

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

การสร้างสิ่งแวดล้อมที่ลดการใช้กระดาษเป็นเป้าหมายที่สำคัญของธุรกิจในยุคอิเล็กทรอนิกส์ สิ่งที่ต้องการคือประสิทธิภาพการดำเนินงาน ความรวดเร็ว เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ไฟล์ข้อมูล ข้อความเวิร์ดโปรเซสเซอร์ อีเมล รูปภาพ เสียง หรือระบบมัลติมีเดีย ฯลฯ สามารถส่งผ่านในช่องสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว การทำธุรกรรมผ่านระบบออนไลน์มีต้นทุนโดยรวมถูกกว่าวิธีการอื่น นอกจากนี้ยังสามารถแก้ไขปัญหาทางด้านสิ่งแวดล้อมด้วยการลดการใช้กระดาษ นอกจากนี้จะช่วยแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมแล้วยังสามารถลดค่าใช้จ่ายให้กับองค์กร จึงมีหลายหน่วยงานให้ความสำคัญ รายงานการวิเคราะห์การลดการใช้กระดาษในงานพัสดุของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานีทำให้ทราบว่า การลดการใช้กระดาษในการจัดทำเอกสารการจัดซื้อจัดจ้างประจำปีงบประมาณ 2556 พบว่าสามารถลดการใช้กระดาษได้มากกว่า 6,354 แผ่น คิดเป็นร้อยละ 58.87 ของจำนวนกระดาษที่ใช้ตามปกติ (วิยะดา ธนสรรรณิษ, 2559) และจากโครงการของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลาที่เปลี่ยนมาใช้ระบบระบบอิเล็กทรอนิกส์แทนการใช้กระดาษ ที่พัฒนาระบบการลดการใช้กระดาษด้วยระบบประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (E-Meeting) สำหรับทุกอุปกรณ์โมบาย ที่จะสามารถส่งเอกสารระหว่างกันทำได้ ผู้ใช้สามารถส่งหนังสือเวียนเพื่อทราบผ่านระบบออนไลน์ สามารถส่งหนังสือเชิญประชุม การนัดหมาย การกำหนดการ การส่งรายงานการประชุมเพื่อตรวจแก้ไขหรือรับทราบ การพัฒนาโครงการดังกล่าวยังส่งผลให้การทำงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลามีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น (อุบล ดันสม, 2559)

จันทร์จิรา มีสนิท (2553) พัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นมาใช้ในหน่วยงาน ซึ่งเป็นระบบที่มีความสามารถในการรับ - ส่งเอกสาร การรวบรวมเอกสารต่าง ๆ ที่ใช้ตั้งแต่การนำเอกสารเข้ามาเก็บในระบบ การควบคุมการเปลี่ยนแปลงแก้ไขเอกสาร การเก็บบันทึกรายละเอียดของเอกสารตลอดจนการสืบค้นหรือติดตามเอกสารได้ อย่างรวดเร็ว สามารถทราบถึงสถานะของเอกสาร ป้องกันเอกสารสูญหายระหว่างดำเนินการและการควบคุมความปลอดภัยของเอกสาร โดยมีการกำหนดสิทธิในการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จะประสบผลสำเร็จได้ต้องอาศัยการดำเนินการร่วมกันทั้งระบบ ตั้งแต่จุดเกิดของเอกสารหนังสือ จุ้ดรับเอกสารหนังสือต้องแปลงเอกสารให้เป็นดิจิทัลและจัดเข้าสู่ระบบ สำหรับผู้ใช้เอกสารจะเป็นผู้ขอรับเอกสารแบบเดิมที่มีคนนำ เอกสารมาส่งไม่ได้แล้ว จะต้องเป็นผู้เรียกเข้าไปในเซิร์ฟเวอร์เพื่อรับเอกสารมาเอง การทำงานภายในองค์กรจึงต้องเปลี่ยนมาเป็นแบบเชิงรุกคือ วิ่งเข้าหาข้อมูลข่าวสารคือ การเรียกเข้าไปในเซิร์ฟเวอร์ เพื่ออ่านนำเอกสารมาใช้ หรือคัดลอกมาดำเนินการต่อ

จิรัชยา นครชัย (2553) ได้พัฒนาระบบการบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เป็นการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเกิดความคล่องตัว สะดวก รวดเร็วมากขึ้น โดยการนำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดการเอกสาร ได้แก่ การจัดทำการเก็บรักษา การส่งข้อมูล การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร ทั้งนี้ ยังเป็นการลดปริมาณการใช้ทรัพยากรกระดาษ ลดพื้นที่และสถานที่ในการจัดเก็บ ผู้ใช้งานสามารถสื่อสารผ่านทางจอคอมพิวเตอร์ทำให้ได้ข้อมูลที่รวดเร็วทันต่อความต้องการ ข้อมูลมีความถูกต้องมากขึ้น ประหยัดค่าใช้จ่ายขององค์กรในระยะยาว ลดเวลาและขั้นตอนในการปฏิบัติงานส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์สามารถที่จะรองรับเอกสารในปริมาณมาก โดยจะช่วยเพิ่มความคล่องตัวในการปฏิบัติงานซึ่งระบบถูกออกแบบมาให้จัดเก็บเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (เอกสารที่เกิดจากการสแกนและไฟล์ข้อมูลทุกประเภท) ทำให้การจัดการเอกสารเป็นระบบและเป็นระเบียบมากขึ้นเป็นไปตามมาตรฐานการจัดการเอกสารสามารถเรียกใช้หรือค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้อย่างฉับไว ช่วยป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับเอกสารในระหว่างการใช้งาน รวมถึงความสามารถด้านการอนุญาตสิทธิ์ในการจัดการเอกสาร เช่น สิทธิ์ในการสืบค้นข้อมูล การแก้ไข การลบ การส่งข้อมูลไปยังระบบอื่น ๆ สิทธิ์ในการอนุมัติเอกสาร เป็นต้น ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญด้านความปลอดภัยในการจัดการเอกสารทำให้สามารถตรวจสอบได้ว่ามีผู้ใช้งานรายใดเข้าไปกระทำ การใด ๆ กับเอกสารที่อยู่ในระบบและเป็นระเบียบมากขึ้น ไปเป็นตามมาตรฐานการจัดเอกสารสามารถเรียกใช้หรือสืบค้นข้อมูลที่ต้องการได้อย่างฉับไว ช่วยป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับเอกสารในระหว่างการใช้งาน รวมถึงความสามารถด้านการอนุญาตสิทธิ์ในการจัดการเอกสาร เช่น สิทธิ์ในการสืบค้นข้อมูล การแก้ไข การลบ การส่งข้อมูลไปยังระบบอื่น ๆ สิทธิ์ในการอนุมัติเอกสาร เป็นต้น ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญด้านความปลอดภัยในการจัดการเอกสารทำให้สามารถตรวจสอบได้ว่ามีผู้ใช้งานรายใดเข้าไปทำการใด ๆ กับเอกสารที่มีอยู่ในระบบ

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจะเห็นได้ว่าการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาทดแทนระบบเดิมนอกจากการลดการใช้กระดาษแล้วยังสามารถลดค่าใช้จ่ายขององค์กรได้ นอกจากนี้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ยังสามารถส่งเสริมให้การทำงานขององค์กรมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น โดยจะสามารถเพิ่มความสะดวกรวดเร็วขั้นตอนและระยะเวลาในการทำงานพร้อมทั้งสามารถติดตามงานได้อย่างรวดเร็ว

## 2.2 ความรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ข้อ 6 ให้ความหมายของคำว่า “งานสารบรรณ” ไว้ว่า หมายถึง งานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่ การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำงาน ซึ่งเป็นการกำหนดขั้นตอนและขอบข่ายของ

งานสารบรรณ ว่าเกี่ยวข้องกับเรื่องอะไรบ้าง แต่ในทางปฏิบัติการบริหารงานเอกสารทั้งปวง จะเริ่มตั้งแต่การคิด อ่าน ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์ จัด จำ ทำสำเนา ส่งหรือสื่อข้อความ รับบันทึก จดรายงาน การประชุม สรุป ย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ ค้นหา คิดตามและทำลาย ทั้งนี้ต้องทำเป็นระบบที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ เพื่อประหยัดเวลาแรงงาน และค่าใช้จ่าย ในปี พ.ศ. 2548 มีการประกาศระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ โดยเพิ่มนิยามของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของงานสารบรรณดังนี้ “อิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ของงานสารบรรณ เช่น คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า หรือ วิธีอื่นใดในลักษณะคล้ายกัน และให้หมายความรวมถึงการประยุกต์ใช้วิธีต่าง ๆ เช่นว่านั้น และ “ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสาร ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

## 2.3 ความหมายของสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์

### 2.3.1 สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office)

การใช้เทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสาร เพื่อปฏิบัติงานทั่วไประหว่างวัน อย่างเช่น การจัดการเอกสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การเก็บรักษาและแก้ไขกลุ่มข้อความ กลุ่มรูปภาพ งานทางบัญชี และอื่น ๆ สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ยังรวมถึงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่มีโปรแกรมที่สามารถใช้ประโยชน์อื่น ๆ อีกมากมาย

### 2.3.2 ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office)

ระบบข้อมูลสำนักงานอัตโนมัติ เป็นระบบที่มีจุดประสงค์หลัก คือ การอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร ระบบเช่นนี้เป็นกรนำเครื่องมือใช้หลาย ๆ อย่างรวมเข้าด้วยกัน ใช้งานร่วมกัน เก็บรักษา นำไปใช้และกระจายข้อมูลระหว่างผู้เข้าร่วมงานแต่ละคนทีมงาน และธุรกิจนั้น ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ตัวอย่างของเครื่องมือสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เวิร์ด โปรเซสซิ่ง เครื่องพิมพ์แบบตั้งโต๊ะ อีเมลล์ วอยซ์เมลล์ เครื่องแฟกซ์ มัลติมีเดีย คอมพิวเตอร์คอนเฟอร์เรนซ์ และ วิดีโอเฟอร์เรนซ์หลายปีที่ผ่านมา สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ถูกมองว่ามีเพียงหน้าที่แก้ปัญหาในการทำงาน แต่ในปัจจุบัน ระบบที่ช่วยเสริมการติดต่อ สื่อสารในสถานะที่ทำงาน ถูกมองว่ามีความสำคัญ และต้องได้รับการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ในระดับเดียวกัน ระบบ TPS MIS และ ISS

### 2.3.3 สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office)

ในปัจจุบัน ดูเหมือนกับไม่ใช่เรื่องที่เกิดขึ้นได้จริงๆ แตกต่างจากสำนักงานที่ใช้เพียงเครื่องจักรกล เมื่อหลายปีก่อน ซึ่งเครื่องพิมพ์ดีด เครื่องยนต์ กลไก และระบบไปรษณีย์ เป็นความหมายหลักของการติดต่อสื่อสาร ยิ่งไปกว่านั้น ยังมีเรื่องน่าฟังที่ยังรอคอยเราอยู่ เรากำลังจะได้เริ่มเห็นบทบาทของ บริษัทเสมือนจริง ซึ่งสามารถทำให้เราทำงานได้ในทุกแห่ง ปราศจากข้อจำกัด ด้านพื้นที่การใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อทำงานในสำนักงาน อาจเรียกว่า “สำนักงานอัตโนมัติ หรือ โอเอ (OA= Office Automation)

