

ปัญหางานสารบรรณและแนวทางแก้ไข

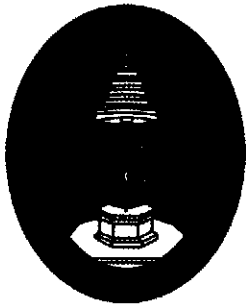
เพ็ญศรี สุขไชยะ*

บทคัดย่อ

งานสารบรรณ เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการบริหารเอกสาร ในทางปฏิบัติเริ่มตั้งแต่ คิด อ่าน ร่าง เขียน พิมพ์ จัดจำ ทำสำเนา ส่งหรือสื่อข้อความ รับ บันทึก จดรายงานการประชุม สรุปย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ ค้นหา ติดตามและทำลาย ซึ่งมีความจำเป็นต้องสร้างระบบงานให้มีประสิทธิภาพ การประยุกต์ใช้ระบบเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ในงานสารบรรณ การปฏิบัติงานสารบรรณ มีระเบียบที่ใช้และเกี่ยวข้องกับหลายฉบับ เช่น ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ระเบียบรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ กล่าวถึงความปลอดภัยเกี่ยวกับเอกสาร ชั้นความลับของหนังสือ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ และระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับราชการ ใช้บังคับแก่ส่วนราชการ และหน่วยงานต่าง ๆ ที่ต้องถือปฏิบัติ ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณมักเกิดขึ้น อยู่เสมอ ส่วนมาก เป็นปัญหาด้านการรับ ส่ง เก็บรักษาและการทำลายหนังสือราชการ หนังสือล่าช้า สูญหาย การปฏิบัติงานไม่ทันเหตุการณ์ การเก็บรักษาไม่เป็นระบบ ยากแก่การค้นหา และไม่ทำลาย เอกสารหนังสือตามระเบียบที่หมดความจำเป็นต้องใช้ ทำให้มีปริมาณหนังสือมากเกินไป แนวทางแก้ไข ต้องปรับปรุงและพัฒนาระบบงานโดยแยกงานออกเป็นรายด้านคือ การจัดทำเอกสาร การรับ ส่ง การเก็บรักษา การยืม และการทำลายเอกสาร การปฏิบัติงานต้องมีการวางแผน มีมาตรฐานการปฏิบัติงาน ติดตามและประเมินผลงาน การปฏิบัติงานกำหนดบุคลากรที่รับผิดชอบ บุคลากรควรได้รับการพัฒนา โดยการฝึกอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ตระหนักถึงความสำคัญของงาน สร้างทีมงาน ประชุมปรึกษาหารือ ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสม วิเคราะห์งานได้ดี นำเทคโนโลยี ระบบสำนักงานอัตโนมัติมาใช้ ผู้บริหารให้ความสำคัญและให้การสนับสนุน สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน เพื่อให้ได้คุณภาพงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

คำสำคัญ : งานสารบรรณ ปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ การรับ-ส่ง หนังสือราชการ การเก็บรักษาหนังสือราชการ

*สถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนภาคใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา



Documentary Management Problems and their Solutions

Pensri Suckchaiya*

ABSTRACT

Documentary work is generally deal with the management of various activities which it involves think, read, draft, write, type, memorize, copy, send or communicate with words, write memorandum and minute, record, summary, paraphrase, submit, give instruction, reply, make code, keep things in place, search, follow up and destroy. All of these tasks need to be done under a good supervision system, and this also includes knowing in using electronic devices or systems in sending or receiving texts and messages. In addition, document paper work relates with plenty of rules and regulations. For example, (a) Rules regarding the Office of Prime Minister in which relating to document paper work, (b) National Security Regulation that indicates the level of the secret of each individual document and (c) Official Information which engages official information secret keeping. Most of these rules and regulations have to be implemented in all government sectors. The common problems occur in running document paper work are sending, receiving, keeping and destroying documents. On top of that inappropriate and lost of documents always happen. More interesting outcome was that there are some difficulties to search needed documents in document paper work storage system. As a result of keeping unwanted documents and they have not been destroyed led to possess bundles of useless documents. In short, to solve these dilemmas might need to re-construct working system in document paper work by divide documents into different sections such as having coming and outing documents system, keeping destroying documents system as well. Each staff should has opportunity to attend seminars related to documentary work which would build work important awareness in every individual staff. They should assemble a first-class teamwork within organization together with having a high quality in analyzing tasks assigned as well as knowing and capable in using technology and auto office. Most important, the administrator should have a good sense of supporting and encouraging the staff in order to reach excellent jobs and fruitful outcomes.

Keywords: Documentary management Problems documentary management
Receive reply government document Government document storage

*The Institute of Research and Southern Border Development Yala Rajabhat University

บทนำ

งานสารบรรณ เป็นกิจกรรมบริหารเอกสาร ซึ่งมีความสำคัญ เพราะเป็นงานที่ต้องปฏิบัติเป็นประจำและให้เป็นปัจจุบัน เป็นงานสนับสนุน ให้บริการและส่งเสริมการปฏิบัติงาน ให้การดำเนินงานเป็นไปโดยสะดวก รวดเร็ว ราบรื่น มีประสิทธิภาพ จึงกล่าวได้ว่างานสารบรรณเป็นกิจกรรมสำคัญในการปฏิบัติของทุกหน่วยงานโดยเฉพาะในองค์กรภาครัฐหรืองานราชการ ที่ผู้บริหารและผู้รับผิดชอบงานด้านนี้จะต้องเรียนรู้และเข้าใจในงานสารบรรณ ดังนั้น สำนักนายกรัฐมนตรีได้ออกระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณขึ้น ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน คือระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 ระเบียบดังกล่าว ให้ใช้บังคับแก่ส่วนราชการ และหน่วยงานต่าง ๆ ที่ต้องถือ ปฏิบัติให้เป็นบรรทัดฐานเดียวกันและได้วางขอบเขตของงานสารบรรณไว้ว่าเป็นงานที่เกี่ยวกับการบริหารเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ ส่ง เก็บรักษา การยืมหนังสือ และ การทำลาย (1-5)

เมื่อมีการปฏิรูประบบราชการ พ.ศ. 2540 แผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐ การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานของระบบราชการ ตั้งแต่บทบาทหน้าที่ของรัฐ โครงสร้างอำนาจในระดับต่าง ๆ ระบบการบริหารงาน และวิธีการทำงาน ระบบการบริหารบุคคล กฎหมาย กฎ ระเบียบ วัฒนธรรมและค่านิยม เพื่อต้องการให้ระบบราชการมีสมรรถนะสูง ในการเป็นกลไก ในการบริหารการจัดการ ให้สามารถแข่งขันในเวทีระดับโลกได้ เป็นระบบที่มีคุณภาพ คุณธรรม เป็นที่เชื่อถือและศรัทธาของประชาชน โดยให้เจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างสรรค์สิ่งที่ดีงาม และมีคุณประโยชน์ต่อสังคม การปรับปรุงระบบการบริหาร มีการพัฒนาการบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ การปรับปรุงระบบงบประมาณเพื่อเน้นผลลัพธ์ การปรับปรุงระบบงานบุคคลภาครัฐ การ

ปรับปรุงกฎหมาย การปรับปรุงระบบการตรวจสอบ และการปรับปรุงระบบงานสารบรรณ ให้ทันสมัยต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ มีระบบข้อมูลและเอกสารที่ทันสมัย สั้น กระชับ ภาระงานและความรับผิดชอบที่กว้างขวาง ชับซ้อน ลำพังผู้บริหารไม่สามารถดำเนินการทุกอย่างได้ด้วยตัวเองทั้งหมด จำเป็นต้องมีหน่วยงานที่เป็นระบบ โดยผู้มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญ เพื่อสนับสนุนการทำงาน ดังนั้นประสิทธิภาพการทำงานจึงเป็นเรื่องสำคัญ (6) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการบริหารงานสารบรรณ

การบริหารงานสารบรรณ แบ่งเป็นงานสารบรรณกองกลาง และงานสารบรรณหน่วยงานย่อยในองค์กร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การบริหารงานคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว ยิ่งขึ้น การบริหารงาน ถึงแม้จะมีระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และ พ.ศ. 2548 เป็นหลักในการปฏิบัติแล้วก็ตาม แต่ก็ยังมีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณเกิดขึ้นอยู่เสมอ จากการศึกษาสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ (2-6) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสารบรรณยังไม่มีความรู้ในระบอบงานสารบรรณที่ดีการปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบการบริหารเอกสาร ความไม่ชัดเจนในเนื้อหาการใช้ภาษาไม่ถูกต้อง สืบเนื่องมาจากการร่างและการเขียนหนังสือราชการยังไม่มีคุณภาพดี เอกสารไม่มีกำหนดเวลา รับ ส่ง ที่แน่นอน การจัดเก็บเอกสารเพื่อค้นคว้า เอกสารไม่ได้มาตรฐาน การกล่าวถึงมีการสูญหายของเอกสาร ทำให้การใช้ประโยชน์จากข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร การมีเอกสารมากเกินไป ไม่ทำลายเอกสารเมื่อหมดอายุการเก็บรักษา การพัฒนางานด้วยเทคโนโลยีได้เพียงบางส่วนของงานสารบรรณขาดความสะดวกในการบริหารงาน จากขั้นตอนต่าง ๆ กฎ ระเบียบ วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ไม่เพียงพอ สถานที่ทำงานคับแคบ บางหน่วยงานไม่ได้ให้ความสำคัญต่อการบริหารงานสารบรรณ

ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่า งานในหน้าที่รับผิดชอบมากเกินไป และต้องปฏิบัติงานนอกเหนือหน้าที่ด้วย ปัญหาเหล่านี้น่าจะแก้ไขได้ถ้ามีผู้มีความรู้เข้าใจ แก้ปัญหาได้เกี่ยวกับงานสารบรรณได้เหมาะสม ซึ่งยังไม่ได้รวบรวมและเรียบเรียงไว้ บทความนี้จึงได้รวบรวมองค์ความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณของระบบราชการเกี่ยวกับ การรับ ส่ง เก็บรักษา และการทำลายหนังสือราชการ เพื่อเสนอแนะแนวทางการบริหารระบบงานสารบรรณ และแนวทางแก้ไขในการปรับปรุงและพัฒนางานสารบรรณ ในประเด็นที่เกี่ยวกับ การรับ ส่ง เก็บรักษา และการทำลายหนังสือราชการ โดยคาดหวังว่าผู้อ่านจะได้มีความรู้และเข้าใจ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานสารบรรณได้

ความหมายของงานสารบรรณ

งานสารบรรณ เป็นพันธกิจ ที่เกี่ยวข้องกับ การบริหารเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ ส่ง เก็บรักษา ยืม ตลอดจนจนถึงการทำลาย (1-6) ในทางปฏิบัติ การบริหารเอกสารเริ่มตั้งแต่ คิด อ่าน ร่าง เขียน พิมพ์ จัดจำ ทำสำเนา ส่งหรือสื่อข้อความ รับ บันทึก จดรายงานการประชุม สรุปย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัสเก็บเข้าที่ ค้น หา ติดตาม และทำลาย ทั้งนี้ต้องจัดทำเป็นระบบ ที่ให้ความรวดเร็ว สะดวก ถูกต้อง การประเมิน ประสิทธิภาพ เพื่อประหยัดเวลา แรงงานและค่าใช้จ่าย (7-9) รวมถึงการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือวิธีอื่นใดในลักษณะที่คล้ายกัน อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง การประยุกต์ใช้วิธีการ ในการรับ ส่งข่าวสารหรือ หนังสือ ลักษณะเช่นนี้ งานสารบรรณจึงมีความสำคัญ ในการบริหารงานมาก

ความสำคัญของงานสารบรรณ

งานสารบรรณมีความสำคัญต่อการบริหาร และการจัดองค์กร 5 ประการ คือ 1) เป็นแหล่ง

ข้อมูลประกอบการตัดสินใจ การวางแผน การวินิจฉัย การสั่งการของผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพ มีความสำคัญต่อระบบงาน 2) เป็นแหล่งรวมหลักฐานเอกสารต่าง ๆ ซึ่งเกี่ยวข้องกับองค์กรไว้ เป็นบรรทัดฐานในการปฏิบัติงาน 3) เพื่อค้นคว้า อ้างอิง เพื่อสานต่อ หรือทำซ้ำความเรื่องเดิม 4) เป็นเครื่องมือในการบริหาร เอกสารหรือหนังสือที่จัดทำขึ้นเป็นหนังสือในการติดต่อทำความเข้าใจระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงาน หน่วยงานกับบุคคล และบุคคลกับบุคคล 5) เป็นเสมือนเครื่องเตือนความจำของหน่วยงาน เป็นหลักฐานการอ้างอิง มีคุณค่าในการศึกษา ค้นคว้า

งานสารบรรณมีประโยชน์ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับหนังสือราชการที่จัดสร้างให้มีระบบ และมีมาตรฐาน มีกระบวนการในการควบคุม การทำงานที่เหมือนกัน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ในการทำงาน ประหยัดเวลา แรงงาน และเงินงบประมาณ สะดวกต่อการอ้างอิงและค้นหา มีความต่อเนื่องในการทำงาน กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานได้ชัดเจน (10-11) การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีองค์ประกอบที่มีคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วย ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีความรู้ความสามารถ มีความละเอียดรอบคอบ สุขุม รวดเร็ว ซื่อสัตย์และมองโลกในแง่ดี เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ เครื่องอิเล็คทรอนิกส์ เทคโนโลยีที่ทันสมัย จะต้องมีความพอ และอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี มีการสนใจในการทำงาน มีสภาพแวดล้อมและบรรยากาศที่ดีในการทำงาน (12-14)

ลักษณะของงานสารบรรณที่ดี จะต้องปฏิบัติงานได้รวดเร็ว ประหยัดเวลา การร่างได้ตอบจดหมาย หนังสือ ได้เร็ว ถูกต้อง หากมีการใช้ข้อความซ้ำ จำเป็นต้องมีแบบพิมพ์พร้อมกรอกข้อความไว้ จะต้องมีความสมบูรณ์ ประณีต สะอาด ชัดเจน มีระเบียบเป็นมาตรฐาน เมื่อรับหนังสือ

สามารถลงบัญชีได้ถูกต้องแล้วนำเสนอให้ผู้มีอำนาจพิจารณาออกความเห็นสั่งการ แล้วดำเนินการให้ผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป มีข้อคิดว่างานสารบรรณจะปฏิบัติได้ดี หากผู้ปฏิบัติรักในอาชีพงานสารบรรณ (5) การปฏิบัติงานสารบรรณ มีขั้นตอนการทำงานที่ทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย ถูกต้องกับระเบียบที่ใช้กับการปฏิบัติงาน

วงจรเอกสาร

การปฏิบัติงานสารบรรณ มีความซับซ้อนหลายขั้นตอน ซึ่งจะมีวงจรเอกสาร (The record cycle) (15) 5 องค์ประกอบ คือ 1) การผลิต (Creation) จะเริ่มตั้งแต่ การคิด ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ ทำสำเนา โดยมีหน่วยงานกลางเป็นผู้ผลิตให้กับทุกฝ่ายหรือแต่ละฝ่ายจะผลิตขึ้นเอง 2) การใช้ (Utilization) มักจะมีปัญหาอยู่เสมอ เช่น การรับส่ง เสนอแนะ อ้างอิงได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ การขอยืมเอกสาร นำมาซึ่งการทวงถามและการสูญหาย 3) การเก็บรักษา (Storage) ซึ่งแยกเป็นเอกสารระหว่างปฏิบัติ (Active file) เช่น เอกสารโต้ตอบที่ยังปฏิบัติไม่เสร็จ หรือเอกสารที่ต้องอ้างอิงอยู่บ่อยครั้ง เอกสารที่ใช้ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว (Inactive file) ซึ่งมีความจำเป็นที่จะต้องอ้างอิง อาจเป็นเอกสารทางประวัติศาสตร์ กฎหมาย วรรณคดี หรือเกี่ยวกับหลักฐานทางการเงิน อาจเก็บไว้ในไมโครฟิล์ม หรือคอมพิวเตอร์ เอกสารที่ควรทำลาย (Destruction) คือ เอกสารที่ไม่มีค่า ไม่มีความจำเป็นต้องใช้อีก หรือไม่มีความหมาย ข้อบังคับให้เก็บไว้ 4) การสืบค้น (Retrieval) เป็นเอกสารที่ต้องนำมาอ้างอิง มีความจำเป็นต้องจัดระเบียบในการสืบค้นให้เป็นมาตรฐาน และ 5) การทำลาย (Disposition) เมื่อหมดประโยชน์การใช้งาน เกินอายุกำหนดการจัดเก็บตามระเบียบให้ทำลายได้ โดยปฏิบัติตามขั้นตอนที่ระเบียบกำหนด

ระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณ

งานสารบรรณมีระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องคือ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2548 (1,4) เป็นระเบียบที่ใช้บังคับแก่ส่วนราชการที่จะต้องถือปฏิบัติ ในการปฏิบัติงานกล่าวถึงความหมายและชนิดของหนังสือราชการที่เป็นเอกสารหลักฐานในราชการได้แก่ หนังสือที่ไปมาระหว่างส่วนราชการ หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดที่มีใช้ส่วนราชการ หรือหนังสือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ เอกสารที่ราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ เอกสารที่ราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย หรือระเบียบข้อบังคับ ข้อมูลข่าวสาร หรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หนังสือมี 6 ชนิด คือ หนังสือภายนอก หนังสือภายใน หนังสือประทับตรา หนังสือสั่งการ หนังสือประชาสัมพันธ์ และหนังสือที่เจ้าหน้าที่จัดทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานทางราชการ การรับและส่งหนังสือราชการ การเก็บรักษา ยืม และการทำลายหนังสือ นอกจากนี้มีระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ.2517 ได้กล่าวถึงความปลอดภัยเกี่ยวกับเอกสาร ชั้นความลับของหนังสือ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 และระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับทางราชการ พ.ศ. 2544 เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของราชการ ซึ่งจะต้องถือปฏิบัติ (1-2) การรับและการส่งหนังสือราชการ

การรับหนังสือราชการ เป็นวิธีการและลำดับขั้นตอนการรับหนังสือเข้าจากภายนอก ซึ่งจะต้องตรวจสอบว่าหนังสือ ส่งถูกหน่วยงาน และมีชื่อผู้รับ เปิดดูเอกสาร ลงทะเบียนรับ จัดแยกประเภทของหนังสือ ตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร นำเสนอผู้มีอำนาจลงนามสั่งการ เพื่อจะได้

ส่งให้ผู้ที่เกี่ยวข้องต่อไป ปัญหาของการรับ ส่ง หนังสือ คือ ความล่าช้า เอกสารที่มีชั้นความเร็ว ไม่ได้รับการดำเนินงานตามลำดับชั้นความเร็ว ความล่าช้าของเอกสารปกติ มักจะเกิดจากการมอบอำนาจไม่ชัดเจน (14-15) เส้นทางเดิน เอกสารรบกวน การตัดสินใจของผู้บริหารล่าช้า อีกทั้งผู้ปฏิบัติหน้าที่ขาดความรู้ ความเข้าใจในการ ปฏิบัติงาน เอกสารที่มีปริมาณมาก ในขณะที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสารบรรณจะต้องปฏิบัติงานด้าน อื่นๆ ด้วย (4) ลักษณะเช่นนี้ ทำให้งานไม่มี ประสิทธิภาพที่ดี มีความจำเป็นจะต้องพัฒนา ปรับปรุง และมีแนวทางการแก้ไขปัญหา คือ ควรจัด แยกช่องเอกสารที่มีลำดับชั้นความเร็วและความ สำคัญออกจากช่องรับเอกสารตามปกติ จัดทำคู่มือ การมอบอำนาจในส่วนราชการให้ถือปฏิบัติชัดเจน และทราบกันโดยทั่วไป หยิบใช้ได้ทันที จัดทำใบ คู่มือเอกสารเพื่อให้ทราบขั้นตอนและระยะเวลา การดำเนินงาน เพื่อสะดวกในการพิจารณาและตรวจสอบว่าเอกสารตกค้างอยู่ที่ขั้นตอนใด นานเท่าไร และการพัฒนาระบบงานสารบรรณ ด้านการรับ หนังสือด้วยระบบงานอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสร้างฐาน ข้อมูล หนังสือรับทุกประเภท สามารถสืบค้น หา ข้อมูล ได้อย่างรวดเร็วครบถ้วน สามารถเชื่อมโยง ข้อมูลกับผู้ที่เกี่ยวข้องได้ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การรับหนังสือใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป ในระบบงานสารบรรณ สำนัก งานอัตโนมัติ

การส่งหนังสือ หมายถึง วิธีการส่งหนังสือ ที่ได้เสนอผู้บังคับบัญชา ลงนามแล้ว ผู้ปฏิบัติงาน สารบรรณ จะต้องมีการลงทะเบียนส่งไว้เป็นหลักฐาน ก่อนดำเนินการส่งอาจจะส่งทางไปรษณีย์ หรือ ข้อความผ่านเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ จะต้องตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือ ข้อความ ตลอดจนสิ่งที่ต้องส่งไปด้วยให้ครบถ้วน ประเภทหนังสือ ที่ไม่สำคัญมาก ส่งได้โดยวิธียึดติดแถบขาว พับ แทนการบรรจุของ หนังสือที่ต้องปฏิบัติเร็วกว่า

ปกติ หรือหนังสือที่มีชั้นความลับ ให้ปฏิบัติตาม ระเบียบว่าด้วยการนั้น การจำหน่ายของจดหมายให้ ระบุชื่อผู้รับและสถานที่อย่างชัดเจน ปัญหาของ การส่งหนังสือราชการ การส่งหนังสือผิดหน่วยงาน เรื่องที่ส่งสลับหน่วยงาน หนังสือส่งไม่ถึงผู้รับ การ พิมพ์หน้าของจดหมายไม่ชัดเจน เอกสารไม่ได้ ตรวจสอบความเรียบร้อย รวมถึงเอกสารที่จะส่งไป ด้วยให้ครบถ้วน ไม่ได้ลงวันที่ ที่จะส่งหนังสือนั้น ออก ลืมเก็บสำเนาฉบับเข้าแฟ้ม การส่งไม่ได้ ปฏิบัติตามชั้นความเร็วของเอกสาร ซึ่งทำให้งาน ไม่มีคุณภาพ ไม่มีประสิทธิภาพที่ดี จึงต้องมีการ พัฒนา ปรับปรุงงาน มีแนวทางการแก้ไขปัญหา เช่น ตรวจสอบความเรียบร้อยและความถูกต้อง ของหนังสือราชการทุกขั้นตอนของการจัดทำ ประสานไปยังหน่วยงานที่ส่งหนังสือกรณีหนังสือที่ มีความสำคัญและมีชั้นความเร็ว หรือกรณีเรื่อง ราชการเร่งด่วน พัฒนางานโดยใช้ระบบ อิเล็กทรอนิกส์ มาใช้งาน ที่สำคัญบุคลากรควรได้ รับการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงาน ควบคู่ไป กับการพัฒนาเทคโนโลยี

การเก็บรักษาหนังสือราชการ

การเก็บรักษาหนังสือ เป็นวิธีการจัด หนังสือ เอกสาร ให้มีระเบียบง่ายต่อการค้นหา วัตถุประสงค์เพื่อสามารถค้นหาได้ทันทีที่ต้องการ ไม่ สูญหาย รวบรวมและจัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องไว้ ในแหล่งเดียวกัน เอกสารโดยทั่วไป จำแนกเป็น ประเภทใหญ่ ๆ ได้ 4 ประเภทคือ 1) เอกสารที่ยังอยู่ระหว่างปฏิบัติ หมายถึง เอกสารที่โต้ตอบ ที่ยังปฏิบัติไม่เสร็จ รวมทั้งเอกสารที่โต้ตอบเสร็จ แล้ว แต่ยังมีความจำเป็นที่จะต้องใช้ในการอ้างอิง อยู่บ่อย ๆ 2) เอกสารที่ได้มีการโต้ตอบเสร็จแล้ว แต่มีความจำเป็นต้องใช้ในการอ้างอิง โต้ตอบ เอกสารเป็นครั้งคราว 3) เอกสารที่มีความสำคัญ เช่น เอกสารทางประวัติศาสตร์ ทางกฎหมาย วรรณคดี หรือเป็นหลักฐานทางการเงิน 4) เอกสาร

ที่ครบอายุการเก็บรักษาและทำลาย เป็นเอกสารที่ไม่มีค่าในการอ้างอิงต่อไป การจำแนกเอกสารออกเป็นประเภทต่าง ๆ จะมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับการควบคุมในการจัดเก็บเอกสาร ปัญหาในการจัดเก็บเอกสาร คือ การกล่าวถึง เอกสารสูญหาย การจัดเก็บเอกสารไม่เหมาะสมกับงาน ใช้เวลานานในการค้นหา ไม่มีมาตรฐานในการจัดเก็บเอกสารที่แน่นอน การจัดเก็บมีความซ้ำซ้อน อุปกรณ์เครื่องใช้ในการจัดเก็บไม่เพียงพอและเหมาะสมกับงาน มีเอกสารมากเกินไปจนความจำเป็น เมื่อผู้จัดเก็บเอกสารไม่อยู่ ไม่มีใครสามารถค้นหาเอกสารได้ ในการแก้ไขปัญหากการจัดเก็บควรจัดแยกเอกสารเป็นแฟ้ม โดยจำแนกตามหัวเรื่อง กำหนดหัวข้อเรื่องที่สั้น กระชับ กะทัดรัด แต่ครอบคลุมใจความทั้งหมด ชื่อเรื่องไม่ควรซ้ำซ้อนหรือใกล้เคียงกัน มีความหมายเด่นชัด มีความหมายได้เป็นอย่างดี และใช้ภาษาง่าย ๆ ที่รู้จักกันโดยทั่วไป เนื่องจากลักษณะการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานอาจจะแตกต่างกัน จึงควรจัดหมวดหมู่ของเอกสารตามลักษณะของงาน เพื่อความสะดวกในการค้นหา โดยมีการกำหนดหมวดและสีของการจัดเก็บประเภทเอกสาร เช่น สีเขียวประเภทหนังสือเข้าภายนอก สีเหลือง ประเภทหนังสือเข้าภายใน สีชมพู ประเภทคำสั่ง ประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ สีแดง ประเภทการเงิน งบประมาณ สีเทา ประเภทการบริหารงานบุคคล สีม่วง ประเภทงานประชุม สัมมนา พิธีการต่าง ๆ สีน้ำเงิน ประเภทวัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง สีดำ ประเภทงานประกันคุณภาพ สีน้ำตาล ประเภทโครงการต่าง ๆ และสีแสด ประเภทเรื่องเบ็ดเตล็ด ฯลฯ และเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับยุคปัจจุบันกับการใช้เทคโนโลยีการจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์คือการจัดเก็บในรูปแบบบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยบันทึกการจัดเก็บข้อมูลทุกครั้งเมื่อมีการปฏิบัติงาน จัดเก็บเอกสารเป็นไฟล์ ของเอกสารแต่ละประเภทหมวดหมู่ โดยสรุปงานในแต่ละเดือนให้จัดทำเป็น

แผ่นซีดีรอมบันทึกข้อมูลการจัดเก็บ เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการค้นหา และเพื่อให้มีแหล่งที่ปลอดภัยสำหรับเก็บเอกสาร องค์ประกอบในการจัดเอกสารที่ดี ต้องเป็นระบบที่สามารถรองรับการขยายตัวของหน่วยงานในอนาคตได้ เป็นระบบที่มีการค้นหาได้อย่างรวดเร็ว ง่ายต่อการเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน และเหมาะสมกับการดำเนินงานของหน่วยงานนั้น ๆ

การทำลายเอกสาร

การทำลายเอกสาร เป็นองค์ประกอบสำคัญของงานสารบรรณในการบริหารงานเอกสารให้มีประสิทธิภาพ มีการกำหนดขั้นตอน ตามระเบียบงานสารบรรณ (1,11) วิธีการในการปฏิบัติดังนี้ 1) ภายใน 60 วัน หลังจากวันสิ้นปีปฏิทิน ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการเก็บหนังสือ สำรวจหนังสือ เอกสารที่ครบกำหนดอายุการเก็บในปีนั้น แล้วจัดทำบัญชีหนังสือขอทำลาย และเสนอหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมเพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการทำลาย โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือโดยปกติให้แต่งตั้งจากข้าราชการ ตั้งแต่ระดับ 3 หรือเทียบเท่าขึ้นไป คณะกรรมการทำลายหนังสือมีหน้าที่พิจารณาหนังสือที่จะขอทำลายตามบัญชีหนังสือขอทำลาย ซึ่งหนังสือที่ขอทำลายดังกล่าวต้องครบอายุการเก็บแล้วตามประเภทของหนังสือนั้น ๆ ถ้าเป็นหนังสือที่มีอายุการเก็บยังไม่ครบกำหนด ต้องเก็บไว้ให้ครบอายุเสียก่อน กรณีที่หนังสือนั้นครบอายุการเก็บแล้ว และคณะกรรมการมีความเห็นว่าหนังสือนั้นยังไม่ควรทำลาย และควรจะขยายเวลาการจัดเก็บไว้ ให้ลงความเห็นว่าจะขยายเวลาการเก็บไว้ถึงเมื่อใด ในกรณีที่คณะกรรมการมีความเห็นว่า หนังสือเรื่องใดควรทำลาย ผู้มีอำนาจอนุมัติให้ทำลายหนังสือได้จึงทำลายหนังสือโดยการเผาหรือโดยวิธีอื่นที่ไม่ให้หนังสือนั้นอ่านเป็นเรื่องราวได้ ซึ่งอาจทำได้หลายวิธี เช่น ฉีกเป็นชิ้นเล็ก ๆ

หรือเข้าเครื่องย่อย หั่นเป็นฝอย หรือ ตัด การทำลายเอกสารจะต้องตรวจสอบ ปฏิบัติตามระเบียบงานสารบรรณ กล่าวคือ หนังสือราชการมีระยะเวลาของการจัดเก็บ มี 6 ประเภท คือ 1) หนังสือที่เป็นเรื่องธรรมดา ซึ่งไม่มีความสำคัญและเป็นเรื่องที่เกิดเป็นประจำ ซึ่งดำเนินการเสร็จแล้วเก็บรักษาไม่น้อยกว่า 1 ปี 2) หนังสือที่ได้ปฏิบัติงานเสร็จแล้ว และเป็นคู่สำเนาที่มีต้นเรื่องจะค้นได้จากที่อื่นเก็บรักษาไม่น้อยกว่า 5 ปี 3) หนังสือที่ต้องสงวนเป็นความลับ ปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2517 4) หนังสือที่เป็นหลักฐานทางอรรถคดี สำนวนของศาล หรือของพนักงานสอบสวน หรือหนังสืออื่นใดที่มีกฎหมายหรือระเบียบแบบแผนกำหนดไว้เป็นพิเศษแล้ว การเก็บรักษาให้ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบแบบแผนว่าด้วยการนั้น 5) หนังสือเกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ขนบธรรมเนียม จารีตประเพณี สถิติ หลักฐานหรือเรื่องที่ต้องใช้สำหรับการค้นคว้าหรือหนังสืออื่นในลักษณะเดียวกัน เก็บเป็นหลักฐานทางราชการตลอดไปหรือตามที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติกำหนด 6) หนังสือที่เกี่ยวกับการเงิน ซึ่งไม่ใช่เอกสารสิทธิ์ที่เห็นว่าไม่มีความจำเป็นต้องเก็บถึง 10 ปี ให้ทำความตกลงกับกระทรวงการคลังเพื่อขอทำลาย

การทำลายเอกสาร มีผลดีต่อส่วนราชการนั้น ๆ เป็นการลดจำนวนเอกสารที่ไม่จำเป็นลงเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้สะดวกสบายภายใต้พื้นที่และอุปกรณ์การจัดเก็บเอกสารที่มีอยู่ หน่วยงานจะดูเป็นระเบียบขึ้น รวมทั้งเป็นการประหยัดงบประมาณ ปัญหาการทำลายเอกสาร การกล่าวถึงในการปฏิบัติงานด้านการทำลายเอกสาร คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่ถูกต้อง ควรดำเนินการอย่างไร ไม่ทราบในระเบียบ ไม่เข้าใจในการทำลายเอกสาร ไม่ได้สำรวจเอกสารที่ต้องทำลาย ไม่ทำลายเอกสารในแต่ละปี กลัวความผิด ผู้บังคับ

บัญชาไม่ได้ให้ความสำคัญไม่ได้ติดตามงาน เป็นภาระในการจัดเก็บ ไม่มีพื้นที่สำหรับจัดเก็บเอกสารใหม่ การแก้ปัญหา ควรจัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานสารบรรณทุกคนและทุกหน่วยงานให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงาน วิธีการทำงาน ด้วยการฝึกอบรมให้มีการปฏิบัติจริง (16-17) ตลอดจนให้ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการ ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเป็นระยะ อย่างน้อยปีละครั้ง การปฏิบัติงานสารบรรณ จำเป็นต้องปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนของแต่ละงาน ยึดหลักความถูกต้อง ถูกระเบียบ มีความรวดเร็วทันต่อสถานการณ์ของงานนั้น ๆ

การปฏิบัติงานสารบรรณ ต้องอาศัยทั้งความรู้และทักษะ แนวคิดการพัฒนางานสารบรรณเปลี่ยนแปลงไปตามการพัฒนาพระราชกรณียกิจงานสารบรรณจึงเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารราชการและมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับกิจกรรมของบุคคลและหน่วยงานนั้น ๆ ความเติบโตของหน่วยงาน การเพิ่มของเอกสารทางราชการทำให้เกิดความยุ่งยากในการบริหารเอกสาร ทำให้ต้องสนใจสาเหตุของปัญหาและคิดหาวิธีแนวทางแก้ไข จนกระทั่งได้นำหลักการจัดการเอกสารวงจรเอกสารใช้ในการบริหารงาน ในยุคปัจจุบันได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงานประจำวัน รวมทั้งใช้การสื่อสารระหว่างกัน ผลที่เกิดขึ้นคือ เอกสารในรูปแบบที่เรียกว่า เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากมีความแตกต่างจากเอกสารดั้งเดิม โดยเฉพาะลักษณะทางกายภาพทำให้ไม่สามารถมองเห็นรูปลักษณ์ของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ได้ นอกจากต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย การเปลี่ยนแปลงแก้ไขเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ สามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้ง่าย ยิ่งเพิ่มความซับซ้อนในการบริหารจัดการเอกสารมากยิ่งขึ้น จึงเป็นหน้าที่

ของทุกหน่วยงานสารบรรณที่จะต้องติดตาม แนวคิด เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อจะนำมาประยุกต์พัฒนา ใช้ในงานสารบรรณของหน่วยงานและพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานสารบรรณไปพร้อม ๆ กัน

ในด้านพัฒนาบุคลากร การปฏิบัติงานสารบรรณ ควรจัดอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสารบรรณทุกคนและทุกหน่วยงานให้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงาน วิธีการทำงาน ด้วยการฝึกอบรมให้มีการปฏิบัติจริง ตลอดจนให้ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นด้วยการฝึกอบรมตามหน้าที่และงานที่เกี่ยวข้อง ก่อนเข้ารับหน้าที่และระหว่างปฏิบัติหน้าที่เป็นระยะอย่างน้อยปีละครั้ง (17-18) การจัดการประชุมกันระหว่างผู้บริหารกับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานสารบรรณทุกหน่วยงาน เพื่อพิจารณาหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขปัญหา เป็นประจำทุกปี และพัฒนาระบบการปฏิบัติงานสารบรรณให้เป็นระบบเดียวกันทั้งองค์กร ทั้งนี้ผู้บริหารควรให้การสนับสนุน และส่งเสริมความก้าวหน้าของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ โดยการปรับระบบความก้าวหน้าในสายงาน ขยายเพดานของตำแหน่งงานให้สูงขึ้น ให้มีความก้าวหน้าเท่าเทียมกับตำแหน่งเจ้าหน้าที่ในวิชาชีพอื่นๆ เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ (12,19)

การบริหารงานสารบรรณให้มีประสิทธิภาพ มีปัจจัยหลักที่เกี่ยวข้องคือ บุคลากร ระบบงาน เทคโนโลยี เครื่องมือ และวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน ในด้านบุคลากร งานสารบรรณถูกมองว่าเป็นงานประจำ จำเจ มีความสำคัญน้อย ทำให้แรงจูงใจ ขวัญและกำลังใจลดน้อยลง ผู้ปฏิบัติงานควรมีความรู้ความเข้าใจในระเบียบงานสารบรรณ ขั้นตอน กระบวนการและการใช้ภาษา มีความละเอียดรอบคอบ สุขุมและกระตือรือร้น ผู้บริหารต้องมีการตรวจสอบ ติดตาม เร่งรัดงาน ไม่ควรให้งานค้างอยู่ที่โต๊ะผู้บริหาร ระบบงานมีความทันสมัย ประหยัดเวลา สะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนการ

ทำงาน มีคู่มือการปฏิบัติงาน การพัฒนาระบบงานสารบรรณขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงาน ลักษณะงาน การควบคุม และโครงสร้างขององค์กร(14) ซึ่งทั้งหมดจะต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย ผู้บริหารทุกระดับที่กำกับดูแลงานสารบรรณและผู้ปฏิบัติงานร่วมกันคิดและพัฒนา งานสารบรรณ

วิจารณ์

งานสารบรรณ เป็นงานบริหารเอกสาร และงานบริการเกี่ยวกับงานเอกสาร การปฏิบัติงานสารบรรณถึงแม้จะมีระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารงานสารบรรณ เป็นหลักในการปฏิบัติงาน (1) ยังมีปัญหาสำคัญที่พบบ่อยครั้งเกี่ยวกับระบบงานที่ขาดประสิทธิภาพ ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ในส่วนของงานและบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน 4 ประการ คือ 1) การ รับ ส่ง เอกสาร การรับ ส่ง หนังสือล่าช้า เส้นทางเอกสาร วกวน งานซ้ำซ้อน เอกสารไม่ได้ดำเนินการตามลำดับชั้นความเร็วของเอกสาร 2) การจัดเก็บรักษาเอกสาร การเข้าถึงเอกสาร ไม่สะดวกแก่การค้นหา ใช้เวลานาน เก็บหนังสือมากกว่า 1 เรื่องในแฟ้มเดียวกัน การจัดแฟ้มในชั้นหรือในตู้มากจนเกินไป การกล่าวถึงเอกสารสูญหาย รวมถึงอุปกรณ์ สถานที่ๆ ใช้ในการจัดเก็บ ไม่เพียงพอ การจัดเก็บที่ไม่เป็นระบบ เช่น เก็บหนังสือไว้ในลิ้นชักโต๊ะทำงาน หรือ กองไว้บนโต๊ะ และมักจะทราบเพียงคนเดียวเท่านั้นว่าแฟ้มใดเป็นเรื่องอะไร อยู่ที่ไหน เมื่อผู้รับผิดชอบไม่อยู่ หรือไม่มาทำงาน จะเกิดความล่าช้าหาเอกสารไม่พบ ก่อให้เกิดผลเสียหายแก่การปฏิบัติขององค์กร นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยีในสำนักงาน การนำมาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บเอกสารหรือการพัฒนาระบบยังไม่ได้นำมาใช้หรือมีแต่ไม่ได้รับการพัฒนาทั้งระบบ 3) การทำลายหนังสือราชการ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่ถูกต้อง ควรจะดำเนินการอย่างไร ไม่ทราบระเบียบงาน

สารบรรณ จำนวนปริมาณหนังสือ เอกสารที่มีจำนวนมาก ทำให้ปริมาณหนังสือเพิ่มพูนขึ้น สถานที่ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ เช่นตู้เก็บเอกสาร ตลอดจนงบประมาณที่จัดซื้อไม่เพียงพอทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีระเบียบ ต้องวางกองหนังสือไว้บนโต๊ะ ไม่สำรวจเอกสารที่ต้องทำลาย และไม่ทำลายเอกสารที่หมดอายุการเก็บรักษาในแต่ละปี ทำให้พื้นที่คับแคบ ไม่มีที่เก็บเอกสาร 4) บุคลากรผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง ปฏิบัติงานไม่ถูกต้อง

เพราะไม่ทราบระเบียบ วิธีการปฏิบัติงาน ขาดคุณสมบัติที่เหมาะสม ไม่มีองค์ความรู้ ความชำนาญ ความเป็นระเบียบ และทักษะในการปฏิบัติงาน เริ่มตั้งแต่การจัดทำเอกสาร การรับ ส่ง เก็บรักษา และการทำลายหนังสือราชการ (17,20-22) การปฏิบัติงานไม่เป็นมาตรฐาน สถานที่ทำงานไม่เป็นระเบียบ มีขั้นตอนการทำงานมากเกินไป ไม่ติดตามงานและหลงลืม ปัญหาเกี่ยวกับระบบงานสารบรรณได้สรุปไว้ในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ปัญหาในงานสารบรรณจำแนกตามลักษณะงาน

ปัญหา \ ประเด็น	การรับหนังสือ	การส่งหนังสือ	การเก็บรักษาหนังสือ	การทำลายหนังสือ
ระบบงานสารบรรณขาดประสิทธิภาพ	x	x	x	x
คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง	x	x	x	x
ความรู้ในเรื่องงานสารบรรณ ระเบียบกฎหมาย	x	x	x	x
ทักษะการปฏิบัติงาน	x	x	x	x
สถานที่จัดเก็บเอกสาร ไม่เพียงพอ			x	
วัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ ไม่เพียงพอ			x	
เอกสารสูญหาย			x	
ความล่าช้าในการค้นหาเอกสาร			x	
การติดตามงาน		x		x

การปฏิบัติงานสารบรรณให้มีคุณภาพ จะต้องพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น และแก้ไขในส่วนที่เป็น ปัญหา แนวทางแก้ไขงานสารบรรณ สามารถ กระทำได้โดยการพัฒนาและปรับปรุงระบบงาน สารบรรณให้เหมาะสมกับองค์กร ให้เท่าทันการ เปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบันซึ่งได้พัฒนาระบบ งานราชการให้ทันสมัย เช่น การนำระบบ เทคโนโลยี ระบบงานสำนักงาน อิเลคทรอนิกส์ (22) มาใช้ในการ รับ ส่ง การเก็บรักษา เอกสาร การปฏิบัติลดขั้นตอนการทำงาน จัดทำคู่มือการ ปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางศึกษาและทำความเข้าใจ ในเรื่องที่เกี่ยวข้องได้ชัดเจน วิเคราะห์งาน การ ปฏิบัติงาน และปริมาณงาน ซึ่งเกิดจากความก้าว หน้าขององค์กรหรือเพราะกระบวนการทำงาน สารบรรณขาดประสิทธิภาพ โดยประชุม ปฏิบัติการของผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ เพื่อหาทาง แก้ไขปัญหา

งานสารบรรณที่มีประสิทธิภาพนั้น ต้อง เลือกผู้ปฏิบัติงานที่เหมาะสมโดยการคัดเลือก การ ทดสอบความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์และ ทักษะในการปฏิบัติงาน บุคลากรที่ปฏิบัติงาน ประจำอยู่ก่อนแล้ว ควรได้รับการพัฒนาโดยการ จัดอบรมปฏิบัติการ ให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานสารบรรณให้มียึดความรู้ ความเข้าใจ ในงาน การจัดประชุมระหว่างผู้บริหารกับเจ้า หน้าที่ที่เกี่ยวข้องและงานสารบรรณทุกหน่วยงาน ในกำกับการปรับระบบความก้าวหน้าในสายงาน ให้สูงขึ้น เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการ ปฏิบัติงาน (23-24) และควรทำการศึกษาวิจัยเชิง สำรวจงานสารบรรณในองค์กร เพื่อค้นหาปัญหา และแนวทางแก้ไขในงานสารบรรณ เพื่อให้งานมี คุณภาพและประสิทธิภาพสูงสุด

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณ ศาสตราจารย์ ดร. เวทิน นพนิตย์ โปรเฟสชันแนล แอสโซซิเอทส์ แห่ง

ประเทศไทย ที่ได้อ่าน วิพากษ์และปรับแก้ไข นิพนธ์ต้นฉบับ

เอกสารอ้างอิง

1. นัยยา เกิดวิชัย: คำอธิบายระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526. พิมพ์ครั้งที่ 2 . นิธิไนย, นครปฐม. หน้า 5-114 , 2543.
2. ชุตติมา สัจจานันท์: เอกสารการสอนชุดวิชา การ บริหารงานสำนักงาน. มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมมาธิราช,นนทบุรี. หน้า 229-270, 2546.
3. สุราง นพคุณ: การจัดเอกสาร. พิมพ์ครั้งที่ 3. 9119 พรินท์ดีง, กรุงเทพมหานคร. หน้า 229,2540.
4. สุรัสวดี ราชกุลชัย: การบริหารสำนักงาน.พิมพ์ ครั้งที่ 6. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,กรุงเทพ มหานคร. หน้า 177-227, 2551.
5. เพ็ญจันทร์ สังข์แก้ว: การบริหารงานสำนัก งาน. พิมพ์ครั้งที่ 2. รีมปิงการพิมพ์, เพชรบูรณ์. หน้า 129-167, 2545.
6. สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ. : ชุดการเรียนด้วยตัวเอง หลักสูตร การ บริหารงานการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ชุดวิชาที่ 1 การปฏิรูประบบราชการ. พิมพ์ ครั้งที่ 1. อาทิตย์ โปรดักส์ กรุป, กรุงเทพ มหานคร. 89 หน้า, 2545.
7. ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์: การจัดและการ บริหารอาชีวศึกษา. พิมพ์ดี, กรุงเทพมหานคร. 2542.
8. Druanti, L.: The Odyssey of Records Manager, Part I From the Dawn of Civiliza-tion to the Fall of The Roman Empire.in ARMA Quaterly. p.3-11, July 1989. and Part II Form the Middle Ages to Modem Times in ARMA Quaterly. pp.3-11, 1989.

9. Keel, B. Lewis. and Kallaus, Norman F. : Administrative Office Management. 11th ed., Cincinnati, Ohio: South-Western Educational Publishing, 1996.
10. ศิริวรรณ เสรีรัตน์ สมชาย หิรัญกิต สุดา สุวรรณภิรมย์ ชวชิต ประกวนนท์ และ สมศักดิ์ วานิชยาภรณ์: องค์กรและการจัดการ. ธรรมสาร, กรุงเทพมหานคร. 696 หน้า, 2545.
11.สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. 2526 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526.: คุรุสภาลาดพร้าว, กรุงเทพมหานคร. 256 หน้า, 2543.
12. เสนาะ ดิยาวารี: หลักการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 4. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร. หน้า 208-226, 2551.
13. พูลสุข สังข์รุ่ง: การบริหารสำนักงาน. พิมพ์ครั้งที่ 4. สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพมหานคร. 257 หน้า, 2543.
14. นิตยา เงินประเสริฐศรี : ทฤษฎีองค์การ แนวทางศึกษาเชิงบูรณาการ. พิมพ์ครั้งที่ 4. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร. 347 หน้า, 2544.
15. เนตร์พัฒนา ยาวีราข : การจัดการสมัยใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 6. ทริปเพิ้ล กรุ๊ป , กรุงเทพมหานคร. หน้า 112-117, 2550
16. สุกุล ด้วยตั้งใจ (สุขศรีมั่งมี) และ คณะ: งานสารบรรณของสำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ.2526 ฉบับแก้ไข พ.ศ. 2539 พ.ศ.2541 พ.ศ.2542 และ พ.ศ. 2543. ไซน์ เซนเตอร์, กรุงเทพมหานคร. 493 หน้า, 2543.
17. สุรัสวดี ราชกุลชัย: การบริหารสำนักงาน. พิมพ์ครั้งที่ 3. เท็กซ์ แอนด์ เจอร์นัล, กรุงเทพมหานคร. 444 หน้า, 2545.
18. จินตนา บุญบงการ: การบริหารสำนักงาน. ดวงกลมสมัย , กรุงเทพมหานคร. 183 หน้า, 2543.
19. ธงชัย สันติวงษ์: การบริหารบุคคล. ไทยวัฒนาพานิช, กรุงเทพมหานคร. 434 หน้า, 2542.
20. ปราวรภรณ์ นพคุณ: เทคนิคงานเลขานุการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. ศูนย์เอกสารตำรา สถาบันราชภัฏสวนดุสิต, กรุงเทพมหานคร. 113 หน้า, 2543.
21.สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี: พระราชบัญญัติการศึกษา แห่งชาติ พ.ศ. 2542. พริกหวานกราฟฟิค, กรุงเทพมหานคร. 23 หน้า, 2542.
22. จำนงค์ หอมแย้ม จิรภาส ชยานันท์ และ ภราดร หอมแย้ม: ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2548. ไฮเอ็ดพับลิชชิง, กรุงเทพมหานคร. 303 หน้า, 2551.
23. วันชัย มีชาติ: การบริหารองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. สามลดา, กรุงเทพมหานคร. หน้า 291-296, 2550.
24. ตูลา มหาพสุธานนท์ : หลักการจัดการ -หลักการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 2. เพิ่มทรัพย์การพิมพ์, นนทบุรี. หน้า 183-209, 2547.