



ปัญหาการจัดเก็บเอกสาร กรณีศึกษาสำนักงานสุจริตการบัญชี

เกตนันิภา วิริยนำชัยกุล

สิรินยา บุณยีน

พัชรินทร์ ใจชมภู

ปริญญานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรเทคโนโลยีบัณฑิตสาขาวิชา
การบัญชี (ต่อเนื่อง)

วิทยาลัยอาชีวศึกษาลำปาง สถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 1

พ.ศ. 2562

ลิขสิทธิ์ของสถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 1

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : ปัญหาการจัดเก็บเอกสาร กรณีศึกษาสำนักงานสุจินต์การบัญชี

จัดทำโดย : เกตน์นิภา วิริยนำชัยกุล

สิรินยา บุญยืน

พัชรินทร์ ใจชมภู

หลักสูตร : เทคโนโลยีบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี (ต่อเนื่อง)

ที่ปรึกษา : นิตติยา หลวงจันทร์

ปีที่สำเร็จ : 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหากระบวนการจัดเก็บเอกสารของสำนักงานสุจินต์การบัญชี และเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการจัดการเอกสารของสำนักงานสุจินต์การบัญชี การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการแจกแบบสอบถามผู้ให้ข้อมูลหลักในการศึกษาครั้งนี้คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับด้านเอกสาร หรือกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องของสำนักงานสุจินต์การบัญชีทั้งสิ้น 6 คน

ผลการวิจัยพบว่าสภาพปัญหาการจัดเก็บเอกสารภายในสำนักงานสุจินต์การบัญชีในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจากสภาพปัญหาแต่ละข้อแล้ว พบว่ามีปัญหาด้านบุคลากรไม่มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับระบบการจัดเก็บเอกสารอยู่ในระดับปัญหามากที่สุด รองลงมาคือ การตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารที่ได้รับ ด้านการติดต่อสื่อสารในการขอรับเอกสาร ด้านเอกสารสูญหาย ด้านสถานที่หรือเครื่องมือในการจัดเก็บ ด้านเอกสารเกิดความเสียหาย ด้านบุคลากรไม่ให้ความร่วมมือในการจัดเก็บเอกสาร

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจากบุคคล และสำนักงานสุจินต์การบัญชี ที่ได้ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการศึกษาค้นคว้าวิจัยฉบับนี้จนทำให้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ที่ปรึกษา นางนิตยา หลวงจันทร์ ที่ได้อนุเคราะห์ให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ จนทำให้ผลการวิจัยครั้งนี้เสร็จสมบูรณ์

นอกจากนี้ผู้เขียนขอขอบพระคุณ ผู้แต่งและเรียบเรียงตำราเอกสารและผลงานวิจัยต่าง ๆ ที่ผู้เขียนได้อ้างอิงตลอดจนสำนักงานสุจินต์การบัญชี ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง และทำให้การค้นคว้าครั้งนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีให้การศึกษาค้นคว้าฉบับนี้ผู้เขียนขอมอบเป็นกตเวทิตา แก่บิดา มารดา ครูอาจารย์และผู้มีพระคุณทุก ๆ ท่านที่มีส่วนร่วมในการอบรมสั่งสอนทั้งวิทยาการคุณธรรม จริยธรรมจนทำให้ผู้เขียนประสบความสำเร็จ และขอส่งผลสำเร็จทั้งหมดสู่การพัฒนาการบริหารงานของสถาบันการอาชีวศึกษาภาคเหนือ 1 ต่อไป

คณะผู้จัดทำ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ข
บทที่	
1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1-2
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 สมมติฐานงานวิจัย	2
1.4 ขอบเขตงานวิจัย	3
1.5 ประโยชน์ที่ได้รับ	3
1.6 นิยามศัพท์	3-4
2 แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้อง	5
2. ประวัติและโครงสร้างการบริหารของสำนักงานสุจริตการบัญชี	5
2.1 ประวัติความเป็นมา	5
2.2 สถานที่ตั้ง	5
2.3 โครงสร้างองค์กร	6
2.4 การแบ่งแยกหน้าที่ในการทำงานของกิจการ	6-7
2.5 ประเภทลักษณะของหน่วยงาน	7
2.6 นโยบายการดำเนินงานของกิจการ	7
2.7 ขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจการ	7-8
2.8 ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการตรวจสอบบัญชี	8-9
3. แนวความคิดเกี่ยวกับองค์การและการพัฒนาระบบงาน	10-11
4. แนวความคิดเกี่ยวกับการนิเทศเพื่อการพัฒนาการพัฒนาบุคลากร	12-15
5. แนวความคิดเกี่ยวกับหลักการบริการ	16
6. แนวคิดเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาระบบบริหารงานเอกสาร	17-18

	7. เอกสารที่เกี่ยวข้อง	18-21
	8. กรอบแนวคิดในการศึกษา	21-22
3	วิธีดำเนินการทำวิจัย	23
	3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	23
	3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	23-24
	3.3. การเก็บรวบรวมข้อมูล	24
	3.4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	24
4	ผลการดำเนินงาน	25
	4.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว	25-26
	4.2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาการจัดเก็บเอกสารของสำนักงานสุจริตการบัญชี	27-36
	4.3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสภาพปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหา การจัดเก็บเอกสาร	36
5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	37
	5.1 สรุปผลการศึกษา	37-38
	5.2 อภิปรายผล	39
	5.3 ข้อเสนอแนะ	39-40
	บรรณานุกรม	

บทที่ 1

บทนำ

ที่มาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย

สำนักงานในปัจจุบันคือ สถานที่ ที่บุคคลหรือเจ้าของประกอบกิจกรรมขององค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้สำนักงานใหญ่หรือสำนักงานเล็กขึ้นอยู่กับกิจกรรมขององค์กรนั้น ๆ ภายในสำนักงานจะต้องมีบุคลากร เครื่องมืออุปกรณ์และระบบสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จงาน เอกสารเป็นหัวใจสำคัญยิ่งของการดำเนินงานของทุกองค์กรไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบเอกสารทั่วไป (กระดาษ) หรือเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบันจะเห็นว่าองค์กรส่วนใหญ่หันมาใช้เทคโนโลยีในการจัดการเอกสารมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่แต่ก็อาจจะต้องใช้เอกสารในรูปแบบของกระดาษควบคู่กันไปด้วย ดังนั้นการจัดเก็บเอกสารที่เป็นรูปแบบกระดาษเมื่อเวลาผ่านไปเอกสารจะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ตามปริมาณการใช้งานส่งผลให้เกิดปัญหาการจัดการเอกสารตามมา และทำให้ผู้ใช้งานประสบความสำเร็จยากพอสมควรในการใช้งานจึงต้องเก็บเอกสารให้มีสภาพดี ใช้ได้ตลอดเวลา สามารถค้นหาได้ในทันทีที่ต้องการใช้งานเพื่อให้ผู้ใช้สามารถสังเกตได้ง่ายเป็นแหล่งรวบรวมเอกสารเกี่ยวข้องกันไว้ในแหล่งเดียวกันให้เป็นหมวดหมู่จะส่งผลให้ผู้ใช้งานมีความสะดวกคล่องตัวในการเรียกใช้งาน

ดังนั้นทุกหน่วยงานจะต้องให้ความสำคัญในการจัดเก็บเอกสารของแต่ละหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นเอกสารในรูปแบบกระดาษ หรือเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ก็ตาม เพราะเอกสารเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อหน่วยงานอย่างยิ่งเป็นเอกสารในการดำเนินการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ ซึ่งที่สำคัญผู้ที่มีหน้าที่ในการดูแลจัดเก็บเอกสารต้องตระหนัก และหาวิธีการให้เอกสารของหน่วยงานไม่ให้สูญหาย สืบค้นได้ง่าย ประหยัดเวลา จะส่งผลให้การดำเนินงานภายในองค์กรราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากทุกหน่วยงานในปัจจุบันต้องได้รับการประเมินการดำเนินงานให้ได้คุณภาพตามที่รัฐกำหนดยิ่งโดยเฉพาะหน่วยงานที่เป็นสำนักงานบัญชีจะต้องจัดเก็บเอกสาร เพื่อเป็นหลักฐานการประเมิน การดำเนินงานภายในหน่วยงาน ซึ่งล้วนต้องใช้เอกสารในการอ้างอิงการดำเนินงานทั้งสิ้น

สำนักงานสุจริตการบัญชีเป็นสำนักงานที่รับทำบัญชี รับจดทะเบียนจัดตั้งแบบบุคคล และนิติบุคคล ทำบัญชีรายเดือน รายปี ให้คำปรึกษาทางด้านธุรกิจ ติดต่อสรรพากร ทำภาษีรายเดือน และปิดงบรายปี ปัจจุบันมีลูกค้าประมาณ 300-400 ราย แสดงให้เห็นว่าระบบการจัดเก็บเอกสารมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการทำงานในสำนักงานบัญชี ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อทำให้เกิดความสะดวก ถูกต้อง สามารถค้นหาได้รวดเร็ว เอกสารไม่สูญหาย และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มาขอใช้บริการด้านเอกสาร ซึ่งในปัจจุบันนี้มีปัญหาเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสาร ค้นหาเอกสารล่าช้า ค้นหายาก เอกสารสูญหาย คณะผู้วิจัยซึ่งเป็นนักศึกษาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ในสำนักงานสุจริตการบัญชี จึงได้ทำวิจัยเรื่องการศึกษาการจัดเก็บเอกสาร กรณีศึกษาสำนักงานสุจริตการบัญชี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการจัดเก็บเอกสารของสำนักงานสุจริตการบัญชี และเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารของสำนักงานสุจริตการบัญชี และมุ่งหวังว่าผลของการวิจัยจะเป็นข้อมูลที่สำคัญในการนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการระบบการจัดเก็บเอกสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัญหาระบบการจัดเก็บเอกสารของสำนักงานสุจริตการบัญชี
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการจัดการเอกสารของสำนักงานสุจริตการบัญชี

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัญหาการจัดเก็บเอกสารของสำนักงานสุจริตการบัญชีมีสาเหตุจากพนักงานไม่มีความรู้ด้านระบบการจัดเก็บเอกสาร จึงทำให้เอกสารสูญหาย
2. การพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารให้มีประสิทธิภาพโดยการจัดทำคู่มือเพิ่มความรู้อให้พนักงานในเรื่องระบบการจัดเก็บเอกสารในสำนักงาน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาสภาพปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหาการจัดเก็บเอกสารของสำนักงานสุจริตการบัญชี ซึ่งเป็นการศึกษาปัญหาด้านต่างๆ ตลอดจนขั้นตอน ในการบริหารจัดการระบบการจัดเก็บเอกสารของสำนักงานสุจริตการบัญชี

2. ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับด้านเอกสารของสำนักงานสุจริตการบัญชี จำนวน 6 คน

1. ขอบเขตด้านระยะเวลา ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2562 ตั้งแต่วันที่ 18 พฤษภาคม 2562 ถึง วันที่ 19 กันยายน 2562

2. ขอบเขตด้านสถานที่ คือ สำนักงานสุจริตการบัญชี ตั้งอยู่ที่ 7 ซอย 6 ตำบลพระบาท อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง 52000

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงสภาพปัญหาในการจัดเก็บเอกสารของ สำนักงานสุจริตการบัญชี
2. ได้ศึกษาเกี่ยวกับแนวทางแก้ไขปัญหาลดจนนำไปปรับปรุง และพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารของสำนักงานสุจริตการบัญชี

นิยามศัพท์

เอกสาร หมายถึง กระดาษที่ใช้ในธุรกิจ หนังสือ แบบฟอร์ม แผนที่ และวัตถุอื่น ๆ ที่บรรจุข้อความทั้งยังอาจรวมถึงสื่อกลางที่ใช้ในการจัดทำข้อมูลต่าง ๆ ของธุรกิจด้วย เช่น จดหมายโต้ตอบ บัตร เทป หรือไมโครฟิล์ม เป็นต้น

การจัดเก็บเอกสาร หมายถึง กระบวนการจัดระบบจำแนกและเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบสะดวกในการนำมาใช้เมื่อต้องการซึ่งถือว่าเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการบริหารงานเอกสารเท่านั้น

การบริการงานเอกสาร หมายถึง การดำเนินงานเอกสารให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามลำดับขั้นตอนคือการวางแผน การกำหนดหน้าที่และโครงสร้างการจัดเก็บเอกสาร การกำหนดระบบการจัดเก็บเอกสารการเก็บรักษา การควบคุมงานเอกสารและการทำลายเอกสารจึงมีความสัมพันธ์กับเอกสารทุกขั้นตอนตามวงจรเอกสาร

การบริหารจัดการระบบการจัดเก็บเอกสาร หมายถึง การบูรณาการทรัพยากรทางการบริหารเพื่อทำให้การจัดเก็บเอกสารมีความสะดวก ถูกต้อง และรวดเร็ว ด้วยการใช้ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารให้เกิดประโยชน์สูงสุด เช่น งบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ

ปัญหาในการบริหารจัดการระบบการจัดเก็บเอกสาร หมายถึง ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการบูรณาการทรัพยากรทางการบริหาร ส่งผลกระทบทำให้การจัดเก็บเอกสารไม่มีความสะดวก ขาดความถูกต้อง และเกิดความล่าช้า เช่น ข้อจำกัดทางด้านงบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ เป็นต้น ส่งผลทำให้ประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบการจัดเก็บเอกสารลดลง

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง “ปัญหาการจัดเก็บเอกสารของสำนักงานสุจริตการบัญชี” ได้แบ่งเนื้อหาออกเป็น 7 ส่วนดังต่อไปนี้

1. บริบทของสำนักงานสุจริตการบัญชี
2. แนวคิดกับองค์การพัฒนาระบบ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการนิเทศเพื่อการพัฒนา
4. แนวคิดเกี่ยวกับหลักการบริการ
5. แนวคิดเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาระบบงานเอกสาร
6. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. ประวัติและโครงสร้างการบริหารของสำนักงานสุจริตการบัญชี

1.1. ประวัติความเป็นมา

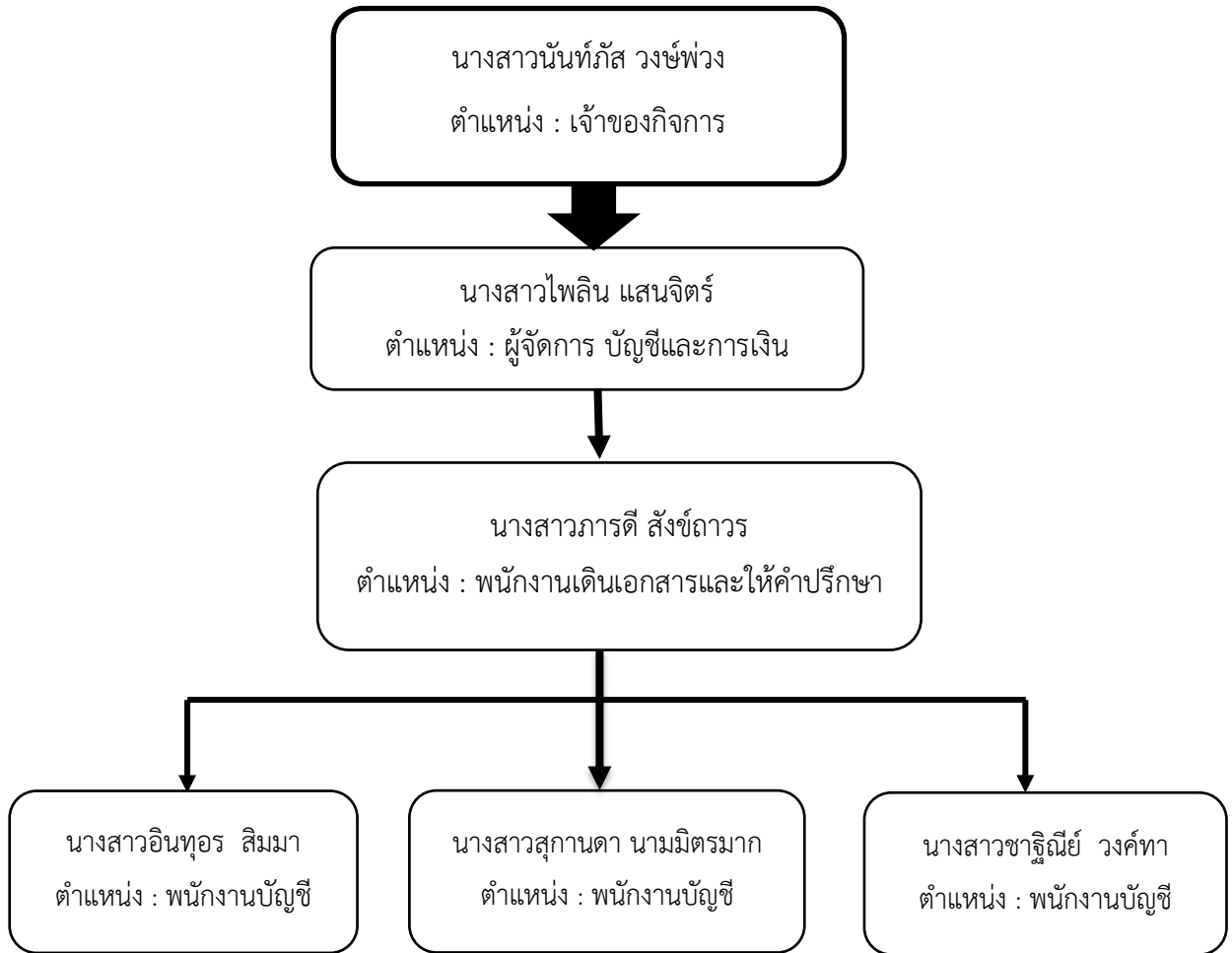
“สำนักงานสุจริตการบัญชี” ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ.2520 โดย นางสุจินต์ วงษ์พ่วง ซึ่งใช้ชื่อสำนักงานว่า “สำนักงานสุจริตการบัญชี” โดยรับจัดทำบัญชีและเสียภาษีต่างๆ ให้กับบริษัท ห้างร้าน และบุคคลธรรมดาโดยเริ่มแรกมีลูกค้าทั้งหมด 5 ราย จนเป็นที่รู้จักโดยทั่วไป และมีลูกค้าเพิ่มขึ้นอีกหลายราย จึงได้จ้างพนักงานขึ้นอีก 1 คน จนถึงปัจจุบันสำนักงานสุจริตการบัญชีได้ก่อตั้งมาเป็นเวลานานถึง 42 ปี มีลูกค้าทั้งหมด 300 ราย โดยแบ่งเป็นห้างและนิติบุคคล 200 ราย และเป็นบุคคลธรรมดาทั้งหมด 100 ราย และปัจจุบันมีพนักงานทั้งหมด 6 คน คือ

- | | | |
|---------------------|------------|-------------------------------------|
| 1. นางสาวนันทน์ภัส | วงษ์พ่วง | ตำแหน่ง : เจ้าของกิจการและผู้จัดการ |
| 2. นางไพลิน | แสนจิตร | ตำแหน่ง : บัญชีและการเงิน |
| 3. นางสาวสุกานดา | นามมิตรมาก | ตำแหน่ง : พนักงานบัญชี |
| 4. นางสาวอินทุอร | สิมมา | ตำแหน่ง : พนักงานบัญชี |
| 5. นางสาวชาลิตินีย์ | วงศ์ทา | ตำแหน่ง : พนักงานบัญชี |
| 6. นางสาวภาวดี | สังข์ถาวร | ตำแหน่ง : พนักงานเดินเอกสาร |

1.2. สถานที่ตั้ง

สำนักงานสุจริตการบัญชี ตั้งอยู่ที่ 7 ซอย 6 ถนนไฮเวย์ลำปาง-งาว ตำบลพระบาท อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง 52000 โทรศัพท์ 054-821781, 085-029-4477 Fax. 054-82178

1.3. โครงสร้างองค์กร



1.4. การแบ่งแยกหน้าที่ในทีมงานของกิจการ

สำนักงานสุจินต์การบัญชี ประกอบธุรกิจขนาดเล็ก และมีบุคลากรจำนวนไม่มากจึงทำให้การแบ่งแยกหน้าที่ในการทำงานนั้น ยังไม่ค่อยชัดเจน แต่ทุกคนจะมีหน้าที่หลักของตนเอง ดังต่อไปนี้

1.) นางสาวนันท์ภัส วงษ์พ่วง ตำแหน่ง : เจ้าของกิจการและผู้จัดการ

เป็นผู้ดูแลและควบคุมการดำเนินงานของกิจการและให้คำปรึกษากับลูกค้าที่มีปัญหาในเรื่องของบัญชีและภาษีอากร ส่วนหน้าที่ภายในดูแลการทำงานของพนักงานทั้งหมด เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการทำงาน เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ

2.) นางไพลิน แสนจิตร ตำแหน่ง : บัญชีและการเงิน

ทำหน้าที่ดูแลการดำเนินงานของกิจการ ทั้งด้านระบบการทำงานวัสดุอุปกรณ์ในการทำงาน ดูแลเรื่องเงินเดือนของพนักงาน และควบคุมจำนวนลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการโดยจะเป็น

ผู้จัดทำทะเบียนคุมลูกค้ำของแต่ละปี ทั้งลูกค้ำทำบัญชี และลูกค้ำด้านภาษีอากร และยังเป็นผู้จัดทำงบการเงินของลูกค้ำเพื่อส่งให้ผู้ตรวจสอบบัญชีอีกด้วย

3.) นางสาวภารดี สังข์ถาวร ตำแหน่ง : พนักงานเดินเอกสาร

โดยจะจัดหาเอกสารต่างๆที่ต้องใช้ในแต่ละเดือน เก็บบิลภาษี และบิลค้ำใช้จ่ายจัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้ม และทำหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้จัดการ

4.) นางสาวสุกานดา นามมิตรมาก นางสาวอินทอร สิมมา และนางสาวชาธิณีย์ วงศ์ท่า
ตำแหน่ง : พนักงานบัญชี

มีหน้าที่ติดต่อนัดหมายกับลูกค้ำ แจ้งความเคลื่อนไหวงานด้านบัญชีให้ลูกค้ำทราบ จัดทำรายงานภาษีซื้อ ภาษีขาย เพื่อนำข้อมูลกรอกลงในแบบ ภ.พ.30 และนำส่งกรมสรรพากรกรอกแบบ ภ.ง.ด.3 และ ภ.ง.ด.53 เพื่อนำภาษีหัก ณ ที่จ่ายส่งกรมสรรพากร

1.5. ประเภทลักษณะของหน่วยงาน

1. ให้บริการด้านการจัดทำบัญชีของกิจการประเภทต่างๆ เช่น บริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด กิจการร่วมค้ำ รวมถึงกิจการเจ้าของคนเดียวในนามของบุคคลธรรมดาที่ต้องยื่นงบการเงินต่อกรมสรรพากร และสำนักงานพาณิชย์จังหวัด

2. บริการให้คำปรึกษาด้านภาษีอากรไม่ว่าจะเป็นทางด้านกฎหมายทางด้านขั้นตอนการเสียภาษีอากร การนำส่งงบการเงินต่อกรมสรรพากร การวางระบบบัญชี เพื่อให้เป็นไปตามกฎหมายที่กำหนดไว้และให้บริการนำส่งภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภ.พ.30), ภาษีหัก ณ ที่จ่าย ภ.ง.ด.3 และ ภ.ง.ด.53 ให้กับบริษัทห้างร้านต่างๆ ที่เป็นลูกค้ำของสำนักงานสุจินต์การบัญชี

1.6. นโยบายการดำเนินงานของกิจการ

การดำเนินงานของกิจการจะยึดความถูกต้อง ความโปร่งใส และความซื่อสัตย์เป็นหลัก และยังช่วยส่งเสริมให้ผู้ประกอบการปฏิบัติงานถูกต้องตามกฎหมาย เพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการบัญชี มีความมุ่งมั่นที่จะทำให้ผลงานที่ออกมานั้นให้มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อลูกค้ำ และทางสำนักงานมากที่สุด

1.7. ขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจการ

ขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านการรับทำบัญชี

1. กำหนดเงื่อนไขในการนำส่งเอกสาร และตกลงราคาค่าทำบัญชี

2. ให้พนักงานบัญชีไปขึ้นทะเบียนเป็นผู้ทำบัญชีของกิจการนั้นๆ แต่จะเป็นกรณี
ที่กิจการนั้นไม่มีผู้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ทำบัญชีให้

