

บทความวิจัย**แนวทางการพัฒนางานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่****อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี**

อัมพร พุ่มทอง *

บทคัดย่อ

ศึกษา ปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณและเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาและพัฒนางานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี กลุ่มเป้าหมาย กลุ่มผู้บริหาร 6 คน ผู้ให้บริการ 3 คน และผู้รับบริการ 29 คน รวมทั้งสิ้น 38 คน

การจัดทำหนังสือราชการ ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณไม่ได้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรงานสารบรรณ คอมพิวเตอร์ไม่พอ แนวทางแก้ไข ส่งเจ้าหน้าที่อบรมหลักสูตรงานสารบรรณ ควรมีคอมพิวเตอร์ครบทุกส่วน **การรับหนังสือราชการ** ไม่ได้ลำดับความสำคัญเร่งด่วน แนวทางแก้ไข ลำดับความเร่งด่วนของหนังสือ เสนอผู้บริหารสั่งการ **การส่งหนังสือราชการ** ไม่ได้กำหนดความเร่งด่วน ไม่ได้ใช้เทคโนโลยีในการส่งหนังสือ แนวทางแก้ไข ให้ปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ปรับการส่งหนังสือทันเวลา **การเก็บหนังสือราชการ** ที่คับแคบ เครื่องมือไม่พอ ไม่ได้มีการจัดทำบัญชีหนังสือราชการ เก็บแฟ้มไม่เป็นหมวดหมู่ แนวทางแก้ไข ขยายพื้นที่ แบ่งส่วนงานชัดเจน นำระบบคอมพิวเตอร์ใช้ในการเก็บหนังสือ วางระบบให้เป็นมาตรฐาน **การยืมหนังสือราชการ** ยืมด้วยวาจา ไม่ทำหลักฐานการยืมหนังสือ แนวทางแก้ไข การยืมหนังสือแนวทางเดียวกัน นำคอมพิวเตอร์ใช้ในการคุมการยืมหนังสือ **การทำลายหนังสือราชการ** ไม่มีการสำรวจหนังสือที่ครบอายุเพื่อทำลาย แนวทางแก้ไข ให้ส่วนราชการสำรวจหนังสือ ที่จะทำลาย และทำบัญชีหนังสือเพื่อขอทำลาย **แนวทางการพัฒนาระบบงานสารบรรณ** ปฏิบัติงานตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนางานสารบรรณ

* นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

RESEARCH

The Development of the Eiling Work of Parai Subdistrict Administrative Organization Mealan District, Pattani Province

*Amporn Pumthong**

Abstract

The study of problems in working in the eiling work of Parai Subdistrict Administrative Organization Mealan district, Pattani province aims to find out the solution and development for the organization. The target group consisted of six administrative staffs, three operative staffs, and twenty nine customers (n= 38).

The result of the study found that Problems in Issue official document are operative staffs are untrained in the course related to document management and insufficient personal computer. Solution, training the staffs and provide them personal computer. Problem in general receipt of official document, there is no order for level of urgent to present the administrative staffs for approvals. Problem of Archives are small store area, insufficient tools, no accout books for record document series. Solution, the organization should approve to expand the archive area and clearly segmentate. Problem in Borrowing document, borrowing without evidence or witness make some document lose. Solution there should have computer record borrowing and return. Problem in destroying official document, there is no investigation for expired document to request for clears them up. Solution, survey the expired document and record them to request for clears them up. Guideline to develop Archive and official document system, the organization should strictly follow the regulation of Prim minister's office on the eiling work (volume 2) AD.2548.

Keywords: The Development of the Eiling Work

* Student Master, Political Sciences, Department of Local Government, Khonkaen University.

