

การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยพะเยา



การระเกศ จันณะคำ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

สิงหาคม 2560

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยพะเยา



การระเทศ จันณะคำ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญาตรีวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

สิงหาคม 2560

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

อาจารย์ที่ปรึกษา และคณบดีคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้พิจารณาการศึกษา
ค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง “การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยพะเยา”
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยพะเยา

.....
(ดร.ปิยะวดี โรหิตารชุน)

อาจารย์ที่ปรึกษา

.....
(รองศาสตราจารย์พรณยูพา นพรัถ)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์

สิงหาคม 2560



กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีด้วยความกรุณาจาก ดร.ปิยะวัติ ไรหิตารชุน อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งท่านได้ให้คำแนะนำ และข้อคิดเห็นต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำวิจัย ด้วยความเอาใจใส่เป็นอย่างดี

ขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ และช่วยตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณคณาจารย์ผู้สอนทุกท่านที่ได้ถ่ายทอดความรู้ ความคิดในการจัดประกาย อันเป็นแนวทางในการศึกษาที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งตลอดระยะเวลาแห่งการศึกษา และขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่เสียสละในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดามารดา และครอบครัว ซึ่งเปิดโอกาสให้ได้รับการศึกษาเล่าเรียน ตลอดจนคอยช่วยเหลือและให้กำลังใจผู้วิจัยเสมอมาจนสำเร็จการศึกษาในครั้งนี้

การะเกศ จันณะคำ



ชื่อเรื่อง: การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยพะเยา

ผู้ศึกษาค้นคว้า: การเกศ จันณะคำ การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง: ร.ป.ม. (นโยบายสาธารณะ), มหาวิทยาลัยพะเยา, 2560

อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร.ปิยะวดี โรหิตารชุน

คำสำคัญ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ประสิทธิภาพ มหาวิทยาลัยพะเยา

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยพะเยา E-document Application: the Case study of University of Phayao มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์องค์ความรู้ในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อศึกษาการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยพะเยาในปัจจุบัน และเพื่อเสนอแนะแนวทางการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำนวน 42 หน่วยงาน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสัมภาษณ์

จากการศึกษาพบว่าผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยออกเป็น 3 ประเด็น คือ ประเด็นระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นไม่ว่าจะเป็นระบบออกเลขได้อัตโนมัติมีระบบคุมทะเบียนรับ-ส่ง ระบบสามารถค้นหาไฟล์หนังสือได้รวดเร็ว ประเด็นความพึงพอใจต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สามารถค้นหาไฟล์หนังสือได้รวดเร็ว ช่วยได้มากเมื่อเทียบกับวิธีปฏิบัติงานแบบเก่า ระบบช่วยในการเก็บไฟล์เอกสารเป็นระเบียบง่ายต่อการค้นหา การแยกหมวดหมู่ทำให้ทำงานสะดวกสามารถสนับสนุนการทำงานให้ด้านธุรการให้ทำงานได้ง่ายขึ้น ระบบช่วยลดการใช้กระดาษ ลดค่าใช้จ่าย และลดขั้นตอนการลงทะเบียนด้วยสมุดคุมเมื่อปฏิบัติจริง ง่ายต่อการใช้งาน ประเด็นความคาดหวังต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คิดว่าระบบควรมีความเสถียร และสามารถทำงานได้ครอบคลุมทุก ๆ ด้านเกี่ยวกับงานสารบรรณ หน่วยงานทุกหน่วยงานภายในควรให้การยอมรับเอกสารที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์โดยที่ไม่ต้องนำเอกสารฉบับจริงในการอ้างอิง ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีลักษณะการทำงานคล้าย ๆ กับการทำงานแบบเดิมให้มากที่สุด ลดความยุ่งยาก ซับซ้อนในการใช้งานเพื่อให้เกิดความต้องการใช้งานมากยิ่งขึ้น พัฒนาให้พร้อมและมีทีมงานที่สามารถอำนวยความสะดวกได้ตลอดเวลา มีความปลอดภัยของเอกสาร และลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ การเก็บข้อมูลที่เป็นความลับสามารถแยกความสำคัญของเอกสารได้

Title: E–DOCUMENT APPLICATION: THE CASE STUDY OF UNIVERSITY OF PHAYAO

Author: Karakade Jannakam, Independent Study, M.P.A (Public Policy), University of Phayao, 2017

Advisor: Dr.Piyawadee Rohitarachoon

Keywords: E–Document Application, Efficiency, University of Phayao

Abstract

The study of E–Document Application: the case study of University of Phayao aimed to analyze the body of knowledge in using the E–Document Application at the University of Phayao. It explored the status quo and searching for the guidelines of E–Document Application for more efficient productivity in 42 offices around University of Phayao. Interview was carried out as main data collection method.

The researcher divided the results into three aspects. First, the aspect of the E–Document Application enhances the efficient working system whether the automatic numbering system or the registration system is better. The aspect of satisfactions of the E–Document Application, Classification of the files can facilitate the general affairs division to work more easily. The E–Document Application reduces the using of paper, expenses and the method of the manual registration book. In practicality, it is easy to use. The aspect of expectations of the E–Document Application, it should be stable and extensive in all aspects about the correspondence work. All internal offices in University of Phayao should adopt the E–Document without the using of the source document in reference. The E–Document Application has the most similar features to the old practice by reducing the complexity to increase the demand of using. Updating the application to be equipped, there are the officers who can serve anytime. There are the security systems of the E–Document, electronic signature and confidential information which can distinguish the importance of the document.

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	4
2 เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548.....	5
แนวคิดทฤษฎีการจัดการภาครัฐแนวใหม่.....	7
ความเป็นมาของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์.....	10
แนวคิดทฤษฎีความคาดหวังในการปฏิบัติงาน.....	21
แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	39
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	39
เครื่องมือที่ใช้ในการข้อมูล.....	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
4 ผลการวิจัย.....	43
ตอนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร สายบริการมหาวิทยาลัยพะเยา ที่รับผิดชอบงานสารบรรณ.....	44
ตอนที่ 2 ปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรสายบริการมหาวิทยาลัยพะเยา ที่รับผิดชอบงานสารบรรณ.....	48

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 บทสรุป.....	51
สรุปผลการวิจัย	51
อภิปรายผลการวิจัย.....	53
ข้อเสนอแนะในการวิจัย.....	54
บรรณานุกรม	57
ภาคผนวก	60
ภาคผนวก ก ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณพ.ศ.2548.....	61
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย.....	66
ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า	70



สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงแนวคิดทฤษฎีความคาดหวังในการปฏิบัติงาน.....	23
2	แสดงสรุปแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	31
3	แสดงสรุปแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	38



สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1	แสดงกระบวนการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์.....	15
2	แสดงความพึงพอใจนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ.....	28
3	แสดงถึงผลการปฏิบัติงานนำไปสู่ความพึงพอใจ.....	29



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในโลกยุค “สังคมแห่งความรู้ ยุคโลกาภิวัตน์ และยุคแห่งการเปลี่ยนแปลง” หน่วยบริการสาธารณะ หรือที่เรียกว่าหน่วยราชการจะต้องปรับตัว เปลี่ยนกระบวนการทัศน์ใหม่ และเปลี่ยนวิธีทำงานใหม่ มิฉะนั้นสังคมไทยก็จะไม่สามารถแข่งขันได้ในสังคมโลก ระบบราชการแบบเก่าเน้นการทำงาน แต่ราชการแนวใหม่ต้องเน้นที่ผลสัมฤทธิ์ หรือผลกระทบ การที่ราชการจะสร้างผลสัมฤทธิ์หรือผลกระทบแก่สังคม หน่วยงานราชการจะต้องเปลี่ยนวิธีคิดและวิธีทำงานจากเอาหน่วยงานของตนเป็นหลัก ไปเน้นความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน ทั้งที่เป็นหน่วยราชการ ภาคธุรกิจ เอกชน ภาคการศึกษา และภาคประชาสังคม ดังนั้นพลังหลักในการทำงานจะเปลี่ยนจากราชการเป็นคน ๆ ไปเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างคน เครื่องมือ หรือแรงขับเคลื่อนหลักในการปฏิบัติราชการ จะต้องยกระดับจากข้อมูล และสารสนเทศ ไปเป็นความรู้ โดยที่จะต้องคำนึงว่าความรู้ที่ต้องการใช้ในการปฏิบัติงานนั้น มีทั้งอยู่ในรูปของความรู้ชัดแจ้ง ซึ่งหมายถึงความรู้ ในรูปของหนังสือ ตำราวารสาร หนังสือพิมพ์ วีดีโอ และที่อยู่ในรูปของความรู้ที่ฝังลึกอยู่ในสมองของคน ซึ่งยากต่อการเล่าหรือเขียนออกมาให้ผู้อื่นทราบหรือเข้าใจ การปฏิบัติราชการสมัยเก่าเน้นการใช้ความรู้ชัดแจ้ง ที่มี “ผู้รู้” กำหนดไว้ แต่การปฏิบัติราชการตามแนวทางจัดการความรู้ จะเน้นให้ผู้ปฏิบัติงาน ใช้ความรู้ฝังลึกที่อยู่ในสมองของตนเอง และเน้นการร่วมกันสร้างความรู้ขึ้นใช้งาน ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานมีความเป็นพลวัต สอดคล้องกับสถานการณ์หรือบริบทที่แตกต่างกัน หรือเปลี่ยนแปลงไป ฐานอิงของการปฏิบัติราชการแบบเดิม คือ กฎระเบียบ จะต้องมีการปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัดแม้จะทำให้ทำงานล่าช้าหรือไม่สำเร็จก็ตาม แต่ราชการสมัยใหม่ ซึ่งต้องการผลสัมฤทธิ์ และจะต้องใช้ฐานอิงเป็นความรู้มากขึ้นเรื่อย ๆ

ในปัจจุบันการติดต่อสื่อสารผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ด้วยคุณสมบัติของระบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งรูปแบบการดำเนินงานเปลี่ยนจากการจัดการด้วยมือ (Manual) มาเป็นระบบใช้คอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานแทน ไม่ว่าจะเป็นองค์กรของรัฐบาล หรือองค์กรเอกชน องค์กรเหล่านี้ได้นำเทคโนโลยีด้านสารสนเทศมาช่วยในการทำงานขององค์กร เพื่อรองรับความต้องการของผู้ใช้งานในการทำงานด้านต่าง ๆ ให้มีความสะดวกรวดเร็ว และถูกต้องมากยิ่งขึ้น เช่น งานสารบรรณในสถานศึกษา ได้นำเทคโนโลยีด้านสารสนเทศและระบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ เข้ามาใช้มากขึ้น ระบบงานสารบรรณ เป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับ

การบริหารงานเอกสาร และเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาองค์กร ซึ่งประกอบด้วยการจัดทำ การรับ การส่ง การจัดเก็บรักษา การยืม และการทำลายเอกสาร เพื่อให้การค้นหาติดตาม สามารถทำได้สะดวกและรวดเร็ว

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบจัดเก็บสำเนาเอกสารของให้เป็น Digital และสามารถเรียกดูได้จากเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และ Internet ทุกที่ทุกเวลา ภายใต้ระบบรักษาความปลอดภัย เพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในมหาวิทยาลัยให้คล่องตัว สะดวกรวดเร็ว และบรรลุวัตถุประสงค์ในเรื่องการสื่อสารนั้น ๆ สามารถตรวจสอบติดตามสถานะเอกสาร การดำเนินการเรื่องเอกสาร ผ่าน ระบบสารบรรณโดยใช้เวลาน้อยลง

มหาวิทยาลัยพะเยา ได้ตระหนักถึงความสำคัญ ของการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการจัดการงานเอกสารของหน่วยงาน ให้เกิดความสะดวก และรวดเร็ว ประหยัด ทรัพยากร และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร ทำให้เกิดความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ดังนั้น มหาวิทยาลัยพะเยา จึงได้นำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยต้องเรียนรู้การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประกอบด้วย การเข้าใช้ระบบการสร้าง-ส่งบันทึกข้อความ หนังสือออกภายนอก และการตั้งค่าเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น รวมทั้งเป็นการลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็น โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้กับงานสารบรรณ มีการพัฒนาปรับปรุง ให้เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานให้มีความรวดเร็วต่อเนื่อง แก้ปัญหาได้ทันที่วงที่ สามารถให้บริการสืบค้นติดตามงาน และที่สำคัญคือช่วยลดกระดาษ ลดพื้นที่การเก็บเอกสาร ทำให้ลดค่าใช้จ่าย

จากการที่ผู้วิจัยได้ปฏิบัติงานทางด้านงานสารบรรณ และเป็นผู้ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยพะเยาทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาค้นคว้าเรื่องการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ภายในมหาวิทยาลัยพะเยา การนำเอาระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน และเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงานภายในมหาวิทยาลัยเป็นการเข้าถึงความรู้ในองค์กรได้อย่างสะดวกผ่านทางวิธีการด้านอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนของการใช้งานในขั้นตอนต่าง ๆ และปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างการใช้งาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปวิเคราะห์ ทบทวนกระบวนการต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสามารถปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพภายในองค์กร มุ่งสู่องค์กรที่มีการทำงานแบบสำนักงานอัตโนมัติ และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยพะเยาในปัจจุบัน
2. เพื่อศึกษาปัญหา และข้อเสนอแนะแนวทางการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรสายบริการ จำนวน 42 หน่วยงาน หรือจำนวน 42 คน ที่ปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มหาวิทยาลัยพะเยา จากข้อมูล อัตรากำลังกองการเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยพะเยา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. กลุ่มผู้ใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยพะเยา จำนวนทั้งสิ้น 16 หน่วยงาน
2. กลุ่มที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านสารบรรณแต่ไม่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวนทั้งสิ้น 26 หน่วยงาน

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยาที่รับผิดชอบ

ขอบเขตด้านเวลา

จากการวิจัยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาตั้งแต่ เดือนกันยายน 2559–เดือนมิถุนายน 2560 รวมเป็นระยะเวลา 10 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

มหาวิทยาลัย หมายถึง มหาวิทยาลัยพะเยา

งานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเอกสาร ได้แก่ การรับเอกสาร การออกเลขที่หนังสือ คำสั่ง ประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ และการเวียนแจ้งเอกสารไปยังหน่วยงานต่าง รวมถึงการติดตามสถานะของเอกสาร

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ E-document หมายถึง ระบบจัดเก็บเอกสารที่เป็นดิจิทัล และสามารถเรียกดูได้จากเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยใช้ในการดำเนินงานเกี่ยวกับเอกสารด้านงานสารบรรณ

ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

1. ทราบถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของงานบริหารเอกสาร มหาวิทยาลัยพะเยา
2. ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงการบริหารงานเอกสาร และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยพะเยา ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า และนำเสนอแนวคิดทฤษฎีและเอกสาร ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม และประสิทธิภาพการใช้ระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548
2. แนวคิดทฤษฎีการจัดการภาครัฐแนวใหม่
3. ความเป็นมาของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์
4. แนวคิดทฤษฎีความคาดหวังในการปฏิบัติงาน
5. แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548

ระบบข้าราชการไทยมีการออกระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณครั้งแรกเมื่อ ปี พ.ศ. 2506 จากนั้นก็มีการแก้ไขเพิ่มเติมมาเรื่อยตั้งแต่ พ.ศ. 2507 พ.ศ. 2516 พ.ศ. 2526 จนถึง 2548 ได้มีการปรับปรุงเพิ่มเติมระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2548 เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ในปัจจุบันที่มีการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และเพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารราชการแนวทางใหม่ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ความคุ้มค่าและ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน จึงได้กำหนดให้มีระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2548 (ฉบับที่ 2) เพื่อให้รองรับการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยประกาศใช้เมื่อวันที่ 21 มิถุนายน 2548 และมีผลบังคับใช้ 24 กันยายน 2548 จนถึงปัจจุบัน มีเนื้อหาที่สำคัญต่อการศึกษาวิเคราะห์ในการทำวิจัยชิ้นนี้ คือ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 11 (8) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 นายกรัฐมนตรีโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีจึงวางระเบียบไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548”

ข้อ 2 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป

ข้อ 3 ให้ยกเลิกความในข้อ 5 แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และให้ใช้ข้อความต่อไปนี้แทน “ข้อ 5 ในกรณีที่ถูกหมายระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติหรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการกำหนดวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับงานสารบรรณไว้เป็นอย่างอื่นให้ถือปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบว่าด้วยการนั้น”

ข้อ 4 ให้เพิ่มนิยามคำว่า “อิเล็กทรอนิกส์” และคำว่า “ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” ระหว่างนิยามคำว่า “หนังสือ” และ “ส่วนราชการ” ในข้อ 6 แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526

“อิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ผ่านแม่เหล็กไฟฟ้าหรือวิธีอื่นใดในลักษณะคล้ายกันและให้หมายความรวมถึงการประยุกต์ใช้วิธีการทางแสงวิธีการทางแม่เหล็ก หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้วิธีต่าง ๆ เช่นที่ว่านั้น

“ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์”

ข้อ 5 ให้ยกเลิกความในข้อ 9 แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และให้ใช้ข้อความต่อไปนี้แทน

“ข้อ 9 หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

9.1 หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ

9.2 หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่มีไปถึง

บุคคลภายนอก

9.3 หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ

9.4 เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ

9.5 เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมายระเบียบ หรือข้อบังคับ

9.6 ข้อมูลข่าวสาร หรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ 6 ให้ยกเลิกความในข้อ 27 แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และให้ใช้ข้อความต่อไปนี้แทน

“ข้อ 27 หนังสืออื่นคือหนังสือหรือเอกสารอื่นใดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นหลักฐานในราชการซึ่งรวมถึงภาพถ่ายฟิล์มแถบบันทึกเสียงแถบบันทึกภาพ และสื่อกลางบันทึกข้อมูลด้วยหรือหนังสือของบุคคลภายนอกที่ยื่นต่อเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ได้รับเข้าทะเบียนรับหนังสือของทางราชการแล้วมีรูปแบบตามที่กระทรวงทบวงกรมจะกำหนด

ขึ้นใช้ตามความเหมาะสม เว้นแต่มีแบบตามกฎหมายเฉพาะเรื่องให้ทำตามแบบเช่นโฉนดแผนที่ แบบแผนผังสัญญาหลักฐานการสืบสวนและสอบสวนและคำร้องเป็นต้น

สื่อกลางบันทึกข้อมูลตามวรรคหนึ่งหมายความว่าสื่อใดๆที่อาจใช้บันทึกข้อมูลได้ด้วย อุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์เช่นแผ่นบันทึกข้อมูลเทปแม่เหล็กจานแม่เหล็กแผ่นซีดี-อ่านอย่างเดียว หรือ แผ่นดิจิทัลอเนกประสงค์เป็นต้น” ข้อ 7 ให้ยกเลิกความในข้อ 29 แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ข้อ 29 การติดต่อราชการนอกจากการจะดำเนินการโดยหนังสือที่เป็นเอกสารสามารถดำเนินการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ในกรณีที่ติดต่อราชการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ส่งตรวจสอบผลการส่งทุกครั้งและให้ผู้รับแจ้งตอบรับเพื่อยืนยันว่าหนังสือได้จัดส่งไปยังผู้รับเรียบร้อยแล้วและส่วนราชการผู้ส่งไม่ต้องจัดส่งหนังสือเป็นเอกสารเว้นแต่กรณีเป็นเรื่องสำคัญจำเป็นต้องยืนยันเป็นเอกสารให้ทำเอกสารยืนยันตามไปทันที

การส่งข้อความทางเครื่องมือสื่อสารเช่นโทรเลขวิทยุโทรเลขโทรพิมพ์โทรศัพท์วิทยุสื่อสารวิทยุกระจายเสียงหรือวิทยุโทรทัศน์เป็นต้นให้ผู้รับปฏิบัติเช่นเดียวกับได้รับหนังสือในกรณีที่จำเป็นต้องยืนยันเป็นหนังสือให้ทำหนังสือยืนยันตามไปทันที

การส่งข้อความทางเครื่องมือสื่อสารซึ่งไม่มีหลักฐานปรากฏชัดเจนเช่นทางโทรศัพท์วิทยุสื่อสารวิทยุกระจายเสียงหรือวิทยุโทรทัศน์เป็นต้นให้ผู้ส่งและผู้รับบันทึกข้อความไว้เป็นหลักฐาน”

