



การพัฒนาระบบงานสารบรรณ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*

สุตารัตน์ โยธวงศ์**

บทคัดย่อ

งานสารบรรณเป็นงานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับการส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย ทำให้ระบบบริหารงานองค์กร หรือระหว่างองค์กรเกิดความคล่องตัว และมีประสิทธิภาพส่งผลให้การบริหารงานในองค์กรเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อพัฒนาระบบงานสารบรรณวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่มีประสิทธิภาพ ภายใต้กรอบการศึกษา 4 ด้านได้แก่ การจัดทำหนังสือ การรับหนังสือ การส่งหนังสือ การเก็บรักษาหนังสือ และการทำลายหนังสือ โดยใช้หลักการวิจัยปฏิบัติการ (Action Research) ดำเนินการประกอบด้วยการวางแผน การปฏิบัติ การสังเกต และการสะท้อนผล กลุ่มผู้ให้ข้อมูลเพิ่มเติม จำนวน 22 คน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่วิทยาลัยการเมืองการปกครอง จำนวน 10 คน อาจารย์ประจำวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จำนวน 5 คน นิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จำนวน 5 คน เจ้าหน้าที่งานสารบรรณวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จำนวน 2 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสังเกต แบบสัมภาษณ์ และนำเสนอผลการศึกษาค้นคว้าโดยการพรรณนาผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า การพัฒนาระบบงานสารบรรณ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจและปฏิบัติงานได้ตามลำดับขั้นตอน การร่างหนังสือได้ตอบ การพิมพ์หนังสือถูกต้องรวดเร็ว สะดวกประหยัด งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น การรับหนังสือมีการจัดลำดับความสำคัญ และเร่งด่วนของหนังสือ ดำเนินการได้ทันกำหนดเวลา มีการจัดทำสำเนาหนังสือให้ผู้ที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการแทนการให้ต้นฉบับไป แก้ปัญหาหนังสือสูญหายได้ การส่งหนังสือมีการตรวจทานความถูกต้อง และความเรียบร้อยของหนังสือก่อนเสนอผู้บริหาร และก่อนนำส่ง แก้ปัญหาความผิดพลาดที่เกิดขึ้นให้หมดไปได้การทำลายหนังสือ มีการวางแผน และกำหนดขั้นตอนการดำเนินการทำลายหนังสือไว้อย่างชัดเจนผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน การยืมหนังสือสามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามขั้นตอน ส่วนการเก็บรักษาหนังสือ

* บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัย เรื่อง “การพัฒนาระบบงานสารบรรณ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม”

โดยงานวิจัยเรื่องนี้ได้รับทุนอุดหนุนและส่งเสริมการวิจัย จากวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม งบประมาณปี

พ.ศ.2556

** เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป, วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม



วารสารการเมืองการปกครอง

ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 กันยายน 2558 – กุมภาพันธ์ 2559

การบริหารจัดการ-การบริหารทรัพยากรมนุษย์-นโยบาย

ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจ สามารถแยกประเภทและเก็บหนังสือเข้าแฟ้มตามลำดับก่อน-หลัง เลขทะเบียนหนังสือรับ

คำสำคัญ: การพัฒนา/ ระบบงานสารบรรณ/ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง

The Development for Documentation: System of College of Politics and Governance, Mahasarakham University^{*}

Sudarat Yothawong^{}**

Abstract

Correspondence is related to document management. From the preparation to be sent to keep, borrowed until the destroyed. This process will facilitate organization efficiently. This study aims to develop a correspondence in College of Politics and Governance Mahasarakham University under the four areas, including the preparation of the, the dispatch materials, keeping materials and destroying materials. materials by using the Action Research operations include planning, implementation, observation and reflection. A group of 22 staff, comprising of 10 staff 5 college professors, 5 students 2 correspondence staff, of college of Politics and Governance Mahasarakham University. Data was collected by observation and interview. The study found that The Development document enables practitioners to understand and practice the steps in order. To create interactive materials, the materials is a quick, easy, efficient and more effective. The materials has been prioritized. and the deadline of materials is provided copies to the person concerned immediately on behalf of the origin. It can be solved the problem of lost materials and there is a review of accuracy of materials these materials can be sent to administrators without error. It appears that the staff of correspondence can manage. The materials from the receiving up to the process of sending. The Users can sort and store the files in order - after the registration materials.

Keywords: The Development / Documentation/ College of Politics and Governance

^{*} This article is a part of the research, entitled "The Development of Documentation: A Case study of College of Politics and Governance, Mahasarakham University" under the Financial Support of College of Politics and Governance, Mahasarakham University

^{**} General Administration Officer, College of Politics and Governance, Mahasarakham University



บทนำ

งานสารบรรณ มีลักษณะงานที่สำคัญ คือ การรับ – ส่งเอกสาร การตรวจสอบคัดแยกประเภทเอกสาร ลงทะเบียนรับ ควบคุมและกำหนดเลขที่รับเอกสาร การวิเคราะห์ คัดกรองเอกสาร การพิจารณาเรื่องที่ต้องดำเนินการก่อน การจำแนกหน่วยงาน ตามภาระงานที่กำหนดไว้ การค้นเรื่องเดิม การเตรียมข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการพิจารณาการจัดเอกสารใส่แฟ้ม การนำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณา / ลงนาม การจัดทำเอกสาร การวางแผน หาข้อมูล คิด ร่าง เขียน พิมพ์ ทำสำเนา ตรวจสอบเอกสารได้ตอบให้ถูกต้อง ตามหลักภาษา ไวยากรณ์ ราชศัพท์และตามระเบียบงานสารบรรณ การส่งเอกสาร การลงทะเบียน แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในคณะฯ และภายนอกคณะฯ โดยระบบ Electronic mail เจ้าหน้าที่นำส่ง ทางโทรสาร และทางไปรษณีย์ การจัดเก็บเอกสาร การค้น ติดตามเรื่องที่อยู่ในระหว่างดำเนินการและดำเนินการเสร็จสิ้น