บทนำ

งานสารบรรณเป็นพื้นฐานของการบริหารงานและปฏิบัติงานในสำนักงาน การบริหารควรจะต้องวางงานสารบรรณและระเบียบบริหารนั้นเป็นปัจจัยสำคัญของข้าราชการที่เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ซึ่งผู้บริหารทุกคนต้องตระหนักถึงความถูกต้อง การติดต่อสื่อสารทางด้านเอกสารนับว่ามีความจำเป็นต่อหน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาครัฐวิสาหกิจ เพราะเอกสารเป็นหลักฐานสำคัญในทางพยาน และนิติบัญญัติของหน่วยงานนั้น งานที่เกี่ยวข้องของเอกสารนี้ในส่วนราชการและหน่วยงานต่าง ๆ โดยทั่วไปเรียกว่า งานสารบรรณว่าเป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญ สำหรับวัดประสิทธิภาพในการบริหารของส่วนราชการ สอดคล้องกับ ลักษณะ มณีนพ (2543:73), สมเจตน์ ไตรวุฒิ (2540) พบว่างานสารบรรณมิใช่เป็นการจัดทำหนังสือราชการ เสนอหนังสือราชการการรับหนังสือราชการ การส่งหนังสือราชการ การเก็บหนังสือราชการไว้เป็นหลักฐานอ้างอิง และการทำลายหนังสือราชการเท่านั้น แต่งานสารบรรณยังเป็นการที่เสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างคนในทุกหน่วยงานที่ติดต่อเกี่ยวข้องกัน และเป็นงานที่มีวงจรต่อเนื่อง ซึ่งมีการเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา ด้วยเหตุนี้เองผู้รับผิดชอบงานด้านสารบรรณจึงต้องปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ระมัดระวัง เป็นไปตามระบบและระเบียบการที่ได้วางไว้ และเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ตั้งแต่การจัดทำร่างหนังสือเอกสารสำคัญต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว การรับ การส่งหนังสือราชการ การเก็บรักษา และการยืมหนังสือราชการ ตลอดจนการทำลายหนังสือราชการ อันเป็นกระบวนการขั้นสุดท้าย

ผู้ศึกษาปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี สังเกตเห็นปัญหาในการปฏิบัติงานสารบรรณในองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ ในกระบวนการด้านการจัดทำหนังสือราชการ เครื่องมือ เครื่องใช้ คอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ การรับหนังสือราชการมีความล่าช้า การเก็บรักษาหนังสือราชการ อุปกรณ์ในการจัดเก็บไม่เพียงพอ เป็นต้น ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจที่จะศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานของงานสารบรรณในหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ ทั้งนี้ได้แบ่งงานสารบรรณที่ศึกษา 6 ด้าน คือการจัดทำหนังสือราชการ การรับหนังสือราชการ การส่งหนังสือราชการ การเก็บรักษาหนังสือราชการ การยืมหนังสือราชการและการทำลายหนังสือราชการ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ศึกษาได้ทราบถึงปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของหน่วยงานต่างๆ เพื่อเป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องได้นำไปพิจารณาปรับปรุงแก้ไขและนำไปพัฒนางานสารบรรณให้เกิดความคล่องตัว รวดเร็ว ถูกต้อง ประหยัดเวลา แรงงานและค่าใช้จ่าย ตลอดจนถึงระบบการปฏิบัติงานสารบรรณที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์สูงสุดแก่องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี ต่อไป

ประเด็นการศึกษา

ศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาและพัฒนางานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี นำผลการศึกษามาใช้ประโยชน์แก่องค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี หาแนวทางในการแก้ไขปัญหาและพัฒนางานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี

กรอบแนวคิดการศึกษา

ศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี ครบทั้ง 6 ด้าน คือการจัดทำหนังสือราชการ การรับหนังสือราชการ การส่งหนังสือราชการ การเก็บรักษาหนังสือราชการ การยืมหนังสือราชการและการทำลายหนังสือราชการ

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา เรื่อง แนวทางการพัฒนางานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling technique) คือ ประชากร มี 3 กลุ่ม คือกลุ่มผู้บริหาร กลุ่มผู้ให้บริการและกลุ่มผู้รับบริการ ในองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี รวมทั้งสิ้น 38 คน ประกอบด้วย กลุ่มผู้บริหาร จำนวน 6 คน กลุ่มผู้ให้บริการ จำนวน 3 คน และกลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 29 คน

แหล่งข้อมูล

ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา 2 ประเภทคือ ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการค้นคว้าจากเอกสารระเบียบ ที่สามารถนำมาอ้างอิงได้ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการสร้างแบบสัมภาษณ์ และข้อมูลปฐมภูมิ ได้มาจากการใช้แบบสัมภาษณ์โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและประชุมกลุ่ม

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ แบ่งเป็น 2 ชุด รายละเอียด ดังนี้

แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับกลุ่มผู้บริหาร (ชุดที่ 1) มี 2 ตอน

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ เกี่ยวกับเพศ อายุระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง

ตอนที่ 2. คำถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบล ป่าไร่ อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี และข้อคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบงาน สารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี

แบบสัมภาษณ์สำหรับกลุ่มผู้ให้บริการและกลุ่มผู้รับบริการ (ชุดที่ 2) มี 2 ตอน

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ เกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบล ป่าไร่ อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานีและข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานสารบรรณครบทุกกระบวนการ เริ่มตั้งแต่ด้านการจัดทำหนังสือราชการ การรับหนังสือราชการ การส่งหนังสือราชการ การเก็บรักษาหนังสือราชการ การยืมหนังสือราชการและการทำลายหนังสือราชการ

วิธีการสร้างแบบสัมภาษณ์ ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นโดยศึกษาจากเอกสาร วรรณกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกรอบความคิดในการศึกษา นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นมาให้อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระ รอง

ศาสตราจารย์สุรเชษฐ์ ชีระมณี พิจารณาตรวจสอบ แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำและนำแบบสัมภาษณ์ไปใช้จริงกับประชากรที่กำหนดการศึกษา

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก การประชุมระดมสมอง โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เพราะประชากรจะตอบคำถามที่มีรูปแบบเหมือนกัน คำถามอย่างเดียวกันสามารถที่จะปรับเปลี่ยนเพิ่มเติมได้ตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดความชัดเจนของคำตอบได้ ไม่เปิดเผยว่าใครเป็นผู้ตอบแบบสอบถามฉบับใด เปิดโอกาสให้สามารถแสดงความคิดเห็นของตนเองได้อย่างกว้างขวาง และศึกษาจากเอกสารของทางราชการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการวิเคราะห์และพัฒนาระบบงานสารบรรณเชิงพรรณนาความ ผู้ศึกษารวบรวมเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับก่อนวิเคราะห์ข้อมูลเป็นลักษณะเชิงคุณภาพ โดยสามารถอ้างอิงได้จาก แหล่งที่มาของเอกสาร ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ รายบุคคล ถึงความคิดเห็นโดยนำ มาจัดระบบให้เป็นหมวดหมู่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณและข้อคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาระบบงานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี

ผลการศึกษา

จากการศึกษาอิสระ เรื่อง แนวทางการพัฒนางานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี พบว่า

การจัดทำหนังสือราชการ นางรุจิรา ทิพย์คำ ตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชี ได้แสดงความคิดเห็นไว้ในแบบสัมภาษณ์สำหรับกลุ่มผู้ให้บริการและผู้รับบริการ (ตอนที่ 2) ว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณมีไม่เพียงพอ ปริมาณงานของแต่ละหน่วยงานมีมากเกินไปกำลังของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่ไม่ได้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับงานสารบรรณ ทำให้ขาดความทักษะ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบงาน สารบรรณและคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับ วนิศา ชุมณี (2553) พบว่า ปัญหาอุปสรรคด้านทรัพยากร บุคคลที่ปฏิบัติงานธุรการยังขาดความรู้ความเข้าใจในงานธุรการและการใช้คอมพิวเตอร์ วัสดุเครื่องมือเครื่องใช้ยังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและด้านกระบวนการปฏิบัติงาน พบว่าการเสนอหนังสือต้องเสนอผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น การดาวน์โหลดหนังสือราชการยังล่าช้า แนวทางแก้ไขด้วยการจัดซื้อคอมพิวเตอร์เพิ่มเติม มีการมอบอำนาจหน้าที่เพื่อลดขั้นตอนการเสนอหนังสือและพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเร็วสูงและสอดคล้องกับ บุญบา เคะนะอ่อน (2554) พบว่า พนักงานปฏิบัติขาดความรู้ ความเข้าใจและทักษะในการร่างหนังสือ ขาดคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณด้านการร่างหนังสือให้ใช้ศึกษาและเป็นแนวทางปฏิบัติ แนวทางแก้ไข โดยให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจและพัฒนาทักษะในการร่างหนังสือราชการ และจัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณด้านการร่างหนังสือราชการให้กับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติไว้ใช้ศึกษาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

การรับหนังสือราชการ นายภูมิเพชร ทองบุญ ตำแหน่งผู้อำนวยการกองช่างได้แสดงความคิดเห็นไว้ในแบบสัมภาษณ์สำหรับกลุ่มผู้ให้บริการและผู้รับบริการ (ตอนที่ 2) ว่า การรับหนังสือราชการไม่เป็นปัจจุบัน ไม่มีการจัดลำดับความสำคัญ ความเร่งด่วนของหนังสือ เจ้าหน้าที่รับหนังสือราชการไม่ได้ลงเลขที่รับหนังสือลงในทะเบียนรับ ทำให้ยากต่อการค้นหาหนังสือราชการ ไม่มีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยเฉพาะเกี่ยวกับการรับหนังสือราชการ ซึ่ง

