การปฏิบัติงานสารบรรณของบุคลากรในเทศบาลตำบลดอนยายหอม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

The Performance Document of Personnel in Don Yai Hom Municipal District Muang Nakhon Pathom District, Nakhon Pathom Province

รุ่งนภา เพ่งรุ่งเรืองวงษ์

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
roong001@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา 1) ระดับการปฏิบัติงานสารบรรณของบุคลากรเทศบาลตำบลดอนยายหอม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม 2) แนวทางการพัฒนางานสารบรรณของบุคลากรเทศบาลตำบลดอนยายหอม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม โดยใช้จำนวนประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย ข้าราชการ 18 คน พนักงานจ้างตามภารกิจ 20 คน พนักงานจ้างทั่วไป 20 คน พนักงานจ้างประจำ 12 คน รวมทั้งสิ้น 70 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด ระดับปริญญาตรี ตำแหน่งปัจจุบัน พนักงานจ้างตามภารกิจและพนักงานจ้างทั่วไป ระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง 5-9 ปี ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับการปฏิบัติงานสารบรรณของบุคลากรเทศบาลตำบลดอนยายหอม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวม พบว่า มีการปฏิบัติงานสารบรรณอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ รองลงมา คือ ด้านการรับหนังสือ ด้านการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการ ด้านการทำลายหนังสือราชการ ส่วนด้านที่มีระดับต่ำที่สุด คือ ด้านการยืมหนังสือราชการ

2. แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณ แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการจัดทำหนังสือราชการ บุคลากรควรได้รับการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ด้านการจัดทำหนังสือราชการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการกระตุ้นความรู้ของบุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ 2) ด้านการรับหนังสอราชการ บุคลากรควรลงรับหนังสือราชการให้ตรงเวลา ทันทีเมื่อได้รับหนังสือ และจัดทำเอกสารประกอบการปฏิบัติงานแจกกับบุคลากรเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทางเดียวกันและควรมีการนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการรับหนังสือราชการ 3) ด้านการส่งหนังสอราชการ บุคลากรควรส่งหนังสือให้ตรงเวลา ตรวจสอบความถูกต้อง หากในกรณีที่ไม่มีผู้รับแทน ต้องหาทางอื่นที่จะทำให้ผู้รับได้รับหนังสือหรือข้อมูลให้เร็วที่สุด เช่น การโทรศัพท์ หรือ การส่ง E-mail เป็นต้น 4) ด้านการเก็บรักษาหนังสือหนังสอราชการ ควรมีการจัดเก็บหนังสือราชการให้เป็นหมวดหมู่ เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหา อาจจะมีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บ 5) ด้านการยืมหนังสือราชการ ในการยืมราชการ ควรเสนอขออนุมัติจากผู้บังคับบัญชาก่อนทุกครั้งและผู้ที่มีสิทธิยืมหนังสือได้ต้อผ่านการได้รับอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาทุกครั้ง ควรจัดทำทะเบียนในการยืม กำหนดเวลาคืนที่ชัดเจน และต้องติดตามขอคืนเมื่อครบกำหนด 6) ด้านการทำลายหนังสือหนังสอราชการ ควรกำหนดขั้นตอนในการทำลายหนังสือราชการให้ชัดเจน และให้ถือปฏิบัติให้เป็นไปในทางเดียวกันทุกฝ่าย

คำสำคัญ: การปฏิบัติงานของบุคลากร งานสารบรรณ เทศบาลตำบลดอนยายหอม

Abstract

This research has an objective. The objectives of this study were 1) the level of performance of personnel of Don Yai Hom District Municipality Muang Nakhon Pathom District 2) Guidelines for the development of operational document of personnel in Don Yai Hom District Municipality. The total sample of the study population was composed of 18 officials, 20 employees, 20 employees, 20 employees, and 12 employees, totaling 70 persons. Analyzed using percentage, mean, and standard deviation. Most of the respondents are female. Age 41-50 years old. Undergraduate current position Employees hired on a mission and employed by a general employee. Term of tenure is 5-9 years, respectively. The research found that:

1. The level of performance of the personnel of Don Yai Hom Sub District Municipality Mueang Nakhon Pathom In Nakhon Pathom Province, the overall performance was at a high level. In descending order is secondary government books were the books, sending official books, the retention of government books, the destruction of official books, the lowest level is the borrowing of official books.

2. Guidelines for the development performance document are divided into 6 areas as follows. 1) Personnel should be encouraged to develop their knowledge in the preparation of government books. To stimulate the knowledge of personnel to keep up with change. 2) The official personnel should receive official books on time. Immediately upon receipt of the book. And to document the operation of the distribution to personnel to work in the same way and the computer program to help in receiving official books. 3) The official Personnel should send books on time, check the accuracy If there is no substitute. There must be other ways to get the recipient to receive the book or information as soon as possible, such as telephone or E-mail etc. 4) The official book should be kept as a category. To make it easier to find The computer system may be used for storage. 5) The borrowing of official movie. To borrow It should be approved by the supervisor every time and the person who has the right to borrow the book has to be approved by the supervisor every time. Should register to borrow schedule a clear night. 6) The destruction of the official movie. Should set the procedure to destroy the bureaucracy clear. And to be treated in the same way all parties.

Keywords: performance of personnel, document, Don Yai Hom District Municipality

1.บทนำ

การบริหารราชการให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้นั้น จะต้องมีการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน โดยการจัดทำหนังสือราชการ ซึ่งถือเป็นจุดเริ่มต้นของงานสารบรรณ เพราะงานเอกสารส่งผลให้เกิดการดำเนินการงานทั้งหลาย ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีผู้รับผิดชอบเรื่องการบริหารจัดการเอกสารเป็นการเฉพาะ เรียกว่า“งานสารบรรณ” ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ได้ให้ความหมายของคำว่า “งานสารบรรณ” ไว้ว่า หมายถึง “งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย” ในทางปฏิบัติการบริหารงานเอกสาร จะเริ่มตั้งแต่การคิดอ่าน ร่าง เขียน แต่ง

พิมพ์จด จัดทำ สำเนา ส่งหรือสื่อข้อความ รับ บันทึก จดรายงาน การประชุม สรุปย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ค้นหา ติดตาม และทำลาย งานสารบรรณเป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยผลักดันและสนับสนุนให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อให้บรรลุตามพันธกิจที่ตั้งไว้และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2544) ในการบริหารกิจการภาครัฐนั้น จะเห็นได้ว่าทุกหน่วยงานทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นทุกแห่งจะต้องมีระบบงานสารบรรณทุกหน่วยงาน ซึ่งงานสารบรรณมีความสำคัญ คือ เป็นเครื่องมือในการบริหารงาน ได้แก่ ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ ซึ่งจำเป็นต้องใช้ในการบริหารราชการในเกือบทุกกระบวนการของการบริหาร เป็นสื่อในการติดต่อ หนังสือราชการเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ใช้เป็นสื่อในการติดต่อประสานงานในเรื่องต่างๆ เป็นเครื่องเตือนความจำ หนังสือราชการเป็นหลักฐานที่ปรากฏทำให้สามารถค้นหาติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติในเรื่องต่างๆได้ ใช้ศึกษาค้นคว้า การวิวัฒนาการ รวมทั้งการเปลี่ยนแปลง การปรับปรุงระเบียบงานสารบรรณ ซึ่งงานสารบรรณเป็นงานที่อำนวยประโยชน์ต่อการประสานงานได้เป็นอย่างมาก หากเจ้าหน้าที่ดำเนินการล่าช้าหรือขาดความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ตามกำหนด ก็จะส่งผลกระทบต่อประชาชน และถ้าหน่วยงานใดไม่มีการติดต่อสื่อสารอย่างเป็นทางการหรือไม่มีเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษร อาจจะทำให้เกิดข้อผิดพลาดสับสน ในการดำเนินการต่างๆ ทำให้การดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงานเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น งานสารบรรณ จึงมีความสำคัญต่อการบริหารราชการเป็นอย่างยิ่ง จึงเป็นภารกิจที่จำเป็นและควรได้รับการพัฒนาต่อไป (เนตร์พัณณา ยาวิราช, 2546: 85)

การปฏิบัติงานสารบรรณเป็นเกณฑ์หนึ่งที่ใช้ในการประเมินประสิทธิภาพของบุคลากร และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานขององค์กรด้วย ซึ่งประกอบด้วยการจัดทำหนังสือราชการ การส่งหนังสือราชการออกจากหน่วยงาน การรับหนังสือราชการเข้ามาในหน่วยงาน การจัดเก็บหนังสือราชการ ตลอดจนการรักษาและยืมหนังสือราชการไปใช้งาน และสิ้นสุดด้วยการทำลายหนังสือราชการเมื่อครบกำหนดเวลา เพื่อให้การบริการที่เป็นระบบให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ตรงเวลา และมีประสิทธิภาพ (อุดม พันโนลิต, 2547: 15) นอกจากนี้งานสารบรรณยังเป็นการควบคุมตรวจสอบอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานเพื่อให้การปฏิบัติงานของทุกฝ่ายดำเนินไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้ดีที่สุด รวมทั้งประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย ประดิษฐ์ ฮวบเจริญ (2542 : 330) กล่าวว่า งานสารบรรณเป็นงานหนึ่งในหน่วยงานที่จะช่วยให้กิจกรรมของหน่วยงานนั้น ๆ ดำเนินไปด้วยความรวดเร็วถูกต้อง เกิดประโยชน์แก่หน่วยงานนั้น ๆ ที่จะช่วยให้บุคลากรหรือผู้มาติดต่อรับบริการได้รับความสะดวก ช่วยให้งานดำเนินไปด้วยดี และมีความสำคัญแก่หน่วยงาน ผู้ที่ทำงานสารบรรณและงานธุรการได้เป็นอย่างดี จำเป็นต้องมีความรู้ภาษาที่ดี และมีคุณสมบัติประจำตัว คือ ต้องมีความละเอียด รอบคอบ สุขุม และรวดเร็ว ถ้าจะเขียนหนังสือต้องเขียนให้สั้นที่สุด แต่ได้ใจความมากที่สุด แต่การบริหารงานสารบรรณในปัจจุบันยังมีปัญหาหลายประการ จากการศึกษารายงานการประเมินผลการปฏิบัติงานงานสารบรรณของบุคลากรโดยภาพรวม พบว่า ระดับในการปฏิบัติงานไม่สูงนัก ทั้งนี้ เนื่องมาจากภารกิจที่ได้รับมอบหมายมากเกินไป ขาดความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ ขาดความกระตือรือร้นและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ทำงานไม่มีประสิทธิภาพ ปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นไม่อาจสรุปได้ว่าเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในทุกจังหวัด แต่ก็เป็นเพียงข้อมูลเบื้องต้นที่แสดงให้เห็นว่า การปฏิบัติงานสารบรรณของบุคลากรยังไม่บรรลุตามเป้าหมายเท่าที่ควร หากไม่มีการพัฒนาบุคลากรหลักในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพก็จะส่งผลกระทบต่อระบบการบริหารจัดการและการให้บริการซึ่งเป็นรากฐานสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในปัจจุบันเทศบาลตำบลดอนยายหอม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม มีจำนวนบุคลากรทั้งสิ้น 70 คน ส่วนราชการมี 4 ส่วน ประกอบด้วยสำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง และกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ซึ่งในแต่ละสำนัก/กอง ต่างมีภารกิจงานแตกต่างกัน แต่มีเป้าหมายอย่างเดียวกันก็คือ การบริการประชาชนในการปฏิบัติภารกิจของแต่ละสำนัก/กองจำเป็นต้องมีการสื่อสารและประสานงานซึ่งกันและกันโดยเฉพาะการติดต่อสื่อสารทางเอกสารหนังสือราชการ ทำให้มีเอกสารหนังสือราชการเป็นจำนวนมาก (เทศบาลตำบลดอนยายหอม, 2559 : ออนไลน์) กำหนดให้มีหน่วยงานธุรการทำหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการเอกสารทางราชการให้เป็นระบบ และเกิดความรวดเร็ว และเป็นจุดศูนย์กลางในการรับหนังสือการส่งหนังสือราชการของหน่วยงานเทศบาล และประสานงานระหว่างงานธุรการ ในแต่ละวันมีปริมาณเอกสารที่หมุนเวียน

เข้าและส่งออกจากบุคลากรภายนอกและภายในเป็นจำนวนมาก ซึ่งเป็นปัญหาในด้านการบริหารจัดการระบบงานสารบรรณเช่นเดียวกันกับหน่วยงานอื่น ซึ่งในทางปฏิบัติงานสารบรรณที่ผ่านมาของเทศบาลส่วนใหญ่ ยังไม่มีระบบการบริหารจัดการที่ดีพอ และการให้บริการยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร มีการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน การค้นหาเอกสารเป็นไปด้วยความยากลำบาก การประสานงานไม่มีความต่อเนื่อง เสียเวลา เจ้าหน้าที่ขาดความระมัดระวังเอกสารสูญหาย ทำให้เกิดความขัดแย้งในองค์กร ขาดคู่มือในการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณ และขาดการอบรมเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ส่งผลให้การบริการล่าช้า และไม่มีประสิทธิภาพ จากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้น และจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสารบรรณของเทศบาลตำบลดอนยายหอม พบว่า ประสบปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณไม่ว่าด้านการจัดทำหนังสือราชการ การอบรมหลักสูตรงานสารบรรณและคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ ด้านการรับ-การส่งหนังสือราชการ ไม่มีการจัดลำดับความสำคัญของความเร่งด่วนเท่าที่ควร ด้านการเก็บหนังสือราชการ สถานที่จัดเก็บคับแคบ เครื่องมือไม่เพียงพอ ด้านการจัดเก็บแฟ้มเอกสารไม่เป็นหมวดหมู่ ไม่ได้มีการจัดทำบัญชีหนังสือราชการ ด้านการยืมหนังสือราชการ ไม่มีการทำหลักฐานการยืมหนังสือ ยืมโดยวาจา และด้านการทำลายหนังสือราชการ ไม่มีการสำรวจหนังสือที่ครบอายุเพื่อทำลาย และทำบัญชีหนังสือเพื่อขอทำลาย ด้วยเหตุผลดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาการปฏิบัติงานสารบรรณของบุคลากร เทศบาลตำบลดอนยายหอม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม โดยนำแนวทางการปฏิบัติงานสารบรรณมาพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีศักยภาพยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการปฏิบัติงานสารบรรณของเทศบาลตำบลดอนยายหอม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณของบุคลากรเทศบาลตำบลดอนยายหอม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม

3. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

“งานสารบรรณ”หมายถึง การปฏิบัติงานสารบรรณในองค์กร เป็นการปฏิบัติงาน โดยยึดข้อบังคับระเบียบ กฎเกณฑ์เงื่อนไข ตามหนังสือสั่งการ จึงเป็นลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติเป็นงานประจำภาระสำคัญของผู้บริหาร คือ การตรวจสอบ การปฏิบัติงาน การควบคุม กำกับติดตาม กำหนดเวลา งานสารบรรณในองค์กรนับได้ว่าเป็นงานสนับสนุนการบริหารงานต่างๆ (กรรณิการ์ มาสุข,2553: 29-30) ซึ่งสอดคล้องกับ นิพนธ์ กินาวงศ์ (2523: 76 อ้างถึงใน กรรณิการ์ มาสุข, 2553: 29) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบ การจัดบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน กล่าวโดยสรุป งานสารบรรณ หมายถึง ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (2526 อ้างถึงใน แสงมณี วงศ์สุวรรณ, 2553: 8) ได้ให้ความหมายของคำว่างานสารบรรณ ไว้ว่า หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับงานบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืมจนถึงการทำลาย ซึ่งเป็นการกำหนดขั้นตอนและขอบข่ายของงานสารบรรณว่าเกี่ยวข้องกับเรื่องอะไรบ้าง แต่ในทางปฏิบัติการบริหารงานเอกสารทั้งปวงจะเริ่มตั้งแต่การคิด อ่าน ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ จด จำ ทำสำเนา ส่งหรือสื่อข้อความ รับ บันทึก จดรายการประชุม สรุป ย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ค้นหา ติดตามและทำลาย ทั้งนี้ ต้องทำเป็นระบบที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และ มีประสิทธิภาพเพื่อประหยัดเวลา แรงงานและค่าใช้จ่าย

แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณ แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการจัดทำหนังสือราชการ บุคลากรควรได้รับการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ด้านการจัดทำหนังสือราชการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการกระตุ้นความรู้ของบุคลากรให้

ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ 2) ด้านการรับหนังสอราชการ บุคลากรควรลงรับหนังสือราชการให้ตรงเวลา ทันทีเมื่อได้รับหนังสือ และจัดทำเอกสารประกอบการปฏิบัติงานแจกกับบุคลากรเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทางเดียวกันและควรมีการนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการรับหนังสือราชการ 3) ด้านการส่งหนังสอราชการ บุคลากรควรส่งหนังสือให้ตรงเวลา ตรวจสอบความถูกต้อง หากในกรณีที่ไม่มีผู้รับแทน ต้องหาทางอื่นที่จะทำให้ผู้รับได้รับหนังสือหรือข้อมูลให้เร็วที่สุด เช่น การโทรศัพท์ หรือ การส่ง E-mail เป็นต้น 4) ด้านการเก็บรักษาหนังสือหนังสอราชการ ควรมีการจัดเก็บหนังสือราชการให้เป็นหมวดหมู่ เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหา อาจจะมีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บ 5) ด้านการยืมหนังสือหนังสอราชการ ในการยืมราชการ ควรเสนอขออนุมัติจากผู้บังคับบัญชาก่อนทุกครั้งและผู้ที่มีสิทธิยืมหนังสือได้ต้อผ่านการได้รับอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาทุกครั้ง ควรจัดทำทะเบียนในการยืม กำหนดเวลาคืนที่ชัดเจน และต้องติดตามขอคืนเมื่อครบกำหนด 6) ด้านการทำลายหนังสือหนังสอราชการ ควรกำหนดขั้นตอนในการทำลายหนังสือราชการให้ชัดเจน และให้ถือปฏิบัติให้เป็นไปในทางเดียวกันทุกฝ่าย

3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัมพร พุ่มทอง (2557: บทคัดย่อ) ศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณและเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาและพัฒนางานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี มุ่งศึกษา การจัดทำหนังสือราชการ ผู้จัดทำไม่ได้เข้ารับการอบรมหลักสูตรงานสารบรรณ คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอครบทุกส่วน การรับหนังสือราชการ ไม่ลำดับความสำคัญเร่งด่วนของหนังสือ การส่งหนังสือราชการ ไม่มีกำหนดความเร่งด่วน ไม่ใช้เทคโนโลยีในการส่งหนังสือ ปรับวิธีการส่งหนังสือทันต่อเวลา การเก็บหนังสือราชการ ไม่มีการจัดทำบัญชีหนังสือราชการ แฟ้ม ไม่หมวดหมู่ การยืมหนังสือราชการ ยืมหนังสือด้วยวาจา ไม่ทำหลักฐานในการยืมหนังสือ การทำลายหนังสือราชการ ไม่มีการสำรวจหนังสือที่ครบอายุเพื่อขอทำลาย

แสงมณี วงศ์สุวรรณ (2554: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง สภาพการปฏิบัติงานธุรการ ความต้องการพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการ และแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ ตามกรอบการปฏิบัติงาน คือ การจัดทำหนังสือราชการ มีการดำเนินงานตามระเบียบงานของทางราชการ แนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย คือ ควรมีการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพงานธุรการ มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร มีเจ้าหน้าในการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบโดยเฉพาะ มีอุปกรณ์ให้เพียงพอสามารถใช้งานได้ตลอดเวลา และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่เป็นปัจจุบันสำหรับใช้ในแนวทางการปฏิบัติงาน

3.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย เป็นการศึกษาลักษณะการปฏิบัติงานสารบรรณของบุคลากร แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านการจัดทำหนังสือราชการ (2) ด้านการรับหนังสือราชการ (3) ด้านการส่งหนังสือราชการ (4) ด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการ (5) ด้านการยืมหนังสือราชการ และ (6) ด้านการทำลายหนังสือราชการ

4.วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ บุคลากรในเทศบาลตำบลดอนยายหอม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม จำนวน 70 คน ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานจ้างตามภารกิจ พนักงานจ้างทั่วไป และพนักงานจ้างประจำ (เทศบาลตำบลดอนยายหอม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ณ วันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560)

4.2 ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วยตัวแปรพื้นฐาน จำนวน 2 ตัวแปร ประกอบด้วย 1) ตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง 2) ตัวแปรด้านการปฏิบัติงานสารบรรณ ได้แก่ การจัดทำหนังสือราชการ การรับหนังสือราชการ การส่งหนังสือราชการ การเก็บรักษาหนังสือราชการ การยืมหนังสือราชการและการทำลายหนังสือราชการ

4.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ใช้คำถามปลายปิดแบบเลือกตอบ ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับระดับการปฏิบัติงานสารบรรณของบุคลากร ใช้คำถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า และตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณ ใช้คำถามแบบปลายเปิด

4.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลทั้งปฐมภูมิและทุติยภูมิ ใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดของการปฏิบัติงานสารบรรณแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจภาคสนามแล้วนำแบบสอบถามที่ถูกต้องแล้วสอบถามกลุ่มตัวอย่างให้ตอบด้วยตนเอง

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ใช้ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละ ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลระดับการปฏิบัติงานสารบรรณของบุคลากร ใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และส่วนที่ 3 แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณของบุคลากร วิเคราะห์เชิงเนื้อหา

5.สรุปผลการวิจัย

5.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการศึกษา พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด ระดับปริญญาตรี ตำแหน่งปัจจุบัน พนักงานจ้างตามภารกิจและพนักงานจ้างทั่วไป ระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง 5-9 ปี

5.2 ผลการวิเคราะห์ระดับการปฏิบัติงานสารบรรณของบุคลากร

ระดับการปฏิบัติงานสารบรรณของบุคลากรเทศบาลตำบลดอนยายหอม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม พบว่า โดยภาพรวมมีการปฏิบัติงานสารบรรณอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.16 , S.D.= 0.70) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ระดับมาก ($\bar{x}$ = 4.51 , S.D.= 0.59) รองลงมา ด้านการรับหนังสือราชการ ($\bar{x}$ = 4.50 , S.D.= 0. 59) ด้านการส่งหนังสือราชการ ($\bar{x}$ = 4.45 , S.D.= 0.56) ด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการ ($\bar{x}$ = 4.45 , S.D.= 0.59) ด้านการทำลายหนังสือราชการ ($\bar{x}$ = 4.16 , S.D.= 0.73) และด้านการยืมหนังสือราชการ ระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 2.80 , S.D.= 1.11) ตามลำดับ

6.อภิปรายผลการวิจัย

6.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับการปฏิบัติงานสารบรรณของบุคลากร เทศบาลตำบลดอนยายหอม

การปฏิบัติงานสารบรรณของบุคลากรในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.16 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.70 จะเห็นได้ว่าในการปฏิบัติงานของบุคลากร ต้องมีความกระตือรือร้นเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย มีจิตสาธารณะและมีความมุ่งมั่นต่ออุดมการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกิลเมอร์ (Gilmer, 1966: 254-255) กล่าวถึงทัศนคติที่มีต่อลักษณะของงานที่ทำ ลักษณะทางสังคม รวมถึงความพึงพอใจที่มีต่อสถานที่ทำงานและการบริการ ประเด็นที่น่าสนใจสามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้ 1) ด้านการจัดทำหนังสือราชการ มีระดับการปฏิบัติงานมากที่สุด จากการปฏิบัติงานทั้ง 6 ด้าน พบว่า มีการตรวจสอบความถูกต้องและความเรียบร้อยของหนังสือราชการทุกครั้ง มีรูปแบบการจัดทำหนังสือราชการที่เป็นมาตรฐาน ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ 2) ด้านการรับหนังสือราชการ พบว่า มีการจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือราชการ การจัดทำทะเบียนรับและลงรับอย่างเป็นปัจจุบัน มีการปฏิบัติตามขั้นตอนที่ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ มีการตรวจสอบความเรียบร้อยครบถ้วนของหนังสือราชการ อีกทั้งยังมีการนำ

โปรแกรมคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 3) ด้านการส่งหนังสือราชการ พบว่า มีการจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของการส่งหนังสือราชการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว มีการส่งหนังสือราชการและประสานงานผู้รับหนังสือได้ทันกำหนด มีการนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมีการตรวจทานความถูกต้อง ครบถ้วนของหนังสือก่อนส่งออกภายนอกหน่วยงาน และมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบการส่งหนังสือโดยเฉพาะ 4) ด้านการจัดเก็บหนังสือราชการ พบว่า มีแฟ้มจัดเก็บเอกสารอย่างถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ มีการเก็บหนังสือราชการเป็นหมวดหมู่อย่างเหมาะสม มีสถานที่และอุปกรณ์ในการจัดเก็บเพียงพอต่อการจัดเก็บและได้มาตรฐาน มีการจัดแยกหนังสือเก่ากับหนังสือใหม่อย่างชัดเจน และมีการนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการจัดเก็บเอกสารเพื่อให้สามารถจัดเก็บได้อย่างเป็นระบบ 5) ด้านการยืมหนังสือราชการ พบว่า มีแบบขออนุญาตการยืมหนังสือราชการที่ครอบคลุม มีทะเบียนการยืมหนังสือราชการที่เป็นปัจจุบัน มีการวางระบบการยืมหนังสือราชการให้ได้ตามมาตรฐาน มีการนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดทำทะเบียนคุมการยืมหนังสือราชการ และมีการบันทึกในสมุดการยืมหนังสือราชการทุกครั้งที่มีการยืม 6) ด้านการทำลายหนังสือราชการ พบว่า มีการสำรวจและจัดทำบัญชีหนังสือที่จะทำลายอย่างต่อเนื่องและเป็นประจำทุกปี มีการดำเนินการขอทำลายหนังสือราชการตามขั้นตอน มีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ มีการนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารที่จะทำลาย และมีการขออนุญาตทำลายหนังสือราชการเป็นลายลักษณ์อักษรถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ

นอกจากนี้ ยังมีบุคลากรที่มีบทบาทหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณตามสำนัก/กอง ดังนี้ 1) บุคลากรในสำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ควบคุมและรับผิดชอบ การปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานทะเบียนราษฎร์ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงและงานเลขานุการ การประชุมคณะเทศมนตรี งานสภาเทศบาล งานเตรียมการเลือกตั้ง งานรัฐพิธีต่างๆ งานบริหารงานบุคคลของพนักงานเทศบาลและลูกจ้างตั้งแต่การบรรจุเข้ารับราชการจนถึงการออกจากราชการ งานทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชน โดยให้บริการประชาชนให้เกิดความพึงพอใจ 2)บุคลากรในกองคลัง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการเบิกจ่าย การรับ การนำเงินส่ง การเก็บรักษาเงินและเอกสาร การเงิน การตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกา งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จบำนาญ เงินอื่นๆ งานเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณ ฐานะทางการเงิน การจัดสรรเงินต่างๆ การจัดทำบัญชีทุกประเภท ทะเบียนคุมเงินรายได้ และรายจ่ายต่าง ๆ การควบคุมการเบิกจ่าย งานทำงบทดลองประจำเดือน ประจำปี งานเกี่ยวกับการพัสดุของเทศบาล และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และที่ได้รับมอบหมาย 3) บุคลากรในกองช่าง มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานวิศวกรรม งานสถาปัตยกรรม งานผังเมือง และการควบคุมอาคารให้เป็นไปตามกฎหมาย และงานสาธารณูปโภค งานสวนสาธารณะ งานศูนย์เครื่องจักรกล งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ ประเพณีท้องถิ่นตอบปัญหาและชี้แจงเรื่องต่างๆ หมายงานวินิจฉัยสั่งการ ควบคุม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา แนะนำ ปรับปรุงแก้ไข ติดตามประเมินผล และแก้ปัญหาขัดข้องในการปฏิบัติงานในหน่วยงานที่รับผิดชอบ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง 4) บุคลากรในกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ สาธารณสุขชุมชน ส่งเสริมสุขภาพและอนามัย การป้องกันโรคติดต่อ งานสุขาภิบาลและสิ่งแวดล้อม และงานอื่น ๆ เกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณสุข งานสัตวแพทย์ ในกรณีที่ยังไม่ได้จัดตั้งกองการแพทย์ จะมีงานด้านการรักษาพยาบาลในเบื้องต้น เกี่ยวกับศูนย์บริการสาธารณสุข และงานทันตสาธารณสุข (เทศบาลตำบลดอนยายหอม, 2559: ออนไลน์)

7.ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

บุคลากรควรตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติงานสารบรรณเพื่อให้บรรลุตามนโยบายการบริหารขององค์กร โดย เทศบาลควรมีคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณที่เหมาะสม ชัดเจน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

เทศบาลควรส่งเสริมบุคลากรในเรื่องการฝึกอบรมระบบสารบรรณอย่างต่อเนื่อง การจัดทำสมุดบันทึก การยืมหนังสือราชการ รวมถึงการส่งเสริมในการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น

7.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

ผู้วิจัยควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบการต่อการปฏิบัติงานสารบรรณในด้านต่างๆ เช่น ด้านความรู้ ด้านทักษะ เป็นต้น ในรูปแบบวิจัยเชิงคุณภาพ และควรศึกษารูปแบบการปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อนำไปใช้ในหน่วยงาน

8. เอกสารอ้างอิง

กรรณิการ์ มาสุข. (2553). **การพัฒนาระบบงานสารบรรณ กลุ่มส่งเสริมสถานศึกษาเอกสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา เขต 4.** การค้นคว้าอิสระปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

กิติมา ปรีดีดิลก. (2542). **ทฤษฎีการบริหารองค์กร**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชนะการพิมพ์

กรกฎ ช่วยพันธ์. (2553). **การพัฒนาระบบงานสารบรรณ โรงเรียนบ้านบึงทับปรางค์ อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา.** การค้นคว้าอิสระปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยหาสารคาม.

ฐานิกา ชูแก้ว และสมเกียรติ สายธนู. (2557). **การพัฒนางานสารบรรณ ของเทศบาลตำบลปะลุรู อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส.** บทความวิจัยหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครอง มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

เทศบาลตำบลดอนยายหอม. (2559). **ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลดอนยายหอม**.ค้นเมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2560 จาก http://www.donyaihom.go.th/about/about03.php

ธีรพร ตั้งใจ และลำปาง แม่นมาตย์. (2555). **การพัฒนาระบบงานสารบรรณของเทศบาลตำบลเขื่อนอุบลรัตน์ อำเภออุบลรัตน์ จังหวัดขอนแก่น.** การค้นคว้าอิสระ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครอง มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

นิโลบล ทองป้อง. (2555). **การบริหารงานสารบรรณของเทศบาลตำบลท่าพระ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น.** การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครอง มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

เนตร์พัณณา ยาวิราช. (2546). **การจัดการสมัยใหม่ : Modern Managerment**. (พิมพ์ครั้งที่ 2).กรุงเทพฯ: เซ็นทรัลเอ็กซ์เพรส.

ประดิษฐ์ ฮวบเจริญ. (2542). **การจัดและการบริหารงานธุรการ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พีรพล พันธเสน และประทวน บุญรักษา. (2554). **การพัฒนาระบบงานธุรการด้านงานสารบรรณสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ประถมศึกษาศรีสะเกษ เขต 2 อำเภออุทุมพรพิสัย จังหวัดศรีสะเกษ.** การศึกษาค้นคว้าอิสระสาขาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2551). **งานสารบรรณที่ดีทำได้อย่างไร.** ค้นเมื่อ 12 เมษายน 2560. จาก http://www.stou.ac.th/study/sumrit/index.asp

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรม ฉบับบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ:** นานมีบุ๊คพับลิเคชั่น

วิภารัตน์ อุตนาม. (2552). **การพัฒนาระบบงานสารบรรณ โรงเรียนคำเพิ่มพิทยา อำเภอภูพาน จังหวัดสกลนคร.** รายงานวิจัย. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.

ลัดดาวัลย์ งามจันอัด. (2553). **การพัฒนาการดำเนินงานสารบรรณโรงเรียนบ้านหนองจาน อำเภอขามสะแกแสง จังหวดนครราชสีมา.** การศึกษาค้นคว้าอิสระสาขาบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สำนักนายกรัฐมนตรี. (2544). **ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526**.กรุงเทพฯ: บริษัท สยาม สปอร์ต ซินดิเคท จำกัด.

แสงมณี วงศ์สุวรรณ. (2553). **การปฏิบัติงานธุรการของมหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ.** การค้นคว้าอิสระปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต การวิจัยการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

อภิชัย ทำมาน. (2550). **การปรับปรุงการปฏิบัติงานสารบรรณ สำนักงานการประถมศึกษา อำเภอเมืองนครพนม จังหวัดนครพนม.** การค้นคว้าอิสระปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

อุดม พันโนลิต. (2547). **การบริหารงานธุรการ การเงินและพัสดุ**. สงขลา : สถาบันราชภัฏสงขลา.

อัมพร พุ่มทอง. (2557). **แนวทางการพัฒนางานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี.** บทความวิจัยหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครอง มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

Gilmer, Von Haller B. (1966). **Industrial Psychology**. New York : McGraw-Hill.