

5SR-O13: สภาพการบริหารงานทั่วไปของฝ่ายงานธุรการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

General administration conditions of the Administration and Correspondence
Department, Phetchaburi Rajabhat University

ณัฐนันท์ ศูนย์จันดา^{1*}
Nuttanan Soonjanda^{1*}

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการปฏิบัติงาน ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงาน ฝ่ายงานธุรการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี กลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรที่รับผิดชอบฝ่ายงานธุรการและสารบรรณ จำนวน 22 คน เก็บข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาการปฏิบัติงานคือรูปแบบของหนังสือราชการแตกต่างกัน และการปฏิบัติงานไม่ตรงกับตำแหน่ง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ พบว่าผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่ต้องการให้หน่วยงานส่งเสริมบุคลากรให้ระบบอย่างถูกต้อง และแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงาน คือด้านจัดทำหนังสือราชการ ควรมีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้การจัดทำหนังสือราชการแก่บุคลากรสายสนับสนุนและสายวิชาการ มีการจัดทำหนังสือราชการที่ถูกต้องตามรูปแบบ และทักษะด้านภาษาที่เกี่ยวข้อง ด้านรับ-ส่งหนังสือราชการ ควรนำระบบมาใช้ในการรับ - ส่ง หนังสือราชการมากขึ้น ควรมีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้การรับ-ส่งหนังสือราชการแก่บุคลากรสายสนับสนุนและสายวิชาการผ่านระบบ

คำสำคัญ: งานธุรการ งานสารบรรณ ปัญหาการปฏิบัติงานฝ่ายธุรการและสารบรรณ

Abstract

The objectives of this research were to study the problems, opinions, suggestions and improving the performance of the Administrative and Correspondence Department at Phetchaburi Rajabhat University. The informants were the 22 personnel responsible for the administration and correspondence Department at Phetchaburi Rajabhat University by using the interview and using data.

The results revealed that the problems are the format of the official documents is not the same, and the operator does not match the position. Opinions and suggestions were found that There should be encouraging personnel to use the system correctly. A guideline for improving the performance is the preparation of official documents and should provide practical training to educate support and academic personnel. The preparation of official documents according to the format and related language skills. The receiving-sending official documents should adopt the system more. There should be a training workshop to provide knowledge on receiving-sending official documents to support and academic personnel through the system.

Keywords: Administrative, Correspondence, The problems of the administration and correspondence department

¹ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

¹ Faculty of Science and Technology, Phetchaburi Rajabhat University

* Corresponding author. E-mail: puwanai_47@hotmail.com

บทนำ

การบริหารงานองค์กรต้องประกอบไปด้วยหน่วยงานย่อย ๆ ตามภารกิจ งานเอกสารหรือ งานสารบรรณเป็นงานที่สำคัญมากงานหนึ่งของทุกองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรภาครัฐย่อมมีความจำเป็นต้องรับทราบและปฏิบัติตามนโยบาย คำสั่ง หรือแนวปฏิบัติที่หน่วยเหนือ กำหนดให้ปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพ สื่อความเข้าใจได้ตรงกันและทันกำหนดย่อมขึ้นอยู่กับระบบงานสารบรรณ การประสานงานภายในที่ดีย่อมก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในแต่ละหน่วยงานที่เป็นระบบย่อย ระบบงานสารบรรณที่ได้จัดไว้อย่างดีจะส่งผลให้เกิดการติดต่อสื่อสารและการประสานงานกับองค์กรภายนอกได้ทันการณ์อีกด้วย ทุกองค์กรจึงเห็นความสำคัญและจำเป็นในการจัดการเอกสาร เนื่องจากทุกองค์กรต้องการใช้เอกสารที่เหมาะสม ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ เข้าถึงได้ทันเวลาที่ต้องการใช้ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังใช้เป็นหลักฐานในเชิงนโยบายและการดำเนินกิจกรรมเนื่องจากมีกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ที่กำหนดให้องค์กรจัดทำ เก็บ ดูแลรักษาเอกสารต่างๆตามระยะเวลาที่กำหนด เช่น พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560 และพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยสารบรรณ (ฉบับที่ 3), 2560; สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2554) ดังนั้น ในการดำเนินงานด้านสารบรรณที่มีประสิทธิภาพจำเป็นต้องอาศัยระบบการบริหารจัดการที่ดี เพื่อให้ฝ่ายบริหารได้เข้าใจวิธีปฏิบัติ กระบวนการปฏิบัติ และแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานสารบรรณให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด คุณภาพของงานดีขึ้น ใช้เวลาในการทำงานน้อยลง ช่วยในการควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไป ตามแผนงานองค์กรและก่อให้เกิดการประสานงานที่ดีต่อกัน จึงกล่าวได้ว่างานสารบรรณ มีความสำคัญกับหน่วยงานเพื่อองค์กร ดังนี้ 1) ใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงาน 2) ใช้เป็นสื่อสาร ในการติดต่อทำความเข้าใจระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงาน หน่วยงานกับบุคคล และบุคคลกับบุคคล 3) เอกสารที่ทำขึ้นเสมือนเครื่องเตือนความจำของหน่วยงาน 4) เป็นหลักฐานอ้างอิงการติดต่อหรือการทำความตกลง 5) เอกสารที่ทำขึ้นอาจเป็นสิ่งที่มีความสำคัญใช้ในการศึกษาค้นคว้าต่อไปในอนาคต (กลุ่มงานบริหารและธุรการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2556)

งานสารบรรณเป็นงานที่มีความสำคัญมากงานหนึ่งที่ต้องอาศัยความละเอียดลออและมีการจัดการที่เป็นระบบ จึงจะก่อให้เกิดการติดต่อสื่อสารและการประสานงานอันเป็นการสร้าง ความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และบุคลากรของหน่วยงาน ฝ่ายธุรการและงานสารบรรณต้องรับผิดชอบในการจัดทำหนังสือราชการ ตั้งแต่ร่าง พิมพ์ โต้ตอบ ตรวจทาน การรับ – ส่งหนังสือราชการ การเก็บหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการ หากการปฏิบัติงานของฝ่ายธุรการและงานสารบรรณปฏิบัติด้วยความล่าช้า ปฏิบัติงานที่ผิดพลาด หรือติดต่อสื่อสารแล้วเกิดความไม่เข้าใจจะก่อให้เกิดความสับสน ทำหน้าที่การประสานงานได้ไม่ดีเท่าที่ควร ย่อมทำให้การดำเนินงานขององค์กรเสียหายได้ จึงถือได้ว่าฝ่ายธุรการและงานสารบรรณ มีความสำคัญอย่างยิ่ง ระบบธุรการและงานสารบรรณจึงเป็นกลไกสำคัญอย่างยิ่งในการบริหารงาน และเป็นปัจจัยที่จะช่วยเกื้อกูลให้การประสานงานภายในและภายนอกองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ที่จะส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารและการปฏิบัติงานองค์กรและบุคลากรทุกระดับ (ฐานิตา มลคล้า, 2559)

จากการศึกษาระบบงานสารบรรณเบื้องต้นในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี พบว่าการดำเนินงานของฝ่ายงานธุรการและสารบรรณมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี สภาพปัญหาในการดำเนินงานนั้นพบว่า 1) การรับ – ส่งหนังสือราชการไม่เป็นปัจจุบัน การปฏิบัติงานบางอย่างล่าช้า เช่น การแจ้งข่าวสารให้แก่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง การอำนวยความสะดวกในการค้นหาหนังสือราชการล่าช้า เป็นต้น 2) บุคลากรที่รับผิดชอบทำงานหลาย

หน้าที่ 3) บุคลากรขาดความรู้ และความสามารถเฉพาะด้านนอกจากนี้ปัญหาด้านระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลง ทำให้การปฏิบัติงานผิดพลาดและล่าช้า 4) บุคลากรไม่เพียงพอ

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรในฝ่ายงานธุรการและสารบรรณ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาสภาพการบริหารงานทั่วไปของฝ่ายงานธุรการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยจะทำการศึกษาใน 3 ด้าน คือ 1) ด้านปัญหาการปฏิบัติงานของฝ่ายงานธุรการและสารบรรณมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี 2) ด้านความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบุคลากรที่ปฏิบัติฝ่ายงานธุรการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี และ 3) ด้านแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง การปฏิบัติฝ่ายงานธุรการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เพื่อให้ได้ทราบปัญหาการปฏิบัติของฝ่ายงานธุรการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี และแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติฝ่ายงานธุรการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เพื่อเป็นข้อมูลให้กับผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปพิจารณาแก้ไขปรับปรุงและนำไปพัฒนางาน ของฝ่ายงานธุรการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ให้เกิดความคล่องตัว รวดเร็ว ถูกต้อง ประหยัดเวลา และลดค่าใช้จ่าย ตลอดจนพัฒนาระบบการปฏิบัติงานของฝ่ายงานธุรการ และสารบรรณให้มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์สูงสุดแก่มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เกี่ยวกับสภาพการบริหารงานทั่วไปของฝ่ายงานธุรการและสารบรรณมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ในด้านปัญหาการปฏิบัติงาน ด้านความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบุคลากรที่ปฏิบัติฝ่ายงานธุรการและสารบรรณ และด้านแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติฝ่ายงานธุรการและสารบรรณ มีวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลคือบุคลากรที่รับผิดชอบฝ่ายงานธุรการและงานสารบรรณมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำนวน 22 คน ใช้วิธีในการเลือกแบบเจาะจงโดยมีเกณฑ์การคัดเลือกดังนี้