สอดคล้องกับ บุษบา เคนะฮ่อน (2554) พบว่า คือด้านการรับหนังสือราชการ การปฏิบัติไม่ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ ไม่มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการรับหนังสือราชการโดยเฉพาะ ไม่มีระบบการควบคุมติดตามหนังสือที่อยู่ระหว่างการนำเสนอผู้บังคับบัญชา ไม่มีแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจน ต่างคนต่างปฏิบัติตามความเข้าใจ และแนวทางแก้ไขด้วยการเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจในการรับหนังสือให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ วางระเบียบกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการรับหนังสือกำหนดเวลาอย่างชัดเจน จัดหาคู่มือหรือระเบียบงานสารบรรณไว้ถือเป็นแนวทางปฏิบัติ ติดตามหนังสือราชการที่อยู่ระหว่างการนำเสนอผู้บริหาร และกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการติดตามหนังสือ

การส่งหนังสือราชการ นางอุยียะ กะจิ ตำแหน่ง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ได้แสดงความคิดเห็นไว้ในแบบสัมภาษณ์สำหรับกลุ่มผู้ให้บริการและผู้รับบริการ (ตอนที่ 2) ว่า เจ้าของเรื่องไม่ได้กำหนดความเร่งด่วน ทำให้เกิดความล่าช้าในการส่งหนังสือ ไม่ได้ทำสำเนาจัดเก็บไว้ที่หน่วยงานสารบรรณกลาง ไม่มีการสำรวจติดตามเรื่องที่ได้รับมอบหมายส่งผลการรายงานไม่ทันตามกำหนดได้ และไม่มีการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการส่งหนังสือราชการโดยการส่งผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งสอดคล้องกับ บุษบา เคนะฮ่อน (2554) พบว่า การส่งหนังสือบางครั้งไม่มีใครติดตามหนังสือว่าผู้บริหารส่งการอย่างไรจนเวลาผ่านไประยะหนึ่งจึงมาติดตามเรื่องส่งผลให้งานล่าช้าส่งไม่ทันตามกำหนด แนวทางแก้ไขด้วยการเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจในการส่งหนังสือให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ วางระเบียบกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการส่งหนังสือกำหนดเวลาอย่างชัดเจน จัดหาคู่มือหรือระเบียบงานสารบรรณไว้ถือเป็นแนวทางปฏิบัติ ติดตามหนังสือราชการที่อยู่ระหว่างการนำเสนอผู้บริหาร

การเก็บหนังสือราชการ นายฉานนท์ พรหมวิรัตน์ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ได้แสดงความคิดเห็นไว้ในแบบสัมภาษณ์สำหรับกลุ่มผู้ให้บริการและผู้รับบริการ (ตอนที่ 2) ว่า สถานที่คับแคบ อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ มีไม่เพียงพอ ไม่มีการกำหนดรหัสแฟ้ม ไม่มีการจัดทำบัญชีหนังสือราชการ และการจัดแฟ้มไม่เป็นหมวดหมู่ ตลอดจนงบประมาณมีจำนวนจำกัดและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสารบรรณขาดความรู้ความเข้าใจเรื่องการเก็บหนังสือราชการ สอดคล้องกับ วนิดา ชุมณี (2553) ที่พบว่าการพัฒนากระบวนการของเทศบาลตำบลน่าน้อย อำเภอดงหลวง จังหวัดสงขลา ไม่มีระบบการจัดเก็บหนังสือราชการที่ชัดเจน แนวทางแก้ไขโดยต้องมีการจัดเก็บหนังสือราชการที่ชัดเจนเป็นระบบ และสอดคล้องกับ บุษบา เคนะฮ่อน (2554) พบว่า ด้านการเก็บหนังสือ ปัญหา คือ เจ้าหน้าที่เก็บหนังสือไม่เป็นปัจจุบันจะเก็บตามเวลาที่พอมี เป็นเหตุให้มีหนังสือค้าง ทำให้ไม่สามารถค้นหาหนังสือได้ทันที เก็บหนังสือเข้าแฟ้มไม่ตรงแฟ้มเนื่องจากความไม่รอบคอบ อุปกรณ์และสถานที่ที่ใช้ในการจัดเก็บหนังสือไม่เพียงพอและไม่เหมาะสมกับปริมาณหนังสือราชการ พนักงานผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในการเก็บหนังสือราชการ ไม่มีการนำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการจัดเก็บหนังสือราชการ แนวทางแก้ไขด้วยการเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจในการเก็บหนังสือให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ จัดหาคู่มือหรือระเบียบงานสารบรรณไว้ถือเป็นแนวทางปฏิบัติ สถานที่และอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บให้จัดหาเพิ่มเติม และควรนำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการจัดเก็บหนังสือราชการ

