

การพัฒนางานสารบรรณ ฝ่ายธุรการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

นางวิไลวรรณ สิงห์เจริญ

บทคัดย่อ

การพัฒนางานสารบรรณ ฝ่ายธุรการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ มีวัตถุประสงค์มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการพัฒนางานสารบรรณ ฝ่ายธุรการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ และเพื่อพัฒนางานสารบรรณ ฝ่ายธุรการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ โดยการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้กรอบแนวความคิดจากระเบียบงานสารบรรณ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ การจัดทำหนังสือราชการ การรับส่งหนังสือราชการ และการส่งหนังสือราชการ สุ่มตัวอย่างจากประชากร คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณ หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จำนวน 22 คน และผู้เชี่ยวชาญงานสารบรรณ 2 คน จากนั้นได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า

1. สภาพปัจจุบันงานสารบรรณ ภาพรวมพบว่า ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ด้านการจัดทำหนังสือต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถ ความไม่เพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ การล่าช้าในการรับ - ส่งหนังสือ ยังปฏิบัติไม่ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ ไม่มีระบบควบคุมติดตามหนังสือราชการที่ถูกต้อง มีการค้นหาไม่พบ การจัดเก็บหนังสือราชการไม่เป็นหมวดหมู่ ทำให้ขาดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาจะต้องพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานสารบรรณในด้านต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น โดยให้เรียนรู้จากการปฏิบัติกิจกรรมการพัฒนาจริง

2. การพัฒนางานสารบรรณ ฝ่ายธุรการและสารบรรณ ในด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้าน

การรับหนังสือ และด้านการส่งหนังสือราชการ พบว่า มีระดับความต้องการพัฒนาอยู่ในระดับมากทุกด้าน ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรกระตุ้นให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการพัฒนางาน สารบรรณ ต้องมองเห็นประโยชน์ในการปฏิบัติราชการอย่างแท้จริง ให้บุคลากรได้เรียนรู้และอยากมีส่วนร่วมในการพัฒนาเพื่อประโยชน์ของมหาวิทยาลัยและตนเอง พยายามดึงศักยภาพของตนเองออกมา จึงจะช่วยให้เกิดการเรียนรู้เกิดการพัฒนาได้ง่าย และสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงานสารบรรณได้อย่างสูงสุด

Abstract

The documents improvement of general administration section, Sisaket Rajabhat University, aims to study current condition, problem and demand of improving. So, the main purpose is to improve the documents of general administration section, Sisaket Rajabhat University. The concept of document administration regulations was used for this study and it was divided into 3 dimensions: 1) dispatch arrangement, 2) dispatch receiving and 3) dispatch sending. The sample groups from randomizing are from general administration officers and officers of other sections, 22 people, including 2 document administration experts. The questionnaires were used to gathering information which was analyzed by statistical computer program. The processes of analyzing are frequency, percentage, average and standard deviation.

The results show that:

1) The whole process of document administration does not reach the standard of

efficiency. This section needs the improvement of dispatch arrangement and more tools. It is not quick enough while receiving and sending documents. The staffs could not follow the document regulations. There is not dispatch monitoring system. There are some problems such as disappeared documents and messy documents. These are cause of lack of effectiveness. So, the leader has to improve staffs by using real condition of working.

2) In the way of dispatch arrangement, dispatch receiving and dispatch sending, the author found that this section needs the improvement in all dimensions. Then, the leader should expose the importance of document administration improving. This can make all staffs realize the importance of learning and participating for the benefits of university and themselves, and it also drive the higher competency which help

