

แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณ
ของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

จารุณี จันสดี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ปีการศึกษา 2567

แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณ
ของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

จารุณี จันสดี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

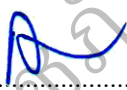
ปีการศึกษา 2567

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระเรื่อง แนวทางการพัฒนาการ
ปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี เสนอโดย
นางสาวจารุณี จันสดี เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

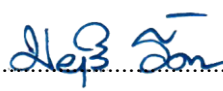
..........คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มยุรี รัตน์เสริมพงศ์)
วันที่ 21 เดือน มกราคม พ.ศ. 2568

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

..........ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลวรรณ วรรณนัง)

..........กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาสีตา เกิดผล ประสพศักดิ์)

..........กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ ทรัพย์รวงทอง)

..........กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มยุรี รัตน์เสริมพงศ์)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาสิตา เกิดผล ประสพศักดิ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ ทรัพย์รวงทอง
ชื่อนักศึกษา	จารุณี จันสดี
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา	2567

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี 2) เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณ ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี กลุ่มตัวอย่างได้แก่ เจ้าหน้าที่ธุรการ สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี จำนวน 64 คน และหัวหน้าส่วนราชการ จำนวน 9 คน รวมเป็นทั้งสิ้น 73 คน โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสม เชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ ความถี่ ร้อยละ

ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพปัญหาของการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ในแต่ละด้านค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการทำลายหนังสือราชการ อยู่ในระดับมาก และรองลงมา ด้านการยืมหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการ ด้านการรับหนังสือราชการ ด้านการส่งหนังสือราชการ อยู่ในระดับปานกลาง 2) แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ทั้ง 6 ด้าน มีแนวทางการพัฒนาควรจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณให้ชัดเจนและเข้าใจถูกต้องตรงกัน ควรมีการจัดเก็บหนังสือราชการในรูปแบบ PDF หรือเก็บในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และมีการนำเอาระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยในเรื่องของการรับ - ส่ง หรือการยืมหนังสือราชการ พร้อมทั้งควรมีการกำหนดปฏิทินการทำลายหนังสือราชการที่แน่นอนและให้เป็นแนวทางเดียวกันทั้งองค์การ

ประกาศคุณูปการ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความช่วยเหลือจากผู้ที่เกี่ยวข้องหลายท่านที่จะได้กล่าวถึงไว้ ณ ที่นี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาสิตา เกิดผล ประสพศักดิ์ ที่ปรึกษาหลัก และขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ ทรัพย์รวงทอง ที่ปรึกษาร่วม และประธานสอบ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มยุรี รัตนเสริมพงศ์ กรรมการสอบ ที่ได้กรุณาแนะนำให้คำปรึกษาและเอาใจใส่แก้ไขข้อบกพร่องด้วยดี ทำให้การค้นคว้าอิสระมีความสมบูรณ์ถูกต้อง จึงขอขอบพระคุณอย่างสูง

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ต่างๆ พร้อมด้วยเจ้าของตำรา เอกสารงานวิจัยที่ได้ศึกษาค้นคว้าและได้นำมาอ้างอิง ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ที่ให้ข้อมูลในการค้นคว้าและขั้นตอนการดำเนินการพร้อมสนับสนุนให้การช่วยเหลือในการประสานงานเป็นอย่างดี จนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จลงไปได้ด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ใดๆ ที่เกิดขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ขออุทิศความดีให้กับมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรีจังหวัดลพบุรี

จารุณี จันสดี

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
คำถามการวิจัย.....	3
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับงานธุรการและงานสารบรรณ.....	8
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	43
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	43
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	44
การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ.....	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....	47
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	69
สรุปผลการวิจัย.....	69
อภิปรายผล.....	70
ข้อเสนอแนะ.....	73
บรรณานุกรม.....	75
ภาคผนวก.....	78
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา.....	79
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพ เครื่องมือวิจัย.....	81
ภาคผนวก ค ตารางสรุปค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC).....	85
ภาคผนวก ง ค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม.....	94
ภาคผนวก จ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	97
ประวัติผู้ทำการค้นคว้าอิสระ.....	103

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 ข้อมูลสถิติการรับ – ส่งหนังสือราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี...	2
ตาราง 2 ข้อมูลสถิติข้อผิดพลาดในการรับ - ส่งหนังสือราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี.....	2
ตาราง 3 แสดงกรอบในการศึกษาสภาพปัญหาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณ.....	35
ตาราง 4 การสังเคราะห์กรอบในการศึกษาสภาพปัญหาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณ.....	42
ตาราง 5 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (เจ้าพนักงานธุรการ, หัวหน้าส่วนราชการ).....	44
ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล.....	51
ตาราง 7 สภาพปัญหางานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี.....	52
ตาราง 8 สภาพปัญหางานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรีด้านการจัดทำหนังสือราชการ.....	53
ตาราง 9 สภาพปัญหางานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรีด้านการรับหนังสือราชการ.....	54
ตาราง 10 สภาพปัญหางานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรีด้านการส่งหนังสือราชการ.....	54
ตาราง 11 สภาพปัญหางานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรีด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการ.....	55
ตาราง 12 สภาพปัญหางานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรีด้านการยืมหนังสือราชการ.....	56
ตาราง 13 สภาพปัญหางานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรีด้านการทำลายหนังสือราชการ.....	57
ตาราง 14 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี.....	57

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

งานธุรการเป็นงานที่จัดทำเกี่ยวกับงานเอกสารเพื่อใช้เป็นหลักฐานทางราชการมีกระบวนการในการจัดทำเอกสารเริ่มต้นตั้งแต่มีการจัดทำหนังสือออกจากหน่วยงานราชการและรับหนังสือราชการเข้าในหน่วยงานของทางราชการ มีการจัดเก็บ รักษา และการยืมหนังสือราชการไปใช้งาน รวมถึงการทำลายหนังสือราชการที่มีกำหนดระยะเวลาในการยืมหนังสือหรือการทำลายหนังสือราชการ โดยยึดตามระเบียบงานสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2526) เพื่อให้การปฏิบัติงานของทุกภาคส่วนดำเนินการได้ตรงตามเป้าหมาย และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ที่ได้มีการวางไว้ของงานธุรการ จึงสามารถช่วยให้งานหลักๆ ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย และมีการบริหารอย่างมีระบบและต้องได้รับความร่วมมือจากงานธุรการที่สามารถส่งเสริมและสนับสนุนให้งานอื่นๆ สามารถดำเนินการได้ต้องอาศัยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ที่มีความรู้ความสามารถ และความชำนาญในด้านงานเอกสาร (รุ่งนภา เฟื่องเรืองวงศ์, 2560)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี มีจำนวนเจ้าหน้าที่ ที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ยอดรวมทั้งสิ้น 201 ราย โดยแบ่งออกเป็นผู้บริหาร จำนวน 32 ราย ข้าราชการ ลูกจ้าง พนักงานจ้างทั่วไป ในตำแหน่งต่างๆ 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) กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม 8) กองการเจ้าหน้าที่ 9) หน่วยตรวจสอบภายใน เจ้าหน้าที่ธุรการแต่ละคนมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกันออกไปตามโครงสร้างของหน่วยงาน ทำหน้าที่ในการเป็นแหล่งข้อมูลการรับหนังสือราชการของผู้บริหารที่หน่วยงานต่างๆ ทั้งจากบุคลากร หน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก รวมถึงข้อมูลการมอบหมายงานให้กับผู้รับผิดชอบดำเนินการในแต่ละเรื่องที่มีการเก็บข้อมูล ควบคุม ดูแล ติดตาม จัดเก็บรวบรวมข้อมูล และเป็นแหล่งสืบค้นหลักฐาน และข้อมูลอ้างอิง ประกอบการบริหารงาน คัดกรอง พิจารณาแยกหนังสือราชการทั้งภายในและหนังสือภายนอก (องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี, 2566) โดยมีข้อมูลสถิติการรับ-ส่งหนังสือราชการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ช่วงปี พ.ศ. 2565 – 2566 ดังนี้

ตาราง 1 ข้อมูลสถิติการรับ-ส่งหนังสือราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

งาน	ตุลาคม 2565	พฤศจิกายน 2565	ธันวาคม 2565	มกราคม 2566	กุมภาพันธ์ 2566	มีนาคม 2566	เมษายน 2566	พฤษภาคม 2566
ทะเบียนรับ	587	453	546	625	544	487	495	518
ทะเบียนส่ง	328	417	474	347	432	298	356	469
รวม	915	870	1,020	972	976	785	851	987

ตาราง 2 ข้อมูลสถิติข้อผิดพลาดในการรับ-ส่งหนังสือราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

งาน	ตุลาคม 2565	พฤศจิกายน 2565	ธันวาคม 2565	มกราคม 2566	กุมภาพันธ์ 2566	มีนาคม 2566	เมษายน 2566	พฤษภาคม 2566
ทะเบียนรับ	12	5	10	-	8	9	7	-
ทะเบียนส่ง	5	-	8	-	2	-	-	-
รวม	17	5	18	-	10	9	7	-

ในช่วงปี พ.ศ. 2565 – 2566 ในด้านของงานธุรการและงานสารบรรณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ได้มีข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นแล้วพบประเด็นในการผิดพลาดดังนี้

1. การส่งหนังสือราชการสู่หน่วยงานภายในและภายนอก : เจ้าหน้าที่ไม่มีการติดตามเอกสารที่จัดส่งมาตามหน่วยงานต่างๆ เอกสารหาย การติดต่อสื่อสารไม่เป็นระบบ
2. การรับหนังสือราชการหน่วยงานภายในและภายนอก : ในการตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือราชการที่ส่งมาจากหน่วยงานภายนอกพบว่าในบางครั้งไม่มีการลงเลขส่ง หนังสือนำส่งระบุสิ่งที่ส่งมาด้วยแต่เมื่อตรวจสอบแล้วเอกสารไม่ครบ หรือเอกสารไม่ตรงกับเรื่องตามที่แจ้งไว้ในหนังสือ เอกสารที่หน่วยงานภายนอกส่งมาเป็นเรื่องด่วนต้องดำเนินการให้ทันกำหนดงานสารบรรณกลางได้รับหนังสือล่าช้า หรือเลยกำหนดเวลาทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ทันตามกำหนด

จากข้อมูลตารางดังกล่าวข้างต้น หากปล่อยให้สภาพการปฏิบัติงานด้านเอกสารมีข้อบกพร่องจะส่งผลกระทบต่อการบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ต่อตัวผู้ปฏิบัติงานแล้วเกิดความเสียหายต่อหน่วยงานราชการได้ จึงควรตระหนักและสนใจให้ความเอาใจใส่ในการปรับปรุงและพัฒนาเพราะหากงานธุรการเกิดความผิดพลาดบกพร่องก็อาจจะส่งผลให้องค์กรล้มเหลวไม่บรรลุเป้าหมายขาดความน่าเชื่อถือ โดยเฉพาะอย่างยิ่งประชาชนผู้มาติดต่อราชการ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา

แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานธุรการของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

คำถามการวิจัย

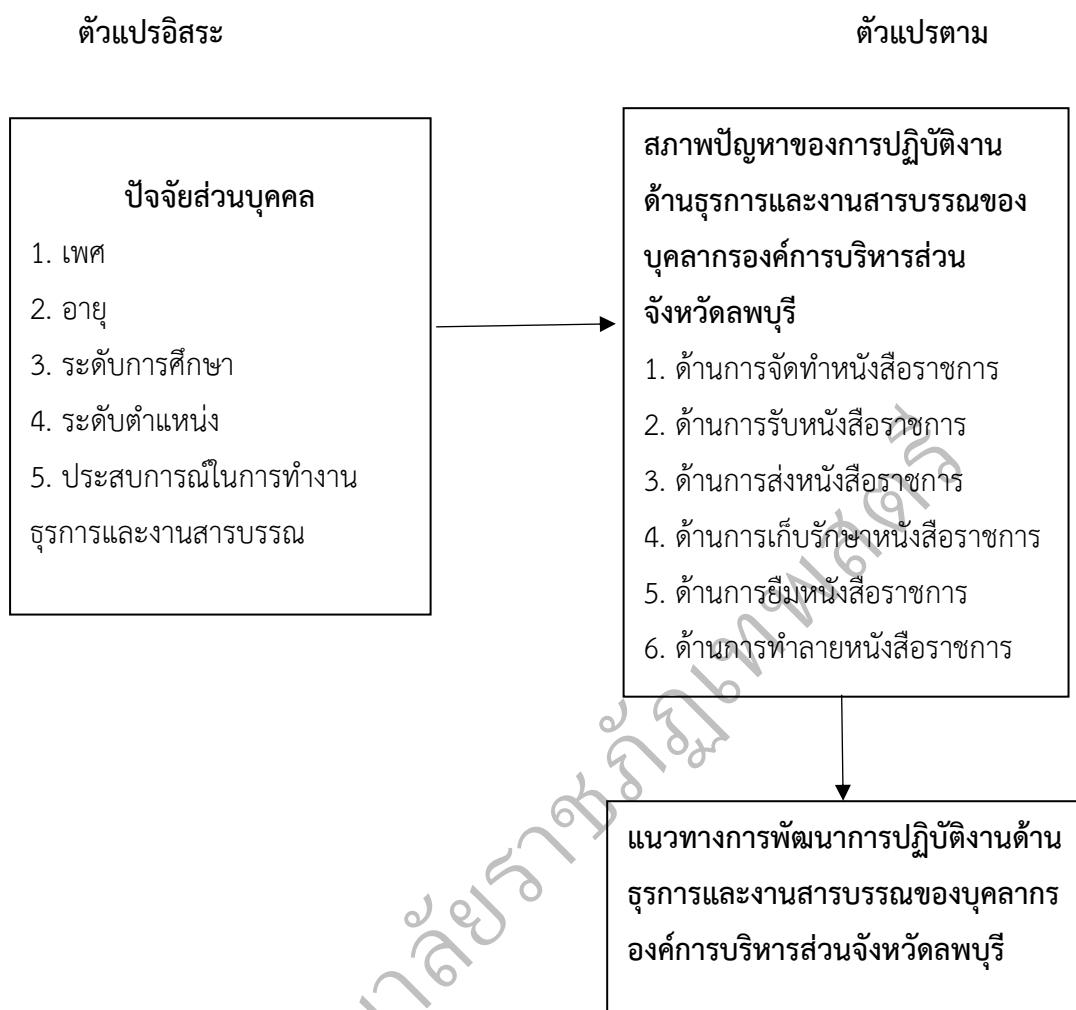
1. สภาพปัญหาของการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี มีอะไรบ้าง
2. การพัฒนาบุคลากรในด้านงานธุรการและงานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี มีแนวทางอย่างไรบ้าง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณ ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี
2. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณ ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการวิจัยแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานธุรการและงานสารบรรณ ตามระเบียบงานสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2526) จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้นำตัวชี้วัดสภาพปัญหาในการทำงาน 6 ด้าน คือ ด้านจัดทำหนังสือ ด้านการรับหนังสือ ด้านการส่งหนังสือ ด้านการเก็บรักษาหนังสือ ด้านการยืมหนังสือ ด้านการทำลายหนังสือ มาสังเคราะห์เป็นตัวแปรอิสระ โดยแสดงเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึงสภาพปัญหา เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ให้ทราบถึงปัญหาในด้านการปฏิบัติงานธุรการ และงานสารบรรณ ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. ระดับตำแหน่ง

5. ประสบการณ์ในการทำงานธุรการและงานสารบรรณ

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ สภาพปัญหาของการปฏิบัติงานด้านธุรการ และงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับหนังสือราชการ ด้านการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการ ด้านการยืมหนังสือราชการ ด้านการทำลายหนังสือราชการ และแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการ และงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ธุรการ และหัวหน้าส่วนราชการสังกัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี โดยแบ่งออกเป็นเจ้าหน้าที่ธุรการ เป็นข้าราชการ จำนวน 41 ราย ลูกจ้างประจำ จำนวน 4 ราย และพนักงานจ้าง จำนวน 19 ราย รวมเป็น 64 ราย และหัวหน้าส่วนราชการ จำนวน 9 ราย รวมทั้งสิ้นจำนวน 73 ราย (ที่มา : ข้อมูลจากฝ่ายสิทธิและสวัสดิการ ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ณ วันที่ 20 ธันวาคม พ.ศ. 2566)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 9 คน ประกอบด้วย หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 1 คน เลขาธิการองค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 1 คน หัวหน้าฝ่ายสิทธิและสวัสดิการ จำนวน 1 คน หัวหน้าฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผล จำนวน 1 คน หัวหน้าฝ่ายพัสดุและทรัพย์สิน รักษาราชการแทนผู้อำนวยการกองคลัง จำนวน 1 คน ผู้อำนวยการกองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม จำนวน 1 คน ผู้อำนวยการกองช่าง จำนวน 1 คน หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป จำนวน 1 คน และหัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน จำนวน 1 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ซึ่งประกอบไปด้วยส่วนราชการภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี โดยแบ่งโครงสร้างออกเป็น 9 ส่วนราชการ ดังนี้

- 3.1 สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด
- 3.2 สำนักงานเลขาธิการองค์การบริหารส่วนจังหวัด
- 3.3 กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
- 3.4 กองคลัง
- 3.5 กองช่าง
- 3.6 กองสาธารณสุข
- 3.7 กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
- 3.8 กองการเจ้าหน้าที่

3.9 หน่วยตรวจสอบภายใน

4. ขอบเขตด้านเวลา ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในห้วงตั้งแต่ กุมภาพันธ์ 2566 – กันยายน 2567

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัญหาด้านงานธุรการและงานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี เจ้าหน้าที่งานธุรการควรมีการฝึกอบรมด้านความรู้ในเรื่องของงานสารบรรณ ฉบับใหม่ๆ และมีการพัฒนางานสารบรรณเป็นในรูปของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเข้ามาช่วยงานธุรการและงานสารบรรณให้มีความคล่องตัวและเป็นระบบมากขึ้น

2. ทำให้ทราบถึงได้แนวทางในการแก้ไขปัญหา พร้อมทั้งมีการพัฒนาระบบงานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี คือควรจัดลำดับชั้นความเร็วให้ถึงผู้รับโดยเร็วที่สุด ปรับปรุงการเดินทางของหนังสือให้รวดเร็วขึ้น จัดระบบการรับ – การส่งหนังสือเพื่อความเร็วและตรงเวลา ถูกต้องตรงตามระเบียบควรมีการนำเอาระบบอิเล็กทรอนิกส์ เข้ามาช่วยในการส่งหนังสือราชการ และควรมีการจัดเก็บในรูปแบบ PDF หรือเก็บในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กำหนดปฏิทินการทำลายหนังสือราชการที่แน่นอน ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันทั้งองค์กร พร้อมจัดให้มีผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินการทำลายหนังสือราชการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. สภาพปัญหา หมายถึง สิ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานหรือปฏิบัติงานในระบบงานธุรการและงานสารบรรณ

2. ด้านการจัดทำหนังสือราชการ หมายถึง การจัดทำหรือพิมพ์หนังสือราชการตามขั้นตอน มีทักษะการตีความหนังสือราชการ ทักษะในการร่างหรือโต้ตอบหนังสือราชการ ความถูกต้องตามหลักการใช้ภาษาราชการ ความถูกต้องตามรูปแบบงานสารบรรณ

3. ด้านการรับหนังสือราชการ หมายถึง การรับหนังสือจากส่วนราชการหน่วยงาน และบุคคล ซึ่งมีมาจากทั้งภายนอก และภายในหนังสือที่รับไว้แล้ว การปฏิบัติงานด้านการรับหนังสือมีขั้นตอนที่มากเกินไป การรับหนังสือราชการที่ยังไม่เป็นปัจจุบัน ในการจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือราชการ ในการลงรับหนังสือราชการมีการจ่ายถึงผู้ปฏิบัติล่าช้า

4. ด้านการส่งหนังสือราชการ หมายถึง การดำเนินการส่งหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จแล้วไปยังผู้รับหนังสือ ระยะเวลาการส่งหนังสือใช้เวลานานกว่าถึงผู้ปฏิบัติจริง การจ่ายหนังสือให้แต่ละส่วนงานมีการจัดการที่เป็นระบบ การออกเลขส่งหรือออกเลขส่งผิด การแนบเอกสารสิ่งที่ส่งมาด้วยไปพร้อมหนังสือส่ง มีการส่งหนังสือทางระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

5. **ด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการ** หมายถึง การควบคุมดูแลหนังสือให้เป็นระบบระเบียบสะดวกแก่การค้นหายุ่งแก่การดูแลรักษาไม่ให้สูญหาย มีสถานที่เก็บเอกสารเพียงพอเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเอกสารครอบคลุมในการเก็บรักษาหนังสือราชการ การเก็บเอกสารเป็นหมวดหมู่ทำให้ง่ายต่อการค้นหา มีการจัดทำบัญชีในการเก็บหนังสือราชการ มีหนังสือหรือเอกสารชำรุดเสียหาย

6. **ด้านการยืมหนังสือราชการ** หมายถึง การยืมใช้หนังสือของสำนักงานที่เป็นหนังสือที่ยังไม่ส่งเก็บและหนังสือที่ส่งเก็บแล้ว มีการติดตามทวงถามหนังสือเอกสารที่ยืม มีการจัดทำเอกสารราชการยืมถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ การให้บุคคลภายนอกดูหรือคัดลอกหนังสือราชการโดยได้รับอนุญาตจากหัวหน้าส่วนราชการ ในหน่วยงานของท่านมีการปฏิบัติตามระเบียบฯ เกี่ยวกับการยืมหนังสือราชการ ระยะเวลาการยืมหนังสือหรือเอกสาร

7. **ด้านการทำลายหนังสือราชการ** หมายถึง การจัดหรือทำลายหนังสือที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์มีความจำเป็นต้องเก็บรักษาเรื่องที่ไม่สำคัญ มีการทำบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอทำลาย การสำรวจหนังสือราชการที่ครบอายุการเก็บรักษา มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบฯ เกี่ยวกับการทำลายหนังสือราชการ ดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดในการทำลายหนังสือราชการ แต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือราชการ

8. **แนวทางการพัฒนา** หมายถึง ข้อเสนอแนะข้อคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบและวิธีการพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณของหน่วยงาน วิจัย และพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า และนำแนวคิดทฤษฎีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มากำหนดกรอบแนวคิดและแนวทางการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับงานธุรการและงานสารบรรณ
2. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับงานธุรการและงานสารบรรณ

ความหมายงานสารบรรณ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของงานสารบรรณ ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้
สำนักนายกรัฐมนตรี (2526) ได้ให้ความหมายของงานสารบรรณ หมายถึง งานเกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร ตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม รวมไปถึงการทำลาย

สุภาพ ใจเที่ยง (2560) ได้ให้ความหมายของงานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับหนังสือหรือเอกสารเริ่มตั้งแต่ การใช้ถ้อยคำ การเขียน การพิมพ์การจัดบันทึก การแสดงความคิดเห็น การสั่งการ การโต้ตอบจดหมาย การจัดเก็บ การค้นหา การนำมาใช้อ้างอิง จนรวมไปถึงการทำลาย

สดีโส เลิศเดช (2562) ได้ให้ความหมายของงานสารบรรณ หมายถึง มีความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ตรงเวลาและมีประสิทธิภาพเพื่อประหยัดเวลาแรงงานและค่าใช้จ่ายไม่ซ้ำซ้อน

จากผลการศึกษาความหมายของงานสารบรรณ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า งานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานด้านเอกสารที่ใช้ประสานงานติดต่อกันระหว่างหน่วยงานภายนอกและภายในส่วนราชการ ระหว่างหน่วยงานของรัฐกับหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานของรัฐกับเอกชน หน่วยงานของรัฐกับบุคคลภายนอก เริ่มตั้งแต่ การจัดทำหนังสือการรับหนังสือ การส่งหนังสือ การเก็บรักษาหนังสือ การยืมหนังสือ และการทำลายหนังสือ

ความสำคัญของงานสารบรรณ

งานสารบรรณเป็นงานที่มีความสำคัญมากงานหนึ่ง ซึ่งเป็นงานด้านหน้าที่ให้บริการ

กับผู้มาติดต่อราชการในหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อใช้หนังสือหรือเอกสารในการอ้างอิงและเป็นหลักฐานเกี่ยวกับโครงการหรืองานต่าง ๆ ก่อนดำเนินการ งานที่อยู่ในระหว่างดำเนินการ และงานที่ดำเนินการแล้วเสร็จแล้ว ดังนั้นเพื่อให้โครงการหรืองานต่าง ๆ สำเร็จบรรลุจุดมุ่งหมาย โดยมีผู้สรุปความสำคัญเกี่ยวกับงานสารบรรณ ดังนี้

ณัฐณิพมิล ไพศาลธारा (2567) กล่าวว่า งานสารบรรณเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานและภายในหน่วยงาน โดยงานสารบรรณเกี่ยวข้องกับการบริหารเอกสารตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืมคืน จนถึงการทำลาย

สุธาสนี คำสนอง, อภิสิริ สมศรีสุข, และวาโร เพ็งสวัสดิ์ (2562) ได้สรุปความสำคัญเกี่ยวกับงานสารบรรณ ดังนี้

1. งานสารบรรณเป็นการบริหารงานด้านเอกสาร
2. การปฏิบัติงานสารบรรณมีระเบียบเข้ามาเกี่ยวข้อง
3. เอกสารหรือหนังสือที่ทำขึ้น เริ่มตั้งแต่คิด อ่าน ร่าง เขียน พิมพ์ จัดจำ

ทำสำเนา ส่งหรือสื่อข้อความ รับ บันทึก จดรายงานการประชุม สรุปย่อเรื่อง เสนอสั่งการ ตอบ เก็บ เข้าที่ ค้นหา ติดตาม และการทำลาย

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

ลักษณะงานสารบรรณที่ดี

งานสารบรรณที่ดีมีลักษณะสำคัญปฏิบัติได้ถูกต้อง รวดเร็ว ประหยัดเวลา แรงงานงบประมาณเป็นระเบียบเรียบร้อย โดยมีผู้สรุปลักษณะงานสารบรรณที่ดี ดังนี้

รุ่งนภา เพ่งรุ่งเรืองวงษ์ (2560) สรุปการปฏิบัติงานสารบรรณในลักษณะที่ดีของการปฏิบัติงาน คือ งานที่ดำเนินการในแต่ละขั้นตอนนั้น จะต้องดำเนินการไปด้วยความละเอียดรอบคอบ งานที่ปฏิบัติมีประสิทธิภาพและมีอุปสรรคน้อยที่สุด โดยลักษณะงานสารบรรณที่ดีมี ดังนี้ คือ

1. ปฏิบัติได้รวดเร็วมีความละเอียด รอบคอบ
2. ร่างหนังสือต้องเขียนให้สั้นแต่ได้ใจความมากที่สุด
3. หนังสือพิมพ์แบบฟอร์มไว้เป็นแบบตายตัว เว้นช่องว่างไว้สำหรับกรอก

เฉพาะข้อความที่จะเปลี่ยนแปลงประหยัดเวลาลงได้มาก

4. ในการร่างโต้ตอบรับ – ส่ง และทำลายหนังสือควรหาวิธีประหยัดแรงงาน และประหยัดกระดาษ
5. เมื่อได้รับหนังสือแล้วลงบัญชีได้ถูกต้องตามแบบที่กำหนดแล้วรวบรวมเสนอให้ผู้มีอำนาจรับพิจารณาออกความเห็นสั่งการ หรือรับประชุมปรึกษาหารือรับตอบและรับส่งออกไป
6. เก็บเรื่องเป็นระเบียบติดตามเรื่องได้ง่าย โดยค้นจากหลักฐานตามระเบียบที่กำหนดไว้

ประโยชน์งานสารบรรณ

ศุรินภา พงษ์จันทร์ (2567) กล่าวว่า งานสารบรรณนั้นมีประโยชน์ในการจัดทำหนังสือหรือเอกสารที่ใช้ติดต่อประสานกับหน่วยงานต่าง ๆ ดังนี้

1. ทำให้การปฏิบัติงานด้านหนังสือหรือเอกสารเป็นระบบมีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ
2. ทำให้ประหยัดเวลาแรงงานงบประมาณและสะดวกในการค้นหา
3. ทำให้การปฏิบัติงานเกิดความสัมพันธ์ต่อเนื่อง
4. ใช้กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน
5. นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานด้านสารบรรณ

ภัทรลดา วรพันธ์ (2563) ประโยชน์เกี่ยวกับงานสารบรรณ ทำให้การปฏิบัติงานเกี่ยวกับหนังสือทางราชการเป็นระบบและมีมาตรฐาน ในการทำงานเหมือนกัน มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการทำงาน ทำให้ประหยัดเวลา แรงงาน และประหยัดเงินงบประมาณ ทำให้เกิดความต่อเนื่องในการทำงาน กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน

จากการศึกษาประโยชน์งานสารบรรณ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ประโยชน์งาน สารบรรณทำให้การปฏิบัติงานด้านหนังสือหรือเอกสารมีระบบมีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพ ประหยัดเวลา แรงงาน งบประมาณ และมีความสะดวกในการค้นหาอ้างอิง การปฏิบัติเกิดความสัมพันธ์ อย่างต่อเนื่อง และระบบงานเป็นระเบียบเรียบร้อย งานสารบรรณนั้นมีความสำคัญและจำเป็น ต่อการพัฒนา งานสารบรรณ เพื่อให้การจัดทำหนังสือราชการหรือเอกสารมีความถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ โดยมีผู้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับงานสารบรรณ ดังนี้

จิรสุดา สุขสำอางค์ (2563) ได้ให้ความหมายของเอกสารว่า “เอกสาร” คือ สิ่ง สำคัญ มากในการติดต่อประสานงานต่าง ๆ ทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงาน ซึ่งเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการ ทำงาน ได้แก่ จดหมายโต้ตอบ แบบฟอร์มต่าง ๆ หนังสือรายงาน โดยมีการกำหนดตามระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ซึ่งสามารถจำแนกชนิดของเอกสารตาม หมวดต่าง ๆ ดังนี้

หมวดที่ 1 ชนิดของเอกสาร คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

- 1) หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ
- 2) หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใด ซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก
- 3) หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ

- 4) เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ
- 5) เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ
- 6) ข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์หนังสือใน

หมวดที่ 1 มีทั้งหมด 6 ชนิด คือ 1) หนังสือภายนอก 2) หนังสือภายใน 3) หนังสือประทับตรา 4) หนังสือสั่งการ 5) หนังสือประชาสัมพันธ์ 6) หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้น หรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 หนังสือภายนอก คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธี โดยใช้กระดาษตราครุฑ ซึ่งเป็นหนังสือที่ใช้ในการติดต่อระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ

ส่วนที่ 2 หนังสือภายใน คือ หนังสือที่ใช้ติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีการน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือที่ติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัด โดยใช้กระดาษบันทึกข้อความ

ส่วนที่ 3 หนังสือประทับตรา คือหนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป เป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อย่อยกำกับตรา

ส่วนที่ 4 หนังสือสั่งการ มี 3 ชนิด ได้แก่ คำสั่ง ระเบียบ และข้อบังคับ

ส่วนที่ 5 หนังสือประชาสัมพันธ์ มี 3 ชนิด ได้แก่ ประกาศ แถลงการณ์ และข่าว

ส่วนที่ 6 หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้น หรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ คือ หนังสือที่ทางราชการจัดทำขึ้น มี 4 ชนิด ได้แก่ หนังสือรับรอง รายงานการประชุม บันทึก และหนังสืออื่น ๆ

หมวดที่ 2 ส่วนที่ 1 การรับหนังสือ คือ หนังสือที่ได้รับเข้ามาจากหน่วยงานภายนอกโดยให้เจ้าหน้าที่สารบรรณกลางปฏิบัติตามที่กำหนดไว้การรับหนังสือที่มีชั้นความลับ ในชั้นลับ หรือลับมากด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยการให้ผู้ใช้งานหรือผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าถึงเอกสารลับแต่ละระดับเป็นผู้รับผ่าน การรักษาความปลอดภัย โดยที่ให้เป็นไปตามระเบียบ ว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการโดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 1) จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือ มีการดำเนินการก่อนหลังและให้ผู้เปิดซองตรวจเอกสาร หากไม่ถูกต้องให้ติดต่อส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หรือ

หน่วยงานที่ออกหนังสือ เพื่อดำเนินการให้ถูกต้องหรือบันทึกข้อบกพร่องไว้เป็นหลักฐาน แล้วจึงดำเนินการเรื่องนั้นต่อไป

2) ประทับตราหนังสือ ตามแบบที่ 12 ทำเย็บมุมบนด้านขวาของหนังสือ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- เลขรับ: ให้ลงเลขที่รับตามเลขที่รับในทะเบียน
- วันที่: ให้ลงวันเดือนปีที่รับหนังสือ
- เวลา: ให้ลงเวลาที่รับหนังสือ

3) ลงทะเบียนรับหนังสือ ในทะเบียนหนังสือรับตามแบบที่ 13 ทำเย็บมุมบนด้านซ้ายของหนังสือ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- ทะเบียนหนังสือรับ: วันที่ เดือน พ.ศ. ให้ลงวันเดือนปีที่ลงทะเบียน
- เลขทะเบียนรับ: ให้ลงลำดับของทะเบียนหนังสือรับเรียงลำดับติดต่อกันไปตลอดปีปฏิทิน เลขทะเบียนของหนังสือรับจะต้องตรงกับเลขที่ในตรารับหนังสือ
- ที่: ให้ลงที่เลขหนังสือที่รับเข้ามา
- ลงวันที่: ให้ลงวัน เดือน ปี ของหนังสือที่รับเข้ามา
- จาก: ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือ หรือชื่อส่วนราชการหรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง
- ถึง: ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึงหรือชื่อส่วนราชการหรือชื่อบุคคล ในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

- เรื่อง: ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปย่อ
- การปฏิบัติ: ให้บันทึกการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น
- หมายเหตุ: ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

4) จัดแยกหนังสือที่ลงทะเบียนรับแล้วส่งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยให้ลงชื่อหน่วยงานที่รับหนังสือนั้นในช่องการปฏิบัติ ถ้ามีชื่อบุคคลหรือตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับการรับหนังสือ ให้ลงชื่อหรือตำแหน่งไว้ด้วย

5) การรับหนังสือภายในส่วนราชการเดียวกัน เมื่อผู้รับได้รับหนังสือจากหน่วยงานสารบรรณกลางแล้ว ให้ปฏิบัติตามวิธีที่กล่าวข้างต้นโดยอนุโลม

หมวดที่ 2 ส่วนที่ 2 การส่งหนังสือ คือ หนังสือส่งออกไปภายนอก ให้ปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในส่วนนี้การส่งหนังสือที่มีชั้นความลับ ในชั้นความลับหรือลับมาก ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้ใช้งานหรือผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าถึงเอกสารลับแต่ละลำดับเป็นผู้ส่งผ่านระบบการรักษาความปลอดภัย โดยให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษา ความลับของทางราชการ โดยให้เจ้าของเรื่องตรวจความเรียบร้อยของหนังสือ รวมทั้งสิ่งที่จะส่งไปด้วยให้ครบถ้วนแล้ว

ส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางเพื่อส่งออก เมื่อเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางได้รับเรื่องแล้วให้ทำการลงทะเบียนส่งหนังสือในทะเบียนหนังสือส่งตามแบบที่ 14 ทำเรียบร้อย โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- 1) ทะเบียนหนังสือส่ง : วันที่ เดือน พ.ศ. ให้ลงวัน เดือน ปีที่ลงทะเบียน
- 2) เลขทะเบียนส่ง : ให้ลงเลขลำดับของทะเบียนหนังสือพร้อมส่ง เรียงลำดับติดต่อกันไปตลอดปีปฏิทิน
- 3) ที่ : ให้ลงรหัสตัวพยัญชนะ และเลขประจำของส่วนราชการเจ้าของเรื่องในหนังสือที่ส่งออก ถ้าไม่มีที่ดังกล่าวช่องนี้จะว่าง
- 4) ลงวันที่ : ให้ลงวัน เดือน ปีที่จะส่งหนังสือนั้นออก
- 5) จาก : ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือ หรือชื่อส่วนราชการหรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง
- 6) ถึง : ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นถึง หรือชื่อของส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง
- 7) เรื่อง : ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปย่อ
- 8) การปฏิบัติ : ให้บันทึกการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น
- 9) หมายเหตุ : ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)
- 10) ลงเลขที่และวัน เดือน ปีในหนังสือที่จะส่งออกทั้งในต้นฉบับและสำเนาฉบับให้ตรงกับเลขทะเบียนส่ง และวัน เดือน ปี ในทะเบียนหนังสือส่ง

“การจัดเก็บเอกสาร” คือ กระบวนการจัดและเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบ เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหาในทันทีที่ต้องการ สะดวกรวดเร็ว ทนเวลา ซึ่งกระบวนการจัดเก็บเอกสาร ประกอบด้วย การจำแนก การจัดเรียง การรักษาการค้นหาและนำมาใช้ประโยชน์ มีระเบียบแบบแผน และเป็นระบบ มีแหล่งเก็บที่ง่ายและปลอดภัยช่วยให้การปฏิบัติงานประจำวันของแต่ละหน่วยงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ซึ่งการเก็บเอกสารเป็นวิธีการแบ่งประเภทการจัด รวมถึงการเก็บ เพื่อรวบรวมให้เอกสารอยู่ในแหล่งเดียวกัน อยู่ในที่ปลอดภัย และสามารถค้นหาเอกสารได้ทันทีที่ต้องการ

พระราชบัญญัติงานสารบรรณ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ฉบับที่ 2 (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, 2548) การจัดเก็บเอกสาร คือการเก็บรักษาหนังสือราชการ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

- 1) การเก็บระหว่างปฏิบัติ คือการเก็บหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จ ให้อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าของเรื่อง โดยให้กำหนดวิธีการเก็บให้เหมาะสมตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- 2) การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว

แล้วและไม่มีอะไรที่จะต้องปฏิบัติต่อไปอีก ต้องส่งไปเก็บที่หน่วยเก็บหนังสือของส่วนหน่วยงานนั้น ๆ

3) การเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว แต่จำเป็นจะต้องใช้ตรวจสอบเป็นประจำ ให้เจ้าของเรื่องเก็บเป็นเอกเทศโดยการเก็บหนังสือราชการ จะมีการระบอบอายุของการเก็บหนังสือ โดยปกติจะมีการให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 10 ปี หนังสือที่ได้ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้วและเป็นคู่สำเนาที่มีต้นเรื่องจะค้นได้จากที่อื่นให้มีการเก็บไว้ไม่น้อยกว่า 5 ปี ส่วนหนังสือที่ต้องสงวนเป็นความลับ หนังสือที่เป็นหลักฐานทางอรรถคดีให้ปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบว่าด้วยเรื่องนั้น หนังสือที่เกี่ยวข้องกับประวัติศาสตร์หรือเรื่องที่ต้องการใช้สำหรับหนังสือค้นคว้าให้เก็บไว้ตลอดไปหรือตามที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติกำหนดและหนังสือที่มีอายุครบ 20 ปี ต้องส่งเก็บที่หอจดหมายเหตุแห่งชาติ ภายในวันที่ 31 มกราคมของปี

ปัญหาทางสารบรรณล่าช้า

1. สาเหตุปัญหาทางสารบรรณล่าช้าเกิดขึ้นได้ทุกขั้นตอนหรือทุกระบวนการของงานสารบรรณ ดังนี้

1.1 ผู้รับเรื่อง เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ เลขานุการ ผู้บังคับบัญชา เจ้าของเรื่อง ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ร่างหนังสือ ผู้พิมพ์หนังสือ บุคลากรผู้รับผิดชอบกิจกรรมในขั้นตอนหนึ่งขาดความรู้ความสามารถ ทักษะการปฏิบัติงาน มีภาระมาก ขาดคุณสมบัติส่วนตัวที่เหมาะสม เช่น ขาดความรับผิดชอบ ขาดวิจารณญาณ ขาดความอดุสาหะ ทำงานไม่เรียบร้อยขาดความรอบคอบ ทำงานล่าช้า ไม่ตรงเวลา

1.2 ปริมาณงานของหน่วยงานมีมากเกิดกำลังของบุคลากรที่รับผิดชอบหรืออาจกล่าวได้ว่าบุคลากรที่ทำงานมีไม่เพียงพอ

1.3 งานบางเรื่องต้องใช้เวลาดำเนินการ เช่น ต้องมีการหาข้อมูลประกอบการหาหลักฐานเอกสารเรื่องเดิม อ้างอิงตัวบทกฎหมายศึกษาแนวทางปฏิบัติหรือเกี่ยวข้องกับบุคลากร หรือหน่วยงานหลายหน่วยงานต้องใช้เวลาดำเนินการ

1.4 ระบบงานที่ทำให้เกิดความไม่คล่องตัว และขาดประสิทธิภาพ เช่น มีขั้นตอนรายละเอียดมาก มีการผ่านงานหลายฝ่าย และมีความซ้ำซ้อน เช่น มีการลงวัน เวลา การรับและการส่งหนังสือ ทุกขั้นตอนมีการทำสำเนาเอกสาร เพื่อขาดเกินจำนวนที่ต้องการไว้มากเกินความจำเป็น ทำให้เสียเวลาเสียทรัพยากร และเพิ่มปริมาณเอกสารที่ไม่ได้ประโยชน์มีกฎระเบียบที่ต้องปฏิบัติไม่ชัดเจน หรือมีการรวบรวมนงานบางอย่างที่ศูนย์กลางที่ไม่ใช่หน่วยงานสารบรรณ เช่น การทำสำเนาเอกสารอยู่ในความรับผิดชอบของแผนกพิมพ์และสำเนา

1.5 หน่วยงานขาดอุปกรณ์สำนักงาน เช่น ไม่มีเครื่องถ่ายเอกสารอุปกรณ์สำนักงาน มีไม่เพียงพอหรือไม่ทันสมัย หรือ ไม่มีอุปกรณ์สำนักงานของหน่วยงานเองต้องใช้ร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ขององค์กร ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วมีประสิทธิภาพ

1.6 ระบบงานสารบรรณ เช่น ระบบไปรษณีย์บางครั้งล่าช้า ใช้เวลานานส่งมาก หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอยู่ห่างไกล

2. แนวทางแก้ไขปัญหางานสารบรรณ สามารถทำได้หลายประการโดยให้เหมาะสมกับลักษณะของปัญหา และสภาพของหน่วยงานแต่ละแห่ง ดังนี้

2.1 เลือกรับบุคลากรที่รับผิดชอบงานสารบรรณ ที่มีความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานที่มีความเข้าใจในขั้นตอนและกระบวนการทำงาน โดยเฉพาะระเบียบปฏิบัติงานสารบรรณ และมีคุณสมบัติส่วนตัวที่เหมาะสมกับลักษณะของงาน เช่น มีความถี่ถ้วน มีความรับผิดชอบ มีวิจรรย์ญาณในส่วนผู้บังคับบัญชาโดยทั่วไปจะมีภารกิจมาก โดยเฉพาะภารกิจเกี่ยวกับการประชุม จึงควรกำหนดเวลาเสนอและสั่งการในหนังสือให้เสร็จสิ้นแบบวันต่อวัน ถ้ามีหนังสือเสนอมามากควรสั่งการในหนังสือเช้าและบ่าย และถ้ามีเรื่องจำเป็นเร่งด่วนจริง ๆ อาจนำเสนอในที่ประชุมได้ ทั้งนี้ จำเป็นต้องเร่งด่วนจริง ๆ นอกจากนี้ ผู้บังคับบัญชาต้องปฏิบัติงานสารบรรณให้เป็นตัวอย่างอันดีแก่ ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องเอาใจใส่ควบคุมงานในกระบวนการแต่ละขั้นตอน

2.2 จ้างบุคลากรให้เหมาะสมกับปริมาณงาน ให้บุคคลมีภาระรับผิดชอบเกินกำลังจนไม่สามารถทำงานได้ทันเวลาหรือต้องรีบเร่ง อาจเกิดผลกระทบต่อคุณภาพของงาน และเกิดความบกพร่องได้ง่ายหลายหน่วยงานแก้ไขปัญหานี้ โดยการจ้างบุคลากรเพิ่ม อาจเป็นการจ้างรายวัน รายเดือน หรือให้เจ้าหน้าที่ประจำทำงานล่วงเวลา

2.3 ทำคู่มือปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะบุคลากรใหม่หรือ ผู้มารับงานใหม่ได้ใช้ศึกษาเป็นแนวทางปฏิบัติงาน เพื่อแก้ไขปัญหาเล็ก ๆ น้อย ๆ ที่เกิดขึ้นด้วยตนเอง

2.4 มีระบบเร่งรัดติดตามงานในแต่ละขั้นตอนที่ชัดเจน โดยเฉพาะเรื่องที่มีกำหนดเวลาเจ้าหน้าที่ ควรจัดทำบัญชีเรื่องที่จะต้องติดตาม และกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกรับผิดชอบ เพราะงานสารบรรณล่าช้าจากจุดหนึ่งมีผลถึงจุดอื่น ๆ ในกระบวนการปฏิบัติงาน การเร่งรัดงานสารบรรณ โดยทั่วไปควรรีบดำเนินการ ด้วยความรวดเร็ว แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา เรื่องใด ที่มีปัญหาจะต้องพิจารณาทันทีให้เสร็จในวันนั้นหรืออย่างช้าในวันรุ่งขึ้น ส่วนเรื่องที่มีปัญหาควรแจ้งให้เจ้าของเรื่องทราบถึงปัญหาขั้นหนึ่งก่อนส่วนการตรวจสอบ เพื่อเร่งรัดงานควรมีการดำเนินการเป็นงวดเสร็จเรียบร้อย หรือคั่งค้างมาน้อยเพียงใดอยู่ที่ใดได้เร่งรัดไปแล้วหรือไม่

2.5 ควรจัดหาอุปกรณ์สำนักงาน เพื่ออำนวยความสะดวกให้การดำเนินงานสารบรรณเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ หน่วยงานสารบรรณควรมีอุปกรณ์สำนักงานพื้นฐาน และถ้าหน่วยงานสารบรรณเป็นหน่วยงานกลางมีปริมาณมากควรมีอุปกรณ์อื่น ๆ เป็นของ

หน่วยงาน เพื่อพัฒนาระบบงานให้เป็นสำนักงานอัตโนมัติที่มีอุปกรณ์ และเทคโนโลยีทันสมัย ลดปัญหางานล่าช้าและเพิ่มประสิทธิภาพของงานสารบรรณ

3. ปัญหางานสารบรรณที่หนังสือสูญหายหรือค้นหาไม่พบ

สาเหตุ ปัญหาหนังสือสูญหายหรือค้นหาไม่พบเกิดขึ้นได้ทุกขั้นตอนหรือทุกกระบวนการของงานสารบรรณ ดังนี้

3.1 ระบบงานสารบรรณขาดประสิทธิภาพ นับตั้งแต่กระบวนการรับและส่ง การเก็บรักษา การยืม และการทำลายหนังสือ โดยเฉพาะระบบการจัดเก็บไม่เป็นมาตรฐานสากล สถานที่ทำงานรกรุงรัง การรับและการส่งหนังสือขาดความรัดกุม ขั้นตอนหรือจุดผ่านมีมากเกินไป

3.2 ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง ยังขาดคุณสมบัติที่เหมาะสมขาดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ขาดความรับผิดชอบ ขาดความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน ไม่ติดตามงาน หลงลืม นอกจากนี้แต่ละคนมักจะเก็บหนังสือไว้ในลิ้นชักโต๊ะทำงานหรือกองไว้บนโต๊ะ และมักจะรู้อยู่คนเดียวว่าแฟ้มใดเป็นเรื่องอะไร อยู่ที่ไหนเมื่อผู้รับผิดชอบไม่อยู่หรือไม่ทำงานมักจะเกิดความล่าช้าหาหนังสือไม่พบ

3.3 ปริมาณหนังสือมาก อาจเกิดจากปริมาณงานการติดต่อมายังสำนักงาน และปริมาณการขอยืมใช้ ตลอดจนไม่มีการสำรวจประเมินคุณค่าหรือทำลายหนังสือตามกำหนดเวลา ทำให้ปริมาณของหนังสือเพิ่มพูนมากขึ้น จึงค้นหาหนังสือไม่พบ

3.4 สถานที่ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ เช่น ตู้เก็บเอกสาร ตลอดจนงบประมาณมีไม่เพียงพอ ทำให้ไม่สามารถดำเนินงานได้อย่างมีระเบียบเป็นระบบ เช่น ต้องกองหนังสือสุ่มไว้บนโต๊ะเก็บหนังสือมากกว่าหนึ่งเรื่องในแฟ้มเดียวกัน จัดเก็บแฟ้มในชั้นหรือในตู้เก็บแน่นเกินไป

4. แนวทางการแก้ไขปัญหาสามารถทำได้หลายประการ โดยให้เหมาะสมกับลักษณะของปัญหาและสภาพของหน่วยงานแต่ละแห่ง ดังนี้

4.1 ปรับปรุงระบบงานสารบรรณให้เหมาะสม ศึกษาปรึกษาหารือกับผู้ปฏิบัติงานว่ากระบวนการใดหรือขั้นตอนใดเป็นจุดอ่อนที่ทำให้เกิดปัญหาแล้วหาทางแก้ไข เช่น จัดทำหลักฐานการรับและการส่งเอกสาร เพื่อติดตามงานและป้องกันปัญหาการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นแนวทางศึกษาและทำความเข้าใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจน

4.2 คัดเลือกผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสม มีการทำงานเป็นระบบระเบียบ มีความจำดี มีความแม่นยำ ในแนวปฏิบัติติดตามงาน เช่น เมื่อมีการยืมหนังสือไปใช้ไม่ว่าระยะสั้น หรือระยะยาว จะต้องปฏิบัติตามระเบียบ ผู้ใดไม่นำส่งคืนตามกำหนดต้องติดตามทันที นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ไม่ควรนำหนังสือส่วนตัวมาเก็บรวบรวมไว้ที่หน่วยงาน และก่อนเลิกงานในแต่ละวันควรจัดเก็บหนังสือและส่งแฟ้มไว้ที่ระบบแฟ้มกลางของหน่วยงานไม่นำมากองสุ่มที่โต๊ะของแต่ละคน

