

โน้มน้าวทางความคิดให้ไปสู่ระบบสำนักงานไร้กระดาษ
เพื่อตอบสนองตามนโยบายไทยแลนด์ ๔.๐

โดย

พลโท หม่อมหลวงสุปรีย์ ประวิตร
ที่ปรึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม
กระทรวงกลาโหม

นักศึกษาวិทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร
หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ ๖๐
ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช ๒๕๖๐ - ๒๕๖๑

บทคัดย่อ

เรื่อง การโน้มน้าวทางความคิดให้ไปสู่ระบบสำนักงานไร้กระดาษเพื่อ
ตอบสนองตามนโยบายไทยแลนด์ ๔.๐
ลักษณะวิชา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
ผู้วิจัย พลโท หม่อมหลวงสุปรีดี ประวิตร หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ ๖๐

ตามที่รัฐบาลได้กำหนดนโยบายไทยแลนด์ ๔.๐ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาประเทศให้ก้าวไกลอย่างรวดเร็วและมั่นคง สร้างความมั่นคงให้กับคนในประเทศด้วยการสนับสนุนให้ภาคส่วนต่างๆ ได้นำเทคโนโลยีอันทันสมัยมาขับเคลื่อนกลไกในการบริหารงาน จึงส่งผลให้หน่วยงานทุกระดับต้องให้ความสำคัญในเรื่องของระบบสำนักงานไร้กระดาษ (Paperless Office) ซึ่งสิ่งที่สำคัญคือการนำไปสู่ระบบการรับทราบและปฏิบัติโดยวิธีการสำคัญคือการโน้มน้าวให้เกิดการยอมรับและปฏิบัติด้วยดี ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาวิเคราะห์กระบวนการและแนวทางในการโน้มน้าวให้ผู้ปฏิบัติเกิดความตระหนักและพัฒนาตนเองไปสู่ระบบสำนักงานไร้กระดาษ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา วิเคราะห์ และค้นหาปัญหา อุปสรรค ที่เป็นสิ่งขวางกั้นการนำไปสู่สำนักงานไร้กระดาษให้สามารถสร้างความมั่นใจและนำไปใช้งานได้มีประสิทธิภาพ รวมทั้ง เสนอแนะกระบวนการในการโน้มน้าวทางความคิดว่าเพื่อสร้างความมั่นใจและนำไปสู่การยอมรับระบบสำนักงานไร้กระดาษ หรืออย่างน้อยก็ได้มีการริเริ่มการใช้งาน ตลอดจนเสนอแนะรูปแบบของเทคโนโลยีสารสนเทศ กฎ ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเหมาะสม

ผลการวิจัยจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากผู้ทรงคุณวุฒิในระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติ ได้ข้อสรุปว่า ส่วนใหญ่มีความเห็นที่สอดคล้องไปในทางเดียวกันว่าระบบสำนักงานไร้กระดาษเป็นแนวทางใหม่ที่จะช่วยให้การปฏิบัติราชการเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และแม่นยำ แต่ก็ยังมีปัญหาอุปสรรคที่สำคัญคือการดำเนินงานตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๙ และภาครัฐจะต้องให้การสนับสนุนงบประมาณอีกเป็นจำนวนมากในการสร้างระบบและเตรียมความพร้อมในการดำเนินการ ตลอดจน สิ่งอำนวยความสะดวกในอาคาร โบราณไม่สอดคล้องกับการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นกลไกในการขับเคลื่อนระบบสำนักงานไร้เอกสาร อย่างไรก็ตาม จากการโน้มน้าวทางความคิดให้ไปสู่ระบบสำนักงานไร้กระดาษเพื่อตอบสนองตามนโยบายไทยแลนด์ ๔.๐ พบว่า เกิดการปรับเปลี่ยนทัศนคติเมื่อรับทราบข้อมูลข่าวสาร การดำเนินงานและประโยชน์ของระบบสำนักงานไร้กระดาษ ทำให้มีการกลับมาเห็นประโยชน์และพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานมากขึ้น ทั้งนี้ หากจะให้ระบบสำนักงานไร้กระดาษประสบความสำเร็จจะต้องอธิบายให้ผู้ปฏิบัติทั้งหมดเห็นจริงว่าขั้นตอนการปฏิบัติใหม่นั้นไม่ได้มีความยุ่งยาก ด้วยภาวะผู้นำ (Leadership) ของผู้บังคับหน่วยในการการสร้างบรรยากาศที่ดีของหน่วยงานในการทำงานแบบไร้เอกสารที่มีความรวดเร็ว และประหยัดเวลาในการนำเอกสารไปส่งในพื้นที่ต่างๆ โดยสิ่งที่สำคัญที่สุดคือการปรับปรุงแก้ไขระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม เพื่อให้มีการรองรับระบบสำนักงานไร้กระดาษ

Abstract

Title The Persuasion of Thinking Process Toward Usage of Paperless Office in Response to The Thailand 4.0 National Policy.

Field Science and Technology

Name LT. GEN. M.L. Supridee Pravitra Course NDC Class 60

The Royal Thai government has set up a new policy of Thailand 4.0 for the benefit of the country's development by adopting state-of-the-art technology to drive the management mechanism. As a result, all levels of the organization have to focus on the paperless office system. The main obstacle of this problem is the resistance to accepting the new way of working. Therefore, it is necessary to convince all parts to realize the problem and get ready for the change of improvement.

In order for the operator in all level to accept and willing to implement this new system. The researcher needs to analyze the process and the ways to persuading the practitioners to realize and develop themselves into the paperless office system. The objective is to analyze and identify obstacles of the problems that prevent the paperless office from being used effectively, as well as suggesting the process of convincing the mindset that promote the confidence of the system which needed. And lead to the adaptation of office paperless systems or at least creating the initiatives. It also recommending the new form of information technology, new rules and regulations related to proper implementation of the paperless office technology.

คำนำ

รัฐบาลได้กำหนดนโยบายไทยแลนด์ ๔.๐ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาประเทศด้วยการได้นำเทคโนโลยีอันทันสมัยมาขับเคลื่อนกลไกในการบริหารงาน ได้ส่งผลให้หน่วยงานทุกระดับต้องให้ความสำคัญในเรื่องของระบบสำนักงานไร้กระดาษ (Paperless Office) ซึ่งปัญหาอุปสรรคสำคัญคือการไม่ยอมรับวิธีการทำงานในรูปแบบใหม่ของบุคลากร จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องโน้มน้าวให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดการยอมรับและปฏิบัติตามระบบด้วยดี ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาวิเคราะห์กระบวนการและแนวทางในการโน้มน้าวให้ผู้ปฏิบัติเกิดความตระหนักและพัฒนาตนไปสู่ระบบสำนักงานไร้กระดาษ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา วิเคราะห์ และค้นหาปัญหา อุปสรรค ที่เป็นอุปสรรคต่อการนำไปสู่สำนักงานไร้กระดาษให้สามารถสร้างความมั่นใจและนำไปใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้ง เสนอแนะกระบวนการในการโน้มน้าวทางความคิดว่าเพื่อสร้างความมั่นใจและนำไปสู่การยอมรับระบบสำนักงานไร้กระดาษหรือริเริ่มการใช้งาน ตลอดจนเสนอแนะรูปแบบของเทคโนโลยีสารสนเทศ กฎ ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเหมาะสมต่อไป

พลโท หม่อมหลวง

(สุปรีย์ ประวิตร)

นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร

หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ ๖๐

ผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญแผนภาพ	จ
บทที่ ๑ บทนำ	๑
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๒
ขอบเขตของการวิจัย	๒
วิธีดำเนินการวิจัย	๒
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	๔
คำจำกัดความ	๕
บทที่ ๒ การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	๖
ระเบียบสำนักงานนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖	
และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม	๖
นโยบายประเทศไทย ๔.๐ (Thailand 4.0)	๑๑
หลักจิตวิทยาการโน้มน้าว (Psychology of Persuasion)	๑๓
คุณลักษณะเฉพาะของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้สำหรับสำนักงานไร้กระดาษ	
(Device Specification For Paperless Office)	๑๙
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	๒๒
กรอบแนวความคิดของการวิจัย	๒๓
สรุป	๒๓
บทที่ ๓ ตัวอย่างระบบสำนักงานไร้กระดาษ (Paperless Office System)	๒๕
คู่มือระบบสำนักงานไร้กระดาษ (Paperless Office Manual)	๒๕
บทที่ ๔ การวิเคราะห์ข้อมูล	๔๙
ข้อค้นพบ	๔๙
สรุป	๕๙
บทที่ ๕ สรุปและข้อเสนอแนะ	๖๑
สรุป	๖๑
ข้อเสนอแนะ	๖๔
บรรณานุกรม	๖๖

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก	๖๗
แนวคำถามเรื่อง การโน้มน้าวทางความคิดให้ไปสู่ระบบสำนักงานไร้กระดาษ เพื่อตอบสนองตามนโยบายไทยแลนด์ ๔.๐	๖๘
ประวัติย่อผู้วิจัย	๗๐

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่

๒-๑ กรอบความคิดของการวิจัย

หน้า

๒๓

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามที่รัฐบาลได้กำหนดนโยบายประเทศไทย ๔.๐ (Thailand 4.0) เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาประเทศให้ก้าวไกลอย่างรวดเร็วและมั่นคง สร้างความมั่นคงให้กับคนในประเทศด้วยการสนับสนุนให้ภาคส่วนต่างๆ ได้นำเทคโนโลยีอันทันสมัยมาขับเคลื่อนกลไกในการบริหารงาน ซึ่งหากพิจารณาแล้ว องค์ประกอบของกลไกในทุกๆ ระดับต่างให้ความสำคัญในเรื่องของการใช้เอกสารในรูปแบบของกระดาษในทุกขั้นตอน อีกทั้งระบบการรับทราบ รับผิดชอบต่อปฏิบัติ เสนอแนะและอนุมัติ จำเป็นต้องบันทึกทุกกระบวนการนี้บนกระดาษ เมื่อระยะเวลาผ่านไปเอกสารดังกล่าวอาจสูญหาย ชำรุด หาไม่พบ เสื่อมสภาพ หรือย่อยสลายไปตามกาลเวลา ทั้งนี้ ยังไม่นับการจัดเก็บที่อาจไม่เป็นระบบซึ่งทำให้การค้นหาเอกสารเป็นเรื่องยากลำบาก

ดังนั้น การนำเทคโนโลยี อุปกรณ์จัดเก็บเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมไปถึง ระบบจัดเรียงและสืบค้นหาเอกสาร จึงเริ่มมีบทบาทเข้ามาแทนที่การใช้เอกสารที่เป็นกระดาษแบบเดิมๆ แต่ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญคือ ทักษะที่ยังยึดติดอยู่กับการใช้เอกสารที่เป็นกระดาษที่มีความแน่นอนเป็นหลักเป็นฐาน และเป็นเครื่องยืนยันที่จับต้องได้ อีกทั้ง กฎ ระเบียบในหลายฉบับ ยึดถือเอกสารเป็นส่วนสำคัญในการพิสูจน์หลักฐานความเป็นจริงต่างๆ โดยมีกฎหมายรองรับอย่างถูกต้อง ทั้งนี้ รัฐบาลโดยกระทรวงมหาดไทยได้ประกาศแนวทางการติดต่อราชการด้วยการใช้บัตรประจำตัวประชาชนเพียงสิ่งเดียว เพื่อลดจำนวนเอกสารและลดภาระการจัดเตรียมเอกสารของประชาชนซึ่งนำมาสู่ความสะดวกและลดปริมาณเอกสารที่ไม่จำเป็นในการติดต่อราชการ จึงกล่าวได้ว่าภาครัฐได้ดำเนินการลดปริมาณการใช้เอกสารและพัฒนาไปสู่ระบบสำนักไร้กระดาษอย่างเป็นรูปธรรม

อย่างไรก็ตาม สังคมไทยยังคงคุ้นชินกับการใช้เอกสารสำหรับประกอบและอ้างอิงในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่สร้างปัญหาในเรื่องของความล่าช้า ความสิ้นเปลืองทรัพยากร การใช้สถานที่ในการจัดเก็บและเก็บรักษา ทั้งนี้ หากจะต้องเปลี่ยนแปลงและทำให้เกิดผลเป็นรูปธรรมก็จะต้องสร้างความตระหนักรู้ถึงการลดการใช้เอกสารที่ไม่จำเป็น และกระตุ้นจิตสำนึกของการประหยัดทรัพยากรที่จะเป็นหนทางสำคัญในการแก้ไขปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพอากาศ (Climate Change) ด้วยการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานโดยปริมาณกระดาษ กอปรกับ เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ที่จะเป็นส่วนช่วยในการลดปริมาณการใช้กระดาษก็ยังไม่เป็นที่คุ้นเคยในวงกว้าง เมื่อเป็นเช่นนี้ แนวทางการนำไปสู่ระบบสำนักไร้กระดาษ (Paperless Office) จึงต้องประสบกับอุปสรรคสำคัญอันเกิดจากคนซึ่งเป็นผู้ใช้ทรัพยากร ดังนั้น วิธีที่จะแก้ไขปัญหานี้ได้ก็คือการโน้มน้าวทางความคิดให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องบังเกิดความมั่นใจต่อการทำงานโดยใช้กระดาษน้อยที่สุดหรืออาจใช้สื่อกลาง (Media) อื่นเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการทำงาน ในอันที่จะเป็นสิ่งอำนวยความสะดวก ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการบริหารงาน ตลอดจนการตอบสนองการปฏิบัติได้อย่างรวดเร็ว สามารถพัฒนาประเทศไทยให้ก้าวไปสู่การเป็นสังคมไร้กระดาษ (Paperless Society) ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาในประเด็นหลัก ๓ ประเด็น ดังนี้

๑. ศึกษา วิเคราะห์ และค้นหาปัญหา อุปสรรค ที่เป็นสิ่งขวางกั้นการนำไปสู่สำนักงานไร่กระตาศให้สามารถสร้างความมั่นใจและนำไปใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๒. เสนอแนะกระบวนการในการโน้มน้าวทางความคิดว่า ควรจะพูด ทำ หรือแก้ไขสิ่งใดเพื่อสร้างความมั่นใจและนำไปสู่การยอมรับระบบสำนักงานไร่กระตาศ หรืออย่างน้อยก็ได้มีการริเริ่มการใช้งาน
๓. เสนอแนะรูปแบบของเทคโนโลยีสารสนเทศ กฎ ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเหมาะสม

ขอบเขตของการวิจัย

๑. เน้นการวิจัยอุปสรรคที่ขวางกั้นต่อการนำไปสู่การดำเนินการให้เป็นสำนักงานไร่กระตาศและการแนะนำอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง
๒. ส่วนการโน้มน้าวทางความคิดจะตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้ตามหลักจิตวิทยาแบบสมครใจ
๓. กรอบขอบเขตของการวิจัยเพื่อใช้ประโยชน์ภายในกระทรวงกลาโหมเป็นหลัก โดยมุ่งพิจารณาเฉพาะสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการศึกษาในลักษณะของการวิจัยเชิงวิเคราะห์เนื้อหาจากข้อมูลเอกสารและการสัมภาษณ์ โดยการศึกษาแบบการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อ ระบบสำนักงานไร่กระตาศทั้งในเชิงนโยบาย การปฏิบัติ และประสานงานระหว่างกลไกและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ก่อนนำมาวิเคราะห์ประเมินประสิทธิภาพ ปัญหาข้อขัดข้อง และอุปสรรคที่เป็นอยู่ ตลอดจน เสนอแนะกระบวนการในการโน้มน้าวทางความคิดเพื่อสร้างความมั่นใจและนำไปสู่การยอมรับระบบสำนักงานไร่กระตาศ เพื่อจัดทำเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการพัฒนา ปรับปรุงระบบการดำเนินการ และประสานงานด้านการจัดทำระบบสำนักงานไร่กระตาศ ให้บังเกิดความเหมาะสม และสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

๑. แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษามีดำเนินการวิธีรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล ๒ ประเภท ดังนี้

- ๑.๑ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) รวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ผู้บริหารหน่วยงานที่มีภารกิจเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศและสำนักงานไร่กระตาศ ในลักษณะของการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ประสบการณ์จากการปฏิบัติงานที่ผ่านมา ตลอดจน ปัญหาอุปสรรคของการดำเนินการในปัจจุบันและข้อเสนอแนะต่อวิธีการอันเหมาะสม สำหรับการพิจารณาใช้ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศและสำนักงานไร่กระตาศประเทศกับเจ้าหน้าที่ระดับนโยบายและระดับปฏิบัติการของหน่วยงานที่รับผิดชอบ โดยพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ทักษะ ประสบการณ์จากการดำเนินการและเชี่ยวชาญในงานด้านต่างๆ รวม ๒๐ คน ดังนี้

- ๑.๑.๑ ผู้บริหารจากกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จำนวน ๒ คน
- ๑.๑.๒ ผู้บริหารจากสำนักงานสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม จำนวน ๓ คน
- ๑.๑.๓ เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จำนวน ๕ คน
- ๑.๑.๔ เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม จำนวน ๕ คน
- ๑.๑.๕ เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในงานด้านสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม จำนวน ๕ คน

๑.๒ ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ด้วยการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้ง ในและต่างประเทศประกอบด้วย การศึกษาเอกสาร นโยบาย และแนวทางการดำเนินการในรูปแบบต่างๆ ของประเทศ ในเรื่องของงานสารบรรณ นโยบายประเทศไทย ๔.๐ (Thailand 4.0) หลักจิตวิทยาการโน้มน้าว (Psychology of Persuasion) และ ระบบสำนักงานไร้กระดาษ (Paperless Office) รวมทั้ง แนวทางการพัฒนาระบบงานเพื่อรองรับระบบสำนักงานไร้กระดาษ ตลอดจน การศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒. เครื่องมือที่จะใช้ในการรวบรวมข้อมูล เนื่องจาก การเก็บข้อมูลเป็นข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องกับหน้าที่การงานโดยตรงของผู้ทรงคุณวุฒิ จึงได้มีการกำหนดแนวทางของคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ให้สอดคล้องและครอบคลุมกับ วัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยแบ่งหมวดของคำถามออกเป็น ๓ หมวดสำคัญ ดังนี้

หมวดที่ ๑ เป็นคำถามเกี่ยวกับความเป็นมาและการดำเนินงานของระบบงานด้านสารบรรณ และสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน และปัญหาที่เกิดขึ้นของการปฏิบัติงาน

หมวดที่ ๒ เป็นคำถามเกี่ยวกับนโยบายและแนวความคิดที่มีต่อการจัดทำระบบสำนักงานไร้กระดาษที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน รวมถึงแนวทางการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการจัดทำระบบสำนักงานไร้กระดาษ พร้อมกับปัญหาและอุปสรรค

หมวดที่ ๓ เป็นคำถามเกี่ยวกับแนวทางการโน้มน้าวทางความคิดให้ไปสู่ระบบสำนักงานไร้กระดาษเพื่อตอบสนองตามนโยบายไทยแลนด์ ๔.๐ และข้อเสนอแนะอื่นๆ

๓. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ทั้งข้อมูลทุติยภูมิและข้อมูลปฐมภูมิโดยทำการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้ปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ด้วยการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงาน ประมาณ ๒ เดือน โดยจะดำเนินการจัดเก็บข้อมูลในช่วงปลายเดือน พฤษภาคม ถึงเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๑

๔. วิธีการวิเคราะห์และรายงานผล ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์เนื้อหาจากข้อมูลเอกสารจากข้อมูลจากการสืบค้นและข้อมูลที่ได้จากการทำการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องก่อนสรุปและรายงานผลการวิจัย โดยมีวิธีดำเนินการ ดังนี้

๔.๑ การวิเคราะห์ข้อมูล เนื่องจากข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษานั้นมีข้อมูลบางส่วนเป็นข้อมูลเชิงเทคนิค ผู้วิจัยจึงทำการประมวลผลข้อมูลใหม่ให้สามารถเป็นข้อมูลที่สาธารณชนสามารถทำความเข้าใจได้โดยง่าย ในลักษณะของการดำเนินการ ดังนี้

๔.๑.๑ ปรับปรุงการอ้างอิงข้อมูลหรือปรับแต่งคำสัมภาษณ์ ให้มีลักษณะเป็นข้อมูลที่สาธารณชนที่ไม่ได้รับผิดชอบงานด้านเทคนิคสามารถทำความเข้าใจได้ และไม่ทำให้ข้อมูลคลาดเคลื่อนไปจากที่ควรเป็น

๔.๑.๒ ปรับปรุงรายละเอียดและภาษาของข้อมูลที่ได้รับให้ข้อมูลที่เป็นเชิงวิชาการ ซึ่งจะไม่ทำให้สาระสำคัญของเจตนารมณ์ผู้ให้สัมภาษณ์เปลี่ยนแปลงไป

