

ปัญหาและแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานสารบรรณของหน่วยงาน
ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ปริญญานิพนธ์

ของ

อุไร จังจริง

๒๘ พ.ธ. ๒๕๓๔

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการบริหารการศึกษา

มีนาคม ๒๕๓๔

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาปฏิญานี้นี้แล้ว
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอก
การบริหารการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คณะกรรมการควบคุม

..... ประธาน
(รศ.สมบุญ อุปถัมภ์)

..... กรรมการ
(ผศ.อาวุธ วัฒนสิน)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(รศ.สมบุญ อุปถัมภ์)

..... กรรมการ
(ผศ.อาวุธ วัฒนสิน)

..... กรรมการแต่งตั้งเพิ่มเติม
(ผศ.สุกัญญา ทิยะสุวรรณ)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปฏิญานี้นี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการบริหารการศึกษา ของมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ศ.ดร.สมพร บัวทอง)

วันที่/.. เดือน/พฤษภาคม..... พ.ศ. ๒๕๓๕

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความช่วยเหลือความกรุณาจากรองศาสตราจารย์สมบุรณ์ อุปถัมภ์
ประธานที่ปรึกษา และผู้ช่วยศาสตราจารย์อาวุธ วัฒนสิน กรรมการที่ปรึกษา รวมทั้งผู้ช่วยศาสตราจารย์
สุกัญญา ดิยะสุวรรน ที่กรุณาช่วยเป็นกรรมการสอบ และให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมทำให้ปริญญานิพนธ์
ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. สมณฑา พรหมบุญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์บุษกร
เพชรวิจิตรพันธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์วรุณี รอดรู้ ที่ได้กรุณาตรวจแก้ไข และให้คำแนะนำในการ
ปรับปรุงแบบสอบถามที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ ขอขอบพระคุณผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณ
อาจารย์สูงเนิน จินนกร คุณอัจฉรา จังจรัส คุณศิริรินทร์ เหมทานนท์ คุณณิธิ ศิริชัยรัตน์ คุณอุษา แท้สุจิ
ที่ให้ความช่วยเหลือตลอดมาจนทำให้ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ได้รับความสำเร็จ และขอขอบคุณ คุณมาลี
แซ่เทือง คุณยุพิน อองคานนท์ ที่ให้กำลังใจเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์ที่พึงมีจากปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบเพื่อบูชาพระคุณของบิดา มารดา
และบูรพาจารย์ผู้มีพระคุณยิ่งของผู้วิจัย

อุไร จังจรัส

สารบัญ

บทที่

หน้า

1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	4
	ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า	4
	ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	4
	นิยามศัพท์เฉพาะ	5
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
	ความหมายของงานสารบรรณ	8
	ความสำคัญของงานสารบรรณ	9
	ประโยชน์ของงานสารบรรณ	9
	หน้าที่ของงานสารบรรณ	10
	องค์ประกอบของงานสารบรรณ	11
	ลักษณะที่ดีของงานสารบรรณ	13
	การดำเนินงานสารบรรณ	14
3	วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า	40
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	40
	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	42
	วิธีการสร้างเครื่องมือ	42
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	44

การจัดกระทำกับข้อมูล	44
การวิเคราะห์ข้อมูล	45
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	45
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	50
การวิเคราะห์ข้อมูล	50
ตอนที่ 1 ศึกษาทักษะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ ของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร โดยจำแนกเป็นราย ข้อและรายคำ	50
ตอนที่ 2 เปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงาน สารบรรณของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร	62
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	64
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	64
วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	64
การวิเคราะห์ข้อมูล	65
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	65
อภิปรายผลการศึกษา	68
ข้อเสนอแนะ	78
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย	79

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม	80
ภาคผนวก	84
ประวัติย่อของผู้วิจัย	92

บัญชีตาราง

ตาราง

หน้า

1	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	41
2	แสดงจำนวนแบบสอบถามที่ส่งและได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ ..	44
3	แสดงคาสติพิณฐานทักษะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงาน ด้านการจัดทำหนังสือราชการจำแนกเป็นรายข้อ	52
4	แสดงคาสติพิณฐานทักษะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงาน การรับและการส่งหนังสือราชการ จำแนกเป็นรายข้อ	55
5	แสดงคาสติพิณฐานทักษะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงาน การรักษาและการยื่นหนังสือราชการ จำแนกเป็นรายข้อ ...	57
6	แสดงคาสติพิณฐานทักษะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงาน การทำลายหนังสือราชการ จำแนกเป็นรายข้อ	59
7	แสดงคาสติพิณฐานทักษะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงาน การรับเป็นรายด้านและรวมทุกด้าน	61
8	แสดงการเปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงาน การรับเป็นรายด้านและรวมทุกด้าน	62

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1	วงจรรงานสารบรรณ	15
---	-----------------------	----

ภูมิหลัง

งานราชการ เป็นงานที่ต้องใช้หนังสือราชการ เป็นสื่อการติดต่อหรือสื่อความหมายในการดำเนินงาน และงานที่เกี่ยวข้องกับหนังสือราชการนี้ส่วนราชการและหน่วยงานต่าง ๆ เรียกว่างานสารบรรณ มีบุคคลเป็นจำนวนมากเข้าใจว่า งานสารบรรณเป็นงานเสมือนไม่มีความสำคัญ ความจริงงานสารบรรณถือว่าเป็นหน่วยงานช่วย (Auxiliary Unit) ในการบริหารงานทั่วไป เพราะเป็นจุดเริ่มต้นของการติดต่องานภายในหน่วยงาน หรือระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงานและมีความสำคัญต่อระบบการบริหารราชการเป็นอย่างยิ่ง การบริหารงานราชการจะสะดุดกรำวุ่นเพียงใด ย่อมต้องอาศัยงานสารบรรณอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังเช่น สุภรณ์ ประคัมแก้ว (2526 : 125) ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับงานสารบรรณว่า งานสารบรรณไม่ใช่งานต่ำ เพราะเป็นระเบียบของสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งกระทรวง ทบวง กรม ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น รวมทั้งในต่างประเทศจะต้องถือปฏิบัติโดยทั่วไป ส่วนกองการเจ้าหน้าที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2528 : 2) ได้กล่าวถึงความสำคัญของงานสารบรรณว่างานสารบรรณมีใช้เพียงแต่เป็นการจัดทำหนังสือราชการ การเสนอหนังสือราชการ การรับหนังสือราชการ การส่งหนังสือราชการ การเก็บหนังสือราชการไว้เป็นหลักฐานอ้างอิงและการทำลายหนังสือราชการเท่านั้น แต่งานสารบรรณยังเป็นงานที่เสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างคนในทุกหน่วยงานที่ติดต่อเกี่ยวข้องกัน และเป็นงานที่มีวงจรต่อเนื่องซึ่งมีการเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ สำนักงาน ก.พ. (ม.ป.ป. : 1) ยังได้กล่าวถึงความสำคัญของงานสารบรรณว่า เป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญสำหรับวัดประสิทธิภาพในการบริหารของส่วนราชการอีกด้วย

จากความสำเร็จของงานสารบรรณดังกล่าว ทำให้ทางการบริหารงานยอมรับกันว่า การติดต่อด้วยเอกสารเป็นสิ่งจำเป็นต่อการบริหารงานมาก (มัลลี เวชชาชีวะ. ม.ป.ป. : 1) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระบบราชการ ซึ่งมีลักษณะที่เป็นระเบียบพิธีการ ฉะนั้นในการติดต่อระหว่างบุคคล หรือระหว่างหน่วยงาน จึงต้องกระทำกันอย่างมีหลักฐาน โดยใช้เอกสารเป็นสื่อและเป็นหลักฐานในการติดต่อดำเนินงาน ไม่เพียงแต่ติดต่อกันด้วยวาจาเท่านั้น ด้วยเหตุนี้จึงทำให้งานสารบรรณเข้ามามีบทบาทอย่างมาก แพทย์จะกล่าวได้ว่างานสารบรรณนั้นเมื่ออยู่ทุกขณะเวลาของการปฏิบัติราชการ (บุญรอด ลากะสัมบันโน. 2521 : 59) เพราะเป็นงานรองรับทุก ๆ งานไม่ว่าจะเป็นงานบริหารบุคคล งานการเงินและการบัญชี งานประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ถ้าหากงานสารบรรณดำเนินไปด้วยความถูกต้องตามกฎระเบียบแบบแผน และมีการพัฒนาให้มีคุณภาพแล้วก็จะส่งเสริมให้งานอื่น ๆ พัฒนาตามไปด้วย

เนื่องจากงานสารบรรณมีความสำคัญสำหรับทุกหน่วยงาน สำนักนายกรัฐมนตรีจึงได้วางระเบียบในการปฏิบัติงานสารบรรณ เพื่อให้การติดต่อทางเอกสารทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานเป็นไปในรูปเดียวกัน จึงได้ออกระเบียบงานสารบรรณขึ้นดังที่ใช้อยู่ในปัจจุบันคือ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ระเบียบดังกล่าวให้ใช้บังคับกับส่วนราชการและหน่วยงานต่าง ๆ ที่จะต้องถือปฏิบัติให้เป็นบรรทัดฐานเดียวกัน และได้วางขอบเขตการปฏิบัติงานสารบรรณไว้โดยเริ่มตั้งแต่ การจัดทำหนังสือราชการ การรับและการส่งหนังสือราชการ การเก็บรักษาและการขึ้นหนังสือราชการ จนถึงการทำลายหนังสือราชการ การปฏิบัติงานสารบรรณจึงมีขอบข่ายที่กว้าง และเป็นงานละเอียดอ่อน ซึ่งผู้ปฏิบัติจะต้องศึกษาระเบียบให้มีความเข้าใจ จึงจะปฏิบัติงานได้ถูกต้องครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของงานสารบรรณ แต่เท่าที่ปรากฏอยู่การปฏิบัติงานสารบรรณของหน่วยงานต่าง ๆ ยังมีความบกพร่องอยู่เป็นอันมาก เช่นการรับและการส่งหนังสือราชการมักล่าช้า การร่างหนังสือราชการใช้ภาษาไม่ชัดเจน การพิมพ์หนังสือราชการมีคุณภาพตกต่ำลง เป็นต้น นอกจากนั้นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานยังขาดความรู้ความสามารถในการเก็บและค้นหาหนังสือราชการ ปัญหาเหล่านี้เกิดขึ้นกับหน่วยงานต่าง ๆ อยู่เสมอ ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียต่อการบริหารงาน และอาจทำให้ไม่บรรลุผลดีเท่าที่ควร

ผู้วิจัยจึงปฏิบัติงานค้นสารบรรณอยู่ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัญหาในการปฏิบัติงานสารบรรณของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเสนอโครงการปรับปรุงการปฏิบัติงานสารบรรณ เพราะจากการประชุมเรื่องแนวทางการพัฒนา งานสารบรรณ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (กองการเจ้าหน้าที่ 2532 : 1) พบว่า การปฏิบัติงาน สารบรรณประสบปัญหาในเรื่องการจัดรูปแบบหนังสือราชการไม่ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ การใช้อักษรไม่เหมาะสม การจัดเก็บหนังสือราชการขาดมาตรฐานที่ดี ตลอดจนการจัดระบบทางเดิน เอกสารขาดประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับการสรุปผลการสัมมนาของมหาวิทยาลัยรามคำแหง เรื่อง การแก้ไขปัญหาคอขวดในการปฏิบัติงานสารบรรณ (สำนักงานอธิการบดี 2526 : 79-80) พบว่า หนังสือเวียนภายในคณะ สำนักบางเรื่องซ้ำเกินสมควร และการเวียนหนังสือราชการบาง เรื่องไม่เพียงพอกับความต้องการ และจากการที่ผู้วิจัยปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานเลขานุการ คณะวิทยาศาสตร์พบว่า ในด้านการจัดทำหนังสือราชการยังขาดความชัดเจนในเนื้อหาอีกทั้งภาษา ไม่ถูกต้องและไม่รัดกุม ซึ่งสืบเนื่องมาจากการร่างและการ เขียนหนังสือราชการยังไม่มีคุณภาพเท่าที่ ควร ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการไม่ทันกำหนดเวลาและเกิดการสูญหาย ส่วนในเรื่องการจัดเก็บหนังสือราชการไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ทางคนต่างเก็บทำให้การค้นหาไม่ทันความ ต้องการ และค้นหาไม่พบ ส่วนในด้านการเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสารบรรณขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการ จัดเก็บเอกสาร ขาดการวางแผนและกำหนดระยะเวลาในการจัดเก็บและทำลายหนังสือราชการ ตลอดจนขาดเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานที่ทันสมัย และขั้นตอนการปฏิบัติงานมีหลายขั้นตอน ยุ่งยากซับซ้อนโดยไม่จำเป็น

ผู้วิจัยจึงหวังว่าการศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ไขการปฏิบัติงานสารบรรณของหน่วยงาน ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อมหาวิทยาลัยใน การปฏิบัติงานสารบรรณให้มีประสิทธิภาพต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาทัศนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะได้อรรถาธิบายข้อมูลการปฏิบัติงานสารบรรณของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการให้ทราบแนวทางการแก้ไข้ปัญหาเพื่อให้เกิดการดำเนินงานสารบรรณมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

1. ขอบเขตของเนื้อหา
การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ซึ่งแบ่งเป็น 4 ด้านคือ
 - 1.1 การจัดทำหนังสือราชการ
 - 1.2 การรับและการส่งหนังสือราชการ
 - 1.3 การเก็บรักษาและการป้อนหนังสือราชการ
 - 1.4 การทำลายหนังสือราชการ
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
ประชากรที่ใช้ศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร รวมทั้งสิ้น 117 คน ดังนี้

2.1 ผู้บริหาร ได้แก่ ผู้ดำรงตำแหน่งคณบดี ผู้อำนวยการ หัวหน้าภาควิชา หัวหน้ากอง จำนวนรวมทั้งสิ้น 47 คน

2.2 เจ้าหน้าที่ ได้แก่ ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณ คือ เลขานุการคณะ สำนัก สถาบัน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่ธุรการและพนักงานธุรการ ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในคณะ สำนัก สถาบัน และกองต่าง ๆ จำนวนรวมทั้งสิ้น 70 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้มาจากกลุ่มประชากรที่เป็นผู้บริหาร จำนวน 41 คน และเจ้าหน้าที่จำนวน 62 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 103 คน

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ซึ่งแบ่งเป็น 4 ด้านคือ

- (1) การจัดทำหนังสือราชการ
- (2) การรับและการส่งหนังสือราชการ
- (3) การเก็บรักษาและการพิมพ์หนังสือราชการ
- (4) การทำลายหนังสือราชการ

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ทัศนะของผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. หนังสือราชการ หมายถึง เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ซึ่งทางราชการเป็นเจ้าของเรื่อง และหมายความถึงเอกสารของใครก็ได้ที่เสนอมาและเจ้าหน้าที่รับไว้ ถือเป็นหนังสือราชการทั้งสิ้น

2. งานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการดำเนินการด้านเอกสารตั้งแต่การจัดทำหนังสือราชการ เพื่อติดต่อทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย การรับและการส่งหนังสือราชการ การเก็บรักษาและการพิมพ์หนังสือราชการ การทำลายหนังสือราชการ รวมทั้งงานที่เกี่ยวข้องกับงาน

พิมพ์ดีด และทำสำเนาเอกสาร

3. การจัดทำหนังสือราชการ หมายถึง การทำให้หนังสือราชการเกิดขึ้นโดยการเขียน การพิมพ์ การอัดสำเนา การถ่ายเอกสาร เพื่อใช้งานในราชการในรูปของจดหมายโต้ตอบ บันทึกข้อความ และงานพิมพ์ต่าง ๆ เช่น เอกสารการสอนและเอกสารอื่น ๆ ของหน่วยงาน เป็นต้น

4. การรับและการส่งหนังสือราชการ

4.1 การรับหนังสือราชการ หมายถึง หนังสือที่ได้รับเข้ามาจากภายนอกหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่งานสารบรรณจะต้องดำเนินการตรวจสอบ ลงทะเบียนรับ และแจกจ่ายหนังสือราชการนั้นไปยังผู้เกี่ยวข้อง

4.2 การส่งหนังสือราชการ หมายถึง หนังสือที่ส่งออกไปภายนอกหน่วยงานและเจ้าหน้าที่งานสารบรรณจะต้องดำเนินการตรวจสอบ ลงทะเบียนส่ง บรรจุซองหรือหีบห่อ และนำส่งหนังสือราชการนั้น

5. การเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ

5.1 การเก็บรักษาหนังสือราชการ หมายถึง กระบวนการจัดหนังสือราชการให้เป็นระบบและการเก็บรักษาหนังสือราชการให้อยู่ในสภาพดี เพื่อให้ค้นหาได้ง่ายและนำมาใช้ประโยชน์ได้ทันทีที่ต้องการ

5.2 การยืมหนังสือราชการ หมายถึง การที่บุคคลทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานมีความต้องการใช้หนังสือราชการเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในราชการ

6. การทำลายหนังสือราชการ หมายถึง กระบวนการแปรสภาพหนังสือราชการจากลักษณะเดิมไปในลักษณะที่แตกต่างจากลักษณะเดิมของหนังสือราชการ โดยวิธีการเผา ใช้เครื่องทำลายเอกสารไฟฟ้า หรือใช้วิธีการฉีกให้ละเอียดจนไม่สามารถอ่านข้อความได้

7. ปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ หมายถึง อุปสรรคหรือข้อขัดข้องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานสารบรรณ และก่อให้เกิดความผิดพลาด ความล่าช้า ไม่เป็นระเบียบ

8. แนวทางแก้ไข หมายถึง ข้อพิจารณาจากการที่ได้ทราบปัญหาและเสนอแนะวิธีการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นให้หมดไป

9. หน่วยงาน หมายถึง คณะ บัณฑิตวิทยาลัย สำนัก สถาบัน และกองต่าง ๆ

9.1 คณะ ได้แก่ คณะมนุษยศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะพลศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

9.2 บัณฑิตวิทยาลัย

9.3 สำนัก ได้แก่ สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา สำนักหอสมุดกลาง

9.4 สถาบัน ได้แก่ สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์

9.5 กองต่าง ๆ ได้แก่ กองกลาง กองการเจ้าหน้าที่ กองบริการการศึกษา

กองคลัง กองวางแผนและพัฒนา

10. ผู้บริหาร หมายถึง หัวหน้าส่วนราชการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งดำรง
ตำแหน่ง คณบดี ผู้อำนวยการ หัวหน้าภาควิชา และหัวหน้ากอง

11. เจ้าหน้าที่ หมายถึง ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณ ซึ่งดำรงตำแหน่ง
เลขานุการคณะ สำนัก และสถาบัน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป พนักงานธุรการ และเจ้าหน้าที่ธุรการ
ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในคณะ สำนัก สถาบัน และกองต่าง ๆ

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะนำเสนอในบทนี้มีลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ความหมายของงานสารบรรณ
2. ความสำคัญของงานสารบรรณ
3. ประโยชน์ของงานสารบรรณ
4. หน้าที่ของงานสารบรรณ
5. องค์ประกอบของงานสารบรรณ
6. ลักษณะที่ดีของงานสารบรรณ
7. การดำเนินงานสารบรรณ

ความหมายของงานสารบรรณ

คำว่า สารบรรณ ตามพจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 (2525 : 815) หมายถึง หนังสือที่เป็นหลักฐานเมื่อมาใช้กับระบบราชการก็หมายความว่า หนังสือราชการที่เป็นหลักฐาน

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 ข้อ 6 ให้ความหมายของงานสารบรรณว่า หมายถึงงานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับและการส่ง การเก็บรักษา การขึ้น จนถึงการทำลาย (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ 2526 : 1)

ในทัศนะของเจือ หมายเจริญ ได้กล่าวว่า งานสารบรรณคืองานที่เกี่ยวกับหนังสือที่เป็นหลักฐานสำคัญของทางราชการ งานสื่อสารสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน การปฏิบัติงานสารบรรณจะต้องยึดหลักปฏิบัติที่ว่าด้วยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ.2517 ประกอบกัน (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

2526 : 438)

จากความหมายดังกล่าว อธิบายให้เห็นว่างานสารบรรณเป็นเรื่องเกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร ซึ่งเกี่ยวเนื่องกันโดยเริ่มตั้งแต่การจัดทำหนังสือราชการ มีการส่งหนังสือราชการออกจากหน่วยงาน และรับหนังสือราชการเข้ามาในหน่วยงาน มีการจัดเก็บหนังสือราชการ ตลอดจนการรักษาและยืมหนังสือราชการไปใช้งาน และสิ้นสุดลงด้วยการทำลายหนังสือราชการเมื่อหมดความจำเป็นในการใช้งานแล้ว

ความสำคัญของงานสารบรรณ

งานสารบรรณมีความสำคัญสำหรับทุกหน่วยงานดังนี้

1. ใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงาน
 2. หนังสือราชการที่ทำขึ้นใช้เป็นสื่อในการติดต่อทำความเข้าใจระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงาน หน่วยงานกับบุคคล และบุคคลกับบุคคล
 3. หนังสือราชการที่ทำขึ้นเป็นเสมือนเครื่องเตือนความจำของหน่วยงาน
 4. เป็นหลักฐานอ้างอิงการติดต่อหรือการทำความเข้าใจ
 5. หนังสือราชการที่ทำขึ้นอาจเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการศึกษาค้นคว้าต่อไปในอนาคต
- จะเห็นได้ว่างานสารบรรณมีความสำคัญยิ่งสำหรับทุกหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นงานราชการหรืองานเอกชนดังที่กล่าวมาแล้ว 5 ประการ

ประโยชน์ของงานสารบรรณ

เนื่องจากหนังสือราชการที่หน่วยงานต่าง ๆ ของทางราชการทำขึ้นเพื่อใช้ในการติดต่อราชการมีจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องจัดระเบียบในส่วนของการทำงานเกี่ยวกับหนังสือไว้เพื่อประโยชน์ดังนี้

1. ทำให้การปฏิบัติงานเกี่ยวกับหนังสือของทางราชการ เป็นระบบและมีมาตรฐานในการ

ทำงานเหมือนกัน

2. มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการทำงาน
3. ทำให้ประหยัดเวลา แรงงาน และประหยัดเงินงบประมาณ และมีประสิทธิภาพใน

การทำงาน

4. สะดวกต่อการอ้างอิง และค้นหา
 5. ทำให้เกิดความต่อเนื่องในการทำงาน
 6. กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน (สำนักงาน ก.พ. 2531 : 24-30)
- จะเห็นได้ว่า งานสารบรรณสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่หน่วยงานหลายประการดังที่

กล่าวมาแล้วข้างต้น

หน้าที่ของงานสารบรรณ

ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กองการเจ้าหน้าที่.

