

**การพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณ
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์**
**The Development of Clerical Work and General Administration
Manual Handbook Faculty of Humanities and Social Sciences
at Nakhon Sawan Rajabhat University**

สดใส เลิศเดช¹
Sodsai Loeddet

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ และ 2) เพื่อพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น มีกลุ่มให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยใช้แบบสอบถาม และการสนทนากลุ่ม ผลการวิจัยพบว่า ระดับสภาพปัญหาด้านการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารงานทั่วไป คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ระดับค่าเฉลี่ย คือ 2.60 ระดับค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 0.65 และระดับสภาพปัญหา คือ ปานกลาง และการพัฒนาเล่มคู่มือการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น โดยผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มพูดคุยเกี่ยวกับประเด็นการปรับปรุง แก้ไขเล่มคู่มือการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยประเด็นจะเกี่ยวข้องกับการพิมพ์ผิด ข้อความสลับซับซ้อน รูปแบบของเล่มคู่มือยังไม่สมบูรณ์จึงต้องมีการปรับแก้ในรายละเอียดหลายอย่างในเล่มคู่มือ

คำสำคัญ: คู่มือการปฏิบัติงาน, งานธุรการ, งานสารบรรณ

Abstract

The purposes of this research were 1) to study the problems of administrative and correspondence work of the Faculty of Humanities and Social Sciences at Nakhon Sawan Rajabhat University and 2) to develop a manual for administrative and correspondence work Faculty of Humanities and Social Sciences at Nakhon Sawan Rajabhat University for even more efficiency. There is a main information group which

¹ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ อีเมล

Sodsai_1976@hotmail.com

General Administration Office, Faculty of Humanities and Social Sciences, Nakhon Sawan Rajabhat University. Email: Sodsai_1976@hotmail.com

is administrators, lecturer, staff and students of the Faculty of Humanities and Social Sciences at Nakhon Sawan Rajabhat University. The tools of the research were a questionnaire and group conversation. The research found that Level of operational problems of the general administration in Faculty of Humanities and Social Sciences at Nakhon Sawan Rajabhat University. The average level is 2.60, the standard deviation level is 0.65 and the level of problem condition is moderate and the development of the administrative and documentation manual in Faculty of Humanities and Social Sciences at Nakhon Sawan Rajabhat University. For even more efficiency in which group discussion participants talk about improvement issues amend the Handbook for Administrative and Correspondence Work Manuals Faculty of Humanities and Social Sciences at Nakhon Sawan Rajabhat University with issues related to typos Complex text The format of the manual is not complete, so many modifications have been made to the manual.

Keywords: Manual Handbook, Clerical Work, General Administration

บทนำ

งานธุรการและงานสารบรรณเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับหนังสือเอกสารเพื่อใช้เป็นหลักฐานทางราชการ ซึ่งมีกระบวนการเริ่มตั้งแต่มีการจัดทำหนังสือราชการ มีการส่งหนังสือราชการ ตลอดจนการรักษาและยืมหนังสือราชการไปใช้งานและสิ้นสุดด้วยการทำลายหนังสือราชการเมื่อกำหนดระยะเวลาในการเก็บและทำลาย โดยยึดปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เป็นแนวทางในการปฏิบัติเพื่อเป็นระบบที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ตรงเวลาและมีประสิทธิภาพเพื่อประหยัดเวลาแรงงานและค่าใช้จ่าย