เนื่องจากเป็นหลักฐานเอกสารที่สามารถใช้อ้างอิงเพื่อการตรวจสอบได้ ดังนั้นการพัฒนากระบวนการติดตาม รับ – ส่งหนังสือราชการทั้งหนังสือธรรมดาและหนังสือที่กำหนดชั้นความลับ ความเร็ว จะทำให้ได้ทราบถึงเอกสารนั้นๆ ได้ดำเนินการไปแล้วอย่างไรบ้าง ซึ่งระบบการทำงานสารบรรณของงานพัฒนาคุณภาพ ในการรับ – ส่งเอกสาร การติดตามเรื่อง การค้นหาเอกสาร และการจัดเก็บเอกสาร ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่จัดบันทึกและลงทะเบียนในสมุดทุกขั้นตอน และหลังจากทำการศึกษา วิเคราะห์ขั้นตอนการทำงาน และปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานโดยละเอียด จึงหาข้อสรุปของการนำไปสู่การพัฒนางานสารบรรณของงานพัฒนาคุณภาพ ดังนี้

1. เอกสารมีปริมาณมากทำให้เจ้าหน้าที่ขาดความระมัดระวังในการรักษาเอกสารและพบว่ามีเอกสารหาย
2. การค้นหา การติดตามเอกสารเสียเวลานาน บางครั้งหาเอกสารไม่พบ
3. เจ้าหน้าที่คนอื่นไม่สามารถปฏิบัติงานแทนได้ เมื่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบประจำไม่อยู่
4. ผู้รับมอบหมายคนใหม่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ต่อเนื่องและรวดเร็ว เพราะไม่ทราบการจัดระบบเอกสาร ของเจ้าหน้าที่คนเดิม
5. เจ้าหน้าที่ที่มีความเคยชินกับการปฏิบัติงานเอกสารแบบเดิม และคิดว่าวิธีที่ปฏิบัติอยู่นั้นถูกต้องแล้วไม่เห็นความจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลง

กอปรกับสภาวการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบันนี้ หลีกเลียงไม่ได้กับการนำสารสนเทศมาประยุกต์ใช้กับงาน และงานสารบรรณเป็นหน่วยงานสนับสนุน (Back Support) ที่มี

ความสำคัญอย่างยิ่งอีกหน่วยงานหนึ่งที่ช่วยผลักดัน เป็นพื้นที่ที่ช่วยสนับสนุนให้งานพัฒนาคุณภาพได้ทำงานบรรลุตามพันธกิจที่ตั้งไว้และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับคณะฯ ซึ่งในแต่ละวันจะมีการติดต่อสื่อสารด้วยระบบเอกสาร มีการรับ-ส่งเอกสาร ระหว่างกันภายในองค์กรเองหรือจากองค์กรอื่น มักจะประสบปัญหาในด้านการจัดการเอกสาร การส่ง-รับเอกสาร และการค้นหาเอกสาร เนื่องจากยังต้องใช้คนนำส่ง ซึ่งอาจเกิดการสูญหาย และการตรวจสอบค้นหาข้อมูลลำบาก หรือใช้เวลาค้นหานาน บางครั้งอาจเกิดปัญหาจากสมุดที่ใช้บันทึกหรือที่เรียกว่าทะเบียนรับ ทะเบียนส่ง เกิดการสูญหายทำให้ข้อมูลต่าง ๆ สูญหาย ทำให้การดำเนินงานต้องหยุดชะงัก หรือเกิดการเสียหายต่อทางราชการ จึงเป็นประเด็นหนึ่งที่น่าปรับปรุงกระบวนการในการรับ-ส่ง เอกสารงานสารบรรณให้มีความถูกต้อง สะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบัน

ปัญหาอุปสรรคที่พบในการปฏิบัติงานสารบรรณ คือ การดำเนินงานสารบรรณยังไม่เป็นระบบ ไม่มีคู่มือปฏิบัติ งานสารบรรณยังไม่มีระบบการจัดทำหนังสือที่จะช่วยให้การดำเนินงานมีความสะดวก และรวดเร็วเท่าที่ควร ส่งหนังสือไม่ทันตามกำหนดเวลา เนื่องจากเจ้าหน้าที่งานสารบรรณไม่ได้ติดตามหนังสือที่ให้ผู้รับผิดชอบไปดำเนินการ ไม่มีเจ้าหน้าที่รับส่งหนังสือโดยเฉพาะ ถึงแม้ว่าปัจจุบันจะใช้ระบบ E-office ในการรับ-ส่งหนังสือราชการ แต่ยังมีหนังสือราชการที่ต้องส่งในรูปแบบของเอกสารต่อหน่วยงานต้นสังกัดและหน่วยงานอื่นๆ ยังไม่มีการทำลายหนังสือราชการที่ครบอายุการเก็บรักษา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัญหาระบบงานสารบรรณ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
2. เพื่อพัฒนาระบบงานสารบรรณ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ให้มีความถูกต้อง สะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบัน

การศึกษานี้มุ่งศึกษาเรื่อง “การพัฒนาระบบงานสารบรรณ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและมีวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้าดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. ขั้นตอนดำเนินการศึกษาค้นคว้า
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล



การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาการพัฒนาระบบงานสารบรรณ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคามเป็นการศึกษาโดยใช้หลักการวิจัยปฏิบัติการ (Action Research Principle)

1. กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าและผู้ให้ข้อมูล
2. ขั้นตอนดำเนินการศึกษาค้นคว้า
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

กลุ่มตัวอย่าง

- | | |
|---|-------------|
| 1. เจ้าหน้าที่วิทยาลัยการเมืองการปกครอง | จำนวน 10 คน |
| 2. อาจารย์ประจำวิทยาลัยการเมืองการปกครอง | จำนวน 5 คน |
| 3. นิสิตวิทยาลัยการเมืองการปกครอง | จำนวน 5 คน |
| 4. เจ้าหน้าที่งานสารบรรณวิทยาลัยการเมืองการปกครอง | จำนวน 2 คน |

ขั้นตอนดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้หลักการวิจัยปฏิบัติการ (Action Research Principle) ตามแนวคิดของเคมมิสและแม็กแท็กการ์ด (Kemmis and Mc Taggart, 1988 : 11-15) ซึ่งมีขั้นตอนการปฏิบัติการ 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การวางแผน (Planning) 2) การปฏิบัติการ (Action) 3) การสังเกต (Observation) และ 4) การสะท้อนผล (Reflection)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการดำเนินการพัฒนาระบบงานสารบรรณวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคามดังต่อไปนี้

1. แบบสัมภาษณ์
2. แบบสังเกตการปฏิบัติงานสารบรรณ
3. แบบประเมินระบบงานสารบรรณ



วิธีสร้างเครื่องมือ

1. แบบสัมภาษณ์ มีขั้นตอนดังนี้

1.1 ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้าง

1.2 ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ วิธีการสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือจากหนังสือเทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย และหนังสือการวัดผลการศึกษา

2. แบบสังเกต มีขั้นตอนดังนี้

2.1 ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้าง

2.2 ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ วิธีการสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือจากหนังสือเทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย และหนังสือการวัดผลการศึกษา (สมนึก ภัททิยธนี. 2544 : 98) การวิจัยเชิงปฏิบัติการ (ประวิต เอรารวรรณ์. 2545 : 62) หลักเกณฑ์ ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 78-80)

3. แบบประเมินระบบงานสารบรรณ จำนวน 1 ฉบับ

3.1 ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้าง

3.2 ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ วิธีการสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือจากหนังสือเทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย และหนังสือการวัดผลการศึกษา (สมนึก ภัททิยธนี. 2544 : 98) การวิจัยเชิงปฏิบัติการ (ประวิต เอรารวรรณ์. 2545 : 62) หลักเกณฑ์ ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 78-80)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลโดยได้ดำเนินการ ดังนี้

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการประชุมปฏิบัติการ

1.1 เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์

1.2 เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสังเกต

1.3 เก็บข้อมูลจากแบบประเมินระบบงานสารบรรณ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล ดำเนินการดังนี้

1. การจัดกระทำข้อมูล



1.1 นำข้อมูลที่รวบรวมได้โดยใช้เทคนิคเชิงคุณภาพ โดยยึดหลักสามเส้า (Triangulation Technique) ประกอบด้วย

1.1.1 หลักสามเส้าด้านข้อมูล (Data Triangulation)

1) มิติบุคคล ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคคลหลายคน โดยเก็บจากกลุ่มผู้ร่วมศึกษา กลุ่มเป้าหมาย กลุ่มผู้ให้ข้อมูล

2) มิติเวลา เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลในระยะเวลาที่แตกต่างกัน ทั้งก่อนดำเนินการและหลังดำเนินการ

3) มิติสถานที่ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้สถานที่ที่ต่างกัน

1.1.2 หลักสามเส้าด้านผู้ศึกษา (Investigator Triangulation) ศึกษาจากการปฏิบัติ การสังเกต และการสะท้อนผล

1.1.3 หลักสามเส้าด้านวิธีการ (Methodological Triangulation) เป็นเทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลหลายวิธี คือ การสังเกต การสัมภาษณ์ และการบันทึก นำมาวิเคราะห์ตามกรอบงานการพัฒนาระบบงานสารบรรณ

1.2 ศึกษาและทำความเข้าใจข้อมูลที่รวบรวมได้หลาย ๆ รอบ (Read and Reread) โดยให้ผู้ร่วมศึกษามีส่วนร่วมในการทำความเข้าใจเพื่อให้การวิเคราะห์ข้อมูล สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยยึดหลักการพัฒนาตามการดำเนินงานระบบสารบรรณ

2. การวิเคราะห์ข้อมูล ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับ ดังนี้

2.1 ข้อมูลที่ได้จากแบบสังเกต แบบสัมภาษณ์

2.2 เชื่อมโยงความสัมพันธ์ของข้อมูลภายในกลุ่มและระหว่างกลุ่มและอภิปรายผลต่อไป

2.3 ตรวจสอบข้อมูลวิเคราะห์โดยการพรรณนาวิเคราะห์

2.4 เขียนรายงานผลการศึกษาค้นคว้าตามกรอบความคิด โดยการบรรยายพร้อมทั้งอ้างอิงข้อมูลบางส่วนเป็นที่มาของข้อสรุป

