



แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณ
ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี
Guidelines for developing administrative and secretarial work of
Lopburi Provincial Administrative Organization Personnel

จารุณี จันสดี¹

Jarunee Junsdee¹

65297070125@lawasri.tru.ac.th

Received: 11/02/68 Revised: 05/03/68 Accepted: 07/03/68

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี 2) เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ธุรการ สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี จำนวน 64 คน และหัวหน้าส่วนราชการ จำนวน 9 คน รวมเป็นทั้งสิ้น 73 คน โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสม เชิงประมาณ เชิงคุณภาพ ความถี่ ร้อยละ ผลการวิจัยพบว่า

1) สภาพปัญหาของการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ในแต่ละด้านค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการทำลายหนังสือราชการ อยู่ในระดับมาก

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

² Master of Public Administration (Public Administration), Faculty of Humanities and Social Sciences, Thepsatri Rajabhat University



และรองลงมา ด้านการยืมหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการ ด้านการรับหนังสือราชการ ด้านการส่งหนังสือราชการ อยู่ในระดับปานกลาง

2) แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการจัดทำหนังสือราชการ 2) ด้านการรับหนังสือราชการ 3) ด้านการส่งหนังสือราชการ 4) ด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการ 5) ด้านการยืมหนังสือราชการ 6) ด้านการทำลายหนังสือราชการ ควรมีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณอย่างชัดเจน เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ถูกต้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ควรดำเนินการจัดเก็บหนังสือราชการในรูปแบบ PDF หรือใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูล และนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการรับ-ส่ง รวมถึงการยืมหนังสือราชการอย่างเป็นระบบ นอกจากนี้ควรกำหนดปฏิทินการทำลายหนังสือราชการให้ชัดเจน และใช้แนวทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร เพื่อสร้างมาตรฐานและความเป็นระเบียบในการดำเนินงาน

คำสำคัญ: แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากร; ด้านงานสารบรรณ; องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

Abstract

The objective of this research is 1) to study the problems of administrative work and secretarial work of Lopburi Provincial Administrative Organization, 2) to find ways to develop administrative work and secretarial work of Lopburi Provincial Administrative Organization personnel. The sample group consisted of 64 administrative officers of Lopburi Provincial Administrative Organization and 9 heads of government agencies, totaling 73



people. The research method used was mixed research, estimation, qualitative, frequency, percentage. The research results found that

1) The problems of the administration and secretarial work of Lopburi Provincial Administrative Organization personnel in each aspect, from most to least, were: preparation of official documents, destruction of official documents, at a high level; and borrowing official documents, preservation of official documents, receipt of official documents, and delivery of official documents, at a moderate level.

2) Guidelines for developing the work of clerical and secretarial work of the personnel of Lopburi Provincial Administrative Organization, divided into 6 areas as follows: 1) Preparing official documents 2) Receiving official documents 3) Sending official documents 4) Preserving official documents 5) Borrowing official documents 6) Destruction of official documents. Training programs should be organized to provide clear and comprehensive knowledge to personnel in the field of document administration, ensuring accurate understanding and uniformity. Official documents should be stored in PDF format or managed through an electronic document system to enhance efficiency in data management. Additionally, an electronic system should be implemented for receiving, sending, and borrowing official documents in a systematic manner. Furthermore, a clear schedule for document disposal should be established and standardized across the organization to ensure consistency and orderly operations.

Keywords: Guidelines for Improving Personnel Performance; Secretariat; Lopburi Provincial Administrative Organization



บทนำ

งานธุรการเป็นงานที่จัดทำเกี่ยวกับงานเอกสารเพื่อใช้เป็นหลักฐานทางราชการมีกระบวนการในการจัดทำเอกสารเริ่มต้นตั้งแต่มีการจัดทำหนังสือออกจากหน่วยงานราชการและรับหนังสือราชการเข้าในหน่วยงานของทางราชการ มีการจัดเก็บ รักษา และการยืมหนังสือราชการไปใช้งาน รวมถึงการทำลายหนังสือราชการที่มีกำหนดระยะเวลาในการยืมหนังสือหรือการทำลายหนังสือราชการ โดยยึดตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2526) เพื่อให้การปฏิบัติงานของทุกภาคส่วนดำเนินการได้ตรงตามเป้าหมาย และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ที่ได้มีการวางไว้ของงานธุรการจึงสามารถช่วยให้งานหลัก ๆ ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและมีการบริหารอย่างมีระบบและต้องได้รับความร่วมมือจากงานธุรการที่ดีสามารถส่งเสริมและสนับสนุนให้งานอื่น ๆ สามารถดำเนินการได้ต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน มีความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในด้านงานเอกสาร (รุ่งนภา เฟ่งรุ่งเรืองวงศ์, 2560)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี มีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ยอดรวมทั้งสิ้น 201 ราย โดยแบ่งออกเป็นผู้บริหาร จำนวน 32 ราย ข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานจ้างทั่วไป ในตำแหน่งต่าง ๆ จำนวน 105 ราย และที่ดำรงตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรการ จำนวน 64 ราย โดยแบ่งออกเป็นข้าราชการ จำนวน 41 ราย ลูกจ้างประจำ จำนวน 4 ราย และพนักงานจ้าง จำนวน 19 ราย ในส่วนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ได้มีส่วนราชการโดยแบ่งโครงสร้างออกเป็น 9 ส่วนราชการ ดังนี้ 1) สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด 2) สำนักงานเลขานุการองค์การบริหารส่วนจังหวัด 3) กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ 4) กองคลัง 5) กองช่าง 6) กองสาธารณสุข 7) กอง



การศึกษาศาสนาและวัฒนธรรม 8) กองการเจ้าหน้าที่ 9) หน่วยตรวจสอบภายใน เจ้าหน้าที่ธุรการแต่ละคนมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกันออกไปตามโครงสร้างของหน่วยงาน ทำหน้าที่ในการเป็นแหล่งข้อมูลการรับหนังสือราชการของผู้บริหารที่หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งจากบุคลากร หน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก รวมถึงข้อมูลการมอบหมายงานให้กับผู้รับผิดชอบดำเนินการในแต่ละเรื่องที่มีการเก็บข้อมูล ควบคุม ดูแล ติดตามจัดเก็บรวบรวมข้อมูล และเป็นแหล่งสืบค้นหลักฐาน และข้อมูลอ้างอิง ประกอบการบริหารงาน คัดกรอง พิจารณาแยกหนังสือราชการทั้งภายในและหนังสือภายนอก (องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี, 2566) โดยมีข้อมูลสถิติการรับ-ส่งหนังสือราชการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ช่วงปีพ.ศ. 2565–2566 ในด้านของงานธุรการและงานสารบรรณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ได้มีข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นแล้วพบประเด็นในการผิดพลาด ดังนี้

1. การส่งหนังสือราชการสู่หน่วยงานภายในและภายนอก: เจ้าหน้าที่ไม่มีการติดตามเอกสารที่จัดส่งมาตามหน่วยงานต่าง ๆ เอกสารหาย การติดต่อสื่อสารไม่เป็นระบบ

2. การรับหนังสือราชการหน่วยงานภายในและภายนอก: ในการตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือราชการที่ส่งมาจากหน่วยงานภายนอกพบว่า ในบางครั้งไม่มีการลงเลขส่ง หนังสือนำส่งระบุสิ่งที่ส่งมาด้วยแต่เมื่อตรวจสอบแล้วเอกสารไม่ครบหรือเอกสารไม่ตรงกับเรื่องตามที่แจ้งไว้ในหนังสือ เอกสารที่หน่วยงานภายนอกส่งมาเป็นเรื่องด่วนต้องดำเนินการให้ทันกำหนดงานสารบรรณกลางได้รับหนังสือล่าช้าหรือเลยกำหนดเวลาทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ทันตามกำหนด จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นหากปล่อยให้สภาพการปฏิบัติงานด้านเอกสารมีข้อบกพร่องจะส่งผลเสียหายต่อองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ต่อตัวผู้ปฏิบัติงาน



แล้วเกิดความเสียหายต่อหน่วยงานราชการได้ จึงควรตระหนักและสนใจให้ความเอาใจใส่ในการปรับปรุงและพัฒนา เพราะหากงานธุรการเกิดความผิดพลาดบกพร่องก็อาจจะส่งผลให้องค์กรล้มเหลวไม่บรรลุเป้าหมายขาดความน่าเชื่อถือ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานธุรการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและนำไปสู่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี
2. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

ทบทวนวรรณกรรม

ความสำคัญของงานสารบรรณ

งานสารบรรณเป็นงานที่มีความสำคัญมากงานหนึ่ง ซึ่งเป็นงานด้านหน้าที่ให้บริการกับผู้มาติดต่อราชการในหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อใช้หนังสือหรือเอกสารในการอ้างอิงและเป็นหลักฐานเกี่ยวกับโครงการหรืองานต่าง ๆ ก่อนดำเนินการ งานที่อยู่ในระหว่างดำเนินการ และงานที่ดำเนินการแล้วเสร็จแล้ว ดังนั้นเพื่อให้โครงการหรือ



งานต่าง ๆ สำเร็จบรรลุจุดมุ่งหมาย โดยมีผู้สรุปความสำคัญเกี่ยวกับงานสารบรรณ ดังนี้

ณัฐณิพิมล ไพศาลธรา (2567) กล่าวว่า งานสารบรรณเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานและภายในหน่วยงาน โดยงานสารบรรณเกี่ยวข้องกับการบริหารเอกสารตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืมคืน จนถึงการทำลาย

สุทธาสินี คำสนอง อภิสิทธิ์ สมศรีสุข และวาโร เฟิงสวัสดิ์ (2562) ได้สรุปความสำคัญเกี่ยวกับงานสารบรรณ ดังนี้

1. งานสารบรรณเป็นการบริหารงานด้านเอกสาร
2. การปฏิบัติงานสารบรรณมีระเบียบเข้ามาเกี่ยวข้อง
3. เอกสารหรือหนังสือที่ทำขึ้น เริ่มตั้งแต่คิด อ่าน ร่าง เขียน พิมพ์ จัดทำ ทำสำเนา ส่งหรือสื่อข้อความ รับ บันทึก จดรายงานการประชุม สรุปย่อเรื่อง เสนอสั่งการ ตอบ เก็บเข้าที่ ค้นหา ติดตาม และการทำลาย

จากการศึกษาถึงความสำคัญงานสารบรรณ ผู้วิจัยสรุปว่า งานสารบรรณมีความสำคัญต่อหน่วยงาน ซึ่งงานสารบรรณเป็นด่านหน้าของหน่วยงาน และเป็นหน่วยบริการในการติดต่อประสานงาน เพื่อให้งานนั้นมีความสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี จึงมีการทำความเข้าใจหรือทำความเข้าใจระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงาน หน่วยงานกับบุคคล และบุคคลกับบุคคล และมีความสำคัญต่อผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ในการนำข้อมูลเอกสารเพื่อนำไปใช้ในการดำเนินงานและสามารถใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงต่อไปได้



ขอบข่ายงานสารบรรณ

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2548 (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, 2548) ได้อธิบายไว้ ดังนี้

1) การจัดทำหนังสือราชการ หมายถึง การจัดทำหรือพิมพ์หนังสือราชการตามขั้นตอน คือ การร่างหนังสือ การเขียน หรือการพิมพ์ และการทำสำเนา ซึ่งหนังสือตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 แบ่งออกเป็น 6 ชนิด คือหนังสือภายนอก หนังสือภายใน หนังสือประทับตรา หนังสือสั่งการ หนังสือประชาสัมพันธ์หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้น หรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

2) การรับหนังสือ หมายถึง การรับหนังสือจากส่วนราชการหน่วยงานและบุคคล ซึ่งมีมาจากทั้งภายนอก และภายในหนังสือที่รับไว้แล้วนั้น เรียกว่า "หนังสือรับ" หนังสือรับแต่ละหน่วยงานจะต้องทำหลักฐานไว้ทุกขั้นตอน จะต้องมีการเขียนรับ-ส่งหนังสือเพื่อให้ทราบว่าหนังสือนั้นรับเข้ามาเมื่อไร ได้ดำเนินการไปแล้วอย่างไร ถ้าเป็นหนังสือราชการปกติให้ผู้รับผนึกและลงชื่อรับถ้าเป็นหนังสือลับจะต้องปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับทางราชการประทับตราหรือเขียน วัน เดือน พ.ศ. ที่รับหนังสือบนด้านขวาถ้าเป็นหนังสือด่วน ให้เขียนเวลาที่รับหนังสือไว้ด้วยและเสนอผู้บังคับบัญชา เพื่อดำเนินการต่อไป

3) การส่งหนังสือ หมายถึง การดำเนินการส่งหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จ แล้วไปยังผู้รับหนังสือ หนังสือที่ส่งออกไปภายนอกหน่วยงาน เมื่อผู้บังคับบัญชาลงชื่อหนังสือ แล้วให้ดูความเรียบร้อยลงทะเบียนหนังสือส่ง ลงวันที่ พ.ศ. บรรจุของ



หนังสือที่ส่งออกถ้าเป็นหนังสือด่วนหรือด่วนมากให้ลงคำว่าด่วน หรือด่วนมากไว้
กึ่งกลางของในระดับเดียวกับเลขที่

4) การเก็บรักษา หมายถึง การควบคุมดูแลหนังสือให้เป็นระบบมีระเบียบ
สะดวกแก่การค้นหำง่ายแก่การดูแลรักษาไม่ให้สูญหายมีความคล่องตัวต่อการ
ปฏิบัติงานและสะดวกต่อการทำลาย เมื่อหมดความจำเป็นต้องใช้งาน

5) การยืมหนังสือ หมายถึง การยืมใช้หนังสือของสำนักงานที่เป็นหนังสือที่
ยังไม่ส่งเก็บและหนังสือที่ส่งเก็บแล้วการยืมแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ การยืม
หนังสือราชการภายในหน่วยงานเดียวกัน คือผู้ยืมจะต้องเป็นข้าราชการที่ได้รับ
มอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการนั้น หัวหน้าแผนกผู้ดำเนินการเรื่องนั้น และผู้
อนุญาตให้ยืมต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการนั้น หัวหน้าแผนกขึ้นไป การยืมผู้มายืม
และขอรับเรื่องต้องเป็นข้าราชการที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับ
กองขึ้นไป และผู้อนุญาตให้ยืมต้องเป็นหัวหน้าราชการระดับกองขึ้นไป หรือผู้ที่
ได้รับมอบหมายห้ามมิให้บุคคลภายนอกยืมดูหรือคัดลอกหนังสือราชการเว้นแต่จะ
ได้รับอนุญาตจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกองขึ้นไป

6) การทำลายหนังสือ หมายถึงการขจัดหรือทำลายหนังสือที่ไม่ได้ใช้
ประโยชน์ มีความจำเป็นต้องเก็บรักษาเรื่องที่ไม่สำคัญ เพื่อประหยัดเนื้อที่ในการ
จัดเก็บและการดูแลรักษา

ลักษณะงานสารบรรณที่ดี

งานสารบรรณที่ดีมีลักษณะสำคัญปฏิบัติได้ถูกต้อง รวดเร็ว ประหยัดเวลา
แรงงานงบประมาณเป็นระเบียบเรียบร้อย โดยมีผู้สรุปลักษณะงานสารบรรณที่ดี ดังนี้

รุ่งนภา เฟ่งรุ่งเรืองวงษ์ (2560) สรุปการปฏิบัติงานสารบรรณในลักษณะ
ที่ดีของการปฏิบัติงาน คือ งานที่ดำเนินการในแต่ละขั้นตอนนั้น จะต้องดำเนินการไป



ด้วยความละเอียดรอบคอบงานที่ปฏิบัติมีประสิทธิภาพและมีอุปสรรคน้อยที่สุด โดยลักษณะงานสารบรรณที่ดีมี ดังนี้ คือ

1. ปฏิบัติได้รวดเร็วมีความละเอียด รอบคอบ
2. ร่างหนังสือต้องเขียนให้สั้นแต่ได้ใจความมากที่สุด
3. หนังสือพิมพ์แบบฟอร์มไว้เป็นแบบตายตัว เว้นช่องว่างไว้สำหรับกรอกเฉพาะข้อความที่จะเปลี่ยนแปลงประหยัดเวลาลงได้มาก
4. ในการร่างโต้ตอบรับ-ส่ง และทำลายหนังสือควรหาวิธีประหยัดแรงงานและประหยัดกระดาษ
5. เมื่อได้รับหนังสือแล้วลงบัญชีได้ถูกต้องตามแบบที่กำหนดแล้วรวบรวมเสนอให้ผู้มีอำนาจรับพิจารณาออกความเห็นสั่งการ หรือรีบประชุมปรึกษาหารือ รีบตอบและรีบส่งออกไป
6. เก็บเรื่องเป็นระเบียบติดตามเรื่องได้ง่าย โดยค้นจากหลักฐานตามระเบียบที่กำหนดไว้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

เป็นการศึกษาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานธุรการและงานสารบรรณ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2526) จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้นำตัวชี้วัดสภาพปัญหาในการทำงาน 6 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านจัดทำหนังสือ (2) ด้านการรับหนังสือ (3) ด้านการส่งหนังสือ (4) ด้านการเก็บรักษาหนังสือ (5) ด้านการยืมหนังสือ (6) ด้านการทำลายหนังสือ



ตารางที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษาสภาพปัญหาแนวทางการ
พัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณ (ประมวลผลโดยผู้วิจัย)

