

บทที่ 6

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการวิจัยและพัฒนาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนางานสารบรรณโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ จะมีผลช่วยให้การปฏิบัติงานสารบรรณของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม คือ มีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานไปในทางที่สอดคล้องกับระเบียบงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติมมากขึ้น ซึ่งผู้วิจัยขอเสนอขอเสนอการสรุป การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะเป็น 3 ขั้นตอนดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย
ซึ่งแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดดังนี้

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยและพัฒนาางานสารบรรณโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์มีวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ประการคือ

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการในการพัฒนางานสารบรรณโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์
2. เพื่อแสวงหาแนวทางและวิธีการพัฒนา และดัชนีชี้วัดความสำเร็จในการพัฒนางานสารบรรณ โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์
3. เพื่อพัฒนางานสารบรรณ โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์

การวิจัยและพัฒนาครั้งนี้เป็นการสร้างโอกาสให้ผู้ที่มีส่วนสำคัญและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนางานสารบรรณโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ ทุกฝ่ายมาร่วมกันเรียนรู้และปฏิบัติกิจกรรมการพัฒนางานสารบรรณของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ ในแต่ละขั้นตอนตามความเหมาะสม โดยใช้กรอบการวิจัยพัฒนาตามระเบียบงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม 4 ด้าน คือ ด้านการรับหนังสือราชการ ด้านการส่งหนังสือราชการ ด้านการจัดเก็บและรักษาหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ ซึ่งการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ระยะ แต่ระยะมีผลการวิจัยเป็นดังนี้

ผลการวิจัยระยะที่ 1

1. สภาพปัจจุบันของงานสารบรรณโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์

1.1 ด้านการรับหนังสือราชการ พบว่า 1) เจ้าหน้าที่งานสารบรรณบริการด้วยกริยามารยาทยิ้มแย้ม สุภาพ เป็นมิตร ตอบข้อซักถามด้วยความ สม่ำเสมอ 2) มีการลงรับหนังสือราชการตามลำดับชั้นตอนทุกครั้ง 3) ระยะเวลาการให้บริการใช้เวลานาน (13 – 15 นาที)

1.2 ด้านการส่งหนังสือราชการ พบว่า 1) การรับทราบประกาศต่างๆ ของโครงการล่าช้าไม่ทันต่อระยะเวลาดำเนินการ 2) เจ้าหน้าที่ของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์นำข่าวสารไปแจ้งทันต่อระยะเวลาดำเนินการ 3) การตอบรับหนังสือของโครงการใช้ระยะเวลาพอดีกับการดำเนินการ

1.3 ด้านการจัดเก็บและรักษาหนังสือราชการ พบว่า 1) เจ้าหน้าที่งานสารบรรณใช้คอมพิวเตอร์สืบหาข้อมูลและค้นหาข้อมูลเอกสารตามแฟ้มที่จัดเก็บ 2) เก็บหนังสือราชการยังไม่เป็นมาตรฐานไม่มีระบบการจัดเก็บเอกสารที่แน่นอน

1.4 ด้านการทำลายหนังสือราชการ พบว่า ไม่เคยจัดทำลายละเอียดการขอทำลายหนังสือราชการ

2. ปัญหางานสารบรรณโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์

2.1 ด้านการรับหนังสือราชการ พบว่า 1) บุคคลที่ปฏิบัติงานด้านการรับหนังสือมีเพียงคนเดียวและเมื่อผู้รับหนังสือไม่อยู่ไม่มีผู้ปฏิบัติงานแทนกันได้ 2) ไม่แสดงขั้นตอนการรับหนังสือให้เห็นอย่างชัดเจน 3) เจ้าหน้าที่ของโครงการรับหนังสือจากภายนอกเข้ามาด้วยตนเองบางเรื่องไม่ได้ผ่านกระบวนการลงรับหนังสือนำหนังสือเสนอข้ามชั้นตอนจึงทำให้เกิดความยุ่งยากในการติดตามเรื่อง