การดำเนินการพัฒนา

จากสภาพปัจจุบันและปัญหาระบบงานสารบรรณของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ทำให้เห็นถึงความจำเป็นและความสำคัญของระบบงานสารบรรณที่มีต่อการบริหารงานในหน่วยงาน ซึ่งจะนำไปสู่เป้าหมายของการพัฒนา สามารถทำให้การปฏิบัติงานการจัดทำหนังสือราชการ การรับหนังสือ การส่งหนังสือราชการ การเก็บรักษาหนังสือราชการ และการ



ทำลายหนังสือราชการมีความถูกต้อง สะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบันในการจัดเก็บข้อมูล การเรียกใช้ข้อมูลได้ทันเวลาและตรงตามความต้องการ กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าได้ร่วมกันแสดงความคิดเห็นและสะท้อนปัญหา โดยกำหนดขั้นตอนในการพัฒนาระบบงานสารบรรณให้สัมพันธ์และสอดคล้องกับวงจรการพัฒนาแบบ (Systems Development Life Cycle : SDLC) ดังนี้

1. การศึกษาระบบ (Systems Investigation)
2. การวิเคราะห์ระบบ (Systems Analysis)
3. การออกแบบระบบ (Systems Design)
4. การนำระบบไปใช้ (Systems Implementation)
5. การดูแลรักษาและตรวจสอบระบบ (Systems Maintenance and Review)

ได้ดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) 4 ขั้นตอน ได้แก่ การวางแผน การปฏิบัติ การสังเกต และการสะท้อนผล โดยกำหนดกลยุทธ์การพัฒนา 2 กลยุทธ์และเลือกใช้กิจกรรมตามความเหมาะสมกับขั้นตอนการพัฒนาแบบ (Systems Development Life Cycle : SDLC) ดังนี้

1. การศึกษาระบบ (Systems Investigation) เป็นขั้นตอนแรกที่สำคัญมากในการพัฒนาระบบ มีเป้าหมายเพื่อให้กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าร่วมกันสะท้อนความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันที่เป็นอยู่จริง (Facts) ของระบบงานสารบรรณ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเบื้องต้นที่สำคัญต่อการพัฒนา ถึงสภาพปัจจุบันการดำเนินงานสารบรรณว่า มีเจ้าหน้าที่ที่มีความตั้งใจเอาใจใส่ในการปฏิบัติหน้าที่ที่ดี การดำเนินงานสารบรรณเท่าที่ผ่านมาและที่เป็นอยู่ก็ใช้ได้ในระดับหนึ่ง แต่ยังมีสิ่งที่ต้องพัฒนาและปรับปรุงอีกบางส่วน เพื่อให้การปฏิบัติและการดำเนินงานสารบรรณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เนื่องจากงานสารบรรณเป็นงานที่ทำให้ระบบบริหารงานเกิดความคล่องตัว และมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้การบริหารงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงต้องร่วมกันศึกษาสภาพปัจจุบัน และแสดงความคิดเห็นให้ข้อมูลที่เป็นจริงของสภาพที่เป็นอยู่ของระบบงานสารบรรณ ตามกรอบงาน คือ การจัดทำหนังสือ การรับ - การส่งหนังสือ การเก็บรักษา และการทำลายหนังสือ โดยมีเป้าหมายเพื่อสรุปสภาพปัจจุบันของระบบงานสารบรรณ เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์พัฒนาระบบงานสารบรรณต่อไป ดังนี้

1.1.1 สภาพการปฏิบัติงานสารบรรณของวิทยาลัย ด้านการจัดทำหนังสือการรับหนังสือ การส่งหนังสือ การเก็บรักษา และการทำลายหนังสือ

1.1.2 ปัญหาที่พบในการปฏิบัติงานสารบรรณ ตามกรอบงาน 4 ด้าน

1.1.3 ปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นเกิดจากสาเหตุอะไร



1.1.4 วิธีการแก้ไขปัญหาจากการปฏิบัติงานสารบรรณ ตามกรอบงาน 4 ด้านผู้ศึกษาได้ค้นคว้า แล้วสรุปผลและจัดทำแผนผังแสดงลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) ของการจัดทำหนังสือราชการ การรับหนังสือ การส่งหนังสือราชการ การเก็บหนังสือราชการ การทำลายหนังสือราชการ

การศึกษาระบบ (Systems Investigation) สภาพปัจจุบันงานสารบรรณวิทยาลัยการเมืองการปกครองพบว่า เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานตามความเข้าใจของตนเองที่ปฏิบัติมาแต่เดิมส่งผลให้การปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพ ไม่เป็นระบบขาดความคล่องตัว และรวดเร็ว ในการจัดทำหนังสือ การรับหนังสือ และการส่งหนังสือ เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติได้แต่ขาดความเข้าใจในการจัดทำหนังสือและขาดแนวปฏิบัติที่ชัดเจน ทำให้การปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามระเบียบในการรับหนังสือ คือ ลงรับไม่เป็นปัจจุบัน ไม่จัดลำดับความสำคัญของหนังสือ เกิดความผิดพลาดบ่อย การส่งหนังสือบางครั้งส่งไม่ทันตามกำหนดเวลา การเก็บรักษาหนังสือนั้นเจ้าหน้าที่ยังไม่ดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ คือ เก็บไม่เป็นปัจจุบัน บางครั้งเก็บไม่ตรงแฟ้มส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการค้นหาหนังสือ การทำลายหนังสือปฏิบัติเพียงเก็บหนังสือที่เต็มแฟ้มแยกออกมามัดรวมเก็บไว้ในตู้เก็บเอกสาร ยังไม่มีการดำเนินการทำลายหนังสือ

