

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

แนวคิดด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. เทคโนโลยี

เทคโนโลยี หมายถึง การประยุกต์ด้วยการนำความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์ และศาสตร์อื่น ๆ มาผสมผสานประยุกต์ใช้ เพื่อสนองเป้าหมายเฉพาะตามความต้องการของมนุษย์ด้วยการนำทรัพยากรต่าง ๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ โดยศึกษาพัฒนาองค์ความรู้ต่าง ๆ รวมถึงศึกษากฎเกณฑ์ของสิ่งต่าง ๆ และนำมาประยุกต์ให้เกิดประโยชน์

2. สารสนเทศ

ครรรชิต มาลัยวงศ์ (2541 : 20) ได้กล่าวว่า สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่นำมาสรุปประมวลผล ดำเนินการทางสถิติ เปรียบเทียบหรือดำเนินการโดยวิธีต่าง ๆ เพื่อให้ผู้รับได้เข้าใจความเป็นไป หรือสถานการณ์ของสิ่งที่สารสนเทศนั้นเป็นตัวแทน

ลานนา ดวงสิงห์ (2543 : 4) ได้กล่าวว่า สารสนเทศ หมายถึง สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้อย่างเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ให้และผู้รับ เป็นคำที่มีการนำมาพิจารณาในความเข้าใจที่มีพื้นฐานต่าง ๆ กัน เช่น ด้านธุรกิจ ด้านการจัดการ ด้านการศึกษา ค้นคว้า และวิจัย และเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งขององค์กร

กิตานันท์ มลิทอง (2539 : 225) ได้กล่าวว่า สารสนเทศ คือ ข้อมูลในรูปแบบของตัวเลข ข้อความ หรือภาพกราฟิกที่ได้นำมารวบรวมจัดเป็นระบบและนำเสนอในรูปแบบที่ผู้ดูสามารถเข้าใจได้อย่างแจ่มชัดไม่ว่าจะเป็นรายงานหรือ แผนภูมิต่าง ๆ

3. ความสำคัญและบทบาทของสารสนเทศ

ลานนา ดวงสิงห์ (2543 : 156) ได้กล่าวว่า สารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดประการหนึ่งขององค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน สำหรับภาคเอกชนนั้นสารสนเทศจัดเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าเช่นเดียวกับงบประมาณ บุคลากร ที่ดิน สิ่งก่อสร้าง อันเป็นสถานที่ดำเนินงานตลอดจนอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องจักรและเครื่องใช้ในองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อก้าวสู่ปี ค.ศ. 2000 รูปแบบธุรกิจของยุคโลกาภิวัตน์จะเป็นการตลาดไร้พรมแดนคู่ค้าและ

คู่แข่งขันไม่จำกัดวงเฉพาะภายในท้องถิ่นที่เป็นมาในอดีตการติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพสูง สารสนเทศจึงเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ของการแข่งขันในการบริหาร องค์กร

ผู้บริหารองค์กรที่มีประสิทธิภาพสูงและประสบความสำเร็จในการบริหาร คือ ผู้บริหารที่สามารถใช้ทรัพยากรหลัก 4 ประการ อันได้แก่ เงิน วัสดุครุภัณฑ์ บุคลากร และ สารสนเทศ ให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดโดยเฉพาะอย่างยิ่งในยุคของสารสนเทศ เช่น ปัจจุบัน สารสนเทศเป็นปัจจัยกำหนดความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ ความสะดวกในงานบริการ ของภาครัฐตลอดจนความมั่นคงของประเทศ ดังนั้นการตัดสินใจของผู้บริหารจึงมีความสัมพันธ์ โดยตรงกับสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกองค์กร

สารสนเทศ ประกอบด้วยข้อมูล เอกสาร เสียง รูปภาพต่าง ๆ แต่การจัดเนื้อเรื่อง ให้อยู่ในรูปแบบที่มีความหมายของคำว่า “ข้อมูล” อาจถูกนำมาใช้อยู่เป็นประจำ ในฐานะที่ เป็นส่วนประกอบของสารสนเทศ แต่สารสนเทศไม่ใช่จำกัดเฉพาะตัวเลขเพียงอย่างเดียวเท่านั้น เห็นได้ว่าข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลแล้วเป็นปัจจัยนำเข้าหรือเก็บไว้ เพื่อให้ผู้รับนำไปใช้ สำหรับการตัดสินใจและปฏิบัติงาน

สารสนเทศจัดว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญอย่างหนึ่งขององค์กรเช่นเดียวกับพลังงาน หรือเครื่องจักร ซึ่งจะเป็นตัวเชื่อมโยงส่วนต่าง ๆ ขององค์กรเข้าด้วยกันเพื่อให้การดำเนินงาน และการติดต่อประสานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้สารสนเทศยังเป็นส่วนช่วยให้ องค์กรสามารถยืนหยัดต่อสู้กับสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขันกันสูงในปัจจุบัน

สรุปได้ว่า สารสนเทศ คือ การรวบรวมข้อมูลมาประมวลผลให้มีความหมายและ สามารถนำไปใช้ประกอบเพื่อการตัดสินใจในการทำงานทั้งในระดับผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหารซึ่ง ระดับการประมวลผลจะมีตั้งแต่การประมวลผลอย่างง่ายจนกระทั่งการประมวลผลที่ซับซ้อนตาม ระดับของการนำไปใช้ ดังนั้นระบบสารสนเทศ คือ การประมวลผลข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ หรือจากข้อมูลที่อยู่ในรูปที่ยังใช้ไม่ได้ให้อยู่ในรูปที่ใช้การได้ตามที่ผู้รับต้องการ

4. เทคโนโลยีสารสนเทศ

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานจะเป็นการใช้เพื่อให้หน่วยงานมีระบบ สารสนเทศตอบสนองความต้องการของผู้บริหารแต่ละระดับ เนื่องจากการนำเทคโนโลยีเข้าไป ใช้ในหน่วยงานโดยทั่วไปมีวัตถุประสงค์ที่จะให้การบริหารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมี สารสนเทศประกอบการตัดสินใจในการดำเนินงานหรือการบริหาร ซึ่งเมื่อการบริหารงานแบ่ง ออกได้เป็นหลายระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีหลายรูปแบบและหลายระดับตามความ ต้องการของผู้ใช้ นอกจากนี้ในยุคปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญในการจัดการ สารสนเทศที่มีอยู่อย่างมากมายให้ผู้ใช้งานเข้าถึงและใช้ได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้นเพื่อความเข้าใจ ในเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมความหมาย ความสำคัญ และองค์ประกอบของ

เทคโนโลยีสารสนเทศรวมถึงการประยุกต์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ ไว้ดังนี้

4.1 ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

สุชาติ กิระนันท์ (2541 : 23) ได้กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ ในความหมายแคบที่สุด หมายถึง เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบันทึก จัดเก็บ ประมวลผลค้นคืนส่ง และรับข้อมูลซึ่งรวมถึงเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในกระบวนการข้างต้น เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์จัดเก็บ บันทึกและค้นข้อมูล เครือข่ายสื่อสารข้อมูล อุปกรณ์สื่อสารและโทรคมนาคมเป็นต้น รวมทั้งระบบต่าง ๆ ที่ควบคุมการทำงานของอุปกรณ์เหล่านี้ เช่น ระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ระบบสื่อสารโทรคมนาคมเป็นต้นในความหมายที่กว้างขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศจะครอบคลุมเทคโนโลยีทุกด้านที่เข้ามารวมกันในกระบวนการสร้าง จัดเก็บและสื่อสารสารสนเทศ

ทักษิณา สวานานนท์ (2538 : 152) ได้กล่าวว่า ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ดังนี้ เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีในการรวบรวมข้อมูลการจัดเก็บอย่างมีระบบการเรียกหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว การประมวลผลการวิเคราะห์ผลที่ได้จากการประมวลผลนั้น รวมไปถึงการเน้นในเรื่องการแสดงผลและการประชาสัมพันธ์สารสนเทศนั้นอย่างมีประสิทธิภาพ ในรูปแบบที่เหมาะสมกับผู้ที่จะนำไปใช้ต่อไป ตลอดจนถึงการสื่อสารข้อมูลนั้นไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ด้วย

จากความหมายต่าง ๆ ของเทคโนโลยีสารสนเทศข้างต้นจึงสรุปความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ดังนี้ เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึงเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูล และที่เสนอการจัดการสารสนเทศโดยมีสารสนเทศเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดระบบการจัดเก็บ จัดการ และเผยแพร่สารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการองค์กร และกำหนดกลยุทธ์

4.2 ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ครรชิต มาลัยวงศ์ (2541 : 27-31) ได้กล่าวว่า ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ ไว้ดังนี้

- 1) สามารถจัดเก็บข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว
- 2) สามารถบันทึกข้อมูลได้จำนวนมาก ๆ เอาไว้ใช้งานหรือเอาไว้อ้างอิงการดำเนินงานในยุคนี้จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลเป็นพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 3) สามารถคำนวณผลลัพธ์ต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว
- 4) สามารถส่งสารสนเทศข้อมูลหรือผลลัพธ์ที่ได้จากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งได้อย่างรวดเร็ว โดยใช้เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมและเทคโนโลยีเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ได้แก่ ระบบอินเทอร์เน็ต

ความสามารถที่กล่าวมานี้ทำให้หน่วยงานต่าง ๆ ใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือที่สำคัญสำหรับช่วยในการดำเนินงาน จนกระทั่งคอมพิวเตอร์กลายเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานในหน่วยงานหลายแห่งจะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทและมีความสำคัญต่อการปรับองค์กร และการปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานขององค์กร

โดยพื้นฐานของเทคโนโลยีย่อมมีประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศชาติให้เจริญก้าวหน้าได้ แต่เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวิถีความเป็นอยู่ของสังคมสมัยใหม่อยู่มากลักษณะเด่นที่สำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศมีดังนี้

1) เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ในการประกอบการทางด้านเศรษฐกิจ การค้า และการอุตสาหกรรม จำเป็นต้องหาวิธีในการเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานคอมพิวเตอร์และระบบสื่อสารเข้ามาช่วยทำให้เกิดระบบอัตโนมัติ เช่น สามารถฝากถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็มได้ตลอดเวลา ธนาคารสามารถให้บริการได้ดีขึ้น ทำให้การบริการโดยรวมมีประสิทธิภาพ ในระบบการจัดการทุกแห่งต้องใช้ข้อมูลเพื่อการดำเนินการและการตัดสินใจ ระบบธุรกิจจึงใช้เครื่องมือเหล่านี้ช่วยในการทำงาน เช่น ใช้ในระบบจัดเก็บเงินสด จองตั๋วเครื่องบิน เป็นต้น

2) เทคโนโลยีสารสนเทศเปลี่ยนรูปแบบการบริการเป็นแบบกระจาย เมื่อมีการพัฒนาระบบข้อมูล และการใช้ข้อมูลได้ดี การบริการต่าง ๆ จึงเน้นรูปแบบการบริการแบบกระจาย ผู้ใช้สามารถสั่งซื้อสินค้าจากที่บ้าน สามารถสอบถามข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์ นิสิตนักศึกษาบางมหาวิทยาลัยสามารถใช้คอมพิวเตอร์สอบถามผลสอบจากที่บ้านได้

3) เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งจำเป็น สำหรับการดำเนินการในหน่วยงานต่าง ๆ ปัจจุบันทุกหน่วยงานต่างพัฒนาระบบรวบรวมการจัดเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในองค์กร ประเทศไทยมีระบบทะเบียนราษฎรที่จัดทำด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเวชระเบียนในโรงพยาบาล ระบบการจัดเก็บข้อมูลภาษี ในองค์กรทุกระดับเห็นความสำคัญที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้

4) เทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวข้องกับคนทุกระดับ พัฒนาการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของคนเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี ดังจะเห็นได้จากการพิมพ์ด้วยคอมพิวเตอร์ การใช้ตารางการคำนวณ และใช้อุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคมแบบต่าง ๆ เป็นต้น

4.3 การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้พัฒนางานในองค์กร

มานิตย์ บุญช่วย และคณะ (2546 : 1) ได้กล่าวว่า ความหมายของระบบ คือ กลุ่มขององค์ประกอบซึ่งกระทำต่อกัน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันโดยประกอบด้วยส่วนประกอบที่ได้ถูกกำหนดให้ทำหน้าที่ที่แน่นอน คุณลักษณะของระบบ ระบบทุกระบบจะมีลักษณะสำคัญที่บ่งบอกว่าคือระบบหรือไม่ ดังนี้

1) เป้าหมายของระบบ (Goal) คือ จุดประสงค์พื้นฐานสำหรับความอยู่รอดของระบบ ระบบทุกระบบต้องมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่แน่นอน

2) องค์ประกอบของระบบ (Components) คือ ส่วนย่อยของระบบที่ทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของระบบที่ตั้งไว้

3) โครงสร้างของระบบ (Structure) คือ กลุ่มขององค์ประกอบที่นำมารวมกันเพื่อทำหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายของระบบความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันและระหว่างองค์ประกอบหนึ่ง ๆ ที่รวมกันเป็นระบบ เรียกว่า โครงสร้างของระบบ

4.4 ผลของเทคโนโลยีสารสนเทศ

การกำเนิดของคอมพิวเตอร์เป็นก้าวสำคัญที่นำไปสู่ยุคสารสนเทศ ในช่วงแรกมีการนำเอาคอมพิวเตอร์มาใช้เป็นเครื่องคำนวณ แต่ต่อมาได้มีความพยายามพัฒนาให้คอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์สำคัญสำหรับการจัดการข้อมูล เมื่อเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ได้ก้าวหน้ามากขึ้น ทำให้สามารถสร้างคอมพิวเตอร์ที่มีขนาดเล็กลง แต่ประสิทธิภาพสูงซึ่งสภาพการนำไปใช้งานจึงได้มีการนำไปใช้งานกันอย่างแพร่หลาย ผลของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อชีวิตความเป็นอยู่และสังคมจึงมีมาก มีการเรียนรู้และใช้สารสนเทศกันอย่างกว้างขวาง ผลของเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมกล่าวได้ ดังนี้

1) การสร้างเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สภาพความเป็นอยู่ของสังคมเมือง มีการพัฒนาใช้ระบบสื่อสารโทรคมนาคม เพื่อติดต่อสื่อสารให้สะดวกขึ้น มีการประยุกต์นำมาใช้กับเครื่องอำนวยความสะดวกภายในบ้าน เช่น ใช้ควบคุมเครื่องปรับอากาศ ใช้ควบคุมระบบไฟฟ้าภายในบ้าน เป็นต้น

2) เสริมสร้างความเท่าเทียมกันในสังคมและการกระจายโอกาส เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดการกระจายไปทั่วทุกแห่ง แม้แต่ถิ่นทุรกันดาร ทำให้มีการกระจายโอกาสการเรียนรู้ มีการใช้ระบบการเรียนการสอนทางไกล การกระจายการเรียนรู้ไปยังท้องที่ห่างไกลนอกจากนี้ในปัจจุบันมีความพยายามที่ใช้ระบบการรักษาพยาบาลผ่านเครือข่ายสื่อสาร

3) สารสนเทศกับการเรียนการสอนในโรงเรียน การเรียนการสอนในโรงเรียนมีการนำคอมพิวเตอร์และเครื่องมือประกอบช่วยในการเรียนรู้ เช่น วีดิทัศน์ เครื่องฉายภาพ คอมพิวเตอร์ช่วยสอน คอมพิวเตอร์ช่วยจัดการศึกษา จัดตารางสอน คำนวณระดับคะแนน จัดชั้นเรียน ทำรายงานเพื่อให้ผู้บริหารได้ทราบถึงปัญหาและการแก้ปัญหาในโรงเรียน ปัจจุบันมีการเรียนการสอนทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในโรงเรียนมากขึ้น

4) เทคโนโลยีสารสนเทศกับสิ่งแวดล้อม การจัดการทรัพยากรธรรมชาติหลายอย่างจำเป็นต้องใช้สารสนเทศ เช่น การดูแลรักษาป่า จำเป็นต้องใช้ข้อมูล มีการใช้ภาพถ่ายดาวเทียม การติดตามข้อมูลสภาพอากาศ การพยากรณ์อากาศ การจำลองรูปแบบสภาวะสิ่งแวดล้อมเพื่อปรับปรุงแก้ไข การเก็บรวบรวมข้อมูลคุณภาพน้ำในแม่น้ำต่าง ๆ การตรวจวัดมลภาวะ ตลอดจนการใช้ระบบการตรวจวัดระยะไกลมาช่วย ที่เรียกว่าโทรมาตร เป็นต้น

5) เทคโนโลยีสารสนเทศกับการป้องกันประเทศ กิจการทางด้านการทหารมีการใช้เทคโนโลยี อาวุธยุทโธปกรณ์สมัยใหม่ล้วนแต่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์และระบบควบคุม มีการใช้ระบบป้องกันภัย ระบบเฝ้าระวังที่มีคอมพิวเตอร์ควบคุมการทำงาน

6) การผลิตในอุตสาหกรรม และการพาณิชย์กรรม การแข่งขันทางการการผลิตสินค้าอุตสาหกรรมจำเป็นต้องหาวิธีการในการผลิตให้ได้มาก ราคาถูกลงเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทมาก มีการใช้ข้อมูลข่าวสารเพื่อการบริหารและการจัดการ การดำเนินการและยังรวมไปถึงการให้บริการกับลูกค้า เพื่อให้ซื้อสินค้าได้สะดวกขึ้น