4.3 ปริมาณหนังสือมากก่อให้เกิดปัญหา ได้แก่ สถานที่อุปกรณ์ครุภัณฑ์ไม่เพียงพอ บรรยากาศหรือสภาพแวดล้อมของสำนักงานกรุงรัง ไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย บุคลากรอาจทำงานได้ไม่ละเอียดรอบคอบทำให้เกิดการผิดพลาดได้ง่าย นอกจากการแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยการเพิ่มบุคลากรผู้รับผิดชอบงานหรือเจ้าหน้าที่ ที่ทำงานล่วงเวลาสิ่งสำคัญคือ ควรวิเคราะห์ว่าปริมาณหนังสือ นั้น เกิดจากความก้าวหน้าขององค์การ หรือเพราะกระบวนการในการทำงานของงานสารบรรณขาดประสิทธิภาพถ้าเป็นสาเหตุข้อหลังควรสืบหาสาเหตุ และหาแนวทางแก้ไข เพราะสำนักงานอาจไม่ได้ให้ความสำคัญกับการประเมินและการทำลายหนังสือ ทำให้หนังสือเก็บรวบรวมไว้เป็นจำนวนมาก

4.4 แยกเก็บหนังสือที่ใช้เป็นประจำ ได้แก่ หนังสือที่อยู่ระหว่างการปฏิบัติงาน และหนังสือที่ใช้อ้างอิงประจำไว้ในบริเวณสถานที่ปฏิบัติงานส่วนหนังสือเก่าหรือที่ใช้อ้างอิงน้อยที่มีอายุเกินกว่า 1 ปี แยกออกจากบริเวณที่ทำงานประจำวัน เก็บไว้ในห้องเก็บหนังสือเก่าหรือศูนย์เก็บหนังสือเก่า ซึ่งเป็นห้องขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ขึ้นอยู่กับความจำเป็น ของแต่ละหน่วยงานถ้ามีปริมาณการติดต่อหนังสือเก่าจำเป็นต้องเก็บไว้นานหลาย ๆ ปี และมีปัญหาเรื่องสถานที่ยังไม่จำแนกออกเป็นห้องเฉพาะ แต่ถ้าหน่วยงานที่ต้องเก็บหนังสือเก่าจะต้องมีเจ้าหน้าที่คอยรับผิดชอบดูแลการเก็บรักษา และเสนอการทำลายหนังสือตามระเบียบ การดำเนินการดังกล่าว จะทำให้หนังสือไม่ปะปนกันไม่ต้องเสียเวลาค้นหาและการค้นหาหนังสือในสำนักงาน และห้องเก็บรักษาหนังสือเก่าเป็นไปอย่างรวดเร็ว

4.5 จัดหาสถานที่ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์อย่างเพียงพอและเหมาะสมกับการดำเนินงานสารบรรณสำนักงาน เช่น สถานที่ควรอยู่ในที่ตั้ง ซึ่งเป็นศูนย์กลางขององค์กรเนื่องจากเป็นหน่วยงานการติดต่อ ควรมีอุปกรณ์ และครุภัณฑ์เก็บรักษาเอกสารได้อย่างปลอดภัยไม่ว่าผู้ใดที่ไม่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงหยิบแฟ้มเอกสารได้โดยง่าย ครุภัณฑ์ไม่ว่าจะเป็นตู้หรือชั้นเก็บเอกสารควรเลือกให้เหมาะสมทั้งขนาด รูปร่าง สี ชนิดวัสดุ เช่น ไม้ เหล็ก วัสดุสังเคราะห์อื่น ๆ เพราะถ้าอุปกรณ์ และครุภัณฑ์สำนักงานไม่เหมาะสม จะไม่สามารถใช้ประโยชน์ในการจัดเก็บเอกสารได้

4.6 ปรับปรุงการจัดเก็บเอกสารของสำนักงานให้มีมาตรฐานเดียวกัน และควรพิจารณาปรับปรุงระบบการจัดเก็บเอกสารเดิมที่มีปัญหา

จิราพร มอญเลิศ (2560) ได้ศึกษากระบวนการบริหารงานธุรการหรืองานสารบรรณ มีองค์ประกอบ คือ สิ่งที่ป้อนเข้าไป หมายถึง ปัจจัยต่างๆ และเป็นองค์ประกอบแรกที่จะนำไปสู่การดำเนินงานของระบบ โดยรวมไปถึงสภาพแวดล้อมต่างๆ อันเป็นที่ตั้งของระบบงานธุรการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ ที่มีความรู้ ความสามารถเฉพาะด้าน และมีประสบการณ์ ในการทำงานมาก เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้องและปัจจุบัน เป็นไปด้วยความสะดวกและราบรื่น โดยระบบงานสารบรรณ หมายถึง ความสำเร็จในลักษณะต่างๆ ที่มีประสิทธิภาพหรือประสิทธิผล ได้แก่ การ

ให้บริการ และการอำนวยความสะดวก พร้อมการสนับสนุนแก่หน่วยงานต่างๆ ในองค์กรให้สามารถดำเนินงานไปด้วยความสะดวกและราบรื่น

ชนาธิป สนิท (2562) ได้ให้ความหมายและที่มาของการเกิดแนวปฏิบัติในการทำงาน หมายถึง วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จหรือนำไปสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้นๆ และมีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติตลอดจนความรู้และประสบการณ์ที่ได้บันทึกเป็นเอกสาร และเผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ โดยแนวปฏิบัติในการทำงานนั้น มักเกิดจากตัวบุคคล ที่มาจากการทำงานเกิดการเรียนรู้ไปสู่เป้าหมายของหน่วยงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ที่ดี การแก้ปัญหาที่ดีหรือเกิดจากการได้รับรู้ข้อเสนอแนะจากผู้บริหาร เพื่อร่วมงาน การทำงานต่างๆ ย่อมมีอุปสรรคต่างๆ ที่เป็นตัวขัดขวางไม่ให้งานเป็นไปตามเป้าหมายที่มุ่งหวังเอาไว้ จะเป็นตัวกระตุ้นให้เราเกิดการแสวงหาแนวทาง กระบวนการในการแก้ปัญหา และผ่านอุปสรรคไปให้เกิดแรงบันดาลใจ ที่ต้องการพัฒนา หรือค้นหาวิธีการใหม่ๆ เพื่อสร้างประสิทธิภาพที่ดีกว่าเดิม

หนังสือราชการ

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (2548) สรุปว่า หนังสือราชการ หมายถึงเอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ประกอบด้วย

- 1) หนังสือที่มีระหว่างส่วนราชการ
- 2) หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใด ซึ่งมีใช้ส่วนราชการหรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก
- 3) หนังสือที่หน่วยงานอื่นใด ซึ่งมีใช้ส่วนราชการหรือที่บุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ
- 4) เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานราชการ
- 5) เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมายระเบียบหรือข้อบังคับ
- 6) ข้อมูลข่าวสารหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ประเภทหนังสือ

หนังสือเป็นหลักฐานทางราชการ ที่ใช้ในการอ้างอิงในการทำงาน ระหว่างหน่วยงาน (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2526)

- 1) หนังสือภายนอก หนังสือภายนอก คือ หนังสือติดต่อกับราชการที่เป็นแบบพิธีการใช้ กระดาษตราครุฑ เป็นหนังสือติดต่อกับระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใด ที่มีใช้ส่วนราชการหรือมีถึงบุคคลภายนอก

2) หนังสือภายใน หมายถึง หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอกเป็นหนังสือติดต่อภายในกระทรวงทบวงกรมหรือจังหวัดเดียวกัน ใช้กระดาศษบันทึกข้อความ โดยมีรายละเอียดเช่นเดียวกับหนังสือภายนอก ใช้กระดาศษบันทึกข้อความ

3) หนังสือประทับตราคือหนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกองหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป เป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อย่อกำกับตราหนังสือประทับตราให้ใช้ได้ ทั้งระหว่างส่วนราชการกับส่วนราชการและระหว่างส่วนราชการกับบุคคลภายนอก เฉพาะกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญดังนี้

1. การขอรายละเอียดเพิ่มเติม
2. การส่งสำเนาหนังสือสิ่งของเอกสารหรือบรรณสาร
3. การตอบรับทราบที่ไม่เกี่ยวกับราชการสำคัญหรือการเงิน
4. การแจ้งผลงานที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ
5. การเตือนเรื่องที่ค้าง
6. เรื่องซึ่งหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป กำหนดโดยทำเป็นคำสั่งให้ใช้

หนังสือประทับตรา

4) หนังสือสั่งการ

หนังสือสั่งการให้ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดแบบไว้ ดังนี้

1. คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมายใช้กระดาศษตราครุฑ
2. ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้ โดยจะอาศัยอำนาจของกฎหมายหรือไม่ก็ได้ เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นการประจำใช้กระดาศษตราครุฑ
3. ข้อบังคับ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่กำหนดให้ใช้โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้ใช้กระดาศษตราครุฑ

5) หนังสือประชาสัมพันธ์ให้ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดแบบไว้โดยเฉพาะ ดังนี้

1. ประกาศ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศ หรือขึ้นแจ้งให้ทราบ หรือแนะแนวทางปฏิบัติใช้กระดาศษตราครุฑ
2. แถลงการณ์ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการแถลง เพื่อทำความเข้าใจในกิจการของทางราชการหรือเหตุการณ์หรือกรณีใด ๆ ให้ทราบชัดเจน โดยทั่วกันใช้กระดาศษตราครุฑ
3. ข่าว คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นสมควรเผยแพร่ให้ทราบ

6) หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการหนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ หมายถึง หนังสือที่ทางราชการทำขึ้น นอกจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นหรือหนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการและส่วนราชการรับไว้เป็นหลักฐานของทางราชการมี 4 ชนิด คือ หนังสือรับรองรายงานการประชุมบันทึกและหนังสืออื่นๆ ดังนี้

1. หนังสือรับรอง คือ หนังสือที่ส่วนราชการออกให้ เพื่อรับรองแก่บุคคล นิติบุคคลหรือหน่วยงาน เพื่อวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใด ให้ปรากฏแก่บุคคลโดยทั่วไป ไม่จำเพาะเจาะจงใช้กระดาศตราครุฑ

2. รายงานการประชุม คือ การบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุมผู้เข้าร่วมประชุมและมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน

3. บันทึก คือ ข้อความ ซึ่งผู้ใดบังคับบัญชาเสนอต่อบังคับบัญชาหรือผู้บังคับบัญชาสั่งการ แก่ผู้ใดบังคับบัญชา หรือข้อความที่เจ้าหน้าที่หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่าส่วนราชการระดับกรมติดต่อกันในการปฏิบัติราชการ โดยปกติให้ใช้กระดาศบันทึกข้อความ

4. หนังสืออื่นคือหนังสือหรือเอกสารอื่นใดที่เกิดขึ้น เนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นหลักฐานในทางราชการ ซึ่งรวมถึงภาพถ่ายฟิล์มแถบบันทึกเสียงแถบบันทึกภาพด้วย หรือหนังสือของบุคคลภายนอกที่ยื่นต่อเจ้าที่และเจ้าหน้าที่ได้รับเข้าทะเบียนรับหนังสือของทางราชการแล้วมีรูปแบบตามที่กระทรวง ทบวงกรมจะกำหนดขึ้น ใช้ตามความเหมาะสมเว้นแต่มีแบบตามกฎหมายเฉพาะเรื่อง ให้ทำตามแบบเช่นโฉนดแผนที่และแผนผังสัญญา หลักฐานการสืบสวนและสอบสวนและคำร้อง เป็นต้น

7) บทเบ็ดเตล็ด หนังสือที่ต้องปฏิบัติเร็วกว่าปกติ มีการดำเนินการทางงานสารบรรณด้วยความรวดเร็วเป็นพิเศษ ประกอบด้วย (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2526)

1. หนังสือที่ต้องปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติ เป็นหนังสือที่ต้องจัดส่งและดำเนินการทางสารบรรณ ด้วยความรวดเร็วเป็นพิเศษ แบ่งเป็น 3 ประเภท

1.1 ด่วนที่สุด ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติทันทีที่ได้รับหนังสือ

1.2 ด่วนมาก ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว

1.3 ด่วน ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติเท่าที่จะทำได้

ให้ระบุชั้นความเร็วด้วยอักษรสีแดง ขนาดไม่เล็กกว่าตัวโป่ง 32 พอยท์ ให้ทันเชิคนหนังสือและบนซอง โดยให้ระบุคำว่า ด่วนที่สุด ด่วนมาก ด่วน สำหรับหนังสือ ด่วนที่สุด ด่วนมาก ด่วน ในกรณีที่ต้องการให้หนังสือส่งถึงผู้รับภายในเวลาที่กำหนดให้ระบุคำว่าด่วนภายใน แล้วลงวันที่ เดือน ปี และกำหนดเวลา ที่ต้องการให้หนังสือไปถึงกับให้เจ้าหน้าที่ส่งคืน ผู้รับระบุบนหน้าซอง ภายในเวลาที่กำหนด

ขอบข่ายงานสารบรรณ

ขอบข่ายงานสารบรรณตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2548 ได้อธิบายไว้ดังนี้ (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, 2548)

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

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

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

4) การเก็บรักษา หมายถึง การควบคุมดูแลหนังสือให้เป็นระบบมีระเบียบสะดวกแก่การค้นหายุ่งแก่การดูแลรักษาไม่ให้สูญหายมีความคล่องตัวต่อการปฏิบัติงานและสะดวกต่อการทำลาย เมื่อหมดความจำเป็นต้องใช้งาน

5) การยืมหนังสือ หมายถึง การยืมใช้หนังสือของสำนักงานที่เป็นหนังสือที่ยังไม่ส่งเก็บและหนังสือที่ส่งเก็บแล้วการยืมแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ การยืมหนังสือราชการภายในหน่วยงานเดียวกัน คือผู้ยืมจะต้องเป็นข้าราชการที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการนั้น หัวหน้าแผนกผู้ดำเนินการเรื่องนั้น และผู้อนุญาตให้ยืมต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการนั้น หัวหน้าแผนกขึ้นไป การยืมผู้มายืมและขอรับเรื่องต้องเป็นข้าราชการที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกองขึ้นไป และผู้อนุญาตให้ยืมต้องเป็นหัวหน้าราชการระดับกองขึ้นไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายห้ามมิให้บุคคลภายนอกยืมดูหรือคัดลอกหนังสือราชการเว้นแต่จะ ได้รับอนุญาตจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกองขึ้นไป

6) การทำลายหนังสือ หมายถึงการจัดหรือทำลายหนังสือที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์ มีความจำเป็นต้องเก็บรักษาเรื่องที่สำคัญ เพื่อประหยัดเนื้อที่ในการจัดเก็บและการดูแลรักษา

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ได้ให้ความสำคัญกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมาตรา 250 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี จึงได้กำหนดวิสัยทัศน์ในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาย่างยั่งยืน คือ “ชุมชนเข้มแข็ง สังคมคุณภาพ สู่มืองอัจฉริยะ” ซึ่งมีคำนิยาม ดังนี้

1) ชุมชนเข้มแข็ง หมายถึง ชุมชนที่ตระหนักถึงศักยภาพคน สามารถรวบรวมและดึงเอาทุนทางสังคม ทรัพยากรอันหลากหลายที่มีอยู่มาเป็นฐานของการพัฒนา และแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้ โดยการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ เริ่มจากชุมชนเอง

2) สังคมคุณภาพ หมายถึง คุณภาพชีวิตของประชาชน ความสามัคคีของคนในสังคม การมีส่วนร่วมต่างๆ รวมถึง การเสริมสร้างพลังทางสังคมในด้านเศรษฐกิจ สังคม ภายใต้อาณัติความเป็นอยู่ที่ดี

3) เมืองอัจฉริยะ หมายถึง เมืองที่ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ทันสมัยและชาญฉลาดเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ และการบริหารจัดการเมือง ลดค่าใช้จ่ายการใช้ทรัพยากรของเมืองและประชากรเป้าหมาย โดยเน้นการออกแบบ/การจัดการที่ดี การมีส่วนร่วมของภาคธุรกิจและภาคประชาชน ในการพัฒนาเมือง ภายใต้อาณัติการพัฒนาเมืองน่าอยู่ เมืองทันสมัย ให้ประชาชนในเมือง มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุข อย่างยั่งยืน

2. องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และกฎกระทรวง รวมทั้งกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในการบริหารงานให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและประเทศชาติจำเป็นต้องมีบุคลากรขับเคลื่อนการดำเนินงาน โดยอาศัยกฎหมายว่าด้วยการบริหารงานบุคคลของท้องถิ่นที่กำหนดแนวทางปฏิบัติไว้ ดังนี้

1) ประกาศคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.) เรื่อง มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับอัตราตำแหน่งและมาตรฐานของตำแหน่ง ลงวันที่ 22

พฤษภาคม 2544 และ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2558 ลงวันที่ 4 กันยายน 2558 กำหนดให้คณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.จ.) พิจารณากำหนดตำแหน่งข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดว่า จะมีตำแหน่งใด ระดับใด อยู่ในส่วนราชการใด จำนวนเท่าใด ให้คำนึงถึงภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ ลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติความยาก ปริมาณและคุณภาพของงาน ตลอดจนทั้งภาระค่าใช้จ่ายขององค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด จัดทำแผนอัตรากำลังของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด เพื่อใช้ในการกำหนดตำแหน่ง โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.จ.) ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่คณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.) กำหนด

2) คณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.) ได้มีมติเห็นชอบประกาศกำหนดการกำหนดตำแหน่งข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยกำหนดแนวทางให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด จัดทำแผนอัตรากำลังขององค์การบริหารส่วนจังหวัดเพื่อเป็นกรอบในการกำหนดตำแหน่งและการใช้ตำแหน่งข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยเสนอให้คณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.จ.) พิจารณาให้ความเห็นชอบ โดยกำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนอัตรากำลัง เพื่อวิเคราะห์อำนาจหน้าที่และภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัด วิเคราะห์ ความต้องการกำลังคน วิเคราะห์การวางแผนการใช้กำลังคน จัดทำกรอบอัตรากำลังและกำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการกำหนดตำแหน่งข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามแผนอัตรากำลัง 3 ปี

3) ประกาศคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.) เรื่อง มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานตำแหน่งลูกจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2556 และคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด จังหวัดลพบุรี (ก.จ.จ.ลพบุรี) ได้มีประกาศหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานตำแหน่งลูกจ้างประจำองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2556 ลงวันที่ 3 ธันวาคม 2556 ได้กำหนดตำแหน่งลูกจ้างและคุณสมบัติสำหรับตำแหน่งของลูกจ้างประจำขององค์การบริหารส่วนจังหวัด โดยกำหนดแยกกลุ่มตามลักษณะงาน และกลุ่มมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง

4) ประกาศคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.) เรื่อง มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับพนักงานจ้าง (ฉบับที่ ๓) ได้กำหนดให้ การกำหนดจำนวนและตำแหน่งพนักงานจ้าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดในส่วนราชการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำแผนอัตรากำลังขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เพื่อเป็นกรอบในการกำหนดตำแหน่ง และการใช้ตำแหน่งพนักงานจ้างองค์การบริหารส่วนจังหวัด แล้วเสนอให้คณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.จ.) พิจารณาให้ความเห็นชอบโดยให้จัดทำและกำหนดรวมไว้ในแผนอัตรากำลังข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด

5) คณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด จังหวัดลพบุรี (ก.จ.ลพบุรี) ในการประชุม ครั้งที่ 7/2557 เมื่อวันที่ 22 กรกฎาคม 2557 ได้ประกาศหลักเกณฑ์และเงื่อนไขเกี่ยวกับพนักงานจ้าง ฉบับที่ 3 เพื่อปรับอัตราค่าตอบแทนพนักงานจ้างให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลและ แนวทางการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ของงานและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตลอดจน เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการวางแผนอัตรากำลังอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ โดยให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2557 เป็นต้นไป

6) โดยมีโครงสร้างการแบ่งงานและระบบงาน ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ที่ชัดเจนเหมาะสมไม่ซ้ำซ้อน อันจะเป็นการประหยัดงบประมาณรายจ่ายขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี มีการกำหนดตำแหน่ง สายงาน การจัดอัตรากำลัง โครงสร้างส่วนราชการให้เหมาะสมกับภารกิจอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2540 และกฎกระทรวงรวมทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยมีคณะกรรมการข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.ลพบุรี) สามารถตรวจสอบการกำหนดตำแหน่งและการใช้ตำแหน่งข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง ว่าถูกต้องเหมาะสมกับภารกิจ อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบของส่วนราชการนั้นหรือไม่ และเป็นแนวทางในการดำเนินการวางแผนการพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ให้เหมาะสมสามารถวางแผนอัตรากำลังในการบรรจุและแต่งตั้งข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง เพื่อให้การบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี เกิดประโยชน์ต่อประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจตามอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความคุ้มค่า สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีการลดภารกิจและยุบเลิกภารกิจงานหรือหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การปฏิบัติภารกิจสามารถให้บริการสาธารณะ แก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี พร้อมมีการดำเนินการวางแผนการใช้อัตรากำลังบุคลากรให้เหมาะสม การพัฒนาบุคลากรได้อย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพและสามารถควบคุมภาระค่าใช้จ่ายด้านการบริหารงานบุคคล ให้เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

3. กรอบแนวคิดในการจัดทำแผนอัตรากำลัง 3 ปี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 – 2569 มีคณะกรรมการจัดทำแผนอัตรากำลัง 3 ปี ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ซึ่งประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี เป็นประธาน ปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี รองปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี หัวหน้าส่วนราชการ หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายใน เป็นกรรมการ ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ เป็นกรรมการและเลขานุการ มีหน้าที่จัดทำแผนอัตรากำลัง 3 ปี โดยมีขอบเขตเนื้อหาครอบคลุมในเรื่องต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1) การวิเคราะห์ภารกิจ อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ลพบุรี ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ตลอดจนกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องให้มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ นโยบายของรัฐบาล ยุทธศาสตร์ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น แผนพัฒนาจังหวัด นโยบายการบริหารของนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี และแผนพัฒนาท้องถิ่น ที่ต้องการพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรีให้เจริญ รวมถึงสภาพปัญหาในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี และพิจารณาว่าลักษณะงานในปัจจุบันที่ดำเนินการอยู่นั้นครบถ้วนและตรงตามภารกิจ อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบหรือไม่ อย่างไร ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี บรรลุผลตามพันธกิจและวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ จึงจำเป็นต้องจัดสรรอัตรากำลังตามหน่วยงานต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับเป้าหมายการดำเนินการ เพื่อให้เกิดการเตรียมความพร้อมในเรื่องแผนอัตรากำลังคนให้สามารถรองรับสถานการณ์ที่อาจเปลี่ยนแปลงไปในอนาคต

2) การกำหนดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในและการจัดระบบงาน เพื่อบรรลุภารกิจตามอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ ให้สามารถแก้ปัญหาของจังหวัดลพบุรีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) การวิเคราะห์ต้นทุนค่าใช้จ่ายของกำลังคน : Supply pressure เป็นการนำประเด็นค่าใช้จ่ายบุคลากรเข้ามาร่วมในการพิจารณา เพื่อการจัดการทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด กำหนดตำแหน่งในสายงานต่าง ๆ จำนวนตำแหน่ง และระดับตำแหน่ง ให้เหมาะสมกับภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ ปริมาณงาน และคุณภาพของงาน รวมทั้งสร้างความก้าวหน้าในสายอาชีพของกลุ่มงานต่าง ๆ โดยในส่วนนี้จะคำนึงถึง

3.1) การจัดระดับชั้นงานที่เหมาะสม ให้พิจารณาถึงต้นทุนต่อการกำหนดระดับชั้นงานในแต่ละประเภท เพื่อให้การกำหนดตำแหน่งและการปรับระดับชั้นงานเป็นไปอย่างประหยัดและมีประสิทธิภาพสูงสุด

3.2) การจัดสรรประเภทของบุคลากรส่วนท้องถิ่น ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง โดยหลักการแล้ว การจัดประเภทลักษณะงานไม่ถูกต้องจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพ และต้นทุนในการทำงานขององค์กร ดังนั้น ในการกำหนดอัตรากำลังข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นในแต่ละส่วนราชการจะต้องมีการพิจารณาว่าตำแหน่งที่กำหนดในปัจจุบันมีความเหมาะสมหรือไม่หรือควรเปลี่ยนลักษณะการกำหนดตำแหน่ง เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยภาระค่าใช้จ่ายด้านการบริหารงานบุคคลต้องไม่เกินร้อยละสี่สิบของงบประมาณรายจ่ายตามมาตรา 35 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

