

บทที่ 5

ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานสารบรรณหนังสือราชการภายในและหนังสือราชการภายนอกของศูนย์วิทยาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ปีงบประมาณ พ.ศ.2558 มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นคู่มือปฏิบัติงานสารบรรณเรื่อง หนังสือราชการภายในและหนังสือราชการภายนอก ของศูนย์วิทยาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร สรุปได้ดังนี้

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
การจัดพิมพ์เอกสาร	1.การจัดทำหนังสือราชการ บางครั้งรูปแบบเอกสารไม่เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานไม่มีความรู้เกี่ยวกับระเบียบดังกล่าว	ศึกษาจากผู้รู้ หรือศึกษาจากหนังสือระเบียบว่าด้วยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 หรือฉบับแก้ไขเพิ่มเติม
	2.บุคลากรไม่มีความชำนาญเกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ	ศึกษาจากระเบียบว่าด้วยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 หรือฉบับแก้ไขเพิ่มเติม

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
การจัดพิมพ์เอกสาร	<p>3. ด้านผู้บังคับบัญชาหรือผู้ตรวจร่าง ผู้บังคับบัญชาบางคนไม่เคยผ่านการอบรมการเขียนหนังสือราชการ เพียงแต่มีประสบการณ์มาก บางคนแก้ไขงานได้ แต่อธิบายหลักการเขียนไม่ได้ บางคนก็มีท่วงท่าหรือสไตล์ (style) ของตนเอง ผู้ใดร่างมาให้แม้จะสื่อความชัดเจนก็อาจไม่เป็นที่พอใจ เพราะไม่ตรงกับสไตล์ของผู้บังคับบัญชา ตัวอย่างเช่น บางคนชอบให้เขียนยาวๆ อธิบายละเอียด แต่บางคนชอบแบบสั้นกระชับ บางคนชอบให้ลงท้ายในหนังสือขออนุมัติว่า จะขอขอบคุณยิ่ง บางคนไม่ชอบและให้ใช้หลักว่าหนังสือภายในและบันทึกไม่ต้องมีคำขอบคุณ บางคนชอบคำว่าใคร่ จัก เพราะเข้าใจว่าเป็นคำสุภาพ บางคนแค้นหลายครั้งทำให้งานล่าช้าที่ผู้ตรวจหรือผู้ลงนามนั่นเอง แต่บางคนก็ไม่ตรวจแก้ไขเลย บางคนลงนามโดยไม่อ่านแต่อย่างใด ดังนั้นจึงมีหนังสือที่ผิดพลาดออกไปสู่ผู้รับอยู่ไม่น้อย</p>	<p>ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ตรวจร่าง ควรอ่านเอกสารอย่างรอบคอบและพยายามแก้ครั้งเดียวให้เสร็จสิ้น เพื่อประหยัดเวลานอกจากนั้นผู้บังคับบัญชาและผู้ตรวจร่างควรรหาโอกาสเข้าอบรม โดยจัดเป็นการบรรยายสั้นๆ ให้ผู้ร่างและผู้บังคับบัญชาเข้าใจตรงกัน และอาจเข้าร่วมปรึกษาหารือกับผู้ร่างและผู้พิมพ์ เพื่อให้เข้าใจปัญหาต่างๆ อย่างชัดเจนตรงประเด็น</p>

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
การจัดพิมพ์เอกสาร	<p>4.ด้านผู้ร่าง ผู้ร่างเป็นผู้ที่มีทั้งความสบายและความลำบากสบายในแง่ที่มีผู้ตรวจแก้ไข และไม่ต้องรับผิดชอบสิ่งใดอีกเมื่อลงนามแล้ว แต่ลำบากในแง่ที่อาจถูกตำหนิ ทั้งไม่ถูกรื่องหรือไม่ถูกใจผู้บังคับบัญชา ผู้ร่างมักไม่พอใจเมื่อถูกแก้หลายครั้งและอาจกล่าวว่า <i>แก้อย่างไรก็ไม่ถูกใจ ทำไม่ไม่เขียนเสียเอง</i> ฯลฯ บางครั้งอาจปรากฏว่าแก้ไขแก้ไปแก้มากกลับไปเหมือนร่างครั้งแรก หรือแก้ไขในสิ่งที่ตนเองแก้ไขเอง</p>	<p>ผู้ร่างควรเห็นใจผู้บังคับบัญชาซึ่งต้องเสียเวลาแก้ไข เป็นการเพิ่มภาระในการบริหารงาน หากไม่แก้ไขเลยก็น่าจะสะดวกสบายกว่า ผู้ร่างควรยินดีที่มีผู้คอยช่วยเหลือตรวจทาน เพื่อให้ผลงานสมบูรณ์ขึ้น นอกจากนี้ ผู้ร่างก็จะได้รับความรู้ความเข้าใจเพิ่มเติม เป็นประสบการณ์ในการทำงานต่อไปอีกด้วย</p>
	<p>5.ด้านผู้พิมพ์ ปัญหาด้านการพิมพ์คอมพิวเตอร์ในปัจจุบันส่วนใหญ่ผู้ตรวจมักไม่เข้มงวดกับรูปแบบการพิมพ์มากนัก อาจเป็นเพราะไม่รู้หรือไม่เห็นความสำคัญ เป็นหน้าที่ของผู้พิมพ์ที่จะต้องจัดรูปแบบให้ถูกต้อง</p>	<p>ผู้บังคับบัญชาควรมีการสอนงานหรือสนับสนุนให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าอบรมเรื่องการจัดทำหนังสือราชการให้ถูกต้องตามรูปแบบว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 หรือฉบับแก้ไขเพิ่มเติม</p>

ขั้นตอน การ ดำเนินงาน	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
การส่ง หนังสือ ราชการสู่ หน่วยงาน ภายใน และ ภายนอก	1.เจ้าหน้าที่สารบรรณบางหน่วยงาน ไม่ติดตามเอกสารที่จัดส่งมาตาม หน่วยงานต่างๆ (www.npu.ac.th/gad/pdf/r5.pdf)	ติดตามและสอบถามหนังสือที่จัดส่งมาตาม หน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อจะได้ทราบว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับหนังสือหรือยัง หากยังไม่ถึงจะได้ประสานงานทางโทรศัพท์ เนื่องจากหากเป็นเรื่องด่วนจะได้ดำเนินการ ทันตามกำหนดเวลา (www.npu.ac.th/gad/pdf/r5.pdf)
	2.เอกสารหาย	ควรมีการติดตามและสอบถามหนังสือที่ จัดส่งไปตามบุคคล และหน่วยงาน ว่าได้รับ หรือไม่
	3.การติดต่อสื่อสารไม่เป็นระบบ	ควรมีแผนผัง (Flow Chart) การปฏิบัติงาน และการวางระบบการติดต่อราชการใน องค์กรให้ชัดเจน
การรับ หนังสือ ราชการ จาก หน่วยงาน ภายใน และ ภายนอก	1.ในการตรวจสอบความเรียบร้อย ของหนังสือราชการที่ส่งมาจาก หน่วยงานภายนอก พบว่า ใน บางครั้งการเจ้าหน้าที่ของกับ เรียน ถึง บุคคลภายในช่องไม่ตรงกัน	ควรมีการตรวจสอบความเรียบร้อยตรงคำว่า เรียนบุคคล หรือหน่วยงานในจดหมายและ ช่องให้ตรงกันก่อนปิดผนึกของทุกครั้ง
	2.หนังสือนำส่งระบุสิ่งที่ส่งมาด้วย แต่เมื่อตรวจสอบแล้วพบว่าเอกสาร ไม่ครบ หรือแนบเอกสารไม่ตรงกับ เรื่องตามที่แจ้งไว้ในหนังสือ	ติดต่อสอบถามไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่อง เพื่อหาข้อสรุปและดำเนินการตามความ เหมาะสม