2.2 ด้านการส่งหนังสือราชการ พบว่า บุคคลที่ปฏิบัติงานด้านการส่งหนังสือราชการมีเพียงคนเดียวและเมื่อผู้ส่งหนังสือราชการไม่อยู่ไม่มีผู้ปฏิบัติงานแทนได้ ไม่แสดงขั้นตอนการจัดส่งหนังสือให้เห็นอย่างชัดเจน เจ้าหน้าที่ของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์แต่ละฝ่ายที่จัดส่งหนังสือราชการออกภายนอกบางครั้งไม่ได้ให้สำเนาเก็บไว้ที่งานสารบรรณทำให้เกิดความยุ่งยากในการติดตามเรื่อง การใช้สิทธิในการออกเลขส่งโดยการโทรศัพท์ขอเลขส่งออกก่อน

2.3 ด้านการจัดเก็บและรักษาหนังสือราชการ พบว่า 1) ขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ในการจัดเก็บเอกสาร 2) เจ้าหน้าที่งานสารบรรณยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในการจัดเก็บเอกสารอย่างเพียงพอ 3) ไม่มีระบบการจัดเก็บเอกสารที่แน่นอน คือ เก็บเอกสารไม่เป็นหมวดหมู่ ไม่มีระบบการเก็บเอกสารที่แน่นอน

2.4 ด้านการทำลายหนังสือราชการ ไม่พบปัญหาเพราะไม่เคยจัดทำรายละเอียดการขอทำลายหนังสือราชการ

ผลการวิจัยระยะที่ 2

1. ความต้องการพัฒนางานสารบรรณโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์

1.1 ด้านการรับหนังสือ พบว่า 1) มีความต้องการจัดทำขั้นตอนในการรับหนังสือให้ชัดเจน 2) กำหนดตัวบุคคลเพื่อปฏิบัติงานสารบรรณแทนกันเมื่อเจ้าหน้าที่ไม่อยู่ให้ชัดเจน 3) จัดหาคู่มือที่มีหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานสารบรรณที่ชัดเจนเพื่อไว้ใช้ในการปฏิบัติงาน 4) การพัฒนาเจ้าหน้าที่ก่อนเข้ารับการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ

1.2 ด้านการส่งหนังสือราชการ พบว่า 1) มีความต้องการจัดทำขั้นตอนในการส่งหนังสือราชการให้ชัดเจน 2) จัดหาคู่มือที่มีหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานสารบรรณที่ชัดเจนเพื่อไว้ใช้ในการปฏิบัติงาน การพัฒนาเจ้าหน้าที่ก่อนเข้ารับการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ

1.3 ด้านการจัดเก็บและรักษาหนังสือราชการ พบว่า 1) มีความต้องการวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ในการจัดเก็บเอกสาร 2) จัดหาคู่มือที่มีหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานสารบรรณที่ชัดเจนเพื่อไว้ใช้ในการปฏิบัติงาน 4) การพัฒนาเจ้าหน้าที่ก่อนเข้ารับการปฏิบัติหน้าที่เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ

1.4 ด้านการทำลายหนังสือราชการ พบว่า มีความต้องการจัดทำขั้นตอนการขอทำลายหนังสือราชการตามระเบียบงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

2. แนวทางและวิธีการพัฒนางานสารบรรณโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ มีดังนี้

2.1 ด้านการรับหนังสือราชการ คือ 1) กำหนดบุคคลเพื่อปฏิบัติงานด้านสารบรรณให้ปฏิบัติงานแทนกันได้เมื่อเจ้าหน้าที่งานสารบรรณไม่อยู่ให้ชัดเจน 2) จัดทำพร้อมแสดงขั้นตอนในการรับหนังสือให้ชัดเจนและเน้นให้ทุกคนปฏิบัติตามขั้นตอนนั้น 3) พัฒนาเจ้าหน้าที่ก่อนเข้ารับการปฏิบัติหน้าที่งานสารบรรณ 4) จัดหาคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณที่มีหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานสารบรรณที่ชัดเจนเพื่อไว้ใช้ในการปฏิบัติงาน