2525 : 2) ได้กำหนดหน้าที่ของงานสารบรรณไว้ดังนี้

1. จัดทำประกาศ คำสั่ง หรือข้อบังคับ
2. ร่างโต้ตอบ บันทึก ย่อเรื่อง ตรวจทานหนังสือราชการ
3. ตรวจสอบ วิชา หนังสือราชการ
4. การพิมพ์ การทำลายหนังสือราชการ
5. การรับ การส่ง การลงทะเบียนหนังสือราชการ
6. การเก็บ และการค้นหาหนังสือราชการ
7. การรวบรวมข้อมูล
8. คู่มือรักษา จัดเก็บ และให้บริการเรื่องสถานที่ วัสดุอุปกรณ์

จากหน้าที่งานสารบรรณดังกล่าวแล้ว ยังรวมถึงงานพิมพ์ อัดสำเนาหนังสือราชการ

เอกสารในการจัดการเรียนการสอน และเอกสารอื่นของหน่วยงานด้วย

องค์ประกอบของงานสารบรรณ

ซารี มณีศรี (2524 : 57) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของงานสารบรรณ ได้แก่

1. เจ้าหน้าที่ธุรการ
2. พนักงานพิมพ์ดีด
3. เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์

1. เจ้าหน้าที่ธุรการ

เจ้าหน้าที่ธุรการ เป็นผู้ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในหน่วยงานสารบรรณของส่วนราชการ เพราะเป็นผู้ให้บริการแก่ผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ดังนั้นผู้ที่สามารถทำหน้าที่สารบรรณได้ก็จะต้องมีความรู้ภาษาไทยดี รู้จักตัวสะกดการันต์ วรรคตอน แม้นยำศัพท์และคำแปลในพจนานุกรม หรือพจนานุกรม ยิ่งมีความรู้ภาษาต่างประเทศด้วยยิ่งดี มีคุณสมบัติเฉพาะตัว คือต้องมีความละเอียดลออ รอบคอบ สุขุม และรวดเร็ว ถ้าจะเขียนหนังสือต้องเขียนให้สั้นที่สุดแต่ได้ความมากที่สุด

นอกจากนี้ หวน ทินชุตินท์ (2528 : 60-61) ได้อธิบายกว้างออกไปอีกว่า การที่จะให้ งานสารบรรณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นให้ผู้ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และปฏิบัติงานเกี่ยวกับหนังสือได้ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่สารบรรณต้องรู้ระเบียบสารบรรณ และต้องตั้งใจปฏิบัติตามระเบียบ และช่วยกันแก้ไขเปลี่ยนแปลงให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น และต้องมีเครื่องมือเครื่องใช้สำหรับงานสารบรรณให้เพียงพอ

2. เจ้าหน้าที่งานสารบรรณต้องรู้งานธุรการด้วย เช่น การติดต่อตอบ ประสานงาน รู้จักกาละเทศะ มีความคล่องแคล่วว่องไว เพื่อให้เกิดผลดีแก่การงานและเป็นที่พอใจแก่ทุกฝ่ายที่ร่วมงานด้วย

3. เจ้าหน้าที่งานสารบรรณต้องมีความรู้ภาษาไทยดี รู้จักตัวสะกดการันต์ วรรคตอน แม้นยำศัพท์และคำแปลในพจนานุกรม หรือพจนานุกรม ยิ่งมีความรู้ภาษาต่างประเทศด้วยยิ่งดี และรู้หลายภาษายิ่งดีมาก ต้องมีความละเอียดลออ รอบคอบ สุขุม และรวดเร็ว ถ้าจะเขียนหนังสือต้องเขียนให้สั้นที่สุดแต่ได้ความมากที่สุด

4. ผู้เป็นหัวหน้างานสารบรรณ ต้องสอดส่องผู้ใต้บังคับบัญชาให้มิงานทำตลอดเวลา

5. เจ้าหน้าที่สารบรรณต้องจัดระเบียบงานให้เรียบร้อย เมื่ออ้างถึงก็ค้นหาได้รวดเร็ว เป็นการประหยัดเวลา แรงงาน และทำให้เกิดประสิทธิภาพ

จะเห็นได้ว่า ผู้ที่ทำงานสารบรรณนั้นจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจ มีความละเอียด รอบคอบ และปฏิบัติงานเกี่ยวกับหนังสือราชการได้ถูกต้องตามกระบวนการต่าง ๆ คือตั้งแต่การจัด ทำหนังสือราชการ การรับและการส่งหนังสือราชการ การเก็บรักษา และการพิมพ์หนังสือราชการ ตลอดจนการทำลายหนังสือราชการด้วย

2. พนักงานพิมพ์ดีด

พนักงานพิมพ์ดีดนับว่าเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับงานสารบรรณที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการ จัดทำหนังสือราชการ ดังนั้น พนักงานพิมพ์ดีดจะต้องมีความชำนาญในการพิมพ์ดีดเป็นอย่างดี รวดเร็ว ถูกต้อง และมีความเข้าใจในหลักการพิมพ์หนังสือดังนี้

1. มีความรู้ทางด้านอักษรศาสตร์ดี
2. รู้แบบหนังสือราชการอย่างถูกต้อง
3. รู้ชื่อส่วนราชการ และตำแหน่งที่ถูกต้อง
4. เข้าใจข้อความในหนังสือ จักรวรรคตอนได้ถูกต้อง
5. รู้จักการอ่านลายมือผู้ร่างที่เกี่ยวข้องได้ดี
6. รู้จักใช้กระดาษที่เหมาะสม
7. รู้จักฟอร์มการวางรูปหนังสือให้เหมาะสมและงดงาม
8. รู้จักจัดลำดับงานเมื่องานพิมพ์ดีดมาก
9. รู้จักรักษาเครื่องพิมพ์ดีดให้อยู่ในสภาพที่เรียบร้อย (ชาวี มณีศรี. 2524 : 57)

นอกจากนี้ มาตราฐานกำหนดตำแหน่งพนักงานพิมพ์ดีดของสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย (2532 : 4) ได้กำหนดลักษณะงานโดยทั่วไปไว้ว่าเป็นสายงานที่คลุมถึงตำแหน่งต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับการพิมพ์หนังสือด้วยเครื่องพิมพ์ดีด การทำสำเนาหนังสือเอกสารต่าง ๆ ด้วยเครื่องอัดสำเนา หรือเครื่องถ่ายเอกสาร รวมทั้งการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

3. เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์

นอกเหนือจากเจ้าหน้าที่ธุรการและพนักงานพิมพ์ดีดแล้ว สิ่งจำเป็นประการสุดท้าย คือ เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ จะต้องจัดให้มีเพียงพอกับการดำเนินงานสารบรรณ เพราะถ้าหากขาด เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์แล้วย่อมเป็นผลให้การดำเนินงานไม่สะดวก อุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ที่เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินงานสารบรรณคือ เครื่องพิมพ์ดีด เครื่องโรเนียว ตู้เก็บเอกสาร เครื่องถ่ายเอกสาร ยานพาหนะสำหรับการรับส่งหนังสือ โทรศัพท์ ทะเบียนรับและส่งหนังสือ ตลอดจนวัสดุต่าง ๆ เช่น กาว กรรไกร ของ กระดาษ ตรายาง แผ่นเอกสาร เครื่องเขียน แผ่นเสนอ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะต้องจัดเตรียมไว้ให้พร้อมที่จะใช้งานได้ทุกโอกาส (มัลลี เวชชาชีวะ. น.ป.ป. : 435)

ลักษณะที่ดีของงานสารบรรณ

กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม (2517 : 100-101) กล่าวถึงงานสารบรรณ ที่ดีต้องมีลักษณะดังนี้

1. ปฏิบัติด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว ประหยัดเวลา
2. ทวียึดในการร่างโต้ตอบ รับและส่ง เก็บ ค้น ทำลายหนังสือเพื่อประหยัดแรงงาน นอกจากนั้นหนังสือโต้ตอบทุก ๆ ฉบับ จะต้องได้ความสมบูรณ์ ประณีต สะอาด ชัดเจน เรียบร้อย มีระเบียบ และเป็นมาตรฐาน
3. ร่างหนังสือโต้ตอบได้เร็ว ถูกต้อง ไม่ต้องแก้ไขเพิ่มเติมอีก
4. เมื่อได้รับหนังสือลงบัญชีได้ถูกต้องตามแบบที่กำหนดไว้ แล้วรวบรวมเสนอเพื่อให้ผู้มีอำนาจพิจารณาออกความเห็น หรือสั่งการ
5. เก็บเรื่องเป็นระเบียบ ติดตามเรื่องได้ง่ายโดยใช้บัตรสอบถามหรือค้นจากหลักฐานตามระเบียบที่กำหนดไว้
6. หนังสือโต้ตอบที่ใช้ข้อความซ้ำ ๆ เหมือนกันเป็นประจำ ควรพิมพ์แบบฟอร์มไว้เป็น

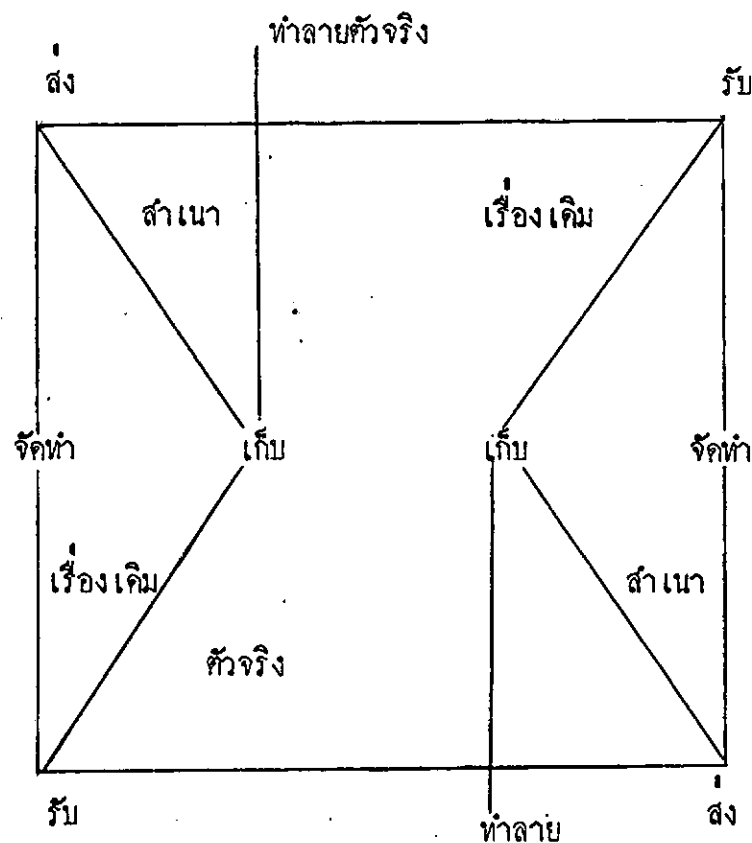
แบบตายตัว เว้นช่องว่างไว้สำหรับกรอกเฉพาะข้อความที่จะเปลี่ยนแปลงได้ ซึ่งจะเป็นการทุ่นแรงงาน และประหยัดเวลา

7. ข้อความที่จะจดให้ได้ถูกต้องรวดเร็วต้องใช้จดด้วยตัวเลขหรือเครื่องหมายที่ก่เสียง

การดำเนินงานสารบรรณ

การดำเนินงานสารบรรณ จำเป็นต้องมีกระบวนการดำเนินงานเป็นขั้นตอน และสัมพันธ์กันระหว่างกระบวนการทั้งหมด ซึ่งสุภรณ์ ประคับแก้ว (2526 : 128) ได้อธิบายถึงงานสารบรรณว่า เป็นงานที่ทำด้วยหนังสือเป็นส่วนใหญ่ และมีกระบวนการของงานได้แก่ การรับ การส่ง คิดอ่าน ร่าง พิมพ์ ทำสำเนา จดบันทึก เสนอ สั่งการ ติดตาม เก็บ ค้นหา ยืม และทำลาย

ส่วนสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ. 2531 : 29) ได้สรุปกระบวนการของงานสารบรรณออกเป็นวงจรที่มีการทำงานต่อเนื่อง เรียกว่า วงจรงานสารบรรณ ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นกระบวนการงานสารบรรณ ดังภาพประกอบ 1



- ตรวจ

- ลงทะเบียน

- แจกจ่าย

- พิจารณา คัด

- ร่าง เขียน ตรวจร่าง

- เสนอ ลงนาม

- ตรวจสอบ

- ตรวจสอบ

- ลงทะเบียน ลงวันที่เคื่อนปี

- บรรจุซอง

- นำส่ง

ภาพประกอบ 1 วงจรงานสารบรรณ

ที่มา : สำนักงาน ก.พ. 2531 : 29

จากวงจรงานสารบรรณดังกล่าว จะเห็นว่าการงานสารบรรณประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอนคือ การจัดทำหนังสือราชการ การรับและการส่งหนังสือราชการ การเก็บหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการ ขั้นตอนต่าง ๆ ของงานสารบรรณต่างเป็นเรื่องที่มีความสำคัญเท่าเทียมกัน ไม่มีเรื่องใดที่มีความสำคัญเหนือกว่ากันเพราะขั้นตอนต่าง ๆ ที่กล่าวต้องมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน การดำเนินงานสารบรรณจึงจะดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ

การจัดทำหนังสือราชการ

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ระบุไว้ว่างานสารบรรณ หมายความว่า งานที่เกี่ยวกับการบริหารเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับและการส่ง การเก็บรักษา การพิมพ์ จนถึงการทำลาย จะพิจารณาเห็นได้ว่าจุดเริ่มต้นของงานสารบรรณก็คือ การจัดทำหนังสือราชการที่ส่งผลและก่อให้เกิดกิจกรรมอื่น ๆ ของงานสารบรรณตามมา ไม่ว่าจะเป็นการรับ การส่ง การเก็บรักษา และอื่น ๆ ดังนั้น การจัดทำหนังสือราชการจึงมีความสำคัญยิ่งต่อระบบงานสารบรรณโดยรวม (ประวิณ ๗ นคร. 2526 : 2)

ความหมายของการจัดทำหนังสือราชการ

ในความหมายของการจัดทำหนังสือราชการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2531 : 631) ได้ให้ความหมายว่า การจัดทำหนังสือราชการ หมายถึงการทำให้หนังสือราชการบังเกิดขึ้น โดยการพิมพ์ การเขียน การอัดสำเนา เพื่อใช้งานในสำนักงาน ในรูปจดหมายโต้ตอบ บันทึกข้อความ และงานพิมพ์ต่าง ๆ

ในทัศนะของจินตนา บุญงการ (ม.ป.ป. : 132) ได้ให้ความหมายของการจัดทำหนังสือราชการคล้ายกันว่า เป็นกิจกรรมที่เริ่มตั้งแต่การคิด ร่าง เขียน แต่งพิมพ์ ทำสำเนา

ความหมายของหนังสือราชการ

หนังสือราชการ ตามระเบียบงานสารบรรณ ข้อ 9 หมายความว่า เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการคือ หนังสือที่อาจใช้อ้างอิงเป็นหลักฐานยืนยันในราชการได้ และมีให้หมายความเฉพาะเอกสารที่ทางราชการเป็นเจ้าของเท่านั้น หมายความว่าเอกสารของใครก็ได้เมื่อเสนอมาและเจ้าหน้าที่รับไว้แล้วให้ถือเป็นหนังสือราชการทั้งสิ้น ส่วนความหมายของคำว่า หนังสือและเอกสารนั้น ตามพจนานุกรมราชบัณฑิตยสถานให้ความหมายไว้ว่า

หนังสือ คือ เครื่องหมายที่ใช้ชี้ชัดเขียนแทนคำพูด

เอกสาร คือ หนังสือสำคัญ

ลักษณะของหนังสือราชการ

หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ซึ่งมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ
2. หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่น ซึ่งมีใช้ส่วนราชการหรือที่มีไปถึงบุคคล

ภายนอก

3. หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่บุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ
4. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ
5. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ

จากลักษณะของหนังสือราชการดังกล่าว หนังสือที่ส่วนราชการจะต้องจัดทำได้แก่ เอกสารในข้อ 1 ข้อ 2 ข้อ 4 และข้อ 5

แบบของหนังสือราชการ

ตามข้อ 10 ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 กำหนดไว้

6 แบบคือ

1. หนังสือภายนอก
2. หนังสือภายใน
3. หนังสือประทับตรา
4. หนังสือสั่งการ
5. หนังสือประชาสัมพันธ์
6. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ. 2526 : 2) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. หนังสือภายนอก คือ หนังสือที่มีไปถึงส่วนราชการอื่น หนังสือที่มีไปถึงหน่วยงานอื่น มีใช้ส่วนราชการ หรือมีไปถึงบุคคลภายนอก
2. หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อกันภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน
3. หนังสือประทับตรา คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการ ระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกองหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการ ระดับกรมขึ้นไปเป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อกำกับตรา หนังสือประทับตราให้ใช้ได้ทั้งระหว่างส่วนราชการ กับส่วนราชการ และระหว่างส่วนราชการกับบุคคลภายนอกเฉพาะในกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ ได้แก่

- การขอรายละเอียดเพิ่มเติม
- การส่งสำเนาหนังสือ สิ่งของ เอกสาร หรือบรรณสาร
- การตอบรับทราบที่ไม่เกี่ยวกับราชการสำคัญ หรือการเงิน
- การแจ้งผลงานที่ได้ดำเนินการไว้แล้วให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ
- การเตือนเรื่องที่สำคัญ
- เรื่องซึ่งหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปกำหนดโดยทำเป็นคำสั่งให้ใช้หนังสือ

ประทับตรา

4. หนังสือสั่งการ มี 3 ชนิด คือ

4.1 คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมาย

4.2 ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้โดยจะอาศัยอำนาจของกฎหมายหรือไม่ก็ได้ เพื่อใช้เป็นหลักปฏิบัติงานเป็นประจำ

4.3 ข้อบังคับ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่กำหนดให้ใช้โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้

5. หนังสือประชาสัมพันธ์ มี 3 ชนิด คือ

5.1 ประกาศ คือ ประกาศข้อความที่ทางราชการประกาศ หรือชี้แจงให้ทราบหรือแนะแนวทางปฏิบัติ เช่น ประกาศการประกวดราคาจ้าง เป็นต้น

5.2 แถลงการณ์ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการแถลงเพื่อทำความเข้าใจในกิจการของทางราชการ หรือเหตุการณ์หรือกรณีใด ๆ ให้ทราบชัดเจนโดยทั่วกัน

5.3 ข่าว คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นสมควรเผยแพร่ให้ทราบ

6. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ คือ หนังสือที่ทางราชการทำขึ้น นอกจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น หรือหนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการและส่วนราชการรับไว้เป็นหลักฐานของทางราชการมี 4 ชนิด

6.1 หนังสือรับรอง คือ หนังสือที่ส่วนราชการออกให้เพื่อรับรองบุคคล นิติบุคคล หรือหน่วยงาน เพื่อวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใดให้ปรากฏแก่บุคคลโดยทั่วไปไม่จำเพาะเจาะจง

6.2 รายงานการประชุม คือ การบันทึกความคิดเห็นของผู้นาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุม และมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน

6.3 บันทึก คือ ข้อความที่ผู้ใดบังคับบัญชาเสนอต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชาสั่งการแก่ผู้ใดบังคับบัญชา หรือข้อความที่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่าส่วนราชการระดับกรมติดต่อกันในการปฏิบัติราชการ

6.4 หนังสืออื่น คือ หนังสือหรือเอกสารอันใดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นหลักฐานในทางราชการ ซึ่งรวมถึงภาพถ่าย ฟิล์ม แถบบันทึกเสียง แถบบันทึกภาพทัว หรือหนังสือของบุคคลภายนอกที่ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ได้รับเข้าทะเบียนของทางราชการแล้ว มีรูปแบบตามที่กระทรวง กรม จะกำหนดขึ้นใช้ตามความเหมาะสม เว้นแต่มีแบบตามกฎหมายเฉพาะเรื่องให้ทำตามแบบ เช่น โฉนด แผนที่ แบบแผนผัง สัญญา หลักฐานการสืบสวน และสอบสวน และคำร้อง เป็นต้น

อนึ่ง ระเบียบงานสารบรรณได้กำหนดให้หนังสือราชการดังกล่าวข้างต้นมีสำเนาเก็บไว้ โดยกำหนดวิธีปฏิบัติไว้ดังนี้

หนังสือที่จัดทำขึ้นโดยปกติให้มีสำเนาควบคู่กับเก็บไว้ที่ต้นเรื่อง 1 ฉบับ และให้มีสำเนาเก็บไว้ที่หน่วยสารบรรณกลาง 1 ฉบับ โดยสำเนาควบคู่ให้ผู้ลงชื่อลงลายมือชื่อ หรือลงลายมือชื่อย่อ และให้ผู้ร่าง ผู้พิมพ์ และผู้ทราลงลายมือ หรือลงลายมือชื่อย่อไว้ที่ข้างท้ายขอบล่างด้านขวาของหนังสือ ซึ่งกรณีดังกล่าวให้หมายถึงหนังสือราชการต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น โดยการจัดทำสำเนา มี 3 แบบ คือ

- ใช้ตลอดจากต้นฉบับโดยตรง
- คัดจากต้นฉบับหรือลอกจากต้นฉบับ

- ถ่ายจากต้นฉบับด้วยเครื่องถ่ายภาพ

โดยผู้รับรองต้องเป็นข้าราชการทั้งระดับ 2 หรือเทียบเท่าขึ้นไป

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำหนังสือราชการ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำหนังสือราชการ ประกอบด้วยปัจจัยพื้นฐาน 3 ประการคือ

1. คน ซึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่พิมพ์ดีด เจ้าหน้าที่ธุรการ โดยทำหน้าที่ในการพิมพ์ การโรเนียว การตรวจทาน การจัดทำหนังสือราชการ หรือเอกสารให้เป็นรูปเล่ม และเจ้าหน้าที่ผู้ร่างหนังสือราชการ รวมทั้งผู้บังคับบัญชาที่ตรวจ และแก้ไขร่างหนังสือราชการก่อนส่งพิมพ์ และ/หรือจัดทำรูปเล่มตามระบบงานที่กำหนดไว้