กรอบแนวคิดสภาพปัญหา ของการปฏิบัติงานด้าน ธุรการและงานสารบรรณ	แนวคิดของนักวิชาการที่เกี่ยวข้อง									
	รุ่งนภา เฟื่องเรืองวงษ์	ภัทราลดา วรพันธ์ (2563)	บัวแก้ว อินทรภา (2566)	สุวิพร วุวรรณธำตรี (2562)	วุฒิพงษ์ เชื้ออินดิน (2560)	สุภาวรณ์ หวานแก้ว	สุภาพ ใจเที่ยง (2560)	จิรสุดา สุขสำอ่าง (2563)	ณัฐธิดา คำสุข (2562)	สุธาสินี คำสอนอง (2562)
1. ด้านการจัดทำหนังสือ	✓					✓	✓			3
2. ด้านการรับหนังสือ	✓		✓			✓				3
3. ด้านการส่งหนังสือ	✓		✓			✓	✓			4
4. ด้านการเก็บรักษาหนังสือ	✓		✓			✓	✓			4
5. ด้านการยืมหนังสือ	✓		✓			✓				3
6. ด้านการทำลายหนังสือ			✓				✓			3
7. ความคาดหวังต่อการ ให้บริการงานสารบรรณ		✓								1
8. การมุ่งผลสัมฤทธิ์		✓		✓						2
9. เข้าใจในระบบงานสารบรรณ				✓					✓	2
10. การยึดมั่นความถูกต้อง				✓				✓		2
11. การทำงานเป็นทีม				✓						1
12. ด้านประสิทธิภาพ										
13. ด้านความพึงพอใจ										1
14. สิ่งอำนวยความสะดวก								✓		1
15. กระบวนการพัฒนางานสาร บรรณ					✓				✓	1
16. ระบบสารสนเทศ									✓	2
17. ขอบข่ายงานสารบรรณ					✓					1
18. ปัญหาในงานสารบรรณ									✓	1



วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ธุรการและ หัวหน้าส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี จำนวน 73 คน ผู้วิจัยจึงมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ธุรการเชิงปริมาณ (แบบสอบถาม) จำนวน 64 คน และเชิงคุณภาพ (สัมภาษณ์) จำนวน 9 คน โดยใช้เกณฑ์การเจาะจงจากส่วนราชการแต่ละหน่วยงาน ๑ ละ 1 คน ใช้วิธีคัดเลือกแบบเจาะจงหัวหน้าส่วนราชการจากส่วนราชการทั้งหมด 9 ส่วนราชการ

ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วยตัวแปรพื้นฐาน จำนวน 2 ตัวแปร ประกอบด้วย 1) ตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงานธุรการและงานสารบรรณ 2) ตัวแปรด้านการปฏิบัติงานสารบรรณ ได้แก่ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับหนังสือราชการ ด้านการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการ ด้านการยืมหนังสือราชการ ด้านการทำลายหนังสือราชการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถามเพื่อศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณ ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี และแบบสัมภาษณ์ ใช้เกณฑ์การเจาะจงหัวหน้าส่วนราชการจากส่วนราชการทั้งหมด 9 ส่วนราชการ แบ่งเป็นส่วนราชการละ 1 คน เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลทั้ง เชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ โดยเชิงปริมาณดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแจกแบบสอบถามเจ้าหน้าที่ธุรการ ที่เป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างทั่วไป ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด



ลพบุรี โดยมีการแจกแบบสอบถามทั้งหมด 64 ชุด และ เชิงคุณภาพดำเนินการสัมภาษณ์ หัวหน้าส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี จำนวน 9 คน แบ่งเป็นส่วนราชการละ 1 คน โดยใช้เกณฑ์การเจาะจงหัวหน้าส่วนราชการจากส่วนราชการทั้งหมด 9 ส่วนราชการ เพื่อศึกษาสภาพปัญหา และแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 6 สัปดาห์

การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้ 1) สภาพปัญหาของการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2) แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณ ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 64 ตัวอย่าง พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 81.3 อายุระหว่าง 31–40 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 มี การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 ระดับตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 และมีประสบการณ์ในการทำงานธุรการและงานสารบรรณ 6–10 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1

ผลการวิเคราะห์สภาพปัญหาทางสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี



ตารางที่ 2 แสดงสภาพปัญหาทางานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วน
จังหวัดลพบุรี

งานสารบรรณขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดลพบุรี	μ	σ	ระดับสภาพ ปัญหา	ลำดับ
1. ด้านการจัดทำหนังสือราชการ	3.82	.731	มาก	1
2. ด้านการรับหนังสือราชการ	3.11	.739	ปานกลาง	5
3. ด้านการส่งหนังสือราชการ	2.71	.492	ปานกลาง	6
4. ด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการ	3.12	.819	ปานกลาง	4
5. ด้านการยืมหนังสือราชการ	3.15	.852	ปานกลาง	3
6. ด้านการทำลายหนังสือราชการ	3.60	1.020	มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.25	.395	ปานกลาง	

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยประชากรและส่วนเบี่ยงเบนประชากร จำแนกตาม
สภาพปัญหาทางานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี
ด้านการจัดทำหนังสือราชการ

ด้านการจัดทำหนังสือราชการ	μ	σ	ระดับสภาพปัญหา
1. ทักษะการตีความหนังสือราชการ	3.72	.766	มาก
2. ทักษะในการร่างหรือโต้ตอบหนังสือราชการ	3.73	.761	มาก
3. ความถูกต้องตามหลักการใช้ภาษาราชการ	3.83	.788	มาก
4. ความถูกต้องตามรูปแบบงานสารบรรณ	4.02	.807	มาก
เฉลี่ยรวม	3.82	.731	มาก



จากตารางที่ 3 พบว่า สภาพปัญหาทางสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ด้านการจัดทำหนังสือราชการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.82$, $\sigma = .731$) เมื่อมีการพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับสภาพปัญหาดังนี้ ความถูกต้องตามรูปแบบงานสารบรรณ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.20$, $\sigma = .807$) ความถูกต้องตามหลักการใช้ภาษาราชการ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.83$, $\sigma = .788$) ทักษะในการร่างหรือโต้ตอบหนังสือราชการ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.73$, $\sigma = .761$) ทักษะการตีความหนังสือราชการ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.72$, $\sigma = .766$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยประชากรและส่วนเบี่ยงเบนประชากร จำแนกตามสภาพปัญหา งานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ด้านการรับหนังสือราชการ

