

## แนวทางพัฒนาปรับปรุงระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์องค์การบริหารส่วนตำบลสาคร อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล

Development Guidelines for electronics correspondence system of Sakhon Sub-District Administrative Organization, Tapae District, Satun Province

รอมะบอน โอบปุเลา<sup>1</sup> และศุภวัฒน์กร วงศ์ธนวิสุ<sup>2</sup>

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและหาแนวทางพัฒนาปรับปรุงระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสาคร อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล โดยการวิเคราะห์ระบบสารบรรณเดิม และการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยศึกษาความเป็นไปได้ของระบบงานสารบรรณใหม่ โดยการสนทนากลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มผู้บริหารท้องถิ่น พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง จำนวน 30 คน เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล สัมภาษณ์และวิเคราะห์งานด้านการจัดการเอกสารในปัจจุบัน และจากการสนทนากลุ่ม นำมาวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษาพบว่า

แนวทางการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สามารถดำเนินการโดยมีการออกแบบโครงสร้างและระบบงานให้มีลักษณะการทำงานคล้ายกับการจัดเก็บเอกสารแบบเดิม สิ่งเปลี่ยนแปลง คือ รูปแบบการดำเนินงานเปลี่ยนจากการจัดการด้วยมือ (Manual) มาเป็นการใช้คอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานแทน การพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานในระบบเดิม การปรับปรุงข้อมูลต่างๆ ในระบบส่งผลให้การทำงานโดยรวมมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีระบบการจัดการเอกสารคุณภาพที่ดำเนินงานผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มีระบบการจัดการเอกสารคุณภาพสามารถดำเนินการผ่านเว็บ การพัฒนาระบบการจัดการเอกสารคุณภาพ มีระบบการจัดการฐานข้อมูล โดยฐานข้อมูลเป็นศูนย์กลางในการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบที่สามารถเรียกใช้งานสืบค้นได้อย่างรวดเร็ว ระบบสามารถดำเนินการ

แนบไฟล์เอกสาร รูปภาพที่เกี่ยวข้องไว้ร่วมกับเอกสารในแต่ละรายการ ระบบสามารถทำการแปลงเอกสารที่อยู่ในรูปแบบของไมโครซอฟท์ ออฟฟิศและโอเพน ออฟฟิศ ได้และเมื่อทำการแปลงเอกสารต้องอยู่ในรูปแบบเอกสารพีดีเอฟ เพื่อไม่ให้หน่วยงานอื่นสามารถดำเนินการเปลี่ยนแปลงเอกสาร

**คำสำคัญ:** ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

<sup>1</sup> นักศึกษาริษยาโท สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ขอนแก่น 40002 ประเทศไทย

<sup>2</sup> รองศาสตราจารย์ ดร. สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ขอนแก่น 40002 ประเทศไทย

## Abstract

The objective of this study is to explore the development guidelines for electronics correspondence system of Sakhon Sub-District Administrative Organization, Tapae District, Satun Province. This was done by analyzing the former correspondence system and developing electronics correspondence system by studying the possibility of new correspondence system. Group discussion was done with 30 people of local administrators, sub-district personnel and employee in order to collect data, survey and analyze the present documentation system. The study was found that

The development approaches for electronics correspondence system can be managed by designing the structure and work system to have a work nature similar to the former documentation. What was changed is the management format is changed from using manual to using computer. Electronics correspondence system development helps reduce problems caused from work under the former system. System data improvement results in a more effectiveness of overall work. It provides a quality documentation system that manages through intranet system and web. It also provides a database management system with database as the collection center for data related to the system that can be quickly retrieved. The system is able to attach document files and related pictures with files in each item. It can also transform files in Microsoft Office and Open Office format into PDF format in order to prevent other authorities from changing the files.

**Keyword:** Electronics correspondence system

## บทนำ

ปัจจุบันการบริหารราชการ มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่าและลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน การจัดการระบบงานสารบรรณจึงต้องมีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน การนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้จึงมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ระบบงาน สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การรับ – ส่ง ข้อมูลข่าวสาร หรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วย วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยการสื่อสารผ่านเทคโนโลยีทางสารสนเทศ (อินเทอร์เน็ต) เป็นระบบงาน ที่ประกอบด้วย (1) ระบบงานรับ – ส่งหนังสือ (2) ระบบติดตามหนังสือ (3) ระบบงานหนังสือเวียน (4) ระบบจัดเก็บเอกสาร และ (5) ระบบการทำลายหนังสือ (ฐาน ธนชัยวิวัฒน์, 2551) ซึ่งประโยชน์

โดยรวมที่ได้รับจากการนำโปรแกรมระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ คือ เพิ่มความเร็วในการรับ – ส่งหนังสือระหว่างส่วนราชการ ลดขั้นตอนการลงสมุดรับ – ส่งหนังสือ เนื่องจากโปรแกรมสามารถออกเลขรับ – ส่งหนังสือโดยอัตโนมัติ สามารถจัดเก็บเอกสารแยกเป็นหมวดหมู่ที่ต้องการ ซึ่งสามารถกำหนดให้ทุกหน่วยงานสามารถค้นหาข้อมูลได้ หรือกำหนดให้ดูได้เฉพาะเจ้าของเอกสารเท่านั้น สะดวกและรวดเร็วในการค้นหาเอกสารแม้ระยะเวลาผ่านมานานและเอกสารที่จัดเก็บจะมีปริมาณเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ สามารถรับ – ส่งหนังสือทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างส่วนราชการภายในองค์กร ตลอดจนสามารถขยาย การใช้ระบบงานสารบรรณไปยังหน่วยงานที่อยู่ในสังกัด (วิทยาลัยพาณิชยการธนบุรี, 2556)

องค์การบริหารส่วนตำบลสาคร อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร เป็นการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น การบริหารจัดการด้านเอกสารต่าง ๆ มีปัญหาและอุปสรรคหลายอย่าง เช่น ความล่าช้าในการปฏิบัติงาน ขั้นตอนในการดำเนินงานซ้ำซ้อนกัน ผู้ปฏิบัติงานจากส่วนราชการภายในองค์กรขาดความรู้ความสามารถและขาดทักษะในการปฏิบัติงาน เพราะเป็นเจ้าหน้าที่ตำแหน่งอื่นที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ธุรการและยังขาดระบบการจัดเก็บเอกสารที่ดี ส่งผลให้เอกสารเกิดการสูญหายอยู่เสมอ ด้วยเหตุผลดังกล่าว องค์การบริหารส่วนตำบลสาครจึงได้นำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน และมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลสาครซึ่งถือได้ว่าเป็นบุคลากรผู้ปฏิบัติงานซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำผลการศึกษาไปเสนอแนะ ปรับปรุงแก้ไขให้หน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ เกิดการให้บริการ และเกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งจะเกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัญหาของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสาคร อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร
2. เพื่อหาแนวทางพัฒนาปรับปรุงระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลสาคร อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร

### วิธีดำเนินการวิจัย

ทำการศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาของระบบงานสารบรรณปัจจุบัน การศึกษาความเป็นไปได้ของระบบงานสารบรรณใหม่ และการสนทนากลุ่ม วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน โดยเป็นผู้ที่เกี่ยวข้องกับ

ระบบสารบรรณ และกลุ่มผู้ใช้ระบบสารบรรณ คือ ผู้บริหารท้องถิ่น พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลสาคร อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล สำรองและวิเคราะห์งานด้านการจัดการเอกสารในปัจจุบัน และจากการสนทนากลุ่ม นำมาวิเคราะห์เนื้อหา เพื่อให้ได้แนวทางพัฒนาปรับปรุงระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสาคร อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล

## ผลการวิจัย

### ศึกษาปัญหาของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ องค์การบริหารส่วนตำบลสาคร

ระบบสารบรรณเดิมขององค์การบริหารส่วนตำบลสาคร อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล เป็นระบบสารบรรณที่มีการจัดการด้วยมือ และจัดส่งเอกสารโดยบุคคลในองค์กรเป็นหลัก การให้บริการข้อมูลมีความล่าช้าในการสืบค้น ขาดความถูกต้อง และขาดความน่าเชื่อถือ การจัดเก็บข้อมูลไม่เป็นสัดส่วน ข้อมูลไม่ทันสมัยจึงเป็นเหตุให้ผู้ใช้ และผู้บริหารท้องถิ่นได้รับข้อมูลที่ไม่ทันสมัย การให้บริการงานด้านเอกสารไม่สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ต้องการใช้สารสนเทศ และผู้บริหารท้องถิ่นได้ ทนเวลา การตรวจสอบเอกสารที่ส่งไปยังหน่วยงานภายในต่าง ๆ นั้นยังคงใช้บุคคลในหน่วยงานเป็นผู้ติดตามหน่วยงานที่ส่งเรื่อง หรือโทรศัพท์เพื่อดำเนินการในการตรวจสอบเอกสารว่าอยู่ที่ใด และเสร็จสิ้นในการดำเนินการหรือไม่ โดยไม่มีระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการในการตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ รูปแบบไฟล์เอกสารที่แตกต่างกัน ทำให้การเปิดดูข้อมูลเป็นไปอย่างลำบาก การแชร์ใคร่เอกสารบางฉบับ มีการเก็บข้อมูลที่ส่วนกลางของเซิร์ฟเวอร์ทำให้หน่วยงานสามารถเข้ามาอ่านเอกสารต่าง ๆ และแก้ไขได้เองซึ่งอยู่ในรูปแบบไฟล์ของ ไมโครซอฟท์ออฟฟิศ เอกสารมีปริมาณมากทำให้เจ้าหน้าที่ขาดความระมัดระวังในการรักษาเอกสารและพบว่ามีเอกสารหาย เจ้าหน้าที่คนอื่นไม่สามารถปฏิบัติงานแทนได้ เมื่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบประจำไม่อยู่ ผู้รับมอบหมายคนใหม่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ต่อเนื่องและรวดเร็ว เพราะไม่ทราบการจัดระบบเอกสารของเจ้าหน้าที่คนเดิม เจ้าหน้าที่มีความเคยชินกับการปฏิบัติงานเอกสารแบบเดิม และคิดว่าวิธีที่ปฏิบัติอยู่นั้นถูกต้องแล้วไม่เห็นความจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลง มีเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานหลายคน แต่ละคนมีกระบวนการทำงานต่างกัน ทำให้การจัดเก็บข้อมูลไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ระบบงานสารบรรณเดิมขององค์การบริหารส่วนตำบลสาคร มีปัญหาเกิดขึ้นคือ มีการทำงานที่ล่าช้าทั้งในการค้นหา และตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ เพราะข้อมูลที่ถูกจัดเก็บในลักษณะของแฟ้มเอกสารจึงทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน ทั้งขาดประสิทธิภาพในการจัดการและบริหารเพราะขาดสารสนเทศของระบบที่ใช้ในการบริหารงาน ดังนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่พัฒนาระบบการจัดการงานสารบรรณ

เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ ผู้ทำหน้าที่ในการควบคุมดูแลงานสารบรรณ อีกทั้งข้อมูลที่ได้มีความถูกต้องและรวดเร็ว

การปฏิบัติงานในระบบสารบรรณเดิมขององค์การบริหารส่วนตำบลสาคร คือเมื่อมีเอกสารเข้ามายังหน่วยงานซึ่งในแต่ละวันจะมีจำนวนมาก เจ้าหน้าที่งานสารบรรณจะคัดแยกเพื่อลงทะเบียนและนำเสนอหัวหน้างานและส่งเอกสารไปยังผู้เกี่ยวข้องและจัดเก็บเอกสารโดยวิธีการแยกแฟ้มตามประเภทเอกสาร กรณีที่ต้องการสำเนาเอกสารจะค้นหาเอกสารโดยการเข้าไปค้นในแฟ้มที่ได้มีการจัดเก็บไว้ในตู้เก็บเอกสารซึ่งมีจำนวนมากเพื่อให้ได้เอกสารที่ต้องการทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรค กล่าวคือ เอกสารสูญหายหรือยากต่อการค้นหา การจัดการเอกสารไม่เป็นระบบ การใช้เนื้อที่จำนวนมากในการจัดเก็บยากต่อการบริหารจัดการเอกสารเมื่อเอกสาร มีปริมาณเพิ่มมากขึ้น ไม่เป็นศูนย์กลางในการจัดการเอกสาร การใช้ตู้และแฟ้มในการจัดเก็บเอกสารจำนวนมากทำให้สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายมีการใช้งานเอกสารอย่างสิ้นเปลือง เช่น การถ่ายสำเนาเอกสาร ระบบความปลอดภัยของเอกสารยังไม่ได้พอ ขาดเกณฑ์ที่แน่นอนในการควบคุมเอกสาร องค์การบริหารส่วนตำบลสาคร ควรจะนำระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยในการบริหารงานระบบงานสารบรรณขององค์กร เพื่ออำนวยความสะดวกด้านการบริหารงานสารบรรณ มีระบบฐานข้อมูลช่วยในการจัดเก็บข้อมูล เพื่อลดต้นทุนทางด้านเอกสารต่าง ๆ และสะดวกต่อการค้นหาข้อมูล และป้องกันข้อมูลสูญหาย นำระบบที่สามารถออกรายงานจากฐานข้อมูลเพื่อความถูกต้องและชัดเจนของรายงาน และสามารถออกรายงานที่ต้องการตามระยะเวลาใช้งาน ควรจัดเก็บข้อมูลไว้ที่เดียวให้เป็นแบบรวมศูนย์ (Centralize) เพื่อป้องกันข้อมูลซ้ำซ้อน ลดข้อผิดพลาด รวมทั้งการสำรองข้อมูล (Backup) ตามระยะเวลาที่กำหนด ควรจัดทำเอกสารให้อยู่ในรูปแบบที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อความถูกต้อง เหมาะสม และตรงตามระเบียบข้อบังคับของทางราชการจากการสำรวจงานด้านการจัดการเอกสารในปัจจุบันขององค์กรยังพบว่าอยู่ในลักษณะของเอกสารที่เป็นกระดาษ และเอกสารที่เป็นแฟ้มข้อมูลคอมพิวเตอร์และอยู่ในรูปแบบอื่น ๆ สามารถสรุปได้ดังนี้

(1) เอกสารที่เป็นกระดาษ คือ เอกสารที่อยู่ในลักษณะของกระดาษเป็นแผ่น ๆ ได้แก่ เอกสารที่ได้รับทางเครื่องรับส่งเอกสาร (FAX), เอกสารที่สร้างขึ้นมาโดยการใช้เครื่องพิมพ์ดีด, เอกสารที่สร้างจากคอมพิวเตอร์และได้พิมพ์ออกมาเป็นกระดาษ เป็นต้น

(2) เอกสารที่เป็นแฟ้มข้อมูลคอมพิวเตอร์ คือ ข้อมูลที่ได้สร้างขึ้นจากโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และเก็บบันทึกเป็นแฟ้มข้อมูลคอมพิวเตอร์ ได้แก่ แฟ้มข้อมูลจากโปรแกรม Microsoft Office แฟ้มข้อมูลที่ทำกรคัดลอกมาจากสื่อต่าง ๆ เช่น ซีดีรอม แผ่นดิสก์เก็ต และอื่น ๆ ซึ่งอยู่ในรูปของสื่อมัลติมีเดียต่าง ๆ แฟ้มข้อมูลที่ได้รับทางเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Email)

ระบบงานสารบรรณเดิม มีการทำงานที่ล่าช้าทั้งในการค้นหา และตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ เพราะข้อมูลที่ถูกจัดเก็บในลักษณะของแฟ้มเอกสาร ขาดประสิทธิภาพในการจัดการและบริหาร การจัดเก็บข้อมูลในระบบแฟ้มเอกสารทำให้มีข้อผิดพลาดบ่อยครั้ง การทำงานมีความล่าช้าในการค้นหาข้อมูล ขาดเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในงานสารบรรณ เมื่อมีเอกสารเข้ามายังหน่วยงาน ซึ่งในแต่ละวันจะมีจำนวนมาก เจ้าหน้าที่งานสารบรรณจะคัดแยกเพื่อลงทะเบียนและนำเสนอหัวหน้างานและส่งเอกสารไปยังผู้เกี่ยวข้องและจัดเก็บเอกสารโดยวิธีการแยกแฟ้มตามประเภทเอกสาร

กรณีที่ต้องการสำเนาเอกสารจะค้นหาเอกสารโดยการเข้าไปค้นในแฟ้มที่ได้มีการจัดเก็บไว้ในตู้เก็บเอกสารซึ่งมีจำนวนมากเพื่อให้ได้เอกสารที่ต้องการทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรค กล่าวคือเอกสารสูญหายหรือยากต่อการค้นหา การจัดการเอกสารไม่เป็นระบบ การใช้เนื้อที่จำนวนมากในการจัดเก็บ ยากต่อการบริหารจัดการเอกสารเมื่อเอกสารมีปริมาณเพิ่มมากขึ้น ไม่เป็นศูนย์กลางในการจัดการเอกสาร การใช้ตู้และแฟ้มในการจัดเก็บเอกสารจำนวนมากทำให้สิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย มีการใช้งานเอกสารอย่างสิ้นเปลือง เช่น การถ่ายสำเนาเอกสาร

### **แนวทางพัฒนาปรับปรุงระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์องค์การบริหารส่วนตำบลสาคร**

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้มีการออกแบบโครงสร้างและระบบงานให้มีลักษณะการทำงานคล้ายกับการจัดเก็บเอกสารแบบเดิมเพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเรียนรู้และเข้าใจระบบได้ง่ายขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้งานได้โดยที่ไม่ต้องทำความเข้าใจกับระบบใหม่ แต่สิ่งที่เปลี่ยนแปลงคือรูปแบบการดำเนินงานเปลี่ยนจากการจัดการด้วยมือ (Manual) มาเป็นการใช้คอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานแทน ซึ่งไม่ใช่การเปลี่ยนขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อความถูกต้องของข้อมูลและการสืบค้นที่ง่ายขึ้น อีกทั้งยังสามารถเรียกดูเอกสารผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์ได้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์บนเว็บเพจ คือ เอกสารต่าง ๆ จะถูกเก็บไว้ในที่เดียวกัน ทำให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงเอกสารชุดเดียวกันโดยไม่ต้องกังวลในเรื่องความแตกต่างกันของเอกสาร หรือกังวลว่าเอกสารจะสูญหาย นอกจากนี้การที่เอกสารถูกควบคุมที่ศูนย์กลางเพียงที่เดียวทำให้ลดภาระการจัดการเอกสารในหน่วยงานลงได้ รวมไปถึงสามารถลดปริมาณการใช้กระดาษได้เนื่องจากข้อมูลอยู่ในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์และถูกจัดเก็บไว้บนเว็บเซิร์ฟเวอร์ทำให้สามารถทราบข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ผ่านทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ได้ทันที (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน, 2556)

ในการดำเนินการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน มีขอบเขตงาน ดังนี้

- (1) พัฒนาระบบที่ให้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตขององค์กร
- (2) สามารถกำหนดโครงสร้างของการจัดเก็บเอกสาร, กำหนดชนิดของแฟ้มข้อมูล และกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลโดยผู้ดูแลระบบ
- (3) สามารถทำการสืบค้นข้อมูลที่ต้องการได้จากระบบฐานข้อมูล
- (4) ช่วยลดปัญหาเอกสารสูญหายและการแก้ไขเอกสารเนื่องจากเอกสารอยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

#### การวิเคราะห์ข้อมูลนำเข้า

รายละเอียดระบบข้อมูลและการจัดการข้อมูลของการจัดเก็บและค้นหาเอกสารประกอบด้วย

1. ข้อมูลนำเข้าและการค้นหาข้อมูล โดยเอกสารที่เข้ามาในแต่ละวันได้แก่ หนังสือจากภายนอกและหนังสือส่งออกภายในองค์กรจะมีการลงทะเบียนเอกสารและบันทึกลงในสมุดข้อมูลเอกสารซึ่งรายละเอียดที่บันทึกลงในสมุด ได้แก่ เลขทะเบียนรับ-ส่ง, วันที่ส่ง, ผู้ส่ง, เรื่องที่ส่ง, ผู้รับ และเอกสารที่ต้องการค้นหา จะมีการตรวจสอบรายละเอียดของเอกสารจากสมุดการลงทะเบียนและค้นหาตามแฟ้มและตู้เอกสารในลำดับต่อไป
2. การจัดการข้อมูลเอกสารเจ้าหน้าที่จะทำการจัดเก็บข้อมูลในแฟ้มโดยข้อมูลของเอกสารที่จัดเก็บมีดังนี้ คือ วันเดือนปีที่ลงทะเบียนเอกสาร ทำให้ทราบวันที่ออกเอกสารและวันหมดอายุของเอกสาร ซึ่งเมื่อต้องการดูข้อมูลเอกสารย้อนหลังก็สามารถค้นหาได้ ชื่อเรื่องของเอกสาร หน่วยงานที่รับหรือส่งเอกสาร (จิรัชยา นครชัย, 2553)

#### การวิเคราะห์ Output และความต้องการของระบบ

ความต้องการหลักของระบบ คือ ความต้องการนำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อลดข้อผิดพลาดและระยะเวลาในการดำเนินงาน ลดปริมาณการใช้กระดาษที่เกิดจากการทำสำเนา รวมทั้งส่งเสริมและเพิ่มประสิทธิภาพในขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยจำแนกความต้องการออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ คือ (1) ส่วนของการจัดเก็บ สามารถจัดเก็บเอกสารได้อย่างเป็นระเบียบและเป็นไปตามมาตรฐานการจัดการเอกสาร ป้องกันการสูญหายของเอกสาร สามารถรองรับปริมาณเอกสารที่เพิ่มขึ้นในอนาคต ลดพื้นที่และลดความซ้ำซ้อนในการจัดเก็บ (2) ส่วนของการค้นหา ความสะดวกและความรวดเร็วในการค้นหา ความถูกต้องของเอกสาร (3) ระบบรักษาความปลอดภัยคือสามารถแบ่งกลุ่มของผู้ใช้งานได้ตามหน้าที่และกำหนดสิทธิของผู้ใช้ระบบได้ ดังนี้ สิทธิการนำเอกสารเข้าสู่ระบบ สิทธิการเรียกดูเอกสาร การทำสำเนาเอกสาร

### การวิเคราะห์สิทธิการใช้งานระบบของผู้ใช้งานแต่ละกลุ่ม

ผู้ใช้งานระบบดูแลสิทธิการใช้งานระบบโดยสรุปแบ่งได้เป็น 4 กลุ่มได้แก่

1. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ (Administrator) คือ ผู้ใช้ที่มีบทบาทรับผิดชอบในการกำหนดบัญชีรายชื่อผู้งานและรหัสผ่าน และมีสิทธิในเพิ่ม, ลบ และแก้ไขในการกำหนดสิทธิ และหน้าที่ในการใช้งาน
2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสาร (Document Manager) คือ ผู้ใช้ที่มีหน้าที่ตรวจสอบ และอนุมัติเอกสารทั้งหมดภายในระบบ
3. เจ้าหน้าที่จัดทำเอกสาร (Document Author) คือ ผู้ใช้ที่เป็นตัวแทนในการนำเอกสารเข้าสู่ระบบ
4. ผู้ใช้เอกสาร (User) คือ ผู้ใช้ที่ไม่ได้เป็นสมาชิกในระบบ แต่เกี่ยวข้องกับกระบวนการในระบบงานส่วนต่อประสานกับผู้ดูแลระบบ

#### ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบการทำงานสำรวจรณระหว่างระบบเดิมกับระบบใหม่

ระบบเดิม	ระบบใหม่
1. การลงทะเบียนรับหนังสือ 1.1 บันทึกหนังสือลงสมุด รับ – ส่ง หนังสือ 1.2 ออกเลขรับโดยระบบ manual	1. บันทึกหนังสือด้วยระบบคอมพิวเตอร์ตามรายละเอียดของหนังสือ เช่น เลขที่หนังสือ เรื่อง จาก – ถึง และสามารถนำมาเป็นเรื่องที่ใช้ในการสืบค้นและติดตามได้ 1.1 Scan หนังสือ ประกอบเอกสาร 1.2 สามารถรับหนังสือพร้อม ๆ กันหลายคนได้ 1.3 ระบบออกเลขรับโดยระบบอัตโนมัติ



## ตารางที่ 1 (ต่อ)

ระบบเดิม	ระบบใหม่
<p>2. <u>การนำเสนอและเวียนหนังสือ</u></p> <p>2.1 เสนอหนังสือโดยเจ้าหน้าที่เดินหนังสือ กรณีที่เสนอหนังสือเรื่องเดียวกัน ต่อผู้รับหลายคนจะต้องทำสำเนาหลายฉบับ</p> <p>2.2 การรับ – ส่ง หนังสือต้องผ่านงานสารบรรณ ไม่สามารถเสนอตรงได้</p> <p>2.3 มีการเซ็นรับหนังสือที่สมุด รับ - ส่ง</p>	<p>2. <u>การนำเสนอและเวียนหนังสือ</u></p> <p>2.1 สามารถเสนอหนังสือต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคลได้โดยการเสนอผ่านระบบเครือข่าย สามารถเสนอหนังสือได้โดยตรง โดยไม่จำเป็นต้องผ่านฝ่ายสารบรรณ</p> <p>2.2 มีการเซ็นรับหนังสือผ่านระบบ</p>
<p>3. <u>การติดตามและสืบค้น</u></p> <p>3.1 สืบค้นด้วยมือจากสมุด รับ – ส่ง</p> <p>3.2 ติดตามด้วยวิธีโทรศัพท์</p>	<p>3. <u>การติดตามและสืบค้น</u></p> <p>3.1 สามารถสืบค้นติดตามสถานะและคำสั่ง การต่าง ๆ จากระบบ</p>
<p>4. <u>การจัดเก็บเอกสาร</u></p> <p>4.1 จัดเก็บในระบบแฟ้มเอกสารด้วยมือ</p> <p>4.2 สืบค้นจากดัชนีที่ได้จัดทำไว้สำหรับการ</p> <p>4.3 ทำรายงานสรุปการจัดเก็บในลักษณะ manual</p>	<p>4. <u>การจัดเก็บเอกสาร</u></p> <p>4.1 เมื่อหนังสือสิ้นสุดดำเนินการ ระบบสามารถจัดเก็บเข้าสู่ระบบจัดเก็บได้โดยอัตโนมัติ</p> <p>4.2 สามารถสืบค้นจากรายละเอียดของหนังสือได้โดยอัตโนมัติ</p>
<p>5. <u>การยืม – คืน</u></p> <p>5.1 บันทึกการ ยืม – คืน ด้วยระบบ manual</p> <p>5.2 ติดตามการ ยืม - คืน จากระบบดัชนีที่จัดทำไว้ ในระบบ manual</p> <p>5.3 จัดทำรายงานสรุปต่าง ๆ ในลักษณะ manual</p>	<p>5. <u>การยืม - คืน</u></p> <p>5.1 บันทึกการ ยืม – คืน เข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์</p> <p>5.2 สามารถตรวจสอบสถานะ การยืม – คืน ด้วยระบบสืบค้น</p> <p>5.3 สามารถพิมพ์รายงานสรุปการ ยืม- คืนด้วยระบบได้โดยอัตโนมัติ</p>

## ตารางที่ 1 (ต่อ)

ระบบเดิม	ระบบใหม่
<p>6. <u>การทำลายหนังสือ</u></p> <p>6.1 ตรวจสอบรายการหนังสือที่ครบ ระยะเวลา</p> <p>6.2 ทำลายด้วยระบบ manual</p> <p>6.3 ทำรายการสรุปด้วยระบบ manual</p> <p>6.4 ทำลายหนังสือด้วยเครื่องทำลายเอกสาร</p>	<p>6. <u>การทำลายหนังสือ</u></p> <p>6.1 พิมพ์รายงานสรุปรายการหนังสือที่ครบ กำหนดการทำลาย หนังสือด้วยระบบ คอมพิวเตอร์ลบรายการหนังสือที่ต้องการ ทำลายในระบบคอมพิวเตอร์</p>
<p>7. <u>การรายงาน</u></p> <p>7.1 จัดทำสรุปรายงานต่าง ๆ ด้วยระบบ manual</p>	<p>7. <u>การรายงาน</u></p> <p>7.1 ระบบสามารถจัดทำรายงานต่าง ๆ ด้วย ระบบ คอมพิวเตอร์ ได้โดยอัตโนมัติ เช่น รายงานการรับ – ส่ง หนังสือ ภายใน ภายนอก และรายงานสถิติต่าง ๆ</p>

## สรุปผลการวิจัย

แนวทางการปรับปรุงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ผู้ดูแล บุคลากร เจ้าหน้าที่ และผู้บริหาร ได้มีโปรแกรมสนับสนุนในด้านการติดต่อสื่อสาร ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ในขณะเดียวกันสิ่งที่ต้องทำการศึกษาเพิ่มเติม คือ ปัญหาที่เกิดจากระบบเดิม และการเขียนพัฒนาระบบใหม่ขึ้นมา ผลการใช้งานระบบพบว่าระบบที่ทำการพัฒนามีส่วนช่วยลดปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงานในระบบเดิม รวมถึงเพิ่มความรวดเร็วในการเรียกดูข้อมูล การปรับปรุงข้อมูลต่าง ๆ ในระบบส่งผลให้การทำงานโดยรวมมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถสรุปเป็นข้อ ๆ ได้ดังนี้

1. มีระบบการจัดการเอกสารคุณภาพที่ดำเนินงานผ่านระบบอินเทอร์เน็ตขององค์การบริหารส่วนตำบลสาคร อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล
2. มีระบบการจัดการเอกสารคุณภาพสามารถดำเนินการผ่านเว็บเบราว์เซอร์ เช่น อินเทอร์เน็ตเอ็กพลอเรอร์, ไฟร์ฟอกซ์
3. การพัฒนาระบบการจัดการเอกสารคุณภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลสาครมีระบบการจัดการฐานข้อมูล โดยฐานข้อมูลเป็นศูนย์กลางในการจัดเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบที่สามารถเรียกใช้งานสืบค้นได้อย่างรวดเร็ว

4. การจัดการเว็บแอปพลิเคชัน สามารถดำเนินการผ่านระบบปฏิบัติการไมโครซอฟท์ วินโดวส์ได้อย่างสมบูรณ์
5. ระบบสามารถดำเนินการแนบไฟล์เอกสาร รูปภาพที่เกี่ยวข้องไว้ร่วมกับเอกสาร ในแต่ละรายการ
6. ระบบสามารถทำการแปลงเอกสารที่อยู่ในรูปแบบของไมโครซอฟท์ออฟฟิศและโอเพนออฟฟิศ ได้และเมื่อทำการแปลงเอกสารต้องอยู่ในรูปแบบเอกสารพีดีเอฟ เพื่อไม่ให้หน่วยงานอื่นสามารถดำเนินการเปลี่ยนแปลงเอกสาร

จากปัญหาที่พบในการออกแบบระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์นี้คือ ส่วนของการบันทึกข้อมูล ซึ่งข้อมูลเดิมขององค์การบริหารส่วนตำบลสาครยังไม่ได้จัดเก็บอย่างเป็นระเบียบ บางส่วนก็ยังไม่ได้จัดเก็บอยู่ในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทำให้เสียเวลาไปในส่วนของการป้อนข้อมูลเข้าสู่ระบบใหม่ทั้งหมด โดยหลังจากการทำโครงการนี้เสร็จสิ้น ข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บไว้อย่างเป็นระเบียบ และสามารถค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีหลักสูตรการอบรมการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องทั้งที่เคยใช้งาน และที่ได้รับการบรรจุใหม่ อย่างน้อยปีละสองครั้ง
2. ควรมีการแนะนำการใช้งานในทุก ๆ ตัวเลือกของระบบ เพื่อการใช้งานให้เต็มประสิทธิภาพของระบบ
3. ควรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การใช้ระบบงานระหว่างหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ
4. ส่งเสริมงบประมาณในการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์รองรับระบบ และรองรับปริมาณงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
5. ส่งเสริมการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติงานในระบบดังกล่าว ตามระดับของการใช้งาน เพื่อเผยแพร่กับผู้ใช้งานทุกสถานะ
6. ควรมีการเชื่อมต่อระบบนี้กับ ระบบ E-office อื่น ๆ เช่น การบันทึกประวัติของบุคลากร การป้อนข้อมูลผลงานของบุคลากร ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารในการพิจารณาความดีความชอบ เป็นต้น
7. ควรใช้งานทั้งสองระบบ (สารบรรณปกติ กับสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์) เพื่อความแม่นยำในการบริหารจัดการ
8. ควรมีการพัฒนาาระบบอิเล็กทรอนิกส์ไปสู่ขั้นสูง และพัฒนาให้ใช้งานเชื่อมโยงกับทุกระบบได้

### คำขอบคุณ

ขอขอบพระคุณ องค์การบริหารส่วนตำบลสาคร อำเภอท่าแพ จังหวัดสตูล ที่ได้ให้ทุนการศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ครั้งนี้จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีตามวัตถุประสงค์

### เอกสารอ้างอิง

จิรัชยา นครชัย. (2553). ระบบบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา “สหกรณ์ออมทรัพย์การสื่อสารแห่งประเทศไทย จำกัด” วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร, กรุงเทพฯ.

ฐาน ธนชัยวิวัฒน์. (2551). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ปรับปรุงใหม่ พ.ศ.

2552. กรุงเทพฯ : สุทรไพศาล

วิทยาลัยพาณิชยการธนบุรี. คอมพิวเตอร์กับงานสารบรรณ. ค้นเมื่อ 11 พค. 2556. จาก

<http://www.panitthon.ac.th>.

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2556). การจัดการองค์ความรู้ขององค์กร. ค้นเมื่อ 11 พค. 2556. จาก <http://www.etda.or.th>.