แนวทางการพัฒนาและหาความรู้ในการปฏิบัติงานของธุรการ กรณีศึกษา เทศบาลตำบลบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ*

Guidelines for Developing and Acquiring Knowledge Administrative Work : A case study: of Bang Sao Thong Subdistrict Municipality Samut Prakan Province

พิสมัย พรจำศิล[1]

Pissamai Pronjumsil

6714830020@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาและหาความรู้ในการปฏิบัติงานของธุรการ กรณีศึกษา เทศบาลตำบลบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการพัฒนาและหาความรู้ในการปฏิบัติงานของธุรการ 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาและหาความรู้ในการปฏิบัติงานของธุรการ 3) เพื่อศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาและหาความรู้ในการปฏิบัติงานของธุรการ วิธีการดำเนินงานเป็นวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการพัฒนาและหาความรู้ในการปฏิบัติงานของธุรการ เทศบาลตำบลบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ และการปฏิบัติงานของธุรการที่มีคุณภาพต้องมีการดำเนินงานที่ลำดับขั้นตอนชัดเจน และยึดถือระเบียบ กฎหมายเป็นกรอบสำคัญ ถึงแม้ว่าปริมาณงานจะมีมาก การจัดลำดับขั้นตอนต้องมีความสำคัญ นอกจากนี้การจัดทำบัญชีคลุมวัสดุอุปกรณ์ บัญชีรายรับรายจ่ายของหน่วยงาน เพื่อใช้จ่ายอย่างประหยัดและคุ้มค่า การปฏิบัติงานของธุรการจะเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคในหลายด้าน แต่การเรียนรู้จากปัญหา การปรับตัว และการพัฒนาทักษะในการแก้ไขปัญหาของผู้ปฏิบัติงาน และการพัฒนาการปฏิบัติงานของธุรการสามารถดำเนินการได้ผ่านการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคคลและเครือข่ายการทำงาน การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง รวมถึงการเข้ารับการฝึกอบรมและการสัมมนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งแนวทางดังกล่าวจะช่วยแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของธุรการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : แนวทางการพัฒนาและหาความรู้, การปฏิบัติงานธุรการ, เทศบาลตำบลบางเสาธง

Keywords : Guidelines for development and knowledge acquisition, administrative work, Bang Sao Thong Subdistrict Municipality.

---

* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง แนวทางการพัฒนาและหาความรู้ในการปฏิบัติงานของธุรการ กรณีศึกษา เทศบาลตำบลบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ

[1] นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ตามโครงสร้างเทศบาลตำบลบางเสาธง อำเภอบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ได้แบ่งโครงสร้างหน่วยงานภายใน แบ่งเป็น 9 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ กองการศึกษา กองสวัสดิการสังคม หน่วยตรวจสอบภายในและกองการเจ้าหน้าที่ ซึ่งโครงสร้างมีความสำคัญในการจัดระบบและอำนาจหน้าที่เพื่อให้การบริหาร งานมีประสิทธิภาพ สร้างเอกภาพในการบริหารงานด้านต่าง ๆ นโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญต่อองค์การเพราะนโยบายคือหลักการที่กำหนดขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานนโยบายจึงเปรียบเสมือนเครื่องมือที่ช่วยแนะแนวทางให้การปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ เป็นไปตามวัตถุ ประสงค์นโยบายจึงมีลักษณะที่กำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานรู้ว่าต้องทำอะไรบ้าง นโยบายด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดีสามารถนำไปปฏิบัติและวัดผลได้จริงจำเป็นต้องมีแผนด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีกฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับที่สอดคล้องกับแผนและนโยบายและวิธีการที่จะนำไปสู่ความสำเร็จตามแผนและนโยบายนั้น ๆ นอกจากนี้นโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะต้องอยู่บนหลักคุณธรรม ดังที่พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 7 ได้ทรงกำหนดนโยบายอย่างแน่ชัดในพระ ราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ.2547 นั่นคือ หลักความสามารถ หลักโอกาสเท่าเทียม หลักในความมั่นคง และหลักซึ่งความเป็นกลางทางการเมือง

การปฏิบัติงานของธุรการเป็นงานที่เกี่ยวกับเอกสารและหนังสือที่เป็นหลักฐานทางราชการซึ่งมีกระบวนการเริ่มตั้งแต่การจัดทำหนังสือ การส่งหนังสือราชการออกจากหน่วยงาน และมีการรับหนังสือเข้ามาภายในหน่วยงาน มีการสืบค้นหนังสือรวมทั้งการรักษาและจัดเก็บ การยืมหนังสือราชการไปใช้งานและสิ้นสุดด้วยการทำลายหนังสือราชการเมื่อครบกำหนดเวลา โดยยึดตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 เพื่อเป็นแนวทางการในการปฏิบัติงานและเป็นระบบที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ตรงเวลาให้มีประสิทธิภาพ ประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย (อุดม พันโนลิต 2547,อ้างถึงใน สุภาพร หาชัยภูมิ 2562, หน้า 1) นอกจากนี้งานธุรการยังเป็นการตรวจสอบอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานของทุกฝ่ายดำเนินไปสู่เป้าหมายอย่างราบรื่นให้ดีที่สุดสอดคล้องกับประดิษฐ์ ฮวบเจริญ (2542, อ้างถึงใน สุภาพร หาชัยภูมิ 2562, หน้า 1) ที่กล่าวว่างานธุรการ เป็นงานหนึ่งในหน่วยงานที่ช่วยให้กิจกรรมของหน่วยงานนั้น ๆ ดำเนินไปด้วยความรวดเร็วและถูกต้องเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน การปฏิบัติงานของธุรการจะช่วยให้บุคลากรหรือผู้มาติดต่อได้รับบริการและได้รับความสะดวกทำให้การปฏิบัติงานดำเนินไปด้วยดี จึงมีความสำคัญต่อหน่วยงานการปฏิบัติงานธุรการเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการอำนวยการ ตามคำสั่งของผู้บริหาร และทำหน้าที่เสนอเมื่อผู้บริหารสั่งการ

ดังนั้นงานธุรการที่จะสามารถช่วยให้งานหลักอื่น ๆ บรรลุตามตามเป้าหมาย จึงต้องมีการปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอนเป็นระบบ จะดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย ซึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากงานธุรการ ส่งเสริม สนับสนุนให้งานอื่นๆ ดำเนินไปอย่างราบรื่น จึงจำเป็นต้องอาศัยบุคลากรที่ปฏิบัติงานธุรการต้องมี ความรู้ ความสามารถที่จะนำพาให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายได้การปฏิบัติงานของธุรการต้องใช้เทคนิคต่างๆ เข้ามาช่วยให้การปฏิบัติงานของธุรการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคคลากรเทศบาลตำบลบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งทำหน้าที่ฝ่ายงานบุคคลจึงมีความสนใจศึกษาแนวทางการพัฒนาและหาความรู้ในการปฏิบัติงานของธุรการ รวมถึงปัญหา อุปสรรค

ตลอดจนแนวทางการพัฒนาในการหาความรู้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานของธุรการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นประโยชน์สูงสุดต่อไป

วิธีการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้การสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน ที่ทำงานในเทศบาลตำบลบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ และทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเองของการพัฒนาและหาความรู้ในการปฏิบัติงานของธุรการ ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาและหาความรู้ในการปฏิบัติงานของธุรการ เทศบาลตำบลบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ และแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาและหาความรู้ในการปฏิบัติงานของธุรการ เทศบาลตำบลบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งผู้วิจัยสัมภาษณ์ตามข้อที่กำหนดไว้เท่านั้น โดยขออนุญาตจดบันทึกและการสัมภาษณ์ทุกครั้ง

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

1. ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ พนักงานเทศบาลสายงานประเภททั่วไป ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ สังกัดเทศบาลตำบลบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานธุรการ

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เป็นการเลือกตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา จึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 5 คน ได้แก่

1) เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน กองการเจ้าหน้าที่	จำนวน 1 คน
2) เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน กองช่าง	จำนวน 2 คน
3) เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน กองสาธารณสุขฯ	จำนวน 1 คน
4) เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน กองศึกษา	จำนวน 1 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยกรณีศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) ซึ่งลักษณะการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดแน่นอน ตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ต้องใช้คำถามเดียวกัน และการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการสัมภาษณ์เก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้าในการสัมภาษณ์ ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาบันทึกเสียงและบันทึกภาพก่อนทุกครั้ง

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาและหาความรู้ในการปฏิบัติงานของธุรการ
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ส่วนบุคคล เพื่อตอบวัตุประสงค์ ดังนี้

1. ด้านคุณภาพของงาน (Quality)

1.1 การปฏิบัติงานเป็นไปตามลำดับขั้นตอน

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการที่มีคุณภาพจำเป็นต้องดำเนินงานตามลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน ควบคู่กับการนำความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการทำงานมาใช้สนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ความยืดหยุ่นในการปรับกระบวนการทำงานในกรณีเร่งด่วนถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้ภารกิจของหน่วยงานสามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องและไม่เกิดความล่าช้า

1.2 นำระเบียบ กฎหมาย มาใช้ในการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานธุรการที่มีคุณภาพจำเป็นต้องอาศัยการยึดถือระเบียบและกฎหมายเป็นหลักสำคัญในการดำเนินงาน เพื่อป้องกันความผิดพลาด ลดความเสี่ยงในการปฏิบัติหน้าที่ และส่งเสริมให้การดำเนินงานของหน่วยงานเป็นไปอย่างถูกต้อง เป็นธรรม และมีประสิทธิภาพ

2. คำด้านปริมาณงาน (Quantity)

2.1 ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายสามารถดำเนินการเสร็จครบถ้วนตามเป้าหมาย แม้ปริมาณงานที่ผู้ปฏิบัติงานต้องรับผิดชอบจะมีจำนวนมากและหลากหลาย แต่การวางแผนการทำงาน การจัดลำดับความสำคัญของงาน และการบริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้การปฏิบัติงานสามารถบรรลุเป้าหมายและแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 สามารถปฏิบัติงานเพิ่มเติมนอกเหนือจากภาระงานปกติ ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานเพิ่มเติมนอกเหนือจากภาระงานปกติได้ ทั้งในและนอกเวลาราชการ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานให้เกิดประสิทธิภาพและประโยชน์สูงสุด โดยไม่ส่งผลกระทบต่องานประจำ ทั้งยังช่วยเสริมสร้างประสบการณ์และการเรียนรู้ในการปฏิบัติงานของบุคลากร

3. ด้านเวลา (Time)

3.1 การปฏิบัติงานตรงต่อเวลาตามที่กำหนด การวางแผนการปฏิบัติงาน การจัดลำดับความสำคัญของงาน และการติดตามความคืบหน้าของงานอย่างสม่ำเสมอ เป็นแนวทางสำคัญที่ช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานธุรการมีประสิทธิภาพและสามารถดำเนินงานให้แล้วเสร็จตามเป้าหมายและระยะเวลาที่กำหนดได้

3.2 หากต้องปฏิบัติงานภายใต้ข้อจำกัดระยะเวลา การจัดลำดับความสำคัญของงาน การบริหารจัดการงานตามกรอบระยะเวลา และความตั้งใจในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้งานสามารถแล้วเสร็จตามเป้าหมายภายใต้ข้อจำกัดของเวลาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ด้านค่าใช้จ่าย (Cost)

4.1 วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน มีเพียงพอ การจัดทำบัญชีการเบิกจ่ายวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องใช้สำนักงาน เป็นแนวทางสำคัญในการควบคุมค่าใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานให้เกิดความประหยัดและคุ้มค่า อีกทั้งยังช่วยสนับสนุนการวางแผนการใช้งบประมาณและการบริหารจัดการทรัพยากรให้สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.2 การควบคุมค่าใช้จ่ายงบประมาณ ให้ประหยัด และคุ้มค่า การจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณทุกสามเดือนหรือรายไตรมาส ควบคู่กับการจัดทำบัญชีคุมงบประมาณการเบิกจ่าย เป็นแนวทางสำคัญในการควบคุมการใช้งบประมาณให้เป็นไปอย่างเหมาะสม ป้องกันการเบิกจ่ายที่เกินความจำเป็น และส่งเสริมให้การบริหารงบประมาณของหน่วยงานมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์ที่ 2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาและหาความรู้ในการปฏิบัติงานของธุรการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจาการสัมภาษณ์ส่วนบุคคล เพื่อตอบวัตุประสงค์ ดังนี้

แม้ว่าการปฏิบัติงานธุรการจะเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคในหลายด้าน แต่การเรียนรู้จากปัญหา การปรับตัว และการพัฒนาทักษะในการแก้ไขปัญหาของผู้ปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้การดำเนินงานสามารถบรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของธุรการที่ยังพบ ดังนี้

1. ปัญหาและอุปสรรคที่มีภาระงานปริมาณจำนวนมาก ทำให้ต้องรับผิดชอบหลายหน้าที่พร้อมกัน และมีงานเร่งด่วนเข้ามาอย่างต่อเนื่อง ทำให้การจัดลำดับความสำคัญของงานได้ยาก

2. งานที่มีระยะเวลาจำกัด ทำให้มีเวลาไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานให้ครบถ้วนตามขั้นตอน และต้องปฏิบัติงานแข่งกับเวลา ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานในบางขั้นตอน จนส่งผลให้มีข้อผิดผลาด

3. การปฏิบัติงานที่เร่งรีบอาจทำให้เกิดความผิดพลาดด้านเอกสารหรือข้อมูลไม่ครบถ้วน มีเวลาตรวจทาน ตรวจสอบเอกสาร ไม่ละเอียดอย่างครบถ้วน

4. ระเบียบและกฎหมายในการปฏิบัติงานในแต่ละเรื่องมีความซับซ้อน มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบ่อยจำเป็นต้องใช้เวลาในการศึกษาและทำความเข้าใจเพื่อปฏิบัติให้ถูกต้องอย่างละเอียด

5. งบประมาณในการปฏิบัติงานมีความจำกัด วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องใช้สำนักงานไม่เพียงพอหรือไม่ทันสมัย เครื่องมือด้านเทคโนโลยีมีไม่เพียงพอไม่รองรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น หรือไม่พียงพอกับจำนวนบุคลากร

6. บุคลากรในการปฏิบัติงานมีไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน หรือบุคลากรมีการโอนย้ายบ่อยในแต่ละหน่วยงานทำให้การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานไม่ต่อเนื่องอาจล่าช้าหรือไม่ชัดเจน

7. การจัดทำคู่มือเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของธุรการ มีจำนวนไม่เพี่ยงพอ หรือคู่มือที่มีอยู่ไม่เป็นปัจจุบัน ทำให้ระเบียบ กฎหมาย ไม่สอดคล้องกับกฎหมายที่แก้ไขเป็นปัจจุบันเป็นปัญหาในการปฏิบัติงานที่ต้องอ้างอิงให้ถูกต้อง

8. ขาดโอกาสในการเข้ารับการฝึกอบรม หรือพัฒนาทักษะไม่ต่อเนื่องและภาระงานรับผิดชอบมีปริมาณมาก จึงทำให้ไม่มีเวลาในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

วัตถุประสงค์ที่ 3. ศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาและหาความรู้ในการปฏิบัติงานของธุรการ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ส่วนบุคคล เพื่อตอบวัตุประสงค์ ดังนี้

จากปัญหาที่เกิดจึงมีแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาการปฏิบัติงานของธุรการสามารถดำเนินการได้ผ่านการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคคลและเครือข่ายการทำงาน การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองและรวมถึงการเข้ารับการฝึกอบรมและการสัมมนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งแนวทางดังกล่าวจะช่วยแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และส่งเสริมให้การปฏิบัติงานธุรการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น แนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของธุรการที่พบ ดังนี้

1. จัดลำดับความสำคัญของงานที่ปฏิบัติหรืองานที่ได้รับมอบหมายให้ชัดเจน มอบหมายงานหรือกระจายงานอย่างเหมาะสมตามความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล ใช้แบบฟอร์มและระบบงานมาตรฐานเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน

2. วางแผนการทำงานรายวัน รายสัปดาห์ และรายเดือน กำหนดกรอบระยะเวลาในการดำเนินงานแต่ละขั้นตอนให้ชัดเจน นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

3. ตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารก่อนเสนอหรือจัดเก็บ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางเดียวกันซึ่งส่งเสริมการปฏิบัติงานอย่างรอบคอบและมีความรับผิดชอบต่องาน

4. ศึกษาและติดตามระเบียบ กฎหมาย และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ และจัดทำสรุประเบียบหรือแนวปฏิบัติที่เข้าใจง่ายเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน ปรึกษาผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีความรู้เมื่อเกิดข้อสงสัย

5. วางแผนการใช้จ่ายงบประมาณอย่างคุ้มค่าและประหยัด ดูแลรักษาอุปกรณ์สำนักงานให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน เสนอขอสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์หรือเทคโนโลยีที่จำเป็นต่อการทำงาน

6. ส่งเสริมการปฏิบัติงานเป็นทีมและมีการสื่อสารการปฏิบัติงานให้ชัดเจน ประชุมหารือเพื่อแก้ไขปัญหาร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ สร้างความเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของแต่ละงาน

7. เข้าร่วมการอบรม สัมมนา หรือศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้องกับงานธุรการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การทำงานกับเพื่อนร่วมงาน พัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีและการบริหารจัดการงานเอกสารและหาความรู้จากเครือข่าย แลกเปลี่ยนความรู้ในการปฏิบัติงาน หรือค้นคว้าด้วยตนเองจากเทคโนโลยีสื่อต่าง ๆ เพื่อนำความรู้ที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนาในการปฏิบัติงานของธุรการ

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาและหาความรู้ในการปฏิบัติงานของธุรการ เทศบาลตำบลบางเสาธง จังหวัดสมุทรปราการ สามารถนำแนวคิดทฤษฎีมาใช้ในการอภิปรายผลการการวิจัยได้ดังนี้

1. ศึกษาแนวทางการพัฒนาและหาความรู้ในการปฏิบัติงานของธุรการ

1.1 ด้านคุณภาพของงาน (Quality)

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการที่มีคุณภาพมีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานตามลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน และการยึดถือระเบียบและกฎหมายเป็นกรอบสำคัญในการปฏิบัติงาน ซึ่งช่วยลดความผิดพลาดและความเสี่ยงในการปฏิบัติหน้าที่ ทั้งยังส่งเสริมให้การดำเนินงานของหน่วยงานเป็นไปอย่างถูกต้อง เป็นธรรม และสามารถตรวจสอบได้ สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารงานภาครัฐที่มุ่งเน้นความมีประสิทธิภาพและธรรมาภิบาล นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังพบว่า ความยืดหยุ่นในการปรับกระบวนการทำงานในกรณีที่มีความเร่งด่วน โดยไม่ขัดต่อระเบียบและกฎหมาย เป็นปัจจัยที่ช่วยให้การดำเนินภารกิจของหน่วยงานเป็นไปอย่างต่อเนื่องและไม่เกิดความล่าช้า แสดงให้เห็นถึงความสามารถของผู้ปฏิบัติงานในการประยุกต์ใช้ความรู้ ประสบการณ์ และดุลยพินิจอย่างเหมาะสม อันเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานธุรการ และสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานในภาพรวม ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาพร หาชัยภูมิ (2562) ศึกษาเรื่อง ประสิทธภาพ ของการปฏิบัติหน้าที่และการให้บริการงานธุรการ สำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการปฏิบัติหน้าที่และงานให้บริการงานธุรการ มี 4 ด้าน ได้ แก่ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอน การให้บริการด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านผลการให้บริการ

