รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อมูล ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

จัดทำโดย นายอาระยะ วงศ์อุดม
รหัส 9754

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารระดับสูง : ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์และคุณธรรม รุ่นที่ 97
วิทยาลัยนักบริหาร สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ.
ประจำปี 2566

ลิขสิทธิ์ของสำนักงาน ก.พ.

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล

(Individual Study)

เรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อมูล
ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

จัดทำโดย นายอาระยะ วงศ์อุดม
รหัส 9754

หลักสูตรนักบริหารระดับสูง : ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์และคุณธรรม รุ่นที่ 97
วิทยาลัยนักบริหาร สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงาน ก.พ.
ประจำปี 2566
รายงานนี้เป็นความคิดเห็นเฉพาะบุคคลของผู้ศึกษา

สำนักงาน ก.พ.

เอกสารรายงานการศึกษาส่วนบุคคลนี้ อนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารระดับสูง : ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์และคุณธรรมของสำนักงาน ก.พ.

ลงชื่อ.....

ดร.อารักษ์ พรหมณี

อาจารย์ที่ปรึกษา

ลงชื่อ.....

ดร.ปัทมา เธียรวิศิษฎ์สกุล

อาจารย์ที่ปรึกษา

ลงชื่อ.....

อาจารย์เชิดศักดิ์ สันติวรวุฒิ

อาจารย์ที่ปรึกษา

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจหน้าที่และโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการในด้านภารกิจหน้าที่ (Function) ที่มีฐานะเป็นส่วนราชการระดับกรมและกระทรวง ด้านพื้นที่ (Area) ที่มีการบริหารราชการทั้งในส่วนกลาง ส่วนกลางในส่วนภูมิภาค ส่วนภูมิภาค และด้านการทำงานในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข และงานพิเศษอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายเพิ่มเติมจากรัฐบาล (Agenda) ทั้งการขับเคลื่อนการบริหารราชการแผ่นดิน นโยบายรัฐบาล และวาระแห่งชาติ รวมทั้ง การเติมเต็มงานของส่วนราชการต่าง ๆ ดังนั้น ภารกิจของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยจึงมีจำนวนมาก ทั้งในเชิงปริมาณและมีขอบเขตกว้างขวาง และเชิงคุณภาพที่มีความหลากหลายและแตกต่างแปรเปลี่ยนไปตามบริบทของแต่ละหน้าที่และพื้นที่ดำเนินงาน จึงทำให้มีหนังสือราชการทั้งจากส่วนราชการและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัด จังหวัด ภาคเอกชน และประชาชนส่งมายังสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยโดยผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จำนวนมากโดยผ่านช่องทางปกติไปรษณีย์ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และทางหมายเลขโทรศัพท์ ประกอบกับการบริหารภาครัฐในระบบราชการ 4.0 จะต้องเป็นราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน ระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง รวมทั้งเป็นหน่วยงานที่มีสมรรถนะสูงและทันสมัย แต่เนื่องจากปัจจุบันระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยยังเป็นระดับเบื้องต้น อาทิ ไม่มีการคัดแยกหรือจัดเก็บข้อมูลของหนังสือราชการเป็นหมวดหมู่ ระบบการออกเลขหนังสือยังไม่เป็นระบบอัตโนมัติ ไม่สามารถออกเลขรับหนังสือที่มีชั้นความลับได้ ไม่มีช่องทางการเชื่อมโยงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างส่วนราชการและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดได้ ไม่มีระบบการแจ้งเตือนหนังสือเข้าและใกล้ครบกำหนดระยะเวลาดำเนินการ ไม่มีระบบลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ และไม่มีระบบการรายงานหนังสือเข้า - ออก แบบ Dashboard รวมทั้ง ไม่มีการเชื่อมโยงระบบรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย ทำให้การดำเนินการด้านสารบรรณเกี่ยวกับหนังสือราชการเป็นไปด้วยความล่าช้า ไม่ทันท่วงที

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงเสนอรายงานการศึกษาส่วนบุคคล (Individual Study : IS) เรื่อง “แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อมูลของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย” โดยมีระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2540 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และแนวคิดระบบราชการ 4.0 (Government 4.0) เป็นกรอบในการศึกษา พร้อมมีกระบวนการ SWOT Analysis และแนวคิดในการพัฒนาระบบองค์กร (PDCA) เป็นกรอบในการวิเคราะห์องค์กร ปรากฏว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งถือว่าเป็นกลไกเริ่มต้นในการขับเคลื่อนการดำเนินงานของส่วนราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดและสำนักงานจังหวัดทั้ง 76 จังหวัดในการแก้ไขปัญหาของประชาชน ซึ่งปัจจุบันระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยอยู่ในระดับเริ่มต้นซึ่งเป็นจุดอ่อน (Weakness) และปัจจัยภายนอกด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องรวมทั้งบริษัทที่มีศักยภาพในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีค่าจ้างที่สูง เป็นอุปสรรค (Threats) ต่อการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานปลัดกระทรวง

มหาดไทย ด้วยเหตุนี้ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยจึงต้องดำเนินการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว เพื่อเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนการดำเนินการตามภารกิจเพื่อบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้ประชาชนทั้งในด้านระบบของสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน และด้านงบประมาณ โดยมีแนวทางดำเนินการดังนี้ (1) ปรับปรุงและพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยในปัจจุบันเป็นระดับสูงให้สอดคล้องกับภารกิจ การใช้งาน และผู้ใช้งาน โดยจะนำเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่และระบบปัญญาประดิษฐ์ (AI : Artificial Intelligence) มาใช้ (2) การจัดสรรกรอบอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้เหมาะสมกับปริมาณงาน การฝึกอบรมให้ความรู้และการพัฒนาด้านความเจริญก้าวหน้าของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และ (3) การเสนอของบประมาณจากผู้บริหารตามแผนพัฒนาปรับปรุงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และแผนพัฒนาฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ ปัจจัยที่จะสนับสนุนความสำเร็จในการดำเนินการครั้งนี้ คือ การให้ความสำคัญของผู้บริหาร การให้ความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงาน การดำเนินการที่สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล ความถูกต้องและคุณภาพของข้อมูล การสื่อสารภายในองค์กรและการนำเสนอองค์กรต้นแบบที่เป็น Best Practice และการมีกระบวนการติดตามผล PDCA เพื่อให้ระบบติดตามผลการดำเนินงานมีการพัฒนาตามความต้องการของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องในระยะยาว

เมื่อพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล รวมทั้ง มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เหมาะสม และมีงบประมาณในการดำเนินการอย่างเพียงพอ ภายใต้หลักที่ว่า **“ระบบนำ เจ้าหน้าที่เสริม งบประมาณหนุน”** ก็จะทำให้การดำเนินงานด้านระบบสารบรรณเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมีความเชื่อมโยงข้อมูลด้านระบบสารบรรณระหว่างส่วนราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ และสำนักงานจังหวัดทั้ง 76 จังหวัด รวมทั้งภาคเอกชน และภาคประชาชน ก็สามารถติดตามความคืบหน้าในเรื่องหารือ ร้องเรียน ร้องทุกข์ ขออนุมัติ และขออนุญาตต่าง ๆ ได้ด้วยระบบปัญญาประดิษฐ์ (AI : Artificial Intelligence) และเจ้าหน้าที่ก็จะรับทราบความเร่งด่วนและระยะเวลาการเสนอเรื่องด้วยระบบการแจ้งเตือน นอกจากนี้ ยังใช้เป็นข้อมูลเชิงสถิติและการสืบหาข้อมูลของหนังสือราชการเพื่อนำสู่การวิเคราะห์และการสนับสนุนทางเลือกในการตัดสินใจ (Decision support system) การคาดการณ์ต่าง ๆ (Forecasting) และระดับการเข้าถึงข้อมูล (Data security level) ของผู้ใช้งานแต่ละดับ ตั้งแต่ผู้ปฏิบัติงาน (Operation staff) ผู้บริหารระดับกลาง (Manager level) และผู้บริหารระดับสูง (Executive level) ทั้งนี้ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับการพัฒนาแล้วจะนำไปสู่การประหยัดกระดาษและเวลาในการเสนอเรื่องด้วยการใช้ระบบลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e - Signature) ก็จะทำให้การดำเนินงานทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคบรรลุเป้าหมายด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมที่ทันสมัย เจ้าหน้าที่มีเพียงพอและมีความภาคภูมิใจในงานที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งงบประมาณตามที่ขอได้รับการสนับสนุนก็จะส่งผลต่อการพลิกโฉม (Transform) การปฏิบัติราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ส่วนราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดและสำนักงานจังหวัด ทั้ง 76 จังหวัด สู่การเป็นระบบราชการ 4.0 (Government 4.0) ที่มุ่งเปลี่ยนแปลงสู่สิ่งที่ดีขึ้น (Change for Good) เพื่อ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้ประชาชนอยู่ดีมีสุขอย่างยั่งยืน”

กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อมูลของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ถือเป็นแนวทางการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ในการเตรียมความพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคดิจิทัล การปฏิรูปประเทศตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และระบบราชการ 4.0 (Government 4.0) อันจะส่งผลต่อการพลิกโฉม (Transform) การปฏิบัติราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ส่วนราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัด และสำนักงานจังหวัดทั้ง 76 จังหวัด ที่มุ่งเปลี่ยนแปลงสู่สิ่งที่ดีขึ้น (Change for Good) เพื่อ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้แก่ประชาชน” ตามภารกิจของกระทรวงมหาดไทย ที่ได้ยึดถือมาตลอด 131 ปี

ในการนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ นายสุทธิพงษ์ จุลเจริญ ปลัดกระทรวงมหาดไทย ที่ได้พิจารณาคัดเลือกผู้ศึกษาได้มีโอกาสเข้ารับการอบรมหลักสูตรนักบริหารระดับสูง : ผู้นำที่มีวิสัยทัศน์และคุณธรรม (นบส.1) รุ่นที่ 97 อาจารย์ที่ปรึกษาทั้ง 3 ท่าน ได้แก่ อาจารย์ ดร.อารักษ์ พรหมณี อาจารย์ ดร.ปัทมา เธียรวิศิษฎ์สกุล และอาจารย์เชิดศักดิ์ สันติวรวุฒิ ที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะแนวทางการจัดทำรายงานการศึกษาฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายด้วยดี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อาจารย์ ดร.อารักษ์ พรหมณี ที่ได้ทุ่มเทแรงกาย แรงใจ และเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษาและกำลังใจแก่ผู้ศึกษาทุกคนในกลุ่มที่ 9 อย่างใกล้ชิดและเป็นกันเอง รวมถึงการเปิดโอกาสให้ผู้ศึกษาทุกคนได้ร่วมเรียนรู้แนวคิดและประสบการณ์จากผู้บริหารระดับสูงขององค์กรภาครัฐและภาคเอกชนชั้นนำของประเทศ ซึ่งถือเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้ศึกษาในการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะ เพื่อเตรียมพร้อมสู่การเป็นผู้บริหารของส่วนราชการต่อไป

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบคุณผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สำนักงาน ก.พ. ทุกท่านที่ดำเนินการจัดการอบรมทั้งรูปแบบออนไลน์และออนไซต์ให้เรียบร้อยเป็นอย่างดี และเพื่อนร่วมรุ่น นบส.1 รุ่นที่ 97 ทุกท่านที่ร่วมเป็นแรงใจ สุดท้ายนี้ ขอขอบคุณครอบครัวและทีมงานกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยทุกท่านที่เป็นกำลังใจสำคัญที่ช่วยให้ผู้ศึกษาเข้ารับการอบรมและจัดทำรายงานฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย

อาระยะ วงศ์อุดม

พฤษภาคม 2566

สารบัญ

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร ง
กิตติกรรมประกาศ ฉ
สารบัญ ช
สารบัญตาราง ซ
สารบัญภาพ ฌ
1. วิสัยทัศน์ของตำแหน่งเป้าหมาย 1
    1.1 การวิเคราะห์บริบทและทิศทางเชิงยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ 1
    1.2 ตำแหน่งรองอธิบดีที่เป็นเป้าหมาย 7
    1.3 กำหนดวิสัยทัศน์ของตำแหน่งเป้าหมาย 9
2. ข้อเสนอเพื่อขับเคลื่อนนโยบายไปสู่การปฏิบัติ 10
    2.1 การกำหนดประเด็นการศึกษา 10
    2.2 การกำหนดข้อเสนอเชิงนโยบาย 19
    2.3 ภาวะผู้นำเพื่อการขับเคลื่อนข้อเสนอเชิงนโยบาย 34
3. แผนพัฒนาตนเอง 36
    3.1 การวิเคราะห์ตนเอง 36
    3.2 การวางแผนพัฒนาตนเอง 36
    3.3 สรุปผลการพัฒนาตนเอง 38
บรรณานุกรม 39
ภาคผนวก แผนพัฒนารายบุคคล 41
ประวัติผู้เขียนเอกสารรายงานการศึกษาส่วนบุคคล 54

