

## บทความการวิจัย

### การศึกษาปัญหาและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน สารบรรณของกองช่าง องค์การบริหารส่วน จังหวัดนครราชสีมา

สุภาพ ใจเที่ยง

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

#### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสารบรรณของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ตามความคิดเห็นของข้าราชการกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ใน 4 ด้าน คือ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษา และการยืมหนังสือราชการ และด้านการทำลายหนังสือราชการ

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการกองช่าง จำนวน 44 คน ประกอบด้วย ฝ่ายเครื่องจักรกล ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ ฝ่ายสำรวจและออกแบบ และฝ่ายทางหลวงท้องถิ่น ในการศึกษาครั้งนี้ศึกษาจากข้าราชการทั้งหมด เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามสภาพปัญหาและแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสารบรรณ ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 28 ข้อ และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ )

#### ผลการศึกษาพบว่า

1. ปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย=3.50) โดยปัญหาด้านการทำลายหนังสือราชการมีปัญหามากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.27) รองลงมาได้แก่ ปัญหาด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย=3.63) ส่วนด้านที่มีปัญหาน้อยที่สุด ได้แก่ ปัญหาด้านการรับส่งหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย=3.01) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า

1.1 ด้านการจัดทำหนังสือราชการ โดยภาพรวมมีปัญหอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย=3.09) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาการบันทึกเสนอเรื่องต้องผ่านผู้รับผิดชอบหลายขั้นตอนมีปัญหามากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.11) รองลงมาได้แก่ ปัญหาผู้จัดทำหนังสือราชการ ขาดความรู้ และทักษะในการร่างหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย=3.16) และปัญหาที่พบน้อยที่สุด คือ ปัญหาในการใช้ถ้อยคำ สำนวนในการร่างหนังสือราชการไม่ถูกต้อง (ค่าเฉลี่ย=2.68)

1.2 ด้านการรับส่งหนังสือราชการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย=3.01) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาการขาดยานพาหนะและเจ้าหน้าที่ในการรับส่งหนังสือราชการมีปัญหามากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.32) รองลงมาได้แก่ ปัญหาความถูกต้องของการพิจารณาแยกเรื่องเพื่อจ่ายหนังสือให้แก่

ผู้รับผิดชอบ (ค่าเฉลี่ย=3.36) และปัญหาที่พบน้อยที่สุด คือ ปัญหาหนังสือราชการเกิดการสูญหายระหว่างการนำส่ง (ค่าเฉลี่ย=2.07)

1.3 ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=3.63) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาการขาดสถานที่ใช้ในการเก็บหนังสือราชการโดยเฉพาะมีปัญหามากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.32) รองลงมาได้แก่ ปัญหาการขาดการทำบัญชี ในการจัดเก็บหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย=4.27) และปัญหาที่พบน้อยที่สุด คือ ปัญหาการสูญหายของหนังสือราชการระหว่างการดำเนินการ (ค่าเฉลี่ย=2.41)

1.4 ด้านการทำลายหนังสือราชการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย=4.27) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ปัญหาขาดการทำบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอทำลายมีปัญหามากที่สุด (ค่าเฉลี่ย=4.45) รองลงมาได้แก่ ปัญหาขาดการสำรวจหนังสือราชการที่ครบอายุการเก็บรักษา (ค่าเฉลี่ย=4.34) และปัญหาที่พบน้อยที่สุด คือ ปัญหาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบฯ ว่าด้วยเรื่องการทำลายหนังสือราชการ (ค่าเฉลี่ย=4.14)

## 2. แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสารบรรณ มีดังนี้

2.1 ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ลดขั้นตอนการเสนอหนังสือ ควรส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการร่างหนังสือราชการ เพื่อให้เกิดความชำนาญและมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น ควรกำหนดรูปแบบมาตรฐานให้ชัดเจนในการจัดทำหนังสือราชการให้เป็นแนวทางเดียวกัน 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 และจัดทำคู่มือการปฏิบัติด้านการทำลายหนังสือราชการโดยเฉพาะ