3. รับเอกสารต่างๆ ที่ใช้เป็นหลักฐานในการบันทึกบัญชีจากลูกค้า ในการรับเอกสารนั้น ทางสำนักงานจะมีข้อตกลงกับลูกค้าให้นำส่งเอกสารให้สำนักงานทุก ๆ เดือน โดยเฉพาะกิจการที่จดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม เพราะจะต้องทำรายงานภาษีซื้อ ภาษีขายทุกเดือน เพื่อยื่นเสียภาษี ต่อกรมสรรพากรภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป

4. ในกรณีที่กิจการนั้นมีรอบระยะเวลาบัญชีครบ 12 เดือน เมื่อถึงครั้งรอบระยะเวลาบัญชีผู้ทำบัญชีจะต้องทำการประมาณการรายได้ และค่าใช้จ่ายลงในแบบ ภ.ง.ด.51 เพื่อเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลครั้งรอบระยะเวลาบัญชี และนำส่งต่อกรมสรรพากรภายใน 12 เดือน นับแต่วันครั้งรอบระยะเวลาบัญชี

5. ในการบันทึกบัญชีนั้นทางสำนักงานจะทำการบันทึกบัญชีลงในโปรแกรม EXPRESS จากนั้นเมื่อสิ้นรอบระยะเวลาบัญชีก็ทำการตรวจสอบเอกสารกับบัญชีแยกประเภทที่พิมพ์มาจากโปรแกรม EXPRESS เพื่อให้เกิดความถูกต้องมากขึ้นเมื่อตรวจสอบถูกต้องเรียบร้อยแล้วจะพิมพ์งบทดลองออกมาเพื่อนำมาจัดทำงบการเงิน

6. นำงบการเงินส่งให้ผู้ตรวจบัญชี ไปตรวจสอบตามลำดับขั้นตอนของการตรวจสอบบัญชี เมื่อผู้ตรวจสอบบัญชีตรวจสอบความถูกต้องแล้วพร้อมกับออกหน้ารายงานแล้ว ให้ผู้ทำบัญชีทำการกรอกแบบและนำส่งงบการเงิน (สบ.ช.3) จำนวน 2 เล่ม เพื่อนำไปยื่นต่อสำนักงานพาณิชย์จังหวัด

1.8 ขั้นตอนการปฏิบัติงานในการตรวจสอบบัญชี

1. มีการกำหนดข้อตกลงและเงื่อนไขด้านของราคา และเอกสารที่ใช้ในการตรวจสอบบัญชีกับลูกค้า

2. ขอหลักฐานเกี่ยวกับหนังสือรับรองการจดทะเบียนจัดตั้งห้างหุ้นส่วนหรือบริษัท และสำเนาบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีของกิจการนั้นๆ เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการรับงานตรวจสอบบัญชี พร้อมกับงบการเงินของปีก่อนและงบการเงินของปีปัจจุบัน

3. ทำหนังสือตอบรับงานสำหรับงานตรวจสอบบัญชีและใบเสนอราคา โดยระบุรอบระยะเวลาบัญชีนั้น และระบุจำนวนเงินค่าตรวจสอบบัญชี

4. ยื่นแบบแสดงการเปลี่ยนแปลงจำนวนรายชื่อของห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่ผู้ตรวจสอบและรับรองบัญชี (บภ.08) ส่วนบริษัทจะแจ้งเฉพาะรายชื่อของบริษัทที่รับตรวจสอบต่อกรมสรรพากร

โดยยื่นทางไปรษณีย์ แต่ปัจจุบันทางสำนักงานได้ปรับเปลี่ยนวิธีการยื่นมาเป็นการยื่นทางอินเทอร์เน็ต เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการทำงานมากขึ้น

5. การตรวจสอบงบการเงินโดยจะต้องมีงบการเงินของปีก่อน และเอกสารต่างๆ ประกอบการทำงานงบการเงิน รวมทั้งสมุดบัญชีแยกประเภทที่จะสามารถตรวจสอบหาที่มาที่ไปของตัวเลขได้

6. ทำกระดาษทำการ การตรวจบัญชี โดยจะนำข้อมูลในงบการเงินของปีปัจจุบัน และงบการเงินของปีก่อนมารอกในช่องต่าง ๆ และทำการหาอัตรากำไรขั้นต้น กำไรสุทธิของทั้งสองปี เพื่อมาเปรียบเทียบกัน ถ้าตัวเลขในงบการเงินมีข้อผิดพลาดก็จะทำการปรับปรุงในกระดาษทำการตรวจสอบ เพื่อให้ได้ยอดที่ถูกต้อง

7. เมื่อทำการตรวจสอบเสร็จเรียบร้อยแล้วก็จะแจ้งให้ผู้ทำบัญชีทราบ และทำการแก้ไขงบการเงินให้ถูกต้อง

8. ออกหน้ารายงานการตรวจสอบบัญชี ทางสำนักงานมีทั้งผู้สอบบัญชีรับอนุญาต และผู้สอบบัญชีภาษีอากร กรณีที่เป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาตจะใช้ชื่อว่า รายงานผู้สอบบัญชีรับอนุญาต ส่วนกรณีที่เป็นผู้สอบบัญชีภาษีอากรก็จะใช้ชื่อว่า รายงานการตรวจสอบ และรับรองบัญชีพร้อมกับเซ็นรับรองหน้ารายงานมุมล่างซ้ายของหน้ารายงานจะระบุที่ตั้งของสำนักงานและวัน เดือน ปี ที่ออกหน้ารายงาน

9. จัดเข้าชุดงบการเงินและหน้ารายงาน 5 ชุด นำส่งสรรพากรจำนวน 1 ชุด สำนักงานพาณิชย์จังหวัดจำนวน 1 ชุด ส่งให้สถานประกอบการ จำนวน 1 ชุด ผู้ทำบัญชีจำนวน 1 ชุด และผู้สอบทำบัญชีเก็บไว้เองจำนวน 1 ชุด

10. เตรียมนำส่งงบการเงินต่อกรมสรรพากรเพื่อเสียภาษี และยื่นงบการเงินต่อสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ในการนำส่งงบการเงินต่อกรมสรรพากรนั้น ถ้าเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด บริษัทจำกัด หรือ กิจการร่วมค้า ให้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลหรือ ภ.ง.ด.50 โดยมีการกรอกแบบแสดงรายการ พร้อมให้ผู้สอบบัญชีเซ็นรับรอง ส่วนกิจการที่เป็นมูลนิธิหรือสมาคมนั้น ให้ยื่นแบบ ภ.ง.ด.55 โดยไม่ต้องมีลายเซ็นของผู้สอบบัญชี โดยจะยื่นงบการเงินและแบบแสดงรายการต่างๆ นั้น ภายใน 150 วัน นับแต่วันสิ้นรอบระยะเวลาบัญชี ส่วนการนำส่งงบการเงิน ต่อสำนักงานพาณิชย์จังหวัดนั้นให้นำส่งภายใน 5 เดือน นับแต่วันสิ้นรอบระยะเวลาบัญชี

2. แนวความคิดเกี่ยวกับองค์การและการพัฒนาระบบงาน

การดำเนินงานขององค์การย่อมมีปัญหาและอุปสรรคเป็นของธรรมดา ยิ่งเป็นองค์กรขนาดใหญ่หรือมีอายุมานาน ยิ่งมีปัญหาและอุปสรรคในการบริหารและการปฏิบัติงานมากขึ้น เป็นตามตัวการเปลี่ยนแปลงของสิ่งต่างๆ ภายในและภายนอกองค์การย่อมมีผลต่อการทำงาน ฉะนั้นองค์การจึงจำเป็นที่จะต้องมีการปรับตัวเอง หรือมีการเปลี่ยนแปลงให้สอดคล้องกับปัจจัยต่างๆ ที่เปลี่ยนไปนั้นด้วย

ความหมายของ องค์การ และองค์ประกอบขององค์การ

การพัฒนาระบบงานขององค์การ หมายถึง การทำหน่วยงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้า อย่างมีแบบแผน และเป็นระบบ หรือการปรับปรุงระบบงานเดิมให้ดียิ่งขึ้น การพัฒนาระบบงาน จะต้องมีการวางแผนการดำเนินงานพัฒนาอย่างมีระบบเป็นขั้นตอนในรูปแบบของโครงการ (project) และใช้หลักการบริหารโครงการ (project management) และที่สำคัญควรแยกโครงการออกจากงานประจำ (routine) สุจริต ปัจฉิมพันธ์ (2535, หน้า 67)

ธงชัย สันติวงษ์ (2535, หน้า 5) ได้กล่าวว่าองค์การและการบริหาร เป็นสิ่งที่ควบคู่กัน และเกี่ยวข้องกัน องค์การ คือ กลุ่มของบุคคลซึ่งมีการรวมกันและร่วมทำกิจกรรมด้วยกัน โดยมีการ จัดประสานกิจกรรมเหล่านั้นให้เข้ากันอย่างดี เพื่อที่จะสามารถทำงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ร่วมกัน อันเดียวกัน หรือหลายวัตถุประสงค์พร้อมกันได้ องค์การมีคุณลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ

1. เป็นกลุ่มของบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป
2. มีการรวมตัวกันเข้าเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และร่วมกันทำงานในลักษณะกลุ่มที่มีการรวบรวมทรัพยากร และความพยายามของทุกฝ่ายมาดำเนินการร่วมกัน
3. มุ่งที่จะดำเนินการให้บรรลุผลสำเร็จในเป้าหมายที่สูงขึ้น ซึ่งไม่อาจทำได้ด้วยการกระทำของบุคคลเพียงคนเดียว

ดาเนียล แคทซ์ และโรเบิร์ต คาห์น (Katz & Kahn, 1978, p.20 อ้างถึงในอนุทินจิตตะสิริ, 2541, หน้า 14) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์การ โดยนิยามว่าองค์การคือระบบเปิดที่มีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นกระบวนการต่อเนื่อง ระบบนี้ประกอบด้วยปัจจัยนำเข้า(input) กระบวนการเปลี่ยนแปลง (transformation) และผลผลิต (output) จากความหมายข้างต้น แสดงให้เห็นว่า องค์การมีลักษณะที่สำคัญเป็นพลวัต (dynamics) เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา องค์การมีองค์ประกอบดังนี้

1. คนตั้งแต่สองคนขึ้นไป ร่วมกันปฏิบัติงานหรือแบ่งงานกันทำเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนด

2. คนเหล่านั้นต้องอาศัยเทคนิควิทยาการ หรือเทคโนโลยี เพื่อการแก้ไขปัญหา หรือการตัดสินใจ

3. คนเหล่านั้นต้องการความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร ในการแก้ไขปัญหา

4. คนในองค์การไม่ได้อยู่ในที่ว่างเปล่า ต้องอยู่ในองค์การซึ่งมีโครงสร้าง

5. องค์การจะดำรงอยู่ได้ก็เพื่อบรรลุเป้าหมายตามที่ได้กำหนดเป้าหมาย จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ มนุษย์ต้องติดต่อปฏิสัมพันธ์กัน

6. องค์การจะต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับสิ่งแวดล้อม สุจริต ปัจฉิมนันท์ (2535, หน้า 66) กล่าวว่่าองค์การประกอบด้วยปัจจัยหลัก ๆ มี 4 ประการคือ

ประการแรก วัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายในการก่อตั้งองค์การขึ้นมาเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติกิจกรรม

ประการที่สอง โครงสร้างองค์การต้องมีการจัดหน่วย แบ่งหน่วยงานภายใน โดยอาศัยหลักการกำหนดหน้าที่ การแบ่งงานกันทำตามความชำนาญเฉพาะอย่าง และการบังคับบัญชาตามลำดับชั้น อันจะเป็นหนทางนำไปสู่การร่วมมือ ประสานงาน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ในประการแรก

ประการที่สาม กระบวนการปฏิบัติงาน หมายถึง แบบอย่างหรือวิธีปฏิบัติกิจกรรมหรืองานที่กำหนดขึ้นไว้อย่างมีแบบแผน เพื่อให้ทุกคนในองค์การใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงาน

ประการที่สี่ บุคคล องค์การจะต้องประกอบด้วยกลุ่มบุคคลที่เป็นสมาชิกโดยทำหน้าที่ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายภายใต้โครงสร้างที่จัดตามกระบวนการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ ดังนั้นองค์การและองค์ประกอบขององค์การ ต้องรวมถึงบุคลากรที่อยู่ในองค์การ บุคลากรทุกระดับชั้น ต้องมีหน้าที่ของตนเองที่แตกต่างกันออกไปในการรับผิดชอบงานต่างๆ ภายในองค์การเพื่อจะดำเนินการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้และให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพอย่างไรก็ดีความสัมพันธ์กันในองค์การเป็นตัวจักรสำคัญยิ่งเพราะทำให้องค์การเจริญก้าวหน้าไปสู่ความสำเร็จได้

3. แนวความคิดเกี่ยวกับการนิเทศเพื่อการพัฒนา การพัฒนาบุคลากร

ความหมายของการนิเทศ

1. นพพงษ์ บุญจิตรราตุล (2534, หน้า 193-194) ได้ให้ความหมายของการนิเทศไว้ดังนี้

1.1 การนิเทศงาน หมายถึง การนำ (leading) การอำนวยการหรือสั่งการ (directing) และการประสานงาน (coordinating) ให้บุคลากรปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลบรรลุเป้าหมายที่ผู้บริหารระดับสูงหรือที่องค์กรได้กำหนดไว้

1.2 การนิเทศงาน หมายถึง การรับผิดชอบ ดูแล ช่วยเหลือ ให้บุคลากรปฏิบัติงานตามหน้าที่ต่างๆ ที่กำหนดไว้สำหรับตำแหน่งนั้น ๆ เพื่อให้บุคลากรผู้นั้นปฏิบัติงานได้ผลตามมาตรฐานที่ต้องการ

1.3 การนิเทศงาน หมายถึง การพัฒนาและปรับปรุงวิธีการทำงานของบุคลากรแต่ละบุคคลให้มีคุณภาพและปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ได้ผลดีที่สุด โดยการจัดกิจกรรมเสริมสมรรถภาพด้วยวิธีการต่างๆ ไม่ว่าจะอยู่ในบทบาทหน้าที่อย่างไร และอยู่ในระดับใดของหน่วยงาน

1.4 การนิเทศงาน หมายถึง กิจกรรมที่ท่าคูกับการควบคุมงาน ดังจะเห็นได้จากความหมายของการควบคุมงานว่า “มิใช่เพียงแต่เป็นการไปตรวจตราดูการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาเท่านั้น แต่ยังหมายรวมถึงการให้คำแนะนำช่วยเหลือต่างๆ ด้วย” ถ้าผู้บริหารหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายไม่ได้ติดตามดูผลงาน ก็ย่อมยากที่จะทราบว่ามีข้อบกพร่อง หรือผู้ใต้บังคับบัญชาต้องการความช่วยเหลือแนะนำอะไรบ้างการนิเทศก็จะไม่เกิดขึ้น หรือนัยหนึ่งถ้าผู้บริหารคอยควบคุมแต่อย่างเดียวไม่นิเทศ ก็ย่อมหวังผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาให้ได้ดีได้ยาก ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่และความรับผิดชอบของหัวหน้างาน โดยตรงที่จะต้องคอยควบคุม และนิเทศงานให้เป็นไปตามแผนงานและมีประสิทธิภาพ

1.5 การนิเทศงาน หมายถึง ได้อธิบายถึงการนิเทศในสถานศึกษาไว้ว่าการนิเทศภายในสถานศึกษามีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อพัฒนาครู อาจารย์ในสถานศึกษา การนิเทศเป็นงานสร้างกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานโดยการแนะนำสอนแนะ และให้บริการด้านวัสดุ อุปกรณ์ ตลอดจนเทคนิค และวิธีการปฏิบัติงาน การนิเทศควรทำอย่างมีระบบและก่อให้เกิดขวัญกำลังใจแก่ผู้รับการนิเทศ เพื่อให้การนิเทศเกิดผลสัมฤทธิ์ตามความคาดหวังของการศึกษาผู้นิเทศการศึกษาจะเป็นบุคคลใดก็ได้ที่สามารถปฏิบัติตามจุดมุ่งหมายนี้ได้ตามข้อเท็จจริง และผู้บริหารสถานศึกษามีบทบาทต่อการนิเทศในสถานศึกษาเพราะเป็นหน้าที่โดยตรงของผู้บริหารสถานศึกษาผู้บริหารจึงทำหน้าที่ทั้งบริหารและนิเทศจึงจะถือได้ว่าปฏิบัติหน้าที่โดยสมบูรณ์ในฐานะนักบริหาร

1.6 การนิเทศงาน หมายถึง การชี้แนะและช่วยเหลือกันด้านการปฏิบัติงานด้านการเรียน การสอนในกลุ่มของเพื่อน ครู ด้วยกันในลักษณะของเพื่อนครูช่วยเพื่อนครูหรือผู้บริหารและครูผู้สอน ร่วมกันชี้แนะโดยนำหลักทฤษฎีเข้าไปผสมผสานกับประสบการณ์จริงในกิจกรรมการปฏิบัติงานหรือ กิจกรรมการเรียนรู้ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาวิธีการปฏิบัติงานหรือปฏิบัติการสอนให้ดียิ่งขึ้น และมีความมั่นใจในการปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนการทำงานของตนเองให้ชัดเจนขึ้น ซึ่งต้องอาศัย หลักความเป็นกัลยาณมิตรเพื่อหลอมรวมความรู้สึกให้เป็นหนึ่งเดียวเพื่อปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพ โดยการให้การช่วยเหลือ แนะนำ และสนับสนุนมากกว่าการชี้แนะหรือสั่งการ

2. นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2534, หน้า 195-198) ได้กล่าวถึงความจำเป็นที่ต้องจัดให้มีการนิเทศงานไว้ ดังนี้

2.1 ขนาดขององค์การและหน่วยงานขยายใหญ่ขึ้นผู้บังคับบัญชาเพียงผู้เดียวดูแล และควบคุมงานได้ไม่ทั่วถึง

2.2 ความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของวิทยาการเทคโนโลยี และการขยายตัวทางวิชาชีพ และอัตราของประชากรในชุมชนทำให้ต้องการผู้เชี่ยวชาญเพิ่มขึ้น

2.3 เมื่อจำนวนคนที่อยู่ในระบบองค์การเดียวกันมีมากขึ้นจำเป็นต้องมีบุคคลทำหน้าที่ ประสานงานให้เกิดความเข้าใจตรงกันงานจะได้บรรลุเป้าหมายตามเวลาที่กำหนดไว้ในนโยบาย

2.4 จะต้องมีการประสานสัมพันธ์กลุ่มบุคคลและงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานและ หน้าที่การงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยดี ซึ่งเป็นภารกิจของผู้นิเทศ

2.5 งานวิจัยและเครื่องมือใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นน่าจะได้มีผู้นำไปเผยแพร่และแนะนำวิธีการใช้

3. หลักในการนิเทศงาน นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2534, หน้า 195-196) ได้อธิบายถึงหลัก ในการนิเทศงานไว้ ดังนี้

3.1 ควรใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ในการนิเทศ

3.2 จะต้องวางตัวให้เป็นที่พึ่งแก่ผู้รับการตรวจได้โดยเฉพาะการให้คำแนะนำกาช่วยเหลือ แก้ปัญหา และข้อสำคัญคำแนะนำ ต้องเป็นข้อแนะนำที่ผู้รับการนิเทศสามารถปฏิบัติหรือแก้ไขได้จริง

3.3 ต้องเป็นการนำไปสู่ทางแก้ปัญหาในการประสานงานให้ดีขึ้น

4. คุณสมบัติของผู้ควบคุมและนิเทศงานประชุม (2543, หน้า 55-56) ได้กล่าวถึงคุณสมบัติ ของผู้ควบคุมและนิเทศงานไว้ดังนี้

4.1 ในด้านความรู้และทักษะ

4.1.1 ความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติภายในหน่วยงานของตน ผู้ควบคุมงานจะต้องรอบรู้และคุ้นเคยงานในหน่วยงาน ซึ่งตามปกติผู้ควบคุมงานในระดับต่างก็มีคุณสมบัติด้านนี้อยู่แล้ว เพราะส่วนมากได้เลื่อนมาจากผู้ที่ทำงานดีที่สุดในหรือมีอายุราชการมากที่สุดในหน่วยงานนั้นๆ

4.1.2 ความรู้เกี่ยวกับการจัดองค์การ ผู้บังคับบัญชาจะต้องเรียนรู้ถึงบางสิ่งบางอย่างเกี่ยวกับหน่วยงานที่เหนือขึ้นไปและต่างลงมา และภายในองค์การของตนเอง

4.1.3 ต้องเป็นผู้รู้ว่าจะงานอย่างหนึ่ง จะต้องทำอย่างไร และสามารถฝึกอบรมแนะนำคนอื่นได้

4.1.4 ทักษะในการติดต่อและการแนะนำผู้ควบคุม และนิเทศงานที่ขาดทักษะในการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอาจผิดพลาดในการทำงาน จะต้องเรียนรู้วิธีที่จะให้คำแนะนำซึ่งคนอื่นจะเข้าใจได้ง่าย ไม่ว่าจะโดยลายลักษณ์อักษรหรือคำพูด

4.1.5 ทักษะในการสร้างมนุษยสัมพันธ์

4.2 คุณสมบัติส่วนตัว

4.2.1 เป็นผู้มีความสนใจในงานด้านอื่นๆ ด้วย นอกจากงานในหน้าที่

4.2.2 จะต้องเป็นที่รักใคร่ชอบพอของผู้ร่วมงาน และผู้ร่วมงานทุกคนก็ยินดีจะปฏิบัติตามคำแนะนำอย่างเต็มอกเต็มใจ

4.2.3 มีความตั้งใจแน่วแน่ที่จะทำงานให้ก้าวหน้าต่อไปโดยไม่เหยียบย่ำคนอื่น

4.2.4 จะต้องเป็นผู้มีเหตุผลว่าอะไรควรทำอะไรไม่ควรทำ

สรุปการนิเทศงานที่จะก่อให้เกิดผลอย่างแท้จริงนั้นจะต้องมีรากฐานมาจากหลักเกณฑ์ทางประชาธิปไตย การนิเทศงานโดยออกคำสั่งให้ทำตามวิธีที่ผู้บริหารหรือผู้นิเทศเห็นสมควรย่อมไม่ทำให้เกิดการปรับปรุงการทำงานหรือความร่วมมือ ความเต็มใจในการทำงานเท่าที่ควร และยังจะเป็นการสร้างนิสัยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเคยชินต่อการปฏิบัติงานเพียงคนเดียว ดังนั้นในการยึดมั่นในหลักเกณฑ์ของประชาธิปไตยเป็นบรรทัดฐานในการนิเทศแล้ว ทั้งผู้นิเทศและผู้รับการนิเทศจะต้องร่วมมือปรึกษาหารือกัน ในการที่จะขจัดปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ หรือวิธีการดำเนินงานใหม่ การที่ผู้รับการนิเทศได้มีส่วนร่วมในการออกความคิดเห็นนั้น ย่อมทำให้เขายอมรับและเปลี่ยนพฤติกรรมวิธีการได้ง่ายกว่าการที่จะสั่งให้ทำตาม ดังมีนักจิตวิทยาสังคมกล่าวว่า “บุคคลประพฤติตนตามที่ตนเองคิดว่าตนเองเป็นอย่างไร”

5. เทคนิคและวิธีการพัฒนาบุคคลสมชาย หิรัญกิตติ (2542, หน้า 157-159) ได้กล่าวถึงเทคนิคและวิธีการพัฒนาบุคคลไว้ดังนี้

เทคนิคและวิธีการพัฒนาบุคคล ควรแยกการนิเทศเพื่อการพัฒนาออกเป็น 2 แบบด้วยกัน คือการนิเทศเพื่อการพัฒนาเป็นกลุ่ม และการนิเทศเพื่อการพัฒนาเป็นรายบุคคล เทคนิควิธีการจะเกี่ยวพันอยู่กับโครงการและกิจกรรมเป็นประเด็นสำคัญ นอกจากนั้นจะขึ้นอยู่กับความรู้สึก ความสัมพันธ์ ทักษะ และวิธีการที่ผู้ให้การนิเทศแสดงออกด้วยวิธีการจัด และพฤติกรรมที่มีต่อผู้รับการนิเทศ อย่างไรก็ตามเทคนิควิธีการทั้ง 2 แบบ นั้นจะต้องคำนึงถึงวัตถุประสงค์หรือความมุ่งหมาย ขนาดของกลุ่มที่เข้ารับการนิเทศ ประสบการณ์ที่จะก่อให้เกิดลักษณะของงานที่ผู้เข้ารับการนิเทศ จะปฏิบัติและกิจกรรมที่ใช้ในการดำเนินการนิเทศ ซึ่งจะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันอยู่มาก

5.1 การนิเทศเพื่อการพัฒนาเป็นกลุ่ม มีวิธีดำเนินการได้ในรูปแบบ ดังนี้

5.1.1 การจัดประชุมปฏิบัติการ

5.1.2 การประชุมปรึกษาหารือ

5.2 การนิเทศเพื่อการพัฒนาเป็นรายบุคคล

5.2.1 การฝึกงาน

5.2.2 การเรียนรู้งานจากผู้มีประสบการณ์

เทคนิคต่างๆ เหล่านี้จะประสบผลสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อผู้ทำหน้าที่นิเทศหรือผู้ที่ประสงค์จะให้บุคลากรพัฒนานั้นแสดงพฤติกรรมมีลักษณะความรู้สึก และความปรารถนาของตนเองดังนี้

1. ชี้แจงให้เข้าใจวัตถุประสงค์ ความจำเป็นและความปรารถนาดี จนเป็นที่ยอมรับ
2. มีความจริงใจ
3. ปรารถนาที่จะสนับสนุนให้บุคคลมีความก้าวหน้า และชี้ให้เห็นถึงความก้าวหน้า

ในอนาคต

4. มุ่งมั่นเพื่อองค์การอย่างแท้จริง มิใช่เพื่อประโยชน์ของตนเอง
5. พิจารณาถึงเหตุจำเป็นและเข้าใจสถานภาพของผู้รับการนิเทศแล้วให้กำลังใจ
6. มองเห็นประโยชน์ที่องค์การจะได้รับ
7. ให้สิ่งตอบแทนตามสมควร เช่น ถ้าเป็นไปได้เกี่ยวกับการสนับสนุนค่าใช้จ่าย

สรุปได้ว่าเทคนิคและวิธีการพัฒนาบุคคล เป็นการส่งเสริมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้งานของหน่วยงานเจริญก้าวหน้ามีประสิทธิภาพสูงขึ้น และผู้บริหารจะต้องรู้จักวิเคราะห์พฤติกรรมในองค์การ รู้จักวิเคราะห์บุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์การ รู้ถึงองค์ประกอบของแรงปฏิกิริยาตอบสนองที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร เข้าใจถึงหลักการเทคนิค และวิธีการพัฒนาบุคคล เป็นต้น

4. แนวความคิดเกี่ยวกับหลักการบริการ

“การบริหาร” (administration) หรือ “การจัดการ” (management) หรือ “รัฐประศาสนศาสตร์” (public administration) นั้น เป็นการยากที่จะให้คำจำกัดความ เพราะความหมายที่แท้จริงของคำจำกัดความนั้น ต้องบรรจุไว้ด้วยความหมายมากมาย ดังนี้

เฮอริท เอ ซิมอน (Herbert A. Simon อ้างถึงใน อรุณ รักธรรม, 2517, หน้า 4-5) ได้ให้คำจำกัดความของ public administration ว่าการบริหารงานเป็นกิจกรรมที่กลุ่มบุคคลที่ร่วมมือร่วมใจ ในการกระทำการที่มีเป้าหมายร่วมกันให้สำเร็จผล (the activities of groups cooperation to accomplish common goals)

ติน ปรัชญพฤทธิ (2528, หน้า163) ได้อธิบายไว้ว่า “การบริหารงานพัฒนา” (development administration, administration of development [A of D] หมายถึง การนำเอาความสามารถที่มีอยู่ในการพัฒนาการบริหารมาลงมือปฏิบัติตามนโยบายแผนงาน หรือโครงการพัฒนาประเทศจริงๆ เพื่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลงตามที่ได้วางแผนไว้ล่วงหน้า และการเปลี่ยนแปลงตามที่ได้วางไว้ล่วงหน้านี้จะมุ่งสู่ความเจริญของงานทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของประเทศ อันจะนำไปสู่การลดความทุกข์ยากของคนทั้งที่อยู่ในองค์การ (ข้าราชการ) และที่อยู่นอกองค์การ (ประชาชน)

ลูเธอร์ กุลlick และ แลนดัลล์ เออร์วิค (Luter Gulick & Lyndall Urwick 1937, p.145 อ้างถึงใน อรุณ รักธรรม, 2517, หน้า 4-5) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการบริหารไว้ในหนังสือ “Paper on the Science Administration” ว่าประกอบไปด้วยขั้นตอนสำคัญ 7 ประการ หรือที่เรียกกันย่อ ๆ ว่า “POSDCORB MODEL” ซึ่งได้อธิบายตามความหมายได้ดังนี้

- P = planning หมายถึง การวางแผนหรือกำหนดเป้าหมายไว้ล่วงหน้า
- O = organizing หมายถึง การจัดส่วนองค์การ
- S = staffing หมายถึง การบริหารงานบุคคล ให้เหมาะสม
- D = directing หมายถึง การอำนวยความสะดวก
- C = coordinating หมายถึง การประสานงาน
- R = reporting หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงาน
- B = budgeting หมายถึง การจัดทำของหน่วยงาน

5. แนวคิดเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาระบบบริหารงานเอกสาร

การเปลี่ยนแปลงอันสำคัญที่มีผลต่อการบริหาร คือ การเปลี่ยนแปลงทางวิทยาการ (technology) การเปลี่ยนแปลงทางวิทยาการนี้ มีผลกระทบให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการบริหารเป็นอย่างมาก จนเป็นที่กล่าวกันว่า “technology changes administration” ซึ่งเทคโนโลยีในที่นี้หมายถึง วิธีการที่ใช้วิทยาการทางวิทยาศาสตร์เข้าช่วยในการทำงาน ไม่ว่าจะในทางอุตสาหกรรมหรือเกษตรกรรม เป็นการนำเอาวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้กับธรรมชาติให้เกิดผลประโยชน์ต่อการดำรงชีพของมนุษย์ เลวิต (Leavit อ้างถึงใน อรุณ รักธรรม, 2517, หน้า 112) ความจริงที่สนับสนุนคำกล่าวนี้มีอยู่เป็นอันมาก ตัวอย่างเช่นการนำเอาพลังงานปรมาณูมาใช้ในทางสันติของประเทศไทย และประเทศต่างๆ สำหรับประเทศไทยรัฐบาลต้องจัดตั้งสำนักงานพลังงานปรมาณูเพื่อสันติขึ้น เพื่อดำเนินกิจการด้านพลังงานปรมาณูเพื่อสันติให้เกิดประโยชน์บรรลุผลสำเร็จสมตามความมุ่งหมายที่รัฐบาลกำหนดไว้จะเห็นได้ว่านอกจากเทคโนโลยีจะมีส่วนสำคัญในการเปลี่ยนแปลงการบริหารแล้วยังเป็นเครื่องสนับสนุนให้เห็นได้ชัดว่า เมื่อนำเอาเทคโนโลยีหรือวิทยาการแผนใหม่มาใช้แล้วความจำเป็น และความต้องการที่จะฝึกฝนพัฒนาบุคคลให้มีฝีมือ มีทัศนคติที่ดีมีความรู้ความสามารถ เพื่อที่จะปฏิบัติงานให้เกิดผลดีได้นั้นนับเป็นสิ่งจำเป็นต่อการแก้ปัญหาในการบริหารเป็นอย่างมากเทคโนโลยีที่สำคัญอย่างหนึ่งที่น่ามาใช้ในการพัฒนาระบบบริหาร ก็คือเทคโนโลยีสารสนเทศ การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถได้ข้อมูลที่ชัดเจนรวดเร็ว และถูกต้องสำหรับใช้ในการวางแผนและตัดสินใจ ระบบสารสนเทศเป็นระบบที่อาจกล่าวได้ว่าเป็นหัวใจของงานในยุคคอมพิวเตอร์ของหน่วยงาน ทั้งนี้เพราะระบบนี้ครอบคลุมถึงงานข้อมูลด้านต่างๆ ด้วยเหตุนี้จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่หน่วยงานที่ก้าวหน้าและทันสมัยจะต้องมีระบบสารสนเทศไว้ใช้งาน

การจัดทำระบบสารสนเทศนั้นเป็นเรื่องที่ไม่ง่ายนัก โดยปกติหน่วยงานทั้งหลายนั้นคุ้นเคยกับการทำงานด้วยมือมาตลอดจึงต้องมีระบบตรวจสอบกันและกันด้วยเหตุนี้ถ้าหากเรานำคอมพิวเตอร์มาใช้ โดยไม่เปลี่ยนรูปแบบหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานเดิมแล้วการใช้คอมพิวเตอร์ก็ยังคงไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ต้องการเพราะยังคงต้องทำงานซ้ำซ้อนใช้คนมาก ใช้กระดาษมากอยู่อย่างเดิม การจัดทำระบบสารสนเทศจึงไม่ใช่เป็นเพียงการนำคอมพิวเตอร์มาตั้งบนโต๊ะทำงานแล้วก็ป้อนข้อมูลไปเก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์เท่านั้น แต่เป็นการปรับปรุงการทำงานเดิมใหม่ด้วยคือจะต้องพิจารณาว่างานใดซ้ำซ้อนก็แก้ไข งานใดที่ล่าช้าก็ทำให้รวดเร็วขึ้น งานใดที่ไม่จำเป็น

ก็ตัดออกไป จากนั้นจึงกำหนดงานที่ใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการบันทึกเก็บ และดำเนินงานกับข้อมูล ตลอดจนกำหนดงานต่างๆ ที่ต้องการประเภทของเทคโนโลยีการบริหารที่นำมาใช้ทั้งในการบริหารงาน และการปฏิบัติงาน ขององค์การ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ประเภทเครื่องจักร (hardware) คือ เทคโนโลยีที่มีลักษณะเป็นเครื่องจักรสามารถจับต้องได้ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องโทรสาร ระบบการสื่อสารต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการ ติดต่อสื่อสาร โดยทางวิทยุ โทรศัพท์ หรือดาวเทียม

2. ประเภทเทคนิค หรือวิธีการ (software) คือ เทคนิคต่างๆ ที่นำมาใช้ในการบริหาร และปฏิบัติงานในองค์การ เช่น ระบบข่าวสารการจัดการ (management information system) เป็นต้น ข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยีการบริหาร ประการหนึ่งคือการนำเทคโนโลยี และเครื่องจักรสมัยใหม่มาใช้แทนคนทำให้เกิดปัญหาคนว่างงาน และปัญหาคนเปลี่ยนสายงานที่ทำจนชำนาญ ปัญหาการไม่ยอมรับเทคโนโลยีสมัยใหม่ ทำให้เกิดความขัดแย้งในการยอมรับ และการปฏิบัติตาม ทั้งนี้เป็นอุปสรรคอย่างยิ่งในการพัฒนาความรู้ความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ จากแนวความคิดในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารงานราชการ ในปัจจุบันจะเห็นว่า หลายหน่วยงานได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาข้าราชการ ประกอบกับในส่วนราชการมีการใช้คอมพิวเตอร์กันอย่างแพร่หลาย ข้อมูลบางประการที่สำคัญสามารถใช้ร่วมกันได้ เช่น ระเบียบคำสั่ง มติคณะรัฐมนตรี จึงมีการนำเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สมัยใหม่เข้ามาพัฒนาระบบงานบริหาร เอกสารในสำนักงาน หรือที่เรียกว่าสำนักงานไร้กระดาษ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาระบบบริหารเอกสารของส่วนราชการ นอกจากจะมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินงานด้านการบริหาร ราชการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ลดการซ้ำซ้อน และสนับสนุนการบริหาร เพื่อตอบสนองให้ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจแล้ว ยังเป็นการพัฒนาบุคลากรระดับต่างๆ ของส่วนราชการด้วย

6. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องการบริหารจัดการระบบเอกสาร สามารถรวบรวม และนำเสนอประเด็นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัย ดังนี้

ผุ่สดี ทรัพย์สาร (2527, หน้า 10-11) ได้ศึกษาปัญหาการบริหารงานสารบรรณในสถาบัน บัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์ โดยวิธีการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณในคณะ สำนัก และหน่วยงานในสถาบัน และจากการสังเกตของผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติงานรับผิดชอบในแผนก สารบรรณ พบว่าเจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบงานสารบรรณส่วนใหญ่ยังไม่มีความรู้ในระบบงานสารบรรณ

ดีพอการปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบการจัดเก็บเอกสารยังไม่มีประสิทธิภาพทำให้หาเอกสาร
เรื่องที่ต้องการไม่พบเมื่อต้องการนำมาใช้ในการบริหารในบางหน่วยงานไม่ได้ให้ความสำคัญ
ต่อการบริหารงานสารบรรณอุปกรณ์ในการบริหารงานสารบรรณไม่ครบถ้วนเพียงพอสถานที่
ในบางหน่วยงานคับแคบ ทำให้ไม่มีพื้นที่สำหรับตั้งตู้เก็บเอกสารบางหน่วยงานไม่มีคนเดินหนังสือ
เจ้าหน้าที่บางหน่วยงานรู้สึกว่าการในความรับผิดชอบมีมากจนเกินไป และต้องปฏิบัติงานนอกเหนือ
หน้าที่ด้วย เช่น พิมพ์หนังสือ บางหน่วยงานเจ้าหน้าที่จัดทำหนังสือไม่เข้าใจระเบียบปฏิบัติงาน
เกี่ยวกับการจัดทำหนังสือ เช่น การใช้คำขึ้นต้น คำลงท้าย หลักการเขียนหนังสือราชการและอื่น ๆ
หลายหน่วยงานไม่เคยมีการทำลายเอกสารทำให้ ที่เก็บเอกสารไม่เพียงพอ

ศุภวรรณ ทรราชภิญโญ (2539, หน้า 128) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาสภาพ และปัญหา
การบริหารงานธุรการในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่พิเศษ สังกัดกรมสามัญศึกษา
พบว่า การบริหารงานสารบรรณในโรงเรียน ประสบปัญหาในเรื่องเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานสารบรรณ
มีไม่เพียงพอขาดครูธุรการโดยตรงต้องให้ครูปฏิบัติการสอนมาปฏิบัติงานธุรการด้วยครูในโรงเรียน
ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ ขาดระบบการเก็บรักษา
และทำลายตลอดจนไม่มีการกำหนดแนวปฏิบัติในการดำเนินงานไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

สถาพร ทองไทย (2539, หน้า 170) ได้ศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารงานธุรการ
ในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดเล็ก สังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 6 พบว่าประสบปัญหา
ด้านการขาดเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสารบรรณที่เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้
ในงานธุรการไม่เพียงพอ ได้รับงบประมาณด้านธุรการน้อย การทำลายหนังสือราชการไม่ถูกต้อง
ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และการจัดระบบการจัดเก็บ
การจ่ายหนังสือราชการไม่ดีพอ ทำให้สูญหายหรือจ่ายไม่ทั่วถึง

ธงชัย สันติเวช (2539, หน้า 44) ในการบริหารแต่ละอย่างให้เสร็จสิ้นไปนั้นผู้บริหารทุกคน
ต่างเริ่มต้นทำการวางแผนจัดการปรับปรุงองค์การของตนดำเนินการจัดการเกี่ยวกับกำลังคน
อย่างต่อเนื่องด้วยการสั่งการและควบคุมงานต่างๆ เป็นลักษณะของกระบวนการในการทำงาน
อย่างมีประสิทธิภาพ

สมบัติเทศน้อย (2527, หน้า 52) ได้ศึกษาปัญหาการบริหารงานในกองธุรการวิทยาเขต
ที่สังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยศึกษาและเปรียบเทียบระดับปัญหาการบริหารงานของกลุ่ม
ผู้ปฏิบัติงานและกลุ่มผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาสุ่มจากประชากร 54 ผู้ปฏิบัติงาน

จำนวน 118 คน และสุ่มจากผู้รับบริการ จำนวน 480 คน ผลการศึกษาปัญหาการบริหารงานธุรการ ด้านสารบรรณ พบว่าผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการในแต่ละวิทยาเขต มีระดับของปัญหาในระดับปานกลาง และไม่แตกต่างกันในระหว่างวิทยาเขต โดยกลุ่มผู้รับบริการมีระดับปัญหาสูงกว่าผลการวิเคราะห์ดังกล่าวอาจเป็นผลมาจากการบริหารงานสารบรรณนั้นมีกฎเกณฑ์ และระเบียบในการปฏิบัติที่ใช้ในทุกวิทยาเขตที่เป็นลักษณะเดียวกัน และเป็นไปตามระเบียบราชการต่างๆ ไป จึงทำให้การบริหารงานด้านสารบรรณในแต่ละวิทยาเขต มีปัญหาไม่แตกต่างกัน การที่กลุ่มผู้รับบริการมีระดับสูงกว่ากลุ่มผู้ปฏิบัติงานนั้น อาจเป็นเพราะว่ากลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นข้าราชการสาย ก และไม่คุ้นเคยกับงานสารบรรณ เมื่อไปติดต่อขอรับบริการทางด้านสารบรรณจึงมักมีปัญหา ส่วนกลุ่มผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นข้าราชการสาย ค ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานสารบรรณเป็นอย่างดี เพราะเป็นหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติอยู่เป็นประจำ จึงทำให้ระดับปัญหาทางด้านสารบรรณอยู่ในระดับต่ำ

รสริน ปิตินันท์ (2535, หน้า 128) ได้ทำการวิจัยเรื่องสภาพและปัญหาการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา ในกรุงเทพมหานคร พบว่าโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ กรมสามัญศึกษา กรุงเทพมหานคร มีการปฏิบัติงานธุรการในระดับมาก 5 ปัญหาที่พบเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ระเบียบและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานธุรการ ครู อาจารย์ ไม่ค่อยได้ทราบและเข้าใจ บุคลากรเกิดความขัดแย้งและปิดความรับผิดชอบงานธุรการ ต่างๆ การเบิกจ่ายพัสดุ ครุภัณฑ์ มักล่าช้า และขาดแคลน พัสดุ ครุภัณฑ์ไม่เพียงพอ และอยู่ในสภาพที่ไม่เหมาะสมกับการใช้งาน หนังสือราชการด้านการรับ-ส่ง และได้ตอบมีความล่าช้าขาดการวางระบบบริหารงานธุรการให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการติดตามไม่มีเอกสารหลักฐานขาดตกบกพร่อง

อุดมลักษณ์ บำรุงญาติ (2541, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยการพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารและบริการในงานสารบรรณ ในคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่าสภาพปัญหาและสาเหตุ ลักษณะของการให้บริการทั้งก่อนและหลังให้กิจกรรมการนิเทศ การจัดอบรมคู่มือปฏิบัติงาน และเอกสารแสดงขั้นตอนในการปฏิบัติงาน จากการ 56 วิเคราะห์ด้านคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC เพิ่มคำนวณหาค่าร้อยละ T-Test ภายหลังจากให้กิจกรรมแทรกแล้ว (intervention) ตัวแปรต่างๆ ซึ่งได้แก่ การจัดพิมพ์หนังสือราชการอื่น ๆ การให้บริการถ่ายเอกสาร การจัดเก็บเอกสาร การให้บริหารอัตโนมัติ เรียงเอกสารเข้าเล่ม ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงเวลา

ที่ให้บริการต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ร้อยละ .05 โดยตัวแปรดังกล่าว ข้างต้นทำให้ทราบว่าระยะเวลา ทำให้บริการรวดเร็วขึ้น อันเป็นผลให้การรับบริการมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับมากขึ้น

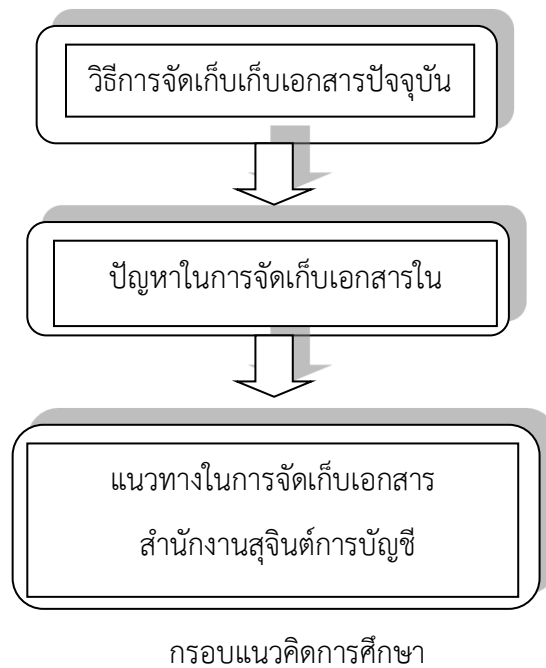
วันชัย ชันประสิทธิ์ (2542, หน้า86-90) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาปัญหาการปฏิบัติงาน สารบรรณของสถาบันราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็น ของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มทางวิชาการ และกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันของสถาบันราชภัฏ 6 สถาบัน จำนวน 173 คน ประกอบด้วยผู้ปฏิบัติงานกลุ่มงานวิชาการ จำนวน 84 คน และผู้ปฏิบัติงานกลุ่ม สนับสนุนกิจการสถาบัน จำนวน 89 คน พบว่าความคิดเห็นที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการแตกต่างกัน และอยู่ในระดับปัญหาน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อปัญหา การปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปัญหาน้อยทุกด้าน การปฏิบัติงานสารบรรณที่มีระดับปัญหา ส่วนใหญ่เกิดจากสาเหตุเรียงตามลำดับดังนี้ คือ ระบบวิธีการทำงานตัวผู้ปฏิบัติงานเอง ผู้บังคับบัญชา วัสดุอุปกรณ์ งบประมาณ และเทคโนโลยีใหม่ๆ ตามลำดับ

สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่เกี่ยวกับปัญหาต่างๆ ในการจัดเก็บเอกสารของหน่วยงานต่าง ๆ ส่วนใหญ่มาจากตัวบุคลากรที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจในระบบงาน ไม่มีการให้ความรู้ต่อบุคลากร ที่จะมาปฏิบัติหน้าที่ในงานด้านสารบรรณและเอกสารอย่างชัดเจนอันดับต่อมา คือ ด้านสถานที่ เก็บเอกสาร มีความคับแคบไม่เพียงพอต่อจำนวนเอกสารที่เพิ่มมากขึ้นทุกขณะรวมถึงปัญหา ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ที่ล้าสมัย และไม่มีการซ่อมบำรุงให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ เพราะประเทศ มีความเจริญก้าวหน้าขึ้น จึงต้องการเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ทันสมัยมากขึ้น รวมทั้งด้านงบประมาณ ที่มีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

8. กรอบแนวคิดในการศึกษา

กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร และการจัดระบบการจัดเก็บเอกสาร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัยตามประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ศึกษาเกี่ยวกับวิธีการจัดเก็บเอกสารในปัจจุบัน ปัญหาในการจัดเก็บเอกสาร ในปัจจุบัน ปัญหาในการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดเก็บเอกสารของสำนักงานสุจริตการบัญชี เมื่อได้รับข้อมูลจากการศึกษาจากเอกสารและการสอบถามแล้ว จึงได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์เนื้อหา

สรุปเป็นประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และนำเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาการจัดระบบการจัดเก็บเอกสารของสำนักงานสุจริตการบัญชี รายละเอียดของกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ แสดงในกรอบแนวคิดตามภาพต่อไปนี้



บทที่ 3

วิธีดำเนินการทำวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เรื่องการศึกษาปัญหาการจัดเก็บเอกสารกรณีศึกษาสำนักงานสุจริตการบัญชี ซึ่งได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับด้านเอกสารของสำนักงานสุจริตการบัญชี จำนวน 6 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามและการสัมภาษณ์โดยวิธีการหาเหตุผลเชิงอุปนัย สร้างขึ้นจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิธีการออกแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูล ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานเกี่ยวกับบัญชี และตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัญหาการจัดเก็บเอกสารของสำนักงานสุจริตการบัญชี ใช้การจัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีระดับการให้คะแนนกำหนดค่าของคำตอบออกเป็นดังนี้