ดังนั้นจึงสรุปว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญ และมีความจำเป็นในการนำไปใช้กับองค์กรต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและมีความสะดวกในการทำงาน โดยเฉพาะการนำไปใช้กับระบบงานสารบรรณขององค์กร ที่เกี่ยวกับระบบเอกสารต่าง ๆ ที่เรียกว่า งานสารบรรณ ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจสำคัญขององค์กร

ระบบงานสารบรรณ

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ ได้ให้ความหมายของคำว่า “งานสารบรรณ” ไว้ว่า “งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย” ซึ่งเป็นการกำหนดขั้นตอนและขอบข่ายของงานสารบรรณ ว่าเกี่ยวข้องกับเรื่องอะไรบ้าง แต่ในทางปฏิบัติ การบริหารงานเอกสารทั้งปวง จะเริ่มตั้งแต่การคิด อ่าน ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ จด จำ ทำสำเนา ส่งหรือสื่อข้อความ รับบันทึก จดรายงานการประชุม สรุป ย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ ค้นหา ติดตามและทำลาย ทั้งนี้ ต้องเป็นระบบที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ เพื่อประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย

ผู้ที่ทำงานสารบรรณได้ดีจำเป็นต้องรู้งานธุรการด้วย เช่น การติดต่อ โต้ตอบ และประสานงาน รู้ว่าอะไรควรทำหรือไม่ควรทำ มีความคล่องแคล่วว่องไว นอกจากนั้นต้องมีความรู้ทางด้านภาษาเป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาไทย และควรรู้ระบบข่าวสารทั้งปวงสามารถพิมพ์ดีดได้ เมื่อมีความจำเป็นจะต้องกระทำ การปฏิบัติงานสารบรรณ หากมีส่วนเกี่ยวข้องกับงานทางเทคนิคควรติดต่อประสานงานกับผู้ที่มีความรู้ทางเทคนิคนั้น ๆ โดยตรงด้วย ผู้ที่ทำงานสารบรรณที่เกี่ยวกับการประชุมจะต้องมีความสามารถในการจดรายงานการประชุม และสามารถถอดความเห็นของที่ประชุมออกมาได้อย่างถูกต้องและเข้าใจได้ดี

เนื่องจากงานสารบรรณเป็นงานที่มีอยู่ทุกหน่วยงาน เพราะการดำเนินงานทั้งปวงไม่ว่าจะเป็นงานเล็กน้อยหรืองานใหญ่ ต้องดำเนินงานด้วยระบบเอกสาร ดังนั้น จึงต้องมีผู้ควบคุมรับผิดชอบงานสารบรรณโดยมีหน้าที่ ที่ตรวจสอบและให้ผู้ที่บังคับบัญชาปฏิบัติงานไปด้วยความเรียบร้อย ตำแหน่งที่ควบคุมรับผิดชอบงานสารบรรณ อาจกำหนดไว้แตกต่างกันตาม

ความสำคัญและลักษณะของหน่วยงานนั้น ๆ โดยอาจมีตำแหน่งสูงจนถึงตำแหน่งต่ำ เช่น อธิบดี เจ้ากรมเสมียนตรา เลขานุการกรม ผู้อำนวยการกองกลาง หัวหน้าแผนกหรือหัวหน้างานสารบรรณ นายทหารฝ่ายสารบรรณ และจำจังหวัดเป็นต้น ส่วนฐานะของหน่วยงานอาจเป็นกรม กอง แผนก หรือหน่วยงานที่เล็กกว่าแผนกก็ได้

1. ชนิดของหนังสือ

หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

- หนังสือที่ไปมาระหว่างส่วนราชการ
- เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ
- เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ
- หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ

ราชการ

- หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือมีไปถึงบุคคลภายนอก

บุคคลภายนอก

หนังสือราชการมี 6 ชนิด

1) หนังสือภายนอก

หนังสือภายนอก คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบทางการ โดยใช้กระดาษครุฑหรือเป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่มีถึงบุคคลภายนอก

2) หนังสือภายใน

หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบทางการน้อยกว่าหนังสือภายนอกเป็นหนังสือที่ติดต่อภายในระหว่างกระทรวง ทบวง กรม จังหวัด หรือหน่วยงานสถาบันเดียวกัน ใช้กระดาษบันทึกข้อความ

3) หนังสือประทับตรา

หนังสือประทับตรา คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป เป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อกำกับตรา หนังสือประทับตราใช้กระดาษครุฑ

4) หนังสือสั่งการ

หนังสือสั่งการมี 3 ชนิด ได้แก่

4.1) คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมาย ใช้กระดาษครุฑ

4.2) ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่มีผู้มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้ โดยจะอาศัยอำนาจของหรือไม่ก็ได้ เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นประจำ ใช้กระดาษครุฑ

4.3) ข้อบังคับ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่กำหนดใช้โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้ ใช้กระตาศครุฑ

5) หนังสือประชาสัมพันธ์

หนังสือประชาสัมพันธ์ มี 3 ชนิด ได้แก่

5.1) ประกาศ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศ หรือชี้แจงให้ทราบหรือแนะแนวทางปฏิบัติ ใช้กระตาศครุฑ

5.2) แถลงการณ์ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการแถลงเพื่อทำความเข้าใจในกิจการของทางราชการ หรือเหตุการณ์ หรือกรณีใด ๆ ให้ทราบชัดเจนโดยทั่วกัน ใช้กระตาศตราครุฑ

5.3) ข่าว คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นสมควรเผยแพร่ให้ทราบ

6) หนังสือที่เจ้าหน้าที่จัดทำขึ้น หรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

หนังสือที่เจ้าหน้าที่จัดทำขึ้น หรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ คือหนังสือที่ทางราชการทำขึ้นหรือหนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ และส่วนราชการรับไว้เป็นหลักฐานทางราชการมี 4 ชนิด ได้แก่

6.1) หนังสือรับรอง คือ หนังสือที่ส่วนราชการออกให้เพื่อรับรองแก่บุคคล นิติบุคคล หรือหน่วยงาน เพื่อวัตถุประสงค์อย่างหนึ่งอย่างใดให้ปรากฏแก่บุคคลโดยทั่วไป ไม่เฉพาะเจาะจง ใช้กระตาศครุฑ

6.2) รายงานการประชุม คือ การบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุม ผู้เข้าร่วมประชุมและมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐานรายงานการประชุม ควรมีรายละเอียดดังนี้

- รายงานการประชุม
- ประชุม (ครั้งที่เท่าไร)
- ประชุม (เมื่อไร)
- ประชุม (ที่ไหน)
- ใครมาประชุมบ้าง
- ใครไม่มาประชุมบ้าง
- ผู้เข้าร่วมประชุมมีใครบ้าง
- เริ่มประชุมเวลาอะไร
- ข้อความ (ในรายงานการประชุม)
- เลิกประชุมเวลาอะไร
- ใครเป็นผู้รายงานการประชุม

6.3) บันทึก คือ ข้อความซึ่งผู้ได้บังคับบัญชาเสนอต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชาสั่งการแก่ผู้ได้บังคับบัญชา หรือข้อความที่เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานระดับต่ำ

กว่าส่วนราชการ ระดับกรมติดต่อกันในการปฏิบัติราชการ โดยปกติให้ใช้กระดาษบันทึกข้อความ

6.4) หนังสืออื่น ๆ คือ หนังสือหรือเอกสารอื่นใดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นหลักฐานในราชการ ซึ่งรวมถึง ภาพถ่าย ฟิล์ม แถบบันทึกเสียง แถบบันทึกภาพ หรือหนังสือของบุคคลภายนอก ที่ยื่นต่อเจ้าหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ได้รับเข้าทะเบียนรับหนังสือของทางราชการแล้ว

2. ชั้นความเร็วของหนังสือราชการ

หนังสือที่ต้องการปฏิบัติเร็วกว่าปกติ เป็นหนังสือที่ต้องจัดส่งและดำเนินการทางสารบรรณ ด้วยความรวดเร็วเป็นพิเศษ แบ่งเป็น 3 ประเภท คือ

- 2.1 ค่วนที่สุด ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น
- 2.2 ค่วนมาก ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว
- 2.3 ค่วน ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติเท่าที่จะทำได้

3. ชั้นความลับของหนังสือราชการ

- 3.1 ลับที่สุด
- 3.2 ลับมาก
- 3.3 ลับ
- 3.4 ปกปิด

ประทับตรา หรือเขียนอักษรตามลำดับชั้นความลับที่กำหนดทั้งด้านบน ด้านล่าง และกึ่งกลางหน้ากระดาษของหนังสือ ตัวอักษรมีขนาดโตกว่าอักษรธรรมดา และใช้สีที่เห็นชัดเจน

