

แนวทางการส่งเสริมสำนักงานจังหวัดนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) ของสำนักงาน
ปลัดกระทรวงมหาดไทยมาใช้ให้เป็นแนวทางเดียวกัน

น.ส.เนตรชนก สุขสวัสดิ์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2565
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Guidelines for enhancing Provincial Offices for using the correspondingly E-Saraban
System under Office of the Permanent Secretary for Interior

Miss Netchanok Suksawat

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration

Department of Public Administration

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE

Chulalongkorn University

Academic Year 2022

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์

แนวทางการส่งเสริมสำนักงานจังหวัดนำระบบสารบรรณ
อิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) ของสำนักงานปลัดกระทรวง
มหาดไทยมาใช้ให้เป็นแนวทางเดียวกัน

โดย

น.ส.เนตรชนก สุขสวัสดิ์

สาขาวิชา

รัฐประศาสนศาสตร์

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

อาจารย์ ดร.ชฎิล โจนานนท์

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้นำสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์วันชัย มีชาติ)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์ ดร.ชฎิล โจนานนท์)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.วGOR พัวพันสวัสดิ์)

เนตรชนก สุขสวัสดิ์ : แนวทางการส่งเสริมสำนักงานจังหวัดนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยมาใช้ให้เป็นแนวทางเดียวกัน. (Guidelines for enhancing Provincial Offices for using the correspondingly E-Saraban System under Office of the Permanent Secretary for Interior) อ.ที่ปรึกษาหลัก : อ. ดร.ชฎิล โรจนานนท์

งานวิจัยเรื่อง แนวทางการส่งเสริมสำนักงานจังหวัดนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยมาใช้เป็นแนวทางเดียวกัน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพัฒนาการและรูปแบบการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ปัญหาและอุปสรรคการส่งเสริมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบ และเพื่อหาแนวทางส่งเสริมให้สำนักงานจังหวัดทุกแห่งนำเอาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้อย่างครบวงจร งานศึกษามีระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 12 คน

ผลการศึกษาพบว่า การรับ-ส่งเอกสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบ่งเป็น 2 ระบบ ได้แก่ ระบบการรับ-ส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยกับสำนักงานจังหวัด และระบบการรับ-ส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างสำนักงานจังหวัดกับหน่วยงานภายในจังหวัด ปัจจุบันมีสำนักงานจังหวัด 20 แห่ง ได้ใช้ระบบการรับ-ส่งอย่างเต็มรูปแบบ ขณะที่สำนักงานจังหวัด 56 แห่ง ได้พัฒนาระบบรับ-ส่งเอกสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของตนเอง การผลักดันจากผู้นำองค์กรเป็นเงื่อนไขสำคัญที่ส่งเสริมให้เกิดการใช้ระบบรับ-ส่งเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยควรมีกกลไกผลักดันในกรณีที่ไม่ได้มีการใช้ระบบแบบครบวงจร โดยจัดตั้งทีมงานด้านเทคนิคจากส่วนกลางสนับสนุนสำนักงานจังหวัด รวมทั้งกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จในการพัฒนาระบบรับ-ส่งเอกสารผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างครบวงจร

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์
ปีการศึกษา 2565

ลายมือชื่อนิสิต
ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

6382033524 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD: E-Saraban System

Netchanok Suksawat : Guidelines for enhancing Provincial Offices for using the correspondingly E-Saraban System under Office of the Permanent Secretary for Interior.
Advisor: CHADIN ROCHANANONDA

The guidelines for enhancing provincial offices by using the correspondingly E-Saraban System under Office of the Permanent Secretary for Interior. The purposes of this research were to study the evolution of E-Saraban System under Office of the Permanent Secretary for Interior and Governor's Office, problems and obstacles for promoting all of E-Saraban System and to guide 76 provincial offices to use all of E-Saraban System by using qualitative research. Moreover, this research collected data (In-depth Interview) from key information staff consists of 12 persons.

The study found that there are 2 systems for receiving and sending electronic official documents consists of the system for receiving and sending electronic documents between the Office of the Permanent Secretary for the Interior and the provincial office and the system for receiving and sending documents within provincial office. Currently, there are 20 provincial offices that have implemented all of E-Saraban system while 56 provincial offices have developed their own electronic document sending and receiving systems. It leads to all of systems are not same directions. Hence, the push from the organization's leaders is an important condition that promotes the use of a fully integrated e-document system. The Office of the Permanent Secretary for Interior should push this E-Saraban system by setting technical team for training E-Saraban system and managing Key Performance Indicator (KPI) of E-Saraban System to Governor's Office

Field of Study: Public Administration

Student's Signature

Academic Year: 2022

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีจากการได้รับความกรุณาเป็นอย่างสูงของอาจารย์ ดร.ชฎิล โรจนานนท์ ที่กรุณาได้รับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาหลักแก่ผู้ศึกษา ตลอดจนสละเวลาอันมีค่าให้คำปรึกษา ชี้แนะแนวทางในการศึกษา ติดตามความคืบหน้า และแก้ไขข้อบกพร่อง อย่างสม่ำเสมอตลอดระยะเวลาการศึกษา เพื่อให้งานวิจัยฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง และตระหนักถึงความใส่ใจและทุ่มเทของอาจารย์เสมอมา จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ อีกทั้งขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ที่เกี่ยวข้องเป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์ในครั้งนี้และกรุณาให้คำแนะนำในการแก้ไขปรับปรุงสารนิพนธ์อันเป็นประโยชน์ กระทั่งงานวิจัยฉบับนี้แล้วเสร็จ และมีความสมบูรณ์ประกอบด้วย รศ.วันชัย มีชาติ ประธานคณะกรรมการสอบงานวิจัย ดร.วอระ พัวพันธ์สวัสดิ์ กรรมการ

ขอขอบพระคุณ พี่ๆ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานจังหวัด อย่างดีมาโดยตลอด ขอขอบพระคุณกลุ่มตัวอย่างผู้ถูกสัมภาษณ์ ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้สละเวลาอันมีค่าให้สัมภาษณ์เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการศึกษา ที่เป็นประโยชน์ ต่อการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณครอบครัวโดยเฉพาะ คุณแม่ สำหรับกำลังใจและสนับสนุนที่ดีมาโดยตลอด ระยะเวลาการศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จนประสบผลสำเร็จ

ขอขอบคุณเพื่อนๆของผู้ศึกษา สำหรับการให้คำปรึกษา คำแนะนำ และเป็นกำลังใจซึ่งกันและกันตลอดการศึกษาในครั้งนี้ รวมถึงเพื่อนๆรัฐศาสตรศาสตรมหาบัณฑิต รุ่น 54 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รวมถึงผู้มีพระคุณที่ไม่ได้กล่าวถึงที่มีส่วนช่วยให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วง

ท้ายนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าสารนิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรหรือหน่วยงานภาครัฐเกี่ยวกับแนวทางการส่งเสริมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) และผู้ที่สนใจในประเด็นดังกล่าว ทั้งนี้หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาต้องขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

เนตรชนก สุขสวัสดิ์

สารบัญ

	หน้า
.....	ค
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญรูปภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 คำถามงานวิจัย.....	5
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	5
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
1.5 ขอบเขตของงานวิจัย.....	6
บทที่ 2 แนวคิด วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.....	8
2.2 ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานจังหวัด.....	11
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์.....	14
2.3.1 ความหมายของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์.....	14
2.3.2 ความเป็นมาของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย.....	16
2.3.3 ประเภทการให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์.....	16

2.3.4	หลักการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	17
2.4	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับงานสารบรรณ	18
2.4.1	ความหมายของงานสารบรรณ.....	18
2.5	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์.....	20
2.5.1	ความหมายของงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์.....	20
2.5.2	ความเป็นมาของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์.....	21
2.6	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและสำนักงาน จังหวัด.....	24
2.7	แนวคิดการเกี่ยวกับความคิดเห็น	37
2.7.1	ความหมายเกี่ยวกับความคิดเห็น	37
2.8	แนวคิดการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Policy Implementation).....	37
2.8.1	ความหมายนโยบายสาธารณะ	37
2.8.2	ความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Policy Implementation).....	38
2.8.3	ปัญหาของการนำนโยบายไปปฏิบัติ	40
2.8.4	กระบวนการนโยบายสาธารณะ (Policy Process).....	42
2.9	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	44
2.9.1	ด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์.....	44
2.9.2	การนำนโยบายไปปฏิบัติ.....	47
2.10	กรอบแนวคิดการวิจัย.....	50
บทที่ 3	ระเบียบวิธีวิจัย.....	51
3.1	รูปแบบการวิจัย	51
3.2	แหล่งข้อมูล	52
3.3	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	52

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	53
3.5 การวิเคราะห์และรายงานผลข้อมูล.....	54
บทที่ 4 ผลการศึกษา.....	55
4.1 สรุปผลการศึกษาพัฒนาการการขับเคลื่อนนโยบายการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานจังหวัด	56
4.2 ข้อค้นพบรูปแบบการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับรับ-ส่งหนังสือภายใน จังหวัด (ระบบ B และระบบ C)	62
4.3 วิเคราะห์เชิงลึกประเภทของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้รับ-ส่งเอกสารภายใน จังหวัด.....	67
4.4 ผลการสัมภาษณ์.....	71
4.4.1 เหตุผล/ปัจจัยในการเลือกใช้รูปแบบระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงาน ปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้นมาใช้งานแบบครบวงจร (ระบบ A และ ระบบ B)	71
4.4.2 เหตุผล/ปัจจัยในการไม่เลือกใช้รูปแบบระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงาน ปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้นมาใช้งานแบบครบวงจร พบปัญหา อุปสรรค อย่างไร	76
4.4.3 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์.....	80
4.4.4 รวบรวม ข้อเสนอแนะ/แนวทางส่งเสริมให้สำนักงานจังหวัดทุกแห่งนำระบบสาร บรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้นมาใช้แบบเต็ม รูปแบบ สำหรับนำไปใช้รับ-ส่ง หนังสือภายในจังหวัด เพื่อให้สอดคล้องระเบียบให้ การปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน	90
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	94
5.1 สรุปผลการศึกษา.....	94
5.1.1 พัฒนาการการขับเคลื่อนนโยบายการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงาน ปลัดกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานจังหวัด	94

5.1.2 รูปแบบการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับรับ-ส่งหนังสือภายใน จังหวัด	97
5.1.3 นโยบายส่งเสริมการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวง มหาดไทยมาใช้อย่างครบวงจร	98
5.1.4 ผลการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยแบบครบวงจร	98
5.2 อภิปรายผลการศึกษา.....	102
5.2.1 พัฒนาการและรูปแบบการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงาน ปลัดกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานจังหวัด.....	102
5.2.2 ปัญหาและอุปสรรคการนำนโยบายส่งเสริมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เต็ม รูปแบบระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานจังหวัด	103
5.3 ข้อเสนอแนะงานวิจัย.....	105
5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย.....	105
บรรณานุกรม.....	107
ประวัติผู้เขียน	112

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์รูปแบบการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับรับ-ส่งเอกสารภายในจังหวัด.....	66
ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์รูปแบบการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบเต็มรูปแบบของกระทรวงมหาดไทย (ระบบ B) สำหรับใช้รับ-ส่งเอกสารภายในจังหวัด.....	68
ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์รูปแบบการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่จังหวัดพัฒนาเองสำหรับรับ-ส่ง เอกสารระหว่างสำนักงานจังหวัดและหน่วยงานภายในจังหวัด (ระบบ C).....	70
ตารางที่ 4 สรุปการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ Type1 และ Type2	75
ตารางที่ 5 สรุปการสัมภาษณ์เหตุผล/ปัจจัยในการไม่เลือกใช้รูปแบบระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้นมาใช้งานอย่างครบวงจร (ผู้ปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ Type3 และ Type4).....	79
ตารางที่ 6 ผลการสัมภาษณ์ปัญหาและอุปสรรค การใช้ระบบ A ของสำนักงานจังหวัด 11 แห่ง ...	82
ตารางที่ 7 ผลการสัมภาษณ์ปัญหาและอุปสรรค การใช้ระบบ B ของสำนักงานจังหวัด 6 แห่ง	85
ตารางที่ 8 ผลการสัมภาษณ์ปัญหาและอุปสรรค การใช้ระบบ B ของสำนักงานจังหวัด 4 แห่ง	87
ตารางที่ 9 ผลการสัมภาษณ์ปัญหาและอุปสรรค การใช้ระบบ B ของสำนักงานจังหวัด 1 แห่ง	88
ตารางที่ 10 สรุปผลการสัมภาษณ์ในภาพรวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์.....	89
ตารางที่ 11 สรุปผลการสัมภาษณ์ในภาพรวมถึงการรวบรวมข้อเสนอแนะ/แนวทางส่งเสริมให้สำนักงานจังหวัดทุกแห่งนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้นมาใช้แบบเต็มรูปแบบสำหรับนำไปใช้รับ-ส่งเอกสารภายในจังหวัด ประเภทType3 และ Type 4.....	93
ตารางที่ 12 เหตุผล/ปัจจัยภาพรวมถึงเหตุผลที่ใช้ระบบ B และไม่ใช้ระบบ B	104

สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 โครงสร้างของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย	10
ภาพที่ 2 โครงสร้างสำนักงานจังหวัด.....	12
ภาพที่ 3 โครงสร้างราชการส่วนภูมิภาค.....	14
ภาพที่ 4 หน้าจอระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยใน การลงทะเบียนรับหนังสือในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานจังหวัด.....	26
ภาพที่ 5 หน้าจอ การรับหนังสือภายนอก	27
ภาพที่ 6 หน้าจอ กรอกข้อมูลหนังสือ	28
ภาพที่ 7 หน้าจอเมนูหลัก	29
ภาพที่ 8 หน้าจอ การรับหนังสือภายในและเซ็นรับหนังสือ	30
ภาพที่ 9 หน้าจอเมนู สร้างหนังสือ.....	31
ภาพที่ 10 หน้าจอ ออกเลขหนังสือ	32
ภาพที่ 11 หน้าจอ ขั้นตอนการออกเลขหนังสือ	32
ภาพที่ 12 หน้าจอเมนู สร้างหนังสือ	33
ภาพที่ 13 หน้าจอ ออกเลขที่หนังสือ.....	34
ภาพที่ 14 หน้าจอ ขั้นตอนการออกเลขที่หนังสือ	35
ภาพที่ 15 หน้าจอ ขั้นตอนการออกเลขที่หนังสือ	36
ภาพที่ 16 วงจรของนโยบายสาธารณะ	43
ภาพที่ 17 กรอบแนวคิดงานวิจัย.....	50
ภาพที่ 18 แบบจำลองเส้นทางการรับ-ส่งเอกสารราชการระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวง มหาดไทยและสำนักงานจังหวัด.....	58

ภาพที่ 19 แบบจำลองขอบเขตการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ ภายในจังหวัดรูปแบบ C.....	58
ภาพที่ 20 แบบจำลองขอบเขตการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ ภายในจังหวัดรูปแบบ B.....	60
ภาพที่ 21 แผนภาพพัฒนาการจังหวัดที่ไม่เคยมีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับใช้งานรับ- ส่งหนังสือภายในจังหวัดมาก่อน (ระบบ 0).....	63
ภาพที่ 22 แผนภาพพัฒนาการจังหวัดที่เคยพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของตนเองสำหรับ ใช้งานรับ-ส่งหนังสือภายในจังหวัด (ระบบ C).....	64

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) เป็นหนึ่งในนวัตกรรมของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยโดยได้มีการพัฒนาและขับเคลื่อนการใช้งานในปี พ.ศ. 2551 เป็นต้นมา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินการรับ-ส่งเอกสารราชการทั้งระหว่างองค์กรและภายในองค์กร ซึ่งเป็นโครงการที่มีส่วนสำคัญในการพัฒนาระบบการบริหารราชการยุคใหม่ ทั้งนี้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) ดังกล่าวได้ถูกพัฒนาโดยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ร่วมกับภาคเอกชนที่มีความเชี่ยวชาญ โดยหน่วยงานภายในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และจังหวัดทั้ง 76 จังหวัด มีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้รับ-ส่งหนังสือราชการที่เป็นระบบเดียวกัน ขณะเดียวกันสำนักงานจังหวัดสามารถเลือกที่จะใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) แบบครบวงจรที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย พัฒนาขึ้นเพื่อรับ-ส่งเอกสารราชการไปยังหน่วยงานภายในจังหวัด ปัจจุบันมีเพียง 20 จังหวัดที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) แบบครบวงจรที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย พัฒนาขึ้น เช่น จังหวัดนนทบุรี พระนครศรีอยุธยา ราชบุรี และจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ขณะที่อีก 56 จังหวัด เช่น จังหวัดสิงห์บุรี ปราจีนบุรี อุตรดิตถ์ นครศรีธรรมราช เลือกที่จะใช้ 2 ระบบ ประกอบด้วย 1.ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้นเพื่อดำเนินการรับ-ส่งเอกสารราชการระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยกับสำนักงานจังหวัด และ 2.ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการรับ-ส่งเอกสารราชการระหว่างสำนักงานจังหวัดกับหน่วยงานภายในจังหวัด โดยใช้ระบบที่จังหวัดพัฒนาเอง (อนงศ์รัตน์ ลือนาม, การสื่อสารส่วนบุคคล, 29 กันยายน 2565) ซึ่งปัจจุบันสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยมีนโยบายส่งเสริมและผลักดันให้สำนักงานจังหวัดทุกแห่งใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจร ดังนั้น จึงถือเป็นงานที่ท้าทายของกระทรวงมหาดไทยว่าจะมีแนวทางส่งเสริมให้สำนักงานจังหวัดทุกแห่งนำนโยบายการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไปปฏิบัติในแนวทางเดียวกันได้อย่างไร 100% ได้อย่างไร

สืบเนื่องจากการปฏิรูประบบราชการของประเทศไทย ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2545 เป็นต้นมา ทำให้ภาครัฐมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการพัฒนาศักยภาพและประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อก้าวไปสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (เรวัต แสงสุริยงค์, 2560) รัฐบาลจึงมีนโยบายในการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาระบบราชการ ภายใต้การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) โดยวันที่ 16 สิงหาคม 2548 คณะรัฐมนตรี ได้มีมติเห็นชอบแผน

ทิศทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (E-Government Roadmap) ให้ทุกหน่วยงานภาครัฐถือเป็นนโยบายสำคัญโดยให้หน่วยงานพัฒนาระบบสนับสนุน (Back office) ซึ่งรวมถึงการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มติดังกล่าวนั้นถือเป็นจุดเริ่มต้นในการปฏิรูปการให้หน่วยงานนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับระบบงานของภาครัฐมากขึ้น รวมถึงในงานสารบรรณมีการนำเอาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ทดแทนการใช้รูปแบบเดิมที่เป็นกระดาษ เพื่อลดการใช้กระดาษได้อย่างเต็มรูปแบบทำให้การทำงานเกิดความรวดเร็วเกิดประสิทธิภาพ

“งานสารบรรณ” เป็นกิจกรรมบริหารเอกสารที่มีปฏิบัติอยู่ในส่วนราชการทุกแห่ง จึงเป็นงานที่มีความสำคัญในการปฏิบัติงานของหน่วยงานเพราะเป็นงานที่ต้องปฏิบัติเป็นประจำและให้เป็นปัจจุบัน ขั้นตอนที่สำคัญของงานสารบรรณคือการรับ-ส่งเอกสารราชการ ซึ่งที่ผ่านมามุ่งเน้นการส่งทางไปรษณีย์ หรือการเดินส่งเอกสาร แต่เมื่อภาครัฐมีนโยบายส่งเสริมมีการปฏิรูปให้หน่วยงานนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในระบบการทำงาน กระทรวงมหาดไทยเป็นหนึ่งในหน่วยงานที่รับนโยบายของภาครัฐในการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ภายในองค์กร ซึ่งรวมถึงการรับ-หนังสือราชการผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างภายในองค์กรของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานจังหวัด

ทั้งนี้ ในปี พ.ศ. 2548 รัฐบาลเริ่มให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการปฏิรูปให้หน่วยงานนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับระบบงานของภาครัฐมากขึ้น รัฐบาลจึงมีนโยบายการจัดทำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) โดยปรับปรุงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 ใน “ข้อ 29 การติดต่อราชการนอกจากการจะดำเนินการโดยหนังสือที่เป็นเอกสาร สามารถดำเนินการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้และกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐสามารถใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับส่งได้” เพื่อให้สอดคล้องกับการบริหารราชการแนวทางใหม่ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่า และการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน สมควรวางระบบงานสารบรรณใหม่เป็นการดำเนินงานที่มีระบบ มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติราชการ โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ” ดังนั้น จะเห็นว่าระเบียบนี้ จึงเป็นจุดเริ่มต้นที่เริ่มมีการนำเอาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเข้ามาใช้งานในการรับ-ส่งหนังสือราชการ โดยมีวัตถุประสงค์เป็นทางเลือกให้หน่วยงานดำเนินการตามความสมัครใจและความพร้อมของหน่วยงาน

ล่าสุดได้มีประกาศระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่4) พ.ศ. 2564 บังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 26 พ.ศ. 2564 เป็นต้นไปเพื่อรองรับและสนับสนุนการปฏิบัติงานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติม โดยสาระสำคัญของระเบียบนี้กล่าวถึงให้ **“การติดต่อราชการให้ดำเนินการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก”** จากเดิมที่กำหนดให้การปฏิบัติงานสารบรรณทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นทางเลือก ดังนั้นจึงส่งผลกระทบต่อแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงานราชการซึ่งรวมถึงกระทรวงมหาดไทยด้วย

สำหรับการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกระทรวงมหาดไทยโดยสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้ดำเนินการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขึ้น ซึ่งรวมถึงรับ-ส่งเอกสารราชการผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ครบวงจร กล่าวคือ เป็นระบบที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยสามารถรับ-ส่งเอกสารราชการผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไปยังสำนักงานจังหวัดทั้ง 76 จังหวัดและสำนักงานจังหวัดสามารถรับ-ส่งเอกสารราชการผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไปยังหน่วยงานภายในสำนักงานจังหวัด หน่วยงานราชการบริหารส่วนภูมิภาค และหน่วยงานราชการส่วนกลางในจังหวัด (ที่ขึ้นตรงต่อส่วนกลาง) ที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลโดยผู้ว่าราชการจังหวัด ซึ่งระบบนี้ถือว่าเป็นระบบที่ครบวงจร ทั้งนี้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกระทรวงมหาดไทยได้พัฒนาและใช้งานมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2551 โดยเริ่มแรกของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถรับ-ส่งเอกสารราชการระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (ส่วนกลาง) และสำนักงานจังหวัดเท่านั้น ต่อมาในปี พ.ศ. 2562 ได้มีการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้สำนักงานจังหวัดสามารถรับ-ส่งเอกสารราชการไปยังหน่วยงานภายในจังหวัดได้ ซึ่งการพัฒนาดังกล่าวทำให้การรับ-ส่งเอกสารราชการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยครบวงจรมากขึ้น

สำหรับในปี พ.ศ. 2564 กระทรวงมหาดไทยได้มีนโยบายสั่งการเป็นหนังสืออย่างเป็นทางการไปยังผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด หนังสือด่วนที่สุด ที่ มท.0201.2/ว4755 ลงวันที่ 19 ส.ค.64 เรื่อง การรับและส่งหนังสือระหว่างหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยกับจังหวัดด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย **โดยมีนโยบายให้จังหวัดดำเนินการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก** ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่4) พ.ศ.2564 ตั้งแต่วันที่ 23 สิงหาคม 64 เป็นต้นไป เมื่อมีนโยบายสั่งการและใช้ระบบไปซักระยะหนึ่งสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยได้มีการ**ออกระเบียบสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2564** บังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 28 ธันวาคม 2564 เป็นต้นไป ความว่า**“ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยได้นำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการบริหารงานสารบรรณมาอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน ในการนี้**

เพื่อให้ระบบงานสารบรรณกลางของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและเพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ปี พ.ศ. 2562 และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือรองรับการปฏิบัติงานสารบรรณอย่างจริงจัง ให้สอดคล้องกับการบริหารราชการแนวใหม่ Thailand 4.0 ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่า และลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน” ระเบียบดังกล่าวนี้สามารถตีความได้ว่าให้ทุกหน่วยงานภายในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และจังหวัดทั้ง 76 จังหวัด มีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้สำหรับรับ-ส่งเอกสารราชการระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานจังหวัดที่เป็นระบบเดียวกัน (ครบวงจร)

อย่างไรก็ดีพบว่าหลังจากปี พ.ศ. 2551 มีสำนักงานจังหวัดบางแห่งมีการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของตนเองสำหรับใช้รับ-ส่งเอกสารราชการไปยังหน่วยงานภายในจังหวัดที่มีความหลากหลายตามความต้องการของแต่ละจังหวัด เช่น 1.สามารถรับ-ส่งเอกสารราชการได้เฉพาะหน่วยงานภายในสำนักงานจังหวัด 2.รับ-ส่งเอกสารราชการไปยังหน่วยงานราชการบริหารส่วนภูมิภาค 3.รับ-ส่งเอกสารราชการไปยังหน่วยงานราชการส่วนกลางในจังหวัด (ที่ขึ้นตรงต่อส่วนกลาง) หรือสามารถรับ-ส่งเอกสารได้ทุกหน่วยงานภายในจังหวัด ก่อนที่จะมีระเบียบนี้ประกาศใช้ในปี พ.ศ.2564 โดยใช้งบประมาณของจังหวัดเอง

ปัจจุบันพบว่ามีสำนักงานจังหวัดอยู่ 20 แห่งที่นำเอาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้นแบบครบวงจรมาใช้ ในขณะที่อีก 56 แห่ง มีการนำเอาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เพียงแค่รับ-ส่งเอกสารราชการระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (ส่วนกลาง) กับสำนักงานจังหวัด เท่านั้น และยังมีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของตนเองที่ใช้ในการรับ-ส่งเอกสารราชการกับหน่วยงานภายในจังหวัด อย่างไรก็ตามเพื่อให้การปฏิบัติราชการของกระทรวงมหาดไทยมีประสิทธิภาพและมีการปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน กระทรวงมหาดไทยจึงมีนโยบายที่จะส่งเสริมให้ทุกจังหวัดได้นำเอาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้อย่างครบวงจรในทุกจังหวัด เพื่อให้การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานไร้รอยต่อ อันเกิดจากการที่ผู้ปฏิบัติงานโยกย้ายไปพื้นที่อื่นผู้ปฏิบัติงานยังคงทำงานได้อย่างต่อเนื่อง ไม่ต้องทำการเรียนรู้ระบบใหม่

การนำเอาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้นมาขับเคลื่อนกระบวนการบริหารงานยุคใหม่ ถือเป็นตัวอย่างของการนำนโยบายของภาครัฐมาปฏิบัติให้ได้ตามเป้าหมายของผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) การจัดทำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจรถือเป็นงานที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยจะต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ซึ่งผลของการนำนโยบายดังกล่าวมาปฏิบัติยัง

ไม่ครอบคลุมทุกจังหวัด มีเพียง 20 จังหวัดที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจรที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้น

ดังนั้นหากสำนักงานจังหวัดทุกแห่งสามารถนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) มาใช้อย่างครบวงจรก็จะส่งเสริมให้การสื่อสารและการถ่ายทอดนโยบายจากสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (ส่วนกลาง) ไปยังสำนักงานจังหวัด (ส่วนภูมิภาค) มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาแนวทางส่งเสริมให้สำนักงานจังหวัดทุกแห่งนำเอาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้อย่างครบวงจรและศึกษาปัญหาอุปสรรคในการนำนโยบายดังกล่าวไปปฏิบัติของสำนักงานจังหวัด ซึ่งถือเป็นข้อมูลสำคัญในการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์ในการส่งเสริมผลักดันให้สำนักงานจังหวัดทุกแห่งได้ใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นไปอย่างครบวงจร

1.2 คำถามงานวิจัย

1.2.1 ศึกษาพัฒนาการและรูปแบบการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานจังหวัดเป็นอย่างไร

1.2.2 ศึกษาปัญหาและอุปสรรคการนำนโยบายส่งเสริมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานจังหวัด

1.2.3 แนวทางส่งเสริมให้สำนักงานจังหวัดทุกแห่งนำเอาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้อย่างครบวงจรได้อย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาพัฒนาการและรูปแบบการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานจังหวัด

1.3.2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการนำนโยบายส่งเสริมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานจังหวัด

1.3.3 เพื่อหาแนวทางส่งเสริมให้สำนักงานจังหวัดทุกแห่งนำเอาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้อย่างครบวงจร

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทำให้ทราบพัฒนาการและรูปแบบการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานจังหวัด

1.4.2 ทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรคการนำนโยบายส่งเสริมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานจังหวัด

1.4.3 ทำให้ทราบแนวทางส่งเสริมให้สำนักงานจังหวัดทุกแห่งนำเอาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้อย่างครบวงจร

1.5 ขอบเขตของงานวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยมุ่งศึกษา “แนวทางการส่งเสริมสำนักงานจังหวัดนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยมาใช้ให้เป็นแนวทางเดียวกัน” โดยการค้นคว้าข้อมูลจากหนังสือ เอกสาร วิชาการ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับการสัมภาษณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) โดยมีขอบเขตดังนี้

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้ศึกษาเริ่มต้นจากการค้นคว้าแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ ทำการทบทวนวรรณกรรมซึ่งประกอบด้วยทฤษฎี งานวิจัย และบทความ รวมไปถึงข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้แก่ ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ รูปแบบการบริหารงานเอกสารของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานจังหวัด ศึกษาปัจจัยส่งเสริมและอุปสรรคต่อการนำเอาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจรมาใช้กับสำนักงานจังหวัดและแนวทางส่งเสริมให้สำนักงานจังหวัดทุกแห่งนำเอาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้อย่างครบวงจรได้อย่างไร ภายใต้ระเบียบสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2564 โดยใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึก (Depth Interview) เพื่อนำความคิดเห็น ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะของผู้ให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับกระบวนการขับเคลื่อนการดำเนินงาน ปัญหาส่งเสริมและอุปสรรคต่อการดำเนินงาน การให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย จากนั้นนำข้อมูลการสัมภาษณ์ที่ได้มารวบรวมข้อมูลของผู้ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และสำนักงานจังหวัด และหาแนวทางนำมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของสำนักงานจังหวัดอย่างแท้จริงและส่งเสริมให้ทุกสำนักงานจังหวัดทุกแห่งนำเอาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้อย่างครบวงจร

1.5.2 ขอบเขตด้านกลุ่มประชากรเป้าหมาย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ผู้ปฏิบัติงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และสำนักงานจังหวัด ได้แก่

1. กลุ่มผู้ปฏิบัติหน้าที่ดูแลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 1 คน ได้แก่ ผู้อำนวยการกลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

2. กลุ่มผู้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับรับ-ส่งเอกสารราชการไปยังหน่วยงานภายในจังหวัดโดยใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้น จำนวน 6 จังหวัด

3. กลุ่มผู้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับรับ-ส่งเอกสารราชการไปยังหน่วยงานภายในจังหวัดโดยใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานจังหวัดพัฒนาเอง จำนวน 5 จังหวัด

1.5.3 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาดำเนินการวิจัยรวมทั้งสิ้น 4 เดือน (ตั้งแต่เดือนกันยายน-ธันวาคม พ.ศ. 2565)

บทที่ 2

แนวคิด วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่องแนวทางการส่งเสริมสำนักงานจังหวัดนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยมาใช้ให้เป็นแนวทางเดียวกัน ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า ทบทวนเอกสาร หนังสือ แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาและนำมารวบรวมสรุปเป็นประเด็นที่สำคัญดังต่อไปนี้

- 2.1 ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
- 2.2 ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานจังหวัด
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับงานสารบรรณ
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- 2.6 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานจังหวัด
- 2.7 แนวคิดการเกี่ยวกับความคิดเห็น
- 2.8 แนวคิดการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Policy Implementation)
- 2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 2.9.1 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
 - 2.9.2 การนำนโยบายไปปฏิบัติ
- 2.10 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

1) ความเป็นมาของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เริ่มมีการก่อตั้งขึ้นพร้อมกับการก่อตั้งกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2535 ต่อมาในปี พ.ศ. 2476 มีพระราชบัญญัติจัดตั้งกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2476 โดยแบ่งส่วนราชการกระทรวงมหาดไทยออกเป็น 10 ส่วนราชการ ส่วนของสำนักงาน ปลัดกระทรวงมหาดไทย ใช้ชื่อว่า กรมปลัด” ต่อมา มีการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม จึงเปลี่ยนชื่อ เป็น สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย” (สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2565)

2) วิสัยทัศน์สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

เป็นองค์กรสมรรถนะสูงในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาในระดับพื้นที่

3) พันธกิจสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

1. พัฒนายุทธศาสตร์และแปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติในระดับพื้นที่
2. ส่งเสริมการบริหารงานจังหวัดและกลุ่มจังหวัดแบบบูรณาการ
3. ส่งเสริมการบริหารจัดการภาครัฐแบบมีส่วนร่วมที่มีประสิทธิภาพ

4) ค่านิยมองค์กร

วิสัยทัศน์ดี มีคุณธรรม น้อมนำความพอเพียง

5) อำนาจหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

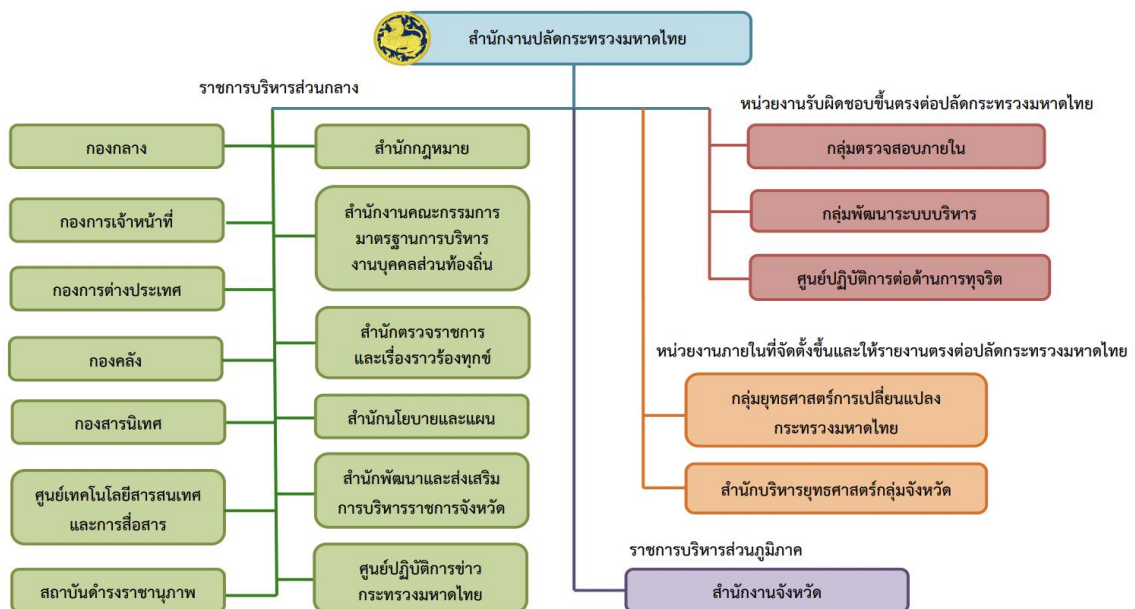
มีภารกิจเกี่ยวกับการพัฒนายุทธศาสตร์และแปลงนโยบายของกระทรวงเป็นแผนการปฏิบัติงาน จัดสรรทรัพยากร และบริหารราชการทั่วไปของกระทรวง การรักษาความมั่นคงภายใน การรักษาความสงบเรียบร้อยและอำนาจ ความเป็นธรรม และการส่งเสริมและสนับสนุนการบริหารราชการส่วนภูมิภาค เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและ เกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของกระทรวง โดยให้มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- ศึกษาวิเคราะห์และจัดทำข้อมูลเพื่อใช้ในการกำหนดนโยบายเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของกระทรวง
- พัฒนายุทธศาสตร์การบริหารของกระทรวง
- แปลงนโยบายเป็นแนวทางและแผนการปฏิบัติงาน
- จัดสรรและบริหารทรัพยากรของกระทรวงเพื่อให้เกิดการประหยัด คุ่มค่า และสมประโยชน์
- ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจราชการและตรวจสอบภายในราชการทั่วไปของกระทรวง
- พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อใช้ในการบริหารงานและให้บริการด้านการสื่อสารแก่ส่วนราชการต่าง ๆ และจังหวัด
- ดำเนินการเกี่ยวกับงานของคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นตามกฎหมายว่าด้วย ระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น
- ดำเนินการและประสานการแปลงยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในระดับชาติไปสู่การบริหารงานแบบบูรณาการในจังหวัดและกลุ่มจังหวัด ส่งเสริมและสนับสนุนการวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดและกลุ่มจังหวัด การยื่นคำของบประมาณของจังหวัดและกลุ่ม

จังหวัดตลอดจนติดตามและประเมินผลการบริหารและพัฒนาจังหวัดและกลุ่มจังหวัด และสนับสนุนการปฏิบัติราชการส่วนภูมิภาค

- ดำเนินการเกี่ยวกับระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานปลัดกระทรวงและกระทรวงตลอดจน การส่งเสริมและสนับสนุนการบริหารทรัพยากรบุคคลของจังหวัดและกลุ่มจังหวัด
- ดำเนินการเกี่ยวกับกฎหมายในความรับผิดชอบของกระทรวงและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งงานนิติกรรม และสัญญา งานเกี่ยวกับความรับผิดทางแพ่งและอาญา งานคดีปกครอง และงานคดีอื่นที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ของกระทรวง
- ดำเนินการเกี่ยวกับความช่วยเหลือและความร่วมมือกับต่างประเทศ
- อำนาจการ บูรณาการ และเป็นศูนย์กลางของกระทรวงในการประสานงานด้านการข่าวที่อาจส่งผลกระทบต่อความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายใน รวมถึงการข่าวที่เกี่ยวกับการก่อการร้ายและอาชญากรรมข้ามชาติ
- ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน ปลัดกระทรวงหรือตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

6) โครงสร้างองค์กร



ภาพที่ 1 โครงสร้างของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

ที่มา: (สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2566-2570)

1) ราชการบริหารส่วนกลาง

1) กองกลาง 2) กองการเจ้าหน้าที่ 3) กองการต่างประเทศ 4) กองคลัง 5) กองสารนิเทศ 6) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 7) สถาบันดำรงราชานุภาพ 8) สำนักกฎหมาย 9) สำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น 10) สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์ 11) สำนักนโยบายและแผน 12) สำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารราชการจังหวัด 13) ศูนย์ปฏิบัติการข่าว กระทรวงมหาดไทย

2) หน่วยงานรับผิดชอบขึ้นตรงต่อปลัดกระทรวงมหาดไทย

1) กลุ่มตรวจสอบภายใน 2) กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร 3) ศูนย์ปฏิบัติการต่อต้านการทุจริต

3) หน่วยงานภายในที่จัดตั้งขึ้นและให้รายงานตรงต่อปลัดกระทรวงมหาดไทย

1) กลุ่มยุทธศาสตร์การเปลี่ยนแปลง กระทรวงมหาดไทย 2) สำนักบริหารยุทธศาสตร์กลุ่มจังหวัด

4) ราชการบริหารส่วนภูมิภาค

1) สำนักงานจังหวัด (สนจ.)