5 (มีปัญหามากที่สุด)	หมายถึง	มีปัญหาทุกครั้งหรือ 80% ขึ้นไป
4 (มีปัญหามาก)	หมายถึง	มีปัญหา 70-79%
3 (มีปัญหปานกลาง)	หมายถึง	มีปัญหา 50-69%
2 (มีปัญหาน้อย)	หมายถึง	มีปัญหา 40-49%
1 (มีปัญหาน้อยที่สุด)	หมายถึง	มีปัญหาคต่ำกว่า 40%

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด ปลายปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่างๆ เกี่ยวกับสภาพปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการจัดเก็บเอกสารของสำนักงานสุจริตการบัญชี

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. เข้าไปขอความร่วมมือ และแจกแบบสอบถามให้กับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 คน พร้อมเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ได้ครบตามจำนวน

2. นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ได้เตรียมอุปกรณ์ต่างๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานภาคสนามเพื่อเก็บข้อมูล ซึ่งได้แก่ สมุดจดบันทึก ดินสอ ปากกา ยางลบ และแฟ้มเอกสาร และดำเนินการจัดเก็บข้อมูลด้วยการนัดหมายคณะกรรมการ เพื่อทำการสัมภาษณ์ ณ บริเวณที่ทำการสำนักงานสุจริตการบัญชี เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความหลากหลายมากขึ้น

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

การสร้างแบบสอบถาม และการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาจากเอกสาร บทความ ตำรา ทฤษฎี และผลงานที่เกี่ยวข้อง
2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อแก้ไขและให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในด้านเนื้อหาความเข้าใจ และการใช้ภาษา เพื่อให้มีความถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม และทำการวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยทำการวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. ระดับความคิดเห็น สภาพปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการจัดเก็บเอกสารของสำนักงานสุจริตการบัญชี วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการแปรผล

3. วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์โดยการวิเคราะห์เนื้อหา จัดเป็นกลุ่ม และเป็นแบบแผนดูความเหมือน และความแตกต่างกันของข้อมูลที่ได้

บทที่ 4

ผลการดำเนินงาน

การศึกษาปัญหาจัดเก็บเอกสารกรณีศึกษา สำนักงานสุจินต์การบัญชี วัดอุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาระบบการจัดเก็บเอกสารของสำนักงานสุจินต์การบัญชีและเพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาระบบการจัดการเอกสารของสำนักงานสุจินต์การบัญชี โดยมีกลุ่มเป้าหมายเป็นพนักงานสำนักงานสุจินต์การบัญชี จำนวน 6 คน มีผลการดำเนินงานดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	-	-
หญิง	6	100.0
รวม	6	100.0

จากตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงทั้งหมดจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
20-25 ปี	2	33.33
26-30 ปี	1	16.67
31-35 ปี	0	0.00
36-40 ปี	2	33.33
40 ปีขึ้นไป	1	16.67
รวม	6	100.00

จากตารางที่ 2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ พบว่าส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-25 ปี มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และอายุ 36-40 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมา อายุ 26-30 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 และอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปวช.	-	-
ปวส.	1	16.67
ปริญญาตรี	4	66.66
ปริญญาโท	1	16.67
รวม	6	100.0

จากตารางที่ 3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 66.66 รองลงมาคือระดับ ปวส. จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 และระดับปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์การทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5 ปี	3	50.00
5-10 ปี	2	33.33
มากกว่า 10 ปี	1	16.67
รวม	6	100.0

จากตารางที่ 4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่าส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมามีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็น ร้อยละ 16.67 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหาการจัดเก็บเอกสารของสำนักงานสุจริตการบัญชี

เป็นการใช้ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานประมาณค่า (rating scale) ซึ่งมีระดับการให้คะแนนกำหนดค่าของคำตอบออกเป็นดังนี้

- 5 (มีปัญหามากที่สุด) หมายถึง มีปัญหาทุกครั้งหรือ 80% ขึ้นไป
- 4 (มีปัญหามาก) หมายถึง มีปัญหา 70-79%
- 3 (มีปัญหปานกลาง) หมายถึง มีปัญหา 50-69%
- 2 (มีปัญหาน้อย) หมายถึง มีปัญหา 40-49%
- 1 (มีปัญหาน้อยที่สุด) หมายถึง มีปัญหาคต่ำกว่า 40%

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนร้อยละของสภาพปัญหา ด้านการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร

ระดับปัญหา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5	2	33.33
4	4	66.67
3	-	-
2	-	-
1	-	-
รวม	6	100.00

จากตารางที่ 5 แสดงจำนวนร้อยละของสภาพปัญหา ด้านการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร พบว่าส่วนใหญ่ มีระดับปัญหาที่ระดับ 4 จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 และมีระดับปัญหา ที่ระดับ 5 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนร้อยละของสภาพปัญหา ด้านการตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารที่ได้รับ

ระดับปัญหา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5	2	33.33
4	4	66.67
3	-	-
2	-	-
1	-	-
รวม	6	100.00

จากตารางที่ 6 แสดงจำนวนร้อยละของสภาพปัญหา ด้านการตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารที่ได้รับ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับปัญหาที่ 4 จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 และมีระดับปัญหา ที่ระดับ 5 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนร้อยละของสภาพปัญหา ด้านการติดต่อสื่อสารในการขอรับเอกสาร

ระดับปัญหา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5	-	-
4	5	83.33
3	1	16.67
2	-	-
1	-	-
รวม	6	100.00

จากตารางที่ 7 แสดงจำนวนร้อยละของสภาพปัญหา ด้านการติดต่อสื่อสารในการขอรับเอกสาร พบว่าส่วนใหญ่ มีระดับปัญหาที่ระดับ 4 จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 และมีระดับปัญหา ที่ระดับ 3 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนร้อยละของสภาพปัญหา ด้านปริมาณของเอกสารที่ได้รับ

ระดับปัญหา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5	-	-
4	4	66.67
3	2	33.33
2	-	-
1	-	-
รวม	6	100.00

จากตารางที่ 8 แสดงจำนวนร้อยละของสภาพปัญหา ด้านปริมาณของเอกสารที่ได้รับ พบว่าส่วนใหญ่ มีระดับปัญหาที่ระดับ 4 จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 และ มีระดับปัญหาที่ระดับ 3 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนร้อยละของสภาพปัญหา ด้านความรู้ของพนักงานเกี่ยวกับเอกสารที่ได้รับ

ระดับปัญหา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5	-	-
4	4	66.67
3	2	33.33
2	-	-
1	-	-
รวม	6	100.00

จากตารางที่ 9 แสดงจำนวนร้อยละของสภาพปัญหา ด้านความรู้ของพนักงานเกี่ยวกับเอกสารที่ได้รับ พบว่าส่วนใหญ่ มีระดับปัญหาที่ระดับ 4 มากที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 และมีระดับปัญหา ที่ระดับ 3 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนร้อยละของสภาพปัญหา ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการจัดเก็บเอกสาร

ระดับปัญหา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5	-	-
4	4	66.67
3	2	33.33
2	-	-
1	-	-
รวม	6	100.00

จากตารางที่ 10 แสดงจำนวนร้อยละของสภาพปัญหา ด้านด้านระยะเวลาที่ใช้ในการจัดเก็บเอกสาร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับปัญหาที่ระดับ 4 จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 และมีระดับปัญหาที่ระดับ 3 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนร้อยละของสภาพปัญหา ด้านระบบการจัดเก็บเอกสาร

ระดับปัญหา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5	1	16.67
4	2	33.33
3	3	50.00
2	-	-
1	-	-
รวม	6	100.00

จากตารางที่ 11 แสดงจำนวนร้อยละของสภาพปัญหา ด้านระบบการจัดเก็บเอกสาร พบว่าส่วนใหญ่ มีระดับปัญหาที่ระดับ 3 จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา มีระดับปัญหาที่ระดับ 4 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และมีระดับปัญหาที่ระดับ 5 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนร้อยละของสภาพปัญหา ด้านเมื่อนำเอกสารออกมาใช้งานแล้วไม่เก็บไว้ที่เดิม

ระดับปัญหา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5	-	-
4	3	50.00
3	3	50.00
2	-	-
1	-	-
รวม	6	100.00

จากตารางที่ 12 แสดงจำนวนร้อยละของผู้สภาพปัญหา ด้านเมื่อนำเอกสารออกมาใช้งานแล้วไม่เก็บไว้ที่เดิม พบว่าส่วนใหญ่ มีระดับปัญหาที่ระดับ 4 จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และมีระดับปัญหาที่ระดับ 3 จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ตารางที่ 13 แสดงจำนวนร้อยละของสภาพปัญหา ด้านเอกสารสูญหาย

ระดับปัญหา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5	-	-
4	5	83.33
3	1	16.67
2	-	-
1	-	-
รวม	6	100.00

จากตารางที่ 13 แสดงจำนวนร้อยละของสภาพปัญหา ด้านเอกสารสูญหาย พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับปัญหาที่ระดับ 4 จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 83.33 และมีระดับปัญหา ที่ระดับ 3 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67

ตารางที่ 14 แสดงจำนวนร้อยละของสภาพปัญหา ด้านสถานที่/เครื่องมือในการจัดเก็บ

ระดับปัญหา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5	2	33.33
4	1	16.67
3	3	50.00
2	-	-
1	-	-
รวม	6	100.00

จากตารางที่ 14 แสดงจำนวนร้อยละของสภาพปัญหา ด้านสถานที่/เครื่องมือในการจัดเก็บ พบว่าส่วนใหญ่ มีระดับปัญหาที่ระดับ 3 จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา มีระดับปัญหา ที่ระดับ 5 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และมีระดับปัญหา ที่ระดับ 4 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนร้อยละของสภาพปัญหา ด้านเอกสารเกิดความเสียหาย

ระดับปัญหา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5	1	16.67
4	3	50.00
3	2	33.33
2	-	-
1	-	-
รวม	6	100.00

จากตารางที่ 15 แสดงจำนวนร้อยละของสภาพปัญหา ด้านเอกสารเกิดความเสียหาย พบว่าส่วนใหญ่ มีระดับปัญหาที่ระดับ 4 จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา มีระดับปัญหาที่ระดับ 3 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และมีระดับปัญหา ที่ระดับ 5 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนร้อยละของสภาพปัญหา ด้านบุคลากรไม่ให้ความร่วมมือในการจัดเก็บเอกสาร

ระดับปัญหา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5	2	33.33
4	1	16.67
3	3	50.00
2	-	-
1	-	-
รวม	6	100.00

จากตารางที่ 16 แสดงจำนวนร้อยละของสภาพปัญหา ด้านบุคลากรไม่ให้ความร่วมมือในการจัดเก็บเอกสาร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับปัญหาที่ระดับ 3 จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา มีระดับปัญหา ที่ระดับ 5 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และมีระดับปัญหาที่ระดับ 4 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนร้อยละของสภาพปัญหา ด้านความล่าช้าของขั้นตอนการจัดเก็บเอกสาร

ระดับปัญหา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5	1	16.67
4	2	33.33
3	3	50.00
2	-	-
1	-	-
รวม	6	100.00

จากตารางที่ 17 แสดงจำนวนร้อยละของสภาพปัญหา ด้านความล่าช้าของขั้นตอนการจัดเก็บเอกสาร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับปัญหาที่ระดับ 3 จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมา มีระดับปัญหา ที่ระดับ 4 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และมีระดับปัญหาที่ระดับ 5 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67

ตารางที่ 18 แสดงจำนวนร้อยละของสภาพปัญหา ด้านบุคลากรไม่มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับระบบ การจัดเก็บเอกสาร

ระดับปัญหา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5	3	50.00
4	3	50.00
3	-	-
2	-	-
1	-	-
รวม	6	100.00

จากตารางที่ 18 แสดงจำนวนร้อยละของสภาพปัญหา ด้านบุคลากรไม่มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับระบบการจัดเก็บเอกสาร พบว่าส่วนใหญ่ มีระดับปัญหาที่ระดับ 5 จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และ มีระดับปัญหา ที่ระดับ 3 จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

ตารางที่ 19 แสดงจำนวนร้อยละของสภาพปัญหา ด้านการติดต่อสื่อสารในองค์กรไม่เป็นระบบ

ระดับปัญหา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5	-	-
4	4	66.67
3	2	33.33
2	-	-
1	-	-
รวม	6	100.00

จากตารางที่ 19 แสดงจำนวนร้อยละของสภาพปัญหา ด้านการติดต่อสื่อสารในองค์กรไม่เป็นระบบ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับปัญหาที่ระดับ 4 จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 และมีระดับปัญหาที่ระดับ 3 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

ตารางที่ 20 แสดงจำนวนร้อยละของสภาพปัญหา ด้านระบบการจัดเก็บเอกสารมีความยุ่งยาก

ระดับปัญหา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5	-	-
4	4	66.67
3	2	33.33
2	-	-
1	-	-
รวม	6	100.00

จากตารางที่ 20 แสดงจำนวนร้อยละของสภาพปัญหา ด้านระบบการจัดเก็บเอกสารมีความยุ่งยาก พบว่าส่วนใหญ่ มีระดับปัญหาที่ระดับ 4 จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 และมีระดับปัญหาที่ระดับ 3 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัญหาในการจัดเก็บเอกสารของสำนักงานสุจริตการบัญชี

ปัญหาการจัดเก็บเอกสารของสำนักงานสุจริตการบัญชี	\bar{x}	SD.	ระดับปัญหา
1. การตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร	3.7	0.52	น้อย
2. การตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารที่ได้รับ	4.3	0.52	มาก
3. การติดต่อสื่อสารในการขอรับเอกสาร	3.8	0.41	ปานกลาง
4. ปริมาณของเอกสารที่ได้รับ	3.7	0.52	น้อย
5. ความรู้ของพนักงานเกี่ยวกับเอกสารที่ได้รับ	3.7	0.52	น้อย
6. ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดเก็บเอกสาร	3.7	0.52	น้อย
7. ระบบการจัดเก็บเอกสาร	3.7	0.82	น้อย
8. เมื่อนำเอกสารออกมาใช้งาน แล้วไม่เก็บไว้ที่เดิม	3.5	0.55	น้อยที่สุด
9. เอกสารสูญหาย	3.8	0.41	ปานกลาง
10. สถานที่/เครื่องมือในการจัดเก็บ	3.8	0.98	ปานกลาง
11. เอกสารเกิดความเสียหาย	3.8	0.75	ปานกลาง
12. บุคลากรไม่ให้ความร่วมมือในการจัดเก็บเอกสาร	3.8	0.98	ปานกลาง
13. ความล่าช้าของขั้นตอนการจัดเก็บเอกสาร	3.7	0.82	น้อย
14. บุคลากรไม่มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับระบบการจัดเก็บเอกสาร	4.5	0.98	มากที่สุด
15. การติดต่อสื่อสารในองค์กรไม่เป็นระบบ	3.7	0.52	น้อย
16. ระบบการจัดเก็บเอกสารมีความยุ่งยาก	3.7	0.52	น้อย
รวม	3.8	0.64	น้อย

จากตารางที่ 21 พบว่าสภาพปัญหาการจัดเก็บเอกสารภายในสำนักงานสุจริตการบัญชี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 และเมื่อพิจารณาจากสภาพปัญหาแต่ละข้อแล้ว พบว่ามีปัญหา ด้านบุคลากรไม่มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับระบบการจัดเก็บเอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.98 รองลงมาคือ การตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารที่ได้รับมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 การติดต่อสื่อสารในการขอรับเอกสารมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.41 เอกสารสูญหายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.41 เอกสารเกิดความเสียหายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75

บุคลากรไม่ให้ความร่วมมือในการจัดเก็บเอกสารมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.98 สถานที่/เครื่องมือในการจัดเก็บมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.98 ปริมาณของเอกสารที่ได้รับมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 ความรู้ของพนักงานเกี่ยวกับเอกสารที่ได้รับมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดเก็บเอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 การติดต่อสื่อสารในองค์กรไม่เป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 การตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 ระบบการจัดเก็บเอกสารมีความยุ่งยากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 เมื่อนำเอกสารออกมาความล่าช้าของขั้นตอนการจัดเก็บเอกสารมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82 และระบบการจัดเก็บเอกสารมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82 ใช้งานแล้วไม่เก็บไว้ที่เดิมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.5 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสภาพปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาการจัดเก็บเอกสารของสำนักงานสุจริตการบัญชี

ไม่มี

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาปัญหาการจัดเก็บเอกสาร กรณีศึกษาสำนักงานสุจริตการบัญชี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาระบบการจัดเก็บเอกสาร กรณีศึกษาสำนักงานสุจริตการบัญชี และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสาร ของสำนักงานสุจริตการบัญชี ซึ่งมีผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับด้านเอกสารของสำนักงานสุจริตการบัญชี จำนวน 6 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 สภาพปัญหาการจัดเก็บเอกสารของสำนักงานสุจริตการบัญชี

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

3. เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับด้านเอกสารของสำนักงานสุจริตการบัญชี จำนวน 6 คนโดยข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ทำการวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ส่วนระดับความคิดเห็น สภาพปัญหาการจัดเก็บเอกสารของสำนักงานสุจริตการบัญชี วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการแปรผลข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมจัดเก็บเอกสาร และส่วนที่เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

สรุปผลการศึกษา

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว

สรุปผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม 6 คน เป็นเพศหญิงทั้งหมดจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

ด้านอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม 6 คน มีอายุระหว่าง 20-25 ปี มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และอายุ 36-40 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 รองลงมา อายุ 26-30 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 และอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67

ด้านการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม 6 คน จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 66.66 รองลงมา คือระดับ ปวส. จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67 และระดับปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67

ด้านประสบการณ์การทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม 6 คน มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมามีประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 16.67

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนเกี่ยวกับสภาพปัญหาการจัดเก็บเอกสารของสำนักงานสุจริตการบัญชี

พบว่าสภาพปัญหาการจัดเก็บเอกสารภายในสำนักงานสุจริตการบัญชี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 และเมื่อพิจารณาจากสภาพปัญหาแต่ละข้อแล้ว พบว่ามีปัญหา ด้านบุคลากรไม่มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับระบบการจัดเก็บเอกสารมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.5 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.98 รองลงมาคือ การตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารที่ได้รับมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 การติดต่อสื่อสารในการขอรับเอกสารมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.41 เอกสารสูญหายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.41 เอกสารเกิดความเสียหายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 บุคลากรไม่ให้ความร่วมมือในการจัดเก็บเอกสารมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.98 สถานที่/เครื่องมือในการจัดเก็บมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.98 ปริมาณของเอกสารที่ได้รับมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 ความรู้ของพนักงานเกี่ยวกับเอกสารที่ได้รับมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 ระยะเวลาที่ใช้ในการจัดเก็บเอกสาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 การติดต่อสื่อสารในองค์กรไม่เป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 การตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 ระบบการจัดเก็บเอกสารมีความยุ่งยากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 ความล่าช้าของขั้นตอนการจัดเก็บเอกสารมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82 และระบบการจัดเก็บเอกสารมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82 เมื่อนำเอกสารออกมาใช้งานแล้วไม่เก็บไว้ที่เดิมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.5 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.55

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง สภาพปัญหาการจัดเก็บเอกสาร กรณีศึกษาสำนักงานสุจริตการบัญชี สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

สำนักงานสุจริตการบัญชี ส่วนใหญ่มีปัญหาในด้านบุคลากรไม่มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับระบบการจัดเก็บเอกสาร ซึ่งอยู่ในระดับปัญหามากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารที่ได้รับ ซึ่งอยู่ในระดับปัญหามาก ด้านการติดต่อสื่อสารในการขอรับเอกสาร ด้านเอกสารสูญหาย ด้านสถานที่/เครื่องมือในการจัดเก็บ ด้านเอกสารเกิดความเสียหาย และด้านบุคลากรไม่ให้ความร่วมมือในการจัดเก็บเอกสาร ซึ่งอยู่ในระดับปัญหาปานกลาง ด้านการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารด้านปริมาณของเอกสารที่ได้รับ ด้านความรู้ของพนักงานเกี่ยวกับเอกสารที่ได้รับ ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการจัดเก็บเอกสาร ด้านระบบการจัดเก็บเอกสาร ด้านระบบการจัดเก็บเอกสารมีความยุ่งยาก และด้านความล่าช้าของขั้นตอนการจัดเก็บเอกสาร ซึ่งอยู่ในระดับปัญหาน้อย และด้านเมื่อนำเอกสารออกมาใช้งานแล้วไม่เก็บไว้ที่เดิม ซึ่งอยู่ในระดับปัญหาน้อยที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ วันชัย ชันประสิทธิ์ (2542, หน้า86-90) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยการศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานกลุ่มทางวิชาการ และกลุ่มงานสนับสนุนกิจการสถาบันของสถาบันราชภัฏ 6 สถาบัน จำนวน 173 พบว่าความคิดเห็นที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการแตกต่างกัน และอยู่ในระดับปัญหาน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปัญหาน้อยทุกด้าน การปฏิบัติงานสารบรรณที่มีระดับปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากสาเหตุเรียงตามลำดับดังนี้ คือ ระบบวิธีการทำงานตัวผู้ปฏิบัติงานเอง ผู้บังคับบัญชา วัสดุอุปกรณ์ งบประมาณ และเทคโนโลยีใหม่ๆ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษา พบว่าสำนักงานสุจริตการบัญชีมีปัญหา ด้านบุคลากรไม่มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับระบบการจัดเก็บเอกสารมากที่สุด รองลงมาคือ การตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสารที่ได้รับ, การติดต่อสื่อสารในการขอรับเอกสาร, เอกสารสูญหาย, สถานที่หรือเครื่องมือ

ในการจัดเก็บ, เอกสารเกิดความเสียหาย, บุคลากรไม่ให้ความร่วมมือในการจัดเก็บเอกสาร ดังนั้นควรมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังต่อไปนี้

1. ควรจัดทำคู่มือ หรือจัดอบรม เพื่อเพิ่มความรู้และข้อเสนอแนะในการจัดเก็บเอกสารที่ถูกต้อง

2. ควรตรวจสอบเอกสารที่ได้รับอย่างละเอียดรอบคอบทุกครั้งเมื่อได้รับจากลูกค้า

3. การติดต่อขอรับเอกสารจากลูกค้าทุกครั้งควรกำหนดระยะเวลาเก็บอาจจะช่วยลดปริมาณของเอกสารที่ไม่สำคัญได้อีกด้วย

4. ควรมีความรับผิดชอบ รอบคอบ เพื่อป้องกันเอกสารเสียหาย

5. ควรจัดการเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นหมวดหมู่ เพื่อความสะดวก และง่ายต่อการค้นหา อีกทั้งยังประหยัดเนื้อที่ในการจัดเก็บเอกสารอีกด้วย

6. ควรมีระเบียบแผนในการนำเอกสารออกมา และมีการเซ็นชื่อทุกครั้ง เพื่อป้องกันการสูญหาย

7. เมื่อนำเอกสารออกไปใช้แล้วควรเก็บเอกสารไว้ที่เดิม เพื่อช่วยให้ปฏิบัติงานได้เร็วและมีประสิทธิภาพ หรือทำสัญลักษณ์หมวดหมู่ไว้เพื่อง่ายต่อการค้นหา

ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรทำการวิจัยในรายละเอียดขององค์กร ในด้านการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพต่าง ๆ ด้านระบบการจัดเก็บเอกสารให้ละเอียดมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- วันชัย ชันประสิทธิ์. (2542). **การศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันราชภัฏในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- รสริน ปิตินันท์. (2535). **สภาพและปัญหาการบริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ในกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สถาพร ทองไทย. (2539). **การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารงานธุรการในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดเล็กเขตการศึกษา 6**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมบัติ เทศน้อย. (2527). **ปัญหาการบริหารงานในกองธุรการ**. เขตสังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปรินญาานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.