นอกจากนี้กลุ่มงานธุรการและงานสารบรรณ เป็นหน่วยงานที่สำคัญงานหนึ่งของการบริหารจัดการงานทั่วไป ที่จะทำให้การปฏิบัติงานสำนักงานเกิดความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพในการดำเนินการ เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญและส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ๆ ให้สามารถดำเนินการต่อไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล เป็นงานบริการและเกี่ยวข้องกับเอกสารที่ต้องใช้กฎหมายและระเบียบแบบแผนทางราชการประกอบการบริหารงานเป็นอย่างมาก หน่วยงานต้องพร้อมที่จะสามารถดำเนินงาน ตามจุดมุ่งหมายที่ต้องการ จึงกำหนดขอบข่ายงานครอบคลุมถึงการวางแผนการบริหารงานธุรการและงานสารบรรณเพื่อองค์กรและบุคลากรของส่วนราชการได้ ให้บริการข้อมูลข่าวสารของการบริหารจัดการ ไม่ว่าจะเป็นการรับส่งเอกสาร การตอบโต้เอกสาร ซึ่งเป็นหลักฐานในทางราชการอันจะอำนวยความสะดวกต่อการประสานงาน ซึ่งในแต่ละหน่วยงานจะต้องมาติดต่อการประสานงานและดำเนินงานด้านเอกสารทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ทำให้มีการใช้เอกสารในการติดต่อประสานงานเป็นจำนวนมาก ซึ่งการจัดการบริหารงานเอกสารทั้งหลายเป็นหน้าที่ของผู้ปฏิบัติธุรการและสารบรรณที่ต้องเป็นผู้รับผิดชอบ หากเอกสารผิดพลาด ล่าช้า สูญหาย

ข้าซ็อน สับสน ไม่มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ การบริการที่ไม่สามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการได้ (วิไลวรรณ สิงห์เจริญ, 2555: 54)

ดังนั้นการดำเนินงานธุรการและงานสารบรรณ จึงเป็นงานที่เป็นหัวใจของงานบริหารงานทั่วไป จึงถือได้ว่าเป็นงานที่มีความสำคัญต่อการที่จะทำให้การดำเนินงานทุกด้านบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ มีแนวทางปฏิบัติ คือ ศึกษาสภาพงานธุรการของสถานศึกษาและระเบียบ กฎหมาย แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องงานแผนออกแบบงานธุรการ ลดขั้นตอนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยอาจนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานให้เหมาะสม จัดบุคลากรรับผิดชอบ และพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานธุรการ จัดหาอุปกรณ์ Hardware และระบบที่กำหนดไว้ ดำเนินการงานธุรการตามระบบที่กำหนดไว้โดยยึดหลักความถูกต้อง รวดเร็ว ประหยัดและคุ้มค่า ติดตามประเมินผล และปรับปรุงงานธุรการให้มีประสิทธิภาพ (รัตนา เนื่องแก้ว, 2557: 207)

สำหรับปัญหาการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณในปัจจุบันที่พบ ได้แก่ ความไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยในการจัดทำ การเก็บ การค้นหา ไม่มีการวางแผนและกำหนดระยะเวลาในการเก็บและทำลาย และเจ้าหน้าที่งานธุรการและงานสารบรรณไม่มีความรู้ความสามารถในเรื่องของระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ งานธุรการและงานสารบรรณ การตีความหรือการวินิจฉัยข้อกฎหมายที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงาน อาจทำให้การดำเนินงานผิดพลาดก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานในขั้นตอนการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณ จึงจำเป็นต้องมีคู่มือการพัฒนางานธุรการและงานสารบรรณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เพื่อให้งานธุรการและงานสารบรรณมีประสิทธิภาพที่สามารถดำเนินงานต่าง ๆ ให้ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณ และทราบถึงปัญหาในการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณของพนักงานธุรการและงานสารบรรณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ว่ามีปัญหาในการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณมากน้อยเพียงใด ด้านใดบ้าง พร้อมทั้งหาแนวทางแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณ เพื่อนำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางในการพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลอย่างสูงสุดแก่หน่วยงานและคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ต่อไป

วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
2. เพื่อพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากร

สำหรับประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานธุรการและงานสารบรรณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ รวมทั้งหมดจำนวน 1,300 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จำนวน 297 คน ซึ่งได้มาจากการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากตารางของเครจซี่และมอร์แกน

3. ระยะเวลาในการทดลอง

ระยะเวลาที่ใช้ในการทดลอง 12 เดือน ตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2561–กันยายน 2562

4. เนื้อหาที่ใช้ในการทดลอง

การพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

5. ตัวแปรที่ศึกษา

5.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

5.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ สภาพปัญหาของการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ขั้นตอนในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เรื่อง “การพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์” ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นเตรียมการ

1.1 ศึกษาค้นคว้า หนังสือ ตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.2 กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2. ขั้นสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามศึกษาสภาพปัญหาของการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ซึ่งเครื่องมือนี้โดยผ่านผู้ทรงคุณวุฒิ และมีการนำแบบทดสอบที่ผ่านการตรวจจากผู้ทรงคุณวุฒิไปทดลองและหลังจากนั้นนำแบบทดสอบไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง

3. ขั้นทดลอง

3.1 กลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถาม จำนวน 23 ข้อ

3.2 นำแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยหาค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3.3 มีการสนทนากลุ่ม โดยผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

4. ชั้นวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 วิเคราะห์แบบสอบถาม โดยการสรุปผลและการอภิปรายผล

4.2 นำผลการสนทนากลุ่มมาบรรยายแบบพรรณนา

ผลการวิจัย

จากผลวิจัยสามารถสรุปผลตามจุดประสงค์ที่กำหนดไว้ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ผลที่ได้จากการศึกษารูปแบบภาษาคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลจากการสำรวจพบข้อมูลดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายการ		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	90	30.00
	หญิง	207	70.00
สถานภาพ	นักศึกษา	175	59.00
	ลูกจ้างประจำ	-	-
	พนักงานมหาวิทยาลัยฯ	103	34.00
	ข้าราชการ	19	7.00
อายุ	อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	156	52.00
	อายุ 25-35 ปี	52	18.00
	อายุ 36-55 ปี	63	21.00
	อายุ 56-55 ปี	20	7.00
	อายุ 56 ปีขึ้นไป	6	2.00

ตอนที่ 2 สภาพปัญหาด้านการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารงานทั่วไป คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

หัวข้อประเมิน	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับของ ปัญหา
1. มีระบบและขั้นตอนการรับ-ส่งหนังสือราชการ และสืบค้นข้อมูลและเอกสารที่ชัดเจน	2.59	0.84	ปานกลาง
2. การตรวจสอบหนังสือราชการเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 ด้วยความถูกต้องและเป็นมาตรฐานเดียวกัน	2.67	0.82	ปานกลาง
3. การลงรับและส่งหนังสือราชการและเอกสารต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีระบบ สะดวกและรวดเร็ว	2.45	0.74	น้อย
4. การออกเลขหนังสือภายใน ภายนอก เลขคำสั่ง ประกาศ ฯลฯ เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548	2.44	0.74	น้อย
5. การแจ้งเวียนหนังสือราชการ คำสั่ง ประกาศ ให้หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องรับทราบเพื่อถือปฏิบัติ เป็นไปอย่างมีระบบ สะดวก และรวดเร็ว	2.87	0.98	ปานกลาง
6. การเพิ่มช่องทางที่หลากหลายในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารที่ปรากฏในหนังสือราชการทั้งภายใน และภายนอก เช่น facebook (เฟซบุ๊ก) line (ไลน์)	2.87	0.93	ปานกลาง
7. มีการติดตามหนังสือหรือเอกสารต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกมีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	2.86	0.93	ปานกลาง
8. การติดต่อสื่อสารไม่เป็นระบบหรือควรมีแผนผัง Flow Chart การปฏิบัติงานและการ	3.11	0.99	ปานกลาง