## ภูมิหลัง

ในยุคปัจจุบันการสื่อสารระหว่างองค์กรหรือภายในองค์กรไม่ว่าจะเป็นของภาครัฐ ภาคเอกชน หรือ รัฐวิสาหกิจยังคงมีความจำเป็นในการใช้เอกสารต่าง ๆ เข้ามาเกี่ยวข้องเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพสำหรับในส่วนของภาครัฐบาลซึ่งเป็นหน่วยงานทางราชการมีความจำเป็นหรือเกี่ยวข้องกับ

การดำเนินการด้านเอกสารโดยเฉพาะที่เกี่ยวกับหนังสือราชการนั้นเป็นหลักเพราะจะต้องใช้เป็นสื่อสำหรับในการติดต่อสื่อความหมายในการดำเนินงานระหว่างฝ่ายหนึ่งกับอีกฝ่ายหนึ่งเพื่อเป็นหลักฐานยืนยันในการติดต่อราชการของหน่วยงาน ซึ่งงานที่เกี่ยวกับหนังสือนี้ในส่วนราชการและหน่วยงานต่าง ๆ โดยทั่วไปเรียกว่า “งานสารบรรณ” และมีบุคคลเป็นจำนวนมากเข้าใจว่างานสารบรรณเป็นงานเสมียนไม่มีความสำคัญ ความจริงงานสารบรรณถือว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการติดต่อภายในหน่วยงาน หรือระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงานซึ่งเป็นส่วนราชการ และมีความสำคัญต่อระบบการบริหารราชการเป็นอย่างยิ่ง โดยมีกระบวนการเริ่มตั้งแต่ การจัดทำหนังสือราชการ การรับ การส่งหนังสือราชการ การเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ จนกระทั่งถึงการทำลายหนังสือราชการซึ่งเป็นกระบวนการขั้นสุดท้าย

งานสารบรรณเป็นงานที่เกี่ยวกับการบริหารเอกสารทางราชการ ที่ใช้ติดต่อทั้งภายในและภายนอกส่วนราชการ ตั้งแต่การจัดทำการรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลายซึ่งเป็นการกำหนดขั้นตอนและขอบข่ายของงานสารบรรณ ว่าเกี่ยวข้องกับเรื่องอะไรบ้าง แต่ในทางปฏิบัติการบริหารเอกสารทั้งปวง จะเริ่มตั้งแต่การคิด อ่าน ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ จด จำ ทำสำเนา ส่งหรือสื่อข้อความ รับ บันทึกลง จดรายการประชุม สรุป ย่อ เรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ค้นหาติดตาม และทำลาย ทั้งนี้ ต้องเป็นระบบที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ เพื่อประหยัด เวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย ดังนั้น จึงต้องมีผู้ควบคุมรับผิดชอบงานสารบรรณ โดยมีหน้าที่สอดส่องดูแลให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติงานไปด้วยความเรียบร้อย (จำนง หอมแยม, จิรภาส ชยานันท์ และภราดร หอมแยม, 2548 : 171) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในระบบราชการนั้น จะต้องมีความแตกต่างจากภาคเอกชนอย่างเห็นได้ชัด ซึ่งมีลักษณะที่เป็นระเบียบพิธีการ มีขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน ฉะนั้นในการติดต่อระหว่างบุคคลหรือระหว่างหน่วยงานในส่วนราชการ จึงต้องกระทำกันอย่างมีหลักฐาน โดยใช้เอกสารเป็นสื่อและเป็นหลักฐานในการติดต่อดำเนินงาน ไม่เพียงแต่ติดต่อด้วยวาจาเท่านั้น ด้วยเหตุนี้จึงทำให้งานสารบรรณเข้ามามีบทบาทอย่างมาก แทบจะกล่าวได้ว่า งานสารบรรณนั้นมีอยู่ทุกขณะเวลาของการปฏิบัติราชการ เป็นงานรองรับทุก ๆ งาน ไม่ว่าจะป็นงานบุคคล งานการเงินและการบัญชี งานประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ถ้าหากงานสารบรรณดำเนินการไปด้วยความถูกต้องตามระเบียบแบบแผน และมีการพัฒนาให้มีคุณภาพแล้วก็จะส่งเสริมให้งานอื่นพัฒนาตามไปด้วย ส่วนราชการต่าง ๆ รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นส่วนงานที่ต้องใช้หนังสือราชการในการติดต่อสื่อสาร หรือสื่อความหมายในการดำเนินงาน (อุไร จังจริง, 2534)