4. หน้าที่และความรับผิดชอบ

งานสารบรรณมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับหนังสือ เอกสาร หรือจดหมายที่ติดต่อระหว่าง บุคคลกับบุคคล บุคคลกับหน่วยงาน หน่วยงานกับหน่วยงาน โดยที่บุคคล หรือหน่วยงานต่าง ๆ นั้นอาจจะอยู่ภายในสถาบัน หรือภายนอกสถาบันก็ได้ และสำหรับบุคคลหรือหน่วยงานภายนอกสถาบันฯ ก็อาจจะเป็นภาครัฐบาล หรือภาคเอกชนก็ได้ นอกจากนี้ยังครอบคลุมถึงการจัดการเกี่ยวกับจดหมาย พัสดุไปรษณีย์ เอกสาร และไปรษณีย์ภัณฑ์ด้วยโดยเอกสาร และไปรษณีย์ภัณฑ์เรียกรวม ๆ กันว่า “หนังสือ” งานเกี่ยวกับหนังสือของระบบงานสารบรรณ สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ส่วนใหญ่ ๆ คือ

1) การรับหนังสือ

หนังสือรับ คือ หนังสือที่รับเข้ามาจากภายนอก ให้เจ้าหน้าที่งานสารบรรณกลางปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ดังต่อไปนี้

1.1) จัดลำดับความสำคัญ และความเร่งด่วนเพื่อดำเนินการก่อนหลัง และตรวจ เอกสาร หากไม่ถูกต้องให้ติดต่อส่วนราชการเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานที่ออกหนังสือเพื่อดำเนินการให้ถูกต้อง

1.2) ประทับตรารับหนังสือ ที่มุมบนด้านขวามือของหนังสือ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

1.2.1) เลขที่รับหนังสือ ให้ลงเลขที่หนังสือรับตามเลขที่หนังสือรับในทะเบียน

1.2.2) วันที่ ให้ลงวันเดือนปีที่รับหนังสือรับ

1.2.3) เวลา ให้ลงเวลาที่รับหนังสือรับ

1.3) ลงทะเบียนหนังสือในทะเบียนรับ โดยกรอกรายละเอียดดังต่อไปนี้

1.3.1) ทะเบียนหนังสือรับ วันที่ เดือน พ.ศ. ให้ลงวันเดือนปีที่ลงทะเบียน

1.3.2) เลขที่ทะเบียนรับ ให้ลงเลขลำดับของทะเบียนหนังสือรับเรียงลำดับต่อกันไปตลอดปีปฏิทิน เลขทะเบียนของหนังสือรับจะต้องตรงกับเลขที่ในตรารับหนังสือ

1.3.3) ที่ ให้ลงที่ของหนังสือรับที่รับเข้ามา

1.3.4) วันที่ ให้ลงวันเดือนปี ของหนังสือรับที่รับเข้ามา

1.3.5) จากหน่วยงาน ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือ หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

1.3.6) ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

1.3.7) เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือรับฉบับนั้นมีถึง ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ

1.3.8) การปฏิบัติ ให้บันทึกการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น

1.3.9) หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

1.4) การจัดแยกหนังสือที่ลงทะเบียนรับแล้วส่งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการโดยให้ลงชื่อหน่วยงานที่รับหนังสือนั้นในช่อง การปฏิบัติถ้ามีชื่อบุคคลหรือตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับการรับหนังสือให้ลงชื่อหรือตำแหน่งไว้ด้วยการส่งหนังสือที่ลงทะเบียนรับแล้วไปให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ จะส่งโดยใช้สมุดส่งหนังสือ หรือให้ผู้รับลงชื่อ และวันเดือนปีที่รับหนังสือไว้เป็นหลักฐานในทะเบียนรับหนังสือก็ได้ ในกรณีที่ต้องส่งให้ผู้รับหลายคนต้องจัดทำสำเนาแล้วจึงดำเนินการส่งต่อไป

5. การส่งหนังสือ

การส่งหนังสือ คือ หนังสือส่งออกไปภายนอก ซึ่งอาจจะเป็นหนังสือภายในหน่วยงาน หรือภายนอกหน่วยงานก็ได้ ให้ปฏิบัติตามที่กำหนดไว้ดังต่อไปนี้

1) ให้เจ้าของเรื่องตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือที่จะส่งไปให้ครบถ้วน จากนั้นส่งให้เจ้าหน้าที่ของงานสารบรรณกลางเพื่อส่งออก

2) เมื่อเจ้าหน้าที่ของงานสารบรรณได้รับเรื่องแล้วให้ปฏิบัติดังนี้

2.1) ลงทะเบียนส่งหนังสือในทะเบียนหนังสือส่งโดยกรอกรายละเอียดดังนี้

2.1.1) ทะเบียนหนังสือส่ง วันที่ เดือน พ.ศ. ให้ลงวันเดือนปีที่

ลงทะเบียน

2.1.2) เลขทะเบียนส่ง ให้ลงเลขลำดับทะเบียนหนังสือส่งเรียงลำดับ

ติดต่อกันไปตลอดปีปฏิทิน

2.1.3) ที่ ให้ลงรหัสตัวพยัญชนะ และเลขประจำของส่วนราชการเจ้าของเรื่องในหนังสือที่จะส่งออก ถ้าไม่มีที่ดังกล่าวช่องนี้จะว่าง

2.1.4) ลงวันที่ ให้ลงเดือนปี ที่จะส่งหนังสือนั้นออก

2.1.5) จาก ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือ หรือชื่อส่วนราชการ หรือบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

2.1.6) ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

2.1.7) เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ

2.1.8) การปฏิบัติ ให้บันทึกการปฏิบัติเกี่ยวกับหนังสือฉบับนั้น

2.1.9) หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

2.2) ลงเลขที่ และวันเดือนปี ในหนังสือที่จะส่งออกทั้งในต้นฉบับ และสำเนาฉบับให้ตรงกับเลขทะเบียนส่ง และวันเดือนปี ในทะเบียนหนังสือส่ง

2.3) การส่งหนังสือ โดยทางไปรษณีย์ ให้ถือปฏิบัติตามระเบียบ หรือวิธีการที่ทางการสื่อสารแห่งประเทศไทยกำหนด สมุดส่งหนังสือ มีการกรอกรายละเอียดดังนี้

2.3.1) เลขทะเบียน ให้ลงทะเบียนหนังสือส่ง

2.3.2) จาก ให้ลงตำแหน่ง หรือชื่อส่วนราชการ หรือบุคคลที่เป็นเจ้าของหนังสือ

2.3.3) ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้ที่หนังสือนั้นมีถึง หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

2.3.4) หน่วยรับ ให้ลงชื่อส่วนราชการที่รับหนังสือ

2.3.5) ผู้รับ ให้ผู้รับหนังสือลงชื่อที่สามารถอ่านออกไป

2.3.6) วันและเวลา ให้ผู้รับหนังสือลงวันเดือนปี และเวลาที่รับหนังสือ

2.3.7) หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

6. การสืบค้นหนังสือ

เนื่องจากงานสารบรรณ เป็นงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับหนังสือ มีการลงทะเบียนหนังสือรับและลงทะเบียนหนังสือส่ง นอกจากนี้ยังมีการจัดเก็บสำเนา หรือต้นฉบับหนังสือเอาไว้ ดังนั้นในกรณีที่ผู้รับทำหนังสือหายมาติดต่อขอถ่ายสำเนาหนังสือฉบับที่ต้องการ งานสารบรรณจะต้องทำการค้นหาและจัดทำสำเนาให้

7. การเก็บรักษา ยืม และทำลายหนังสือ

การเก็บรักษา คือการจัดเก็บต้นฉบับ หรือสำเนาไว้หลังจากที่ได้ลงทะเบียนรับและดำเนินการเรียบร้อยแล้ว โดยการเก็บรักษาหนังสือ แบ่งออกเป็น 3 วิธี คือ

1) การเก็บระหว่างปฏิบัติ คือการเก็บหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จให้อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าของเรื่อง โดยกำหนดให้กำหนดวิธีการเก็บให้เหมาะสมตามขั้นตอนของการปฏิบัติ

2) การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว คือการเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว และไม่มีอะไรที่จะต้องปฏิบัติอีก

3) การเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้วแต่จำเป็นต้องใช้ในการตรวจสอบเป็นประจำ ไม่สะดวกในการจัดส่งไปเก็บยังหน่วยของราชการอายุการเก็บหนังสือ โดยปกติให้เก็บไม่น้อยกว่า 10 ปี เว้นแต่หนังสือดังต่อไปนี้

3.1) หนังสือที่ต้องสงวนเป็นความลับ

3.2) หนังสือที่เป็นหลักฐานทางอรรถคดี

3.3) หนังสือที่เกี่ยวข้องประวัติศาสตร์

3.4) หนังสือที่ได้ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว และเป็นคู่สำเนาที่มีต้นเรื่องจะค้นได้จากที่อื่นให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 5 ปี

3.5) หนังสือที่เป็นเรื่องธรรมดาสามัญซึ่งไม่มีความสำคัญ และเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นเป็นประจำเมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 1 ปีทุกปีปฏิทิน ให้ส่วนราชการจัดส่งหนังสือที่มีอายุครบ 25 ปี นับจากวันที่ได้จัดทำขึ้นที่เก็บไว้ ณ ส่วนราชการใด พร้อมทั้งบัญชีส่งมอบหนังสือครบ 25 ปี ให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ภายในวันที่ 31 มกราคมของปีถัดไป เว้นแต่หนังสือต่อไปนี้

3.5.1) หนังสือที่ต้องสงวนเป็นความลับให้ปฏิบัติตามกฎหมาย หรือระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ

3.5.2) หนังสือที่มีกฎหมาย ข้อบังคับ หรือระเบียบที่ออกใช้เป็นการทั่วไป กำหนดไว้เป็นอย่างอื่น

3.5.3) หนังสือที่ส่วนราชการมีความจำเป็นต้องเก็บไว้ที่ส่วนราชการนั้น ให้จัดทำบัญชีหนังสือครบ 25 ปี ที่ขอเก็บเองส่งมอบให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร

หนังสือที่ยังไม่ถึงกำหนดทำลาย ซึ่งส่วนราชการเห็นว่าเป็นหนังสือที่มีความสำคัญ และประสงค์จะฝากให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากรเก็บไว้ ให้ปฏิบัติดังนี้

1) จัดทำบัญชีฝากหนังสือ

2) ส่งต้นฉบับ และสำเนาฉบับบัญชีฝากหนังสือ พร้อมกับหนังสือที่จะฝากให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร

3) เมื่อกองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ตรวจหนังสือ และรับฝากหนังสือแล้วให้ลงนามในบัญชีฝากหนังสือ แล้วคืนต้นฉบับให้ส่วนราชการผู้ฝากเก็บไว้เป็นหลักฐาน

การรักษาหนังสือ ให้เจ้าหน้าที่ระมัดระวังรักษาหนังสือให้อยู่ในสภาพใช้ในราชการได้ทุกโอกาส หากชำรุดเสียหายจนไม่สามารถซ่อมแซมให้คงสภาพเดิมได้ ให้รายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ และให้หมายเหตุในทะเบียนเก็บด้วย

การทำลาย คือการจัดการทำลายหนังสือที่เก็บไว้ ภายใน 60 วัน หลังจากวันสิ้นสุดปีปฏิทินให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการเก็บหนังสือสำรวจหนังสือที่ครบกำหนดอายุการเก็บในปีนั้น ไม่ว่าจะเก็บเอง หรือที่ฝากเก็บไว้ที่กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร แล้วจัดทำบัญชีหนังสือขอทำลายเสนอหัวหน้าส่วนราชการ เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือ บัญชีหนังสือขอทำลายให้จัดทำ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) บัญชีรายชื่อหนังสือขอทำลาย ประจำปี ให้ลงตัวเลขของปีพุทธศักราชที่จัดทำบัญชี

2) กระทรวง ทบวง กรม กอง ให้ลงชื่อส่วนราชการที่จัดทำบัญชี

3) วันที่ ให้ลงเดือนปีที่จัดทำบัญชี

4) แผ่นที่ ให้ลงเลขลำดับของแผ่นบัญชี

5) ลำดับที่ ให้ลงเลขลำดับเรื่องของหนังสือ

6) รหัสแฟ้ม ให้ลงเลขลำดับหมู่ของการจัดแฟ้มเก็บหนังสือ

7) ที่ ให้ลงเลขที่ของหนังสือแต่ละฉบับ

8) ลงวันที่ ให้ลงวันเดือนปีของหนังสือแต่ละฉบับ

9) เลขทะเบียนรับ ให้ลงเลขทะเบียนรับของหนังสือแต่ละฉบับ

10) เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือแต่ละฉบับ ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่อง

ย่อย

11) การพิจารณา ให้คณะกรรมการทำลายหนังสือเป็นผู้กรอก

12) หมายเหตุ ให้บันทึกข้อความอื่นใด (ถ้ามี)

8. การจัดเก็บเอกสาร/ข้อมูล

สำนักงานทุกแห่งต่างมีข้อมูลและสารสนเทศมากมาย ทั้งที่เกิดขึ้นแล้วและกำลังจะเกิดขึ้นในสำนักงาน ทั้งที่ได้รับและกำลังจะได้รับจากภายนอก อาทิ บันทึกรื้อสารประจำวัน ข้อมูลทางทะเบียน เอกสารวิชาการ ประวัติบุคคลากร จดหมายโต้ตอบ งบการเงินและบัญชี สัญญาธุรกิจ และอื่น ๆ เหล่านี้ล้วนจำเป็นต้องมีระบบจัดเก็บที่ดี เพื่อการค้นหานำมาอ้างอิง หรือนำมาใช้ใหม่อีกครั้งได้ง่าย มีความสะดวกและรวดเร็ว ข้อสำคัญที่สุดคือ “เมื่อมีระบบจัดเก็บเอกสาร/ข้อมูลที่ดีก็จะช่วยให้ลดต้นทุนการดำเนินงานในกิจกรรมหลักได้ไม่น้อย โดยมีหลักการทั่วไป ดังนี้

1) เป็นกระบวนการจัดการสารสนเทศและจัดเก็บเอกสาร/ข้อมูล ให้เป็นระบบและมีระเบียบเพื่อให้สามารถค้นหาได้ทันทีที่ต้องการ และเพื่อให้มีแหล่งเก็บข้อมูลข่าวสาร ที่มีความเหมาะสมเป็นมาตรฐาน

2) การดำเนินงาน องค์การอาจให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องเก็บเอกสาร/ข้อมูล ไว้ในหน่วยงานของตน (Private Filing Department) เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการค้นหา ในขณะที่เดียวกันจะมีแหล่งกลาง (Central Filing Department) ทำหน้าที่เก็บรักษาเอกสาร/ข้อมูล ไว้เพื่อความมั่นคงปลอดภัยด้วย

3) หัวหน้าสำนักงาน, เลขานุการ มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงต่อการจัดเก็บเอกสาร/ข้อมูล แต่ในทางปฏิบัติอาจมีเจ้าหน้าที่ที่ช่วยทำหน้าที่จัดเก็บและบริการสืบค้น (หากปริมาณงานมากก็จัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำโดยเฉพาะ) และถือเป็นภาระหน้าที่รับผิดชอบร่วมกัน

4) สารสนเทศ มีอยู่ทั้งในรูปแบบเอกสารกระดาษ (Manual Paper) และเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Paper) การจัดเก็บทั้งสองระบบต้องสอดคล้องกันเพื่อให้สามารถโยกย้ายถ่ายโอนการจัดเก็บเอกสารจากรูปแบบหนึ่งไปยังอีกรูปแบบหนึ่งได้โดยไม่ต้องปรับเปลี่ยนระบบใหม่

9. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ

งานสารบรรณ หมายความว่า งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำการรับ การส่ง การเก็บรักษา จนถึงการทำลาย ซึ่งเป็นการกำหนดขั้นตอนและขอบข่ายของงานสารบรรณ ว่าเกี่ยวข้องกับเรื่องอะไรบ้าง แต่ในทางปฏิบัติการบริหารงานเอกสารทั้งปวง จะเริ่มตั้งแต่การคิด อ่าน ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ จด จำ ทำสำเนา ส่งหรือสื่อข้อความ รับ บันทึกร จดรายงานการประชุม สรุป ย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ ค้นหา ติดตามและทำลาย

หนังสือ หมายความว่า หนังสือราชการ

ส่วนราชการ หมายความว่า กระทรวง ทบวง กรม สำนักงาน หรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐทั้งในราชการบริหารส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนภูมิภาค ราชการบริหารส่วนท้องถิ่นหรือในต่างประเทศ และให้หมายความรวมถึงคณะกรรมการด้วย

หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็น หลักฐานในราชการ ได้แก่

- 1) หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ
- 2) หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใด ซึ่งมีใช้ส่วนราชการหรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก
- 3) หนังสือ ที่หน่วยงานอื่นใด ซึ่งมีใช้ส่วนราชการหรือ บุคคลภายนอก มีมาถึงส่วนราชการ
- 4) เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อ เป็นหลักฐานในราชการ
- 5) เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับโดยที่

หนังสือราชการมีด้วยกันทั้งหมด 6 ชนิด

5.1) หนังสือภายนอก คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีโดยใช้กระดาษตราครุฑเป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมีใช้ส่วนราชการหรือที่มีถึงบุคคลภายนอก

5.2) หนังสือภายใน คือ หนังสือ ติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก เป็นหนังสือติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน ใช้กระดาษบันทึกข้อความ

5.3) หนังสือประทับตรา คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป เป็น ผู้รับผิดชอบลงชื่อกำกับตรา

5.4) หนังสือสั่งการ ได้แก่ คำสั่ง ระเบียบ และข้อบังคับ

5.5) หนังสือประชาสัมพันธ์ ได้แก่ ประกาศ แถลงการณ์ และข่าว

5.6) หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการคือ หนังสือที่ทางราชการทำขึ้นนอกจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น หรือหนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมีใช้ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ และส่วนราชการรับไว้เป็นหลักฐานของทางราชการ

แนวคิดด้านสำนักงาน

การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ภายในสำนักงาน เพื่อให้ดำเนินงานเป็นไปอย่างอัตโนมัติโดยการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติด้วยมือให้มากที่สุด และการใช้ให้คอมพิวเตอร์ทำอะไรจะประหยัดเวลาได้มาก ส่วนในความหมายของคำว่า “สำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation)” ให้ความหมายว่า เป็นสำนักงานที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการทำงานแทนอุปกรณ์สำนักงานแบบเดิม

ความหมายของสำนักงานอัตโนมัติ ได้มีนักวิชาการด้านการจัดการสำนักงาน ให้ความหมายไว้หลายลักษณะดังนี้

1) สำนักงานอัตโนมัติ หมายถึง การสร้างระบบที่ใช้ในการประมวลข่าวสารข้อมูลไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบของข้อมูลที่เป็นตัวเลข รูปภาพ ข้อความ และเสียง ที่ไม่มีรูปแบบให้เป็นข้อมูลที่มีระบบ มีรูปแบบ สามารถเก็บและเรียกมาใช้งานได้ตามต้องการ

2) สำนักงานอัตโนมัติ หมายถึง กระบวนการในการนำเทคโนโลยีมาช่วยคนในสำนักงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพยิ่ง ๆ ขึ้น อาจจะมีอุปกรณ์เครื่องท่อนแรงและประหยัดเวลาชนิดต่าง ๆ เช่น ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ระบบการต่อเครื่องคอมพิวเตอร์ต่างขนาดกัน ตลอดจนการใช้ซอฟต์แวร์ต่าง ๆ

3) สำนักงานอัตโนมัติ หมายถึง การสื่อสารสมัยใหม่ที่ใช้ในสำนักงานซึ่งได้แก่ การสร้าง ดัดแปลง ตกแต่งข้อมูลนำไปเก็บไว้ และนำออกมาใช้ได้อีกครั้งรวมทั้งส่งผ่านต่อไปได้

4) สำนักงานอัตโนมัติ หมายถึง การจัดการระบบการดำเนินงานภายในสำนักงานด้วยระบบอัตโนมัติทั้งหมด ด้วยบทบาทของ “คอมพิวเตอร์”

5) สำนักงานอัตโนมัติ หมายถึง การรวมผลิตภัณฑ์หลายชนิดเข้ามาอยู่ในระบบเดียวกัน หรือ เชื่อมต่อให้ทำงานสัมพันธ์กัน โดยอาศัยระบบสื่อสารทางโทรคมนาคมเป็นตัวเชื่อม หากใช้การซื้ออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มาเพียง 2-3 อย่างโดยมิได้ทำงานประสานกัน

6) สำนักงานอัตโนมัติ หมายถึง ระบบการสื่อสารข้อมูลความคิดเห็นไปสู่ผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงการเก็บสะสมข้อมูล ทั้งนี้โดยใช้ระบบการทำงานของคอมพิวเตอร์เป็นพื้นฐานหลัก

ระบบสารสนเทศสำนักงานอัตโนมัติเป็นระบบที่ผู้ปฏิบัติงานคนใดคนหนึ่งหรือกลุ่มผู้ปฏิบัติงานทำการสร้าง จัดเก็บ และแลกเปลี่ยนสารสนเทศผ่านสื่อหลากหลายชนิดสารสนเทศนั้นอาจจะเป็นข้อมูล เอกสาร ภาพ เสียง และภาพวีดิทัศน์ บริการเครือข่ายบริการสื่อสารร่วมระบบดิจิทัล จะทำให้เกิดความสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างสำนักงานต่าง ๆ ความเจริญก้าวหน้าด้านการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การประมวลผลภาพ และระบบการจัดการเอกสาร จะทำให้สำนักงานก้าวสู่การไร้กระดาษ อีกนัยหนึ่ง ระบบสารสนเทศสำนักงานอัตโนมัติการทำให้เกิดความสะดวกรวดสบายในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรภายในและภายนอกขององค์กร

สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) เป็นสำนักงานที่ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ทั้งเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีเครือข่าย ในการจัดการเอกสาร การติดต่อสื่อสาร การตรวจสอบข้อมูล ระบบรักษาความปลอดภัย รวมถึงการอนุญาตให้บุคลากรในองค์กร สามารถทำงานจาก ระยะเวลาหรือตำแหน่งใด ๆ ในสำนักงานได้โดยมีระบบตรวจสอบตำแหน่งที่ทำงานของพนักงานผู้นั้นเพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถติดต่อกลับได้ตลอดเวลา

ด้วยความหมายและประโยชน์ของสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้คำว่าสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ นั้นได้มีนักวิชาการ และผู้ที่มีประสบการณ์ในวงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้กล่าวถึงความหมายและประโยชน์ ของระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ว่ามีความหมายและ

ประโยชน์ใกล้เคียงกัน จะแตกต่างกันก็ขึ้นอยู่กับสภาพขององค์กรว่ามีกิจกรรม หรือการปฏิบัติงานของแต่ละองค์กรอยู่ในรูปแบบใดบ้าง ซึ่งจะมีประโยชน์สอดคล้องกับภารกิจขององค์กรนั้น ๆ ดังต่อไปนี้

ครรชิต มัลยวงศ์ (2541 : 109) ได้กล่าวถึงสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-office) เป็นระบบบริหารสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ที่ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในสำนักงาน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการรับส่งข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูลซึ่งจะทำให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถใช้ข้อมูลเหล่านั้นร่วมกัน ข้อมูลจะเป็นปัจจุบันและถูกต้องเสมอ

ยีน ภู่วรรณ (2545 : 82-97) ได้กล่าวว่า ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) หรือสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation) ว่าเป็นระบบสำนักงานที่ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ทั้งเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีระบบเครือข่ายในการจัดการเอกสาร การติดต่อสื่อสาร การตรวจสอบข้อมูล ระบบรักษาความปลอดภัย รวมถึงการอนุญาตให้บุคลากรในองค์กร สามารถทำงานจากระยะไกลหรือในตำแหน่งใด ๆ ในสำนักงานได้โดยมีระบบตรวจสอบตำแหน่งที่ทำงานของพนักงานผู้นั้น เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถติดต่อกลับได้ตลอดเวลา ซึ่งตรงกับความคิดเห็นของ

ยีน ภู่วรรณ (2546 : 89-91) ได้กล่าวว่า ระบบ e-Office ว่าเป็นสิ่งที่จะสร้างคุณค่าเรื่องประสิทธิภาพการดำเนินงาน และสามารถลดค่าใช้จ่ายเรื่องกระดาษ การถ่ายเอกสารลงไปได้มาก จึงเชื่อมั่นว่าในอนาคตอันใกล้นี้ เราจะพบเห็นการดำเนินงานแบบ e-Office มากขึ้น ทั้งในองค์กรภาครัฐและเอกชน การวางโครงสร้างพื้นฐานทางด้านไอทีขององค์กร ส่วนใหญ่เริ่มจากการสร้างเครือข่ายคอมพิวเตอร์เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน และส่วนใหญ่องค์กรก็มีเครือข่ายใช้งานกันมานานแล้วจนในปัจจุบันทุกหน่วยงานของภายในองค์กรสามารถเข้าถึงเครือข่ายออกสู่ภายนอกก็กระทำโดยการผ่านทางอินเทอร์เน็ต

สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์เป็นกระบวนการในการนำเทคโนโลยีมาช่วยคนในสำนักงานให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เทคโนโลยีที่นำมาใช้นั้นรวมถึงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สำนักงาน การสื่อสารด้วยเทคโนโลยีทางการสื่อสาร การนำระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์มาใช้จะช่วยให้องค์กรได้ข้อมูลที่รวดเร็วทันต่อความต้องการของข้อมูล มีความถูกต้องมากขึ้น ประหยัดค่าใช้จ่าย ลดเวลาในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร ในขณะเดียวกันก็ลดงานด้านการจัดทำเอกสารและการจัดเก็บเอกสาร ลดปริมาณกระดาษที่ใช้ในสำนักงานให้ลดน้อยลงด้วย