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

งานธุรการและงานสารบรรณ เป็นหน่วยงานที่สำคัญงานหนึ่งของการบริหารจัดการงานทั่วไป ที่จะทำให้การปฏิบัติงานสำนักงานเกิดความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพในการดำเนินการ เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญและส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ๆ ให้สามารถดำเนินการต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล เป็นงานบริการและเกี่ยวข้องกับเอกสารที่ต้องใช้กฎหมายและระเบียบแบบแผนทางราชการประกอบการบริหารงานเป็นอย่างมาก หน่วยงานต้องพร้อมที่จะสามารถดำเนินงาน ตามจุดมุ่งหมายที่ต้องการ จึงกำหนดขอบข่ายงานครอบคลุมถึงการวางแผนการบริหารงานธุรการและงานสารบรรณ เพื่อองค์กร และบุคลากรของส่วนราชการ ได้ให้บริการข้อมูลข่าวสารของการบริหารจัดการ ไม่ว่าจะเป็นการรับส่งเอกสาร การตอบโต้เอกสาร ซึ่งเป็นหลักฐานในทางราชการอันจะอำนวยประโยชน์ต่อการประสานงาน

ได้อย่างมาก ซึ่ง กองเทพ เคลือบพนิชกุล (2526, 69) ได้กล่าวว่า งานสารบรรณเป็นหัวใจสำคัญของการปฏิบัติราชการทุกหน่วยงานที่ผู้บริหารและผู้รับผิดชอบในด้านนี้ จะต้องเรียนรู้และเข้าใจ ทั้งยังสามารถปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2548 ฉบับปัจจุบัน

ฝ่ายธุรการและงานสารบรรณ งานอำนวยการ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ เป็นหน่วยงานสารบรรณกลาง ที่มีหน้าที่ในการบริหารงานเกี่ยวกับเอกสารทั้งระบบของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีหน่วยงานย่อยที่สนับสนุนและเกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสารและงานธุรการจำนวน 10 หน่วยงาน คือ

1. คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์
2. งานอำนวยการ
3. งานบริการการศึกษา
4. งานพัฒนานักศึกษา
5. งานวิจัยและพัฒนา
6. งานศิลปวัฒนธรรม
7. งานนโยบายและแผน
8. ศูนย์พัฒนาและส่งเสริมวิชาการท้องถิ่น
9. มหาวิทยาลัยชีวิต
10. บัณฑิตศึกษา

ซึ่งในแต่ละหน่วยงานจะต้องมาติดต่อกับการประสานงาน และดำเนินงานด้านเอกสารทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ทำให้มีการใช้เอกสารในการติดต่อประสานงานเป็นจำนวนมาก ซึ่งการจัดการบริหารงานเอกสารทั้งหลายทั้งปวงเป็นหน้าที่ของผู้ปฏิบัติธุรการและสารบรรณที่ต้องเป็นผู้รับผิดชอบ หากเอกสารผิดพลาดล่าช้า สูญหาย ช้ำซ้อน สับสน ไม่มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ การบริการที่ไม่สามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการได้ จะส่งผลให้การบริหารงานด้านเอกสารไม่มีประสิทธิภาพ ส่งผลให้การทำงานไม่บรรลุผลสัมฤทธิ์ได้

ปัจจุบันจากการดำเนินงานจากฝ่ายธุรการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ พบว่า การบริหารงานสารบรรณประสบปัญหาความไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยในการจัดทำหนังสือ การรับหนังสือ การจัดส่งหนังสือ

รวมถึงการจัดเก็บ การรักษา และสถานที่ใช้ระบบการจัดเก็บเอกสาร ผู้จัดเก็บยังขาดความรู้ความเข้าใจและขาดประสบการณ์ในการดำเนินงานด้านนี้ ทำให้การดำเนินงานไม่ได้มาตรฐานในการจัดเก็บ ขาดเครื่องมือ เครื่องใช้ที่เหมาะสมกับปริมาณงาน ไม่มีการวางแผนและกำหนดระยะเวลาในการจัดเก็บและทำลาย ผู้บริหารหน่วยงานแต่ละหน่วยให้ความสำคัญต่อการบริหารงานธุรการและงานสารบรรณน้อยเกินไป