เนื่องจากงานสารบรรณมีความสำคัญต่อทุกหน่วยงานในส่วนราชการ ดังนั้นสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จึงได้วางระเบียบในการปฏิบัติงานสารบรรณ เพื่อให้การติดต่อเอกสารทั้งภายใน ภายนอกหน่วยงานเป็นไปในทิศทางและรูปแบบเดียวกัน เพื่อที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ส่วนราชการหน่วยงานของทางราชการ ผู้ปฏิบัติงานดังกล่าวได้ยึดปฏิบัติจึงได้ออกระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณขึ้น ดังที่ใช้อยู่ในปัจจุบันคือ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 โดยระเบียบดังกล่าวให้ใช้บังคับแก่ส่วนราชการที่จะต้องยึดถือปฏิบัติให้เป็นบรรทัดฐานเดียวกัน และได้วางขอบเขตของงานสารบรรณไว้ว่าเป็นงานที่เกี่ยวกับการบริหารเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลายหนังสือราชการ (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, 2539: 1)

ผู้ศึกษาในฐานะที่ปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณของกองช่าง ได้ประสบพบสภาพของปัญหาของหน่วยงานเกี่ยวข้องกับปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณซึ่งเป็นมูลเหตุจูงใจที่สนใจจะศึกษาพอสรุปได้ดังนี้ คือ

1. การบริหารงานเอกสารนั้นมีความสำคัญมากในกองช่าง เนื่องจากต้องติดต่อราชการบ่อยมากกับส่วนราชการต่างๆ ถ้าหากเกิดปัญหาหรือข้อบกพร่องขึ้นมา ไม่ว่าจะเป็นในด้านของความถูกต้อง รวดเร็ว ประหยัด และตรงเวลาแล้วนั้นย่อมเป็นผลให้เกิดการเสียหายแก่ทางราชการ ต่อการบริหารงานของหน่วยงาน ทำให้การบริหารงานไม่มีประสิทธิภาพ ไม่บรรลุวัตถุประสงค์ ทั้งนี้องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมาเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ต้องให้ความสำคัญแก่งานสารบรรณด้วยการปฏิบัติที่ถูกต้องและทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ฉะนั้นจึงควรที่จะศึกษาหาข้อมูลระดับปัญหาว่าอยู่ในระดับใดของแต่ละด้าน เพื่อที่จะเสนอหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขต่อไป

2. ความผิดพลาดของการปฏิบัติงานสารบรรณ ในเรื่องการจัดทำหนังสือราชการไม่ถูกต้องเกิดผิดพลาด การรับและการส่งหนังสือราชการล่าช้าไม่ทันกำหนดเวลา เกิดการสูญหาย มีการเก็บเอกสารไม่เป็นระบบยากต่อการค้นหาและติดตามเรื่อง ตลอดจนไม่มีการทำบัญชี เพื่อขอทำลายหนังสือราชการที่เก็บไว้นาน ตลอดจนมีการใช้อย่างฟุ่มเฟือยในเรื่องของวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ

จากสภาพปัญหาข้างต้นในการปฏิบัติงานสารบรรณที่กล่าวมาข้างต้น จึงทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาปัญหาและระดับของปัญหาว่ามีมากน้อยเพียงใด ตลอดจนได้รับทราบผลสะท้อนกลับจากบุคลากรผู้ปฏิบัติงานภายในกองช่าง ที่เกี่ยวข้องกับงานธุรการ งานเอกสารต่าง ๆ ว่ามีปัญหาอย่างไร เนื่องจากได้ถูกมอบหมายให้ปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณภายในหน่วยงาน ผู้ศึกษาจึงได้เลือกศึกษาเฉพาะกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา เท่านั้น ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปพิจารณาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้การบริหารงานสารบรรณเกิดความสะดวก คล่องตัว ถูกต้อง รวดเร็ว ประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและความเป็นระบบในงานสารบรรณของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะ แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสารบรรณของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา

### การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ข้าราชการกองช่าง จำนวน 44 คน ประกอบด้วย ฝ่ายเครื่องจักรกล ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ ฝ่ายสำรวจและออกแบบ และฝ่ายทางหลวงท้องถิ่น ในการศึกษาครั้งนี้ศึกษาจากข้าราชการทั้งหมด

## การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้ศึกษาประสานงานขอความร่วมมือจากบุคลากรของกองช่าง จำนวน 4 ฝ่าย เพื่อแจกแบบสอบถามพร้อมทั้งขอความร่วมมือจากบุคลากร เมื่อตอบแบบสอบถามแล้วให้ส่งต่อผู้ศึกษา
2. ถ้ามีบางคนไม่คืนแบบสอบถาม ผู้ศึกษาจึงจะไปตามเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง จนได้ครบ การรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการประสานงานและรวบรวมข้อมูลในแต่ละบุคคลด้วยตนเอง

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. นำแบบสอบถาม มาทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้
  - 1.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ในรูปการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ
  - 1.2 วิเคราะห์ข้อมูลระดับปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา 4 ด้าน โดยหาค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ( $\sigma$ ) แล้วนำค่าเฉลี่ยไปแปลความหมาย โดยใช้เกณฑ์ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535.) ดังนี้

5	หมายถึง	ระดับปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก
3	หมายถึง	ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับปัญหาอยู่ในระดับน้อย
1	หมายถึง	ระดับปัญหาอยู่ในระดับน้อยที่สุด

จากนั้นนำค่าเฉลี่ยที่ได้จากการวิเคราะห์ไปทำการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ เพื่อใช้ในการแปลความหมายทั้งรายข้อ รายด้าน และโดยรวม โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2535) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	4.51 – 5.00	หมายถึง ระดับปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.51 – 4.50	หมายถึง ระดับปัญหาอยู่ในระดับมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.51 – 3.50	หมายถึง ระดับปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.51 – 2.50	หมายถึง ระดับปัญหาอยู่ในระดับน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.50	หมายถึง ระดับปัญหาอยู่ในระดับน้อยที่สุด

- 1.3 วิเคราะห์ข้อมูลแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพงานสารบรรณของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

## สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากการปฏิบัติงานสารบรรณของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ตามความคิดเห็นของบุคลากร สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 44 คน เป็นเพศชาย จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 79.55 เป็นเพศหญิง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 20.45 ประชากรส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 45.45 รองลงมาอายุระหว่าง 40-49 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 38.64 และน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.55 ประชากรส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 65.90 รองลงมาระดับปริญญาโท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 22.73 และน้อยที่สุดคือ ต่ำกว่าอนุปริญญา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 4.55 ประชากรส่วนใหญ่ไม่เคยปฏิบัติงานสารบรรณ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 63.64 รองลงมาประสบการณ์ในการปฏิบัติงานสารบรรณ 6-10 ปี จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 และน้อยที่สุดคือ มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานสารบรรณ 11 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.82 ประชากรส่วนใหญ่มี

ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานปัจจุบัน 6-10 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 47.73 รองลงมาเป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 22.73 และน้อยที่สุดคือ กลุ่มที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานปัจจุบัน 11-15 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 9.09

**ตอนที่ 2** ข้อมูลสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ตามความคิดเห็นของบุคลากร สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวม 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณด้านการจัดทำหนังสือราชการและด้านการรับส่งหนังสือราชการ อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการและด้านการทำลายหนังสือราชการ อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแต่ละด้านปรากฏผลดังนี้

1.1 สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ด้านการจัดทำหนังสือราชการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีปัญหาการบันทึกเสนอเรื่องต้องผ่านผู้รับผิดชอบหลายขั้นตอนอยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาเป็นผู้จัดทำหนังสือราชการขาดความรู้ และทักษะในการร่างหนังสือราชการ และการเขียนตัวสะกดและวรรคตอนในการร่างหนังสือไม่ถูกต้องมีปัญหาน้อยที่สุด