2.2 ข้อมูลพื้นฐานของสำนักงานจังหวัด

สำนักงานจังหวัดเป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนภูมิภาค ดำเนินการเป็นศูนย์กลางในการบริหารงานของผู้ว่าราชการจังหวัด เช่นเดียวกับสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งเป็นศูนย์กลางของการบริหารราชการของกระทรวงมหาดไทยในส่วนกลางสำนักงานจังหวัดเป็นหน่วยงานที่ปรากฏชื่อเป็นครั้งแรกในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2495 ซึ่งตามมาตรา 38 ของพระราชบัญญัติดังกล่าว กำหนดไว้ว่า ให้แบ่งส่วนราชการของจังหวัดดังนี้ สำนักงานจังหวัด มีหน้าที่เกี่ยวกับราชการทั่วไปของจังหวัดนั้น มีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาและรับผิดชอบส่วนต่างๆ ซึ่งกระทรวง ทบวง กรม ได้ตั้งขึ้นมีหน้าที่เกี่ยวกับราชการของกระทรวง ทบวง กรม นั้น ๆ มีหัวหน้าส่วนราชการประจำจังหวัดนั้น ๆ เป็นผู้ปกครองบังคับบัญชาและรับผิดชอบ”

(1) อำนาจหน้าที่ของสำนักงานจังหวัด

1. แปลงยุทธศาสตร์การพัฒนาระดับชาติไปเป็นยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดในพื้นที่

2. พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อบริหาร ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์เพื่อการวางแผน และเครือข่ายสารสนเทศของจังหวัดและเป็นศูนย์สารสนเทศของจังหวัดเพื่อการบริหารและการวางแผนพัฒนาจังหวัด

3. จัดทำแผนพัฒนาจังหวัดและดำเนินการตามแผน

4. กำกับและติดตามผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด
5. อำนวยการประสานและปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ของผู้ว่าราชการจังหวัด
6. ดำเนินการในภารกิจที่ได้รับมอบหมายกรณีที่ไม่มีการจัดตั้งส่วนราชการขึ้น
รับผิดชอบในระดับจังหวัด
7. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือที่
ได้รับมอบหมาย

(2) การแบ่งส่วนราชการ

โครงสร้างภารกิจและการแบ่งงานภายในของสำนักงานจังหวัด ตามคำสั่ง สำนักงาน ปลัดกระทรวงมหาดไทยที่ 399/2559 เรื่องการปรับปรุงโครงสร้างภารกิจและอัตรากำลังของ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยมหาดไทย ลงวันที่ 16 พฤษภาคม 2559 ประกอบด้วย 4 กลุ่มงาน 1. กลุ่มงานอำนวยการ 2. กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด 3. กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล 4. กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด



ภาพที่ 2 โครงสร้างสำนักงานจังหวัด
ที่มา : (สำนักงานจังหวัดกาญจนบุรี, 2565)

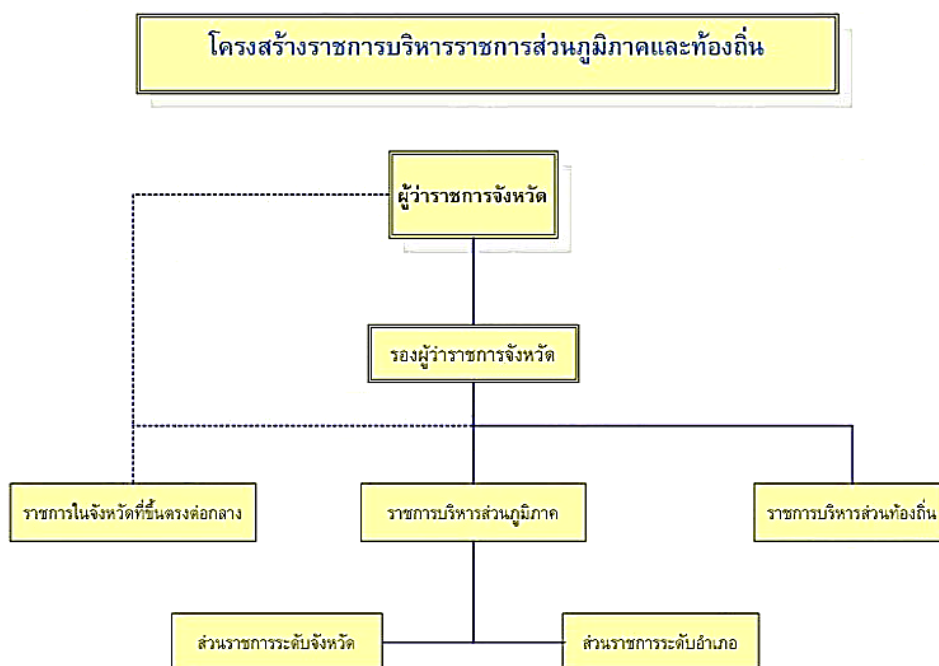
3) โครงสร้างราชการบริหารส่วนภูมิภาค และท้องถิ่นในจังหวัด

(1) การจัดองค์กรราชการบริหารส่วนภูมิภาค มีหน่วยราชการที่อยู่ในความควบคุมดูแลของผู้ว่าราชการจังหวัด คือส่วนราชการต่างๆ ในระดับจังหวัด และ อำเภอ ส่วนราชการในระดับจังหวัดเป็นหน่วยงาน 2 ลักษณะ คือ หน่วยราชการบริหารส่วนภูมิภาคประจำจังหวัด และหน่วยราชการบริหารส่วนกลางในจังหวัด (ขึ้นตรงต่อส่วนกลาง)

2) การจัดองค์กรราชการบริหารส่วนท้องถิ่น มี 3 รูปแบบ คือ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์กรบริหารส่วนตำบล

การบริหารส่วนภูมิภาค 7 หน่วยงานด้วยกันคือ 1.สำนักงานจังหวัด 2.ที่ทำการปกครองจังหวัด/อำเภอ 3.สำนักงานที่ดินจังหวัด/อำเภอ 4.สำนักงานท้องถิ่นจังหวัด 5.สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัด 6. สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด/อำเภอ 7.สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด

หน่วยงานส่วนภูมิภาคของกระทรวงอื่น ๆ ที่มีอยู่ในจังหวัดขึ้นกับผู้ว่าราชการจังหวัด ประกอบด้วย 1.สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด 2.สำนักงานคลังจังหวัด 3.สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด 4.สำนักงานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด 5.สำนักงานเกษตรและสหกรณ์จังหวัด 6.สำนักงานเกษตรจังหวัด 7.สำนักงานสหกรณ์จังหวัด 8.สำนักงานปศุสัตว์จังหวัด/อำเภอ 9.สำนักงานประมงจังหวัด 10.สำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด 11.สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด 12.สำนักงานพลังงานจังหวัด 13.สำนักงานพาณิชย์จังหวัด 14. สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด 15.สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด 16.สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด 17.สำนักงานขนส่งจังหวัด 18.สำนักงานสถิติจังหวัด 19.สำนักงานบังคับคดีจังหวัด 20.สำนักงานคุมประพฤติจังหวัด 21.เรือนจำจังหวัด/อำเภอ 22.สำนักงานแรงงานจังหวัด 23.สำนักงานจัดหางานจังหวัด 24.สำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัด 25.สำนักงานประกันสังคมจังหวัด 26.สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัด รวมแล้วมีจำนวนตัวแทนกรม/กระทรวงในจังหวัด 33 หน่วยงานที่เป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาคขึ้นกับผู้ว่าราชการจังหวัด



ภาพที่ 3 โครงสร้างราชการส่วนภูมิภาค

ที่มา : (กรมการปกครอง, 2457)

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

2.3.1 ความหมายของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

คำว่ารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มีชื่อเรียกในภาษาอังกฤษว่า e-Government มีชื่อเต็มว่า Electronic Government คือการนำวิธีการจัดการภาครัฐสมัยใหม่ ด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เป็นเครื่องมือในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของภาครัฐในการส่งมอบบริการให้กับประชาชน โดยการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ลดค่าใช้จ่ายในการเข้าถึงบริการของรัฐบาล สามารถเข้าถึงบริการต่างๆของรัฐได้ง่ายขึ้น รวมทั้งเพิ่มความรับผิดชอบต่อสาธารณะ จนทำให้ประชาชนได้รับการบริการและมีความไว้วางใจกับภาครัฐมากขึ้น (ทองศักดิ์ เหมือนเตย, 2020)

สมชัย อักษรารักษ์ และอศินา พรพดิน (2547) กล่าวว่า “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-Government คือ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาประยุกต์ใช้ในให้บริการ

ประชาชน ซึ่งถือเป็นการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของภาครัฐ ทำให้ประชาชนได้รับการบริการที่รวดเร็ว ลดช่องว่างระหว่างประชาชนและภาครัฐ ทั้งยังเป็นการเพิ่มขีดความสามารถของประเทศอีกด้วย”

Deloitte Research (2001 อ้างในทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2548:51) ให้ความหมายของ e-Government หมายถึง การนำเทคโนโลยีเข้ามาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ช่วยในการเข้าถึงการบริการของภาครัฐ ทำให้เกิดประโยชน์สุขต่อทั้งประชาชน ภาคเอกชน และผู้ปฏิบัติงาน

Pacific Council on International Policy (2003 อ้างในทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2548: 52) ให้ความหมายของ e-Government หมายถึง การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการของภาครัฐมากขึ้น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วิโรจน์ ยิ้มขลิบ และคณะฯ (2555) กล่าวว่า e-Government เป็นกระบวนการปฏิรูประบบ บริหาร บริการ และกระบวนการ ของรัฐให้มีประสิทธิภาพ และมีธรรมาภิบาลโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ในกรณีนี้ประชาชนจะได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วตลอดเวลา และยังเป็นการกระตุ้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของภาคเอกชนและประชาชน ซึ่งจะเป็นตัวขับเคลื่อนศักยภาพของประเทศเพื่อเป็นทางเลือกในการเข้าสู่การแข่งขัน ในระบบเศรษฐกิจฐานความรู้

ประสพโชค ประมงกิจ (2549) ได้ให้ความหมายของ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ไว้ว่า ภาครัฐนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการปรับปรุงองค์กรของรัฐ โดยพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานให้แก่ภาคเอกชน และประชาชนเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด แต่อย่างไรก็ตามรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นเพียงเครื่องมือหนึ่งในการเข้าถึงบริการของรัฐ จะนำมาใช้อย่างประสบความสำเร็จได้ต้องอาศัยความร่วมมือของภาครัฐ เอกชน และประชาชน

ผู้วิจัยจึงขอสรุปความหมายของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ว่าหมายถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานของรัฐโดยการนำประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน โดยใช้วิธีการจัดการภาครัฐสมัยใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในงานด้านต่างๆ สามารถสนับสนุนให้ประชาชนเกิดความสะดวกรวดเร็วในการเข้ารับการบริการสาธารณะ ทำให้ประชาชนเข้าถึงบริการต่างๆของรัฐได้ง่ายขึ้นจนทำให้ประชาชนได้รับการบริการและมีความใกล้ชิดกับภาครัฐมากขึ้น

2.3.2 ความเป็นมาของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

จุดเริ่มต้นของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยเกิดขึ้นเมื่อประเทศไทยได้เข้าร่วมข้อตกลงด้านอิเล็กทรอนิกส์ของอาเซียน (e-ASEAN Agreement) ในวันที่ 28 พฤศจิกายน 2542 โดยจุดประสงค์หลักของข้อตกลงด้านอิเล็กทรอนิกส์ของอาเซียนคือการเสริมสร้างศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของภูมิภาคอาเซียน โดยประเทศสมาชิกจะต้องมีการดำเนินการสร้างโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะทำให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างกันอย่างมีประสิทธิภาพและมีการผลักดันให้เกิดระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละประเทศสมาชิกสำหรับประเทศไทยได้เริ่มพัฒนาโครงการที่เรียกว่า e-Thailand ขึ้นโดยแนวคิดของ e-Thailand คือแนวทางการพัฒนาประเทศเพื่อลดช่องว่างความเหลื่อมล้ำในสังคมอย่างเป็นธรรมและพัฒนาสังคมบุคลากรและสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพรวมทั้งส่งเสริมการค้าการลงทุนการสร้างเชื่อมั่นและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและภาคเอกชน (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2558) จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ภาครัฐต้องปรับเปลี่ยนองค์กรเข้าสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งจำเป็นต้องเป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน วิธีปฏิบัติ วิธีการสื่อสาร การกระจายข้อมูล ข่าวสาร และวิธีการให้บริการประชาชน

จากเหตุผลดังกล่าวทำให้ภาครัฐต้องปรับเปลี่ยนองค์กรเข้าสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งจำเป็นต้องเป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน วิธีปฏิบัติ วิธีการสื่อสาร การกระจายข้อมูล ข่าวสาร และวิธีการให้บริการประชาชน

2.3.3 ประเภทการให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

นอกจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของหน่วยงานของรัฐแล้วยังทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการของหน่วยงานของรัฐเช่นเดียวกัน โดยสามารถแบ่งกลุ่มผู้บริการออกเป็น 4 รูปแบบ ดังต่อไปนี้ (Milutinovic & Patricelli, 2002, 169-171 อ้างถึงใน กฤษณ์ รักชาติเจริญ)

1. การให้บริการจากภาครัฐสู่ภาครัฐ (Government to Government : G2G)

เป็นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการทำงานระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกันเอง เพื่อสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารระหว่างกันและกัน สามารถเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐทำให้เกิดการทำงานร่วมกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว เช่น ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบบัญชีและการเงิน ระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

2. การให้บริการจากภาครัฐสู่ประชาชน (Government to Citizen : G2C)

คือการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐในการให้บริการประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและการบริการของภาครัฐได้ทุกสถานที่ ประชาชนสามารถ

รับข้อมูลข่าวสารหรือส่งข้อมูลให้กับรัฐ ทำธุรกรรมผ่านเครือข่ายสารสนเทศของภาครัฐ เช่น การดาวน์โหลดเอกสารต่างๆของหน่วยงานราชการผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน การชำระภาษี การเข้าค้นหาข้อมูลซึ่งภาครัฐดำเนินการให้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์ การดาวน์โหลดเอกสารต่างๆของหน่วยงานราชการผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เป็นต้น

3. การให้บริการจากภาครัฐสู่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ (Government to Employee : G2E)

คือการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับบุคลากรของรัฐเอง ทำให้การติดต่อระหว่างส่วนกลางและผู้ปฏิบัติเป็นไปด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ การสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้เกิดเครื่องมือที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เช่น ระบบสวัสดิการ ระบบการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ ระบบที่ปรึกษาทางกฎหมาย และข้อบังคับในการปฏิบัติราชการ การแจ้งเวียนการประกาศต่างๆ เป็นต้น

4. การให้บริการจากภาครัฐสู่ภาคเอกชน (Government to Business : G2B)

เป็นการให้บริการพื้นฐานจากภาครัฐหรือหน่วยงานของรัฐไปสู่ภาคเอกชนโดยภาครัฐจะต้องให้การบริการที่รวดเร็วโปร่งใสเป็นธรรมและตรวจสอบได้รวมถึงมีความถูกต้องของข้อมูล เช่น การจดทะเบียนการค้าการจัดซื้อจัดจ้างอิเล็กทรอนิกส์และการชำระภาษี และการช่วยเหลือผู้ประกอบการขนาดกลางและเล็ก เป็นต้น

ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้มุ่งเน้นไปที่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยเป็นหลัก ซึ่งการวิจัยนี้จะสอดคล้องกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างภาครัฐสู่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ (Government to Employee : G2E) ทำให้การติดต่อระหว่างส่วนกลางและผู้ปฏิบัติเป็นไปด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

2.3.4 หลักการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์คือ ประชาชนได้รับบริการจากรัฐโดยยึดหลักต่อไปนี้ (ประสพโชค ประมงกิจ,2549)

1) ที่เดียว หมายถึง ประชาชนสามารถติดต่อรับบริการจากภาครัฐได้ ณ จุดเดียว มีการบริการแบบเบ็ดเสร็จ โดยมีการบูรณาการบริการต่างๆ มาอยู่ภายในเว็บไซต์เดียวกัน

2) ทันใด หมายถึง ประชาชนได้รับการตอบรับจากภาครัฐ แบบทันทีทันใด (Real Time) บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยสามารถทราบผลได้ทันที ไม่ต้องรอการตอบกลับทางเอกสาร

3) ทั่วไทย หมายถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เชื่อมโยงได้ทุกที่และทั่วโลกโดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

4) ทุกเวลา หมายถึง ประชาชนสามารถใช้บริการออนไลน์ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ตลอด 24 ชั่วโมง ประชาชนสามารถรับบริการทั้งในเวลาราชการและเวลานอกเวลาราชการ

5) ทัวถึงและเท่าเทียม หมายถึง ประชาชนได้รับบริการของของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยไม่จำเป็นต้องมาติดต่อรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ

6) โปร่งใสและมีธรรมาภิบาล คือ ประชาชนสามารถเข้ามาสืบค้นข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐได้ การให้บริการของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะต้องมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้ (ประสพโชค ประมงกิจ, 2549 อ้างอิงในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2558)

กล่าวโดยสรุปได้ว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เป็นเพียงจุดเริ่มต้นที่ทำให้รัฐบาลนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้กับระบบการทำงานของภาครัฐ สร้างวิธีการปฏิบัติงานใหม่ที่ลดขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน เพื่อปรับปรุงระบบบริหารจัดการงานภาครัฐทำให้การบริหารงานของภาครัฐมีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้นและนำไปสู่การยกระดับคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนโดยประชาชนสามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้ง่ายขึ้น ส่งผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการได้รับบริการที่มีคุณภาพจากภาครัฐ ประกอบกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการทำงานระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกันเอง เช่น การนำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในหน่วยงานภาครัฐเพื่อสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารระหว่างกันและกัน สามารถเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐ ทำให้เกิดการดำเนินงานร่วมกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับงานสารบรรณ

2.4.1 ความหมายของงานสารบรรณ

(สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, 2526) ได้ให้ความหมายงานสารบรรณตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 หมายถึง เป็นงานที่เกี่ยวกับการบริหารเอกสาร ตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่งการเก็บรักษาการยืม ไปจนถึงการทำลาย ทั้งนี้ได้จำแนกสาระสำคัญของงานสารบรรณไว้ จำนวน 4 หมวด ได้แก่

หมวดที่ 1 ชนิดและแบบหนังสือราชการ

หนังสือราชการ มี 6 ชนิด ได้แก่

1. หนังสือภายนอก
2. หนังสือภายใน
3. หนังสือประทับตราแทนการลงชื่อ
4. หนังสือสั่งการ

5. หนังสือประชาสัมพันธ์

6. หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้น หรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

หมวดที่ 2 การรับและการส่งหนังสือ

เนื้อหาว่าด้วยแนวปฏิบัติและขั้นตอนในการรับ-การส่งหนังสือ และการจัดทำทะเบียนรับ-ส่งหนังสือ

หมวด 3 การเก็บรักษาเยี่ยม และทำลายหนังสือราชการ

หมวดที่ 4 มาตรฐาน ตรา แบบพิมพ์ และซอง เนื้อหาว่าด้วยรูปแบบและขนาดของแบบพิมพ์เอกสาร และวัสดุอื่นๆ

เนื้อหาว่าด้วยการเก็บหนังสือในระหว่างปฏิบัติเสร็จแล้วการปฏิบัติ ในการเยี่ยมและการทำลายหนังสือ

ราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมาย งานสารบรรณ พจนานุกรมฉบับพระราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ให้ความหมายไว้ว่า “หนังสือที่เป็นหลักฐาน”

เพ็ญศรี สุขไชยะ งานสารบรรณเป็นพันธกิจ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารเอกสาร เริ่มตั้งแต่ การรับ ส่ง เก็บรักษา ยืม ตลอดจนทำลาย ในทางปฏิบัติการบริหารเริ่มตั้งแต่ คิด อ่าน เขียน พิมพ์ จัดจำ ทำสำเนา ส่งหรือสื่อข้อความ รับ บันทึก จดรายงานการประชุม สรุป ย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัสเก็บเข้าที่ ค้นหา ติดตามและทำลาย ทั้งนี้ต้องจัดให้เป็นระบบที่ให้ความรวดเร็ว สะดวก ถูกต้อง เพื่อประสิทธิภาพ ประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย

สมเจตน์ ไตรวุฒิวัฒนา (2540) ให้ความหมายงานสารบรรณว่าเป็นการบริหารงานเอกสารที่ครบวงจร เริ่มตั้งแต่การกรร่าง เขียน แต่ง พิมพ์การโต้ตอบ การรับเอกสาร ส่งเอกสาร การติดต่อประสานงาน ประชาสัมพันธ์ การเก็บรักษาและต่อเนื่องไปจนถึงการทำลายเอกสาร

จุฑารัตน์ อังสุพันธ์โกศล (2548, หน้า 22) ให้ความหมายงานสารบรรณว่า เป็นงานธุรการเกี่ยวกับหนังสือ ให้บริการข้อมูลข่าวสารและให้สิ่งอำนวยความสะดวกในหน่วยงาน ตั้งแต่ การรับเอกสาร การส่งเอกสาร การจัดเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลายเอกสาร

ทรงศักดิ์ วงศ์ประพฤติดี (2548, หน้า 22) ให้ความหมายงานสารบรรณว่า เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสาร ที่หน่วยงานจัดทำขึ้นในการติดต่อสื่อสารระหว่างภายในองค์กรและภายนอกองค์กร โดยเริ่มตั้งแต่ การจัดเก็บหนังสือราชการ การรักษาเอกสาร การยืมหนังสือราชการ จนถึงการทำลายหนังสือราชการ

จากนิยามของงานสารบรรณตามลำดับข้างต้นนั้น สามารถสรุปได้ว่างานสารบรรณเป็นงานเกี่ยวกับเอกสารโดยสามารถดำเนินการเป็นระบบครบวงจรตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บ

รักษา การยืม จนถึงการทำลาย เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานสารบรรณถูกดำเนินการอย่างเป็นระบบ รวมถึงช่วยให้การติดต่อสื่อสารภายในและระหว่างองค์กร สะดวก และรวดเร็ว

2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

2.5.1 ความหมายของงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ชาญณรงค์ ศิริสุขโกศา (2557) ให้ความหมายระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง โปรแกรมระบบงานที่สนับสนุนการทำงานในองค์กร เพื่อใช้ในการรับ-ส่งเอกสาร แลกเปลี่ยน ข้อมูลข่าวสารระหว่าง บุคลากรและหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร ช่วยในการสร้างระเบียบ ในการจัดการ เอกสาร ข้อมูล และทรัพยากรต่างขององค์กร ทำให้สะดวกในการค้นหาข้อมูลย้อนหลัง รวดเร็ว พัฒนาเพื่อรองรับการลดการใช้งาน กระดาษภายในองค์กร

ปริศนา มัชฌิมา และคณะ (2555) ได้กล่าวระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ไว้ว่า เป็นระบบ จัดเก็บสำเนาเอกสารเอกสารให้เป็นดิจิทัล (Digital) โดยสามารถเรียกดูเอกสาร จากอินเทอร์เน็ตได้ ตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้คล่องตัว สะดวก รวดเร็ว สามารถ ตรวจสอบติดตามสถานะเอกสาร และ ดำเนินงานสารบรรณผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้ระยะเวลาที่เร็วขึ้น

เดชา สุพรรณทอง (2548) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) เป็นระบบที่ ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบฐานข้อมูลซึ่งจะทำให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถใช้ข้อมูล เหล่านั้นร่วมกันได้ โดยข้อมูลจะเป็นปัจจุบันและถูกต้องเสมอ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่เกี่ยวข้อง สามารถบริหารจัดการผ่านระบบเครือข่ายโดยใช้เทคโนโลยีด้านอินเทอร์เน็ตเข้ามาประยุกต์ใช้ภายใน องค์กร เช่น ระบบบริหารงานบุคคล เช่น ระบบการลา ระบบการเบิกค่ารักษาพยาบาล หรืออื่นๆ โดย ในต่างประเทศมีการใช้ ระบบ (e-Office) กันมากขึ้น สามารถทำงานที่ไหนเวลาใดก็ได้ขอให้มีระบบ เครือข่ายและอุปกรณ์ที่สมบูรณ์พร้อมรับกับ ระบบ แต่ในเมืองไทยต้องค่อยๆ ปรับเปลี่ยนวิธีการ ดำเนินงานอีกหลายอย่างและปัจจุบันหลายองค์กรกำลังพัฒนา กระบวนการทำงานขององค์กรให้เป็น ระบบอัตโนมัติมากขึ้น

จากคำนิยามดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คือ เป็นระบบที่ ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร โดยเกี่ยวเนื่องกับเอกสาร ข้อมูล ทรัพยากร และการแลกเปลี่ยนข้อมูลภายในองค์กร ซึ่งประกอบด้วย ระบบงานส่วนต่างๆ ที่ทำงานสัมพันธ์กันได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นระบบที่สนับสนุนการทำงานของ อุปกรณ์เชื่อมต่อชนิดต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพเดียวกัน

2.5.2 ความเป็นมาของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

สืบเนื่องจากการปฏิรูประบบราชการของประเทศไทย ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2545 เป็นต้นมา ให้องค์กรสามารถติดต่อสื่อสารเชื่อมโยงกันได้อย่างเป็นระบบเครือข่าย (NETWORK) เป็นการปรับระบบวัฒนธรรม และระบบการให้ข้อมูลให้โทษในราชการ ตามนโยบายของรัฐที่ต้องการให้ทุกหน่วยงานของรัฐก้าวไปสู่การทำงานที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยสนับสนุนการทำงาน เพื่อช่วยลดขั้นตอน ลดความซ้ำซ้อนและระยะเวลา รวมทั้งลดค่าใช้จ่ายโดยรวมในระยะยาว รัฐบาลจึงมีนโยบายการจัดทำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) **คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบแผนเมื่อวันที่ 16 สิงหาคม 2548** โดยให้ทุกหน่วยงานภาครัฐถือเป็นนโยบายสำคัญที่จะต้องดำเนินการให้เป็นรูปธรรมโดยเร็ว และหน่วยงานระดับกรมที่มีการกระจายการทำงานให้ทั่วภูมิภาคของประเทศ โดยให้หน่วยงานดำเนินการในส่วนที่รับผิดชอบโดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาระบบสนับสนุน (Back office) ซึ่งรวมถึงการพัฒนาสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยให้หน่วยงานปรับเปลี่ยนการจัดการงานเอกสารแบบเดิมมาเป็นงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดการใช้กระดาษได้อย่างเต็มรูปแบบทำให้การทำงานเกิดความรวดเร็วเกิดประสิทธิภาพ มีระเบียบที่เกี่ยวข้อง 4 ฉบับ ได้แก่

2.5.2.1 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 (บังคับตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2526 เป็นต้นไป)

ข้อ 6 ให้ความหมายของคำว่า “งานสารบรรณ” หมายความว่า “งานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสารเริ่มตั้งแต่ การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย”

จากคำนิยามดังกล่าวเป็นกำหนดขั้นตอนและขอบข่ายงานสารบรรณที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารเพื่อให้สามารถดำเนินการเป็นระบบครบวงจรตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานสารบรรณถูกดำเนินการอย่างเป็นระบบ รวมถึงช่วยให้การติดต่อสื่อสารภายในและระหว่างองค์กร สะดวก และรวดเร็ว

2.5.2.2 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 (บังคับใช้ 24 กันยายน 2548) (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, 2526)

“โดยที่เป็นการสมควรแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 เพื่อให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบันที่มีการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และเป็นการสอดคล้องกับการบริหารราชการแนวทางใหม่ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่า และการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน สมควรวางระบบงานสารบรรณใหม่เป็นการดำเนินงานที่มีระบบ มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติราชการ”

ได้เพิ่มนิยามคำว่า “อิเล็กทรอนิกส์” และคำว่า “ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” ไว้ดังนี้

“อิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์บนไฟฟ้า คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า หรือวิธีอื่นใดในลักษณะคล้ายกันและให้หมายความรวมถึงการประยุกต์ใช้วิธีต่างๆ”

“ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์”

“ขอ 29 การติดต่อราชการนอกจากการจะดำเนินการโดยหนังสือที่เป็นเอกสารสามารถดำเนินการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้และกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐสามารถใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับส่งได้”

กล่าวโดยสรุปจากระเบียบดังกล่าวจะเห็นว่าหน่วยงานภาครัฐสามารถนำเอาเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในเรื่องการบริหารงานสารบรรณ โดยใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในปี พ.ศ. 2548 โดยเริ่มใช้นิยาม “ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” จากข้อประกาศดังกล่าวแม้จะมีนโยบายก็ยังไม่ได้เป็นการถือเป็นข้อบังคับให้ปฏิบัติอย่างเป็นทางการ เพราะว่ามีการใช้คำพูดทางราชการที่ยังระบุให้เป็นทางเลือกอยู่ ไม่ได้กำหนดเป็นลักษณะเชิงบังคับปฏิบัติว่าต้องนำเอาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้อย่างเป็นทางการ ยังคงเป็นลักษณะแนวทางให้เลือกปฏิบัติ หน่วยงานยังสามารถเลือกได้ว่าจะรับ-ส่งเป็นเอกสารหรือผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

2.5.2.3 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560 (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, 2560)

มีการ “แก้ไขเพิ่มเติมระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เพื่อระบุตำแหน่ง ประเภทตำแหน่ง และระดับตำแหน่งของข้าราชการพลเรือน และพนักงานส่วนท้องถิ่น ให้สอดคล้องกับตำแหน่ง ประเภทตำแหน่ง และระดับตำแหน่งของข้าราชการพลเรือนหรือพนักงาน ส่วนท้องถิ่นนั้นรวมทั้งกำหนดให้พนักงานราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐอื่นมีหน้าที่ทำสำเนาหนังสือและรับรองสำเนาหนังสือนั้นได้ด้วย”

ข้อ 3 “สำเนาหนังสือตามวรรคหนึ่งให้มีคำรับรองว่า สำเนาถูกต้อง โดยให้ข้าราชการพลเรือนหรือ พนักงานส่วนท้องถิ่นประเภทวิชาการ ระดับปฏิบัติการ หรือประเภททั่วไป ระดับชำนาญงาน ขึ้นไป หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอื่นที่เทียบเท่า หรือพนักงานราชการ ซึ่งเป็นเจ้าของเรื่องที่ทำสำเนาหนังสือนั้น ลงลายมือชื่อรับรอง พร้อมทั้งลงชื่อตัวบรรจง ตำแหน่ง และวัน เดือน ปีที่รับรอง ไว้ที่ขอบล่างของหนังสือ”

กล่าวโดยสรุปคือ ในการบริหารงานสารบรรณในการสำเนาหนังสือให้มีคำรับรองว่าสำเนาถูกต้อง โดยให้เจ้าของเรื่องที่ทำสำเนาหนังสือนั้น ลงลายมือชื่อรับรอง พร้อมทั้งลงชื่อตัวบรรจง ตำแหน่ง และวัน เดือน ปีที่รับรอง ไว้ที่ขอบล่างของหนังสือ

2.5.2.4 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 (บังคับใช้ 26 พ.ค. 2564 เป็นต้นไป) (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, 2564)

ข้อ 3 ให้ความหมายของคำว่า “**ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์**” หมายความว่า การรับส่ง และเก็บรักษาข้อมูลข่าวสาร หรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมถึง การรับส่งโดยใช้ไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ของส่วนราชการหรือที่ส่วนราชการจัดให้แก่เจ้าหน้าที่ และระบบสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นใดตามที่หัวหน้าส่วนราชการกำหนดด้วย”

ข้อ 29 “**การติดต่อราชการให้ดำเนินการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก** เว้นแต่กรณีที่เป็นข้อมูลข่าวสารลับชั้นลับที่สุดตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ หรือ เป็นสิ่งที่มีความลับของทางราชการชั้นลับที่สุดตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ หรือมีเหตุจำเป็นอื่นใดที่ไม่สามารถดำเนินการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้”

หมวด 5 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ข้อ 89/1 “**ให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับปฏิบัติงานสารบรรณ** หรืออย่างน้อยต้องมีที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์กลาง สำหรับการรับและการส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของส่วนราชการนั้นและในกรณีที่ส่วนราชการใดมีหน่วยงานในสังกัดตั้งอยู่ในภูมิภาคหรือมีหน่วยงานในสังกัดที่จำเป็นต้องมีหน่วยงานสารบรรณกลาง แยกต่างหากจากส่วนกลางเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการหรือมีเหตุจำเป็นอื่นใดให้ต้องมีที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์กลางตามวรรคหนึ่งของตนเองส่วนราชการนั้นจะอนุญาตหรือจัดให้หน่วยงานในสังกัดดังกล่าวมีที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์กลางเฉพาะสำหรับการรับและการส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานนั้นก็ได้”

กล่าวโดยสรุปคือจากเดิมการรับ-ส่งเอกสารในหน่วยงานตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 เป็นลักษณะแนวทางให้เลือกปฏิบัติ หน่วยงานยังสามารถเลือกได้ว่าจะส่งเป็นเอกสารหรือผ่านระบบสารบรรณ แต่ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 ได้กำหนดให้ทุกหน่วยงานราชการการติดต่อราชการให้ดำเนินการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก แต่ในทางปฏิบัติความเป็นจริงหน่วยงานหลายหน่วยงานก็ยังคงไม่ได้ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบ 100% บางหน่วยงานยังคงใช้เอกสารอยู่

2.6 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานจังหวัด

กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานหลักที่มีรับผิดชอบเกี่ยวกับงานสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย จึงร่วมกับศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยเริ่มดำเนินการพัฒนาระบบสารบรรณกลางของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยนำเทคโนโลยีมาใช้กับงานสารบรรณ

การบริหารงานสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยนั้นได้อ้างอิงตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2526 มาใช้เป็นหลักในการดำเนินงาน ต่อมาเมื่อมีการประกาศระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2548 ระบุว่า “การติดตราราชการนอกจากการจะดำเนินการโดยหนังสือที่เปนเอกสารสามารถดำเนินการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้” สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยจึงเริ่มมีการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบข้างต้น และได้ออกระเบียบ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551 ขึ้นมารองรับระเบียบดังกล่าว “โดยใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือรองรับการปฏิบัติงานสารบรรณอย่างจริงจัง” แต่ตัวระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยในปี พ.ศ.2551 ยังไม่ครอบคลุมการรับ-ส่งหนังสือทั้งหมดเป็นการพัฒนาระบบให้สามารถรับ - ส่งเอกสารระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย(ส่วนกลาง) และสำนักงานจังหวัด(สารบรรณกลาง) เท่านั้น ยังไม่สามารถรับ-ส่งไปยังหน่วยงานภายในสำนักงานจังหวัดได้ ซึ่งยังคงเป็นการทำงานโดยใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์คู่ขนานร่วมกับระบบงานสารบรรณที่เป็นกระดาษ จึงส่งผลให้สำนักงานจังหวัดที่ให้ความสำคัญกับนโยบายฯ ได้มีการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำหรับใช้รับ-ส่งหนังสือในหน่วยงานภายในจังหวัดตนเอง ทำให้ในบางจังหวัดได้เริ่มมีการนำเอาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในปี2551 แต่ยังไม่ครอบคลุมทุกหน่วยงานและยังใช้ไม่ได้เต็มรูปแบบ ประกอบกับระบบเดิมในปี พ.ศ.2551 ใช้งานมาแล้วมากกว่า 9 ปี ทำให้เทคโนโลยีที่ใช้ในการพัฒนาระบบไม่ทันสมัย และอุปกรณ์ต่างๆ เกิดความเสื่อมสภาพประกอบกับยังคงใช้งานไม่ได้เต็มระบบ ต่อมาในปี พ.ศ. 2562 ได้มีการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้สำนักงานจังหวัดสามารถรับ-ส่งเอกสารราชการไปยังหน่วยงานภายในได้ซึ่งการพัฒนาดังกล่าวทำให้การรับ-ส่งเอกสารราชการด้วยระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยครบวงจรมากขึ้น

ต่อมาในปีพ.ศ.2564 กระทรวงมหาดไทยได้มีนโยบายสั่งการเป็นหนังสืออย่างเป็นทางการทางไปรษณีย์ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด หนังสือด่วนที่สุด ที่ มท.0201.2/ว4755 ลงวันที่ 19 ส.ค.64 เรื่อง การรับและส่งหนังสือระหว่างหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยกับจังหวัดด้วย

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยมีนโยบายให้จังหวัดดำเนินการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่4) พ.ศ.2564 ตั้งแต่วันที่ 23 สิงหาคม 2564 เป็นต้นไป

เมื่อมีนโยบายสั่งการและใช้ระบบไปรษณีย์หนึ่งสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยได้มีการออกระเบียบสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2564 บังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 28 ธันวาคม 2564 เป็นต้นไป ความว่า “ตามที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยได้นำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการบริหารงานสารบรรณอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบันในการนี้เพื่อให้ระบบงานสารบรรณกลางของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและเพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ปี พ.ศ.2562 และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือรองรับการปฏิบัติงานสารบรรณอย่างจริงจัง ให้สอดคล้องกับการบริหารราชการแนวใหม่ Thailand 4.0 ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่า และลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน” จึงเป็นความหลักให้ทุกหน่วยงานภายในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และจังหวัดทั้ง 76 จังหวัด มีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้สำหรับรับส่งระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานจังหวัดที่เป็นระบบเดียวกัน

ปัจจุบันสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยได้มีการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้สำหรับการรับ-ส่งเอกสารระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและหน่วยงานในสังกัด โดยเฉพาะสำนักงานจังหวัด นอกจากนี้สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยได้พัฒนาระบบให้ครอบคลุมถึงการรับ-ส่งเอกสารระหว่างสำนักงานจังหวัดและหน่วยงานภายในสำนักงานจังหวัดอีกด้วย จากเดิมเป็นการพัฒนาระบบให้สามารถรับ - ส่งเอกสารระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (ส่วนกลาง) และ สารบรรณกลางของสำนักงานจังหวัดเท่านั้น เมื่อมีการสั่งนโยบายออกไปให้หน่วยงานภายในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และจังหวัดทั้ง 76 จังหวัด มีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้รับ-ส่งเอกสารราชการที่เป็นระบบเดียวกัน ขณะเดียวกันสำนักงานจังหวัดสามารถเลือกที่จะใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) แบบเต็มรูปแบบที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย พัฒนาขึ้นเพื่อรับ-ส่งเอกสารภายในหน่วยงานของสำนักงานจังหวัด ปัจจุบันมีเพียง 20 จังหวัดที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) แบบครบวงจรที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้น ได้แก่ จังหวัดมุกดาหาร นนทบุรี อุตรดิตถ์ พระนครศรีอยุธยา ศรีสะเกษ หนองคาย พะเยา ฉะเชิงเทรา สุพรรณบุรี ร้อยเอ็ด สุรินทร์ อุทัยธานี จันทบุรี ยะลา นครนายก ชุมพร ราชบุรี อำนาจเจริญ หนองบัวลำภู และจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ขณะที่อีก 56 สำนักงานจังหวัด เลือกที่จะใช้ 2 ระบบ ประกอบด้วย 1.ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban)

ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้นเพื่อดำเนินการรับ-ส่งเอกสารระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (ส่วนกลาง) กับสำนักงานจังหวัด และ 2.ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการรับ-ส่งเอกสารระหว่างสำนักงานจังหวัดกับหน่วยงานภายในจังหวัดโดยใช้ระบบที่จังหวัดพัฒนาเอง

2.6.1 การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานจังหวัดที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

1. การลงทะเบียนรับหนังสือในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จากหน่วยงานภายนอก มีรายละเอียดดังนี้

ภาพที่ 4 หน้าจอระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยในการลงทะเบียนรับหนังสือในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานจังหวัด

หมายเลข 1 เข้าสู่เมนูลงทะเบียนรับหนังสือ

หมายเลข 2 คลิก “หนังสือภายนอก”

The screenshot shows a web application interface for searching external books. The top navigation bar includes the logo of the library, the name 'สำนักบรรณคดีศรีนครินทร์', the date 'พ.ค. ๒๕๖๖', and the user's name 'เอกภพ วัฒน'. The sidebar menu on the left contains options like 'หน้าแรก', 'หนังสือใหม่', 'หนังสือตามเอก', 'หนังสือภายใน', 'สื่อกวีนิพนธ์', 'เอกสารที่หนังสือ', 'สารานุกรม', and 'ศึกษานานาชาติหนังสือ'. The main content area is titled 'ค้นหาหนังสือภายนอก' and contains several search criteria: 'เลขที่หนังสือ' (Book Number), 'หนังสือ' (Book), 'ประเภทหนังสือ' (Book Category), 'ชื่อ' (Title), 'ผู้เขียน' (Author), and 'สำนักพิมพ์' (Publisher). Below these fields are radio buttons for 'หนังสือ' (Book), 'นิตยสาร' (Magazine), 'เอกสารจากบุคคลอื่น' (Document from others), and 'หนังสือรอส่งมอบ' (Book to be delivered). A search button with a magnifying glass icon is also present. At the bottom, there is a table with columns for 'ลำดับที่' (Serial Number), 'รายการ' (Item), 'สถานะหนังสือ' (Book Status), 'เลขหนังสือรับ' (Receiving Book Number), and 'ดำเนินการ' (Action). A red box labeled '1' highlights the search input fields, and another red box labeled '2' highlights the '+ เพิ่ม' (Add) button.

ภาพที่ 5 หน้าจอ การรับหนังสือภายนอก

หมายเลข 1 กรอกข้อมูลเลขที่หนังสือที่ต้องการค้นหา เช่น เลขที่หนังสือหลังทับ เป็นต้น
 หมายเลข 2 คลิก “เพิ่ม” รับหนังสือภายนอก

The screenshot shows a web interface for adding a government document. The main form includes fields for document type, number, date, and recipient. Below the form is a table with columns for document number, date, and status. At the bottom, there is a section for registering to receive the document, with a 'ลงทะเบียนรับ' button and several radio buttons for document status.

ภาพที่ 6 หน้าจอ กรอกข้อมูลหนังสือ

- 1) กรอกรายละเอียดหนังสือ
 - หมายเลข 1 เลือกประเภทสมุดทะเบียน
 - หมายเลข 2 เลือกหากต้องการใช้เลขตามสมุดทะเบียน
 - หมายเลข 3 เลือกหากต้องการใช้เลขสำรอง
 - หมายเลข 4 คลิก“ลงทะเบียนรับ”เพื่อทำการลงทะเบียนรับหนังสือ

2. การลงทะเบียนรับหนังสือในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จากหน่วยงานภายใน มีรายละเอียดดังนี้

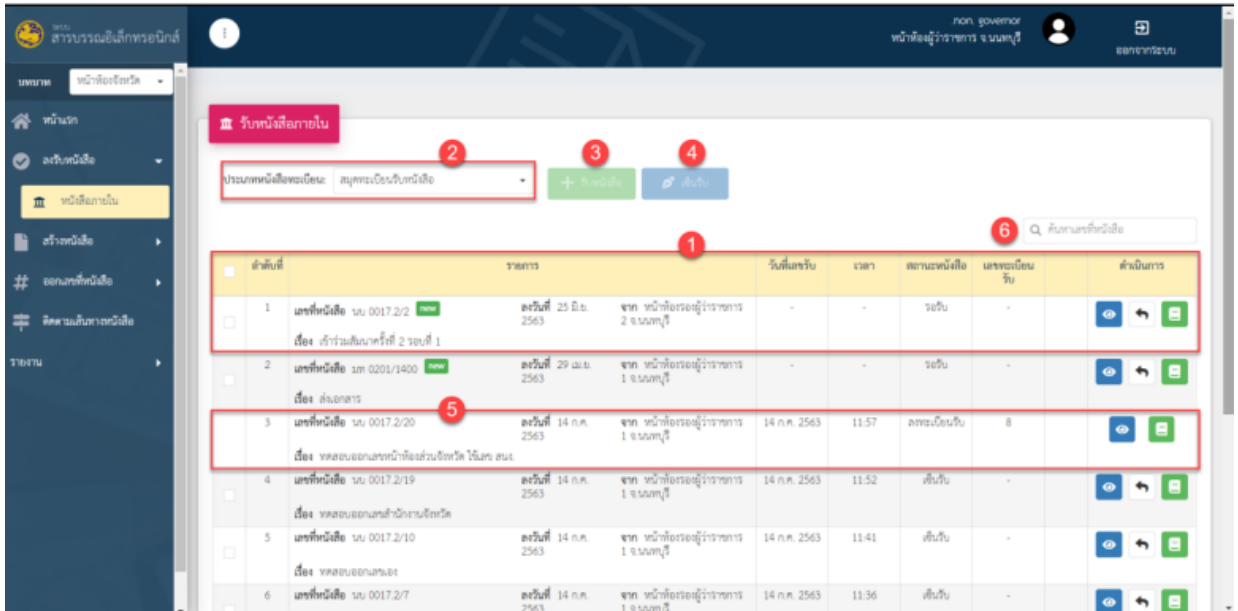
The screenshot shows the 'รับหนังสือภายใน' (Intranet Document) section of the system. The sidebar on the left contains navigation options, with 'ลงทะเบียนรับหนังสือ' (1) and 'หนังสือภายใน' (2) highlighted. The main content area displays a table of documents with the following data:

ลำดับที่	รายการ	วันที่รับ	เวลา	สถานะหนังสือ	เลขทะเบียนรับ	ดำเนินการ
1	เลขที่หนังสือ นน 0017.2/22 เรื่อง Final Test 2	ลงวันที่ 14 ก.ค. 2563		รอรับ	-	
2	เลขที่หนังสือ นน 0017.21 เรื่อง ทดสอบ	ลงวันที่ 1 พ.ค. 2563		รอรับ	-	
3	เลขที่หนังสือ คำสั่งให้หัวหน้างานเรื่อง ทดสอบออกคำสั่ง 2	ลงวันที่ 1 พ.ค. 2563		รอรับ	-	
4	เลขที่หนังสือ มท0111 เรื่อง ทดสอบ	ลงวันที่ 29 เม.ย. 2563		รอรับ	-	
5	เลขที่หนังสือ ม..... เรื่อง ..	ลงวันที่ 29 เม.ย. 2563		รอรับ	-	

ภาพที่ 7 หน้าจอเมนูหลัก

- 2.1) เข้าสู่ระบบและเข้าสู่เมนูลงทะเบียนรับหนังสือภายใน
 หมายเลข 1 เข้าสู่เมนูลงทะเบียนรับหนังสือ
 หมายเลข 2 คลิก“หนังสือภายใน”

2.2) วิธีการรับและเซ็นรับหนังสือ



ภาพที่ 8 หน้าจอ การรับหนังสือภายในและเซ็นรับหนังสือ

หมายเลข 1 คลิก เลือกหนังสือที่ต้องการ รับหนังสือ หรือ เซ็นรับ

หมายเลข 2 คลิก เลือกประเภทสมุดทะเบียน

หมายเลข 3 คลิก รับหนังสือเรื่องที่ต้องการ เมื่อคลิกแล้ว จะขึ้นแสดงแบบหมายเลข 5

หมายเลข 4 คลิก เซ็นรับเรื่องที่ต้องการ เมื่อคลิกแล้ว สถานะหนังสือจะเปลี่ยนเป็นเซ็นรับ

หมายเลข 5 กรณีที่สถานะหนังสือไม่ใช่รอรับ ไม่ต้องท ากการรับหนังสือ หรือ เซ็นรับ

หมายเลข 6 กรอกข้อมูลเลขที่หนังสือที่ต้องการค้นหา เช่น เลขที่หนังสือหลังทับ เป็นต้น

3. การออกเลขหน่วยงานตัวเอง

1) การสร้างหนังสือ

ลำดับที่	รายการ	ประเภทสมุดทะเบียน	เลขทะเบียนส่ง	สถานะหนังสือ	ดำเนินการ
1	เลขที่หนังสือ มท 0013/387 เรื่อง รายงานผลการพิจารณา	สมุดทะเบียนส่ง	387	ลงสมุดส่ง	
2	เลขที่หนังสือ มท 0013/386 เรื่อง รายงานขอซื้อของจ้าง	สมุดทะเบียนส่ง	386	ลงสมุดส่ง	
3	เลขที่หนังสือ มท 0013/385 เรื่อง ขออนุมัติจัดทำเว็บไซต์	สมุดทะเบียนส่ง	385	ลงสมุดส่ง	
4	เลขที่หนังสือ มท 0013/384 เรื่อง รายงานผลการปฏิบัติงาน	สมุดทะเบียนส่ง	384	ลงสมุดส่ง	

ภาพที่ 9 หน้าจอเมนู สร้างหนังสือ

1.1) เข้าสู่ระบบและเข้าสู่เมนูสร้างหนังสือ

หมายเลข 1 เข้าสู่เมนูสร้างหนังสือ (จังหวัด)

หมายเลข 2 คลิก “เพิ่ม”

1.2) กรอกรายละเอียดข้อมูลหนังสือ

หมายเลข 1 กรอกรายละเอียดหนังสือให้ครบถ้วน

หมายเลข 2 คลิก “บันทึก”

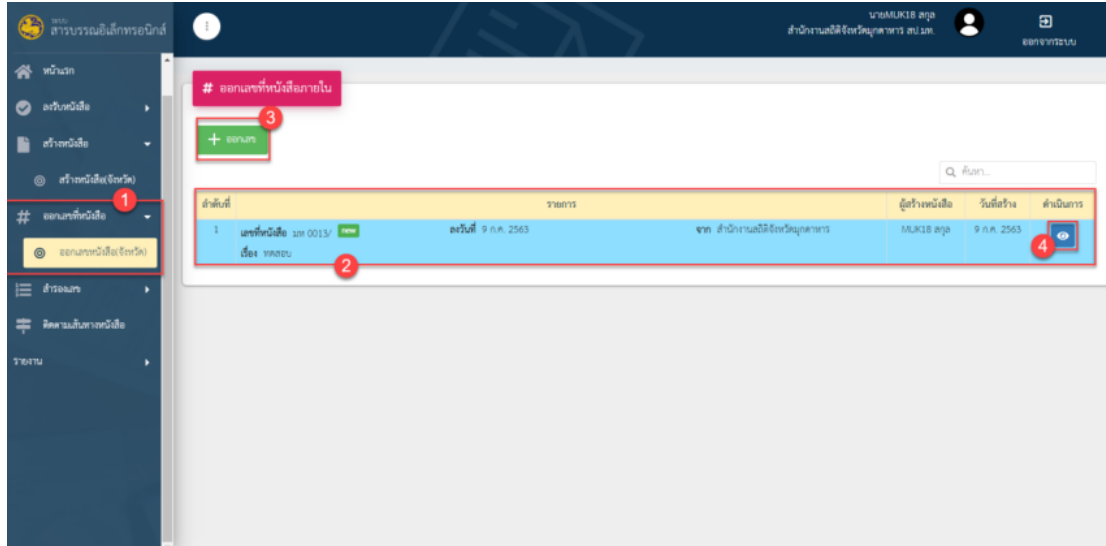
1.3) ระบบจะแสดงหน้าจอเมนูออกเลขหนังสือให้อัตโนมัติ เพื่อให้ผู้ใช้งานดำเนินการออกเลข

1) คลิก “ตกลง” เพื่อยืนยันการสร้างหนังสือ

1.4) หนังสือที่สร้างไว้เรียบร้อยแล้วจะแสดงรายการที่เมนูสร้างหนังสือ สถานะหนังสือ “ร่อออกเลข”

3.1 การออกเลขหนังสือ โดยใช้เลขหน่วยงานตัวเอง

เมื่อสร้างหนังสือเรียบร้อยแล้วจะมีรายการหนังสือ แสดงที่เมนูออกเลขหนังสือ (จังหวัด)




ภาพที่ 10 หน้าจอ ออกเลขหนังสือ

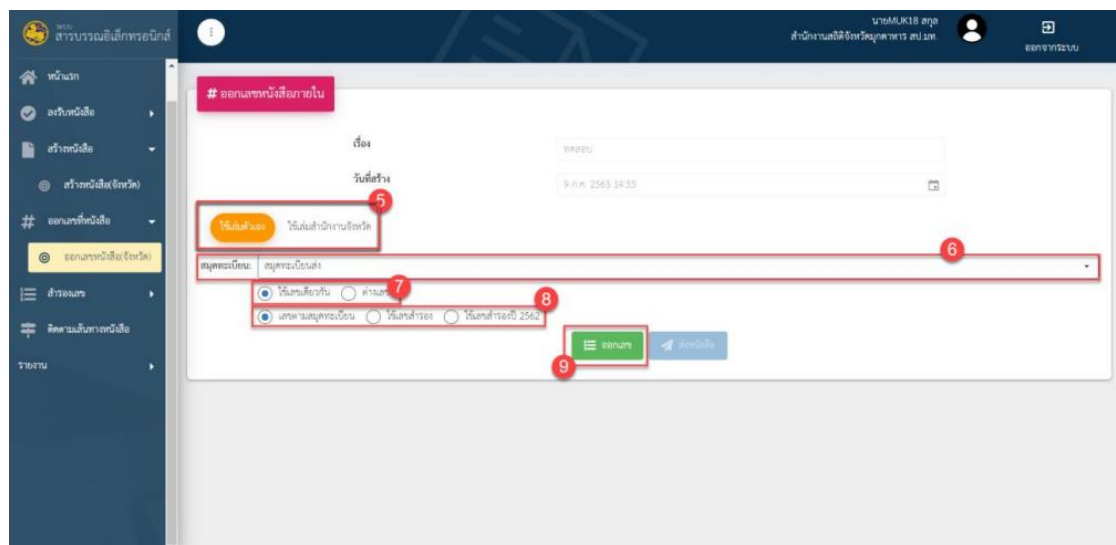
หมายเลข 1 เลือกเมนูออกเลขหนังสือ(จังหวัด)

หมายเลข 2 เลือกรายการที่ต้องการออกเลข

หมายเลข 3 คลิก “ออกเลข”

หมายเลข 4 คลิก  ระบบแสดงรายละเอียดหนังสือ
คลิก “ออกเลขหนังสือ”

เมื่อคลิกปุ่มออกเลข ระบบจะแสดงหน้าจอให้ทำการเลือกประเภทของสมุดทะเบียน



ภาพที่ 11 หน้าจอ ขั้นตอนการออกเลขหนังสือ

หมายเลข 5 คลิกเลือก “ใช้เล่มตัวเอง”

หมายเลข 6 คลิกเลือก “ประเภทสมุดทะเบียน”

หมายเลข 7 คลิกเลือก “ใช้เลขเดียวกัน”

หมายเลข 8 คลิกเลือก “เลขตามสมุดทะเบียน” เพื่อใช้เลขสมุดทะเบียนตามลำดับ

คลิกเลือก “ใช้เลขสำรอง” หากต้องการใช้เลขสำรอง ระบบจะแสดงรายการ

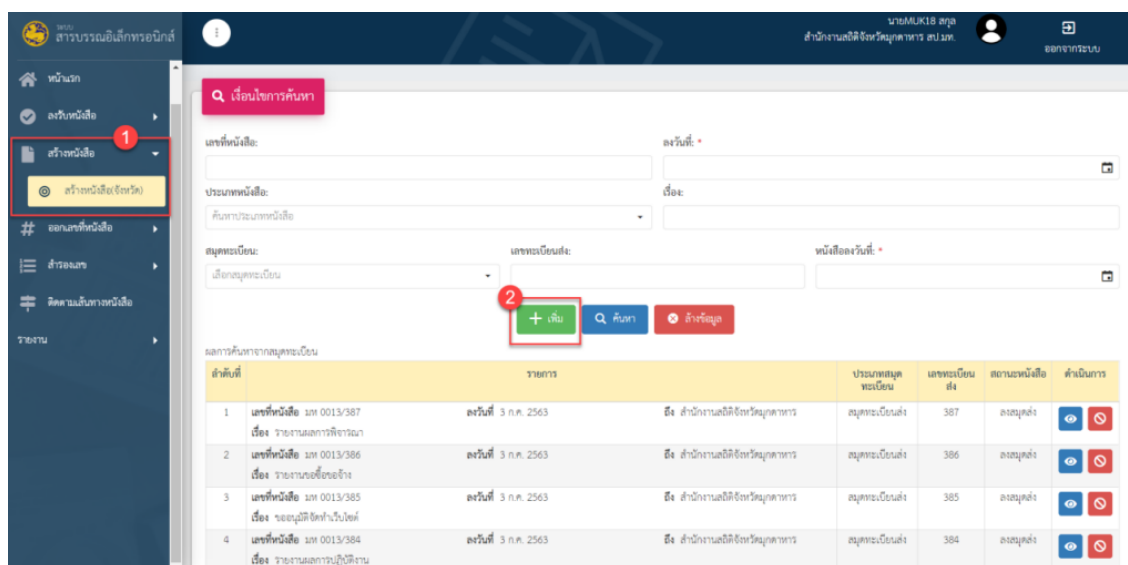
เช็คเลขสำรองให้เลือก

หมายเลข 9 คลิก “ออกเลข” เพื่อออกเลข

3.2 การออกเลขหนังสือ โดยใช้เล่มสำนักงานจังหวัด (สารบรรณกลาง)

1) การสร้างหนังสือ

1.1) เข้าสู่ระบบและเข้าสู่เมนูสร้างหนังสือ



ภาพที่ 12 หน้าจอเมนู สร้างหนังสือ

หมายเลข 1 เข้าสู่เมนูสร้างหนังสือ (จังหวัด)

หมายเลข 2 คลิก “เพิ่ม”

1.2) กรอกรายละเอียดข้อมูลหนังสือ

หมายเลข 1 กรอกรายละเอียดหนังสือให้ครบถ้วน

หมายเลข 2 คลิก “บันทึก”

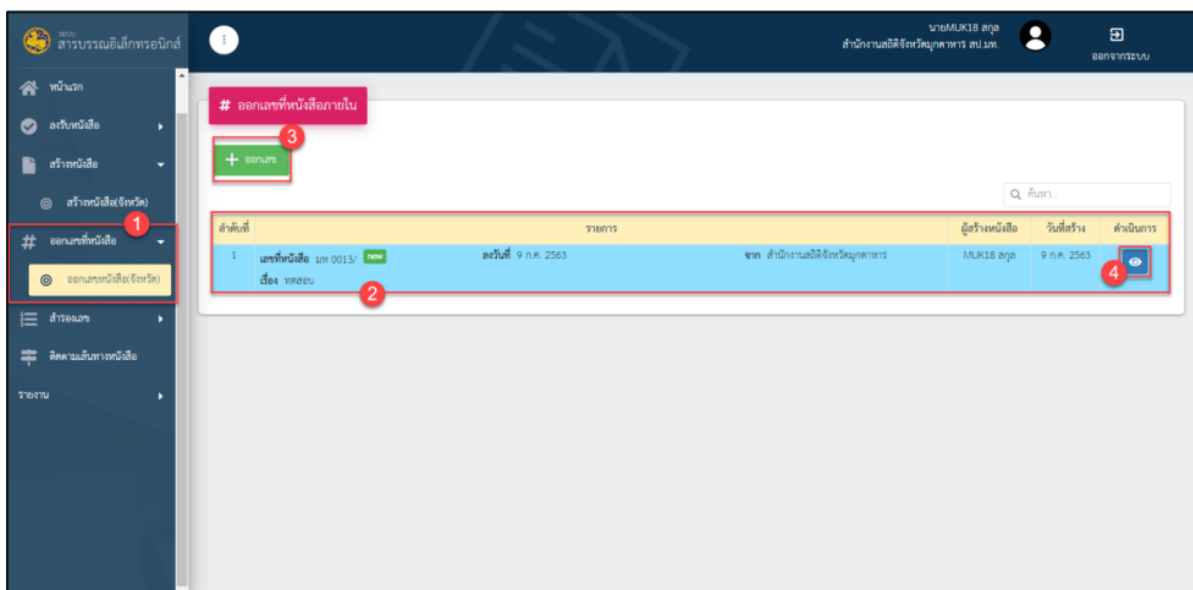
1.3) ระบบจะแสดงหน้าจอเมนูออกเลขหนังสือให้อัตโนมัติ เพื่อให้ผู้ใช้งานดำเนินการออกเลข

1) คลิก เพื่อยืนยันการสร้างหนังสือ

1.4) หนังสือที่สร้างไว้เรียบร้อยแล้วจะแสดงรายการที่เมนูสร้างหนังสือ สถานะหนังสือ“รอออกเลข”

2.การออกเลขหนังสือ

เมื่อสร้างหนังสือเรียบร้อยแล้วจะมีรายการหนังสือ แสดงที่เมนูออกเลขหนังสือ (จังหวัด)




ภาพที่ 13 หน้าจอ ออกเลขที่หนังสือ

หมายเลข 1 เลือกเมนูออกเลขหนังสือ (หนังสือ)

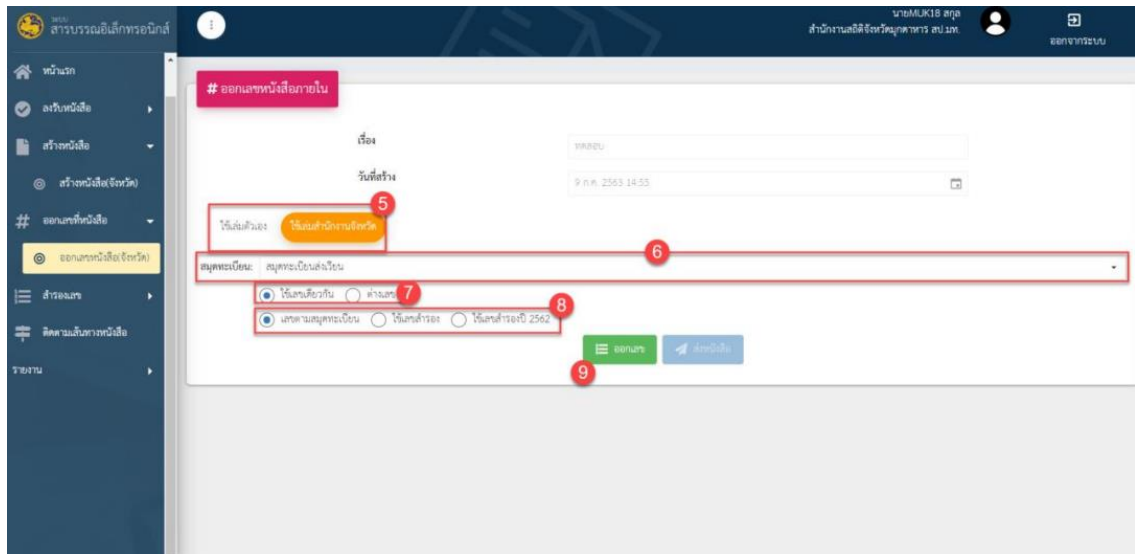
หมายเลข 2 เลือกรายการที่ต้องการออกเลข

หมายเลข 3 คลิก “คลิก “ออกเลข”

หมายเลข 4 คลิก  ระบบแสดงรายละเอียดหนังสือ

คลิก “ออกเลขหนังสือ”

เมื่อคลิกปุ่มออกเลข ระบบจะแสดงหน้าจอให้ทำการเลือกประเภทของสมุดทะเบียน



ภาพที่ 14 หน้าจอ ขั้นตอนการออกเลขที่หนังสือ

หมายเลข 5 คลิกเลือก “ใช้เล่มสำนักงานจังหวัด”

หมายเลข 6 คลิกเลือก “ประเภทสมุดทะเบียน” ประกอบไปด้วย

- สมุดทะเบียนสงเวียง
- สมุดทะเบียนส่งทั่วไป
- สมุดทะเบียนส่งคำสั่งจังหวัด
- สมุดทะเบียนส่ง (ลับ)

หมายเลข 7 คลิกเลือก “ใช้เลขเดียวกัน”

หมายเลข 8 คลิกเลือก “เลขตามสมุดทะเบียน” เพื่อใช้เลขสมุดทะเบียนตามลำดับ

คลิกเลือก “ใช้เลขสำรอง” หากต้องการใช้เลขสำรอง

หมายเลข 9 คลิก “ออกเลข” เพื่อออกเลข

4. การลงสมุดส่งถึงส่วนกลาง โดยใช้เล่มสำนักงานจังหวัด (สารบรรณกลาง)

เมื่อออกเลขที่หนังสือเรียบร้อยแล้วจะแสดงหน้าลงสมุดส่ง (ส่วนกลางและจังหวัด)

The screenshot shows a web application interface for document registration. The main content area is titled '# ลงทะเบียนเลขที่หนังสือ' (Register Document Number). It is divided into two main sections: 'หน่วยงาน' (Agency) and 'หน่วยงานภายใต้' (Agency under). The 'หน่วยงาน' section has a search bar (2), a list of agencies (1), and a selection box (4). The 'หน่วยงานภายใต้' section has a search bar (3), a list of agencies (3), and a selection box (5). At the bottom, there is a 'ดำเนินการต่อ' (Proceed) button (7) and a 'ย้อนกลับ' (Back) button (8).

ภาพที่ 15 หน้าจอ ขั้นตอนการออกเลขที่หนังสือ

หมายเลข 1 แสดงข้อมูลหน่วยงานที่ต้องการลงสมุดส่ง (ส่วนกลางและจังหวัด)

หมายเลข 2 เลือกข้อมูลหน่วยงานที่ต้องการลงสมุดส่ง เช่น ต้องการลงสมุดส่งถึงหน่วยงานจากทาง ส่วนกลาง ให้กรอกข้อมูลช่องค้นหาว่า กระทรวงมหาดไทย (สารบรรณกลาง) เป็นต้น

หมายเลข 3 เลือกข้อมูลหน่วยงานที่ต้องการลงสมุดส่ง เช่น ต้องการลงสมุดส่งถึงหน่วยงานภายใต้ สำนักงานจังหวัดให้กรอกข้อมูลช่องค้นหาว่า สำนักงานคลังจังหวัด เป็นต้น

หมายเลข 4 เลือกรายการที่ต้องการลงสมุดส่ง

หมายเลข 5 คลิก เพื่อเลือกสถานการณ์ส่งหนังสือ

หมายเลข 6 คลิก “ลงสมุดส่ง” เพื่อทำการลงสมุดส่งไปยังหน่วยงานปลายทาง

หมายเลข 7 คลิก “ย้อนกลับ” เพื่อดำเนินการย้อนกลับไปหน้าก่อนหน้า

2.7 แนวคิดการเกี่ยวกับความคิดเห็น

2.7.1 ความหมายเกี่ยวกับความคิดเห็น

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็น มีผู้ให้ความหมายเกี่ยวกับความคิดเห็นไว้หลายท่าน ดังนี้

พจนานุกรมทางสังคมวิทยาฉบับราชบัณฑิตสถาน (สมศักดิ์ เจริญผล, 2542) ได้ให้ความหมายของความคิดเห็นว่า เป็นข้อพิจารณาว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอ

ทวี เลรามัญ, 2520) กล่าวว่า ความคิดเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้สึกที่อยู่บน พื้นฐานของข้อเท็จจริง และทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจจะเป็นบุคคล กลุ่มบุคคล หรือสถานการณ์ เป็นต้น ความคิดเห็นอาจจะเป็นไปในทางเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยต่อสิ่งนั้นก็ได้

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกซึ่งความรู้สึกถึงเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง หรือเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ โดยมีอารมณ์ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมในขณะนั้น เป็นพื้นฐานในการแสดงออก ซึ่งอาจถูกต้องหรือไม่ก็ตาม อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ความคิดเห็นนี้อาจเปลี่ยนแปลงตามเวลา สภาพแวดล้อมอื่น โดยการแสดงออกด้วยคำพูด การเขียน หรือท่าทางก็ได้

2.8 แนวคิดการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Policy Implementation)

2.8.1 ความหมายนโยบายสาธารณะ

นักวิชาการศึกษาได้ให้ความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติไว้หลายท่าน ดังนี้

เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ (2550) ให้ความหมายว่า นโยบายสาธารณะ หมายถึง เป็นแนวทางในการปฏิบัติในอนาคตของรัฐบาล โดยอาศัยความรู้ ความคิดที่มีเหตุผล ความตั้งใจ ความพยายามที่จะปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้

(Anderson, 1993) ให้ความหมายว่า นโยบายสาธารณะ หมายถึง แนวทางการปฏิบัติของรัฐในการแก้ปัญหา ซึ่งจะปฏิบัติคนเดียวหรือเป็นคณะบุคคลก็ได้ การปฏิบัตินั้นจะต้องเกิดขึ้นจริงจะเป็นไปในทิศทางบวกหรือลบก็ได้

อีสตัน (Easton, 1953 อ้างใน เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ, 2550) ได้ให้ความหมาย “นโยบายสาธารณะ” คือการจัดสรรสิ่งที่มีคุณค่า คือทรัพยากรบุคคล งบประมาณ ทรัพยากรธรรมชาติ และอื่นๆ ที่มีคุณค่าต่อสังคมที่มีผลบังคับตามกฎหมาย และเป็นไปเพื่อประโยชน์ส่วนรวม

Edward et al. (1978) ได้ให้ความหมายว่า นโยบายสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่รัฐดำเนินการ เช่น การบริการสาธารณะ การควบคุมกิจกรรมของบุคคลหรือธุรกิจของเอกชน

Dye (1984) ให้ ความหมายว่า นโยบายสาธารณะ เป็นการดำเนินกิจกรรมของรัฐในการตัดสินใจว่าจะปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติ

สถาพร เริงธรรม (2560) ได้ให้ทรรศนะว่า นโยบายสาธารณะ หมายถึง แนวทางการปฏิบัติ หรือการไม่ปฏิบัติที่องค์กรด้านการบริหารหรือนิติบัญญัติได้กำหนดขึ้น เพื่อใช้ในการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่ง

ศุภชัย ยาวะประภาช (2554) กล่าวว่านโยบายสาธารณะคือ แนวทางการดำเนินกิจกรรมของรัฐบาล ตั้งแต่ในอดีตจนถึงปัจจุบัน และที่คาดว่าจะเกิดในอนาคต คือทางเลือกที่รัฐบาลได้กำหนดขึ้น เพื่อแก้ไขปัญหาตามภาระหน้าที่ของรัฐบาล

ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2563) นโยบายสาธารณะหมายถึง นโยบายที่รัฐบาลกำหนดขึ้น ทั้งที่เกิดจากตัวบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่ องค์กร โดยนโยบายจะครอบคลุมตั้งแต่สิ่งที่รัฐเลือกที่จะกระทำและเลือกไม่กระทำ

สรุปโดยสรุปได้ว่า นโยบายสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมหรือแนวทางของรัฐกว้างๆ ที่ได้กำหนดโดยเป็นกระบวนการที่มีขั้นตอนและมีความต่อเนื่องได้กำหนดขึ้นเป็นโครงการ แผนการ หรือกำหนดการเอาไว้ล่วงหน้าทั้งนี้โดยคำนึงถึงการสนองตอบความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมเป็นหลักเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ที่สำคัญต้องให้ความสำคัญในหลายๆ ด้านไม่ว่าจะเป็นการกำหนดนโยบายรวมไปถึงการนำนโยบายไปปฏิบัติ หากสามารถนำไปปฏิบัติได้จริงและตรงกับความต้องการของประชาชนก็จะสามารถช่วยให้ประชาชนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นได้อย่างแท้จริง

2.8.2 ความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Policy Implementation)

สำหรับจุดเริ่มต้นของการศึกษาการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ เริ่มขึ้นในปีคริสต์ศักราชที่ 1970 เป็นต้นมา โดยฮาร์โกรฟ ได้เขียนหนังสือชื่อเรื่องว่า “The Missing Link: The study of the Implementation of Social Policy” ซึ่งเป็นแนวความคิดเกี่ยวกับความรู้ด้านการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ต่อจากนั้นก็มึนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความสนใจศึกษาการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติอย่างจริงจัง ตลอดจนให้ การยอมรับและให้ความสำคัญในขั้นตอนนี้มากขึ้น การนำ

นโยบายสาธารณะไปสู่การปฏิบัติจึงมีผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (สัญญา เคนาภูมิ & บุรฉัตร จันทรแดง, 2562) ดังนี้

1. ฝ่ายการเมือง (Politics) หมายถึง คณะรัฐมนตรีครอบคลุมถึงระบบรัฐสภาโดยดำเนินการกระทำออกมามีลักษณะการบัญญัติเป็นกฎหมาย เช่น พระราชบัญญัติ พระราชกำหนด พระราชกฤษฎีกา มติคณะรัฐมนตรี กฎกระทรวง ตลอดจนระเบียบข้อบังคับต่างๆ เพื่อให้หน่วยราชการที่เกี่ยวข้องรับไปปฏิบัติ โดยฝ่ายการเมืองมีบทบาทการใช้อำนาจในการ ควบคุม กำกับ ติดตาม พิจารณาปรับปรุงนโยบาย ยุติหรือถ่ายโอนนโยบายสาธารณะ เป็นต้น

2. ระบบราชการ (Bureaucracy) หมายถึง หน่วยงานของรัฐ เช่น กระทรวง กรม หรือ หน่วยงาน เทียบเท่า โดยดำเนินการตามบทบาทหน้าที่เชื่อมประสานฝ่ายการเมืองกับบทบาทเป็นผู้ปฏิบัติการการนำนโยบาย สาธารณะไปปฏิบัติ ซึ่งโดยประสิทธิภาพและประสิทธิผลการนำนโยบาย สาธารณะไปปฏิบัติขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ เช่น สมรรถนะขององค์การ โครงสร้างขององค์การ จำนวน และคุณภาพของบุคลากร งบประมาณสนับสนุน ระบบการติดต่อสื่อสาร วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และสถานที่ทำเลที่ตั้ง ฯลฯ

3. ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ (Bureaucrats) หมายถึง บุคลากรซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ถือว่าเป็นผู้ ปฏิบัติการมีความสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จและความล้มเหลวในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งแบ่งออกเป็นหลายระดับ เช่น บทบาทผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง ผู้บริหารระดับต้น ตลอดจนผู้ปฏิบัติงานระดับล่าง โดยสมรรถนะ ของบุคคลเหล่านี้มักขึ้นอยู่กับ วัตถุประสงค์ (Goals) ค่านิยม (Values) แรงจูงใจ (Incentives) ตลอดจนพฤติกรรมการ ปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันออกไป เป็นต้น

4. ผู้ได้รับผลจากนโยบาย (People affected by policy) หมายถึง ประชาชนหรือ ผู้รับบริการ (Clients) ทั้งมีติบุคคล (Individual) กลุ่ม (Groups) ตลอดจนหน่วยงานภาคเอกชน (Private Sector) ซึ่งเป็นผู้ ได้รับผลกระทบจากการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติทั้งในแง่เชิงบวก หรือเชิงลบซึ่งอาจเรียกว่าผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ในนโยบายสาธารณะนั้นๆ นอกจากนั้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในลักษณะกลุ่มผลประโยชน์ (Interest Group) อาจดำเนินการ เรียกร้อง คัดค้าน สนับสนุน ลงประชามติ (Referendum) ประชาพิจารณ์ (Public Hearing) ต่อรอง (Bargain) กับฝ่ายกุมอำนาจในการขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะ เป็นต้น

การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นขั้นตอนสำคัญยิ่งตอนหนึ่งในกระบวนการนโยบายสาธารณะ นักวิชาการมีทัศนะที่หลากหลายแตกต่างกันเกี่ยวกับความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติซึ่งมีทั้งส่วนที่ คล้ายกันและแตกต่างกัน ดังนี้

สมพร เพ็ญจันทร์ (2539) ได้ให้ความหมายว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็น กระบวนการ เป็นผลต่อเนื่อง มาจากขั้นตอนการกำหนดนโยบาย มีความต่อเนื่อง นอกจากนั้น ยังเป็นกิจกรรมที่มีการกำหนดเป้าหมายไว้ล่วงหน้าว่าต้องการผลสุดท้ายเป็นเช่นไร

มยุรี อนุมานราชธน (2497) การนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง การนำคำสั่ง กฎระเบียบ ต่างๆ ของภาครัฐ แปลงสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดผลสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์และ แนวทางที่กำหนดไว้

วรเดช จันทรศร (2556) กล่าวว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นการศึกษาว่าองค์กร ได้นำ ทรัพยากรที่ใช้ในการบริหารมาปฏิบัติงานให้บรรลุตามนโยบายที่ระบุไว้หรือไม่ หรืออีกนัยหนึ่งการนำ นโยบายไปปฏิบัติจะให้ความสนใจเกี่ยวกับเรื่องของความสามารถที่จะผลักดันให้การทำงานของกลไก ทั้งหมดสามารถบรรลุผลลัพธ์ที่ได้ตามเป้าหมายที่วางไว้

Pressman and Wildavsky (1973) ได้ให้ความหมายของการนำนโยบายสาธารณะไป ปฏิบัติว่า เป็นการดำเนินการให้สำเร็จ บรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบาย ซึ่งอาจจะไม่ได้หมายถึง นโยบายทุกนโยบาย นโยบายจะต้องมีลักษณะเป็นข้อสมมุติฐานของผลที่จะตามมา เมื่อนโยบายนั้นได้ ถูกกระทำให้เป็นจริง เช่น มีกฎหมายมารองรับ มีงบประมาณ นโยบายจะถูกเปลี่ยนเป็นโครงการทำ ให้เกิดผลที่คาดหวังตามมา

Martin (1983) ได้กล่าวถึงการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยเสริมช่องว่างของความสนใจเรื่อง การ พัฒนานโยบาย และการประเมินผลของนโยบาย ให้ข้อเสนอว่า ควรทำการศึกษาปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลลัพธ์ (Outcomes) ว่านโยบายถูกเปลี่ยนอย่างไร จึงเสนอให้มีการศึกษากระบวนการที่เกิดขึ้น เรียกขั้นตอนนี้ว่า การเมืองของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง การดำเนินการกิจกรรมทั้งปวงโดยรัฐ หรือเอกชน เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของนโยบายที่กำหนดไว้ ซึ่งเป็นขั้นตอนที่อยู่ระหว่างการ กำหนดนโยบายกับประเมินผลนโยบาย ทั้งนี้การนำนโยบายไปปฏิบัติจะต้องมีการแปลงนโยบายเป็น แผนงาน โครงการ กิจกรรม ที่เป็นรูปธรรม เมื่อนำนโยบายไปปฏิบัติให้เกิดผล เพื่อบรรลุ วัตถุประสงค์ที่วางไว้ นโยบายจะประสบความสำเร็จขึ้นอยู่กับการนำไปปฏิบัติว่าจะประสบความสำเร็จหรือไม่

2.8.3 ปัญหาของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ธนา มณีพุกษ์ (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัยพบว่าปัญหาหลักของการนำนโยบาย สาธารณะไปปฏิบัติคือ การมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก ทำให้เกิดความแตกต่างของ วัตถุประสงค์หลักในแต่ละหน่วยงาน หน่วยงานที่รับผิดชอบขาดความเป็นมืออาชีพ ไม่สามารถตอบ โจทย์กับนโยบายที่แท้จริง ผู้จัดทำนโยบายไม่เข้าใจปัญหาและความต้องการที่แท้จริงของผู้รับ

ประโยชน์ ผู้นำไม่แสดงบทบาทความมีภาวะผู้นำในการนำองค์กรให้ปฏิบัติตาม และปัจจัยด้านผลกระทบที่มีต่องาน อำนาจ ศักดิ์ศรีและผลประโยชน์ของผู้นำเอานโยบายไปปฏิบัติ ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้ทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติไม่ประสบความสำเร็จ

พลาสแทนและวิลด์สกี (Press&Wildavsky,1973 กล่าวถึงในพัชรี,2560) ในงานชื่อ “The Implementation กล่าวว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติแยกจากขั้นตอนออกไปไม่ได้ ปัญหาของการนำนโยบายไปปฏิบัติคือการกำหนดขั้นตอนที่ซับซ้อน และไม่มีการสร้างกลไกมารองรับการปฏิบัติ ปัจจัยที่เขาค้นพบได้แก่ “ผู้นำของการนำนโยบายไปปฏิบัติ” โดยระบุว่า หากขาดผู้นำที่ดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องแล้วงานที่ดำเนินอยู่ตามนโยบายก็ไม่สามารถจะสำเร็จได้ โดยแนะนำว่า นโยบายต้องสามารถนำมาสู่การปฏิบัติที่ไม่ยุ่งยาก ไม่สร้างระเบียบที่ซับซ้อนเกินความจำเป็น

ประณยา ชัยรังษี และคณะ (2556) พบว่าปัญหาการนำนโยบายไปปฏิบัติมี 4 ประการ ได้แก่ การขาดบุคลากรและแรงจูงใจในการทำงาน ขาดภาวะผู้นำในการบริหารซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการนำเอานโยบายสาธารณะไปสู่การปฏิบัติ

วรเดช จันทรศร (2554) กล่าวถึงปัญหาความสามารถด้านสมรรถนะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติสามารถนำนโยบายไปดำเนินการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด โดยขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านเงินทุน และปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ตลอดจนปัจจัยด้านวิชาการ หรือเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ปัญหาด้านความร่วมมือและการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ปัญหาของการนำนโยบายไป ปฏิบัติจะมีมากขึ้นถ้าสมาชิกในองค์กร หรือหน่วยปฏิบัติไม่ให้ความร่วมมือ หรือต่อต้านการเปลี่ยนแปลง โดยปัญหาที่เกิดจากการต่อต้านของผู้ปฏิบัตินั้นมาจากสาเหตุสำคัญ 7 ประการ

1. นโยบายนั้นไม่ได้มาจากรากฐานความต้องการที่แท้จริงของสมาชิกในองค์กรหรือสมาชิก ไม่ให้ความสำคัญกับนโยบายนั้น
2. นโยบายส่งผลให้ดุลยพินิจในการปฏิบัติงานตลอดจนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของสมาชิกต้องเปลี่ยนแปลงไป
3. หัวหน้าหน่วยปฏิบัติไม่ได้ให้การสนับสนุนนโยบายเท่าที่ควร ทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัตินั้นไม่บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้
4. สมาชิกในองค์กรหรือหน่วยปฏิบัติต่อต้านเพราะเห็นว่าการปฏิบัติตามนโยบายจะส่งผลให้งบประมาณและอัตรากำลังของหน่วยงานต้องลดลง
5. สมาชิกในองค์กรหรือหน่วยปฏิบัติเห็นว่านโยบายถูกกำหนดขึ้นโดยฝ่ายบริหารที่ไม่เข้าใจสภาพความเป็นจริงในการปฏิบัติงาน

6. สมาชิกในองค์กรหรือหน่วยปฏิบัติไม่เห็นด้วยกับสาระหรือวิธีปฏิบัติในนโยบายเพราะไม่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมตัดสินใจในกระบวนการของนโยบาย

7. สมาชิกในองค์กรหรือหน่วยปฏิบัติไม่ให้ความร่วมมือและต่อต้าน เนื่องจากขาด ความรู้ ความเข้าใจว่าจะปฏิบัติตามนโยบายนั้นอย่างไร

ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2563 กล่าวว่าปัจจัยสำคัญที่อาจทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติไม่ประสบความสำเร็จได้แก่

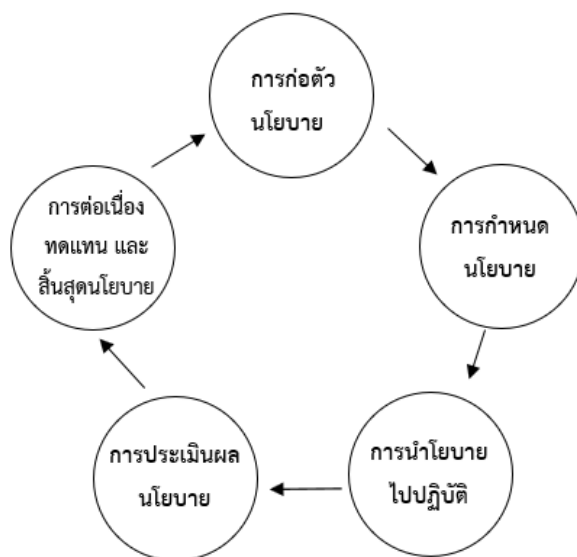
1. เกิดจากปัญหาความผิดพลาดในการบริหารงาน (bad execution) ของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติ เช่น ขาดการวางแผนงานที่ดี มีขีดสมรรถนะในการปฏิบัติด้านต่างๆที่จำกัด ผู้ปฏิบัติเกิดการต่อต้านไม่ยอมรับ

2. เกิดจากปัญหาในตัวของนโยบายเอง (bad policy) ซึ่งก่อให้เกิดความยุ่งยากในการนำไปปฏิบัติ เช่น ต้องอาศัยเทคโนโลยีขั้นสูง ต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลหลายฝ่ายเป็นอย่างมาก บุคคลผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามาขัดขวางข่มขู่ประท้วง การปฏิบัติตามนโยบาย หรืออาจเป็นเพราะตัวนโยบายเองมีความสับสนย้อนแย้งและขาดความสัมพันธ์เชิงเหตุผล (causal relationship) ที่ถูกต้องระหว่างการเชื่อมโยงปัจจัยนำเข้าและทรัพยากร กิจกรรม ผลผลิตและผลลัพธ์นโยบายเข้าด้วยกัน

3. เกิดจากการโชคไม่เข้าข้าง (bad luck) โดยเฉพาะปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น ความผันผวนทางเศรษฐกิจอย่างรุนแรง เกิดความไม่สงบหรือเกิดการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองหรือเกิดภัยธรรมชาติและวิกฤตการณ์ต่างๆขึ้นจนไม่เอื้อต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จได้

2.8.4 กระบวนการนโยบายสาธารณะ (Policy Process)

ในการศึกษากระบวนการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติประกอบด้วยขั้นตอนต่างๆ อันเปรียบเสมือนสิ่งมีชีวิตทั่วไปที่มีช่วงวงจรชีวิต (Life Cycle) ของตนเอง ตั้งแต่จุดเริ่มต้น พัฒนาการเติบโต และสิ้นสลายหรือแปรสภาพไปในท้ายที่สุด ซึ่งแต่ละขั้นตอนหรือช่วงวงจรชีวิตนี้จะมีลักษณะเฉพาะและกลุ่มบุคคลฝ่ายต่างๆที่เข้ามาเกี่ยวข้อง และประเด็นคำถามในการศึกษาวิเคราะห์ที่ต่างกัน โดยสามารถจำแนกลำดับขั้นตอน หรือช่วงชีวิตของนโยบายสาธารณะ ออกเป็น 5 ขั้นตอนใหญ่ ได้แก่ ขั้นตอนการก่อตัวนโยบาย (Policy Formation) ขั้นตอนการกำหนดนโยบาย (Policy Formulation) ขั้นตอนการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Policy Implementation) ขั้นตอนการประเมินผลนโยบาย (Policy Evaluation) และขั้นตอนการต่อเนื่อง การทดแทน และการสิ้นสุดนโยบาย (Policy Maintenance, succession & termination) (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2563)



ภาพที่ 16 วงจรของนโยบายสาธารณะ

1. ขั้นตอนการก่อตัวนโยบาย (Policy formation)

การก่อตัวของนโยบายเป็นการสร้างประเด็นปัญหาในเชิงนโยบายสาธารณะบางประการ ได้รับการนำเสนอ ผลักดันขึ้นมาสู่วาระและได้รับความสนใจของผู้กำหนดนโยบาย (agenda setting) เพื่อนำไปสู่การพิจารณาและตัดสินใจต่อไป ซึ่งการนำเสนอและผลักดันปัญหานี้อาจจะมาจากรูปแบบต่างๆ โดยกลุ่มบุคคล กลุ่มผลประโยชน์ต่างๆ อันทำให้เกิดเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดนโยบาย (Policy Determinants) สำหรับการก่อตัวนักวิชาการบางท่านเสนอว่าควรให้ความสนใจในประเด็นคำถามสำคัญๆ สามประการ คือ ต้องพิจารณาว่า ตัวปัญหาคืออะไร มีอะไรที่ทำให้ปัญหานั้นกลายเป็นปัญหาสาธารณะ และปัญหาสาธารณะดังกล่าวนั้นเข้าสู่วาระหรือได้รับความสนใจจากผู้กำหนดนโยบายได้อย่างไร

2. ขั้นตอนการกำหนดนโยบาย (Policy Formulation)

การกำหนดนโยบายเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการยกร่างข้อเสนอ หรือทางเลือกเชิงนโยบายต่างๆ (Policy Alternatives) เพื่อให้ผู้กำหนดนโยบายมีอำนาจอย่างเป็นทางการในการพิจารณาตัดสินใจ และอนุมัติเห็นชอบในขั้นตอนสุดท้าย ซึ่งในช่วงนี้ท้ายนี้ มักพบว่าบุคคลภายนอกมักไม่ได้รับทราบรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับหลักเกณฑ์และวิธีการตัดสินใจมากนักเมื่อมีการประกาศใช้นโยบาย จึงรับทราบข้อมูลและสามารถวิเคราะห์รายละเอียดเนื้อหาว่าใครได้อะไร เมื่อไร อย่างไร

3. ขั้นตอนการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Policy Implementation)

เมื่อนโยบายได้รับการอนุมัติจากผู้กำหนดนโยบายแล้ว นโยบายดังกล่าวจะถูกแปลงออกไปสู่การปฏิบัติไปสู่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้ประสบความสำเร็จ ได้รับผลผลิตตรงตามเป้าหมายที่วางไว้ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งการนำนโยบายไปปฏิบัติให้สำเร็จขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น สภาพแวดล้อมของการดำเนินการ ชีตสมรรถนะของหน่วยงานที่รับผิดชอบ การสนับสนุนและแรงต้านจากบุคคล กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ

4. ขั้นตอนการประเมินผลนโยบาย (Policy Evaluation)

การประเมินผลนโยบายเป็นการพิจารณาถึงผลลัพธ์ จากการนำนโยบายไปปฏิบัติว่าประสพผลสำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้หรือไม่ ในบางครั้งนโยบายอาจจะยังไม่บรรลุผล (effective) หรือเกิดผลข้างเคียง ผลกระทบ ทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ นอกจากนี้ยังครอบคลุมถึงการกำกับติดตามความก้าวหน้าและปัญหาอุปสรรคของการนำนโยบายไปปฏิบัติ รวมทั้งความคุ้มค่า ด้านต่างๆของตัวนโยบาย

5. ขั้นตอนการต่อเนื่อง การทดแทน และการสิ้นสุดนโยบาย (Policy Maintenance, succession & termination)

ขั้นตอนนี้จะเกี่ยวข้องกับการพิจารณาทบทวนเพื่อทำการคงสภาพหรือเปลี่ยนแปลงและยกเลิกสิ้นสุดตัวนโยบาย โดยอาศัยข้อมูลเชิงประจักษ์จากการประเมินผลนโยบาย ในกรณีมีการยกเลิกสิ้นสุดนโยบายหมายความว่าวงจรชีวิตของนโยบายได้จบลง ในกรณีมีการทดแทนนโยบายหมายความว่าวงจรชีวิตของนโยบายกำลังจะเริ่มต้นขึ้นใหม่ โดยส่วนใหญ่่นโยบายมักจะได้รับการต่อเนื่องหรือแก้ไขเพิ่มเติมจากเดิมเล็กน้อย บางกรณีมีการยุติบางนโยบายไปอย่างเด็ดขาดอันเกิดจากแรงกดดันบางประการ เช่น ข้อจำกัดด้านงบประมาณ กระแสต่อต้านจากประชาชน และผลประโยชน์ทางการเมือง โดยส่วนใหญ่

2.9 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.9.1 ด้านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

มนทิตรา เชิดชู (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสำเร็จในการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร พบว่าผู้ใช้ระบบมีความรู้ความเข้าใจ และใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในการทำงานอยู่ในระดับดีมากและเห็นว่าระบบมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานแต่ปัญหาที่พบ คือ ระบบช้า ชัดข้อง และการทำงานมีความยุ่งยาก ดังนั้น กรมศุลกากรควรให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าไปมีส่วนร่วมในการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงระบบเพิ่มมากขึ้น เพื่อสร้างความเข้าใจ รับทราบปัญหา และแก้ไขปัญหาให้ตรงประเด็นตามความต้องการของแต่ละฝ่าย ซึ่งจะส่งผลให้ระบบสารสนเทศ

อิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากรประสบความสำเร็จในการนำมาใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการบริหารงานภายในตามวัตถุประสงค์ขององค์การ

กัลที เพ็งวิภาค and ศาสวัต เฟ่งแพ (2656) ศึกษาการประเมินโครงการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานศาลยุติธรรม มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาผลการประเมินโครงการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานศาลยุติธรรม โดยใช้รูปแบบการประเมิน CIPP Model (2) ศึกษาปัญหา อุปสรรคของโครงการฯ และเสนอแนะการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานศาลยุติธรรม และ (3) เปรียบเทียบ ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการประเมินโครงการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงาน ศาลยุติธรรม กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 236 คน ผลการวิจัย พบว่า (1) ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านบริบท (Context) ด้านปัจจัยนำเข้า (Input)ด้านกระบวนการ (Process) และ ด้านผลผลิต (Product) ในภาพรวมปัญหาของโครงการในแต่ละด้าน มีดังนี้ ด้านบริบท ได้แก่ ปริมาณงานที่มาก ด้านปัจจัยนำเข้า ได้แก่ งบประมาณไม่เพียงพอและความไม่ชำนาญในการ ใช้ระบบด้านกระบวนการ ได้แก่ ขาดการพัฒนาปรับปรุงระบบการทำงานอย่างต่อเนื่องทั้งในด้านบุคลากร และตัวระบบและขาดการประสานงานระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ด้านผลผลิต ได้แก่ ขาดการติดตามและประเมินผลจากผู้ปฏิบัติงานจริงปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการดำเนินงานโครงการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศาลยุติธรรม 1) ด้านบริบทหรือสภาพแวดล้อม พบว่าขั้นตอนในการปฏิบัติงานยากต่อการสืบค้นและตรวจสอบเอกสารในทุกขั้นตอน นอกจากนี้ระบบยังไม่เสถียรเท่าที่ควร 2) ด้านปัจจัย นำเข้าพบว่างบประมาณไม่เพียงพอและความไม่ชำนาญในการใช้ระบบของผู้ปฏิบัติงาน 3) ด้านกระบวนการพบว่าขาดการพัฒนาปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่องทั้งในด้านบุคลากรและตัวระบบและขาดการประสานงานระหว่างผู้ให้บริการ (สำนักบริหารกลาง)และผู้รับบริการ(สำนัก/กองอื่นๆ) และ4) ด้านปัจจัยการประเมินผลผลิตพบว่าขาดการติดตามและประเมินผลจากผู้ปฏิบัติงานจริง

ยศวดี งามสะอาด (2551) ได้ทำการศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรในกระทรวงสาธารณสุข กรณีศึกษา : สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข” โดยได้ทดสอบกับบุคลากรที่เป็นเจ้าหน้าที่สารบรรณในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ทั้งหมด 10 กลุ่มงาน จำนวน 111 คน ผลการวิจัยพบว่ามีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางคือด้านทรัพยากรของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านประสิทธิภาพการใช้งานของระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ และด้านการฝึกอบรมการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ชัชรัตน์ สีน้าเงิน (2555) ศึกษา “การออกแบบและพัฒนาระบบติดตามการดำเนินงาน รับส่งหนังสือราชการ กรณีศึกษากองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์” โดยได้ทดสอบกับเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ระบบจำนวน 50 คน ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการติดตามของระบบอยู่ในระดับดีมาก ลดข้อผิดพลาดที่เกิดจากข้อมูลได้ การจัดเก็บและสืบค้นข้อมูลมีความรวดเร็ว การจัดเก็บเอกสารเป็นระบบ ลดระยะเวลาขั้นตอนการทำงาน และมีข้อเสนอแนะคือ ผู้ใช้งานควรเข้าระบบอยู่เสมอเพื่อบันทึกข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน อันจะทำให้การติดตามหนังสือมีประสิทธิภาพ และผู้ใช้ควรมีการเพิ่มพูนทักษะความรู้ มาพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สุวิภา ดวงผาสุข (2557) ได้ศึกษา “ความคิดเห็นความพึงพอใจและความมีประสิทธิภาพต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมราชองครักษ์ ” โดยทดสอบกับบุคลากรที่ปฏิบัติงาน จำนวน 25 นาย ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจมากที่สุดด้านระบบงาน คือทำได้ง่าย มีความรวดเร็ว มีการแสดงผลที่รวดเร็ว และการจัดเก็บข้อมูลมีความปลอดภัย ส่วนความพึงพอใจระดับมากคือด้านระบบมีประสิทธิภาพการใช้งานที่สะดวก รอบคอบ และมีข้อเสนอแนะคือควรมีการจัดสรรอุปกรณ์สำนักงานคือคอมพิวเตอร์ให้มีการเพียงพอต่อการใช้งานให้มากขึ้น และระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตควรปรับปรุงให้มีความเสถียร รองรับการดำเนินงานให้ ได้มากยิ่งขึ้น

คณิศรี นิลดี and ธนดล ภูสีฤทธิ (2561) ได้ทำวิจัยเรื่อง “การพัฒนาระบบสารสนเทศงานสารบรรณ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม” ได้ทดสอบกับผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร และเจ้าหน้าที่ จำนวน 66 คน ผลการวิจัยพบว่า มีความคิดเห็นต่อปัญหาและความต้องการใช้งานระบบสารสนเทศงานสารบรรณอยู่ในระดับมาก ด้านความเหมาะสมของระบบสารสนเทศงานสารบรรณจากผู้เชี่ยวชาญด้านกระบวนการดำเนินงานสารบรรณมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมาก และด้านระบบสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศงานสารบรรณจากผู้ใช้งานอยู่ในระดับมากที่สุด กลุ่มผู้ใช้งานที่เป็นผู้บริหาร บุคลากร และเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศงานสารบรรณอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนผู้ใช้งานที่เป็นอาจารย์มีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศงานสารบรรณอยู่ในระดับมาก

เดชา สุพรรณทอง (2548) ศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้และความคาดหวังต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Filing) มีอยู่ด้วยกัน 9 องค์ประกอบ คือ (1) การลงทะเบียนหนังสือส่ง (2) การลงทะเบียนหนังสือรับ (3) การลงหมายเหตุและการกำหนดเอกสารแนบ (4) การประเมินผลการรับ-ส่ง (5)การพัฒนา เครือข่าย (6)การกำหนดสิทธิเข้าใช้ระบบ

(7) การบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (8) การรับหนังสือใหม่ (9) การลงเลขที่หนังสือ ส่วนปัญหาของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย การเพิ่มขึ้นตอนการปฏิบัติงานการติดตั้ง โปรแกรมและ อุปกรณ์และประสิทธิผลของระบบงานสารบรรณ

2.9.2 การนำนโยบายไปปฏิบัติ

พิมพ์กมล ไชยสมภาร (2563) ศึกษาการนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ : กรณีศึกษา สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม โดยมีจุดประสงค์เพื่อศึกษาการนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ ของสำนักงาน เศรษฐกิจอุตสาหกรรม ตั้งแต่กระบวนการการนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ ประสิทธิภาพในการนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ ปัญหาและอุปสรรค ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการการนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติของ สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม มีการกำหนดนโยบายเพื่อวางแผนการดำเนินงาน และมีการนำ เทคโนโลยี มาใช้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีการพัฒนาระบบให้มีความทันสมัยโดยใช้จาก ทรัพยากรที่มีอยู่ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ ของสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม พบว่า ประกอบด้วยหลายส่วน เช่น (1) ผู้บริหารสนับสนุนและ ส่งเสริมการนำดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อผลักดันให้การนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลมาใช้ในการ ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มรูปแบบ (2) งบประมาณซึ่งจะต้องได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานส่วนกลาง โดยเฉพาะงบประมาณจากสำนักงบประมาณเพื่อใช้ในการพัฒนาระบบจัดซื้อทรัพยากรดิจิทัลต่างๆที่ จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน (3) การวางแผนนโยบายเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงาน (4) ความร่วมมือ ของบุคลากรที่พร้อมจะปรับเปลี่ยนและเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน (5) ความ ร่วมมือระหว่างหน่วยงานในการเชื่อมโยงข้อมูลไปจนถึงการดำเนินงานเพื่อยกระดับประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานและการให้บริการของรัฐ (6) กฎหมาย กฎ ระเบียบ จะต้องปรับปรุงให้ทันสมัยไป พร้อมการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน

ปัญหาและอุปสรรคในการนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติของสำนักงานเศรษฐกิจ อุตสาหกรรม คือ งบประมาณไม่เพียงพอในการจัดซื้ออุปกรณ์ เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว ในช่วงเริ่มต้นการสร้างความสำเร็จให้กับหน่วยงานเพื่อให้เกิดการบูรณาการดำเนินงานร่วมกัน เป็นเรื่องค่อนข้างยาก และส่วนของกฎหมาย กฎ ระเบียบ ต่างๆ ยังทำให้การปฏิบัติงานด้าน เทคโนโลยีดิจิทัลไม่มีประสิทธิภาพไม่มากนัก รวมถึงปัญหาบุคลากรที่ไม่ยอมปรับตัวและไม่เปิดรับการ เรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ ทำให้การดำเนินการตามนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไม่มีประสิทธิภาพ

ภูริพัฒน์ ครองยุติ (2561) ได้ศึกษาการนำนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ไปปฏิบัติกรณีศึกษารวม ศุลกากร พบว่า การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในองค์กรในกระบวนการจัดพิธีการเกี่ยวกับการศุลกากรนั้น ทำให้เกิดการเชื่อมโยงและติดต่อสื่อสาร บูรณาการจากหลายภาคส่วนในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ทั้งหน่วยงานรัฐด้วยกัน ภาคเอกชน และภาคประชาชน ทำให้เกิดปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติตามนโยบาย เพราะผู้ปฏิบัติงานยังคุ้นเคยกับระบบการทำงานเดิม ยังไม่คุ้นเคยกับการปรับเปลี่ยนการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างรัฐต่อรัฐในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งต้องมีการรับฟังความเห็นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและผู้ปฏิบัติงานเพื่อหาแนวทางในการแก้ปัญหาร่วมกัน และจะต้องให้แต่ละหน่วยงานเห็นถึงประโยชน์ร่วมกัน ถึงจะประสบความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีอย่างเต็มที่

สมอุษา วิไลพันธุ์ (2562) ได้ศึกษาการปฏิรูปกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ผลการศึกษาพบว่า ระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับในองค์กรนั้นไม่เอื้อต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ในหน่วยงาน เช่น การให้นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้แทนรูปแบบการทำงานแบบเดิม เพื่อลดการใช้กระดาษ paperless office แต่ในระเบียบกำหนดให้มีเอกสารหลักฐานที่เป็นกระดาษ ทำให้รูปแบบงานและกฎระเบียบเกิดความขัดแย้งกันเอง ซึ่งหากต้องการพัฒนาหรือแก้ไขปัญหาดังกล่าว จะต้องมีแนวทางในการหารือเพื่อจัดทำข้อตกลงร่วมกัน หากหาข้อตกลงไม่ได้ต้องมีการบังคับใช้โดยการออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ เช่น จัดทำเป็นตัวชี้วัดบังคับหรือออกเป็นคำสั่ง

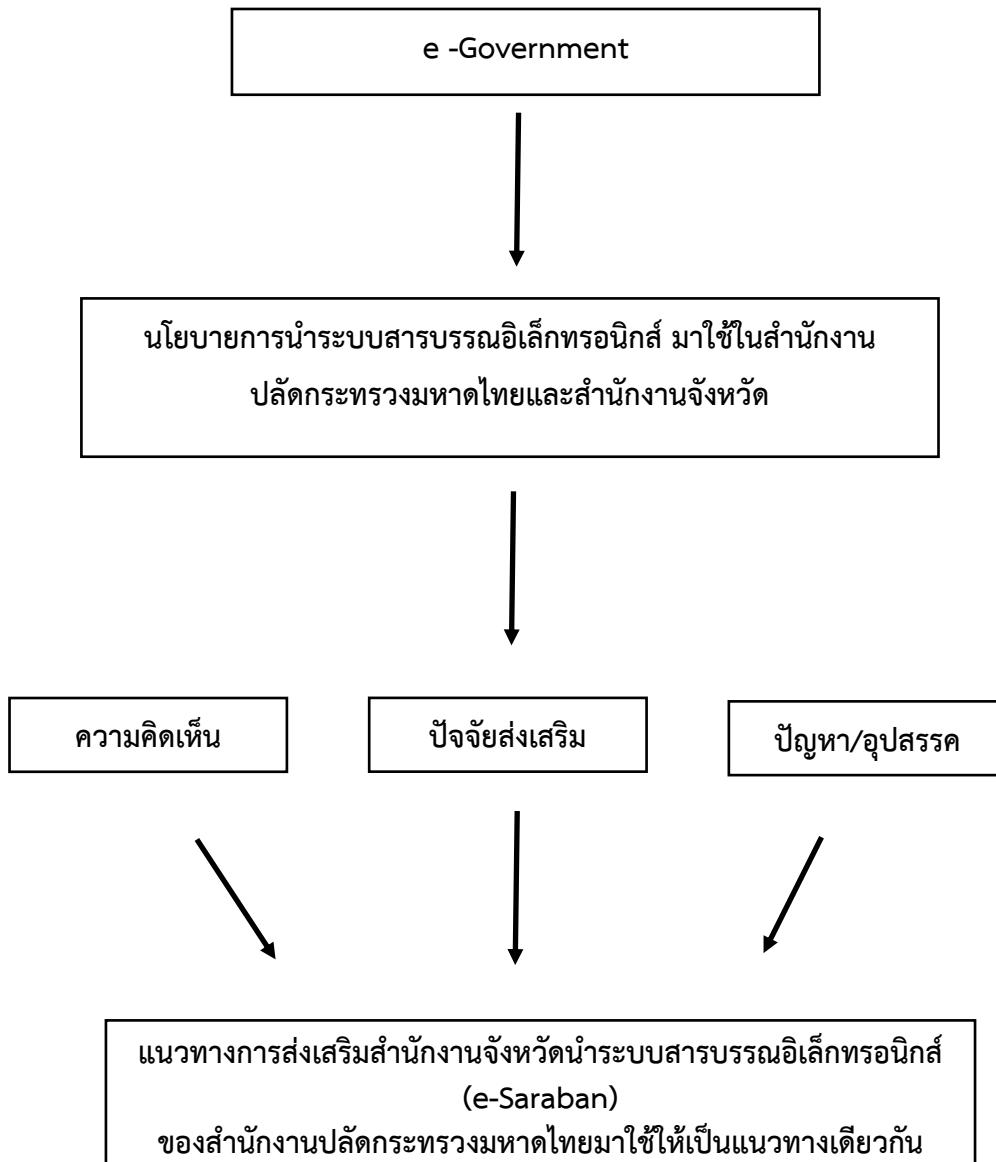
ชาญฤทธิ์ แต่งอ่อน และคณะ (2564) ได้ศึกษา การนำนโยบายมาตรฐานการบริการศุลกากรไทยยุค 4.0 ไปปฏิบัติ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการนำนโยบายมาตรฐานการบริการศุลกากรไทย ยุค 4.0 ไปปฏิบัติ และเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำนโยบายมาตรฐานการบริการศุลกากรไทยไปปฏิบัติ ผลการวิจัยพบว่า 1) การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงาน การจัดทำระเบียบ กฎเกณฑ์ให้เหมาะสม ลดขั้นตอนการดำเนินงานและค่าใช้จ่าย กระจายอำนาจการตัดสินใจ และการให้เอกชนทำแทนในบางภารกิจ 2) การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ให้สอดคล้องกับนโยบายของภาครัฐเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ลดขั้นตอนและระยะเวลาการทำงาน 3) เกิดการบูรณาการทำงานร่วมกันในแต่ละภาคส่วน สร้างกระบวนการทำงานร่วมกัน มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน 4) การสร้างความน่าเชื่อถือ โดยลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ จัดอบรมความรู้เกี่ยวกับคุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงานให้บุคลากรนำหลักธรรมาภิบาลมาปรับใช้ในองค์กร 5) การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการทำงาน เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงโดยการปรับปรุงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และกระบวนการทำงานเป็นการทำงานเชิงรุก 6) การสร้างระบบราชการแบบไร้รอยต่อโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เชื่อมโยงข้อมูลต่างๆภายในองค์กรและระหว่างองค์กร ปรับปรุงกระบวนการทำงาน กฎ ระเบียบของหน่วยงานให้รองรับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ 7) ปัญหาและอุปสรรค ได้แก่ บุคลากรขาดความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน นโยบายไม่ชัดเจน ขาดการบูรณาการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารยังไม่ทั่วถึง

อมรรัตน์ ผิวทอง (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การนำนโยบายโครงการคาราวานแก่นลงไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาอำเภอเมืองชัยนาท จังหวัดชัยนาท จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานการแก้ไขปัญหาคือ นโยบายโครงการคาราวานแก่นไม่มีความชัดเจน การสนับสนุนช่วยเหลือจากหน่วยงานต่างๆ มีจำนวนน้อย อีกทั้ง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีจำนวนไม่เพียงพอ การดำเนินการให้ความช่วยเหลือประชาชน และที่สำคัญ คือขาดการมีส่วนร่วมของประชาชน และการขาดจิตสำนึกของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ธนา มณีพฤกษ์ (2559). ศึกษาเรื่องความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ กรณีศึกษานโยบายการสร้างงานในเมืองไอค์ แลนด์ รัฐแคลิฟอร์เนีย สหรัฐอเมริกา พบว่าปัจจัยแห่งความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติในการกำหนดนโยบายการสร้างงานให้ชนกลุ่มน้อยในเมืองไอค์ แลนด์ รัฐแคลิฟอร์เนีย เกิดจากการที่มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมากเกินไป เป็นสาเหตุของการทำให้นโยบายขัดแย้งกันอย่างมากในด้านวิธีการ (Means) ทำให้เกิดความแตกต่างกับในเรื่องของวัตถุประสงค์หลัก ความรู้สึกในความเร่งด่วน (Urgency) ของโครงการ และมุมมอง ของความสำเร็จของนโยบาย ซึ่งสร้างความล่าช้าทั้งโดยทางตรงและทางอ้อมให้กับโครงการหลายๆกรณี

ถนอม คตะวงค์ (2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการนำนโยบาย หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดอุบลราชธานี พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบล มี 5 ปัจจัย ได้แก่ 1.ปัจจัยด้านความชัดเจนของนโยบาย 2.ปัจจัยด้านทรัพยากรองค์กร 3.ปัจจัยด้านสมรรถนะของหน่วยงานที่ปฏิบัติ 4.ปัจจัยด้านการได้รับความร่วมมือจากประชาชน 5.ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมและกลุ่มเป้าหมายประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านความชัดเจนของนโยบาย เพราะความสำเร็จหรือล้มเหลวของนโยบายขึ้นอยู่กับความกระจ่างชัดของวัตถุประสงค์ หากวัตถุประสงค์ไม่ชัดเจน อาจทำให้เกิดการตีความที่ผิด ซึ่งจะนำไปสู่การล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติได้ หากมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจว่าอะไรเป็นเป้าหมาย ที่ผู้กำหนดนโยบายต้องการ ทำงานเกิดการดำเนินงานที่ราบรื่น

2.10 กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 17 กรอบแนวคิดงานวิจัย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาแนวทางการส่งเสริมสำนักงานจังหวัดนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยมาใช้ให้เป็นแนวทางเดียวกัน โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของงานวิจัยคือ 1) เพื่อศึกษาพัฒนาการและรูปแบบการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานจังหวัด 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการนำนโยบายส่งเสริมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานจังหวัด 2) เพื่อหาแนวทางส่งเสริมให้สำนักงานจังหวัดทุกแห่งนำเอาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้อย่างครบวงจร เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้วางแผนการออกแบบระเบียบวิธีวิจัยไว้ ดังนี้

- 3.1 รูปแบบการวิจัย
- 3.2 แหล่งข้อมูล
- 3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.5 การวิเคราะห์และรายงานผลข้อมูล

3.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อมุ่งศึกษาตามวัตถุประสงค์การวิจัยเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมให้สำนักงานจังหวัดทุกแห่งนำเอาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้อย่างเต็มรูปแบบ โดยใช้การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยนี้ ประกอบกับการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวนทั้งสิ้น 11 คน ด้วยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยใช้ลักษณะคำถามแบบปลายเปิด (Open ended) อาศัยแนวทางการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi structured interview form) เพื่อให้ได้คำตอบที่สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ต้องการศึกษา

3.2 แหล่งข้อมูล

ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 2 แหล่ง ประกอบด้วย ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยศึกษารวบรวม ดังนี้

3.2.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เป็นข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 3 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาสำหรับรับ-ส่งหนังสือราชการภายในจังหวัด กลุ่มที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับรับ-ส่งหนังสือภายในจังหวัดที่พัฒนาระบบเป็นของตนเอง และกลุ่มผู้ดูแลระบบ ผู้วิจัยวางแผนสัมภาษณ์ ตามวัน เวลา และสถานที่ ตามความสะดวกของผู้ถูกสัมภาษณ์ พร้อมส่งแบบสัมภาษณ์ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์เป็นการล่วงหน้าอย่างน้อย 3 วัน เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้เตรียมตัวในการสัมภาษณ์ จากนั้นดำเนินการสัมภาษณ์ในวัน เวลา และ สถานที่ที่กำหนด ผู้วิจัยจะแจ้งให้ทราบว่าจะมีการบันทึกเทปและขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการ บันทึกเทปก่อนการสนทนาทุกครั้ง โดยใช้ระยะเวลาเฉลี่ยในการสัมภาษณ์คนละ 60 นาที หลังจากดำเนินการสัมภาษณ์แล้วเสร็จ ผู้วิจัยจะทำการถอดเทปบันทึกคำสัมภาษณ์ ทำการวิเคราะห์เนื้อหา และสรุปผลการศึกษา

3.2.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาและค้นคว้าจากแหล่งต่างๆ ได้แก่ เอกสาร บทความ งานวิจัย และเอกสารทางวิชาการต่างๆ หนังสือ อินเทอร์เน็ต กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง หลักการ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมถึงข้อมูลทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์

3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดประชากรที่ใช้ศึกษา โดยเน้นเฉพาะเก็บรวบรวมข้อมูลจากสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการผู้ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และสำนักงานจังหวัด จำนวน 12 ดังนี้

3.1 กลุ่มผู้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการดูแลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ด้านเทคนิค ในฐานะผู้ดูแลระบบ ได้แก่ เจ้าหน้าที่จากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญกลุ่มนี้จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย รวมถึงปัญหา อุปสรรคในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) รวมถึงการให้ความคิดเห็น และแนวทางส่งเสริมให้สำนักงานจังหวัดทุกแห่งนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้นมาใช้แบบเต็มรูปแบบ จำนวน 1 ราย

3.2 กลุ่มผู้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการดูแลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของจังหวัด (กลุ่มที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้นสำหรับรับ-ส่งเอกสารภายในจังหวัดแบบครบวงจร) กลุ่มประชากรเป้าหมายนี้จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับการซื้อเท็จจริงการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในฐานะที่เป็นผู้ใช้งานว่ามีการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบใด เหตุผลในการเลือกใช้รูปแบบระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ข้างต้น รวมถึงให้ข้อคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งาน และแนวทางส่งเสริมให้สำนักงานจังหวัดทุกแห่งนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้นมาใช้แบบเต็มรูปแบบ จำนวน 6 ราย

3.3 กลุ่มผู้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการดูแลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของจังหวัด (กลุ่มที่ไม่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้นสำหรับรับ-ส่งเอกสารภายในจังหวัดแบบครบวงจร) กลุ่มประชากรเป้าหมายนี้จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับการซื้อเท็จจริงการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในฐานะที่เป็นผู้ใช้งานว่ามีการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบใด เหตุผลในการเลือกใช้รูปแบบระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ข้างต้น และความเป็นไปได้ที่จะนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาแบบเต็มรูปแบบไปใช้ รวมถึงให้ข้อคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งาน และแนวทางส่งเสริมให้สำนักงานจังหวัดทุกแห่งนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้นมาใช้แบบเต็มรูปแบบ จำนวน 5 ราย

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับประกอบการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi structured interviews) ที่มีการกำหนดประเด็นคำถามไว้ล่วงหน้าตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ลักษณะคำถามปลายเปิด ส่วนประเด็นย่อยอื่นๆ จะมีการถามเพิ่มเติมระหว่างการสัมภาษณ์ตามความเหมาะสมของสถานการณ์ โดยใช้คำถามการสัมภาษณ์ที่แตกต่างในแต่ละบทบาท ซึ่งออกเป็นประเด็นต่างๆ โดยจำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ ดังนี้

แบบสัมภาษณ์จะแบ่งออกเป็น 4 ประเด็นหลัก ดังนี้

ประเด็นที่ 1 สรุปผลการศึกษาพัฒนาการการขับเคลื่อนนโยบายการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานจังหวัด

ประเด็นที่ 2 ข้อค้นพบรูปแบบการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับรับ-ส่งหนังสือภายในจังหวัด

ประเด็นที่ 3 วิเคราะห์เชิงลึกประเภทของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่เข้ารับ-ส่งหนังสือภายในจังหวัด

ประเด็นที่ 4 ผลการสัมภาษณ์ ประกอบด้วย 4 ประเด็น

- 1) เหตุผล/ปัจจัยในการเลือกใช้รูปแบบระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้นมาใช้งานอย่างเต็มรูปแบบ (ระบบ A และ ระบบ B)
- 2) เหตุผล/ปัจจัยในการไม่เลือกใช้รูปแบบระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้นมาใช้งานอย่างเต็มรูปแบบ พบปัญหา อุปสรรคอย่างไร (ในข้อนี้จะสอบถามเฉพาะจังหวัดที่ไม่ได้นำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของส่วนกลางไปใช้)
- 3) ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานจังหวัด
- 4) รวบรวมข้อเสนอแนะแนวทางส่งเสริมให้สำนักงานจังหวัดทุกแห่งนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้นมาใช้แบบเต็มรูปแบบสำหรับนำไปเข้ารับ-ส่ง หนังสือราชการภายในจังหวัด เพื่อให้สอดคล้องระเบียบการปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

3.5 การวิเคราะห์และรายงานผลข้อมูล

ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์แก่นสาระจากการให้สัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 11 คน ของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และผู้ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานจังหวัด และข้อมูลเอกสารต่างๆ โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหาเชิงคุณภาพ (Content Analysis) มาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอผลการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) ตามกรอบแนวคิด และตาราง โดยการตีความค่าให้การสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลเป็นสำคัญ โดยนำเสนอประเด็นที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์งานวิจัย ทั้งนี้ผู้วิจัยได้สอดแทรกข้อมูล การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีการยกตัวอย่าง เพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้เข้าใจในคำถาม เพื่อหาแนวทางการส่งเสริมสำนักงานจังหวัดนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยมาใช้ให้เป็นแนวทางเดียวกันต่อไป

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาแนวทางการส่งเสริมสำนักงานจังหวัดนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยมาใช้ให้เป็นแนวทางเดียวกัน ได้ดำเนินการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพัฒนาการและรูปแบบการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานจังหวัด ศึกษาปัญหาและอุปสรรคการนำนโยบายส่งเสริมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานจังหวัด และแนวทางส่งเสริมให้สำนักงานจังหวัดทุกแห่งนำเอาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้อย่างครบวงจร โดยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่เกี่ยวข้องโดยตรง 3 ฝ่ายหลักรวมทั้งสิ้น 12 คน ซึ่งประกอบไปด้วย

1) กลุ่มผู้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการดูแลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ด้านเทคนิค ในฐานะผู้ดูแลระบบ ได้แก่ เจ้าหน้าที่จากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย จำนวน 1 ราย

2) กลุ่มผู้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของจังหวัด (กลุ่มที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้นสำหรับรับ-ส่งเอกสารราชการภายในจังหวัดแบบครบวงจร) จำนวน 6 ราย

3) กลุ่มผู้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของจังหวัด (กลุ่มที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่จังหวัดพัฒนาขึ้นเองสำหรับรับ-ส่งเอกสารภายในจังหวัด) จำนวน 5 ราย

จากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยมีการใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เป็นเค้าโครงในการสัมภาษณ์ซึ่งใช้ชุดข้อมูลการสัมภาษณ์ 3 ชุด ที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดมุมมองที่เหมาะสม ครบถ้วน โดยนำความคิดเห็น ปัญหาและอุปสรรคที่ได้จากการสัมภาษณ์ นำมาวิเคราะห์ในการวางแผนและกำหนดกลยุทธ์แนวทางในการส่งเสริมผลักดันให้สำนักงานจังหวัดทุกแห่งได้ใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นไปอย่างครบวงจร ทั้งนี้ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 4 ประเด็น ดังต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 สรุปผลการศึกษาพัฒนาการการขับเคลื่อนนโยบายการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานจังหวัด

ประเด็นที่ 2 ข้อค้นพบรูปแบบการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับรับ-ส่งหนังสือภายในจังหวัด

ประเด็นที่ 3 วิเคราะห์เชิงลึกประเภทของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้รับ-ส่งหนังสือภายในจังหวัด

ประเด็นที่ 4 ผลการสัมภาษณ์ ประกอบด้วย 4 ประเด็น

- 1) เหตุผล/ปัจจัยในการเลือกใช้รูปแบบระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้นมาใช้งานอย่างเต็มรูปแบบ (A,B)
- 2) เหตุผล/ปัจจัยในการไม่เลือกใช้รูปแบบระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้นมาใช้งานอย่างเต็มรูปแบบ พบปัญหา อุปสรรคอย่างไร (ในข้อนี้จะสอบถามเฉพาะจังหวัดที่ไม่ได้นำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของส่วนกลางไปใช้)
- 3) ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- 4) รวบรวมข้อเสนอแนะแนวทางส่งเสริมให้สำนักงานจังหวัดทุกแห่งนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้นมาใช้แบบเต็มรูปแบบสำหรับนำไปใช้รับ-ส่ง เอกสารภายในจังหวัด เพื่อให้สอดคล้องเปรียบเทียบให้การปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

ผลการสัมภาษณ์ในประเด็นต่างๆ สรุปข้อมูลได้ดังนี้

4.1 สรุปผลการศึกษาพัฒนาการการขับเคลื่อนนโยบายการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานจังหวัด

สืบเนื่องจากการปฏิรูประบบราชการของประเทศไทย ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2545 เป็นต้นมา ทำให้ภาครัฐมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการพัฒนาศักยภาพและประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐให้ความทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากขึ้นเพื่อก้าวไปสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ในปี พ.ศ. 2548 คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบแผนเมื่อวันที่ 16 สิงหาคม 2548 มีนโยบายการจัดทำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) โดยให้หน่วยงานดำเนินการการพัฒนาระบบสนับสนุน (Back office) ซึ่งรวมถึงการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยให้หน่วยงานปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการงานเอกสารแบบเดิมมาเป็นงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดการใช้กระดาษได้อย่างเต็มรูปแบบทำให้การทำงานเกิดความรวดเร็วเกิดประสิทธิภาพ โดยปรับปรุงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงาน

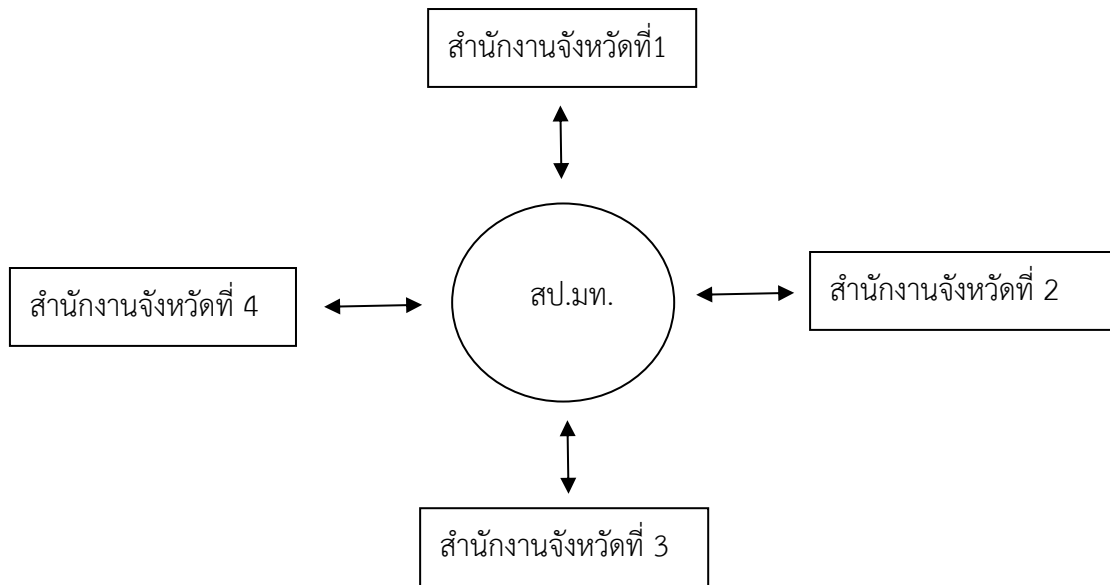
สารบรรณ พ.ศ.2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2548 ให้การติดต่อราชการนอกจากจะดำเนินการโดยหนังสือที่เป็นเอกสารสามารถดำเนินการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้และกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐสามารถใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับส่งหนังสือราชการได้ด้วย ทั้งนี้จะเห็นว่ามติดังกล่าวเป็นเพียงกรอบแนวทางที่สนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐดำเนินการพัฒนาระบบการบริหารงานด้านเอกสาร แต่ไม่ถึงเป็นการบังคับที่ต้องปฏิบัติตามมติดังกล่าว เป็นแนวทางเปิดกว้างให้หน่วยงานภาครัฐ ดำเนินการโดยสมัครใจ

สืบเนื่องจากมติ ครม.ดังกล่าว กระทรวงมหาดไทยเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ตั้งเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาระบบการบริหารงานด้านเอกสาร จึงได้มีการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขึ้น จึงเป็นจุดเริ่มต้นที่หน่วยงานเริ่มมีการนำเอาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเข้ามาใช้ในการรับ-ส่งเอกสารราชการ โดยแบ่งเป็น 2 ช่วง ได้แก่

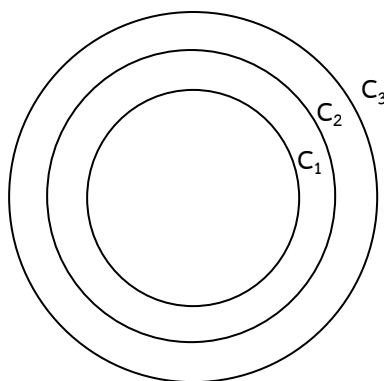
ในช่วงที่1 (ปี พ.ศ.2551-2561)

ในปี พ.ศ. 2551 กระทรวงมหาดไทยได้ออกระเบียบสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551 “**โดยใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือรองรับการปฏิบัติงานสารบรรณอย่างจริงจัง**” โดยมีวัตถุประสงค์เป็นทางเลือกให้หน่วยงานดำเนินการตามความสมัครใจและความพร้อมของหน่วยงาน นำไปสู่การพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ใช้รับ-ส่งเอกสารราชการระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (ส่วนกลาง) กับสำนักงานจังหวัดที่มีอยู่ 76 จังหวัด ผู้วิจัยได้กำหนดให้เรียกโดยย่อว่า “ระบบ A” ซึ่งยังไม่ครอบคลุมการรับ-ส่งเอกสารทั้งหมด ยังไม่สามารถรับ-ส่งเอกสารระหว่างสำนักงานจังหวัดกับหน่วยงานภายในจังหวัดได้

ภาพที่ 18 แบบจำลองเส้นทางการรับ-ส่งเอกสารราชการระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และสำนักงานจังหวัด



ขณะเดียวกัน สำนักงานจังหวัดบางแห่งได้ริเริ่มพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นเอง โดยสามารถรับ-ส่งเอกสารราชการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างสำนักงานจังหวัดกับหน่วยงานภายในจังหวัด ผู้วิจัยได้กำหนดให้เรียกโดยย่อว่า “ระบบ C” อย่างไรก็ดี “ระบบ C” ที่ได้ถูกพัฒนาขึ้นโดยสำนักงานจังหวัดแต่ละแห่ง พบว่าระบบที่ได้รับการออกแบบมีขอบเขตการใช้งานที่ครอบคลุมแตกต่างกัน ดังนี้



ภาพที่ 19 แบบจำลองขอบเขตการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ภายในจังหวัดรูปแบบ C

C₁ คือ ระบบที่รับ-ส่งเอกสารราชการกลุ่มงานภายในสำนักงานจังหวัด ได้แก่ กลุ่มงานอำนวยการ กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล และกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

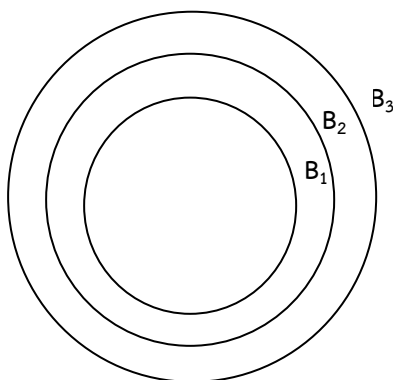
C₂ คือ ระบบที่รับ-ส่งเอกสารราชการไปยังหน่วยงานราชการบริหารส่วนภูมิภาค เช่น ที่ทำการปกครองจังหวัด สำนักงานที่ดินจังหวัด สำนักงานพัฒนาการชุมชนจังหวัด สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัด สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด สำนักงานเกษตรจังหวัด สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด สำนักงานคลังจังหวัด สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด สำนักงานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด

C₃ คือ ระบบที่รับ-ส่งเอกสารราชการไปยังหน่วยงานราชการส่วนกลางในจังหวัด (ที่ขึ้นตรงต่อส่วนกลาง) /องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น/รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานอิสระ/เอกชน/สถาบันการศึกษา เช่น สำนักงานอัยการจังหวัด ตำรวจภูธรจังหวัด สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย อำเภอเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หอการค้าจังหวัด โรงเรียน วิทยาลัย เป็นต้น

สำหรับในกรณีสำนักงานจังหวัดที่ไม่ได้มีการพัฒนาระบบ C แสดงว่าใช้เพียงแค่ระบบ A เพื่อรับ-ส่งเอกสารราชการจากสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยไปยังสำนักงานจังหวัด **ผู้วิจัยได้กำหนดให้เรียกโดยย่อว่า “ระบบ 0”**

ช่วงที่2 (ปี พ.ศ. 2562 -2564)

ในปี พ.ศ. 2562 สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้พัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยเพิ่มขอบเขตของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ทำให้สำนักงานจังหวัดสามารถรับ-ส่งเอกสารภายในจังหวัดได้ ซึ่งมีลักษณะเทียบเท่าระบบ C ที่บางจังหวัดได้พัฒนาไปก่อนหน้านี้ **ผู้วิจัยได้กำหนดให้เรียกโดยย่อว่า “ระบบ B”** ซึ่งพบว่าจังหวัดมีการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ไปใช้ภายในจังหวัดที่แตกต่างกัน ดังนี้



ภาพที่ 20 แบบจำลองขอบเขตการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้
ภายในจังหวัดรูปแบบ B

B₁ คือ ระบบที่รับ-ส่งเอกสารราชการกลุ่มงานภายในสำนักงานจังหวัด ได้แก่ กลุ่มงาน
อำนวยการ กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล
และกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

B₂ คือ ระบบที่รับ-ส่งเอกสารราชการไปยังหน่วยงานราชการบริหารส่วนภูมิภาค
เช่น ที่ทำการปกครองจังหวัด สำนักงานที่ดินจังหวัด สำนักงานพัฒนาการชุมชนจังหวัด สำนักงาน
โยธาธิการและผังเมืองจังหวัด สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด สำนักงานส่งเสริมการ
ปกครองท้องถิ่นจังหวัด สำนักงานเกษตรจังหวัด สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด สำนักงานคลัง
จังหวัด สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด สำนักงานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
จังหวัด

B₃ คือ ระบบที่รับ-ส่งเอกสารราชการไปยังหน่วยงานราชการส่วนกลางในจังหวัด (ที่ขึ้นตรง
ต่อส่วนกลาง) /องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น/รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานอิสระ/เอกชน/สถาบันการศึกษา
เช่น สำนักงานอัยการจังหวัด ตำรวจภูธรจังหวัด สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย อำเภอ
เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หอการค้าจังหวัด
โรงเรียน วิทยาลัย เป็นต้น

ทั้งนี้ ระบบ B ที่ได้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์สำหรับรับ-ส่งเอกสารราชการ
ภายในจังหวัด ในปี พ.ศ. 2562 เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019
กระทบมหมหาดไทยจึงยังไม่มีประกาศระเบียบการใช้งานอย่างเป็นทางการ จึงไม่สามารถทำการจัด
อบรมได้ จึงมาเริ่มอย่างใช้งานอย่างจริงจังในปี พ.ศ. 2564

ในปี พ.ศ. 2564 กระทรวงมหาดไทยมีนโยบายสั่งการเป็นหนังสืออย่างเป็นทางการไปยังผู้ว่าราชการจังหวัดทุกจังหวัด หนังสือด่วนที่สุด ที่ มท.0201.2/ว4755 ลงวันที่ 19 ส.ค.64 เรื่อง การรับและส่งหนังสือระหว่างหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยกับจังหวัดด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ตั้งแต่วันที่ 23 สิงหาคม 2564 เป็นต้นไป เมื่อมีนโยบายสั่งการและใช้ระบบไปรษณีย์หนึ่งจึงได้มีการออก “ระเบียบสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2564” บังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 28 ธันวาคม 2564 เป็นต้นไป “โดยใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือรองรับการปฏิบัติงานสารบรรณอย่างจริงจัง” เพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่4) พ.ศ. 2564 “กำหนดให้การติดต่อราชการให้ดำเนินการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก”

จากผลการพัฒนาการการขับเคลื่อนนโยบายการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานจังหวัดดังกล่าว พบว่าจากนโยบายสั่งการ และระเบียบสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2564 ดังกล่าวข้างต้นนั้น ส่งผลให้ทุกหน่วยงานภายในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และจังหวัดทั้ง 76 จังหวัด มีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้สำหรับรับ-ส่งเอกสารราชการระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานจังหวัดที่เป็นระบบเดียวกัน คือระบบ A

ทั้งนี้ หนังสือด่วนที่สุด ที่ มท.0201.2/ว4755 ลงวันที่ 19 ส.ค.64 เรื่อง การรับและส่งหนังสือระหว่างหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยกับจังหวัดด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นการบังคับใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพียงระบบ A เท่านั้น แต่ในระบบ B ไม่มีการบังคับใช้จากส่วนกลางยังเป็นลักษณะทางเลือกตามความสมัครใจ ซึ่งหากสำนักงานจังหวัดได้มีการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้น ครบทั้งระบบ A และ ระบบ B ถือเป็นการใช้งานระบบที่ครบวงจร สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของนโยบายสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย คือเพื่อให้จังหวัดสามารถรับ-ส่งเอกสารราชการระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยกับจังหวัด และรับ-ส่งเอกสารราชการกับหน่วยงานภายในจังหวัดด้วยระบบเดียวกัน ซึ่งก่อนที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยจะพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจรมันั้นบางจังหวัดก็ได้มีการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับการรับ-ส่งเอกสารภายในจังหวัดของตนเองแล้ว คือระบบ C และบางจังหวัดไม่ได้มีการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานภายในจังหวัดมาก่อน คือระบบ O

4.2 ข้อค้นพบรูปแบบการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับรับ-ส่งหนังสือภายในจังหวัด (ระบบ B และระบบ C)

ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับรับ-ส่งเอกสารภายในจังหวัดนั้นมี 2 ประเภท ได้แก่

(1) **ระบบ B** คือ จังหวัดที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาสำหรับใช้รับ-ส่ง เอกสารระหว่างสำนักงานจังหวัดและหน่วยงานภายในจังหวัด

ปัจจุบันมีเพียง 20 จังหวัดที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) ได้แก่ จังหวัดมุกดาหาร นนทบุรี อุตรธานี พระนครศรีอยุธยา ศรีสะเกษ หนองคาย พะเยา ฉะเชิงเทรา สุพรรณบุรี ร้อยเอ็ด สุรินทร์ อุทัยธานี จันทบุรี ยะลา นครนายก ชุมพร ราชบุรี อ่างทอง นครราชสีมา และจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งจังหวัดที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบนี้ สามารถใช้งานได้อย่างครบวงจร ซึ่งเป็นระบบแบบ 2in 1 สามารถเข้าใช้งานได้ภายในระบบเดียว คือ สามารถรับ-ส่งหนังสือราชการ ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (ส่วนกลาง) ไปยังสำนักงานจังหวัดคือระบบ A และสามารถรับ-ส่ง เอกสารราชการไปยังหน่วยงานภายในจังหวัดได้คือระบบ B ได้ภายในระบบเดียว

จังหวัดที่ผู้วิจัยเลือกสัมภาษณ์ ได้แก่ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พระนครศรีอยุธยา ราชบุรี อุทัยธานี นครนายก และจังหวัดนนทบุรี

(2) **ระบบ C** ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่จังหวัดพัฒนาขึ้นเองสำหรับใช้รับ-ส่งเอกสารระหว่างสำนักงานจังหวัดและหน่วยงานภายในจังหวัด

จังหวัดที่ใช้ระบบสารบรรณรูปแบบนี้ประกอบด้วย 56 จังหวัดได้แก่กระบี่ กาญจนบุรี กาฬสินธุ์ กำแพงเพชร ขอนแก่น ชลบุรี ชัยนาท ชัยภูมิ เชียงราย เชียงใหม่ ตรัง ตราด ตาก นครปฐม นครพนม นครราชสีมา นครศรีธรรมราช นครสวรรค์ นราธิวาส น่าน บึงกาฬ บุรีรัมย์ ปทุมธานี ปราจีนบุรี ปัตตานี พังงา พัทลุง พิจิตร พิษณุโลก เพชรบุรี เพชรบูรณ์ แพร่ ภูเก็ต มหาสารคาม มุกดาหาร แม่ฮ่องสอน ยโสธร ระนอง ระยอง ลพบุรี ลำปาง ลำพูน เลย สกลนคร สงขลา สตูล สมุทรปราการ สมุทรสงคราม สมุทรสาคร สระแก้ว สระบุรี สิงห์บุรี สุโขทัย สุราษฎร์ธานี อ่างทอง อุตรดิตถ์ อุบลราชธานี

จังหวัดที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบนี้ จะต้องใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ถึง 2 ระบบ ประกอบด้วย

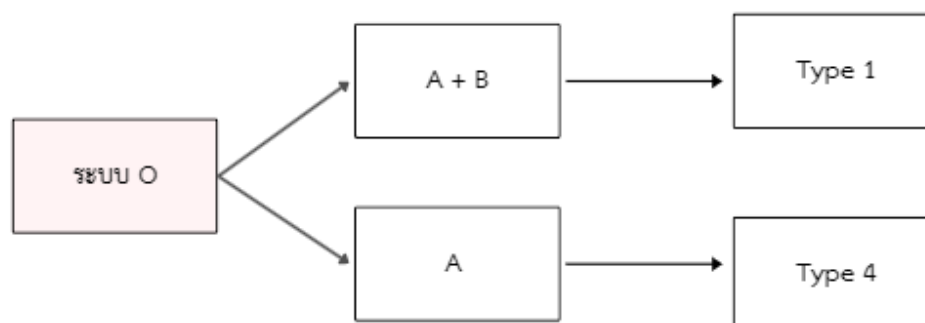
1.ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้นเพื่อดำเนินการรับ-ส่งเอกสารระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยกับสำนักงานจังหวัดคือระบบ A

2.ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการรับ-ส่งเอกสารระหว่างสำนักงานจังหวัดกับหน่วยงานภายในจังหวัดโดยใช้ระบบที่จังหวัดพัฒนาเอง คือ ระบบ C

จังหวัดที่ผู้วิจัยเลือกสัมภาษณ์ ได้แก่ จังหวัดอุดรธานี สมุทรสาคร ปราจีนบุรี สิงห์บุรี และจังหวัดเพชรบุรี

ดังนั้น จาก 76 จังหวัดข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้เลือกสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ในกลุ่มจังหวัดที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนา (ระบบ A) และจังหวัดที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ตนเองพัฒนา (ระบบ C) สำหรับรับ-ส่งเอกสารภายในจังหวัด โดยผู้วิจัยได้สัมภาษณ์เชิงลึกสำนักงานจังหวัดที่เป็นตัวแทนของ ทั้ง 4 ประเภท จำนวน 11 คน ได้ข้อค้นพบในการจัดประเภทแนวทางการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้รับ-ส่งเอกสารภายในจังหวัด ออกเป็น 4 ประเภท

ภาพที่ 21 แผนภาพพัฒนาการจังหวัดที่ไม่เคยมีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับใช้งานรับ-ส่งหนังสือภายในจังหวัดมาก่อน (ระบบ 0)



จากภาพที่ 21 ผู้วิจัยได้กำหนดให้ “ระบบ 0” คือ จังหวัดที่ไม่เคยมีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับรับ-ส่งเอกสารราชการภายในจังหวัดมาก่อน ประกอบด้วย 2 รูปแบบคือ

ประเภทที่ 1 (Type 1) คือ จังหวัดที่ไม่เคยมีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานรับ-ส่งเอกสารราชการภายในจังหวัดมาก่อน คือระบบ 0 และเมื่อมีคำสั่งจากส่วนกลางบังคับใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์คือ ระบบ A จังหวัดจึงเปลี่ยนมาใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่

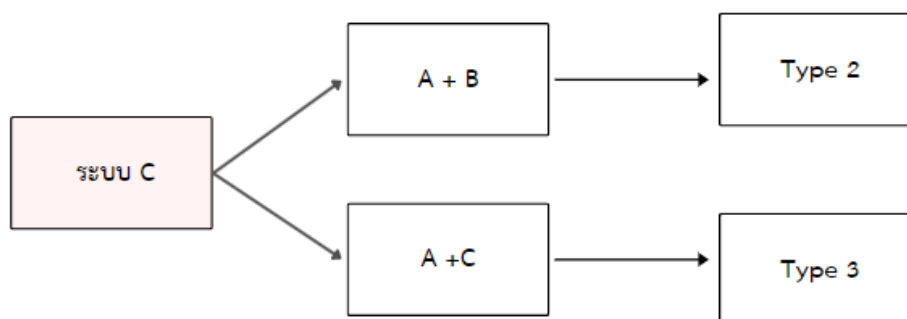
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาแบบครบวงจร คือใช้งานทั้งระบบ A และ ระบบ B ทำให้จังหวัดมีการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ครบวงจร คือสามารถรับ-ส่งเอกสารระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานจังหวัด (ระบบ A) และยังสามารถรับ-ส่งไปยังหน่วยงานภายในจังหวัดได้ (ระบบ B)

ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างสัมภาษณ์ Type 1 จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อุทัยธานี และราชบุรี

ประเภทที่ 4 (Type 4) คือ จังหวัดที่ไม่เคยมีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานรับ-ส่งเอกสารราชการภายในจังหวัดมาก่อน คือระบบ O และเมื่อมีคำสั่งจากส่วนกลางบังคับใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์คือ ระบบ A จังหวัดจึงเปลี่ยนมาใช้เพียงระบบที่ใช้รับ-ส่งเอกสารระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานจังหวัด คือระบบ A เท่านั้น

ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างสัมภาษณ์ Type 4 จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ จังหวัดเพชรบุรี

ภาพที่ 22 แผนภาพพัฒนาการจังหวัดที่เคยพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของตนเองสำหรับใช้งานรับ-ส่งหนังสือภายในจังหวัด (ระบบ C)



จากภาพที่ 22 ผู้วิจัยได้กำหนดให้ “ระบบ C” คือ จังหวัดที่เคยพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของตนเองสำหรับใช้งานรับ-ส่งเอกสารภายในจังหวัด ประกอบด้วย 2 รูปแบบ คือ

ประเภทที่ 2 (Type 2) คือ จังหวัดที่เคยมีการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานรับ-ส่งเอกสารราชการภายในจังหวัดมาก่อน คือ ระบบ C และเมื่อมีคำสั่งจากส่วนกลางบังคับใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คือ ระบบ A จังหวัดจึงเปลี่ยนมาใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาแบบครบวงจร คือใช้งานทั้งระบบ A และ ระบบ B ทำให้จังหวัดมีการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ครบวงจร คือสามารถรับ-ส่งเอกสารระหว่าง

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานจังหวัด (ระบบ A) และยังสามารถรับ-ส่งไปยังหน่วยงานภายในจังหวัดได้ (ระบบ B)

ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างสัมภาษณ์ Type 2 จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ จังหวัดอยุธยา และนครนายก และนนทบุรี

ประเภทที่ 3 (Type 3) คือ จังหวัดที่เคยมีการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของตนเองสำหรับใช้รับ-ส่งเอกสารภายในจังหวัดมาก่อน คือ **ระบบ C** และเมื่อมีคำสั่งจากส่วนกลางบังคับใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คือ ระบบ A **จังหวัดยังคงเลือกใช้ระบบ C โดยใช้ควบคู่กับระบบ A** ทำให้จังหวัดมีการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 2 ระบบได้แก่

1.ระบบที่ใช้รับ-ส่งเอกสารระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยกับสำนักงานจังหวัด คือระบบ A

2.ระบบที่จังหวัดพัฒนาเองสำหรับรับ-ส่งภายในจังหวัด คือระบบ C

ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างสัมภาษณ์ Type 3 จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ จังหวัดอุดรธานี สมหาคร สิงห์บุรี และปราจีนบุรี

กล่าวโดยสรุปจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยค้นพบว่ารูปแบบการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานจังหวัด แบ่งเป็น 4 ประเภท ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์รูปแบบการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับรับ-ส่งเอกสารภายในจังหวัด

จุดเริ่มต้น	รูปแบบ	คำอธิบาย	การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	หน่วยงาน
ไม่มีโปรแกรมใช้ (0)	Type ที่ 1	จังหวัดที่ไม่เคยมีระบบสารบรรณฯ ใช้งานมาก่อน และเปลี่ยนมาใช้ระบบที่ส่วนกลางพัฒนา >>> ครบวงจร เปลี่ยนมาใช้ครบวงจร ระบบ 0 >> A+B	ใช้ระบบ A	ประจวบคีรีขันธ์ อุทัยธานี ราชบุรี
	Type ที่ 4	มีแค่ระบบที่ใช้รับ-ส่งระหว่างส่วนกลางและสำนักงานจังหวัด (A) เท่านั้น การรับ-ส่งเอกสารภายในจังหวัด (ใช้การเดินส่งเอกสารไปรษณีย์ อีเมล เป็นต้น) และการออกเลขหนังสือจังหวัดยังคงใช้ระบบ Manual (ใช้ระบบมือออกผ่านเล่มหนังสือ) เปลี่ยนไม่ครบวงจร ระบบ 0 >> A		
มีโปรแกรมของตนเองใช้ (C)	Type ที่ 2	จังหวัดที่เคยมีระบบสารบรรณฯ ใช้งานมาก่อน และเปลี่ยนมาใช้ระบบที่ส่วนกลางพัฒนา >>> ครบวงจร เปลี่ยนระบบ C >> A+B	ใช้ระบบ A,C	นครนายก อยุธยา นนทบุรี
	Type ที่ 3	จังหวัดที่ใช้ 2 ระบบ ได้แก่ 1.ระบบที่ใช้รับ-ส่งเอกสารระหว่างส่วนกลางและสำนักงานจังหวัด (A) 2.ระบบที่จังหวัดพัฒนาเอง ใช้สำหรับรับ-ส่งเอกสารภายในจังหวัด (C) ไม่เปลี่ยนระบบ ใช้ C >>> A+C		

4.3 วิเคราะห์เชิงลึกประเภทของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้รับ-ส่งเอกสารภายในจังหวัด

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของจังหวัดพบว่าแต่ละจังหวัดมีการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในจังหวัดที่แตกต่างกัน โดยสามารถแบ่งได้เป็น 2 รูปแบบ

1. จังหวัดที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบเต็มรูปแบบของกระทรวงมหาดไทย ระบบ B
2. จังหวัดที่ไม่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบเต็มรูปแบบของกระทรวงมหาดไทย ระบบ C

โดยสำนักงานจังหวัดหลายแห่งที่มีการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของตนเอง สำหรับใช้รับ-ส่งเอกสารราชการไปยังหน่วยงานภายในสำนักงานจังหวัดที่มีความหลากหลายตามความต้องการของแต่ละจังหวัด ซึ่งมีการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับรับ-ส่งเอกสารภายในจังหวัดมีหลายระดับ เช่น 1.สามารถรับ-ส่งเอกสารราชการได้เฉพาะกลุ่มงานภายในสำนักงานจังหวัด 2.รับ-ส่งเอกสารราชการไปยังหน่วยงานหน่วยงานราชการบริหารส่วนภูมิภาค 3.รับ-ส่งเอกสารราชการไปยังหน่วยงานราชการส่วนกลางในจังหวัด (ที่ขึ้นตรงต่อส่วนกลาง) หรือสามารถรับ-ส่งเอกสารได้ทุกหน่วยงานภายในจังหวัด

1) จังหวัดที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบเต็มรูปแบบของกระทรวงมหาดไทย (ระบบB)

แม้ว่าสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยจะมีการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้สำนักงานจังหวัดสามารถรับ-ส่งเอกสารราชการไปยังหน่วยงานภายในได้ คือระบบ B ซึ่งการพัฒนาดังกล่าวทำให้การรับ-ส่งเอกสารราชการด้วยระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยครบวงจรมากขึ้น แต่การนำไปใช้ของแต่ละจังหวัดต่างกัน โดยสามารถแบ่งแยกย่อยได้เป็น 3 รูปแบบ

B₁ หมายถึง กลุ่มงานภายในสำนักงานจังหวัด ได้แก่ กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด, กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลฯ กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคลและกลุ่มงานอำนวยการ

B₂ หมายถึง หน่วยงานภูมิภาคในจังหวัด ได้แก่ ที่ทำการปกครองจังหวัด/อำเภอ, สำนักงานที่ดินจังหวัด/อำเภอ สำนักงานท้องถิ่นจังหวัด,โยธาธิการและผังเมืองจังหวัด,สำนักงานพัฒนาชุมชนจังหวัด/อำเภอ,สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด

B₃ หมายถึง หน่วยงานส่วนกลางในจังหวัด เช่น สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด สำนักงานคลังจังหวัด สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด สำนักงานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์รูปแบบการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบเต็มรูปแบบของ
กระทรวงมหาดไทย (ระบบ B) สำหรับใช้รับ-ส่งเอกสารภายในจังหวัด

จังหวัด	A	B			คำอธิบาย
		B ₁	B ₂	B ₃	
Type1 ราชบุรี	✓	-	-	-	<ul style="list-style-type: none"> ไม่มีการรับ -ส่งเอกสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ใช้ระบบฯสำหรับออกเลขหนังสือจังหวัดเท่านั้น
Type1 อุทัยธานี	✓	-	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> B₁ ใช้รูปแบบการเดินเอกสาร B₂, B₃ ใช้งานได้ 121 หน่วยงาน ยังมีการส่งไปรษณีย์ควบคู่
Type1 ประจวบฯ	✓	-	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> B₁ ใช้รูปแบบการเดินเอกสาร B₂, B₃ ใช้งานได้ 41 หน่วยงาน ใช้งานผ่านระบบเป็นหลัก
Type2 นนทบุรี	✓	-	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> B₁ ใช้รูปแบบการเดินเอกสาร B₂, B₃ ใช้งานได้ 200 กว่าหน่วยงาน
Type2 ออยุธยา	✓	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> B₁ ใช้ระบบเป็นหลักแต่ก็ยังมีส่งเอกสารควบคู่ไปด้วย B₂, B₃ ใช้งานได้ 338 หน่วยงาน ยังมีการส่งไปรษณีย์ควบคู่
Type2 นครนายก	✓	-	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> B₁ ใช้รูปแบบการเดินเอกสาร B₂, B₃ ใช้งานได้ 50 หน่วยงาน ยังมีการส่งไปรษณีย์ควบคู่

จากตารางที่ 2 คือขอบเขตในการรับ-ส่งหนังสือภายในจังหวัดที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบเต็มรูปแบบของกระทรวงมหาดไทย ได้แก่ **Type1 และ Type 2** จะเห็นได้ว่ารูปแบบการใช้งานระบบของ B แต่ละจังหวัดไม่เหมือนกัน จังหวัดที่ไม่มีการรับ-ส่งเอกสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับออกเลขหนังสือจังหวัดเท่านั้น ได้แก่ จังหวัดราชบุรี จังหวัดที่สามารถรับ-ส่งหนังสือได้ทั้ง B₂ คือ หน่วยงานภูมิภาคในจังหวัด และ B₃ หน่วยงานส่วนกลางในจังหวัด ขณะที่การส่งเอกสารราชการไปยังกลุ่มงานภายในสำนักงานจังหวัดคือ B₁ จังหวัดที่ใช้รูปแบบการเดินเอกสาร ได้แก่จังหวัดอุทัยธานี ประจวบคีรีขันธ์ นนทบุรี และจังหวัดนครนายก และจังหวัดที่มีการใช้งานแบบครบวงจร สามารถรับ-ส่งหนังสือราชการได้ทั้ง B₁ B₂ และ B₃ คือจังหวัดอยุธยา คือสามารถรับ-ส่งเอกสารราชการได้ทั้งกลุ่มงานภายในสำนักงานจังหวัดเอง หน่วยงานภูมิภาคในจังหวัด และ หน่วยงานส่วนกลางในจังหวัด

2) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่จังหวัดพัฒนาเองสำหรับรับ-ส่ง เอกสารระหว่างสำนักงานจังหวัดและหน่วยงานภายในจังหวัด (ระบบ C)

จังหวัดได้มีการพัฒนาระบบตนเองสำหรับรับ-ส่งเอกสารภายในจังหวัด แต่พบว่าการใช้งานในหลายระดับด้วยกัน โดยสามารถแบ่งแยกย่อยได้ เป็น 3 รูปแบบ

C₁ คือ ระบบที่รับ-ส่งเอกสารราชการกลุ่มงานภายในสำนักงานจังหวัด ได้แก่ กลุ่มงานอำนวยการ กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล และกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด

C₂ คือ ระบบที่รับ-ส่งเอกสารราชการไปยังหน่วยงานราชการบริหารส่วนภูมิภาค 33 หน่วยงาน เช่น ที่ทำการปกครองจังหวัด สำนักงานที่ดินจังหวัด สำนักงานพัฒนาการชุมชนจังหวัด สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัด สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด สำนักงานเกษตรจังหวัด สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัด สำนักงานคลังจังหวัด สำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด สำนักงานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด

C₃ คือ ระบบที่รับ-ส่งเอกสารราชการไปยังหน่วยงานราชการส่วนกลางในจังหวัด (ที่ขึ้นตรงต่อส่วนกลาง) /องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น/รัฐวิสาหกิจ/หน่วยงานอิสระ/เอกชน/สถาบันการศึกษา เช่น สำนักงานอัยการจังหวัด ตำรวจภูธรจังหวัด สำนักงานการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย อำเภอเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หอการค้าจังหวัด โรงเรียน วิทยาลัย เป็นต้น

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์รูปแบบการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่จังหวัดพัฒนาเองสำหรับ
รับ-ส่ง เอกสารระหว่างสำนักงานจังหวัดและหน่วยงานภายในจังหวัด (ระบบ C)

จังหวัด	A	C			คำอธิบาย
		C ₁	C ₂	C ₃	
Type3 อุดรดิตถ์	✓	-	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> C₁ ใช้รูปแบบการเดินเอกสาร C₂, C₃ ใช้งานได้ 143 หน่วยงาน ใช้รับ-ส่งเอกสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลักทุกหน่วยงาน
Type3 ปราจีนบุรี	✓	-	-	-	<ul style="list-style-type: none"> ไม่มีการรับ - ส่ง เอกสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ใช้ระบบฯ สำหรับออกเลขหนังสือจังหวัดเท่านั้น
Type3 สมุทรสาคร	✓	✓	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> ใช้งานทั้ง C₁ , C₂ และ C₃ ใช้งานได้ 145 หน่วยงาน ใช้งานผ่านระบบฯ เท่านั้น ไม่มีการส่งเอกสารตามไป
Type3 สิงห์บุรี	✓	-	✓	✓	<ul style="list-style-type: none"> C₁ ใช้รูปแบบการเดินเอกสาร C₂, C₃ ใช้งานได้ 161หน่วยงาน ใช้รับ-ส่งเอกสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลักทุกหน่วยงาน ไม่มีการส่งเอกสารตามไป

จังหวัด	A	C			คำอธิบาย
		C ₁	C ₂	C ₃	
Type4 เพชรบุรี	✓	-	-	-	<ul style="list-style-type: none"> • ไม่มีระบบใช้งานภายในจังหวัดเลย ทั้งการรับ-ส่งเอกสาร และการออกเลขหนังสือจังหวัด • ใช้ระบบ Manual และเอกสาร

จากตารางที่ 3 คือขอบเขตในการรับ-ส่งเอกสารภายในจังหวัดที่ไม่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจรของกระทรวงมหาดไทย ได้แก่ Type3 และ Type 4 เป็นจังหวัดที่มีการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับรับ-ส่งเอกสารภายในจังหวัดเป็นของตนเองอยู่แล้ว และไม่มีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานมาก่อน ซึ่งในระบบของ C แต่ละจังหวัดไม่เหมือนกัน บางจังหวัดที่ไม่มีการรับ-ส่งเอกสารราชการผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับออกเลขหนังสือจังหวัดเท่านั้น ได้แก่ จังหวัดปราจีนบุรี จังหวัดที่สามารถรับ-ส่งเอกสารราชการได้ทั้ง C₂ คือ หน่วยงานภูมิภาคในจังหวัด และ C₃ คือหน่วยงานส่วนกลางในจังหวัด ขณะที่การส่งหนังสือราชการไปยังกลุ่มงานภายในสำนักงานจังหวัดคือ C₁ จังหวัดที่ใช้รูปแบบการเดินเอกสาร ได้แก่จังหวัดอุดรดิตถ์ และจังหวัดสิงห์บุรี และจังหวัดมีการใช้งานที่ครบวงจร สามารถส่งได้ทั้ง C₁ C₂ และC₃ คือจังหวัดสมุทรสาคร คือสามารถรับ-ส่งเอกสารราชการได้ทั้งกลุ่มงานภายในสำนักงานจังหวัดเอง หน่วยงานภูมิภาคในจังหวัด และ หน่วยงานส่วนกลางในจังหวัด

4.4 ผลการสัมภาษณ์

4.4.1 เหตุผล/ปัจจัยในการเลือกใช้รูปแบบระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้นมาใช้งานแบบครบวงจร (ระบบ A และ ระบบ B)

จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผู้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ถึงเหตุผล/ปัจจัยในการเลือกใช้รูปแบบระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้นมาใช้งานอย่างครบวงจร (ระบบA และระบบ B) โดยสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานใน Type 1,2 รวมทั้งสิ้น 6 คน มีผลการสัมภาษณ์แยกตามแต่ละประเภท ดังนี้

ผลการสัมภาษณ์จังหวัด ประเภทที่ 1 (Type 1)

จากการศึกษาพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ในส่วนของจังหวัดที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้นสำหรับรับ-ส่งเอกสารราชการภายในจังหวัดในกลุ่ม ประเภทที่ 1 (Type 1) ส่วนใหญ่มักจะตอบในแนวทางเดียวกัน 3 ประเด็น คือ

1. ผู้บริหารมีนโยบายผลักดันการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
2. ประหยัดงบประมาณ ลดทรัพยากรกระดาษ และประหยัดเวลา
- 3 ปฏิบัติตามนโยบายภาครัฐ/ปฏิบัติตามนโยบายของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

(ส่วนกลาง)

มีความเห็นที่สำคัญจากผู้ถูกสัมภาษณ์ เพื่อขยายความข้อมูลเพิ่มเติม ดังนี้

“ผู้บริหารมีการผลักดันและมีการประชาสัมพันธ์จากส่วนกลางลงไปทำให้จังหวัดเริ่มปฏิบัติตามนโยบายของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย”

(เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลสำนักงานจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 5 พฤศจิกายน 2565)

“ผู้บริหารผลักดันเพราะแต่ก่อนมีการใช้เป็นระบบ Manual เจ้าหน้าที่ต้องเดินทางมาออกเลขหนังสือที่ส่วนกลาง ในเมื่อมันมีระบบที่สามารถใช้รับ-ส่งหนังสือราชการได้แล้ว ของส่วนกลางก็มีก็เลยมีคำถามว่าทำไมจังหวัดเราไม่ใช้ เพื่อการออกเลขของสมุดเจ้าหน้าที่จะได้ไม่ต้องเดินทางมาออกเลขที่จังหวัดในเบื้องต้นทางจังหวัดอยากออกเลขอย่างเดียวก่อน เพราะว่ากลัวว่าถ้าอัดเข้าไปเยอะๆ ทางส่วนราชการจะรับไม่ไหวค่อยๆปรับตัวก่อน พอเริ่มดีขึ้นค่อยๆขยับมาตรการ”

(นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการสำนักงานจังหวัดราชบุรี

สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2565)

“มีตัวชี้วัดเรื่องของการทำงาน ระบบราชการ 4.0 ของกพร. ที่เราต้องดำเนินการ ยก ตย. เช่น จะใช้ระบบอะไรเข้ามาช่วยเหลือสนับสนุนในการปฏิบัติงานราชการ เพื่อให้เกิดระบบราชการ 4.0 ขึ้นมา เมื่อก่อนที่ยังไม่ได้ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพราะว่ามีค่าใช้จ่าย ต้นทุนสูงในการพัฒนาระบบ พอส่วนกลางประกาศให้ใช้ ก็เลยนำระบบมาใช้งาน เพื่อจะลดกระดาษ ลดเวลา ไม่มีค่าใช้จ่าย ต้นทุนที่ทางจังหวัดจะต้องจัดจ้าง บริษัทมาเขียนโปรแกรมและพัฒนาระบบให้จังหวัด และผู้บริหารผลักดัน ให้ทุกส่วนราชการมาอบรมการใช้งานระบบสารบรรณฯ”

(นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ สำนักงานจังหวัดอุทัยธานี

สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2565)

จากข้อค้นพบในข้างต้น จึงสรุปได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ ในส่วนของจังหวัดที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้นสำหรับรับ-ส่งเอกสารราชการภายในจังหวัดในกลุ่ม **ประเภทที่ 1 (Type 1)** คือ จังหวัดที่ไม่เคยมีการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับรับ-ส่งเอกสารราชการภายในจังหวัดมาก่อน ทำให้หากจะเปลี่ยนมาใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาแบบครบวงจร (ระบบ A และระบบ B) ไม่ต้องเสียงบประมาณในการจ้างพัฒนาระบบ และจังหวัดสามารถจัดอบรมบุคลากรให้เรียนรู้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ได้เลย ซึ่งโดยส่วนใหญ่มีความเห็นไปในทางเดียวกันว่า เหตุผลที่เลือกใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้นสำหรับรับ-ส่งเอกสารราชการภายในจังหวัด **เกิดจากผู้บริหารมีการผลักดันการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และปฏิบัติตามนโยบายภาครัฐ คือการเป็นระบบราชการ 4.0 ของกพร.** ทำให้สะดวกลดการใช้ทรัพยากรกระดาษ ลดเวลาในการทำงาน และหากใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้นนั้น ทำให้ประหยัดงบประมาณที่จังหวัดจะต้องจัดจ้างเอกชนมาพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของตนเอง

ผลการสัมภาษณ์จังหวัด ประเภทที่ 2 (Type 2)

จากการศึกษาพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ในส่วนของจังหวัดที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้นสำหรับรับ-ส่งเอกสารราชการภายในจังหวัด ในกลุ่มประเภทที่ 2 (Type 2) พบว่าส่วนใหญ่มักจะตอบในแนวทางเดียวกัน 4 ประเด็น คือ

1. ผู้บริหารมีนโยบายในการผลักดันการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
2. ประหยัดงบประมาณ ลดทรัพยากรกระดาษ และประหยัดเวลา
3. ปฏิบัติตามนโยบายภาครัฐ/ปฏิบัติตามนโยบายของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (ส่วนกลาง)
4. ระบบที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้นนั้นตอบโจทย์การใช้งานของสำนักงานจังหวัด

มีความเห็นที่สำคัญจากผู้ถูกสัมภาษณ์ เพื่อขยายข้อมูลเพิ่มเติม ดังนี้

“ณ ตอนนั้นจังหวัดมีปัญหาเรื่องของเซิร์ฟเวอร์อยู่ที่ใช้นานแล้ว 5 ปี ใช้งานตั้งแต่ปี 54 ทำให้พบปัญหาเรื่องของ harddisk ตกรุ่น หาซื้อยากและราคาแพงขึ้น ทำให้ต้องซื้อใหม่ แต่ปรากฏว่าไม่มีงบประมาณ เพราะงบประมาณพัฒนาจังหวัดเริ่มไม่ให้ซื้อครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ และในขณะนั้นก็มีระบบของส่วนกลางเข้ามาพอดี ซึ่ง ระบบตัวใหม่ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มีการพัฒนาขึ้นมาใหม่ตอบโจทย์การใช้งานของจังหวัด ทำให้ทางจังหวัดตัดสินใจไม่ซื้อเซิร์ฟเวอร์ใหม่ก็ใช้ของส่วนกลางเลย”

(นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ สำนักงานจังหวัดจังหวัดอยุธยา
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2565)

“เนื่องจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของจังหวัดที่จ้างบริษัทพัฒนาหมดสัญญาการใช้งาน ระบบไดรฟ์ล็อกเข้ารหัสไม่ได้ จึงถามกับทางบริษัทที่พัฒนาระบบจึงทราบว่าหมดสัญญาในปี 64 ช่วงเดือนธันวาคม ทำให้ทางจังหวัดไม่สามารถล็อกอินเข้าระบบได้เลยทั้งจังหวัด ไม่สามารถออกเลขจังหวัดและรับส่งเอกสารได้เลย ประกอบกับตอนนั้นมีระบบของส่วนกลางเข้ามาพอดี และผู้บริหารผลักดันให้หาระบบใหม่มาแทนจึงเริ่มใช้ระบบของส่วนกลางซึ่งเป็นช่วงรอยต่อที่หมดสัญญาพอดี”

(เจ้าหน้าที่งานสารบรรณจังหวัดนครนายก สำนักงานจังหวัดนครนายก
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ วันที่ 16 พฤศจิกายน 2565)

“เนื่องจากผู้บริหารมีการผลักดันเพื่อให้เกิดความทันสมัยและความฉับไว เข้าถึงได้ง่ายขึ้นของข่าวสารหนังสือจากส่วนกลางส่งไป เพื่อเป็นระบบราชการ 4.0 และได้ติดต่อกันง่ายขึ้น”

(เจ้าหน้าที่งานสารบรรณจังหวัดนนทบุรี สำนักงานจังหวัดนนทบุรี
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 2 ธันวาคม 2565)

จากข้อค้นพบในข้างต้น จึงสรุปได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ ในส่วนของจังหวัดที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้น สำหรับรับ-ส่งหนังสือภายในจังหวัดของกลุ่ม ประเภทที่ 2 (Type 2) นั้น พบว่าบางจังหวัดเคยมีการขอความอนุเคราะห์ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จากส่วนกลางมาพัฒนาสำหรับใช้รับ-ส่งหนังสือภายในจังหวัดมาก่อนแล้ว และเมื่อมีคำสั่งจากส่วนกลางบังคับใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับรับ-ส่งหนังสือระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานจังหวัดคือ ระบบ A จึงเปลี่ยนมาใช้ระบบที่ครบวงจรคือระบบ A และระบบ B จึงไม่ติดปัญหาอะไร เนื่องจากบุคลากรคุ้นชินกับระบบอยู่แล้ว และระบบ

ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้นมาขึ้นนั้นก็ตอบโจทย์การใช้งานของจังหวัด ประกอบกับเกิดจากผู้บริหารมีการผลักดันการใช้งาน เพื่อให้เกิดความทันสมัยและฉับไว เพื่อเป็นระบบราชการ 4.0 และเพื่อได้ติดต่อกันง่ายขึ้น บางจังหวัดมีปัญหาเรื่องของเซิร์ฟเวอร์เก่า ขาดงบประมาณ ระบบเก่าที่พัฒนาเองหมดสัญญา และในขณะนั้นก็มีระบบของส่วนกลางเข้ามาพอดี ซึ่งระบบตัวใหม่ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มีการพัฒนาขึ้นมาใหม่ตอบโจทย์การใช้งานของจังหวัด ทำให้ทางจังหวัดตัดสินใจใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของส่วนกลางแบบครบวงจร คือใช้ทั้งระบบ A และ ระบบ B

จากผลการสัมภาษณ์สามารถสรุปเป็นตารางได้ดังนี้

ตารางที่ 4 สรุปการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ Type1 และ Type2

คำถามสัมภาษณ์	กลุ่มตัวอย่าง (Type1)			บทสรุป
	ประจวบคีรีขันธ์	ราชบุรี	อุทัยธานี	
1.เหตุผล/ปัจจัยส่งเสริมในการเลือกใช้รูปแบบระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้นมาใช้งานอย่างครบวงจร (A,B)	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้บริหารผลักดัน (1) • ปฏิบัติตามนโยบายส่วนกลาง (3) 	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้บริหารผลักดัน (1) • ประหยัดเวลา (2) 	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้บริหารผลักดัน (1) • ประหยัดทรัพยากร เวลา และงบประมาณ (2) • ปฏิบัติตามนโยบายภาครัฐ (3) 	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้บริหารผลักดัน (1) • ประหยัดทรัพยากร เวลาและงบประมาณ (2) • ปฏิบัติตามนโยบายภาครัฐ (3)
	กลุ่มตัวอย่าง (Type2)			บทสรุป
	อยุธยา	นครนายก	นนทบุรี	
	<ul style="list-style-type: none"> • ประหยัดงบประมาณ (2) • ระบบตอบโต้การใช้งาน (4) 	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้บริหารผลักดัน (1) • ระบบตอบโต้การใช้งาน (4) 	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้บริหารผลักดัน (1) • ประหยัดเวลา (2) • ปฏิบัติตามนโยบายภาครัฐ (3) 	<ul style="list-style-type: none"> • ผู้บริหารผลักดัน (1) • ปฏิบัติตามนโยบายภาครัฐ (3) • ระบบตอบโต้การใช้งาน (4)

4.4.2 เหตุผล/ปัจจัยในการไม่เลือกใช้รูปแบบระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้นมาใช้งานแบบครบวงจร พบปัญหา อุปสรรคอย่างไร

จากการศึกษาพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ในส่วนของจังหวัดที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้นมาใช้งานแบบครบวงจร พบปัญหา อุปสรรคอย่างไร โดยสัมภาษณ์ถึงเหตุผล/ปัจจัยในการไม่เลือกใช้รูปแบบระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้นมาใช้งานอย่างเต็มรูปแบบ พบปัญหา อุปสรรคอย่างไร โดยสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานใน Type 3,4 รวมทั้งสิ้น 5 คน มีผลการสัมภาษณ์แยกตามแต่ละประเภท ดังนี้

ผลการสัมภาษณ์จังหวัด ประเภทที่ 3 (Type 3)

จากการศึกษาพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ในส่วนของจังหวัดที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานจังหวัดพัฒนาขึ้นเองสำหรับรับ-ส่งหนังสือภายในจังหวัด ในกลุ่ม ประเภทที่ 3 (Type 3) พบว่าส่วนใหญ่จะตอบในแนวทางเดียวกัน 5 ประเด็น

1. ระบบที่พัฒนาเองตอบโจทย์การใช้งานและครอบคลุมการใช้งานอยู่แล้ว
2. ต้องอบรมเจ้าหน้าที่ใหม่จำนวนมาก
3. ส่วนกลางไม่ได้บังคับใช้ในระบบ B ที่ส่วนกลางพัฒนา ขึ้นอยู่กับความสมัครใจของแต่ละสำนักงานจังหวัด
4. ลงทุนงบประมาณในการจ้างพัฒนาระบบไปแล้ว
5. ปัญหาจากผู้ปฏิบัติงาน บุคลากรคุ้นชินกับระบบเดิม ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในงานใช้งานตัวระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

มีความเห็นที่สำคัญจากผู้ถูกสัมภาษณ์ เพื่อขยายความข้อมูลเพิ่มเติม ดังนี้

“พบปัญหาหลายอย่าง 1.ต้องไปสอนคนใช้งานใหม่ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง ก็ต้องเรียนรู้ระบบใหม่ บุคลากรคุ้นชินกับระบบเดิม เมื่อใช้งานเป็นแล้วก็ไม่ยากปรับเปลี่ยนรูปแบบ หากจะเอาของส่วนกลางมาใช้นั้นต้องทำการเชิญประชุมเจ้าหน้าที่ธุรการในจังหวัดอุดรดิษฐ์ทั้งจังหวัด ซึ่งมีจำนวนมาก 143 หน่วยงาน ทำให้เจ้าหน้าที่ที่จะมาอบรมแนะนำการใช้งานใหม่หน่วยงานหนึ่งอย่างน้อยหน่วยงานละ 3 คน ซึ่งต้องใช้คนจำนวนเยอะในการมาอบรม ประกอบกับระบบเดิมที่ใช้ก็ตอบโจทย์อยู่แล้ว ไม่อยากเปลี่ยนแปลง และส่วนกลางก็ไม่ได้บังคับใช้ แล้วแต่ว่าสำนักงานจังหวัดจะเลือกใช้ยังไง”

(นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการพิเศษ สำนักงานจังหวัดอุดรดิษฐ์
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 4 พฤศจิกายน 2565)

“เจ้าหน้าที่สารบรรณยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในงานใช้งานตัวระบบ ยังงงอยู่ จึงไม่ค่อยใช้ และก็มีช่องทางที่สะดวกกว่า เช่นส่งไปรษณีย์ เดินส่งเอกสาร หากส่วนกลางยังไม่ได้มีการบังคับ จังหวัดก็ทำตามช่องทางของจังหวัดที่เคยทำกันมา ก็จะใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แค่รับหนังสือ จากส่วนกลางอย่างเดียว แล้วยิ่งจังหวัดอื่นที่เขามีระบบของเขาเองที่ไม่ได้มีแค่รับหนังสือ ออกเลข หนังสือแต่สามารถส่งไปยังหน่วยงานภายในได้ด้วย เขาก็ไม่ยอมเปลี่ยน เพราะมีระบบที่ใช้งานอยู่ แล้ว จะมาเปลี่ยนก็ค่อนข้างยุ่งยาก ซ้ำซ้อนกัน”

(นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ สำนักงานจังหวัดปราจีนบุรี

สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2565)

“มีระบบที่ครอบคลุมอยู่แล้ว ใช้ระบบตัวเองแล้วสะดวกกว่า เนื่องจากสามารถแก้ไขเมนูได้เอง หากไปใช้ระบบของส่วนกลาง จะแก้ก็ต้องทำเรื่องส่งไปส่วนกลางให้แก้ไขให้ ทำให้ต้องใช้เวลา และหากจะต้องจัดอบรมใหม่จะต้องเรียกเจ้าหน้าที่ทั้งจังหวัดที่มีจำนวนมาก มาอบรมใหม่ และระบบก็มีการใช้มานานแล้ว ผู้ปฏิบัติก็คุ้นชินกับระบบที่เคยใช้แล้ว ไม่อยากปรับเปลี่ยน”

(นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ สำนักงานจังหวัดสมุทรสาคร

สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2565

“เพราะว่าเราใช้งบจังหวัดทำ เพิ่งทำมาสองปี อยู่ ๆ จะมาเปลี่ยนก็ไม่ได้ เสียดางบ และยังใช้ได้คืออยู่และตอบโจทย์ ระบบเดิมที่มันใช้ไปแล้ว ระบบของส่วนกลางมาช้าไปหน่อย ถ้ามาเร็วกว่านี้ก็จะดี ถ้าเปลี่ยนก็ต้องอบรมใหม่ เปลี่ยนทั้งจังหวัด เสียตายเงินก้อนที่จ่ายค่าซอฟต์แวร์ ออกแบบระบบ แต่ถ้ามีคำสั่งจากผู้บริหารลงไป ก็มีแนวโน้มจะเปลี่ยนแต่ถ้าเลือกได้ใช้ระบบตัวเองดีกว่า เพราะตอบโจทย์กว่า”

(นายช่างไฟฟ้าชำนาญงาน สำนักงานจังหวัดสิงห์บุรี

สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน 2565)

จากข้อค้นพบในข้างต้น จึงสรุปได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ในส่วนของจังหวัดที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานจังหวัดพัฒนาขึ้นเองสำหรับรับ-ส่งหนังสือภายในจังหวัด ในกลุ่ม ประเภทที่ 3 (Type 3) พบว่าเหตุผลที่ไม่เลือกใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาสำหรับรับ-ส่งหนังสือไปยังหน่วยงานภายในจังหวัด ส่วนใหญ่มักจะตอบในแนวทางเดียวกัน คือ ระบบเดิมที่พัฒนาเองตอบโจทย์และครอบคลุมการใช้งานอยู่แล้ว สามารถบริหารจัดการแก้ไขการใช้งานได้ตามความต้องการของจังหวัด จึงไม่ยอมเปลี่ยนแปลง หากเปลี่ยนแปลงแล้วจะต้องทำการจัดอบรมใหม่ทั้งหมด ซึ่งต้องอบรมเจ้าหน้าที่จำนวนมาก เนื่องจากมีหน่วยงานภายในจังหวัดที่ค่อนข้างเยอะ และส่วนกลางก็ไม่ได้บังคับให้ใช้ระบบของส่วนกลาง ขึ้นอยู่แต่สำนักงาน

จังหวัดจะเลือกใช้อย่างไร และในบางจังหวัดมีการลงทุนงบประมาณในการจ้างพัฒนาระบบไปแล้ว เสียตายเป็นงบประมาณ

ผลการสัมภาษณ์จังหวัด ประเภทที่ 4 (Type 4)

จากการศึกษาพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์ในส่วนของจังหวัดที่ไม่มีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับรับ-ส่งหนังสือภายในจังหวัดมาก่อน ในกลุ่ม ประเภทที่ 4 (Type 4) มีความเห็นที่สำคัญจากผู้ถูกสัมภาษณ์ เพื่อขยายความข้อมูลเพิ่มเติม ดังนี้

“เหตุผลที่ไม่ได้ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของส่วนกลางเนื่องจากไม่ทราบมาก่อน เพิ่งจะทราบตอนที่มาให้สัมภาษณ์งานวิจัยนี้เลย เคยมีอบรมในปี64 แต่เป็นตัวระบบที่ใช้รับส่งระหว่างส่วนกลางกับสำนักงานจังหวัดเท่านั้น เป็นเจ้าหน้าที่อีกคนใช้ระบบ แต่ตอนนี้ลาออกไปแล้ว อาจจะมีเจ้าหน้าที่ทราบมาก่อน ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่คนเก่าที่ทราบ พอมีการลาออกไปแล้วเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานคนใหม่ ไม่ได้มีการแจ้งให้เจ้าหน้าที่คนใหม่ และหน่วยงานทราบ เลยยังไม่รู้ว่าสามารถรับ-ส่งเอกสารไปยังหน่วยงานในจังหวัดได้ด้วย ประกอบกับผู้บริหารไม่มีการผลักดัน ทำตามกันมาจากคนก่อนๆ จากรุ่นเก่าๆ มีการทำมายังไงก็ทำแบบนั้น ไม่มีการเปลี่ยนแปลง”

(เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สำนักงานจังหวัดเพชรบุรี

สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน 2565)

จากข้อค้นพบในข้างต้น จึงสรุปได้ว่าผู้ให้สัมภาษณ์ในส่วนของจังหวัดที่ไม่มีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับรับ-ส่งหนังสือภายในจังหวัดมาก่อน ในกลุ่ม ประเภทที่ 4 (Type 4) พบว่าเหตุผลที่ไม่เลือกใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาสำหรับรับ-ส่งหนังสือไปยังหน่วยงานภายในจังหวัด คือ ไม่ทราบการว่าสามารถขอใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับรับ-ส่งหนังสือภายในจังหวัด จากส่วนกลางได้ ประกอบกับผู้บริหารไม่มีการผลักดัน ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามการทำงานของคนเดิม ปฏิบัติต่อกันมาจากคนรุ่นเก่า

จากผลการสัมภาษณ์สามารถสรุปเป็นตารางได้ดังนี้

ตารางที่ 5 สรุปการสัมภาษณ์เหตุผล/ปัจจัยในการไม่เลือกใช้รูปแบบระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้นมาใช้งานอย่างครบวงจร (ผู้ปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ Type3 และ Type4)

คำถาม	กลุ่มตัวอย่าง (Type3)				บทสรุป
	อุตรดิตถ์	ปราจีนบุรี	สมุทรสาคร	สิงห์บุรี	
2. เหตุผล/ปัจจัยในการไม่เลือกใช้รูปแบบระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้นมาใช้งานอย่างครบวงจร พบปัญหา อุปสรรคอย่างไร	<ul style="list-style-type: none"> ระบบเดิมตอบโต้พนักงานใช้งาน (1) ปัญหาการจัดอบรม (2) ไม่ได้มีการบังคับใช้จากส่วนกลาง (3) ปัญหาจากผู้ปฏิบัติงาน (5) 	<ul style="list-style-type: none"> ระบบเดิมตอบโต้พนักงานใช้งาน (1) ไม่ได้มีการบังคับใช้จากส่วนกลาง (3) ปัญหาจากผู้ปฏิบัติงาน (5) 	<ul style="list-style-type: none"> ระบบเดิมตอบโต้พนักงานใช้งาน (1) ปัญหาการจัดอบรม (2) ปัญหาจากผู้ปฏิบัติงาน (5) 	<ul style="list-style-type: none"> ระบบเดิมตอบโต้พนักงานใช้งาน (1) ปัญหาการจัดอบรม (2) มีการใช้งบประมาณจ้างพัฒนาระบบไปแล้ว (4) 	<ul style="list-style-type: none"> ระบบเดิมตอบโต้พนักงานใช้งาน (1) ปัญหาการจัดอบรม (2) ไม่ได้มีการบังคับใช้จากส่วนกลาง (3) มีการใช้งบประมาณจ้างพัฒนาระบบไปแล้ว (4) ปัญหาจากผู้ปฏิบัติงาน (5)
	กลุ่มตัวอย่าง (Type 4)				บทสรุป
	เพชรบุรี				
	<ul style="list-style-type: none"> ผู้บริหารไม่มีการผลักดัน (1) ประชาชนสัมพันธ์จากส่วนกลางไม่ทั่วถึง (2) 				<ul style="list-style-type: none"> ผู้บริหารไม่มีการผลักดัน (1) ประชาชนสัมพันธ์จากส่วนกลางไม่ทั่วถึง (2)

4.4.3 ปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

จากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของ 11 สำนักงานจังหวัด เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งสิ้น 11 คน เพื่อหาแนวทางในการนำไปสู่ข้อเสนอแนะและปรับปรุงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ดีขึ้น และทำให้บุคลากรสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสรุปผลของการสัมภาษณ์โดยจะแบ่งเป็น 4 กลุ่ม คือ

กลุ่ม 1 สัมภาษณ์ปัญหาและอุปสรรคการใช้ระบบ A ของสำนักงานจังหวัด 11 แห่ง ประกอบด้วยทั้ง 4 ประเภท ได้แก่ Type 1-4 (ระบบรับ-ส่งเอกสารระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยกับสำนักงานจังหวัด)

กลุ่ม 2 สัมภาษณ์ปัญหาและอุปสรรคการใช้ระบบ B ของสำนักงานจังหวัด 6 แห่ง ประกอบด้วย 2 ประเภท ได้แก่ Type 1 และ Type 2 เป็นการใช้ระบบครบวงจรในปัจจุบัน (เดิมเคยมีและไม่มีระบบของตนเอง คือระบบ C ในการรับ-ส่งเอกสารระหว่างสำนักงานจังหวัดกับหน่วยงานภายในจังหวัด)

กลุ่ม 3 สัมภาษณ์ปัญหาและอุปสรรคการใช้ระบบ C ของสำนักงานจังหวัด 4 แห่ง ประกอบด้วย Type 3 (ใช้ครบวงจร แต่ใช้ระบบตนเองในการรับ-ส่งเอกสารระหว่างสำนักงานจังหวัดกับหน่วยงานภายในจังหวัด)

กลุ่ม 4 สัมภาษณ์เหตุผลที่ไม่ใช้ระบบรับ-ส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์อย่างครบวงจร กล่าวคือ สำนักงานจังหวัดที่ใช้เพียงระบบ A (ไม่ใช้ระบบ B) จำนวน 1 แห่ง คือ Type 4 คือ สำนักงานจังหวัดเพชรบุรี

สำหรับรายละเอียดผลการสัมภาษณ์ 4 กลุ่ม มีดังนี้

ผลการสัมภาษณ์กลุ่ม 1 ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในทุกกลุ่มประเภท ได้แก่ ประเภท Type 1 ,Type 2, Type 3 และ Type 4 จำนวน 11 สำนักงานจังหวัด ซึ่งเป็นตัวแทนของสำนักงานจังหวัด 76 แห่ง เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ระบบ A พบว่าปัญหาอุปสรรคในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำคัญ ได้แก่

(1) **ปัญหาด้านซอฟต์แวร์ (Software) ไม่เสถียร** ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีการประมวลผลช้า มักเกิด error มีขั้นตอนที่ซับซ้อน ไม่ง่ายต่อผู้ใช้งาน ต้องกรอกข้อมูลหลายขั้นตอน การแนบไฟล์ในระบบจะจำกัดว่าการส่งเอกสารไม่เกิน 10 Mb ต้องทำการบีบไฟล์ให้ลดความละเอียดลง หรือแบ่งแสกนเป็น 2 ไฟล์ ทำให้ยุ่งยาก ผู้ปฏิบัติจึงไม่ค่อยอยากส่งเอกสารผ่านตัวระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และจะส่งไปรษณีย์แทน ทั้งนี้ ปัญหาดังกล่าวได้เกิดกับสำนักงานจังหวัด

ประกอบไปด้วย Type 1 คือ จังหวัดราชบุรี Type 2 คือ จังหวัดอยุธยา และนนทบุรี Type 3 คือ จังหวัดปราจีนบุรี

(2) **ปัญหาการทำงานที่ซ้ำซ้อน** คือ เนื่องจาก การรับ-ส่งเอกสารผ่านระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ ต้องส่งเอกสารถึง 2 ขั้นตอน 1. ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 2.ผ่านการส่งไปรษณีย์ **ทำให้สร้างภาระกว่าเดิม** ทั้งนี้ ปัญหาดังกล่าวได้เกิดกับสำนักงานจังหวัด ซึ่งประกอบไปด้วย Type 1 คือ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ Type 2 คือ จังหวัดอยุธยา และนครนายก

(3) **ปัญหาด้านผู้ปฏิบัติงาน** ที่เกี่ยวข้องกับ **ปัญหาด้านทักษะของผู้ปฏิบัติงาน** กล่าวคือ เจ้าหน้าที่จากส่วนกลางมักไม่เปิดเอกสารที่ทางจังหวัดส่งไปในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และไม่มีการแนบไฟล์หนังสือมาในระบบฯ หรือแนบเอกสารไม่ครบ บางครั้งมีการส่งเอกสารผิด **ปัญหาด้านงานบริหารงานบุคคล**ภายในองค์กร ผู้ปฏิบัติงานมีการปรับเปลี่ยน โอนย้ายบ่อย ทำให้ต้องเทรนการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ส่งผลให้การทำงานจึงไม่ต่อเนื่อง และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติส่วนใหญ่ไม่ได้มีความรู้ทางด้านไอทีโดยตรง ส่วนใหญ่จะเป็นตำแหน่งอื่นๆ เช่น นักจัดการงานทั่วไป นักวิเคราะห์นโยบายและแผน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่ชำนาญในการใช้งานระบบฯ ทำเป็นแค่บางฟังก์ชันเท่านั้น ต้องคอยถามเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ ทั้งนี้ปัญหาดังกล่าวได้เกิดกับสำนักงานจังหวัด ซึ่งประกอบไปด้วย Type 1 คือ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ Type 2 คือ จังหวัดอยุธยา นนทบุรี และ Type 3 คือ จังหวัดสมุทรสาคร ปราจีนบุรี และสิงห์บุรี

(4) **ด้านการดูแลระบบฟังก์ชันส่วนกลาง** คือ เนื่องจากการจัดการแก้ปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของจังหวัด admin จังหวัดไม่สามารถดำเนินการได้มาก เช่น การสร้างผู้ใช้งานในระบบเอง ทำให้หน่วยงานในจังหวัดจะต้องส่งข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้งานระบบไปที่ส่วนกลางก่อน **เมื่อระบบส่วนกลางเกิดปัญหา ความล่าช้าจะเกิดขึ้น เพราะต้องรอจากส่วนกลางเท่านั้น ไม่ได้ให้จังหวัดบริหารจัดการเอง** ทั้งนี้ ปัญหาดังกล่าวได้เกิดกับสำนักงานจังหวัด ซึ่งประกอบไปด้วย Type 1 คือ จังหวัดอุทัยธานี

ทั้งนี้มีจังหวัดที่ไม่พบ ปัญหาได้แก่ จังหวัดอุดรธานี เนื่องจากจังหวัดมองว่าการใช้ระบบ A ทำให้การรับ-ส่งหนังสือระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานจังหวัด และการรับรู้ข่าวสารจากส่วนกลาง มีความสะดวกรวดเร็วขึ้นทำให้ระบบส่วนกลางกับจังหวัดเชื่อมโยงกัน จากที่แต่ก่อนการรับ-ส่งหนังสือจะต้องทำการส่งผ่านไปรษณีย์ ทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการส่ง และเวลารับเอกสาร ก็ต้องทำเป็นระบบ Manual และเขียนลงในเล่มลงรับเอกสาร ขณะเดียวกัน ในจังหวัดเพชรบุรีไม่พบปัญหาเนื่องจากใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพียงแค่รับหนังสือจากส่วนกลางเท่านั้น หากจะส่งเอกสารกลับไปยังส่วนกลางจะใช้รูปแบบการส่งไปรษณีย์ (ดูรายละเอียดผลการสัมภาษณ์สภาพปัญหาและอุปสรรค ของกลุ่ม 1 จากตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 ผลการสัมภาษณ์ปัญหาและอุปสรรค การใช้ระบบ A ของสำนักงานจังหวัด 11 แห่ง

กลุ่มผู้ถูกสัมภาษณ์	ปัญหา อุปสรรค ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้น สำหรับรับ-ส่งหนังสือราชการระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานจังหวัด (ระบบ A)
Type1 ประจวบคีรีขันธ์	<ul style="list-style-type: none"> ด้านผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากส่วนกลางมักไม่เปิดรับเอกสารที่ทางจังหวัดส่งไปทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ต้องโทรไปแจ้งจึงจะเปิดรับเอกสาร และเมื่อทางส่วนกลางส่งหนังสือมาทางจังหวัดผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์บ้างครั้ง ไม่ได้แนบเอกสาร หรือบางครั้งก็แนบไม่ครบ ลืมแนบเอกสารที่ส่งมาด้วย /บางหน่วยงานในส่วนกลาง ก็ยังส่งเอกสารผ่านไปรษณีย์และFax อยู่ไม่ได้ผ่านระบบสารบรรณา ด้านการทำงานซ้ำซ้อน เนื่องจากมีการส่งเอกสารผ่านระบบไปแล้ว ส่วนกลางยังให้ส่งตัวจริงตามไปอีก ทำให้ จังหวัดจะส่งหนังสือไปส่วนกลาง จะทำสองอย่างเลย คือ 1. ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 2. ผ่านการส่งไปรษณีย์ ทำให้สร้างภาระกว่าเดิม
Type1 ราชบุรี	<ul style="list-style-type: none"> ด้านซอฟต์แวร์ (Software) การลงรับเอกสารมีการดีเลย์บ้างเป็นบางช่วง แนบไฟล์แล้วไม่มีการบันทึกให้ เด็งออก เกิด error
Type 1 อุทัยธานี	<ul style="list-style-type: none"> ด้านการดูแลระบบทั้งในส่วนกลาง เนื่องจากการจัดการของจังหวัด admin จังหวัดไม่สามารถดำเนินการอะไรได้มาก เช่น การสร้างผู้ใช้งานเอง ทางจังหวัดไม่สามารถทำให้หน่วยงานในจังหวัดได้เอง จะต้องส่งข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้งานระบบไปที่ส่วนกลางก่อน ทั้งการแก้ปัญหา การดำเนินการจะต้องส่งไปที่ส่วนกลาง เมื่อระบบส่วนกลางเกิดปัญหา ความล่าช้าจะเกิดขึ้น เพราะต้องรอจากส่วนกลางเท่านั้น ไม่ได้ให้จังหวัดบริหารจัดการเอง
Type 2 อยุธยา	<ul style="list-style-type: none"> ด้านซอฟต์แวร์ (Software) เนื่องจากมีขั้นตอนที่ซับซ้อน ไม่ง่ายต่อผู้ใช้ ต้องกรอกข้อมูลหลายขั้นตอน ด้านผู้ปฏิบัติงาน ในการรับ-ส่งเอกสารจากส่วนกลางบางครั้งมีการส่งเอกสารมาผิด ไม่มีการแนบไฟล์หนังสือมา ด้านการทำงานซ้ำซ้อน เนื่องจากยังมีการส่งไปรษณีย์อยู่ควบคู่กับการรับ-ส่งผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
Type 2 นนทบุรี	<ul style="list-style-type: none"> ด้านผู้ปฏิบัติงาน เป็นจังหวัดใกล้กรุงเทพฯ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีการปรับเปลี่ยน โอนย้ายบ่อย บางคนมาปฏิบัติงานเพียง 3-6 เดือนก็ย้ายแล้ว และส่วนใหญ่ผู้ปฏิบัติงานจะเป็นพนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว เมื่อสอบได้ราชการก็มีการโยกย้ายไปที่อื่น ต้องเทรนคนใหม่ทำให้ไม่ต่อเนื่อง /ลูกจ้างประจำ ส่วนใหญ่จะมีอายุเยอะ ใกล้เกษียณ ต้องยุบตำแหน่ง ก็จจะวนลูปเดิมคือ ต้องรับ พนักงาน ลูกจ้างเข้ามาทำใหม่ พอเมื่อสอบได้ก็ต้องไป ก็ต้องเทรนใหม่ ด้านซอฟต์แวร์ (Software) มีปัญหาเรื่องระบบโหลดช้า ทำให้คนไม่ค่อยอยากใช้งาน
Type 2 นครนายก	<ul style="list-style-type: none"> ด้านการทำงานซ้ำซ้อน ส่วนกลางส่งเอกสารเข้ามา ส่งเอกสารเดิมซ้ำ ส่งมาแล้ว ยังส่งมาอีก และมีทั้งส่งในระบบและยังส่งไปรษณีย์ตามมามาก

กลุ่มผู้ถูกสัมภาษณ์	ปัญหา อุปสรรค ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้น สำหรับรับ-ส่งหนังสือราชการระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานจังหวัด (ระบบ A)
Type 3 อุดรดิตถ์	<ul style="list-style-type: none"> ไม่พบปัญหาการใช้งานสะดวกขึ้นในการรับ-ส่งเอกสาร และการรับรู้ข่าวสารจากส่วนกลาง ทำให้ระบบส่วนกลางเชื่อมกับของจังหวัดได้ จากที่แต่ก่อนการรับ-ส่งเอกสารจะต้องทำการส่งผ่านไปรษณีย์ ทำให้ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการส่ง และเวลารับเอกสาร ก็ต้องทำเป็นระบบ Manual และเขียนลงในเล่มลงรับเอกสาร การใช้ระบบ A ทำให้มีการใช้ระบบเดียวกันทุกจังหวัด
Type 3 สมุทรสาคร	<ul style="list-style-type: none"> ด้านผู้ปฏิบัติงาน ใช้คนทำ 2 คนแยกทำแต่ละระบบ ระบบไม่ยุ่งยาก แต่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังไม่ค่อยคล่องในการใช้งานระบบ ทำเป็นแค่บางฟังก์ชันเท่านั้น ต้องคอยถามเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ
Type 3 ปราจีนบุรี	<ul style="list-style-type: none"> ด้านผู้ปฏิบัติงาน จริงๆ ก็ชอบระบบนี้ แต่ยังไม่ค่อยเข้าใจ และยังคงใช้รูปแบบการรับ-ส่งเอกสารระหว่างส่วนกลางและจังหวัดในรูปแบบของไปรษณีย์เป็นหลักอยู่ หนังสือที่ส่งมาจากส่วนกลางส่วนใหญ่มายังไปรษณีย์ เช่น หนังสือแจ้งเวียน หนังสือทั่วไป ในระบบไม่ค่อยมีส่งมา มีไม่กี่ฉบับทำให้ต้องทำงานคู่ขนานกัน ระหว่างในระบบกับเอกสาร ด้านซอฟต์แวร์ (Software) การแนบไฟล์ในระบบจะจำกัดว่าการส่งเอกสารไม่เกิน 10 Mb ต้องไปทำการบีบไฟล์ให้เล็กลงเพื่อลดความละเอียดลง หรือแบ่งแสกนเป็น 2 ไฟล์ ทำให้ยุ่งยาก แต่ละกลุ่มงานในจังหวัดจึงไม่ค่อยอยากส่งเอกสารผ่านตัวระบบฯ ทำให้แต่ละกลุ่มส่งไปรษณีย์แทนการส่งผ่านระบบ
Type 3 สิงห์บุรี	<ul style="list-style-type: none"> ด้านผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานยังไม่เข้าใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติส่วนใหญ่ไม่ได้มีความรู้ทางด้านไอทีโดยตรง ส่วนใหญ่จะเป็นตำแหน่งอื่นๆ เช่น นักจัดการงานทั่วไป นักวิเคราะห์นโยบายและแผน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่สารบรรณของที่สิงห์บุรีจะเป็นแบบ รุ่นเก่าๆ ใช้คอมไม่ค่อยเป็น แต่ตอนนี้ใช้คล่องขึ้นแล้ว จากความเคยชิน
Type 4 เพชรบุรี	<ul style="list-style-type: none"> ไม่พบปัญหาเนื่องจากใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพียงแค่รับหนังสือจากส่วนกลางเท่านั้น หากจะส่งเอกสารกลับไปยังส่วนกลางจะใช้รูปแบบการส่งไปรษณีย์

ผลการสัมภาษณ์กลุ่ม 2 ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ประเภท Type 1 ,Type 2 จำนวน 6 สำนักงานจังหวัด ซึ่งเป็นตัวแทนของสำนักงานจังหวัด 76 แห่ง เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ระบบ B พบว่าปัญหาอุปสรรคในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำคัญ ได้แก่

(1) **ด้านผู้ปฏิบัติงาน** ส่วนใหญ่พบ**ปัญหาตัวบุคคลขาดความเข้าใจระบบ** ไม่เข้าใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากในการอบรมเป็นช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) ทำให้มีการอบรมแบบออนไลน์ อาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่เข้าใจการใช้งานระบบในบางช่วง และเมื่ออบรมมาแล้ว ไม่ได้ใช้งาน ทำให้เมื่อต้องมาใช้งานจริง เกิดข้อผิดพลาด และเนื่องจาก **ปัญหาด้านงานบริหารงานบุคคล**ภายในองค์กร เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีการโยกย้ายบ่อย ทำให้ต้องมีการสอนงานใหม่ และอีกปัญหาหนึ่งคือ เมื่อสำนักงาน

จังหวัดส่งเอกสารไปยังหน่วยงานภูมิภาคในจังหวัด ปลายทางไม่เปิดรับเอกสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้มีหนังสือค้างในระบบ ทั้งนี้ ปัญหาดังกล่าวได้เกิดกับสำนักงานจังหวัด ซึ่งประกอบไปด้วย Type 1 คือ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ราชบุรี และอุทัยธานี Type 2 คือ จังหวัดนนทบุรี และนครนายก

(2) **ด้านการดูแลระบบฟิงกาส่วนกลาง** เมื่อพบปัญหาในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทางจังหวัดไม่สามารถบริหารจัดการได้ ต้องแจ้งให้ส่วนกลางแก้ไขเท่านั้น ผ่านทางกรู๊ปไลน์ หรือโทรแจ้ง เช่น เมื่อมีการเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และต้องการสร้าง User หรือเปลี่ยน password ทางจังหวัดไม่สามารถเปลี่ยนเองได้ ต้องเปลี่ยนผ่านส่วนกลางเท่านั้น ทั้งนี้ ปัญหาดังกล่าวได้เกิดกับสำนักงานจังหวัด ซึ่งประกอบไปด้วย Type 1 คือ จังหวัดอุทัยธานี Type 2 คือจังหวัดอยุธยา

(3) **ด้านซอฟต์แวร์ (Software) ไม่เสถียร** ระบบยังไม่เสถียรเพียงพอ ระบบมีการค้างบ่อย และมักเกิด error ทั้งนี้ ปัญหาดังกล่าวได้เกิดกับสำนักงานจังหวัด ได้แก่ Type 1 คือ จังหวัดอุทัยธานี

(4) **ด้านขาดเครื่องมือเชื่อมต่อระบบ** หน่วยงานท้องถิ่นในจังหวัดซึ่งเป็นพื้นที่ห่างไกล หน่วยงาน ต้นสังกัดไม่มีการ Support อุปกรณ์ เครื่องมือในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ได้มีการจัดซื้อ ทำให้ไม่มีระบบที่จะเชื่อมต่อในการรับ-ส่งผ่านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับสำนักงานจังหวัดและหน่วยงานในจังหวัดทำให้ต้องรับ-ส่งหนังสือผ่านไปรษณีย์หรือรูปแบบการเดินทางไปรับ-ส่งเอกสาร ทั้งนี้ ปัญหาดังกล่าวได้เกิดกับสำนักงานจังหวัด ซึ่งประกอบไปด้วย Type 2 คือ จังหวัดนนทบุรี

(ดูรายละเอียดผลการสัมภาษณ์สภาพปัญหาและอุปสรรค ของกลุ่ม 2 จากตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 ผลการสัมภาษณ์ปัญหาและอุปสรรค การใช้ระบบ B ของสำนักงานจังหวัด 6 แห่ง

กลุ่มผู้ถูกสัมภาษณ์	ปัญหา อุปสรรค ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้น สำหรับรับ-ส่งหนังสือราชการระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานจังหวัด (ระบบ B)
Type1 ประจวบคีรีขันธ์	<ul style="list-style-type: none"> • <u>ด้านผู้ปฏิบัติงาน</u> เนื่องจากกรณี ในอำเภอเจ้าหน้าที่เคยมีการมาอบรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับส่วนกลางมีการโยกย้าย แล้วไม่ได้มอบหมายงานให้ใครต่อ ทำให้คนที่มาใหม่ไม่ทราบว่าต้องใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับ-ส่งหนังสือกับสำนักงานจังหวัด ทำให้เจ้าหน้าที่จากสำนักงานจังหวัดต้องโทรไปประสานที่อำเภอว่าให้เปิดใช้และอธิบายการทำงานใหม่ /เมื่อเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานประจำไม่อยู่ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติแทนไม่ใส่ใจในการทำจังหวัดต้องโทรแจ้งให้รับเอกสารผ่านระบบ
Type1 ราชบุรี	<p>ใช้ระบบเพียงแค่ออกเลขจังหวัดเท่านั้นจังหวัดต้องโทรแจ้งให้รับเอกสารผ่านระบบ</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>ด้านผู้ปฏิบัติงาน</u> ปัญหาที่พบในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการออกเลขจังหวัด คือ ตัวบุคคล ต้องอบรมการใช้งานระบบฯ ใหม่ บางคนอบรมไปแล้วไม่เข้าใจ เนื่องจากมีการอบรมไปแล้ว 1 ครั้ง แต่ยังไม่ได้ใช้งานจริง พอมาใช้งานจริงๆก็เกิดปัญหา
Type1 อุทัยธานี	<ul style="list-style-type: none"> • <u>ด้านผู้ปฏิบัติงาน</u> มีการอบรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แล้ว แต่ช่วงนั้นเป็นการจัดอบรมช่วงโควิด อบรมผ่านออนไลน์ ทำให้สมาธิหรือความตั้งใจมีน้อย ระหว่างอบรมสมาธิอาจจะขาดไปในบางช่วงบางตอน ทำให้ไม่เข้าใจในบางส่วน เมื่อมาใช้ระบบจริงๆ ก็เกิดความสับสน และมีการส่งเอกสารผิด แนบไฟล์ผิด ออกเลขผิด จองเลขผิด • <u>ด้านการดูแลระบบทั้งพ่วงกลาง</u> เมื่อเกิดปัญหาจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทางจังหวัดไม่สามารถบริหารจัดการได้เลย ต้องแจ้งส่วนกลางให้แก้ไขเท่านั้น ผ่านทางกู๊ปไลน์ หรือโทรแจ้ง • <u>ด้านซอฟต์แวร์ (Software)</u> ไม่เสถียร ระบบยังไม่เสถียรเพียงพอ ค้างบ่อย และเกิด error บ่อยครั้ง
Type 2 อยุธยา	<ul style="list-style-type: none"> • <u>ด้านการดูแลระบบทั้งพ่วงกลาง</u> เนื่องจากเมื่อเวลาล็อกอินเข้าระบบแล้วอยากเปลี่ยนชื่อเจ้าหน้าที่หรือเปลี่ยน password เมื่อมีการเปลี่ยนผู้ปฏิบัติงาน ทางจังหวัดไม่สามารถเปลี่ยนเองได้ ต้องเปลี่ยนผ่านส่วนกลางเท่านั้น

กลุ่มผู้ถูกสัมภาษณ์	ปัญหา อุปสรรค ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้น สำหรับรับ-ส่งหนังสือราชการระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานจังหวัด (ระบบ B)
Type 2 นนทบุรี	<ul style="list-style-type: none"> • ด้านผู้ปฏิบัติงาน พบปัญหาเมื่อส่งเอกสารไปภูมิภาค ปลายทางไม่เปิดระบบรับหนังสือ ทำให้หนังสือค้างในระบบจำนวนมาก และบางหน่วยส่งเอกสารไปแล้วตีกลับ ให้เหตุผลว่าไม่ใช่เรื่องของหน่วยงานตน บางเรื่องส่วนกลางมีการสั่งการผิดหน่วยงาน เช่นการกระจายอำนาจท้องถิ่น งานคาบเกี่ยว 2 หน่วยงาน แต่ละหน่วยก็บอกว่าไม่ใช่งานตนเอง หนังสือก็จะตีกลับมาที่สำนักงานจังหวัด • ด้านเครื่องมือปฏิบัติงาน มีปัญหาในส่วนท้องถิ่น พื้นที่ไกลๆ ท้องถิ่นเล็กๆ หน่วยงานต้นสังกัด ไม่มีการ support อุปกรณ์ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ได้จัดซื้อ ทำให้ไม่มีระบบที่จะเชื่อมต่อในการรับ-ส่งผ่านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้เวลาส่งต้องผ่านไปรษณีย์หรือรูปแบบการเดินทางรับ-ส่งเอกสาร
Type 2 นครนายก	<ul style="list-style-type: none"> • ด้านผู้ปฏิบัติงาน ใช้งานยังไม่ครบทุกหน่วยงานทำให้ขาดการเชื่อมโยงการรับ-ส่งหนังสือภายในจังหวัด

ผลการสัมภาษณ์กลุ่ม 3 ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ประเภท Type 3 จำนวน 5 สำนักงานจังหวัด ซึ่งเป็นตัวแทนของสำนักงานจังหวัด 76 แห่ง เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ระบบ B พบว่าปัญหาอุปสรรคในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำคัญ ได้แก่

(1) **ด้านผู้ปฏิบัติงาน** ผู้ปฏิบัติงานภายในหน่วยงานต่างๆ ของจังหวัด ไม่ให้ความสำคัญกับการเปิดระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อตรวจสอบว่ามีเอกสารเข้ามาหรือไม่ เจ้าหน้าที่สำนักงานจังหวัดจึงต้องคอยดูว่าหน่วยงานปลายทางเปิดระบบรับเอกสารไหม และมีการเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบ่อย ไม่ได้มีการเทรนงานต่อให้เจ้าหน้าที่คนใหม่ ทำให้งานขาดความต่อเนื่อง ทั้งนี้ ปัญหาดังกล่าวได้เกิดกับสำนักงานจังหวัด ซึ่งประกอบไปด้วย ด้วย Type 3 คือ จังหวัดสมุทรสาคร และปราจีนบุรี

(2) **ด้านฮาร์ดแวร์ (Hardware) ขาดพื้นที่เก็บข้อมูล** คือ เซิร์ฟเวอร์ (Server) ที่สำนักงานจังหวัดใช้มีความเก่า และความจุในการเก็บข้อมูลยังไม่มากพอสำหรับรองรับทั้งจังหวัด บางหน่วยงานมีการแนบเอกสาร ที่มีความจุเยอะ แบบไม่มีลิมิต ทำให้นักเขียนโปรแกรมจึงต้องทำการลือกไฟล์ มีการกำหนดขนาดไฟล์ในการแนบเอกสาร หลากๆ หน่วยงานภายในจึงใช้รูปแบบการส่งไปรษณีย์แทน ทั้งนี้ ปัญหาดังกล่าวได้เกิดกับสำนักงานจังหวัด ซึ่งประกอบไปด้วย Type 3 คือ จังหวัดอุตรดิตถ์

(3) **ด้านซอฟต์แวร์ (Software) ไม่เสถียร** เนื่องจากระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่พัฒนาเอานั้นยังไม่ครอบคลุมการเข้าใช้งานพร้อมกันจำนวนมาก ทำให้เกิดการ error ดึงข้อมูลมาแสดงผลไม่หมด ระบบมีการออกเลขซ้ำ เกิดจากการเขียนโปรแกรมที่ผิดพลาด และในการใช้งานช่วงแรก ๆ เกิด User error และ Server error บ่อยครั้ง ทั้งนี้ ปัญหาดังกล่าวได้เกิดกับสำนักงานจังหวัด ซึ่งประกอบไปด้วย Type 3 คือ จังหวัดอุดรดิตถ์ และสิงห์บุรี (ดูรายละเอียดผลการสัมภาษณ์สภาพปัญหาของกลุ่ม 3 จากตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 ผลการสัมภาษณ์ปัญหาและอุปสรรค การใช้ระบบ B ของสำนักงานจังหวัด 4 แห่ง

กลุ่มผู้ถูกสัมภาษณ์	ปัญหา อุปสรรค ในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้น สำหรับรับ-ส่งหนังสือราชการระหว่างสำนักงานจังหวัดและหน่วยงานภายในจังหวัด (ระบบ C)
Type 3 อุดรดิตถ์	<ul style="list-style-type: none"> • ด้านฮาร์ดแวร์ (Hardware) ขาดพื้นที่เก็บข้อมูล คือ เซิร์ฟเวอร์ (Server) ที่สำนักงานจังหวัดใช้มีความเก่า/ความจุในการเก็บข้อมูลยังไม่มากพอสำหรับรองรับทั้งจังหวัด บางหน่วยงานมีการแนบเอกสาร ที่มีความจุเยอะ แบบไม่มีลิมิต ทำให้นักเขียนโปรแกรมจึงต้องทำการ ล็อกไฟล์ มีการกำหนดขนาดไฟล์ในการแนบเอกสาร หลายๆหน่วยงานภายในจึงใช้รูปแบบการส่งไปรษณีย์แทน • ด้านซอฟต์แวร์ software ไม่เสถียร เนื่องจากยังไม่ครอบคลุมการเข้าใช้งานพร้อมกันจำนวนมาก ทำให้เกิดการ error ดึงข้อมูลมาแสดงผลไม่หมด ระบบมีการออกเลขซ้ำ เกิดจากการเขียนโปรแกรมที่ผิดพลาด
Type 3 สมุทรสาคร	<ul style="list-style-type: none"> • ด้านผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงาน ภายในหน่วยงานต่างๆ ของจังหวัด ไม่ค่อยให้ความสำคัญกับการเปิดระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อตรวจสอบว่ามีเอกสารเข้ามาหรือไม่ ต้องคอยดูว่าหน่วยงานปลายทางเปิดระบบดูไหม/มีการเปลี่ยนเจ้าหน้าที่บ่อย ไม่ได้มีการเทรนงานต่อให้เจ้าหน้าที่คนใหม่ เช่นในอำเภอ ออบต.
Type 3 ปราจีนบุรี	<ul style="list-style-type: none"> • ด้านผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากตัวระบบที่พัฒนานั้นสามารถรับหนังสือและออกเลขได้อย่างเดียว ทำให้พบปัญหาคือพอหลังจากลงรับหนังสือเสร็จแล้ว ก็จะต้องโทรแจ้งหน่วยงานให้มารับหนังสือ ไม่สามารถใช้ส่งแบบเรียลไทม์ได้เลย ซึ่งถ้าเป็นเอกสารไม่ด่วนอาจจะใช้เวลา กว่าเจ้าหน้าที่จะมาเอาเอกสาร 1-2 วัน แต่ก็จะมีโทรตามเรื่อยๆ อาจทำให้หน่วยงานรับรู้ข่าวสารซ้ำ หนังสือหายตามหาไม่เจอว่าไปอยู่ส่วนไหนแล้ว
Type 3 สิงห์บุรี	<ul style="list-style-type: none"> • ด้านซอฟต์แวร์ (Software) ไม่เสถียร เนื่องจากการใช้งานช่วงแรกของการใช้งานระบบระบบ เกิดการ User error และ Server error บ่อย • ด้านผู้ปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานใช้งานไม่คล่องแต่พอใช้งานไปเรื่อย ๆ 2 ปี แล้วก็เริ่มคล่อง /เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเปิดระบบ หากไม่เปิดเอกสารดูจะมีการโทรไปตาม

ผลการสัมภาษณ์กลุ่ม 4 ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ประเภท Type 4 จำนวน 1 สำนักงานจังหวัด ซึ่งเป็นตัวแทนของสำนักงานจังหวัด 76 แห่ง เกี่ยวกับเหตุผลที่ไม่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับรับ-ส่งเอกสารอย่างครบวงจร กล่าวคือสำนักงานจังหวัดที่ใช้เพียงระบบ A (ไม่ใช้ระบบ B) จำนวน 1 แห่ง คือ Type 4 คือสำนักงานจังหวัดเพชรบุรี พบว่าปัญหาอุปสรรคในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำคัญ ได้แก่

1) **ประชาสัมพันธ์จากส่วนกลางไม่ทั่วถึง** สำนักงานจังหวัดไม่ทราบการที่สามารถขอใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับรับ-ส่งหนังสือภายในจังหวัดจากส่วนกลางได้คือระบบ B ประกอบกับผู้บริหารไม่มีการผลักดัน ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามการทำงานของผู้ปฏิบัติงานคนก่อน เป็นลักษณะของการปฏิบัติต่อ ๆ กันมาจากคนรุ่นเก่า (ดูรายละเอียดผลการสัมภาษณ์สภาพปัญหาของกลุ่ม 4 จากตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 ผลการสัมภาษณ์ปัญหาและอุปสรรค การใช้ระบบ B ของสำนักงานจังหวัด 1 แห่ง

กลุ่มผู้ถูกสัมภาษณ์	ปัญหา อุปสรรค ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้น สำหรับรับ-ส่งหนังสือราชการระหว่างสำนักงานจังหวัดและหน่วยงานภายในจังหวัด (ระบบ B)
Type 4 เพชรบุรี	<ul style="list-style-type: none"> • การประชาสัมพันธ์จากส่วนกลาง • การผลักดันจากผู้น้องค์กร

ตารางที่ 10 สรุปผลการสัมภาษณ์ในภาพรวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

กลุ่มผู้ถูกสัมภาษณ์	ประเภท (Type)	ปัญหาและอุปสรรคการใช้ระบบ A	ปัญหา
กลุ่ม 1 สัมภาษณ์ปัญหาและอุปสรรคการใช้ระบบ A (ระบบรับ-ส่งหนังสือระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยกับสำนักงานจังหวัด) ของสำนักงานจังหวัด 11 แห่ง ประกอบด้วย Type1-4	Type 1 (3 คน)	<ul style="list-style-type: none"> ด้านผู้ปฏิบัติงาน ด้านการทำงานซ้ำซ้อน ด้านซอฟต์แวร์ (Software) ไม่เสถียร ด้านการดูแลระบบพึ่งพาส่วนกลาง 	<ul style="list-style-type: none"> ด้านผู้ปฏิบัติงาน ด้านการทำงานซ้ำซ้อน ด้านซอฟต์แวร์ (Software) ไม่เสถียร
	Type 2 (3 คน)	<ul style="list-style-type: none"> ด้านผู้ปฏิบัติงาน ด้านการทำงานซ้ำซ้อน ด้านซอฟต์แวร์ (Software) ไม่เสถียร 	<ul style="list-style-type: none"> ด้านการดูแลระบบพึ่งพาส่วนกลาง
	Type 3 (4 คน)	<ul style="list-style-type: none"> ด้านผู้ปฏิบัติงาน ด้านซอฟต์แวร์ (Software) ไม่เสถียร 	
	Type 4 (1 คน)	ไม่พบปัญหาเนื่องจากใช้ระบบ A เพียงรับหนังสือจากส่วนกลางเท่านั้น หากจะส่งเอกสารกลับไปยังส่วนกลางจะใช้รูปแบบการส่งไปรษณีย์	
กลุ่มผู้ถูกสัมภาษณ์	ประเภท (Type)	ปัญหาและอุปสรรคการใช้ระบบ B	ปัญหา
กลุ่ม 2 สัมภาษณ์ปัญหาและอุปสรรคการใช้ระบบ B (เดิมเคยมีและไม่มีระบบของตนเอง คือระบบ C ในการรับ-ส่งหนังสือระหว่างสำนักงานจังหวัดกับหน่วยงานภายในจังหวัด) ของสำนักงานจังหวัด 6 แห่ง ประกอบด้วย Type 1 และ Type 2	Type 1 (3 คน)	<ul style="list-style-type: none"> ด้านผู้ปฏิบัติงาน ด้านการดูแลระบบพึ่งพาส่วนกลาง ด้านซอฟต์แวร์ (Software) ไม่เสถียร 	<ul style="list-style-type: none"> ด้านผู้ปฏิบัติงาน ด้านการดูแลระบบต้องพึ่งพาส่วนกลาง ด้านซอฟต์แวร์ (Software) ไม่เสถียร
	Type 2 (3 คน)	<ul style="list-style-type: none"> ด้านผู้ปฏิบัติงาน ด้านการดูแลระบบพึ่งพาส่วนกลาง ด้านขาดเครื่องมือเชื่อมต่อระบบ (จว. นนทบุรี) 	<ul style="list-style-type: none"> ด้านขาดเครื่องมือเชื่อมต่อระบบ (จว. นนทบุรี)
กลุ่ม 3 สัมภาษณ์ปัญหาและอุปสรรคการใช้ระบบ C ของสำนักงานจังหวัด 4 แห่ง (ใช้ครบวงจร แต่ใช้ระบบตนเองในการรับ-ส่งหนังสือระหว่างสำนักงานจังหวัดกับหน่วยงานภายในจังหวัด) ประกอบด้วย Type 3	Type 3 (4 คน)	<ul style="list-style-type: none"> ด้านผู้ปฏิบัติงาน ด้านซอฟต์แวร์ (Software) ไม่เสถียร ด้านฮาร์ดแวร์ (Hardware) ขาดพื้นที่เก็บข้อมูล 	<ul style="list-style-type: none"> ด้านผู้ปฏิบัติงาน ด้านซอฟต์แวร์ (Software) ไม่เสถียร ด้านฮาร์ดแวร์ (Hardware) ขาดพื้นที่เก็บข้อมูล
กลุ่ม 4 สัมภาษณ์เหตุผลที่ไม่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับรับ-ส่งหนังสือแบบครบวงจร กล่าวคือสำนักงานจังหวัดที่ใช้เพียงระบบ A (ไม่ใช้ระบบ B) จำนวน 1 แห่ง คือ Type 4 คือ สำนักงานจังหวัดเพชรบุรี	Type 4 (1 คน)	<ul style="list-style-type: none"> การประชาสัมพันธ์จากส่วนกลาง การผลักดันจากผู้บังคับการ 	<ul style="list-style-type: none"> การประชาสัมพันธ์จากส่วนกลาง การผลักดันจากผู้บังคับการ

กล่าวโดยสรุป จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่หน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานจังหวัด ผู้วิจัยได้พบสภาพปัญหาอุปสรรคที่มีต่อการขับเคลื่อนนโยบายการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เป็นแนวทางเดียวกัน ซึ่งสามารถสรุปสภาพปัญหาที่สำคัญได้ดังนี้

1. ปัญหาการบริหารจัดการภายในองค์กร ได้แก่ ทัศนคติของผู้นำ การระดมองค์ความรู้ ขาดระบบการถ่ายทอดความรู้และทักษะการใช้ระบบแก่ผู้ปฏิบัติงาน ความซ้ำซ้อนจากการใช้ 2 ระบบพร้อมกัน ขาดงบประมาณส่งผลกระทบต่อระบบเชื่อมต่อและพื้นที่ของฮาร์ดแวร์ที่ไม่สามารถรองรับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
2. ปัญหาการบริหารจัดการจากส่วนกลาง ได้แก่ ขาดประชาสัมพันธ์ การกำกับดูแลแบบรวมศูนย์
3. ปัญหาด้านเทคนิค: ปัญหาทางเทคนิคซอฟต์แวร์ไม่เสถียร

4.4.4 รวบรวม ข้อเสนอแนะ/แนวทางส่งเสริมให้สำนักงานจังหวัดทุกแห่งนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้นมาใช้แบบเต็มรูปแบบสำหรับนำไปใช้รับ-ส่ง หนังสือภายในจังหวัด เพื่อให้สอดคล้องระเบียบให้การปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

จากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ Type ที่ 3 และ Type ที่ 4 ของ 6 สำนักงานจังหวัด เกี่ยวกับข้อเสนอแนะ/แนวทางส่งเสริมให้สำนักงานจังหวัดทุกแห่งนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้นมาใช้แบบครบวงจร สำหรับนำไปใช้รับ-ส่งหนังสือภายในจังหวัด เพื่อให้สอดคล้องระเบียบให้การปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน รวมทั้งสิ้น 6 คน สามารถสรุปผลของการสัมภาษณ์ได้ดังนี้ คือ

(1) หนังสือสั่งการจากส่วนกลาง จังหวัดที่ไม่ได้ใช้ระบบแบบครบวงจร เสนอให้ควรมีหนังสือเชิงบังคับจากส่วนกลางไปยังสำนักงานจังหวัดทุกแห่งในเรื่องการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาแบบครบวงจร ทั้งระบบ A และ ระบบ B

(2) ระบบจากส่วนกลางไม่ตอบโจทย์การใช้งาน สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยต้องออกแบบระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ตอบโจทย์การใช้งานของจังหวัด

(3) การจัดฝึกอบรมที่ทั่วถึง ควรมีการจัดอบรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติม เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่บ่อยครั้งและเจ้าหน้าที่ยังไม่เข้าใจการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ซึ่งมีความเห็นที่สำคัญจากผู้ถูกสัมภาษณ์ เพื่อขยายความข้อมูลเพิ่มเติม ดังนี้

“ต้องมีการบังคับใช้โดยทำตัวชีวิตที่ระบุให้ชัดเจนของกระทรวงมหาดไทย มีตัวชีวิตการทำงานของจังหวัดและผู้ว่าราชการจังหวัด มีหนังสือเป็นทางการไปยังจังหวัดว่าให้จังหวัดใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่วนกลางพัฒนา โดยปรับเปลี่ยนจากระบบที่เคยมีแต่ส่วนกลางก็ต้องพัฒนาระบบที่ตอบโจทย์จังหวัดด้วย เพราะมีบางจังหวัดมีการพัฒนาไปก่อนที่ส่วนกลางจะพัฒนาแล้ว”

(นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ชำนาญการพิเศษ สำนักงานจังหวัดอุดรธานี
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 4 พฤศจิกายน 2565)

“กระทรวงมหาดไทยต้องมีการส่งการลงไปยังสำนักงานจังหวัดให้เปลี่ยนมาใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นรูปแบบเดียวกัน ไม่ต้องถึงขนาดมีคำสั่งบังคับ แต่ถ้ามีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ใช้ก็อาจจะหนังสือมาว่าให้ใช้ระบบของส่วนกลาง และระบุว่าจะมาอบรมให้ในเวลาใด และอาจจะต้องมีการแบ่งว่าจะอบรมให้หน่วยงานแต่ละหน่วยงานภายในจังหวัดวันไหน เพราะมีหน่วยงานค่อนข้างเยอะ และต้องทำเหมือนกันทุกจังหวัด”

(นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ สำนักงานจังหวัดสมุทรสาคร
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2565)

“ส่วนกลางควรมีการแจ้งเป็นนโยบายมาอย่างจริงจังเลย แคมบังคับหน่อย และควรจัดอบรมให้ผู้ปฏิบัติงานใหม่ เพราะเจ้าหน้าที่สารบรรณยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มากนัก ยังใช้งานไม่คล่อง จึงไม่ค่อยใช้งาน และก็มีช่องทางที่สะดวกกว่า เช่นส่งไปรษณีย์ เดินส่งเอกสาร หากส่วนกลางยังไม่ได้มีการบังคับ จังหวัดก็ทำตามช่องทางของจังหวัดที่เคยทำกันมา โดยจะใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แค่รับหนังสือจากส่วนกลางอย่างเดียว แล้วจังหวัดอื่นที่เขามีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเขาเองที่ไม่ได้มีแค่รับหนังสือ ออกเลขหนังสือแต่สามารถส่งไปยังหน่วยงานภายในได้ด้วย เขาก็ไม่อยากจะเปลี่ยนแปลง เพราะมีระบบที่ใช้งานอยู่แล้วจะมาเปลี่ยนก็ค่อนข้างยุ่งยาก ซ้ำซ้อนกัน แต่หากได้ใช้ไปในแนวทางเดียวกันทั้งหมด ระบบเดียวกันเหมือนกันหมดก็คิดว่าดีกว่า”

(นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ สำนักงานจังหวัดปราจีนบุรี
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2565)

“**ควรมีการอบรมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ใหม่** เพราะเริ่มแรกของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นการอบรมแบบออนไลน์ ควรมีการอบรมแบบ onsite แบบจัด work shop”

(นายช่างไฟฟ้าชำนาญงาน สำนักงานจังหวัดสิงห์บุรี

สัมภาษณ์เมื่อวันที่ วันที่ 11 พฤศจิกายน 2565

ควรทำหนังสือสั่งการจากส่วนกลางมาแบบจริงจัง เชิงบังคับให้ใช้เลย และใช้เนื้อหาเชิงบังคับใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนา

(เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป สำนักงานจังหวัดเพชรบุรี

สัมภาษณ์เมื่อ วันที่ 11 พฤศจิกายน 2565

“**ควรมีคำสั่งเชิงบังคับ**และมีการลงโทษจากผู้บริหารระดับสูงหรือ**มีรางวัลความดีความชอบ** ให้แต่ละจังหวัดปฏิบัติได้แบบครบวงจรเพื่อเป็นแรงจูงใจการกระตุ้นในการปฏิบัติและนำระบบที่ส่วนกลางพัฒนาไปใช้เป็นแนวทางเดียวกัน เช่น ให้งบประมาณเพิ่มให้จังหวัดที่ขานรับนโยบาย มีรางวัลเงิน bonus เป็นต้น”

(นักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการกลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2565)

ตารางที่ 11 สรุปผลการสัมภาษณ์ในภาพรวมถึงการรวบรวมข้อเสนอแนะ/แนวทางส่งเสริมให้
สำนักงานจังหวัดทุกแห่งนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
พัฒนาขึ้นมาใช้แบบเต็มรูปแบบสำหรับนำไปใช้รับ-ส่งเอกสารภายในจังหวัด
ประเภท Type 3 และ Type 4

คำถาม	กลุ่มใช้แบบครบวงจร (Type 3,4)						บทสรุป
	อุดรดิตต์	ปราจีนบุรี	สมุทรสาคร	สิงห์บุรี	อุดรดิตต์	เพชรบุรี	
1. ข้อเสนอแนะ/ แนวทางส่งเสริมให้ สำนักงานจังหวัดทุก แห่งนำระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ที่ สำนักงาน ปลัดกระทรวง มหาดไทยพัฒนาขึ้นมา ใช้แบบครบวงจร สำหรับนำไปใช้รับ-ส่ง เอกสารภายในจังหวัด	<ul style="list-style-type: none"> • ต้องมีการบังคับใช้โดยทำตัวชี้วัดและทำหนังสือสั่งการ (1) • ส่วนกลางต้องพัฒนาระบบที่ตอบโจทย์การใช้งานของสำนักงานจังหวัด (2) 	<ul style="list-style-type: none"> • ควรมีหนังสือสั่งการเชิงบังคับ (1) • จัดอบรมให้ผู้ปฏิบัติงานใหม่ (3) 	<ul style="list-style-type: none"> • หนังสือสั่งการเชิงบังคับ (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • ควรมีการอบรมแบบ onsite แบบจัดwork shop (3) 	<ul style="list-style-type: none"> • ควรมีการบังคับใช้โดยทำตัวชี้วัดและหนังสือสั่งการ (1) -ส่วนกลางต้องพัฒนาระบบที่ตอบโจทย์การใช้งานของสำนักงานจังหวัด (2) 	<ul style="list-style-type: none"> • หนังสือสั่งการเชิงบังคับ (1) 	<ul style="list-style-type: none"> • ควรมีหนังสือสั่งการเชิงบังคับ (1) • ส่วนกลางต้องพัฒนาระบบที่ตอบโจทย์การใช้งานของสำนักงานจังหวัด (2) • ควรมีจัดอบรมให้ผู้ปฏิบัติงานใหม่ (3)

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาแนวทางการส่งเสริมสำนักงานจังหวัดนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยมาใช้ให้เป็นแนวทางเดียวกัน มีวัตถุประสงค์ ได้แก่ 1) เพื่อศึกษาพัฒนาการและรูปแบบการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานจังหวัด 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการนำนโยบายส่งเสริมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานจังหวัด 3) เพื่อหาแนวทางส่งเสริมให้สำนักงานจังหวัดทุกแห่งนำเอาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้อย่างครบวงจร โดยการศึกษาคั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการศึกษาข้อมูลจากเอกสารและกลุ่มตัวอย่าง มีการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างด้วยการใช้เทคนิคการสัมภาษณ์ (Interview) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เพื่อการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานจังหวัด ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ประมวลผลจากการสัมภาษณ์เพื่อให้ได้แนวทางและข้อเสนอแนะ โดยมีรายละเอียดของการศึกษาโดยต่อบจุดประสงค์ของงานวิจัยสรุป ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาแนวทางการส่งเสริมสำนักงานจังหวัดนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยมาใช้ให้เป็นแนวทางเดียวกัน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

5.1.1 พัฒนาการการขับเคลื่อนนโยบายการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานจังหวัด

1) สืบเนื่องจากการปฏิรูประบบราชการของประเทศไทย คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบแผนเมื่อวันที่ 16 สิงหาคม 2548 มีนโยบายการจัดทำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) ส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับระบบงานของภาครัฐมากขึ้น

กระทรวงมหาดไทยได้ให้ความสำคัญในการพัฒนาระบบการบริหารงานด้านเอกสาร โดยสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้ออกระเบียบสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย วดวยงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551 ขึ้นมารองรับระเบียบดังกล่าว ความว่า “ใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือรองรับการปฏิบัติงานสารบรรณอย่างจริงจัง” โดยมีวัตถุประสงค์เป็นทางเลือกให้หน่วยงานดำเนินการตามความสมัครใจและความพร้อมของหน่วยงาน

ในปีเดียวกัน ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) ถูกพัฒนาโดยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ร่วมกับภาคเอกชนที่มีความเชี่ยวชาญ และนำไปสู่การพัฒนาาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับใช้รับ-ส่งเอกสารราชการระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (ส่วนกลาง) กับสำนักงานจังหวัด 76 จังหวัด ผู้วิจัยได้กำหนดให้เรียกโดยย่อว่า “ระบบ A” เป็นการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถรับ-ส่งเอกสารราชการระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (ส่วนกลาง) และสำนักงานจังหวัดเท่านั้น เป็นระบบที่ยังไม่ครบวงจร

ขณะที่มีสำนักงานจังหวัดบางแห่งที่ผู้บริหารให้ความสำคัญกับนโยบายภาครัฐ และระเบียบสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551 ได้มีการผลักดันการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจร ได้ริเริ่มพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นเองโดยสามารถรับ-ส่งหนังสือราชการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างสำนักงานจังหวัดและหน่วยงานภายในจังหวัด ผู้วิจัยได้กำหนดให้เรียกโดยย่อว่า “ระบบ C” อย่างไรก็ดี “ระบบ C” เป็นระบบที่ได้รับการออกแบบมีขอบเขตการใช้งานที่มีความหลากหลายตามความต้องการของแต่ละจังหวัด คือ 1.สามารถรับ-ส่งเอกสารราชการได้เฉพาะหน่วยงานภายในสำนักงานจังหวัด (C₁) 2.รับ-ส่งเอกสารราชการไปยังหน่วยงานราชการบริหารส่วนภูมิภาค (C₂) และ 3.รับ-ส่งเอกสารราชการไปยังหน่วยงานราชการส่วนกลางในจังหวัด (ที่ขึ้นตรงต่อส่วนกลาง) หรือสามารถรับ-ส่งเอกสารได้ทุกหน่วยงานภายในจังหวัด (C₃)

สำหรับในกรณีสำนักงานจังหวัดที่ไม่ได้มีการพัฒนาระบบ C แสดงว่าใช้เพียงแค่ระบบ A เพื่อรับ-ส่งหนังสือราชการจากสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยไปยังสำนักงานจังหวัด ผู้วิจัยได้กำหนดให้เรียกโดยย่อว่า “ระบบ O”

2) ในปี พ.ศ.2562 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยได้พัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจร โดยทำให้สำนักงานจังหวัดสามารถรับ-ส่งเอกสารราชการไปยังหน่วยงานภายในจังหวัดเดียวกันได้ ซึ่งมีลักษณะเทียบเท่าระบบ C ผู้วิจัยได้กำหนดให้เรียกโดยย่อว่า “ระบบ B” ซึ่งพบว่าจังหวัดมีการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ภายในจังหวัดที่แตกต่างกัน ตามความต้องการของแต่ละจังหวัด คือ 1.สามารถรับ-ส่งหนังสือราชการได้เฉพาะหน่วยงานภายในสำนักงานจังหวัด (B₁) 2.รับ-ส่งเอกสารราชการไปยังหน่วยงานราชการบริหารส่วนภูมิภาค (B₂) และ 3.รับ-ส่งเอกสารราชการไปยังหน่วยงานราชการส่วนกลางในจังหวัด (ที่ขึ้นตรงต่อส่วนกลาง) หรือสามารถรับ-ส่งเอกสารได้ทุกหน่วยงานภายในจังหวัด (B₃)

3) ในปี พ.ศ. 2564 กระทรวงมหาดไทยได้มีหนังสือด่วนที่สุด ที่ มท.0201.2/ว4755 ลงวันที่ 19 ส.ค.64 เรื่อง การรับและส่งหนังสือระหว่างหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยกับจังหวัดด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยมีนโยบายให้ทุกจังหวัดดำเนินการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่4) พ.ศ.2564 ตั้งแต่วันที่ 23 สิงหาคม 2564 จึงนำไปสู่การออกระเบียบสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2564 บังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 28 ธันวาคม 2564 เป็นต้นไป ความว่า “ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือรองรับการปฏิบัติงานสารบรรณอย่างจริงจัง” จากหนังสือด่วนที่สุด ที่ มท.0201.2/ว4755 ลงวันที่ 19 ส.ค.64 เรื่อง การรับและส่งหนังสือระหว่างหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยกับจังหวัดด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ส่งผลให้ทุกหน่วยงานภายในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และจังหวัดทั้ง 76 จังหวัด มีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้สำหรับรับ-ส่งหนังสือราชการระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานจังหวัดที่เป็นระบบเดียวกัน คือระบบ A เป็นการบังคับใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพียงระบบ A เท่านั้น แต่ในระบบ B ไม่มีการบังคับใช้จากส่วนกลางยังเป็นลักษณะทางเลือกตามความสมัครใจ

ปัจจุบันมีเพียง 20 จังหวัดที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) แบบครบวงจร คือระบบ A และ ระบบ B ได้แก่ จังหวัดมุกดาหาร นนทบุรี อุตรธานี พระนครศรีอยุธยา ศรีสะเกษ หนองคาย พะเยา ฉะเชิงเทรา สุพรรณบุรี ร้อยเอ็ด สุรินทร์ อุทัยธานี จันทบุรี ยะลา นครนายก ชุมพร ราชบุรี อำนาจเจริญ หนองบัวลำภู และจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ขณะที่อีก 56 จังหวัดไม่ได้ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) แบบครบวงจร บางจังหวัดใช้เพียงระบบ A และในบางจังหวัดใช้ระบบ A และระบบ C ซึ่งเป็นระบบที่ถูกดำเนินการจัดสร้างเพื่อใช้รับ-ส่งเอกสารราชการผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระหว่างสำนักงานจังหวัดกับหน่วยงานภายในจังหวัด

5.1.2 รูปแบบการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับรับ-ส่งหนังสือภายในจังหวัด

จุดเริ่มต้นการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกันระหว่างสำนักงานจังหวัดที่มีการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นของตนเองสำหรับใช้สำหรับรับ-ส่งหนังสือราชการไปยังหน่วยงานภายในจังหวัด คือ ระบบ “C” กับสำนักงานจังหวัดที่ไม่มีการพัฒนาระบบใด ถูกจัดเป็น ระบบ “0” หลังจากสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยได้พัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจร ทั้งระบบ “A” และระบบ “B” ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้จัดประเภทการพัฒนา ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานจังหวัดโดยแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

ประเภทที่ 1 (Type 1) คือ จังหวัดที่ไม่เคยมีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานรับ-ส่งเอกสารราชการภายในจังหวัดมาก่อน คือระบบ 0 และเมื่อมีคำสั่งจากส่วนกลางบังคับใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์คือ ระบบ A จังหวัดจึงเปลี่ยนมาใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาแบบครบวงจร คือ**ใช้งานทั้งระบบ A และ ระบบB**

ประเภทที่ 2 (Type 2) คือ จังหวัดที่เคยมีการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานรับ-ส่งเอกสารราชการภายในจังหวัดมาก่อน คือ ระบบ C และเมื่อมีคำสั่งจากส่วนกลางบังคับใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คือ ระบบ A จังหวัดจึงเปลี่ยนมาใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาแบบครบวงจร คือ**ใช้งานทั้งระบบ A และ ระบบ B ทำให้จังหวัดมีการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ครบวงจร**

ประเภทที่ 3 (Type 3) คือ จังหวัดที่เคยมีการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของตนเองสำหรับใช้รับ-ส่งเอกสารภายในจังหวัดมาก่อน คือ ระบบ C และเมื่อมีคำสั่งจากส่วนกลางบังคับใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คือ ระบบ A **จังหวัดยังคงเลือกใช้ระบบ C โดยใช้ควบคู่กับระบบ A** ทำให้จังหวัดมีการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 2 ระบบ

ประเภทที่ 4 (Type 4) คือ จังหวัดที่ไม่เคยมีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานรับ-ส่งเอกสารราชการภายในจังหวัดมาก่อน คือระบบ 0 และเมื่อมีคำสั่งจากส่วนกลางบังคับใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์คือ ระบบ A จังหวัดจึงเปลี่ยนมาใช้เพียงระบบที่ใช้รับ-ส่งเอกสารระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานจังหวัด คือ**ระบบ A เท่านั้น คือ สำนักงานจังหวัดเพชรบุรี**

5.1.3 นโยบายส่งเสริมการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยมาใช้อย่างครบวงจร

กระทรวงมหาดไทยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาระบบราชการ การพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้ในการรับ-ส่งเอกสารราชการ ถือเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยให้สามารถติดต่อสื่อสารระหว่างส่วนกลางกับส่วนภูมิภาคได้อย่างมีประสิทธิภาพ การกำหนดนโยบายส่งเสริมให้ทุกจังหวัดได้นำเอาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้อย่างครบวงจรในทุกจังหวัด โดยสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย จะทำให้การทำงานระหว่างหน่วยงานส่วนกลางกับหน่วยงานส่วนภูมิภาค สามารถติดต่อสื่อสารได้อย่างไร้รอยต่อ ถือเป็นงานในหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยที่จะต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล งานศึกษาวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาหาแนวทางส่งเสริมให้สำนักงานจังหวัดทั้ง 76 แห่ง ได้นำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) แบบครบวงจรมาใช้ในการรับ-ส่งเอกสารราชการ

5.1.4 ผลการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยแบบครบวงจร

จากการแบ่งประเภทการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานจังหวัด พบว่ามีเพียง 20 แห่ง ที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยสำหรับรับ-ส่งเอกสารราชการแบบครบวงจรไปยังหน่วยงานภายในจังหวัด ได้แก่ ประเภทที่ 1 และประเภทที่ 2 มีการใช้ทั้งระบบ A และ B ขณะที่สำนักงานจังหวัด 56 แห่ง มีการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่พัฒนาเองสำหรับรับ-ส่งหนังสือภายในจังหวัดอย่างครบวงจร ได้แก่ ประเภทที่ 3 ใช้ระบบ A และระบบ C ประเภทที่ 4 ใช้เพียงระบบ A ดังนั้น ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานจังหวัด 11 แห่ง เพื่อรวบรวมเหตุผล/ปัจจัยที่เลือกใช้ระบบแบบครบวงจร ปัญหาอุปสรรคจากการนำเอาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจรมาใช้ รวมทั้งสาเหตุใดที่มีสำนักงานจังหวัดบางแห่งไม่ได้ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจรที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนา ซึ่งมีรายละเอียดผลการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจากสำนักงานจังหวัดทั้ง 4 ประเภท ดังนี้

กรณีสำนักงานจังหวัดประเภท 1 (Type 1) ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผู้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ประเภท Type ที่ 1 จำนวน 3 สำนักงานจังหวัด ได้แก่ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อุทัยธานี และราชบุรี

พบว่าเกิดเหตุผล/ปัจจัยในการเลือกใช้รูปแบบระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้นมาใช้งานอย่างครบวงจร (ระบบ A และ ระบบ B) ที่สำคัญ

3 ประเด็นหลัก ได้แก่

1. ผู้บริหารมีนโยบายผลักดันการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
2. ปฏิบัติตามนโยบายภาครัฐ/ปฏิบัติตามนโยบายของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (ส่วนกลาง)
3. ประหยัดงบประมาณ ลดทรัพยากรกระดาษ และประหยัดเวลา

กรณีสำนักงานจังหวัดประเภท 2 (Type 2) ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผู้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ประเภท Type ที่ 2 จำนวน 3 แห่ง ได้แก่ จังหวัด อุรุษยา และนครนายก และนนทบุรี

พบว่าเกิดเหตุผล/ปัจจัยในการเลือกใช้รูปแบบระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้นมาใช้งานอย่างครบวงจร (ระบบ A และ ระบบ B) ที่สำคัญ

4 ประเด็นหลัก ได้แก่

1. ผู้บริหารมีนโยบายผลักดันการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
2. ปฏิบัติตามนโยบายภาครัฐ/ปฏิบัติตามนโยบายของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (ส่วนกลาง)
3. ระบบที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาต่อบ้จกัทยัการใ้ช้งานของสำนักงานจังหวัด
4. ประหยัดงบประมาณ ลดทรัพยากรกระดาษ และประหยัดเวลา

กล่าวโดยสรุป จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับเหตุผล/ปัจจัยในการเลือกใช้รูปแบบระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้นมาใช้งานอย่างเต็มรูปแบบ (ระบบ A และ ระบบ B) ของ Type 1 และ Type 2 สามารถสรุปได้ว่า

- 1) ผู้บริหารผลักดันการใช้งาน (Type 1 และ Type 2)
- 2) ปฏิบัติตามนโยบายภาครัฐ/ปฏิบัติตามนโยบายของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (ส่วนกลาง) (Type 1 และ Type 2)
- 3) ระบบที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาต่อบ้จกัทยัการใ้ช้งานของสำนักงานจังหวัด (Type 2) ได้แก่ จังหวัด อุรุษยา
- 4) ประหยัดงบประมาณ ลดทรัพยากรกระดาษ และประหยัดเวลา (Type 1 และ Type 2)

กรณีสำนักงานจังหวัดประเภท 3 (Type 3) ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผู้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ประเภท Type ที่ 3 จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ **จังหวัดอุดรดิตถ์ สมุทรสาคร สิงห์บุรี และปราจีนบุรี**

พบว่าเกิดเหตุผล/ปัจจัยการไม่เลือกใช้รูปแบบระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้นมาใช้งานอย่างครบวงจร พบปัญหา อุปสรรค ที่สำคัญ

5 ประเด็นหลัก ดังนี้

1) ระบบเดิมที่จังหวัดพัฒนาเองตอบโจทย์การใช้งานและครอบคลุมการใช้งานอยู่แล้ว

ผู้ให้สัมภาษณ์ได้เสนอความเห็นวาระบบเดิมที่จังหวัดพัฒนาเองสำหรับรับ-ส่งเอกสารราชการไปยังหน่วยงานภายในจังหวัดนั้นตอบโจทย์การใช้งานของจังหวัด และครอบคลุมการใช้งานอยู่แล้ว สามารถบริหารจัดการ แก้ไขการใช้งานได้ตามความต้องการของจังหวัด เช่น กรณีพบปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การแก้ไขข้อและรหัสผ่านการเข้าใช้งานจังหวัดสามารถบริหารจัดการได้เองไม่ต้องรอฟังพากการแก้ไขจากส่วนกลาง จังหวัดจึงไม่ยากเปลี่ยนแปลง เพราะหากเปลี่ยนแปลงแล้วจะต้องทำการจัดอบรมใหม่ทั้งหมด ซึ่งเจ้าหน้าที่คุ้นชินกับระบบเดิมอยู่แล้ว

2) มีการลงทุนงบประมาณในการจ้างพัฒนาระบบไปแล้ว

ในบางจังหวัดมีการลงทุนงบประมาณในการจ้างเอกชนพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับรับ-ส่งหนังสือไปยังหน่วยงานภายในจังหวัดแล้ว ทำให้เสียตางงบประมาณในส่วนที่จ้างเอกชนพัฒนาไปแล้ว

3) ปัญหาจากผู้ปฏิบัติงาน บุคลากรคุ้นชินกับระบบเดิม (การรับ-ส่งเอกสารทางไปรษณีย์) ทำให้ต้องจัดการอบรมใหม่

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในงานใช้งานตัวระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จึงไม่ค่อยใช้งานระบบ และมีช่องทางที่สะดวกกว่าคือ รับ-ส่งเอกสารทางไปรษณีย์ หากเปลี่ยนแปลงมาใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนา จะต้องทำการจัดอบรมใหม่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานใหม่ทั้งหมด ซึ่งต้องอบรมเจ้าหน้าที่จำนวนมาก เนื่องจากมีหน่วยงานภายในจังหวัดที่ค่อนข้างมาก

4) ส่วนกลางไม่ได้บังคับใช้ระบบ B ขึ้นอยู่กับความสมัครใจของแต่ละสำนักงานจังหวัด

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยมีหนังสือสั่งการให้ทางจังหวัดใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับรับ-ส่งระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และสำนักงานจังหวัด คือระบบ A เท่านั้น ไม่ได้มีการบังคับใช้ระบบ B ยังคงเป็นทางเลือกตามความสมัครใจของแต่ละจังหวัด จังหวัด เมื่อส่วนกลางไม่ได้บังคับใช้ ทางสำนักงานจังหวัดจึงปฏิบัติตามแนวทางของตนเอง เนื่องจากระบบที่ใช้ตอบโจทย์การใช้งานอยู่แล้ว

หมายเหตุ ในกรณีของสำนักงานจังหวัดที่มีระบบของตนเองที่ใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเหตุผลที่ไม่ได้ใช้ระบบ B มาจากเหตุผลข้อ 1 และ ข้อ 3 ได้แก่ จังหวัดสมุทรสาคร สำหรับสำนักงานจังหวัดที่ใช้งานระบบ C ที่จังหวัดพัฒนาเอง ไม่ได้พัฒนาระบบที่ครอบคลุมการใช้งานทั้งหมด มีความเป็นไปได้สูงว่ามาจากเหตุผลข้อ 1 ,2 และ3 ได้แก่ จังหวัดสิงห์บุรี และจากเหตุผลข้อ 1,3 และ4 ได้แก่ ปราจีนบุรี

กรณีสำนักงานจังหวัดประเภท 4 (Type 4) ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างผู้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ประเภท Type ที่ 4 จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ จังหวัดเพชรบุรี

พบว่าเกิดเหตุผล/ปัจจัยการไม่เลือกใช้รูปแบบระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้นมาใช้งานอย่างครบวงจร พบปัญหา อุปสรรค ที่สำคัญ

2 ประเด็นหลัก ดังนี้

1) ผู้บริหารไม่มีการผลักดัน ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามการทำงานของผู้ปฏิบัติงานคนก่อน เป็นลักษณะของการปฏิบัติต่อ ๆ กันมาจากคนรุ่นเก่า

2) ประชาสัมพันธ์จากส่วนกลางไม่ทั่วถึง สำนักงานจังหวัดไม่ทราบการที่สามารถขอใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับรับ-ส่งหนังสือภายในจังหวัดจากส่วนกลางได้คือระบบ B

กล่าวโดยสรุป จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับเหตุผล/ปัจจัยในการไม่เลือกใช้รูปแบบระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้นมาใช้งานอย่างเต็มรูปแบบ (ระบบ A และ ระบบ C) ของ Type 3 และ Type 4 สามารถสรุปได้ว่า

- 1) ผู้บริหารไม่ผลักดันการใช้งาน (Type 4)
- 2) ส่วนกลางยังไม่ได้มีการบังคับใช้ระบบ B (Type 3 และ Type 4)
- 3) สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยต้องออกแบบระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ตอบโจทย์การใช้งานของจังหวัด (Type 3)
- 4) ประหยัดงบประมาณ ลดทรัพยากรกระดาษ และประหยัดเวลา (Type 3)

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาแนวทางการส่งเสริมสำนักงานจังหวัดนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยมาใช้ให้เป็นแนวทางเดียวกัน สามารถอภิปรายผลการศึกษตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

5.2.1 พัฒนาการและรูปแบบการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานจังหวัด

จากนโยบายของภาครัฐที่ต้องการให้หน่วยงานภาครัฐนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับระบบงานของภาครัฐมากขึ้น กระทรวงมหาดไทยจึงได้เริ่มนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้กับงานสารบรรณ โดยพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) เพื่อให้การปฏิบัติราชการของกระทรวงมหาดไทยมีประสิทธิภาพและมีการปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน ดังนั้น สิ่งที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยคาดหวังคือระบบที่เหมาะสมที่จะส่งเสริมให้ทุกจังหวัดได้นำเอาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้นมาใช้อย่างครบวงจรในทุกจังหวัดโดยใช้ระบบที่เป็นรูปแบบเดียวกัน **คือระบบ A และ ระบบ B** เพื่อให้การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานไร้รอยต่อ ซึ่งการนำเอาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่กระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้นมาขับเคลื่อนกระบวนการบริหารงานยุคใหม่ ถือเป็นตัวอย่างของการนำนโยบายของภาครัฐมาปฏิบัติให้ได้ตามเป้าหมายของผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) การจัดทำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจรถือเป็นงานที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยจะต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ซึ่งผลของการนำนโยบายดังกล่าวมาปฏิบัติยังไม่ครอบคลุมทุกจังหวัด ปัจจุบันพบว่ามีการใช้งานไม่เป็นไปในทางเดียวกัน **แบ่งออกเป็น 2 แนวทาง**

(1) **จังหวัดที่มีการเปลี่ยนมาใช้ระบบ B** ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาขึ้นสำหรับรับ-ส่งเอกสารภายในจังหวัด เนื่องจาก **Type 1** ไม่เคยมีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานมาก่อน หากจะเปลี่ยนก็ทำไม่ยุ่งยาก **ในส่วนของ Type 2** จังหวัดที่เคยมีการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ใช้งานรับ-ส่งเอกสารราชการภายในจังหวัดมาก่อน คือ **ระบบ C** และเมื่อมีคำสั่งจากส่วนกลางบังคับใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ คือ **ระบบ A** ปัจจุบันพบว่า มีเพียง 20 จังหวัดที่ใช้ระบบ B เป็นการใช้ระบบครบวงจรในปัจจุบัน

(2) **ขณะที่อีก 54 สำนักงานจังหวัด ไม่ใช้ระบบ B คือ Type 3 และ Type 4**

Type 3 ใช้ 2 ระบบ ประกอบด้วย ระบบ A และระบบ C ที่จังหวัดพัฒนาเอง A ซึ่งเป็นการใช้ครบวงจร แต่ใช้ระบบตนเองในการรับ-ส่งเอกสารระหว่างสำนักงานจังหวัดกับหน่วยงานภายในจังหวัด หรือมีการใช้ Type 4 ใช้แค่ระบบ A

5.2.2 ปัญหาและอุปสรรคการนำนโยบายส่งเสริมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เต็มรูปแบบระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานจังหวัด

พบว่าจากนโยบายสั่งการจากส่วนกลางให้สำนักงานจังหวัดนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ คือระบบ A นโยบายของส่วนกลางยังขาดความชัดเจนในการให้นำไปปฏิบัติตามนโยบายยังเป็นลักษณะของการให้ตีความหมาย ทำให้มีแค่บางสำนักงานจังหวัดที่นำนโยบายของส่วนกลางมาใช้ ซึ่งเกิดจากเหตุผล/ปัจจัยที่สำคัญในการเปลี่ยนมาใช้ระบบ A คือเกิดจากผู้บริหารมีการผลักดันการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ผู้นำองค์กรมีวิสัยทัศน์ เห็นความสำคัญของการนำระบบมาใช้แบบครบวงจร เพื่อปฏิบัติตามนโยบายภาครัฐ และสอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ทำให้เห็นว่าบทบาทของข้าราชการประจำมีส่วนสำคัญต่อการขับเคลื่อนองค์กร ซึ่งมีบทบาทที่ต่างกัน เช่น กลุ่ม Type1 และ Type 2 ประกอบด้วย จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อุทัยธานี ราชบุรี อโยธยา นครนายก และจังหวัดนนทบุรี อาจสรุปได้ว่า เป็นข้าราชการหัวก้าวหน้า มีการปฏิบัติงานในเชิงรุก

ในขณะที่ 56 แห่ง คือ Type 3 และ Type 4 ประกอบด้วย จังหวัด อุตรดิตถ์ ปราจีนบุรี สมุทรสาคร สิงห์บุรี และเพชรบุรี อาจกล่าวได้ว่าเป็นข้าราชการแบบอนุรักษ์นิยม ไม่เปิดใจเรียนรู้และยอมรับการเปลี่ยนแปลง และยังยึดติดกับการทำงานรูปแบบเดิม หากจะเปลี่ยนแปลงจะรอคำสั่งเป็นหนังสือจากส่วนกลางจึงจะเปลี่ยนมาใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาแบบครบวงจร

ตารางที่ 12 เหตุผล/ปัจจัยภาพรวมถึงเหตุผลที่ใช้ระบบ B และไม่ใช่ระบบ B

กลุ่มผู้ถูกสัมภาษณ์	ประเภท	เหตุผลที่ใช้ระบบ B	ตัวอย่างกลุ่มสัมภาษณ์
กลุ่มผู้ใช้ระบบ B	• Type 1	<ul style="list-style-type: none"> ผู้บริหารผลักดัน (1) ปฏิบัติตามนโยบายภาครัฐและหน่วยงาน (2) ประหยัดทรัพยากร เวลาและงบประมาณ (4) 	<ul style="list-style-type: none"> ประจวบคีรีขันธ์ ราชบุรี อุทัยธานี
	• Type 2	<ul style="list-style-type: none"> ผู้บริหารผลักดัน (1) ปฏิบัติตามนโยบายภาครัฐและหน่วยงาน (2) ระบบตอบโต้การใช้งาน (3) 	<ul style="list-style-type: none"> อยุธยา นครนายก นนทบุรี
กลุ่มผู้ถูกสัมภาษณ์	ประเภท	เหตุผลที่ไม่ใช้ ระบบ B	ตัวอย่างกลุ่มสัมภาษณ์
กลุ่มที่ไม่ใช้ระบบ B	• Type 3	<ul style="list-style-type: none"> ระบบเดิมตอบโต้การใช้งาน (1) ลงทุนงบประมาณในการจ้างพัฒนาระบบไปแล้ว (2) ปัญหาจากผู้ปฏิบัติงาน (3) ส่วนกลางยังไม่ได้มีการบังคับใช้ระบบ B (4) 	<ul style="list-style-type: none"> อุดรดิตถ์ ปราจีนบุรี สมุทรสาคร สิงห์บุรี
	• Type 4	<ul style="list-style-type: none"> ผู้บริหารไม่มีการผลักดัน (1) ประชาสัมพันธ์จากส่วนกลางไม่ทั่วถึง (2) 	<ul style="list-style-type: none"> เพชรบุรี

จากตารางที่ 12 จากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ถึงเหตุผล/ปัจจัยภาพรวมถึงเหตุผลที่ใช้ระบบ B และไม่ใช่ระบบ B สามารถอธิบายได้ดังนี้

สืบเนื่องจากนโยบายของกระทรวงมหาดไทยที่สนับสนุนให้สำนักงานจังหวัดทุกแห่งนำเอาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจมาใช้ คือกลุ่มที่ใช้ระบบ A และระบบ B ได้แก่สำนักงานจังหวัด Type 1 และ Type 2

จากการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานกลุ่มดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์ และได้ข้อสรุปถึงปัจจัยที่สนับสนุนให้สำนักงานจังหวัดใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจร ประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ ดังนี้ 1. ผู้บริหารผลักดันการใช้งาน 2. ปฏิบัติตามนโยบายภาครัฐ/ปฏิบัติตามนโยบายของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (ส่วนกลาง) 3. ระบบที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาตอบโจทย์การใช้งานของสำนักงานจังหวัด 4. ประหยัดงบประมาณ ลดทรัพยากรกระดาษ และประหยัดเวลา ทำให้เห็นว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยพัฒนาตอบโจทย์การใช้งานของสำนักงานจังหวัด นำไปสู่การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจร อย่างไรก็ตามพบว่าการบริหารานของส่วนกลางยังเป็นระบบที่ขับเคลื่อนโดยรวมศูนย์อำนาจไว้ที่ส่วนกลาง ทำให้พบจุดอ่อนคือ เป็นการทำงานแบบรวมศูนย์อำนาจ ขาดหน่วยงานสนับสนุนการทำงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ในกรณีของการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ครบวงจร ได้แก่ Type3 และ Type4 จากกาสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ พบว่ามีปัจจัยที่ทำให้สำนักงานจังหวัดใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แค่ระบบ A มาจากปัจจัยสำคัญ คือ 1. ผู้นำขาดการผลักดันการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 2. ขาดการสนับสนุนจากหน่วยงานส่วนกลาง 3. ขาดการวางแผนสนับสนุนขับเคลื่อนการส่งเสริมให้มีการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้แบบครบวงจร จึงนำไปสู่ข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.3 ข้อเสนอแนะงานวิจัย

จากปัญหาและอุปสรรคการนำนโยบายส่งเสริมการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เต็มรูปแบบระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและสำนักงานจังหวัดตามที่ผู้วิจัยได้กล่าวมาก่อนหน้านั้น สามารถพิจารณาข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

การตระหนักถึงปัญหาอันเกิดจากการมีจุดอ่อนและอุปสรรคของการนำนโยบายการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไปปฏิบัติ จึงควรมีแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหาเพื่อลดข้อผิดพลาด และความเสียหายอันเกิดจากการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เสนอแนะถึงแนวทางในการป้องกันและแก้ไขปัญหา ดังนี้

1. สร้างกลไกในการผลักดันขับเคลื่อนนโยบายและสนับสนุนจัดตั้งหน่วยงานเคลื่อนที่ หรือตั้งเป็นคณะทำงานเคลื่อนที่ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ศูนย์เขต ซึ่งปัจจุบันมี 12 ศูนย์เขตหลัก ๆ กระจายอยู่ที่ภูมิภาค รับนโยบายจากส่วนกลางมาเป็นพี่เลี้ยงคอยสนับสนุนให้คำปรึกษา ในลักษณะการเป็นการสอนงาน (Coaching) แก่สำนักงานจังหวัดในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจร โดยการลงพื้นที่สัญจรเยี่ยมชมการทำงานใน

สำนักงานจังหวัด ว่าพบปัญหา ข้อบกพร่องในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างไรบ้าง เพื่อสร้างกลไกในการผลักดันให้สำนักงานจังหวัดได้นำเอาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้อย่างครบวงจร

2. ควรมีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ Onsite เกี่ยวกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แก่บุคลากร โดยแบ่งแยกการฝึกอบรมออกเป็นหลายรุ่น ตามกลุ่มจังหวัด เพื่อการสอนที่ทั่วถึงและมีคุณภาพ โดยจัดระบบการอบรมเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นแผนหลักขององค์กร กำหนดให้บุคลากรในทุกระดับเข้ารับการอบรมการใช้งานระบบฯ และสนับสนุนการจัดหาเครื่องมือเพื่อรองรับการรับ-ส่งหนังสือผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

3. หน่วยงานควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานจังหวัดโดยกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของงาน (KPI) หากหน่วยงานใดมีการขับเคลื่อนการใช้งานที่ดีเป็นลักษณะของการให้ความดีความชอบจากผลการปฏิบัติงานที่ดี เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เป็นไปแนวทางเดียวกัน

บรรณานุกรม

- Anderson, D. T. (1993). *Barnacles: structure, function, development and evolution*. Springer Science & Business Media.
- Edward, C., G., Sharkansky, & Ira. (1978). *The Policy Predicament: Making and Implementation Public Policy*. Freeman and Company.
- Pressman, & Wildavsky. (1973). *United States Economic Development Administration Manpower policy*. John Wiley & Sons.
- เดชา สุพรรณทอง. (2548). การศึกษาสภาพปัจจุบัน สภาพที่ยอมรับได้และความคาดหวังต่อการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานกระทรวงศึกษาธิการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี]. กรุงเทพฯ.
- เรวัต แสงสุริยงค์. (2560). บนเส้นทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในสังคมไทย: ยุคก่อนการปฏิรูประบบราชการ Journey of e-Government in Thai Society: Pre-Public Sector Reform Era. วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 35(47), 45.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2550). นโยบายสาธารณะ. บพิธการพิมพ์.
- กรมการปกครอง. (2457). การบริหารราชการส่วนภูมิภาค. สืบค้นจาก <https://sites.google.com/site/politics2223242538612/kar-brihar-rachkar-phaen-din/kar-brihar-rachkar-swn-phumiphakh>
- กัลลณี เฟิงวิภาค, & ศาสวัต เฟงแพ. (2656). การประเมินโครงการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานศาลยุติธรรม. *Journal of Modern Learning Development*, 7(2).
- คณิศรี นิลดี, & ธนดล ภูสีฤทธิ. (2561). การพัฒนาระบบสารสนเทศงานสารบรรณ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม /, 12(1).
- ซัซรัตน์ สีน้าเงิน. (2555). การออกแบบและพัฒนาระบบติดตามการดำเนินงานการรับ-ส่งหนังสือราชการ กรณีศึกษา กองการเจ้า หน้าทีมวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์].
- ชาญณรงค์ ศิริสุขโกคา. (2557). การศึกษาการรับรู้ พฤติกรรมการทำงาน และความเชื่อมั่นในความสามารถ ของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

- ชาญฤทธิ์ แต่งอ่อน และคณะ. (2564). การนำนโยบายมาตรฐานการบริการศุลกากรไทยยุค 4.0 ไปปฏิบัติ (THAI CUSTOM SERVICE STANDARDS 4.0 ERA POLICY IMPLEMENTATION). 8(2).
- ถนอม คตะวงค์. (2553). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการนำนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าไปปฏิบัติขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดพิษณุโลก บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร]. พิษณุโลก.
- ทงศักดิ์ เหมือนเดย. (2020). รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไทย: ความหมายที่เปลี่ยนแปลงและพัฒนาการ. วารสาร อินทนิล ทักษิณสาร มหาวิทยาลัย ทักษิณ, 15(2), 129-152.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2563). คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธนา มณีพฤกษ์. (2561). ความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ กรณีศึกษา นโยบายการสร้างงานในเมือง โอ๊คแลนด์ รัฐแคลิฟอร์เนีย สหรัฐอเมริกา (รายงานการวิจัย).
- ประณยา ชัยรังษี และคณะ. (2556). การนำนโยบายการพัฒนา สังคมไปปฏิบัติ: กรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงการ พัฒนาสังคมและความมั่นคง ของ มนุษย์. *Modern Management Journal*, 11(2), 138-150.
- ประสพโชค ประมงกิจ. (2549). คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี:รูปแบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (พิมพ์ครั้งที่ 2 ed.). สหมิตรพรินติ้ง
- ปริศนา มัชฌิมา และคณะ. (2555). พฤติกรรมและประสิทธิภาพ การใช้ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ (e-Office) ของมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์]. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- พิมพ์กมล ไชยสมภาร. (2563). การนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ กรณีศึกษาสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยรามคำแหง]. กรุงเทพฯ.
- ภูริพัฒน์ ครองยุคติ. (2561). การนำนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ไปปฏิบัติ กรณีศึกษากรมศุลกากร. มหาวิทยาลัยรามคำแหง]. กรุงเทพฯ.
- มนทิวา เชิดชู. (2551). ความสำเร็จในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร [การค้นคว้าอิสระคณะรัฐประศาสนศาสตร์, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.]. กรุงเทพฯ.
- มยุรี อนุมานราชธน. (2497). นโยบายสาธารณะ. เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ยศวดี งามสะอาด. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรในกระทรวงสาธารณสุข กรณีศึกษา: สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี]. กรุงเทพฯ.
- วรเดช จันทรศร. (2556). ทฤษฎีการน านโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ (*An integrated theory of public policy implementation*) (พ. 6, Ed.). พริกหวานกราฟฟิค.

- วิโรจน์ ยิ้มขลิบ และคณะ. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจสำหรับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- ศุภชัย ยาวะประภาส. (2554). นโยบายสาธารณะ (พ. 9, Ed.). สำนักพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมชัย อักษรารักษ์ และอศินา พรพศิน. (2547). *Being e-Citizen by eGovernment* โฉมหน้าบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐเพื่อคนไทย. ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สมพร เพ็ญจันทร์. (2539). นโยบายสาธารณะ ทฤษฎีและการปฏิบัติ. โอ.เอส.พรีนติ้ง เฮ้าส์.
- สมศักดิ์ เจริญผล. (2542). พจนานุกรมทางสังคมวิทยาฉบับราชบัณฑิตยสถาน
- สมอุษา วิไลพันธุ์. (2562). การปฏิรูปกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงาน ปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. วารสารรามคำแหง, 2(2/2562).
- สัญญา เคนาภูมิ, & บุรฉัตร จันทร์แดง. (2562). การสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์ โดยวิธีการจัดการความรู้. วารสาร มนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย อุบลราชธานี, 5(2), 13-32.
- สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (2565). ประวัติความเป็นมา. สืบค้นจาก <http://smoi.moi.go.th/history.htm>
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2558). การบริหารจัดการภาครัฐ : รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government). สืบค้นจาก e-Government. <http://www.parliament.go.th/librally>
- สำนักงานจังหวัดกาญจนบุรี. (2565). โครงสร้างสำนักงานจังหวัด. สืบค้นจาก <https://ww2.kanchanaburi.go.th/content/structure>
- สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (2566-2570). แผนปฏิบัติราชการสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (พ.ศ.2566-2570). สืบค้นจาก [http://www.ppb.moi.go.th/midev02/upload/MOI%20PS%20Plan%20\(2566%20-%202570\).pdf](http://www.ppb.moi.go.th/midev02/upload/MOI%20PS%20Plan%20(2566%20-%202570).pdf)
- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. (2526). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526.
- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. (2560). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่3) พ.ศ. 2560.
- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. (2564). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่4) พ.ศ. 2564.
- สุวิภา ดวงवास. (2557). ความคิดเห็น ความพึงพอใจและความมีประสิทธิภาพต่อระบบสารบรรณ

อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (*e-office*) กรมราชองครักษ์
[วิทยานิพนธ์] มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร]. กรุงเทพฯ.

อมรรัตน์ ฝิวทอง. (2551). การนำนโยบายโครงการคาราวานแก่นไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาอำเภอเมือง
ชัยนาท จังหวัดชัยนาท วิทยาลัย การบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

เนตรชนก สุขสวัสดิ์

วัน เดือน ปี เกิด

21 มีนาคม 2537

วุฒิการศึกษา

ปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาเคมี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระ
จอมเกล้าธนบุรี

ปริญญาตรี รัฐศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัย
รามคำแหง