1.2 การวิเคราะห์ระบบ (Systems Analysis) มีเป้าหมายเพื่อให้ทราบจุดแข็ง(Strengths) และจุดอ่อน (Weaknesses) ของระบบปัจจุบัน จากการศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหางานสารบรรณวิทยาลัยการเมืองการปกครอง พบว่า มีปัญหาในด้านงานสารบรรณไม่เป็นระบบ ขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานสารบรรณจึงควรมีการพัฒนาระบบงานสารบรรณให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ผู้รับบริการ โดยผู้ศึกษาได้ศึกษาและสรุปผลการศึกษาสภาพปัจจุบันระบบงานสารบรรณ โดยวิเคราะห์จุดแข็ง – จุดอ่อนของระบบงานสารบรรณเดิม และสรุปแนวทางการพัฒนาที่มีความเหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน ที่จะส่งผลถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานผลการดำเนินการในขั้นตอนการวิเคราะห์ระบบ (Systems Analysis) ในการพัฒนาระบบงานสารบรรณของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง จากการวิเคราะห์ระบบทำให้ทราบจุดแข็ง จุดอ่อน พบว่า จุดแข็งของระบบงานสารบรรณในปัจจุบัน คือ มีผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ 2 คนที่มีความเอาใจใส่ใจและตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ มีทะเบียนรับ – ส่งหนังสือที่ถูกต้องตามระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณมีแฟ้มจัดเก็บเป็นระบบ ส่วนจุดอ่อนนั้น พบว่า วิทยาลัยการเมืองการปกครอง ไม่มีแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานสารบรรณที่ชัดเจน เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ความเข้าใจ ปฏิบัติงานตามประสบการณ์เดิม ไม่เป็นระบบ ส่งผลต่อการดำเนินงาน และทำให้การปฏิบัติงานสารบรรณไม่สะดวก ไม่คล่องตัว ซึ่งผู้ศึกษาค้นคว้ามีความต้องการที่จะให้วิทยาลัยการเมืองการปกครองมีระบบงานสารบรรณที่ดี มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ปฏิบัติ ผู้รับบริการ ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ โดยควรเป็นระบบที่สามารถใช้งานได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว และประหยัดเวลาในการดำเนินงานเหมาะสม



กับสภาพการดำเนินงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานสารบรรณต้องการให้มีระบบ และแนวปฏิบัติงานสารบรรณที่ชัดเจน เวลาที่เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ผู้ที่ปฏิบัติงานแทนสามารถดำเนินงานได้อย่างสะดวก เพื่อให้การบริการผู้มาติดต่อได้รับความสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น ส่วนผู้บริหารมีความต้องการที่จะให้การดำเนินงานสารบรรณของเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างมีระบบ และเป็นระเบียบจะได้ไม่เกิดความผิดพลาดบ่อย ๆ เพราะงานเอกสารนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กร ส่วนการรับหนังสือนั้นต้องการให้มีการลงทะเบียนรับให้เป็นปัจจุบัน มีการจัดลำดับความสำคัญ และความเร่งด่วนของหนังสือ และให้มีการทำสำเนาหนังสือมอบให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบไปดำเนินการแทนการให้หนังสือต้นฉบับเป็นการป้องกันหนังสือต้นฉบับสูญหาย การส่งหนังสือต้องการให้มีการตรวจทานความถูกต้อง และความเรียบร้อยของหนังสือก่อนนำเสนอผู้บริหาร และตรวจทานอีกครั้งก่อนส่งหนังสือ ด้านการเก็บรักษาหนังสือต้องการให้แยกหนังสือออกตามประเภท และหมวดหมู่ของหนังสือให้ถูกต้องเหมาะสมก่อนนำหนังสือเก็บเข้าแฟ้มตามหมวดหมู่ที่จัดทำไว้ให้ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ แล้วเก็บแฟ้มเข้าชั้นหรือตู้อย่างเป็นระบบระเบียบเพื่อความสะดวกในการสืบค้น ด้านการทำลายหนังสือต้องการให้มีการกำหนดแนวปฏิบัติในการทำลายหนังสือให้ชัดเจนโดยควรมีการจัดตั้งคณะกรรมการขึ้นมาดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบ

การดำเนินการในขั้นตอนการวิเคราะห์ระบบ (Systems Analysis) ในการพัฒนาระบบงานสารบรรณ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง จากการวิเคราะห์ระบบทำให้ทราบถึงจุดแข็งจุดอ่อนของระบบงานสารบรรณของวิทยาลัยฯ ก่อนการพัฒนามีอะไรเป็นจุดแข็ง และมีจุดอ่อนอะไรบ้างที่ควรต้องทำการแก้ไขหรือพัฒนา ซึ่งพบว่าจุดแข็ง คือ มีผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ 2 คนที่มีความเอาใจใส่ใจ และตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ มีทะเบียนรับ – ส่งหนังสือที่ถูกต้องตามระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ มีการจัดเก็บหนังสือที่จัดเป็นแฟ้ม ส่วนจุดอ่อนนั้น พบว่า ยังไม่มีระบบงานที่ดี และไม่มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการปฏิบัติงานสารบรรณ ผู้ศึกษาค้นคว้าเห็นควรให้ทำการพัฒนาระบบงานสารบรรณตามกรอบงานสารบรรณ 3 ด้าน คือ การจัดทำหนังสือ การรับหนังสือ การส่งหนังสือ การเก็บรักษา และการทำลายหนังสือ โดยกำหนดให้มีระบบงานสารบรรณที่มีแนวปฏิบัติที่ชัดเจน

