การวิเคราะห์เวลาที่ใช้ในการเกษียนหนังสือสั่งการผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรณีตัวอย่างหนังสือราชการภายใต้ส่วนงานวิจัย คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

Time Analysis of Command Through Document Management System Case Study of Official Letter Command at the Department of Research, Faculty of Law, Ubon Ratchathani University

ปริวัฒน์ จันทร์ทรง[1]
Phariwat Junsong[2]
ณัฐวุฒิ คล้ายขำ[3]
Nuttawut Klaikham[4]
นิตต์อลิน ภูริชอุดมอังกูร[5]
Nitalin Phurichudomaunkkoon[6]

Received: 12 ก.ค. 2564
Revised: 23 ส.ค 2564
Accepted: 25 ต.ค. 2564

[1]เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ส่วนงานวิจัย คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, E-mail: phariwat@hotmail.com
[2]General Administration Officer, Research Section, Faculty of Law, Ubonratchathani University
[3]อาจารย์ประจำ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, E-mail: nuttawut.k@ubu.ac.th
[4]Lecturer, Faculty of Law, Ubonratchathani University
[5]เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา, E-mail: nitalin.p@gmail.com
[6]General Administration Officer, School of Law, University of Phayao

บทคัดย่อ

เมื่อรูปแบบการเสนอแฟ้มผู้บริหารได้เปลี่ยนแปลงไปเป็นการสั่งงานออนไลน์ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศประสิทธิภาพสูง สามารถเข้าถึงการใช้งานได้ทุกที่ ทุกเวลา ซึ่งคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้เริ่มใช้งานมาเป็นเวลา 1 ปี ดังนั้น เพื่อให้เห็นภาพการใช้งานในระบบเกษียนหนังสือสั่งการจึงได้มีการเก็บข้อมูลระยะเวลาที่ใช้ไปในการเข้าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และพิจารณาเกษียนสั่งการ โดยใช้กรณีตัวอย่างจากสายบังคับบัญชาของส่วนงานวิจัย คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 มกราคม–31 ธันวาคม 2563 ใช้การเปรียบเทียบจากเวลาเริ่มต้นกับเวลาสิ้นสุด และคำนวณค่ากึ่งกลางพิสัย (Mid-Range)

จากข้อมูล พบว่า มีหนังสือราชการทั้งสิ้น 225 ฉบับ เข้าสู่วงจรการเกษียนหนังสือสั่งการ จำนวน 159 ฉบับ และมีเพียง 132 ฉบับเท่านั้นที่ครบกระบวนการที่เหลืออีกจำนวน 34 ฉบับค้างอยู่ในระบบ DMS เวลาที่ใช้ไปในการเกษียนหนังสือสั่งการรวมทั้งสิ้น 24,056 ชั่วโมง เฉลี่ยแล้วใช้เวลา 182.24 ชั่วโมงต่อฉบับ ซึ่งหนังสือที่พิจารณานานที่สุดใช้เวลา 720 ชั่วโมง และมีจำนวน 8 ฉบับ ที่เลยกำหนดเวลาตอบกลับ

เมื่อเปรียบเทียบการใช้เวลาในการพิจารณาหนังสือแต่ละฉบับของผู้บังคับบัญชาตามสายบังคับบัญชา พบว่าหัวหน้าส่วนงานใช้เวลามากที่สุด เฉลี่ยแล้ว 84.55 ชั่วโมงต่อฉบับ รองลงมาเป็นคณบดีใช้เวลาเฉลี่ย 81 ชั่วโมงต่อฉบับใกล้เคียงกับรองคณบดีใช้เวลาเฉลี่ย 79.83 ชั่วโมงต่อฉบับ ในส่วนของหัวหน้าสำนักงาน ใช้เวลาเฉลี่ย 24.75 ชั่วโมงต่อฉบับ และผู้ปฏิบัติงานบริหาร ใช้เวลาเฉลี่ย 22.64 ชั่วโมงต่อฉบับ ตามลำดับ จึงได้เสนอแนะให้วางมาตรการควบคุมเวลาการเข้าถึงเอกสารและพิจารณาสั่งการเพื่อให้นำไปปฏิบัติได้ทันเหตุการณ์ ตลอดจนกำหนดบทลงโทษตามสมควรต่อไป

คำสำคัญ: หนังสือราชการ, ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์, เกษียนสั่งการ, วงจรเอกสาร

Abstract

This study aimed to explore the duration of the command process through the Document Management System and to reveal the administrators' working in the current situation at the Department of Research, Faculty of Law, Ubon Ratchathani University between the 1st January and 31st December 2020. The commencement and completion dates were calculated and compared to find the mid-range.

According to the result, there were 255 official letters which were directly informed to the responsible officers 157 official letters were commanded by the administrators and the duration of the command was 24,056 hours, which was calculated to be 182.24 hours per letter on average. The longest duration of the command was 720 hours or 30 days approximately. However, there were 8 official letters which were delayed and 34 official letters were not commanded to the related person because the administrators did not sign in the system.

Therefore, the command through Document Management System is not efficient. This research recommends the executive boards to specify the policy of the command to the administrators for the specific time for signing in the system and consideration of the practical implementation including the disciplinary sanction in case of the delay.

Keywords: Official Letter, Document Management System, Command, Cycle of Document

บทนำ

การจัดองค์การให้มีประสิทธิภาพในการทำงานนั้น จะต้องการแบ่งโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับนโยบายและภารกิจองค์กร ในการจัดส่วนงานให้ย่อยลงนั้น อาจคำนึงถึงลักษณะเฉพาะของงาน (Work Specification) ที่ทำงานเหมือนกัน เพื่อประโยชน์ในการประสานงานที่มีประสิทธิภาพขึ้น และควบคุมได้ง่ายขึ้นหรือคำนึงถึงสายการบังคับบัญชา (Chain of Command) องค์กรส่วนใหญ่จัดโครงสร้างสายบังคับบัญชาแบบแนวดิ่ง (Vertical Placement Organization) ยึดหลักของการใช้อำนาจบังคับบัญชา (Authority) ตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (Duties) มีผู้บริหารสูงสุดจะมีอำนาจในการวางแผนและตัดสินใจขององค์การ ซึ่งจะอยู่บนสุดและสามารถใช้อำนาจการควบคุม สั่งการกับผู้ใต้บังคับบัญชาในสายงานนั้น ๆ

เช่นเดียวกับคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี มีการแบ่งโครงสร้างองค์กรออกเป็น 3 กลุ่ม ประกอบด้วย สำนักงานเลขานุการ สาขานิติศาสตร์ และศูนย์เผยแพร่และช่วยเหลือประชาชนทางกฎหมาย สายบังคับบัญชาในสำนักงานเลขานุการใช้รูปแบบผสมผสาน กล่าวคือ การแบ่งสายบังคับบัญชาจากผู้บริหารระดับสูงถึงระดับกลางใช้รูปแบบบังคับบัญชาแนวดิ่ง (Vertical Placement Organization) ตามภารกิจแต่ถัดจากผู้บริหารระดับกลางลงมาใช้การบริหารแบบคู่ (Dual Chain of Command) หมายถึง สายสนับสนุนหนึ่งจะมีผู้บังคับบัญชามากกว่าหนึ่งคน ยกตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ได้รับมอบหมายภารกิจให้ปฏิบัติหน้าที่ด้านวิจัย ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ด้านบริการวิชาการ (งานฝึกอบรม) ด้านหลักสูตรปริญญาโท และด้านเงินกู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) เจ้าหน้าที่คนนี้ต้องมีสายบังคับบัญชา 3 สาย ประกอบด้วย รองคณบดีฝ่ายวิจัย รองคณบดีฝ่ายบริการวิชาการและพันธกิจสังคม และรองคณบดีฝ่ายวิชาการ เป็นอาทิ

แต่การเกษียนหนังสือสั่งการตามสายบังคับบัญชายังคงยึดหลักมาตรฐานการปฏิบัติงานราชการที่เป็นรูปแบบทางราชการ (Formalization) ตามระเบียบงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ที่กล่าวถึงหนังสือราชการทั้ง 6 ประเภท ประกอบด้วย หนังสือราชการภายนอก หนังสือราชการภายใน หนังสือประทับตรา หนังสือสั่งการ หนังสือประชาสัมพันธ์ และหนังสือที่ทำไว้เพื่อเป็นหลักฐาน เมื่อดำเนินการลงรับหนังสือ

ราชการแล้วให้เสนอผู้บริหารตามสายงานเพื่อวินิจฉัยและสั่งการต่อไป และปัจจุบันได้ใช้ระเบียบงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 กล่าวเพิ่มเติมเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในการรับส่งข้อมูลข่าวสาร หรือหนังสือราชการผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ สื่อกลางบันทึกข้อมูล ที่บันทึกไว้ด้วยอุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น แผ่นบันทึกข้อมูล เทปแม่เหล็ก จานแม่เหล็ก แผ่นซีดี-อ่านอย่างเดียว หรือแผ่นดิจิทัลเอนกประสงค์

แนวทางการบริหารจัดการหนังสือราชการที่ส่งมาถึงคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เริ่มต้นจากงานธุรการคัดแยกและจัดลำดับความสำคัญก่อนประทับตราเตรียมลงรับ บันทึกข้อมูลในระบบ DMS จากนั้นจะนำเข้าแฟ้มเพื่อเสนอหัวหน้าสำนักงาน รองคณบดี และคณบดี ตามลำดับสายบังคับบัญชา เมื่อคณบดีสั่งการในหนังสือแล้ว จะนำออกมาบันทึกสั่งการในระบบ DMS อีกครั้ง พร้อมทั้งสแกนเอกสารบันทึกไว้ในระบบ ก่อนแจกจ่ายไปยังผู้เกี่ยวข้องต่อไป

หลังจากนั้น ได้เกิดกรณีร้องเรียนจากส่วนงานหนึ่งเกี่ยวกับการเกษียนหนังสือล่าช้าไม่มีเวลาทำข้อมูลและจัดส่งข้อมูลสำคัญไม่ทันตามกำหนดเวลา จึงได้ประชุมและเกิดข้อตกลงร่วมกันระหว่างบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการกับผู้บริหารตามสายบังคับบัญชา ให้เพิ่มขั้นตอนขึ้น โดยให้ส่วนงานเจ้าของเรื่องที่เกี่ยวข้องเป็นผู้เกษียนให้ความเห็นในลำดับแรก ก่อนนำเข้าแฟ้มเสนอหัวหน้าส่วนงาน และผู้บังคับบัญชาตามสายงานตามลำดับขั้น และเมื่อปลายปี พ.ศ. 2562 มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการเกษียนหนังสือสั่งการอีกรอบ โดยเปลี่ยนจากเกษียนหนังสือสั่งการในฉบับจริง (ฉบับกระดาษ) เป็นเกษียนหนังสือสั่งการในระบบ DMS

เมื่อกล่าวถึงระบบ DMS ที่มีการใช้ในการบริหารจัดการเอกสารในหน่วยงานราชการส่วนใหญ่ มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องอยู่ 4 ด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านบุคลากร, ปัจจัยด้านวัสดุและอุปกรณ์, ปัจจัยด้านงบประมาณ และปัจจัยด้านระบบสื่อสารด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (วารุณี วรรธนะภูติ และพัชรีวรรณ กิจมี, 2558) ปัญหาส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากปัจจัยด้านบุคลากร ซึ่งมาจากการที่ไม่ค่อยมีเวลาเข้าไปตรวจเช็คเอกสารในระบบ (รัตติยา ปริชญากร, 2554) พบว่า เอกสารทั้งหมดที่แจ้งเวียนทางอิเล็กทรอนิกส์ปริมาณมากเกินไป ซึ่งต้องใช้เวลาในการคลิกเข้าไปอ่าน ตลอดจนผู้ใช้งานยังไม่เข้าใจการใช้งานแต่ละเมนูย่อย (ธราภร อนุเวช, 2563) สามารถเปิดอ่านประมาณร้อยละ 80 ตลอดจน

การขาดทักษะการใช้งานในระบบ DMS (มานิตย์ กุศลคุ้ม, 2562) ส่งผลต่อการพิจารณาเอกสารล่าช้า หากบุคลากรขาดความเข้าใจในวิธีการกลั่นกรองและเกษียนหนังสือรายการ ย่อมเกิดความผิดพลาด ความสับสนแก่ผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานได้เช่นกัน (ณัฐสุรีย์ หวังสถิตวงษ์, 2561)

ปัญหารองลงมาเกิดจากปัจจัยด้านระบบการสื่อสาร ซึ่งพบว่าเกิดจากสัญญาณอินเตอร์เน็ตขัดข้องบ่อยครั้ง ส่งผลต่อการโหลดเอกสารอิเล็กทรอนิกส์การแสดงผลช้า/ไม่แสดงผลเลย และแนบเอกสารผิด (จันทร์จิรา ตลับแก้ว และเพ็ญพันธ์ เพชรศร, 2562) ตลอดจนระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่สามารถเปิดอ่านได้เมื่อออกจากสถาบันไปแล้ว

จากที่กล่าวมาข้างต้นแล้วนั้น พบว่าการใช้งานระบบ DMS ยังมีปัญหาในทางปฏิบัติอยู่ ส่วนใหญ่เกิดจากผู้ใช้งานขาดทักษะการใช้โปรแกรม มีภารกิจมากทำให้ไม่มีเวลาเปิดอ่านทุกฉบับ แต่จะเลือกเปิดอ่านเฉพาะเรื่องเร่งด่วน ทำให้เรื่องทั่วไปค้างอยู่ในระบบ และมีปริมาณสะสมเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ ดังนั้น ผู้เขียนจึงมีความต้องการที่จะสำรวจตรวจสอบการใช้งานระบบ DMS ที่ใช้ในคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในส่วนของการเกษียนหนังสือสั่งการว่าจะมีการบริหารจัดการการที่มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด โดยใช้กรณีตัวอย่างหนังสือราชการในระบบ DMS ในปี พ.ศ. 2563 ภายใต้ส่วนงานวิจัย คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระยะเวลาที่ใช้ในการเกษียนหนังสือสั่งการในระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

2.2 เพื่อเสนอแนวทางการลดเวลาที่ใช้ในการเกษียนหนังสือสั่งการ

สมมติฐาน

เวลาที่ใช้ในการเกษียนหนังสือสั่งการแต่ละช่วงสายบังคับบัญชาแปรผันตรงกับระยะเวลาเฉลี่ยในการเกษียนหนังสือแต่ละฉบับ

กรอบแนวคิด

ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดเกี่ยวกับขนาดของวงจรการเกษียนหนังสือสั่งการ (Negative Relationship) ซึ่งจะแปรผันตรงกับระยะเวลาที่ใช้ไปในการพิจารณาหนังสือทุกช่วงสายบังคับบัญชา ตามแผนภาพดังนี้



ภาพที่ 1 วงจรการเกษียนหนังสือสั่งการ

วิธีการดำเนินงาน

1. ขอบเขตด้านประชากร หนังสือราชการที่เกี่ยวกับส่วนงานวิจัย คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผ่านระบบ DMS จำนวน 225 ฉบับ

2. ขอบเขตด้านระยะเวลา หนังสือราชการที่เกี่ยวกับส่วนงานวิจัย คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ผ่านระบบ DMS ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 ถึงวันที่ 31 ธันวาคม 2563

3. ขอบเขตด้านการวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ระยะเวลาในวงจรการเกษียนหนังสือสั่งการออนไลน์ ผ่านระบบ DMS แบ่งเป็น 5 ช่วง ดังนี้

3.1) ระยะเวลาระหว่างเจ้าของเรื่องเกษียนให้ความเห็นแล้วต่อให้หัวหน้าส่วนงาน

3.2) ระยะเวลาระหว่างหัวหน้าส่วนงานเกษียนให้ความเห็นแล้วส่งต่อให้หัวหน้าสำนักงาน

3.3) ระยะเวลาระหว่างหัวหน้าสำนักงานเกษียนให้ความเห็นแล้งส่งต่อให้รองคณบดี

3.4) ระยะเวลาระหว่างรองคณบดีเกษียนให้ความเห็นแล้วส่งต่อให้คณบดี

3.5) ระยะเวลาที่คณบดีพิจารณาสั่งการเสร็จแล้วส่งกลับคืนเจ้าของเรื่อง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สูตรการหามัธยฐานทางคณิตศาสตร์ (Median) จากสูตร

$$Mdn = L_0 + i\left[\frac{\frac{N}{2} - cf}{f}\right]$$

Mdn คือ ค่ามัธยฐานของวงจรการเกษียนหนังสือสั่งการ

L_0 คือ ระยะเวลาที่ใช้ในวงจรการเกษียนหนังสือสั่งการที่น้อยที่สุด

i คือ ระยะห่างของข้อมูล

N คือ จำนวนข้อมูล

cf คือ ความถี่สะสมที่อยู่ก่อนถึงชั้นที่มัธยฐาน

f คือ ความถี่ของคะแนนในชั้นที่มีมัธยฐาน

ระยะเวลาการเกษียนหนังสือสั่งการ โดยใช้สูตรการหาร้อยละของตัวเลข (Percentage) และหาค่าเฉลี่ยทางเลขคณิต (Arithmetic Mean) โดยใช้สูตรผลรวมระยะเวลาทั้งหมดหารด้วยจำนวนทั้งหมด

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

$\bar{X}$ คือ ค่าเฉลี่ยระยะเวลาการเกษียนหนังสือสั่งการ

X คือ ระยะเวลาที่สายบังคับบัญชาใช้ในการพิจารณาสั่งการ

n คือ จำนวนหนังสือสั่งการ

ผลการวิจัย

จากการสำรวจข้อมูลหนังสือราชการในจากระบบ DMS ที่เกี่ยวข้องกับส่วนงานวิจัย คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ในปี พ.ศ. 2563 พบว่ามีหนังสือราชการจำนวน 225 ฉบับ และพบว่าส่วนมากเป็นหนังสือราชการภายใน จำนวน 198 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 88 และหนังสือราชการภายนอก จำนวน 27 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 12

1. ข้อมูลของหนังสือราชการแยกตามประเภทหนังสือ ได้ดังนี้

1.1 ประเภทหนังสือราชการภายใน จำนวน 198 ฉบับ จำแนกตามลักษณะที่ต้องดำเนินการได้ 3 ลักษณะ พบว่า หนังสือราชการภายในที่ต้องเกษียนให้ความเห็น มีจำนวน 81 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 40.90 หนังสือราชการภายในที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหาร มีจำนวน 66 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 33.34 และหนังสือราชการภายในที่ได้รับการแจ้งเวียนโดยตรง ซึ่งประเภทนี้ไม่ต้องผ่านการเกษียนแต่อย่างใด มีจำนวน 51 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 25.76 อย่างไรก็ตาม มีหนังสือราชการภายในที่ไม่ครบวงจรการเกษียนหนังสือสั่งการ จำนวน 25 ฉบับ และในจำนวนนี้ มี 6 ฉบับ ที่เลยกำหนด ทำให้ไม่สามารถจัดส่งข้อมูลหรือแจ้งตอบกลับได้ แสดงตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลหนังสือราชการภายใน แยกตามลักษณะการดำเนินการ (n=198)

ลักษณะการดำเนินการ	จำนวน (ฉบับ)	ร้อยละ
หนังสือราชการภายในที่ต้องเกษียนให้ความเห็น	81	40.90
- ครบวงจรการเกษียนหนังสือสั่งการ	*56*	-
- ไม่ครบวงจรการเกษียนหนังสือสั่งการ	*25*	-
หนังสือราชการภายในที่ได้รับมอบหมาย	66	33.34
หนังสือราชการภายในที่ได้รับการแจ้งเวียนโดยตรง	51	25.76
รวม	**198**	**100.00**

1.2 ประเภทหนังสือราชการภายนอก จำนวน 27 ฉบับ จำแนกตามลักษณะ ที่ต้องดำเนินการได้แก่ หนังสือราชการภายนอกที่ต้องเกษียนให้ความเห็น มีจำนวน 23 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 85.19 นอกนั้นเป็นหนังสือราชการภายนอกที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหาร มีจำนวน 4 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 14.81 อย่างไรก็ตาม มีหนังสือราชการภายนอกที่ไม่ครบวงจรการเกษียนหนังสือสั่งการ จำนวน 9 ฉบับ และในจำนวนนี้ มี 2 ฉบับ ที่เลยกำหนด ทำให้ไม่สามารถจัดส่งข้อมูลหรือแจ้งตอบกลับได้ แสดงตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงข้อมูลหนังสือราชการภายนอก แยกตามลักษณะการดำเนินการ (n=27)

ลักษณะการดำเนินการ	จำนวน (ฉบับ)	ร้อยละ
หนังสือราชการภายนอกที่ต้องเกษียนให้ความเห็น	23	85.19
- ครบวงจรการเกษียนหนังสือสั่งการ	*14*	-
- ไม่ครบวงจรการเกษียนหนังสือสั่งการ	*9*	-
หนังสือราชการภายในที่ได้รับมอบหมาย	4	14.81
รวม	**27**	**100.00**

2. ข้อมูลระยะเวลาที่ใช้ในวงจรการเกษียนหนังสือสั่งการ

จากข้อมูลหนังสือราชการในระบบ DMS จำนวน 225 ฉบับ เมื่อนำมาคัดแยกหนังสือราชการที่แจ้งเวียนโดยตรง ไม่จำเป็นต้องนำเข้าสู่วงจรการเกษียนสั่งการ มีจำนวน 66 ฉบับ ดังนั้น จึงเหลือหนังสือราชการที่เข้าสู่วงจรการเกษียนสั่งการ จำนวน 159 ฉบับ และพบว่านำจำนวนนี้ มีหนังสือราชการที่ครบกระบวนการ เพียง 132 ฉบับ เท่านั้น นอกนั้นเป็นหนังสือราชการที่ค้างอยู่ในวงจรการเกษียนหนังสือสั่งการ ซึ่งมีผู้บริหารตามสายงานไม่ดำเนินการใดๆ มีมากถึง 34 ฉบับ

2.1 ข้อมูลระยะเวลาของหนังสือราชการพิจารณาเฉพาะที่ครบวงจรการเกษียนหนังสือสั่งการ มีจำนวน 132 ฉบับ คำนวณหาระยะเวลารวมทั้งหมดที่ใช้ไปทั้งสิ้น 24,056 ชั่วโมง หรือคิดเป็นเวลา 182.24 ชั่วโมงต่อฉบับ หรือคิดเป็นเวลา 7 วันครึ่งต่อฉบับ หลังจากจัดเรียงใหม่ลำดับตามระยะเวลาและคำนวณหาค่ามัธยฐาน (Median) จะได้ 147.12 ชั่วโมง หรือประมาณ 6 วัน และสามารถจำแนกระยะเวลาที่ใช้ในวงจรการเกษียนหนังสือสั่งการออกเป็น 3 ช่วง ประกอบด้วย หนังสือราชการที่ใช้ระยะเวลามากกว่าค่ามัธยฐาน มีจำนวน 62 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 46.97 หนังสือราชการที่ใช้ระยะเวลาอยู่ระหว่างค่ามัธยฐาน มีจำนวน 14 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 10.60 และหนังสือราชการที่ใช้ระยะเวลาน้อยกว่าค่ามัธยฐาน มีจำนวน 56 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 42.42 แสดงตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงข้อมูลหนังสือราชการที่นำเข้าในวงจรการเกษียนหนังสือสั่งการ

รายการ	**จำนวน (ฉบับ)**	**ระยะเวลา (ชม.)**
หนังสือราชการที่ในวงจรการเกษียนหนังสือสั่งการ	132	24,056
- ระยะเวลาที่ใช้ในวงจรการเกษียนหนังสือสั่งการมากกว่าค่ามัธยฐาน	*62 (46.97%)*	*(720-150 ชม.)*
- ระยะเวลาที่ใช้ในวงจรการเกษียนหนังสือสั่งการอยู่ในช่วงค่ามัธยฐาน	*14 (10.61%)*	*(149-144 ชม.)*
- ระยะเวลาที่ใช้ในวงจรการเกษียนหนังสือสั่งการน้อยกว่าค่ามัธยฐาน	*56 (42.42%)*	*(128-2 ชม.)*
หนังสือราชการที่ค้างอยู่ในวงจรการเกษียนหนังสือสั่งการ	27	N/A
รวม	**159**	

2.2 ข้อมูลระยะเวลาที่ใช้ในการเกษียนสั่งการแยกตามรายบุคคล

ข้อมูลระยะเวลาของหนังสือราชการพิจารณาเฉพาะที่ครบวงจรการเกษียนหนังสือสั่งการ จำนวน 225 ฉบับ นำมาพิจารณาแยกส่วนตามสายบังคับบัญชาจะได้ 5 ช่วง ประกอบด้วย

1) ช่วงเวลาที่หัวหน้าส่วนงานยังไม่ตรวจสอบเอกสารในระบบและเกษียนให้ความเห็น

จากข้อมูลหนังสือราชการในระบบ DMS จำนวน 225 ฉบับ พบว่าเจ้าของเรื่องเกษียนให้ความเห็น จำนวน 104 ฉบับ และส่งให้หัวหน้าส่วนงานพิจารณาตามลำดับชั้นสายบังคับบัญชา ซึ่งหัวหน้าส่วนงานได้เกษียนให้ความเห็นเพียง 79 ฉบับ ส่วนที่เหลือไม่ได้ยังคงค้างอยู่ในระบบ DMS จำนวน 25 ฉบับ

ในส่วนของหนังสือที่ผ่านการเกษียนให้ความเห็น จำนวน 79 ฉบับ ใช้ระยะเวลารวมทั้งหมด 6,680 ชั่วโมง เฉลี่ยแล้วใช้เวลา 84.55 ชั่วโมงต่อฉบับ และพบว่ามีหนังสือราชการจำนวน 40 ฉบับ ใช้ระยะเวลาเกินกว่าค่ามัธยฐาน (147 ชั่วโมงต่อฉบับ) โดยหนังสือที่ใช้เวลามากที่สุดในการพิจารณาเกษียนให้ความเห็น จำนวน 360 ชั่วโมง หรือ 15 วัน

2) ช่วงเวลาที่หัวหน้าสำนักงานยังไม่ตรวจสอบเอกสารในระบบและเกษียนให้ความเห็น

จากข้อมูลหนังสือราชการในระบบ DMS จำนวน 225 ฉบับ พบว่าหัวหน้าส่วนงานเกษียนให้ความเห็น จำนวน 77 ฉบับ และส่งให้หัวหน้าสำนักงานพิจารณาตามลำดับชั้นสายบังคับบัญชา ซึ่งหัวหน้าสำนักงานได้เกษียนให้ความเห็นเพียง 74 ฉบับ ส่วนที่เหลือไม่ได้ยังคงค้างอยู่ในระบบ DMS จำนวน 3 ฉบับ

ในส่วนของหนังสือที่ผ่านการเกษียนให้ความเห็น จำนวน 74 ฉบับ ใช้ระยะเวลารวมทั้งหมด 1,832 ชั่วโมง เฉลี่ยแล้วใช้เวลา 24.75 ชั่วโมงต่อฉบับ และพบว่ามีหนังสือราชการจำนวน 38 ฉบับ ใช้ระยะเวลาเกินกว่าค่ามัธยฐาน (147 ชั่วโมงต่อฉบับ) โดยหนังสือที่ใช้เวลามากที่สุดในการพิจารณาเกษียนให้ความเห็น จำนวน 240 ชั่วโมง หรือ 10 วัน

3) ช่วงเวลาที่รองคณบดียังไม่ตรวจสอบเอกสารในระบบและเกษียนให้ความเห็น

จากข้อมูลหนังสือราชการในระบบ DMS จำนวน 225 ฉบับ พบว่า หัวหน้าสำนักงานเกษียนให้ความเห็น จำนวน 72 ฉบับ และส่งให้รองคณบดีพิจารณาตามลำดับชั้นสายบังคับบัญชา ซึ่งรองคณบดีได้เกษียนให้ความเห็นเพียง 66 ฉบับ ส่วนที่เหลือไม่ได้ยังคงค้างอยู่ในระบบ DMS จำนวน 6 ฉบับ

ในส่วนของหนังสือที่ผ่านการเกษียนให้ความเห็น จำนวน 72 ฉบับ ใช้ระยะเวลารวมทั้งหมด 5,269 ชั่วโมง เฉลี่ยแล้วใช้เวลา 79.83 ชั่วโมงต่อฉบับ และพบว่ามีหนังสือราชการจำนวน 35 ฉบับ ใช้ระยะเวลาเกินกว่าค่ามัธยฐาน (147 ชั่วโมงต่อฉบับ) ซึ่งหนังสือที่ใช้เวลามากที่สุดในการพิจารณาเกษียนให้ความเห็น ใช้ระยะเวลา 312 ชั่วโมง หรือ 13 วัน

4) ช่วงเวลาที่คณบดียังไม่ตรวจสอบเอกสารในระบบและเกษียน สั่งการ

จากข้อมูลหนังสือราชการในระบบ DMS จำนวน 225 ฉบับ พบว่า รองคณบดีเกษียนให้ความเห็น จำนวน 106 ฉบับ และส่งให้คณบดีพิจารณาตามลำดับชั้นสายบังคับบัญชา ซึ่งคณบดีได้เกษียนสั่งการทั้งหมด 106 ฉบับ

ในส่วนของหนังสือที่ผ่านการเกษียนสั่งการ จำนวน 106 ฉบับ ใช้ระยะเวลารวมทั้งหมด 8,586 ชั่วโมง เฉลี่ยแล้วใช้เวลา 81.00 ชั่วโมงต่อฉบับ และพบว่ามีหนังสือราชการจำนวน 52 ฉบับ ใช้ระยะเวลาเกินกว่าค่ามัธยฐาน (147 ชั่วโมงต่อฉบับ) โดยหนังสือที่ใช้เวลามากที่สุดในการพิจารณาเกษียนให้ความเห็น จำนวน 360 ชั่วโมง หรือ 15 วัน

5) ช่วงเวลาที่ผู้ปฏิบัติงานบริหารยังไม่ตรวจสอบเอกสาร บันทึกผลและส่งคืนให้เจ้าของเรื่อง

จากข้อมูลหนังสือราชการในระบบ DMS จำนวน 225 ฉบับ พบว่า คณบดีเกษียนสั่งการ จำนวน 100 ฉบับ และผู้ปฏิบัติงานบริหารได้บันทึกการสั่งการและส่งต่อให้เจ้าของทั้งหมด 100 ฉบับ

ในส่วนของหนังสือที่ผ่านการเกษียนสั่งการ จำนวน 100 ฉบับ ใช้ระยะเวลารวมทั้งหมด 2,536 ชั่วโมง เฉลี่ยแล้วใช้เวลา 22.64 ชั่วโมงต่อฉบับ และพบว่ามีหนังสือราชการจำนวน 45 ฉบับ ใช้ระยะเวลาเกินกว่าค่ามัธยฐาน (147 ชั่วโมงต่อฉบับ) โดยหนังสือที่ใช้เวลามากที่สุดในการพิจารณาเกษียนให้ความเห็น จำนวน 288 ชั่วโมง หรือ 12 วัน แสดงตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงข้อมูลระยะเวลาที่ใช้ในการเกษียนสั่งการแยกตามรายบุคคล

สายบังคับบัญชา	จำนวนหนังสือราชการ (ฉบับ)				ระยะเวลาที่ใช้ไปรวมทั้งหมด (ชม.)	ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ไปต่อฉบับ (ชม.)*
	น้อยกว่ามัธยฐาน	ช่วงมัธยฐาน	มากกว่ามัธยฐาน	หนังสือค้าง		
หัวหน้าส่วนงาน	29	10	40	25	6,680	84.55
หัวหน้าสำนักงาน	26	10	38	3	1,832	24.75
รองคณบดี	22	9	35	6	5,269	79.83
คณบดี	45	9	52		8,586	81.00
ผู้ปฏิบัติงานบริหาร	47	10	45	-	2,536	22.64

หมายเหตุ N แปรผันตามจำนวนหนังสือราชการของแต่ละบุคคล*

สรุปและอภิปรายผล

หนังสือราชการในความรับผิดชอบของส่วนงานวิจัย คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พ.ศ. 2563 มีจำนวนทั้งสิ้น 225 ฉบับ ส่วนใหญ่เป็นบันทึกข้อความจากหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จำนวน 198 ฉบับ นอกจากนี้เป็นหนังสือภายนอก มีจำนวน 27 ฉบับ คิดเป็นอัตราส่วน 4:1 อย่างไรก็ตามมีหนังสือราชการ จำนวน 159 ฉบับ ที่เข้าสู่วงจรการเกษียนหนังสือสั่งการ และมีเพียง 132 ฉบับเท่านั้นที่ครบกระบวนการ คิดเป็นร้อยละ 83.02 ที่เหลืออีกจำนวน 34 ฉบับค้างอยู่ในระบบ DMS เนื่องจากผู้บังคับบัญชาตามสายงานไม่เกษียนให้ความเห็น หรือไม่ส่งต่อไปยังสายบังคับบัญชาลำดับถัดไป คิดเป็นร้อยละ 21.38

ในส่วนของหนังสือราชการที่ครบวงจรเกษียนหนังสือสั่งการ ใช้ระยะเวลารวมทั้งสิ้น 24,056 ชั่วโมง เฉลี่ยแล้วใช้เวลา 182.24 ชั่วโมงต่อฉบับ หรือเทียบได้กับ 7 วันครึ่ง ฉบับที่พิจารณานานที่สุด ใช้เวลา 720 ชั่วโมง หรือเทียบได้กับ 30 วัน และฉบับที่พิจารณาเร็วที่สุด ใช้เวลา 24 ชั่วโมง หรือเทียบได้กับ 1 วัน อย่างไรก็ตามหนังสือราชการที่ไม่สามารถจัดส่งข้อมูลสำคัญได้ทันตามกำหนด จำนวน 8 ฉบับ เป็นหนังสือที่อยู่ในช่วงการพิจารณาเกินกว่า 7 วัน ทั้งสิ้น

ด้านการเกษียนหนังสือสั่งการในระบบ DMS พบว่าสายบังคับบัญชาที่ใช้เวลามากที่สุด คือ หัวหน้าส่วนงาน ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 84.55 ชั่วโมงต่อฉบับ รองลงมาเป็นคณบดี ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 81 ชั่วโมงต่อฉบับ ซึ่งใกล้เคียงกับรองคณบดี ที่ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 79.83 ชั่วโมงต่อฉบับ ในส่วนของหัวหน้าสำนักงาน ใช้เวลาโดยเฉลี่ยเพียง 24.75 ชั่วโมง ต่อฉบับ ใกล้เคียงกับผู้ปฏิบัติงานบริหาร ใช้เวลาเฉลี่ย 22.64 ชั่วโมงต่อฉบับ

เมื่อพิจารณาเฉพาะหนังสือราชการที่ค้างในวงจรการเกษียนสั่งการ พบว่ามีมากถึง 34 ฉบับ ส่วนใหญ่ค้างอยู่ที่ขั้นตอนการพิจารณาของหัวหน้าส่วนงาน จำนวน 25 ฉบับ รองลงมาคือรองคณบดี มีจำนวน 9 ฉบับ และหัวหน้าสำนักงาน มีจำนวน 3 ฉบับ ตามลำดับ

จากข้อมูลที่กล่าวมาข้างต้น การใช้เวลาในการพิจารณาเกษียนหนังสือสั่งการมีความแปรผกผันกับระยะเวลาดำเนินการ กล่าวคือ เมื่อใช้เวลาพิจารณาเกษียนหนังสือสั่งการนานขึ้น ระยะเวลาในการดำเนินการจะสั้นลง ดังนั้น ระยะเวลาที่เหมาะสมของผู้บริหารแต่ละท่านในการพิจารณาหนังสือในระบบ DMS จึงไม่ควรเกิน 24 ชั่วโมง หรือเทียบได้กับ 1 วัน รวมทั้งวงจรเอกสารราชการไม่ควรเกิน 5 วัน นับจากการลงรับเอกสารในระบบ DMS

ข้อเสนอแนะ

จากผลการสำรวจหนังสือราชการ ทั้งสิ้น 225 ฉบับ ใช้เวลาในการเกษียนสั่งการ เฉลี่ย 182.24 ชั่วโมงต่อฉบับ และมีหนังสือค้างในระบบที่ไม่ได้ดำเนินการจำนวน 34 ฉบับ ผู้เขียนจึงมีข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาปรับปรุงกระบวนการเกษียนหนังสือราชการผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน

1. ระยะเร่งด่วน ผู้บริหารควรกำกับดูแลให้ผู้บริหารตามสายบังคับบัญชาดำเนินการตรวจสอบหนังสือราชการในระบบ DMS ของตนเองเป็นประจำ หากมีการละเลยหรือมีกรณีหนังสือราชการใดที่ใช้เวลามากกว่า 24 ชั่วโมง ควรว่ากล่าวตักเตือน

2. ระยะกลาง ผู้บริหารควรประชุมหารือร่วมกันเพื่อกำหนดมาตรฐานการเกษียนหนังสือราชการ และประกาศใช้ร่วมกันทั้งคณะ ตลอดจนนำข้อมูลมาใช้เพื่อการประเมินผลการการปฏิบัติงานในรอบการประเมินขึ้นเงินเดือน

3. ระยะยาว เพิ่มระบบการแจ้งเตือนหนังสือที่ค้างในระบบนานเกิน 48 ชั่วโมง และวางมาตรการลงโทษสำหรับผู้ที่ปล่อยปละละเลยให้มีหนังสือค้างเกษียนในระบบ DMS หรือใช้ระยะเวลาในการพิจารณาเกษียนหนังสือ มากกว่า 72 ชั่วโมง ปริมาณเกิน 5 ฉบับต่อเดือน

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งถัดไป

1. เห็นควรให้มีการสำรวจข้อมูลระยะเวลาในวงจรการเกษียนหนังสือสั่งการเมื่อสิ้นปี พ.ศ. 2564 เพื่อเปรียบเทียบความเปลี่ยนแปลง

2. เห็นควรให้มีการสำรวจข้อมูลระยะเวลาในวงจรการเกษียนหนังสือสั่งการทุกสายบังคับบัญชา เพื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติโดยรวม

เอกสารอ้างอิง

จันทร์จิรา ตลับแก้ว และเพ็ญพันธ์ เพชรศร. (2562). *การประเมินประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน*. Information-อินฟอร์เมชั่น, *23*(1), 23-38.

ณัฐสุรีย์ หวังสถิตวงษ์. (2561). *การวิเคราะห์เพื่อพัฒนาการกลั่นกรองและการเขียนหนังสือราชการ.* สืบค้นจาก https://ita.kmutnb.ac.th/files/2563/O13-13.pdf

ธราภร อนุเวช. (2563). การใช้ระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (EDS) ของบุคลากรวิทยาลัยการเมืองการปกครอง มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. *วารสารการเมืองการปกครอง*, *10*(3), 228-241.

ประกาศมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เรื่อง การแบ่งส่วนงานภายในที่มีสภานะเทียบเท่าคณะ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี พ.ศ. 2555.

มานิตย์ กุศลคุ้ม. (2562). ความพร้อมต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี*, *13*(2), 171-181.

ระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 (ฉบับแก้ไข) พ.ศ. 2548

รัตติยา ปริชญากร. (2554). การยอมรับและความพึงพอใจที่มีต่อการแจ้งเวียนหนังสือราชการระหว่างการใช้เจ้าหน้าที่กับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์. *วารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี*, *7*(2), 49-64.

วารุณี วรรธนะภูติ และพัชรีวรรณ กิจมี. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของโรงเรียนในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาลำพูนเขต 1 จังหวัดลำพูน. *วารสารบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น*, *3*(1), 260-275.

สารภี สหะวิริยะ. (2562). *ปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากรคณะวิทยาศาสตร์ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์วิทยาเขตหาดใหญ่*. (สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์).