

การวิจัยและพัฒนาางานสารบรรณโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการในการพัฒนาางานสารบรรณโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ 2) แสวงหาแนวทางและวิธีการพัฒนา และดัชนีชี้วัดความสำเร็จในการพัฒนาางานสารบรรณ โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ และ 3) พัฒนาางานสารบรรณโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ โดยใช้กรอบการวิจัยพัฒนาตามระเบียบงานสารบรรณ 4 ด้าน คือ ด้านการรับหนังสือราชการ ด้านการส่งหนังสือราชการ ด้านการจัดเก็บและรักษาหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ ซึ่งการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ระยะ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนาโดยเน้นการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 3ระยะ โดยมีประชากรที่ใช้ในการวิจัยดังนี้ การวิจัยระยะที่ 1 ประชากร จำนวน 2 กลุ่มคือ ผู้มารับบริการจากภายนอกหน่วยงานและผู้มารับบริการจากภายในหน่วยงาน การวิจัยระยะที่ 2 คือ เจ้าหน้าที่งานสารบรรณและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานสารบรรณ การวิจัยระยะที่ 3 คือ เจ้าหน้าที่งานสารบรรณของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่แบบสัมภาษณ์ แบบสอบถามและโปรแกรมการสอนงาน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาและสรุปความตามกรอบวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้สถิติบรรยายคือ ความถี่และร้อยละ

ผลการวิจัยพบว่า

สภาพปัจจุบันงานสารบรรณโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ พบว่า 1) เจ้าหน้าที่งานสารบรรณบริการด้วยกริยามารยาทยิ้มแย้ม สุภาพ ตอบข้อซักถามด้วยความสนใจ 2) มีการลงรับหนังสือทุกขั้นตอน 3) ใช้ระยะเวลาในการให้บริการนานประมาณ 13-15 นาที 4) การส่งประกาศให้ประชาชนรับทราบล่าช้าไม่ทันต่อระยะเวลาดำเนินการ 5) เจ้าหน้าที่นำข่าวสารไปแจ้งประชาชนด้วยตนเองทันต่อระยะเวลาดำเนินการ 6) การตอบรับหนังสือของโครงการระยะเวลาพอดีกับการดำเนินการ 7) เจ้าหน้าที่งานสารบรรณสืบค้นหาข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์และค้นหา

ข้อมูลตามแฟ้มที่จัดเก็บ 8) การจัดเก็บหนังสือราชการยังไม่เป็นมาตรฐานและไม่มีระบบการจัดเก็บเอกสารที่แน่นอน และ 9) ไม่เคยจัดทำรายละเอียดการขอทำลายหนังสือราชการ ปัญหางานสารบรรณโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ พบว่า 1) บุคคลที่ปฏิบัติงานด้านการรับหนังสือมีเพียงคนเดียวและเมื่อผู้รับหนังสือไม่อยู่ไม่มีผู้ปฏิบัติงานแทนกันได้ 2) ไม่แสดงขั้นตอนการรับหนังสือให้เห็นอย่างชัดเจน 3) เจ้าหน้าที่ของโครงการรับหนังสือจากภายนอกเข้ามาด้วยตนเองบางเรื่องไม่ได้ผ่านกระบวนการลงรับหนังสือนำหนังสือเสนอข้ามขั้นตอนจึงทำให้เกิดความยุ่งยากในการติดตามเรื่อง 4) ไม่มีการขอทำลายหนังสือราชการตามระเบียบงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ยุทธศาสตร์ในการพัฒนางานสารบรรณโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ คือ การสอนงานมีแนวทางการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ ดังนี้ 1) กำหนดบุคคลเพื่อปฏิบัติงานด้านสารบรรณให้ปฏิบัติงานแทนกันได้เมื่อเจ้าหน้าที่งาน สารบรรณไม่อยู่ให้ชัดเจน 2) จัดทำพร้อมแสดงขั้นตอนในการรับหนังสือให้ชัดเจนและเน้นให้ทุกคนปฏิบัติตามขั้นตอนนั้น 3) พัฒนาทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีต่างๆ ในการปฏิบัติหน้าที่งานสารบรรณ 4) จัดหาคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณที่มีหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานสารบรรณที่ชัดเจนเพื่อไว้ใช้ในการปฏิบัติงาน 4) จัดทำรายละเอียดการขอทำลายหนังสือราชการตามระเบียบงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และแก้ไขเพิ่มเติม