การยืมหนังสือราชการ นางสาวทิพย์สุดา นกเล้ง ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา ได้แสดงความคิดเห็นไว้ในแบบสัมภาษณ์สำหรับกลุ่มผู้ให้บริการและผู้รับบริการ (ตอนที่ 2) ว่า มักจะยืมหนังสือด้วยวาจาเมื่อใช้เสร็จก็นำมาคืน ไม่มีการจัดทำหลักฐานในการยืมหนังสือราชการ อาจจะทำให้เกิดการสูญหายของหนังสือราชการได้ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสารบรรณขาดความรู้ความเข้าใจเรื่องการยืมหนังสือราชการและไม่ปฏิบัติตามระเบียบงานสารบรรณ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาอิสระของ วนิดา ชุมณี (2553) พบว่า ไม่มีระบบการยืมหนังสือราชการที่ชัดเจน แนวทางแก้ไขโดยต้องมีระบบการยืมหนังสือราชการที่ชัดเจนและเป็นระบบ

การทำลายหนังสือราชการ ไม่มีการทำลายหนังสือราชการ ไม่มีการสำรวจหนังสือราชการที่ครบอายุการเก็บรักษาและจัดทำบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอทำลายและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ขาดความรู้ความเข้าใจเรื่องการทำลาย

หนังสือราชการ ซึ่งสอดคล้องกับ วณิดา ชุมณี (2553) พบว่าไม่มีระบบการทำลายหนังสือราชการที่ชัดเจน แนวทางแก้ไขโดยต้องมีระบบการทำลายหนังสือราชการที่ชัดเจนและเป็นระบบและสอดคล้องกับบุษบา เคณะอ่อน (2554) พบว่าด้านการการทำลายหนังสือไม่เคยมีการขอทำลายหนังสือที่ครบอายุการจัดเก็บ ไม่มีการทำลายหนังสือเนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจในระเบียบการทำลายหนังสือราชการและหัวหน้าส่วนราชการก็ไม่ให้ความสำคัญกับการทำลายหนังสือ แนวทางแก้ไขด้วยการเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจในการทำลายหนังสือราชการให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ โดยการเข้ารับการอบรม การศึกษาดูงานจากหน่วยงานภายนอก

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี ครบทั้ง 6 ด้าน คือการจัดทำหนังสือราชการ การรับหนังสือราชการ การส่งหนังสือราชการ การเก็บรักษาหนังสือราชการ การยืมหนังสือราชการและการทำลายหนังสือราชการ สรุปได้ดังนี้

การจัดทำหนังสือราชการ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสารบรรณไม่ได้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับงานสารบรรณ ทำให้ขาดความทักษะความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบงาน สารบรรณ รับผิดชอบงานในหลายหน้าที่มากเกินไป คอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน แนวทางแก้ไข ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรงานสารบรรณทุกคนอย่างต่อเนื่อง เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณส่วนราชการละ 1 คน จัดหาคอมพิวเตอร์อย่างน้อยส่วนราชการละ 2 ชุด และจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณ เพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน **การรับหนังสือราชการ** ไม่มีการจัดลำดับความสำคัญ ความเร่งด่วนของหนังสือให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ การรับหนังสือราชการไม่เป็นปัจจุบัน และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสารบรรณต้องทำงานด้านอื่น ๆ ที่ไม่ใช้งานในความรับผิดชอบโดยตรง ทำให้ไม่ค่อยมีเวลาทำงานของตนเอง แนวทางแก้ไข จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือ รับผิดชอบผู้บริหารทราบและสั่งการต่อไป มีการสำเนาหนังสือที่เป็นเรื่องเร่งด่วนที่ต้องรายงานให้หน่วยงานต่างๆ ทราบ ออกคำสั่งหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานสารบรรณให้ชัดเจน **การส่งหนังสือราชการ** เจ้าของเรื่องไม่ได้กำหนดความเร่งด่วน ทำให้เกิดความล่าช้าในการส่งหนังสือ ไม่ได้ทำสำเนาจัดเก็บไว้ที่หน่วยงานสารบรรณกลางและไม่มีการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการส่งหนังสือราชการ แนวทางแก้ไข ทุกส่วนราชการจัดทำสำเนาคู่ฉบับจำนวน 2 ชุด เพื่อจัดเก็บที่หน่วยงานสารบรรณกลาง กำชับให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ให้ถูกต้อง ครบถ้วน ปรับปรุงวิธีการนำส่งหนังสือราชการให้ทันต่อเทคโนโลยีและภาวะปัจจุบันเพื่อให้รวดเร็วและทันต่อเวลา **การเก็บหนังสือราชการ** สถานที่คับแคบ เครื่องมือเครื่องใช้ มีไม่เพียงพอ ไม่มีการกำหนดรหัสแฟ้ม ไม่มีการจัดทำบัญชีหนังสือราชการ และการจัดแฟ้มไม่เป็นหมวดหมู่ แนวทางแก้ไข มีการปรับปรุง ขยายพื้นที่ให้กว้างขวางเพิ่มขึ้นแบ่งสัดส่วนให้ชัดเจน มีการนำเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการเก็บหนังสือราชการและมีการวางระบบการจัดเก็บหนังสือราชการให้เป็นมาตรฐานเป็นแนวทางเดียวกัน **การยืมหนังสือราชการ** มักจะใช้การยืมหนังสือด้วยวาจาเมื่อใช้เสร็จก็นำมาคืน ไม่มีการจัดทำหลักฐานในการยืมหนังสือราชการ แนวทางแก้ไข มีการวางระบบการยืมหนังสือราชการให้เป็นมาตรฐานเป็นแนวทางเดียวกัน และมีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดทำทะเบียนคุมการยืมหนังสือราชการ **การทำลายหนังสือราชการ** ไม่มีการทำลายหนังสือราชการ ไม่มีการสำรวจหนังสือราชการที่ครบอายุการเก็บรักษาและจัดทำบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอทำลาย แนวทางแก้ไข ให้ส่วนราชการทุกส่วนราชการสำรวจหนังสือราชการต่าง ๆ ที่จะต้องทำลาย โดยให้ศึกษา

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2548 และให้มีการสำรวจหนังสือราชการทุก ๆ ปี เพื่อจัดทำทะเบียนบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอทำลายต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

1.1 การพัฒนาระบบงานสารบรรณ ควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณเพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

1.2 ควรมีการนำเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์มาใช้เช่น ระบบ Electronic mail เพื่อให้การปฏิบัติงานสารบรรณรวดเร็วขึ้น มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและประหยัดค่าใช้จ่ายด้วย

1.3 เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสารบรรณควรได้รับการเข้าฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับงานสารบรรณอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสารบรรณมีทักษะ ความรู้ ความชำนาญและนำความรู้ ความเข้าใจที่ได้รับได้มาปฏิบัติให้ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณต่อไป

1.4 ควรให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสารบรรณและพนักงานทุกคนได้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ทั้งในเรื่องเกี่ยวกับการจัดทำหนังสือราชการ การรับหนังสือราชการ การส่งหนังสือราชการ การเก็บหนังสือราชการ การยืมหนังสือราชการและการทำลายหนังสือราชการ

1.5 ควรจัดเพิ่มงบประมาณเพื่อใช้ในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานสารบรรณให้เพียงพอ เช่นจัดซื้อคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์ครบชุด ตู้เก็บเอกสารและปรับปรุง ขยายพื้นที่สำหรับเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาการบริหารงานสารบรรณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบงานสารบรรณของอำเภอแม่ลาน เป็นไปในแนวทางเดียวกันและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานงานสารบรรณ

2.2 ควรมีการพัฒนาระบบการจัดเก็บเอกสารโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วในการค้นหาหนังสือราชการและประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บหนังสือราชการ

บรรณานุกรม

- บุษบา เคณะอ่อน. 2554. **การบริหารจัดการงานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแร่อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร**. การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เพ็ญจันทร์ สังข์แก้ว. 2544. **การบริหารสำนักงาน**. นครสวรรค์ : ริมปิงการพิมพ์.
- ลักษมา มณีพันธุ์. 2543. **พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภา.
- วนิดา ชุมณี. 2553. **การพัฒนาระบบงานธุรการของเทศบาลตำบลน้ำน้อย อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา**. การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สมนึก ตะแซสาเมาะ. 2553. **ระบบงานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเสาะ อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี**. การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น. วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สมเจตน์ ไตรวุฒิวัฒนา. 2540. **คู่มือการปฏิบัติงานบริหารและเลขานุการ สำนักงานเลขานุการ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ .เชียงใหม่**.