2. วัสดุอุปกรณ์ ได้แก่ เครื่องพิมพ์ดีด เครื่องโรเนียว เครื่องถ่ายเอกสาร กระดาษ และแบบฟอร์มต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งส่วนราชการต่าง ๆ เป็นผู้จัดซื้อเองตามที่สำคัญงบประมาณพิจารณาจัดสรรงบประมาณให้

3. ระบบงาน เมื่อพิจารณารายละเอียดแล้วพอสรุปขั้นตอนการจัดทำหนังสือราชการทั่วไปได้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดชั้นความลับ มี 4 ประเภทคือ ปกปิด ลับ ลับมาก และลับที่สุด โดยกำหนดให้ข้าราชการระดับหัวหน้าแผนก หัวหน้ากอง และหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป เป็นผู้มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดชั้นความลับ (รายละเอียดปรากฏตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2517) ซึ่งการกำหนดชั้นความลับนั้น จะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ เพื่อไม่ให้เสียหายต่อทางราชการ และต้องคำนึงถึงภาระงานสารบรรณที่จะตามมาเนื่องจากเอกสารลับนั้นไม่ว่าจะเป็นการจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา จะมีการปฏิบัติที่พิเศษออกไปจากเอกสารปกติ

ขั้นตอนที่ 2 การกำหนดชั้นความเร็ว มี 3 ชั้น คือ คำนว่นมาก และคำนวณที่สุด นอกจากนี้แล้วยังมีชั้นความหมายในกำหนดเวลาอีกประการหนึ่งด้วย ในกรณีนี้ก็เช่นเดียวกับการกำหนดชั้นความลับ กล่าวคือ ผู้หน้าที่ต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ โดยคำนึงถึงกิจกรรมหรือภาระที่จะตามมาอันเนื่อง

มาจากหนังสือที่มีชั้นความเร็ว มีข้อสังเกตว่าการกำหนดชั้นความเร็วมิได้มีการกำหนดผู้ชำนาญหน้าที่ในการกำหนดชั้นความเร็วไว้ จึงอาจทำให้การกำหนดชั้นความเร็วไม่ได้รับการเอาใจใส่ และพิจารณากำหนดอย่างรอบคอบ โดยไม่คำนึงถึงภาระของงานสารบรรณอื่น ๆ ที่ตามมา การที่เจ้าหน้าที่จะต้องเร่งปฏิบัติในการรับ การส่ง เป็นต้น ซึ่งหากได้กำหนดผู้ชำนาญหน้าที่ไว้ชัดเจน ก็จะช่วยป้องกันกรณีดังกล่าวได้

ขั้นตอนที่ 3 การร่างหนังสือ โดยปกติเจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องที่ยื่นข้อมติขออนุมัติจะเป็นผู้ร่างหนังสือ หลังจากได้ศึกษาและเข้าใจเรื่องอย่างถ่องแท้แล้ว จึงดำเนินการร่างเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาตรวจแก้ไขต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 การตรวจแก้ไข เมื่อเจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องร่างหนังสือเสร็จแล้วจะเสนอผู้บังคับบัญชาตรวจแก้ไขตามลำดับชั้นที่กำหนดไว้ หรือแล้วแต่กรณีเช่นอาจเป็นหัวหน้างาน หัวหน้าฝ่าย ถึงผู้อำนวยการกอง หรือบางกรณีอาจถึงรองหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม เป็นต้น เพื่อพิจารณาแก้ไขร่างให้ถูกต้องเหมาะสมก่อนส่งพิมพ์ต่อไป

ขั้นตอนที่ 5 การพิมพ์ งานพิมพ์นั้นในระบบราชการมีเจ้าหน้าที่พิมพ์คือเป็นผู้รับผิดชอบโดยตรง โดยกำหนดการพิมพ์ตามแบบพิมพ์ที่เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องกำหนด ซึ่งอาจพิมพ์เป็นหนังสือราชการฉบับเดียว และจะต้องมีสำเนา 2 ชุด หรือพิมพ์กระดาษไขเพื่อส่งโรเนียวจัดทำเอกสารเป็นรูปเล่มตามแต่กรณี

ขั้นตอนที่ 6 การตรวจทาน จะเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ธุรการโดยตรง เพื่อตรวจทานความถูกต้องของการพิมพ์ และส่งเจ้าหน้าที่พิมพ์แก้ไขเมื่อมีคำผิด แต่อย่างไรก็ตามเจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องจะทำการตรวจทานเพื่อความถูกต้องสมบูรณ์อีกครั้ง

ขั้นตอนที่ 7 การเสนอผู้บังคับบัญชา เมื่อหนังสือได้พิมพ์ถูกต้องแล้วเจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องจะเขียนบันทึกสรุปเรื่องเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อลงนาม โดยส่วนราชการต่าง ๆ จะมีแบบฟอร์มบันทึกกำหนดไว้เพื่อที่จะให้สรุปเนื้อหาของหนังสือ และระบุผู้บังคับบัญชาชั้นสูงสุดที่เสนอ

ขั้นตอนที่ 8 การตรวจเรื่องเก่า จากขั้นตอนที่ 7 หนังสือจะเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นซึ่งเป็นไปตามระเบียบของทางราชการเพื่อตรวจความถูกต้อง เสนอความเห็นและอื่น ๆ แล้วแต่กรณี จนถึงผู้บังคับบัญชาชั้นสูงสุดที่เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องระบุไว้โดยผู้บังคับบัญชาแต่ละชั้นที่

หนังสือแนบจะลงนามกำกับไว้ด้วยทุกครั้ง

ขั้นตอนที่ 9 การลงนาม เป็นขั้นตอนสุดท้ายของการจัดทำหนังสือราชการ

จากขั้นตอนการจัดทำหนังสือราชการทั้ง 9 ขั้นตอน การร่างหนังสือราชการเป็นหัวใจสำคัญในการจัดทำหนังสือราชการ ผู้ร่างต้องมีความรู้ในเรื่องที่จะร่าง แยกประเด็นที่เป็นเหตุที่ทำให้ต้องจัดทำหนังสือราชการขึ้น ความประสงค์ที่ควรแยกย่อยเป็นหัวข้อให้ชัดเจนเข้าใจง่ายและลงท้ายด้วยข้อสรุป ข้อตกลง ถ้าต้องการกล่าวถึง กฎ ระเบียบ หรือเอกสารอื่น ๆ ต้องระบุให้ชัดเจน โดยคำสำนวนต้องเป็นภาษาที่เหมาะสมกับลักษณะของธุรกิจ ทั้งมีความสั้น กระชับ เข้าใจง่าย ที่สำคัญที่สุดคือ ต้องแน่ใจว่าผู้รับหนังสือจะเข้าใจวัตถุประสงค์ในหนังสือนั้นถูกต้องตรงกับที่ตนต้องการ ซึ่ง จานงค์ บุญชู (2529 : 12-13) ได้กล่าวถึงหลักการสากลที่ควรตระหนักในการจัดทำหนังสือราชการ เรียกว่าหลักการ 7 C's เพราะหลักการดังกล่าวจะช่วยเกื้อกูลให้หนังสือติดต่อกับคุณค่าและประสิทธิผลสูงในการใช้ติดต่อทำความเข้าใจกัน แม้การจัดทำหนังสือราชการก็พึงควรยึดถือหลักการนี้เป็นแนวทางดำเนินการเช่นกันสาระสำคัญของหลักการ 7 C's ก็คือ

1. หลักความชัดเจน (Clearness) หมายความว่า หนังสือติดต่อก่อนที่จัดทำต้องมีความชัดเจนกระจ่างแจ้งที่สุด ทั้งในคำข้อความที่เป็นเนื้อหาสาระและในคำวลยลักษณะอักษรที่ปรากฏ
2. หลักความสะอาด (Cleanness) หมายความว่า หนังสือติดต่อก่อนที่จัดทำต้องมีความสะอาดหมดจดที่สุดทั้งในคำวลย (กระดาษ) ที่ใช้และในคำวลยลักษณะอักษรที่ปรากฏ
3. หลักความกระชับรัดกุม (Conciseness) หมายความว่า ข้อความของหนังสือที่จัดทำต้องมีความรัดกุม กระชับรัดกุม มีแต่สาระสำคัญที่ต้องการไม่เป็นเยิ่น
4. หลักความสมบูรณ์ครบถ้วน (Completeness) หมายความว่า หนังสือติดต่อก่อนที่จัดทำต้องมีความสมบูรณ์ครบถ้วนตามความประสงค์ที่ต้องการให้ฝ่ายรับได้ทราบ
5. หลักความคงเส้นคงวา (Consistency) หมายความว่า ถ้อยคำสำนวนของหนังสือที่จัดทำต้องมีลักษณะคงเส้นคงวาหรืออยู่ในร่องรอยคงที่ กล่าวคือ ใช้ถ้อยคำสำนวนตอนต้นอย่างไร เมื่อจำเป็นต้องกล่าวซ้ำในตอนหลัง ๆ ของหนังสือฉบับนั้นก็จะต้องใช้ถ้อยคำสำนวนเหมือนกัน

6. หลักความสุภาพอ่อนโยน (Courteousness) หมายความว่า ข้อความของหนังสือที่จัดทำต้องประกอบด้วยถ้อยคำสำนวนที่สุภาพอ่อนโยน โนมนำใจผู้อ่าน แสดงความมีมารยาทอันดี และเหมาะสมแก่ผู้รับ

7. หลักความถูกต้อง (Correctness) หมายความว่า ข้อความของหนังสือที่จัดทำต้องใช้ถ้อยคำสำนวนที่เป็นภาษาเขียน มีความถูกต้องตามหลักไวยากรณ์ การสะกดการันต์ ถูกต้องตามพจนานุกรมที่ประกาศใช้เป็นทางการแล้วในขณะนั้น การเว้นวรรคตอนให้ถูกต้องเหมาะสม หากจำเป็นต้องใช้ราชาศัพท์ก็จะต้องใช้ให้ถูกต้อง หากมีแบบของการจัดทำหนังสือราชการกำหนดไว้ ให้ใช้ให้ถูกต้องตามแบบที่กำหนดไว้นั้นด้วย

นอกจากนั้น ในการเขียนหนังสือราชการทุกครั้ง ควรตระหนักอยู่เสมอว่า หนังสือราชการเป็นสื่อแห่งความเข้าใจ ต้องเขียนให้เข้าใจง่าย ให้เข้าใจถูกต้องจึงจะได้ชื่อว่า เป็นผู้เขียนหนังสือที่ดี (บัวดิน ศิสตราพฤษ. 2530 : 105)

การรับและการส่งหนังสือราชการ

การรับและการส่งหนังสือราชการ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ครอบคลุมในเรื่องการรับ ตั้งแต่หนังสือนั้นเข้ามาถึงส่วนราชการจนถึงขั้นตอนการปฏิบัติ และรวมถึงการรับหนังสือภายในส่วนราชการด้วย โดยอนุโลมรวมถึงหนังสือที่จะส่งออกจากหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ผ่านหน่วยงานสารบรรณกลางจนถึงการส่งหนังสือไปยังส่วนราชการอื่นด้วย

การรับหนังสือราชการ

ความมุ่งหมายที่สำคัญของการรับหนังสือมีอยู่ 3 ประการ คือ

1. เพื่อให้หนังสือไปถึงมือผู้รับ หรือผู้ปฏิบัติเร็วที่สุด
2. เพื่อป้องกันมิให้มีการสูญหาย สะทกในการติดตามและค้นหา
3. เพื่อให้มีหลักฐานในการรับ เช่น การลงนามรับในทะเบียนและในใบรับ

(ชารี มณีศรี. 2524 : 86)

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 กำหนดวิธีการปฏิบัติในการรับและการส่งหนังสือราชการ พอสรุปเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การรับหนังสือ ลงลายมือชื่อในใบรับหนังสือหรือสมุดส่งหนังสือเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ส่งหนังสือเก็บไว้เป็นหลักฐานในการรับ และเก็บใบรับหนังสือที่มีลายมือรับไปแนบกับสำเนาฉบับที่หน่วยงานเจ้าของเรื่อง

ขั้นตอนที่ 2 พิจารณาลำดับความเร่งด่วน ที่หน้าซองจะมีตราลำดับชั้นความเร็วกำกับอยู่ เช่น ก่วนที่สุด ก่วนมาก ก่วน ก่วนภายในน. ให้พิจารณาปฏิบัติตามลำดับชั้นความเร็วนี้ก่อนที่จะเปิดซอง

ขั้นตอนที่ 3 เปิดซองหนังสือราชการ เพื่อตรวจหนังสือราชการและสิ่งที่ส่งมาด้วย (ถ้ามี) ภายในซอง

3.1 กรณีเป็นหนังสือราชการลับ ปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ.2517

3.2 กรณีเป็นหนังสือราชการปรกติ ซึ่งอาจจะเนื่องมาจากไม่ไต่ลงเลขที่หนังสือ วันที่ สิ่งที่ส่งมาด้วยไม่ครบ หรือไม่ไต่ลงลายมือชื่อ ฯลฯ มีวิธีการดำเนินงาน 3 วิธีคือ

(1) แจ้งส่วนราชการเจ้าของเรื่อง ถ้าแก้ไขไม่ไต่ลงบันทึกยกพร่องและส่งเรื่องคืนกลับส่วนราชการเจ้าของเรื่อง เช่น กรณีที่ไม่ไต่ลงลายมือ

(2) แจ้งส่วนราชการเจ้าของเรื่อง ถ้าแก้ไขไม่ไต่ลงบันทึกยกพร่องและดำเนินการต่อ เช่น กรณีที่สิ่งส่งมาด้วยไม่ครบ และทางส่วนราชการเจ้าของเรื่องจะส่งมาเพิ่มเติมภายหลัง

(3) แจ้งส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อขอแก้ไข ถ้าแก้ไขได้ดำเนินการต่อ เช่น ขอเลขที่หนังสือ ขอวันที่

3.3 กรณีหนังสือราชการถูกต้อง ดำเนินการต่อ

ขั้นตอนที่ 4 พิจารณาตามลำดับความสำคัญ พิจารณาความสำคัญของหนังสือราชการ เพราะในบางครั้งหนังสือราชการมิได้มีการบอกแจ้งไว้ที่หน้าของ ในขั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ จำเป็นจะต้องแยกหนังสือราชการที่มีลำดับความสำคัญออกจากหนังสือราชการปกติ เพื่อการดำเนินการ ที่เป็นพิเศษ เช่น เร่งความมากกว่าหนังสือราชการปกติ

ขั้นตอนที่ 5 ประทับตรารับหนังสือและลงทะเบียนหนังสือรับ เพื่อเป็นหลักฐานว่าหนังสือ ราชการนั้นผ่านขั้นตอนการรับของสารบรรณกลางแล้ว โดยต้องประทับตรารับหนังสือ ลงเลขที่ และ เวลารับ หลังจากนั้นก็จะลงทะเบียนรับหนังสือ

ขั้นตอนที่ 6 ทำบัตรตรวจค้น บัตรตรวจค้นมีเพื่อต้องการรวบรวมเรื่องใดเรื่องหนึ่งไว้ ค่ายกัน เพื่อสะดวกในการตรวจค้นว่าเรื่องราวดำเนินมาอย่างไรบ้าง ในบางส่วนราชการที่มี สถานที่ปฏิบัติราชการอยู่ในบริเวณเดียวกันสามารถค้นเรื่องใดจากหน่วยงานเจ้าของเรื่องโดยตรง ก็มักจะคัดขั้นตอนนี้ไป

ขั้นตอนที่ 7 แยกหนังสือราชการที่จะต้องจัดส่งตามหน่วยงาน การแยกหนังสือราชการ จัดส่งตามหน่วยงานที่รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่งานสารบรรณต้องทราบว่าหน่วยงานใดรับผิดชอบเรื่อง ใด และจะส่งตามเวลาที่จัดขึ้นโดยตกลงกันภายในส่วนราชการนั้น ๆ

ในกรณีที่หนังสือเวียนส่งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบนั้น ๆ และหากว่าผู้รับหนังสือเวียน เห็นสมควรส่งต่อไปยังบังคับบัญชาระดับใดทราบ ก็จัดทำสำเนาหนังสือตามจำนวนที่ต้องการและแจก จ่ายตามหน่วยงานหรือบุคคลที่เห็นสมควร (สำนักงาน ก.พ. น.ป.ป. : 17-18)

การส่งหนังสือราชการ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 กำหนดวิธีการปฏิบัติใน การส่งหนังสือราชการพอสรุปได้เป็นขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องตรวจความเรียบร้อยของหนังสือราชการ และส่ง หนังสือราชการให้หน่วยงานสารบรรณกลาง เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องจะตรวจสอบความเรียบร้อย ของเรื่องใดที่ที่สุด ดังนั้นเพื่อการลดปัญหาในขั้นตอนการจัดส่งและการรับของส่วนราชการอื่น จึง

ควรระมัดระวังโดยจะต้องตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือราชการรวมทั้งสิ่งที่ส่งไปค่ายให้ครบถ้วน และสมบูรณ์ก่อนส่งไปที่สารบรรณกลาง การดำเนินการส่งหนังสือราชการให้สารบรรณกลางควรจัดเป็นเวลาตามความเหมาะสม และข้อตกลงในแต่ละส่วนราชการ

ขั้นตอนที่ 2 ลงทะเบียนหนังสือ เจ้าหน้าที่สารบรรณกลางจะดำเนินการลงทะเบียนหนังสือ และกรณีที่ตอบหนังสือที่รับเข้ามาให้ลงทะเบียนด้วยว่า ได้ตอบหนังสือที่เท่าไร วัน เดือน ปีใด ในกรณีนี้พิจารณาตามลำดับชั้นความเร็ว

ขั้นตอนที่ 3 ลงเลขที่หนังสือและวันที่ เจ้าหน้าที่สารบรรณกลางลงเลขที่หนังสือและวันที่ ในต้นฉบับและสำเนาฉบับ 2 ชุด

ขั้นตอนที่ 4 การเก็บสำเนา เจ้าหน้าที่สารบรรณกลางเก็บสำเนาไว้ที่สารบรรณกลาง 1 ชุด และส่งคืนหน่วยงานเจ้าของเรื่อง 1 ชุด

ขั้นตอนที่ 5 ตรวจสอบความเรียบร้อยและบรรจุของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่สารบรรณกลางตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือราชการอีกครั้ง ทั้งหนังสือและสิ่งที่ส่งไปค่ายก่อนบรรจุและเจ้าหน้าที่ของ

ขั้นตอนที่ 6 ส่งหนังสือ มี 2 วิธีคือ

6.1 นำส่งเอง ในกรณีนี้เจ้าหน้าที่งานสารบรรณต้องกรอกสมุดส่งหนังสือหรือใบรับหนังสือเพื่อแนบไปค่ายให้มีหลักฐานการรับ

6.2 ส่งทางไปรษณีย์ ให้ปฏิบัติตามระเบียบการสื่อสารแห่งประเทศไทย

(สำนักงาน ก.พ. น.ป.ป. : 26-27)

การเก็บหนังสือราชการ

เมื่อหนังสือราชการผ่านไปถึงเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแล้ว ขั้นตอนที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งในระบบงานสารบรรณ คือการเก็บหนังสือราชการซึ่งเปรียบเสมือนหัวใจของการปฏิบัติราชการ การจัดระบบหนังสือและวิธีการเก็บหนังสือเพื่อการเก็บค้น และได้รับการทำลายเมื่อถึงเวลาอันควร เป็นขั้นตอนที่ต่อเนื่องจากการรับและส่งหนังสือราชการ

ความหมายของการ เก็บหนังสือราชการ

ทวิวรรพ วงศ์โกวรรพ (2528 : 16) ได้ให้ความหมายของการเก็บหนังสือราชการไว้ว่า เป็นกระบวนการจัดและเก็บหนังสือราชการให้เป็นระบบเพื่อให้ค้นหาได้ง่ายในทันทีที่ต้องการ โดยคำนึงถึงว่าได้กำหนดระบบการเก็บหนังสือราชการให้อยู่ในแหล่งปลอดภัย รวมถึงการพัฒนาฝีมือในการจัดระบบให้เหมาะสมทันสมัย และเกิดผลดีต่อการดำเนินงานด้วย

เป้าหมายในการ เก็บหนังสือราชการ

การเก็บหนังสือราชการควรกำหนดเป้าหมายในการเก็บหนังสือราชการให้ชัดเจน ซึ่งอาจจำแนกได้ดังนี้

1. ให้หนังสือราชการมีสภาพดี
2. จัดเก็บและค้นหาหนังสือราชการที่ต้องการได้ทันทีและรวดเร็ว
3. มีวิธีการจัดเก็บในระบบที่เข้าใจง่ายและยืดหยุ่นได้เมื่อมีการขยายงาน
4. เพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย สบายงานชวนให้น่าทำงาน
5. ประหยัดแรงงาน ไม่เหน็ดเหนื่อย ไม่มีอุบัติเหตุ และไม่สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บ

ประโยชน์ในการ เก็บหนังสือราชการ

การเก็บหนังสือราชการสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่หน่วยงานดังต่อไปนี้

1. ใช้เป็นหลักฐานในการดำเนินงาน
2. ใช้เป็นหลักฐานเมื่อเกิดการฟ้องร้องตามกฎหมาย
3. ใช้ทบทวนความจำ
4. ใช้เป็นเครื่องชี้แนะแนวทางปฏิบัติ
5. ใช้ในการศึกษาค้นคว้าวิจัย

6. ใช้ในการอ้างอิง

7. ใช้ในการประกอบการทำงานโดยเฉพาะการวางแผน การแก้ปัญหา การตัดสินใจ หรือใช้ในการปรับปรุงงาน (ทวิวรรณ วงศ์ไกรวรรณ. 2528 : 34)

ประเภทการ เก็บหนังสือราชการ

การเก็บหนังสือราชการตามระเบียบงานสารบรรณ แบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ

1. การเก็บระหว่างปฏิบัติ
2. การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว
3. การเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ

1. การเก็บระหว่างปฏิบัติ คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จ ให้อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าของเรื่อง โดยกำหนดวิธีการเก็บให้เหมาะสมตามขั้นตอนของการปฏิบัติงาน

2. การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว และไม่อะไรที่จะต้องปฏิบัติต่อไปอีก

3. การเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว จำเป็นจะต้องใช้ในการตรวจสอบเป็นประจำ ไม่สะดวกในการส่งไปเก็บยังหน่วยเก็บของส่วนราชการ (ภิรมย์ สิมะเสถียร. 2530 : 2)

อายุการ เก็บหนังสือราชการ

โดยปกติให้เก็บไม่น้อยกว่า 10 ปี เว้นแต่หนังสือดังต่อไปนี้

1. หนังสือที่ทองสงวนเป็นความลับ ให้ปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ

2. หนังสือที่เป็นหลักฐานทางอรรถคดี จำนวนของศาลหรือของพนักงานสอบสวน หรือหนังสืออื่นใดที่ได้มีกฎหมายหรือระเบียบแบบแผนกำหนดไว้เป็นพิเศษแล้ว การเก็บให้เป็นไปตาม

กฎหมาย และระเบียบแบบแผนว่าด้วยการนั้น

3. หนังสือที่เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ขนบธรรมเนียม จารีตประเพณี สถิติ หลักฐาน หรือเรื่องที่ควรใช้สำหรับศึกษาค้นคว้าหนังสืออื่นในลักษณะเดียวกันให้เก็บไว้เป็นหลักฐานทางราชการตลอดไป หรือตามที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากรกำหนด

4. หนังสือที่ไ้ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว และเป็นคู่มือสำเนาที่มีต้นเรื่องจะค้นได้จากที่อื่นให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 5 ปี

5. หนังสือที่เป็นเรื่องธรรมดาสามัญ ซึ่งไม่มีความสำคัญและเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นเป็นประจำเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 1 ปี

ในกรณีหนังสือที่เกี่ยวกับการเงินเชิงมิใช่เป็นเอกสารสิทธิ หากเห็นว่าไม่มีความจำเป็นต้องเก็บไว้ถึง 10 ปี ให้ทำความตกลงกับกระทรวงการคลังเพื่อขอทำลายได้

ขั้นตอนการเก็บหนังสือราชการ

การเก็บหนังสือราชการ แบ่งออกเป็นการเก็บระหว่างปฏิบัติ การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว และการเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ

1. การเก็บระหว่างปฏิบัติ คือ การเก็บหนังสือราชการที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จให้อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าของเรื่อง โดยกำหนดวิธีการเก็บให้เหมาะสมตามขั้นตอนของการปฏิบัติ ประการสำคัญจะต้องจัดแฟ้มสำหรับเก็บไว้ให้เพียงพอ อาจมีแฟ้มดังนี้

1.1 แฟ้มกำลังจัดทำ บรรจุเรื่องที่อยู่ในระหว่างปฏิบัติ หรือยังจัดทำไม่เสร็จตามภาระหน้าที่ (ใช้แฟ้มเขียว)

1.2 แฟ้มรอตอบ เรื่องในแฟ้มนี้ระบายมาจากแฟ้มกำลังจัดทำ เป็นเรื่องที่ปฏิบัติเสร็จในภาระหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ขั้นตอนที่หนึ่งแล้ว แต่เรื่องยังปฏิบัติไม่จบต้องรอการตอบจากส่วนราชการอื่นอยู่

1.3 แฟ้มรอเก็บ เรื่องในแฟ้มนี้เป็นเรื่องต่าง ๆ ที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติจัดทำเสร็จแล้วเพื่อรอการส่งเก็บตามระเบียบต่อไป ควรจัดหาแฟ้มรอเก็บไว้ให้มากพอกับจำนวนหนังสือเรื่อง

ต่าง ๆ และทำสารบัญเรื่องไว้ที่ปกหน้าคานในคัย

1.4 เพิ่มระเบียบปฏิบัติ เรื่องในเล่มนี้เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับระเบียบราชการต่าง ๆ หากจัดแบ่งเป็น 2 ประเภทคือ ระเบียบทั่วไป และระเบียบเกี่ยวกับการเงินโดยแยกเล่มเก็บแล้วทำสารบัญเรื่องประจำเล่มไว้ที่ปกหน้าคานในจะสะดวกต่อการค้นหา (สุภรณ์ ประชัยแก้ว. 2526 : 139)

2. การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว ให้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 จัดทำบัญชีหนังสือส่งเก็บ ให้เจ้าของเรื่องจัดทำบัญชีหนังสือส่งเก็บอย่างน้อยให้มีต้นฉบับและสำเนาฉบับสำหรับเจ้าของเรื่องและหน่วยเก็บ เก็บไว้อย่างละฉบับ โดยให้กรอกรายละเอียดต่าง ๆ โดยเฉพาะอายุการเก็บหนังสือไว้ด้วย ทั้งนี้เพราะเจ้าของเรื่องยอมเป็นผู้ที่ทราบค่าหนังสือฉบับนั้นมีความสำคัญอย่างไร และสมควรเก็บไว้นานเพียงใด

ขั้นตอนที่ 2 ส่งหนังสือไปยังหน่วยเก็บ ให้เจ้าของเรื่องจัดส่งหนังสือและเรื่องปฏิบัติทั้งปวงที่เกี่ยวข้องกับหนังสือนั้น พร้อมทั้งบัญชีหนังสือส่งเก็บไปให้หน่วยเก็บที่ส่วนราชการนั้น ๆ กำหนด

ขั้นตอนที่ 3 ประทับตรากำหนดเก็บหนังสือ เมื่อหน่วยเก็บได้รับเรื่องจากเจ้าของเรื่องแล้ว ให้เจ้าหน้าที่หน่วยเก็บประทับตรากำหนดเก็บหนังสือ และลงลายมือชื่อยกกำกับตรา

ขั้นตอนที่ 4 ลงทะเบียนหนังสือเก็บ ให้เจ้าหน้าที่หน่วยเก็บลงทะเบียนหนังสือเก็บไว้เป็นหลักฐาน

ขั้นตอนที่ 5 เก็บหนังสือ ให้เจ้าหน้าที่หน่วยเก็บจัดเก็บหนังสือให้เหมาะสม และดำเนินการทำลายเมื่อครบอายุการเก็บหนังสือ

3. การเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้วแต่จำเป็นจะต้องใช้ในการตรวจสอบเป็นประจำไม่สะดวกในการส่งไปเก็บยังหน่วยเก็บ ให้เจ้าของเรื่องกระทำโดยให้เจ้าของเรื่องเก็บเป็นเอกเทศ หรือโดยแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ขึ้นรับผิดชอบก็ได้ เมื่อหมดความจำเป็นที่ต้องใช้หนังสือในการตรวจสอบแล้วให้จัดส่งหนังสือนั้นไปยังหน่วยเก็บของส่วนราชการ โดยให้ถือปฏิบัติเช่นเดียวกับการเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้วโดยอนุโลม

การรักษาหนังสือราชการ

การรักษาหนังสือราชการ เป็นขั้นตอนหนึ่งของการเก็บหนังสือราชการ โดยให้มีการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ในกรณีการเก็บหนังสือปกติให้เจ้าหน้าที่ระมัดระวังรักษาหนังสือให้อยู่ในสภาพใช้การในราชการได้ทุกโอกาส
2. ในกรณีที่หนังสือชำรุดเสียหาย ให้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้
 - 2.1 ต้องรีบซ่อมให้ใช้ราชการได้เหมือนเดิม
 - 2.2 หากชำรุดเสียหายจนไม่สามารถซ่อมแซม ให้คงสภาพเดิมได้ ให้ปฏิบัติดังนี้
 - (1) รายงานให้ผู้นั่งคัมบัญชีทราบ
 - (2) หมายเหตุไว้ในทะเบียนเก็บ
 - 2.3 ในกรณีที่หนังสือสูญหาย ให้ดำเนินการดังนี้
 - (1) หนังสือทั่วไปสูญหายของหาสำเนามาแทน
 - (2) เอกสารสิทธิตามกฎหมายหรือหนังสือสำคัญที่เป็นการแสดงเอกสารสิทธิสูญหายให้ดำเนินการแจ้งความต่อพนักงานสอบสวน
(สำนักงาน ก.พ. ม.ป.ป. : 33-35)

การยืมหนังสือราชการ

โดยเหตุที่หนังสือราชการจัดเป็นเอกสารสำคัญของทางราชการ และในทางปฏิบัติ หนังสือราชการเรื่องหนึ่ง ๆ จะมีเพียงจำนวนจำกัดและไม่ก็สำเนา หากชำรุดและเสียหายจะเป็นผลเสียต่อการปฏิบัติงาน และการใช้อ้างอิงของส่วนราชการและอาจส่งผลกระทบต่อความเสียหายของการบริหารราชการโดยส่วนรวมได้ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 จึงได้กำหนดเงื่อนไขต่าง ๆ เกี่ยวกับการยืมหนังสือราชการ ทั้งการยืมหนังสือราชการ ทั้งการยืมหนังสือที่ส่งเก็บหน่วยกลาง หนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จ และหนังสือที่เก็บไว้ เพื่อใช้ในการตรวจสอบเพื่อให้ส่วน

ราชการต่าง ๆ ใดถือเป็นแนวทางปฏิบัติเดียวกัน (ทวิวรรณ วงศ์โกวรรณ. 2528 : 43)

การยืมหนังสือราชการเป็นขั้นตอนที่เกิดขึ้นในระหว่างการเก็บหนังสือราชการและการรักษาหนังสือราชการที่ระบียบมา ได้กำหนดไว้ดังนี้

1. ลักษณะการยืม

1.1 การยืมหนังสือราชการระหว่างส่วนราชการ ผู้ยืมและผู้อนุญาตให้ยืมต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการระดับกองขึ้นไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

1.2 การยืมหนังสือราชการภายในส่วนราชการเดียวกัน ผู้ยืมและผู้อนุญาตให้ยืมต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการระดับแผนกขึ้นไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

การให้บุคคลภายนอกยืมหนังสือราชการจะกระทำได้ เว้นแต่จะให้คูหรือคัดลอกหนังสือราชการ ทั้งนี้จะต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกองขึ้นไปหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายก่อน

2. ขั้นตอนการยืม พอสรุปได้ดังนี้

2.1 การยืมหนังสือราชการที่ส่งเก็บแล้ว ให้ปฏิบัติดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 แจ้งความประสงค์ ผู้ยืมจะต้องแจ้งให้ทราบว่าเรื่องที่จะยืมนั้นจะนำไปใช้ในราชการใด

ขั้นตอนที่ 2 มอบหลักฐานการยืมให้เจ้าหน้าที่หน่วยเก็บ เมื่อผู้อนุญาตให้ยืมอนุญาตแล้ว ผู้ยืมจะต้องมอบหลักฐานการยืมให้เจ้าหน้าที่หน่วยเก็บ

ขั้นตอนที่ 3 ผู้ยืมลงชื่อรับเรื่องที่ยืม ให้ผู้ยืมลงชื่อรับเรื่องที่ยืมไว้ในบัตรยืมหนังสือ

ขั้นตอนที่ 4 รวบรวมหลักฐานการยืม ให้เจ้าหน้าที่หน่วยเก็บรวบรวมหลักฐานการยืม โดยเรียงลำดับวันเก็บไว้ เพื่อติดตามทวงถาม

ขั้นตอนที่ 5 เก็บบัตรยืมหนังสือ ให้เจ้าหน้าที่หน่วยเก็บเก็บบัตรยืมหนังสือไว้แทนที่หนังสือที่ถูกยืมไป

2.2 การยืมหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จ หรือหนังสือที่เก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบให้ถือปฏิบัติเช่นเดียวกับการยืมหนังสือที่ส่งเก็บแล้วโดยอนุโลม (สำนักงาน ก.พ. น.ป.ป. : 36)

การค้นหาหนังสือราชการ

การตัดสินใจในการบริหารทุกเรื่อง ทุกระดับชั้น ทุกหน่วยงาน จำเป็นต้องมีข้อมูลหลักฐานอ้างอิงประกอบในการดำเนินงาน ขั้นตอนต่อไปนี้จะช่วยให้การค้นหาหนังสือที่ต้องการใช้อ้างอิงสามารถทำได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

ขั้นตอนในการค้นหาหนังสือราชการ

1. เมื่อจะต้องปฏิบัติงานเรื่องใดเรื่องหนึ่ง และจำเป็นที่จะต้องใช้อ้างอิงหนังสือราชการอ้างอิงให้ศึกษาเสียก่อนว่า เรื่องนั้นควรอยู่ในแฟ้มใด เก็บไว้ในลิ้นชักไหน
2. ค้นหาลิ้นชักตู้เก็บเอกสารที่เราต้องการ โดยดูป้ายชื่อหน้าลิ้นชัก
3. มองหาหมวดแฟ้มใหญ่ทางซ้ายมือของลิ้นชักก่อน
4. แล้วเลยไปดูที่หมวดแฟ้มย่อย (หากมี) แล้วเลยไปดูที่แถบชื่อแฟ้มที่อยู่ถัดมาทางซ้ายขวามือตามลำดับ ซึ่งจะทำให้เราค้นหาแฟ้มที่ต้องการพบ
5. นำแฟ้มเอกสารที่ต้องการออกมา
6. เปิดแฟ้มออกค้นหาเรื่องที่ต้องการหากรู เลขที่ หรือวันเดือนปี ของหนังสือแนบท้าย ก็จะทำให้การค้นหาหนังสือราชการสามารถทำได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

การทำลายหนังสือราชการ

การบริหารงานสารบรรณที่ดีและมีประสิทธิภาพนั้น ไม่ใช่แค่เพียงการเก็บหนังสือราชการให้เป็นระบบเป็นระเบียบเรียบร้อย และสามารถค้นหาได้โดยง่ายรวดเร็วเท่านั้น ยังต้องคำนึงถึงการทำลายหนังสือราชการที่ไม่มีคุณค่าและความจำเป็นอีกด้วย เพราะถ้าปราศจากการทำลายหนังสือราชการแล้ว ปริมาณหนังสือราชการก็จะมีปริมาณเพิ่มมากขึ้นอันจะก่อให้เกิดปัญหาในเรื่องสถานที่เก็บ รวมทั้งประสิทธิภาพในการค้นหาหนังสือราชการที่ต้องการใช้ก็จะลดน้อยลง

ความหมายของการทำลายหนังสือราชการ

การทำลายหนังสือราชการ หมายถึง กระบวนการแปรสภาพหนังสือราชการจากลักษณะเดิมไปในลักษณะที่แตกต่างจากลักษณะเดิมของหนังสือราชการ โดยใช้วิธีการหนึ่งวิธีการใด ซึ่งไม่สามารถทราบข้อความหรือพิสูจน์ข้อความได้ครบสมบูรณ์เช่นลักษณะเดิมได้

จากคำนิยามข้างต้น การทำลายหนังสือราชการจึงหมายถึง ขั้นตอนการดำเนินการนับตั้งแต่การพิจารณาตรวจสอบ การคัดเลือกจำแนกหนังสือราชการที่สมควรทำลาย (โดยการพิจารณาจากระยะการเก็บรักษาตามกฎหมายหรือระเบียบกำหนดไว้) เสนอรายงานและจัดทำบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอทำลาย เมื่อได้รับอนุมัติให้ทำลายหนังสือราชการได้จึงจะดำเนินการทำลายหนังสือราชการ โดยใช้เครื่องมือเผา หรือโดยวิธีอื่นใดแล้วแต่กรณี พร้อมทั้งรายงานผลการปฏิบัติงานการทำลายหนังสือราชการอาจทำได้โดย

1. วิธีเผา

2. ใช้เครื่องทำลายเอกสารไฟฟ้า

3. หรือใช้วิธีอื่นใด เช่น การฉีกหนังสือราชการให้ละเอียดจนไม่สามารถอ่านข้อความได้ แต่มักไม่ค่อยนิยมกันเพราะแม้ว่าจะเปลี่ยนสภาพหนังสือราชการแต่บางครั้งยังสามารถอ่านข้อความบางตอนได้อย่างไรก็ตามการนำหนังสือราชการที่ได้รับอนุมัติให้ทำลายโดยการแปรสภาพในลักษณะอื่น ๆ เช่น นำไปพับเป็นถุงกระดาษ หรือการขุ้มทิ้งไม่ถือเป็นการทำลายหนังสือราชการแต่ประการใด

โดยปกติแล้วหนังสือราชการที่ทุกหน่วยจัดเก็บไว้ ก่อนที่จะดำเนินการทำลายหนังสือราชการจะต้องขออนุมัติทำลายหนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ก่อนทุกครั้ง ยกเว้นจะมีกฎหมายหรือระเบียบกำหนดวิธีการบางอย่างเพิ่มเติม หรือหนังสือราชการบางชนิดที่ไม่มีความจำเป็นอาจฉีกทำลายได้โดยไม่ต้องขออนุมัติทำลาย ได้แก่ กระดาษรองที่ใส่แล้ว สำเนาหนังสือราชการที่เกินความจำเป็น เอกสารที่โรเนียวเหลือหรือไม่ใช้แล้ว ของที่ชำรุดหนังสือราชการต่าง ๆ เป็นต้น (ทวีวรรณ วงศ์โกธรณ. 2528 : 36-37)

สำหรับขั้นตอนการปฏิบัติงานในการทำลายหนังสือราชการ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ได้กำหนดไว้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การดำเนินการสำรวจ ระเบียบฯ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการเก็บหนังสือดำเนินการสำรวจหนังสือที่ครบกำหนดอายุการเก็บในปีหนึ่ง ๆ ทั้งหนังสือที่ส่วนราชการนั้นเก็บรักษาไว้เองและหนังสือที่ส่วนราชการนั้น นำไปฝากเก็บไว้ที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร แล้วจัดทำบัญชีหนังสือขอทำลายเสนอหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือราชการต่อไป ทั้งนี้ให้เสร็จภายใน 60 วันนับแต่วันสิ้นปีปฏิทิน

ขั้นตอนที่ 2 การแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือราชการ คณะกรรมการทำลายหนังสือราชการซึ่งหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมแต่งตั้งนี้ จะต้องประกอบด้วยประธานกรรมการและกรรมการอีกอย่างน้อยสองคน โดยพิจารณาแต่งตั้งจากข้าราชการตั้งแต่ระดับ 3 หรือเทียบเท่าขึ้นไป

หากปรากฏว่า ประธานกรรมการไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้กรรมการที่มาประชุมเลือกกรรมการคนหนึ่งทำหน้าที่ประธาน และเมื่อมีความเห็นขัดแย้งเกิดขึ้นในการพิจารณาหนังสือให้ถือเอาเสียงข้างมากของกรรมการเป็นข้อยุติ โดยให้ทำบันทึกความเห็นขัดแย้งไว้ด้วย

ขั้นตอนที่ 3 การพิจารณาหนังสือของคณะกรรมการทำลายหนังสือ ในการพิจารณาหนังสือขอทำลายนี้ ระเบียบฯ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติของคณะกรรมการทำลายหนังสือราชการไว้ดังนี้

3.1 กรณีที่คณะกรรมการทำลายหนังสือมีความเห็นว่า หนังสือฉบับใดไม่ควรทำลาย และควรขยายเวลาการเก็บออกไป ให้บันทึกเป็นความเห็นลงในบัญชีหนังสือขอทำลาย พร้อมทั้งแก้ไขอายุการเก็บหนังสือในตารางกำหนดเก็บหนังสือ และประธานคณะกรรมการทำลายหนังสือลงลายมือชื่อกำกับการแก้ไขไว้ด้วย

3.2 กรณีที่คณะกรรมการทำลายหนังสือมีความเห็นว่า หนังสือฉบับใดควรทำลาย ให้บันทึกเครื่องหมายกากบาท (X) ลงในบัญชีหนังสือขอทำลาย

3.3 คณะกรรมการทำลายหนังสือ ทำรายงานผลการพิจารณาหนังสือขอทำลาย พร้อมความเห็นขัดแย้ง (ถ้ามี) เสนอต่อหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม เพื่อพิจารณาสั่งการต่อไป

ขั้นตอนที่ 4 การพิจารณาของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม เมื่อหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมได้รับรายงานการพิจารณาหนังสือขอทำลายจากคณะกรรมการทำลายหนังสือแล้ว ก็จะพิจารณาสั่งการแยกเป็น 2 กรณี

4.1 กรณีที่เห็นว่าหนังสือฉบับใดยังไม่ควรทำลาย ก็จะต้องทำให้เก็บหนังสือฉบับนั้นจนกว่าจะถึงกำหนดการทำลายหนังสือครั้งต่อไป และจัดส่งหนังสือเหล่านี้ไปเก็บที่หน่วยเก็บของส่วนราชการนั้นตามเดิม

4.2 กรณีที่เห็นว่าหนังสือฉบับใดควรทำลาย ก็ให้จัดส่งบัญชีหนังสือขอทำลายไปยังกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร เพื่อขอความเห็นชอบก่อน เว้นแต่หนังสือบางประเภทที่ส่วนราชการได้ทำความตกลงกับกองจดหมายเหตุแห่งชาติ ขอยกเว้นไว้ก่อนแล้ว

เมื่อพิจารณาเห็นว่า หนังสือฉบับใดควรทำลายให้ส่วนราชการระดับกรมจัดส่งบัญชีหนังสือขอทำลายไปยังกองจดหมายเหตุแห่งชาติ เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อน

ขั้นตอนที่ 5 การพิจารณาของกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร เมื่อกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ได้รับบัญชีหนังสือขอทำลายของส่วนราชการหนึ่ง ๆ ผลการพิจารณาให้ความเห็นอาจปรากฏเป็น 2 กรณีคือ

5.1 กรณีกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร พิจารณาตรวจสอบแล้ว เห็นชอบด้วยให้แจ้งให้ส่วนราชการนั้น ๆ ทราบเพื่อดำเนินการทำลายต่อไป

5.2 กรณีกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร พิจารณาแล้วเห็นว่า หนังสือฉบับใดควรขยายอายุการเก็บออกไป ให้แจ้งส่วนราชการนั้นทราบและให้ส่วนราชการนั้นดำเนินการแก้ไขตามความเห็นของกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร

อนึ่ง หากกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร เห็นว่าหนังสือฉบับใดควรส่งไปเก็บไว้ที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ให้ส่วนราชการถือปฏิบัติตามนั้น

อย่างไรก็ดีในตอนท้ายยังได้กำหนดไว้ด้วยว่าเพื่อประโยชน์ในการทำลายหนังสือนี้ กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร จะส่งเจ้าหน้าที่มาร่วมตรวจสอบหนังสือราชการของส่วนราชการนั้นก็ได้

ขั้นตอนที่ 6 การทำลายหนังสือราชการ เมื่อบัญชีหนังสือขอทำลายของส่วนราชการได้ผ่านความเห็นชอบจากกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากรแล้ว หรือกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ไม่แจ้งผลการพิจารณามิฉะนั้นหนังสือขอทำลายให้ส่วนราชการทราบภายใน 60 วัน นับแต่วันที่ส่วนราชการได้ส่งเรื่องไปยังกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากรก็ดี ให้ส่วนราชการนั้น

ดำเนินการทำลายหนังสือราชการต่อไป

ในการทำลายหนังสือราชการนั้น คณะกรรมการทำลายหนังสือต้องควบคุมการทำลายหนังสือโดยการเผาหรือวิธีการอื่นใดที่จะไม่ให้หนังสือเหล่านั้นสามารถอ่านเป็นเรื่องได้อีก เมื่อดำเนินการทำลายเสร็จเรียบร้อยแล้วคณะกรรมการทำลายหนังสือจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานโดยลงนามร่วมกันเสนอหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมทราบ (สำนักงาน ก.พ. ม.ป.ป. 50-52)

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวกับปัญหาและแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานสารบรรณโดยเฉพาะนั้น ยังไม่มีผู้วิจัยไว้ จะมีแต่เพียงการวิจัยซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงานธุรการ โดยได้กล่าวไว้เพียงบางส่วน และพอจะนำมากล่าวไว้ในที่นี้ดังนี้

บุสดี ทรัพย์สาร (2527) ได้ศึกษาปัญหาการบริหารงานสารบรรณในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยวิธีการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณในคณะ สำนักและหน่วยงานในสถาบัน และจากการสังเกตของผู้วิจัยในฐานะที่ปฏิบัติงานรับผิดชอบในแผนกสารบรรณ พบว่าเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานสารบรรณส่วนใหญ่ยังไม่มีความรู้ในระบบงานสารบรรณคือ การปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบการจัดเก็บเอกสารยังไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้หาเอกสาร เรื่องที่ต้องการไม่พบเมื่อต้องการนำมาใช้ ผู้บริหารในบางหน่วยงานไม่ได้ให้ความสำคัญต่อการบริหารงานสารบรรณ อุปสรรคในการบริหารงานสารบรรณไม่ครบถ้วนเพียงพอ สถานที่ทำงานในบางหน่วยคับแคบ ทำให้ไม่มีพื้นที่สำหรับตั้งตู้เก็บเอกสาร บางหน่วยงานไม่มีคนเก็บหนังสือ เจ้าหน้าที่บางหน่วยงานรู้ดีว่างานในความรับผิดชอบมีมากจนเกินไปและต้องปฏิบัติงานนอกเหนือหน้าที่ด้วย เช่น พิมพ์หนังสือ บางหน่วยงานเจ้าหน้าที่จัดทำหนังสือไม่เข้าใจระเบียบปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดทำหนังสือ เช่น การใช้คำขึ้นต้น คำลงท้าย หลักการเขียนหนังสือราชการ และอื่น ๆ หลายหน่วยงานไม่เคยมีการทำลายเอกสาร ทำให้ที่เก็บเอกสารไม่เพียงพอ

สมบัติ เทคน้อย (2527) ได้ศึกษาปัญหาการบริหารงานในกองธุรการวิทยาเขตที่สังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยศึกษาและเปรียบเทียบระดับปัญหาการบริหารงานธุรการ 5 ด้าน

ได้แก่ งานสารบรรณ งานการเงินและบัญชี งานการเจ้าหน้าที่ งานพัสดุ และอาคารสถานที่ของ
กลุ่มปฏิบัติงานและกลุ่มผู้รับบริการ ผลการศึกษาปัญหาการบริหารงานธุรการค้ำสารบรรณพบว่า
ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการในแต่ละวิทยาเขตมีระดับของปัญหาในระดับปานกลาง และไม่แตกต่างกัน
กันในระหว่างวิทยาเขต แต่แตกต่างกันเมื่อเปรียบเทียบระหว่างผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการรวม
ทุกวิทยาเขต โดยกลุ่มผู้รับบริการมีระดับปัญหาสูงกว่าผลการวิเคราะห์ดังกล่าวอาจเป็นผลมาจาก
การบริหารงานสารบรรณนั้นมีกฎเกณฑ์ และระเบียบในการปฏิบัติที่ใช้ในทุกวิทยาเขตที่เป็นลักษณะ
เดียวกันและเป็นไปตามระเบียบราชการทั่ว ๆ ไป จึงทำให้การบริหารงานค้ำสารบรรณในแต่ละ
วิทยาเขตมีปัญหามาแตกต่างกัน การที่กลุ่มผู้รับบริการมีระดับปัญหาสูงกว่ากลุ่มผู้ปฏิบัติงานนั้นอาจ
เป็นเพราะว่า กลุ่มผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นข้าราชการสาย ก และไม่คุ้นเคยกับงานสารบรรณ
เมื่อไปติดต่อขอรับบริการทางค้ำสารบรรณจึงมักมีปัญหา ส่วนกลุ่มผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ
สาย ค ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานสารบรรณเป็นอย่างดี เพราะเป็นหน้าที่ที่จะ
ต้องปฏิบัติอยู่เป็นประจำ จึงทำให้ระดับปัญหาทางค้ำสารบรรณต่ำ

ภรณี วาจาสิทธิ์ (2529) ได้ศึกษาบทบาทของสำนักงานเลขานุการในสังกัดคณะ สถาบัน
และสำนัก ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ในทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และ
เจ้าหน้าที่ที่มีบทบาทที่เป็นจริง และบทบาทที่คาดหวังในงาน 7 ด้าน คือ งานเลขานุการและ
บริหารงานทั่วไป งานสารบรรณ งานการเงินและการบัญชี งานพัสดุ งานอาคารสถานที่ งาน
ประชาสัมพันธ์ และงานบุคลากร ผลการศึกษาพบว่าทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่
ที่มีบทบาทที่เป็นจริงของงานสารบรรณ มีคะแนนเฉลี่ยรวม 2.61 ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับปฏิบัติงานมาก
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การรวบรวมเอกสารเพื่อทำสาย การจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน
ปรากฏว่าอยู่ในระดับปฏิบัติจริงน้อย สำหรับทัศนะของผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่มีบทบาท
ที่คาดหวังของงานสารบรรณ มีคะแนนเฉลี่ยรวม 3.34 ซึ่งมีค่าอยู่ในระดับควรปฏิบัติมาก เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การจัดทำหลักฐานทะเบียนรับและส่งหนังสือราชการ การจัดทำร่าง
โต้ตอบ บันทึก ย่อเรื่อง ทรวจทานหนังสือราชการ การอำนวยความสะดวกในด้านการบริการแก่
คณาจารย์ในงานสารบรรณ ปรากฏอยู่ในระดับควรปฏิบัติมากที่สุด

เอลเดน (Alden 1975 : 77-86) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ภาระหน้าที่ของอธิการบดีมหาวิทยาลัย (The Responsibilities of a University President) เมื่อปี ค.ศ. 1975 โดยศึกษาทั้งมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนในรัฐทางใต้ ประมาณ 200 แห่ง ปรากฏว่าอธิการบดีส่วนใหญ่ใช้เวลาเพียง 25 % ของเวลาในการปฏิบัติงานทั้งหมดบริหารงานวิชาการ ส่วนเวลาที่เหลือใช้ในการบริหารงานธุรการทั้งสิ้น งานธุรการของอธิการบดีส่วนใหญ่ไม่ได้แก่งานสั่งการต่าง ๆ งานวางแผน งานการเงิน และงานติดต่อกับบุคคลหรือหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก เพื่อแสวงหาความร่วมมือต่าง ๆ งานการประชุม เป็นต้น และงานที่เป็นปัญหามากที่สุด ได้แก่งานติดต่อกับเอกสารและทางโทรศัพท์ อธิการบดีจึงจำเป็นต้องมีเลขานุการส่วนตัว (Personal secretary) เพื่อช่วยปฏิบัติงานติดต่อกับเอกสารและทางโทรศัพท์ การต้อนรับแขกและนัดหมาย การจัดเก็บเอกสารและค้นเอกสาร การเตรียมวัสดุสำนักงาน ตลอดจนการจัดตกแต่งสำนักงาน อธิการบดีจำเป็นต้องรับผิดชอบงานติดต่อกับเอกสาร ถึงแม้ว่าเขาจะไม่ได้พิมพ์หนังสือเองแต่ก็ต้องรับผิดชอบต่อความในเอกสารต่าง ๆ ที่เขาเป็นผู้ลงนาม ฉะนั้นผู้วิจัยได้ชี้ให้เห็นว่า อธิการบดีต้องเป็นผู้นำในงานธุรการด้วย เพื่อติดต่อกับบุคคลทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยให้เข้าใจตรงกันทุกฝ่าย

สมมุติฐานการวิจัย

ทัศนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตรแตกต่างกัน

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาค้นคว้าดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
3. วิธีการสร้างเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 117 คน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

(1) ผู้บริหาร ได้แก่ ผู้ดำรงตำแหน่งคณบดี ผู้อำนวยการ หัวหน้าภาควิชา และหัวหน้ากอง จำนวน 47 คน

(2) เจ้าหน้าที่ ได้แก่ ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณ ซึ่งดำรงตำแหน่งเลขานุการคณะ สำนักและสถาบัน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป พนักงานธุรการ และเจ้าหน้าที่ธุรการ ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในคณะ สำนัก สถาบัน และกองต่าง ๆ จำนวน 70 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ตามขั้นตอนดังนี้

(1) แบ่งประชากรออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหารและกลุ่มเจ้าหน้าที่

(2) สุ่มกลุ่มตัวอย่างจากข้อ (1) โดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง โดยง่ายด้วยวิธีการจับฉลาก ได้กลุ่มตัวอย่างดังนี้

กลุ่มผู้บริหาร จำนวน 41 คน

กลุ่มเจ้าหน้าที่ จำนวน 62 คน

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ตำแหน่ง	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ผู้บริหาร		
คณบดี	7	6
ผู้อำนวยการ	8	7
หัวหน้าภาควิชา	31	27
หัวหน้ากอง	1	1
รวมทั้งสิ้น	47	41
เจ้าหน้าที่		
เลขานุการคณะ สำนัก และสถาบัน	8	7
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	23	20
พนักงานธุรการ	20	18
เจ้าหน้าที่ธุรการ	19	17
รวมทั้งสิ้น	70	62

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นสำหรับถามทัศนะของผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามทัศนะของผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับคือ มีปัญหามากที่สุด มีปัญหามาก มีปัญหามากกลาง มีปัญหาน้อย และมีปัญหาน้อยที่สุด จำนวน 38 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 ด้านคือ

1. ด้านการจัดทำหนังสือราชการ จำนวน 15 ข้อ
2. ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ จำนวน 9 ข้อ
3. ด้านการเก็บรักษาและการยื่นหนังสือราชการ จำนวน 9 ข้อ
4. ด้านการทำลายหนังสือราชการ จำนวน 5 ข้อ

3. วิธีการสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 3.1 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากลวิน สายยศ และอังคณา สายยศ (2524 : 133-137)
- 3.2 ศึกษาระเบียบ แนวปฏิบัติ และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานสารบรรณ
- 3.3 สร้างแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าโดยใช้ข้อมูลจากข้อ 3.2
- 3.4 หาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปให้ผู้มีประสบการณ์งานสารบรรณ ผู้เชี่ยวชาญทางด้านแบบทดสอบ และอาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาโท พิจารณาข้อความในแบบสอบถามจากนั้นคัดเลือกข้อความที่ใช้ได้ และได้รับการ

ปรับปรุงแก้ไขให้คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง

3.5 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยที่วิทยาเขตบางเขนและวิทยาเขตปทุมวัน จำนวน 30 คน

3.6 หากค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามรายข้อ โดยใช้เทคนิค 25 เปอร์เซนต์ มีวิธีการดังนี้

3.6.1 ทราบให้คะแนนแล้วเรียงคะแนนจากสูงไปต่ำ

3.6.2 ตัด 25 % กลุ่มสูง และกลุ่มต่ำของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด มาเป็นตัวแทนในการประเมินค่าคำถามในแต่ละข้อ

3.6.3 หากคะแนนเฉลี่ยแต่ละข้อ โดยใช้ t -test แล้วเลือกเอาเฉพาะข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกสูง คือ มีค่า t เท่ากับ หรือมากกว่า 1.75 ขึ้นไปสำหรับใช้ในการวิจัยต่อไป ปรากฏว่าได้แบบสอบถามสำหรับการวิจัยในตอนที่ 2 ทั้งหมด 38 ข้อ เป็นทั้งการจับทำหนังสือราชการ 15 ข้อ ทั้งการรับและการส่งหนังสือราชการ 9 ข้อ ทั้งการเก็บรักษาและการรับหนังสือราชการ 9 ข้อ และทั้งการทำลายหนังสือราชการ 5 ข้อ

3.7 หากค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9465 แสดงว่าแบบสอบถามฉบับนี้มีค่าความเชื่อมั่นสูง เหมาะสมสำหรับนำไปใช้ในการวิจัยครั้งนี้ต่อไป

3.8 การวิเคราะห์ข้อความในแบบสอบถาม กำหนดคะแนนในแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ดังนี้

มีปัญหามากที่สุด	เท่ากับ	5
มีปัญหามาก	เท่ากับ	4
มีปัญหามากปานกลาง	เท่ากับ	3
มีปัญหาน้อย	เท่ากับ	2
มีปัญหาน้อยที่สุด	เท่ากับ	1

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง จำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งสิ้น 103 ฉบับ ได้รับคืนจำนวน 91 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 88.34 ดังแสดงในตาราง 2

ตาราง 2 แสดงจำนวนแบบสอบถามที่ส่งและได้รับคืนจากกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนแบบสอบถาม ที่ส่งไป (ฉบับ)	จำนวนแบบสอบถาม ที่ได้รับคืน (ฉบับ)	ได้รับคืนคิดเป็นร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม
1. ผู้บริหาร	41	34	33.01
2. เจ้าหน้าที่	62	57	55.33
รวม	103	91	88.34

การจัดกระทำกับข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาจำนวน 91 ฉบับ มาตรวจสอบความสมบูรณ์ ผลปรากฏว่าแบบสอบถามที่ได้รับคืนมีความสมบูรณ์ทั้ง 91 ฉบับ

2. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาจัดแยกเป็นกลุ่มคือ กลุ่มผู้บริหาร และกลุ่มเจ้าหน้าที่

3. ในแบบสอบถามตอนที่ 2 ทำการตรวจให้คะแนนโดยยึดตามเกณฑ์ที่กำหนด

มีปัญหามากที่สุด ให้คะแนน 5

มีปัญหามาก ให้คะแนน 4

มีปัญหาน้อยปานกลาง ให้คะแนน 3

มีปัญหาน้อย	ให้คะแนน	2
มีปัญหาน้อยที่สุด	ให้คะแนน	1

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ลำดับขั้นในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. หาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) ของแบบสอบถามในตอนที 2 เป็นรายข้อในแต่ละด้าน โดยใช้เกณฑ์ในการพิจารณาค่าเฉลี่ยของประพจน์ จำปาไทย (2530 : 29-30) เพื่อแปลความดังนี้

- | | | |
|-----------|------------------------------|----------------------------|
| 1.00-1.49 | จัดเป็นคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด | เป็นปัญหาในระดับน้อยที่สุด |
| 1.50-2.49 | จัดเป็นคะแนนเฉลี่ยน้อย | เป็นปัญหาในระดับน้อย |
| 2.50-3.49 | จัดเป็นคะแนนเฉลี่ยปานกลาง | เป็นปัญหาในระดับปานกลาง |
| 3.50-4.49 | จัดเป็นคะแนนเฉลี่ยมาก | เป็นปัญหาในระดับมาก |
| 4.50-5.00 | จัดเป็นคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด | เป็นปัญหาในระดับมากที่สุด |

2. หาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) จากแบบสอบถามตอนที่ 2 เพื่อให้ทราบการกระจายของคะแนน ถ้าค่าสูงแสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณแตกต่างกันมาก ถ้าค่าต่ำแสดงว่ามีทัศนคติแตกต่างกันน้อย

3. เปรียบเทียบทัศนคติของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มตามสมมติฐานโดยใช้การทดสอบค่า t-test

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

(1) การร้อยละ

(2) ค่าคะแนนเฉลี่ย ใช้สูตร (ฉ้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2531 : 59)

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{N}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทนคะแนนเฉลี่ย
 $\sum X$ แทนผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 N แทนจำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

(3) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สูตร (ฉันทน์ สายยศ และอังคณา สายยศ.

2531 : 64)

$$S = \sqrt{\frac{N\sum X^2 - (\sum X)^2}{N(N-1)}}$$

เมื่อ S แทนค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 $\sum X^2$ แทนผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 $(\sum X)^2$ แทนผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 N แทนจำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

2. หาค่าอ่านาจำแนกของข้อคำถามแต่ละข้อ ใช้สูตร (ฉาน สายยศ และอังคณา

สายยศ. 2531 : 185)

$$t = \frac{\bar{X}_H - \bar{X}_L}{\sqrt{\frac{s_H^2}{n_H} + \frac{s_L^2}{n_L}}}$$

เมื่อ	t	คือค่าอ่านาจำแนกของข้อคำถาม
	$\bar{X}_H$	คือคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มสูง
	$\bar{X}_L$	คือคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มต่ำ
	s_H^2	คือคะแนนความแปรปรวนของกลุ่มสูง
	s_L^2	คือคะแนนความแปรปรวนของกลุ่มต่ำ
	n_H	คือจำนวนของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มสูง
	n_L	คือจำนวนของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มต่ำ

3. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามใช้สูตร (ลวัน สายยศ และอังคณา สายยศ.

2531 : 171)

$$\infty = \frac{n}{n-1} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right\}$$

เมื่อ ∞ คือค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น

n คือจำนวนข้อของเครื่องมือวัด

s_i^2 คือคะแนนความแปรปรวนเป็นรายข้อ

s_t^2 คือคะแนนความแปรปรวนของเครื่องมือทั้งฉบับ

4. การทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มก่อนการเลือกใช้

t-test ใช้สูตร (วินัย รังสินันท์. 2524 : 188-189)

$$F = \frac{s_1^2}{s_2^2}$$

5. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ในกรณี
 ที่ผลการทดสอบพบว่า ความแปรปรวนของทั้งสองกลุ่มมีความแตกต่างกัน ใช้สูตร (ส่วน สายยศ
 และอังคณา สายยศ. 2531 : 86-87)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

$$df = \frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}\right)^2}{\frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1}\right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{s_2^2}{n_2}\right)^2}{n_2 - 1}}$$

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย
S	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน t-distribution
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลได้จัดลำดับขั้นดังนี้

ตอนที่ 1 ศึกษาทัศนคติของผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ โดยจำแนกเป็นรายชื่อ และรายคำ จำนวน 38 ข้อ รวม 4 คำ คือ การจัดทำหนังสือราชการ การรับและการส่งหนังสือราชการ การเก็บรักษาและการพิมพ์หนังสือราชการ การทำลายหนังสือราชการด้วยเกณฑ์การพิจารณาค่าเฉลี่ยเป็นรายคำ และรายชื่อ โดยกำหนดเกณฑ์ตามแนวของ ประพัฒน์ จำปาไทย (2530 : 29 - 30) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.00 - 1.49	จัดเป็นระดับปัญหาน้อยที่สุด
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	1.50 - 2.49	จัดเป็นระดับปัญหาน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง	2.50 - 3.49	จัดเป็นระดับปัญหาปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 - 4.49 จัดเป็นระดับปัญหามาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.50 - 5.00 จัดเป็นระดับปัญหามากที่สุด

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ
ในแต่ละด้านรวม 4 ด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS-X ปรากฏผลตาม
ตารางดังนี้

ตอนที่ 1 ศึกษาทัศนะของผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ
4 ด้าน จำแนกเป็นรายชื่อจำนวน 38 ชื่อ โดยพิจารณาจากค่าสถิติพื้นฐาน ปรากฏผลตามตารางที่
3 - 6 ดังนี้

ตาราง 3 แสดงค่าสถิติพื้นฐานทักษะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ
 การจัดทำหนังสือราชการจำแนกเป็นรายชื่อ

ข้อ	การจัดทำหนังสือราชการ	ผู้บริหาร		เจ้าหน้าที่	
		N = 34		N = 57	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสารบรรณส่วนใหญ่ไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการจัดทำหนังสือราชการ	3.26	0.86	2.85	1.04
2	การร่างหนังสือราชการยังมีข้อความไม่ชัดเจน	2.88	0.91	2.84	0.79
3	การร่างหนังสือราชการโต้ตอบปฏิบัติได้เฉพาะเจ้าหน้าที่บางคนเท่านั้น	3.52	0.86	3.78	0.93
4	หนังสือราชการที่ติดต่อกฎหมายนอกมักถูกสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมอยู่เสมอ	2.88	0.87	2.77	1.05
5	หนังสือราชการที่ติดต่อกฎหมายในเกี่ยวกับขอความร่วมมือได้รับความสนใจน้อย	3.29	0.93	3.45	1.15
6	คำสั่งและระเบียบต่าง ๆ ของหน่วยงานมักถูกวิพากษ์วิจารณ์และคัดค้านอยู่เสมอ	2.79	0.76	2.77	0.98
7	หนังสือประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานมีผู้เข้าใจและให้ความสนใจน้อย	3.52	0.92	3.54	1.03
8	หนังสือรับรองบุคคลมักไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์และถูกส่งกลับคืนเสมอ	2.32	0.68	2.07	1.06
9	การบันทึกรายงานการประชุมยังมีข้อความไม่สมบูรณ์	2.73	0.61	2.54	1.10

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อ	การจัดทำหนังสือราชการ	ผู้บริหาร		เจ้าหน้าที่	
		N = 34		N = 57	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
10	การบันทึกเสนอมีความยืดหยุ่น และไม่สรุปสาระสำคัญของเรื่อง	2.61	0.85	2.78	0.99
11	การบันทึกเสนอเรื่องต้องผ่านผู้รับผิดชอบหลายชั้นก่อน	3.17	0.86	3.77	0.88
12	หนังสือราชการคน ไม่ได้รับการปฏิบัติรวดเร็วกว่าปกติ	3.29	0.90	3.63	1.09
13	การขาดแคลนเจ้าหน้าที่สารบรรณที่มีความสามารถในการจัดทำหนังสือราชการ	3.61	0.65	3.63	1.02
14	การขาดแคลนเจ้าหน้าที่พิมพ์ดีดที่มีความเข้าใจในหลักการพิมพ์หนังสือราชการ	3.35	0.88	3.29	0.99
15	ความเพียงพอของเครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์ในการจัดทำหนังสือราชการ	3.29	0.97	3.29	1.10
เฉลี่ยรวม		3.10	0.42	3.13	0.57

จากตาราง 3 เมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยของปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณในด้าน
การจัดทำหนังสือราชการเป็นรายข้อพบว่า ผู้บริหารมีปัญหามากในเรื่องการขาดแคลนเจ้าหน้าที่
งานสารบรรณที่มีความสามารถในการจัดทำหนังสือราชการ ($\bar{X} = 3.61$) หนังสือประชาสัมพันธ์
ของหน่วยงานมีผู้เข้าใจ และให้ความสนใจน้อย ($\bar{X} = 3.52$) และการร่างหนังสือราชการ
โต้ตอบปฏิบัติได้เฉพาะเจ้าหน้าที่บางคนเท่านั้น ($\bar{X} = 3.52$) สำหรับเรื่องหนังสือรับรองบุคคล
มักไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.32$) ส่วนประเด็นปัญหาอื่นอยู่ในระดับ
ปัญหากลาง

ทัศนะของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณในด้านการจัดทำหนังสือราชการ
เมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยเป็นรายข้อพบว่า ในเรื่องการจัดทำหนังสือราชการโต้ตอบปฏิบัติได้
เฉพาะเจ้าหน้าที่บางคนเท่านั้น ($\bar{X} = 3.78$) การบันทึกเสนอเรื่องต้องผ่านผู้รับฉันทานหลาย
ขั้นตอน ($\bar{X} = 3.77$) หนังสือราชการควรมีการปฏิบัติรวดเร็วกว่าปกติ ($\bar{X} = 3.63$)
การขาดแคลนเจ้าหน้าที่สารบรรณที่มีความสามารถในการจัดทำหนังสือราชการ ($\bar{X} = 3.63$)
และหนังสือประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานมีผู้เข้าใจและให้ความสนใจน้อย ($\bar{X} = 3.54$) อยู่ใน
ระดับปัญหามาก ส่วนในเรื่องหนังสือรับรองบุคคลมักไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ($\bar{X} = 2.07$)
อยู่ในระดับปัญหาน้อย และประเด็นปัญหาอื่นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยรวมของผู้บริหาร ($\bar{X} = 3.10$) และเจ้าหน้าที่
($\bar{X} = 3.13$) ต่างเห็นว่าการจัดทำหนังสือราชการมีปัญหามากอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับค่าการกระจายคะแนน ถ้าพิจารณาจากกลุ่มผู้บริหารพบว่า ค่าการกระจายคะแนน
อยู่ระหว่าง 0.61 - 0.97 สำหรับกลุ่มเจ้าหน้าที่พบว่า ค่าการกระจายคะแนนอยู่ระหว่าง
0.79 - 1.15

ตาราง 4 แสดงค่าสถิติพื้นฐานทักษะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ
ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการจำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	การรับและการส่งหนังสือราชการ	ผู้บริหาร		เจ้าหน้าที่	
		N = 34		N = 57	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1	การจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของ หนังสือราชการของเจ้าหน้าที่สารบรรณเพื่อ ดำเนินการ	3.08	0.71	3.17	1.10
2	การลงทะเบียรับหนังสือราชการเพื่อดำเนินการ	2.70	0.76	2.94	1.14
3	หนังสือราชการเกิดการสูญหายระหว่างการแจกจ่าย	3.00	0.77	2.66	1.09
4	การเวียนหนังสือราชการให้บุคคลที่เกี่ยวข้อง รับทราบ	3.64	0.73	3.43	0.96
5	การตรวจความเรียบร้อยของหนังสือราชการและ สิ่งที่ส่งไปค่ายกอนบรรจ และปึกแผ่นของ	2.70	0.76	3.05	1.07
6	การส่งหนังสือราชการทางไปรษณีย์	3.20	0.88	3.29	1.17
7	การรับและการส่งหนังสือราชการลับ เจ้าหน้าที่ มีการปฏิบัติเช่นเดียวกับหนังสือราชการปกติ	2.20	0.47	2.50	1.13
8.	การขาดแคลนพาหนะในการรับและส่งหนังสือ ราชการ	2.67	1.00	3.57	1.05
9.	การจัดระบบการรับและส่งหนังสือราชการใน หน่วยงาน	3.23	0.81	3.24	0.93
เฉลี่ยรวม		2.94	0.45	3.10	0.65

จากตาราง 4 เมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยของปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณในด้านการรับและการส่งหนังสือราชการเป็นรายข้อพบว่า ผู้บริหารมีปัญหามากในเรื่องการเวียนหนังสือราชการให้บุคคลที่เกี่ยวข้องรับทราบ ($\bar{X} = 3.64$) และเห็นว่าการรับและการส่งหนังสือราชการลับ เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติเช่นเดียวกับหนังสือราชการปกติ ($\bar{X} = 2.20$) อยู่ในระดับปัญหาน้อย ส่วนประเด็นปัญหาอื่นอยู่ในระดับปานกลาง

ทัศนะของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณในด้านการรับ และการส่งหนังสือราชการ เมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยเป็นรายข้อพบว่า การขาดแคลนพาหนะในการรับและการส่งหนังสือราชการ ($\bar{X} = 3.57$) อยู่ในระดับปัญหามาก ส่วนประเด็นปัญหาอื่นอยู่ในระดับปัญหাপานกลาง

เมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยรวมของผู้บริหาร ($\bar{X} = 2.94$) และเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.10$) ต่างเห็นว่าการรับและการส่งหนังสือราชการมีปัญหอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับค่าการกระจายคะแนนนั้น ถ้าพิจารณาในกลุ่มผู้บริหารพบว่า ค่าการกระจายคะแนนอยู่ระหว่าง 0.47 - 1.00 ส่วนกลุ่มเจ้าหน้าที่พบว่า ค่าการกระจายคะแนนอยู่ระหว่าง 0.93 - 1.17

ตาราง 5 แสดงค่าสถิติพื้นฐานทักษะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีคอมบิเนชันการปฏิบัติงานสารบรรณ
ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	การเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ	ผู้บริหาร N = 34		เจ้าหน้าที่ N = 57	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1	การเก็บหนังสือราชการที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จ	2.91	0.66	3.15	0.99
2	การเก็บหนังสือราชการเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว	3.08	0.79	3.17	1.10
3	การเก็บหนังสือราชการได้รับการดูแลและมีครุภัณฑ์ ให้อยู่ในสภาพใช้การได้ทุกโอกาส	2.41	0.60	3.05	1.04
4	การจัดเก็บหนังสือราชการมีการจัดระบบที่เหมาะสม ทันสมัย	3.41	0.60	3.31	1.00
5	การปฏิบัติของผู้ยืมหนังสือราชการ	2.73	0.56	2.85	0.93
6	การส่งคืนหนังสือราชการ	2.58	0.55	2.75	0.82
7	การค้นหหนังสือราชการ	3.50	0.82	3.33	0.85
8	สถานที่สำหรับตั้งตู้เก็บเอกสาร	3.58	0.70	3.50	1.12
9	ความพร้อมของเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่จะใช้ในการ การจัดเก็บหนังสือราชการ	3.08	0.66	3.38	1.11
เฉลี่ยรวม		3.03	0.40	3.17	0.63

จากตาราง 5 เมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยของปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณในด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการเป็นรายข้อพบว่า ผู้บริหารมีปัญหามากในเรื่อง การค้นหาหนังสือราชการ ($\bar{X} = 3.50$) และสถานที่สำหรับตั้งตู้เก็บเอกสาร ($\bar{X} = 3.58$) สำหรับการเก็บหนังสือราชการได้รับการดูแลและมีกระวังให้อยู่ในสภาพใ้ใช้การได้ทุกโอกาส ($\bar{X} = 2.41$) เป็นปัญหาที่อยู่ในระดับน้อย ส่วนประเด็นปัญหาอื่นอยู่ในระดับปานกลาง

ทัศนะของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณในด้านการรักษาและการยืมหนังสือราชการ เมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยเป็นรายข้อพบว่า สถานที่สำหรับตั้งตู้เก็บเอกสาร ($\bar{X} = 3.50$) เป็นปัญหาอยู่ในระดับมาก ส่วนประเด็นปัญหาอื่นอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยรวมของผู้บริหาร ($\bar{X} = 3.03$) และเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 3.17$) ต่างเห็นว่าการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการมีปัญหอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับค่าการกระจายคะแนนนั้น ถ้าพิจารณาจากกลุ่มผู้บริหาร พบว่าค่าการกระจายคะแนนอยู่ระหว่าง 0.55 - 0.82 ส่วนกลุ่มเจ้าหน้าที่พบว่า ค่าการกระจายคะแนนอยู่ระหว่าง 0.82 - 1.12

ตาราง 6 แสดงค่าสถิติพื้นฐานทัศนคติของผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ
 ด้านการทำลายหนังสือราชการ จำแนกเป็นรายข้อ

ข้อ	การทำลายหนังสือราชการ	ผู้บริหาร N = 34		เจ้าหน้าที่ N = 57	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1	การสำรวจหนังสือราชการที่ครบกำหนดอายุการเก็บ	3.44	0.99	2.94	1.09
2	การจัดทำบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอทำลาย	2.82	0.86	2.84	1.08
3	การดำเนินการขออนุมัติทำลายหนังสือราชการ	2.73	0.75	2.75	0.95
4	การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการทำลายหนังสือราชการ	3.20	0.76	2.80	1.07
5	วิธีการทำลายหนังสือราชการ	2.76	0.78	2.75	1.12
เฉลี่ยรวม		2.99	0.65	2.82	0.94

จากตาราง 6 เมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยของปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณในด้านการทำลายหนังสือราชการ เป็นรายข้อพบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ตามลำดับ คือ การสำรวจหนังสือราชการที่ครบกำหนดอายุการเก็บ ($\bar{X} = 3.44$) การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการทำลายหนังสือราชการ ($\bar{X} = 3.20$) การจัดทำบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอทำลาย ($\bar{X} = 2.82$) วิธีการทำลายหนังสือราชการ ($\bar{X} = 2.76$) และการดำเนินการขออนุมัติทำลายหนังสือราชการ ($\bar{X} = 2.73$)

ทัศนะของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณในด้านการทำลายหนังสือราชการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ประเด็นปัญหาทุกข้อในด้านการทำลายหนังสือราชการอยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกับทัศนะของผู้บริหาร และเป็นไปตามลำดับดังนี้ การสำรวจหนังสือราชการที่ครบกำหนดอายุการเก็บ ($\bar{x} = 2.94$) การจัดทำบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอทำลาย ($\bar{x} = 2.84$) การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการทำลายหนังสือราชการ ($\bar{x} = 2.80$) การดำเนินการขออนุมัติทำลายหนังสือราชการ ($\bar{x} = 2.75$) และวิธีการทำลายหนังสือราชการ ($\bar{x} = 2.75$)

เมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยรวมของผู้บริหาร ($\bar{x} = 2.99$) และเจ้าหน้าที่ ($\bar{x} = 2.82$) ต่างเห็นว่าการทำลายหนังสือราชการมีปัญหอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับค่าการกระจายคะแนนนั้น ถ้าพิจารณากลุ่มผู้บริหารพบว่า ค่าการกระจายคะแนนอยู่ระหว่าง 0.75 - 0.99 ส่วนกลุ่มเจ้าหน้าที่พบว่า ค่าการกระจายคะแนนอยู่ระหว่าง 0.95 - 1.12

ค่าสถิติพื้นฐานทัศนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ จำแนกเป็นรายด้านและรวมทุกด้าน ดังแสดงรายละเอียดในตาราง 7

ตาราง 7 แสดงค่าสถิติพื้นฐานทักษะของผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ
จำแนกเป็นรายด้านและรวมทุกด้าน

ข้อ	ปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ	ผู้บริหาร N = 34		เจ้าหน้าที่ N = 57	
		$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.
1	การจัดทำหนังสือราชการ	3.10	0.42	3.13	0.57
2	การรับและการส่งหนังสือราชการ	2.94	0.45	3.10	0.65
3	การเก็บรักษาและการยื่นหนังสือราชการ	3.03	0.40	3.17	0.63
4	การทำลายหนังสือราชการ	2.99	0.65	2.82	0.94
เฉลี่ยรวมปัญหาทุกด้าน		3.03	0.37	3.09	0.50

จากตาราง 7 เมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยของปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ เป็น
รายด้านพบว่า ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ต่างเห็นว่าปัญหาแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยของปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณรวมทุกด้านพบว่า ทั้งผู้
บริหารและเจ้าหน้าที่ต่างเห็นว่าปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยค่าคะแนนเฉลี่ยของเจ้าหน้าที่

($\bar{X} = 3.09$) สูงกว่าผู้บริหาร ($\bar{X} = 3.03$)

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ
ของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ตาราง 8 แสดงการเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีต่อการปฏิบัติงานสารบรรณ
จำแนกเป็นรายด้านและรวมทุกด้าน

ปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ	ผู้บริหาร N = 34		เจ้าหน้าที่ N = 57		t
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D.	
ด้านการจัดทำหนังสือราชการ	3.10	0.42	3.13	0.57	-0.28
ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ	2.94	0.45	3.10	0.65	-1.37
ด้านการเก็บรักษาและการป้อนหนังสือราชการ	3.03	0.40	3.17	0.63	-1.25
ด้านการทำลายหนังสือราชการ	2.99	0.65	2.82	0.94	1.03
เฉลี่ยรวมทุกด้าน	3.03	0.37	3.09	0.50	-0.60

จากตาราง 8 แสดงว่า ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีความเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณ
โดยส่วนรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยมีความเห็นต่อปัญหาทุกด้านอยู่ในระดับ
ปานกลาง คือผู้บริหารมีคะแนนเฉลี่ยทุกด้าน 3.03 และเจ้าหน้าที่มีคะแนนเฉลี่ยรวมทุกด้าน 3.09

ผู้บริหารเห็นว่า ปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณที่มีปัญหามากที่สุดในด้านการจัดทำหนังสือ
ราชการ ($\bar{X} = 3.10$) ปัญหารองลงมาได้แก่ การรักษาและการป้อนหนังสือราชการ ($\bar{X} = 3.03$)
การทำลายหนังสือราชการ ($\bar{X} = 2.99$) และการรับและการส่งหนังสือราชการ ($\bar{X} = 2.94$)

มีระดับปัญหาน้อยที่สุด

ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มีความเห็นว่า ปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณนั้นมีปัญหามากที่สุด ในด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ ($\bar{x} = 3.17$) รองลงมาเป็นปัญหาด้านการจัดทำหนังสือราชการ ($\bar{x} = 3.13$) การรับและการส่งหนังสือราชการ ($\bar{x} = 3.10$) และปัญหาน้อยที่สุดคือ การทำลายหนังสือราชการ ($\bar{x} = 2.82$)

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

สาระในบทนี้เป็นการสรุปให้เห็นภาพรวมของการวิจัยเรื่อง ปัญหาและแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานสารบรรณของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดประเด็นไว้ตามลำดับดังนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีต่องานการปฏิบัติงานสารบรรณในด้านการจัดทำหนังสือราชการ การรับและการส่งหนังสือราชการ การเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการ

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษานี้กระทำกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ประกอบด้วยผู้บริหารจำนวน 41 คน และเจ้าหน้าที่จำนวน 62 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยแบ่งออกเป็น

2 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามทัศนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีต่องานการปฏิบัติงานสารบรรณ 4 ด้านคือ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการ รวม 38 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้วิธีการทางสถิติโดยอาศัยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS-X

ดังนี้

1. หากคะแนนเฉลี่ยรายข้อ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามทัศนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ แล้วประเมินระดับคะแนนเฉลี่ย
2. หากคะแนนเฉลี่ยรายด้าน และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามทัศนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ แล้วประเมินระดับคะแนนเฉลี่ยรวมรายด้าน
3. เปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ โดยใช้ t-test

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

1. ทัศนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปัญหากลาง และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เป็นรายด้านปรากฏผลดังนี้

1.1 ด้านการจัดทำหนังสือราชการ พบว่า ผู้บริหารมีทัศนะต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณด้านการจัดทำหนังสือราชการ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปัญหากลาง และเมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีปัญหามากได้แก่ การขาดแคลนเจ้าหน้าที่งานสารบรรณที่มีความสามารถในการจัดทำหนังสือราชการ หนังสือประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานมีผู้เข้าใจและให้ความสนใจน้อย และการร่างหนังสือราชการที่ตอบปฏิบัติได้เฉพาะเจ้าหน้าที่บางคนเท่านั้น ข้อที่มีปัญหาน้อย คือ หนังสือรับรองบุคคลมักไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์

สำหรับเจ้าหน้าที่มีทัศนะต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปัญหากลาง และเมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีปัญหา

มากได้แก่ การจัดทำหนังสือราชการโต้ตอบปฏิบัติได้เฉพาะเจ้าหน้าที่บางคนเท่านั้น การบันทึกเสนอเรื่องต้องผ่านผู้รับผิดชอบหลายขั้นตอน หนังสือราชการควรมิได้รับการปฏิบัติรวดเร็วกว่าปกติ การขาดแคลนเจ้าหน้าที่สารบรรณที่มีความสามารถในการจัดทำหนังสือราชการ และหนังสือประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานมีผู้เข้าใจและให้ความสนใจน้อย ข้อที่มีปัญหาน้อยคือ หนังสือรับรองบุคคลมักไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์และถูกส่งกลับคืนเสมอ

1.2 ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ พบว่า ผู้บริหารมีทัศนคติต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปัญหาลานกลาง และเมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีปัญหามากคือ การเวียนหนังสือราชการให้บุคคลที่เกี่ยวข้องรับทราบ และข้อที่มีปัญหาน้อยคือ การรับและการส่งหนังสือราชการกลับเจ้าหน้าที่ที่มีการปฏิบัติเช่นเดียวกับหนังสือราชการปกติ

สำหรับเจ้าหน้าที่มีทัศนคติต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปัญหาลานกลาง และเมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีปัญหามากได้แก่ การขาดแคลนพาหนะในการรับและการส่งหนังสือราชการ ส่วนประเด็นปัญหาอื่นอยู่ในระดับปานกลาง เวียงตามลำดับดังนี้ การเวียนหนังสือราชการให้บุคคลที่เกี่ยวข้องรับทราบ การส่งหนังสือราชการทางไปรษณีย์ การจัดระบบการรับและการส่งหนังสือราชการในหน่วยงาน การจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่สารบรรณเพื่อดำเนินการ การตรวจความเรียบร้อยของหนังสือราชการและสิ่งที่ส่งไปด้วยก่อนบรรจุและปิดผนึกของ การลงทะเบียนรับหนังสือราชการเพื่อดำเนินการ หนังสือราชการเกิดการสูญหายระหว่างการแจกจ่าย และการรับและการส่งหนังสือราชการกลับเจ้าหน้าที่ที่มีการปฏิบัติเช่นเดียวกับหนังสือราชการปกติ

1.3 ด้านการเก็บรักษาและการปืมหนังสือราชการ พบว่า ผู้บริหารมีทัศนคติต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ ด้านการเก็บรักษาและการปืมหนังสือราชการ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีปัญหามากได้แก่ การค้นหาหนังสือราชการและสถานที่สำหรับตั้งตู้เก็บเอกสาร ส่วนข้อที่มีปัญหาน้อยคือ การเก็บหนังสือราชการได้รับการดูแลรักษาไว้ให้อยู่ในสภาพใ้การได้ทุกโอกาส

สำหรับเจ้าหน้าที่มีทักษะตอบปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ ด้านการเก็บรักษา และการขึ้นหนังสือราชการโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีปัญหามากคือ สถานที่สำหรับตั้งตู้เก็บเอกสาร ส่วนประเด็นปัญหาอื่นอยู่ในระดับปานกลาง เวียงตามลำดับดังนี้ ความพร้อมของเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่จะใช้ในการจัดเก็บหนังสือราชการ การค้นหาหนังสือราชการ การจัดเก็บหนังสือราชการมีการจัดระบบที่เหมาะสมสมวัย การเก็บหนังสือราชการเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว การเก็บหนังสือราชการที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จ การเก็บหนังสือราชการได้รับการดูแลและมีการระวังให้อยู่ในสภาพใ้การใ้ทุกโอกาส การปฏิบัติของผู้ขึ้นหนังสือราชการ และการส่งหนังสือราชการ

1.4 ด้านการทำลายหนังสือราชการ พบว่าผู้บริหารมีทักษะตอบปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ ด้านการทำลายหนังสือราชการโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปัญหาปานกลาง และเมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อปัญหาในด้านการทำลายหนังสือราชการทุกข้ออยู่ในระดับปัญหามานกลาง เวียงตามลำดับดังนี้ การสำรวจหนังสือราชการที่ครบกำหนดอายุการเก็บ การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการทำลายหนังสือราชการ การจัดทำบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอทำลาย วิธีการทำลายหนังสือราชการ และการดำเนินการขออนุมัติทำลายหนังสือราชการ

สำหรับเจ้าหน้าที่มีทักษะตอบปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ ด้านการทำลายหนังสือราชการโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปัญหามานกลาง และเมื่อนำมาพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อปัญหาในด้านการทำลายหนังสือราชการทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง เวียงตามลำดับดังนี้ การสำรวจหนังสือราชการที่ครบกำหนดอายุการเก็บ การจัดทำบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอทำลาย การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการทำลายหนังสือราชการ การดำเนินการขออนุมัติทำลายหนังสือราชการ และวิธีการทำลายหนังสือราชการ

2. ผลการเปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีตอบปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณด้านการจัดทำหนังสือราชการ การรับและการส่งหนังสือราชการ การเก็บรักษาและการขึ้นหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการ พบว่าผู้บริหารและเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมากไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผลการศึกษา

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทักษะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณในด้านการจัดทำหนังสือราชการ การรับและการส่งหนังสือราชการ การเก็บรักษาและการป้อนหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการ มีประเด็นที่ควรอภิปรายผลตามความคิดเห็นของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เป็นรายค้านดังนี้

1. ด้านการจัดทำหนังสือราชการ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัญหาด้านการจัดทำหนังสือราชการ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า

1.1 ผู้บริหาร มีความคิดเห็นว่า การจัดทำหนังสือราชการมีปัญหามากในเรื่องการขาดแคลนเจ้าหน้าที่งานสารบรรณที่มีความสามารถในการจัดทำหนังสือ หนังสือประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานมีผู้เข้าใจและให้ความสนใจน้อย และการจัดทำหนังสือราชการไม่ค่อยปฏิบัติได้เฉพาะเจ้าหน้าที่บางคนเท่านั้น

ปัญหาการขาดแคลนเจ้าหน้าที่งานสารบรรณที่มีความสามารถในการจัดทำหนังสือราชการ อาจเนื่องมาจาก เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานสารบรรณส่วนใหญ่แม้ว่าจะปฏิบัติงานในหน้าที่ดังกล่าวเป็นระยะเวลาพอสมควรแล้วก็ตาม แต่ยังไม่มีความรู้ความสามารถในการจัดทำหนังสือราชการที่พอ สืบเนื่องจากขาดความสนใจในการศึกษาระเบียบงานสารบรรณ ตลอดจนขาดการพัฒนาฝึกฝนการเขียนหนังสือราชการด้วยตนเอง

ปัญหาหนังสือประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานมีผู้เข้าใจและให้ความสนใจน้อย อาจจะเป็นสาเหตุมาจากข้อความในหนังสือประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานขาดความชัดเจนหรือข้อความที่เผยแพร่ออกมานั้นเป็นเรื่องราวที่ไม่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน และไม่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม

ปัญหาการจัดทำหนังสือราชการไม่ค่อยปฏิบัติได้เฉพาะเจ้าหน้าที่บางคนเท่านั้น อาจเป็นเพราะในหน่วยงานได้กำหนดให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งที่มีหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณเป็นผู้ทำหน้าที่ร่างหนังสือราชการแต่เพียงผู้เดียว มิได้มอบหมายให้บุคคลอื่นทำแทนได้ เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานร่างหนังสือราชการไม่มาปฏิบัติราชการจึงไม่มีผู้อื่นทำแทนได้

นอกจากนี้ ผู้บริหารมีความคิดเห็นว่า การจัดทำหนังสือราชการมีปัญหาน้อยในเรื่อง หนังสือรับรองบุคคลมักไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์และถูกส่งกลับคืนเสมอ อาจเป็นเพราะการจัดทำหนังสือรับรองของบุคคลหรือหน่วยงานนั้น มีความถูกต้อง ชัดเจน และเป็นไปตามวัตถุประสงค์แล้ว

1.2 เจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นว่า การจัดทำหนังสือราชการมีปัญหามากในเรื่องการจัดทำหนังสือราชการโต้ตอบปฏิบัติได้เฉพาะเจ้าหน้าที่บางคนเท่านั้น การบันทึกข้อความเสนอเรื่องต้องผ่านผู้รับนิคชอบหลายขั้นตอน หนังสือราชการค่อนข้างไม่ได้รับการปฏิบัติรวดเร็วเท่ากับปกติ การขาดแคลนเจ้าหน้าที่สารบรรณที่มีความสามารถในการจัดทำหนังสือราชการ และหนังสือประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานมีผู้เข้าใจและให้ความสนใจน้อย

ปัญหาการจัดทำหนังสือราชการโต้ตอบปฏิบัติได้เฉพาะเจ้าหน้าที่บางคนเท่านั้น อาจจะเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่เห็นว่าการมอบหน้าที่ให้บุคคลเพียงคนเดียวจัดทำหนังสือราชการโต้ตอบ ทำให้ภาระงานมากเกินไป และทำให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานไม่ได้รับการพัฒนา หรือฝึกทักษะในการจัดทำหนังสือราชการด้วย

ปัญหาการบันทึกข้อความเสนอเรื่องต้องผ่านผู้รับนิคชอบหลายขั้นตอน อาจเป็นเพราะหนังสือราชการทุกเรื่อง ที่เข้ามาในหน่วยงานจะต้องผ่านผู้บังคับบัญชาก่อนที่จะไปถึงบุคคลผู้รับนิคชอบ วิธีการนี้จะช่วยให้ผู้บังคับบัญชาสามารถทราบเรื่องทุกเรื่องที่จะเข้ามาในหน่วยงาน แต่จะเพิ่มขั้นตอนและเวลาของการเดินทางของหนังสือราชการ ทำให้เสียเวลามากขึ้นกว่าจะถึงขั้นตอนการดำเนินการ

ปัญหาหนังสือราชการค่อนข้างไม่ได้รับการปฏิบัติรวดเร็วเท่ากับปกติ สาเหตุอาจจะมาจากหนังสือราชการค่อนข้างที่เข้ามาในหน่วยงานส่วนมากจะเป็นไปในลักษณะกำหนดความเร่งด่วนไม่เหมาะสมและสอดคล้องกับความจำเป็น ซึ่งตามความเป็นจริงแล้วไม่จำเป็นต้องให้ดำเนินการอย่างรีบด่วน เป็นผลทำให้ขั้นตอนการทำงานมีมากขึ้น

ปัญหาการขาดแคลนเจ้าหน้าที่สารบรรณที่มีความสามารถในการจัดทำหนังสือราชการ อาจจะเป็นเพราะว่า ในการคัดเลือกบุคคลเข้ามาปฏิบัติงานสารบรรณวิธีการคัดเลือกที่ไม่เหมาะสมกับลักษณะงาน เช่น การพิจารณาความสามารถในการร่างหนังสือราชการ เป็นต้น

ปัญหาหนังสือประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานมีผู้เข้าใจและให้ความสนใจน้อย สาเหตุอาจจะมาจากบทความในหนังสือประชาสัมพันธ์มีข้อความซ้ำซาก และรูปแบบเป็นไปในลักษณะตายตัวไม่ดึงดูดความสนใจ เช่น ข้าราชการในหน่วยงานไปเป็นวิทยากร ไปเป็นอาจารย์ ไปบรรยาย หรือเข้าร่วมประชุม ซึ่งเป็นบทความที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานที่ออกหนังสือประชาสัมพันธ์นั้น แต่ไม่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่น

นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นว่า หนังสือรับรองบุคคลมักไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์และถูกส่งกลับคืนเสมอ เป็นปัญหาที่อยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าหนังสือราชการที่หน่วยงานออกไปเพื่อรับรองบุคคลหรือหน่วยงานยังไม่เคยถูกส่งกลับคืน

2. ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัญหาด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า

2.1 ผู้บริหารมีความคิดเห็นว่า การรับและการส่งหนังสือราชการมีปัญหาในเรื่องการเวียนหนังสือราชการให้บุคคลที่เกี่ยวข้องทราบ

ปัญหาการเวียนหนังสือราชการให้บุคคลที่เกี่ยวข้องทราบอาจจะเป็นเพราะว่าการเวียนหนังสือราชการภายในหน่วยงานหรือไปยังหน่วยงานภายนอก ยังไม่สามารถเวียนได้อย่างทั่วถึงหรือล่าช้า หรือไม่มีการจัดทำสำเนาหนังสือราชการที่มีข้อความมาก ๆ เพื่อแจกจ่ายไปยังหน่วยงานหรือบุคคลที่เห็นสมควร

นอกจากนี้ ผู้บริหารมีความคิดเห็นว่า การรับและการส่งหนังสือราชการด้วยเจ้าหน้าที่ที่มีการปฏิบัติเช่นเดียวกับหนังสือราชการปกติ เป็นปัญหาน้อย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่งานสารบรรณได้ดำเนินการ เกี่ยวกับการรับและการส่งหนังสือราชการสืบเป็นไปในกรณีพิเศษ และแตกต่างจากหนังสือราชการปกติแล้ว

2.2 เจ้าหน้าที่ มีความคิดเห็นว่า การรับและการส่งหนังสือราชการมีปัญหาในเรื่อง การขาดแคลนพาหนะในการรับและการส่งหนังสือราชการ ส่วนประเด็นปัญหาคืออยู่ในระดับ ปัญหาปานกลางตามลำดับดังนี้ การเวียนหนังสือราชการให้บุคคลที่เกี่ยวข้องรับทราบ การส่งหนังสือราชการทางไปรษณีย์ การจัดระบบการรับและการส่งหนังสือราชการในหน่วยงาน การจัดลำดับ ความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่สารบรรณเพื่อดำเนินการ การตรวจ

ความเรียบร้อยของหนังสือราชการและสิ่งที่ส่งไปค่ายก่อนบรรจุและปิดผนึกของ การลงทะเบียนรับ หนังสือราชการ เพื่อกำเนินการ หนังสือราชการเกิดการสูญหายระหว่างการแจกจ่าย และการรับ และการส่งหนังสือราชการกลับ เจ้าหน้าที่ที่มีการปฏิบัติเช่นเดียวกับหนังสือราชการปกติ

ปัญหาการขาดแคลนพาหนะในการรับและการส่งหนังสือราชการ อาจจะเนื่องมาจากปัจจุบันในหน่วยงานยังไม่มีพาหนะสำหรับการรับและการส่งหนังสือราชการระหว่างหน่วยงาน ที่จะช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

ปัญหาการเวียนหนังสือราชการให้บุคคลที่เกี่ยวข้องรับทราบ อาจจะเนื่องเพราะว่าเจ้าหน้าที่เดินหนังสือบกพร่องต่อหน้าที่ เวียนหนังสือราชการไม่ทั่วถึงหรือไม่ทันกำหนดเวลา และบางครั้งหนังสือราชการเกิดการสูญหายระหว่างการ เวียนหนังสือราชการ

ปัญหาการส่งหนังสือราชการทางไปรษณีย์ อาจจะเนื่องมาจากมหาวิทยาลัยไม่ ใ้งบประมาณค่าสาธารณูปโภคแก่หน่วยงาน และทุกหน่วยงานจะต้องนำส่งไปรษณีย์โดยผ่านกองกลาง ทำให้เป็นการระกอบอยู่ที่กองกลางจะต้องดำเนินการจัดส่งเป็นจำนวนมาก ความล่าช้า และการสูญหาย อาจเกิดขึ้นเป็นบางครั้ง

ปัญหาการจัดระบบการรับและการส่งหนังสือราชการในหน่วยงาน น่าจะเป็น ผลมาจากหน่วยงานขาดการกำหนดเวลาของการรับและการส่งหนังสือราชการในแต่ละวัน ทำให้ คนเดินหนังสือไม่มาปฏิบัติหน้าที่ตรงตามเวลา และไม่อยู่ประจำที่ หลีกเลียงงานโดยใช้ข้ออ้างว่าไป เดินหนังสือ

ปัญหาการจัดลำดับความสำคัญ และความเร่งด่วนของหนังสือราชการ อาจจะ เป็นเพราะในบางครั้งหนังสือราชการที่มีความสำคัญได้มีบอกแจ้งที่หน้าซอง ในชั้นตอนนี้เจ้าหน้าที่ สารบรรณจำ เป็นจะต้องแยกหนังสือราชการที่มีความสำคัญออกจากหนังสือราชการปกติ เพื่อการ ดำเนินการที่เป็นพิเศษซึ่งอาจจะทำให้มีผลกระทบต่อนหนังสือราชการปกติ และเป็นภาระของงาน สารบรรณอื่นที่จะตามมา

ปัญหาการตรวจความเรียบร้อยของหนังสือราชการ และสิ่งที่ส่งไปค่ายก่อน บรรจุและปิดผนึกของ หังนี้อาจเนื่องมาจากการจัดส่งหนังสือราชการทางไปรษณีย์มีความบกพร่อง เช่น หน้าซองกับตัวจดหมายสลับกัน หรือไม่ได้อัดสิ่งส่งไปค่ายหรือจัดส่งไปแต่ไม่ครบถ้วนตาม ที่ระบุ

ปัญหาการลงทะเบียนรับหนังสือราชการเพื่อดำเนินการ อาจจะเป็นสาเหตุมาจากเจ้าหน้าที่ลงทะเบียนบันทึกข้อความลงในสมุดทะเบียนรับไม่ครบถ้วนทุกช่อง หรือไม่ลงทะเบียนรับทุกเรื่องทำให้ไม่มีหลักฐานยืนยันในกรณีหนังสือราชการสูญหาย

ปัญหาหนังสือราชการ เกิดการสูญหายระหว่างการแจกจ่าย น่าจะเป็นผลมาจากเจ้าหน้าที่เค้นหนังสือขาดความละเอียดรอบคอบ และไม่ทำงานตามขั้นตอน รับหนังสือไว้แต่ไม่ส่งไปให้ผู้เกี่ยวข้อง หรือส่งหนังสือราชการไปแล้วแต่ไม่ได้ให้ผู้รับลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน

ปัญหาการรับและการส่งหนังสือราชการล่าช้า เจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติเช่นเดียวกับหนังสือราชการปกติ อาจจะเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่สามารถรับไม่ได้เกี่ยวข้องกับหนังสือลับมากนัก เพราะการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือราชการลับนั้น ในระเบียบฯ กำหนดให้ข้าราชการระดับหัวหน้าแผนก หัวหน้ากอง และหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป เป็นผู้รับอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ

3. ด้านการเก็บรักษาและการป้อนหนังสือราชการ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าปัญหาด้านการเก็บรักษาและการป้อนหนังสือราชการ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปัญหาปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า

3.1 ผู้บริหาร มีความคิดเห็นว่าการเก็บรักษาและการป้อนหนังสือราชการมีปัญหามากในเรื่อง การค้นหาหนังสือราชการ และสถานที่สำหรับตั้งตู้เก็บเอกสาร

ปัญหาการค้นหาหนังสือราชการน่าจะเป็นผลมาจาก เจ้าหน้าที่สามารถไม่สามารถค้นหาหนังสือราชการได้ทันตามความต้องการที่จะนำมาใช้ หรือค้นหาไม่พบ หรือหนังสือสูญหาย หรือชำรุดก่อนถึงเวลาอันควร อันเนื่องมาจากการจัดระบบการเก็บหนังสือราชการไม่ดีพอ

ปัญหาสถานที่สำหรับตั้งตู้เก็บเอกสาร อาจจะเป็นเพราะว่าหน่วยงานส่วนใหญ่ มักไม่คำนึงถึงสถานที่ที่จะใช้วางตู้เก็บเอกสาร เมื่อมีการสร้างหรือขยายที่ทำงาน ประกอบกับปริมาณหนังสือราชการที่หน่วยงานจะต้องเก็บไว้มีจำนวนมากขึ้น ทำให้ตู้เก็บเอกสารมากขึ้นเป็นเงาตามตัว

นอกจากนี้ ผู้บริหารมีความคิดเห็นว่า การเก็บหนังสือราชการได้รับการดูแลระมัดระวังให้อยู่ในสภาพใ้การใช้ได้ทุกโอกาส เป็นปัญหาน้อยอาจเป็นเพราะทุกครั้งที่มีผู้บริหารต้องการนำหนังสือราชการมาใช้ในการอ้างอิง หนังสือราชการทุกฉบับที่เจ้าหน้าที่ค้นหาทำให้มีสภาพที่สมบูรณ์ ไม่ชำรุดเสียหาย

3.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นว่า การรักษาและการยืมหนังสือราชการ มีปัญหามากในเรื่อง สถานที่สำหรับตั้งตู้เก็บเอกสาร และประเด็นปัญหาอื่นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งเรียงลำดับดังนี้ ความพร้อมของเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่จะใช้ในการจัดเก็บหนังสือราชการ การค้นหาหนังสือราชการ การจัดเก็บหนังสือราชการมีการจัดระบบที่เหมาะสมทันสมัย การเก็บหนังสือราชการเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว การเก็บหนังสือราชการที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จ การเก็บหนังสือราชการได้รับการดูแลรักษาระวังให้อยู่ในสภาพใช้การได้ทุกโอกาส การปฏิบัติของผู้นยืมหนังสือราชการ และการส่งคืนหนังสือราชการ

ปัญหาสถานที่สำหรับตั้งตู้เก็บเอกสาร อาจจะเนื่องมาจาก เจ้าหน้าที่สารบรรณไม่ค่อยมีการทำลายหนังสือราชการ ทำให้จำนวนของหนังสือราชการมีปริมาณเพิ่มมากขึ้น สถานที่ทำงานคับแคบ และการที่ระเบียบฯ ได้กำหนดอายุการเก็บหนังสือราชการในข้อ 57 เป็นแนวทางกว้าง ๆ ว่า อายุการเก็บหนังสือราชการโดยปกติให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 10 ปี จึงทำให้เจ้าหน้าที่เข้าใจว่าต้องเก็บหนังสือราชการทุกฉบับไว้อย่างน้อย 10 ปี

นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นว่า ปัญหาอื่นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปัญหาความพร้อมของเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่จะใช้ในการจัดเก็บหนังสือราชการ สาเหตุอาจจะมาจาก หน่วยงานขาดการจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอที่จะใช้ในการจัดซื้อเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่มีคุณภาพ หรือมีอยู่แต่ชำรุดไม่พร้อมที่จะใช้งานได้

ปัญหาการค้นหาหนังสือราชการ อาจจะเป็นเพราะในบางครั้งเจ้าหน้าที่สารบรรณต้องใช้เวลามากในการค้นหาหนังสือราชการ หรือค้นหาบางเรื่องที่เก็บรักษาไว้เป็นเวลานาน ทำให้เกิดการเสียเวลาในการค้นหา

ปัญหาการจัดเก็บหนังสือราชการมีการจัดระบบที่เหมาะสมทันสมัย สาเหตุอาจจะมาจากเจ้าหน้าที่สารบรรณไม่สนใจหรือไม่มีความรู้เกี่ยวกับวิธีการจัดระบบการเก็บหนังสือราชการที่เหมาะสมกับหน่วยงานและวิธีการจัดระบบที่ทันสมัย เพื่อให้การค้นหาเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว

ปัญหาการเก็บหนังสือราชการเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว อาจเนื่องมาจากในบางครั้งเจ้าหน้าที่สารบรรณไม่ได้ดำเนินการตามขั้นตอน ตลอดจนไม่มีการจัดเก็บหนังสือราชการให้เหมาะสมและไม่ดำเนินการทำลายเมื่อครบอายุการเก็บ

ปัญหาการเก็บหนังสือราชการที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จ ทั้งนี้อาจจะมีสาเหตุมาจากในบางครั้งเจ้าหน้าที่สารบรรณมีภาระงานมากจนไม่สามารถที่จะดำเนินการจัดเก็บได้ตามขั้นตอน และไม่มีเวลากำหนดอายุการเก็บเพื่อประโยชน์ในการทำลายหนังสือราชการ เมื่อครบอายุการเก็บ

ปัญหาการเก็บหนังสือราชการได้รับการดูแลและระวังให้อยู่ในสภาพใ้การได้ ทุกโอกาสอาจจะมาจากในบางครั้งหนังสือราชการที่ค้นหาเมื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการอ้างอิงหรือเป็นหลักฐานอาจจะชำรุดเสียหายบ้างบางฉบับหรืออาจจะสูญหายไปบ้าง

ปัญหาการปฏิบัติของผู้นิมนหนังสือราชการ สาเหตุอาจจะมาจากในบางครั้งผู้นิมนหนังสือราชการไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ เช่น มิได้ทำหลักฐานการนิมนหรือมิได้ลงลายมือชื่อผู้นิมนทำให้เกิดความลำบากในการทวงถาม

ปัญหาการส่งคืนหนังสือราชการ อาจจะมาจากบางครั้งผู้นิมนหนังสือราชการไม่นำหนังสือราชการมาส่งคืน แม้จะทวงถามแล้วก็ตาม หรือผู้นิมนทำหนังสือราชการสูญหายไม่สามารถจะนำมาส่งคืนได้

4. ด้านการทำลายหนังสือราชการ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัญหาด้านการทำลายหนังสือราชการ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อปรากฏว่า

4.1 ผู้บริหาร มีความคิดเห็นว่า การทำลายหนังสือราชการมีปัญหายุ่งยากในระดับปานกลางทุกข้อ ซึ่งเรียงลำดับดังนี้ การสำรวจหนังสือราชการที่ครบกำหนดอายุการเก็บ การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการทำลายหนังสือราชการ การจัดทำบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอทำลาย วิธีการทำลายหนังสือราชการ และการดำเนินการขออนุมัติทำลายหนังสือราชการ

ปัญหาการสำรวจหนังสือราชการที่ครบกำหนดอายุการเก็บ เป็นปัญหาระดับปานกลางค่อนข้างมาก ทั้งนี้อาจจะเป็นสาเหตุมาจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการเก็บรักษาหนังสือราชการไม่มีระบบการเก็บหนังสือราชการที่ดี หนังสือราชการต่าง ๆ จึงถูกเก็บไว้อย่างกระจัดกระจายไม่เป็นหมวดหมู่ ทำให้เกิดการสับสนและเสียเวลามากในการสำรวจหนังสือราชการ

ปัญหาการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการทำลายหนังสือราชการ อาจจะเป็นเพราะคณะกรรมการไม่สามารถแยกประเภทของหนังสือราชการที่จะเก็บหรือทำลาย ประกอบกับ

ผู้บริหารมิได้กำหนดระยะเวลาให้คณะกรรมการทำลายหนังสือราชการปฏิบัติให้แล้วเสร็จภายในเวลาใด

ปัญหาการจัดทำบัญชีหนังสือราชการอาจจะเป็นเพราะคณะกรรมการทำลายหนังสือราชการไม่มีเวลาพิจารณาหนังสือราชการ ประกอบกับขาดความรู้ในเรื่องประเภทของหนังสือราชการที่ต้องจัดเก็บและทำลาย

ปัญหาวิธีการทำลายหนังสือราชการ อาจจะเป็นสาเหตุมาจากระเบียบงานสารบรรณมิได้กำหนดเป็นข้อผูกมัดตายตัวว่า จะต้องดำเนินการทำลายหนังสือราชการด้วยวิธีใด ดังนั้นการทำลายหนังสือราชการอาจเป็นไปในวิธีใดก็ได้ เช่น การเผาหรือการใช้เครื่องทำลายเอกสารไฟฟ้า และการดำเนินการทำลายหนังสือราชการของบางหน่วยงานอาจจะใช้วิธีการที่ไม่ถูกต้องตามที่กล่าวไว้

ปัญหาการดำเนินการขออนุมัติทำลายหนังสือราชการ อาจเนื่องมาจากต้องดำเนินการขออนุมัติจากกองจกหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร และต้องรอการอนุมัติจึงจะทำลายหนังสือราชการได้

4.2 เจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นว่าการทำลายหนังสือราชการมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงตามลำดับดังนี้ การสำรวจหนังสือราชการที่ครบกำหนดอายุการเก็บ การจัดทำบัญชีหนังสือราชการ เพื่อขอทำลาย การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการทำลายหนังสือราชการ การดำเนินการขออนุมัติทำลายหนังสือราชการ และวิธีการทำลายหนังสือราชการ

ปัญหาการสำรวจหนังสือราชการที่ครบกำหนดอายุการเก็บ อาจจะเป็นเนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถทราบหรือตัดสินใจได้ว่า หนังสือราชการฉบับใดควรจะทำลายหรือควรเก็บรักษาไว้หรือเจ้าหน้าที่มีภาระงานอื่นเข้ามาอยู่แล้วไม่มีเวลาที่จะดำเนินการสำรวจหนังสือราชการหรือเจ้าหน้าที่มิได้กำหนดอายุการเก็บหนังสือราชการแต่ละฉบับไว้

ปัญหาการจัดทำบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอทำลาย น่าจะเป็นผลมาจากคณะกรรมการทำลายหนังสือราชการที่ได้รับแต่งตั้งส่วนมากไม่มีความรู้ในเรื่องอายุการเก็บหนังสือราชการที่จะเก็บ และการจัดทำบัญชีเพื่อขอทำลายนั้นจะต้องพิจารณารอบคอบ และต้องใช้เวลานาน

ปัญหาการปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการทำลายหนังสือราชการ อาจเป็นเพราะ

ว่าคณะกรรมการมีงานประจำที่ต้องรับผิดชอบอยู่แล้ว ซึ่งเป็นงานหลัก การดำเนินการพิจารณาหนังสือราชการเพื่อทำลายจึงเป็นงานรอง ทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการ ประกอบกับคณะกรรมการไม่สู้จะเต็มใจนักที่จะเข้าไปเกี่ยวข้องกับการพิจารณาหนังสือเก่า ๆ ที่มักจะอยู่ในสภาพสกปรก ฝุ่นจับ จนน่ารังเกียจ

ปัญหาการดำเนินการขออนุมัติทำลายหนังสือราชการ อาจจะเป็นเพราะการรอคอยคำอนุมัติจากกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ซึ่งเป็นระยะเวลาประมาณ 60 วัน จึงจะดำเนินการทำลายหนังสือราชการได้

ปัญหาวิธีการทำลายหนังสือราชการ อาจจะเนื่องมาจากเมื่อได้รับอนุมัติให้ทำลายหนังสือราชการได้ คณะกรรมการมอบให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการทำลายหนังสือราชการด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง โดยมีได้มีการควบคุมอย่างรัดกุม

เมื่อกล่าวโดยสรุป ทิศนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่า การปฏิบัติงานสารบรรณอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างจะมีปัญหา และจะต้องมีการแก้ไขปรับปรุงให้ประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเมื่อพิจารณาสรุปเป็นรายค้านพบว่า คำนการจัดทำหนังสือราชการ คำนการรับและการส่งหนังสือราชการ คำนการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการมีปัญหามาก และควรจะต้องมีการแก้ไขปรับปรุงอย่างเร่งด่วน เพื่อให้ปัญหาคลี่คลายไปในทางที่ดีขึ้น และเพื่อให้การดำเนินงานสารบรรณมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ส่วนในคำนการทำลายหนังสือราชการนั้นมีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่า การทำลายหนังสือราชการอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างจะมีปัญหา ซึ่งจะต้องมีการแก้ไขปรับปรุงให้การดำเนินงานคำนนี้มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม

ข้อปัญหาในแต่ละคำนที่เป็นปัญหามากได้แก่

1. คำนการจัดทำหนังสือราชการ

- 1.1 การขาดแคลนเจ้าหน้าที่สารบรรณที่มีความสามารถในการจัดทำหนังสือราชการ
- 1.2 หนังสือประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานมีผู้เข้าใจและให้ความสนใจน้อย
- 1.3 การร่างหนังสือราชการโต้ตอบปฏิบัติได้เฉพาะเจ้าหน้าที่บางคนเท่านั้น
- 1.4 การบันทึกเสนอเรื่องต้องผ่านผู้รับผิดชอบหลายชั้นตอน
- 1.5 หนังสือราชการควรมิได้รับการปฏิบัติรวดเร็วกว่าปกติ

2. ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ
 - 2.1 การเวียนหนังสือราชการให้บุคคลที่เกี่ยวข้องทราบ
 - 2.2 การขาดแคลนพาหนะในการรับและการส่งหนังสือราชการ
3. ด้านการเก็บรักษาและการปืมหนังสือราชการ
 - 3.1 การค้นหาหนังสือราชการ
 - 3.2 สถานที่สำหรับตั้งตู้เก็บเอกสาร
4. ด้านการทำลายหนังสือราชการ มีปัญหากระทบกลางทุกข้อ ได้แก่
 - 4.1 การสำรวจหนังสือราชการที่ครบกำหนดอายุการเก็บ
 - 4.2 การจัดทำบัญชีหนังสือราชการ เพื่อขอทำลาย
 - 4.3 การดำเนินการขออนุมัติทำลายหนังสือราชการ
 - 4.4 การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการทำลายหนังสือราชการ
 - 4.5 วิธีการทำลายหนังสือราชการ

ตอนที่ 2 ผลการเปรียบเทียบทักษะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณในด้านการจัดทำหนังสือราชการ การรับและการส่งหนังสือราชการ การเก็บรักษาและการปืมหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ทักษะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่ามีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้บริหารต้องสัมผัสกับงานสารบรรณ เช่น ในด้านการสั่งการ การให้บริการ การควบคุม ตลอดจนการประสานงานร่วมกับเจ้าหน้าที่งานสารบรรณอยู่เสมอ ส่วนเจ้าหน้าที่ต้องมีหน้าที่รับผิดชอบควบคุมดูแลและมีความเกี่ยวข้องกับงานสารบรรณอยู่ตลอดเวลา จึงทำให้ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่มีความเข้าใจ และมองเห็นปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร อยู่ในจุดเดียวกันหรือสอดคล้องกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาทัศนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณใน
ครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจะเป็นประโยชน์ ดังต่อไปนี้

1. มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญสนับสนุนในด้านอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณบรรจุ
คนให้ตรงกับสายงาน ให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และให้บุคคลแข่งขันเข้ารับราชการได้
ผ่านการสอบระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526
2. มหาวิทยาลัยควรกำหนดให้บัณฑิตวิทยาลัยเป็นหน้าที่และให้ความสนใจในการพัฒนา
ฝึกฝนผู้บังคับบัญชาในการร่างโต้ตอบหนังสือราชการ และให้ข้าราชการทุกคนเอาใจใส่ที่จะพัฒนา
ตนเองในเรื่องการร่างหนังสือราชการอยู่เสมอ ตลอดจนให้หน่วยงานสร้างจิตสำนึกแก่เจ้าหน้าที่
ทุกระดับให้มีความรับผิดชอบต่องานของส่วนรวม
3. ในการบันทึกเสนอเรื่อง ควรคัดชั้นตอนของผู้รับผิดชอบบางชั้นตอนที่มิเกี่ยวข้องกับออก
เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการเดินทางของหนังสือราชการ
4. ในการกำหนดลำดับความเร่งด่วนของหนังสือราชการควรคำนึงถึงความจำเป็นเร่งด่วน
อย่างแท้จริง และกำหนดให้หัวหน้างานธุรการเป็นผู้พิจารณาร่วมกับเจ้าของเรื่อง เพื่อกำหนดการให้
เหมาะสมและสอดคล้องกับความเร่งด่วนที่เป็นจริง
5. ในเรื่องหนังสือประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานควรมีการปรับปรุงบทความให้เป็นประโยชน์
ต่อส่วนรวม และบุคคลในหน่วยงานอื่น ๆ ตลอดจนปรับปรุงรูปแบบทุกฉบับให้ดึงดูดความสนใจแก่ผู้อ่าน
มากขึ้น
6. ในการเวียนหนังสือราชการให้บุคคลที่เกี่ยวข้องทราบ ควรมีการแจกจ่ายสำเนาใน
เรื่องที่มีสาระสำคัญ หรือมีความหลายหน้า ให้แก่ผู้เกี่ยวข้อง และหน่วยงานจะต้องจัดระบบการ
เวียนหนังสือราชการให้เป็นไปในลักษณะรวดเร็ว ทันเหตุการณ์ และเป็นไปอย่างทั่วถึง ตลอดจนมี
มาตรการให้เจ้าหน้าที่รับดำเนินการให้ถูกต้อง
7. ในการรับและส่งหนังสือราชการ แต่ละหน่วยงานควรจัดหาพาหนะสำหรับการรับและ
การส่งหนังสือราชการ เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ในการปฏิบัติงานและจะต้องดูแลรักษาให้

อยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานไ้ตลอดเวลา

8. ในการค้นหาหนังสือราชการ มหาวิทยาลัยควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการเก็บรักษา การค้นหาทั้งทางระบบและวิธีเก็บรักษาหนังสือราชการที่ทันสมัยให้แก่ระดับผู้บังคับบัญชา และระดับปฏิบัติงานด้วยการฝึกอบรมให้ลงมือปฏิบัติจริง ตลอดจนให้ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นด้วยการฝึกอบรมหลักสูตรการพัฒนาคุณภาพงาน (Q.C.)

9. ในการสร้างหรือขยายสถานที่ทำงานควรมีการกำหนดสถานที่ที่จะใช้ในการเก็บรักษา หนังสือราชการไว้ด้วย

10. ในด้านการทำลายหนังสือราชการ ผู้บังคับบัญชาควรทำการตรวจสอบดูแลให้การดำเนินการทำลายหนังสือราชการเป็นไปอย่างถูกต้อง เหมาะสม และอำนวยความสะดวกให้แก่ คณะกรรมการฯ ด้วยการจัดสถานที่อุปกรณ์ให้เกิดความสะดวกต่อการดำเนินการ ตลอดจนพัฒนา ฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในเรื่องการทำลายหนังสือราชการด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยทัศนะของข้าราชการสาย ช และสาย ค ที่มีต่อสภาพปัญหาการปฏิบัติงาน สารบรรณ

2. การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ "ปัญหา" ในการกำหนดคะแนนของแบบสอบถามควรตัด "ของระดับปัญหากลาง" ออก เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถตัดสินใจได้อย่างแน่นอน

3. ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานสารบรรณของหน่วยงานใน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตกลาง

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม. การปฏิบัติงานสำนักงานภาคเหนือ. กรุงเทพฯ : แพรวพินยา, 2517.

การประชุมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง แนวทางการพัฒนางานสารบรรณ. กรุงเทพฯ : กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2532.

การนิยอบรมเรื่องงานสารบรรณ หน้าที่ 6. กรุงเทพฯ : กองการเจ้าหน้าที่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2528.

คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, สำนักงาน. คู่มือปรับปรุงงานสารบรรณ. กรุงเทพฯ : สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ สำนักงาน ก.พ., ม.ป.ป.

_____. เอกสารพื้นฐานการอบรมเจ้าหน้าที่ธุรการหลักสูตรการปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ., 2531.

จำนงค์ บุญชู. คำอธิบายระบบงานสารบรรณในวงราชการไทยปัจจุบัน ตามบัญชีระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ.2526. กรุงเทพฯ : โอเคียนส์ไตร์, 2529.

จินตนา บุญองการ. การบริหารงานสำนักงาน. กรุงเทพฯ : เรือนแก้วการพิมพ์, ม.ป.ป.

ชาวี มณีศรี. การบริหารงานธุรการโรงเรียน. กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์, 2524.

ทวีวรรณ วงศ์โกวรรณ. การจัดเก็บเอกสาร. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2528.

นายกรัฐมนตรี, สำนัก. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว, 2526.

บุญรอด ลาภะสัมบันโน. การวิเคราะห์งานบริหารสำนักงานเลขานุการคณะของสถาบันการศึกษา. วิทยานิพนธ์ ค.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2521. อัครสวเนา.

บัวดิน ศัตราพฤกษ์. หลักสูตรการศึกษา. สงขลา : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2530.

ประพันธ์ จำปาไทย. "นักวิจัยยุค, " ชาวสารการวิจัยการศึกษา. 6 : 29-30 ; สิงหาคม - กันยายน 2530.

ประวิณ ฃ นคร. การเขียนหนังสือราชการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บริษัทประชาชน จำกัด, 2526.

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ อักษรเจริญทัศน์, 2530.

บุสดี ทรัพย์สาร. รายงานการวิจัยเรื่อง ปัญหาการบริหารงานสารบรรณในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2527.

กรณี วาจาดีชัย. บทบาทของสำนักงานเลขานุการในสังกัดคณะ สถาบัน และสำนักของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ประสานมิตร 2529. อักสำเนา.

ภิรมย์ สิมะเสถียร. "การจัดเก็บและทำลายเอกสาร, " เอกสารประกอบโครงการฝึกอบรมงานธุรการและงานสารบรรณสำหรับโรงเรียนสังกัดสวทกลาง. หน้า 1-2. กรุงเทพฯ : กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ, 2530. อักสำเนา.

มหาวิทยาลัย, ทบวง. มาตรฐานกำหนดตำแหน่งพนักงานพิมพ์ดีด. กรุงเทพฯ : สำนักงาน ปลัดทบวง ทบวงมหาวิทยาลัย, 2532.

มัลลี เวชชาชีวะ. การบริหารงานสารบรรณ. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ม.ป.ป.

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. หลักการวิจัยทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บริษัทศึกษาพร จำกัด, 2531.

วินัย รังสิมันท์. เอกสารการสอนชุดวิชาสถิติวิจัยและการประเมินผลการศึกษา หน่วยที่ 4 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. กรุงเทพฯ : ฝ่ายการพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2524.

ศรีนครินทรวิโรฒ, มหาวิทยาลัย. สังเขปมาตรฐานกำหนดตำแหน่งข้าราชการพลเรือนในมหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ : กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประสานมิตร, 2525.

สมบัติ เทคน้อย. ปัญหาการบริหารงานในกองวิชาการวิทยาเขตที่สังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ปริญญาโท กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2527.

อัคราเนา.

สรุปผลการสัมมนาเรื่องการแก้ไข้ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานสารบรรณ. กรุงเทพฯ :

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2526.

สุโขทัยธรรมมาธิราช, มหาวิทยาลัย. เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการโรงเรียนมัธยมศึกษา.

กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2526.

_____. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารพัสดุและสำนักงาน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ

: สุโขทัยธรรมมาธิราช, 2531.

สุกรณ์ ประทับแก้ว. งานสารบรรณภาคปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช,

2526.

หวน พินธุพันธ์. การบริหารโรงเรียน. กรุงเทพฯ : โอเคเอ็นสโตร์, 2528.

Vernon R. Alden. The responsibilities of a University President. Academy of Management Journal, IV, 1975. 27-86 p.

ກາດພ່າກ

คณะวิทยาศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

กันยายน 2533

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ข้าพเจ้า นางสาวอุไร จังจริง นิสิตปริญญาโท วิชาเอกการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ปัญหาและแนวทางแก้ไข การปฏิบัติงานสารบรรณของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร"

ความสำเร็จในการศึกษาครั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามที่แนบมา พร้อมนี้ จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อตามความเป็นจริง ผลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยคาดว่าจะทำให้การดำเนินงานสารบรรณของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณไว้

ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวอุไร จังจริง)

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัญหาและแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานสารบรรณของหน่วยงาน
ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นตอนที่ให้ท่านตอบ เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัว ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นตอนที่ให้ท่านแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของ
หน่วยงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

ท่านดำรงตำแหน่ง

- ☐ คณบดี
- ☐ ผู้อำนวยการ
- ☐ หัวหน้าภาควิชา
- ☐ หัวหน้ากอง
- ☐ เลขานุการคณะ สำนักและสถาบัน
- ☐ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
- ☐ พนักงานธุรการ
- ☐ เจ้าหน้าที่ธุรการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร โปรดอ่านข้อความแต่ละข้อต่อไปนี้ แล้วพิจารณาตามความคิดเห็นว่าปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร อยู่ในระดับใด แล้วขีดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางซ้ายมือที่กำหนดให้

ข้อ	ข้อความ	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	การจัดทำหนังสือราชการ					
1.	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสารบรรณส่วนใหญ่ไม่ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับการจัดทำหนังสือราชการ					
2.	การร่างหนังสือราชการยังมีข้อความไม่ชัดเจน					
3.	การร่างหนังสือราชการได้ตอบปฏิบัติได้เฉพาะเจ้าหน้าที่บางคนเท่านั้น					
4.	หนังสือราชการที่ติดต่อกายนอก มักถูกสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมอยู่เสมอ					
5.	หนังสือราชการที่ติดต่อกายในเกี่ยวกับขอความร่วมมือได้รับความสนใจน้อย					
6.	คำสั่งและระเบียบต่าง ๆ ของหน่วยงานมักถูกวิพากษ์วิจารณ์และคัดค้านอยู่เสมอ					
7.	หนังสือประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานมีผู้เข้าใจ และให้ความสนใจน้อย					

ข้อ	ข้อความ	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8	หนังสือรับรองบุคคลมักไม่เป็นตามวัตถุประสงค์ และถูกส่งกลับคืนเสมอ					
9	การบันทึกรายงานการประชุมยังมีข้อความไม่สมบูรณ์					
10	การบันทึกเสนอมีข้อความยืดเยื้อ และไม่สรุปสาระสำคัญของเรื่อง					
11	การบันทึกเสนอเรื่องต้องผ่านผู้รับผิดชอบหลายขั้นตอน					
12	หนังสือราชการด่วน ไม่ได้รับการปฏิบัติรวดเร็ว กวักปด					
13	การขาดแคลนเจ้าหน้าที่สารบรรณที่มีความสามารถในการจัดทำหนังสือราชการ					
14	การขาดแคลนเจ้าหน้าที่พิมพ์ดีดที่มีความเข้าใจในหลักการพิมพ์หนังสือราชการ					
15	ความเพียงพอของเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ในการจัดทำหนังสือราชการ					
	การรับและการส่งหนังสือราชการ					
16	การจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือราชการของเจ้าหน้าที่สารบรรณเพื่อดำเนินการ					

ข้อ	ข้อความ	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
17	การลงทะเบียนรับหนังสือราชการ เพื่อกำเนินการ					
18	หนังสือราชการ เกิดการสูญหายระหว่างการแจกจ่าย					
19	การเวียนหนังสือราชการให้บุคคลที่เกี่ยวข้องรับทราบ					
20	การตรวจความเรียบร้อยของหนังสือราชการ และสิ่งที่ส่งไปค้ำก่อนบรรจุ และปิดผนึกของ					
21	การส่งหนังสือราชการทางไปรษณีย์					
22	การรับและการส่งหนังสือราชการลับ เจ้าหน้าที่ที่มีการปฏิบัติ เช่น เกี่ยวกับหนังสือราชการปกติ					
23	การขาดแคลนพาหนะในการรับและส่งหนังสือราชการ					
24	การจัดระบบการรับและส่งหนังสือราชการในหน่วยงาน					
	การเก็บรักษาและการป้อนหนังสือราชการ					
25	การเก็บหนังสือราชการที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จ					

ข้อ	ข้อความ	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
26	การเก็บหนังสือราชการเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว					
27	การเก็บหนังสือราชการได้รับการดูแลระมัดระวังให้อยู่ในสภาพใช้การได้ทุกโอกาส					
28	การจัดเก็บหนังสือราชการมีการจัดระบบที่เหมาะสมทันสมัย					
29	การปฏิบัติของผู้เก็บหนังสือราชการ					
30	การส่งคืนหนังสือราชการ					
31	การค้นหาน้ำหนังสือราชการ					
32	สถานที่สำหรับตั้งตู้เก็บเอกสาร					
33	ความพร้อมของเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่จะใช้ในการจัดเก็บหนังสือราชการ					
	การทำลายหนังสือราชการ					
34	การสำรวจหนังสือราชการที่ครบกำหนดอายุการเก็บ					
35	การจัดทำบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอทำลาย					
36	การดำเนินการขออนุมัติทำลายหนังสือราชการ					
37	การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการทำลายหนังสือราชการ					

ข้อ	ข้อความ	ระดับปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
38	วิธีการทำลายหนังสือราชการ					

ประวัติย่อของผู้นี้

ชื่อ	น.ส.อุไร จังจริง
วัน เดือน ปีเกิด	1 สิงหาคม 2497
สถานที่เกิด	โรงพยาบาลศิริราช เขตบางกอกน้อย กรุงเทพฯ 10700
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 1019 ถนนรามอินทรา แขวงจรเขี้ยว เขตบางกะปิ กรุงเทพฯ 10230
สถานที่ทำงาน	คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2514	ประกาศนียบัตรประโยคมัธยมศึกษาตอนต้น จากโรงเรียนจันทรประสิทธิ์วิทยาคม
พ.ศ. 2519	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง แผนกวิชาบริหารธุรกิจ (การเลขานุการ) จากวิทยาลัยพาณิชยการธนบุรี
พ.ศ. 2523	ประกาศนียบัตรประโยคครูมัธยมศึกษา (การเลขานุการ) จากวิทยาลัยพาณิชยการธนบุรี
พ.ศ. 2525	ปริญญาการศึกษามัธยมศึกษา (ธุรกิจศึกษา) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
พ.ศ. 2533	ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต (การบริหารการศึกษา) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ปัญหาและแนวทางแก้ไขการปฏิบัติงานสารบรรณของหน่วยงาน
ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

บทคัดย่อ
ของ
อุไร จังจริง

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต วิชาเอกการบริหารการศึกษา
มีนาคม 2534

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้างนี้เพื่อศึกษาทัศนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ 4 ด้าน คือ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับและการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการพิมพ์หนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ และเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ 4 ด้าน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นผู้บริหาร 34 คน และเจ้าหน้าที่ 57 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม มาตรฐานประมาณค่า จำนวน 38 ข้อ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่า t -test

ผลการศึกษาพบว่าปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ตามทัศนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปรากฏว่า มีปัญหาระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบทัศนะของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่มีต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ มีทัศนะแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

PROBLEMS AND SOLUTION GUIDELINE FOR DOCUMENTARY PRACTICE IN
THE DIVISIONS OF SRINAKHARINWIROT UNIVERSITY PRASARNMITR

AN ABSTRACT

BY

URAI JUNGJING

Presented in partial fulfillment of the requirements for the
Master of Education degree in Educational Administration
at Srinakharinwirot University

March 1991

The purpose of this study was to investigate the opinions of the administrators and personnels who faced the problems of the tasks of documentation in four categories : producing, delivering, keeping and expiration; with a comparison of these opinions towards such categories.

The sample consisted of 34 administrators and 57 personnels. Data was collected by the 38 items rating scale questionnaires. The analysis was made by using the arithmetic mean, standard deviation and t-test.

The findings of the study were problems concerning the tasks of documentation in all divisions of Srinakharinwirot University, Prasarnmitr Campus. Among the opinions of administrators and personnels towards the problems they were at moderate level. The comparison of myriad opinions towards the problems, there was no statistical significant difference.