2.2 ด้านการส่งหนังสือราชการ คือ 1) การกำหนดบุคคลเพื่อปฏิบัติงานแทนกันได้เมื่อเจ้าหน้าที่งานสารบรรณไม่อยู่ให้ชัดเจน 2) จัดทำพร้อมแสดงขั้นตอนในการรับหนังสือให้ชัดเจนและเน้นให้ทุกคนปฏิบัติตามขั้นตอนนั้น 3) พัฒนาเจ้าหน้าที่ก่อนเข้ารับการปฏิบัติหน้าที่งานสารบรรณ 4) จัดหาคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณที่มีหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานสารบรรณที่ชัดเจนเพื่อไว้ใช้ในการปฏิบัติงาน

2.3 ด้านการจัดเก็บและรักษาหนังสือราชการ คือ 1) พัฒนาเจ้าหน้าที่ก่อนเข้ารับการปฏิบัติหน้าที่งานสารบรรณ 2) จัดหาคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณที่มีหลักเกณฑ์ วิธีการ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานสารบรรณที่ชัดเจนเพื่อไว้ใช้ในการปฏิบัติงาน จัดหาวัสดุอุปกรณ์และสถานที่ในการจัดเก็บเอกสาร 3) จัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบง่ายต่อการค้นหา

2.4 ด้านการทำลายหนังสือราชการ คือ จัดทำรายละเอียดการขอทำลายหนังสือราชการตามระเบียบงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

3. ยุทธศาสตร์การพัฒนางานสารบรรณโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษา ท่าโบสถ์

โดยหลักการแล้วการพัฒนางานสารบรรณโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ให้มีประสิทธิภาพ เป็นไปตามระเบียบงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติมนั้น จะต้องทำการพัฒนาทุกประเด็นยุทธศาสตร์ที่ได้ร่วมกันกำหนดแนวทางไว้ แต่เนื่องจากแนวทางการพัฒนาด้านการทำลายหนังสือราชการนั้นยังไม่สามารถพัฒนาต่อเนื่องได้เพราะยังไม่ได้อยู่ในช่วงระยะเวลาของการทำลายหนังสือราชการ จากผลการวิจัยที่เกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการในการพัฒนางานสารบรรณโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ และเมื่อพิจารณาประกอบกับแนวทางและวิธีการพัฒนางานสารบรรณของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ ที่ผู้มีส่วนสำคัญและผู้มีส่วนร่วมในการพัฒนาได้ร่วมกันพิจารณาและเสนอไว้ (รายละเอียดปรากฏในตาราง 8) เมื่อนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบกับหลักการบริหารงานแล้วพบว่า สอดคล้องกับแนวคิดการใช้เทคนิคการสอนงาน (coaching) ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงเลือกวิธีการสอนงานเป็นยุทธศาสตร์ในการพัฒนาและเลือกเฉพาะประเด็นยุทธศาสตร์ที่มีความสำคัญและมีความเป็นไปได้สูงมาพัฒนา ก่อนเพียง 2 ประเด็น คือ การพัฒนาความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานสารบรรณให้กับเจ้าหน้าที่งานสารบรรณและเสริมสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมในการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านสารบรรณโดยเรียนรู้วิธีการทำงานแบบ “ร่วมมือ ร่วมแรง และร่วมกัน” ในการพัฒนาการปฏิบัติงาน ส่วนประเด็นยุทธศาสตร์อื่นๆ เป็นเรื่องที่ผู้มีส่วนหน้าที่และความรับผิดชอบในเรื่องนั้นๆ จะมาพิจารณาคำเนินการพัฒนาตามความเร่งด่วนและเหมาะสมต่อไป

4. ดัชนีชี้วัดความสำเร็จของยุทธศาสตร์การสอนงานในการพัฒนางานสารบรรณโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์

4.1 ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ ของการสอนวิธีการ รับ - ส่ง หนังสือราชการ ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้กับเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ โดยการจัดกลุ่มร่วมกันลงมือปฏิบัติจริง คือ เจ้าหน้าที่งานสารบรรณสามารถรับ - ส่งเอกสารด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ถูกต้องและรวดเร็ว

4.2 ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ ของการสอนวิธีการสืบค้นหาเอกสารด้วยระบบคอมพิวเตอร์ให้กับเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ โดยการจัดกลุ่มร่วมกันลงมือปฏิบัติจริง คือ เจ้าหน้าที่งานสารบรรณค้นหาเอกสารพบทุกครั้งเมื่อต้องการค้นหา

4.3 ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ ของการให้ความรู้เรื่องการจัดเก็บเอกสารให้กับเจ้าหน้าที่งานสารบรรณพร้อมทั้งร่วมกันลงมือปฏิบัติจริง คือ เจ้าหน้าที่งานสารบรรณได้รับความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสารที่ถูกต้อง

4.4 ดัชนีชี้วัดความสำเร็จ ของการจัดทำขั้นตอนการรับ - ส่งหนังสือราชการ คือ เจ้าหน้าที่ของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนมีขั้นตอนในการรับ - ส่งหนังสือราชการได้อย่างถูกต้อง

4.5 คัดนี้ชี้วัดความสำเร็จ ของการกำหนดระบบในการจัดเก็บเอกสาร คือ เจ้าหน้าที่งานสารบรรณสามารถจัดเก็บเอกสารได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ

4.6 คัดนี้ชี้วัดความสำเร็จของการกำหนดบุคลากรเพื่อปฏิบัติงานด้านสารบรรณ ให้ปฏิบัติงานแทนกันเมื่อเจ้าหน้าที่งานสารบรรณไม่อยู่ คือ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบงานสารบรรณไว้อย่างชัดเจน

การพัฒนางานสารบรรณของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ ครั้งนี้ใช้เทคนิคการสอนงาน ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์สำคัญในการพัฒนาเจ้าหน้าที่งานสารบรรณของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ซึ่งปรากฏผลการพัฒนาตามกิจกรรมการสอนงานเป็นดังนี้

ผลการวิจัยระยะที่ 3

1. ผลการพัฒนาตามกิจกรรมการพัฒนาการสอนงานวิธีการรับ - ส่ง หนังสือราชการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ปรากฏว่า เจ้าหน้าที่งานสารบรรณทุกคนสามารถรับ - ส่ง เอกสารหรือหนังสือราชการของโครงการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์รวดเร็ว ถูกต้องโดยใช้ระยะเวลาในการรับ - ส่ง (ประมาณ 5 นาที/ฉบับ) และไม่เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

2. ผลการพัฒนาตามกิจกรรมการพัฒนาการสอนงานวิธีการสอนงานวิธีการสืบค้นหาเอกสารด้วยระบบคอมพิวเตอร์ให้กับเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ โดยการจับกลุ่มร่วมกันลงมือปฏิบัติจริง ปรากฏว่า เจ้าหน้าที่งานสารบรรณร้อยละ 85 ของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณที่ปฏิบัติงานอยู่สามารถค้นหาเอกสารได้รวดเร็วถูกต้องและพบทุกครั้งโดยใช้ระยะเวลาในการค้นหาเอกสาร (ประมาณ 5 นาที/ฉบับ) และไม่เกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

3. ผลการพัฒนาตามกิจกรรมการสอนงานวิธีการให้ความรู้เรื่องการจัดเก็บเอกสาร ให้กับเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ โดยการจับกลุ่มร่วมกันลงมือปฏิบัติจริง ปรากฏว่า เจ้าหน้าที่งานสารบรรณร้อยละ 85 ของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่สามารถจัดเก็บเอกสาร หนังสือราชการของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ได้อย่างถูกต้องเรียบร้อยตามระบบ โดยใช้ระยะเวลาในการจัดเก็บเอกสาร (ประมาณ 20 นาที/ฉบับ)

4. ผลการพัฒนาตามกิจกรรมการพัฒนาการสอนงานวิธีการจัดทำขั้นตอนการรับ - ส่ง หนังสือราชการ ปรากฏว่า มีการจัดทำขั้นตอนในการรับส่งหนังสือราชการให้กับเจ้าหน้าที่ของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ ได้ปฏิบัติตามอย่างชัดเจนกว่าเดิม

5. ผลการพัฒนาตามกิจกรรมการพัฒนาการสอนงานวิธีการกำหนดระบบในการจัดเก็บเอกสาร ปรากฏว่า มีการกำหนดระบบการจัดเก็บเอกสารของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ โดยมีการกำหนดระบบการจัดเก็บเอกสารออกเป็น 4 หมวด คือ หมวดบริหารงานบุคคล หมวดการเงินและพัสดุ หมวดบริหารทั่วไป และหมวดระเบียบและเจ้าหน้าที่งานสารบรรณสามารถจัดเก็บเอกสารได้เรียบร้อยถูกต้องตามระบบและสะดวกต่อการค้นหา

6. ผลการพัฒนาตามกิจกรรมการพัฒนาเรื่องการกำหนดบุคลากรเพื่อปฏิบัติงานด้านสารบรรณให้ปฏิบัติงานแทนกันเมื่อเจ้าหน้าที่งานสารบรรณไม่อยู่ปรากฏว่า มีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่งานสารบรรณประจำฝ่ายเพื่อปฏิบัติงานแทนกันและปฏิบัติตามมติที่ประชุม โดยกำหนดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแทนกันฝ่ายละ 1 คน เจ้าหน้าที่สารบรรณสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้และไม่เกิดปัญหาล่าช้าในการปฏิบัติงานด้านสารบรรณ

ผลพัฒนางานสารบรรณของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ ทั้ง 6 กิจกรรมการพัฒนาก็กล่าวมา ปรากฏว่า เจ้าหน้าที่งานสารบรรณเกิดการเรียนรู้และเกิดความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานมากขึ้นส่งผลให้การพัฒนากิจกรรมการสอนงานทุกกิจกรรมเป็นไปตามดัชนีชี้วัดความสำเร็จในการพัฒนาที่กำหนดไว้ทุกกิจกรรม โดยเฉพาะการพัฒนากิจกรรมของการให้ความรู้เรื่องการจัดเก็บเอกสาร

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยและพัฒนางานสารบรรณโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ สามารถนำมาเป็นข้ออภิปรายที่มีสาระสำคัญดังนี้

1. สภาพปัจจุบันงานสารบรรณโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ การปฏิบัติงานของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ ในการวิจัยครั้งนี้ ยังไม่เป็นตามระเบียบงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

จากผลการวิจัยระยะที่ 1 ทำให้ทราบถึงสภาพการปฏิบัติงานสารบรรณทั้ง 4 ด้านที่เป็นปัญหาและสมควรได้รับการพัฒนา ในการวิจัยครั้งนี้คือ ด้านการรับหนังสือราชการ พบว่าระยะเวลาการให้บริการใช้เวลานาน (13 – 15 นาที) ด้านการส่งหนังสือราชการ พบว่า การรับทราบประกาศต่าง ๆ ของโครงการล่าช้าไม่ทันต่อระยะเวลาดำเนินการ สอดคล้องกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2540, หน้า 304 - 308) กล่าวว่า ปัญหางานล่าช้านั้นอาจเกิดได้ทุกขั้นตอนหรือทุกกระบวนการของงานสารบรรณ ด้านการจัดเก็บและรักษาหนังสือราชการ พบว่า เก็บหนังสือราชการยังไม่เป็นแน่นอน ซึ่งสอดคล้องกับ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2530, หน้า 233) ได้กล่าวว่า ปัญหางานสารบรรณในปัจจุบัน ได้แก่ ความไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย ในการจัด การเก็บ การค้นหา และสถานที่ในห้องทำงานสารบรรณใช้ระบบการจัดเก็บเอกสารที่ไม่เหมาะสม ผู้เก็บเอกสารที่ไม่เหมาะสมและขาดการฝึกอบรมในด้านนี้ ไม่มีมาตรฐานการจัดเก็บที่แน่นอน ไม่มีระบบการให้ยืมเอกสารไปใช้และระบบติดตามทวงคืนที่เหมาะสม ขาดเครื่องมือเครื่องใช้ที่เก็บเอกสารที่เหมาะสมกับปริมาณงาน ไม่มีการวางแผนและการกำหนดระยะเวลาในการเก็บ และทำลาย ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานต่างๆ ให้ความสนใจหรือความสำคัญต่อการจัดเก็บ และดำเนินการด้านเอกสารน้อย และเจ้าหน้าที่งานสารบรรณไม่มีความรู้ ความสามารถในเรื่องของระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวกับงานสารบรรณ และยังสอดคล้องกับ บรรเจิด ศังขทรัพย์ (2549 บทคัดย่อ) พบว่า การจัดเก็บหนังสือราชการไม่เป็นหมวดหมู่

ไม่เรียบร้อย สถานที่และอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บไม่เหมาะสม เจ้าหน้าที่งานสารบรรณขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบงานสารบรรณ ขาดหนังสือและคู่มือในการปฏิบัติงานสารบรรณไว้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ไม่มีการวางระเบียบในการเก็บหนังสือราชการ ด้านการทำลายหนังสือราชการ พบว่า ไม่เคยจัดทำลายละเอียดการขอทำลายหนังสือราชการ ซึ่งสอดคล้องกับบรรเจิด ค้วงทรัพย์ (2549, บทคัดย่อ) พบว่า ไม่มีการขอทำลายหนังสือราชการ จากสภาพปัญหาที่ค้นพบ มีสาเหตุเนื่องมาจากตัวเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณยังขาดความรู้ความเข้าใจ และทักษะในการปฏิบัติงานด้านสารบรรณที่ถูกต้อง ส่งผลให้การปฏิบัติงานด้านการรับหนังสือราชการยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ดังนั้นการที่จะดำเนินการให้การปฏิบัติงานสารบรรณของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามระเบียบงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ผู้บังคับบัญชาควรต้องมีการพัฒนาความรู้ความเข้าใจและเพิ่มทักษะให้กับเจ้าหน้าที่งาน สารบรรณของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ ในการปฏิบัติงานสารบรรณด้านต่าง ๆ โดยให้เรียนรู้จากการปฏิบัติกิจกรรมการพัฒนาจริง (interactive learning through action) โดยให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมตามที่ อคิน รพีพัฒน์ (2531, หน้า 49) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของชาวบ้านในการพัฒนามีทั้งหมด 5 ระดับ คือ

1. มีส่วนร่วมในการค้นหา ในการพิจารณาปัญหาและจัดระดับความสำคัญของปัญหา

2. มีส่วนร่วมการค้นหาสาเหตุแห่งปัญหา
3. มีส่วนร่วมในการค้นหาและพิจารณาแนวทางวิธีการแก้ปัญหา
4. มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมเพื่อแก้ปัญหา
5. มีส่วนร่วมในการประเมินผลของกิจกรรมการพัฒนา

2. การเลือกใช้ยุทธศาสตร์การสอนงาน (coaching) เพื่อพัฒนาความรู้ทักษะในการปฏิบัติงานสารบรรณ และเสริมสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมในการพัฒนางาน สารบรรณโดยการเรียนรู้วิธีการทำงานแบบ"ร่วมมือ ร่วมแรง และร่วมใจ" กันในการพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณให้กับเจ้าหน้าที่สารบรรณของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์นี้เป็นกระบวนการเสริมสร้างกระบวนการเรียนรู้ให้กับเจ้าหน้าที่งานสารบรรณของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ ซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญในการพัฒนางานสารบรรณและเป็นผู้มีส่วนร่วมในทุกกระบวนการทุกขั้นตอน เริ่มตั้งแต่การศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการการพัฒนา และดัชนีชี้วัดความสำเร็จในการพัฒนางานสารบรรณของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ ซึ่งสอดคล้องกับ อคิน รพีพัฒน์ (2531, หน้า 49) ที่กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของชาวบ้านในการพัฒนามีทั้งหมด 5 ระดับ คือ

1. มีส่วนร่วมในการค้นหา ในการพิจารณาปัญหาและจัดระดับความสำคัญของปัญหา

2. มีส่วนร่วมการค้นหาสาเหตุแห่งปัญหา

3. มีส่วนร่วมในการค้นหาและพิจารณาแนวทางวิธีการแก้ปัญหา
4. มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมเพื่อแก้ปัญหา
5. มีส่วนร่วมในการประเมินผลของกิจกรรมการพัฒนา

การมีส่วนร่วมในการพัฒนางานสารบรรณโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ย่อมก่อให้เกิดการพึ่งพาตนเอง การปฏิบัติงานด้วยตนเองได้ในที่สุด เนื่องจากเกิดจากการเรียนรู้วิธีการแก้ปัญหาจากการปฏิบัติกิจกรรมการพัฒนาจริง (interactive learning through action) ในขณะที่เดียวกันผู้ทำการสอนงานจะต้องมีความรู้ ทักษะและมีทัศนคติที่ดีในเรื่องที่จะสอนงานด้วย ดังที่ เจ ริชาร์ แฮคแมน (J.Richard Hachkman) (2002, หน้า 205) ได้อธิบายว่า “การสอนงานที่ดีมีผลดีต่อทีม 3 ประการด้วยกันคือ 1) ช่วยให้สมาชิกทุ่มเทให้แก่การทำงานมากขึ้น 2) เพื่อให้มั่นใจว่าทีมงานทำงานได้อย่างเหมาะสม 3) การสอนงานช่วยให้สมาชิกในทีมดึงเอาความสามารถของตนออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด” จึงจะส่งผลให้ยุทธศาสตร์การสอนงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3. ผลการพัฒนางานสารบรรณโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การรับหนังสือราชการ การส่งหนังสือราชการ การเก็บและรักษาหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการดังนี้

3.1 การรับหนังสือราชการ หลังจากการพัฒนาตามกิจกรรมการสอนงานแล้ว เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ ของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ สามารถปฏิบัติสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนการรับหนังสือราชการได้ถูกต้องและเป็นไปตามระเบียบงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

3.2 การส่งหนังสือราชการ หลังจากการพัฒนาตามกิจกรรมการสอนงานแล้วเจ้าหน้าที่งานสารบรรณของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์สามารถปฏิบัติตามขั้นตอนการส่งหนังสือราชการได้ถูกต้องและเป็นไปตามระเบียบงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

3.3 การจัดเก็บและรักษาหนังสือราชการ หลังจากการพัฒนาตามกิจกรรมการสอนงานแล้ว เจ้าหน้าที่งานสารบรรณของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์สามารถจัดเก็บหนังสือราชการได้อย่างถูกต้องเป็นไปตามระบบของการจัดเก็บหนังสือราชการตามที่ ดิลก พัฒน์วิชัยโชติ (2532) ได้เสนอไว้

3.4 ผลการพัฒนาด้านการทำลายหนังสือราชการนั้นเจ้าหน้าที่งานสารบรรณของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ได้รับความรู้เกี่ยวกับขั้นตอนการทำลายหนังสือราชการแต่ยังไม่สามารถปฏิบัติตามระเบียบงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติมได้อย่างสมบูรณ์เนื่องจากยังไม่ถึงช่วงระยะเวลาของการขอทำลายหนังสือราชการ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการวิจัยและพัฒนางานสารบรรณของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ 2 ลักษณะ คือ ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้ และ ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยและพัฒนาครั้งต่อไป ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 การวิจัยและพัฒนางานสารบรรณโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมจากผู้ที่มีส่วนอย่างสำคัญในการพัฒนาทุกขั้นตอน ตั้งแต่การร่วมกันศึกษาสภาพปัจจุบัน การระบุปัญหาแล้วร่วมกันระดมความคิดเพื่อแสวงหาแนวทางและวิธีการพัฒนา กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จในการพัฒนา ร่วมกันปฏิบัติการในกิจกรรมการพัฒนา รวมทั้งร่วมกันตรวจสอบ และปรับปรุงการปฏิบัติการกิจกรรมการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จะทำให้เกิดความเป็นเจ้าของ (sense of belonging) ซึ่งทำให้การพัฒนางานสารบรรณโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ เกิดขึ้นได้อย่างเป็นรูปธรรม ผู้มีส่วนสำคัญในการพัฒนาโดยเฉพาะเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง สามารถค้นหาและเห็นปัญหา หาแนวทางและพัฒนาได้ด้วยกลุ่มของตนเอง เป็นผู้ปฏิบัติ ผู้วิจัย และผู้พัฒนาที่รวมอยู่ในบุคคลเดียว ดังนั้น โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาที่อื่นๆ สมควรนำกระบวนการมีส่วนร่วมจากผู้ที่มีส่วนอย่างสำคัญในการพัฒนาในทุกขั้นตอนนี้ไปใช้ในการพัฒนางานต่างๆ ของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาทุกแห่งให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (learning organization) ซึ่งนอกจากจะก่อให้เกิดการพัฒนา “พัฒนางาน” และ “พัฒนาคนทำงาน” ไปพร้อมกันแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อถึงภาพพจน์ที่ดีของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาด้วย

1.2 ถึงแม้ในการประชุมระดมความคิดจากผู้มีส่วนสำคัญและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนางานสารบรรณโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์จะให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์ประกอบด้านคนว่าเป็นที่ที่จะต้องดำเนินการอันดับแรกก็ตาม แต่องค์ประกอบสำคัญอีกประการหนึ่ง คือ ด้านการบริหารจัดการ (management) ที่ต้องดำเนินการควบคู่กันไป ดังนั้นสมควรที่โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ ควรจะพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องโดย

1.2.1 กำหนดนโยบายด้านการปฏิบัติงานสารบรรณของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ให้ต่อเนื่อง ชัดเจน และกำหนดดัชนีชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรม

1.2.2 สร้างความชัดเจนในนโยบาย แนวทางการดำเนินงาน และเป้าหมายความสำเร็จในการดำเนินงานตามดัชนีชี้วัดความสำเร็จ เพื่อที่จะทำให้เจ้าหน้าที่ทุกคนของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์เข้าใจอย่างชัดเจน จนสามารถปฏิบัติได้อย่างประสานสอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

1.2.3 จัดปัจจัยสนับสนุนและสิ่งอำนวยความสะดวกในการพัฒนางานสารบรรณ โครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ เช่น การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน การปรับปรุงสถานที่ในการจัดเก็บเอกสารและงบประมาณเพื่อพัฒนางานสารบรรณ เป็นต้น

1.2.4 ควรจัดให้มีการเสริมสร้างความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ของโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ในเรื่องของระเบียบงานสารบรรณอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความเคยชินในการปฏิบัติงาน

1.3 การพัฒนางานสารบรรณโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาท่าโบสถ์ในครั้งนี้เป็นการพัฒนาความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานและการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมในการพัฒนาการปฏิบัติงานเท่านั้น ซึ่งในการวิจัยและพัฒนาครั้งต่อไปควรดำเนินการให้ครบทุกแนวทางของการพัฒนา เพื่อแสวงหาคำตอบที่ดีที่สุดในการแก้ปัญหา

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยและพัฒนาครั้งต่อไป

เนื่องจาก การวิจัยและพัฒนางานสารบรรณโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษา ท่าโบสถ์ ในครั้งนี้มีข้อจำกัดในเรื่องของงบประมาณ ในการพัฒนาครั้งนี้จึงสามารถใช้ยุทธศาสตร์การสอนงานได้เพียงอย่างเดียว ในการวิจัยและพัฒนาครั้งต่อไปหากโครงการส่งน้ำและบำรุงรักษาได้มีบุคลากรจำนวนมากและไม่มีข้อจำกัดในเรื่องของงบประมาณ อาจใช้ยุทธศาสตร์อื่นที่เหมาะสม เช่น การศึกษาดูงาน การประชุมเชิงปฏิบัติการ หรืออาจใช้หลายยุทธศาสตร์ประกอบกันเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลอย่างเต็มที่