

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การพัฒนาระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์นนั้น ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีรายละเอียดตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวทางปฏิบัติงานสารบรรณ มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น
2. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526
3. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่2) พ.ศ.2548
4. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ
5. สรุปสาระสำคัญด้านระบบสำนักงานอัตโนมัติ

#### 2.1 แนวทางปฏิบัติงานสารบรรณ มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น

ปัจจุบันระบบงานสารบรรณ มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น ได้ยึดแนวปฏิบัติงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2547 ซึ่งได้รับการอนุมัติจากสภามหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น เพื่อให้การปฏิบัติงานสารบรรณของสถาบันมีมาตรฐานและคุณภาพสอดคล้องกับหลักเกณฑ์งานสารบรรณของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ผู้ศึกษาได้สรุปเนื้อหาสาระที่เกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์นไว้ดังนี้

##### 2.1.1 งานสารบรรณ

งานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืมจนถึงการทำลาย ความสำเร็จของการบริหารเอกสารที่ดีจะต้องถูกต้อง รวดเร็ว ใช้ภาษาได้สละสลวย ตรงกับความต้องการของเรื่อง สามารถสนองวัตถุประสงค์ของงานได้ดี มีการรับและส่งหนังสือได้ถูกต้อง รวดเร็ว สมุดทะเบียนมีข้อมูลครบถ้วน ทำให้สามารถติดตามหนังสือระหว่างปฏิบัติงานได้สะดวก ทั้งยังสามารถดำเนินงานกับหนังสือที่ต้องปฏิบัตินั้นได้เร็วกว่าปกติ

การปฏิบัติงานสารบรรณที่มีประสิทธิภาพดังกล่าว ผู้ปฏิบัติต้องมองเห็นแนวทางที่ได้วางไว้เริ่มตั้งแต่การศึกษาแนวทางปฏิบัติแต่ละเรื่องให้เข้าใจ และในระยะแรกของการปฏิบัติงานต้องทำตามแนวทางการปฏิบัติงานสารบรรณอย่างเคร่งครัด ด้วยความพยายาม ให้ความสนใจและมุ่งแก้ไขสิ่งที่บกพร่องอยู่เสมอ จึงจะทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความชำนาญในระบบงานสารบรรณได้ในอนาคต และสามารถปฏิบัติงานสารบรรณของมหาวิทยาลัยให้สอดคล้องกับหน่วยงานภายนอกได้

## ในการบริหารงานเอกสารผู้ปฏิบัติจะต้องเข้าใจเรื่องต่างๆ ดังนี้

- (1) หนังสือ หมายถึง เอกสารที่เป็นหลักฐานในการปฏิบัติงาน ได้แก่
  - หนังสือที่มีไปมาระหว่างหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัย
  - หนังสือที่มหาวิทยาลัยมีไปถึงส่วนราชการ หน่วยงาน หรือบุคคลภายนอก
  - หนังสือที่หน่วยงาน ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอกมีมาถึงมหาวิทยาลัย
  - เอกสารที่มหาวิทยาลัยจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐาน
  - เอกสารที่หน่วยงานต่างๆจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ
- (2) หน่วยงาน หมายถึง หน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัย รวมไปถึงคณะกรรมการที่ได้จัดตั้งขึ้นเพื่อปฏิบัติงานต่างๆ

### 2.1.2 ชนิดของหนังสือ

**หนังสือภายนอก** คือ หนังสือติดต่อที่เป็นพิธี โดยใช้กระดาษหัวจดหมายของมหาวิทยาลัย เป็นหนังสือติดต่อระหว่างมหาวิทยาลัยกับส่วนราชการ หน่วยงาน หรือบุคคลภายนอก หรือหนังสือที่ส่วนราชการ หน่วยงาน บุคคลภายนอกมีมาถึงมหาวิทยาลัย

**บันทึกข้อความ** คือ หนังสือติดต่อที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก ใช้กระดาษบันทึกข้อความ เป็นหนังสือติดต่อภายในหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย

**หนังสือสั่งการ** แบ่งออกเป็น 3 ชนิด ได้แก่

- คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมาย
- ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้โดยจะอาศัยอำนาจของกฎหมายหรือไม่ก็ได้เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นการประจำ
- ข้อบังคับ คือ บรรดาข้อความที่มีอำนาจหน้าที่กำหนดให้ใช้โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้

**หนังสือประชาสัมพันธ์** แบ่งออกเป็น 2 ชนิด ได้แก่

- ประกาศ คือ บรรดาข้อความที่มหาวิทยาลัยประกาศ ชี้แจงให้ทราบ หรือ
- แนะนำ ทางปฏิบัติ

**หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในมหาวิทยาลัย** คือ หนังสือที่มหาวิทยาลัยทำขึ้นนอกจากหนังสือที่กล่าวข้างต้นหรือหนังสือที่หน่วยงานอื่นใด หรือบุคคลภายนอกมีมาถึงมหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยรับไว้เป็นหลักฐานของมหาวิทยาลัย มี 4 ชนิด

- หนังสือรับรอง คือ หนังสือที่มหาวิทยาลัยออกให้เพื่อรับรองแก่ บุคคล

นิติบุคคล หรือหน่วยงานเพื่อวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใดให้ปรากฏแก่บุคคลโดยทั่วไปไม่  
จำเพาะเจาะจง

- รายงานการประชุม คือ การบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วม  
ประชุม และมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน

- บันทึก คือ ข้อความซึ่งผู้ได้บังคับบัญชาเสนอต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับ  
บัญชาสั่งการแก่ผู้ได้บังคับบัญชา หรือข้อความที่เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต่างๆ ใช้ติดต่อกันในการ  
ปฏิบัติงาน

- หนังสืออื่น คือ หนังสือ หรือเอกสารอื่นใดที่เกิดขึ้น เนื่องจากการปฏิบัติงาน  
ของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นหลักฐานของมหาวิทยาลัย ซึ่งรวมถึง ภาพถ่าย ฟิล์ม แถบบันทึกเสียง แถบ  
บันทึกภาพ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือหนังสือของบุคคลภายนอก ที่ยื่นต่อเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่  
ได้รับเข้าทะเบียนรับหนังสือของมหาวิทยาลัย ซึ่งหน่วยงานอาจจะกำหนดแบบฟอร์ม และขึ้นใช้  
ตามความเหมาะสม แบบ แผนผัง สัญญา หลักฐานการสืบสวนและสอบสวนและคำร้อง เป็นต้น

### 2.1.3 การรับหนังสือ

การรับหนังสือ คือ การปฏิบัติกับหนังสือที่รับเข้ามายังมหาวิทยาลัยจากหน่วยงานหรือ  
บุคคลภายนอก สำนักอธิการบดี ซึ่งทำหน้าที่เป็นหน่วยงานสารบรรณกลางที่ปฏิบัติ ดังนี้

(1) จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือเพื่อดำเนินการ ก่อนหลังและให้ผู้  
เปิดซองตรวจเอกสารหากไม่ถูกต้องให้ติดต่อหน่วยงานเจ้าของเรื่องหรือหน่วยงานที่ออกหนังสือ  
เพื่อดำเนินการให้ถูกต้อง

(2) ประทับตรารับเอกสารที่มุมขวาของหนังสือ โดยกรอกรายละเอียด ดังนี้

หน่วยงาน..... เลขที่หนังสือ รับ/ส่ง..... วันที่.....เวลา.....น.
---

(3) ลงเลขทะเบียนรับหนังสือในทะเบียนหนังสือรับ โดยกรอกรายละเอียดในสมุดทะเบียน  
หนังสือรับ

(4) เสนออธิการบดีเพื่อพิจารณาสั่งการ

(5) จัดแยกหนังสือที่พิจารณาแล้ว ส่งไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการ โดยต้องลง  
ชื่อหน่วยงานที่รับหนังสือในช่อง การปฏิบัติ ในทะเบียนหนังสือรับ

#### 2.1.4 หนังสือส่ง

หนังสือส่ง คือ การส่งหนังสือจากมหาวิทยาลัยไปภายนอก มีขั้นตอนการปฏิบัติดังนี้

- (1) ลงทะเบียนส่งหนังสือ โดยเรียงเลขที่หนังสือออกตามลำดับและเวลาที่ส่งหนังสือ
- (2) ถ้าเป็นหนังสือประเภทที่ต้องลงนามโดยอธิการบดี ให้เสนอหนังสือที่พิมพ์เรียบร้อย แล้วแนบสิ่งที่ส่งไปด้วย (ถ้ามี) พร้อมจำหน่ายถึงผู้รับ 1 ฉบับ และสำเนาอีก 2 ฉบับ (รวมเป็น 3 ฉบับ) ใส่แฟ้มเสนอเซ็น ส่งมายังสำนักอธิการบดีเพื่อเสนอลงนาม
- (3) การจัดทำหนังสือฉบับให้เก็บไว้ที่หน่วยงานเจ้าของเรื่อง 1 ฉบับ และส่งสำเนาเก็บไว้ที่สำนักอธิการบดี 1 ฉบับ ทั้งนี้สำเนาฉบับให้ผู้ลงนามลงรายมือชื่อ หรือลงรายมือชื่อย่อกำกับไว้ด้วย
- (4) ในกรณีที่หนังสือฉบับนั้นยังมีความบกพร่อง เช่น แบบพิมพ์ยังไม่ถูกต้องตามกำหนดไว้ การสื่อความยังไม่ชัดเจนพอ หรือมีการขาด ลบ ชิด ขำ ในหนังสือ นั้น หน่วยงานสารบรรณกลางจะส่งหนังสือคืนหน่วยงานเจ้าของเรื่องเพื่อตรวจสอบและดำเนินการแก้ไข
- (5) เมื่ออธิการบดีลงนามแล้ว สำนักงานอธิการบดีจะส่งหนังสือต้นฉบับพร้อมทั้งสำเนาฉบับ 1 ฉบับที่ลงนามแล้วกลับไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ส่วนสำเนาฉบับอีก 1 ฉบับนั้นจะเก็บไว้ในแฟ้มที่หน่วยงานสารบรรณกลาง
- (6) ก่อนส่งหนังสือออก หน่วยงานเจ้าของเรื่องต้องตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือ รวมทั้งสิ่งที่ส่งไปด้วยให้ครบถ้วน
- (7) กรณีที่ใช้คนนำส่งหนังสือ ให้หน่วยงานต่างๆ ที่มีสมุดส่งหนังสือและใบรับหนังสือเพื่อใช้สำหรับลงรายละเอียดเกี่ยวกับการส่งหนังสือสำคัญ โดยให้ผู้นำส่งกำกับไปกับหนังสือ เพื่อให้ผู้รับเซ็นรับรองว่าได้รับหนังสือเรียบร้อยแล้ว และนำสมุดกลับมายังหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

#### 2.1.5 หนังสือที่ต้องปฏิบัติเป็นพิเศษ

หนังสือที่ต้องปฏิบัติเป็นพิเศษ คือ หนังสือที่ต้องจัดส่งและดำเนินการทางสารบรรณด้วยความรวดเร็วเป็นพิเศษ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ ค่วนที่สุด ค่วนมาก และค่วน โดยประทับด้วยหมึกแดง มีลักษณะ ดังนี้

- |            |         |   |
|------------|---------|---|
| ค่วนที่สุด | หมายถึง | ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติในทันทีที่ได้รับหนังสือ    |
| ค่วนมาก    | หมายถึง | ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว                    |
| ค่วน       | หมายถึง | ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติเท่าที่จะทำได้ |

ในกรณีที่มีความเร่งด่วน การดำเนินการและการสั่งการไม่อาจดำเนินการเป็นหนังสือ แต่ได้มีการส่งข้อความด้วยเครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ โทรทัศน์ วิทยุสื่อสาร ฯลฯ ให้ผู้รับปฏิบัติ เช่นเดียวกับการได้รับหนังสือ และให้ผู้สั่งการทำเป็นหนังสือยืนยันตามไปทันที

### 2.1.6 การเก็บรักษาหนังสือ

การเก็บรักษาหนังสือแบ่งออกเป็น

(1) การเก็บระหว่างปฏิบัติ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จให้อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าของเรื่อง โดยให้กำหนดวิธีการเก็บให้เหมาะสมตามขั้นตอนของการปฏิบัติงาน

(2) การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว และไม่มีอะไรที่จะต้องปฏิบัติต่อไปอีกให้เจ้าหน้าที่ของ เจ้าของเรื่องลงหนังสือทะเบียนเก็บไว้เป็นหลักฐาน แล้วเก็บรวบรวมหนังสือเหล่านั้นไว้เป็นหมวดหมู่ ณ สถานที่ที่เหมาะสมในหน่วยงานตน

(3) การเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ การเก็บหนังสือ ที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้วแต่จำเป็นจะต้องใช้ในการตรวจสอบเป็นประจำ ให้เจ้าของ เรื่องเก็บไว้เอง โดยมีอายุการเก็บ 2 ปี สำหรับเอกสาร และเก็บ 5 ปีสำหรับเอกสารเกี่ยวกับการเงิน

(4) การรักษาหนังสือ ให้เจ้าหน้าที่ระมัดระวังรักษาหนังสือ ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ทุกโอกาส หากชำรุดเสียหายต้องรีบซ่อมให้คงสภาพเดิมได้ ให้รายงานผู้บังคับบัญชาและให้หมายเหตุในทะเบียนเก็บด้วย ถ้าหนังสือที่สูญหายเป็นเอกสารสิทธิตามกฎหมายหรือหนังสือสำคัญที่เป็น การแสดงเอกสารสิทธิก็ให้ดำเนินการแจ้งความต่อพนักงานสอบสวน

(5) การส่งหนังสือไปเก็บในคลังเอกสาร หนังสือที่มีอายุเกินกว่า 5 ปีให้รวบรวมส่งไปเก็บในคลังเอกสารของมหาวิทยาลัย เพื่อใช้เป็นหลักฐานอ้างอิงในอนาคตสืบต่อไป

### 2.1.7 การทำลายหนังสือ

การทำลายหนังสือใดๆ ที่เป็นหลักฐานของมหาวิทยาลัยต้องได้รับความเห็นชอบจาก อธิการบดีหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากอธิการบดี

## 2.2 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526

สำหรับแนวปฏิบัติระบบงานสารบรรณในหน่วยงานภาครัฐจะยึดปฏิบัติตามระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ซึ่งมีประเด็นเนื้อหาดังต่อไปนี้

**2.2.1 งานสารบรรณ** หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย ซึ่งเป็นการกำหนดขั้นตอน และขอบข่ายของ งานสารบรรณ แต่ในทางปฏิบัติการบริหารงานเอกสารทั้งปวง จะเริ่มตั้งแต่การคิด อ่าน ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ จัด จำ ทำสำเนา ส่งหรือสื่อข้อความ รับ บันทึก จดรายงานการประชุม สรุป ย่อเรื่อง

เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรห้ส เก็บเข้าที่ ค้นหา ดิดตามและทำลาย ทั้งนี้ ต้องทำเป็นระบบที่ให้ความ สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภพเพื่อประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย

### 2.2.2 งานสารบรรณมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ

- หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ
- หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือ ถึงบุคคลภายนอก
- หนังสือที่หน่วยราชการอื่นซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ
- เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ
- เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ

### 2.2.3 ประเภทของหนังสือราชการ

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 จำแนกหนังสือออก เป็น 6 ชนิด ดังนี้

- (1) หนังสือภายนอก คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธี ใช้กระดาษครุฑ
  - ใช้ติดต่อระหว่างส่วนราชการ
  - ส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่น ซึ่งมีใช่ส่วนราชการ หรือที่มีถึงบุคคลภายนอก
- (2) หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก
  - ใช้ติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน ใช้กระดาษบันทึก

ข้อความ

(3) หนังสือประทับตรา คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วน ราชการระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจาก หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป เป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อย่อกำกับตรา ใช้กระดาษครุฑ ใช้ได้ทั้ง ระหว่างส่วนราชการ กับ ส่วนราชการ และระหว่างส่วนราชการกับบุคคลภายนอก เฉพาะกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ ได้แก่

- การขอรายละเอียดเพิ่มเติม
- การส่งสำเนาหนังสือ สิ่งของ เอกสาร หรือบรรณสาร
- การตอบรับทราบที่ไม่เกี่ยวกับราชการสำคัญ หรือการเงิน
- การแจ้งผลงานที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ
- การเตือนเรื่องที่ค้าง
- เรื่องซึ่งหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปกำหนด โดยทำเป็นคำสั่งให้ใช้

หนังสือประทับตรา

(4) หนังสือสั่งการ ให้ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบ เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดแบบไว้โดยเฉพาะ มี 3 ชนิด ได้แก่

- คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมาย ใช้กระ ดายครุฑ

- ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้ โดยจะอาศัยอำนาจของกฎหมายหรือไม่ก็ได้ เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นการประจำ ใช้กระ ดายครุฑ

- ข้อบังคับ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจที่กำหนดให้ใช้ซึ่ง โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้ ใช้กระ ดายครุฑ

(5) หนังสือประชาสัมพันธ์ ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนด แบบไว้โดยเฉพาะ มี 3 ชนิด ได้แก่

- ประกาศ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศหรือชี้แจงให้ทราบ หรือแนะแนวทางปฏิบัติ ใช้กระ ดายครุฑ ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ทำเป็นแจ้งความ ให้เปลี่ยนคำว่าประกาศ เป็นแจ้งความ

- แลงการณ์ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการแลงเพื่อทำความเข้าใจในกิจการของราชการ หรือเหตุการณ์ หรือ กรณีใด ๆ ให้ทราบชัดเจนโดยทั่วกัน ใช้กระ ดายครุฑ

- ข่าว คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นควรเผยแพร่ให้ทราบ

(6) หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ คือ หนังสือที่ทางราชการจัดทำขึ้นนอกจากที่กล่าวมาแล้ว หรือที่หน่วยงานอื่นใด ซึ่งมีใช้ส่วนราชการหรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ และส่วนราชการรับไว้ มี 4 ชนิด ได้แก่

- หนังสือรับรอง คือ หนังสือที่ส่วนราชการออกให้เพื่อรับรองแก่ บุคคล นิติบุคคล หรือ หน่วยงาน เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง ให้ปรากฏแก่บุคคลทั่วไป ไม่จำเพาะเจาะจง ใช้กระ ดายครุฑ โดยลงชื่อคำขึ้นต้นว่า " หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อรับรองว่า..... "

- รายงานการประชุม คือ การบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุม และมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน

- บันทึก คือ ข้อความที่ผู้ใต้บังคับบัญชาเสนอต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชาสั่งการแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือข้อความที่เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่าส่วนราชการระดับกรมติดต่อกันในการปฏิบัติราชการ ใช้กระ ดายบันทึกข้อความ

- หนังสืออื่น คือ เอกสารที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นหลักฐาน รวมถึง ภาพถ่าย ฟิล์ม แถบบันทึกเสียง/ภาพ หรือหนังสือของบุคคลภายนอกที่ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ โดยลงรับเข้าทะเบียนรับไว้แล้ว มีรูปแบบตามที่กฎกระทรวง ทบวง กรม กำหนดขึ้นใช้

เว้นแต่จะมีแบบตามกฎหมายเฉพาะเรื่อง เช่น โฉนด แผนที่ แบบ แผนผัง สัญญา หลักฐานการสืบสวน/สอบสวน และคำร้อง เป็นต้น

### 2.2.3 การรับ-ส่งหนังสือ

#### หนังสือรับ รับเข้ามาจากภายนอก

- จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน ไม่ถูกต้อง ติดต่อเจ้าของเรื่อง และบันทึกข้อบกพร่อง
  - ประทับตรารับ มุมบนด้านขวาของหนังสือ กรอกรายละเอียด เลขที่รับ วันที่ เวลา
  - ลงทะเบียนรับหนังสือ ในทะเบียนหนังสือรับ
  - จัดแยกหนังสือ ส่งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยลงในช่องการปฏิบัติ
- ส่งได้ 2 วิธี ใช้สมุดส่งหนังสือ หรือให้ผู้รับลงรับในทะเบียนรับหนังสือก็ได้ การดำเนินการตามขั้นตอนนี้จะเสนอผ่านผู้บังคับบัญชาหรือไม่ ให้เป็นไปตามที่หัวหน้าส่วนราชการกำหนด

#### หนังสือส่ง ส่งออกไปภายนอก

- เจ้าของเรื่องตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือ รวมทั้งสิ่งที่ส่งไปด้วยให้ครบถ้วน ส่งให้เจ้าหน้าที่สารบรรณกลางเพื่อส่งออก
- เจ้าหน้าที่สารบรรณกลางลงทะเบียนหนังสือส่ง เลขทะเบียนหนังสือส่งเรียงลำดับติดต่อกันไปตลอดปีปฏิทิน ก่อนบรรจุซอง ตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือ/สิ่งที่ส่งมาด้วยให้ครบถ้วน แล้วเปิดผนึก ส่งได้ 2 วิธี โดยทางไปรษณีย์ หรือส่งโดยผู้ส่งหนังสือ/ใบรับ ถ้าเป็นใบรับให้นำมาผนึกติดกับสำเนาคู่ฉบับ

### 2.2.4 การเก็บรักษา ยืม และทำลายหนังสือ

#### การเก็บรักษา

- เก็บระหว่างปฏิบัติ คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จให้อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าของเรื่อง โดยให้กำหนดวิธีการการเก็บให้เหมาะสมตามขั้นตอนของการปฏิบัติงาน
- เก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว และไม่มีอะไรที่จะต้องปฏิบัติต่อไปอีก
- เก็บเพื่อใช้ในการตรวจสอบ คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว แต่จำเป็นต้องใช้ในการตรวจสอบเป็นประจำ ไม่สะดวกในการส่งไปเก็บยังหน่วยเก็บของส่วนราชการตามข้อ 54 ให้เจ้าของเรื่องเก็บเป็นเอกเทศ โดยแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ขึ้นรับผิดชอบก็ได้เมื่อหมดความจำเป็นที่จะต้องใช้ในการตรวจสอบแล้ว ให้จัดส่งหนังสือนั้นไปยังหน่วยเก็บของส่วนราชการ โดยให้ถือปฏิบัติตามข้อ 54 และข้อ 55 โดยอนุโลม



การประทับตรากำหนดเก็บหนังสือ มุมต่างด้านขวาของกระดาษแผ่นแรก และลงลายมือชื่อ  
 ย่อกำกับตราหนังสือที่เก็บไว้ตลอดไป ประทับตรา ห้ามทำลาย ด้วยหมึกสีแดง หนังสือที่ต้องเก็บ  
 โดยมีกำหนดเวลา ประทับตรา เก็บถึง พ.ศ..... ด้วยหมึกสีน้ำเงิน

อายุการเก็บหนังสือ ปกติไม่น้อยกว่า 10 ปี ยกเว้น

- (1) หนังสือที่ต้องสงวนไว้เป็นความลับ
- (2) หนังสือที่เป็นหลักฐานทางอรรถคดี ส่วนของศาลหรือพนักงานสอบสวน
- (3) หนังสือที่เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ขนบธรรมเนียม จารีตประเพณี สถิติหลักฐาน หรือ  
 เรื่องที่ต้องใช้สำหรับศึกษาค้นคว้า
- (4) หนังสือที่ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว และเป็นคู่สำเนาที่มีต้นเรื่องค้นได้จากที่อื่นเก็บไว้ไม่  
 น้อยกว่า 5 ปี
- (5) หนังสือที่เป็นธรรมดา ซึ่งไม่มีความสำคัญ และเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นเป็นประจำเก็บไว้ไม่  
 น้อยกว่า 1 ปี

หนังสือที่เกี่ยวกับการเงิน ซึ่งไม่ใช่เอกสารสิทธิ หากเห็นว่าไม่จำเป็นต้องเก็บถึง 10 ปี ให้  
 ทำความตกลงกับกระทรวงการคลังเพื่อขอทำลายได้ ทุกปีปฏิทินให้ส่วนราชการจัดส่งหนังสือที่มี  
 อายุครบ 25 ปี พร้อมบัญชีส่งมอบให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ ภายใน 31 มกราคม ของปีถัดไปเว้น  
 แต่หนังสือต้องสงวนเป็นความลับ หนังสือที่มีกฎหมาย ข้อบังคับ หรือระเบียบที่ออกใช้เป็นการ  
 ทั่วไปกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น หนังสือที่มีความจำเป็นต้องเก็บไว้ที่ส่วนราชการนั้น

#### การยืมหนังสือ

การยืมหนังสือที่ส่งเก็บแล้ว ให้ปฏิบัติดังนี้

- (1) ผู้ยืมจะต้องแจ้งให้ทราบว่าเป็นเรื่องที่ยืมนั้นจะนำไปใช้ในราชการใด
- (2) ผู้ยืมจะต้องมอบหลักฐานการยืมให้เจ้าหน้าที่เก็บ แล้วลงชื่อรับเรื่องที่ยืมไว้ในบัตรยืม

หนังสือ และให้เจ้าหน้าที่เก็บรวบรวมหลักฐานการยืม

#### การทำลายหนังสือ

การทำลายหนังสือ ภายใน 60 วัน หลังสิ้นปีปฏิทิน ให้เจ้าหน้าที่สำรวจและจัดทำบัญชี  
 หนังสือขอทำลายเสนอหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการทำลาย  
 หนังสือ คณะกรรมการทำลายหนังสือ ประกอบด้วย ประธานกรรมการ และกรรมการอีกอย่างน้อย  
 2 คน โดยปกติให้แต่งตั้งจากข้าราชการตั้งแต่ระดับ 3 ขึ้นไปหรือเทียบเท่าขึ้นไป

### 2.3 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548

เนื่องจากสภาพการณ์เปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีในปัจจุบันส่งเสริมให้แนวคิดการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีการศึกษาและนำไปทดลองปฏิบัติตามสถาบันหรือองค์กรต่างๆ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถสอดคล้องกับการบริหารราชการแนวทางใหม่ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่า และการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เพื่อพัฒนาระบบงานสารบรรณให้มีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ และลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติราชการ

ผู้ศึกษาขอสรุปประเด็นระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 ที่นายกรัฐมนตรี โดยความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีได้วางระเบียบไว้ โดยมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่องระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยพาร์อิสเทอร์น ดังต่อไปนี้

(1) เพิ่มนิยามคำว่า “อิเล็กทรอนิกส์” และคำว่า “ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” ระหว่างนิยามคำว่า “หนังสือ” และ “ส่วนราชการ” ในข้อ 6 แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 “อิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ไฟฟ้า คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าหรือวิธีอื่นใดในลักษณะคล้ายกัน และให้หมายความรวมถึงการประยุกต์ใช้วิธีการทางแสง วิธีการทางแม่เหล็ก หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้วิธีต่าง ๆ เช่นว่านั้น (เล่ม 122 ตอนพิเศษ 99 ง ราชกิจจานุเบกษา 23 กันยายน 2548)

(2) “ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์”

(3) หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

- หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ

- หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่มีไปถึง

บุคคลภายนอก

- หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ

- เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ

- เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ

- ข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์”

(4) หนังสืออื่น คือ หนังสือหรือเอกสารอื่นใดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นหลักฐานในราชการ ซึ่งรวมถึงภาพถ่าย ฟิล์ม แถบบันทึกเสียง แถบบันทึกภาพ และสื่อกลางบันทึกข้อมูลด้วย หรือหนังสือของบุคคลภายนอก ที่ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ได้รับเข้า

ทะเบียนรับหนังสือของทางราชการแล้ว มีรูปแบบตามที่กระทรวง ทบวง กรม จะกำหนดขึ้นใช้ตามความเหมาะสมเว้นแต่มีแบบตามกฎหมายเฉพาะเรื่องให้ทำตามแบบ เช่น โฉนด แผนที่ แบบแผนผัง สัญญา หลักฐานการสืบสวนและสอบสวน และคำร้อง เป็นต้น สื่อกลางบันทึกข้อมูลตามวรรคหนึ่ง หมายความว่า “สื่อใด ๆ ที่อาจใช้บันทึกข้อมูลได้ด้วยอุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น แผ่นบันทึกข้อมูล เทปแม่เหล็ก จานแม่เหล็ก แผ่นซี ดี-อ่านอย่างเดียวหรือแผ่นคิซิลลอกประเภทอื่น เป็นต้น”

(5) การติดต่อราชการนอกจากการจะดำเนินการโดยหนังสือที่เป็นเอกสารสามารถดำเนินการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ในกรณีที่ติดต่อราชการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้ส่งตรวจสอบผลการส่งทุกครั้งและให้ผู้รับแจ้งตอบรับ เพื่อยืนยันว่าหนังสือได้จัดส่งไปยังผู้รับเรียบร้อยแล้ว และส่วนราชการผู้ส่ง ไม่ต้องจัดส่งหนังสือเป็นเอกสาร เว้นแต่กรณีเป็นเรื่องสำคัญจำเป็นต้องยืนยันเป็นเอกสาร ให้ทำเอกสารยืนยันตามไปทันที การส่งข้อความทางเครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรเลข วิทยุโทรเลข โทรพิมพ์ โทรศัพท์ วิทยุสื่อสาร วิทยุกระจายเสียง หรือวิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น ให้ผู้รับปฏิบัติเช่นเดียวกับได้รับหนังสือ ในกรณีที่จำเป็นต้องยืนยันเป็นหนังสือให้ทำหนังสือยืนยันตามไปทันที การส่งข้อความทางเครื่องมือสื่อสารซึ่งไม่มีหลักฐานปรากฏชัดแจ้ง เช่น ทางโทรศัพท์ วิทยุสื่อสาร วิทยุกระจายเสียง หรือวิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น ให้ผู้ส่งและผู้รับบันทึกข้อความไว้เป็นหลักฐาน”

## 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศ เป็นการรวบรวมข้อมูลดิบที่มีองค์ประกอบสัมพันธ์กันในระบบมาประมวลผล เพื่อให้ได้สารสนเทศสำหรับใช้วางแผน จัดการ สนับสนุนการตัดสินใจ และควบคุมกิจการภายในองค์กร

องค์ประกอบของระบบสารสนเทศ ได้แก่ บุคคล สถานที่และสิ่งแวดล้อมขององค์กร คำว่าสารสนเทศ (Information) หมายถึง สิ่งที่ได้จากการประมวลผลข้อมูลและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผน การตัดสินใจ และการคาดการณ์ในอนาคตได้ สารสนเทศอาจแสดงในรูปของข้อความ ตาราง แผนภูมิ หรือรูปภาพ ส่วนคำว่า ข้อมูล (Data) เป็นเพียงข้อเท็จจริงที่ถูกรวบรวมจากแหล่งต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ยังไม่ได้มีการจัดให้เป็นระบบหรือประมวลผลข้อมูล

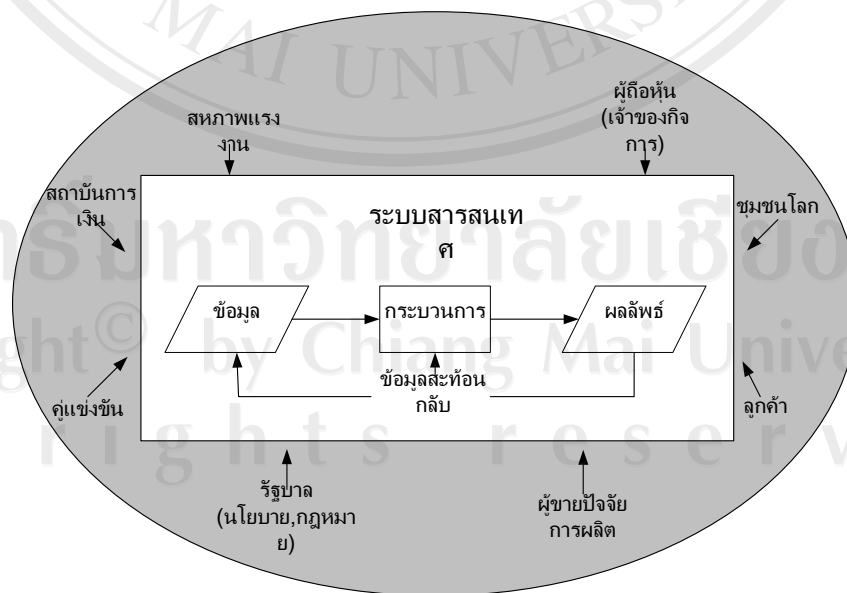
นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่าสารสนเทศที่หลากหลายดังนี้ นิติยา เจริญประเสริฐ (2544) ให้ความหมายของ ระบบสารสนเทศ (Information Systems) คือ การรวมองค์ประกอบต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กันในการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูล ให้เป็น

สารสนเทศที่จะสามารถเรียกมาใช้ หรือกระจายไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ การประสานงาน การดำเนินงาน การควบคุมการวิเคราะห์ และการวางรูปแบบขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ

Laudon & Laudon (2002) ให้คำจำกัดความของระบบสารสนเทศ หมายถึง การรวมองค์ประกอบต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กันในการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูล ให้เป็นสารสนเทศที่สามารถเรียกมาใช้ หรือกระจายไปยังผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ การประสานงาน การดำเนินงาน การควบคุม การวิเคราะห์ และการวางรูปแบบขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ

Turban et al. (2001) กล่าวถึงความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งแตกต่างจากระบบสารสนเทศไว้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology หรือ IT) หมายถึง เครื่องมือและเทคนิคต่างๆ ที่นำไปใช้ช่วยในการออกแบบ และการพัฒนาระบบสารสนเทศ ซึ่งรวมถึง ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ซอฟต์แวร์ (Software) ระบบฐานข้อมูล (Database) การสื่อสารโทรคมนาคม (Telecommunication) และระบบรับ-ให้บริการ (Client-Server System)

ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล และเจษฎาพร ยุทธนวิบูลย์ชัย (2549) อธิบายกระบวนการทำงานของระบบสารสนเทศประกอบด้วยกิจกรรม 3 ส่วน คือ การนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ (Input) การประมวลผล (Process) และการนำเสนอผลลัพธ์ (Output) ซึ่งในการแสดงผลลัพธ์นั้น หมายถึงสารสนเทศที่ได้รับจากระบบ และในบางครั้งสารสนเทศที่ได้รับอาจจะย้อนกลับไปเป็นข้อมูลที่ป้อนเข้าสู่ระบบได้ ดังแสดงในรูป 2.1



รูป 2.1 แสดงกระบวนการทำงานของระบบสารสนเทศ

ข้อมูลสะท้อนกลับมีความสำคัญต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร เช่น ผลลัพธ์ที่ได้พบว่าจำนวนสินค้าคงคลังเหลือน้อย ผู้บริหารสามารถที่จะให้ข้อมูลกลับแก่พนักงานเพื่อสั่งสินค้าเพิ่ม กรณีดังกล่าว ข้อมูลสะท้อนกลับสามารถช่วยแก้ปัญหาและเตือนผู้บริหารว่าสินค้าใกล้หมดแล้ว เป็นต้น

ในการดำเนินงานตามกระบวนการระบบสารสนเทศ สิ่งแวดล้อมองค์การก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับระบบ อาทิ คู่แข่งขั้นทางการค้า ลูกค้า ผู้ขายปัจจัยการผลิต นโยบายรัฐบาล กฎหมาย เป็นต้น

ลักษณะของสารสนเทศที่ดีต้องมีคุณสมบัติถูกต้องแม่นยำ (Accurate) ประกอบด้วยข้อเท็จจริงที่สมบูรณ์ (Complete) ครอบคลุม เข้าใจง่าย (Simple) ช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจได้ทันเวลา (Timely) ทั้งนี้เนื่องมาจากวิธีการรวบรวมข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ (Reliable) คุ่มราคา (Economical) สามารถตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนนำไปใช้ตัดสินใจได้ (Verifiable) นอกจากนี้ สารสนเทศที่มีคุณภาพดีนั้น ต้องสามารถใช้งานที่มีวัตถุประสงค์ต่างๆ กันได้ (Flexible) และสนองความต้องการของผู้ใช้ได้เป็นอย่างดี (Relevant) รวมถึงต้องสะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูลตามระดับสิทธิของผู้ใช้ (Accessible) และที่สำคัญสารสนเทศจะต้องถูกออกแบบและจัดการให้มีความปลอดภัยจากผู้ที่ไม่มีความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลหรือสารสนเทศนั้น (Secure)

กิตติ ภัคดีวัฒนะกุล และจำลอง ทรูตสาหะ (2546) ได้กล่าวถึงแนวคิดการพัฒนาระบบสารสนเทศว่าเป็นการสร้างระบบงานใหม่หรือปรับเปลี่ยนระบบงานเดิมที่มีอยู่ให้สามารถทำงานเพื่อแก้ปัญหาคำเนินงานต่อไปได้ตามความต้องการของผู้ใช้งาน โดยนำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการนำข้อมูลเข้าสู่ระบบเพื่อประมวลผล และจัดเก็บทำให้ได้ผลลัพธ์ตามต้องการ โดยอาศัยกระบวนการตามวงจรการพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle : SDLC) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระยะได้แก่ การศึกษาระบบ การวิเคราะห์ระบบ การออกแบบระบบ การนำระบบไปใช้งาน และการดูแลรักษาระบบ ดังรูป 2.2



รูป 2.2 วงจรชีวิตในการพัฒนาระบบ

รูป 2.2 แสดงวงจรชีวิตของการพัฒนาระบบที่เริ่มจากระยะที่หนึ่ง ไปจนกระทั่งถึงระยะสุดท้าย โดยในแต่ละระยะสามารถกลับมาเริ่มต้นทำระยะก่อนหน้าได้เสมอหากมีส่วนที่ต้องการแก้ไขเพิ่มเติม หรือปรับปรุง

ปัจจุบันมีการนำเอาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารออนไลน์มาประยุกต์ใช้กับระบบสารสนเทศแบบเดิมซึ่งทำงานด้วยมือ ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานใหม่ เป็นแบบอัตโนมัติ โดยช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความคล่องตัวในการทำงาน ช่วยสร้างทางเลือกเพื่อการแข่งขันทางธุรกิจ ช่วยสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร และช่วยเพิ่มคุณภาพชีวิต ลดภาระค่าใช้จ่ายและเวลาการทำงานขององค์กรได้อย่างมาก

Laudon & Laudon (2002) กล่าวถึงความท้าทายในการบริหารงานกับการสร้างและใช้งานระบบสารสนเทศ ว่าสามารถแบ่งออกเป็นห้ากลุ่มคือ (1) การออกแบบระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพและส่งเสริมการแข่งขันเชิงธุรกิจ (2) ความเข้าใจองค์ประกอบของระบบสารสนเทศในสิ่งแวดล้อมของการดำเนินธุรกิจระดับโลก (3) สร้างโครงสร้างระบบสารสนเทศในเชิงธุรกิจ (4) ประเมินคุณค่าของระบบสารสนเทศในเชิงธุรกิจ และ (5) ออกแบบระบบที่คนสามารถควบคุมทำความเข้าใจ และใช้งานได้ โดยที่มีความรับผิดชอบทั้งในทางจริยธรรมและทางสังคม

## 2.5 สรุปสาระสำคัญด้านระบบสำนักงานอัตโนมัติ

นิตยา เจริญประเสริฐ (2544) กล่าวว่า คำจำกัดความของ ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation Systems ,OAS) เป็นระบบที่มีวัตถุประสงค์ในการช่วยการติดต่อสื่อสาร และการทำงานร่วมกันของบุคคล ต่างๆในสำนักงาน ระบบนี้มีเครื่องมือในการรวบรวม ประมวลผล เก็บข้อมูลไว้ เรียกใช้ข้อมูล และส่งผ่านสารสนเทศระหว่าง พนักงาน ทีมงาน และส่วนที่เกี่ยวข้อง ทั้งในและนอกองค์กร เครื่องมือที่อยู่ในระบบ OAS ได้แก่ กรุปแวร์ (Groupware) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic mail หรือ E-mail)

นอกจากนี้ยังกล่าวอีกว่า โลตัสเน็ต คือ ตัวอย่างโปรแกรมของ กรุปแวร์ที่มีชื่อเสียงซึ่งประกอบด้วยโปรแกรมต่างๆคือ

- 1) การติดตาม (Tracking) ได้แก่ การช่วยติดตามการทำงานที่ผ่านมาว่าได้ทำไปถึงขั้นไหนแล้ว เพื่อให้สมาชิกในกลุ่มทราบความเคลื่อนไหวในการทำงานของกลุ่มได้
- 2) การกระจายข้อมูลข่าวสาร (Broadcasting) ได้แก่ การกระจายข้อมูลข่าวสารให้แก่สมาชิกในกลุ่มทุกคนได้ทราบอย่างทั่วถึงด้วยระบบ Electronic Bulletin Board
- 3) การอ้างอิง (Reference) ได้แก่ความสามารถในการเข้าไปดูข้อมูลในอดีตเพื่อนำมาประกอบการทำงานได้
- 4) การเตือนในสิ่งที่ต้องทำ (Thing to do) ได้แก่ การเตือนสมาชิกในกลุ่มถึงสิ่งที่ต้องกระทำภายในกำหนดระยะเวลาตามที่กลุ่มได้กำหนดไว้ล่วงหน้า
- 5) การเก็บเอกสารด้านนโยบายของบริษัท (Cooperate Policy Documents)

นอกจากนี้ โลตัสเน็ตยังประกอบด้วยฐานข้อมูลที่สำคัญ 3 ประเภทคือ

- ฐานข้อมูลการปรึกษาหารือของกลุ่ม (Discussion Database) ได้แก่ที่เก็บข้อมูลการประชุมหรือการปรึกษาหารือกันเพื่อใช้อ้างอิงหรือสืบค้นได้ภายหลัง
- ห้องสมุดเอกสารต่างๆ (Document Libraries) ใช้ในการข้อมูลด้านเอกสารต่างๆที่ผ่านมาของกลุ่ม เช่น แบบฟอร์ม รายงานการประชุม หรือจดหมายติดต่ออย่างไม่เป็นทางการ (memo)
- บริการด้านสารสนเทศ(Information Service) ได้แก่ ความสามารถในการจัดทำสำเนาเอกสารต่างๆที่อยู่ภายในฐานข้อมูลให้แก่สมาชิก

สัลยุทธ์ สว่างวรรณ (2544) กล่าวว่า กรุปแวร์ (Groupware) หมายถึงโปรแกรมชุดหนึ่งที่มีความสามารถในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบุคคลที่ทำงานอยู่กลุ่มเดียวกันได้โดยง่าย โปรแกรม

ที่จัดอยู่ในกลุ่มของกรุปแวร์ทั่วไปได้แก่ โปรแกรมจัดการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์โปรแกรมสำหรับการจัดทำเอกสารร่วมกัน โปรแกรมสำหรับการสนทนาผ่านระบบเครือข่าย

โปรแกรมกรุปแวร์มีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจเนื่องจากระบบเครือข่ายสื่อสารสมัยใหม่ช่วยให้การสื่อสารเป็นไปได้หลายรูปแบบและมีประสิทธิภาพสูงมาก ดังนั้นการนำเทคโนโลยีนี้มาใช้งานให้เต็มประสิทธิภาพจึงช่วยประหยัดทั้งเวลาและเงินลงทุนได้กรุปแวร์ช่วยให้การสื่อสารรวดเร็วขึ้น ชัดเจน และมีความน่าใช้งานมากขึ้นกว่าเดิมมาก ทั้งช่วยให้สมาชิกในกลุ่มสามารถสื่อสารโต้ตอบระหว่างกันได้สะดวกและบ่อยครั้งมากขึ้น จึงช่วยลดเวลาและค่าใช้จ่ายสำหรับการเดินทางลงได้มาก เนื่องจากสมาชิกในกลุ่มไม่มีความจำเป็นจะต้องเดินทางมาพบกัน

อะซิงโครนัสกรุปแวร์ ออกแบบมาสำหรับการทำงานร่วมกันแต่แยกทำในเวลาต่างกันเช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์

การส่งรายงานไปตามสายงานหรือเส้นทางการควบคุมสามารถนำโปรแกรมประเภทระบบสายงาน (Workflow System) มาใช้โปรแกรมประเภทนี้จะช่วยในการนำส่งรายงานไปตามสายงานที่ถูกต้อง เช่น พนักงานผู้หนึ่งต้องการส่งรายงานสรุปค่าใช้จ่ายประจำสัปดาห์สำหรับข้อมูลจะถูกบันทึกไว้แล้วจึงส่งรายงานนั้นไปยังผู้บริหารระดับล่างเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง รายงานจะถูกส่งต่อไปยังแผนกบัญชีเพื่อบันทึกการค่าใช้จ่าย ข้อมูลบางส่วนจะถูกทำสำเนาเพื่อจัดทำรายงานสรุปให้ผู้บริการระดับสูง ท้ายที่สุดรายงานจะถูกส่งต่อไปยังแผนกการเงินเพื่อออกเช็คหรือโอนเงินข้ามบัญชี ที่เกี่ยวข้องต่อไป กระบวนการทั้งหมดนี้จะช่วยลดค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการทำงานลงได้อย่างมาก

ปฏิทินกรุป (Group Calendar) นำมาใช้สำหรับการนัดหมายการทำงาน การประชุมรวมทั้งใช้ในการบริหารโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเอกสารบทความทางวิชาการและผลการค้นคว้าแบบอิสระที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์สำหรับสถาบันการศึกษา เพื่อหาความเป็นไปได้และปัญหาที่เกิดขึ้น สรุปได้ว่า แนวโน้มการใช้โปรแกรมพัฒนาระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ มีความนิยมมากขึ้นในหลายองค์กร

จารุวรรณ เครือตัน (2547) ได้ศึกษาและพัฒนาโปรแกรมออนไลน์สำหรับสนับสนุนงานเลขานุการ สำนักอธิการบดีของสถาบันราชภัฏลำปาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานซึ่งเกี่ยวข้องกับงานสารบรรณเป็นส่วนใหญ่ อาทิ การบันทึก การจัดเก็บ การเรียกดูเอกสาร/หนังสือเข้า-ออก บันทึกข้อความ คำสั่ง เป็นต้น



ขั้นตอนการศึกษาเริ่มจากการเก็บข้อมูล รวบรวมปัญหาที่เกี่ยวข้องกับระบบการปฏิบัติงาน เลขานุการ และรวบรวมความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้อง จากนั้นดำเนินการออกแบบระบบงานใหม่ โดยใช้เครื่องมือในการพัฒนาได้แก่ ระบบปฏิบัติการวินโดวส์เซิร์ฟเวอร์ 2000 ใช้ภาษาเอเอสพีในการพัฒนาระบบงานสารสนเทศ และได้สร้างฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ด้วยโปรแกรมเอสคิวแอล เซิร์ฟเวอร์ 2000

ผลจากการศึกษานี้ ได้นำไปทดลองใช้กับระบบงานจริง พบว่าโปรแกรมออนไลน์สำหรับ สนับสนุนงานเลขานุการสามารถนำไปใช้งานได้จริง และผู้ใช้มีความพึงพอใจระดับหนึ่ง แต่พบว่าการจะนำระบบใหม่ไปใช้ทดแทนระบบงานเดิมทั้งหมดเป็นไปได้ค่อนข้างยาก เนื่องจากต้องใช้เวลาในการให้ความรู้กับผู้ใช้งาน ตลอดจนผู้บริหารต้องให้การสนับสนุนในการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง

วรวรรณ พิธากร (2547) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาระบบกระแสนงานและการจัดการเอกสาร สำหรับงานติดตามการซ่อมบำรุงเครื่องมือ บริษัทลานนาไทย อิเล็กทรอนิกส์ คอมโพเนนท์ จำกัด (แอลทีไอซี) ได้ใช้โปรแกรมโลตัสโน้ตเป็นเครื่องมือที่ใช้พัฒนาระบบบนเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบปฏิบัติการไมโครซอฟต์วินโดวส์ 98 และใช้ระบบปฏิบัติการไมโครซอฟต์ เอ็นที เซิร์ฟเวอร์ 4.0 ทำหน้าที่เป็นเซิร์ฟเวอร์ประมวลผลบนเครือข่ายภายในบริษัท

ผลการศึกษาพบว่า โปรแกรมสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องมีความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน ช่วยติดตามงานเอกสารได้ดีและมีประสิทธิภาพเป็นไปวัตถุประสงค์ แต่พบข้อจำกัดคือ การเก็บข้อมูลยังมีความไม่สมบูรณ์ เนื่องจากระบบไม่สามารถแยกประเภทของเครื่องมือเป็นกลุ่มได้ ทำให้ตารางข้อมูลเครื่องมือมีขนาดใหญ่ และค่าที่อยู่ในตารางในบางเขตข้อมูลไม่มีค่า ซึ่งทำให้เกิดปัญหาการเรียกดูข้อมูลช้าเมื่อจำนวนข้อมูลมีมากขึ้น นอกจากนี้ระบบยังไม่สามารถประมาณค่าใช้จ่ายทั้งหมดของการสอบเทียบภายในบริษัทได้เพราะชั่วโมงการสอบเทียบที่เป็นมาตรฐานมีค่าเป็นค่าที่มีความเบี่ยงเบน สำหรับข้อจำกัดทางด้านฮาร์ดแวร์พบว่า การใช้ฐานข้อมูลโลตัสโน้ต ซึ่งเป็นฐานข้อมูลขนาดใหญ่มาก จะต้องให้ความสำคัญกับพื้นที่เก็บข้อมูลในเครื่องเซิร์ฟเวอร์ และต้องมีหน่วยความจำหลักสูง การทำงานของเซิร์ฟเวอร์ โลตัส โดมิโน จะราบรื่นเมื่อจัดให้ระบบทำงานแยกส่วนกัน กล่าวคือ ให้เซิร์ฟเวอร์หลักทำหน้าที่เก็บฐานข้อมูล และให้เซิร์ฟเวอร์อีกตัวหนึ่งทำหน้าที่ให้บริการรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์