บทที่ 3
สภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการการพัฒนางานสารบรรณ โครงการส่งน้ำ และบำรุงรักษาท่าโบสถ์

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา ดังนั้นในการวิจัยระยะที่ 1 เป็นการศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการการพัฒนางานสารบรรณของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์เพื่อให้ทราบถึงสภาพการปฏิบัติงานด้านสารบรรณ ปัญหา และความต้องการการพัฒนางานสารบรรณ เพื่อนำไปเป็นข้อมูลประกอบการแสวงหาแนวทางการวิจัยระยะที่ 2 ต่อไป

การศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการการพัฒนางานสารบรรณโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ ขอนำเสนอเป็น 5 ตอน ดังนี้

1. คำถามการวิจัย
2. วัตถุประสงค์การวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. สภาพปัจจุบันของงานสารบรรณโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์
5. ปัญหาและความต้องการการพัฒนางานสารบรรณโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์

ซึ่งแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดดังนี้

คำถามการวิจัย

การวิจัยระยะที่ 1 เพื่อแสวงหาคำตอบสำหรับการวิจัยที่สำคัญ 2 ข้อคือ

1. สภาพปัจจุบันของงานสารบรรณโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์เป็นอย่างไร
2. ปัญหาและความต้องการการพัฒนางานสารบรรณโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ คืออะไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยระยะที่ 1 มีวัตถุประสงค์การวิจัย 2 ข้อคือ

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันของงานสารบรรณโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์
2. เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการการพัฒนางานสารบรรณโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยระยะที่ 1 เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) โดยมีการเก็บรวบรวมทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และมีรายละเอียดการดำเนินการวิจัยต่อไปนี้

1. กรอบการวิจัย

ผู้วิจัยได้ศึกษาจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณแล้วนำมากำหนดเป็นกรอบการวิจัยเพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณใน 4 ด้าน ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาดังนี้

1.1 การรับหนังสือราชการ

1.2 การส่งหนังสือราชการ

1.3 การเก็บและการรักษาหนังสือราชการ

1.4 การทำลายหนังสือราชการ

2. ประชากรที่ศึกษา

เนื่องจากการพัฒนางานสารบรรณโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ มีผู้เกี่ยวข้องจำนวนมาก ดังนั้นผู้วิจัยจึงกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการร่วมการวิจัยและพัฒนาดังนี้

2.1 ผู้มีส่วนอย่างสำคัญในการพัฒนางานสารบรรณของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณจำนวน 10 คน

2.2 ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (stakeholder) ต่องานสารบรรณโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ แบ่งได้ดังนี้

2.2.1 ผู้มารับบริการจากภายในหน่วยงานจำนวน 45 คน เป็นประชากรในการศึกษาทั้งหมด

2.3.2 ผู้ที่มารับบริการจากภายนอกหน่วยงาน จำนวน 20 คน/เดือน โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างระบบเป็นเดือน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวมรวบข้อมูล

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือในการวิจัยขึ้นเอง โดยยึดระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาเป็นกรอบในการสร้างเครื่องมือได้แก่

3.1 แบบสอบถามสภาพการปฏิบัติงานสารบรรณโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ใช้สำหรับบุคคลภายในและภายนอกโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน

3.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

3.1.2 สภาพการปฏิบัติงานสารบรรณของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

3.2 แบบสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสารบรรณโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ซึ่งประกอบไปด้วย 4 ด้าน คือ

3.2.1 การปฏิบัติงานด้านการรับหนังสือราชการ ปัญหาในการปฏิบัติงานด้านการรับหนังสือราชการ และความต้องการในการพัฒนาในด้านการรับหนังสือราชการ

3.2.2 การปฏิบัติงานด้านการส่งหนังสือราชการ ปัญหาในการปฏิบัติงานด้านการส่งหนังสือราชการ และความต้องการในการพัฒนาในด้านการส่งหนังสือราชการ

3.2.3 การปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บและรักษาหนังสือราชการ ปัญหาในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บและรักษาหนังสือราชการ และความต้องการในการพัฒนาในด้านการจัดเก็บและรักษาหนังสือราชการ

