

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	(1)
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(2)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(3)
สารบัญ.....	(5)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(10)
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญ.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ประโยชน์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดการบริหารจัดการองค์กร.....	5
2.2 ภาพรวมของการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA).....	6
2.3 เกณฑ์คุณภาพการบริการจัดการภาครัฐ PMQA Model.....	7
2.4 การจัดการกระบวนการ ตามหลัก PM 5.....	11
2.5 ความหมายของคู่มือการปฏิบัติงาน.....	12
2.6 ความหมายของการพัฒนาบุคลากร.....	12
2.7 งานสารบรรณ.....	14
2.8 แนวทางการปฏิบัติงานสารบรรณ.....	14
2.9 คู่มือการปฏิบัติงานบริหารงานทั่วไปของหน่วยงานต่าง ๆ.....	18
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
การเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	34
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	34
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
บทที่ 4 ผลการวิจัย	
ผลการวิจัย.....	37
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
สรุปผล.....	76
อภิปรายผล.....	87
ข้อเสนอแนะ.....	88

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม.....	90
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามการวิจัย.....	91
ภาคผนวก ข คู่มือการปฏิบัติงาน.....	
ภาคผนวก ค ประวัติผู้วิจัย.....	118
ประวัติย่อผู้วิจัย	



ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 แสดงข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านคณะที่ท่านสังกัด.....	35
4.2 แสดงข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านเพศ.....	35
4.3 แสดงข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ (แบ่งตาม Gen).....	36
4.4 แสดงข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านตำแหน่งที่ได้รับในการปฏิบัติงาน (แยกตามประเภทของการจ้างงาน).....	36
4.5 แสดงข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านประสบการณ์การปฏิบัติงาน ในตำแหน่งพนักงานสารบรรณ.....	37
4.6 แสดงข้อมูลการปฏิบัติงาน ด้านการรับเอกสารภายใน และภายนอก (ด้วยระบบเอกสาร) เรื่อง การเรียงลำดับการปฏิบัติงาน ก่อน ไป หลัง.....	38
4.7 แสดงข้อมูลการปฏิบัติงาน ด้านการรับเอกสารภายใน และภายนอก (ด้วยระบบเอกสาร) เรื่อง ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน.....	39
4.8 แสดงข้อมูลการปฏิบัติงาน ด้านการรับเอกสารภายใน และภายนอก (ด้วยระบบเอกสาร) เรื่อง ผู้รับผิดชอบ.....	40
4.9 แสดงข้อมูลการปฏิบัติงาน ด้านการรับเอกสารภายใน และภายนอก (ด้วยระบบ E-doc) เรื่อง การเรียงลำดับการปฏิบัติงาน ก่อน ไป หลัง.....	41
4.10 แสดงข้อมูลการปฏิบัติงาน ด้านการรับเอกสารภายใน และภายนอก (ด้วยระบบ E-doc) เรื่อง ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน.....	42
4.11 แสดงข้อมูลการปฏิบัติงาน ด้านการรับเอกสารภายใน และภายนอก (ด้วยระบบ E-doc) เรื่อง ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน.....	43
4.12 แสดงข้อมูลการปฏิบัติงาน ด้านการจัดพิมพ์หนังสือราชการ เรื่อง การเรียงลำดับการปฏิบัติงาน ก่อน ไป หลัง.....	44
4.13 แสดงข้อมูลการปฏิบัติงาน ด้านการจัดพิมพ์หนังสือราชการ เรื่อง ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน.....	45
4.14 แสดงข้อมูลการปฏิบัติงาน ด้านการจัดพิมพ์หนังสือราชการ เรื่อง ผู้รับผิดชอบ	46
4.15 แสดงข้อมูลการปฏิบัติงาน ด้านการส่งเอกสารภายใน (ด้วยระบบเอกสาร) เรื่อง การเรียงลำดับการปฏิบัติงาน ก่อน ไป หลัง.....	47
4.16 แสดงข้อมูลการปฏิบัติงาน ด้านการส่งเอกสารภายใน (ด้วยระบบเอกสาร) เรื่อง ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน.....	48
4.17 แสดงข้อมูลการปฏิบัติงาน ด้านการส่งเอกสารภายใน (ด้วยระบบเอกสาร) เรื่อง ผู้รับผิดชอบ.....	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.18 แสดงข้อมูลการปฏิบัติงาน ด้านการส่งเอกสารภายใน (ด้วยระบบ E-doc) เรื่อง การเรียงลำดับการปฏิบัติงาน ก่อน ไป หลัง.....	50
4.19 แสดงข้อมูลการปฏิบัติงาน ด้านการส่งเอกสารภายใน (ด้วยระบบ E-doc) เรื่อง ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน.....	51
4.20 แสดงข้อมูลการปฏิบัติงาน ด้านการส่งเอกสารภายใน (ด้วยระบบ E-doc) เรื่อง ผู้รับผิดชอบ.....	52
4.21 แสดงข้อมูลการปฏิบัติงาน ด้านการเก็บรักษาเอกสารภายในคณะ เรื่อง การเรียงลำดับการปฏิบัติงาน ก่อน ไป หลัง.....	53
4.22 แสดงข้อมูลการปฏิบัติงาน ด้านการเก็บรักษาเอกสารภายในคณะ เรื่อง ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน.....	54
4.23 แสดงข้อมูลการปฏิบัติงาน ด้านการเก็บรักษาเอกสารภายในคณะ เรื่อง ผู้รับผิดชอบ.....	55
4.24 แสดงข้อมูลการปฏิบัติงาน ด้านการเก็บรักษาเอกสารภายนอกคณะ เรื่อง การเรียงลำดับการปฏิบัติงาน ก่อน ไป หลัง.....	56
4.25 แสดงข้อมูลการปฏิบัติงาน ด้านการเก็บรักษาเอกสารภายนอกคณะ เรื่อง ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน.....	57
4.26 แสดงข้อมูลการปฏิบัติงาน ด้านการเก็บรักษาเอกสารภายนอกคณะ เรื่อง ผู้รับผิดชอบ.....	58
4.26 แสดงข้อมูลการปฏิบัติงาน ด้านการยืมเอกสารภายในคณะฯ เรื่อง การเรียงลำดับการปฏิบัติงาน ก่อน ไป หลัง.....	59
4.27 แสดงข้อมูลการปฏิบัติงาน ด้านการยืมเอกสารภายในคณะฯ เรื่อง ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน.....	59
4.28 แสดงข้อมูลการปฏิบัติงาน ด้านการยืมเอกสารภายในคณะฯ เรื่อง ผู้รับผิดชอบ.....	60
4.29 แสดงข้อมูลการปฏิบัติงาน ด้านการคืนเอกสารภายในคณะฯ เรื่อง ลำดับการปฏิบัติงาน ก่อน ไป หลัง.....	60
4.30 แสดงข้อมูลการปฏิบัติงาน ด้านการคืนเอกสารภายในคณะฯ เรื่อง ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน.....	61
4.31 แสดงข้อมูลการปฏิบัติงาน ด้านการคืนเอกสารภายในคณะฯ เรื่อง ผู้รับผิดชอบ.....	61
4.32 แสดงข้อมูลการปฏิบัติงาน ด้านการทำลายเอกสาร เรื่อง ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน.....	63
4.33 แสดงข้อมูลการปฏิบัติงาน ด้านการทำลายเอกสาร เรื่อง ผู้รับผิดชอบ.....	64
4.34 แสดงข้อมูลการปฏิบัติงาน ด้านการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ในการจัดทำเอกสาร เรื่องการเรียงลำดับการปฏิบัติงาน ก่อน ไป หลัง.....	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.35 แสดงข้อมูลการปฏิบัติงาน ด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เรื่อง การเรียงลำดับการปฏิบัติงาน ก่อน ไป หลัง.....	68
4.36 แสดงข้อมูลการปฏิบัติงาน ด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เรื่องระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน.....	69
4.37 แสดงข้อมูลการปฏิบัติงาน ด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เรื่อง ผู้รับผิดชอบ.....	70
4.38 แสดงข้อมูลการปฏิบัติงาน ด้านการรับ ส่ง จดหมาย เรื่อง การเรียงลำดับการปฏิบัติงาน ก่อน ไป หลัง.....	71
4.39 แสดงข้อมูลการปฏิบัติงาน ด้านการรับ ส่ง จดหมาย เรื่อง ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน.....	72
4.40 แสดงข้อมูลการปฏิบัติงาน ด้านการรับ ส่ง จดหมาย เรื่อง ผู้รับผิดชอบ.....	73
4.41 แสดงทักษะทางด้านการบริหารจัดการเวลาในการปฏิบัติงานของแต่ละคณะ.....	74

