

## การพัฒนาระบบสารสนเทศงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

กฤษฎณา วรินทร์ช

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ผลลัพธ์จากการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และแนวทางการปรับปรุงระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม ในส่วนของของการวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 9 คน ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ภายในหน่วยงานกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ทำให้การปฏิบัติงานในการรับ-ส่งหนังสือมีความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและสะดวกในการติดตามหนังสือ เป็นการช่วยประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร พร้อมทั้งช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย และเป็นการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ.2556-2561 ที่กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนางานการให้มีขีดความสมรรถนะสูงและทันสมัย บุคลากรมีความเป็นมืออาชีพ พัฒนาส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ โดยเน้นการจัดโครงสร้างองค์การที่มีความทันสมัย มีรูปแบบเรียบง่าย มีระบบการทำงานที่คล่องตัว รวดเร็ว เน้นการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ สร้างคุณค่าในการปฏิบัติภารกิจของรัฐ

**คำสำคัญ :** ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

### บทนำ

ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ถูกนำมาใช้งานในองค์กรต่างๆทั้งหน่วยงานภาครัฐและองค์กรรัฐวิสาหกิจ เพื่อจุดประสงค์ช่วยในลดภาระการใช้เอกสารที่ทำจากกระดาษภายในองค์กรและภาพรวมทั้งประเทศ เพื่อให้ลดปริมาณการทำลายทรัพยากรป่าไม้และลดการตัดต้นไม้สำหรับเอามาทำกระดาษเอกสาร การนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานจะช่วยให้เพิ่มประสิทธิภาพในการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสารและเอกสารต่างๆ ระหว่างบุคคลภายในองค์กร และสามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานต่างๆได้อย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และมีความปลอดภัยในการรับส่งข้อมูลและเอกสารต่างๆ ที่มีความสำคัญและยังช่วยในการจัดระเบียบ โดยช่วยอำนวยความสะดวกในการสร้างทะเบียนและจัดเก็บข้อมูลและเอกสารต่างๆ ให้เป็นระเบียบ ทำให้สามารถสืบค้นข้อมูลและเอกสารย้อนหลังได้อย่างถูกต้อง

สะดวก รวดเร็ว ซึ่งนอกจากจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานภายในองค์กรแล้วก็ยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการอีกด้วย

ทั้งนี้งานวิจัยจะดำเนินการวิจัยโดยใช้ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นกรณีศึกษา โดยจะดำเนินการสำรวจกับ ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง ที่ใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้พิจารณาประเด็นปัญหาที่ต้องมีการแก้ไข โดยมุ่งเน้นที่ผู้ใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในประเด็นการศึกษา ดังนี้

1. ปัญหาการสืบค้นเอกสารภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เพราะระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายใน สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยยังไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร
2. ปัญหาการรับส่งเอกสารภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ยังใช้ระบบการรับ-ส่ง โดยบุคลากรภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
3. ปัญหาด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อายุการทำงาน ระดับตำแหน่ง รายได้ และการได้รับการอบรมหรือได้รับการถ่ายทอดวิธีการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
4. ปัญหาด้านการรับรู้ ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ถึงประโยชน์ในด้านความมั่นคงปลอดภัย และการเก็บรักษาความลับของข้อมูล การรับรู้ว่ามีกฎหมายควบคุมและบังคับในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ในด้านการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในเรื่องการประหยัดกระดาษ การรับรู้ถึงประโยชน์ด้านการประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร การรับรู้ถึงประโยชน์ในด้านความสะดวก รวดเร็ว ในเรื่องการรับ-ส่งข้อมูลและเอกสาร การสืบค้นข้อมูลย้อนหลัง
5. ปัญหาด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประกอบด้วย ความมั่นใจว่าระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีประโยชน์ในด้านความมั่นคงปลอดภัยและการเก็บรักษาความลับของข้อมูล ความมั่นใจว่าระบบสามารถรับ-ส่งเอกสารได้อย่างถูกต้อง ความมั่นใจว่าระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
6. ปัญหาด้านประสิทธิผลในการทำงานด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย ความสำเร็จในรายละเอียดต่างๆ เช่น การเข้าใช้งานระบบ ในการเพิ่มทะเบียนและกำหนดชื่อเรื่องของเอกสาร การให้ลำดับความสำคัญเร่งด่วนในการรับ-ส่งเอกสาร

จากประเด็นปัญหาและเหตุผลที่กล่าวถึงสามารถนำมาจัดทำเป็นแนวทางการศึกษาได้เป็นหัวข้อวิจัยดังนี้ คือ การพัฒนาระบบสารสนเทศงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

## วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีวิธีการวิจัย 2 วิธี ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ รายงานการประชุม คู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารทางวิชาการ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในกองคลังสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

2. การวิจัยภาคสนาม (Field research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview)

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (population) ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ของกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เป็นการเลือกสุ่มตัวอย่างโดยการกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา จึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 9 คน ประกอบด้วย

- 1.เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ตำแหน่ง นักจัดงานงานทั่วไปชำนาญการ จำนวน 4 คน
- 2.เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน จำนวน 2 คน
- 3.เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ตำแหน่ง พนักงานราชการ จำนวน 1 คน
- 4.เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ตำแหน่ง ลูกจ้างเหมาบริการ จำนวน 2 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยกรณีศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) ลักษณะการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

(4)

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1.วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปโดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

1.2 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น

1.3 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น

1.4 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้นๆ

อย่างละเอียด

1.5 เอกสารทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติ เช่นนโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ คู่มือปฏิบัติงาน ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น

2.วิธีการรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยที่ผู้ศึกษาเลือกวิธีการสัมภาษณ์ ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure interview) โดยผู้ศึกษาต้องทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ และจดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษามีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้ศึกษาจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น

2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของข้อมูล ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัยวิธีปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดกองคลัง กระทรวงมหาดไทย สภาพปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานและข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนา ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

#### ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเอกสารและการวิจัยสนาม พบว่า

1. วิธีการนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในหน่วยงาน กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย จากการวิจัยพบว่า มีการนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในหน่วยงาน มีดังนี้

1) ลงชื่อเข้าระบบ Internet Exploror แล้วไปที่เว็บไซต์ <http://educument.go.th> และ Informa Flow

(5)

2) เจ้าหน้าที่สารบรรณกลาง คัดแยกหรือคัดกรองหนังสือที่รับเข้ามาจากหน่วยงานภายนอก เช่น กระทรวง ทบวง กรมต่างๆ จังหวัด องค์กรภาคเอกชน สถาบัน เป็นต้น และหนังสือที่รับทางไปรษณีย์ โดยมี 2 ช่วงเวลา 10.30 น. และ 13.30 น. ของแต่ละวัน แล้วบันทึกหนังสือเข้าในระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ตามเมนูหลักที่ใช้งาน เพื่อออกเลขหนังสือแล้วส่งหนังสือไปให้ตามหน่วยงานที่รับผิดชอบรับไปดำเนินการ

3) กลุ่มงานช่วยอำนวยความสะดวก เข้าระบบ Informa Flow เพื่อลงรับหนังสือและป้อนออกเลขหนังสือที่เป็นหนังสือหน่วยงานภายในสังกัด สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เพื่อนำเสนอผู้บริหารตามลำดับชั้นต่อไป เมื่อผู้บริหารสั่งการเรียบร้อยแล้วบันทึกเรื่องส่งคืนหน่วยงานในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แล้วเก็บเรื่องไว้ที่กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เพื่อรอให้หน่วยงานมารับเรื่องคืน โดยแยกเรื่องคืนตามหน่วยงาน

2. ผลลัพธ์จากการนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

1) มีความสะดวกในการปฏิบัติงาน เพราะในยุคปัจจุบันสามารถใช้ Smart Phone ทำงาน โดยไม่จำเป็นต้องอาศัยเครื่องคอมพิวเตอร์อย่างเดียว ทำให้สามารถไปทำงานอยู่ที่ไหนก็ได้ เพียงมีการติดตั้งโปรแกรมลงบนมือถือ และมีระบบอินเทอร์เน็ต

2) มีความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน เพราะการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนใช้เวลา น้อยลง ไม่ว่าจะเป็นการลงทะเบียนรับเอกสาร การออกเลขหนังสือ การเวียนหนังสือ หรือกรณีเป็นการส่งเอกสารเร่งด่วน เรื่องด่วน ก็สามารถดาวโหลดไฟล์เอกสารแนบไปยังหน่วยงานปลายทางได้ในทันที ส่งผลการสามารถปฏิบัติงานได้ทันเวลาที่กำหนด

3) สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานสารบรรณ และข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

4) สามารถติดตามเอกสารต่างๆได้จากการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้สืบค้นเอกสาร/หนังสือ ว่าไปอยู่ที่หน่วยงานใดแล้ว ได้ง่ายรวดเร็วขึ้น

5) ช่วยลดการใช้ทรัพยากรต้นไม้ เพราะว่ามีการใช้กระดาษภายในหน่วยงานน้อยลง เป็นการช่วยลดการตัดต้นไม้ลงได้

3. ปัญหาและอุปสรรคจากการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

1) จากเจ้าหน้าที่ ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และกระบวนการทำงานด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

2) เจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติตามนโยบายของหน่วยงาน โดยการไม่ส่งเอกสารผ่านระบบฯ ทำให้เกิดอุปสรรค ไม่สามารถติดตามค้นหาเอกสาร/หนังสือได้

3) เจ้าหน้าที่ขาดความเอาใจใส่ต่อการปฏิบัติงาน ส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดความผิดพลาดเกิดขึ้น

4) เครื่องมือ อุปกรณ์ในการปฏิบัติงานอยู่ในสภาพไม่พร้อมใช้งาน ส่งผลให้กระบวนการทำงานเกิดความล่าช้า

(6)

5) ระบบอินเทอร์เน็ตมีปัญหา เช่น ระบบล่มบ่อย ส่งผลให้การทำงานเกิดความล่าช้า และ Server ทำงานไม่ปกติ ทำให้ไม่สามารถเข้าเว็บไซต์ได้

4. ข้อเสนอแนะปรับปรุงระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

1) ควรมีการจัดทำเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีจัดให้มีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวทางการปฏิบัติงานของแต่ละส่วนงาน ให้ทุกส่วนงานรับทราบแล้วเห็นความสำคัญและประโยชน์ของการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยให้ถือปฏิบัติทุกหน่วยงานแบบเดียวกันทั้งหน่วยงาน

2) ควรมีการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสำหรับให้เจ้าหน้าที่ได้ศึกษาก่อนลงมือปฏิบัติงาน

3) ควรมีการสอนงานหรือเวียนหน้าที่การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ทดแทนกันได้ กรณีเจ้าหน้าที่มีการลางาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องไม่เกิดความล่าช้า

4) หัวหน้างานควรกำกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีความรอบคอบในการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนการบันทึกรับ-ส่งหนังสือ

5) ผู้บริหารควรมีนโยบายที่ชัดเจนในการผลักดันให้ทุกส่วนงานใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้เต็มประสิทธิภาพ และเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวง

## อภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่ค้นพบดังกล่าวข้างต้น มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

การพัฒนาาระบบสารสนเทศระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกองกลางสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มีประเด็นการอภิปราย ดังนี้

วิธีการเข้าใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ต้องใช้งานผ่านระบบ Internet โดยติดตั้งโปรแกรมการใช้งาน ในเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือในปัจจุบันสามารถติดตั้งโปรแกรมการใช้งานได้กับเครื่องคอมพิวเตอร์พกพา (Tablet PC : Personal Computer) หรือโทรศัพท์เคลื่อนที่ Smart Phone ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานอยู่ที่ใดก็ได้ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องกำหนด Username และ Password ของตนเองเพื่อเข้ารหัส การใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของแนวคิดทฤษฎี การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ระบบราชการไทยแลนด์ 4.0 สถาบันพระปกเกล้า (ม.ป.ป.)

ผลลัพธ์จากการนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ภายในหน่วยงาน สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มีประเด็นการอภิปราย ดังนี้

1. การรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานสารบรรณ ซึ่งสามารถประมวลผลข้อมูลออกมาเป็นรายงานได้ทันที และเป็นปัจจุบัน ซึ่งสะดวกในการจัดทำรายงานสรุปเป็นข้อมูลในการบริหารจัดการด้านงานสารบรรณให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เอกสิทธิ์ เผ่าวัฒนา, รจนา คงสุข (ม.ป.ป.) ได้กล่าวสรุปว่า ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่จะสนับสนุนในการปฏิบัติงานบริหารเอกสารให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสะดวกในการปฏิบัติงาน

2. มีความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีพิจารณาถึงการใช้เวลาในการปฏิบัติงานสารบรรณในแต่ละขั้นตอน เช่น การลงทะเบียนรับเอกสาร การออกเลขหนังสือ ออกคำสั่ง ประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ การเวียนหนังสือ หรือการติดตามเอกสาร พบว่าการปฏิบัติงานสารบรรณในแต่ละกระบวนการแล้วเสร็จภายในไม่กี่นาทีเท่านั้น ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานของงานบริหารเอกสาร กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย สามารถบริหารจัดการเอกสารทุกฉบับในแต่ละวันได้ โดยไม่มีเอกสารตกค้าง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เอกสิทธิ์ เผ่าวัฒนา, รจนา คงสุข (ม.ป.ป.) ได้กล่าวสรุปว่า ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่จะสนับสนุนในการปฏิบัติงานบริหารเอกสารให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

3. สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานสารบรรณ ในกรณีของเอกสารเพื่อการเผยแพร่/ประชาสัมพันธ์/แจ้งเพื่อทราบ เอกสารประเภทนี้กองที่เกี่ยวข้องสามารถดำเนินการเวียนเอกสารด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้เอง โดยไม่จำเป็นต้องส่งเอกสารมายังงานบริหารเอกสารเพื่อดำเนินการ ซึ่งเป็นการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของงานสารบรรณ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเอกสิทธิ์ เผ่าวัฒนา, รจนา คงสุข (ม.ป.ป.) ได้กล่าวสรุปว่า ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่จะสนับสนุนในการปฏิบัติงานบริหารเอกสารให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสะดวกรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

4. ส่วนงานสามารถติดตามเอกสารต่างๆ ในระบบฯ ได้เอง เอกสารที่ส่วนงานส่งผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มายัง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ระบบฯ จะทำการบันทึกรายละเอียดการส่งต่อเอกสารจากส่วนงานที่เกี่ยวข้อง และเสนอผู้บริหารตามขั้นตอนกระบวนการสารบรรณ ซึ่งส่วนงานสามารถติดตามสถานะของเอกสารได้โดยไม่ต้องติดต่อสอบถามไปกองกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุรพล หนูเงิน (2553) ได้กล่าวสรุปว่า การพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์บนเว็บ ของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครสวรรค์ เขต 2 และเพื่อหาความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ระบบมีความสามารถในการจัดเก็บเอกสาร รับเอกสาร และส่งเอกสาร พร้อมทั้งสามารถค้นหาเอกสารได้รวดเร็ว

5. ช่วยลดการใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานสารบรรณ ในส่วนของกระดาษสามารถลดการใช้กระดาษในการจัดทำสำเนาเอกสารต่างๆ เพื่อเวียนแจ้งไปยังหน่วยงานต่างๆ ในกระบวนการ งานสารบรรณ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ชาญณรงค์ ศิริสุขโกศา (2557) ได้สรุปว่า นโยบายภาครัฐมีความต้องการที่จะลดการใช้กระดาษ และต้องการเชื่อมโยง

ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว สามารถตรวจสอบที่มาและสถานะได้ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสารที่ทันสมัยมาใช้ในหน่วยงานภาครัฐและ องค์การรัฐวิสาหกิจ ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ก็เป็นระบบหนึ่งที่มีความสำคัญ และได้ถูกนำมาใช้งานในองค์กรต่างๆ ทั้งหน่วยงานภาครัฐและองค์การรัฐวิสาหกิจ เพื่อจุดประสงค์ช่วยในการลดภาระ การใช้เอกสารที่ทำจากกระดาษภายในองค์กร และภาพรวม ทั้งประเทศ เพื่อให้ลดปริมาณการทำลายทรัพยากรป่าไม้

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรมีการจัดทำเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานสารบรรณของ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย อย่างเป็นทางการ โดยมีกำหนดการประชุมอย่างต่อเนื่อง เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวทางการ ปฏิบัติงานของแต่ละส่วนงาน รวมทั้งให้ทุกส่วนงานรับทราบ เห็นความสำคัญและประโยชน์ของ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และถือปฏิบัติในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ เกิดมาตรฐานและเป็นไป ในทิศทางเดียวกันทั้งกระทรวง
2. จัดทำคู่มือระบบงานสารบรรณ และคู่มือการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีเนื้อหาครอบคลุมการปฏิบัติงานทั้งหมดของงานสารบรรณ รวมถึงเทคนิค และแนวทางการ แก้ไขปัญหาที่พบขณะปฏิบัติงาน เพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิง สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ให้เข้าใจและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
3. ควรมีการเรียนรู้ สอนงาน หรือเวียนหน้าที่การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในงาน สารบรรณ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ ในกรณีหากผู้ปฏิบัติงานขาดแคลน หรือ ลาออก เกษียณอายุราชการ ก็ยังมีผู้ที่สามารถปฏิบัติงานทดแทนกัน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงาน สารบรรณได้อย่างต่อเนื่อง
4. หัวหน้างานควรกำกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้มีความรอบคอบในการ ปฏิบัติงานมากขึ้น โดยเฉพาะในขั้นตอนการป้อนข้อมูลของเอกสาร และการสแกนแนบไฟล์ เอกสาร เพื่อลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน
5. ศึกษาความต้องการ ปัญหาในการใช้ระบบของผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ เพื่อนำไป พัฒนาปรับปรุงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้สามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานสารบรรณ ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
6. ผู้บริหารควรมีนโยบายที่ชัดเจนในการผลักดัน ให้ทุกส่วนงานใช้ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ Internet Exploror <http://edocument.moi.go.th> และ Informa Flow ให้เต็มประสิทธิภาพ เช่น ออกประกาศ ระเบียบ ที่มีความเข้มงวดในแนวทางการปฏิบัติงาน สารบรรณ รวมทั้งให้ผู้บริหารของส่วนงานเห็นความสำคัญ ประโยชน์ และกำกับดูแลในการ ปฏิบัติงานสารบรรณของส่วนงานให้เป็นไปตามนโยบาย



## เอกสารอ้างอิง

คะนิงศรี นิลดี. (2561) งานวิจัยเรื่องการพัฒนาาระบบสารสนเทศงานสารบรรณ คณะเภสัชศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.(หน้า 4-8)

ชาญณรงค์ ศิริสุขโกคา. (2558) งานวิจัยการศึกษาการรับรู้พฤติกรรมการทำงานและความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร (หน้า 1-2)

แนวคิดเกี่ยวกับระบบราชการ,ทฤษฎีระบบราชการ.ทฤษฎีโลกาภิวัตน์. ค้นเมื่อ 7 เมษายน 2562  
จาก <http://kantacandidate.blogspot.com/2012/02/bureaucracy-max-weber.html>

แนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ,ทฤษฎีโลกาภิวัตน์. ค้นเมื่อ 7 เมษายน 2562  
จาก [http://library.senate.go.th/document/Ext1707/1707872\\_0004.PDF](http://library.senate.go.th/document/Ext1707/1707872_0004.PDF).

ปิ่นรส มาลากุล ณ อยุธยา,(2546).การพัฒนาาระบบราชการไทย การพัฒนาองค์การและการสร้างองค์การที่เรียนรู้.สถาบันพระปกเกล้า,กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,วิจัยเรื่อง บทบาท NHK World .ในการสื่อสารระหว่างประเทศ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ค้นเมื่อ 3 พฤษภาคม 2562  
จาก <http://digi.library.tu.ac.th/thesis/jc/0109/07.pdf>

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (2526) และฉบับที่ 2 (2548), ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 122 ตอนพิเศษ 99 ง ค้นเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2562  
จาก <https://www.nat.go.th/กฎหมาย/ระเบียบ/รายละเอียดระเบียบ/ArticleId/3/-2526-2-2548>

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) (2548) ค้นเมื่อ 10 เมษายน 2562,  
จาก <http://www.oic.go.th>

ยโสธร ตู่ทองคำ.งานวิจัยแนวคิดกระแสโลกและบริบทโลก,มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (หน้า 10-12).ค้นเมื่อ 25 เมษายน 2562  
จาก <https://www.stou.ac.th/Schoolnew/polsci/UploadedFile/.pdf>

สถาบันพระปกเกล้า,การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่. ค้นเมื่อ10 เมษายน 2562  
จาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title>

สุรศักดิ์ ชะมารัมย์.(2559) ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการบริหารราชการไทย งานวิจัย คณะนิติศาสตร์: มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.แผนยุทธศาสตร์สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.

คั่นเมื่อ 21 เมษายน 2562

จาก [http://www.udonthani.go.th/InfoCenter/download/m9\(2\)/14.pdf](http://www.udonthani.go.th/InfoCenter/download/m9(2)/14.pdf)

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. ศูนย์ปฏิบัติการสำนักงาน ก.พ. คั่นเมื่อ 21 เมษายน 2562

จาก <http://moc.ocsc.go.th/en/en/สถานภาพส่วนราชการ/2558/>

กระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.คำสั่งปลัดกระทรวงมหาดไทย (2559) คั่นเมื่อ 21 เมษายน 2562

จาก <http://smoi.moi.go.th/PDF/stur.pdf>

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (2562) โครงสร้างกองกลางสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

คั่นเมื่อ 21 เมษายน 2562

จาก <http://www.gad.moi.go.th/CS-17-08-55.html>

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.(2562). กระบวนการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์รับ-ส่ง

หนังสือกระทรวงมหาดไทย.คั่นเมื่อ 21 เมษายน 2562

จาก [http://km.moi.go.th/km/PMQA\\_6/support59/sup11\\_1.pdf](http://km.moi.go.th/km/PMQA_6/support59/sup11_1.pdf)

สำนักเลขาธิการวุฒิสภา. แนวคิดทฤษฎีโลกาภิวัตน์. (ม.ป.ป.หน้า 10-13) คั่นเมื่อ 5 เมษายน 2562,

[http://library.senate.go.th/document/Ext1707/1707872\\_0004.PDF](http://library.senate.go.th/document/Ext1707/1707872_0004.PDF)

เอกสิทธิ์ เผ่าวัฒนา,รจนา คงสุข (ม.ป.ป) ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบ

สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์.งานวิเคราะห์ งานบริหารเอกสาร กองบริหารงานทั่วไป

มหาวิทยาลัยมหิดล กรุงเทพมหานคร