



การประเมินผลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดเชียงใหม่

The Evaluation of e-Saraban of Local Administrative Organizations in Chiang Mai Province

อรรถพล ไชยเทพ¹ & พนม กุณาวงค์²

Attthapol Chaithep¹ & Panom Gunawong²

Corresponding author: ACBen210@hotmail.com

Received: 17/06/68 Revised: 28/08/68 Accepted: 28/08/68

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ประเมินผลการดำเนินงานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงใหม่ ตามกรอบแนวคิด CIPP Model (2) ศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดในการใช้งานระบบ และ (3) เสนอแนะแนวทางการพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การวิจัยใช้ระเบียบวิธีเชิงคุณภาพ โดยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานสารบรรณในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 10 แห่ง ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบเชิงเนื้อหา และการพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า ด้านบริบท องค์กรมีความจำเป็นต้องใช้ระบบเพื่อรองรับนโยบายภาครัฐและความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี แต่ยังขาดแผนยุทธศาสตร์ที่

¹ นักศึกษาปริญญาโท คณะรัฐศาสตร์และประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

² คณะรัฐศาสตร์และประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

¹ Master of Public Faculty of Political Science and Public Administration Chiang Mai University

² Faculty of Political Science and Public Administration Chiang Mai University



ชัดเจน ด้านปัจจัยนำเข้า พบข้อจำกัดด้านโครงสร้างพื้นฐาน งบประมาณ และทักษะบุคลากร ด้านกระบวนการพบว่าระบบมีความซับซ้อนและขาดการฝึกอบรมต่อเนื่อง ด้านผลผลิต ระบบช่วยลดระยะเวลาและข้อผิดพลาดในการดำเนินงาน แต่ยังมีข้อจำกัดในการติดตามสถานะเอกสารและการตอบรับจากผู้ใช้งาน

ข้อเสนอแนะคือ ควรปรับปรุงระบบให้ใช้งานง่าย ส่งเสริมการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง และกำหนดนโยบายชัดเจน เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการบริหารงานภายในและการบริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้น

คำสำคัญ: ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์; การประเมินผล; องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น; จังหวัดเชียงใหม่; ประสิทธิภาพการบริหารจัดการเอกสาร

Abstract

This study aimed to evaluate the implementation of the electronic document management system (e-Saraban) in local administrative organizations in Chiang Mai Province, based on the CIPP Model. It also sought to identify problems and obstacles in the system's operation and propose recommendations for improvement.

A qualitative research method was employed. Data were collected through semi-structured in-depth interviews with 10 key informants, each representing one local administrative organization. The data were analyzed by using content analysis and descriptive interpretation.

The findings revealed that while most organizations recognized the necessity of using e-Saraban in response to digital government policies,



many lacked a clear strategic direction. In terms of input, limitations were found in infrastructure, budget, and personnel skills. The system's process was hindered by operational complexity and insufficient ongoing training. Although the system improved the speed and accuracy of document processing, challenges remained in user engagement and tracking capabilities.

To enhance the system's effectiveness, the study recommends improving user-friendly design, strengthening continuous staff development, and establishing clearer operational policies. These efforts would help increase the efficiency of public administration and service delivery at the local level.

Keywords: e-Saraban; Evaluation; Local Administration; Chiang Mai Province; Document Management Efficiency

บทนำ

ในยุคดิจิทัลปัจจุบัน เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน โดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐของไทยซึ่งได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารงานและให้บริการประชาชนมากขึ้น (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2022) หนึ่งในระบบที่มีความสำคัญคือ “ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” ซึ่งช่วยจัดการงานเอกสารภาครัฐให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส และตรวจสอบย้อนหลังได้อย่างเป็นระบบ ทั้งนี้เป็นไปตามแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ พ.ศ. 2561–2580 (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2018) และยุทธศาสตร์การเป็นรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) (Digital Government Development Agency, 2021)



ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ถูกนำมาใช้เพื่อลดการใช้กระดาษ เพิ่มความคล่องตัวในการติดต่อราชการระหว่างหน่วยงาน และสร้างกลไกการจัดเก็บเอกสารที่ปลอดภัย สามารถค้นหาและติดตามสถานะได้อย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานต่างๆ โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ได้มีการนำระบบนี้มาใช้เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชนให้สะดวก รวดเร็ว และทันสมัยยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม จากการใช้งานจริงพบว่า การดำเนินงานผ่านระบบดังกล่าวยังเผชิญกับปัญหาและข้อจำกัดหลายด้าน เช่น ทักษะของบุคลากร ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐาน และความเข้าใจในการใช้ระบบ รวมถึงข้อจำกัดของตัวระบบเอง เช่น ความซับซ้อนของขั้นตอน ความไม่เสถียรของเครือข่าย และขาดการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ประสิทธิผลของการใช้งานระบบมีความแตกต่างกันในแต่ละพื้นที่ (Phongpaibul & Boonmee, 2020)