จากสภาพปัญหาดังกล่าวเป็นสาเหตุให้งานล่าช้า และเกิดการสูญหายของเอกสาร จึงจำเป็นต้องพัฒนางานสารบรรณฝ่ายธุรการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ให้สามารถดำเนินงานต่าง ๆ ได้ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการพัฒนางานสารบรรณ ฝ่ายธุรการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ
2. เพื่อพัฒนางานสารบรรณ ฝ่ายธุรการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ

วิธีการวิจัย

ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ คุณภาพ และการวิจัยแบบมีส่วนร่วม โดยให้กลุ่มตัวอย่างได้ร่วมแสดงความคิดเห็น เพื่อให้ได้ผลการวิจัยตรงวัตถุประสงค์ และนำการวิจัยไปใช้ในการพัฒนางานสารบรรณ ฝ่ายธุรการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 2.1 ศึกษาเอกสารต่างที่เกี่ยวข้อง งานสารบรรณ ฝ่ายธุรการและสารบรรณ
- 2.2 วิเคราะห์ทิศทางการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ โดยตรวจสอบ นโยบาย การกำหนดคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย วิสัยทัศน์ ปรัชญา ยุทธศาสตร์
- 2.3 การออกแบบเครื่องมือ

ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการดำเนินการออกแบบเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนางานสารบรรณ
2. รวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาออกแบบแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามเสนอประธานและกรรมการเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง
4. นำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา
5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ มาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะและนำเสนอต่ออาจารย์ที่ตรวจสอบอีกครั้ง และแก้ไขเพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

6. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำมาหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ โดยวิธีการหาค่าสัมพันธระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (item-total correlation)

ได้ค่าถามข้อที่มีอำนาจจำแนกระหว่าง 0.58 - 0.94 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1990, pp. 202 - 204)

ผลจากการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ ปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่น 0.89 ซึ่งสามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสุ่มตัวอย่างได้

- 2.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามซึ่งมีอยู่ 3 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล
 - ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามประเภทมาตราประมาณค่า สอบถามเกี่ยวกับความต้องการพัฒนางานธุรการและงานสารบรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ กำหนดเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

2.5 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Population and Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประชากร คือ บุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ กลุ่มตัวอย่าง คือ

1. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณ หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จำนวน 22 คน

2. ผู้เชี่ยวชาญงานสารบรรณในมหาวิทยาลัย 2 คน

2.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Gathering)

2.6.1 ผู้วิจัยคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง (Purposive sampling) ดังนี้

(1) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณ หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ จำนวน 22 คน และ

(2) ผู้เชี่ยวชาญงานสารบรรณในมหาวิทยาลัย 2 คน

2.7 ผู้วิจัยใช้สถิติพื้นฐานในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยคำนวณจากสูตร (ลัวัน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538: 73)

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

โดยที่ \bar{x} แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน จำนวนข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

2. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คำนวณจากสูตร (ลัวัน สายยศ และ อังคณา สายยศ. 2538: 74)

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

โดยที่

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของกำลังสองของคะแนน

แต่ละตัว

$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

N แทน จำนวนข้อมูลในกลุ่มตัวอย่าง

3. ร้อยละ

วิธีหา ร้อยละ หรือ เปอร์เซนต์ (%)

$$\text{ร้อยละ} = \frac{n \times 100}{N}$$

ผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 22 คน เมื่อพิจารณาพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 81.80 ส่วนเพศชาย มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 18.20 อายุ 31 – 35 ปี มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ 25 – 30 ปี มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 31.80 และอายุต่ำกว่า 25 ปี มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50 มีอายุงาน 2 - 5 ปี และ 6 - 10 ปี มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 40.90 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 2 ปี มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 13.60 และ 10 ปีขึ้นไป มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 4.50

สภาพปัจจุบันการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ด้านมารยาทของเจ้าหน้าที่ พบว่า มีความยิ้มแย้ม สุภาพ เป็นมิตร ตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจ มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 90.90 รองลงมาคือ ใช้กริยาวาจาสุภาพ มีจำนวน 19 คน

คิดเป็นร้อยละ 86.40 และน้อยที่สุดคือ ดูแลเอาใจใส่ผู้มาติดต่อ มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 68.20 การรับหนังสือราชการ พบว่ามีการดำเนินงานตามกระบวนการรับหนังสือราชการ มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 95.50 และมีการออกหลักฐานการรับหนังสือทุกครั้ง มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 68.20 ด้านการส่งหนังสือราชการ พบว่าทางไปรษณีย์ มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 90.90 รองลงมาคือ ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 86.40 และทางอินเทอร์เน็ต มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50

สภาพปัญหาและความต้องการพัฒนางานธุรการ และงานสารบรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ด้านการจัดทำหนังสือราชการ พบว่า มีระดับสภาพปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.35$) โดยส่วนมากมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง แต่ประเด็นที่มีปัญหามากที่สุดคือ ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนระดับความต้องการพัฒนาอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.14$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกประเด็น แสดงให้เห็นว่า ด้านการจัดทำหนังสือราชการ มีความต้องการพัฒนาในทุกด้าน

2. ด้านการรับหนังสือ พบว่า มีระดับสภาพปัญหาอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.70$) ทุกประเด็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่ประเด็นที่มีปัญหามากที่สุดคือ ระยะเวลาการนำส่งหนังสือรับให้ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน ส่วนระดับความต้องการพัฒนาอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.23$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกประเด็น แสดงให้เห็นว่า ด้านการรับหนังสือ มีความต้องการพัฒนาในทุกด้าน

3. ด้านการส่งหนังสือราชการ พบว่า มีระดับสภาพปัญหาอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.71$) ส่วนใหญ่ประเด็นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยประเด็นที่มีปัญหาในระดับปานกลางคือ เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ลงทะเบียนส่งโดยตรง ส่วนระดับความต้องการพัฒนาอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.14$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากทุกประเด็น แสดงให้เห็นว่า ด้านการส่งหนังสือราชการ มีความต้องการพัฒนาในทุกด้าน

อภิปรายผล

จากการศึกษาการพัฒนางานสารบรรณ ฝ่ายธุรการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. จากการศึกษาสภาพปัจจุบันงานสารบรรณภาพรวมพบว่า ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ด้านการจัดทำหนังสือต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถ ความไม่เพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ การล่าช้าในการรับ - ส่งหนังสือ ยังปฏิบัติไม่ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ ไม่มีระบบควบคุมติดตามหนังสือราชการที่ถูกต้อง มีการค้นหาไม่พบ การจัดเก็บหนังสือราชการไม่เป็นหมวดหมู่ ทำให้ขาดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พินิจ หนูเกตุ (2534 : 123) ได้ศึกษาปัญหาการบริหารงานธุรการและการเงินของศึกษาธิการอำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย พบว่าในด้านงานสารบรรณจะมีปัญหาเกี่ยวกับสำนักงานที่คับแคบ เครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานสารบรรณไม่เพียงพอกับความต้องการ และได้เสนอแนะว่าควรมีการให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสารและการจัดเก็บข้อมูลเป็นระยะ ๆ และที่สำคัญควรสนับสนุนส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ได้ไปปฏิบัติงานสารบรรณจากหน่วยงานต่าง ๆ มาพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ บรรเจิด ดวงทรัพย์ (248 : 130) ได้ศึกษาปัญหางานสารบรรณของเทศบาลตำบลโคกตูม ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินการดำเนินงานสารบรรณ การร่างหนังสือราชการ การรับ - ส่งหนังสือราชการ และการเก็บหนังสือราชการ พบว่าปัญหาหลักคือ พนักงานเทศบาลระดับผู้ปฏิบัติขาดความรู้ความเข้าใจ และขาดคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณไว้ให้ใช้ศึกษาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ปัญหางานสารบรรณเป็นปัญหาที่สำคัญของทุกองค์กร ยิ่งใหญ่มาก ปัญหาที่ยังมากที่พบเสมอ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2540 : 304 - 308) ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาจะต้องพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานสารบรรณในด้านต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น โดยให้เรียนรู้จากการปฏิบัติกิจกรรมการพัฒนาจริง