๔.๒ การรายงานผล ผู้ศึกษาจะได้ดำเนินการนำข้อมูลที่ได้รับจากข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิ มาทำการประมวล เรียบเรียง และจัดทำผลการศึกษาข้อมูลเพื่อนำเสนอ โดยแบ่งข้อมูลออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ นโยบายและแนวทางปฏิบัติของประเทศไทยในการดำเนินงานด้านงานสารบรรณ

ตอนที่ ๒ แนวทางการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในระบบสำนักงานไร้กระดาษเพื่อตอบสนองตามนโยบายไทยแลนด์ ๔.๐ รวมถึง แนวทางการกำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง

ตอนที่ ๓ แนวทางการโน้มน้าวทางความคิดให้ไปสู่ระบบสำนักงานไร้กระดาษเพื่อตอบสนองตามนโยบายไทยแลนด์ ๔.๐

โดยที่ ข้อมูลที่จะนำเสนอในตอนที่ ๑ และ ตอนที่ ๒ จะเป็นข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Document) ที่ผสมผสานกับข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Document) เพราะเป็นการศึกษาจากข้อมูลที่มีการบันทึกไว้เป็นหลักฐาน ทั้งจากหน่วยงานภาครัฐหรือภาคประชาสังคมอื่น หรือมีการนำเสนอผ่านสาธารณะ รวมถึงการประมวลผลข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิบางส่วน แต่สำหรับ ข้อมูลที่จะนำเสนอในตอนที่ ๓ นั้น ส่วนใหญ่จะเป็นการศึกษาแนวคิดการกำหนดแนวทางปฏิบัติสำหรับการป้องกันและแก้ไขปัญหาการก่อการร้ายในประเทศ ซึ่งเป็นข้อคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ ในลักษณะข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Document) เพียงประการเดียว

ทั้งนี้ การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อการศึกษา วิเคราะห์ และกระบวนการปฏิบัติในรูปแบบเอกสารเต็มๆ และเจาะลึกปัญหา อุปสรรค ที่ขวางกั้นต่อการนำไปสู่ระบบสำนักงานไร้กระดาษ โดยจะนำเสนอหลักการทางจิตวิทยาในการโน้มน้าวให้เห็นถึงประโยชน์ เพื่อการนำไปใช้งานอย่างสมัครใจและจะได้นำเสนอแนวความคิดการจากผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้ได้มุมมองที่หลากหลายต่อปัญหา อันจะนำไปสู่การเสนอแนะทางปฏิบัติที่เหมาะสม

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑. จะทำให้เกิดการยอมรับในระบบสำนักงานไร้กระดาษ ให้มีการใช้งานอย่างแพร่หลายมากขึ้น ทั้งในงานราชการและสำนักงานทั่วไป

๒. จะทำให้นโยบายประเทศไทย ๔.๐ (Thailand 4.0) เป็นไปได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้นจากการนำเทคโนโลยีมาช่วยเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อน (Technology Driver)

คำจำกัดความ

สำนักงานไร่กระตาศ	หมายถึง	สำนักงานหรือหน่วยงานที่นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และ ระบบเทคโนโลยีการสื่อสารมาช่วยในการปฏิบัติงานทั่วไป ธุรกรรมของหน่วยงาน และงานประจำวัน เพื่อช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดทรัพยากรและเวลาในการจัดการเอกสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การเก็บรักษา และแก้ไขกลุ่มข้อความ กลุ่มรูปภาพ งานทางบัญชี และงานอื่นๆ รวมถึงระบบเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับเชื่อมโยงการปฏิบัติงานระหว่างหน่วยงาน
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	หมายถึง	ระบบของการทำงานด้วยเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดหา จัดเก็บ การบันทึก การประมวลผล และแปลงข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ รวมถึงการกระจาย หรือเผยแพร่สารสนเทศนั้น ด้วยระบบหรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์
การโน้มน้าว	หมายถึง	ความพยายามในการเปลี่ยนแปลงความเชื่อ ทศนคติ การกระทำของบุคคล อื่นด้วยกลวิธีที่เหมาะสม ให้มีผลกระทบต่อผู้นั้น จนเกิดการยอมรับและเปลี่ยนตามทีผู้นโน้มน้าว ต้องการ ซึ่งอาจใช้วิธีการสื่อสารด้วยการพูด การกระทำ การร่วมปฏิบัติงาน หรือการสื่อสารด้วยวิธีการอื่น

บทที่ ๒

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยในเรื่อง การโน้มน้าวทางความคิดให้ไปสู่ระบบสำนักงานไร้กระดาษ เพื่อตอบสนองตามนโยบายไทยแลนด์ ๔.๐ ครั้งนี้ จะทำการทบทวนวรรณกรรม ซึ่งประกอบไปด้วย กฎระเบียบ ทฤษฎีแนวความคิด หลักจิตวิทยา คุณลักษณะเฉพาะของอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- ระเบียบสำนักงานนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม
- นโยบายประเทศไทย ๔.๐ (Thailand 4.0)
- หลักจิตวิทยาการโน้มน้าว (Psychology of Persuasion)
- คุณลักษณะเฉพาะของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้สำหรับสำนักงานไร้กระดาษ (Device Specification For Paperless Office)
- วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ระเบียบสำนักงานนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๒๖ และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม

สามารถสรุปสาระสำคัญได้ว่างานสารบรรณของทางราชการ เป็นการปฏิบัติตามระเบียบสำนักงานนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ซึ่งบังคับใช้เมื่อวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๒๖ และมีการแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) บังคับใช้เมื่อ ๒๔ กันยายน ๒๕๔๘ โดยที่ “งานสารบรรณ” หมายความว่า งานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำการรับ การส่ง การเก็บรักษาการยืม จนถึงการทำลาย หรือสรุปเป็น ๖ ขั้นตอนคือ ทำ – รับ – ส่ง – เก็บ – ยืม – ทำลาย ทั้งนี้ ประเด็นสำคัญ กล่าวคือ

๑. นิยามศัพท์ที่สำคัญ กล่าวคือ

“หนังสือ” หมายความว่า หนังสือราชการ

“อิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าหรือวิธีอื่นใดใน ลักษณะคล้ายกัน และให้หมายความรวมถึงการประยุกต์ใช้วิธีการทางแสง วิธีการ ทางแม่เหล็ก หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้วิธีต่างๆ เช่นว่านั้น

“ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

“ผู้รักษาการ หมายความว่า ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

๒. ความหมาย หนังสือราชการ คือเอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ ประกอบด้วย

๒.๑ หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการ

๒.๒ หนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือที่มีไป

ถึงบุคคลภายนอก

๒.๓ หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่บุคคลภายนอกมีมาถึงส
วราชการ

๒.๔ เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในราชการ

๒.๕ เอกสารที่ทางราชการจัดทำขึ้นตามกฎหมายระเบียบหรือข้อบังคับ

๒.๖ ข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

๓. **ชนิดของหนังสือราชการ** มี ๖ ชนิด คือ

๓.๑ **หนังสือภายนอก** คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธี โดยใช้กระดาษ
ตราครุฑ เป็นหนังสือติดต่อระหว่างส่วนราชการ หรือส่วนราชการมีถึงหน่วยงานอื่นใด ซึ่งมีใ
ส่วนราชการ หรือที่มีถึงบุคคลภายนอกส่วนราชการเจ้าของเรื่อง ให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่อง
หรือหน่วยงานที่ออกหนังสือ ถ้าส่วนราชการที่ออกหนังสืออยู่ในระดับกระทรวง หรือทบวง ให้ลงชื่อ
ส่วนราชการเจ้าของเรื่องทั้งระดับกรมและกอง ถ้าส่วนราชการที่ออกหนังสืออยู่ในระดับกรมลงมา
ให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพียงระดับกองหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ

๓.๒ **หนังสือภายใน** คือ หนังสือติดต่อราชการที่เป็นแบบพิธีน้อยกว่าหนังสือ
ภายนอก เป็นหนังสือติดต่อภายในกระทรวง ทบวง กรม หรือจังหวัดเดียวกัน ใช้กระดาษบันทึก
ข้อความ โดยปกติถ้าส่วนราชการที่ออกหนังสืออยู่ในระดับกรมขึ้นไป ให้ลงชื่อส่วนราชการเจ้าของ
เรื่องทั้งระดับกรมและกอง ถ้าส่วนราชการที่ออกหนังสืออยู่ในระดับต่ำกว่ากรมลงมาให้ลงชื่อ
ส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพียงระดับกองหรือส่วนราชการเจ้าของเรื่อง

๓.๓ **หนังสือประทับตรา** คือ หนังสือที่ใช้ประทับตราแทนการลงชื่อของหัวหน้า
ส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป โดยให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกอง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจาก
หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไป เป็นผู้รับผิดชอบลงชื่อย่อกำกับตรา หนังสือประทับตรา ใช้
กระดาษตราครุฑ โดยการใช้หนังสือประทับตราให้ใช้ได้ทั้งระหว่างส่วนราชการกับส่วนราชการ และ
ระหว่างส่วนราชการกับบุคคลภายนอกเฉพาะกรณีที่ไม่ใช่เรื่องสำคัญ ได้แก่ (๑) การขอรายละเอียด
เพิ่มเติม(๒)การส่งสำเนาหนังสือ สิ่งของ เอกสาร หรือบรรณสาร (๓) การตอบรับทราบที่ไม่เกี่ยวกับ
ราชการสำคัญหรือการเงิน (๔) การแจ้งผลงานที่ได้ดำเนินการไปแล้วให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องทราบ
(๕) การเตือนเรื่องที่ค้าง (๖) เรื่องซึ่งหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปกำหนดโดยทำเป็นคำสั่งให้ใช้

๓.๔ **หนังสือสั่งการ** ประกอบด้วย

๓.๔.๑ **คำสั่ง** คือ บรรดาข้อความที่ผู้บังคับบัญชาสั่งการให้ปฏิบัติโดยชอบ
ด้วยกฎหมาย

๓.๔.๒ **ระเบียบ** คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่ได้วางไว้ โดยจะ
อาศัยอำนาจของกฎหมายหรือไม่ก็ได้ เพื่อถือเป็นหลักปฏิบัติงานเป็นการประจำ

๓.๔.๓ **ข้อบังคับ** คือ บรรดาข้อความที่ผู้มีอำนาจหน้าที่กำหนดให้ใช้โดย
อาศัยอำนาจของกฎหมายที่บัญญัติให้กระทำได้

๓.๕ **หนังสือประชาสัมพันธ์** ประกอบด้วย

๓.๕.๑ **ประกาศ** คือ บรรดาข้อความที่ทางราชการประกาศหรือชี้แจงให้
ทราบ หรือแนะแนวทางปฏิบัติ

๓.๕.๒ แลกเปลี่ยนการณ คือบรรดาข้อความที่ทางราชการแลกเปลี่ยนเพื่อทำความเข้าใจในกิจการของทางราชการ หรือเหตุการณ์ หรือกรณีใด ๆ ให้ทราบชัดเจนโดยทั่วกัน

๓.๕.๓ ข่าว คือบรรดาข้อความที่ทางราชการเห็นสมควรเผยแพร่ให้ทราบ และ หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้น หรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ

๓.๖ หนังสือที่เจ้าหน้าที่ทำขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานในราชการ คือ หนังสือที่ทางราชการ ทำขึ้นนอกจากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น หรือหนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือ บุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการและส่วนราชการรับไว้เป็นหลักฐานของทางราชการ ประกอบด้วย (๑) หนังสือรับรอง (๒) รายงานการประชุม (๓) บันทึก และ (๔) หนังสืออื่น

๓.๗ หนังสือที่ต้องปฏิบัติให้เร็วกว่าปกติ แบ่งเป็น ๓ ประเภท คือ

๓.๗.๑ ด่วนที่สุด ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติในทันทีที่ได้รับหนังสือนั้น

๓.๗.๒ ด่วนมาก ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว

๓.๗.๓ ด่วน ให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเร็วกว่าปกติ เท่าที่จะทำได้

๓.๘ การส่งหนังสือด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยให้ผู้ส่งตรวจสอบผลการส่งทุกครั้งและให้ผู้รับแจ้งตอบรับ เพื่อยืนยันว่าหนังสือได้จัดส่งไปยังผู้รับเรียบร้อยแล้วการส่งข้อความทางเครื่องมือสื่อสาร อาทิ โทรเลข วิทยุโทรเลข โทรพิมพ์ โทรศัพท์ วิทยุสื่อสารวิทยุกระจายเสียง หรือวิทยุโทรทัศน์ ให้ผู้รับปฏิบัติเช่นเดียวกับที่ได้รับหนังสือ ในกรณีที่ต้องยืนยันเป็นหนังสือให้ทำหนังสือยืนยันตามไปทันที

๔. การรับและส่งหนังสือ ประกอบด้วย

๔.๑ การรับหนังสือ

หนังสือรับ คือ หนังสือที่ได้รับเข้ามาจากภายนอก มีขั้นตอนการปฏิบัติ กล่าวคือ (๑) จัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วน (๒) ประทับตรารับหนังสือ (๓) ลงทะเบียนรับหนังสือในทะเบียนหนังสือรับ และ (๔) จัดแยกหนังสือที่ลงทะเบียนรับแล้วส่งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง

๔.๒ การส่งหนังสือ

หนังสือส่ง คือ หนังสือที่ส่งออกไปภายนอก มีขั้นตอนการปฏิบัติ กล่าวคือ (๑) ตรวจสอบความเรียบร้อยแล้วส่งเรื่องให้หน่วยงานสารบรรณกลาง (๒) เจ้าหน้าที่หน่วยงานสารบรรณกลางตรวจสอบความเรียบร้อยอีกครั้ง แล้วปิดผนึกหนังสือเพื่อส่ง ซึ่งอาจส่งหนังสือโดยทางไปรษณีย์ หรืออาจส่งหนังสือซึ่งมิใช่เป็นการส่งโดยทางไปรษณีย์

๕. การเก็บหนังสือ แบ่งออกได้ ๓ ประเภท กล่าวคือ

๕.๑ การเก็บระหว่างปฏิบัติ คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จ ให้อยู่ในความรับผิดชอบของเจ้าของเรื่องโดยให้กำหนดวิธีการเก็บให้เหมาะสมตามขั้นตอนของการปฏิบัติงาน

๕.๒ การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว และ ไม่มีอะไรที่จะต้องปฏิบัติต่อไปอีก

๕.๓ การเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ คือ การเก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว แต่จำเป็นต้องใช้ในการตรวจสอบเป็นประจำ

ทั้งนี้ ส่วนราชการสามารถกำหนดเป็นแนวทางการเก็บรักษาหนังสือราชการ ได้เป็น ๒ ลักษณะ คือ

๑. เก็บไว้ตลอดไป หนังสือที่ต้องเก็บไว้ตลอดไป ให้ประทับตราคำว่า ห้ามทำลาย ด้วย หมึกสีแดง

๒. เก็บโดยมีกำหนดเวลา ให้ประทับตราคำว่า เก็บถึง พ.ศ. ด้วยหมึกสี โดยมีการกำหนดอายุการเก็บหนังสือ โดยปกติให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า ๑๐ ปี เว้นแต่

ก. เป็นหนังสือที่ต้องสงวนเป็นความลับ

ข. หนังสือที่เป็นหลักฐานทางอรรถคดี สำนวนของศาลหรือของพนักงาน

สอบสวน

ค. หนังสือที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ทุกสาขาวิชา ให้เก็บไว้ตลอดไป

ง. หนังสือที่ได้ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว และเป็นคู่สำเนาเก็บไว้ไม่น้อยกว่า ๕ ปี

จ. หนังสือที่เป็นเรื่องธรรมดาสามัญซึ่งไม่มีความสำคัญและเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นเป็นประจำ ให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า ๑ ปี

ฉ. หนังสือหรือเอกสารเกี่ยวกับการรับเงิน การจ่ายเงิน หรือการก่อหนี้ผูกพันทางการเงินที่ไม่เป็นหลักฐานแห่งการก่อ เปลี่ยนแปลง โอน สงวน หรือระงับซึ่งสิทธิในทางการเงิน เมื่อสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินตรวจสอบแล้วไม่มีปัญหา ให้เก็บไว้ไม่น้อยกว่า ๕ ปี

๖. การเก็บรักษาหนังสือ ให้เจ้าหน้าที่ระมัดระวังรักษาหนังสือให้อยู่ในสภาพใช้ราชการ ได้ทุกโอกาส กล่าวคือ

๖.๑ หากชำรุดเสียหายต้องรีบซ่อมให้ใช้ราชการได้เหมือนเดิม

๖.๒ หากสูญหายต้องหาสำเนามาแทน

๖.๓ ถ้าชำรุดเสียหายจนไม่สามารถซ่อมแซมให้คงสภาพเดิมได้ ให้รายงาน

ผู้บังคับบัญชาทราบ

๗. การยืม ประกอบด้วย

๗.๑ การยืมหนังสือระหว่างส่วนราชการ ผู้ยืมและผู้อนุญาตให้ยืมต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการระดับกองขึ้นไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

๗.๒ การยืมหนังสือภายในส่วนราชการเดียวกัน ผู้ยืมและผู้อนุญาตให้ยืมต้องเป็นหัวหน้าส่วนราชการระดับแผนกขึ้นไป หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

๗.๓ การให้บุคคลภายนอกยืมหนังสือ จะกระทำมิได้ เว้นแต่จะให้ดูหรือคัดลอกหนังสือทั้งนี้จะต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้าส่วนราชการระดับกองขึ้นไป

๘. การทำลาย

ภายใน ๖๐ วันหลังจากวันสิ้นปีปฏิทิน ให้สำรวจหนังสือที่ครบกำหนด แล้วจัดทำบัญชีหนังสือขอทำลายเสนอหัวหน้าส่วนราชการระดับกรม โดยหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมจะแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือจากข้าราชการระดับ ๓ หรือเทียบเท่าขึ้นไป ประกอบด้วยประธานกรรมการ ๑ คน และกรรมการอย่างน้อย ๒ คน ถ้าคณะกรรมการเห็นว่าหนังสือควรทำลาย ให้กรอกเครื่องหมายกากบาท (x) ลงในช่อง การพิจารณาแล้วรายงานผลต่อหัวหน้าส่วนราชการ

ระดับกรม ทั้งนี้ หากความเห็นของหัวหน้าส่วนราชการระดับกรมไม่ควรทำลายให้เก็บหนังสือนั้นไว้จนกว่าจะถึงเวลาทำลายงวดต่อไป

๙ มาตรฐานตรา แบบพิมพ์ และซอง ประกอบด้วย

๙.๑ ตราครุฑ โดยที่ตราครุฑสำหรับแบบพิมพ์ มี ๒ ขนาด คือ (๑) ขนาดตัวครุฑสูง ๓ เซนติเมตร และ (๒) ขนาดตัวครุฑสูง ๑.๕ เซนติเมตร

๙.๒ ตราชื่อส่วนราชการ มีลักษณะเป็นรูปวงกลมสองวงซ้อนกัน เส้นผ่าศูนย์กลางวงนอก ๔.๕ เซนติเมตร และวงใน ๓.๕ เซนติเมตร ล้อมครุฑครุฑสูง 3 เซนติเมตร ระหว่างวงนอกและวงในมีอักษรไทยชื่อกระทรวงทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่น ที่มีฐานะเป็นกรมหรือจังหวัดอยู่ขอบล่างของตราส่วนราชการใดที่มีการติดต่อกับต่างประเทศ จะให้มีชื่อภาษาต่างประเทศเพิ่มขึ้นด้วยก็ได้โดยให้อักษรไทยอยู่ขอบบนและอักษรโรมันอยู่ขอบล่างของตรา

๙.๓ ตรากำหนดเก็บหนังสือ คือ ตราที่ใช้ประทับบนหนังสือเก็บ เพื่อให้ทราบกำหนด ระยะเวลาการเก็บหนังสือนั้นมีคำว่า เก็บถึง พ.ศ. หรือคำว่า ห้ามทำลาย ขนาดไม่เล็กกว่าตัวพิมพ์ ๒๔ พอยท์

๙.๔ มาตรฐานกระดาษและซอง

๙.๔.๑ มาตรฐานกระดาษ โดยปกติให้ใช้กระดาษปอนด์ขาวน้ำหนัก ๖๐ กรัมต่อตารางเมตร มี ๓ ขนาด คือ ขนาด A4, ขนาด A5 และขนาด A8

๙.๔.๒ มาตรฐานซอง โดยปกติให้ใช้กระดาษสีขาวหรือสีน้ำตาล น้ำหนัก ๘๐ กรัม ต่อตารางเมตร เว้นแต่ซองขนาด C4 ให้ใช้กระดาษน้ำหนัก ๑๒๐ กรัมต่อตารางเมตร มี ๔ ขนาด คือ ขนาด C4 ขนาด C5 ขนาด C6 และขนาด DL