แนวคิดทฤษฎีการจัดการภาครัฐแนวใหม่

พรชัย โพคันโย (2552) ถ้ามองการพัฒนาการจัดการภาครัฐแนวใหม่จะเห็นว่าพัฒนามาจากการจัดการภาครัฐในยุคพาราไดม์ที่ 6 โดยเฉพาะการจัดการภาครัฐในแนวทางการจัดการเพื่อการปลดปล่อยและแนวทางการจัดการที่มุ่งเน้นตลาด และการจัดการภาครัฐทั้ง 2 แนวทางนี้ก็มีรากฐานมาจากทฤษฎีทางเล็งเลือกสาธารณะ และเศรษฐศาสตร์เชิงสถาบันใหม่ หรือเศรษฐศาสตร์องค์การมีลักษณะเด่นคือ ความพยายามแก้ปัญหาของระบบราชการแบบดั้งเดิม โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปรับปรุงในด้านประสิทธิภาพและการให้บริการประชาชน ซึ่งหัวใจสำคัญของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ก็คือ การปฏิรูประบบราชการนั่นเอง

เหตุผลของการปฏิรูประบบราชการ

1. เนื่องจาก กระแสโลกาภิวัตน์ ที่ทุกประเทศมีแนวโน้มที่จะมีการเปิดเสรีในด้านต่าง ๆ ทำให้ เศรษฐกิจเกิดการไร้พรมแดน และมีการแข่งขันในเวทีโลกรุนแรงมากขึ้น สังคมมีเข้าสู่ยุคแห่งการเรียนรู้ กระแสสังคมเข้าสู่ยุคประชาธิปไตยการบริหารจัดการแนวใหม่ที่ยึดหลักธรรมาภิบาล

จึงส่งผลให้ สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนที่ต้องเพิ่มศักยภาพ และความยืดหยุ่น ในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองของความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป

2. ระบบราชการไทยมีปัญหาที่สำคัญ คือ ความเสื่อมถอยของระบบราชการ และการขาดธรรมาภิบาล ถ้าภาครัฐไม่ปรับเปลี่ยน และพัฒนาการบริหารจัดการของภาครัฐเพื่อไปสู่ องค์กรสมัยใหม่ โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ก็จะทำให้ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการแข่งขันของ ประเทศ ทั้งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมในอนาคตด้วย ดังนั้นแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่คือการเปลี่ยนแปลงสภาพการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ให้เป็น องค์กรสมัยใหม่ ที่ยึดหลักธรรมาภิบาล ซึ่งจะส่งผลทำให้ภาครัฐทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการปรับเปลี่ยนก็คือต้องปรับเปลี่ยนระบบการบริหารจัดการของภาครัฐดังนี้

2.1 ปรับวิธีการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและเน้นผลงาน

2.2 ปรับการบริหารงานให้เป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้

2.3 ปรับบทบาทภารกิจและกลยุทธ์โดยให้เอกชน และชุมชนมีส่วนร่วมซึ่งการปฏิรูป ราชการ ก็เป็นการปรับเปลี่ยนระบบการบริหารจัดการของภาครัฐซึ่งอาศัยแนวคิดการ ปฏิรูปราชการที่ว่า

2.3.1 ระบบเดิมล้าสมัยและขาดประสิทธิภาพ เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนา ประเทศ และไม่ตอบสนองต่อความต้องการ ต่อประชาชน และการเปลี่ยนแปลงของสังคม

2.3.2 เนื่องจากเกิดภาวะวิกฤติ ทำให้ราชการต้องลดขนาดลง และปรับปรุง ระบบให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อประหยัดงบประมาณ และใช้งบประมาณให้เกิดประโยชน์ สูงสุด

หลักสำคัญ แผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐเป็นการปฏิรูปในลักษณะองค์รวม เพื่อเปลี่ยนแปลงระบบบริหารภาครัฐไปสู่ระบบการบริหารจัดการภาครัฐ แนวใหม่ ที่เน้นการทำงานโดยวัดผลสัมฤทธิ์ มีการวัดผลที่เป็นรูปธรรมโปร่งใส มีการบริหารงาน ที่รวดเร็ว และ คล่องตัวสามารถตอบสนองความต้องการของสังคมได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

การปฏิรูปราชการ (ใช้หลัก 4 RE 2 สร้าง 1 เปิด)

1. การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน (Reprocess) ปรับเปลี่ยนวิธีการ ทำงานให้เป็นแบบมุ่งไปสู่การบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของ องค์กรด้วยมิติอะไรบ้างแต่ละหน่วยมีตัวอะไรเป็นตัวชี้วัดผลงานที่เป็นรูปธรรม คือ นอกจากจะ วัดว่าทำอะไรได้บ้างแล้ว ยังจะวัดว่าประชาชนได้อะไรด้วย

2. การปรับเปลี่ยนระบบงบประมาณ การเงิน และการพัสดุ (Refinance and Budget) เป็นเรื่องการพัฒนากระบวนการจัดทำงบประมาณที่เน้นการควบคุมการใช้จ่ายเงินเป็นหลัก เพื่อให้ตรวจสอบได้ง่าย และเน้นเป็นเครื่องมือในการวางแผน ดังนั้นงบประมาณจะชี้ให้เห็นถึงวัตถุประสงค์ หรือยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน คือ ทำให้ผู้พิจารณางบประมาณสามารถทราบได้ว่าการจัดสรรงบประมาณนั้นช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้หรือไม่ และเป็นระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานและผลสัมฤทธิ์ มีการกำหนดเป้าหมายของงานอย่างเป็นรูปธรรม มีดัชนีชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของงาน

3. การปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ วัฒนธรรม และค่านิยม (Reparadigm) จะมุ่งที่การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงาน และทัศนคติของ เจ้าหน้าที่ของรัฐ จากความติดความเชื่อเดิม ๆ ไปเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ มีค่านิยมรักศักดิ์ศรี มีจริยธรรม รับผิดชอบต่อผลงาน

4. การปรับปรุงโครงสร้างบริหารราชการแผ่นดิน (Reorganized) มีการปรับปรุงโครงสร้าง กระทรวง ทบวง กรม

5. สร้างระบบบริหารบุคคลและค่าตอบแทน จะมีการปรับเปลี่ยนระบบการกำหนดตำแหน่งและเงินเดือน จากระบบยึดชั้นหรือระดับตำแหน่ง เป็นการยึดความสามารถ และผลงาน พัฒนารูปแบบการจ้างงานให้มีความ หลากหลาย เช่น บางตำแหน่งที่ต้องการความเชี่ยวชาญ อาจใช้การจ้างพิเศษ จะมีการสร้างระบบนักบริหาร ระดับสูง ให้การสรรหาทำได้อย่างโปร่งใส เปิดกว้างและยึดหลัก “ความสามารถ” มากกว่า “อำนาจนิยม”และจะมีการดูแลขนาดกำลังคน ให้กะทัดรัดเหมาะสมกับภารกิจอย่างเป็นรูปธรรม

6. สร้างระบบราชการให้มีความทันสมัย

7. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม “ความสามารถ” มากกว่า “อำนาจนิยม”และจะมีการดูแลขนาดกำลังคนให้กะทัดรัดเหมาะสมกับภารกิจอย่างเป็นรูปธรรมดังนั้น การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management)จึงเป็นแนวคิดพื้นฐานของการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ของภาครัฐและยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ที่เป็นรูปธรรม มีแนวทางในการบริหารจัดการดังนี้

7.1 การให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน

7.2 คำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก

7.3 รัฐพึงทำบทบาทเฉพาะที่รัฐทำได้ดีกว่า

ปัญหาในทางปฏิบัติของการปฏิรูประบบราชการ

1. มาตรการควบคุม (ตามระเบียบกฎเกณฑ์) ของภาครัฐ และการใช้ดุลยพินิจ (อย่างไม่แน่นอนและไม่ชัดเจน) ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพราะการใช้ดุลยพินิจ อาจทำให้เกิด

Double Standards ที่ทำให้ภาคเอกชนบางรายเกิดความได้เปรียบเสียเปรียบกัน และส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศโดยรวม

2. มีการทำงานที่ไม่โปร่งใส เชื้อประโยชน์พวกพ้อง
3. ขาดธรรมาภิบาลในการทำงาน
4. ขาดความเป็นมืออาชีพในการทำงาน ขาดความรู้

สรุป แนวโน้มของ “การจัดการภาครัฐ” ในอนาคตจึงมุ่งไปสู่ “การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ” (Privatization) และการใช้ “บุคคลที่สาม” (Third Party) ในการดำเนินการต่าง ๆ แทนภาครัฐเพิ่มมากขึ้นซึ่งทำให้ภาครัฐจำเป็นต้องอาศัย “แนวความคิดและวิธีการบริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชน” มาใช้มากขึ้นทุกที การบริหารจัดการแบบภาคเอกชนเช่นว่านี้ ทำให้เจ้าหน้าที่ของภาครัฐต้องมีความเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพมากขึ้น (Qualified Personnel) พร้อม ๆ กับการต้องเป็น “มืออาชีพ” มากขึ้นด้วย (Higher-quality Professional)

แต่โดยที่การบริหารในภาครัฐราชการจะต้องอยู่ภายใต้กฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ มากมาย (ซึ่งต่างจากการบริหารของภาคเอกชน) และอยู่ภายใต้หลักการปกครองแบบ “นิติรัฐ” (Rule of Law) ด้วย จึงทำให้ภาครัฐจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบของการปกครองแบบเข้มงวดเคร่งครัดมายึดหลักการผ่อนปรนภายใต้ “ธรรมาภิบาล” หรือ “การกำกับดูแลที่ดี” (Good Governance) มากขึ้น ปัญหาในปัจจุบัน จึงอยู่ที่การเร่งสร้างองค์ประกอบของภาครัฐและภาคเอกชนที่อาศัยหลักการของ “ธรรมาภิบาล” ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับของหลักแห่งศีลธรรมจรรยาที่ดีงาม ทุกวันนี้ภาคเอกชนไม่เพียงแต่เรียกร้องและต้องการ Good Governance เท่านั้น แต่ยังเรียกร้อง “Good Judgment” จากเจ้าหน้าที่ของรัฐมากขึ้นทุกขณะด้วย

ความเป็นมาของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

วิวัฒนาการของการจัดการเอกสาร ได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ในสมัยโบราณที่ยังไม่มีตัวอักษร มีการวาดภาพแทนคำอธิบายไว้บนผนังถ้ำ จนเมื่อได้มีการประดิษฐ์สัญลักษณ์แทนตัวอักษรจึงบันทึกสัญลักษณ์ตัวอักษรแทนรูปภาพ การจัดเก็บก็ได้พัฒนาจากการบันทึกบนผนังถ้ำไปบันทึกบนวัสดุที่จัดเตรียมไว้เพื่อให้หยิบถือไปอ่านได้ง่าย และมีความคงทน เช่น ใบลานไม้ไผ่ เป็นต้น จนกระทั่งได้มีการประดิษฐ์กระดาษเกิดขึ้น เอกสารต่าง ๆ จึงถูกจัดเก็บไว้บนกระดาษ และใช้กันอย่างแพร่หลายต่อเนื่องยาวนาน เมื่อเอกสารมีมากขึ้น ได้มีการประดิษฐ์ระบบไมโครฟิล์มเพื่อจัดเก็บเอกสารที่มีจำนวนมากเหล่านี้ ซึ่งช่วยให้ใช้พื้นที่ในการจัดเก็บน้อยลง และสามารถค้นหาได้ง่าย เมื่อโลกได้ก้าวเข้าสู่ยุคสารสนเทศการจัดทำ และจัดเก็บเอกสารได้พัฒนามาจัดทำ และจัดเก็บไว้ในคอมพิวเตอร์เป็นไฟล์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น แบบภาพ

(Image format) แบบเอกสาร (Document format) แบบเอ็กซ์เอ็มแอล (XML) เป็นต้น หรือแม้กระทั่งบันทึกไว้ในฐานข้อมูล การกระจายเอกสารก็เช่นเดียวกัน ได้มีการพัฒนาจากการจัดส่งเอกสารด้วยการนำสารด้วยมือ ไปเป็นการจัดส่งทางอิเล็กทรอนิกส์ การรักษาความลับให้กับเอกสารก็ได้พัฒนาจากกรรมวิธีทางกายภาพไปเป็นการเข้ารหัสทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการสร้างความคงทนของเอกสารก็ได้เปลี่ยนแปลงไปตามสภาพการจัดเก็บทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการจัดการเอกสารได้เปลี่ยนแปลงจากการจัดการเอกสารที่เป็นกระดาษ ไปเป็นการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (สพธอ. 2560. เอกสารอิเล็กทรอนิกส์.)

ความหมายของเอกสาร

ตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 1 ได้ระบุนิยามของเอกสารว่า “เอกสาร” หมายถึง “กระดาษ หรือวัตถุอื่นใดซึ่งได้ทำให้ปรากฏความหมายด้วยตัวอักษร ตัวเลข พัง หรือแผนแบบอย่างอื่น จะเป็นโดยวิธีพิมพ์ ถ่ายภาพ หรือวิธีอื่นอันเป็นหลักฐานแห่งความหมายนั้น” ตามความหมายของกฎหมายมาตรานี้คำว่า “วัตถุอื่นใดและวิธีอื่น” นั้นทำให้ความหมายของเอกสารสามารถตีความได้กว้างขวาง ดังเช่น คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 9/43 ตีความว่า บัตร A.T.M. เป็นเอกสาร ดังนั้นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นเอกสารชนิดหนึ่งตามกฎหมายนี้ ตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ.2540 ได้ระบุนิยามของ “ข้อมูลข่าวสาร” หมายถึง “สิ่งที่สื่อความหมายให้รู้เรื่องราวข้อเท็จจริง ข้อมูล หรือสิ่งใด ๆ ไม่ว่าการสื่อสารความหมายนั้นจะทำได้โดยสภาพของสิ่งนั่นเอง หรือ โดยผ่านวิธีการใด ๆ และไม่ว่าจะได้จัดทำไว้ในรูปของเอกสาร แฟ้ม รายงาน หนังสือ แผนผัง แผนที่ ภาพวาด ภาพถ่าย फिल्म การบันทึกภาพหรือ เสียงการบันทึกโดยเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือวิธีอื่นใดที่ทำให้สิ่งที่บันทึกไว้ปรากฏได้” ดังนั้นเอกสารจึงเป็นสิ่งที่ใช้ในการสื่อข้อมูลข่าวสารตามเจตนาของเอกสารนั้น เอกสารในยุคสารสนเทศมีความหมาย และขีดความสามารถกว้างขวางมากขึ้น ตามความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี นอกจากรวมถึงเอกสารอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ยังรวมถึงเว็บเพจ วิดีโอ และ ออดิโอ อีกด้วย

บทบาทของเอกสาร

บทบาทของเอกสารมีส่วนสำคัญดังนี้

1. พิสูจน์เจตนา ช่วยยืนยันถึงข้อผูกพันที่กำหนดไว้ในเอกสาร ที่ผู้ลงนามจะต้องถือปฏิบัติ
2. พิสูจน์ว่าได้ปฏิบัติตามเอกสารนั้นแล้ว ด้วยการลงลายมือชื่อรับรอง

3. พิสูจน์ความถูกต้อง เอกสารหากมีการลงลายมือชื่อถือเป็นข้อสันนิษฐานเบื้องต้นว่าเป็นเอกสารที่แสดงเจตนาตามที่กำหนดไว้ในเอกสารดังกล่าวจริง และจะมีผลอย่างมากในการพิสูจน์ความถูกต้องในการใช้เป็นพยานหลักฐาน

วงจรชีวิตของเอกสาร (Document Lift Cycle)

วงจรชีวิตของเอกสาร มีวงรอบ ดังนี้

1. ผลิต เริ่มจากการผลิตหรือสร้างเอกสาร ซึ่งอาจจะสร้างจากแบบฟอร์มที่กำหนดหรือได้รับเอกสารมาจากหน่วยงานอื่น หรือนำเอกสารที่จัดเก็บไว้มาใช้งานซ้ำ หรือการนำเข้าเอกสาร เอกสารที่ผลิตได้ จะยังไม่มีผล จนกว่าจะได้รับอนุมัติหรือรับทราบ และลงนามโดยผู้มีอำนาจหรือผู้ที่มีสิทธิอนุมัติ

2. อนุมัติ ก่อนที่จะนำไปใช้งาน ต้องได้รับอนุมัติหรือได้รับอนุญาตจากผู้มีอำนาจ ซึ่งอาจจะใช้วิธีการลงลายมือชื่อหรือวิธีการอื่นใดที่เป็นการพิสูจน์ตัวตนของผู้มีอำนาจ ในบางหน่วยงานอาจจะต้องมีการกลั่นกรองตามลำดับขั้นตามกระบวนการทำงาน (work Flow) ของแต่ละหน่วยงาน

3. ส่ง-รับ และใช้งาน เมื่อผู้มีอำนาจอนุมัติเอกสารแล้วจึงส่งไปยังบุคคลหรือหน่วยงานที่ต้องการ เพื่อใช้งานตามเจตนารมณ์ของเอกสารที่ผลิตขึ้น

4. จัดเก็บ/ทำลาย เอกสารที่ส่งออกไปหรือได้รับมา จะทำการจัดเก็บเอกสารเพื่อใช้งานซ้ำหรือทำลายเมื่อถึงวาระตามที่กำหนดจึงถือว่าจบชีวิตของเอกสาร

เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Document)

วงจรชีวิตของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Document Lift Cycle) จะเหมือนกับวงจรชีวิตของเอกสารทั่วไป แตกต่างกันที่เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเอกสารที่อยู่ในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์

สถานะของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมาย

ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2544 สรุปรูปนิยามของ "ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์" ได้ว่า หมายถึง "การกระทำใด ๆ ที่เกี่ยวกับกิจกรรมในทางแพ่งและพาณิชย์ คือการทำนิติกรรม สัญญา หรือการดำเนินการใด ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วยการใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดหรือแต่บางส่วน" และได้ให้นิยามของ "ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์" หมายความว่า "ข้อความที่ได้สร้าง ส่ง รับ เก็บรักษา หรือ ประมวลผลด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น วิธีการแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โทรเลข โทรพิมพ์ หรือ โทรสาร" ดังนั้นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ จึงถือได้ว่าเป็นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และมีผลทำให้ต้องปฏิบัติตามหลักกฎหมายที่สำคัญ คือ

- ห้ามมิให้ปฏิเสธความมีผลผูกพัน และการบังคับใช้ทางกฎหมาย ต่อข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ต่อการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ด้วยวิธีการตามที่กฎหมายกำหนด ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการรับ-ส่ง การเก็บรักษาและการรักษาสภาพเอกสารต้นฉบับตามวิธีการที่กฎหมายกำหนด

- เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่อยู่ในรูปแบบของ อีเมล เว็บเพจ หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์อย่างอื่น สามารถเป็นพยาน หลักฐานในกระบวนการพิจารณาตามกฎหมายได้

- นิติกรรมบางอย่างที่กฎหมายระบุให้ต้องทำเป็นหนังสือ สามารถทำผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการแสดงเจตนาในการทำนิติกรรมสัญญาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์สามารถมีผลใช้บังคับตามกฎหมาย

แหล่งกำเนิดของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ แหล่งผลิตเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่สำคัญมีดังนี้

1. เครื่องมือทางซอฟต์แวร์ ส่วนใหญ่จะเป็นโปรแกรมสร้างเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ได้แก่ เวิร์ดโปรเซสเซอร์ เช่น ไมโครซอฟต์เวิร์ด ปลาดาวออฟฟิศ เวิร์ดราซวิถิ เวิร์ดจุกา หรือโปรแกรมสเปรดชีต เช่น ไมโครซอฟต์เอกเซล ปลาดาวออฟฟิศ ผลผลิตที่ได้ จะเป็นไฟล์ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ชนิดต่าง ๆ ตามแต่โปรแกรมจะผลิตขึ้นมา

2. เครื่องมือทางฮาร์ดแวร์ ส่วนใหญ่จะเป็นเครื่องมือทางแสง โดยใช้หลักการถ่ายภาพจริงหรือถ่ายภาพจากเอกสารกระดาษ แปลงไปเป็นไฟล์ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ชนิดรูปภาพ เช่น สแกนเนอร์ โทรสาร กล้องถ่ายภาพดิจิทัล

รูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

รูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ มีหลายรูปแบบแต่ที่นิยมใช้และกำหนดเป็นมาตรฐาน มีดังนี้

1. **รูปแบบเอกสารข้อความ (Text format)** เป็นไฟล์ที่ผลิตจากเครื่องมือที่เป็นซอฟต์แวร์ ปกติเมื่อเปิดไฟล์จะสามารถเห็นตัวอักษรในไฟล์และพอที่จะอ่านข้อความนั้นได้ ซึ่งมีรูปแบบย่อยอีกหลายรูปแบบ เช่น

- TEXT format เป็น ไฟล์ที่เก็บเฉพาะตัวอักษร ไม่เก็บลักษณะ ที่ใช้เพื่อแสดงผลของเอกสาร Document format เป็นไฟล์ที่ผลิตจาก เวิร์ด โปรเซสเซอร์ เช่น ไมโครซอฟต์เวิร์ด ปลาดาวออฟฟิศซึ่งไฟล์ประเภทนี้จะเก็บคุณลักษณะของการแสดงผลของเอกสารไว้พร้อมกับตัวอักษร ซึ่งแต่ละโปรแกรมเวิร์ดโปรเซสเซอร์ จะเก็บคุณลักษณะไว้แตกต่างกัน ทำให้บางครั้งไม่สามารถใช้โปรแกรมอื่น ๆ เปิดไฟล์นี้ได้ จึงก่อให้เกิดปัญหาในกรณีที่ ไฟล์ถูกผลิตไว้เป็นเวลานาน เมื่อต้องการนำกลับมาใช้ จะไม่สามารถหาโปรแกรมเปิดเอกสารมาใช้งานได้

- PDF format (Portable Document Format) เป็นไฟล์เอกสารที่ถูกรูปแบบให้สามารถเปิดใช้งานกับระบบคอมพิวเตอร์ต่างระบบกันได้ เช่น ระบบวินโดวส์ ระบบยูนิกซ์ จึงทำให้มีความสะดวกในการใช้งานสูง เป็นผลิตภัณฑ์ของบริษัท อโดเบ โดยต้องใช้โปรแกรมอโครแบต รีดเดอร์ (Acrobat Reader) ในการเปิด และต้องใช้โปรแกรมสร้างเอกสารอโครแบต ในการสร้างเป็นเอกสารรูปแบบ PDF

- XML (Extensible Markup Language) เป็นภาษาที่ใช้สำหรับการเขียนเอกสารมาร์คอัพ (markup document) โดยที่เอกสารมาร์คอัพ นั้นมีการใช้เมตาดาต้า (metadata or tags) เพื่อบอกหน้าที่ และประเภทของข้อมูลของส่วนต่างๆ ในเอกสารนั้นได้ชัดเจน การเพิ่มเมตาดาต้า เข้าไปในเอกสารสามารถทำให้โครงสร้างของเอกสารชัดเจนขึ้น และทำให้การประมวลผลเอกสารเป็นไปโดยง่าย เป็นแนวโน้มที่สำคัญของเทคโนโลยี ที่จะนำมาใช้ในการจัดการเอกสารต่อไปในอนาคต

2. รูปแบบเอกสารภาพ (Image) เป็นไฟล์ที่ผลิตจากเครื่องมือที่เป็นซอฟต์แวร์ มีรูปแบบที่ใช้งาน เช่น

- JPEG format เป็นรูปแบบที่ออกแบบมาเพื่อเก็บภาพได้หลายสี มีการบีบอัดข้อมูล
- PNG or GIF formats เป็นรูปแบบที่ออกแบบมาเพื่อเก็บภาพ มีการบีบอัดข้อมูลแบบไม่มีการสูญเสียของคุณภาพ (Lossless compression) และสามารถใช้ได้ดีกับภาพสี ภาพสีเทา และขาวดำ
- Bitmapping formats เป็นรูปแบบที่ออกแบบมาเพื่อเก็บภาพในรูปแบบอื่น ๆ เป็นจุดของภาพ

การจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Document Management)

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 [4] ได้ระบุนิยามของ "งานสารบรรณ" หมายถึง "งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย" ซึ่งสอดคล้องกับ ความหมายของการจัดการเอกสาร ที่หมายถึง "กระบวนการเพื่อประโยชน์ในการ ผลิต อนุมัติ รับ-ส่ง(แจกจ่าย/ใช้งาน) รวบรวม จัดเก็บ สืบค้น ติดตาม ยืม ทำลาย รวมถึงการรักษาความปลอดภัย และการพิสูจน์ตัวตน ของเอกสาร" ดังนั้น การจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ จึงหมายถึงการนำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในกระบวนการดังกล่าว

ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ.2544 [5] ได้กำหนดกระบวนการ และกรรมวิธีต่อเอกสารที่สำคัญไว้ ดังนี้

1. การกำหนดชั้นความลับ ตามความสำคัญของข้อมูลในเอกสาร กำหนดไว้ 3 ระดับ ได้แก่ ลับ ลับมาก ลับที่สุด และมีการกำหนดความรับผิดชอบ ให้แก่ผู้มีอำนาจกำหนดชั้นความลับ เป็น

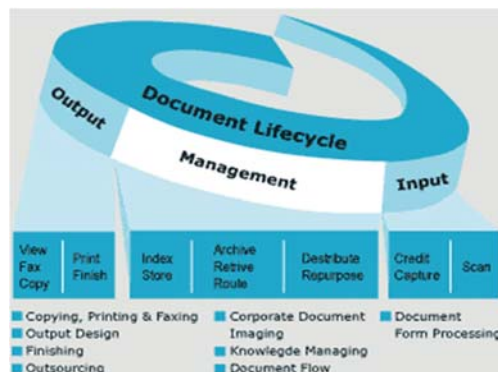
ผู้พิจารณากำหนดระดับชั้นความลับของเอกสาร และการยกเลิกหรือปรับระดับชั้นความลับของเอกสารตามความจำเป็น

2. การควบคุมเอกสาร โดยกำหนดให้มีมาตรการควบคุมต่าง ๆ คือ การจัดทำทะเบียน การตรวจสอบ การจัดทำเอกสาร การสำเนาและการแปล การโอน การส่งและการรับ การเก็บรักษา การยืม การทำลาย การปฏิบัติในเวลาฉุกเฉิน เวลาสูญหาย รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลในเอกสาร

จากระเบียบดังกล่าว จะเห็นได้ว่า เป็นมาตรการที่ละเอียด รอบคอบ ถือว่าเป็นแนวทางที่เหมาะสมที่ในการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และในการรักษาความปลอดภัยของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

กระบวนการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

กระบวนการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มาจัดการต่อวงจรชีวิตของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ตั้งแต่การผลิตโดยการจัดทำเอกสารฉบับร่าง (Draft) จากเอกสารเดิมที่จัดเก็บไว้หรือได้รับจากหน่วยงานอื่น จากแบบฟอร์มหรือสร้างขึ้นใหม่ แล้วส่งเข้ากระบวนการควบคุมเอกสาร โดยการส่งไปให้ผู้มีอำนาจอนุมัติพิจารณาอนุมัติ ทำการการพิสูจน์ตัวตนของเอกสาร ด้วยวิธีการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือวิธีอื่น ๆ สร้างความปลอดภัยให้กับเอกสาร ดำเนินการแจกจ่ายใช้งาน และจัดเก็บหรือทำลาย โดยมีกระบวนการดังแสดงในภาพ 1



ภาพ 1 แสดงกระบวนการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

ที่มา: สพรธ. (2560).

การผลิตเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

การผลิตเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ จะมีกระบวนการในการใช้เวิร์ดโปรเซสเซอร์ การนำเข้าเอกสารจากเครื่องสแกนเนอร์ เครื่องแฟกซ์ การใช้แบบฟอร์มเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ หรือการใช้วิธีการอื่นใดในการผลิตเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การผลิตเอกสารอิเล็กทรอนิกส์อาจจะอ้างอิงมาจากเอกสารเดิมที่จัดเก็บไว้ในระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เรียกกลับมาใช้ใหม่ หรือเอกสารที่ส่งมาจากหน่วยงานอื่น หรือสร้างขึ้นใหม่ เอกสารที่ผลิตได้จะเป็นฉบับร่าง (Draft) ยังไม่มีผลจนกว่าจะได้รับอนุมัติจากผู้มีอำนาจ

การควบคุมเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

เอกสารอิเล็กทรอนิกส์จะต้องมีการควบคุม ตั้งแต่การจัดการทะเบียนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การอนุมัติเอกสารจากผู้มีอำนาจ ซึ่งอาจจะมีหลายระดับตามเวิร์คโฟลว์ของแต่ละหน่วยงาน การควบคุมความปลอดภัยของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในทุก ๆ ด้าน การจัดการ การจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และการควบคุมการกระจาย การใช้งาน การยืมเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

การอนุมัติเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

กระบวนการกลั่นกรองเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ ในหน่วยงานที่มีสายการบังคับบัญชาตามลำดับชั้น จำเป็นต้องมีเวิร์คโฟลว์ของการกลั่นกรองขึ้นไปตามลำดับชั้น จนถึงผู้มีอำนาจอนุมัติ โดยวิธีการอนุมัติทางอิเล็กทรอนิกส์ อาจจะใช้วิธีการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือวิธีการลงทะเบียน หรือวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ การอนุมัติเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เป็นส่วนหนึ่งของการพิสูจน์ตัวตนในการรักษาความปลอดภัยเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

ความปลอดภัยเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

ความปลอดภัยของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เป็นสิ่งที่สำคัญต่อกระบวนการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งซอฟต์แวร์จัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์จะต้องสามารถจัดการได้ประกอบด้วย

1. การรักษาความลับ (Confidentiality) ไม่ให้ผู้ไม่มีอำนาจสามารถเข้าถึงเอกสารอิเล็กทรอนิกส์นั้น ๆ ได้ วิธีการรักษาความลับ ส่วนใหญ่จะใช้วิธีการเข้ารหัส โดยหน่วยงานจะต้องมีการกำหนดนโยบายหรือระเบียบข้อบังคับ ในการรักษาความลับของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ มีข้อพึงระวังสำหรับการใช้เวิร์ดโปรเซสเซอร์รุ่นใหม่ จะมีความสามารถในการติดต่อกับเซิร์ฟเวอร์ของผู้ผลิตซอฟต์แวร์ ซึ่งอาจจะมีการ รับ-ส่ง ข้อมูลโดยที่ผู้ใช้ไม่สามารถทราบได้

2. ความถูกต้องสมบูรณ์ (Integrity) ครบถ้วนของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ตัวเอกสารอิเล็กทรอนิกส์จะต้อง ไม่ขาดหาย ไม่ถูกแก้ไข และต้องมั่นใจได้ว่าเอกสารฉบับที่ส่งไปถึงผู้รับหรือจัดเก็บไว้ เป็นฉบับจริงที่ไม่มีการแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงใด ๆ หรือแม้แต่ส่วนหนึ่งส่วนใดของเอกสาร

3. ความพร้อมใช้งาน (Availability) เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ต้องสามารถเรียกใช้งานได้ตลอดเวลาที่ต้องการ ดังนั้นจึงต้องมีวิธีการป้องกันการสูญหายจากการที่ระบบล่มเหลว การได้รับความเสียหายทางกายภาพ จากภัยพิบัติ เช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม

4. การพิสูจน์ตัวตน (Authenticity) ว่าเป็นเอกสารฉบับจริง ไม่ใช่เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ถูก คัดลอก ปลอม แปร ซึ่งอาจจะกระทำด้วยการใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือระบบติดตามเอกสาร หรือระบบอื่น ๆ ที่เหมาะสม

การกระจายและใช้งานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

การกระจายและใช้งานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญ ในกระบวนการควบคุมเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การกระจายเอกสารจะต้องสามารถ รับ-ส่ง ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เป็นหนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์ เป็นจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือส่งไปในมีเดียต่าง ๆ ได้อย่างปลอดภัย โดยต้องมั่นใจได้ว่าเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ถูกจัดส่งไปนั้น ไปถึงผู้รับได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีการรักษาความปลอดภัยเป็นอย่างดี

การจัดการการจัดเก็บ การค้นหาและเรียกใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์

การจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นกระบวนการในการจัดเก็บในซอฟต์แวร์ หรือมีเดียต่าง ๆ โดยใช้ซอฟต์แวร์ช่วยในการจัดเก็บ สิ่งที่ต้องคำนึงถึงในการเลือกซอฟต์แวร์ในการจัดการการจัดเก็บควรพิจารณาใช้ไฟล์รูปแบบที่ไม่มีใครเป็นเจ้าของ(Non-proprietary file storage format) ไม่ผูกติดกับฮาร์ดแวร์การกำหนดมาตรฐานในการจัดเก็บ เช่น มาตรฐาน DoD 5015.2-STD (Design Criteria Standard for Electronic Records Management Software Applications) [8] ของสหรัฐฯ ซึ่งกล่าวถึงฟังก์ชันการทำงานพื้นฐานของการจัดการการจัดเก็บรูปแบบของไฟล์ องค์ประกอบ ชนิดของสื่อที่ใช้ในการจัดเก็บ การทำลายเอกสาร การค้นหาและเรียกใช้ การควบคุมการเข้าถึงเอกสาร การสำรองข้อมูล การกู้คืนและการป้องกันความเสียหาย และการกำหนดผู้มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ สิ่งเหล่านี้จะช่วยให้มีความมั่นใจได้ว่าเอกสารที่ถูกจัดเก็บจะมีความมั่นคงปลอดภัย สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้ และสามารถค้นหาได้ง่าย

ซอฟต์แวร์การจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

ซอฟต์แวร์การจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Document Management Application) เนื่องจากซอฟต์แวร์จัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีจำหน่ายอยู่ในปัจจุบันมีมากมาย มีความสามารถต่าง ๆ กัน ซอฟต์แวร์บางชนิดมีความสามารถในการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ได้ทั้งกระบวนการ ซอฟต์แวร์บางชนิดนำเอกสารกระดาษแบบเดิม มาจัดการด้วยอิเล็กทรอนิกส์ และแนวโน้มของซอฟต์แวร์จัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบันมีการใช้ระบบงานบนเว็บมากขึ้น โดยเฉพาะการใช้เอ็กเอ็มแอลมาช่วยในการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากเอกสาร

เอ็กเอ็มแอลมีเมตาดาต้า (Metadata) ของทุก ๆ ส่วนที่เป็นองค์ประกอบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ จึงสามารถที่จะจัดการทุก ๆ ส่วนของเอกสารได้ง่าย การนำกลับมาใช้ใหม่ การแบ่งปันการใช้งานและการรวบรวมข่าวสารจากเอกสารได้ง่าย เพื่อง่ายต่อความเข้าใจ จึงจัดกลุ่มของซอฟต์แวร์จัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ตามขีดความสามารถและวัตถุประสงค์ในการใช้งานของซอฟต์แวร์ดังนี้

1. ซอฟต์แวร์การบริหารจัดการเอกสารกระดาษ เป็นซอฟต์แวร์ที่นำมาจัดการเอกสารกระดาษ ด้วยการจัดทำดัชนีเอกสาร จัดการระบบแฟ้มเอกสาร และการควบคุมเอกสาร ซึ่งจะช่วยให้ง่ายต่อการค้นหาเอกสาร การควบคุมเอกสาร เช่น

1.1 ซอฟต์แวร์ Paper Tiger เป็นซอฟต์แวร์ที่นำเอกสารกระดาษมาแปลงเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยการนำเข้าเอกสารผ่านทางเครื่องสแกนเนอร์ จัดทำดัชนี การควบคุมไฟล์เอกสาร

1.2 ซอฟต์แวร์ DocuTrack 3000 เป็นซอฟต์แวร์ที่นำระบบวิทยุระบุตัว (Radio Frequency Identification) มาติดตั้งกับเอกสารหรือหนังสือ เพื่อใช้ในการติดตามเอกสาร (Tracking) มีพื้นฐานการทำงานอยู่บนเว็บ (Web-based application) ทำให้ทุกคนในหน่วยงานสามารถใช้งานได้ง่าย และขยายตัวได้ง่าย

2. ซอฟต์แวร์ทำงานบางส่วนของกระบวนการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เป็นซอฟต์แวร์ที่ทำงานเฉพาะบางส่วนบางขั้นตอนของกระบวนการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การสร้างแบบฟอร์ม การจัดการจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ตัวอย่างของซอฟต์แวร์ เช่น

2.1 ซอฟต์แวร์ IBM Lotus Workflow เป็นซอฟต์แวร์จัดทำเวิร์คโฟลว์ของหน่วยงานที่ใช้งานง่ายในรูปแบบกราฟิกช่วยในการติดตามงาน

2.2 ซอฟต์แวร์ Meridio 4.2 เป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการจัดการการจัดเก็บ (Records Management) ที่รองรับมาตรฐาน DoD5015.2-STD ของสหรัฐฯ และมาตรฐานของ

อังกฤษ The National Archives PRO2002 standard โดยมีความสามารถในการจัดการวงจรชีวิตเอกสารตั้งแต่สร้างเอกสารจนถึงการทำลายเอกสาร การรักษาความปลอดภัยเอกสาร การทำงานร่วมกับระบบสำนักงานของไมโครซอฟต์ (Microsoft office system)

3. ซอฟต์แวร์ทำงานทุกส่วนของกระบวนการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นซอฟต์แวร์ที่ทำงานทุกส่วนของกระบวนการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ตั้งแต่ขั้นการผลิตเอกสารไปจนถึงการการจัดเก็บหรือทำลายเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น

3.1 ซอฟต์แวร์ HP document management เป็นซอฟต์แวร์ที่รวมซอฟต์แวร์จัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ทำงานในแต่ละกระบวนการของการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความสามารถในการนำเข้าเอกสาร การจัดการแบบฟอร์มอัตโนมัติ การกระจายเอกสาร การจัดการวงจรชีวิตของเอกสาร

3.2 ซอฟต์แวร์ IBM Lotus Document Management 6.5.1 เป็นซอฟต์แวร์ที่มีความสามารถของซอฟต์แวร์จัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ทั่ว ๆ ไปที่มีจำหน่ายในท้องตลาดมีความสามารถในการจัดการจากศูนย์กลาง (centralized)

3.3 ซอฟต์แวร์ TRIM Context เป็นซอฟต์แวร์ที่มีความสามารถของซอฟต์แวร์จัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ทั่ว ๆ ไป และมีความสามารถในการควบคุมเวอร์ชันและการแก้ไข (Version and revision control) ของเอกสาร

4. ซอฟต์แวร์ความสามารถหลากหลาย (Complex) เป็นซอฟต์แวร์ที่มีขนาดใหญ่สามารถทำงานได้มากกว่าการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ สามารถประสานการทำงานร่วมกัน (Collaboration) ระหว่างคนกับคน และระหว่างซอฟต์แวร์กับซอฟต์แวร์ สามารถปรับแต่งซอฟต์แวร์ให้เข้ากับการทำงานที่ต้องการได้ (Customization with Flexible application) มีเครื่องมือพัฒนาให้สามารถทำงานเฉพาะเจาะจงตามความต้องการได้ (Development tools) และสามารถที่จะผสมประสานรวมเข้ากับระบบงานทางธุรกิจอื่น ๆ ได้ เช่น ซอฟต์แวร์ในกลุ่ม IBM content management

ซอฟต์แวร์จัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่พึงประสงค์

การจัดหาซอฟต์แวร์ระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์นั้น หากเป็นหน่วยงานขนาดใหญ่ ที่ต้องใช้ระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ สามารถลดความเสี่ยงโดยจัดหาผ่านบริษัทที่ปรึกษา เพื่อให้บริษัทช่วยวิเคราะห์ ออกแบบ ติดตั้งระบบที่เหมาะสมให้ซึ่งบริษัทเหล่านี้ ได้มีการศึกษาบทเรียนความสำเร็จและล้มเหลวของหน่วยงานต่าง ๆ มาเป็นอย่างดี จึงทำให้ลดความเสี่ยงลงได้ การจัดหาซอฟต์แวร์การจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์โดยทั่วไปควรมีขีดความสามารถที่สำคัญ ๆ ดังนี้

1. ความสามารถในการจับภาพ (Capture) หรือ นำเข้าเอกสารชนิดต่าง ๆ เข้ามาในระบบได้ ซึ่งมีวิธีการที่สำคัญ ๆ อยู่ 3 วิธี คือ การสแกนหรือถ่ายภาพ นำเข้าจากไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เช่น เวิร์ด สเปรดชีต ไทพสกร ออดิโอ และ วิดีโอ รวมทั้งการแปลงจากไฟล์ชนิดอื่นมาเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

2. ความสามารถในการเก็บรักษา และการจัดเก็บเอกสารสำคัญ ที่สามารถขยายและเปลี่ยนแปลงได้ จะต้องมียระบบจัดเก็บเอกสารที่เชื่อถือได้ รองรับการขยายและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีได้ เพื่อที่จะให้สามารถใช้งานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ได้ยาวนาน

3. ความสามารถในการทำสารบัญหรือดัชนี การค้นหาและการนำกลับมาใช้ โดยจะต้องมีกระบวนการที่ง่ายและรวดเร็ว ซึ่งมีวิธีการที่ใช้กันอยู่ทั่วไป 3 วิธี คือ การทำดัชนีทั้งเอกสาร (Full-text indexing) การทำดัชนีด้วยคีย์เวิร์ด (Index fields) คือการค้นหาจากข้อความสำคัญในเอกสาร และด้วยการจัดกลุ่มเอกสาร (Indexing by associated document group or Folder/file structure)

4. ความสามารถในการกระจายเอกสารถึงผู้รับที่ถูกต้อง โดยต้องสามารถกระจายแบบถึงผู้รับหลายคน ส่งได้หลากหลายสื่อทั้งภายในและภายนอกองค์กร ในหลายรูปแบบ เช่น อินทราเน็ต อินเทอร์เน็ต อีเมลล์ เว็บ ซีดี หรือ ดีวีดี และต้องมีการควบคุมการคัดลอกเอกสาร

5. ความสามารถในการรักษาความปลอดภัย และการปกป้องเอกสารจากการสูญหาย และความลับสน ต้องมีเครื่องมือที่สามารถควบคุมได้ทั้งจากการกำหนดความปลอดภัยให้กับเอกสารและคุณลักษณะของเอกสารที่มีความปลอดภัยอยู่ในตัวเอง

การกำหนดแผนแม่บทและวางแผนกลยุทธ์ในการนำระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานในองค์กร

องค์กรโดยเฉพาะหน่วยราชการ ที่ต้องการเปลี่ยนแปลง จากการใช้การจัดการเอกสารด้วยมือ มาเป็นการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ต้องมีการกำหนดแผนแม่บท และวางแผนกลยุทธ์ ในการนำระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานในองค์กร เพื่อให้เป็นที่ยอมรับ และสามารถเปลี่ยนแปลงไปด้วยความเรียบร้อย หากไม่มีการวางแผนอย่างเป็นระบบแล้วจะทำให้เกิดปัญหาโดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ที่จะต้องใช้งาน และการสนับสนุนจากผู้บริหาร การกำหนดแผนกลยุทธ์ควรคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. การนำระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ต้องได้ประโยชน์อย่างแท้จริง จึงจะเป็นแรงผลักดันให้เจ้าหน้าที่ใช้ประโยชน์จากระบบอย่างจริงจัง โดยต้องพิจารณาถึงความเข้ากันได้กับระบบการทำงานงานของหน่วยงาน เหมาะสำหรับข้อมูลที่อยู่ในเอกสารมีการ

เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา มีการเปลี่ยนแปลงระบบเอกสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพอยู่เสมอ กฎระเบียบที่ต้องเปลี่ยนแปลงไปตามการใช้ระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

2. เมื่อนำระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ จะต้องทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้น เช่น ประสิทธิภาพของกระบวนการผลิตเอกสาร ประสิทธิภาพในการกระจายเอกสาร

3. ระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ต้องมีความปลอดภัยจากภัยคุกคามต่างๆ ระบบมีการป้องกันอย่างเพียงพอจาก ข้อมูลถูกทำลาย การสูญเสียบัญชีข้อมูล การฝ่าฝืน ความลับและความปลอดภัย

อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า การใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในอนาคต การที่จะนำระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ นอกจากต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารอย่างเต็มที่แล้ว ต้องมีการกำหนดมาตรฐานการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ที่เหมาะสมสำหรับองค์กร และต้องมีการกำหนดแผนกลยุทธ์ในการนำระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในองค์กร เพื่อให้ทั้งองค์กรยอมรับและใช้อย่างจริงจัง เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ผลิตขึ้นมาต้องมีมาตรฐานที่จะสามารถจัดเก็บและสามารถเปิดใช้งานได้ในอนาคต

แนวคิดทฤษฎีความคาดหวังในการปฏิบัติงาน

ความหมายของความคาดหวัง

ชิษณุกร พรภาณวิษัญญ์ (2540, หน้า 6) อธิบายว่า ความคาดหวังหมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือการคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้นของบุคคลอื่น ที่คาดหวังในบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตน โดยคาดหวังหรือต้องการให้บุคคลนั้นประพฤติปฏิบัติในสิ่งที่ตนต้องการ หรือคาดหวังเอาไว้

พจนานุกรมออกพซ์ฟอร์ด (2540, ไม่มีเลขหน้า) ได้ให้ความหมายของความคาดหวัง เป็นความเชื่อ เป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้า ต่อบางสิ่งบางอย่างว่า ควรจะเป็น หรือควรเกิดขึ้น

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2540, หน้า 18) ได้กล่าวถึง ความคาดหวังของผู้รับบริการว่า เมื่อผู้รับบริการมาติดต่อกับองค์กร หรือธุรกิจบริการใด ๆ ก็มักจะคาดหวังว่าจะได้รับการบริการอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นที่จะต้องรับรู้ และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน และรู้จักสำรวจความคาดหวังเฉพาะของผู้รับบริการเพื่อสนองบริการที่ตรงกับ

ความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ หรืออาจเกิดความประทับใจขึ้นได้หากการบริการนั้นเกินความ

สิริวรรณ อัครกุล (2528, หน้า 1) อธิบายว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังของมนุษย์เป็นการคิดล่วงหน้าไว้ก่อน ซึ่งอาจจะไม่เป็นไปตามที่คิดไว้ แต่มีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคล

เคลย์ (Clay, 1988, หน้า 252) ได้กล่าวถึง ความคาดหวังต่อการกระทำหรือสถานการณ์ว่าเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอนาคตที่ดี เป็นความมุ่งหวังที่ดีงาม เป็นระดับหรือค่าความน่าจะเป็นของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่หวังไว้

ทฤษฎีความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของวิกเตอร์วรูม (Vroom) มีองค์ประกอบของทฤษฎีที่สำคัญคือ (อัญชลี อานวรุพหาวณิช. 2539, หน้า 53)

1. Valence หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อผลลัพธ์
2. Instrumentality หมายถึง เครื่องมือ อุปกรณ์ วิธีทางที่จะไปสู่ความพึงพอใจ
3. Expectancy หมายถึง ความคาดหวังในตัวบุคคลนั้นๆบุคคลมีความต้องการหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้น จึงพยายามดิ้นรนแสวงหาหรือ กระทำด้วย วิธีใดวิธีหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็ตามความคาดหวังของบุคคลจะได้รับความพึงพอใจ ขณะเดียวกันก็คาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นเรื่อยๆ

พาราสุมาน, ไชแธมอล และ แบรี (1990, Unpaged) แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังได้ระบุถึงปัจจัยหลักที่มีผลต่อความคาดหวังของผู้บริการแบ่งออกเป็น 5 ประการ ได้แก่

1. การได้รับการบอกเล่า คำแนะนำจากบุคคลอื่น
2. ความต้องการของแต่ละบุคคล
3. ประสบการณ์ในอดีต
4. ข่าวสารจากสื่อ และ จากผู้ให้บริการ
5. ราคา

สรุปได้ว่า ความคาดหวัง คือ ความรู้สึกความต้องการที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไปจนถึงอนาคตข้างหน้า เป็นการคาดคะเนถึงสิ่งที่จะมากกระทบต่อการรับรู้ของเรา โดย ใช้ประสบการณ์การเรียนรู้เป็นตัวบ่งบอกแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เกิดจากความคิดของบุคคลในการตั้งความคาดหวังในสิ่งที่กระทำ ซึ่งความคาดหวังนั้นมักเป็นไปตามค่านิยมของตน ทำให้บุคคลพยายามทำให้ได้ หากสิ่งที่พยายามสอดคล้องกับความสามารถด้วย ก็จะเป็นแรงจูงใจ ที่เข้มข้นสำหรับบุคคล นอกจากนั้น การที่บุคคลได้เข้าใจบทบาทการทำงาน

ของมันเป็นอย่างดี จึงเห็นได้ว่า แนวทางในการสร้างแรงจูงใจให้บุคคล ทำงาน คือการสร้าง ความคาดหวัง การให้ ภาระหนักในค่านิยมต่องาน การใช้ความพยายามการเสริมสร้าง ความสามารถในงาน และการช่วยให้ บุคคลเข้าใจบทบาทของตนในงานนั้น ๆ

ตาราง 1 แสดงแนวคิดทฤษฎีความคาดหวังในการปฏิบัติงาน

	ความรู้สึก ความคิดเห็น การรับรู้ การตีความ หรือ การคาดการณ์ต่อเหตุการณ์ต่างๆ ที่ยังไม่เกิดขึ้น	ความพึงพอใจ หรืออาจเกิด ความประทับใจ
ซิฆนุกร พรภาณวิษญ์ (2540)	✓	
พจนานุกรมออกซ์ฟอร์ด (2000)	✓	
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2540)		✓
สิริวรรณธ์ อัครกุล (2528)	✓	
เคลย์ (1988)	✓	
วิคเตอร์วูม (2539)		✓
พาราสุมาน, ไชแธมอล และ แบรรี (1990)	✓	

แนวคิดทฤษฎีความความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจจากการสรุปของ วิรุฬห์ พรรณเทวี (2542, หน้า 111) หมายถึง ความรู้สึก ภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมาก และได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทาง ตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่ คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่ามีมากหรือน้อย

คณิต ดวงหัตถ์ (2537) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึก ชอบ หรือพอใจของบุคคลที่มีต่อการทำงานและองค์ประกอบหรือสิ่งจูงใจอื่น ๆ ถ้างานที่ทำหรือ

องค์ประกอบเหล่านั้นตอบสนองความต้องการของบุคคลได้บุคคลนั้นจะเกิดความ พึงพอใจในงาน ขึ้นจะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ รวมทั้งสติปัญญาให้แก่งานของตนให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมี คุณภาพ สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจจาก การศึกษา ซึ่งสรุปได้ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducement) ได้แก่ เงิน สิ่งของหรือสภาวะทางกาย ที่ให้แก่ผู้ประกอบการกิจกรรมต่าง ๆ

2. สภาพทางกายที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Condition) คือ สิ่งแวดล้อมในการประกอบกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งอันก่อให้เกิดความสุขทางกาย

3. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefaction) หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่สนองความต้องการของบุคคล

4. ผลประโยชน์ทางสังคม (Association Attractiveness) คือ ความสัมพันธ์อันดีที่มีตรึงกับผู้ร่วมกิจกรรม อันจะทำให้เกิดความผูกพันความพึงพอใจ และสภาพการเป็นอยู่ร่วมกันเป็นความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมหรือความมั่นคงในสังคม ซึ่งจะทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมีความมั่นคงในการประกอบกิจกรรม

แนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจจะเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยม และประสบการณ์ของตัวบุคคล

ความพึงพอใจ (Gratification) ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม ได้ให้ความจำกัดความไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีมีความสุข เมื่อคนเราได้รับตามความมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Need) หรือแรงจูงใจ (Motivation) ความพึงพอใจหมายถึง พอใจ ชอบใจ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542, หน้า 775)

กิตติพงษ์ แสงสุระ (2541) กล่าวว่า “ความพึงพอใจ” คือ เป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นได้ทั้งทางบวกและทางลบ ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางบวก เป็นความรู้สึกพึงพอใจ และก็จะสร้างความสุขให้แก่บุคคล นั้น ๆ ได้ แต่ในทางตรงข้าม ถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมายก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ และไม่เป็นการสร้างความสุขแก่บุคคลนั้น

บังอร ผงผ่าน (2538, หน้า 29 อ้างถึงใน สุรินทร์ หยกสวรรค์, 2548, หน้า 6) ได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องหนึ่งเรื่องใดในเชิงประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกไม่ออก ความพึงพอใจเป็นด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือกระตุ้นที่แสดงออกมากในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน

โดย บ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในทิศทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

Shelly (1995, อ้างถึงใน กิตติพงษ์ แสงสุระ, 2541) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก 2 แบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวกและ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็น ความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและมีความสุข มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อระบบความพึงพอใจ มีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจของมนุษย์มักจะได้แก่ ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้าการวิเคราะห์ระบบ ความพึงพอใจก็คือ การศึกษาว่า ทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ ต้องการจะทำให้เกิดความสุขและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมี ทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

ความหมายของความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในงานจะเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่คนงานมีต่องานและต่อนายจ้างเป็นอารมณ์พึงพอใจ ความสบายใจที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ทำงานของบุคคล ความพึงพอใจและความสบายใจมีผลมาจากงานนั้นได้ทำให้ความต้องการทางด้านร่างกาย และด้านจิตใจได้รับการตอบสนอง ความแตกต่างระหว่างงานที่นายจ้างเสนอให้กับความคาดหวังของลูกค้ายจะนำไปสู่ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจได้ จากการค้นคว้าด้านเอกสารพบว่า มีนักวิจัยหลายท่านได้ให้รายละเอียดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ดังนี้ (Beers, 1994 อ้างถึงใน นงลักษณ์ บุญไทย, 2539) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) เป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการทำงานที่มีต่องานที่เขาทำอยู่ ไม่ว่าจะ เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบ การได้รับความไว้วางใจ ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา ระดับสูงกว่าและ ผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ความคาดหวัง และความก้าวหน้าในงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ คูเปอร์ (Cooper, 1958) กล่าวว่า “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน” หมายถึง การได้ทำงานที่สนใจ มีอุปกรณ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน การได้รับค่าจ้าง

เงินเดือนที่ยุติธรรม มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รวมทั้งชั่วโมงในการปฏิบัติงานที่เหมาะสม สถานที่ทำงานที่เหมาะสม ได้รับความสะดวกในการไปและกลับที่พัก

ได้ทำงานกับ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานที่พอใจ” นอกจากนี้ มอร์ซ(Morse, 1938) ได้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจในงานเชิงจิตวิทยาว่า หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของผู้ ทำงานให้น้อยลง ถ้ามีความเครียดมาก จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ความตึงเครียดนี้เป็น ผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการจะทำให้เกิด

ความเครียดน้อยลง อันเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน และแนวคิดของสมิธ (Smith, 1965) กล่าวว่า “ความพึงพอใจในงานคือ ระดับความพึงพอใจในงานของพนักงานที่มีต่อการของตนเองโดยการพิจารณาว่า งานนั้นตอบสนองความต้องการของเขามากน้อยเพียงใดและความพึงพอใจในงาน นั้นยังเป็นความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องานและสภาพแวดล้อมทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ” นอกจากนี้ (Vroom อ้างถึงใน อารี เพชรมุต, 2537) ได้กล่าวว่าบุคคลจะพึงพอใจในงาน ถ้างานนั้น ใช้เป็นเครื่องมือที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจ และเขาจะถูกกระตุ้นหรือถูกจูงใจให้ทำงานได้

ส่วนรางวัลจะทำให้คนพอใจ แต่จะกระตุ้นให้คนทำงานหรือไม่ขึ้นอยู่กับความแน่นอนของรางวัล เดสซี (Deci, 1972) ได้เสนอแนะไว้ว่า เมื่อบุคคลมีความต้องการเขาก็จะต้องตั้งเป้าหมายที่เขาเชื่อว่า จะทำให้เขาเกิดความพึงพอใจในความต้องการของเขา ดังนั้นคนแสดงพฤติกรรมก็เพราะต้องการ ให้เป้าหมายสำเร็จ เป้าหมายอาจเป็นระยะสั้น เช่น ต้องการไปร้านอาหารเมื่อเขารู้สึกหิว เป้าหมาย อาจเป็นระยะยาวก็ได้ เช่น ต้องการเป็นผู้จัดการบริษัท ซึ่งขณะนี้เพียงหัวหน้าแผนก เป็นต้น

จากการศึกษาของ (Lawler & Porter อ้างถึงใน อารี เพชรมุต, 2537) ได้ทดลองโดยการนำแบบของ วรูม (Vroom) ไปศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง ผู้จัดการฝ่ายบุคลากร แล้วพบว่า การกระทำหรือพฤติกรรมของบุคคลเหล่านี้ ประกอบด้วยตัวแปร 3 อย่างคือ ความสามารถ ความพยายาม และการ รับรู้เรื่องบทบาทของคน เพียงสองอย่าง คือ ความสามารถกับความพยายาม ไม่ได้พูดถึงการรับรู้ ดังนั้น โลว์เลอร์ และพอร์เตอร์ (Lawler & Porter) จึงได้สรุปว่า การที่บุคคลรับรู้หรือเข้าใจงาน ที่ตนกระทำอยู่นั้นเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งที่ยังไม่เสนอแนะว่า การให้รางวัล ควรจะสัมพันธ์กับ ความพยายาม (Effort) ที่บุคคลได้ทุ่มเทลงไปด้วยจากความหมายของแนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจงานดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลด้านบวกที่มี ต่องานที่ทำอยู่และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล

จากการศึกษาของ (Lawler & Porter อ้างถึงใน อารี เพชรมุต, 2537) ได้ทดลองโดยการนำแบบของ วรูม (Vroom) ไปศึกษาในกลุ่มตัวอย่าง ผู้จัดการฝ่ายบุคลากร แล้วพบว่า การกระทำ

หรือ พฤติกรรมของบุคคลเหล่านี้ ประกอบด้วยตัวแปร 3 อย่างคือ ความสามารถ ความพยายาม และการ รับรู้เรื่องบทบาทของคน เพียงสองอย่าง คือ ความสามารถกับความพยายาม ไม่ได้พูดถึงการรับรู้ ดังนั้น โลว์เลอร์ และพอร์เตอร์ (Lawer & Porter) จึงได้สรุปว่า การที่บุคคลรับรู้หรือเข้าใจงาน ที่ตนกระทำอยู่นั้นเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งที่ยังไม่เสนอแนะว่า การให้รางวัลควรจะสัมพันธ์กับ ความพยายาม (Effort) ที่บุคคลได้ทุ่มเทลงไปด้วยจากความหมายของแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความ

พึงพอใจงานดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคล ในด้านบวกที่มี ต่องานที่ทำอยู่และสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งมีผลต่อ พฤติกรรมของบุคคล

ความสำคัญของความพึงพอใจ

เสถียร เหลืองอร่าม (2519, หน้า 44) กล่าวว่า ความพึงพอใจของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญ ในการบริหาร เพราะจะช่วยก่อให้เกิดผลประโยชน์เกื้อกูลต่องานและองค์กร ดังนี้

1. ทำให้ เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร
2. สร้างความจงรักภักดี มีสัจย์ต่อหมู่คณะ และองค์กร
3. เกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับเกิดผล ในด้านการควบคุมความประพฤติของพนักงาน เจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติอยู่ในกรอบแห่งระเบียบวินัย และมีศีลธรรมอันดีงาม
4. สร้างสามัคคีธรรมในหมู่และก่อให้เกิดพลังร่วม (Group Effort) ในหมู่คณะทำให้เกิดพลังสามัคคีสามารถจะฝ่าฟันอุปสรรคทั้งหลายขององค์กรได้
5. เสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์กรกับนโยบาย และวัตถุประสงค์ขององค์กร
6. เกื้อหนุนและจูงใจให้สมาชิกของหมู่คณะหรือองค์กร เกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ ขององค์กร
7. ทำให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ (อินทริกา เพ็งแก้ว, 2538) ตระกูล สุวรรณดี (2538) ได้ศึกษาทัศนคติของนักวิชาการแล้ว ประมวลผลความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยสรุปไว้ ดังนี้
 1. ความพึงพอใจก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือหน่วยงาน
 2. ความพึงพอใจเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจอันดีต่อกัน และต่อองค์กรหรือหน่วยงาน

3. ความพึงพอใจเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานมีความซื่อสัตย์ ความจงรักภักดีต่อ องค์กร หรือหน่วยงาน

4. ความพึงพอใจก่อให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะและมีการรวมพลังเพื่อกำจัดปัญหา ในองค์กรร่วมกัน

5. ความพึงพอใจช่วยเกื้อหนุนให้กฎเกณฑ์ระเบียบ และข้อบังคับ สามารถใช้บังคับ ควบคุมความประพฤติของผู้ปฏิบัติงานให้อยู่ในระเบียบวินัยอันดี

6. ความพึงพอใจก่อให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในองค์กรที่ร่วมมือกันปฏิบัติงาน

7. ความพึงพอใจช่วยเกื้อหนุนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่าง ๆ

แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ในการปฏิบัติงานใด ๆ ก็ตาม ความพึงพอใจ ในงานมี ความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดที่สุดกับการปฏิบัติงาน เพราะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ และ ค่านิยม ของบุคคล ดังนั้นการทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ ขององค์กร จึงเป็นที่ปรารถนาของผู้บริหารทุกระดับ อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจในงานได้มี แนวคิดพื้นฐานที่แตกต่างกัน 2 ลักษณะ คือ

1. ความพึงพอใจนำไปสู่ผลการปฏิบัติงาน เป็นแนวคิดในสมัยเดิมที่ได้จากการศึกษา ทางด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยเฉพาะการศึกษาทดลองที่โรงงาน Hawthorne ในปี ค.ศ. 1920 ในเรื่อง ของแสงสว่างและสภาพแวดล้อมที่ใช้ในการทำงาน ซึ่งให้เห็นว่าการเพิ่มของผลผลิตเป็นผลสืบ เนื่องมาจากความพอใจในการปฏิบัติงานของคนงาน ซึ่ง เดวิส (Davis, 1981, p. 24) ได้กล่าวถึง แนวคิดนี้ว่า “การสนองตอบความต้องการของผู้ปฏิบัติงานจนเกิดความพอใจ จะทำให้เกิด แรงจูงใจ ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่สูงกว่าผู้ไม่ได้รับการสนองตอบ” ทัศนะตาม แนวคิดดังกล่าว สามารถแสดงได้ด้วยแผนภาพ (สมยศ นาวิการ, 2521) ดังนี้



ภาพ 2 แสดงความพึงพอใจนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้บริหารที่มุ่งจะเพิ่มผลผลิตด้วยการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น ก็พยายามจัดหาสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยต่าง ๆ เช่น เงินเดือน และสวัสดิการ หรือความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ที่สามารถจะตอบสนองของความพึงพอใจของ ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ดีจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

2. ผลการปฏิบัติงานนำไปสู่ความพึงพอใจ โลว์เลอร์ และพอร์เตอร์ (Lawler & Porter, 1967) ได้พัฒนารูปแบบจำลองเพื่อศึกษาเกี่ยวกับสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดย ตั้งสมมติฐานว่า “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงานจะถูกเชื่อมโยงด้วย ปัจจัยอื่น ๆ ผลการปฏิบัติงานที่ดีจะนำไปสู่ผลตอบแทนที่เหมาะสม ซึ่งในที่สุดจะนำไปสู่การ ตอบสนองของความพึงพอใจ” ดังแผนภาพต่อไปนี้



ภาพ 3 แสดงถึงผลการปฏิบัติงานนำไปสู่ความพึงพอใจ

จากแผนภาพชี้ให้เห็นว่าผลการปฏิบัติงานย่อมได้รับการตอบสนองในรูปของรางวัลหรือผลตอบแทน ซึ่งแบ่งออกเป็นผลตอบแทนภายใน (Intrinsic Rewards) และผลตอบแทนภายนอก (Extrinsic Rewards) โดยผ่านการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทน ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ปริมาณของผลตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับ นั่นคือ ความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานจะถูกกำหนดโดยความแตกต่างระหว่าง ผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทน หากผลตอบแทนจริงมากกว่าผลตอบแทนที่รับรู้แล้ว ความพึงพอใจย่อมจะเกิดขึ้น (สมยศ นาวิการ, 2521) อนึ่งผลตอบแทนภายในหรือรางวัลภายใน เป็นผลในด้านความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่เกิดแก่ตัวผู้ปฏิบัติงานเอง เช่น ความรู้สึกต่อความสำเร็จที่เกิดขึ้นเมื่อสามารถเอาชนะ ความยุ่งยากต่าง ๆ และสามารถดำเนินงานภายใต้ความยุ่งยากทั้งหลายได้สำเร็จทำให้เกิดความ ภาคภูมิใจความมั่นใจ ตลอดจนได้รับการยอมรับยกย่องจากบุคคลอื่น ส่วนผลตอบแทนภายนอก เป็นรางวัลที่ผู้อื่นจัดหาให้มากกว่าที่ตนเองจะให้แก่ตัวเอง เช่น การให้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น หรือให้รางวัลโบนัสพิเศษ (เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, 2529)

การวัดความพึงพอใจ

สำหรับความพึงพอใจจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะขององค์กร ประกอบกับความรู้สึกของผู้รับในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้น การวัดความพึงพอใจ อาจจะทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (สาโรช ไสยสมบัติ, 2534, หน้า 39)

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายอีกวิธีหนึ่ง โดยการร้องขอหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด และแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังดำเนินการอยู่

2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับของความพึงพอใจของกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์ นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดได้โดยวิธีการสังเกตกริยาท่าทาง การพูด สีหน้า เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดได้อย่างถูกต้อง

จากแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานทั้งสองรูปแบบดังกล่าวข้างต้น สามารถที่จะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์ต่อกัน ในทางบวกทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับว่างานที่ปฏิบัตินั้น ทำให้บุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการ ทั้งทางร่างกายและ จิตใจ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้เกิดความสมบูรณ์ของชีวิตมากขึ้น เพียงใด นั่นคือ สิ่งที่ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึง และจัดให้มีขึ้น ก็คือองค์ประกอบต่าง ๆ ในการเสริมสร้างความพึงพอใจจากความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดังกล่าว พอสรุปได้ว่าความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติในเชิงบวกของบุคคลที่มีต่องาน และองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับร่างกายทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกเต็มใจที่จะปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนั้นผู้บริหารควรตรวจสอบและทราบถึงความพึงพอใจของพนักงาน

ตาราง 2 แสดงสรุปแนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

	ความรู้สึกร่าจูงใจ ความพึงพอใจ	ความสำคัญของความ พึงพอใจ	ความต้องการของมนุษย์
คณิต ดวงหส์ดี (2537)	✓		
กิตติพงษ์ แสงสุระ (2541)	✓		
บังอร ผงผ่าน (2538)	✓		
Shelly (1995)			✓
Beers (1994)			✓
เสถียร เหลืองอร่าม (2519)		✓	
ตระกูล สุวรรณดี (2538)		✓	

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เรขา อธิวงค์ (2541) ได้ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ ของคณะครุศาสตร์ สถาบันราชภัฏกำแพงเพชร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการเรียนรู้ของคณะครุศาสตร์ทำการศึกษาศึกษาจากอาจารย์ และนักศึกษาใน 5 โปรแกรมที่เปิดสอน ซึ่งผลการวิจัยพบว่าสภาพการขององค์การครุศาสตร์ ในด้านการจัดการด้านโครงสร้างขององค์การอยู่ในระดับ มากด้านการพัฒนาขององค์การ พบว่าการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกัน และกระบวนการใช้กลยุทธ์ในการเรียนรู้การรับรู้ของอาจารย์อยู่ในระดับมาก ส่วนนักศึกษาอยู่ในระดับกลาง กระบวนการสร้างระบบบัญชีและงบประมาณ กระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน กระบวนการสร้างบรรยากาศแห่งการเรียนรู้และกระบวนการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทำให้เกิดการเรียนรู้ การรับรู้ของอาจารย์ และนักศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการพัฒนาบุคลากรขององค์การ พบว่าลักษณะความรอบรู้เชี่ยวชาญเป็นพิเศษของอาจารย์อยู่ในระดับมาก สำหรับนักศึกษาเห็นว่าอยู่ในระดับมากบางประการ

เบญจวรรณ ไยสุวรรณ (2544) ได้ทำการวิจัยเรื่องสภาพและแนวทางการบริหารจัดการรูปแบบการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษากำแพงเพชร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการบริหารจัดการรูปแบบการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนประถมศึกษาโดยทำการศึกษาจากผู้บริหารโรงเรียนซึ่งผลการวิจัยพบว่าสภาพการบริหารในด้านโครงสร้างขององค์การด้านการพัฒนางานขององค์การ ด้านการพัฒนาบุคลากรขององค์การ อยู่ในระดับมาก ส่วนแนวทางการบริหารจัดการในรูปแบบการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ของโรงเรียนประถมศึกษามี ดังนี้

1. โรงเรียนควรมีแผนพัฒนาระบบโครงสร้างที่เกิดจากการเรียนรู้ของบุคลากร
2. โรงเรียนควรมีการปรับเปลี่ยนการบริหารการปฏิบัติงานโดยละเอียด และลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ
3. โรงเรียนควรมีระบบบัญชีและงบประมาณที่ถูกระเบียบ และเปิดโอกาสให้บุคลากรสามารถตรวจสอบได้
4. โรงเรียนควรมีใช้ระบบการประเมินคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน
5. ผู้บริหารควรมีทักษะในการติดต่อสื่อสารที่สร้างความเข้าใจอันดีกับบุคลากรในโรงเรียน
6. ผู้บริหารควรมีความคิดที่เป็นระบบ และสามารถเป็นแหล่งความรู้ให้กับบุคลากรภายในโรงเรียนได้เป็นอย่างดีโดยเฉพาะวิธีทำงาน
7. โรงเรียนควรมี การติดตามและประเมินผลการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
8. โรงเรียนควรมี การดำเนินงานเกี่ยวกับการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
9. ผู้บริหารควรเป็นผู้นำในการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้
10. โรงเรียนควรมีวิธีการปรับเปลี่ยนการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับสภาพ
11. หน่วยงานต้นสังกัดควรจัดทำแบบประเมินการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้
12. โรงเรียนขนาดกลางควรมีการบริหารจัดการในการพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้ที่เป็นระบบและเป็นขั้นตอน

สมคิด สร้อยน้ำ (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาตัวแบบขององค์การแห่งการเรียนรู้ในโรงเรียนมัธยมศึกษา” ปัจจัยทางการบริหารที่มีอิทธิพลทางตรงอิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลรวมต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้โดยเรียงลำดับค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลจากมากไปหาน้อยดังนี้

1. อิทธิพลทางตรงมี 6 ปัจจัย คือ การปฏิบัติงานของครู และทีมงานเทคโนโลยี และระบบงานเป้าหมายและข้อมูลย้อนกลับการปฏิบัติงานการจูงใจการปฏิบัติ ด้านการปฏิบัติการ และการปฏิบัติด้านการบริหาร
2. อิทธิพลทางอ้อมมี 7 ปัจจัย คือ บรรยากาศและวัฒนธรรมของโรงเรียนวิสัยทัศน์พันธกิจยุทธศาสตร์การพัฒนาครู และทีมงานภาวะผู้นำทางวิชาการโครงสร้างของโรงเรียนการจูงใจเทคโนโลยี และระบบงาน
3. อิทธิพลรวมมี 11 ปัจจัย คือ บรรยากาศ และวัฒนธรรมของโรงเรียนปฏิบัติของครู และทีมงานเป้าหมาย และข้อมูลย้อนกลับการปฏิบัติงานวิสัยทัศน์พันธกิจ และยุทธศาสตร์

การปฏิบัติการด้านการจัดการการพัฒนาครู และที่มงานการจูงใจภาวะผู้นำทางวิชาการ เทคโนโลยี และระบบงานโครงสร้างของโรงเรียนและการปฏิบัติด้านการบริหาร

ปัจจัยทางการบริหารที่สามารถพยากรณ์องค์การแห่งการเรียนรู้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือการปฏิบัติงานของครู และที่มงานเป้าหมายและข้อมูลย้อนกลับการปฏิบัติงานการจูงใจบรรยากาศและวัฒนธรรมของโรงเรียนการพัฒนาครู และที่มงานวิสัยทัศน์พันธกิจ และยุทธศาสตร์

วิโรจน์ สารรัตนะ (2547) ได้ทำการศึกษาคุณลักษณะขององค์การยุคใหม่ในการปรับองค์การให้ทันโลกองค์กรยุคใหม่คือองค์กรนั้นควรเป็นองค์การที่แสวงหาโอกาสในการ

1. ต้องเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ซึ่งประกอบด้วยการเรียนรู้ภาวะผู้นำ (Leadership) เรียนรู้การทำงานเป็นทีม (Team Learning) เรียนรู้การคิดเชิงระบบ (Systems thinking)

2. ต้องมีการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์การ (Total quality management :TQM) (3) ต้องมีกระบวนการพัฒนาที่ต่อเนื่อง (Continuous process improvement: QM) (4) ต้องมีการบริหารองค์ความรู้ (Knowledge management) องค์การการเรียนรู้เป็นองค์การที่ขยายขีดความสามารถและเพิ่มศักยภาพเพื่อสร้างผลงานและสร้างอนาคตอย่างต่อเนื่องโดยผู้คนในองค์การต่างก็เรียนรู้ด้วยกันอย่างต่อเนื่องจากการศึกษาวิจัยภายในประเทศที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการความรู้สรุปได้ว่า การจัดการความรู้ในองค์การมีความสำคัญเป็นอย่างมากในการบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพ และประสพผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

นงลักษณ์ พุ่มม่วง (2549) ได้วิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบงานสารบรรณสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ระบบงานสารบรรณสำนักวิทยบริการก่อนการดำเนินการพัฒนา ระบบ ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนทำงานได้ไม่ทันเวลา มีขั้นตอนการทำงานหลายขั้นตอน ไม่ประหยัด เวลาในการทำงานและไม่ประหยัดงบประมาณในการดำเนินงาน มีความผิดพลาดในการจัดทำ หนังสือราชการ การค้นหาหนังสือราชการไม่สะดวกใช้เวลามาก และไม่มี การทำหลายหนังสือ ภายหลังมีการพัฒนาตามวงจรการพัฒนา ระบบ 5 ขั้นตอน คือ การศึกษา ระบบโดยใช้กิจกรรม การประชุมทำให้ทราบถึงแนวทางในการพัฒนาระบบงานสารบรรณที่เหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน การวิเคราะห์ระบบโดยใช้กิจกรรมประชุมทำให้ทราบแนวทาง ในการสร้าง และพัฒนาระบบ ตลอดจนขั้นตอนการทำงานและความต้องการของผู้ใช้ระบบ เพื่อนำความรู้ที่ได้มาใช้เป็นแนวทาง ในการสร้างฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานในระบบงาน สารบรรณ และตรงกับความต้องการของผู้ใช้ โดยได้พัฒนาโปรแกรมระบบงานสารบรรณออนไลน์ มาประยุกต์ใช้งานเองติดตั้งระบบและจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อทดลองใช้โปรแกรมระบบงาน

สารบรรณ การดูแลรักษา และการตรวจสอบระบบ ดำเนินการโดยกิจกรรมการนิเทศภายใน และการประเมินผลตามสภาพจริง พบว่า ด้านการจัดทำหนังสือราชการมีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง การรับ-การส่งหนังสือ ราชการ การเก็บรักษาหนังสือราชการมีความสะดวก รวดเร็ว ลดเวลา และสามารถสืบค้นข้อมูล การเรียกใช้ข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ให้ได้ ระบบงานสารบรรณตรงตามความต้องการของ ผู้ปฏิบัติและผู้ให้บริการ และมีส่วนเอื้อต่อการ ทำลายหนังสือทำให้สะดวกขึ้น

โดยสรุป การพัฒนาระบบงานสารบรรณสำนักวิทยบริการ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การปฏิบัติงานในทางที่ดีขึ้น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัด งบประมาณสามารถค้นหาเอกสารได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น อย่างไรก็ตามยังมีจุดอ่อน ของบุคลากร ที่ควรพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถตลอดจนทักษะการเขียนภาษาไทย และการใช้คอมพิวเตอร์อย่างต่อเนื่อง อันจะส่งผลต่อการบริหารให้บรรลุเป้าหมายยิ่งขึ้น

ยศวดี งามสะอาด (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรในกระทรวงสาธารณสุข กรณีศึกษา: สำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยมุ่งวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการ ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรในสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุขและนำเสนอแนวทางแก่ผู้บริหารได้พิจารณาวางแผนปรับปรุง องค์ประกอบการทำงานหรือส่งเสริมปัจจัยการทำงานต่าง ๆ เพื่อพัฒนาระบบและบุคลากรให้เกิด ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ใน การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้การ ทดสอบข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ พบว่า บุคลากรที่เป็นเจ้าหน้าที่สารบรรณ ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-30 ปี มีระยะเวลาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเวลา นาน 1-2 ปี มีจำนวนเวลาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยเฉลี่ยในแต่ละวัน 3-4 ชั่วโมง และมีฟังก์ชันที่ใช้งานมากที่สุด เป็นการลงทะเบียนรับหนังสือ

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีลำดับดังนี้ ด้านทรัพยากรของระบบ สารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ด้านการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพการใช้งาน ของระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และด้านการฝึกอบรมการใช้งานของระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.32, 3.16, 3.16 และ 2.78 ตามลำดับ

โดยสรุป การพัฒนาระบบงานสารบรรณ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานในทางที่ดีขึ้น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดงบประมาณ สามารถค้นหาเอกสารได้สะดวก และรวดเร็วขึ้น อย่างไรก็ตามยังมีจุดอ่อนของบุคลากรที่ควรพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถตลอดจนทักษะการเขียนภาษาไทย และการใช้คอมพิวเตอร์ อย่างต่อเนื่อง อันจะส่งผล ต่อการบริหารให้บรรลุเป้าหมายได้ยิ่งขึ้น

เล็ก จันทร์สอาด (2550) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ธุรการที่มีต่อการใช้ระบบสารสนเทศงานสารบรรณ (Management Education Information System:MEIS) มหาวิทยาลัยบูรพา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ธุรการที่มีต่อการใช้ระบบ สารบรรณ (MEIS) มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการรับ-ส่งหนังสือราชการ ด้านการค้นหา ด้านการ รายงาน ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ธุรการมหาวิทยาลัยบูรพา ทุกหน่วยงาน ประกอบด้วย คณะ วิทยาลัย สำนัก สถาบัน ศูนย์ กอง วิทยาเขต และหน่วยงานภายในสังกัด กองกลาง รวม 80 คน โดยใช้เครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณ ค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ธุรการมหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณ (MEIS) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เจ้าหน้าที่ธุรการมีความ พึงพอใจด้านการรับ-ส่งหนังสือเข้าออกภายนอก และหนังสือเข้าภายใน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และจากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ธุรการมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ อายุ และรับการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจในด้านการรับ-ส่ง หนังสือราชการ ด้านการค้นหา และด้านการรายงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.5 เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.5

นพรัตน์ เป้าอารีย์ (2553) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาที่มีต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่มีต่อการใช้ระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่มีต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ประชากรที่ใช้ คือ บุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 124 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บ รวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและ Compare Maens ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของ บุคลากรคณะ วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่มีต่อการใช้ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ด้านระบบเครือข่าย ด้านระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ ด้านบุคลากร และด้านคู่มือ ในภาพรวมมีความเหมาะสมมาก ผลการ เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาที่มีต่อการใช้ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า เมื่อจำแนกบุคลากรออกเป็น กลุ่ม ๆ ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทสายงาน ระยะเวลาใน การปฏิบัติงาน และความถี่ในการเข้าใช้ระบบ บุคลากรที่มีความคิดเห็นต่อการใช้ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ในด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ด้านระบบเครือข่าย ด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านบุคลากร และด้านคู่มือในภาพรวม มีความเหมาะสมมากทุกกลุ่มของทุกตัวแปร เนื่องจาก โปรแกรมระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ในเครื่องคอมพิวเตอร์ทำให้โปรแกรมอื่น ๆ มีปัญหา การใช้งาน ดังนั้น ผู้บริหาร ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ ควรจัดตั้งงบประมาณการจัดซื้อคอมพิวเตอร์ ที่มีเวอร์ชันระดับสูง ที่ สามารถลงโปรแกรมและมีพื้นที่เพียงพอต่อการดาวน์โหลดโปรแกรมการใช้ งานระบบสาร บรรณได้ เพื่อให้การทำงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

รุ่งทิwa มงคลเกิด และนัฐบล ชมภูธราช (2546) ได้วิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ควรพึงพอใจ และ ข้อปัญหาในการปรับปรุงระบบงานสารบรรณแบบเดิม โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ในงานบริหารและธุรการ คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่วัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในงานสารบรรณ ของงานบริหารและธุรการ คณะเทคนิค การแพทย์ วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศ และหาระดับความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ งานสารบรรณ ของงานบริหารและธุรการ โดยแยกปัญหาออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ ด้านซอฟต์แวร์ ด้านเครือข่ายและ ด้านบุคลากร ทำการเก็บ รวบรวมข้อมูล จากบุคลากร คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 80 คน ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในการใช้งานด้านสารสนเทศของงานสารบรรณโดยรวมอยู่ใน ระดับปานกลาง ส่วนปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้บริการงานสารสนเทศ ด้านเครื่อง คอมพิวเตอร์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านโปรแกรม ด้านเครือข่าย และด้านบุคลากร โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้งานสารสนเทศ ด้านผู้ปฏิบัติ ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ ด้านโปรแกรม ด้านเครือข่าย และด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

The Inefficient Electronic Office (2008) ศึกษาประสิทธิภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จากประชากรของประเทศอังกฤษที่เป็นคนทำงานจำนวน 4,000 คน จากธุรกิจทั้งหมด 150 แห่ง ซึ่งใช้เวลาศึกษาประมาณ 18 เดือน พบว่า กล่องรับจดหมายในอีเมลมีผู้ส่งจดหมายมามากถึง 2,769 ฉบับอย่างไม่น่าเชื่อ โดยประมาณ 40% จะใช้เวลา 2 ชั่วโมงต่อวันในการใช้อีเมล จดหมายที่ส่งมามีมากจนบางครั้งขาดการคิดพิจารณาก่อนที่จะส่งต่อหรือตอบกลับ ทำให้บางคนต้องการให้มีการฝึกอบรมในการใช้อีเมลให้เกิดความถูกต้อง เพื่อหลีกเลี่ยงความกังวลหรือความเครียดในการใช้งาน

จรัชยา นครชัย (2553) ศึกษากระบวนการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา สหกรณ์ออมทรัพย์การสื่อสารแห่งประเทศไทยจำกัด ได้ศึกษาระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้พัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพในการรับ-ส่งเอกสาร การสืบค้นข้อมูลในองค์กร รวมทั้งเพิ่มขีดจำกัดความสามารถในการจัดงานด้านเอกสารที่มีความสะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยลดปัญหาด้านการสื่อสาร การจัดเก็บเอกสาร การสูญหายของเอกสาร สืบค้นข้อมูลเอกสารและลดการสิ้นเปลืองของทรัพยากรกระดาษ และการนำระบบการจัดเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาปฏิบัติในระบบเดิมเป็นรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อความสะดวกในการเข้าใช้งานของระบบ

เสาวณีย์ ภูเพชร (2552) ได้ศึกษา “ทัศนคติของพนักงานต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กรณีศึกษาราชการออมสินสำนักงานใหญ่” ได้ศึกษาถึงผู้ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณในระดับมาก และมีทัศนคติต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ดีกว่าผู้ใช้ที่มีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณในที่น้อยกว่า จึงควรส่งเสริมให้พนักงานผู้ใช้ระบบได้รับความรู้เกี่ยวกับระบบสารบรรณเพิ่มมากขึ้น โดยการจัดอบรมหรือให้ผู้ใช้ที่มีความรู้เกี่ยวกับระบบงานสารบรรณในระดับมาก สอนผู้ใช้ที่มีความรู้น้อยกว่า และเพื่อให้ผู้ใช้มีทัศนคติที่ดีต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ดีขึ้นได้นำวิธีการฝึกอบรมก่อนใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ก่อนใช้งานเน้นอบรมการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และการให้ความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ก่อนนำไปใช้งานจริงก่อนซึ่งจะทำให้ผลการใช้คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ทางสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ประสบความสำเร็จมากขึ้น

ตาราง 3 แสดงสรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

	ประสิทธิภาพระบบ สารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์	การบริหารจัดการระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ทัศนคติ / ความพึงพอใจ/ ความคิดเห็นต่อระบบสาร บรรณอิเล็กทรอนิกส์
เรखा อรัญวงศ์ (2541)		✓	
เบญจวรรณ ไยสุวรรณต์ (2544)		✓	
สมคิดสร้อยน้ำ (2547)	✓		
นงลักษณ์ พุ่มม่วง (2549)		✓	
ยศวดี งามสะอาด (2551)			✓
เล็ก จันทร์สะอาด (2550)			✓
นพรัตน์ เป้าอารีย์ (2553)			✓
รุ่งทิภา มงคลเกิด และนิลุบล ชมภูอิราษ (2546)			✓
The Inefficient Electronic Office (2008)	✓		
จรัชยา นครชัย (2553)		✓	
เสาวนีย์ ภูเพชร (2552)			✓

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความสำคัญกับองค์กรอย่างมาก ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งต้องอาศัยความรู้และทักษะในการใช้งานระบบฯ และทัศนคติในเชิงบวกที่มีต่อการใช้งาน รวมทั้งความถี่ในการใช้งาน โดยข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับมีประโยชน์กับการทำงานอย่างมาก แต่ในการใช้งานระบบฯ อาจจะมีปัญหาบ้าง เช่น ความล่าช้าของระบบเครือข่าย หรือรูปแบบหน้าเว็บไม่ดึงดูดความสนใจ เป็นต้น งานวิจัยแต่ละงานนั้นเน้นแนวทางการศึกษาวิจัยที่แตกต่างกันออกไปประกอบด้วย ทัศนคติ / ความพึงพอใจ/ความคิดเห็นต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และประสิทธิภาพระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยพะเยา ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์องค์ความรู้ในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อศึกษาการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยพะเยาในปัจจุบัน และเพื่อเสนอแนะแนวทางการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนในการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลเอกสารเกี่ยวกับแนวคิด และทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐและส่วนราชการอื่น ๆ

2. การวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ตามประเด็นที่เกี่ยวข้อง และต้องการทราบจากประชากรการวิจัยโดยใช้บุคลากรที่ปฏิบัติงานระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้โปรแกรม E-document มหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 42 หน่วยงาน และการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 2 ด้าน คือ

2.1 ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรสายบริการมหาวิทยาลัยพะเยา ที่รับผิดชอบงานสารบรรณ

2.2 ด้านปัญหา เสนอแนะเกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรสายบริการมหาวิทยาลัยพะเยา ที่รับผิดชอบงานสารบรรณ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานสารบรรณ/ธุรการของคณะและส่วนงานในสังกัดมหาวิทยาลัยพะเยา จำนวน 42 หน่วยงาน จำนวน 42 คน

การศึกษาเชิงคุณภาพ ประชากร คือ บุคลากรสายบริการที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยพะเยา

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

เกณฑ์การคัดเลือกมาจากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณของแต่ละหน่วยงานในมหาวิทยาลัย โดยการสัมภาษณ์ทุกหน่วยงานทั้งที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และไม่ใช้งาน

1. กลุ่มผู้ใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยพะเยา จำนวนทั้งสิ้น 16 คน จาก 16 หน่วยงาน
2. กลุ่มที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านสารบรรณแต่ไม่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวนทั้งสิ้น 26 คน จาก 26 หน่วยงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ประกอบไปด้วย

แบบสัมภาษณ์ผู้วิจัยใช้ในการสัมภาษณ์บุคลากรสายบริการที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณและบุคลากรที่มีการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อเก็บรวบรวมความคิดเห็น และความพึงพอใจ ต่อระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยพะเยา และแนวทางในการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพโดยสร้างบนพื้นฐานของกรอบแนวคิด

การสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาหลักการ แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดประเด็นในการสัมภาษณ์ โดยใช้กรอบความคิดเห็น และความพึงพอใจต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
2. กำหนดประเด็นในการศึกษาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้แก่
 - 2.1 ศึกษาการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยพะเยา
 - 2.2 เสนอแนะแนวทางการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
3. ส่งให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความครอบคลุมของข้อคำถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอนหนังสือคำสั่งจากคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ถึงหัวหน้าส่วนงานในหน่วยงานอาคารสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลหน่วยงานต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยพะเยา

2. การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล (in-depth Interview) สำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ โดยเปิดโอกาสผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นรายบุคคล ในการอธิบายรายละเอียดในประเด็นการใช้ระบบสารอิเล็กทรอนิกส์ และการไม่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และแนวทางการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยเห็นว่าการวิจัยเชิงคุณภาพไม่เน้นข้อมูลเชิงปริมาณ การเก็บข้อมูลจึงไม่เน้นที่การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนั้น ความถูกต้อง และน่าเชื่อถือของข้อมูลจึงฝากไว้ที่คุณภาพของผู้วิจัย และการตรวจสอบข้อมูลก่อนการวิเคราะห์ โดยจะต้องตรวจสอบข้อมูลในขณะที่เก็บข้อมูลอยู่ในภาคสนาม และเมื่อออกจากภาคสนามก็ต้องมีการตรวจสอบอีกครั้งเพื่อพิจารณาว่าข้อมูลที่ได้นั้นเพียงพอที่จะตอบคำถามวิจัยได้หรือไม่ และข้อมูลที่ได้รับความถูกต้องน่าเชื่อถือเพียงไร โดยการตรวจสอบข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพนิยมใช้วิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า (Triangulation Method)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูล และนำเสนอผลสรุปแต่ละประเด็นของการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จากผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณในหน่วยงานที่มีการใช้งานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และหน่วยงานที่ไม่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และแนวทางในการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยข้อมูลที่ได้นำมาจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกรายบุคคล มาวิเคราะห์ด้วยการเชื่อมโยงความสอดคล้องของเนื้อหาและแนวคิด ทฤษฎี และนำเสนอในภาพรวม

ผู้วิจัยพบว่าการนำข้อมูลที่ได้จากเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ มาทำการวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงอุปนัย (analytic induction) ซึ่งประกอบด้วย

1. อุปนัย (induction) คือ การอ้างเหตุผลโดยอาศัยหลักฐานจากประสบการณ์ที่ได้มาจากการสังเกตด้วยวิธีการต่างๆกล่าวคือ มีการอาศัยหลักฐานจากประสบการณ์ และเริ่มต้นจากข้อมูลที่มีลักษณะเฉพาะ (particular) ไปสู่ข้อสรุปซึ่งมีลักษณะทั่วไป (universal) ซึ่งจะมีความน่าเชื่อถือของข้อสรุปอยู่ในระดับเพียงโอกาสหรือความน่าจะเป็น (probability) แต่มักจะให้ความรู้ใหม่เสมอ ในประเด็นการตัดสินใจความต้องการของการอ้างเหตุผลนั้นจะพิจารณาที่ความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่นำมาอ้าง หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ เริ่มจากสิ่งเฉพาะไปสู่ความรู้ทั่วไป

2. นิรนัย (deduction) คือการอ้างเหตุผลที่อาศัยหลักฐานจากความรู้เดิม หรือความจริงทั่วไปซึ่งเป็นที่ยอมรับกล่าวคือ มีการอาศัยหลักฐานจากความรู้เดิมและเริ่มต้นจากข้ออ้าง

ซึ่งมีลักษณะทั่วไป (universal) ไปสู่ข้อสรุปซึ่งมีลักษณะเฉพาะ (particular) ซึ่งจะมีความน่าเชื่อถือของข้อสรุปอยู่ในขั้นความแน่นอน (certainty) แต่มักจะไม่ให้ความรู้ใหม่มากไปกว่าการยืนยันความรู้เดิม ในประเด็นการตัดสินความถูกต้องของการอ้างเหตุผลนั้นจะพิจารณาที่ความสมเหตุสมผล (valid) เป็นสำคัญ หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ จากสิ่งทั่วไปไปพิสูจน์สิ่งเฉพาะ

3. ความคิดรวบยอด (concept) ความคิด ความเข้าใจที่สรุปเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเรื่องใดเรื่องหนึ่งอันเกิดจากการสังเกต หรือการได้รับประสบการณ์เกี่ยวกับสิ่งนั้นหรือเรื่องนั้นหลายๆ แบบแล้วใช้คุณลักษณะของสิ่งนั้นหรือเรื่องนั้นนำมาประมวลเข้าด้วยกันเป็นข้อสรุปของเรื่องนั้น



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยพะเยา” โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยศึกษาการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยพะเยา ในปัจจุบัน และปัญหา ข้อเสนอแนะแนวทางการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในส่วนของประชากรที่ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานสารบรรณ/ธุรการ ของคณะและส่วนงานในสังกัดมหาวิทยาลัยพะเยา

เป็นการวิจัยที่ผสมผสานโดยใช้วิธีการศึกษาจากเอกสารและการวิเคราะห์เอกสาร ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) หรือการวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยทำการตรวจสอบข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพ หรือที่เรียกว่า “การตรวจสอบข้อมูลสามเส้า” โดยการตรวจสอบด้านข้อมูล จะเน้นการตรวจสอบข้อมูลที่ได้มาจากแหล่งต่าง ๆ และการตรวจสอบด้านทฤษฎี จะเน้นการตรวจสอบว่าถ้ามีการใช้ทฤษฎีที่หลากหลายแล้ว ข้อมูลที่ได้มาเป็นไปในทิศทางเดียวกันหรือไม่ เพื่อเป็นแนวทางให้เกิดความความเที่ยงตรง และความน่าเชื่อถือ การวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งข้อมูลเป็นทั้งหมด 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายบริการมหาวิทยาลัยพะเยา ที่รับผิดชอบงานสารบรรณ

ตอนที่ 2 ปัญหา ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายบริการมหาวิทยาลัยพะเยา ที่รับผิดชอบงานสารบรรณ

ผู้ศึกษาโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In depth Interview) ข้อคำถามในการสัมภาษณ์เป็นการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยพะเยา ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เป็นพนักงานสายบริการตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป จำนวน 42 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน และแนวทางการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยพะเยา ซึ่งจะประกอบไปด้วย 1.ด้านความคาดหวังต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 2 ด้านความพึงพอใจของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตอนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายบริการ มหาวิทยาลัยพะเยา ที่รับผิดชอบงานสารบรรณ

จากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณของแต่ละหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยพะเยา ทั้งหมด 42 หน่วยงานมีผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีทั้งหมด 16 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 43.75 และหน่วยงานที่ยังไม่ได้ใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีทั้งหมด 26 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 56.25 โดยผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ให้ข้อมูลสำคัญดังต่อไปนี้

1. ด้านความคาดหวัง/ ความพึงพอใจ ต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยพะเยา ประกอบด้วย

1.1 ด้านประสิทธิภาพของระบบ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์สภาพปัจจุบันความคาดหวัง/ ความพึงพอใจต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพของระบบฯ จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า มีการให้ความคิดเห็นที่หลากหลายทั้งในเชิงบวก และเชิงลบ เช่น เชิงบวก ระบบออกเลขได้อัตโนมัติ มีระบบคุมทะเบียน รับ-ส่ง ระบบสามารถพิจารณาสั่งการ/พิจารณา เกษียณ เสนอต่อ สามารถค้นหาไฟล์หนังสือได้รวดเร็ว ช่วยได้มากเมื่อเทียบกับวิธีปฏิบัติงานแบบเก่า คือไม่ต้องลงบันทึกในสมุดทะเบียนคุมสืบค้นเอกสารล่าช้า ลื่นเปลืองสมุดทะเบียนคุม ในเชิงลบ เช่น การใช้งานทำความเข้าใจยาก ไม่อยากศึกษาเพิ่มเติม ดังคำให้สัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ/ธุรการ

“มีระบบคุมทะเบียน รับ – ส่ง ระบบสามารถพิจารณาสั่งการ/พิจารณา เกษียณ เสนอต่อ สามารถค้นหาไฟล์หนังสือได้รวดเร็ว”

“ระบบช่วยได้มากเมื่อเทียบกับวิธีปฏิบัติงานแบบเก่า คือไม่ต้องลงบันทึกในสมุดทะเบียนคุมสืบค้นเอกสารล่าช้า ไม่ลื่นเปลืองสมุดทะเบียนคุม”

“ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ยังช่วยในการปฏิบัติงานทำได้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมาก”

“ระบบมีการจัดเก็บ คุมทะเบียน รับ/ส่ง ออกรายงาน และช่วยในการเก็บไฟล์เอกสารเป็นระเบียบง่ายต่อการค้นหา”

“การสืบค้นหนังสือได้อย่างรวดเร็ว การแยกหมวดหมู่ทำให้ทำงานสะดวกมากขึ้น”

“ความเสถียรภาพของระบบไฟฟ้าภายในมหาวิทยาลัยไม่เอื้อต่อการใช้งาน เพราะถ้าไม่มีไฟฟ้าไม่สามารถดำเนินการได้เลย”

“ระบบควรมีการใช้งานที่ง่ายและมีขั้นตอนไม่ซับซ้อนจะทำให้อยากใช้งานมากยิ่งขึ้น”

1.2 ด้านความพยายามในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์สภาพปัจจุบันความคาดหวัง/ความพึงพอใจต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ความพยายามเข้าใช้ของระบบฯ จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า มีการให้ความคิดเห็นที่หลากหลายทั้งในเชิงบวก และเชิงลบ เช่น เชิงบวก ระบบสามารถ รับ – ส่ง เวียนแจ้งผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน สามารถเรียนรู้วิธีการใช้งานระบบฯ ได้โดยง่ายมีคู่มือสำหรับการเข้าใช้งาน มีขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อนในเชิงลบ การเข้าใช้งานระบบมีความยากซับซ้อน อ่านคู่มือไม่เข้าใจ ดึงคำให้สัมภาษณ์ ผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ/ธุรการ

“ระบบสามารถรับ-ส่ง เวียนแจ้งได้ถูกต้องตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ทำให้ง่ายต่อการดำเนินการ”

“ผู้จัดทำระบบมีการทำคู่มือเข้าใช้งานทำให้การเข้าใช้งานระบบเข้าใจง่าย ไม่ยากต่อการใช้งานของระบบ”

“คู่มือมีความเข้าใจยากเวลาปฏิบัติไม่เหมือนในคู่มือที่แจ้งไว้ทำให้สามารถเข้าใช้งานได้ทำให้เสียเวลา”

“ระบบมีความซับซ้อนในการเข้าใช้งานเพราะต้องใช้ Username Password ต้องจำให้ได้หากจำไม่ได้ก็ไม่สามารถเข้าใช้งานระบบได้ทำให้เกิดความยุ่งยากต้องทำหนังสือขอรหัสเข้าใช้งานใหม่”

1.3 ด้านอิทธิพลของสังคมต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์สภาพปัจจุบันความคาดหวัง/ความพึงพอใจต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านอิทธิพลของสังคมการใช้ของระบบฯ จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า มีการให้ความคิดเห็นที่หลากหลายทั้งในเชิงบวก และเชิงลบ เช่น เชิงบวก ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานมีส่วนสนับสนุนให้เกิดการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีการใช้งานตามหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง และมีการใช้งานตามเพื่อนร่วมงาน ในเชิงลบ ขาดนโยบายของหน่วยงาน และมหาวิทยาลัยในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ดึงคำให้สัมภาษณ์ ผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ/ธุรการ

“หน่วยงานบังคับใช้ระบบเพื่อให้เกิดความสะดวกในการติดต่อกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์”

“หน่วยงานอื่นมีการใช้งานทำให้ต้องใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

เหมือนกับเขาเพราะจะได้ติดต่อกันได้สะดวกขึ้น”

“ไม่มีนโยบายให้ใช้ระบบในหน่วยงานจึงไม่จำเป็นต้องใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพราะเอกสารบางชนิด ยังต้องการที่เป็นเอกสารฉบับจริงในการดำเนินการ”

“มหาวิทยาลัยควรมีการส่งเสริม และสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยใช้ระบบสารบรรณเพื่อให้การดำเนินงานด้านสารบรรณเป็นไปในทิศทางเดียวกันจะทำให้ทำงานมีความคล่องตัวและสะดวกมากยิ่งขึ้น”

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในใช้งานของระบบฯ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์สภาพปัจจุบันความคาดหวัง/ความพึงพอใจต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการใช้ของระบบฯ จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า มีการให้ความคิดเห็นที่หลากหลายทั้งในเชิงบวก และเชิงลบ เช่น เชิงบวก หน่วยงานมีอุปกรณ์เอื้อต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ ปริ้นเตอร์ สแกนเนอร์ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องการใช้งานระบบ ในเชิงลบ ระบบไฟฟ้าและเครือข่ายภายในมหาวิทยาลัยไม่มีความเสถียรต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ดังคำให้สัมภาษณ์ ผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ/ธุรการ

“หน่วยงานได้ส่งบุคลากรในหน่วยงานเข้ารับการอบรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ก่อนใช้งานจริง จากหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบในการดูแลระบบในภาพรวม”

“มีเจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกในการใช้งานระบบหากเกิดปัญหาในการใช้งาน”

“ขณะใช้งานอุปกรณ์ที่ใช้งานเอื้อต่อการทำงานเป็นอย่างมากเพราะมีการปรับเปลี่ยนคอมพิวเตอร์ทุก ๆ 3 ปี ทำให้มีความทันสมัยตลอด”

“ติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่ดูแลระบบเป็นไปด้วยความยากลำบากเนื่องจากมีผู้ดูแลระบบเพียงคนเดียวทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน”

“มหาวิทยาลัยไฟฟ้าดับค่อนข้างบ่อยทำให้การใช้งานติดขัดตลอดเพราะเมื่อไฟฟ้าติดก็ต้องทำการล๊อคอินเข้าไปใช้ใหม่และต้องเริ่มต้นใหม่ทำให้เสียเวลา”

1.5 ด้านการยอมรับและความตั้งใจการใช้งานระบบระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์สภาพปัจจุบันความคาดหวัง/ความพึงพอใจต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการใช้ของระบบฯ จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า มีการให้ความคิดเห็นที่หลากหลายทั้งในเชิงบวก และเชิงลบ เช่น เชิงบวก ความสนใจที่จะเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์หลังจากได้เข้ารับการอบรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์

และตั้งใจจะใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในเชิงลบ เกิดปัญหาในการใช้งานไม่สามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้ ดังคำให้สัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ/ธุรการ

“มีความตั้งใจที่จะแก้ไขปัญหาด้วยตัวเองก่อนที่จะขอความช่วยเหลือหรือจากผู้อื่นในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์”

“มีความสนใจเข้าใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์หลังจากได้รับการอบรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์”

“เมื่อเกิดปัญหาในการเข้าใช้งานไม่สามารถแก้ปัญหาได้เนื่องจากไม่เข้าใจและเกิดจากระบบ”

“ปกติใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นประจำทุกวันเพราะคิดว่ามันสามารถช่วยให้การทำงานง่ายขึ้นและสะดวก”

“หัวหน้ายอมรับที่จะใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง”

ความคาดหวังของบุคลากรต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยพะเยานั้น อาจกล่าวได้ว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณมีความคาดหวังว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จะไม่เกิดการสูญหายของเอกสาร หนังสือ หรือข้อมูลต่าง ๆ ระบบเครือข่ายมีความเสถียรภาพ การเข้าใช้งานง่าย มีการปรับปรุงด้านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต มีคอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพเพื่อลดข้อผิดพลาดการใช้งาน มีนโยบายส่งเสริมการใช้งานให้ทั่วถึง และแก้ไขวางแผนทางการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความพร้อม มีเครือข่ายที่ทันสมัยสามารถรองรับการทำงานของระบบสารบรรณได้อย่างเหมาะสม มีศูนย์กลางที่ประสานงานอย่างชัดเจน

ความพึงพอใจต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยพะเยา บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณผู้ที่ใช้งานมีความพึงพอใจต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อาจเนื่องมาจากบุคลากรเห็นว่าระบบมีความปลอดภัย เพราะต้องมีการกรอกรหัสผ่านเพื่อเข้าใช้งาน มีการออกเลขได้อัตโนมัติทำให้ประหยัดเวลาในปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านสารบรรณมากยิ่งขึ้นไม่ว่าจะเป็นระบบออกเลขได้อัตโนมัติ มีระบบคุมทะเบียน รับ-ส่งระบบสามารถพิจารณาสั่งการ/พิจารณา เกษียณ เสนอต่อ สามารถค้นหาไฟล์หนังสือได้รวดเร็ว ช่วยได้มากเมื่อเทียบกับวิธีปฏิบัติงานแบบเก่า คือไม่ต้องลงบันทึกในสมุดทะเบียนคุมสืบค้นเอกสารล่าช้า ลื่นเปลืองสมุดทะเบียนคุม ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ยังช่วยในการปฏิบัติงานทำได้รวดเร็วมีประสิทธิภาพมากการจัดเก็บเอกสารแยกเป็นหมวดหมู่ ชัดเจน หนังสือรับ-ส่งหนังสือเป็นระบบระเบียบ การสืบค้นหนังสือเป็นไปด้วยความรวดเร็ว เป็นหมวดหมู่ การจัดเก็บ

หนังสือในระบบ สามารถสนับสนุนการทำงานให้ด้านธุรการให้ทำงานได้ง่ายขึ้น ช่วยในการเก็บไฟล์เอกสารไว้โดยที่เราไม่ต้องสแกน และการจัดเก็บเอกสารในระบบสามารถแยกเป็นหมวดหมู่ในชัดเจน การสืบค้นเอกสารก็สะดวกรวดเร็ว และทำได้ง่าย ประหยัดค่าใช้จ่ายไม่สิ้นเปลืองกระดาษและสมุดที่ใช้ในการคุมเอกสารการใช้งานไม่ซับซ้อนใช้งานง่าย

ในส่วนของหน่วยงานที่ยังไม่ได้ใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาจากบางหน่วยงานที่ติดต่องานใช้เอกสารฉบับจริง ขาดนโยบายการสนับสนุนที่ชัดเจน มีความเคยชินกับการทำงานแบบเดิมยากที่จะเปลี่ยนแปลง มีความรู้สึกว่าการเทคโนโลยีเข้าใจยากไม่ยากทำกลัวความยุ่งยาก และความเสถียรของอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัย และระบบไฟฟ้าดับค่อนข้างบ่อย ทำให้การทำงานในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่ราบรื่น

ตอนที่ 2 ปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายบริการมหาวิทยาลัยพะเยา ที่รับผิดชอบงานสารบรรณ

1. ปัญหาของการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และผลเสียต่อการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

- 1.1 ระบบใช้ได้เฉพาะการส่งเอกสารระหว่างหน่วยงานบางหน่วยงานเท่านั้น และยังไม่ได้ในหลาย ๆ ด้าน
- 1.2 ระบบมีการปรับเปลี่ยนระบบบ่อยเกิดการติดขัดในการใช้งาน
- 1.3 เกิดความซ้ำซ้อนในการรับเอกสารจากหน่วยงานที่ไม่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และบางหน่วยงานยังต้องการเอกสารฉบับจริง ทำให้เพิ่มภาระในการทำงานบ่อยครั้ง
- 1.4 ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยใช้การไม่ได้ จึงส่งผลกระทบต่อกรรับ-ส่ง หนังสือ
- 1.5 การค้นหาเอกสารในบางครั้งเกิดข้อผิดพลาด รับ-ส่งโดยแนบเอกสารไม่ครบถ้วนทำให้ข้อมูลขาดหาย
- 1.6 บุคลากรบางส่วนไม่นิยมใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพราะเห็นว่าไม่มีความสำคัญ

2. การแก้ไขปัญหาของการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

2.1 ควรคำนึงถึงระบบสำรองข้อมูลของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กรณีเกิดปัญหาการเข้าถึงข้อมูลของบุคคลภายนอกที่ไม่เกี่ยวข้อง

2.2 ควรมีการปรับปรุงพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ

2.3 ควรมีนักวิชาการด้านคอมพิวเตอร์ หรือผู้เชี่ยวชาญด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์คอยให้คำปรึกษาหรือแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้

2.4 ผลักดันให้ผู้บริหารใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น พร้อมให้เห็นความสำคัญ และประโยชน์เพื่อเป็นแบบอย่างแก่บุคลากร

2.5 ควรลดการใช้ระบบแบบเดิม และเน้นการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีขึ้นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริง

2.6 อยากให้บุคลากรให้ความสำคัญในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และมีระบบการส่งการผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการติดตามผลการปฏิบัติงานว่าดำเนินการไปถึงขั้นตอนไหนแล้ว

3. ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยพะเยาให้ดีขึ้นกว่าเดิม

3.1 ควรมีนโยบายจากมหาวิทยาลัยและแนวทางในการปฏิบัติงานเรื่องระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างชัดเจนและเป็นทิศทางเดียวกันรวมถึงผู้บริหาร พร้อมทั้งจัดอบรมเกี่ยวระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อยู่อย่างสม่ำเสมอหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง หรือปรับเปลี่ยนข้อมูลการใช้งาน

3.2 มหาวิทยาลัยควรสนับสนุนอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพให้กับหน่วยงานที่ขาดแคลนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

3.3 มหาวิทยาลัยควรกระตุ้นให้เห็นความสำคัญของการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แก่บุคลากรทุกระดับ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และรองรับนโยบายไทยแลนด์ 4.0

3.4 จัดฝึกอบรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แก่บุคลากรที่เข้าปฏิบัติงานใหม่ทุกครั้งและเปิดฝึกอบรมเป็นประจำเพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าร่วมได้ด้วยตนเองไปตามหน่วยงานต่างๆเพื่อความสะดวกในกาเข้าร่วมอบรม

3.5 ควรมีการปรับปรุง และประเมินการใช้งานระบบอย่างต่อเนื่อง และนำไปปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นและเกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด

3.6 มหาวิทยาลัยควรระบุผู้ดูแลระบบอย่างชัดเจนในกรณีเกิดปัญหา หรือปรึกษาเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างน้อย 2 คนเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและสามารถติดต่อได้ทันที



บทที่ 5

บทสรุป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาวิจัยเรื่อง “การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยพะเยา” เพื่อวิเคราะห์องค์ความรู้ในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อศึกษาการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยพะเยาในปัจจุบัน และเพื่อเสนอแนะแนวทางการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้มาจากวิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ตัวแทนหน่วยงานละ 1 คน รวมผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 42 คน เก็บรวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์โดยใช้เครื่องมือ คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structure Interview) ในคำถามที่เกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยพะเยา ผู้ศึกษาทำการจัดบันทึกประเด็นต่าง ๆ แล้วนำมาทำการจำแนกและจัดระบบข้อมูล (Typology and Taxonomy) เป็นการนำข้อมูลที่ได้มาจำแนกและจัดหมวดหมู่ให้เป็นระบบ และวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis) เป็นการนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ถึงเนื้อหาสาระในประเด็นหรือเรื่องนั้น และนำเสนอผลการศึกษาในรูปแบบรายงานเชิงพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis) ซึ่งผู้ศึกษาจะนำเสนอรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

จากวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยพะเยาในปัจจุบัน จากความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายบริการมหาวิทยาลัยพะเยา ที่รับผิดชอบงานสารบรรณ สรุปได้ว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านสารบรรณมากยิ่งขึ้นไม่ว่าจะเป็นระบบออกเลขได้อัตโนมัติ มีระบบคุมทะเบียน รับ-ส่ง ระบบสามารถพิจารณาสั่งการ/พิจารณา เกษียณ เสนอต่อ สามารถค้นหาไฟล์หนังสือได้รวดเร็ว ช่วยได้มากเมื่อเทียบกับวิธีปฏิบัติงานแบบเก่า คือ ไม่ต้องลงบันทึกในสมุดทะเบียนคุมสืบค้น

เอกสารล่าช้า ลื่นเปลืองสมุดทะเบียนคุม ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ยังช่วยในการปฏิบัติงานทำได้รวดเร็วมีประสิทธิภาพมากการจัดเก็บเอกสารแยกเป็นหมวดหมู่ ชัดเจน หนึ่งสื่อรับ-ส่งหนึ่งสื่อเป็นระบบระเบียบ การสืบค้นหนังสือเป็นไปด้วยความรวดเร็ว เป็นหมวดหมู่ การจัดเก็บหนังสือในระบบ สามารถสนับสนุนการทำงานให้ด้านธุรการให้ทำงานได้ง่ายขึ้น ช่วยในการเก็บไฟล์เอกสารไว้โดยที่เราไม่ต้องสแกน และการจัดเก็บเอกสารในระบบสามารถแยกเป็นหมวดหมู่ในชัดเจน การสืบค้นเอกสารก็สะดวกรวดเร็ว และทำได้ง่าย ประหยัดค่าใช้จ่ายไม่สิ้นเปลืองกระดาษและสมุดที่ใช้ในการคุมเอกสารการใช้งานไม่ซับซ้อนใช้งานง่าย

ในส่วนของหน่วยงานที่ยังไม่ได้ใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาจากบางหน่วยงานที่ติดต่องานต้องใช้เอกสารฉบับจริง ขาดนโยบายการสนับสนุนที่ชัดเจน มีความเคยชินกับการทำงานแบบเดิมยากที่จะเปลี่ยนแปลง มีความรู้สึกที่เทคโนโลยีเข้าใจยากไม่ยอมทำกลัวความยุ่งยาก และความเสถียรของอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัย และระบบไฟฟ้าดับค่อนข้างบ่อยทำให้การทำงานในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่ราบรื่น

ปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายบริการมหาวิทยาลัยพะเยา ที่รับผิดชอบงานสารบรรณ ปัญหาของการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และผลเสียต่อการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ระบบใช้ได้เฉพาะการส่งเอกสารระหว่างหน่วยงานบางหน่วยงานเท่านั้น และยังทำไม่ได้ในหลาย ๆ ด้านระบบมีการปรับเปลี่ยนระบบบ่อยเกิดการติดขัดในการใช้งาน เกิดความซ้ำซ้อนในการรับเอกสารจากหน่วยงานที่ไม่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และบางหน่วยงานยังต้องการเอกสารฉบับจริง ทำให้เพิ่มภาระในการทำงาน บ่อยครั้ง ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในมหาวิทยาลัยใช้การไม่ได้ จึงส่งผลกระทบต่อกรรับ-ส่ง หนังสือ การค้นหาเอกสารในบางครั้งเกิดข้อผิดพลาด รับ-ส่งโดยแนบเอกสารไม่ครบถ้วนทำให้ข้อมูลขาดหาย บุคลากรบางส่วนไม่นิยมใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพราะเห็นว่าไม่มีความสำคัญ

จากวัตถุประสงค์ข้อ 2 เพื่อเสนอแนะแนวทางการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่าการแก้ไข้ปัญหาของการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ควรคำนึงถึงระบบสำรองข้อมูลของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กรณีเกิดปัญหาการเข้าถึงข้อมูลของบุคคลภายนอกที่ไม่เกี่ยวข้อง ควรมีการปรับปรุงพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ ควรมีนักวิชาการด้านคอมพิวเตอร์ หรือผู้เชี่ยวชาญด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์คอยให้คำปรึกษาหรือแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ผลักดันให้ผู้บริหารใช้ระบบสาร

บรรณอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น พร้อมให้เห็นความสำคัญ และประโยชน์เพื่อเป็นแบบอย่างแก่บุคลากร ควรลดการใช้ระบบแบบเดิม และเน้นการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริง อยากให้บุคลากรให้ความสำคัญในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และมีระบบการส่งการผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการติดตามผลการปฏิบัติงานว่าดำเนินการไปถึงขั้นตอนไหนแล้ว

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยพะเยาให้ดีขึ้นกว่าปัจจุบัน ควรมีนโยบายจากมหาวิทยาลัย และแนวทางในการปฏิบัติงานเรื่องระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างชัดเจน และเป็นทิศทางเดียวกันรวมถึงผู้บริหาร พร้อมทั้งจัดอบรมเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างสม่ำเสมอ หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง หรือปรับเปลี่ยนข้อมูลการใช้งาน มหาวิทยาลัยควรสนับสนุนอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพ ให้กับหน่วยงานที่ขาดแคลนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น มหาวิทยาลัยควรกระตุ้นให้เห็นความสำคัญของการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แก่บุคลากรทุกระดับ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และรองรับนโยบายไทยแลนด์ 4.0 จัดฝึกอบรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แก่บุคลากรที่เข้าปฏิบัติงานใหม่ทุกครั้งและเปิดฝึกอบรมเป็นประจำเพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าร่วมได้ด้วยตนเองไปตามหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อความสะดวกในการเข้าร่วมอบรม ควรมีการปรับปรุง และประเมินการใช้งานระบบอย่างต่อเนื่องและนำไปปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นและเกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด มหาวิทยาลัยควรระบุผู้ดูแลระบบอย่างชัดเจน ในกรณีเกิดปัญหา หรือปรึกษาเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างน้อย 2 คน เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและสามารถติดต่อได้ทันที

อภิปรายผลการวิจัย

จากความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสายบริการมหาวิทยาลัยพะเยา ที่รับผิดชอบงานสารบรรณสรุปได้ว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านสารบรรณมากยิ่งขึ้นไม่ว่าจะเป็นระบบออกเลขได้อัตโนมัติ มีระบบคุมทะเบียน รับ-ส่ง ระบบสามารถพิจารณาสั่งการ/พิจารณา เกษียณ เสนอต่อ สามารถค้นหาไฟล์หนังสือได้รวดเร็ว ช่วยได้มากเมื่อเทียบกับวิธีปฏิบัติงานแบบเก่า คือ ไม่ต้องลงบันทึกในสมุดทะเบียนคุมสืบค้นเอกสารล่าช้า สิ้นเปลืองสมุดทะเบียนคุม ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ยังช่วยในการปฏิบัติงานทำได้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จริชยา นครชัย (2553) ศึกษากระบวนการ

จัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์การสื่อสารแห่งประเทศไทย จำกัด” ได้ศึกษาระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้พัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพในการรับ-ส่งเอกสาร การสืบค้นข้อมูลในองค์กร รวมทั้งเพิ่มขีดจำกัดความสามารถในการจัดงานด้านเอกสารที่มีความสะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยลดปัญหาด้านการสื่อสาร การจัดเก็บเอกสาร การสูญหายของเอกสารสืบค้นข้อมูลเอกสาร และลดการสิ้นเปลืองของทรัพยากรกระดาษ และการนำระบบการจัดเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาปฏิบัติในระบบเดิมเป็นรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อความสะดวกในการใช้งานของระบบ

เสาวนีย์ ภูเพชร (2552) ได้ศึกษา “ทัศนคติของพนักงานต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กรณีศึกษาธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่” ได้ศึกษาถึงผู้ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณในระดับมาก และมีทัศนคติต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ดีกว่าผู้ใช้ที่มีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณในที่น้อยกว่า จึงควรส่งเสริมให้พนักงานผู้ใช้ระบบได้รับความรู้เกี่ยวกับระบบสารบรรณเพิ่มมากขึ้น โดยการจัดอบรมหรือให้ผู้ใช้ที่มีความรู้เกี่ยวกับระบบงานสารบรรณในระดับมาก สอนผู้ใช้ที่มีความรู้ที่น้อยกว่า และเพื่อให้ผู้ใช้มีทัศนคติที่ดีต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ดีขึ้นได้นำวิธีการฝึกอบรมก่อนใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ก่อนใช้งานเน้นอบรมการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และการให้ความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ก่อนนำไปใช้งานจริงก่อนซึ่งจะทำให้ผลการใช้คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ทางสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ประสบความสำเร็จมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. มหาวิทยาลัยควรสนับสนุน ส่งเสริม และเป็นนโยบายเพื่อกระตุ้นให้เห็นความสำคัญของการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แก่บุคลากรทุกระดับ เพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานด้านสารบรรณอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ควรมีแนวทางในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างชัดเจนในทิศทางเดียวกันทุกระดับรวมถึงผู้บริหาร พร้อมทั้งจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างสม่ำเสมอ
3. มีการปรับปรุง และพัฒนาระบบสารบรรณ และให้เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานมากที่สุด

4. ควรเพิ่มประสิทธิภาพของฐานข้อมูลในการจัดเก็บหรือประมวลผล เพื่อรองรับผู้ใช้งานจำนวนมากในเวลาเดียวกัน

5. ควรให้มีการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง และสมควรอย่างยิ่งในการอบรมการใช้งานให้กับเจ้าหน้าที่โดยตรง และผู้เกี่ยวข้องกับระบบเพื่อลดปัญหาในการใช้เพิ่มประสิทธิภาพให้กับผู้ใช้งานมีทักษะที่เพิ่มมากขึ้น สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นที่เกิดขึ้นได้ จะทำให้บุคลากรของหน่วยงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

6. ควรเพิ่มประสิทธิภาพเกี่ยวกับการใช้งาน ซึ่งจะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพที่ส่งผ่านระบบประสิทธิภาพลดลง เช่น เอกสารในระบบไม่ชัดเจน เอกสารหรือจดหมายในระบบไม่ครบ ระบบควมามีการแก้ไขเพิ่มมากขึ้น

7. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานในสังกัดใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในการส่งเอกสาร หรือหนังสือเวียนแจ้งต่าง ๆ ควรรณรงค์ให้ยอมรับการใช้งานภายในหน่วยงาน ซึ่งบางอย่างยังไม่เป็นการลดการใช้กระดาษเท่าที่ควร

8. ผู้ที่ออกแบบระบบควรปรับปรุงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้รวดเร็วขึ้น เช่น ควรปรับปรุงระบบระบบให้ใช้งานได้เร็วขึ้นทั้งด้านการสืบค้นการบันทึกข้อมูล ควรปรับปรุงระบบฯ ให้มีความเสถียรมากขึ้น สร้างความเข้าใจให้กับผู้ที่ต้องใช้งาน และปรับปรุงความเร็วในการประมวลผล

9. ผู้ออกแบบระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ควรแยกส่วนออกมาจากระบบสารสนเทศเพื่อการลดความซ้ำซ้อนในการลงทะเบียนเข้าใช้งานระบบ

10. ผู้ออกแบบระบบควรจัดฝึกอบรมในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่องให้แก่ บุคลากรสายวิชาการและสายบริการทุกคน ควรกำหนดให้มีการใช้งานเป็นมาตรฐานและจัดอบรมบุคลากรในส่วนงานต่าง ๆ ให้มีความรู้ความความเข้าใจระบบมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยพะเยา

2. ควรศึกษาประเมินประสิทธิภาพการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

3. คำทำวิจัยเพื่อเปรียบเทียบระดับการยอมรับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานในสังกัดเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในการปรับปรุงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยพะเยา ต่อไป

4. ควรเพิ่มประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทุกกลุ่ม

5. ควรทำการศึกษาเพิ่มเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพในประเด็นของคุณลักษณะของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลต่อการยอมรับของบุคลากรมหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้ใช้และความ





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิตติพงษ์ แสงสุระ. (2541). **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะองค์การกับประสิทธิผลขององค์การ**. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- คณิต ดวงหัสดี. (2537). **สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในเขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- ชยกร. (ม.ป.ป.). **การตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า**. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2560, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/400912>
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์. (ม.ป.ป.). **การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ**. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2560, จาก <http://www.drmanage.com/index.php?lay=show&ac=article&id=538654690>.
- จิตาภัสร์ สัมพันธ์สมโภชน์ และชัชยงค์ อุประสิทธิ์วงศ์. (2539). **ระบบข่าวสารเพื่อการบริหาร**. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2560, จาก web.schq.mi.th/~suttisak/html/edm.html
- ตระกูล สุวรรณดี. (2538). **ความสัมพันธ์ระหว่างแบบผู้นำของผู้บริหารกับความพึงพอใจของผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียนในโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษา เขตการศึกษา 9**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม., มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์. (ม.ป.ป.). **การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ**. สืบค้นเมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2560, จาก <http://www.drmanage.com/index.php?lay=show&ac=article&id=538654690>.
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2529). **พฤติกรรมขององค์การ**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- พรชัย โพคันโย. (2552). **การบริหารภาครัฐแนวใหม่**. สืบค้นเมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2560, จาก http://www.sobdai.com/news_education/179-new-publicmanagement-.html
- พุทธิชัย ไชยอุดม. (2547). **ทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, กรุงเทพฯ.
- มัลลิกา หงส์หิรัญ และศิริพร เลหากุล. (2550). **ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างมีประสิทธิภาพของบุคลากรในคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่**. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.

- ยศวดี งามสะอาด. (2551). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งาน ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรในกระทรวงสาธารณสุข กรณีศึกษา: สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลราชบัณฑิตบุรี.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- วิไลวรรณ พ่วงลาภ. (2560). **ผลของเทคโนโลยีสารสนเทศด้านบวก**. สืบค้นเมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม 2560, จาก http://neung.kaengkhoi.ac.th/information1/techno_3_2.html.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานกระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมืองจังหวัดแม่ฮ่องสอน**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม., มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- สพธอ. (2560). **เอกสารอิเล็กทรอนิกส์**. สืบค้นเมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม 2560, จาก <https://www.eta.or.th/content/1469.html>
- สมยศ นาวการ และผุสดี สุมาคม. 2520. **องค์การ: ทฤษฎีและพฤติกรรม**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2519). **หลักมนุษยสัมพันธ์ ต่อการบริหารในองค์การ**. กรุงเทพฯ: แพรววิทยา
สำนักบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. **การใช้งาน E – office**. สืบค้นเมื่อ 7 กุมภาพันธ์ 2560, จาก <http://www.cmu.ac.th/mis/download/publication/454-File.pdf>.
- สุรินทร์ หยกสุวรรณค์. (2548). **องค์การและการพัฒนา**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์ฯ.
- สมยศ นวีการ. (2521). **การพัฒนาองค์การและการจูงใจ**. กรุงเทพฯ: ดวงกมล.
- สารโรส ไสยสมบัติ. (2534). **ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด**. วิทยานิพนธ์ กศ.ม., มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, มหาสารคาม.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. **การจัดการความรู้เป็นกระบวนการ**. สืบค้นเมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม 2560, จาก <http://www.obec.go.th>.
- อารี เพชรมุฑ. (2537). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. กรุงเทพฯ: เนติกุลการพิมพ์.
- Vision Net. **ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์**. สืบค้นเมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม 2560, จาก http://www.vn.co.th/product_doc.php.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548

โดยที่เป็นการสมควรแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เพื่อให้เหมาะสมกับสภาวะการณ์ในปัจจุบันที่มีการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และเป็นการสอดคล้องกับการบริหารราชการแนวทางใหม่ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ความคุ้มค่าและการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานสมควรวางระบบงานสารบรรณให้เป็นการดำเนินงานที่มีระบบมีความรวดเร็วมีประสิทธิภาพและลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติราชการ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 11 (8) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 นายกรัฐมนตรีโดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีจึงวางระเบียบไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548”

ข้อ 2 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป

ข้อ 3 ให้ยกเลิกความในข้อ 5 แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และให้ใช้ข้อความต่อไปนี้แทน “ข้อ 5 ในกรณีที่ถูกหมายระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติหรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการกำหนดวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับงานสารบรรณไว้เป็นอย่างอื่นให้ถือปฏิบัติตามกฎหมายหรือระเบียบว่าด้วยการนั้น”

ข้อ 4 ให้เพิ่มนิยามคำว่า “อิเล็กทรอนิกส์” และคำว่า “ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” ระหว่างนิยามคำว่า “หนังสือ” และ “ส่วนราชการ” ในข้อ 6 แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526

“อิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์บนไฟฟ้าคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าหรือวิธีอื่นใดในลักษณะคล้ายกันและให้หมายความรวมถึงการประยุกต์ใช้วิธีการทางแสงวิธีการทางแม่เหล็กหรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้วิธีต่างๆ เช่นว่านั้น

“ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์”

ข้อ 5 ให้ยกเลิกความในข้อ 9 แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ข้อ 9 หนังสือราชการคือเอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการได้แก่

9.1 หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ

9.2 หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก

9.3 หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ

9.4 เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ

9.5 เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมายระเบียบหรือข้อบังคับ

9.6 ข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ 6 ให้ยกเลิกความในข้อ 27 แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ข้อ 27 หนังสืออื่นคือหนังสือหรือเอกสารอื่นใดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นหลักฐานในราชการซึ่งรวมถึงภาพถ่ายฟิล์มแถบบันทึกเสียงแถบบันทึกภาพและสื่อกลางบันทึกข้อมูลด้วยหรือหนังสือของบุคคลภายนอกที่ยื่นต่อเจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่ได้รับเข้าทะเบียนรับหนังสือของทางราชการแล้วมีรูปแบบตามที่กระทรวงทบวงกรมจะกำหนดขึ้นใช้ตามความเหมาะสมเว้นแต่มีแบบตามกฎหมายเฉพาะเรื่องให้ทำตามแบบเช่นโฉนดแผนที่แบบแผนผังสัญญาหลักฐานการสืบสวนและสอบสวนและคำร้อง เป็นต้น

สื่อกลางบันทึกข้อมูลตามวรรคหนึ่งหมายความว่าสื่อใดๆที่อาจใช้บันทึกข้อมูลได้ด้วยอุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์เช่นแผ่นบันทึกข้อมูลเทปแม่เหล็กจานแม่เหล็กแผ่นซีดี-อ่านอย่างเดียว หรือ แผ่นดิสก์ฟลอปปีดิสก์ เป็นต้น” ข้อ 7 ให้ยกเลิกความในข้อ 29 แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ข้อ 29 การติดต่อราชการนอกจากการจะดำเนินการโดยหนังสือที่เป็นเอกสารสามารถดำเนินการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ในกรณีที่ติดต่อราชการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ส่งตรวจสอบผลการส่งทุกครั้งและให้ผู้รับแจ้งตอบรับเพื่อยืนยันว่าหนังสือได้จัดส่งไปยังผู้รับเรียบร้อยแล้วและส่วนราชการผู้ส่งไม่ต้องจัดส่งหนังสือเป็นเอกสารเว้นแต่กรณีเป็นเรื่องสำคัญจำเป็นต้องยืนยันเป็นเอกสารให้ทำเอกสารยืนยันตามไปทันที

การส่งข้อความทางเครื่องมือสื่อสารเช่นโทรเลขวิทยุโทรเลขโทรพิมพ์โทรศัพท์วิทยุสื่อสารวิทยุกระจายเสียงหรือวิทยุโทรทัศน์ เป็นต้นให้ผู้รับปฏิบัติเช่นเดียวกับได้รับหนังสือในกรณีที่จำเป็นต้องยืนยันเป็นหนังสือให้ทำหนังสือยืนยันตามไปทันที

การส่งข้อความทางเครื่องมือสื่อสารซึ่งไม่มีหลักฐานปรากฏชัดแจ้งเช่นทางโทรศัพท์ วิทยุสื่อสารวิทยุกระจายเสียงหรือวิทยุโทรทัศน์เป็นต้นให้ผู้ส่งและผู้รับบันทึกข้อความไว้เป็นหลักฐาน”

ข้อ 8 ให้ยกเลิกความในข้อ 35 แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ข้อ 35 หนังสือรับคือหนังสือที่ได้รับเข้ามาจากภายนอกให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในส่วนนี้

การรับหนังสือที่มีชั้นความลับในชั้นลับหรือลับมากด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ใช้งานหรือผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าถึงเอกสารลับแต่ละระดับเป็นผู้รับผ่านระบบการรักษาความปลอดภัยโดยให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ”

ข้อ 9 ให้ยกเลิกความในข้อ 41 แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ข้อ 41 หนังสือส่งคือหนังสือที่ส่งออกไปภายนอกให้ปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ในส่วนนี้ การส่งหนังสือที่มีชั้นความลับในชั้นลับหรือลับมากด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ใช้งานหรือผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าถึงเอกสารลับแต่ละระดับเป็นผู้ส่งผ่านระบบการรักษาความปลอดภัยโดยให้เป็นไปตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ”

ข้อ 10 ให้ยกเลิกความในข้อ 57 ข้อ 58 และข้อ 59 แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และให้ใช้ความต่อไปนี้แทน

“ข้อ 57 อายุการเก็บหนังสือโดยปกติให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 10 ปี เว้นแต่หนังสือดังต่อไปนี้

57.1 หนังสือที่ต้องสงวนเป็นความลับให้ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติหรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ

57.2 หนังสือที่เป็นหลักฐานทางอรรถคดีสำนวนของศาลหรือของพนักงานสอบสวนหรือหนังสืออื่นใดที่ได้มีกฎหมายหรือระเบียบแบบแผนกำหนดไว้เป็นพิเศษแล้วการเก็บให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบแบบแผนว่าด้วยกรนั้น

57.3 หนังสือที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ทุกสาขาวิชาและมีคุณค่าต่อการศึกษา ค้นคว้าวิจัยให้เก็บไว้เป็นหลักฐานสำคัญทางประวัติศาสตร์ของชาติตลอดไปหรือตามที่สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติกรมศิลปากรกำหนด

57.4 หนังสือที่ได้ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้วและเป็นคู่สำเนาที่มีต้นเรื่องจะค้นได้จากที่อื่นให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 5 ปี

57.5 หนังสือที่เป็นเรื่องธรรมดาสามัญซึ่งไม่มีความสำคัญและเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นเป็นประจำเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 1 ปี

57.6 หนังสือหรือเอกสารเกี่ยวกับการรับเงินการจ่ายเงินหรือการก่อหนี้ผูกพันทางการเงินที่ไม่เป็นหลักฐานแห่งการก่อเปลี่ยนแปลงโอนสงวนหรือระงับซึ่งสิทธิในทางการเงิน รวมถึงหนังสือหรือเอกสารเกี่ยวกับการรับเงินการจ่ายเงินหรือการก่อหนี้ผูกพันทางการเงินที่หมดความจำเป็นในการใช้เป็นหลักฐานแห่งการก่อเปลี่ยนแปลงโอนสงวนหรือระงับซึ่งสิทธิในทางการเงินเพราะได้มีหนังสือหรือเอกสารอื่นที่สามารถนำมาใช้อ้างอิงหรือทดแทนหนังสือหรือเอกสารดังกล่าวแล้วเมื่อสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินตรวจสอบแล้วไม่มีปัญหาและไม่มี ความจำเป็นต้องใช้ประกอบการตรวจสอบหรือเพื่อการใด ๆ อีกให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 5 ปี

หนังสือเกี่ยวกับการเงินซึ่งเห็นว่าไม่มีความจำเป็นต้องเก็บไว้ถึง 10 ปีหรือ 5 ปีแล้วแต่กรณีให้ทำความตกลงกับกระทรวงการคลัง

ข้อ 58 ทุกปีปฏิทินให้ส่วนราชการจัดส่งหนังสือที่มีอายุครบ 20 ปีนับจากวันที่ได้จัดทำขึ้นที่เก็บไว้ ณ ส่วนราชการใดพร้อมทั้งบัญชีส่งมอบหนังสือครบ 20 ปีให้สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติกรมศิลปากรภายในวันที่ 31 มกราคมของปีถัดไปเว้นแต่หนังสือดังต่อไปนี้

58.1 หนังสือที่ต้องสงวนเป็นความลับให้ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติหรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ

58.2 หนังสือที่มีกฎหมายข้อบังคับหรือระเบียบที่ออกใช้เป็นการทั่วไปกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น

58.3 หนังสือที่ส่วนราชการมีความจำเป็นต้องเก็บไว้ที่ส่วนราชการนั้นให้จัดทำบัญชีหนังสือครบ 20 ปีที่ขอเก็บเองส่งมอบให้สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติกรมศิลปากรข้อ 59 บัญชีส่งมอบหนังสือครบ 20 ปีและบัญชีหนังสือครบ 20 ปีที่ขอเก็บเองอย่างน้อยให้มีต้นฉบับและสำเนาฉบับเพื่อให้ส่วนราชการผู้มอบและสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติกรมศิลปากรผู้รับมอบยึดถือไว้เป็นหลักฐานฝ่ายละฉบับ

59.1 บัญชีส่งมอบหนังสือครบ 20 ปีให้จัดทำตามแบบที่ 21 ทำระเบียบโดยกรอกรายละเอียดดังนี้

59.1.1 ชื่อบัญชีส่งมอบหนังสือครบ 20 ปีประจำปีให้ลงตัวเลขของปีพุทธศักราชที่จัดทำบัญชี

59.1.2 กระทรวงทบวงกรมกองให้ลงชื่อส่วนราชการที่จัดทำบัญชี

59.1.3 วันที่ให้ลงวันเดือนปีที่จัดทำบัญชี

59.1.4 แผ่นที่ให้ลงเลขลำดับของแผ่นบัญชี

- 59.1.5 ลำดับที่ให้ลงเลขลำดับเรื่องของหนังสือที่ส่งมอบ
- 59.1.6 แฟ้มให้ลงหมายเลขลำดับหมู่ของการจัดแฟ้มเก็บหนังสือ
- 59.1.7 ที่ให้ลงเลขที่ของหนังสือแต่ละฉบับ
- 59.1.8 ลงวันที่ให้ลงวันเดือนปีของหนังสือแต่ละฉบับ
- 59.1.9 เลขทะเบียนรับให้ลงเลขทะเบียนรับของหนังสือแต่ละฉบับ
- 59.1.10 เรื่องให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือแต่ละฉบับในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ
- 59.1.11 หมายเหตุให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)
- 59.1.12 ลงชื่อผู้มอบให้ผู้มอบลงลายมือชื่อและวงเล็บชื่อและนามสกุลด้วยตัวบรรจงพร้อมทั้งลงตำแหน่งของผู้มอบ
- 59.1.13 ลงชื่อผู้รับมอบให้ผู้รับมอบลงลายมือชื่อและวงเล็บชื่อและนามสกุลด้วยตัวบรรจงพร้อมทั้งลงตำแหน่งของผู้รับมอบ
- 59.2 บัญชีหนังสือครบ 20 ปีที่ขอเก็บเองให้จัดทำตามแบบที่ 22 ทำยระเบียบโดยกรอกรายละเอียดดังนี้
- 59.2.1 ชื่อบัญชีหนังสือครบ 20 ปีที่ขอเก็บเองประจำปีให้ลงตัวเลขของปีพุทธศักราชที่จัดทำบัญชี
- 59.2.2 กระทรวงทบวงกรมกองให้ลงชื่อส่วนราชการที่จัดทำบัญชี
- 59.2.3 วันที่ให้ลงวันเดือนปีที่จัดทำบัญชี
- 59.2.4 แผ่นที่ให้ลงเลขลำดับของแผ่นบัญชี
- 59.2.5 ลำดับที่ให้ลงเลขลำดับเรื่องของหนังสือที่ขอเก็บเอง
- 59.2.6 รหัสแฟ้มให้ลงหมายเลขลำดับหมู่ของการจัดแฟ้มเก็บหนังสือ
- 59.2.7 ที่ให้ลงเลขที่ของหนังสือแต่ละฉบับ
- 59.2.8 ลงวันที่ให้ลงวันเดือนปีของหนังสือแต่ละฉบับ
- 59.2.9 เรื่องให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือแต่ละฉบับในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ
- 59.2.10 หมายเหตุให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)”

ภาคผนวก ข
แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เรื่อง การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-document) ของมหาวิทยาลัยพะเยา

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์

.....

ตำแหน่ง/สังกัด

.....

วันเดือนปี ที่สัมภาษณ์

.....

เริ่มการสัมภาษณ์เวลา.....น. จบการสัมภาษณ์เวลา.....น.

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยพะเยา ในปัจจุบัน
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แบบสัมภาษณ์นี้ประกอบด้วย 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรสายบริการมหาวิทยาลัยพะเยา ที่รับผิดชอบงานสารบรรณ

1. ท่านคิดว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วย ให้การปฏิบัติงานของท่านมีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น หรือไม่ /อย่างไร

.....
.....
.....
.....
.....

2. ท่านคิดว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วย อำนวยความสะดวกให้กับเจ้าหน้าที่
ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับระบบสารบรรณของส่วนงาน / หน่วยงาน หรือไม่ / อย่างไร

.....
.....
.....

3. ท่านคิดว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วย เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บเอกสารของ
ส่วนงาน / หน่วยงาน หรือไม่ / อย่างไร

.....
.....
.....

4. ท่านคิดว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วย เพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร (การรับ-ส่ง
หนังสือ ข้อมูลข่าวสาร หรือข้อความ) หรือไม่ / อย่างไร

.....
.....
.....

5. ท่านคิดว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้หน่วยงานของท่าน เกิดความประหยัด
ในด้านวัสดุอุปกรณ์ หรือไม่ / อย่างไร

.....
.....
.....

6. ท่านคิดว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีความซับซ้อนยากแก่การใช้งานหรือไม่ / อย่างไร

.....
.....
.....

7. ในกรณีที่ ส่วนงาน /หน่วยงาน ของท่านยังไม่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ท่านมีความคิดเห็น อย่างไร ต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยพะเยา

.....

.....

.....

.....

**ตอนที่ 2 ปัญหา เสนอแนะเกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
ของบุคลากรสายบริการมหาวิทยาลัยพะเยา ที่รับผิดชอบงานสารบรรณ**

1. ปัญหาของการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ท่านพบอยู่ และส่งผลเสียต่อการปฏิบัติงานของท่านในปัจจุบันมีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่าจะแก้ไข้ปัญหาของการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ท่านพบอยู่และส่งผลเสียต่อการปฏิบัติงานของท่านในปัจจุบันอย่างไร

.....

.....

.....

.....

3. ท่านมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยพะเยา ให้ดีขึ้นกว่าปัจจุบันอย่างไร

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....





ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า



ประวัติผู้ศึกษาค้นคว้า

ชื่อ นามสกุล	นางสาวการะเกศ จันณะคำ
วัน เดือน ปี เกิด	1 กรกฎาคม 2520
ที่อยู่ปัจจุบัน	183/11 ตำบลดอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่
ที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา จังหวัดพะเยา
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
ประสบการณ์การทำงาน	
พ.ศ. 2553-ปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สำนักงานสภามหาวิทยาลัยพะเยา
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2544	ศศ.บ. (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ผลงานตีพิมพ์

ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

การะเกศ จันณะคำ (ผู้บรรยาย). (17 มิถุนายน 2560). การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยพะเยา. ในการประชุมวิชาการครั้งที่ 3 (หน้า 405-415). พะเยา: กองบริหารงานวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา

ผลงานตีพิมพ์อื่น ๆ -