

รายงานส่วนบุคคล  
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านสารบรรณ  
ของสำนักงานระบบขนส่ง สำนักงานการจราจรและขนส่ง

จัดทำโดย นางสาวทศพร โปมีง  
ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ  
สังกัด ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานระบบขนส่ง  
สำนักงานการจราจรและขนส่ง

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม  
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๖  
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

**๑. หัวข้อ** การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านสารบรรณของสำนักงานระบบขนส่ง สำนักงานการจราจรและขนส่ง

## **๒. ความสำคัญของการศึกษา / ที่มาของการนำเสนอ**

ตามประกาศกรุงเทพมหานคร เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในหน่วยงานและกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการกรุงเทพมหานคร (ฉบับที่ ๑๐๒) ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ ๑๓๕ ตอนพิเศษ ๑๙๗ ง ลงวันที่ ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๖๑ และตามมติที่ประชุมคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรกรุงเทพมหานคร ครั้งที่ ๓/๒๕๖๑ เมื่อวันที่ ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๑ เห็นชอบการปรับปรุงโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ และการกำหนดกรอบอัตรากำลังของสำนักงานกฎหมายและคดีสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร สำนักงานการโยธา สำนักงานวัฒนธรรม กีฬา และการท่องเที่ยว สำนักเทศกิจ สำนักงานการจราจรและขนส่ง และสำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร เพื่อให้มีความเหมาะสมกับภารกิจที่รับผิดชอบ

**สำนักงานการจราจรและขนส่ง มีกรอบอัตรากำลัง จำนวน ๒๐๓ ตำแหน่ง มีส่วนราชการ ดังต่อไปนี้**

### **๑. สำนักงานเลขานุการ**

### **๒. กองนโยบายและแผนงาน**

### **๓. สำนักงานวิศวกรรมจราจร**

### **๔. กองระบบเทคโนโลยีจราจร**

### **๕. สำนักงานระบบขนส่ง มีกรอบอัตรากำลัง ๔๔ ตำแหน่ง มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้**

๑) การศึกษา สํารวจ ออกแบบ กํากับ และควบคุมการก่อสร้างระบบขนส่งทางราง จุดเชื่อมต่อการเดินทางของระบบราง

๒) ศึกษาและกำหนดมาตรฐานการให้บริการระบบขนส่งทางรางของ กรุงเทพมหานคร

๓) การพิจารณาอนุญาตให้เอกชนจัดทำทางเดินเชื่อมระหว่างสถานีรถไฟฟ้า กับอาคาร หรือทางเชื่อมอาคาร (Sky Walk) หรือสถานที่จอดรถ (Park and Ride)

๔) ติดตาม ตรวจสอบ กํากับดูแล และควบคุมการให้บริการระบบขนส่งทางราง ของกรุงเทพมหานครให้เป็นไปตามสัญญาและมาตรฐานสากล เพื่อความปลอดภัยของประชาชน ผู้ใช้บริการรถไฟฟ้า และประเมินผลการดำเนินการตามมาตรการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมของผู้รับจ้าง และผู้รับสัมปทาน ทั้งระหว่างการก่อสร้างและหลังการเปิดให้บริการแก่ประชาชนในระบบขนส่งทางราง ของกรุงเทพมหานคร

๕) ศึกษา สํารวจ ออกแบบ และกำหนดมาตรฐานการให้บริการระบบขนส่ง ทางบกและทางนํ้าของกรุงเทพมหานคร

๖) กํากับ ควบคุมการก่อสร้าง และบริหารจัดการระบบขนส่งทางบกและทางนํ้า

๗) ศึกษา วิเคราะห์ จัดทำแผนระบบขนส่งมวลชนของกรุงเทพมหานคร ทั้งระบบขนส่งทางราง ระบบขนส่งทางบกและทางนํ้า

๘) ศึกษา วิเคราะห์กำหนดรูปแบบของระบบขนส่งมวลชนเสริมในรูปแบบต่างๆ และเสนอรูปแบบ แนวทาง วิธีการลงทุนก่อสร้างในระบบขนส่งต่างๆ

๙) ศึกษา วิเคราะห์ กำหนดแผนดำเนินการพัฒนาระบบขนส่งมวลชนเสริม เพื่อเชื่อมต่อกับระบบขนส่งมวลชนระบบหลัก

๑๐) ศึกษา วิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการจัดการ การพัฒนา การปรับปรุง และแก้ไขให้ระบบขนส่งมวลชนทางบก ทางราง และทางนํ้า มีรายได้ที่เพียงพอในการดำเนินการ รวมทั้ง

เพื่อหารายได้ให้กรุงเทพมหานคร โดยการให้สิทธิ หรือการว่าจ้าง หรือวิธีการอื่นใด เพื่อจัดหารายได้ที่ไม่ส่งผลต่อการเดินทางที่สะดวก สบาย และปลอดภัยของประชาชน

๑๑) บริหารจัดการการจัดหารายได้ที่ถูกต้อง เหมาะสม เป็นไปตามกฎหมาย สัญญา และระเบียบคำสั่งที่เกี่ยวข้อง

๑๒) ปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

สำนักงานระบบขนส่ง มีการแบ่งงานภายในส่วนราชการ ดังนี้

#### ๑.๑ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

#### ๑.๒ ส่วนระบบขนส่งทางราง แบ่งเป็น

- กลุ่มงานโครงการระบบราง
- กลุ่มงานจัดการระบบราง

#### ๑.๓ ส่วนระบบขนส่งทางบกและทางน้ำ

- กลุ่มงานพัฒนาระบบโครงข่าย
- กลุ่มงานระบบขนส่งทางบกและทางน้ำ

#### ๑.๔ กลุ่มงานบริหารทรัพยากร

งานสารบรรณมีความสำคัญต่อการบริหารงานภายในองค์กร งานสารบรรณเป็นระบบจัดเก็บสำเนาเอกสารที่มีการส่งออกและนำเข้าของเอกสาร ระหว่างภายในและภายนอกหน่วยงาน (จรัชยา, ๒๕๕๓) งานสารบรรณเป็นงานสำคัญงานหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานทั้งปวง เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ซึ่งนับว่ามีความสำคัญมาก เพราะการดำเนินงานจำเป็นต้องใช้และเกี่ยวข้องกับระบบเอกสาร การลงทะเบียนรับ - ส่งหนังสือเข้าและหนังสือออกทั้งหมดของสำนักงานจึงเป็นงานที่ควรให้ความสำคัญในอันดับต้น

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานระบบขนส่ง สำนักงานการจราจรและขนส่ง มีหน้าที่หนึ่งคือการลงทะเบียนรับ-ส่งหนังสือเข้าและหนังสือออกทั้งหมดของสำนักงาน โดยมีกระบวนการลงทะเบียนรับ - ส่งหนังสือ ดังนี้ เริ่มจากเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะดำเนินการลงทะเบียนรับเรื่องที่จะเสนอผู้อำนวยการสำนักงานระบบขนส่งเพื่อพิจารณาทั้งหมด จากนั้น จะจัดเรียงใส่แฟ้ม โดยแยกตามประเภทหนังสือ แล้วเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะนำเสนอหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไปเพื่อกรองงานก่อนที่จะนำเรียนผู้อำนวยการสำนักงานระบบขนส่งพิจารณาสั่งการ/ลงนาม เมื่อผู้อำนวยการสำนักงานระบบขนส่งพิจารณาสั่งการ/ลงนามแล้วเสร็จ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจะดำเนินการนำแฟ้มดังกล่าวมาผ่านหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไปรับทราบแต่ละเรื่องอีกครั้ง แล้วจึงส่งให้เจ้าหน้าที่ผู้ลงทะเบียนรับ - ส่งหนังสือหมายเหตุตามที่ผู้อำนวยการสำนักงานระบบขนส่งพิจารณาสั่งการหรือลงนามในหนังสือทะเบียนรับ - ส่งก่อนจัดส่งให้กลุ่มงาน/ฝ่าย หรือผู้ได้รับมอบหมาย เพื่อดำเนินการต่อไป

ปัญหาที่พบจากกระบวนการลงทะเบียนรับ - ส่งหนังสือ คือ ในแต่ละวันจะมีหนังสือเข้าและออกจากสำนักงานระบบขนส่งจำนวนมากว่า ๘๐ ครั้ง/เรื่อง ทำให้เอกสารหรือหนังสือเคยมีการสูญหาย ค้นหาไม่พบ หรือตกหล่นอยู่ที่เจ้าหน้าที่ ซึ่งอาจนำเรื่องออกจากแฟ้มโดยพลการ โดยที่ยังไม่มีการบันทึกหมายเหตุในเล่มทะเบียนรับ - ส่งหนังสือ ดังนั้น เพื่อช่วยป้องกันการสูญหายของหนังสือที่เสนอทั้งก่อนเข้าและออกจากห้องผู้อำนวยการสำนักงานที่ต้องผ่านหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไปเพื่อไม่ให้เกิดการสูญหายหรือหาไม่พบและเกิดความสะดวกรวดเร็วในการค้นหา สามารถทราบถึงเนื้อหา

ของหนังสือที่ลงทะเบียนรับที่สำคัญ เช่น หนังสือเชิญประชุม หนังสือที่ให้จัดส่งข้อมูล โดยไม่ต้องไปดูจากต้นฉบับซึ่งอาจอยู่ในแฟ้มที่อยู่ระหว่างเสนอพิจารณา

เมื่อในปัจจุบันคอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีบทบาทในการปฏิบัติงานขององค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนเพราะคอมพิวเตอร์สามารถตอบสนองความต้องการในการปฏิบัติงานหลายๆ ด้าน เช่น ความรวดเร็ว ความถูกต้องแม่นยำ ฯลฯ อีกทั้งยังสามารถใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการแข่งขันทางด้านธุรกิจสำหรับปัญหาส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้น และพยายามหาแนวทางในการแก้ไข คือ การจัดเก็บเอกสาร การส่งเอกสาร รวมทั้งการค้นหาเอกสาร ที่ต้องใช้เวลาานาน เกิดความไม่สะดวกในการทำงาน จึงเกิดแนวความคิดนำคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยแก้ปัญหาในการจัดการด้านการบริหารงานเอกสารให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น (ครรชิต มาลัยวงศ์, ๒๕๓๙)

สภาพปัญหาที่พบ แสดงให้เห็นว่าการบริหารงานด้านสารบรรณในการลงทะเบียนรับและส่งหนังสือ การจัดการระบบจัดเก็บเอกสารของสำนักงานระบบขนส่ง มีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร จึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งในการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านสารบรรณ เพื่อป้องกันเอกสารสูญหายของสำนักงานระบบขนส่งระหว่างการเสนอเพื่อพิจารณา/สั่งการ/ลงนาม โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) เข้ามาช่วยในการลงทะเบียนรับ - ส่ง การสแกน และค้นหาหนังสือ ซึ่งจะช่วยให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ค้นหาง่าย และป้องกันเอกสารสูญหาย

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้จัดทำรายงานการศึกษาจึงมีแนวคิดเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเสนอแฟ้มงานและการจัดเก็บเอกสารเพื่อป้องกันเอกสารสูญหายของสำนักงานระบบขนส่ง สำนักงานการจราจรและขนส่ง พิเคราะห์แล้วเห็นว่าจากปัญหาที่ส่วนราชการตนเองสังกัดมีนั้น ควรได้รับการแก้ไข และป้องกันมิให้เกิดขึ้นอีก เนื่องจากหนังสือที่เข้าและออกจากส่วนราชการบางเรื่องเป็นเอกสารที่สำคัญมาก อาจมีผลด้านสัญญา คดีความ หรือเกี่ยวกับการเบิกเงินของโครงการใหญ่ๆ เช่น สัญญาการให้สิทธิต่างๆ โครงการระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานคร โครงการเดินเรือในคลอง โครงการก่อสร้างทางเชื่อม (Sky Walk) ฯลฯ จากเหตุผลข้างต้น จึงได้ดำเนินการศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบงานสารบรรณ โดยเริ่มจากการศึกษา ทบทวน และวิเคราะห์ขั้นตอนในการเสนองานในภาพรวม โดยใช้ข้อมูลที่มีเพื่อพิจารณาแนวทาง ความเป็นไปได้ที่เหมาะสม ในการจัดการปรับปรุงและพัฒนางานโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) มาช่วยอำนวยความสะดวกเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งการดำเนินการนี้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ ด้านที่ ๗ การบริหารจัดการมหานคร มิติที่ ๗.๕ เทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้น จึงได้จัดทำรายงานส่วนบุคคล เรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านสารบรรณของสำนักงานระบบขนส่ง สำนักงานการจราจรและขนส่ง” โดยมีความคาดหวังเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าว

### ๓. วัตถุประสงค์

- ๓.๑ เพื่อป้องกันหนังสือ/เอกสารสูญหาย
- ๓.๒ เพื่อตรวจสอบว่าหนังสืออยู่ในสถานะใด อยู่ที่ใคร ณ จุดใด
- ๓.๓ เพื่อช่วยในการสืบค้นข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็ว

### ๔. เป้าหมาย

จัดทำระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในการบันทึก สแกน หรือ สืบค้นข้อมูล

## ๕. แนวคิด / หลักการที่ใช้ในการศึกษา

### ๕.๑ งานสารบรรณ

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒), ๒๕๔๘ ได้ให้ความหมายของงานสารบรรณว่า งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน, ๒๕๕๔ ให้ความหมายของสารบรรณ คือ หนังสือที่เป็นหลักฐาน เรียกว่างานที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลายเอกสาร ว่า งานสารบรรณ

มุกดา เชื้อวัฒนา, ๒๕๕๕ ได้กล่าวถึงประโยชน์ของงานสารบรรณไว้ ดังนี้

- ๑) ทำให้การปฏิบัติงานเกี่ยวกับหนังสือของทางราชการเป็นระบบ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีมาตรฐานในการดำเนินงานเหมือนกัน
- ๒) ทำให้ประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานเอกสาร
- ๓) ทำให้มีความสะดวก รวดเร็ว ในการค้นหาเอกสารเพื่อการอ้างอิง
- ๔) เป็นการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานโดยตรง

### ๕.๒ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ ๒), ๒๕๔๘ สมควรแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ เพื่อให้เหมาะสมกับสภาวการณ์ในปัจจุบันที่มีการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับการบริหารงานราชการแนวทางใหม่ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่า และลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน สมควรวางระบบงานสารบรรณให้เป็นการดำเนินงานที่มีระบบ มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติราชการโดยให้เพิ่มนิยามคำว่า “อิเล็กทรอนิกส์” และ “ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์”

ปริศนา มัชฌิมา และคณะ, ๒๕๕๕ ได้กล่าวถึงความหมายของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) เป็นระบบจัดเก็บสำเนาเอกสารให้เป็นดิจิทัล (Digital) และสามารถเรียกดูได้จากเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตทุกที่ทุกเวลา ภายใต้ระบบรักษาความปลอดภัย เพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรให้คล่องตัว สะดวก รวดเร็ว และบรรลุวัตถุประสงค์ในเรื่องการสื่อสารนั้นๆ สามารถตรวจสอบ ติดตามสถานะเอกสาร การดำเนินเรื่องเอกสารผ่านระบบสารบรรณโดยใช้เวลาน้อยลง

จุฑามาศ ศรีครุฑ, ๒๕๕๖ อธิบายถึงระบบการจัดการเอกสาร (Document Management Systems ; DMS) คือ ระบบคอมพิวเตอร์ หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่นำมาใช้ในการติดตามและจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ หรือภาพของของเอกสารที่สร้างขึ้นมาจากเอกสารในรูปแบบของกระดาษ

### ๕.๓ ทฤษฎีการวิเคราะห์ SWOT

ในการพัฒนาด้านต่างๆ ให้ประสบผลสำเร็จได้นั้น จำเป็นที่จะต้องมีการวางแผนกลยุทธ์ที่ดี แผนกลยุทธ์ที่จัดทำขึ้นต้องมีเส้นทางการเดินทาง (Mapping) ที่ชัดเจน เพราะหน่วยงานจะใช้กลยุทธ์ในการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ การที่จะกำหนดกลยุทธ์ได้นั้นจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องทราบสถานภาพหรือสภาวะของหน่วยงานตนเองก่อน แผนกลยุทธ์ที่ดีจะช่วยทำให้หน่วยงานบรรลุตาม

วัตถุประสงค์ นอกจากนี้ยังต้องมีกระบวนการกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสม มีวิธีการและเทคนิคในการวิเคราะห์สภาวะของหน่วยงาน ซึ่งกระบวนการกำหนดกลยุทธ์มีหลายวิธี หนึ่งในวิธีการเหล่านี้ คือ กระบวนการวิเคราะห์ SWOT ซึ่งเป็นวิธีการที่รู้จักและใช้กันอย่างแพร่หลาย

ปัจจุบันการวางแผนกลยุทธ์ หรือ Strategic Planning เป็นสิ่งที่ได้มีการนำมาใช้กันอย่างแพร่หลายมาก ทั้งในภาคราชการ ได้แก่ หน่วยงานราชการระดับกระทรวง ทบวง กรม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือแม้แต่ภาคธุรกิจเอกชน สำหรับในภาคราชการซึ่งจำเป็นต้องมีการวางแผนจัดทำแผนกลยุทธ์เช่นเดียวกับภาคธุรกิจเอกชน นอกจากส่วนราชการจะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ มาตรา ๙ มาตรา ๑๓ และมาตรา ๖๖ ยังจะต้องคำนึงถึงความอยู่รอด (Survive) และความก้าวหน้า (Growth) ของส่วนราชการในอนาคตด้วยการวางแผนกลยุทธ์เป็นการวางแผนที่มีการกำหนดวิสัยทัศน์ มีการกำหนดเป้าหมายระยะยาวที่แน่ชัด มีการวิเคราะห์อนาคตและคิดเชิงการแข่งขัน ต้องการระบบการทำงานที่มีความสามารถในการปรับตัวสูงสำหรับการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อให้ทันและสามารถเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ และในการวางแผนกลยุทธ์นั้นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นสำหรับหน่วยงาน คือ “การกำหนดกลยุทธ์” สำหรับใช้ในการทำงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของงาน โดยกลยุทธ์ของแต่ละหน่วยงานจะถูกกำหนดตามธรรมชาติและลักษณะของหน่วยงานนั้นๆ ทั้งนี้ หน่วยงานจะสามารถกำหนดกลยุทธ์ได้นั้น จำเป็นต้องทราบสถานภาพหรือภาวะของหน่วยงานของตนเสียก่อน และนอกจากนั้นยังต้องมีกระบวนการกำหนดกลยุทธ์ที่เหมาะสมสำหรับตนเองด้วยซึ่งวิธีการและเทคนิคในการวิเคราะห์สภาวะของหน่วยงานและกระบวนการกำหนดกลยุทธ์มีหลายวิธีด้วยกัน และหนึ่งในวิธีการเหล่านี้ คือ การวิเคราะห์ SWOT หรือ SWOT Analysis ซึ่งเป็นวิธีการที่รู้จักและใช้กันอย่างแพร่หลาย ในฐานะเครื่องมือในการประเมินหรือวิเคราะห์องค์กรเพื่อการวางแผนและการกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร

### ความหมายของ SWOT Analysis

**SWOT Analysis** เป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์ ซึ่งช่วยให้ผู้วางแผนกำหนดจุดแข็งและจุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายใน โอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอก ตลอดจนผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร **SWOT มาจากตัวย่อภาษาอังกฤษ ๔ ตัว** ดังนี้

**S มาจาก Strengths** หมายถึง จุดเด่นหรือจุดแข็ง ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายในความสามารถและสถานการณ์ภายในองค์กรที่เป็นบวก องค์กรนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ หรือหมายถึง การดำเนินงานภายในที่องค์กรสามารถทำได้ดี เป็นข้อดีที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เช่น จุดแข็งด้านการเงินการคลัง งบประมาณ จุดแข็งด้านทรัพยากรบุคคล องค์กรจะต้องใช้ประโยชน์จากจุดแข็งในการกำหนดกลยุทธ์ดำเนินงาน

**W มาจาก Weaknesses** หมายถึง จุดด้อยหรือจุดอ่อน ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายใน สถานการณ์ภายในองค์กรที่เป็นลบและด้อยความสามารถ ซึ่งองค์กรไม่สามารถนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ หรือหมายถึง การดำเนินงานภายในที่องค์กรทำได้ไม่ดีเป็นปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในต่างๆ ขององค์กร ซึ่งองค์กรจะต้องดำเนินการหาวิธีในการแก้ปัญหาเหล่านั้น

**O มาจาก Opportunities** หมายถึง โอกาส ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอก ปัจจัยและ

สถานการณ์ ภายนอกที่เอื้ออำนวยให้การทำงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ หรือหมายถึงสภาพแวดล้อม ภายนอกที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการขององค์กร เป็นผลจากการที่สภาพแวดล้อมภายนอกของ องค์กรเอื้อประโยชน์หรือส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กร โอกาสแตกต่างจากจุดแข็งตรงที่โอกาสนั้น เป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายนอก แต่จุดแข็งนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายใน จึงควรต้อง เสาะแสวงหาโอกาสอยู่เสมอ และใช้ประโยชน์จากโอกาสนั้น

**T มาจาก Threats** หมายถึง อุปสรรค ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอก ปัจจัยและ สถานการณ์ภายนอกที่ขัดขวางการทำงานขององค์กรไม่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือหมายถึงสภาพแวดล้อม ภายนอกที่เป็นปัญหาต่อองค์กร บางครั้งการจำแนกโอกาสและอุปสรรคเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก เพราะทั้งสอง สิ่งนี้สามารถเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งการเปลี่ยนแปลงอาจทำให้สถานการณ์ที่เคยเป็นโอกาสกลับกลายเป็น อุปสรรคได้ และในทางกลับกันอุปสรรคอาจกลับกลายเป็นโอกาสได้เช่นกัน ด้วยเหตุนี้ องค์กรมีความจำเป็น อย่างยิ่งที่จะต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์แวดล้อม เป็นข้อจำกัดที่เกิด จากสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งองค์กรจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์การดำเนินงานให้สอดคล้องและพยายาม ขจัดอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้น

**สภาพแวดล้อม ภายใน**

Strength (S) จุดแข็ง จุดเด่น ข้อได้เปรียบ Weakness (W) จุดอ่อน ข้อเสียเปรียบ



**สภาพแวดล้อม ภายนอก**

Opportunity (O) โอกาสสิ่งเกื้อกูลที่จะดำเนินกิจกรรม Threats (T) อุปสรรคที่จะทำให้ดำเนินกิจกรรมไม่สำเร็จ

SWOT Analysis	
<p style="text-align: center;"><b>จุดแข็ง (Strengths)</b></p> <p>๑. มีการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบแก่เจ้าหน้าที่ผู้ลงทะเบียนรับหนังสือทุกคนชัดเจนตามประเภทหนังสือ</p> <p>๒. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความสามารถ และรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมาย</p> <p>๓. มีการแยกประเภท และความเร่งด่วนของหนังสือที่เสนอผู้อำนวยการสำนักงานระบบขนส่ง</p> <p>๔. หนังสือทุกเรื่องที่ได้ใส่แฟ้มแยกประเภทแล้ว จะผ่านการตรวจสอบและกรั่นกรองงานจากหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไปก่อนเสนอผู้อำนวยการสำนักงานระบบขนส่ง</p>	<p style="text-align: center;"><b>จุดอ่อน (Weaknesses)</b></p> <p>๑. งบประมาณในดำเนินการหรือที่จะริเริ่มเพื่อพัฒนางานมีจำกัด ทำให้ไม่สามารถจัดหาวัสดุ อุปกรณ์และครุภัณฑ์ที่ทันสมัยที่จะใช้ในการอำนวยความสะดวก หรือเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ดีเท่าที่ควร</p> <p>๒. บุคลากรบางตำแหน่งมีไม่เพียงพอ</p> <p>๓. ในขั้นตอนการเสนอแฟ้มงานไม่ได้มีการเรียงหนังสือตามลำดับเลขที่ที่รับ และไม่ได้มีการบันทึกเรื่องที่ได้จัดใส่แฟ้มเสนอเข้าและออกจากห้องผู้อำนวยการสำนักงานระบบขนส่ง เมื่อเกิดการสูญหายจึงทำให้ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบ</p> <p>๔. การค้นหาข้อมูลแต่ละครั้งต้องใช้เวลานาน</p>
<p style="text-align: center;"><b>โอกาส (Opportunities)</b></p> <p>ผู้บริหารมีนโยบายในการสนับสนุนให้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) มาช่วยในการปฏิบัติงาน</p>	<p style="text-align: center;"><b>อุปสรรค (Threats)</b></p> <p>๑. บริษัทที่ออกแบบหรือจัดทำโปรแกรมคอมพิวเตอร์อาจไม่สนใจมารับจ้างเหมา</p> <p>๒. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะนำมาใช้อาจไม่สอดคล้องกับครุภัณฑ์หรืออุปกรณ์สำนักงานที่มีอยู่</p>

#### ๕.๔ แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบงานขององค์กร โดยใช้ PDCA

การพัฒนาระบบงานขององค์กร หมายถึง การทำหน่วยงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้าอย่างมีแบบแผน และเป็นระบบ หรือการปรับปรุงระบบงานเดิมให้ดียิ่งขึ้นการพัฒนาระบบงาน จะต้องมีการวางแผนการดำเนินงานพัฒนาอย่างมีระบบเป็นขั้นตอนในรูปแบบของโครงการ (project) และใช้หลักการบริหารโครงการ (project management) และที่สำคัญควรแยกโครงการออกจากงานประจำ (routine) สุจริต ปัจฉิมนันท์ (๒๕๓๕, หน้า ๖๗)

*PDCA หรือที่เรียกว่าวงจรเดมมิง (อังกฤษ: Deming Cycle) หรือวงจรชูฮาร์ต (Shewhart Cycle) คือวงจรการควบคุมคุณภาพ*

**ความหมายของ PDCA** คือ วงจรที่พัฒนามาจากวงจรที่คิดค้นโดยวอลท์เทอร์ชูฮาร์ต (Walter Shewhart) ผู้บุกเบิกการใช้สถิติสำหรับวงการอุตสาหกรรมและต่อมาวงจรนี้เริ่มเป็นที่รู้จักกันมากขึ้นเมื่อ เอ็ดวาร์ด เดมมิง (W.Edwards Deming) פרมาจารย์ด้านการบริหารคุณภาพเผยแพร่ให้เป็นเครื่องมือสำหรับการปรับปรุงกระบวนการทำงานของพนักงานภายในโรงงานให้ดียิ่งขึ้นและช่วยค้นหาปัญหาอุปสรรคในแต่ละขั้นตอนการผลิตโดยพนักงานเอง จนวงจรนี้เป็นที่รู้จักกันในอีกชื่อว่า “วงจรเดมมิง” ต่อมาพบว่าแนวคิดในการใช้วงจร PDCA นั้นสามารถนำมาใช้ได้กับทุกกิจกรรม จึงทำให้เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายมากขึ้นทั่วโลก



## PDCA เป็นอักษรนำของศัพท์ภาษาอังกฤษ ๔ คำ คือ

<b>P : Plan</b>	=	วางแผน
<b>D : Do</b>	=	ปฏิบัติตามแผน
<b>C : Check</b>	=	ตรวจสอบ / ประเมินผลและนำผลประเมินมาวิเคราะห์
<b>A : Action</b>	=	ปรับปรุงแก้ไขดำเนินการให้เหมาะสมตามผลการประเมิน

**Plan (วางแผน)** หมายถึง การวางแผนการดำเนินงานอย่างรอบคอบ ครอบคลุมถึงการกำหนดหัวข้อที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ซึ่งรวมถึงการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานอาจประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน Plan การจัดอันดับความสำคัญของเป้าหมาย กำหนดการดำเนินงาน กำหนดระยะเวลาการดำเนินงาน กำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ดำเนินการและกำหนดงบประมาณที่จะใช้ การเขียนแผนดังกล่าวอาจปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมของลักษณะการดำเนินงาน การวางแผนยังช่วยให้เราสามารถคาดการณ์สิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต และช่วยลดความสูญเสียต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้

ฉะนั้น P เราจะต้องมีแผน

๑. วัตถุประสงค์เหมาะสม และสอดคล้องกับแผนของหน่วยงาน/พันธกิจหรือไม่
๒. มีการกำหนดผู้รับผิดชอบหรือไม่ (รายบุคคล/คณะบุคคล)
๓. ระยะเวลาดำเนินการที่กำหนดไว้เหมาะสมหรือไม่
๔. งบประมาณที่กำหนดเหมาะสมหรือไม่
๕. มีการเสนอเพื่อขออนุมัติก่อนดำเนินการหรือไม่

**Do (ปฏิบัติตามแผน)** หมายถึง การดำเนินการตามแผน อาจประกอบด้วย การมีโครงสร้างรองรับการดำเนินการ เช่น คณะกรรมการดำเนินงานหรือคณะทำงาน ซึ่งก็ได้มีการวางแผนในการจัดตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์อยู่แล้ว

จะต้องมีวิธีการดำเนินการ D เราต้องมีผลการดำเนินการตามแผน

๑. มีการกำหนดขั้นตอนหรือวิธีการดำเนินการหรือไม่
๒. มีผู้รับผิดชอบดำเนินการได้ตามกำหนดไว้หรือไม่
๓. มีการประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องมากน้อยเพียงไร
๔. สามารถดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนดได้หรือไม่
๕. สามารถดำเนินการได้ตามงบประมาณที่กำหนดไว้หรือไม่

**Check (ตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน)** หมายถึง การประเมินแผนหรือผลการดำเนินงาน อาจประกอบด้วย การประเมินโครงสร้างที่รองรับการดำเนินการ การประเมินขั้นตอนการดำเนินงาน และการประเมินผลของการดำเนินงานตามแผนที่ได้ตั้งไว้ โดยในการประเมินดังกล่าวสามารถทำได้เองโดยคณะทำงานที่รับผิดชอบแผนการดำเนินงานนั้นๆ ซึ่งเป็นลักษณะของการประเมินด้วยตนเองโดยไม่จำเป็นต้องตั้งคณะทำงานอีกชุดมาประเมินแผนหรือผลการดำเนินงาน ไม่จำเป็นต้องคิดเครื่องมือหรือแบบประเมินที่ยุ่งยากซับซ้อน

### C เราต้องมีการประเมินการดำเนินการ

๑. ได้มีการกำหนดวิธี/รูปแบบการประเมินหรือไม่
๒. มีรูปแบบของการประเมินเหมาะสมหรือไม่
๓. ผลของการประเมินตรงกับวัตถุประสงค์ที่วางไว้หรือไม่
๔. ปัญหา/จุดอ่อนที่พบในการดำเนินการมีหรือไม่
๕. ข้อดี/จุดแข็ง ของการดำเนินการมีหรือไม่

*Act (ปรับปรุงแก้ไข) Act* หมายถึง การนำผลการประเมินมาพัฒนาแผนการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ อาจประกอบด้วย การนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ว่ามีโครงสร้าง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใดที่ควรปรับปรุงหรือพัฒนาสิ่งที่ได้อยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นไปอีก และสังเคราะห์รูปแบบการดำเนินการใหม่ที่เหมาะสมสำหรับการดำเนินการในปีต่อไป

### A เราต้องมีการปรับปรุงตามผลการประเมิน

๑. มีการระดมสมองเพื่อหาทางแก้ไขปัญหา/จุดอ่อนที่ค้นพบ
๒. มีการระดมสมองเพื่อหาทางเสริมข้อดี/จุดแข็งเพิ่มขึ้น
๓. มีการนำผลที่ได้จากการระดมสมองเสนอคณะทำงานเพื่อพิจารณาสำหรับใช้วางแผนหรือพัฒนาให้ดีขึ้นต่อไป
๔. กำหนดกลยุทธ์ในการจัดทำแผนการดำเนินงานครั้งต่อไป
๕. กำหนดผู้รับผิดชอบไปดำเนินจัดทำแผนครั้งต่อไป

### ๖. แนวทางการดำเนินการ / ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๑ วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคงานสารบรรณ กระบวนการลงทะเบียนรับ - ส่งหนังสือของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานระบบขนส่ง โดยดำเนินการสอบถาม และรวบรวมข้อมูล จากเจ้าหน้าที่หรือผู้เกี่ยวข้องถึงปัญหาและความต้องการหากจะมีการนำระบบ / โปรแกรมคอมพิวเตอร์มาเพื่อใช้งานภายในสำนักงานระบบขนส่ง

๖.๒ จัดทำแผนงาน / โครงการ เสนอผู้อำนวยการสำนักงานระบบขนส่ง เพื่อขออนุมัติดำเนินการ

๖.๓ จัดตั้งคณะทำงานโดยมีผู้แทนจากทุกกลุ่มงาน/ฝ่าย ในสำนักงานระบบขนส่ง เพื่อดำเนินการจัดทำตามแผนงาน/โครงการให้แล้วเสร็จภายใน ๓ เดือน

๖.๔ จ้างเหมาบริษัทเป็นผู้ดำเนินการออกแบบและจัดทำโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ตามลักษณะการใช้งานที่ต้องการ พร้อมดำเนินการจัดอบรมเพื่อให้ความรู้ในการใช้งานและจัดทำคู่มือการใช้งานให้แก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทุกคน

๖.๕ ดำเนินการติดตั้งโปรแกรมระบบลงทะเบียนรับ-ส่ง และสแกนหนังสือที่เป็นส่วนกลางโดยไม่ต้องมีการลงทะเบียนรับ-ส่งด้วยสมุดลงทะเบียนรับ-ส่งหนังสือ

๖.๖ จัดฝึกอบรมให้ความรู้ในการใช้งานโปรแกรมระบบลงทะเบียนรับ-ส่งหนังสือทางคอมพิวเตอร์แก่ผู้บริหารของสำนักงานระบบขนส่งและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

๖.๗ มอบหมายเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอนดำเนินการบันทึกข้อมูลการรับ-ส่งหนังสือ สแกนหนังสือ เช่น เลขที่/วันที่ลงรับ เวลา ชื่อเรื่อง สถานะหนังสือ และผู้รับผิดชอบดำเนินการ เพื่อ

จัดเก็บในระบบ/โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ทั้งก่อนและหลังการเสนอแฟ้มงานเข้า-ออกจากห้องของผู้อำนวยการสำนักงานระบบขนส่งทุกแฟ้มงานจนจบขั้นตอนการส่งมอบงานให้กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงาน

๖.๘ จัดตั้งคณะทำงานเพื่อคอยดูแลระบบคอมพิวเตอร์ของสำนักงานระบบขนส่ง

## ๗. ประโยชน์จากการศึกษา

๗.๑ สามารถตรวจสอบสถานะ และปริมาณหนังสือที่เข้า - ออก จากสำนักงานระบบขนส่ง และผ่านการกรองงานจากหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไปก่อนและหลังการนำแฟ้มเสนอเข้า-ออกจากห้องของผู้อำนวยการสำนักงานระบบขนส่งได้

๗.๒ หนังสือทุกเรื่องที่เสนอผู้อำนวยการสำนักงานระบบขนส่งไม่มีการสูญหาย

๗.๓ สำนักงานระบบขนส่งมีระบบการลงทะเบียนรับ-ส่งหนังสือที่ทันสมัย

## ๘. งบประมาณ

ดำเนินการโดยการขอจัดสรรงบประมาณเพื่อจ้างเหมาออกแบบและจัดทำโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับงานสารบรรณ ภายในวงเงินงบประมาณ ๕๐๐,๐๐๐ บาท (ห้าแสนบาทถ้วน)

## ๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จระดับผลผลิต (Output) และหรือระดับผลลัพธ์ (Outcome)

ตัวชี้วัดความสำเร็จระดับผลผลิต (Output) คือ

มีระบบ/โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในการบันทึก สแกน หรือ สืบค้นข้อมูล

ระดับผลลัพธ์ (Outcome) คือ

๑) สามารถป้องกันหนังสือ/เอกสารสูญหาย

๒) สามารถตรวจสอบว่าหนังสืออยู่ในสถานะใด อยู่ที่ใคร ณ จุดใดได้

๓) สามารถสืบค้นข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็ว

๙.๒ วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและการประเมินผล (สำเร็จ)

ดำเนินการตรวจสอบหนังสือ/เอกสารที่มีการลงทะเบียนรับ-ส่งในแต่ละวันว่าครบถ้วน หรือมีการสูญหายหรือไม่โดยการพิมพ์สรุปรายงานทุกวันเพื่อตรวจสอบจำนวนหนังสือที่เข้าและออกจากห้องผู้อำนวยการสำนักงานระบบขนส่งมาที่หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป สำนักงานระบบขนส่ง

## ๑๐. ข้อเสนอแนะ

เนื่องจากสำนักการจราจรและขนส่งมีภารกิจที่เป็นงานสำคัญด้านการจราจรและขนส่ง เพื่อตอบสนองต่อนโยบายเร่งด่วนทั้งของผู้บริหารกรุงเทพมหานครและนโยบายของรัฐบาลซึ่งต้องมีการติดต่อและประสานงานกับหน่วยงานต่างๆนอกจากหน่วยงานภายในกรุงเทพมหานครแล้ว ยังต้องติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐอื่นๆ ตลอดจนภาคเอกชนและประชาชน ซึ่งการติดต่อประสานงานจำเป็นต้องใช้หนังสือหรือเอกสารเป็นทางการ ระบบงานด้านสารบรรณ การรับ-ส่ง จัดเก็บ และค้นหาหนังสือ จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่ควรมีการพัฒนาให้เป็นระบบที่ทันสมัยโดยใช้เทคโนโลยีด้านสารสนเทศ (ICT) เข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด สำนักการจราจรและขนส่งควรมีผู้บริหารที่ใส่ใจและให้ความสำคัญกับเรื่องนี้ เพราะเป็นหัวใจของงานด้านเอกสาร ผู้จัดทำรายงานการศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการเพิ่มประสิทธิภาพ

การบริหารงานด้านสารบรรณ ที่ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นระบบเดียวกันทุกส่วนราชการในสำนักงานการตรวจและขนส่ง โดยให้มีศูนย์กลางที่สำนักงานเลขานุการ สำนักงานการตรวจและขนส่ง เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ตรวจสอบ และค้นหาเอกสารได้ง่าย ลดการใช้ทรัพยากรกระดาษ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีการประสานงานที่รวดเร็วมากขึ้น เมื่อระบบการจัดการข้อมูลต่างๆ อยู่ในรูปแบบดิจิทัลที่ทุกคนในหน่วยงานสามารถเรียกดูและตรวจสอบได้อย่างสะดวกรวดเร็ว สร้างแรงจูงใจในการทำงาน และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อหน่วยงานที่มีความทันสมัยเป็น SMART OFFICE

## เอกสารอ้างอิง

ครรรชิต มาลัยวงศ์. (๒๕๓๙). **พจนานุกรมคอมพิวเตอร์สำหรับเยาวชน**. กรุงเทพฯ : สำนักงาน  
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ.

จิรัชยา นครชัย. (๒๕๓๓). **ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์**. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชา  
เทคโนโลยีสารสนเทศ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.

จุฑามาศ ศรีครุฑ. (๒๕๕๖). **ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา กลุ่มปฏิบัติการเดินรถ ๑  
เขตการเดินรถที่ ๒ องค์การขนส่งมวลชน**. สารະนิพนธ์. คณะวิทยาการและเทคโนโลยี สารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.

ปรีศนา มัชฌิมา และคณะ. (๒๕๕๕). **พฤติกรรมและประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์  
(e-Office) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต**. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. กรุงเทพฯ.

มุกดา เชื้อวัฒนา และคณะ. (๒๕๕๕). **คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่องระบบการจัดเก็บเอกสาร**. งานบริหาร  
และธุรการ สำนักงานคณบดีคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. กรุงเทพฯ.

ราชบัณฑิตยสถาน. (๒๕๕๖). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๕๔ เฉลิมพระเกียรติ  
พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา ๗ รอบ ๕  
ธันวาคม ๒๕๕๔**. กรุงเทพฯ : ราชบัณฑิตยสถาน

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. (๒๕๓๙) **ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖  
พร้อมภาคผนวกฉบับแก้ไข พ.ศ.๒๕๓๙ และคำอธิบาย**. (พิมพ์ครั้งที่ ๗). กรุงเทพฯ: ศิลปะสนองการพิมพ์.