

ปัจจัยเชิงคุณภาพของระบบงานสารบรรณช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ของ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีต่อองค์กรต่างประเทศ
The Quality Factors of Correspondence System to Promote Image of
Rajamangala University of Technology Thanyaburi for Foreign Organizations

นันทวดี อุ่นละมัย¹
Nanthawadee-un Lamai¹

บทคัดย่อ

บทความวิชาการ เรื่อง ปัจจัยเชิงคุณภาพของระบบงานสารบรรณช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีต่อองค์กรต่างประเทศ นับเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานสารบรรณให้เป็นระบบระเบียบและเป็นการอาศัยวิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้การดำเนินการขององค์กรบรรลุเป้าหมายด้านการปฏิบัติงานเอกสารในระบบสารบรรณขององค์กรต่าง ๆ และเพื่อนำไปสู่การเสริมสร้างภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีต่อองค์กรต่างประเทศ สามารถประยุกต์ใช้การส่งเสริมคุณภาพของการดำเนินงานได้จาก (1) การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบคอมพิวเตอร์ (2) ดำเนินการการวิเคราะห์เชิงมูลค่าขององค์กรสู่การแข่งขัน และ (3) การสร้างมาตรฐานบริหารระบบงานสารบรรณ การดำเนินงานโดยอาศัยระบบงานสารบรรณเป็นงานที่มีอยู่ในส่วนราชการทุกแห่ง

คำสำคัญ : การส่งเสริมคุณภาพ ระบบงานสารบรรณ ภาพลักษณ์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

Abstract

This academic article has systematically emphasized the document system. The article could efficiently enhance the organization to achieve the objectives. It was one of document tasks to promote the image of Rajamangala University of Technology Thanyaburi for foreign organizations. The article has applied the quality promotion including (1) the information technology and computer systems; (2) the value-based analysis of the organization for competition; and (3) the standard for document management. The document operation has been existed by correspondence system in every Thai government agency.

Keyword : Quality Promotion, Document System, Image, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

¹ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป กองยุทธศาสตร์ต่างประเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
International Strategy Division, Rajamangala University of Technology Thanyaburi
E-mail : nantawadee@rmutt.ac.th

วันที่รับบทความ : 31 ตุลาคม 2565

วันที่แก้ไขบทความ : 17 มีนาคม 2566

วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ : 21 มีนาคม 2566

1. บทนำ

งานสารบรรณถือเป็นหัวใจสำคัญของงานธุรกิจขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหน่วยงานของรัฐบาลและสถาบันการศึกษาต่าง ๆ เพราะงานสารบรรณเกี่ยวข้องกับงานเอกสารทุกประเภท นับตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การยืม จนถึงการทำลาย ดังนั้นการดำเนินงานสารบรรณให้เป็นระบบระเบียบ จึงเป็นวิธีการหนึ่งที่จะช่วยให้การดำเนินการขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ได้ (จรัส ปันธิ, 2547, หน้า 2-3) การปฏิบัติงานเอกสารในระบบสารบรรณขององค์กรต่าง ๆ นั้นถือเป็นสิ่งใกล้ตัวที่บุคลากรในองค์กรมักมองข้ามไป หรืออาจจะให้ความสำคัญไม่มากเท่าที่ควร ต่อเมื่อถึงเวลาจำเป็นที่ต้องปฏิบัติในระดับใดระดับหนึ่ง หลังการสั่งการจาก ผู้บังคับบัญชา ผู้ปฏิบัติจะต้องคิด ร่างหนังสือ พิมพ์ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ทั้งนี้เพราะงานเขียนหนังสือราชการ จำเป็นต้องมีทักษะ เรียนรู้ มีประสบการณ์ การใช้หลักภาษา การใช้ถ้อยคำ การลำดับเหตุการณ์ รวมทั้งการศึกษาความเป็นมา องค์ประกอบของเรื่อง กฎ ระเบียบ ตลอดจนข้อบังคับ (ศิริพร จงประเสริฐ, 2546, หน้า 4) อย่างไรก็ตาม งานสารบรรณเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวกับการบริหารเอกสารในทางปฏิบัติเริ่มตั้งแต่คิด อ่าน ร่าง เขียน พิมพ์ จัดทำ ทำสำเนา ส่งหรือสื่อข้อความ รับ บันทึก จดรายงานการประชุม สรุปย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ ค้นหาติดตามและทำลาย ซึ่งมีจำเป็นต้องสร้างระบบงานให้มีประสิทธิภาพ การประยุกต์ใช้ระบบเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ในงานสารบรรณ การปฏิบัติงานสารบรรณมีระเบียบที่ใช้และเกี่ยวข้องหลายฉบับ เช่น ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ระเบียบรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ กล่าวถึงความปลอดภัยเกี่ยวกับเอกสาร ชั้นความลับของหนังสือ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสาร และระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับราชการใช้บังคับแก่ส่วนราชการและหน่วยงานต่าง ๆ ที่ต้องถือปฏิบัติ ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานสารบรรณมักเกิดขึ้นอยู่เสมอส่วนมากเป็นปัญหาการรับ ส่ง เก็บรักษา และการทำลายหนังสือราชการ หนังสือล่าช้า สูญหาย การปฏิบัติงานไม่ทันเหตุการณ์ การเก็บรักษาไม่เป็นระบบยากแก่การค้นหา และไม่ทำลายเอกสารหนังสือตามระเบียบที่หมดความจำเป็นต้องใช้ ทำให้มีปริมาณหนังสือมากเกินไป แนวทางแก้ไขต้องปรับปรุงและพัฒนากระบวนการโดยแยกงานเป็นรายด้านคือ การจัดทำเอกสาร การรับ-ส่ง การเก็บรักษา การยืม และการทำลายเอกสาร การปฏิบัติงานต้องมีการวางแผน มีมาตรฐานการปฏิบัติงาน

ติดตามและประเมินผลงาน การปฏิบัติงานกำหนดบุคลากรที่รับผิดชอบ บุคลากรควรได้รับการพัฒนาโดยการฝึกอบรมให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ตระหนักถึงความสำคัญของงานสร้างทีมงาน ประชุมปรึกษาหารือ ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสม วิเคราะห์งานได้ดี นำเทคโนโลยี ระบบสำนักงานอัตโนมัติมาใช้ ผู้บริหารให้ความสำคัญและให้การสนับสนุน สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน เพื่อให้ได้คุณภาพงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด (เพ็ญศรี สุขไชยะ, 2564, หน้า 171) อย่างไรก็ตาม การให้บริการสำหรับงานระบบงานสารบรรณถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานธุรการ จึงนับได้ว่าเป็นบันไดขั้นแรกในการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในทุกระดับที่ต้องใช้การสื่อสารเพื่อการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสาร

2. แนวทางการพัฒนาระบบงานสารบรรณที่มีประสิทธิภาพขององค์กรในประเทศไทยและต่างประเทศ

การส่งเสริมภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีในด้านระบบสารบรรณ จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยแนวคิด ทฤษฎี และผลการวิจัย ซึ่งจะช่วยเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสารบรรณให้เกิดปัจจัยเชิงคุณภาพอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน ดังเช่นแนวคิด ทฤษฎี และผลการวิจัย สะท้อนให้เห็นผลลัพธ์ซึ่งประจักษ์ทั้งจากองค์กรในประเทศไทยและต่างประเทศ ซึ่งผู้เขียนได้รวบรวมและ เรียบเรียงดังรายละเอียดต่อไปนี้

2.1 การกำหนดกรอบต้นแบบงานสารบรรณ (Defining the framework for the documentary work) (คณิศร์ นิลดี และธนดล ภูสีฤทธิ์, 2561, หน้า 297) จากการวิจัย เรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศ สารบรรณ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบขั้นตอนสำคัญประการหนึ่งที่สังเกตเห็นในความสำเร็จของการพัฒนารอบแนวคิดต้นแบบชิ้นงาน

ซึ่งได้ประยุกต์ใช้แนวคิดเกี่ยวกับระบบโดยการปรับปรุงจากทฤษฎีระบบทั่วไป (General System Theory) ของ Von Bertalanffy (1968); Bittel (1980); Smith (1982); Schoderbek et al. (1990) ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบการ 5 ประการ คือ 1) ปัจจัยนำเข้า (Input) 2) กระบวนการ (Process) 3) ผลผลิต (Outputs) 4) ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) 5) สภาพแวดล้อม (Environment) สร้างกรอบแนวคิดต้นแบบระบบสารสนเทศงานสารบรรณ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยการนำข้อมูลที่ได้รับจากขั้นตอนที่ 1 ศึกษาข้อมูล วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศงานสารบรรณ และขั้นตอนที่ 2 ศึกษาสภาพแวดล้อมปัจจุบัน ปัญหาความคิดเห็น และสอบถามความต้องการใช้ระบบสารสนเทศ กับผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากรและเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการสร้างกรอบแนวคิดต้นแบบระบบสารสนเทศงานสารบรรณ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

2.2 แนวทางการประยุกต์ใช้งานระบบ (System application guidelines) จากผลการวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ (ศิริลักษณ์ หวังชอบ, วิจิตรา โพธิสาร, วาฤทธิ์ นวลนาง, สุวัฒน์ กล้ายทอง และ ธงชัย เจือจันทร์, 2563, หน้า 287) สามารถแบ่งออกเป็น 2 แนวทาง ได้แก่ แนวทางการประยุกต์ใช้งานระบบ และแนวทางการพัฒนาระบบ ซึ่งแต่ละแนวทางสามารถสรุป ดังนี้ แนวทางการประยุกต์ใช้งานระบบ ซึ่งครอบคลุม 3 องค์ประกอบ คือ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และบุคลากร ประกอบด้วย ควรมีการอบรมและให้ความรู้เกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ควรฝึกอบรมในการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพ ควรมีระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วสูง ควรมอบหมายให้ผู้ใช้ที่มีความรู้ความสามารถทางด้านคอมพิวเตอร์เป็นผู้รับผิดชอบงาน ควรมีการประเมินผลการทำงานของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารควรมีการวางแผนและการจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ควรมีการส่งเสริมให้ผู้ใช้งานสร้างความรู้ด้วยตนเองในการปฏิบัติใช้งานงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ควรเพิ่มประสิทธิภาพของฐานข้อมูลในการจัดเก็บหรือประมวลผลเพื่อรองรับผู้ใช้งานจำนวนมากในเวลาเดียวกัน ควรประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทุกคนเข้าใช้งานอย่างทั่วถึง ควรพัฒนาขั้นตอนการรับ-ส่งให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์ทั้งระบบ และควรพัฒนาระบบให้ปลอดภัยและมีความทันสมัย

2.3 กระบวนการพัฒนางานสารบรรณ (Correspondence Development Process) จากผลการวิจัยเรื่อง การพัฒนางานสารบรรณของกลุ่มงานอาคารสถานที่และบริหารมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (พงศสวัสดิ์ ไชยบุตร, 2564, หน้า 112) อาจกล่าวได้ว่า ผู้รับบริการด้านงานสารบรรณของกลุ่มงานอาคารสถานที่และบริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม มีการให้บริการโดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการพัฒนาระบบ มีความยุติธรรมและเสมอภาค มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการชัดเจน เข้าใจง่าย และขั้นตอนเอกสารในการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ส่งผลให้การบริการมีความสะดวกรวดเร็ว ในแต่ละขั้นตอนที่ให้บริการ ผู้บังคับบัญชาต้องอาศัยการวางแผนนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้โดยไม่ให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกลดต่ำในการเรียนรู้ระบบใหม่ สร้างกระบวนการ ชิมชั่งจนสามารถดำเนินการภายใต้ระบบได้ อีกประการหนึ่งคือให้เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงความสำคัญของข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้อง ส่งผลต่อการให้บริการที่ดีและรวดเร็วได้ จะเห็นว่าการบริหารงานของหน่วยงานราชการปัจจุบันตอบสนองกับนโยบายของรัฐบาลที่เน้นการให้บริการจนกำหนดเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด โดยเฉพาะประเด็นของ การลดขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งในส่วนของเอกสารหลักฐานที่ใช้ประกอบ ระยะเวลาที่กำหนดในการดำเนินการ แต่ละเรื่องทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงระยะเวลารอคอยที่เหมาะสม ถูกต้อง

2.4 การลดความสูญเปล่าจากการใช้ข้อมูล (Reducing waste from data usage) จากการวิจัย เรื่อง การลดความสูญเปล่าจากการใช้ข้อมูลในการจัดเก็บเอกสาร ให้เป็นระบบในยุคดิจิทัล 4.0 โดยการประยุกต์ใช้หลักการ ECDRS ร่วมกับโซ่อุปทาน (จารุวรรณ มินตาทอง และปณัฏพร เรืองเชิงชุม, 2564, หน้า 33) อธิบายได้ว่า การจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบด้วยการลดความสูญเปล่าจากการใช้ข้อมูลจึงมีความสำคัญต่อการลดต้นทุนในการจัดเก็บเอกสาร งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสูญเปล่าจากการใช้ข้อมูลในการจัดเก็บเอกสาร เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสูญเปล่าจากการใช้ข้อมูลในการจัดเก็บเอกสาร และเพื่อเสนอแนวทางการลดความสูญเปล่าจากการใช้ข้อมูลในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบในยุคดิจิทัล 4.0 โดยการประยุกต์ใช้หลักการ ECDRS ร่วมกับโซ่อุปทาน ผลการวิจัยพบว่า ความสูญเปล่าจากการใช้ข้อมูลในการจัดเก็บเอกสารพบในกิจกรรมสำเนาเอกสารและ

ส่งเอกสาร เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสูญเสียเปล่า พบว่า งานการเงินและบัญชีมีค่าสหสัมพันธ์เท่ากับ 0.760 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับสูงอย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเสนอแนวทางการลดความสูญเสียจากการใช้ข้อมูลในการจัดเก็บเอกสาร พบว่า สามารถลดต้นทุนในการจัดเก็บเอกสารได้จาก 96,235 บาท เป็น 42,438.50 บาท ลดลงร้อยละ 44.10 การให้ความสำคัญต่อการลดความสูญเสียเปล่าจากการใช้ข้อมูลในการจัดเก็บเอกสารสามารถลดต้นทุนซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการจัดเก็บเอกสารของหน่วยงานได้

สรุปได้ว่าแนวทางของระบบงานสารบรรณ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการวางแผนการพัฒนาอย่างต่อเนื่องในทุกมิติให้สอดคล้องการใช้งานที่เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้งาน เนื่องจากที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันงานสารบรรณเป็นงานที่มีอยู่ทุกหน่วยงาน เพราะการดำเนินงานไม่ว่าจะเป็นงานเล็กน้อยหรืองานใหญ่ต้องดำเนินงานด้วยระบบเอกสารทั้งสิ้น ดังนั้น สิ่งที่ขาดไปไม่ได้จึงต้องอาศัยผู้ควบคุมรับผิดชอบระบบงานสารบรรณ เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านระบบงานสารบรรณประสบความสำเร็จ อย่างไรก็ตาม ผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับระบบงานสารบรรณ จึงควรมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

1. มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 เป็นอย่างดี
2. มีความรู้ด้านธุรการและปฏิบัติงานได้ดี
3. มีความรู้ในระบบงานที่ตนเองปฏิบัติ และระบบงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี
4. มีความรู้ด้านภาษาเป็นอย่างดี
5. สามารถพิมพ์งานทั้งจากเครื่องพิมพ์ดีดและเครื่องคอมพิวเตอร์ได้
6. มีความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ขยันหมั่นเพียร

3. การส่งเสริมคุณภาพระบบงานสารบรรณเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์

การค้นหาปัจจัยเชิงคุณภาพที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีต่อระบบงานสารบรรณถือเป็นอีกหนึ่งความสำคัญขององค์กรในการดำเนินงาน จากการรวบรวมเรียบเรียงของผู้เขียน ทำให้เกิดข้อค้นพบด้านปัจจัยที่นำไปสู่คุณภาพในระบบงานสารบรรณ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.1 การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบคอมพิวเตอร์มาสู่การประยุกต์ใช้ อาจกล่าวได้ว่าในการเริ่มต้นจากการใช้งานและให้บริการหน่วยงานย่อยภายในองค์กร และประเมินความพร้อมก่อนที่จะขยายการใช้งานออกไป โดยการกำหนดแผนกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรภายในองค์กร ดำเนินการสร้างความรู้ความเข้าใจถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานด้วยระบบงานสารบรรณที่ถูกต้อง (พงศสวัสดิ์ไชยบุตร) สอดคล้องกันกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2), 2548 สมควรแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เพื่อให้เหมาะสมกับสภาวะการณ์ในปัจจุบันที่มีการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับการบริหารงานราชการแนวทางใหม่เป็นการดำเนินงานที่มีระบบ มีความรวดเร็วมีประสิทธิภาพ และลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติราชการโดยให้เพิ่มนิยามคำว่า อิเล็กทรอนิกส์ และ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เช่นเดียวกับ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2556, หน้า 4) ซึ่งอธิบายไว้ว่างานสารบรรณจำเป็นต้องอาศัยระบบคอมพิวเตอร์หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่นำมาใช้ในการติดตามและจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ รวมไปถึงภาพของเอกสารที่สร้างขึ้นมาจากเอกสารในรูปแบบของเอกสาร (วิราพร หงษ์เวียงจันทร์, หน้า 2560) อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาเกี่ยวกับงานสารบรรณในต่างประเทศ (Mohammad Syahidul Haq; Nur Aini Dwi Setyowati, 2021, หน้า 269) อธิบายว่าการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลกระทบต่อการเกิดขึ้นของกิจกรรมประเภทต่าง ๆ ตามเกี่ยวกับเทคโนโลยีเช่น E-Government, E-Commerce, E-Education, E-Medicine, E-Laboratory และอื่น ๆ ซึ่งทั้งหมดมีวงจรอิเล็กทรอนิกส์เป็นรากฐาน ดังนั้น ระบบสารสนเทศจึงมีความจำเป็นสำหรับองค์กรหรือหน่วยงานเพื่อให้งานที่ทากลายเป็นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพราะถูกควบคุมโดยระบบ แอปพลิเคชัน E-Office เป็นแอปพลิเคชันบนเว็บที่ออกแบบมาเพื่อจัดการกับการจัดการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์และมีฟังก์ชันพิเศษบันทึกกิจกรรมการติดต่อทั้งหมดที่เข้าและออกจากภายนอกหน่วยงาน งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) อำนวยความสะดวกแก่พนักงานสำนักงานในการบริหารงานธุรการที่มูลนิธิอัล-ฮูดา เคดิรี (2) เพื่อกำหนดความเป็นไปได้ของการใช้แอปพลิเคชัน

E-Office นี้สำหรับพนักงานสำนักงานที่มูลนิธิ Al-Huda Kediri ผลการวิจัยที่คาดหวังจะอยู่ในรูปแบบของแอปพลิเคชัน E-Office ที่ใช้การวิจัยครั้งนี้ดำเนินการโดยใช้การวิจัยและวิธีการพัฒนา (R&D) โดยใช้เก้าอี้ในสิบขั้นตอนเสนอโดย Borg และ Gall ผลการศึกษาพบว่า (1) แอปพลิเคชันที่พัฒนาขึ้นจากระบบดิจิทัล ประเภท E-Office ที่ใช้ชุดคำสั่งในภาษาพีเอชทีที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อสร้างกรอบการทำงาน (codeigniter) พร้อมผลการทดลองใช้ในหมวดหมู่เกือบสมบูรณ์แบบที่จะใช้ผลลัพธ์เหล่านี้ได้รับโดยดำเนินการสำรวจโดยทดสอบการสมัครไปยังกลุ่มตัวอย่างและผลการทดลองแสดงจำนวนเฉลี่ยของสี่หมวดหมู่ คิดเป็น 85% โดยแจกแบบสอบถาม คิดเป็น 90% ของจำนวนเจ้าหน้าที่ธุรการในบริษัท Yayasan Pendidikan Islam Al Huda Kota Kediri ด้วยแอปพลิเคชันของระบบงานสารบรรณ ดังนั้น กิจกรรมเฉพาะด้านของการบริหารระบบงานสารบรรณถือเป็นการโต้ตอบกลายเป็นสิ่งที่ง่ายขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.2 การวิเคราะห์เชิงมูลค่าขององค์กรสู่การแข่งขัน จากบทสรุปบางประการของเนื้อหาภายในหนังสือชื่อ Security Analysis 6th Edition ได้อธิบายถึงความแตกต่างระหว่างการวิเคราะห์เชิงคุณภาพและเชิงปริมาณไว้ (Benjamin Graham, David Dodd, Scott R. Pollak, 2019) ซึ่งส่วนหนึ่งสามารถอธิบายได้อย่างชัดเจนถึงการมีระบบสารบรรณขององค์กรที่เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง นอกจากช่วยเอื้ออำนวยต่อการดำเนินงานแล้ว ยังสามารถส่งผลต่อการวิเคราะห์เชิงมูลค่าให้แก่องค์กรได้อีกทางหนึ่งด้วย ผู้เรียบเรียงได้นำรายละเอียดบางส่วนมาอธิบายให้เห็นภาพกว้างขึ้นในปัจจัยต่าง ๆ ที่นำมาใช้การวิเคราะห์เชิงปริมาณโดยจะเกี่ยวข้องกับสถิติต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งก็มักจะมาจากงบกำไรขาดทุน (Income account) และงบทรัพย์สินและหนี้สิน (Balance sheet) เป็นส่วนใหญ่ รายละเอียดย่อยลงมาเกี่ยวข้องกับรายงานด้านราคาต้นทุน โครงสร้างทุน กำไร เงินปันผล ทรัพย์สิน และหนี้สินขององค์กรต่าง ๆ อย่างไรก็ตามในขณะเดียวกันปัจจัยด้านการวิเคราะห์เชิงคุณภาพมีความเกี่ยวข้องกับธรรมชาติขององค์กร ได้แก่ ตำแหน่งการแข่งขันในอุตสาหกรรมหรือภาคส่วนองค์กรนั้น ๆ ไม่ว่าจะเป็นทั้งทางกายภาพหรือทางภูมิศาสตร์ ไปถึงลักษณะการปฏิบัติการและการดำเนินงานขององค์กร ลักษณะความเป็นผู้นำของผู้บริหาร และมุมมองในอนาคตขององค์กร หรือภาพรวมขององค์กรนั้น ๆ ซึ่งเหล่านี้นำไปสู่การอธิบายหรือการวิเคราะห์เชิงมูลค่าขององค์กรสู่การแข่งขันที่เกิดขึ้นจากการใช้งานระบบงานสารบรรณได้อีกทางหนึ่ง

3.3 การสร้างมาตรฐานบริหารระบบงานสารบรรณ การดำเนินงานโดยอาศัยระบบงานสารบรรณเป็นงานที่มีอยู่ในส่วนราชการทุกแห่ง เนื่องจากการปฏิบัติงานต่าง ๆ หน่วยงานราชการ ต้องดำเนินงานด้วยระบบเอกสารทั้งหมด ซึ่งงานสารบรรณเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสาร จึงเป็นงานที่มีความสำคัญในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน การนำเสนองานเกี่ยวกับงานสารบรรณนั้นจะเริ่มตั้งแต่การคิด การอ่าน การร่าง การเขียน การแต่ง การพิมพ์การจด การจำ การทำสำเนา การส่งหรือการสื่อ ข้อความ การรับการบันทึกการจดยางงานการประชุม การสรุป การย่อเรื่อง การนำเสนอ สั่งการ ตอบ การทำรหัส การจัดเก็บ การค้นหา การขออืม การติดตาม และการทำลาย (สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2563) ซึ่งทั้งหมดเป็นกระบวนการของงานสารบรรณที่ต้องการปฏิบัติอย่างเป็นระบบ โดยคำนึงถึงความสะดวกรวดเร็ว และปฏิบัติอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เพื่อประหยัดเวลาแรงงาน และค่าใช้จ่าย อย่างไรก็ตาม งานสารบรรณเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสารของทางราชการ เป็นศูนย์รวมข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของหน่วยงาน สามารถสรุปความสำคัญ (จิตาพัชญ์ เกษรจันทร์, 2564) ได้ดังต่อไปนี้

3.3.1 เป็นหลักฐานอ้างอิงในการปฏิบัติงาน

3.3.2 เป็นศูนย์รวมข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของหน่วยงาน

3.3.3 เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร ทำความเข้าใจระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงาน หน่วยงานกับบุคคล และบุคคลกับบุคคล

3.3.4 เป็นเครื่องมือเตือนความจำของหน่วยงาน

3.3.5 เป็นเครื่องมือในการบริหารงานหน่วยงานของหน่วยงานราชการให้มีประสิทธิภาพ

3.3.6 เป็นภาพลักษณ์ที่ดีของส่วนราชการ ทั้งหน่วยงานภายในประเทศและต่างประเทศ

3.3.7 เป็นสิ่งที่มีคุณค่า แสดงให้ทราบถึงความเจริญก้าวหน้าในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับเอกสารต่าง ๆ เพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้าต่อไปในอนาคต อย่างไรก็ตามระบบสารบรรณจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีวิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของงานสารบรรณ (อภิญา กลิ่นบัว, 2558, หน้า 40) ซึ่งสามารถนำกลยุทธ์ PDCA มาใช้ในการติดตาม

และประเมินผลการปฏิบัติงานของงานสารบรรณ เป็นกิจกรรมระดมความคิดและกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาร่วมกัน และมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานระบบสารบรรณ (สุตารัตน์ โยธาวงศ์, 2559, หน้า 229) เนื่องจากเอกสารในระบบงานสารบรรณถือเป็นหลักฐานเอกสารที่สามารถใช้อ้างอิงเพื่อการตรวจสอบ ดังนั้น การพัฒนาระบบการทำงานของระบบงานสารบรรณ จึงควรทำการศึกษา วิเคราะห์ขั้นตอนการทำงาน และปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานโดยละเอียด

สรุปได้ว่าปัจจัยเชิงคุณภาพระบบงานสารบรรณเป็นงานที่ต้องปฏิบัติเป็นประจำทุกวัน จึงต้องการผู้ที่มีความสามารถและความเข้าใจในกระบวนการและแนวทางในการปฏิบัติที่ถูกต้อง เพื่อให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานสารบรรณสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งแนวทางในการพัฒนาระบบงานสารบรรณ มีดังต่อไปนี้

1. จัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติระบบงานสารบรรณให้เป็นไปในแนวทางเดียว
2. นำระบบสารสนเทศสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน
3. ควรจัดให้มีการฝึกอบรม หรือการศึกษาดูงานให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติระบบงานสารบรรณ
4. จัดสถานที่หรือสำนักงานให้เหมาะสม
5. ส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้ศึกษาหาความรู้ในระดับที่สูงขึ้น

4. หลักการทำงานของระบบงานสารบรรณที่มีประสิทธิภาพ

ระบบงานสารบรรณมีใช้งานทั้งในองค์กรในประเทศไทยและต่างประเทศ เบื้องต้นมีหลักการทำงานที่คล้ายคลึงกัน ดังเช่นการศึกษาเรื่อง การออกแบบระบบงานสารบรรณ (E-Office) ในคณะอาชีวศึกษาสังกัดมหาวิทยาลัย Diponegoro ใช้ Code igniter framework (A Subari, S Manan, E Ariyanto, 2020) ซึ่งอธิบายไว้ว่า ระบบงานสารบรรณ หรือ e-Office เป็นองค์ประกอบการบริหารและรวมศูนย์ขององค์กรที่ข้อมูล สารสนเทศ และการสื่อสารถูกจัดเก็บและเผยแพร่ผ่านรูปแบบต่าง ๆ ของการสื่อสารโทรคมนาคม ข้อได้เปรียบหลักของระบบ E-Office คือสามารถลดการใช้กระดาษได้ ข้อดีอื่น ๆ ได้แก่ การจัดเก็บข้อมูลแบบรวมศูนย์ การเข้าถึงข้อมูลอย่างรวดเร็ว แม่นยำและแบบเรียลไทม์โดยใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต และสามารถสร้างรายงานได้อย่างรวดเร็วตามข้อมูลที่มีอยู่ ด้วยข้อดีทั้งหมดของระบบ E-Office คณะอาชีวศึกษาของมหาวิทยาลัย Diponegoro มุ่งมั่นที่จะใช้บริการโดยเฉพาะอย่างยิ่งในกระบวนการจัดการเอกสารทางจดหมาย จำเป็นต้องออกแบบและสร้างแอปพลิเคชันตาม E-Office ที่ใช้ในคณะอาชีวศึกษาของมหาวิทยาลัย Diponegoro งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างแอปพลิเคชันหรือระบบข้อมูลตามระบบ E-Office เพื่อจัดการเอกสารทางจดหมายที่คณะอาชีวศึกษาของมหาวิทยาลัย Diponegoro โดยใช้แอปพลิเคชันบนเว็บ การออกแบบระบบข้อมูลใช้แนวคิด MVC บนเฟรมเวิร์กตัวจุดไฟของโค้ด ด้วยระบบ E-Office การจัดการเอกสารโต้ตอบสามารถทำได้รวดเร็วยิ่งขึ้นและสามารถทำได้ทุกที่ ผลกระทบคือเวลาให้บริการสำหรับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเร็วขึ้น

นอกจากนี้หลักการการทำงานของระบบงานสารบรรณที่มีประสิทธิภาพนั้น ยังสอดคล้องกับการศึกษาความท้าทายและโอกาสในการปรับใช้ระบบงานสารบรรณในหน่วยงานการศึกษาที่เป็นสถาบันของรัฐ (SATISH K H, 2019) เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพและกลไกในการให้บริการเป็นความต้องการที่รัฐstimananแล้วสำหรับการทำงานที่ราบรื่นของกระบวนการของรัฐในสังคมขั้นสูง ในบริบทนี้ รัฐบาลอินเดียได้เริ่มโครงการ Mission Mode (MMP) ภายใต้ National e-Governance Plan กล่าวคือ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เพื่อลดเวลาตอบสนองในการทำธุรกรรมอย่างเป็นทางการ โดยเฉพาะระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นหนึ่งในโครงการโหมดภารกิจ (MMP) ได้รับการสนับสนุนอย่างดีด้วยโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น เพื่อรองรับการทำงานที่ราบรื่นของฟังก์ชันของรัฐบาล การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดหลักการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ในสถาบันของรัฐ ปัญหาต่าง ๆ เช่น พื้นที่จัดเก็บที่จำกัด ระบบการเก็บบันทึกข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การผลักดันให้เกิดการแปลงเป็นดิจิทัล เป็นต้น เป็นปัจจัยสำคัญในการนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ไปใช้โดยองค์กรต่าง ๆ เอกสารนี้เน้นย้ำถึงความท้าทายหลักที่พบในการนำ (E-Office) ไปใช้และอภิปรายขอบเขตสำหรับการตรวจสอบ

5. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรบุรี

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ถือเป็นการทำงานที่ดีในด้านเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่ต้องใช้กระดาษ สามารถสร้าง-ส่ง เอกสารไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัย ผ่านการทำงานของเทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์ (ฝ่ายสารบรรณ สำนักบริหารกลาง, 2564) ภายใต้ความเป็นระบบนั้นถือเป็นการมุ่งเน้นประสิทธิภาพสำหรับการดำเนินงานด้านสารบรรณทั้งหมด ทั้งการลงทะเบียนเพื่อออกเลขรับ หรือเลขส่ง ของหนังสือ ทั้งกรณีใช้เอกสารกระดาษปกติ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สร้างในระบบ และเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งระหว่างหน่วยงานตามมาตรฐาน TH e-GIF ของกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่สามารถจะตั้งให้ออกเลขรับ-ส่งของหนังสือโดยอัตโนมัติ หรือออกเลขโดยเจ้าหน้าที่สารบรรณ หรือธุรการที่รับผิดชอบงานสารบรรณของแต่ละหน่วยงานก็ได้ ภายใต้ระบบนี้ ผู้ใช้งานสามารถตั้งสมุดทะเบียนสำหรับการออกเลขหนังสือได้ไม่จำกัด โดยแยกสมุดทะเบียนที่ตั้งขึ้นเพื่อใช้กับเฉพาะบางประเภทเอกสารหรือเฉพาะแต่ละหน่วยงานได้ รวมทั้งสามารถตั้งรหัสหน่วยงาน รูปแบบการแสดงผลของเอกสาร การจองเลข และแทรกเลขได้ และยังสามารถประยุกต์ใช้กับการออกเลขที่ต่าง ๆ ให้กับเอกสารทางการเงิน เช่น ใบเสร็จรับเงิน ใบแจ้งหนี้ หรือ ใช้กับงานจัดซื้อ เพื่อออกเลขที่ใบสั่งซื้อก็ได้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์นี้ประกอบด้วย 3 ระบบงานย่อย (ฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองกลาง, 2555) ดังต่อไปนี้

ระบบงานย่อยที่ 1 (Module 1) : นับเป็นระบบลงทะเบียนรับ-ส่ง และออกเลขหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Document Registration & Numbering System) เป็นส่วนของกลไกการลงทะเบียนเพื่อออกเลขที่รับ หรือ เลขที่ส่ง หนังสือ หรือ เอกสาร (ทั้งที่เป็นเอกสารกระดาษและเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)) ซึ่งเจ้าหน้าที่สารบรรณ หรือ เจ้าหน้าที่ธุรการของแต่ละหน่วยงานสามารถกำหนดสมุดทะเบียนในการออกเลขที่เอกสารแต่ละประเภทได้ไม่จำกัด โดยผู้ดูแลระบบสามารถตั้งให้ระบบออกเลขที่หนังสือดังกล่าวนี้แบบอัตโนมัติ หรือ แบบที่ดำเนินการโดยบุคคลก็ได้ ซึ่งหากเป็นการดำเนินการกับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ก็สามารถที่จะดำเนินการแบบอัตโนมัติได้เลย โดยเจ้าหน้าที่ไม่จำเป็นต้องไปดำเนินการใด ๆ (แม้แต่ในส่วนการบันทึกผลปฏิบัติการของผู้บริหารหรือผู้รับเอกสาร เพราะทุกคนสามารถส่งการและลงนามอิเล็กทรอนิกส์/ดิจิทัล ที่ระบบสามารถนำข้อมูลที่ส่งการเข้าสู่ระบบได้โดยตรง) คุณลักษณะเด่นของระบบนี้ มีดังนี้

1. สามารถตั้งสมุดทะเบียนรับ-ส่งเพื่อ ออกเลข แทรกเลข จองเลขหนังสือได้ไม่จำกัด
2. รองรับการตั้งทะเบียนให้กับแต่ละประเภทเอกสารและ/หรือแต่ละหน่วยงาน
3. บันทึกเลขรับของหน่วยงานผู้รับเอกสารบนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ได้
4. ระบบมีให้เลือกทั้งการออกเลขรับ-ส่งโดยบุคคลและโดยอัตโนมัติ ซึ่งทำให้ประหยัดเวลาการทำงานของเจ้าหน้าที่
5. สามารถตั้งให้นับเลขใหม่ทุกปีปฏิทิน หรือ ปีงบประมาณก็ได้
6. สามารถกำหนดนายทะเบียนหรือเจ้าหน้าที่สารบรรณได้หลายคนต่อหน่วยงาน เพื่อกระจายภาระงาน และช่วยกันทำงานได้

7. กรณีใช้งานร่วมกับระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ หรือการแลกเปลี่ยนเอกสารกับหน่วยงานภายนอกตามมาตรฐาน TH e-GIF การลงทะเบียนข้อมูลของหนังสือทั้งกรณีรับและส่ง ระบบจะทำการบันทึกข้อมูลให้โดยอัตโนมัติ

8. ถ้าเดินเอกสารด้วยเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การส่งการ หรือการให้ความเห็นและลงนามดิจิทัล บนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของผู้รับเอกสารระบบจะบันทึกเข้าสู่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในทันทีโดยอัตโนมัติ ซึ่งเป็นการลดภาระงาน โดยไม่ต้องมีเจ้าหน้าที่มาบันทึกผลปฏิบัติงานอีกเหมือนระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบทั่วไปที่ทำให้เจ้าหน้าที่มีภาระงานเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม ระบบก็รองรับการทำงานกับเอกสารกระดาษได้หากจำเป็น

ระบบงานย่อยที่ 2 (Module 2) : ระบบแลกเปลี่ยน ส่ง และรับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document Exchanging, Sending & Receiving System) ระบบถูกออกแบบให้รองรับการแลกเปลี่ยนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ทั้งกับหน่วยงานภายในและภายนอกภายใต้มาตรฐานข้อมูลแบบ XML (Extensible Markup Language) ทั้งกรณีที่หน่วยงานภายนอกดังกล่าวมีระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ติดตั้งอยู่แล้ว หรือ ไม่มีระบบติดตั้งอยู่เลยก็ตาม โดยมีคุณลักษณะเด่นดังนี้

1. สามารถแลกเปลี่ยนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับ-ส่งเอกสารกับหน่วยงานภายในและภายนอกได้ตามมาตรฐาน TH e-GIF ของกระทรวง ICT ซึ่งจะทำให้ลดภาระงานการลงทะเบียนรับหรือส่ง และการนำเข้าสู่ข้อมูล (ในกรณีภายในหน่วยงานใช้บนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ทั้งกระบวนการ)

2. สำหรับการแลกเปลี่ยนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์กับหน่วยงานภายนอกที่ "มี" ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์อยู่แล้ว จะสามารถทำผ่าน CryptBot e-Office Connector™ ได้ ซึ่งทำให้สามารถต่อขยายให้เป็นเครือข่ายแบบ E-Supply Chain ได้ โดยเจ้าของระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ทั้งสองฝ่ายสามารถอนุญาตให้แต่ละฝ่ายสามารถติดตามเอกสาร หรือ ข้อมูลอื่นในระบบของแต่ละฝ่ายได้ เช่น ยอดสต็อกสินค้าในคลังสินค้า สถานการณ์ผลิต เป็นต้น

3. สำหรับการแลกเปลี่ยนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์กับหน่วยงานภายนอกที่ "ไม่มี" ระบบ E-Office อยู่แล้วจะสามารถทำผ่าน CryptBot e-Office Port™ ได้ ซึ่งทำให้สามารถต่อขยายให้เป็นเครือข่ายแบบ E-Supply Chain ได้เช่นกัน

ระบบงานย่อยที่ 3 (Module 3) : ระบบการจัดเก็บ และสืบค้นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document Archiving & Searching System) การจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึงงานที่เกี่ยวกับ การบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย ซึ่งสอดคล้องกับความหมายของการจัดการเอกสาร ที่หมายถึงกระบวนการเพื่อประโยชน์ในการผลิต อนุมัติ รับ หรือ ส่ง แจกจ่าย ใช้งาน รวบรวม จัดเก็บ สืบค้น ติดตาม ยืม ทำลาย รวมถึงการรักษาความปลอดภัย และการพิสูจน์ตัวอักษรของเอกสาร ดังนั้นการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ จึงหมายถึง การนำเอาวิธีการอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ ในกระบวนการดังกล่าว ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2544) ซึ่งได้กำหนดกระบวนการและกรรมวิธีต่อเอกสารที่สำคัญไว้ดังนี้

1. การกำหนดชั้นความลับตามความสำคัญของข้อมูลในเอกสารกำหนดไว้ 3 ระดับได้แก่ ลับ ลับมาก ลับที่สุด และ มีการกำหนดความรับผิดชอบให้แก่ผู้มีอำนาจกำหนดชั้นความลับ เป็นผู้พิจารณากำหนดระดับชั้นความลับของเอกสารและการยกเลิกหรือปรับระดับชั้นความลับของเอกสารตามความจำเป็น

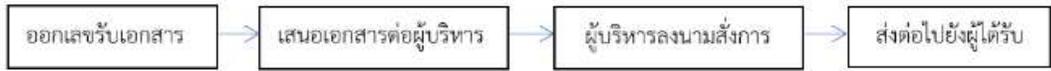
2. การควบคุมเอกสารโดยกำหนดให้มีมาตรการควบคุมต่าง ๆ คือ การจัดทำระเบียบการตรวจสอบการจัดทำเอกสารการสำเนาและการแปล การโอนการส่งและการรับการเก็บรักษาการยืมการทำลายการปฏิบัติในเวลาฉุกเฉิน เวลาสูญหายรวมถึงการเปิดเผยข้อมูลในเอกสารจากระบบดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นมาตรการที่ละเอียดรอบคอบถือว่าเป็นแนวทางที่เหมาะสม ที่ในการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์และในการรักษาความปลอดภัยของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

ส่วนการจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เป็นกระบวนการจัดการเรียนรู้ เทคนิคด้วยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มาจัดการต่อวงจรชีวิต ของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เหล่านั้น โดยตั้งแต่แรกการผลิตโดยการจัดทำเอกสารในฉบับร่างจากเอกสารเดิมที่เก็บไว้หรือได้รับจากหน่วยงานอื่น ๆ อาจจะเป็นแบบฟอร์ม หรือสร้างขึ้นใหม่ แล้วส่งเข้ากระบวนการในการควบคุมเอกสาร โดยที่การส่งไปให้ผู้มีอำนาจ อนุมัติพิจารณาอนุมัติ ทำการพิสูจน์อักษรของเอกสาร โดยวิธีการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือวิธีการอื่น โดยสร้างความปลอดภัยให้กับเอกสาร เพื่อดำเนินการจ่ายงานและจัดเก็บหรือทำลาย เป็นต้น

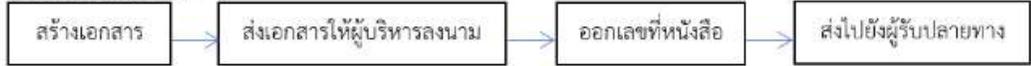
รวมไปถึงอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ได้ (Mobile) ต่าง ๆ ในการดำเนินการทางด้านเอกสารได้เหมือนกับการทำงานแบบเดิมได้ แต่สร้างความสะดวกรวดเร็วในการทำงานได้มากกว่ามีประสิทธิภาพกว่า ลดการใช้กระดาษ สามารถติดตามงานได้ทุกขั้นตอน ป้องกันเอกสารสูญหาย ผู้มีอำนาจ/หัวหน้าหน่วยงาน สามารถลงนามเอกสาร และส่งผ่านระบบ E-Office ได้ทันที ทุกที่ทุกเวลา ทำให้สะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีระบบการทำงานที่สำคัญดังภาพที่ 1

ระบบการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office)

การรับเอกสารเข้า



การส่งเอกสารออก



ภาพที่ 1 ระบบการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office)

อย่างไรก็ตาม ในช่วงก่อนพบการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) บางหน่วยงานในมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมายังไม่ให้ความสำคัญกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แต่เมื่อเกิดการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ขึ้นมาจนถึงปัจจุบัน ทุกหน่วยงานได้ให้ความสำคัญกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้น จนเรียกได้ว่าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบเต็มรูปแบบคิดเป็นร้อยละ 100 ของการทำงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา จากข้อมูลดังกล่าวนี้ทำให้พิสูจน์ได้ว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ นั้นมีส่วนช่วยให้สามารถทำงานได้จากทุกที่ทั่วโลก เพียงมีระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) และคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Notebook) หรือโทรศัพท์มือถือ (Smart Phone) ก็สามารถใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้แล้ว

ทั้งนี้ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ มองว่าการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยอำนวยความสะดวกได้มากกว่าการทำงานด้วยระบบกระดาษแบบเดิมมาก อีกทั้งยังช่วยลดปริมาณกระดาษที่ใช้ในการทำงาน เพิ่มความเร็วในการทำงาน และมีความแม่นยำในการส่งเอกสาร ถึงตัวผู้รับมากขึ้น อีกทั้งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริหารซึ่งสามารถลงนามสั่งการได้ทันทีเพียงแค่เปิดระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ก็สามารถสั่งการได้โดยไม่ต้องอยู่สำนักงาน (Office)

6. บทสรุป

การให้บริการสำหรับงานระบบงานสารบรรณถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานธุรการ จึงนับได้ว่าเป็นบันไดขั้นแรกในการทำงานของหน่วยงานต่าง ๆ ในทุกระดับที่ต้องใช้การสื่อสารเพื่อการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ระบบงานสารบรรณจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการวางแผนการพัฒนาย่างต่อเนื่องในทุกมิติให้สอดคล้องการใช้งานที่เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้งาน เนื่องจากที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันงานสารบรรณเป็นงานที่มีอยู่ทุกหน่วยงาน เพราะการดำเนินงานไม่ว่าจะเป็นงานเล็กน้อยหรืองานใหญ่ต้องดำเนินงานด้วยระบบเอกสารทั้งสิ้น ดังนั้น จึงต้องอาศัยผู้ควบคุมรับผิดชอบงานสารบรรณ เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านระบบงานสารบรรณประสบความสำเร็จ ประกอบไปด้วย (1) การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบคอมพิวเตอร์ (2) ดำเนินการการวิเคราะห์เชิงมูลค่าขององค์กรสู่การแข่งขัน และ (3) การสร้างมาตรฐานบริหารระบบงานสารบรรณ นอกจากนี้การนำไปสู่สภาพลักษณะที่ดีของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีต้องคัดกรองต่างประเทศนั้น อาจต้องสร้างความเป็นสากลให้เกิดขึ้นระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้วยการวางแผนโครงสร้างพื้นฐานที่สามารถนำเสนอผลลัพธ์ในรูปแบบภาษามากกว่าหนึ่งภาษาในเอกสารเผยแพร่ เพื่อรองรับการทำงานที่ราบรื่นของฟังก์ชันของรัฐบาลเพื่อกำหนดหลักการด้านระบบงานสารบรรณไปสู่ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นการส่งเสริมคุณภาพระบบงานสารบรรณเพื่อเสริมสร้างภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีต้องคัดกรองต่างประเทศอย่างยั่งยืนต่อไป ดังแสดงเป็นกระบวนการสังเคราะห์เชิงบทสรุปดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 กระบวนการสังเคราะห์เชิงบทสรุป

<p>กระบวนการสังเคราะห์เชิงบทสรุป : ปัจจัยเชิงคุณภาพของระบบงานสารบรรณช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีต่อองค์กรต่างประเทศ</p>	<p>แนวคิดเชิงวิชาการ : ปัจจัยเชิงคุณภาพของระบบงานสารบรรณช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีต่อองค์กรต่างประเทศ</p>
<p>(1) การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบคอมพิวเตอร์</p>	<p>แนวทางการประยุกต์ใช้งานระบบ (System application guidelines) จากผลการวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ (ศิริลักษณ์ หวังขอบ, วิจิตรรา โพธิสาร, วาฤทธิ์ นวลนาง, สุวัฒน์ กล้วยทอง และ ธงชัย เจือจันทร์, 2563, 287) สามารถแบ่งออกเป็น 2 แนวทาง ได้แก่ แนวทางการประยุกต์ใช้งานระบบ และแนวทางการพัฒนาระบบ</p> <p>ความสำคัญของงานสร้างทีมงาน ประชุมปรึกษาหารือ ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณต้องมีคุณสมบัติที่เหมาะสม วิเคราะห์งานได้ดีนำเทคโนโลยีระบบสำนักงานอัตโนมัติมาใช้ ผู้บริหารให้ความสำคัญและให้การสนับสนุน สร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานเพื่อให้ได้คุณภาพงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด (เพ็ญศรี สุขไชยะ, 2564, 171)</p> <p>งานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบันที่มีการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับการบริหารงานราชการแนวทางใหม่เป็นการดำเนินงานที่มีระบบ มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติราชการโดยให้เพิ่มนิยามคำว่า อิเล็กทรอนิกส์และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เช่นเดียวกับ จุฑามาศ ศรีครุฑ (2556, 4)</p>
<p>(2) ดำเนินการการวิเคราะห์เชิงมูลค่าขององค์กรสู่การแข่งขัน</p>	<p>การทำงานที่ดีในด้านเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่ต้องใช้กระดาษสามารถสร้าง-ส่ง เอกสารไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยผ่านการทำงานของเทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์ (ฝ่ายสารบรรณ สำนักบริหารกลาง, 2564) ภายใต้ความเป็นระบบนั้นถือเป็นการมุ่งเน้นประสิทธิภาพสำหรับการดำเนินงานด้านสารบรรณทั้งหมด</p>
	<p>ระบบสารบรรณจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีวิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของงานสารบรรณ (อภิญา กลิ่นบัว, 2558, หน้า 40) ซึ่งสามารถนำกลยุทธ์ PDCA มาใช้ในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของงานสารบรรณ เป็นกิจกรรมระดมความคิด และกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาร่วมกัน และมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานระบบสารบรรณ (สุดารัตน์ โยธาวงค์, 2559, หน้า 229) เนื่องจากเอกสารในระบบงานสารบรรณถือเป็นหลักฐานเอกสารที่สามารถใช้อ้างอิงเพื่อการตรวจสอบ ดังนั้น การพัฒนาระบบการทำงานของระบบงานสารบรรณ จึงควรทำการศึกษาวิเคราะห์ขั้นตอนการทำงานและปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานโดยละเอียด</p>

	<p>หลักการดำเนินงานของระบบงานสารบรรณที่มีประสิทธิภาพนั้น ยังสอดคล้องกับการศึกษาความท้าทายและโอกาสในการปรับใช้ระบบงานสารบรรณในหน่วยงานการศึกษาที่เป็นสถาบันของรัฐ (SATISH K H, 2019) เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพและกลไกในการให้บริการเป็นความต้องการที่รัฐศึกษามานานแล้วสำหรับการทำงานที่ราบรื่นของกระบวนการของรัฐในสังคมชั้นสูง</p>
<p>(3) การสร้างมาตรฐานบริหารระบบงานสารบรรณ</p>	<p>การจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึงงานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึง การทำลาย ซึ่งสอดคล้องกับความหมายของการจัดการเอกสารที่หมายถึงกระบวนการ เพื่อประโยชน์ในการผลิต อนุมัติ รับ หรือ ส่ง แจกจ่าย ใช้งาน รวบรวม จัดเก็บ สืบค้น ติดตาม ยืม ทำลาย รวมถึงการรักษาความปลอดภัย และการพิสูจน์ตัวอักษรของเอกสาร ดังนั้นการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ จึงหมายถึงการนำเอาวิธีการอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในกระบวนการดังกล่าว ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2544)</p> <p>รูปแบบการแสดงเลขที่เอกสาร การจองเลขและแทรกเลขได้ รวมทั้งยังสามารถประยุกต์ใช้กับการออกเลขที่ต่าง ๆ ให้กับเอกสารทางการเงิน เช่น ใบเสร็จรับเงิน ใบแจ้งหนี้ หรือ ใช้กับงานจัดซื้อ เพื่อออกเลขที่ใบสั่งซื้อก็ได้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์นี้ประกอบด้วย 3 ระบบงานย่อย (ฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองกลาง, 2555)</p>

7. เอกสารอ้างอิง

- จรัส ปันธิ. (2547). *การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จารุวรรณ มินดาทอง, และปณัฏพร เรืองเชิงชุม. (2564). การลดความสูญเปล่าจากการใช้ข้อมูลในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบในยุคดิจิทัล 4.0 โดยการประยุกต์ใช้หลักการ ECDES ร่วมกับโซ่อุปทาน. *วารสารบริหารธุรกิจ ศรีนครทริวิโรฒ*. 12(1), 20-37.
- จิตาพัชญ์ เกสรจันทร์. (2564). *ความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ*.
<https://sites.google.com/site/clericalworkskafmon/khwam-sakhay-khxng-ngan-sarbrnn>
- ชเนตตี จาตุรนต์รัศมี. (2559). ทศนคติที่มีต่อการเป็นผู้ประกอบการของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา. ใน *รายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการระดับชาติ มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มศรีอยุธยาครั้งที่ 7 “วิจัย สร้างองค์ความรู้ใหม่ รับผิดชอบต่อสังคม”*, 7-8 กรกฎาคม 2559. (น.198-204). พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ชเนตตี พุ่มพุกษ์, และนฤมล อนสนธิ์พัทธ์. (2563). ศักยภาพและความเข้มแข็งของวิสาหกิจชุมชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์*. 22(1), 133-144.
- ทศพร โปมิ่ง. (2563). *การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านสารบรรณของสำนักงานระบบขนส่ง สำนักงานการจราจรและขนส่ง*. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร.

- นเรศ เหล่าพรรณราย. (2560). *แนวโน้ม Digital marketing ปี 2017*. <http://www.sanook.com/money/451083/>
- นันทสารี สุขโต และคณะ. (2558). *หลักการตลาด*. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.
- พงศ์สวัสดิ์ ไชยบุตร. (2564). การพัฒนางานสารบรรณของกลุ่มงานอาคารสถานที่และบริการมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม. *วารสารช่อพะยอม*. 32(2), 99-199.
- วิราพร หงส์เวียงจันทร์. (2560). *การอ้างอิงแบบแทรกในเนื้อหาและการเขียนรายการอ้างอิง*. ปทุมธานี: คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศิริพร จงประเสริฐ. (2546). *ความต้องการและปัญหาของผู้ใช้ระบบสารสนเทศในงานสารบรรณ คณะเกษตรศาสตร์*. เชียงใหม่: คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริลักษณ์ หวังขอบ, วิจิตรา โพธิสาร, วาฤทธิ์ นวลนาง, สุวัฒน์ กล้ายทอง และธงชัย เจือจันทร์. (2563). ปัจจัยเชิงคุณภาพของระบบงานสารบรรณช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีต่อองค์กรต่างประเทศ. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*. 8(1), 278-298.
- สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม. กองกลาง (2561). *คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์*. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม.
- สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (2563). *โครงการพัฒนาและปรับปรุงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์*. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.
- อภิญญา กลิ่นบัว. (2558). *คู่มือการปฏิบัติงานสารบรรณ สำนักงานเลขานุการ สำนักวิทยบริการ*. อุบลราชธานี: มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- Graham, B., & David Dodd, D. L. (2019). *Security analysis: Principles and technique*. (6th ed.). New York: McGraw. Hill.
- Mohammad Syahidul Haq, Nur Aini Dwi Setyowati. (2021). Development of codeigniter-based e-office applications. In *3rd International Conference on Research and Academic Community Services (ICRACOS)*. (pp.269-274). [https:// DOI: 10.1109/ICRACOS53680.2021.9702034](https://doi.org/10.1109/ICRACOS53680.2021.9702034)