วางระบบการติดต่อราชการในองค์กรให้ชัดเจน			
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการร่างและพิมพ์หนังสือราชการให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548	2.85	1.12	ปานกลาง
10. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการพิสูจน์อักษรให้เป็นไปตามหลักการเขียนภาษาไทยที่ถูกต้อง สมบูรณ์ และชัดเจน	2.54	0.57	ปานกลาง
11. มีการใช้รูปแบบหนังสือราชการที่ต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548	2.69	0.72	ปานกลาง
12. มีตัวอย่างการเขียนหนังสือราชการประเภทต่าง ๆ ขององค์กรที่เคยปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548	2.61	0.55	ปานกลาง
13. เจ้าหน้าที่พิมพ์หนังสือราชการคอมพิวเตอร์ในปัจจุบันมีการตัดคำ	2.57	0.55	ปานกลาง
14. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาไทยในการเขียนหนังสือราชการได้อย่างถูกต้องและชัดเจน	2.39	0.80	น้อย
15. มีการจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบและสะดวกแก่การสืบค้น	2.47	0.90	น้อย
16. การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการจัดเก็บเอกสารในรูปแบบงาน สารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในสำนักงาน	2.85	0.85	ปานกลาง
17. มีการจัดเก็บเอกสารโดยการคัดแยกประเภทเอกสารออกเป็นหมวดหมู่ และจัดเรียงแฟ้มขึ้นชั้นหรือตู้จัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน	2.53	0.60	ปานกลาง
18. เจ้าหน้าที่ให้บริการในการสืบค้นเอกสารด้วยความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	2.52	0.64	ปานกลาง

19. มีระเบียบแนวทางการปฏิบัติชัดเจน	2.28	0.81	น้อย
20. มีขั้นตอนการปฏิบัติไม่ยุ่งยาก	2.58	0.85	ปานกลาง
21. มีระยะเวลาการอนุมัติอย่างชัดเจนและเหมาะสม	2.43	0.91	น้อย
22. มีการจัดเก็บข้อมูลอย่างถูกต้อง	2.58	1.06	ปานกลาง
23. มีการจัดเก็บข้อมูลอย่างถูกต้อง	2.58	1.06	ปานกลาง
รวม	2.62	0.65	ปานกลาง

จากตารางผลการวิเคราะห์นี้ พบว่า ระดับความพึงพอใจให้บริการงานธุรการสายสนับสนุน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.62$) เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า

ความพึงพอใจในระดับปานกลาง คือ มีระบบและขั้นตอนการรับ-ส่งหนังสือราชการ และสืบค้นข้อมูลและเอกสารที่ชัดเจน ($\bar{X} = 2.59$) การตรวจสอบหนังสือราชการเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 ด้วยความถูกต้องและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ($\bar{X} = 2.67$) การแจ้งเวียนหนังสือราชการ คำสั่ง ประกาศ ให้หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องรับทราบเพื่อถือปฏิบัติ เป็นไปอย่างมีระบบ สะดวก และรวดเร็ว ($\bar{X} = 2.87$) การเพิ่มช่องทางที่หลากหลายในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารที่ปรากฏในหนังสือราชการทั้งภายใน และภายนอก เช่น facebook (เฟซบุ๊ก) line (ไลน์) ($\bar{X} = 2.87$) มีการติดตามหนังสือหรือเอกสารต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกมีความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 2.86$) การติดต่อสื่อสารไม่เป็นระบบหรือควรมีแผนผัง Flow Chart การปฏิบัติงานและการวางระบบการติดต่อราชการในองค์กรให้ชัดเจน ($\bar{X} = 3.11$) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการร่างและพิมพ์หนังสือราชการให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 ($\bar{X} = 2.85$) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการพิสูจน์อักษรให้เป็นไปตามหลักการเขียนภาษาไทยที่ถูกต้อง สมบูรณ์ และชัดเจน ($\bar{X} = 2.54$) มีการใช้รูปแบบหนังสือราชการที่ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 ($\bar{X} = 2.69$) มีตัวอย่างการเขียนหนังสือราชการประเภทต่าง ๆ ขององค์กรที่เคยปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 ($\bar{X} = 2.61$) เจ้าหน้าที่พิมพ์หนังสือราชการคอมพิวเตอร์ในปัจจุบันมีการตัดคำ ($\bar{X} = 2.57$) การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการจัดเก็บเอกสารในรูปแบบงาน สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในสำนักงาน ($\bar{X} = 2.85$) มีการจัดเก็บเอกสารโดยการคัดแยกประเภทเอกสารออกเป็นหมวดหมู่ และจัดเรียงแฟ้มขึ้นชั้นหรือตู้จัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน ($\bar{X} = 2.53$) เจ้าหน้าที่ให้บริการในการสืบค้นเอกสารด้วยความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 2.52$) มีการจัดเก็บข้อมูลอย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 2.58$)

ความพึงพอใจในระดับน้อย คือ การลงรับและส่งหนังสือราชการและเอกสาร ต่าง ๆ เป็นไปอย่างมีระบบ สะดวก และรวดเร็ว ($\bar{X} = 2.45$) การออกเลขหนังสือภายใน ภายนอก เลขคำสั่ง

ประกาศ ฯลฯ เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 ($\bar{X} = 2.44$) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาไทยในการเขียนหนังสือราชการได้อย่างถูกต้องและชัดเจน ($\bar{X} = 2.39$) มีการจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบ และสะดวกแก่การสืบค้น ($\bar{X} = 2.47$) มีระเบียบแนวทางการปฏิบัติชัดเจน ($\bar{X} = 2.28$) มีขั้นตอนการปฏิบัติไม่ยุ่งยาก ($\bar{X} = 2.58$) มีระยะเวลาการอนุมัติอย่างชัดเจนและเหมาะสม ($\bar{X} = 2.43$)

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

ผู้วิจัยได้จัดการสนทนากลุ่มโดยผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จำนวนทั้งสิ้น 10 คน

การจัดประชุมแบบสนทนากลุ่ม (Focus Group) ผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา สังกัดคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ เพื่อระดมสมองกำหนดระบบงาน และออกแบบกระบวนการการให้บริการงานธุรการ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป และขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของ การให้บริการและการพัฒนารูปแบบการให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการคณาจารย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ การให้บริการต่าง ๆ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สื่ออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการให้บริการด้านเทคโนโลยี ที่ทันสมัย และการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรโดยให้เกิดความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น ควรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองการให้บริการที่ดีต่อผู้มารับบริการของคณะมนุษยศาสตร์ และการให้บริการด้านการรับ- การส่งเอกสาร มีความล่าช้าเนื่องจากหนังสือรับและส่งออกมีปริมาณมากในแต่ละวันอาจทำให้ล่าช้า ตลอดจนเอกสารประกาศประชาสัมพันธ์ในการสื่อสารที่มีความซ้ำซ้อนกับงานอื่น ๆ ซึ่งทำให้เกิดความล่าช้า และยังขาดกระบวนการขั้นตอนระยะเวลาของการทำงาน เพื่อลดปัญหา โดยจัดทำปายประชาสัมพันธ์การใช้อุปกรณ์ไว้บนโต๊ะหรือสถานที่มองเห็นได้ชัดเจน และพบว่าการสนทนากลุ่ม การพัฒนารูปแบบการให้บริการในการพัฒนากระบวนการให้บริการแก่คณาจารย์ คือ รูปแบบหนังสือราชการ หนังสือภายนอก หนังสือรับภายใน และการโต้ตอบหนังสือยังคงไม่ถูกหลักตามสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ซึ่งจะพบบ่อยครั้งที่ผิดแบบฟอร์ม และเนื้อหาข้อความแล้วยังไม่ได้ใจความชัดเจนของเนื้อหาและใจความสำคัญในการสื่อสาร

การให้บริการของกลุ่มงานบริหารงานทั่วไป

1. การรับหนังสือ สำหรับเรื่องนี้ไม่ค่อยมีปัญหาเนื่องจากหนังสือแยกชัดเจนจากสมุดลงทะเบียนรับภายนอกและรับภายในแต่ในบางครั้งอาจมีปริมาณหนังสือที่รับที่จำนวนมากและเนื่องจากคณะมนุษยศาสตร์ฯ มีจำนวนคณาจารย์และนักศึกษาเป็นจำนวนมาก จึงส่งผลให้การรับ-ส่งต่อให้คณาจารย์หรือผู้ที่เป็นผู้รับอาจจะได้รับหนังสือช้าแต่ก็สามารถส่งถึงผู้รับได้ภายในวันที่รับเรื่องมาและรีบดำเนินการโดยทันที

2. ด้านการจัดระบบเอกสารของธุรการ กระบวนการในการจัดทำระบบเอกสารธุรการ โดยเฉพาะหนังสือรับ-ส่งหนังสือไปราชการภายในประเทศ และภายนอกประเทศ รวมทั้งโครงการต่าง ๆ และเอกสารอื่น ๆ ที่ไม่ได้ระบุระบบยังไม่อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ยังมีปัญหาความล่าช้าในการค้นหาต้นเรื่อง วิธีการแก้ไขต่อระบบหมวดหมู่ของสำเนาเรื่องในระบบสามารถที่จะใช้เวลาไม่มากในการค้นเรื่อง

3. การส่งหนังสือ ระบบการส่งหนังสือ ก็จะมีระบบการส่งที่ชัดเจนสามารถตรวจสอบได้ว่าส่งเรื่องอะไร เพื่ออะไร ถ้าถึงใคร จากใคร ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่มีปัญหาว่างานอาจารย์ทุกคนได้รับหนังสือจากสำนักงานคณบดีในทุกเรื่องจะที่เรื่องสำหรับอาจารย์ที่อยู่ย่านมัทรีหนังสืออาจจะส่งถึงเข้าไปบ้าง เจ้าหน้าที่ของสาขาไม่ได้เข้ามารับหนังสือไป แต่จะแก้ปัญหาโดยการโทรศัพท์ หรือมีเอกสารเร่งด่วนรับดำเนินการ หรือต้องแจ้งอาจารย์บอกอีกครั้งเพื่อความรวดเร็ว

4. อาจารย์ในคณะกรรมการแบบฟอร์มหนังสือต่าง ๆ เช่น หนังสือเชิญวิทยากรภายนอก บันทึกข้อความ หนังสือเชิญประชุม ฯลฯ ทางฝ่ายงานธุรการโดยต้องการให้แนบไว้ในเว็บไซต์ของคณะ เพื่อความถูกต้องในการจัดทำหนังสือ

5. อาจารย์ต้องการทราบว่าในการดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ นั้น เรื่องของตนอยู่ในขั้นตอนใด อยากให้ช่วยติดตามและประสานเรื่องให้

6. อาจารย์ต้องการปายประชาสัมพันธ์กรอบระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการ และส่งหนังสือเรื่องนี้ที่เจ้าหน้าที่ฝ่ายใด ทำเป็นบอร์ดเป็นชาร์ตก็ได้ว่าให้ส่งเรื่องนี้ที่ใคร คือให้ระบุหน้าที่การปฏิบัติงาน เพราะส่งทุกเรื่องจะดำเนินการส่งที่ธุรการเป็นส่วนใหญ่

7. การจัดเก็บระบบเอกสารงานสารบัญไม่ค่อยมีปัญหาใดเพราะสามารถสืบค้น และจัดระบบแยกแฟ้มหนังสือแต่ละประเภทไว้ชัดเจน ระบุประเภทหนังสือรับภายนอก หนังสือรับภายใน หนังสือส่งภายนอก หนังสือคำสั่ง ประกาศ ระเบียบ และจัดลำดับเลข วัน เดือน ปี พุทธศักราช ไว้ชัดเจน สามารถดูแฟ้มเอกสารได้จากสำนักงานคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

8. อาจารย์ต้องการให้ทำ CD แจกในเรื่องของขั้นตอนในการทำหนังสือจนกระทั่งขั้นตอน การรับ-ส่งหนังสือ เพื่อความชัดเจน และได้เข้าใจในทางเดียวกัน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง "การพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์"

1. สภาพปัญหาและคู่มือของการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ สรุปประเด็นได้ดังต่อไปนี้ ระดับสภาพปัญหาด้านการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารงานทั่วไป คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ระดับค่าเฉลี่ย คือ 2.60 ระดับค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ 0.65 และระดับสภาพปัญหา คือ ปานกลาง ส่วนใหญ่ความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัญหาและคู่มือของการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ อัมพร พุ่มทอง (2557) ได้ศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณและเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาและพัฒนางานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลปไร่ อำเภอมะนัง จังหวัดปัตตานี ผลการวิจัยคือ ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณไม่ได้เข้ารับการฝึกอบรมหลักสูตรงานสารบรรณ คอมพิวเตอร์ไม่พอ แนวทางแก้ไข ส่งเจ้าหน้าที่อบรมหลักสูตรงานสารบรรณ ควรมีคอมพิวเตอร์ครบทุกส่วน การรับ หนังสือราชการ ไม่ได้ลำดับความสำคัญเร่งด่วน แนวทางแก้ไข ลำดับความเร่งด่วนของหนังสือ เสนอผู้บริหารสั่งการ การส่งหนังสือราชการ ไม่ได้กำหนดความเร่งด่วน ไม่ได้ใช้เทคโนโลยีในการส่งหนังสือ แนวทางแก้ไข ให้ปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ปรับการส่งหนังสือทันเวลา การเก็บ

หนังสือราชการ ที่คับแคบ เครื่องมือไมพอ ไม่ได้มีการจัดทำบัญชีหนังสือราชการ เก็บแฟ้มไม่เป็นหมวดหมู่ แนวทางแก้ไข ขยายพื้นที่แบ่งส่วนงานชัดเจน นำระบบคอมพิวเตอร์ใช้ในการเก็บหนังสือ วางระบบให้เป็นมาตรฐาน การยืมหนังสือราชการ ยืมด้วยวาจา ไม่ทำหลักฐานการยืมหนังสือ แนวทางแก้ไข การยืมหนังสือแนวทางเดียวกัน นำคอมพิวเตอร์ใช้ในการคุมการยืมหนังสือ การทำลายหนังสือราชการ ไม่มีการสำรวจหนังสือที่ครบอายุเพื่อทำลาย แนวทางแก้ไข ให้ส่วนราชการสำรวจหนังสือที่จะทำลายและทำบัญชีหนังสือเพื่อขอทำลาย แนวทางการพัฒนาระบบงานสารบรรณ ปฏิบัติงานตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 และสอดคล้องกับเฉลิมวุฒิ พลศักดิ์ (2559) แนวทางการพัฒนางานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับสภาพปัญหา และศึกษาข้อเสนอแนะ ของเจ้าพนักงานธุรการที่มีต่องานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย รวมทั้งศึกษาศึกษาแนวทางการพัฒนางานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด ได้แก่ เจ้าพนักงานธุรการผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ สังกัดสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด แห่งละ 1 คนจำนวน 129 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า และแบบสัมภาษณ์ มีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.83 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1)ระดับสภาพปัญหางานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการเก็บรักษาหนังสือราชการ รองลงมา คือ ด้าน การรับหนังสือราชการ ด้านการส่งหนังสือราชการ ด้านการทำลายหนังสือราชการ และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย

2. พัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น โดยที่ผู้วิจัยได้จัดการสนทนากลุ่มโดยผู้บริหาร คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษาคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ จำนวนทั้งสิ้น 10 คน ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มพูดคุยเกี่ยวกับประเด็นการปรับปรุง แก้ไข เล่มคู่มือการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ โดยประเด็นจะเกี่ยวข้องกับการพิมพ์ผิด ข้อความสลับซับซ้อน รูปแบบของเล่มคู่มือยังไม่สมบูรณ์จึงต้องมีการปรับแก้ในรายละเอียดหลายอย่างในเล่มคู่มือ ซึ่งสอดคล้องกับ ประภาพร มากเสมอ (2553) แนวทางการพัฒนาระบบงานธุรการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว อำเภอละอุ่น จังหวัดระนอง ผลการศึกษาพบว่าปัญหาด้านการจัดเก็บเอกสาร เจ้าหน้าที่ขาดการจัดเก็บเอกสารที่เป็นหมวดหมู่ ซึ่งมีสาเหตุมาจากบุคลากรขาดความรู้ในการจัดหมวดหมู่เอกสาร ปัญหาด้านการค้นหาเอกสาร เจ้าหน้าที่ใช้ระยะเวลาในการค้นหาเอกสารนาน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ไม่ได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการค้นหาเอกสาร เพื่อให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ปัญหาการทำลายหนังสือเอกสาร พบว่าไม่ได้มีการปฏิบัติตามระเบียบการทำลายเอกสารหนังสือราชการ ซึ่งจากสภาพปัญหาที่พบมีแนวทางการพัฒนาระบบงานธุรการโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้ แนวทางการแก้ไขปัญหาการจัดเก็บเอกสาร ประกอบด้วยการพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ การเพิ่มจำนวนประชากรให้เพียงพอและนำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการปฏิบัติงาน (2) แนวทางการแก้ไขปัญหาการค้นหาเอกสารประกอบด้วยการ

นำโปรแกรมการค้นหาเอกสารมาใช้ในการอบรมเพิ่มความรู้ ความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้กับงาน (3) แนวทางการแก้ไขปัญหาไม่มีระบบทำลายเอกสาร ประกอบด้วย การแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายเอกสาร เพื่อให้การดำเนินการถูกต้องมีแบบแผน การจัดทำบัญชีทำลายเอกสาร เพื่อให้มีความถูกต้องตามระเบียบที่กำหนด

ข้อเสนอแนะ

สิ่งที่ค้นพบจากงานวิจัยครั้งนี้ นำมาซึ่งข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรพัฒนางานวิจัยเกี่ยวกับงานธุรการและงานสารบรรณเกี่ยวกับหนังสือราชการต่าง ๆ ซึ่งงานธุรการและงานสารบรรณเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสาร จะต้องพัฒนาตนเองให้มีความรู้ และเชี่ยวชาญ การศึกษา กฎ ระเบียบ และข้อบังคับ ให้เกิดความเข้าใจ และแม่นยำในระเบียบที่ถูกต้องในเรื่องที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของตนเองให้มีความรู้เพิ่มเติมอยู่เสมอ
2. ควรมีการวิจัยเพื่อพัฒนาคู่มือการพิมพ์หนังสือราชการเพื่อเป็นประโยชน์กับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้ทักษะความเชี่ยวชาญ และกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงานของงานธุรการและงานสารบรรณและสามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้อื่นได้ รู้จักพัฒนางานนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาปรับปรุงอยู่เสมอเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของงานธุรการและงานสารบรรณได้
3. ควรมีการพัฒนางานธุรการและงานสารบรรณมากกว่านี้เพื่อให้ครอบคลุมงานต่าง ๆ ควรมีการฝึกอบรม เทคนิคการพิมพ์หนังสือราชการ ตลอดจนการปฏิบัติงานธุรการและงานสารบรรณ เพื่อเพิ่มพูนทักษะ สร้างองค์ความรู้ในการปฏิบัติงานด้านธุรการและงานสารบรรณ รวมทั้งจะช่วยลดความผิดพลาดจากผู้ปฏิบัติงานได้ และให้เกิดมาตรฐานเดียวกันของผู้ปฏิบัติงานด้านงานธุรการและงานสารบรรณในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

บรรณานุกรม

- เฉลิมวุฒิ พลศักดิ์. (2559). แนวทางการพัฒนางานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดร้อยเอ็ด (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ประภาพร มากเสม. (2553). แนวทางการพัฒนาระบบงานธุรการในองค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว อำเภอละอูน จังหวัดระนอง (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- รัตนา เนื่องแก้ว. (2548). ความต้องการในการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของคณะแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิไลวรรณ สิงห์เจริญ. (2555). การพัฒนางานสารบรรณ ฝ่ายธุรการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏศรีสะเกษ. วารสารวิชาการ (ปชมท.). 1(2), 53-58.
- อัมพร พุ่มทอง. (2557). ศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานสารบรรณและเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาและพัฒนางานสารบรรณขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าไร่ อำเภอมะนัง จังหวัดปัตตานี (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.