

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพาที่รับผิดชอบงานสารบรรณต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีลำดับหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526
3. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2542, หน้า 231) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็น หมายถึง ความเชื่อ การตัดสินใจ ความรู้สึกประทับใจ ที่ไม่ได้มาจากการพิสูจน์หรือชี้แจงน้ำหนักกว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่

มีนักวิชาการหลายท่านได้สรุปความหมายและคำนิยามเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้ ผู้วิจัยขอสรุปมาเป็นรายบุคคลดังต่อไปนี้

กู๊ด (Good, 1973, p. 29) กล่าวว่า “ความคิดเห็น หมายถึง ความเชื่อ ความคิด หรือการลงความเห็นเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่”

มอร์แกน และคิง (Morgan & King, 1971, p. 189) กล่าวว่า ความคิดเห็นคือการยอมรับ (Statement) ที่เกิดขึ้นโดยทัศนคติในแนวความคิดของมอร์แกน และคิง หมายถึง ความพร้อมที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง อาจเป็นการต่อต้านสถานการณ์บางอย่างของบุคคลหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และยังสามารถให้แนวความคิดเห็นว่าเป็นความเชื่อ ความเห็น หรือการลงความเห็นเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งไม่อาจจะบอกได้ว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่

โคลาซา (Kolasa, 1969, p. 386) มีความเห็นว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของแต่ละคนในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเป็นการประเมินผล (Evaluation) สิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ส่วนทัศนคตินั้น โคลาซา กล่าวว่า เป็นการโน้มเอียงในการแสดงออกของบุคคลต่อสถานที่ สภาพแวดล้อม ไม่ว่าจะเป็นในทางบวกหรือทางลบก็ตาม

สงวน สุทธิเลิศอรุณ, จำรัส ค้างสุวรรณ และจิตติพงษ์ ธรรมานุสรณ์ (2522, หน้า 99) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็น คือ การแสดงออก ซึ่งวิจารณ์ฐานที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะความคิดเห็นมีความหมายแคบกว่าเจตคติ

สุชา จันทน์เอม และสุรางค์ จันทน์เอม (2520, หน้า 104) ให้ความคิดเห็นว่าเป็น เราไม่สามารถแยกทัศนคติและความคิดเห็นออกจากกันได้ เพราะทัศนคติและความคิดเห็น มีลักษณะคล้าย ๆ กัน แต่ความคิดเห็นจะไม่ลึกซึ้งเหมือนทัศนคติ

สุโท เจริญสุข (2525, หน้า 58-59) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า เป็นสภาพ ความรู้สึกทางด้านจิตใจที่เกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ของบุคคล เป็นผลให้บุคคล มีความคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะที่ชอบ ไม่ชอบ หรือเฉย ๆ

วิสุทธิ สุทธิชัย (2542, หน้า 6) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นจากความเข้าใจที่เกิดขึ้นจากการไตร่ตรอง เสริมพันธ์ สาริมาณ (2544, หน้า 6) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้าน ความรู้สึกความคิด ความเชื่อ และการตัดสินใจเกี่ยวกับข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเป็น การประเมินจากสถานการณ์ต่าง ๆ การแสดงออกถึงความคิดเห็นจะมีผลต่อเนื่องมาจากอารมณ์ พื้นความรู้ ภูมิหลังทางสังคม และสภาพความจริงในขณะนั้น ความคิดเห็นไม่อาจบอกได้ว่าถูกต้อง หรือไม่ อาจจะได้รับยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ซึ่งความคิดเห็นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ เมื่อเวลาเปลี่ยนไป

จากคำจำกัดความดังกล่าวพอสรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคล ในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ความคิดเห็นจะเกี่ยวข้องกับความรู้สึก ทัศนคติ ประสบการณ์ และ สภาพแวดล้อม ซึ่งมีผลมาจากคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคล เช่น พื้นความรู้ ประสบการณ์ ในการทำงาน การติดต่อระหว่างบุคคลหรือการได้รับข่าวสาร สถานภาพทางเศรษฐกิจ เหล่านี้ล้วน เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลมีความคิดเห็นไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง และการแสดงออกของ ความคิดเห็นอาจเป็นไปในทางเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยก็ได้

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น

ความคิดเห็นเกิดจากการเรียนรู้ และประสบการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ตามเงื่อนไข 4 ประการ คือ (ศักดิ์ สุนทรเสณี, 2531, หน้า 4)

1. กระบวนการเรียนรู้ที่ได้จากการเพิ่มพูน และบูรณาการของการตอบสนอง แนวความคิดต่าง ๆ เช่น ความคิดเห็นจากครอบครัว โรงเรียน ครู การเรียนการสอนอื่น ๆ
2. ประสบการณ์ส่วนตัวขึ้นอยู่กับความแตกต่างของบุคคล ซึ่งมีประสบการณ์ที่แตกต่าง กันไป นอกจากประสบการณ์ของคนจะสะสมขึ้นเรื่อย ๆ แล้วยังทำให้มีรูปแบบเป็นของตัวเอง ดังนั้น ความคิดบางอย่างจึงเป็นเรื่องเฉพาะของแต่ละบุคคล แล้วพัฒนาการและความเจริญเติบโต ของคนนั้น ๆ

3. การเลียนแบบ การถ่ายทอดความคิดเห็นของคนบางคน ได้มาจากการเลียนแบบความคิดเห็นของคนอื่นที่ตนเองเกิดความพอใจหรือเกิดความชอบ เช่น พ่อแม่ ครู พี่น้อง คารานักการเมืองและคนอื่น ๆ

4. อิทธิพลของกลุ่มสังคม คนยอมรับความคิดเห็นของกลุ่มสังคม ที่ตนเองอาศัยอยู่ตามสภาพแวดล้อม เช่น ความคิดเห็นต่อกลุ่มศาสนา สถาบันต่าง ๆ เป็นต้น

สิ่งที่มีอิทธิพลทำให้ความคิดเห็นแตกต่างกัน ประกอบด้วย (ชาติชาย โทสินธิติ, 2529, หน้า 15)

1. การอบรมของครอบครัว อิทธิพลของครอบครัวมีมากกว่าปัจจัยอื่น ๆ เพราะครอบครัวเป็นสถาบันสังคมแห่งแรกของบุคคล
2. กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง บุคคลเมื่ออยู่ในกลุ่มใด หรือสังคมใดก็จะมีความคิดเห็นไปในทางเดียวกัน กลุ่มและสังคมนั้น ๆ กลุ่มเป็นส่วนผลักดันให้บุคคลมีการเรียนรู้โดยตรง
3. วัฒนธรรมประเพณี บุคคลเมื่อได้รับอิทธิพลจากวัฒนธรรม และประเพณีโดยอ้อม ปฏิบัติไปตามวัฒนธรรมและประเพณีนั้น ๆ
4. การศึกษา ระดับการศึกษาที่มีอิทธิพลมากต่อการแสดงความคิดเห็น เพราะเป็นการจัดประสบการณ์ให้กับบุคคล
5. สื่อมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลมากต่อการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นของบุคคล เพราะว่าจะเป็นสื่อในการสร้างความคิดทั้งทางด้านบวกและด้านลบได้

ฟอสเตอร์ (Foster, 1968, p. 119) ได้กล่าวสรุปเกี่ยวกับความคิดเห็นว่ามี 2 ประการ คือ

1. ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งของ บุคคล หมู่คณะ เรื่องราวต่าง ๆ หรือ สถานการณ์ ความคิดเห็นเกิดขึ้นในตัวบุคคลจากการได้พบเห็น ความคุ้นเคย อาจถือได้ว่าเป็นประสบการณ์ตรง และจากการได้ยินได้ฟัง ได้เห็นรูปถ่าย หรืออ่านจากหนังสือ โดยไม่ได้พบเห็นของจริงถือว่าเป็นประสบการณ์ทางอ้อม

2. ระบบค่านิยม และการตัดสินใจค่านิยม เนื่องจากกลุ่มชนแต่ละกลุ่มมีค่านิยม และการตัดสินใจค่านิยมไม่เหมือนกัน คนแต่ละกลุ่มจึงมีความคิดเห็นในสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกัน

บุญธรรม คำพอ (2520, หน้า 15) กล่าวว่า ความคิดเห็นของแต่ละบุคคลจะเกี่ยวข้องกับคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคล ซึ่งคุณสมบัติบางอย่าง เช่น พื้นความรู้ ประสบการณ์ในการทำงานและการติดต่อกันระหว่างบุคคล นับเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลและกลุ่มมีความคิดเห็นในทิศทางหนึ่ง ทั้งนี้เพราะพื้นฐานความรู้อันเป็นกระบวนการสังคม กรณีที่ได้รับการศึกษามาเป็นเวลาหลายปี จะเป็นรากฐานในการก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยเฉพาะ”

ประเภทความคิดเห็น

เรมเมอร์ (Remmer, 1954, p. 6) ได้จำแนกความคิดเห็นออกเป็น 3 แนวคิด ดังนี้

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุด-เชิงลบสุด เป็นความคิดเห็นที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ทิศทางบวกสุด ได้แก่ ความรักจนหลง ทิศทางลบ ได้แก่ ความรังเกียจ ความเห็นนี้รุนแรงเปลี่ยนแปลงยาก

2. ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ การมีความคิดเห็นต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจต่อสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ได้แก่ ชอบยอมรับ เห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจในทางไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ รังเกียจ ไม่เห็นด้วย เป็นต้น

3. การแยกแยะเป็นส่วนคือ การพิจารณาความคิดเห็นต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างละเอียด ซึ่งสามารถแยกออกจากกันได้ ทำให้เกิดความคิดเห็นได้ง่ายกว่าการรับรู้แบบหยาบ

การวัดความคิดเห็น

ธีระพันธุ์ แก่นจันทร์ (2542, หน้า 25) ได้กล่าวไว้ว่า การวัดความคิดเห็น โดยทั่วไป ต้องมีส่วนประกอบ 3 อย่าง คือ บุคคลที่ถูกวัด สิ่งเร้า และการตอบสนองซึ่งจะออกมาเป็นระดับ สูง-ต่ำ มาก-น้อย วิธีวัดความคิดเห็นนั้น โดยมากจะใช้การตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์โดยให้ผู้ที่ตอบคำถามเลือกตอบแบบสอบถาม

พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ (2541, หน้า 3) ได้กล่าวถึงมาตรวัดทัศนคติ และความคิดเห็นที่ใช้กันอยู่แพร่หลายมี 4 วิธี คือ

1. วิธีของเทอร์สโตน (Thurstone's Method) เป็นวิธีสร้างมาตรวัด ออกเป็นปริมาณแล้วเปรียบเทียบตำแหน่งของความคิดเห็น หรือทัศนคติไปในทางเดียวกัน และเสมือนว่าเป็น Scale ที่มีช่วงห่างเท่ากัน (Equal-appearing Intervals)

2. วิธีของกัตต์แมน (Guttman's Sscale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นในแนวเดียวกัน และสามารถจัดอันดับของทัศนคติสูง-ต่ำ แบบเปรียบเทียบกันและกันได้จากอันดับต่ำสุดถึงสูงสุดได้ และแสดงถึงการสะสมของข้อคิดเห็น

3. วิธีจำแนกแบบเอส ดี สเกล (Semantic Differential Scal: S-D Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็น โดยอาศัยคำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงกันข้าม (Bipolar Adjective) เช่น ดี-เลว ขยัน-ขี้เกียจ เป็นต้น

4. วิธีของลิเคิร์ต (Likert's Method) เป็นวิธีการสร้างมาตรวัดทัศนคติ และความคิดเห็นที่นิยมแพร่หลาย เพราะเป็นวิธีสร้างมาตรวัดที่ง่าย ประหยัดเวลา ผู้ตอบสามารถแสดงทัศนคติในทางชอบหรือไม่ชอบ โดยจัดอันดับความชอบหรือความไม่ชอบ ซึ่งมีตัววัดคำตอบให้เลือก 5 ตัว คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่น่าใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง และให้คะแนน 5, 4, 3, 2, 1 หรือ +2, +1, 0, -1, -2 ตามลำดับ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526

ระบบงานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย แต่ในทางปฏิบัติการบริหารงานเอกสารจะเริ่มตั้งแต่การคิด การอ่าน ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ จด จำ ทำสำเนา ส่งหรือสื่อข้อความรับบันทึก จดรายงานการประชุม สรุปย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ ค้นหา ติดตาม และทำลาย ทั้งนี้ต้องทำเป็นระบบที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพเพื่อประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย

คุณสมบัติของผู้ทำงานสารบรรณและงานธุรการ

ผู้ที่ทำงานสารบรรณได้ดีจำเป็นต้องรู้งานธุรการด้วย เช่น การติดต่อ ได้ตอบ และประสานงาน รู้จักความควรหรือไม่ควร มีความคล่องแคล่วว่องไว นอกจากนั้นต้องมีความรู้ทางด้านภาษาเป็นอย่างดีโดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาไทย รู้จักตัวสะกด การันต์ วรรคตอน แม่นยำ ศัพท์และคำแปลในพจนานุกรมยังมีความรู้ภาษาต่างประเทศด้วยยิ่งดี ต้องมีความละเอียดรอบคอบ สุขุมและรวดเร็ว

หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

1. หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ
2. หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือ

ถึงบุคคลภายนอก

3. หนังสือที่หน่วยราชการอื่นซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ
 4. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ
 5. เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ
- ประเภทหนังสือราชการมี 6 ชนิด ได้แก่

1. หนังสือภายนอก คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธี ใช้กระดาษตราครุฑ
 - 1.1 ใช้เพื่อติดต่อระหว่างส่วนราชการ
 - 1.2 หนังสือที่ส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่มีถึง

บุคคลภายนอก

2. หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก ใช้เพื่อติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน ใช้กระดาษบันทึกข้อความ

3. หนังสือประทับตรา คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป เป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อยกกำกับตรา ใช้กระดาษตราครุฑ

ใช้ได้ทั้งระหว่างส่วนราชการ กับส่วนราชการ และระหว่างส่วนราชการกับบุคคลภายนอกเฉพาะกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ ได้แก่

- 3.1 การขอรายละเอียดเพิ่มเติม
- 3.2 การส่งสำเนาหนังสือ สิ่งของ เอกสาร หรือบรรณสาร
- 3.3 การตอบรับทราบที่ไม่เกี่ยวกับราชการสำคัญ หรือการเงิน
- 3.4 การแจ้งผลงานที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ
- 3.5 การเตือนเรื่องที่ค้าง
- 3.6 เรื่องซึ่งหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปกำหนดโดยทำเป็นคำสั่งให้ใช้

หนังสือประทับตรา

4. หนังสือสั่งการ ให้ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบ เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดแบบไว้โดยเฉพาะมี 3 ชนิด ได้แก่

4.1 คำสั่ง คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบด้วยกฎหมาย ใช้กระดาษตราครุฑ

4.2 ระเบียบ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้ โดยจะอาศัยอำนาจของกฎหมายหรือไม่ก็ได้เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นการประจำ ใช้กระดาษตราครุฑ

4.3 ขอบังคับ คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่กำหนดให้ใช้ โดยอาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้ ใช้กระดาษตราครุฑ

5. หนังสือประชาสัมพันธ์ ใช้ตามแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบนี้ เว้นแต่จะมีกฎหมายกำหนดแบบไว้โดยเฉพาะมี 3 ชนิด ได้แก่

5.1 ประกาศ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศหรือชี้แจงให้ทราบหรือแนะแนวทางปฏิบัติ ใช้กระดาษตราครุฑในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้ทำเป็นแจ้งความให้เปลี่ยนคำว่าประกาศเป็นแจ้งความ

5.2 แถลงการณ์ คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการแถลงเพื่อทำความเข้าใจในกิจการราชการ หรือเหตุการณ์ หรือ กรณีใด ๆ ให้ทราบชัดเจนโดยทั่วกัน ใช้กระดาษ

5.3 ข่าว คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นควรเผยแพร่ให้ทราบ

6. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐาน คือ หนังสือที่ทางราชการจัดทำขึ้นนอกจากที่กล่าวมาแล้ว หรือที่หน่วยงานอื่นใด ซึ่งมีใช้ส่วนราชการหรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการและส่วนราชการรับไว้ มี 4 ชนิด ได้แก่

6.1 หนังสือรับรอง คือ หนังสือส่วนราชการออกให้เพื่อรับรองแก่บุคคล นิติบุคคล หรือหน่วยงาน เพื่อวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง ให้ปรากฏแก่บุคคลทั่วไปไม่จำเพาะเจาะจง ใช้กระดาษตราครุฑ โดยลงชื่อคำขึ้นต้นว่า “หนังสือฉบับนี้ให้ไว้เพื่อรับรองว่า....”

6.2 รายงานการประชุม คือ การบันทึกความคิดเห็นของผู้มาประชุมผู้เข้าร่วมประชุม และมติของที่ประชุมไว้เป็นหลักฐาน

6.3 บันทึก คือ ข้อความที่ผู้ได้บังคับบัญชาเสนอต่อผู้บังคับบัญชา หรือผู้บังคับบัญชา สั่งการแก่ผู้ได้บังคับบัญชา หรือข้อความที่เจ้าหน้าที่ หรือหน่วยงานระดับต่ำกว่าส่วนราชการระดับ กรมติดต่อกันในการปฏิบัติราชการ ใช้กระดาดบันทึกข้อความ

6.4 หนังสืออื่น ๆ คือเอกสารที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อเป็น หลักฐาน รวมถึง ภาพถ่าย ฟิล์ม เทปบันทึกเสียง/ ภาพ หรือหนังสือของบุคคลภายนอกที่ยื่นต่อ เจ้าหน้าที่ โดยลงรับเข้าทะเบียนรับไว้แล้ว มีรูปแบบกฎกระทรวง ทบวง กรม กำหนดขึ้นใช้เว้นแต่ จะมีแบบตามกฎหมายเฉพาะเรื่อง เช่น โฉนด แผนที่ แบบ แผนผัง สัญญา หลักฐานการสืบสวน/ สอบสวน และคำร้อง เป็นต้น

ชั้นความเร็วของหนังสือ มี 3 ประเภท

- 1.ด่วนที่สุด เจ้าหน้าที่ปฏิบัติทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น
 - 2.ด่วนมาก เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว
 - 3.ด่วน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติ เท่าที่จะทำได้ (ไม่เร็วกว่าตัวพิมพ์ไป 32 พอยท์)
- การส่งข้อความทางเครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรเลข วิทยุโทรเลข โทรศัพท์ โทรสาร วิทยุสื่อสาร ให้ปฏิบัติเช่นเดียวกับได้รับหนังสือ โดยให้ทำหนังสือยืนยันตามไปทันที การทำสำเนา 2 ฉบับ ให้เก็บไว้ต้นเรื่อง 1 ฉบับ สารบรรณกลาง 1 ฉบับ

7. หนังสือเวียน คือ หนังสือที่มีถึงผู้รับจำนวนมาก มีใจความอย่างเดียวกัน โดยให้เพิ่ม พยัญชนะ ว หน้าเลขทะเบียนหนังสือส่ง เริ่มตั้งแต่เลข 1 เรียงเป็นลำดับไปถึงสิ้นปีปฏิทิน

8. การรับ-ส่งหนังสือ

8.1 หนังสือรับ รับเข้ามาจากภายนอก

8.1.1 จัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน

8.1.2 ประทับตรารับ มุมบนด้านขวาของหนังสือกรอรายละเอียด เลขที่รับ

วัน เวลา

8.1.3 ลงทะเบียนรับหนังสือ ในทะเบียนรับหนังสือรับ

8.1.4 จัดแยกหนังสือ ส่งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยลงในช่อง การปฏิบัติ ส่งได้ 2 วิธี ใช้สมุดส่งหนังสือ หรือให้ผู้รับลงรับในทะเบียนรับหนังสือก็ได้ การดำเนินการตามขั้นตอนนี้ จะเสนอผ่านผู้บังคับบัญชาหรือไม่ ให้เป็นไปตามที่หัวหน้าส่วน ราชการกำหนด

8.2 หนังสือส่ง ส่งออกไปภายนอก

8.2.1 เจ้าของเรื่องตรวจความเรียบร้อยของหนังสือ รวมทั้งสิ่งที่จะส่งไปด้วย ให้ครบถ้วน ส่งให้เจ้าหน้าที่สารบรรณกลางเพื่อส่งออก

8.2.2 เจ้าหน้าที่สารบรรณกลางลงทะเบียนหนังสือส่ง และทะเบียนหนังสือส่ง เรียงลำดับติดต่อกันไปตลอดปีปฏิทิน ก่อนบรรจุของตรวจความเรียบร้อยของหนังสือ/ สิ่งที่จะส่งมา ด้วยให้ครบถ้วนแล้วเปิดผนึกนำส่งได้

9. การเก็บรักษา ยืม และการทำลายหนังสือ

9.1 การเก็บหนังสือ

9.1.1 เก็บระหว่างปฏิบัติ

9.1.2 เก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว

9.1.3 เก็บเพื่อใช้ในการตรวจสอบ

การประทับตรากำหนดเก็บหนังสือ มุมล่างด้านขวาของกระดาษแผ่นแรก และลงลายมือชื่อย่อกำกับตราหนังสือที่เก็บไว้ตลอดไป ประทับตราห้ามทำลายด้วยหมึกสีแดง หนังสือที่ต้องเก็บ โดยมีกำหนดเวลาประทับตรา เก็บถึง พ.ศ. ด้วยหมึกสีน้ำเงิน อายุการเก็บหนังสือ ปกติไม่น้อยกว่า 10 ปี ยกเว้น

1. หนังสือที่ต้องสงวนไว้เป็นความลับ
2. หนังสือที่เป็นหลักฐานทางอรรถคดี ส่วนของศาลหรือพนักงานสอบสวน
3. หนังสือที่เกี่ยวกับประวัติศาสตร์ ขนบธรรมเนียม จารีตประเพณี สถิติ หลักฐาน หรือเรื่องที่ต้องใช้สำหรับศึกษาค้นคว้า
4. หนังสือที่ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว และเป็นคู่สำเนาที่มีต้นเรื่องค้นได้จากที่อื่น เก็บไว้ไม่น้อยกว่าที่อื่น เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 5 ปี
5. หนังสือที่เป็นธรรมดา ซึ่งไม่มีความสำคัญและเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นเป็นประจำ เก็บไว้ไม่น้อยกว่า 1 ปี
6. หนังสือที่เกี่ยวกับการเงิน ซึ่งไม่ใช่เอกสารสิทธิ หากเห็นว่าไม่จำเป็นต้องเก็บถึง 10 ปี ให้ทำความตกลงกับกระทรวงการคลังเพื่อขอทำลายได้ ทุกปีปฏิทินให้ส่วนราชการจัดส่งหนังสือที่มีอายุครบ 25 ปี พร้อมบัญชีส่งมอบให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ ภายใน 31 มกราคม ของปีถัดไป เว้นแต่

6.1 หนังสือต้องสงวนเป็นความลับ

6.2 หนังสือที่มีกฎหมาย ข้อบังคับ หรือระเบียบที่ออกใช้เป็นการทั่วไปกำหนดไว้เป็นอย่างอื่น

6.3 หนังสือที่มีความจำเป็นต้องเก็บไว้ที่ส่วนราชการนั้น

9.2 การทำลายหนังสือ ภายใน 60 วัน หลังสิ้นปีปฏิทิน ให้เจ้าหน้าที่สำรวจและจัดทำบัญชีหนังสือขอทำลายเสนอหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม เพื่อพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือ คณะกรรมการทำลายหนังสือ ประกอบด้วย ประธาน และกรรมการอีกอย่างน้อย 2 คน (ระดับ 3 ขึ้นไป)

ตราครุฑมี 2 แบบ

1. ตัวครุฑสูง 3 เซนติเมตร
2. ตัวครุฑสูง 1.5 เซนติเมตร

ตราชื่อส่วนราชการที่ใช้เป็นหนังสือประทับตรา มีรูปวงกลมซ้อนกันเส้นผ่าศูนย์กลาง นอก 4.5 เซนติเมตร วงใน 3.5 เซนติเมตร ล้อมครุฑ

10. ข้อแตกต่างระหว่างหนังสือภายในกับหนังสือภายนอก

หนังสือภายใน คือ หนังสือที่ติดต่อราชการที่เป็นพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอกเป็นหนังสือติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน โดยใช้กระดาษบันทึกข้อความลดรูปแบบลงมา เช่น ไม่ต้องลงที่ตั้งและคำลงท้าย ขอบเขตการใช้หนังสือแคบลงมา (ติดต่อเฉพาะภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือ จังหวัดเดียวกัน) ไม่สามารถใช้ติดต่อกับบุคคลภายนอกได้ รายละเอียดรูปแบบ มีหัวข้อกำหนดให้คล้ายกับหนังสือภายนอก แต่มีหัวข้อย่อยกว่า ใช้กระดาษบันทึกข้อความเท่านั้น

กรณีที่ตามระเบียบ ฯ วรรคท้าย ข้อ 12 กำหนดไว้ว่า ในกรณีที่กระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดใดประสงค์จะกำหนดแบบการเขียนโดยเฉพาะ เพื่อใช้ตามความเหมาะสมก็ให้กระทำได้นั้น อาจแยกประเด็นการเขียน เป็นหัวข้อ เช่น แยกเป็น

- 10.1 เรื่องเดิม
- 10.2 ข้อเท็จจริง
- 10.3 ข้อกฎหมาย
- 10.4 ความเห็นเจ้าหน้าที่
- 10.5 ข้อพิจารณา

ซึ่งจะเห็นได้ว่าการกำหนดรูปแบบการเขียนหนังสือดังกล่าวเป็นลักษณะการเขียนในข้อความของหนังสือเท่านั้น ไม่ทำเป็นรูปแบบและลักษณะการใช้หนังสือภายในเปลี่ยนแปลงไป

11. การควบคุมและเร่งรัดงานสารบรรณ

การควบคุมและการเร่งรัดงานสารบรรณ คือ การควบคุมให้งานสารบรรณดำเนินไปโดยเรียบร้อย ถูกต้อง ตามระเบียบ รวดเร็ว และมีหลักฐานครบถ้วน เพื่อให้การปฏิบัติงานในเรื่องนั้น ๆ

ได้เสร็จสิ้นโดยเร็ว การควบคุมและเร่งรัดงานสารบรรณจะบังเกิดผลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ
การเอาใจใส่ควบคุมของผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น และเพื่อให้งานสารบรรณดำเนินไปด้วย
ความรวดเร็วและเรียบร้อยผู้บังคับบัญชามีต้องปฏิบัติงานสารบรรณให้เป็นตัวอย่างอันดี
แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

11.1 การเร่งรัดงานด้านสารบรรณทั่วไป ให้ดำเนินการดังนี้

11.1.1 เพื่อให้งานราชการดำเนินไปด้วยความรวดเร็วหนังสือราชการทั้งปวง
ที่ไม่มีปัญหา ควรจะต้องรีบดำเนินการให้เสร็จเรียบร้อยไปโดยเร็ว และหากจะต้องตอบให้ทราบ
ก็ให้ตอบให้ผู้ถามทราบโดยเร็วตามกำหนดระยะเวลาที่กำหนดไว้ สำหรับการปฏิบัติราชการของ
ส่วนราชการนั้น ๆ

11.1.2 หนังสือราชการทั้งปวงที่ไม่มีปัญหา เมื่อถึงบุคคลใดบุคคลนั้นต้อง
พิจารณาเสนอความคิดเห็นในทันที ให้เสร็จในวันนั้น หรืออย่างช้าในวันรุ่งขึ้น

11.1.3 งานที่ประทับตราคำว่าด่วนที่สุด ด่วนมาก ด่วน ให้รีบดำเนินการให้เสร็จ
โดยทันที สำหรับงานที่มีกำหนดเวลา ให้เร่งดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา

11.1.4 สำหรับงานทั้งปวง ถ้าเป็นงานที่มีปัญหาให้แจ้งให้เจ้าของเรื่องที่ถามทราบ
ถึงปัญหานั้นหนึ่งก่อน

11.2 การตรวจสอบเพื่อเร่งรัดงาน ให้มีการตรวจสอบงานสารบรรณเพื่อดำเนินการ
เร่งรัดเป็นงวด ๆ โดยแบ่งออกเป็น 3 งวด คือ ประจำสัปดาห์ ประจำเดือน และประจำปี

11.2.1 การเร่งรัดประจำสัปดาห์ จะต้องพิจารณาว่างานที่ผ่านมาในสัปดาห์หนึ่ง
งานเสร็จเรียบร้อยเพียงใด จัดเก็บเข้าแฟ้มเรียบร้อยตามระเบียบหรือไม่ งานที่ค้างค้างมีมากน้อย
เพียงใด คัดค้างอยู่ที่ใด แล้วเร่งรัดให้มีการปฏิบัติโดยรวดเร็วด้วยวาจาหรือหนังสือ

11.2.2 การเร่งรัดประจำเดือน ให้พิจารณาว่างานที่รับเข้ามาแต่ละเดือนดำเนินการ
เสร็จเรียบร้อยเพียงใด จัดเก็บเข้าระบบเรียบร้อยตามระเบียบหรือไม่ งานที่ค้างค้างติดอยู่ที่ใด และ
ได้ดำเนินการไปแล้วเพียงไร แล้วเร่งรัดให้มีการปฏิบัติโดยเร็ว การเตือนเมื่อเห็นล่าช้า ให้เตือน
เป็นหนังสือ

11.2.3 การเร่งรัดประจำปี ให้ปฏิบัติเช่นเดียวกับการเร่งรัดประจำเดือน แต่ให้
พิจารณาว่า หนังสือที่เก็บไว้รับการทำลายตามระเบียบที่กำหนดไว้หรือไม่อีกด้วย

11.2.4 งานที่เป็นเรื่องเร่งด่วนเป็นกรณีพิเศษ ให้มีการเตือนเร่งรัดเป็นพิเศษ
ไม่ต้องคำนึงถึงเวลาที่กำหนดไว้

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

เป็นระบบงานที่ประกอบด้วยระบบการทำงานย่อยถึง 5 ระบบ ด้วยกัน ประกอบด้วย

1. ระบบงานรับส่งหนังสือ เป็นระบบการจัดการงานรับส่งหนังสือจากหน่วยงานหนึ่งไปยังอีกหน่วยงานหนึ่ง นอกจากจะบันทึกข้อความที่เป็นรายละเอียดของหนังสือแล้ว ยังทำการสแกนเอกสารตัวจริง เพื่อส่งเป็นภาพเอกสารไปพร้อมกับรายละเอียดด้วยในขณะเดียวกันยังสามารถบันทึกคำสั่งการและชื่อผู้สั่งการไปพร้อมกันได้ด้วยการใช้ระบบงานรับส่งหนังสือ หนังสือในที่นี้หมายถึง เอกสารที่เป็นทั้งหนังสือทั่วไป คำสั่ง บันทึก จะถูกนำเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลงานสารบรรณได้ 2 วิธีด้วยกันคือ

วิธีที่ 1 การบันทึกเข้ามาโดยตรงที่หน้าจอสร้างทะเบียนเอกสาร ออกเลขส่งในกรณีผู้นำเข้าเป็นคนแรกที่นำเอกสารเข้า เช่น หนังสือจากภายนอกกรมส่งมาที่สำนักงานเลขาธิการกรม ก่อนที่ผ่านไปยังหน่วยงานอื่น หรือ หนังสือภายนอกกรมเข้ามาที่กองใดกองหนึ่งโดยที่ยังไม่ได้ผ่านกองอื่นมา

วิธีที่ 2 โดยการลงรับจากหน้าจอเอกสารรับ ซึ่งเป็นหนังสือที่ถูกรับเข้าระบบก่อนหน้าที่แล้ว เช่น หนังสือภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการเข้าหน้าที่ แต่ส่งมาที่สำนักงานเลขาธิการกรมก่อน หลังสำนักงานเลขาธิการกรม นำเข้าแล้วก็ส่ง ผ่านระบบงานสารบรรณไปยังกองการเจ้าหน้าที่ เมื่อกองการเจ้าหน้าที่เปิดหน้าจอเอกสารรองรับขึ้นมาจะปรากฏรายการหนังสือดังกล่าว เมื่อได้รับเอกสารตัวจริงแล้วก็จะทำการลงรับเข้าหน้าจอทะเบียนเอกสารรับต่อไปตามลำดับ ในกรณีที่เป็นหนังสือเร่งด่วน สามารถพิมพ์ภาพเอกสารออกมาจากเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อนำไปดำเนินการเรื่องล่วงหน้าก่อนก็ได้ตามความเหมาะสม

หลังจากนำเข้าระบบเรียบร้อยแล้ว ถ้าต้องการส่งเอกสารดังกล่าวไปยังหน่วยงานอื่นต่อไปให้บันทึกคำสั่งการ บันทึกชื่อผู้สั่งการไปพร้อมกับการส่ง หลังจากส่งไปแล้วเอกสารรายการนั้นก็จะไปปรากฏที่หน่วยงานที่ถูกส่งไป ถ้าพบเอกสารที่ปรากฏอยู่ในหน้าจอหนังสือรองรับไม่ใช่หนังสือของหน่วยงานของท่านให้ทำการติกลับหนังสือได้เลย หรือในกรณีที่หนังสือด่วนถูกส่งไปให้ผู้บริหารเซ็นหนังสือ แต่ปรากฏว่าผู้บริหารท่านนั้นไม่อยู่ ก็สามารถผ่านเอกสารดังกล่าวไปยังผู้บริหารท่านอื่นได้

ในระบบงานรับส่งหนังสือยังมีระบบงานการควบคุมการออกเลขเอกสาร ซึ่งในแต่ละกองจะถูกกำหนดว่าสามารถออกเลขเอกสารเองได้ โดยเอกสารแต่ละประเภทจะเป็นทะเบียนแยกกัน หลังจากออกเลขแล้วในหน่วยงานที่มีเครื่องสแกนเอกสารที่ออกเลขเก็บเข้าไปในระบบคอมพิวเตอร์ด้วย และถ้าต้องการเอกสารที่ออกเลขไปยังกองอื่น ๆ ก็สามารถส่งได้โดยวิธีการแบบเดียวกับระบบรับส่งหนังสือ

นอกจากนี้ ยังสามารถค้นหาเอกสารในทะเบียนของเอกสารแต่ละประเภทและทะเบียนรับหนังสือได้โดยสามารถกำหนดเงื่อนไขในการค้นหาเอกสารเองได้ เช่น ต้องการค้นหาเอกสารที่จำเป็นบางส่วนของชื่อเรื่องเอกสารก็สามารถค้นหาเอกสารตามชื่อเรื่องได้ หรือต้องการค้นหาตามช่วงของวันที่นำเข้าเอกสาร ค้นหาตามหน่วยงานที่นำเอกสารเข้า ค้นหาตามหัวข้อจาก/ถึงชั้นความลับ ชั้นความเร็ว หมายเหตุ ชื่อผู้นำเอกสารเข้า หรือค้นหาตามคำค้นของเอกสารก็ได้ และทุกสิ้นวันให้ทำการพิมพ์ทะเบียนรับหนังสือ ทะเบียนออกเลขเอกสารเพื่อเก็บไว้เป็นเอกสารหลักฐานในการบันทึกรายละเอียด

2. ระบบติดตามหนังสือ เป็นระบบติดตามหนังสือ และระบบที่ช่วยตรวจสอบติดตามการเดินทางหนังสือแต่ละเรื่องที่เราต้องการทราบ ในหน้าจอติดตามหนังสือจะแสดงรายละเอียดของทางเดินหนังสือที่ส่งไปตามกองหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งที่ส่งแบบต้นฉบับหรือส่งไปแบบสำเนา โดยจะมีวันที่และเวลากำกับทุกรายการนอกจากนี้ยังแจ้งชื่อผู้เดินเอกสารต้นฉบับด้วย ทั้งนี้เพื่อให้ทราบว่าหนังสือเริ่มต้นจากจุดใดไปสิ้นสุดที่จุดใด

3. ระบบหนังสือเวียน ระบบงานหนังสือเวียน มีระบบงานย่อย ๆ ลงไปอีก คือ ระบบการออกเลขหนังสือเวียน หนังสือเวียนอาจเกิดขึ้นจากในกองเองที่ต้องการหนังสือเวียนส่งไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งนี้ถ้ากองนั้น ๆ มีเครื่องสแกนเนอร์ก็สามารถออกเลขหนังสือเวียนพร้อมกับสแกนเอกสารต้นฉบับได้ หลังจากนั้นก็ส่งหนังสือเวียนดังกล่าวโดยเลือกหน่วยงานที่ต้องการหรือส่งหลายหน่วยงานพร้อมกัน หน่วยงานที่ต้องการทราบว่า มีหนังสือเวียนมาหรือไม่ให้ตรวจสอบ โดยการเข้าหน้าจอหนังสือเวียน ถ้ามีหนังสือเวียนมาจะมีรายการหนังสือเวียนปรากฏในหน้าจอ หลังจากนั้นได้ทำการลงรับหนังสือเวียนที่เป็นเอกสารต้นฉบับมา

นอกจากนี้ยังสามารถตรวจสอบดูได้ว่าหนังสือแต่ละฉบับส่งไปที่หน่วยงานใดบ้าง และหน่วยงานใดที่ยังไม่ได้รับหนังสือเวียน หรือรับแล้วแต่ยังไม่ได้เปิดอ่าน รวมทั้งการสืบค้นหนังสือเวียนจากทะเบียนรับหนังสือเวียน และทะเบียนออกเลขหนังสือเวียนได้ และทุกสิ้นวันให้ทำการพิมพ์ทะเบียนรับหนังสือเวียน ทะเบียนออกเลขเวียนเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานในการบันทึกรายละเอียด

4. ระบบจัดเก็บเอกสาร ระบบจัดเก็บเอกสารเป็นระบบที่เตรียมไว้สำหรับจัดเก็บเอกสารที่อยู่ในทะเบียนรับหนังสือ ทะเบียนออกเลขเอกสาร ทะเบียนรับหนังสือเวียน ทะเบียนออกเลขหนังสือเวียน หรือหนังสือที่อยู่นอกระบบ เช่น หนังสือทั่วไปข่าวสารต่าง ๆ โดยแยกหมวดหมู่เอกสารตามระเบียบการจัดเก็บ เพื่อให้ง่ายต่อการค้นหา การค้นหาเอกสารในระบบจัดเก็บสามารถทำได้ 2 วิธี ค้นหาตามหมวดหมู่ หรือค้นโดยการกำหนดเงื่อนไขการค้นเอง เช่น ค้นตามชื่อเอกสารก็ได้ หลังจากค้นขึ้นมาแล้วสามารถเปิดดูเอกสาร หรือขอคู่มือคำตั้งก็ได้

5. ระบบการทำลายหนังสือ ระบบการทำลายหนังสือจะอยู่ในระบบการจัดเก็บหนังสือ การทำลายหนังสือแต่ละฉบับ จะต้องให้แจ้งว่าที่การทำลายก่อนทุกครั้ง วิธีการทำลายหนังสือก็คือ การค้นเอกสารที่หมดอายุออกมาทำการลบทิ้งซึ่งโปรแกรมจะทำการลบทั้งรายละเอียดและ ภาพเอกสาร

ประโยชน์โดยรวมที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

1. เพิ่มความรวดเร็วในการรับส่งหนังสือ ซึ่งเป็นการรับ/ ส่งกันทางอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้หน่วยงานปลายทางรับทราบข้อมูลก่อนที่หนังสือตัวจริงจะไปถึง
2. ลดขั้นตอนในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน ซึ่งถ้าไม่มีการจัดการเอกสารแบบดิจิทัล การถ่ายทอดคำสั่งหรือข้อความต่าง ๆ ต้องทำผ่านทางจดหมายเวียนที่ต้องใช้กระดาษ ซึ่งเสียเวลา และขั้นตอนมาก เพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร ในขณะที่เดียวกันก็ลดงานด้านการจัดทำเอกสาร และการจัดเก็บเอกสาร
3. เป็นการทำงานโดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตซึ่งสามารถสื่อสารได้ทั้งภายในองค์กร และภายนอกองค์กร ผ่านไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์พกพาอื่น ๆ ของผู้รับ ปลายทาง แทนการส่งข้อมูลข่าวสารหรือสารสนเทศอื่น ๆ ที่อยู่ในรูปแบบของเอกสารที่ใช้กระดาษ
4. การส่งข้อมูลข่าวสารหรือข้อความต่าง ๆ สามารถส่งถึงกันได้ภายในระยะเวลาอันรวดเร็ว ข้อมูลมีความถูกต้องมากขึ้น
5. อำนวยความสะดวกให้กับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับหนังสือราชการ
6. ทำให้การจัดเก็บหนังสือราชการของแต่ละหน่วยงานเป็นระบบ และหมวดหมู่มากยิ่งขึ้น
7. ทำให้ง่ายต่อการค้นหาข้อมูลเมื่อมีความต้องการใช้งานหนังสือราชการ
8. ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถจัดการข้อมูลหนังสือราชการได้ในทุกที่ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

จากการศึกษาปัญหาและความต้องการด้านความรู้ ความเข้าใจและทักษะของบุคลากร ที่ปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้โปรแกรม E-document for Windows มหาวิทยาลัยบูรพา ของศิวิไลซ์ คนฉลาด (2551) สามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

ความต้องการด้านความรู้ ความเข้าใจและทักษะของบุคลากรที่ปฏิบัติงานระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้โปรแกรม E-document for Windows มหาวิทยาลัยบูรพา สามารถสรุปได้ว่า

1. ความต้องการด้านความรู้ ความเข้าใจ และทักษะของบุคลากรที่ปฏิบัติงานระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้โปรแกรม E-document for Windows มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวม

อยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 2 อันดับแรกและอันดับสุดท้าย พบว่าความต้องการด้านการรายงานอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านการรับ-ส่ง หนังสือ ด้านการค้นหา และด้านการบริหารจัดการข้อมูลเป็นอันดับสุดท้าย เมื่อพิจารณาเป็น รายด้านและรายข้อพบว่า

1.1 ความต้องการด้านการรายงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้โปรแกรม E-document for Windows มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 2 อันดับแรกและอันดับสุดท้าย พบว่าความ ต้องการแนะนำวิธีการและขั้นตอนการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรายงานหนังสือ เข้าภายนอก อยู่ในระดับมากเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การแนะนำวิธีการและขั้นตอนการใช้ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรายงานหนังสือเข้าภายใน และการแนะนำวิธีการและ ขั้นตอนการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรายงานคำสั่ง อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับ สุดท้ายตามลำดับ

1.2 ความต้องการด้านการรับ-ส่งหนังสือ ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้โปรแกรม E-document for Windows มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 2 อันดับแรกและอันดับสุดท้าย พบว่า ความต้องการการแนะนำวิธีการและขั้นตอนการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับ-ส่ง หนังสือเข้าภายนอกอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาคือการแนะนำวิธีการและขั้นตอน การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับ-ส่งหนังสือเข้าภายใน และการแนะนำวิธีการและ ขั้นตอนการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับ-ส่งคำสั่ง อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับ สุดท้ายตามลำดับ

1.3 ความต้องการด้านการค้นหาของบุคลากรที่ปฏิบัติงานระบบสารบรรณระดับมาก เมื่อเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 2 อันดับแรกและอันดับสุดท้าย พบว่าความต้องการ การแนะนำวิธีการและขั้นตอนการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการค้นหาหนังสือเข้า ภายนอกอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การแนะนำวิธีการและขั้นตอนการใช้ระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการค้นหาหนังสือเข้าภายใน และการแนะนำวิธีการและขั้นตอนการใช้ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการค้นหาคำสั่ง การแนะนำวิธีการและขั้นตอนการใช้ระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการค้นหาประกาศ อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับสุดท้ายตามลำดับ

1.4 ความต้องการด้านการบริหารข้อมูลของบุคลากรที่ปฏิบัติงานระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้โปรแกรม E-document for Windows มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 2 อันดับแรกและอันดับสุดท้าย พบว่า

ความต้องการการแนะนำวิธีการและขั้นตอนการจัดเก็บรักษาข้อมูล อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การแนะนำวิธีการและขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูล การแนะนำวิธีการและขั้นตอนการจัดกระทำข้อมูล และการแนะนำวิธีและขั้นตอนการนำข้อมูลไปใช้ อยู่ในระดับมากเป็นอันดับสุดท้ายตามลำดับ

ปัญหาด้านความรู้ ความเข้าใจและทักษะของบุคลากรที่ปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้โปรแกรม E-document for Windows มหาวิทยาลัยบูรพา สามารถสรุปได้ว่า

2. ปัญหาด้านความรู้ ความเข้าใจ และทักษะของบุคลากรที่ปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้โปรแกรม E-document for Windows มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับ พบว่า อันดับแรก คือ ปัญหาด้านการบริหารจัดการข้อมูล รองลงมาคือ ด้านการรายงาน การค้นหา และด้านการ รับ-ส่ง หนังสือ เป็นอันดับสุดท้ายตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านและรายชื่อ ปรากฏผลดังนี้

2.1 ปัญหาด้านการบริหารจัดการข้อมูลของบุคลากรที่ปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้โปรแกรม E-document for Windows มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมอยู่รวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 2 อันดับแรกและอันดับสุดท้าย พบว่าปัญหาความรู้ความเข้าใจและทักษะเกี่ยวกับการใช้ระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในการตรวจสอบข้อมูลอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ความรู้ ความเข้าใจและทักษะเกี่ยวกับการใช้ระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในการจัดเก็บรักษาข้อมูล และความรู้ความเข้าใจและทักษะเกี่ยวกับการใช้ระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในการวิเคราะห์ข้อมูลในระดับปานกลาง เป็นอันดับสุดท้ายตามลำดับ

2.2 ปัญหาด้านการรายงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้โปรแกรม E-document for Windows มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 2 อันดับและอันดับสุดท้ายพบว่าปัญหาความรู้ ความเข้าใจและทักษะการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในการรายงานหนังสือเข้าภายนอกอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ความรู้ ความเข้าใจและทักษะการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในการรายงานหนังสือเข้าภายใน อยู่ในระดับมาก ความรู้ ความเข้าใจและทักษะการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในการรายงานคำสั่ง เป็นอันดับสุดท้ายตามลำดับ

2.3 ปัญหาด้านการค้นหา ของบุคลากรที่ปฏิบัติระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้โปรแกรม E-document for Windows มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 2 อันดับแรก และอันดับสุดท้ายพบว่า ปัญหาความรู้ ความเข้าใจและทักษะการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในการค้นหาหนังสือเข้าภายใน อยู่ใน

ระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ความรู้ความเข้าใจและทักษะการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการค้นหาหนังสือเข้าภายใน อยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับสุดท้ายตามลำดับ

2.4 ปัญหาด้านการรับ-ส่งหนังสือของบุคลากรที่ปฏิบัติงานระบบสารบรรณ

อิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้โปรแกรม E-document for Windows มหาวิทยาลัยบูรพา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 2 อันดับแรกและอันดับสุดท้ายพบว่า ปัญหาด้านความรู้ ความเข้าใจและทักษะการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับ-ส่งหนังสือออกภายนอก อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาคือ การใช้ระบบสารสนเทศงานสารบรรณในการรับ-ส่งหนังสือเข้าภายใน และความรู้ ความเข้าใจและทักษะการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับ-ส่งคำสั่ง อยู่ในระดับปานกลาง เป็นอันดับสุดท้ายตามลำดับ

ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และความต้องการด้านความรู้ความเข้าใจ และทักษะของบุคลากรที่ปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้โปรแกรม E-document for Windows มหาวิทยาลัยบูรพา สามารถสรุปได้ว่า

ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา ด้านความรู้ ความเข้าใจและทักษะของบุคลากรที่ปฏิบัติงานระบบสารบรรณระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้โปรแกรม E-document for Windows มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ขาดการประสานงาน และการสร้างความเข้าใจระหว่างหน่วยงานในการบริหารจัดการข้อมูล เมื่อเรียงลำดับคำร้อยละ จากมากไปหาน้อย 2 อันดับแรกและอันดับสุดท้ายพบว่า ระบบช้าใช้เวลานานในการรอคอย เป็นอันดับแรก รองลงมาคือการบันทึกหนังสือเข้าภายในหลายขั้นตอน ช้าซ้อน และพอพิมพ์หมดบรรทัดไม่ตัดคำให้เป็นอันดับสุดท้ายตามลำดับ

ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความต้องการ ด้านความรู้ ความเข้าใจและทักษะของบุคลากรที่ปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้โปรแกรม E-document for Windows มหาวิทยาลัยบูรพา เมื่อเรียงลำดับคำร้อยละ จากมากไปหาน้อย 2 อันดับแรกและอันดับสุดท้ายพบว่า ควรมีการเพิ่มความรู้ ความเข้าใจให้แก่บุคคลทั่วไปให้สามารถใช้ระบบได้ด้วยเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ควรมีการพัฒนารูปแบบงานสารบรรณสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ภายในของแต่ละหน่วยงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ควรมีการประทับตราของหน่วยงานก่อนพิมพ์งาน และควรมีการทดลองใช้ระบบงานก่อน จึงนำระบบมาใช้ปฏิบัติการจริงเป็นอันดับสุดท้ายตามลำดับ

ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ ที่เกี่ยวกับรูปแบบในการพัฒนาความรู้ความเข้าใจและทักษะของบุคลากรที่ปฏิบัติงานระบบสารบรรณระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้โปรแกรม E-document for Windows มหาวิทยาลัยบูรพา สามารถสรุปได้ว่า

ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะที่เกี่ยวกับรูปแบบในการพัฒนาความรู้ ความเข้าใจและทักษะของบุคลากรที่ปฏิบัติงานระบบสารบรรณระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้โปรแกรม E-document for

Windows มหาวิทยาลัยบูรพา เมื่อเรียงลำดับค่าร้อยละ จากมากไปหาน้อย 2 อันดับแรกและอันดับสุดท้ายพบว่า ควรมีการศึกษางานด้านสารบรรณเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และทักษะในการใช้โปรแกรม E-document และควรมีการสอนงานเป็นรายบุคคล (1:1) เพราะบุคลากร บางคนใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ สแกนเนอร์ไม่คล่อง เป็นอันดับสุดท้ายตามลำดับ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รัตนศิริ เจริญสุข (2549) ได้ศึกษาเรื่อง การทำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาทำงานร่วมกับระบบรับเรื่องการติดตามงาน (Help Desk) กรณีศึกษา: องค์การรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ พบว่าข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และสอบถามมาวิเคราะห์ว่า 2 ระบบนี้ สามารถทำงานร่วมกันได้หรือไม่ ซึ่งได้ข้อสรุปว่าสามารถทำงานร่วมกันได้แต่ไม่ดีเท่าที่ควรเนื่องจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้อยู่เป็นโปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งตามหลักความเป็นจริงแล้วไม่สามารถพัฒนาแก้ไขหรือปรับปรุง แต่สามารถนำมาทำงานผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้เพื่อใช้ในการจัดเก็บเอกสารข้อมูลให้ เป็นระบบเดียวกัน และสามารถตรวจสอบข้อมูลระบบย้อนหลังได้สามารถติดตามงานได้ซึ่งดีกว่าระบบเดิมข้อดีคือสามารถป้องกันการสูญหายของเอกสารระหว่างการจัดส่ง ช่วยในการจัดเก็บเอกสารคำร้องต่าง ๆ ให้เป็นระเบียบ ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเครื่องเข้ารับบริการ ซึ่งต้องคำนึงถึงความพร้อมของระบบว่าสามารถทำงานร่วมกันได้หรือไม่ และหาแนวทางเพื่อที่ช่วยให้การทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และระบบรับเรื่องและติดตามงานสามารถทำงานร่วมกันได้

นฤทธิ มัยรัตน์ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง สภาพปัจจุบัน สภาพขั้นต่ำที่ยอมรับได้ และความคาดหวังเกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร กระทรวงคมนาคม พบว่า 1) ปัญหาเกี่ยวกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร กระทรวงคมนาคม จัดอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ได้แก่ การยังใช้ระบบเดิมควบคู่ไปกับระบบใหม่ และการพัฒนาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้รองรับกับระบบ 2) จากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสูงสุดของความคาดหวังกับสภาพปัจจุบันเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานนโยบาย และแผนการขนส่งและจราจร กระทรวงคมนาคม ได้แก่ การยังใช้ระบบเดิมควบคู่ไปกับระบบใหม่ เช่น การส่งเอกสารผ่านระบบแต่ยังมีการเดินส่งเอกสารอยู่ การพัฒนาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้มีประสิทธิภาพเพื่อรองรับกับระบบ การเพิ่มขึ้นตอนในการปฏิบัติงาน เช่น การสแกนเอกสารเข้าสู่ระบบ การติดตั้งโปรแกรมและอุปกรณ์ เช่น โปรแกรมพร้อมกับเครื่องสแกนเนอร์ และการกำหนดสิทธิการเข้าใช้ระบบสำหรับผู้ใช้และผู้ดูแลระบบ ส่วนความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยสูงสุดของความคาดหวังกับ

สภาพที่ยอมรับได้เกี่ยวกับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ การเลือก วันที่ สมุดทะเบียน และรายงาน การลงสมุดส่ง และการสร้างหนังสือของระบบสงหนังสือ

ศุภชัย แสงรัตนกุล และยอดเยี่ยม แสงรัตนกุล (2548) ได้ศึกษาเพื่อต้องการทราบ ผลสำเร็จของการพัฒนาระบบสารสนเทศสาธารณสุขระดับสถานีนามัย ในเขตรับผิดชอบของ สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดนนทบุรี พบว่าสถานีนามัยที่มีค่าคะแนนต่ำหรือน้อยกว่า 30 คะแนน ร้อยละ 39.47 ภายหลังการพัฒนาปรากฏผลสำเร็จด้านปริมาณ คือสถานีนามัยทุกแห่งมีและใช้ คอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 100 ผลการสัมภาษณ์และสังเกตแบบมีส่วนร่วมจากสถานีนามัย จำนวน 24 แห่ง พบปัจจัยด้านบุคลากรคอมพิวเตอร์ (People Ware) มีผลต่อผลสำเร็จของการพัฒนาระบบสารสนเทศระดับสถานีนามัย โดยศักยภาพของเจ้าหน้าที่ด้านคอมพิวเตอร์และการใช้โปรแกรม เกี่ยวกับความรู้ ความถนัด ความคล่องตัว และผู้ได้บังคับบัญชา จะมีความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ดีกว่าหัวหน้าสถานีนามัย ผู้ที่อายุน้อยจะมีความสามารถดีกว่าผู้ที่อายุมากเพศชาย มีความถนัดในการใช้คอมพิวเตอร์ดีกว่าเพศหญิง กลุ่มสถานีนามัยที่มีคะแนนต่ำจะมีปัญหาความไม่พร้อม ด้านคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์สารสนเทศ และทัศนคติที่ไม่ดีต่อโปรแกรม อันเป็นสาเหตุให้เกิดปัญหาการบริการการบันทึกข้อมูลและออกรายงานล่าช้า ผลการวิเคราะห์เวลาในการบริหารจัดการสารสนเทศพบว่ากลุ่มที่บันทึกหลังเสร็จสิ้นการให้บริการ และระยะเวลาที่ประมวลผลการออกรายงานด้วย โปรแกรมน้อยกว่าการประมวลผลด้วยการเจงนัเบเอกสารเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการสารสนเทศของสถานีนามัยในระดับปานกลางปัจจัยด้านจำนวนประชากรในพื้นที่รับผิดชอบและจำนวนรายงานของสถานีนามัยมีความสัมพันธ์กับการเพิ่มขึ้นและลดลงของระดับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P=.021$, $P.0251$)

นงลักษณ์ พุ่มม่วง (2549) ได้วิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบงานสารบรรณสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ระบบงานสารบรรณสำนักวิทยบริการก่อนการดำเนินการพัฒนาระบบ ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนทำงานได้ไม่ทันเวลา มีขั้นตอนการทำงานหลายขั้นตอน ไม่ประหยัดเวลาในการทำงานและไม่ประหยัดงบประมาณในการดำเนินงาน มีความผิดพลาดในการจัดทำหนังสือราชการ การค้นหาหนังสือราชการไม่สะดวกใช้เวลามาก และไม่มีการทำลายหนังสือ ภายหลังมีการพัฒนาตามวงจรพัฒนาระบบ 5 ขั้นตอน คือ การศึกษาระบบโดยใช้กิจกรรมการประชุมทำให้ทราบถึงแนวทางในการพัฒนาระบบงานสารบรรณที่เหมาะสมกับสภาพปัจจุบัน การวิเคราะห์ระบบโดยใช้กิจกรรมประชุมทำให้ทราบแนวทางในการสร้าง และพัฒนาระบบ ตลอดจนขั้นตอนการทำงานและความต้องการของผู้ใช้ระบบ เพื่อนำความรู้ที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการสร้างฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานในระบบงานสารบรรณ และตรงกับความต้องการของผู้ใช้ โดยได้พัฒนาโปรแกรมระบบงานสารบรรณออนไลน์มาประยุกต์ใช้งานเองติดตั้งระบบ

และจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อทดลองใช้โปรแกรมระบบงานสารบรรณ การดูแลรักษาและการตรวจสอบระบบ ดำเนินการโดยกิจกรรมการนิเทศภายในและการประเมินผลตามสภาพจริง พบว่า ด้านการจัดทำหนังสือราชการมีความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง การรับ-การส่งหนังสือราชการ การเก็บรักษาหนังสือราชการมีความสะดวก รวดเร็ว ลดเวลาและสามารถสืบค้นข้อมูล การเรียกใช้ข้อมูลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทำให้ได้ระบบงานสารบรรณตรงตามความต้องการของผู้ปฏิบัติและผู้ให้บริการ และมีส่วนเอื้อต่อการทำลายหนังสือทำให้สะดวกขึ้น

โดยสรุป การพัฒนาระบบงานสารบรรณสำนักวิทยบริการ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานในทางที่ดีขึ้น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดงบประมาณสามารถค้นหาเอกสารได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น อย่างไรก็ตามยังมีจุดอ่อนของบุคลากรที่ควรพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถตลอดจนทักษะการเขียนภาษาไทย และการใช้คอมพิวเตอร์อย่างต่อเนื่อง อันจะส่งผลต่อการบริหารให้บรรลุเป้าหมายยิ่งขึ้น

สิวลี วัฒนาลาด (2551) ได้วิจัยเรื่อง ปัญหาและความต้องการด้านความรู้ ความเข้าใจ และทักษะของบุคลากรที่ปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ผลการวิจัยพบว่า ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานในทางที่ดีขึ้น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดงบประมาณ สามารถค้นหาเอกสารได้สะดวก รวดเร็วขึ้น อย่างไรก็ตามยังมีจุดอ่อนของบุคลากรที่ควรพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถตลอดจนทักษะการเขียนภาษาไทย และการใช้คอมพิวเตอร์อย่างต่อเนื่อง อันจะส่งผลต่อการบริหารให้บรรลุเป้าหมายยิ่งขึ้น

ยศวดี งามสะอาด (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรในกระทรวงสาธารณสุข กรณีศึกษา: สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขและนำเสนอแนวทางแก่ผู้บริหารได้พิจารณาวางแผนปรับปรุงองค์ประกอบการทำงานหรือส่งเสริมปัจจัยการทำงานต่าง ๆ เพื่อพัฒนาระบบและบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้การทดสอบ

ข้อมูลทั่วไปด้านประชากรศาสตร์ พบว่า บุคลากรที่เป็นเจ้าหน้าที่สารบรรณส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-30 ปี มีระยะเวลาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเวลานาน 1-2 ปี มีจำนวนเวลาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยเฉลี่ยในแต่ละวัน 3-4 ชั่วโมง และมีฟังก์ชันที่ใช้งานมากที่สุด เป็นการลงทะเบียนรับหนังสือ

ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีลำดับดังนี้ ด้านทรัพยากรของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการใช้งานของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพการใช้งานของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และด้านการฝึกอบรมการใช้งานของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.32, 3.16, 3.16 และ 2.78 ตามลำดับ

มารินาท กาทาสาย (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะของพนักงานที่มีต่อการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (E-office): กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความรู้ความเข้าใจ ทักษะ พฤติกรรม ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้บริหารและพนักงาน เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น กลุ่มประชากรที่ทำการศึกษา คือ พนักงานที่ใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย 200 คน โดยใช้สถิติ จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และสถิติเชิงพรรณนา ผลการศึกษาพบว่าผู้บริหาร พนักงาน มีความรู้ความเข้าใจและมีทัศนคติที่ดีต่อระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ด้านการรับ-ส่งหนังสือ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารภายในมหาวิทยาลัย และ ส่งเสริมการดำเนินงานของระบบประกันคุณภาพการศึกษา ระบบควบคุมภายในและการดำเนินกิจกรรม 5ส ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น แต่มหาวิทยาลัยควรพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรด้านการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เกิดการประหยัดทรัพยากรอย่างเป็นรูปธรรม ควรมีการรับฟังความคิดเห็นและติดตามประเมินผลการใช้งาน เพื่อนำไปพัฒนาระบบ และเพื่อพัฒนามาตรฐานงานสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง และควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงาน การจัดการศึกษา และการบริหาร โดยมหาวิทยาลัยควรมีการกำหนดนโยบาย แผนการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ชัดเจน มีการดำเนินการและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

รุ่งทิพา มงคลเกิด และนิลบล ชมภูริราช (2546) ได้วิจัยเรื่อง การวิเคราะห์ควรพึงพอใจและข้อปัญหาในการปรับปรุงระบบงานสารสนเทศแบบเดิม โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารและธุรการ คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการงานสารสนเทศ ของงานบริหารและธุรการ คณะเทคนิคการแพทย์ วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศ และหาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ งานสารสนเทศ ของงานบริหารและธุรการ โดยแยกปัญหาออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ ด้านซอฟต์แวร์ ด้านเครือข่ายและด้านบุคลากร ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากร คณะเทคนิคการแพทย์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 80 คน ผลการศึกษาพบว่า

ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในการใช้งานด้านสารสนเทศของงานสารบรรณโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปัญหาและอุปสรรคของผู้ให้บริการงานสารสนเทศ ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์โดยรวมอยู่ในระดับมา ด้านโปรแกรม ด้านเครือข่าย และด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้งานสารสนเทศ ด้านผู้ปฏิบัติด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ ด้านโปรแกรม ด้านเครือข่าย และด้านบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

วสิน สันธุภิญโญ, จุฬารัตน์ ต้นประเสริฐ และศรินทร์ วัชรบุศราคำ (2546) ได้ศึกษาการวิเคราะห์ภาพลักษณ์เอกสาร พบว่าในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศหรือยุคไอทีนั้น การได้ข้อมูลที่รวดเร็วและถูกต้องเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ และสามารถแข่งขันได้ ดังนั้นวิธีที่จะได้มาซึ่งข้อมูลเหล่านี้จึงเป็นสิ่งที่กำหนดความสำเร็จในงานต่าง ๆ อย่างหนึ่ง จึงมีความพยายามที่จะหาวิธีที่จะเข้าถึงข้อมูลที่แม่นยำที่สุดและรวดเร็วที่สุด เท่าที่จะทำได้ ในปัจจุบันนี้มีข้อมูลจำนวนมากมายที่เก็บอยู่บนเอกสาร ซึ่งผู้ใช้งานข้อมูลต้องการให้ข้อมูลดังกล่าวเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์อย่างรวดเร็ว เพื่อให้สามารถนำไปประมวลผลและนำไปใช้งานในขั้นตอนต่อ ๆ ไปได้ ดังนั้น ระบบที่จะนำข้อมูลดังกล่าวเข้าสู่คอมพิวเตอร์จึงเป็นสิ่งสำคัญ แนวทางหนึ่งที่จะทำให้การป้อนข้อมูลดังกล่าวทำได้รวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ คือการสแกนเอกสารดังกล่าวเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ และใช้ระบบวิเคราะห์ภาพลักษณ์เอกสารมาช่วยในการดึงข้อมูลจากภาพลักษณ์นั้นไปใช้ประโยชน์

เดชา สุพรรณทอง (2548) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาสภาพปัจจุบันสภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบ และเพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้ และความคาดหวังต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย ข้าราชการและเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 372 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9838 และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-filing) มีอยู่ด้วยกัน 9 องค์ประกอบ คือ 1) การลงทะเบียนหนังสือส่ง 2) การลงทะเบียนหนังสือรับ 3) การลงหมายเหตุและการกำหนดเอกสารแนบ 4) การประเมินผลการรับ-ส่ง 5) การพัฒนาเครือข่าย 6) การกำหนดสิทธิเข้าใช้ระบบ 7) การบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 8) การรับหนังสือใหม่ 9) การลงทะเบียนหนังสือ ส่วนปัญหาของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-filing) ประกอบด้วย การเพิ่มขั้นตอนการปฏิบัติงาน การติดตั้งโปรแกรมและอุปกรณ์ และประสิทธิผลของระบบงานสารบรรณ

อนงค์รัตน์ รัตนพงษ์ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง สภาพและปัญหาการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ งานสารบรรณของกองทัพอากาศ: กรณีศึกษาส่วนบัญชาการกองทัพอากาศ วัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษาระดับสภาพปัญหา และความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้ ความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศกับสภาพปัญหาการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ งานสารบรรณ ของกองทัพอากาศ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร จำนวน 114 ชุด จากเจ้าหน้าที่งานสารบรรณที่สังกัดส่วนบัญชาการกองทัพอากาศผลจากการศึกษา เจ้าหน้าที่ได้เห็นถึงความสำคัญของการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในหน่วยงาน ในเวลาเดียวกันพบว่าสภาพและปัญหาการนำระบบเทคโนโลยี งานสารบรรณยังมีอยู่มาก จากปัญหาที่พบได้เสนอให้มีการปรับปรุงประสิทธิภาพระบบเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีสมรรถนะสูง และเสนอให้หน่วยงานที่รับผิดชอบควรจัดทำคู่มือในการใช้งานในโปรแกรมระบบต่าง ๆ และขั้นตอนวิธีการใช้งานอย่างละเอียด เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองพร้อมทั้งมีการรวบรวมปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและแนะนำวิธีการแก้ไข เพื่อให้การใช้งานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

จันทร์เพ็ญ ศรีดาว (2549) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบงานสารบรรณบนเครือข่าย อินเทอร์เน็ตของกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ระบบงานสารบรรณบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ชุมการ-สารบรรณ ตลอดจนเอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่บุคลากรในการรับ-ส่งข้อมูล ดังนั้น การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จึงมีความมุ่งหมายเพื่อ 1) พัฒนาระบบงานสารบรรณบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรของกองกิจการนิสิต จำนวน 40 คน ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มี 2 ชนิด ได้แก่ 1) โปรแกรมระบบงานสารบรรณบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2) แบบวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อโปรแกรมระบบงานสารบรรณบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ของกองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 15 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 3.06-3.84 และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.80 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาค้นคว้าปรากฏดังนี้

1. โปรแกรมระบบงานสารบรรณบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่พัฒนาขึ้น ประกอบด้วย การรับ-ส่งเอกสารในรูปแบบไฟล์ชนิดต่าง ๆ การลงทะเบียนรับ-ส่งหนังสือ การค้นคืนข้อมูล หนังสือ การแก้ไขข้อมูลหนังสือ ระบบการจัดการสมาชิก การพิมพ์รายงานหนังสือ ซึ่งผู้เชี่ยวชาญได้ประเมินคุณภาพอยู่ในระดับดีถึงดีมาก

2. บุคลากรกองกิจการนิสิต มีความพึงพอใจต่อการใช้โปรแกรมระบบงานสารบรรณบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยรวมและด้านรูปแบบการออกแบบอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจต่อด้านของสาระของโปรแกรมอยู่ในระดับมากที่สุด

โดยสรุป โปรแกรมระบบงานสารบรรณบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกองกิจการนิสิตมหาวิทยาลัยมหาสารคาม สามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้ปฏิบัติงานธุรการ-สารบรรณทั้งในด้านการจัดเก็บข้อมูลหนังสือ การค้นคืนหนังสือ การรายงานข้อมูลหนังสือ พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรของกองกิจการนิสิต ในด้านการรับ-ส่งข้อมูลที่รวดเร็ว ประหยัดเวลา ผู้ใช้มีความพึงพอใจ สามารถนำไปติดตั้งใช้งานได้

เล็ก จันทร์สอาด (2550) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ธุรการที่มีต่อการใช้ระบบสารสนเทศงานสารบรรณ (Management Education Information System: MEIS) มหาวิทยาลัยบูรพา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ธุรการที่มีต่อการใช้ระบบสารบรรณ (MEIS) มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการรับ-ส่งหนังสือราชการ ด้านการค้นหา ด้านการรายงาน ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ธุรการมหาวิทยาลัยบูรพา ทุกหน่วยงาน ประกอบด้วย คณะ วิทยาลัย สำนัก สถาบัน ศูนย์ กอง วิทยาเขต และหน่วยงานภายในสังกัดกองกลาง รวม 80 คน โดยใช้เครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ธุรการมหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารบรรณ (MEIS) โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เจ้าหน้าที่ธุรการมีความพึงพอใจด้านการรับ-ส่งหนังสือเข้าออกภายนอกและหนังสือเข้าภายใน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และจากการเปรียบเทียบความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ธุรการมหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ อายุ และรับการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจในด้านการรับ-ส่ง หนังสือราชการ ด้านการค้นหา และด้านการรายงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.5 เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานพบว่า มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.5

นพรัตน์ เป้าอารีย์ (2553) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัยบูรพาที่มีต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่มีต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของบุคลากร คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่มีต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ประชากรที่ใช้คือบุคลากรคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำนวน 124 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย

ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและ Compare Maens ผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นของบุคลากรคณะ
วิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่มีต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า
ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ด้านระบบเครือข่าย ด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านบุคลากร
และด้านคู่มือ ในภาพรวมมีความเหมาะสมมาก ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากร
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพาที่มีต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า
เมื่อจำแนกบุคลากรออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทสายงาน ระยะเวลาใน
การปฏิบัติงาน และความถี่ในการเข้าใช้ระบบบุคลากรที่มีความคิดเห็นต่อการใช้ระบบสารบรรณ
อิเล็กทรอนิกส์ในด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ด้านระบบเครือข่าย ด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
ด้านบุคลากร และด้านคู่มือ ในภาพรวมมีความเหมาะสมมากทุกกลุ่มของทุกตัวแปร เนื่องจาก
โปรแกรมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในเครื่องคอมพิวเตอร์ทำให้โปรแกรมอื่น ๆ มีปัญหา
การใช้งาน ดังนั้น ผู้บริหารของคณะวิศวกรรมศาสตร์ ควรจัดตั้งงบประมาณการจัดซื้อคอมพิวเตอร์
ที่มีเวอร์ชันระดับสูง ที่สามารถลงโปรแกรมและมีพื้นที่เพียงพอต่อการดาวน์โหลดโปรแกรมการใช้
งานระบบสารบรรณได้ เพื่อให้การทำงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

โดยสรุป การพัฒนาระบบงานสารบรรณ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน
ในทางที่ดีขึ้น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดงบประมาณ
สามารถค้นหาเอกสารได้สะดวก และรวดเร็วขึ้น อย่างไรก็ตามยังมีจุดอ่อนของบุคลากรที่ควร
พัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถตลอดจนทักษะการเขียนภาษาไทย และการใช้คอมพิวเตอร์
อย่างต่อเนื่อง อันจะส่งผลต่อการบริหารให้บรรลุเป้าหมายได้ยิ่งขึ้น