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1	กรอบการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก (SWOT Analysis)	24
ตารางที่ 2	ปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานและแนวทางการพัฒนาด้านระบบ	25
ตารางที่ 3	การดำเนินการตามวงจรการควบคุมคุณภาพด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	26
ตารางที่ 4	โครงการ/กิจกรรมด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	27
ตารางที่ 5	ปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานและแนวทางการพัฒนาด้านเจ้าหน้าที่	28
ตารางที่ 6	การดำเนินการตามวงจรการควบคุมคุณภาพด้านเจ้าหน้าที่	28-29
ตารางที่ 7	โครงการ/กิจกรรมด้านเจ้าหน้าที่	29
ตารางที่ 8	ปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานและแนวทางการพัฒนาด้านงบประมาณ	30
ตารางที่ 9	การดำเนินการตามวงจรการควบคุมคุณภาพด้านงบประมาณ	30-31
ตารางที่ 10	โครงการ/กิจกรรมด้านงบประมาณ	31
ตารางที่ 11	แนวทางการบริหารจัดการปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาตนเอง	37

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1	โครงสร้างกระทรวงมหาดไทย	1
ภาพที่ 2	โครงสร้างสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย	2
ภาพที่ 3	ความเชื่อมโยงระหว่างยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนปฏิบัติราชการกระทรวงมหาดไทย และสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย	4
ภาพที่ 4	ความเชื่อมโยงระหว่างแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติกับแผนปฏิบัติราชการกระทรวงมหาดไทย และสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย	5
ภาพที่ 5	โครงสร้างกรอบอัตรากำลังของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ตามคำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ลงวันที่ 17 สิงหาคม 2565	7
ภาพที่ 6	ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เรื่อง ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับติดต่อสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2565	11
ภาพที่ 7	ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย	13
ภาพที่ 8	เว็บไซต์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย	13
ภาพที่ 9	ช่องทางการติดต่อสอบถาม	14
ภาพที่ 10	จำนวนหนังสือที่ลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	15
ภาพที่ 11	จำนวนหนังสือที่ลงทะเบียนรับในระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ตั้งแต่วันที่ 10 มกราคม 2566 – 30 เมษายน 2566	16
ภาพที่ 12	จำนวนเรื่องที่ผู้บังคับบัญชาลงนาม	16
ภาพที่ 13	จำนวนหนังสือที่มีชั้นความลับ	17
ภาพที่ 14	ระบบราชการ 4.0	21
ภาพที่ 15	การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อมูลของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย	32
ภาพที่ 16	แนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ	33
ภาพที่ 17	ภาวะผู้นำเพื่อการขับเคลื่อนข้อเสนอเชิงนโยบาย	35

1. วิสัยทัศน์ของตำแหน่งเป้าหมาย

(ข้อมูลส่วนบุคคลไม่เผยแพร่)

2. ข้อเสนอเพื่อขับเคลื่อนนโยบายไปสู่การปฏิบัติ

2.1 การกำหนดประเด็นการศึกษา

2.1.1 ปัญหา ความท้าทาย หรือการพัฒนาของประเด็นการศึกษา

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยโดยกองกลาง เป็นหน่วยงานหลักที่ต้องขับเคลื่อนภารกิจการปฏิบัติงานสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและกระทรวงมหาดไทย โดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 ข้อ 3 วรรค 2 ได้กำหนดนิยามของ**ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์** หมายถึง “การรับส่งและเก็บรักษาข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมถึงการรับส่งโดยใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของส่วนราชการหรือที่ส่วนราชการจัดให้แก่เจ้าหน้าที่ และระบบสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นใดตามที่หัวหน้าส่วนราชการกำหนดด้วย” ประกอบกับข้อ 4 วรรค 2 ได้กำหนด**หนังสืออิเล็กทรอนิกส์** หมายถึง “หนังสือราชการที่จัดทำและได้รับ ส่ง หรือเก็บรักษาด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์”

ต่อมาได้มีพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 เพื่อให้การบริหารงานภาครัฐและการจัดทำบริการสาธารณะเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อการให้บริการและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้หน่วยงานของรัฐจัดให้มีการบริหารงานและการจัดทำบริการสาธารณะในรูปแบบและช่องทางดิจิทัลโดยมีการบริหารจัดการและการบูรณาการข้อมูลภาครัฐและการทำงานให้มีความสอดคล้องกันและเชื่อมโยงเข้าด้วยกันอย่างมั่นคงปลอดภัยและมีธรรมาภิบาล โดยมุ่งหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกในการให้บริการและการเข้าถึงของประชาชนและในการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐต่อสาธารณะและสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน โดยมีคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่มีนายกรัฐมนตรีเป็นประธานกรรมการและให้ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) เป็นกรรมการและเลขานุการ โดยได้ส่งเสริมสนับสนุนการเชื่อมโยงบริการดิจิทัลของหน่วยงานของรัฐให้เกิดบริการสาธารณะแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว เพื่อเชื่อมโยงบริการดิจิทัลเพื่อให้บริการประชาชนในรูปแบบ One Stop Service พร้อมกับให้หน่วยงานของรัฐจัดให้มีการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัลที่มีการจัดทำและครอบครองตามที่หน่วยงานแห่งอื่นร้องขอ เพื่อให้เกิดการบูรณาการร่วมกัน และเพื่อให้สอดรับกับพระราชบัญญัติดังกล่าว จึงมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2565 และมีผลบังคับใช้ ในวันที่ 10 มกราคม 2566 ซึ่งจะใช้บังคับแก่หน่วยงานของรัฐในฝ่ายบริหารเป็นหลัก ไม่ว่าจะเป็นราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน และหน่วยงานอื่นของรัฐทุกหน่วย แต่ไม่ใช้บังคับกับรัฐวิสาหกิจที่เป็นบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด หน่วยงานของรัฐในฝ่ายนิติบัญญัติ หน่วยงานของรัฐในฝ่ายตุลาการ องค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ องค์กรอัยการและหน่วยงานอื่นของรัฐที่กำหนดในกฎกระทรวงตามพระราชบัญญัติดังกล่าว ทั้งนี้ มีหน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก ประกอบด้วย สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกฎหมายกลางในการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีวัตถุประสงค์หลักในการขจัดปัญหาและอุปสรรคทางข้อกฎหมายและกฎระเบียบต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถยื่นคำขอหรือติดต่อใด ๆ กับหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ รวมทั้งการติดต่อราชการระหว่างหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐด้วยกัน สามารถทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยชอบด้วยกฎหมาย

ในการนี้ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย จึงได้ดำเนินการจัดทำประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เรื่อง ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2565 ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 10 วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 โดยกำหนดว่า “บรรดาคำขออนุญาตหรือการติดต่อใด ๆ ที่ประชาชนส่งหรือมีถึงหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่หน่วยงานของรัฐประกาศกำหนดให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้นได้รับตามวันและเวลาที่คำขออนุญาตหรือการติดต่อนั้นได้เข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้น เว้นแต่วันและเวลานั้นเป็นวันหรือเวลานอกทำการของหน่วยงานของรัฐ ให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับในวันและเวลาทำการถัดไป...” ซึ่งตามประกาศดังกล่าวได้กำหนดช่องทางติดต่อไว้ 3 ช่องทาง ได้แก่ (1) ที่อยู่ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ อีเมล์ saraban@moi.go.th (2) เว็บไซต์ www.moi.go.th และ (3) หมายเลขโทรศัพท์ 02 221 0823 โดยได้กำหนดไว้ว่า ประชาชนอาจใช้วิธีการบันทึกภาพจากหน้าจอคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นหลักฐานเบื้องต้นว่าได้มีการยื่นคำขอหรือติดต่อสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยหรือปลัดกระทรวงมหาดไทยตามช่องทางดังกล่าว พร้อมทั้งได้ประชาสัมพันธ์เพื่อเผยแพร่ประกาศดังกล่าวผ่านช่องทางสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เพื่อเผยแพร่ให้หน่วยงานหรือประชาชนผู้มาติดต่อราชการกับสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยทราบโดยทั่วกัน รายละเอียดตามแผนภาพ ดังนี้

ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
เรื่อง ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
พ.ศ. ๒๕๖๕

โดยที่มาตรา ๑๐ วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ บัญญัติให้บรรดาคำขออนุญาตหรือการติดต่อใด ๆ ที่ประชาชนส่งหรือมีถึงหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่หน่วยงานของรัฐประกาศกำหนดให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้นได้รับตามวันและเวลาที่คำขออนุญาตหรือการติดต่อนั้นเข้าสู่ระบบ สมควรกำหนดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชนใช้ในการยื่นคำขอหรือติดต่อสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและลดภาระแก่ประชาชน รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๑๐ วรรคหนึ่ง แห่งพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๖๕ ปลัดกระทรวงมหาดไทยออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ให้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ต่อไปนี้ เป็นช่องทางสำหรับประชาชนยื่นคำขอหรือติดต่อสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย หรือปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์
(๑) ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) saraban@moi.go.th
(๒) เว็บไซต์ www.moi.go.th

ข้อ ๒ ในกรณีที่ผู้ยื่นคำขอหรือติดต่อมาทางช่องทางตามข้อ ๑ ประสงค์จะสอบถามหรือขอรับคำยืนยันจากสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยว่าได้รับคำขอหรือการติดต่อแล้ว ให้สอบถามในวันและเวลาราชการได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๒ ๒๒๑ ๐๘๒๓

ข้อ ๓ ประชาชนอาจใช้วิธีการบันทึกภาพจากหน้าจอคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นหลักฐานเบื้องต้นว่าได้มีการยื่นคำขอหรือติดต่อสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยหรือปลัดกระทรวงมหาดไทยทางช่องทางตามข้อ ๑ แล้ว ก็ได้

ประกาศ ณ วันที่ ๒๐ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายสุทธิพงษ์ จุลเจริญ)
ปลัดกระทรวงมหาดไทย

ภาพที่ 6 : ประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เรื่อง ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับติดต่อสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2565

จากข้อระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้น สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยจึงต้องให้ความสำคัญต่องานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นข้อมูลกลางในการสื่อสารระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับหน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานภาครัฐกับประชาชนและเอกชน เพื่อเป็นการส่งเสริมรูปแบบการทำงานและการให้บริการของภาครัฐปรับเปลี่ยนไปสู่ระบบดิจิทัลอย่างแท้จริง และเพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนาเทคโนโลยีในปัจจุบัน เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนในการติดต่อราชการ การขออนุมัติ การขออนุญาต ขึ้นทะเบียน จดทะเบียน การแจ้งเพื่อประกอบกิจการของประชาชน การรับเงิน และการออกใบเสร็จรับเงินของหน่วยงาน รวมทั้งลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพแก่การปฏิบัติราชการของภาครัฐในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างคล่องตัว รวดเร็วและลดปัญหาการทุจริต ประกอบกับพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 10 มกราคม 2566 จึงเป็นเหตุให้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยในปัจจุบันไม่สามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนและระหว่างภาคราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากภารกิจของกระทรวงมหาดไทย ทั้งในบริบทของงานตามหน้าที่ (Function) งานในพื้นที่ (Area) ใน 76 จังหวัด และงานในภารกิจพิเศษ (Agenda) ตามที่ได้รับมอบหมายจากรัฐบาล เพื่อบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชน จึงเป็นเหตุให้มีหนังสือราชการทั้งจากส่วนราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ภาคเอกชนและประชาชนส่งมายังกระทรวงมหาดไทยมีจำนวนมาก ในขณะที่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับ-ส่ง-เก็บ-สืบค้นหนังสือยังอยู่ในระดับเริ่มต้นประกอบกับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีจำนวนจำกัด เมื่อเทียบกับปริมาณงานในปัจจุบันและในอนาคต ในการนี้ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยกองกลางในฐานะหน่วยงานปฏิบัติเกี่ยวกับงานสารบรรณ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีประสิทธิภาพเพื่อนำพาองค์กรให้เป็นองค์กรสมรรถนะสูงในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาในระดับพื้นที่เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

ผู้ศึกษาจึงได้เสนอรายงานการศึกษาส่วนบุคคล (Individual Study : IS) เรื่อง **“แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อมูลของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย”** โดยมุ่งหวังที่จะให้การบริหารจัดการหนังสือราชการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยได้รับการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติราชการ การบูรณาการ และการติดตามผลการดำเนินการของส่วนราชการ หน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัด และสำนักงานจังหวัดทั้ง 76 จังหวัด เพื่อให้การดำเนินการเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งถือว่าเป็นจุดเริ่มต้นในการดำเนินการเกี่ยวกับงานราชการได้เป็นส่วนที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของประชาชนให้เป็นไปด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพสอดรับกับนโยบายการเป็นระบบราชการ 4.0 (Government 4.0) รวมทั้งเป็นที่พึ่งของประชาชน

2.1.2 สภาพปัญหาที่ผ่านมาและแนวโน้มของปัญหาในอนาคต และผลกระทบที่เกิดขึ้น

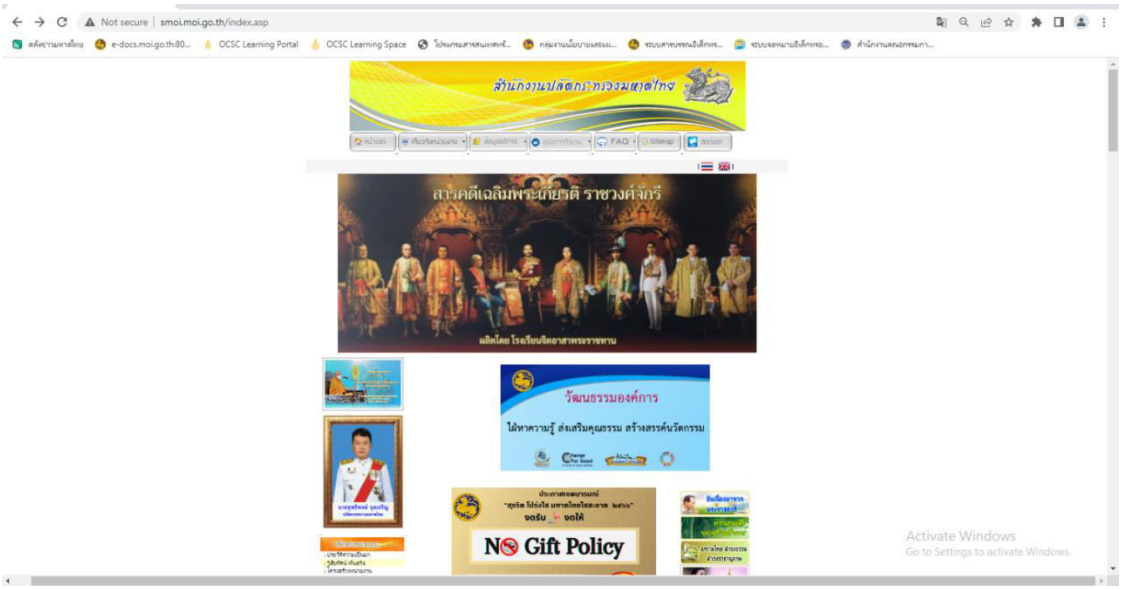
สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้มีการดำเนินการตามระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเป็นการตอบสนองนโยบายของรัฐบาลที่ได้เล็งเห็นความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จึงได้มีนโยบายผลักดันให้มีการพัฒนาและประยุกต์ใช้ภายใต้นโยบายรัฐบาลดิจิทัล ประกอบกับนโยบายของกระทรวงมหาดไทยในการลดปริมาณกระดาษ จึงได้มีการจัดทำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นมาเพื่อรองรับในการปฏิบัติงานด้านสารบรรณ โดยเฉพาะหนังสือเอกสารที่ผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์จะไม่มีการพิมพ์เอกสารออกจากระบบเพื่อประหยัดกระดาษ และจะมีการบริหารจัดการองค์การในอนาคตให้เป็นหน่วยงานรูปแบบไร้กระดาษ (paperless)

ปัจจุบันสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยได้มีรูปแบบการอำนวยความสะดวกให้กับหน่วยงานภาครัฐที่เข้ามาติดต่อกับประชาชนในรูปแบบออนไลน์ 2 ระบบ ประกอบด้วย ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ผ่านที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ อีเมล์ saraban@moi.go.th และเปิดช่องทางการติดต่อสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยผ่านเว็บไซต์ www.moi.go.th ดังแผนภาพ ดังนี้

(1) **ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์** ผ่านช่องทาง http://e-saraban.moi.go.th/ เป็นระบบการรับการส่ง การเสนอ การเก็บรักษา หรือการลบข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

ภาพที่ 7 : ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

(2) เว็บไซต์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยมีการประชาสัมพันธ์เรื่องราวเกี่ยวกับหน่วยงานของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย http://smoi.moi.go.th/



ภาพที่ 8 : เว็บไซต์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

โดยหน่วยงานภาครัฐหรือประชาชนชนทั่วไปสามารถติดต่อสอบถามผ่านระบบ Messenger Live Chat เพื่อใช้ในการติดต่อสอบถามหรือร้องเรียนเรื่องต่าง ๆ กับสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

ภาพที่ 9 : ช่องทางการติดต่อสอบถาม

กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ในฐานะที่เป็นหน่วยงานสารบรรณกลางของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและกระทรวงมหาดไทย จึงมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจากการดำเนินงานที่ผ่านมา สรุปประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้อง ได้ดังนี้

1) ด้านการจัดการข้อมูลของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

1.1) สภาพปัญหาที่ผ่านมา

1.1.1) ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

(1) ไม่สามารถคัดแยกหรือจัดหมวดหมู่ช่องทางของหนังสือที่หน่วยงานของรัฐ ประชาชน ภาคเอกชน ส่งมายังสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยได้ อาทิ หนังสือที่ส่งผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หนังสือที่ส่งผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และช่องทางปกติ (ไปรษณีย์) ทำให้หนังสือไปรวมที่คลังข้อมูลเดียวกันทั้งหมด จึงต้องใช้เจ้าหน้าที่ไปคัดแยกหนังสือก่อนที่จะส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป

(2) ระบบการออกเลขรับหนังสือยังไม่สามารถประทับเลขทะเบียนรับหนังสือได้โดยอัตโนมัติ จึงทำให้เจ้าหน้าที่ต้องพิมพ์เอกสารเพื่อประทับเลขทะเบียนรับหนังสือและสแกนเข้าสู่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เพื่อใช้เป็นช่องทางในการติดตามเส้นทางหนังสือ

(3) ไม่สามารถออกเลขรับของหนังสือที่มีชั้นความลับผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องออกเลขรับหนังสือดังกล่าวผ่านสมุดทะเบียนหนังสือลับ

(4) การจัดเก็บหนังสือราชการที่ผู้บังคับบัญชาลงนามแล้วเป็นการจัดเก็บในรูปแบบข้อมูลกลางที่รวมทุกเรื่อง ทุกหน่วยงานในคลังข้อมูลเดียวกัน โดยไม่แยกเป็นประเภทของหน่วยงานเจ้าของเรื่อง ทำให้การสืบค้นหนังสือเป็นไปด้วยความยุ่งยากและใช้เวลานาน

(5) ไม่มีการนำระบบการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e - Signature) มาใช้ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ทำให้ต้องใช้ระยะเวลาในการเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาลงนาม

1.1.2) ของส่วนราชการและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย

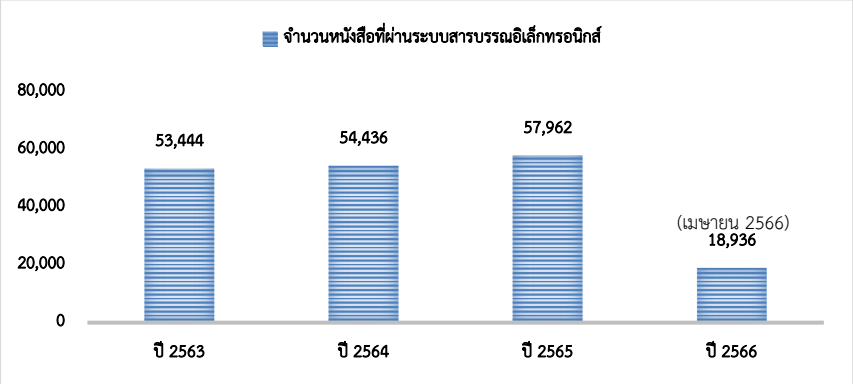
(1) ไม่มีช่องทางในการรับ - ส่ง และติดตามหนังสือผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

(2) ไม่มีช่องทางในการออกเลขหนังสือราชการได้โดยตรง

1.1.3) ของสำนักงานจังหวัด 76 จังหวัด ไม่มีระบบการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e - Signature) ระหว่างสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยกับสำนักงานจังหวัด 76 จังหวัด ทำให้ต้องใช้ระยะเวลาในการเสนอเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาลงนาม

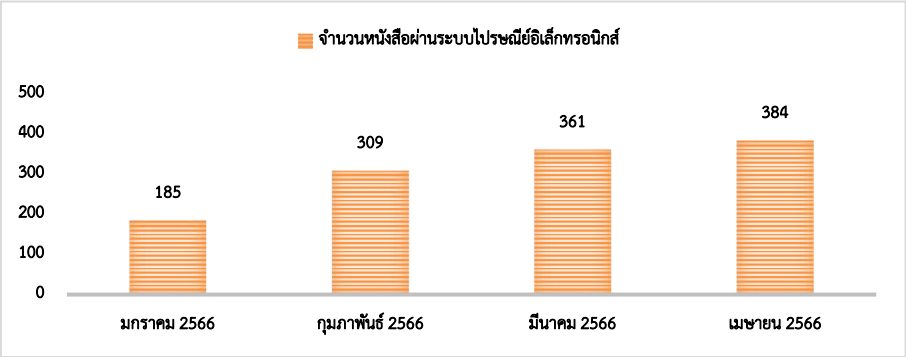
1.2) แนวโน้มของปัญหาในอนาคตและผลกระทบที่จะเกิดขึ้น

กระทรวงมหาดไทยมีภารกิจเกี่ยวกับการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การอำนวยความเป็นธรรมของสังคม จึงมีปริมาณของจำนวนเรื่องที่ส่งมายังสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยเป็นจำนวนมาก ซึ่งตามสถิติย้อนหลัง 4 ปี นับตั้งแต่ปี 2563 – ปัจจุบัน (30 เมษายน 2566) สามารถประมวลสรุป ได้ดังนี้



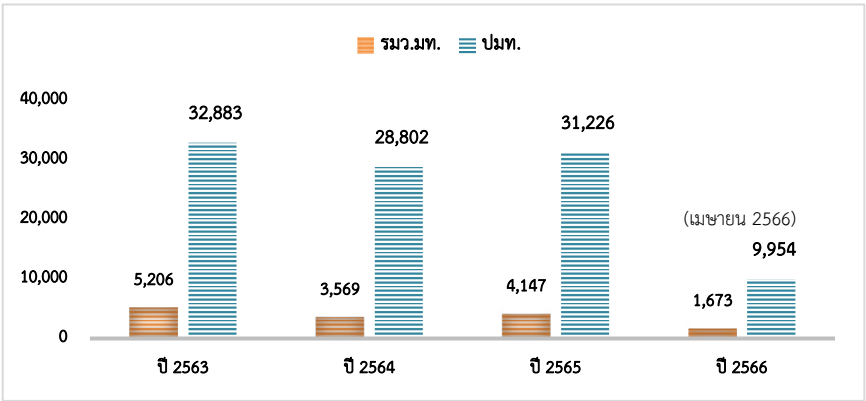
ภาพที่ 10 : จำนวนหนังสือที่ลงทะเบียนรับในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

จากแผนภาพ จะเห็นได้ว่า ปริมาณจำนวนหนังสือที่เข้ามายังสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยในแต่ละปีมีจำนวนไม่ต่ำกว่า 50,000 เรื่อง โดยเฉลี่ยเดือนละไม่ต่ำกว่า 4,000 เรื่อง และในแต่ละวันโดยเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 200 เรื่อง ประกอบกับหนังสือที่ส่งผ่านช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ นับตั้งแต่มีการประกาศพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ที่มีผลบังคับใช้ตามกฎหมายตั้งแต่วันที่ 10 มกราคม 2566 ซึ่งจำนวนย้อนหลัง 4 เดือน นับตั้งแต่วันที่ 10 มกราคม 2566 – 30 เมษายน 2566 สามารถประมวลสรุป ได้ดังนี้



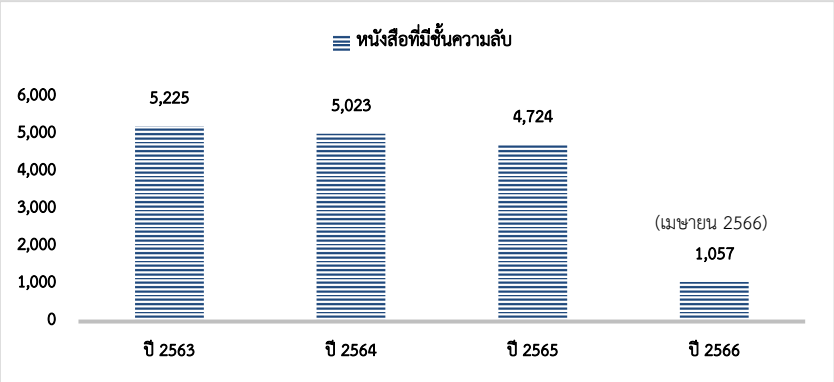
ภาพที่ 11 : จำนวนหนังสือที่ลงทะเบียนรับในระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์
ตั้งแต่วันที่ 10 มกราคม 2566 – 30 เมษายน 2566

จากแผนภาพที่ 10 และ 11 จะเห็นได้ว่า ปริมาณหนังสือที่ลงทะเบียนรับผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และหนังสือที่ลงทะเบียนรับในระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นตามลำดับ ประกอบกับกระทรวงมหาดไทยเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบาย การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการทั้งในระดับส่วนภูมิภาค จังหวัด อำเภอ และการปกครองท้องถิ่น จึงมีเรื่องที่จะต้องเสนอให้กับผู้บังคับบัญชา (รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยและปลัดกระทรวงมหาดไทย) ลงนามเป็นจำนวนมาก โดยในแต่ละปีไม่ต่ำกว่า 30,000 เรื่อง โดยเฉลี่ยเดือนละไม่ต่ำกว่า 2,700 เรื่อง และในแต่ละวันโดยเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 135 เรื่อง ซึ่งตามสถิติย้อนหลัง 4 ปี นับตั้งแต่ปี 2563 – ปัจจุบัน (30 เมษายน 2566) สามารถประมวลสรุป ได้ดังนี้



ภาพที่ 12 : จำนวนเรื่องที่ผู้บังคับบัญชาลงนาม

นอกจากนี้ ยังมีหนังสือราชการที่มีชั้นความลับที่จะต้องเสนอรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยและปลัดกระทรวงมหาดไทยเพื่อโปรดพิจารณา โดยในแต่ละปีมีไม่ต่ำกว่า 4,000 เรื่อง โดยเฉลี่ยเดือนละไม่ต่ำกว่า 430 เรื่อง และในแต่ละวันโดยเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 20 เรื่อง เพื่อที่จะขับเคลื่อนภารกิจนโยบายของรัฐบาล การรักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัย เพื่อบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้กับประชาชน ซึ่งตามสถิติย้อนหลัง 4 ปี นับตั้งแต่ปี 2563 – ปัจจุบัน (30 เมษายน 2566) สามารถประมวลสรุปได้ ดังนี้



ภาพที่ 13 : จำนวนหนังสือที่มีชั้นความลับ

ดังนั้น จึงเห็นได้ว่า ปริมาณจำนวนหนังสือที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยจะต้องดำเนินการตามระเบียบสารบรรณมีจำนวนมาก ประกอบกับในอนาคตช่องทางการส่งหนังสือราชการมีความทันสมัยยิ่งขึ้น ดังนั้น หากไม่มีการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพ อาทิ ไม่สามารถคัดแยกหรือจัดหมวดหมู่ช่องทางของหนังสือที่หน่วยงานของรัฐ ประชาชน ภาคเอกชนส่งผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และการไม่ออกเลขทะเบียนรับให้ปรากฏบนเอกสารทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์แบบอัตโนมัติได้ การไม่นำระบบการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e - Signature) หรือไม่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่มาพัฒนา ก็จะทำให้การปฏิบัติงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขาดประสิทธิภาพ ส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้า ทำให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

2.1) สภาพปัญหาที่ผ่านมา

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์บางราย ยังไม่สามารถปรับทัศนคติในการยอมรับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปจากรูปแบบเดิม เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานของกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มีจำนวน 4 คน ได้แก่ ข้าราชการหัวหน้างานสารบรรณ จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ที่เป็นลูกจ้าง จำนวน 3 คน โดยลูกจ้างดังกล่าวปฏิบัติงานด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์และช่องทางปกติ (ไปรษณีย์) ซึ่งมีจำนวนไม่เพียงพอเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนหนังสือที่ส่งมายังสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ตัวอย่างเช่น ในปี 2565 มีจำนวนเรื่อง (ปกติและมีชั้นความลับ) เข้ามาทั้งสิ้น 62,686 เรื่อง โดยเฉลี่ยเจ้าหน้าที่ต้องรับเรื่อง จำนวน 20,895 เรื่อง/คน/ปี และจำนวน 1,741 เรื่อง/คน/เดือน และจำนวน 87 เรื่อง/คน/วัน

2.2) แนวโน้มของปัญหาในอนาคต และผลกระทบที่เกิดขึ้น

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นลูกจ้างมีโอกาสเปลี่ยนแปลงงานหรือลาออกจากงานได้ตลอดเวลา เนื่องจากเป็นลูกจ้างเหมาบริการ ซึ่งไม่มีความมั่นคงในอาชีพ ประกอบกับข้าราชการที่เป็นหัวหน้างานที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านระบบสารบรรณใกล้จะเกษียณอายุราชการ ซึ่งในอนาคตหากไม่มีการบรรจุหรือโยกย้ายข้าราชการที่มีความเชี่ยวชาญมาปฏิบัติหน้าที่เป็นหัวหน้างานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งไม่มีการสรรหาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาทดแทนก็อาจจะส่งผลให้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมีปริมาณของงานเพิ่มมากขึ้น อาจจะเป็นสาเหตุทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ขาดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ขาดแรงบันดาลใจในการปฏิบัติหน้าที่ และทำให้บรรยากาศในการปฏิบัติงานน่าเบื่อหน่าย

3) ด้านงบประมาณ

3.1) สภาพปัญหาที่ผ่านมา

งบประมาณที่ได้รับการอนุมัติจัดสรรเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละปีมีจำนวนจำกัด ทำให้ไม่สามารถปรับปรุงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีความทันสมัย เมื่อเทียบกับปริมาณงานและภารกิจที่เพิ่มมากขึ้น ประกอบกับไม่สามารถขอใช้งบประมาณเหลือจ่ายจากหน่วยงานอื่น ๆ ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยได้ เนื่องจากผู้บังคับบัญชายังไม่ให้ความสำคัญต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เท่าที่ควร

3.2) แนวโน้มของปัญหาในอนาคต และผลกระทบที่เกิดขึ้น

เนื่องจากปริมาณงานในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความซับซ้อนและมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงจำเป็นต้องใช้งบประมาณในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จำนวนมาก หากไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณก็จะทำให้ไม่สามารถพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดประสิทธิภาพ มีความทันสมัย มีความสะดวก และมีความรวดเร็ว นอกจากนี้ยังไม่สามารถจัดสรรวัสดุอุปกรณ์และครุภัณฑ์ที่มีประสิทธิภาพรองรับกับระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในยุคสมัยใหม่ รวมทั้งไม่สามารถจ้างเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านระบบสารบรรรณอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นได้ ตลอดจนส่งผลกระทบให้ไม่สามารถจัดการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่เจ้าหน้าที่

2.1.3 ความจำเป็นในการดำเนินการแก้ไขหรือพัฒนา

รัฐบาลได้ให้ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จึงได้มีการกำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) ซึ่งเป็นหนึ่งในหกประเด็นยุทธศาสตร์ชาติ ในด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ภาครัฐจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีความเชื่อมโยงในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ มีระบบการบริหารจัดการข้อมูลที่มีความเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานและแหล่งข้อมูลต่าง ๆ นำไปสู่การวิเคราะห์การจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อการพัฒนานโยบายและการให้บริการภาครัฐ มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการสาธารณะตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ เพื่อให้สามารถติดต่อราชการได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เสียค่าใช้จ่ายน้อย และตรวจสอบได้ ไปพร้อมกับการพัฒนาและปรับระบบวิธีการปฏิบัติราชการให้มีความทันสมัย

นอกจากนี้ รัฐบาลยังได้มีการขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรมเพื่อพัฒนาประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่งและยั่งยืน หรือที่เรียกว่า ประเทศไทย 4.0 ดังนั้น ระบบราชการจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนและการปฏิรูปเพื่อรองรับระบบราชการ 4.0 โดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้กำหนดปัจจัยแห่งความสำคัญไว้ 3 ประการ ได้แก่ การสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม (Collaboration) การสร้างนวัตกรรม (Innovation) และการปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (Digitization/Digitalization) สะท้อนได้ว่า การพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบราชการ 4.0 ในปัจจัยด้านการปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล (Digitization/Digitalization) ที่จะต้องเป็นการผสมผสานการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ อุปกรณ์สมาร์ทโฟน และเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานร่วมกัน เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ในทุกเวลา ทุกสถานที่ ทุกอุปกรณ์และทุกช่องทางได้อย่างมั่นคง ปลอดภัยและประหยัด

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นองค์กรหนึ่งที่มีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนภารกิจที่สำคัญของกระทรวงมหาดไทย ซึ่งเป็นองค์กรหลักระดับประเทศ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ซึ่งปัจจุบันระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในช่วงเพียงระยะเริ่มต้น ที่ยังคงมีข้อจำกัดด้านเจ้าหน้าที่ เทคโนโลยี งบประมาณ จึงได้ดำเนินการจัดทำบริการรูปแบบอย่างง่ายโดยอาศัยช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เว็บไซต์และหมายเลขโทรศัพท์ โดยมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ซึ่งยังคงไม่ได้รับการพัฒนาในระดับมาตรฐาน (Standard) และระดับสูง (Advance) จึงกล่าวได้ว่า สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

จากที่กล่าวมาในข้างต้น จะเห็นได้ว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ยังไม่มีการพัฒนาให้สอดคล้องกับการบริหารจัดการภาครัฐเท่าที่ควรทั้งในด้านระบบ ด้านงบประมาณ และด้านเจ้าหน้าที่ ดังนั้น สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย จึงมีความจำเป็นที่จะต้องเร่งเพิ่มประสิทธิภาพในเรื่องดังกล่าว เพื่อนำมาสู่วิสัยทัศน์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย “เป็นองค์กรสมรรถนะสูงในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาในระดับพื้นที่” ให้กับประชาชน ต่อไป

2.2 การกำหนดข้อเสนอเชิงนโยบาย

2.2.1 หลักการ แนวคิด ที่ใช้เป็นกรอบหรือแนวทางในการจัดทำข้อเสนอ

1) ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) ประเด็นยุทธศาสตร์ด้านที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ มีเป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญเพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐที่ยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” โดยภาครัฐต้องมีขนาดที่เหมาะสมกับบทบาทภารกิจ แยกแยะบทบาทหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่ในการกำกับหรือในการให้บริการในระบบเศรษฐกิจที่มีการแข่งขัน มีสมรรถนะสูง ยึดหลักธรรมาภิบาล ปรับวัฒนธรรมการทำงานให้มุ่งผลสัมฤทธิ์และผลประโยชน์ส่วนรวม มีความทันสมัย และพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ ระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่าและปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากล รวมทั้งมีลักษณะเปิดกว้าง เชื่อมโยงถึงกันและเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และโปร่งใส

2) พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562

มาตรา 3 วรรค 2 “รัฐบาลดิจิทัล” หมายความว่า การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานภาครัฐและการบริการสาธารณะ โดยปรับปรุงการบริหารจัดการและบูรณาการข้อมูลภาครัฐและการทำงานให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงเข้าด้วยกันอย่างมั่นคงปลอดภัยและมีธรรมาภิบาล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน ในการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐต่อสาธารณชน และสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

มาตรา 4 เพื่อให้การบริหารงานภาครัฐและการจัดทำบริการสาธารณะเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อการให้บริการและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้หน่วยงานของรัฐจัดให้มีการบริหารงานและการจัดทำบริการสาธารณะในรูปแบบและช่องทางดิจิทัล โดยมีการบริหารจัดการและการบูรณาการข้อมูลภาครัฐและการทำงานให้มีความสอดคล้องกันและเชื่อมโยงเข้าด้วยกันอย่างมั่นคงปลอดภัยและมีธรรมาภิบาล โดยมุ่งหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกในการให้บริการและการเข้าถึงของประชาชน และในการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐต่อสาธารณะและสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน...

3) พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565

มาตรา 4 พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับแก่หน่วยงานของรัฐทุกหน่วย ที่มิใช่หน่วยงานของรัฐในฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายตุลาการ องค์กรอิสระตามรัฐธรรมนูญ องค์กรอัยการ และหน่วยงานอื่นของรัฐที่กำหนดในกฎกระทรวง...

มาตรา 5 วรรคหนึ่ง “หน่วยงานของรัฐ” หมายความว่า ราชการส่วนกลาง ราชการส่วนภูมิภาค ราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน และหน่วยงานอื่นของรัฐทุกหน่วย แต่ไม่รวมถึงรัฐวิสาหกิจที่เป็นบริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนจำกัด

มาตรา 7 บรรดาการใด ๆ ที่กฎหมายกำหนดให้ต้องขออนุญาตต่อผู้อนุญาต ผู้ขออนุญาตจะเลือกยื่นคำขออนุญาตดังกล่าว รวมถึงนำส่งเอกสารหลักฐานหรือสำเนาเอกสารหลักฐานประกอบคำขออนุญาตต่อผู้อนุญาตโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ก็ได้ และให้ถือว่าการยื่นคำขออนุญาตนั้นเป็นการชอบด้วยกฎหมายนั้น ๆ แล้ว และเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องจะปฏิเสธไม่รับการขออนุญาตนั้น เพียงเพราะเหตุที่ผู้ขออนุญาตได้ยื่นโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์มิได้...

มาตรา 10 บรรดาคำขออนุญาตหรือการติดต่อใด ๆ ที่ประชาชนส่งหรือมีถึงหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้องทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่หน่วยงานของรัฐประกาศกำหนดให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้นได้รับตามวันและเวลาที่คำขออนุญาตหรือการติดต่อนั้น ได้เข้าสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้น เว้นแต่วันและเวลานั้นเป็นวันหรือเวลานอกทำการของหน่วยงานของรัฐ ให้ถือว่าหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้รับในวันและเวลาทำการถัดไป...

มาตรา 11 ในกรณีที่ผู้ขออนุญาตได้ยื่นคำขออนุญาตหรือติดต่อกับผู้อนุญาตหรือหน่วยงานของรัฐโดยใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แล้ว การติดต่อหรือออกเอกสารหลักฐานใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้นั้น ให้ทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เว้นแต่ผู้นั้นจะได้ระบุไว้เป็นประการอื่นในการยื่นคำขออนุญาตหรือในการติดต่อ

มาตรา 15 ในการติดต่อหรือส่งเรื่องถึงกันในระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกัน ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับหน่วยงานของรัฐ หรือระหว่างประชาชนกับหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในส่วนที่เกี่ยวกับหน้าที่หรืออำนาจของเจ้าหน้าที่ของรัฐนั้น ถ้าได้กระทำโดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แล้วให้ถือว่าเป็นการชอบด้วยกฎหมายและใช้เป็นหลักฐานได้ตามกฎหมาย...

4) พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

หมวด 7 การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ตามมาตรา 39 ให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศของส่วนราชการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

5) แนวคิดเกี่ยวกับระบบราชการ 4.0 (Government 4.0)

แนวคิดของการพัฒนาหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 เพื่อให้รองรับต่อการเปลี่ยนแปลงและการเป็นประเทศไทย 4.0 ตามนโยบายของรัฐบาล จึงเห็นได้ว่า การพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 จึงมีเป้าหมายหลักเพื่อให้ภาครัฐสามารถเป็นที่พึ่ง ที่เชื่อถือและไว้วางใจได้ของประชาชน โดยได้กำหนดเป้าหมายในการพัฒนาระบบราชการไว้ ดังนี้

ภาพที่ 14 : ระบบราชการ 4.0

- ระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน (Open & Connected Government) ต้องมีความเปิดเผย โปร่งใสในการทำงาน โดยบุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการหรือมีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน และสามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้ ตลอดจนเปิดกว้างให้กลไกหรือภาคส่วนอื่น ๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ได้เข้ามามีส่วนร่วม และโอนถ่ายภารกิจที่ภาครัฐไม่ควรดำเนินการเองออกไปให้แก่ภาคส่วนอื่น ๆ เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการแทน ขณะเดียวกันก็ยังต้องเชื่อมโยงการทำงานภายในภาครัฐด้วยกันเองให้มีเอกภาพและสอดรับประสานกัน ไม่ว่าจะเป็นการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น

- ระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen - Centric Government) ต้องทำงานในเชิงรุก และมองไปข้างหน้า โดยตั้งคำถามกับตนเองเสมอว่า ประชาชนจะได้อะไร มุ่งเน้นแก้ไข ปัญหาความต้องการและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยไม่ต้องรอให้ประชาชนเข้ามาติดต่อขอรับบริการหรือร้องขอความช่วยเหลือจากทางราชการ (Proactive Public Services) รวมทั้งใช้ประโยชน์จากข้อมูลของทางราชการ (Big Government Data) และระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน (Personalized หรือ Tailored Services) พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกโดยมีการเชื่อมโยงกันเอง

ของหน่วยงานราชการเพื่อให้บริการต่าง ๆ สามารถเสร็จสิ้นในจุดเดียว ประชาชนสามารถใช้บริการของทางราชการได้ตลอดเวลาตามความต้องการ และสามารถติดต่อได้หลายช่องทางผสมผสานกัน ทั้งการติดต่อด้วยตนเอง ติดต่อผ่านอินเตอร์เน็ต เว็ปไซต์ โซเชียลมีเดีย หรือแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ

- หน่วยงานของรัฐมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government) ต้องทำงานอย่างเตรียมการณ์ไว้ล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่มและประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามาใช้ในการตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน เพื่อสร้างคุณค่า มีความยืดหยุ่นและความสามารถในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันเวลา ตลอดจนเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงและปรับตัวเข้าสู่สภาพความเป็นสำนักงานสมัยใหม่ รวมทั้งทำให้ข้าราชการมีความผูกพันต่อการปฏิบัติราชการและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทของตน กล่าวคือ ในฐานะเป็นผู้สนับสนุนการทำงานของรัฐบาล ในฐานะเป็นผู้กำกับดูแล และในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติ

ดังนั้น ความสำเร็จของการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 จึงต้องอาศัยปัจจัยสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ (1) การสานพลังทุกภาคส่วน ระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม (Collaboration) เป็นการร่วมมือกัน (Collaboration) อย่างแท้จริง (2) การสร้างนวัตกรรม (Innovation) เป็นการคิดค้นและแสวงหาวิธีการหรือแนวทาง (Solutions) ใหม่ ๆ อันจะเกิดผลกระทบมหาศาล (Big Impact) เพื่อปรับปรุงและออกแบบการให้บริการสาธารณะและนโยบายสาธารณะให้สามารถตอบโจทย์ความท้าทายของประเทศหรือตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ และ (3) การปรับเข้าสู่การเป็นดิจิทัล (Digitization/ Digitalization) เป็นการผสมผสานกันของการจัดเก็บและประมวลข้อมูลผ่านคลาวด์คอมพิวติ้ง (Cloud Computing) อุปกรณ์ประเภทสมาร์ทโฟน (Smart Phone) และการทำงานร่วมกันผ่านเครื่องมือต่าง ๆ (Collaboration Tools) ทำให้สามารถติดต่อกันได้อย่างเรียลไทม์ (Real Time) ไม่ว่าจะอยู่ที่ใด และสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังในการให้บริการของทางราชการที่จะต้องดำเนินการได้ทุกเวลา ทุกสถานที่ ทุกอุปกรณ์ และทุกช่องทางได้อย่างมั่นคง ปลอดภัย และประหยัด

จึงเห็นได้ว่า การบริหารองค์กรภาครัฐในระบบราชการ 4.0 จะต้องเป็นระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน ระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง รวมทั้งเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย ไปพร้อมกับการอาศัยปัจจัยสำคัญ 3 ประการ กล่าวคือ (1) การสานพลังทุกภาคส่วน ระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม (2) การสร้างนวัตกรรม และ (3) การปรับเข้าสู่การเป็นดิจิทัล เพื่อนำไปสู่ระบบราชการที่สามารถเป็นที่พึ่ง เชื่อถือและไว้วางใจของประชาชนได้ ซึ่งการขับเคลื่อนให้เป็นระบบราชการ 4.0 ได้นั้น เทคโนโลยีจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญและเพื่อให้สามารถปรับตัวให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยจึงต้องเริ่มปรับรูปแบบการปฏิบัติราชการในรูปแบบออนไลน์ให้มีความทันสมัย นับตั้งแต่การติดต่อหรือออกเอกสารทางราชการโดยใช้ช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ ประชาชนไม่ต้องคัดสำเนาเมื่อต้องมาติดต่อกับทางราชการ การแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์หรือเรื่องราวต่าง ๆ ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของทางราชการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์โดยประชาชนสามารถเปิดเข้ามาดูได้ในรูปออนไลน์ การดำเนินการเรื่องที่ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์นับตั้งแต่วันส่งคำร้องหรือยื่นเอกสาร ตลอดจนการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นการลดภาระของประชาชนให้สามารถเข้าถึงการบริการของภาครัฐ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว รวมทั้งนำพาองค์กรไปสู่การปรับเข้าสู่การเป็นดิจิทัล (Digitization/Digitalization) ให้สอดคล้องกับสภาวการณ์ในปัจจุบันและสู่การพัฒนาในอนาคตอย่างยั่งยืน

2.2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบาย

1) แนวคิดการวิเคราะห์ศักยภาพและปัญหา (SWOT Analysis) เป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์ ซึ่งช่วยให้ผู้วางแผนกำหนดจุดแข็งและจุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายใน โอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอก ตลอดจนผลกระทบต่อการทำงานขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย 4 ปัจจัยสำคัญ ดังนี้

- **S : Strengths (จุดเด่นหรือจุดแข็ง)** เป็นผลมาจากปัจจัยภายในหรือสภาพแวดล้อมภายในที่เป็นด้านบวก กล่าวคือ การดำเนินงานภายในที่องค์กรสามารถทำได้ดี เช่น จุดแข็งด้านการเงินการคลัง งบประมาณ จุดแข็งด้านทรัพยากรบุคคล องค์กรจะต้องใช้ประโยชน์จากจุดแข็งในการกำหนดกลยุทธ์ดำเนินงาน

- **W : Weaknesses (จุดด้อยหรือจุดอ่อน)** เป็นผลมาจากปัจจัยภายในหรือสภาพแวดล้อมภายในที่เป็นจุดด้อยหรือจุดอ่อน กล่าวคือ การดำเนินงานภายในที่องค์กรทำได้ไม่ดี ที่เป็นปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งองค์กรจะต้องดำเนินการหาวิธีในการแก้ปัญหานั้น ซึ่งนับได้ว่าเป็นข้อจำกัดที่ส่งผลทางด้านลบ

- **O : Opportunities (โอกาส)** เป็นปัจจัยภายนอกหรือสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์กรที่เอื้อประโยชน์หรือส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กร

- **T : Threats (อุปสรรค)** เป็นปัจจัยภายนอกหรือสภาพแวดล้อมภายนอกที่ขัดขวางการทำงานขององค์กรไม่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ ทำให้เกิดผลเสียหายหรือผลกระทบต่อองค์กรในทางลบ

2) แนวคิดการพัฒนาระบบงานขององค์กร โดยใช้ PDCA

การพัฒนาระบบงานขององค์การ หมายถึง การทำหน่วยงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้าอย่างมีแบบแผน และเป็นระบบ หรือการปรับปรุงระบบงานเดิมให้ดียิ่งขึ้น การพัฒนาระบบงานจะต้องมีการวางแผน การดำเนินงาน มีการพัฒนาอย่างมีระบบเป็นขั้นตอนในรูปแบบของโครงการ (project) และใช้หลักการบริหารโครงการ (project management) และที่สำคัญควรแยกโครงการออกจากงานประจำ (routine)

ซึ่งการใช้ PDCA หรือที่เรียกว่า “วงจรเดมิ่ง” (Deming Cycle) หรือ “วงจรการควบคุมคุณภาพ” ซึ่งประกอบด้วย 4 หลักการ สำคัญ ได้แก่

- **Plan (การวางแผน)** หมายถึง การวางแผนการดำเนินงานอย่างรอบคอบ ครอบคลุมถึงการกำหนดหัวข้อที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ซึ่งรวมถึงการพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน การเขียนแผนดังกล่าวอาจปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมของลักษณะการดำเนินงาน การวางแผนยังช่วยให้เราสามารถคาดการณ์สิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต และช่วยลดความสูญเสียต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้

- **Do (การปฏิบัติตามแผน)** หมายถึง การดำเนินการตามแผน อาจประกอบด้วย การมีโครงสร้างรองรับการดำเนินการ เช่น คณะกรรมการดำเนินงานหรือคณะทำงาน ซึ่งก็ได้มีการวางแผนในการจัดตั้งคณะทำงานเพื่อดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์อยู่แล้ว

- **Check (การตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน)** หมายถึง การประเมินแผนหรือผลการดำเนินงาน อาจประกอบด้วย การประเมินโครงสร้างที่รองรับการดำเนินการ การประเมินขั้นตอนการดำเนินงาน และการประเมินผลของการดำเนินงานตามแผนที่ได้ตั้งไว้

- **Act (การปรับปรุงแก้ไข)** หมายถึง การนำผลการประเมินมาพัฒนาแผนการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้ อาจประกอบด้วย การนำผลการประเมินมาวิเคราะห์ว่ามีโครงสร้าง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใดที่ควรปรับปรุงหรือพัฒนาสิ่งที่ดีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นไปอีก และสังเคราะห์รูปแบบการดำเนินการใหม่ที่เหมาะสมสำหรับการดำเนินการในปีต่อไป

การศึกษาครั้งนี้จึงได้ใช้กรอบการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก (SWOT Analysis) เพื่อศึกษาในการประเมินสถานการณ์โดยการวิเคราะห์จุดเด่นหรือจุดแข็ง (Strengths) จุดด้อยหรือจุดอ่อน (Weaknesses) โอกาส (Opportunities) และอุปสรรค (Threats) ที่มีต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ผนวกกับแนวคิดการพัฒนาระบบงานขององค์กร โดยใช้ PDCA หรือเรียกอีกอย่างว่า วงจรการควบคุมคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน (Plan) การปฏิบัติตามแผน (Do) การตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน (Check) และการปรับปรุงแก้ไข (Act) ซึ่งจากการวิเคราะห์ (SWOT Analysis) สรุปได้ ดังนี้

กรอบการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก (SWOT Analysis)	
จุดเด่นหรือจุดแข็ง (Strengths)	**จุดด้อยหรือจุดอ่อน (Weaknesses)**
1. มีการมอบภารกิจให้แก่เจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างชัดเจน 2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความรอบรู้ ทุ่มเท อดทน และเสียสละในการปฏิบัติงาน	1. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยอยู่ในระดับเริ่มต้นของแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ 2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีจำนวนไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับปริมาณงานที่มีจำนวนเพิ่มมากยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง 3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทางด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์บางราย ยังไม่ยอมรับเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ 4. งบประมาณเกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีจำกัด
โอกาส (Opportunities)	**อุปสรรค (Threats)**
1. รัฐบาลให้ความสำคัญในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและการให้บริการภาครัฐไปสู่ระบบดิจิทัล 2. มีคลินิกให้คำปรึกษาการดำเนินการตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)	1. บริษัทที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ต้องใช้งบประมาณในการจัดจ้างที่สูง 2. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีการปรับเปลี่ยนอย่างต่อเนื่อง ทำให้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยไม่สามารถเชื่อมโยงกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 1 : กรอบการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก (SWOT Analysis)

จากกรอบการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก (SWOT Analysis) จะเห็นได้ว่า เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีจำนวนไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับปริมาณงานที่มีจำนวนเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเจ้าหน้าที่บางราย ยังไม่ยอมรับเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยยังไม่สามารถคัดแยกประเภทหนังสือราชการตามช่องทางได้อย่างเป็นระบบและงบประมาณด้านการบริหารจัดการเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีจำนวนจำกัด ประกอบกับบริษัทที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ต้องใช้งบประมาณในการจัดจ้างที่สูงและระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีการปรับเปลี่ยนอย่างต่อเนื่อง ทำให้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยไม่สามารถเชื่อมโยงกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นจุดอ่อนและอุปสรรคของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยที่ต้องได้รับการพัฒนาประสิทธิภาพ

2.2.3 แนวทางในการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนานโยบาย

เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสามารถวัดผลได้ชัดเจนเป็นรูปธรรม สามารถสื่อสารระหว่างประชาชนหรือหน่วยงานภายนอกกับสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้อย่างรวดเร็ว ในการนี้ จึงมีข้อเสนอเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาปัญหาอุปสรรคการดำเนินงาน โดยใช้แนวทางการพัฒนาระบบงานขององค์กร ด้วยหลัก PDCA หรือเรียกอีกอย่างว่า วงจรการควบคุมคุณภาพในแต่ละด้าน ดังนี้

1) ด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ปัญหาอุปสรรคการดำเนินงาน	แนวทางการพัฒนา
- ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยอยู่ในระดับเริ่มต้นของแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ	- สำรวจความต้องการและรับฟังปัญหาจากผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำข้อมูลมากำหนด Digital Roadmap (2566* – 2570) ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (*ตั้งแต่เดือนมิถุนายน เป็นต้นไป)

ตารางที่ 2 : ปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานและแนวทางการพัฒนาด้านระบบ

ปัจจุบันระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยอยู่ในระดับเริ่มต้นของแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ เช่น จัดทำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบบริการอย่างง่ายโดยอาศัยช่องทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นหลักและไม่สามารถคัดแยกประเภทหนังสือราชการตามช่องทางได้อย่างเป็นระบบ จึงได้นำแนวคิดที่มุ่งเน้นพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและลดการใช้กระดาษ (Paperless) โดยเพิ่มรูปแบบต่าง ๆ ให้มีการบริการที่สะดวกทันสมัย รวดเร็ว และเข้าถึงข้อมูลง่าย ดังนี้ (1) มีการจัดเก็บหนังสือเข้า - ออก เป็นหมวดหมู่ในคลังข้อมูล (2) มีการออกเลข หนังสือที่ลงทะเบียนรับโดยอัตโนมัติก่อนส่งให้กับหน่วยงานดำเนินงาน (3) มีการสร้างระบบให้สามารถบูรณาการบริหารข้อมูลหนังสือระหว่างระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยกับระบบรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย (4) การเชื่อมโยงระบบข้อมูลหนังสือราชการในทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทย และสำนักงานจังหวัด 76 จังหวัด และสามารถอัพเดทข้อมูลได้ตลอดเวลา (5) มีระบบการแจ้งเตือนด้วยข้อความเกี่ยวกับสถานะให้กับหน่วยงานเจ้าของเรื่องได้รับเมื่อใกล้ถึงระยะเวลาที่กำหนด (6) มีการประมวลผลสรุปรายงานสถิติการลงทะเบียนรับ – ส่ง ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (7) มีการเพิ่มรายการเกี่ยวกับหนังสือที่มีชั้นความลับในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

(8) มีการสร้างระบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : AI) ด้วยการใช้ระบบอ่านข้อความได้ด้วยเสียงแทนการกรอกข้อมูลของเจ้าหน้าที่และการใช้ระบบที่สามารถปฏิบัติทางด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แทนเจ้าหน้าที่หลังจากเลิกงานแล้วในระดับเบื้องต้น เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อข้อร้องเรียนและดำเนินการแก้ไขได้อย่างรวดเร็ว เพื่อพัฒนางานบริการให้ดีขึ้น (9) การสร้างนวัตกรรมที่มีการปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถเชื่อมโยงตั้งแต่ผู้ปฏิบัติงานไปจนถึงผู้บริหารสูงสุดที่สามารถอนุมัติเอกสารด้วยลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Signature) ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (เฉพาะเรื่องทั่วไป) และ (10) มีการจัดทำแอพลิเคชั่นระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ในการนี้ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องสำรวจความต้องการและรับฟังปัญหาจากผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำข้อมูลมากำหนด Digital Roadmap (2566 – 2570) ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ในการนี้ จึงเห็นควรนำแนวคิด PDCA หรือเรียกอีกอย่างว่า วงจรการควบคุมคุณภาพมาเป็นแนวทางในการพัฒนาด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ดังนี้

วงจรการควบคุมคุณภาพ	การดำเนินการ
การวางแผน (Plan)	1. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย สำรวจความต้องการและรับฟังปัญหาจากผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย สำนักงานจังหวัด กรม รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย 2. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ศึกษาแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ของหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จ เช่น สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง เป็นต้น 3. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับ Digital Roadmap (2566* – 2570) ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (*ตั้งแต่เดือนมิถุนายน เป็นต้นไป)
การปฏิบัติตามแผน (Do)	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย จัดทำแผนและดำเนินการตามแผน Digital Roadmap (2566* – 2570) ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย สำนักงานจังหวัด กรม รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย (*ตั้งแต่เดือนมิถุนายน เป็นต้นไป)
การตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน (Check)	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการตามแผน Digital Roadmap (2566* – 2570) ของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย สำนักงานจังหวัด กรม รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย และบริษัทที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยเป็นประจำทุกปี (*ตั้งแต่เดือนมิถุนายน เป็นต้นไป)
การปรับปรุงแก้ไข (Act)	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย นำผลการประเมินมาพัฒนาปรับปรุงในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย สำนักงานจังหวัด กรม รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย และบริษัทที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

ตารางที่ 3 : การดำเนินการตามวงจรการควบคุมคุณภาพด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

จากดำเนินการดังกล่าวจึงได้จัดทำแผนการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ภายใต้โครงการต่าง ๆ ดังนี้

โครงการ/กิจกรรม		2566	2567	2568	2569	2570	หน่วยงาน
1.	โครงการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และการจัดการสำนักงาน (E - Office) ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (ได้แก่ การจัดหมวดหมู่ของหนังสือ , ระบบการออกเลขรับหนังสือที่เป็นระบบอัตโนมัติการออกเลขรับหนังสือ ที่มีชั้นความลับ , มีช่องทางการเชื่อมโยง ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระหว่างกรม รัฐวิสาหกิจในสังกัด และศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย มีระบบประมวลผลเชิงสถิติ , มีระบบ e – Signature							1. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 2. กองกลาง
2.	โครงการบูรณาการข้อมูลระหว่างระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยกับระบบรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรมกระทรวงมหาดไทย						1. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 2. สำนักตรวจราชการและเรื่องราวร้องทุกข์
3.	โครงการจัดทำแอพลิเคชั่นระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย						1. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 2. หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย สำนักงานจังหวัด กรม รัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย
4.	โครงการจัดทำระบบแจ้งเตือน (Chatbot) ด้วยระบบ AI ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (ได้แก่ ระบบการแจ้งเตือนความเร่งด่วนและระยะเวลา การดำเนินการของหนังสือราชการ)						1. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 2. หน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย สำนักงานจังหวัด กรม รัฐวิสาหกิจ ในสังกัดกระทรวงมหาดไทย

ตารางที่ 4 : โครงการ/กิจกรรมด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

หมายเหตุ : ปี 2566 เริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน เป็นต้นไป

2) ด้านเจ้าหน้าที่

ปัญหาอุปสรรคการดำเนินงาน	แนวทางการพัฒนา
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีจำนวนไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับปริมาณงานที่มีจำนวนเพิ่มมากยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง 2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทางด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์บางราย ยังไม่ยอมรับเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	1. การจัดสรรและเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้มีจำนวนเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน 2. การพัฒนาศักยภาพและทักษะทางด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่เจ้าหน้าที่ เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญต่อการปฏิบัติงาน 3. การจัดฝึกอบรมและศึกษาดูงานเพื่อปรับทัศนคติให้แก่เจ้าหน้าที่ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ตารางที่ 5 : ปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานและแนวทางการพัฒนาด้านเจ้าหน้าที่

จากตารางปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานและแนวทางการพัฒนาด้านเจ้าหน้าที่ จะเห็นได้ว่า ปัจจุบันเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค (สำนักงานจังหวัด) มีจำนวนจำกัดและไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับปริมาณงาน ประกอบกับเจ้าหน้าที่บางรายยังยึดติดกับระบบเดิม จึงไม่ยอมรับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ทำให้การปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อาทิ การรับส่งและติดตามหนังสือราชการทางระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นไปด้วยความล่าช้าและไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ในการนี้จึงเห็นควรนำแนวคิด PDCA หรือเรียกอีกอย่างว่า วงจรการควบคุมคุณภาพ มาเป็นแนวทางในการพัฒนาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ดังนี้

วงจรการควบคุมคุณภาพ	การดำเนินการ
การวางแผน (Plan)	1. กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับกรอบอัตรากำลัง และความเจริญก้าวหน้าของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค (สำนักงานจังหวัด) เพื่อวางแผนเกี่ยวกับกรอบอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เพื่อให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและเป็นข้อมูลในการสรรหา 2. สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการในการฝึกอบรมพัฒนาของเจ้าหน้าที่สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค (สำนักงานจังหวัด) เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาและรักษาเจ้าหน้าที่ดังกล่าว
การปฏิบัติตามแผน (Do)	1. สำนักนโยบายและแผน สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย บรรจุแผนของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และสถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยเป็นแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

วงจรการควบคุมคุณภาพ	การดำเนินการ
การปฏิบัติตามแผน (Do) (ต่อ)	2. กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ดำเนินการสรรหาเพื่อคัดเลือกและบรรจุเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เพื่อทดแทนตำแหน่งที่ว่างหรือตำแหน่งที่เพิ่มขึ้น 3. สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ดำเนินการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อพัฒนาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
การตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน (Check)	1. กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย 2. สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย แต่งตั้งคณะกรรมการติดตามตัวชี้วัดและประเมินผลความพึงพอใจ รวมทั้งรับฟังความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่เข้ารับการอบรม 3. กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย รายงานผลการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยให้กับกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและสถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยรับทราบ
การปรับปรุงแก้ไข (Act)	1. กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยนำผลการประเมินมาพัฒนาปรับปรุงในกระบวนการสรรหาเจ้าหน้าที่ในครั้งต่อไป 2. สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย นำผลการประเมินความพึงพอใจและรับฟังความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เพื่อนำมาพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการในครั้งต่อไป

ตารางที่ 6 : การดำเนินการตามวงจรการควบคุมคุณภาพด้านเจ้าหน้าที่

จากดำเนินการดังกล่าวจึงได้จัดทำแผนการพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ภายใต้โครงการต่าง ๆ ดังนี้

โครงการ/กิจกรรม	2566	2567	2568	2569	2570	หน่วยงาน
1. โครงการวางแผนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย						1. สถาบันดำรงราชานุภาพ 2. กองการเจ้าหน้าที่ 3. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
2. โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) และศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์						1. สถาบันดำรงราชานุภาพ 2. กองการเจ้าหน้าที่ 3. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
3. โครงการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้าให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์						1. สถาบันดำรงราชานุภาพ 2. กองการเจ้าหน้าที่

ตารางที่ 7 : โครงการ/กิจกรรมด้านเจ้าหน้าที่

หมายเหตุ : ปี 2566 เริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน เป็นต้นไป

3) ด้านงบประมาณ

ปัญหาอุปสรรคการดำเนินงาน	แนวทางการพัฒนา
- งบประมาณเกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีจำกัด	- นำเสนอผู้บังคับบัญชาเห็นถึงความสำคัญของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อบรรจุโครงการ/กิจกรรม เกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

ตารางที่ 8 : ปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานและแนวทางการพัฒนาด้านงบประมาณ

จากตารางปัญหาอุปสรรคการดำเนินงานและแนวทางการพัฒนาด้านงบประมาณ จะเห็นได้ว่าผู้บริหารให้ความสำคัญเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ค่อนข้างน้อย เมื่อเทียบกับภารกิจของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยในด้านอื่น ๆ เช่น ด้านการบริหารยุทธศาสตร์ การขับเคลื่อนภารกิจหลักของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นต้น แต่ระบบสารบรรณนั้นเป็นจุดเริ่มต้นของการเริ่มการขับเคลื่อนภารกิจอื่น ๆ ทั้งหมด โดยถ้าหากผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญในการผลักดันนโยบายหรือให้ความสำคัญน้อยต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ย่อมทำให้การขับเคลื่อนไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ขาดความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาและปรับปรุงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลให้สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยไม่มีเทคโนโลยีดิจิทัลในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวให้มีความทันสมัย มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล จึงสะท้อนได้ว่า ผู้บริหารจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเล็งเห็นถึงความสำคัญในการผลักดันนโยบายต่อระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จึงจะสามารถขับเคลื่อนระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นไปอย่างมีศักยภาพ ในการนี้จึงเห็นควรนำแนวคิด PDCA หรือเรียกอีกอย่างว่า วงจรการควบคุมคุณภาพ มาเป็นแนวทางในการพัฒนาด้านงบประมาณ ดังนี้

วงจรการควบคุมคุณภาพ	การดำเนินการ
การวางแผน (Plan)	ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และสถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ปรึกษาหารือร่วมกับสำนักนโยบายและแผน สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับการจัดทำคำของบประมาณในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
การปฏิบัติตามแผน (Do)	1. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ดำเนินการจัดใช้งบประมาณตามแผนการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย 2. สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ดำเนินการจัดใช้งบประมาณตามแผนการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

วงจรการควบคุมคุณภาพ	การดำเนินการ
การตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน (Check)	1. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย แต่งตั้งคณะกรรมการติดตามตัวชี้วัดการดำเนินการตามแผนการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย 2. สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย แต่งตั้งคณะกรรมการติดตามตัวชี้วัดการดำเนินการตามแผนพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
การปรับปรุงแก้ไข (Act)	1. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ประมวลผลโครงการเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย 2. สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ประมวลผลโครงการเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงหลักสูตรการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

ตารางที่ 9 : การดำเนินการตามวงจรการควบคุมคุณภาพด้านงบประมาณ

จากดำเนินการดังกล่าวจึงจัดทำแผนการใช้งบประมาณของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ภายใต้โครงการต่าง ๆ ดังนี้

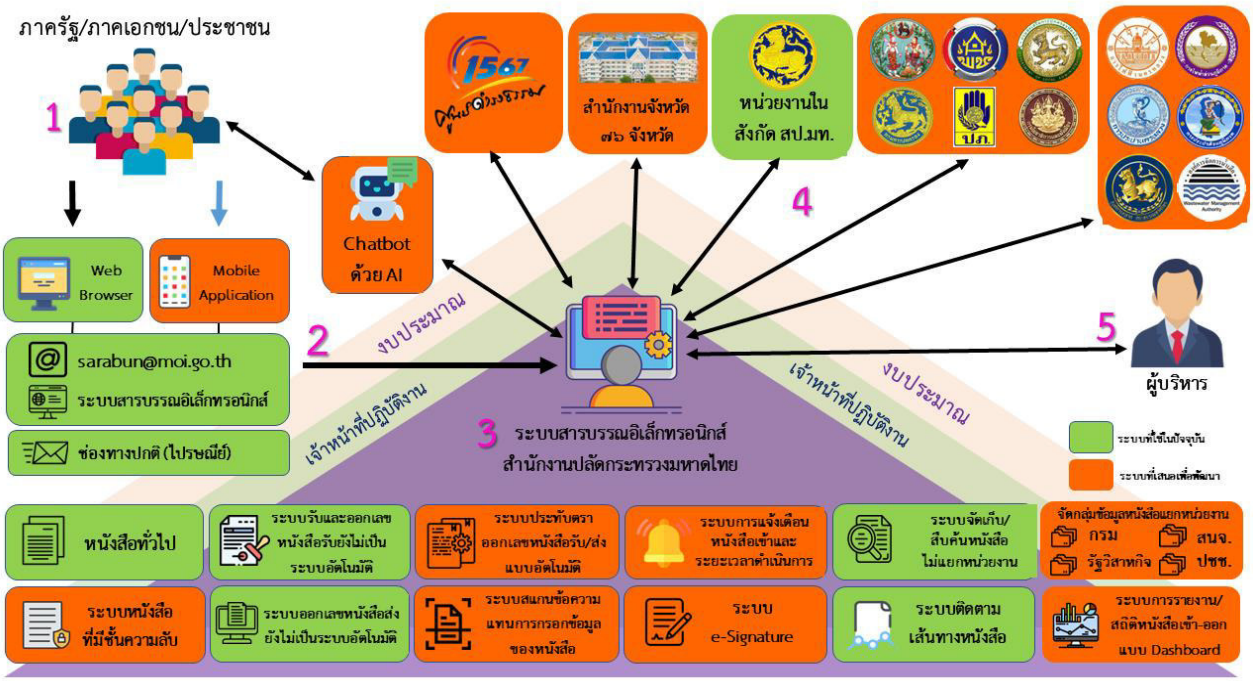
โครงการ/กิจกรรม	2566	2567	2568	2569	2570	หน่วยงาน
1. โครงการขอรับการสนับสนุนงบประมาณตามแผนการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย						1. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 2. สำนักนโยบายและแผน 3. กองกลาง 4. กองคลัง
2. โครงการขอรับการสนับสนุนงบประมาณตามแผนการพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย						1. สถาบันดำรงราชานุภาพ 2. สำนักนโยบายและแผน 3. กองกลาง 4. กองคลัง

ตารางที่ 10 : โครงการ/กิจกรรมด้านงบประมาณ

จากที่กล่าวมาในข้างต้น จึงสรุปได้ว่า การพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาให้ครอบคลุมในทุกด้านทั้งด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านงบประมาณ เพื่อให้เป็นองค์การที่มีโครงสร้างที่เหมาะสม มีเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนในการทำงานและการบริหารงานที่รวดเร็ว เป็นองค์การที่มีความทันสมัย มีเจ้าหน้าที่

หมายเหตุ : ปี 2566 เริ่มตั้งแต่เดือนมิถุนายน เป็นต้นไป

เปี่ยมไปด้วยคุณภาพและสามารถตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนที่มาติดต่องาน โดยมุ่งเน้นคุณภาพการบริหารเชิงกลยุทธ์ การทำงานเป็นทีม มีการถ่ายโอนความรู้และประสบการณ์ ตลอดจนมีระบบกำกับตรวจสอบได้ ในทุกสถานที่ ทุกเวลา พร้อมกับสามารถอัพเดทข้อมูลในลักษณะ Real time **ภายใต้หลักที่ว่า “ระบบนำ เจ้าหน้าที่เสริม งบประมาณหนุน”**



ภาพที่ 15 : การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อมูลของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

2.2.4 ปัจจัยที่อาจมีผลกระทบต่อความสำเร็จของการดำเนินการ

จากข้อเสนอเรื่อง **แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อมูลของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย**นั้น เป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนภารกิจของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยให้ประสบผลสำเร็จอันจะส่งผลต่อการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนและลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนในการติดต่อกับทางราชการ ซึ่งการขับเคลื่อนดังกล่าวจะประสบผลสำเร็จได้นั้น ต้องอาศัยการบูรณาการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และปัจจัยที่อาจมีผลกระทบต่อความสำเร็จของการดำเนินการ ได้แก่

1) ผู้บริหารให้ความสำคัญในการขับเคลื่อนในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์น้อยกว่าการขับเคลื่อนนโยบายด้านอื่น ๆ เนื่องด้วยปัจจุบันผู้บริหารสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยยังเล็งเห็นความสำคัญของงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยค่อนข้างน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับการขับเคลื่อนนโยบายด้านอื่น ๆ ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งส่งผลให้การดำเนินงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่ได้รับการพัฒนาเท่าที่ควร เนื่องจากมีข้อจำกัดด้านงบประมาณและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทางด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

แนวทางการแก้ไข ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยและกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยต้องนำเสนอข้อมูลความสำคัญของการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ผู้บริหารสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยได้รับทราบเพื่อประกอบการตัดสินใจ

อาทิ การพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และการจัดการสำนักงาน (E - Office) ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ได้แก่ การจัดหมวดหมู่ช่องทางของหนังสือ ระบบการประทับเลขทะเบียนรับหนังสืออัตโนมัติ การพัฒนารูปแบบการจัดเก็บหนังสือให้ง่ายต่อการสืบค้น การเพิ่มรายการเกี่ยวกับหนังสือที่มีชั้นความลับ และระบบลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e - Signature) การบูรณาการข้อมูลระหว่างระบบสารบรรณอิเล็กทรอกนิกส์สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยกับระบบรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย การจัดทำแอพลิเคชั่นระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และการจัดทำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยด้วยระบบ AI ได้แก่ Chatbot ระบบการแจ้งเตือนความเร่งด่วนและระยะเวลา การดำเนินการของหนังสือราชการ

2) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านระบบสารบรรณขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ การที่ผู้บริหารขาดการสนับสนุนเชิงนโยบายในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ย่อมส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่และส่งผลให้เกิดการโยกย้ายงาน ไม่มีความผูกพันต่อองค์กร ทำให้การขับเคลื่อนงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ล่าช้าและไม่เกิดการพัฒนา จึงสะท้อนให้เห็นว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ ดังนั้น เมื่อเจ้าหน้าที่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานย่อมส่งผลให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานและพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

แนวทางการแก้ไข

(1) กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย กำหนดกรอบอัตรากำลัง และความเจริญก้าวหน้าในสายงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยให้มีความชัดเจน พร้อมเสนอให้สายงานด้านธุรการสามารถเป็นสายวิชาชีพ รวมทั้งสามารถนับระยะเวลาเกื้อกูลในการสอบเลื่อนตำแหน่งอื่นได้

(2) สถาบันดำรงราชานุภาพ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย จัดการฝึกอบรมพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยในรูปแบบเชิงปฏิบัติการ (Workshop) และศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มทักษะ ความรู้ เกี่ยวกับความก้าวหน้า พร้อมจัดทำใบประกาศนียบัตรรับรองคุณวุฒิสำหรับใช้สมัครสอบสายวิชาชีพและเลื่อนตำแหน่งต่อไป

3) ไม่สามารถขับเคลื่อนการดำเนินการให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลในการเป็นหน่วยงานที่มีความทันสมัย ซึ่งได้กำหนดไว้ ใน 3 ระดับ ประกอบด้วย ระดับเริ่มต้น (Initial) ระดับมาตรฐาน (Standard) และระดับสูง (Advance) ดังแผนภาพ ดังนี้

ภาพที่ 16 : แนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ

โดยปัจจุบันสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยได้ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในระดับเริ่มต้น (Initial) โดยใช้หนังสือที่ส่งผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และช่องทางปกติ (ไปรษณีย์) เป็นหลัก ไม่มีระบบลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e - Signature) ขาดบูรณาการข้อมูลระหว่างระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยกับระบบรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ของศูนย์ดำรงธรรม กระทรวงมหาดไทย การปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยยังคงเป็นระบบที่มุ่งเน้นคนเป็นหลัก ไม่ใช้ระบบ AI มาช่วยในการปฏิบัติงาน

แนวทางการแก้ไข ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (พ.ศ. 2566 - 2570) เพื่อให้เป็นระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในระดับสูง (Advance) ตามแนวปฏิบัติกระบวนการทางดิจิทัลภาครัฐ

2.3 ภาวะผู้นำเพื่อการขับเคลื่อนข้อเสนอเชิงนโยบาย

การเสนอเชิงนโยบายเรื่อง “แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อมูลของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย” เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม จะต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายภาคส่วน และความรู้ความเข้าใจในการคัดเลือกเครื่องมือที่เป็นเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ จึงมีความจำเป็นต้องอาศัยผู้นำที่มีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีทัศนคติที่ดี มีความสามารถในการสร้างแรงบันดาลใจและแรงจูงใจให้แก่บุคลากรของหน่วยงาน รวมทั้งมีภาวะผู้นำใน 5 ลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

2.3.1 ผลักดันเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและสร้างนวัตกรรม

ผู้นำต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และต้องแสวงหาโอกาสในการสร้างการเปลี่ยนแปลงที่มีประสิทธิภาพ โดยการศึกษาจากผลงานที่ประสบความสำเร็จและผลงานที่ล้มเหลว เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงงานให้ดียิ่งขึ้นเพื่อให้ทันต่อบริบทการเปลี่ยนแปลงสู่ระบบราชการ 4.0 (Government 4.0) รวมทั้งมีการนำนวัตกรรมเข้ามาปรับใช้ในการทำงานให้มากขึ้น

ดังนั้น การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อมูลของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เป็นจุดเริ่มต้นของการผลักดันให้การพัฒนาดังกล่าวเกิดผลอย่างชัดเจน รวดเร็ว และเป็นรูปธรรม คือ ผู้นำต้องมีความเข้าใจในการผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและสร้างนวัตกรรม

2.3.2 สร้างและส่งเสริมการทำงานแบบบูรณาการอย่างเต็มที่

ผู้นำต้องมีความมุ่งมั่นและมีความสามารถในการสร้างความร่วมมือและการทำงานแบบบูรณาการร่วมกับทุกภาคส่วน อาทิ ภาคราชการทั้งภายในหรือภายนอกหน่วยงาน ภาคเอกชน ภาคประชาชน และองค์กรอิสระ ในฐานะผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสีย

เมื่อผู้นำมุ่งผลักดันให้เกิดนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลงแล้ว การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการข้อมูลของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายหน่วยงาน ภาวะผู้นำที่จะช่วยขับเคลื่อนการดำเนินการให้เกิดความราบรื่นและบังเกิดผลลัพธ์อย่างจริงจัง คือ สร้างและส่งเสริมให้เกิดการทำงานแบบบูรณาการอย่างเต็มที่

2.3.3 พัฒนาตนเองและผู้ร่วมงาน รวมทั้งสร้างการมีส่วนร่วมในองค์กร

ผู้นำต้องมีความสามารถในการพัฒนาศักยภาพและการปฏิบัติงานของตนเองและผู้ร่วมงาน รวมทั้งต้องมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาความสามารถของเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอและอย่างเหมาะสม รวมทั้งการสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ การมีส่วนร่วมและการแบ่งปัน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน

ดังนั้น การผลักดันการพัฒนาประสิทธิภาพ การบริหารจัดการข้อมูลของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย จึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรควบคู่ไปกับการพัฒนาระบบงาน ดังนั้น ภาวะผู้นำที่จะช่วยขับเคลื่อนในเรื่องนี้ก็คือ ภาวะผู้นำในการพัฒนาตนเองและผู้ร่วมงาน รวมทั้งการสร้างการมีส่วนร่วมในองค์กร

2.3.4 ศิลปะในการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจ

ผู้นำต้องมีศิลปะในการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจและสามารถรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ รวมทั้ง ต้องมีความสามารถในการถ่ายทอดความคิดและข้อมูลต่าง ๆ ในรูปแบบที่ง่ายเพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจและนำไปปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงปฏิบัติราชการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมสมัยใหม่ ดังนั้นภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจึงต้องมีศิลปะในการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจของเจ้าหน้าที่ในองค์กรทุกระดับ รวมถึงบุคคลนอกองค์กรที่เป็นภาคีเครือข่ายในการทำงานร่วมกัน อาทิ ภาคราชการ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เพื่อให้มีการสื่อสารมีความที่ถูกต้องและชัดเจน

2.3.5 ยึดมั่นในมาตรฐานจริยธรรมและความเป็นมืออาชีพ

ผู้นำภาครัฐทุกตำแหน่งทุกระดับต้องมีความสามารถในการบริหารจัดการตนเองเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดี มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย คำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง ทำงานด้วยความเป็นธรรมและไม่เลือกปฏิบัติ มีพฤติกรรมเชิงจริยธรรมที่เหมาะสม โดยยึดถือมาตรฐานจริยธรรมและความเป็นมืออาชีพทั้งในระดับตนเองและระดับองค์กรเป็นที่ตั้ง

เมื่อพัฒนาระบบการทำงานและองค์กรสู่การเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้น (Change for Good) เพื่อนำไปสู่ความเป็นระบบราชการ 4.0 (Government 4.0) ตามแนวทางที่รัฐบาลกำหนดแล้ว ดังนั้นภาวะผู้นำของภาครัฐที่สำคัญปฏิบัติหน้าที่ก็คือ ความเป็นมืออาชีพของข้าราชการไทย และยึดมั่นในมาตรฐานจริยธรรมและคุณธรรมของข้าราชการที่ดีที่มุ่งปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและประเทศชาติ

ภาพที่ 17 : ภาวะผู้นำเพื่อการขับเคลื่อนข้อเสนอเชิงนโยบาย

3. แผนพัฒนาตนเอง

(ข้อมูลส่วนบุคคลไม่เผยแพร่)

บรรณานุกรม

กนกพิชญ์ ครุฑคง. (2563). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรจากการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในศูนย์อำนวยการสร้างอาวุธ ศูนย์การอุตสาหกรรมป้องกันประเทศและพลังงานทหาร. (การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.

ทศพร โปมิ่ง. (2563). การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านสารบรรณของสำนักงานระบบขนส่ง สำนักการจราจรและขนส่ง. (รายงานส่วนบุคคล นักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ 36). สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร.

แผนการปฏิรูปประเทศ (ฉบับปรับปรุง). (2564, 25 กุมภาพันธ์). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 138 ตอนพิเศษ 44 ง. หน้า 3 - 8

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 – 2570). (2565, 1 พฤศจิกายน). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 139 ตอนพิเศษ 258 ง. หน้า 20 – 23

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2566 – 2580) (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม). (2566, 7 มีนาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 140 ตอนพิเศษ 51 ง. หน้า ค

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. (2546, 9 ตุลาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 120 ตอนที่ 100 ก. หน้า 12

พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562. (2562, 22 พฤษภาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 136 ตอนที่ 67 ก. หน้า 57 -58.

พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565. (2565, 12 ตุลาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 139 ตอนที่ 63 ก. หน้า 2 – 5.

พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545. (2545, 2 ตุลาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 119 ตอนที่ 99 ก. หน้า 23 – 24.

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี. (2561, 13 ตุลาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 135 ตอนที่ 82 ก. หน้า 7-9.

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 (2564, 25 พฤษภาคม).ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 138 ตอนพิเศษ 113 ง. หน้า 1.

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ. (ม.ป.ป.). PDCA หัวใจสำคัญของการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง. สืบค้นจาก http://www.cai.ku.ac.th/article/PDCA.pdf

สารภี สหวิริยะ. (2562). ปัญหาการใช้งานระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) ของบุคลากร คณะวิทยาศาสตร์และคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่. (สารนิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2566). การประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นต่อ (ร่าง) วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ระยะเริ่มต้นตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565. สืบค้นจาก https://www.opdc.go.th/file/reader/SGZDfHw4ODQ3fHxmaWxlX3VwbG9hZA

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (ม.ป.ป.). คู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

สำนักนโยบายและแผน สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (2565). แผนปฏิบัติราชการกระทรวงมหาดไทย (พ.ศ. 2566 – 2570). กรุงเทพฯ : สำนักนโยบายและแผน สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

สำนักนโยบายและแผน สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (2565). แผนปฏิบัติราชการสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (พ.ศ. 2566 – 2570). กรุงเทพฯ : สำนักนโยบายและแผน สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

เสน่ห์ จุ้ยโต. (2552). วิสัยทัศน์และกลยุทธ์ผู้นำยุคใหม่. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ภาคผนวก

ประวัติผู้เขียนเอกสารรายงานการศึกษาส่วนบุคคล

นายอาระยะ วงศ์อุดม

ประวัติการศึกษา

- เศรษฐศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารจัดการภาครัฐ (รางวัลเรียนดี) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ประสบการณ์การรับราชการ

2555	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ สำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารราชการจังหวัด สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
2558	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
2564	ผู้อำนวยการกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบันและสถานที่ทำงาน

ผู้อำนวยการกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย

สถานที่ทำงาน : กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย
เลขที่ 93 แขวงพระนคร เขตพระนคร กรุงเทพฯ
10200