

มุมมองและประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2564
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Perspectives and Experiences on the Use of Electronic Document Control System
within Office of the Permanent Secretary for Interior



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 2021

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์	มุมมองและประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
โดย	นายศรัณย์พงศ์ กิติภักย์พิบูลย์
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริพงศ์ ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(ศาสตราจารย์ ดร.ไชยันต์ ไชยพร)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริพงศ์ ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.วิมลมาศ ศรีจำเริญ)

..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร.จิราพร เหล่าเจริญวงศ์)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ศรัณย์พงษ์ กิติภักย์พิบูลย์ : มุมมองและประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (Perspectives and Experiences on the Use of Electronic Document Control System within Office of the Permanent Secretary for Interior) อ.ที่ปรึกษาหลัก : รศ. ดร.ศิริพงษ์ ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา

งานวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา 1) มุมมองและความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีระบบบริหารการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในองค์กรระบบราชการ, 2) ประสบการณ์ว่าด้วยปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในองค์กรระบบราชการ, 3) กระบวนการปรับตัวในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในองค์กรระบบราชการ โดยกำหนดให้เป็นการวิจัยเอกสารและการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งใช้เทคนิคการสัมภาษณ์เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานสารบรรณในองค์กรระบบราชการ ซึ่งในที่นี้ก็คือสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ทั้งนี้ผลการวิเคราะห์ที่สำคัญของงานวิจัยนี้มีจำนวน 3 ประการ ได้แก่ ประการแรก ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยในปัจจุบันมีรูปแบบการดำเนินงานที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ทำให้การปฏิบัติงานมีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ทั้งในแง่การรับ – ส่ง เอกสาร และการจัดเก็บ/บันทึกเอกสาร ตลอดจนการสืบค้น/ตรวจสอบเอกสารย้อนหลัง ประการที่ 2 ปัญหาที่พบจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แบ่งออกเป็น 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานบางส่วนยังติดกรอบรูปแบบการปฏิบัติงานของงานสารบรรณในรูปแบบเก่า, การขาดความเสถียรของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์, การขาดทักษะ/ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์, การขาดกฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง/ส่งเสริมให้เกิดการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบ ประการสุดท้าย การปรับตัวที่เกี่ยวกับงานสารบรรณที่เกิดขึ้นภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน กล่าวคือสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด – 19 มีส่วนทำให้ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานต่างพยายามขวนขวายที่จะปรับตัวเพื่อให้การดำเนินงานสารบรรณยังเป็นไปได้ตามปกติ แต่กระนั้นก็ยังพบว่าสมาชิกในองค์กรบางรายไม่ได้มีความสุขที่จะเปลี่ยนแปลงตัวเองแต่อย่างใด ดังนั้นพวกเขาจึงเลือกที่จะปรับตัวไปในทางที่ตัวเองต้องการมากกว่าความต้องการหรือการเปลี่ยนแปลงขององค์กร

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

ลายมือชื่อนิสิต

ปีการศึกษา 2564

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้เสร็จสิ้นสมบูรณ์ได้ จากการให้ความร่วมมือของบุคลากรภายในสำนักงาน ปลัดกระทรวงมหาดไทย ไม่ว่าจะเป็นท่านผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร และ ท่านผู้อำนวยการกองกลาง รวมถึงบุคลากรในหน่วยงานที่ให้ความร่วมมือในการทำงานวิจัยชิ้นนี้เป็น อย่างดี และขอขอบคุณท่านอาจารย์ รศ.ดร. ศิริพงศ์ ปาลกะวงศ์ ณ อยุธยา เป็นอย่างสูงที่คอยให้คำ ชี้แนะในการทำงานวิจัยชิ้นนี้ตั้งแต่ต้นจนสำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณทุกท่านที่ทำการวิจัย ของผู้วิจัยสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยชิ้นนี้จะเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนางานสารบรรณของระบบ ราชการให้ดีขึ้นได้ในอนาคต และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะทำให้ระบบราชการไทยได้เพิ่มศักยภาพในการ ปฏิบัติงานเพื่อการเข้าสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ศรัณย์พงศ์ กิติภักย์พิบูลย์



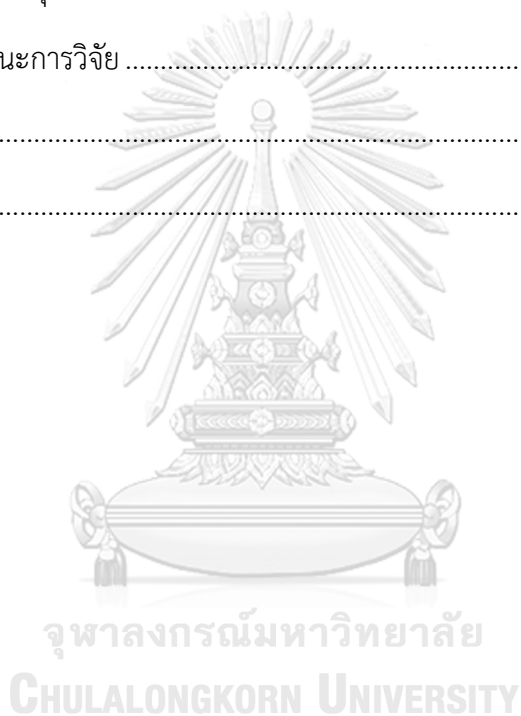
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สารบัญ

	หน้า
.....	ค
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญรูปภาพ.....	ญ
บทที่ 1	1
บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย	10
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
1.4 ขอบเขตของการศึกษา.....	10
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	11
บทที่ 2	13
การทบทวนวรรณกรรม	13
2.1 การบริหารจัดการภาครัฐ.....	13
2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศกับองค์การ.....	15
2.3 E-Government และ G-Government.....	20
2.4 ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.....	27

2.5 การบริหารงานเอกสาร	42
2.6 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น	48
2.7 แนวคิดเกี่ยวกับการปรับตัว.....	49
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	52
2.9 กรอบแนวคิดการวิจัย	54
บทที่ 3	55
ระเบียบวิธีวิจัย	55
3.1 รูปแบบการวิจัย	55
3.2 แหล่งข้อมูล.....	56
3.3 กลุ่มประชากรเป้าหมายและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ.....	56
3.4 วิธีการเลือกและการเข้าถึงผู้ให้ข้อมูลสำคัญ.....	57
3.5 เทคนิคและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	57
3.6 แนวทางการวิเคราะห์และการนำเสนอผลการวิจัย	60
3.7 จริยธรรมการวิจัย	60
บทที่ 4	61
ผลการศึกษาและการอภิปรายผล.....	61
4.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงาน ระหว่างภาครัฐสู่บุคลากรในหน่วยงาน/องค์การ (G2E).....	61
4.2 ประสบการณ์ในการปรับตัวหลังจากมีการเปลี่ยนแปลงระบบสารบรรณเป็นระบบสาร บรรณอิเล็กทรอนิกส์	65
4.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานปลัดกระทรวง มหาดไทย.....	69
4.4 มุมมองเกี่ยวกับปัญหา หรืออุปสรรคของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงาน ปลัดกระทรวงมหาดไทย.....	74

4.5 มุมมองเกี่ยวกับระบบราชการที่มีต่อการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายใน สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย	78
บทที่ 5	85
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	85
5.1 สรุปสาระสำคัญของการออกแบบการวิจัย	85
5.2 สรุปและอภิปรายผลการศึกษาที่สำคัญ	86
5.3 ข้อจำกัดและอุปสรรคของการทำวิจัย	92
5.4 ข้อเสนอแนะการวิจัย	92
บรรณานุกรม	94
ประวัติผู้เขียน	97



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทิศทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐของ ไทยในระยะ 20 ปี.....	2
ตาราง 2 แสดงรูปแบบการปรับตัวของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหลังจากมีการ เปลี่ยนแปลงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์.....	69
ตารางที่ 3 ตารางแสดงความคิดเห็นที่มีต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงาน ปลัดกระทรวงมหาดไทย.....	73



สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดที่เหมาะสมเพื่อพัฒนารัฐบาลดิจิทัล	24
ภาพที่ 2 หน้าจอระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ในการ ลงทะเบียน รับหนังสือภายนอก.....	29
ภาพที่ 3 ผังกระบวนการรับหนังสือราชการ/เอกชน/บุคคลทั่วไป	31
ภาพที่ 4 หน้าจอระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ในการรับ หนังสือ	32
ภาพที่ 5 ผังกระบวนการรับหนังสือภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย	33
ภาพที่ 6 ผังกระบวนการส่งหนังสือเสนอผู้บริหาร	35
ภาพที่ 7 ผังกระบวนการเสนอหนังสือผู้บริหาร	37
ภาพที่ 8 ผังกระบวนการส่งหนังสือให้หน่วยงานภายนอก สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย	40
ภาพที่ 9 รูปแบบการบริหารจัดการงานเอกสาร	45

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

ในยุคที่โลก และสภาพแวดล้อมได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว องค์กรต่างๆ ต้องพยายามรับมือและเปลี่ยนแปลงให้รวดเร็วตามปัจจัยสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป องค์กรที่ปรับตัวได้ดีที่สุด โดยไม่ยึดติดกับรูปแบบตายตัว และเปลี่ยนแปลงตัวเองได้เร็วที่สุดจะเป็นองค์กรที่มีโอกาสอยู่รอดมากที่สุด นี่คือการปรับตัวตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมต่อความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไป ปัจจุบันโลกได้เข้าสู่ยุคระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลที่เทคโนโลยีดิจิทัลไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือสนับสนุนการทำงานเหมือนที่ผ่านมาอีกต่อไป แต่ได้ถูกหลอมรวมเข้ากับการใช้ชีวิตประจำวันของคนอย่างแท้จริง และส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างรูปแบบกิจกรรมทางเศรษฐกิจ กระบวนการผลิต การค้า การบริการ และกระบวนการทางสังคม รวมทั้งปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอย่างสิ้นเชิง อิทธิพลของเทคโนโลยีดิจิทัลดังกล่าวจึงเป็นทั้งโอกาสและความท้าทายของแต่ละประเทศในการวางแผนทางการดำเนินการด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อแก้ไขปัญหาที่สั่งสมมานานและเพิ่มโอกาสในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม เช่น การก้าวข้ามกับดักรายได้ปานกลาง การพัฒนาขีดความสามารถของธุรกิจ ทั้งภาคเกษตรกรรม การผลิต และการบริการ การแสวงหาและใช้โอกาสจากการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจในระดับภูมิภาคและอนุภูมิภาค การแก้ปัญหาความเหลื่อมล้ำของสังคมการพัฒนาศักยภาพกำลังคนของประเทศ การบริหารจัดการสังคมกับการแก้ปัญหาคอร์รัปชัน เป็นต้น (สำนักงาน ก.พ., 2560)

การเข้าสู่ยุคดิจิทัลทำให้องค์กรทางภาครัฐและภาคเอกชนในประเทศไทยจำเป็นต้องมีการปรับตัวเพื่อให้อยู่รอดในสภาพสังคมและเศรษฐกิจของโลก จึงจำเป็นที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการให้เป็นรูปแบบดิจิทัล โดยคณะรัฐมนตรีได้มีทิศทางการพัฒนาประเทศไทยไปสู่การเป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว มีความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนและแนวคิดประเทศไทย 4.0 : โมเดลขับเคลื่อนสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ได้มีการกล่าวถึงการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจ การปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารราชการแผ่นดิน และการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน และคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2559 ได้ให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ระยะ 20 ปี โดยมีการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล (ยุทธศาสตร์ที่ 4) และการพัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล (ยุทธศาสตร์ที่ 5) เป็นยุทธศาสตร์สำคัญต่อมาคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ในการประชุมครั้งที่ 1/2560 เมื่อวันที่ 16 มกราคม 2560 ได้พิจารณาและเห็นความสำคัญ

ของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบและกระบวนการทำงานและการให้บริการประชาชนของภาครัฐ จึงได้มีมติให้กำหนดเรื่อง “การปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล” เป็นหนึ่งในประเด็นจุดเน้นการพัฒนาภาครัฐที่สำคัญที่จะนำการพัฒนาข้าราชการและบุคลากรภาครัฐมาใช้เป็นกลไกขับเคลื่อนในระหว่างปี พ.ศ. 2561 – 2565 ในการพัฒนาของภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล คณะรัฐมนตรีได้พิจารณาและให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2559 – 2579) ตามที่กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมได้นำเสนอ โดยในแผนดังกล่าวได้มีการกล่าวถึงวิสัยทัศน์ของการพัฒนาประเทศไทยไปสู่ดิจิทัลไทยแลนด์และเป้าหมายการพัฒนารัฐบาล เศรษฐกิจและสังคมของประเทศ เพื่อไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนไว้ 4 ระยะซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงทิศทางของการพัฒนาที่ชัดเจนดังนี้ (สำนักงาน ก.พ., 2560)

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลทิศทางพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐของ
ไทยในระยะ 20 ปี

ระยะการพัฒนา ด้าน การพัฒนา	ระยะที่ 1 Digital Foundation (1 ปี 6 เดือน)	ระยะที่ 2 Digital Thailand I: Inclusion (5 ปี)	ระยะที่ 3 Digital Thailand II: Full Transformation (10 ปี)	ระยะที่ 4 Global Digital Leadership (10 – 20 ปี)
วิสัยทัศน์ดิจิทัล ของไทย ในระยะ 20 ปี	ประเทศไทยลงทุน และสร้างรากฐาน ใน การพัฒนา เศรษฐกิจ และ สังคมดิจิทัล	ทุกภาคส่วนของ ประเทศไทยมี ส่วนร่วม ใน เศรษฐกิจและ สังคม ดิจิทัลตาม แนวทาง ประชา รัฐ	ประเทศไทยก้าวสู่ ดิจิทัลไทยแลนด์ที่ ขับเคลื่อนและใช้ ประโยชน์จาก นวัตกรรมดิจิทัลได้ อย่างเต็มศักยภาพ	ประเทศไทยอยู่ใน กลุ่มประเทศที่ พัฒนาแล้ว สามารถ ใช้ เทคโนโลยีดิจิทัล สร้างมูลค่าทาง เศรษฐกิจและ คุณค่า ทางสังคม อย่างยั่งยืน
รัฐบาล	หน่วยงานรัฐมีการ ทำงานที่เชื่อมโยง และบูรณาการ ข้อมูล ข้าม หน่วยงาน	การทำงาน ระหว่าง ภาครัฐ จะเชื่อมโยงและ บูรณาการเหมือน เป็นองค์กรเดียว	รัฐจัดให้มีบริการ ที่ขับเคลื่อนโดย ความ ต้องการของ ประชาชน เปิดเผย ข้อมูลและให้ ประชาชนมีส่วนร่วม	เป็นผู้นำใน ภูมิภาค ด้าน รัฐบาลดิจิทัล ทั้งทางการบริหาร จัดการรัฐและ บริการ ประชาชน

ระยะการพัฒนา ด้าน การพัฒนา	ระยะที่ 1 Digital Foundation (1 ปี 6 เดือน)	ระยะที่ 2 Digital Thailand I: Inclusion (5 ปี)	ระยะที่ 3 Digital Thailand II: Full Transformation (10 ปี)	ระยะที่ 4 Global Digital Leadership (10 – 20 ปี)
เศรษฐกิจ	การทำธุรกรรมผ่านระบบดิจิทัล คล่องตัว และติดอาวุธดิจิทัลให้ SMEs วิสาหกิจชุมชน เกษตรกร ให้มาอยู่บนระบบออนไลน์พร้อมทั้งวางรากฐานให้เกิดการลงทุนในคลัสเตอร์ดิจิทัล	ภาคเกษตร การผลิต และบริการ เปลี่ยนมาทำธุรกิจด้วยดิจิทัลและข้อมูล ตลอดจนดิจิทัล digital Technology Startup และคลัสเตอร์ดิจิทัลเริ่มมีบทบาทใน ระบบเศรษฐกิจไทย	ภาคเกษตร การผลิต และบริการ แข่งขันได้ ด้วยนวัตกรรมดิจิทัล และเชื่อมโยงไทยสู่การค้าในระดับภูมิภาค และระดับโลก	กิจกรรมทางเศรษฐกิจทุกกิจกรรม เชื่อมต่อภายในและระหว่างประเทศ ด้วย เทคโนโลยีดิจิทัล นำประเทศไทยสู่ความมั่งคั่ง
สังคม	ประชาชนทุกกลุ่มเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ความเร็วสูง และบริการพื้นฐานของรัฐอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม	ประชาชนเชื่อมั่นในการใช้ดิจิทัล และ เข้าถึง บริการการศึกษา สุขภาพ ข้อมูล และการเรียนรู้ ตลอดชีวิต ผ่านดิจิทัล	ประชาชนใช้ประโยชน์ จากเทคโนโลยี/ข้อมูล ทุกกิจกรรมในชีวิตประจำวัน	เป็นประเทศที่ไม่มี ความเหลื่อมล้ำ ด้านดิจิทัล ตลอดจน ชุมชน ใช้ดิจิทัลเพื่อพัฒนาท้องถิ่นตนเอง

สำหรับแนวทางการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัลนั้น แผนพัฒนาดิจิทัลฯ ฉบับดังกล่าวได้กล่าวถึงการดำเนินงานทั้งในส่วนของการปรับเปลี่ยนองค์กรและการพัฒนา “กำลังคน” ให้มีความพร้อมไว้ใน 2 ยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกันดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล กำหนดแผนงานหลักไว้ 4 เรื่อง ได้แก่ (1) จัดให้มีการบริการอัจฉริยะ (Smart Service) ที่ขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชน หรือ ผู้ใช้บริการ (Citizen driven) (2) ปรับเปลี่ยนการทำงานภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ให้มี

ประสิทธิภาพ และธรรมาภิบาล (3) สนับสนุนให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ (Open data) และให้ประชาชน มีส่วนร่วมกับกระบวนการทำงานของรัฐ เพื่อนำไปสู่การเป็นดิจิทัลไทยแลนด์ และ (4) พัฒนาแพลตฟอร์ม บริการพื้นฐานภาครัฐ เพื่อรองรับการพัฒนาแอปพลิเคชันหรือบริการรูปแบบใหม่ที่เป็นบริการพื้นฐาน ของทุกหน่วยงานภาครัฐ

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลกำหนด แผนงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากำลังคน 3 กลุ่ม ได้แก่ (1) การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลให้แก่บุคลากรในตลาดแรงงานรวมถึงบุคลากรภาครัฐให้มีความสามารถสร้างสรรค์ และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างชาญฉลาดในการประกอบอาชีพ ซึ่งจะนำไปสู่ การสร้างคุณค่าสินค้าและบริการได้เท่าทันความต้องการของผู้รับประโยชน์ (2) การพัฒนาทักษะ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่รองรับเทคโนโลยีใหม่ในอนาคตให้แก่บุคลากรในสายวิชาชีพด้าน เทคโนโลยีดิจิทัล และ (3) การพัฒนาผู้บริหารระดับสูงของรัฐให้มีความเข้าใจและสามารถวางแผน ยุทธศาสตร์ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลไปพัฒนาภารกิจขององค์กรที่สอดคล้องกับสถาปัตยกรรมองค์กร ของหน่วยงานตลอดจนสามารถสร้างคุณค่าจากข้อมูลขององค์กรและเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง หน่วยงานของรัฐเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อสาธารณะ

ดังนั้น กระบวนการให้บริการของภาครัฐจึงค่อยๆ เกิดการพัฒนาขึ้นอยู่ตลอดเวลา การใช้การ บริหารจัดการภาครัฐด้วยรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-government) จึงมีส่วนสำคัญในการพัฒนาการ บริหารงานภาครัฐจากแบบเดิมไปสู่รูปแบบการบริหารงานภาครัฐแบบใหม่ ด้วยการนำระบบ เทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ การนำระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้จะทำให้เกิดการพัฒนารฐานข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐทุกระดับให้ เชื่อมโยงกัน ทำให้หน่วยงานภาครัฐสามารถเพิ่มขีดความสามารถของหน่วยงานในการให้บริการ ประชาชนโดยวิธีการใช้งานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ จะเกิดการให้บริการ แก่ประชาชนที่รวดเร็วขึ้น ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานของภาครัฐเป็นการเปิดโอกาสให้ ประชาชนรับรู้ถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว ยกกระดับความโปร่งใสในการให้บริการแก่ประชาชน นอกจากประโยชน์ในการให้บริการแล้ว รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ยังเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้การ ดำเนินงานภาครัฐเกิดประสิทธิภาพ ปรับตัวให้เป็นองค์กรที่มีความทันสมัย ช่วยเสริมประสิทธิภาพ การทำงานของภาครัฐในการให้บริการประชาชนและธุรกิจ เกิดความใกล้ชิดระหว่างหน่วยงานของ ภาครัฐและประชาชน เพราะสามารถติดต่อกันได้ตลอดเวลา โดยเสียค่าใช้จ่ายต่ำ ภาครัฐสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อภาครัฐได้อย่างแท้จริง (World Bank, 2011) อ้างถึงใน (อาภรณ์ คุระเอียด & รวิภา ธรรมโชติ, 2562) ซึ่งกระบวนการทำงานของรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ คือ การที่ภาครัฐนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการและ พัฒนาหน่วยงานของภาครัฐ โดยการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อพัฒนา

ศักยภาพในการดำเนินงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชน หรือเป็นการให้บริการของภาครัฐด้วยระบบออนไลน์ผ่านระบบเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต สื่ออิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการเข้าถึงบริการภาครัฐ ความสำเร็จของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จึงขึ้นอยู่กับความร่วมมือจากทั้งภาครัฐและประชาชน (พิรุวรรณ กิตติคุณ, 2558) อ้างถึงใน (อาภรณ์ คุระเอียด & รวิภา ธรรมโชติ, 2562) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลจึงเริ่มไปปรากฏอยู่ในส่วนต่าง ๆ ของหน่วยงานของภาครัฐไทยมากขึ้นในปัจจุบัน รวมถึงการนำระบบเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับระบบการทำงานของภาครัฐในงานหลากหลายรูปแบบรวมถึงงานเอกสารที่หมายถึงงานสารบรรณ นับว่าเป็นงานสำคัญลำดับต้นๆ ของหน่วยงานภาครัฐ ที่ปัจจุบันจำเป็นต้องนำระบบเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วในการบริการแก่ประชาชนมากขึ้นในปัจจุบัน

งานสารบรรณเป็นงานที่มีอยู่ในส่วนราชการทุกแห่ง เนื่องจากการปฏิบัติงานต่าง ๆ ในหน่วยงานราชการ ต้องดำเนินการด้วยระบบเอกสารทั้งหมด ซึ่งงานสารบรรณเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานด้านเอกสาร จึงเป็นงานที่มีความสำคัญในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน การดำเนินงานเกี่ยวกับงานสารบรรณจะมีกระบวนการในการทำงานในหลายรูปแบบ โดยมีทั้งการทำสำเนาเอกสาร การส่งหรือการสื่อข้อความ การจดบันทึก การจัดสรุปรูป การจัดเก็บข้อมูลเอกสาร การค้นหาเอกสาร การติดตามเอกสาร ฯลฯ ซึ่งทั้งหมดเป็นกระบวนการของงานสารบรรณที่ต้องมีการจัดการอย่างเป็นระบบเพื่อให้การทำงานของงานสารบรรณมีประสิทธิภาพ โดยหลักการทำงานต้องคำนึงถึงความสะดวก และถูกต้องของข้อมูลเป็นหลักเพราะเป็นสื่อกลางในการกระจายข้อมูลข่าวสารแก่ผู้ปฏิบัติงานทั้งสิ้น

ก่อนปี พ.ศ. 2497 อาจกล่าวได้ว่าส่วนราชการไทยยังไม่มีกำหนดระเบียบงานสารบรรณขึ้นโดยเฉพาะ แต่ละส่วนราชการต่างมีระเบียบเกี่ยวกับงานหนังสือราชการหรือเอกสารเป็นของตนเอง ไม่มีหลักในการปฏิบัติที่แน่นอน ทั้งในขั้นตอนการร่างหนังสือ การรับ - ส่งหนังสือ การเก็บและการค้นหาตลอดจนการทำลายเอกสาร ทำให้งานหนังสือที่ติดต่อในระหว่างกระทรวง ทบวง กรม ไม่เป็นระเบียบ รัฐบาลในขณะนั้นได้มองเห็นปัญหาในการบริหารงานสารบรรณของส่วนราชการ คณะรัฐมนตรีจึงได้มีมติให้จัดตั้งคณะกรรมการเพื่อพิจารณาประมวลร่างระเบียบงานสารบรรณโดยมี พลเรือเอกหลวงชลธาร พฤตไกร เป็นประธานคณะกรรมการ ณ ขณะนั้น และได้ยกร่างระเบียบในการปฏิบัติเกี่ยวกับงานสารบรรณขึ้น โดยก่อนที่จะมีการประกาศใช้ระเบียบงานสารบรรณใหม่ คณะอนุกรรมการฯ ได้มีการประชุมชี้แจงแก่ส่วนราชการและเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน ต่อมาแม้จะได้ประกาศใช้ระเบียบสารบรรณฉบับนี้แล้วก็ตาม คณะอนุกรรมการฯ ก็ยังเปิดโอกาสให้ส่วนราชการออกความเห็นเพื่อเสนอแก้ไข ปรับปรุง เพื่อความสะดวกในทางปฏิบัติได้อีก โดยให้ส่วนราชการต่าง ๆ จัดส่งความเห็นมายังคณะอนุกรรมการฯ ที่ร่างระเบียบสารบรรณนี้ได้โดยตรงหรือที่เลขาธิการคณะรัฐมนตรีฝ่ายบริหาร เพื่อรวบรวมปัญหาและพิจารณาแก้ไขต่อไป

(บุญชู เจนพนัส & สมศรี พนมวัน ณ อยุธยา, 2518) ในปี พ.ศ. 2502 หลังจากที่ได้ใช้ระเบียบงานสารบรรณ พ.ศ. 2497 มาเป็นเวลา 4 ปีเศษ คณะอนุกรรมการก็ได้มีการรวบรวมปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงานภายใต้ระเบียบงานสารบรรณฉบับแรก และคณะรัฐมนตรีจึงได้มีมติให้แต่งตั้งคณะกรรมการฯ ขึ้นมาเพื่อพิจารณาปัญหาต่างๆ เพื่อแก้ไขปรับปรุงระเบียบงานสารบรรณใหม่อีกครั้ง โดยมีคณะกรรมการ 2 ชุด คือ คณะกรรมการร่างระเบียบงานสารบรรณ และคณะกรรมการพิจารณาร่างระเบียบงานสารบรรณ ในการพิจารณาแก้ไขครั้งนี้ คณะอนุกรรมการฯ ได้เปิดโอกาสให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้ระเบียบได้ออกความเห็นกันอย่างกว้างขวาง โดยผู้ที่ปฏิบัติงานสารบรรณได้เข้าร่วมสัมมนาและแลกเปลี่ยนความเห็นกันหลายครั้งจนได้ข้อสรุปที่แน่นอน จากนั้นคณะอนุกรรมการร่างฯ จึงได้จัดทำต้นฉบับ และจัดพิมพ์ขึ้น การแก้ไขระเบียบงานสารบรรณใหม่นี้ใช้เวลาถึง 4 ปี โดยแล้วเสร็จในปี พ.ศ. 2506 ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบใน “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2506” เมื่อวันที่ 24 ธันวาคม พ.ศ. 2506 และได้ประกาศใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2507 (บุญชู เจนพนัส & สมศรี พนมวัน ณ อยุธยา, 2518) ถึงแม้ว่าจะได้ปรับปรุงแก้ไขระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2506 แล้ว การปฏิบัติงานภายใต้ระเบียบดังกล่าวก็ไม่ได้ครอบคลุมถึงงานสารบรรณที่ปฏิบัติอยู่ทั้งหมด ในปี 2518 สำนักนายกรัฐมนตรีจึงได้เสนอพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี โดยมีปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นประธานกรรมการคณะกรรมการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีได้แต่งตั้งคณะกรรมการวิชาการซึ่งต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็นคณะอนุกรรมการปรับปรุงระเบียบงานสารบรรณ พ.ศ. 2506 ในปีเดียวกัน เพื่อปรับปรุงระเบียบงานสารบรรณ โดยเฉพาะ และคณะอนุกรรมการดังกล่าวได้เสนอร่างระเบียบงานสารบรรณขึ้นมาใหม่เพื่อให้คณะกรรมการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีพิจารณา เมื่อเดือนเมษายน พ.ศ. 2526 ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบและประกาศให้ “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526” มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2526 เป็นต้นมา (วิวัฒน์ วิจิราวราการ & ธงชัย นิตินธรรม, 2542) ในปี พ.ศ. 2548 คณะรัฐมนตรีได้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป และเพื่อให้การปฏิบัติงานภาครัฐมีความเหมาะสมกับสภาวการณ์ในปัจจุบัน จึงได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 โดยกำหนดให้มีการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขึ้น เพื่อให้เป็นการสอดคล้องกับการบริหารราชการแนวทางใหม่ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่า และการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน สมควรวางระบบงานสารบรรณให้เป็นการดำเนินงานที่มีระบบ มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติราชการ โดยกำหนดให้การปฏิบัติงานสารบรรณ รับส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, 2548) “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548” จึงเป็นจุดเริ่มต้น

ที่เริ่มมีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเข้ามา และได้มีภาคผนวกที่เกี่ยวข้องกับหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติในการรับส่งข้อมูลข่าวสารและหนังสือราชการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขึ้น จนกระทั่งในปี 2560 ได้มีประกาศ “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2560” ขึ้นมาเป็นการแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ในเรื่องการรับรองสำเนา รวมถึงการทำลายเอกสาร (สุพิณีย์ กลิ่นหอม, 2564) และปัจจุบันได้มีการประกาศระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 ขึ้น ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2564 โดยเป็นการแก้ไขเพิ่มเติมจากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เพื่อรองรับและสนับสนุนการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติม โดยสาระสำคัญของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ ฉบับที่ 4 ได้กล่าวถึงการรับส่งหนังสือด้วยอีเมลเป็นหลักโดยมีหลักการที่ชัดเจน โดยทำระเบียบออกมาเพื่อแก้ปัญหาความไม่แน่ใจ ความไม่แน่นอน โดยให้หน่วยงานราชการยอมรับว่าอีเมลใช้ได้ในระบบราชการ ส่งหนังสือหากันได้ และเพิ่มเติมนิยามของหนังสือราชการอิเล็กทรอนิกส์ให้ครอบคลุมไปถึงอีเมล และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่หน่วยงานมีอยู่แล้ว (สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, 2564) ซึ่งระบบราชการในปัจจุบันยังมีการใช้กระดาษส่งเป็นเอกสารทางจดหมายกันอยู่เป็นเรื่องปกติ เนื่องจากความคุ้นชินของคน โดยใจความสำคัญหลักแล้วจะอยู่ที่การที่จะทำให้หน่วยงานราชการลดปริมาณการใช้กระดาษในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานลง เป็นการลดปริมาณค่าใช้จ่ายภายในของภาครัฐ และเพื่อเป็นการประหยัดเวลาในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานให้สั้นลง ทำให้ระบบการดำเนินงานของภาครัฐเป็นไปได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เริ่มมีการก่อตั้งขึ้นพร้อมกับการก่อตั้งกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2535 ต่อมาในปี พ.ศ. 2476 มีพระราชบัญญัติจัดตั้งกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2476 โดยแบ่งส่วนราชการกระทรวงมหาดไทยออกเป็น 10 ส่วนราชการ ส่วนของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ใช้ชื่อว่า “กรมปลัด” ต่อมา มีการปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม จึงเปลี่ยนชื่อเป็น “สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย” (สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2565) สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยมีภารกิจเกี่ยวกับการพัฒนายุทธศาสตร์และแปลงนโยบายของกระทรวงเป็นแผนการปฏิบัติงาน จัดสรรทรัพยากรและบริหารราชการทั่วไปของกระทรวงรักษาความมั่นคงภายใน การรักษาความสงบเรียบร้อยและอำนาจอบายความเป็นธรรม และการส่งเสริมและสนับสนุนการบริหารราชการส่วนภูมิภาค เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของกระทรวง ซึ่งหน่วยงานส่วนกลางของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยมีอยู่ทั้งหมด 22 หน่วยงาน โดยมีกองกลางสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ที่เป็นหน่วยงานหลัก มีบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงและกระทรวง ดำเนินการเกี่ยวกับงานช่วยอำนวยความสะดวกและงานเลขานุการของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ประสานราชการกับหน่วยงานของสำนักงานปลัดกระทรวง

ในส่วนภูมิภาค ปฏิบัติราชการทั่วไปของสำนักงานปลัดกระทรวงและกระทรวง ซึ่งมีได้กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการใดในสังกัดกระทรวงโดยเฉพาะ และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยได้นำหลักวิสัยทัศน์ของรัฐบาลในเรื่องการพัฒนาระบบโครงสร้างการให้บริการให้เปลี่ยนเป็นรูปแบบดิจิทัล ปรับนำมาใช้กับระบบการทำงานในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งงานสำคัญที่ใช้ในการขับเคลื่อนองค์การสื่อสารบรรณ เนื่องจากการสั่งการ การอนุมัติงาน การมอบหมายงานต่างๆ ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งหากมีความรวดเร็วในการประสานงานของข้อมูลผ่านระบบงานสารบรรณที่ดีก็จะทำให้การดำเนินงานของโครงการหรือการอนุมัติงานต่างๆ เป็นไปได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ระบบงานสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้อ้างอิงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เป็นหลักในการดำเนินงาน ดังนั้นตั้งแต่เริ่มต้นของการมีการทำงานเกี่ยวกับงานสารบรรณสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยจึงไม่ได้มีระเบียบงานสารบรรณเป็นของตนเอง แต่หลังจากมีการประกาศใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยก็เริ่มเล็งเห็นความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานของระบบสารบรรณ เนื่องจาก ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 เริ่มมีการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในการดำเนินงานเกี่ยวกับงานสารบรรณมากขึ้น จึงทำให้สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยต้องมีการปรับตัว และจัดทำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกระทรวงมหาดไทยให้สอดคล้องกับระเบียบข้างต้น ดังนั้นสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยจึงได้เริ่มมีระเบียบสำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551 ซึ่ง ณ ขณะนั้นยังเป็นการใช้ระบบการทำงานในรูปแบบออนไลน์ ผสมกับการเริ่มใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในระหว่างการปฏิบัติจริง ซึ่งอ้างอิงได้ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ ฉบับที่ 2 ปี 2526 จึงทำให้ระบบการทำงานยังคงมีความซ้ำซ้อนกันเอง ต่อมาในปี พ.ศ. 2564 ได้มีประกาศการใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 ขึ้น ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548 แล้วให้ใช้ความต่อไปนี้แทน ในระเบียบใหม่กล่าวว่า การติดต่อราชการให้ดำเนินการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก เว้นแต่กรณีที่เป็นข้อมูลข่าวสารลับชั้นลับที่สุดตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการหรือเป็นสิ่งที่มีความลับของทางราชการชั้นลับที่สุดตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ หรือมีเหตุจำเป็นอื่นใดที่ไม่สามารถดำเนินการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ ดังนั้นจึงเป็นความหลักให้กระทรวงต้องเริ่มมีการปรับตัว และปรับใช้รูปแบบของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลักในการติดต่อข้อมูลข่าวสาร ซึ่งถือเป็นโอกาสอันดีที่จะปรับเปลี่ยนรูปแบบการติดต่อข้อมูลข่าวสารจาก

รูปแบบกระดาษ ให้เริ่มปรับเปลี่ยนมาใช้รูปแบบการทำงานผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยเพื่อเป็นการสอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ฉบับที่ 4 ข้างต้น และถือว่าย่างทำให้สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยปรับบทบาทให้เข้ากับระบบราชการ 4.0 ที่เป็นภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกันได้ง่าย รวมถึงเป็นภาครัฐที่มีขีดสมรรถนะสูง และทันสมัย การทำงานที่มีความเชื่อมโยงผ่านระบบดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เชื่อมโยงทุกส่วนราชการในการบริการประชาชน

ปัจจุบันหลังจากมีประกาศระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 มานั้น ทางกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ที่เป็นหน่วยงานหลักในการดูแลเรื่องเกี่ยวกับงานสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยได้มีการปรับปรุงระบบ ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับหน่วยงานในสังกัดมากขึ้น โดยเริ่มมีการปรับใช้ ปรับปรุงระบบ เพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 และศึกษาถึงขีดจำกัด ข้อดี ข้อเสีย และการประเมินการปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานที่เป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น เมื่อได้มีการศึกษาและทดลองการทำให้ระบบมาเป็นช่วงระยะเวลาหนึ่ง ทางสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยก็ได้ออกระเบียบตัวใหม่ขึ้นมาเพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 โดยได้จัดทำระเบียบสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2564 ขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ระบบงานสารบรรณกลางของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยเป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และเพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 โดยใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือรองรับการปฏิบัติงานสารบรรณอย่างจริงจังให้สอดคล้องกับการบริหารราชการแนวใหม่ Thailand 4.0 ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่า และลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และยังได้เปิดช่องทางให้หน่วยงานต่าง ๆ ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยสามารถทำงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ได้ด้วยตนเองมากยิ่งขึ้น เพื่อความสะดวก และรวดเร็วในการทำงาน รวมถึงลดภาระค่าใช้จ่ายในการออกเอกสาร เพื่อใช้ดำเนินเรื่องต่าง ๆ และยังมีคู่มือที่อธิบายขั้นตอนในการทำงานควบคู่ไปกับระเบียบเพื่อเป็นการอธิบายความในการทำงานให้เข้าใจและชัดเจนมากยิ่งขึ้นต่อผู้ปฏิบัติงาน