- 1) เป็นบุคลากรที่รับผิดชอบฝ่ายงานธุรการและงานสารบรรณ
- 2) ทำงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ไม่น้อยกว่า 1 ปี
- 3) สามารถฟัง พูด อ่าน เขียน ภาษาไทยได้

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1) แบบสัมภาษณ์ปัญหาการปฏิบัติฝ่ายธุรการและสารบรรณมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยสัมภาษณ์บุคลากรที่รับผิดชอบฝ่ายธุรการและสารบรรณมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

2) แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบุคลากรที่ปฏิบัติฝ่ายธุรการและสารบรรณมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

แบบสัมภาษณ์ได้ผ่านการหาความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ไปตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ประกอบด้วยการหาข้อบกพร่องในด้านเนื้อหา ความครอบคลุมของเนื้อหา การใช้ถ้อยคำเพื่อความเข้าใจของผู้ตอบ ลำดับความสำคัญก่อนหลัง ความซับซ้อนและความสอดคล้องต่อเนื่องของแบบสัมภาษณ์ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ได้คำนวณความตรงตามเนื้อหา (Content Validity Index) เท่ากับ 1.00 หลังจากนั้นผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์มาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม ทั้งความถูกต้องของเนื้อหา ภาษา และรูปแบบตามคำแนะนำ ก่อนนำไปใช้ในการวิจัยต่อไป

3. การดำเนินการวิจัย ดำเนินการดังนี้

1) การทบทวนวรรณกรรม งานวิจัย เอกสารที่เกี่ยวข้องกับสภาพปัญหาการปฏิบัติงานของฝ่ายงานธุรการและสารบรรณ ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติฝ่ายงานธุรการและสารบรรณ

2) ประเด็นที่ใช้ในการสัมภาษณ์ ได้แก่ หน้าที่รับผิดชอบงานเกี่ยวกับฝ่ายธุรการและสารบรรณในปัจจุบัน รูปแบบการทำงานของฝ่ายงานธุรการและงานสารบรรณ ความคาดหวังในขั้นตอนการทำงาน สภาพปัญหาที่ท่านพบในการปฏิบัติงานฝ่ายธุรการและสารบรรณ สภาพปัญหาท่านคิดว่าการจัดสรร ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุ อุปกรณ์ และด้านการบริหารจัดการ ที่เกี่ยวข้องกับงานฝ่ายธุรการและสารบรรณในปัจจุบัน สภาพปัญหาท่านคิดว่า คุณสมบัติ คุณลักษณะหรือตำแหน่งหน้าที่ของบุคคลที่มีบทบาทในการดำเนินงานฝ่ายธุรการและสารบรรณ ภาพรวมของการปฏิบัติงานฝ่ายธุรการและสารบรรณในปัจจุบัน คุณสมบัติ คุณลักษณะหรือตำแหน่งหน้าที่ของบุคคลที่มีบทบาทในการพัฒนางานฝ่ายธุรการและสารบรรณ งบประมาณที่ใช้ในการพัฒนางานฝ่ายธุรการและสารบรรณ ระบบการบริหารจัดการ ที่ใช้ในการพัฒนางานฝ่ายธุรการและสารบรรณ การพัฒนางานฝ่ายธุรการและสารบรรณ ในด้านต่างๆ และแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานฝ่ายธุรการและสารบรรณ

3) ขออนุญาตจากสถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี เพื่อขออนุญาตในการเก็บข้อมูลจากบุคลากรที่รับผิดชอบฝ่ายงานธุรการและสารบรรณมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

4) สัมภาษณ์รายบุคคล เพื่อหาปัญหาการปฏิบัติฝ่ายงานธุรการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยสัมภาษณ์บุคลากรที่รับผิดชอบฝ่ายงานธุรการและสารบรรณมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำนวน 22 คน ช่วงเวลาดังแต่วันที่ 2 ถึง 13 พฤศจิกายน 2563

5) การสัมภาษณ์กลุ่ม เพื่อระดมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงปรับปรุงการปฏิบัติฝ่ายงานธุรการและสารบรรณ ของบุคลากรที่รับผิดชอบฝ่ายงานธุรการ และสารบรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยกระบวนการกลุ่ม ครั้งที่ 1 จำนวนกลุ่มละ 11 คน ช่วงเวลาดังแต่วันที่ 16 ถึง 17 พฤศจิกายน 2563

6) การสัมภาษณ์กลุ่ม เพื่อระดมความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงปรับปรุงการปฏิบัติฝ่ายงานธุรการและสารบรรณ ของบุคลากรที่รับผิดชอบฝ่ายงานธุรการ และสารบรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยกระบวนการกลุ่ม ครั้งที่ 2 จำนวนกลุ่มละ 11 คน ช่วงเวลาดังแต่วันที่ 26 ถึง 27 พฤศจิกายน 2563

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้ในการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากข้อมูลเอกสาร ตำรา ร่วมกับการสัมภาษณ์

2) ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล จะวิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ส่วนใหญ่ร้อยละ 95.5 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 4.5 เป็นเพศชาย ผู้ให้ข้อมูลครึ่งหนึ่งมีอายุในช่วง 31 ถึง 40 ปี (ร้อยละ 50.0) เกือบทุกคนร้อยละ 90.9 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี และทุกคน ร้อยละ 100.0 นับถือศาสนาพุทธ ผู้ให้ข้อมูล ร้อยละ 46.0 อยู่สังกัดสำนักงานอธิการบดี ร้อยละ 36.3 มีระยะเวลาในการทำงานฝ่ายธุรการและสารบรรณ อยู่ระหว่าง 6 ถึง 10 ปี รองลงมา ร้อยละ 27.3 มีระยะเวลาในการทำงานฝ่ายธุรการและสารบรรณ อยู่ระหว่าง 1 ถึง 5 ปี (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 จำนวน ร้อยละ ของผู้ให้ข้อมูล

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	1	4.5
หญิง	21	95.5
2. อายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	5	22.8
31 ถึง 40 ปี	11	50.0
41 ถึง 50 ปี	3	26.1
มากกว่าหรือเท่ากับ 51 ปี	3	26.1
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0.0
ปริญญาตรี	20	90.9
สูงกว่าปริญญาตรี	2	9.1
4. ศาสนา		
พุทธ	22	100.0
5. สังกัด		
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	1	4.5
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	1	4.5
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	1	4.5
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	4.5
คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีอุตสาหกรรม	1	4.5
คณะพยาบาลศาสตร์และวิทยาการสุขภาพ	1	4.5
คณะครุศาสตร์	1	4.5
คณะวิทยาการจัดการ	1	4.5
สำนักงานอธิการบดี	10	46.0
สำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	1	4.5
สถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม	1	4.5
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	1	4.5
โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี	1	4.5
6. ระยะเวลาในการทำงานฝ่ายธุรการและสารบรรณ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 1 ปี	2	9.1
1 ถึง 5 ปี	6	27.3
6 ถึง 10 ปี	8	36.3
11 ถึง 15 ปี	2	9.1
มากกว่าหรือเท่ากับ 16 ปี	4	18.2

2. ผลการสัมภาษณ์ปัญหาการปฏิบัติงานของฝ่ายงานธุรการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี พบว่า คะแนนเฉลี่ยของสภาพปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินงานของฝ่ายธุรการและสารบรรณ เท่ากับ 5.5 คะแนน ส่วนใหญ่มีหน้าที่รับผิดชอบงานเกี่ยวกับฝ่ายงานธุรการและสารบรรณเกี่ยวกับเรื่องรับผิดชอบงานจัดทำหนังสือราชการ การรับ - ส่งหนังสือราชการ ของหน่วยงานที่สังกัดทั้งหมด รวมทั้งงานที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายธุรการและสารบรรณ ส่วนใหญ่มีความคาดหวังการทำงานคือบุคลากรทุกคนมี ความเข้าใจในรูปแบบของหนังสือราชการ สภาพปัญหาที่พบมากที่สุด คือรูปแบบของหนังสือราชการไม่เหมือนกันและไม่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน และคุณสมบัติ คุณลักษณะ หรือตำแหน่งหน้าที่ของบุคคลที่พบปัญหาในการดำเนินงานฝ่ายธุรการและสารบรรณ คือมีใบเบิกการ มีความรอบคอบ และมีความละเอียดในด้านหนังสือราชการ ผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่า "...รูปแบบหนังสือราชการไม่มีความแน่นอน ไม่มีมาตรฐานไปในแนวทางเดียวกัน..." "...มีความซ้ำซ้อนการรับหนังสือราชการในระบบ หนังสือราชการในล๊อคเกอร์ ถ้าส่งหนังสือราชการในระบบ ไม่ควรส่งหนังสือราชการซ้ำในล๊อคเกอร์อีก..." สอดคล้องกับการศึกษา เรื่องความพร้อมต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี (มานิตย์ กุศลคุ้ม, 2562) ที่ได้ศึกษาความพร้อมของบุคลากร ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และแนวทางในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี กลุ่มตัวอย่าง ประกอบไปด้วยผู้บริหาร อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรมีความพร้อมในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีความพร้อมที่สุด คือความรู้ในการใช้งาน ส่วนด้านที่มีความพร้อมน้อยที่สุด คือการรับรู้ต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 2) ปัญหาในภาพรวมที่พบมากที่สุดคือ ขาดทักษะในการใช้งานหนังสือเวียน ปัญหาที่พบน้อยที่สุด คือการเข้าใช้ระบบ รหัสผ่านไม่สามารถเข้าใช้งานในครั้งเดียว นอกจากนี้ยังพบว่าอุปสรรคในภาพรวมมากที่สุดคือความล่าช้าในการดาวน์โหลดเอกสาร อุปสรรคที่พบน้อยที่สุด คือการตรวจสอบการลงนามเอกสาร มีความซับซ้อน 3) แนวทางในการพัฒนา คือการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพ และการส่งเสริมให้บุคลากรเห็นถึงประโยชน์ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่า "...เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบมีการเปลี่ยนหมุนเวียนงานหรือเจ้าหน้าที่บางท่านเพิ่งเข้ารับการบรรจุทำงาน ทำให้มีปัญหาการค้นหาหนังสือราชการ..." สอดคล้องกับการศึกษาเรื่องการพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (สดีโส เลิศเดช, 2562) ที่ได้ศึกษาสภาพปัญหาของการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ และพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น มีกลุ่มให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่าระดับสภาพปัญหาด้านการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารงานทั่วไป คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ระดับค่าเฉลี่ย คือ 2.60 และระดับสภาพปัญหาคือปานกลางและการพัฒนาเล่มคู่มือการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น โดยผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มพูดคุยเกี่ยวกับประเด็นการปรับปรุง แก้ไขเล่มคู่มือการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยประเด็นจะเกี่ยวข้องกับการพิมพ์ผิด ข้อความสลับซับซ้อน รูปแบบของเล่มคู่มือยังไม่สมบูรณ์ จึงต้องมีการปรับแก้ในรายละเอียดหลายอย่างในเล่มคู่มือ

3. ส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบุคลากรต่องานธุรการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี พบว่า ส่วนใหญ่ให้ความเห็นถึงภาพรวมของการปฏิบัติงานฝ่ายธุรการและสารบรรณคือควรมีความเข้าใจระบบ ส่งเสริมให้บุคลากรใช้ระบบอย่างถูกต้อง และควรมีความกระชับมากที่สุด ส่วนใหญ่ให้ความเห็นเกี่ยวกับ

คุณสมบัติ คุณลักษณะหรือตำแหน่งหน้าที่ของบุคคลที่มีบทบาทในการพัฒนางานฝ่ายธุรการและสารบรรณ คือการรับเข้าในตำแหน่งควรตรงกับคุณสมบัติงานต้องมีใจบริการ มีความเสียสละ และสามารถเก็บความลับหนังสือราชการได้เป็นอย่างดี มีทักษะด้านภาษาการเขียนหนังสือราชการอย่างถูกต้องและการใช้รูปแบบการเขียนหนังสือราชการถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยหนังสือราชการ ส่วนงบประมาณที่เหมาะสมคือ 100,000 บาทต่อปีงบประมาณ ด้านวัสดุ อุปกรณ์ ควรมีการสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการดำเนินงานฝ่ายธุรการและสารบรรณเพียงพอ และสนับสนุนอุปกรณ์การจัดเก็บและที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร ติดต่อกัน ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการ ที่ใช้ในการพัฒนางานฝ่ายธุรการและสารบรรณ คือควรสนับสนุนความต้องการของงาน ทำให้สามารถดำเนินงานได้อย่างเต็มที่ และควรมีแผนในการปฏิบัติงานที่รัดกุม มีแผนปฏิบัติงานล่วงหน้า ทำให้การปฏิบัติงานเป็นระบบ ถูกต้องและรวดเร็ว เรื่องการพัฒนางานฝ่ายธุรการและสารบรรณ ในด้านต่างๆ ได้แก่ 1) ด้านจัดทำหนังสือราชการ ควรสนับสนุนบุคลากรให้เข้าใจ มีความรู้เรื่องระบบ และทักษะทางภาษาที่เกี่ยวข้องกับงาน 2) ด้านรับหนังสือราชการ ควรส่งเอกสาร หนังสือด้วยตนเอง หรือล่วงหน้า และสนับสนุนบุคลากรภายในหน่วยงานด้านการใช้ระบบ 3) ด้านส่งหนังสือราชการควรให้เอกสาร หนังสือ มีการผ่านฝ่ายงานธุรการและสารบรรณของหน่วยงานที่สังกัดทุกครั้ง และควรส่งหนังสือราชการผ่านระบบ และ 4) ด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการ ควรสนับสนุนแลสสร้างขวัญกำลังใจ ควรพัฒนาระบบของแต่ละหน่วยงานเกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูล และสามารถนำเข้า ส่งออกข้อมูลมาใช้ประโยชน์ได้สะดวก รวดเร็ว ป้องกันการสูญหายการพัฒนาในภาพรวม ควรมีการเสริมสร้างทักษะ ความรู้ การอบรม การบวนการปฏิบัติงานฝ่ายธุรการและสารบรรณให้กับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานให้มีความเชี่ยวชาญและสามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคลากรนำเทคโนโลยีมาปรับใช้กับงานฝ่ายธุรการและสารบรรณและจัดอบรมเกี่ยวกับหนังสือราชการให้แก่บุคลากร ปีละ 1 ครั้ง เพื่อทบทวนหนังสือราชการ ผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่า "...ส่งเสริมให้บุคลากรทุกท่านมีความรู้ความเข้าใจในระบบเพื่อสามารถใช้ระบบได้อย่างถูกต้อง..." สอดคล้องกับการศึกษาเรื่องการสร้างคู่มืองานบริการเพื่อพัฒนาระบบงานบริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม (ลักษณ์ อินทาบัจ , 2561) ที่ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้รับบริการต่องานบริการเพื่อสร้างคู่มืองานบริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ผลการวิจัยพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการมากที่สุดในเรื่องความคล่องตัว รองลงมาคือ ความรวดเร็ว ด้านความคิดเห็นเจ้าหน้าที่และบุคลากร มีความพึงพอใจมากที่สุดในเรื่อง กิริยามารยาท รองลงมาคือ การแต่งกายและบุคลิกภาพ ด้านความอำนวยความสะดวก คือ เรื่องการจัดสถานที่และอุปกรณ์ รองลงมา คือ การจัดหมวดหมู่ และการศึกษาเรื่องศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-office) เพื่อการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา (ปาณิสรา นิตุธร, ทิฆัมพร อิศรียอนันต์, สุมิตรา พรหมขุนทอง และธนัญญณ์ คงขาว, 2561) ผลการวิจัยพบว่าผู้ให้ข้อมูลได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ไว้ว่าระบบควรสามารถเข้าใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพทุกบราวเซอร์ และควรมีแอปพลิเคชันที่สามารถใช้งานโดยไม่ผ่านเว็บบราวเซอร์ซึ่งพบว่าแอปในปัจจุบันสามารถทำได้เพียงแค่ส่งลิงค์ไปที่บราวเซอร์ และในส่วนของเอกสารในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ผู้ให้ข้อมูลได้ประสบปัญหาในเรื่อง ของเอกสารที่โดนตีกลับซึ่งทำให้ประสบปัญหาในการทำงาน เพราะเกิดความล่าช้าในการส่งเอกสารนอกเหนือจากนี้ในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในส่วนงานโดยตรง ยังสามารถเป็นการสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องดังกล่าวมากขึ้นสำหรับแนวทางการปฏิบัติงานผู้ให้ข้อมูลระบุว่าควรปรับระบบให้เป็นระบบที่สามารถเข้าใช้งานได้ดีทุกบราวเซอร์และควรมีแอปพลิเคชันที่สามารถใช้งานโดยไม่ผ่านเว็บบราวเซอร์ (แอปฯปัจจุบันทำได้เพียงส่งลิงค์ไปที่บราวเซอร์) ควรมีการจัดอบรมทั้งแบบฟอร์มรูปแบบการเขียนและเส้นทางการส่งที่ถูกต้องหรือทำคู่มือการใช้งาน

4. ส่วนแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานฝ่ายงานธุรการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี พบว่า 1) ด้านจัดทำหนังสือราชการ ควรมีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้ การจัดทำหนังสือราชการแก่บุคลากรสายสนับสนุนและสายวิชาการ มีการจัดทำหนังสือราชการที่ถูกต้องตามรูปแบบ และทักษะด้านภาษาที่เกี่ยวข้อง 2) ด้านรับหนังสือราชการ ควรนำระบบมาใช้ในการรับหนังสือราชการมากขึ้น ควรมีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้การรับหนังสือราชการ แก่บุคลากรสายสนับสนุนและสายวิชาการผ่านระบบ และควรตรงต่อเวลาในการรับหนังสือราชการอย่างสม่ำเสมอ 3) ด้านส่งหนังสือราชการ ควรสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรสายสนับสนุนและสายวิชาการในการจัดส่งหนังสือราชการตามลำดับขั้นตอน ควรส่งผ่านระบบ และควรจัดประเภทความเร่งด่วนของงานต่างๆ และ 4) ด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการ แต่ละหน่วยงานควรมีการพัฒนาโปรแกรมในการเก็บรักษาหนังสือราชการ เพื่อสะดวกในการค้นหา การเก็บเอกสารความลับของหน่วยงานและการทำลายหนังสือราชการ และควรเก็บรักษาหนังสือราชการโดยแบ่งแยกเป็นหมวดหมู่เพื่อสะดวกในการสืบค้น ผู้ให้ข้อมูลกล่าวว่า “...ควรมีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้การจัดทำหนังสือราชการแก่บุคลากรสายสนับสนุนและสายวิชาการ...” สอดคล้องกับการศึกษาเรื่องประสิทธิผลการให้บริการของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ (ศิริลักษณ์ หวังขอบ, วิจิตรา โพธิสาร, วาฤทธิ์ นวลนาง, สุวัฒน์ กล้วยทอง และธงชัย เจือจันทร์, 2563) ที่ได้ศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ เพื่อพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ และเพื่อศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ไปตามแนวทางการพัฒนาระบบและผลการทดสอบประสิทธิภาพของระบบตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ 63 เกณฑ์ด้วยวิธีทดสอบกล่องดำ พบว่า ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดไว้ทั้งหมด และผลการศึกษาประสิทธิผลการให้บริการของระบบ พบว่า ค่าเฉลี่ย ประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพข้อมูล และด้านคุณภาพบริการ และการศึกษาเรื่องการพัฒนาสารสนเทศเพื่อการจัดการด้านวิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา (นิมารูนิ หะยีวาเงาะ โชพีนา ลาเม็ง และรอมซี แตมาสา, 2562) ที่ได้วิเคราะห์ระบบงานเดิมและรวบรวมความต้องการของผู้มีส่วนร่วมเกี่ยวกับสารสนเทศด้านวิจัย พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการด้านวิจัย และประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการด้านวิจัย ผลการวิจัยพบว่า 1) การรวบรวมข้อมูล การรายงานผลข้อมูลและการจัดเก็บข้อมูลด้านวิจัย ใช้วิธีการแบบดั้งเดิมโดยบันทึกข้อมูลในเอกสาร 2) ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการด้านวิจัยมีส่วนประกอบในการทำงานของระบบ ได้แก่ การเสนอทุนวิจัย การเสนอโครงการเพื่อขอทุนวิจัย การจัดทำสัญญา การส่งรายงานวิจัยและการส่งผลงานเผยแพร่ 3) ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการด้านวิจัย มีประสิทธิภาพในระดับมากที่สุด และการรักษาความปลอดภัยมีประสิทธิภาพในระดับมากที่สุด

สรุป

สภาพการบริหารงานทั่วไปของฝ่ายงานธุรการและสารบรรณมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี สรุปได้ว่าปัญหาการปฏิบัติงานของฝ่ายงานธุรการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี พบว่ามีปัญหาในการปฏิบัติงานด้านจัดทำหนังสือราชการ ด้านรับหนังสือราชการ ด้านส่งหนังสือราชการ และด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการ ส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของบุคลากรต่องานธุรการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี พบว่า ส่วนใหญ่ให้ความเห็นถึงภาพรวมของการปฏิบัติงานฝ่ายธุรการและสารบรรณคือ ควรมีความเข้าใจระบบ ส่งเสริมให้บุคลากรใช้ระบบอย่างถูกต้อง และควรมีความกระชับมากที่สุด ส่วนแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงานฝ่าย

งานธุรการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี พบว่าควรการแก้ไขปรับปรุง ในระดับระบบงาน บุคคล และหน่วยงาน ในด้านจัดทำหนังสือราชการ ด้านรับหนังสือราชการ ด้านส่งหนังสือราชการ และด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการ ซึ่งจากการวิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

- 1) ควรจัดกิจกรรมที่ให้ความรู้ ความเข้าใจ และสร้างทักษะที่เกี่ยวข้องกับงานธุรการและ สารบรรณให้กับบุคลากรสายสนับสนุนและสายวิชาการ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- 2) ควรมีการพัฒนากระบวนการและสารบรรณ ที่สามารถจัดทำหนังสือราชการ รับหนังสือราชการ ส่งหนังสือราชการ และการเก็บรักษาหนังสือราชการ อย่างสะดวก รวดเร็ว และเหมาะสมกับหน่วยงาน
- 3) ควรนำผลการวิจัย และวิธีการ พัฒนาต่อยอด และนำไปใช้ในหน่วยงานต่างๆ ต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการศึกษาเชิงลึกถึงแนวคิด การรับรู้ ความรู้สึกรู้จัก จิตสำนึกในการปฏิบัติงานของฝ่ายงานธุรการและสารบรรณ
- 2) ควรศึกษาเปรียบเทียบกับระบบงานธุรการและสารบรรณ ของหน่วยงานอื่นที่ได้รับการยอมรับในสังคม
- 3) ควรนำรูปแบบการวิจัยแบบผสมผสาน ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลในหลากหลายมิติและครอบคลุมเหมาะสมกับการพัฒนาต่อไป

คำขอบคุณ

ผู้วิจัยขอขอบคุณอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ในการอนุเคราะห์ให้ดำเนินการวิจัย สถานที่เก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัย ขอขอบคุณ สถาบันวิจัยและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี สำหรับข้อเสนอแนะ และทุนในการศึกษางานวิจัย ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ข้อเสนอแนะเพื่อให้งานวิจัยดำเนินการได้สำเร็จเสร็จสิ้น สุดท้ายนี้ขอขอบคุณผู้ให้ข้อมูลทุกท่านในการให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์งานวิจัยครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- กลุ่มงานบริหารและธุรการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. (2556). โครงการพัฒนาคู่มือการจัดเก็บเอกสาร. สงขลา: คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ฐานิตา มลคล้า. (2559). การพัฒนาฝ่ายธุรการและสารบรรณ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. นครปฐม: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- นิมารุณี หะยิวาเงาะ โชพีณา ลาเม็ง และรอมซี เตมาสา. (2562). การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการด้านวิจัยของสถาบันวิจัยและพัฒนาชายแดนใต้ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา. วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 30(3), 153-164.
- ปาณิสรา นิตรฐ ทิฆัมพร อิศรียอนันต์ สุมิตรา พรหมขุนทอง และธนัญภรณ์ คงขาว. (2561). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-office) เพื่อการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- มานิตย์ กุลลคุ้ม. (2562). ความพร้อมต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยสารบรรณ (ฉบับที่ 3). (2560, 29 ธันวาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 134 ตอนพิเศษ 325 ง.
- ลักขณา อินทาบัจ. (2561). การสร้างคู่มืองานบริการเพื่อพัฒนาระบบงานบริการของคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม. วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 5(2), 107-115.

ศิริลักษณ์ หวังขอบ วิจิตรา โพธิสาร วาฤทธิ์ นวลนาง สุวัฒน์ กล้วยทอง และธงชัย เจือจันทร์. (2563). ประสิทธิภาพการให้บริการของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา, 8(1), 278-298.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2554). พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.

สดไธ เลิศเดช. (2562). การพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานธุรกรรมและงานสารบรรณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. วารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์, 6(2), 276-287.