ระบบสารบรรณ ในยุค 5G

Correspondence System in 5G

เพิ่มศรี อติชาติ
Permsri Atichat
วทม. (สาธารณสุขศาสตร์), นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานการณ์ระบบสารบรรณและเสนอแนวทางการพัฒนาระบบสารบรรณในยุค 5G สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาแบบภาคตัดขวาง (Cross-sectional Descriptive Study) ศึกษาประชากรของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข ซึ่งเลือกศึกษาแบบเฉพาะเจาะจงประกอบด้วย บุคลากร จำนวน 50 คน และสัมภาษณ์เชิงลึกทีมเลขานุการ จำนวน 10 คน เก็บข้อมูลเดือน พฤษภาคม-มิถุนายน 2562 เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นต่อการพัฒนาระบบสารบรรณในยุค 5G ค่าความเชื่อมั่น (alpha) =0.83 โดยใช้สถิติแจงแจงความถี่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และสถิติทดสอบไคสแควร์และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นด้านข้อมูล Hardware ระบบสารบรรณโดยรวมเห็นด้วยในระดับมาก ร้อยละ 54.0 (Mean= 11.30, SD=2.35) ความคิดเห็นด้านข้อมูล Software ระบบสารบรรณโดยรวมเห็นด้วยในระดับปานกลาง ร้อยละ 38.0 (Mean= 11.34, SD=1.94) ความคิดเห็นด้านข้อมูล Peopleware ระบบสารบรรณโดยรวมเห็นด้วยในระดับปานกลาง ร้อยละ 38.0 (Mean= 11.34, SD=1.94) ความคิดเห็นด้านความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบสารบรรณโดยรวมเห็นด้วยในระดับมาก ร้อยละ 36.0 (Mean= 10.60, SD=2.49) คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุรับราชการ มีความสัมพันธ์กับความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบสารบรรณในยุค 5G ในทางบวกระดับน้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p=0.04) คุณลักษณะส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบสารบรรณในยุค 5G ซึ่งได้แก่ เพศ ตำแหน่ง การอบรมด้านระบบสารบรรณ ผู้ปฏิบัติงานในระบบสารบรรณ และรุ่น Smart Phone อายุตัว อายุการทำงานที่สำนักงานรัฐมนตรี ระยะเวลาการใช้งานคอมพิวเตอร์/สมาร์ทโฟน ระยะเวลาที่ใช้สมาร์ทโฟน และค่าใช้จ่ายอินเตอร์เน็ต ความคิดเห็นต่อระบบสารบรรณ พบว่า ความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบ (Peopleware) มีความสัมพันธ์กับความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบสารบรรณในยุค 5G ในทางบวกระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p=0.048) สำหรับด้านที่ไม่มีความสัมพันธ์ คือความคิดเห็นต่อโปรแกรม (Software) และความคิดเห็นต่ออุปกรณ์ (Hardware) สรุป แนวทางการพัฒนาระบบสารบรรณในยุค 5G ของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุขที่ศึกษาครั้งนี้ควรจะพัฒนาให้อยู่ในระดับมาก เพื่อสามารถให้บริการผ่านระบบดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดขององค์กร

คำสำคัญ: ระบบสารบรรณ, ยุค 5G, สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข

Abstract

This study aimed to study correspondence system in 5G era . The cross-sectional descriptive study. The purposive sampling population study in the Minister's office, Ministry of public health, the sample consisted of 50 personnel and in-depth interview with 10 secretariat teams. Collected data during May - June 2019, tools used as questionnaires there were Opinions on the development of the correspondence system in 5G era, alpha=0.83. Using statistics: Percentages, Means, Standard deviation, paired-samples Chi-square Test and Correration

Research results show that commenting on the overall hardware information agree at high level of 54.0% (Mean= 11.30, SD=2.35). Software information, overall correspondence system agreed at moderate level of 38.0% (Mean= 11.34, SD=1.94). Peopleware information system, overall correspondence system agreed at moderate level of 38.0% (Mean= 11.34, SD=1.94) and feasibility of the development, overall correspondence system at high level of 36.0% (Mean= 10.60, SD=2.49). Personal characteristics in the period of civil service had positive relationship with feasibility development of correspondence system in 5G era at low level with statistical significance (p=0.04), Personal characteristics no relationship with feasibility development of correspondence system in 5G era were gender, position, training, correspondence system, operators in the correspondence system, version of Smart Phone, time spent using the smartphone and internet expenses. Commenting on the Peopleware system had positive relationship with feasibility development of correspondence system in 5G era at moderate level with statistical significance (p=0.048). While no relationship were as software program and hardware reviews. In conclusion, The development guidelines the correspondent system in 5G era of the Minister's office, Ministry of public health should be further development in order to provide on excellent services through the most effective and efficient digital systems of the organization. **Keywords:** Correspondence System . 5G Era, Minister's Office, Ministry of Public Health

บทนำ

โลกของเทคโนโลยีการสื่อสารยุคดิจิทัลก้าวไกลสู่ระบบ 5G เป็นแรงดึงให้ประเทศไทยต้องก้าวให้ทันการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว กระทรวงสาธารณสุขได้พัฒนางานตามนโยบายไทยแลนด์ 4.0 มาโดยตลอดคาดการณ์ว่าจะก้าวสู่ระบบ 5G ในปี พ.ศ.2563 โดยมีมติคณะรัฐมนตรีเรื่อง การออกเอกสารหลักฐานของทางราชการผ่านระบบดิจิทัล โดยอาจพิจารณาให้มีการนำร่องดำเนินการในภารกิจของหน่วยงานที่มีผลกระทบต่อประชาชน ผู้ประกอบการ และนักลงทุนเป็นสำคัญก่อนตามความเห็นของกระทรวงอุตสาหกรรม ทั้งนี้ หากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความจำเป็นต้องออก/ปรับปรุงแก้ไขกฎหมายเพื่อรองรับการดำเนินการ

ดังกล่าว ก็ให้ดำเนินการให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติมตามความเห็นของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ด้วย ในกรณีที่หน่วยงานใดไม่สามารถดำเนินการผ่านระบบดิจิทัลหรือไม่สามารถปรับปรุงแก้ไขกฎระเบียบได้ ภายในปี พ.ศ. 2562 หรือไม่สามารถพัฒนางานบริการให้เป็นระบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) จัดทำแผนการดำเนินการพัฒนางานบริการให้เป็นระบบ e-Services หรือยกเลิกการใช้กระดาษได้ภายในปี พ.ศ. 2563 (ทำเนียบรัฐบาล, 2562)

ปัญหาเกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณที่ผ่านมาของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข ได้แก่ การยังใช้ระบบเดิมควบคู่ไปกับระบบใหม่ และการพัฒนาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อให้รองรับกับระบบ เช่น การส่งเอกสารผ่านระบบแต่ยังมีการเดินส่งเอกสารอยู่ การพัฒนาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพเพื่อ ด้านบุคลากรคอมพิวเตอร์ (Peopleware) รองรับกับระบบ การเพิ่มขั้นตอนในการปฏิบัติงาน เช่น การสแกนเอกสารเข้าสู่ระบบ ศักยภาพของเจ้าหน้าที่ด้านคอมพิวเตอร์และการใช้โปรแกรม เกี่ยวกับความรู้ ความถนัด ความคล่องตัว ผู้ที่อายุน้อยจะมีความสามารถดีกว่าผู้ที่อายุมากเพศชายมีความถนัดในการใช้คอมพิวเตอร์ดีกว่าเพศหญิง นอกจากนี้ยังพบปัญหาความไม่พร้อม ด้านคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์สารสนเทศ และทัศนคติที่ไม่ดีต่อโปรแกรม มีความผิดพลาดในการจัดทำหนังสือราชการ การค้นหาหนังสือราชการไม่สะดวกใช้เวลามาก

การพัฒนาระบบสารบรรณของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานในทางที่ดีขึ้น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดงบประมาณสามารถค้นหาเอกสารได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น อย่างไรก็ตามยังมีจุดอ่อนของบุคลากรที่ควรพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถตลอดจนทักษะการเขียนภาษาไทยและการใช้คอมพิวเตอร์อย่างต่อเนื่อง อันจะส่งผลต่อการบริหารให้บรรลุเป้าหมายยิ่งขึ้น

จากการศึกษาครั้งนี้ จะใช้เป็นฐานข้อมูลการพัฒนาระบบสารบรรณ ในยุค 5G ที่มีความสำคัญและจำเป็นจะต้องพัฒนา โดยทางสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุขในฐานะหน่วยงานสนับสนุนการปฏิบัติงานของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุขซึ่งเป็นผู้นำในการบริหาร จำเป็นจะต้องมีการพัฒนาโดยทำการศึกษาและพัฒนาระบบงานเดิมที่มีอยู่และพัฒนาให้เหมาะสมกับการใช้งานระบบสารบรรณเพื่อก้าวเข้าสู่ระบบ 5G เพื่อเป็นหน่วยนำและเป็นแบบอย่าง โดยผู้วิจัยจะจัดทำข้อเสนอแนวทางการพัฒนาระบบสารบรรณในยุค 5G นี้ จะเป็นระบบที่นำมาใช้จัดเก็บสำเนาเอกสารของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข ให้เป็น Digital และสามารถเรียกดูได้จากเครือข่ายคอมพิวเตอร์และ Internet ทุกที่ทุกเวลา ภายใต้ระบบรักษาความปลอดภัย เพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในให้คล่องตัว สะดวกรวดเร็ว และบรรลุวัตถุประสงค์ในเรื่องการสื่อสารนั้นๆ สามารถตรวจสอบติดตามสถานะเอกสาร การดำเนินเรื่องเอกสาร ผ่านระบบสารบรรณโดยใช้เวลาสั้นลง ระบบจะอำนวยความสะดวกในการขยายเครื่องแม่ข่ายเพื่อการให้บริการจัดเก็บเอกสาร (Document/Storage server) เพื่อความคล่องตัวในการกระจายเอกสาร โดยกระบวนการทำงานทั้งหมดจะถูกควบคุมโดยเครื่องแม่ข่าย (Application Sever) เพื่อการยืนยันว่า

กระบวนงานของทั้งระบบจะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเพิ่มความมั่นใจว่าระบบจะดำเนินต่อไป โดยไม่ขึ้นอยู่กับความผิดพลาดของเครื่องผู้ใช้งานเครื่องใดเครื่องหนึ่ง ส่วนหนึ่งที่สร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้ข้อมูลที่ได้รับถูกต้องและน่าเชื่อถือ คือ ระบบจัดการฐานข้อมูลที่ทรงประสิทธิภาพ เป็นส่วนจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศทั่วทั้งระบบภายใต้การปกป้องการเข้าถึงข้อมูลโดยเครื่องแม่ข่าย ซึ่งส่วนประกอบต่างๆ ของระบบนั้น ได้รับการออกแบบและพัฒนาให้ทำงานสอดประสานกันอย่างลงตัว เพิ่มศักยภาพ เป็นการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตอบสนองนโยบายรัฐบาล ที่จะความสามารถให้บริการผ่านระบบดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดขององค์กร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสถานการณ์ระบบสารบรรณของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข

2. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาระบบสารบรรณในยุค 5G ของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบของการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาแบบภาคตัดขวาง (Cross-sectional Descriptive Study) เพื่อพัฒนาระบบสารบรรณในยุค 5G ของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข ศึกษาระหว่างเดือนพฤษภาคม-มิถุนายน 2562 ผู้วิจัยได้แบ่งการดำเนินงานออกเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. ทบทวนเอกสารทางวิชาการเกี่ยวกับสภาวะแวดล้อมของระบบสารบรรณในยุค 5G

2. สร้างเครื่องมือสำหรับจัดเก็บข้อมูลและทดสอบเครื่องมือ

3. สำรวจความคิดเห็นระบบสารบรรณของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข

4. ประมวลผลข้อมูล หาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่เกี่ยวข้องของระบบสารบรรณของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข

ประชากรที่ศึกษา เป็นบุคลากรของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์และระบบสารบรรณ ในสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 50 คน สำหรับตอบแบบสอบถาม

2. ทีมงานเลขานุการของผู้บริหารสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 10 คน สำหรับสัมภาษณ์เชิงลึก

เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยสร้างขึ้นมาจากการทบทวนวรรณกรรม เป็นแบบสอบถามและแบบบันทึกข้อมูล มีทั้งแบบให้เลือกตอบ (multiple choice) และคำถามแบบเปิด (open-ended) จำนวน 2 ชุด ดังนี้

ชุดที่ 1 แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นจากกรอบแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง ใช้สำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 50 คน เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม 6 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป จำนวน 10 ข้อ ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุตัว อายุราชการ อายุการทำงานที่สำนักงานรัฐมนตรี

ตำแหน่ง ระยะเวลาในการใช้งานคอมพิวเตอร์/สมาร์ทโฟนต่อวัน การได้รับการอบรมด้านระบบสารบรรณ ผู้ปฏิบัติงานในระบบสารบรรณ รุ่น Smart Phoneที่ใช้และระยะเวลาที่ใช้ และค่าใช้จ่าย Internet ต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อการพัฒนาระบบสารบรรณในยุค 5G ค่าเชื่อมั่น (alpha) =0.83 ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นมาจากการทบทวนวรรณกรรม และเอกสารวิชาการที่เกี่ยวข้อง ในด้านข้อมูล Hardware ระบบสารบรรณ จำนวน 5 ข้อ ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูล Hardware ระบบสารบรรณ ประกอบด้วย อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีสมรรถนะ อุปกรณ์สำนักงานเชื่อมต่อกับคอมพิวเตอร์ได้แก่เครื่องสแกน เครื่องพิมพ์ เครื่องถ่ายสำเนา โทรศัพท์สำนักงานภายใน ภายนอก โทรศัพท์ติดตามตัว Mobile Phone Smart Phone ระบบ Wifi Internet intranet

ตอนที่ 3 ข้อมูล Software ระบบสารบรรณ จำนวน 5 ข้อ ข้อมูลเกี่ยวกับระบบ Software ประกอบด้วย โปรแกรมสารบรรณมีความนำสมัย โปรแกรมสารบรรณมีระบบการป้องกันข้อมูลสูง โปรแกรมสารบรรณมีความถูกต้องแม่นยำ โปรแกรมสารบรรณเป็นฐานข้อมูลในการสืบค้นข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ และโปรแกรมสารบรรณเชื่อมต่อกับระบบสารบัญระหว่างหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขและหน่วยงานในกำกับ

ตอนที่ 4 ข้อมูล Peopleware ระบบสารบรรณ จำนวน 5 ข้อ ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากรในงานด้านคอมพิวเตอร์ (People ware) ประกอบด้วย บุคลากรมีความรู้ความสามารถด้าน ICT บุคลากรได้รับการอบรม บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการทำงานกับระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายเชื่อมโยง บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์เรื่องการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และบุคลากรสามารถสอนงานด้านสารบรรณ

ตอนที่ 5 การพัฒนาระบบสารบรรณ จำนวน 5 ข้อ ข้อมูลเกี่ยวกับความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบสารบรรณในยุค 5G ที่ทำการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย การพัฒนาเครื่องมือและอุปกรณ์ให้นำสมัย การพัฒนาระบบให้ไวและมีประสิทธิภาพสูง การพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะสูงด้านระบบสารบรรณ การถอดบทเรียนการพัฒนาองค์ความรู้ด้านระบบสารบรรณของหน่วยงาน และการก้าวสู่องค์กรเป็นเลิศ ด้านระบบสารบรรณยุค 5 G

ตอนที่ 6 ความคิดเห็นเพิ่มเติมภาพรวมในการพัฒนาระบบสารบรรณ ยุค 5 G

ชุดที่ 2 แบบสัมภาษณ์เชิงลึก สำหรับทีมงานเลขานุการ จำนวน 10 คน เพื่อศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับงานด้านสารบรรณ ได้แก่ ประสบการณ์ (ด้านสารบรรณ) เช่น ปฏิบัติงานด้านสารบรรณกี่ปี การอบรม การศึกษาดูงาน ปัญหา/อุปสรรคในการทำงาน และข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาระบบสารบรรณอิเลคทรอนิกส์ของหน่วยงาน

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. หาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม ทำการตรวจสอบเพื่อพิจารณาความครอบคลุมของเนื้อหา ความถูกต้องของภาษา ความเข้าใจของผู้ตอบ โดยผู้รอบรู้เฉพาะทาง (Subject matter specialist: SMS) ให้ตรงกับเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย คำถามครอบคลุมเนื้อหาสาระสำคัญอย่างครบถ้วน

2. การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Tryout) กับประชากรที่มีลักษณะเช่นเดียวกันกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา จำนวน 30 คน ในกองยุทธศาสตร์และแผนงาน สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบาช (Cronbach's coefficient alpha) ค่าเชื่อมั่นของแบบสอบถามความคิดเห็นต่อการพัฒนาระบบสารบรรณ (alpha) =0.83

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติ

1. ข้อมูลเชิงคุณภาพ รวบรวมและใช้ข้อมูลจากเอกสาร รายงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานตามระบบสารบรรณและจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากทีมเลขานุการ ทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis)

2. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นการอธิบายลักษณะของข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มโดยทดสอบไคสแควร์ (Chi-square Test) และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัว ที่เป็นข้อมูลแบบช่วงโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)

ผลการวิจัย

คุณลักษณะส่วนบุคคล บุคลากรส่วนใหญ่เพศหญิง ร้อยละ 76.0 อายุ 41 ปีขึ้นไป ร้อยละ 54.0 อายุรับราชการและอายุการทำงานที่สำนักงานรัฐมนตรีต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 54.0 ตำแหน่งปัจจุบันเป็นกลุ่มข้าราชการ ร้อยละ 48.0 ระยะเวลาการใช้งานคอมพิวเตอร์/สมาร์ทโฟน 5 ชม.ขึ้นไปต่อวัน ร้อยละ 86.0 เคยได้รับการอบรมด้านระบบสารบรรณ ร้อยละ 56.0 เป็นผู้ปฏิบัติงานในระบบสารบรรณ ร้อยละ 38.0 Smart Phone ที่ใช้เป็น iPhone ร้อยละ 46.0 ระยะเวลาที่ใช้ Smart Phone ต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 80 และค่าใช้จ่ายอินเตอร์เน็ต (Internet pay) 501 บาทต่อเดือนขึ้นไป ร้อยละ 52.0

ความคิดเห็นด้านข้อมูล Hardware ระบบสารบรรณโดยรวมเห็นด้วยในระดับมาก ร้อยละ 54.0 (Mean= 11.30, SD=2.35) ความคิดเห็นด้านข้อมูล Software ระบบสารบรรณโดยรวมเห็นด้วยในระดับปานกลาง ร้อยละ 38.0 (Mean= 11.34, SD=1.94) ความคิดเห็นด้านข้อมูล Peopleware ระบบสารบรรณโดยรวมเห็นด้วยในระดับปานกลาง ร้อยละ 38.0 (Mean= 11.34, SD=1.94) ความคิดเห็นด้านความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบสารบรรณโดยรวมเห็นด้วยในระดับมาก ร้อยละ 36.0 (Mean= 10.60, SD=2.49)

คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุรับราชการ มีความสัมพันธ์กับความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบสารบรรณในยุค 5G ในทางบวกระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p=0.04) คุณลักษณะส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความเป็นไปได้ในการพัฒนา

ระบบสารบรรณในยุค 5G ซึ่งได้แก่ เพศ ตำแหน่ง การอบรมด้านระบบสารบรรณ ผู้ปฏิบัติงานในระบบสารบรรณ และรุ่น Smart Phone อายุตัว อายุการทำงานที่สำนักงานรัฐมนตรี ระยะเวลาการใช้งานคอมพิวเตอร์/สมาร์ทโฟน ระยะเวลาที่ใช้สมาร์ทโฟน และค่าใช้จ่ายอินเตอร์เน็ต ความคิดเห็นต่อระบบสารบรรณ พบว่า ความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบ (People ware) มีความสัมพันธ์กับความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบสารบรรณในยุค 5G ในทางบวกระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p=0.048) สำหรับด้านที่ไม่มีความสัมพันธ์คือความคิดเห็นต่อโปรแกรม (Software) และความคิดเห็นต่ออุปกรณ์ (Hardware)

ตาราง 1 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลกับความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบสารบรรณในยุค 5G (N=50)

ตัวแปร	สถิติทดสอบ	ค่านัยสำคัญทางสถิติ
คุณลักษณะส่วนบุคคล		
เพศ	χ^2=4.40	P=0.111
ตำแหน่ง	χ^2=11.52	P=0.174
การอบรมด้านระบบสารบรรณ	χ^2=3.04	P=0.551
ปฏิบัติงานในระบบสารบรรณ	χ^2=3.68	P=0.159
รุ่น Smart Phone	χ^2=9.09	P=0.523
อายุตัว	r=0.103	P=0.475
อายุรับราชการ	r=0.291	P=0.040*
อายุการทำงานที่สำนักงานรัฐมนตรี	r=0.096	P=0.509

ตาราง 1 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคลกับความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบสารบรรณในยุค 5G (N=50)

ตัวแปร	สถิติทดสอบ	ค่านัยสำคัญทางสถิติ
ระยะเวลาการใช้งานคอมพิวเตอร์/สมาร์ทโฟน	r=0.148	P=0.305
ระยะเวลาที่ใช้สมาร์ทโฟน	r=-0.133	P=0.358
ค่าใช้จ่ายอินเตอร์เน็ต	r=-0.031	P=0.833
ความคิดเห็นต่อระบบสารบรรณ		
ความคิดเห็นต่ออุปกรณ์ (Hardware)	r=-0.017	P=0.904
ความคิดเห็นต่อโปรแกรม (Software)	r=-0.022	P=0.880
ความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบ (Peopleware)	r=0.281	P=0.048*

*Correlation is significant at <0.05 level

ข้อมูลเชิงคุณภาพจากการสัมภาษณ์เชิงลึกทีมเลขานุการ ปัญหาเกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณที่ผ่านมา ของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข ได้แก่ การยังใช้ระบบเดิมควบคู่ไปกับระบบใหม่ และการพัฒนาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อให้รองรับกับระบบ เช่น การส่งเอกสารผ่านระบบแต่ยังมีการเดินส่งเอกสารอยู่ การใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ยังไม่มีประสิทธิภาพ ด้านบุคลากรคอมพิวเตอร์ (Peopleware) ยังไม่เพียงพอต่อการรองรับกับระบบ การเพิ่มขั้นตอนในการปฏิบัติงาน เช่น การสแกนเอกสารเข้าสู่ระบบ ศักยภาพของเจ้าหน้าที่ด้านคอมพิวเตอร์และการใช้โปรแกรม เกี่ยวกับความรู้ ความถนัด ความ

คล่องตัว นอกจากนี้ยังพบปัญหาความไม่พร้อม ด้านคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์สารสนเทศไม่ทันสมัยเสียบ่อย และทัศนคติที่ไม่ดีต่อโปรแกรม อันเป็นสาเหตุให้เกิดปัญหาการบริการการบันทึกข้อมูลและออกรายงานล่าช้า ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนทำงานได้ไม่ทันเวลา มีขั้นตอนการทำงานหลายขั้นตอน ไม่ประหยัดเวลาในการทำงานและไม่ประหยัดงบประมาณในการดำเนินงาน มีความผิดพลาดในการจัดทำหนังสือราชการ การค้นหาหนังสือราชการไม่สะดวกใช้เวลามาก

อภิปรายผล

ผลการศึกษานี้ ด้านความคิดเห็นด้านข้อมูล Hardware ระบบสารบรรณโดยรวมเห็นด้วยในระดับมาก ความคิดเห็นด้านข้อมูล Software ระบบสารบรรณโดยรวมเห็นด้วยในระดับปานกลาง ความคิดเห็นด้านข้อมูล Peopleware ระบบสารบรรณโดยรวมเห็นด้วยในระดับปานกลาง และความคิดเห็นด้านความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบสารบรรณโดยรวมเห็นด้วยในระดับมาก จะเห็นได้ว่า ความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบสารบรรณโดยรวมจากการศึกษาครั้งนี้เป็นตามปัญหาอุปสรรคที่พบในระบบสารบรรณที่ผ่านมา คือ การยังใช้ระบบเดิมควบคู่ไปกับระบบใหม่และการพัฒนาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อให้รองรับกับระบบ เช่น การส่งเอกสารผ่านระบบแต่ยังมีการเดินส่งเอกสารอยู่ การใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ยังไม่มีประสิทธิภาพ ด้านบุคลากรคอมพิวเตอร์ (Peopleware) ยังไม่เพียงพอต่อการรองรับกับระบบ การเพิ่มขั้นตอนในการปฏิบัติงาน เช่น การสแกนเอกสารเข้าสู่ระบบ ศักยภาพของเจ้าหน้าที่ด้านคอมพิวเตอร์และการใช้โปรแกรม เป็นต้น เป็นตามระบบอิเล็คทรอนิคส์ที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการปฏิบัติงานรวมทั้งการเชื่อมต่อสื่อสารต่างๆ ที่ทันสมัยมีความจำเป็นต้องใช้ระบบปฏิบัติการของเครื่องคอมพิวเตอร์ในการใช้โปรแกรมและใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยผู้ใช้จะต้องมีความรู้และทักษะในการใช้ระบบปฏิบัติการของเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดีจึงจะเกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพสูง (บทเรียนคอมพิวเตอร์เบื้องต้น, 2562) โดยที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย บัญญัติให้มีการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ให้มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินและการจัดทำบริการสาธารณะ และให้มีการบูรณาการฐานข้อมูลของหน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานเข้าด้วยกันเพื่อให้เป็นระบบข้อมูลกลางสำหรับบริการประชาชนอย่างทั่วถึง ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ (พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ.2562) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วิไลวรรณ สิงห์เจริญ (2555) ที่ศึกษาพบว่า สภาพปัจจุบันงานสารบรรณภาพรวมยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ด้านการจัดทำหนังสือต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถ ความไม่เพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ การล่าช้าในการรับ - ส่งหนังสือ ยังปฏิบัติไม่ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ ไม่มีระบบควบคุมติดตามหนังสือราชการที่ถูกต้อง มีการค้นหาไม่พบ การจัดเก็บหนังสือราชการไม่เป็นหมวดหมู่ ทำให้ขาดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน

ผลการศึกษานี้พบคุณลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุรับราชการ มีความสัมพันธ์กับความเป็นไปได้ใน

การพัฒนาระบบสารบรรณในยุค ๕G ในทางบวกระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คุณลักษณะส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบสารบรรณในยุค ๕G ซึ่งได้แก่ เพศ ตำแหน่ง การอบรมด้านระบบสารบรรณ ผู้ปฏิบัติงานในระบบสารบรรณ และรุ่น Smart Phone อายุตัว อายุการทำงานที่สำนักงานรัฐมนตรี ระยะเวลาการใช้งานคอมพิวเตอร์/สมาร์ทโฟน ระยะเวลาที่ใช้สมาร์ทโฟน และค่าใช้จ่ายอินเตอร์เน็ต ความคิดเห็นต่อระบบสารบรรณ และพบว่า ความคิดเห็นต่อการใช้งานระบบ (Peopleware) มีความสัมพันธ์กับความเป็นไปได้ในการพัฒนาระบบสารบรรณในยุค 5G ในทางบวกระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับด้านที่ไม่มีความสัมพันธ์ คือความคิดเห็นต่อโปรแกรม (Software) และความคิดเห็นต่ออุปกรณ์ (Hardware) จะเห็นได้ว่า ระบบงานสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ตั้งแต่ปี 2551 จนถึงปัจจุบัน เป็นระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การรับ-การส่งหนังสือ ระหว่างกองกลางกับสำนัก/กองหรือ การเสนอหนังสือผู้บริหารของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข จะมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกัน ซึ่งในภาวะเศรษฐกิจและสังคมในปัจจุบัน ระบบราชการต้องปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ถูกต้อง เพื่อมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์อย่างคุ้มค่า ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การนำเอาระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานของสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุข จึงมีความสำคัญมากขึ้น เป็นตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ ได้มีการเพิ่มเติมให้เข้ากับโลกยุคใหม่ซึ่งได้นำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ แม้ไม่ได้ทำงานสารบรรณโดยตรง แต่งานทุกอย่างทุกงานก็ต้องเกี่ยวข้องกับงานสารบรรณทั้งนั้น ซึ่งได้ให้ความหมายไว้เป็นสรุปสาระสำคัญในหนังสือระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ (กระทรวงสาธารณสุข, 2562) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กนกวรรณ มาป้อง, พลวรรธน์ วิทูรกลชิต (2559) ศึกษาพบว่าพัฒนาระบบสารสนเทศงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบเว็บแอพพลิเคชั่นสำหรับสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ระบบนี้ได้ออกแบบและพัฒนาขึ้นเพื่อให้หน่วยงานภายใต้สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีระบบสารบรรณที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นๆ ได้ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนของระบบงานเอกสาร อีกทั้งช่วยลดปัญหาการจัดเก็บ การสืบค้น การสูญหายของเอกสาร และการสิ้นเปลืองทรัพยากรกระดาษ และสอดคล้องกับการศึกษาของ ปริศนา มัชฌิมา และคณะ (2555) ที่ศึกษาพบว่าบุคลากรที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการทำงานและหน่วยงานที่สังกัดต่างกันมีประสิทธิภาพของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยสรุปเป็นข้อเสนอแนวทางการพัฒนาระบบสารบรรณในยุค 5G จำนวน 4 ข้อ ดังนี้

1. จัดทำแผนจัดหาและพัฒนา Hardware ระบบสารบรรณ ให้สามารถใช้งานร่วมกันได้กับอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศในหลายแพลตฟอร์ม (platform) และรองรับโปรแกรมเว็บบราวเซอร์ (web browser) ที่หลากหลายมากขึ้น

2. พัฒนาด้าน Softwear ระบบสารบรรณ

2.1 การตรวจสอบหนังสือหน่วยงาน ที่มีการเชื่อมโยงระบบระหว่างกัน สามารถค้นหาข้อมูล การรับ - ส่งหนังสือ หรือเส้นทางการเดินของหนังสือได้ด้วยตนเอง ให้สามารถค้นหาได้โดยป้อนคำดัชนีที่ทราบทั้งหมดหรือบางส่วนได้โดยสามารถใช้ดัชนีหลายตัวร่วมกันสืบค้นหรือใช้เพียงดัชนีเดียวค้นหาก็ได้

2.2 พัฒนาระบบด้านการบันทึกรายละเอียดของเอกสาร เช่น เลขที่หนังสือ ลงวันที่ ชื่อเรื่องของหนังสือ พร้อมทั้งสามารถกำหนดหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ผู้ปฏิบัติงาน และวันเวลาที่ลงรับ อีกทั้งยังต้องสามารถกำหนดความจำเป็นเร่งด่วน ชั้นความลับของหนังสือได้

2.3 พัฒนาระบบสามารถส่งผ่านไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ตามโครงสร้างขององค์กรพร้อมทั้งสามารถสำเนาเพื่อทราบไปยังหน่วยงาน หรือกลุ่มงานที่ต้องการและหนังสือที่ถูกส่งไปยังหน่วยงานต่างๆ สามารถดูได้ในหนังสือค้างรับของผู้รับ และถูกบันทึกลงในประวัติการส่งออกของผู้ส่งทันที และสามารถทราบถึงสถานะของหนังสือ

3. พัฒนาด้านการจัดอบรมบุคลากรทุกคนในสังกัดสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงสาธารณสุขและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

4. พัฒนาด้านการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้บุคลากรมีความเข้าใจในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และสามารถปฏิบัติงานได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของทั้งกระทรวงสาธารณสุข

2. ควรมีการศึกษาการประเมินเครื่องมืออุปกรณ์และเครือข่าย เช่น ระบบฐานข้อมูลอุปกรณ์เครือข่าย ที่ใช้ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ความพึงพอใจของผู้รับบริการตลอดจนงบประมาณที่ได้รับจัดสรร

เอกสารอ้างอิง

ทำเนียบรัฐบาล. สรุปมติคณะรัฐมนตรี (ครม.) ประจำวันที่ 2 เมษายน 2562. ข่าวแนวหน้า. <ออนไลน์> [เข้าถึงเมื่อ 25 เมษายน 2562] จาก https://www.naewna.com

บทเรียนคอมพิวเตอร์เบื้องต้น, 2562. <ออนไลน์> [เข้าถึงเมื่อ 5 มีนาคม 2562] จาก http://www.thaiwbi.com

พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ.2562. ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 136 ตอนที่ 67 ก วันที่ 22 พฤษภาคม พ.ศ. 2562: 57-66.

วิไลวรรณ สิงห์เจริญ. การพัฒนางานสารบรรณ ฝ่ายธุรการและสารบรรณ มหาวิทยาลัยราชภัฏ ศรีสะเกษ. วารสารวิชาการ (ปขมท.), 2555; 1(2): 53-58.

กระทรวงสาธารณสุข. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์. นนทบุรี: [เข้าถึงเมื่อ 5 มีนาคม 2562] จาก http://ryssurvey.com/saraban/login.php

กนกวรรณ มาป้อง, พลวรรธน์ วิทูรกลชิต. การพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบเว็บแอพพลิเคชั่นสำหรับสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. วารสารวิชาการสาธารณสุข 2559; 25(2): 307-314.

ปริศนา มัชฌิมา, สายสุดา ปั้นตระกูล, เบญจวรรณ เหล่าประเสริฐ, กฤษณ์ แซ่จึง. รายงานการวิจัยเรื่องพฤติกรรมและประสิทธิภาพการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2555.