จังหวัดเชียงใหม่ซึ่งมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 211 แห่ง จึงเป็นพื้นที่ที่เหมาะสมในการศึกษารูปแบบการดำเนินงานผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากมีทั้งความหลากหลายทางภูมิศาสตร์และโครงสร้างองค์กร (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2023) การศึกษาประสิทธิผลของระบบจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะสะท้อนถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงาน ทั้งในเชิงนโยบายและปฏิบัติ ตลอดจนเสนอแนวทางพัฒนาที่เหมาะสม เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างยั่งยืน

จากบริบทดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาการประเมินผลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงาน และนำเสนอแนวทางการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม



วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินผลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงใหม่ ตามกรอบแนวคิด CIPP Model ได้แก่ ด้านบริบท (Context) ด้านปัจจัยนำเข้า (Input) ด้านกระบวนการ (Process) และด้านผลผลิต (Product)
2. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อการให้บริการราชการมากยิ่งขึ้น

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. การจัดการสารสนเทศในภาครัฐ

การจัดการสารสนเทศในภาครัฐหมายถึงกระบวนการวางแผน รวบรวม จัดเก็บ ประมวลผล และเผยแพร่ข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อสนับสนุนการบริหาร และการตัดสินใจ โดยมุ่งเน้นให้ข้อมูลมีความถูกต้อง เข้าถึงได้ง่าย และเป็นปัจจุบัน ซึ่งมีส่วนสำคัญต่อการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ (Laudon & Laudon, 2020; สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2022) การจัดการสารสนเทศที่มีคุณภาพยังช่วยให้ภาครัฐทำงานอย่างโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล และเพิ่มความคล่องตัวในระบบราชการ โดยเฉพาะในยุคดิจิทัล ซึ่งเน้นการตอบสนองประชาชนได้อย่างรวดเร็ว (United Nations, 2022)

องค์ประกอบที่สำคัญของการจัดการสารสนเทศประกอบด้วยกระบวนการรวม การจัดเก็บ การประมวลผล การเผยแพร่ และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ทั้งนี้ เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนภาครัฐสู่การเป็น “รัฐบาลดิจิทัล” ผ่านระบบต่าง ๆ เช่น e-Saraban, Data Warehouse และ Government Information Network (GIN) ซึ่งช่วยเพิ่มความโปร่งใสและตรวจสอบ



ได้อย่างเป็นรูปธรรม (Digital Government Development Agency, 2021) แนวโน้มในอนาคตจึงเน้นไปที่การบูรณาการข้อมูล การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) และการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น AI, Big Data และ Blockchain มาใช้ในการยกระดับการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พร้อมกับการพัฒนาทักษะบุคลากร (OECD, 2020)

2. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Document Management System: EDMS หรือ e-Saraban) คือระบบที่ช่วยให้หน่วยงานราชการสามารถรับ-ส่งเอกสาร ค้นหา จัดเก็บ และติดตามผลหนังสือราชการผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยลดการใช้กระดาษและลดความผิดพลาดจากงานแบบแมนนวล ระบบดังกล่าวมีองค์ประกอบสำคัญ เช่น การส่งต่อเอกสาร การค้นหาและจัดเก็บ การใช้ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์ ระบบความปลอดภัย ระบบแจ้งเตือน และการสำรองข้อมูล ซึ่งทั้งหมดช่วยเพิ่มความโปร่งใส ความรวดเร็ว และสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชน

อย่างไรก็ตาม ความสำเร็จของระบบ e-Saraban ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นความพร้อมของเทคโนโลยี บุคลากรที่มีทักษะ ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร ตลอดจนการจัดฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บุคลากรสามารถใช้งานได้อย่างจริงในทางปฏิบัติ ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบครอบคลุมตั้งแต่การรับหนังสือเข้า การส่งออกหนังสือ การลงทะเบียน การเสนอเพื่อพิจารณา จนถึงการจัดเก็บ ค้นคืน และการเก็บถาวรหรือการทำลาย ซึ่งทั้งหมดดำเนินการในลักษณะอัตโนมัติ เพิ่มความสะดวกและความปลอดภัยในการทำงานของหน่วยงาน (Digital Government Development Agency, 2021)



3. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล

การประเมินผลเป็นกระบวนการสำคัญในการตัดสินใจคุณค่าและประสิทธิภาพของโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ โดยอาศัยการรวบรวม วิเคราะห์ และสรุปข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (Worthen, Sanders, & Fitzpatrick, 2011) การประเมินผลที่มีคุณภาพควรมีเป้าหมายชัดเจน ใช้ข้อมูลจริง ใช้วิธีที่เหมาะสม และสามารถนำผลไปใช้ประโยชน์ได้จริง (Stufflebeam & Coryn, 2014)

รูปแบบการประเมินที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายคือ **CIPP Model** ของ Stufflebeam ซึ่งประกอบด้วยการประเมิน 4 มิติ ได้แก่ บริบท (Context) ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการดำเนินงาน (Process) และผลลัพธ์ (Product) โมเดลนี้ได้รับการยอมรับว่าเหมาะสมกับการประเมินโครงการภาครัฐ เนื่องจากสามารถสะท้อนทั้งสภาพแวดล้อม ปัจจัยสนับสนุน ขั้นตอนการดำเนินงาน และผลผลิตหรือผลกระทบที่เกิดขึ้นได้อย่างครอบคลุม (Stufflebeam, 2003) การนำ CIPP Model มาประยุกต์ใช้ในการประเมินโครงการ เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โครงการด้านการศึกษา หรือโครงการสาธารณสุข จึงช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้อย่างมีเหตุผลและมีข้อมูลเชิงประจักษ์สนับสนุน



กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปแบบการวิจัย

การวิจัยเรื่องการประเมินผลระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงใหม่ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัย ดังนี้

การวิเคราะห์เชิงลึกจากข้อมูลที่ได้จากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิและแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ เพื่อให้ได้ข้อค้นพบที่สะท้อนสภาพจริงของการดำเนินงานผ่านระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ในบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงใหม่ โดยการใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างกับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานกับระบบดังกล่าว ควบคู่กับการศึกษาข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ ระเบียบ นโยบาย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1) แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมมาจากแหล่งข้อมูลโดยตรง จากรูปแบบสัมภาษณ์แบบเชิงลึกรายบุคคล และวิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง จากผู้ให้ข้อมูลหลัก ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการติดต่อ



ราชการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 10 คน

2) แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ เป็นการศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ระเบียบ ข้อบังคับ นโยบาย แนวทางปฏิบัติ คู่มือ และหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องในการติดต่อราชการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงใหม่

ผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการคัดเลือกโดยใช้วิธีการแบบเจาะจง ซึ่งจัดอยู่ในรูปแบบของการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะเฉพาะเจาะจงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย กล่าวคือ เป็นบุคลากรซึ่งมีประสบการณ์ตรงในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการหรือการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดยตรง ผู้ให้ข้อมูลดังกล่าวมีบทบาทสำคัญในการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ลึกซึ้ง และครอบคลุมทั้งด้านโครงสร้างการทำงาน กระบวนการปฏิบัติจริง ปัญหา อุปสรรค ตลอดจนแนวทางปรับปรุงที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในแต่ละพื้นที่ ทั้งนี้ ได้กำหนดจำนวนผู้ให้ข้อมูลไว้ทั้งสิ้น 10 ราย ซึ่งมาจาก 10 หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงใหม่ โดยคัดเลือกให้มีความหลากหลายในด้านลักษณะขององค์กร ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล และ องค์กรบริหารส่วนตำบล รวมถึงการกระจายตัวทางภูมิศาสตร์ให้ครอบคลุมหลากหลายพื้นที่ในจังหวัด ทั้งในเขตเมือง เขตชานเมือง และพื้นที่ห่างไกล เพื่อให้ข้อมูลที่ได้รับสะท้อนภาพรวมของการดำเนินงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในบริบทที่แตกต่างกันอย่างรอบด้าน



ตาราง 1 ผู้ให้ข้อมูลหลักและเกณฑ์การคัดเลือก

ลำดับที่	ผู้ให้ข้อมูลหลัก	เกณฑ์การคัดเลือก	จำนวน (คน)
1	องค์การบริหารส่วนจังหวัด เชียงใหม่	อำเภอเมือง เชียงใหม่	1
2	เทศบาลนครเชียงใหม่	อำเภอเมือง เชียงใหม่	1
3	เทศบาลเมืองตันเปา	อำเภอสันกำแพง	1
4	เทศบาลเมืองเมืองแกนพัฒนา	อำเภอแม่แตง	1
5	เทศบาลตำบลป่าป้อง	อำเภอดอยสะเก็ด	1
6	เทศบาลตำบลป่าไผ่	อำเภอสันทราย	1
7	เทศบาลตำบลแม่ฮาย	อำเภอแม่ฮาย	1
8	องค์การบริหารส่วนตำบล สันกำแพง	อำเภอสันกำแพง	1
9	องค์การบริหารส่วนตำบล สบแม่ข่า	อำเภอหางดง	1
10	องค์การบริหารส่วนตำบล ดอยเต่า	อำเภอดอยเต่า	1
รวม			10



การเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยนี้ดำเนินการด้วยวิธีหลัก 2 ประการ ได้แก่
ตาราง 2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	กระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล
1. วิธีสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง	1. วิเคราะห์กรอบแนวคิด เพื่อกำหนดประเด็นคำถามในการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกรายบุคคล 2. คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น และสุ่มตัวอย่างประเภทแบบเจาะจง 3. ติดต่อประสานงานผู้ให้ข้อมูลหลักเพื่อขออนุญาตและนัดหมายการสัมภาษณ์ 4. จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์สำหรับการสัมภาษณ์ 5. อธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัยและชี้แจงการขอบันทึกเสียงการสัมภาษณ์แก่ผู้ให้ข้อมูลหลักก่อนการสัมภาษณ์ 6. ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักตามแบบสัมภาษณ์ที่ได้กำหนดไว้พร้อมกับการบันทึกเสียงการสัมภาษณ์ 7. ถอดเสียงการสัมภาษณ์เป็นรูปแบบข้อความ 8. วิเคราะห์และสรุปผลข้อมูลจากการสัมภาษณ์



2. การศีกษาจากเอกสาร	1. กำหนดประเด็นที่ต้องการศีกษา 2. รวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการ ประสานงานผ่านระบบ สารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ 3. วิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารเพื่อ สนับสนุนผลการสัมภาษณ์
----------------------	--

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสัมภาษณ์แบบเชิงลึก รายบุคคล โดยวิธีสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ทั้งในรูปแบบการสัมภาษณ์ที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ โดยกำหนดโครงสร้างของประเด็นคำถามที่ต้องการจะศีกษาไว้ล่วงหน้า เป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด ให้อยู่ในขอบเขตที่ต้องการ และสามารถสอบถามเพิ่มเติมในประเด็นอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ในระหว่างการสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่มีความละเอียดมากขึ้น สามารถนำมาใช้วิเคราะห์ได้อย่างสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

แบบสัมภาษณ์ประกอบด้วยประเด็นคำถาม 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2: คำถามตามกรอบแนวคิด CIPP Model

ส่วนที่ 3: ความคิดเห็นเพิ่มเติม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์จะถูกถอดเสียงและวิเคราะห์เชิงเนื้อหา โดยใช้การจัดกลุ่มประเด็นตามกรอบ CIPP Model เพื่อสังเคราะห์ข้อค้นพบที่สะท้อนความจริงเชิงลึกและสัมพันธ์กับบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดเชียงใหม่ โดยกระบวนการวิเคราะห์จะพิจารณาทั้งความถี่ เนื้อหา ความสอดคล้อง



และแนวโน้มของคำตอบอย่างเป็นระบบ เพื่อสรุปผลในเชิงพรรณนา และเสนอ
แนวทางพัฒนาอย่างมีหลักวิชาการ

ผลการศึกษาวิจัย

1. การประเมินด้านบริบท

ผลการสัมภาษณ์สะท้อนว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีความจำเป็นต่อองค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากช่วยให้การจัดการเอกสารมีความรวดเร็ว มีระเบียบ
และสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทันที ลดการใช้กระดาษและข้อผิดพลาดจากการ
ดำเนินงานแบบเดิม อีกทั้งยังช่วยให้การประสานงานทั้งภายในและภายนอก
เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายขึ้น เช่น การยื่นคำร้องออนไลน์โดย
ไม่ต้องเดินทาง ลดความยุ่งยากและระยะเวลารอคอย ขณะเดียวกัน องค์กรยัง
ต้องการปรับปรุงด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น อินเทอร์เน็ต และการฝึกอบรม
บุคลากรเพื่อให้พร้อมต่อการใช้งานระบบ

สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ดังนี้

“ผู้สัมภาษณ์มีความเห็นตรงกันว่า . . .ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็น
เครื่องมือที่จำเป็นสำหรับองค์กร เพราะช่วยให้การรับและส่งเอกสารทำได้สะดวก
และรวดเร็ว ลดการใช้กระดาษ และช่วยให้การจัดการเอกสารมีประสิทธิภาพมาก
ขึ้น โดยเฉพาะการติดตามสถานะเอกสารที่สามารถทำได้ทันที. . .”

“ . . .การเปลี่ยนแปลงไปสู่ระบบดิจิทัลถือเป็นความจำเป็นเพราะนโยบาย
ของภาครัฐกำหนดให้ทุกหน่วยงานต้องปรับตัว แต่ในเชิงบริบทองค์กรยังขาดแผน
ยุทธศาสตร์ที่ชัดเจน ทำให้การนำระบบไปใช้จริงยังไม่ต่อเนื่อง และบุคลากร
บางส่วนยังไม่เข้าใจเป้าหมายของการใช้งาน. . .”

2. การประเมินด้านปัจจัยนำเข้า

2.1 ด้านทรัพยากรบุคคล



แม้บุคลากรส่วนใหญ่จะมีพื้นฐานการใช้คอมพิวเตอร์ แต่ยังพบข้อจำกัดในกลุ่มผู้สูงอายุหรือผู้บริหารที่ไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยี โดยเฉพาะการใช้ฟังก์ชันเฉพาะ เช่น ลายเซ็นดิจิทัล หรือการแนบเอกสาร

ข้อเสนอแนะคือ ควรจัดการอบรมแบบ “ต่อเนื่องและเน้นปฏิบัติจริง” รวมถึงออกแบบหลักสูตรแยกตามบทบาทหน้าที่ เพื่อเพิ่มความเข้าใจและความสามารถในการใช้งานระบบได้อย่างแท้จริง สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ “...โดยรวมแล้วบุคลากรของเรามีพื้นฐานในการใช้งานระบบอยู่บ้าง แต่ยังมีบางคน โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่มีอายุมากที่ยังไม่คุ้นชินกับระบบ ต้องใช้เวลาปรับตัว องค์กรควรจัดอบรมอย่างต่อเนื่อง ไม่ใช่แค่ครั้งเดียว แล้วจบไป...”

2.2 ด้านเทคโนโลยีและอุปกรณ์

พบว่าองค์กรบางแห่งมีข้อจำกัดด้านฮาร์ดแวร์ เช่น คอมพิวเตอร์เก่า อินเทอร์เน็ตไม่เสถียร และขาดอุปกรณ์เสริม เช่น เครื่องสแกนเอกสาร ระบบควรมีการพัฒนาให้ใช้งานง่าย รองรับภาษาไทย และสามารถเชื่อมต่อกับหน่วยงานภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงเพิ่มฟังก์ชันการแจ้งเตือนผ่าน LINE หรือ Email สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ “...คิดว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้นและอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเป็นสิ่งสำคัญมาก เพราะถ้าคอมช้า หรือเน็ตหลุดบ่อย การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ก็จะติดขัด...”

2.3 ด้านงบประมาณและการสนับสนุน

หลายองค์กรยังมีงบประมาณจำกัด โดยเฉพาะองค์กรขนาดเล็ก ส่งผลกระทบต่อการอบรม การจัดซื้ออุปกรณ์ และการใช้งานซอฟต์แวร์ที่ถูกลิขสิทธิ์ จึงควรจัดสรรงบประมาณเฉพาะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงมีงบสำรองสำหรับกรณีฉุกเฉิน สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ “...โดยส่วนตัวคิดว่างบประมาณที่ได้รับยังไม่เพียงพอ โดยเฉพาะในส่วนของ การจัดซื้ออุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพ ควรสนับสนุนให้มีการจัดซื้อใหม่แทนของเดิมที่ล้าสมัย...”



3. การประเมินด้านกระบวนการ

3.1 การเตรียมความพร้อมและการอบรม

องค์กรมีการเตรียมความพร้อมในระดับพื้นฐาน เช่น การประชุมชี้แจงหรือสาธิตเบื้องต้น แต่ยังคงขาดการอบรมเชิงลึก ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง และเกิดข้อผิดพลาดบ่อยครั้งในช่วงแรกของการใช้งาน สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ “...มีเจ้าหน้าที่มาสอนการใช้งานระบบเบื้องต้นแบบตัวต่อตัว เข้าใจการใช้งานเบื้องต้นได้ดีแต่ยังไม่ชำนาญเรื่องการแก้ปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาด การฝึกใช้จริงหลังการอบรมจึงสำคัญมาก...”

3.2 ขั้นตอนการใช้งานระบบ

ระบบมีขั้นตอนพื้นฐานที่ชัดเจน เข้าใจง่าย แต่คำอธิบายบางส่วนยังไม่ครอบคลุมปัญหาเฉพาะ เช่น การค้นหาเอกสารย้อนหลัง หรือการแนบเอกสารเข้าข้อค้น แนะนำให้พัฒนาคู่มือออนไลน์ให้ครอบคลุม และจัดทำวิดีโอสาธิตการใช้งานเพิ่มเติม สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ “...โดยรวมแต่ละขั้นตอนเข้าใจง่ายครับ ขั้นตอนการรับ-ส่งหนังสือถือว่าชัดเจนดี ระบบมีคู่มือออนไลน์ให้ใช้งาน มีประโยชน์ระดับหนึ่งแต่ไม่ละเอียดพอ บางขั้นตอนเช่นการค้นหาเอกสารย้อนหลังดูซับซ้อนเกินไป ถ้าไม่ทำบ่อยจะลืม ระบบมีปุ่มช่วยเหลือแต่เนื้อหาไม่ได้อธิบายวิธีแก้ปัญหาเฉพาะกรณี จึงต้องเรียนรู้จากการใช้งานจริงเป็นหลัก...”

3.3 การประสานงานระหว่างหน่วยงาน

ระบบช่วยให้การส่งหนังสือรวดเร็วขึ้น แต่ยังมีข้อจำกัด เช่น ขาดระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ และต้องพึ่งพาการติดตามทางโทรศัพท์หากอีกฝ่ายไม่เปิดระบบเป็นประจำ สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ “...การส่งเอกสารผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ทำได้รวดเร็วและประหยัดเวลามากกว่าระบบเดิมมาก ขั้นตอนค่อนข้างชัดเจนและมีลำดับที่ดี แต่หากฝ่ายปลายทางไม่ได้ตรวจเช็คข้อมูลในระบบเป็นประจำ การส่งก็จะล่าช้าเหมือนเดิม จึงยังต้องใช้การประสานงานเสริมอยู่...”



3.4 การแก้ไขปัญหา

เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่นิยมแก้ไขปัญหาเบื้องต้นด้วยตนเอง เช่น รีสตาร์ทคอมพิวเตอร์หรือเซิร์ฟเวอร์เน็ต หากไม่สามารถแก้ได้จึงขอความช่วยเหลือจากฝ่ายเทคนิค ข้อเสนอคือ ควรมีระบบแชทบอทหรือ FAQ อัตโนมัติเพื่อลดภาระฝ่าย IT สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ “...เมื่อเจอปัญหาระหว่างใช้งาน จะพยายามรีเฟรชหน้าเว็บหรือลองออกจากระบบแล้วเข้าสู่ระบบใหม่ก่อน ถ้ายังไม่หายก็จะลองค้นหาวิธีแก้ไขจากคู่มือออนไลน์ หากไม่ได้ผลจะโทรสอบถามเจ้าหน้าที่ไอทีของหน่วยงาน การแก้ปัญหาด้วยตัวเองได้ช่วยประหยัดเวลามาก แต่บางกรณีก็ต้องรอผู้เชี่ยวชาญช่วยเหลืออยู่ดี...”

4. การประเมินด้านผลผลิต

4.1 ประสิทธิภาพในการประสานงาน

ระบบช่วยให้เอกสารมีความเป็นระเบียบ ค้นหาได้ง่าย และลดโอกาสสูญหาย การติดตามงานรวดเร็วขึ้น และสามารถดำเนินงานได้แม้นอกเวลาราชการ อย่างไรก็ตาม ความเสถียรของระบบยังเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความต่อเนื่องของงาน สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ “...ระบบนี้มีผลดีต่อการดำเนินงานในแง่ของความเร็วและความแม่นยำในการจัดการหนังสือและข้อมูลสำคัญ ลดภาระด้านเอกสารกระดาษไปมาก และทำให้การประสานงานข้ามหน่วยงานเป็นเรื่องที่ง่ายขึ้น...”

4.2 ความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับปานกลางถึงสูง เพราะระบบช่วยลดงานซ้ำซ้อนและทำให้ติดตามงานได้สะดวกขึ้น แต่ยังมีข้อกังวลเรื่องระบบล่มและผู้ใช้งานสูงอายุที่ต้องใช้เวลาปรับตัว สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ “...โดยรวมแล้วเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกับการใช้ระบบ เพราะช่วยให้การทำงานสะดวกและรวดเร็วขึ้น การส่งหนังสือและติดตามงานไม่ต้องใช้เอกสารกระดาษ



เหมือนเดิม จึงลดภาระงานและความซ้ำซ้อนได้มาก บางคนยังมีข้อกังวลเรื่องระบบล่มเป็นครั้งคราว แต่โดยรวมถือว่าระบบตอบโจทย์การทำงานได้ดี. . .”

4.3 ความโปร่งใสในการดำเนินงาน

ระบบสามารถบันทึกการดำเนินงานในทุกขั้นตอน ตรวจสอบย้อนหลังได้ ทำให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบมากขึ้น และลดปัญหาเอกสารตกหล่น ช่วยเสริมสร้างความน่าเชื่อถือแก่ประชาชน สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ “. . .ระบบช่วยให้การส่งเอกสารและติดตามงานมีความโปร่งใส เพราะมีการบันทึกเส้นทางเอกสารชัดเจนทุกขั้นตอน หากมีความล่าช้าหรือปัญหาใด ๆ สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ทันที. . .”

4.4 การตอบสนองต่อประชาชน

ระบบช่วยให้ประชาชนได้รับบริการรวดเร็ว สามารถยื่นคำร้องออนไลน์และติดตามผลได้ด้วยตนเอง ลดความยุ่งยากและค่าใช้จ่ายจากการเดินทาง แต่ยังควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่กลุ่มประชาชนที่ไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยี สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ “. . .ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยให้การตอบสนองต่อประชาชนรวดเร็วขึ้นอย่างชัดเจน ประชาชนไม่ต้องรอนานเหมือนสมัยใช้เอกสารกระดาษ. . .”

5. ประเด็นปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

แม้ว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จะช่วยยกระดับประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ก็ยังพบประเด็นปัญหาและอุปสรรคหลายประการที่ส่งผลต่อการดำเนินงานจริง โดยเฉพาะปัญหาความเสถียรของระบบซึ่งมักเกิดขึ้นในช่วงที่มีผู้ใช้งานจำนวนมาก ทำให้การประมวลผลเอกสารล่าช้าและกระทบต่อความต่อเนื่องของงาน นอกจากนี้ บุคลากรบางกลุ่มยังไม่เปิดใจยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงจากระบบงานแบบดั้งเดิมไปสู่ระบบดิจิทัล ส่งผลให้เกิดความลังเลและความไม่มั่นใจในการใช้งาน อีกทั้งฟังก์ชันการค้นหาเอกสารย้อนหลังยังไม่ยืดหยุ่นพอที่จะตอบสนองความต้องการของเจ้าหน้าที่ใน



สถานการณ์ที่ซับซ้อน การแก้ไขปัญหาที่พบจึงควรเริ่มจากการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านอินเทอร์เน็ตให้มีความครอบคลุมและเสถียร พร้อมทั้งจัดการอบรมที่เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มบุคลากร เพื่อสร้างความเข้าใจและทักษะในการใช้งานได้อย่างแท้จริง ขณะเดียวกันควรมีมาตรการสร้างแรงจูงใจ เช่น การมอบรางวัลหรือการยกย่องบุคลากรที่มีการใช้งานระบบอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อกระตุ้นให้เกิดการยอมรับและใช้งานระบบอย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการประชาชนอย่างมีคุณภาพและยั่งยืน สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ “. . . ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในภาพรวมถือว่าดี แต่ปัญหาหลักคือระบบมักจะล่มหรือล่าช้าในช่วงเวลาที่มีการใช้งานหนาแน่น เจ้าหน้าที่บางส่วนยังขาดความชำนาญในการใช้งานฟังก์ชันเฉพาะ ข้อเสนอแนะคือควรปรับปรุงระบบให้มีความเสถียรมากขึ้น และมีการจัดอบรมให้ครอบคลุมทุกระดับของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งจัดทำคู่มือการใช้งานแบบละเอียด. . .” “. . . อุปสรรคที่พบมากที่สุดคือความไม่เสถียรของระบบในบางเวลา และการเข้าถึงจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ไม่เสถียรในพื้นที่ห่างไกล ทำให้การส่งเอกสารล่าช้าและบางครั้งเกิดข้อผิดพลาด ข้อเสนอแนะคือควรลงทุนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุม และพัฒนาระบบสำรองในกรณีที่ระบบหลักล่ม เพื่อไม่ให้เกิดกระทบการดำเนินงานของหน่วยงาน. . .”

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษานี้ใช้กรอบแนวคิด CIPP Model ในการประเมินผลการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดเชียงใหม่ โดยผลการวิจัยพบว่า

1. ความจำเป็นของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ระบบมีความจำเป็นต่อการปรับปรุงกระบวนการทำงานของภาครัฐให้ทันสมัย ตอบสนองต่อแนวโน้มของรัฐบาลดิจิทัลตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล



พ.ศ. 2566–2570 สะท้อนถึงการเปลี่ยนผ่านเชิงโครงสร้างที่ได้รับการยอมรับโดยเจ้าหน้าที่ ผลการวิจัยสะท้อนว่า ทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติยอมรับความจำเป็นของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แต่มีมุมมองที่แตกต่างกัน โดยผู้บริหารเน้นมิติยุทธศาสตร์ เห็นว่าระบบเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพและความโปร่งใสขององค์กรให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลดิจิทัล ขณะที่เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติให้ความสำคัญกับความสะดวกในการทำงาน ลดขั้นตอน และการค้นหาเอกสารที่รวดเร็ว แม้บางส่วนยังรู้สึกว่าจะต้องใช้เวลาในการปรับตัวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Rogers (2003) ที่กล่าวถึงการยอมรับนวัตกรรมเมื่อเห็นประโยชน์ที่ชัดเจน

2. ความพร้อมของปัจจัยนำเข้า

แม้บุคลากรส่วนใหญ่จะมีทักษะพื้นฐานด้านเทคโนโลยี แต่ความแตกต่างด้านอายุและความสามารถ ส่งผลให้บางกลุ่มประสบปัญหาในการใช้งานระบบ ข้อจำกัดอื่นได้แก่ ปัญหาอินเทอร์เน็ตในพื้นที่ห่างไกล งบประมาณจำกัด และการขาดแผนพัฒนาทักษะบุคลากรอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยของสุวิมล ว่องวาณิช (2557) และณัฐวัฒน์ ศรีคำ (2561)

3. การดำเนินการใช้งานระบบ

ระบบมีขั้นตอนใช้งานที่เข้าใจง่ายในระดับพื้นฐาน แต่ยังคงมีความยืดหยุ่นในงานที่ซับซ้อน เช่น การค้นหาเอกสารย้อนหลัง การแนบไฟล์ขนาดใหญ่ และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ขาดระบบ Helpdesk และการแจ้งเตือนที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิด TAM ของ Davis (1989) ที่ระบุว่า ความง่ายในการใช้งานมีผลต่อความพึงพอใจและการยอมรับระบบ นอกจากนี้ประเด็นด้านขั้นตอนการใช้งานและการฝึกอบรมแล้ว ยังพบว่าปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กรมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จของการดำเนินงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะความพร้อมและทัศนคติของผู้นำองค์กรในการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ดิจิทัลและเปิดกว้างต่อการพัฒนาระบบใหม่ ๆ มักจะผลักดัน



ให้เกิดบรรยากาศเชิงบวกภายในองค์กร ส่งเสริมให้บุคลากรเกิดแรงจูงใจในการเรียนรู้และปรับตัว ขณะเดียวกัน องค์กรที่ขาดผู้นำที่สนับสนุนการเปลี่ยนแปลงมักประสบปัญหาการต่อต้านจากบุคลากรบางกลุ่ม ซึ่งสะท้อนว่าการพัฒนาเทคโนโลยีไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ หากปราศจากการหล่อหลอมวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการเรียนรู้ การยอมรับ และการใช้ระบบดิจิทัลอย่างจริงจัง

4. ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบ

ระบบช่วยลดขั้นตอนราชการ เพิ่มความโปร่งใส ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็วและสามารถติดตามสถานะเอกสารได้ด้วยตนเอง สอดคล้องกับรายงาน UNDP (2019) ที่ชี้ว่าเทคโนโลยีดิจิทัลช่วยลดการทุจริตและเพิ่มความพึงพอใจของประชาชน อย่างไรก็ตาม ยังต้องปรับปรุงด้านการประชาสัมพันธ์และการเข้าถึงของประชาชนกลุ่มเปราะบาง และยังพบปัญหาความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล โดยเฉพาะในกลุ่มผู้สูงอายุและประชาชนพื้นที่ห่างไกลที่ขาดทักษะและการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตอย่างเพียงพอ ส่งผลให้การให้บริการยังไม่เท่าเทียม ดังนั้นจึงควรมีมาตรการสนับสนุน เช่น การอบรมทักษะดิจิทัล การจัดการบริการสาธารณะ และการออกแบบระบบที่ใช้งานง่าย เพื่อให้เกิดความครอบคลุมและเสมอภาคมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เพื่อให้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สามารถใช้งานได้อย่างยั่งยืน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรกำหนดนโยบายด้านโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลให้ครอบคลุมทั่วถึง โดยเฉพาะพื้นที่ห่างไกล ควบคู่กับการพัฒนาความเสถียรของระบบเซิร์ฟเวอร์ให้รองรับการใช้งานพร้อมกันจำนวนมาก ตลอดจนกำหนดมาตรฐานกลางในการจัดเก็บเอกสารดิจิทัล นอกจากนี้ ภาครัฐควรส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมองค์กรเชิงดิจิทัล ผ่านมาตรการเชิงจูงใจ เช่น การมอบรางวัล



หน่วยงานต้นแบบ และกำหนดแนวทางการบริหารที่เน้นความโปร่งใส ตรวจสอบ
ได้ และสอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลดิจิทัล

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ควรนำผลการวิจัยไป
ประยุกต์ใช้ โดยพัฒนาศักยภาพบุคลากรผ่านการจัดอบรมเชิงปฏิบัติ (Workshop)
และหลักสูตรเฉพาะกลุ่มตามบทบาทหน้าที่ พร้อมทั้งติดตามผลหลังการอบรมเพื่อ
นำมาใช้เป็นเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงาน ควรจัดทำคู่มือและระบบ
ช่วยเหลือ เช่น วิดีโอสาธิต ศูนย์ช่วยเหลือออนไลน์ และระบบแจ้งเตือนเอกสาร
ผ่านช่องทางที่สะดวกต่อผู้ใช้ เช่น LINE หรือ Email รวมถึงการประชาสัมพันธ์
ผ่านสื่อดิจิทัลและสื่อสาธารณะ เพื่อสร้างการรับรู้แก่ประชาชน โดยเฉพาะกลุ่ม
เปราะบางที่ต้องการความช่วยเหลือเฉพาะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อยกระดับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง งานวิจัยใน
อนาคตควรศึกษาในประเด็นความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้ระบบ แนวทาง
การบูรณาการ e-Saraban เข้ากับระบบราชการอื่น เช่น One Stop Service
การศึกษารูปแบบการบริหารการเปลี่ยนแปลงองค์กรเพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่
ดิจิทัล ตลอดจนการวิเคราะห์ผลกระทบเชิงเศรษฐกิจและสังคม อาทิ การลดต้นทุน
เอกสารและทรัพยากรของหน่วยงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับการ
ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการอย่างรอบด้านและยั่งยืน



เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2023). *ข้อมูลพื้นฐานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดเชียงใหม่*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- จุวัฒน์ ศรีคำ. (2561). การประเมินผลระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ในองค์กรภาครัฐ. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่*, 14(1), 101–120.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2022). *รายงานดัชนีรัฐบาลดิจิทัล พ.ศ. 2565*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สุวิมล ว่องวานิช. (2557). *การประเมินโครงการ: แนวคิดและวิธีการ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Digital Government Development Agency. (2021). *Digital government strategic plan 2022–2027*. Bangkok: Author.
- Laudon, K. C., and Laudon, J. P. (2020). *Management information systems: Managing the digital firm* (16th ed.). New York: Pearson.
- OECD. (2020). *Digital government review*. Paris: Author.
- Phongpaibul, M., & Boonmee, N. (2020). Challenges of implementing e-Saraban in Thai local government. *Asian Journal of Public Administration*, 42(3), 225–240.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). New York: Free Press.
- Stufflebeam, D. L. (2003). The CIPP model for evaluation. In T. Kellaghan & D. L. Stufflebeam (Eds.), *International handbook of educational evaluation* (pp. 31–62). Dordrecht, Netherlands: Springer.



- Stufflebeam, D. L., and Coryn, C. L. S. (2014). *Evaluation theory, models, and applications* (2nd ed.). San Francisco: Jossey-Bass.
- United Nations. (2022). *United Nations e-government survey 2022: The future of digital government*. New York: Author.
- UNDP. (2019). *Human development report 2019: Beyond income, beyond averages, beyond today*. New York: Author.
- Worthen, B. R., Sanders, J. R., and Fitzpatrick, J. L. (2011). *Program evaluation: Alternative approaches and practical guidelines* (4th ed.). Boston: Pearson.