สภาพและปัญหาการใช้ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) เป็นการสร้างระบบที่ใช้ในการประมวลผลข้อมูลข่าวสารไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบของข้อมูลที่เป็นตัวเลข รูปภาพ ข้อความ และเสียงที่มีระบบเป็นรูปแบบสากล สามารถจัดเก็บและเรียกมาใช้งานได้ตามต้องการ การบริหารข้อมูลข่าวสาร

สะดวกรวดเร็ว ปัจจัยที่สำคัญต่อระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ คือ ระบบการสื่อสาร โทรคมนาคม และความรู้ความสามารถของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน

พิมพร ศะริจันทร์ ได้กล่าวว่า Virtual office (เวอร์ชวล ออฟฟิศ) คือ ออฟฟิศเสมือนจริงที่ไม่มีตัวตน แต่มีที่อยู่จริง ไม่ต้องมีพนักงานประจำ แต่ให้บริการเหมือนออฟฟิศทั่วไป เป็นทางเลือกสำหรับคนงบประมาณน้อย ซึ่งไม่ยอมมีสัญญาผูกมัดกับการซื้อหรือเช่าตึก

เซาว์ โรจนแสง (2550) ได้กล่าวว่า สำนักงานเสมือนจริง (Virtual Office) เป็นนวัตกรรมการจัดการองค์การโดยนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต ให้องค์การสามารถดำเนินการได้ในทุกพื้นที่ทั่วโลกสามารถเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตได้ โดยไม่จำเป็นต้องมีสำนักงานไปตั้งอยู่ในพื้นที่ นั้น ๆ สถานที่ตั้งของสำนักงานเสมือนจริงเป็นเพียงเครือข่ายของคอมพิวเตอร์ หรือมีคอมพิวเตอร์เพียงเครื่องเดียวเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต ซึ่งการใช้พื้นที่โดยทั่วไปเป็นเพียงพื้นที่บนเว็บไซต์ฟเวอร์ของผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตเท่านั้น

การพัฒนาด้านเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ได้ก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว และต่อเนื่อง หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ได้นำมาประยุกต์ใช้ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ เพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การนำคอมพิวเตอร์และระบบสื่อสารผ่านทาง Internet มาใช้ในการปฏิบัติงานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ มีวัตถุประสงค์ดังนี้

- 1) เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- 2) เพื่อให้การปฏิบัติงานรวดเร็ว ประหยัดวัสดุอุปกรณ์และกำลังคน
- 3) เพื่อให้สำนักงานสามารถติดต่อสื่อสารกับเครือข่ายได้อย่างรวดเร็ว
- 4) เพื่อสนองตอบนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการบริหารงาน ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) โดยระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

โดยสรุป ในยุคปัจจุบันนี้เริ่มมีหน่วยงานทั้งของภาครัฐบาลและภาคเอกชนที่ได้นำระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์มาใช้กันหลายองค์กรแล้ว สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ เกิดจากความพยายามขององค์กร ที่จะทำให้งานขององค์กรถูกต้องรวดเร็ว ตรวจสอบได้ และพนักงานขององค์กรไม่มีข้อจำกัดด้านสถานที่การทำงาน แต่งานสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ต้องการบุคลากรที่มีคุณภาพ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในหน่วยงานหน่วยงานจะต้องมีกิจกรรมพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องด้วย โดยต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ และคุ้มค่าของหน่วยงานต่าง ๆ

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศใช้พัฒนาสำนักงานเสมือน

ลานนา ดวงสิงห์ (2543 : 156) ได้กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งที่ทำให้เกิด ความรู้ความเข้าใจที่ตรงกันระหว่างผู้ให้และผู้รับ สารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดประการหนึ่งขององค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน สำหรับภาคเอกชนนั้นสารสนเทศจัดเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าเช่นเดียวกับงบประมาณ บุคลากร อันเป็นสถานที่ดำเนินงาน ตลอดจนอุปกรณ์ใน องค์กรสารสนเทศประกอบด้วยข้อมูล เอกสาร เสียง รูปภาพต่าง ๆ แต่จัดเนื้อเรื่อง ให้อยู่ใน รูปที่มีความหมายคำว่า “ข้อมูล” อาจจะถูกนำมาใช้อยู่บ่อย ๆ โดยจะเก็บไว้เพื่อนำไปใช้ในการ ประมวลผลก่อนการตัดสินใจ และการทำงานทั้งในระดับผู้ปฏิบัติงานและผู้บริหาร

ฉวีวรรณ คินสันเทียะ (2545 : 34) ได้กล่าวว่า การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ ว่ามีมากขึ้นเรื่อย ๆ ตามกระแสโลกาภิวัตน์ จึงมีผู้เริ่มนำเอาเครื่องคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ใน สำนักงานในปัจจุบันนี้ จะเห็นว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ 1 เครื่อง มีประสิทธิภาพในการสร้างงาน ที่หลากหลายรูปแบบโดยไม่จำกัดไม่ว่าจะเป็นระบบพิมพ์ผลข้อมูล การประมวลผลข้อมูล หรือ การรายงานผลในรูปแบบต่าง ๆ รวมไปถึงสามารถใช้ทรัพยากรร่วมกัน แม้กระทั่งในการ จัดเก็บเอกสารในรูปแบบของไฟล์ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Digital File) และการค้นคืนเอกสารที่ เป็นไปอย่างรวดเร็ว

ชนบที ผดุงวิทย์ (2545 : 19) ได้กล่าวว่า ผู้ที่ทำงานหรือพนักงานสำนักงานในยุคนี้ ต่างมีความคิดเห็นอย่างเดียวกัน หรือเห็นพ้องต้องกันถึงความจำเป็นในการคิดค้นปรับปรุง เปลี่ยนแปลง เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นกว่าระบบ สำนักงานแบบเดิม ซึ่งระบบสำนักงานแบบใหม่จะมีเครื่องทุ่นแรงในการทำงานหลายชนิดเข้า มาช่วยการทำงานด้วย เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งเครื่องมือเครื่องใช้แต่ละชนิดถูกสร้าง ขึ้นมาเพื่อช่วยสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน ของผู้ที่ปฏิบัติงานหรือพนักงานในสำนักงานให้ สูงขึ้นอยู่ตลอดเวลา เมื่อเวลาผ่านไปวิวัฒนาการในด้านต่าง ๆ ได้ถูกพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ ต่อการทำงานมากขึ้น

ศุทธิร์ ไชยวสุ (2546 : 124) ได้กล่าวว่า หลังจากการวางแผนกำหนดระบบ สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์แล้วต้องมีการจัดในองค์กรขนาดเล็ก ที่ใช้เพียง Minicomputer สำหรับองค์กรขนาดใหญ่ ต้องมีหน่วยงานรองรับโดยเป็นศูนย์สารสนเทศส่วนกลาง ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์ นักวิเคราะห์ โปรแกรมเมอร์ และผู้ปฏิบัติงาน คอมพิวเตอร์ซึ่งจะดูแลงานส่วนกลาง และรายงานผู้อำนวยการฝ่ายระบบสารสนเทศหรือ สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ผู้บริหารระบบโดยตรง การจัดตั้งองค์การเพื่อระบบงานสำนักงาน อิเล็กทรอนิกส์ ขึ้นอยู่กับขนาดของคอมพิวเตอร์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ สำหรับระบบควรมี การจัดระบบการฝึกอบรมและการแนะนำดูแลผู้รับผิดชอบปฏิบัติงานที่ต้องเกี่ยวข้องกับระบบ คอมพิวเตอร์ เพื่อให้เกิดการระมัดระวังและไม่เกิดผลกระทบเชิงลบ ก่อนนำระบบสำนักงาน

อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ต้องเตรียมบุคลากรและการปฏิบัติงานให้พร้อม มีการจัดทำเอกสารคู่มือและการแนะนำในการใช้งานสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์แก่บุคลากร

ปัจจุบันเป็นโลกของเทคโนโลยีข้อมูลสารสนเทศและข่าวสาร ซึ่งการพัฒนาเทคโนโลยีเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทั้งนี้ในทุกวงการต้องแข่งขันกันในการ ที่จะเข้าถึงข้อมูลข่าวสารให้รวดเร็ว ถูกต้องและประหยัด หน่วยงานภายในเขตพื้นที่มีงบประมาณที่ใช้จ่ายเกี่ยวกับกระดาษหมึกพิมพ์ มีค่าใช้จ่ายสูงมาก ทั้งนี้ยังไม่รวมงบประมาณแฝงซึ่งมักมองข้ามไป เช่น เครื่องถ่ายเอกสารครุภัณฑ์ เครื่องโรเนียว รวมทั้งค่าสึกหรอและซ่อมบำรุงของครุภัณฑ์เหล่านั้น นอกจากนี้ค่าน้ำมันเชื้อเพลิงของครูอาจารย์ ที่ต้องเดินทางมารับงานเอกสารเหล่านั้น ซึ่งเป็นการใช้จ่ายที่มากจนประมาณค่ามิได้ ปัจจุบันระบบคอมพิวเตอร์ระบบอินเทอร์เน็ต รัฐบาลสนับสนุนให้โรงเรียนมีอินเทอร์เน็ตทุกโรงเรียน ใกล้ตัวกับผู้บริหาร ครู อาจารย์ นักเรียนมากขึ้น