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แสดงแผนผัง PMQA Model.....	6
2.2 แสดงตัวอย่างประทับตราหนังสือรับ.....	14
2.3 แสดงแบบทะเบียนหนังสือรับ.....	14
2.4 ผังงานขั้นตอนการลงทะเบียนรับ เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน 17 นาที.....	17
2.5 ผังงานขั้นตอนการลงทะเบียนส่งหนังสือราชการภายใน เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน 24 นาที.....	18
2.6 ผังงานขั้นตอนการลงทะเบียนส่งหนังสือราชการภายนอก เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน 35 นาที.....	19
2.7 ผังงานขั้นตอนการจัดทำหนังสือราชการภายใน เวลาที่ใช้ ในการปฏิบัติงาน 1 วัน 1 ชั่วโมง 30 นาที.....	19
2.8 ผังงานขั้นตอนการจัดทำหนังสือราชการภายนอก/หนังสือสั่งการ/ หนังสือประชาสัมพันธ์ เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน 1 วัน 1 ชั่วโมง 7 นาที.....	20
2.9 ผังงานแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานรับ - ส่ง หนังสือราชการ.....	24
2.10 แสดงหน้าเว็บระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์.....	25
2.11 แสดงสถานการณ์โหลดข้อมูลก่อนเข้าสู่ระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์.....	25
2.12 แสดงกล่องโต้ตอบเพื่อกรอกข้อมูล Username และ Password ก่อนเข้าระบบ.....	26
2.13 แสดงการเข้าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์.....	27
2.14 แสดงการเข้าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำเร็จ.....	28