

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องในบทนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษามากจากเอกสาร แนวคิดงานระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 โดยมีใจความดังนี้

#### 2.1 ความหมายของสารบรรณ (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526)

งานสารบรรณ หมายความว่า งานที่เกี่ยวกับ การบริหารเอกสารเริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย

#### 2.2 หนังสือราชการ

หนังสือที่จัดทำขึ้น โดยปกติให้มี สำเนาฉบับ เก็บไว้ที่ต้นเรื่อง ๑ ฉบับ และให้มีสำเนาเก็บไว้ที่หน่วยงานสารบรรณกลาง ๑ ฉบับ สำเนาฉบับ ให้ผู้ลงชื่อ ลงลายมือชื่อหรือ ลายมือชื่อย่อ และให้ผู้ร่าง ผู้พิมพ์ ผู้ตรวจ ลงลายมือชื่อหรือลายมือชื่อย่อไว้ที่ขอบล่าง ด้านขวามือของหนังสือ เรื่องราชการที่จะดำเนินการหรือสั่งการด้วยหนังสือ ได้ไม่ทัน ให้ส่งข้อความทางเครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรเลข วิทยุโทรเลข โทรพิมพ์ โทรศัพท์ วิทยุสื่อสารวิทยุกระจายเสียง หรือวิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น และให้ผู้รับปฏิบัติเช่นเดียวกับได้รับหนังสือ ในกรณีจำเป็นต้องยืนยัน เป็นหนังสือให้ทำเป็นหนังสือยืนยันตามไปทันที การส่งข้อความทางเครื่องมือสื่อสารซึ่ง ไม่มีหลักฐานปรากฏชัดเจน เช่น ทางโทรศัพท์ วิทยุสื่อสารวิทยุกระจายเสียง หรือวิทยุโทรทัศน์ ให้ผู้ส่งและผู้รับบันทึกข้อความไว้เป็นหลักฐาน

#### 2.3 ความหมายของหนังสือราชการ (ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526)

หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่

2.3.1 หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ

2.3.2 หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใด ซึ่งมีใช้ส่วนราชการ หรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก

2.3.3 หนังสือที่หน่วยงานอื่นใด ซึ่งมีใช้ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ

2.3.4 เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็น หลักฐานในราชการ

2.3.5 เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมายระเบียบ หรือข้อบังคับ

2.3.6 ข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับจากระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

## 2.4 การเก็บหนังสือ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท

2.4.1 เก็บระหว่างปฏิบัติคือการเก็บหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จ ให้อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าของเรื่อง โดยให้กำหนดวิธีเก็บให้เหมาะสมตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน (ระเบียบฯข้อ53)

2.4.2 เก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้วเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จ และไม่มียะไรจะต้องปฏิบัติต่อไปอีก(ระเบียบฯข้อ54)

2.4.3 เก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบการเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว แต่จำเป็นจะต้องใช้ในการตรวจสอบเป็นประจำ ไม่สะดวกจะส่งไปเก็บยังหน่วยเก็บของส่วนราชการ ให้เจ้าของเรื่องเก็บไว้เป็นเอกเทศโดยให้แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบก็ได้ เมื่อหมดความจำเป็น ที่จะต้องใช้ตรวจสอบแล้ว ให้จัดส่งหนังสือไปยังหน่วยเก็บของส่วนราชการ (ระเบียบฯข้อ56)

## 2.5 ระบบการจัดเก็บ การจัดเก็บเอกสารอาจจำแนกเอกสารเป็นระบบได้ดังนี้

2.5.1 เก็บตามหัวเรื่อง (Subject Files) คือ การจัดเก็บเอกสารโดยจำแนกเอกสารออกเป็นหัวข้อตามหน้าที่ความรับผิดชอบหรือลักษณะงาน

2.5.2 เก็บตามชื่อหน่วยงานหรือบุคคล (Name Files) คือการเก็บเอกสารเรียงตามลำดับชื่อหน่วยงานหรือชื่อบุคคลเช่นกระทรวงมหาดไทยกระทรวงยุติธรรม

2.5.3 เก็บตามชื่อภูมิศาสตร์ (Geographical)

2.5.4 เก็บตามรหัส (Numeric Files)

2.5.5 เก็บตามลำดับวันเดือนปี (Chronological)

จากเนื้อหาที่นำมาอ้างอิงทั้งหมดนี้ ผู้วิจัยเห็นว่ามีความเกี่ยวข้องกับผลงานชิ้นนี้และผู้วิจัยยังนำบางส่วนของเนื้อหาวิเคราะห์ เพื่อเป็นแรงจูงใจในการที่จะออกแบบระบบการรับ-ส่งเอกสารออนไลน์และวัดประสิทธิภาพการทำงานนี้ขึ้นมา เพื่อเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานของผู้วิจัยและเป็นมาตรฐานเดียวกันในการเก็บเอกสารในหน่วยงานได้เป็นอย่างดี

## 2.6 ความหมายของสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์

2.6.1 สำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) (นางสาว อุษา ส่งศรี จนท.บริหารงานทั่วไป สังกัด ภาควิชาเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ) คือ สำนักงานที่มีการนำเทคโนโลยีใหม่ ไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีระบบเครือข่าย มาใช้เพื่อเป็นสื่อกลางในการจัดการเอกสาร การติดต่อสื่อสาร การตรวจสอบข้อมูล ระบบรักษาความปลอดภัย รวมถึงการที่บุคลากรในองค์กรสามารถทำงานจากระยะไกล หรือในตำแหน่งใดๆ โดยมีระบบตรวจสอบตำแหน่งที่ทำงานของพนักงานผู้นั้น เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถติดต่อสื่อสารกลับได้ตลอดเวลา

2.6.2 ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (E-Office) ระบบข้อมูลสำนักงานอัตโนมัติ ที่มีความจุดประสงค์หลัก คือ การอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร เป็นการนำเครื่องมือเครื่องใช้หลายๆ อย่างรวมเข้าด้วยกัน , ใช้งานร่วมกัน , เก็บรักษา , นำไปใช้และกระจายข้อมูลระหว่างผู้ร่วมงานแต่ละคน ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ตัวอย่างเครื่องมือสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ เช่น อีเมลล์ , วอยซ์เมลล์ , เครื่องแฟกซ์ , คอมพิวเตอร์ ฯลฯ ซึ่งในปัจจุบันนั้น เครื่องมือสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์นั้นมีความสำคัญเป็นอย่างมาก โดยจำเป็นต้องได้รับการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ

## 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศรัญญา ส่งศรี (2552) การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เบื้องต้นเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัยทักษิณคณะศึกษาศาสตร์มีนโยบายในการนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ในการดำเนินงานด้านต่างๆ ภายในคณะและมีวัตถุประสงค์ให้บุคลากรภายในคณะได้มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในการบริการบุคลากรภายในคณะเกี่ยวกับงานสารบรรณการรับ – ส่งหนังสือเพื่อให้สามารถรับทราบข้อมูลข่าวสารและเอกสารราชการได้อย่างรวดเร็วถูกต้องปลอดภัยมีประสิทธิภาพและเป็นการลดการใช้กระดาษมากขึ้น โดยกองกลางสำนักงานมหาวิทยาลัยเป็นหน่วยงานริเริ่มในการนำโปรแกรมระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานสารบรรณเพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านดังกล่าว โดยเริ่มจากการจ้างหน่วยงานภายนอกจัดทำโปรแกรมระบบจัดเก็บเอกสารสำนักงานอัตโนมัติ (practical) หรือระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จากนั้นได้มอบหมายให้สำนักคอมพิวเตอร์เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลและปรับปรุงพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความสะดวกรวดเร็วทันสมัยและรองรับต่อความต้องการของผู้ใช้แต่ละหน่วยงานภายในซึ่งมหาวิทยาลัยได้ดำเนินการขยายการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สู่สำนักงานเลขานุการคณะ

สถาบันสำนักต่างๆภายในมหาวิทยาลัยทักษิณเมื่อปีพ.ศ. 2548 และได้มีการอบรมฝึกปฏิบัติการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีการจัดการความรู้ให้กับผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณระดับคณะและเจ้าหน้าที่ภาควิชาเป็นประจำทุกปีเพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการดำเนินงานภายในคณะต่อไปในฐานะผู้ปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณระดับคณะสามารถสนองวัตถุประสงค์ของคณะในด้านการนำระบบสำนักงานอัตโนมัติเข้ามาให้บริการกับบุคลากรภายในคณะได้โดยการสนับสนุนให้บุคลากรภายในคณะใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ควบคู่กับการรับส่งหนังสือแบบเดิมเพื่อให้บุคลากรภายในคณะสามารถรับ - ส่งหนังสือภายในคณะได้รวดเร็วถูกต้องปลอดภัยและมีประสิทธิภาพอีกทั้งเป็นการประหยัดงบประมาณของคณะโดยการนำกระดาษหน้าเดียวมาใช้พิมพ์หนังสือที่รับผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นการประหยัดทรัพยากรภายในคณะได้อีกด้านหนึ่งด้วยทั้งนี้คณะได้สนับสนุนให้บุคลากรสายสนับสนุนภายในคณะเริ่มใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาระยะหนึ่งแล้วดังนั้นเพื่อให้การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากขึ้นบุคลากรทั้งคณะควรให้ความร่วมมือในใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้ในการรับส่งหนังสือข่าวสารระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์คือโปรแกรมระบบงานที่สนับสนุนการทำงาน โดยเกี่ยวเนื่องกับเอกสารข้อมูลทรัพยากรและการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันภายในองค์กรซึ่งประกอบด้วยงานส่วนต่างๆให้สามารถทำงานสัมพันธ์กันจนเกิดเป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพเป็นระบบที่สนับสนุนการทำงานของอุปกรณ์เชื่อมต่อชนิดต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คทาวุธ พรหมายน (2545) หน้า 15-16 ได้เสนอว่า การปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดย 3 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (individual attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มดังนี้
  - 1.1 demographic characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์
  - 1.2 competence characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถความถนัดและความชำนาญของบุคคลซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้มาจากการศึกษาอบรมและสั่งสมประสบการณ์
  - 1.3 psychological characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ ทักษะคติ ค่านิยมการรับในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย
2. ระดับความพยายามในการทำงาน (work effort) จะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดันอารมณ์ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจเพราะว่าคนที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจให้แก่การทำงาน มากกว่าผู้ที่แรงจูงใจในการทำงานต่ำ

3. แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน (organization support) ซึ่งได้แก่คำตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสารและวิธีการที่จะมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อ กำลังใจผู้ปฏิบัติงานสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเกิดจากสภาพภูมิหลังของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน สภาพร่างกายจิตใจ การศึกษา ความรู้ความสามารถ ความถนัดต่าง ๆ โดยมีปัจจัยสนับสนุนให้เกิดความแตกต่างจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาแล้วให้คะแนนออกมาในระดับต่ำ ปานกลาง และระดับสูง ซึ่งมีผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้ข้าราชการผู้นั้นมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มากขึ้นเรื่อย ๆ

ชานินทร์ สุทธิบุญชู (2543, น.10) ได้เสนอแนวคิดในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐโดยศึกษาการปรับปรุงระบบราชการของต่างประเทศที่ได้รับการยอมรับว่าประสบความสำเร็จได้ดังนี้ต้องกำหนดแนวทางและเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน หมายถึงการทำงานที่มีประสิทธิผลยึดถือผลสำเร็จ หรือผลสัมฤทธิ์ของงาน (results) เป็นหลักในการดำเนินงาน โดยมุ่งที่ผลลัพธ์ (outcome) โดยมีการประเมินผลและวัดผลสำเร็จของงานอย่างเป็นรูปธรรมสามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าผู้มารับบริการ ปรับปรุงโครงสร้างและระบบงานเพื่อยุบเลิกงานที่ซ้ำซ้อน โดยสร้างสรรค์กระบวนการทำงานใหม่ ลดขนาดกำลังคนลดค่าใช้จ่ายขององค์กรด้านบุคลากร มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจจากระดับบนสู่ระดับเจ้าหน้าที่ระบบการบริหารงานที่จะยึดผลสำเร็จของงาน และผลลัพธ์ขององค์กรเป็นหลักสำคัญในการดำเนินการรวมทั้งใช้มาตรการจูงใจและให้รางวัลตอบแทนแก่องค์กรที่ประสบความสำเร็จ

ทิพวรรณวาททอง นลินีเลาหชัยบุญย์และบุศรินทร์จิตรอาพันธ์ (2539) พัฒนาระบบการจัดการเอกสาร (Document Management System) โดยในปัจจุบันคอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีบทบาทในการปฏิบัติงานขององค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนเพราะคอมพิวเตอร์สามารถตอบสนองความต้องการในการปฏิบัติงานหลายๆด้านเช่นความเร็วความถูกต้องแม่นยำ ฯลฯ อีกทั้งยังสามารถใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการแข่งขันทางด้านธุรกิจสำหรับปัญหาส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้นและพยายาม หาแนวทางในการแก้ไขคือการจัดเก็บเอกสารการส่งเอกสารรวมทั้งการค้นหาเอกสารที่ ต้องใช้เวลานานเกิดความไม่สะดวกในการทำงานจึงเกิดแนวความคิดนำคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยแก้ปัญหาในการจัดการเอกสารซึ่งสามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ในระดับหนึ่งแต่ประสิทธิภาพยังไม่สมบูรณ์เพราะพัฒนาโดยใช้ซอฟต์แวร์ทั้งหมดซึ่งถ้าเปรียบเทียบกับผลิตภัณฑ์ที่มีวางขายตามท้องตลาดมักจะเน้นที่ประสิทธิภาพสูงโดยการใช้ฮาร์ดแวร์เข้ามาประกอบด้วย

นงลักษณ์ ศรีศิลป์ (2531) ประมวลความรู้เกี่ยวกับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์การบริหารจัดการเอกสารเริ่มมีวิวัฒนาการเมื่อยัง ไม่มีการใช้ตัวอักษร โดยมีผู้คิดค้นวาดภาพบนผนังถ้าใช้สัญลักษณ์ แทนตัวอักษรบันทึกบนวัสดุต่อมาประดิษฐ์เป็นกระดาษและระบบไมโครฟิล์มจนถึง

ปัจจุบันจัดเก็บในเครื่องคอมพิวเตอร์จัดส่งเอกสารผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์และใช้รหัสผ่านรักษาความลับของเอกสารการพัฒนาโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศจะมาช่วยบริหารจัดการเอกสารให้เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นซึ่งแหล่งที่ผลิตเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มีทั้งที่เป็นโปรแกรมสร้างเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆเช่น ไมโครซอฟต์เวิร์ดเอ็กเซลโปรแกรมที่ผลิตขึ้นอื่นๆและแหล่งผลิตที่เป็นเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์เช่นสแกนเนอร์กล้องถ่ายภาพดิจิทัลและอื่นๆซึ่งรูปแบบของเอกสารมีทั้งรูปแบบที่เป็นเอกสารข้อความ (Text format) เช่นไฟล์เฉพาะตัวอักษร (Text) ไฟล์จากโปรแกรมเวิร์ดโปรเซสเซอร์เช่นไมโครซอฟต์เวิร์ด (Document format) ไฟล์เอกสาร (PDF) เปิดใช้กับระบบอื่นได้เช่นระบบวินโดวส์เป็นต้นการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ที่ใช้สำหรับการเขียนเว็บนั้นคือ XMLรวมทั้งรูปแบบเอกสารภาพ (Image) เช่นบีบอัดภาพสีและข้อมูลเช่น JPEG บีบอัดภาพข้อมูลไม่สูญเสียคุณภาพเช่นPNGหรือGIFและจัดเก็บภาพแบบเป็นจุดเช่นBitmappingเป็นต้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เป็นที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายเพราะมีประโยชน์หลายอย่างเช่น ลดปัญหาการใช้กระดาษประหยัดงบประมาณลดขั้นตอนการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรและผู้ใช้งานสามารถค้นหาเรียกดูเอกสารได้อย่างรวดเร็วเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานสามารถรับ-ส่งหนังสือการประชุมในระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและอินเทอร์เน็ตได้ง่ายในรูปแบบของเอกสารข้อความรูปภาพและการจัดเก็บเอกสารสะดวกขึ้นเช่นซีดีรอมและสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นต้นทำให้ลดการใช้ผู้จัดเก็บเอกสารและส่งเสริมให้ลดปริมาณการใช้กระดาษเป็นต้น

สุทธิศักดิ์ สลักคา (2551) แนวคิดการนำระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในองค์กรได้อธิบายว่าองค์กร โดยเฉพาะหน่วยงานราชการที่ต้องการเปลี่ยนแปลงจากการใช้การจัดการเอกสารด้วยมือมาเป็นการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ต้องมีการกำหนดแผนแม่บทและ การวางแผนกลยุทธ์การนำระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้งานในองค์กรเพื่อให้เป็นที่ยอมรับและสามารถเปลี่ยนแปลงด้วยความเรียบร้อยหากไม่มีการวางแผนอย่างเป็นระบบแล้วจะทำให้เกิดปัญหาโดยเฉพาะด้านเจ้าหน้าที่ที่จะต้องใช้งานและการสนับสนุนจากผู้บริหาร ทั้งนี้ การกำหนดแผนกลยุทธ์ควรรำถึงสิ่งต่อไปนี้

1. การนำระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ต้องได้ประโยชน์อย่างแท้จริงจึงจะเป็นแรงผลักดันให้เจ้าหน้าที่ใช้ประโยชน์จากระบบอย่างจริงจังโดยต้องพิจารณาถึงความเข้ากันได้กับระบบการทำงานของหน่วยงานระบบดังกล่าวเหมาะสมสำหรับข้อมูลในเอกสารที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งหน่วยงานมีการเปลี่ยนแปลงระบบเอกสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอยู่เสมอรวมทั้งกฎระเบียบที่ต้องเปลี่ยนแปลงไปตามการใช้ระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

2. เมื่อนำระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้จะต้องทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้นเช่นเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการผลิตเอกสารเพิ่มประสิทธิภาพในการกระจายเอกสาร

3. ระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ต้องมีความปลอดภัยจากภัยคุกคามต่างๆ ระบบมีการป้องกันอย่างเพียงพอมิให้ข้อมูลถูกทำลายการสูญเสียข้อมูลการฝ่าฝืนความลับและมีการรักษาความปลอดภัยข้อมูลการสร้างสิ่งแวดล้อมที่ลดการใช้กระดาษเป็นเป้าหมายที่สำคัญของธุรกิจในยุคอิเล็กทรอนิกส์สิ่งที่ต้องการคือประสิทธิภาพการดำเนินงานความรวดเร็วของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์สามารถส่งผ่านในช่องสื่อสารได้อย่างรวดเร็วการเดินทางของคลื่นสัญญาณอิเล็กทรอนิกส์ใช้ความเร็วเท่ากับแสงดังนั้นการจัดส่งอีเมลล์และข้อความบนเครือข่ายมีต้นทุนโดยรวมน้อยกว่าวิธีการอื่นดังนั้นจึงมีผู้นิยมใช้งานบนเครือข่ายจำนวนมากด้วยกลไกของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในองค์กรทำให้การส่งเอกสารระหว่างกันทำได้สะดวกกว่าการส่งหนังสือเวียนเพื่อทราบสามารถทำได้ด้วยการประกาศไว้บนเว็บที่เป็นเว็บเฉพาะกิจผู้เรียกเข้าจะต้องมีรหัสผ่านหรือมีการตรวจสอบระบบสำนักงานที่ลดการใช้กระดาษจึงน่าจะเป็นเป้าหมายที่สำคัญขององค์กรที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานภายในลดค่าใช้จ่ายโดยรวมสร้างความสะดวกในการทำงานสร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีให้กับสังคมและยังสร้างความก้าวหน้าให้กับประเทศชาติปัญหาสำคัญที่จะก้าวเข้าสู่ระบบสิ่งแวดล้อมไร้กระดาษอยู่ที่ตัวบุคลากรซึ่งจะต้องได้รับการดำเนินการอย่างจริงจังเพื่อสร้างความเข้าใจและเตรียมการให้ทุกคนในองค์กรตระหนักและหันมาใช้กระดาษรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ให้มากขึ้นพร้อมทั้งลดการใช้กระดาษได้อย่างแท้จริง

นุกูล นิยมไทย (2548) พัฒนาระบบเครือข่ายบริการเทคโนโลยีและการสื่อสารโดยการใช้โปรแกรม e-Filing และ e-Office เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารและจัดการรับ-ส่งเอกสารระหว่างสำนักงานกับสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากำแพงเพชรเขต 1 จากการบริหารจัดการศูนย์ปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารการศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากำแพงเพชรเขต 1 จากสภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายในด้านเทคโนโลยีและการบริหารจัดการ (Management Technology) ที่มีปัญหาโดยเฉพาะการบริหารจัดการ ICT เพื่อสารสนเทศและสื่อสารการศึกษาเพื่อการบริหารจัดการศึกษาของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากำแพงเพชรเขต 1 และสถานศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศและเชื่อมโยงเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารซึ่งเป็นงานที่ต้องอาศัยการพัฒนาาร่วมกันของทุกฝ่ายเพื่อก่อให้เกิดศักยภาพทางการบริหารการศึกษาและการพัฒนาระบบบริหารจัดการให้เป็นไปอย่างมีระเบียบเรียบร้อยรวดเร็วถูกต้องตามวัตถุประสงค์และประหยัคงบประมาณของภาครัฐ (สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากำแพงเพชรเขต 1, 2548 : 44, 79, 164, 185, 191) ซึ่งแต่เดิมสำนักงานเขตพื้นที่

การศึกษากำแพงเพชรเขต 1 มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารไปยังเครือข่ายโรงเรียนในสังกัดหลากหลายรูปแบบเช่นนำส่งด้วยตนเองส่งทางไปรษณีย์และบริการผู้รับเพื่อให้โรงเรียนเดินทางมารับเอกสารเองซึ่งทำให้สูญเสียบประมาณแต่ละปีเป็นจำนวนมากอีกทั้งผู้มาติดต่อรับเอกสารต้องเสียเวลาในการเดินทางมารับหนังสือเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุและหนังสือมีการสูญหายระหว่างทางดังนั้นเพื่อลดเหตุการณ์ที่เคยมักเกิดขึ้นและทำให้การติดต่อรับข้อมูลข่าวสารทางราชการให้มีประสิทธิภาพยิ่งกว่าที่เป็นอยู่ประหยัดทั้งเวลาและทรัพย์สินของทางราชการเอกสารถึงผู้รับชัดเจนถูกต้องซึ่งถือเป็นนโยบายเร่งด่วนของสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากำแพงเพชรเขต 1 ตามวิสัยทัศน์ของสำนักงานที่ว่า “จะเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีภายใต้การบริหารแบบมีส่วนร่วม” มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพมีการติดต่อข้อมูลสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกอย่างมีประสิทธิภาพรวดเร็วและเชื่อมโยงฐานข้อมูลสารสนเทศภายในและภายนอกรวดเร็วและทันเหตุการณ์ศูนย์ปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารการศึกษาจึงได้ดำเนินการบริหารและการจัดการ ICT โดยใช้โปรแกรม e-Filing และ e-Office

จารุวรรณ เครือตัน (2547) ได้ศึกษาและพัฒนาโปรแกรมออนไลน์สำหรับสนับสนุนงานเลขานุการสำนักอธิการบดีของสถาบันราชภัฏลำปางโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาในการดำเนินงานซึ่งเกี่ยวข้องกับงานสารบรรณเป็นส่วนใหญ่ อาทิ การบันทึกการเรียกดูเอกสาร/หนังสือเข้า-ออกบันทึกข้อความคำสั่งเป็นต้น ขั้นตอนการศึกษาเริ่มจากการเก็บข้อมูลรวบรวมปัญหาที่เกี่ยวข้องกับระบบการปฏิบัติงานเลขานุการและรวบรวมความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องจากนั้นดำเนินการออกแบบระบบงานใหม่โดยใช้เครื่องมือในการพัฒนาได้แก่ระบบปฏิบัติการวินโดวส์เซิร์ฟเวอร์ 2000 ใช้ภาษาเอเอสพีในการพัฒนาระบบงานสารสนเทศและได้สร้างฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ด้วยโปรแกรมเอสคิวแอลเซิร์ฟเวอร์ 2000 ผลจากการศึกษานี้ได้นำไปทดลองใช้กับระบบงานจริงพบว่าโปรแกรมออนไลน์สำหรับสนับสนุนงานเลขานุการสามารถนำไปใช้งานได้จริงและผู้ใช้มีความพึงพอใจระดับหนึ่งแต่พบว่าการจะนำระบบใหม่ไปใช้ทดแทนระบบงานเดิมทั้งหมดเป็นไปได้ค่อนข้างยากเนื่องจากต้องใช้เวลาในการให้ความรู้กับผู้ใช้งานตลอดจนผู้บริหารต้องการให้การสนับสนุนในการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง

รัตนศิริ เจริญสุข (2549) ได้ศึกษาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาทำงานร่วมกับระบบรับเรื่องและติดตามงาน(Help Desk) กรณีศึกษาองค์กรรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ได้ข้อสรุปว่าระบบสามารถทำงานได้จริงแต่ไม่ดีเท่าที่ควรเนื่องจากการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้อยู่เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปไม่สามารถพัฒนาแก้ไขหรือปรับปรุงแต่สามารถนำมาทำงานผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งดีกว่าระบบเดิมคือสามารถป้องกันการสูญหายของเอกสารระหว่างการจัดส่งการจัดเก็บเอกสารคำร้องเป็นระเบียบลดเวลาและค่าใช้จ่าย

ศิริรัตน์ ตรงวัฒนาวุฒิ (2550) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ระบบนี้พัฒนาขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการการรับการส่งการจัดเก็บและการสืบค้นข้อมูลเอกสารภายในหน่วยงานมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อีกทั้งยังช่วยลดปัญหาการสื่อสารการจัดเก็บการสืบค้นเอกสารสูญหายง่ายและการสิ้นเปลืองทรัพยากรอย่าง กระดาษพบว่าระบบสามารถช่วยจัดการเอกสารได้ตามความต้องการของผู้ใช้ระบบได้ดีแต่มีจุดที่สามารถนำไปพัฒนาเพิ่มเติมได้คือการเอาเทคโนโลยีจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มาช่วยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารของแต่ละหน่วยงาน ได้ดีมากขึ้นในการดำเนินการพัฒนาระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ศึกษาได้ทำการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ตามลำดับข้างต้นรวมทั้งได้นำหลักการ และแนวคิดต่างๆ ในส่วนของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสำหรับเป็นแนวทางมาใช้ในการวิเคราะห์ออกแบบ และพัฒนาระบบซึ่งจะกล่าวรายละเอียดในบทต่อไป

กักร ทับจันทร์ (2549) ได้พัฒนาระบบจัดเตรียมหนังสือราชการและทะเบียนหนังสือ เข้า-ออก (Office Document Preparing & Registration) ระบบงานสารบรรณคืองานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสาร ได้แก่การจัดทำการรับการส่งการเก็บรักษาการค้นหาค้นหาเป็นต้นเนื่องจากเอกสารที่ใช้มักมีจำนวนมากเมื่อเวลาผ่านไปจึงมักจะประสบปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเก็บเอกสารเช่นการค้นหาล่าช้าหนังสือเกิดการสูญหายเป็นต้น โครงการนี้จึงได้ทำการออกแบบและพัฒนาระบบงานสารบรรณให้ถูกต้องตามระเบียบของระบบงานสารบรรณและใช้เทคโนโลยีเว็บเข้ามาช่วยในการติดต่อและสร้างเอกสารการพัฒนาระบบเริ่มจากการวิเคราะห์ระบบงานการสร้างไฟล์เอกสารพีดีเอฟการออกแบบฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์การรับส่งเอกสารการค้นหเอกสารการสร้างหนังสือราชการและแบบฟอร์มต่างๆ โดยสามารถนำข้อมูลในฐานข้อมูลมาใช้ประกอบการสร้างเอกสารใหม่เพื่ออำนวยความสะดวกและลดความผิดพลาดของระบบงานสารบรรณ