4) การวิเคราะห์กระบวนการและเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นการนำข้อมูลเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานตามกระบวนการจริง (Work process) ที่ผ่านมา เพื่อวิเคราะห์ปริมาณงานต่อบุคคลจริง โดยสมมติฐานที่ว่า งานใดที่ต้องมีกระบวนการและเวลาที่ใช้มากกว่าโดยเปรียบเทียบย่อมต้องใช้อัตรากำลังคนมากกว่า อย่างไรก็ตามในภาคราชการส่วนท้องถิ่นนั้นงานบางลักษณะ เช่น งานกำหนดนโยบายงานมาตรฐาน งานเทคนิคด้านช่าง หรืองานบริการบางประเภทไม่สามารถกำหนดเวลามาตรฐานได้ ดังนั้น การคำนวณเวลาที่ใช้ในกรณีของภาคราชการส่วนท้องถิ่นนั้นจึงทำได้เพียงเป็นข้อมูลเปรียบเทียบ (Relative Information) มากกว่าจะเป็นข้อมูลที่ใช้ในการกำหนดคำนวณอัตรากำลังต่อหน่วยงานจริงเหมือนในภาคเอกชน นอกจากนี้ก่อนจะคำนวณเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานแต่ละส่วนราชการจะต้องพิจารณาปริมาณงาน ลักษณะงาน ที่ปฏิบัติว่ามีความสอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานหรือไม่ เพราะในบางครั้ง อาจเป็นไปได้ว่างานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันมีลักษณะเป็นงานโครงการพิเศษ หรืองานของหน่วยงานอื่นก็มีความจำเป็นต้องมาใช้ประกอบการพิจารณาด้วย

5) การวิเคราะห์ผลงานที่ผ่านมาเพื่อประกอบการกำหนดกรอบอัตรากำลังเป็นการนำผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ของแต่ละส่วนราชการและพันธกิจขององค์กรมายึดโยงกับจำนวนกรอบอัตรากำลังที่ต้องใช้สำหรับการสร้างผลลัพธ์ที่พึงประสงค์ให้ได้ตามเป้าหมาย โดยสมมติฐานที่ว่าหากผลงานที่ผ่านมาเปรียบเทียบกับผลงานในปัจจุบันและในอนาคตมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ อาจต้องมีการพิจารณาแนวทางในการกำหนด/เกลี่ยอัตรากำลังใหม่ เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพและสนับสนุน การทำงานตามภารกิจของส่วนราชการและองค์กรอย่างสูงสุด

6) การวิเคราะห์ข้อมูลจากความคิดเห็นแบบ 360 องศา เป็นการสอบถามความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือนำประเด็นต่าง ๆ อย่างเรื่องการบริหารงาน งบประมาณ คน มาพิจารณาอย่างน้อยใน 3 ประเด็นดังนี้

6.1) เรื่องพื้นที่และการจัดโครงสร้างองค์กร เนื่องจากการจัดโครงสร้างองค์กร และการแบ่งงานในพื้นที่จะมีผลต่อการกำหนดกรอบอัตรากำลังเป็นอย่างมาก เช่น หากกำหนดโครงสร้างที่มากเกินไปจะทำให้เกิดตำแหน่งงานขึ้นตามมาอีกไม่ว่าจะเป็นงานหัวหน้าฝ่าย งานธุรการ สารบรรณและบริหารทั่วไปในส่วนราชการนั้น ซึ่งอาจมีความจำเป็นต้องทบทวนว่าการกำหนดโครงสร้างในปัจจุบันของแต่ละส่วนราชการนั้นมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด

6.2) เรื่องการเกษียณอายุราชการ เนื่องจากหลาย ๆ ส่วนราชการในปัจจุบันมีข้าราชการสูงอายุจำนวนมาก ดังนั้น อาจต้องมีการพิจารณาถึงการเตรียมการเรื่องกรอบอัตรากำลังที่จะรองรับการเกษียณอายุของข้าราชการ ทั้งนี้ ไม่ว่าจะเป็นการถ่ายทอดองค์ความรู้ การปรับตำแหน่งที่เหมาะสมขึ้นทดแทนตำแหน่งที่จะเกษียณอายุไป เป็นต้น

6.3) ความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการสอบถามจากเจ้าหน้าที่ภายในส่วนราชการและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับส่วนราชการนั้น ๆ ผ่านการส่งแบบสอบถามหรือการสัมภาษณ์ ซึ่งมุมมองต่าง ๆ อาจทำให้การกำหนดกรอบอัตรากำลังเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

7) การพิจารณาเปรียบเทียบกับกรอบอัตรากำลังขององค์กรอื่น ๆ กระบวนการนี้เป็นกระบวนการนำข้อมูลของอัตรากำลังในหน่วยงานที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกัน เช่น การเปรียบเทียบจำนวนกรอบอัตรากำลังของงานซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบคล้ายกัน โดยสมมติฐานที่ว่าแนวโน้มของการใช้อัตรากำลังของแต่ละองค์กรในลักษณะงานและปริมาณงานแบบเดียวกันน่าจะมีจำนวนและตำแหน่งคล้ายคลึงกันได้

8) องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี มีแผนการพัฒนาข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้าง ทุกคน ให้ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างน้อยคนละ 1 หลักสูตรต่อปี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รุ่งนภา เฟ่งรุ่งเรืองวงศ์ (2560) ซึ่งได้ศึกษา เรื่อง การปฏิบัติงานสารบรรณของบุคลากรในเทศบาลตำบลดอนยายหอม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อระดับการปฏิบัติงานสารบรรณของบุคลากรเทศบาลตำบลดอนยายหอม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐมโดยภาพรวม พบว่า มีการปฏิบัติงานสารบรรณอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ รองลงมา คือ ด้านการรับหนังสือ ด้านการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการ ด้านการทำลายหนังสือราชการ ส่วนด้านที่มีระดับต่ำที่สุดคือ ด้านการยืมหนังสือราชการ และแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณ แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการจัดทำหนังสือราชการ บุคลากรควรได้รับการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ด้านการจัดทำหนังสือราชการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการกระตุ้นความรู้ของบุคลากรต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ 2) ด้านการรับหนังสือราชการ บุคลากรควรลงรับหนังสือราชการให้ตรงเวลา ทันทีเมื่อได้รับหนังสือ และจัดทำเอกสารประกอบการปฏิบัติงานแจกกับบุคลากร เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทางเดียวกันและควรมีการนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการรับหนังสือราชการ 3) ด้านการส่งหนังสือราชการ บุคลากรควรส่งหนังสือให้ตรงเวลาตรวจสอบความถูกต้อง หากในกรณีที่ไม่มีผู้รับแทน ต้องหาทางอื่นที่จะทำให้ผู้รับได้รับหนังสือหรือข้อมูลให้เร็วที่สุด เช่น การโทรศัพท์ หรือ การส่ง E-mail เป็นต้น 4) ด้านการเก็บรักษาหนังสือหนังสือราชการ ควรมีการจัดเก็บหนังสือราชการให้เป็นหมวดหมู่ เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหา อาจจะมีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บ 5) ด้านการยืมหนังสือราชการ ในการยืมราชการ ควรเสนอขออนุมัติจากผู้บังคับบัญชาก่อนทุกครั้งและผู้ที่มีสิทธิยืมหนังสือได้ต้องผ่านการได้รับอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาทุกครั้ง ควรจัดทำทะเบียนในการยืม กำหนดเวลาคืนที่ชัดเจน

และต้องติดตามขอคืนเมื่อครบกำหนด 6) ด้านการทำลายหนังสือหนังสือราชการ ควรกำหนดขั้นตอนในการทำลายหนังสือราชการให้ชัดเจน และให้ถือปฏิบัติให้เป็นไปในทางเดียวกันทุกฝ่าย

บัวแก้ว อินทรา (2566) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาการบริหารงานธุรการของสถานศึกษาของโรงเรียนในเขตอำเภอลาดยาวตามหลักทฤษฎีธัมมิกัตสังวัตตนิกรม 4 โดยมีเพื่อศึกษาสภาพการบริหารงานธุรการสถานศึกษาของโรงเรียนในอำเภอลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ และเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานธุรการของสถานศึกษาของโรงเรียนในเขตอำเภอลาดยาว จังหวัดนครสวรรค์ ตามหลักทฤษฎีธัมมิกัตสังวัตตนิกรม 4 กลุ่มตัวอย่าง 268 คน โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ประกอบด้วย 2 ตอน คือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97 ในส่วนของแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานธุรการ ประกอบด้วย 1) ด้านรับ-ส่งหนังสือ เจ้าหน้าที่ธุรการควรติดต่อหน่วยงานโดยตรงทั้งการติดต่อสื่อสาร และการบริการ 2) ด้านร่างหนังสือ เจ้าหน้าที่ธุรการควรศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับการร่างหนังสือและการเรียบเรียงข้อความในหนังสือ 3) ด้านพิมพ์หนังสือ เจ้าหน้าที่ธุรการให้หมั่นฝึกฝนตนเองใฝ่เรียนทางด้านพิมพ์หนังสือ 4) ด้านผลิตสำเนาเอกสาร เจ้าหน้าที่ธุรการตรวจสอบตรวจสอบความถูกต้องฉบับจริง ฉบับร่าง และจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบ 5) ด้านจัดเก็บเอกสาร ผู้บริหารควรแนะนำวิธีการจัดเก็บเอกสาร เพื่อไม่ให้สูญหาย 6) ด้านบันทึกเสนอหนังสือ ควรจัดทำตามลำดับขั้นตอนให้ถูกต้อง 7) ด้านตรวจทานหนังสือ ผู้บริการควรส่งเสริมเจ้าหน้าที่ธุรการไปพัฒนาตนเองเกี่ยวกับการตรวจทานหนังสือ 8) ด้านการทำลายหนังสือ ผู้บริหารควรแนะนำให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมเพิ่มพูนความรู้ที่ถูกต้องตามหลักของสารบรรณ 9) ด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ผู้บริการควรกำหนดนโยบายเพื่อจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่จำเป็นต้องใช้และมีการบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง

สิทธิชัย วรโชติกำจร (2561) ซึ่งได้ศึกษา เรื่อง การพัฒนาระบบจัดเก็บและค้นคืนเอกสารสำหรับงานสารบรรณ และศึกษาความพึงพอใจในการใช้ระบบจัดเก็บและค้นคืนเอกสารสำหรับงานสารบรรณ โดยเน้นการศึกษา 4 ด้าน คือ 1) ด้านขั้นตอนกระบวนการ 2) ด้านเนื้อหา 3) ด้านประสิทธิภาพและความปลอดภัย 4) ด้านความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยทำการทดสอบกับผู้ใช้งานระบบงานสารบรรณของวิทยาลัยนวัตกรรมการสื่อสารสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยทำการคัดเลือกแบบเจาะจง จำนวน 10 คน ซึ่งผลการประเมินความพึงพอใจต่อระบบโดยรวมในส่วนของผู้ใช้งานอยู่ในระดับ ดีมาก ($\bar{X} = 4.55$, $SD = 0.41$)

สุภาวรรณ หวานแก้ว (2567) ซึ่งได้ศึกษาการวิจัยเชิงปฏิบัติการพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณของครูโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการสุราษฎร์ธานีสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์ธานี ชุมพร โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการปฏิบัติงาน

สารบรรณของครู เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณของครู และเพื่อประเมินผลการพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณของครู กลุ่มเป้าหมายครูผู้ปฏิบัติหน้าที่งานสารบรรณ จำนวน 24 คน มีผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือจำนวน 5 คน เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ 1) แบบสอบถามสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของครู 2) แบบนิเทศติดตามผลการปฏิบัติงานสารบรรณ 3) แบบสังเกตพฤติกรรมการเข้าร่วมการประชุมเชิงปฏิบัติการ 4) แบบประเมินทักษะการปฏิบัติงานสารบรรณ 5) แบบประเมินความพึงพอใจการประชุมเชิงปฏิบัติการ 6) แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานสารบรรณของครู ในค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ ผลการศึกษาพบว่า 1) สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของครู มีปัญหาอยู่ในระดับมาก โดยมีปัญหามากที่สุดในเรื่อง การรับหนังสือราชการ รองลงมาคือ การจัดทำหนังสือราชการ การทำลายหนังสือราชการ การยืมหนังสือราชการ การส่งหนังสือราชการ และการเก็บรักษาหนังสือราชการ 2) การพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณของครู ใช้วิธีการประชุมเชิงปฏิบัติการและการนิเทศติดตาม 3) ผลการประเมินการพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณของครู พบว่า ผลการทดสอบความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณหลังการประชุมเชิงปฏิบัติการสูงกว่าก่อนการประชุม ผลการประเมินทักษะการปฏิบัติงานสารบรรณของครู โดยภาพรวม อยู่ในระดับ มีทักษะมาก และผลการประเมินความพึงพอใจของครูผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ มีความพึงพอใจต่อการพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณภาพรวม อยู่ในระดับมาก

ณัฐณิพัฏฐ ไพศาลธรา (2567) ซึ่งได้ศึกษาการบริหารงานสารบรรณในยุคดิจิทัล สำหรับสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 ผลการวิจัยพบว่า 1) สภาพการบริหารงานตามขอบเขตงานสารบรรณทั้ง 6 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ ปัญหาการบริหารงานและการดำเนินงานสารบรรณในยุคดิจิทัลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีปัญหามากที่สุด คือ ด้านกระบวนการบริหารและการดำเนินงานสารบรรณที่ไม่ชัดเจน 2) สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 มีการบริหารงานที่ใกล้เคียงกับองค์กรที่เป็นเลิศ อย่างไรก็ตาม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5 ยังขาดคู่มือการบริหารงานสารบรรณ และขาดการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานสารบรรณอย่างเป็นระบบ และ 3) กระบวนการบริหารงานสารบรรณในยุคดิจิทัล เป็นการใชระบบสนับสนุนการบริหารจัดการ AMSS++ ในการบริหารงานสารบรรณ โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานที่สอดคล้องกับกระบวนการบริหาร POLC ประกอบด้วย การวางแผนการบริหารงานสารบรรณในยุคดิจิทัล การจัดการองค์การด้านการบริหารงานสารบรรณในยุคดิจิทัล การเป็นผู้นำการบริหารงานสารบรรณในยุคดิจิทัล และการควบคุมการปฏิบัติงานสารบรรณในยุคดิจิทัล ทั้งนี้ ผลการประเมินกระบวนการบริหารงานสารบรรณในยุคดิจิทัล พบว่า มีความเหมาะสมและความเป็นไปได้อยู่ในระดับมากที่สุด และผลการทดลองใช้กระบวนการบริหารงานสารบรรณในยุคดิจิทัล พบว่า ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการบริหารงานสารบรรณในยุคดิจิทัลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

ภัทรลดา วรพันธ์ (2563) ซึ่งได้ศึกษาแนวทางการยกระดับการให้บริการงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์สู่ความเป็นเลิศ ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการลงภาคสนามเก็บแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling random) จำนวน 180 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ ข้าราชการบำนาญ พนักงานสถาบัน ลูกจ้างชั่วคราว เงินรายได้ พนักงานคณะ/ลูกจ้างคณะ ข้าราชการบำนาญเกษียณอายุราชการ พนักงานบริษัท ผู้ประกอบการร้านค้า และอาชีพอื่นๆ วิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความถี่ (Frequency) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม (Independent Samples T-test) ค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม (One way ANOVA) ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป (Correlation Analysis) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 76.70 กึ่งหนึ่งเป็นพนักงานสถาบัน คิดเป็นร้อยละ 50.00 เกินกว่ากึ่งหนึ่งจบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.00 และกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากที่สุดอยู่ในระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 36.70 มีอายุการทำงาน 6-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.90 กลุ่มงานที่มีผู้รับบริการบ่อยที่สุดคือ กลุ่มงานการเงิน และกลุ่มตัวอย่างใช้บริการมากที่สุดเป็นประจำทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 35.00 ปัจจัยด้านความพึงพอใจ ภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ เป็นผลมาจากการได้รับบริการจากบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่มีความเป็นมิตร มีมนุษยสัมพันธ์ ยิ้มแย้ม มีความเอาใจใส่รวมถึงการแสดงออกถึงความเต็มใจในการให้บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ ปัจจัยด้านความคาดหวัง ผู้รับบริการมีความคาดหวังจากการได้รับบริการอยู่ในระดับสูงสุด คือ ในด้านสภาพแวดล้อมในการบริการ รองลงมาคือ ด้านความสะดวกในการให้บริการ ทั้งนี้เป็นผลมาจากความต้องการใช้บริการที่มีสถานที่ให้บริการสะอาด น่าใช้บริการ มีบรรยากาศที่ดี มีที่พักระหว่างรอรับบริการ และภายในสำนักงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ซึ่งช่องว่างในการพัฒนากระบวนการทำงาน ได้แก่ การบริการด้านแบบฟอร์มในการให้บริการที่ทันสมัย รองลงมาคือ ขั้นตอนการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว และผู้รับบริการได้รับการบริการเสร็จตามกรอบเวลา ตามลำดับ

ศุรินภา หงษ์จันทร์ (2566) ซึ่งศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบงานธุรการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร: กรณีศึกษาคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม และศึกษาความต้องการในการพัฒนาระบบงานธุรการคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรและนักศึกษาคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จำนวน 294 คน ผู้วิจัยพบผลที่สำคัญดังนี้ 1) ปัญหาการพัฒนาระบบงานธุรการ โดยรวมอยู่ในระดับ

ปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการศึกษาดูงาน ด้านการส่งเสริมด้านวิชาการ ด้านการศึกษาต่อ ด้านการปฐมนิเทศ และด้านการฝึกอบรม ตามลำดับ 2) ความต้องการพัฒนาศักยภาพด้านงานธุรการ เรียงลำดับความต้องการจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการบริหารงานธุรการ รองลงมา คือ ด้านการให้บริการ ด้านระบบเอกสาร และด้านการวางแผนงานธุรการ ตามลำดับ และ 4) แนวทางการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุน ได้แก่ ควรมีการจัดอบรม การสัมมนา ในการให้ความรู้อย่างต่อเนื่อง และพัฒนาหลักสูตรให้ตรงกับการปฏิบัติงานในแต่ละส่วนให้ชัดเจน และพัฒนาหลักสูตรการอบรมให้ทันสมัย สนับสนุนกับบุคลากรที่ต้องการเรียนรู้ เพื่อเพิ่มทักษะความชำนาญในการทำงานและควรมีการวางแผนการทำงาน มีการประเมินผลการทำงานอย่างสม่ำเสมอ ควรมีการติดตามงานอย่างมีระเบียบ มีการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน โดยการให้ค่าชมเชย หรือการให้ผลตอบแทนกับบุคลากรที่ทำงานเก่ง

สดใส เลิศเดช (2562) ซึ่งศึกษาการพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จำนวน 297 คน ซึ่งได้มาจากการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ 2) เพื่อพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ระดับสภาพปัญหาด้านการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารงานทั่วไป คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ระดับสภาพปัญหา คือปานกลาง และการพัฒนาเล่มคู่มือการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น ประเด็นการปรับปรุงแก้ไขเล่มคู่มือการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณ โดยประเด็นจะเกี่ยวข้องกับการพิมพ์ผิด ข้อความสลับซับซ้อน รูปแบบของเล่มคู่มือยังไม่สมบูรณ์จึงต้องมีการปรับปรุงแก้ไขในรายละเอียดของเล่มคู่มือ

สุภาพ ใจเที่ยง (2560) ซึ่งศึกษาในเรื่อง การศึกษาปัญหาและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน สารบรรณของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสารบรรณของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ใน 4 ด้าน คือ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการกองช่าง จำนวน 44 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามสภาพปัญหาและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสารบรรณ ผลการศึกษาพบว่า

1. ปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัด นครราชสีมา ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย=3.50) โดยปัญหาด้านการทำลาย หนังสือราชการมีปัญหามากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.27) รองลงมาได้แก่ ปัญหาด้านการเก็บรักษาและการยืม หนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย=3.63) ส่วนด้านที่มีปัญหาน้อยที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านการรับส่งหนังสือ ราชการ (ค่าเฉลี่ย=3.01) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1.1 ด้านการจัดทำหนังสือราชการ โดยภาพรวมมีปัญหอยุ่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย=3.09) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาการบันทึกเสนอเรื่องต้องผ่านผู้รับผิดชอบหลาย ขั้นตอนมีปัญหามากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.11) รองลงมาได้แก่ ปัญหาผู้จัดทำหนังสือราชการ ขาดความรู้ และทักษะในการร่างหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย=3.16) และปัญหาที่พบน้อยที่สุด คือ ปัญหาในการใช้ ถ้อยคำ สำนวนในการร่างหนังสือราชการไม่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย=2.68)

1.2 ด้านการรับส่งหนังสือราชการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย= 3.01) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาการขาดยานพาหนะและเจ้าหน้าที่ในการรับส่งหนังสือ ราชการมีปัญหามากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.32) รองลงมาได้แก่ ปัญหาความถูกต้องของการพิจารณาแยก เรื่องเพื่อจ่ายหนังสือให้แก่ ผู้รับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย=3.36) และปัญหาที่พบน้อยที่สุด คือ ปัญหาหนังสือ ราชการเกิดการสูญหายระหว่างการนำส่ง (ค่าเฉลี่ย=2.07)

1.3 ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.63) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาการขาดสถานที่ใช้ในการเก็บหนังสือ ราชการโดยเฉพาะมีปัญหามากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.32) รองลงมาได้แก่ ปัญหาการขาดการทำบัญชี ในการจัดเก็บหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย=4.27) และปัญหาที่พบน้อยที่สุด คือ ปัญหาการสูญหายของ หนังสือราชการระหว่างการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย=2.41)

1.4 ด้านการทำลายหนังสือราชการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=4.27) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาขาดการทำบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอทำลายมีปัญหามาก ที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.45) รองลงมาได้แก่ ปัญหาขาดการสำรวจหนังสือราชการที่ครบอายุการเก็บรักษา (ค่าเฉลี่ย=4.34) และปัญหาที่พบน้อยที่สุด คือ ปัญหาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจใน ระเบียบฯ ว่าด้วยเรื่องการทำลายหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย=4.14)

2. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสารบรรณ มีดังนี้

2.1 ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี สมัยใหม่ ลดขั้นตอนการเสนอหนังสือ ควรส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการร่างหนังสือราชการ เพื่อให้เกิดความชำนาญและมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น ควรกำหนดรูปแบบมาตรฐานให้ชัดเจนใน การจัดทำหนังสือราชการให้เป็นแนวทางเดียวกัน และควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณให้ทุกคน

2.2 ด้านการรับส่งหนังสือราชการ ควรมีระบบการจัดส่งหนังสือที่ดีและควรให้ทันเวลา ควรจัดประชุมอบรมบุคลากรของหน่วยงานให้มีความเข้าใจตรงกัน จัดระบบการรับส่งหนังสือราชการให้เป็นระบบมากยิ่งขึ้น จัดส่งหนังสือราชการตามลำดับชั้นความเร็วให้ถึงมือผู้รับโดยเร็วที่สุด และตรวจสอบความเรียบร้อยก่อนนำส่งหนังสือราชการ

2.3 ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ ควรจัดให้บุคลากรไปศึกษาดูงานในหน่วยงานอื่น ๆ ที่ได้รับรางวัลด้านการเก็บเอกสาร เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนและนำวิธีการใหม่ๆ มาปรับปรุงใช้ในหน่วยงาน ควรจัดหาสถานที่ในการเก็บเอกสาร ควรจัดเก็บหนังสือให้เป็นระบบที่ดี เป็นหมวดหมู่ เพื่อความสะดวกแก่การค้นหา ควรจัดให้มีระบบการยืมหนังสือราชการ และควรจัดให้มีการทำบัญชีในการจัดเก็บหนังสือราชการ

2.4 ด้านการทำลายหนังสือราชการ ควรจัดส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับขั้นตอนการทำลายหนังสือราชการ เพื่อให้เกิดความรู้และความเข้าใจเพิ่มมากขึ้น ควรจัดให้มีการทำลายหนังสือราชการทุกปี และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการทำลายหนังสือราชการโดยเฉพาะ

จิรสุดา สุขสำอางค์ (2563) ซึ่งศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานสารบรรณ กองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่มารับบริการงานสารบรรณกองคลัง 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ต่อการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง 3) เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จำนวน 298 คน โดยการสุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติอนุมาน ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในการบริการงานสารบรรณกองคลัง ทั้งในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการรับบริการงานสารบรรณกองคลัง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ที่มี เพศ ระดับการศึกษา และตำแหน่งที่ต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการบริการงานสารบรรณกองคลังไม่แตกต่างกัน แต่ผู้ที่มีอายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการบริการงานสารบรรณกองคลัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

สุทธาสินี คำสนอง, อภิสิทธิ์ สมศรีสุข และวาโรเพ็งสวัสดิ์ (2562) ซึ่งศึกษาการพัฒนาแบบการบริหารงานสารบรรณของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา บึงกาฬ วัตถุประสงค์ 1) เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารงานสารบรรณของโรงเรียน 2) เพื่อตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบการบริหารงานสารบรรณของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา บึงกาฬ ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการบริหารงานสารบรรณของโรงเรียนมี 4

องค์ประกอบ คือ 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารงานสารบรรณ 2) ขอบข่ายงานสารบรรณ 3) กระบวนการพัฒนางานสารบรรณ 4) เป้าหมายการบริหารงานสารบรรณ และผลการตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบการบริหารงานสารบรรณของโรงเรียน พบว่ามีความเหมาะสมในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ตาราง 3 แสดงกรอบในการศึกษาสภาพปัญหาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณ

ชื่อผู้แต่ง	วิธีดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่ม	เครื่องมือ ที่ใช้	ตัวแปรที่ ใช้ศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
1. รุ่งนภา เฟ่งรุ่งเรืองวงศ์ (2560) การปฏิบัติงาน สารบรรณของบุคลากร ในเทศบาลตำบลดอน ยายหอม อำเภอเมือง นครปฐม จังหวัดนครปฐม	วิเคราะห์โดยใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ข้าราชการ พนักงานจ้าง	แบบสอบถาม	<u>ตัวแปรอิสระ</u> -เพศ อายุ -การศึกษา -ตำแหน่ง <u>ตัวแปรตาม</u> -ด้านการจัดทำหนังสือ -ด้านการรับหนังสือ -ด้านการส่งหนังสือ -ด้านการเก็บรักษาหนังสือ -ด้านการยืมหนังสือ -ด้านการทำลายหนังสือ	การปฏิบัติงานสารบรรณอยู่ใน ระดับดีมากในส่วนด้านที่อยู่ใน ระดับดีมากในส่วนระดับที่ ต่ำสุดด้านการยืมหนังสือ ราชการและควรมีการกำหนด ขั้นตอนในการทำลายหนังสือ ราชการให้ชัดเจนและให้ถือ ปฏิบัติให้เป็นในทางเดียวกัน ทุกฝ่าย

ตาราง 3 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีดำเนิน การวิจัย	กลุ่มตัวอย่าง และวิธีการสุ่ม	เครื่องมือ ที่ใช้	ตัวแปรที่ ใช้ศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
2. ภัทรลดา วรพันธ์ (2563)	คำร้อยละ	ข้าราชการ	แบบสอบถาม	เพศ อายุ การศึกษา	ส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการ
แนวทางการยกระดับการ	ค่าเฉลี่ย และ	ข้าราชการบำนาญ	แบบสัมภาษณ์	ตำแหน่ง	ฝึกอบรม การพัฒนาภายใน
ให้บริการงานสารบรรณ	ค่าเบี่ยงเบน	พนักงานสถาบัน		<u>ตัวแปรตาม</u>	หน่วยงานให้มีความทันสมัย
ของกองคลังและพัสดุ	มาตรฐาน	ลูกจ้างชั่วคราว		-ความคาดหวังต่อการ	มากยิ่งขึ้น
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร	ค่าความถี่			ให้บริการงานสารบรรณ	
ศาสตร์สู่ความเป็นเลิศ				-แนวทางการยกระดับการให้	
				บริการงานสารบรรณ	

ตาราง 3 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้	ตัวแปรที่ใช้ศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
3. บัวแก้ว อินทรา (2566)	คำร้อยละ	ผู้บริหารสถานศึกษา	แบบสอบถาม	<u>ตัวแปรอิสระ</u>	แต่ละแห่งมีความแตกต่าง
การศึกษาการบริหารงาน	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต	หัวหน้าฝ่าย	และ แบบ	เพศ อายุ การศึกษา	กันในด้านสภาพพื้นที่ปัจจัย
ธุรการของสถานศึกษาของ	ค่าส่วนเบี่ยงเบน	ครูผู้สอน	สัมภาษณ์	ระดับการศึกษา	ที่มีผลต่อการพัฒนาวิชาการ
โรงเรียนในเขตอำเภอลาด	มาตรฐาน	เจ้าหน้าที่ธุรการ		ประสบการณ์ในการทำงาน	ฝึกอบรมไม่มีมาตรการการ
ยาวตามหลักทฤษฎีธัมมิกัต				<u>ตัวแปรตาม</u>	จัดเก็บที่แน่นอนไม่มีระบบ
สังวัตตนิทธรรม 4				-ด้านระบบสารสนเทศ	ในการเยี่ยมเอกสารขาดความ
				อิเล็กทรอนิกส์	
				-ด้านการรับ-ส่งหนังสือ	ชัดเจนและไม่มีความต้องการ
				-ด้านการร่างหนังสือ	
				-ด้านการจัดเก็บเอกสาร	
				-ด้านการทำลายหนังสือ	

ตาราง 3 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้	ตัวแปรที่ใช้ศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
4. สุริพร สุวรรณชาติ, เมธี ดิสวัสดิ์, และเสาวรส ยิ่งวรรณะ (2562) การพัฒนาตัวบ่งชี้การประเมิน ผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงาน ธุรการ ระดับปฏิบัติงานสังกัด องค์การบริหารส่วนจังหวัด	วิเคราะห์ สังเคราะห์ เอกสาร	ผู้ปฏิบัติงาน ธุรการ	แบบสัมภาษณ์	<u>ตัวแปรอิสระ</u> เพศ อายุ การศึกษา <u>ตัวแปรตาม</u> -ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ -ด้านการยึดมั่นความถูกต้อง -ด้านเข้าใจในระบงงาน -ด้านการทำงานเป็นทีม -ด้านความละเอียดรอบคอบ	ผู้อำนวยการกองและหัวหน้า ฝ่ายมีความคิดเห็นต่อการใช้ตัว บ่งชี้และเกณฑ์การประเมินผล การปฏิบัติงานด้านการใช้ประ โยชน์ ด้านความเป็นไปได้ ด้าน ความเหมาะสม ด้านความแม่นยำ อยู่ในระดับมาก
5. วุฒิพงษ์ เชื้อนดิน, สิทธวรรต รอบรู้ (2560) การพัฒนา ระบบสารสนเทศหนังสือ ราชการต้นแบบสำหรับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน	บุคลากรในองค์ องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในเขต จังหวัดพระนคร ศรีอยุธยา	แบบสอบถาม แบบประเมิน ประสิทธิภาพ	<u>ตัวแปร</u> -ระบบสารสนเทศหนังสือราชการ ระบบโดยผู้เชี่ยวชาญด้านเทคนิค -แบบประเมินประสิทธิภาพ ระบบสารสนเทศ -แบบความพึงพอใจต่อการ ใช้งานระบบสารสนเทศ	ผลการพัฒนา การทดลองใช้ ที่พัฒนาขึ้นมีประสิทธิภาพอยู่ใน ในระดับดีมาก

ตาราง 3 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้	ตัวแปรที่ใช้ศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
6. สุภาวรรณ หวานแก้ว (2567)	คำร้อยละ	ผู้บริหาร	แบบสอบถาม	เพศ	บททดสอบความรู้เกี่ยวกับงาน
การวิจัยเชิงปฏิบัติการพัฒนา	ค่าเฉลี่ย	ครูและ	แบบสังเกตพฤติกรรม	อายุ	สารบรรณหลังการประชุมเชิง
การปฏิบัติงานสารบรรณ	และส่วนเบี่ยง	บุคลากรทางการ	แบบประเมินทักษะ	การศึกษา	ปฏิบัติการสูงกว่าก่อนการ
ของครูโรงเรียนเตรียมอุดม	เบนมาตรฐาน	ศึกษาโรงเรียน	แบบประเมินความพึงพอใจ	<u>ตัวแปรตาม</u>	ประชุมผลการประเมินทักษะ
ศึกษาพัฒนาการสุราษฎร์		เตรียมอุดมศึกษา	แบบทดสอบความรู้	-การจัดทำหนังสือราชการ	การปฏิบัติงานสารบรรณของ
ธานีสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่		พัฒนาการสุราษฎร์ธานี		-การรับหนังสือราชการ	ครู โดยภาพรวม อยู่ในระดับ มี
การศึกษามัธยมศึกษาสุราษฎร์				-การส่งหนังสือราชการ	ทักษะมากและผลการประเมิน
ธานี ชุมพร				-การเก็บรักษาหนังสือราชการ	ความพึงพอใจของครูผู้ปฏิบัติ
				-การยืมหนังสือราชการ	งานสารบรรณ มีความพึงพอใจ
				-การทำลายหนังสือราชการ	ต่อการพัฒนาการปฏิบัติงาน
					สารบรรณภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ตาราง 3 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้	ตัวแปรที่ใช้ศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
7. สุภาพ ใจเที่ยง (2560)	ค่าเฉลี่ย	เจ้าหน้าที่ธุรการ	แบบสอบถาม	<u>ตัวแปร</u>	ความต้องการในการพัฒนา
การศึกษาปัญหาและแนวทาง	ค่าส่วนเบี่ยงเบน	กองช่าง	แบบสัมภาษณ์	-ด้านการจัดทำหนังสือ	ในงานด้านงานสารบรรณ
การเพิ่มประสิทธิภาพการ	มาตรฐาน			-ด้านการส่งหนังสือ	จัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่
ปฏิบัติงาน สารบรรณของ				-ด้านการเก็บรักษาหนังสือ	เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้าน
ของกองช่าง อบจ. นครราชสีมา				-ด้านการทำลายหนังสือ	งานสารบรรณ
8. จิรสุตา สุขสำอางค์ (2563)	เชิงปริมาณ	การสุ่มตัวอย่าง		เพศ อายุ	ระดับความพึงพอใจในการบริการ
แนวทางการพัฒนาการ	เชิงคุณภาพ	ตามคณะและ		ระดับการศึกษา	งานสารบรรณกองคลัง ทั้งใน
ให้บริการงานสารบรรณ	ในภาพรวม	หน่วยงาน		ระยะเวลาการในการปฏิบัติงาน	ภาพรวมและรายด้าน อยู่ใน
กองคลัง มหาวิทยาลัย	วิเคราะห์			ตำแหน่ง	ระดับมากผลการเปรียบเทียบ
เทคโนโลยีราชมงคล	และสร้างข้อสรุป			<u>ตัวแปรตาม</u>	ระดับ
ธัญบุรี				-ความพึงพอใจของบุคลากรฯ	
				-แนวทางการพัฒนาการให้บริการ	
				งานสารบรรณกองคลังฯ	

ตาราง 3 (ต่อ)

ชื่อผู้แต่ง	วิธีดำเนินการวิจัย	กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่ม	เครื่องมือที่ใช้	ตัวแปรที่ใช้ศึกษา	ผลการศึกษาที่ได้
9. นัฏฐิยา คำสุข (2562) ประสิทธิภาพการบริหาร งานด้านธุรการของสำนัก งานเขต : กรณีศึกษา สำนักงานเขตบางรัก	ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน	เจ้าหน้าที่ธุรการ นักจัดการงานทั่วไป	แบบสัมภาษณ์	<u>ตัวแปรตาม</u> -วิธีและแนวทางบริหารงาน ธุรการ -ปัญหาและอุปสรรคในการ	ควมมีการจัดอบรมการวางแผน มีการสร้างแรงจูงใจในการ ทำงานรวมถึงนาระบบเทคโนโลยี เข้ามาเพื่อเพิ่มประสิทธิ
10. สุธาสินี คำสนอง, อภิสิทธิ์ สมศรีสุข, และวาโร เพ็งสวัสดิ์ (2562) การพัฒนารูปแบบ การบริหารงานสารบรรณ ของโรงเรียนในสังกัดสำนัก งานเขตพื้นที่การศึกษาประถม ศึกษาปทุมธานี	ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยง เบนมาตรฐาน	เจ้าหน้าที่ธุรการ อาจารย์ เจ้าหน้าที่บุคลากร	แบบสอบถาม	<u>ตัวแปรอิสระ</u> เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ ระยะเวลาการทำงาน <u>ตัวแปรตาม</u> -ปัจจัยที่ส่งผลต่อการ บริหารงานสารบรรณ -ขอบข่ายงานสารบรรณ -เป้าหมายการบริหารงานสารบรรณ -กระบวนการพัฒนางานสารบรรณ	1.รูปแบบการบริหารงานสาร บรรณมี 4 องค์ประกอบ 2.ผลการตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบการบริหารงาน สารบรรณมีความเหมาะสมใน ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

[illegible]

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) ประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการให้เจ้าหน้าที่ธุรการงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม และ แบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ธุรการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี จำนวน 64 คน และหัวหน้าจากส่วนราชการทั้ง 9 ส่วนราชการ จำนวน 9 คน ประกอบด้วย

สำนักปลัด	จำนวน 14 คน	กองสาธารณสุข	จำนวน 8 คน
สำนักงานเลขาฯ	จำนวน 9 คน	กองการศึกษาฯ	จำนวน 7 คน
กองยุทธศาสตร์ฯ	จำนวน 7 คน	หน่วยตรวจสอบฯ	จำนวน 1 คน
กองคลัง	จำนวน 6 คน	กองการเจ้าหน้าที่	จำนวน 4 คน
กองช่าง	จำนวน 8 คน		

เนื่องด้วยมีเจ้าหน้าที่ธุรการและ หัวหน้าส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี จำนวน 73 คน ผู้วิจัยจึงมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ธุรการเชิงปริมาณ (แบบสอบถาม) จำนวน 64 คน และเชิงคุณภาพ (สัมภาษณ์) จำนวน 9 คน โดยใช้เกณฑ์การเจาะจงจากส่วนราชการแต่ละหน่วยงาน ๆ ละ 1 คน ใช้วิธีคัดเลือกแบบเจาะจงหัวหน้าส่วนราชการจากส่วนราชการทั้งหมด 9 ส่วนราชการ

ตาราง 5 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (เจ้าพนักงานธุรการ , หัวหน้าส่วนราชการ)

รายการ	จำนวนเจ้าหน้าที่ธุรการ	จำนวนหัวหน้าส่วน	ยอดรวม
ข้าราชการ	41	-	41
ลูกจ้างประจำ	4	-	4
พนักงานจ้าง	19	-	19
หัวหน้าส่วนราชการ	-	9	9
ยอดรวมทั้งสิ้น	64	9	73

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed Method) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ความถี่ ร้อยละ โดยการศึกษา เอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้ครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ในการศึกษาตามกรอบแนวคิดของ ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การวิจัยเชิงปริมาณ

ใช้แบบสอบถามเพื่อศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงาน ด้านธุรการและงานสารบรรณ ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี โดยแบบงออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปที่เป็นลักษณะของกลุ่มตัวอย่างบุคลากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงานธุรการและงานสารบรรณ จำนวน 5 ข้อ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 สภาพปัญหาของผู้ปฏิบัติงานด้านงานธุรการและงานสารบรรณ แบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับหนังสือราชการ ด้านการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการ ด้านการยืมหนังสือราชการ ด้านการทำลายหนังสือราชการ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมี 5 ระดับ ตามแบบของ ลิเคิร์ท (Likert, 1961)

5 หมายถึง มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด

4 หมายถึง มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับมาก

3 หมายถึง มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

2 หมายถึง มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย

1 หมายถึง มีสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

แบบสัมภาษณ์โดยใช้เกณฑ์การเจาะจงหัวข้อส่วนราชการจากส่วนราชการทั้งหมด 9 ส่วนราชการ แบ่งเป็นส่วนราชการละ 1 คน เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

3. ขั้นตอนการพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย ดังนี้

(1) ศึกษาเอกสารและบทความที่เกี่ยวข้องกับกรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

(2) ศึกษารูปแบบและการนำไปใช้ของเครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัยจากหนังสือเอกสาร บทความ วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาแบบสอบถามให้เหมาะสมกับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

(3) นำข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้ามาประมวลผล เพื่อกำหนดโครงสร้างและขอบเขตของเครื่องมือให้ครอบคลุมกับเนื้อหาในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ในทุกตัวแปรที่ผู้วิจัยสนใจศึกษา

การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยามและเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2) สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่จากนั้นนำไปให้ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาสิตา เกิดผล ประสพศักดิ์ อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3) นำแบบสอบถามฉบับร่างที่แก้ไขปรับปรุงแล้ว ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา โดยพิจารณาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item – Objective Congruence: IOC) ซึ่งแปลความหมายของคะแนน ดังนี้

- +1 เมื่อแน่ใจข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 0 เมื่อไม่แน่ใจข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ประกอบด้วย

1) อาจารย์ ดร.อังคณา อุดมพันธ์ ตำแหน่ง : หัวหน้าสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

2) นางสาวเกษร หนูดำ ตำแหน่ง : นักบริหารงานทั่วไป ระดับต้น

3) นายณัฐชนน เสือพันธ์เจริญ ตำแหน่ง : วิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

ได้ค่าความสอดคล้องระหว่าง 0.67 – 1.00 ถือว่าแบบสอบถามมีความเที่ยงตรงในเนื้อหาสามารถนำไปใช้วัดตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้

4) การตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่แก้ไขและผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงแล้วไปทำการทดสอบใช้ (Try out) กับเทศบาลเมืองเขายายมอด เทศบาลตำบลท่าศาลา เทศบาลตำบลเขาพระงาม องค์การบริหารส่วนตำบลดอนโพธิ์ องค์การบริหารส่วนตำบลโก่งธนู องค์การบริหารส่วนตำบลตะลุง ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาทดสอบความเชื่อมั่น โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สูตรของ Cronbach's Alpha (Cronbach, 1990) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.870 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือ และสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

5) จากนั้นนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงสมบูรณ์แล้วไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

เชิงปริมาณ

โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแจกแบบสอบถามเจ้าหน้าที่ธุรการ ที่เป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างทั่วไป ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี โดยมีการแจกแบบสอบถามทั้งหมด 64 ชุด

เชิงคุณภาพ

โดยดำเนินการสัมภาษณ์หัวหน้าส่วนราชการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี จำนวน 9 คน แบ่งเป็นส่วนราชการละ 1 คน โดยใช้เกณฑ์การเจาะจงหัวหน้าส่วนราชการจากส่วนราชการทั้งหมด 9 ส่วนราชการ เพื่อศึกษาสภาพปัญหา และแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 6 สัปดาห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1) สภาพปัญหาของการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2) แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณ ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณซึ่งในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาจัดทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับใช้ในการวิจัย โดยมีขั้นตอนของการวิจัย ดังนี้

1) มีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ก่อนนำมาลงรหัสและให้คะแนนตามน้ำหนักแต่ละข้อ

2) มีการนำมาบันทึกข้อมูลในคอมพิวเตอร์ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

3) ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

4) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำผลจากการคำนวณมาวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์และการวิจัยต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์โดยการนำแบบสัมภาษณ์รายบุคคล แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพตามกรอบแนวคิดที่ได้กำหนดไว้เป็นแนวทางของการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

1) การวิเคราะห์จำแนกข้อมูล (Typological Analysis) คือการจำแนกข้อมูลเป็นชนิดต่างๆ ที่เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

2) ทำการวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic Induction) เป็นวิธีการสร้างข้อมูลที่เป็นรูปธรรมที่สามารถมองเห็น เช่น การปฏิบัติ รูปแบบ หลักฐานอื่นๆ ที่ร่วมกันกระทำขึ้นโดยมีผลประโยชน์ร่วมกัน

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

(1) เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งประสบการณ์ปฏิบัติงาน โดยหาค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage)

(2) เพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหาของผู้ปฏิบัติงานด้านงานธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1) ใช้สถิติพรรณนา (Description Statistics) ในการวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณ คือค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเฉลี่ยประชากร (Sigma)

1.1) ค่าร้อยละ (Percentage) มีสูตรดังนี้ (สุภาวรรณ หวานแก้ว, ญาณิศา บุญจิตร, และจิรศักดิ์ แซ่ไคว้, 2567)

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ

F แทน ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

n แทน จำนวนประชากรทั้งหมด

เพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหาของผู้ปฏิบัติงานด้านงานธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี โดยการหาค่าเฉลี่ยประชากร และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากร

1.2) ค่าเฉลี่ยประชากร หรือ μ (มิว) (สุภาวรรณ หวานแก้ว, ญาณิศา บุญจิตร, และจิรศักดิ์ แซ่ไคว้, 2567)

$$\mu = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ μ แทน ค่าเฉลี่ยประชากร

$\sum x$ แทน ผลรวมของประชากรทั้งหมด

N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด

1.3) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากร หรือ σ (สุภาวรรณ หวานแก้ว, ญาณิศา บุญจิตร, และจิรศักดิ์ แซ่ไคว้, 2567)

$$\sigma = \frac{\sqrt{\sum (xi - \mu)^2}}{N}$$

เมื่อ σ แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากร

μ แทน ค่าเฉลี่ยประชากร

N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด

2) การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายปิด ทำการวิเคราะห์โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

สำหรับมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ผู้วิจัยได้แบ่งระดับความคิดเห็นกับประเด็นที่ถามเป็น 5 ระดับ ตามแบบของ ลิเคิร์ท (Likert, 1961) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

การแปรผลแบบสอบถามส่วนนี้ใช้ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยมีเกณฑ์คะแนนตามวิธีการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (กานดา คำมาก, 2555, หน้า 58) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{จากสูตรความกว้างของแต่ละอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ซึ่งทำให้ได้เกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้ แบบสอบถามความเห็นเกี่ยวกับตัวแปรที่เกี่ยวกับสภาพปัญหาในการปฏิบัติงานธุรการและการสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ในการแบ่งระดับ ตามเกณฑ์ของเบสท์ (Best W. John., 1997, p 190) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	แสดงว่า สภาพปัญหางานสารบรรณอยู่ในระดับ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	แสดงว่า สภาพปัญหางานสารบรรณอยู่ในระดับ มาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	แสดงว่า สภาพปัญหางานสารบรรณอยู่ในระดับ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	แสดงว่า สภาพปัญหางานสารบรรณอยู่ในระดับ น้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	แสดงว่า สภาพปัญหางานสารบรรณอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N แทน จำนวนประชากร

μ แทน ค่าเฉลี่ยประชากร

σ แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานประชากร

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณแบ่งออกเป็น 3 ตอน ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปที่เป็น ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างบุคลากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงานธุรการและงานสารบรรณ จำนวน 5 ข้อ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ที่เกี่ยวกับสภาพปัญหาของผู้ปฏิบัติงานด้านงานธุรการและงานสารบรรณ แบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับหนังสือราชการ ด้านการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการ ด้านการยืมหนังสือราชการ ด้านการทำลายหนังสือราชการ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณ ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพตามวัตถุประสงค์ในการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายแบบมีโครงสร้างในแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ระยะที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณแบ่งออกเป็น 3 ตอน ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิเคราะห์จำแนกข้อมูล เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล จัดประเภทข้อมูล เพื่อให้มีความครบถ้วน สมบูรณ์ ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการใช้การแจกแจงความถี่และร้อยละ

ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
1.1 ชาย	12	18.8
1.2 หญิง	52	81.2
2. อายุ		
2.1 ระหว่าง 21 – 30 ปี	18	28.1
2.2 ระหว่าง 31 – 40 ปี	31	48.5
2.3 ระหว่าง 41 – 50 ปี	7	10.9
2.4 ระหว่าง 51 – 60 ปี	8	12.5
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ปวช. / ปวส.	26	40.6
3.2 ปริญญาตรี	36	56.3
3.3 สูงกว่าปริญญาตรี	2	3.1
4. ระดับตำแหน่ง		
4.1 เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน	21	32.8
4.2 เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน	20	31.3
4.3 ลูกจ้างประจำ	4	6.3
4.4 พนักงานจ้าง	19	29.6
5. ประสบการณ์ในการทำงานธุรการและงานสารบรรณ		
5.1 1 – 5 ปี	18	28.1
5.2 6 – 10 ปี	25	39.1

ตาราง 6 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
5.3 11 – 15 ปี	7	10.8
5.4 16 – 20 ปี	5	7.8
5.5 21 – 25 ปี	1	1.6
5.6 26 – 30 ปี	4	6.3
5.7 มากกว่า 30 ปี ขึ้นไป	4	6.3
รวม	64	100.0

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ปฏิบัติงานด้านธุรการ และงานสารบรรณส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 81.2 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5 ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 56.3 ดำรงตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 และมีประสบการณ์ในการทำงาน ธุรการและงานสารบรรณ 6 – 10 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1

ตอนที่ 2 สภาพปัญหางานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี โดยใช้ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตาราง 7 สภาพปัญหางานสารบรรณของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

งานสารบรรณขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดลพบุรี	μ	σ	ระดับ สภาพปัญหา	ลำดับ
1. ด้านการจัดทำหนังสือราชการ	3.82	0.731	มาก	1
2. ด้านการรับหนังสือราชการ	3.11	0.739	ปานกลาง	5
3. ด้านการส่งหนังสือราชการ	2.71	0.492	ปานกลาง	6
4. ด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการ	3.12	0.819	ปานกลาง	4
5. ด้านการยืมหนังสือราชการ	3.15	0.852	ปานกลาง	3
6. ด้านการทำลายหนังสือราชการ	3.60	1.020	มาก	2
ค่าเฉลี่ยรวม	3.25	0.395	ปานกลาง	

จากตาราง 7 พบว่า สภาพปัญหางานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.25$, $\sigma = .395$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.82$, $\sigma = .731$) รองลงมา คือด้านการทำลายหนังสือราชการ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.60$, $\sigma = 1.020$) ด้านการยืมหนังสือราชการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.15$, $\sigma = .852$) ด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.12$, $\sigma = .819$) ด้านการรับหนังสือราชการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.11$, $\sigma = .739$) และด้านการส่งหนังสือราชการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 2.71$, $\sigma = .492$) ตามลำดับ

ตาราง 8 สภาพปัญหางานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ด้านการจัดทำหนังสือราชการ

ด้านการจัดทำหนังสือราชการ	μ	σ	ระดับสภาพปัญหา
1. ทักทายการตีความหนังสือราชการ	3.72	0.766	มาก
2. ทักทายในการร่างหรือโต้ตอบหนังสือราชการ	3.73	0.761	มาก
3. ความถูกต้องตามหลักการใช้ภาษาราชการ	3.83	0.788	มาก
4. ความถูกต้องตามรูปแบบงานสารบรรณ	4.02	0.807	มาก
เฉลี่ยรวม	3.82	0.731	มาก

จากตาราง 8 พบว่า สภาพปัญหางานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ด้านการจัดทำหนังสือราชการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.82$, $\sigma = .731$) เมื่อมีการพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับสภาพปัญหาดังนี้ ความถูกต้องตามรูปแบบงานสารบรรณ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 4.20$, $\sigma = .807$) ความถูกต้องตามหลักการใช้ภาษาราชการ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.83$, $\sigma = .788$) ทักทายในการร่างหรือโต้ตอบหนังสือราชการ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.73$, $\sigma = .761$) ทักทายการตีความหนังสือราชการ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.72$, $\sigma = .766$) ตามลำดับ

ตาราง 9 สภาพปัญหางานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ด้านการรับหนังสือราชการ

ด้านการรับหนังสือราชการ	μ	σ	ระดับสภาพปัญหา
1. การปฏิบัติงานด้านการรับหนังสือ			
มีขั้นตอนที่มากเกินไป	3.13	0.984	ปานกลาง
2. การลงรับหนังสือราชการที่ยังไม่เป็นปัจจุบัน	2.50	1.141	น้อย
3. ในการจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือราชการ	4.39	0.809	มากที่สุด
4. ในการลงรับหนังสือราชการมีการจ่ายถึงผู้ปฏิบัติล่าช้า	2.42	1.307	น้อย
เฉลี่ยรวม	3.11	0.739	ปานกลาง

จากตาราง 9 พบว่า สภาพปัญหางานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ด้านการรับหนังสือราชการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.11$, $\sigma = .739$) เมื่อมีการพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับสภาพปัญหาดังนี้ ในการจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือราชการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.39$, $\sigma = .809$) การปฏิบัติงานด้านการรับหนังสือ อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.13$, $\sigma = .984$) การลงรับหนังสือราชการที่ยังไม่เป็นปัจจุบัน อยู่ในระดับน้อย ($\mu = 2.50$, $\sigma = 1.141$) ในการลงรับหนังสือราชการมีการจ่ายถึงผู้ปฏิบัติล่าช้า อยู่ในระดับน้อย ($\mu = 2.42$, $\sigma = 1.307$) ตามลำดับ

ตาราง 10 สภาพปัญหางานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ด้านการส่งหนังสือราชการ

ด้านการส่งหนังสือราชการ	μ	σ	ระดับสภาพปัญหา
1. ระยะเวลาการส่งหนังสือใช้เวลานานกว่าถึงผู้ปฏิบัติจริง	2.53	1.221	น้อย
2. การจ่ายหนังสือให้แต่ละส่วนงานมีการจัดการที่เป็นระบบ	4.14	0.814	มาก
3. มีการออกเลขส่งหรือออกเลขส่งผิด	1.92	1.059	น้อยที่สุด
4. มีการแนบเอกสารสิ่งที่ส่งมาด้วยไปพร้อมหนังสือส่ง	2.77	0.972	ปานกลาง

ตาราง 10 (ต่อ)

ด้านการส่งหนังสือราชการ	μ	σ	ระดับสภาพปัญหา
5. การส่งหนังสือทางระบบงานสารบรรณ			
อิเล็กทรอนิกส์	2.17	0.952	น้อย
เฉลี่ยรวม	2.71	0.492	ปานกลาง

จากตาราง 10 พบว่า สภาพปัญหาทางงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี 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 ($\mu = 2.53$, $\sigma = 1.221$) การส่งหนังสือทางระบบ งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับน้อย ($\mu = 2.17$, $\sigma = .952$) มีการออกเลขส่งหรือออกเลขส่งผิด อยู่ในระดับน้อยที่สุด ($\mu = 1.92$, $\sigma = 1.059$) ตามลำดับ

ตาราง 11 สภาพปัญหาทางงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี 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. มีการจัดทำบัญชีในการเก็บหนังสือราชการ	3.53	1.154	มาก
5. มีหนังสือหรือเอกสารชำรุดเสียหาย	1.91	0.830	น้อย
เฉลี่ยรวม	3.12	0.819	ปานกลาง

จากตาราง 11 พบว่า สภาพปัญหาทางงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.12$, $\sigma = .819$) เมื่อมีการพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับสภาพปัญหาดังนี้ มีการเก็บเอกสารเป็นหมวดหมู่

ที่ทำให้ง่ายต่อการค้นหา 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

ตาราง 12 สภาพปัญหางานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี 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
4. ในหน่วยงานของท่านมีการปฏิบัติตามระเบียบฯ เกี่ยวกับการยืมหนังสือราชการ	3.69	1.153	มาก
5. ระยะเวลาการยืมหนังสือหรือเอกสาร	3.08	0.914	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	3.15	0.852	ปานกลาง

จากตาราง 12 พบว่า สภาพปัญหางานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ด้านการยืมหนังสือราชการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.15$, $\sigma = .852$) เมื่อมีการพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับสภาพปัญหาดังนี้ ในหน่วยงานของท่านมีการปฏิบัติตามระเบียบฯ 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 ($\mu = 2.78$, $\sigma = 1.031$) มีการติดตามทวงถามหนังสือหรือเอกสารที่ยืม อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 2.77$, $\sigma = 1.050$) ตามลำดับ

ตาราง 13 สภาพปัญหางานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ด้านการ
ทำลายหนังสือราชการ

ด้านการทำลายหนังสือราชการ	μ	σ	ระดับสภาพปัญหา
1. มีการทำบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอทำลาย	3.55	1.126	มาก
2. มีการสำรวจหนังสือราชการที่ครบอายุการ เก็บรักษา	3.53	1.126	มาก
3. มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบบณ เกี่ยวกับ การทำลายหนังสือราชการ	3.59	0.971	มาก
4. มีการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดใน การทำลายหนังสือราชการ	3.56	0.941	มาก
5. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือ ราชการ	3.78	1.215	มาก
เฉลี่ยรวม	3.60	1.020	มาก

จากตาราง 13 พบว่า สภาพปัญหางานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ด้านการทำลายหนังสือราชการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.60$, $\sigma = 1.020$) เมื่อมีการพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทุกข้อมีระดับสภาพปัญหาดังนี้ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือราชการ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.78$, $\sigma = 1.215$) มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบบณ เกี่ยวกับการทำลายหนังสือราชการ 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

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

ตาราง 14 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของ
บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1. ปฏิบัติงานตามแนวทางคู่มืองานสารบรรณ ตามความเร่งด่วนของหนังสือ และมีการติดตาม	11

ตาราง 14 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	ความถี่
2. การส่งหนังสือ ต้องมีคำสั่ง ผู้รับผิดชอบโดยเฉพาะ	10
3. พัฒนาบุคลากรผู้รับผิดชอบให้มีความรู้ ความเข้าใจ ด้านงานสารบรรณ	7
4. นำหลัก 5 ส นำมาใช้ในการเก็บแยกหมวดหมู่เอกสาร	6
5. งานด่วนให้เสนอทันทีไม่ต้องรอสายการบังคับบัญชา	4
6. จัดทำเอกสารให้เป็นปัจจุบัน ไม่มีงานค้าง	2

จากตาราง 14 พบว่า ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ดังนี้ ปฏิบัติงานตามแนวทางคู่มืองานสารบรรณ ตามความเร่งด่วนของหนังสือ และมีการติดตาม การส่งหนังสือ ต้องมีคำสั่ง ผู้รับผิดชอบ โดยเฉพาะ พัฒนาบุคลากรผู้รับผิดชอบให้มีความรู้ ความเข้าใจ ด้านงานสารบรรณ นำหลัก 5 ส มาใช้ในการเก็บแยกหมวดหมู่เอกสาร งานด่วนให้เสนอทันทีไม่ต้องรอสายการบังคับบัญชา จัดทำเอกสารให้เป็นปัจจุบัน ไม่มีงานค้าง

ระยะที่ 2 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี เชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์แบบอุปนัย สรุปผลและเสนอข้อมูลโดยใช้วิธีวิเคราะห์เชิงคุณภาพ ผู้ที่ให้ข้อมูลที่อยู่ในสถานการณ์นั้นจริงๆ จากการสังเกตและสัมภาษณ์ ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยนำผลการวิจัยเชิงปริมาณ มาเป็นแนวทางในการสัมภาษณ์ และเจาะจงเฉพาะหัวหน้าส่วนราชการ จำนวน 9 ส่วนราชการ ภายในองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ได้แก่ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด สำนักงานเลขานุการองค์การบริหารส่วนจังหวัด กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ กองคลัง กองช่าง กองสาธารณสุข กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม กองการเจ้าหน้าที่ หน่วยตรวจสอบภายใน และเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง จำนวน 6 ด้าน ประกอบด้วย

1. ท่านมีแนวทางการพัฒนางานสารบรรณ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ เป็นอย่างไร
2. ท่านมีแนวทางการพัฒนางานสารบรรณ ด้านการรับหนังสือราชการ เป็นอย่างไร
3. ท่านมีแนวทางการพัฒนางานสารบรรณ ด้านการส่งหนังสือราชการ เป็นอย่างไร
4. ท่านมีแนวทางการพัฒนางานสารบรรณ ด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการ เป็นอย่างไร
5. ท่านมีแนวทางการพัฒนางานสารบรรณ ด้านการยืมหนังสือราชการ เป็นอย่างไร
6. ท่านมีแนวทางการพัฒนางานสารบรรณ ด้านการทำลายหนังสือราชการ เป็นอย่างไร

ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์หัวหน้าส่วนราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี จำนวน 9 คน ที่เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ทั้ง 6 ด้าน ดังนี้

ด้านการจัดทำหนังสือราชการ

จากการสัมภาษณ์หัวหน้าส่วนราชการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ในประเด็นแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ด้านการจัดทำหนังสือราชการ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงาน ได้กล่าวไว้ว่า

“...การติดต่อสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษรที่ต้องเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ นั้นถือว่ายังคงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับหน่วยงานของรัฐ ถึงแม้ระเบียบดังกล่าวจะใช้บังคับมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2526 และมีการปรับปรุงแก้ไขมาโดยตลอดเพื่อให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลง แต่เชื่อว่ายังมีหน่วยงานภาครัฐและบุคลากรทั้งที่ปฏิบัติงานธุรการโดยตรงตลอดจนบุคลากรด้านอื่นอีกจำนวนไม่น้อยที่ยังไม่เข้าใจ เข้าใจคลาดเคลื่อน และปฏิบัติไม่ถูกต้องซึ่งรวมถึงในองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ด้วยเช่นกัน สำหรับการพัฒนาด้านการจัดทำหนังสือราชการ มีความเห็นว่าการจัดฝึกอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจเพื่อเป็นพื้นฐานสำคัญในการทำงาน มีการสร้างไฟล์รูปแบบหนังสือราชการทุกชนิดที่ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณให้กับทุกส่วนราชการภายในเพื่อนำไปใช้รวมถึงผู้ที่มีหน้าที่ผ่านหนังสือราชการต้องตรวจสอบกลั่นกรองอย่างละเอียดเคร่งครัด หากพบว่าไม่ถูกต้องจะต้องให้แก้ไขเท่านั้น ไม่ควรปล่อยผ่านหรืออะลุ่มอล่วยอย่างเด็ดขาด ส่วนในอนาคตจะมีการนำระบบ e-Document ซึ่งรองรับงานสารบรรณเข้ามาใช้อย่างเต็มรูปแบบ ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 น่าจะช่วยให้การจัดทำหนังสือราชการเป็นไปตามรูปแบบงานสารบรรณได้ถูกต้องและสะดวกยิ่งขึ้น..” (หทัยรัตน์ อยู่รอด, 2567)

“...พัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ด้านการจัดทำหนังสือราชการให้มีความรู้ความเข้าใจและสามารถปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ แนวทางปฏิบัติ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้อย่างถูกต้อง เขียนหนังสือราชการ และตัวสะกด พยัญชนะ สระต่างๆ ให้ถูกต้องตาม

หลักภาษาไทย นำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดทำหนังสือราชการ เช่น การสร้าง QR-code กรณีมีเอกสารแนบ หรือสิ่งที่ส่งมาด้วย ส่งผลให้ลดปริมาณการใช้กระดาษ...” (ศิริพร เกตุมณี, 2567)

“...ให้เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณได้เข้ารับการฝึกอบรม หลักสูตรเกี่ยวกับงานสารบรรณอย่างต่อเนื่อง...” (เกษร หนูดำ, 2567)

“...ควรพัฒนาให้ทันต่อยุคดิจิทัล ยุคที่เลิกใช้กระดาษ แต่กลับมาใช้ เครื่องมือในการสื่อสารการใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งสามารถติดต่อได้ สะดวกรวดเร็ว โดยมีแบบฟอร์มในการจัดทำที่สะดวกรวดเร็ว...” (สุรรัตน์ หงส์ทอง, 2567)

“...งานสารบรรณเป็นงานที่ต้องปฏิบัติงานเป็นประจำทุกวัน จึงต้องการผู้ที่มีความสามารถและความเข้าใจในกระบวนการและ แนวทางในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง เพื่อให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ด้านต่างๆ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งแนวทางการพัฒนาควร จัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานสารบรรณให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันทั้ง องค์กร และนำระบบคอมพิวเตอร์และโปรแกรมงานสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน จัดให้มีการฝึกอบรม หรือ การศึกษาดูงานให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ พร้อมส่งเสริมให้ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้ศึกษาหาความรู้ในระดับที่สูงขึ้น...” (วันเพ็ญ เมธานิเวศน์, 2567)

“...ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ หรือเจ้าพนักงานธุรการที่ทำงานหลายปีแล้ว ได้รับการฝึกอบรมระเบียบงานสารบรรณฉบับใหม่...” (วิภาวรรณ ถมยา, 2567)

“...จัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณขององค์การ บริหารส่วนจังหวัดลพบุรี เพื่อให้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานด้าน สารบรรณเป็นไปในแนวทางเดียวกันทั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัด ลพบุรี...” (อนุรักษ์ พลเสน, 2567)

“...หน่วยงานควรติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เพื่อความสะดวกใน การรับ – ส่งหนังสือด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะ

ในเรื่องเร่งด่วน และควรมีการจัดเก็บข้อมูลด้วยระบบ PDF ไฟล์ เพื่อให้สะดวกต่อการสืบค้นหาข้อมูล...” (ศศวรรณ มลมาต, 2567)

“...มีแนวคิดต้องการให้นำระบบเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการ ดำเนินการในด้านต่างๆ และลดการใช้กระดาษแบบเดิม ๆ...” (ณัฐชนพงศ์ เปียวงษ์, 2567)

กล่าวโดยสรุป ในประเด็นแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณ ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ควรจัดฝึกอบรมให้ ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณ การร่างหนังสือโต้ตอบควรเขียนให้ชัดเจนและเข้าใจถูกต้อง ตรงกัน ลดขั้นตอนการเสนอหนังสือ โดยส่งเรื่องไปยังผู้ที่รับผิดชอบโดยตรง ตรวจสอบรายละเอียด และความเรียบร้อยของหนังสือก่อนมีการดำเนินการต่อ

ด้านการรับหนังสือราชการ

จากการสัมภาษณ์หัวหน้าส่วนราชการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ในประเด็นแนว ทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัด ลพบุรี ด้านการรับหนังสือราชการ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงาน ได้กล่าวไว้ว่า

“...เพื่อป้องกันการเกิดข้อผิดพลาด ความล่าช้า การไม่ได้รับหนังสือ ได้มีการมอบหมายเจ้าหน้าที่มากกว่าหนึ่งคนให้เป็นผู้รับผิดชอบนา กรรับหนังสือราชการ และสอบถามการรับหนังสือของเจ้าหน้าที่ผู้รับ หนังสือด้วยกันเอง ทั้งการรับหนังสือภายนอกผ่านไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์และการรับหนังสือแบบเดิมที่ส่งผ่านไปรษณีย์ และการ นำส่งโดยบุคคล ส่วนที่เป็นหนังสือภายในในระบบ e-Document สามารถ รongรับการใช้งานโดยการ Log in เข้าระบบเพื่ออ่านหนังสือเวียนได้ สะดวกในทุกที่ทุกเวลา...” (หทัยรัตน์ อยู่รอด, 2567)

“...พัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการรับหนังสือราชการให้มีความรู้ ความเข้าใจและสามารถปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ แนวทางปฏิบัติ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง พัฒนาบุคลากรให้ สามารถตีความหนังสือ และจัดลำดับความสำคัญก่อน – หลัง ของหนังสือราชการที่ได้รับ...” (ศิริพร เกตุมณี, 2567)

“...ให้มีคำสั่งหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงาน สารบรรณให้ชัดเจน...” (เกษร หนูดำ, 2567)

“...พัฒนาโดยมีช่องทางการรับหนังสือมากขึ้น เช่น ไลน์ อีเมล ที่สามารถ
รับได้สะดวกรวดเร็ว คล่องตัว สามารถสื่อสารได้ง่ายขึ้นรับหนังสือ
ไวขึ้น...” (สุรรัตน์ หงส์ทอง, 2567)

“...ควรมีการจัดส่งหนังสือราชการตามลำดับชั้นความเร็วให้ถึงผู้รับ
โดยเร็วที่สุด...” (วันเพ็ญ เมธานิเวศน์, 2567)

“...การลงทะเบียนรับหนังสือราชการ เพื่อบันทึกเป็นหลักฐาน...”
(วิภาวรรณ ฅมยา, 2567)

“...ความล่าช้าของการเวียนหนังสือราชการให้หน่วยงาน/บุคลากรที่
เกี่ยวข้องเพื่อรับทราบ...” (อนุรักษ พลเสน, 2567)

“...การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการรับ และส่งหนังสือราชการ เช่น
อีเมล หนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์...” (ศศวรรณ มลมาต 2567)

“...มีการพัฒนาการรับหนังสือ โดยการนำระบบ e-Document
เข้ามาช่วยในการทำงานให้มีความถูกต้อง มากขึ้น...”
(ณัฐชนพงศ์ เปียวงษ์, 2567)

กล่าวโดยสรุป ในประเด็นแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณ
ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ด้านการรับหนังสือราชการ ในการจัดส่งหนังสือ
ราชการตามลำดับชั้นความเร็วให้ถึงผู้รับโดยเร็วที่สุด ปรับปรุงการเดินทางของหนังสือให้รวดเร็วขึ้น
จัดระบบการรับ – การส่งหนังสือเพื่อความรวดเร็วและตรงเวลา ถูกต้องตรงตามระเบียบ

ด้านการส่งหนังสือราชการ

จากการสัมภาษณ์หัวหน้าส่วนราชการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ในประเด็นแนว
ทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัด
ลพบุรี ด้านการส่งหนังสือราชการ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงาน ได้กล่าวไว้ว่า

“...มีการกำชับให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามระเบียบงานสารบรรณ ฉบับ
ที่ 4 ที่มีเจตนารมณ์ มุ่งเน้นและสนับสนุนการปฏิบัติงานสารบรรณ
ด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะในประเด็นการส่ง
หนังสือผ่านช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ถึงแม้ว่าในบางกรณี
จะต้องทำควบคู่กับการส่งหนังสือราชการแบบเดิมก็ตาม สำหรับการ
ส่งหนังสือภายในหน่วยงานก็จะใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อ

เป็นการประหยัดงบประมาณในการจัดซื้อกระดาษ และลดการใช้ทรัพยากรในการผลิตกระดาษ...” (หทัยรัตน์ อยู่รอด, 2567)

“...นำเทคโนโลยีมาใช้ในการส่งหนังสือราชการ เพื่อให้สามารถส่งหนังสือราชการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และพัฒนาบุคลากร ให้สามารถวิเคราะห์ จัดลำดับความสำคัญของหนังสือราชการ ว่าควรจัดส่งด้วยวิธีใด จึงจะมีความเหมาะสมที่สุด...” (ศิริพร เกตุมณี, 2567)

“...การส่งหนังสือทางระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์...” (เกษร หนูดำ, 2567)

“...พัฒนาโดยมีช่องทางการส่งหนังสือมากขึ้น เช่น ไลน์ อีเมล สามารถส่งได้สะดวกรวดเร็ว คล่องตัว สามารถสื่อสารได้ง่ายขึ้น และส่งหนังสือง่ายขึ้น...” (สุรรัตน์ หงส์ทอง, 2567)

“...การส่งหนังสือทางระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์...” (วันเพ็ญ เมธานิเวศน์, 2567)

“...การส่งหนังสือโดยมีเจ้าหน้าที่นำส่งหนังสือราชการทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์...” (วิภาวรรณ ทยมา, 2567)

“...ในการลงทะเบียนหนังสือส่งไว้ที่งานสารบรรณกลางและแยกตามส่วนหรือกองอื่นๆ...” (อนุรักษ์ พลเสน, 2567)

“...มีการจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือราชการ...” (ศศวรรณ มลมาด, 2567)

“...มีการจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือราชการ...” (ณัฐชนพงศ์ เปียวงษ์, 2567)

กล่าวโดยสรุป ในประเด็นแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ด้านการส่งหนังสือราชการ มีการตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือก่อนนำส่ง จัดสัดส่วนกับงานที่ปฏิบัติ ควรมีหลักฐานในการรับ – การส่งหนังสือทุกครั้ง และมีการนำเอาระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยในการส่งหนังสือราชการ

ด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการ

จากการสัมภาษณ์หัวหน้าส่วนราชการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ในประเด็นแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงาน ได้กล่าวไว้ว่า

“...หน่วยงานมีการเตรียมการนำระบบ e-Document มาใช้ในการเก็บรักษาหนังสือราชการ เพื่อป้องกันการสูญหายของเอกสาร เพื่อความสะดวกในการสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับหนังสือราชการ และลดภาระในการหาสถานที่ในการจัดเก็บเอกสารทางราชการ รวมถึงกรณีที่หนังสือราชการชำรุดเสียหายด้วย โดยเป็นการเก็บข้อมูลผ่านระบบ Cloud Server ที่มีขนาดพื้นที่เพียงพอและสามารถขอสำรองข้อมูลคืนได้ทั้งหมดหากเลิกเช่าจากผู้ให้บริการ...” (หทัยรัตน์ อยู่รอด, 2567)

“...นำเทคโนโลยีมาใช้ในการเก็บรักษาหนังสือราชการ เพื่อให้เกิดความสะดวกและง่ายต่อการค้นหาหนังสือราชการ เช่น การ scan file เก็บในรูปแบบ PDF หรือเก็บในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และเก็บหนังสือให้เป็นไปตามระเบียบงานสารบรรณ เช่น เก็บให้เป็นหมวดหมู่ เก็บเรียงตามลำดับ วัน/เวลา การรับหนังสือ...” (ศิริพร เกตุมณี, 2567)

“...ให้เจ้าหน้าที่จัดเก็บหนังสือราชการ จัดประเภทหรือเรื่องที่สอดคล้องกันร่วมกัน อยู่ในแฟ้มเดียวกันและเขียนชื่อเรื่องที่สันแฟ้มเพื่อสะดวกการค้นหาเอกสาร ได้รวดเร็ว...” (เกษร หนูดำ, 2567)

“...การเก็บรักษาหนังสือราชการทำได้หลายวิธี แต่หลักการพัฒนาควรใช้ระบบการเก็บรักษาที่ทันสมัย ดันทาง่าย เอกสารปลอดภัย เช่น การจัดเก็บแบบคลาวบนอินเทอร์เน็ต...” (สุรรัตน์ หงษ์ทอง, 2567)

“...จัดทำทะเบียนเก็บเอกสาร และการกำหนดรหัสแฟ้มของเอกสาร การจำแนกเอกสารตามลักษณะที่อำนวยความสะดวกให้แก่การปฏิบัติราชการของสำนักและกอง ไม่ควรจัดเก็บหนังสือ ปนกับแฟ้มเอกสาร ดังนี้เอกสารที่ใช้แล้ว แต่ต้องเก็บไว้ระยะหนึ่ง ถ้าไม่ได้ใช้บ่อยควรเก็บไว้ ณ ชั้นล่างสุดของตู้หรือชั้นเก็บเอกสาร และควรมีสถานที่

จัดเก็บเอกสารที่เหมาะสมเพียงพอ เพื่อสะดวกในการจัดเก็บและค้นหาเอกสาร...” (วันเพ็ญ เมธานิเวศน์, 2567)

“...ควรมีการแยกเก็บหนังสือที่ใช้เป็นประจำ หรืออยู่ระหว่างปฏิบัติงานไว้บริเวณสถานที่ปฏิบัติงานส่วนเรื่องหนังสือราชการเก่าที่มีอายุเกินกว่า 1 ปี ให้แยกออกหรือเก็บไว้ในตู้เก็บเอกสาร...” (วิภาวรรณ ฅมยา, 2567)

“...แยกแฟ้ม และตู้เก็บรักษาหนังสือราชการเป็นหมวดหมู่ของงานสารบรรณกลาง...” (อนรรักษ์ พลเสน, 2567)

“...การจัดเก็บข้อมูลงานสารบรรณด้วยระบบ PDF ไฟล์...” (ศศวรรณ มลมาต, 2567)

“...การเก็บหนังสือราชการ เจ้าหน้าที่ต้องระมัดระวังหนังสือให้อยู่ในสภาพใช้ราชการได้ทุกโอกาส หากชำรุดเสียหายต้องรีบซ่อมให้ใช้ได้เหมือนเดิม หากมีการสูญหายต้องหาสำเนามาแทน...” (ณัฐชนพงศ์ เปียวงษ์, 2567)

กล่าวโดยสรุป ในประเด็นแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการ ควรจัดระบบจัดเก็บหนังสือราชการให้เป็นมาตรฐานเดียวกันตลอดทั้งหน่วยงานควรจัดหาสถานที่จัดเก็บหนังสือให้เพียงพอ และให้ผู้รับผิดชอบดูแลงานจัดเก็บหนังสือราชการ เก็บในรูปแบบ PDF หรือเก็บในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ด้านการยืมหนังสือราชการ

จากการสัมภาษณ์หัวหน้าส่วนราชการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ในประเด็นแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ด้านการยืมหนังสือราชการ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงาน ได้กล่าวไว้ว่า

“...ในการยืมหนังสือราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ทางหน่วยตรวจสอบภายในได้มีการวางมาตรการในการขอยืมหนังสือราชการระหว่างส่วนราชการภายในอย่างชัดเจนรัดกุม โดยทำเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อเป็นหลักฐานระหว่างผู้ยืมและส่วนราชการเจ้าของหนังสือ...” (หทัยรัตน์ อยู่รอด, 2567)

“...พัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการยืมหนังสือราชการให้มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับแนวทางปฏิบัติ และกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง...”
(ศิริพร เกตุมณี, 2567)

“...ควรมีการจัดเตรียมทะเบียนคุมการยืมหนังสือราชการไว้ให้พร้อมสำหรับการยืมหนังสือราชการ...” (เกษร หนูดำ, 2567)

“...เมื่อมีการพัฒนาด้านการเก็บหนังสือแล้ว การยืมก็สามารถยืมได้สะดวก รวดเร็ว ค้นหาง่าย โดยการใช้เครื่องมือที่ทันสมัย มีระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้งานซึ่งสามารถควบคุมได้ดียิ่งขึ้น...” (สุรวิรัตน์ หงส์ทอง, 2567)

“...มีการวางระบบการยืมหนังสือราชการให้เป็นมาตรฐาน เป็นแนวทางเดียวกันและมีการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยใช้ในการยืมหนังสือราชการ...” (วันเพ็ญ เมธานิเวศน์, 2567)

“...ให้มีเจ้าหน้าที่จัดทำทะเบียนคุมหนังสือราชการ มีการลงนามลายมือชื่อทั้งผู้ยืมและผู้ให้ยืมตามระเบียบงานสารบรรณ...”
(วิภาวรรณ ถมยา, 2567)

“...ระยะเวลาการยืมหนังสือหรือเอกสารควรระบุวันที่ยืมให้ชัดเจน...”
(อนุรักษ์ พลเสน, 2567)

“...ในการให้บุคคลภายนอกดูหรือคัดลอกหนังสือราชการหรือเอกสารต่างๆ ต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกองขึ้นไป...” (ศศวรรณ มลมาต, 2567)

“...มีการพัฒนาความรู้เกี่ยวกับเรื่องของการยืมหนังสือราชการให้แก่เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานสารบรรณ และมีการใช้คอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการจัดทำทะเบียนคุมการยืมหนังสือราชการ...”
(ณัฐชนพงศ์ เปียวงษ์, 2567)

กล่าวโดยสรุป ในประเด็นแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ด้านการยืมหนังสือราชการ ผู้ยืมหนังสือราชการต้อง

ปฏิบัติตามระเบียบงานสารบรรณอย่างเคร่งครัด และควรนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการยืมหนังสือราชการ

ด้านการทำลายหนังสือราชการ

จากการสัมภาษณ์หัวหน้าส่วนราชการ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ในประเด็นแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ด้านการทำลายหนังสือราชการ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงาน ได้กล่าวไว้ว่า

“...เรื่องการทำลายหนังสือราชการจะเป็นเรื่องที่ต้องการบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ยังดำเนินการไม่เป็นไปตามระเบียบ คือการขออนุมัติทำลายเอกสารทางราชการที่มีอายุครบ 10 ปี ตามมีระเบียบสารบรรณกำหนดต่อผู้ว่าราชการจังหวัด ซึ่งหน่วยงานภายในแทบจะไม่ได้ดำเนินการ ยังคงเก็บเอกสารไว้เป็นจำนวนมาก ทำให้เอกสารสูญหาย เสียหาย สิ่งเหล่านี้ส่วนหนึ่งเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ขาดความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนและการทำเอกสารขออนุมัติ ทั้งนี้เมื่อเอกสารมีจำนวนมากขึ้นเรื่อย ๆ ยิ่งทำให้การสำรวจข้อมูลหนังสือราชการทำได้ยาก ประกอบกับการที่ภารกิจของแต่ละส่วนราชการมีอย่างต่อเนื่องและเป็นจำนวนมาก ทำให้ไม่สามารถดำเนินการขออนุมัติได้ทันภายใน 60 วัน เมื่อสิ้นปีปฏิทิน ดังนั้นจึงควรให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ทุกส่วนงานและวางแผนการดำเนินการร่วมกันทั้งองค์กร เพื่อให้เกิดผลเป็นรูปธรรม เพราะหากไม่เริ่มดำเนินการยังเป็นปัญหาสะสมต่อไป...” (หทัยรัตน์ อยู่รอด, 2567)

“...พัฒนาเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานด้านการทำลายหนังสือราชการ ให้มีความรู้ความเข้าใจงานด้านการทำลายหนังสือราชการ เช่น ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับงานการทำลายหนังสือราชการ ประสานเจ้าหน้าที่ของกรมศิลปากร ให้เป็นที่ปรึกษาด้านการทำลายหนังสือราชการ และศึกษาดูงาน ณ หน่วยงานที่เคยปฏิบัติงานด้านการทำลายหนังสือราชการมาก่อนแล้ว เพื่อทราบแนวทางการปฏิบัติ ปัญหา และอุปสรรคในการทำงานเชิงลึก...” (ศิริพร เกตุมณี, 2567)

“...ให้แต่ละส่วนราชการสำรวจหนังสือราชการต่าง ๆ ที่จะต้องทำลายศึกษาตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ

พ.ศ. 2526 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2)
พ.ศ. 2548 และระเบียบอื่นๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับงานสารบรรณ...”
(เกษร หนูดำ, 2567)

“...เมื่อการจัดเก็บที่ดี สะดวกต่อการค้นหา การเก็บรักษา ซึ่งสามารถ
รู้ระยะเวลาการเก็บรักษา สามารถทำลายหนังสือได้ตรงกับระยะเวลา
การเก็บรักษาหนังสือควบคุมได้ การทำลายสะดวกรวดเร็ว...”
(สุรรัตน์ หงส์ทอง, 2567)

“...ซึ่งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณ ได้เข้ารับการฝึกอบรม
ในหลักสูตรเกี่ยวกับงานสารบรรณ ทำให้มีความรู้ ความสามารถ
ความเข้าใจในเรื่องการทำลายหนังสือราชการ และมีการสำรวจ
หนังสือราชการทุกๆ ปี เพื่อจัดทำทะเบียนบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอ
ทำลาย...” (วันเพ็ญ เมธานิเวศน์, 2567)

“...มีการสำรวจหนังสือราชการที่ครบอายุการทำลายภายใน 60 วัน
หลังจากสิ้นปีปฏิทิน...” (วิภาวรรณ ถมยา, 2567)

“...มีการเสนอการทำลายหนังสือราชการที่ครบอายุการ เก็บรักษา...”
(อนุรักษ์ พลเสน, 2567)

“...มีการทำลายหนังสือ โดยการฉีกเป็นชิ้นย่อยกระดาดหรือหั่นเป็นฝอย
ด้วยเครื่องทำลายกระดาด...” (ศศวรรณ มลมาต, 2567)

“...มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำลายหนังสือราชการ...”
(ณัฐชนนพงศ์ เปี้ยวษ์, 2567)

กล่าวโดยสรุป ในประเด็นแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณ
ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ด้านการยืมหนังสือราชการ การลดขั้นตอนการ
ปฏิบัติงานให้น้อยลง กำหนดปฏิทินการทำลายหนังสือราชการที่แน่นอน ต้องทำลายตามกำหนดเวลา
จัดระบบการทำลายให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันทั้งองค์กร พร้อมจัดให้มีผู้รับผิดชอบโดยตรงในการ
ดำเนินการทำลายหนังสือราชการ

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี 2) เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี โดยผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

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

1. สภาพปัญหางานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.25$, $\sigma = .395$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.82$, $\sigma = .731$) รองลงมา คือ ด้านการทำลายหนังสือราชการ อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.60$, $\sigma = 1.020$) ด้านการยืมหนังสือราชการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.15$, $\sigma = .852$) ด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.12$, $\sigma = .819$) ด้านการรับหนังสือราชการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.11$, $\sigma = .739$) และด้านการส่งหนังสือราชการ อยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 2.71$, $\sigma = .492$) ตามลำดับ

2. แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี จำนวน 9 ตัวอย่าง 6 ด้าน พบว่า ในแต่ละด้านมีแนวทางการพัฒนาดังนี้

2.1) ด้านการจัดทำหนังสือราชการ พบแนวทางพัฒนา ได้แก่ ควรจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณ การร่างหนังสือโต้ตอบควรเขียนให้ชัดเจนและเข้าใจถูกต้องตรงกัน

ลดขั้นตอนการเสนอหนังสือ โดยส่งเรื่องไปยังผู้ที่รับผิดชอบโดยตรง ตรวจสอบรายละเอียดและความเรียบร้อยของหนังสือก่อนมีการดำเนินการต่อ

2.2) ด้านการรับหนังสือราชการ พบแนวทางพัฒนา ได้แก่ ในการจัดส่งหนังสือราชการตามลำดับชั้นความเร็วให้ถึงผู้รับโดยเร็วที่สุด ปรับปรุงการเดินทางของหนังสือให้รวดเร็วขึ้น จัดระบบการรับ – การส่งหนังสือเพื่อความเร็วและตรงเวลา ถูกต้องตรงตามระเบียบ

2.3) ด้านการส่งหนังสือราชการ พบแนวทางพัฒนา ได้แก่ มีการตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือก่อนนำส่ง จัดสัดส่วนกับงานที่ปฏิบัติ ควรมีหลักฐานในการรับ – การส่งหนังสือทุกครั้ง และมีการนำเอาระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยในการส่งหนังสือราชการ

2.4) ด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการ พบแนวทางพัฒนา ได้แก่ ควรจัดระบบจัดเก็บหนังสือราชการให้เป็นมาตรฐานเดียวกันตลอดทั้งหน่วยงานควรจัดหาสถานที่จัดเก็บหนังสือให้เพียงพอ และให้ผู้รับผิดชอบดูแลงานจัดเก็บหนังสือราชการ เก็บในรูปแบบ PDF หรือเก็บในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

2.5) ด้านการยืมหนังสือราชการ พบแนวทางพัฒนา ได้แก่ ผู้ยืมหนังสือราชการต้องปฏิบัติตามระเบียบงานสารบรรณอย่างเคร่งครัด และควรนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการยืมหนังสือราชการ

2.6) ด้านการทำลายหนังสือราชการ พบแนวทางพัฒนา ได้แก่ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้น้อยลง กำหนดปฏิทินการทำลายหนังสือราชการที่แน่นอน ต้องทำลายตามกำหนดเวลา จัดระบบการทำลายให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันทั้งองค์กร พร้อมจัดให้มีผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินการทำลายหนังสือราชการ

อภิปรายผล

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ผู้วิจัยสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. สภาพปัญหางานของการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก และปานกลาง ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัญหาของการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ซึ่งตามความเห็นของผู้ที่ปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณในด้านการจัดทำหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ อยู่ในระดับมาก และด้านการรับหนังสือราชการ ด้านการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการ และด้านการยืมหนังสือราชการ อยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากการบริหารงานสารบรรณไม่มีกฎเกณฑ์และระเบียบในการนำมาปฏิบัติใช้ในทุกหน่วยงานที่เป็นในรูปแบบเดียวกัน จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณไม่เป็นไปในลักษณะเดียวกัน

เจ้าพนักงานธุรการขาดทักษะในด้านธุรการและงานสารบรรณ และมีการทำงานหลายอย่างทำให้ในบางครั้งไม่มีเวลาทำงานสารบรรณได้เต็มที่เท่าที่ควร จึงทำให้งานไม่เสร็จตามกำหนดเวลาหรือมีความล่าช้า ด้านของหนังสือราชการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของรุ่งนภา เพ่งรุ่งเรืองวงศ์ (2560) ได้กล่าวถึงการปฏิบัติงานสารบรรณของบุคลากรในเทศบาลตำบลดอนยายหอม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ขณะที่ภัทรลดา วรพันธ์ (2563) ได้กล่าวถึง แนวทางการยกระดับการให้บริการงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์สู่ความเป็นเลิศ และสุภาพ ใจเที่ยง (2560) ได้กล่าวถึง การศึกษาปัญหาและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสารบรรณของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา เพื่อเป็นการกระตุ้นความรู้ของบุคลากรต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอในการปฏิบัติงานเป็นไปในทางเดียวกันมีการกำหนดขั้นตอนด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ ให้มีความชัดเจน จัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้ในเรื่องของระเบียบงานสารบรรณ ฉบับใหม่ๆ และมีการพัฒนางานสารบรรณเป็นระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อความสะดวกและมีความเข้าใจในการจัดทำหนังสือราชการในแต่ละด้าน

2. แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

2.1 ด้านการจัดทำหนังสือราชการ พบแนวทางการพัฒนา คือ เจ้าหน้าที่ธุรการควรได้รับการฝึกอบรมในการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณ การร่างหนังสือโต้ตอบควรเขียนให้ชัดเจนและเข้าใจถูกต้องตรงกัน ลดขั้นตอนการเสนอหนังสือ โดยส่งเรื่องไปยังผู้ที่รับผิดชอบโดยตรง ตรวจสอบรายละเอียดและความเรียบร้อยของหนังสือก่อนมีการดำเนินการต่อ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ซึ่งมีความสอดคล้อง สุภาพ ใจเที่ยง (2560) ได้ศึกษาการศึกษาปัญหาและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสารบรรณของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า ควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ลดขั้นตอนการเสนอหนังสือ ควรส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการร่างหนังสือราชการ เพื่อให้เกิดความชำนาญและมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น ควรกำหนดรูปแบบมาตรฐานให้ชัดเจนในการจัดทำหนังสือราชการให้เป็นแนวทางเดียวกัน และควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณให้ทุกคน

2.2 ด้านการรับหนังสือราชการ พบแนวทางการพัฒนา คือ ควรมีการจัดส่งหนังสือราชการตามลำดับชั้นความเร็วให้ถึงผู้รับโดยเร็วที่สุด ปรับปรุงการเดินทางของหนังสือให้รวดเร็วขึ้น จัดระบบการรับ - การส่งหนังสือเพื่อความเร็วและตรงเวลา ถูกต้องตรงตามระเบียบ ซึ่งสอดคล้องกับ รุ่งนภา เพ่งรุ่งเรืองวงศ์ (2560) ได้ศึกษาการปฏิบัติงานสารบรรณของบุคลากรในเทศบาลตำบลดอนยายหอม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรควรลวรับหนังสือราชการให้ตรงเวลา ทันทีเมื่อได้รับหนังสือ และจัดทำเอกสารประกอบการ

ปฏิบัติงานแจกกับบุคลากรเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทางเดียวกันและควรมีการนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการรับหนังสือราชการ

2.3 ด้านการส่งหนังสือราชการ พบแนวทางการพัฒนา คือ ควรมีการตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือก่อนนำส่ง จัดสัดส่วนกับงานที่ปฏิบัติ ควรมีหลักฐานในการรับ – การส่งหนังสือทุกครั้ง และมีการนำเอาระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยในการส่งหนังสือราชการ ซึ่งสอดคล้องกับ สุภาพ ใจเที่ยง (2560) ได้ศึกษาการศึกษาปัญหาและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสารบรรณของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัย ควรมีกระบวนการจัดส่งหนังสือที่ดีและควรให้ทันเวลา ควรจัดประชุมอบรมบุคลากรของหน่วยงานให้มีความเข้าใจตรงกัน จัดระบบการรับส่งหนังสือราชการให้เป็นระบบมากยิ่งขึ้น จัดส่งหนังสือราชการตามลำดับชั้นความเร็วให้ถึงมือผู้รับโดยเร็วที่สุด และตรวจสอบความเรียบร้อยก่อนนำส่งหนังสือราชการ

2.4 ด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการ พบแนวทางการพัฒนา คือ ควรจัดระบบจัดเก็บหนังสือราชการให้เป็นมาตรฐานเดียวกันตลอดทั้งหน่วยงานควรจัดหาสถานที่จัดเก็บหนังสือให้เพียงพอ และให้ผู้รับผิดชอบดูแลงานจัดเก็บหนังสือราชการเก็บในรูปแบบ PDF หรือเก็บในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับ บัวแก้ว อินทรา (2566) ได้ศึกษาการศึกษาการบริหารงานธุรการของสถานศึกษาของโรงเรียนในเขตอำเภอลาดยาวตามหลักทฤษฎีธรรมาภิบาล 4 ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับผิดชอบงานด้านสารบรรณมีการเก็บรักษาหนังสือราชการ เก็บรักษาหนังสือเป็นหมวดหมู่ของงานสารบรรณมีการแยกเป็นประเภทการเก็บระหว่างปฏิบัติ ให้การดำเนินงานสารบรรณประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ความรู้ความเข้าใจและพฤติกรรมการปฏิบัติงานสารบรรณมีความสามารถในการจดจำรายละเอียดขั้นตอนและขอบข่ายของงานสารบรรณได้ถูกต้อง

2.5 ด้านการยืมหนังสือราชการ พบแนวทางการพัฒนา คือ ผู้ยืมหนังสือราชการต้องปฏิบัติตามระเบียบงานสารบรรณอย่างเคร่งครัด และควรนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการยืมหนังสือราชการ ซึ่งสอดคล้องกับ รุ่งนภา เฟ่งรุ่งเรืองวงศ์ (2560) ได้ศึกษาการปฏิบัติงานสารบรรณของบุคลากรในเทศบาลตำบลดอนยายหอม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ควรจัดทำทะเบียนในการยืม กำหนดเวลาคือที่ชัดเจน และต้องมีการติดตามขอคืนเมื่อครบกำหนด

2.6 ด้านการทำลายหนังสือราชการ พบแนวทางการพัฒนา คือ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้น้อยลง กำหนดปฏิทินการทำลายหนังสือราชการที่แน่นอน ต้องทำลายตามกำหนดเวลา จัดระบบการทำลายให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันทั้งองค์กร พร้อมจัดให้มีผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินการทำลายหนังสือราชการ ซึ่งสอดคล้องกับ สุชาสินี คำสนอง, อภิสิทธิ์ สมศรีสุข, และวาโร เฟ่งสวัสดิ์ (2562) ได้ศึกษาการพัฒนาแบบการบริหารงานสารบรรณของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา บึงกาฬ ผลการวิจัยพบว่า ในด้านของการทำลายหนังสือราชการในการ

ปฏิบัติงานสารบรรณที่ดีนั้นต้องปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีระบบรวดเร็ว ประหยัดเวลาถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2562 เพื่อประหยัดเวลาและแรงงานทั้งยังจะต้องให้ความสมบูรณ์มีความชัดเจนเป็นระเบียบเรียบร้อยได้มาตรฐานเดียวกันมีความเข้าใจและปฏิบัติงานได้ตามลำดับขั้นตอนในการปฏิบัติงานสารบรรณ

กล่าวโดยสรุปแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ทั้ง 6 ด้าน พบว่า เกิดจากระบบงานสารบรรณยังขาดทักษะความรู้ ด้านการร่างหนังสือโต้ตอบควรเขียนให้ชัดเจนและเข้าใจถูกต้องตรงกัน ควรจัดลำดับชั้นความเร็วให้ถึงผู้รับโดยเร็วที่สุด ปรับปรุงการเดินทางของหนังสือให้รวดเร็วขึ้น จัดระบบการรับ - การส่งหนังสือเพื่อความเร็วและตรงเวลา ถูกต้องตรงตามระเบียบควรมีการนำเอาระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยในการส่งหนังสือราชการ และควรมีการจัดเก็บในรูปแบบ PDF หรือเก็บในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กำหนดปฏิทินการทำลายหนังสือราชการที่แน่นอน ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันทั้งองค์กร พร้อมจัดให้มีผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินการทำลายหนังสือราชการ

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า มีสภาพปัญหาของการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงได้เสนอแนะผลที่ได้จากการวิจัย ดังนี้

บุคลากรควรตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติงานสารบรรณ ที่จะต้องมีความชัดเจนด้านภาษามาตรฐานโครงสร้างของหนังสือราชการที่ส่งผลสัมฤทธิ์ในการสื่อความ ต้องคำนึงถึงการใช้สำนวน ถ้อยคำการใช้คำให้เหมาะกับเนื้อความ การสะกดคำต้องถูกต้อง และต้องมีการตรวจสอบภาษา วรรคตอน เนื้อหาตลอดจนรูปแบบของหนังสือแต่ละประเภท การจัดลำดับวรรคตอนหนังสือมีข้อความที่เป็นเหตุผลและการพิมพ์หนังสือตามระเบียบงานสารบรรณ ทั้งการจัดทำสำเนาหนังสือโดยการพิมพ์คัดลอก ถ่ายเอกสาร ควรนำระบบคอมพิวเตอร์และโปรแกรมงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน ให้มีการฝึกอบรม หรือมีคู่มือการปฏิบัติงานเรื่องของระเบียบงานสารบรรณ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการทำลายหนังสือราชการ อยู่ในระดับมาก ที่มีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านอื่น ดังนี้ ในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาในรูปที่เกี่ยวกับการพัฒนาระบบงานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

2. ควรมีการวิจัยในเชิงลึกเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี โดยเฉพาะประเด็นเรื่องการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการทำลายหนังสือราชการ ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงานสารบรรณของหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับว่ามีระดับปัญหาแตกต่างกันหรือไม่เพียงใด

3. ควรมีการศึกษาความต้องการในการพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ให้สอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

บรรณานุกรม

- กานดา คำมาก. (2555). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในรายวิชาแคลคูลัส 1 รายงานการวิจัย**. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- เกษร หนูดำ. (2567, กรกฎาคม 24). องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี. สัมภาษณ์.
- จิรสุดา สุขสำอางค์. (2563). **แนวทางการพัฒนาการให้บริการงานสารบรรณกองคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จิราพร มอญเลิศ. (2560). **ประสิทธิภาพด้านการปฏิบัติงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่**. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยนอร์ท.
- ชนาธิป ลีนิณ. (2562). **รู้จักแนวปฏิบัติที่ดี : Best Practice**. สืบค้น สิงหาคม 26, 2567, จาก <https://ks.rmuts.ac.th/th/blog/62?page=4>
- ณัฐชนพงษ์ เปียวงษ์. (2567, กรกฎาคม 24). องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี. สัมภาษณ์.
- ณัฐนัฒน์ พิศาลธรรมา, ณัฐยา ตันตรานนท์, และสุทธินันท์ ชื่นชม. (2567). **การบริหารงานสารบรรณในยุคดิจิทัลสำหรับสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงใหม่ เขต 5**. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- นัฏฐิยา คำสุข. (2562). **ประสิทธิภาพการบริหารงานด้านธุรการของสำนักงานเขต : กรณีศึกษาสำนักงานเขตบางรัก กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บัวแก้ว อินทรธา, ปฐิธรรม สำเนียง, พระมหาอุดร อุตตโร. (2566). **การศึกษาการบริหารงานธุรการของสถานศึกษาของโรงเรียนในเขตอำเภอลาดยาวตามหลักทฤษฎีภูมิคุ้มกันสังคม 4**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- ภัทรลดา วรพันธ์. (2563). **แนวทางการยกระดับการให้บริการงานสารบรรณของกองคลังและพัสดุสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์สู่ความเป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- รุ่งนภา เฟ่งรุ่งเรืองวงศ์. (2560). **การปฏิบัติงานสารบรรณของบุคลากรในเทศบาลตำบลดอนยายหอม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- วันเพ็ญ เมธานิเวศน์. (2567, กรกฎาคม 24). องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี. สัมภาษณ์.
- วิภาวรินทร์ ฅมยา. (2567, กรกฎาคม 24). องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี. สัมภาษณ์.
- วุฒิพงษ์ เชื้อนดิน, สิทธวรรต รอบรู้. (2560). **การพัฒนากระบวนการสารสนเทศหนังสือราชการต้นแบบสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.

ศศวรรณ มลมาต. (2567, กรกฎาคม 24). องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี. สัมภาษณ์.

ศิริพร เกตุมณี. (2567, กรกฎาคม 24). องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี. สัมภาษณ์.

ศุรินภา ทุงจันทร์. (2567). **แนวทางการพัฒนาระบบงานธุรการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร: กรณีศึกษาคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

สดใส เลิศเดช. (2562). **การพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

สรีพร สุวรรณชาติ, เมธี ดิสวัสดิ์, เสาวรส ยิ่งวรรณ. (2562). **การพัฒนาตัวบ่งชี้การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการ ระดับปฏิบัติงาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด**. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. (2548). **ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548**. กรุงเทพฯ: กองการพิมพ์.

สำนักนายกรัฐมนตรี. (2526). **ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526**. กรุงเทพฯ: กองการพิมพ์.

สิทธิชัย วรโชติกำจร. (2561). **การพัฒนาระบบจัดเก็บและค้นคืนเอกสารสำหรับงานสารบรรณ**. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุธาสนี คำสนอง, อภิสิทธิ์ สมศรีสุข, และวาโร เพ็งสวัสดิ์. (2562). **การพัฒนารูปแบบการบริหารงานสารบรรณของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบึงกาฬ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

สุภาพ ใจเที่ยง. (2560). **การศึกษาปัญหาและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานสารบรรณของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.

สุภาวรรณ หวานแก้ว, ญาณิศา บุญจิตร, และจิรศักดิ์ แซ่ไคว้. (2567). **การวิจัยเชิงปฏิบัติการพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณของครูโรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการสุราษฎร์ธานีสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา สุราษฎร์ธานี ชุมพร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

สรีพร สุวรรณชาติ, เมธี ดิสวัสดิ์, และเสาวรส ยิ่งวรรณ. (2562). **การพัฒนาตัวบ่งชี้การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานธุรการ ระดับปฏิบัติงาน สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด**. ปัตตานี : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

สุรรัตน์ หงส์ทอง. (2567, กรกฎาคม 24). องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี. สัมภาษณ์.

หทัยรัตน์ อยู่รอด. (2567, กรกฎาคม 24). องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี. สัมภาษณ์.

องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี. (2566). รายงานการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น

ประจำปี พ.ศ. 2566. ลพบุรี: กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ.

อนุรักษ พลเสน. (2567, กรกฎาคม 24). องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี. สัมภาษณ์.

Best W. John. (1997). **Research in Education.** (10th ed.). Pearson Education, Cape Town.

Cronbach, Lee. J. (1990). **Essentials of psychological testing.** (5th ed.). New York : Harper & Row.

Likert, R. (1961). **New Patterns of Management.** New York: McGraw-Hill.

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ภาคผนวก ก
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา

ผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา

- | | |
|--------------------------------|---|
| 1) อาจารย์ ดร.อังคณา อุดมพันธ์ | ตำแหน่ง หัวหน้าสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี |
| 2) นางสาวเกษร หนูดำ | ตำแหน่ง นักบริหารงานทั่วไป ระดับต้น
หัวหน้าฝ่ายสิทธิและสวัสดิการ
กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วน
จังหวัดลพบุรี |
| 3) นายณัฐชนน เสือพันธ์เจริญ | ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี |

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพ
เครื่องมือวิจัย



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ที่ มนส. ๒๔๕/๒๕๖๗

วันที่ ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ

เรียน อาจารย์ ดร.อังคณา อุดมพันธ์

- | | | |
|------------------|----------------------------|-------------|
| สิ่งที่ส่งมาด้วย | ๑. เครื่องมือในการวิจัย | จำนวน ๑ ชุด |
| | ๒. โครงร่างการค้นคว้าอิสระ | จำนวน ๑ ชุด |

ด้วย นางสาวจากรุณี จันสดี นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์ กำลังดำเนินการค้นคว้าอิสระ เรื่อง แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและ
งานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาสิตา เกิดผล
ประสพศักดิ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

ในการนี้ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี พิจารณาเห็นว่า
ท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถด้านการวิจัยเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านตรวจสอบเครื่องมือ
วิจัยในครั้งนี้ เพื่อนักศึกษาจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไข และดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มยุรี รัตนเสริมพงศ์)
คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

ที่ อว ๐๖๒๘.๐๕/๐๑๘๔



มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ถนนราชนครินทร์
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๒๑ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

เรียน นางสาวเกษร หนูดำ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือในการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๒. โครงการการค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวจรรณี จันสดี นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์ กำลังดำเนินการค้นคว้าอิสระ เรื่อง แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและ
งานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี โดยนางผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาสิตา เกิดผล
ประสพศักดิ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

ในการนี้ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี พิจารณาเห็นว่า
ท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถด้านการวิจัยเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านตรวจสอบ
เครื่องมือวิจัยในครั้งนี้ เพื่อนักศึกษาจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไข และดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มยุรี รัตนเสริมพงศ์)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

โทร. ๐ ๓๖๔๑ ๑๑๕๐, ๐ ๓๖๔๒ ๗๔๘๕ - ๙๓ ต่อ ๔๐๐๑๒

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban_huso@lawasri.tru.ac.th



ที่ อว ๐๖๒๘.๐๕/๐๑๘๕

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ถนนนารายณ์มหาราช
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๒๑ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายณัฐชนน เสือพันธ์เจริญ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือในการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๒. โครงร่างการค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวจรรณี จันสติ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์ กำลังดำเนินการค้นคว้าอิสระ เรื่อง แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและ
งานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาสิตา เกิดผล
ประสพศักดิ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

ในการนี้ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี พิจารณาเห็นว่า
ท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถด้านการวิจัยเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านตรวจสอบ
เครื่องมือวิจัยในครั้งนี้ เพื่อนักศึกษาจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไข และดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มยุรี รัตนเสริมพงศ์)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

โทร. ๐ ๓๖๔๑ ๑๑๕๐, ๐ ๓๖๔๒ ๗๔๘๕ - ๕๓ ต่อ ๔๐๐๑๒

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ saraban_huso@lawasri.tru.ac.th

ภาคผนวก ค

ตารางสรุปค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (IOC)

ผลการวิเคราะห์ผลหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item objective congruence: IOC) ของแบบสอบถาม

แบบสอบถามงานวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณ และหาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณ ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี โดยผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามแล้วนำเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามในด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อวัดความสอดคล้องของข้อคำถามและวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 3 ท่านมีรายชื่อดังต่อไปนี้

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ

- 1) อาจารย์ ดร.อังคณา อุดมพันธ์ ตำแหน่ง หัวหน้าสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
- 2) นางสาวเกษร หนูดำ ตำแหน่ง นักบริหารงานทั่วไป ระดับต้น หัวหน้าฝ่ายสิทธิและสวัสดิการ กองการเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี
- 3) นายณัฐชนน เสือพันธ์เจริญ ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความสอดคล้องกับเนื้อหาโดยมีการแปลผล ดังนี้

- | | |
|----------|---|
| คะแนน 1 | คือ แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาตามจุดประสงค์ที่ต้องการวัด |
| คะแนน 0 | คือ ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาตามจุดประสงค์ที่ต้องการวัด |
| คะแนน -1 | คือ แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหาตามจุดประสงค์ที่ต้องการวัด |

ข้อ	ข้อความถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	แปลผล	ข้อความถามปรับปรุง
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3				
1.	เพศ () 1. ชาย () 2. หญิง	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง	-
2.	อายุ () 1. ระหว่าง 20-30 ปี () 2. ระหว่าง 31-40 ปี () 3. ระหว่าง 41-50 ปี () 4. ระหว่าง 51-60 ปี	0	+1	+1	2	0.67	สอดคล้อง	อายุ () 1. ระหว่าง 21-30 ปี () 2. ระหว่าง 31-40 ปี () 3. ระหว่าง 41-50 ปี () 4. ระหว่าง 51-60 ปี
3.	ระดับการศึกษา () 1. ปวช./ปวส. () 2. ปริญญาตรี () 3. ปริญญาโท	0	+1	+1	2	0.67	สอดคล้อง	ระดับการศึกษา () 1. ปวช./ปวส. () 2. ปริญญาตรี () 3. สูงกว่าปริญญาตรี
4.	ระดับตำแหน่ง () 1. เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน () 2. เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน () 3. ลูกจ้างประจำ () 4. พนักงานจ้าง	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง	-

ข้อ	ข้อความถาม	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	แปลผล	ข้อความถามปรับปรุง
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3				
5.	ประสิทธิภาพในการทำงาน () 1. น้อยกว่า 1 ปี () 2. 1-5 ปี () 3. 6-10 ปี () 4. 11-15 ปี () 5. 16 ปีขึ้นไป	0	+1	+1	2	0.67	สอดคล้อง	ประสิทธิภาพในการทำงาน () 1. 1-5 ปี () 2. 6-10 ปี () 3. 11-15 ปี () 4. 16-20 ปี () 5. 21-25 ปี () 6. 26-30 ปี () 7. มากกว่า 30 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 สภาพปัญหางานสารบรรณของการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

แบบสอบถามนี้ มีความต้องการสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณ ของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี
โปรดอ่านและพิจารณาตอบคำถาม โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียง 1 ข้อ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับความสอดคล้องกับเนื้อหาโดยมีการแปลผล ดังนี้

- คะแนน 1 คือ แน่ใจว่าข้อความนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาตามจุดประสงค์ที่ต้องการวัด
- คะแนน 0 คือ ไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาตามจุดประสงค์ที่ต้องการวัด
- คะแนน -1 คือ แน่ใจว่าข้อความนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหาตามจุดประสงค์ที่ต้องการวัด

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	แปลผล	ข้อความปรับปรุง
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3				
1.	ด้านการจัดทำหนังสือราชการ							
1.1	ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านมีทักษะการตีความหนังสือราชการหรือไม่	0	+1	+1	2	0.67	สอดคล้อง	ทักษะการตีความหนังสือราชการ
1.2	ในการจัดทำหนังสือราชการเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านมีความรู้ทักษะในการร่างหนังสือราชการหรือไม่	0	+1	+1	2	0.67	สอดคล้อง	ทักษะในการร่างหรือโต้ตอบหนังสือราชการ
1.3	ในการใช้ถ้อยคำสำนวนในการร่างหนังสือราชการเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านมีความถูกต้องตามหลักการใช้ภาษาราชการหรือไม่	0	+1	+1	2	0.67	สอดคล้อง	ความถูกต้องตามหลักการใช้ภาษาราชการ
1.4	ในการจัดทำหนังสือราชการเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านมีความถูกต้องตามรูปแบบงานสารบรรณหรือไม่	0	+1	+1	2	0.67	สอดคล้อง	ความถูกต้องตามรูปแบบงานสารบรรณ
2.	ด้านการรับหนังสือราชการ							
2.1	ในหน่วยงานของท่านมีการปฏิบัติงานด้านการรับหนังสือมีขั้นตอนที่มากเกินไปหรือไม่	0	+1	+1	2	0.67	สอดคล้อง	การปฏิบัติงานด้านการรับหนังสือมีขั้นตอนที่มากเกินไป
2.2	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านมีการลงรับหนังสือราชการที่ยังไม่เป็นปัจจุบันหรือไม่	0	+1	+1	2	0.67	สอดคล้อง	การลงรับหนังสือราชการที่ยังไม่เป็นปัจจุบัน

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	แปลผล	ข้อความปรับปรุง
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3				
2.3	ในการจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือราชการยังขาดความถูกต้อง	0	+1	+1	2	0.67	สอดคล้อง	ในการจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือราชการ
2.4	ในหน่วยงานของท่านากรลงรับหนังสือราชการมีการจ่ายถึงผู้ปฏิบัติล่าช้าหรือไม่	0	+1	+1	2	0.67		ในการลงรับหนังสือราชการมีการจ่ายถึงผู้ปฏิบัติล่าช้า
3. ด้านการส่งหนังสือราชการ								
3.1	ในหน่วยงานของท่านระยะเวลาการส่งหนังสือใช้เวลานานกว่าถึงผู้ปฏิบัติจริง	0	+1	+1	2	0.67	สอดคล้อง	ระยะเวลาการส่งหนังสือใช้เวลานานกว่าถึงผู้ปฏิบัติจริง
3.2	การจ่ายหนังสือให้แต่ละส่วนราชการเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านมีการจัดการที่เป็นระบบหรือไม่	0	+1	+1	2	0.67	สอดคล้อง	การจ่ายหนังสือให้แต่ละส่วนงานมีการจัดการที่เป็นระบบ
3.3	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติในหน่วยงานของท่านมีการออกเลขส่งหรือออกเลขส่งผิดหรือไม่	0	+1	+1	2	0.67	สอดคล้อง	มีการออกเลขส่งหรือออกเลขส่งผิด
3.4	เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติในหน่วยงานของท่านมีการแนบเอกสารส่งที่ส่งมาด้วยไปพร้อมหนังสือส่งหรือไม่	0	+1	+1	2	0.67	สอดคล้อง	มีการแนบเอกสารส่งที่ส่งมาด้วยไปพร้อมหนังสือส่ง
4. ด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการ								
4.1	หน่วยงานของท่านมีสถานที่เก็บเอกสารเพียงพอหรือไม่	0	+1	+1	2	0.67	สอดคล้อง	มีสถานที่เก็บเอกสารเพียงพอ

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	แปลผล	ข้อความปรับปรุง
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3				
4.2	มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเอกสารครอบคลุมในการเก็บรักษาหนังสือราชการ	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง	-
4.3	หน่วยงานของท่านมีการเก็บเอกสารเป็นหมวดหมู่ทำให้ง่ายต่อการค้นหาหรือไม่	0	+1	+1	2	0.67	สอดคล้อง	มีการเก็บเอกสารเป็นหมวดหมู่ทำให้ง่ายต่อการค้นหา
4.4	หน่วยงานของท่านมีการจัดทำบัญชีในการเก็บหนังสือราชการหรือไม่	0	+1	+1	2	0.67	สอดคล้อง	มีการจัดทำบัญชีในการเก็บหนังสือราชการ
5.	ด้านการยืมหนังสือราชการ							
5.1	มีการติดตามทวงถามหนังสือหรือเอกสารที่ยืม	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง	-
5.2	มีการจัดทำเอกสารราชการยืมถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง	-
5.3	หน่วยงานของท่านมีการให้บุคคลภายนอกดูหรือคัดลอกหนังสือทางราชการโดยได้รับอนุญาตจากหัวหน้าส่วนราชการหรือไม่	0	+1	+1	2	0.67	สอดคล้อง	มีการให้บุคคลภายนอกดูหรือคัดลอกหนังสือทางราชการโดยได้รับอนุญาตจากหัวหน้าส่วนราชการ

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	แปลผล	ข้อความปรับปรุง
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3				
5.4	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านมีการปฏิบัติตามระเบียบฯ เกี่ยวกับการยืมหนังสือราชการหรือไม่	0	+1	+1	2	0.67	สอดคล้อง	ในหน่วยงานของท่านมีการปฏิบัติตามระเบียบฯ เกี่ยวกับการยืมหนังสือราชการ
6. ด้านการทำลายหนังสือราชการ								
6.1	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านมีการทำบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอทำลายหรือไม่	0	+1	+1	2	0.67	สอดคล้อง	มีการทำบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอทำลาย
6.2	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านมีการสำรวจหนังสือราชการที่ครบอายุการเก็บรักษาหรือไม่	0	+1	+1	2	0.67	สอดคล้อง	มีการสำรวจหนังสือราชการที่ครบอายุการเก็บรักษา
6.3	มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบฯ เกี่ยวกับการทำลายหนังสือราชการ	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง	-
6.4	เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของท่านมีการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดในการทำลายหนังสือราชการหรือไม่	+1	0	+1	2	0.67	สอดคล้อง	มีการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดในการทำลายหนังสือราชการ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ธุรการที่มีต่องานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี
 เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริงมากที่สุด
 - ไม่มีข้อเสนอแนะของผู้ทรง -

ตอนที่ 4 แบบสัมภาษณ์แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

คำชี้แจงของผู้ตอบแบบสอบถาม : เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

คำชี้แจงสำหรับผู้เชี่ยวชาญ : โปรดพิจารณาว่าข้อความเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

สอดคล้องกับตัวแปรและวัตถุประสงค์ที่จะวัดหรือไม่ โปรดเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ดังนี้

คะแนน 1 คือ แน่ใจว่าข้อความนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาตามจุดประสงค์ที่ต้องการวัด

คะแนน 0 คือ ไม่แน่ใจว่าข้อความนั้นสอดคล้องกับเนื้อหาตามจุดประสงค์ที่ต้องการวัด

คะแนน -1 คือ แน่ใจว่าข้อความนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหาตามจุดประสงค์ที่ต้องการวัด

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	แปลผล	ข้อความปรับปรุง
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3				
1.	แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี							
1.1	ท่านมีแนวทางการพัฒนางานสารบรรณ ด้านการรับหนังสือราชการ เป็นอย่างไร	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง	-
1.2	ท่านมีแนวทางการพัฒนางานสารบรรณ ด้านการส่งหนังสือราชการ เป็นอย่างไร	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง	-
1.3	ท่านมีแนวทางการพัฒนางานสารบรรณ ด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการ เป็นอย่างไร	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง	-
1.4	ท่านมีแนวทางการพัฒนางานสารบรรณ ด้านการยืมหนังสือราชการ เป็นอย่างไร	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง	-
1.5	ท่านมีแนวทางการพัฒนางานสารบรรณ ด้านการทำลายหนังสือราชการ เป็นอย่างไร	+1	+1	+1	3	1	สอดคล้อง	-
	IOC ของแบบสอบถามชุดนี้					0.776		

ภาคผนวก ง
ตรวจสอบความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.870	33

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
เพศ	95.03	95.344	.410	.867
อายุ	94.20	95.752	.171	.873
ระดับการศึกษา	94.87	98.395	.074	.872
ระดับตำแหน่ง	94.77	100.875	-.158	.879
ประสบการณ์	93.73	94.409	.166	.876
A1	92.53	100.395	-.119	.879
A2	92.50	96.810	.174	.871
A3	92.57	95.151	.344	.868
A4	92.53	97.775	.113	.872
B1	92.87	94.740	.308	.868
B2	93.47	95.016	.292	.869
B3	92.63	92.723	.365	.868
B4	93.67	93.954	.461	.866
C1	93.73	91.168	.590	.862
C2	93.17	93.247	.418	.866
C3	94.37	92.378	.368	.868
C4	94.27	94.823	.246	.870
C5	94.60	92.524	.370	.867
D1	94.87	88.602	.471	.865
D2	93.93	89.237	.621	.861

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
D3	93.83	90.764	.654	.861
D4	93.83	90.626	.666	.861
D5	94.20	88.234	.668	.859
E1	94.20	92.786	.552	.864
E2	94.00	92.207	.497	.864
E3	94.03	92.309	.523	.864
E4	93.97	94.102	.444	.866
E5	94.03	93.137	.571	.864
F1	94.03	92.999	.585	.864
F2	94.03	92.861	.600	.863
F3	94.00	92.276	.684	.862
F4	94.03	91.757	.631	.862
F5	94.03	91.757	.631	.862

ภาคผนวก จ
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากร
องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความและใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() ระหว่าง 21 – 30 ปี

() ระหว่าง 31 – 40 ปี

() ระหว่าง 41 – 50 ปี

() ระหว่าง 51 – 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

() ปวช. / ปวส.

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระดับตำแหน่ง

() เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

() เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

() ลูกจ้างประจำ

() พนักงานจ้าง

5. ประสบการณ์ในการทำงานธุรการและงานสารบรรณ

() 1 – 5 ปี

() 6 – 10 ปี

() 11 – 15 ปี

() 16 – 20 ปี

() 21 – 25 ปี

() 26 – 30 ปี

() มากกว่า 30 ปี ขึ้นไป

ตอนที่ 2 สภาพปัญหางานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความและใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องใดช่องหนึ่งที่ตรงกับความเป็นจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 5 หมายถึง สภาพปัญหางานสารบรรณอยู่ในระดับมากที่สุด
 4 หมายถึง สภาพปัญหางานสารบรรณอยู่ในระดับมาก
 3 หมายถึง สภาพปัญหางานสารบรรณอยู่ในระดับปานกลาง
 2 หมายถึง สภาพปัญหางานสารบรรณอยู่ในระดับน้อย
 1 หมายถึง สภาพปัญหางานสารบรรณอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ข้อที่	งานสารบรรณ	ระดับสภาพปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ด้านการจัดทำหนังสือราชการ					
1.1	ทักษะการตีความหนังสือราชการ					
1.2	ทักษะในการร่างหรือโต้ตอบหนังสือราชการ					
1.3	ความถูกต้องตามหลักการใช้ภาษาราชการ					
1.4	ความถูกต้องตามรูปแบบงานสารบรรณ					
2.	ด้านการรับหนังสือราชการ					
2.1	การปฏิบัติงานด้านการรับหนังสือมีขั้นตอนที่มากเกินไป					
2.2	การลงรับหนังสือราชการที่ยังไม่เป็นปัจจุบัน					
2.3	ในการจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือราชการ					
2.4	ในการลงรับหนังสือราชการมีการจ่ายถึงผู้ปฏิบัติล่าช้า					

ข้อที่	งานสารบรรณ	ระดับสภาพปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.	ด้านการส่งหนังสือราชการ					
3.1	ระยะเวลาการส่งหนังสือใช้เวลานานกว่าถึงผู้ปฏิบัติจริง					
3.2	การจ่ายหนังสือให้แต่ละส่วนงานมีการจัดการที่เป็นระบบ					
3.3	มีการออกเลขส่งหรือออกเลขส่งผิด					
3.4	มีการแนบเอกสารสิ่งที่ส่งมาด้วยไปพร้อมหนังสือส่ง					
3.5	การส่งหนังสือทางระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์					
4.	ด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการ					
4.1	มีสถานที่เก็บเอกสารเพียงพอ					
4.2	มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านเอกสารครอบคลุมในการเก็บรักษาหนังสือราชการ					
4.3	มีการเก็บเอกสารเป็นหมวดหมู่ทำให้ง่ายต่อการค้นหา					
4.4	มีการจัดทำบัญชีในการเก็บหนังสือราชการ					
4.5	มีหนังสือหรือเอกสารชำรุดเสียหาย					
5.	ด้านการยืมหนังสือราชการ					
5.1	มีการติดตามทวงถามหนังสือหรือเอกสารที่ยืม					
5.2	มีการจัดทำเอกสารราชการยืมถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ					
5.3	มีการให้บุคคลภายนอกดูหรือคัดลอกหนังสือทางราชการ โดยได้รับอนุญาตจากหัวหน้าส่วนราชการ					
5.4	ในหน่วยงานของท่านมีการปฏิบัติตามระเบียบฯ เกี่ยวกับการยืมหนังสือราชการ					
5.5	ระยะเวลาการยืมหนังสือหรือเอกสาร					

ข้อที่	งานสารบรรณ	ระดับสภาพปัญหา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6.	ด้านการทำลายหนังสือราชการ					
6.1	มีการทำบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอทำลาย					
6.2	มีการสำรวจหนังสือราชการที่ครบอายุการเก็บรักษา					
6.3	มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบฯ เกี่ยวกับการทำลายหนังสือราชการ					
6.4	มีการดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดในการทำลายหนังสือราชการ					
6.5	มีการแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือราชการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี

.....

.....

.....

.....

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของบุคลากรองค์การบริหารส่วน
จังหวัดลพบุรี

คำชี้แจง

ผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือตอบแบบสัมภาษณ์ตามความเป็นจริง โดยขอรับรองว่าจะไม่นำ
ข้อมูลใดๆ ที่อาจสร้างความเสียหายต่อผู้ให้สัมภาษณ์ไปเปิดเผย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความ
ร่วมมือจากท่านด้วยดีเช่นเคย และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขั้นตอนการดำเนินการในการสัมภาษณ์

1. ชี้แจงวัตถุประสงค์การดำเนินการวิจัยครั้งนี้
2. ทำการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายในลักษณะการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ดังนี้

1. ท่านมีแนวทางการพัฒนางานสารบรรณ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ เป็นอย่างไร
2. ท่านมีแนวทางการพัฒนางานสารบรรณ ด้านการรับหนังสือราชการ เป็นอย่างไร
3. ท่านมีแนวทางการพัฒนางานสารบรรณ ด้านการส่งหนังสือราชการ เป็นอย่างไร
4. ท่านมีแนวทางการพัฒนางานสารบรรณ ด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการ เป็นอย่างไร
5. ท่านมีแนวทางการพัฒนางานสารบรรณ ด้านการยืมหนังสือราชการ เป็นอย่างไร
6. ท่านมีแนวทางการพัฒนางานสารบรรณ ด้านการทำลายหนังสือราชการ เป็นอย่างไร

...ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม...

ประวัติผู้ทำการค้นคว้าอิสระ

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวจารุณี จันสดี	
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 15 พฤศจิกายน พ.ศ. 2524	
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	45/3 หมู่ที่ 1 ตำบลดอนโพธิ์ อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี 15000	
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	องค์การบริหารส่วนจังหวัดลพบุรี ถนนนารายณ์มหาราช ตำบลทะเลชุบศร อำเภอเมืองลพบุรี จังหวัดลพบุรี 15000	
ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน	
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2555	บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
	พ.ศ. 2568	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี