

คุณภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการทำงานของบุคลากร
สำนักงานจังหวัดขอนแก่น*

QUALITY OF ELECTRONIC DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEM UTILIZATION
BY PERSONNEL IN KHON KAEN PROVINCIAL OFFICE

อำนวยการ สังกษ์ช่วย¹

Amnuay Sangchuay¹

มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ¹

Northeastern University¹

Email : amnuay.san@neu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการทำงานของบุคลากร สำนักงานจังหวัดขอนแก่น 2) เพื่อศึกษาหาข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการทำงานของบุคลากร สำนักงานจังหวัดขอนแก่น ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง สัมภาษณ์เชิงลึก จากประชากรกลุ่มเป้าหมาย คือ บุคลากรสำนักงานจังหวัดขอนแก่น จำนวน 14 คน คัดเลือกโดยวิธีเจาะจง กระจายตามความเหมาะสมของสถานการณ์ ใช้กรอบแนวคิดการปฏิบัติงานสารบรรณออนไลน์ 6 ประเภท สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการทำงานของบุคลากร สำนักงานจังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมมีการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทุกประเภท มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2) ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการทำงานของบุคลากร สำนักงานจังหวัดขอนแก่น หนังสือระบบสารบรรณ 1) หนังสือภายนอก ควรเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการรับ-ส่ง หนังสือภายนอก ควรใช้เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้การทำงานสะดวกขึ้น ลดภาระงานเอกสารที่ไม่จำเป็น 2) หนังสือภายใน ควรเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการรับ-ส่งหนังสือภายใน ควรพิจารณาลดข้อผิดพลาดในการจัดทำหนังสือและปรับปรุงคุณภาพของเอกสาร 3) หนังสือประทับตราแทนการลงชื่อ ควรเพิ่มความถูกต้องและมาตรฐานในการใช้ตราประทับแทนการลงนาม ควรลดความเสี่ยงในการปลอมแปลงและการใช้ผิดวัตถุประสงค์

คำสำคัญ : คุณภาพการใช้ระบบ; ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์; สำนักงานจังหวัดขอนแก่น

ABSTRACT

This research study the objectives are 1) to study the quality level of the use of the electronic document system in the work of personnel in the Khon Kaen Provincial Office. 2) To study and find ways to develop the use of the electronic document system by personnel in the Khon Kaen Provincial Office. To have even more quality it is qualitative research using a semi-structured interview (semi-structure interview) and in-depth interview (in-depth interview) from the target population. There are 14 personnel from the Khon Kaen Provincial Office, selected by specific methods. Distribute according to the appropriateness of the situation use the framework for operating 6 types of online correspondence, The statistics used in the research included frequency, percentage, mean, standard deviation, and descriptive analysis.

The research results found that: 1) The results of the analysis of the quality level of using the electronic document management system of the personnel in the Khon Kaen Provincial Office the overall average value was at a high level. 3) Results of analysis of guidelines for developing the use of electronic document systems personnel in the Khon Kaen Provincial Office correspondence system 1) External Book Should Increase Efficiency and Speed in Receiving and Sending Books Outside. Electronic Technology Should be Used to Make Work More Convenient. Reduce the Burden of Unnecessary Paperwork. 2) Internal Books Should Increase Convenience and Speed in Receiving and Sending Internal Books. Consideration Should be Given to Reducing Errors in Book Preparation and Improving the Quality of Documents. 3) Letter Stamped in Lieu of Signature Accuracy and Standards Should be Increased in the Use of Stamps Instead of Signatures. The Risk of Counterfeiting and Misuse Should be Reduced.

Keywords : Quality of system use; Electronic Document Management System; Khon Kaen Provincial Office

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ได้มีการเพิ่มเติมให้เข้ากับโลกยุคใหม่ซึ่งได้นำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ แม้ไม่ได้ทำงานสารบรรณโดยตรง แต่งานทุกอย่าง ทุกงานก็ต้องเกี่ยวข้องกับงานสารบรรณทั้งนั้น ในหนังสือระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ ได้ให้ความหมายที่กว้างขวาง ครอบคลุมถึงระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วย ดังเช่น ข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากงานสารบรรณ เป็นงานที่มีอยู่ทุกหน่วยงาน เพราะการดำเนินงานทั้งปวง ไม่ว่าจะเป็นงานเล็กน้อยหรืองานใหญ่ ต้องดำเนินงานด้วยระบบเอกสาร ยิ่งใช้

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ด้วยแล้ว ระเบียบฯ ยังกำหนดให้จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องติดตามผลสัมฤทธิ์ของงานด้วยว่า ถึงผู้รับแล้วหรือยังและผู้รับก็ต้องแจ้งตอบรับด้วย เพื่อเป็นการยืนยันว่าหนังสือได้จัดส่งเรียบร้อยแล้ว ในกรณีที่ติดต่อกับราชการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้ส่งตรวจสอบผลการส่งทุกครั้ง และให้ผู้รับแจ้งตอบรับเพื่อยืนยันว่าหนังสือได้จัดส่งไปยังผู้รับเรียบร้อยแล้ว ถ้าได้รับการแจ้งตอบรับแล้ว ส่วนราชการผู้ส่งไม่ต้องจัดส่งหนังสือเป็นเอกสารตามไป การส่งข้อความทางเครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ วิทยุสื่อสาร วิทยุกระจายเสียง ให้ผู้รับ ปฏิบัติเช่นเดียวกับได้รับหนังสือ ทะเบียนหรือบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ตามวรรคหนึ่งจะอยู่ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์หรือจัดทำโดยใช้โปรแกรม เช่น Microsoft Excel หรือ Google Sheets หรือ Apple Numbers หรือ แอปพลิเคชันอื่นใดก็ได้ ในกรณีที่จำเป็นต้องยืนยันเป็นหนังสือ ให้ทำหนังสือยืนยันตามไปทันทีสำหรับกรณีที่ข้อความที่ส่งไม่มีหลักฐานปรากฏชัดแจ้ง ให้ผู้ส่งและผู้รับบันทึกข้อความไว้เป็นหลักฐาน (สำนักนายกรัฐมนตรี, 2564)

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การรับส่งและเก็บรักษาข้อมูลข่าวสาร หรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมถึงการรับส่งโดยใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของส่วนราชการหรือที่ส่วนราชการจัดให้แก่เจ้าหน้าที่ และระบบสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นใด ตามที่หัวหน้าส่วนราชการกำหนดด้วย” ข้อ 4 ให้เพิ่มบทนิยามความ “หนังสืออิเล็กทรอนิกส์” ระหว่างบทนิยามคำว่า “ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” และคำว่า “ส่วนราชการ” ในข้อ 6 แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 “หนังสืออิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า หนังสือราชการที่จัดทำและได้รับ ส่ง หรือ เก็บรักษาด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” (กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2548)

ในปัจจุบันหน่วยงานราชการได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการพัฒนาระบบงานสารบรรณ ให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการจัดเอกสารเพิ่มมากขึ้น เรียกว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ซึ่งเป็นระบบที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกรวดเร็วการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูลซึ่งจะทำให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถใช้ข้อมูลเหล่านั้นร่วมกันได้ ข้อมูลจะเป็นปัจจุบันและถูกต้องเสมอ เจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถบริหารจัดการผ่านระบบเครือข่าย โดยใช้เทคโนโลยีด้านอินเทอร์เน็ตเข้ามาประยุกต์ใช้ภายในองค์กร เช่นการจัดทำบันทึกข้อความ หนังสือเวียน ทำให้บุคลากรสามารถทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา (เดชา สุพรรณทอง, 2548)

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจ ที่จะทำการศึกษาวิจัย เรื่อง คุณภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการทำงานของบุคลากรสำนักงานจังหวัดขอนแก่น เพื่อต้องการทราบถึง 1) ระดับคุณภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำงานของบุคลากรในสำนักงานจังหวัดขอนแก่น เพื่อนำไปรายงานผู้ว่าสำนักงานจังหวัดขอนแก่นใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำงานของบุคลากรในสำนักงานจังหวัดขอนแก่น 2) หาข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรในสำนักงานจังหวัดขอนแก่น ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น เพื่อนำไปใช้พัฒนาการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรในสำนักงานจังหวัดขอนแก่น ให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการทำงานของบุคลากรสำนักงานจังหวัดขอนแก่น

2.2 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการทำงานของบุคลากรสำนักงานจังหวัดขอนแก่น ให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

3. ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

3.1 ได้รับทราบระดับคุณภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการทำงานของบุคลากรสำนักงานจังหวัดขอนแก่น เพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารงานบุคลากรสำนักงานจังหวัดขอนแก่น นำไปปรับปรุง แก้ไขปัญหาและพัฒนาให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

3.2 ได้รับทราบข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการทำงานของบุคลากรสำนักงานจังหวัดขอนแก่น และให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการทำงานของบุคลากรสำนักงานจังหวัดขอนแก่น ให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง คุณภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการทำงานของบุคลากรสำนักงานจังหวัดขอนแก่น เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเจาะลึก (In-Depth Interviews) จากประชากรกลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูล ในสำนักงานจังหวัดขอนแก่น มีจำนวนทั้งหมด 60 คน ดำเนินการเก็บข้อมูลตามแบบสัมภาษณ์เชิงคุณภาพ ที่เป็นบุคลากรของสำนักงานจังหวัดขอนแก่น จำนวน 14 คน ประกอบด้วย ผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงานของรัฐ และพนักงานอัตราจ้างของสำนักงานจังหวัดขอนแก่น คัดเลือกประชากรกลุ่มเป้าหมายโดยวิธีเจาะจงตามสถานการณ์ (ชาย โพธิ์สีตา, 2550) เก็บข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ และอายุงาน ที่เป็นผู้ใช้ระบบการปฏิบัติงานเอกสารงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานจังหวัดขอนแก่น 6 ประเภท ประกอบด้วย 1) หนังสือภายนอก 2) หนังสือภายใน 3) หนังสือประทับตราแทนการลงชื่อ 4) หนังสือสั่งการตราครุฑ 3 ชนิด 5) หนังสือประชาสัมพันธ์ 3 ชนิด และ 6) หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ หาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) หาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อวัดระดับ จำนวน 5 ระดับ เป็นแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545) และการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

5. ผลการวิจัย

5.1 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการทำงานของบุคลากรสำนักงานจังหวัดขอนแก่น

ตารางที่ 1 ระดับคุณภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการทำงานของบุคลากรสำนักงาน
จังหวัดขอนแก่น

ลำดับที่	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 6 ประเภท	เฉลี่ย ($\bar{x}$)	แปลผล
1	หนังสือภายนอก	4.36	มาก
2	หนังสือภายใน	4.36	มาก
3	หนังสือประทับตราแทนการลงชื่อ	4.21	มาก
4	หนังสือสั่งการตราครุฑ 3 ชนิด	4.21	มาก
5	หนังสือประชาสัมพันธ์ 3 ชนิด	4.14	มาก
6	หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ	4.29	มาก
	รวมเฉลี่ย	4.26	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับคุณภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ประชากรกลุ่มเป้าหมายของสำนักงานจังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.26$) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกประเภทมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ 1) หนังสือภายนอก และ 2) หนังสือภายใน ($\bar{x} = 4.36$) 6) หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ ($\bar{x} = 4.29$) 3) หนังสือประทับตราแทนการลงชื่อ และ 4) หนังสือสั่งการตราครุฑ 3 ชนิด ($\bar{x} = 4.21$) และ 5) หนังสือประชาสัมพันธ์ 3 ชนิด ($\bar{x} = 4.14$) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ จากผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แสดงได้ว่า ผู้บริหารและเจ้าพนักงานของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสาร สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ตามโครงการของสำนักงานจังหวัดขอนแก่น มีความรู้ มีความเข้าใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 6 ประเภทหนังสือระบบสารบรรณ ได้แก่ หนังสือภายนอก หนังสือภายใน หนังสือประทับตราแทนการลงชื่อ หนังสือสั่งการตราครุฑ 3 ชนิด หนังสือประชาสัมพันธ์ 3 ชนิด และหนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ เป็นอย่างดี ได้ค่าเฉลี่ยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.26$)

5.2 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริหารงานเอกสารสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานจังหวัดขอนแก่น พบว่า บุคลากรของสำนักงานจังหวัดขอนแก่น ได้ให้ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริหารงานเอกสาร สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานจังหวัดขอนแก่น ให้ดียิ่งขึ้น 6 ประเภทหนังสือราชการ ดังนี้ ประเภทที่ 1 หนังสือภายนอก 1) ควรเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการรับ-ส่งหนังสือภายนอก 2) ควรลดข้อผิดพลาดในการจัดทำหนังสือ และปรับปรุงคุณภาพของเอกสาร 3) ควรพิจารณาใช้เทคโนโลยีช่วยให้การทำงานสะดวกขึ้น ลดภาระงานเอกสารที่ไม่จำเป็น ประเภทที่ 2 หนังสือภายใน 1) ควรเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการรับ-ส่งหนังสือภายใน 2) ควรลดข้อผิดพลาดในการจัดทำหนังสือและปรับปรุงคุณภาพของเอกสาร 3) ควรใช้เทคโนโลยีช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพและปลอดภัยมากขึ้น ประเภทที่ 3 หนังสือประทับตราแทนการลงชื่อ 1) ควรเพิ่มความถูกต้องและมาตรฐานในการใช้ตราประทับแทนการลง

นาม 2) ควรลดความเสี่ยงในการปลอมแปลงและการใช้ผิดวัตถุประสงค์ 3) ควรใช้เทคโนโลยีช่วยให้การดำเนินงานสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยมากขึ้น ประเภทที่ 4 หนังสือสั่งการตราครุฑ 3 ชนิด 1) ควรเพิ่มความถูกต้องและความปลอดภัยของหนังสือสั่งการ 2) ควรลดระยะเวลาการส่งหนังสือและปรับปรุงความเร็วของระบบสารบรรณ 3) ควรป้องกันการใช้ตราครุฑผิดประเภทและควบคุมคุณภาพของเอกสาร ประเภทที่ 5 หนังสือประชาสัมพันธ์ 3 ชนิด 1) ควรเพิ่มความชัดเจนของเนื้อหาและความเข้าใจของผู้รับสาร 2) ควรลดระยะเวลาการจัดทำและเผยแพร่หนังสือประชาสัมพันธ์ 3) ควรใช้เทคโนโลยีช่วยให้การส่งข้อมูลสะดวกและแม่นยำมากขึ้น ประเภทที่ 6 หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ 1) ควรเพิ่มความถูกต้องและมาตรฐานของเอกสารที่ใช้เป็นหลักฐานในราชการ 2) ควรลดปัญหาการสูญหายของเอกสาร และเพิ่มความสะดวกในการสืบค้นข้อมูล 3) ควรปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และปลอดภัยมากขึ้น

6. อภิปรายผลการวิจัย

6.1 จากผลการวิจัยคุณภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรในสำนักงานจังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ 1) หนังสือภายนอก และ 2) หนังสือภายใน หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ 3) หนังสือประทับตราแทนการลงชื่อ และ 4) หนังสือสั่งการตราครุฑ 3 ประเภท และ 5) หนังสือประชาสัมพันธ์ 3 ประเภท มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดตามลำดับ แสดงว่า ผู้บริหารและเจ้าพนักงานของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสาร สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ตามโครงการของสำนักงานจังหวัดขอนแก่น มีความรู้ มีความเข้าใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หนังสือภายนอก หนังสือภายใน หนังสือประทับตราแทนการลงชื่อ หนังสือสั่งการตราครุฑ 3 ชนิด หนังสือประชาสัมพันธ์ 3 ชนิด และหนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ดิเรก แก้วสมนึก (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของการใช้อิเล็กทรอนิกส์ในการผลิตและส่งหนังสือ กรณีศึกษาเฉพาะธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ผลการศึกษา พบว่า ระบบใหม่ มีประสิทธิภาพมากกว่าระบบงานเดิม นอกจากนี้ยังประหยัดเวลาและขั้นตอนการจัดทำ ซึ่งเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กรได้มากขึ้น และพนักงานมีความพอใจระบบใหม่มากกว่าระบบเดิม และสอดคล้องกับผลงานการวิจัยของ นัฐวุฒิ กุลบุญญา (2566) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยในการส่งเอกสารทางราชการ ได้รวดเร็วขึ้น ลดต้นทุนในการทำงาน ลดการใช้กระดาษ และการจัดเก็บเอกสารในรูปแบบคลาวด์ ช่วยให้จัดเก็บเอกสารสามารถเข้าถึงได้สะดวกมากขึ้น และให้สามารถเข้าถึงหนังสือราชการได้ทุกที่ทุกเวลา สามารถตรวจสอบ ติดตามเส้นทางหนังสือราชการไปสู่ความโปร่งใส ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ และลดความผิดพลาด ในการรับ-ส่งหนังสือราชการ และสามารถแก้ไขปัญหาในด้านปัญหาและอุปสรรค ลดความผิดพลาด ในการรับ-ส่งหนังสือราชการได้เป็นอย่างดี และสอดคล้องกับผลงานการวิจัยของ วรณรัตน์ จันทศิริ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความรู้ทักษะ เจตคติ และปัญหาในการปฏิบัติงานระบบบริหารจัดการเอกสารสำนักงานด้วยวิธีการทาง

อิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีความรู้อยู่ในระดับมาก ได้แก่ 1) ความรู้ในการปฏิบัติงานด้วยระบบบริหารจัดการเอกสาร สำนักงานด้วยอิเล็กทรอนิกส์ 2) ทักษะในการใช้ระบบบริหารเอกสารสำนักงานด้วยอิเล็กทรอนิกส์ของ บุคลากรมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก 3) เจตคติที่มีต่อการใช้ระบบบริหารจัดการเอกสารสำนักงาน ด้วยอิเล็กทรอนิกส์มีเจตคติสูง 4) ปัญหาในการปฏิบัติงานด้วยระบบบริหารจัดการเอกสารสำนักงาน ด้วยอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร ได้แก่ บุคลากรที่รับผิดชอบมีน้อย ไม่มีมาตรฐานในการส่งเอกสาร บุคลากรยังไม่มีสมาธิในการปฏิบัติงาน และไม่มีสมาธิในระบบ และความไม่ทันสมัยของ บุคลากร

6.2 แนวทางพัฒนาการบริหารงานเอกสารสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานจังหวัด ขอนแก่น พบว่า บุคลากรของสำนักงานจังหวัดขอนแก่น ได้ให้ข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนาการบริหารงานเอกสาร สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานจังหวัดขอนแก่น ให้ดียิ่งขึ้น 6 ประเภท หนังสือราชการ ดังนี้ ประเภทที่ 1 หนังสือภายนอก 1) ควรเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการ รับ-ส่งหนังสือภายนอก 2) ควรลดข้อผิดพลาดในการจัดทำหนังสือ และปรับปรุงคุณภาพของเอกสาร 3) ควรพิจารณาใช้เทคโนโลยีช่วยให้การทำงานสะดวกขึ้น ลดภาระงานเอกสารที่ไม่จำเป็น ประเภทที่ 2 หนังสือภายใน 1) ควรเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการรับ-ส่งหนังสือภายใน 2) ควรลด ข้อผิดพลาดในการจัดทำหนังสือและปรับปรุงคุณภาพของเอกสาร 3) ควรใช้เทคโนโลยีช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพและปลอดภัยมากขึ้น ประเภทที่ 3 หนังสือประทับตราแทนการลงชื่อ 1) ควร เพิ่มความถูกต้องและมาตรฐานในการใช้ตราประทับแทนการลงนาม 2) ควรลดความเสี่ยงในการ ปลอมแปลงและการใช้ผิดวัตถุประสงค์ 3) ควรใช้เทคโนโลยีช่วยให้การดำเนินงานสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัยมากขึ้น ประเภทที่ 4 หนังสือสั่งการตราครุฑ 3 ชนิด 1) ควรเพิ่มความถูกต้องและความ ปลอดภัยของหนังสือสั่งการ 2) ควรลดระยะเวลาการส่งหนังสือและปรับปรุงความเร็วของระบบ สารบรรณ 3) ควรป้องกันการใช้ตราครุฑผิดประเภทและควบคุมคุณภาพของเอกสาร ประเภทที่ 5 หนังสือประชาสัมพันธ์ 3 ชนิด 1) ควรเพิ่มความชัดเจนของเนื้อหาและความเข้าใจของผู้รับสาร 2) ควรลดระยะเวลาการจัดทำและเผยแพร่หนังสือประชาสัมพันธ์ 3) ควรใช้เทคโนโลยีช่วยให้การส่ง ข้อมูลสะดวกและแม่นยำมากขึ้น ประเภทที่ 6 หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานใน ราชการ 1) ควรเพิ่มความถูกต้องและมาตรฐานของเอกสารที่ใช้เป็นหลักฐานในราชการ 2) ควรลด ปัญหาการสูญหายของเอกสาร และเพิ่มความสะดวกในการสืบค้นข้อมูล 3) ควรปรับปรุงกระบวนการ ทำงานให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และปลอดภัยมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ดิเรก แก้วสมนึก (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของการใช้อิเล็กทรอนิกส์ในการผลิตและส่งหนังสือ กรณีศึกษาเฉพาะธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ผลการศึกษา พบว่าระบบใหม่มี ประสิทธิภาพมากกว่าระบบงานเดิม นอกจากนี้ยังประหยัดเวลาและขั้นตอนการจัดทำ ซึ่งเพิ่ม ประสิทธิภาพในองค์กรได้มากขึ้น และพนักงานมีความพอใจระบบใหม่มากกว่าระบบเดิม และ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วิพร เกตุแก้ว (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวคิดพื้นฐานของการพัฒนา รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า เกิดขึ้นจากความต้องการในการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงการบริการ ของรัฐให้มีประสิทธิภาพดีขึ้นแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับการทำงานของรัฐแบบเดิม โดยอาศัย เทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสารเป็นเครื่องมือในการดำเนินการ ซึ่งจะเกิดประโยชน์กับการ

บริการต่อประชาชน และ ผู้ประกอบการเอกชน รวมถึงการทำงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรัฐนั้นๆ ด้วย โดยประโยชน์ที่ได้จากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ 1) เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงานรัฐ 2. เพื่อคุณภาพในการบริการประชาชนให้สะดวกและรวดเร็ว 3) ลดต้นทุนการดำเนินงานและการให้บริการ 4) สร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานและการให้บริการ 5) เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และสอดคล้องกับผลงานการวิจัยของ มานิตย์ กุศลคุ้ม (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพร้อมต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรมีความพร้อม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 ด้านที่มีความพร้อมที่สุดคือความรู้ในการใช้งาน ค่าเฉลี่ย 3.91 ส่วนด้านที่มีความพร้อมน้อยที่สุดคือการรับรู้ต่อการ ใช้ระบบเอกสารงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ค่าเฉลี่ย 3.65 2) ปัญหาในภาพรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ย 3.51 ปัญหาที่ พบมากที่สุดคือ ขาดทักษะในการใช้งานหนังสือเวียน ค่าเฉลี่ย 3.82 ปัญหาที่พบน้อยที่สุด คือการเข้าใช้ระบบรหัสผ่านไม่สามารถเข้าใช้งานในครั้งเดียว ค่าเฉลี่ย 3.35 นอกจากนี้ยัง พบว่า อุปสรรคในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.30 โดยพบว่า อุปสรรคมากที่สุดคือความล่าช้าในการดาวน์โหลดเอกสาร ค่าเฉลี่ย 3.82 อุปสรรคที่พบน้อยที่สุด คือ การตรวจสอบการลงนามเอกสาร มีความซับซ้อน ค่าเฉลี่ย 2.67 และ 3) แนวทางในการพัฒนา คือการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพ และการส่งเสริมให้บุคลากรมีความคิดเห็นถึงประโยชน์ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

7. องค์ความรู้ใหม่

องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเจาะลึก (In-Depth Interviews) จากประชากรกลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลในสำนักงานจังหวัดขอนแก่น พบว่า

7.1 งานเอกสารที่เข้าระบบทะเบียนกลางรับ-ส่งหนังสือราชการ ของทุกหน่วยงานส่วนราชการในจังหวัดขอนแก่น ได้ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในทะเบียนกลางทั้งหมด เพื่อนำเสนอต่อหัวหน้าหน่วยงานส่วนราชการต่างๆ เพื่อพิจารณานำเสนอผู้ว่าราชการจังหวัด เพื่อพิจารณาลงนาม สั่งการ อนุญาต อนุมัติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความสะดวกรวดเร็ว การรักษาความปลอดภัย การตรวจสอบ ติดตาม และการค้นคว้า การเข้าถึงระดับความลับของเอกสารทางราชการที่ทันสมัย จึงจำเป็นจะต้องนำเอาระบบเอกสารงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร มาใช้ให้เป็นตัวอย่างและให้เป็นที่ยอมรับของหน่วยงานในสังกัดส่วนภูมิภาค

7.2 ผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงานของรัฐ และพนักงานอัตราจ้างของสำนักงานจังหวัดขอนแก่น มีความรู้ ความเข้าใจ และสนับสนุน ในการนำเอาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานเอกสาร การรับ-ส่งหนังสือราชการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อน และลดค่าใช้จ่าย กระดาษเอกสารต่างๆ เพิ่มระบบความสะดวกรวดเร็วในการลงนาม (อนุมัติลงนามด้วย Digital Signature บนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ e-Signature) การรักษาความปลอดภัยในการตรวจสอบ ติดตาม และการค้นคว้า การเข้าถึงระดับความลับของเอกสารทางราชการที่ทันสมัย เป็นที่ยอมรับของทุกหน่วยงาน

7.3 ผู้บริหารระบบเอกสารงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานจังหวัด สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มีความพร้อมที่จะแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาเครื่องมือ เครื่องใช้ เทคโนโลยีระบบสื่อสารโทรคมนาคม อิเล็กทรอนิกส์ ระบบไวไฟร์ ระบบอินเทอร์เน็ต ให้ทันสมัย

8. ข้อเสนอแนะ

8.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

8.1.1 ผู้บริหารควรมีการกำหนดนโยบายระบบงานเอกสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้อย่างเต็มรูปแบบ ให้บุคลากรทุกคนทุกฝ่ายในสำนักงาน นำระบบงานเอกสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้อย่างเต็มรูปแบบอย่างชัดเจน โดยกำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการและมีการติดตามผลการดำเนินการเป็นระยะๆ

8.1.2 มีนโยบายจัดสรรงบประมาณ การจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม ให้เพียงพอ ปรับปรุงเครือข่ายที่มีเสถียรภาพต่อการใช้งาน การปลูกฝังทัศนคติ และจิตใต้สำนึกที่ดีของบุคลากรในทุกระดับ

8.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปฏิบัติ

8.2.1 ควรสร้างความตระหนักให้บุคลากร ให้เห็นถึงความคุ้มค่าและประโยชน์ของการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ตามหลักค่านิยมองค์กร ความทันสมัยในยุคปัจจุบัน

8.2.2 หน่วยงานควรส่งเสริมแต่งตั้งคณะทำงาน เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค เพื่อหาวิธีการ แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรในสำนักงานจังหวัดขอนแก่น ให้มีการพัฒนายิ่งขึ้น

8.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

8.3.1 ควรมีการศึกษาวิจัยแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรในสำนักงาน ให้มีการพัฒนายิ่งขึ้นต่อไป

9. บรรณานุกรม

- กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2548). **ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548**. ขอนแก่น : มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชาย โพธิ์สิตา. (2550). **หลักการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยเชิงปริมาณ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดิเรก แก้วสมนึก. (2549). **ประสิทธิภาพของการใช้อิเล็กทรอนิกส์ในการผลิตและส่งหนังสือ: กรณีศึกษาเฉพาะธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการภาครัฐ. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เดชา สุพรรณทอง. (2548). **การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติสำหรับการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- นัฐวุฒิ กุลปยุตยา. (2566). **แนวทางการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย**. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต. คณะรัฐศาสตร์ : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- มานิตย์ กุศลคุ้ม. (2562). ความพร้อมต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. 13(2). 173–183.
- วรรณรัตน์ จันทร์ศิริ. (2549). ความรู้ ทักษะ เจตคติ และปัญหาในการปฏิบัติงานระบบบริหารจัดการเอกสารสำนักงานด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิพร เกตุแก้ว. (2553). แนวคิดพื้นฐานของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.).
- สำนักนายกรัฐมนตรี. (2564). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564. กรุงเทพฯ : สำนักนายกรัฐมนตรี.