

การพัฒนาาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักบริหารกลาง กรมทางหลวงชนบท*

พิมพ์ชนก อินปาน**

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อศึกษาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ปัญหาและอุปสรรค แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค รวมถึงแนวทางในการพัฒนาาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักบริหารกลาง กรมทางหลวงชนบท ใช้วิธีวิจัยเอกสาร และวิธีวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สำนักบริหารกลาง กรมทางหลวงชนบท ที่ปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 6 คน ผลการวิจัยพบว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้การสืบค้น ลงรับ จัดเก็บหนังสือ มีความสะดวก รวดเร็ว ปัญหาและอุปสรรคที่พบ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ขัดข้องบ่อย เครือข่ายช้า เจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ และขั้นตอนของระบบซับซ้อน ซึ่งแนวทางในการแก้ไข คือ ควรเปลี่ยนอุปกรณ์ให้ทันสมัย ปรับปรุงเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จัดอบรมเจ้าหน้าที่ และควรพัฒนาให้เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สมบูรณ์แบบ

คำสำคัญ : การพัฒนาาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

บทนำ

สืบเนื่องจากการปฏิรูประบบราชการของประเทศไทยในสมัยรัฐบาลของ ฯพณฯ นายกรัฐมนตรีทักษิณ ชินวัตร ที่ต้องการให้ทุกหน่วยงานของรัฐก้าวไปสู่การทำงานที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยสนับสนุนการทำงาน เพื่อช่วยลดขั้นตอน ลดความซ้ำซ้อนและระยะเวลา รวมทั้งช่วยลดค่าใช้จ่ายโดยรวมในระยะยาว รัฐบาลจึงได้มีนโยบายเร่งรัดการจัดทำ "รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์" (E-Government) อย่างจริงจัง และเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล กรมทางหลวงชนบทจึงได้พัฒนาาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นมา เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ

*บทความนี้เรียบเรียงจากการศึกษาอิสระเรื่อง การพัฒนาาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักบริหารกลาง กรมทางหลวงชนบท

**นักศึกษาระดับปริญญาโท ภาควิชาการศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง

การปฏิบัติงานด้านการบริหารงานเอกสารให้ดำเนินไปอย่างสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา มีความถูกต้องทันสมัยเป็นระบบและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทำให้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ว่ามีปัญหาและอุปสรรคอย่างไรบ้าง เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักบริหารกลาง กรมทางหลวงชนบท
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักบริหารกลาง กรมทางหลวงชนบท
3. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักบริหารกลาง กรมทางหลวงชนบท

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค รวมถึงแนวทางในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักบริหารกลาง กรมทางหลวงชนบท
2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ศึกษาเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักบริหารกลาง กรมทางหลวงชนบท
3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ดำเนินการศึกษาตั้งแต่เดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2556

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้ทราบถึงระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักบริหารกลาง กรมทางหลวงชนบท ทราบปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน และทำให้ทราบถึงแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการใช้งาน รวมถึงแนวทางในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

วิพร เกตุแก้ว (2553, หน้า 213) กล่าวว่า แนวคิดพื้นฐานของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้นเกิดขึ้นจากความต้องการในการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงการบริการของรัฐให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น แก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับการทำงานของรัฐแบบเดิม โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการดำเนินการ ซึ่งจะเกิดประโยชน์กับการ

บริการต่อประชาชน และผู้ประกอบการเอกชน รวมถึงการทำงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรัฐนั้น ๆ ด้วย โดยประโยชน์ที่ได้จากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ

1. เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงานรัฐ
2. เพิ่มคุณภาพในการบริการประชาชนให้สะดวกและรวดเร็ว
3. ลดต้นทุนการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ
4. สร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานและการให้บริการ
5. เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

ดิเรก แก้วสมนึก (2549) ศึกษาประสิทธิภาพของการใช้อิเล็กทรอนิกส์ในการผลิตและส่งหนังสือ กรณีศึกษา เฉพาะธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ผลการศึกษาพบว่าระบบใหม่มีประสิทธิภาพมากกว่าระบบงานเดิม นอกจากนี้ยังประหยัดเวลาและขั้นตอนการจัดทำ ซึ่งเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กรได้มากขึ้น และพนักงานมีความพอใจระบบใหม่มากกว่าระบบเดิม

กฤษณ์ รักชาติเจริญ (2553) ศึกษาเรื่องรัฐอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยต่างๆ เช่น คุณภาพระบบ คุณภาพการบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มีผลต่อความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ยังพบว่า มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างการบริการสามารถเพิ่มความสำเร็จของรัฐผ่านสื่อเว็บไซต์อีกด้วย จึงเป็นการสร้างองค์ความรู้ใหม่ในการค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของรัฐอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ในประเทศไทย

วรรณรัตน์ จันทร์ศิริ (2549) ศึกษาเรื่องการศึกษาความรู้ ทักษะ เจตคติ และปัญหาในการปฏิบัติงานระบบบริหารจัดการเอกสารสำนักงานด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ผลการวิจัยพบว่า

1. ความรู้ในการปฏิบัติงานด้วยระบบบริหารจัดการเอกสารสำนักงานด้วยอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมีความรู้ระดับมาก
2. ทักษะในการใช้ระบบบริหารจัดการเอกสารสำนักงานด้วยอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก
3. เจตคติที่มีต่อการใช้ระบบบริหารจัดการเอกสารสำนักงานด้วยอิเล็กทรอนิกส์มีเจตคติสูง
4. ปัญหาในการปฏิบัติงานด้วยระบบบริหารจัดการเอกสารสำนักงานด้วยอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร ได้แก่ บุคลากรที่รับผิดชอบมีน้อย ไม่มีมาตรฐานในการส่งเอกสาร บุคลากรยังไม่มีสมาธิในการปฏิบัติงาน และไม่มีสมาธิในระบบ และความไม่ทันสมัยของบุคลากร

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัย 2 วิธีในการดำเนินการวิจัย ได้แก่

1. วิธีวิจัยเอกสาร เป็นการค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารราชการและเอกสารทางวิชาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. วิธีวิจัยสนาม มีสาระสำคัญ ดังนี้

ประชากรของการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่สำนักบริหารกลาง กรมทางหลวงชนบท ที่ปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 6 กลุ่มงาน รวมจำนวน 8 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยเลือกเฉพาะผู้ที่ปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักบริหารกลาง กรมทางหลวงชนบท อยู่เป็นประจำ จำนวน 6 กลุ่มงาน กลุ่มงานละ 1 คน ซึ่งประกอบด้วย ฝ่ายบริหารงานทั่วไป กลุ่มช่วยอำนวยความสะดวกและประสานราชการ กลุ่มสรรหาและวินัย กลุ่มการเงินและบัญชี กลุ่มพัสดุ และกลุ่มบริหารทรัพยากรบุคคล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ในช่วงเดือนมกราคม 2556

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยจึงทำการวิเคราะห์เนื้อหา แล้วนำมาหาข้อสรุปอย่างมีระบบ มีเหตุผล และอิงกรอบแนวคิดทฤษฎี

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน ทำให้การสืบค้น ลงรับ จัดเก็บหนังสือ มีความสะดวก รวดเร็ว สามารถลดระยะเวลา กระดาษ และลดจำนวนบุคลากรในการปฏิบัติงานได้ อีกทั้งยังทำให้งานสารบรรณมีความเป็นระบบ ระเบียบมากขึ้น

ปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานขัดข้องบ่อย เครือข่ายช้า เจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการใช้งาน และขั้นตอนของระบบมีความซับซ้อน เอกสารแนบเปิดไม่ได้บ่อยครั้ง

แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คือ ควรเปลี่ยนอุปกรณ์ในการใช้งานให้มีความทันสมัย มีการปรับปรุงเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จัดให้มีการอบรมเจ้าหน้าที่ และพัฒนาระบบให้มีความคล่องตัวในการใช้งาน

แนวทางในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักบริหารกลาง กรมทางหลวงชนบท คือพัฒนาให้การรับ - ส่ง เป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งระบบ โดยไม่ต้องใช้กระดาษ

พัฒนาให้ทุกส่วนราชการมีการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นระบบเดียวกัน สามารถเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันได้ รวมทั้งพัฒนาประสิทธิภาพให้สูงขึ้นด้วย

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถสรุปได้ว่า

ในการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักบริหารกลาง กรมทางหลวงชนบท ทำให้การสืบค้น ลงรับ จัดเก็บหนังสือ มีความสะดวก รวดเร็ว ลดระยะเวลา กระดาษ และลดจำนวนบุคลากรในการปฏิบัติงานได้ อีกทั้งยังทำให้งานสารบรรณมีความเป็นระบบ ระเบียบมากขึ้น ส่วนปัญหาและอุปสรรคที่พบ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ชัดข้องบ่อย เครือข่ายช้า เจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการใช้งาน และขั้นตอนของระบบมีความซับซ้อน เอกสารแนบเปิดไม่ได้บ่อยครั้ง

เพราะฉะนั้นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คือ ควรเลือกใช้อุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพ สามารถรองรับการทำงานได้เป็นอย่างดี ควรมีความทันสมัย จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถนำความก้าวหน้ามาสู่หน่วยงาน ส่วนเจ้าหน้าที่ และหน่วยงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องในด้านเครือข่ายการใช้งาน ควรมีการปรับปรุงเครือข่าย และแก้ไขปัญหาด้านเครือข่ายให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา อย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานที่มีการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน ควรจัดให้มีการฝึกอบรมการใช้งานสำหรับเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจมากขึ้น ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และควรพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความคล่องตัวในการใช้งาน ลดขั้นตอนในระบบการทำงานให้สั้นลง

บรรณานุกรม

- กฤษณ์ รักษาดีเจริญ. (2553). รัฐอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย. ดุษฎีนิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ดิเรก แก้วสมนึก. (2549). ประสิทธิภาพของการใช้อิเล็กทรอนิกส์ในการผลิตและการส่งหนังสือ: กรณีศึกษา เฉพาะธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. สารนิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วรรณรัตน์ จันทรศิริ. (2549). การศึกษาความรู้ ทักษะ เจตคติ และปัญหาในการปฏิบัติงานระบบบริหารจัดการเอกสารสำนักงานด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิพร เกตุแก้ว. (2553). เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารรัฐกิจ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.