3.2.4 การปฏิบัติงานด้านการทำลายหนังสือราชการ ปัญหาในการปฏิบัติงานด้านการทำลายหนังสือราชการ และความต้องการในการพัฒนาด้านการทำลายหนังสือ ราชการ

4. การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

4.1 การสร้างแบบสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติมมาเป็นกรอบในการสร้างข้อคำถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์

4.2 แบบสอบถามสภาพการปฏิบัติงานสารบรรณของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ ในการวิจัยครั้งนี้ได้นำระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526และที่แก้ไขเพิ่มเติม มาเป็นกรอบในการสร้างข้อคำถาม

4.3 ตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม โดยการหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC: index of item objective congruence) ระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน แล้วนำข้อคำถามที่ได้ค่าดัชนีชี้วัด ต่ำกว่า 0.5 จำนวน 5 ข้อคำถาม มาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

5.1 ผู้วิจัยได้ประชุมชี้แจงผู้ร่วมวิจัยเพื่อให้เข้าใจในวัตถุประสงค์ของการวิจัยและข้อคำถามในการวิจัยในวันที่ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2549

5.2 ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบสอบถามด้วยตนเองในแต่ละฝ่ายของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ ในระหว่างวันที่ 7 กรกฎาคม พ.ศ. 2549 ถึงวันที่ 14 กรกฎาคม พ.ศ. 2549

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

5.3 ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบสอบถามของผู้มารับบริการจากงานสารบรรณของบุคลากรภายนอกโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2549 ถึงวันที่ 30 กรกฎาคม พ.ศ.2549

5.4 ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ จำนวน 10 คน โดยทำการสัมภาษณ์ ระหว่างวันที่ 17 กรกฎาคม พ.ศ. 2549 ถึงวันที่ 26 กรกฎาคม พ.ศ. 2549

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการเก็บรวมรวบข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

6.1 ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูลโดยการตรวจสอบแบบสอบถามทุกฉบับเลือกเฉพาะฉบับที่มีข้อความสมบูรณ์มาวิเคราะห์

6.2 ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์นำมาวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis)

6.3 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในส่วนที่เป็น ข้อมูลเชิงปริมาณในการวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงบรรยาย (descriptive statistic) ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้วิเคราะห์เชิงเนื้อหา

สภาพปัจจุบันของการปฏิบัติงานสารบรรณโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์

จากการที่ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลตามฝ่ายต่างๆ ในโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์และเก็บข้อมูลจากบุคลากรที่มาติดต่องานสารบรรณโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ หลังจากนั้นได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล และนำมาวิเคราะห์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. สภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามของบุคลากรในแต่ละฝ่ายของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์และบุคลากรภายนอกที่มารับบริการจากงานสารบรรณของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ พบว่า

1.1 เจ้าหน้าที่ของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์และบุคลากรภายนอกที่มาติดต่องานสารบรรณส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 78.50 รายละเอียดปรากฏดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน) N = 65	ร้อยละ
หญิง	51	78.50
ชาย	14	21.50

1.2 บุคคลที่มาติดต่อขอรับบริการจากงานสารบรรณโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ เป็นประชาชนที่มาติดต่อร้อยละ 23.07 ส่วนราชการที่มาติดต่อ ร้อยละ 7.69 เจ้าหน้าที่ของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ ร้อยละ 69.24 รายละเอียดปรากฏดังตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของผู้มาติดต่องานกับงานสารบรรณโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์

ความเกี่ยวข้อง	จำนวน (คน) N = 65	ร้อยละ
ประชาชนผู้มาติดต่องาน	15	23.07
ส่วนราชการที่มาติดต่องาน	5	7.69
เจ้าหน้าที่ของโครงการที่มาติดต่องาน	45	69.24

