ความรู้ความเข้าใจของข้าราชการสถานีดับเพลิงบ่อนไก่ที่มีต่องานสารบรรณ

3

Understanding of civil servants at Bonkai fire station towards the correspondence work

Article History
Received: February 3, 2020
Revised: March 28, 2020
Accepted: June 12, 2020

ธนาวิทย์ หมัดลัง[1]
Thanawit Mudlang
ปกรณ์ ปรียากร[2]
Pakorn Priyakorn

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของข้าราชการสถานีดับเพลิงบ่อนไก่ที่มีต่องานสารบรรณและเพื่อพัฒนาระบบงานสารบรรณของสถานีดับเพลิงบ่อนไก่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือ ข้าราชการสถานีดับเพลิงบ่อนไก่ จำนวน 48 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิจัยพบว่า 1. ประชากรส่วนใหญ่ของข้าราชการสถานีดับเพลิงบ่อนไก่เป็นเพศชาย มีอายุมากกว่า 40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งปฏิบัติงาน ระยะเวลาที่ทำงานต่ำกว่า 5 ปี และระหว่าง 11-15 ปี จำนวนเท่ากัน และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 20,001-25,000 บาท 2. ระดับความรู้ความเข้าใจของข้าราชการสถานีดับเพลิงบ่อนไก่ที่มีต่องานสารบรรณภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านชนิดและแบบหนังสือราชการอยู่ในระดับมาก ด้านขอบข่ายงานสารบรรณอยู่ในระดับปานกลาง และด้านการจัดเก็บและการจำแนกหมวดเอกสารอยู่ในระดับปานกลาง

คำสำคัญ: ความรู้ความเข้าใจของข้าราชการ

[1] นักศึกษา, รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต 1961 ถนนพัฒนาการ เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250
[2] รองศาสตราจารย์, รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต 1961 ถนนพัฒนาการ เขตสวนหลวง กรุงเทพฯ 10250

Abstract

The objective of this study focuses on The Understanding of Documentary Works of Bonkai Fire Station Officers, and development of clerks of such an office by surveying the opinions of 48 selected samples. The data collected are analyzed and interpreted by descriptive statistics through frequency, percentage, Mean, standard deviation. The result reveals that most of them are males, aged over 40 years, undergraduated, work in operational levels, officially experienced less than 5 years and in 11 – 15 years are equal, monthly earned in 20,001 – 25,000 baht. On the levels understanding, the medium levels are in general found, in particular, the high one has in official letters, the medium one has in the scope of clerks, and the medium one has in documentary archives.

Keywords: Understanding of civil servants

บทนำ

งานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับงานบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย ซึ่งเป็นเรื่องของการกำหนดขั้นตอนและขอบข่ายของงานสารบรรณว่าเกี่ยวข้องกับเรื่องอะไรบ้าง แต่ในทางปฏิบัติการบริหารงานเอกสารทั้งปวงจะเริ่มตั้งแต่ คิด อ่าน ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ จด จำ ทำสำเนา ส่งหรือสื่อข้อความ รับ บันทึก จดรายงานการประชุม สรุป ย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ ค้นหา ติดตามและทำลาย ทั้งนี้ต้องเป็นระบบที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ เพื่อประหยัดเวลา แรงงานและค่าใช้จ่าย หน่วยงานต้องพร้อมที่จะสามารถดำเนินงานตามจุดมุ่งหมายที่ต้องการ ทั้งในด้านการวางแผนการบริหารงานธุรการและงานสารบรรณเพื่อองค์กรและบุคลากรของส่วนราชการได้เข้าถึงบริการข้อมูลข่าวสารของการบริหารจัดการ ไม่ว่าจะเป็นการรับ การส่ง การตอบโต้เอกสารซึ่งเป็นหลักฐานทางราชการอันจะเป็นการอำนวยประโยชน์ต่อการประสานงาน การศึกษาสภาพงาน สารบรรณของสถานีดับเพลิงบ่อนไก่และระเบียบกฎหมายแนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณ เพื่อให้ทราบถึงระดับความรู้ความเข้าใจของข้าราชการสถานีดับเพลิงบ่อนไก่ ที่มีต่องานสารบรรณ เพื่อนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานให้เหมาะสมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน จัดหาอุปกรณ์ให้สามารถรองรับการปฏิบัติด้านงานสารบรรณได้ตามที่กำหนดไว้โดยยึดหลักความถูกต้อง รวดเร็ว ประหยัดและคุ้มค่า ติดตามประเมินผลและปรับปรุงด้านงานธุรการให้มีประสิทธิภาพ

จากการวิเคราะห์ศักยภาพขององค์กรเพื่อจัดทำแผนการปฏิบัติงานประจำปี พบว่าการบริการด้านงานสารบรรณยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานขาดความกระตือรือร้น

ในการศึกษาหาความรู้และไม่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการที่จะพัฒนาระบบงาน ขาดทักษะในการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บเอกสาร ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการค้นหาเพื่อเข้าถึงข้อมูล ซึ่งจากสภาพปัญหาต่างๆทำให้การปฏิบัติงานธุรการขาดประสิทธิภาพเท่าที่ควร

จากสภาพปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยในฐานะเป็นบุคลากรภายในสถานีดับเพลิงบ่อนไก่ จึงมีความต้องการทำวิจัยเรื่อง “ความรู้ความเข้าใจของข้าราชการสถานีดับเพลิงบ่อนไก่ที่มีต่องาน สารบรรณ” เพื่อที่จะนำข้อมูลจากการวิจัยไปพัฒนาระบบงานสารบรรณให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องสมบูรณ์และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการ จำเป็นต้องมีการพัฒนาบุคลากรให้เข้าใจระบบงานสารบรรณ เริ่มตั้งแต่การศึกษา อบรม เรียนรู้เรื่องที่เกี่ยวกับหนังสือราชการประเภทต่าง ๆ รวมถึงขอบข่ายหนังสือราชการ การจัดทำ (ร่าง) หนังสือราชการ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืมและการทำลาย การจัดเก็บและการจำแนกหมวดเอกสาร ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกระดับจำเป็นต้องใช้ระบบงานสารบรรณเพื่อให้เกิดการติดต่อประสานงานราชการเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว ซึ่งระบบงานสารบรรณเป็นระบบงานงานขนาดใหญ่ มีความซับซ้อน มีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องจึงทำให้หลายๆหน่วยงานมีปริมาณเอกสารจำนวนมากที่มีการจัดเก็บมาอย่างน้อย 1-10 ปี มีการค้นหาเพื่ออ้างอิงติดตามตรวจสอบตลอดเวลา มีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการบริหารราชการหน่วยงานและองค์กรต่าง ๆ

ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงปัญหาและความจำเป็นดังกล่าว จึงสนใจที่จะทำเรื่องความรู้ความเข้าใจของข้าราชการสถานีดับเพลิงบ่อนไก่ เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจที่มีต่องานสารบรรณทั้ง 3 ด้าน คือ ชนิดและแบบหนังสือราชการ ขอบข่ายของงานสารบรรณ การจัดเก็บและการจำแนกหมวดเอกสาร

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจของข้าราชการสถานีดับเพลิงบ่อนไก่ที่มีต่องาน สารบรรณ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร ประกอบด้วยข้าราชการที่ปฏิบัติงานภายในสถานีดับเพลิงบ่อนไก่ จำนวน 48 คน

2. ขอบเขตด้านเวลา โดยเริ่มการศึกษาตั้งแต่เดือนมกราคม – เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2562

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา 1) ชนิดและแบบหนังสือราชการ 2) ขอบข่ายงานสารบรร 3) การจัดเก็บและการจำแนกหมวดเอกสาร

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทราบถึงระดับความรู้ความเข้าใจของข้าราชการสถานีดับเพลิงบ่อนไก่ที่มีต่องาน สารบรรณ

2. ผลการวิจัยจะเป็นแนวทางในการพัฒนางานสารบรรณสถานีดับเพลิงบ่อนไก่

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง การศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้าหรือประสบการณ์จากความทรงจำในเรื่องราวต่างๆ และข้อเท็จจริงของรายละเอียดต่างๆ และความสามารถในการนำองค์ความรู้ที่เก็บรวบรวมมาใช้ดัดแปลงอธิบายเปรียบเทียบในเรื่องนั้นๆได้อย่างมีเหตุผลตามลำดับขั้นตอน ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลเป็นสำคัญ

งานสารบรรณ หมายถึง งานเกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับการส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลายเอกสาร

งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การรับส่งข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

หนังสือราชการ หมายถึง เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่ หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ และข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอีเล็กทรอนิกส์ (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2548)

การจัดทำหนังสือราชการ หมายถึง การทำให้หนังสือเกิดขึ้นโดยการพิมพ์ การเขียน การอัดสำเนา เพื่อใช้งานในสำนักงานในรูปจดหมายโต้ตอบ บันทึกข้อความและงานพิมพ์อื่นๆ

หนังสือภายนอก หมายถึง หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีโดยใช้กระดาษ ตราครุฑ เป็นหนังสือ ติดต่อระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่มีถึง บุคคลภายนอก

หนังสือภายใน หมายถึง หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือ ภายนอก เป็นหนังสือติดต่อ ภายในกระทรวง ทบวง กรมหรือจังหวัดเดียวกัน ใช้กระดาษบันทึกข้อความ

หนังสือประทับตรา หมายถึง หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วน ราชการระดับกรม ขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกองหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจาก หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป เป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อย่อกำกับตรา หนังสือประทับตราให้ใช้ได้ทั้งระหว่างส่วน ราชการกับส่วนราชการ และ ระหว่างส่วนราชการกับบุคคลภายนอกเฉพาะกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ

การรับหนังสือ หมายถึง การรับและเปิดซองหนังสือ ลงเวลา ลงทะเบียน และควบคุมจำหน่ายหนังสือที่ได้รับเข้ามาจากภายนอก ไปให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและติดตามเรื่อง

การส่งหนังสือ หมายถึง หนังสือที่จะส่งออกไปนอกหน่วยงาน ได้แก่ หนังสือที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องทำเสร็จ เรียบร้อยแล้ว และนำเสนอผู้บังคับบัญชาผู้มีอำนาจลงนามเพื่อดำเนินการส่งออก

การจัดเก็บรักษาและการจำแนกหมวดเอกสาร หมายถึง กระบวนการจัดและเก็บให้เป็นระเบียบและสะดวกในการค้นหาเมื่อต้องการ วัตถุประสงค์ที่สำคัญในการเก็บเอกสาร เพื่อให้สามารถค้นหาเอกสารได้ทันทีที่ต้องการ เพื่อรวบรวมเอกสารที่มีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกันจัดเข้า ให้เป็นหมวดหมู่และแหล่งเดียวกัน เพื่อความสะดวกรวดเร็วและง่ายต่อการค้นหา เพื่อให้เอกสารที่สำคัญถูกจัดเก็บไว้ในที่ที่ปลอดภัยแลถาวร

การทำลายหนังสือราชการ หมายถึงกระบวนการแปรสภาพหนังสือราชการจากลักษณะเดิมไปในลักษณะที่แตกต่างจากเดิมของหนังสือราชการ โดยใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่งซึ่งไม่สามารถทราบข้อความหรือพิสูจน์ข้อความได้ครบสมบูรณ์ดังเช่นลักษณะเดิม

ประสิทธิภาพงานสารบรรณ หมายถึง ความสะดวกในการสืบค้นได้ง่าย รวดเร็วและประหยัดเวลา เมื่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบไม่อยู่ บุคคลอื่นสามารถทำหน้าที่แทนได้ ทั้งในด้านของการจัดทำหนังสือราชการ การรับหนังสือราชการ การส่งหนังสือราชการ การเก็บรักษาหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการ

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง “ความรู้ความเข้าใจของข้าราชการสถานีดับเพลิงบ่อนไก่ที่มีต่องานสารบรรณ”

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

ความหมายของความรู้ (Knowledge)

บูรชัย ศิริมหาสาคร (2550) อธิบายว่า ความรู้ คือ สารสนเทศที่ผ่านกระบวนการคิดเปรียบเทียบ เชื่อมโยงกับความรู้อื่น ๆ จนเกิดเป็นความเข้าใจ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งได้

สมถวิล ผลสอาด (2555 : 24) ได้สรุปความหมายความรู้ ว่าความรู้นั้นเริ่มต้นจากระดับง่ายๆ ก่อนแล้วเพิ่มความสามารถในการใช้ความคิดและพัฒนาสติปัญญาเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ โดยแบ่งออกเป็น 5 ขั้น คือ ความรู้ ความเข้าใจ การนำความรู้ไปใช้ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมินผล และความรู้นั้นสามารถวัดได้โดยเครื่องมือที่ใช้ทดสอบความรู้ แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ แบบอัตนัย และแบบปรนัย

จากคำจำกัดความทั้งหมดที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความรู้ คือพฤติกรรมของบุคคลที่ได้พบเห็น ได้ยิน ได้อ่าน และเรียนรู้จดจำมาเป็นประสบการณ์ และสามารถนำมาถ่ายทอดให้ผู้คนได้รับทราบถึงข้อเท็จจริงที่ตัวบุคคลได้พบเจอมาจากสิ่งต่างๆ รอบตัวได้

ความหมายของความเข้าใจ

ความเข้าใจ คือ กระบวนการทางจิตวิทยาที่เกี่ยวข้องกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งทำให้บุคคลสามารถครุ่นคิดถึงสิ่งนั้น และสามารถใช้มโนทัศน์ (concept) เพื่อจัดกับกับสิ่งนั้นได้อย่างเพียงพอ สิ่งที่กล่าว

ถึงนี้อาจจะมีลักษณะเป็นนามธรรม หรือเป็นสิ่งทางกายภาพก็ได้ เช่น บุคคล สถานการณ์ และสาร (วิกิพีเดีย, [ออนไลน์], 2557)

ดูบินสกี้ และแมคโดนัล (Dubinsky and McDonald, 2001: 273-280; อ้างถึงใน ธวัตรชัย เดนชา และคณะ, 2558)ได้เสนอทฤษฎี APOS Theory ด้วยการจำแนกระดับความเข้าใจเป็น 3 ระดับ ได้แก่ 1) ระดับจัดการกระทำ (Action) คือ ความเข้าใจที่เกิดจากการตอบสนองต่อสิ่งเร้าภายนอกโดยตัวผู้เรียนเอง ซึ่งผู้เรียนสามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขหรือขั้นตอนการคิดคำนวณที่กำหนดอย่างเป็นลำดับที่ต่อเนื่องแต่ละขั้นตอนจะถูกทำให้เสร็จก่อนที่จะไปทำขั้นตอนต่อไป 2) ระดับกระบวนการ (Process) คือ ความเข้าใจที่เกิดขึ้นเมื่อนักเรียนสามารถพัฒนาความเข้าใจระดับการจัดกระทำหรือการคิดคำนวณหลายๆ ครั้ง จนกระทั่งสามารถที่จะใช้ความรู้ความเข้าใจที่เกี่ยวข้องมาสร้างความหมายที่ได้จากการคำนวณหรือการจัดกระทำที่เป็นลำดับขั้นตอนในรูปของมโนภาพ (Mental Image) โดยไม่จำเป็นต้องจัดกระทำหรือคิดคำนวณอย่างเป็นลำดับขั้นตอน และ 3) ระดับวัตถุ (Object) คือ ความเข้าใจที่เกิดจากการที่ความเข้าใจระดับกระบวนการหลายๆ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกันถูกนำมาเชื่อมโยงอย่างเหมาะสม เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างเชิงการรู้ (Schema) สามารถนำไปใช้สร้างความคิดรวบยอดทางคณิตศาสตร์ในระดับที่สูงขึ้นหรือนำไปใช้ในการแก้ปัญหาที่ซับซ้อนมากขึ้นได้

ธงชัย ดียิ่ง (2560 : 6) ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง การศึกษาเล่าเรียน การค้นคว้า หรือประสบการณ์จากความทรงจำในเรื่องราวต่างๆและข้อเท็จจริงรายละเอียดต่างๆ และความสามารถในการนำความรู้ที่เก็บรวบรวมมาใช้ดัดแปลงอธิบายเปรียบเทียบในเรื่องนั้นๆได้อย่างมีเหตุมีผลตามลำดับขั้นตอน ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละคนเป็นสำคัญ

ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความรู้ความเข้าใจ หมายถึง การรวบรวมสิ่งที่ได้เคยศึกษาค้นคว้า อ่านและจดจำ ได้ยินได้ฟังจากผู้มีความรู้ในข้อเท็จจริงต่างๆ แล้วรวบรวมเก็บไว้เป็นความทรงจำ และนำประสบการณ์ต่างๆที่ได้เคยปฏิบัติมาทำความเข้าใจ แล้วสามารถถ่ายทอดออกไปได้อย่างสมเหตุสมผล เป็นไปตามขั้นตอน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่บุคคลที่ได้เจอมาเป็นสำคัญ

แนวคิดเกี่ยวกับงานสารบรรณ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 ให้ความหมายของคำว่าระบบงานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บ รักษา การยืม จนถึงการทำลาย แต่ในทางปฏิบัติการบริหารงาน เอกสารจะเริ่มตั้งแต่การคิด การอ่าน ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ จด จำ ทำสำเนา ส่งหรือสื่อข้อความ รับ บันทึก จดรายงาน การประชุม สรุป ย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ ค้นหา ติดตาม และทำลาย ทั้งนี้ต้องทำเป็นระบบที่ให้ความสะดวกรวดเร็วถูกต้องและมีประสิทธิภาพเพื่อ ประหยัดเวลาแรงงาน และค่าใช้จ่าย

มุกดา เชื้อวัฒนา (2548) ได้กล่าวถึงความหมายของงานสารบรรณไว้ดังนี้ งานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บ

รักษาและการยืม จนถึงการทำลาย แต่ในทางปฏิบัติงานสารบรรณ เริ่มตั้งแต่การคิด การอ่าน การร่าง การเขียน การพิมพ์ การตรวจทาน การทำสำเนา การเสนอลงนาม การรับ การส่ง การจัดเก็บ การค้นหา-ติดตาม ตลอดจนการบันทึก

รุ่งทิพย์ วุฒิคัมภีร์ (2555) ได้ให้ความหมายของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไว้ว่าการรับ-ส่ง ข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์และวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กตรอนไฟฟ้า คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าในการส่งข้อมูล

สรุปได้ว่างานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องเอกสารทั้งหมดที่มีภายในองค์การ ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบเอกสารกระดาษที่เป็นลายลักษณ์อักษรหรือแบบระบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เริ่มตั้งแต่การผลิต จัดทำเอกสาร การรับ-ส่งเอกสาร สื่อข้อความ การบันทึกข้อมูล การเก็บรักษา การยืมและจนถึงขั้นการทำลาย ซึ่งจะต้องเป็นระบบ และถูกต้องรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพเพื่อให้เข้ากับยุคปัจจุบัน

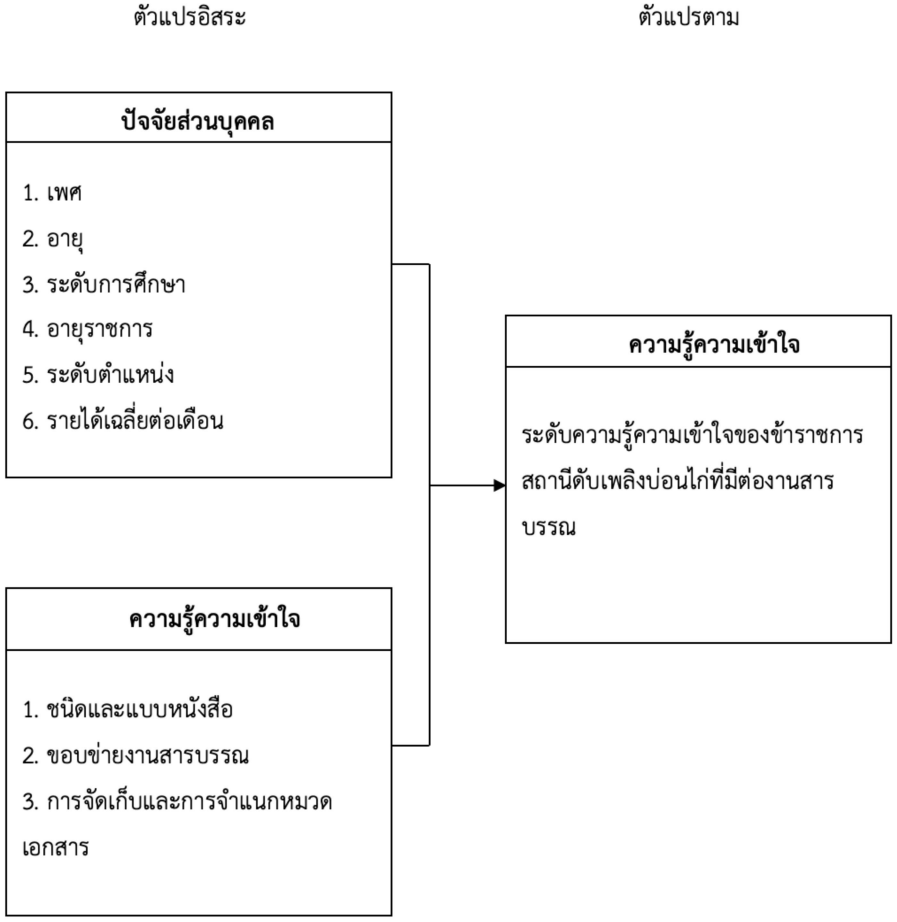
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ยศวดี งามสะอาด (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรในกระทรวงสาธารณสุข กรณีศึกษา:สำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุขโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรในสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุขและนำเสนอแนวทางแก่ผู้บริหารได้พิจารณาวางแผนปรับปรุง องค์ประกอบการทำงานหรือส่งเสริมปัจจัยการทำงานต่างๆ เพื่อพัฒนาระบบและบุคลากรให้เกิด ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้การทดสอบข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์พบว่า บุคลากรที่เป็นเจ้าหน้าที่สารบรรณส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-30 ปี มีระยะเวลาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นเวลานาน 1-2 ปี มีจำนวนเวลาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยเฉลี่ยในแต่ละวัน 3-4 ชั่วโมง และมีฟังก์ชั่นที่ใช้งานมากที่สุด เป็นการลงทะเบียนรับหนังสือ ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีลำดับดังนี้ ด้านทรัพยากรของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และด้านการฝึกอบรมการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.32, 3.16, 3.16 และ 2.78 ตามลำดับ

ฐานิกา ชูแก้ว และสมเกียรติ สายธนู (2557) ได้ศึกษาปัญหาการบริหารงานสารบรรณของเทศบาลตำบลปะลุรู เริ่มตั้งแต่การจัดทำหนังสือราชการ การรับหนังสือราชการ การส่งหนังสือ

ราชการ การยืมหนังสือราชการ การเก็บ หนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการ โดยศึกษาจากเอกสาร การสังเกต การใช้แบบสัมภาษณ์ ประกอบด้วยกลุ่มผู้ให้บริการ จำนวน 10 คน และกลุ่มผู้รับบริการจำนวน 18 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ โดยใช้สถิติผลการศึกษาพบว่า การจัดทำหนังสือราชการ เจ้าหน้าที่ขาดความชำนาญด้านระบบงานสารบรรณ และ ไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรม ขาดการพัฒนาเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ การรับหนังสือราชการ หนังสือ ราชการจากหน่วยงานราชการภายนอกเข้ามาล่าช้า การรับผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) บางครั้งไม่สามารถรับได้ เนื่องจากระบบInternet ขัดข้อง การส่งหนังสือราชการ มีหลายวิธีที่รวดเร็ว ทันต่อเวลา เช่น การส่งผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) แต่ยังไม่ได้นำมาใช้แพร่หลายในทุกส่วนราชการ การเก็บหนังสือราชการ เก็บไม่ตรงแฟ้ม ไม่มีการแยกประเภทให้เป็นหมวดหมู่ ไม่มีการกำหนดรหัสแฟ้ม ไม่มีสถานที่ที่เหมาะสมใน การจัดเก็บ การยืมหนังสือราชการ เป็นการยืมด้วยวาจา ไม่มีการบันทึกในสมุดทะเบียนคุมหนังสือราชการทำให้เกิด การสูญหายของหนังสือราชการและยากแก่การค้นหา การทำลายหนังสือราชการไม่มีการจัดทำบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอทำลาย เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำลายหนังสือราชการ

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 48 คน โดยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้ 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. ระดับตำแหน่งงาน 5. อายุราชการ 6. รายได้

ส่วนที่ 2. แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นที่เกี่ยวกับงานสารบรรณของสถานีดับเพลิงบ่อนไก่ โดยคำถามเกี่ยวข้องกับชนิดและแบบหนังสือราชการ ขอบข่ายงานสารบรรณ การจัดเก็บและการจำแนกหมวดเอกสาร วิธีการให้คะแนนแต่ละคำตอบมีลักษณะเป็นแบบสอบถามตามมาตรประเมินค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

ระดับความรู้ความเข้าใจ

มากที่สุด มีค่าเท่ากับ 5
มาก มีค่าเท่ากับ 4
ปานกลาง มีค่าเท่ากับ 3
น้อย มีค่าเท่ากับ 2
น้อยที่สุด มีค่าเท่ากับ 1

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้วใช้คะแนนต่ำสุดถึงสูงสุด คือ 1-5 คะแนน ซึ่งกำหนดความกว้างของข้อมูลแต่ละชั้นตามสูตรดังนี้

$$\text{ความกว้างแต่ละชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แท่นค่า} = \frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

วิธีการดำเนินการรวบรวมข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

1.ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. ระดับตำแหน่ง 5. อายุราชการ 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2. ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจของข้าราชการสถานีดับเพลิงบ่อนไก่ที่มีต่องาน สารบรรณ ประกอบด้วย 1. ชนิดและแบบหนังสือราชการ 2. ขอบข่ายงานสารบรรณ 3. การจัดเก็บและการจำแนกหมวดเอกสาร

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ระดับความรู้ความเข้าใจของข้าราชการสถานีดับเพลิงบ่อนไก่ที่มีต่องานสารบรรณ

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาดำเนินการดังนี้ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) หาค่าสถิติพื้นฐานได้แก่ความถี่ (Frequency) พร้อมอธิบายข้อมูลระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานสารบรรณสถานีดับเพลิงบ่อนไก่ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับชนิดและแบบหนังสือราชการ ขอบข่ายงานสารบรรณ และการจัดเก็บและการจำแนกหมวดเอกสาร ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

อภิปรายผล

การวิจัยเรื่องความรู้ความเข้าใจของข้าราชการสถานีดับเพลิงบ่อนไก่ที่มีต่องานสารบรรณทั้ง 3 ด้าน พบว่าระดับความรู้ความเข้าใจในภาพรวมของด้านชนิดและแบบหนังสือราชการอยู่ในระดับมาก ด้านขอบข่ายงานสารบรรณอยู่ในระดับปานกลาง และด้านการจัดเก็บและการจำแนกหมวดเอกสารอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของ มงคล กาแก้ว (2558) ได้ศึกษาความรู้ความเข้าใจของข้าราชการสถานีดับเพลิงคลองเตยที่มีต่องานสารบรรณทั้ง 3 ด้าน พบว่าในภาพรวมด้านชนิดและแบบหนังสืออยู่ในระดับปานกลาง ด้านขอบข่ายงานสารบรรณอยู่ในระดับน้อย และด้านการจัดเก็บและการจำแนกหมวดเอกสารอยู่ในระดับน้อยที่สุด สามารถอภิปรายผลเป็นรายด้านได้ดังนี้

1. ด้านชนิดและแบบหนังสือราชการ อยู่ในระดับมาก ชนิดและแบบหนังสือราชการเป็นสิ่งที่ข้าราชการทุกคนเมื่อเข้ามารับราชการหรืออยู่ในระบบราชการ จะต้องมีความเกี่ยวข้องกับสิ่งนี้ตั้งแต่เริ่มต้นในการเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ โดยการผ่านการปฐมนิเทศ และการอบรมข้าราชการใหม่ ทำให้ทุกคนพอมีความรู้พื้นฐานด้านชนิดและแบบหนังสือราชการ และพอเข้าใจในการที่จะนำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยของ มงคล กาแก้ว (2558) ได้ศึกษาความรู้ความเข้าใจของข้าราชการสถานีดับเพลิงคลองเตยที่มีต่องานสารบรรณ พบว่าในด้านชนิดและแบบหนังสือราชการ ระดับความรู้ความเข้าใจของข้าราชการสถานีดับเพลิงคลองเตยอยู่ในระดับปานกลาง

2. ด้านขอบข่ายงานสารบรรณ อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากข้าราชการสถานีดับเพลิงบ่อนไก่ส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับตำแหน่งปฏิบัติงาน และชำนาญงาน ตามลำดับ ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้สมรรถภาพทางด้านร่างกายเป็นหลัก ปฏิบัติหน้าที่ในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อบรมให้ความรู้แก่ประชาชนในด้านต่างๆที่เกี่ยวข้อง

กับสาธารณภัย ตรวจสอบและรับแจ้งเหตุ ดำเนินการด้านการระงับอัคคีภัยและสาธารณภัยอื่นๆ และจัดเตรียมดูแลบำรุงรักษาอุปกรณ์ ตลอดจนยานพาหนะต่างๆให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน รวมทั้งการสำรวจแหล่งน้ำ และการจราจร ไม่ได้ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณตลอดเวลาเหมือนข้าราชการในส่วนอื่น จึงอาจมีความรู้ความเข้าใจในด้านงานสารบรรณไม่มากนัก แต่ก็ยังพอทราบบ้างในระดับปานกลาง แต่ด้วยปัญหาทางด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่นั้น อาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของทุกฝ่าย เพราะหากในหน่วยงานใดที่ต้องปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ..ศ.2526 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2548 จะต้องทราบถึง ชนิดและแบบหนังสือราชการแล้ว ต้องทราบว่าวิธีการผลิตหรือจัดทำเอกสารราชการ การรับ-ส่งหนังสือราชการ การจัดเก็บหนังสือราชการ การยืมหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการ อย่างหลีกเลี่ยงไม่พ้น เป็นเรื่องที่ค่อนข้างยากที่บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ภายในหน่วยงานจะทราบและมีความเชี่ยวชาญในเรื่องทั้งหมดนี้ หากไม่ได้ปฏิบัติเป็นประจำทุกวัน หรือปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทรงศักดิ์ วงศ์ประพฤติดี (2548) ได้ศึกษาการพัฒนาดำเนินงานสารบรรณโรงเรียนตาลสุมพัฒนา อำเภอตาลสุม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี เขต 3 สภาพปัจจุบันพบว่า การปฏิบัติงานการรับ-ส่งหนังสือ การโต้ตอบหนังสือ การเก็บรักษา การทำลายหนังสือ การให้บริการ ไม่เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2548 ส่งผลทำให้การดำเนินงานสารบรรณไม่เป็นปัจจุบัน ให้บริการล่าช้าไม่คล่องตัว

3. ด้านการจัดเก็บและการจำแนกหมวดเอกสาร พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง สาเหตุเกิดจาก ข้าราชการสถานีดับเพลิงบ่อนไก่ส่วนใหญ่เป็นพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยระดับปฏิบัติงานและชำนาญงาน ตามลำดับ การปฏิบัติหน้าที่ที่ไม่เกี่ยวข้องในด้านการจัดเก็บและการจำแนกหมวดเอกสารโดยตรง การจัดเก็บและการจำแนกหมวดเอกสารในสถานีนั้น เป็นหน้าที่ของเจ้าพนักงานธุรการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฐานิกา ชูแก้ว และสมเกียรติ สายธนู (2557) ได้ศึกษาปัญหาการบริหารงานสารบรรณของเทศบาลตำบลปะลุรู พบว่าการจัดทำหนังสือราชการ เจ้าหน้าขาดความชำนาญด้านระบบงานสารบรรณ และไม่เคยเข้ารับการฝึกอบรม ขาดการพัฒนาเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ๆ การรับหนังสือราชการ หนังสือราชการจากหน่วยงานราชการภายนอกเข้ามาล่าช้า การรับผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) บางครั้งไม่สามารถรับได้ เนื่องจากระบบInternetขัดข้อง การส่งหนังสือราชการมีหลายวิธีที่รวดเร็ว ทันต่อเวลา เช่นการส่งผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) แต่ยังไม่ได้นำมาใช้แพร่หลานในทุกส่วนราชการ การเก็บหนังสือราชการเก็บไม่ตรงแฟ้ม ไม่มีการแยกประเภทให้เป็นหมวดหมู่ ไม่มีการกำหนดรหัสแฟ้ม ไม่มีสถานที่ที่เหมาะสมในการจัดเก็บ การยืมหนังสือราชการเป็นการยืมด้วยวาจา ไม่มีการบันทึกในสมุดทะเบียนคุมหนังสือราชการ ทำให้เกิดการสูญหายของหนังสือราชการ และยากแก่การค้นหา การทำลายหนังสือราชการไม่มีการจัดทำบัญชีหนังสือราชการเพื่อขอทำลาย เจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการทำลายหนังสือราชการ

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความรู้ความเข้าใจของข้าราชการสถานีดับเพลิงบ่อนไก่ที่มีต่องานสารบรรณ” ผลการวิจัยสรุป

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ความรู้ความเข้าใจของข้าราชการสถานีดับเพลิงบ่อนไก่ที่มีต่องานสารบรรณด้านชนิดและแบบหนังสือราชการ พบว่าการทำหนังสือภาษาต่างประเทศที่ใช้กระดาษตราครุฑ ข้าราชการภายในสถานีดับเพลิงบ่อนไก่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้น้อยที่สุด อาจจะด้วยในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่นั้นไม่ได้ใช้เกี่ยวกับทางด้านภาษาต่างประเทศ จึงทำให้ขาดทักษะความรู้ความเข้าใจในด้านภาษา

2. ความรู้ความเข้าใจของข้าราชการสถานีดับเพลิงบ่อนไก่ที่มีต่องานสารบรรณด้านขอบข่ายงานสารบรรณ พบว่าภายในสถานีดับเพลิงบ่อนไก่มีบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานสารบรรณน้อยกว่าจำนวนงานที่ต้องทำ จึงควรจัดหาเจ้าหน้าที่ขึ้นมาช่วยเพื่อให้มีผู้ปฏิบัติงานเพียงพอเหมาะสมต่อปริมาณงานที่ต้องทำ

3. ความรู้ความเข้าใจของข้าราชการสถานีดับเพลิงบ่อนไก่ที่มีต่องานสารบรรณด้านการจัดเก็บและการจำแนกหมวดเอกสาร พบว่าการจัดเก็บและการจำแนกหมวดเอกสารวัสดุ ครุภัณฑ์ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง กำหนดให้จัดเก็บเอกสารประเภท จัดซื้อ จัดหาวัสดุ ครุภัณฑ์สำนักงานต่างๆ แบบแปลนสิ่งก่อสร้าง ซ่อมแซม ทะเบียนทรัพย์สิน ตลอดจนเอกสารในการประกวดราคา จ้างเหมาก่อสร้าง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ที่ดิน ที่ราชพัสดุนั้น เจ้าหน้าที่สถานีดับเพลิงบ่อนไก่มีความรู้ความเข้าใจในด้านนี้อยู่ระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยอยู่ในหมวดนี้น้อยที่สุด เนื่องด้วยเจ้าหน้าที่อยู่ฝ่ายปฏิบัตินอกสถานที่เป็นส่วนใหญ่ จึงไม่มีความเกี่ยวเนื่องในด้านนี้ จะมีเพียงระดับหัวหน้าสถานี หัวหน้าชุดปฏิบัติการ และเจ้าหน้าที่ธุรการเท่านั้นที่ต้องดูแลในเรื่องนี้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเรื่องความรู้ความเข้าใจที่มีต่องานสารบรรณของข้าราชการสถานีดับเพลิงอื่นๆ ในสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อนำมาเปรียบเทียบกับสถานีดับเพลิงบ่อนไก่ และพัฒนาต่อยอดงานวิจัยให้เกิดประสิทธิภาพ

2. ควรมีการวิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาระบบงานสารบรรณสถานีดับเพลิงบ่อนไก่ เพื่อให้ข้าราชการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานสารบรรณทั้ง 3 ด้าน คือ ชนิดและแบบหนังสือราชการ ขอบข่ายงานสานบรรณ และการจัดเก็บและการจำแนกหมวดเอกสารเพิ่มมากขึ้น

บรรณานุกรม

ฐานิกา ชูแก้ว และสมเกียรติ สายธนู. (2557, มกราคม-มิถุนายน). “การพัฒนางานสารบรรณของเทศบาลตำบลปะลุรู อำเภอสุไหงปาดี จังหวัดนราธิวาส”. วารสาร AL-NUR บัณฑิตวิทยาลัย. 9(16), 71.

ธวัตรชัย เดนชา และคณะ. (2558, พฤษภาคม-สิงหาคม). “ความเข้าใจทางคณิตศาสตร์ของนักเรียน เรื่อง เลขยกกำลัง ในชั้นเรียนที่ใช้การสอนด้วยวิธีการแบบเปิด”. วารสาร Veridian E–Journal, Silpakorn University บัณฑิตวิทยาลัย. 8(2), 1722.

ธงชัย ดียิ่ง. (2560). ความรู้ความเข้าใจของผู้เข้าอบรมดับเพลิงขั้นต้นของบุคลากรโรงเรียนสุเหร่าลาดบัวขาว กรุงเทพมหานคร. ค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

ทรงศักดิ์ วงศ์ประพฤติดี. (2548). การพัฒนาการดำเนินงานสารบรรณโรงเรียนตาลสุมพัฒนา อำเภอตาลสุม สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี เขต 3. การศึกษาค้นคว้าอิสระการศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

บูรชัย ศิริมหาสาคร. (2550). จัดการความรู้ สู่ความเป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : แสงดาว.

มุกดา เชื้อวัฒนา. (2548). รายงานประสบการณ์ในการพัฒนางานสารบรรณ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล. งานบริหารและธุรการ สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.

มงคล กาแก้ว. (2558). ความรู้ความเข้าใจของข้าราชการสถานีดับเพลิงคลองเตยที่มีต่องานสารบรรณ. ค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

ยศวดี งามสะอาด. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อการพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรในกระทรวงสาธารณสุข กรณีศึกษา : สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

รุ่งทิพย์ วุฒิคัมภีร์. (2555). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเมื่อนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้พัฒนางานสารบรรณ กรมวิชาการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

สมถวิล ผลสอาด. (2555). การรับรู้ของประชาชนที่มีต่องานบริการด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลวังเย็น อำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรเพื่อความมั่นคง(พนัสนิคม) คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.