

**การบริหารและการจัดการงานสารบรรณของเทศบาลตำบลบ้านเวียง  
อำเภอวังทอง จังหวัดแพร่**  
**The Filing Administration and Management of Ban Wieng Municipality,  
Rong Kwang District, Phrae Province**

อาทิตยา พลภักดิ์<sup>1</sup>

สุวรัฐ แลสันกลาง<sup>2</sup>

**บทคัดย่อ**

การวิจัยเรื่อง การบริหารและการจัดการงานสารบรรณของเทศบาลตำบลบ้านเวียง อำเภอวังทอง จังหวัดแพร่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการพัฒนาการบริหารและการจัดการงานสารบรรณ และเพื่อเสนอแนวทางการบริหารและการจัดการงานสารบรรณของเทศบาลตำบลบ้านเวียง อำเภอวังทอง จังหวัดแพร่ กลุ่มเป้าหมายคือ กลุ่มผู้บริหาร ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ รวมทั้งสิ้น 53 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกและแบบสอบถาม โดยมีกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ส่วนข้อมูลเชิงปริมาณวิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ผลการวิจัยพบว่า ด้านการจัดทำหนังสือราชการ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณไม่ได้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับงานสารบรรณ ด้านการรับหนังสือราชการ ไม่มีการจัดลำดับความสำคัญและเร่งด่วนของหนังสือ ด้านการส่งหนังสือราชการ ไม่มีการสำเนาจัดเก็บไว้ที่หน่วยงานสารบรรณกลาง ขาดการติดตามเรื่องที่ได้รับมอบหมายและยังไม่มีมีการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บหนังสือราชการ สถานที่ในการเก็บหนังสือราชการมีพื้นที่คับแคบ ไม่มีการกำหนดรหัสแฟ้มเป็นหมวดหมู่ ไม่มีการจัดทำบัญชีหนังสือราชการ ด้านการยืมหนังสือราชการ ยังไม่มีการจัดทำหลักฐานในการยืมหนังสือราชการ ด้านการทำลายหนังสือราชการ ไม่ได้ดำเนินการทำลายหนังสือราชการตามระบบ ขาดการสำรวจหนังสือราชการที่ครบอายุการเก็บรักษา และไม่มีการจัดทำบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอทำลาย ทำให้หนังสือราชการมีจำนวนมากขึ้น ขณะผลการวิจัยด้านแนวทางการพัฒนาระบบงานสารบรรณ พบว่า ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณได้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวกับงานสารบรรณ ควรจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนของหนังสือ นำเสนอผู้บริหารทราบและสั่งการ ควรมีระบบทำสำเนาจัดเก็บจำนวน 2 ชุด เพื่อจัดเก็บที่หน่วยงานสารบรรณกลาง ควรมีพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารที่เหมาะสมเป็นระบบ โดยนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ ควรมีทะเบียนคุมการยืมหนังสือราชการ ทำการสำรวจหนังสือราชการต่างๆ ที่จะต้องทำลาย โดยให้ศึกษาตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) 2548 เป็นไปตามมาตรฐานเดียวกันและเป็นไปตามแนวทางเดียวกัน

<sup>1</sup> คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง email: prammynahuk@hotmail.com

<sup>2</sup> คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

และสำรวจหนังสือที่ครบอายุการเก็บในปีนั้นทุกๆ ปี เพื่อจัดทำทะเบียนบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอทำลายต่อไป

**คำสำคัญ** : การบริหารงานสารบรรณ

### Abstract

The filing administration and management of Ban Wieng municipality, Rong Kwang district, Phrae province has purposes to study problems and obstacles of filing development, filing administration and filing management. And to suggest the ways of filing administration and management of Ban Wieng municipality, Rong Kwang district, Phrae province. The 53 subject were the group of directors, service providers, and users. The research instruments were in depth interview and questionnaire. The data were analyzed by using content analysis, frequency, and percentage.

The results showed that: In the official letter aspect, the filing officers lacked of participate in training in filing such as accepting the official letters. There was no rearrangement the importance of the official letters. In the official letters sending aspect, there was no the copy in the center filing system. The high technology was not used in sending official letters. In the official letter collecting aspect, the place where the official letters were collected was limited. There was no the filing code and no official letter record. In the official letter borrowing aspect, there was no making evidence in borrowing official letter. In the official letter destroying aspect, there was no official letter destroying through destroying system. It also lacked of the official letter survey and official letter destroying account. However, the result of the ways to develop filing work found that the filing officers should participate filing training. The importance and urgency of official letter should be arranged. It should have the duplicate systems in order to keep the official letters at the filing center. It should have the space to keep the official letters systematically by using high technology. It should have the official letter survey to decide which official letter should be destroyed by studying the filing regulations of Prime Minister's Office B.E. 1983 the filing regulations of Prime Minister's Office (Second Edition) 2005 (Naiyana Girdwichai, 2000 : 73) through the same standard. It should have the official letters' survey and register in order to destroy them.