2. สภาพการปฏิบัติงานสารบรรณด้านการรับหนังสือราชการ

2.1 ข้อมูลจากแบบสอบถาม พบว่าสภาพการปฏิบัติงานสารบรรณด้านการรับหนังสือของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ บริการด้วยกริยามารยาท ยิ้มแย้ม สุภาพ เป็นมิตร ตอบข้อซักถามด้วยความเต็มใจ คิดเป็นร้อยละ 67.7 เจ้าหน้าที่งานสารบรรณมีการลงรับคำร้องในสมุดลงรับทุกครั้งคิดเป็น 86.2 ให้บริการรับหนังสือราชการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนคิดเป็นร้อยละ 80 มีการออกหลักฐานการรับหนังสือราชการคิดเป็นร้อยละ 72 ผู้มาติดต่อขอรับบริการจากงานสารบรรณใช้ระยะเวลารอคอย 13 -15 นาที คิดเป็นร้อยละ 53.85 รายละเอียดปรากฏดังตาราง 4

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงานสารบรรณด้านการรับหนังสือราชการของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์

สภาพการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน) N = 65	ร้อยละ
1. มารยาทการบริการของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ		
1) ยิ้มแย้ม สุภาพ เป็นมิตร ตอบข้อซักถามด้วยความสมัครใจ	44	67.70
2) ใช้กริยาวาจาไม่สุภาพ	4	6.60
3) เกี่ยงกันรับเรื่องของท่าน	5	7.70
4) ไม่พบเจ้าหน้าที่รับหนังสือ	12	18.5
2 การลงรับคำร้องในสมุดลงรับของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ		
1) มีการลงรับทุกครั้ง	56	86.20
2) มีการลงรับบางครั้ง	7	10.80
3) ไม่มีการลงรับ	2	31.10
3 การให้บริการรับหนังสือราชการตามลำดับขั้นตอน		
1) เป็นไปตามลำดับขั้นตอน	52	80.00
2) ไม่เป็นไปตามลำดับขั้นตอน	13	20.00
4 การออกหลักฐานการรับหนังสือ		
1) มีการออกเอกสารการรับหนังสือ	47	72.30
2) ไม่มีการออกเอกสารการรับ	18	27.70
5 ระยะเวลาการมาต่อขอรับบริการ		
1) 1 - 3 นาที	6	9.23
2) 6 - 9 นาที	9	13.85
3) 10 -12 นาที	9	13.85
4) 13 - 15 นาที	35	53.85

2.2 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

เจ้าหน้าที่งานสารบรรณของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ให้ข้อมูลดังนี้

"ในการลงรับหนังสือราชการทั้งภายในและภายนอกจะมีการลงรับหนังสือราชการตามระเบียบงานสารบรรณทุกครั้ง"

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

สภาพการปฏิบัติงานสารบรรณด้านการรับหนังสือของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษา ท่าโบสถ์เจ้าหน้าที่งานสารบรรณบริการด้วยกริยามารยาทยิ้มแย้ม สุภาพ เป็นมิตร ตอบข้อซักถามด้วยความสมัครใจ มีการลงรับหนังสือราชการตามลำดับขั้นตอนทุกครั้ง แต่ระยะเวลาในการให้บริการใช้ระยะเวลานาน (13 - 15 นาที)

3. สภาพการปฏิบัติงานสารบรรณด้านการส่งหนังสือราชการ

3.1 ข้อมูลจากแบบสอบถามพบว่าสภาพการปฏิบัติงานสารบรรณด้านการส่งหนังสือราชการของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ การรับทราบข้อมูลข่าวสารของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ส่งทางไปรษณีย์คิดเป็นร้อยละ 73.80 การรับทราบประกาศต่าง ๆ ของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ล่าช้าไม่ทันต่อระยะเวลาการดำเนินการ คิดเป็นร้อยละ 36.90 การรับทราบข่าวสารข้อมูลโดยเจ้าหน้าที่ของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์นำไปแจ้งล่าช้าไม่ทันต่อระยะเวลาการดำเนินการ คิดเป็นร้อยละ 35.40 และการตอบรับหนังสือของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ระยะเวลาพอดีกับการดำเนินการ คิดเป็นร้อยละ 36.90 รายละเอียดปรากฏดังตาราง 5

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงานสารบรรณด้านการส่งหนังสือราชการของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์

สภาพการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน) N = 65	ร้อยละ
1. การรับทราบข่าวสารข้อมูลของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์		
1) ทางไปรษณีย์	48	73.80
2) เจ้าหน้าที่ของโครงการฯ นำข่าวสารไปแจ้ง	13	23.10
3) จากประกาศของโครงการฯ	2	3.10
2. การรับทราบประกาศต่าง ๆ ของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์		
1) รวดเร็วทันต่อระยะเวลาดำเนินการ	22	33.80
2) ล่าช้าไม่ทันต่อระยะเวลาดำเนินการ	24	36.90
3) ระยะเวลาพอดีกับการดำเนินการ	19	29.20

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ตาราง 5 (ต่อ)

สภาพการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน) N = 65	ร้อยละ
3. การรับทราบข่าวสารข้อมูลโดยเจ้าหน้าที่ของ โครงส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์นำไปแจ้ง		
1) รวดเร็วทันต่อระยะเวลาดำเนินการ	24	36.90
2) ล่าช้าไม่ทันต่อระยะเวลาดำเนินการ	23	35.40
3) ระยะเวลาพอดีกับการดำเนินการ	19	27.70
4. การตอบรับหนังสือของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์		
1) รวดเร็วทันต่อระยะเวลาดำเนินการ	22	33.80
2) ล่าช้าไม่ทันต่อระยะเวลาดำเนินการ	19	29.20
3) ระยะเวลาพอดีกับการดำเนินการ	24	36.90

3.2 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

เจ้าหน้าที่งานสารบรรณของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ให้ข้อมูลดังนี้

"ในการส่งหนังสือราชการทั้งภายในและภายนอกจะมีการลงรับหนังสือราชการตามระเบียบงานสารบรรณทุกครั้ง"

สภาพการปฏิบัติงานสารบรรณด้านการส่งหนังสือราชการโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ การรับทราบประกาศต่างๆ ของโครงการล่าช้าไม่ทันต่อระยะเวลาดำเนินการ เจ้าหน้าที่ของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ นำข่าวสารไปแจ้งทันต่อระยะเวลาดำเนินการ การตอบรับหนังสือของโครงการใช้ระยะเวลาพอดีกับการดำเนินการ

4. สภาพการปฏิบัติงานสารบรรณด้านการจัดเก็บหนังสือราชการ

4.1 ข้อมูลจากแบบสอบถามพบว่า สภาพการปฏิบัติงานสารบรรณด้านการจัดเก็บหนังสือราชการของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ เจ้าหน้าที่งานสารบรรณให้บริการค้นหาเอกสารตามแฟ้มเอกสารที่จัดเก็บคิดเป็นร้อยละ 89.20 การจัดเก็บหนังสือราชการของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ไม่เป็นมาตรฐานคิดเป็นร้อยละ 60 รายละเอียดปรากฏดังตาราง 6

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงานสารบรรณด้านการจัดเก็บหนังสือราชการของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์

สภาพการปฏิบัติงาน	จำนวน (คน) N = 65	ร้อยละ
1. การติดต่อขอรับบริการค้นหาเอกสารจากโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์		
1) เจ้าหน้าที่งานสารบรรณใช้คอมพิวเตอร์สืบหาข้อมูล	3	4.60
2) เจ้าหน้าที่งานสารบรรณค้นหาเอกสารตามแฟ้มเอกสารที่จัดเก็บ	58	89.20
3) อื่นๆ	4	6.20
2. การจัดเก็บหนังสือราชการของโครงการท่าโบสถ์		
1) เป็นมาตรฐาน	26	40.00
2) ไม่เป็นมาตรฐาน	39	60.00

4.2 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์

เจ้าหน้าที่งานสารบรรณของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ให้ข้อมูลดังนี้

"ได้ดำเนินการจัดเก็บหนังสือราชการโดยจัดเก็บไว้รวมกันครั้งเดียวเมื่อสิ้นปีปฏิทิน โดยแยกเก็บเป็นแฟ้มหนังสือรับภายใน แฟ้มหนังสือรับภายนอก แฟ้มสำเนาหนังสือส่งออก ส่วนเอกสารเรื่องอื่นๆ จะแยกเก็บเป็นแฟ้มแต่ไม่ได้จัดหมวดหมู่ หนังสือราชการประเภทปกปิดหรือหนังสือลับจะมอบหมายให้เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องเป็นผู้ดำเนินการเก็บเองแต่มีบางเรื่องหัวหน้าโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์เป็นผู้เก็บเอง"

สภาพการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บหนังสือราชการ เจ้าหน้าที่งานสารบรรณค้นหาเอกสารตามแฟ้มที่จัดเก็บ แต่การเก็บหนังสือราชการยังไม่เป็นมาตรฐาน ไม่มีระบบการจัดเก็บเอกสารที่แน่นอน

5. สภาพการปฏิบัติงานสารบรรณด้านการทำลายหนังสือราชการ

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่งานสารบรรณโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ให้ข้อมูลดังนี้

"ไม่เคยจัดทำรายละเอียดการขอทำลายหนังสือราชการ"

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ปัญหาและความต้องการการพัฒนางานสารบรรณโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์

1. การรับหนังสือราชการ

1.1 ปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดมีดังนี้

1.1.1 บุคคลที่ปฏิบัติงานด้านการรับหนังสือไม่ระบุแน่ชัดหรือต้องรอผู้รับหนังสือไม่มีผู้ใดปฏิบัติงานแทนได้

1.1.2 ไม่แสดงขั้นตอนการรับหนังสือให้เห็นอย่างชัดเจน

1.2 ปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณข้อมูลจากการสัมภาษณ์มีดังนี้

1.2.1 เจ้าหน้าที่ของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์รับหนังสือจากภายนอกเข้ามาด้วยตนเองบางเรื่องไม่ได้ผ่านกระบวนการลงรับนำหนังสือเสนอข้ามขั้นตอนจึงทำให้เกิดความยุ่งยากในการติดตามเรื่อง

1.2.2 การจัดลำดับกระบวนการรับหนังสือไม่แน่ชัด

1.3 ความต้องการในการพัฒนางานสารบรรณ

1.3.1 การกำหนดขั้นตอนการรับ – ส่งหนังสือที่แน่ชัด

1.3.2 ต้องการคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณที่มีหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานสารบรรณที่ชัดเจนเพื่อไว้ใช้ในการปฏิบัติงาน

1.3.3 ต้องการพัฒนาตนเองก่อนเข้ารับการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ

จากการศึกษา สภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการการพัฒนางานสารบรรณด้านการรับหนังสือราชการมีประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่

1. การปรับปรุงขั้นตอนในการรับหนังสือให้ชัดเจน

2. กำหนดบุคคลในการปฏิบัติงานสารบรรณให้ชัดเจน

3. จัดหาคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณที่มีหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานสารบรรณที่ชัดเจนเพื่อไว้ใช้ในการปฏิบัติงาน

4. การพัฒนาเจ้าหน้าที่ก่อนเข้ารับการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ

2. ด้านการส่งหนังสือราชการ

2.1 ปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดมีดังนี้

2.2.1 บุคคลที่ปฏิบัติงานด้านการส่งหนังสือไม่ระบุชัดหรือต้องรอคนเพียงคนเดียว

2.2.2 ไม่แสดงขั้นตอนการรับหนังสือให้เห็นอย่างชัดเจน

2.2 ปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณข้อมูลจากการสัมภาษณ์มีดังนี้

2.2.1 เจ้าหน้าที่ของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ แต่ละฝ่ายที่จัดส่งหนังสือราชการออกภายนอกบางครั้งไม่ได้ให้สำเนาเก็บไว้ที่งานสารบรรณทำให้เกิดความยุ่งยากในการติดตามเรื่อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

2.2.2 การใช้สิทธิ์ในการออกเลขส่งโดยการโทรศัพท์ขอเลขส่งออกก่อน

2.3 ความต้องการในการพัฒนางานสารบรรณ

2.3.1 กำหนดขั้นตอนการรับ – ส่งหนังสือที่แน่ชัด

2.3.2 ต้องการคู่มือการปฏิบัติงานด้านสารบรรณมีหลักเกณฑ์ วิธีการขั้นตอนในการปฏิบัติงานสารบรรณที่ชัดเจนเพื่อไว้ใช้ในการปฏิบัติงาน