1.2 ด้านปริมาณงาน (Quantity)

ผู้ปฏิบัติงานจะมีภาระงานจำนวนมากและหลากหลาย แต่การวางแผนการทำงานการจัดลำดับความสำคัญของงาน และการบริหารเวลาอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายตามระยะเวลาที่กำหนด อีกทั้งยังสามารถปฏิบัติงานเพิ่มเติมนอกเหนือจากภาระงานปกติได้โดยไม่ส่งผลกระทบต่องานประจำ ซึ่งช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานและส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ นลธวัช ผดุงเกียรติ (2566) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร กรณีศึกษา; กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรุงเทพมหานครพื้นที่ 1 ผลการวิจัยพบว่าปริมาณงานที่มากเกินไป การขาดทรัพยากรที่ทันสมัยและเพียงพอ การวัดประสิทธิภาพที่ไม่สอดคล้อง ขาดการถ่ายทอดความรู้ โดยแนวทางแก้ไขและข้อเสนอในการแก้ไขปัญหาที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพให้บุคลากรฯ ได้แก่ เพิ่มปัจจัยแรงจูงใจทางด้านเงินหรือค่าตอบแทน เพิ่มบุคลากรเข้ามาทำงานในองค์กร จัดการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะอย่างสม่ำเสมอ

1.3. ด้านเวลา (Time)

การวางแผนการปฏิบัติงาน การจัดลำดับความสำคัญของงาน การติดตามความคืบหน้าอย่างสม่ำเสมอ และการบริหารจัดการงานตามกรอบระยะเวลา ควบคู่กับความตั้งใจในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานธุรการมีประสิทธิภาพ และสามารถดำเนินงานให้แล้วเสร็จตามเป้าหมายภายใต้ข้อจำกัดของเวลาได้อย่างเหมาะสม ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิทยา โลนัน (2565) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและแนวทางในการบริหารองค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ผลการศึกษาพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสานักงานเลขาธิการสานักงานอัยการสูงสุด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเวลา เพราะว่าบุคลากรมีการวางแผนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ มีการจัดลำดับความสำคัญของงานตามความเร่งด่วนและกรอบระยะเวลาที่กำหนด ตลอดจนมีการติดตามความคืบหน้าของงานอย่างสม่ำเสมอ ส่งผลให้สามารถดำเนินงานได้แล้วเสร็จตามเป้าหมายและระยะเวลาที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ

1.4. ด้านค่าใช้จ่าย (Cost)

การจัดทำบัญชีการเบิกจ่ายวัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องใช้สำนักงาน ควบคู่กับการจัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณรายไตรมาส เป็นแนวทางสำคัญในการควบคุมค่าใช้จ่ายงบประมาณของหน่วยงานให้เป็นไปอย่างประหยัดและคุ้มค่าช่วยป้องกันการเบิกจ่ายเกินความจำเป็น และสนับสนุนการวางแผนการใช้งบประมาณและการบริหารจัดการทรัพยากรให้สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุกานดา จันทร์ปรุงตน (2561) ศึกษาการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตลาดกระบัง ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบในการปฏิบัติงานมีการวางโครงสร้างและแบ่งสายงานการบังคับบัญชาไว้ชัดเจน บุคลากรได้ปฏิบัติตามคำสั่งมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบตามกรอบมาตรฐานการกำหนดตำแหน่ง ซึ่งต้องมีทักษะ ความรู้ความสามารถในหน้าที่รับผิดชอบของตนเอง ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบของหน่วยงานและนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้เป็นกรอบในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ต้องมีการติดตามมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่าสม่ำเสมอ และในการปฏิบัติงานยังพบปัญหาเรื่องเกี่ยวกับการบริหารภายในไม่มีประสิทธิภาพบุคลากรขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ขาดความรู้ในเรื่องกฎ ระเบียบ และความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ รวมทั้งวัสดุอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการใช้งานจากที่กล่าวมาแล้วนั้น จึงได้นำมาสู่แนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายพัฒนาชุมชนฯ จึงต้องพัฒนาโครงสร้างอัตรากำลังเพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจหน้าที่และปริมาณงาน ปรับปรุงกระบวนการบริหารภายในให้มีประสิทธิภาพ และจัดสรรงบประมาณการจัดซื้ออุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้เพียงพอ สร้างขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากรโดยเปิดโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพและจัดสรรสวัสดิการที่ตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรและควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร โดยการจัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ แนวทางในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรม

2. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาและหาความรู้ในการปฏิบัติงานของธุรการ

การปฏิบัติงานธุรการจะเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคในหลายด้าน แต่การเรียนรู้จากปัญหาการปรับตัว และการพัฒนาทักษะในการแก้ไขปัญหาของผู้ปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้การดำเนินงานสามารถบรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีศักดิ์ สุวรรณะรรมมา (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลนครนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า 1)การพัฒนาบุคลากรของเทศบาลนนทบุรีใช้รูปแบบการฝึกอบรม ส่งเสริมการพัฒนาตนเอง เช่น การจัดฝึกอบรม การศึกษาดูงาน ส่งบุคลากรไปศึกษาหน่วยงานภายนอก เป็นต้น วิธีการในการจัดฝึกอบรมที่ใช้คือ การบรรยาย การอภิปราย สัมมนา การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ส่วนวิธีการพัฒนาตนเองของบุคลากร คือ การเรียนรู้จากหัวหน้างาน การจัดองค์ความรู้ (KM) การจัดทำคู่การปฏิบัติงาน 2) ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขปัญหากรณีจัดฝึกอบรมไม่ตรงกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ต้องแก้ขปัญหาโดยจะต้องสำรวจความต้องการของบุคลากรก่อนจัดจัดฝึกอบรม ปัญหาการพัฒนาบุคลากรไม่เป็นไปตามแผนพัมนาบุคลากร ต้องแก้ปัญหาโดยให้หัวหน้าส่วนราชการมาประชุมร่วมกันเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมของทุกส่วนราชการ และปัญหาบุคลากรขาดความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเอง จะต้องมีการปรับทัศนคติให้ตัวบุคลากรมีความตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาตนเอง 3) แนวทางการพัฒนาบุคลากรของเทศบาลนครนนทบุรีจะต้องสร้างความตระหนักให้บุคลากรมีความต้องการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ยึดหลัก "บุคลากรเป็นศูนย์กลางพัฒนา" กำหนดเป้าหมายตัวชี้วัดที่ชัดเจน รวมถึงจะต้องนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นด้วย

3. ศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาและหาความรู้ในการปฏิบัติงานของธุรการ

การพัฒนาการปฏิบัติงานธุรการสามารถดำเนินการได้ผ่านการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคคลและเครือข่ายการทำงาน การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง รวมถึงการเข้ารับการฝึกอบรมและการสัมมนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งแนวทางดังกล่าวจะช่วยแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และส่งเสริมให้การปฏิบัติงานธุรการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ แพรวนภา พรมพิชัย (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาศักยภาพของข้าราชการธุรการด้านการบริหารจัดการงานคดี กรณีศึกษา สำนักงานอัยการในพื้นที่จังหวดน่าน ผลการศึกพบว่า การพัฒนาศักยภาพมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่ทำให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยใช้รูปแบบ คือ 1) รูปแบบการฝึกอบรม 2) รูปแบบการสอนงาน 3) รูปแบบการฝึกปฏิบัติ 4) รูปแบบการใช้ระบบพี่เลี้ยง อุปสรรคปัญหาเป็นเรื่องเกี่ยวกับ 1) การปฏิบัติงาน 2) การพัฒนางาน 3) การทำงานเป็นทีม 4) ขาดหนังสือคู่มือเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการดำเนินคดีธุรการ แนวทางแก้ไขอุปสรรคปัญหา คือ 1) รูปแบบการฝึกอบรม เพิ่มพูดความรู้ทักษะและปรับทัศนคติบุคลากรใหม่ก่อนที่จะเข้ามาทำงาน 3) จัดให้มีการสอนงานและการให้คำปรึกษาแก่บุคลากรอย่างเพียงพอต่อการปฏิบัติงานตามหน้าที่และความรับผิดชอบ 4) ผู้บังคับบัญชามีการมอบหมายงานพิเศษให้บุคคลากรทำหรือให้บุคลากรในหน่วยงานรักษาการเป็นบางโอกาส 5) จัดทำเอกสารคู่มือการปฏิบัติงานแต่ละสำนักงานแต่ละระบบงาน ข้อเสนอแนะ

เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนารูปแบบและวิธีการพัฒนาศักยภาพ คือ 1) เมื่อมีการเปลี่ยนงานอันเนื่องจากนโยบายหรือเมื่อมีความรู้หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ ควรจัดให้มีการฝึกอบรม/สัมมนานอกสถานที่ให้แก่บุคลากร 2) สนับสนุนให้พัฒนาตนเองเพื่อให้มีความรับผิดชอบต่อการพัฒนางานที่ทำประจำทั้งในระยะสั้นและระยะยาวมีวิสัยทัศน์สามารถสื่อสารวิสัยทัศน์และนำวิสัยทัศน์ไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม 3) จัดส่งให้บุคลากรไปศึกษาต่อในหลักสูตร ต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสศึกษาต่อเพิ่มเติมในทุกระดับชั้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย มีข้อเสนอแนะดังนี้

1) วางแผนจัดลำดับความสำคัญของงาน บริหารเวลาในการทำงานตามความเร่งด่วนและความสำคัญ (Priority) เพื่อให้สามารถรับผิดชอบปริมาณงานจำนวนมากได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทำให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย

2) จัดสรรงบประมาณให้เพียงพอในการปฏิบัติงาน หรือลดภาระงานที่ไม่จำเป็นหรือซ้ำซ้อน เพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถพัฒนาความรู้เพิ่มเติม

3) ส่งเสริมความรู้สามารถให้กล้าแสดงออกและสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้บุคคลากร

4) ผู้บังคับบัญชาควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมดำเนินงานในเรื่องแสดงความคิดเห็นเมื่อมีความเห็นแตกต่างและรับฟังปัญหา

5) ส่งเสริมการศึกษาและหาความรู้เพื่อนำความรู้มาพัฒนาตนเองและองค์กร

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาปัจจัยในตำแหน่งงานอื่นๆ ที่ส่งผลต่อแนวทางการพัฒนาหาความรู้ในการปฏิบัติงาน เนื่องจากในการทำงานมีความแตกต่างของวิชาชีพ

2) ควรพัฒนาความรู้ด้านระเบียบ กฎหมาย และงานสารบรรณอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากระเบียบกฎหมายมีการเปลี่ยนแปลง

3) ควรเพิ่มการศึกษาเชิงลึกด้านวัฒนธรรมขององค์กร ในการเรียนรู้ (Leaming Organization Culture)

4) ควรนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเปรียบกับพนักงานเทศบาลหน่วยงานภายนอกหรือข้าราชการหน่วยงานต่าง ๆ

5) ควรมีการติดตามผลหลังการนำข้อเสนอแนะจากงานวิจัยไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงาน

เอกสารอ้างอิง

นลธวัช ผดุงเกียรติ. (2567). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร กรณีศึกษา; กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1 กรุงเทพ*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

แพรวนภา พรมพิชัย. (2563). *การพัฒนาศักยภาพของข้าราชการธุรการด้านการบริหารจัดการคดี กรณีศึกษา สำนักงานในพื้นที่จังหวัดน่าน*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยลัยรามคำแหง.

วิทยา โลนัน. (2565). *แนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ศรีศักดิ์ สุวรรณธรรมา. (2563). *การพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลนครนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยลัยรามคำแหง.

สุกานดา จันทร์ปรุงตน. (2561). *การพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม สำนักงานเขตลาดกระบัง*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุภาพร หาชัยภูมิ. (2562). *ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานหน้าที่และการให้บริการงานธุรการสำนักงานคณบดีคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.