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
	3.กรณีรับโทรสาร เมื่อโทรสารขัดข้องทำให้ไม่สามารถรับเอกสารได้ครบถ้วน	ดำเนินการประสานไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่องและแจ้งให้ทราบเพื่อจะได้ดำเนินการ จัดส่งเอกสารมาให้ครบถ้วนภายหลัง
	4.เอกสารที่หน่วยงานภายนอกส่งมา บางเรื่องเป็นเรื่องด่วนซึ่งจะต้องดำเนินการให้ทันกำหนด แต่งานสารบรรณกลางได้รับหนังสือล่าช้าหรือเลยกำหนดเวลา ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ทันตามกำหนด เนื่องจากหน่วยงานเจ้าของเรื่องส่งหนังสือมาโดยไม่กำหนดความเร็ว และส่งไปรษณีย์ธรรมดา	ถ้าเป็นเอกสารด่วนและกำหนดเวลาควรมีการกำหนดชั้นความเร็ว และจัดส่งทางไปรษณีย์ในรูปแบบ EMS
การทำสำเนาเอกสาร	1. วิธีคัดหรือลอกจากต้นฉบับคำต่อคำให้ถูกต้องกับต้นฉบับเดิม	ควรมีความรอบคอบในการคัดหรือลอกจากต้นฉบับคำต่อคำให้ถูกต้องกับต้นฉบับเดิม
	2.วิธีพิมพ์ต้นฉบับพร้อมสำเนาด้วยการใช้กระดาษคาร์บอน	ควรพิมพ์ต้นฉบับพร้อมสำเนาให้เหมือนกัน
	3.การถ่ายจากต้นฉบับเช่นการถ่ายด้วยเครื่องถ่ายเอกสาร	ควรถ่ายเอกสารจากต้นฉบับเก็บไว้เป็นจำนวนมาก

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
การจัดเก็บรักษา	1.มีผู้ใช้งานเอกสารหลายคน ทำให้เอกสารมีการเคลื่อนย้าย และไม่จัดเก็บไว้ตามเดิม ทำให้เอกสารสูญหาย หาไม่เจอ หรือ ต้องใช้เวลานานในการค้นหา	สำหรับองค์กรหรือหน่วยงาน ที่ขาดบุคลากรในการทำหน้าที่ เกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสาร อาจจะต้องจัดหาบุคลากรเข้ามาทำหน้าที่ดังกล่าว โดยเฉพาะ เช่น เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่บริหารงาน
	2.การสแกนจัดเก็บเอกสารไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์เมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์มีปัญหาทำให้เอกสารสูญหาย ไม่สามารถเรียกใช้ได้	ควรเก็บข้อมูลใส่ CD หรือ เครื่องบันทึกข้อมูลไว้ ไม่ควรเก็บไว้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ อย่างเดียว
	3. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในการจัดเก็บเอกสารลาออก เจ้าหน้าที่ใหม่ที่เข้ามาทดแทนไม่สามารถค้นหาเอกสารได้หรือหาไม่เจอ ต้องใช้เวลานานในการค้นหา	ฝึกอบรมบุคลากรที่มีอยู่แล้ว ให้มีความรู้ความสามารถในการดูแลจัดการเอกสารอย่างถูกวิธี และเป็นระบบเพื่อทำงานอย่างต่อเนื่อง
	4. เจ้าหน้าที่ขาดความรู้ในการจัดเก็บเอกสารเท่าที่ควรหรือขาดการจัดหมวดหมู่เอกสารให้ง่าย ต่อการค้นหา	สามารถจำแนกลักษณะของเอกสาร สามารถแยกเอกสารได้เป็นหมวดหมู่ ต้องเข้าใจ และ ตัดสินใจว่าจะเก็บเอกสารใดไว้บ้าง
	5.เอกสารไม่ถูกเก็บไว้ทันที เอกสารอยู่ตามโต๊ะเจ้าหน้าที่ ตามแฟ้มนำเสนองาน ทำให้ยาก	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบต้องมีความรอบคอบ มีความละเอียดถี่ถ้วน มีระเบียบแบบ

	ในการค้นหา ผู้อื่นไม่สามารถค้นหาได้	แผนในการ จัดการเอกสาร
--	-------------------------------------	-----------------------

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
	6.บุคคลอื่นมาใช้เอกสารโดยไม่บอกกล่าว ทำให้ไม่สามารถติดตามเอกสารได้เกิดการสูญหาย	สำหรับองค์กรที่มีปัญหาเรื่องการยืมคืนเอกสารจากบุคคลภายในหน่วยงานหรือหน่วยงาน อื่นอาจจะต้องจัดทำทะเบียนยืมคืนเอกสารไว้เพื่อ่ง่ายในการติดตามหรือทวงถามเมื่อถึง กำหนดเวลา
	7.ไม่มีการวางแผน การกำหนดระยะเวลาในการเก็บและทำลายที่แน่นอนทำให้เจ้าหน้าที่ต้องคอยเก็บเอกสารไว้ในแต่ละปีค่อนข้างมาก ทำให้พื้นที่ในการจัดเก็บไม่เพียงพอ	ควรกำหนดระยะเวลาในการเก็บ และทำลายที่แน่นอน องค์กรหรือหน่วยงานควรจะต้อง วางแผนในการจัดเก็บและทำลาย ซึ่งจะต้องเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย งานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เพื่อให้ทราบว่าหนังสือหรือเอกสารฉบับใดจะต้องเก็บไว้นานเท่าใด และเมื่อไหร่จะต้องทำลาย ทั้งนี้จะช่วยลดปริมาณเอกสารที่ไม่จำเป็นต้องใช้ลง ซึ่งจะ ช่วยประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารได้

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
การยืม	1. ผู้ยืมไม่แจ้งเรื่องที่ยืมนำไปใช้อะไร	1. ต้องแจ้งให้ผู้ยืมทราบว่าเรื่องที่ยืมนำไปใช้ในราชการใด
	2. ผู้ยืมไม่ส่งหลักฐานการยืมให้เจ้าหน้าที่เก็บไว้	ผู้ยืมจะต้องมอบหลักฐานการยืมให้เจ้าหน้าที่เก็บ แล้วลงชื่อรับเรื่องที่ยืมไว้ในบัตรยืม หนังสือและเจ้าหน้าที่รวบรวมหลักฐานการยืม เรียงลำดับวันที่ เดือน ปี ไว้เพื่อติดตาม ทวง ถาม บัตรยืมต้องเก็บไว้กับหนังสือที่ถูกยืม
	3. เจ้าหน้าที่อนุญาตให้ยืมหนังสือระหว่างส่วนราชการและส่วนราชการเดียวกัน	1. การยืมหนังสือระหว่างส่วนราชการ ผู้ยืมและผู้อนุญาตให้ยืมต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการระดับกองขึ้นไปหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย 2. การยืมหนังสือส่วนราชการเดียวกัน ผู้ยืมและผู้อนุญาตให้ยืมต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการระดับแผนกขึ้นไปหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
	4. บุคคลภายนอกขอยืมหนังสือ	บุคคลภายนอกจะยืมหนังสือไม่ได้ เว้นแต่จะให้ดู หรือ คัดลอก ทั้งนี้จะต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกองขึ้นไปหรือ

		ผู้ที่ได้รับมอบหมายก่อน
--	--	-------------------------

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ปัญหาและอุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
การทำลายเอกสาร	1. การสำรวจเอกสารที่ครบกำหนดอายุการเก็บดำเนินการไปแล้วเสร็จภายใน 60 วันหลังสิ้นปีปฏิทิน	เจ้าหน้าที่ต้องสำรวจเอกสารที่ครบกำหนดภายใน 60 วันหลังสิ้นปีปฏิทินตามระเบียบว่าด้วยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 หรือฉบับแก้ไขเพิ่มเติม
	2.เจ้าหน้าที่ไม่ทำบันทึกข้อความขออนุมัติทำลายเอกสาร	เจ้าหน้าที่ต้องมีความรอบรู้ในเรื่องการขออนุมัติทำลายเอกสารให้ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 หรือฉบับแก้ไขเพิ่มเติม
มาตรฐานตรา แบบพิมพ์ และซอง	หน่วยงานจัดทำตรา แบบพิมพ์ และซอง ไม่เป็นตามมาตรฐานเดียวกัน	ให้ยึดรูปแบบตรา แบบพิมพ์ และซองตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 หรือฉบับแก้ไขเพิ่มเติม

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนางานหรือปรับปรุงงาน

1. การทำหนังสือราชการต้องเขียนให้เข้าใจง่าย เขียนให้เข้าใจตรงกัน เขียนให้ตรงเป้า เขียนให้เกิดผลดี
2. การทำหนังสือราชการต้องคำนึงถึงการใช้ถ้อยคำ สำนวน การใช้คำสันธานให้เหมาะสมเพื่อความ เขียนตัวสะกดการันต์และวรรคตอนให้ถูกต้องใช้ถ้อยคำสั้นๆ เข้าใจง่าย ไม่ใช่ถ้อยคำที่มีความหมายหลายทาง
3. ต้องรู้และเข้าใจเรื่องที่จะร่างให้แจ่มแจ้งก่อน เขียนให้เข้าใจความหมาย ตรงเป้า และบรรลุจุดประสงค์ให้ขึ้นต้นเริ่มใจความที่เป็นเหตุก่อน ต่อไปจึงควรเป็นข้อความที่เป็นความประสงค์หรือข้อตกลง ถ้ามีหลายข้อให้แยกเป็นข้อๆ
4. ความได้อ้างถึงกฎหมาย กฎ ข้อบังคับ ระเบียบ คำสั่ง ต้องระบุให้ชัดเจน
5. ต้องนึกถึงผู้รับหนังสือว่าจะเข้าใจถูกต้องตามความประสงค์ที่มีหนังสือไปหรือไม่ ใช้ถ้อยคำสุภาพให้สมฐานะของผู้รับหนังสือ ถ้าปฏิเสธคำขอก็ควรมีเหตุผลให้ผู้ขอเห็นใจ
6. เมื่อร่างเสร็จแล้ว ต้องอ่านทบทวนดูว่าได้ข้อความถูกต้อง ครบถ้วน เหมาะสมหรือไม่หากเห็นสมควรปรับปรุงแก้ไขจุดใดอีกก็ปรับแก้ไขจุดใดอีกก็ปรับแก้ไขเรียบร้อยก่อนเสนอตรวจร่าง และสั่งพิมพ์
7. กรณีเป็นเรื่องด่วน หน่วยงานเจ้าของเรื่องควรมีการประสานงานในเรื่องต่างๆ ด้วยวาจา โทรศัพท์ หรือโทรสารมาก่อนเบื้องต้น ก่อนหนังสือจะมาถึง หรือจัดส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS)
8. ก่อนส่งหนังสือราชการทุกครั้งควรตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือและสิ่งที่ส่งมาด้วย และการจำหน่ายของถึงตัวผู้รับว่าถูกต้องตรงกันหรือไม่
9. หน่วยงานควรกำหนดให้มีการอบรมเกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณสำหรับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอเนื่องจากมีการเปลี่ยนตัวเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานบ่อย
10. เจ้าหน้าที่ควรตระหนักถึงความสำคัญของการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และควรตรวจสอบหนังสือเข้าอย่างสม่ำเสมอ (www.npu.ac.th/gad/pdf/r5.pdf)

11. หนังสือราชการจะต้องมีความชัดเจนทางด้านภาษา กล่าวคือ การสะกดคำต้องถูกต้อง การสะกดคำผิดบางครั้งทำให้ความหมายเปลี่ยนไปได้ การใช้วรรคตอนให้ถูกต้อง บางครั้งการวรรคตอนผิดอาจสื่อความต่างออกไปได้ หรือการสะกดชื่อ นามสกุล หรือชื่อเฉพาะผิด ยอมไม่สมควร ผู้เขียนควรที่จะศึกษา สอบถาม ความ ถูกต้องก่อนจัดพิมพ์หนังสือราชการ และต้องมีการตรวจสอบภาษา วรรคตอน เนื้อหา ตลอดจนรูปแบบของหนังสือแต่ละประเภทอีกด้วย (www.ahs.chula.ac.th/main/Files/book1/Chapter6.pdf)

12. หน่วยงานควรให้การสนับสนุนให้บุคลากรได้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรที่ตนเองปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง และต้องมีการประเมินติดตามผล หรือนำมาเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรนั้นๆ (นภลัย สุวรรณธาดา, อดุล จันทรงค์ดี, 2554.)