ผลการพัฒนาตามกิจกรรมการพัฒนาการสอนงานเป็นดังนี้ 1) เจ้าหน้าที่งานสารบรรณทุกคนสามารถ รับ - ส่งเอกสารหรือหนังสือราชการของโครงการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์รวดเร็วถูกต้องโดยใช้ระยะเวลาในการรับ - ส่ง (ประมาณ 5 นาที/ฉบับ) และไม่เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน 2) เจ้าหน้าที่งานสารบรรณสามารถค้นหาเอกสารได้รวดเร็วถูกต้องและพบทุกครั้งโดยใช้ระยะเวลาในการค้นหาเอกสาร (ประมาณ 5 นาที/ฉบับ) และไม่เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน 3) เจ้าหน้าที่งานสารบรรณสามารถจัดเก็บเอกสารหนังสือราชการของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ได้อย่างถูกต้องเรียบร้อยตามระบบ โดยใช้ระยะเวลาในการจัดเก็บเอกสาร (ประมาณ 20 นาที/ฉบับ) 4) มีการจัดทำขั้นตอนในการรับ - ส่งหนังสือราชการให้กับเจ้าหน้าที่ของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ ได้ปฏิบัติตามอย่างชัดเจนกว่าเดิม 5) มีการกำหนดระบบการจัดเก็บเอกสารของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์โดยแบ่งออกเป็น 4 หมวดคือ หมวดบริหารงานบุคคล หมวดการเงินและพัสดุ หมวดบริหารทั่วไป และหมวดระเบียบ และเจ้าหน้าที่งานสารบรรณสามารถจัดเก็บเอกสารได้เรียบร้อย ถูกต้อง ตามระบบที่กำหนดและสะดวกต่อการค้นหา 6) มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่งานสารบรรณประจำฝ่ายเพื่อปฏิบัติงานแทนกันเมื่อเจ้าหน้าที่งานสารบรรณไม่อยู่ เจ้าหน้าที่งาน สารบรรณสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้และไม่เกิดปัญหาล่าช้าในการปฏิบัติงานด้านสารบรรณ 7) มีการกำหนดแนวทางการขอทำลายหนังสือราชการแต่ยังไม่สามารถดำเนินการทำลายหนังสือราชการตามระเบียบงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติมได้ เนื่องจากยังไม่ถึงช่วงระยะเวลาของการทำลายหนังสือราชการ

ABSTRACT

204923

This research aimed to 1) study current problems and needs for development of the documentation management development of Thabote Water delivery and maintenance project, 2) determine the guidelines and methods for development including key performance indicators of the documentation management development of the project, and 3) develop the documentation management of Thabote water delivery and maintenance project by using 4 aspects of the documentation management development as a research framework, namely entering and delivering official documents, safekeeping of official documents, and destroying unused documents. The research and development divided into 3 steps emphasized participation of the stakeholders. The population used in the first step had 2 groups: the out service users and the in-service users of the organization; The population used in the second step was the archive work staff and others involved; the population used in the third step was the archive work staff of Thabote water delivery and maintenance project. The instruments used were an interview form, a questionnaire, and a work training program. The qualitative data were analyzed by content analysis and concluded according to the research framework; the quantitative data were analyzed to calculate frequency and percentage.

The findings indicated that:

Regarding the current state of the documentation management:

the documentation management officers 1) provided very excellent service, in a friendly, perfectly polite, and beautiful manner, 2) entered each document in every step, 3) spent 13-15 minutes per service, 4) publicized too late for the public to act on management decisions, 5) informed the public in time of management decisions,

6) answered the document of the project in time, 7) searched for information via computer or the files kept, 8) the safekeeping of official documents was not systematic and was substandard, and 9) permission in writing was never obtained for unused documents to be destroyed.

In regards to the problems of the documentation management: 1) there were insufficient officers responsible for entering documents, nobody substitutes when the officer in charge is absent, 2) unclear steps in entering the documents, 3) some documents did not go through the process of document entering which resulted in difficulties when following up, 4) permission was never asked for unused documents to be destroyed according to the 1983 documentation management regulation and the revised and enlarged regulation.

The strategy to develop the documentation management of the water delivery and maintenance project were as follows: 1) select the persons responsible for the documentation management to rotate the job when one is absent, 2) clearly set up and show the steps of entering the documents and emphasize to everyone to follow them, 3) develop the skills of using various technology while doing documentation management, 4) provide books and manuals for documentation management practice which can be used as guidelines while working, and 5) put in detail the procedure for asking for unused documents to be destroyed according to the 1983 documentation management regulation and the revised and enlarged regulation.

The results of the documentation management development: 1) every documentation management officer was able to enter-deliver official documents of the project through electronic methods quickly and correctly within 5 minutes per issue, 2) the officers were able to search for the document quickly and correctly within 5 minutes per issue, 3) the officers were able to safekeep official documents of the project correctly and systematically within 20 minutes per issue, 4) there was a clear improvement in the steps of entering and delivering official documents for officers, 5) a system was set up for the safekeeping of official documents of the project which was divided into 4 sections as follows: personnel management, financial affairs and supplies, general management, and regulations. The documentation management officers were able to safekeep official documents correctly because they were systematically set up and easy to search, 6) sector documentation management officers were appointed to rotate the job when one is absent, 7) guidelines were determined for asking permission unused documents to be destroyed before the appointed time set in the 1983 regulations previously mentioned.