๙.๔.๓ กระดาษตราครุฑ ให้ใช้กระดาษขนาด A4 พิมพ์ครุฑสูง ๓ เซนติเมตร ด้วยหมึกสีดำ หรือทำเป็นครุฑดุน ที่กึ่งกลางส่วนบนของกระดาษ

๙.๔.๔ กระดาษบันทึกข้อความ ให้ใช้กระดาษขนาด A4 หรือขนาด A5 พิมพ์ครุฑสูง ๑.๕ เซนติเมตร ด้วยหมึกสีดำที่มุมบนด้านซ้าย

๙.๕ ซองหนังสือ ให้พิมพ์ครุฑสูง ๑.๕ เซนติเมตร ด้วยหมึกสีดำที่มุมบนด้านซ้ายของซอง มี ๔ ขนาดคือ

๙.๕.๑ ขนาด C4 ให้สำหรับบรรจุหนังสือกระดาษตราครุฑ โดยไม่ต้องพับ มีชนิดธรรมดาและขยายข้าง

๙.๕.๒ ขนาด C5 ใช้สำหรับบรรจุหนังสือกระดาษตราครุฑพับ ๒

๙.๕.๓ ขนาด C6 ใช้สำหรับบรรจุหนังสือกระดาษตราครุฑพับ ๔

๙.๕.๔ ขนาด DL ใช้สำหรับบรรจุหนังสือกระดาษตราครุฑพับ ๓

๙.๖ ตรารับหนังสือ คือตราที่ใช้ประทับบนหนังสือ เพื่อลงเลขทะเบียนรับหนังสือ มีลักษณะเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้า ขนาด ๒.๕ เซนติเมตร x ๕ เซนติเมตร มีชื่อส่วนราชการอยู่ตอนบน

นโยบายประเทศไทย ๔.๐ (Thailand 4.0)

ประเทศไทย ๔.๐ ถือเป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายของรัฐบาลไทยที่มุ่งหวังจะปรับเปลี่ยนระบบเศรษฐกิจแบบเดิมของประเทศไทยให้ไปสู่ระบบเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม หรือหากจะกล่าวโดยย่อก็คือ ประเทศไทยใน Version 4.0 หรือเป็น Version ใหม่ที่กำลังจะก้าวเข้ามาสู่สังคมไทยปัจจุบันและอนาคต ดังนั้น จึงมีคำถามตามมาอีกว่าเมื่อประเทศไทยกำลังจะมี Version 4.0 แล้ว Version ก่อนหน้านั้นจะเป็นอย่างไรและมีผลกระทบอย่างไรกับประเทศไทยในยุคที่ผ่านมา ทั้งนี้ การพัฒนาประเทศไทยในยุคที่ผ่านมาจนส่งผลถึงประเทศไทย ๔.๐ นั้น มีความต่อเนื่องของยุคต่างๆ กล่าวคือ

ประเทศไทย ๑.๐ หรือ ประเทศไทย Version 1.0 คือ ประเทศไทยใน **ยุคเกษตรกรรม** ที่ขับเคลื่อนด้วยทรัพยากรที่มีอยู่คือแรงงานทั้งของคนและสัตว์ ใช้ประโยชน์จากที่ดินและเทคโนโลยีที่เกิดจากภูมิปัญญาพื้นบ้านที่สืบทอดกันมา จึงเป็นยุคที่ประเทศไทยมีรายได้ต่ำ ซึ่งอาจเรียกว่าเป็นยุคดั้งเดิมหรือยุคโบราณที่เน้นบริโภคในประเทศ

ประเทศไทย ๒.๐ หรือ ประเทศไทย Version 2.0 คือ ประเทศไทยใน **ยุคอุตสาหกรรมเบา** ที่ขับเคลื่อนด้วยประสิทธิภาพ ซึ่งจะมีลักษณะเป็นอุตสาหกรรมการแปรรูปวัตถุดิบที่เป็นผลิตผลทางการเกษตรด้วยเครื่องจักรกล เพื่อปรับเปลี่ยนเป็นเครื่องอุปโภคและบริโภค อาทิ อุตสาหกรรมอาหารและเครื่องดื่ม อุตสาหกรรมยาและเครื่องสำอาง และอุตสาหกรรมสิ่งทอ จึงนับว่าเป็นยุคที่ประเทศไทยมีรายได้ปานกลาง

ประเทศไทย ๓.๐ หรือ ประเทศไทย Version 3.0 คือ ประเทศไทยใน **ยุคอุตสาหกรรมหนัก** ที่ขับเคลื่อนด้วยประสิทธิภาพและเทคโนโลยีควบคู่ไปกับเงินทุนจากภายนอกประเทศ ซึ่งจะทำให้เศรษฐกิจขยายตัวค่อนข้างมากเกิดการจ้างงานอย่างกว้างขวาง ทำให้ประเทศไทยมีรายได้ปานกลางค่อนข้างสูง ในขณะที่ยุคนี้เป็นยุคที่สังคมไทยประสบปัญหาอย่างมากมาย เนื่องจากมุ่งเน้นไปในการพัฒนามิติทางเศรษฐกิจ จนละเลยมิติทางสังคม ตามมาด้วยการเสียสมดุลของประเทศทั้งในเรื่องทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และปัญหาสังคมจิตวิทยา โดยเฉพาะสิ่งที่น่าห่วงเกรงที่สุดคือการเคลื่อนย้ายเงินทุนจากต่างประเทศที่ไม่สามารถควบคุมหรือเหนี่ยวรั้งให้อยู่ในประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงพอ ทั้งนี้ สิ่งที่เป็นปัญหาสำคัญคือประเทศไทยไม่ได้รับการถ่ายทอดเทคโนโลยีหรือเป็นเจ้าของกิจการขนาดใหญ่เอง ในทางกลับกันประเทศได้รับเพียงค่าจ้างแรงงานจำนวนไม่มากที่แลกกับความสูญเสียทางด้านสิ่งแวดล้อมและสังคม จึงนับว่าเป็นกับดักทางเศรษฐกิจของประเทศที่ส่งผลต่อความเหลื่อมล้ำของรายได้และการพัฒนาที่ไม่ยั่งยืน ซึ่งประกอบด้วย กับดักประเทศรายได้ปานกลาง กับดักความเหลื่อมล้ำของความมั่งคั่งและกับดักความไม่สมดุลในการพัฒนา

ทั้งนี้ หากพิจารณาถึงบริบทของประเทศไทยแล้ว จะพบว่า สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทยยังมีคุณลักษณะพิเศษถึง ๖ ประการ กล่าวคือ

๑. มีความภาคภูมิใจในความเป็นชาติและวัฒนธรรมของตน
๒. พัฒนาคชนไทยเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์
๓. มีสังคมที่มีคุณภาพ
๔. มีสภาพแวดล้อมที่น่าอยู่

๕. มีโครงสร้างเศรษฐกิจที่เข้มแข็ง

๖. การมีบทบาทสำคัญในเวทีระดับภูมิภาคและระดับโลก

อย่างไรก็ตาม ปัญหาที่มีผลกระทบต่อการขยายตัวทางเศรษฐกิจของประเทศไทยคือปัญหาเงินทุน ที่จะต้องใช้เป็นจำนวนมากในการพัฒนาระบบอุตสาหกรรมของประเทศ ซึ่งในขณะนี้ประเทศไทยยังต้องพึ่งพาเงินทุนจากภายนอกประเทศ จึงทำให้ต้องเผชิญปัญหากับดอกเบี้ยที่สูงส่งผลให้ติดหล่มอยู่ในกลุ่มประเทศรายได้ปานกลางขั้นสูง ไม่สามารถข้ามผ่านปัญหาดังกล่าวออกมาได้ อีกทั้งในปัจจุบันประเทศไทยยังติดอยู่ในโมเดลเศรษฐกิจแบบ “ทำมาก ได้น้อย” จึงต้องการปรับเปลี่ยนเป็น “ทำน้อย ได้มาก” ก็จะต้องเปลี่ยนจากการผลิตสินค้า “โภคภัณฑ์” ไปสู่สินค้าเชิง “นวัตกรรม” และเปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วย เมื่อเป็นเช่นนี้ รัฐบาลจึงได้กำหนดรูปแบบ (Model) หรือรหัสใหม่ที่เรียกว่าประเทศไทย ๔.๐ ด้วยการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่ ระบบเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม (Value-Based Economy) ซึ่งประกอบด้วยหลักการสำคัญรวม ๓ ประการ กล่าวคือ

หลักการข้อที่ ๑ เปลี่ยนจากการผลิตสินค้าโภคภัณฑ์ไปสู่สินค้าเชิงนวัตกรรม

หลักการข้อที่ ๒ เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรมไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี และความคิดสร้างสรรค์

หลักการข้อที่ ๓ เปลี่ยนจากการเน้นภาคการผลิตสินค้าไปสู่การเน้นภาคบริการมากขึ้น โดยมีกลไกการขับเคลื่อนชุดใหม่ (New Growth Engine) รวม ๓ กลไก คือ

๑. **กลไกขับเคลื่อนผ่านการสร้างและยกระดับผลิตภาพ** (Productive Growth Engine) ซึ่งมุ่งปรับเปลี่ยนประเทศไทยสู่ประเทศที่มีรายได้สูง (High Income Country) ที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม ปัญญา เทคโนโลยี และความคิดสร้างสรรค์ ควบคู่ไปกับการสร้างเครือข่ายความร่วมมือในรูปแบบประชารัฐ การบริหารจัดการสมัยใหม่ การพัฒนารูปแบบธุรกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม และจัดตั้งกิจการร่วมทุนรัฐและเอกชนในโครงการขนาดใหญ่

๒. **กลไกขับเคลื่อนที่คนส่วนใหญ่มีส่วนร่วมอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง** (Inclusive Growth Engine) เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์และเป็นการกระจายรายได้ โอกาส และความมั่งคั่งที่เกิดขึ้น ด้วยการมุ่งเน้นพัฒนาเศรษฐกิจระดับฐานรากในชุมชน การส่งเสริมวิสาหกิจเพื่อสังคม การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำธุรกิจของ SMEs

๓. **กลไกการขับเคลื่อนที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน** (Green Growth Engine) ซึ่งเป็นการสร้างความมั่งคั่งของไทยในอนาคต จะต้องคำนึงถึงการพัฒนาและใช้เทคโนโลยีที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

โดยจะต้องดำเนินการเปลี่ยนแปลงความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Advantage) ของประเทศไทยที่มีอยู่ ๒ ด้าน คือ ความหลากหลายเชิงชีวภาพ (Bio-Diversity) และความหลากหลายเชิงวัฒนธรรม (Cultural Diversity) มาเป็นความได้เปรียบในเชิงแข่งขัน (Competitive Advantage) ให้ความสอดคล้องกับ ๕ กลุ่มเทคโนโลยีและอุตสาหกรรมเป้าหมายดังต่อไปนี้

กลุ่มที่ ๑ กลุ่มอาหาร เกษตร และเทคโนโลยีชีวภาพ (Food, Agriculture & Bio-Tech)

กลุ่มที่ ๒ กลุ่มสาธารณสุข สุขภาพ และเทคโนโลยีทางการแพทย์ (Health, Wellness & Bio-Med)

กลุ่มที่ ๓ กลุ่มเครื่องมืออุปกรณ์อัจฉริยะ หุ่นยนต์และระบบเครื่องกลที่ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ควบคุม (Smart Devices, Robotics & Mechatronics)

กลุ่มที่ ๔ กลุ่มดิจิทัล เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต เชื่อมต่อและบังคับอุปกรณ์ต่างๆ ปัญญาประดิษฐ์ และเทคโนโลยีสมองกลฝังตัว (Digital Devices, Internet of Things & Embedded Technology)

กลุ่มที่ ๕ กลุ่มอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ วัฒนธรรม และบริการที่มีมูลค่าสูง (Culture, Creativity & High Value Services)

จึงกล่าวได้ว่า ยุทธศาสตร์ประเทศไทย ๔.๐ คือแนวทางในการขับเคลื่อนประเทศไทยให้เดินหน้าเพื่อก้าวข้ามปัญหาเศรษฐกิจและสังคมที่กำลังเผชิญอยู่ ด้วยการใช้ประโยชน์จาก **ตัวขับเคลื่อน** รวม ๓ ตัวคือ

ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)

ระบบธุรกิจ (Business)

เทคโนโลยี (Technology)

อย่างไรก็ตาม วิสัยทัศน์เชิงนโยบายของรัฐบาลไทยเรื่องประเทศไทย ๔.๐ นี้ จะสำเร็จได้ ต้องใช้แนวทาง **สถานพลังประชารัฐ** โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของภาคเอกชน ธนาคาร ประชาชน สถาบันศึกษาและสถาบันวิจัยต่างๆ ประกอบกับการส่งเสริม SME และ Startup เพื่อขับเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกัน พร้อมทั้งจะต้องมีโครงสร้างด้านการสื่อสารและโทรคมนาคมที่มีคุณภาพ มีระบบ Internet ที่ครอบคลุมประชากรในทุกภูมิภาคให้มากที่สุด เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงทุกภาคส่วนได้อย่างไม่สะดุด ซึ่งจะเป็นการขับเคลื่อนความมั่งคั่งของประเทศไทยให้เกิดประโยชน์ต่อสังคมไทยและประเทศไทย ให้สามารถบรรลุวิสัยทัศน์ประเทศคือ “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” สืบไป

หลักจิตวิทยาการโน้มน้าว (Psychology of Persuasion)

๑. ความหมาย

การโน้มน้าวใจ คือ การพยายามเปลี่ยนแปลงความเชื่อ ทศนคติ การกระทำของบุคคลอื่นด้วยกลวิธีที่เหมาะสม ให้มีผลกระทบต่อใจผู้นั้น จนเกิดการยอมรับและเปลี่ยนตามผู้โน้มน้าวใจต้องการ

๒. วัตถุประสงค์ของการโน้มน้าวใจ

๒.๑ เพื่อชักนำหรือโน้มน้าวใจให้เกิดความเชื่อถือศรัทธาในเรื่องที่พูดหรือเขียน อาทิ การชักนำให้ทำประกันชีวิต การโฆษณาคุณภาพของสินค้า การโน้มน้าวใจให้ศรัทธาในศาสนา

๒.๒ เพื่อกระตุ้นหรือเร้าใจให้เห็นความสำคัญของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาทิ การพูดให้เห็นความสำคัญของป่าไม้ การพูดให้เห็นความสำคัญของวัฒนธรรมไทย การเขียนให้ประทับใจในการทำงานอย่างเสียสละ ของตำรวจตระเวนชายแดน

๒.๓ เพื่อปลุกใจให้เกิดความสำนึกและปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง อาทิ การปลุกใจให้รักชาติ การปลุกใจใช้สินค้าไทย การปลุกใจให้รวมพลังสามัคคี

๒.๔ เพื่อให้ผู้รับสารเกิดความรู้ ความเข้าใจ มีความเห็นคล้อยตามและนำไปปฏิบัติ อาทิ การโน้มน้าวใจให้รู้จักการวางแผนครอบครัว การโน้มน้าวใจให้รู้จักใช้ถุงยางอนามัยเพื่อป้องกันการติดเชื้อเอชไอวี การเชิญชวนให้เลิกสูบบุหรี่

๓. ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory of Human Motivation)

ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ หรือที่เรียกกันว่าทฤษฎีลำดับความต้องการ (Hierarchy of Needs Theory) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง โดย อับราฮัม ฮาโรลด์ มาสโลว์ (Abraham Harold Maslow) นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน ซึ่งได้สรุปลักษณะการจูงใจไว้ว่า การจูงใจจะเป็นไปตามลำดับของความต้องการอย่างมีระเบียบ ซึ่งลำดับขั้นของความต้องการนี้แบ่งออกเป็น ๕ ขั้น ดังนี้

๓.๑ ความต้องการพื้นฐานทางร่างกาย (The Physiological Needs) ความต้องการในขั้นนี้ เป็นความต้องการเพื่อการมีชีวิตอยู่ อาทิ ต้องการอาหาร อากาศ เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย

๓.๒ ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (The safety Needs) มนุษย์ต้องการความปลอดภัย และความมั่นคงในชีวิต เล่น ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ โรคร้าย หรือจากภัยต่างๆ และความมั่นคงทางจิตใจ อาทิ ความมั่นคงในการประกอบอาชีพ

๓.๓ ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (The Belongingness and Love Need) ความต้องการที่จะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับจากสังคม ความเป็นมิตร และการยอมรับและความรัก จากเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งความเป็นเจ้าของ

๓.๔ ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (The Esteem Needs) ความต้องการนี้มีความสำคัญมากในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการได้รับความยกย่องนับถือ และความต้องการมีชื่อเสียง การมีสถานภาพที่ดี มีตำแหน่งอันเป็นที่ยอมรับโดยทั่ว การมีความรู้สึกว่าตนเองเป็นบุคคลสำคัญ

๓.๕ ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (The Need for Self-Actualization) เป็นความต้องการขั้นสูงสุด มนุษย์ต้องการพัฒนาตนเองให้มีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นเรื่อยๆ ทำให้ตัวเองดีเด่นที่สุด เป็นคนที่มีความคิดสร้างสรรค์เก่งที่สุด เป็นต้น มนุษย์จะแสวงหาความต้องการในขั้นนี้ก็เมื่อความต้องการทั้ง 4 ประการข้างต้นได้รับการตอบสนองแล้ว

๔. ทฤษฎี ๒ ปัจจัย ของ เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory)

ทฤษฎีที่ชื่อว่า ทฤษฎี ๒ ปัจจัย (Two-Factor Theory) ได้พัฒนาโดยเฟรดริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) ในปี ค.ศ.๑๙๕๐-๑๙๕๙ และในช่วงแรกของ ปี ค.ศ.๑๙๖๐-๑๙๖๙ ซึ่งเสนอแนะว่าความพึงพอใจในการทำงานมีปัจจัยหรือองค์ประกอบ ๒ ประการ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

๑. องค์ประกอบจูงใจ (Motivation Factors) ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติโดยตรง และเป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ประกอบด้วย

๑.๑ ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นประสพผลสำเร็จอย่างดี สามารถแก้ปัญหาต่างๆเกี่ยวกับงาน และรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น

๑.๒ การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลในหน่วยงานหรือบุคคลอื่นๆที่มาขอคำปรึกษา ซึ่งอาจแสดงออกในรูปการยกย่องชมเชย การให้กำลังใจ การแสดงความยินดีการแสดงออกที่ทำให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

๑.๓ ลักษณะของงาน (Work itself) หมายถึง งานนั้นน่าสนใจ ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทหายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะทำตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพัง

๑.๔ ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การได้รับมอบหมายให้ดูแลงานใหม่ๆ และมีอำนาจอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

๑.๕ ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนชั้น การเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น มีโอกาสได้ศึกษาต่อเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม ได้รับการฝึกอบรมดูงาน

๒. องค์กรประกอบค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือองค์กรประกอบสุขอนามัย (Hygiene Factors) ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ช่วยป้องกันการปฏิบัติงานของบุคลากรที่จะเกิดความไม่ชอบงานหรือหย่อนประสิทธิภาพลง ประกอบด้วย

๒.๑ เงินเดือน (Salary) หมายถึง สิ่งตอบแทนการปฏิบัติงานในรูปเงิน รวมถึงการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงาน

๒.๒ โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง ความน่าจะเป็นที่บุคคลจะได้รับ ความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

๒.๓ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation, Subordinate, Peers) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

๒.๔ สถานะของอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับและนับถือของสังคม มีเกียรติและมีศักดิ์ศรี

๒.๕ นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

๒.๖ สภาพการทำงาน (Working Condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆ

๒.๗ ชีวิตส่วนตัว (Personal Lift) หมายถึง สภาพความเป็นอยู่ส่วนตัวที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น การไม่ถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลครอบครัว

๒.๘ ความมั่นคงในงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน

๒.๙ การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หรือการนิเทศงาน หมายถึง ความสามารถหรือความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาหรือผู้นิเทศงานในการดำเนินงานและการบริหารงาน

๕. กลวิธีในการโน้มน้าวใจ

๕.๑ การแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือของบุคคลผู้โน้มน้าวใจโดยธรรมชาติบุคคลที่มีคุณลักษณะ ๓ ประการ คือ มีความรู้จริง มีคุณธรรม และมีความปรารถนาดี ต่อผู้อื่น ย่อมได้รับความเชื่อถือ จากบุคคลทั่วไป