**Keyword** : The filing administration

## บทนำ

งานธุรการและงานสารบรรณเป็นพื้นฐานของการบริหารงานและการปฏิบัติงานในองค์กรในการบริหารงานสารบรรณและระเบียบการบริหารถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญของการปฏิบัติงานของบุคลากรงานสารบรรณเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ผู้บริหารทุกคนต้องตระหนักถึงความถูกต้อง การประสานงาน ติดต่อสื่อสาร ทางด้านหนังสือ หรือเอกสารนั้นว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาชน และภาครัฐวิสาหกิจ เพราะหนังสือหรือเอกสารเป็นหลักฐานสำคัญในทางพยานและนิตินัยของหน่วยงานหรือองค์กรนั้น งานที่เกี่ยวข้องกับหนังสือหรือเอกสารนี้ ในส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ โดยทั่วไปเรียกว่า งานสารบรรณ คือเป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญสำหรับวัดประสิทธิภาพในการบริหารงานของส่วนราชการต่างๆ ดังที่ อัมพร พุ่มทอง (2556 : 8-10) กล่าวว่า งานสารบรรณไม่ใช่เป็นการจัดทำหนังสือราชการ การเสนอหนังสือราชการ การรับหนังสือราชการ การส่งหนังสือราชการ การเก็บหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการ เพื่อไว้เป็นหลักฐานอ้างอิงอย่างเดียวนั้น แต่ว่างานสารบรรณยังเป็งานที่สร้างเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในทุกหน่วยงานที่ติดต่อ ประสาน เกี่ยวข้องกัน และเป็นการดำเนินงานวงจรต่อเนื่องกัน มีการเคลื่อนไหวอยู่ตลอดเวลา ด้วยเหตุนี้เองเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณจึงต้องปฏิบัติงานด้วยความถูกต้อง มีความรอบคอบมีความระมัดระวังเป็นไปตามระเบียบงานสารบรรณและตามระบบงานสารบรรณที่ได้วางไว้ และเป็นผู้ปฏิบัติงานสารบรรณที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานเริ่มตั้งแต่การจัดทำร่างหนังสือหรือเอกสารสำคัญต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว การรับหนังสือราชการ การส่งหนังสือราชการ การเก็บรักษา การยืมหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการ

ผู้วิจัยปฏิบัติงานในตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ เทศบาลตำบลบ้านเวียง อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่ ได้พบปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณในเทศบาลตำบลบ้านเวียงด้านการจัดทำหนังสือราชการ เครื่องมือเครื่องใช้ คอมพิวเตอร์ มีไม่เพียงพอการรับหนังสือราชการมีความล่าช้า การเก็บรักษาหนังสือราชการมีพื้นที่ในการเก็บอุปกรณ์ในการจัดเก็บมีไม่เพียงพอ เป็นต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานของงานสารบรรณในหน่วยงานส่วนต่างๆ ของเทศบาลตำบลบ้านเวียง ทั้งนี้ได้แบ่งงานสารบรรณที่ทำการศึกษาวิจัยแบ่งออกเป็น 6 ด้าน คือ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับหนังสือราชการ ด้านการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการ ด้านการยืมหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ ซึ่งจะทำให้ผู้วิจัยได้ทราบถึงปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของหน่วยงานส่วนต่างๆ เพื่อเป็นข้อมูลให้กับผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องได้นำไปพิจารณาปรับปรุงแก้ไข และนำไปพัฒนางานสารบรรณให้เกิดความถูกต้อง รวดเร็ว ประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย ตลอดจนถึงระบบการปฏิบัติงานสารบรรณที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์สูงสุดแก่เทศบาลตำบลบ้านเวียง อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่ ต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการบริหารและการจัดการงานสารบรรณของเทศบาลตำบลบ้านเวียง อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่
2. เพื่อเสนอแนวทางการบริหารและการจัดการงานสารบรรณของเทศบาลตำบลบ้านเวียง อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่

## ประโยชน์ของการวิจัย

1. เทศบาลตำบลบ้านเวียงได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคด้านการบริหารและการจัดการงานสารบรรณของเทศบาลตำบลบ้านเวียง อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่
2. ได้แนวทางการแก้ไขปัญหาและแนวทางการบริหารและการจัดการงานสารบรรณของเทศบาลตำบลบ้านเวียง อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

## ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตพื้นที่  
พื้นที่ทำการศึกษาคือ สำนักงานเทศบาลตำบลบ้านเวียง อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่
2. ขอบเขตด้านประชากร  
ขอบเขตด้านประชากรตัวอย่าง คือ ประชากร มี 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มผู้ให้บริการ และกลุ่มผู้รับบริการ ในเทศบาลตำบลบ้านเวียง อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่ รวมทั้งสิ้น 53 คน ได้แก่
  - 2.1 กลุ่มผู้บริหาร จำนวน 4 คน
  - 2.2 กลุ่มผู้ให้บริการ จำนวน 5 คน
  - 2.3 กลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 44 คนรวมจำนวนทั้งสิ้น จำนวน 53 คน
3. ขอบเขตด้านเนื้อหา  
ขอบเขตด้านเนื้อหาที่จะทำการศึกษา ผู้ศึกษาได้ศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณของเทศบาลตำบลบ้านเวียง อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่ ครบทุกกระบวนการ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 รวมทั้งหมด 6 ด้าน เริ่มตั้งแต่การศึกษาวิจัยและแนวทางการบริหารจัดการงานสารบรรณของเทศบาลตำบลบ้านเวียง ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับหนังสือราชการ ด้านการส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการ ด้านการยืมหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา  
ศึกษาการดำเนินงานระหว่างเดือนมีนาคม พ.ศ. 2560 ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2560

## วิธีดำเนินการวิจัย

### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Methodology) โดยการผสมระหว่างวิธีเชิงคุณภาพ (Qualitative Methodology) และวิธีเชิงปริมาณ (Quantitative Methodology) เรื่องการบริหารและการจัดการงานสารบรรณของเทศบาลตำบลบ้านเวียง อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่

### ประชากรวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีอยู่ 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มผู้ให้บริการ และกลุ่มผู้รับบริการ ในเทศบาลตำบลบ้านเวียง อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่ รวมทั้งสิ้น 53 คน ซึ่งเกี่ยวข้องกับงานสารบรรณในองค์กร ได้แก่ กลุ่มผู้บริหาร ผู้บริหารฝ่ายข้าราชการการเมือง จำนวน 4 คน กลุ่มผู้ให้บริการ จำนวน 5 คน และกลุ่มผู้รับบริการ จำนวน 44 คน

### แหล่งข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา 2 ประเภท คือ ข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการค้นคว้าจากเอกสารระเบียบที่สามารถนำมาอ้างอิงได้ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการสร้างแบบสัมภาษณ์ แบบสอบถาม และข้อมูลปฐมภูมิได้มาจากการใช้แบบสัมภาษณ์โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกและประชุมกลุ่ม

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการบริหารและการจัดการงานสารบรรณของเทศบาลตำบลบ้านเวียง อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่ ดังต่อไปนี้

การสัมภาษณ์โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเป็นการสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของเทศบาลตำบลบ้านเวียง แบ่งเป็น 2 ชุด คือ

1. สัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) สำหรับกลุ่มผู้บริหาร (ชุดที่ 1) มี 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณของเทศบาลตำบลบ้านเวียง อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่ และข้อคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการบริหารและการจัดการงานสารบรรณของเทศบาลตำบลบ้านเวียง อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่

2. การประชุมกลุ่มโดยใช้แบบสัมภาษณ์สำหรับกลุ่มผู้ให้บริการและแบบสอบถามกลุ่มผู้รับบริการ มี 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงานสารบรรณของเทศบาลตำบลบ้านเวียง อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่ และข้อเสนอแนะ แนวทางแก้ไข การปฏิบัติงานสารบรรณครบทุกกระบวนการ เริ่มตั้งแต่การจัดทำหนังสือราชการ การรับหนังสือราชการ การส่งหนังสือราชการ การเก็บรักษาหนังสือราชการ การยืมหนังสือราชการและการทำลายหนังสือราชการ

วิธีการสร้างแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นโดยศึกษาจากเอกสาร ตำราวรรณกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบความคิดในการศึกษา นำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นมาให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำ และนำแบบสัมภาษณ์ที่ผ่าน

การตรวจสอบไปใช้จริงกับประชากรที่กำหนดการศึกษาครั้งนี้

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง เพราะประชากรจะตอบคำถามที่มีรูปแบบเหมือนกัน คำถามอย่างเดียวกันสามารถที่จะปรับเปลี่ยนเพิ่มเติมได้ตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดความชัดเจนของคำตอบได้ และสามารถแสดงความคิดเห็นของตนเองได้อย่างกว้างขวาง และศึกษาจากเอกสารของทางราชการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์การบริหารและการจัดการงานสารบรรณเชิงพรรณนา ผู้วิจัยรวบรวมเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องก่อนวิเคราะห์ข้อมูล โดยการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่และค่าร้อยละ ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลมีการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลมีลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล

2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มและจากการศึกษาจากเอกสารมาวิเคราะห์ตามเกณฑ์และตัวชี้วัดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณ และข้อคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการบริหารและการจัดการงานสารบรรณของเทศบาลตำบลบ้านเวียง อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่โดยเกณฑ์และตัวชี้วัดสร้างจากหลักการ แนวคิด และทฤษฎีในการบริหารและการจัดการงานสารบรรณ

### สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัย การบริหารและการจัดการงานสารบรรณของเทศบาลตำบลบ้านเวียง อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่ พบว่า

ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มผู้รับบริการและผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เห็นว่าหน่วยงานมีปัญหา อุปสรรค ด้านการจัดทำหนังสือราชการ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 70.45 ขณะที่ผลจากการสัมภาษณ์พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณมีไม่เพียงพอ มีปริมาณงานของแต่ละส่วนแต่ละกองมีมากเกินไปกำลังของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ การปฏิบัติงานบางครั้งขาดความรอบคอบ ทำให้เกิดความล่าช้าในการจัดทำหนังสือราชการ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณไม่ได้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับงานสารบรรณ ทำให้ขาดทักษะ ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ และวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ คอมพิวเตอร์ มีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน แนวทางแก้ไข ควรมีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณจะต้องได้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวกับงานสารบรรณทุกคน อย่างน้อยคนละหนึ่งหลักสูตรอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งหัวหน้าสำนักงานปลัด ผู้อำนวยการกองคลัง ผู้อำนวยการกองช่าง ผู้อำนวยการกองการศึกษา และหัวหน้าฝ่ายงานทุกฝ่าย จะต้องเข้ารับการฝึกอบรมด้วยอย่างน้อยคนละหนึ่งหลักสูตร ควรเพิ่มจำนวนผู้ปฏิบัติงานสารบรรณอย่างน้อยส่วนราชการละ 1 คน ควรจัดหาคอมพิวเตอร์ พร้อมอุปกรณ์ครบชุดอย่างน้อยส่วนราชการละ 2 ชุด ควรจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานด้านการจัดทำหนังสือราชการของเทศบาลตำบลบ้านเวียงเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณให้ถือปฏิบัติ

และให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

ด้านการรับหนังสือราชการ ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มผู้รับบริการและผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เห็นว่า หน่วยงานมีปัญหา อุปสรรค ด้านการรับหนังสือราชการ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 81.89 ขณะที่ผลจากการสัมภาษณ์ พบว่า การรับหนังสือราชการไม่เป็นปัจจุบัน หนังสือราชการ เอกสารถึงเทศบาลล่าช้า ส่งผลให้การรายงานข้อมูลต่างๆ ล่าช้าไปด้วย เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณที่รับหนังสือราชการไม่ได้ตรวจสอบความครบถ้วนของหนังสือที่รับพร้อมสิ่งที่ส่งมาด้วย ไม่มีการจัดลำดับความสำคัญ ความเร่งด่วนของหนังสือ และการคัดแยกหนังสือ เจ้าหน้าที่รับหนังสือราชการไม่ได้ลงเลขที่รับหนังสือลงในทะเบียนรับทำให้ยากต่อการค้นหาหนังสือราชการ ไม่มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณที่รับผิดชอบโดยเฉพาะเกี่ยวกับการรับหนังสือราชการ แนวทางแก้ไข ควรจัดลำดับความสำคัญ ความเร่งด่วนของหนังสือ เพื่อดำเนินการก่อนหลัง ให้นำเสนอผู้บริหารทราบและสั่งการต่อไป มีการสำเนาหนังสือราชการที่เป็นเรื่องเร่งด่วนที่ต้องรายงานให้หน่วยงานต่างๆ ทราบ ควรมีการออกคำสั่งหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบให้ชัดเจน

ด้านการส่งหนังสือราชการ ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มผู้รับบริการและผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เห็นว่า หน่วยงานมีปัญหา อุปสรรค ด้านการส่งหนังสือราชการ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 88.64 ขณะที่ผลจากการสัมภาษณ์ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณหรือเจ้าของเรื่องไม่ได้กำหนดความเร่งด่วน ทำให้เกิดความล่าช้าในการส่งหนังสือราชการ ไม่ได้ทำการสำเนาจัดเก็บไว้ที่หน่วยงานสารบรรณกลาง ไม่มีการสำรวจ ตรวจสอบ ติดตามเรื่องที่ได้รับมอบหมายส่งผลการรายงานไม่ทันตามกำหนดได้ และไม่มี การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการส่งหนังสือราชการโดยการส่งผ่านทางอินเทอร์เน็ต แนวทางแก้ไข ทุกส่วนราชการจัดทำสำเนาจัดเก็บจำนวน 2 ชุด เพื่อจัดเก็บที่หน่วยงานสารบรรณกลาง กำชับให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการส่งหนังสือราชการให้ปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ถูกต้อง ครบถ้วน ปรับปรุงวิธีการนำส่งหนังสือราชการให้ทันต่อเทคโนโลยีและภาวะปัจจุบันเพื่อให้รวดเร็วและทันต่อเวลา สำหรับการส่งหนังสือราชการภายในอำเภอเนื่องจากไม่มีเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ส่งหนังสือราชการโดยตรง ควรจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนด้วยเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

ด้านการเก็บหนังสือราชการ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้รับบริการและผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เห็นว่า หน่วยงานมีปัญหา อุปสรรค ด้านการเก็บหนังสือราชการ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 77.27 ขณะที่ผลจากการสัมภาษณ์ พบว่า สถานที่ในการเก็บหนังสือราชการมีพื้นที่จำกัด คับแคบ ไม่สามารถเก็บเอกสารจำนวนมากได้ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ เช่น ตู้เก็บเอกสาร แฟ้มเก็บเอกสารมีไม่เพียงพอ ไม่มีการกำหนดรหัสแฟ้ม ไม่มีการจัดทำบัญชีหนังสือราชการ และการจัดแฟ้มไม่เป็นหมวดหมู่ บางครั้งเจ้าหน้าที่เก็บหนังสือเข้าแฟ้มไม่ตรงกับหมวดหมู่ไม่ตรงแฟ้ม อาจเกิดจากความเร่งรีบ ความไม่รอบคอบ ทำให้เกิดปัญหาในการค้นหาหนังสือ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณขาดความรู้ความเข้าใจระเบียบการเก็บหนังสือราชการ แนวทางแก้ไข ควรมีการปรับปรุงและขยายพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารให้กว้างเพิ่มขึ้น แล้วแบ่งสัดส่วนให้ชัดเจน ควรเพิ่มจำนวนวัสดุอุปกรณ์ ตู้เก็บเอกสารให้เพียงพอ ควรกำหนดให้ทุกส่วนราชการเก็บหนังสือราชการให้เป็นหมวดหมู่ ควรมีทะเบียนคุมการเก็บหนังสือราชการ ควรมีการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการเก็บหนังสือราชการ และควรมีการจัดเก็บตามระบบมาตรฐานในการจัดเก็บหนังสือ เอกสารให้เป็นไปตามมาตรฐานแนวทางเดียวกัน



ด้านการยืมหนังสือราชการ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้รับบริการและผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เห็นว่าหน่วยงานมีปัญหา อุปสรรค ด้านการยืมหนังสือราชการ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 63.64 ขณะที่ผลจากการสัมภาษณ์ พบว่า การยืมหนังสือราชการเป็นการยืมด้วยวาจา เมื่อใช้เสร็จก็นำมาคืน ไม่มีการจัดทำหลักฐานในการยืมหนังสือราชการ เมื่อมีการยืมหนังสือราชการแล้วไม่มีการบันทึกการยืมหนังสือ อาจจะทำให้เกิดการสูญหายของหนังสือราชการได้ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการยืมหนังสือราชการ แนวทางแก้ไข ควรมีการจัดทำทะเบียนคุมหนังสือราชการ ควรมีการลงลายมือชื่อทั้งผู้ยืมและผู้ให้ยืม ควรจัดเตรียมทะเบียนคุมการยืมหนังสือราชการไว้ให้พร้อมสำหรับการยืมหนังสือราชการ ควรให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง ควรมีการวางระบบการยืมหนังสือราชการให้เป็นไปตามมาตรฐานและให้เป็นไปตามแนวทางเดียวกัน และควรมีการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการยืมหนังสือราชการ

ด้านการทำลายหนังสือราชการ ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้รับบริการและผู้ตอบแบบสัมภาษณ์เห็นว่าหน่วยงานมีปัญหา อุปสรรค ด้านการทำลายหนังสือราชการ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 54.55 ขณะที่ผลจากการสัมภาษณ์พบว่า ไม่มีการดำเนินการทำลายหนังสือราชการ ไม่มีการสำรวจหนังสือราชการที่ครบอายุการเก็บรักษา และไม่มีการจัดทำบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอทำลาย ทำให้หนังสือราชการมีจำนวนมากขึ้น และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณขาดความรู้ความเข้าใจเรื่องการทำลายหนังสือราชการ แนวทางแก้ไข ควรให้ส่วนราชการทุกส่วนราชการทำการสำรวจหนังสือราชการต่างๆ ที่จะต้องทำลาย โดยให้ศึกษาตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) 2548 และควรให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บหนังสือราชการสำรวจหนังสือที่ครบอายุการเก็บในป็นันทุกๆ ปี เพื่อจัดทำทะเบียนบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอทำลายต่อไป

### การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง การบริหารและการจัดการงานสารบรรณของเทศบาลตำบลบ้านเวียง อำเภอร่องขวาง จังหวัดแพร่ สามารถอภิปรายผลการวิจัยดังนี้

ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณมีไม่เพียงพอ มีปริมาณงานของแต่ละส่วนแต่ละกองมีมากเกินไปกำลังของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ การปฏิบัติงานบางครั้งขาดความรอบคอบทำให้เกิดความล่าช้าในการจัดทำหนังสือราชการ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณไม่ได้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับงานสารบรรณทำให้ขาดทักษะ ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ และวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ คอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน แนวทางแก้ไข ควรมีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณจะต้องได้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวกับงานสารบรรณทุกคนอย่างน้อยคนละหนึ่งหลักสูตรอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งหัวหน้าสำนักงานปลัด ผู้อำนวยการกองคลัง ผู้อำนวยการกองช่าง ผู้อำนวยการกองการศึกษา และหัวหน้าฝ่ายงานทุกฝ่าย จะต้องเข้ารับการฝึกอบรมด้วยอย่างน้อยคนละหนึ่งหลักสูตร ควรเพิ่มจำนวนผู้ปฏิบัติงานสารบรรณอย่างน้อยส่วนราชการละ 1 คน ควรจัดหาคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์ครบชุดอย่างน้อยส่วนราชการละ 2 ชุด ควรจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานด้านการจัดทำหนังสือราชการของเทศบาลตำบลบ้านเวียงเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณให้ถือปฏิบัติและให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับ อัมพร พุ่มทอง (2556 : 45) ทำการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนางานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ อำเภอแม่ลาน



