

การศึกษาเปรียบเทียบการใช้งานระบบสารบรรณแบบเดิมกับระบบสารบรรณ
อิเล็กทรอนิกส์ของ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
กรณีศึกษา เทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา
A comparative study of the use of the traditional and electronic
documentary dispatch systems developed by the Digital Government
Development Agency: A case study of Nong Phai Lom Subdistrict
Municipality, Mueang District, Nakhon Ratchasima Province.

ปรภาส คงเกษมภิบาล¹ ปานปิ่น รonghanam²
Porapa Khongkasemphiban, Panpun Ronghanam

บทคัดย่อ (Abstract)

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษารูปแบบการทำงานของระบบสารบรรณแบบเดิมกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาวิจัยจากการเลือกแบบเจาะจง คือ ผู้บริหารจำนวน 4 คน และเจ้าหน้าที่ที่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 9 คน เครื่องมือที่ใช้ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง และนำข้อมูลที่มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การตีความ ถอดแบบสัมภาษณ์ นำเสนอข้อมูลในรูปแบบเชิงพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า 1) การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการทำงานสารบรรณ ทำให้การรับ-ส่งหนังสือ และการค้นหาหนังสือมีความรวดเร็วมากขึ้น ช่วยลดขั้นตอนการทำงานในการส่งต่อหนังสือไปยังส่วนงานอื่นๆ และยังทำให้ปริมาณการใช้กระดาษลดลง 2) คุณภาพของระบบ มีความใช้งานง่ายและสะดวกสบาย โดยเจ้าหน้าที่สามารถเปิดดูหนังสือราชการที่เข้ามาในระบบได้ทุกที่ผ่านอุปกรณ์สื่อสารได้ คุณภาพของข้อมูล ตัวระบบถูกออกแบบมาให้เนื้อหาข้อมูลมีความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ การเก็บรักษาหนังสือราชการได้ยาวนานกว่าระบบเดิม 3) ปัญหาที่พบของผู้ใช้ระบบพบว่า ขั้นตอนการสมัครเข้าใช้งานมีความยุ่งยาก และซับซ้อน เนื่องจากมีการรักษาความปลอดภัยในระบบ ทำให้ผู้ใช้งานบางรายมองว่าระบบเดิมดีกว่า เพราะไม่ถนัดที่จะทำงานในระบบคอมพิวเตอร์

Received: 2023-05-09 Revised: 2023-07-13 Accepted: 2023-07-17

¹ วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น, College of local Administration, Khon Kaen University. Corresponding Author e-mail: porapa.k@kkumail.com

² วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น, College of local Administration, Khon Kaen University. e-mail: panpro@kku.ac.th

คำสำคัญ (Keywords): ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์; ระบบสารบรรณ; เปรียบเทียบ

Abstract

The objectives of this research are: 1) to investigate the working pattern of the old e-document system within the Digital Government Development Agency, and 2) to study the effectiveness of the e-document system. This is qualitative descriptive research study applying a purposive sampling technique to collect the sample group composed of; four administrators, and nine officers who have used the e-document system. The data were collected through semi-structured interviews and analyzed through coding from the transcript of the interviews. The findings indicate that: 1) the improvement of the document system after the application of an e-document system - the process of receiving, sending, and finding the documents is faster as well as reducing the steps of forwarding the documents to other departments and reducing the amount of paper, 2) the system is user-friendly and convenient as the officers can access the official documents from any devices; and the information is precise, complete, and the document can be stored for a longer duration 3) the registration is rather difficult and complicated because of the system security, so some officers thought the old system was better because they were not used to working with computers.

Keywords: e-document system; document system; compare

บทนำ (Introduction)

โลกในปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ซึ่งคนในสังคมต่างก็ต้องมีการปรับตัวเพื่อเข้าสู่โลกในยุคดิจิทัล ไม่ว่าจะเป็นการทำงานและการดำเนินชีวิตประจำวัน ล้วนแล้วแต่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเพิ่มความสะดวกและสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ทุกคนในสังคมควรเรียนรู้และพัฒนาทักษะดิจิทัลของตนเอง เพื่อให้ตนเองอยู่รอดและสามารถปรับตัวได้ในทุกสถานการณ์เสมอ ทั้งนี้ในองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนในแต่ละประเทศต่างก็มีการแพร่หลายของนวัตกรรมทางเทคโนโลยีใหม่ๆ ใช้ในการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพองค์กรและลดต้นทุนของทรัพยากรต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลกำลังดำเนินไปอย่างรวดเร็ว ทำให้องค์กรทุกภาคส่วนจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อความอยู่รอดขององค์กรและแข่งขันได้

ในการบริหารงานภาครัฐยุคใหม่ของประเทศไทย มีการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานภาครัฐมากขึ้น เนื่องจากรัฐบาลมีนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนหน่วยงานของรัฐมีการนำเทคโนโลยีต่างๆ มาใช้ในการบริหารราชการมากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดระยะเวลาของขั้นตอนการทำงาน ให้รวดเร็วและสะดวกสบายมากขึ้น ทำให้สามารถอำนวยความสะดวก

สะดวกและการให้บริการกับประชาชนได้ดียิ่งขึ้น และให้ทันกับยุคสมัยกับโลกปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งหน่วยงานภาครัฐมีการประสานงานการใช้งานฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อเชื่อมต่อและแลกเปลี่ยนข้อมูลให้เกิดความสะดวกกับการบริการสาธารณะ เพื่อให้การบริหารงานภาครัฐมีประสิทธิภาพ มีความปลอดภัยและโปร่งใสมากขึ้น (พรบ.การบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล, 2562) จากโรคระบาดที่สำคัญของโลก การติดเชื้อ coronavirus จึงทำให้ทุกภาคส่วนต้องเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนั้นเพื่อตอบสนองนโยบายรัฐบาลจึงต้องมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงาน เพื่อไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล ในทุกๆ โครงสร้างของหน่วยงานภายใน และสามารถให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพและทันสมัย ในรูปแบบของดิจิทัลมากขึ้น

งานสารบรรณ เป็นงานเกี่ยวกับการจัดการเอกสารราชการ การรับ-ส่งเอกสารราชการ ซึ่งเป็นไปตาม (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 และฉบับที่ 2 พ.ศ. 2548, ราชกิจจานุเบกษา, 2548) ซึ่งในงานสารบรรณในแบบเดิมมีความยุ่งยากและซับซ้อนในการปฏิบัติงาน ทำให้การจัดการหนังสือราชการมีความล่าช้าและเปลืองปริมาณการใช้กระดาษ และเป็นเพิ่มระยะเวลาการทำงานในซ้ำลงมากขึ้น (สารทิ สหะสิทธิ์, 2562) เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล งานสารบรรณควรมีการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น ซึ่งในฝ่ายงานด้านงานสารบรรณนั้น การจัดการหนังสือราชการโดยปกติจะมีขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงาน รับ - ส่ง หนังสือ ในรูปแบบกระดาษ และส่งต่อไปยังแผนกงานอื่น โดยมีเจ้าหน้าที่เดินเอกสารไปส่งยังแผนกต่าง ๆ ในบางครั้งการส่งหนังสืออาจมีการผิดพลาดจากการสื่อสารระหว่างกันกับเจ้าหน้าที่เดินเอกสาร ในการส่งหนังสือไปไม่ถูกแผนกกับเรื่องในหนังสือ ทำให้การติดตามหนังสือนั้นยุ่งยากมากขึ้น การที่มีเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยในการทำงานจะทำให้ระบบงานสารบรรณเป็นระบบระเบียบและมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ประสิทธิภาพการทำงานด้านงานสารบรรณมีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น ในการจัดการหนังสือราชการที่มีการรับ - ส่งหนังสือ ทั้งจากหน่วยงานภายในและภายนอก การค้นหาหนังสือย้อนหลังได้รวดเร็วขึ้น และช่วยทำให้ปริมาณการใช้กระดาษของหน่วยงานลดลง และยังประหยัดพื้นที่จัดเก็บเอกสารป้องกันเอกสารสูญหายจากการจัดเก็บหนังสือ ซึ่งโดยส่วนใหญ่การจัดเก็บเอกสาร นั้นจะจัดเก็บรวบรวมใส่แฟ้มตามประเภทของหนังสือ และนำเก็บเข้าตู้จัดเก็บเอกสารที่มีความปลอดภัยต่ำ โดยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์นั้น มีระบบป้องกันการเข้าถึงหนังสือตามลำดับชั้นความลับของหนังสือ การทำงานผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้งานจะทำให้ประสิทธิภาพการจัดการหนังสือราชการประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น

จากสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ได้มีการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายใต้แพลตฟอร์ม “ระบบท้องถิ่นดิจิทัล” ที่มีการพัฒนาเครื่องมือที่สำคัญให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สามารถดำเนินการบริหารงานภาครัฐผ่านระบบเทคโนโลยีดิจิทัล และยังช่วยพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งประกอบไปด้วย “ระบบหลัก 5 ระบบ คือ 1.ระบบบริหารจัดการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (OSS) 2.ระบบขออนุญาตก่อสร้าง 3.ระบบออกหนังสือ

รับรองการแจ้งฯ 4.ระบบชำระค่าธรรมเนียมขยะ/ บำบัดน้ำเสีย และ5.ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2565) จากระบบท้องถิ่นดิจิทัลข้างต้น ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษา ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ซึ่งในสำนักงานเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ยังไม่มีการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในการจัดการหนังสือราชการ

จากความสำคัญและปัญหา ผู้ศึกษาจึงต้องการศึกษาเปรียบเทียบการใช้งานระหว่างระบบงานสารบรรณแบบเดิมและระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ภายใต้แพลตฟอร์ม “ระบบท้องถิ่นดิจิทัล” เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบงานเอกสาร ปรับปรุงประสิทธิภาพและตอบสนองการใช้งานของเจ้าหน้าที่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (Research Objective)

1. เพื่อศึกษารูปแบบการทำงานของระบบสารบรรณแบบเดิมกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล
2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methods)

รูปแบบการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรได้แก่ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม จำนวน 178 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยจากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ ผู้บริหารจำนวน 4 เนื่องจากผู้บริหารเป็นผู้มีอำนาจในการวางแผนและตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย และเจ้าหน้าที่ที่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จำนวน 9 คน ของแต่ละกองงาน ได้แก่ สำนักปลัด กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา กองสาธารณสุข และกองสวัสดิการสังคม ในสำนักงานเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เป็นการกำหนดประเด็นคำถามไว้ล่วงหน้าเพื่อให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ในการศึกษา โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับด้านงานสารบรรณ การวิเคราะห์ข้อมูลจากใช้งานระบบสารบรรณ

อิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เพื่อเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลของการสัมภาษณ์ การปฏิบัติงานระบบสารสนเทศแบบดั้งเดิมก่อนที่จะนำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แบบใหม่ มาใช้ในการทำงาน และจำแนกวิเคราะห์ข้อมูลตามความเหมาะสม

การวัดความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น (Validity and Reliability) การสร้างแบบ สัมภาษณ์ด้วยการประยุกต์ใช้จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และได้ทำการส่งให้อาจารย์ที่ ปรึกษาตรวจสอบคุณภาพ ด้านความเที่ยงตรงของเนื้อหา และการทดสอบความเชื่อมั่นได้ มีการทดลองใช้แบบสัมภาษณ์กับผู้เชี่ยวชาญด้านงานสารสนเทศ ซึ่งไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายก่อนนำ แบบสัมภาษณ์ไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ศึกษาค้นคว้ารวบรวมข้อมูลและเอกสารหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สํารวจบริบทของการใช้ งานระบบสารสนเทศแบบเดิมของเทศบาล และบทสัมภาษณ์ของกลุ่มเป้าหมายหลังจากที่ได้ใช้งาน ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แบบใหม่ โดยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรมและ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาสรุปเพื่อใช้ในการกำหนดเนื้อหาและขอบเขตของการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมาย

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเสร็จสิ้นแล้ว ทำการถอดเทปข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ และการจดบันทึก นำมาวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายโดยใช้การตีความ ถอดแบบสัมภาษณ์ และจำแนกประเภทต่าง ๆ ของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์แล้วนำมา เปรียบเทียบกัน เพื่อนำเสนอข้อมูลในรูปแบบเชิงพรรณนา และให้ผู้เชี่ยวชาญได้ตรวจสอบผลการ วิเคราะห์ข้อมูลและการตีความ หลังจากได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเสร็จสิ้น ผู้ศึกษาจะนำผลที่ได้จาก การศึกษามาแยกแต่ละประเด็นคำถามแบ่งออกเป็นด้าน ๆ เพื่อนำไปสู่การเขียนผลการศึกษา การ อภิปรายผล และข้อเสนอแนะการศึกษาในครั้งต่อไป

ผลการวิจัย (Research Results)

จากการสัมภาษณ์รูปแบบการทำงานของระบบสารสนเทศแบบเดิมกับระบบสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล กรณีศึกษา เทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอ เมือง จังหวัดนครราชสีมา สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ในรูปแบบงานสารสนเทศแบบเดิม สารบรรณกลางจะมีหนังสือรับและหนังสือส่งที่ส่งจาก หน่วยงานภายในและภายนอก หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่สารบรรณกลางทำการคัดแยกและจัดลำดับ ความสำคัญ ความเร่งด่วนของหนังสือนั้น ลงทะเบียนรับ - ส่งหนังสือ และเกษียณหนังสือเพื่อให้ หัวหน้าหน่วยงานได้พิจารณาสั่งการ และสารบรรณกลางจัดทำสำเนาส่งไปยังส่วนกองงานต่างๆ ที่มี

ส่วนเกี่ยวข้องกับงานตามรายละเอียดในหนังสือ เพื่อนำเสนอผู้บริหารได้พิจารณาสั่งการ แล้วดำเนินการปฏิบัติตามคำสั่งต่อไป การจัดทำหนังสือเวียน เจ้าหน้าที่สารบรรณกลางจะต้องจัดทำสำเนาหนังสือเวียนภายในหน่วยงานที่มีผู้รับเป็นจำนวนมากโดยเนื้อหาในหนังสือนั้นเป็นเรื่องเดียวกัน การสร้างหนังสือ จะต้องมีการพิมพ์ตรวจทานหนังสือ ซึ่งหากมีข้อผิดพลาดในส่วนต่างๆ ของหนังสือ จะต้องทำการแก้ไข และจัดพิมพ์หนังสือที่ถูกต้องใหม่ การติดตามความคืบหน้าของหนังสือว่าตอนนี้อยู่ในขั้นตอนของส่วนงานใด โดยจะต้องซักถามจากเจ้าของเรื่อง การจัดเก็บหนังสือ เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการจัดเก็บหนังสือ นำหนังสือเข้าแฟ้มเอกสารของหน่วยงาน ตามประเภทของหนังสือ เพื่อใช้ในการสืบค้นหาหนังสือย้อนหลัง และเก็บไว้เป็นหลักฐานราชการต่อไป

รูปแบบของการทำงานในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ที่ทำงานผ่านระบบดิจิทัลแพลตฟอร์ม “ระบบห้องถิ่นดิจิทัล” การรับหนังสือที่มาจากหน่วยงานภายนอก โดยเจ้าหน้าที่สารบรรณกลางทำการเพิ่มบันทึกรับหนังสือจากภายนอกในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบุข้อมูลรายละเอียดต่างๆ ตามเนื้อหาในหนังสือ ทำการสแกนหนังสือเพื่อแนบไฟล์เอกสารประเภทต่างๆ ลงในระบบ และส่งต่อไปยังส่วนกองงานที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่ธุรการกองงานนั้นรับหนังสือและบันทึกเสนอหัวหน้าส่วนกองงานผ่านระบบ และส่งเรื่องเสนอพิจารณาแก่ผู้บริหารและมีอำนาจลงนามตามลำดับ หลังจากมีการบันทึกสั่งการลงนามจากผู้บริหารแล้ว เจ้าหน้าที่ธุรการกองทำการบันทึกรับหนังสือ ส่งต่อหรือแจ้งเวียนทราบในระบบให้กับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานได้ดำเนินการปฏิบัติงาน การสร้างหนังสือราชการประเภทต่างๆ สามารถสร้างได้ในระบบโดยกรอกข้อมูลรายละเอียดเนื้อหาของหนังสือที่ต้องการพิมพ์ เมื่อทำการบันทึกตามขั้นตอนจะสามารถเปิดดูตัวอย่างของหนังสือที่ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณทั้งนี้ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เจ้าหน้าที่สามารถติดตามสถานะของหนังสือได้ผ่านระบบการจัดเก็บเอกสารจะอยู่ในพื้นที่จัดเก็บข้อมูลบนคลาวด์ และค้นหาหนังสือที่ต้องการดูย้อนหลังได้ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ด้านความรวดเร็ว การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการทำงานด้านงานสารบรรณ ทำให้การรับ-ส่งหนังสือรวดเร็วมากขึ้นกว่าระบบเดิม การค้นหาหนังสือมีรวดเร็วและง่ายยิ่งขึ้นจากการพิมพ์ค้นหาสำคัญในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หรือการระบุวันที่ที่ต้องการค้นหาได้รวดเร็วมากขึ้น ซึ่งระบบเดิมหากต้องการค้นหาหนังสือย้อนหลัง ต้องไล่เช็คจากสมุดทะเบียนหนังสือรับ-ส่ง หลายเล่มถึงจะค้นพบ เนื่องจากในแต่ละวัน เทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม มีหนังสือรับ-ส่งเข้ามาเป็นจำนวนมาก การค้นหาหนังสือแบบเดิม ทำให้การทำงานมีความล่าช้าลง เมื่อเทียบกับการมีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การตรวจสอบเช็คและติดตามสถานะของหนังสือที่สามารถเช็คได้ในระบบ โดยไม่ต้องรอซักถามจากเจ้าหน้าที่ที่นำหนังสือไปเสนอต่อผู้บริหารตามสายงาน

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ข้อมูลว่า “การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในการทำงานด้านสารบรรณนี้ ทำให้เราสามารถค้นหาข้อมูลได้เร็วขึ้น เพราะแต่ก่อนเราหางานจากสมุดทะเบียนหนังสือ ซึ่งปัจจุบันมีคอมพิวเตอร์ มีอินเทอร์เน็ต เข้ามาช่วยสืบค้นงานก็ทำให้เร็วขึ้น”

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ข้อมูลว่า “ถ้าบุคลากรในองค์กร ได้เข้ามาใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กันทุกคน จะทำให้บุคลากรของเราถูกบังคับให้มีการพัฒนาและต้องเรียนรู้กับระบบใหม่ ซึ่งมันดีและจะช่วยให้เร็วขึ้น อย่างเช่นที่ไม่ต้องไปเดินส่งหนังสือเลย พี่ให้กองคลังเปิดในระบบได้เลย แสกนหนังสือเข้าในระบบให้แล้ว”

ตารางที่ 1 แสดงผลการสรุปด้านความรวดเร็ว การเปรียบเทียบของระบบสารบรรณแบบเดิมกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ด้านความรวดเร็ว	ระบบสารบรรณแบบเดิม	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
1.การรับ-ส่งหนังสือ	1.การบันทึกออกเลขรับ-ส่ง และเขียนลงในทะเบียนหนังสือ ทำการเก็ยหนังสือและนำไปใส่แฟ้มเพื่อเสนอให้หัวหน้าส่วนพิจารณาสั่งการไปยังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องในหนังสือเพื่อดำเนินการปฏิบัติงานต่อไป	1.การบันทึกออกเลขรับ-ส่ง สามารถบันทึกลงในระบบ และทำการส่งหนังสือไปยังกองงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการต่อได้ทันที
2.การค้นหาหนังสือ	2.การค้นหาหนังสือย้อนหลัง ต้องไล่เช็คจากสมุดทะเบียนหนังสือรับ-ส่งหลายเล่ม	2.การค้นหาหนังสือในระบบ พิมพ์คำสำคัญ ระบบชื่อเรื่องหรือวันที่ของหนังสือ ระบบจะแสดงผลหนังสือที่ต้องการดูได้ในทันที

ด้านลดขั้นตอนการทำงาน โดยส่วนใหญ่ผู้ให้สัมภาษณ์ให้ความเห็นว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานทำให้สามารถทำงานด้านอื่นๆ ได้มากขึ้น ช่วยลดขั้นตอนในการส่งต่อหนังสือไปยังส่วนกองงานแผนกอื่นผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยที่ไม่ต้องเดินส่งเอกสารด้วยตนเอง การประมวลผลข้อมูลและการนำเสนอข้อมูลข่าวสารต่างๆ ใช้เวลาน้อยลง และการสร้างหนังสือในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยลดระยะเวลาในการแก้ไขจัดเรียงหน้าหนังสือที่ถูกสร้างขึ้นใหม่ได้ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ

ตารางที่ 2 แสดงผลการสรุปด้านลดขั้นตอนการทำงาน การเปรียบเทียบของระบบสารบรรณแบบเดิมกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ด้านลดขั้นตอนการทำงาน	ระบบสารบรรณแบบเดิม	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
1.ระยะเวลาการทำงาน	1.การส่งหนังสือ เจ้าหน้าที่ต้องเดินไปส่งหนังสือในกองงานต่างๆ ด้วยตนเอง	1.เจ้าหน้าที่สามารถส่งหนังสือให้กองงานต่างๆ ได้ผ่านระบบทันที
2.การสร้างหนังสือ	2.การสร้างหนังสือใหม่จะต้องมีการพิมพ์หนังสือผ่านโปรแกรม Microsoft word และจัดเรียงตั้งค่านหนังสือให้ถูกต้องด้วยตนเอง	2.การสร้างหนังสือในระบบ สามารถใส่ข้อมูลต่างๆ ในช่องการกรอกของรายละเอียดหนังสือ และแสดงผลออกมาให้อัตโนมัติผ่านระบบ

ด้านความประหยัด การรับ - ส่งหนังสือผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ลดปริมาณการใช้กระดาษของแต่ละฝ่ายงานได้มากขึ้น และหนังสือราชการบางเรื่องมีจำนวนหน้าหนังสือหลายหน้า หากได้ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในระยะยาวจะช่วยลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารได้มากขึ้น ซึ่งในบางครั้งหน่วยงานภายนอกมีการส่งหนังสือเฉพาะใบปะหน้ามาให้ โดยสามารถดาวน์โหลดเอกสารเพิ่มเติมของหนังสือนั้นที่มีการแนบลิงค์ไฟล์เอกสารหรือคิวอาร์โค้ดที่หน่วยงานภายนอกส่งมาให้ โดยผู้ใช้งานไม่ต้องพิมพ์เอกสารออกมาสามารถบันทึกหนังสือรับและอัปโหลดหนังสือลงในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ทันที และช่วยประหยัดเวลาในการส่งหนังสือไปยังส่วนกองงานต่างๆ ได้มากขึ้น แต่เนื่องด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในแพลตฟอร์มระบบท้องถิ่นดิจิทัล ที่มีการให้บริการในส่วนงานด้านอื่นๆ ด้วย ผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้ข้อมูลว่า พื้นที่การจัดเก็บข้อมูลอาจไม่เพียงพอต่อการใช้งานในระยะยาว เพราะการซื้อแพ็คเกจของระบบท้องถิ่นดิจิทัล มีการจำกัดพื้นที่จัดเก็บข้อมูลบนคลาวด์ไว้ ตามขนาดที่ต้องใช้งานและมีราคาที่สูง เมื่อเทียบกับการทำงานในรูปแบบเดิม อาจทำให้ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญในการนำระบบนี้เข้ามาใช้ในการทำงาน

ตารางที่ 3 แสดงผลการสรุปด้านความประหยัด การเปรียบเทียบของระบบสารบรรณแบบเดิมกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ด้านความประหยัด	ระบบสารบรรณแบบเดิม	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
1.ปริมาณการใช้กระดาษ	1. การส่งหนังสือแจ้งเวียน มีการจัดทำสำเนาของหนังสือเป็นจำนวนมาก เพื่อส่งให้กับทุกกองงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง	1. การส่งหนังสือไปยังส่วนกองงานผ่านระบบ ช่วยลดปริมาณของกระดาษในการจัดทำสำเนาหนังสือ

2. พื้นที่จัดเก็บหนังสือ	2. จัดเก็บเอกสารหนังสือราชการใส่แฟ้มแยกตามประเภทของหนังสือ แล้วนำเก็บเข้าตู้เก็บเอกสาร	2. หนังสือราชการและเอกสารต่างๆ จะถูกจัดเก็บเข้าสู่ระบบคลาวด์
--------------------------	--	--

ประสิทธิผลของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

คุณภาพของระบบ เมื่อเปรียบเทียบกับระบบเดิม ผู้ให้สัมภาษณ์ส่วนใหญ่ให้ข้อมูลว่าระบบมีความง่ายและสะดวกสบายต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถติดตามและเปิดดูหนังสือรับ - ส่ง ได้ทุกที่ทุกเวลา โดยสามารถใช้งานผ่านอุปกรณ์อื่นๆ เช่น แท็บเล็ต หรือโทรศัพท์มือถือที่สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ และรูปแบบการทำงานของตัวระบบมีความทันสมัยใช้งานง่ายดูแล้วสบายตา ในอีกแง่มุมหนึ่งผู้ให้สัมภาษณ์บางท่านไม่คุ้นชินกับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานมาใช้งานในระบบ และขาดทักษะความชำนาญในการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งผู้ให้สัมภาษณ์มองว่าการบันทึกหนังสือด้วยการเขียนลงในสมุดง่ายกว่าการทำงานในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านหนึ่งได้กล่าวว่า “ ในระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ เราพร้อมที่จะเรียนรู้ระบบใหม่ๆ ได้ แต่สำหรับผู้บริหารเขายังต้องการเห็นเอกสารในรูปแบบกระดาษ ซึ่งถ้าจะให้เขามาดูในระบบคงเป็นเรื่องยาก ”

คุณภาพของข้อมูล เมื่อเปรียบเทียบกับระบบเดิม รูปแบบของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ ในการใส่รายละเอียดต่างๆ ของบันทึกรับ - ส่ง หนังสือและสร้างหนังสือการหนังสือได้ครบทุกประเภท และการเก็บรักษาข้อมูลด้านตัวหนังสือระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จะดีกว่าระบบสารบรรณแบบเดิมเพราะตัวหนังสือจะไม่ซีดจาง โดยที่เราสามารถเปิดเรียกดูหนังสือย้อนหลังได้ทุกเมื่อ

คุณภาพของการบริการ เปรียบเทียบกับระบบเดิม การให้บริการของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานมีปัญหาใช้งานไม่ได้ เจ้าหน้าที่สามารถเปลี่ยนอุปกรณ์การทำงานได้ตลอดทุกเมื่อ เนื่องจากข้อมูลของหนังสือต่างๆ จะถูกจัดเก็บไว้ในระบบคลาวด์ โดยหนังสือราชการที่ได้นบันทึกไว้ สามารถเรียกดูได้จากทุกอุปกรณ์เพียงแค่เข้าระบบใช้งาน และการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก้ไขปัญหาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เจ้าหน้าที่มีความช่วยเหลือเป็นอย่างดีและเร่งแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ข้อมูลว่า “ตอนที่ต้องเพิ่มเจ้าหน้าที่เข้าไปในระบบ เรากرอกข้อมูลไปหลายรอบก็เพิ่มไม่ได้สักที เราเลยแจ้งเจ้าหน้าที่ให้ช่วยแก้ไขให้หน่อย ซึ่งก็ใช้เวลาสักครู่หนึ่งเพื่อหาข้อผิดพลาด หลังจากนั้นก็เพิ่มได้ปกติ”

ตารางที่ 2 แสดงผลการสรุปประสิทธิผลของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

	ระบบสารบรรณแบบเดิม	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
คุณภาพของระบบ	1. งานสารบรรณแบบเดิมเจ้าหน้าที่จะต้องไปลงรับ-ส่งเลขที่หนังสือ ที่สารบรรณกลาง และการรับหนังสือต้องรอสารบรรณกลาง เกษียณหนังสือและส่งไปยังกองงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการต่อไป	1. สามารถติดตามและเปิดดูหนังสือรับ - ส่ง ได้ทุกที่ทุกเวลา โดยใช้งานได้ผ่านอุปกรณ์อื่นๆ เช่น โทรศัพท์ หรือแท็บเล็ต 2. มีความทันสมัยใช้งานง่ายดูแล้วสบายตา ง่ายต่อการสืบค้นข้อมูล
คุณภาพของข้อมูล	1. รายละเอียดเนื้อหาในหนังสือหากเก็บไว้นานข้อความบางส่วนอาจเลือนลางและไม่คมชัดเหมือนเดิม 2. การสร้างหนังสือ เจ้าหน้าที่จะต้องพิมพ์หนังสือ และจัดหน้ากระดาษให้ตรงตามรูปแบบที่ถูกต้องเอง	1. การบันทึกรับ - ส่งหนังสือและสร้างหนังสือการหนังสือใส่รายละเอียดต่างๆ ของได้ครบทุกประเภท ระบบจะแสดงผลออกมาสามารถใช้งานได้ทันที 2. การเก็บรักษาข้อมูลด้านตัวหนังสือในระบบสามารถเก็บได้นาน เพราะตัวหนังสือจะไม่ซีดจาง
คุณภาพของการบริการ	1. เนื่องจากเป็นระบบManual จึงไม่มีการบริการของเจ้าหน้าที่ระบบ	1. หากเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานมีปัญหา เจ้าหน้าที่สามารถเปลี่ยนอุปกรณ์การทำงานได้ตลอด 2. หากระบบมีปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขเองได้ สามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ให้แก้ไขผ่านการสื่อสารออนไลน์ได้

ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานระบบ

ด้านผู้เข้าใช้ระบบ ผู้ให้สัมภาษณ์บางท่านให้ความเห็นว่า ขั้นตอนของการสมัครเข้าใช้งานด้วยระบบ Digital ID มีความยุ่งยากและซับซ้อน เนื่องจากมีขั้นตอนความปลอดภัยในการเข้าถึงใช้งานระบบ ในส่วนขั้นตอนของการเพิ่มเจ้าหน้าที่เข้ามาในระบบมีความผิดพลาดของการกรอกข้อมูลทำให้ไม่สามารถเพิ่มได้ จึงต้องรอให้เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ตรวจสอบแก้ไขข้อผิดพลาดในระบบจึงจะสามารถเพิ่มข้อมูลเจ้าหน้าที่ได้ ในกรณีที่มีเอกสารมีจำนวนมากและตัวหนังสือมีขนาดเล็กเกินไป ผู้ใช้งานระบบที่มีปัญหาเรื่องระบบสายตาไม่สามารถอ่าน

เนื้อหาหรือใจความสำคัญของหนังสือนั้นได้ และผู้ใช้งานบางท่านขาดความชำนาญในการใช้งานคอมพิวเตอร์ ซึ่งอาจเป็นทำให้เกิดความล่าช้าในการรับ-ส่งหนังสือผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ผู้ให้สัมภาษณ์ท่านหนึ่งได้ให้ความเห็นว่า “ถ้าเป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์มันต้องเข้าระบบ ต้องเปิดหน้าเว็บหลายหน้า ถ้าเป็นแบบเดิมแค่เขียนลงสมุดหรือเดินไปค้นหาเอกสารได้ทันทีดู แบบเดิมเหมาะกับผู้ที่ไม่ถนัดใช้งานคอมพิวเตอร์ ซึ่งแบบอิเล็กทรอนิกส์เหมาะสมผู้ปฏิบัติงานที่สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้อย่างคล่องแคล่ว”

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ข้อมูลว่า “ตอนที่สมัครเข้าใช้งานผ่านระบบ ต้องมีการยืนยันตัวตนผ่านเบอร์โทรศัพท์ รหัส OTP ไม่ส่งเข้ามาสักที ตอนที่สมัครเข้าใช้รอประมาณเกือบทั้งวันรหัสก็ยังไม่เข้ามา”

ด้านระบบสารบรรณ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นแบบออนไลน์จึงมักมีปัญหาเมื่อระบบล่ม อาจจะต้องมีการบันทึกข้อมูลลงในสมุดทะเบียนหนังสือ ซึ่งอาจเป็นการทำงานที่ซ้ำซ้อนและเพิ่มภาระงานให้กับเจ้าหน้าที่ การติดตามเส้นทางของหนังสือ หากชื่อเรื่องของหนังสือมีความยาวที่มากเกินไป ทำให้เนื้อหาชื่อเรื่องตกหล่นไม่ครบถ้วน และเมื่อระบบมีปัญหาบางครั้งไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเองต้องรอผู้เชี่ยวชาญแก้ไข ในบางครั้งอาจต้องใช้ระยะเวลาในการแก้ไขข้อผิดพลาด

อภิปรายผลการวิจัย (Research Discussion)

รูปแบบการทำงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในการทำงานด้านงานสารบรรณของเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ที่มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานจากงานสารบรรณแบบเดิม แบบที่ไม่มีการนำเทคโนโลยีมาช่วยบริหารจัดการหนังสือราชการนั้น หลังจากได้มีการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ภายใต้แพลตฟอร์ม ระบบท้องถิ่นดิจิทัลนั้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลของ Mark Baker (2014) ในการปรับเปลี่ยนแนวทางการบริหารงานในยุคดิจิทัล ด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการบริหารงาน เพื่อช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งพบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยส่วนใหญ่ให้ความเห็นต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในเชิงบวก โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ 1.ด้านความรวดเร็ว ช่วยในการค้นหาหนังสือที่เข้ามาใหม่และหาหนังสือย้อนหลังได้เร็วขึ้น กว่าระบบเดิมที่ต้องให้เจ้าหน้าที่สารบรรณเป็นผู้ค้นหา ซึ่งในการค้นหาหนังสือในระบบนั้น ทุกคนสามารถค้นหาได้เองทันทีโดยไม่ต้องรอจนเกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน

และสามารถตรวจสอบติดตามสถานะของหนังสือได้รวดเร็วขึ้น 2.ด้านลดขั้นตอนการทำงาน ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยลดขั้นตอนในการส่งต่อหนังสือไปยังส่วนกองงานแผนกอื่น ทำให้ลดการเจอตัวต่อตัว face – to – face โดยการส่งหนังสือนั้นสามารถส่งต่อไปยังแผนกอื่นได้ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 3.ด้านความประหยัด ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้ปริมาณการใช้กระดาษของสำนักงานลดลง ซึ่งหนังสือราชการที่มีเข้ามาในบางเรื่องจะแนบลิงค์ให้ดาวน์โหลดเอกสารเพิ่มเติม โดยเจ้าหน้าที่สามารถเก็บไฟล์หนังสือนั้นเข้าไว้ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ทันที โดยไม่ต้องพิมพ์เอกสาร และยังช่วยลดพื้นที่การจัดเก็บหนังสือราชการได้มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐกฤตา จิตรมาต (2563) พบว่า ด้านความรวดเร็วในการทำงานของขั้นตอนต่างๆ ตั้งแต่การรับ - ส่ง จนไปถึงการติดตามงานเอกสารในระบบได้รวดเร็วมากขึ้น ทำให้ไม่มีหนังสือที่ค้างในระบบเป็นเวลานาน ด้านกระบวนการ สามารถส่งหนังสือที่เกี่ยวข้องกับกองฝ่ายงานใดผ่านระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ช่วยลดขั้นตอนการทำงาน ลดระยะเวลาการทำงานได้มากขึ้น ด้านทรัพยากร การจัดการหนังสือในระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้การใช้กระดาษในการจัดทำสำเนาเอกสารที่ต้องส่งไปยังกองฝ่ายงานต่างๆ ลงได้มากขึ้น

ประสิทธิผลของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

คุณภาพของระบบ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ที่นำมาใช้ในสำนักงานเทศบาลตำบลหนองไผ่ล้อม อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมของระบบ มีรูปแบบการทำงานที่เข้าใจและใช้งานง่ายสำหรับเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการที่ทำงานด้านงานสารบรรณโดยตรง ซึ่งข้อค้นพบที่ได้จากสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เมื่อส่งหนังสือไปให้ผู้บริหารพิจารณาในระบบ หนังสือนั้นจะค้างอยู่ที่ผู้บริหาร เนื่องจากขาดความชำนาญในการใช้งานระบบ และยังต้องการอ่านหนังสือราชการในรูปแบบกระดาษอยู่ จึงทำให้การส่งหนังสือไปยังผู้บริหารไม่มีประสิทธิผลเท่าที่ควร แต่ถ้าในระดับเจ้าหน้าที่แต่ละกองงาน มีการรับ-ส่งหนังสือ ระหว่างกองงานนั้น มีการใช้งานได้รวดเร็ว และสะดวกมากขึ้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในระบบงานสารบรรณเป็นพื้นฐานอยู่แล้ว จึงง่ายต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

คุณภาพของข้อมูล การออกแบบระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล มีความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสอดคล้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2548 และการจัดเก็บข้อมูลในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร และสามารถเก็บข้อมูลนั้นได้ตลอดไป สามารถค้นหาและเรียกดูหนังสือราชการนั้นได้ตลอด ซึ่งมีความแตกต่างจากระบบเดิมที่หากเก็บไว้นาน ข้อความในตัวหนังสืออาจมีความเลือนรางและซีดจางได้เมื่อระยะเวลาผ่านไปนาน

คุณภาพของการบริการ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล มีเจ้าหน้าที่รองรับฟังให้คำปรึกษา และช่วยแก้ปัญหาของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อระบบ

เกิดปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขด้วยตนเอง และเมื่ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของผู้ใช้งานมีปัญหา สามารถเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ในการเข้าระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้ด้วยการเข้ารหัส ผู้ใช้งาน เพิ่มความสะดวก รวดเร็วต่อผู้ใช้งานมากขึ้น

จากการศึกษาประสิทธิผลของการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงาน พัฒนารัฐบาลดิจิทัลนั้น มีความสอดคล้องกับแนวคิดประสิทธิภาพของ สุชาติพิทย์ จงจิตต์ (2561) พบว่า 1.คุณภาพของระบบ ระบบการสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์นั้นจะมีประสิทธิภาพที่ดีได้ ด้วยการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานและทำให้งานนั้นมีความสะดวก รวดเร็วขึ้น ใช้ระบบแล้วช่วยประหยัดต้นทุนและทรัพยากรในการทำงาน 2.คุณภาพของข้อมูล ความเหมาะสมของเทคโนโลยี ที่มีความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ 3.คุณภาพการบริการ ผู้ใช้สามารถรับรู้ได้ถึงประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ช่วยให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานและเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

จากปัญหาการใช้งานด้านผู้เข้าใช้ระบบ ผู้ให้สัมภาษณ์บางท่านให้ความเห็นในเชิงลบ กับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ว่า มีความยุ่งยากซับซ้อน และยังคงเชื่อมั่นในการทำงานแบบเดิม มากกว่า เนื่องจากผู้ให้สัมภาษณ์บางท่านขาดทักษะทางดิจิทัล จึงทำให้เป็นเรื่องยากที่จะเรียนรู้ เทคโนโลยีใหม่ที่เข้ามาใช้ในการทำงาน ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยี Davis,Bagozzi and Warshaw (1989), อ้างถึงใน ประภัสสร ขาวงาม (2564) การที่ผู้ใช้งานจะยอมรับเทคโนโลยีได้ จะต้องมียปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี คือ การรับรู้ถึงการใช้ง่าย ของระบบ ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้งาน และทัศนคติของผู้ใช้งานที่มีผลต่อระบบเทคโนโลยี นอกจากปัจจัยเหล่านี้แล้ว การมีทักษะทางดิจิทัลเป็นส่วนสำคัญในการทำงาน ซึ่งหากขาดความชำนาญในด้านทักษะทางดิจิทัล การนำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในการทำงานก็ไม่ช่วยให้ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น อาจจะทำให้การทำงานมีความล่าช้าลงกว่าระบบเดิมได้เช่นเดียวกัน

ข้อเสนอแนะการวิจัย (Research Suggestions)

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1) ควรมีการฝึกอบรมเพิ่มความรู้ให้กับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะการเรียนรู้ในด้าน Digital Literacy ในการเพิ่มทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อการรับรู้และปรับเปลี่ยนทัศนคติต่อระบบเทคโนโลยีดิจิทัล โดยควรศึกษาอบรมทุก 1 ปี เพื่อเป็นการทบทวนความรู้ และเพิ่มศักยภาพการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ให้มี

ประสิทธิภาพมากขึ้น และจัดให้มีการอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ลงมือปฏิบัติจริง นอกจากการคำนึงฟังบรรยาย เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการอบรมมากขึ้น

2) ผู้บริหารท้องถิ่นควรมีการกำหนดนโยบายในการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในองค์กร เป็นการผลักดันให้องค์กรสามารถเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานให้ทันต่อยุคดิจิทัล เพื่อตอบสนองต่อการให้บริการประชาชน มีความสะดวกและรวดเร็ว ซึ่งการนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในองค์กรนั้น จะทำให้เจ้าหน้าที่ต้องใช้งานระบบนั้น จะทำให้เกิดการเรียนรู้และความกระตือรือร้นในการหาความรู้ใหม่ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ผู้บริหารได้กำหนดขึ้นไว้

3) ควรมีการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้กับหน่วยงานที่มีการประสานการทำงานร่วมกันกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น สำนักงานจังหวัดที่เป็นส่วนกลางของในบริหารราชการ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งควรใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นแบบแผนเดียวกัน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องตระหนักรู้ถึงการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงาน และทำให้เกิดการกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้มากขึ้น

4) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ควรมีการพัฒนาเพิ่มระบบแอปพลิเคชัน มีการแจ้งเตือนไปยังอุปกรณ์สื่อสารของเจ้าหน้าที่ เนื่องจากในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำงานในรูปแบบ Web Browser หากไม่ได้เปิดดูตลอดเจ้าหน้าที่จะไม่สามารถรู้ได้ว่ามีหนังสือส่งเข้ามา ซึ่งหากมีการพัฒนาให้มีระบบแจ้งเตือน จะช่วยทำให้เจ้าหน้าที่เปิดใช้งานระบบได้มากขึ้น และสามารถปฏิบัติงานตามเรื่องในหนังสือที่ส่งมาได้ทันเวลา

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาทัศนคติของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยวิเคราะห์ทัศนคติของการรับรู้ถึงการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบทั้งในแง่มุมมองและเชิงลบ และควรมีการใช้เครื่องมืออื่นๆในการเก็บข้อมูล เช่น การสังเกตแบบมีส่วนร่วม เพื่อให้ผู้ศึกษาได้รับรู้ถึงพฤติกรรมที่เป็นธรรมชาติในการแสดงออกของผู้ให้ข้อมูล

2) ควรมีการศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านงานสารบรรณให้มีประสิทธิภาพในการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการจัดการหนังสือราชการ โดยศึกษาตั้งแต่การวางแผนกระบวนการพัฒนาบุคลากร การดำเนินการ และการประเมินผลการพัฒนาบุคลากร

3) ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานพัฒนาารัฐบาลดิจิทัลระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ที่มีบริบทของพื้นที่แตกต่างกันและมีวัฒนธรรมองค์กรที่ต่างกัน

4) ควรมีการศึกษาปัจจัยในด้านอื่น ๆ ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานพัฒนาารัฐบาลดิจิทัล ในความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาอื่นเพิ่มเติมของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

เอกสารอ้างอิง (References)

- ณัฐกฤตา จิตรมาต. (2563). ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมเด็จพระพุทธเลิศหล้า. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรทวิปริญญาโท คณะรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สืบค้น 11 ธันวาคม 2565, จาก http://www.mpa-mba.ru.ac.th/images/Project/treatise_bangkok13_06102020/6117950093.pdf
- ประภัสสร ขาวงาม. (2564). ปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความประทับใจของบุคลากร คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. สืบค้น 11 ธันวาคม 2565, จาก <https://epublish.cmru.ac.th/download/file/63>
- พรบ.การบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ.2562. (22 พฤษภาคม 2562). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 136 ตอนที่ 67 ก หน้า 57 - 66.
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2548. (23 กันยายน 2548). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 122 ตอนพิเศษ 88 ง หน้า 32 - 37.
- สุธาทิพย์ จงจิตต์. (2561). ประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc) กรณีศึกษา: คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. การค้นคว้าอิสระ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สืบค้น 22 มีนาคม 2566, จาก http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2018/TU_2018_6003010664_9705_10889.pdf
- สารภี สหะวีริยะ. (2562). ปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรคณะ วิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่. สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สืบค้น 12 ธันวาคม 2565, จาก <https://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2016/12342/2/สารภี%20สหะวีริยะ.pdf>
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2565). ระบบท้องถิ่นดิจิทัล (Digital Government Platform). สืบค้น 8 ตุลาคม 2565, จาก <https://www.dga.or.th/our-services/digital-platform-services/digital-government-platform>.
- Mark Baker (2014). Digital Transformation. (ออนไลน์). แหล่งที่มา https://www.dga.or.th/upload/download/file_8f093d6d5522a1286dd23b4ee3d65d84.pdf.