๕.๒ การแสดงให้เห็นตามกระบวนการของเหตุผลผู้โน้มน้าวใจต้องแสดงให้เห็นว่า เรื่องที่ตนกำลัง โน้มน้าวใจมีเหตุผลหนักแน่น และมีคุณค่าควรแก่การยอมรับอย่างแท้จริง

๕.๓ การแสดงให้เห็นถึงความรู้สึกละเอารมณ์ร่วม บุคคลที่มีอารมณ์ร่วมกันคล้อยตามกันได้ง่ายกว่าบุคคลที่มีความรู้สึกอคติต่อกัน เมื่อใดที่ผู้โน้มน้าวใจ ค้นพบและแสดงอารมณ์ร่วมออกมา การโน้มน้าวใจก็จะประสบความสำเร็จ

๕.๔ การแสดงให้เห็นทางเลือกทั้งด้านดีและด้านเสีย ผู้โน้มน้าวใจต้องโน้มน้าวผู้รับสารให้เชื่อถือหรือปฏิบัติเฉพาะทางที่ตนต้องการ โดยชี้ให้เห็นว่าสิ่งนั้นมีด้านที่เป็นโทษอย่างไร ด้านที่เป็นคุณอย่างไร

๕.๕ การสร้างความสุขให้แก่ผู้รับสาร การเปลี่ยนบรรยากาศ ให้ผ่อนคลายด้วยอารมณ์ขัน จะทำให้ผู้รับสารเปลี่ยนสภาพจากการต่อต้านมาเป็นความรู้สึกกลาง ๆ พร้อมทั้งจะคล้อยตามได้

๕.๖ การเร้าให้เกิดอารมณ์อย่างแรงกล้า เมื่อมนุษย์เกิดอารมณ์ขึ้นอย่างแรงกล้า ไม่ว่าจะดีใจ เสียใจ โกรธแค้น อารมณ์เหล่านี้ มักจะทำให้มนุษย์ไม่ใช้เหตุผลอย่างถี่ถ้วน พิจารณาถึงความถูกต้องเหมาะสม เมื่อมีการตัดสินใจ ก็อาจจะคล้อยไปตามที่ผู้โน้มน้าวใจเสนอแนะได้ง่าย

๖. ศิลปะโน้มน้าวจิตใจ

๖.๑ จงให้ความสนใจแก่ผู้ฟังหรือกลุ่มนั้นอย่างจริงจัง ท่านจะได้รับการต้อนรับและสนใจ จากทุกคนทุกหนแห่ง นักบริการที่ดีไม่ควรพูดถึงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตนเอง แต่จงให้ความสนใจแก่เขาและเรื่องที่เกี่ยวข้องเขาแสดงออกไปทั้งทางกิริยา วาจา และใจ

๖.๒ ความยิ้มแย้มเป็นเงื่อนไขสำคัญในการสร้างความประทับใจให้แก่ทุกคนเมื่อแรกพบ

๖.๓ จงจำชื่อผู้ที่มาติดต่อให้ได้และใช้เรียกได้อย่างถูกต้อง เพราะทุกคนจะรู้สึกว่าคุณพูดที่ไพเราะที่สุด และมีความหมายสำคัญยิ่งสำหรับเขาก็คือชื่อของเขานั่นเอง

๖.๔ จงเป็นนักฟังที่ดี ด้วยการให้ความสนใจเรื่องที่เขาพูดและช่วยทำให้เขาพูดเรื่องเกี่ยวกับตัวเขาไปเรื่อยๆ ตามความพอใจของเขา

๖.๕ จงพูดในเรื่องที่เขากำลังสนใจ ได้แก่เรื่องที่เขากำลังคลั่งไคล้เรื่องที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ความชำนาญ ของเขาเองเรื่องที่เขากำลังภาคภูมิใจ หรือเรื่องที่เขาเพิ่งได้รับความตื่นตัวขึ้นมาใหม่ ๆ

๖.๖ จงทำให้เขารู้สึกว่าเขาเป็นคนสำคัญหรือชี้ให้เห็นจุดสำคัญดีเด่นในตัวเขาและจงทำเช่นนั้นด้วยความจริงใจ ทุกคนจะรู้สึกชอบท่านทันทีเพราะทุกคนชอบบอและชอบที่มีใครยกย่อง แม้จะเป็นยอกันต่อหน้าก็ก็ตามที่

๗. การใช้ภาษาในการโน้มน้าวใจ

ควรใช้ภาษาในเชิงเสนอแนะ ขอร้อง วิงวอน หรือเร้าใจ ซึ่งในการใช้ถ้อยคำให้เกิดน้ำเสียงดังกล่าว จะต้องเลือกใช้คำที่สื่อความหมายตามที่ต้องการ โดยคำนึงถึง จังหวะและความนุ่มนวล ในน้ำเสียง

๘. ลักษณะของสารที่ใช้สำหรับการโน้มน้าวใจ

๘.๑ คำเชิญชวน เป็นการแนะนำให้ช่วยกันกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้เกิดประโยชน์ส่วนรวม มักจะพบในการเขียนคำขวัญ แลงการณ์ เพลงปลุกใจ บทความปลุกใจหรือการพูดในโอกาสต่างๆ ใบประกาศ แผ่นปลิว โปสเตอร์ หรือเป็นการบอกกล่าวทางวิทยุ โทรทัศน์ ผู้ส่งสารจะบอกจุดประสงค์อย่างชัดเจนและชี้ให้เห็นประโยชน์รวมทั้งบอกวิธีปฏิบัติด้วยการโน้มน้าวให้เกิดความภาคภูมิใจว่าถ้าปฏิบัติตามคำเชิญชวนจะเป็นผู้ทำประโยชน์แก่ส่วนรวม อาทิ การพูดปลุกใจให้ประชาชนรักชาติ พูดจูงใจให้ประชาชนออกไป ลงคะแนนเสียงเลือกตั้งสมาชิกผู้แทนราษฎร พูดโน้มน้าวใจให้คนบริจาคโลหิต พูดโน้มน้าวใจให้คนซื้อสินค้าที่ตนเองจำหน่าย พูดโน้มน้าวใจให้ประชาชนช่วยกันรักษาสีเสื้อ

๘.๒ โฆษณาสินค้าหรือโฆษณาบริการ มีลักษณะ ดังนี้

๘.๒.๑ ใช้ถ้อยคำที่แปลกใหม่ สะดุดหู สะดุดตาผู้รับสาร

๘.๒.๒ ใช้ประโยค หรือวลีสั้น ๆ ที่ทำให้ผู้อื่นรับรู้ได้อย่างฉับพลัน

๘.๒.๓ เนื้อหาจะแสดงให้เห็นถึงคุณภาพอันดีเลิศของสินค้าหรือบริการ

๘.๒.๔ ใช้กลวิธีโน้มน้าวใจโดยชี้ให้เห็นประโยชน์ของสินค้า

๘.๒.๕ เนื้อหาของสารโฆษณามักขาดเหตุผลที่หนักแน่นรัดกุม

๘.๒.๖ การนำเสนอสารใช้วิธีโฆษณาตามสื่อต่างๆ ซ้ำๆ หลายวัน

๙. หลักในการเขียนโน้มน้าวใจ

หลักการเขียนโน้มน้าวใจควรคำนึงถึงหลักต่าง ๆ ดังนี้

๙.๑ การวิเคราะห์ผู้อ่าน ผู้เขียนจะต้องวิเคราะห์ผู้อ่านว่ามีลักษณะอย่างไร อาทิ เพศ วัย การศึกษา อาชีพ ฐานะทางเศรษฐกิจ ฐานะทางสังคม และค่านิยม เป็นต้น การวิเคราะห์ผู้อ่านจะช่วย ให้ผู้เขียนสามารถกำหนด เนื้อหาและกลวิธีการนำเสนอได้อย่างเหมาะสม

๙.๒ การใช้หลักจิตวิทยา ผู้เขียนจะต้องอาศัยหลักจิตวิทยาในการเขียนโน้มน้าวใจเป็นอย่างมาก เนื่องจากผู้เขียนต้องทำความเข้าใจธรรมชาติ ความสนใจและความต้องการของผู้อ่าน ว่าน่าจะเป็นไปในทิศทางใด แล้วจึงนำมาเป็นประโยชน์ในการเขียนโน้มน้าวใจต่อไป

๙.๓ การให้เหตุผล ผู้เขียนต้องพยายามหาเหตุผลมาสนับสนุนความคิดเห็นของตน เหตุผลที่นำมาอ้างนั้นควรน่าเชื่อถือ มีน้ำหนักเพียงพอและเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้อ่านเชื่อถือและยอมรับ ตลอดจนมีปฏิกิริยาตอบสนองความต้องการของผู้เขียน

๙.๔ การใช้ภาษา ภาษาที่ใช้ในการเขียนโน้มน้าวใจควรเป็นภาษาที่เร้าอารมณ์และความรู้สึกของผู้อ่าน ดังนั้นผู้เขียนจึงต้องมีศิลปะในการใช้ภาษาคือ รู้จักเลือกสรรถ้อยคำที่สื่อความหมายได้ชัดเจน ก่อให้เกิดภาพและกระตุ้นอารมณ์ความรู้สึกของผู้อ่าน

๑๐. การพูดโน้มน้าวใจ

การพูดโน้มน้าวใจเป็นพฤติกรรมการสื่อสารอย่างหนึ่งคือ การใช้ความพยายาม เปลี่ยนความเชื่อทัศนคติ ค่านิยม และการกระทำของบุคคลอื่น โดยใช้กลวิธีที่เหมาะสมให้มีผลกระทบต่อใจบุคคล ทั้งโดยใช้วัจนภาษาและอวัจนภาษา จนเกิดการยอมรับและยอมเปลี่ยนแปลงตาม ผู้โน้มน้าวใจประสงค์ หลักการสำคัญของการพูดโน้มน้าวใจ ได้แก่ การทำให้มนุษย์ประจักษ์ว่าถ้าเชื่อและเห็นคุณค่าหรือทำตามที่ผู้โน้มน้าวใจชี้แจงหรือชักนำแล้ว ก็จะได้รับผลที่ตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของตนนั่นเอง แต่ตราบใดที่ความประจักษ์ชัดยังไม่เกิดขึ้น ก็ยังถือว่าการโน้มน้าวใจยังไม่สัมฤทธิ์ผล ดังนั้น ผู้โน้มน้าวใจควรได้ตระหนักถึงประเด็นของการนำเสนอเหตุผลเพื่อให้ผู้รับสารเข้าใจเห็นความสำคัญและยอมรับการโน้มน้าวใจ

๑๑. การเขียนคำขวัญโน้มน้าวใจ

คำขวัญคือ คำพูดที่กล่าวให้เป็นข้อคิดหรือแนวทางปฏิบัติเนื่องในกรณีใดกรณีหนึ่ง หรือโอกาสใดโอกาสหนึ่ง เป็นข้อความเตือนให้ระลึกถึงหน้าที่การงานและความประพฤติต่างๆ หรือการปลูกฝังหรือเปลี่ยนแปลงทัศนคติต่อสถาบันหรือเพื่อฝึกความคิดรวบยอดของสินค้า โดยลักษณะของคำขวัญที่ดี ควรเป็นคำขวัญที่กระทบใจผู้รับสาร ทำให้ผู้รับสารสนใจและจดจำคำขวัญได้ทันทีและ/หรือ เป็นการอ้างเตือนผู้รับสารไม่ให้ลืมข้อเด่นในคำขวัญนั้น อาทิ ชื่อสินค้า บุคลิกของสินค้า และข้อมูลที่ต้องการเสนอ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสื่อที่ใช้ตำแหน่งคำขวัญในสื่อ อวัจนภาษาด้านตัวอักษร สี และที่สำคัญคือวัตถุประสงค์ในการสร้างคำขวัญนั้น ๆ โดยการเขียนคำขวัญโน้มน้าวใจมีหลัก ดังนี้

๑. เขียนให้ตรงจุดมุ่งหมาย ตรงตามประเด็นที่ต้องการก่อนเขียนคำขวัญโน้มน้าวใจในเรื่องใดๆ ผู้เขียนต้องทำความเข้าใจจุดมุ่งหมายให้ถ่องแท้เสียก่อน อาทิ “ไม่มีครู ก็ไม่รู้วิชา”, “ชาวตรังใจกว้าง สร้างแต่ความดี”, “ตำรวจอยู่ที่ไหน ประชาอุ่งใจที่นั่น”, “อากาศเป็นพิษ ชีวิตเป็นภัย”, “ปตท. พลังไทย เพื่อไทย”, “ขับรระวังคน ข้ามถนนระวังรถ”

๒. เป็นถ้อยคำที่สั้นกะทัดรัด อาจมีจำนวนคำตั้งแต่ ๒ คำขึ้นไป อาจเป็นประโยคเดียวหรือสองประโยคที่สัมพันธ์กัน หรืออาจมีเพียง ๑ วรรค ถึง ๔ ววรรค อาทิ “ขยัน ประหยัด ซื่อสัตย์ อุดหนุน” “ช่วยราษฎร์ เสริมรัฐ ยืนหยัดยุติธรรม” “การบินไทย รักคุณเท่าฟ้า” “ยามศึกเรารบ ยามสงบเราพัฒนา” “ประชาธิปไตย ขจัดปัญหา พัฒนา กทม.” “อากาศเป็นพิษ ชีวิตจะสั้น ต้นไม้เท่านั้น ทั้งกันทั้งแก”

๓. มีใจสมบูรณ์ ชัดเจน ไม่คลุมเครือ มีใจความสำคัญหรือเป้าหมายในคำขวัญเพียงประการเดียวเพื่อให้ผู้รับสารจำได้ง่าย ไม่สับสน อาทิ “คุ้มค่าทุกนาที่ ดูทีวีสีช่องสาม” “วันพระ ชาวพุทธ หุุดเหล่า” “ไทยสมุทรยึดมั่นคำสัญญา” “บ้านเมืองสวย ด้วยมือเรา” “ขับเร็ว ชิดขวา ขับช้าชิดซ้าย”

๔. ถ้อยคำภาษา เขียนด้วยถ้อยคำภาษาต่างๆ มีการเล่นคำ เล่นสัมผัส และมีวงจังหวะที่เหมาะสมเพื่อความไพเราะและจดจำได้ง่าย อาทิ “งานคือเงิน เงินคืองาน บันดาลสุข” “ยุ่งแขยง แมลงขยาด เมื่ออาทขยับ” “ครองตน ครองคน ครองงาน” “ยิ้มเดียว เคี้ยวเพลิน” “หลงทางเสียเวลา หลงติดยาเสียอนาคต” “คาดเข็มขัดนิรภัย ปลอดภัยตลอดเส้นทาง”

๕. คำขวัญโฆษณาสินค้า ควรมีชื่อสินค้าปรากฏอยู่ในคำขวัญนั้นด้วย อาทิ “ต้องโค้กซิ” “เป๊ปซี่ดีที่สุด” “ชาร์ป ก้าวล้ำไปในอนาคต” “สวมแพน แสนเพลิน”

คุณลักษณะเฉพาะของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้สำหรับสำนักงานไร้กระดาษ (Device Specification For Paperless Office)

การดำเนินการสำนักงานไร้กระดาษให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และเกิดประสิทธิภาพตลอดจน สามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว ลดขั้นตอนและลดการใช้ทรัพยากรคุณ จึงขึ้นอยู่กับเครื่องมือหรือสื่อกลาง (Media) ที่จะนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ทั้งนี้ เครื่องมืองดกล่าวควรจะมีลักษณะเป็นสำนักงานอัจฉริยะ (Smart e-Office) ซึ่งจะมีคุณลักษณะเด่นและความเป็นอัจฉริยะของระบบ (Smart e-Office Features) กล่าวคือ

๑. เป็นระบบที่ได้รับการออกแบบเพื่อใช้งานเป็น "สำนักงานแบบเสมือนจริง" (Virtual Office) เพื่อให้ทุกคนจากทุกทิศ ทวีไทย และทั่วโลก สามารถเข้ามาทำงานร่วมกันได้โดยไม่ต้องเดินทางไปยังสำนักงานจริง ซึ่งปัจจุบัน หลังจากทีระบบ e-Office ของหลายผู้ออกแบบหลายแห่งได้พยายามออกแบบระบบเพื่อรองรับ อาทิ CryptBot™ ที่ได้ออกแบบระบบงานจนผ่านการใช้งานจากหลายหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ก็ทำให้ระบบ e-Office ดังกล่าวพัฒนาจาก Software ไปเป็น "ฐานความรู้ด้านการบริหาร" (Management Knowledgebase) ในลักษณะของความรู้ด้านการบริหารที่ดี (Best Practices of Management) นอกจากนี้ ยังมีระบบงานอีกหลายระบบที่พัฒนาจากระบบ e-Office จนกลายเป็น "เครือข่ายของการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการบริหาร" (Social Management Knowledgebase Network) จากองค์กรหนึ่งไปสู่อีกองค์กรหนึ่ง ซึ่งเท่ากับว่าเป็นการ "ลดความเสี่ยงด้านการบริหาร" (Management Risk Reduction) และ "เพิ่มโอกาสของความสำเร็จ" ในการบริหารจัดการองค์กรไปด้วย

๒. ผู้ใช้ระบบงานสามารถลงบันทึกเวลาทำงานและเวลาเลิกงานในระบบได้โดยตรง ซึ่งอาจมีทั้งแบบที่กรอกรหัสผ่านและสแกนลายนิ้วมือ โดยจะบันทึกเวลาแทนกันไม่ได้ และสามารถนำข้อมูลการลงเวลาไปทำงานเชื่อมโยงกับระบบลาได้

๓. ระบบงานจะต้องช่วยลดขั้นตอนและภาระการทำงานของพนักงาน โดยปรับเปลี่ยนขั้นตอนการทำงานด้วยมือให้เป็นระบบอัตโนมัติได้ โดยระบบสามารถส่งเอกสารแบบต่อเนื่องและอัตโนมัติไปยังบุคคลต่างๆ ที่อยู่ในเส้นทางที่ตั้งไว้ล่วงหน้าได้ ซึ่งสามารถกำหนดได้ว่า จะให้ผู้รับแต่ละรายดำเนินการอย่างไรกับเอกสารเหล่านั้น และจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในกี่ชั่วโมงหรือกี่วัน

๔. เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ถูกออกแบบภายใต้หลักการ "Economy of Speed" คือ ออกแบบให้ระบบงานทำงานแบบ "ยิ่งเร็ว ยิ่งต่อเนื่อง ก็ยิ่งประหยัด และเพิ่มประสิทธิภาพ" โดยการใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์จะทำให้เกิดการนำเข้าสู่ข้อมูล ประมวลผล และออกรายงานโดยอัตโนมัติในทันที (Real Time) เมื่อผู้สร้างหรือผู้รับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ดำเนินการสร้าง อนุมัติงาน และลงนาม Digital บนเอกสาร หรือ ที่เรียกหลักการนี้ว่า "On-The-Job Data Entering, Processing & Reporting" จึงทำให้ผู้บริหารสามารถติดตามงาน หรือเอกสาร หรือรายงาน หรือ สถานการณ์

การดำเนินงานล่าสุดขององค์กรได้ในทันทีตลอดเวลา และยังสามารถ Drill Down เจาะลึกลงไปยังเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้โดยตรงอีกด้วย ทำให้สะดวกต่อการตรวจสอบภายใน ซึ่งมีคุณลักษณะในเชิงป้องกัน

๕. เมื่อผู้ใช้งานเปิดดูเอกสารที่ส่งไปยังผู้รับเพื่อดำเนินการ ระบบจะแสดงเอกสารฉบับล่าสุดเสมอ ทำให้ไม่ต้องเสียเวลาติดตามหรือสอบถาม

๖. ระบบงานจะต้องได้รับการออกแบบให้มีความยืดหยุ่นต่อการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร และการประยุกต์ใช้งานในด้านต่างอีกมากมาย อาทิ ใช้เป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ด้านงบประมาณ พัสดุ จัดซื้อ-จัดจ้าง การเงิน บัญชี และบุคลากร ซึ่งควรจะมีผลในการนำเข้าสู่ข้อมูลประมวลผลและออกรายงานโดยอัตโนมัติ โดยไม่ต้องเสียเวลานำเข้าสู่ข้อมูลเสมือนกับการใช้งานกับเอกสารกระดาษที่ทำงานแบบ After-Job Data Entering ซึ่งนอกจากจะเสียเวลาในการนำเข้าสู่ข้อมูล และได้รายงานช้าแล้ว ยังมีโอกาสที่จะนำเข้าสู่ข้อมูลผิดพลาดอีกด้วย

ทั้งนี้ การออกแบบระบบงานควรจะต้องคำนึงถึงประโยชน์ที่พึงได้รับ อาทิ การประหยัดทรัพยากร การลดค่าใช้จ่าย และการเพิ่มประสิทธิภาพ ซึ่งจะต้องพิจารณาถึงผลตอบแทนและประสิทธิภาพ ๗ ประการ หรือ 7'P-lesses Benefits & Efficiencies กล่าวคือ

๑. **Paperless** คือ การลด/เลิกการใช้กระดาษ โดยใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์แทน

๒. **Processless** คือ การลด/เลิกขั้นตอนการทำงาน โดยให้ระบบทำงานแบบต่อเนื่องและอัตโนมัติ

๓. **Placeless** คือ การลด/เลิกการใช้พื้นที่สำนักงาน โดยทำงานผ่านสำนักงานเสมือนจริงแทน

๔. **Pollutionless** คือ การลด/เลิกมลพิษและภาวะโลกร้อน จากการลดการใช้ น้ำมัน การสร้างเขื่อนผลิตไฟฟ้า และไม่ต้องตัดต้นไม้มาทำกระดาษ

๕. **Powerless** คือ การลด/เลิกการใช้พลังงานจากการไม่ต้องขับรถไปทำงาน ไม่ต้องใช้เครื่องปรับอากาศ ไม่ต้องใช้ไฟฟ้าแสงสว่าง ไม่ต้องใช้ไฟฟ้าในการพิมพ์งาน และอื่นๆ

๖. **Peopleless** คือ การลด/โยกย้ายพนักงาน ไปทำงานส่วนอื่นที่ห่างไกลมากกว่า เพราะระบบจะทำงานในส่วนที่ซ้ำซากจำเจให้โดยอัตโนมัติ

๗. **Paymentless** คือ การลด/เลิกค่าใช้จ่าย ที่เกี่ยวเนื่องทั้งหมดจากการลด/เลิกการใช้กระดาษ อาทิ การซื้อหมึกพิมพ์ หมึกเครื่องถ่ายเอกสาร ค่าซ่อมบำรุงเครื่องถ่ายเอกสารและเครื่องพิมพ์ การซื้อตู้จัดเก็บเอกสาร ค่าเช่าพื้นที่สำนักงาน

อย่างไรก็ตาม การพัฒนาระบบสำนักงานไร้กระดาษ จะต้องให้ความสำคัญต่อการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบันทึก ประมวลผล จัดเก็บข้อมูล จัดทำรายงาน ตลอดจนการบันทึกเสนอหนังสือราชการ เพื่อนำเสนอให้ผู้บังคับบัญชาวินิจฉัยสั่งการหรือการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานอื่นหรือผู้อื่น โดยอาศัยการสื่อสารผ่านระบบเครือข่าย Internet ประยุกต์การทำงานร่วมกันกับระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศ ข้อมูลข่าวสารหรือสารสนเทศจะถูกจัดเก็บในรูปแบบของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ไว้ในเครื่องแม่ข่าย (Server) ที่เชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตส่งผ่านเครือข่ายภายในและภายนอกสำนักงานไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์พกพาอื่นๆ ของผู้รับปลายทาง แทนการส่งข้อมูลข่าวสารหรือสารสนเทศที่อยู่ในรูปแบบของเอกสารที่เป็นกระดาษ จึง

ต้องพิจารณาในเรื่องของการเลือกใช้อุปกรณ์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร เพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน การแข่งขัน และเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารระหว่างกันภายในสำนักงานด้วยตนเอง จึงควรจะต้องทำการพัฒนาระบบงาน โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติ ดังนี้

๑. การวิเคราะห์ปัญหา (Problem Analysis) โดยศึกษาสภาพแวดล้อมขององค์กร และสำนักงานที่เกี่ยวข้อง ในเชิงกายภาพของสภาพที่ตั้งและการเชื่อมโยงงานที่เกี่ยวข้องกับจำนวนเอกสารการบริหารจัดการเอกสาร

๒. การกำหนดจุดประสงค์ (Objective Focus) เพื่อพัฒนาระบบสำนักงานไร้กระดาษ (Paperless Office) ให้บังเกิดมีประสิทธิภาพ

๓. การวางแผน (Planning) โดยผู้เกี่ยวข้องทั้งหมดจะได้ร่วมกันวางแผนเกี่ยวกับการจัดทำระบบสำนักงานไร้กระดาษว่าจะทำอะไร ทำที่ไหน และทำอย่างไร

๔. การดำเนินการ (Operating) โดยจะปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่ได้วางแผนไว้ตามลำดับ

๕. การประเมินผล (Evaluation) โดยจะพิจารณาจากปริมาณการรับ – ส่งหนังสือราชการที่มีการโต้ตอบทั้งภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน รวมถึง ปริมาณงานที่นำเสนอให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาสั่งการ

โดยที่การดำเนินการพัฒนาระบบงานสำนักงานไร้กระดาษนั้น จะมีขั้นตอนการดำเนินงานที่ร้อยเรียงกัน ดังนี้

๑. ศึกษาข้อมูล ระบบงาน วิธีการ ข้อจำกัด และความเป็นไปได้
๒. ศึกษาดูงานระบบสำนักงานไร้กระดาษที่ประสบความสำเร็จมาแล้ว
๓. การลงพื้นที่เพื่อเตรียมความพร้อมด้านเครือข่าย Internet และเครื่องคอมพิวเตอร์

๔. ส่งบุคลากรไปอบรมระบบงานสารบรรณ e-filing
๕. พิจารณาวางระบบ LAN ภายในสำนักงานโดยเชื่อมต่อระบบเครือข่าย Internet ของหน่วยงานเข้ากับระบบ Internet ความเร็วสูง ADSL

๖. จัดหาเครื่องแม่ข่าย (Server) เชื่อมต่อระบบเครือข่าย Internet
๗. วางระบบ In-office สำหรับใช้นำเสนองานนำเสนอเพื่อพิจารณาสั่งการ และทดลองใช้งานระบบ In-office อย่างเต็มรูปแบบเพื่อทราบปัญหาและดำเนินการแก้ไข

๘. กำหนดแนวทางและข้อตกลงการปฏิบัติงานโดยระบบ In-office ให้สอดคล้องกับระบบงานสารบรรณและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

๙. สร้างองค์ความรู้และความเข้าใจในระบบ In-office และ ระบบ e-filing รวมถึงแนวทางและข้อตกลงการปฏิบัติงานแก่บุคลากรทุกคน ทั้งนี้ องค์ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารที่จะนำมาประยุกต์ใช้กับระบบงานสารบรรณ ควรประกอบด้วย การรับ-การส่ง การลงทะเบียนรับ-ส่ง การเก็บรักษา บันทึกเสนองาน และการนำเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาสั่งการ

๑๐. ลงมือปฏิบัติงานตาม ระบบ In-office และระบบ e-filing

๑๑. ตรวจสอบ ประเมินผล และปรับปรุงแก้ไข

๑๒. สรุปและรายงาน

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการโน้มน้าวใจเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติตามในรูปแบบต่างๆ สรุปดังนี้

๑. ซอฟ้า เกตุเรืองโรจน. กระบวนการและกลวิธีการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดพุทธธรรมในหนังสือธรรมะของท่าน ว.วชิรเมธี พบว่า กระบวนการในการถ่ายทอดหนังสือธรรมะในส่วนของเนื้อหา มีกระบวนการโดยเริ่มจากแรงบันดาลใจของผู้เขียน หาความรู้ในเรื่องนั้นๆ กำหนดแนวทางลงมือทำงานเขียนส่งให้บรรณาธิการของสำนักพิมพ์ตรวจแก้ไขให้ถูกต้อง ดูแลเทคนิคการพิมพ์ และจัดพิมพ์หลัง ได้รับอนุญาตจากผู้เขียน ส่วนรูปเล่มแต่ละสำนักพิมพ์ จะสร้างสรรค์รูปเล่มตามกลุ่มเป้าหมาย และเอกลักษณ์ของสำนักพิมพ์นั้นๆ กลวิธีที่ใช้ในการถ่ายทอดหนังสือธรรมะ จำแนกได้ ๒ ลักษณะ คือ กลวิธีทางภาษาและกลวิธีการนำเสนอโดยกลวิธีทางภาษาที่ใช้มากที่สุดสามอันดับแรก ได้แก่ การใช้คำสัมผัสคล้องจอง การใช้ภาพพจน์ประเภทอุปมา และการเล่นคำประเภทคำซ้ำ ตามลำดับ ส่วนกลวิธีการนำเสนอที่ใช้มากที่สุดสามอันดับ ได้แก่ การยกตัวอย่างประเภทวาทะ ของบุคคลการยกตัวอย่างประเภทพฤติกรรมหรือประสบการณ์ของบุคคล และการเปรียบเทียบตามลำดับวิธีการที่ท่าน ว.วชิรเมธีใช้ในการถ่ายทอดพุทธธรรมให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมคือการยกตัวอย่างประเภทเหตุการณ์ซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น ๓ กลุ่มคือบริบทภาพรวมของสังคม บริบทเหตุการณ์รายวัน และบริบทเหตุการณ์ทางประวัติศาสตร์

๒. ชัญญา ภัทรพิรุฬห์. กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อเสริมสร้างพฤติกรรมการอ่านของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๑-๓ จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า พฤติกรรมการอ่านหนังสือของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๑-๓ เกิดจากปัจจัยด้านพฤติกรรม ได้แก่ เยาวชนมีพฤติกรรมการอ่านไม่นานนัก โดยชอบอ่าน หนังสือนอกตำราเรียน โดยเฉพาะหนังสือการ์ตูน ทั้งนี้เพราะต้องการความสนุกสนาน ความเพลิดเพลิน เป็นสำคัญ ปัจจัยด้านบุคคลคือความต้องการเป็นอิสระและการได้รับการยอมรับจากสังคม และปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมคือครอบครัว โรงเรียน มายาคติ และนโยบายรัฐบาล กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อเสริมสร้างพฤติกรรมการอ่านของกลุ่มเยาวชนคือเข้าใจและระบุกลุ่มเป้าหมายว่าเราต้องการสื่อสารถึงกลุ่มเป้าหมายใด เพื่อสามารถพัฒนาเนื้อหาสาระและเลือกใช้สื่อได้อย่างเหมาะสม โดยเนื้อหาสาระควรใช้เนื้อหาที่ตรงกับความสนใจของช่วงวัย มีเนื้อหาที่สั้น กระชับ มีภาพประกอบเพื่อดึงดูดความสนใจ พร้อมทั้งสร้างแรงบันดาลใจให้กับนักเรียนได้ การเลือกใช้สื่อโดยมียุทธศาสตร์การอ่านเป็นสื่อ เป็นผู้นำการอ่านให้กับนักเรียน และการนำไอดอลของกลุ่มเยาวชนมาเป็นแรงจูงใจให้นักเรียนเกิดความต้องการอ่านหนังสือ พร้อมทั้งการจัดกิจกรรมรณรงค์เพื่อสร้างพฤติกรรมการอ่าน เช่น กิจกรรมหนังสือเดินได้ กิจกรรมนิทานคุณธรรม กิจกรรมยุวทูตรักการอ่าน

๓. ญาณิกา จันทรทิพย์. ปัจจัยที่มีผลต่อการโน้มน้าวใจในการนำเสนอสารของพิธีกรรายการเทย์เที่ยวไทย พบว่า ความเหมาะสมของการนำเสนอสารของพิธีกรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ในเรื่องของเทคนิคการนำเสนอสารของพิธีกร ภาษาในการโน้มน้าวใจของพิธีกรรายการเทย์เที่ยวไทยความคิดเห็นที่มีต่อองค์ประกอบรายการ และผลกระทบที่ได้รับมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ รายการเทย์เที่ยวไทยก็ยังคงมีผู้ที่รับชมซึ่ง เป็นรายการที่สามารถรับชมได้ทุกเพศ

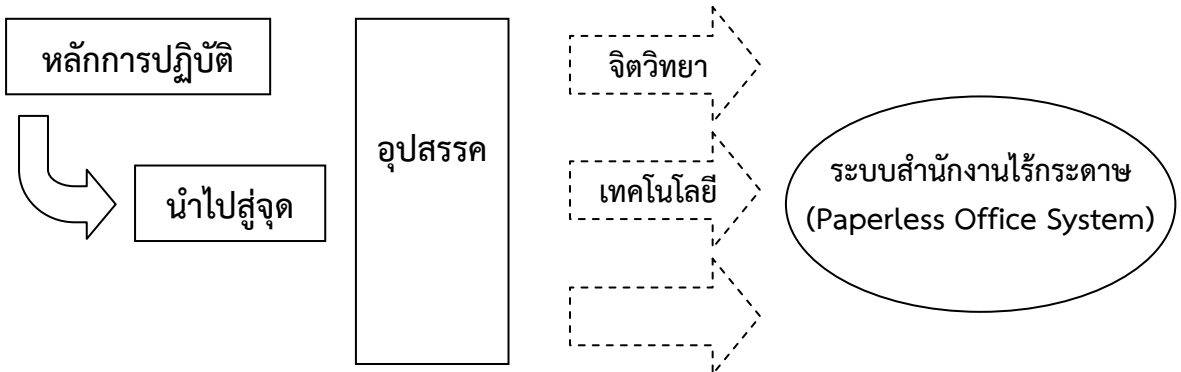
ทุกวัยและถึงแม้จะมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมบ้างหรืออาจมีการใช้คำพูดที่ดูรุนแรงแต่สังคมก็ยังคงให้ความสนใจ

๔. เรื่องฤทธิ์ กิตติวิทยาทงศ์และคณะ. การพัฒนารูปแบบการสื่อสารรณรงค์เพื่อการจัดการขยะมูลฝอยชุมชนแบบบูรณาการในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ท้องถิ่นเทศบาลมีนโยบายและแนวทางการสื่อสารรณรงค์เพื่อการจัดการขยะมูลฝอยชุมชนแบบบูรณาการในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้สื่อรณรงค์เพื่อการเข้าถึงโน้มน้าวใจและการมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอยชุมชนอย่างครบวงจร และสามารถนำผลการวิจัยมาพัฒนาเพื่อสร้างรูปแบบการสื่อสารรณรงค์หลักปฏิบัติการจัดการขยะมูลฝอยโดยชุมชน (3 Rs – CSM Model) ประกอบด้วย R = Reduce/การลดการใช้ R = Reuse/การใช้ซ้ำ R = Recycle/การนำกลับมาใช้ใหม่ C = Community participation/การมีส่วนร่วมของชุมชน Selective exposure/การเลือกเปิดรับข่าวสาร และ M = Management/การจัดการภาพรวม การสนทนากลุ่มการพัฒนารูปแบบการสื่อสารรณรงค์เพื่อการจัดการขยะมูลฝอยชุมชนแบบบูรณาการในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด

กรอบแนวความคิดของการวิจัย

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้พิจารณาปัจจัยจากแนวคิดทฤษฎีและระเบียบวิธีวิจัยแล้ว จึงสามารถกำหนดกรอบแนวความคิดของการวิจัย ได้ ดังนี้

แผนภาพที่ ๒-๑ กรอบแนวความคิดของการวิจัย



สรุป

๑. ระบบงานสารบรรณที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันตามเจตนารมณ์ที่กำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรกระดาษ ทรัพยากรบุคคล ขั้นตอน และเวลาในการปฏิบัติการค่อนข้างมาก แต่ก็เป็นมาตรฐานให้หน่วยงานทั่วประเทศถือปฏิบัติในรูปแบบและลักษณะที่ใกล้เคียงกัน

๒. ประเทศไทย ๔.๐ จัดได้ว่าเป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายของรัฐบาลไทยที่มุ่งหวังในการปรับเปลี่ยนระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยแบบเดิมไปสู่ระบบเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม

โดยการดำเนินการจะสำเร็จได้จะต้องใช้แนวทางสานพลังประชารัฐ โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของภาคเอกชนและภาคประชาสังคม ด้วยการส่งเสริม SME และ Startup เพื่อขับเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกัน พร้อมทั้งจะต้องมีโครงสร้างด้านการสื่อสารและโทรคมนาคมที่มีคุณภาพ มีระบบ Internet ที่ครอบคลุมประชากรในทุกภูมิภาคให้มากที่สุด เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงทุกภาคส่วนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. การโน้มน้าวใจมุ่งเน้นการพยายามเปลี่ยนแปลงความเชื่อ ทศนคติ การกระทำของบุคคลอื่นด้วยกลวิธีที่เหมาะสม ให้มีผลกระทบต่อใจผู้นั้น จนเกิดการยอมรับและเปลี่ยนตามที่ถูกโน้มน้าวใจต้องการ โดยมีทฤษฎีการจูงใจของอับราฮัม ฮาโรลด์ มาสโลว์ ที่กำหนดลักษณะการจูงใจไว้ว่าการจูงใจจะเป็นไปตามลำดับของความต้องการอย่างมีระเบียบ ซึ่งลำดับขั้นของความต้อการนี้แบ่งออกเป็น ๕ ชั้น คือ ๑) ความต้องการพื้นฐานทางร่างกาย ๒) ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ๓) ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ ๔) ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง และ ๕) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต รวมถึง ทฤษฎี ๒ ปัจจัยของ เฟรเดริก เฮอริซเบิร์ก ที่กำหนดว่าความพึงพอใจในการทำงานมีปัจจัยหรือองค์ประกอบ ๒ ประการ คือ องค์ประกอบจูงใจ (Motivation Factors) และองค์ประกอบค้ำจุน (Maintenance Factors) หรือองค์ประกอบสุขอนามัย (Hygiene Factors)

๔. การดำเนินการสำนักงานไร้กระดาษให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ เกิดประสิทธิภาพและสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน สามารถดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว ลดขั้นตอนและลดการใช้ทรัพยากรคน จึงขึ้นอยู่กับเครื่องมือหรือสื่อกลาง (Media) ที่จะนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ทั้งนี้ เครื่องมื่อดังกล่าวควรมีลักษณะเป็นสำนักงานอัจฉริยะ (Smart e-Office) ซึ่งจะมีคุณลักษณะเด่นและความเป็นอัจฉริยะของระบบ (Smart e-Office Features) ทั้งนี้ การออกแบบระบบงานควรจะต้องคำนึงถึงประโยชน์ที่พึงได้รับ อาทิ การประหยัดทรัพยากร การลดค่าใช้จ่าย และการเพิ่มประสิทธิภาพ

๕. วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเห็นว่า การโน้มน้าวใจให้มีการดำเนินตามนั้นส่วนใหญ่ให้น้ำหนักในเรื่องของการสร้างแรงบันดาลใจ การสร้างแรงจูงใจ เทคนิคการนำเสนอสาร ภาษาในการโน้มน้าวใจ และกลวิธีทางภาษา/กลวิธีถ่ายทอดของผู้นำเสนอ รวมถึงการมีส่วนร่วมของผู้รับสาร ในลักษณะของการสนทนากลุ่มและวิธีต่างๆ

บทที่ ๓

ตัวอย่างระบบสำนักงานไร้กระดาษ (Paperless Office System)

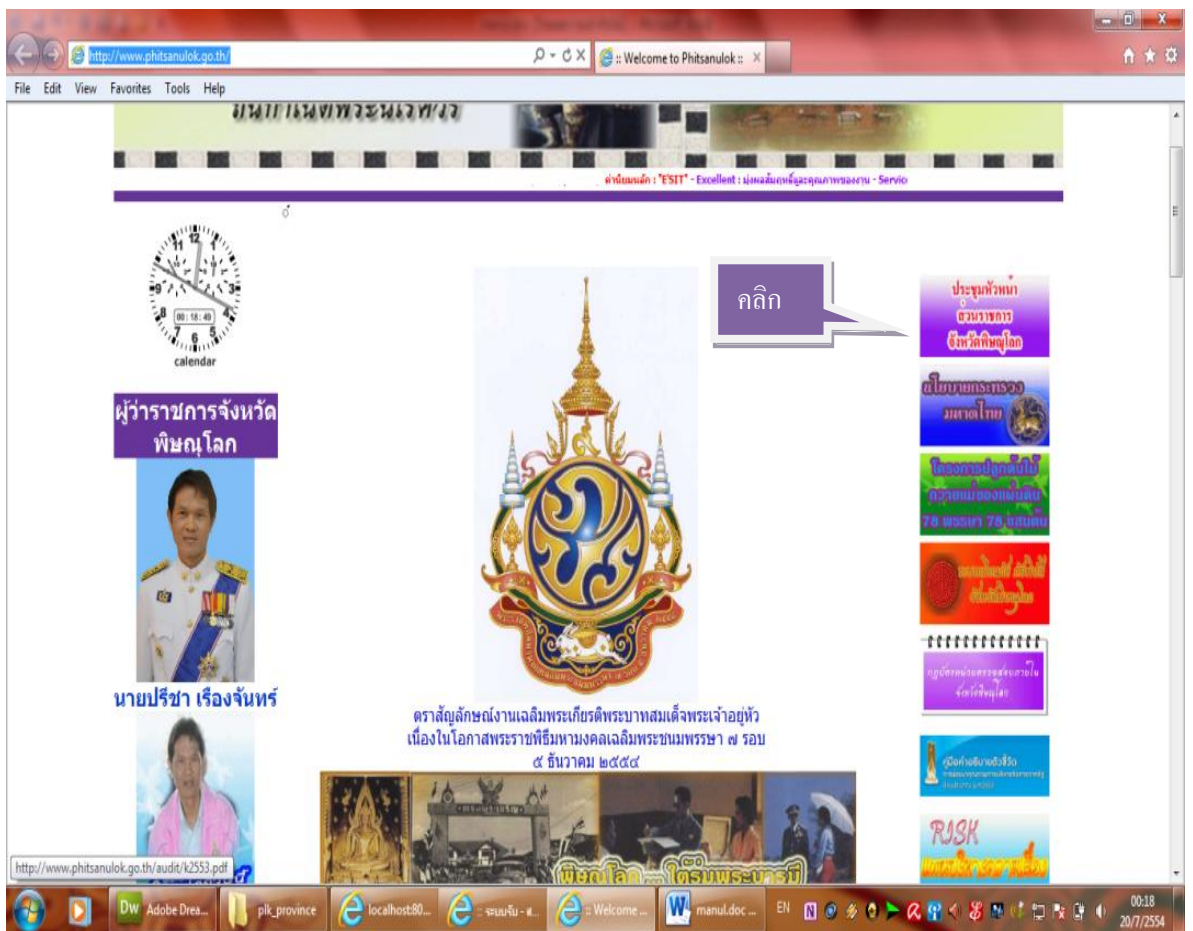
การวิจัยเรื่อง การโน้มน้าวทางความคิดให้ไปสู่ระบบสำนักงานไร้กระดาษเพื่อตอบสนองตามนโยบายไทยแลนด์ ๔.๐ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา วิเคราะห์ และค้นหาปัญหา อุปสรรค ที่เป็นสิ่งขวางกั้นการนำไปสู่สำนักงานไร้กระดาษให้สามารถสร้างความมั่นใจและนำไปใช้งานได้มีประสิทธิภาพ รวมทั้ง เสนอแนะกระบวนการในการโน้มน้าวทางความคิดว่าเพื่อสร้างความมั่นใจและนำไปสู่การยอมรับระบบสำนักงานไร้กระดาษ หรืออย่างน้อยก็ได้มีการริเริ่มการใช้งาน ตลอดจนเสนอแนะรูปแบบของเทคโนโลยีสารสนเทศ กฎ ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเหมาะสม ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาคู่มือระบบสำนักงานไร้กระดาษ (Paperless Office Manual) ซึ่งมีสาระสำคัญ กล่าวคือ

คู่มือระบบสำนักงานไร้กระดาษ (Paperless Office Manual)

ระบบสำนักงานไร้กระดาษได้มีการนำมาใช้ในประเทศไทยหลายหน่วยงาน ทั้งที่เป็นส่วนราชการและหน่วยงานภาคเอกชน แต่สำหรับงานวิจัยฉบับนี้มุ่งเน้นการศึกษากระบวนการสำนักงานไร้กระดาษที่เป็นของส่วนราชการเป็นหลัก ก่อนขยายผลไปสู่ภาคเอกชนและภาคประชาสังคม ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาระบบสำนักงานไร้กระดาษของส่วนราชการต่างๆ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จึงได้พบว่า ระบบสำนักงานไร้กระดาษของส่วนราชการจังหวัดพิษณุโลกเป็นระบบที่ทดลองใช้งานและประสบความสำเร็จในการดำเนินการ จึงนำมาเป็นต้นแบบของการวิจัยในครั้งนี้ โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้ (จังหวัดพิษณุโลก, สำนักงาน, ออนไลน์, ๒๕๖๑)

คู่มือการใช้งาน E-Office สำนักงานจังหวัดพิษณุโลก

๑. เข้าไปที่ <http://www.phitsanulok.go.th/> แล้วเลือก เมนูด้านขวา E-Office



๒. เมื่อเลือกแล้วจะพบกับหน้าจอ Login เข้าไปในระบบ E-Office ดังในภาพ



ในหน้าจอ Login ทางสำนักงานจะได้รับ User และ Password จาก สำนักงานจังหวัด พิจิตร สามารถเปลี่ยน password ได้แต่ไม่สามารถเปลี่ยน User ได้

๓. เมื่อทำการ login เสร็จเรียบร้อยแล้วจะพบกับหน้าจอการทำงานของ ระบบ E-Office ในหน้าจจะประกอบด้วย

- รับหนังสือ
- ส่งหนังสือ
- เกี่ยวกับหนังสือ
 - * หนังสือที่รับแล้ว
 - * หนังสือที่ส่งแล้ว
- คู่มือการใช้งาน
- Download

- รับหนังสือ - ส่งหนังสือ
เกี่ยวกับหนังสือ
- หนังสือที่รับแล้ว - หนังสือที่ส่ง



๔. การรับหนังสือทาง E-office

๔.๑ คลิกรับหนังสือ

ระบบรับ - ส่ง เอกสาร E - Office

หน้าหลัก สืบหนังสือ เกี่ยวกับหนังสือ คู่มือการใช้งาน Download

รับหนังสือ

คลิกรับหนังสือ

eOffice setup

Local Access

EOS setup

Remote Access

Domain Server

Public Access


E-Office online Phitsanulok Province

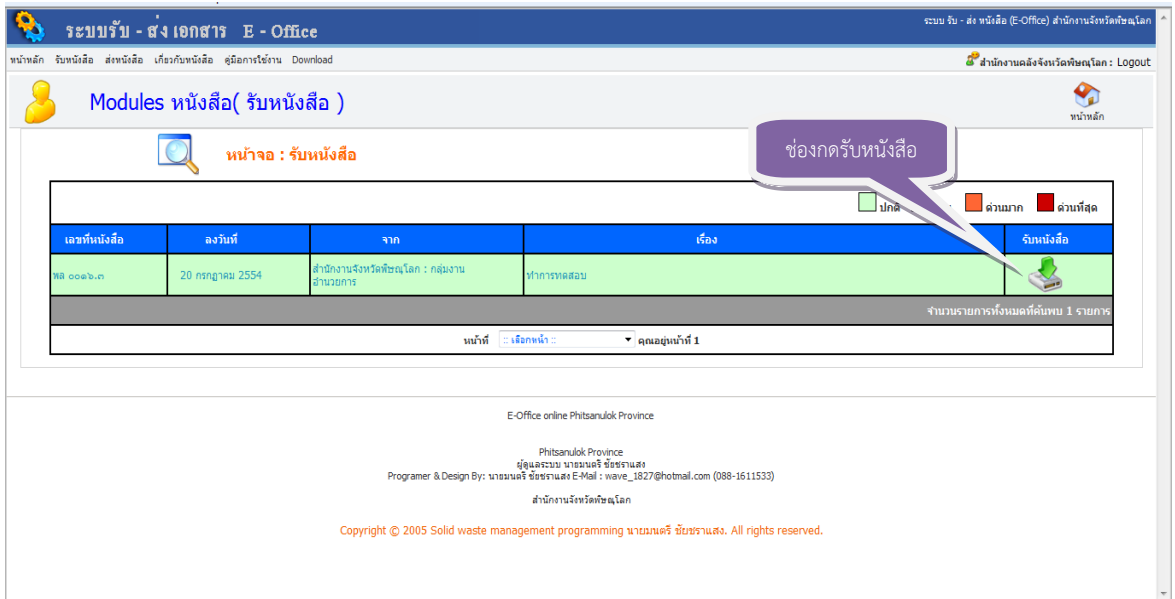
Phitsanulok Province
ผู้ดูแลระบบ นายมนตรี ชัยชนะ
Programer & Design By: นายมนตรี ชัยชนะ E-Mail : wave_1827@hotmail.com (088-1611533)
สำนักงานจังหวัดพิษณุโลก

Copyright © 2005 Solid waste management programming นายมนตรี ชัยชนะ. All rights reserved.

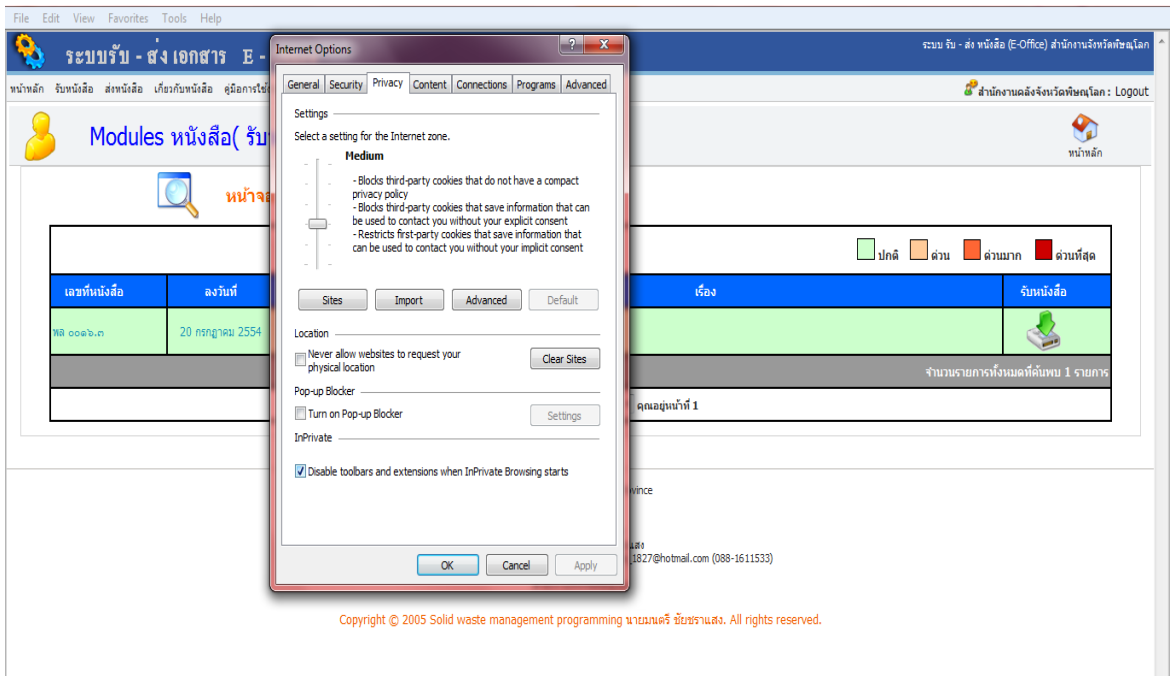
ทั้งนี้ หน้าจอ การรับหนังสือ จะพบกับหนังสือที่มีผู้ส่งหนังสือมาให้จะประกอบไปด้วย

เลขที่หนังสือ	=	หมายความว่า เลขที่หนังสือของผู้ส่ง
ลงวันที่	=	หมายความว่า วันที่ของหนังสือ ไม่ใช่วันที่ของการส่ง
จาก	=	หมายความว่า เป็นผู้ส่งหนังสือ
เรื่อง	=	หมายความว่า ชื่อเรื่องของหนังสือ
รับหนังสือ	=	หมายความว่า ให้กดรับหนังสือ
สี่ของหนังสือ	=	ประกอบด้วย 4 สี จะบอกตามสถานะของชั้นหนังสือ

๔.๒ การรับหนังสือ ให้ดูในช่องรับหนังสือ จะมีรูป  ให้กดที่รูปนี้ของหนังสือแต่ละเรื่อง



หมายเหตุ : หากกดรับหนังสือแล้วไม่มีกรอบแสดงรายละเอียดของหนังสือ ให้ปลดล็อค
Pop-up blocker ออก



ไปที่ Tool -> Internet Option -> Privacy เอาเครื่องหมาย ✓ ออกจาก Turn On Pop-up blocker

๔.๓ เมื่อกดรับหนังสือเรียบร้อยแล้วจะมีรอบแสดงรายละเอียดของหนังสือ ดังในภาพ ให้คลิกดาวน์โหลดหนังสือราชการ ดาวน์โหลดหนังสือมาเก็บไว้ได้เลย ในแต่ละเรื่องจำนวนหนังสือจะไม่เท่ากัน

The screenshot displays the E-Office system interface. At the top, the header reads "ระบบรับ - ส่ง เอกสาร E - Office" and "ระบบ รับ - ส่ง หนังสือ (E-Office) สำนักงานจังหวัดสุโขทัย". Below the header, there are navigation links: "หน้าหลัก", "รับหนังสือ", "ส่งหนังสือ", "เกี่ยวกับหนังสือ", "คู่มือการใช้งาน", and "Download". A user profile icon is visible on the left, and a "Logout" button is on the right.

The main content area is titled "Modules หนังสือ(รับหนังสือ)" and includes a search bar with the text "หน้าจอ : รับหนังสือ". Below this is a table with columns for "เลขที่หนังสือ", "ลงวันที่", and "ส่วนราชการ". The table contains one row with the following data:

เลขที่หนังสือ	ลงวันที่	ส่วนราชการ
พส ๐๐๑๖.๓	20 กรกฎาคม 2554	สำนักงานจังหวัดสุโขทัย

To the right of the table, there are several buttons and a status indicator: "รับหนังสือ", "จำนวนรายการทั้งหมดที่ค้นพบ 1 รายการ", and a "ดาวน์โหลด" button. A modal window titled "E-Office online sukhothai Educational service area" is open, showing a list of documents with columns for "เรื่อง" (Subject), "รายละเอียด" (Details), and "ผู้ส่ง" (Sender). The list includes items labeled "เอกสารที่ 1" through "เอกสารที่ 6". A callout bubble points to the "เอกสารที่ 2" row with the text "คลิกดาวน์โหลดหนังสือราชการ".

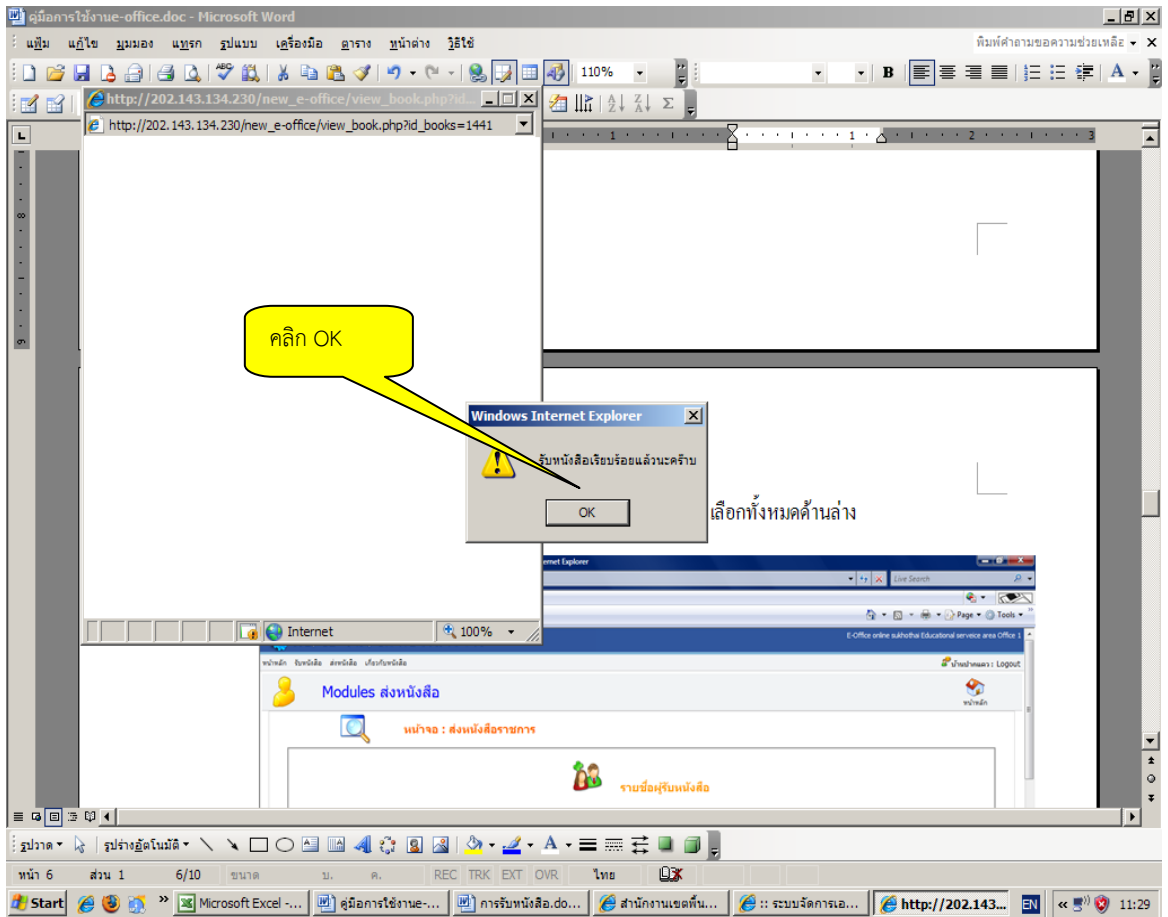
๔.๔ เมื่อดาวน์โหลดหนังสือเรียบร้อยแล้วให้คลิกบันทึกการรับหนังสือด้วย

The screenshot shows the 'ระบบรับ - ส่ง เอกสาร E - Office' interface. A modal window titled 'E-Office online sukhothai Educational service area...' is open, displaying a list of documents for download. A red callout box with a white border contains the text: 'เมื่อ download เสร็จแล้วให้กดบันทึกการรับหนังสือด้วย' (After downloading is complete, click 'บันทึกการรับหนังสือ').

เรื่อง	พักการทดสอบ
รายละเอียด	ระบบการทำงาน E-Office
เอกสารที่ 1	
เอกสารที่ 2	
เอกสารที่ 3	
เอกสารที่ 4	
เอกสารที่ 5	
เอกสารที่ 6	
ผู้ส่ง	สำนักงานจังหวัดพิษณุโลก : ศูนย์งานอำนาจการ

Buttons: บันทึกการรับหนังสือ

๔.๕ โปรแกรมจะแจ้งว่ารับหนังสือเรียบร้อยแล้ว ให้คลิก OK



๕. การส่งหนังสือทาง E-office

๕.๑ คลิกส่งหนังสือ

ระบบปรับ - ส่ง เอกสาร E - Office

ระบบ รับ - ส่ง หนังสือ (E-Office) สำนักงานจังหวัดพิษณุโลก

หน้าหลัก รับหนังสือ ส่งหนังสือ เก็บกั้นหนังสือ คู่มือการใช้งาน Download

สำนักงานคลังจังหวัดพิษณุโลก : Logout

คลิกส่งหนังสือ

The diagram illustrates the eOffice setup architecture. It features a central 'EOS setup' block containing icons for Petros, Petra, Mail, Dooz, Fax, and Database. Above this, 'Local Access' shows a 'Router' connecting to 'Client' devices. Below, 'Remote Access' shows 'Client' devices connecting to a 'Web' server. A 'Domain Server' is also shown, and 'Public Access' is indicated at the bottom. Arrows indicate the flow of data and connectivity between these components.