2. การพัฒนางานสารบรรณ ฝ่ายธุรการและสารบรรณ ในด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับหนังสือ และด้านการส่งหนังสือราชการ พบว่า มีระดับความต้องการพัฒนาอยู่ในระดับมากทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัฒนา ธงศักดิ์ (2544 : 73) ได้ศึกษาการบริหารงานธุรการโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดชัยภูมิ พบว่าการบริหารงานสารบรรณ ส่วนใหญ่จะมีปัญหาการขาดเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีที่ทันสมัยนำมาใช้ในงานสารบรรณ การดำเนินงานทำลายหนังสือไม่เป็นไปตามระเบียบงานสารบรรณ และไม่ทันกำหนดเวลา เจ้าหน้าที่สารบรรณขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานสารบรรณ ขาดการจัดระบบงานสารบรรณ ทำให้ยุ่งยากในการปฏิบัติงาน ทำรูปแบบแบบพิมพ์หนังสือต่าง ๆ ไม่เพียงพอ ขาดการประชาสัมพันธ์ การจัดเก็บหนังสือไม่เป็นระบบ ไม่สะดวกในการค้นหา ปัญหาทั้งหมดนี้จะส่งผลกระทบต่อการทำงานของทุกฝ่าย โดยการพัฒนาผู้บังคับบัญชาต้องทำจริงจัง ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพราะงานการจัดทำหนังสือราชการเปรียบเหมือนหัวใจของการติดต่อประสานงาน และสามารถส่งการให้ดำเนินการตามต้องการการกระตุ้นให้บุคลากรเห็นความสำคัญของการพัฒนางานสารบรรณ ต้องมองเห็นประโยชน์ในการปฏิบัติราชการอย่างแท้จริง ให้บุคลากรได้เรียนรู้และอยากมีส่วนร่วมในการพัฒนาเพื่อประโยชน์ของมหาวิทยาลัยและตนเอง พยายามดึงศักยภาพของตนเองออกมา จึงจะช่วยให้เกิดการเรียนรู้ เกิดการพัฒนาได้ง่าย และสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงานสารบรรณได้อย่างสูงสุด

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. ควรมีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณให้มีความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ทั้งด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล การตรวจสอบข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การนำเสนอ และการจัดเก็บรักษา

2. ควรมีการตรวจสอบความเป็นปัจจุบันของข้อมูล รวมทั้งความถูกต้องของข้อมูล และตรวจสอบความเชื่อถือของแหล่งข้อมูลที่เก็บมาใช้

3. ควรจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อสะดวกในการเรียกใช้ มีการกำหนดสถานที่เก็บอย่างชัดเจน เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพในการสืบค้นเพื่อนำข้อมูลไปใช้

เอกสารอ้างอิง

1. กองเทพ เคลือบพินชกุล. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่า ด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 กับการปฏิบัติงานสำนักงาน. กรุงเทพฯ : ภูมิบัณฑิต, 2526.
2. บรรเจิด ด้วงทรัพย์. ปัญหางานสารบรรณของเทศบาลตำบลโคกตูม มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี 2548.
3. พินิจ หนูเกตุ. การศึกษาปัญหาการบริหารงานธุรการและการเงินของศึกษาธิการ. อำเภอในภาคใต้ของประเทศไทย. ปริญญาโทพนธ์, กศ.ม., มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, สงขลา. 2534.
4. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. การจัดระบบการศึกษา หน่วยที่ 7-10. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2540.
5. ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา. (พิมพ์ครั้งที่ 5) กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น, 2538.
6. วัฒนา ธงศักดิ์. “การบริหารงานธุรการโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดชัยภูมิ.” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2544.
7. Cronbach, L.J. Essentials of Psychological Testing. 5th ed. New York : Harper. Collins Publisher. 1990.