จากที่ผู้วิจัยได้ศึกษาระบบสารบรรณของสำนักงานปลัด กระทรวงมหาดไทย มาเป็นช่วงเวลาหนึ่ง ทำให้ผู้วิจัยเห็นถึงปัญหาการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยการดำเนินงานสารบรรณยังเป็นรูปแบบกึ่งอิเล็กทรอนิกส์อยู่ และยังไม่ได้เป็นอิเล็กทรอนิกส์ 100% ตามที่คาดหวังไว้ ผู้วิจัยจึงคิดว่า การเปลี่ยนแปลงของกระบวนการดังกล่าว จะทำให้ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทำงานได้สะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิผล และประสิทธิภาพมากขึ้นจริงหรือ หรือว่าก่อให้เกิดเป็นปัญหามากกว่าการอำนวยความสะดวกในการทำงาน ผู้วิจัยได้จึงอยากทราบถึงมุมมอง และ

ประสบการณ์ของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีระบบบริหารการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในองค์กร ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เพื่อศึกษาหาแนวทางในการพัฒนาต่อยอดรูปแบบการให้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ให้มีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพต่อการให้บริการแก่ประชาชน

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษามุมมองและความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีระบบบริหารการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในองค์กร ของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการนำสารบรรณในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

1.2.2 เพื่อศึกษาประสบการณ์ว่าด้วยปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการนำสารบรรณในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

1.2.3 เพื่อศึกษากระบวนการปรับตัวในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการนำสารบรรณสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.3.1 ได้รับทราบถึงมุมมองและความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีระบบบริหารการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในองค์กร ของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการนำสารบรรณในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

1.3.2 ได้รับทราบถึงประสบการณ์ว่าด้วยปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการนำสารบรรณในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

1.3.3 ได้ทราบถึงกระบวนการปรับตัวในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการนำสารบรรณสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

1.3.4 สามารถนำข้อมูลที่ได้รับจากผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมาปรับปรุงการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

ในการศึกษาคั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยมุ่งค้นคว้าและศึกษาปัญหา และแนวทางการแก้ไขปัญหาจากผู้ปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และหน่วยงานสารบรรณกลาง สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย จากการศึกษาสังเกตการณ์ บทสัมภาษณ์ รวมถึงการใช้งานวิจัยเชิงปริมาณในการช่วยวิเคราะห์รูปแบบของปัญหาที่เกี่ยวข้อง โดยมีขอบเขตดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

มุ่งศึกษาเนื้อหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน สถานการณ์ รวมทั้งความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ที่มีต่องานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และศึกษาแนวคิดหรือทฤษฎี กระบวนการปรับตัว และความคิดเห็น รวมถึงศึกษารูปแบบ การบริหารงานเอกสารของกองกลางสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยที่เป็นหน่วยงานหลัก ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยว่ามีรูปแบบการบริหารงาน เอกสารรูปแบบใด รวมทั้งได้ทราบถึงปัญหาของการทำงานในแต่ละด้านของการปฏิบัติงาน ภายใต้ ระเบียบสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2564

1.4.2 ขอบเขตด้านกลุ่มประชากรเป้าหมาย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเพื่อทำการศึกษาค้นคว้าสำหรับการทำวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้ปฏิบัติงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ภายในสำนักงาน ปลัดกระทรวงมหาดไทย ผู้บริหารที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงการใช้งานระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และผู้อำนวยการกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวง มหาดไทย)

1.4.3 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย จำนวน 3 เดือน ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ ถึงเมษายน พ.ศ. 2565 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลการปฏิบัติงานตั้งแต่เริ่มประกาศใช้ระเบียบสำนักงาน ปลัดกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2564 ในวันที่ 27 ธันวาคม 2564 เป็นต้นมา

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 งานสารบรรณ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับ การบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่จัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การบ่ม จนถึงการทำลาย

1.5.2 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การรับส่งและเก็บรักษาข้อมูลข่าวสารหรือ หนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมถึงการรับส่งโดยใช้ประโยชน์ อิเล็กทรอนิกส์ของส่วนราชการหรือที่ส่วนราชการจัดให้แก่เจ้าหน้าที่ และระบบสื่อสารทาง อิเล็กทรอนิกส์อื่นใดตามที่หัวหน้าส่วนราชการกำหนดด้วย

1.5.3 งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสารในรูปแบบ อิเล็กทรอนิกส์ เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเสนอ การคัดลอก การเก็บรักษา และการลบ ข้อมูล

1.5.4 หน่วยงานสารบรรณกลาง หมายถึง กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ที่ทำหน้าที่ในการรับส่งหนังสือราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

1.5.5 อิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าหรือวิธีอื่นใดในลักษณะคล้ายกัน และให้หมายความรวมถึงการประยุกต์ใช้วิธีการทางแสงวิธีการทางแม่เหล็กหรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้วิธีต่าง ๆ เช่นว่านั้น

1.5.6 การบริหารผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ระบบการวัดผลการปฏิบัติงานของพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานในองค์การโดยมุ่งวัดทั้งในด้านของความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน พฤติกรรม ผลงาน รวมถึงศักยภาพที่จะทำให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ

1.5.7 เทคโนโลยี หมายถึง วิทยาการที่นำเอาความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติ อุตสาหกรรม เป็นต้น.

1.5.8 กระบวนการปรับตัว หมายถึง ลำดับขั้นตอน หรือวิธีการที่มนุษย์ในสังคมพยายามหาวิถีทางเพื่อพยายามแก้ไขปัญหา โดยอาศัยประสบการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นรอบๆ ตัวมาเป็นส่วนช่วยในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลต่อบุคคล หรือความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในกลุ่ม หรือระหว่างวัฒนธรรมต่างๆ



บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรม

จากการศึกษามุมมองและประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยในครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่ามีความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งแบ่งออกเป็น 9 หัวข้อ ดังนี้

- 2.1 การบริหารจัดการภาครัฐ
- 2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศกับองค์การ
- 2.3 รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และรัฐบาลดิจิทัล
- 2.4 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
- 2.5 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร
- 2.6 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
- 2.7 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการปรับตัว
- 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.9 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 การบริหารจัดการภาครัฐ

การบริหารจัดการภาครัฐในที่นี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงการบริหารจัดการภาครัฐใน 2 รูปแบบ ที่ผู้วิจัยคิดว่ามีองค์ประกอบที่จะสามารถช่วยวิเคราะห์รูปแบบระบบการบริหารงานสารบรรณ ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยได้ ผู้วิจัยได้นำรูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐมาอธิบายเป็นหัวข้อดังนี้

2.1.1 การบริหารจัดการภาครัฐแนวเก่า (Old Public Management : OPM)

การบริหารจัดการภาครัฐแนวเก่าที่ผู้วิจัยจะนำมาพูดถึง เป็นการนำหลักทฤษฎีระบบราชการในอุดมคติ (Ideal – Type Bureaucracy) ของ Max Weber (ปกรณัม ศิริประกอบ, 2562) มาอธิบายถึงคุณลักษณะที่สำคัญที่ในปัจจุบันหลายๆ ส่วนราชการก็ยังมีการใช้คุณลักษณะในรูปแบบดั้งเดิมอยู่ โดยคุณลักษณะของระบบราชการในอุดมคติดังต่อไปนี้

- 1) หลักอาณาเขตที่เป็นทางการและประจำอยู่กับที่ (Fixed and Official Jurisdictional Area) โครงสร้างและหน้าที่ขององค์การในระบบราชการจะมีลักษณะตายตัว การใช้คำสั่งมีลักษณะที่ตายตัวแน่นอนและถูกจำกัดด้วยกฎระเบียบ เฉพาะบุคคลที่มีคุณสมบัติครบถ้วนจึงสามารถทำงานในระบบได้

2) สายลำดับชั้นบังคับบัญชาและอำนาจเป็นไปตามการจำแนกตำแหน่งตามลักษณะตำแหน่ง ซึ่งรวมไปถึงการมีผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา โดยที่ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องเชื่อฟังคำสั่งของผู้บังคับบัญชา

3) การบริหารจัดการในองค์การต้องใช้เอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรและมีการเก็บรักษาเอกสารเหล่านั้นไว้เป็นอย่างดี นอกจากนี้การทำงานในระบบราชการข้าราชการจะต้องแยกชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัวออกจากกันรวมถึงทรัพย์สินส่วนตัวก็ต้องแยกออกจากทรัพย์สินราชการ

4) การบริหารจัดการภายในองค์การราชการนอกจากจะต้องมีความทันสมัยแล้ว ข้าราชการที่ทำงานในองค์การจะต้องได้รับการฝึกอบรมให้เป็นมืออาชีพในการทำงานด้วย

5) เมื่อองค์การพัฒนาย่างเต็มที่แล้ว ภารกิจขององค์การมีความจำเป็นที่จะต้องมีการข้าราชการทำงานในองค์การแบบเต็มเวลา ข้าราชการไม่สามารถที่จะมาทำงานแบบไม่เต็มเวลาเหมือนแต่ก่อนได้

6) การบริหารจัดการภายในองค์การต้องทำตามกฎระเบียบที่เคร่งครัด ข้าราชการในระบบราชการต้องได้รับการเรียนรู้และฝึกฝนจนมีความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบเหล่านี้เป็นอย่างดี

2.1.2 การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM)

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่เป็นแนวคิดที่เกิดขึ้นเพื่อต้องการลดบทบาทและขนาดของภาครัฐที่ใหญ่โตขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยนำรูปแบบการบริหารจัดการภาคเอกชนที่ซึ่งเน้นในเรื่องกลไกการตลาด การแข่งขัน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน รวมไปถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่ามากที่สุดเข้ามาเป็นค่านิยมหลักในการกำหนดแนวคิด ซึ่งผู้วิจัยได้นำคำสรุปของ Christopher Pollitt ที่ได้อธิบายถึงลักษณะของการบริหารจัดภาครัฐแนวใหม่ไว้ดังต่อไปนี้ (ปกรณ์ ศิริประกอบ, 2562)

1) เน้นที่ผลงานเป็นหลัก โดยการเน้นไปที่เป้าหมายและการวัดผลผลิตผ่านแนวคิดตัวชี้วัดหลักผลการปฏิบัติงาน (Key Performance Indicator : KPI)

2) เน้นรูปแบบขององค์การที่เป็นแนวราบ ขนาดเล็ก มีการกระจายอำนาจ โดยการแยกหน่วยงานออกมาทำงานที่มีขนาดเล็กลงและมีความเฉพาะเจาะจงมากขึ้น (Disaggregation)

3) เน้นการใช้สัญญาจ้างให้องค์การอื่นทำแทน แทนที่ของรูปแบบการบังคับบัญชาแบบเดิม

4) เน้นการใช้ระบบเครื่องมือทางการตลาดต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการประมูล (Competitive Tendering) การใช้ตารางอันดับคะแนนการทำงาน (Premiere League Table) การจ่ายเงินตามผลงาน (Performance – Related Pay)

5) เน้นมุมมองว่าผู้ใช้บริการคือ ลูกค้า โดยใช้เครื่องมือทางการบริหารที่เน้นการปรับปรุงคุณภาพการบริหารงานที่มีลักษณะเป็นการทั่วไป (Generic) เช่น Total Quality Management

(TQM) ซึ่งในการนี้ในระบบราชการไทยได้นำมาใช้เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงคุณภาพที่เรียกว่า Public Sector Management Quality Award (PMQA)

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่เป็นแนวคิดที่เป็นรูปแบบใหม่ที่นำมาใช้ในการปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐแทนที่การบริหารจัดการภาครัฐแนวเก่า (Old Public Management : OPM) โดยให้ความสำคัญกับการให้หน่วยงานภาครัฐทำตัวเป็นคนถือหางเสือ (Steering) แทนที่การพายเรือ (Rowing) อย่างที่เคยเป็นมาในอดีต กล่าวคือรัฐไม่จำเป็นต้องทำทุกอย่างด้วยตนเองทั้งหมด โดยเฉพาะสิ่งที่ตนเองไม่ถนัดหรือสิ่งที่ตนเองทำแล้วมีค่าใช้จ่ายมากกว่าหน่วยงานรูปแบบอื่นๆ แต่ควรถอยออกมาเป็นเพียงผู้กำหนดนโยบาย และผู้กำหนดกฎหมายและควบคุมกฎระเบียบ และปล่อยบทบาทการพายเรือซึ่งคือการเป็นผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ ผู้ปฏิบัติงานไปให้กับหน่วยงานรูปแบบอื่นๆ อาทิ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำหน้าที่แทน นั่นคือภาครัฐทำหน้าที่เป็นฝ่ายคิดและวิเคราะห์และจัดสรรภาระงานว่าภาระงานใดภาครัฐควรทำเอง และภาระงานใดที่หน่วยงานรูปแบบอื่นควรทำแทน

ในงานวิจัยชิ้นนี้ผู้วิจัยได้นำหลักแนวคิดของการบริหารจัดการภาครัฐทั้ง 2 รูปแบบมาช่วยวิเคราะห์ถึงสภาพระบบการบริหารในปัจจุบันของการบริหารงานสารบรรณว่ามีความเป็นรูปแบบการบริหารแบบใด และในบทถัดไปผู้วิจัยจะกล่าวถึงรูปแบบการบริหารงานขององค์การภาครัฐกับเทคโนโลยีว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างไร

2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศกับองค์การ

2.2.1 ระบบสารสนเทศ

ความหมายของระบบสารสนเทศ ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษคำว่า Information System หรือ IS หมายถึง ระบบซึ่งใช้คอมพิวเตอร์ทำหน้าที่ รวบรวม ประมวลผลจัดเก็บ วิเคราะห์และกระจายสารสนเทศเพื่อวัตถุประสงค์ที่เฉพาะเจาะจง ระบบงานและระบบเอกสาร การป้อนข้อมูลเข้า (Input) มีข้อมูลออก(Output) และมีกระบวนการประมวลผลข้อมูล (Process) แต่ในอีกแง่หนึ่งระบบสารสนเทศในที่นี้จึงมีองค์ประกอบสำคัญดังนี้คือ

- 1) ฮาร์ดแวร์ หรือระบบคอมพิวเตอร์ที่กล่าวข้างต้น ทำหน้าที่ในการป้อนและรับข้อมูลและสารสนเทศ ประมวลผลและจัดเก็บ รวมถึงการแสดงผลใน รูปแบบที่มนุษย์อ่านได้
- 2) ซอฟต์แวร์ หรือชุดคำสั่ง หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ซึ่งทำให้ฮาร์ดแวร์ ประมวลผลข้อมูลตามวัตถุประสงค์ขององค์การ
- 3) ฐานข้อมูล หรือระบบการจัดการไฟล์ตารางความสัมพันธ์จัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อการสืบค้น

4) เครือข่าย หรือระบบการเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ ทำหน้าที่ในการกระจายแลกเปลี่ยนสารสนเทศ และทรัพยากรอื่นของระบบ

5) กระบวนการประมวลผล หรือชุดคำสั่ง ทำหน้าที่ในการนำองค์ประกอบข้างต้นทั้งหมดมาประมวลผลและแสดงผล

6) คน ซึ่งทำงานกับระบบ ทำหน้าที่ในการป้อนข้อมูลหรือใช้ข้อมูลที่ได้จาก การประมวลผล (Laohabutt, 2003) อ้างถึงใน (สุรศักดิ์ ชะมารัมย์ & ยุทธพล ทวะชาลี, 2562)

พิเชษฐ์ สิทธิโชคสกุลชัย ได้กล่าวสรุปถึงระบบสารสนเทศไว้ว่า หมายถึง เป็นระบบแสดงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการจัดกระทำหรือประมวลผลด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การกระจายข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูล ฯลฯ ซึ่งอาจเป็นการประมวลผลด้วยมือ (Manual System) หรือด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (Computerized System) เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ในการสนับสนุนการตัดสินใจขององค์กร (สุรศักดิ์ ชะมารัมย์ & ยุทธพล ทวะชาลี, 2562)

จากที่กล่าวมาข้างต้นถึงความหมายของระบบสารสนเทศ ไว้หลากหลายรูปแบบผู้วิจัยจึงสามารถสรุปได้ว่า ระบบสารสนเทศ เป็นระบบที่ใช้คอมพิวเตอร์ในการประมวลผลข้อมูล ในองค์ประกอบต่าง ๆ ของข้อมูล ทั้งการจับเก็บข้อมูล การกระจายข้อมูล หรือเพื่อวัตถุประสงค์อื่นใดที่เจาะจง เนื่องจากมีการพูดถึงการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการช่วยเหลือประมวลผลแล้ว ในการวิจัยเล่มนี้ผู้วิจัยอยากศึกษาเรื่องราวเกี่ยวกับเทคโนโลยีมากขึ้น ผู้วิจัยจึงสนใจในการหาคำจำกัดความของการนำเทคโนโลยีมาใช้ร่วมกับระบบสารสนเทศไว้ในหัวข้อถัดไป

2.2.2 เทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีเพื่อใช้ในการจัดการสารสนเทศ หมายความว่ารวมถึงเทคโนโลยีการผลิต การจัดเก็บข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การวิเคราะห์ และรวมถึงอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้งานร่วมกันเพื่อให้เกิดประโยชน์ ประสิทธิภาพ ความแม่นยำ ถูกต้อง ทันสมัย ซึ่งเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสาร โทรคมนาคม (โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์, 2551) อ้างถึงใน (อังคณา สาขาเรือน, 2563)

แฮกค์ คัมมิงส์ และแมคคั๊บเบอรี่ อ้างถึงใน (ประภัส โรจนนักรวงศ์, 2550) ให้ความหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ ไว้ว่าเป็นเครื่องมือหรืออุปกรณ์ทุกประเภทที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นพื้นฐาน ซึ่งบุคคลจะนำมาใช้ในการประยุกต์ในการทำงานกับข้อมูลและสารสนเทศสนับสนุนกระบวนการประมวลผลและการจัดการสารสนเทศในหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ

ประทีป เมธาคูณวุฒิ อ้างถึงใน (ศิริ หิรัญอุทก, 2546) ได้ให้คำจำกัดความของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศมีความครอบคลุมทั้งระบบสารสนเทศ ระบบคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีการสื่อสารคมนาคม รวมทั้งประเด็นทางจริยธรรมและทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์

และผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสังคม เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือ และเทคนิควิธีการสำหรับการเก็บรวบรวม ประมวลผล เรียกใช้ ส่งผ่าน และรับข้อมูล

จากที่กล่าวมาข้างต้นมีผู้ให้คำนิยาม และคำจำกัดความเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศไว้หลายอย่าง จึงสามารถสรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เครื่องมือ หรืออุปกรณ์ ที่ถูกนำมาประยุกต์ใช้กับระบบคอมพิวเตอร์ ในการรวบรวมข้อมูล ประมวลผล รับข้อมูล เพื่อให้เกิดประโยชน์ และประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน ซึ่งในงานวิจัยฉบับนี้ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ผู้วิจัยจะกล่าวถึงคือ ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ที่เป็นเครื่องมือในการดำเนินงานด้านเอกสารโดยนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ดำเนินงานควบคู่กับการทำงานด้านเอกสาร เพื่อให้เกิดกระบวนการที่แม่นยำ ตรวจสอบได้ รวมถึงสามารถสืบค้นได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งได้มีแนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องที่มีส่วนช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลให้กับงานวิจัยชิ้นนี้ ซึ่งผู้วิจัยจะอธิบายถึงในหัวข้อถัดไป

2.2.3 แนวคิดของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

ความสัมพันธ์ระบบสารสนเทศกับการบริหารจัดการ (Management) เป็น กระบวนการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการนำทรัพยากรต่าง ๆ มาใช้ให้เกิดประโยชน์คุ้มค่าสูงสุด เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายของหน่วยงานรวมถึงสมาชิกทุกคนที่อยู่ภายในหน่วยงานนั้น ๆ เมื่อพิจารณาความหมายดังกล่าว ทำให้เห็นว่าการบริหารจัดการจะประกอบไปด้วยทรัพยากรทางการบริหารที่สำคัญอยู่ 4 ประการดังนี้ (สุรศักดิ์ ชะมารัมย์ & ยุทธพล ทวะชาติ, 2562)

1) คน (Man) หมายถึง คน ทุกคนที่อยู่ในองค์กรซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญเป็นอย่างมากและเป็นสิ่งที่ยังขาดไม่ได้ในทางการบริหารจัดการมีการใช้ระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) เพื่อให้คน ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุผลตามเป้าหมายขององค์กร

2) เงิน (Money) หมายถึง งบประมาณเงินกูดอกเบี้ยเงินคงคลังซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยสนับสนุนให้กิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรดำเนินการต่อไปได้ด้วยดี

3) วัสดุอุปกรณ์ (Material) หมายถึง วัตถุดิบเครื่องจักรอุปกรณ์เทคโนโลยี ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญไม่แพ้ปัจจัยอื่นๆ

4) การบริหารจัดการ (Management) หมายถึง วิธีการบริหารจัดการ องค์กรอาจเรียกว่าหน้าที่ของการจัดการก็ได้ ซึ่งมีอยู่หลายวิธีการด้วยกันโดยทั่วไปหน้าที่ทางการ จัดการองค์กรมี 4 ประการ คือ

4.1) การวางแผน (Planning) ประกอบด้วยการกำหนดเป้าหมาย (Goals) การกำหนดกลยุทธ์ (Strategy) และการพัฒนาแผนย่อยเพื่อให้เกิดการประสานงานกิจกรรมต่างๆ

4.2) การจัดองค์การ (Organizing) การจัดองค์การจะต้องมีการจัดบุคคลเข้าทำงาน (Staffing) ซึ่งเป็นกระบวนการที่เป็นทางการเพื่อให้มั่นใจว่าองค์การมีพนักงานที่มีความสามารถในการทำงานทุกระดับเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

4.3) การนำ (Leading) ประกอบด้วย การจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา การสั่งการ การคัดเลือก ช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิผลที่สุด ตลอดจนการแก้ปัญหาด้วยความขัดแย้ง

4.4) การควบคุม (Controlling) เป็นกิจกรรมการติดตามผล และการแก้ไขปรับปรุงสิ่งที่เป็นจำเป็นเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่างานบรรลุผลตามที่ได้วางแผนไว้

2.2.4 รูปแบบการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการภาครัฐ

การประยุกต์เอาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการภาครัฐมาใช้งานในภาครัฐ เป็นการประยุกต์ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารมาใช้เพื่อให้บริการประชาชน (Front Office) โดยสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้ (สุรศักดิ์ ชะมารัมย์ & ยุทธพล ทวะชาลี, 2562)

1) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร (Publishing) หรือการให้ข้อมูลข่าวสาร (Information) การที่หน่วยงานเผยแพร่สารสนเทศที่ได้รับการจัดลำดับว่ามีความสำคัญให้แก่ประชาชน หรือภาคธุรกิจ อย่างไรก็ตาม การบริการรูปแบบนี้จึงเป็นเพียงการ สื่อสารแบบทางเดียว (One-way Communication) เท่านั้น เช่น การบริการข้อมูลข่าวสารต่างๆ ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานต่าง ๆ เป็นต้น

2) การให้บริการแบบมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) การให้บริการในรูปแบบการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร มีจุดเด่นในการบริการที่ต้องให้สารสนเทศมีปริมาณมากและมีความหลากหลาย แต่ในขณะเดียวกันก็มีข้อจำกัดที่ผู้รับบริการ ไม่สามารถที่จะแสดงความเห็นหรือความต้องการโต้ตอบได้ ในการให้บริการแบบมีปฏิสัมพันธ์นั้น ผู้รับบริการสามารถให้ความเห็น เสนอแนะ ร้องขอ ร้องเรียน เพื่อให้ได้บริการที่ต้องการผ่านระบบได้

3) การให้บริการแบบเชิงธุรกรรม (Transaction) การบริการแบบนี้ไม่ใช่การส่งผ่านสารสนเทศแต่เป็นการที่เกิดนิติสัมพันธ์ (Legal Binding) ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ ซึ่งบริการนี้จะมีลักษณะคล้ายกันกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ แต่ได้รับการปรับใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ากับเงื่อนไขการปฏิบัติงานภาครัฐเท่านั้น บริการดังกล่าว เช่น การยื่นแบบแสดง รายได้และการชำระภาษีเงินได้ ออนไลน์ของกรมสรรพากรหรือ e-Revenue เป็นต้น

4) การให้บริการแบบแปลงรูป (Transformation) เป็นการบูรณาการงานบริการของหน่วยงานภาครัฐและมีทางเลือกให้บริการตาม ความต้องการของประชาชน แทนที่ระบบสมัยก่อน ที่แบ่งการให้บริการออกตามหน่วยงาน หน่วยงานอาศัยเว็บกลางเชื่อมโยงระบบบริการทั้งหมดเข้าด้วยกัน

2.2.5 พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี

การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานภาครัฐให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงถือว่ามี ความสำคัญอย่างมากในยุคนี้ ดังนั้นแล้วผู้วิจัยจึงสนใจในการศึกษา กระบวนการยอมรับนวัตกรรม ของ Everretle M.Rogers (2011) กล่าวถึงใน (พิมยภัสร์ ชีรพงศธร, 2562) โดยได้แบ่งการยอมรับ นวัตกรรมออกเป็น 5 ขั้นตอน คือ

1) ขั้นรับรู้หรือตื่นตน (Awareness Stage) เป็นขั้นเริ่มแรกที่นำไปสู่การยอมรับหรือปฏิเสธ สิ่งใหม่หรือวิธีการใหม่ขั้นนี้เป็นขั้นที่ได้รับรู้เกี่ยวกับสิ่งใหม่ๆ (นวัตกรรม) ที่เกี่ยวข้องกับ การประกอบ อาชีพหรือกิจกรรมของเขาแต่ยังได้รับข่าวสารไม่ครบถ้วนซึ่งการรับรู้ส่วนใหญ่เป็นการรับรู้โดยบังเอิญ จะทำให้เกิดความอยากรู้ และแก้ปัญหาที่ตนเองมีอยู่

2) ขั้นสนใจ (Interest Stage) เริ่มให้ความสนใจรายละเอียดเกี่ยวกับวิทยาการใหม่ๆ เป็น พฤติกรรมที่มีลักษณะตั้งใจ และในขั้นนี้ได้รับความรู้เกี่ยวกับวิธีการใหม่มากขึ้นและใช้วิธีการคิด มากกว่าขั้นแรกบุคคลิกภาพและค่านิยมมีผลต่อการติดตามข่าวสารหรือรายละเอียดของสิ่งใหม่หรือ วิทยาการใหม่ด้วย

3) ขั้นประเมินค่า (Evaluation Stage) เริ่มคิดไตร่ตรองหาวิธีลองใช้วิธีการใหม่ๆ โดยมีการ เปรียบเทียบระหว่างข้อดีและข้อเสียหากว่าข้อดีมากกว่าจะตัดสินใจใช้โดยทั่วไปมักจะคิดว่าวิธีการนี้ เป็นวิธีที่เสี่ยง ไม่ทราบถึงผลลัพธ์ตามมาจึงต้องมีแรงผลักดัน (Reinforcement) เพื่อให้เกิดความ แน่ใจ โดยอาจมีคำแนะนำเพื่อใช้ประกอบในการตัดสินใจ

4) ขั้นทดลอง (Trial Stage) เป็นขั้นตอนที่เริ่มทดลองกับคนส่วนน้อยเพื่อตรวจสอบผลลัพธ์ ก่อนโดย ทดลองใช้วิธีการใหม่ๆให้เข้ากับสถานการณ์ของตนในขั้นนี้จะสรรหาหาข่าวสารที่มีความ เฉพาะเกี่ยวกับ วิทยาการใหม่หรือนวัตกรรมนั้น

5) ขั้นตอนการยอมรับ (Adoption Stage) เป็นขั้นที่ปฏิบัตินำไปใช้จริงบุคคลยอมรับ วิทยาการใหม่ๆ ว่า เป็นประโยชน์ในสิ่งนั้นแล้ว Rogers (1983) อ่างไน (พิมยภัสร์ ชีรพงศธร, 2562)

การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของคนในองค์กรนั้นจะเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่จะช่วยให้หน่วยงาน ภาครัฐมีความสามารถต่อสู้กับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีของโลกในปัจจุบันได้ และถือเป็น เครื่องมือสำคัญของผู้วิจัยที่จะช่วยนำมาใช้ในการวิเคราะห์งานวิจัยขั้นนี้

ดังที่กล่าวมาข้างต้น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นกระบวนการสำคัญที่ทำให้การบริหาร จัดการขององค์กรเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผ่านการประมวลผลข้อมูล การจัดเก็บข้อมูล โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์อย่างเป็นระบบ ทำให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารจัดการองค์กร เพิ่มขีด ความสามารถในการแข่งขันขององค์กรภายใต้สภาพการณ์แข่งขันที่รุนแรง และรวดเร็ว และเมื่อนำ

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาจัดการในองค์กรแล้ว หากนำมาจัดการในองค์กรภาครัฐจะเป็นอย่างไร ผู้วิจัยได้นำเสนอไว้ในหัวข้อถัดไป

2.3 E-Government และ G-Government

2.3.1 รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-government)

เป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น อันเป็นผลเนื่องมาจากบริบทของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่ให้ความสำคัญกับผลสัมฤทธิ์ทั้งในแง่ของผลผลิต ผลลัพธ์ และความคุ้มค่าของเงิน รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ โดยมุ่งเน้นเอาเทคนิคหรือวิธีการสมัยใหม่มาใช้ กล่าวได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเทคนิควิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่อย่างหนึ่งที่ได้รับการนิยมนำมาประยุกต์ใช้เพื่อช่วยในการบริหารงานบริหารสาธารณะของภาครัฐ (e-Public Service) ซึ่งทำให้ระบบราชการมีความทันสมัยยิ่งขึ้น หน่วยงานภาครัฐของไทยได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการรูปแบบที่เรียกว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e-government เพื่อให้การส่งมอบบริการสาธารณะไปยังประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็วและทั่วถึง (สุรศักดิ์ ชะมารัมย์, 2559)

แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เกิดขึ้นเมื่อประเทศไทยได้เข้าร่วมข้อตกลงด้านอิเล็กทรอนิกส์ของอาเซียน (e-ASEAN Agreement) ในวันที่ 28 พฤศจิกายน 2542 โดยจุดประสงค์หลักของข้อตกลงด้านอิเล็กทรอนิกส์ของอาเซียนคือ การเสริมสร้างศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของภูมิภาคอาเซียน โดยประเทศสมาชิกจะต้องมีการดำเนินการสร้างโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะทำให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างกันอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการผลักดันให้เกิดระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละประเทศสมาชิก สำหรับประเทศไทยได้เริ่มพัฒนาโครงการที่เรียกว่า e-Thailand ขึ้น โดยแนวคิด e-Thailand คือ แนวทางการพัฒนาประเทศ เพื่อลดช่องว่างความเหลื่อมล้ำในสังคมอย่างเป็นธรรม และพัฒนาสังคม บุคลากร และสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งส่งเสริมการค้า การลงทุน การสร้างความเชื่อมั่น และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและภาคเอกชน (พิชิตวรรณ กิติคุณ, 2548) อ้างถึงใน (สุรศักดิ์ ชะมารัมย์, 2559)

2.3.1.1 รูปแบบของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

รูปแบบของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์แบ่งออกเป็น 4 รูปแบบดังนี้ (กฤษณ์ รักชาติเจริญ, 2555) และ (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์, 2549) อ้างถึงใน (สุรศักดิ์ ชะมารัมย์, 2559)

1) การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่หน่วยงานภาครัฐ หรือรัฐบาลของรัฐอื่น (Government to Government: G2G) คือ การทำธุรกรรมระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเองทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันและกัน เช่น การร่วมมือในโครงการต่าง ๆ การประกาศข้อควรระวังในแต่ละเรื่องที่สำคัญเพื่อให้ปฏิบัติงานสอดคล้องซึ่งกันและกัน เป็นต้น

2) การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่ประชาชน (Government to Citizens: G2C) เป็นรูปแบบการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเพื่อบริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูล และการบริการของภาครัฐได้ทุกสถานที่ ประชาชนสามารถรับข้อมูลข่าวสารของภาครัฐ หรือส่งข้อมูลให้กับรัฐได้โดยผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ เช่น การเข้าดาวน์โหลดเอกสารต่างๆของหน่วยงานราชการผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน เช่น ปัจจุบันประชาชนทุกคนได้เข้ารับบริการยื่นแบบเสียภาษีผ่านทางเว็บไซต์ของกรมสรรพากร เป็นต้น

3) การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่บุคลากรในหน่วยงาน/องค์การ (Government to Employees: G2E) คือ การดำเนินงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับบุคลากรของรัฐเอง เพื่อการติดต่อสื่อสารจากส่วนกลางไปสู่ผู้ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ ปัจจุบันนี้ภาครัฐในหลาย ๆ ประเทศก็ได้เห็นความสำคัญในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นสื่อกลางระหว่างรัฐกับบุคลากรของรัฐเอง เช่น การส่งจดหมายเวียน หรือการประกาศต่าง ๆ เป็นต้น

4) การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่องค์การธุรกิจ (Government to businesses: G2B) คือ การที่ภาครัฐต้องดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ กับภาคเอกชน และในทางกลับกันซึ่งอาจมีความสอดคล้องเกี่ยวข้องกับประชาชนกับรัฐหน่วยงานภาคธุรกิจสามารถเข้าไปติดต่อขอข้อมูลผ่านสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆที่รัฐจัดเตรียมไว้ ทั้งนี้รัฐกับภาคธุรกิจจะเพิ่มส่วนของการซื้อขายแลกเปลี่ยนระหว่างกัน การให้ข้อมูลเพื่อพิจารณาก่อนการทำธุรกิจ เช่น การจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ การยื่นซองประกวดราคา ยื่นซองประมูลผ่านระบบเครือข่าย เป็นต้น

งานวิจัยชิ้นนี้ผู้วิจัยได้มุ่งเน้นไปที่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยเป็นหลัก ซึ่งการวิจัยนี้จะสอดคล้องกับการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่บุคลากรในหน่วยงาน/ องค์การ หรือ G2E เป็นหลักในงานวิจัยชิ้นนี้

2.3.1.2 การสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

หลักสำคัญของการสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์คือ การนำบริการของภาครัฐไปสู่ประชาชน โดยใช้อิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อในการให้บริการ โดยหลักการของของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มี 6 ประการ คือ (วิพร เกตุแก้ว, 2549) อ้างถึงใน (สุรศักดิ์ ชะมารัมย์, 2559)

1) ที่เดียว หมายถึง การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้สามารถสร้างที่รวมเว็บ (web portal) ที่สามารถบูรณาการบริการต่างๆที่เคยอยู่กระจายมารวมอยู่ที่เดียวกัน เพื่อให้ง่ายต่อประชาชนในการติดต่อที่จุดเดียว หรือหน้าต่างเดียวเพื่อบริการเบ็ดเสร็จ

2) ทันใด หมายถึง รายการอิเล็กทรอนิกส์สามารถทำได้และมีการตอบรับทันทีไม่ต้องเสียเวลารอคอยการตอบกลับทางเอกสาร ทำให้งานต่าง ๆ ที่ต้องรอคานาน ๆ สามารถได้รับคำตอบในทันทีทันใด

3) ทั่วไทย หมายถึง การใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตทำให้การเชื่อมโยงประชาชนชาวไทยไม่ว่าอยู่ที่ไหนในโลกสามารถใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่รัฐบาลไทยจัดบริการให้ได้การบริการต่างๆที่เคยต้องทำในเวลาราชการสามารถทำได้ตามที่ประชาชน สะดวก และพร้อมตลอดเวลา

4) ทุกเวลา หมายถึง เนื่องจากคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและระบบอินเทอร์เน็ต สามารถเปิดได้ตลอด 24 ชั่วโมงทุกวันเช่นเดียวกับตู้เอทีเอ็ม (Automatic Teller Machine: ATM)

5) ทั่วถึงและเท่าเทียม หมายถึง การให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้ประชาชนและผู้ด้อยโอกาสจะได้มีโอกาสในการรับบริการ โดยไม่ต้องเดินทางมาติดต่อที่ส่วนกลาง และประชาชนที่ด้อยโอกาสสามารถรับบริการที่สะดวกสบายเช่นเดียวกับประชาชนในเมืองได้อย่างเท่าเทียมกัน

6) โปร่งใส และเป็นธรรมาภิบาล หมายถึง การบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทำให้การบริการของรัฐบาลหลาย ๆ เรื่องที่เคยไม่โปร่งใส เช่น การจัดซื้อจัดจ้าง การเปิดรับสมัครข้าราชการ การประมูลก่อสร้าง และอื่น ๆ สามารถดำเนินการอย่างเปิดเผยผ่านระบบออนไลน์ที่มีผู้เข้าร่วม และรู้เห็นจำนวนมากเพื่อความโปร่งใส และเป็นธรรม

2.3.1.3 ข้อดีและข้อจำกัดของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

สร้างโอกาสให้ประชาชนได้เลือกใช้บริการที่หลากหลายผ่านอินเทอร์เน็ต ประชาชนได้รับบริการจากรัฐที่ดีขึ้น แม่นยำขึ้น สะดวกขึ้น เสียเวลากับรัฐน้อยลง เพราะมีช่องทางการบริการใหม่ ๆ เกิดขึ้นในศูนย์บริการทางโทรศัพท์ (Call Center) บริการทางเว็บไซต์ การใช้ผ่านมือถือ (WAP) เป็นต้น รัฐให้ข้อมูลกับประชาชนได้มากขึ้น ลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลและบริการของรัฐ ลดความยุ่งยากของกฎเกณฑ์เพิ่มความโปร่งใสในการทำงานและหากมีการนำระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้อย่างเต็มรูปแบบ ประชาชนจะได้รับความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อกับภาครัฐมากขึ้น โดยสามารถขอรับบริการได้ตลอดทุกวัน 24 ชั่วโมง

อย่างไรก็ตาม รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะประสบความสำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับการพัฒนา ศักยภาพของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (Chief Information Officer: CIO) ที่มีความรู้ ความสามารถในการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเหมาะสม เพื่อการบริหารองค์การที่ใช้เทคโนโลยี สารสนเทศช่วยปฏิบัติงานตามที่เราวางแนวทางไว้ รวมทั้งจะต้องพัฒนาข้าราชการให้มีความพร้อมใน การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-government) จึงเป็นรูปแบบใหม่ของการทำงานภาครัฐที่พัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อเสริมสร้างความ ทันสมัยในการบริหารงานและการให้บริการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยรวมนั่นเอง (ยุทธพร อิศรชัย, 2552) นอกจากระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-government) จะมีข้อดีอยู่หลายประการ แล้ว ในทางตรงกันข้ามก็ยังมีข้อเสียหรือข้อจำกัดอยู่หลายประการเช่นเดียวกัน ซึ่งศรีศักดิ์ จามรมาน และพรพิสุทธิ์ มงคลวนิช (สุรศักดิ์ ชะมารัมย์, 2559) กล่าวว่า ในด้านของข้อเสียของ บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อาจพิจารณา 3 ประการ ประการที่ 1 คือ ต้องลงทุนโครงสร้างพื้นฐาน ด้านไอที ประการที่ 2 คือ ต้องมีการตรวจสอบที่เข้มงวด และประการที่ 3 คือ อาจเข้าไม่ถึงพื้นที่ ห่างไกล ในด้านข้อเสียประการที่ 1 ที่ต้องลงทุนโครงสร้างพื้นฐานนั้น รัฐบาลต้องใช้งบประมาณใน โครงการขนาดใหญ่เป็นหมื่นเป็นแสนล้านบาท ในด้านข้อเสียประการที่ 2 ที่ต้องมีการตรวจสอบที่ เข้มงวดนั้น ประชาชนสามารถตรวจสอบการทำงานและการใช้งบประมาณของภาครัฐทำให้ภาครัฐมี ความกดดันในการทำงานมากขึ้น การเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญของรัฐในอินเทอร์เน็ตนั้นอาจทำให้ภาครัฐ รู้สึกเป็นกังวลมากขึ้น และในด้านข้อเสียประการที่ 3 ที่อาจเข้าไม่ถึงพื้นที่ห่างไกลนั้น ทำให้ประชาชน ในพื้นที่ห่างไกลไม่สามารถใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ อุปสรรคทางภูมิศาสตร์อาจเป็นปัญหา สำคัญทำให้โครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีเข้าไปไม่ถึง

จากที่กล่าวมาข้างต้นเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-government) ผู้วิจัยจึงขอสรุป ออกมาในความคิดเห็นของตนเองว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นหนึ่งในแนวคิดที่นำเทคโนโลยี สารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบการทำงานของภาครัฐ ให้ทำงานได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ และสามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างเป็นธรรม ฉะนั้นแล้วระบบการทำงานของภาครัฐหลาย ๆ อย่างก็จำเป็นที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงไปตามรูปแบบการบริหารงานของภาครัฐ และปัจจุบัน หน่วยงานภาครัฐก็ยังมีพัฒนาอยู่ตลอดเวลาจนก่อให้เกิดเป็นรัฐบาลรูปแบบใหม่ซึ่งผู้วิจัยได้อธิบาย ไว้ในหัวข้อถัดไป

2.3.2 รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government : D-Government)

รัฐบาลดิจิทัล เป็นการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้กับการทำงานหรือการให้บริการของหน่วยงาน เพียงอย่างเดียว อาจมีได้นำไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลโดยสมบูรณ์ได้ เนื่องจากมีหลายองค์ประกอบที่ เกี่ยวข้อง อาทิ ตัวผู้บริหารระดับสูง การวางแผนของรัฐบาลกลาง การมีส่วนร่วมของภาคส่วนอื่นทั้ง

ภาครัฐกิจและประชาชน โดยหน่วยงานนานาชาติหลายองค์กร อาทิ องค์กรสหประชาชาติ (United Nations) ธนาคารโลก (World Bank) ฯลฯ ได้มีการจัดกรอบแนวคิดที่เหมาะสมของการพัฒนาสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ซึ่งกรอบแนวคิดเหล่านี้รัฐบาลแต่ละประเทศสามารถนำมาปรับใช้กับการจัดทำนโยบาย และโครงการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศ เช่นเดียวกับการเลือกนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมที่เหมาะสมมาปรับใช้ในแต่ละช่วงของการพัฒนารัฐบาลเพื่อมุ่งสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่สมบูรณ์ (สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์, 2560)

	E-Gov.		Open	Data-Centric	Fully Digital	Smart
Maturity Level	1 Initial	2 Developing	3 Defined	4 Managed	5 Optimizing	
Value Focus	Compliance, efficiency	Transparency and openness	Constituent value	Transformation	Sustainability	
Channel Strategy	Portal	Government as a platform	Nongovernment channels	Truly multichannel	Automation replaces portals	
Leadership	CIO/CTO	CDO	Departments	CIO and departments	(New) CIO	
Technology Focus	SOA	Open data, open service	Open any data	Things as data	Smart machines	
Sourcing Strategy	Mixed	Re-insourced, cloud first	Multisourced	Partner-sourced	Outsourced	
Key Metrics	% services on line	% open data	Number of data-driven services	% data from things	% decrease of services	

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดที่เหมาะสมเพื่อพัฒนาสู่รัฐบาลดิจิทัล

CHULALONGKORN UNIVERSITY

ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดที่เหมาะสมเพื่อพัฒนาสู่รัฐบาลดิจิทัล สามารถสรุปแบ่งระดับการพัฒนาสู่รัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐได้ออกเป็น 5 ระดับ และสรุปรายละเอียดได้ดังนี้ (Gartner, 2015)

1) Level 1: E-Government รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นจุดเริ่มต้นของการมุ่งสู่รัฐบาลดิจิทัล ทั้งนี้ ในระดับการพัฒนาขั้นนี้ ภาครัฐมีการให้บริการต่าง ๆ ผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน แต่เป็นเพียงการบริการเฉพาะด้านหรือบางส่วน เท่านั้น นอกจากนี้ บางหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องหรือทำงานในสายงานเดียวกัน อาจร่วมมือกัน เพื่อรวมศูนย์ของบริการอิเล็กทรอนิกส์เข้าไว้ยังจุด (Portal) เดียวกัน

2) Level 2: Open Government การพัฒนาสู่ระดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในขั้นนี้ จำเป็นต้องอาศัยแรงผลักดันจากผู้บริหาร ระดับสูงของหน่วยงานภาครัฐ และตัวหน่วยงานภาครัฐเอง จะต้องขับเคลื่อนสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลมากขึ้น ในที่นี้หน่วยงานภาครัฐจะเพิ่มอัตราการใช้ประโยชน์ จากเทคโนโลยีต่าง ๆ และข้อมูลที่หน่วยงาน มีอยู่หากเป็นข้อมูลบนเอกสารก็จะต้องทำให้กลายเป็น ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และเริ่มดำเนินการเปิดเผยข้อมูลสู่สาธารณะ (Open Public Data)

3) Level 3: Data-Centric Government เพื่อยกระดับการให้บริการและการทำงาน ภาครัฐ การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในขั้นนี้มุ่งเน้นไปที่ การสร้างเว็บไซต์หรือระบบที่ให้บริการและ ตอบสนองผู้ใช้ (ประชาชน ภาคธุรกิจ และหน่วยงานภาครัฐ ด้วยกันเอง) ในการใช้ประโยชน์จาก ข้อมูลที่เปิดเผย โดยแต่ละหน่วยงานภาครัฐจะเริ่มให้ความสำคัญกับ การบริหารจัดการระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลขององค์กร เช่นเดียวกับการปรับเปลี่ยนองค์กรไปสู่การเป็นรัฐบาล ดิจิทัล โดยการนำเอาเทคโนโลยีต่าง ๆ มาปรับใช้มากยิ่งขึ้น

4) Level 4: Fully Digital Government การเกิดขึ้นของรัฐบาลดิจิทัลจะนำไปสู่รูปแบบ บริการและการดำเนินงานของภาครัฐในรูปแบบใหม่ที่ไม่เคยเกิดขึ้น การนำเทคโนโลยีสำคัญมาปรับใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลประกอบกับการสร้างความร่วมมือระหว่างรัฐกับรัฐ และรัฐกับ เอกชน จะส่งผลให้สภาพแวดล้อมเชิงดิจิทัลของประเทศเกิดการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้ การใช้ ประโยชน์จากเทคโนโลยีและข้อมูลเป็นหัวใจสำคัญของรัฐบาลดิจิทัล ซึ่งจะต้องอาศัยการบูรณาการ ข้ามหน่วยงานในการใช้เทคโนโลยีหรือโครงสร้างพื้นฐานกลางร่วมกัน เช่นเดียวกับการแบ่งปันข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ต่อการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานภาครัฐ

5) Level 5: Smart Government ท้ายที่สุด รัฐบาลดิจิทัลจะมุ่งสู่การเป็นรัฐบาลอัจฉริยะ (Smart Government) โดยการขับเคลื่อนผ่านการนำเอาเทคโนโลยี Smart Machines มาปรับใช้กับการ ดำเนินงานและการให้บริการต่าง ๆ ของรัฐบาล และเพื่อการนั้นจำเป็นต้องอาศัยการสนับสนุน จากทุกภาคส่วน ไม่เว้นแต่จากตัวผู้บริหารที่มี วิสัยทัศน์ หากแต่รวมถึงนโยบายผลักดันจากรัฐบาล สภาพแวดล้อมเชิงดิจิทัลของประเทศ ตลอดจนภาคธุรกิจ ภาคอุตสาหกรรม และภาคประชาชนที่มีความ ต้องการใช้ประโยชน์จากบริการดิจิทัลของ ภาครัฐ

อีกทั้งหน่วยงานภาครัฐสามารถเอานำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการประชาชน การ บริหารจัดการภาครัฐ การกำหนดนโยบายต่าง ๆ รวมไปถึงการแก้ไขปัญหา อุปสรรค หรือความท้าทายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งจะช่วยให้รูปแบบการทำงาน การให้บริการ และการดำเนินการต่าง ๆ ของ ภาครัฐเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม กล่าวคือมีความเป็นรัฐบาลดิจิทัลมากยิ่งขึ้น โดยแนวโน้มเทคโนโลยีที่สำคัญต่อการพัฒนาเพื่อมุ่งสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล มีรายละเอียดดังนี้

1) Virtual Reality /Augmented Reality การนำเทคโนโลยี Virtual Reality (VR) และ Augmented Reality (AR) มาปรับใช้ในการจำลองภาพหรือสถานการณ์เหมือนจริง เพื่อบริหารจัดการความปลอดภัยสาธารณะ การขยายพื้นที่การรักษาสุขภาพไปยังพื้นที่ห่างไกล (Telemedicine) รวมถึงการเพิ่มรูปแบบใหม่ ๆ ในการเรียนการสอน และการท่องเที่ยว

2) Advanced Geographic Information System การนำเทคโนโลยี Advanced Geographic Information System มาใช้ในการบริหารจัดการข้อมูลในเชิงพื้นที่ โดยสามารถประยุกต์ใช้สำหรับการจัดสรรทรัพยากรด้านการเกษตร การบริหารจัดการระบบคมนาคมขนส่ง และด้านอื่น ๆ

3) Big Data การนำข้อมูล Big Data มาประมวลผลและใช้เป็นเครื่องมือในการคาดการณ์ และประเมินสภาพธุรกิจการให้บริการ โดยอาศัยเทคโนโลยี IoT และ Smart Machine เพื่อให้การวิเคราะห์และตอบสนอง ต่อผู้รับบริการเป็นแบบ real-time

4) Open Any Data การเปิดเผยข้อมูล (Open Data) ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ โดยปรับปรุงเว็บไซต์ และฐานข้อมูลเพื่อสร้างการเข้าถึงจากสาธารณะมากขึ้น และผลักดันให้เกิดการเชื่อมโยงข้อมูลที่เปิดเผย เหล่านั้นกับหน่วยงานทุกภาคส่วน

5) Smart Machines / Artificial Intelligence การนำเทคโนโลยี Smart Machine หรือ Artificial Intelligence (AI) มาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการ และตอบสนองการให้บริการอัตโนมัติ โดยระบบ Smart Machine จะพัฒนาขึ้น และสามารถประเมินปัญหา และจัดการสมดุตลอดห่วงโซ่การบริการ

6) Cloud Computing การนำเทคโนโลยีด้าน Cloud Computing มาปรับใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อลดความยุ่งยาก ในการติดตั้งระบบ ลดต้นทุนในการดูแลระบบ และต้นทุนสำหรับการสร้างเครือข่ายด้วยตนเอง

7) Cyber Security การคำนึงถึงความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security) โดยจัดทำมาตรฐานความปลอดภัย ทางไซเบอร์ ปรับปรุงกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องให้ทันต่อเหตุการณ์ และมีความยืดหยุ่น อีกทั้งปรับเปลี่ยน Mindset ในการจัดการประเด็นด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์

8) Internet of Things (IoT) การอาศัยเทคโนโลยี Internet of Things (IoT) สร้างสภาพแวดล้อมให้ภาครัฐปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการเป็นดิจิทัลมากยิ่งขึ้น ขณะเดียวกัน เทคโนโลยีดังกล่าวยังสนับสนุนภาครัฐในด้านต่าง ๆ อาทิ การสื่อสาร การใช้โมบายเทคโนโลยี การวิเคราะห์ Big Data รวมไปถึงการประสานงานกับ ภาคธุรกิจและเอกชน

9) Block Chain / Distributed Ledger Technology การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี Block Chain หรือ Distributed Ledger Technology ในการจัดเก็บข้อมูลและใช้ประโยชน์จาก

เครือข่ายเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และลดภาระการพึ่งพาคนกลาง ในการทำธุรกรรม ภายใต้ความปลอดภัยที่มีความน่าเชื่อถือ

รัฐบาลดิจิทัลจึงถือว่าการนำนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการทำงานขององค์กรภาครัฐเพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วมากขึ้น ลดความยุ่งยากในการใช้เทคโนโลยีในรูปแบบเก่า ๆ เกิดการบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานในการแชร์ข้อมูลกันมากขึ้น ทำให้เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ข้อมูลเป็นสาธารณะมากขึ้นง่ายต่อการตรวจสอบ

จึงจะกล่าวโดยสรุปได้ว่ารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเพียงจุดเริ่มต้นที่ทำให้รัฐบาลนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ร่วมการระบบการทำงานของภาครัฐ การสร้างโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศขึ้นมาใหม่โดยใช้เพียงแคในหน่วยงานของตนเอง เพื่อให้การบริการเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน อาจเป็นเพียงการบริการเฉพาะด้าน แต่ถึงอย่างนั้นก็เป็จุดเริ่มต้นของการกำเนิดรัฐบาลดิจิทัล ถ้าจะกล่าวถึงความแตกต่างกันระหว่างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์กับรัฐบาลดิจิทัลแล้ว รัฐบาลดิจิทัลจะมีการประยุกต์และบูรณาการการทำเทคโนโลยีมาใช้ระหว่างหน่วยงานมากขึ้น ทำให้เกิดการสร้างพื้นที่การแบ่งปันข้อมูลให้เป็นพื้นที่ส่วนกลางมากกว่าการจัดเก็บข้อมูลไว้ในหน่วยงานของตนเอง ในงานวิจัยชิ้นนี้ผู้วิจัยจึงคิดว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกระทรวงมหาดไทยยังเป็นแค่การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปรับปรุงงานระบบสารบรรณเพื่อให้ความรวดเร็วในการให้บริการมากขึ้นเท่านั้น ไม่ได้มีการใช้รูปแบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการบูรณาการระหว่างหน่วยงานเหมือนรูปแบบของรัฐบาลดิจิทัล ดังนั้นแล้วผู้วิจัยจึงจะเน้นรูปแบบของการเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการอธิบายงานวิจัยชิ้นนี้ และเพื่อความเข้าใจมากขึ้นผู้วิจัยจึงยกตัวอย่างระบบงานสารบรรณของหน่วยงานที่ผู้วิจัยได้ไปศึกษาค้นคว้ามา ที่มีการนำหลักของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาปรับใช้ในระบบการทำงานสารบรรณของหน่วยงานไว้ในหัวข้อถัดไป

2.4 ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

กองกลางสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานหลักที่มีภารกิจหน้าที่เกี่ยวกับการดูแลระบบงานสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย กองกลางได้เริ่มนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้กับงานสารบรรณตั้งแต่เริ่มมี ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2548 ทำให้เกิดเป็นงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขึ้น ต่อมาภายหลังกองกลางสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยก็ได้เล็งเห็นความสำคัญในการใช้งานระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นจึงได้จัดทำระเบียบสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2551 ขึ้นเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของระบบงานสารบรรณที่มีอยู่ ณ ขณะนั้น ปัจจุบันกองกลางได้มีการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยงานสารบรรณ เป็น พ.ศ 2564

เพื่อให้สอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 4 เพื่อให้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นเครื่องมือรองรับการปฏิบัติงานสารบรรณอย่างจริงจัง ให้สอดคล้องกับการบริหารราชการแนวใหม่ Thailand 4.0 ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่า และลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ซึ่งรูปแบบการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยจะประกอบไปด้วย 4 หัวข้อหลัก คือ การรับหนังสือ การเสนอหนังสือ การส่งหนังสือ และการเก็บรักษาหนังสือ โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.4.1 การรับหนังสือ

2.4.1.1. หน่วยงานสารบรรณกลาง ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย รับหนังสือ

2.4.1.1.1 กรณี การรับหนังสือราชการผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)

- 1) หน่วยงานสารบรรณกลางตรวจสอบความถูกต้อง ชัดเจน และครบถ้วนในเนื้อหาของหนังสือราชการ พร้อมบันทึกข้อมูลหนังสือราชการลงในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- 2) ตั้งค่าการตอบกลับอัตโนมัติ (auto reply) กลับไปยังหน่วยงานเจ้าของเรื่อง

2.4.1.1.2 กรณี การรับหนังสือราชการที่เป็นรูปแบบเอกสาร

- 1) หน่วยงานสารบรรณกลางตรวจสอบความถูกต้อง ชัดเจน และครบถ้วนในเนื้อหาของหนังสือราชการ พร้อมบันทึกข้อมูลหนังสือราชการลงในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- 2) หากหนังสือราชการถูกต้อง ครบถ้วน ให้ทำการถ่ายภาพ (Scan) หนังสือพร้อมเอกสารแนบทั้งหมด เป็นไฟล์หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ประเภท PDF โดยให้มีความละเอียดของไฟล์ภาพไม่น้อยกว่า 300 dpi ยกเว้น หนังสือราชการที่มีชั้นความลับ “ลับที่สุด” ให้ลงรับในสมุดทะเบียนลับที่สุด และแจ้งให้หน่วยงานเจ้าของเรื่องมารับหนังสือที่หน่วยงานสารบรรณกลาง

2.4.1.1.3 กรณี การรับหนังสือราชการผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

ตรวจสอบความถูกต้อง ชัดเจน และครบถ้วนในเนื้อหาของหนังสือราชการ พร้อมทำการลงทะเบียนรับหนังสือในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

2.3.1.2 ลงทะเบียนรับหนังสือในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ จากหน่วยงานภายนอกของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยมีละเอียดดังนี้

The screenshot displays the 'ลงทะเบียนรับหนังสือ' (Register to receive documents) form in the Thai E-CMS system. The form includes the following fields:

- ประเภทหนังสือ: หนังสือภายนอก
- เลขที่หนังสือ: (empty)
- ชั้นความลับ: ปกติ
- จาก: จากหน่วยงาน (เลือกประเภทเอกสาร)
- ถึง: (empty)
- เรื่อง: ปลัดกระทรวงมหาดไทย
- เอกสารอ้างอิง: (empty)

Below the form is a table with the following columns: ที่, เลขที่หนังสือ, ลงวันที่, เรื่อง, จากหน่วยงาน. The table currently shows 'ไม่มีข้อมูล' (No data).

At the bottom, there is a search bar and a filter section for 'ลงทะเบียนรับ' (Register to receive) with options for 'สมุดทะเบียนรับหนังสือภายนอก' and 'เลขตามสมุดทะเบียน'.

ภาพที่ 2 หน้าจอระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

ในการลงทะเบียน รับหนังสือภายนอก

- 1) เลขที่หนังสือ ให้ลงเลขที่ของหนังสือที่รับเข้ามา
- 2) หนังสือลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปี ของหนังสือที่รับเข้ามา
- 3) ชั้นความลับ ให้ระบุชั้นความลับของหนังสือที่รับเข้ามา ทั้งนี้ การลงทะเบียนหนังสือรับที่มีชั้นความลับ ให้ปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ
- 4) ชั้นความเร็ว ให้ระบุชั้นความเร็วของหนังสือที่รับเข้ามา
- 5) จาก ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือ หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง
- 6) ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้รับหนังสือนั้นหรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

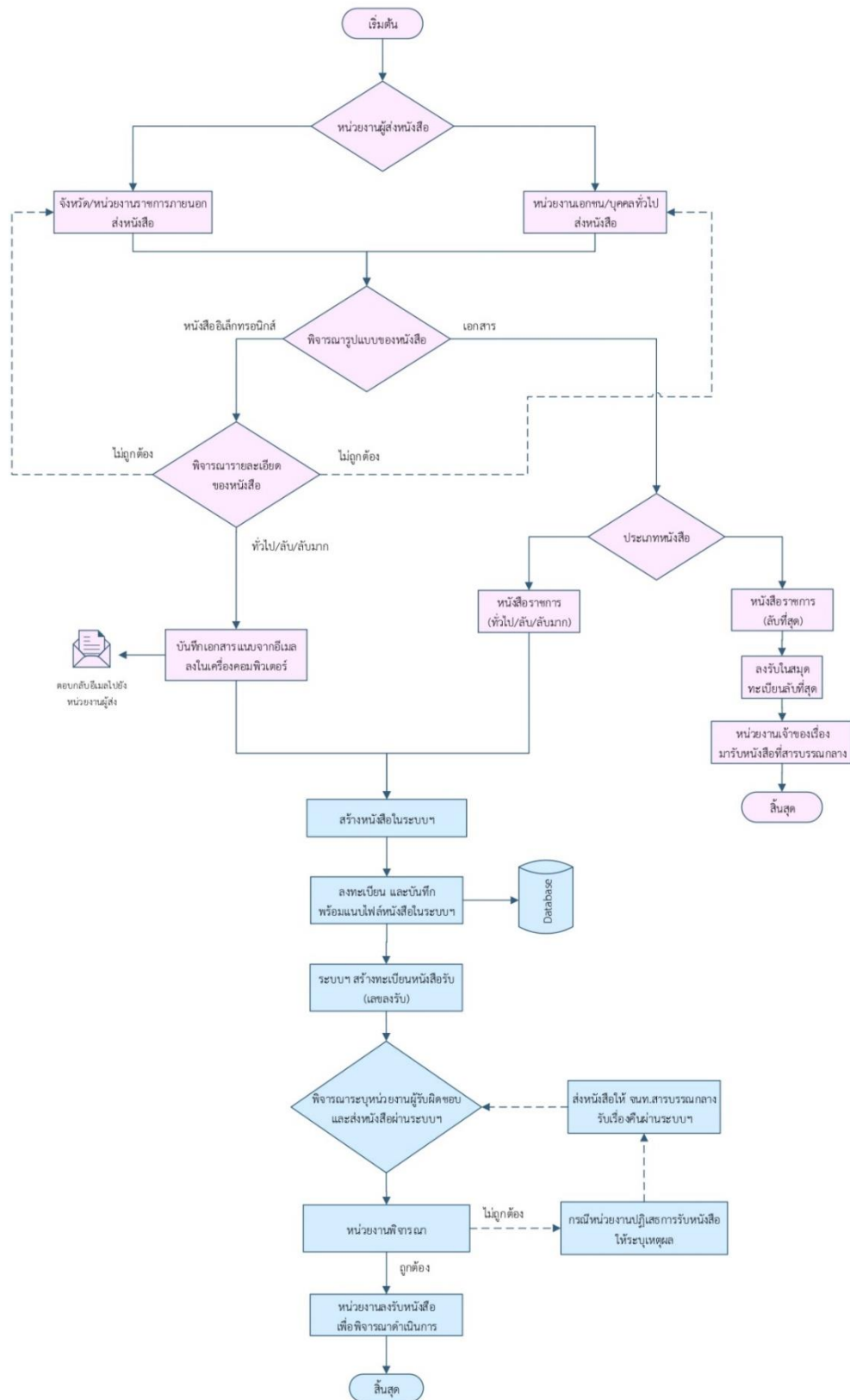
7) **เรื่อง** ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ

8) **เรียน** ให้ลงตำแหน่งของผู้รับหนังสือนั้นหรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

เมื่อทำการลงทะเบียนรับ ระบบจะทำการบันทึกข้อมูลทะเบียนหนังสือรับ ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสร้างเลขทะเบียนรับหนังสือ หน่วยงานสารบรรณกลางจะเป็นผู้พิจารณาระบุหน่วยงานผู้รับผิดชอบสำหรับหนังสือที่เข้ามาในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และส่งหนังสือผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไปยังหน่วยผู้รับ



ผังกระบวนการงานสารบรรณรับหนังสือราชการ/เอกชน/บุคคลทั่วไป



ภาพที่ 3 ผังกระบวนการรับหนังสือราชการ/เอกชน/บุคคลทั่วไป

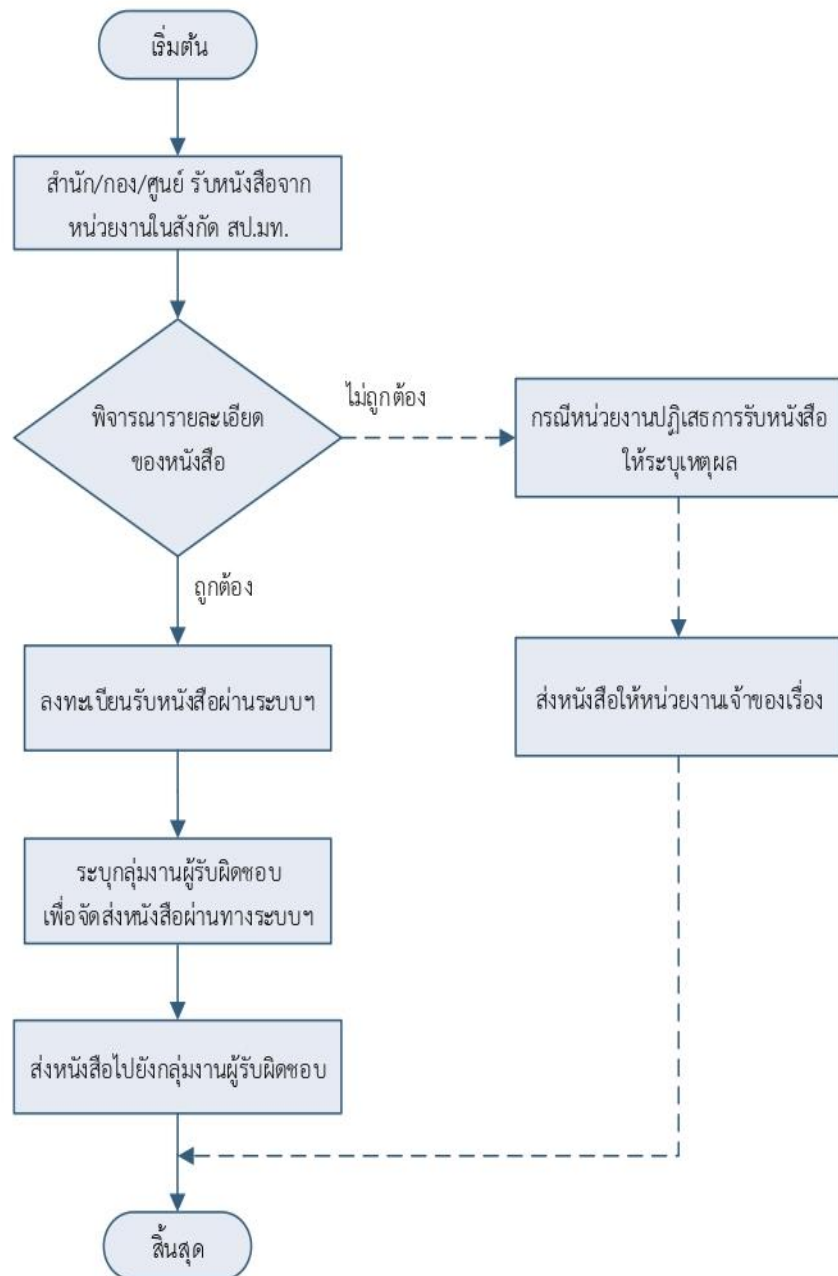
2.4.1.3 การรับหนังสือผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของหน่วยงานในสำนักงาน ปลัดกระทรวงมหาดไทย

หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (สำนัก/กอง/ศูนย์) รับหนังสือจากหน่วยงานสารบรรณกลาง โดยเลือกบทบาทเป็น อธิการสำนัก/กอง แล้วเลือกเมนูรับหนังสือภายใน หากภาพหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ไม่มีความชัดเจนหรือขาดตกบกพร่องอย่างใด ๆ หรือหนังสือดังกล่าวไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของตน ให้แจ้งเหตุดังกล่าวไปยังหน่วยงานสารบรรณกลางโดยเร็ว พร้อมส่งหนังสือแนบกลับไปยังหน่วยงานสารบรรณกลางด้วยวิธีการในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ ต้องระบุเหตุที่ปฏิเสธการรับหนังสือลงบนแบบฟอร์มที่ถูกจัดไว้ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้วย

เมื่อเห็นว่าหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ไม่มีเหตุอย่างใด ๆ ดังกล่าวข้างต้นแล้ว ให้ทำการรับหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวด้วยวิธีการของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ภาพที่ 4 หน้าจอระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ในการรับหนังสือ

ผังกระบวนการรับหนังสือภายใน สป.มท.



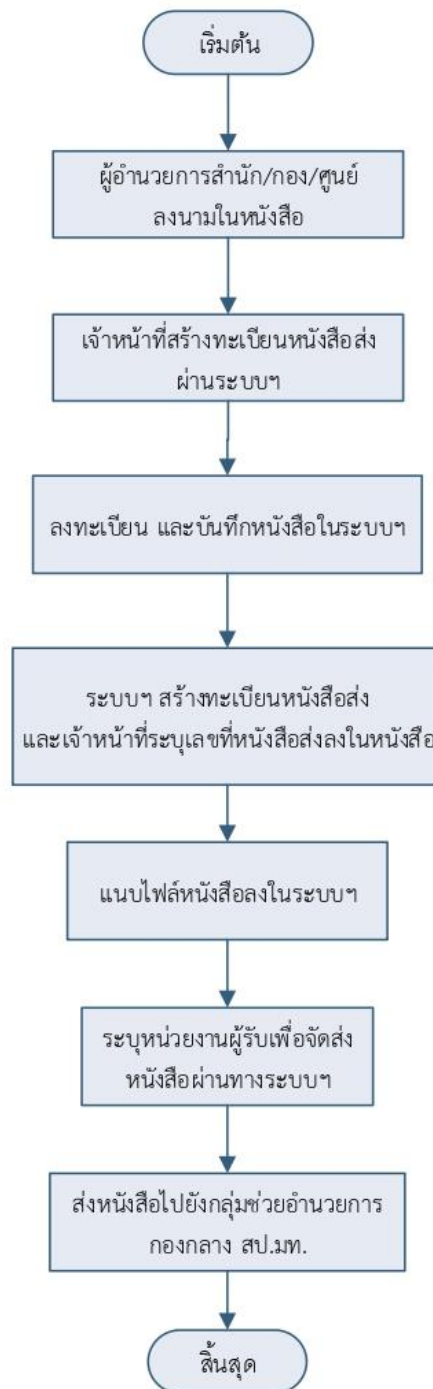
ภาพที่ 5 ผังกระบวนการรับหนังสือภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

2.4.2 การเสนอหนังสือ

2.4.2.1 การส่งหนังสือเพื่อเสนอผู้บริหาร ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย(สำนัก/กอง/ศูนย์) โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

- 1) ผู้อำนวยการสำนัก/กอง/ศูนย์ ลงนามในหนังสือ
- 2) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยสร้างทะเบียนหนังสือส่ง ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- 3) ลงทะเบียนส่งหนังสือในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้
 - 3.1) ประเภทหนังสือ ให้ระบุประเภทหนังสือที่จะส่ง
 - 3.2) เลขที่หนังสือ ให้ลงเลขที่ของหนังสือที่จะส่ง เช่น มท 0201.2/...
 - 3.3) หนังสือลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปี ที่จะส่งหนังสือนั้นออก
 - 3.4) ชั้นความลับ ให้ระบุชั้นความลับของหนังสือที่จะส่ง ทั้งนี้ การส่งหนังสือที่มีชั้นความลับในชั้นลับและลับมากด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้ใช้ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าถึงเอกสารชั้นความลับเป็นผู้ส่งผ่านระบบการรักษาความปลอดภัย โดยสามารถทำการเข้ารหัสข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือเพื่อป้องกันมิให้ผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาตสามารถอ่านข้อความได้ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ
 - 3.5) ชั้นความเร็ว ให้ระบุชั้นความเร็วของหนังสือที่จะส่ง
 - 3.6) จาก ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือ หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง
 - 3.7) ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้รับหนังสือนั้นหรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง
 - 3.8) เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ
 - 3.9) เรียน ให้ลงตำแหน่งของผู้รับหนังสือนั้นหรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง
- 4) ทำการบันทึกข้อมูลทะเบียนหนังสือส่ง
- 5) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สร้างเลขทะเบียนหนังสือส่ง
- 6) ระบุเลขที่หนังสือส่งลงในหนังสือ
- 7) ถ่ายภาพ (Scan) หนังสือ เป็นไฟล์หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ประเภท PDF ให้มีความละเอียดของไฟล์ภาพไม่น้อยกว่า 300 dpi โดยให้ผู้รับผิดชอบตรวจทานความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลที่ได้จากการแปลงว่ามีเนื้อหา หรือรูปแบบเช่นเดียวกับหนังสือราชการต้นฉบับ
- 8) แนบไฟล์หนังสือลงในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และทำการบันทึกข้อมูลของหนังสือเพื่อลงทะเบียนหนังสือส่ง
- 9) ระบุหน่วยงาน กลุ่มงานช่วยอำนวยความสะดวก กองกลาง สป.มท. เพื่อจัดส่งหนังสือผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- 10) ส่งหนังสือไปยังหน่วยงาน กลุ่มงานช่วยอำนวยความสะดวก กองกลาง สป.มท.

ผังกระบวนการงานส่งหนังสือเสนอผู้บริหาร



ภาพที่ 6 ผังกระบวนการงานส่งหนังสือเสนอผู้บริหาร

2.4.2.2. บันทึกรายละเอียดหนังสือเสนอผู้บริหาร

2.4.2.2.1 หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (สำนัก/กอง/ศูนย์)

1) กลุ่มงานช่วยอำนวยการ กองกลาง สป.มท. ลงรับหนังสือ โดยเลือก “หนังสือภายใน” ประเภทหนังสือ “สมุดทะเบียนรับหนังสือ”

2) กลุ่มงานช่วยอำนวยการ กองกลาง สป.มท. ค้นหาเลขที่หนังสือ เลือกหนังสือราชการที่หน่วยงานใน สป.มท. ต้องการจะเสนอผู้บริหาร

3) เลือก “รับหนังสือ”

4) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จะสร้างเลขทะเบียนรับหนังสือในระบบ

2.4.2.2.2 กรม รัฐวิสาหกิจ ในกระทรวงมหาดไทย

เนื่องจากหน่วยงาน กรม รัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ยังไม่ได้เข้าร่วมใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เดียวกับสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย จึงต้องส่งหนังสือราชการที่เป็นรูปแบบเอกสารให้หน่วยงานสารบรรณกลาง (กลุ่มงานช่วยอำนวยการ กองกลาง สป.มท.) โดยกลุ่มงานช่วยอำนวยการ กองกลาง สป.มท. จะทำการสร้างทะเบียนหนังสือเสนอถึงผู้บริหาร ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยกรอกรายละเอียด ดังนี้

1) เลขที่หนังสือ ให้ลงเลขที่ของหนังสือที่จะเสนอผู้บริหาร

2) หนังสือลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปี ของหนังสือที่จะเสนอผู้บริหาร

3) ชั้นความลับ ให้ระบุชั้นความลับของหนังสือที่จะเสนอผู้บริหาร

4) ชั้นความเร็ว ให้ระบุชั้นความเร็วของหนังสือที่จะเสนอผู้บริหาร

5) จาก ให้ลงชื่อส่วนราชการ

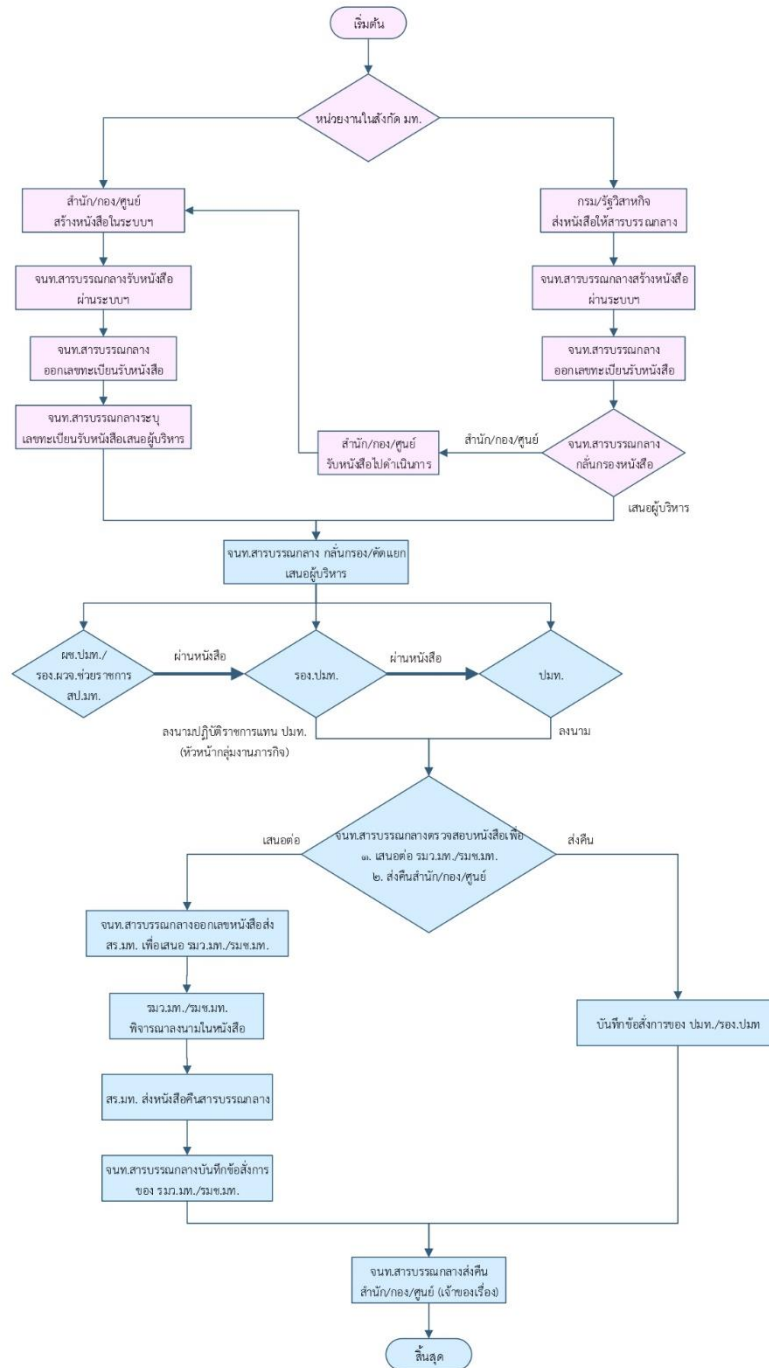
6) เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ

7) เรียน ให้ลงตำแหน่งของผู้บริหาร

2.4.2.3 หน่วยงานสารบรรณกลาง (กลุ่มงานช่วยอำนวยการ กองกลาง สป.มท.) คัดแยกหนังสือเพื่อเสนอหนังสือไปยังผู้บริหารตามสายงาน

ทั้งนี้ เมื่อผู้บริหารลงนามในหนังสือแล้ว ให้หน่วยงานสารบรรณกลางบันทึกข้อสั่งการดังกล่าวลงในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ผังกระบวนการงานการเสนอหนังสือผู้บริหาร



ภาพที่ 7 ผังกระบวนการงานการเสนอหนังสือผู้บริหาร

2.4.3 การส่งหนังสือ

หน่วยงานสารบรรณกลาง และหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (สำนัก/กอง/ศูนย์) จะต้องดำเนินการ ดังนี้

1) เมื่อผู้บริหาร/ผู้มีอำนาจ ลงนามในหนังสือแล้ว ให้ส่วนราชการหรือหน่วยงานตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือ รวมทั้งสิ่งที่จะส่งไปด้วยให้ครบถ้วน หากเอกสารไม่ครบถ้วน ให้ประสานดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องครบถ้วน โดยผู้รับผิดชอบในขั้นตอนการส่งหนังสือไปยังหน่วยงานภายนอก แบ่งออกเป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (สำนัก/กอง/ศูนย์) สามารถสร้างทะเบียนหนังสือส่ง ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ทันที โดยไม่ผ่านหน่วยงานสารบรรณกลาง ในส่วนของกรม รัฐวิสาหกิจ ที่มีความต้องการที่จะออกหนังสือ ณ หน่วยงานสารบรรณกลางทันที กรม หรือหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ จะต้องส่งเอกสารให้หน่วยงานสารบรรณกลางโดยหน่วยงานสารบรรณกลางจะเป็นผู้ดำเนินการสร้างหนังสือ และส่งผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้หน่วยงานดังกล่าว

2) ลงทะเบียนส่งหนังสือในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยกรอกรายละเอียดดังนี้

2.1) **ประเภทหนังสือ** ให้ระบุประเภทหนังสือที่จะส่ง

2.2) **เลขที่หนังสือ** ให้ลงเลขที่ของหนังสือที่จะส่ง เช่น มท 0201.2/...

2.3) **หนังสือลงวันที่** ให้ลงวัน เดือน ปี ที่จะส่งหนังสือนั้นออก

2.4) **ชั้นความลับ** ให้ระบุชั้นความลับของหนังสือที่จะส่ง ทั้งนี้ การส่งหนังสือที่มีชั้นความลับในชั้นลับและลับมากด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้ใช้ที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าถึงเอกสารชั้นความลับเป็นผู้ส่งผ่านระบบการรักษาความปลอดภัย โดยสามารถทำการเข้ารหัสข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือเพื่อป้องกันมิให้ผู้ใช้ที่ไม่ได้รับอนุญาตสามารถอ่านข้อความได้ ตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ

2.5) **ชั้นความเร็ว** ให้ระบุชั้นความเร็วของหนังสือที่จะส่ง

2.6) **จาก** ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือ หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

2.7) **ถึง** ให้ลงตำแหน่งของผู้รับหนังสือนั้นหรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

2.8) **เรื่อง** ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ

2.9) **เรียน** ให้ลงตำแหน่งของผู้รับหนังสือนั้นหรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มีตำแหน่ง

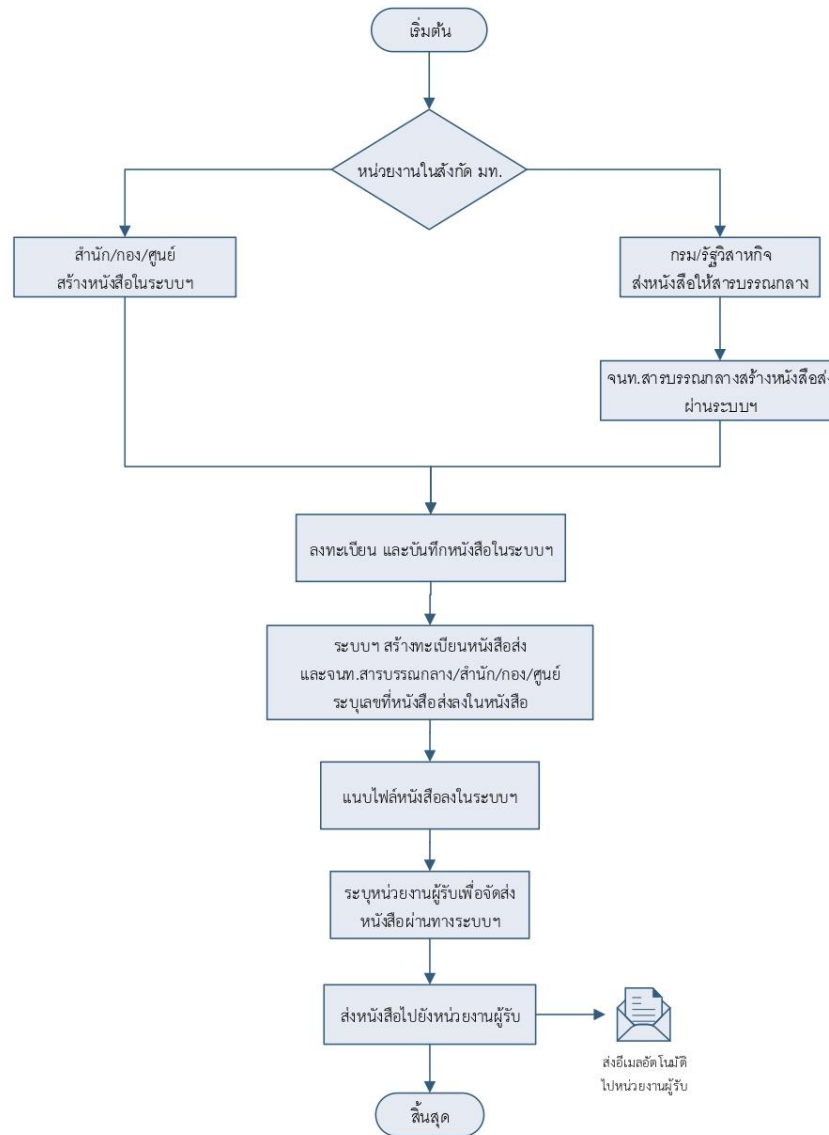
3) ทำการบันทึกข้อมูลทะเบียนหนังสือส่ง

4) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สร้างเลขทะเบียนหนังสือส่ง

- 5) ระบุเลขที่หนังสือส่งลงในหนังสือ
- 6) ถ่ายภาพ (Scan) หนังสือ เป็นไฟล์หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ประเภท PDF ให้มีความละเอียดของไฟล์ภาพไม่น้อยกว่า 300 dpi โดยให้ผู้รับผิดชอบตรวจทานความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูลที่ได้จากการแปลงว่ามีเนื้อหา หรือรูปแบบเช่นเดียวกับหนังสือราชการต้นฉบับ
- 7) แนบไฟล์หนังสือ ลงในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และทำการบันทึกข้อมูลของหนังสือเพื่อลงทะเบียนหนังสือส่ง
- 8) ระบุหน่วยงานผู้รับเพื่อจัดส่งหนังสือผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หรือไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
- 9) ส่งหนังสือไปยังหน่วยงานผู้รับ



ผังกระบวนการงานส่งหนังสือให้หน่วยงานภายนอก สป.มท.



ภาพที่ 8 ผังกระบวนการงานส่งหนังสือให้หน่วยงานภายนอก สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

2.4.4 การเก็บรักษาหนังสือ

1) เมื่อได้รับต้นฉบับเป็นหนังสือที่มีข้อสั่งการอย่างใด ๆ จากผู้บริหารแล้ว ให้ทำการถ่ายภาพ (Scan) หนังสือพร้อมเอกสารแนบทั้งหมด เป็นไฟล์หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ประเภท PDF โดยให้มีความละเอียดของไฟล์ภาพไม่น้อยกว่า 300 dpi

2) ให้เก็บรักษาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว โดยการบันทึกหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ลงในแพลตฟอร์มที่ถูกจัดไว้ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

3) กรอกข้อมูลของหนังสือลงบนแบบฟอร์มในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ครบถ้วน เพื่อเป็นการลงทะเบียนรับหนังสือ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- เลขที่หนังสือ ให้ลงเลขที่ของหนังสือที่รับเข้ามา
- หนังสือลงวันที่ ให้ลงวัน เดือน ปี ของหนังสือที่รับเข้ามา
- ชั้นความลับ ให้ระบุชั้นความลับของหนังสือที่รับเข้ามา ทั้งนี้ การลงทะเบียนหนังสือรับที่มีชั้นความลับ ให้ปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ
- ชั้นความเร็ว ให้ระบุชั้นความเร็วของหนังสือที่รับเข้ามา
- จาก ให้ลงตำแหน่งเจ้าของหนังสือ หรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มี

ตำแหน่ง

- ถึง ให้ลงตำแหน่งของผู้รับหนังสือนั้นหรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มี

ตำแหน่ง

- เรื่อง ให้ลงชื่อเรื่องของหนังสือฉบับนั้น ในกรณีที่ไม่มีชื่อเรื่องให้ลงสรุปเรื่องย่อ
- เรียน ให้ลงตำแหน่งของผู้รับหนังสือนั้นหรือชื่อส่วนราชการ หรือชื่อบุคคลในกรณีที่ไม่มี

ตำแหน่ง

ที่ออกคำสั่งสำหรับหนังสือดังกล่าว

4) นอกจากเก็บรักษาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ด้วยวิธีการตามข้อ 2 แล้ว ให้สำรองข้อมูล (Backup) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวไว้อีกแห่งเป็นอย่างน้อย เพื่อใช้ในการอ้างอิงหรือสืบค้นของหน่วยงานในภายหลังด้วย

จากหัวข้อข้างต้นเกี่ยวกับงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ที่ได้มีการอธิบายเกี่ยวกับรูปแบบการทำงาน ระบบการใช้งานเบื้องต้นที่ได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยในระบบการดำเนินงานของงานสารบรรณแล้ว ในที่นี้ผู้วิจัยจึงอยากอธิบายความหมายและความเข้าใจเพิ่มเติมเกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร หรืองานสารบรรณไว้ในหัวข้อถัดไป

2.5 การบริหารงานเอกสาร

2.5.1 นิยาม

Dolores E. Russell (1974) อ้างถึงในสุวรรณภา ชัยจินดาสุด, 2534) ได้กล่าวถึง เอกสารไว้ว่า เอกสาร คือวัสดุทุกชนิดที่ผลิตหรือได้รับมาตามข้อบังคับทางกฎหมาย หรือเป็นผลเกี่ยวเนื่องกับการดำเนินธุรกิจ เอกสารเหล่านี้ได้รับการเก็บรักษาไว้เพียงช่วงเวลาสั้น ๆ หรือยาวนานในฐานะสารนิเทศหรือหลักฐานแสดงนโยบาย การจัดสินใจ ระเบียบปฏิบัติงาน หน้าที่ หรือกิจกรรมอื่น ๆ วัสดุเหล่านี้รวมถึงจดหมายโต้ตอบ แบบฟอร์ม รายงาน ภาพวาด รูปจำลอง แผนที่ รูปถ่าย เป็นต้น ซึ่งมีลักษณะแตกต่างกันไป อาทิ กระดาษ บัตร ไมโครฟิล์ม เทป หรือแถบบันทึก

ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 1 (7) ให้คำจำกัดความว่า เอกสาร หมายถึง กระดาษ หรือวัตถุอื่นใด ซึ่งได้จัดทำไว้ปรากฏความหมายด้วยตัวอักษร ตัวเลข ผัง หรือแบบแผนอย่างอื่น จะเป็นโดยวิธีพิมพ์ ถ่ายภาพ หรือวิธีอื่นอันเป็นหลักฐานแห่งความหมายนั้น

ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 2526, อ้างถึงในสุวรรณภา ชัยจินดาสุด, 2534) ได้กล่าวถึง เอกสารไว้ว่า เอกสารเป็นหลักฐานในการติดต่อธุรกิจ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อจะเป็นตัวแทนของบุคคลหรือหน่วยงานโดยตรง นอกจากนั้น ยังใช้อ้างอิงหลักฐานทางธุรกิจที่เกิดขึ้นในแต่ละครั้ง เอกสารเหล่านี้อาจจะออกมาในรูปจดหมายโต้ตอบต่าง ๆ บัตร เทป หรือไมโครฟิล์ม เป็นต้น

สรุป เอกสาร คือ กระดาษ หรือวัสดุอื่นใด ที่สื่อความหมายออกมาให้บุคคลเข้าใจ เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงาน หรือบุคคล ในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ทางสังคม ซึ่งไม่ได้คำนึงรูปแบบทางกายภาพของเอกสารนั้น ๆ

ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 1 (8) ได้ให้คำจำกัดความว่า เอกสารราชการ หมายถึง เอกสารซึ่งเจ้าพนักงานได้จัดทำขึ้นหรือรับรองในหน้าที่ และให้หมายความรวมถึงสำเนาเอกสารนั้น ๆ ที่เจ้าพนักงานได้รับรองไว้ในหน้าที่ด้วย และตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ที่ได้บังคับให้ส่วนราชการต่าง ๆ ถือปฏิบัติตามกำหนดให้ใช้คำว่า “หนังสือราชการ” และให้ความหมายว่า เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ได้แก่ หนังสือที่มีที่ไปมาระหว่างส่วนราชการ หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใด ซึ่งมีใช้ส่วนราชการ หรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก หนังสือที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในทางราชการ และหรือเอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบหรือข้อบังคับ นอกจากนี้ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้ให้ความเห็นว่าเอกสารที่เป็นหนังสือราชการตามความหมายที่กำหนดไว้ในระเบียบฯ จะต้องมียอดประกอบ 2 ประการ คือ เป็นเอกสารที่ผลิตขึ้น และนำไปใช้ปฏิบัติราชการ หรือเป็นเอกสารหลักฐานในการปฏิบัติราชการ สำหรับเอกสารที่ผลิตขึ้นแต่ไม่ได้นำไปใช้ราชการ เช่น เอกสารที่พิมพ์ผลิตแล้วไม่ใช้ หรือเอกสารที่อัดสำเนาหรือโรเนียวแล้วมีจำนวนเกินกว่าที่ต้องการ เป็นต้น ไม่นับว่าเป็นหนังสือราชการที่ต้องมีอายุ

การเก็บ (ประมวลข้อหาหรือเกี่ยวกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526, อ้างถึงในสุวรรณฯ ชัยจินดาสุด, 2534)

Dolores E. Russell (1974, อ้างถึงในสุวรรณฯ ชัยจินดาสุด, 2534) ได้กล่าวถึงการบริหารงานเอกสาร ว่าเป็นการควบคุมเอกสารอย่างเป็นระบบ นับแต่การผลิต (แบบฟอร์ม รายงาน หนังสือโต้ตอบ) การเก็บรักษา การใช้เอกสารไม่ว่าจะเป็นเอกสารที่อยู่ในระหว่างปฏิบัติงาน หรือเอกสารที่เสร็จสิ้นการปฏิบัติงานแล้ว ตลอดจนจนถึงการค้นคืนได้อย่างรวดเร็วเมื่อต้องการ และการทำลายครั้งสุดท้าย หรือการเก็บรักษาไว้ในฐานะ เอกสารจดหมายเหตุ

Benedon (1978, อ้างถึงในสุวรรณฯ ชัยจินดาสุด, 2534) ได้กล่าวถึงการบริหารงานเอกสาร ว่าเป็นระบบทางการบริหาร ซึ่งเกี่ยวกับการควบคุมเอกสารและสารนิเทศ นับตั้งแต่การผลิตจนกระทั่งการทำลายในขั้นสุดท้าย และเป็นแบบสำหรับเอกสารทุกรูปแบบ

Ricks and Gow (1988, อ้างถึงในสุวรรณฯ ชัยจินดาสุด, 2534) ได้กล่าวถึงการบริหารงานเอกสาร ไว้ว่าเป็นการควบคุมเอกสารอย่างเป็นระบบ นับตั้งแต่การผลิตจนกระทั่งการทำลายขั้นสุดท้าย การควบคุมวงจรของเอกสารอย่างเป็นระบบ มีความสำคัญสำหรับองค์การ เพื่อลดการเพิ่มขยายของเอกสาร ทำให้การเข้าถึงสารนิเทศที่ต้องการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทำลายเอกสารที่ไม่ต้องการ ให้ข้อสนเทศแก่หน่วยงานหรือศาลของรัฐหรือรัฐบาลกลาง และดูแลรักษาเอกสารประวัติศาสตร์ขององค์การ

การบริหารงานเอกสาร ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ข้อ 6 ให้ความหมาย คำว่า งานสารบรรณ ไว้ว่า “งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่ การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย”

ดังนั้นจะกล่าวได้ว่า การบริหารงานเอกสาร ก็คือคำว่า “งานสารบรรณ” ที่มีหน้าที่คอยดูแลจัดเก็บเอกสารตั้งแต่ต้นน้ำยันปลายน้ำ โดยครอบคลุมกระบวนการทำงานด้านเอกสาร ตั้งแต่ การผลิต การเผยแพร่ การใช้งาน การเก็บรักษา การสืบค้น จนถึงการทำลายเอกสาร รวมไปถึงการควบคุมดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับเอกสารในแต่ละขั้นตอนดังที่กล่าวมาข้างต้นนี้ด้วย เพื่อให้การดำเนินงานด้านเอกสารเป็นไปด้วยความมีประสิทธิภาพต่อหน่วยงานหรือองค์การมากที่สุด

2.5.2 ประเภทของเอกสาร

เอกสารจำแนกประเภทได้เป็น 4 ลักษณะ คือ

2.2.2.1 จำแนกตามลักษณะการเข้าออกของเอกสาร (ระมิต ฝ่ายวิจัย, 2531 อ้างถึงในสุวรรณฯ ชัยจินดาสุด, 2534)

1) เอกสารภายนอก ได้แก่ จดหมายเข้า วัสดุ หรือเอกสารอื่น ๆ ที่ส่งมาจากองค์การหรือบุคคลภายนอก

2) เอกสารภายใน ได้แก่ จดหมาย วัสดุ หรือเอกสารที่จัดทำขึ้นหรือมีการดำเนินการเพื่อติดต่อสื่อสารภายในองค์กรนั้น ๆ

2.2.2.2 จำแนกตามชั้นความลับ

ประเภทชั้นความลับตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 ได้แบ่งประเภทชั้นความลับออกเป็น 3 ชั้น คือ

1) ลับที่สุด (Top Secret) หมายถึง ข้อมูลข่าวสารลับซึ่งหากเปิดเผยทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประโยชน์แห่งรัฐอย่างร้ายแรงที่สุด

2) ลับมาก (Secret) หมายถึง ข้อมูลข่าวสารลับซึ่งหากเปิดเผยทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประโยชน์แห่งรัฐอย่างร้ายแรง

3) ลับ (Confidential) หมายถึง ข้อมูลข่าวสารลับซึ่งหากเปิดเผยทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ประโยชน์แห่งรัฐ

2.2.2.3 จำแนกตามลักษณะการปฏิบัติ

2.2.2.3.1 หนังสือธรรมดา หมายถึง หนังสือที่ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามปกติ

2.2.2.3.2 หนังสือที่ต้องปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติ เป็นหนังสือที่ต้องจัดส่งและดำเนินการทางสารบรรณด้วยความเร็วเป็นพิเศษ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ได้แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1) ส่วนที่สุด ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น

2) ส่วนมาก ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยเร็วหลังจากที่ได้รับหนังสือนั้น

3) ส่วน ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเร็วกว่าปกติ เท่าที่จะทำได้หลังจากที่ได้รับหนังสือนั้น

2.2.2.4 จำแนกตามวัตถุประสงค์ของการผลิต

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ได้แบ่งประเภทของเอกสารเป็น 6 ประเภท คือ

1) หนังสือภายนอก คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีโดยใช้กระดาษตราครุฑเป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีถึงบุคคลภายนอก

2) หนังสือภายใน คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือภายนอก และเป็นหนังสือติดต่อภายในกระทรวง หรือจังหวัดเดียวกัน

3) หนังสือประทับตรา คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกองหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป เป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อย่อกำกับตรา หนังสือประทับตราให้ใช้ได้ทั้งระหว่างส่วนราชการกับส่วนราชการ และระหว่างส่วนราชการกับบุคคลภายนอก เฉพาะกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ

ได้แก่ การขอรายละเอียดเพิ่มเติม การส่งสำเนาหนังสือ สิ่งของ เอกสาร การตอบรับทราบ การแจ้ง ผลงานที่ได้ดำเนินการไปแล้ว การเตือนเรื่องที่ยังค้าง เป็นต้น

4) หนังสือสั่งการ มี 3 ชนิด ได้แก่ คำสั่ง ระเบียบ และข้อบังคับ

5) หนังสือประชาสัมพันธ์ มี 3 ชนิด ได้แก่ ประกาศ แถลงการณ์ และข่าว

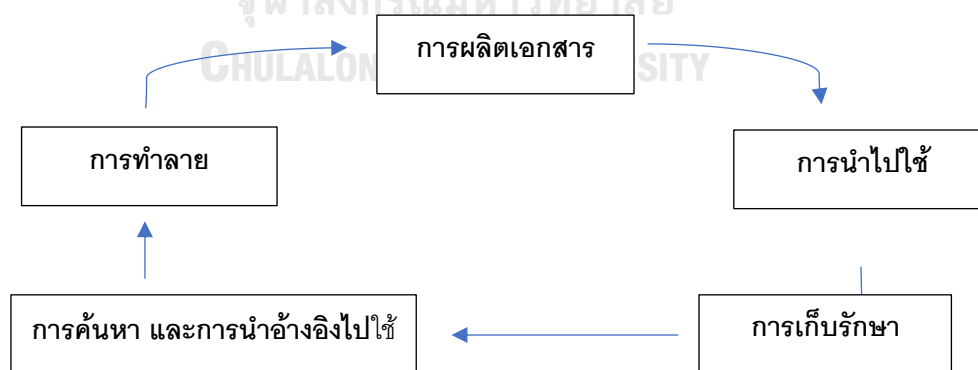
6) หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ คือ หนังสือที่ทางราชการทำ ขึ้นนอกจากที่กล่าวมาข้างต้น หรือหนังสือที่หน่วยงานอื่นใดที่มีใช้ส่วนราชการหรือบุคคลภายนอกมี มาถึงส่วนราชการ และส่วนราชการรับไว้เป็นหลักฐานทางราชการมี 4 ชนิด คือ หนังสือรับรอง รายงานการประชุม บันทึก หนังสืออื่น เช่น โฉนด แผนที่ แบบ แผนผัง สัญญา หลักฐานการสืบสวน และสอบสวน และคำร้อง รวมถึง ภาพถ่าย ฟิล์ม แถบบันทึกเสียง แถบบันทึกภาพ

2.5.3 กระบวนการบริหารจัดการงานเอกสาร

กระบวนการในการบริหารจัดการงานเอกสาร (เนตรพิพัฒน์ ยาวีราช 2542; อรรถพร เทียง คีน, 2551)

สามารถที่จะสรุปเป็นรูปแบบได้ 5 ขั้นตอน ดังนี้

- 1) การผลิต (Creation)
- 2) การนำไปใช้ (Utilization)
- 3) การเก็บรักษา (Storage)
- 4) การค้นหาและการนำไปอ้างอิง (Retrieval)
- 5) การทำลาย (Disposition)



ภาพที่ 9 รูปแบบการบริหารจัดการงานเอกสาร

1) การผลิตเอกสาร (Creation) หมายถึง การจัดทำเอกสารขึ้นเพื่อใช้ในการติดต่อดำเนินงานโดยเริ่มจากการร่างเอกสารที่ต้องการติดต่อสื่อสารให้ถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย สะอาด สวยงาม ถูกต้องตามรูปแบบและสำนวนภาษาสุภาพเหมาะสม

2) การนำไปใช้ (Utilization) หมายถึง การนำเอกสารที่ได้จากการผลิตไปเสนอยังฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามต้องการ การนำเอกสารไปใช้นี้ทำให้เกิดเอกสาร 2 ประเภท คือ เอกสารที่อยู่ระหว่างปฏิบัติ (Active Files) คือ เอกสารที่กำลังอยู่ในระหว่างขั้นตอนการติดต่อดำเนินการที่ยังไม่แล้วเสร็จ โดยเก็บเอกสารอยู่ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือเก็บไว้ในสถานที่ที่สามารถหยิบใช้ได้สะดวก ประเภทที่สอง คือ เอกสารที่ปฏิบัติเสร็จสิ้นแล้ว คือ เอกสารที่ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วโดยมีต้องติดต่อกันอีก ซึ่งจะนำไปเก็บยังสถานที่เก็บตามขั้นตอนต่อไป

3) การเก็บรักษา (Storage) หมายถึงการนำเอกสารที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วไปจำแนกตามลักษณะของการจัดเก็บ เช่น เก็บตามชื่อบุคคล เก็บตามตัวเลข เป็นต้น แล้วนำเข้าไปเก็บในแฟ้ม ในตู้ หรือลิ้นชัก การเก็บเอกสารควรจัดระเบียบการเก็บหรือบัตรเก็บ (Card Files) เพื่อให้ทราบว่าเอกสารนี้เป็นเรื่องเกี่ยวกับอะไร บุคคลใด และควรจัดสถานที่เก็บเฉพาะเป็นพิเศษสำหรับเก็บเอกสารสำคัญหรือเอกสารลับ

4) การค้นหาและการนำไปอ้างอิง (Retrieval) หมายถึง การค้นหาเอกสารที่จัดเก็บไว้ใน การเก็บรักษาออกมาใช้อ้างอิงหรือเป็นหลักฐานหรือเป็นตัวอย่างสำหรับการดำเนินงานครั้งต่อไป การค้นหาที่ดีจะต้องสามารถดูได้จากบัตรเก็บหรือทะเบียนการ

5) การทำลาย (Disposition) หมายถึง การนำเอกสารที่จัดเก็บไว้ นำมาจำแนกระยะเวลาการจัดเก็บ แล้วพิจารณาความสำคัญความมีคุณค่าของเอกสารนั้นว่าควรจัดเก็บต่อไปหรือไม่ หากเป็นเอกสารที่เก็บมาเป็นระยะเวลานานหลายปีโดยมิได้มีการนำออกมาใช้และไม่มีคุณค่าทางการเก็บ ควรทำลายทิ้งเสีย ทั้งนี้ต้องได้รับความเห็นชอบและอนุมัติจากผู้มีอำนาจในการอนุญาตให้ทำลายเอกสารได้ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจติดตามมาภายหลัง

โดยในกระบวนการบริหารจัดการงานเอกสาร ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ก็มี ส่วนที่เหมือนกับรูปแบบการบริหารจัดการในเบื้องต้น เพียงแต่ปัจจุบันกระบวนการจัดการงานเอกสารได้มีการนำรูปแบบของเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยในกระบวนการทำงานในส่วนนี้มากขึ้น ทำให้ในหลายๆ ขั้นตอนมีรูปแบบการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การเก็บรักษาของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยจะมีการเก็บรักษาอยู่ 2 รูปแบบในรูปแบบแรกเป็นการเก็บรักษาโดยการถ่ายภาพหนังสือเพื่อแปลงเป็นหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ และบันทึกหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ลงในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยการเก็บรักษาหนังสืออิเล็กทรอนิกส์นี้ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ ฉบับที่ 4 จะไม่มีอายุการเก็บหนังสือ โดยปกติให้เก็บไว้ตลอดไป จึงทำให้ไม่มีการทำลายหนังสือในรูปแบบที่เป็นหนังสือ

อิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้เหตุผลความจำเป็นอื่น โดยให้หัวหน้าส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเป็นผู้พิจารณา โดยในการทำลายให้ใช้วิธีลบออกจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และให้ลบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่เก็บไว้เป็นเวลานานที่สุดย้อนขึ้นมา และรูปแบบที่สองก็ยังคงเหมือนการจัดเก็บรักษาในรูปแบบข้างต้น การค้นหาและการนำไปอ้างอิงของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยก็สามารถค้นหาได้อย่างรวดเร็วในปัจจุบันโดยหน่วยงานสามารถค้นหาข้อมูลผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกระทรวงมหาดไทยได้โดยการค้นหาชื่อเรื่อง เลขนำส่ง หรือสามารถหาผ่านวัน เดือน ปี ที่รับเข้ามาในระบบแล้วได้

2.5.4 ความสำคัญของระบบการบริหารงานเอกสาร

องค์การจำเป็นต้องมีระบบการบริหารงานเอกสาร ด้วยเหตุปัจจัยหลายประการ ดังนี้ (สุวรรณ ชัยจินดาสุด, 2534)

1) เอกสารเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจของฝ่ายบริหาร การตัดสินใจที่ถูกต้องอาศัยสารสนเทศที่ถูกต้องเป็นพื้นฐาน สารสนเทศที่จำเป็นในการตัดสินใจส่วนใหญ่จะปรากฏในเอกสาร การรวบรวมหรือสรุปสารสนเทศที่บันทึกในเอกสารเพื่อนำเสนอานิยามของปัญหา และทางเลือกในการแก้ปัญหาเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้ผู้บริหารใช้ตัดสินใจเลือกใช้วิธีการแก้ปัญหาที่ดีที่สุด นอกจากนี้เอกสารยังมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานประจำวัน หรือการตัดสินใจโครงการต่าง ๆ

2) เอกสารเป็นหลักฐานในทางศาล เพราะเป็นพยานหลักฐานสำคัญในการต่อสู้คดี เอกสารที่ถูกต้องและสมบูรณ์จะช่วยให้ชนะคดีได้โดยง่าย นอกจากนี้เอกสารยังแสดงสิทธิความเป็นเจ้าของ เช่น สัญญา และโฉนดที่ดิน เป็นต้น

3) เอกสารเป็นบันทึกความทรงจำขององค์การ เอกสารใช้เป็นหลักฐานสำคัญและให้ข้อมูลที่เป็นภูมิหลัง เพื่อการวางแผนในอนาคต

4) ระบบการบริหารงานเอกสารจะช่วยลดปริมาณเอกสารที่ไม่มีคุณค่าและลดค่าใช้จ่ายการเก็บเอกสารจำนวนมากไว้ในองค์การ ทำให้เกิดความไม่สะดวกในการปฏิบัติงาน และสิ้นเปลืองพื้นที่ครุภัณฑ์ในการจัดเก็บ

5) ระบบการบริหารงานเอกสารช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ องค์การหรือหน่วยงานที่มีเอกสารในครอบครองจำนวนมาก จะก่อให้เกิดปัญหาต่อเจ้าหน้าที่ในการค้นหาเอกสารที่ต้องการ เพราะต้องใช้เวลาค้นหาเอกสารมากกว่าองค์การหรือหน่วยงานที่มีเอกสารจำนวนน้อย นอกจากนี้โอกาสที่จะเก็บเอกสารไว้ผิดที่ก็มีสูง ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์การ

6) เอกสารเป็นหลักฐานเพื่อการตรวจสอบตามกฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับ เช่น หลักฐานการใช้จ่ายเงินตามงบประมาณประเภทต่าง ๆ หลักฐานการชำระภาษี สินค้าคงคลัง

7) เอกสารเป็นหลักฐานทางประวัติศาสตร์ เนื่องจากเอกสารเป็นสื่อสารสนเทศที่มีการผลิตจำนวนจำกัดเพียงชุดเดียวหรือขึ้นเดียว หากถูกทำลายแล้วก็ไม่สามารถหามาทดแทนได้อีก ดังนั้น

เอกสารจึงเป็นบันทึกทางประวัติศาสตร์ขององค์การ ที่ใช้ศึกษาค้นคว้าการดำเนินกิจกรรมในอดีตขององค์การ และใช้เป็นอุทาหรณ์หรือใช้ประกอบการพิจารณาตัดสินใจในปัจจุบันหรืออนาคต

ดังนั้นแล้ว ระบบการบริหารงานเอกสารจึงมีความสำคัญอย่างมาก เนื่องจากเอกสารเป็นหลักฐานชิ้นสำคัญในการดำเนินการตามกฎหมาย หรือการตัดสินใจในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งของหน่วยงานในภาครัฐ ซึ่งถ้าหากไม่มีการบริหารงานเอกสารที่ดี ก็อาจจะทำให้กระบวนการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเกิดปัญหาการสื่อสารที่ผิดพลาดขึ้นได้ ซึ่งอาจนำไปสู่ปัญหาขั้นนโยบายของกรม ของกระทรวง จนถึงของประเทศก็เป็นได้ การนำระบบการบริหารงานเอกสาร มาใช้ในการศึกษารูปแบบการทำงานของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยก็จะทำให้ได้เห็นของระบบการบริหารงานเอกสารในปัจจุบันที่เข้าสู่ยุคดิจิทัลว่าได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างไร และนำระบบการบริหารงานเอกสารมาปรับใช้ให้เป็นในรูปแบบดิจิทัลอย่างไรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการดำเนินงานในองค์การต่อไป ในงานวิจัยชิ้นนี้ผู้วิจัยจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร และระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เพื่อให้สามารถตั้งคำถามในการสัมภาษณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ดังนั้นแล้วในหัวข้อถัดไปจะเป็นการอธิบายถึงแนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็นเพื่อที่ผู้วิจัยจะได้นำหลักการไปใช้ในการวิเคราะห์บทสัมภาษณ์ในวิจัยครั้งนี้ต่อไป

2.6 แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

Engle & Shellgrove (1969) อ้างถึงใน (สรสิทธิ์ เกตรา, 2555) ได้กล่าวถึงความคิดเห็น ไว้ว่า คือการแสดงออกด้านเจตคติที่ออกมาเป็นคำพูด เป็นการสรุปหรือการลงความคิดเห็น โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ที่มีอยู่

Shaw & Jack (1967) อ้างถึงใน (สรสิทธิ์ เกตรา, 2555) ได้กล่าวถึงความคิดเห็น ไว้ว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออก ซึ่งการตัดสินใจจากการประเมินค่า (Evaluation Judgment) หรือทัศนยะ (Point of View) เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ และความคิดเห็นย่อมได้รับอิทธิพลของทัศนคติ

พรนิภา ยันนาศี (2546) อ้างถึงใน (สรสิทธิ์ เกตรา, 2555) ได้กล่าวถึงความคิดเห็น ไว้ว่าความคิดเห็น เป็นสภาพความรู้สึกที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในเวลาใดเวลาหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นผลมาจากความรู้ การรับรู้ ประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับมา โดยบุคคลนั้นอาจจะแสดงออกมาทางใดทางหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นการพูด ลักษณะท่าทาง หรือไม่แสดงออกเลยก็ได้

Good (1973) อ้างถึงใน (พรนิภา ยันนาดี, 2546) ได้ให้คำจำกัดความของความคิดเห็นว่า ความคิดเห็นหมายถึง ความเชื่อ ความคิดหรือการลงความเห็นเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้องหรือไม่

Wahlmen (1973) อ้างถึงใน (พรนิภา ยันนาดี, 2546) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นเป็นภาวะของจิตใจที่ผ่านประสบการณ์แล้วเกิดการเรียนรู้และผลักดันให้เกิดความคิด ความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งในช่วงระยะเวลาหนึ่ง

จากแนวความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นดังกล่าว จะกล่าวสรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นเรื่องที่เกิดจากความรู้ และประสบการณ์ ที่กลั่นออกมาเป็นคำพูด ลักษณะท่าทาง หรือการแสดงออก ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยจะใช้แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นมาใช้เพื่อวิเคราะห์ มุมมองและความคิดเห็นที่เกิดขึ้นของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการใช้งานระบบสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์ กับการนำระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการจากภาครัฐสู่ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งสิ่งที่สำคัญหลังจากกระบวนการในการวิเคราะห์มุมมอง และความคิดเห็นแล้ว ผู้วิจัยก็สนใจที่จะศึกษาถึงกระบวนการปรับตัวของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหลังจากหน่วยงานมีการนำระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาปรับใช้กับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องข้างต้นนั้นจะมีกระบวนการปรับตัวอย่างไรต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในหน่วยงาน

2.7 แนวคิดเกี่ยวกับการปรับตัว

2.7.1 ความหมายของการปรับตัว

สุชา จันท์ธอม (2517) อ้างถึงใน (พาสนา ฝโลศิลป์, 2535) ได้กล่าวว่า การปรับตัว หมายถึง ขบวนการที่บุคคลได้แสดงพฤติกรรม เพื่อให้บรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ในสิ่งแวดล้อมของเขา

สุภาพรรณ โครตจรัส (2524) อ้างถึงใน (พาสนา ฝโลศิลป์, 2535) ได้กล่าวว่า การปรับตัว หมายถึง ความพยายามที่จะแก้ไขข้อคับข้องใจ แสวงหาวิธีทางที่จะตอบสนองความต้องการของตนเอง ไม่ว่าจะเป็ความต้อการทางกายหรือจิตใจ

Bernard (1961) อ้างถึงใน (พาสนา ฝโลศิลป์, 2535) ได้ให้คำนิยามว่า การปรับตัว หมายถึง การที่บุคคลสามารถปรับตนเองให้เข้ากับโลกภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีพฤติกรรมที่เหมาะสมกับสภาพสังคม มีความสามารถที่จะเผชิญและยอมรับความจริงของชีวิต มีความขัดแย้งและความตึงเครียดน้อยที่สุด

Malm & Jamison (1952) อ้างถึงใน (พาสนา ฝโลศิลป์, 2535) ได้อธิบายความหมายของการปรับตัวว่า การปรับตัว หมายถึง วิธีการที่คนเราปรับตัวให้เป็นไปตามความต้องการของตนเองในสภาพแวดล้อมซึ่งบางครั้งส่งเสริม บางครั้งขัดขวาง และบางครั้งสร้างความทุกข์ทรมานแก่เรา กระบวนการปรับตัวนี้เกิดขึ้นจากความจริงที่ว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการและสามารถใช้ชีวิตต่าง ๆ

ในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการนั้น ๆ ในสภาวะแวดล้อมที่ปกติหรือมีอุปสรรคขัดขวางต่าง ๆ กันไป

Wolman (1973) อ้างถึงใน (พาสนา ฝโลศิลป์, 2535) ได้ให้ความหมายของการปรับตัวไว้ว่า การปรับตัว หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการตามความพอใจและตามข้อเรียกร้องซึ่งบุคคลตั้งขึ้นเพื่อให้เกิดความผสมผสานระหว่างตนเองกับสิ่งแวดล้อม

จากแนวคิดเกี่ยวกับการปรับตัวในข้างต้น จะกล่าวสรุปได้ว่า การปรับตัว หมายถึง การที่บุคคลเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนเองเพื่อตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อให้ตนเองสามารถดำรงชีวิตอยู่ท่ามกลางสภาพแวดล้อมนั้น ๆ ได้ ซึ่งการปรับตัวนั้นอาจส่งผลทั้งด้านดีที่ทำให้ตนเองมีความสุขมากขึ้น และด้านไม่ดีที่ไม่ได้ทำให้ตนเองมีความสุขเพิ่มขึ้นเลยก็ตาม ดังนั้น การศึกษาการปรับตัวในงานวิจัยชิ้นนี้จะสามารถนำมาใช้วิเคราะห์สถานการณ์ของงานสารบรรณที่เปลี่ยนแปลงเป็นสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้เป็นอย่างดี ซึ่งสาเหตุที่ทำให้เกิดการปรับตัวนั้นผู้วิจัยจะอธิบายไว้ในหัวข้อถัดไป

2.7.2 สาเหตุที่ก่อให้เกิดการปรับตัว

กันยา สุวรรณแสง (2533) อ้างถึงใน (พาสนา ฝโลศิลป์, 2535) ได้กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดการปรับตัวว่าเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. แรงขับและความต้องการ (Drives and Needs) ทั้งนี้เนื่องจากในชีวิตของบุคคลมีความต้องการเป็นพื้นฐาน เช่น ความต้องการทางกาย (Physical Needs) และความต้องการทางจิต (Psychological Needs) ความต้องการทั้งสองนี้ทำให้เกิดแรงขับให้มนุษย์ดิ้นรนแสวงหาเพื่อตอบสนองความอยากของตน ถ้าเกิดอุปสรรคมาขัดขวางไม่สามารถตอบสนองความต้องการร่างกายก็จะแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมาในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อคลายความกระวนกระวาย ซึ่งการแสดงพฤติกรรมเหล่านี้เรียกว่า การปรับตัว

2. แรงกระตุ้นจากสังคม ทั้งนี้เกิดขึ้นเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างรวดเร็ว หรือจากการที่มีสิ่งแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป ทำให้คนมีปัญหการปรับตัวให้ทันตามสภาวะสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การเป็นอยู่ การคมนาคม ความเจริญทางวัตถุ เป็นต้น อันก่อให้เกิดปัญหาความคับข้องใจ ซึ่งต้องอาศัยการปรับตัวด้วยวิธีการต่าง ๆ

3. เจตคติ ความสนใจ จุดมุ่งหมายของชีวิตของตนเองเปลี่ยนแปลงไป จึงจำเป็นต้องปรับพฤติกรรม

พะยอม วงศ์สารศรี (2526) อ้างถึงใน (พาสนา ฝโลศิลป์, 2535) ได้กล่าวถึงสาเหตุที่ก่อให้เกิดการปรับตัวว่า คือ ความต้องการ (Needs) ของมนุษย์ ทุกคนมีความต้องการหลายประการในชีวิต เช่น ความต้องการทางกาย ได้แก่ ความต้องการน้ำ อาหาร อากาศ และสิ่งจำเป็นอื่น ๆ เพื่อการดำรงชีวิต นิภา นิธยานน (2530) ยังกล่าวเพิ่มเติมว่า นอกจากความต้องการทางร่างกายแล้ว

สิ่งแวดล้อมและประสบการณ์ทางสังคมยังผลักดันให้เกิดความต้องการอีกหลายอย่าง เช่น ความต้องการความอบอุ่นปลอดภัย ความรัก การได้รับการยกย่องนับถือและความสำเร็จ เป็นต้น เมื่อความต้องการทั้งหลายได้รับการตอบสนองจะทำให้บุคคลรู้สึกสบายใจ มีความสุขในการดำรงชีวิต แต่เมื่อความต้องการของคนไม่ได้รับการตอบสนอง บุคคลก็จะเกิดความเครียด วิตกกังวล คับข้องใจ บุคคลจึงต้องพยายามหาหนทางหรือวิธีการต่าง ๆ เพื่อขจัดปัญหาที่มาขัดขวางความต้องการ ซึ่งวิธีการหรือหนทางที่จะขจัดปัญหาหรืออุปสรรคต่าง ๆ นั้นจะแสดงออกโดยการแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ และพฤติกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลกระทำเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองนั้น เรียกว่า “กระบวนการปรับตัว”

2.7.3 ลักษณะของการปรับตัวที่ดี

Roger (1974) อ้างถึงใน (พาสนา ฝโลศิลป์, 2535) กล่าวถึงลักษณะการปรับตัวที่ดีว่า การปรับตัวที่ดี คือการที่บุคคลเข้าใจตนเองและเข้าใจบุคลิกภาพของตนเองได้ เมื่อบุคคลรู้จักตนเอง รู้จักคุณภาพ ความสามารถและทัศนคติที่มีต่อตนเอง ตลอดจนเข้าใจสัมพันธ์ภาพที่มีต่อบุคคลอื่น ก็จะไม่มีความตึงเครียด ซึ่งเป็นการปรับตัวที่ดีทางจิตวิทยา

Hurlock (1950) อ้างถึงใน (พาสนา ฝโลศิลป์, 2535) ใช้หลักเกณฑ์ในการพิจารณาลักษณะการปรับที่ดีทางสังคมไว้ 4 ประการ คือ

1. การแสดงออก ถ้าพฤติกรรมที่แสดงออกนั้นเหมาะสมกับกลุ่ม อายุ และระดับของพัฒนาการแล้ว ก็จะเป็นที่ยอมรับของกลุ่ม
2. สามารถปรับตัวให้เข้ากับคนได้ทุกกลุ่ม
3. มีทัศนคติที่ดีต่อบุคคลอื่น
4. มีความพึงพอใจในสิ่งที่ตนเป็นอยู่

Tindall (1959) อ้างถึงใน (พาสนา ฝโลศิลป์, 2535) ได้กล่าวถึงลักษณะการปรับตัวที่ดีไว้ 6 ประการ คือ

1. รักษาบุรณาการของบุคลิกภาพไว้ได้ โดยอาศัยความสามารถในการผสมผสานความต้องการของตนกับพฤติกรรมที่แสดงออกเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น โดยที่พฤติกรรมดังกล่าวต้องเข้ากันได้กับสิ่งแวดล้อม
2. การปฏิบัติตามปทัสฐาน (Norms) ของสังคม
3. การยอมรับสภาพความเป็นจริง
4. มีความมั่นคงทางจิตใจ
5. มีวุฒิภาวะ
6. มีลักษณะอารมณ์ที่เป็นปกติเสมอ สามารถควบคุมอารมณ์ได้

Mouly (1968) อ้างถึงใน (พาสนา ฝโลศิลป์, 2535) ได้กล่าวถึงการปรับตัวที่ดีใน 4 ด้าน คือ

1. ด้านการรับรู้และสติปัญญา การปรับตัวที่ดีนั้น หมายถึง ประสิทธิภาพในการจัดการกับสถานการณ์ต่าง ๆ โดยอาศัยความสามารถในการปรับตัว ซึ่งต้องมีการเปลี่ยนแปลงบทบาทและความสามารถที่จะแยกแยะสิ่งสำคัญออกจากสิ่งไม่สำคัญ การปรับตัวที่ดีนั้นมีส่วนสัมพันธ์โดยตรงกับการรับรู้ตามความเป็นจริง โดยมีการเปิดรับประสบการณ์และการรับรู้ที่ปราศจากการบิดเบือน

2. ด้านส่วนตัว บุคคลที่มีการปรับตัวดีจะยอมรับตนเองและมีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง

3. ด้านสังคม บุคคลที่มีการปรับตัวดีจะมีความไวในการรับรู้ความรู้สึกของผู้อื่น เขาจะคล้อยตามสังคม พฤติกรรมจะตั้งอยู่บนรากฐานของเหตุผลและความถูกต้อง

4. ด้านอารมณ์ บุคคลที่ปรับตัวดีจะมีชีวิตอยู่อย่างสงบสุข มีความชื่นชมกับชีวิต มีความคิดสร้างสรรค์ มีอารมณ์ขัน มีความแจ่มใสเบิกบาน

ดังที่กล่าวมาข้างต้น การปรับตัวถือเป็นกระบวนการที่สำคัญสำหรับมนุษย์ เพื่อที่จะทำให้นมนุษย์อยู่รอดได้ในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้อยู่ตลอดเวลา เมื่อนำการศึกษาการปรับตัวเหล่านี้มาใช้พิจารณาประกอบการทำวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ผู้วิจัยได้ศึกษาการปรับตัวของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ต่อการเปลี่ยนแปลงระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่เข้าสู่การเป็นดิจิทัลมากขึ้น ว่าบุคคลเหล่านี้เมื่อเผชิญกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ที่นำมาสู่การเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานภายในองค์กร บุคคลเหล่านี้จะมีการปรับตัวอย่างไรต่อระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่เปลี่ยนแปลงไป

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

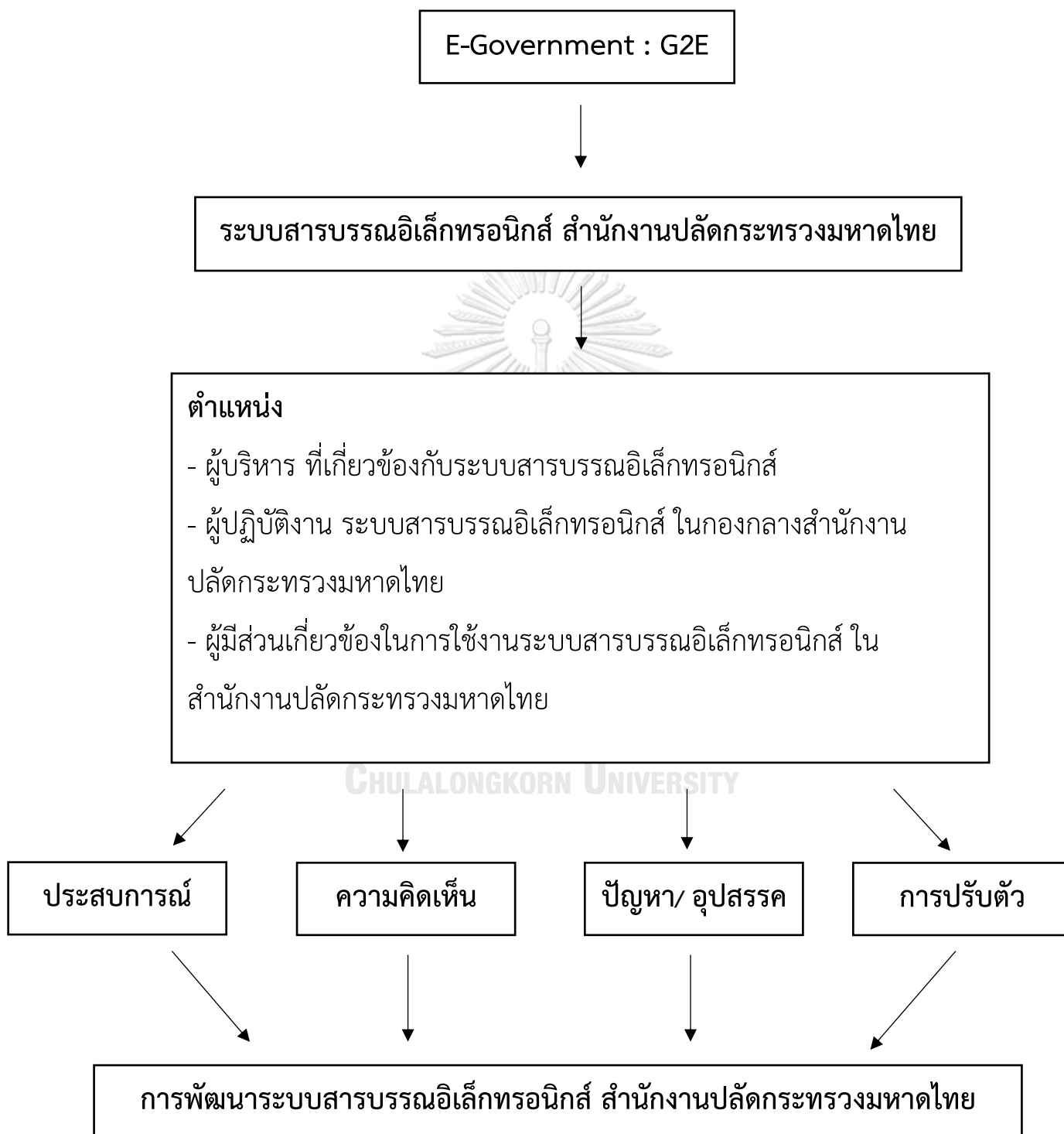
ผกามาศ สุวรรณทล (2533) ได้ศึกษาการพัฒนาตู้เก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ระบบคอมพิวเตอร์เพื่องานเอกสารอัตโนมัติ จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเคลื่อนย้ายเอกสารในการดำเนินการต่าง ๆ ได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงสามารถสืบค้นเอกสารได้สะดวก และรวดเร็วขึ้น แต่ยังไม่ครอบคลุมงานจัดการเอกสารทั้งหมด เนื่องจากไม่ได้มีการจัดเก็บเอกสารฉบับจริงเพียงแต่จัดเก็บข้อมูลเฉพาะส่วนที่จำเป็นเท่านั้น ดังนั้นถ้าผู้ปฏิบัติงานต้องการเอกสารฉบับจริงเนื่องจากระบบได้ให้ข้อมูลแหล่งที่อยู่ของเอกสารแล้ว ผู้ปฏิบัติจะต้องไปสืบค้นด้วยตนเองตามแหล่งที่อยู่นั้น

สุรศักดิ์ ชะมารัมย์ และยุทธพล ทเวชาติ (2562) ได้ศึกษาการประยุกต์ใช้รูปแบบระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการภาครัฐ พบว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการจะมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการตัดสินใจของผู้บริหารในองค์การแต่ละระดับอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยจะมีการนำข้อมูลที่ได้จากการเก็บ รวบรวมมาประมวลผลเป็นสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการวางแผนการประสานงาน การตัดสินใจและการควบคุมให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งประมวลผลสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติการ ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาต่อไป โดยในปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐของไทยได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในรูปแบบที่เรียกว่า รัฐบาล

อิเล็กทรอนิกส์แห่งชาติ (Thailand e-Government) ซึ่งการปฏิบัติงานในรูปแบบรัฐบาลที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ก็มีข้อดีอยู่หลายประการ เช่น สร้างโอกาสให้ประชาชนได้เลือกใช้บริการที่หลากหลายผ่านอินเทอร์เน็ต ประชาชนได้รับบริการจากรัฐที่ดีขึ้น แม่นยำขึ้น สะดวกขึ้น เสียเวลากับภาครัฐน้อยลง เพราะมีช่องทางการบริการใหม่ ๆ บริการทางเว็บไซต์ การใช้อินเทอร์เน็ตผ่านมือถือ (WAP) เป็นต้น แต่ก็มีข้อเสียอยู่หลายประการเช่นเดียวกัน คือ ต้องลงทุนโครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีซึ่งมีค่าใช้จ่ายจำนวนมาก ต้องมีการตรวจสอบที่เข้มงวด และอาจเข้าไม่ถึงพื้นที่ห่างไกล

อาภรณ์ คุระเอียด (2562) ได้ศึกษาการประยุกต์ใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการภาครัฐ พบว่า จากการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐกรณี กรมสรรพากร เรื่องของการยื่นภาษี และสำนักงานประกันสังคม ในการจ่ายเงินสมทบและการทำธุรกรรมของนายจ้าง การบริหารจัดการภาครัฐด้วยระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เป็นแนวคิดในการพัฒนาการบริหารงานภาครัฐแบบเดิมไปสู่รูปแบบการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ที่เอกชนเข้าไปมีส่วนร่วม และพัฒนาไปสู่การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ทำให้องค์การของภาครัฐสามารถบริหารจัดการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล และสามารถบริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์การของภาครัฐ เป็นการยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นในการบริหารราชการแผ่นดิน ที่ประชาชนมีต่อภาครัฐ ช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานของภาครัฐในการให้บริการสาธารณะต่อประชาชนและธุรกิจ โดยเสียค่าใช้จ่ายต่ำ

2.9 กรอบแนวคิดการวิจัย



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

ดังที่ได้กล่าวไปแล้วว่างานวิจัย “มุมมองและประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระบบบริหารการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ว่าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงให้เข้าสู่ระบบดิจิทัลมากขึ้น ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานสารบรรณในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้มีมุมมอง ความคิดเห็น ปัญหา อุปสรรค และเกิดกระบวนการปรับตัวอย่างไร และมีขอบเขตการศึกษาโดยการศึกษาจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบสารบรรณ ในช่วงของการเปลี่ยนแปลงระบบสารบรรณภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย จากระบบสารบรรณที่เปลี่ยนแปลงมาเป็นระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบัน เพื่อนำมาวิเคราะห์ให้เห็นถึงมุมมอง ความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ปัญหา อุปสรรคของผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้เกิดการปรับตัวอย่างไรต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพราะฉะนั้นเพื่อนำไปสู่การตอบวัตถุประสงค์การวิจัยในข้างต้น ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้วางแผนการออกแบบระเบียบวิธีวิจัยดังต่อไปนี้

3.1 รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยมุมมองและประสบการณ์เกี่ยวกับการนำระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการจากภาครัฐสู่ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ : กรณีศึกษาผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เนื่องจากงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษามุมมอง ความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ วิเคราะห์ปัญหา และอุปสรรค ที่เกิดขึ้นของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และศึกษาการปรับตัวของ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งจะศึกษาในบริบทการใช้งานในแต่ละระดับว่ามีความแตกต่างกันอย่างไรต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย จึงมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเชิงลึก ถึงวิธีการทำงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การเข้าถึงการใช้งานในบทบาทที่ต่างกันของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

3.2 แหล่งข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ดำเนินการวิจัยโดยใช้ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากการเก็บรวบรวมข้อมูลการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ข้อมูลเอกสารการปฏิบัติงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ หนังสือ หรือเอกสารทางวิชาการที่จัดพิมพ์ เผยแพร่ หรือที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับรูปแบบการบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และกระบวนการปรับตัวของมนุษย์ นอกจากนี้ยังเลือกใช้ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากการสัมภาษณ์เชิงลึกถึงมุมมอง ความคิดเห็น ปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้น รวมถึงการปรับตัวของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

3.3 กลุ่มประชากรเป้าหมายและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

3.3.1 ผู้อำนวยการกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งกองกลางเป็นหน่วยงานสารบรรณกลางประจำสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ดังนั้นผู้อำนวยการกองกลางจึงมีภารกิจในการดูแลเรื่องงานสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย อีกทั้งยังเป็นผู้มีความรู้ ความเข้าใจในงานระเบียบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นอย่างดี

3.3.2 ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งเป็นผู้อำนวยการฝ่ายเทคนิคที่คอยดูแลเรื่องระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่เกิดขึ้น รวมถึงเป็นผู้มีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ให้เป็นระบบดิจิทัลที่มากขึ้นในปัจจุบัน

3.3.3 ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานกองกลาง ในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย จำนวน 10 คน ที่มีภารกิจหน้าที่ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานหลักในงานสารบรรณที่ต้องใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นประจำ ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ได้พบเห็นการเปลี่ยนแปลง ของการใช้งานสารบรรณอยู่ตลอด ทำให้สามารถสะท้อนให้เห็นถึงวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยต้องการได้เป็นอย่างดี

3.3.4 ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย จำนวน 10 คน ที่มีภารกิจหน้าที่ในการปฏิบัติงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อาทิ เป็นผู้รับ - ส่งหนังสือ ประจำหน่วยงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยที่ไม่ใช่หน่วยงานสารบรรณกลาง ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งจะสามารถสะท้อนให้เห็นถึงปัญหา และอุปสรรคขึ้นในการดำเนินงานที่เปลี่ยนแปลงไป รวมถึงสามารถบอกได้ถึงกระบวนการปรับตัวที่เกิดขึ้นเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลง

3.4 วิธีการเลือกและการเข้าถึงผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้วิจัยเลือกเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเจาะจง ซึ่งผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้ที่อำนาจ บทบาทหน้าที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทั้งสิ้น ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการติดต่อเพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลและสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากหน่วยงานกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และข้อมูลของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจากหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

3.5 เทคนิคและเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาคั้งนี้ผู้วิจัยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยใช้คำถามสำหรับการสัมภาษณ์ที่แตกต่างกันในแต่ละบทบาท ซึ่งแบ่งออกเป็นประเด็นสำคัญต่าง ๆ โดยจำแนกตามวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ ดังต่อไปนี้

3.5.1 บทสัมภาษณ์สำหรับผู้บริหาร

- 1) ท่านรู้จักรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-government) หรือไม่
- 2) การที่รัฐบาลนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบการทำงานของภาครัฐ ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร
- 3) ท่านคิดว่าท่านสามารถนำหลักการของ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-government) มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการทำงานของหน่วยงานท่านได้อย่างไรบ้าง
- 4) การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่บุคลากรในหน่วยงาน/องค์กร (G2E) ท่านมีความคิดเห็นในเรื่องนี้อย่างไร
- 5) ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับการนำหลักการของ G2E มาใช้กับระบบงานสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
- 6) ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการจัดเก็บระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยในปัจจุบัน
- 7) ท่านคิดว่ากรณีที่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่เปลี่ยนมาใช้เป็นระบบดิจิทัลมากขึ้น กับระบบสารบรรณที่ผ่านมา มีความเหมือน หรือแตกต่างกันอย่างไร
- 8) ท่านคิดว่ากรณีที่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เป็นระบบดิจิทัลมากขึ้น มีส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน และบุคลากรในสังกัดของท่าน
- 9) ท่านประสบปัญหา หรืออุปสรรคใดบ้าง เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้าสู่ระบบดิจิทัลมากขึ้น
- 10) ปัญหา หรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อการทำงานของท่านอย่างไร

11) เมื่อมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่บุคลากรในหน่วยงาน/องค์การ (G2E) ผ่านการเปลี่ยนแปลงระบบสารบรรณเป็นระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ท่านมีการปรับตัวเชิงนโยบายในการบริหารงานอย่างไร

3.5.2 บทสัมภาษณ์สำหรับผู้ปฏิบัติงาน

1) ท่านรู้จักรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-government) หรือไม่

2) การที่รัฐบาลนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบการทำงานของภาครัฐ ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร

3) ท่านคิดว่าท่านสามารถนำหลักการของ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-government) มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการทำงานของหน่วยงานท่านได้อย่างไรบ้าง

4) การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่บุคลากรในหน่วยงาน/องค์การ (G2E) ท่านมีความคิดเห็นในเรื่องนี้อย่างไร

5) ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับการนำหลักการของ G2E มาใช้กับระบบงานสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

6) ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการจัดเก็บระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยในปัจจุบัน

7) ท่านคิดว่ากรณีที่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่เปลี่ยนมาใช้เป็นระบบดิจิทัลมากขึ้น กับระบบสารบรรณที่ผ่านมามีความเหมือน หรือแตกต่างกันอย่างไร

8) ท่านคิดว่ากรณีที่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เป็นระบบดิจิทัลมากขึ้น มีส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน และบุคลากรในสังกัดของท่าน

9) ท่านประสบปัญหา หรืออุปสรรคใดบ้าง เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้าสู่ระบบดิจิทัลมากขึ้น

10) ปัญหา หรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อการทำงานของท่านอย่างไร

11) เมื่อมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่บุคลากรในหน่วยงาน/องค์การ (G2E) ผ่านการเปลี่ยนแปลงระบบสารบรรณเป็นระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ท่านมีการปรับตัวอย่างไร

12) เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาเป็นระบบดิจิทัลมากขึ้น ท่านมีการศึกษาวิธีการใช้งานในรูปแบบใหม่หรือไม่

13) มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการเปลี่ยนแปลงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มาให้ความรู้ความเข้าใจในการทำงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับท่านหรือไม่ อย่างไร

14) เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาเป็นดิจิทัลมากขึ้น ท่านสามารถเรียนรู้และรับทราบถึงการเปลี่ยนแปลงได้เองหรือไม่

3.5.3 บทสัมภาษณ์สำหรับผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

- 1) ท่านรู้จักรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-government) หรือไม่
- 2) การที่รัฐบาลนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบการทำงานของภาครัฐ ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร
- 3) ท่านคิดว่าท่านสามารถนำหลักการของ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-government) มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการทำงานของหน่วยงานท่านได้อย่างไรบ้าง
- 4) การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่บุคลากรในหน่วยงาน/องค์การ (G2E) ท่านมีความคิดเห็นในเรื่องนี้อย่างไร
- 5) ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรกับการนำหลักการของ G2E มาใช้กับระบบงานสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
- 6) ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อการจัดเก็บระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยในปัจจุบัน
- 7) ท่านคิดว่าการที่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่เปลี่ยนมาใช้เป็นระบบดิจิทัลมากขึ้น กับระบบสารบรรณที่ผ่านมามีความเหมือน หรือแตกต่างกันอย่างไร
- 8) ท่านคิดว่าการที่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เป็นระบบดิจิทัลมากขึ้น มีส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน และบุคลากรในสังกัดของท่าน
- 9) ท่านประสบปัญหา หรืออุปสรรคใดบ้าง เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เข้าสู่ระบบดิจิทัลมากขึ้น
- 10) ปัญหา หรืออุปสรรคที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบต่อการทำงานของท่านอย่างไร
- 11) เมื่อมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่บุคลากรในหน่วยงาน/องค์การ (G2E) ผ่านการเปลี่ยนแปลงระบบสารบรรณเป็นระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ท่านมีการปรับตัวอย่างไร
- 12) เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาเป็นระบบดิจิทัลมากขึ้น ท่านมีการศึกษาวิธีการใช้งานในรูปแบบใหม่หรือไม่
- 13) มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการเปลี่ยนแปลงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มาให้ความรู้ความเข้าใจในการทำงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับท่านหรือไม่ อย่างไร
- 14) เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาเป็นดิจิทัลมากขึ้น ท่านสามารถเรียนรู้และรับทราบถึงการเปลี่ยนแปลงได้เองหรือไม่

3.6 แนวทางการวิเคราะห์และการนำเสนอผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แนวทางการวิเคราะห์เนื้อหา และการวิเคราะห์แก่นสาระจากการให้สัมภาษณ์ของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และข้อมูลเอกสารต่าง ๆ โดยนำเสนอเป็นประเด็นที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการสอบถามถึงเรื่องการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้งสอดแทรกความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่เปลี่ยนมาเป็นระบบดิจิทัลมากขึ้น ให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ได้เข้าใจ และได้รับรู้ถึงสิ่งที่มีการเปลี่ยนแปลงไปเป็นระยะในการสัมภาษณ์

3.7 จริยธรรมการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงานวิจัยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย โดยได้ดำเนินการจัดทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลและเข้าสัมภาษณ์อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร กับผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และจะเก็บข้อมูลและเนื้อหาจากการสัมภาษณ์ไว้เป็นความลับ



บทที่ 4

ผลการศึกษาและการอภิปรายผล

การศึกษามุมมองและประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระบบการบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย หลักจากระบบสารบรรณมีการเปลี่ยนแปลงเป็นระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้เข้าสู่ระบบดิจิทัลมากขึ้น ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของงานสารบรรณในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยได้มีมุมมอง ความคิดเห็น ปัญหา อุปสรรค และมีกระบวนการปรับตัวอย่างไร เพื่อนำมาวิเคราะห์ให้เห็นถึงมุมมองและประสบการณ์ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ส่วนสำคัญ ประกอบด้วย

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างภาครัฐสู่บุคลากรในหน่วยงาน/องค์กร (G2E)
2. ประสบการณ์ในการปรับตัวหลังจากมีการเปลี่ยนแปลงระบบสารบรรณเป็นระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
4. มุมมองเกี่ยวกับปัญหา หรืออุปสรรคของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
5. มุมมองเกี่ยวกับระบบราชการที่มีต่อการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

4.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างภาครัฐสู่บุคลากรในหน่วยงาน/องค์กร (G2E)

จากการศึกษาพบว่าผู้ให้สัมภาษณ์มีทิศทางในการให้สัมภาษณ์เป็นไปในทางเดียวกันไม่ว่าจะเป็นทั้งตัวผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง คือเห็นด้วยกับการที่ภาครัฐมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานระหว่างภาครัฐสู่บุคลากรในหน่วยงาน/องค์กร โดยแต่ละท่านได้ให้ความเห็น ปรากฏตามรายละเอียดคำให้สัมภาษณ์ ดังนี้

ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้ให้ข้อมูลว่า

“หลักการที่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นำมาใช้ ส่วนราชการจำเป็นต้องมีการเปลี่ยนแปลงตนเองก่อน จากการทำงานบนกระดาษหรือการทำงานแบบ Manual เราจะต้อง Digitizing ตัวเองเพื่อ

ทำให้ตัวเองเป็น Big data หน่วยงานต้องพยายามเปลี่ยนแปลงตัวเองให้เป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้ได้ก่อน ก่อนที่จะไปสู่การให้บริการประชาชนที่เป็นแบบดิจิทัล แนวทางนี้เป็นแนวทางที่หัวหน้าส่วนราชการจำเป็นต้องเข้าถึง และเข้าใจ องค์กรประกอบของแต่ละหน่วยงานที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งแน่นอนว่าการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในการบริหารงานเพื่อที่จะได้ให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น แต่จริง ๆ แล้วผู้ที่ได้ประโยชน์มากที่สุดก็คือผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานเองที่ไม่จำเป็นต้องเหนื่อยกับการค้นหาข้อมูลเก่าๆ ในรูปแบบเอกสาร สามารถที่จะทำงานในส่วนของตนเองได้รวดเร็วมากขึ้น และสามารถสรุปข้อมูลได้โดยไม่ต้องใช้เวลาจำนวนมาก”

(ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2565)

ประกอบกับผู้อำนวยการกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ที่เป็นผู้บริหารของหน่วยงานที่มีโครงสร้างอำนาจหน้าที่ที่ต้องดูแลงานสารบรรณเป็นหลัก ได้ให้ข้อมูลว่า

“เป็นสิ่งที่ต้องมีในปัจจุบัน และในอนาคตจะต้องพัฒนามากยิ่งขึ้น เพราะว่าเรื่องเทคโนโลยีไม่สามารถที่จะมองข้ามไปได้ ปัจจุบันเป็นปัจจัยสำคัญที่ทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมในการใช้ และการช่วยในการพัฒนาประเทศรวมถึงระบบงานราชการ เพราะฉะนั้นหากหน่วยงานไหนที่มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยก็จะทำให้ได้เปรียบในการทำงาน”

(ผู้อำนวยการกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2565)

รวมทั้งผู้ปฏิบัติงานสังกัดกองกลางสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ที่เป็นผู้ปฏิบัติงานในการดำเนินงานด้านสารบรรณภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก จำนวน 5 คน ได้ให้ข้อมูลว่า

ผู้ปฏิบัติงาน คนที่ 1 กล่าวว่า

“เป็นการนำเทคโนโลยี มาลดขั้นตอนการทำงานของระบบราชการการ ช่วยให้การดำเนินงานภายในของระบบราชการมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น”

(ผู้ปฏิบัติงาน คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2565)

ประกอบกับผู้ปฏิบัติงาน คนที่ 2 ได้ให้ข้อมูลว่า

“มองว่าถ้าทำได้เต็มรูปแบบการบริหารงานและการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานนั้นจะมีประสิทธิภาพและทำให้เกิดผลลัพธ์ที่มีคุณภาพและคุ้มค่า”

(ผู้ปฏิบัติงาน คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 เมษายน 2565)

ผู้ปฏิบัติงาน คนที่ 3 ที่เป็นผู้ปฏิบัติงานหลักในการรับ - ส่งหนังสืองานสารบรรณ ได้ให้ข้อมูลว่า
 “เห็นด้วยอย่างยิ่ง การที่นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงาน
 ระหว่างรัฐบาลสู่บุคลากรในหน่วยงานจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มมากขึ้น ลดการใช้คน
 แต่ได้งานที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็วเทียบเท่าการใช้คนมากๆ”

(ผู้ปฏิบัติงาน คนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 29 เมษายน 2565)

ต่อเนืองกับผู้ปฏิบัติงาน คนที่ 4 ได้ให้ข้อมูลว่า

“การนำเทคโนโลยีมาช่วยในการบริหารงานระหว่างรัฐบาลสู่บุคลากรในหน่วยงาน จะช่วย
 เพิ่มศักยภาพให้คนภายในองค์กรมีความเท่าทันการบริการของโลก ทำให้บุคลากรมีความกระตือรือร้น
 กว่าปัจจุบัน ประเทศชาติจะได้เดินไปข้างหน้าต่อได้เท่าทันโลกภายนอก”

(ผู้ปฏิบัติงาน คนที่ 4 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 เมษายน 2565)

นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงาน คนที่ 5 ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการบริหาร
 งานระหว่างรัฐบาลสู่บุคลากรในหน่วยงานไว้เช่นกัน โดยกล่าวว่า

“เป็นเรื่องที่ดีที่นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้ในการบริหารงานระหว่างหน่วยงาน
 และบุคลากร เนื่องจากจะทำให้การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานและบุคลากรเป็นไปอย่างสะดวก
 และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศก็ไม่สามารถทำให้การ
 ดำเนินงานระหว่างหน่วยงานและบุคลากรมีประสิทธิภาพเท่าที่ควรได้ในบางกรณี เช่น การสื่อสาร
 หรือถ่ายทอดงานที่ต้องมีอารมณ์ความรู้สึกเข้ามาเกี่ยวข้อง หรือการดำเนินงานต่าง ๆ ที่ต้องใช้ความไว้
 เนื้อเชื่อใจกันระหว่างหน่วยงานและบุคลากร”

(ผู้ปฏิบัติงาน คนที่ 5 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 2 พฤษภาคม 2565)

ในส่วนของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่ได้มีการทำงานในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์บ้างไม่มาก
 ก็น้อย จำนวน 5 คน ได้ให้ความคิดเห็นกับเรื่องนี้ว่า

“เห็นด้วยอย่างยิ่ง เนื่องจากการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการปฏิบัติราชการ
 เป็นการปฏิวัติกระบวนการปฏิบัติราชการให้เป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้นได้ รวมถึง การนำระบบดังกล่าว
 มาใช้จะสามารถทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติราชการได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น”

(ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤษภาคม 2565)

ต่อเนืองกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องคนที่ 2 ได้กล่าวว่า

“เห็นว่า ดีและมีความจำเป็นอย่างมากในยุคที่รัฐบาลกำหนดนโยบายประเทศไทยแลนด์ 4.0
 ที่ต้องขับเคลื่อนด้วยการบริหารจัดการที่เน้นเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลและการประมวลผล
 ความสำเร็จขององค์กร การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการทำงานเป็นการเพิ่มอำนาจ

การตัดสินใจของบุคคลากรอีกทั้งยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มีความสะดวกรวดเร็ว ยิ่งขึ้นจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีความสะดวกรวดเร็ว ทำให้ผลลัพธ์ที่ออกมา มีประสิทธิภาพประสิทธิผลมากขึ้น”

(ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2565)

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องคนที่ 3 ได้กล่าวเพิ่มเติมอีกว่า

“เห็นด้วยอย่างมาก เพราะทำให้มีการทำงานที่ทันสมัยมากขึ้นและยังทำให้งานนั้นเป็นระบบ ในการดำเนินงานต่างๆ เพื่อให้การทำงานนั้นไวขึ้น สามารถรับส่งข้อมูล หรือประสานกันภายใน หน่วยงานได้สะดวกมากกว่าเดิม ทำให้ง่ายต่อการ รับ - ส่ง ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ หรือการส่งเอกสาร เพื่อประสานให้กับผู้ที่จะส่งให้ไม่ว่าจะเป็นบุคคล หน่วยงาน หรือองค์กรต่าง ๆ ได้ไวขึ้น อีกทั้งเมื่อ มีการนำมาปรับใช้ในหน่วยงานของเราเองทำให้สามารถรับรู้ได้ทันทีเมื่อมีการประสานงานมา และสามารถดำเนินการทำงานได้ทันที และมีการทำงานที่ไวมากขึ้น ต่างจากการที่ รับ - ส่ง เอกสาร ในรูปแบบเดิม ๆ เช่น การส่งเอกสารทางไปรษณีย์”

(ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง คนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤษภาคม 2565)

สำหรับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องคนที่ 4 ก็มีความเห็นที่ไปในทางเดียวกันโดยได้ให้ความเห็นว่า

“เป็นเรื่องที่ดีในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการบริหารงานและทำให้การ ปฏิบัติงานมีความรวดเร็วมากขึ้น และมีประสิทธิภาพมากขึ้น”

(ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง คนที่ 4 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2565)

และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องคนที่ 5 ได้ให้ความเห็นว่า

“การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ ก่อให้เกิดการพัฒนาระบบให้ดีขึ้นยิ่งขึ้น ซึ่ง สามารถตรวจสอบได้และมีประสิทธิภาพโปร่งใส และยังลดขั้นตอนของการทำงานอีกด้วย ซึ่งตอบ โจทย์ต่อสถานการณ์ปัจจุบันเป็นอย่างมาก”

(ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง คนที่ 5 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2565)

จากข้อค้นพบในข้างต้น เราจึงสรุปได้ว่า ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน หรือแม้จะเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องก็ตาม ได้มีความคิดเห็นไปในทางเดียวกันว่า การที่หน่วยงานราชการนำระบบเทคโนโลยี สารสนเทศเข้ามาใช้ในการบริหารงานระหว่างหน่วยงานเป็นเรื่องที่ดีมาก ๆ เพราะจะช่วยทำให้การ ปฏิบัติงานส่วนต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากงานสารบรรณเองก็ตาม มีความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังช่วยลดทรัพยากรในการปฏิบัติงานลงได้อีกมาก เช่น การใช้กระดาษ หรือการเดินทางมาส่ง เอกสารโดยการใช้อีเมลโดยสารต่าง ๆ สุดท้ายแล้วผู้ที่ได้ประโยชน์ที่สุดไม่ใช่ประชาชน แต่ การดำเนินงานแบบ G2E นั้นผู้ที่ได้ประโยชน์มากที่สุดคือผู้ปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่มีการดำเนินที่สะดวก

ขึ้น รวดเร็วขึ้น รวมถึงตัวหน่วยงานภาครัฐเองที่ได้รับประโยชน์จากการลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่าง ๆ ลง ถึงแม้การลงทุนในครั้งแรกในการเปลี่ยนแปลงจากระบบเดิม เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์จะมีค่าใช้จ่ายมากก็ตาม แต่ในระยะยาวจะทำให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากขึ้นกว่าเดิม

4.2 ประสบการณ์ในการปรับตัวหลังจากมีการเปลี่ยนแปลงระบบสารบรรณเป็นระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

จากการศึกษาพบว่า ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ที่มีบทบาทในการทำงานที่แตกต่างกันก็จะมี การปรับตัวที่แตกต่างกันไป และในส่วนของ ผู้ปฏิบัติงานเองก็มีการปรับตัวที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับพฤติกรรมหรือช่วงวัยของผู้ปฏิบัติงาน โดยทางฝั่งผู้บริหารได้เล่าประสบการณ์ในการปรับตัว ที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงระบบสารบรรณเป็นระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไว้ว่า

“เราได้มีการปรับตัวในเชิงนโยบายโดยได้มีการพัฒนาระเบียบสารบรรณของกระทรวงมหาดไทยตัวใหม่ จากเดิมที่เป็นระบบกึ่งอิเล็กทรอนิกส์ เราก็มาเปลี่ยนเป็นระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย รวมถึงจังหวัดได้ใช้ รวมทั้งหน่วยงานอื่นๆ ที่ประสงค์จะใช้กับเราก็สามารถใช้ได้ ทำให้ระบบระหว่างกระทรวง หน่วยงานในกระทรวง จังหวัด กรม รัฐวิสาหกิจ สามารถเชื่อมโยงกันได้มากยิ่งขึ้น ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น”

(ผู้อำนวยการกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2565)

โดยมีท่านผู้บริหารอีกท่านได้ให้ประสบการณ์เกี่ยวกับการปรับตัวไว้ว่า

“หน่วยงานของเราเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการเกี่ยวกับเทคโนโลยีแน่นอนว่าในการปรับตัวนั้นทางหน่วยงานเราก็จำเป็นจะต้องหาผู้ที่มีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีเข้ามาคอยให้ความรู้ ความเข้าใจแก่ผู้ปฏิบัติงานมากขึ้น เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการในด้านการสารบรรณได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงตัวระบบเองเราก็มีการปรับเปลี่ยนให้มีการใช้งานให้เป็นรูปแบบดิจิทัลมากขึ้น มีการเชื่อมต่อให้เข้ากับหน่วยงานในภาคส่วนอื่น ๆ มากยิ่งขึ้น เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการดำเนินงานทางด้านงานสารบรรณ”

(ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2565)

ทางด้านผู้ปฏิบัติงานทั้ง 5 ท่านก็ได้เล่าถึงประสบการณ์ในการปรับตัวของตนเองที่มีต่อการเปลี่ยนแปลงงานสารบรรณไว้ว่า

“มีเพียงในระยะแรกที่ต้องมีการศึกษาการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน โดยมีการศึกษาการใช้งานจากคู่มือระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ทางกองกลางสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยได้จัดทำไว้ให้ แต่ก็ไม่มีคนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าให้ความรู้ความเข้าใจหรือการอบรมในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างจริงจัง ส่วนใหญ่จะทำความเข้าใจเองจากการทดลองใช้งานและจากคู่มือมากกว่า”

(ผู้ปฏิบัติงาน คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2565)

ผู้ปฏิบัติงานท่านที่ 2 ก็ได้พูดถึงประสบการณ์ในการปรับตัวไว้ว่า

“ก็เริ่มเรียนรู้ไปพร้อมๆ กับการมีระบบสารบรรณแบบใหม่ ฝึกฝนและพัฒนาตัวเองให้สามารถทำงานต่อไปได้ โดยเริ่มต้นจากการศึกษาคู่มือในการทำงาน และทดลองใช้งานระบบใหม่ ๆ ด้วยตนเอง ประกอบกับมีเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานมาให้ความรู้ในการใช้งานเบื้องต้นเพื่อให้ทราบถึงกระบวนการในการใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบใหม่ ๆ”

(ผู้ปฏิบัติงาน คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 เมษายน 2565)

และผู้ปฏิบัติงานท่านที่ 3 ที่พบประสบการณ์คล้าย ๆ กันกับท่านที่ 1 และ 2 ได้กล่าวว่า

“ตัวเราเองก็ปรับตัวตรงที่เราต้องศึกษาระบบใหม่ ที่มีความซับซ้อนพอสมควร เพราะเราทำงานในระบบแบบเก่ามาก่อน หน้าตาระบบเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก ได้มีฟังก์ชันในการใช้งานใหม่ ๆ เพิ่มเข้ามา เราก็ได้รับความรู้จากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับระบบเข้ามาให้ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติขั้นตอนในรูปแบบใหม่ผ่านการเรียนรู้ทางระบบออนไลน์ การเข้าอบรมผ่านทางระบบ Zoom”

(ผู้ปฏิบัติงาน คนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 29 เมษายน 2565)

ส่วนตัวผู้ปฏิบัติงานท่านที่ 4 ได้เล่าประสบการณ์ที่แตกต่างกันออกไปเกี่ยวกับการปรับตัวไว้ว่า

“แทบไม่ต้องปรับตัวอะไร เนื่องจากโลกภายนอกมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในชีวิตประจำวันมากขึ้น เนื่องจากระบบสารบรรณของหน่วยงานที่นำเข้ามาใช้มีประสิทธิภาพน้อยกว่าของเอกชน มีความซับซ้อนน้อยกว่า ทำให้เราเรียนรู้ได้ง่ายจากการลองปฏิบัติเองซึ่งใช้เวลาไม่นาน ซึ่งก็ได้มีผู้เกี่ยวข้องเข้ามาให้ความรู้บ้าง แต่ก็ยังไม่เห็นการจัดอบรมแบบทั่วถึง ซึ่งคนที่ตั้งใจที่จะศึกษาเองในการใช้งานระบบก็อาจจะไม่ต้องมีการปรับตัวอะไรมากนัก แต่สำหรับคนที่ค่อนข้างชอบเทคโนโลยีหรือไม่เคยใช้งานมาก่อน อาจจะทำให้เข้าถึงการใช้งานลำบาก จึงควรให้มีการจัดอบรมที่ทั่วถึงมากกว่านี้”

(ผู้ปฏิบัติงาน คนที่ 4 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 เมษายน 2565)

และผู้ปฏิบัติงานท่านที่ 5 ได้เล่าประสบการณ์ที่ตนเองพบว่า

“แน่นอนว่าผมต้องมีการปรับตัวในเรื่องของการต้องเรียนรู้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากตัวผมเองไม่เคยมีประสบการณ์ในการทำงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มาก่อน อีกทั้งยังต้องคอยศึกษาผ่านผู้ร่วมงาน หรือผู้เชี่ยวชาญในด้านงานสารสนเทศที่เคยปฏิบัติงานมาก่อน ศึกษาผ่านคู่มือที่มีมาให้ และได้ลองศึกษาทดลองฝึกด้วยตัวเอง เพราะตัวผมเองไม่ได้รับการให้ความรู้ การอบรมจากหน่วยงาน”

(ผู้ปฏิบัติงาน คนที่ 5 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 2 พฤษภาคม 2565)

ในส่วนของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้ง 5 ท่านได้เล่าถึงประสบการณ์ในปรับตัวหลังจากมีการเปลี่ยนแปลงระบบสารสนเทศไว้ว่า

“ไม่มีการปรับตัวใด ๆ เนื่องจากมีความรู้และเข้าใจการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์อยู่แล้ว ผ่านการใช้งาน ส่วนหนึ่งเกิดจากการไม่มีผู้มาให้ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานเลยต้องเรียนรู้ด้วยตัวเอง ส่วนใหญ่จะศึกษาเท่าที่จะสามารถใช้งานในกรณีฉุกเฉินได้”

(ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤษภาคม 2565)

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องคนที่ 2 ได้กล่าวถึงเรื่องนี้ว่า

“ปรับตัวโดยการเรียนรู้ระบบการทำงาน รวมถึงการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ จากการเข้าฝึกอบรมบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งตัวผมก็สามารถเรียนรู้ได้เองผ่านการปฏิบัติงานจริง”

(ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2565)

ต่อเนืองกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องคนที่ 3 ได้กล่าวถึงการปรับตัวของตัวเองไว้ว่า

“ต้องทำความเข้าใจในการใช้งานระบบที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา มีผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเข้ามาให้ความรู้ ความเข้าใจในการทำงานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์”

(ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง คนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤษภาคม 2565)

และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องคนที่ 4 ได้กล่าวว่า

“มีการปรับตัวและทำความเข้าใจ ในระบบมากขึ้นในการทำงาน ศึกษาสิ่งที่เปลี่ยนแปลงจากการลงมือปฏิบัติเอง รวมถึงมีเข้าหน้าที่จากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยมาคอยให้ความรู้ความเข้าใจในการทำงาน ทำให้มีความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงของระบบได้ง่ายขึ้น”

(ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง คนที่ 4 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2565)

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องคนที่ 5 ที่ไม่ได้คลุกคลีกับระบบสารสนเทศหรือเทคโนโลยีมากนักได้กล่าวถึง การปรับตัวเมื่อระบบสารสนเทศเปลี่ยนแปลงไปไว้ว่า

“มีการปรับตัวในเรื่องของการใช้ซอฟต์แวร์แต่ละรุ่น จะต้องปรับตัวและศึกษาในเรื่องของ ระบบพอสมควร จึงทำให้ต้องศึกษารูปแบบของการทำงานอยู่เสมอ เพื่อเป็นการเตรียมพร้อมในการ ปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งจะเข้าใจและปรับตัวง่ายมากขึ้นหากมีผู้มาให้ความรู้ความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลง ของระบบสารสนเทศรูปแบบใหม่ตั้งแต่แรก ๆ”

(ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง คนที่ 5 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2565)

จากข้อค้นพบในข้างต้น เราจึงสรุปได้ว่า แต่ละบริบทมีการปรับตัวที่แตกต่างกันไปตาม อำนาจหน้าที่ที่ตัวเองได้ทำ โดยผู้วิจัยจะอธิบายแบ่งเป็น 2 ส่วนดังนี้

4.2.1 ประสบการณ์การปรับตัวของผู้บริหารหลังจากมีการเปลี่ยนแปลงระบบสารสนเทศ เป็นระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

ผู้บริหารมีการปรับตัวในรูปแบบการปรับเปลี่ยนนโยบายในการบริหารงานให้เข้ากับ สถานการณ์ในปัจจุบัน ที่ได้มีการเปลี่ยนแปลงของระบบสารสนเทศเป็นระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งพอมีการเปลี่ยนแปลงเป็นรูปแบบการใช้งานสารสนเทศที่เป็นเทคโนโลยีมากขึ้น โดยนโยบายของแต่ละท่านก็จะมี ความแตกต่างกัน แต่ที่เหมือนกันคือนโยบายในการเพิ่มประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงาน ให้เข้าถึงเทคโนโลยีใหม่ ๆ มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการให้ความรู้ในด้านต่าง ๆ เกี่ยวกับเทคโนโลยี หากผู้มีความรู้ ความสามารถ หรือความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยีหรือระบบสารสนเทศรูปแบบใหม่ ผ่านการอบรม หรือออกมาในรูปแบบของคู่มือ

4.2.2 ประสบการณ์การปรับตัวของผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหลังจากมีการ เปลี่ยนแปลงระบบสารสนเทศเป็นระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

ในส่วนของผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องนั้น มีการปรับตัวที่แตกต่างไปจากผู้บริหาร ใน ส่วนของผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องนั้นจะเป็นการปรับตัวที่เกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์มากกว่าการบริหารงาน ดังนั้นเราจะได้รู้ประสบการณ์ที่แตกต่างไปจากผู้บริหาร ซึ่งแต่ละคนก็มีการปรับตัวที่แตกต่างกันไป ซึ่งผู้วิจัยจะแยกการปรับตัวของผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วน เกี่ยวข้องออกเป็น 3 รูปแบบดังนี้

ตาราง 2 แสดงรูปแบบการปรับตัวของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหลังจากมีการเปลี่ยนแปลงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่เข้ามาปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานสารบรรณ ในแต่ละช่วงเวลา	วิธีการปรับตัว
ประสบการณ์มากกว่า 5 ปี	ไม่สามารถปรับตัวได้เอง เมื่อเผชิญกับปัญหาต้องให้ผู้มีความรู้มาช่วยสอน เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงระบบค่อนข้างเยอะจากระบบเก่าไม่สามารถทำความเข้าใจผ่านคู่มือได้
ประสบการณ์น้อยกว่า 5 ปี	สามารถปรับตัวได้เอง ถึงแม้จะมีผู้ให้ความรู้ในการปฏิบัติงาน แต่ก็สามารถฝึกฝนและพัฒนาได้ด้วยตัวเอง พร้อมกับเรียนรู้ผ่านคู่มือในส่วนที่ยังไม่เข้าใจ
ประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี	สามารถปรับตัวได้เอง ผ่านการรับรู้ การปฏิบัติงาน เนื่องจากไม่มีผู้ให้ความรู้ในการปฏิบัติงาน จึงต้องศึกษาเองจากการปฏิบัติงานจริง พร้อมกับอ่านคู่มือควบคู่ไปกับการปฏิบัติงานจริง

4.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

จากการศึกษาพบว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยในปัจจุบันยังไม่เป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่าง 100% ยังคงมีการดำเนินงานในรูปแบบเอกสารในการนำเอกสารต้นฉบับไปเสนอแก่ผู้บริหารเพื่ออนุมัติ และพิจารณา ควบคู่กับการส่งเอกสารผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ข้อมูลหรือเอกสารสามารถเข้าไปอยู่ในคลังข้อมูลออนไลน์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยผู้บริหารที่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้ให้ข้อมูลว่า

“เมื่อก่อนเราจะจัดเก็บงานเอกสารต่างๆ ผ่านระบบแฟ้ม พอเป็นอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นก็สามารถจัดเก็บในคลัง Data ได้ โดยประหยัดกระดาษ ประหยัดพื้นที่ ประหยัดเวลา และสามารถเก็บได้ปริมาณมาก และสามารถค้นหาที่ไหนก็ได้ไม่จำเป็นต้องมาที่ทำงาน ทำให้ได้เปรียบในเรื่องของระบบเก่ามาก ระบบสารบรรณแบบเก่า เจ้าหน้าที่ต้องมีความรับผิดชอบ ต้องคอยปฏิบัติหน้าที่ทุกวัน รวมถึงคอยตรวจตราข้อมูลเป็นประจำ เมื่อเปลี่ยนเป็นระบบดิจิทัลมากขึ้นทำให้ทำให้เจ้าหน้าที่มี

การปฏิบัติงานที่รวดเร็วมากขึ้น ไม่จำเป็นจะต้องคอยเก็บเข้าแฟ้ม สามารถสแกนเก็บเข้าในระบบ ไม่มีคำว่าเต็ม แต่แฟ้มมีการจัดเก็บที่มีจำกัด ต้องทำเอกสารแฟ้ม เก็บแฟ้ม ทำเป็นหมวดหมู่ นั่นคือระบบเก่า แต่ว่าระบบใหม่จะดีในเรื่องของเวลา ต้นทุน และความรวดเร็วในการค้นหาถือเป็นเรื่องเป็นความได้เปรียบของระบบสารบรรณที่เป็นแบบใหม่ในปัจจุบัน การที่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเราเปลี่ยนมาใช้เป็นแบบดิจิทัลมากขึ้น ก็ยังส่งผลทำให้บุคลากรต้องพัฒนาตัวเองมากขึ้น จากเดิมบุคลากรอาจจะไม่ค่อยสนใจในเรื่องเทคโนโลยี ก็จะต้องมาเรียนรู้เทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้น เรียนรู้การรับ – ส่ง สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการพัฒนาตัวเองเพื่อให้ทันกับเทคโนโลยีใหม่ๆ มากขึ้น ถือว่าระบบที่พัฒนานี้จะทำให้บุคลากรมีความ Smart โดยมีการพัฒนาตัวเองที่เพิ่มมากขึ้น”

(ผู้อำนวยการกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2565)

ท่านผู้บริหารอีกท่านหนึ่งก็ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยในปัจจุบันไว้ว่า

“ณ ปัจจุบันก็ยังมีประเด็นที่ต้องแก้ไขปัญหาในปัจจุบัน งานทั้งหลายเมื่อเกิดระบบงานขึ้นมาแล้ว ก็จะมีปัญหาเกิดขึ้นระหว่างทาง ซึ่งในช่วงแรกๆ ระบบทั้งหลายก็จะถูกปรับปรุง แก้ไขตามปัญหาที่เกิดขึ้นในระยะปี 2 ปีแรกของการใช้งานจริง ปัญหาการใช้งานจริงจะทำให้เห็นประสบการณ์แล้วนำประสบการณ์เหล่านั้นกลับมาแก้ไข ทุกวันนี้ก็ยังพอมีปัญหาที่ต้องแก้ไขอยู่ ใหม่ๆ ที่เราสังเกตเห็นปัญหาบางอย่างมาแล้ว แต่ปัญหาบางอย่างที่เกิดขึ้นใหม่ที่เราคิดไม่ถึง คาดไม่ถึง ก็ต้องแก้ไขกันในระบบต่อไป”

(ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2565)

ทางด้านผู้ปฏิบัติงานสังกัดกองกลางสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย จำนวน 5 คน ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยว่า

“การจัดเก็บเอกสารในปัจจุบันที่เป็นระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีความสะดวกยิ่งขึ้น สามารถเก็บเอกสารได้มากขึ้นเนื่องจากเป็นการจัดเก็บเอกสารผ่านคลังข้อมูลที่เป็นออนไลน์ ง่ายต่อการค้นหาและเข้าถึงผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อีกทั้งยังเป็นการลดการใช้กระดาษ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แต่ก่อนกับปัจจุบันความแตกต่างกัน เพราะ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์นำไปสู่การรับ-ส่ง และการจัดเก็บเอกสารในรูปแบบดิจิทัล เพิ่มความรวดเร็วในการส่งหนังสือราชการ ลดการใช้กระดาษ และการจัดเก็บเอกสารในรูปแบบคลาวด์ช่วยให้จัดเก็บเอกสารสามารถเข้าถึงได้สะดวกมากขึ้นผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต อีกทั้งยังสามารถตรวจสอบติดตามเส้นทางหนังสือราชการ นำไปสู่ความโปร่งใสในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ”

(ผู้ปฏิบัติงาน คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2565)

ประกอบกับผู้ปฏิบัติงานคนที่ 2 ได้ให้ข้อมูลไว้ว่า

“สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยตอนนี้ก็เริ่มมีการจัดเก็บเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์ การทำงานตอนนี้ก็สะดวกขึ้น เนื่องจากอย่างกรณีที่ต้องการหาเรื่องหนังสือที่ทำการออกเลขไปแล้ว ก็ สามารถทำการสืบค้นผ่านทางระบบได้ทันที ระบบสารบรรณสมัยก่อนกับสมัยนี้ก็แตกต่างกัน คือก่อนหน้าเวลาที่เราจะส่งเอกสารอะไรก็ต้องส่งผ่านไปรษณีย์หรือโทรสาร ระยะเวลาที่ใช้ในการส่งมากกว่า การใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในปัจจุบัน ผู้รับปลายทางสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทันทีไม่จำเป็นต้องอยู่หน้าสำนักงานไม่ว่าจะอยู่ที่ไหนก็สามารถเข้าถึงระบบได้เลย”

(ผู้ปฏิบัติงาน คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 เมษายน 2565)

ผู้ปฏิบัติงานคนที่ 3 ที่เป็นผู้รับ - ส่งเอกสารเพื่อเสนอผู้บริหารเป็นงานหลัก ได้ให้ข้อมูลไว้ว่า

“ระบบสารบรรณภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยความปลอดภัยในการส่งเอกสาร ยังไม่ค่อยมีมากเท่าที่ควร และขั้นตอนการจัดเก็บค่อนข้างยุ่งยาก อีกทั้งการที่ยังต้องส่งหนังสือทั้งในระบบด้วยและใช้เอกสารอยู่ด้วยในปัจจุบันจากที่การทำงานจะต้องรวดเร็วกลับช้ามากขึ้น เพราะยังต้องทำควบคู่กันไปอยู่ทั้งสองรูปแบบ ระบบสารบรรณมีความแตกต่างกับเมื่อก่อนอย่างชัดเจนเพราะระบบเก่ามันไม่ได้เชื่อมโยงกันเหมือนปัจจุบัน ซึ่งระบบทำงานแค่ในองค์กรแต่ระบบปัจจุบันได้พัฒนาขึ้นซึ่งสามารถเชื่อมโยงกันได้ทั่วประเทศ”

(ผู้ปฏิบัติงาน คนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 29 เมษายน 2565)

ต่อเนืองกับผู้ปฏิบัติงาน คนที่ 4 ได้ให้ข้อมูลว่า

“การที่ระบบสารบรรณได้เปลี่ยนมาเป็นแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น หรือเป็นแบบดิจิทัลมากขึ้นเป็นเรื่องที่ดีที่เราสามารถนำเอกสารต่างจัดเก็บ Database เพื่อลดปริมาณการจัดเก็บโดยใช้กระดาษ เวลาต้องการเรียกดูหรือค้นหาเพื่อนำมาใช้ต่อจะรวดเร็วและไม่ทำให้งานเกิดความล่าช้าหรือติดขัดใดๆ อีกทั้งระบบยังสามารถตรวจสอบว่าเอกสารอยู่ที่ไหน ไม่มีเรื่องตกค้างอะไรในการทำงานของราชการ ซึ่งแตกต่างกันโดยสิ้นเชิงจากเมื่อก่อนที่ใช้เวลากว่า 2 - 4 วัน ในการประสานงานหรือสื่อสาร”

(ผู้ปฏิบัติงาน คนที่ 4 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 เมษายน 2565)

ผู้ปฏิบัติงาน คนที่ 5 ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยโดยไว้ว่า

“ระบบสารบรรณในอดีตกับปัจจุบันมีความแตกต่างกัน เนื่องจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จะเน้นการดำเนินงานหรือติดต่อสื่อสารผ่านระบบออนไลน์เป็นสำคัญ ในขณะที่ระบบสารบรรณที่ผ่านมาจะเน้นการใช้กำลังทางกายภาพของบุคลากรเป็นหลักในการขับเคลื่อนงานต่างๆ แต่ในปัจจุบันสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยก็ยังมีการใช้การจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่

ยังไม่เป็นเอกภาพเท่าที่ควร กล่าวคือ บุคลากรบางคนมีการใช้ประโยชน์จากระบบดังกล่าว ในขณะที่บางคนก็ไม่สนใจที่จะใช้ประโยชน์หรือไม่รู้ด้วยซ้ำว่ามีระบบดังกล่าวด้วย ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยไม่ได้มีการบังคับให้บุคลากรภายในทุกคนใช้ระบบดังกล่าวอย่างจริงจัง หรือไม่มีการประชาสัมพันธ์ของการมีระบบดังกล่าวให้บุคลากรภายในได้รับทราบเลย”

(ผู้ปฏิบัติงาน คนที่ 5 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 2 พฤษภาคม 2565)

ในส่วนของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจำนวน 5 คน ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยไว้ว่า

“ในปัจจุบันการจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ยังไม่แพร่หลายมากนัก แม้จะมีระเบียบรองรับแล้ว แต่บุคลากรในสังกัดยังไม่ตระหนักในความสำคัญ และยังคงจัดเก็บหนังสือในรูปแบบของเอกสารอยู่ กระบวนการปฏิบัติยังคงเดิม ซึ่งวิธีและรูปแบบการปฏิบัตินั้น ได้เปลี่ยนแปลงไปแล้วอย่างสิ้นเชิง เพราะ มีการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในทุกขั้นตอนการปฏิบัติงาน”

(ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤษภาคม 2565)

และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องคนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นไว้ว่า

“ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบใหม่ทำให้มีความรวดเร็วในการทำงานสารบรรณมากขึ้น ลดการทำงานที่ซ้ำซ้อน สามารถค้นหาข้อมูลได้อย่างถูกต้องเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งเห็นว่ายังจะต้องมีการพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพให้สะดวกกับการใช้งานที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนมากนัก เพื่อความรวดเร็วในการทำงานมากขึ้นกว่านี้”

(ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2565)

ในส่วนของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องคนที่ 3 ได้กล่าวไว้ว่า

“ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ปัจจุบันสามารถค้นหาข้อมูล หรือเอกสารต่าง ๆ ได้ง่าย ทำให้เป็นแหล่งข้อมูล รับ - ส่ง หนังสือราชการ จากหน่วยงานภายใน ภายนอก และบุคคล ซึ่งระบบปัจจุบันก็ยังมีจำกัดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล แต่ระบบดิจิทัลนั้นเข้าถึงข้อมูลที่เป็นสาธารณะได้ง่ายกว่า และยังง่ายต่อการค้นหา”

(ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง คนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤษภาคม 2565)

ต่อเนื่งด้วยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องคนที่ 4 ได้ให้ความคิดเห็นไว้ว่า

“มีการจัดเก็บได้ดีและเป็นประโยชน์ของหน่วยงาน มีความสะดวกรวดเร็วในการจัดส่งหนังสือในแต่ละหน่วยงาน ทำให้การทำงานของหน่วยงานผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีประสิทธิภาพมากขึ้น”

(ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง คนที่ 4 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2565)

และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องคนที่ 5 ได้ให้ความคิดเห็นว่

“ปัจจุบันการจัดเก็บระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลทำให้การใช้งานเป็นระบบมากยิ่งขึ้น บุคลากรทุกคนสามารถทำงานภายใต้ระบบเดียวกันได้ ซึ่งง่ายต่อการสื่อสาร”

(ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง คนที่ 5 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2565)

จากข้อค้นพบในข้างต้น เราจึงสรุปได้ว่า ความคิดเห็นของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องจะมีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน เนื่องจากแต่ละท่านก็มีความรู้ ประสบการณ์ และการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่แตกต่างกัน แต่ก็มีบางกรณีถึงแม้จะอยู่ในบริบทที่แตกต่างกันก็มีความคิดเห็นที่เหมือนกันอยู่ ดังนั้นผู้วิจัยจึงขออธิบายความเหมือนละความต่างของความคิดเห็นดังนี้

ตารางที่ 3 ตารางแสดงความคิดเห็นที่มีต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงาน
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

กระบวนการทำงาน	ความคิดเห็นที่เหมือนกัน	ความคิดเห็นที่ต่างกัน
การจัดเก็บเอกสาร	การจัดเก็บเอกสารมีความสะดวกมากขึ้น	ระบบการจัดเก็บรักษายังไม่ค่อยดีเท่าที่ควร มีกระบวนการในการจัดเก็บมากเกินไป
การรับ - ส่ง เอกสาร	รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น	การที่ระบบยังต้องทำควบคู่ไปทั้ง 2 รูปแบบ ทั้งการส่งเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์และการส่งเอกสารจริง ทำให้การทำงานช้าลง
การเข้าถึงข้อมูล	สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย	จำกัดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล
การใช้ทรัพยากร	ประหยัดเวลา ประหยัดทรัพยากร	เนื่องจากการปฏิบัติงานควบคู่กัน ทั้งแบบอิเล็กทรอนิกส์ และแบบกระดาษอยู่ในปัจจุบันทำให้ใช้ทรัพยากรมากขึ้น

4.4 มุมมองเกี่ยวกับปัญหา หรืออุปสรรคของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงาน ปลัดกระทรวงมหาดไทย

จากการศึกษาพบว่า ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ก็ได้ประสบปัญหาในการใช้งานหรือบริหารงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งปัญหาจะมีความแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัดระหว่างผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ซึ่งตัวผู้บริหารที่ได้ดูแลงานสารบรรณกลางของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยเป็นหลักได้ให้ข้อมูลในเรื่องนี้ว่า

“ตัวระบบแรกๆ อาจจะไม่ค่อยเสถียรเท่าที่ควร ก็มีการพัฒนาตามสภาพที่เราเจอปัญหา ทางกองกลางเองจะต้องคอยประสานงานกับศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อปรับปรุงในระบบงานมีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น รองรับความต้องการของผู้ใช้งานให้มากขึ้น ในส่วนของเจ้าหน้าที่ที่จะต้องพัฒนาตัวเองอยู่เสมอ เจ้าหน้าที่ที่ใหม่ กับเจ้าหน้าที่ที่อยู่ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่ที่เป็นรุ่นเก่าจะเคยชินกับระบบสารบรรณแบบเก่า ก็ต้องพัฒนาตัวเองให้มากยิ่งขึ้น ถ้าเทคโนโลยี บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ก็จะทำให้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถช่วยงานราชการได้มีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม”

(ผู้อำนวยการกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2565)

ท่านผู้บริหารอีกท่านที่ส่วนเกี่ยวข้องในการเปลี่ยนแปลงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในครั้งนี้ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับปัญหาไว้ว่า

“ผมเคยเป็นผู้อำนวยการกองกลางมา ผมเห็นความสำคัญตั้งแต่งานสารบรรณทั้งหลายเนี่ย มันจำเป็นที่จะทำผ่านระบบที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ตั้งนานแล้ว ปัญหาคือ มันไม่มีจุดยึดโยง หรือจุดสังเกตที่ทุกคนมองเห็นตรงกัน จนกระทั่งมาเกิดวิกฤตการณ์ของ โควิด - 19 ตัวรัฐบาลก็เห็นความสำคัญของปัญหา ซึ่งจริงๆ แล้วศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยได้ทำระบบเกี่ยวกับระบบสารบรรณที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ไว้นานแล้ว แต่ความสำคัญที่คนจะอยากไปใช้ คนเราพอเวลามันคุ้นเคยกับอะไรซักอย่าง พอเวลาเริ่มจะไปทีอื่นก็จะเริ่มรู้สึกกลัว นั่นแหละคือคน คนมันกลัวในสิ่งที่ตัวเองไม่เคยเจอ อย่างเด็กยุคใหม่ๆ เค้าไม่ค่อยกลัว เพราะเค้าเจอกับสิ่งใหม่ๆ ตลอดเวลาอยู่แล้ว เพราะฉะนั้นเด็กยุคใหม่ก็จะเข้าถึงงานเหล่านี้ได้ง่าย เมื่อเกิดวิกฤตการณ์ของ โควิด - 19 การสื่อสารถึงกันที่รวดเร็ว นอกจากการส่งเอกสารแล้ว การส่งเอกสารอาจจะเกิดให้โรคโควิด - 19 ติดมาตามเอกสารก็เป็นได้ ฉะนั้นจริงๆ แล้วระบบนี้เคยทำมาตั้งนานแล้ว แต่คนที่เขาจะใช้จริงๆ ก็ยังไม่ค่อยได้ใช้ เพราะยังไม่มียะไรไปบังคับ คนก็ยังจะยึดถือกับสิ่งเก่าๆ รูปแบบเดิมๆ เพราะถ้าทำแบบใหม่อาจจะผิดก็ได้ในความรู้สึกของเค้า ที่ผ่านมามันเลยยังทำเป็นแบบคู่ขนานมาอยู่ระหว่างระบบกับการส่งเอกสารจริง ซึ่งปัจจุบันมันได้ถูกระเบียบสำนักนายก บังคับทุกส่วนราชการ

จำเป็นต้องใช้งานสารบรรณโดยระบบอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นมา เพราะฉะนั้นตัวเร่งของการใช้งานก็คือ 1.โรคโควิด - 19 2. รัฐบาลรัฐบาลจำเป็นที่จะต้องให้หน่วยงานเข้าสู่ยุครัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้แล้ว เลยเกิดเป็นประเด็นนี้ขึ้นมา ซึ่งผมเห็นด้วยเป็นอย่างมาก เพราะตราบใดที่ไม่มีข้อบังคับ ในเชิงระเบียบกฎหมายต่าง ๆ ความรับรู้ของคนจะน้อย ความใฝ่ที่จะรู้มันน้อย เมื่อเกิดกติกาขึ้นมา และทุกคนยอมรับแล้วว่ามันจำเป็น มันก็เลยเกิดระเบียบข้อกฎหมายตามมาแล้วก็บังคับสภาพทุกคน ซึ่งทำให้เกิดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงน้อยลง เพราะเค้าเริ่มเห็นความสำคัญ ทำให้เรื่องพวกนี้เข้ามาสู่ระบบราชการช้า แต่ปัจจุบันก็ต้องปรับตัวให้ได้เพราะมันเป็นภาคบังคับ แล้วต้องเรียนรู้ จากสิ่งที่ตัวเองต้องทำ การเปลี่ยนของระบบสารบรรณนั้นส่งผลได้ 2 ทาง คือผลดี และผลกระทบต่อ ผู้ปฏิบัติงาน ผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงาน เค้าเคยชิน คนเราพอเคยชินยังไง ก็จะทำอย่างเดิม เช่น ทำงานแต่ระบบเอกสารมา ใช้คอมพิวเตอร์ไม่ค่อยคล่อง อันนี้เค้ากระทบแน่ ฉะนั้นหน่วยงานหรือ หัวหน้าหน่วยงานต้องคอยให้ความรู้หรือต้องเชิญผู้มีความรู้มาให้ความรู้แก่บุคลากรในหน่วยงานของตนเอง แต่สิ่งที่เป็นผลดีในระยะยาวเค้าก็จะเห็นว่าประโยชน์มันมากกว่าโทษ การตรวจสอบได้ การตรวจสอบย้อนหลังได้ มันค้นหาหนังสือได้ โหลดการเดินหนังสือ เค้าจะต้องปฏิบัติแล้วได้สังเกตผล ที่ตามมาก่อนว่ามันคืออะไร เค้าถึงจะยอมรับมันได้ ช่วงอายุของผู้ปฏิบัติงานมีผลต่อการใช้งานระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างแน่นอน ยิ่งแก่มาก Gen ตั้งแต่ อายุ 50 ปี ขึ้นไปนี่ไม่รับเลย แต่สำหรับ คนรุ่นใหม่ที่อายุ 30 ลงมานี่ไม่เป็นปัญหาเลย เพราะความเคยชิน นี่คือวัฒนธรรมไทยด้วย คนที่ เคยชินกับอะไรแล้วมันจะไม่ยอมรับสิ่งใหม่ๆ การเปลี่ยนแปลงคือปัญหา แต่คนรุ่นเก่าบางท่านที่มี แนวคิดที่ต้องการจะเปลี่ยนมันก็มี ไม่ใช่ไม่มีเลย โดยส่วนใหญ่จะมีผล”

(ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2565)

ผู้ปฏิบัติงานสังกัดกองกลางสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยก็ได้ประสบกับปัญหาของการ ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีการให้ข้อมูลปัญหาที่แตกต่างกับผู้บริหารไว้ว่า

“ตัวผมเองนั้นไม่ได้ประสบปัญหาในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มากนัก เนื่องจาก เป็นการใช้งานระบบสารบรรณเบื้องต้นเท่านั้น เช่น การรับหนังสือ การส่งหนังสือจากหน่วยตัวเองเข้า ระบบสารบรรณกลาง ซึ่งอาจจะไม่ได้คลุกคลีกับการใช้งานกับบุคคลระหว่างหน่วยงานในสำนักงาน ปลัดกระทรวงมหาดไทยมากนัก ทำให้อาจจะไม่ได้พบปัญหาเท่าที่ควร สำหรับตนเองนั้นการใช้งานก็ ถือว่าใช้งานได้ปกติ เนื่องจากเป็นระบบที่สามารถเรียนรู้เองได้จากตัวหนังสือคู่มือสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ที่ทางศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้จัดทำไว้ให้”

(ผู้ปฏิบัติงาน คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2565)

ผู้ปฏิบัติงานท่านที่ 2 ได้มีความเห็นคล้ายคลึงกับท่านแรกซึ่งได้เล่าถึงประสบการณ์ไว้ว่า

“ช่วงแรก ๆ อาจจะไม่ชำนาญในการใช้ระบบก็ได้มีเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานเข้ามาอธิบายการใช้งานให้เข้าใจเบื้องต้น พร้อมกับตัวเราเองสามารถฝึกและเรียนรู้ควบคู่กันไป โดยศึกษาผ่านทางคู่มือการทำงาน เพราะมองว่ามันจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงานในอนาคตข้างหน้าที่จะเข้าสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งพอได้ใช้งานไปนาน ๆ ก็ยังไม่พบปัญหา หรืออุปสรรคใหญ่ ที่ผ่านมาก็ยังสามารถแก้ไขและผ่านไปได้”

(ผู้ปฏิบัติงาน คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 เมษายน 2565)

แต่ผู้ปฏิบัติงานท่านที่ 3 มีปัญหาที่แตกต่างกันออกไปเนื่องจากเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณมานาน และได้เล่าถึงประสบการณ์ในการใช้งานไว้ว่า

“เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระบบตอนช่วงแรก ๆ ระบบมีความซับซ้อนถึงจะมีโครงสร้างคล้ายรูปแบบเก่าก็ไม่สามารถเรียนรู้เองได้เพราะรูปแบบหน้าตาของระบบนั้นเปลี่ยนไปทำให้ไม่สามารถเรียนรู้จากรูปแบบใหม่ได้ด้วยตัวเอง รวมถึงขั้นตอนการทำงานของระบบในรูปแบบใหม่ก็ยังไม่มีความเสถียร ช้า และการนำระบบดิจิทัลมาใช้แทนที่จะลดขั้นตอนการทำงานใช้สั้นลง แต่บางขั้นตอนนั้นส่งผลให้การทำงานเพิ่มขึ้นตอนมากขึ้นกว่าเดิม”

(ผู้ปฏิบัติงาน คนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 29 เมษายน 2565)

ผู้ปฏิบัติงานคนที่ 4 มีปัญหาในรูปแบบที่ต่างจากผู้ปฏิบัติงานท่านอื่นอย่างสิ้นเชิงโดยได้เล่าประสบการณ์ไว้ว่า

“ปัญหาคือคน ที่ไม่พร้อมจะยอมรับกับการพัฒนาให้เท่าทันโลกภายนอก ยังยึดติดกับการทำงานแบบเดิมๆ ไม่มีความท้าทายในการทำงาน อีกทั้ง ระบบยังมีความล้าสมัยอย่างมากไม่มีความเป็นสากลในบางอย่าง บางอย่างสามารถพัฒนาได้ไกลกว่าที่เป็นแต่ก็ต้องหยุดพัฒนาเนื่องจากคนไม่พร้อมจะยอมรับกับสิ่งใหม่ๆ รู้สึกการทำงานดูจะช้าเนื่องจากคนไม่ยอมรับกับการเปลี่ยนแปลงคำถามและการเรียนรู้จึงไม่เกิด ทำให้งานล่าช้าและก็กลับมาสู่วงจรเดิมๆระบบตอนนี้ยังล้าสมัยอยู่พอสมควร จึงควรพัฒนาระบบให้มากกว่านี้ และต้องมีการใช้งานระบบให้มากกว่านี้ด้วย”

(ผู้ปฏิบัติงาน คนที่ 4 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 เมษายน 2565)

และผู้ปฏิบัติงานคนที่ 5 ได้บอกเล่าประสบการณ์ของปัญหาไว้ว่า

“มีอุปสรรคพอสมควรเนื่องจาก ถึงแม้สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยจะมีการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการดำเนินงานทางสารบรรณมากขึ้นก็ตาม แต่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยก็ยังไม่ได้ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบเสียทีเดียว ซึ่งทำให้บางครั้งผู้ปฏิบัติงานจะต้องทำงานที่ซ้ำซ้อนเพราะจะต้องทั้งเอกสารแบบปกติและอิเล็กทรอนิกส์ไป

พร้อมกัน ทำให้การทำงานของผู้ปฏิบัติงานอาจเกิดความล่าช้า เนื่องจากจะต้องทำเอกสารทั้งในรูปแบบปกติและอิเล็กทรอนิกส์ไปพร้อมกัน”

(ผู้ปฏิบัติงาน คนที่ 5 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 2 พฤษภาคม 2565)

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการใช้งาน ก็ได้ประสบกับปัญหาของการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยได้กล่าวไว้ว่า

“ในความเห็นของข้าพเจ้ามองว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของ สป.มท. ไม่เป็นมิตรต่อผู้ใช้งานทั่วไปเท่าไรนัก เห็นควรปรับปรุงให้ง่ายต่อการใช้งาน”

(ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤษภาคม 2565)

และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการใช้งานคนที่ 2 ได้กล่าวไว้ว่า

“ปัญหาหรืออุปสรรคในการเปลี่ยนแปลงคิดว่า น่าจะเป็นความพร้อมของหน่วยงานในการนำระบบสารเทศมาใช้ และควรเช็คระบบก่อนว่าความยุ่งยากหรือไม่ ความพร้อมของบุคลากรที่มีความรู้ มีพอที่จะเปลี่ยนแปลงหรือ ความเข้าใจที่จะเรียนรู้การใช้งานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์”

(ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2565)

ต่อมาผู้มีส่วนเกี่ยวข้องคนที่ 3 ได้ให้ประสบการณ์เกี่ยวกับปัญหาไว้ว่า

“ระบบการใช้งานลุ่มบ่อย ทำให้การปฏิบัติงานในการ รับ - ส่ง เอกสารเกิดปัญหาความล่าช้าตามมา เพราะจากการเป็นอิเล็กทรอนิกส์แล้ว หากระบบไม่มีความเสถียร หรือไม่มั่นคงมากพอก็จะทำให้เกิดปัญหาตามมา อาจจะมากกว่าในรูปแบบเก่าก็เป็นได้”

(ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง คนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤษภาคม 2565)

และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องคนที่ 4 ได้กล่าวว่า

“บางหน่วยงานไม่เข้าใจในระบบ และไม่สามารถเข้าระบบกดรับหนังสือทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ เกิดการไม่ทราบข้อมูลหรือหนังสือที่หน่วยงานส่งไปทำให้การประชุมหรือนัดหมายผิดนัดในหนังสือต่าง ๆ ระบบ”

(ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง คนที่ 4 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2565)

ต่อเนืองด้วยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องคนที่ 5 ได้เล่าประสบการณ์เกี่ยวกับปัญหาไว้ว่า

“ไม่พบปัญหาหรืออุปสรรคในการใช้งาน”

(ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง คนที่ 5 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2565)

จากข้อค้นพบในข้างต้น เราจึงสรุปได้ว่า ปัจจุบันระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยยังพบปัญหา และอุปสรรคอยู่ แต่ก็มีความคิดเห็นของบางท่านที่รู้สึกวาระบบไม่ได้มีปัญหาอะไร ซึ่งเกิดสิ่งเหล่านี้เกิดจากประสบการณ์ในการใช้งานระบบที่แตกต่างกัน บางท่านได้ทำงานกับระบบอยู่เป็นประจำ ใช้งานระบบในทุกฟังก์ชันก็จะทำให้เห็นปัญหาได้ในหลาย ๆ ประการ แต่บางท่านไม่เคยใช้งานระบบเลย หรือใช้งานระบบเพียงการรับ - ส่งหนังสือเท่านั้น ซึ่งก็จะอาจจะมองวาระบบไม่ได้มีปัญหาอะไรมากนัก เนื่องจากใช้งานได้เป็นปกติ แต่ที่ยังเป็นปัญหาแก่ผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอย่างเห็นได้ชัดเจนเลยคือ การที่ระบบยังไม่ได้ใช้งานเป็นสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งทำให้การปฏิบัติงานเกิดการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อน ทั้งการเดินเอกสารที่ยังจำเป็นต้องทำอยู่เหมือนเดิมเนื่องจากจำเป็นที่จะต้องมารับเลขหรือตราประทับ การออกเลขหนังสือจากกองกลางอยู่ อีกทั้งยังต้องส่งเอกสารเข้าระบบเพื่อให้ระบบออกเลขที่หนังสือในระบบอีกครั้ง นี่จึงทำให้เป็นประเด็นปัญหาอุปสรรคใหญ่แก่ผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่มองว่าหน่วยงานมีการทำระบบสารบรรณเป็นอิเล็กทรอนิกส์แล้วแต่ทำไมกระบวนการบางอย่างยังต้องทำงานในรูปแบบเดิม ๆ ควบคุมไปด้วยอยู่ถึงแม้ตัวระเบียบจะถูกแก้ไขแล้วก็ตาม ส่วนตัวผู้บริหารเองถึงแม้จะไม่ได้เข้าใจปัญหาในตัวระบบมากนัก เพราะเป็นเพียงผู้สั่งการในการปฏิบัติงาน แต่ไม่ได้เข้ามาใช้งานตัวระบบจริง ๆ จึงทำให้ตัวผู้บริหารเองไม่ได้รับรู้ปัญหาการใช้งานของระบบมากเท่าที่ควร ท่านจะรู้ก็ต่อเมื่อผู้ปฏิบัติงานแจ้งปัญหาเท่านั้น

4.5 มุมมองเกี่ยวกับระบบราชการที่มีต่อการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

จากการศึกษาพบว่ามุมมองของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ก็มีมุมมองต่อเรื่องนี้ที่แตกต่างกันออกไปนั่นก็ขึ้นอยู่กับความรู้ และประสบการณ์ที่แต่ละท่านได้เจอในบริบทของตัวเองที่แตกต่างกันออกไปทำให้มองเห็นถึงมุมมองของระบบราชการที่แตกต่างกัน ทางด้านของผู้บริหารที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยได้กล่าวถึงมุมมองเกี่ยวกับระบบราชการที่มีต่อการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยไว้ว่า

“ถามว่าราชการเคลื่อนตัวเป็นระบบราชการอิเล็กทรอนิกส์ ชำม้าย ชำครับ ชำแน่นนอน เพราะเกิดจากตัวกรอบระเบียบ กฎ กฎหมาย แต่ยังไงก็แล้วแต่เราต้องออกนอกกรอบระเบียบ กฎหมาย หรือต้องทำระเบียบกฎหมายตามอิเล็กทรอนิกส์นี้ให้ทัน トラบที่ระบบราชการจะเอาข้อจำกัดมาตั้งก่อน คือ ราชการเนี่ยจะเอาข้อจำกัดมาตั้งก่อนเสมอ ข้อจำกัดเช่น กฎหมายไม่เอื้อ ระเบียบไม่ได้ คนไม่พอ คนไม่มีความรู้ ราชการจะคิดแบบนี้บ่อย ราชการจะมององค์ประกอบของตัวเองก่อน ไม่เหมือนกับ

เอกชนที่เค้าต้องมีผลกำไร ขาดทุน เพราะฉะนั้นเนี่ยเค้าต้องออกนอกกรอบแต่ไม่ผิดกฎหมายนะ แต่เค้าจำเป็นต้องหาวิธีการใดๆ ก็แล้วแต่ ที่เค้าต้องมีผลกำไรมากขึ้นกว่าเดิม แต่ในขณะที่ข้าราชการต้องบริการประชาชนมันไม่ได้มองกำไร แต่มองการให้บริการประชาชนเป็นหลัก ประชาชนพึงพอใจ การให้บริการในระดับที่ต้องการหรือไม่ เช่น ประชาชนพึงพอใจ 70 - 80% ก็คือว่าโอเคแล้ว ไม่ได้มุ่งหวังว่าประชาชนต้องพึงพอใจ 100% อะไรแบบนี้ เพราะฉะนั้นข้าราชการจึงจำเป็นต้องหาคนคิदनอกกรอบที่ไม่ได้ผิดกฎหมายนะ ถ้าเราเริ่มต้นด้วยคำว่าทำได้ แล้วค่อยหาวิธีมาแก้ข้อจำกัดต่างๆ เหล่านั้น ต้องเปลี่ยนมุมมองให้ได้ก่อนว่า เค้าคำว่า เราทำได้ก่อนเป็นหลัก ต้องเปลี่ยนทัศนคติของคนที่จะมาเปลี่ยนรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละส่วนราชการ คนนำมีความสำคัญ วิสัยทัศน์ของคนนำ ทราบที่คนนำไม่แอกทีฟ ผู้ปฏิบัติที่อยู่ด้านล่างก็จะเหมือนเดิม นี่คือความสำคัญ ที่นี้พอมาถามว่าเราจะไปถึงระบบสารบรรณที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ 100% ได้หรือไม่ นั่น ถ้าเอาแค่งานสารบรรณผมคิดว่าได้ 100% ตรงเนี่ยได้ เพราะ 1. ระเบียบถูกแก้แล้ว โดยได้ถูกแก้ตั้งแต่ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีที่เป็นตัวเร่งหลักในการเปลี่ยนแปลง ด้วยการที่กรอบข้อกำหนดถูกแก้แล้วนี่คือสำคัญที่สุด แสดงว่ารัฐบาลมองเห็นความสำคัญของข้อกำหนดในเรื่องของงานสารบรรณ ซึ่งกระทรวงมหาดไทยก็ต้องทำตามระเบียบนั้นและต้องออกระเบียบของกระทรวงเองให้สอดคล้องกับระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีที่เปลี่ยนแปลงไป แน่แน่นอนว่าเราอาจจะอยู่ในช่วงขยับอยู่ มันอาจจะช้าไม่ทันใจคนรุ่นใหม่ แต่มันเร็วสำหรับคนรุ่นเก่าแล้ว เราต้องบาลานซ์ให้ดีระหว่างคนรุ่นใหม่กับคนรุ่นเก่า ไม่มีใครอยากยืนอยู่ที่เดิม มันจะขยับได้เร็วกว่าเดิมที่เคยเป็น เพราะการบังคับมันเกิด 3 สิ่งที่เป็นปัจจัยหลักในการเปลี่ยนแปลงที่จะทำให้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ก้าวเข้าสู่การเป็นดิจิทัล 100 % นั้น อยู่ที่ ตัววิสัยทัศน์ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และเทคโนโลยีของหน่วยงาน ซึ่งแน่นอนว่าตอนนี้ระเบียบข้อกำหนดมันได้เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลงไปแล้ว”

(ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2565)

ทางด้านผู้บริหารของหน่วยงานสารบรรณได้ให้มุมมองตรงนี้ว่า

“ในอนาคตยังไม่สามารถมองได้ถึงขนาดนั้น แต่ปัจจุบันอะไรที่เป็นระบบเดิมๆ ที่เป็น Analog ก็พัฒนาเป็นระบบดิจิทัลมากขึ้น กฎระเบียบก็จะพัฒนาตาม อย่างเช่น ระเบียบสารบรรณแบบเดิมเราก็เปลี่ยนเป็นระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แต่ข้อกำหนดอื่น ๆ ที่ระบบราชการยังมีก็มีข้อจำกัดของตัวเองอยู่ เพราะฉะนั้นการที่จะเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ 100 เปอร์เซ็นต์ มันต้องดูว่ากฎระเบียบเอื้อมากน้อยเพียงใด รวมถึงตัวบุคลากรด้วยว่ามีศักยภาพมากน้อยเพียงใด บุคลากรยังพอพัฒนาได้ แต่ว่าเรื่องข้อกำหนด กฎระเบียบจะต้องผ่านกระบวนการในการพิจารณาก่อน

ก่อนมาเป็นข้อกฎหมาย ต้องใช้เวลาพอสมควร อย่างเช่นในเรื่องของ พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสารว่าจะออกมาได้อย่างไรในปัจจุบันก็ยังคงใช้เวลาพอสมควร”

(ผู้อำนวยการกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2565)

ผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณของกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยจำนวน 5 คน ได้ให้มุมมองเกี่ยวกับเรื่องนี้โดยได้กล่าวว่า

“ใช้ครับ ผมคิดว่าระบบราชการไทยยังมีผลต่อการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เพราะการส่งเอกสารแม้ว่าเป็นระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แต่ในหลักปฏิบัติกรณีที่เป็นเรื่องสำคัญยังต้องมีการส่งเอกสารเป็นกระดาษตามไปยืนยันอีกรอบ เนื่องจากยังติดกรอบ กฎระเบียบบางประเภทอยู่ทำให้ยังต้องดำเนินงานเป็น 2 รูปแบบอยู่ในปัจจุบัน”

(ผู้ปฏิบัติงาน คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 12 พฤษภาคม 2565)

ผู้ปฏิบัติงานคนที่ 2 ได้ให้มุมมองว่า

“ที่คิดว่า ไม่รู้ว่าเป็นที่ระบบราชการ หรือเป็นที่ตัวของคนที่อยู่ในระบบราชการที่ทำให้คนทำงานยังยึดติดกับขั้นตอนการทำงานเดิม ๆ ไม่ยอมเปิดใจรับสิ่งใหม่ ๆ ที่เข้ามา หรือจะเป็นเพราะช่วงวัยของเค้าก็ไม่รู้ที่รู้สึกว่าจะเค้าอายุเยอะแล้วทำไมเค้าต้องมาเปิดรับอะไรใหม่ ๆ อีก ทำแบบเก่าเดิม ๆ ก็คืออยู่แล้ว นี่เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้รู้สึกว่าถ้าผู้ปฏิบัติงานไม่ปฏิบัติตามตามระเบียบที่ตั้งไว้ หรือทำได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพระบบที่ทำมาก็ทำงานได้ไม่มีประสิทธิภาพมากเท่าที่ควร ก็เป็นผลที่ทำให้ระบบสารบรรณไม่สามารถเป็นสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างเต็มรูปแบบได้แน่นอน”

(ผู้ปฏิบัติงาน คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 เมษายน 2565)

และผู้ปฏิบัติงานคนที่ 3 ได้ให้มุมมองที่เปลี่ยนไปโดยให้ความเห็นว่า

“ด้วยที่ยังเป็นระบบราชการทำให้การส่งหนังสือบางประเภทยังไม่สามารถ นำหนังสือเข้าสู่ระบบได้ อย่างเช่นพวกหนังสือที่เป็น ลับ ลับมาก และลับที่สุด ซึ่ง ณ ปัจจุบันตัวระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับทางราชการ ของเราเองนั้นยังไม่ได้มีการออกระเบียบเพื่อรองรับกับการใช้งานกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ตรงนี้ ซึ่งมันเป็นจุดที่ทำให้ตัวระเบียบสารบรรณยังไม่สามารถเป็นอิเล็กทรอนิกส์ได้ 100% ได้ ถึงแม้ระบบจะเปิดรองรับให้มีการดำเนินงานหนังสือที่เป็นเรื่อง ลับ ลับมาก ลับที่สุดแล้วก็ตาม แต่ผู้ปฏิบัติงานจริงก็ยังไม่ยอมรับที่จะใช้งานในระบบเนื่องจากระเบียบ ข้อกฎหมายยังไม่รองรับต่อการใช้งาน เพราะหากมีการดำเนินงานที่ผิดพลาดอาจทำให้การดำเนินงานเรื่องลับหลุดออกสู่ภายนอกก็เป็นได้”

(ผู้ปฏิบัติงาน คนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 29 เมษายน 2565)

ต่อเนืองด้วยผู้ปฏิบัติงานคนที่ 4

“ไม่ เพราะอยู่ที่วิสัยทัศน์ของผู้บริหารหรือผู้นำว่าอยากให้ราชการเป็นสมัยใหม่หรือยังคงยึดติดกับระบบเดิม ไม่ได้อยู่ที่ตัวระบบราชการ หากต้องการจะไปสู่อินาคตที่ดีกว่าเดิมต้องเข้าใจการทำงานองระบบเพื่อลดคนมากขึ้น เพื่อนให้การทำงานในหน่วยงานง่าย สะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนการทำงานและประสานงานกับหน่วยงานอื่นได้เร็วขึ้น”

(ผู้ปฏิบัติงาน คนที่ 4 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 27 เมษายน 2565)

ผู้ปฏิบัติงานคนที่ 5 ได้มีมุมมองที่แตกต่างโดยให้ความเห็นไว้ว่า

“ผมคิดว่าการที่ยังเป็นระบบราชการแบบเก่าอยู่ ทำให้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่สามารถเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ 100% เนื่องจากผู้บริหารของหน่วยราชการส่วนใหญ่อยังเคยชินกับระบบสารบรรณแบบเดิมที่เป็นการอ่านโดยการใช้เอกสาร การเซ็นอนุมัติ หรือการเซ็นอนุญาตต่าง ๆ ก็ยังติดการใช้กระดาษอยู่ ซึ่งทำให้ยากต่อการเปลี่ยนไปเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบ 100 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งนั่นหมายความว่า ถึงแม้จะมีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัยแค่ไหนมารองรับการทำงานในระบบราชการก็ตาม แต่หากผู้บริหารไม่เคยชินหรือไม่เปิดใจรับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบ 100 เปอร์เซ็นต์ ก็ยากที่จะเปลี่ยนแปลง”

(ผู้ปฏิบัติงาน คนที่ 5 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 2 พฤษภาคม 2565)

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการใช้งาน ก็ได้กล่าวถึงมุมมองเกี่ยวกับระบบราชการที่มีต่อการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

“ปัจจัยสำคัญอันนำไปสู่การก้าวเข้าสู่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบนั้น ต้องอาศัยปัจจัย 3 ปัจจัยหลัก ๆ ได้แก่ ระเบียบ บุคลากร และอุปกรณ์

1. ระเบียบ ต้องรองรับการปฏิบัติงานด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งปัจจุบันรองรับแล้ว
2. บุคลากร ต้องมีความสามารถในการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้
3. อุปกรณ์ ต้องมีความพร้อมในการรองรับการปฏิบัติงานด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

ถ้า สป.มท. มีความพร้อมทั้ง 3 ปัจจัยดังกล่าว จะสามารถก้าวเข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ 100% ได้”

(ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง คนที่ 1 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤษภาคม 2565)

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องคนที่ 2 ได้ให้มุมมองในเรื่องนี้ว่า

“ไม่คิดว่าการเป็นระบบราชการจะทำให้งานสารบรรณไม่สามารถเป็นอิเล็กทรอนิกส์ 100% ได้เนื่องจากปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงไป หน่วยงานราชการก็ต้องปรับเปลี่ยนพัฒนาระบบเทคโนโลยีมาใช้กับองค์กรเพื่อองค์กรให้มีโครงสร้างควมรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานที่ชัดเจนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยผู้บริหารจะให้ความสำคัญกับระบบสารสนเทศเทคโนโลยีมากขึ้น

และหน่วยงานที่รับผิดชอบระบบสารสนเทศซึ่งเป็น (ผู้ให้บริการ) กับ หน่วยงานภายใน/ภายนอก/ประชาชน (ผู้มารับบริการ) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 100% เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของหน่วยงานภายใน/ภายนอก/ประชาชน ในการรับบริการจากหน่วยงานของรัฐ”

(ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง คนที่ 2 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2565)

ต่อเนืองด้วยผู้มีส่วนเกี่ยวข้องคนที่ 3 ได้ให้มุมมองว่า

“ใช่ เพราะ ปัจจุบันก็ยังมีการใช้ระบบเดิมอยู่ควบคู่กันไปกับระบบสารบรรณ ที่เกิดจากระเบียบหรือผู้บริหารไม่ยอมเปลี่ยนแปลง ยังคงยึดติดกับรูปแบบเดิม ๆ อยู่จึงทำให้ระบบสารบรรณนั้นไม่สามารถทำงานได้เต็ม 100%”

(ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง คนที่ 3 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 พฤษภาคม 2565)

และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องคนที่ 4 ได้กล่าวว่า

“ไม่คิดว่าการเป็นระบบราชการจะทำให้งานสารบรรณไม่สามารถเป็นอิเล็กทรอนิกส์ 100%”

(ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง คนที่ 4 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2565)

ผู้ส่วนเกี่ยวข้องคนที่ 5 ได้กล่าวถึงมุมมองเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้ว่า

“สามารถเป็นได้ หากหน่วยงานราชการมีการจัดอบรมอย่างทั่วถึง ประกอบกับกฎระเบียบของภาครัฐหรือหน่วยงานรัฐต้องรองรับต่อการใช้งานระบบสารบรรณในรูปแบบใหม่ ๆ”

(ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง คนที่ 5 สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2565)

จากข้อค้นพบในข้างต้น เราจึงสรุปได้ว่า แต่ละบทบาทก็จะมีมุมมองเกี่ยวกับระบบราชการที่มีต่อการพัฒนาระบบงานสารบรรณที่แตกต่างกัน ซึ่งมีทั้งกรณี que คิดว่าระบบราชการทำให้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่สามารถพัฒนาให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบได้ และกรณีที่คิดว่าระบบราชการเองไม่ได้มีผลอะไรเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มากนัก แต่ขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ มากกว่า ผู้วิจัยจึงขอแบ่งกรณีออกเป็น 2 รูปแบบดังนี้

4.5.1 มุมมองที่มองว่าระบบราชการทำให้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่สามารถพัฒนาเป็น 100% ได้

ในมุมมองนี้ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องยังมองว่า สิ่งที่ทำให้ยังติดขัด หรือเป็นปัญหาที่ทำให้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่สามารถพัฒนาได้ ปัจจัยหลัก ๆ ของการเป็นระบบราชการที่ยังถูกมองว่าเป็นปัญหาและไม่สามารถพัฒนาได้ แบ่งออกเป็น 3 ปัจจัยหลักด้วยกัน คือ

1. ปัจจัยทางด้านบุคลากร แบ่งมุมมองออกเป็น 2 แบบ คือปัจจัยของผู้บริหาร และ ผู้ปฏิบัติงาน
 - 1.1 ปัจจัยของผู้บริหาร มองว่า ตัวผู้บริหารเองที่ยังคลุกคลีกับระบบการบริหารราชการ แบบเก่าทำให้ยังไม่ออกนอกกรอบแนวคิดแบบระบบราชการ ยังคงยึดติดกับรูปแบบ การปฏิบัติเดิม ๆ ไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ นั้นทำให้การปฏิบัติงานยังคงติด อยู่กับกรอบเดิม ๆ เช่น ผู้บริหารก็ยังมีความต้องการที่จะเซ็นเอกสารเป็นแบบ รูปแบบกระดาษอยู่เพราะเค้ายังมองว่ามีความปลอดภัย และดูมีความน่าเชื่อถือ ซึ่ง หลายคนมองว่าอยู่ที่ทัศนคติของผู้บริหารว่ามีทัศนคติไปในด้านใด ถ้าหากเป็น ทัศนคติที่มีความคิดที่ก้าวหน้าพัฒนา ก็สามารถทำให้ตัวหน่วยงานที่เป็นราชการ ก้าวหน้าไปได้เหมือนกัน
 - 1.2 ปัจจัยของผู้ปฏิบัติงาน มองว่า ผู้ปฏิบัติงานที่ยังคงติดกับกรอบการปฏิบัติเดิม ๆ ก็ ยังคงไม่ยอมรับกับการเปลี่ยนแปลง ปฏิเสธรูปแบบการทำงานแบบใหม่ ๆ ถึงแม้ ระบบใหม่จะเป็นระบบที่รวดเร็วรองรับต่อการปฏิบัติงานได้ในทุกรูปแบบแล้วก็ตาม แต่ถ้าผู้ปฏิบัติงานยังคงทำเหมือนไม่ยอมรับ ทำไม่เป็น ทำไม่ได้ ก็จะทำให้ งานล่าช้าลงกว่าเดิม อีกทั้งยังเป็นปัจจัยหลัก ๆ ซึ่งหากผู้ปฏิบัติงานทำงานแบบ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ไม่มีประสิทธิภาพแล้วก็ส่งผลให้ระบบสารบรรณ เองไม่ส่งผลลัพธ์ได้อย่างที่หน่วยงานต้องการ ซึ่งเป็นผลต่อให้ระบบสารบรรณนั้นไม่ สามารถพัฒนาสู่การเป็นระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ในอนาคต
2. ปัจจัยทางด้านเทคโนโลยี เทคโนโลยีของหน่วยงานต้องมีความพร้อมเพื่อที่จะรองรับต่อ การเปลี่ยนแปลงของระบบไม่ว่าจะเป็นตัวระบบสารบรรณเอง หรือระบบอื่น ๆ ที่รองรับ ต่อการเชื่อมโยงกับระบบสารบรรณเองก็ตาม ความพร้อมต้องพร้อมทั้ง Hard ware และ Soft ware ซึ่งทางสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยเอง ตัว Soft ware บางทีก็ยังไม่ ประสบปัญหาอยู่ เช่น ระบบล่ม เป็นต้น ส่วนตัว Hard ware คอมพิวเตอร์ที่รองรับกับ การใช้งานของหน่วยงานในปัจจุบันก็ยังมีปัญหาในการทำงานอยู่ทำให้การทำงานไม่ เสถียร ก็ยังก่อให้เกิดความล่าช้าอยู่ในปัจจุบัน ดังนั้นจึงเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลให้ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยยังคงไม่สามารถก้าว เข้าเป็นระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งอาจจะเกิดจากการแบ่งปัน งบประมาณที่มองข้ามการพัฒนาในด้านเทคโนโลยี แล้วไปส่งเสริมทางด้านอื่นมากกว่า การดำเนินการขออนุมัติงบประมาณที่ล่าช้า อนุมัติอุปกรณ์ที่ล่าช้าของระบบราชการที่ ส่งผลให้เกิดเหตุการณ์อย่างที่กำลังมาข้างต้น

3. ปัจจัยทางด้านระเบียบ กฎหมาย แน่นนอนว่าระบบราชการในปัจจุบันมักจะใช้กฎระเบียบเป็นตัวตั้งก่อนที่จะดำเนินการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทำให้มีการกำหนดกรอบการปฏิบัติงานไว้ ซึ่งหากเรายังยึดติดกรอบเหล่านี้อยู่ ก็จะได้ไม่ได้ทำให้เกิดการพัฒนาขึ้นในอนาคต ระบบสารบรรณก็เป็นอีกหนึ่งการปฏิบัติงานที่มีกรอบกฎหมาย หรือกรอบระเบียบหลายอย่างที่คลุมงานระเบียบสารบรรณไว้ ทำให้งานระเบียบสารบรรณไม่สามารถเป็นอิเล็กทรอนิกส์ได้ 100% ถึงแม้ว่าปัจจุบันจะมีคำสั่งของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี เกี่ยวกับงานสารบรรณฉบับใหม่มารองรับแล้วก็ตาม แต่ก็ยังมีอีกหลายระเบียบที่ยังมีข้อเกี่ยวข้องกับงานสารบรรณอยู่อีก เช่น ระเบียบว่าด้วยความลับทางราชการ ซึ่งการส่งหนังสือราชการทั้งหลาย ก็จะมีการส่งหนังสือที่เป็นรูปแบบ ลับ ลับมาก ลับที่สุด อยู่ซึ่ง ณ ปัจจุบัน หนังสือพวกนี้ยังสามารถลงในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้แล้วในทางปฏิบัติจริง แต่ยังไม่มีการรองรับ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่กล้าใช้งานเนื่องจากกลัวมีความผิดพลาดเกิดความผิดพลาดในการใช้งาน ซึ่งจะเห็นได้ว่าหากหนังสือทุกรูปแบบ ทุกประเภทไม่สามารถเข้าสู่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ เราก็ไม่สามารถที่จะเรียกระบบสารบรรณเป็นระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 100% ได้

4.5.2 มุมมองที่มองว่าระบบราชการไม่ได้มีผลต่อการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ซึ่งมุมมองตรงนี้ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมองว่า ระบบราชการเป็นเพียงรูปแบบการปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการเท่านั้นซึ่งรูปแบบการปฏิบัติงานนี้จะมีประสิทธิภาพหรือไม่ขึ้นอยู่กับบุคคลที่จะนำรูปแบบมาใช้อย่างไรมากกว่า ดังนั้นหลายคนจึงมองว่าระบบราชการไม่ได้มีผลต่อการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แต่อยู่ที่ตัวบุคคลที่อยู่ในระบบราชการมากกว่า หากบุคคลทั้งหลายยอมรับในการเปลี่ยนแปลง แล้วพร้อมที่จะพัฒนาเปลี่ยนแปลงตัวเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนไปได้ก็สามารถทำให้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถพัฒนาไปได้อย่างเต็มรูปแบบได้ในอนาคต

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปสาระสำคัญของการออกแบบการวิจัย

การศึกษามุมมอง และประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ในครั้งนี้มีที่มาจากการที่ผู้วิจัยได้เข้ามาปฏิบัติงานในกองกลางของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ที่มีภารกิจหลักในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานสารบรรณ และได้เข้ามาปฏิบัติงานในช่วงที่มีการเปลี่ยนแปลงของระบบงานระบบสารบรรณในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งงานสารบรรณถือว่าเป็นเครื่องมือสำคัญในการดำเนินงานด้านเอกสารของหน่วยงานราชการ โดยพบว่าในปัจจุบันด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้ระบบสารบรรณเปลี่ยนแปลงเป็นระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น เพื่อลดการติดต่อกันจากบุคคลสู่บุคคล ผู้วิจัยได้เห็นทั้งข้อดี และข้อเสียในการใช้งานระบบสารบรรณที่เปลี่ยนมาเป็นอิเล็กทรอนิกส์มากยิ่งขึ้นในปัจจุบัน ด้วยเหตุนี้จึงสนใจศึกษามุมมอง และประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยกำหนดวัตถุประสงค์ ดังนี้

1) เพื่อศึกษามุมมองและความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีระบบบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในองค์กร ของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานสารบรรณในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

2) เพื่อศึกษาประสบการณ์ว่าด้วยปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานสารบรรณในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

3) เพื่อศึกษากระบวนการปรับตัวในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานสารบรรณสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

ในการศึกษานี้ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดและทฤษฎีรวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบการศึกษาค้นคว้าเพื่อหาผลสรุปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ประกอบด้วย ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐ ความสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศกับองค์การ แนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และรัฐบาลดิจิทัล แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น และแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการปรับตัว ซึ่งผู้วิจัยได้ออกแบบการวิจัยโดยเลือกใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ที่จำเป็นต้องเก็บข้อมูลเชิงลึกทั้งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) และข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เพื่อให้พบกับเรื่องราวของการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้กับระบบสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวง

มหาดไทยในปัจจุบัน โดยมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ประกอบด้วย ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ผู้อำนวยการกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณภายในกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย จำนวน 5 คน ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการใช้งานสารบรรณ ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย จำนวน 5 คน หลังจากนั้นได้นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ประกอบกับข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ มาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ถึงมุมมองและประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

5.2 สรุปและอภิปรายผลการศึกษาที่สำคัญ

จากการศึกษามุมมองและประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย สามารถสรุปผลการศึกษาที่สำคัญ ได้ดังนี้

5.2.1 มุมมองและความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีระบบบริหารการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

ระบบบริหารการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่าการบริหารระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยในปัจจุบัน ยังคงมีรูปแบบการดำเนินการที่สอดคล้องกับรูปแบบการบริหารจัดการเก็บเอกสารตามแนวคิดของ Ricks and Gow (1988) อ้างถึงใน (สุวรรณมา ชัยจินดาสุด, 2534) การบริหารงานเอกสารในปัจจุบันก็ยังเป็นการควบคุมเอกสารอย่างเป็นระบบ นับตั้งแต่การผลิตจนกระทั่งการทำลายขั้นสุดท้าย การควบคุมวงจรของเอกสารอย่างเป็นระบบ เพิ่มเติมคือการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในกระบวนการต่าง ๆ ของระบบงานเอกสารมากขึ้นกว่าเดิม

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยในปัจจุบัน มีรูปแบบการดำเนินงานที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น ทำให้การปฏิบัติงานมีความสะดวก รวดเร็วมากขึ้น ในการ รับ - ส่ง เอกสาร รูปแบบการจัดเก็บข้อมูลจะง่ายมากขึ้นโดยเมื่อได้ทำการ Scan และส่งตัวหนังสือเข้าสู่ระบบสารบรรณตอนรับ - ส่งหนังสือระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ก็จะจัดเก็บข้อมูลไว้ใน Data Base ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยโดยอัตโนมัติ สามารถค้นหาข้อมูลย้อนหลังได้ทุกเวลาและทุกที่ แต่ก็ยังไม่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ที่เต็มรูปแบบ ยังคงมีกระบวนการทำงานที่ต้องใช้เอกสารในรูปแบบที่เป็นกระดาษในการดำเนินงานอยู่

5.2.2 ประสบการณ์ว่าด้วยปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานสารบรรณในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ มีประสบการณ์ปัญหาที่แตกต่างกัน ปัญหาและอุปสรรคก็ไม่ได้ขึ้นอยู่กับตัวระบบเสียอย่างเดียว การที่จะทำให้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์จะดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับปัจจัยในหลาย ๆ ด้าน ทั้งด้านการบริหาร ด้านตัวผู้ปฏิบัติงาน ด้านเทคโนโลยี รวมถึงกฎและระเบียบที่รองรับต่อการใช้งาน ปัญหาที่ค้นพบนั้นผู้วิจัยจะแยกตัวปัญหาออกเป็น 4 ประเภท ดังนี้

1) ปัญหาด้านการบริหาร จากการเก็บข้อมูลจะเห็นได้ว่าปัญหาเกิดจากการที่ตัวผู้บริหารยังติดกรอบรูปแบบการปฏิบัติงานของงานสารบรรณในรูปแบบเก่าอยู่ การเซ็นเอกสารที่เป็นรูปแบบของกระดาษ การอ่านหนังสือที่ต้องอ่านโดยที่ต้องปริ้นออกมาเป็นกระดาษก่อน ซึ่ง การปฏิบัติเช่นนี้ทำให้การดำเนินงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีประโยชน์เพียงแค่การจัดเก็บเอกสารไว้ในระบบเท่านั้น ซึ่งประโยชน์ที่แท้จริงที่เราจะได้จากการมีระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ คือ การลดขั้นตอนในการดำเนินงาน การลดการใช้กระดาษ แต่ปัจจุบัน กลับเพิ่มขึ้นขั้นตอนการดำเนินงานมากขึ้นกว่าเดิม จากเดิมงานสารบรรณก็จะมีการ รับ - ส่ง ในรูปแบบของกระดาษเพียงเท่านั้น และปัจจุบันก็ยังคงมีการส่งเอกสารในรูปแบบกระดาษ ผวนวกกับการส่งเอกสารต้องมีการสแกนงานเอกสารเหล่านั้นเข้าระบบเพิ่มเข้าไปด้วย นี่เป็นจุดที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมองว่าเป็นปัญหาอย่างมากในปัจจุบัน ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ก็ไม่ได้ถูกใช้งานอย่างเต็มที่ งานเอกสารในรูปแบบเดิมก็ยังคงทำอยู่จากการลดกระบวนการในการทำงานด้านสารบรรณกลับเพิ่มภาระหน้าที่เพิ่มขึ้นให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้นแล้วหากผู้บริหารยอมรับการพัฒนา ปรับเปลี่ยนทัศนคติของตนเองใหม่ ปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีในปัจจุบันได้มากกว่านี้ ก็จะหมดปัญหาเหล่านี้ไปได้อย่างแน่นอน

2) ปัญหาของตัวผู้ปฏิบัติงาน จากการเก็บข้อมูลพบว่าปัญหาของตัวผู้ปฏิบัติงานนั้นจะเกิดขึ้นกับเฉพาะผู้ปฏิบัติงานสารบรรณในรูปแบบเก่ามาก่อน เนื่องจากความเคยชินในการทำงานกับรูปแบบสารบรรณแบบเก่า ผู้ปฏิบัติส่วนใหญ่ที่ทำในรูปแบบเก่ามาก่อนจะไม่ค่อยยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงเท่าที่ควร มองว่าเป็นการเพิ่มภาระงานให้กับเค้ามากกว่าจะช่วยลดภาระการทำงาน อีกทั้งการนำเทคโนโลยีเข้ามาในงานสารบรรณ ปัญหาของผู้ปฏิบัติงานบางท่านก็คือการเข้าถึงการใช้เทคโนโลยีที่บางท่านอาจไม่เคยใช้เทคโนโลยีมาก่อน ผวนวกกับช่วงวัยและประสบการณ์ในการใช้งานที่ไม่เคยได้รับประสบการณ์ด้านนี้มาก่อน ทำให้เกิดการยอมรับในการเปลี่ยนแปลงได้ยาก

3) ปัญหาเกี่ยวกับเทคโนโลยี จากการเก็บข้อมูลพบว่าปัญหาเกี่ยวกับเทคโนโลยี มีอยู่บ้างเป็นบางกรณี ซึ่งพอระบบสารบรรณเปลี่ยนแปลงมาเป็นระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ปัญหาเกี่ยวกับเทคโนโลยีถือว่าเป็นเรื่องสำคัญอย่างมากในการดำเนินงานสารบรรณ เนื่องจาก

หากเกิดปัญหาในการใช้งานระบบ จะทำให้เกิดความล่าช้าทั้งกระบวนการดำเนินงานสารบรรณ จากปัญหาที่พบส่วนใหญ่ จะเป็นปัญหาที่ระบบมีความไม่เสถียร ระบบล่ม กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ระบบไม่สามารถใช้งานได้อย่างเป็นปกติ ทำให้ไม่สามารถดำเนินการงานสารบรรณได้ ผลกระทบที่ตามมาคือการ รับ - ส่ง หนังสือที่ล่าช้า ทำให้เรื่องการอนุมัติ การดำเนินงาน การประชุมต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้เกิดสื่อสารที่ผิดพลาดขึ้นได้ และจะส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน ทำให้ประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนของหน่วยงานลดลง

4) ปัญหาเกี่ยวกับกฎระเบียบ จากการเก็บข้อมูลพบว่า ปัญหาเกี่ยวกับกฎระเบียบ เป็นปัญหาที่มีจุดเกี่ยวข้องที่เป็นผลทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติงานสารบรรณที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างเต็มที่ การดำเนินงานในหน่วยงานราชการจำเป็นต้องดำเนินการภายใต้กรอบกฎระเบียบที่มี ซึ่งปัจจุบันระเบียบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยได้มีการจัดทำขึ้นแล้ว ซึ่งถูกสร้างมาเพื่อเป็นกรอบให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างถูกกฎระเบียบ แต่งานสารบรรณมีกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องที่มากกว่าระเบียบงานสารบรรณ ยังมีระเบียบในอีกหลายเรื่องเช่น ระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยทางอิเล็กทรอนิกส์ กฎหมายว่าสิทธิส่วนบุคคล ฯลฯ ซึ่งปัจจุบันตัวระเบียบที่กล่าวมานั้นยังไม่ได้มีการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้รองรับต่อการใช้งานที่เป็นงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่กล้าใช้งานระบบในส่วนที่เกี่ยวข้องนั้น ๆ ตัวอย่าง ของระเบียบว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยนั้น จะเกี่ยวข้องกับงานเอกสารที่เป็นเรื่องลับ ลับมาก ลับที่สุด ที่มีการลงระเบียบเกี่ยวกับงานสารบรรณ โดยมีข้อระเบียบเพียงการดำเนินการในรูปแบบที่เป็นกระดาษเท่านั้น ยังไม่มีการระบุการใช้งานเหล่านี้เป็นรูปแบบที่เป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ นั้นส่งผลให้การดำเนินการสารบรรณในเรื่องเหล่านี้ยังคงต้องดำเนินงานในรูปแบบเอกสารที่ยังเป็นกระดาษอยู่ เพราะยังไม่มีระเบียบที่มารองรับการใช้งาน

โยงกลับไปสู่บทที่ 2 จากข้อค้นพบข้างต้นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค พบว่าประสบการณ์ที่ได้พบเป็นความคิดเห็นส่วนบุคคลของแต่ละท่านซึ่งก็มีความความสอดคล้องทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็นของ (Wahlmen, 1973) อ้างถึงใน (พรนิภา ยันนาดี, 2546) ที่มองว่าเป็นภาวะของจิตใจที่ผ่านประสบการณ์แล้วเกิดการเรียนรู้และผลักดันให้เกิดความคิด ความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งในช่วงระยะเวลาหนึ่ง การลงความเห็นอาจจะเป็นไปในลักษณะเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย ซึ่งไม่อาจบอกได้ว่าเป็นการถูกต้องหรือไม่ และปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นต่าง ๆ นั้น ประกอบขึ้นด้วยสิ่งสำคัญ ๆ คือ ความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม ดังนั้นความคิดเห็นของบุคคลที่กล่าวถึงในงานวิจัยชิ้นนี้จะเกิดจากประสบการณ์ที่พบของแต่ละคน ซึ่งประสบการณ์ในบริบทที่แตกต่างกันก็ย่อมได้คำตอบของปัญหาที่แตกต่างกันไปเช่นกัน รวมถึงตัวปัญหาและอุปสรรคข้างต้นมีความสอดคล้องกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวเก่า (Old Public Management : OPM) หลักทฤษฎีระบบราชการในอุดมคติ (Ideal – Type Bureaucracy) ของ Max Weber (ปกรณ ศิริประกอบ, 2562) ที่ยังคงมี การใช้

คำสั่งมีลักษณะที่ตายตัวแน่นอนและถูกจำกัดด้วยกฎระเบียบ มีการบริหารที่เป็นแนวดิ่งโดยที่ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องเชื่อฟังคำสั่งของผู้บังคับบัญชา การตัดสินใจจึงอยู่ที่ผู้บริหาร การบริหารจัดการในองค์การยังคงต้องใช้เอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรยังไม่มีการปรับเปลี่ยนไปใช้ในรูปแบบที่เป็นเทคโนโลยี การบริหารจัดการภายในองค์การต้องทำตามกฎระเบียบที่เคร่งครัด ข้าราชการในระบบราชการต้องได้รับการเรียนรู้และฝึกฝนจนมีความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบเหล่านี้เป็นอย่างดี ซึ่งแน่นอนว่าการบริหารภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยในปัจจุบันก็ยังเป็นการบริหารที่สอดคล้องกับรูปแบบของ OPM อยู่อีกทั้งทัศนคติในการบริหารที่มีต่องานด้านสารบรรณของผู้บริหารเองยังคงยึดติดอยู่กับการทำงานในรูปแบบราชการแบบเก่าที่ต้องมีรูปแบบของเอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษรไม่ใช่รูปแบบที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์หรือดิจิทัล ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้บริหารยังคงเลือกรูปแบบการสั่งการที่เป็นลายลักษณ์อักษรในเอกสารจริงอยู่อาจเกิดได้จากการที่ระเบียบ และกฎหมายต่าง ๆ ในปัจจุบันของหน่วยงานยังไม่มีการรองรับรูปแบบการทำงานที่เกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มากเท่าที่ควรซึ่งส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นในการใช้งานของผู้บริหารจึงทำให้ผู้บริหารยังเลือกที่จะใช้งานสารบรรณในรูปแบบเก่าอยู่ ซึ่ง ณ ปัจจุบันก็เริ่มมีการเปลี่ยนแปลงของการทำงานในระบบสารบรรณสู่ความเป็นการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริหารจัดการเกี่ยวกับการงานสารบรรณมากขึ้น มีการให้หน่วยงานเอกชนเข้ามาจับบทบาทในการช่วยพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

5.2.3 กระบวนการปรับตัวในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานสารบรรณสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

การปรับตัวที่เกี่ยวกับงานสารบรรณที่เกิดขึ้นภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบันที่เกิดสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 ทำให้หน่วยงานพยายามชวนชวนที่จะปรับตัวเพื่อให้การดำเนินงานสารบรรณยังเป็นไปได้ตามปกติ ซึ่งก็สอดคล้องกับคุณ กัญญา สุวรรณแสง (2533) อ้างถึงใน (พาสนา โผลศิลป์, 2535) ที่ได้กล่าวถึงสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดการปรับตัวว่าเกิดจากแรงกระตุ้นทางสังคม ที่เกิดขึ้นเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างรวดเร็ว จากการศึกษาสถานการณ์การแพร่ระบาดทำให้หน่วยงานต้องคำนึงถึงการดำเนินการด้านสารบรรณโดยลดการสัมผัส หรือการติดต่อจากคนสู่คนมากขึ้น ผู้บริหารจึงเริ่มมีการปรับตัวโดยการเปลี่ยนแปลงนโยบายตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน เริ่มมีการเปลี่ยนแปลงระบบงานสารบรรณจากเดิมที่เป็นดำเนินการทางเอกสารโดยการส่งจากคนสู่คนเป็นระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการดำเนินการในการยื่นหนังสือหรือเอกสารโดยผ่านการดำเนินการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อหลีกเลี่ยงการสัมผัสในการดำเนินงานสารบรรณ หรือจากการที่สิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้คนมีพฤติกรรมการปรับตัวให้ทันตามสภาวะสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ถึงอย่าง

นั้นการปรับตัวในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์จะแตกต่างกันทั้งในส่วนของผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เนื่องจากผู้บริหารไม่ได้ใช้งานตัวระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มากนัก จึงไม่ค่อยมีการปรับตัวในเชิงปฏิบัติงานเกี่ยวกับสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งแตกต่างจากผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องที่มีการปฏิบัติงานกับระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์อยู่เป็นประจำ จึงต้องมีการปรับตัวในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ ในปัจจุบันก็สามารถปรับตัวในการใช้งานได้อย่างดี ซึ่งข้าราชการที่ปรับตัวได้นั้นส่วนใหญ่จะเป็นข้าราชการรุ่นใหม่ที่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง แต่ข้าราชการเหล่านี้ไม่เคยได้สัมผัสกับการทำงานสารสนเทศในรูปแบบเก่าที่เป็นกระดาษมากนัก ทำให้เกิดการยอมรับและปรับตัวได้ง่ายรวมถึงสภาพสังคมในช่วงวัยที่ได้เจอและได้ผ่านมามีทำให้ข้าราชการรุ่นใหม่เหล่านี้ไม่ได้มีปัญหากับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่เป็นสภาพแวดล้อมที่ข้าราชการเหล่านี้ได้เติบโตมา แต่ก็ยังมีหลาย ๆ บุคคลหลาย ๆ แบบที่ยังไม่สามารถปรับตัวได้ หรือยังปรับตัวได้ช้าอยู่ สาเหตุเกิดจากการที่ไม่สามารถปรับตัวได้ตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ผิดกับความต้องการในการทำงานที่จะให้ผลงานเกิดการพัฒนาหรือแรงผลักดันในการทำงานไม่ได้ส่งผลต่อชีวิตของบุคคลนั้น ๆ จึงทำให้บุคคลเหล่านี้เกิดการปรับตัวช้าหรือไม่เลือกที่จะปรับตัว ซึ่งจะพบได้จากข้าราชการที่ปฏิบัติงานมานานในระบบเก่าแล้วใกล้เกษียณอายุราชการ ซึ่งก็สอดคล้องกับ นิภา นิรายน (2530) อ้างถึงใน (พาสนา ผโลศิลป์, 2535) ที่ได้กล่าวถึงสาเหตุของการปรับตัวว่า นอกจากความต้องการทางร่างกายแล้ว สิ่งแวดล้อม ประสพการณ์ทางสังคมยังผลักดันให้เกิดความต้องการอีกหลายอย่าง เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองก็ทำให้บุคคลรู้สึกสบายใจ มีความสุขในการดำรงชีวิต แต่เมื่อความต้องการของคนเราไม่ได้รับการตอบสนอง บุคคลก็จะเกิดความเคลียด วิตกกังวล คับข้องใจ บุคคลจึงพยายามหาหนทางหรือวิธีการต่าง ๆ เพื่อขจัดปัญหาที่มาขัดขวางความต้องการ ซึ่งวิธีการหรือหนทางที่จะขจัดปัญหาหรืออุปสรรคต่าง ๆ นั้นจะแสดงออกโดยการแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ

โยงกลับไปสู่บทที่ 2 จากข้อค้นพบข้างต้นของการปรับตัวในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ พบว่ามีความสอดคล้องกับ Malm & Jamison (1952) อ้างถึงใน (พาสนา ผโลศิลป์, 2535) ที่ได้กล่าวว่า วิธีการที่คนเราปรับตัวให้เป็นไปตามความต้องการของตนเองในสภาพแวดล้อมซึ่งบางครั้งก็ส่งเสริม บางครั้งก็ขัดขวาง กระบวนการปรับตัวนี้เกิดขึ้นจากความจริงที่ว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการและสามารถใช้วิธีการในแบบต่าง ๆ ในการดำเนินการเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการนั้น ๆ ในสภาวะแวดล้อมที่ปกติหรือมีอุปสรรคขัดขวางต่าง ๆ กันไป ซึ่งจากประสพการณ์การปรับตัวข้างต้นทำให้เห็นได้ว่า ความต้องการของมนุษย์ทุกคนก็มีความต้องการที่แตกต่างกัน บางคนมีความสุขกับการที่ได้เปลี่ยนแปลงตัวเองให้ดีขึ้นในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป แต่บางคนไม่ได้มีความสุขในการที่จะเปลี่ยนแปลงตัวเองในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป จึงเลือกที่จะปรับตัวไปในทางที่ตัวเองต้องการมากกว่าที่สังคมในหน่วยงานต้องการ

จากข้อสรุปข้างต้นผู้วิจัยมองว่าหัวใจหลักในการให้งานสารบรรณก้าวเข้าสู่การเป็นสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์หรือก้าวเข้าสู่ระบบดิจิทัลในอนาคตได้อย่างเต็มตัว คือการปฏิบัติงานสารบรรณที่ลดการใช้งานทรัพยากร และลดกระบวนการในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานสารบรรณลง ซึ่งระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ณ ปัจจุบันไม่ได้ตอบโจทย์หัวใจหลักตรงนี้ ผนวกกับเมื่อนำมาเทียบกับหลักสำคัญของการสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์คือ การนำบริการของภาครัฐไปสู่ประชาชนโดยใช้อิเล็กทรอนิกส์เป็นสื่อในการให้บริการ โดยหลักการของของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มี 6 ประการ คือ ที่เดียว ทันใด ทั่วไทย ทั่วถึงและเท่าเทียม โปร่งใส และเป็นธรรมาภิบาล ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ยังทำได้แค่ 50% เท่านั้น เพราะยังขาดในเรื่องของ ทันใด เนื่องจากที่ระบบยังคงดำเนินการอยู่ทั้ง 2 รูปแบบ คือ ทั้งการส่งเอกสารทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และเอกสารตัวจริง จึงทำให้การดำเนินงานในปัจจุบันไม่ได้จบได้ในกระบวนการเดียว ดังนั้นจึงไม่สามารถใช้ได้กับคำว่าทันใดในนิยามของการเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ รวมถึงความทั่วถึงและเท่าเทียม โปร่งใสและเป็นธรรมาภิบาล ตรงนี้ได้ถูกจำกัดด้วยสิทธิการเข้าถึงข้อมูลภายในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ทำให้บุคคลแต่ละคนมีสิทธิที่จะเข้าถึงข้อมูลได้ไม่เท่ากัน และประชาชนบุคคลทั่วไปไม่สามารถใช้งานในตัวระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยได้นั้น จึงขาดความเท่าเทียมและความโปร่งใสตามหลักของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ผู้วิจัยจึงมองว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยยังมีรูปแบบการปฏิบัติการและการดำเนินงานที่ยังขาดประสิทธิภาพและประสิทธิอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งผู้วิจัยมองว่าปัญหาเหล่านี้เกิดจากการที่หน่วยงานราชการส่วนใหญ่ยังมีการบริหารงานที่เป็นระบบราชการแบบเก่าอยู่ (OPM) ที่มีการบริหารที่เป็นแนวตั้งโดยที่ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องเชื่อฟังคำสั่งของผู้บังคับบัญชา การตัดสินใจจึงอยู่ที่ผู้บริหาร การบริหารจัดการในองค์การยังคงต้องใช้เอกสารที่เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งตัวระบบราชการแบบเก่าเป็นแค่หลักการบริหารเท่านั้นการตัดสินใจของผู้บริหารจึงมีความสำคัญในการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ความเป็นระบบราชการแบบใหม่อยู่มาก หากผู้บริหารยังคงยึดติดในการใช้งานเอกสารที่ยังคงเป็นลายลักษณ์อักษรอยู่ ความก้าวหน้าทางด้านสารบรรณก็จะไม่สามารถเกิดขึ้นได้ ถึงแม้ตัวระเบียบต่าง ๆ จะเปลี่ยนแปลงไปแล้วก็ตามแต่เนื่องด้วยยังคงยึดรูปแบบการบริหารแบบเก่าอยู่การตัดสินใจของผู้บริหารจึงเป็นที่สิ้นสุด ดังนั้นหากทัศนคติผู้บริหารมีความคิดที่จะเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานระบบสารบรรณในรูปแบบที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นกว่านี้ ยอมรับในการเปลี่ยนแปลง และตัดสินใจที่จะเปลี่ยนแปลงผู้วิจัยมองว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยก็สามารถพัฒนาและก้าวหน้าไปได้มากกว่าเดิม เพราะเมื่อมีเป้าหมายและมุมมองที่ต้องการที่จะพัฒนาแล้ว ล้วนมีองค์ประกอบหลายอย่างที่ผู้บริหารสามารถนำพามาสู่ความก้าวหน้าทางด้านสารบรรณได้

เช่น การพัฒนาระบบให้ครอบคลุมการใช้งานสารบรรณในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้มากกว่าปัจจุบัน การเพิ่ม Digital signature ลงไปในระบบสารบรรณเพื่อให้การทำงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถปฏิบัติงานครบจบกระบวนการได้โดยไม่ต้องพึ่งพาทรัพยากรที่เป็นกระดาษ ซึ่งเหล่านี้หากผู้บริหารมีมุมมองที่ก้าวหน้าก้าวหน้าทันสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบันได้มากกว่าเดิมก็จะทำให้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยก้าวเข้าสู่ความเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ได้ และสามารถพัฒนาตัวเองเพื่อเป็นหนึ่งในหน่วยที่ก้าวเข้าไปเป็นหนึ่งในรัฐบาลดิจิทัลได้ในอนาคตเช่นกัน

5.3 ข้อจำกัดและอุปสรรคของการทำวิจัย

การศึกษามุมมองและประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มีข้อจำกัดและอุปสรรคในการเก็บข้อมูลหลายประการ สืบเนื่องด้วยการเก็บข้อมูลเป็นการเก็บข้อมูลจากผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในหน่วยงานราชการ ทำให้การเก็บข้อมูล หรือการขอหาข้อมูลเป็นไปได้ยาก เนื่องจากแต่ละท่านก็มีภารกิจการทำงานทุกวัน ทำให้ไม่ค่อยมีเวลาในการให้สัมภาษณ์หรือเก็บข้อมูลได้ อีกทั้งสืบเนื่องด้วยยังมีการแพร่ระบาดของโรคโควิด - 19 อยู่ทำให้การสัมภาษณ์จำเป็นต้องมีการเว้นระยะห่าง และวิธีการดำเนินการต่าง ๆ ตามมาตรการที่ยังคงมีอยู่ของหน่วยงาน อีกทั้งปัญหาของการให้ข้อมูลเชิงมุมมองและประสบการณ์หากมีการสัมภาษณ์ที่เป็นทางการมากเกินไปจะทำให้ผู้ให้สัมภาษณ์จะให้ข้อมูลมุมมอง หรือประสบการณ์ในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในทางบวกมากกว่า หลีกเลี่ยงการกล่าวถึงปัญหาและข้อเท็จจริงที่เผชิญ ทำให้ผู้วิจัยต้องหาวิธีการสัมภาษณ์ที่ไม่เป็นทางการ และสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองมากกว่าเดิมเพื่อที่จะได้รับรู้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงมากยิ่งขึ้น

5.4 ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากการสรุปผลการศึกษามุมมองและประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษา และนำไปสู่ข้อเสนอแนะได้ดังนี้

5.4.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) ควรมีการจัดการอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงาน รวมถึงให้ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับระบบการใช้งานแก่ผู้บริหารทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ทุกคนเข้าใจถึงงานสารบรรณที่เปลี่ยนแปลงไปเป็นระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในเบื้องต้น

2) ควรมีการพัฒนาเทคโนโลยีในการใช้งานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยเพื่อให้สอดคล้องกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่เปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยในปัจจุบัน เพื่อให้สามารถรองรับกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างดี เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

3) ควรมีการปรับปรุงระเบียบ หรือกฎหมายที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อที่จะทำให้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถดึงศักยภาพในการใช้งานของระบบออกมาได้เต็มที่มากกว่าเดิม

5.4.2 ข้อเสนอแนะเชิงพฤติกรรม

1) ผู้บริหารที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ควรมีทัศนคติหรือความรู้ในการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้กับการทำงานของหน่วยงานภาครัฐในปัจจุบันให้มากกว่านี้

2) ผู้ปฏิบัติงานต้องคอยพัฒนาตัวเองอยู่เสมอเมื่อเจอกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทางด้านเทคโนโลยี ควรปรับตัวเพื่อให้เข้ากับยุคและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปให้ทันสถานการณ์อยู่เสมอ รวมถึงหมั่นเพิ่มความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น ไม่จำเป็นต้องรอคำสั่งการจากผู้บริหารเพียงอย่างเดียว เพื่อที่จะมีส่วนร่วมในการช่วยพัฒนาระบบงานให้มากขึ้นกว่าเดิม รวมถึงเป็นการเพิ่มศักยภาพของตัวเองในการทำงานให้เพิ่มมากขึ้นอีกด้วย

5.4.3 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1) ควรมีการดำเนินการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในทุกหน่วยงานของภาครัฐ ซึ่งหากระบบสารบรรณสามารถดำเนินการได้หรือเป็นระบบเดียวกันในหน่วยงานของทุกส่วนในภาครัฐก็จะยิ่งทำให้การดำเนินงานเกี่ยวกับสารบรรณมีศักยภาพมากกว่าเดิมอีกมาก การติดต่อประสานระหว่างหน่วยงานก็จะรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ลดภาระค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเกี่ยวกับงานเอกสารที่เป็นกระดาษทางภาครัฐลงได้อีกมากมาย

2) ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับผลตอบรับจากการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของระเบียบงานสารบรรณให้เป็นอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นของภาครัฐว่ามีผลตอบรับอย่างไรกับผู้ปฏิบัติงานจริง ๆ แล้วนำมาปรับเปลี่ยนหรือแก้ไขตัวระเบียบเพื่อให้การใช้งานสารบรรณที่จะทำให้งานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นในอนาคตต่อไป

บรรณานุกรม

- Gartner. (2015). Introducing the Gartner Digital Government Maturity Model. 22 September 2015.
- Laohabutt, W. (2003). Management information System in the office in the teaching document of the office of Academic Administration Unit 10, page 115 - 153. Nonthaburi : Sukhothai Thammathirat University.
- Wahlmen. (1973). B. B. 1973. Dictionary of Behavior Science. New York : Litton Education Publishing.
- World Bank. (2011). *e-Government*. Retrieved December 10, 2015, from <http://www.worldbank.org/information/comunication/technology/government>
- กฤษณ์ รักชาติเจริญ. (2555). ตัวแบบการประเมินรัฐอิเล็กทรอนิกส์. วารสารนักบริหาร. (32, 3): 103-110.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2549). รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. กรุงเทพฯ: พิมพ์ครั้งที่ 2.สำนักพิมพ์รัตนไตร.
- บุญชู เจนพันธ์, & สมศรี พนมวัน ณ ออยุธยา. (2518). ประวัติระเบียบงานสารบรรณ คำอธิบาย ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2506. กรุงเทพฯ: บริการสวัสดิการ ก.พ..
- ปกรณ์ ศิริประกอบ. (2562). 3 พาราไดม์ทางรัฐประศาสนศาสตร์: แนวคิด ทฤษฎี และการนำไปปฏิบัติจริง. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2562).
- ประภัส โรจนนักรวงศ์. (2550). การเข้าถึงและความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร สังกัดกระทรวงสาธารณสุขในจังหวัดสระบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช].
- พรนิภา ยันนาดี. (2546). (2546). การสำรวจความต้องการการจัดการศึกษาในระดับปริญญาตรีในจังหวัดลพบุรี, วิทยาสารกำแพงแสน ปีที่ 1 ฉบับที่ 3.
- พาสนา ฝิโลศิลป์. (2535). (2535). การสำรวจปัญหาการปรับตัวในเด็กวัยรุ่น กรุงเทพมหานคร, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิชุกรรณ กิตติคุณ. (2548). การบริหารจัดการภาครัฐ : รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. เอกสารวิชาการอิเล็กทรอนิกส์ สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- พิชุกรรณ กิตติคุณ. (2558). การจัดการภาครัฐ : รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- พิมพ์ภัทร์ ชีรพงษ์ธร. (2562). พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีการทำงานของพนักงาน บริษัท เจ ดับบลิว เอส คอนตรัคชั่น จำกัด, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ยุทธพร อิศรชัย. (2552). "การบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ" ใน เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและวิธีการศึกษาทางรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 10 หน้า 1-74. นนทบุรี. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วิพร เกตุแก้ว. (2549). เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารรัฐกิจ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- วิวัฒน์ วิชิรารากร, & ธงชัย นิตธีรรม. (2542). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 พร้อมคำอธิบาย. กรุงเทพฯ: บริษัทประชาชน จำกัด.
- ศิริ หิรัญอุทก. (2546). สภาพและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนในโครงการหนึ่งอำเภอหนึ่งโรงเรียนในฝัน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี.
- สรสิทธิ์ เกตตรา. (2555). ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อมของโครงการขยายเขตพื้นที่ลงทะเบียน บริเวณอำเภอเกาะสีชัง จังหวัดชลบุรี, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงาน ก.พ. (2560). แนวทางพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล.
- สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (2565). เกี่ยวกับหน่วยงาน <http://smoi.moi.go.th/history.htm>
- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. (2548). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2548.
- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. (2564). ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564.
- สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. (2560). (ร่าง) แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2560-2564. กรุงเทพฯ: บริษัท โบลลิเกอร์ แอนด์ คอมพานี (ประเทศไทย) จำกัด.
- สุพิณีย์ กลิ่นหอม. (2564). ให้สัมภาษณ์ใน *e-Saraban* กับก้าวสำคัญสู่ภาครัฐดิจิทัล. กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์.
- สุรศักดิ์ ชะมารัมย์. (2559). รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์กับมิติการประยุกต์ใช้ในการบริหารการบริการสาธารณะของภาครัฐไทย. เอกสารวิชาการอิเล็กทรอนิกส์. มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด.
- สุรศักดิ์ ชะมารัมย์, & ยุทธพล ทวะชาติ. (2562). การประยุกต์ใช้รูปแบบระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการภาครัฐ. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- สุวรรณา ชัยจินดาสุด. (2534). การบริหารงานเอกสารราชการของกระทรวงการต่างประเทศ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. CHULALONGKORN UNIVERSITY
- อังคณา สาขาเรือน. (2563). การเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศของเกษตรกร อำเภอสะเมิง จังหวัดเชียงใหม่, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อาภรณ์ คุระเอียด, & รวิภา ธรรมโชติ. (2562). การประยุกต์ใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการภาครัฐ. วารสารการเมืองการบริหารและกฎหมาย, 11(1), 191-208.
- โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์. (2551). เทคโนโลยีเพื่อใช้กับการจัดการสารสนเทศ. ซีเอ็ดยูเคชั่น.



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	ศรัณย์พงศ์ กิติภักย์พิบูลย์
วัน เดือน ปี เกิด	28 พฤศจิกายน 2534
สถานที่เกิด	กรุงเทพฯ
ที่อยู่ปัจจุบัน	12 ซ.โชติวิวัฒน์ 2 สะพาน 99 ถนนริมคลองประปา แขวง บางซื่อ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร 10800



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY