

จุดประสงค์ของการวิจัยนี้ คือ ศึกษาและพัฒนารูปแบบการบริหารงานสารบรรณ พัฒนาระบบสารสนเทศด้านงานสารบรรณที่เหมาะสมกับเทศบาลเมือง และประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานต้นแบบระบบสารสนเทศด้านงานสารบรรณ สำหรับเทศบาลเมือง วิธีการวิจัยใช้เทคนิคการวิจัยเดลฟาย โดยคัดเลือกผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน จากสำนักงานเทศบาลเมืองสุโขทัยธานี สำนักงานเทศบาลเมืองชุมแสง สำนักงานเทศบาลเมืองอุตรดิตถ์ สำนักงานเทศบาลเมืองบางมูลนาก และสำนักงานเทศบาลเมืองพิจิตร เพื่อสอบถามความคิดเห็นรวม 3 รอบ นำมาวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติมัธยฐานและพิสัยระหว่างควอไทล์ จากนั้นจึงนำผลสรุปเป็นข้อมูลนำเข้า เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศด้านงานสารบรรณ สำหรับเทศบาลเมือง โดยเทคนิคการพัฒนาระบบแบบ Waterfall ใช้ภาษา PHP Hypertext Preprocessor (PHP) และระบบจัดการฐานข้อมูล MySQL บน Web Technology

ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการบริหารระบบงานสารบรรณ เป็นการติดตามเอกสารจากความเร่งด่วนก่อน - หลัง จากหน่วยงานที่ลงทะเบียรับเรื่องนั้น ๆ ไปดำเนินการ และทวงถามด้วยวาจา มีการจัดความสำคัญของเอกสาร และติดตามเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความเดือดร้อนของประชาชนเป็นกรณีพิเศษ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อน การพัฒนาระบบประกอบด้วย การนำเสนอข้อมูล ลงทะเบียนเอกสาร ติดตามตรวจสอบกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ การสืบค้น แบ่งแยกหมวดหมู่ โดยในอนาคตจะนำมาใช้กับทุกหน่วยงานและสามารถออนไลน์ได้ ใช้งานง่าย ขั้นตอนแต่ละองค์ประกอบมีความละเอียด ชัดเจน ตรวจสอบได้ว่าผู้ได้รับผิดชอบ แสดงขั้นตอนการดำเนินการ รายงานข้อมูลได้ทุกวัน มีวิธีการทำงาน คือ เจ้าหน้าที่งานสารบรรณรับเอกสารแต่ละเรื่อง จากนั้นนำมาลงทะเบียนรับ เพื่อเสนอให้ผู้บริหารมอบหมายงานให้แต่ละแผนก/กอง หรือส่งเอกสารแต่ละเรื่องโดยการลงทะเบียนส่งและนำเสนอให้ผู้บริหารอนุมัติต่อไป ผลการประเมินการใช้งานจากผู้ใช้งาน มีความพึงพอใจต่อด้านระบบสารสนเทศด้านงานสารบรรณอยู่ในระดับมาก ข้อเสนอแนะ ควรมีการพัฒนา ทดลองและประเมินผลให้ใช้งานกับทุกแผนก/กองในเทศบาลเมือง เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยและปรับปรุงต้นแบบให้สมบูรณ์ และมีการแจ้งความก้าวหน้าของเอกสารว่าเกิดการสูญหายระหว่างการดำเนินการหรือไม่

This research aims to define documentary management model and information system development of a city state government and to assess satisfaction level of information system users within a city state government. Delphi technique was used to collaborate comments from five expertise involving in information system of a city state government. They are officers from a city state government of Sukhothai Thani, Chumsaeng, Uttaradit, Bangmoolnark and Pichit. Total number of survey rounds is three and the median rang and interquartile rang were used for analysis to derive the information system that would be suitable for a city state government using PHP Hypertext Preprocessor (PHP) and MySQL on web technology.

The finding shows that documentary management model based on level of urgency indicated by relevant registrar and enquired verbally included ranking of importance of documents with special attention given to emergency public issues for public relief. Development of information system consisted of information presentation, registration, tracking process, retrieval and classification system with an aim to apply to all units. Usage channel is web - based and completely detailed so as to provide names of persons in charge, process steps and able to provide daily report. Steps of management of information system are: (I) receipt of documents by IT registrar; (II) registration and forwarding to department head for assignment to relevant persons or registration with acknowledgement note for department head to approve. Evaluation by users show that users had satisfied with the current information system in a high level with suggestions to improve, test and assess to apply the system to all units within the municipality which will enable a research for perfection of the system and for report of loss during the process.