ในยุคที่เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งระบบเครือข่ายมีบทบาทต่อหน่วยงานในหลาย ๆ องค์กร ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่างก็ให้ความสำคัญ นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม โดยเริ่มจากการสร้างเครือข่ายคอมพิวเตอร์เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน ซึ่งหลาย ๆ องค์กรในประเทศไทยได้จัดให้มีการศึกษาและอบรมความรู้ด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศขึ้น เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานมีความรู้ ความสามารถในการใช้งานด้านนี้ ทำให้เกิดประโยชน์ภายในองค์กร มีความสะดวกรวดเร็ว ผลงานที่ได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่วนในด้านการจัดการระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ต้องเตรียมบุคลากรและการปฏิบัติงานให้พร้อมก่อน เมื่อนำระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ ต้องมีการจัดทำเอกสารคู่มือ และการแนะนำการใช้งานระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ เพิ่มประสิทธิภาพความเข้าใจความสามารถในด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่บุคลากรในหน่วยงาน ผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องของหน่วยงานสามารถจัดเก็บเอกสาร ตรวจสอบ ติดตาม สืบค้น และการรับการส่งข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว สามารถลดปริมาณการใช้กระดาษ ประหยัดเวลา และงบประมาณในการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ปัจจุบันได้มีการพัฒนาการทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ได้มีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อลดต้นทุน เพิ่มผลผลิตและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ดังนั้นการพัฒนาสำนักงานจำเป็นต้องเน้นการนำคอมพิวเตอร์และระบบการสื่อสารผ่านทาง Internet ซึ่งเป็นอุปกรณ์และช่องทางสำคัญของการปฏิบัติงานในยุค ICT มาใช้และวางระบบการปฏิบัติงานให้เกิดความรวดเร็ว ประหยัดกำลังงานและวัสดุอุปกรณ์เพื่อให้เป็นสำนักงานเสมือน ที่ตอบสนองต่อนโยบายของรัฐบาลต่อไป

1. การพัฒนาหน่วยงานเป็นสำนักงานเสมือน

สำนักงาน ก.พ. (2544 : 16-17) บทบาทของโลกาภิวัตน์ที่ผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมากมายขึ้นบนโลกของเราการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือหลักในการเปลี่ยนแปลงสื่อดิจิทัลได้ปฏิวัติสังคมให้เป็นสังคมสารสนเทศและสังคมฐานความรู้ผู้คนจำนวนมากในโลกและกำลังมากขึ้นในประเทศไทยสามารถเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ตด้วยการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล โทรศัพท์ เวิลด์ไวด์และโทรศัพท์ติดตามตัวหรือแม้กระทั่งเล่นเกมคอมพิวเตอร์มีความหลากหลายในบริการต่าง ๆ ที่ไม่เคยมีมาก่อนในอดีตทำให้โลกทั้งใบสามารถสื่อสารและส่งข้อมูลสารสนเทศตลอดจนความรู้ภายในเวลาเสี้ยววินาทีเท่านั้นจึงเป็นสัญญาประชาคมถึงภารกิจหน้าที่ของรัฐที่พึงสนองต่อเทคโนโลยีใหม่ และสิ่งแวดล้อมใหม่ที่จะเกิดขึ้นจากเทคโนโลยีสื่อสาร โทรคมนาคม และสารสนเทศ

รัฐบาลจะต้องมั่นใจว่าจะต้องมีการกระจายโครงสร้างพื้นฐานของระบบสารสนเทศและบริการต่าง ๆ สู่ประชาชน ด้วยคุณภาพสูงสุดเท่าที่จะทำได้ จะต้องเป็นประเทศที่มีพลวัต และมีขีดความสามารถในการแข่งขันระดับภูมิภาคให้ได้ และได้ตั้งเป้าหมายกรอบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ประเทศไทยจะมีใช้ในศตวรรษที่ 21 ซึ่งแน่นอนที่ว่าระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและเครือข่ายแบนด์กว้างตลอดจนบริการต่าง ๆ ด้านสารสนเทศจะเป็นเรื่องหลัก นอกเหนือไปจากการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

นักรัฐพันธ์์ เขจรนันท์ และคณะ (2545 : 218-219) ได้กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศกับองค์การปัจจุบันองค์การสมัยใหม่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เพราะองค์การขนาดใหญ่ที่มีรูปแบบการทำงานที่ซับซ้อนต้องการความถูกต้องและรวดเร็วของงานสูง ดังนั้นจึงต้องก้าวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีการสรรหาและพัฒนาบุคลากรให้ตื่นตัวและพร้อมที่จะปรับตัวต่อเทคโนโลยีใหม่ เช่น ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพจะช่วยลดขั้นตอนในการทำงานความก้าวหน้าและการพัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานมากขึ้นทุกขณะองค์กรต่าง ๆ ในฐานะที่เป็นระบบย่อยภายในระบบสังคมมีความจำเป็นที่จะต้องปรับตัวเพื่อการเจริญเติบโตในอนาคต เช่น หลายหน่วยงานได้ปรับโครงสร้างขององค์การจากโครงสร้างแบบลำดับขั้นเข้าสู่โครงสร้างระบบเครือข่ายพัฒนาการเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยลดขั้นตอนการทำงานช่วยให้การตัดสินใจและการประสานงานระหว่างหน่วยงานมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยบุคคลที่สามารถนำความรู้ที่ได้รับมาใช้ในการทำงานอย่างถูกต้องและเหมาะสมจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ทั้งตนเองและองค์การข่าวสารให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ปัจจุบันเริ่มมีหน่วยงานของภาครัฐบาลที่ได้นำระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์มาใช้แล้ว เพื่อการจัดเก็บข้อมูลและสื่อสารภายในองค์กร

2. การดำเนินงานสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงาน

ควรที่จะเปลี่ยนระบบการปฏิบัติงานประจำวัน (Routine Working) ที่เป็นลักษณะการดำเนินงานด้วยมือ (Manual) มาเป็นระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ การพัฒนาสู่ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ได้มีการพัฒนาเทคโนโลยีที่ปฏิบัติการอยู่ให้กว้างยิ่งขึ้น เช่น การใช้ Intranet, Internet เพื่อให้ระบบการปฏิบัติงานมีความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ลดค่าใช้จ่ายในระยะยาวรวมทั้งลดมลภาวะสิ่งแวดล้อมและก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด (Utility) ทั้งนี้ลักษณะการทำงานในระบบสำนักงานที่ผ่านมามีลักษณะดังต่อไปนี้

2.1 การนำเสนองานขั้นตอนจะเป็นรูปแบบกระดาษและต้องใช้เจ้าหน้าที่จำนวนมากในการทำงาน รวมทั้งต้องใช้ครุภัณฑ์จำนวนมาก และสิ้นเปลืองพื้นที่

2.2 การติดตามงาน และการสืบค้นเอกสารด้วยมือ (Manual) มีหลายขั้นตอนและใช้เวลานาน

2.3 การจัดเก็บเอกสารข้อมูลมีความซ้ำซ้อน และไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2.4 การเชื่อมโยงและการกระจายข้อมูล ข่าวสาร โดยใช้เทคโนโลยียังไม่ถูกใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดดังที่ควรจะเป็น

3. สภาพการปฏิบัติในการนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้

การนำระบบสำนักงานเสมือน มาใช้ปฏิบัติงานในสำนักเทศบาลขุนทะเล อย่างมีประสิทธิภาพประโยชน์ที่ได้รับจากการนำระบบสำนักงานเสมือนมาใช้ ดังนี้

3.1 การเข้าถึงข้อมูลสะดวกรวดเร็วขึ้น ทำให้มีประสิทธิภาพในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ สูงขึ้น

3.2 เมื่อระบบจัดเก็บเอกสารเป็นมาตรฐานเดียวกันจะนำไปสู่ การลดปัญหาที่เอกสารสูญหายหรือหาไม่พบ

3.3 ระบบจะจัดเก็บข้อมูลไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์จึงเป็นการลดภาระในการจัดหาพื้นที่สำหรับจัดเก็บเอกสาร และจัดสรรงบประมาณทางด้านวัสดุครุภัณฑ์

3.4 การเรียกใช้ข้อมูลกว้างขึ้นเนื่องจากระบบสามารถเรียกดูข้อมูลแชร์ข้อมูลผ่านเครือข่าย Intranet หรือ Internet ได้

3.5 ลดการใช้กระดาษ (Paperless)

3.6 ลดการขนย้ายข้อมูลด้วยแฟ้มเอกสาร