จังหวัดปัตตานี พบว่า ปัญหาอุปสรรคด้านทรัพยากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณยังขาดความรู้ความเข้าใจในงานสารบรรณและการใช้คอมพิวเตอร์ วัสดุ เครื่องมือเครื่องใช้ยังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และด้านกระบวนการปฏิบัติงาน พบว่า การเสนอหนังสือต้องเสนอผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น การดาวน์โหลดหนังสือราชการยังล่าช้า แนวทางแก้ไข ควรมีการจัดซื้อคอมพิวเตอร์เพิ่ม ควรมีการมอบอำนาจหน้าที่เพื่อลดขั้นตอนการเสนอหนังสือ และพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเร็วสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ละลิตา บุญเชื้อ (2554 : 15) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบงานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกอบ อำเภอยะหา จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณส่วนน้อยพอมีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณอยู่บ้างแต่ขาดการประสานงานในระหว่างส่วนต่างๆ ในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุชบา เคนะอ่อน (2554 : 75) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการงานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าแร่ อำเภอมือ จังหวัดสกลนคร พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณขาดความรู้ความเข้าใจและทักษะในการร่างหนังสือ ขาดคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณด้านการร่างหนังสือให้ใช้ศึกษาและเป็นแนวทางปฏิบัติ แนวทางแก้ไข ควรให้เจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจและพัฒนาทักษะในการร่างหนังสือราชการ และจัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณด้านการร่างหนังสือราชการให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณไว้ใช้ศึกษาเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

ด้านการรับหนังสือ ผลการวิจัยพบว่า การรับหนังสือราชการไม่เป็นปัจจุบัน หนังสือราชการ เอกสารถึงเทศบาลล่าช้า ส่งผลให้การรายงานข้อมูลต่างๆ ล่าช้าไปด้วย เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณที่รับหนังสือราชการไม่ได้ตรวจสอบความครบถ้วนของหนังสือที่รับพร้อมสิ่งที่ส่งมาด้วย ไม่มีการจัดลำดับความสำคัญ ความเร่งด่วนของหนังสือ และการคัดแยกหนังสือ เจ้าหน้าที่รับหนังสือราชการไม่ได้ลงเลขที่รับหนังสือลงในทะเบียนรับทำให้ยากต่อการค้นหาหนังสือราชการ ไม่มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณที่รับผิดชอบโดยเฉพาะเกี่ยวกับการรับหนังสือราชการ แนวทางแก้ไข ควรจัดลำดับความสำคัญ ความเร่งด่วน ของหนังสือ เพื่อดำเนินการก่อนหลัง รับนำเสนอผู้บริหารทราบและสั่งการต่อไป มีการสำเนาหนังสือราชการที่เป็นเรื่องเร่งด่วนที่ต้องรายงานให้หน่วยงานต่างๆ ทราบ ควรมีการออกคำสั่งหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ งานสารบรรณให้ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัมพร พุ่มทอง (2556 : 66) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนางานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ อำเภอมะนัง จังหวัดปัตตานี พบว่า ด้านการรับหนังสือราชการ การปฏิบัติไม่ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ ไม่มีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการรับหนังสือราชการโดยตรง ไม่มีระบบการควบคุมติดตามหนังสือที่อยู่ระหว่างการนำเสนอผู้บังคับบัญชา ไม่มีแนวทางการปฏิบัติชัดเจน ต่างคนต่างปฏิบัติตามความเข้าใจ และแนวทางแก้ไข ควรมีการเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจในการรับหนังสือให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ควรมีการวางระเบียบกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการรับหนังสือ กำหนดเวลาอย่างชัดเจน ควรจัดทำคู่มือ หรือระเบียบงานสารบรรณไว้ถือเป็นแนวทางปฏิบัติ ติดตามหนังสือราชการที่อยู่ระหว่างการนำเสนอผู้บริหาร และควรกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการติดตามหนังสือ

ด้านการส่งหนังสือราชการ ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณหรือเจ้าของเรื่องไม่ได้กำหนดความเร่งด่วนทำให้เกิดความล่าช้าในการส่งหนังสือราชการ ไม่ได้ทำการสำเนาจัดเก็บไว้ที่หน่วยงานสารบรรณกลาง ไม่มีการสำรวจ ตรวจสอบ ติดตามเรื่องที่ได้รับมอบหมาย ส่งผลต่อการรายงานไม่ทันตามกำหนดได้ และไม่มีการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการส่งหนังสือราชการโดยการส่งผ่านทาง

อินเทอร์เน็ต แนวทางแก้ไข ทุกส่วนราชการจัดทำสำเนาฉบับจำนวน 2 ชุด เพื่อจัดเก็บที่หน่วยงานสารบรรณกลาง กำชับให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านการส่งหนังสือราชการให้ปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ถูกต้อง ครบถ้วน ปรับปรุงวิธีการนำส่งหนังสือราชการให้ทันต่อเทคโนโลยีและภาวะปัจจุบันเพื่อให้รวดเร็วและทันต่อเวลา สำหรับการส่งหนังสือราชการภายในอำเภอเนื่องจากไม่มีเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ส่งหนังสือราชการโดยตรง ควรจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนด้วยเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัมพร พุ่มทอง (2556 : 72) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนางานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลปาย อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี พบว่า การส่งหนังสือบางครั้งไม่มีใครติดตามหนังสือว่าผู้บริหารส่งการอย่างไร จนเวลาผ่านไประยะหนึ่งจึงมาติดตามเรื่อง ส่งผลให้งานล่าช้า ส่งไม่ทันตามกำหนด แนวทางแก้ไขด้วยการเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจในการส่งหนังสือให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ วางระเบียบกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการส่งหนังสือกำหนดเวลาอย่างชัดเจน ควรจัดหาคู่มือหรือระเบียบงานสารบรรณไว้ถือเป็นแนวทางปฏิบัติ ติดตามหนังสือราชการที่อยู่ระหว่างการนำเสนอผู้บริหาร และกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการติดตามหนังสือ

ด้านการเก็บหนังสือราชการ ผลการวิจัยพบว่า สถานที่ในการเก็บหนังสือราชการมีพื้นที่จำกัดคับแคบ ไม่สามารถเก็บเอกสารจำนวนมากได้ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ เช่น ตู้เก็บเอกสาร แฟ้มเก็บเอกสารมีไม่เพียงพอ ไม่มีการกำหนดรหัสแฟ้ม ไม่มีการจัดทำบัญชีหนังสือราชการ และการจัดแฟ้มไม่เป็นหมวดหมู่ บางครั้งเจ้าหน้าที่เก็บหนังสือเข้าแฟ้มไม่ตรงกับหมวดหมู่ ไม่ตรงแฟ้ม อาจเกิดจากความเร่งรีบ ความไม่รอบคอบทำให้เกิดปัญหาในการค้นหนังสือ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบในการเก็บหนังสือราชการ แนวทางแก้ไข ควรมีการปรับปรุงและขยายพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารให้กว้างเพิ่มขึ้นแล้วแบ่งสัดส่วนให้ชัดเจน ควรเพิ่มจำนวนวัสดุอุปกรณ์ ตู้เก็บเอกสารให้เพียงพอ ควรกำหนดให้ทุกส่วนราชการเก็บหนังสือราชการให้เป็นหมวดหมู่ ควรมีทะเบียนคุมการเก็บหนังสือราชการ ควรมีการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการเก็บหนังสือราชการ และควรมีการจัดเก็บตามระบบมาตรฐานในการจัดเก็บหนังสือ เอกสาร ให้เป็นไปตามมาตรฐานแนวทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุธา สมบัติกำไร (2554 : 82) ศึกษาเรื่อง การพัฒนางานสารบรรณองค์การบริหารส่วนตำบลลำไย อำเภอชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา พบว่า ไม่มีระบบการจัดเก็บหนังสือราชการที่ชัดเจน แนวทางแก้ไข ควรมีการจัดเก็บหนังสือราชการที่ชัดเจนเป็นระบบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัมพร พุ่มทอง (2556 : 67) ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนางานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลปาย อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี พบว่า ด้านการเก็บหนังสือ ปัญหา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณเก็บหนังสือไม่เป็นปัจจุบัน จะเก็บตามเวลาที่พอมีเป็นเหตุให้มีหนังสือค้าง ทำให้ไม่สามารถค้นหาหนังสือได้ทันที เก็บหนังสือเข้าแฟ้มไม่ตรงแฟ้มเนื่องจากความไม่รอบคอบ อุปกรณ์และสถานที่ที่ใช้ในการจัดเก็บหนังสือไม่เพียงพอและไม่เหมาะสมกับปริมาณหนังสือราชการ พนักงานผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในการเก็บหนังสือราชการ ไม่มีการวางระเบียบปฏิบัติในการเก็บหนังสือราชการ ไม่มีการนำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการจัดเก็บหนังสือราชการ แนวทางแก้ไข ควรมีการเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจในการเก็บหนังสือให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ควรมีการจัดทำคู่มือหรือระเบียบงานสารบรรณไว้ถือเป็นแนวทางปฏิบัติควรจัดเก็บหนังสือ และเอกสารทางราชการให้เป็นระเบียบเรียบร้อย สถานที่ และอุปกรณ์ที่ใช้ในการจัดเก็บให้จัดหาเพิ่มเติม และควรนำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการจัดเก็บหนังสือราชการ

ด้านการยืมหนังสือราชการ ผลการวิจัยพบว่า การยืมหนังสือราชการเป็นการยืมด้วยวาจา เมื่อใช้เสร็จก็นำมาคืน ไม่มีการจัดทำหลักฐานในการยืมหนังสือราชการ เมื่อมีการยืมหนังสือราชการแล้วไม่มีการบันทึกการยืมหนังสืออาจทำให้เกิดมีการสูญหายของหนังสือราชการได้ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการยืมหนังสือราชการ แนวทางแก้ไข ควรมีการจัดทำทะเบียนคุมหนังสือราชการ ควรมีการลงลายมือชื่อทั้งผู้ยืมและผู้ให้ยืม ควรจัดเตรียมทะเบียนคุมการยืมหนังสือราชการไว้ให้พร้อมสำหรับการยืมหนังสือราชการ ควรให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณเข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง ควรมีการวางระบบการยืมหนังสือราชการให้เป็นไปตามมาตรฐาน และให้เป็นไปตามแนวทางเดียวกัน และควรมีการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการยืมหนังสือราชการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัมพร พุ่มทอง (2556 : 62) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนางานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี พบว่า ไม่มีระบบการยืมหนังสือราชการที่ชัดเจน แนวทางแก้ไข ควรมีระบบการยืมหนังสือราชการที่ชัดเจนและเป็นระบบ

ด้านการทำลายหนังสือราชการ ผลการวิจัยพบว่า ไม่มีการดำเนินการทำลายหนังสือราชการ ไม่มีการสำรวจหนังสือราชการที่ครบอายุการเก็บรักษา และไม่มีการจัดทำบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอทำลายทำให้หนังสือราชการมีจำนวนมากขึ้น แต่มีเพียงหนังสือราชการ เอกสารที่ทำลายส่วนใหญ่เป็นหนังสือราชการที่ไม่มีความจำเป็น และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณขาดความรู้ความเข้าใจเรื่องการทำลายหนังสือราชการ แนวทางแก้ไข ควรให้ส่วนราชการทุกส่วนราชการทำการสำรวจหนังสือราชการต่างๆ ที่จะต้องทำลาย โดยให้ศึกษาตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) 2548 และควรให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บหนังสือราชการสำรวจหนังสือที่ครบอายุการเก็บในปีนั้นทุกๆ ปี เพื่อจัดทำทะเบียนบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอทำลายต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับ อัมพร พุ่มทอง (2556 : 58) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนางานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี พบว่า ไม่มีการทำลายหนังสือราชการ แนวทางแก้ไข ควรมีระบบการทำลายหนังสือราชการที่ชัดเจนและเป็นระบบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุษบา เคนะอ่อน (2554 : 77) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการงานสารบรรณองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแร่ อำเภอเมือง จังหวัดสกลนคร พบว่า ด้านการทำลายหนังสือไม่เคยมีการขอทำลายหนังสือที่ครบอายุการจัดเก็บ ไม่มีการทำลายหนังสือ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจในระเบียบการทำลายหนังสือราชการ และ หัวหน้าส่วนราชการก็ไม่ให้ความสำคัญกับการทำลายหนังสือราชการ แนวทางแก้ไข ควรมีการเพิ่มพูนความรู้ความเข้าใจในการทำลายหนังสือราชการให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณโดยการเข้ารับการฝึกอบรม การศึกษาดูงานจากหน่วยงานภายนอก

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ หัวหน้าส่วนราชการ หัวหน้าฝ่าย พนักงานเทศบาล และพนักงานจ้างทุกคนควรศึกษาระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) 2548 และระเบียบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณ เพื่อให้การปฏิบัติงานของเทศบาลถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ

2. ผู้บริหารควรมีมาตรการเพื่อสนับสนุนกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงหรือทางอ้อมเกี่ยวกับงานสารบรรณ มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในงานสารบรรณเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ประหยัดเวลา และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. การพัฒนางานสารบรรณควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณครบทุกกระบวนการงานทั้ง 6 ด้าน เพื่อใช้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

2. ควรมีการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ เช่น ระบบอิเล็กทรอนิกส์ แบบ e-Office e-Document เพื่อให้การปฏิบัติงานสารบรรณรวดเร็วขึ้น มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และประหยัดค่าใช้จ่ายด้วย

3. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณควรได้รับการเข้าฝึกอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับงานสารบรรณอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณมีทักษะ ความรู้ ความชำนาญ และนำความรู้ ความเข้าใจที่ได้ฝึกอบรมนำมาปฏิบัติให้ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณต่อไป

4. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณและพนักงานทุกคนควรได้เข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ทั้งในเรื่องเกี่ยวกับการจัดทำหนังสือราชการ การรับหนังสือราชการ การส่งหนังสือราชการ การเก็บหนังสือราชการ การยืมหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการ

5. ควรเพิ่มงบประมาณเพื่อใช้ในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานสารบรรณให้เพียงพอ เช่น จัดซื้อคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์ตู้เก็บเอกสาร และปรับปรุง ขยายพื้นที่สำหรับเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบเรียบร้อย

### เอกสารอ้างอิง

บุษบา เคณะอ่อน. (2554). *การบริหารจัดการงานสารบรรณองค์การบริหารส่วนตำบลท่าแร่ อำเภอเมืองจังหวัดสกลนคร*. (การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ขอนแก่น.

ยุรดา สมบัติคำไร. (2554). *การพัฒนางานสารบรรณองค์การบริหารส่วนตำบลลำโรงตาเจ็น*

*อำเภอขุขันธ์ จังหวัดศรีสะเกษ*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต).

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม.

ละลิตา บุญเสือ. (2554). *การพัฒนาระบบงานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลตะกอบ*

*อำเภอไชยา จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. (การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต).

มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่น.

อัมพร พุ่มทอง. (2556). *แนวทางการพัฒนางานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่*

*อำเภอแม่ลาน จังหวัดปัตตานี*. (การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัย

ขอนแก่น. ขอนแก่น.