1.2 สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ด้านการรับส่งหนังสือราชการ มีปัญหาการขาดยานพาหนะและเจ้าหน้าที่ในการรับส่งหนังสือราชการอยู่ระดับสูงสุด รองลงมาเป็นความถูกต้องของการพิจารณาแยกเรื่องเพื่อจ่ายหนังสือให้แก่ผู้รับผิดชอบ และพบปัญหาหนังสือราชการเกิดการสูญหายระหว่างการนำส่งมีปัญหาน้อยที่สุด

1.3 สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ พบว่ามีปัญหาการขาดสถานที่ใช้ในการจัดเก็บหนังสือราชการโดยเฉพาะอยู่ระดับสูงสุด รองลงมาเป็นขาดการทำบัญชีในการจัดเก็บหนังสือราชการ และพบปัญหาการสูญหายของหนังสือราชการระหว่างการดำเนินการมีปัญหาน้อยที่สุด

1.4 สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ด้านการทำลายหนังสือราชการ พบว่ามีปัญหาขาดการทำบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอทำลายอยู่ระดับสูงสุด รองลงมาเป็นขาดการสำรวจหนังสือราชการที่ครบอายุการเก็บรักษา และพบปัญหาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบฯ ว่าด้วยเรื่องการทำลายหนังสือราชการมีปัญหาน้อยที่สุด

**ตอนที่ 3** แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพงานสารบรรณของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ด้านการจัดทำหนังสือราชการ คือ ให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ลดขั้นตอนการเสนอหนังสือ ควรส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการร่างหนังสือราชการ เพื่อให้เกิดความชำนาญและมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น ควรกำหนดรูปแบบมาตรฐานให้ชัดเจนในการจัดทำหนังสือราชการให้เป็นแนวทางเดียวกัน และควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณให้ทุกคน

2. ด้านการรับส่งหนังสือราชการ คือ ควรมีระบบการจัดส่งหนังสือที่ดีและควรให้ทันเวลา ควรจัดประชุมอบรมบุคลากรของหน่วยงานให้มีความเข้าใจตรงกัน จัดระบบการรับส่งหนังสือราชการให้เป็นระบบมากยิ่งขึ้น จัดส่งหนังสือราชการตามลำดับชั้นความเร็วให้ถึงมือผู้รับโดยเร็วที่สุด และตรวจสอบความเรียบร้อยก่อนนำส่งหนังสือราชการ

3. ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ คือ ควรจัดให้บุคลากรไปศึกษาดูงานในหน่วยงานอื่น ๆ ที่ได้รับรางวัลด้านการเก็บเอกสาร เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนและนำวิธีการใหม่ ๆ มาปรับปรุงใช้ในหน่วยงาน ควรจัดหาสถานที่ในการเก็บเอกสาร ควรจัดเก็บหนังสือให้เป็นระบบที่ดี เป็นหมวดหมู่ เพื่อความสะดวกแก่การค้นหา ควรจัดให้มีระบบการยืมหนังสือราชการ

4. ด้านการทำลายหนังสือราชการ คือ ควรจัดส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับขั้นตอนการทำลายหนังสือราชการ เพื่อให้เกิดความรู้และความเข้าใจเพิ่มมากขึ้น ควรจัดให้มีการทำลายหนังสือราชการทุกปี และจัดทำคู่มือการปฏิบัติด้านการทำลายหนังสือราชการโดยเฉพาะ

## อภิปรายผล

จากการศึกษาสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ด้านการจัดทำหนังสือราชการ ด้านการรับส่งหนังสือราชการ ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการและด้านการทำลายหนังสือราชการ มีประเด็นที่ควรพิจารณาดังนี้

ผลการศึกษาสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวม 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากการบริหารงานสารบรรณนั้นมีกฎเกณฑ์และระเบียบในการปฏิบัติที่ใช้ในการปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบราชการ จึงทำให้บุคลากรมีความคิดเห็นต่อ

สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณอยู่ในระดับเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของสมบัติ เทศน้อย (2527: 52) ที่ศึกษาปัญหาการบริหารงานในกองธุรการวิทยาเขตที่สังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า ปัญหาการบริหารงานธุรการดำเนินงานสารบรรณของผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการในแต่ละวิทยาเขตมีระดับของ ปัญหาในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีประเด็นที่ควรอภิปรายดังนี้

#### **ด้านการจัดทำหนังสือราชการ**

สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ด้านการจัดทำหนังสือราชการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของแต่ละบุคลากรยึดถือระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณเป็นหลักในการจัดทำหนังสือราชการในลักษณะเดียวกัน บุคลากรผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติตามขั้นตอนที่หน่วยงานกำหนดไว้เหมือนกัน จึงทำให้บุคลากรมีความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ อยู่ในระดับเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ อุไร จังจรัส (2534: 65) พบว่า ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่มีทัศนคติต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ ด้านการจัดทำหนังสือราชการ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัญหาการบันทึกเสนอเรื่องต้องผ่านผู้รับผิดชอบหลายขั้นตอนอยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาเป็นผู้จัดทำหนังสือราชการขาดความรู้ และทักษะในการร่างหนังสือราชการ และการเขียนตัวสะกดและวรรคตอนในการร่างหนังสือไม่ถูกต้องมีปัญหาน้อยที่สุด

สภาพปัญหาการบันทึกเสนอเรื่องต้องผ่านผู้รับผิดชอบหลายขั้นตอนนั้น อาจจะเนื่องมาจากว่า หนังสือราชการทุกเรื่องที่ต้องเสนอผู้บังคับบัญชาก่อนที่จะไปถึงบุคคลผู้รับผิดชอบ ทำให้เสียเวลากว่าที่จะถึงขั้นตอนการดำเนินการ ทั้งนี้ บุคลากรได้ให้ความคิดเห็นเสนอแนะว่า ควรลดขั้นตอนการเสนอหนังสือ โดยส่งเรื่องไปที่ผู้รับผิดชอบโดยตรง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อุไร จังจรัส (2534: 67) พบว่า ด้านการจัดทำหนังสือราชการ มีปัญหาในเรื่องการบันทึกเสนอเรื่องต้องผ่านผู้รับผิดชอบหลายขั้นตอน

สภาพปัญหาผู้จัดทำหนังสือราชการขาดความรู้ และทักษะในการร่างหนังสือราชการ อาจเนื่องมาจากบุคลากรมีประสบการณ์ในการทำงานน้อย ข้าราชการบรรจุใหม่ และข้าราชการส่วนใหญ่เป็นนายช่าง จึงทำให้ขาดความรู้ และทักษะในการร่างหนังสือราชการ ทั้งนี้ บุคลากรได้ให้ความคิดเห็นเสนอแนะว่า ควรส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการร่างหนังสือราชการ เพื่อให้เกิดความชำนาญและมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น

สภาพปัญหาการเขียนตัวสะกดและวรรคตอนในการร่างหนังสือไม่ถูกต้อง ในระดับน้อย อาจเนื่องมาจากผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจสามารถเขียนตัวสะกดและวรรคตอนในการร่างหนังสือเป็นอย่างดี จึงทำให้เกิดปัญหานี้ขึ้นอยู่ในระดับน้อย

#### **ด้านการรับส่งหนังสือราชการ**

สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ด้านการรับส่งหนังสือราชการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานใช้ระเบียบวิธีปฏิบัติงานรับส่งหนังสือราชการในลักษณะเดียวกัน คือ ใช้ระเบียบงานสารบรรณ จึงทำให้บุคลากรมีความคิดเห็นต่อสภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ ด้านการรับส่งหนังสือราชการอยู่ในระดับเดียวกัน ซึ่ง



สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อุไร จังจรี (2534: 66) พบว่า ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่มีทัศนคติต่อปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณ ด้านการรับส่งหนังสือราชการ โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปัญหาปานกลาง

#### **ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ**

สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ตามความคิดเห็นของบุคลากร ด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจจะมีสาเหตุมาจากการจำแนกเอกสารหรือการจัดเก็บเอกสารของหน่วยงานยังไม่มีระบบซึ่งเป็นมาตรฐาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจัดเก็บแฟ้มเอกสารหนังสือในส่วนงานที่ตนรับผิดชอบเอง และหน่วยงานส่วนใหญ่ยังไม่มีระบบการให้ยืมเอกสารไปใช้ ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ปัญหาการขาดสถานที่ใช้ในการจัดเก็บหนังสือราชการโดยเฉพาะอยู่ระดับสูงสุด รองลงมาเป็นขาดการทำบัญชีในการจัดเก็บหนังสือราชการ และพบปัญหาการสูญหายของหนังสือราชการระหว่างการดำเนินการมีปัญหาที่น้อยที่สุด

สภาพปัญหาการขาดสถานที่ใช้ในการจัดเก็บหนังสือราชการโดยเฉพาะ อาจเนื่องมาจากหน่วยงานมีพื้นที่จำกัด และสถานที่เก็บไม่เพียงพอ ทำให้ไม่มีพื้นที่สำหรับตั้งตู้เก็บเอกสารโดยเฉพาะ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วันชัย ชันประสิทธิ์ (2542) พบว่าปัญหาด้านการเก็บรักษาและการยืมหนังสือราชการ ข้อที่มีระดับปัญหามากได้แก่ สถานที่ที่ใช้ในการจัดเก็บรักษาหนังสือราชการทั้งนี้ บุคลากรได้ให้ความคิดเห็นเสนอแนะว่าควรจัดให้บุคลากรไปศึกษาดูงานในหน่วยงานอื่น ๆ ที่ได้รับรางวัลด้านการเก็บเอกสาร เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนและนำวิธีการใหม่ ๆ มาปรับปรุงใช้ในหน่วยงานและควรจัดหาสถานที่ในการเก็บเอกสาร

สภาพปัญหาขาดการทำบัญชีในการจัดเก็บหนังสือราชการ อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจการจัดทำบัญชีในการเก็บเอกสารและผู้ปฏิบัติงานมีภาระงานมากเกินไปไม่มีเวลาทำบัญชีการจัดเก็บเอกสาร ประกอบกับไม่มีสถานที่ให้เก็บเอกสาร ดังนั้นเจ้าหน้าที่จึงไม่มีการจัดทำเอกสารทำห้ขาดการจัดทำบัญชีและการยืมหนังสือราชการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กนกวรรณ พวงลังกา (2546: 70). พบว่า มีปัญหาขาดการจัดทำบัญชีในการจัดเก็บเอกสารเหมือนกัน

สภาพปัญหาสูญหายของหนังสือราชการระหว่างการดำเนินการมีปัญหาที่น้อยที่สุด อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรับผิดชอบที่ดีในการปฏิบัติงาน จึงทำให้ไม่เกิดปัญหานี้ขึ้นอยู่ในระดับน้อย

#### **ด้านการทำลายหนังสือราชการ**

สภาพปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของกองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ตามความคิดเห็นของบุคลากร ด้านการทำลายหนังสือราชการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากขาดการทำบัญชีหนังสือราชการ เพื่อขอทำลายอยู่ ขาดการสำรวจหนังสือราชการที่ครบอายุการเก็บรักษา เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบฯ ว่าด้วยเรื่องการทำลายหนังสือราชการ

สภาพปัญหาขาดการทำบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอทำลาย อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่เคยมีการทำลายหนังสือราชการ ไม่เคยมีการสำรวจหนังสือราชการที่ครบกำหนดอายุการเก็บรักษา และไม่มี การแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือราชการ ดังนั้น จึงไม่มีการจัดทำบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอทำลาย ซึ่ง

สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กนกวรรณ พวงลังกา (2546: 71). พบว่า ปัญหาด้านการทำลายหนังสือราชการ มีข้อที่อยู่ในระดับมาก คือปัญหาขาดการทำบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอทำลาย

สภาพปัญหาการขาดการสำรวจหนังสือราชการที่ครบอายุการเก็บรักษา อาจเนื่องมาจาก ผู้ปฏิบัติงานไม่มีระบบการเก็บรักษาหนังสือ เก็บไม่เป็นหมวดหมู่ทำให้เกิดความสับสนและเสียเวลามากในการสำรวจหนังสือราชการ และผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถตัดสินใจว่าหนังสือราชการฉบับไหนควรเก็บรักษาไว้ หรือฉบับไหนควรจะทำลาย เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานไม่มีความรู้เกี่ยวกับการเก็บรักษาหนังสือราชการ และอีกประการหนึ่งคือผู้ปฏิบัติงานมีภาระงานด้านอื่นมากจนไม่มีเวลาจะดำเนินการสำรวจหนังสือราชการที่ครบอายุการเก็บรักษา ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วันชัย ชันประสิทธิ์ (2542) พบว่า ปัญหาด้านการทำลายหนังสือราชการมีข้อที่อยู่ในระดับมากคือการสำรวจหนังสือราชการที่ครบอายุการเก็บรักษา

สภาพปัญหาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบฯ ว่าด้วยเรื่องการทำลายหนังสือราชการ อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่ตรงสายงานจึงไม่มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบฯ ว่าด้วยการทำลาย และหน่วยงานไม่เคยอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระเบียบฯ ว่าด้วยการทำลายหนังสือราชการให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และที่สำคัญเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่เคยศึกษาหาความรู้ในเรื่องการทำลายหนังสือราชการ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กนกวรรณ พวงลังกา (2546: 71). พบว่า ปัญหาด้านการทำลายหนังสือราชการมีข้อที่อยู่ในระดับมาก คือปัญหาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบฯ ว่าด้วยเรื่องการทำลายหนังสือราชการ

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1.1 หน่วยงานควรจัดให้มีการประชุมหารือร่วมกันระหว่างผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานสารบรรณ เพื่อพิจารณาหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขปัญหาในการจัดทำหนังสือราชการเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

1.2 หน่วยงานควรจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสารบรรณทุกคน เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบวิธีการทำงานสารบรรณ ด้วยการฝึกอบรมให้ลงมือปฏิบัติจริง ตลอดจนให้ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นด้วยการฝึกอบรมให้ความรู้ความสามารถในงานตามหน้าที่และงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงทั้งก่อนเข้ารับหน้าที่และระหว่างปฏิบัติหน้าที่เป็นระยะตลอดเวลา อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

1.3 หน่วยงานควรจัดให้มีคู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณ เพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติให้เป็นแนวเดียวกันของหน่วยงาน

1.4 หน่วยงานควรมีศูนย์เก็บเอกสาร และมีบุคลากรประจำศูนย์เก็บเอกสาร เพื่อทำหน้าที่ เก็บ ค้นหา ให้ยืม และการบริการด้านอื่น ๆ ซึ่งบุคลากรประจำศูนย์เก็บเอกสารจะต้องมีความรู้ด้านระบบการจัดเก็บเอกสารเป็นอย่างดี

1.5 หน่วยงานควรเปิดโอกาสและส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่งานสารบรรณไปฝึกอบรม ดูงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อการพัฒนาความรู้ ความสามารถ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ และสามารถนำส่วนที่ดีมาประยุกต์ใช้กับงาน รวมทั้งเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่

1.6 ในการบันทึกเสนอเรื่อง ควรตัดขั้นตอนของผู้รับผิดชอบบางขั้นตอนที่ไม่เกี่ยวข้องออก เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการเดินทางของหนังสือ และควรตัดขั้นตอนในเรื่องของการบันทึกเสนองานในบางเรื่อง เช่น งานเชิญหัวหน้าหน่วยงานประชุมควรเป็นงานของเลขานุการหน้าห้องเป็นผู้เสนอ เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

## 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการพัฒนางานสารบรรณของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัด นครราชสีมา

2.2 ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณของหน่วยงานอื่นๆ ด้วย ของ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา เพื่อเปรียบเทียบว่ามีระดับปัญหาแตกต่างกันหรือไม่เพียงใด

2.3 ควรศึกษาความต้องการการพัฒนาการปฏิบัติงานสารบรรณกองช่าง ให้สอดคล้องกับสภาพการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี