

บทที่ 1

บทนำ

1. ความสำคัญและความเป็นมา

งานสารบรรณเป็นงานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การเสนอ การติดตาม การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย

กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ในฐานะที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณกลาง ซึ่งนอกจากรับผิดชอบงานสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ในฐานะกรมแล้ว ยังรับผิดชอบงานสารบรรณของ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ในฐานะกระทรวงด้วย

การที่ขอบข่ายและปริมาณงานสารบรรณดังกล่าวมีมากและกว้างขวางขึ้นเพื่อรองรับปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น ในอนาคต จึงต้องมีการจัดการให้เป็นระบบที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ เพื่อประหยัดเวลา แรงงานและค่าใช้จ่าย รวมทั้งการจัดระบบติดตามเร่งรัด ตรวจสอบ การปฏิบัติงาน ในเรื่องที่เป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาลของกระทรวง หรือเรื่องสำคัญเร่งด่วนให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว และรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบได้อย่างทันต่อเหตุการณ์

ปัจจุบันงานสารบรรณในการรับ การเสนอ และการส่งเอกสาร มีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1.1 งานรับ - ส่ง ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ทำหน้าที่รับเรื่องเข้าใหม่ที่ส่งมาจากราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น โดยการลงทะเบียนรับ แล้วแยกเรื่องแจกจ่ายไปยังกอง กรมที่เป็นเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการ

1.2 งานกลั่นกรอง ฝ่ายช่วยอำนวยการ จะรับเรื่องจากกอง กรมเจ้าของเรื่อง ทำการลงทะเบียนตรวจสอบเบื้องต้น แล้วจึงนำเสนอปลัดกระทรวงหรือรองปลัดกระทรวง ผู้รับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมายตามสายงานบังคับบัญชา เมื่อมีการสั่งการหรือลงนามแล้ว จึงรับเรื่องกลับมา เพื่อแจกจ่ายไปยังกองกรมเจ้าของเรื่อง

1.3 งานกลั่นกรอง ฝ่ายช่วยอำนวยการ เมื่อรับเรื่องที่ผ่านมาพิจารณาของปลัดกระทรวง หรือรองปลัดกระทรวง และจะต้องนำเสนอรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานฯ เพื่อสั่งการ โดยจะลงทะเบียนแล้วนำเสนอผ่านสำนักเลขาธิการรัฐมนตรี เมื่อมีการสั่งการหรือลงนามแล้ว จึงรับเรื่องกลับมาเพื่อแจกจ่ายไปยังกองกรมเจ้าของเรื่อง ถ้ามีข้อสั่งการให้สำเนาเรียนปลัดกระทรวงทราบ

1.4 งานรับ - ส่ง ฝ่ายบริหารงานทั่วไป จะรับเรื่องจากกอง กรมเจ้าของเรื่อง โดยจัดการออกเลขลงวันที่ ลงทะเบียนส่ง เก็บสำเนาไว้ 1 ชุด สำหรับงานสารบรรณกลาง และมอบเรื่องให้เจ้าของ

เรื่องนำกลับไปบรรจุของหรือหีบห่อ จากนั้นเจ้าของเรื่องนำเอกสารหรือพัสดุไปรษณีย์มอบให้งาน รับ - ส่ง จัดทำบัญชีส่ง แล้วนำส่งไปรษณีย์

ลักษณะงานสารบรรณจะเป็นการให้บริการ ต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ งานสารบรรณมีการดำเนินงานเป็นขั้นตอน บางครั้งทำให้เกิดความซ้ำซ้อนในการทำงาน นอกจากนี้ต้องมีการติดตามเร่งรัดตรวจสอบการดำเนินงานให้เป็นไปตามกำหนดเวลาอันสมควร เพื่อส่งกลับไปให้ผู้บังคับบัญชาตัดสินใจ จากนั้นจึงส่งกลับไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ทันตามเวลาที่กำหนด ซึ่งการทำงานด้วยระบบ MANUAL ต้องใช้จำนวนคนในการปฏิบัติงานเพื่อให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาอย่างรวดเร็ว ผู้ปฏิบัติต้องรีบเร่งทำงาน นอกจากนี้การทำงานสารบรรณเป็นงานประจำก่อให้เกิดความเบื่อหน่าย จำเจ ขาดความก้าวหน้า ในขณะเดียวกัน นโยบายของรัฐบาลต้องการให้ปรับปรุงและพัฒนาการจัดส่วนราชการให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการส่งเสริมให้นำระบบสำนักงานอัตโนมัติมาใช้ในวงราชการ และจำกัดการเพิ่มอัตรากำลังของข้าราชการและลูกจ้าง ตลอดจนวางแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 7 จนถึงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 และเพื่อรองรับกับปริมาณงานที่จะเพิ่มมากขึ้น กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน และสวัสดิการสังคม จึงมีแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาระบบงานสารบรรณให้เป็นระบบงานที่จะส่งเสริมประสิทธิภาพในการบริหารงาน ของผู้บังคับบัญชาระดับสูง ทั้งนี้โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

- 1) งานที่จะต้องดำเนินการ ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการ หรือการประสานงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ฉบับใด ลดขั้นตอนและความซ้ำซ้อนในการทำงาน
- 2) มีการติดตามเร่งรัดการตรวจสอบการดำเนินงานให้เป็นไปตามกำหนดเวลาอันสมควรไม่เกิดความล่าช้า และกลับขึ้นสู่การตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาระดับสูง และส่งคืนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา
- 3) การค้นหาเรื่องเดิมที่ผ่านไปเป็นเวลานาน เพื่อใช้อ้างอิงในการจำแนกหนังสือส่งหน่วยงานที่รับผิดชอบ ในภายหลังจะสามารถทำได้รวดเร็วขึ้น

จากเหตุผลความจำเป็นดังกล่าว กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม จึงนำระบบคอมพิวเตอร์เข้าช่วยในการทำงานและจัดทำซอฟต์แวร์เพื่อใช้ในการดำเนินงานขึ้น การทำงานของคอมพิวเตอร์นี้เป็นระบบเครือข่าย (LAN) ประกอบด้วย เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ ทำหน้าที่ File Server 1 ชุด และ Workstation 10 ชุด โดยใช้โปรแกรมซึ่งพัฒนาเป็นการเฉพาะ คือ “ระบบงานสารบรรณ” มีการประมวลผลในรูปแบบข้อมูล โดยรายละเอียดของแต่ละรายการเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 กล่าวคือเปลี่ยนระบบจากการลงทะเบียน รับ - ส่ง เอกสาร ติดตามเรื่อง การเสนอหนังสือและบันทึกคำสั่งการของผู้บังคับบัญชาจากระบบ MANUAL มาเป็นการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แทน แต่การปฏิบัติงานที่ผ่านมาพบว่ายังไม่สามารถลดขั้นตอนการทำงานของงานสารบรรณได้ดีเท่าที่ควร อีกทั้งทำให้เกิดความซ้ำซ้อนและขาดความต่อเนื่องของระบบ

และเอกสาร ทำให้ปัจจุบันใช้ทั้งระบบ MANUAL และ ระบบคอมพิวเตอร์ ควบคู่กันไป ดังนั้น จึงต้องศึกษาและวิเคราะห์ถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อที่จะพัฒนาให้ระบบคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ สามารถช่วยเหลืองานสารบรรณได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างแท้จริง

2. วัตถุประสงค์ในการศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์โครงสร้างและระบบงานสารบรรณ เพื่อให้ได้โครงสร้างที่จะทำให้การทำงานสะดวก รวดเร็ว มีระบบการติดตามและเร่งรัดการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในงานสารบรรณ
- 3) เพื่อนำข้อมูลที่ได้ทำการศึกษาวิเคราะห์ไปปรับปรุงและพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อทำให้งานสารบรรณของกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- 4) เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิเคราะห์ไปเป็นแนวทางในการขยายผลการดำเนินงาน โดยการเชื่อมโยง (ON - LINE) เพื่อรองรับนโยบายของผู้บังคับบัญชา ของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมต่อไป

3. ขอบเขตของการศึกษา

1) ศึกษางานสารบรรณ กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม โดยวิธีการสัมภาษณ์ผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ทราบถึงนโยบาย หลักการ และ วัตถุประสงค์ ตลอดจนความต้องการข้อมูลจากระบบงานสารบรรณ และสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานในงานสารบรรณ ร่วมในการทำงาน รวมทั้งศึกษาจากเอกสารของงานสารบรรณ เพื่อให้ทราบถึงกระบวนการทำงาน ลักษณะการดำเนินงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน รูปแบบของข้อมูลที่จะนำไปจัดเก็บ และรูปแบบของข้อมูลที่ต้องการให้แสดงผล

2) ศึกษางานสารบรรณจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีการนำระบบคอมพิวเตอร์เข้าไปใช้ในงานสารบรรณ 3 หน่วยงาน คือ

- 2.1) สำนักงานเลขาธิการกรม สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ
- 2.2) กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
- 2.3) กองกลาง สำนักงานประมาณ

โดยวิธีการสัมภาษณ์ผู้บังคับบัญชา และผู้ปฏิบัติงานในงานสารบรรณ การสังเกตสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน การสังเกตการทำงานแบบมีส่วนร่วม และการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เพื่อหาแนวทางและรูปแบบที่เหมาะสม สำหรับงานสารบรรณของกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม และเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเข้าสู่ระบบ ON - LINE ในอนาคต (รายละเอียดดูในภาคผนวก ก.)

3) เพื่อการพัฒนาระบบงานสารบรรณ จึงได้กำหนดโครงสร้างของระบบงานสารบรรณ ประกอบด้วยระบบที่จะศึกษา ดังต่อไปนี้

3.1) งานหนังสือรับ เป็นงานเกี่ยวกับการรับหนังสือจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่ส่งเข้ามาที่ กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

3.2) งานกลั่นกรอง เป็นงานเกี่ยวกับการพิจารณา กลั่นกรองหนังสือรับจากหน่วยงาน ภายในกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม เพื่อที่จะนำมาเสนอผู้บังคับบัญชา

3.3) งานติดตาม เป็นงานเกี่ยวกับการติดตามความก้าวหน้าของเรื่องสำคัญ ๆ ในส่วนที่เป็นนโยบาย และเรื่องสำคัญเร่งด่วน เพื่อให้มีการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวและรายงานความก้าวหน้า ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ

3.4) งานหนังสือส่ง เป็นงานเกี่ยวกับการจัดการหนังสือที่จะส่งออกไปยังหน่วยงาน ต่าง ๆ

4. นิยามคำเฉพาะ

ระบบงานสารบรรณ หมายถึง ระบบงานด้านรับ - ส่งเอกสารที่ประกอบด้วยข้อมูลจำนวนมากที่มาจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่ต้องมีการดำเนินการต่อไป มีการติดตามผลอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ข้อมูลบางอย่างมีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงตามผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอน พร้อมทั้งสรุปผลการดำเนินงาน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการศึกษานี้ ประมวลได้เป็น 4 ตอน ตอนแรกเป็นเรื่องเกี่ยวกับงานสารบรรณ เพื่อเป็นการปูพื้นฐานสำหรับการสร้างความเข้าใจในเรื่อง ความหมาย ความสำคัญ ประโยชน์ หน้าที่ องค์ประกอบ ลักษณะที่ดีและการดำเนินงานสารบรรณ ตอนที่สองเป็นเรื่องเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับการส่งผ่านเอกสาร โดยจะกล่าวถึงในเรื่องทางผ่านเอกสาร ปัญหาและอุปสรรคในการส่งผ่านข่าวสาร และการจัดสายงานเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการส่งผ่านข่าวสาร ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจและเห็นถึงความสำคัญของทางเดินเอกสารตามสายการบังคับบัญชา ตอนที่สามเป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดระบบการบริหารงานของกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน และสวัสดิการสังคม ซึ่งจะกล่าวถึง การแบ่งงานในหน้าที่รับผิดชอบ ลักษณะหรือระบบงานสารบรรณ และปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานสารบรรณในระบบ MANUAL ส่วนตอนสุดท้ายเป็นเรื่องเกี่ยวกับการนำทฤษฎีตัวแบบด้านการจัดการ มาใช้เพื่อศึกษาวิเคราะห์ถึงปัญหาที่เกิดจากการนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในงานสารบรรณ อีกทั้งเพื่อเป็นการแสวงหาวิธีการและแนวทางเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

1. งานสารบรรณ

1.1 งานสารบรรณ

"สารบรรณ" ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ให้ความหมายไว้ว่า "หนังสือที่เป็นหลักฐาน"

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ข้อ 6 ให้ความหมายไว้ว่า "งานสารบรรณ" คือ งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม และการทำลาย

จากความหมายดังกล่าว อธิบายให้เห็นว่างานสารบรรณเป็นเรื่องเกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร ซึ่งเกี่ยวเนื่องกันโดยเริ่มตั้งแต่การจัดทำหนังสือราชการ มีการส่งหนังสือราชการออกจากหน่วยงาน และรับหนังสือราชการเข้ามาในหน่วยงาน มีการจัดเก็บหนังสือราชการ ตลอดจนการรักษาและยืมหนังสือราชการไปใช้งาน และสิ้นสุดลงด้วยการทำลายหนังสือราชการเมื่อหมดความจำเป็นในการใช้งานแล้ว

1.2 ความสำคัญของงานสารบรรณ

1. ใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงาน

2. ใช้เป็นสื่อในการติดต่อทำความเข้าใจระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงาน หน่วยงาน กับบุคคล และบุคคลกับบุคคล

3. เอกสารที่ทำขึ้นเป็นเสมือนเครื่องเตือนความจำของหน่วยงาน
4. เป็นหลักฐานอ้างอิงการติดต่อหรือการทำความตกลง
5. เอกสารที่ทำขึ้นอาจเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการศึกษาค้นคว้าต่อไปในอนาคต

1.3 ประโยชน์ของงานสารบรรณ

1. ทำให้การปฏิบัติงานเกี่ยวกับหนังสือของทางราชการเป็นระบบและมีมาตรฐานในการทำงานเหมือนกัน
2. มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการทำงาน
3. ทำให้ประหยัดเวลา แรงงาน และประหยัดเงินงบประมาณ และมีประสิทธิภาพในการทำงาน
4. สะดวกต่อการอ้างอิง และค้นคว้า
5. ทำให้เกิดความต่อเนื่องในการทำงาน
6. กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน (สำนักงาน ก.พ. 2531 : 24 - 30)

1.4 หน้าที่ของงานสารบรรณ

ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง (มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กองการเจ้าหน้าที่ , 2525 อ่างโน อุไร จังจรง, 2534 : 10) ได้กำหนดหน้าที่ของงานสารบรรณไว้ดังนี้

1. จัดทำประกาศ คำสั่ง หรือข้อบังคับ
 2. ร่างโต้ตอบ บันทึก ย่อเรื่อง ตรวจสอบหนังสือราชการ
 3. ตรวจสอบ รักษา หนังสือราชการ
 4. การยืม การทำลายหนังสือราชการ
 5. การรับ การส่ง การลงทะเบียนหนังสือราชการ
 6. การเก็บ และการค้นหาหนังสือราชการ
 7. การรวบรวมข้อมูล
 8. ดูแลรักษา จัดเก็บ และให้บริการเรื่องสถานที่ วัสดุอุปกรณ์
- นอกจากนี้ยังรวมถึงงานพิมพ์ อัดสำเนาหนังสือราชการ และเอกสารอื่นของหน่วยงานด้วย

1.5 องค์ประกอบของงานสารบรรณ

ชาวี มณีศรี (2524 : 57) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของงานสารบรรณ ได้แก่

1. เจ้าหน้าที่ธุรการ
2. พนักงานพิมพ์ดีด
3. เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์

1.6 ลักษณะที่ดีของงานสารบรรณ

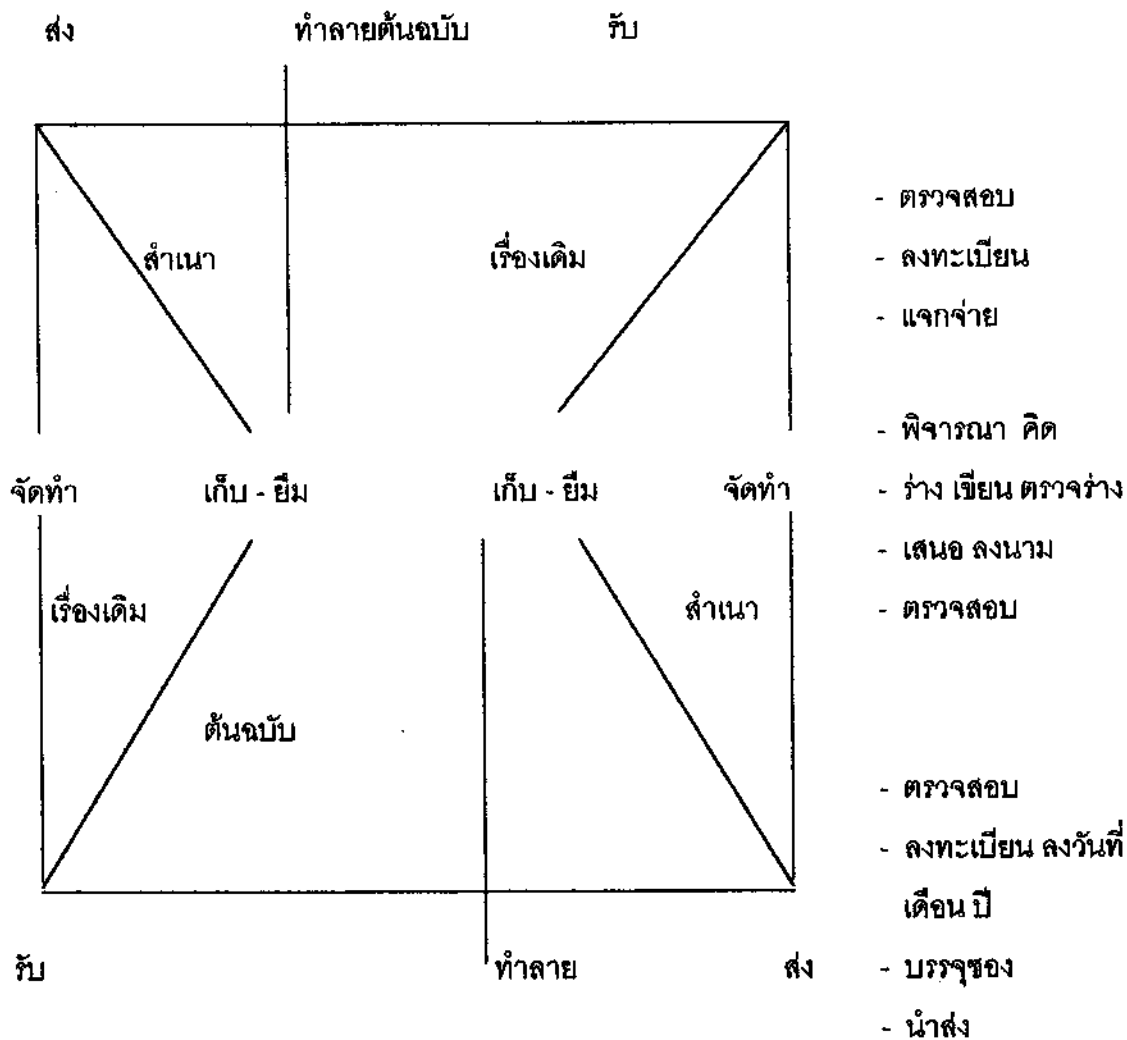
กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม (2517 : 100 - 101) กล่าวถึงงานสารบรรณที่ดีต้องมีลักษณะดังนี้

1. ปฏิบัติด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว ประหยัดเวลา
2. หาวิธีลัดในการร่างโต้ตอบ รับและส่ง เก็บ ค้น ทำลายหนังสือเพื่อประหยัดแรงงาน นอกจากนั้นหนังสือโต้ตอบทุก ๆ ฉบับ จะต้องได้รับความสมบูรณ์ ประณีต สะอาด ชัดเจน เรียบร้อย มีระเบียบ และเป็นมาตรฐาน
3. ร่างหนังสือโต้ตอบได้เร็ว ถูกต้อง ไม่ต้องแก้ไขเพิ่มเติมอีก
4. เมื่อได้รับหนังสือลงบัญชีได้ถูกต้องตามแบบที่กำหนดไว้ แล้วรวบรวมเสนอ เพื่อให้ผู้มีอำนาจพิจารณาออกความเห็น หรือสั่งการ
5. เก็บเรื่องเป็นระเบียบ ติดตามเรื่องได้ง่ายโดยใช้บัตรสอบถามหรือค้นจากหลักฐานตามระเบียบที่กำหนดไว้
6. หนังสือโต้ตอบที่ใช้ข้อความซ้ำ ๆ เหมือนกันเป็นประจำ ควรพิมพ์แบบฟอร์มไว้เป็นแบบตายตัว เว้นช่องว่างไว้สำหรับกรอกเฉพาะข้อความที่จะเปลี่ยนแปลงได้ ซึ่งจะเป็นการทุ่นแรงงานและประหยัดเวลา
7. ข้อความที่จะจดให้ได้ถูกต้องรวดเร็วต้องใช้จดด้วยขลุ่ยหรือเครื่องบันทึกเสียง

1.7 การดำเนินงานสารบรรณ

การดำเนินงานสารบรรณ จำเป็นต้องมีกระบวนการดำเนินงานเป็นขั้นตอน และสัมพันธ์กันระหว่างกระบวนการทั้งหมด ซึ่งสุภรณ์ ประดับแก้ว (2526 : 128) ได้อธิบายถึงงานสารบรรณว่า เป็นงานที่ทำด้วยหนังสือเป็นส่วนใหญ่ และมีกระบวนการของงานได้แก่ การรับ การส่ง คิด อ่าน ร่าง พิมพ์ ทำสำเนา จดบันทึก เสนอ สั่งการ ติดตาม เก็บ ค้นหา ยืม และทำลาย

ส่วนสถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ. 2531 : 29) ได้สรุปกระบวนการของงานสารบรรณออกเป็นวงจรที่มีการทำงานต่อเนื่อง เรียกว่า วงจรงานสารบรรณ ซึ่งสามารถแสดงให้เห็นกระบวนการงานสารบรรณ ดังภาพประกอบ



ภาพประกอบ 1 วงจรงานสารบรรณ

ที่มา : สำนักงาน ก.พ. 2531 : 29

จากวงจรวงานสารบรรณดังกล่าว จะเห็นว่่างานสารบรรณประกอบไปด้วย 4 ขั้นตอนคือ การจัดทำหนังสือราชการ การรับและการส่งหนังสือราชการ การเก็บหนังสือราชการ และการทำลายหนังสือราชการ ขั้นตอนต่าง ๆ ของงานสารบรรณต่างเป็นเรื่องที่มีความสำคัญเท่าเทียมกัน ไม่มีเรื่องใดที่มีความสำคัญเหนือกว่ากันเพราะขั้นตอนต่าง ๆ ที่กล่าวต้องมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน การดำเนินงานสารบรรณจึงจะดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ

2. แนวความคิดเกี่ยวกับการส่งผ่านข่าวสาร

2.1 ทางผ่านของข่าวสาร (Channels)

1) ความหมาย

วีระ ประเสริฐศิลป์ (2514 : 26) ให้ความหมายของทางผ่านของข่าวสาร หมายถึง ทางเดินของข้อมูล / ข่าวสารจากผู้ติดต่อไปยังผู้รับการติดต่อ

2) ความสำคัญของทางผ่านของข่าวสาร

2.1) ทางผ่านของข่าวสารมีความสำคัญต่อคุณภาพของการติดต่อสื่อสาร ตามที่ วิลเลียม เจ ซิฟฟิน (William J. Siffin, 1967 อ้างในวีระ, 2514 : 27) ให้ข้อเสนอแนะว่า "เพื่อให้การติดต่อสื่อสารมีคุณภาพดีเส้นทางการติดต่อสื่อสารควรสั้นและตรงที่สุดเท่าที่จะสั้นได้" ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่าทางผ่านของข่าวสารมีความสัมพันธ์ในทางเดียวกันกับระยะทางและบุคคลผู้ติดต่อ นั่นคือ ถ้าระยะทางยาว และต้องผ่านบุคคลอื่น ๆ หลายคนก่อนถึงผู้รับการติดต่อ จะมีผลทำให้ข่าวสารบิดเบือน เป็นผลให้ไม่สะดวกและล่าช้า ในทางตรงกันข้ามถ้าระยะทางสั้นและผ่านบุคคลอื่น ๆ น้อยหรือถึงผู้รับการติดต่อโดยตรง จะทำให้การติดต่อสื่อสารมีความชัดเจน เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2.2) ทำให้ทราบถึงลักษณะการควบคุมสายการบังคับบัญชา (สมพงษ์ เกษมสิน, 2512 อ้างในวีระ, 2514 : 28) ทราบถึงสถานภาพของบุคคลในองค์การ ลักษณะขององค์การ และควมมีประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การ

3) ลักษณะทางผ่านของเอกสาร

3.1) การผ่านจากบนลงล่าง เป็นการผ่านข่าวสารจากผู้บังคับบัญชาลงมายังผู้ใต้บังคับบัญชา

3.2) การผ่านจากล่างขึ้นบน เป็นการผ่านข่าวสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา

3.3) การผ่านตามแนวนอน เป็นการผ่านข่าวสารติดต่อกับบุคคลในระดับเดียวกัน

4) แบบของทางผ่านของข่าวสาร

เทเยอร์ (Thayer, 1962 อ้างในวีระ 2514 : 29) จำแนกแบบของทางผ่านข่าวสารเป็นคู่ ๆ เพื่อเปรียบเทียบให้เห็นถึงความแตกต่างกัน ดังนี้

4.1) ทางผ่านแบบพิธีการและแบบไม่เป็นพิธีการ

4.2) ทางผ่านแบบองค์การและแบบส่วนตัว

4.3) ทางผ่านแบบอาศัยอำนาจหน้าที่และแบบอาศัยอำนาจส่วนตัว

4.4) ทางผ่านแบบภายในคณะและแบบระหว่างคณะ

4.5) ทางผ่านแบบถือเกียรติและฐานะและแบบมีความสนใจร่วมกัน

4.6) ทางผ่านแบบแนวคิดและแบบค่านิยม

4.7) ทางผ่านแบบหน้าที่และแบบสถานการณ์

การเลือกใช้ทางผ่านข่าวสารเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิผลในการส่งข่าวสารจะบังเกิดผลดีเพียงใดขึ้นอยู่กับ การดัดแปลงเครื่องมือที่ใช้ให้เหมาะสมตามความมุ่งหมาย และเหมาะสมกับสถานการณ์นั้น ๆ

2.2 ปัญหาและอุปสรรคในการส่งผ่านข่าวสาร

วีระ ประเสริฐศิลป์ (2514 : 37) ได้สรุปสาเหตุที่ก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการส่งผ่านข่าวสาร 3 ประการคือ

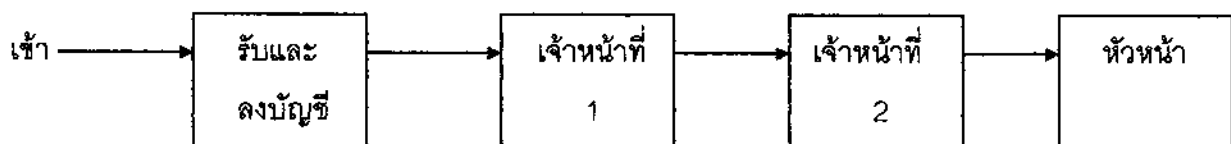
1) เกิดจากข่าวสาร เช่น ภาษาคลุ่มเคลือบ ไม่ชัดเจน ทำให้สื่อความหมายไม่ตรงกัน
 2) เกิดจากผู้ส่งและผู้รับข่าวสาร เช่น เกิดเจตคติที่ไม่ดี มีงานมากเกินไป มีความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าประโยชน์ส่วนรวม ขาดความรับผิดชอบ ตลอดจนมีพื้นฐานการศึกษา ประสบการณ์ที่แตกต่างกัน เป็นต้น

3) เกิดจากทางผ่านของข่าวสาร จัดสายงานและการควบคุมบังคับบัญชาสลับซับซ้อนมากเกินไป การส่งข่าวสารผ่านบุคคลในระดับต่าง ๆ มากกว่าจะถึงระดับผู้มีอำนาจในการวินิจฉัยสั่งการ ย่อมทำให้เกิดความไม่สะดวก ล่าช้า

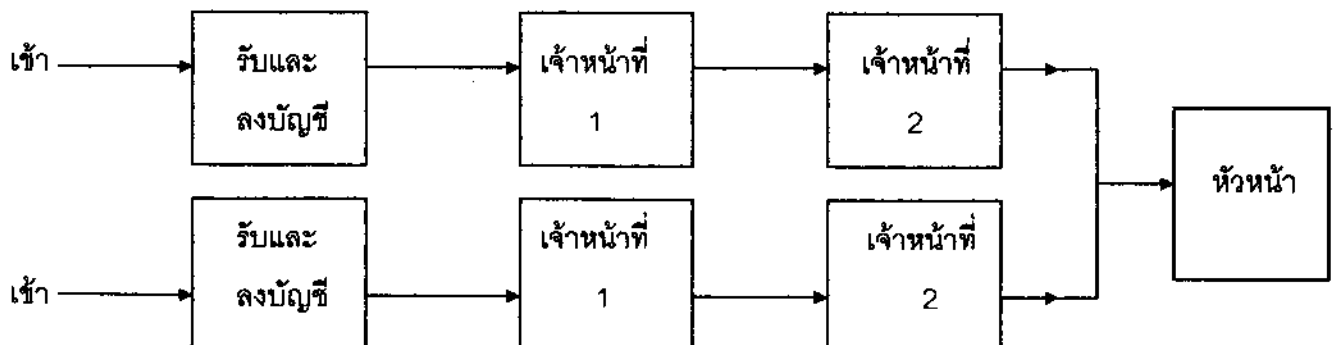
2.3 การจัดสายงานเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการส่งผ่านข่าวสาร

จอห์น ดี มิลเลท (John D. Millet, 1949 อ้างในวีระ 2514 : 37) กล่าวถึงหลักสำคัญในการปรับปรุงงาน คือ "พยายามแก้ไขการปฏิบัติงานที่ยุ่งยาก สับสน และใช้แรงงานเจ้าหน้าที่มาก ให้เป็นวิธีการปฏิบัติงานที่ง่ายที่สุด และสิ้นเปลืองแรงงานเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด แต่ให้ได้ผลงานเท่าเดิมหรือมากกว่าเดิม" และได้ให้ข้อเสนอแนะวิธีการจัดสายงานไว้ 3 วิธี คือ

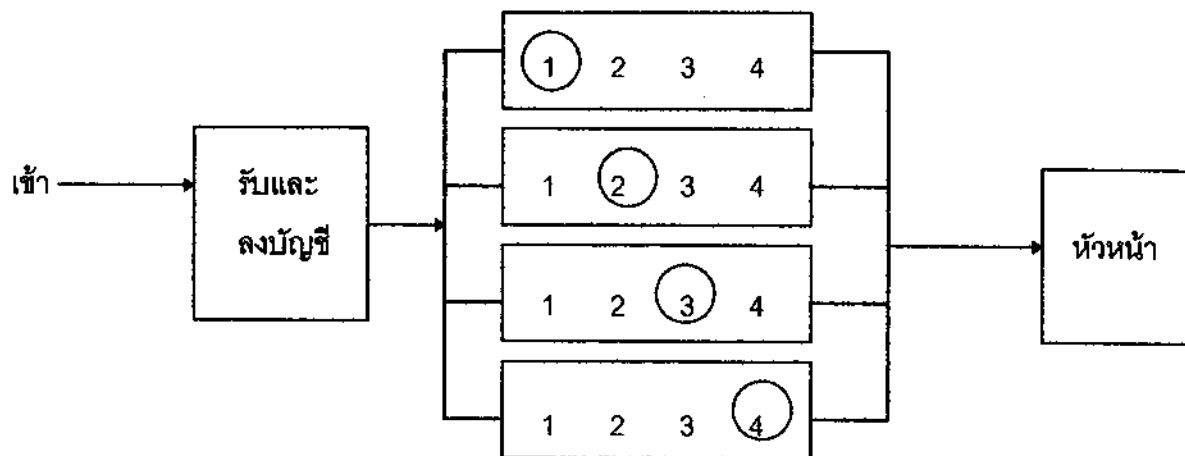
1) แบบสายเดี่ยว โดยจัดให้ข่าวสารเคลื่อนจากจุดเริ่มต้นผ่านไปยังเจ้าหน้าที่หลายคนหรือหลายหน่วย เมื่อข่าวสารส่งผ่านไปยังเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ก็ปฏิบัติเกี่ยวกับข่าวสารนั้น ทำเช่นนี้เป็นขั้น ๆ ไป จนข่าวสารผ่านมาถึงหน่วยสุดท้าย ดังภาพ



2) แบบสายขนาน โดยจัดแบบสายเดี่ยวแต่เพิ่มสายมากกว่าหนึ่งสายเหมาะสำหรับกรณีที่มีข่าวสารมากโดยสลับสับเปลี่ยนแทนกันได้ สำหรับผู้ที่ทำหน้าที่เหมือนกัน ดังภาพ



3) แบบรวมหน่วย แบบนี้จะแยกออกเป็นส่วน ๆ ให้เจ้าหน้าที่แต่ละคนหรือแต่ละฝ่ายปฏิบัติเฉพาะส่วนที่ได้รับมอบหมาย เสร็จแล้วนำผลงานมารวมกัน

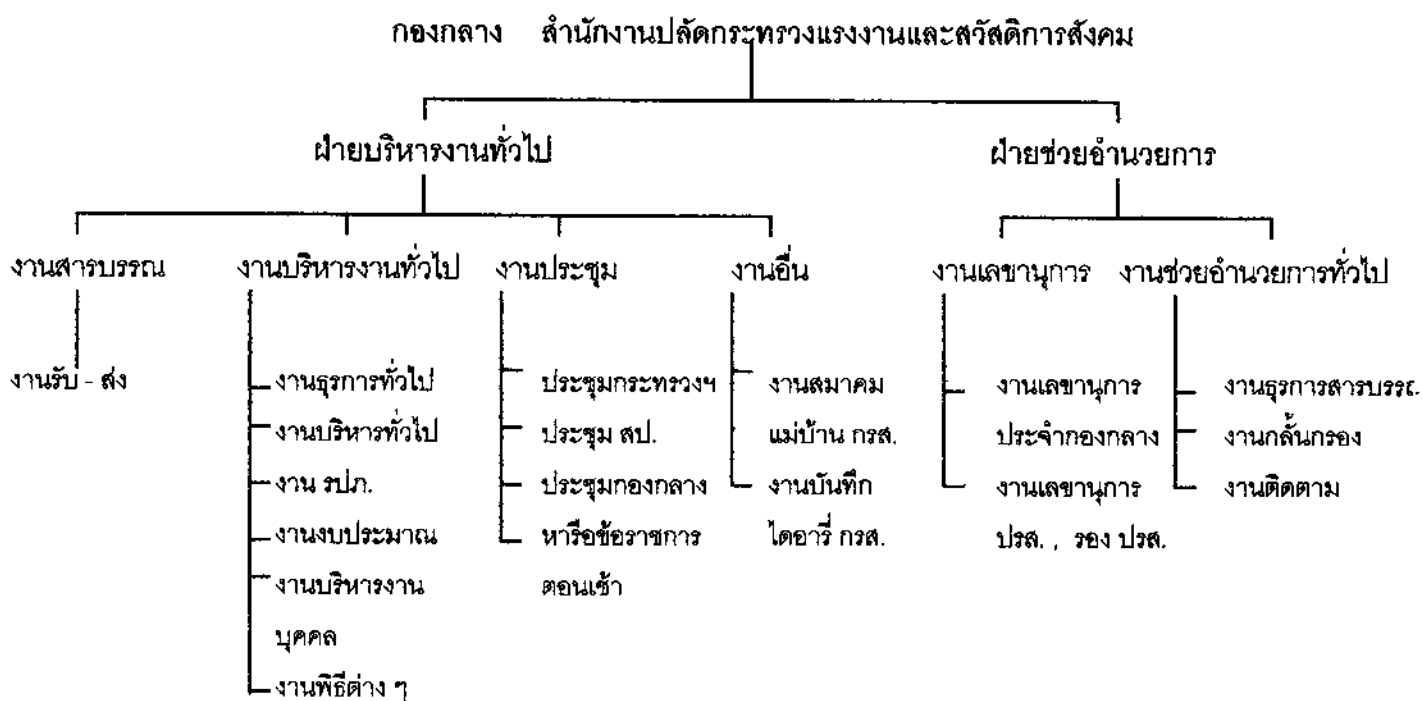


อาจกล่าวได้ว่า การจัดแบบผสมผสานทั้ง 3 แบบ ให้เหมาะสมกับสภาพของงานเป็นตอน ๆ ไป ช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็วกว่าการจัดเพียงแบบใดแบบหนึ่ง

3. ระบบการบริหารงานของกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

3.1 การแบ่งงานในหน้าที่รับผิดชอบ

หากพิจารณาจากคำสั่งกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมที่ 5/2541 เรื่อง การมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน สามารถแสดงเป็นแผนภูมิโครงสร้างและการทำงานได้ดังนี้



3.2 ลักษณะงานหรือระบบงานสารบรรณ

จากแผนภูมิดังกล่าว จะเห็นได้ว่าทั้งฝ่ายบริหารงานทั่วไป และฝ่ายช่วยอำนวยความสะดวกการบริหารงาน จะประกอบไปด้วยงานสารบรรณ ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบที่แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของงานสารบรรณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และปฏิบัติงานได้ตรงกับหน้าที่ของงานสารบรรณในการจัดดูแลเกี่ยวกับหนังสือเอกสารสำคัญ และหนังสือต่าง ๆ ทั้งหนังสือเข้าและหนังสือออก รวมทั้งการค้นหาและติดตามเรื่องที่เป็นนโยบาย เรื่องสำคัญ และเรื่องเร่งด่วน ดังนั้นการดำเนินการของงานสารบรรณ จึงประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ดังนี้

1. งานรับ - ส่ง ฝ่ายบริหารทั่วไป รับเรื่องเข้าใหม่ที่ส่งมาจากส่วนราชการ หน่วยงานทั้งราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และเอกชน โดยการลงทะเบียนรับ แล้วแยกเรื่องแจกจ่ายไปยังกอง กรม ที่เป็นเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการ

2. งานธุรการสารบรรณ ฝ่ายช่วยอำนวยความสะดวก รับเรื่องจากกอง กรม เจ้าของเรื่องทำการลงทะเบียน เพื่อนำเสนอปลัดกระทรวง รองปลัดกระทรวง หรือผู้ช่วยปลัดกระทรวง ผู้รับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมายตามสายงานบังคับบัญชา เมื่อมีการสั่งการหรือลงนามแล้ว จึงรับเรื่องกลับมาเพื่อลงบันทึกและแจกจ่ายไปยังกอง กรม เจ้าของเรื่อง

3. งานธุรการสารบรรณ ฝ่ายช่วยอำนวยความสะดวก รับเรื่องที่ผ่านมาการพิจารณาของปลัดกระทรวงหรือรองปลัดกระทรวง และต้องนำเสนอรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานฯ เพื่อสั่งการ โดยลงทะเบียนแล้วนำเสนอผ่านสำนักเลขาธิการรัฐมนตรี เมื่อมีการสั่งการหรือลงนามแล้ว จึงรับเรื่องกลับมาเพื่อลงบันทึกและแจกจ่ายไปยังกอง กรม เจ้าของเรื่อง

4. งานกลั่นกรอง ฝ่ายช่วยอำนวยความสะดวก รับผิดชอบการรับเรื่องที่จะเสนอปลัดกระทรวง รองปลัดกระทรวง และผู้ช่วยปลัดกระทรวง ที่มาจากกอง กรมเจ้าของเรื่อง โดยตรวจสอบเบื้องต้น แยกประเภทหนังสือสำคัญ เร่งด่วน ทั่วไป และแยกเรื่องตามคำสั่งมอบอำนาจตามสายงานบังคับบัญชา ตรวจสอบความถูกต้องในการพิมพ์ รูปแบบการนำเสนอ กลั่นกรองวิเคราะห์เรื่องตามความเหมาะสมก่อนนำเสนอผู้บังคับบัญชา

5. งานติดตาม ฝ่ายช่วยอำนวยความสะดวก รับผิดชอบตรวจสอบเรื่องที่คืนจากห้องปลัดกระทรวง รองปลัดกระทรวง หรือผู้ช่วยปลัดกระทรวง และตรวจสอบเรื่องที่คืนจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานฯ ว่ามีการวินิจฉัย ข้อสั่งการใด ๆ เพื่อบันทึกข้อมูลสั่งการนั้น ๆ เพื่อติดตามรวมทั้งกำหนดระยะเวลาการติดตาม โดยพิจารณาความสำคัญ ความจำเป็นเร่งด่วน ตลอดจนในช่วงระยะเวลาที่หน่วยปฏิบัติควรจะใช้ในการดำเนินงาน การบันทึกข้อมูลจะดำเนินการต่อเนื่องไปจนเรื่องยุติ และบันทึกผลการปฏิบัติในขั้นสุดท้าย ในกรณีเรื่องคืนจากห้อง รมว./รมช. แล้วมีข้อสั่งการ จะสำเนานำเรียน ปลต. ทราบ

6. งานรับ - ส่ง ฝ่ายบริหารงานทั่วไป รับเรื่องจากกอง กรม เจ้าของเรื่อง จัดการออกเลขลงวันที่ ลงทะเบียนส่ง เก็บสำเนาไว้ที่งานสารบรรณ และมอบเรื่องให้เจ้าของเรื่องนำกลับ

ไปบรรจุของหรือหีบห่อ จากนั้นเจ้าของเรื่องนำเอกสารหรือพัสดุไปรษณีย์มอบให้งานรับ - ส่ง จัดทำบัญชีส่ง แล้วนำส่ง ป.ณ.

(รายละเอียดทางเดินเอกสาร , แผนภูมิทางปฏิบัติงานหนังสือเสนอ เข้า - ออก ตลอดจนขั้นตอนการเสนอหนังสือ แสดงไว้ในภาคผนวก ข)

3.3 ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานสารบรรณในระบบ MANUAL

1) ปัญหาด้านปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น

ตารางที่ 1 แสดงปริมาณการรับ - ส่งหนังสือของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

ลำดับที่	รายการ	จำนวน (ฉบับ)	
		ปี 2540	ปี 2541
1.	หนังสือรับ		
	- หนังสือปกติ	10,139	14,976
	- หนังสือมีชั้นความลับ	127	213
2.	หนังสือเสนอ		
	2.1 หนังสือเสนอ ปรส.		
	- หนังสือปกติ	8,824	14,112
	- หนังสือมีชั้นความลับ	241	561
	2.2 หนังสือเสนอ รมว.		
	- หนังสือปกติ	1,226	2,613
	- หนังสือมีชั้นความลับ	55	103
3.	ออกเลขหนังสือ		
	3.1 ออกเลขส่งสำนักงานปลัด ฯ		
	- หนังสือปกติ	6,032	8,970
	- หนังสือมีชั้นความลับ	90	104
	3.2 ออกเลขส่งกระทรวง ฯ		
	- หนังสือปกติ	2,825	2,845
	- หนังสือมีชั้นความลับ	46	108
4.	คำสั่ง		
	- สำนักงานปลัด ฯ	311	329
	- กระทรวง ฯ	294	348

จากตารางเห็นได้ว่าปริมาณงานหนังสือจะมีเพิ่มมากขึ้น หากพิจารณาเปรียบเทียบปริมาณการรับ - ส่งหนังสือระหว่างปีงบประมาณ 2540 กับ ปีงบประมาณ 2541 สรุปได้ดังนี้

1. งานรับ - ส่งหนังสือ จะมีปริมาณหนังสือรับเพิ่มขึ้น 4,923 ฉบับ ปริมาณงานหนังสือภายในสำนักงานปลัดกระทรวงฯ 2,952 ฉบับ และปริมาณหนังสือส่งภายนอก 82 ฉบับ

2. งานหนังสือเสนอ จะมีปริมาณหนังสือจากกองใน สป. กรมต่าง ๆ เสนอปลัดกระทรวงฯ เพิ่มขึ้น 5,508 ฉบับ และหนังสือที่นำเสนอรัฐมนตรี เพิ่มขึ้น 1,425 ฉบับ

2) ปัญหาด้านการทำงานซ้ำซ้อนและล่าช้าของระบบ MANUAL

เกิดเนื่องจากลักษณะการทำงานจะเป็นการให้บริการ การรับ-ส่งเรื่องจะต้องใช้ความถูกต้องแม่นยำ ประกอบกับปริมาณงานหนังสือมีเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ บางครั้งการค้นหาเรื่องเดิมที่ย้อนหลังเป็นเวลานานจะต้องใช้เวลานาน บางครั้งเกิดความไม่สมบูรณ์ของเอกสาร หรือเอกสารสูญหาย

3) ปัญหาด้านระบบการติดตามเพื่อการบริหาร และการรายงานความเคลื่อนไหวในการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชา บางครั้งไม่สามารถดำเนินการได้ตามเวลาที่กำหนดหรือไม่สามารถหาข้อมูลตอบสนองของความต้องการใช้ของผู้บังคับบัญชาได้ ทำให้เกิดความล่าช้า หรือบางครั้งการรายงานเรื่องเสนอผู้บังคับบัญชาในเรื่องเดียวกันแต่รายงานโดยหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทำให้เกิดการดำเนินงานที่ซ้ำซ้อน

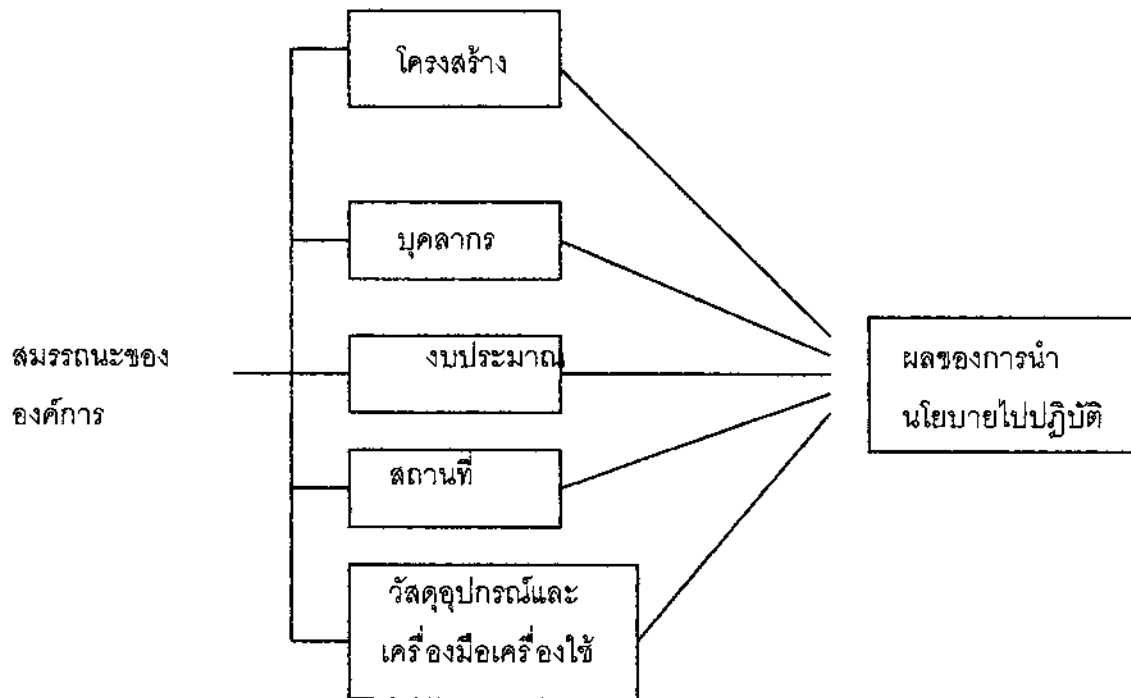
โดยที่ขอบข่ายและปริมาณงานสารบรรณมีมากขึ้นโดยเฉพาะในอนาคต เพื่อเป็นการรองรับปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้น จึงต้องมีการจัดระบบงานสารบรรณให้เป็นระบบที่มีความสะดวกถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องคิดหาอุปกรณ์ และเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้เพื่อให้การปฏิบัติงานสารบรรณของกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลอย่างแท้จริง และเป็นการเตรียมการเพื่อเชื่อมโยงการขยายระบบงานสารบรรณไปยังห้องผู้บังคับบัญชา และกอง กรมต่าง ๆ ในสังกัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมในอนาคตต่อไป

4. ทฤษฎีตัวแบบด้านการจัดการ (Management Model)

เนื่องจากการศึกษานี้ เป็นการศึกษาเพื่อวิเคราะห์ถึงปัญหาที่เกิดจากการนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในงานสารบรรณ พร้อมทั้งแสวงหาวิธีการและแนวทางเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการทำงานให้ดีขึ้น เพื่อให้ง่ายต่อการทำความเข้าใจ ตลอดจนสะดวกแก่การนำไปประยุกต์เพื่อศึกษาวิเคราะห์ จึงได้มีการนำทฤษฎีตัวแบบทางด้านรัฐประศาสตร์ (วรเดช จันทรร , 2528 : 539) มาใช้เป็นแนวในการศึกษา วิเคราะห์ ว่ามีปัจจัยสำคัญอะไรที่มีผลต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบงานสารบรรณโดยใช้คอมพิวเตอร์ โดยจะพิจารณาทฤษฎีตัวแบบในเชิงความสัมพันธ์ของตัวแปร ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ตัวแบบนี้ให้ความสำคัญกับสมรรถนะขององค์การ เชื่อว่าความสำเร็จของการนำไปปฏิบัติขึ้นอยู่กับหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดการ ว่ามีขีดความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการเพียงใด โดยจะต้องมีโครงสร้างขององค์การที่เหมาะสม มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทั้งทางด้านการบริหารและเทคนิคอย่างเพียงพอ นอกจากนี้หน่วยงานยังจะต้องมีการวางแผนเตรียมการ หรือมีความพร้อมเป็นอย่างดีทั้งทางด้านวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ เครื่องมือเครื่องใช้และ งบประมาณ ตัวแบบนี้จึงเป็นความพยายามที่จะศึกษาหาทางแก้ไขอุปสรรคของการปฏิบัติตามแผนที่เกิดขึ้นในอดีตนั่นเอง

5. กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากแนวคิดต่าง ๆ ที่ได้กล่าวมานี้ สามารถนำมาใช้เป็นแนวในการศึกษาวิเคราะห์ โดยได้แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่หนึ่ง เป็นการศึกษาวิเคราะห์ระบบคอมพิวเตอร์ในงานสารบรรณ

ส่วนที่สอง เป็นการศึกษาวิเคราะห์ปัญหาจากการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในงานสารบรรณ

ดังนี้

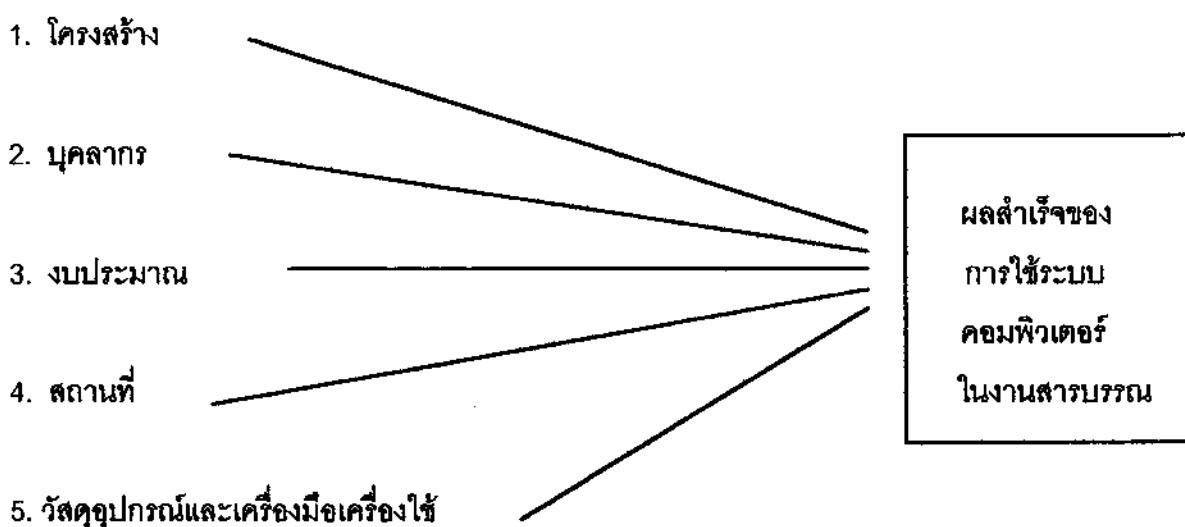
ส่วนที่หนึ่ง การศึกษาวิเคราะห์ระบบคอมพิวเตอร์ในงานสารบรรณ

ในส่วนนี้จะเป็นการนำแนวความคิดเกี่ยวกับงานสารบรรณ แนวคิดเกี่ยวกับการส่งผ่านเอกสาร และระบบการบริหารงานของกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม

มาใช้ จากแนวคิดต่าง ๆ ดังกล่าวนี้จะเห็นได้ว่ามีความสัมพันธ์ต่อเนืองกันและมีความสำคัญต่อการนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในงานสารบรรณ การที่มีความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ จะช่วยให้เข้าใจถึงลักษณะความสำคัญ และการดำเนินงานของงานสารบรรณซึ่งทำให้สามารถกำหนดแบบฟอร์มดัชนีหนังสือรับ , หนังสือเสนอ สำหรับการดำเนินงานของระบบคอมพิวเตอร์ได้ ทั้งนี้โดยอาศัยตัวแบบจากการทำงานด้วยระบบ MANUAL ทำให้การบันทึกข้อมูลเป็นไปในรูปแบบเดิม ตรงตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ นอกจากนี้การเข้าใจแนวคิดเกี่ยวกับการส่งผ่านเอกสาร จะทำให้สามารถวิเคราะห์ทางเดินของหนังสือของหน่วยงานได้ ซึ่งทั้งสองเรื่องมีความสำคัญต่อการกำหนดโครงสร้างและการทำงานของระบบคอมพิวเตอร์ในงานสารบรรณ ในส่วนของระบบการบริหารงานของกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ทำให้ทราบถึงโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน โดยเฉพาะงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานสารบรรณโดยตรง และทราบถึงปัญหาของระบบการทำงานในปัจจุบัน ตลอดจนความจำเป็นที่จะต้องค้นหา และพัฒนาเทคโนโลยี ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน โดยคำนึงถึงความประหยัดทั้งในเรื่องเวลาและกำลังคน และเพื่อให้การทำงานมีความถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็วในการทำงาน ซึ่งจะกล่าวต่อไปในบทที่ 3

ส่วนที่สอง การศึกษาวิเคราะห์ปัญหาจากการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในงานสารบรรณ

ในส่วนนี้จะเป็นการนำทฤษฎีตัวแบบด้านการจัดการ มาศึกษาวิเคราะห์เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดปัญหาจากการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในงานสารบรรณ รวมทั้งแสวงหาวิธีการและแนวทางเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบการทำงาน โดยได้กำหนดตัวแปรที่จะศึกษาวิเคราะห์ ดังนี้



ซึ่งจะกล่าวต่อไปในบทที่ 4

บทที่ 3

ระบบคอมพิวเตอร์ในงานสารบรรณ

งานสารบรรณของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารทั้งหมดของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ซึ่งมีเป็นจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุก ๆ ปี ดังนั้น กองกลางสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม จึงได้นำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยการทำงานดังกล่าว โดยมีวัตถุประสงค์ คือ

1. เพื่อใช้ในการบันทึกลงทะเบียนรับ - ส่งหนังสือ
2. เพื่อใช้ในการตรวจสอบ ติดตาม เฝ้าระวังการปฏิบัติงานที่ค้างพิจารณา / ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ

3. เพื่อลดขั้นตอนในการทำงานและการจัดเก็บข้อมูลที่ซ้ำซ้อน
4. เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
5. เพื่อเตรียมการเชื่อมโยงการขยายระบบงานสารบรรณไปยังกอง กรมต่าง ๆ ในสังกัด

ในอนาคต

กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมได้มีการจัดทำซอฟต์แวร์เพื่อใช้ในงานสารบรรณ เรียกว่า “ระบบงานสารบรรณ” ซึ่งมีการทำงานสอดคล้องกับการดำเนินงานของงานสารบรรณ 3 งานหลัก ได้แก่

1. งานรับหนังสือ
2. งานกลั่นกรองหนังสือ
3. งานติดตามหนังสือ

การดำเนินการในระยะแรกจะเริ่มจากกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมและเชื่อมโยงไปยังห้องผู้บังคับบัญชา โดยใช้ระบบ ON - LINE ต่อไป

ลักษณะงานหรือระบบงานที่จะใช้กับคอมพิวเตอร์

1. โครงสร้างของระบบและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์
2. ขั้นตอนและแนวทางการรับ - ส่งหนังสือด้วยคอมพิวเตอร์
3. โปรแกรมระบบงานสารบรรณ
4. ระบบการจัดเก็บเอกสาร

1. โครงสร้างของระบบและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

สำหรับโครงสร้างของระบบในส่วนของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่ใช้อยู่ในปัจจุบันประกอบด้วย

1) อุปกรณ์คอมพิวเตอร์

- File Server	1	ชุด		
- เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย	10	ชุด	โดยตั้งอยู่ที่	
- งานรับ - ส่ง	(ฝ่ายบริหารทั่วไป)	จำนวน	2	เครื่อง
- งานประชุม	(ฝ่ายบริหารทั่วไป)	จำนวน	1	เครื่อง
- งานกลั่นกรอง	(ฝ่ายช่วยอำนวยความสะดวก)	จำนวน	1	เครื่อง
- งานติดตาม	(ฝ่ายช่วยอำนวยความสะดวก)	จำนวน	1	เครื่อง
- ห้องผู้บังคับบัญชา	(ห้องปลัดกระทรวง)	จำนวน	1	เครื่อง
ห้องรองปลัดกระทรวง ทั้ง 4 ท่าน		จำนวน	4	เครื่อง

ซึ่งในปัจจุบันยังไม่ได้เข้าสู่ระบบ ON - LINE)

ทั้งนี้ผู้ใช้จะมีรหัสผ่าน (PASSWORD) ของแต่ละคนตามขอบเขตงานและหน้าที่ความ

รับผิดชอบของตน

2) โปรแกรม

- ระบบงานสารบรรณ

2. ขั้นตอนและแนวทางการรับ - เสนอหนังสือด้วยคอมพิวเตอร์

ระบบคอมพิวเตอร์ที่กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมใช้อยู่ในปัจจุบันนี้ เป็นระบบที่มีการทำงานสอดคล้องกับงานหลัก 3 งาน ได้แก่ งานรับหนังสือ งานกลั่นกรองหนังสือ และงานติดตามหนังสือ โดยสามารถอธิบายขั้นตอนและแนวทางการรับ - เสนอหนังสือด้วยคอมพิวเตอร์ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การรับหนังสือ

การรับหนังสือในงานสารบรรณ แยกเป็นขั้นตอนย่อย ๆ ได้ดังนี้

1. รับหนังสือเข้าจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐบาลและเอกชน รวมทั้งหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม โดยหนังสือทั้งหมดจะเข้าสู่ระบบที่งานรับ

2. ลงทะเบียนหนังสือทั้งหมดที่เข้าสู่ระบบลงเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยการออกเลขหนังสือรายละเอียดต่าง ๆ ของหนังสือ เช่น เรื่อง วันที่รับ เลขที่หนังสือ เป็นต้น การลงทะเบียนแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ

2.1 การลงทะเบียนรับหนังสือภายนอก เป็นการลงทะเบียนรับหนังสือภายนอกที่เข้าสู่ระบบงานสารบรรณ ได้แก่ หนังสือจากจังหวัด ส่วนราชการภายนอก

2.2 การลงทะเบียนรับหนังสือภายใน (ส่วนราชการในสังกัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม) เป็นการลงทะเบียนรับหนังสือจากส่วนราชการในสังกัด เพื่อนำเสนอให้ปลัดกระทรวง รอง

รองปลัดกระทรวง หรือรัฐมนตรี เพื่อพิจารณาหรือเพื่อทราบ รวมถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องราชการในสังกัดนำเรื่องไปปฏิบัติแล้วแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ เพื่อดำเนินการต่อไปซึ่งเมื่อลงทะเบียนแล้วหนังสือจะส่งไปในขั้นตอนที่ 4/1 ต่อไป

3. เมื่อลงทะเบียนรับหนังสือเรียบร้อยแล้วก็จะพิมพ์รายละเอียดเก็บเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นรายงานการรับหนังสือทั้งภายนอกและภายใน ในส่วนของหนังสือภายในต้องทำสำเนาเป็น 2 ชุดเพื่อประโยชน์ ดังนี้

- เก็บไว้ที่งานรับหนังสือ เพื่อเป็นเอกสารยืนยันในการรับหนังสือ
- คืนให้กับเจ้าของเรื่อง เพื่อไว้ติดตาม

ขั้นตอนที่ 2 การแยกเรื่อง

เมื่อทำตามขั้นตอนที่ 1 แล้ว หนังสือและรายงานการรับหนังสือตามการลงทะเบียนจะถูกส่งมายังงานแยกเรื่อง เพื่อทำการแยกเรื่อง และส่งรายงานข้อมูลที่ได้ไปตามรายงานข้อมูลที่ออกเช่น

- ส่งให้กองต่าง ๆ ในสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม
- ส่งให้กรม

ขั้นตอนที่ 3 การดำเนินงานของกอง

หลังจากจำแนกหนังสือตามหน่วยงานต่าง ๆ เรียบร้อยแล้ว ต่อไปจะทำการส่งหนังสือพร้อมใบรายงานข้อมูลให้กับหน่วยงานเหล่านั้นเพื่อดำเนินการต่อไป ซึ่งในขั้นนี้ถ้าเป็นการส่งหนังสือให้กับกรมหรือกองใน สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม จะต้องมีการเซ็นรับหนังสือในใบรายงานที่แนบไปพร้อมกับหนังสือเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานในการรับหนังสือ

ขั้นตอนที่ 4 การดำเนินงานของฝ่ายช่วยอำนวยการ

หลังจากการทำงานในขั้นตอนที่ 1 ข้อ 2.2 และขั้นตอนที่ 3 แล้ว หนังสือบางส่วนจะถูกส่งมายังฝ่ายช่วยอำนวยการ เพื่อทำการเสนอต่อปลัดกระทรวง รองปลัดกระทรวง หรือรัฐมนตรี เพื่อพิจารณาอนุมัติ หรือเพื่อทราบ ในขั้นตอนนี้ ฝ่ายช่วยอำนวยการจะแบ่งการทำงานเป็น 2 ส่วน เพื่อสะดวกต่อการทำงาน ดังนี้

1. ส่วนของการกลั่นกรอง

งานกลั่นกรองจะทำหน้าที่กลั่นกรองหนังสือเพื่อเสนอต่อผู้บังคับบัญชาโดยมีหน้าที่หลัก ดังนี้

- จะเป็นผู้กลั่นกรองแยกเรื่องอีกครั้ง เพื่อป้องกันความผิดพลาดแล้วจะเป็นผู้นำเสนอหนังสือ ให้กับผู้บังคับบัญชา ตามอำนาจและสายงานที่รับผิดชอบต่อไป

- กรณีที่กองในสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม กรม เป็นผู้ดำเนินเรื่องเสนอถึงปลัดกระทรวง หรือรองปลัดกระทรวงโดยตรง ให้ผู้เดินเรื่องนำเรื่องออกเลขรับที่งานกลั่นกรอง กองกลาง ก่อนเดินเรื่องเสนอ โดยกองกลางจะทำสำเนาเอกสารไว้เพื่อนำเข้าระบบการติดตาม จากนั้นผู้เสนอจึงเดินเรื่องเองเมื่อการวินิจฉัยสั่งการเกิดขึ้น จึงเป็นการยุติของแต่ละเรื่อง ให้งานติดตามนำผลบันทึกในผลการปฏิบัติขั้นสุดท้าย (ในคอมพิวเตอร์)

- ในกรณีที่ต้องนำเรื่องเสนอรัฐมนตรีให้นำเรื่องซึ่งผ่านปลัดกระทรวงแล้วออกเลขและบันทึกรับที่งานกลั่นกรอง แล้วจึงนำเสนอรัฐมนตรีวินิจฉัยสั่งการเป็นยุติ และงานติดตามนำผลบันทึกในผลการปฏิบัติขั้นสุดท้าย (ในคอมพิวเตอร์)

หากปลัดกระทรวง หรือรัฐมนตรีได้สั่งการเพิ่มเติมให้ดำเนินการใด กองใน สป. กรม เจ้าของเรื่อง จะต้องนำเรื่องกลับไปดำเนินการ และนำเสนอเข้ามาใหม่จนกว่าเรื่องจะเป็นที่ยุติ

- ส่งหนังสือที่กลับจากให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณา อนุมัติ ให้กลับคืนเจ้าของเรื่องโดยเซ็นรับหนังสือในใบรายงานที่แนบไปพร้อมกับหนังสือ

2. ส่วนของการติดตาม

งานติดตามจะทำหน้าที่ในการติดตามงานทุกเรื่อง ไม่ว่าจะเป็นความเร่งด่วนของหนังสือที่เสนอหรือหนังสือสั่งการ หรืออื่น ๆ ถ้าผู้บังคับบัญชาต้องการ โดยมีหน้าที่หลักดังนี้

- ลงบันทึกการสั่งการของผู้บังคับบัญชาที่มีมาในหนังสือ รวมถึงการกำหนดระยะเวลาในการติดตาม โดยพิจารณาถึงความสำคัญ ความจำเป็นเร่งด่วน ตลอดจนช่วงระยะเวลา ที่หน่วยงานเจ้าของเรื่องควรจะใช้ในการดำเนินงาน จากนั้นจึงบันทึกย่อเรื่องนั้น ๆ รวมทั้งกำหนดเวลาที่จะติดตามลงในคอมพิวเตอร์

- ติดตามหนังสือ ทั้งหนังสือเสนอและหนังสือสั่งการ

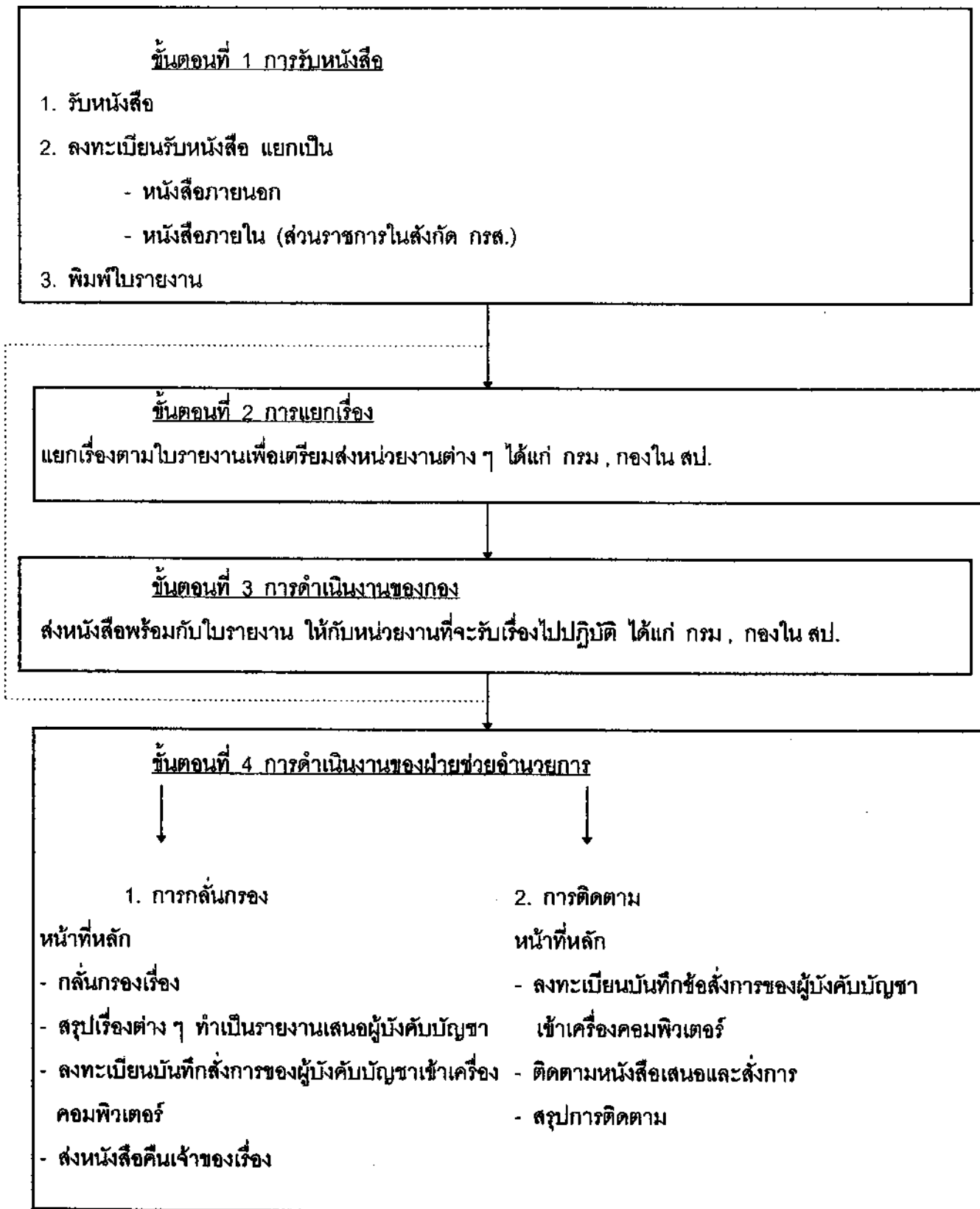
- สรุปการติดตามให้กับผู้บังคับบัญชา

ดังนั้นในแต่ละวัน งานติดตามจะสามารถเรียกข้อมูลจากคอมพิวเตอร์เพื่อตรวจสอบว่าในแต่ละวันมีเรื่องใดบ้างที่ถึงกำหนดจะต้องติดตาม เมื่อได้ข้อมูลแล้วจึงส่งข้อมูลนั้นแจ้งเตือนกอง กรม เจ้าของเรื่อง พร้อมกับนำเสนอข้อมูลเดียวกันเสนอปลัดกระทรวง หรือรองปลัดกระทรวงทราบ เมื่อได้ข้อมูลความก้าวหน้าของเรื่อง ให้บันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ต่อเนื่องไปในแต่ละวันจนกว่าเรื่องยุติและบันทึกผลการปฏิบัติขั้นสุดท้าย (ในคอมพิวเตอร์)

ในปัจจุบันแม้จะมีการติดตั้งระบบการติดตามไว้ในโปรแกรมงานสารบรรณแล้วก็ตามแต่ก็ยังไม่ได้มีการนำข้อมูลลงในระบบดังกล่าว ทั้งนี้เนื่องมาจากข้อจำกัดในเรื่องความสามารถของระบบคอมพิวเตอร์ยังไม่สมบูรณ์เพียงพอ และความไม่พร้อมด้านบุคลากร

(รายละเอียดทางด้านเอกสารโดยใช้คอมพิวเตอร์ แสดงในภาคผนวก ค)

จากการดำเนินการดังกล่าวมาแล้ว สามารถสรุปเป็นแผนผังขั้นตอนและแนวทางการ
รับ - เสนอ หนังสือด้วยคอมพิวเตอร์ ดังนี้



ขั้นตอนที่ 1 การรับหนังสือ

1. รับหนังสือ
2. ลงทะเบียนรับหนังสือ แยกเป็น
 - หนังสือภายนอก
 - หนังสือภายใน (ส่วนราชการในสังกัด กรม.)
3. พิมพ์ใบรายงาน

ขั้นตอนที่ 2 การแยกเรื่อง

แยกเรื่องตามใบรายงานเพื่อเตรียมส่งหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่ กรม , กองใน สป.

ขั้นตอนที่ 3 การดำเนินงานของกอง

ส่งหนังสือพร้อมกับใบรายงาน ให้กับหน่วยงานที่จะรับเรื่องไปปฏิบัติ ได้แก่ กรม , กองใน สป.

ขั้นตอนที่ 4 การดำเนินงานของฝ่ายช่วยอำนวยความสะดวก

- | | |
|--|--|
| <p>1. การกลับกรอง</p> <p>หน้าที่หลัก</p> <ul style="list-style-type: none"> - กลับกรองเรื่อง - สรุปเรื่องต่าง ๆ ทำเป็นรายงานเสนอผู้บังคับบัญชา - ลงทะเบียนบันทึกสั่งการของผู้บังคับบัญชาเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ - ส่งหนังสือคืนเจ้าของเรื่อง | <p>2. การติดตาม</p> <p>หน้าที่หลัก</p> <ul style="list-style-type: none"> - ลงทะเบียนบันทึกข้อสั่งการของผู้บังคับบัญชาเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ - ติดตามหนังสือเสนอและสั่งการ - สรุปการติดตาม |
|--|--|

จากระบบการทำงานดังกล่าว เห็นได้ว่าการนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ยังไม่ได้ครอบคลุมไปถึงงานส่งหนังสือ ซึ่งนับว่าเป็นงานหลักที่สำคัญอีกงานหนึ่งของระบบงานสารบรรณ ทั้งนี้ เนื่องจากการส่งหนังสือด้วยระบบ MANUAL จะมีความสะดวก และสามารถคุมเลขหนังสือที่ออกไปสู่ภายนอกได้ แต่เมื่อใดที่มีการเชื่อมโยงด้วยระบบ ON - LINE แล้ว การนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในงานส่งหนังสือจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง เนื่องจากทำให้การออกเลขหนังสือเพื่อส่งไปภายนอกมีความสะดวก รวดเร็ว มีความถูกต้องต่อเนื้อหาของเลขหนังสือออก และสามารถแสดงรายงานผลของการปฏิบัติงานในแต่ละวันได้อย่างรวดเร็ว

3. โปรแกรมระบบงานสารบรรณ

ระบบสารบรรณที่กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ใช้อยู่นี้มีระบบการทำงานที่สำคัญ 5 ระบบ ดังนี้

- 1) ระบบบันทึกข้อมูล ประกอบด้วย
 - ระบบบันทึกข้อมูลหนังสือรับ
 - ระบบบันทึกข้อมูลหนังสือเสนอ
 - ระบบบันทึกข้อสั่งการจากหนังสือเสนอ
 - ระบบบันทึกสรุปรายงานผลการดำเนินงานตามคำสั่งจากหนังสือเสนอ
 - ระบบบันทึกข้อสั่งการในการประชุมกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม
- 2) ระบบค้นหาข้อมูล ประกอบด้วย
 - ระบบค้นหาข้อมูลหนังสือรับ
 - ระบบค้นหาข้อมูลหนังสือเสนอ
 - ระบบค้นหาข้อสั่งการจากหนังสือเสนอ
 - ระบบค้นหาสรุปรายงานผลการดำเนินงานตามคำสั่งจากหนังสือเสนอ
 - ระบบค้นหาข้อสั่งการในการประชุมกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม
- 3) ระบบรายงานผล
 - ระบบรายงานหนังสือรับ
 - ระบบรายงานหนังสือเสนอ
 - ระบบรายงานข้อสั่งการจากหนังสือเสนอ
 - ระบบรายงานสรุปรายงานผลการดำเนินงานตามคำสั่งจากหนังสือเสนอ
 - ระบบรายงานข้อสั่งการในการประชุมกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม
- 4) ระบบการตรวจสอบ
 - ระบบตรวจสอบหนังสือรับครบกำหนด
 - ระบบตรวจสอบการครบกำหนดการดำเนินการตามคำสั่งจากหนังสือเสนอ

5) ระบบอื่น ๆ

- ระบบบันทึกรหัสผู้รับผิดชอบ

(ตัวอย่างของแบบฟอร์มดัชนีสำหรับระบบบันทึกข้อมูลหนังสือรับ และระบบบันทึกข้อมูล

หนังสือพร้อมใบรายงาน คูในภาคผนวก ค.)

4. ระบบการจัดเก็บเอกสาร

ัชชาวลย์ อยู่คงศักดิ์ (มปป : 1) กล่าวว่า ระบบการจัดเก็บเอกสารที่ดีจะประกอบด้วย

- 1) เป็นระบบที่สามารถขยายรับกับการขยายตัวของหน่วยงานในอนาคตได้
- 2) ผู้เชี่ยวชาญด้านเก็บเอกสารจะเป็นผู้กำหนดระบบการเก็บเอกสารที่ดี
- 3) เป็นระบบที่ถูกกำหนดขึ้นโดยคำนึงถึงการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย
- 4) เป็นระบบซึ่งจะทำให้การค้นหาเอกสารเป็นไปได้รวดเร็ว
- 5) เป็นระบบซึ่งทำให้การจัดเก็บแฟ้มเอกสารเรียงตามลำดับความสำคัญและลำดับก่อนหลังของเอกสารในกลุ่มแฟ้มกลุ่มหนึ่ง หรือเอกสารพวกหนึ่ง
- 6) เป็นระบบที่ง่ายต่อการเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน
- 7) เป็นระบบที่เหมาะสมกับการดำเนินงานของหน่วยงานนั้น

การดำเนินการจัดเก็บเอกสารของกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและ

สวัสดิการสังคม ตั้งแต่อดีตได้มีการจัดเก็บเอกสารโดยการจัดเข้าแฟ้มเอกสาร ทำให้เกิดปัญหาในเรื่องพื้นที่ในการจัดเก็บแฟ้มเอกสารซึ่งคับแคบ และจากที่จำนวนเอกสารมีปริมาณเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ถึงแม้ว่าจะมีการกำหนดระยะเวลาในการเก็บและการทำลายแล้วก็ตาม นอกจากนี้การค้นหาเอกสารบางครั้งเกิดปัญหาความล่าช้าในการค้นหา หรือเอกสารเสื่อมสภาพ ไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ กองกลางสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมจึงได้มีการปรับปรุงระบบจัดเก็บและค้นหา โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์เข้ามามีส่วนในการจัดเก็บและค้นหา โดยใช้ร่วมกับเครื่องอ่านภาพ (SCANNER)

การทำงานของระบบคอมพิวเตอร์ จะจัดเก็บเอกสารในลักษณะรายการเอกสารและแฟ้มเอกสาร โดยสามารถจัดเก็บและแสดงผลข้อมูลได้ ส่วนการนำเข้าข้อมูลสามารถนำเข้าข้อมูลโดยใช้เครื่อง SCANNER และมีข้อมูลจากระบบโปรแกรมประยุกต์เข้ามาจัดเก็บได้ ส่วนการค้นหาเอกสารสามารถค้นหาโดยใช้ดัชนี และคำศัพท์พิเศษที่กำหนดให้เอกสารในแต่ละหน้า

ในปัจจุบันเอกสารที่กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ใช้วิธีจัดเก็บโดยใช้เครื่อง SCANNER คือเอกสารประเภทคำสั่งกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม และคำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม เนื่องจากเป็นเอกสารที่มีความสำคัญและมักจะมีผู้มาขอใช้บริการค้นหาคำสั่งเป็นจำนวนมาก ซึ่งแนวโน้มในอนาคตคาดว่าจะมีการนำเอกสารประเภทประกาศ และระเบียบต่าง ๆ เข้าสู่ระบบการจัดเก็บดังกล่าวด้วย

บทที่ 4

ปัญหาจากการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในงานสารบรรณ

กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ได้นำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการบริหารงานสารบรรณแล้วก็ตาม แต่ในปัจจุบันการใช้งานจากระบบคอมพิวเตอร์ดังกล่าวสามารถตอบสนองความต้องการของงานสารบรรณได้เพียงในระดับพื้นฐานเท่านั้น คือเป็นการเก็บข้อมูลของเอกสารต่าง ๆ ลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของระบบงานสารบรรณได้อย่างเหมาะสม

จากการวิเคราะห์ถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในงานสารบรรณสามารถสรุปประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างของหน่วยงาน : ปริมาณเอกสารมีจำนวนมาก

จากการศึกษาโครงสร้างและการแบ่งงานในหน้าที่รับผิดชอบของกองกลางสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม เห็นได้ว่าการแบ่งงานกันชัดเจนในส่วนที่เกี่ยวกับงานสารบรรณระหว่างฝ่ายบริหารงานทั่วไปที่มีงานสารบรรณรับผิดชอบงานรับ - ส่ง กับฝ่ายช่วยอำนวยความสะดวกที่รับผิดชอบงานธุรการสารบรรณ งานกลั่นกรองและงานติดตาม ดังนั้นปัญหาที่เกิดขึ้นจึงไม่ได้เกิดที่โครงสร้างของหน่วยงานหรือเกิดจากการแบ่งงานในหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง แต่ปัญหาเกิดจากปริมาณงานที่รับผิดชอบมีมากขึ้น เนื่องจากปริมาณเอกสารที่มีจำนวนมากขึ้น ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่าในแต่ละปี ปริมาณเอกสารจะมีจำนวนมากเพิ่มขึ้น การแก้ไขโดยการเพิ่มจำนวนบุคลากรไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลหรือเจ้าหน้าที่ธุรการ จะเป็นการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เพราะจะต้องเพิ่มกันอย่างไม่ที่สิ้นสุด การเพิ่มขึ้นของปริมาณเอกสารนั้นจึงส่งผลกระทบต่อ คือ จะทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการบันทึก ข้อมูลที่ถูกบันทึกไม่ครบถ้วนรวมไปถึงการบันทึกข้อมูลไม่ทันต่อความต้องการ

2. ด้านบุคลากร : ขาดบุคลากรที่มีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์โดยตรง

สืบเนื่องมาจากการที่เอกสารมีจำนวนมากขึ้นทุกวัน และมีความหลากหลายในเนื้อหา การค้นหาเอกสารจึงทำได้ยากด้วยระบบ MANUAL แม้ในปัจจุบันจะนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วย ก็ยังเป็นการใช้เทคโนโลยีแบบครึ่ง ๆ กลาง ๆ คือนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้กับดัชนีของเอกสารเท่านั้น แต่เนื้อเรื่องเดิมของเอกสารไม่สามารถบันทึกลงในระบบได้เพราะมีปริมาณมาก และไม่คุ้มค่าในการลงทุนเพราะต้องใช้เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเพิ่มขึ้นและต้องใช้บุคคลที่มีความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ในเรื่องต่าง ๆ มาสรุปเนื้อเรื่องที่เป็นประเด็นสำคัญ อีกทั้งยังต้องใช้เวลาในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งในปัจจุบันบุคลากรที่กองกลางใช้สำหรับเป็นผู้ป้อนข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ก็คือ เจ้าหน้าที่

ที่ทำหน้าที่เดิมซึ่งเป็นผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง อีกทั้งการระบุข้อมูลที่เป็นดัชนี ก็อาศัยจากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ประกอบกับความเห็นของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรงเป็นผู้ให้ข้อมูล และว่าจ้างบริษัทเอกชนเป็นผู้พัฒนาโปรแกรมระบบงานสารบรรณขึ้นมา ปัญหาที่สำคัญคือการขาดเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์โดยเฉพาะ ทำให้ดัชนีที่จัดทำขึ้นมีข้อมูลไม่ครบถ้วน และถูกต้องตามหลักวิชาการผลคือการค้นหาข้อมูลทำได้ยาก หรือบางครั้งไม่สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้

3. ด้านงบประมาณ : งบประมาณมีอยู่อย่างจำกัด

เนื่องจากการขาดบุคลากรที่มีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์โดยตรง จึงจำเป็นที่จะต้องจ้างบริษัทเอกชนเป็นผู้ดำเนินการพัฒนาระบบ แต่เนื่องจากสถานะเศรษฐกิจในปัจจุบันการเบิกจ่ายงบประมาณเป็นไปโดยมีขอบเขตจำกัด อีกทั้งยังไม่มีการจัดตั้งงบประมาณสำหรับงานนี้โดยตรง จึงเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาและปรับปรุงระบบงานสารบรรณให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

4. ด้านสถานที่ : ยังไม่มีการเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์ (ON - LINE) ไปยังห้องทำงานผู้บังคับบัญชา

ในปัจจุบันการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในงานสารบรรณ จะใช้ปฏิบัติเฉพาะที่กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม กรณีที่มีเอกสารซึ่งต้องการส่งไปยังผู้บังคับบัญชาระดับสูง ของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม และกองกลางต้องการตรวจสอบว่าเอกสารดังกล่าวไปถึงผู้บังคับบัญชาหรือไม่ และผู้บังคับบัญชาได้มีคำสั่งให้ดำเนินการอย่างไร ในขณะที่กองกลางยังไม่สามารถติดตามการเคลื่อนไหวของเอกสารในรูปแบบดังกล่าวโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ได้ การตรวจสอบและติดตามเอกสารในรูปแบบที่ใช้อยู่ในปัจจุบันยังเกิดความล่าช้าและมีโอกาสผิดพลาดได้มาก ทำให้การติดตามความก้าวหน้าของเรื่องที่ต้องการไม่สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง สาเหตุที่สำคัญเพราะยังไม่มีการต่อเชื่อมระบบงานสารบรรณไปยังห้องทำงานของผู้บังคับบัญชาต่าง ๆ

5. ด้านวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ : ระบบคอมพิวเตอร์ในงานสารบรรณ

1) การติดตามและเชื่อมโยงเอกสารแต่ละเรื่อง

เนื่องจากเอกสารที่ผ่านเข้ามา และส่งออกไปจากกองกลางมีเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน ทำให้เกิดปัญหาในเรื่องของการติดตามและเชื่อมโยงเอกสารเรื่องเดียวกันและเรื่องสืบเนื่อง แม้ว่าจะได้นำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ก็ยังไม่สามารถแก้ปัญหาให้ลุล่วงไปได้ สาเหตุที่สำคัญของปัญหาดังกล่าวเป็นเพราะเอกสารเข้าออกแต่ละฉบับจะได้รับการออกเลขรับและเลขส่งที่แตกต่างกันและบางครั้งชื่อเรื่องก็เปลี่ยนไป ทำให้ยังไม่สามารถเชื่อมโยงเอกสารเรื่องเดียวกันไว้ด้วยกันเพื่อให้เกิดความต่อเนื่องได้

โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเอกสารได้ถูกส่งออกไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบและถูกส่งกลับมายังกองกลางอีกครั้ง เอกสารดังกล่าวจะได้รับการลงเลขต่าง ๆ อีกหลายชุดตามหน่วยงานที่เอกสารนั้นผ่านไป ซึ่งทำให้การติดตามต้นเรื่องและการเชื่อมโยงเอกสารดังกล่าวเกิดปัญหามาก และปัญหาดูเหมือนจะมีมากที่สุด ในกรณีนี้ เอกสารที่ส่งคืนกลับมายังกองกลางไม่มีเอกสารต้นเรื่องที่ครบถ้วน จึงทำให้ไม่สามารถตอบกลับไปยังแหล่งที่มาของเอกสารได้ ปัญหาทำให้เกิดความยุ่งยากมากขึ้น ในกรณีที่เรื่องดังกล่าวถูกจัดว่าเป็นเรื่องที่ต้องติดตาม เพราะการไม่สามารถเชื่อมโยงเอกสารเรื่องเดียวกันได้ทำให้ความสามารถในการติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงานในเรื่องนั้น ๆ ทำได้ยากหรือไม่สามารถติดตามได้

2) การบันทึกข้อมูล การค้นหาข้อความ/เอกสาร การพิมพ์รายงาน

ในขณะนี้ ระบบการบันทึกข้อมูล การค้นหาข้อมูล การพิมพ์รายงานของระบบงานสารบรรณ ยังไม่สามารถที่จะให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด สาเหตุเกิดจากปัจจัย 4 ประการคือ

ประการที่ 1 การบันทึกไม่ได้มีการกำหนดปี พ.ศ. ในเครื่องคอมพิวเตอร์ การบันทึกเลขทะเบียนรับและเลขหนังสือจะบันทึกเป็นเลข 7 หลัก เช่น เลขทะเบียน 0000001 ทำให้เกิดปัญหาในการใช้งานในด้านการค้นหาและการติดตามเรื่องในปีถัดไป (รายละเอียดตามภาคผนวก ง)

ประการที่ 2 การสั่งพิมพ์รายงาน ยังไม่เป็นที่น่าพอใจเช่น การสั่งพิมพ์รายงานที่ต้องการเพียงเรื่องเดียว แต่ใบรายงานจะแสดงผลออกมาทั้งหมด ซึ่งเป็นการสิ้นเปลือง (รายละเอียดตามภาคผนวก ง)

ประการที่ 3 การค้นหาข้อมูลยังไม่รวดเร็ว ทั้งนี้เนื่องจากปริมาณข้อมูลที่มีปริมาณเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ในขณะที่หน่วยความจำ (RAM) ของเครื่องยังมีขนาดเท่าเดิม ทำให้การทำงานของเครื่องล่าช้า บางครั้งเกิดอาการเครื่องรวน ซึ่งเกิดจากโปรแกรมปัจจุบันไม่สมบูรณ์เพียงพอ รวมทั้งความสามารถของเครื่องยังไม่สามารถสนองความต้องการของผู้ใช้ได้

ประการที่ 4 ผลการค้นหาข้อมูลยังไม่เป็นที่น่าพอใจ หรือไม่สามารถค้นหาเรื่องที่ต้องการได้ ซึ่งอาจเกิดจากการกำหนดคำสำคัญไม่เหมาะสมหรือเกิดจากการป้อนข้อมูลที่ผิดพลาด

ผลจากปัญหาดังกล่าวจะสะท้อนกลับมาในรูปของความสามารถในการติดตามและเชื่อมโยงเอกสารด้วย เนื่องจากถ้าไม่สามารถค้นหาเรื่องเดิมที่มีอยู่แล้วออกจากฐานข้อมูลได้ ก็ไม่สามารถที่จะนำเรื่องดังกล่าวมาเชื่อมโยงกับเรื่องที่เข้ามาใหม่ได้ นอกจากนี้ปัญหาดังกล่าวยังส่งผลกระทบต่อความสามารถในการติดตามเรื่องที่ต้องการด้วย เพราะการที่ค้นหาเรื่องเก่าหรือการค้นหาเรื่องไม่พบ ก็ทำให้ไม่สามารถทราบถึงความก้าวหน้าของการดำเนินการในเรื่องนั้น ๆ ได้

3) การเชื่อมโยงกับเอกสารจริง (ระบบจัดเก็บและค้นหาเอกสาร)

ในระบบคอมพิวเตอร์ปัจจุบัน การป้อนข้อมูลของเอกสารแต่ละชิ้นจะทำการป้อนเพียงเลขที่หนังสือ ข้อความหรือคำสำคัญบางส่วนเท่านั้น ซึ่งทำให้การที่จะทราบรายละเอียดของเรื่องนั้นทั้งหมดไม่สามารถค้นหาหรือเชื่อมโยงเอกสารเรื่องเดียวกันเข้าด้วยกันได้ วิธีการแก้ปัญหาหนึ่งอาจเป็นการทำสำเนาเอกสารที่ต้องการติดตามหรือมีความสำคัญและจำเป็นเก็บไว้แต่การแก้ปัญหาดังกล่าวจะเป็นการเพิ่มปัญหาในเรื่องของการจัดเก็บและค้นหาเอกสารที่มีจำนวนมากขึ้นเป็นลำดับ แนวทางแก้ปัญหาอีกทางหนึ่งคือ การจัดเก็บรายละเอียดทั้งหมดของเอกสารที่ต้องการลงในเครื่องคอมพิวเตอร์เช่นระบบ Image ซึ่งสามารถเชื่อมโยงกับระบบการค้นหาข้อมูลของคอมพิวเตอร์งานสารบรรณได้ การทำระบบ Image แม้จะต้องเพิ่มต้นทุนในการจัดซื้ออุปกรณ์บางอย่างเพิ่มขึ้น แต่จะช่วยประหยัดเวลาในการค้นหาและช่วยประหยัดสถานที่ในการจัดเก็บเอกสารได้เป็นอย่างดี

กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ได้เห็นความสำคัญของประเด็นปัญหาดังกล่าว จึงได้มีการจัดทำระบบจัดเก็บและค้นหาเอกสารเป็นระบบ Client / Server ขึ้น ซึ่งสามารถจัดเก็บเอกสารในลักษณะรายการเอกสารและแฟ้มเอกสาร การนำเข้าข้อมูลสามารถนำเข้าเอกสารได้โดยเครื่องอ่านภาพ (SCANNER) ส่วนการค้นหาเอกสารสามารถค้นหาโดยใช้ดัชนี หรือคำค้นพิเศษที่กำหนดให้เอกสารในแต่ละหน้า

4) การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของระบบคอมพิวเตอร์ในงานสารบรรณ

โปรแกรมที่ใช้อยู่ในปัจจุบันไม่เอื้ออำนวยให้รองรับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของระบบคอมพิวเตอร์ในงานสารบรรณให้ทำงานได้อย่างรวดเร็ว ถ้าทำได้ก็เป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลา โดยต้องเขียนโปรแกรมเพิ่ม นอกจากนี้โปรแกรมที่พัฒนาไว้แล้วยังไม่สามารถรองรับปริมาณข้อมูลที่เพิ่มมากขึ้นทุกวัน ซึ่งมีผลให้การค้นหาข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรเป็น (ความเร็วในการค้นหาช้า ตามปริมาณข้อมูลที่เพิ่มมากขึ้น) นอกจากนี้โปรแกรมยังไม่อำนวยความสะดวกในการค้นหาเอกสารที่มีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกันและไม่สามารถค้นหาข้อมูลได้ในทุก ๆ File อีกทั้งแบบฟอร์มของดัชนีก็ยังไม่สมบูรณ์พอที่จะให้ผู้ค้นหาเอกสารได้ เช่น ขาด File สำคัญ ๆ เป็นต้น

จากประเด็นปัญหาที่กล่าวมานี้ ทำให้ทราบว่าการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในงานสารบรรณสามารถที่จะได้รับการปรับปรุงและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและตอบสนองต่อความต้องการอย่างเต็มที่ ได้ โดยการวิเคราะห์ระบบที่ถูกต้องและมีการจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอก็จะทำให้การดำเนินการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์เป็นไปได้อย่างดี

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

1. สรุป

โดยทั่วไปบุคคลทั่วไปจะมีความเห็นว่างานสารบรรณเป็นงานง่าย ๆ ไม่มีความสลับซับซ้อน เป็นเพียงงานที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนรับ - ส่งเอกสารเท่านั้น แต่หากมองเนื่องงานสารบรรณอย่างแท้จริงแล้ว ความเห็นดังกล่าวจะคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ซึ่งตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ได้กำหนดรูปแบบการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่งานสารบรรณไว้ 4 หมวด ดังนี้

- หมวดที่ 1 ว่าด้วยความหมายและรูปแบบของหนังสือราชการ
- หมวดที่ 2 ว่าด้วยการรับหนังสือ การส่งหนังสือ
- หมวดที่ 3 ว่าด้วยการเก็บรักษาหนังสือ การยืมหนังสือ และการทำลายหนังสือ
- หมวดที่ 4 ว่าด้วยมาตรฐาน ตรา แบบพิมพ์ และซอง

สำหรับเนื้อหาในหมวดที่ 1 , 4 เจ้าหน้าที่ทุกกอง ทุกกรม ได้ยึดถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด อยู่แล้ว สำหรับหมวดที่ 2 , 3 เป็นงานหลักของงานสารบรรณ หากหน่วยงานใดมีปริมาณหนังสือที่รับเข้ามาหรือส่งออกไปไม่มาก จำนวนงานในหมวดที่ 3 ก็จะน้อยตามไปด้วย และตามระเบียบฯ ข้อ 50 ตอนหนึ่งระบุว่า “ให้มีการสำรวจทะเบียนหนังสือรับเป็นประจำว่าหนังสือตามทะเบียนรับนั้น ได้มีการปฏิบัติไปแล้วเพียงใด และให้มีการติดตามเรื่องด้วย...” และเนื่องจากปริมาณงานที่มีเพิ่มมากขึ้น รัฐบาลมีนโยบายลดกรอบอัตรากำลังคน กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม จึงมีความจำเป็นต้องคิดค้นหาอุปกรณ์และเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยในการทำงาน นั่นคือ การนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในงานสารบรรณ ส่วนข้อมูลที่น่าเข้าเป็นระบบข้อมูลที่มีอยู่แล้วในระบบ MANUAL ตามระเบียบฯ การป้อนข้อมูลจึงใช้บุคลากรเดิมที่ทำหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงอยู่แล้ว

ถึงแม้ว่าในปัจจุบัน จะมีการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในระบบงานสารบรรณแล้วก็ตามแต่ก็เป็นการใช้แบบครั้ง ๆ กลาง ๆ คือ มีการลงทะเบียนหนังสือโดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ และเสนอหนังสือโดยใช้ระบบ MANUAL ทำให้การทำงานซ้ำซ้อนและสับสนกัน จากการศึกษาวิเคราะห์โดยอาศัยตัวแบบด้านการจัดการ สรุปได้ว่าปัญหาที่เกิดจากการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในงานสารบรรณ เนื่องมาจาก

1. ในด้านโครงสร้าง การที่ปริมาณงานมีมากขึ้น ในขณะที่ผู้ปฏิบัติงานที่ดัดลงทำงานกับระบบคอมพิวเตอร์เป็นเวลานาน ๆ อาจเกิดความล้าในการป้อนข้อมูล เป็นผลให้การทำงานเกิดความผิดพลาดได้
2. ในด้านบุคลากร การขาดบุคลากรที่มีความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์โดยตรง เป็นข้อจำกัดในการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ในงานสารบรรณได้อย่างถูกต้องตามหลักวิชาการได้

9

เลขเรียกหนังสือ	12.05.6
เลขทะเบียน	442
วันที่	22 ส.ค. 2543

3. ในด้านงบประมาณ การขอเบิกจ่ายงบประมาณทางราชการเป็นไปได้ยากอีกทั้งยังไม่มี การจัดตั้งงบประมาณสำหรับงานนี้โดยตรง

4. ในด้านสถานที่ ยังไม่มีการเชื่อมโยงระบบงานสารบรรณไปยังห้องผู้บังคับบัญชา ดังนั้น การติดตามเอกสารภายในจึงยังต้องใช้บริการสอบถามจากงานสารบรรณ กองกลางอยู่เสมอซึ่งในอนาคต หากมีการพัฒนาระบบงานสารบรรณไปสู่การเชื่อมโยงแบบ ON - LINE จะทำให้การติดตามเรื่องเป็นไป สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น ผู้บังคับบัญชาสามารถเรียกดูข้อมูลได้โดยตรง

5. วัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้

- โปรแกรมที่ใช้อยู่ในปัจจุบันไม่เอื้ออำนวยต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของงาน สารบรรณโดยใช้คอมพิวเตอร์ หากต้องการให้ทำงานได้อย่างรวดเร็วและตอบสนองในการปฏิบัติงานจะ ต้องมีเขียนโปรแกรมเพิ่มเติม

- โปรแกรมที่ใช้อยู่ในปัจจุบันยังไม่สามารถตอบสนองของความต้องการในเรื่องการบันทึก ข้อมูล การค้นหาข้อความ / เอกสาร และการพิมพ์รายงานได้ตามต้องการ

- โปรแกรมที่ใช้อยู่ยังมีปัญหาในเรื่องการติดตามและการเชื่อมโยงเอกสาร

2. ข้อเสนอแนะ

1) ปริมาณเอกสารที่มีจำนวนมาก

จากจำนวนเอกสารที่มีปริมาณมากขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้เป็นภาระที่ไม่รู้จบของกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ในการทำดัชนี และการบันทึกข้อมูล ที่สำคัญที่สุด คือ การมีภาระหน้าที่ที่ไม่สามารถจะปฏิบัติได้ซึ่งขึ้นอยู่กับข้อจำกัดของจำนวนบุคลากร หรือการที่ สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้แต่ก็ไม่สมบูรณ์ตามที่ควรปฏิบัติ ได้แก่การบันทึกข้อมูลไม่ครบตาม Field ต่าง ๆ ของดัชนี หรือการไม่บันทึกข้อมูลลงใน File ดังนั้นเพื่อลดภาระงานเหล่านี้ โดยอย่างน้อยเป็นการลด ภาระในการบันทึกข้อมูล โปรแกรมบันทึกข้อมูลควรมีการพัฒนาให้มีการบันทึกข้อมูลด้วย Keyboard ให้น้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยวิธีการกำหนดรูปแบบการพิมพ์เอกสาร เช่นต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ พิมพ์ โดยกองกลางเป็นผู้กำหนดโปรแกรมเอง

2) บุคลากร

ควรมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถในการใช้โปรแกรมระบบงาน สารบรรณโดยใช้คอมพิวเตอร์ ดังนี้

- อบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความสามารถในการกำหนดค่าสำคัญและสรุปสาระ สำคัญจากข้อมูลในเอกสาร รวมทั้งฝึกอบรมให้มีความเข้าใจในเทคนิคการค้นหาข้อมูลและฝึกการใช้ โปรแกรมให้ชำนาญ

- อบรมผู้บังคับบัญชา เพื่อให้เข้าใจการใช้งานของระบบงานสารบรรณโดยใช้คอมพิวเตอร์ ทั้งนี้เนื่องจากเมื่อมีการเชื่อมโยงระบบ ON - LINE ไปยังห้องผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาจะสามารถติดตามผลจากเรื่องที่สั่งการไปแล้วได้โดยตรง

- เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับระบบงานสารบรรณโดยใช้คอมพิวเตอร์ให้ทุกหน่วยงานได้รับทราบ และฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้ได้ทราบถึงข้อมูลและวิธีการใช้งานของระบบดังกล่าว ทั้งนี้เพื่อรองรับและเชื่อมโยงข้อมูลให้ทุกหน่วยงานได้ทราบ และตระหนักถึงความสำคัญของงานสารบรรณ

- สร้างการมีส่วนร่วมและจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นความสำคัญและยอมรับการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในงานสารบรรณ โดยให้ปรับเข้าเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่ประจำวัน และมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานอย่างจริงจังและเต็มใจ

- สร้างความเป็นปึกแผ่นหรือความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานสารบรรณโดยใช้คอมพิวเตอร์ และพร้อมที่จะร่วมกันพัฒนาและปรับปรุงรายงานสารบรรณในส่วนที่รับผิดชอบให้ดีขึ้น

3) งบประมาณ

จากการศึกษาวิเคราะห์ถึงการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในงานสารบรรณ พบว่าปัญหาประการหนึ่งเกิดจากความสามารถที่จำกัดของโปรแกรมระบบงานสารบรรณ รวมทั้งปริมาณข้อมูลที่มีเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ดังนั้นการพัฒนาประสิทธิภาพของโปรแกรมระบบงานสารบรรณเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้นั้น จำเป็นต้องจ้างบริษัทเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งต้องมีเรื่องทุนเข้ามาเกี่ยวข้อง นอกจากนี้การที่เทคโนโลยีมีความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว การพัฒนาระบบและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ รวมไปถึงการกระจ่ายที่เพิ่มขึ้นในกรณีที่เครื่องต้องมีการบำรุงรักษา หรือซ่อมแซม ดังนั้นการจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานดังกล่าวให้เพียงพอกับความต้องการของหน่วยงาน จึงมีความสำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานอย่างต่อเนื่อง

4) การเก็บเอกสารด้วยเทป (Tape)

หน้าที่หลักอีกประการหนึ่งของกองกลาง คือ การจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นบันทึกข้อมูลการรับ - ส่งหนังสือ การจัดเก็บคำสั่งกระทรวงฯ คำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงฯ หรือเอกสารที่มีความสำคัญต่าง ๆ แม้ว่าการจัดเก็บด้วยการ SCAN เป็นวิธีที่สะดวกและเก็บเอกสารได้ตรงกับต้นฉบับก็ตาม แต่เนื่องจากปริมาณเอกสารที่มีมากขึ้นเรื่อย ๆ การเก็บใน Storage ของระบบคอมพิวเตอร์คงไม่เหมาะสม เพราะจะไม่มี Hard disk ที่จะเก็บได้จึงควรมีการจัดเก็บเอกสารด้วยเทปเนื่องจากมีขนาดเล็ก ไม่กินเนื้อที่ในการจัดเก็บ

5) การพัฒนาศักยภาพของ HARDWARE ให้สมบูรณ์ เพื่อให้สามารถรองรับปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้นอย่างน้อยไม่ต่ำกว่า 2 ปี

6) การปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบสารบรรณโดยใช้คอมพิวเตอร์ โดยการพัฒนาโปรแกรมใหม่ที่มีคุณสมบัติในการทำงาน เหมือนโปรแกรมเก่า แต่เพิ่มความสามารถในเรื่องดังนี้

- การบันทึกเลขทะเบียนรับและเสนอหนังสือ จากเดิม บันทึกเลขทะเบียน 7 หลัก ให้เปลี่ยนเป็น 11 หลัก โดยเพิ่มปี พ.ศ. ไว้ด้านหน้า (4 หลัก) ทั้งนี้เพื่อสะดวกในการค้นหาเรื่องแยกเป็นรายปี

- การเพิ่มระบบการค้นหาและแฟ้มรายงาน

การค้นหาของบัญชีเสนอหนังสือ สรุปผลการดำเนินงานตามคำสั่งจากหนังสือเสนอ และสรุปข้อสั่งการในการประชุมกระทรวงฯ โดยให้เพิ่มการค้นหาได้จากชื่อเรื่อง เลขทะเบียนรับ และเลขหนังสือส่ง เพื่อให้สามารถค้นหาเรื่องได้ง่ายขึ้น

รายงานของทุกระบบในการบันทึก ให้เพิ่มการค้นหาเป็นเวลา หรือช่วงเวลา

- ในทุกระบบของการบันทึกข้อมูลและการออกรายงาน ให้มีการบันทึกข้อมูลเป็นเวลาแบบอัตโนมัติ ที่มีการบันทึกข้อมูลนั้น ๆ

นอกจากนี้การพัฒนาเป็นโปรแกรมที่สามารถเชื่อมโยงดัชนีของเอกสารที่เกี่ยวข้องกันได้ และสามารถเชื่อมโยงดัชนีกับเอกสารที่บันทึกด้วยการ Scan ได้

7) แบบฟอร์มดัชนี

ควรมีการเพิ่มระดับชั้นความลับ และกำหนด PASSWORD ของผู้ที่จะเข้าใช้โปรแกรม ในกรณีเอกสารที่มีการกำหนดชั้นความลับ

8) พัฒนาโปรแกรมระบบงานส่งหนังสือ

ในปัจจุบันกองกลางยังใช้วิธีการออกเลขหนังสือโดยใช้ระบบ MANUAL การนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้จะทำให้ลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร

การดำเนินงานโดยงานรับ - ส่ง นำสำเนาเอกสารซึ่งได้ออกเลขส่ง และลงวันที่แล้ว ไปบันทึกส่งโดยคอมพิวเตอร์ และนำสำเนาเอกสารเก็บรักษาไว้ในแฟ้ม จากนั้นบันทึกผลการปฏิบัติขั้นสุดท้ายในคอมพิวเตอร์ ในกรณีที่มีความจำเป็นต้องตรวจสอบการส่งจะนำบัญชีส่งตรวจสอบกับทะเบียนส่งได้

(ตัวอย่างการดำเนินงานโดยการออกแบบทางเดินหนังสือ และแบบฟอร์มดัชนี ดังปรากฏในภาคผนวกที่ จ...)

9) การปรับปรุงประสิทธิภาพระบบงานสารบรรณ โดยการเชื่อมโยงระบบสารบรรณของกองกลางกับหน่วยต่าง ๆ ในอนาคต

การดำเนินการดังกล่าวจะทำให้การเสนอเรื่องและการติดตามเรื่อง สามารถกระทำได้ เสร็จครบทุกขั้นตอนภายในศูนย์ฯ สำนักฯ กอง ในสังกัด สป. ซึ่งในระยะต้นควรมีการเชื่อมโยงระบบงาน สารบรรณไปยังห้องผู้บังคับบัญชาระดับสูง (ปลัดกระทรวง , รองปลัดกระทรวง)

ในที่นี้จะขอเสนอตัวอย่างการออกแบบการทำงานของระบบคอมพิวเตอร์ (ในกรณีที่มีการเชื่อมโยงระบบไปยังกองต่าง ๆ ใน สป.) และขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ในระยะเบื้องต้น) ทั้งนี้ยึดหลัก โดยใช้ฐานข้อมูลเดิม ใช้แบบฟอร์มต้นแบบเดิมที่ได้พัฒนาแล้ว แต่มีการปรับปรุงเพิ่มเติมโปรแกรม บางโปรแกรม ทั้งนี้เพื่อความสะดวกและง่ายต่อการทำความเข้าใจ และเป็นการใช้ข้อมูลให้ต่อเนื่องทุก ระบบเดิม เพื่อนำเข้าสู่ระบบ ON - LINE ดังนี้

9.1) ตัวอย่างการออกแบบการทำงานของระบบคอมพิวเตอร์ (ในกรณีที่มีการเชื่อมโยง ระบบ ฯ)

- โปรแกรมที่ 1 ระบบการบันทึกข้อมูลการรับหนังสือเข้าจากหน่วยงานภายนอก
ใช้สำหรับบันทึกรายละเอียดของหนังสือจากภายนอกเข้ามาภายใน (โดยเจ้าหน้าที่กอง กลางเท่านั้นที่เข้าถึงระบบนี้ได้)
- โปรแกรมที่ 2 ระบบบันทึกการส่งหนังสือ
ใช้ส่งหนังสือจากหน่วยงานภายใน (กอง/สำนัก/ศูนย์) ไปยังอีกหน่วยหนึ่งภายใน สป. รล. โดยจะเก็บวัน เวลา และหน่วยงานปลายทางไว้
- โปรแกรมที่ 3 ระบบบันทึกการรับหนังสือ
ใช้สำหรับบันทึกหนังสือ ที่ กอง/สำนัก/ศูนย์ ส่งมา โดยบันทึกวัน เวลา ในการรับไว้ ด้วย โดยสามารถรับทีละฉบับหรือหลายฉบับได้
- โปรแกรมที่ 4 ระบบบันทึกข้อมูลหนังสือที่เริ่มจากภายใน
ใช้สำหรับบันทึกรายละเอียดหนังสือภายใน ไม่ว่าจะเป็นการตอบหนังสือเข้าฉบับใด ๆ เพื่อส่งไปภายนอกหรือหนังสือที่ส่งกันระหว่างหน่วยงานภายใน
- โปรแกรมที่ 5 ระบบบันทึกข้อมูลหนังสือส่งออก
ใช้สำหรับส่งหนังสือออกจาก กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม โดยกองกลาง จะเป็นผู้กำหนดเลขส่งออกให้ทุกฉบับ
- โปรแกรมที่ 6 ระบบรายงานผลต่าง ๆ ทางจอภาพ
- รายงานหนังสือค้างบันทึกรับ ใช้ตรวจสอบว่าที่ กอง/สำนัก/ศูนย์ ยังมีหนังสือฉบับใด ที่ยังไม่บันทึกเป็นจำนวนกี่ฉบับ ค้างเป็นเวลานานเท่าใด
 - หนังสือค้างของกระทรวงฯ ใช้ตรวจสอบดูว่าภายในกระทรวงฯ มีหนังสือค้างบันทึกรับ กี่ฉบับ อยู่ที่หน่วยงานใด จำนวนกี่ฉบับ ค้างเป็นเวลานานเท่าใด

- รายงานความเคลื่อนไหวของหนังสือ ใช้ตรวจสอบลำดับการรับและส่งหนังสือแต่ละฉบับที่ต้องการพิจารณาว่าเป็นอย่างไร
- รายงานการรับ - ส่งหนังสือ ใช้ตรวจสอบจำนวนหนังสือที่มีการรับและส่งเป็นจำนวนเท่าใด ในวันที่พิจารณา

โปรแกรมที่ 7 ระบบรายงานผลทางเครื่องพิมพ์

- รายงานหนังสือเข้าที่ค้างการพิจารณา คำนานหนังสือเข้าที่ค้างการพิจารณาว่าอยู่ที่ใด โดยสามารถเลือกระยะเวลาที่ค้างการพิจารณาได้
- รายงานหนังสือเข้า จากหน่วยงานภายนอก มีกี่ฉบับ เรื่องใดบ้าง สามารถระบุเงื่อนไขในการพิมพ์ได้
- รายงานหนังสือออก ไปยังหน่วยงานต่าง ๆ มีจำนวนกี่ฉบับ เรื่องใดบ้าง สามารถระบุเงื่อนไขในการพิมพ์ได้
- รายงานบันทึก - รับ
- รายงานบันทึก - ส่ง
- รายงานหนังสือที่มีข้อสั่งการ

9.2) ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ในระยะเบื้องต้น)

ในกรณีที่ทุกกอง/สำนัก/ศูนย์ ได้มีการวางระบบแล้ว

1) การรับหนังสือเข้าจากหน่วยงานภายนอก

✳ 1.1) เมื่อรับหนังสือเข้า กองกลางจะเป็นผู้บันทึกรับหนังสือเข้า (ใช้ระบบที่ 1) และบันทึกข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับหนังสือ

1.2) กองกลางจะบันทึกส่งหนังสือ (ใช้ระบบที่ 2) เพื่อส่งหนังสือไปยังหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง

1.3) หน่วยงานรับบันทึกรับหนังสือ (ใช้ระบบที่ 4)

1.4) หน่วยงานรับจะบันทึกส่งหนังสือต่อไปยังหน่วยงานภายในอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งหน่วยงานรับจะต้องบันทึกรับให้ครบถ้วน (ถ้ามี)

2) การบันทึกข้อมูลหนังสือได้ตอบ

2.1) ให้ฝ่ายบันทึกข้อมูลหนังสือเข้าขึ้นไปที่ยกกอง/สำนัก/ศูนย์ เช่นเดียวกับข้อ 1.4

2.2) ให้กอง/สำนัก/ศูนย์ บันทึกรับหนังสือเข้า (ใช้ระบบที่ 3) และบันทึกข้อมูลหนังสือได้ตอบ (ใช้ระบบที่ 4) โดยบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับหนังสือให้ครบถ้วน เพื่อเชื่อมโยงหนังสือได้ตอบนี้กับหนังสือเข้า

2.3) ให้กอง/สำนัก/ศูนย์ บันทึกส่งหนังสือโต้ตอบ (ใช้ระบบที่ 2) และเสนอหนังสือให้ผู้บังคับบัญชาตามขั้นตอนการปฏิบัติเดิม

* 2.4) ฝ่ายช่วยอำนวยความสะดวกบันทึกรับ (ใช้ระบบที่ 3) และเสนอหนังสือ (ใช้ระบบที่ 2) ให้กับเจ้าหน้าที่บริหารทั่วไปประจำห้องผู้บังคับบัญชา

* 2.5) เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไปประจำห้องผู้บังคับบัญชา บันทึกรับหนังสือโต้ตอบ (ใช้ระบบที่ 3)

* 2.6) เจ้าหน้าที่บริหารทั่วไปประจำห้องผู้บังคับบัญชา บันทึกส่งหนังสือและส่งหนังสือโต้ตอบไปให้ผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงานอื่นตามขั้นตอน (ใช้ระบบที่ 2) (ในที่นี้ส่งให้ฝ่ายช่วยอำนวยความสะดวก)

* 2.7) เมื่อหนังสือถึงกองกลางเพื่อส่งออก กองกลางจะบันทึกรับหนังสือ (ใช้ระบบที่ 3) และทำการบันทึกออกจากกระทรวงฯ (ใช้ระบบที่ 5)

3) ขั้นตอนการบันทึกหนังสือจากภายในเพื่อส่งไปยังหน่วยงานภายนอก ให้กอง/สำนัก/ศูนย์ บันทึกข้อมูลเกี่ยวกับหนังสือ และดำเนินการบันทึกส่ง เช่นเดียวกับข้อ 2.2 และหน่วยงานอื่น ๆ ปฏิบัติเช่นเดียวกับข้อ 2.3 ถึง 2.6

4) ขั้นตอนการบันทึกหนังสือภายใน ให้หน่วยงานภายในต่าง ๆ ถือปฏิบัติเช่นเดียวกับข้อ 2 ตั้งแต่ขั้นตอนที่ 2.2 ถึง 2.6

ในกรณี ที่มีการวางระบบเฉพาะกองกลางและหน้าห้องผู้บังคับบัญชา การปฏิบัติให้ปฏิบัติตามขั้นตอนที่ทำเครื่องหมาย *

บรรณานุกรม

หนังสือ

กมล ชูทรัพย์ และเสถียร เหลืองอร่าม, การปฏิบัติงานสำนักงาน
ภาคทฤษฎี, กรุงเทพฯ : แพรวพทยา, 2517

คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, สำนักงาน, เอกสารพื้นฐานการอบรม
เจ้าหน้าที่ธุรการหลักสูตรการปฏิบัติงาน,
กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน
สำนักงาน ก.พ., 2531

ชัชวาลย์ อยู่คงศักดิ์, เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่องวิธีการจัดเก็บเอกสาร
อย่างมีประสิทธิภาพ, กรุงเทพฯ : มปท., มปป.

ซารี มณีศรี, การบริหารงานธุรการโรงเรียน, กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์,
2524

ราชบัณฑิตยสถาน, พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525,
กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์ จำกัด, 2539

วรเดช จันทรร, การนำนโยบายไปปฏิบัติ : ตัวแบบและคุณค่า,
วารสารพัฒนบริหารศาสตร์ ปีที่ 25 ฉบับที่ 4 (ตุลาคม)
พ.ศ. 2528

วรเดช จันทรร และ อัจฉราพรรณ เทศะบุรณะ, รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎี
และการประยุกต์, กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดสหยาบลิ้นจี่
และการพิมพ์ จำกัด, 2536

วิสิทธิ์ โจน์พจนรัตน์, ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ,
กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์พัฒนาศึกษา, 2538

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ , องค์การและการจัดการ , กรุงเทพฯ : บริษัทธีระฟิล์ม และ
ไซเท็กซ์ จำกัด , 2539

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ , ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ , กรุงเทพฯ :
ภาพพิมพ์ , 2534

สุภรณ์ ประดับแก้ว , งานสารบรรณภาคปฏิบัติ , กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช ,
2526

สำนักงานประมาณ , กongsong , คู่มือการใช้ระบบการติดตามงานสารบรรณด้วย
คอมพิวเตอร์ , มปท. , มปป.

สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ , สำนักงานเลขาธิการกรม , คู่มือการใช้งาน
ระบบงานสารบรรณกลาง , มปท. , มปป.

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม , กongsong , คู่มือการใช้ระบบ
งานสารบรรณ , ซอฟต์แวร์ซิติ้ จำกัด , มปป.

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย , กongsong , ระบบสารสนเทศ เพื่องาน
สารบรรณ , มปท. , มปป.

วิทยานิพนธ์

จิพร เกตุแก้ว , โปรแกรมระบบงานสารบรรณ , ภาคนิพนธ์ คณะสถิติประยุกต์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ , 2538

วีระ ประเสริฐศิลป์ , การวิเคราะห์การผ่านหนังสือราชการที่เกี่ยวข้องกับกongsong
สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ , วิทยานิพนธ์ ปริญญาครุศาสตร์
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย , 2541