ด้านการรับหนังสือราชการ	μ	σ	ระดับสภาพปัญหา
1. การปฏิบัติงานด้านการรับหนังสือ มีขั้นตอนที่มากเกินไป	3.13	.984	ปานกลาง
2. การลงรับหนังสือราชการที่ยังไม่ เป็นปัจจุบัน	2.50	1.141	น้อย
3. ในการจัดลำดับความสำคัญและ ความเร่งด่วนของหนังสือราชการ	4.39	.809	มากที่สุด
4. ในการลงรับหนังสือราชการมีการ จ่ายถึงผู้ปฏิบัติล่าช้า	2.42	1.307	น้อย
เฉลี่ยรวม	3.11	.739	ปานกลาง



จากตารางที่ 4 พบว่า สภาพปัญหางานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ด้านการรับหนังสือราชการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.11$, $\sigma = .739$) เมื่อมีการพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับสภาพปัญหาดังนี้ ในการจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือราชการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.39$, $\sigma = .809$) การปฏิบัติงานด้านการรับหนังสือ อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.13$, $\sigma = .984$) การลงรับหนังสือราชการที่ยังไม่เป็นปัจจุบันอยู่ในระดับน้อย ($\mu = 2.50$, $\sigma = 1.141$) ในการลงรับหนังสือราชการมีการจ่ายถึงผู้ปฏิบัติล่าช้า อยู่ในระดับน้อย ($\mu = 2.42$, $\sigma = 1.307$) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยประชากรและส่วนเบี่ยงเบนประชากร จำแนกตามสภาพปัญหา งานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ด้านการส่งหนังสือราชการ

ด้านการส่งหนังสือราชการ	μ	σ	ระดับสภาพปัญหา
1. ระยะเวลาการส่งหนังสือใช้เวลา			
นานกว่าถึงผู้ปฏิบัติจริง	2.53	1.221	น้อย
2. การจ่ายหนังสือให้แต่ละส่วนงาน			
มีการจัดการที่เป็นระบบ	4.14	.814	มาก
3. มีการออกเลขส่งหรือออกเลขส่งผิด	1.92	1.059	น้อยที่สุด
4. มีการแนบเอกสารสิ่งที่ส่งมาด้วย			
ไปพร้อมหนังสือส่ง	2.77	.972	ปานกลาง
5. การส่งหนังสือทางระบบงาน			
สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	2.17	.952	น้อย
เฉลี่ยรวม	2.71	.492	ปานกลาง



จากตารางที่ 5 พบว่า สภาพปัญหาทางสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ด้านการส่งหนังสือราชการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 2.71$, $\sigma = .492$) เมื่อมีการพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับสภาพปัญหาดังนี้ การจ่ายหนังสือให้แต่ละส่วนงานมีการจัดการที่เป็นระบบ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.14$, $\sigma = .814$) มีการแนบเอกสารส่งที่ส่งมาด้วยไปพร้อมหนังสือส่ง อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 2.77$, $\sigma = .972$) ระยะเวลาการส่งหนังสือใช้เวลานานกว่าถึงผู้ปฏิบัติจริง อยู่ในระดับน้อย ($\mu = 2.53$, $\sigma = 1.221$) การส่งหนังสือทางระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับน้อย ($\mu = 2.17$, $\sigma = .952$) มีการออกเลขส่งหรือออกเลขส่งผิด อยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\mu = 1.92$, $\sigma = 1.059$) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยประชากรและส่วนเบี่ยงเบนประชากร จำแนกตามสภาพปัญหาทางสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการ

ด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการ	μ	σ	ระดับสภาพปัญหา
1. มีสถานที่เก็บเอกสารเพียงพอ	3.11	1.449	ปานกลาง
2. มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเอกสาร ครอบคลุมในการเก็บรักษาหนังสือราชการ	3.41	1.123	มาก
3. มีการเก็บเอกสารเป็นหมวดหมู่ที่ทำให้ ง่ายต่อการค้นหา	3.64	1.132	มาก
4. มีการจัดทำบัญชีในการเก็บหนังสือ ราชการ	3.53	1.154	มาก
5. มีหนังสือหรือเอกสารชำรุดเสียหาย	1.91	.830	น้อย
เฉลี่ยรวม	3.12	.819	ปานกลาง



จากตารางที่ 6 พบว่า สภาพปัญหางานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.12$, $\sigma = .819$) เมื่อมีการพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับสภาพปัญหาดังนี้ มีการเก็บเอกสารเป็นหมวดหมู่ที่ง่ายต่อการค้นหา อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.64$, $\sigma = 1.132$) มีการจัดทำบัญชีในการเก็บหนังสือราชการ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.53$, $\sigma = 1.154$) มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเอกสารครอบคลุมในการเก็บรักษาหนังสือราชการ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.41$, $\sigma = 1.123$) มีสถานที่เก็บเอกสารเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.11$, $\sigma = 1.449$) มีหนังสือหรือเอกสารชำรุดเสียหาย อยู่ในระดับน้อย ($\mu = 1.91$, $\sigma = .830$) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยประชากรและส่วนเบี่ยงเบนประชากร จำแนกตามสภาพปัญหา งานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ด้านการยืมหนังสือราชการ

ด้านการยืมหนังสือราชการ	μ	σ	ระดับสภาพปัญหา
1. มีการติดตามทวงถามหนังสือหรือเอกสารที่ยืม	2.77	1.050	ปานกลาง
2. มีการจัดทำเอกสารราชการยืมถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ	3.45	1.194	มาก
3. มีการให้บุคคลภายนอกดูหรือคัดลอกหนังสือทางราชการโดยได้รับอนุญาตจากหัวหน้าส่วนราชการ	2.78	1.031	ปานกลาง



ด้านการยืมหนังสือราชการ	μ	σ	ระดับสภาพปัญหา
4. ในหน่วยงานของท่านมีการปฏิบัติตามระเบียบฯเกี่ยวกับการยืมหนังสือราชการ	3.69	1.153	มาก
5. ระยะเวลาการยืมหนังสือหรือเอกสาร	3.08	.914	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	3.15	.852	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 พบว่า สภาพปัญหางานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ด้านการยืมหนังสือราชการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.15$, $\sigma = .852$) เมื่อมีการพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับสภาพปัญหาดังนี้ มีการปฏิบัติตามระเบียบฯ เกี่ยวกับการยืมหนังสือราชการ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.69$, $\sigma = 1.153$) มีการจัดทำเอกสารราชการยืมถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.45$, $\sigma = 1.194$) ระยะเวลาการยืมหนังสือหรือเอกสาร อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.08$, $\sigma = .914$) มีการให้บุคคลภายนอกดูหรือคัดลอกหนังสือทางราชการโดยได้รับอนุญาตจากหัวหน้าส่วนราชการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 2.78$, $\sigma = 1.031$) มีการติดตามทวงถามหนังสือหรือเอกสารที่ยืมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 2.77$, $\sigma = 1.050$) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยประชากรและส่วนเบี่ยงเบนประชากร จำแนกตามสภาพปัญหางานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ด้านการทำลายหนังสือราชการ



ด้านการทำลายหนังสือราชการ	μ	σ	ระดับสภาพปัญหา
1. มีการทำบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอทำลาย	3.55	1.126	มาก
2. มีการสำรวจหนังสือราชการที่ครบอายุการเก็บรักษา	3.53	1.126	มาก
3. มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบเกี่ยวกับการทำลายหนังสือราชการ	3.59	.971	มาก
4. มีการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดในการทำลายหนังสือราชการ	3.56	.941	มาก
5. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือราชการ	3.78	1.215	มาก
เฉลี่ยรวม	3.60	1.020	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า สภาพปัญหางานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ด้านการทำลายหนังสือราชการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.60$, $\sigma = 1.020$) เมื่อมีการพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับสภาพปัญหาดังนี้ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือราชการ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.78$, $\sigma = 1.215$) มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบเกี่ยวกับการทำลายหนังสือราชการ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.59$, $\sigma = .971$) มีการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด ในการทำลายหนังสือราชการ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.56$, $\sigma = .941$) มีการทำบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอทำลาย อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.55$, $\sigma = 1.126$) มีการสำรวจหนังสือราชการที่ครบอายุการเก็บรักษา อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.53$, $\sigma = 1.126$) ตามลำดับ



ผลการวิเคราะห์แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี พบว่า การปฏิบัติงานในแต่ละด้านมีแนวทางการพัฒนา ดังนี้

1) ด้านการจัดทำหนังสือราชการ พบแนวทางพัฒนา ได้แก่ ควรจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณ การร่างหนังสือโต้ตอบควรเขียนให้ชัดเจนและเข้าใจถูกต้องตรงกัน ลดขั้นตอนการเสนอหนังสือ โดยส่งเรื่องไปยังผู้ที่รับผิดชอบโดยตรง ตรวจสอบรายละเอียดและความเรียบร้อยของหนังสือก่อนมีการดำเนินการต่อ

2) ด้านการรับหนังสือราชการ พบแนวทางพัฒนา ได้แก่ ในการจัดส่งหนังสือราชการตามลำดับชั้นความเร็วให้ถึงผู้รับโดยเร็วที่สุด ปรับปรุงการเดินทางของหนังสือให้รวดเร็วขึ้น จัดระบบการรับ-การส่งหนังสือเพื่อความเร็วและตรงเวลา ถูกต้องตรงตามระเบียบ

3) ด้านการส่งหนังสือราชการ พบแนวทางพัฒนา ได้แก่ มีการตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือก่อนนำส่ง จัดสัดส่วนกับงานที่ปฏิบัติ ควรมีหลักฐานในการรับ - การส่งหนังสือทุกครั้ง และมีการนำเอาระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยในการส่งหนังสือราชการ

4) ด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการ พบแนวทางพัฒนา ได้แก่ ควรจัดระบบจัดเก็บหนังสือราชการให้เป็นมาตรฐานเดียวกันตลอดทั้งหน่วยงานควรจัดหาสถานที่จัดเก็บหนังสือให้เพียงพอ และให้มีผู้รับผิดชอบดูแลงานจัดเก็บหนังสือราชการ เก็บในรูปแบบ PDF หรือเก็บในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

5) ด้านการยืมหนังสือราชการ พบแนวทางพัฒนา ได้แก่ ผู้ยืมหนังสือราชการต้องปฏิบัติตามระเบียบงานสารบรรณอย่างเคร่งครัด และควรนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการยืมหนังสือราชการ

6) ด้านการทำลายหนังสือราชการ พบแนวทางพัฒนา ได้แก่ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้น้อยลง กำหนดปฏิทินการทำลายหนังสือราชการที่แน่นอน



ต้องทำลายตามกำหนดเวลา จัดระบบการทำลายให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันทั้งองค์กร พร้อมจัดให้มีผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินการทำลายหนังสือราชการ

อภิปรายผล

การศึกษาสภาพปัญหาทางานของการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

พบว่า สภาพปัญหาของการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ซึ่งตามความเห็นของผู้ที่ปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณในด้านการจัดทำหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ อยู่ในระดับมาก และด้านการรับหนังสือราชการ ด้านการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการ และด้านการยืมหนังสือราชการ อยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากการบริหารงานสารบรรณไม่มีกฎเกณฑ์และระเบียบในการนำมาปฏิบัติใช้ในทุกหน่วยงานที่เป็นในรูปแบบเดียวกัน จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณไม่เป็นไปในลักษณะเดียวกัน เจ้าพนักงานธุรการขาดทักษะในด้านธุรการและงานสารบรรณ และมีการทำงานหลายอย่างทำให้ในบางครั้งไม่มีเวลาทำงานสารบรรณได้เต็มที่เท่าที่ควร จึงทำให้งานไม่เสร็จตามห้วงเวลาหรือมีความล่าช้าด้านหนังสือราชการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ รุ่งนภา เฟ่งรุ่งเรืองวงศ์ (2560) ได้กล่าวถึงการปฏิบัติงานสารบรรณของบุคลากรในเทศบาลตำบลดอนยายหอม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ขณะที่ ภัทรลดา วรพันธ์ (2563) ได้กล่าวถึงแนวทางการยกระดับการให้บริการงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์สู่ความเป็นเลิศ และสุภาพ ใจเที่ยง (2560) ได้กล่าวถึงการศึกษาปัญหาและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสารบรรณของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา เพื่อเป็นการกระตุ้นความรู้ของบุคลากรต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอในการปฏิบัติงานเป็นไปในทางเดียวกันมีการกำหนดขั้นตอนด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับส่งหนังสือราชการ ด้าน



การเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ ให้มีความชัดเจน จัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้ในเรื่องของระเบียบงานสารบรรณฉบับใหม่ ๆ และมีการพัฒนางานสารบรรณเป็นระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อความสะดวกและมีความเข้าใจในการจัดทำหนังสือราชการในแต่ละด้าน

การศึกษาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี พบว่า

1. ด้านการจัดทำหนังสือราชการ พบแนวทางการพัฒนา คือ เจ้าหน้าที่ธุรการควรได้รับการฝึกอบรมในการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณ การร่างหนังสือโต้ตอบควรเขียนให้ชัดเจนและเข้าใจถูกต้องตรงกัน ลดขั้นตอนการเสนอหนังสือโดยส่งเรื่องไปยังผู้ที่รับผิดชอบโดยตรง ตรวจสอบรายละเอียดและความเรียบร้อยของหนังสือก่อนมีการดำเนินการต่อ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นในแนวทางเดียวกัน ซึ่งมีความสอดคล้องกับ สุภาพ ใจเที่ยง (2560) ได้ศึกษาการศึกษาปัญหาและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสารบรรณของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ลดขั้นตอนการเสนอหนังสือ ควรส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการร่างหนังสือราชการ เพื่อให้เกิดความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น ควรกำหนดรูปแบบมาตรฐานให้ชัดเจน นำการจัดทำหนังสือราชการให้เป็นแนวทางเดียวกัน และควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณให้ทุกคน

2. ด้านการรับหนังสือราชการ พบแนวทางการพัฒนา คือ ควรมีการจัดส่งหนังสือราชการตามลำดับชั้นความเร็วให้ถึงผู้รับโดยเร็วที่สุด ปรับปรุงการเดินทางของหนังสือให้รวดเร็วขึ้น จัดระบบการรับ-การส่งหนังสือเพื่อความเร็วและตรงเวลา ถูกต้องตรงตามระเบียบ ซึ่งสอดคล้องกับ รุ่งนภา เฟ่งรุ่งเรืองวงศ์ (2560) ได้ศึกษาการปฏิบัติงานสารบรรณของบุคลากรในเทศบาลตำบลดอนยายหอม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรควรลงรับหนังสือ



ราชการให้ตรงเวลา ทันทีเมื่อได้รับหนังสือ และจัดทำเอกสารประกอบการปฏิบัติงาน แจกกับบุคลากรเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทางเดียวกันและควรมีการนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการรับหนังสือราชการ

3. ด้านการส่งหนังสือราชการ พบแนวทางการพัฒนา คือ ควรมีการตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือก่อนนำส่ง จัดสัดส่วนกับงานที่ปฏิบัติ ควรมีหลักฐานในการรับ-การส่งหนังสือทุกครั้ง และมีการนำเอาระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยในการส่งหนังสือราชการ ซึ่งสอดคล้องกับ สุภาพ ใจเที่ยง (2560) ได้ศึกษาการศึกษาปัญหาและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสารบรรณของ กองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัย ควรมีกระบวนการจัดส่งหนังสือที่ดีและควรให้ทันเวลา ควรจัดประชุมอบรมบุคลากรของหน่วยงานให้มีความเข้าใจตรงกัน จัดระบบการรับส่งหนังสือราชการให้เป็นระบบมากยิ่งขึ้น จัดส่งหนังสือราชการตามลำดับชั้นความเร็วให้ถึงมือผู้รับโดยเร็วที่สุด และตรวจสอบความเรียบร้อยก่อนนำส่งหนังสือราชการ

4. ด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการ พบแนวทางการพัฒนา คือ ควรจัดระบบจัดเก็บหนังสือราชการให้เป็นมาตรฐานเดียวกันตลอดทั้งหน่วยงานควรจัดหาสถานที่จัดเก็บหนังสือให้เพียงพอ และให้มีผู้รับผิดชอบดูแลงานจัดเก็บหนังสือราชการเก็บในรูปแบบ PDF หรือเก็บในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับ บัวแก้ว อินทรา (2566) ได้ศึกษาการศึกษาการบริหารงานธุรการของสถานศึกษาของโรงเรียนในเขตอำเภอลาดยาวตามหลักทฤษฎีธัมมิกัตสังวัตตนิทธรรม 4 ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับผิดชอบงานด้านสารบรรณมีการเก็บรักษาหนังสือราชการเก็บรักษาหนังสือเป็นหมวดหมู่ของงานสารบรรณมีการแยกเป็นประเภทการเก็บระหว่างปฏิบัติ ให้การดำเนินงานสารบรรณประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ความรู้ความเข้าใจและพฤติกรรมการปฏิบัติงานสารบรรณมีความสามารถในการจัดจํารายละเอียดขั้นตอนและขอบข่ายของงานสารบรรณได้ถูกต้อง



5. ด้านการยืมหนังสือราชการ พบแนวทางการพัฒนา คือ ผู้ยืมหนังสือราชการต้องปฏิบัติตามระเบียบงานสารบรรณอย่างเคร่งครัด และควรนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการยืมหนังสือราชการซึ่งสอดคล้องกับ รุ่งนภา เฟ่งรุ่งเรืองวงษ์ (2560) ได้ศึกษาการปฏิบัติงานสารบรรณของบุคลากรในเทศบาลตำบลดอนยายหอม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ควรจัดทำทะเบียนในการยืม กำหนดเวลาคือที่ชัดเจน และต้องมีการติดตามขอคือเมื่อครบกำหนด

6. ด้านการทำลายหนังสือราชการ พบแนวทางการพัฒนา คือ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้น้อยลง กำหนดปฏิทินการทำลายหนังสือราชการที่แน่นอน ต้องทำลายตามกำหนดเวลา จัดระบบการทำลายให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันทั้งองค์กร พร้อมจัดให้มีผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินการทำลายหนังสือราชการ ซึ่งสอดคล้องกับ สุชาติณี คำสอน อภิสิทธิ์ สมศรีสุข และวาโร เพ็งสวัสดิ์ (2562) ได้ศึกษาการพัฒนาารูปแบบการบริหารงานสารบรรณของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ ผลการวิจัยพบว่า ในด้านของการทำลายหนังสือราชการในการปฏิบัติงานสารบรรณที่ดีนั้นต้องปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีระบบ รวดเร็ว ประหยัดเวลาถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2562 เพื่อประหยัดเวลาและแรงงานทั้งยังจะต้องให้ความสมบูรณ์มีความชัดเจนเป็นระเบียบเรียบร้อยได้มาตรฐานเดียวกันมีความเข้าใจและปฏิบัติงานได้ตามลำดับขั้นตอนในการปฏิบัติงานสารบรรณ

กล่าวโดยสรุปแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ทั้ง 6 ด้าน พบว่า เกิดจากระบบงานสารบรรณยังขาดทักษะความรู้ ด้านการร่างหนังสือได้ตอบควรเขียนให้ชัดเจนและเข้าใจถูกต้องตรงกัน ควรจัดลำดับขั้นความเร็วให้ถึงผู้รับโดยเร็วที่สุด ปรับปรุงการเดินทางของหนังสือให้รวดเร็วขึ้น จัดระบบการรับ – การส่งหนังสือเพื่อความรวดเร็วและตรงเวลา ถูกต้องตรงตามระเบียบควรมีการนำเอาระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยในการส่งหนังสือราชการ และควรมีการจัดเก็บในรูปแบบ



PDF หรือเก็บในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กำหนดปฏิทินการทำลายหนังสือราชการที่แน่นอน ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันทั้งองค์กร พร้อมจัดให้มีผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินการทำลายหนังสือราชการ

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรีมีสภาพปัญหาของการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากร ผู้วิจัยจึงได้เสนอแนะผลที่ได้จากการวิจัย ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรีต้องส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของงานสารบรรณ โดยให้ความสำคัญกับความถูกต้องและชัดเจนของภาษา มาตรฐานโครงสร้างของหนังสือราชการ และประสิทธิภาพในการสื่อสาร ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานควรคำนึงถึงการใช้ถ้อยคำ สำนวน และการเลือกใช้คำให้เหมาะสมกับเนื้อหา รวมถึงการสะกดคำอย่างถูกต้อง พร้อมทั้งต้องมีการตรวจสอบภาษา วรรคตอน เนื้อหา และรูปแบบของหนังสือแต่ละประเภทให้เป็นไปตามระเบียบงานสารบรรณ

2. การจัดลำดับวรรคตอนของหนังสือราชการควรมีความชัดเจนและเป็นระบบ พร้อมทั้งระบุเหตุผลประกอบอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ การพิมพ์หนังสือและการจัดทำสำเนา ไม่ว่าจะเป็นการพิมพ์คัดลอกหรือการถ่ายเอกสาร ควรดำเนินการตามระเบียบที่กำหนด เพื่อให้เกิดมาตรฐานและความเป็นระเบียบเรียบร้อย

3. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ควรนำระบบคอมพิวเตอร์และโปรแกรมงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการจัดเก็บ ค้นหา รับ-ส่ง และบริหารจัดการเอกสารราชการ นอกจากนี้ ควรจัดให้มีการฝึกอบรมหรือจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ เพื่อให้บุคลากรสามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง เป็นระบบ และเป็นไปในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร



ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ในด้านการจัดทำหนังสือราชการและด้านการทำลายหนังสือราชการ อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านอื่น ๆ ดังนั้น นักวิจัยจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ศึกษารูปแบบการพัฒนางานสารบรรณ ควรมีการศึกษาแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนางานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานการปฏิบัติงานและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. วิจัยเชิงลึกเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงาน ควรดำเนินการวิจัยเชิงลึกเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณ โดยเฉพาะในเรื่องการจัดทำและการทำลายหนังสือราชการ รวมถึงศึกษาปัญหาในการปฏิบัติงานสารบรรณของหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบระดับปัญหาและหาแนวทางแก้ไขที่เหมาะสม
3. ศึกษาความต้องการในการพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณให้สอดคล้องกับเทคโนโลยี ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนางานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี เพื่อให้สามารถนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันสมัย



เอกสารอ้างอิง

- ณัฐณิพิมล ไพลาลธารา. (2567). การบริหารงานสารบรรณในยุคดิจิทัลสำหรับ
สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่
เขต 5. วารสารวิจัยวิชาการ, 8(1), 221-238.
- บัวแก้ว อินทรดา. (2566). การศึกษาการบริหารงานธุรการของสถานศึกษาของ
โรงเรียนในเขตอำเภอลาดยาว ตามหลักทฤษฎีธรรมาภิบาลสังคม 4.
วารสารพุทธมคค์, 8(1), 205-216.
- ภัทรลดา วรพันธ์. (2563). รายงานวิจัยเรื่อง แนวทางการยกระดับการให้บริการงาน
สารบรรณของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์สู่
ความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- รุ่งนภา เฟ่งรุ่งเรืองวงษ์. (2560). รายงานวิจัยเรื่อง การปฏิบัติงานสารบรรณของ
บุคลากรในเทศบาลตำบลตอนยายหอม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัด
นครปฐม. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. (2548). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วย
งานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (2526). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ
พ.ศ.2526. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สุทธาสินี คำสอนง, อภิสิทธิ์ สมศรีสุข และวาโร เฟ่งสวัสดิ์. (2562). รายงานวิจัยเรื่อง
การพัฒนารูปแบบการบริหารงานสารบรรณของโรงเรียนในสังกัด
สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบางกาท. สกลนคร:
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.



สุภาพ ใจเที่ยง. (2560). การศึกษาปัญหาและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานสารบรรณของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัด นครราชสีมา. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏ

องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี. (2566). รายงานการติดตามและประเมินผล แผนพัฒนาท้องถิ่น ประจำปี พ.ศ. 2566. ลพบุรี: ผู้แต่ง.