2.3.3 ต้องการการพัฒนาตนเองก่อนเข้ารับการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ

จากการศึกษา สภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการการพัฒนางานสารบรรณด้านการส่งหนังสือพบว่ามีประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่

1. การปรับปรุงขั้นตอนการส่งหนังสือให้ชัดเจน

2. จัดหาคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณที่มีหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานสารบรรณที่ชัดเจนเพื่อไว้ใช้ในการปฏิบัติงาน

3. การพัฒนาเจ้าหน้าที่ก่อนเข้ารับการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ

3. ด้านการจัดเก็บหนังสือราชการ

3.1 ปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์มีดังนี้

3.2.1 ขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ในการจัดเก็บเอกสาร

3.2.2 เจ้าหน้าที่งานสารบรรณยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในการจัดเก็บเอกสารอย่างเพียงพอ

3.3.3 ไม่มีระบบการจัดเก็บเอกสารที่แน่นอน คือ เก็บเอกสารไม่เป็นระเบียบไม่เป็นหมวดหมู่ ไม่มีระบบการเก็บเอกสารที่แน่นอน

3.2 ความต้องการการพัฒนางานสารบรรณดังนี้

3.2.1 วัสดุอุปกรณ์และสถานที่ในการจัดเก็บเอกสาร

3.2.2 ต้องการคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณที่มีหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานสารบรรณที่ชัดเจนเพื่อไว้ใช้ในการปฏิบัติงาน

3.2.3 ต้องการการพัฒนาตนเองก่อนเข้ารับการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ

3.3.4 ต้องการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบง่ายต่อการค้นหา

จากการศึกษา สภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการการพัฒนางานสารบรรณด้านการจัดเก็บหนังสือราชการพบว่ามีประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่

1. ต้องการวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ในการจัดเก็บเอกสาร

2. การจัดหาคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณที่มีหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานสารบรรณที่ชัดเจนเพื่อไว้ใช้ในการปฏิบัติงาน

3. การพัฒนาเจ้าหน้าที่ก่อนเข้ารับการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

4. ต้องการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบง่ายต่อการค้นหา

4. ด้านการทำลายหนังสือราชการ

4.1 ปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์มีดังนี้

"ไม่เคยจัดทำรายละเอียดการขอทำลายหนังสือราชการ"

4.2 ความต้องการการพัฒนางานสารบรรณ

"การจัดทำขั้นตอนการขอทำลายหนังสือราชการตามระเบียบงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม"

จากการศึกษาพบว่า ปัญหาและความต้องการการพัฒนางานสารบรรณด้านการทำลายหนังสือราชการพบว่ามีประเด็นที่ควรได้รับการพัฒนาในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ การจัดทำรายละเอียดการขอทำลายหนังสือราชการตามระเบียบงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

จากข้อมูลของสภาพปัจจุบันการปฏิบัติงาน ปัญหาและความต้องการพัฒนางานสารบรรณของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์สามารถนำมาสรุปได้ดังตาราง 7

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ตาราง 7 สรุป สภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการการพัฒนางานสารบรรณโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์

งานสารบรรณ	สภาพปัจจุบัน	ปัญหา	ความต้องการการพัฒนา
1. ด้านการรับหนังสือราชการ	1. เจ้าหน้าที่งานสารบรรณบริการด้วยกริยามารยาทยิ้มแย้มสุภาพ เป็นมิตร ตอบข้อซักถามด้วยความสมัครใจ 2. มีการลงรับหนังสือราชการตามลำดับขั้นตอนทุกครั้ง 3. ระยะเวลาในการให้บริการใช้ระยะเวลานาน (13 - 15 นาที)	1. บุคคลที่ปฏิบัติงานด้านการรับหนังสือไม่ระบุแน่ชัดหรือต้องรอเพียงคนเดียว 2. ไม่แสดงขั้นตอนการรับหนังสือให้เห็นอย่างชัดเจน 3. เจ้าหน้าที่ของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์รับหนังสือจากภายนอกเข้ามาด้วยตนเองบางเรื่องไม่ได้ผ่านกระบวนการลงรับนำหนังสือเสนอข้ามขั้นตอนจึงทำให้เกิดความยุ่งยากในการติดตามเรื่อง	1. การปรับปรุงขั้นตอนในการรับหนังสือให้ชัดเจน 2. กำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณให้ชัดเจน 3. จัดหาคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณที่มีหลักเกณฑ์ วิธีการขั้นตอนในการปฏิบัติงานสารบรรณที่ชัดเจนไว้เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน 4. การพัฒนาเจ้าหน้าที่ก่อนเข้ารับการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ
2. ด้านการส่งหนังสือราชการ	1.การรับทราบประกาศต่างๆ ของโครงการล่าช้าไม่ทันต่อระยะเวลาดำเนินการ	1. บุคคลที่ปฏิบัติงานด้านการส่งหนังสือไม่ระบุชัดหรือต้องรอคนเพียงคนเดียว	1. การปรับปรุงขั้นตอนการส่งหนังสือให้ชัดเจน 2. จัดหาคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณที่มีหลักเกณฑ์ วิธีการขั้นตอนในการปฏิบัติงานสารบรรณที่ชัดเจนไว้เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตาราง 7 (ต่อ)

งานสารบรรณ	สภาพปัจจุบัน	ปัญหา	ความต้องการการพัฒนา
2. ด้านการส่งหนังสือราชการ	2. เจ้าหน้าที่ของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์นำข่าวสารไปแจ้งทันต่อระยะเวลาดำเนินการ 3. การตอบรับหนังสือของโครงการใช้ระยะเวลาพอดีกับการดำเนินการ	2. ไม่แสดงขั้นตอนการรับหนังสือให้เห็นอย่างชัดเจน 3. เจ้าหน้าที่ของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ แต่ละฝ่ายที่จัดส่งหนังสือราชการออกภายนอกบางครั้งไม่ได้ให้สำเนาเก็บไว้ที่งานสารบรรณทำให้เกิดความยุ่งยากในการติดตามเรื่อง 4. การใช้อภิสิทธิ์ในการออกเลขส่งโดยการโทรศัพท์ขอเลขส่งออกก่อน	3. การพัฒนาเจ้าหน้าที่ก่อนเข้ารับการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ
3.ด้านการจัดเก็บหนังสือราชการ	1. เจ้าหน้าที่งานสารบรรณหาข้อมูลและค้นหาเอกสารตามแฟ้มที่จัดเก็บ 2. เก็บหนังสือราชการยังไม่เป็นมาตรฐานไม่มีระบบการจัดเก็บเอกสารที่แน่นอน	1.ขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ในการจัดเก็บเอกสาร 2. เจ้าหน้าที่งานสารบรรณยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในการจัดเก็บเอกสารอย่างเพียงพอ	1.ต้องการวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ในการจัดเก็บเอกสาร 2. การจัดหาคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณที่มีหลักเกณฑ์ วิธีการขั้นตอนในการปฏิบัติงานสารบรรณที่ชัดเจนไว้เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ตาราง 7 (ต่อ)

งานสารบรรณ	สภาพปัจจุบัน	ปัญหา	ความต้องการการพัฒนา
		3. ไม่มีระบบการจัดเก็บเอกสารที่แน่นอน คือ เก็บเอกสารไม่เป็นหมวดหมู่ ไม่มีระบบการเก็บเอกสารที่แน่นอน	3. การพัฒนาเจ้าหน้าที่ก่อนเข้ารับการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ
4.ด้านการทำลายหนังสือราชการ	ไม่เคยจัดทำรายละเอียดการขอทำลายหนังสือราชการ	ไม่พบปัญหาเพราะไม่เคยจัดทำรายละเอียดการขอทำลายหนังสือราชการ	การจัดทำขั้นตอนการขอทำลายหนังสือราชการตามระเบียบงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี