

ผลงานวิชาการ
เรื่อง การศึกษาผลการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
กรมสุขภาพจิต

ของ

นายวสันต์ หมื่นมะเริง
ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป
ระดับชำนาญการ ตำแหน่งเลขที่ 34
กลุ่มงาน สนับสนุนการบริหาร ภารกิจ -
หน่วยงาน สำนักงานเลขานุการกรม กรมสุขภาพจิต

ผลงานวิชาการนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ในการขอประเมินผลงานเพื่อแต่งตั้ง
ให้ดำรงตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป
ระดับชำนาญการพิเศษ ตำแหน่งเลขที่ 3283
กลุ่มงานอำนวยการ ภารกิจ -
หน่วยงาน กองบริหารระบบบริการสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต

บทคัดย่อภาษาไทย

การศึกษาผลการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมสุขภาพจิต มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมสุขภาพจิต และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมสุขภาพจิต โดยมุ่งเน้นการวิเคราะห์การใช้งานจริงของระบบปัญหาอุปสรรค และแนวทางการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการบริหารจัดการเอกสารในหน่วยงานภาครัฐ การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกรมสุขภาพจิตที่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จริง จำนวนทั้งสิ้น 33 แห่ง ประกอบด้วย สถาบัน/โรงพยาบาล และศูนย์สุขภาพจิต

ผลการศึกษาพบว่า หน่วยงานส่วนใหญ่มีการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการดำเนินงานเอกสารอย่างต่อเนื่องและสามารถลดภาระงานด้านเอกสารแบบเดิมได้เป็นอย่างดี เช่น การรับ-ส่งหนังสือราชการ การลงรับเอกสาร การค้นหาเอกสารย้อนหลังและการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ อย่างไรก็ตามยังพบข้อจำกัดบางประการ ได้แก่ ระบบมีความซับซ้อนในบางฟังก์ชัน การสืบค้นที่ยังไม่สะดวก ความล่าช้าในการโหลดข้อมูล การแสดงผลที่ไม่รองรับกับอุปกรณ์เคลื่อนที่และความไม่เข้าใจของผู้ใช้งานบางกลุ่ม โดยเฉพาะผู้ที่มีทักษะทางเทคโนโลยีน้อยหรืออยู่ในพื้นที่ที่มีข้อจำกัดด้านอินเทอร์เน็ต การพัฒนาระบบในอนาคตจึงควรคำนึงถึงการออกแบบที่เน้นผู้ใช้งานเป็นศูนย์กลาง (User-Centered Design) เพื่อให้ระบบใช้งานได้ง่าย รองรับการใช้งานบนอุปกรณ์หลากหลายประเภทและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานทุกระดับ นอกจากนี้ยังควรมีการส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจและทักษะของบุคลากรผ่านการอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การใช้งานระบบเกิดประสิทธิผลสูงสุด

ข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบในระยะต่อไป ประกอบด้วย 1) การนำวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพมาผสมผสานกับเชิงปริมาณเพื่อให้เข้าใจมุมมองของผู้ใช้งานอย่างลึกซึ้ง 2) การประเมินผลระบบในระยะยาวเพื่อวัดผลกระทบเชิงประสิทธิภาพและความพึงพอใจ และ 3) การศึกษารูปแบบการเชื่อมโยงระบบสารบรรณกับระบบงานอื่นของหน่วยงานเพื่อส่งเสริมการบริหารงานแบบบูรณาการในยุคดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

Abstract

This study aimed to examine the outcomes of the development of the electronic correspondence system of the Department of Mental Health and to identify the problems and suggestions related to its usage. The focus was on analyzing actual system usage, obstacles encountered, and approaches to enhance the efficiency of document management in government agencies. Data were collected using questionnaires distributed to staff from 33 affiliated institutions under the Department of Mental Health, including hospitals, institutes, and mental health centers.

The findings revealed that most agencies consistently utilized the electronic correspondence system, significantly reducing the workload associated with traditional paperwork. The system proved effective in functions such as receiving and sending official letters, document logging, record retrieval, and systematic storage. However, certain limitations were identified, such as complex functions, inconvenient search features, slow data loading, lack of mobile compatibility, and user difficulties, especially among those with low technological literacy or limited internet access.

To improve the system, it is recommended that future development adopt a user-centered design to ensure ease of use across various devices and meet the needs of all user levels. Additionally, ongoing training should be provided to enhance users' knowledge and skills. Key recommendations for future development include: (1) integrating qualitative research with quantitative methods to gain deeper user insights, (2) conducting long-term system evaluations to assess effectiveness and user satisfaction, and (3) exploring integration models between the electronic correspondence system and other agency systems to support efficient and sustainable digital governance.

กิตติกรรมประกาศ

กิตติกรรมประกาศ การศึกษาผลการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมสุขภาพจิต สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาจากเลขาธิการกรม กรมสุขภาพจิต ซึ่งได้ให้คำปรึกษา และการชี้แนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ ตลอดจนให้ความอนุเคราะห์ สนับสนุนให้การศึกษาดังกล่าว สำเร็จลุล่วงไปได้ ขอขอบพระคุณคณะทำงานผู้รับผิดชอบงานสารบรรณสำนักงานเลขาธิการกรมที่ได้ ให้ความกรุณา ชี้แนะแนวทาง ให้ข้อคิดเห็นและให้ข้อมูลเอกสารการดำเนินงานต่างๆ ของระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ กรมสุขภาพจิต ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ ขอขอบคุณผู้ปฏิบัติงาน ด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมสุขภาพจิต และผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ กรุณาสละเวลาและให้ความ ร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี จนทำให้การศึกษานี้มีข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ หวังเป็นอย่างยิ่ง ว่าผลการศึกษานี้ จะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อไป

นายวสันต์ หมื่นมะเริง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญภาพ	จ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญภาพ	ช
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล	6
2.2 ประวัติความเป็นมาของงานสารบรรณ	8
2.3 พัฒนาการของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ	9
2.4 แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566–2570	11
2.5 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่พัฒนาโดยสำนักงานรัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)	13
2.6 แผนพัฒนาสุขภาพจิตแห่งชาติ (พ.ศ. 2561–2580)	14
2.7 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุขภาพจิต (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2548)	16
2.8 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุขภาพจิต (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567)	22
2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	22
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	27
3.2 ระเบียบวิธีวิจัย	28

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	28
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	30
3.5 กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล	30
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและวิธีการทางสถิติ	31
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	32
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผล	38
5.2 อภิปรายผล	40
5.3 ข้อเสนอแนะ	41
บรรณานุกรม	43
ภาคผนวก	46

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางแสดงค่าเฉลี่ยของเวลาในการเรียกเว็บระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	19
ตารางแสดงค่าเฉลี่ยของเวลาในการเรียกเอกสารแนบของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	20
ตารางวิเคราะห์สาเหตุและเสนอแนวทางแก้ไข	20
ตารางแสดงข้อมูลเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของหน่วยงานในกรมสุขภาพจิต	21
ตาราง 4.1.1 ร้อยละของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	32
ตาราง 4.1.2 จำนวนบุคลากรผู้ใช้งานตามโครงสร้างของหน่วยงาน	32
ตาราง 4.1.3 จำนวนบุคลากรผู้ใช้งานที่หน่วยงานใช้งานจริง	33
ตาราง 4.1.4 ข้อดี/ข้อเสียของการใช้งานตามโครงสร้างย่อย	33
ตาราง 4.2 การเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	33
ตาราง 4.3 การลงทะเบียนรับหนังสือราชการ	34
ตาราง 4.4 การออกเลขหนังสือราชการ	34
ตาราง 5.1 การสืบค้นหนังสือรับ-ส่ง มีความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง	35
ตาราง 6.1 การแนบเอกสาร มีความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง	35
ตาราง 7.1 การออกรายงานและการพิมพ์เอกสารการรับ-ส่งหนังสือราชการมีความถูกต้อง	35

สารบัญภาพ

รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

หน้า

4

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันสถานการณ์โลกมีการแข่งขันทางเศรษฐกิจกันเข้มข้นขึ้น มีการเชื่อมโยงกันมากขึ้น ในสภาพไร้พรมแดน แนวโน้มการพัฒนาทางเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เทคโนโลยีดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดและไม่ได้เป็นเพียงเทคโนโลยีที่สนับสนุนการทำงาน เช่นที่ผ่านมามีอีกต่อไป หากแต่ได้หลอมรวมเข้ากับวิถีการดำเนินชีวิตและวิถีชีวิตโครงสร้างรูปแบบกิจกรรมทางเศรษฐกิจ กระบวนการผลิต การค้า การบริการ การทำงานของรัฐและกระบวนการทางสังคมไปจากเดิม รัฐบาลตระหนักถึงความจำเป็นในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นองค์ประกอบสำคัญในการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศสู่การเป็นประเทศไทย 4.0 เพื่อสร้างระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม และสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันให้กับประเทศ ภายใต้พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560 ได้กำหนดว่า “เพื่อให้การพัฒนาดิจิทัลเกิดประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เป็นส่วนรวมให้คณะรัฐมนตรีจัดให้มีนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมขึ้นตามข้อเสนอของคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ การประกาศใช้ และการแก้ไขปรับปรุงนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ให้ทำเป็นประกาศพระบรมราชโองการและประกาศในราชกิจจานุเบกษา” แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมฉบับนี้จึงมีสถานะเป็นนโยบายและแผนระดับชาติตามพระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560 ดังกล่าว โดยจะเป็นแผนแม่บทหลักในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560–2579) ที่กำหนดทิศทางการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืน โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลซึ่งมีความสอดคล้องกับกรอบยุทธศาสตร์ชาติและแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมฉบับนี้เป็นการต่อยอดการพัฒนาประเทศด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ที่ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งหวังปฏิรูปประเทศไทยให้ทันต่อบริบทการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคมที่กำลังเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วไปสู่ยุคดิจิทัล ตั้งแต่การเร่งวางรากฐานดิจิทัลของประเทศผ่านการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล การสร้างระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลที่ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมตามแนวทางประชารัฐ การขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจและสังคมและใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพ จนถึงการผลักดันให้ประเทศไทยเป็นประเทศในกลุ่มประเทศพัฒนาแล้วที่สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสร้างมูลค่าและขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจและสังคมอย่างยั่งยืนในระยะยาว แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566–2570 มุ่งยกระดับภาครัฐไทยสู่เป้าหมายการให้บริการตอบสนองประชาชน และลดความเหลื่อมล้ำ การเพิ่มความสามารถและศักยภาพในการแข่งขันของภาคธุรกิจ การสร้างความโปร่งใส ที่เน้นการเปิดเผยข้อมูลแก่ประชาชนโดยไม่ต้องร้องขอและการสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน และการเป็นภาครัฐที่ปรับตัวทันเหตุการณ์ อันจะเป็นพื้นฐานสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมของประเทศต่อไป แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566–2570 กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนา

เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ข้างต้นไว้ 4 ยุทธศาสตร์ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์การเปลี่ยนผ่านดิจิทัลภาครัฐเพื่อการบริหารงานที่ยืดหยุ่น คล่องตัวและขยายสู่หน่วยงานภาครัฐระดับท้องถิ่น ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาบริการที่สะดวกและเข้าถึงง่าย ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างมูลค่าเพิ่มและอำนวยความสะดวกแก่ภาคธุรกิจ และยุทธศาสตร์ที่ 4 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ นอกจากนี้เพื่อให้การดำเนินการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลทิศทางที่ชัดเจนและเกิดขึ้นได้จริงในเชิงปฏิบัติ จึงได้กำหนดแนวทางในการพัฒนาด้านที่เน้นความสำคัญไว้ทั้งหมด 10 ด้าน ได้แก่ การศึกษา สุขภาพและการแพทย์ ความเหลื่อมล้ำทางสิทธิสวัสดิการ ประชาชน สิ่งแวดล้อม การเกษตร การท่องเที่ยว การส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) แรงงาน การยุติธรรมและการมีส่วนร่วมโปร่งใสและตรวจสอบได้ของประชาชน อีกทั้งมุ่งส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพและมูลค่าของสินค้าและบริการ พร้อมยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันบนเวทีโลกด้วยการนำความหลากหลายทางชีวภาพและวัฒนธรรมของประเทศไทยมาพัฒนาเศรษฐกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และการพัฒนาที่ยั่งยืนตามแนวคิดเศรษฐกิจชีวภาพ เศรษฐกิจหมุนเวียนและเศรษฐกิจสีเขียว (Bio-Circular-Green Economy : BCG Economy โดยเฉพาะด้านการเกษตร สุขภาพและการแพทย์ และการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อนำพาประเทศสู่การพัฒนาทางสังคม เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน (Sustainable Development) ที่สามารถตอบสนองความต้องการของสังคมในปัจจุบันพร้อมส่งต่อทรัพยากรที่สามารถตอบสนองความต้องการของคนรุ่นต่อไป ทั้งนี้แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลมีความเกี่ยวข้องและจำเป็นต้องอาศัยการบูรณาการจากทุกหน่วยงานภาครัฐที่จำเป็นต้องเร่งพัฒนาและยกระดับหน่วยงานให้สอดคล้องกับทิศทางการขับเคลื่อนของประเทศ จึงไม่ใช่เป็นเพียงการพัฒนาหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งหากแต่จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกหน่วยงานภาครัฐในการพัฒนาและขับเคลื่อนไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลในทิศทางเดียวกันอย่างเป็นรูปธรรมให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและมีมาตรฐานทัดเทียมกับนานาประเทศ

กรมสุขภาพจิตได้กำหนดนโยบายการพัฒนางานสุขภาพจิต ประจำปีงบประมาณ 2567 ในการพัฒนาระบบและโครงสร้างพื้นฐานด้านสุขภาพจิตดิจิทัลให้ครอบคลุมทุกมิติ (Digital Transformation) ด้วยแนวทาง A-B-C-D-E-F ได้แก่ การพัฒนาปัญญาประดิษฐ์ (AI) การพัฒนาระบบคลังข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) การประมวลผลและจัดเก็บข้อมูลแบบ Cloud Computing การพัฒนาแพลตฟอร์มระบบสุขภาพจิตดิจิทัล (Digital Platform) การพัฒนาระบบเวชระเบียนอิเล็กทรอนิกส์ (EMR) การพัฒนาศูนย์กลางข้อมูลด้านการเงิน (Financial Data Set) ตลอดจนพัฒนาความรู้และทักษะบุคลากรให้พร้อมเปลี่ยนผ่านสู่ระบบสุขภาพจิตดิจิทัลอย่างยั่งยืนเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนางานสุขภาพจิต ประจำปีงบประมาณ 2567 ในการพัฒนาระบบและโครงสร้างพื้นฐานด้านสุขภาพจิตดิจิทัลให้ครอบคลุมทุกมิติ (Digital Transformation) จึงได้มอบหมายให้สำนักงานเลขานุการกรมพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่พัฒนาโดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) มาใช้ในทุกหน่วยงานสังกัดกรมสุขภาพจิตทดแทนระบบเดิมที่เคยใช้งานมาตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 โดยครั้งนั้นเป็นการจัดจ้างผู้ชำนาญการด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์เข้ามาดำเนินการให้กับกรมสุขภาพจิต ซึ่งสามารถตอบสนองการใช้งานพื้นฐานด้านสารสนเทศในระดับองค์กรได้เป็นอย่างดีในช่วงเวลานั้น เพื่อให้สามารถรองรับการใช้งานที่คล่องตัวเชื่อมโยง

ข้อมูลระหว่างหน่วยงานและยกระดับมาตรฐานด้านความปลอดภัยให้เหมาะสมยิ่งขึ้นในยุคของเทคโนโลยีสารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว สำนักงานเลขาธิการกรม กรมสุขภาพจิตจึงได้นำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่พัฒนาโดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) มาใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2567 ซึ่งเป็นระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ (e-Saraban) เป็นระบบให้บริการรับ-ส่งหนังสือ จัดเก็บเอกสารเพื่อส่งต่อ สั่งการและลงนามในเอกสารหรือส่งเข้าระบบหนังสือเวียนที่มีการลงนามรับทราบผ่านระบบด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถจำกัดสิทธิ์ในการเข้าถึงเอกสาร รองรับการปฏิบัติงานของผู้ใช้งานได้พร้อมๆ กัน ให้บริการในรูปแบบ Software as a Service (SaaS) บนระบบ G-Cloud การใช้งานออนไลน์ลักษณะ Web Application ซึ่งฟังก์ชันของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สอดคล้อง ตามข้อ 6 แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยระบบงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ สร้างความสะดวกในการจัดเก็บ ค้นหาเอกสาร ลดการใช้กระดาษได้อย่างเต็มรูปแบบ โดยที่หน่วยงานภาครัฐสามารถลดภาระในการจัดหาเครื่องแม่ข่ายสำหรับติดตั้ง ลดภาระในการพัฒนา ลดภาระด้านบุคลากรและลดต้นทุนในการบำรุงรักษาระบบ สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลแบบออนไลน์โดยผ่านมาตรฐานการรับ-ส่งข้อมูล e-CMS 2.0 และอีเมลผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และรองรับการลงนามอิเล็กทรอนิกส์ด้วย Mobile Application

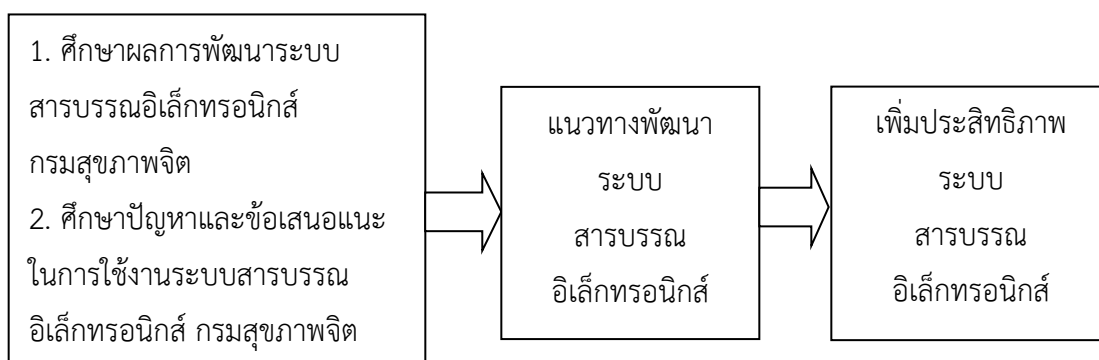
จากการที่สำนักงานเลขาธิการกรม กรมสุขภาพจิตได้นำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ภายในหน่วยงานสังกัดกรมสุขภาพจิต ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2567 พบว่ายังมีปัญหา อุปสรรคในระหว่างการใช้งานของระบบทั้งในด้านของความเร็ว ความสะดวก ความถูกต้องในการใช้งาน รวมทั้งการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานโดยเฉพาะสำหรับผู้ที่ทำหน้าที่สารบรรณกลางที่จะรับผิดชอบเอกสารที่เข้าและออกจากหน่วยงานในสังกัดและภายนอกหน่วยงาน ซึ่งจะมีปัญหาในการสืบค้นและติดตามเอกสารจากการบันทึกเอกสารและการส่งเอกสารไปยังหน่วยงานปลายทาง ทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน นอกจากนี้ยังมีผู้ใช้งานบางส่วนยังไม่คุ้นเคยกับฟังก์ชันการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ จึงทำให้เกิดการเปรียบเทียบกับระบบเดิมและส่งผลให้ใช้งานระบบได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาผลการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมสุขภาพจิต และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมสุขภาพจิต เพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาผลการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมสุขภาพจิต
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมสุขภาพจิต

1.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาผลการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมสุขภาพจิต ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมสุขภาพจิต ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมสุขภาพจิต ดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร เป็นการศึกษาผลการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมสุขภาพจิตและศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมสุขภาพจิต จากกลุ่มตัวอย่าง คือ ตัวแทนจากผู้รับผิดชอบงานสารบรรณของหน่วยงานที่สังกัดกรมสุขภาพจิต จำนวน 33 หน่วยงาน (หน่วยบริการและศูนย์สุขภาพจิต)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาผลการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมสุขภาพจิต ตามที่สำนักงานเลขาธิการกรม กรมสุขภาพจิต ได้นำมาใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2567 ซึ่งพัฒนาโดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา เป็นการศึกษาผลการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมสุขภาพจิต และศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมสุขภาพจิต ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม ถึง เดือนกันยายน 2567

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รับรู้ปัญหาในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมสุขภาพจิต
2. มีแนวทางการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมสุขภาพจิต
3. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมสุขภาพจิตมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ผลการพัฒนา หมายถึง ผลการพัฒนาผู้ใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ กรมสุขภาพจิต ตามที่สำนักงานเลขาธิการกรม กรมสุขภาพจิต ได้นำมาใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2567 พัฒนาโดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) และมีการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมให้กับผู้รับผิดชอบงานสารสนเทศทุกหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิตผ่านระบบ Zoom Meeting และมีการจัดตั้งกลุ่มผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศกรมสุขภาพจิตผ่าน Application Line เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ซักถามปัญหา-อุปสรรคในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์และการพัฒนาผู้ปฏิบัติงานโดยการจัดโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์สำหรับผู้ปฏิบัติงานสารสนเทศ กรมสุขภาพจิต ในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2567

ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ กรมสุขภาพจิต ที่สำนักงานเลขาธิการกรม กรมสุขภาพจิต ได้นำมาใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2567 พัฒนาโดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ซึ่งเป็นระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ (e-Saraban) เป็นระบบให้บริการรับส่งหนังสือ จัดเก็บเอกสารเพื่อส่งต่อสั่งการและลงนามในเอกสารหรือส่งเข้าระบบหนังสือเวียนที่มีการลงนามรับทราบผ่านระบบด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถจำกัดสิทธิ์ในการเข้าถึงเอกสาร รองรับการปฏิบัติงานของผู้ใช้งานได้พร้อมๆ กัน ให้บริการในรูปแบบ Software as a Service (SaaS) บนระบบ G-Cloud การใช้งานออนไลน์ลักษณะ Web Application สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลแบบออนไลน์ โดยผ่านมาตรฐานการรับ-ส่งข้อมูล e-CMS 2.0 และอีเมลผ่านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และรองรับการลงนามอิเล็กทรอนิกส์ด้วย Mobile Application

หน่วยงานสังกัดกรมสุขภาพจิต หมายถึง หน่วยงานที่มีการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้ **กองส่วนกลาง** ประกอบด้วย สำนักวิชาการสุขภาพจิต, สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ, กองส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพจิต, สำนักงานโครงการ TO BE NUMBER ONE, กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร, กองบริหารทรัพยากรบุคคล, กองบริหารการคลัง, กองยุทธศาสตร์และแผนงาน, สำนักงานเลขาธิการกรม, กลุ่มตรวจสอบภายใน, กองบริหารระบบบริการสุขภาพจิต, สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการสุขภาพจิตแห่งชาติ และสำนักความรอบรู้สุขภาพจิต **หน่วยบริการ** ประกอบด้วย โรงพยาบาลจิตเวชพิษณุโลก, สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้, สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์, โรงพยาบาลจิตเวชเลยราชนครินทร์, โรงพยาบาลจิตเวชสงขลาราชนครินทร์, โรงพยาบาลจิตเวชนครพนมราชนครินทร์, โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์, สถาบันราชานุกูล, โรงพยาบาลศรีธัญญา, สถาบันพัฒนาการเด็กราชนครินทร์, โรงพยาบาลสวนสราญรมย์, โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์, โรงพยาบาลสวนปรุง, โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์, โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์, โรงพยาบาลจิตเวชนครสวรรค์ราชนครินทร์, สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์, สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์ และสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จพระเจ้าพระยา **ศูนย์สุขภาพจิต** ประกอบด้วย ศูนย์สุขภาพจิตที่ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 และ 13

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล
- 2.2 ประวัติความเป็นมาของงานสารบรรณ
- 2.3 พัฒนาการของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ
 - 2.3.1 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526
 - 2.3.2 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548
 - 2.3.3 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2566
- 2.4 แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566–2570
- 2.5 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่พัฒนาโดยสำนักงานรัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
- 2.6 แผนพัฒนาสุขภาพจิตแห่งชาติ (พ.ศ. 2561–2580)
- 2.7 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุขภาพจิต (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2548)
- 2.8 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุขภาพจิต (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567)
- 2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล

ความหมายของการประเมินผล ได้มีนักวิชาการต่างๆ หลายท่านได้ให้ความหมายของการประเมินผลที่หลากหลาย สามารถรวบรวมได้ ดังนี้

โพรวัส (Provus) ให้ความหมายว่าการประเมิน คือ การวัด (Measurement) ในระยะแรก “การวัด” และ “การประเมิน” ถือเป็นสิ่งที่มีความหมายเดียวกัน เนื่องจากการประเมินเป็นศาสตร์ที่มีแหล่งกำเนิดมาจากศาสตร์แห่งการวัด ในด้านหนึ่งการนิยามว่าการประเมิน คือ การวัดมีข้อดีในแง่ที่ทำให้การประเมินมีความเป็นวิทยาศาสตร์ซึ่งเป็นศาสตร์ที่มีความเป็นปรนัยและความเที่ยงตรง อย่างไรก็ตามก็ดีผลเสียที่ตามมาคือนักประเมินมีบทบาทเป็นเพียง “นักเทคนิคการวัด” ที่มุ่งสร้างเครื่องมือวัดคุณลักษณะของบุคคล การประเมินจึงผูกติดอยู่กับการตีความหมายของคะแนนที่ได้จากเครื่องมือมาตรฐานของการวัดมากเกินไป ทำให้มองข้ามตัวแปรเชิงประเมินที่สำคัญที่ไม่สามารถใช้วิธีการเชิงปริมาณมาวัดเท่านั้น (Provus.1971)

รอสซีและฟรีแมน (Rossi and Freeman) การประเมิน คือ การช่วยการตัดสินใจ (Assistant in decision-making) กล่าวคือ การประเมินช่วยเสนอสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจในการบริหารงาน การประเมินจึงขยายขอบเขตนอกเหนือไปจากการประเมินมนุษย์ เช่น ประเมินโครงการ ทรัพยากร มาตรการดำเนินงาน เป็นต้น นอกจากนั้นความต้องการในการทำนายหรือคาดการณ์ (needs of forecasts) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ซับซ้อนและอาศัยเทคนิควิธีของผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ทำให้ผู้ประเมินจะต้องให้ความสำคัญ

กับสมมติฐานที่ตั้งขึ้นเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจหรือการคาดการณ์ (Rossi and Freeman.1993: 103)

ครอนบัค (Cronbach) กล่าวว่าเสริมนิยามดังกล่าวว่า การประเมินเป็นกระบวนการที่เป็นระบบในการเก็บรวบรวมและใช้สารสนเทศสำหรับการตัดสินใจ จุดมุ่งหมายหลักของการประเมินโครงการอยู่ที่ความต้องการทราบผลของโครงการและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน รวมทั้งส่วนใดของโครงการที่ควรปรับปรุงแก้ไข (Cronbach.1963)

แอลคิน (Alkin) กล่าวว่า การประเมินเป็นกระบวนการของการทำให้เกิดความมั่นใจในการตัดสินใจด้วยการคัดเลือกข้อมูลที่เหมาะสม รวบรวมและวิเคราะห์เพื่อจัดทำรายงานสรุปสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการตัดสินใจเลือกทางเลือกที่เหมาะสม (Alkin.1969: 2-9)

ไทเลอร์ (Tyler) กล่าวว่า การประเมินเป็นการเปรียบเทียบระหว่าง “สิ่งที่เป็นอย่างจริง” (what is) กับ “สิ่งที่ควรจะเป็น” (what should be) (Tyler.1950)

สตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam) กล่าวว่า การประเมินเป็นการกำหนดปัญหาการเก็บรวบรวมข้อมูลและเสนอสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจเพื่อให้การตัดสินใจนั้นเป็นทางเลือกที่ดีที่สุด (Stufflebeam.1971)

สคริฟเวน (Scriven) การประเมิน คือ การตัดสินใจคุณค่า (Determining of worth or value) นิยามดังกล่าวถือเป็นนิยามกระแสหลัก (Mainstream) ของการประเมิน โดยผู้ประเมินจะต้องมีความเชี่ยวชาญในการสังเกตและอาศัยหลักเหตุผล กล่าวอีกอย่างก็คือแนวคิดดังกล่าวถือว่าถ้าผู้ประเมินมิได้ตัดสินใจคุณค่าของสิ่งที่ประเมินถือว่าผู้ประเมินยังทำหน้าที่ไม่สมบูรณ์ (Scriven.1967)

การประเมินเป็นกิจกรรมและวิธีการศึกษาเพื่อค้นหาคุณค่าของความจริงภายใต้บริบทของสังคมซึ่งมีความสลับซับซ้อนค่อนข้างมาก ฉะนั้นการประเมินจึงเป็นกระบวนการที่มีความละเอียดอ่อนและจะต้องอาศัยองค์ความรู้ในเชิงสหวิทยาการ (Inter-disciplinary) อาทิเช่น ปรัชญา วิทยาศาสตร์และสังคมศาสตร์ เป็นต้น การให้ความหมายดังกล่าวสอดคล้องกับข้อสรุปของปีเตอร์ เอช รอชชีและเฮาเวิร์ดอีฟรีแมน (Peter H. Rossi and Howard E. Freeman.1993: 54) ที่เสนอว่า ทฤษฎีการประเมินและการศึกษาวิจัย คือ วิธีการศึกษาสังคมอย่างเป็นระบบภายใต้เทคนิคการวิจัย รวมทั้งการนำองค์ความรู้ที่มีความหลากหลาย (Several discipline) มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ตามแต่ละบริบท ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดกรอบความคิดและการรับรู้ (Conceptualization) การออกแบบ (Design) การวางแผน (Planning) และการนำไปใช้ (Implementation)

หลักการเบื้องต้นเกี่ยวกับการติดตามและประเมินผล ถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญประการหนึ่งในกระบวนการบริหารงาน/โครงการ ซึ่งหลังจากได้ผ่านกระบวนการวางแผน (Planning) การปฏิบัติตามแผน (Implementation) และการประเมินผล (Evaluation) ถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการวัดความสำเร็จของผลการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน คือ การติดตามผล (Monitoring) เป็นการติดตามตรวจสอบความก้าวหน้าในการดำเนินการจัดการทรัพยากร (input) เป็นการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างการให้ทรัพยากรในโครงการ (input) กับผลผลิต (output) ของโครงการร่วมกับปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงาน การติดตามผลเป็นเครื่องมือในช่วงการปฏิบัติงานของโครงการเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการส่งมอบปัจจัยการผลิต กำหนดการทำงาน ผลผลิตและการดำเนินงานต่างๆ ได้ดำเนินการไปตามแผนที่วางไว้

การประเมินผล (Evaluation) เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance evaluation) เป็นการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการติดตามผลการปฏิบัติงาน เพื่อประเมินความก้าวหน้าของโครงการหรือแผนงานว่ามีการใช้ทรัพยากร/ปัจจัยต่างๆ อย่างไร มีการดำเนินงานเป็นไปตามแผน ตามขั้นตอน ตามกฎเกณฑ์ และตามเวลาที่กำหนดหรือไม่ ตลอดจนมีผลงานเป็นไปตามแผน วัตถุประสงค์และเป้าหมายหรือไม่ อาจเป็นการประเมินผลระหว่างการดำเนินงาน (On-going evaluation) เป็นการประเมินถึงผลผลิต (outputs) และผลลัพธ์ (outcomes) หรือการประเมินผลภายหลังการดำเนินงาน (Ex-post evaluation) เป็นการประเมินถึงผลลัพธ์ (outcomes) และผลกระทบ (impacts)

จากการศึกษาเอกสารสรุปได้ว่า การประเมินผล หมายถึง กระบวนการวัดผล วิเคราะห์ข้อมูล และสรุปข้อมูลของการกระทำหรือการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งอย่างเป็นระบบ เพื่อใช้ในการพิจารณาคุณค่าของความสำเร็จ ผลลัพธ์ในสิ่งที่เกิดขึ้นหรือการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อประกอบการตัดสินใจภายใต้วิธีดำเนินการที่มีหลักเกณฑ์และน่าเชื่อถือ

2.2 ประวัติความเป็นมาของงานสารบรรณ

งานสารบรรณมีบทบาทสำคัญในการบริหารงานราชการของประเทศไทย ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ระบบการจัดการเอกสารได้พัฒนาควบคู่มากับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการปกครองและการบริหารราชการแผ่นดิน การศึกษาประวัติความเป็นมาของงานสารบรรณจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อทำความเข้าใจถึงพัฒนาการ รูปแบบและมาตรฐานการปฏิบัติงานสารบรรณในแต่ละยุคสมัย โดยมีความเป็นมาของงานสารบรรณในประเทศไทย นับตั้งแต่ยุคก่อนมีลายลักษณ์อักษรในยุคโบราณการติดต่อสื่อสารในราชการไทยอาศัยการพูดและการใช้ตราสัญลักษณ์เป็นสำคัญ เอกสารในรูปแบบลายลักษณ์อักษรยังไม่แพร่หลาย การบันทึกข้อมูลจึงมีข้อจำกัดและยากต่อการเก็บรักษา สมัยสุโขทัย (พ.ศ. 1781–1981) เริ่มมีการบันทึกข้อมูลด้วยลายลักษณ์อักษรภาษาไทย ตัวอักษรไทยเริ่มมีการใช้อย่างแพร่หลายโดยมีหลักฐานสำคัญ คือ ศิลาจารึกพ่อขุนรามคำแหงมหาราชที่แสดงถึงการใช้ตัวอักษรในการจดบันทึกเรื่องราวทางราชการและชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน สมัยกรุงศรีอยุธยา (พ.ศ. 1893–2310) งานสารบรรณได้รับการพัฒนา มีการตั้งตำแหน่งเสนาบดีขึ้นเพื่อควบคุมการจัดทำเอกสารและการติดต่อราชการ เอกสารสำคัญในยุคนี้จารึกลงในสมุดข่อยหรือสมุดไทย การรับส่งหนังสือราชการระหว่างเมืองต่างๆ เริ่มมีระบบระเบียบมากขึ้น สมัยกรุงธนบุรีและต้นรัตนโกสินทร์ (พ.ศ. 2310–รัชกาลที่ 3) การดำเนินงานสารบรรณยังคงสืบทอดรูปแบบจากสมัยอยุธยา เนื้อหาของเอกสารราชการในยุคนี้ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับกฎหมายการบริหารบ้านเมืองและศาสนา มีการรับส่งเอกสารผ่านทางเจ้าหน้าที่ราชการและข้าราชการประจำ สมัยรัชกาลที่ 5 (พ.ศ. 2411–2453) มีการปฏิรูประบบราชการครั้งใหญ่ตามแบบตะวันตก ส่งผลให้งานสารบรรณมีการจัดระเบียบที่ชัดเจน เช่น การตั้งกระทรวงมหาดไทยเพื่อกำกับดูแลงานเอกสารราชการ การกำหนดรูปแบบหนังสือราชการ และการเก็บรักษาเอกสารอย่างเป็นระบบ หลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 เมื่อระบบราชการไทยเปลี่ยนแปลงงานสารบรรณได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการกำหนดแบบฟอร์มหนังสือราชการ การวางขั้นตอนการดำเนินการที่มีระเบียบแบบแผน รวมถึงการกำหนดหลักเกณฑ์ในการรับ-ส่ง-เก็บ-ทำลาย

หนังสือราชการ การประกาศใช้ระเบียบว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 รัฐบาลได้ประกาศใช้ “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526” เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานสารบรรณอย่างเป็นทางการ มีการกำหนดประเภทหนังสือราชการรูปแบบการเขียนหนังสือ การลงนาม การส่งหนังสือ และการเก็บรักษาเอกสารการปรับปรุงระเบียบงานสารบรรณ พ.ศ. 2548 และ พ.ศ. 2566 เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบงานสารบรรณให้รองรับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การลงนามดิจิทัลและการจัดเก็บเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) จนถึงปัจจุบันหน่วยงานราชการได้นำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้แพร่หลายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ลดการใช้กระดาษและส่งเสริมการดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาลดิจิทัล

สรุปได้ว่างานสารบรรณในประเทศไทยมีวิวัฒนาการที่ต่อเนื่องและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมืองและเทคโนโลยี จากรูปแบบการสื่อสารด้วยวาจาและตราสัญลักษณ์สู่การบันทึกข้อความด้วยลายลักษณ์อักษรและพัฒนาไปสู่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบัน ทั้งนี้ งานสารบรรณยังคงเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารราชการแผ่นดินอย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 พัฒนาการของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ

การบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทยนั้น อาศัยเอกสารราชการหรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่า “หนังสือราชการ” เป็นเครื่องมือหลักในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานภายในระบบราชการ รวมทั้งในการติดต่อกับประชาชน หน่วยงานอื่นทั้งภาครัฐและเอกชน งานสารบรรณจึงนับเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยให้การบริหารงานของรัฐดำเนินไปอย่างเป็นระเบียบ มีแบบแผนและสามารถตรวจสอบย้อนหลังได้อย่างชัดเจน ด้วยเหตุนี้ภาครัฐจึงได้ออก “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ” เพื่อกำหนดกรอบการดำเนินงานสารบรรณให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั่วประเทศ ทั้งในด้านรูปแบบ ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติซึ่งจะช่วยลดความคลาดเคลื่อนในการสื่อสารราชการ เพิ่มประสิทธิภาพและส่งเสริมความเป็นระบบระเบียบในการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณได้มีการปรับปรุงและพัฒนามาแล้วหลายครั้ง เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการบริหารงานภาครัฐสมัยใหม่ ซึ่งต้องการความรวดเร็ว โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระเบียบดังกล่าวมีการประกาศใช้ใน 3 ฉบับ ได้แก่ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526, ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2566 โดยแต่ละฉบับสะท้อนให้เห็นถึงพัฒนาการในการปรับตัวของระบบราชการไทยอย่างต่อเนื่อง

2.3.1 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526

ระเบียบฉบับนี้เป็นระเบียบฉบับแรกที่กำหนดกรอบการดำเนินงานสารบรรณอย่างเป็นระบบในระดับชาติ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดมาตรฐานการเขียน การรับ การส่ง การจัดเก็บ การยืม และการทำลายหนังสือราชการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยมุ่งเน้นความเป็นระเบียบเรียบร้อย ถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ เนื้อหาของระเบียบฉบับนี้ประกอบด้วย การกำหนดประเภทของหนังสือราชการ

เช่น หนังสือภายนอก หนังสือภายใน หนังสือสั่งการ หนังสือประชาสัมพันธ์ หนังสือแสดงความเห็น ฯลฯ รวมถึงองค์ประกอบต่างๆ ที่หนังสือราชการพึงมี เช่น ส่วนหัวหนังสือ คำขึ้นต้น เนื้อหา ส่วนลงท้าย รายชื่อผู้ลงนามและการใช้คำราชาศัพท์อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ระเบียบฉบับนี้ยังได้กำหนดรูปแบบการบันทึก ทะเบียนหนังสือ การเวียนหนังสือและการเก็บรักษาหนังสือในระบบแฟ้มเอกสารไว้อย่างชัดเจน ทั้งยังมีแนวทางเกี่ยวกับการยืมหนังสือ การทำลายหนังสือและการจัดทำทะเบียนควบคุมอย่างเป็นระบบ ซึ่งในช่วงเวลานั้นระบบงานสารบรรณยังใช้กระดาษทั้งหมด การติดต่อระหว่างหน่วยงานยังใช้วิธีส่งเอกสารทางไปรษณีย์หรือเจ้าหน้าที่นำส่งด้วยตนเอง แม้จะมีข้อดีในเรื่องของการมีหลักฐานที่ตรวจสอบได้ แต่ก็ยังมีข้อจำกัดในเรื่องของความล่าช้าและต้นทุนด้านเวลาและทรัพยากร

2.3.2 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548

เมื่อเทคโนโลยีสารสนเทศเริ่มเข้ามามีบทบาทสำคัญในหน่วยงานราชการ โดยเฉพาะในช่วงปลายทศวรรษ 2540 ซึ่งหน่วยงานต่างๆ เริ่มนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดการเอกสารภายในองค์กรมากขึ้น รัฐบาลจึงมีความจำเป็นต้องปรับปรุงระเบียบสารบรรณให้ทันสมัยและสอดคล้องกับแนวโน้มดังกล่าว โดยออกเป็นระเบียบ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 สาระสำคัญของการปรับปรุงในครั้งนี้ คือการเปิดช่องทางให้หน่วยงานสามารถรับ-ส่งหนังสือราชการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ การส่งผ่านโทรสาร (Fax) และทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ได้ในกรณีเร่งด่วนโดยให้จัดส่งต้นฉบับตามมาภายหลัง ทั้งยังมีการขยายความเกี่ยวกับการจัดทำระบบทะเบียนหนังสือราชการในรูปแบบดิจิทัล การเวียนหนังสือผ่านระบบเครือข่ายภายในหน่วยงานและการเก็บรักษาเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยอิงตามหลักความปลอดภัยของข้อมูล แม้จะมีความก้าวหน้าในการเปิดรับเทคโนโลยีสารสนเทศในระเบียบฉบับนี้ แต่ก็ยังคงจำกัดอยู่เพียงการใช้เทคโนโลยีในบางขั้นตอนเท่านั้นและยังไม่ได้เปิดกว้างให้สามารถใช้ “หนังสือราชการอิเล็กทรอนิกส์” อย่างเต็มรูปแบบ เนื่องจากในขณะนั้นยังไม่มีพระราชบัญญัติที่รับรองลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signature) อย่างชัดเจน จึงยังต้องใช้เอกสารกระดาษเป็นหลักฐานทางราชการอยู่ดี อย่างไรก็ตาม การปรับปรุงระเบียบในครั้งนี้ได้ถือเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญในการเข้าสู่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐในเวลาต่อมา

2.3.3 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2566

ในยุคที่รัฐบาลไทยขับเคลื่อนการบริหารงานภาครัฐด้วยแนวคิด Digital Government อย่างเป็นรูปธรรม โดยมุ่งเป้าหมายสู่ระบบการทำงานแบบไร้กระดาษ (Paperless) อย่างเต็มรูปแบบ รัฐบาลจึงได้ประกาศใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2566 เพื่อปรับเปลี่ยนระบบงานสารบรรณทั้งระบบให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ระเบียบฉบับนี้มีลักษณะที่ก้าวล้ำไปจากฉบับก่อนหน้าอย่างชัดเจน โดยสาระสำคัญของระเบียบฉบับนี้ประกอบด้วยการยอมรับให้สามารถใช้หนังสือราชการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) ได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย การใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Signature) ที่ได้รับการรับรองอย่างถูกต้องภายใต้พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Document Management System: EDMS) ที่สามารถจัดเก็บ ส่งและเวียนหนังสือได้แบบออนไลน์ทั้งหมดโดยไม่ต้องพิมพ์เอกสาร

นอกจากนี้ยังได้กำหนดมาตรฐานกลางของการจัดรูปแบบหนังสือราชการอิเล็กทรอนิกส์ อาทิ รูปแบบของไฟล์ แนวทางการลงนาม การใช้รหัสหนังสือในระบบอิเล็กทรอนิกส์และแนวทางการเวียนหนังสือทางระบบดิจิทัล การจัดเก็บข้อมูลในระบบคลาวด์และการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของเอกสารราชการ รวมถึงการอ้างอิงเอกสารโดยใช้ Metadata แทนการอ้างอิงแฟ้มกระดาษแบบเดิม ระเบียบฉบับนี้นับเป็นหมุดหมายสำคัญในการเปลี่ยนผ่านระบบงานสารบรรณจากยุคอนาล็อกเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบาย Thailand Digital Government และสอดคล้องกับวิถีชีวิตของประชาชนในยุคที่การติดต่อสื่อสารผ่านระบบออนไลน์กลายเป็นเรื่องปกติ โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดขั้นตอน ลดระยะเวลาและลดต้นทุน การดำเนินงานของภาครัฐให้ได้มากที่สุด

จากการศึกษาพัฒนาการของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พบว่า ระเบียบดังกล่าวได้มีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามบริบทของการบริหารราชการแผ่นดิน และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี โดยระเบียบฉบับแรกในปี พ.ศ. 2526 ได้วางรากฐานของการจัดการหนังสือราชการอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน ต่อมาในปี พ.ศ. 2548 ได้มีการปรับปรุงเพื่อเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเบื้องต้น เช่น การส่งหนังสือผ่านโทรสารและอีเมล รวมถึงการจัดเก็บข้อมูลในระบบดิจิทัลบางส่วน กระทั่งในปี พ.ศ. 2566 ได้มีการปรับปรุงครั้งสำคัญเพื่อตอบสนองต่อนโยบายรัฐบาลดิจิทัล โดยเปลี่ยนผ่านระบบงานสารบรรณสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบ พร้อมยอมรับการใช้เอกสารและลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ตามกฎหมาย พัฒนาการทั้งสามช่วงสะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งมั่นของภาครัฐในการพัฒนาและปรับปรุงกลไกการบริหารจัดการเอกสารราชการให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกสมัยใหม่ โดยเน้นความรวดเร็ว ความถูกต้อง โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ ทั้งยังเป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพของระบบราชการให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและหน่วยงานต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น

2.4 แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566–2570

การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในยุคเศรษฐกิจและสังคมที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลมีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานของรัฐให้ตอบสนองต่อความต้องการของภาคประชาชน และภาคธุรกิจที่เปลี่ยนไป โดยรัฐบาลตระหนักถึงความสำคัญของการปรับเปลี่ยนหน่วยงานภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐดิจิทัล พ.ศ. 2562 ขึ้น เพื่อเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนการบริหารงานของภาครัฐไปสู่ระบบดิจิทัล และสามารถยกระดับการให้บริการประชาชนให้มีความสะดวกและเปิดเผยมากขึ้น โดยพระราชบัญญัตินี้ดังกล่าวกำหนดให้มีการจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเพื่อกำหนดทิศทางการบริหารงานภาครัฐ และการจัดทำบริการดิจิทัลสาธารณะและเพื่อเป็นกรอบการพัฒนาของประเทศสำหรับการเปลี่ยนผ่านภาครัฐเข้าสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลในทิศทางเดียวกัน สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล หรือ สพร.ในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล จึงจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566–2570 ขึ้นตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติฯ และให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติ

อันจะทำให้การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเป็นไปตามเป้าหมายของประเทศที่วางไว้ โดยแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566–2570 มีวัตถุประสงค์หลัก 3 ประการ ได้แก่

1. เพื่อพัฒนาบริการดิจิทัลสาธารณะของรัฐที่มีประสิทธิภาพมีคุณภาพ สามารถอำนวยความสะดวกในการให้บริการและเป็นยอมรับของประชาชน
2. เพื่อเป็นแนวทางสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการยกระดับการบริหารจัดการและการดำเนินงานภาครัฐให้มีความยืดหยุ่น คล่องตัว มีการบูรณาการแบบไร้รอยต่อ เปิดเผย โปร่งใสตรวจสอบได้และสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน
3. เพื่อเป็นกรอบทิศทางให้หน่วยงานภาครัฐจัดทำแผนการดำเนินงานที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 และสร้างความต่อเนื่องในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย

จากการศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับการวิเคราะห์บทเรียนการพัฒนาในต่างประเทศ สถานการณ์การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของไทยประเด็นปัญหาและความท้าทาย รวมถึงการเปิดเวทีรับฟังความคิดเห็นจากทุกภาคส่วน นำมาสู่การกำหนดวิสัยทัศน์การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566–2570 คือ “บริการภาครัฐสะดวก โปร่งใส ทันสมัย ตอบโจทย์ประชาชน” เพื่อให้ภาครัฐให้บริการประชาชนด้วยระบบดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพ ผ่านการให้บริการที่โปร่งใส ทันสมัย และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลของรัฐและมีส่วนร่วมในการบริหารงานและการให้บริการของภาครัฐ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการสร้างสรรค์บริการให้ตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลฉบับนี้มุ่งยกระดับภาครัฐไทยสู่เป้าหมายการให้บริการที่ตอบสนองประชาชนและลดความเหลื่อมล้ำ การเพิ่มความสามารถและศักยภาพในการแข่งขันของภาคธุรกิจ การสร้างความโปร่งใสที่เน้นการเปิดเผยข้อมูลแก่ประชาชนโดยไม่ต้องร้องขอและการสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนและการเป็นภาครัฐที่ปรับตัวทันการณ์ อันจะเป็นพื้นฐานสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมของประเทศต่อไป แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566–2570 กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาเพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ข้างต้นไว้ 4 ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : ยกระดับการเปลี่ยนผ่านดิจิทัลภาครัฐเพื่อการบริหารงานที่ยืดหยุ่น คล่องตัว และขยายสู่หน่วยงานภาครัฐระดับท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : พัฒนาบริการที่สะดวกและเข้าถึงง่าย

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : สร้างมูลค่าเพิ่มและอำนวยความสะดวกแก่ภาคธุรกิจ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 : ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ

นอกจากนี้เพื่อให้การดำเนินการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลมีทิศทางที่ชัดเจนและเกิดขึ้นได้จริง จึงได้กำหนดแนวทางการพัฒนาในด้านที่มุ่งเน้นสำคัญไว้ทั้งหมด 10 ด้าน ได้แก่ การศึกษา สุขภาพและการแพทย์ ความเหลื่อมล้ำทางสิทธิสวัสดิการประชาชน สิ่งแวดล้อม การเกษตร การท่องเที่ยว การส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) แรงงาน การยุติธรรมและการมีส่วนร่วม โปร่งใสและตรวจสอบได้ของประชาชน อีกทั้งมุ่งส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาประยุกต์ใช้ในการเพิ่ม

ประสิทธิภาพและมูลค่าของสินค้าและบริการ พร้อมยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันบนเวทีโลก ด้วยการนำความหลากหลายทางชีวภาพและวัฒนธรรมของประเทศไทย มาพัฒนาเศรษฐกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาที่ยั่งยืนตามแนวคิดเศรษฐกิจชีวภาพ เศรษฐกิจหมุนเวียนและเศรษฐกิจสีเขียว (Bio-Circular-Green Economy: BCG Economy) โดยเฉพาะด้านการเกษตร สุขภาพและการแพทย์ และการท่องเที่ยวและบริการ เพื่อนำพาประเทศสู่การพัฒนาทางสังคม เศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน (Sustainable Development) ที่สามารถตอบสนองความต้องการของสังคมในปัจจุบันพร้อมส่งต่อทรัพยากรที่สามารถตอบสนองความต้องการของคนรุ่นต่อไป ทั้งนี้ แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลมีความเกี่ยวข้องและจำเป็นต้องอาศัยการบูรณาการจากทุกหน่วยงานภาครัฐที่จำเป็นต้องเร่งพัฒนาและยกระดับหน่วยงานให้สอดคล้องกับทิศทางการขับเคลื่อนของประเทศ จึงจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกหน่วยงานภาครัฐในการพัฒนาและขับเคลื่อนไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลในทิศทางเดียวกันอย่างเป็นรูปธรรมให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและมีมาตรฐานทัดเทียมกับนานาประเทศ

จากการศึกษาแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล พ.ศ. 2566-2570 พบว่ารัฐบาลให้ความสำคัญกับการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานของภาครัฐสู่ระบบดิจิทัล เพื่อยกระดับประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ให้มีความสะดวก โปร่งใสและตอบสนองความต้องการของประชาชนและภาคธุรกิจได้อย่างแท้จริง การพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนหน่วยงานภาครัฐให้มีความคล่องตัว บูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้อย่างไร้รอยต่อและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งสิ่งเหล่านี้เชื่อมโยงโดยตรงกับการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นกลไกพื้นฐานในการบริหารจัดการข้อมูล เอกสาร และการสื่อสารภายในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ รองรับบริการแบบดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบและเป็นรากฐานสำคัญต่อการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัลที่แท้จริง

2.5 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่พัฒนาโดยสำนักงานรัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

ในยุคของการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล การบริหารจัดการงานสารบรรณในหน่วยงานภาครัฐได้ปรับเปลี่ยนจากระบบเอกสารแบบกระดาษสู่ระบบดิจิทัลอย่างเป็นรูปธรรม ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Correspondence System) หรือที่รู้จักในชื่อ “ระบบ e-Saraban” เป็นเครื่องมือที่สำคัญที่ช่วยให้การดำเนินงานของภาครัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในด้านการรับ-ส่งหนังสือราชการ การลงนามเอกสารและการเก็บรักษาเอกสารในรูปแบบดิจิทัล ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ความโปร่งใสและความสามารถในการตรวจสอบย้อนหลังได้ ซึ่งสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลและเป้าหมายของการพัฒนาระบบราชการในยุคดิจิทัล (Digital Government)

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) หรือ DGA เป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบในการพัฒนาและส่งเสริมการใช้ระบบ e-Saraban โดยวางโครงสร้างของระบบให้รองรับมาตรฐานการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ เช่น e-CMS (Electronic Correspondence Message Standard) เวอร์ชัน 2.0 เพื่อให้การสื่อสารระหว่างหน่วยงานต่างๆ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย ระบบ e-Saraban ยังสนับสนุนการลงนามอิเล็กทรอนิกส์ผ่านแอปพลิเคชันบนอุปกรณ์เคลื่อนที่ ซึ่งช่วยให้

ผู้บริหารสามารถอนุมัติเอกสารได้จากทุกที่ทุกเวลา ลดภาระงานและเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินการหนึ่งในจุดเด่นของระบบ e-Saraban คือการให้บริการในรูปแบบ Software as a Service (SaaS) บนระบบคลาวด์กลางของภาครัฐ (G-Cloud) ทำให้หน่วยงานไม่จำเป็นต้องลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีเอง ทั้งยังลดภาระด้านการบำรุงรักษาและการจัดการระบบภายในหน่วยงาน ระบบนี้ได้ถูกนำไปใช้จริงในหลายหน่วยงาน ทั้งในระดับกระทรวง กรมและหน่วยงานส่วนภูมิภาค เช่น กระทรวงมหาดไทย กระทรวงศึกษาธิการและสำนักงานเขตต่างๆ ซึ่งต่างรายงานถึงประสิทธิภาพในการลดการใช้กระดาษ เพิ่มความเร็วในการรับ-ส่งเอกสารและเพิ่มความสามารถในการติดตามเอกสารย้อนหลังได้อย่างมีระบบ อย่างไรก็ตาม การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้อย่างแพร่หลายยังคงเผชิญกับข้อจำกัดหลายประการ เช่น ความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศในพื้นที่ห่างไกล ความรู้และทักษะของบุคลากรในการใช้ระบบใหม่ ความกังวลเรื่องความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล ตลอดจนความไม่คุ้นเคยกับการทำงานแบบดิจิทัล ด้วยเหตุนี้ DGA จึงได้จัดให้มีการอบรมเชิงปฏิบัติการ การให้คำปรึกษา รวมถึงคู่มือการใช้งาน และการสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานสามารถใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นระบบ e-Saraban จึงไม่เพียงเป็นเทคโนโลยีแต่ยังเป็นกลไกเชิงนโยบายที่สำคัญในการผลักดันให้หน่วยงานภาครัฐปรับเปลี่ยนสู่การบริหารจัดการในรูปแบบดิจิทัลได้อย่างเป็นระบบ นับเป็นจุดเริ่มต้นของการยกระดับงานสารบรรณให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์รัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยและรองรับแนวคิด “ราชการ 4.0” ที่เน้นความคล่องตัวการตอบสนองต่อประชาชนและความสามารถในการตรวจสอบได้อย่างโปร่งใส จากแนวทางดังกล่าวระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่เพียงลดต้นทุนด้านเวลาและทรัพยากรของรัฐเท่านั้น แต่ยังส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานที่โปร่งใส มีความรับผิดชอบและสามารถตรวจสอบได้อย่างชัดเจน ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของการบริหารราชการแผ่นดินในยุคดิจิทัลต่อไป

จากการศึกษาสรุปได้ว่า ระบบ e-Saraban ที่พัฒนาโดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (DGA) เป็นเครื่องมือสำคัญในการเปลี่ยนผ่านการจัดการงานสารบรรณภาครัฐสู่ระบบดิจิทัล ช่วยให้การรับ-ส่งหนังสือราชการ การลงนาม และการเก็บเอกสารมีความรวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบย้อนหลังได้ รองรับมาตรฐาน e-CMS และมีการลงนามผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ หน่วยงานสามารถใช้ผ่าน G-Cloud แบบ SaaS โดยไม่ต้องลงทุนโครงสร้างพื้นฐานเอง มีการใช้งานจริงในหลายกระทรวงและสำนักงานเขต ลดการใช้กระดาษและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน แม้ยังมีข้อจำกัดด้านโครงสร้างพื้นฐานและทักษะบุคลากร แต่ DGA ได้จัดอบรมและสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง ระบบนี้จึงเป็นทั้งเทคโนโลยีและกลไกเชิงนโยบายสำคัญในการยกระดับราชการไทยสู่ยุคดิจิทัล

2.6 แผนพัฒนาสุขภาพจิตแห่งชาติ (พ.ศ. 2561–2580)

ในการที่จะทำให้ประเทศไทยขับเคลื่อนไปสู่ประเทศไทย 4.0 ได้นั้น สิ่งสำคัญก็คือการเตรียมคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ในศตวรรษที่ 21 ด้วยการบ่มเพาะให้คนไทยมีปัญญาเฉียบแหลม (Head) มีทักษะที่เห็นผล (Hand) มีสุขภาพที่แข็งแรง (Health) และมีจิตใจที่งดงาม (Heart) ซึ่งถือเป็นภารกิจสำคัญของทุกภาคส่วนในประเทศไทย รวมทั้งภาคสาธารณสุข ในการที่จะพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์

ทั้งทางร่างกาย จิตใจและสติปัญญา ผ่านโมเดล “สาธารณสุขไทย 4.0” ที่มีความสอดคล้องกับโมเดลประเทศไทย 4.0 ซึ่งประกอบด้วยกลไกในการขับเคลื่อน 3 กลไกหลัก คือ

- 1) กลไกการขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม (Productive Growth Engine) นำไปสู่ “ความมั่งคั่ง” โดยมุ่งเน้นเทคโนโลยีด้านสุขภาพ (Health technology) และสมุนไพร (Herb)
- 2) กลไกการขับเคลื่อนด้วยการสร้างการมีส่วนร่วม (Inclusive Growth Engine) นำไปสู่ “ความมั่นคง” โดยมุ่งเน้นการส่งเสริมป้องกันสุขภาพและการคุ้มครองผู้บริโภค (PP&P), การบริการด้านการแพทย์ (Service), สุขภาพยุคดิจิทัล (Digital Health) และคนไทย 4.0 (Smart Citizen)
- 3) กลไกการขับเคลื่อนที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม (Green Growth Engine) นำไปสู่ “ความยั่งยืน” โดยมุ่งเน้นโรงพยาบาลสะอาดและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม (Green and Clean Hospital) และอาหารปลอดภัย (Food Safety)

การดำเนินงานด้านสุขภาพจิต (Mental Health in Thailand 4.0) ภายใต้สาธารณสุขไทย 4.0 ตอบสนองต่อเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ด้านความมั่นคงที่ขับเคลื่อนด้วยการสร้างการมีส่วนร่วม (Inclusive Growth Engine) เพื่อให้หลุดพ้นจากกับดักความเหลื่อมล้ำในสังคม ด้วยการเตรียมเมล็ดพันธุ์คนไทยชุดใหม่ให้พร้อมก้าวสู่โลกที่หนึ่ง เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ เป็นพลเมืองที่สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง เป็นพลเมืองที่ตื่นรู้ มีจิตสาธารณะและทำประโยชน์ต่อส่วนรวม โดยขับเคลื่อนผ่านแผนพัฒนาสุขภาพจิตแห่งชาติ ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2561-2580) ที่มีกระบวนการจัดทำ ตั้งแต่ธันวาคม 2559 ในรูปแบบคณะกรรมการจัดทำนโยบายและยุทธศาสตร์สุขภาพจิตแห่งชาติ 20 ปี คณะอนุกรรมการจัดทำนโยบายและยุทธศาสตร์สุขภาพจิตแห่งชาติและคณะกรรมการสุขภาพจิตแห่งชาติใช้การวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ (Evidence-based) อย่างเป็นระบบ ด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกหน่วยงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและผู้รับบริการ กลุ่มต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ด้วยการดำเนินงาน 4 ยุทธศาสตร์อย่างประสานสอดคล้องกัน คือ 1) ยุทธศาสตร์ส่งเสริมและป้องกันปัญหาสุขภาพจิต ตลอดช่วงชีวิต 2) ยุทธศาสตร์พัฒนาระบบบริการสุขภาพจิตและจิตเวช 3) ยุทธศาสตร์ขับเคลื่อนและผลักดันมาตรการทางกฎหมายสังคมและสวัสดิการ 4) ยุทธศาสตร์พัฒนาวิชาการและกลไกการดำเนินงานด้านสุขภาพจิต อันจะนำไปสู่เป้าหมายหลัก คือ “คนไทยมีปัญญา อารมณ์ดีและมีความสุข อยู่ในสังคมอย่างทรงคุณค่า”

กรมสุขภาพจิตจึงได้กำหนดนโยบายการพัฒนางานสุขภาพจิต ประจำปีงบประมาณ 2567 ในการพัฒนาระบบและโครงสร้างพื้นฐานด้านสุขภาพจิตดิจิทัลให้ครอบคลุมทุกมิติ (Digital Transformation) ด้วยแนวทาง A-B-C-D-E-F ได้แก่ การพัฒนาปัญญาประดิษฐ์ (AI) การพัฒนาระบบคลังข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) การประมวลผลและจัดเก็บข้อมูลแบบ Cloud Computing การพัฒนาแพลตฟอร์มระบบสุขภาพจิตดิจิทัล (Digital Platform) การพัฒนาระบบเวชระเบียนอิเล็กทรอนิกส์ (EMR) การพัฒนาศูนย์กลางข้อมูลด้านการเงิน (Financial Data Set) ตลอดจนพัฒนาความรู้และทักษะบุคลากร ให้พร้อมเปลี่ยนผ่านสู่ระบบสุขภาพจิตดิจิทัลอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับแผนพัฒนาสุขภาพจิตดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566–2570 ที่มุ่งยกระดับภาครัฐไทยสู่เป้าหมายการให้บริการตอบสนองประชาชนและลดความเหลื่อมล้ำ การเพิ่มความสามารถและศักยภาพในการแข่งขันของภาคธุรกิจ การสร้างความโปร่งใสที่เน้นการเปิดเผยข้อมูล

แก่ประชาชนโดยไม่ต้องร้องขอและการสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนและการเป็นภาครัฐที่ปรับตัวทันการณ์ อันจะเป็นพื้นฐานสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมของประเทศต่อไป

2.7 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุขภาพจิต (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2548)

ตามหนังสือสำนักงานเลขาธิการกรม กรมสุขภาพจิต ที่ สธ 0801.1/266 ลงวันที่ 24 มกราคม 2548 เรื่อง ขออนุมัติโครงการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมสุขภาพจิต สำนักงานเลขาธิการกรมสุขภาพจิต ได้ดำเนินการโครงการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขึ้น จากสถานการณ์ปัจจุบันรัฐบาลมีนโยบายในการส่งเสริมการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนระบบบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศมีประโยชน์ต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการวางแผนควบคุม กำกับติดตาม ตรวจสอบ รวมทั้งการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานให้ดำเนินไปได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ลดจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ตลอดจนลดภาระค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากความซ้ำซ้อนของขั้นตอนงานต่างๆ ที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบัน สำนักงานเลขาธิการกรมในฐานะหน่วยงานหลักที่เป็นศูนย์กลางการบริหารจัดการระบบงานสารบรรณของกรมสุขภาพจิต ตระหนักถึงความสำคัญของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการดำเนินงานด้านระบบสารบรรณของกรมสุขภาพจิต จึงได้จัดทำโครงการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมสุขภาพจิตขึ้น เพื่อดำเนินการจ้างผู้ชำนาญการด้านการพัฒนาระบบสารบรรณด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ให้กับกรมสุขภาพจิต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริหารจัดการระบบงานสารบรรณของกรมสุขภาพจิต โดยการช่วยในการรับส่งหนังสือราชการระหว่างหน่วยงานให้มีความสะดวกรวดเร็วทันต่อภารกิจที่ปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ช่วยให้การสืบค้นข้อมูลด้านสารบรรณมีความคล่องตัวสะดวกและรวดเร็ว ช่วยในการควบคุม ติดตาม ตรวจสอบความก้าวหน้าของงานราชการที่อยู่ในกระบวนการงานสารบรรณของกรมสุขภาพจิต ช่วยในการรักษาความปลอดภัยของเอกสารราชการ ช่วยลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอนและระยะเวลาการเดินทางของหนังสือราชการ ช่วยลดจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ และช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานด้านสารบรรณ โดยกำหนดคุณลักษณะของระบบการทำงานของระบบงานสารบรรณอยู่ในรูปแบบ Client & server และ Web Based ที่สัมพันธ์เชื่อมโยงกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของกรมสุขภาพจิต ระบบปฏิบัติการเป็น Windows 2000 server หรือสูงกว่าหรือเป็นรุ่นที่กรมสุขภาพจิตพิจารณาแล้วเห็นว่ามีความเหมาะสมและสามารถรองรับปริมาณของข้อมูลสารบรรณที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ระบบฐานข้อมูลเป็น Oracle Database พร้อมด้วยลิขสิทธิ์การใช้ไม่ต่ำกว่า 5 Users และ CD Software ภาษาสคริปต์ที่ใช้เป็น PHP และต้องเข้ารหัสต้นฉบับ มีระดับชั้นการเข้าถึงระบบตามหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรแต่ละคน (ระบบรักษาความปลอดภัย) มีความสามารถในการทำงานบนเว็บและมีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบออฟไลน์รองรับการปฏิบัติงานกรณีที่ระบบออนไลน์ไม่สามารถใช้งานได้เพื่อให้การปฏิบัติงานสารบรรณของกรมสุขภาพจิตดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่เกิดความเสียหายแก่ราชการขอบเขตการทำงานของระบบประกอบด้วยส่วนบันทึกหนังสือเข้าและหนังสือออก ส่วนการกระจายหนังสือไปตามจุดต่างๆ และส่วนการรายงานผลการดำเนินงานส่วนบันทึกหนังสือเข้า-ออก ประกอบด้วย การบันทึกแก้ไขข้อมูล

หนังสือเข้า-ออก การบันทึกรายละเอียดที่สำคัญของหนังสือ เช่น เลขที่รับ เลขที่หนังสือ วันที่ หน่วยงาน ผู้รับ ผู้ส่ง บันทึกต้นฉบับหนังสือหรือสถานที่จัดเก็บหนังสือ การแสดงรายการหนังสือเข้า-ออก การสืบค้น รายการหนังสือเข้า-ออก ส่วนการกระจายหนังสือไปตามจุดต่างๆ เช่น การบันทึก การส่งต่อหนังสือให้ผู้เกี่ยวข้อง การส่งต้นฉบับในรูปแบบอีเมลล์ให้ผู้เกี่ยวข้อง การบันทึกการรับหนังสือของผู้เกี่ยวข้อง รายงานการจัดส่งหนังสือ การจัดส่งหนังสือในรูปแบบหนังสือเวียนให้หลายหน่วยงานได้ในเวลาเดียวกันและหน่วยรับหนังสือสามารถส่งคืนหนังสือกลับมายังหน่วยส่งได้ ส่วนการรายงานผลการดำเนินการ ประกอบด้วย รายงานผลตามวัน/เดือน/ปี พร้อมแสดงผลรวมหนังสือ รายงานผลตามเลขที่หนังสือราชการ พร้อมแสดงผลรวมหนังสือ รายงานผลตามประเภท/ชนิดของหนังสือ พร้อมแสดงผลรวมหนังสือ รายงานผลตามชื่อหน่วยงานที่รับ-ส่งหนังสือ พร้อมแสดงผลรวมหนังสือ รายงานผลตามชื่อเรื่องของหนังสือ พร้อมแสดงผลรวมหนังสือและรายงานผลแบบรวมทุกหัวข้อเรื่อง พร้อมแสดงผลรวมหนังสือ ทั้งนี้ผลที่คาดว่าจะได้รับ คือ กรมสุขภาพจิตมีโปรแกรมระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความสมบูรณ์และเหมาะสมกับการบริหารจัดการงานสารบรรณของกรมสุขภาพจิต ตลอดจนสอดคล้องกับนโยบายการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ

ตามหนังสือสำนักงานเลขาธิการกรม กรมสุขภาพจิต ที่ สธ 0801.1/2119 ลงวันที่ 27 ตุลาคม 2548 เรื่อง อบรมการใช้โปรแกรมระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กรมสุขภาพจิต กรมสุขภาพจิต ได้อนุมัติให้สำนักงานเลขาธิการกรม ดำเนินการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมสุขภาพจิต เพื่อพัฒนาและปรับปรุงระบบงานสารบรรณ กรมสุขภาพจิต ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยดำเนินโครงการระหว่างวันที่ 18 สิงหาคม 2548 ถึงวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2549 นั้น การพัฒนาระบบงานต้นแบบสำหรับกรมสุขภาพจิต ได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วและได้รับความเห็นชอบจากผู้แทนหน่วยงานต่างๆ เมื่อวันที่ 14 ตุลาคม 2548 สำนักงานเลขาธิการกรมจึงได้จัดทำ Workshop และอบรมการใช้โปรแกรมให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกหน่วยงาน เพื่อทดลองใช้และเตรียมความพร้อมก่อนเริ่มใช้งานจริง จำนวน 4 หลักสูตร คือ หลักสูตรสำหรับผู้บริหาร กรมสุขภาพจิต, หลักสูตรสำหรับพวกผู้ควบคุมระบบ (File Server), หลักสูตรสำหรับผู้ปฏิบัติงานสารบรรณกลาง และสารบรรณกองและหลักสูตรสำหรับผู้ปฏิบัติหน้าที่เลขาธิการผู้บริหารกรมสุขภาพจิต ในระหว่างวันที่ 21 พฤศจิกายน 2548 ถึงวันที่ 29 ธันวาคม 2548 ณ ศูนย์สารสนเทศกองแผนงาน กรมสุขภาพจิต

ตามหนังสือสำนักงานเลขาธิการกรม กรมสุขภาพจิตที่ สธ 0801.1/ว.6071 ลงวันที่ 10 ตุลาคม 2549 เรื่อง ขอเชิญส่งรายชื่อเข้าร่วมประชุมโครงการติดตั้งโปรแกรมระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานสังกัดกรมสุขภาพจิต สำนักงานเลขาธิการกรม กรมสุขภาพจิต ได้จัดทำโครงการติดตั้งโปรแกรมระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานสังกัดกรมสุขภาพจิต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการติดตั้งโปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้พัฒนาขึ้นมาให้กับหน่วยงานในสังกัดทุกแห่ง เพื่อให้มีการรับ-ส่งหนังสือราชการผ่านโปรแกรมห้ดังกล่าว โดยสำนักงานเลขาธิการกรม กรมสุขภาพจิต ได้เชิญเจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานด้านสารบรรณและงานสารสนเทศหรือคอมพิวเตอร์ของทุกหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต เข้าร่วมประชุมในวันที่ 18 ตุลาคม 2549 ณ ห้องประชุม 4 กรมสุขภาพจิต

ตามหนังสือสำนักงานเลขาธิการกรม กรมสุขภาพจิต ที่สธ 0801.1/843 ลงวันที่ 18 เมษายน 2550 เรื่อง การใช้โปรแกรมระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อ้างถึง หนังสือกรมสุขภาพจิต ที่สธ 0801.1/ว.7791 ลงวันที่ 29 ธันวาคม 2549 เรื่อง ขอให้หน่วยงานทุกหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิตเข้าใช้โปรแกรมระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับ-ส่งหนังสือราชการ โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 3 มกราคม 2550 เป็นต้นไป สำนักงานเลขาธิการกรม ได้รับทราบจากหน่วยงานที่ตั้งอยู่ภูมิภาคว่ามีปัญหาในการเข้าใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น จึงได้หาบริษัท ชัมมิท คอมพิวเตอร์ซึ่งเป็นผู้ดูแลโปรแกรมระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุขภาพจิต เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาและได้สรุปแนวทางการแก้ไขปัญหา ดังนี้

เรื่อง สรุปการแก้ไขปัญหาเรื่องระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่กรมสุขภาพจิต

ปัญหา หน่วยงานที่อยู่ภูมิภาคมีปัญหาในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

สมมติฐานเบื้องต้นของปัญหาการเรียกใช้ระบบงานฯ

1. เกิดจากความเร็วในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตจากหน่วยงานภายนอกมายังเครื่องแม่ข่ายที่กรมสุขภาพจิตมีความเร็วต่ำ
2. เกิดปัญหาในการเปิดหน้าจอบังหน้าของระบบสารบัญอิเล็กทรอนิกส์เนื่องจากการกำหนดค่าที่ browser ที่ไม่ถูกต้อง
3. เกิดจากสภาวะแวดล้อมทางเทคนิคของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์บนเครื่องแม่ข่าย

แนวทางแก้ไข

1. รวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานที่มีปัญหาในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้
 - ชื่อผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต/ความเร็วอินเทอร์เน็ตที่ใช้
 - จำนวนเครื่องที่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
 - โปรแกรมเว็บเบราว์เซอร์ที่ใช้เรียกระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
 - โปรแกรม antivirus บนเครื่องที่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
2. ขอความร่วมมือในการทดสอบประสิทธิภาพการทำงานของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่หน่วยงานนั้น ให้อยู่โดยให้ทำการทดสอบเรียกใช้งานเว็บต่างๆ แล้วทำการบันทึกเวลาลงในแบบบันทึกของบริษัท ดังนี้
 - ทดสอบเรียกเว็บภายนอก เช่น www.cnet.com
 - ทดสอบเรียกเว็บของกรมสุขภาพจิต เช่น www.dmh.co.th
 - ทดสอบเรียกเว็บระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เช่น www.edc.dmh.co.th
 - ทดสอบเรียกเว็บทดสอบของบริษัท ชัมมิท คอมพิวเตอร์

ตามหนังสือสำนักงานเลขาธิการกรม กรมสุขภาพจิต ที่ สธ 0801.1/ว.2278 ลงวันที่ 20 เมษายน 2550 เรื่อง การใช้โปรแกรมระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในการดำเนินการดังกล่าว กรมสุขภาพจิตได้รับแจ้งจากหน่วยงานถึงปัญหาและอุปสรรคของการใช้งานโปรแกรมระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น เพื่อให้การใช้งานโปรแกรมดังกล่าวดำเนินการได้เต็มประสิทธิภาพ กรมสุขภาพจิต จึงขอความร่วมมือตอบแบบสอบถามและทดสอบประสิทธิภาพการทำงานของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

ที่หน่วยงานท่านใช้อยู่ โดยขอให้ดำเนินการทดสอบด้วยการเรียกใช้งานเว็บต่างๆ ตามที่กำหนดให้ พร้อมบันทึกเวลาขณะทำการทดสอบลงในแบบบันทึกที่สำนักงานเลขาธิการกรมกำหนดไว้

รายงานผลการทดสอบระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมสุขภาพจิต

ระหว่างวันที่ 1-10 พฤศจิกายน 2550

ผลการทดสอบการจับเวลาในการเรียกใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมสุขภาพจิต สามารถจำแนกการจับเวลาเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. การทดสอบจับเวลาในการเรียกเว็บระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ <http://www.edc.dmh.co.th>

ตารางแสดงผลการประเมินค่าเฉลี่ยของเวลาในการเรียกเว็บระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในช่วงวันจันทร์และวันศุกร์เวลา 10.00-11.00 น. และ 14.00-15.00 น. ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่มีการเรียกใช้อินเทอร์เน็ตอย่างสูงโดยแบ่งกลุ่มตามค่าเวลา ดังนี้

ตารางแสดงค่าเฉลี่ยของเวลาในการเรียกเว็บระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

เร็ว น้อยกว่า 5 วินาที	ปานกลาง 5 ถึง 10 วินาที	ช้า มากกว่า 10 วินาที	ไม่แสดงข้อมูล
รพ.ศรีธัญญา	ส.ราชานุกูล	ส.สมเด็จพระเจ้าพระยา	สถาบันพัฒนาการเด็กฯ
รพ.ยุวประสาทฯ	รพ.จิตเวชขอนแก่นฯ	สถาบันเด็กและวัยรุ่นฯ	รพ.สวนปรุง
รพ.จิตเวชนครสวรรค์ฯ	ศูนย์สุขภาพจิตที่ 1	รพ.พระศรีมหาโพธิ์	รพ.จิตเวชนครพนมฯ
รพ.จิตเวชนครราชสีมาฯ		รพ.จิตเวชเลยฯ	ศูนย์สุขภาพจิตที่ 7
รพ.จิตเวชสระแก้วฯ		ศูนย์สุขภาพจิตที่ 12 14	
รพ.จิตเวชสงขลาฯ			
รพ.สวนสราญรมย์			
ศูนย์สุขภาพจิตที่ 5 6 8 9 10 11 13 15			

หมายเหตุ จำนวนวินาทีนับจากการกด Enter จนระบบแสดงหน้าจอ Login

2. การทดสอบจับเวลาในการเรียกเอกสารแนบของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

รายงานผลการประเมินค่าเฉลี่ยของเวลาในการเรียกเอกสารแนบของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจับเวลาการเปิดเอกสารแนบ (image file) หลังจากคลิกเปิดเอกสาร โดยแบ่งกลุ่มตามค่าเวลา ขนาดของไฟล์ที่ใช้ในการทดสอบขนาด 200 KB ดังนี้

ตารางแสดงค่าเฉลี่ยของเวลาในการเรียกเอกสารแนบของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

เร็ว น้อยกว่า 15 วินาที	ปานกลาง 15 ถึง 30 วินาที	ช้า มากกว่า 30 วินาที	ไม่แสดงข้อมูล
รพ.ศรีธัญญา	รพ.จิตเวชนครสวรรค์ฯ	ส.สมเด็จพระเจ้าพระยา	ส.พัฒนาการเด็กฯ
รพ.ยุวประสาทฯ	รพ.พระศรีมหาโพธิ์	สถาบันเด็กและวัยรุ่นฯ	รพ.สวนปรุง
ส.ราชานุกูล	ศูนย์สุขภาพจิตที่ 9	ศูนย์สุขภาพจิตที่ 11 14	รพ.จิตเวชนครราชสีมาฯ
รพ.จิตเวชสระแก้วฯ			รพ.จิตเวชขอนแก่นฯ
รพ.จิตเวชสงขลาฯ			รพ.จิตเวชนครพนมฯ
รพ.สวนสราญรมย์			รพ.จิตเวชเลยฯ
ศูนย์สุขภาพจิตที่ 5 6 8 10 12 13 15			

ตารางวิเคราะห์สาเหตุและเสนอแนวทางแก้ไข

กลุ่ม	สาเหตุ	แนวทางแก้ไข
เร็ว	-	-
ปานกลาง	- เกิดจากมีการใช้งานอินเทอร์เน็ตของ หน่วยงานมากในช่วงเวลาที่ทดสอบ	- เพิ่ม bandwidth ของอินเทอร์เน็ตให้เร็วขึ้น - ควบคุม bandwidth สำหรับกลุ่มผู้ใช้งาน
ช้า	- เกิดจากมีการใช้งานอินเทอร์เน็ตของ หน่วยงานมากในช่วงเวลาที่สอบ - เกิดจากแบนด์วิธไม่เพียงพอต่อการใช้งาน	- เพิ่ม bandwidth ของอินเทอร์เน็ตให้เร็วขึ้น - ควบคุม bandwidth สำหรับกลุ่มผู้ใช้งาน - ติดตั้ง hi- speed internet สำหรับกลุ่ม ผู้ใช้งาน
ไม่แสดง ข้อมูล	- ข้อมูลไม่สมบูรณ์ - ความสามารถของเครื่อง PC และ MS- windows และ internet explorer ไม่ตรง กับข้อกำหนด	- สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม - จัดหาเครื่อง PC ที่เหมาะสม

ตารางแสดงข้อมูลเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของหน่วยงานในกรมสุขภาพจิต

หน่วยงาน	เครือข่ายอินเทอร์เน็ต	หน่วยงาน	เครือข่ายอินเทอร์เน็ต
ส.ราชานุกูล	TOT:TP-STAR	รพ.จิตเวชสระแก้วฯ	CAT TELECOM
ส.สมเด็จพระเจ้าพระยา	CAT TELECOM	รพ.สวนสราญรมย์	องค์การโทรศัพท์
สถาบันเด็กและวัยรุ่นฯ	INTERNET KSC	รพ.จิตเวชสงขลาฯ	CAT TELECOM
รพ.ศรีธัญญา	CSLOXINFO	ศูนย์สุขภาพจิตที่ 1	TRUE
ส.กัลยาณิราชนครินทร์	CAT TELECOM	ศูนย์สุขภาพจิตที่ 5	TOT:TP-STAR
ส.พัฒนาการเด็กฯ	CAT TELECOM	ศูนย์สุขภาพจิตที่ 6	อีสาน ดอทเน็ต จำกัด
รพ.ยุวประสาทฯ	TRUE ADSL	ศูนย์สุขภาพจิตที่ 7	TA&T
รพ.สวนปรุง	CAT TELECOM	ศูนย์สุขภาพจิตที่ 8	CAT TELECOM
รพ.จิตเวชนครสวรรค์ฯ	CAT TELECOM	ศูนย์สุขภาพจิตที่ 9	CAT TELECOM
รพ.พระศรีมหาโพธิ์	CAT TELECOM	ศูนย์สุขภาพจิตที่ 10	TOT:TP-STAR
รพ.จิตเวชนครราชสีมาฯ	A NET	ศูนย์สุขภาพจิตที่ 11	TTST
รพ.จิตเวชขอนแก่นฯ	อินเทอร์เน็ต ไทยแลนด์ จำกัด	ศูนย์สุขภาพจิตที่ 12	CAT TELECOM
รพ.จิตเวชนครพนมฯ	TOT:TP-STAR	ศูนย์สุขภาพจิตที่ 14	TOT:TP-STAR
รพ.จิตเวชเลยฯ	TOT:TP-STAR	ศูนย์สุขภาพจิตที่ 15	CAT TELECOM

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า กรมสุขภาพจิตได้ดำเนินการโครงการพัฒนาระบบงาน สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมสุขภาพจิต ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2548 เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผล การบริหารจัดการระบบงานสารบรรณที่สอดคล้องกับนโยบายภาครัฐ โดยการจัดจ้างผู้ชำนาญการ ด้านการพัฒนาระบบสารบรรณด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์เข้ามาดำเนินการให้กับกรมสุขภาพจิต โดยระบบ ดังกล่าวจะสนับสนุนการบริหารจัดการงานสารบรรณของทุกหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต ซึ่งสามารถ ตอบสนองการใช้งานพื้นฐานด้านสารบรรณในระดับองค์กรได้เป็นอย่างดีในช่วงเวลานั้น อย่างไรก็ตาม ข้อจำกัด ที่พบได้กลายเป็นแรงผลักดันให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงระบบใหม่ในระยะต่อมา เพื่อให้สามารถรองรับ การใช้งานที่คล่องตัว เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน และยกระดับมาตรฐานด้านความปลอดภัยให้เหมาะสม ยิ่งขึ้นในยุคของเทคโนโลยีสารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

2.8 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุขภาพจิต (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567)

สำนักงานเลขาธิการกรม กรมสุขภาพจิตได้นำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ระบบใหม่มาใช้ภายในหน่วยงานสังกัดกรมสุขภาพจิต ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2567 โดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ซึ่งเป็นระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ (e-Saraban) เป็นระบบให้บริการรับส่ง หนังสือ จัดเก็บเอกสาร เพื่อส่งต่อ สั่งการและลงนามในเอกสารหรือส่งเข้าระบบหนังสือเวียนที่มีการลงนาม รับทราบ ผ่านระบบด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถจำกัดสิทธิ์ในการเข้าถึงเอกสารรองรับการปฏิบัติงานของผู้ใช้งานได้พร้อมๆ กัน ให้บริการในรูปแบบ Software as a Service (SaaS) บนระบบ G-Cloud การใช้งานออนไลน์ลักษณะ Web Application สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลแบบออนไลน์ โดยผ่านมาตรฐานการรับ-ส่งข้อมูล e-CMS 2.0 และ อีเมล ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และรองรับการลงนามอิเล็กทรอนิกส์ ด้วย Mobile Application มีการจัดกิจกรรมการฝึกอบรมให้กับผู้รับผิดชอบงานสารบรรณทุกหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต ผ่านระบบ Zoom Meeting และมีการจัดตั้งกลุ่มผู้ปฏิบัติงานสารบรรณกรมสุขภาพจิต ผ่าน Application Line เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ซักถามปัญหา-อุปสรรค ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และกรมสุขภาพจิต หลังจากนั้นสำนักงานเลขาธิการกรม กรมสุขภาพจิต ได้ดำเนินการจัดโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับผู้ปฏิบัติงานสารบรรณ กรมสุขภาพจิต ในระหว่างวันที่ 20-21 มิถุนายน พ.ศ. 2567 ณ โรงแรมฟิฟตี พัทยา จอมเทียน จังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณจากทุกหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต ได้ฝึกปฏิบัติการใช้งานขั้นสูง และได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ผลจากการดำเนินงาน พบว่า ผลประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับผู้ปฏิบัติงานสารบรรณกรมสุขภาพจิต ในภาพรวมพึงพอใจมาก ร้อยละ 92.2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการนำความรู้ไปใช้ ร้อยละ 95.75

กรมสุขภาพจิตได้นำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) ที่พัฒนาโดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัลมาใช้ตั้งแต่ 1 มีนาคม 2567 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการรับ-ส่งหนังสือ จัดเก็บเอกสาร และลงนามผ่านระบบออนไลน์ รองรับการใช้งานแบบ Web Application และ Mobile Application มีการอบรมผู้ใช้งานผ่าน Zoom และจัดกลุ่ม Line เพื่อแลกเปลี่ยนปัญหา รวมถึงจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเมื่อ 20-21 มิถุนายน 2567 ซึ่งผลประเมินพบว่าผู้เข้าร่วมพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 92.2 และสามารถนำความรู้ไปใช้ได้ร้อยละ 95.75

2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้มีการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบในปัจจุบัน ดังนี้

สุธาทิพย์ จงจิตต์ (2561) ศึกษาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc) ของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล โดยประเมินประสิทธิผล 3 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพระบบ คุณภาพข้อมูล และคุณภาพบริการ พบว่าระบบช่วยประหยัดทรัพยากร เช่น เวลา บุคลากร กระดาษ และหมึกพิมพ์ ได้อย่างมีนัยสำคัญ อย่างไรก็ตามยังมีปัญหาในด้านเทคนิค เช่น ความคล่องตัวในการใช้งาน การสืบค้น

และการจำกัดสิทธิ์การเข้าถึง ด้านคุณภาพข้อมูล ผู้ใช้งานเห็นตรงกันว่าระบบสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบันส่งผลให้เอกสารในระบบมีความน่าเชื่อถือสูง ขณะเดียวกันผู้ใช้งานควรได้รับการพัฒนาความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบเพื่อป้องกันความผิดพลาดในการดำเนินงาน ด้านคุณภาพบริการ ผู้ใช้งานเห็นว่าระบบช่วยเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วมากกว่าวิธีเดิม แต่ยังคงพัฒนาเรื่องการสื่อสารและการสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับระบบให้ทั่วถึงยิ่งขึ้น รวมถึงควรเพิ่มช่องทางการสอบถามหรือให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้งานโดยรวม ระบบ e-Doc ได้รับการยอมรับว่าเหมาะสมและสามารถเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเอกสาร ทั้งในด้านการรับ-ส่ง การติดตาม การจัดเก็บและความปลอดภัยของข้อมูล จึงควรพัฒนาระบบและบุคลากรควบคู่กัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ

มานิตย์ กุศลคุ้ม (2562) ศึกษาความพร้อมของบุคลากร ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และแนวทางในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรมีความพร้อมด้านความรู้ในการใช้งานมากที่สุด ส่วนด้านที่มีความพร้อมน้อยที่สุด คือ การรับรู้ต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ปัญหาที่พบมากที่สุด คือ ขาดทักษะในการใช้งานหนังสือเวียน นอกจากนี้ยังพบว่าอุปสรรคในภาพรวม คือ ความล่าช้าในการดาวน์โหลดเอกสาร แนวทางในการพัฒนา คือ การพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตให้มีประสิทธิภาพและการส่งเสริมให้บุคลากรเห็นถึงประโยชน์ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

สารณี สหะวิริยะ (2562) ศึกษาปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากร คณะวิทยาศาสตร์และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ พบว่า บุคลากรเห็นด้วยกับการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน ในด้านการใช้ประโยชน์จากระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) มากที่สุด รองลงมาคือด้านการนำไปประยุกต์ใช้ปฏิบัติงาน สำหรับปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรอยู่ในระดับน้อย ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากร พบว่า สายการปฏิบัติงานและระยะเวลาการปฏิบัติงานต่างกันมีปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงาน หน่วยงานที่สังกัด และการฝึกอบรมต่างกัน มีปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

มาริดา ชินโย (2563) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการวิจัย พบว่าพฤติกรรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ยอมรับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ทักษะคน ความตั้งใจ การรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ความง่ายของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก และการทดสอบสมมติฐาน พบว่า จำนวนวันการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ต่างกันมีผลต่อการยอมรับการใช้และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน ผู้ที่เคยได้รับการอบรมกับผู้ที่ไม่เคยได้รับการอบรม มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 จากการวิเคราะห์

ถดถอยพหุขั้นตอน เพื่อหาตัวแปรที่มีอำนาจในการทำนายของประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน พบว่าปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.79 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าการรับรู้ประโยชน์การใช้งานส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย เท่ากับ 0.27 และการรับรู้ความง่ายในการใช้งานส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย เท่ากับ 0.20

เจนจิรา ลูกอินทร์ (2563) ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลงานสารบรรณโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 23 การวิจัยครั้งนี้ได้นำเสนอแนวทางการพัฒนาปัจจัยการบริหารงานสารบรรณโรงเรียน 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านบุคลากร โดยการสร้างเจตคติและความรู้ความเข้าใจที่ดีต่องานสารบรรณจะส่งผลต่อความรับผิดชอบการปฏิบัติงาน ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่
- 2) ด้านงบประมาณ โดยการจัดการด้านการเงินที่หมุนเวียนให้ครบถ้วนส่งผลให้งานสารบรรณดำเนินงานได้ลุล่วง
- 3) ด้านวัสดุอุปกรณ์ โดยหากมีการสนับสนุนอุปกรณ์การทำงาน การขยายเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุม ส่งผลให้ระบบงานสารบรรณมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- 4) ด้านการบริหารจัดการ โดยส่งเสริมการดำเนินงานให้เป็นระบบจะส่งผลให้การปฏิบัติงานสารบรรณเกิดความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

พิชญ์เกียรติ ปรวิเชียรสุดตา (2563) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย ผลการวิจัย พบว่าระดับปัจจัยลักษณะการใช้งานในภาพรวมอยู่ในระดับมากและระดับประสิทธิภาพการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับมาก ส่วนการทดสอบสถิติอ้างอิง

- 1) บุคลากรของสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทยที่มีอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานและอายุการทำงานต่างกัน มีผลต่อระดับความคิดเห็นเรื่องประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทยที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- 2) ปัจจัยด้านลักษณะการใช้งาน ประกอบด้วย พฤติกรรมการทำงานและความสามารถของระบบมีอิทธิพลต่อระดับความคิดเห็น เรื่อง ประสิทธิภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทยโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มลทา แพงมา (2563) ศึกษาประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับ-ส่งและเวียนหนังสือราชการของคณะเกษตรศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในคณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ยังมีประเด็นที่ต้องปรับปรุงโดยเฉพาะด้านความเชื่อมั่นต่อผู้ดูแลระบบ บุคลากรส่วนใหญ่ไม่แน่ใจในประสิทธิภาพของผู้ดูแล เนื่องจากขาดการอัปเดตรายชื่อผู้รับหนังสือเวียนและไม่มีการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังพบว่าการสื่อสารระหว่างผู้ใช้งานและผู้ดูแล

ระบบขาดความสม่ำเสมอส่งผลให้ประสิทธิภาพในการใช้งานไม่เต็มศักยภาพ แม้จะมีข้อบกพร่องดังกล่าว แต่ผู้ใช้งานบางส่วนก็ยังยอมรับว่าระบบสามารถส่งหนังสือเวียนได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว โดยภาพรวมพบว่าผู้มีความพึงพอใจในระดับมากโดยเฉพาะในด้านความเร็ว ความสะดวกและการลดการใช้ทรัพยากร อย่างไรก็ตาม ความพึงพอใจยังอยู่ในระดับปานกลางในเรื่องของการตรวจสอบรายชื่อผู้รับเอกสาร แนวทางในการพัฒนาระบบที่สำคัญ ได้แก่ การเพิ่มประสิทธิภาพของผู้ดูแลระบบให้มีความรอบคอบและประสานงานกับหน่วยงานอื่น การตรวจสอบและเสริมความเสถียรของเครือข่ายและอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการรณรงค์ให้ใช้ระบบสารบรรณผ่านช่องทางเดียว เพื่อสนองต่อนโยบาย Digital Transformation อีกทั้งควรส่งเสริมให้บุคลากรใช้ E-mail ของทางมหาวิทยาลัยในการรับส่งหนังสือราชการและใช้ช่องทางสื่อสารอื่น เช่น Line หรือเสียงตามสายเพื่อแจ้งเตือนในกรณีที่มีหนังสือเร่งด่วน การปรับปรุงเหล่านี้จะช่วยให้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและสนับสนุนการทำงานให้ทันสมัยและคล่องตัวยิ่งกว่าเดิม

วรรณภรณ์ รัตนโกสุม (2564) ศึกษาทัศนคติ สภาพปัญหาและพฤติกรรมการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผลการวิจัย พบว่าด้านทัศนคติในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) พบว่าทำให้ประหยัดทรัพยากรขององค์กร เช่น ประหยัดเวลา การใช้กระดาษ ลดการใช้พลังงานและลดมลพิษ-โลกร้อน ด้านสภาพปัญหา พบว่ามีสภาพปัญหาต่อความชัดเจนของนโยบายคณะเทคโนโลยีสารสนเทศในการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ในการรับ-ส่งหนังสือราชการ ด้านพฤติกรรมการใช้งาน พบว่าเมื่อมีปัญหาระหว่างการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) จะโทรสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ผลทดสอบสมมติฐาน พบว่าปัจจัยด้านบุคคล เพศ อายุ ประเภทบุคลากร บทบาทหน้าที่ อายุงาน มีทัศนคติสภาพปัญหาและพฤติกรรมในการรับ-ส่งหนังสือราชการ ด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ไม่แตกต่างกัน และพบว่าทัศนคติมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบ (e-Office) ทั้งนี้สภาพปัญหาไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

พระครูธรรมธรเดโช จิตเตโช (สำเร็จ) (2565) ศึกษาความพึงพอใจการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ผลการวิจัย พบว่าความพึงพอใจของการใช้งานระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย 3 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่มีระดับความพึงพอใจในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.57$; S.D.=0.54)
- 2) ด้านการรับส่งข้อมูลที่รวดเร็ว โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.54$; S.D.=0.55)
- 3) ด้านการเก็บรักษาข้อมูล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.44$; S.D.=0.57)

องค์ความรู้จากการวิจัย คือ

- 1) ด้านการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ต้ององค์ความรู้ คือ รู้ระบบ ลดการซ้ำซ้อน เข้าใจงานสารบรรณ สร้างระบบการแจ้งเตือน ตรวจสอบได้
- 2) ด้านการรับส่งข้อมูลต้ององค์ความรู้ คือ การรับส่งข้อมูลที่รวดเร็ว สร้างระบบให้มีเสถียรภาพ ประสิทธิภาพในการสืบค้นดี เชื่อมโยงระบบกับอีเมลผู้ส่ง-ผู้รับ
- 3) ด้านการเก็บรักษาข้อมูลต้ององค์ความรู้ คือ ความปลอดภัยในการเข้าถึงของข้อมูล การป้องกันการสูญหายของข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูลเก่าได้

จรรยาบรรณ มากมี (2566) ศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) กรณีศึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผลการศึกษา พบว่าบุคลากรจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีอายุการปฏิบัติงาน สังกัดหน่วยงานต่างกัมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และบุคลากรจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านองค์กรและปัจจัยด้านการยอมรับเทคโนโลยีมีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) พบว่าปัจจัย องค์กร โครงสร้างพื้นฐาน (Structure) ระบบการปฏิบัติงาน (System) ทักษะ (Skill) บุคลากร (Staff) กลยุทธ์ขององค์กร (Strategy) มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) กรณีศึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นางดารุณี ชัยศรี (2567) ศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ KKU DMS ในการรับ-ส่งและเวียนหนังสือราชการของคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่าส่วนใหญ่ เห็นด้วยในประสิทธิภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะ เนื่องจากสามารถรับ-ส่งและเวียน หนังสือราชการได้อย่างรวดเร็ว ประหยัดเวลาและประหยัดทรัพยากรกระดาษ สามารถอำนวยความสะดวก ในการเข้าถึง ตรวจสอบหรือสืบค้น ติดตามได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วและมีการจัดส่งหนังสือเวียนไปยังบุคลากร ในหน่วยงานได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ในส่วนของความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับพอใจมาก โดยเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือระบบสามารถรับ-ส่งหนังสือ ได้ด้วยความรวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดทรัพยากรกระดาษ และระบบมีประโยชน์และเอื้ออำนวยความสะดวกต่อการนำไปปฏิบัติงาน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำสุด คือ ผู้ดูแลระบบมีการตรวจสอบ รายชื่อผู้รับเอกสารให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจปานกลาง

จากการทบทวนงานวิจัยข้างต้น สรุปได้ว่าการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีเป้าหมาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการเอกสาร ลดเวลาและข้อผิดพลาดในการดำเนินงาน โดยเน้นการออกแบบระบบ ให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละหน่วยงาน ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของระบบ ได้แก่ ทักษะของผู้ใช้งาน การฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องและการสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร ทั้งนี้ยังพบปัญหาเกี่ยวกับความไม่เสถียรของระบบ และขาดบุคลากรดูแลระบบ อย่างไรก็ตามระบบที่พัฒนาขึ้นสามารถเพิ่มความสะดวกและลดภาระงานได้จริง ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อระบบส่งผลให้การดำเนินงานของหน่วยงานมีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีวิธีการดำเนินงานเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ทำการศึกษาผลการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กรมสุขภาพจิต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำการศึกษาผลการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กรมสุขภาพจิต และศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กรมสุขภาพจิต จากผู้รับผิดชอบงานสารบรรณของทุกหน่วยงานในกรมสุขภาพจิต เพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพต่อไป เพื่อให้การดำเนินการศึกษานี้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ผู้ศึกษามีขั้นตอนต่างๆ ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 ระเบียบวิธีวิจัย
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและวิธีการทางสถิติ

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณทุกคนของหน่วยงานที่สังกัดกรมสุขภาพจิต ที่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กรมสุขภาพจิต ตามที่สำนักงานเลขานุการกรมได้นำมาใช้ ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ.2567 ซึ่งพัฒนาโดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

กลุ่มตัวอย่าง คือ ตัวแทนจากผู้รับผิดชอบงานสารบรรณของหน่วยงานที่สังกัดกรมสุขภาพจิต จำนวน 33 หน่วยงาน อาทิเช่น หน่วยบริการ ประกอบด้วย โรงพยาบาลจิตเวชพิษณุโลก, สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคใต้, สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์, โรงพยาบาลจิตเวชเลยราชนครินทร์, โรงพยาบาลจิตเวชสงขลาราชนครินทร์, โรงพยาบาลจิตเวชนครพนมราชนครินทร์, โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์, สถาบันราชานุกูล, โรงพยาบาลศรีธัญญา, สถาบันพัฒนาการเด็กราชนครินทร์, โรงพยาบาลสวนสราญรมย์, โรงพยาบาลจิตเวชสระแก้วราชนครินทร์, โรงพยาบาลสวนปรุง, โรงพยาบาลพระศรีมหาโพธิ์, โรงพยาบาลจิตเวชนครราชสีมาราชนครินทร์, โรงพยาบาลจิตเวชนครสวรรค์ราชนครินทร์, สถาบันสุขภาพจิตเด็กและวัยรุ่นราชนครินทร์, สถาบันกัลยาณ์ราชนครินทร์ และสถาบันจิตเวชศาสตร์สมเด็จเจ้าพระยา ศูนย์สุขภาพจิต ประกอบด้วย ศูนย์สุขภาพจิตที่ 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 และ 13

3.2 ระเบียบวิธีวิจัย

ผู้ศึกษาใช้วิธีการทบทวนข้อมูลจากองค์ความรู้แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ปีงบประมาณ 2548 ศึกษาข้อมูลปัญหาและอุปสรรค จากกลุ่ม Application Line และการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน เชื่อถือได้เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นในผลการศึกษา โดยอาศัยเครื่องมือ การใช้แบบสอบถามปลายปิด (Close Ended Question) และแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended Question) ถึงผลการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมสุขภาพจิต และปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กรมสุขภาพจิต ตามที่สำนักงานเลขาธิการกรมได้นำมาใช้ ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2567 เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ครอบคลุม ชัดเจนยิ่งขึ้น

3.2.1 ขอบเขตด้านประชากร เป็นการศึกษาผลการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมสุขภาพจิต และศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กรมสุขภาพจิต คือ ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณทุกหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จากผู้รับผิดชอบงานสารบรรณของหน่วยงาน ที่สังกัดกรมสุขภาพจิต จำนวน 33 หน่วยงาน ประกอบด้วย สถาบัน/โรงพยาบาล และศูนย์สุขภาพจิต

3.2.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาผลการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมสุขภาพจิต ตามที่สำนักงานเลขาธิการกรม กรมสุขภาพจิตได้นำมาใช้ ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2567 ซึ่งพัฒนาโดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

3.2.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา เป็นการศึกษาผลการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมสุขภาพจิต และศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กรมสุขภาพจิต ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2567 ถึง เดือนกันยายน 2567

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close Ended Question) และแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open Ended Question) สอดคล้องกันกับประเด็นในการนิเทศ ติดตามผลการดำเนินงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต ที่ประกอบด้วย การใช้งานตามโครงสร้างภายในหน่วยงาน, การเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์, การลงทะเบียนรับ หนังสือราชการ, การออกเลขหนังสือราชการ, การสืบค้นหนังสือรับ-ส่ง มีความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง, การแนบเอกสารมีความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง, การออกรายงานและการพิมพ์เอกสารการรับ-ส่งหนังสือ ราชการมีความถูกต้อง, ปัจจัยความสำเร็จของหน่วยงาน, อุปสรรคในการดำเนินงานของหน่วยงาน, แนวทางการพัฒนางานของหน่วยงานข้อเสนอแนะที่หน่วยงานมีต่อหน่วยงานผู้นิเทศ (ส่วนกลาง)และสิ่งที่ต้องการ การสนับสนุน เป็นต้น

แบบสอบถามที่กำหนดขึ้นเองเพื่อใช้ในการประเมินผลการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีการกำหนดโครงสร้าง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

แนวทางการดำเนินงานที่สำคัญ	ชื่อหน่วยงาน
1. การใช้งานตามโครงสร้างภายในหน่วยงาน	-
- ร้อยละของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	จำนวนร้อยละ
- จำนวนบุคลากรผู้ขอใช้งานตามโครงสร้างของหน่วยงาน	จำนวนคน
- จำนวนบุคลากรผู้ใช้งานที่หน่วยงานใช้งานจริง	จำนวนคน
- ข้อดี/ข้อเสียของการใช้งานตามโครงสร้างย่อย	อธิบาย
2. การเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	-
- มีการบันทึกข้อมูลจำนวนของการใช้งานในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	มี/ไม่มี
- มีความสะดวก รวดเร็ว	มี/ไม่มี
- การเข้าใช้งานผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่หรืออุปกรณ์ เช่น Tablet, iPad, Smart phone	มี/ไม่มี ระบุ
3. การลงทะเบียนรับหนังสือราชการ	-
- ระบบมีความซับซ้อนในการใช้งานหรือไม่	มี/ไม่มี
- มีการใช้งานระบบการตรวจสอบหนังสือเข้าก่อนลงรับหรือไม่	มี/ไม่มี
- เส้นทางของหนังสือมีความถูกต้อง	ใช่/ไม่ใช่
- ระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน	ใช่/ไม่ใช่
4. การออกเลขหนังสือราชการ	-
- ระบบมีความซับซ้อนในการใช้งานหรือไม่	ใช่/ไม่ใช่
- เส้นทางของหนังสือมีความถูกต้อง	ใช่/ไม่ใช่
- ระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้	ใช่/ไม่ใช่
5. การสืบค้นหนังสือรับ-ส่ง มีความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง	ใช่/ไม่ใช่
6. การแนบเอกสาร มีความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง	ใช่/ไม่ใช่
7. การออกรายงานและการพิมพ์เอกสารการรับ-ส่งหนังสือราชการมีความถูกต้อง	ใช่/ไม่ใช่

8. ปัจจัยความสำเร็จของหน่วยงาน แนวทางการตอบ อธิบาย

9. อุปสรรคในการดำเนินงานของหน่วยงาน แนวทางการตอบ อธิบาย

10. แนวทางการพัฒนางานของหน่วยงานข้อเสนอแนะที่หน่วยงานมีต่อหน่วยงานผู้นิเทศ (ส่วนกลาง)/
สิ่งที่ต้องการการสนับสนุน แนวทางการตอบ อธิบาย

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสอบถามที่กำหนดขึ้นเองเพื่อใช้ในการประเมินผลการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สอดคล้องกับการกำหนดประเด็นในการนิเทศติดตามผลการดำเนินงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิต โดยสำนักงานเลขาธิการกรมสุขภาพจิต ได้จัดส่งประเด็นข้อคำถามผ่านผู้รับผิดชอบกิจกรรมการนิเทศงานกรมสุขภาพจิต (กองยุทธศาสตร์และแผนงาน) ไปยังหน่วยงานต่างๆ ในสังกัดกรมสุขภาพจิต เพื่อตอบแบบประเมินและจัดทำสรุปรายงานข้อมูลของหน่วยงานส่งมายังสำนักงานเลขาธิการกรมสุขภาพจิต เพื่อรวบรวมและสรุป จัดทำรายงานภาพรวมของหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิตต่อไป

3.5 กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดขั้นตอนเพื่อใช้เป็นกระบวนการในการศึกษา ดังนี้

3.5.1 กำหนดและคัดเลือกหัวข้อและจัดทำเค้าโครงแบบการเสนอข้อเสนอนโยบายการพัฒนาหรือปรับปรุงงาน โดยศึกษาผลการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กรมสุขภาพจิต

3.5.2 ทบทวนข้อมูลจากองค์ความรู้แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ปีงบประมาณ 2548 ศึกษาข้อมูลปัญหาและอุปสรรคจากกลุ่ม Application Line และการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา กำหนดตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

3.5.3 ทบทวนข้อมูลจากองค์ความรู้แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูลพื้นฐานและแหล่งข้อมูลอ้างอิง

3.5.4 ศึกษาข้อมูลประชากรและกำหนดกลุ่มตัวอย่างและวิธีเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งกำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จากผู้รับผิดชอบงานสารบรรณของหน่วยงานที่สังกัดกรมสุขภาพจิต จำนวน 33 หน่วยงาน ประกอบด้วย สถาบัน/โรงพยาบาล และศูนย์สุขภาพจิต

3.5.5 สร้างเครื่องมือการใช้แบบสอบถามปลายปิด (Close Ended Question) และแบบสอบถามปลายเปิด (Open Ended Question) ถึงผลการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กรมสุขภาพจิต ปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมสุขภาพจิต

3.5.6 บูรณาการการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามรวมกับการติดตามนิเทศผลการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมสุขภาพจิต

3.5.7 ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณของหน่วยงานที่สังกัดกรมสุขภาพจิต จำนวน 33 หน่วยงาน ประกอบด้วย สถาบัน/โรงพยาบาลและศูนย์สุขภาพจิต

3.5.8 วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างและสรุปผลข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนา ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลและวิธีการทางสถิติ

เมื่อดำเนินการรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้อง และวิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) และวิเคราะห์เนื้อหา โดยการจัดกลุ่มข้อมูลตามประเด็นต่างๆ ดังนี้

แนวทางการดำเนินงานที่สำคัญ	ชื่อหน่วยงาน
1. การใช้งานตามโครงสร้างภายในหน่วยงาน	-
- ร้อยละของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ค่าความถี่/ค่าร้อยละ
- จำนวนบุคลากรผู้ใช้งานตามโครงสร้างของหน่วยงาน	ค่าความถี่/ค่าร้อยละ
- จำนวนบุคลากรผู้ใช้งานที่หน่วยงานใช้งานจริง	ค่าความถี่/ค่าร้อยละ
- ข้อดี/ข้อเสียของการใช้งานตามโครงสร้างย่อย	การจัดกลุ่มข้อมูล
2. การเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	-
- มีการบันทึกข้อมูลจำนวนของการใช้งานในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ค่าความถี่/ค่าร้อยละ
- มีความสะดวก รวดเร็ว	ค่าความถี่/ค่าร้อยละ
- การเข้าใช้งานผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่หรืออุปกรณ์ เช่น Tablet, iPad, Smart phone	ค่าความถี่/ค่าร้อยละ
3. การลงทะเบียนรับหนังสือราชการ	-
- ระบบมีความซับซ้อนในการใช้งานหรือไม่	ค่าความถี่/ค่าร้อยละ
- มีการใช้งานระบบการตรวจสอบหนังสือเข้าก่อนลงรับหรือไม่	ค่าความถี่/ค่าร้อยละ
- เส้นทางของหนังสือมีความถูกต้อง	ค่าความถี่/ค่าร้อยละ
- ระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน	ค่าความถี่/ค่าร้อยละ
4. การออกเลขหนังสือราชการ	-
- ระบบมีความซับซ้อนในการใช้งานหรือไม่	ค่าความถี่/ค่าร้อยละ
- เส้นทางของหนังสือมีความถูกต้อง	ค่าความถี่/ค่าร้อยละ
- ระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้	ค่าความถี่/ค่าร้อยละ
5. การสืบค้นหนังสือรับ-ส่ง มีความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง	ค่าความถี่/ค่าร้อยละ
6. การแนบเอกสาร มีความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง	ค่าความถี่/ค่าร้อยละ
7. การออกรายงานและการพิมพ์เอกสารการรับ-ส่งหนังสือราชการมีความถูกต้อง	ค่าความถี่/ค่าร้อยละ

8. ปัจจัยความสำเร็จของหน่วยงาน วิเคราะห์โดยการจัดกลุ่มข้อมูล

9. อุปสรรคในการดำเนินงานของหน่วยงาน วิเคราะห์โดยการจัดกลุ่มข้อมูล

10. แนวทางการพัฒนางานของหน่วยงานข้อเสนอแนะที่หน่วยงานมีต่อหน่วยงานผู้นิเทศ (ส่วนกลาง)/

สิ่งที่ต้องการการสนับสนุน วิเคราะห์โดยการจัดกลุ่มข้อมูล

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาผลการพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ กรมสุขภาพจิต ผู้ศึกษานำเสนอผลการศึกษาในรูปของตารางประกอบคำอธิบาย โดยการจัดกลุ่มข้อมูลตามแบบสอบถามในประเด็นต่างๆ ดังนี้

หน่วยงานที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย

- สถาบัน/โรงพยาบาล จำนวน 20 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 60.61
- ศูนย์สุขภาพจิต จำนวน 13 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 39.39

แนวทางการดำเนินงานที่สำคัญ ประกอบด้วย

ข้อ 1. การใช้งานตามโครงสร้างภายในหน่วยงาน

ตาราง 4.1.1 ร้อยละของการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

กำหนดช่วงร้อยละ	จำนวน (หน่วยงาน)	ร้อยละ
- ร้อยละ 81-100	20	60.61
- ร้อยละ 61-80	6	18.18
- ร้อยละ 41-60	2	6.06
- ร้อยละ 21-40	1	3.03
- ร้อยละ 0-20	4	12.12
รวม	33	100.00

จากตาราง 4.1.1 ร้อยละของการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ พบมากที่สุด คือ ร้อยละ 81-100 จำนวน 20 หน่วยงาน (คิดเป็น 60.61%), ร้อยละ 61-80 จำนวน 6 หน่วยงาน (คิดเป็น 18.18%) และ ร้อยละ 0-20 จำนวน 4 หน่วยงาน (คิดเป็น 12.12%) ตามลำดับ

ตาราง 4.1.2 จำนวนบุคลากรผู้ใช้งานตามโครงสร้างของหน่วยงาน

กำหนดช่วงของจำนวน	จำนวน (หน่วยงาน)	ร้อยละ
- จำนวน 61 คน ขึ้นไป	5	15.15
- จำนวน 41-60 คน	7	21.21
- จำนวน 21-40 คน	8	24.24
- จำนวน 0-20 คน	13	39.39
รวม	33	100.00

จากตาราง 4.1.2 จำนวนบุคลากรผู้ใช้งานตามโครงสร้างของหน่วยงาน พบมากที่สุด คือ 0-20 คน จำนวน 13 หน่วยงาน (คิดเป็น 39.39%), 21-40 คน จำนวน 8 หน่วยงาน (คิดเป็น 24.24%) และ 41-60 คน จำนวน 7 หน่วยงาน (คิดเป็น 21.21%) ตามลำดับ

ตาราง 4.1.3 จำนวนบุคลากรผู้ใช้งานที่หน่วยงานใช้งานจริง

กำหนดช่วงของจำนวน	จำนวน (หน่วยงาน)	ร้อยละ
- จำนวน 61 คน ขึ้นไป	3	9.09
- จำนวน 41-60 คน	5	15.15
- จำนวน 21-40 คน	9	27.27
- จำนวน 0-20 คน	16	48.48
รวม	33	100.00

จากตาราง 4.1.3 จำนวนบุคลากรผู้ใช้งานที่หน่วยงานใช้งานจริง พบมากที่สุด คือ 0-20 คน จำนวน 16 หน่วยงาน (คิดเป็น 48.48%), 21-40 คน จำนวน 9 หน่วยงาน (คิดเป็น 27.27%) และ 41-60 คน จำนวน 5 หน่วยงาน (คิดเป็น 15.15%) ตามลำดับ

ตาราง 4.1.4 ข้อดี/ข้อเสียของการใช้งานตามโครงสร้างย่อย

รายละเอียด	จำนวน (หน่วยงาน)	ร้อยละ
1. ยังไม่ได้เปิดใช้งานโครงสร้างย่อย	8	24.24
2. มีความยุ่งยากซับซ้อน/มีจำนวนมาก	8	24.24
3. เรื่องด่วนต้องผ่านโครงสร้างย่อยทำให้ช้า	7	21.21
4. กำหนดสิทธิ์ทำให้ไม่ต่อเนื่อง	5	15.15
5. ผิดพลาดในการส่งหน่วยย่อย	5	15.15

จากตาราง 4.1.4 ข้อดี/ข้อเสียของการใช้งานตามโครงสร้างย่อย พบมากที่สุด คือ ยังไม่ได้เปิดใช้งานโครงสร้างย่อย 8 หน่วยงาน (คิดเป็น 24.24%), มีความยุ่งยากซับซ้อน/มีจำนวนมาก 8 หน่วยงาน (คิดเป็น 24.24%) และเรื่องด่วนต้องผ่านโครงสร้างย่อยทำให้ช้า 7 หน่วยงาน (คิดเป็น 21.21%) ตามลำดับ

ข้อ 2. การเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตาราง 4.2 การเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

รายละเอียด	จำนวน		ร้อยละ
- การบันทึกข้อมูลจำนวนของการใช้งานในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	มี	17	51.52
	ไม่มี	16	48.48
- ความสะดวก รวดเร็ว	มี	25	75.76
	ไม่มี	8	24.24
- การเข้าใช้งานผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่หรืออุปกรณ์ เช่น Tablet, iPad, Smart phone	มี	22	66.67
	ไม่มี	11	33.33

จากตาราง 4.2 การเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า การบันทึกข้อมูลจำนวนของการใช้งานในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มี 17 หน่วยงาน (คิดเป็น 51.52%) ไม่มี 16 หน่วยงาน (คิดเป็น

48.48%), ความสะดวก รวดเร็ว มี 25 หน่วยงาน (คิดเป็น 75.76%) ไม่มี 8 หน่วยงาน (คิดเป็น 24.24%) และการใช้งานผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่หรืออุปกรณ์ เช่น Tablet, iPad, Smart phone มี 22 หน่วยงาน (คิดเป็น 66.67%) ไม่มี 11 หน่วยงาน (คิดเป็น 33.33%)

ข้อ 3. การลงทะเบียนรับหนังสือราชการ

ตาราง 4.3 การลงทะเบียนรับหนังสือราชการ

รายละเอียด	จำนวน		ร้อยละ
- ระบบมีความซับซ้อนในการใช้งานหรือไม่	มี	18	54.55
	ไม่มี	15	45.45
- มีการใช้งานระบบการตรวจสอบหนังสือซ้ำก่อนลงรับหรือไม่	มี	24	72.73
	ไม่มี	9	27.27
- เส้นทางของหนังสือมีความถูกต้อง	มี	24	72.73
	ไม่มี	9	27.27
- ระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน	มี	18	54.55
	ไม่มี	15	45.45

ตาราง 4.3 การลงทะเบียนรับหนังสือราชการ พบว่า ระบบมีความซับซ้อนในการใช้งานหรือไม่ มี 18 หน่วยงาน (คิดเป็น 54.55%), ไม่มี 15 หน่วยงาน (คิดเป็น 45.45%), มีการใช้งานระบบการตรวจสอบหนังสือซ้ำก่อนลงรับหรือไม่ มี 24 หน่วยงาน (คิดเป็น 72.73%), ไม่มี 9 หน่วยงาน (คิดเป็น 27.27%), เส้นทางของหนังสือมีความถูกต้อง มี 24 หน่วยงาน (คิดเป็น 72.73%), ไม่มี 9 หน่วยงาน (คิดเป็น 27.27%), และระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน มี 18 หน่วยงาน (คิดเป็น 54.55%), ไม่มี 15 หน่วยงาน (คิดเป็น 45.45%)

ข้อ 4. การออกเลขหนังสือราชการ

ตาราง 4.4 การออกเลขหนังสือราชการ

รายละเอียด	จำนวน		ร้อยละ
- ระบบมีความซับซ้อนในการใช้งานหรือไม่	มี	21	63.64
	ไม่มี	12	36.36
- เส้นทางของหนังสือมีความถูกต้อง	มี	24	72.73
	ไม่มี	9	27.27
- ระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้	มี	22	66.67
	ไม่มี	11	33.33

จากตาราง 4.4 การออกเลขหนังสือราชการ พบว่า ระบบมีความซับซ้อนในการใช้งานหรือไม่ มี 21 หน่วยงาน (คิดเป็น 63.64%), ไม่มี 12 หน่วยงาน (คิดเป็น 36.36%), เส้นทางของหนังสือมีความถูกต้อง

มี 24 หน่วยงาน (คิดเป็น 72.73%), ไม่มี 9 หน่วยงาน (คิดเป็น 27.27%), ระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ มี 22 หน่วยงาน (คิดเป็น 66.67%), ไม่มี 11 หน่วยงาน (คิดเป็น 33.33%)

ข้อ 5. การสืบค้นหนังสือรับ-ส่ง มีความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง

ตาราง 5.1 การสืบค้นหนังสือรับ-ส่ง มีความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง

รายละเอียด	จำนวน		ร้อยละ
- การสืบค้นหนังสือรับ-ส่ง มีความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง	มี	18	54.55
	ไม่มี	15	45.45

จากตาราง 5.1 การสืบค้นหนังสือรับ-ส่ง มีความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง พบว่า มี 18 หน่วยงาน (คิดเป็น 54.55%), ไม่มี 15 หน่วยงาน (คิดเป็น 45.45%)

ข้อ 6. การแนบเอกสาร มีความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง

ตาราง 6.1 การแนบเอกสาร มีความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง

รายละเอียด	จำนวน		ร้อยละ
- การแนบเอกสาร มีความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง	มี	13	39.39
	ไม่มี	20	60.61

จากตาราง 6.1 การแนบเอกสาร มีความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง พบว่า มี 13 หน่วยงาน (คิดเป็น 39.39%), ไม่มี 20 หน่วยงาน (คิดเป็น 60.61%)

ข้อ 7. การออกรายงานและการพิมพ์เอกสารการรับ-ส่งหนังสือราชการมีความถูกต้อง

ตาราง 7.1 การออกรายงานและการพิมพ์เอกสารการรับ-ส่งหนังสือราชการมีความถูกต้อง

รายละเอียด	จำนวน		ร้อยละ
- การออกรายงานและการพิมพ์เอกสารการรับ-ส่งหนังสือราชการมีความถูกต้อง	มี	21	63.64
	ไม่มี	12	36.36

จากตาราง 7.1 การออกรายงานและการพิมพ์เอกสารการรับ-ส่งหนังสือราชการมีความถูกต้อง พบว่า มี 21 หน่วยงาน (คิดเป็น 63.64%), ไม่มี 12 หน่วยงาน (คิดเป็น 36.36%)

ข้อ 8. ปัจจัยความสำเร็จของหน่วยงาน สรุปดังนี้

- ผู้บริหารให้ความสำคัญในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- บุคลากรมีความตระหนักและเข้าใจระบบสารบรรณทุกกลุ่มงาน
- หน่วยงานส่วนกลางให้ความสำคัญต่อการใช้งาน ให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาเป็นอย่างดี
- มีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้เรื่องระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในหน่วยงาน

ข้อ 9. อุปสรรคในการดำเนินงานของหน่วยงาน มีดังนี้

9.1 ความซับซ้อนในการใช้งาน

- ขั้นตอนเข้าระบบและส่งหนังสือยุ่งยาก ต้องกดหลายครั้ง
- ขั้นตอนการทำงานต่อเรื่องมีหลายขั้นตอน
- โครงสร้างการทำงานทำซ้ำ เช่น การส่งหนังสือกลับมาลงรับอีกครั้ง

ข้อเสนอแนะ : ลดขั้นตอนให้น้อยลง รวมหน้าจอบทบาทที่ซ้ำกันและปรับการส่งหนังสือให้แน่ใจว่าถึงปลายทางอัตโนมัติ

9.2 การสืบค้นและแสดงผลข้อมูล

- ค้นหายาก ต้องใส่เลขหนังสือจึงค้นได้
- ค้นหาหน่วยงานยาก ชื่อหน่วยงานซ้ำหรือสะกดผิด
- ไม่สามารถเห็นเลขออกล่วงหน้าได้เหมือนระบบเดิม

ข้อเสนอแนะ : เพิ่มช่องค้นหาจากชื่อหน่วยงาน ปรับปรุงฐานข้อมูลชื่อหน่วยงานและแสดงเลขล่วงหน้า

9.3 หน้าจอและสัญลักษณ์

- ไอคอนเล็ก ไม่สดใส ไม่มีคำอธิบาย ต้องใช้เมาส์ชี้ถึงรู้
- ตัวหนังสือเล็กและมีหนังสือจำนวนมากในหน้าจอเดียวทำให้ผู้ใช้งานสับสน

ข้อเสนอแนะ : ปรับขนาดไอคอน ตัวอักษรและเพิ่มคำอธิบายเมนู ควรแยกการแสดงหนังสือตามหน่วยงานย่อย

9.4 การใช้งานบนอุปกรณ์ต่างๆ

- ไฟล์แนบ PDF เปิดในระบบ IOS มีปัญหา
- การใช้งานระหว่าง Android และ IOS ยังไม่สมบูรณ์

ข้อเสนอแนะ : พัฒนาระบบให้รองรับการใช้งานทุกระบบปฏิบัติการ

9.5 ความพร้อมของบุคลากร

- บุคลากรหลายคนยังไม่เข้าใจการใช้งานระบบ เช่น การจองเลข

ข้อเสนอแนะ : จัดอบรมเพิ่มเติมและทำคู่มือประกอบการใช้งาน

9.6 การออกเลขและทะเบียนหนังสือ

- แก่ไขวันที่ไม่ได้ กรณียกเลิกหนังสือไม่สามารถนำเลขเดิมมาใช้ใหม่ได้
- ไม่เห็นเลขที่ออกก่อนการส่ง
- ออกรายงานไม่ได้เฉพาะหน่วยงานตัวเอง ทำให้สืบค้นข้อมูลยาก

ข้อเสนอแนะ : ปรับระบบให้ออกเลขได้ล่วงหน้า แก่ไขวันที่ได้ และออกรายงานแยกเฉพาะหน่วยงานได้

9.7 ข้อเสนอเพื่อการพัฒนาเพิ่มเติม

- งานสารบรรณกลางมีภาระเพิ่มขึ้น หน่วยงานย่อยใช้งานยังไม่เต็มที่

ข้อเสนอแนะ : พัฒนาระบบขึ้นเองโดยกรมสุขภาพจิต และเปิดให้หน่วยงานย่อยสามารถรับหนังสือ ออกเลขเสนอผู้อำนวยการได้เอง

ข้อ 10. แนวทางการพัฒนางานของหน่วยงานข้อเสนอแนะที่หน่วยงานมีต่อหน่วยงานผู้นิเทศ (ส่วนกลาง)/
สิ่งที่ต้องการการสนับสนุน มีดังนี้

10.1 การปรับปรุงกระบวนการทำงาน

เสนอให้ลดความซ้ำซ้อนในการออกเลขหนังสือ ปรับระบบให้สามารถแก้ไขวันที่และทะเบียนได้
เพิ่มความชัดเจนของเลขลำดับ และแยกเมนูการใช้งานตามบทบาทผู้ใช้

10.2 ระบบผู้ใช้งานและสิทธิการเข้าถึง

ควรแยกผู้ใช้งานและทะเบียนหนังสือลับจากระบบทั่วไป โดยกำหนดสิทธิ์เฉพาะให้กับ
นายทะเบียน และออกแบบหน้าจอเฉพาะสำหรับทะเบียนลับ

10.3 การพัฒนาระบบเพิ่มเติม

เสนอเพิ่มฟังก์ชัน เช่น ปุ่มเลือกหน่วยงานย่อยทั้งหมด คำอธิบายเมนู หมวดหมู่ใหม่ ระบบ
แจ้งเตือนผ่าน LINE และการเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอก รวมถึงการปรับปรุงรายงานให้เลือกหน่วยงานได้

10.4 การวางแผนโครงสร้างพื้นฐาน

ควรประเมินจำนวนผู้ใช้งานจริง วางแผน Bandwidth ที่เหมาะสม และปรับปรุงระบบตามผล
การใช้งานจริงและข้อเสนอแนะ

10.5 การอบรมและเอกสารสนับสนุน

ควรจัดอบรมให้ครอบคลุมทุกกลุ่มงาน จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน และส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อให้
บุคลากรสามารถทำงานทดแทนกันได้

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ กรมสุขภาพจิต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำการศึกษาผลการพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ กรมสุขภาพจิต และศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ กรมสุขภาพจิต จากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับผิดชอบงานสารสนเทศของหน่วยงานที่สังกัดกรมสุขภาพจิต จำนวน 33 หน่วยงาน ประกอบด้วย สถาบัน/โรงพยาบาล และศูนย์สุขภาพจิต วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างและสรุปผลข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

5.1 สรุปผล

จากการศึกษาค้นคว้าพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ กรมสุขภาพจิต สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้ หน่วยงานที่ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย สถาบัน/โรงพยาบาล 20 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 60.61 และศูนย์สุขภาพจิต 13 หน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 39.39 จำนวนร้อยละของการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มากที่สุด คือ ร้อยละ 81-100 จำนวน 20 หน่วยงาน (คิดเป็น 60.61%) ร้อยละ 61-80 จำนวน 6 หน่วยงาน (คิดเป็น 18.18%) และร้อยละ 0-20 จำนวน 4 หน่วยงาน (คิดเป็น 12.12%) ตามลำดับ จำนวนบุคลากรผู้ขอใช้งานตามโครงสร้างของหน่วยงาน มากที่สุด คือ 0-20 คน 13 หน่วยงาน (คิดเป็น 39.39%) 21-40 คน 8 หน่วยงาน (คิดเป็น 24.24%) และ 41-60 คน 7 หน่วยงาน (คิดเป็น 21.21%) ตามลำดับ จำนวนบุคลากรผู้ใช้งานที่หน่วยงานใช้งานจริง มากที่สุด คือ 0-20 คน 16 หน่วยงาน (คิดเป็น 48.48%) 21-40 คน 9 หน่วยงาน (คิดเป็น 27.27%) และ 41-60 คน 5 หน่วยงาน (คิดเป็น 15.15%) ตามลำดับ ข้อดี/ข้อเสียของการใช้งานตามโครงสร้างย่อย มากที่สุด คือ ยังไม่ได้เปิดใช้งานโครงสร้างย่อย 8 หน่วยงาน (คิดเป็น 24.24%) มีความยุ่งยากซับซ้อน/มีจำนวนมาก 8 หน่วยงาน (คิดเป็น 24.24%) และเรื่องด่วนต้องผ่านโครงสร้างย่อยทำให้ช้า 7 หน่วยงาน (คิดเป็น 21.21%) ตามลำดับ

การเข้าใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ พบว่ามีการบันทึกข้อมูลจำนวนของการใช้งานในระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ 17 หน่วยงาน (คิดเป็น 51.52%) ไม่มี 16 หน่วยงาน (คิดเป็น 48.48%), มีความสะดวก รวดเร็ว 25 หน่วยงาน (คิดเป็น 75.76%) ไม่มี 8 หน่วยงาน (คิดเป็น 24.24%) และมีการเข้าใช้งานผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่หรืออุปกรณ์ เช่น Tablet, iPad, Smart phone 22 หน่วยงาน (คิดเป็น 66.67%) ไม่มี 11 หน่วยงาน (คิดเป็น 33.33%) การลงทะเบียนรับหนังสือราชการ พบว่าระบบมีความซ้ำซ้อนในการใช้งาน 18 หน่วยงาน (คิดเป็น 54.55%) ไม่มี 15 หน่วยงาน (คิดเป็น 45.45%), มีการใช้งานระบบการตรวจสอบหนังสือเข้าก่อนลงรับ 24 หน่วยงาน (คิดเป็น 72.73%) ไม่มี 9 หน่วยงาน (คิดเป็น 27.27%), เส้นทางของหนังสือมีความถูกต้อง 24 หน่วยงาน (คิดเป็น 72.73%) ไม่มี 9 หน่วยงาน (คิดเป็น 27.27%), ระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน 18 หน่วยงาน (คิดเป็น 54.55%), ไม่มี 15 หน่วยงาน (คิดเป็น 45.45%)

การออกเลขหนังสือราชการ พบว่าระบบมีความซับซ้อนในการใช้งาน 21 หน่วยงาน (คิดเป็น 63.64%) ไม่มี 12 หน่วยงาน (คิดเป็น 36.36%), เส้นทางของหนังสือมีความถูกต้อง 24 หน่วยงาน (คิดเป็น 72.73%) ไม่มี 9 หน่วยงาน (คิดเป็น 27.27%), ระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ 22 หน่วยงาน (คิดเป็น 66.67%), ไม่มี 11 หน่วยงาน (คิดเป็น 33.33%)

การสืบค้นหนังสือรับ-ส่งมีความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง 18 หน่วยงาน (คิดเป็น 54.55%) ไม่มี 15 หน่วยงาน (คิดเป็น 45.45%), การแนบเอกสารมีความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง 13 หน่วยงาน (คิดเป็น 39.39%) ไม่มี 20 หน่วยงาน (คิดเป็น 60.61%), การออกรายงานและการพิมพ์เอกสารการรับ-ส่งหนังสือราชการมีความถูกต้อง 21 หน่วยงาน (คิดเป็น 63.64%) ไม่มี 12 หน่วยงาน (คิดเป็น 36.36%)

ปัจจัยความสำเร็จของหน่วยงาน เกิดจากผู้บริหารให้ความสำคัญ บุคลากรมีความตระหนัก และเข้าใช้ระบบสารสนเทศทุกกลุ่มงาน หน่วยงานส่วนกลางให้ความสำคัญต่อการใช้งาน ให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาและมีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้ความรู้เรื่องระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ภายในหน่วยงาน

อุปสรรคในการดำเนินงานของหน่วยงาน พบว่า มีความซับซ้อนในการใช้งาน ควรลดขั้นตอน ให้น้อยลง รวมหน้าจอบทบาทที่ซ้ำกันและปรับการส่งหนังสือให้แน่ใจว่าถึงปลายทางอัตโนมัติ การสืบค้น และแสดงผลข้อมูล ควรเพิ่มช่องค้นหาจากชื่อหน่วยงาน ปรับปรุงฐานข้อมูลชื่อหน่วยงานและแสดงเลขล่องหน้า หน้าจอและสัญลักษณ์ควรปรับขนาดไอคอน ตัวอักษรและเพิ่มคำอธิบายเมนู ควรแยกการแสดงผลหนังสือตามหน่วยงานย่อย การใช้งานบนอุปกรณ์ต่างๆ ควรพัฒนาระบบให้รองรับการใช้งานทุกระบบปฏิบัติการ ความพร้อมของบุคลากรควรจัดอบรมเพิ่มเติมและทำคู่มือประกอบการใช้งาน การออกเลขและทะเบียนหนังสือ ควรปรับระบบให้ออกเลขได้ล่วงหน้า แก้ไขวันที่ได้ และออกรายงานแยกเฉพาะหน่วยงานได้และข้อเสนอเพื่อการพัฒนาเพิ่มเติมควรพัฒนาระบบขึ้นเองโดยกรมสุขภาพจิต

แนวทางการพัฒนา ข้อเสนอแนะและสิ่งที่ต้องการการสนับสนุน ดังนี้ การปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ลดความซ้ำซ้อนในการออกเลขหนังสือ ปรับระบบให้สามารถแก้ไขวันที่และทะเบียนได้ เพิ่มความชัดเจนของเลขลำดับและแยกเมนูการใช้งานตามบทบาทผู้ใช้ ระบบผู้ใช้งานและสิทธิ์การเข้าถึงควรแยกผู้ใช้งานและทะเบียนหนังสือลับจากระบบทั่วไป โดยกำหนดสิทธิ์เฉพาะให้กับนายทะเบียนและออกแบบหน้าจอเฉพาะสำหรับทะเบียนลับ การพัฒนาระบบเพิ่มเติม ควรเพิ่มฟังก์ชัน เช่น ปุ่มเลือกหน่วยงานย่อยทั้งหมด คำอธิบายเมนูหมวดหมู่ใหม่ ระบบแจ้งเตือนผ่าน LINE และการเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอก รวมถึงการปรับปรุงรายงานให้เลือกหน่วยงานได้ การวางแผนโครงสร้างพื้นฐานควรประเมินจำนวนผู้ใช้งานจริง วางแผน Bandwidth ที่เหมาะสมและปรับปรุงระบบตามผลการใช้งานจริงและควรจัดอบรมให้ครอบคลุมทุกกลุ่มงาน จัดทำคู่มือปฏิบัติงานและส่งเสริมการเรียนรู้เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานทดแทนกันได้

5.2 อภิปรายผล

จากการศึกษาผลการพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ กรมสุขภาพจิต พบว่าหน่วยงานส่วนใหญ่โดยเฉพาะในระดับสถาบันและโรงพยาบาลมีการใช้งานระบบทุกหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวโน้มการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรภาครัฐที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ยกเว้นการบริหารจัดการเอกสารอย่างมีประสิทธิภาพทั้งในด้านการประหยัดทรัพยากร เวลาและขั้นตอนการทำงาน ตามที่ สุชาติพิทย์ จงจิตต์ (2561) และมลทา แพงมา (2563) ได้พบว่าสามารถลดการใช้กระดาษ หมึกพิมพ์และเพิ่มความรวดเร็วในการรับ-ส่งหนังสือราชการได้อย่างชัดเจน และวรรณภรณ์ รัตนโกสุม (2564) พบว่าทำให้ประหยัดทรัพยากรขององค์กร เช่น ประหยัดเวลา การใช้กระดาษ ลดการใช้พลังงานและลดมลพิษ-โลกร้อน ข้อมูลนี้สอดคล้องกับงานของพิชญ์ภร ปรวิเชียรสุดตา (2563) ที่ระบุว่าสามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวม การปรับตัวดังกล่าวแสดงถึงความตระหนักของหน่วยงานในการนำเทคโนโลยีมาใช้งานสารสนเทศ เพื่อเพิ่มความคล่องตัว ความถูกต้องและความรวดเร็วในการดำเนินงานสอดคล้องกับผลงานของ สุชาติพิทย์ จงจิตต์ (2561) ที่แสดงให้เห็นว่าระบบสารสนเทศที่ได้รับการพัฒนาอย่างเหมาะสมสามารถเพิ่มความพึงพอใจของผู้ใช้งานลดระยะเวลาในการทำงานและลดข้อผิดพลาด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษารั้งนี้ที่พบว่าระบบใหม่สามารถช่วยให้การทำงานรวดเร็วขึ้น อย่างไรก็ตามยังคงพบข้อจำกัดของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในหลายด้าน เช่น ความซับซ้อนของระบบ การสับสนที่ไม่สะดวกและการแสดงผลที่ไม่ชัดเจน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการใช้งานจริงในบางกลุ่มผู้ใช้โดยเฉพาะผู้ที่ไม่คุ้นเคยกับระบบสารสนเทศหรือบุคลากรในพื้นที่ห่างไกลที่อาจขาดการอบรมหรือการสนับสนุนด้านเทคนิคอย่างเพียงพอ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ มาริดา ชินโย (2563) และมานิตย์ กุศลคุ้ม (2562) ที่พบว่าการอบรมและการสร้างความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้งานส่งผลต่อการยอมรับและประสิทธิผลของการใช้งานระบบอย่างมีนัยสำคัญ งานวิจัยยังชี้ให้เห็นว่าผู้ที่เคยผ่านการอบรมมีแนวโน้มที่จะใช้ระบบได้มีประสิทธิภาพมากกว่า ซึ่งเป็นข้อยืนยันถึงความสำคัญของการส่งเสริมศักยภาพบุคลากรและผลการศึกษาของ สารภี สหะวิริยะ (2562) ชี้ให้เห็นว่าความพร้อมของบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของระบบโดยเฉพาะด้านประสบการณ์และการฝึกอบรม ในการศึกษานี้ก็พบเช่นกันว่าบุคลากรที่มีทักษะดิจิทัลและได้รับการสนับสนุนมีแนวโน้มใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า

ในด้านการเข้าถึงระบบผ่านอุปกรณ์พกพา เช่น โทรศัพท์มือถือหรือแท็บเล็ตนั้น แม้จะมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นแต่ยังไม่สามารถใช้งานได้อย่างสมบูรณ์ในทุกหน่วยงาน อันเนื่องมาจากข้อจำกัดของระบบที่ไม่สามารถรองรับทุกระบบปฏิบัติการหรือยังไม่มีการพัฒนาแอปพลิเคชันอย่างเหมาะสม ปัญหานี้สะท้อนถึงความจำเป็นในการออกแบบระบบให้รองรับอุปกรณ์และบริบทการใช้งานที่หลากหลาย (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2565) อีกหนึ่งประเด็นสำคัญ คือ ขั้นตอนการออกเลขหนังสือและการลงทะเบียนในระบบ ซึ่งยังมีลักษณะซ้ำซ้อนไม่ยืดหยุ่นและใช้เวลามาก อาจเกิดความคลาดเคลื่อนของข้อมูลได้ง่ายโดยเฉพาะในช่วงเวลาที่มีปริมาณหนังสือเข้า-ออกจำนวนมาก ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการออกแบบกระบวนการที่ยังไม่สอดคล้องกับลักษณะงานจริงในบางกรณี จากข้อค้นพบดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในงานสารสนเทศไม่เพียงแต่ต้องพิจารณาในด้านเทคนิคเท่านั้น แต่ต้องให้ความสำคัญกับพฤติกรรมผู้ใช้งานและโครงสร้างการทำงานของหน่วยงานด้วย ควรมีการออกแบบระบบที่ยืดหยุ่นปรับใช้ได้กับหลายบริบทและตอบสนองต่อบทบาทหน้าที่

ของแต่ละระดับในองค์กร สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จรรยาวรรณ มากมี (2566) ที่พบว่าปัจจัยองค์กร โครงสร้างพื้นฐาน (Structure) ระบบการปฏิบัติงาน (System) ทักษะ (Skill) บุคลากร (Staff) กลยุทธ์ ขององค์กร (Strategy) มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์และผลการศึกษา ของ ดารุณี ชัยศรี (2567) พบว่า คนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ที่ระบบสามารถรับ-ส่งหนังสือได้ด้วยความเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดทรัพยากรกระดาษ และระบบ มีประโยชน์และเอื้ออำนวยความสะดวกต่อการนำไปปฏิบัติงานและผลการศึกษาของ พระครูธรรมธรเดโช ฐิตเตโช (สำเร็จ) (2565) ที่พบว่าเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มาก ในด้านการรับส่งข้อมูลที่รวดเร็วและสอดคล้องกับผลการศึกษาของ มาริดา ชินโย (2563) ที่ชี้ว่าปัจจัย ด้านเทคโนโลยี เช่น ความง่ายในการใช้งานและความเร็วของระบบมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญ ในการศึกษานี้ก็พบว่าการออกแบบระบบให้เหมาะสมกับบริบทองค์กรมีผลโดยตรง ต่อประสิทธิภาพเช่นเดียวกันและความสำเร็จจากการออกแบบระบบโดยศึกษาความต้องการผู้ใช้งานหน้า รวมถึงการจัดอบรมที่ต่อเนื่องเพื่อสร้างความเข้าใจ เพิ่มทักษะและความมั่นใจในการใช้งานระบบของบุคลากร ทุกกลุ่ม

แม้ว่าระบบจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแต่ยังคงพบปัญหาหลายประการ เช่น ความไม่คล่องตัวในการใช้งาน (สุธาทิพย์, 2561) ความล่าช้าในการดาวน์โหลด (มานิตย์, 2562) และความ ไม่มั่นใจในผู้ดูแลระบบ (มลทา, 2563) ขาดการอัปเดตและการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึง การศึกษาครั้งนี้ที่พบอุปสรรคด้านความไม่ต่อเนื่องของการอบรมและความไม่เสถียรของระบบ สิ่งเหล่านี้ แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาระบบเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอ จำเป็นต้องมีการสนับสนุนด้านบุคลากร และโครงสร้างพื้นฐานควบคู่กัน การศึกษาของ เจนจิรา ลูกอินทร์ (2563) และพิชญ์ญ์กร ปรวิเชียรสุดตา (2563) ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยทางการบริหาร อาทิ บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์และการจัดการมีผลโดยตรง ต่อประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ รวมถึงพฤติกรรมการใช้งาน ทักษะและการรับรู้ถึงประโยชน์ของระบบ ซึ่งมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากข้อเสนอแนะในหลายการศึกษาแนวทางการพัฒนาที่สำคัญ ได้แก่ การพัฒนาระบบให้มีเสถียรภาพ การอบรมผู้ใช้งานอย่างสม่ำเสมอ การส่งเสริมความเข้าใจร่วมกัน ระหว่างหน่วยงาน การบริหารจัดการทรัพยากรให้เพียงพอและการปรับปรุงระบบสื่อสารภายใน เพื่อให้การใช้งาน ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์บรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กร

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาผลการพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของกรมสุขภาพจิต พบข้อมูล ที่เป็นประโยชน์ทั้งในแง่ของการใช้งาน ข้อดี ข้อจำกัด รวมถึงแนวทางการพัฒนาในอนาคต ดังนั้น จึงสามารถ เสนอข้อแนะนำในประเด็นต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

การศึกษานี้มุ่งเน้นการสำรวจความคิดเห็นและพฤติกรรมการใช้งานของหน่วยงานในสังกัด กรมสุขภาพจิต อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการ

ที่หลากหลาย เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) หรือการจัดสนทนากลุ่ม (focus group discussion) โดยเฉพาะในกลุ่มเจ้าหน้าที่สารบรรณ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานทั่วไป ซึ่งจะทำให้เข้าใจถึงปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะที่อาจไม่ปรากฏในการตอบแบบสอบถาม ทั้งยังช่วยสะท้อนความคิดเห็นที่แท้จริงของผู้ใช้งานในแต่ละระดับ นอกจากนี้ ควรมีการศึกษาวិเคราะห์เชิงเปรียบเทียบกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานอื่นๆ ทั้งในระดับกรม กระทรวง หรือองค์กรอิสระ เพื่อเปรียบเทียบข้อดีข้อเสียของระบบ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของกรมสุขภาพจิต ซึ่งจะช่วยให้การพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความเป็นสากลและมีมาตรฐานที่เทียบเท่ากับหน่วยงานชั้นนำอื่นๆ

5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

จากผลการศึกษา พบว่าแม้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จะมีข้อดีในด้านความสะดวก รวดเร็ว และสามารถตอบสนองต่อการใช้งานในหลายมิติ แต่ยังมีข้อจำกัดที่ควรได้รับการแก้ไข เช่น ความซับซ้อนของระบบการออกเลขหนังสือที่มีขั้นตอนมาก ความไม่สะดวกในการค้นหาเอกสาร และการใช้งานในอุปกรณ์พกพาบางประเภท ดังนั้น ควรมีการปรับปรุงระบบให้มีความยืดหยุ่นใช้งานง่าย สอดคล้องกับโครงสร้าง และการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงาน เช่น การลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น การรวมบทบาทผู้ใช้งานซ้ำซ้อนให้อยู่ในหน้าจอเดียว การออกแบบเมนูที่ชัดเจน และการเพิ่มคำอธิบายที่ช่วยให้ผู้ใช้งานเข้าใจได้ง่าย รวมถึงควรมีระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ และสามารถใช้งานร่วมกับอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ทุกระบบปฏิบัติการ อีกทั้งควรส่งเสริมให้มีการอบรมและพัฒนาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบแก่บุคลากรในทุกระดับอย่างต่อเนื่อง พร้อมจัดทำคู่มือการใช้งานที่เหมาะสมกับบทบาทของแต่ละกลุ่ม และควรส่งเสริมให้บุคลากรสามารถเรียนรู้การใช้งานแทนกันได้ เพื่อให้การดำเนินงานไม่สะดุดเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงบุคลากร

5.3.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและแม่นยำยิ่งขึ้น การศึกษาค้างต่อไปควรพัฒนาเครื่องมือเก็บข้อมูลที่สามารถวัดได้ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ควรมีการวางแผนการเก็บข้อมูลในระยะยาว เช่น การเก็บข้อมูลก่อนและหลังการพัฒนาระบบ เพื่อประเมินผลของการเปลี่ยนแปลงอย่างเป็นรูปธรรม รวมถึงการติดตามผลในช่วงเวลาต่างๆ เพื่อดูแนวโน้มของการพัฒนา อีกทั้งควรศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในแต่ละระดับ รวมถึงผลกระทบทางด้านจิตใจ เช่น ความพึงพอใจ ความรู้สึกต่อการใช้งานระบบ รวมถึงการวิเคราะห์ต้นทุน-ผลประโยชน์ของระบบอย่างเป็นระบบ เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบาย นอกจากนี้ อาจขยายการศึกษาไปยังการออกแบบระบบให้มีความสามารถในการเชื่อมโยงกับระบบงานอื่นๆ ของกรมสุขภาพจิตหรือหน่วยงานภายนอก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการสื่อสารและการดำเนินงานในภาพรวม

เอกสารอ้างอิง

- สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ. (2548). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และฉบับที่ 2 พ.ศ. 2548. สืบค้นจาก <https://www.nat.go.th/กฎหมาย/ระเบียบ/รายละเอียดระเบียบ/ArticleId/3/-2526-2-2548> เมื่อวันที่ 5 เมษายน 2568
- จุมพล หนีพานิข (2552) การประเมินผลนโยบาย : หลักการ แนวคิดและการประยุกต์ใช้. สืบค้นจาก https://www.chonlakram.go.th/storage/uploads/20181130115405_B1.pdf เมื่อวันที่ 5 เมษายน 2568
- ณ พล ทับทิมหิน (2562). การปรับเปลี่ยนสู่รัฐบาลดิจิทัลในหน่วยงานภาครัฐไทย. สืบค้นจาก http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2019/TU_2019_6023036079_9547_11501.pdf เมื่อวันที่ 5 เมษายน 2568
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2565). แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566-2570. สืบค้นจาก <https://www.dga.or.th/policy-standard/policy-regulation/dga-019/dga-027/dg-plan-2566-2570/> เมื่อวันที่ 6 เมษายน 2568
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2566). แนวทางการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban). สืบค้นจาก <https://www.dga.or.th> เมื่อวันที่ 6 เมษายน 2568
- กรมสุขภาพจิต (2567). แผนพัฒนาสุขภาพจิตแห่งชาติ ฉบับที่ 1 (พ.ศ.2561-2580). สืบค้นจาก <https://omhc.dmh.go.th/img/berry/Slides/แผนพัฒนาฉบับเต็ม.pdf> เมื่อวันที่ 6 เมษายน 2568
- กรมสุขภาพจิต (2567). นโยบายการพัฒนางานสุขภาพจิต ประจำปีงบประมาณ 2567. สืบค้นจาก <https://dmh.go.th/intranet/p2567/policyDMH2567.pdf> เมื่อวันที่ 6 เมษายน 2568
- สำนักงานเลขาธิการกรม กรมสุขภาพจิต. (2548). ที่ สธ 0801.1/266 ลงวันที่ 24 มกราคม 2548: ขออนุมัติโครงการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กรมสุขภาพจิต. หนังสือราชการ.
- สำนักงานเลขาธิการกรม กรมสุขภาพจิต. (2549). ที่ สธ 0801.1/ว.6071 ลงวันที่ 10 ตุลาคม 2549: ขอเชิญส่งรายชื่อเข้าร่วมประชุมโครงการติดตั้งโปรแกรมระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์. หนังสือราชการ.
- สำนักงานเลขาธิการกรม กรมสุขภาพจิต. (2548). ที่ สธ 0801.1/2119 ลงวันที่ 27 ตุลาคม 2548: อบรมการใช้โปรแกรมระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กรมสุขภาพจิต. หนังสือราชการ.
- กรมสุขภาพจิต. (2549). ที่ สธ 0801.1/ว.7791 ลงวันที่ 29 ธันวาคม 2549: ขอให้หน่วยงานทุกหน่วยงานในสังกัดกรมสุขภาพจิตเข้าใช้โปรแกรมระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับ-ส่งหนังสือราชการโดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 3 มกราคม 2550 เป็นต้นไป. หนังสือราชการ.
- สำนักงานเลขาธิการกรม กรมสุขภาพจิต. (2550). ที่ สธ 0801.1/843 ลงวันที่ 18 เมษายน 2550: การใช้โปรแกรมระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์. หนังสือราชการ.
- สำนักงานเลขาธิการกรม กรมสุขภาพจิต. (2550). ที่ สธ 0801.1/ว.2278 ลงวันที่ 20 เมษายน 2550: การใช้โปรแกรมระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการดำเนินการดังกล่าว. หนังสือราชการ.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- สุธาทิพย์ จงจิตต์. (2561). ประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc) กรณีศึกษา: คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. การค้นคว้าอิสระคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สืบค้นจาก http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2018/TU_2018_6003010664_9705_10889.pdf เมื่อวันที่ 6 เมษายน 2568
- มานิตย์ กุศลคุ้ม (2562). ศึกษาความพร้อมของบุคลากร ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และแนวทางในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. การค้นคว้าอิสระ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. สืบค้นจาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/journaldru/article/view/253381> เมื่อวันที่ 6 เมษายน 2568
- สารณี สหะวิริยะ. (2562). ปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สืบค้นจาก <https://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2016/12342/2/สารณี%20สหะวิริยะ.pdf> เมื่อวันที่ 6 เมษายน 2568
- มาริดา ชินโย (2563). ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. สืบค้นจาก <http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/handle/123456789/4491> เมื่อวันที่ 6 เมษายน 2568
- เจนจิรา ลูกอินทร์ (2563). ปัจจัยทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพงานสารบรรณโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 23. การค้นคว้าอิสระ คณะการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. สืบค้นจาก https://gsmis.snruc.ac.th/e-thesis/file_att1/2021122360421229125_fulltext.pdf เมื่อวันที่ 6 เมษายน 2568
- พิชญ์ภรณ์ ปรวิเชียรสุดตา (2563). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย. สืบค้นจาก <http://ir-ithesis.swu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/1445/1/g611130456.pdf> เมื่อวันที่ 6 เมษายน 2568
- มลทา แพงมา (2563). ประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับ-ส่งและเวียนหนังสือราชการ ของคณะเกษตรศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สืบค้นจาก <https://ags.kku.ac.th/th/wp-content/uploads/2021/03/moltha-research.pdf> เมื่อวันที่ 6 เมษายน 2568

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

- วรรณภรณ์ รัตนโกสุม (2564). การศึกษาทัศนคติ สภาพปัญหาและพฤติกรรมการใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของบุคลากรคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวชิราวุธวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. สืบค้นจาก <http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/handle/123456789/3860> เมื่อวันที่ 6 เมษายน 2568
- พระครูธรรมธรเดโช จิตเตโช (สำเร็จ) (2565). ศึกษาความพึงพอใจการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย. วารสารบัณฑิตแสงโคมคำ ปีที่ 7 ฉบับที่ 2. สืบค้นจาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jsbs/article/view/254728> เมื่อวันที่ 6 เมษายน 2568
- จรรยาวรรณ มากมี (2566). ศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Paperless) กรณีศึกษาจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. การศึกษาอิสระสาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง สืบค้นจาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/twin10/6314155046.pdf> เมื่อวันที่ 6 เมษายน 2568
- นางดารุณี ชัยศรี (2567). ศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ KCU DMS ในการรับ-ส่งและเวียนหนังสือราชการของคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น. การศึกษาอิสระคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สืบค้นจาก <file:///C:/Users/Dell/Downloads/การวิเคราะห์ผลงานเรื่อง%20KKUDMS.pdf> เมื่อวันที่ 6 เมษายน 2568

ภาคผนวก

แบบสอบถามประเมินผลการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมสุขภาพจิต

หน่วยงาน.....

ประเด็นการนิเทศ

1. การใช้งานตามโครงสร้างภายในหน่วยงาน

- ร้อยละของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- จำนวนบุคลากรผู้ขอใช้งานตามโครงสร้างของหน่วยงาน
- จำนวนบุคลากรผู้ใช้งานที่หน่วยงานใช้งานจริง
- ข้อดี/ข้อเสียของการใช้งานตามโครงสร้างย่อย

2. การเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

- มีการบันทึกข้อมูลจำนวนของการใช้งานในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- มีความสะดวก รวดเร็ว
- การเข้าใช้งานผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่หรืออุปกรณ์ เช่น Tablet, iPad, Smart phone

3. การลงทะเบียนรับหนังสือราชการ

- ระบบมีความซับซ้อนในการใช้งานหรือไม่
- มีการใช้งานระบบการตรวจสอบหนังสือเข้าก่อนลงรับหรือไม่
- เส้นทางของหนังสือมีความถูกต้อง
- ระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน

4. การออกเลขหนังสือราชการ

- ระบบมีความซับซ้อนในการใช้งานหรือไม่
- เส้นทางของหนังสือมีความถูกต้อง
- ระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้

5. การสืบค้นหนังสือรับ-ส่ง มีความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง

6. การแนบเอกสาร มีความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง

7. การออกรายงานและการพิมพ์เอกสารการรับ-ส่งหนังสือราชการมีความถูกต้อง

8. ปัจจัยความสำเร็จของหน่วยงาน

9. อุปสรรคในการดำเนินงานของหน่วยงาน

10. แนวทางการพัฒนางานของหน่วยงานข้อเสนอแนะที่หน่วยงานมีต่อหน่วยงานผู้นิเทศ (ส่วนกลาง)/สิ่งที่ต้องการการสนับสนุน