



E-Document Management in Public Administration: A Case Study of Songkhla Provincial Military Recruitment Office

Thanaporn Pimthong

Songkhla Provincial Military Recruitment Office

E-mail: kear_1988@hotmail.com

Phra Maha Chayakorn Kongmuang

Independent Scholar

E-mail: Banknan0858@gmail.com

Received	Reviewed	Revised	Accepted
30/09/2025	19/10/2025	28/10/2025	03/11/2025

Abstract

Background and Aims: In the digital era, the Electronic Document Management System (EDMS) has become a crucial tool for enhancing efficiency, transparency, and timeliness in public administration. The Songkhla Provincial Military Recruitment Office, as a key agency responsible for manpower administration and conscription, requires such a system to support its missions and public services effectively. The objectives of this research were: (1) to study the management of the EDMS at the Songkhla Provincial Military Recruitment Office, (2) to examine its implementation in organizational operations, and (3) to propose guidelines for improving the system's use in accordance with the organizational context.

Methodology: This study employed a qualitative research design, focusing on the Songkhla Provincial Military Recruitment Office. The key informants consisted of 13 participants, including the provincial military registrar, district registrars, assistant registrars, and clerks. Purposive sampling was applied. The research instrument was a semi-structured interview, which was validated for content accuracy (IOC = 1.00 for all items). Data were analyzed using content analysis.

Results and Conclusion: The findings revealed that: (1) the EDMS management structure was hierarchical, with the provincial registrar playing a supervisory and approval role, while district registrars, assistants, and clerks performed operational tasks, ensuring



accuracy and accountability; (2) the use of EDMS increased efficiency, transparency, and reduced paperwork burdens, but challenges remained, such as system instability, limited resources, and inadequate digital literacy among staff; and (3) improvement strategies included enhancing system stability and functionalities, providing continuous training and practical manuals, allocating sufficient technological resources, and implementing regular monitoring and evaluation.

Keyword: Electronic Document Management System; Public Administration; Document Management; Songkhla Provincial Military Recruitment Office



การจัดการงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในองค์กรภาครัฐ

กรณีศึกษา: สำนักงานสัสดีจังหวัดสงขลา

ธนพร พิมพ์ทอง

สำนักงานสัสดีจังหวัดสงขลา

อีเมล: kear_1988@hotmail.com

พระมหาชยากร คงเมือง

นักวิชาการอิสระ

อีเมล: Banknan0858@gmail.com

บทคัดย่อ

ภูมิหลังและวัตถุประสงค์: ในยุคดิจิทัลการจัดการงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Document Management System: EDMS) ถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ความสะดวก และความเร็วในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ สำนักงานสัสดีจังหวัดสงขลาในฐานะหน่วยงานด้านการบริหารกำลังพลและการเกณฑ์ทหาร จำเป็นต้องอาศัยระบบดังกล่าวเพื่อสนับสนุนภารกิจและการบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสัสดีจังหวัดสงขลา 2) ศึกษาการนำระบบดังกล่าวมาใช้ในการปฏิบัติงาน และ 3) หาแนวทางปรับปรุงการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน

ระเบียบวิธีการวิจัย: การวิจัยใช้ระเบียบวิธีเชิงคุณภาพ โดยกำหนดพื้นที่ศึกษา ณ สำนักงานสัสดีจังหวัดสงขลา กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 13 คน ประกอบด้วยสัสดีจังหวัด สัสดีอำเภอ ผู้ช่วยสัสดี และเสมียน ใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้คือแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (IOC = 1.00 ทุกข้อ) ข้อมูลที่ได้ถูกวิเคราะห์ด้วยวิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย: ผลการวิจัยพบว่า 1) การบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีโครงสร้างการทำงานแบบลำดับขั้น โดยสัสดีจังหวัดมีบทบาทหลักในการกำกับและลงนาม ขณะที่สัสดีอำเภอ ผู้ช่วยสัสดี และเสมียน มีบทบาทในเชิงปฏิบัติการ ทำให้ระบบการทำงานมีความถูกต้องและตรวจสอบได้ 2) การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยเพิ่มความเร็ว ความสะดวก และลดภาระงานด้านเอกสาร แต่ยังมีข้อจำกัด เช่น ความไม่เสถียรของระบบ ขาดแคลนอุปกรณ์ และทักษะดิจิทัลของบุคลากรบางส่วน 3) แนวทางการพัฒนาระบบประกอบด้วย การปรับปรุงความเสถียรและฟังก์ชันของระบบ การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการและคู่มือใช้งานอย่างต่อเนื่อง การสนับสนุนทรัพยากรและบุคลากรด้านเทคโนโลยี รวมทั้งการติดตามและประเมินผลการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ



คำสำคัญ: ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์; การบริหารงานภาครัฐ; การจัดการเอกสาร; สำนักงานสถิติจังหวัดสงขลา

บทนำ

ในยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการบริหารจัดการภาครัฐ การจัดการงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Document Management System: EDMS) ได้กลายเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพและความโปร่งใสของกระบวนการทำงานในองค์กรภาครัฐ ระบบดังกล่าวช่วยลดความซ้ำซ้อนของงานเอกสารแบบดั้งเดิม ประหยัดเวลาและทรัพยากร สร้างพื้นที่ข้อมูลกลาง และสนับสนุนการตัดสินใจเชิงบริหารอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Odintsov et al., 2021; Hryshyn & Filipova, 2023; Gani, 2024) นอกจากนี้ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในงานสารบรรณยังช่วยเสริมสร้างความสามารถในการให้บริการประชาชน เพิ่มความคล่องตัวในการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน และตอบสนองต่อความต้องการของสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (Hryshyn & Filipova, 2023; Gani, 2024; Alshibly et al., 2016) อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนผ่านจากระบบเอกสารกระดาษสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ยังคงเผชิญกับความท้าทายหลายประการ เช่น การปรับตัวของบุคลากร การพัฒนากฎหมายและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการจัดการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล (Odintsov et al., 2021; Alshibly et al., 2016) ดังนั้น การศึกษาปัจจัยความสำเร็จ อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในองค์กรภาครัฐจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลและการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพในอนาคต (Odintsov et al., 2021; Hryshyn & Filipova, 2023; Alshibly et al., 2016)

ในยุคดิจิทัล การเปลี่ยนผ่านการทำงานของหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนการเพิ่มประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน (Karnsomdee, 2025) การจัดการงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Electronic Document Management System (EDMS) ได้รับการยอมรับว่าเป็นหนึ่งในกลไกสำคัญของการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) เพราะช่วยย่นระยะเวลา ลดความซ้ำซ้อน และเพิ่มความถูกต้องแม่นยำในการดำเนินงานด้านเอกสาร (Nookhao, 2023) การเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) เป็นนโยบายสำคัญที่ภาครัฐไทยผลักดันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และยกระดับการบริหารจัดการภาครัฐ โดยหน่วยงานกลางได้ออกมาตรการและมาตรฐานสนับสนุนการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน เพื่อให้การรับ-ส่งหนังสือราชการเป็นไปอย่างเชื่อมโยงและปลอดภัย ตัวอย่างเช่น ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 ซึ่งได้ปรับให้การปฏิบัติงานสารบรรณสามารถใช้สื่อบันทึกข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และคลาวด์เป็นหลัก และกำหนดให้การติดต่อราชการดำเนินการด้วยระบบสารบรรณ



อิเล็กทรอนิกส์เป็นหลักในกรอบที่ไม่ใช่ข้อมูลความลับสูงสุด เป็นต้น (ราชกิจจานุเบกษา, 2564) เพื่อสนับสนุนนโยบายดังกล่าว สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (DGA) ได้พัฒนาแพลตฟอร์มกลางและกรอบการเชื่อมโยง เช่น โครงการ e-CMS (e-CMS version 2.0 on Cloud) และระบบสารบรรณภาครัฐ (e-Saraban) เพื่ออำนวยความสะดวกในการรับ-ส่ง จัดเก็บ ติดตามสถานะ และลงนามเอกสารในรูปแบบ Web-based / SaaS ที่รองรับการเชื่อมโยงข้ามหน่วยงานตามมาตรฐาน TH e-GIF ซึ่งช่วยลดความซ้ำซ้อนของการลงทุนระบบภายในหน่วยงานและเพิ่มความสามารถในการทำงานร่วมกัน (interoperability) ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2564)

สำนักงานสถิติจังหวัดสงขลาเป็นหน่วยงานสำคัญในสังกัดกระทรวงกลาโหม มีบทบาทหลักในการดำเนินงานด้านการเกษตร การบริหารกำลังพลสำรอง ตลอดจนการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านความมั่นคงและการป้องกันประเทศ การทำหน้าที่ดังกล่าวต้องอาศัยระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่สังคมและตอบสนองต่อภารกิจที่มีความสำคัญต่อชาติบ้านเมือง (กระทรวงกลาโหม, 2563)

ในปัจจุบัน หน่วยงานภาครัฐรวมถึงสำนักงานสถิติจังหวัดสงขลาได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้ในการบริหารจัดการเอกสารราชการที่มีจำนวนมาก ระบบดังกล่าวช่วยให้กระบวนการรับ-ส่ง เก็บรักษา และค้นหาหนังสือราชการมีความสะดวก รวดเร็ว ลดความซ้ำซ้อน และลดข้อผิดพลาดจากการทำงานด้วยเอกสารกระดาษ ทั้งยังสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลดิจิทัลที่มุ่งเน้นการปรับปรุงการบริการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทันเวลา (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2564) นอกจากนี้ ความจำเป็นในการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ การเปลี่ยนผ่านจากระบบเอกสารกระดาษสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในองค์กรด้านการทหารช่วยลดปัญหาความล่าช้า เพิ่มประสิทธิภาพการตัดสินใจ และแก้ไขข้อจำกัดของระบบเดิม (Knopov, 2023)

การสร้างแฟ้มเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การพัฒนาวิธีการสร้างแฟ้มเอกสารอิเล็กทรอนิกส์อัตโนมัติในหน่วยงานรัฐ ช่วยลดภาระงานเจ้าหน้าที่และเพิ่มความถูกต้องของข้อมูล (Korolev et al., 2020) การประเมินประสิทธิภาพระบบ โดยการใช้แบบจำลองทางคณิตศาสตร์เพื่อประเมินประสิทธิภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงานรัฐ ช่วยให้สามารถปรับปรุงระบบได้อย่างเหมาะสม (Perepelkina & Kondratov, 2019) และอุปสรรคและข้อเสนอแนะ ปัญหาที่พบบ่อย ได้แก่ โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีไม่เพียงพอ บุคลากรขาดทักษะ และความเสี่ยงด้านความปลอดภัยของข้อมูล แนวทางแก้ไขคือการอบรมบุคลากรและพัฒนาระบบให้ใช้งานง่ายขึ้น (Harviana et al., 2025; Owu et al., 2023)

การประยุกต์ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานสถิติจังหวัดสงขลานอกจากจะช่วยยกระดับคุณภาพการทำงานแล้ว ยังเป็นการส่งเสริมให้บุคลากรภายในหน่วยงานมีทักษะการใช้



เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย สามารถทำงานได้อย่างเป็นระบบและตรวจสอบย้อนกลับได้ ส่งผลต่อการลดภาระงานด้านเอกสารของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการประชาชน ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้สำนักงานสัสดีจังหวัดสงขลาสามารถขับเคลื่อนภารกิจด้านความมั่นคงได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันสมัยยิ่งขึ้น (สุภาวงศ์ จันทวานิช, 2559; พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2562)

ดังนั้น การศึกษาการจัดการงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานสัสดีจังหวัดสงขลา จึงมีความสำคัญในการอธิบายสถานการณ์จริงของการนำระบบไปใช้ วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคเชิงปฏิบัติ และ เสนอแนวทางการพัฒนาระบบที่เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงานราชการไทย อันจะช่วยยกระดับการบริหารจัดการงานสารบรรณของหน่วยงานภาครัฐสู่ความเป็นรัฐบาลดิจิทัลในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสัสดีจังหวัดสงขลา
- 2) เพื่อศึกษาการนำเอาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในองค์กรสำนักงานสัสดีจังหวัดสงขลา
- 3) เพื่อศึกษาหาแนวทางปรับปรุงตัวผู้ให้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสัสดีจังหวัดสงขลา

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- 1.1 ประชากร คือ ผู้ที่ใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสัสดีจังหวัดสงขลา ช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 – 2566 จำนวน 47 คน
- 1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้ที่มีบทบาทโดยตรงในการใช้งานและบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสัสดีจังหวัดสงขลา จำนวน 13 คน ซึ่งได้แก่ สัสดีจังหวัด สัสดีอำเภอ ผู้ช่วยสัสดี และเสมียน โดยผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงประเด็นและลึกซึ้งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในองค์กรภาครัฐ กรณีศึกษา: สำนักงานสัสดีจังหวัดสงขลา โดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินงานวิจัยประกอบด้วย การเลือกพื้นที่ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ การเก็บรวบรวมข้อมูล เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การตรวจสอบข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังรายละเอียดดังนี้



1. แหล่งข้อมูล

พื้นที่ทำการวิจัย คือ สำนักงานสถิติจังหวัดสงขลา เนื่องจากเป็นพื้นที่ปฏิบัติงานของกลุ่มข้าราชการสถิติจังหวัดสงขลา และมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่สอดคล้องตามเงื่อนไขการวิจัย

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ผู้วิจัยเลือกโดยวิธีเจาะจง (Purposive Sampling) ตามเกณฑ์ของ Creswell (2007) คือ ผู้ที่มีประสบการณ์และความรู้เกี่ยวกับการจัดการงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในองค์กรภาครัฐ และสามารถให้ข้อมูลที่ครอบคลุม โดยผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน 13 คน จากกลุ่มข้าราชการสำนักงานสถิติจังหวัดสงขลา (Ritchie, Lewis, Nicholls, & Ormston, 2013)

2. เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย เรื่อง การจัดการงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในองค์กรภาครัฐ กรณีศึกษา: สำนักงานสถิติจังหวัดสงขลา เป็นแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 คำถามปลายปิดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง หน่วยงาน และวันที่สัมภาษณ์ ส่วนที่ 2 คำถามปลายเปิดเกี่ยวกับแนวทางปรับปรุงผู้ให้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้แก่ บทบาทการบริหารระบบ การใช้งาน ความสำคัญ ปัญหาและอุปสรรค การฝึกอบรม และข้อเสนอแนะการปรับปรุงระบบ และส่วนที่ 3 คำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบสามารถเสนอแนะความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงคู่มือให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

3. การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างที่พัฒนาขึ้นไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ประเมินความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยพิจารณาความสอดคล้องของคำถามกับสาระ เนื้อหา โครงสร้าง และวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผลการประเมินพบว่า แบบสัมภาษณ์จำนวน 5 ข้อ มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) เท่ากับ 1.00 ในทุกรายข้อ แสดงว่าแบบสัมภาษณ์ดังกล่าวมีคุณภาพและสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้จริง

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้ 1) ผู้วิจัยได้ขอความอนุเคราะห์จาก สำนักงานสถิติจังหวัดสงขลา โดยทำหนังสือเพื่อขออนุญาตและขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูล 2) ผู้วิจัยได้ส่งและเก็บแบบสอบถามจากบุคลากรที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 13 คน และ 3) นำแบบสัมภาษณ์ที่ได้มา ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย โดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา มีขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้ 1) จัดข้อมูลออกเป็นกลุ่มในแต่ละด้าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนของข้อมูล 2) นำเนื้อหาที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ สังเคราะห์ ด้วยเทคนิคการวิเคราะห์เชิง เนื้อหา และใช้



กรอบที่ได้จากการศึกษาเอกสารเป็นกรอบการวิจัย ผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ทำการวิเคราะห์ สังเคราะห์ ความคิดที่เหมือนและแตกต่างกันด้วยการจัดระเบียบข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ที่อยู่ในประเภทเดียวกันเข้าด้วยกัน 3) เรียบเรียงข้อมูลและจัดลำดับความสำคัญของเนื้อหา และนำเสนอข้อมูลเป็นข้อความเชิงบรรยาย

ผลการวิจัย

ผลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 13 คน ประกอบด้วยสสดีจังหวัด 1 คน สสดีอำเภอ/ผู้ช่วยสสดี 4 คน และเสมียน 8 คน มีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก การจัดการงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในองค์กรภาครัฐ สำนักงานสสดีจังหวัดสงขลา

ประเด็นสัมภาษณ์	ผู้ให้สัมภาษณ์		
	สสดีจังหวัด (1 คน)	สสดีอำเภอ/ผู้ช่วย (4 คน)	เสมียน (8 คน)
1. ผู้มีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการและขั้นตอนการทำงาน	ระบุว่าผู้มีบทบาทหลักคือ สสดีจังหวัด, เจ้าหน้าที่ธุรการ, เสมียน โดยทำงานเป็นลำดับชั้น ตรวจสอบความถูกต้องก่อนลงนาม	เน้นบทบาทของหัวหน้า สสดีอำเภอ/ผู้ช่วย ในการกำกับและตรวจสอบ การรับ-ส่งหนังสือ รวมทั้งการรายงานต่อ สสดีจังหวัด	เน้นบทบาทของ เสมียนในการป้อนข้อมูล, ลงทะเบียนหนังสือ, ส่ง-รับ เอกสารอิเล็กทรอนิกส์
2. ความสำคัญของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ลดความล่าช้า สะดวก โปร่งใส	สื่อสารระหว่างหน่วยงาน ได้รวดเร็ว ติดตามงานได้	ทำให้งานคล่องตัว ลดภาระงานเอกสาร
3. ปัญหาและอุปสรรคที่พบ	ระบบลំบ่อม, อินเทอร์เน็ตบางครั้งไม่เสถียร	บุคลากรบางส่วนยังไม่เข้าใจขั้นตอนการใช้, อุปกรณ์ไม่เพียงพอ	ทักษะด้านเทคโนโลยีของเจ้าหน้าที่บางคน ยังจำกัด, ต้องแก้ไขซ้ำ
4. ความจำเป็นในการฝึกอบรม	เห็นว่าควรอบรมอย่างต่อเนื่อง และมีคู่มือปฏิบัติที่ชัดเจน	เสนอให้มืออบรมเชิงปฏิบัติจริง (workshop)	ต้องมีการฝึกอบรม เป็นระยะ โดยเฉพาะผู้ที่ใช้ระบบใหม่



ประเด็นสัมภาษณ์	ผู้ให้สัมภาษณ์		
	สัสดีจังหวัด (1 คน)	สัสดีอำเภอ/ผู้ช่วย (4 คน)	เสมียน (8 คน)
5. สิ่งที่ควรแก้ไข/ปรับปรุงระบบ	ระบบควรเสถียรมากขึ้น และมีการสำรองข้อมูล	เพิ่มประสิทธิภาพระบบ ลดความซับซ้อน	ปรับหน้าตาการใช้ งานให้ง่ายขึ้น
ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม	ควรมีระบบประเมินผล การใช้	สนับสนุนอุปกรณ์และ งบประมาณ	เพิ่มเจ้าหน้าที่ที่มี ความรู้ด้าน IT

จากตารางที่ 1 ผลข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึก การจัดการงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในองค์กรภาครัฐ สำนักงานสัสดีจังหวัดสงขลา เพื่อนำเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานสัสดีจังหวัดสงขลา พบประเด็นสำคัญดังนี้

1. ผู้มีบทบาทสำคัญและขั้นตอนการทำงาน จากข้อมูลการสัมภาษณ์พบว่า ผู้มีบทบาทสำคัญในการจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ สัสดีจังหวัด ซึ่งทำหน้าที่กำกับ ดูแล และลงนามเอกสารที่สำคัญ สัสดีอำเภอและผู้ช่วยสัสดี ทำหน้าที่ควบคุมการรับ-ส่งหนังสือในพื้นที่รับผิดชอบ รวมถึงการตรวจสอบความถูกต้องก่อนส่งต่อ ขณะที่เสมียนมีบทบาทหลักในการป้อนข้อมูล ลงทะเบียนหนังสือ และจัดการระบบในเชิงปฏิบัติจริง กระบวนการทำงานดำเนินไปตามลำดับขั้นคือ เสมียน → สัสดีอำเภอ/ผู้ช่วย → สัสดีจังหวัด เพื่อความถูกต้องและเป็นระบบ

2. ความสำคัญของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จากข้อมูลการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ให้ข้อมูลทุกกลุ่มเห็นพ้องกันว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการทำงานราชการ เนื่องจากช่วยลดความล่าช้า เพิ่มความสะดวกในการรับ-ส่งเอกสาร ทำให้งานมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ อีกทั้งยังช่วยประหยัดเวลาและลดภาระด้านเอกสารที่ต้องจัดเก็บในรูปแบบกระดาษ

3. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งาน จากข้อมูลการสัมภาษณ์พบว่า แม้ระบบจะมีความสำคัญ แต่ยังพบปัญหาและอุปสรรคหลายด้าน ได้แก่ (1) ด้านเทคนิค เช่น ระบบล่มบ่อย อินเทอร์เน็ตไม่เสถียร (2) ด้านบุคลากร เช่น เจ้าหน้าที่บางส่วนยังไม่คุ้นชินกับระบบ ขาดความรู้ความเข้าใจที่เพียงพอ และ (3) ด้านทรัพยากร เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายไม่เพียงพอต่อการใช้งาน

4. ความจำเป็นในการฝึกอบรม จากข้อมูลการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ให้ข้อมูลเห็นตรงกันว่า การอบรมเป็นสิ่งจำเป็น โดยควรจัดการอบรมเชิงปฏิบัติ (Workshop) เพื่อให้บุคลากรได้ทดลองใช้งานจริง รวมทั้งมีการอบรมอย่างต่อเนื่องทุกปี พร้อมทั้งจัดทำคู่มือการใช้งานที่เข้าใจง่าย เพื่อช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงานของบุคลากรทุกระดับ



5. การแก้ไขและปรับปรุงระบบ จากข้อมูลการสัมภาษณ์พบว่า ในการปรับปรุงระบบ ผู้ให้ข้อมูลเสนอว่า ควรทำให้ระบบมีความเสถียรมากขึ้น ลดความซับซ้อนในการใช้งาน และควรมีระบบสำรองข้อมูลเพื่อป้องกันความเสียหาย นอกจากนี้ควรปรับปรุงหน้าตาการใช้งาน (User Interface) ให้ใช้งานง่าย สะดวก และเป็นมิตรต่อผู้ใช้งานมากขึ้น

6. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ข้อเสนอแนะที่ได้จากการสัมภาษณ์ ได้แก่ การจัดสรรงบประมาณและอุปกรณ์ที่เพียงพอ การเพิ่มบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนหน่วยงาน การพัฒนาระบบให้ทันสมัยสอดคล้องกับการทำงานจริง และควรมีการติดตามประเมินผลการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง

จากผลการสัมภาษณ์สะท้อนให้เห็นว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อการทำงานราชการอย่างมาก แต่ยังเผชิญกับข้อจำกัดด้านเทคนิค บุคลากร และทรัพยากร ดังนั้น แนวทางสำคัญคือการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง การสนับสนุนทรัพยากรที่เพียงพอ และการปรับปรุงระบบให้ทันสมัยและใช้งานง่ายขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารจัดการงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในองค์กรภาครัฐ กรณีศึกษา สำนักงานสัสดีจังหวัดสงขลา ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยของนักวิชาการมาอภิปรายผลดังนี้

ผลการศึกษาส่วนที่ 1 การบริหารการจัดการงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จากผลการสัมภาษณ์สะท้อนให้เห็นถึงการบริหารจัดการในลักษณะโครงสร้างลำดับชั้น (hierarchical structure) ที่สัสดีจังหวัดมีบทบาทเป็นผู้นำในการกำกับดูแล ขณะที่สัสดีอำเภอ ผู้ช่วยสัสดี และเสมียน มีหน้าที่ในเชิงปฏิบัติการ การแบ่งบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจนช่วยให้เกิดกลไกการควบคุมภายใน (internal control) และการติดตามงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการแบบคลาสสิกของ Mintzberg (1993) ที่เน้นความสำคัญของโครงสร้างองค์กรและบทบาทผู้บริหาร ทั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Adie (2024) และ IJERT (2023) พบว่า “ภาวะผู้นำดิจิทัล” (digital leadership) ในภาครัฐมีบทบาทสำคัญในการกำหนดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ดิจิทัล ซึ่งช่วยให้หน่วยงานสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้รวดเร็วและเป็นระบบ นอกจากนี้ รายงาน OECD (2022) ยังชี้ว่าการกำหนดโครงสร้างกลาง (centralized structure) ในระบบราชการช่วยสร้างมาตรฐานและความเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน ส่งผลให้การจัดการสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนั้น การบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานสัสดีจังหวัดสงขลาที่ใช้โครงสร้างลำดับชั้นและการแบ่งบทบาทหน้าที่อย่างชัดเจน ถือเป็นแนวทางที่สนับสนุนความมีประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในองค์กรภาครัฐ



ผลการศึกษาส่วนที่ 2 การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ จากผลการสัมภาษณ์ชี้ว่าเจ้าหน้าที่มองว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดความล่าช้าในการดำเนินงาน เพิ่มความสะดวกในการค้นหาเอกสาร และเสริมสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อจำกัด ได้แก่ ความไม่เสถียรของระบบ ขาดแคลนอุปกรณ์ และความเหลื่อมล้ำด้านทักษะดิจิทัลในบุคลากรบางส่วน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Eom et al. (2022) ที่ชี้ว่าความสำเร็จของการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล (digital government transformation) ขึ้นอยู่กับทั้งความพร้อมด้านเทคโนโลยีและการจัดการกำลังคน ในทำนองเดียวกัน งานวิจัยของ MDPI (2025) พบว่า ปัจจัยสำคัญในการยอมรับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของระบบ (system reliability) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี และแรงจูงใจของผู้ใช้ระบบ ขณะที่ OECD (2022) เน้นความจำเป็นของการมีระบบสนับสนุนกลางเพื่อแก้ปัญหาความซับซ้อนและความไม่เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน

ดังนั้น อุปสรรคที่สำนักงานสัสดีจังหวัดสงขลาเผชิญ เช่น ความไม่เสถียรของระบบและขาดทักษะดิจิทัลในบางกลุ่มบุคลากร จึงเป็นประเด็นที่สอดคล้องกับบริบททั่วไปของการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในภาครัฐ และสะท้อนความท้าทายเชิงโครงสร้างและบุคลากรที่ควรได้รับการแก้ไขอย่างต่อเนื่อง

ผลการศึกษาส่วนที่ 3 แนวทางการจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ข้อเสนอแนะจากผู้ให้สัมภาษณ์ชี้แนวทาง 3 ด้านหลัก ได้แก่ ด้านเทคโนโลยี เช่น การจัดระบบสำรองข้อมูล การพัฒนาความปลอดภัย และการปรับปรุงฟังก์ชันของระบบให้ใช้งานง่าย ด้านบุคลากร เช่น การจัดฝึกอบรมทักษะดิจิทัล การสร้างความเข้าใจในกฎระเบียบ และการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการบริหารจัดการ เช่น การกำหนดงบประมาณสนับสนุน การแต่งตั้งผู้ดูแลระบบโดยตรง และการติดตามประเมินผลอย่างต่อเนื่อง แนวทางเหล่านี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Adie (2024) และ Guenduez et al. (2025) ที่เน้นว่าความสำเร็จของรัฐบาลดิจิทัลต้องอาศัยการบูรณาการกลยุทธ์ด้านนวัตกรรมดิจิทัลเข้ากับการพัฒนาทักษะบุคลากร ขณะที่ SAGE (2025) พบว่าผู้นำดิจิทัลสามารถสร้างผลลัพธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพองค์กรภาครัฐในด้านนวัตกรรมและคุณภาพบริการ นอกจากนี้ MDPI (2023) ยังเสนอว่าการจัดการรัฐบาลดิจิทัลที่ยั่งยืนต้องคำนึงถึงการมีส่วนร่วมและการเข้าถึงของบุคลากรทุกกลุ่ม เพื่อลดช่องว่างทางดิจิทัล (digital divide) ดังนั้น แนวทางการจัดการที่สำนักงานสัสดีจังหวัดสงขลาเสนอไว้มีพื้นฐานที่สอดคล้องกับทฤษฎีและงานวิจัยเชิงวิชาการ และสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานราชการอื่น ๆ ได้อย่างเป็นรูปธรรม



ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1 หน่วยงานราชการควรนำผลการวิจัยนี้ไปใช้เป็นต้นแบบในการออกแบบโครงสร้างการบริหารระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ โดยกำหนด มาตรฐานกลางของการบริหารจัดการเอกสารดิจิทัลที่ชัดเจน และมี ระบบกำกับติดตามผล เพื่อประเมินประสิทธิภาพของการดำเนินงานในแต่ละระดับหน่วยงาน

1.2 ควรจัดให้มี หลักสูตรฝึกอบรมทักษะดิจิทัล สำหรับเจ้าหน้าที่ทุกระดับ เพื่อยกระดับความสามารถในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ และลดช่องว่างทางทักษะดิจิทัลในองค์กร

1.3 ควรศึกษาการเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่นในภูมิภาคหรือจังหวัดต่าง ๆ งานวิจัยนี้มุ่งเน้นเฉพาะสำนักงานสถิติจังหวัดสงขลา ดังนั้นการศึกษาต่อไปควรเปรียบเทียบกับสำนักงานสถิติจังหวัดอื่น ๆ หรือหน่วยงานภาครัฐที่มีลักษณะการทำงานคล้ายคลึงกัน เพื่อให้ได้ข้อค้นพบที่สามารถสะท้อนภาพรวมของการจัดการงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในระดับประเทศได้อย่างครอบคลุมมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรดำเนินการวิจัยในหน่วยงานราชการประเภทอื่น ๆ หรือใน ระดับจังหวัดและส่วนกลาง เพื่อเปรียบเทียบรูปแบบการบริหารจัดการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของระบบในบริบทที่แตกต่างกัน

2.2 ในการวิจัยต่อไปควรเน้นศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง วัฒนธรรมองค์กร (organizational culture) และ แรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (digital motivation) เพื่อทำความเข้าใจพฤติกรรมที่ยอมรับเทคโนโลยีในภาครัฐ

2.3 ควรมีการออกแบบและทดสอบ โมเดลระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แบบบูรณาการ ที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานในระดับจังหวัดได้ เพื่อเป็นแนวทางเชิงนโยบายในการพัฒนาระบบราชการดิจิทัลอย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงกลาโหม. (2563). รายงานประจำปี กระทรวงกลาโหม ประจำปีงบประมาณ 2563. กรุงเทพฯ:

กระทรวงกลาโหม.

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2564). แนวทางการดำเนินงานรัฐบาลดิจิทัล. กรุงเทพฯ: สพร.

สุภางค์ จันทวานิช. (2559). การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ: แนวคิดและวิธีการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุภางค์ จันทวานิช. (2559). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 23). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



- พิชิต ฤทธิ์จรรยา. (2562). การบริหารจัดการงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงานภาครัฐ. *วารสารการบริหารการปกครอง*, 8(2), 45–62.
- Alshibly, H., Chiong, R., & Bao, Y. (2016). Investigating the Critical Success Factors for Implementing Electronic Document Management Systems in Governments: Evidence From Jordan. *Information Systems Management*, 33, 287 - 301.
<https://doi.org/10.1080/10580530.2016.1220213>
- Adie, B. U. (2024). Digital leadership in the public sector: A scoping review. *Journal of Digital Governance*. <https://doi.org/10.1080/12294659.2024.2323847>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches (4th ed.). SAGE Publications.
- Denzin, N. K. (2017). The research act: A theoretical introduction to sociological methods (3rd ed.). Routledge.
- Eom, S. J., Lee, J., & Kim, S. (2022). Digital government transformation in turbulent times. *Public Administration Review*, 82(1), 23–35. <https://doi.org/10.1111/puar.13487>
- Guenduez, A. A., Mettler, T., & Schedler, K. (2025). Digital innovation strategies in the public sector. *Research Policy*, 54(3), 104–115.
<https://doi.org/10.1016/j.respol.2025.104115>
- Gani, D. (2024). Electronic Document Management System in Electronic Government Environment. *The European Proceedings of Social and Behavioural Sciences*.
<https://doi.org/10.15405/epsbs.2024.05.48>
- Hryshyn, V., & Filipova, L. (2023). Trends in the Development of Digitalisation of Document Management Systems and Services in Public Authorities. *Scientific journal "Library Science. Record Studies. Informology"*.
<https://doi.org/10.32461/2409-9805.3.2023.290988>
- Karnsomdee, P. (2025). E-Government Adoption in Thai Public Sector Organizations: Citizens' Perspective. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 20(2), 103. <https://doi.org/10.3390/jtaer20020103>
- Knopov, B. (2023). The need to introduce an electronic document turnover system at the enterprises of the military-industrial complex. *Entrepreneur's Guide*.
<https://doi.org/10.24182/2073-9885-2023-16-4-153-159>



- Korolev, I., Nazintsev, V., Mezentsev, A., & Makhnev, A. (2020). MODEL OF THE DIGITAL CASE FORMATION OF ELECTRONIC DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEM. *H&ES Research*. <https://doi.org/10.36724/2409-5419-2020-12-4-65-75>
- Harviana, S., Wolor, C., & Kasofi, A. (2025). Analisis Pemanfaatan E-Arsip pada Bagian Administrasi Kementerian – Kementerian Keuangan. *Masip: Jurnal Manajemen Administrasi Bisnis dan Publik Terapan*. <https://doi.org/10.59061/masip.v3i1.900>
- MDPI. (2025). E-government adoption in Thai public sector organizations: Citizens' perspective. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 20(2), 103–118. <https://doi.org/10.3390/jtaer20020103>
- Mintzberg, H. (1993). *Structure in fives: Designing effective organizations*. Prentice Hall.
- Nookhao, S., & Kiattisin, S. (2023). Achieving a successful e-government: Determinants of behavioral intention from Thai citizens' perspective. *Heliyon*, 9(8), e18944. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e18944>
- OECD. (2022). *Open and connected government review of Thailand*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/6dbfbec4-en>
- Odintsov, O., Ilchenko, N., & Kryzhanivska, L. (2021). INTRODUCTION OF ELECTRONIC DOCUMENT TECHNOLOGIES IN PUBLIC ADMINISTRATION. *Proceedings of Scientific Works of Cherkasy State Technological University Series Economic Sciences*, 108-116. <https://doi.org/10.24025/2306-4420.1.60.2021.229175>
- Owu, A., Pratiknjo, M., & Tampi, J. (2023). Implementation of the official document management policy within the north sulawesi provincial government. *LEGAL BRIEF*. <https://doi.org/10.35335/legal.v11i6.701>
- Perepelkina, O., & Kondratov, D. (2019). Mathematical Modeling of Electronic Records Management and Office Work in the Executive Bodies of State Administration. *Recent Research in Control Engineering and Decision Making*. https://doi.org/10.1007/978-3-030-12072-6_50
- SAGE. (2025). Assessing the impact of digital leadership on public sector performance. *SAGE Open*. <https://doi.org/10.1177/21582440251367585>