

ความสำคัญของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการปฏิบัติงานที่บ้าน กรณีศึกษาของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

The Importance of Electronic Document Systems for Work From Home: A Case Study of the Faculty of Medicine Siriraj Hospital, Mahidol University.

รัตนา ปัตถา^{1*} และ วิภาวี รื่นจิตต์¹
Rattana Padtha^{1*} and Wipawee Ruenchit¹

บทคัดย่อ

ในปัจจุบัน การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้ก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว ทั้งองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนที่ต้องการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรอย่างคุ้มค่า จึงให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนากระบวนการสื่อสารในการทำงานขององค์กร โดยในหน่วยงานของรัฐที่มีปริมาณการหมุนเวียนของเอกสารทั้งภายในและภายนอกจำนวนมาก จึงได้พัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน โดยระบบดังกล่าวสามารถจัดการเอกสารขององค์กรในทุกกระบวนการ ทั้งการจัดเก็บ การสร้าง การรับ การส่งต่อ การใช้ งาน และการทำลายเอกสาร ซึ่งระบบนี้จะทำงานผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาจากสถานการณ์ในปัจจุบัน ซึ่งเป็นยุค “New Normal” ที่การทำงานที่บ้านมีเพิ่มขึ้นอย่างแพร่หลาย ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จึงมีความเหมาะสมเพราะสามารถสื่อสารได้อย่างต่อเนื่องและไร้อุปสรรค โดยไม่มีข้อจำกัดด้านสถานที่และเวลา ช่วยลดความเสี่ยงจากความผิดพลาดและความล่าช้าที่เกิดจากการจัดการเอกสารในรูปแบบเดิม

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ทำให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการปฏิบัติงานที่บ้าน โดยระบบดังกล่าวนี้มีประโยชน์ต่อองค์กรในภาพรวม สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเอกสาร การอำนวยความสะดวก รวดเร็วในการทำงานของผู้บริหาร บุคลากร และสอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงของบริบทต่าง ๆ ตลอดจนการยกระดับคุณภาพการให้บริการที่จะทำให้ผู้รับบริการมั่นใจในการให้บริการ อย่างไรก็ตามยังมีความท้าทายและปัญหาในการนำระบบดังกล่าวมาใช้ อาทิ ความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลทั้งในระดับองค์กรและบุคคล รวมถึงกระบวนการปฏิบัติงานที่ยังต้องได้รับการปรับปรุงและพัฒนาเพิ่มเติม

คำสำคัญ: ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์; เอกสารอิเล็กทรอนิกส์; การปฏิบัติงานที่บ้าน

^{1*} ฝ่ายสารสนเทศ สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล, ประเทศไทย

^{1*} Information Department Dean's Office Faculty of Medicine Siriraj Hospital Mahidol University, Thailand

* Corresponding Author: rattana.pad@mahidol.ac.th

Abstract

Currently, the rapid advancement of information and communication technology has prompted both government and private organizations to place greater emphasis on the effective utilization of organizational resources. As a result, information technology has been increasingly adopted to enhance organizational communication and work processes. Government agencies, in particular, handle a large volume of documents circulated both internally and externally; therefore, electronic document systems have been developed to improve operational efficiency. Electronic document systems provide comprehensive document management functions, including document creation, storage, receipt, transmission, utilization, and disposal through computer networks. In the context of the “New Normal,” where remote work has become widespread, such systems are highly suitable for supporting continuous and seamless organizational communication without limitations of time and location. Moreover, these systems help reduce the risks of errors and delays commonly associated with traditional paper-based document management.

The Faculty of Medicine, Siriraj Hospital, Mahidol University, is one of the organizations that emphasizes the development of an electronic document management system to support working from home. This system offers significant benefits to the organization as a whole by enhancing document management efficiency, improving convenience, and accelerating the work processes of executives and personnel. Furthermore, it aligns with changes in organizational contexts and contributes to improving service quality, thereby increasing confidence among service recipients. Nevertheless, challenges remain in the implementation of the system, including equipment readiness, data security at both organizational and individual levels, and work processes that require further improvement.

Keywords: electronic document systems; e-documents; work from home

บทนำ

ในปัจจุบันหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนได้มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้ในงานด้านเอกสารเพิ่มมากขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความคล่องตัว ความสะดวก และความเร็วในการจัดการเอกสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเอกสารที่อยู่ในรูปแบบของกระดาษ ซึ่งมีการจัดเก็บเข้าแฟ้มเอกสาร ทำให้มีความลำบากในการดูแลรักษาและการจัดการหมวดหมู่ของเอกสาร รวมถึงสถานที่ในการจัดเก็บเอกสารที่ต้องใช้พื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารที่ค่อนข้างมากและหากเอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานเกิดการสูญหายหรือเสียหาย ไม่ว่าจะเกิดขึ้นกับกรณีใด ๆ ก็ตามอันเนื่องมาจากการจัดเก็บเอกสารที่ไม่ได้ประสิทธิภาพหรือไม่สามารถนำเอาเอกสารออกมาใช้งานได้ทันเวลา

ตามความต้องการ ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานได้ นอกจากนี้ หากเอกสารดังกล่าวมีข้อมูลส่วนบุคคล อาจส่งผลกระทบต่อบุคคลที่สาม อาจทำให้เกิดการฟ้องร้องดำเนินคดีทางกฎหมายได้ การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้ก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว ช่วยให้การติดต่อสื่อสารมีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการเอกสารในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์หรือสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นที่นิยมอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน โดยเฉพาะในหน่วยงานภาครัฐที่มีเอกสารต่าง ๆ ค่อนข้างมาก (มะลิวรรณ พงศารุ, 2566) ซึ่งคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นหน่วยงานของภาครัฐหน่วยงานหนึ่งที่ได้มีการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการจัดการเอกสาร เพื่อให้เกิด

ความสะดวก รวดเร็ว ในการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร การจัดเก็บข้อมูล การจัดทำฐานข้อมูล การทำลายเอกสาร การใช้ข้อมูลร่วมกันของทุกหน่วยงาน เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่เกี่ยวข้อง รวมถึงสามารถบริหารจัดการผ่านระบบเครือข่ายภายในองค์กร เช่น การจัดทำบันทึกข้อความ หนังสือเวียน ประกาศ คำสั่ง ระเบียบต่าง ๆ และการอนุมัติเอกสารผ่านระบบ เป็นต้น (จักรกฤษณ์สง่าทอง, 2558)

เมื่อเกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดเชื้อไวรัส COVID-19 ในปี พ.ศ. 2563 และสถานการณ์ฝุ่น PM 2.5 ทั้งในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่งผลกระทบต่อบุคลากรที่จะมาปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน และเพื่อบรรเทาผลกระทบต่อสุขภาพที่เกิดขึ้น หลายหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนจึงต้องมีการปรับตัวในด้านการทำงาน เพื่ออำนวยความสะดวกและปรับพฤติกรรมในการทำงานให้อยู่ในรูปแบบออนไลน์มากยิ่งขึ้น (ธनिया รุจนเวช, 2564) รวมทั้งเป็นการสนับสนุนการทำงานในรูปแบบ Work From Home หรือ Work From Anywhere เช่น การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (eDocument), โปรแกรม Microsoft Teams, โปรแกรม Zoom, โปรแกรม Si-vWORK หรือแม้แต่โปรแกรม Line เพื่อใช้ในการประชุมหรือติดตามงาน ซึ่งเป็น Online Platform ที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในยุคปัจจุบัน คณะฯ ได้คำนึงความเปลี่ยนแปลงในครั้งนี้ จึงได้มีออกประกาศหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติงาน ณ สถานที่ปฏิบัติงานหลากหลาย (Work From Anywhere) ของบุคลากรคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2564 เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ ณ สถานที่ปฏิบัติงานหลากหลาย (Work From Anywhere) หรือปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) จนถึงปัจจุบัน โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความสอดคล้องกับภารกิจของส่วนงาน รวมถึงบริบทที่มีการเปลี่ยนแปลงในสังคมแต่ยังคงไว้ซึ่งประสิทธิภาพของการดำเนินงานโดยไม่กระทบกับผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจถึงความหมาย บทบาท และความสำคัญของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงของการนำระบบดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ในอนาคต พร้อมทั้งนำเสนอข้อดีของการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงความท้าทายและปัญหาที่อาจ

เกิดขึ้นจากการนำมาใช้ในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) และการปฏิบัติงานจากสถานที่ที่หลากหลาย (Work From Anywhere) ของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

ความหมายระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ระบบ หมายถึง สิ่งประกอบขึ้นมาจากหน่วยย่อยหรือองค์ประกอบย่อย ที่จะต้องมีความสัมพันธ์และทำหน้าที่ร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ภายในระบบ แต่ละระบบสามารถมองเป็นระบบย่อย (Subsystem) ได้ ซึ่งระบบย่อยเหล่านี้ถือว่าเป็นระบบด้วยเช่นกัน เพราะมีองค์ประกอบต่าง ๆ ของระบบที่สมบูรณ์ในตัวเอง เมื่อระบบย่อยหลาย ๆ ระบบรวมกันจะทำให้เกิดระบบใหญ่ขึ้น (Bertalanffy, 1968) ถ้าพิจารณาองค์กรมในรูปแบบระบบของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ระบบดังกล่าวจะประกอบด้วยระบบย่อย เช่น ฝ่ายสารสนเทศ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ภาควิชาอายุรศาสตร์ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล และพัสดุ ซึ่งหน่วยงานต่าง ๆ เหล่านี้จะต้องทำงานร่วมกัน เพื่อสร้างสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร อีกทั้งในแต่ละฝ่ายอาจจะมีระบบย่อยได้อีก เช่น ฝ่ายแต่ละฝ่าย มีระบบย่อยเป็นงานและทีมตามลำดับ

งานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับการส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลายในทางปฏิบัติงานสารบรรณ หมายถึง การบริหารงานเอกสารทั้งปวง ตั้งแต่การคิด ร่าง เขียน อ่าน แต่ง พิมพ์ จัดทำสำเนา ส่งหรือสื่อข้อความรับ บันทึก จดรายงานการประชุม สรุป ย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ ค้นหาติดตามและทำลาย ทั้งนี้ต้องเป็นระบบที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพเพื่อประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย (สุรฤทธิ พูลสวัสดิ์, 2564)

อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง สิ่งประดิษฐ์ที่ใช้หลักการทางอิเล็กทรอนิกส์ในการทำงาน เพื่อช่วยมนุษย์ในด้านต่าง ๆ เช่น การสร้างเสียง การส่งข่าวสาร การแสดงภาพ การจดจำ การคำนวณ การวัด และการควบคุม ทั้งนี้ สิ่งประดิษฐ์ที่จะถือว่าเป็นอิเล็กทรอนิกส์ได้ต้องประกอบด้วยกลไกที่อาศัยพลังงานไฟฟ้าหรือสถานะแม่เหล็กในการควบคุมกระแสไฟฟ้า ซึ่งเกิดจาก

การเคลื่อนที่ของอนุภาคขนาดเล็กหรืออิเล็กตรอนโดยตรง โดยคุณสมบัติสำคัญของสิ่งประดิษฐ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ คือการทำให้ไฟฟ้าสามารถควบคุมไฟฟ้าได้ด้วยตัวเอง (Martin, 2020)

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายความว่า การรับส่งและเก็บรักษาข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมถึงการรับส่งโดยใช้ประโยชน์อิเล็กทรอนิกส์ของส่วนราชการหรือที่ส่วนราชการจัดให้แก่เจ้าหน้าที่ และระบบสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นใดตามที่หัวหน้าส่วนราชการกำหนดด้วย (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564, 2564)

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จึงเป็นระบบสารสนเทศประเภทหนึ่งที่สำนักงานต่าง ๆ นิยมนำมาใช้เพื่อการบริหารจัดการเอกสารในปัจจุบัน ให้บริการรับส่ง หนังสือ จัดเก็บเอกสาร เพื่อส่งต่อ สั่งการ และลงนามในเอกสาร หรือส่งเข้าระบบหนังสือเวียน ที่มีการลงนาม รับทราบ ผ่านระบบด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ถูกนำมาใช้งานในองค์กรต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานภาครัฐ ภาครัฐวิสาหกิจ หรือภาคเอกชน เพื่อช่วยในการลดภาระการใช้เอกสารที่ทำจากกระดาษภายในองค์กร และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และมีความปลอดภัยในการรับส่งข้อมูลหรือเอกสารต่าง ๆ ที่มีความสำคัญ เอกสารถูกจัดเก็บอย่างเป็นหมวดหมู่ ทำให้สามารถสืบค้นข้อมูลย้อนหลังได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งนอกจากจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานแล้ว ยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของหน่วยงานนั้น ๆ ได้เป็นอย่างดี (สิทธิชัย ป้อมทอง, 2565)

บทบาทและความสำคัญของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบัน

ในปัจจุบันระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีบทบาทสำคัญในการจัดการเอกสารและข้อมูลขององค์กร โดยช่วยให้กระบวนการจัดการเอกสารในหน่วยงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ช่วยลดการใช้กระดาษและมีความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ลดภาระการจัดเก็บเอกสารที่มีจำนวนมากและซับซ้อน ลดระยะเวลาในการค้นหาเอกสารที่ยุ่งยาก มีมาตรการความปลอดภัยที่เข้มงวด เช่น การใช้ระบบ

รหัสผ่านและการเข้ารหัสข้อมูล เพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลโดยผู้ที่ไม่มีความรู้ ลดเวลาในการดำเนินการและกระบวนการที่ซ้ำซ้อน ทำให้การทำงานรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น บุคลากรในหน่วยงานสามารถใช้ข้อมูลร่วมกัน และเป็นข้อมูลที่เป็ปัจจุบัน ถูกต้องตรงกัน สนับสนุนการทำงานและแบ่งปันข้อมูลเอกสารร่วมกัน ทำให้สามารถดำเนินการได้สะดวก รวดเร็ว อีกทั้งระบบยังช่วยเพิ่มความโปร่งใสและความน่าเชื่อถือในกระบวนการต่าง ๆ ของหน่วยงานให้สามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จึงมีความสำคัญมากในการสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรต่าง ๆ เนื่องจากสามารถช่วยจัดเก็บและรวบรวมเอกสารให้มีความเป็นระเบียบหมวดหมู่ สะดวกในการเข้าถึงข้อมูลหรือเอกสารที่ต้องการได้อย่างง่าย รวดเร็ว และตลอดเวลา อีกทั้งเป็นระบบออนไลน์จึงสามารถเข้าถึงเอกสารและอนุมัติได้ทุกที่ทุกเวลา เพียงมีระบบเครือข่ายและอุปกรณ์ที่พร้อมรองรับการทำงานของระบบ นอกจากนี้ยังเป็นการเตรียมความพร้อมของบุคลากรในการทำงานรูปแบบออนไลน์ ให้สามารถใช้ระบบสารสนเทศอื่น ๆ ที่จะเข้ามาประยุกต์ใช้ในอนาคต (ประภัศร ขาวงาม, 2564)

การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานที่บ้านของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล มีพื้นที่กว้างขวาง มีอาคารจำนวนมาก และมีเอกสารที่ต้องรับ-ส่งเป็นปริมาณมาก ส่งผลให้การติดต่อสื่อสารและการรับ-ส่งเอกสารไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ภายในคณะฯ มีความล่าช้า เพื่อให้การบริหารจัดการด้านระบบงานเอกสารมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้ทันทีในลักษณะ Real-time online ในปี พ.ศ. 2557 คณะฯ จึงได้จ้างบริษัทที่ปรึกษาภายนอกมาพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับคณะฯ โดยครอบคลุมการใช้งานเอกสารทุกประเภท ตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การอนุมัติ การตอบกลับ การบันทึกความคิดเห็น การเก็บรักษา จนถึงการทำลาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการด้านงานสารบรรณเป็นไปอย่างรวดเร็ว

ถูกต้อง ครบถ้วน ตรวจสอบและสืบค้นได้ง่าย ลดอัตราเอกสารสูญหายระหว่างการดำเนินงาน

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของคณะฯ ได้เริ่มใช้งานในระยะแรกเมื่อปี พ.ศ. 2559 และพัฒนาแล้วเสร็จครบทุกแบบฟอร์มในปี พ.ศ. 2563 หลังจากเสร็จสิ้นโครงการพัฒนาระบบงานดังกล่าว ระบบได้รับการดูแลและรักษาระบบโดยฝ่ายสารสนเทศ ของคณะฯ และมีการใช้งานต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน ดังที่แสดงในตารางที่ 1 ซึ่งแสดงถึงแบบฟอร์มที่มีการใช้งานในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และจำนวนเอกสารที่สร้างใน

ระบบตั้งแต่เริ่มใช้งานจนถึงปัจจุบัน ผู้ใช้งานได้สร้างเอกสารถึง 2,052,116 ฉบับ โดยแบบฟอร์มหรือเอกสารที่นิยมใช้มากที่สุดคือแบบฟอร์มใบลา ซึ่งครอบคลุมทุกประเภทการลาของบุคลากร เช่น การลาพักร้อน ลาภักดิ์ ลาป่วย ลาฝึกอบรม ลาปฏิบัติงานในสถานที่ต่าง ๆ เป็นต้น และแบบฟอร์มทั่วไปที่ใช้ในการจัดทำบันทึกข้อความ ซึ่งเป็นแบบฟอร์มที่บุคลากรทุกคนมีสิทธิ์สร้างเอกสาร จึงทำให้แบบฟอร์มดังกล่าวเป็นที่นิยมและมีปริมาณการสร้างเอกสารเป็นจำนวนมาก

ตารางที่ 1 แสดงกลุ่มแบบฟอร์มที่มีการใช้งานและจำนวนเอกสารที่มีการสร้างในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

แบบฟอร์ม	จำนวนการสร้างเอกสาร (ฉบับ)
ขึ้นใช้งานแบบฟอร์ม พ.ศ. 2559	
แบบฟอร์มการวางแผนและขอครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์	3,536
แบบฟอร์มการสมัครรับทุนศึกษา ทุนฝึกอบรม	212
แบบฟอร์มขออนุญาตใช้รถยนต์	47,250
แบบฟอร์มขอประวัติการรักษาพยาบาล	70,200
แบบฟอร์มประชุมทางไกลผ่านจอภาพ	1,647
แบบฟอร์มการขอยืมครุภัณฑ์	5,001
แบบฟอร์มการขอใช้ห้องฝึกอบรม	1,335
แบบฟอร์มการขอเกี่ยวกับหมึกพิมพ์	482
แบบฟอร์มขอรับบริการของสถานเทคโนโลยี	11,286
ขึ้นใช้งานแบบฟอร์ม พ.ศ. 2560	
แบบฟอร์มการขอสมัครรับทุนวิทยากร ทุนนำเสนอผลงานวิจัย	961
แบบฟอร์มเอกสารคุณภาพ	24,181
แบบฟอร์มทั่วไป (ภายในหน่วยงานและภายในคณะฯ)	502,429
ขึ้นใช้งานแบบฟอร์ม พ.ศ. 2561	
แบบฟอร์มเชิญประชุมแบบมีใบตอบรับ	23,118
แบบฟอร์มหนังสือเชิญภายนอก	231,240
แบบฟอร์มขออนุมัติตัวบุคคล	336,594
แบบฟอร์มประกาศ ระเบียบ คำสั่ง เอกสารเวียน (ภายในหน่วยงานและภายในคณะฯ)	24,285
ขึ้นใช้งานแบบฟอร์มปี พ.ศ. 2562	
แบบฟอร์มรับหนังสือจากหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมหิดล	22,664
แบบฟอร์มส่งหนังสือออกไปยังมหาวิทยาลัยมหิดลและหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ	63,852
แบบฟอร์มรับหนังสือจากหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ	73,870
ขึ้นใช้งานแบบฟอร์มปี พ.ศ. 2563	
แบบฟอร์มใบลา	607,973
รวมจำนวนเอกสารที่สร้างทั้งหมด	2,052,116

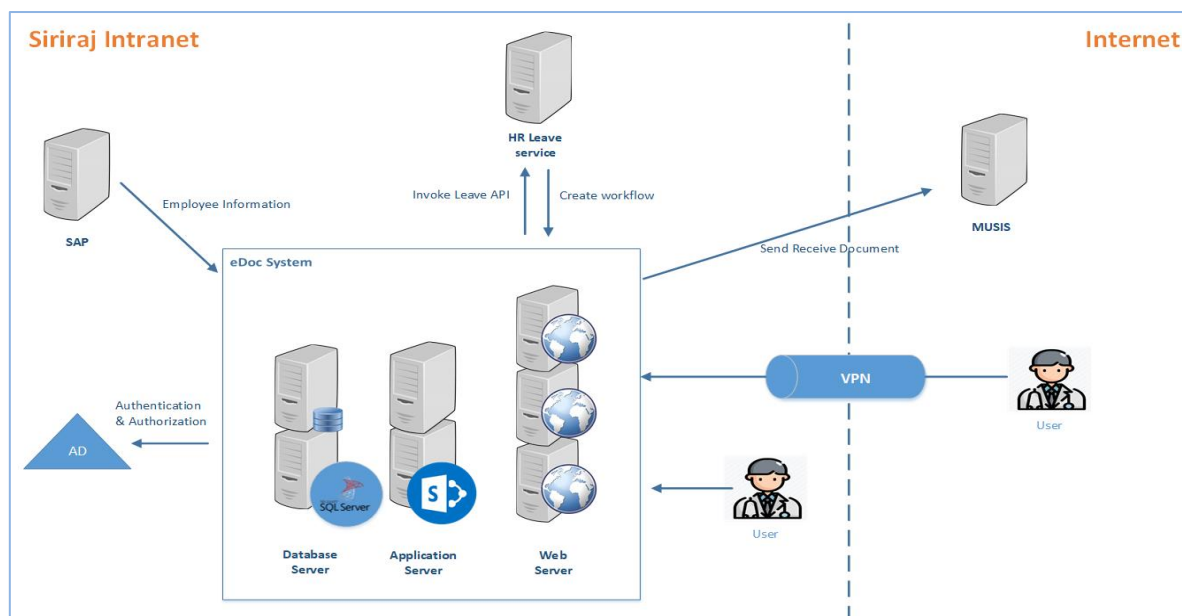
หมายเหตุ : ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2567

ในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คณะฯ ได้ออกแบบระบบให้เป็นไปตามกรอบของกฎหมายที่เกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และข้อบังคับของมหาวิทยาลัยมหิดล โดยมีข้อกำหนดว่า ต้องมีการแบ่งประเภทของเอกสาร ระบุชั้นความลับของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการรักษาความลับ ความถูกต้อง และความพร้อมใช้งานของข้อมูล ระบบสารบรรณนี้ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อตอบสนองต่อข้อกำหนดดังกล่าว จึงได้มีการเชื่อมต่อเข้ากับระบบ Active Directory และระบบ SAP-HR พร้อมทั้งมีระบบการพิสูจน์ยืนยันตัวตนในการเข้าใช้งาน โดยใช้รหัสผู้ใช้งาน (User Log-in) และรหัสผ่าน (Password) เพื่อยืนยันตัวตนในการดำเนินการต่าง ๆ ผ่านระบบ ซึ่งการยืนยันตัวตนดังกล่าวถือเป็นการลงลายมือชื่อผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีผลเช่นเดียวกับการลงลายมือชื่อแบบลายลักษณ์อักษร ผู้กระทำการต้องรับผิดชอบและมีภาระผูกพันต่อการกระทำนั้น

ผู้บริหารของคณะฯ ได้แก่ คณบดี รองคณบดี หัวหน้าภาควิชา หัวหน้าฝ่าย และหัวหน้างาน สามารถ

เข้ามาดำเนินการอนุมัติเอกสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้เครือข่ายเสมือน (VPN) ของคณะฯ ผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ เช่น iPad, Notebook และคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal Computer) ซึ่งทำให้สามารถทำงาน อนุมัติ และสั่งการบนระบบออนไลน์ได้ทุกที่ทุกเวลา ทำให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินการด้านบริหารงานของคณะฯ เป็นไปอย่างต่อเนื่อง

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) สถานการณ์ฝุ่น PM 2.5 และสถานการณ์น้ำท่วม เพื่อให้ห้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปได้อย่างต่อเนื่อง คณะฯ จึงมีนโยบายเปิดสิทธิ์การใช้งาน VPN ให้กับบุคลากรทั้งคณะฯ เพื่อสามารถเข้าใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ผ่าน VPN ของคณะฯ ได้จนถึงปัจจุบัน ดังแสดงในรูปที่ 1 ซึ่งแสดงกรอบแนวทางแผนผังการทำงานของระบบโดยรวมที่มีการเชื่อมต่อเข้ากับระบบ Active Directory และระบบ SAP-HR พร้อมทั้งเปิดสิทธิ์ให้บุคลากรภายในคณะฯ เข้าใช้งานระบบผ่าน VPN



รูปที่ 1 แสดงกรอบแนวทางการทำงานโดยรวมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ภาพดังกล่าว แสดงถึงกระบวนการทำงานและการเชื่อมต่อของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความพร้อมใช้งานสำหรับบุคลากรทั้งหมดในคณะฯ

โดยการใช้เครือข่ายเสมือนส่วนตัว (VPN) เพื่อให้การดำเนินงานด้านเอกสารสามารถทำได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ แม้ในช่วงเวลาที่ต้องเผชิญ

กับสถานการณ์ฉุกเฉินต่าง ๆ ทั้งนี้ การเปิดสิทธิใช้งาน VPN ยังช่วยให้บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เป็นได้ ทุกที่ทุกเวลา เสริมสร้างความคล่องตัวในการดำเนินงาน ของคณะฯ และสนับสนุนให้การปฏิบัติงานให้เป็นไป อย่างต่อเนื่อง

แอปพลิเคชันที่ช่วยสนับสนุนในการปฏิบัติงานที่บ้าน

แอปพลิเคชันที่ช่วยสนับสนุนในการปฏิบัติงานที่บ้านที่จะช่วยให้การทำงานจากบ้าน เพื่อให้ยังสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องและปลอดภัย สามารถใช้งานผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

ช่องทางผ่านโปรแกรมรีโมท Anydesk เป็นโปรแกรมที่ใช้สำหรับควบคุมหน้าจอ หรือที่บางคน เรียกว่า “Remote Desktop” มีให้เลือกใช้หลาย Platform ตั้งแต่ Windows/Mac OS หรือ Linux นอกจากนี้แล้วยังสามารถใช้งานร่วมกับโทรศัพท์มือถือ สมาร์ทโฟนที่ใช้ระบบปฏิบัติการ Android และ iOS ได้อีกด้วย การใช้งานหลัก ๆ คือ สามารถช่วยให้อุปกรณ์ สามารถเข้าควบคุมคอมพิวเตอร์อีกเครื่องได้จาก ระยะไกลใช้เชื่อมโยงข้อมูลโดยเจ้าของเครื่องจะต้อง กำหนดรหัสผ่าน (ID Code) ของตนเองเพื่อให้มีความ ปลอดภัยในการใช้งาน (Admin, 2566)

ช่องทางผ่านระบบ Virtual Private Network (VPN) หมายถึง เครือข่ายเสมือนส่วนตัวที่ทำงาน โดยใช้

โครงสร้างของเครือข่ายสาธารณะ โดยสามารถเชื่อมต่อ จากที่ใดก็ได้ในโลกเพื่อใช้งานทรัพยากรต่าง ๆ บน เครือข่ายโดยเปรียบเสมือนผู้ใช้งานกำลังใช้งานอยู่ภายใน เครือข่ายนั้น ๆ รวมถึงมีการรักษาความปลอดภัยในการ เข้ารหัสข้อมูลก่อนส่งเพื่อให้ข้อมูลมีความปลอดภัย ปกติ แล้ว VPN ถูกนำมาใช้กับองค์กรขนาดใหญ่ที่มีสาขาอยู่ ตามที่ต่าง ๆ และต้องการต่อเชื่อมเข้าหากันโดยยังคง สามารถรักษาเครือข่ายให้ใช้ได้เฉพาะคนภายในองค์กร หรือคนที่เกี่ยวข้องด้วย อย่างเช่น มหาวิทยาลัยมหิดล ได้ มีนโยบายในการนำเครือข่ายแบบ VPN มาใช้งานใน มหาวิทยาลัยเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานในทุก ๆ ด้าน ทั้งด้านการเรียน การสอน การวิจัย การบริหารและ บริการ VPN จะช่วยให้บุคลากรและนักศึกษาของ มหาวิทยาลัยเข้าสู่เครือข่ายสื่อสารหลักของมหาวิทยาลัย (MUC-Net) จากที่บ้านหรือที่อื่น ๆ เพื่อใช้บริการภายใน ต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย เช่น e-Journal, IP-TV ระบบ สารสนเทศเพื่อสนับสนุนงานบริหาร เช่น ระบบสาร บรณของมหาวิทยาลัยมหิดล (MUSIS) และ MUERP เป็นต้น (มหาวิทยาลัยมหิดล, กองเทคโนโลยีสารสนเทศ, 2567) รวมถึงคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ใช้งานผ่าน VPN เพื่อเข้าถึงระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (eDocument) และระบบ แจ้งปัญหาคอมพิวเตอร์ (e-Helpdesk) (ฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล, 2563) ดังที่แสดงใน รูปที่ 2

ขั้นตอนการใช้งาน eDOC และ E-helpdesk

สำหรับ Work from Home

For PC & Notebook

ขั้นตอนที่ 1 สร้างตัวตนในบัญชีผู้ใช้งาน (Active Directory) ของคณะ ด้วยการกำหนด password

1. พิมพ์ URL web browser IE or Chrome
<https://si-eservice.mahidol.ac.th/myaccount/>
หรือสแกน QR Code

2. กรอกข้อมูลตามรายการ

3. ตั้ง Password เรียบร้อย
หน้าจอ แสดงดังภาพ

** สำหรับผู้ที่เคยตั้ง password แล้ว เข้าไปขั้นตอนที่ 2 ได้เลย

ขั้นตอนที่ 2 สร้างเส้นทางเข้าสู่ระบบสารสนเทศของคณะ ด้วย VPN

1. Download โปรแกรม
"GlobalProtect agent" ได้ที่
URL <https://www.si.mahidol.ac.th/siit>

2. เมื่อทำการติดตั้งโปรแกรมเรียบร้อยแล้ว
หน้าจอจะแสดง ดังภาพ กดปุ่ม
View > Advanced View >
Settings > พิมพ์ (ตามภาพ) > กด
Apply

3. รอจนกว่า จะขึ้นคำว่า
"Connected" แสดงว่า
VPN ติดตั้งเรียบร้อยแล้ว
พร้อมใช้งาน

ขั้นตอนที่ 3 เข้าระบบ e-Document และระบบ E-Helpdesk

URL เข้าใช้งานระบบ eDOC <http://eoffice.sihmis.si/>

URL เข้าใช้งานระบบ E-Helpdesk
<http://ehelpdesk.si/ehelpdesk>

หากมีข้อสงสัยติดต่อ IT Helpdesk โทร. 99228

จัดทำโดย ฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

รูปที่ 2 แสดงตัวอย่างการใช้งาน eDocument และ e-Helpdesk สำหรับ Work From Home

ข้อดีของการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้ของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้ในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ได้ส่งผลให้การทำงานที่มีประสิทธิภาพ ประหยัดเวลา และก้าวสู่การทำงานที่มีมาตรฐานตาม Thailand Quality Award (TQA) ซึ่งสรุปเป็นข้อดีของการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ ดังนี้

1. บุคลากรทุกคนในคณะฯ ทุกหน่วยงานสามารถสร้าง และรับ-ส่งเอกสาร ไปยังหน่วยงานอื่น ๆ หรือ หน่วยงานย่อยของตนเอง ผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และเชื่อมโยงไปยังการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลได้
2. สามารถดำเนินการต่าง ๆ เกี่ยวกับเอกสาร เช่น อนุมัติ ส่งต่อ ตอบกลับ และบันทึกความเห็นลงในเอกสารได้ สามารถสร้างเส้นทางมาตรฐานได้ด้วยตนเองในระดับผู้ใช้งานได้

3. สามารถค้นหาเอกสารได้อย่างรวดเร็วภายในหน่วยงานของตนเอง ตรวจสอบความก้าวหน้าของเอกสาร และติดตามสถานะเอกสารในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้

4. เอกสารเวียนถึงทุกภาควิชา หน่วยงานบุคลากรทุกคนในคณะฯ สามารถเข้าไปสืบค้นได้ด้วยตนเอง

5. ข้อมูลถูกต้องและตรวจสอบได้ซึ่งช่วยประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร

6. รวบรวมภาระงานบุคลากร และสรุปผลได้รวดเร็วถูกต้อง

7. สามารถประเมินประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานจากข้อมูลที่แท้จริงได้

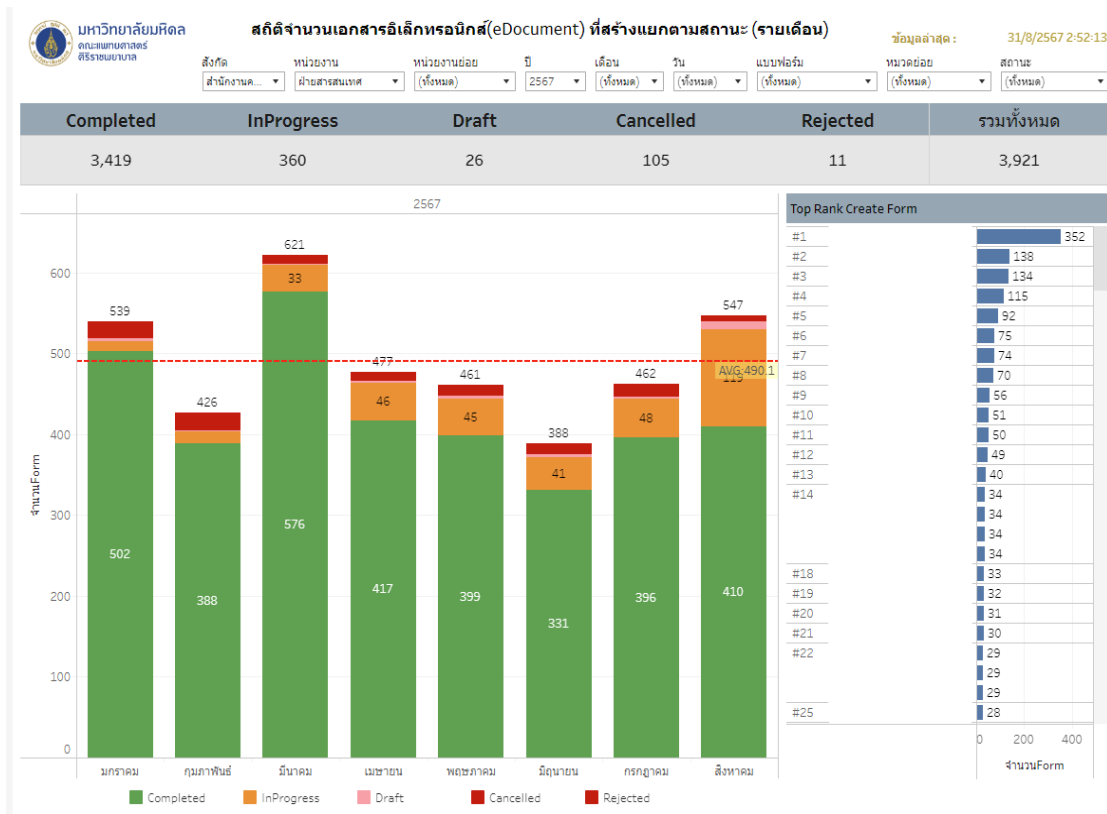
8. สามารถบริหารจัดการงานในคณะฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยการติดตามและตรวจสอบสถานะการดำเนินงานของเอกสารผ่านการรายงานทางสถิติต่าง ๆ ผ่านระบบ Tableau ดังนี้

8.1 จำนวนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (eDocument) ที่สร้าง เป็นการวิเคราะห์และรายงานจำนวนเอกสารที่ถูกสร้างขึ้นในระบบ เพื่อให้ผู้ใช้งานทุกคนในหน่วยงานสามารถตรวจสอบสถานะของเอกสารที่ตนเองได้สร้างขึ้น โดยสามารถระบุได้ว่าเอกสารนั้น ๆ อยู่ในสถานะเสร็จสิ้นหรือไม่เสร็จสิ้น ซึ่งมีประโยชน์ในการดำเนินการต่อไปของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตรวจสอบขั้นตอนการดำเนินการได้ทันที ดังแสดงในรูปที่ 3

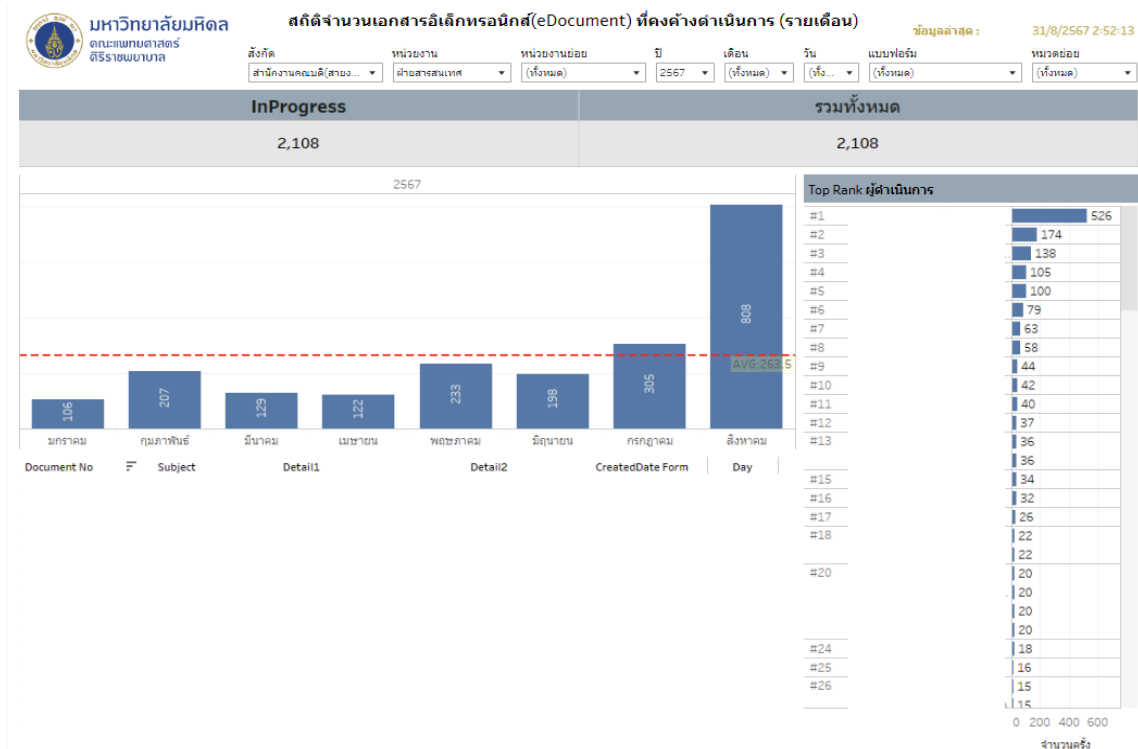
8.2 จำนวนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (eDocument) ที่คงค้างดำเนินการ เป็นข้อมูลที่ช่วยให้หน่วยงานสามารถติดตามสถานะของเอกสารที่ยังคงอยู่ในขั้นตอนการดำเนินการได้ตามเดือนที่เอกสารเข้ามา ข้อมูลดังกล่าวเป็นสาระสำคัญที่ช่วยในการวิเคราะห์และบริหารจัดการการทำงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการดำเนินการของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการวางแผนและปรับปรุงกระบวนการเพื่อให้การบริหารจัดการเอกสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตลอดเวลา ดังแสดงในรูปที่ 4

8.3 จำนวนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (eDocument) ที่รับเข้าแยกตามสถานะ เพื่อให้หน่วยงานสามารถติดตามสถานะเอกสารที่เข้ามาในหน่วยงาน ซึ่งช่วยให้รู้การด้านเอกสารของหน่วยงานสามารถทราบได้ว่าเอกสารได้รับการดำเนินการรับเข้าแล้วอยู่ในสถานะใด ข้อมูลที่ได้จากสถิตินี้มีความสำคัญในการบริหารจัดการเอกสารให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามนโยบายของหน่วยงาน

8.4 จำนวนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (eDocument) ที่รับเข้าแสดงรายละเอียดตามชื่อผู้รับเอกสาร เพื่อให้สามารถติดตามจำนวนเอกสารที่ธุรการด้านเอกสารแต่ละท่านได้ดำเนินการในระบบ และติดตามเอกสารที่ยังไม่ได้ดำเนินการรับ ข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลที่สำคัญสำหรับการบริหารจัดการในหน่วยงาน เนื่องจากช่วยให้เจ้าหน้าที่ธุรการด้านเอกสารสามารถติดตามและวิเคราะห์ข้อมูลเอกสารที่เข้ามาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นต่อไป



รูปที่ 3 แสดงจำนวนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (eDocument) ที่มีการสร้างของฝ่ายสารสนเทศ



รูปที่ 4 แสดงจำนวนเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (eDocument) ที่คงค้างดำเนินการของฝ่ายสารสนเทศ

จากข้อดีที่ได้กล่าวถึงในข้างต้น การนำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานที่บ้านของคณะฯ ก่อให้เกิดประโยชน์สำหรับองค์กร ผู้บริหาร และบุคลากร โดยช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ทำให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนได้อย่างต่อเนื่อง เพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารภายในองค์กรให้คล่องตัว สะดวก รวดเร็ว และสามารถตรวจสอบติดตามสถานะเอกสารได้ตลอดเวลาสำหรับผู้บริหาร ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้สามารถอนุมัติเอกสารหรือสั่งการให้ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทุกที่ทุกเวลา แม้ในกรณีเร่งด่วนสามารถอนุมัติเอกสารได้ทันทีโดยไม่ต้องอยู่ต่งาน ในส่วนของบุคลากร ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้สามารถติดตามการรับคำสั่งหรือการปฏิบัติตามคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาได้สะดวก ทั้งการประกาศ ระเบียบ คำสั่งต่าง ๆ จากคลังเอกสารเวียน ข้อมูลที่ได้รับจะเป็นปัจจุบันและถูกต้องเสมอ นอกจากนี้ยังสามารถค้นหาเอกสารได้ตลอดเวลา โดยไม่จำเป็นต้องไปดำเนินการที่สำนักงาน จึงช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายจากการเดินทาง ลดเวลาที่เสียไปกับการเดินทาง และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ความท้าทายและปัญหาในการนำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

เนื่องจากการนำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานที่บ้านยังเป็นเรื่องใหม่สำหรับคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ทำให้เกิดความท้าทายและปัญหาจากการนำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เข้าใช้งานสำหรับการปฏิบัติงานที่บ้านได้ ดังต่อไปนี้

1. ปัญหาด้านเทคโนโลยี เช่น ปัญหาการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตที่ไม่เสถียร เทคนิคการติดตั้งเครือข่ายเสมือนส่วนตัว (VPN) และใช้งานระบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น ซึ่งอุปสรรคด้านเทคโนโลยีเหล่านี้สามารถแก้ไขได้ด้วยการจัดทำสื่อเพื่อเรียนรู้หรือการเรียนรู้ในรูปแบบออนไลน์ (e-Learning)

เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้และความเข้าใจในการใช้งานเทคโนโลยีที่จำเป็นในการปฏิบัติงานที่บ้าน

2. ปัญหาด้านความปลอดภัย และการป้องกันข้อมูลที่เป็นความลับของหน่วยงาน กล่าวคือ การนำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มาปฏิบัติงานจากที่บ้านทุกคนจำเป็นต้องรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจเป็นแรงจูงใจให้เกิดการรุกรานข้อมูล การเข้าถึงที่ไม่เหมาะสม หรือการสูญหายของข้อมูล ในสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานที่บ้าน การรักษาความปลอดภัยของระบบเอกสารเป็นปัจจัยสำคัญ ดังนั้นการปฏิบัติตามนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security Policy) ขององค์กรจึงถือเป็นเรื่องที่สำคัญที่ทุกคนต้องตระหนักและถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด เพื่อเป็นการป้องกันข้อมูลที่เป็นความลับขององค์กร

3. การจัดการข้อมูลส่วนบุคคล การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเมื่อนำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานที่บ้านเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องให้ความสำคัญในการปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายที่เกี่ยวข้องกับความเป็นส่วนตัวของข้อมูลส่วนบุคคล นอกจากนี้ยังต้องใช้มาตรการทางเทคนิคที่เหมาะสมเพื่อปกป้องข้อมูล เช่น การใช้ระบบรักษาความปลอดภัยเพื่อป้องกันการเข้าถึงที่ไม่เหมาะสม การรับรองและการตรวจสอบความถูกต้องของผู้มีสิทธิ์เข้าถึง รวมถึงการฝึกอบรมพนักงานให้เข้าใจและปฏิบัติตามมาตรการความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคล นอกจากนี้ การปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความเป็นส่วนตัวและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลยังเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องพิจารณาในการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ในการปฏิบัติงานที่บ้าน ซึ่งที่ผ่านมาคณะฯ ได้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงมีการจัดอบรมให้ความรู้และสร้างความตระหนักแก่บุคลากรภายในคณะฯ อย่างต่อเนื่อง

4. กระบวนการทำงานที่ไม่สนับสนุนการปฏิบัติงานที่บ้าน เนื่องจากเอกสารบางประเภทจำเป็นต้องใช้ลายเซ็นจริงจากผู้บริหารเพื่อขออนุมัติในการดำเนินงาน ในบางกรณีการใช้ลายเซ็นจริงถือเป็น

ข้อกำหนดที่จำเป็นเพื่อให้กระบวนการทำงานเสร็จสมบูรณ์และมีความถูกต้องตามระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น เอกสารทางด้านการเงิน เอกสารทางด้านการประมาณ การเบิก-จ่าย จึงต้องมีการทบทวนและปรับปรุงข้อกำหนด ของคณะฯ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ลายเซ็นจริงในกรณีที่สามารถปรับเปลี่ยนได้ โดยให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีสมัยใหม่และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

5. ปัญหาความซับซ้อนในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นปัญหาที่พบได้เมื่อเทียบกับวิธีการจัดการเอกสารแบบเดิม เนื่องจากการทำงานผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ต้องการทักษะและความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ซึ่งผู้ใช้งานอาจต้องใช้เวลาในการเรียนรู้ เพื่อให้สามารถใช้งานระบบได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อปฏิบัติงานที่บ้านอาจขาดการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานหรือทีมทางเทคนิค ผู้ใช้งานต้องเรียนรู้และฝึกฝนเพื่อที่จะใช้งานระบบได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องมีการอบรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ผู้ใช้งานเกิดความคุ้นชินสามารถใช้งานระบบในการปฏิบัติงานที่บ้านได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดและลดอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่บ้าน

บทสรุป

รูปแบบการทำงานในอนาคตมีแนวโน้มปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) ได้กลายเป็น “New Normal” หรือรูปแบบการทำงานปกติรูปแบบใหม่ที่หลายองค์กรเลือกที่จะนำมาใช้ และพบว่าการอนุญาตให้บุคลากรปฏิบัติงานที่บ้านไม่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพหรือผลลัพธ์ของงาน องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปข้างหน้าได้อย่างต่อเนื่อง ดังนั้นองค์กรควรมีการเตรียมความพร้อมด้านต่าง ๆ ดังนี้

ทางด้านบุคลากร โดยการให้ความรู้อย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่บ้านและการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อปฏิบัติงานที่บ้านอย่างมีประสิทธิภาพทั่วถึง

ทางด้านเทคโนโลยี ควรเสริมสร้างเทคโนโลยีที่ปลอดภัยและการป้องกันข้อมูล (Security and Data

Protection) เพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงระบบได้อย่างปลอดภัยและสะดวกยิ่งขึ้น จึงจำเป็นต้องมีมาตรการเข้มงวดเพื่อป้องกันการเข้าถึงที่ไม่ได้รับอนุญาต ป้องกันการรั่วไหลข้อมูล และการสำรองข้อมูลให้เป็นปัจจุบันในกรณีที่ระบบเสียหาย

ทางด้านนโยบายขององค์กร ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายและพัฒนาระบบให้มีความชัดเจนเกี่ยวกับการลงลายเซ็นดิจิทัล (Digital Signature) ในเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้เอกสารด้านการเงิน ด้านงบประมาณ และอื่น ๆ เป็นไปตามกฎหมายอย่างมีนัยสำคัญ การปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายนี้ จะเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) และสถานที่ปฏิบัติงานหลากหลาย (Work From Anywhere) ได้อย่างแท้จริง

กิตติกรรมประกาศ

บทความทางวิชาการฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยการสนับสนุนจากฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล ซึ่งได้เล็งเห็นความสำคัญของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และมอบโอกาสให้ผู้เขียนได้ปฏิบัติหน้าที่ดูแลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของคณะฯ ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

เอกสารอ้างอิง

กองเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหิดล. (2567, 8 มีนาคม). *แนะนำ VPN INTRODUCTION*. VPN@MAHIDOL.

<https://muit.mahidol.ac.th/vpn.htm>
จักรกฤษณ์ สง่าทอง. (2558). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงาน เทศบาลนครรังสิต* [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2015/TU_2015_5723036033_3653_2345.pdf

- ธनिया รุจนเวช. (2564). *การศึกษาประสิทธิภาพของ การปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) จากการแพร่ระบาดเชื้อไวรัส COVID-19 ของ พนักงานบริษัทเอกชนผลิตเครื่องดื่มที่ผสม แอลกอฮอล์* [วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการ มหاسبถิต, มหาวิทยาลัยมหิตล].
<https://archive.cm.mahidol.ac.th/bitstream/123456789/4346/1/TP%20HOM.023%202564.pdf>
- ประภัสสร ขาวงาม. (2564). *ปัจจัยระบบงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความ ประทับใจของบุคลากรคณะวิทยาการจัดการ [วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบถิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่]*.
<https://epublish.cmru.ac.th/fileload/file/63>
- ฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. (2563, 26 มีนาคม). *การใช้งาน eDOC และ e-Helpdesk สำหรับ WorkFormHome*. ITน่ารู้.
https://www.si.mahidol.ac.th/th/division/siit/knowledge_detail.asp?id=17
- มะลิวรรณ พฤฒาร (2566). การจัดลำดับความสำคัญของแนวทางการเอาชนะอุปสรรคการนำระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในองค์กร กรณีศึกษามหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง. *วารสารวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยีดิจิทัล*, 11(1), 69-87.
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564. (2564, 25 พฤษภาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 138 ตอนที่ 113 ง. หน้า 1-6.
- สิทธิชัย ป้อมทอง. (2565). *ความพร้อมต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรวิทยาลัยนครราชสีมา*. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี*, 14(1), 57-72.
- สุรวุฒิ พูลสวัสดิ์. (2564). *การพัฒนาระบบการจัดการงานสารบรรณร่วมกับหลักการลื่นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร ของวิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่*. [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบถิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์].
<https://kb.psu.ac.th/psukb/bitstream/2016/17312/1/6010121040.pdf>
- Admin. (2566, 31 พฤษภาคม). *รีวิว AnyDesk โปรแกรมควบคุมคอมพิวเตอร์ระยะไกล ผ่านอินเทอร์เน็ต รองรับทุกแพลตฟอร์ม*. AnyDesk Thailand.
<https://www.anydeskthailand.com/review/1800.html>
- Bertalanffy, L. V. (1968). *General system theory: Foundations, development, applications*. George Braziller.
- Martin, R. M. (2020). *Electronic structure: Basic theory and practical methods*. Cambridge University Press.