1.3 การออกแบบระบบ (Systems Design) มีเป้าหมายเพื่อให้ได้ขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพที่จะนำไปสู่การออกแบบระบบงานสารบรรณของวิทยาลัยฯ ในการจัดทำหนังสือ การรับหนังสือ การส่งหนังสือ การเก็บรักษา และการทำลายหนังสือการออกแบบระบบต้องให้เหมาะสมกับสภาพปัจจุบันของวิทยาลัยฯ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ระบบและผู้รับบริการได้ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 โดยมีรายละเอียดในการออกแบบระบบดังนี้



1.3.1 การศึกษาเอกสาร ตำราเกี่ยวกับงานสารบรรณและระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526

1.3.2 นำข้อมูลสาระความรู้ที่ได้จากการศึกษาเอกสาร มาออกแบบระบบ โดยมอบหมายให้กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าเป็นผู้จัดทำและออกแบบ ระบบงานสารบรรณ และแผนผังแสดงลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) ของการจัดทำหนังสือราชการ การรับหนังสือการส่งหนังสือราชการ การเก็บหนังสือราชการและการทำลายหนังสือราชการที่ออกแบบขึ้นใหม่

สรุปผลการดำเนินงานขั้นตอนการออกแบบระบบ (Systems Design) ในการพัฒนาระบบงานสารบรรณของวิทยาลัยฯ ในด้านการจัดทำหนังสือราชการ การรับและการส่งหนังสือราชการ การเก็บหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการ โดยใช้กิจกรรมการประชุมปฏิบัติการ เพื่อออกแบบระบบงานใหม่ คือการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานระบบงานสารบรรณ และแผนผังแสดงลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) ของการปฏิบัติงานสารบรรณพบว่า ความรู้เพิ่มเติมในเรื่องการจัดทำหนังสือราชการการรับและการส่งหนังสือราชการ การเก็บหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการ ซึ่งทำให้ได้ระบบงานสารบรรณที่เหมาะสมกับสภาพของหน่วยงานมาใช้ในการดำเนินงานสารบรรณของผู้ปฏิบัติงานสารบรรณของวิทยาลัยการเมืองการปกครอง

1.4 การบำรุงรักษาและตรวจสอบระบบ (Systems Maintenance and Review) การบำรุงรักษาและตรวจสอบระบบเป็นขั้นตอนสุดท้ายของการพัฒนาระบบงาน มีเป้าหมายเพื่อให้ทราบผลการปฏิบัติงานตามระบบใหม่ และการปรับแก้ไขให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งการพัฒนาระบบงานสารบรรณ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง ด้านการจัดทำหนังสือ การรับหนังสือ การส่งหนังสือการเก็บรักษา และการทำลายหนังสือ และตรวจสอบความสำเร็จของการใช้ระบบที่ได้ออกแบบไว้ว่าสามารถแก้ปัญหาและพัฒนาได้อย่างไรและดูแลระบบให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง

การพัฒนาระบบงานสารบรรณ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง ซึ่งผู้ศึกษาค้นคว้าได้พัฒนาระบบงานสารบรรณ ด้านการจัดทำหนังสือ การรับหนังสือ การส่งหนังสือการเก็บรักษา และการทำลายหนังสือ โดย การวิเคราะห์ระบบ การออกแบบระบบ การนำดังนี้

1. การจัดทำหนังสือราชการ พบว่า มีผู้ปฏิบัติงานสารบรรณเพียงพอและมีความรู้ความเข้าใจในการร่าง จัดทำรูปแบบหนังสือ และพิมพ์ได้ถูกต้อง การทำสำเนาฉบับ และการโต้ตอบหนังสือทันกำหนดเวลา ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ส่งผลให้การจัดทำหนังสือเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว และเกิดความถูกต้อง การดำเนินงานสารบรรณมีระบบและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. การรับหนังสือราชการ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติงานได้ตามลำดับขั้นตอน เป็นระบบระเบียบ มีการลงรับหนังสือเป็นปัจจุบัน มีการจัดลำดับ



ความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือก่อนประทับตรารับหนังสือ ทำให้สืบค้น ได้ง่ายมีการจัดทำสำเนาหนังสือมอบให้ผู้รับผิดชอบไปดำเนินการ แทนการให้หนังสือต้นฉบับแก้ปัญหาหนังสือราชการสูญหายได้

3. การส่งหนังสือราชการ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการตามขั้นตอนการส่งหนังสือมีการตรวจทานความถูกต้อง และความเรียบร้อยของหนังสือก่อนนำเสนอผู้บริหารลงนามลงทะเบียนส่งหนังสือออก ทำการตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสืออีกครั้งก่อนนำส่ง และจัดเก็บสำเนาคู่ฉบับไว้อย่างเป็นระบบ เพื่อความสะดวก ความรวดเร็วในการสืบค้น

4. การทำลายหนังสือราชการ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจขั้นตอนวิธีการและมีความมั่นใจในการทำลายหนังสือที่หมดอายุการเก็บรักษา ทำให้ง่ายต่อการปฏิบัติงานสะท้อนให้เห็นว่า การพัฒนาในครั้งนี้สามารถแก้ปัญหาในการจัดทำหนังสือ การรับหนังสือ การส่งหนังสือ และการทำลายหนังสือได้อย่างถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ ส่วนการเก็บรักษาหนังสือนั้นยังพบปัญหา คือ ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณขาดการปฏิบัติต่อเนื่องในการเก็บรักษาหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จแล้วเข้าตามแฟ้มที่จัดไว้อย่างเป็นระบบส่วนใหญ่จะเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จแล้วไว้ในตะกร้าเก็บเอกสารหรือบนโต๊ะทำงาน ก่อนแล้วจึงจะนำเก็บเข้าแฟ้มในภายหลัง

พบว่า การพัฒนาระบบงานสารบรรณ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ได้ดำเนินการพัฒนาระบบงานสารบรรณด้านการจัดทำหนังสือ การรับหนังสือ การส่งหนังสือ การเก็บรักษา การยืมหนังสือ และการทำลายหนังสือตามขั้นตอนการพัฒนาระบบ 5 ขั้นตอน (Systems Development Life Cycle : SDLC) คือการศึกษาระบบ (Systems Investigation) การวิเคราะห์ระบบ (Systems Analysis) การออกแบบระบบ (Systems Design) การนำระบบไปใช้ (Systems Implementation) และการดูแลรักษาและตรวจสอบระบบ (Systems Maintenance and Review) โดยใช้หลักการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ซึ่งมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน (Planning) การปฏิบัติ (Action) การสังเกต (Observation) และการสะท้อนผล (Reflection) ในการพัฒนาระบบงานสารบรรณ คือ ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณมีความรู้ความเข้าใจ และปฏิบัติงานตามลำดับขั้นตอนจัดพิมพ์หนังสือได้ถูกต้องตามระเบียบการร่าง ได้ตอบทำได้อย่างรวดเร็ว สะดวก ถูกต้อง ประหยัดทำให้งานมีคุณภาพมากขึ้น การรับหนังสือมีการจัดลำดับความสำคัญและเร่งด่วนของหนังสือ ทำให้สามารถดำเนินงานได้ตามลำดับขั้น ดำเนินการได้ทันกำหนดเวลา มีการจัดทำสำเนาหนังสือ เพื่อบริการให้ผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้องไปดำเนินการแทนการให้ต้นฉบับไปส่งผลให้การดำเนินการด้านการรับหนังสือมีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น แก้ปัญหาการสูญหายของหนังสือได้ การส่งหนังสือ พบว่า ได้นำขั้นตอนการตรวจทานความถูกต้องและความเรียบร้อยของหนังสือมาปฏิบัติก่อนเสนอผู้บริหาร เพื่อพิจารณา



นาม และก่อนนำส่งซึ่งสามารถแก้ปัญหาความผิดพลาดที่เกิดขึ้นให้หมดไปได้ การเก็บรักษา หนังสือ มีการดำเนินการแยกหนังสือตามประเภทกลุ่มงานของหนังสือได้ถูกต้อง โดยจะใส่ประเภทของ หนังสือไว้ตรงช่องหมายเหตุของทะเบียนหนังสือรับ เมื่อต้องการสืบค้นก็จะทราบทันทีว่าหนังสือ เรื่องนี้เก็บไว้ที่แฟ้มใดแล้วนำหนังสือที่แยกไว้ในแต่ละประเภท เรียงลำดับก่อน - หลังตามเลข ทะเบียนหนังสือรับใส่แฟ้มที่กำหนดไว้อย่างมีระบบ แล้วเก็บแฟ้มไว้บนชั้นเอกสาร สามารถ แก้ปัญหาด้านการเก็บรักษาที่เกิดขึ้นให้หมดไปได้ ผู้ปฏิบัติงานมีการปรับปรุงแก้ไขพฤติกรรม การเก็บรักษาหนังสือให้เป็นไปในทางที่ดีขึ้น โดยปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง แต่บางครั้งไม่สามารถเก็บหนังสือ เข้าแฟ้มได้ทันที ก็จะดำเนินการเก็บให้แล้วเสร็จหลังเวลาเลิกงานทุกวัน ส่งผลให้การเก็บรักษา หนังสือเป็นระบบ ระเบียบ ตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารและผู้รับบริการได้ อย่างสะดวก การทำลายหนังสือ ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน มีการวางแผนและ กำหนดขั้นตอนการดำเนินการทำลายหนังสือไว้อย่างชัดเจน สืบหาหนังสือที่ครบกำหนดอายุการเก็บ รักษา่อนทำลาย โดยจะต้องผ่านการกลั่นกรองจากคณะกรรมการที่แต่งตั้งเพื่อดำเนินการกลั่นกรอง พิจารณาก่อนนำเสนอต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

สรุปผล

การพัฒนาระบบงานสารบรรณ วิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม สรุปผลได้ดังนี้

ผลการพัฒนาระบบงานสารบรรณ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณมีความรู้ความเข้าใจ และมี ทักษะในการปฏิบัติงานสารบรรณมากขึ้น ปฏิบัติงานได้ตามลำดับขั้นตอนเป็นไปตามระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 มีกรอบแผนผังแสดงลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) ส่งผลให้วิทยาลัยการเมืองการปกครองมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนในการจัดทำหนังสือ การ รับหนังสือ การส่งหนังสือ การเก็บรักษาหนังสือ และการทำลายหนังสือ การดำเนินงานสารบรรณ ของวิทยาลัยฯ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. การจัดทำหนังสือราชการ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณมีความรู้ความเข้าใจและ ปฏิบัติงานตามลำดับขั้นตอน การร่าง ได้ตอบ และพิมพ์หนังสือถูกต้อง รวดเร็ว สะดวกประหยัดงาน มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. การรับหนังสือราชการ พบว่า มีการจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือ ทำ ให้ดำเนินการได้ทันกำหนดเวลา มีการจัดทำสำเนาหนังสือเพื่อมอบให้ผู้รับผิดชอบหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ไปดำเนินการแทนการให้ต้นฉบับไปส่งผลให้การรับหนังสือมีความสะดวก รวดเร็วและมี ประสิทธิภาพ แก้ปัญหาหนังสือสูญหายได้



3. การส่งหนังสือราชการ พบว่า ได้นำขั้นตอนการตรวจทานความถูกต้อง และความเรียบร้อยของหนังสือมาปฏิบัติก่อนเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาลงนาม และก่อนนำส่งหนังสือซึ่งสามารถแก้ปัญหาความผิดพลาดที่เกิดขึ้นให้หมดไปได้

4. การเก็บรักษาหนังสือราชการ พบว่า มีการแยกหนังสือตามประเภทกลุ่มงานของหนังสือได้ถูกต้อง โดยจะใส่ประเภทของหนังสือไว้ตรงช่องหมายเหตุของทะเบียนหนังสือรับ ทำให้การสืบค้นสะดวก เพราะจะทราบทันทีว่าหนังสือเรื่องนี้เก็บไว้ในที่แฟ้มใด การเก็บหนังสือเข้าแฟ้มเรียงลำดับตามเลขทะเบียนหนังสือรับ แล้วเก็บแฟ้มไว้ในชั้นเก็บเอกสาร จากผลการพัฒนายังพบปัญหาในด้านการเก็บรักษาหนังสืออยู่ คือ ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณไม่ดำเนินการจัดเก็บหนังสืออย่างต่อเนื่อง มีความรู้ความเข้าใจ แต่บางครั้งไม่เก็บหนังสือในทันทีเนื่องจากมีภาระงานค่อนข้างมาก ยังคงมีการเก็บใส่ตะกร้าเก็บเอกสารหรือวางไว้บนโต๊ะ

5. การทำลายหนังสือราชการ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน มีการวางแผนและกำหนดขั้นตอนการดำเนินการทำลายหนังสือไว้อย่างชัดเจน มีการแต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นมาเพื่อดำเนินการกลั่นกรองพิจารณาหนังสือ ก่อนนำเสนอต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

1.1 การปฏิบัติตามคู่มือปฏิบัติงานระบบงานสารบรรณ เป็นการฝึกทักษะให้เกิดความชำนาญในการปฏิบัติ ควรมีการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ มีความถูกต้อง สะดวก รวดเร็วและเป็นปัจจุบัน

1.2 หน่วยงานควรส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณได้รับการพัฒนาอยู่เสมอ เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ และทักษะในการปฏิบัติงานสารบรรณ สามารถปฏิบัติงานสารบรรณได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาค้นคว้าครั้งต่อไป

2.1 การพัฒนาระบบงานแต่ละครั้ง ผู้ศึกษาจะต้องกำหนดกรอบการพัฒนาที่ใช้พัฒนาอย่างชัดเจน และควรมีความรู้ในเรื่องที่ต้องการพัฒนา

2.2 ควรมีการศึกษารูปแบบงานอื่น ๆ ภายในหน่วยงาน เช่น ระบบงานวิชาการ ระบบงานการเงิน การบัญชีและพัสดุ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ



บรรณานุกรม

- กองทัพ เคลือบพนิชกุล และคณะ. (ม.ป.ป.). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526. กรุงเทพฯ : ภูมิบัณฑิตการพิมพ์.
- กุลรัส ภูมิมาศ. (2527). งานธุรการของห้องสมุด. กรุงเทพฯ : ศึกษาพร.
- กิตติ สมนึก. (2541). ปัจจัยและกระบวนการบริหารงานธุรการในโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา : ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนเลยพิทยาคม. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,
- โกวัฒน์ เทศบุตร. (2545). การวิเคราะห์และการพัฒนาระบบงาน. มหาสารคาม : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เจือ หมายเจริญ. (2526). การบริหารธุรการในโรงเรียนมัธยมศึกษาในเอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการโรงเรียนมัธยมศึกษา. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จำนง บุญชู. (2529). คำอธิบายระบบงานสารบรรณในพระราชการไทยปัจจุบันตามนัยแห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- จำนงค์ หอมแย้ม และคณะ. (2538). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526. กรุงเทพฯ : ภูมิบัณฑิตการพิมพ์.
- ชรินทร์ บุญครอบ. (2548). การพัฒนาระบบงานสารบรรณ โรงเรียนนามราษฎร์สงเคราะห์ อำเภอ นามน จังหวัดกาฬสินธุ์. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ชาวี มณีศรี. (2524). การบริหารงานธุรการ. กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์.
- ถวิล จันจ้านง. (2549). การพัฒนาระบบงานสารบรรณ คณะเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2530). ความหมายและประเภทของระบบ. กรุงเทพฯ : กระทรวงศึกษาธิการ.
- ธีรยุทธ หล่อเลิศรัตน์. (2544). เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคลภาครัฐ หน่วยที่ 8-15. พิมพ์ครั้งที่ 11. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นงลักษณ์ พุ่มม่วง. (2549). การพัฒนาระบบงานสารบรรณ สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.



วารสารการเมืองการปกครอง

ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 กันยายน 2558 – กุมภาพันธ์ 2559 การบริหารจัดการ-การบริหารทรัพยากรมนุษย์-นโยบาย

บุญชม ศรีสะอาด. 2543. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. (2531). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.

2526. กรุงเทพฯ : ประชาชน.

สุภรณ์ ประดับแก้ว. (2541). ระเบียบงานสารบรรณ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.