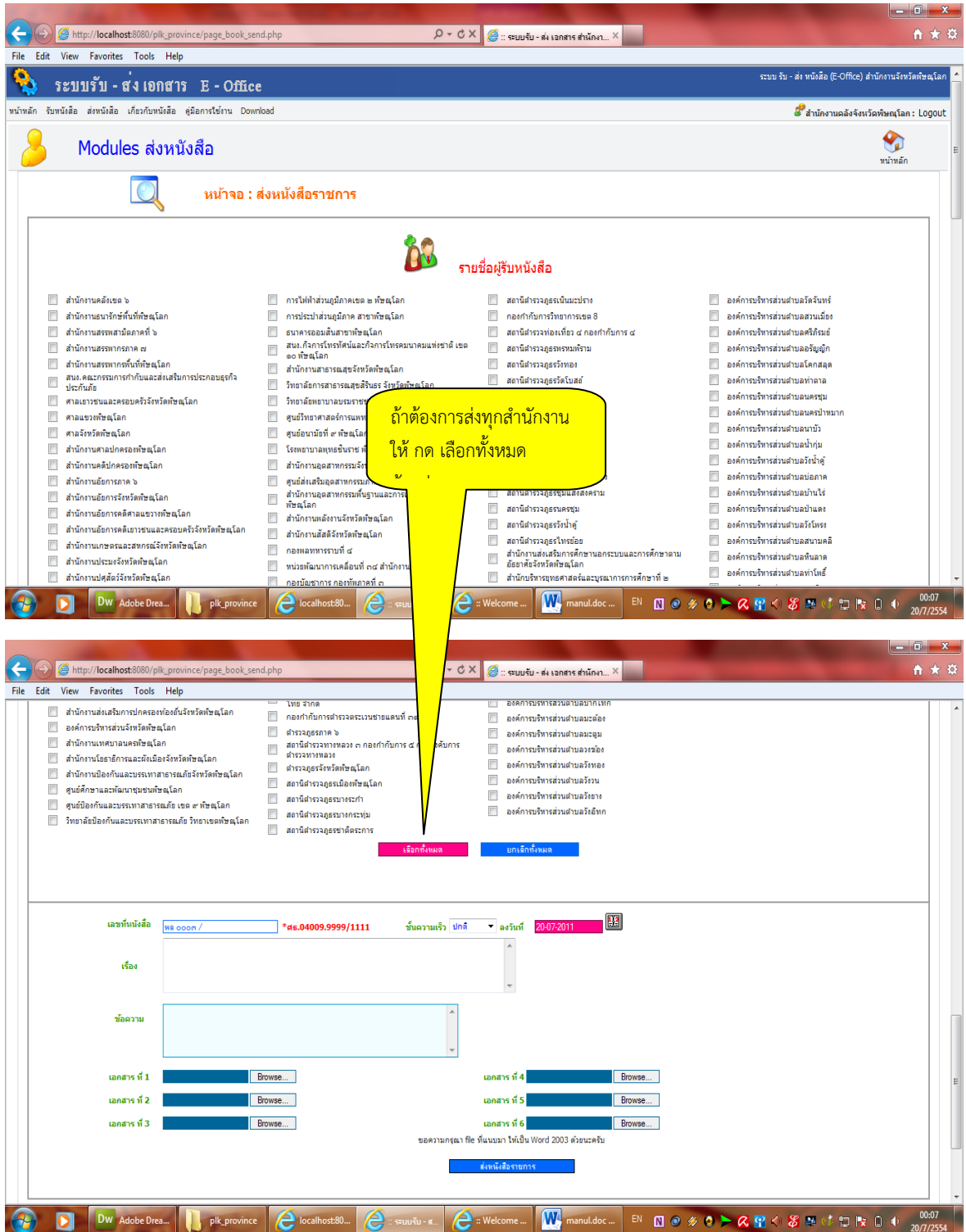
E-Office online Phitsanulok Province

Phitsanulok Province
ผู้ดูแลระบบ นายมนตรี ชัยชานสง
Programer & Design By: นายมนตรี ชัยชานสง E-Mail : wave_1827@hotmail.com (088-1611533)

สำนักงานจังหวัดพิษณุโลก

Copyright © 2005 Solid waste management programming นายมนตรี ชัยชานสง. All rights reserved.

๕.๒ หน้าจอ : การส่งหนังสือ ให้เช็คเลือกผู้รับหนังสือในช่องสี่เหลี่ยมตามที่ต้องการ ถ้าต้องการส่งทุกสำนักงานให้ กด เลือกทั้งหมดด้านล่าง



๕.๓ ในการส่งหนังสือ เมื่อเราเลือกผู้รับหนังสือเรียบร้อยแล้วให้ใส่รายละเอียดของหนังสือ


- เลขที่หนังสือ : ให้ใส่เลขที่ของหนังสือ
- ชั้นความเร็ว : ให้เลือกชั้นความเร็วของหนังสือ
- ลงวันที่ : ให้คลิกเลือกเพื่อลงวันที่ของหนังสือ
- เรื่อง : ให้ใส่ชื่อเรื่องของหนังสือ
- ข้อความ : ข้อความอธิบายเพิ่มเติม
- เอกสาร : เลือกหนังสือที่จะส่ง(ตั้งชื่ออะไรก็ได้ ระบบจะตั้งชื่อให้อีกครั้ง)

The screenshot shows a web-based form for document submission. At the top, there is a list of checkboxes for selecting recipient organizations. Below this, there are two buttons: 'เลือกทั้งหมด' (Select All) and 'ยกเลิกทั้งหมด' (Cancel All). The main form area contains the following fields:

- เลขที่หนังสือ** (Document Number): A text input field containing 'พร ๐๐๐๐ /' and a phone number '*ศร.04009.9999/1111'.
- ชั้นความเร็ว** (Speed Class): A dropdown menu set to 'ปกติ' (Normal).
- ลงวันที่** (Date): A date picker set to '20-07-2011'.
- เรื่อง** (Subject): A large text area for entering the subject of the document.
- ข้อความ** (Message): A large text area for entering additional information.
- เอกสาร** (Attachments): Six 'Browse...' buttons labeled 'เอกสารที่ 1' through 'เอกสารที่ 6' for selecting files to attach.

At the bottom of the form, there is a note: 'ขอความกรุณา file ที่แนบมา ให้เป็น Word 2003 ด้วยนะครับ' (Please ensure the attached files are in Word 2003 format) and a 'ส่งหนังสือราชการ' (Send Official Document) button.

๕.๓.๑ กรอกเลขที่หนังสือ และชั้นความเร่ง

เลขที่หนังสือ *ศส.04009.9999/1111 ชั้นความเร่ง ลงวันที่ 

เรื่อง

ข้อความ

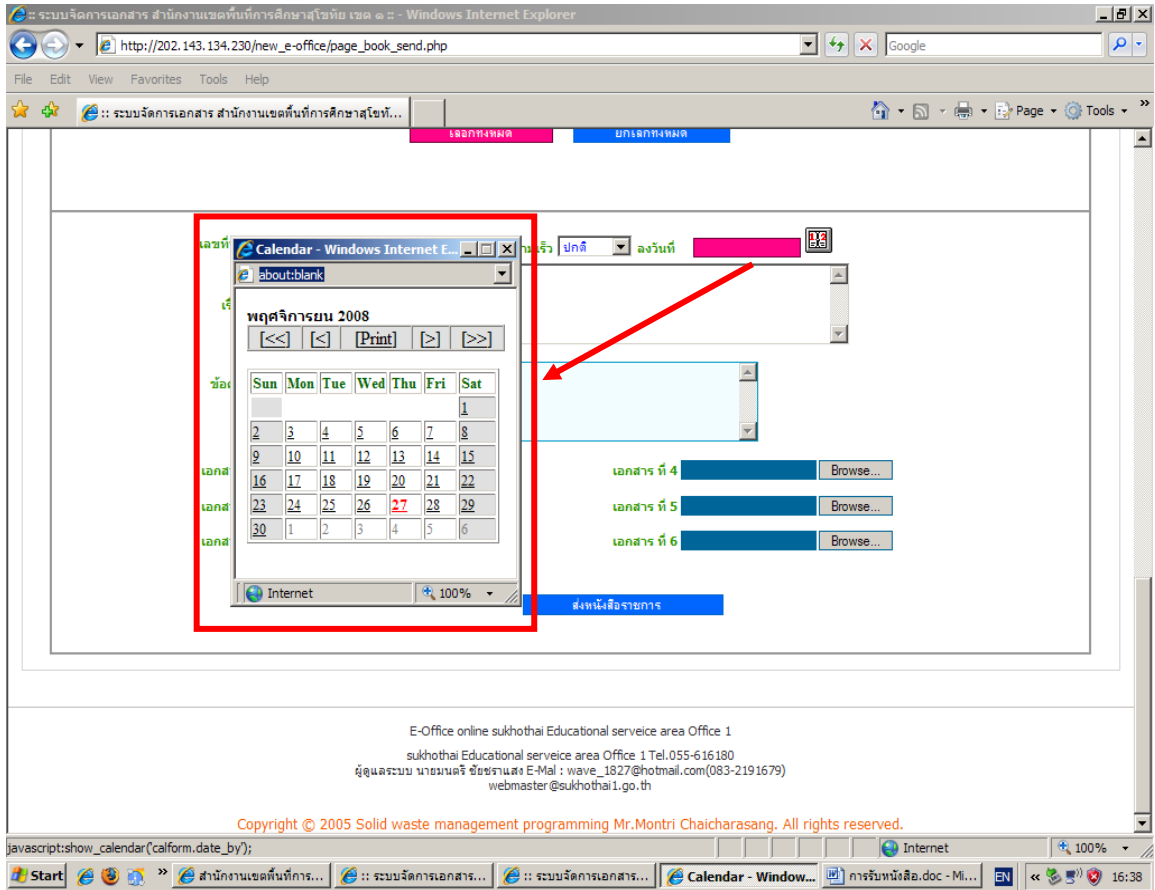
เอกสาร ที่ 1 <input type="text"/> <input data-bbox="598 734 646 757" type="button" value="Browse..."/>	เอกสาร ที่ 4 <input type="text"/> <input data-bbox="1045 734 1093 757" type="button" value="Browse..."/>
เอกสาร ที่ 2 <input type="text"/> <input data-bbox="598 768 646 790" type="button" value="Browse..."/>	เอกสาร ที่ 5 <input type="text"/> <input data-bbox="1045 768 1093 790" type="button" value="Browse..."/>
เอกสาร ที่ 3 <input type="text"/> <input data-bbox="598 801 646 824" type="button" value="Browse..."/>	เอกสาร ที่ 6 <input type="text"/> <input data-bbox="1045 801 1093 824" type="button" value="Browse..."/>

ขอความกรุณา file ที่แนบมา ให้เป็น Word 2003 ฟอร์แมตครับ

E-Office online Phitsanulok Province
Phitsanulok Province
ผู้ดูแลระบบ นายมนตรี ชัยชนะแสง
Programer & Design By: นายมนตรี ชัยชนะแสง E-Mail : wave_1827@hotmail.com (088-1611533)
สำนักงานจังหวัดพิษณุโลก

Copyright © 2005 Solid waste management programming นายมนตรี ชัยชนะแสง. All rights reserved.

๕.๓.๒ คลิกเพื่อเลือกวันที่ส่งหนังสือ



๕.๓.๓ พิมพ์เรื่อง และข้อความจดหมาย

The screenshot shows a web interface for printing a letter. At the top, there are three columns of checkboxes for selecting various government departments and agencies. Below these are two buttons: 'เลือกที่พิมพ์' (Select where to print) and 'ยกเลิกทั้งหมด' (Cancel all). The main form area contains the following fields:

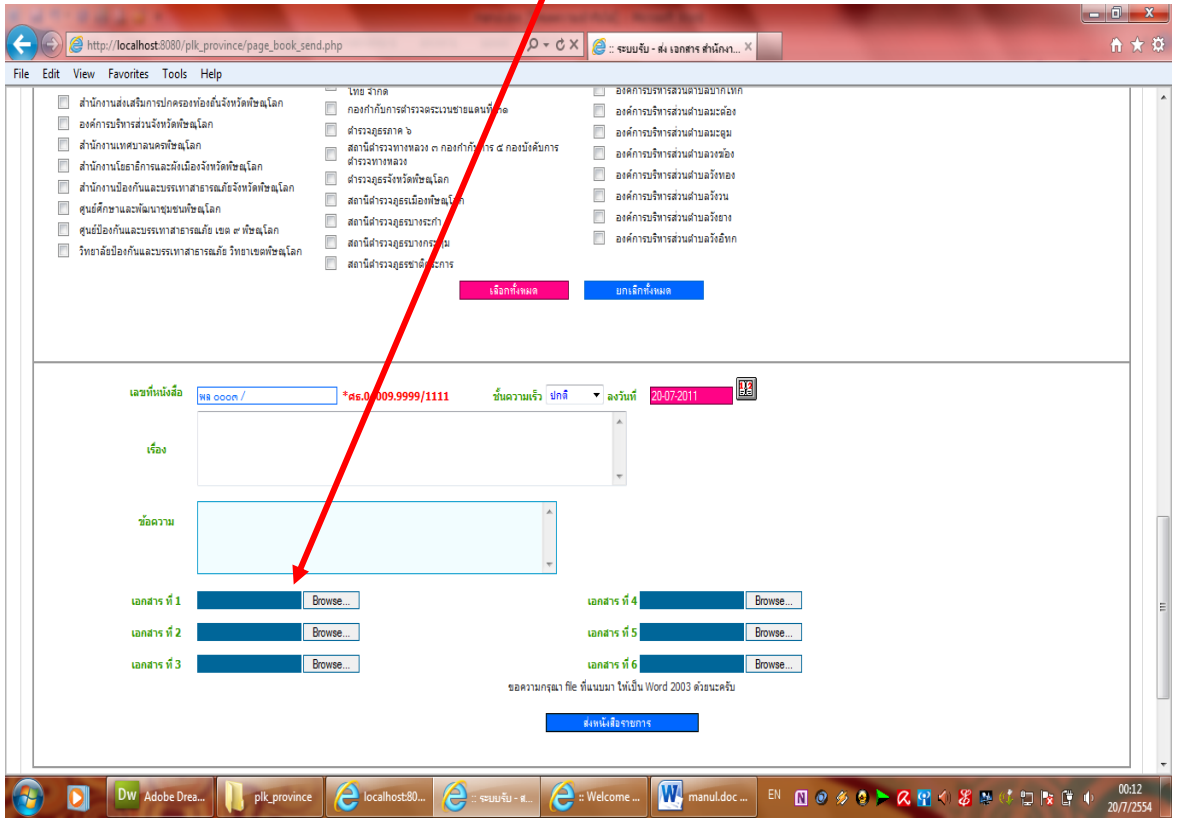
- เลขที่หนังสือ (Letter No.): *ต.๐4009.9999/1111
- ข้อความ (Message):
- ปี (Year): ปีที่

Below the main form, there are six 'เอกสารที่' (Attachment) fields, each with a 'Browse...' button:

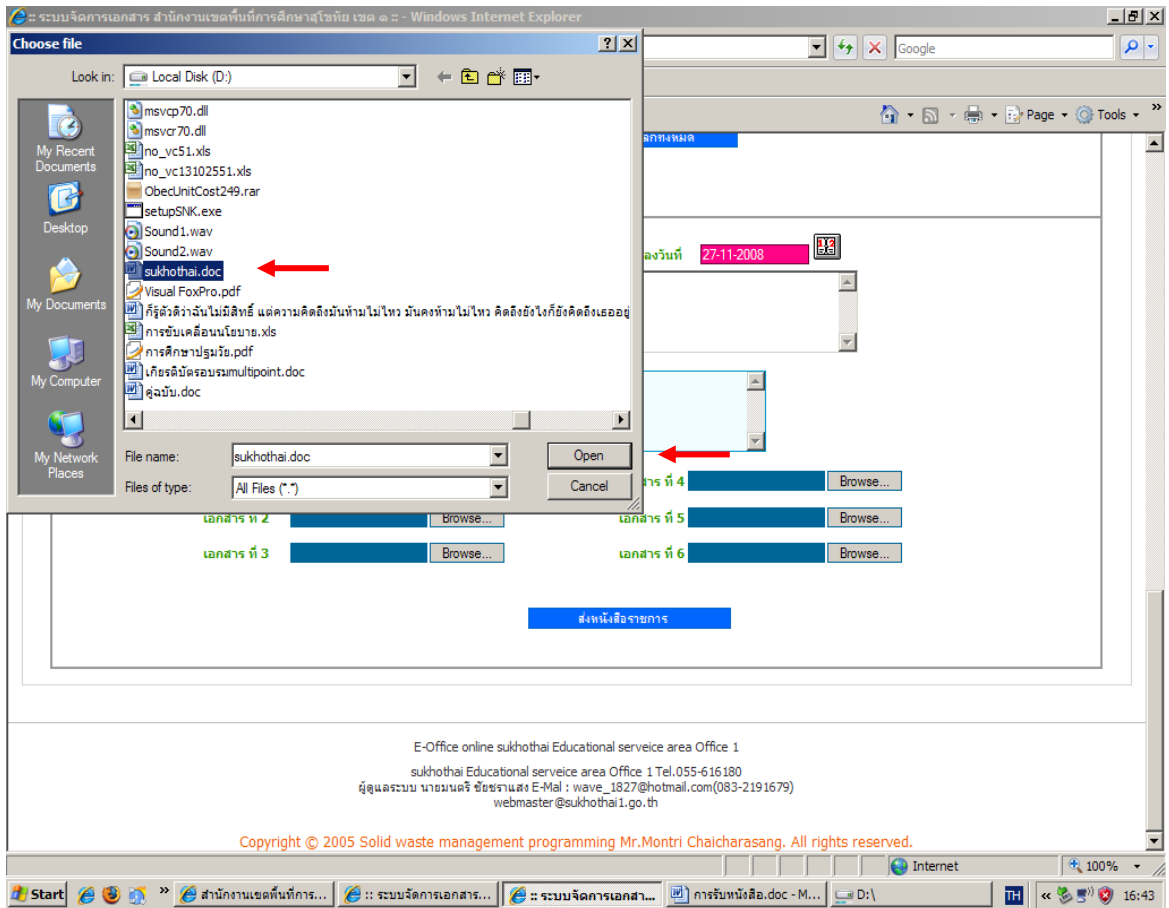
- เอกสารที่ 1 Browse...
- เอกสารที่ 2 Browse...
- เอกสารที่ 3 Browse...
- เอกสารที่ 4 Browse...
- เอกสารที่ 5 Browse...
- เอกสารที่ 6 Browse...

At the bottom, there is a note: 'ขอความกรุณา file ที่แนบมา ให้เป็น Word 2003 ด้วยนะครับ' (Please ensure the attached files are in Word 2003 format) and a 'ส่งหนังสือราชการ' (Send official letter) button.

๕.๓.๔ คลิก Browse เพื่อแนบหนังสือราชการ



๕.๓.๕ คลิกเลือกไฟล์ที่ต้องการส่ง คลิก Open



๕.๓.๖ คลิกส่งหนังสือราชการ

<input type="checkbox"/> สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดพิษณุโลก	<input type="checkbox"/> โทษ จากลด	<input type="checkbox"/> องค์การบริหารส่วนตำบลบึงนาราง
<input type="checkbox"/> องค์การบริหารส่วนจังหวัดพิษณุโลก	<input type="checkbox"/> กองกำกับการตำรวจระดมชนแดนที่ ๓๑	<input type="checkbox"/> องค์การบริหารส่วนตำบลตะตอก
<input type="checkbox"/> สำนักงานเทศบาลนครพิษณุโลก	<input type="checkbox"/> ตำรวจภูธรภาค ๖	<input type="checkbox"/> องค์การบริหารส่วนตำบลมอญ
<input type="checkbox"/> สำนักงานโยธาธิการและผังเมืองจังหวัดพิษณุโลก	<input type="checkbox"/> สถานีตำรวจทางหลวง ๓ กองกำกับการ ๕ กองบังคับการตำรวจทางหลวง	<input type="checkbox"/> องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง
<input type="checkbox"/> สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดพิษณุโลก	<input type="checkbox"/> ตำรวจภูธรจังหวัดพิษณุโลก	<input type="checkbox"/> องค์การบริหารส่วนตำบลวังทอง
<input type="checkbox"/> ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนพิษณุโลก	<input type="checkbox"/> สถานีตำรวจภูธรเมืองพิษณุโลก	<input type="checkbox"/> องค์การบริหารส่วนตำบลวังนันทน์
<input type="checkbox"/> ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต ๓ พิษณุโลก	<input type="checkbox"/> สถานีตำรวจภูธรบางระกำ	<input type="checkbox"/> องค์การบริหารส่วนตำบลเวียงยาว
<input type="checkbox"/> วิทยาลัยป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต ๓ พิษณุโลก	<input type="checkbox"/> สถานีตำรวจภูธรนครสวรรค์	<input type="checkbox"/> องค์การบริหารส่วนตำบลวังนันทน์
<input type="checkbox"/> วิทยาลัยป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต ๓ พิษณุโลก	<input type="checkbox"/> สถานีตำรวจภูธรชาติตระการ	

เลขที่หนังสือ: *พ.๐4009.9999/1111 ขั้นตอนเสร็จ: ลงวันที่:

เรื่อง:

ข้อความ:

เอกสารที่ 1 เอกสารที่ 4

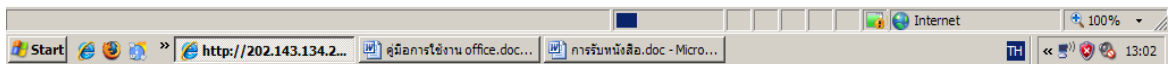
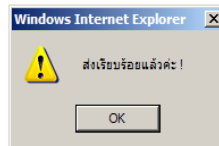
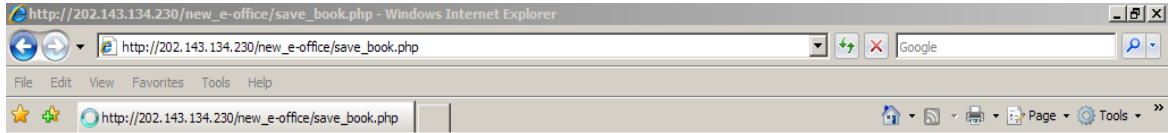
เอกสารที่ 2 เอกสารที่ 5

เอกสารที่ 3 เอกสารที่ 6

ข้อความกรณมา file ที่แนบมา ให้ใช้ Word 2003 ด้วยนะครับ

คลิกส่งหนังสือราชการ

๕.๓.๗ หน้าต่างจะแจ้งว่าส่งเรียบร้อยแล้วค่ะ คลิก OK จะกลับสู่หน้าหลัก



๖. เมนูเกี่ยวกับหนังสือ มีไว้เพื่อตรวจสอบสถานะของหนังสือที่รับแล้วและหนังสือที่ส่งแล้ว

ระบบรับส่งเอกสาร E-Office

หน้าหลัก รับหนังสือ ส่งหนังสือ เกี่ยวกับหนังสือ คู่มือการใช้งาน Download

เกี่ยวกับหนังสือ

หนังสือที่รับแล้ว

หนังสือที่ส่งแล้ว

Logout

eOffice setup

Local Access

EOS setup

Remote Access

Domain Server

Public Access

E-Office online Phitsanulok Province

Phitsanulok Province
ผู้ดูแลระบบ นายมนตรี ชัยจรานสง
Programer & Design By: นายมนตรี ชัยจรานสง E-Mail : wave_1827@hotmail.com (088-1611533)
สำนักงานจังหวัดพิษณุโลก

Copyright © 2005 Solid waste management programming นายมนตรี ชัยจรานสง. All rights reserved.

หน้าจอ : เกี่ยวกับหนังสือ จะพบว่ามี Menu อยู่ 2 รายการ ประกอบด้วย หนังสือที่ส่งแล้ว กับ หนังสือที่รับแล้ว

๖.๑ หน้าจอ : หนังสือที่รับแล้ว การใช้งานก็จะเหมือน หน้าจอการรับหนังสือ หนังสือทั้งหมดจะเก็บอยู่ที่นี้

The screenshot shows a web browser window displaying the KBMS ADMINISTRATOR interface. The page title is "KBMS ADMINISTRATOR" and the URL is "http://202.143.134.230/new_e-office/page_book_in_old.php". The interface includes a navigation menu with "หน้าหลัก", "รับหนังสือ", "ส่งหนังสือ", and "เกี่ยวกับหนังสือ". The main content area is titled "Modules หนังสือ(รับหนังสือ)" and displays a table of received books. The table has columns for "เลขที่หนังสือ", "ลงวันที่", "จาก", "เรื่อง", and "รับหนังสือ". A legend indicates the status of the books: "ปกติ" (green), "ค้าง" (orange), "ค้างมาก" (red), and "ค้างที่สุด" (dark red). The table shows one entry with the number 23456, dated 12 พฤศจิกายน 2551, from "dskfj;dfj;sad". The page also includes a footer with contact information for sukhothai Educational service area Office 1 and a copyright notice for Mr. Montri Chaicharasang.

เลขที่หนังสือ	ลงวันที่	จาก	เรื่อง	รับหนังสือ
23456	12 พฤศจิกายน 2551		dskfj;dfj;sad	

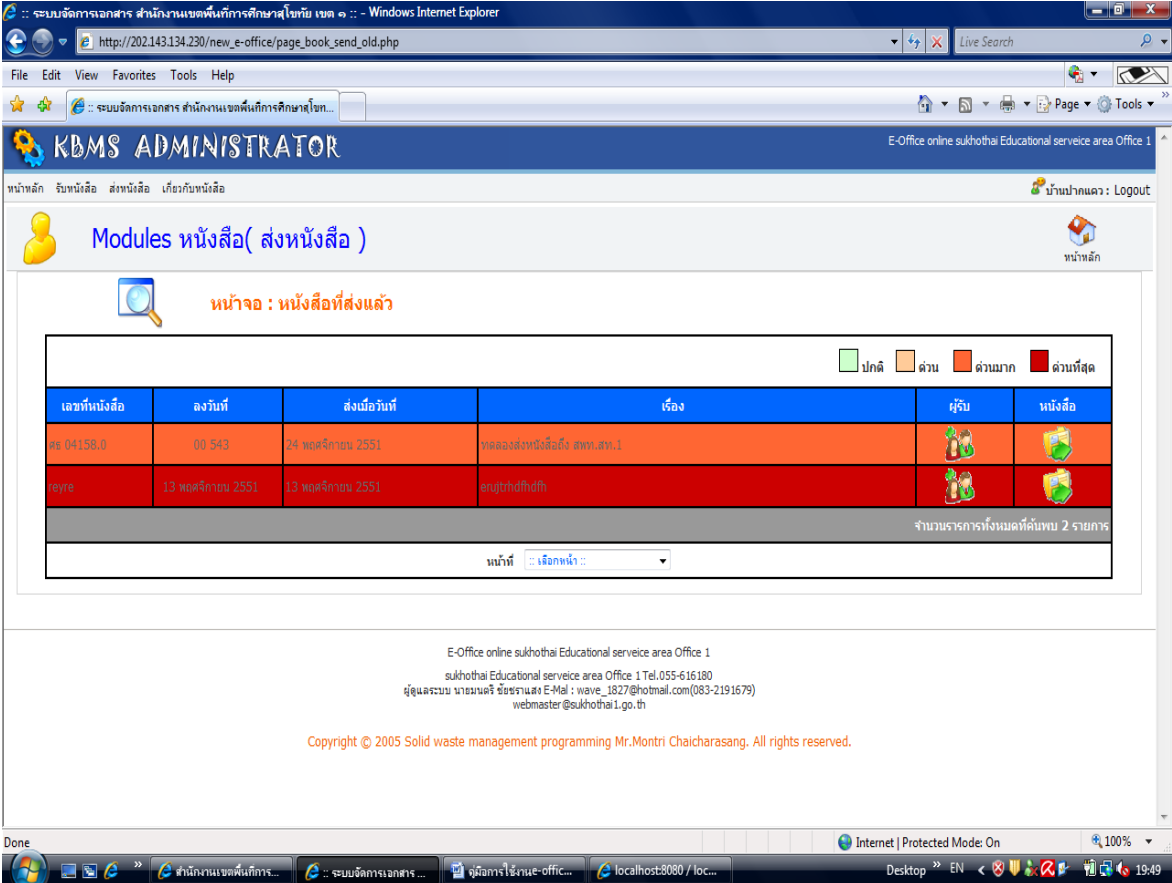
จำนวนรายการทั้งหมดที่ค้นพบ 1 รายการ

หน้า 1 จาก 1





E-Office online sukhothai Educational service area Office 1
 sukhothai Educational service area Office 1 Tel.055-616180
 ผู้ดูแลระบบ นายมนตรี ชัยธารasang E-Mail : wawe_1827@hotmail.com(083-2191679)
 webmaster@sukhothai1.go.th

Copyright © 2005 Solid waste management programming Mr.Montri Chaicharasang. All rights reserved.

6.2 หน้าจอ : หนังสือที่ส่งแล้ว ให้คลิกรูป  เพื่อดูสถานะ การรับหนังสือ และคลิกรูป  เพื่อดูว่าเราส่งอะไรออกไป



The screenshot shows the KBMS ADMINISTRATOR web application interface. The main content area displays a table titled "หน้าจอ : หนังสือที่ส่งแล้ว" (Screen: Sent Documents). The table has the following columns: เลขที่หนังสือ (Document No.), ลงวันที่ (Date), ส่งเมื่อวันที่ (Sent Date), เรื่อง (Subject), ผู้รับ (Receiver), and หนังสือ (Document). The table contains two rows of data. The first row is highlighted in orange, and the second row is highlighted in red. Below the table, there is a footer section with contact information and a copyright notice.



เลขที่หนังสือ	ลงวันที่	ส่งเมื่อวันที่	เรื่อง	ผู้รับ	หนังสือ
สข 04158.0	00 543	24 พฤศจิกายน 2551	ขออนุญาตส่งหนังสือถึง สทท.สท.1		
revre	13 พฤศจิกายน 2551	13 พฤศจิกายน 2551	สขทริดดิยดดิ		

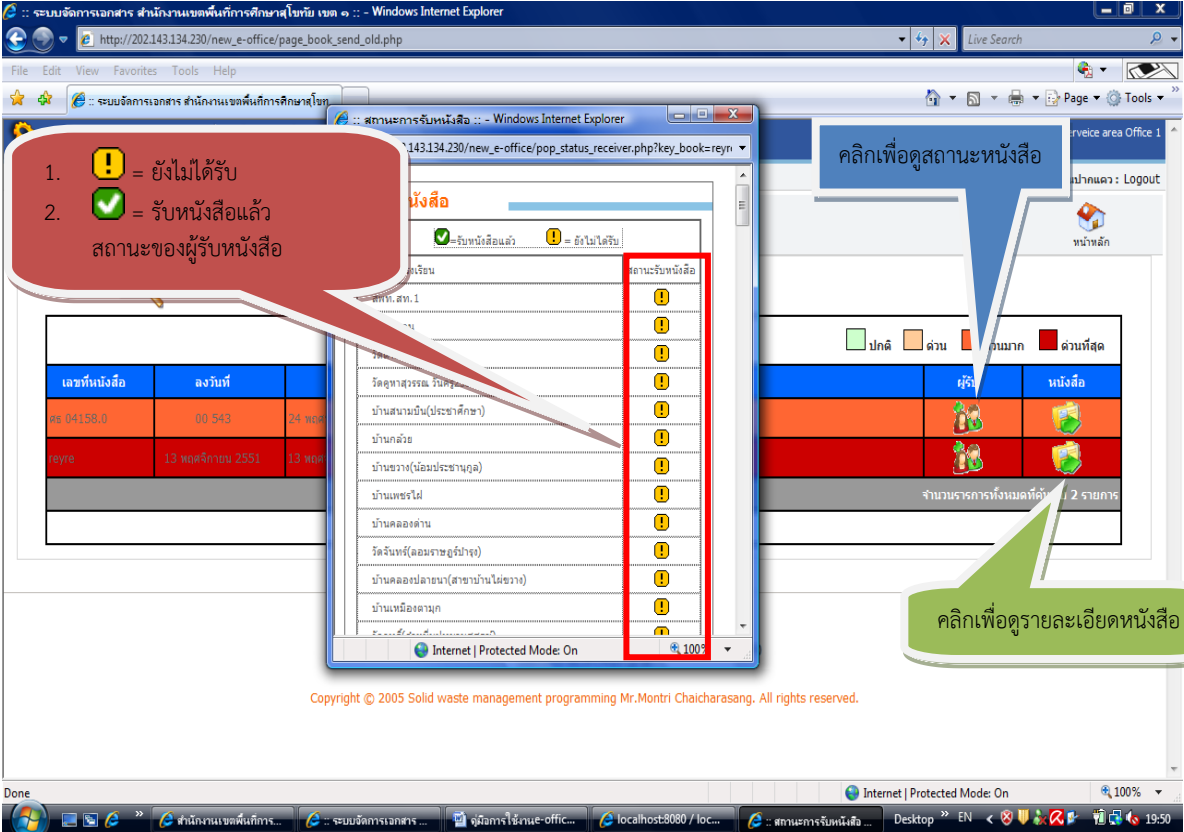
จำนวนรายการทั้งหมดที่ค้นพบ 2 รายการ


หน้าจอ :


E-Office online sukhothai Educational service area Office 1
 sukhothai Educational service area Office 1 Tel.055-616180
 ผู้ดูแลระบบ นายมนตรี ชัยธาราสง E-Mail : wave_1827@hotmail.com(083-2191679)
 webmaster@sukhothai1.go.th

Copyright © 2005 Solid waste management programming Mr.Montri Chaicharasang. All rights reserved.

๖.๓ หน้าจอ : แสดงว่ามีการรับหนังสือแล้วหรือยัง สัญลักษณ์นี้  = ยังไม่ได้รับ  = รับหนังสือแล้ว



1.  = ยังไม่ได้รับ

2.  = รับหนังสือแล้ว

สถานะของผู้รับหนังสือ

คลิกเพื่อดูสถานะหนังสือ

คลิกเพื่อดูรายละเอียดหนังสือ

Copyright © 2005 Solid waste management programming Mr.Montri Chaicharasang. All rights reserved.

๗. การออกเลขจังหวัด

The screenshot shows the 'Modules ออกเลขจังหวัด' (Provincial Numbering) section of the E-Office system. The interface includes a search bar, a form for entering details, and a table of records. Annotations in Thai explain various parts of the interface:

- คลิกเพื่อออกเลขจังหวัด**: Click to issue provincial number.
- เลขที่หน่วยงาน**: Agency number.
- ใส่ชื่อเรื่อง**: Enter subject name.
- ถึงผู้รับหนังสือ**: To the recipient of the document.
- คลิกออกเลขหนังสือ**: Click to issue document number.
- ได้เลขที่หนังสือ**: Got document number.
- ผู้ปฏิบัติงาน**: User performing the task.

เลขลำดับหนังสือ	ลงวันที่	จาก	เรื่อง	หน่วยงาน	ผู้ปฏิบัติงาน
asdfsdf/3	10 สิงหาคม 2554	ผู้ว่าราชการจังหวัด	sdfsdfsdfsdf		afsdfsdfsdf
asfsdf2	10 สิงหาคม 2554	ผู้ว่าราชการจังหวัด	sdfsdfsdfsdf		afsdfsdfsdf
235231	10 สิงหาคม 2554	ผู้ว่าราชการจังหวัด	การทำงาน E-Office	การทำงาน E-Office	การทำงาน E-Office

จบขั้นตอนในการใช้งาน ระบบ E-Office

หมายเหตุ

สำนักงานที่เข้าระบบได้แล้วจะมองไม่เห็นชื่อหน่วยงานตัวเองในระบบการส่งหนังสือ เนื่องจากระบบงานสารบรรณ ไม่สามารถส่งหนังสือให้กับตัวเองได้

ในการส่งหนังสือแต่ละครั้งจะไม่สามารถลบหนังสือที่ส่งได้ หากส่งผิดให้ทำการส่งหนังสือเรื่องเดิมแล้วเขียนข้อความเพื่ออธิบายให้ผู้รับเข้าใจ

บทที่ ๔

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การโน้มน้าวทางความคิดให้ไปสู่ระบบสำนักงานไร้กระดาษเพื่อตอบสนองตามนโยบายไทยแลนด์ ๔.๐ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา วิเคราะห์ และค้นหาปัญหา อุปสรรค ที่เป็นสิ่งขวางกั้นการนำไปสู่สำนักงานไร้กระดาษให้สามารถสร้างความมั่นใจและนำไปใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้ง เสนอแนะกระบวนการในการโน้มน้าวทางความคิดว่าเพื่อสร้างความมั่นใจและนำไปสู่การยอมรับระบบสำนักงานไร้กระดาษ หรืออย่างน้อยก็ได้มีการริเริ่มการใช้งาน ตลอดจนเสนอแนะรูปแบบของเทคโนโลยีสารสนเทศ กฎ ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเหมาะสม ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลตามระเบียบวิธีการศึกษาโดยการทำการสัมภาษณ์ในลักษณะเชิงลึกจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ จากการดำเนินการและเชี่ยวชาญในงานด้านต่างๆ รวม ๒๐ คน ประกอบด้วย

๑. **ระดับผู้บริหาร** รวม ๕ คน กล่าวคือ ผู้บริหารจากกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จำนวน ๒ คน และ ผู้บริหารจากสำนักงานสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม จำนวน ๓ คน ประกอบด้วย กรมเสมียนตรา และกรมเทคโนโลยีสารสนเทศและอวกาศกลาโหม

๒. **ระดับปฏิบัติ** รวม ๑๕ คน กล่าวคือ ๑. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จำนวน ๕ คน ๒. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม (กรมเทคโนโลยีสารสนเทศและอวกาศกลาโหม) จำนวน ๕ คน และ ๓. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในงานด้านสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม (กรมเสมียนตรา) จำนวน ๕ คน

ทั้งนี้ มีคำถามสำหรับเป็นกรอบแนวทางการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิใน ๓ ประเด็นสำคัญ กล่าวคือ ๑. การดำเนินงานของระบบงานด้านสารบรรณและสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในอดีตที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันของหน่วยงานของท่าน ๒. การดำเนินงานเกี่ยวกับระบบสำนักงานไร้กระดาษ ๓. การโน้มน้าวทางความคิดให้ไปสู่ระบบสำนักงานไร้กระดาษเพื่อตอบสนองตามนโยบายไทยแลนด์ ๔.๐ และ ๔. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ข้อค้นพบ

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ในระหว่างปลายเดือนพฤษภาคม จนถึงต้นเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๑ ซึ่งผลของการศึกษาสามารถสรุปได้ ดังนี้

๑. ระดับผู้บริหาร

๑.๑ **ผู้บริหารจากกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม** จำนวน ๒ คน พบว่าในเรื่องของนโยบายภาครัฐนั้น รัฐบาล พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา มีความชัดเจนที่จะพัฒนาให้เป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ จึงจะมีการเสนอ ร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยรัฐบาลดิจิทัล พ.ศ. ที่มุ่งเน้นการ

เป็นกลไกสำคัญการขับเคลื่อนนโยบายไทยแลนด์ ๔.๐ เพราะในปัจจุบันเทคโนโลยีได้เปลี่ยนแปลงรวดเร็วมาก ทั้งในส่วนของการทำงานธุรกรรมต่างๆ ที่นำระบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : AI) มาจัดการ ในลักษณะการจัดทำและใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเป็นอย่างมาก ทั้งนี้ หากรัฐบาลประเทศไทยสามารถบริหารงานภาครัฐให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีได้มากเพียงใด ก็จะมี ความได้เปรียบทางการแข่งขัน ซึ่งกฎหมายฉบับนี้จะสามารถตอบโจทย์การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ได้อย่างชัดเจน ซึ่งมีประเด็นสำคัญคือ

๑.๑.๑ การให้บริการกับประชาชนที่ผ่านทางระบบดิจิทัล โดยที่ที่รัฐบาลมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันโดยผ่านทางระบบดิจิทัล จึงไม่ต้องการเอกสารขึ้นมาซ้ำซ้อน ไม่มีการขอสำเนาใบอนุญาตต่างๆ จากประชาชน

๑.๑.๒ การขอข้อมูลระหว่างหน่วยงานก็ให้ขอข้อมูลผ่านทางระบบ ดิจิทัล ได้ทันที ซึ่งแนวทางนี้ถือเป็นนโยบายของทางรัฐบาลนี้ที่มีความชัดเจนแล้วจะประกาศใช้ให้เป็นรูปธรรม

๑.๑.๓ มีการตั้ง สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ซึ่ง เป้าหมายคือเรื่องของการลดการใช้กระดาษ และทรัพยากรต่างๆ

ในส่วนแนวความคิดของสำนักงานไร้กระดาษ (Paperless Office) นั้น ต้องยอมรับว่าอาจจะมียกจำกัดในการดำเนินงานหลายประเด็น กล่าวคือ

๑ ประเด็นที่หนึ่ง วัฒนธรรม (Culture) สิ่งนี้หากมองผิวเผินอาจจะเห็นว่าเป็นข้อจำกัดที่อาจจะเห็นว่ามันไม่สำคัญมาก แต่ในความเป็นจริงแล้วเป็นเรื่องที่มีสำคัญมากในระบบราชการ ทั้งนี้เพราะ

๑.๑ วัฒนธรรมการทำงานของราชการนั้นยังอิงกับงานเอกสารเป็นหลัก แม้ว่า ประเทศไทยจะเคยมีการบัญญัติ พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๔๔ และ พระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๔๔ ที่มีเจตนารมณ์กำหนดเรื่องของข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถจะยืนยันถึงความเป็นข้อมูลอันตั้งต้นถึงการที่ไม่มีการเปลี่ยนแปลงได้ หรือว่ามีการรักษาข้อมูลอย่างดีไม่ให้มีการนำไปเปลี่ยนแปลงได้ภายหลัง หลักฐานข้อมูลอย่างนี้ถือว่ามีแทนเอกสารได้ จริงๆ กฎหมายหลักอันแรกก็มีมานานแล้วก็ตาม แต่วัฒนธรรมของข้าราชการนั้นอาจจะเปลี่ยนได้ยาก

๑.๒ กฎระเบียบที่บังคับใช้มีมากมายหลายประการ ซึ่งหากจะปรับเปลี่ยนให้เป็นรัฐบาลที่ไร้กระดาษ หรือ Paperless นั้น ต้องพิจารณาในเรื่องของกฎระเบียบย่อยๆ อีกจำนวนมาก โดยเฉพาะกฎระเบียบย่อยของหน่วยงาน อาทิ การยื่นเรื่อง ว่าต้องแนบเอกสารอะไร หรือต้นเรื่อง เหตุที่จะต้องรับต้นเรื่องมาเพราะหากไม่มีต้นเรื่องที่เป็นเอกสารจะถือว่ามีงานนั้นหรือ คำร้อง หรือว่าประเด็นข้อหาหรือมันจะไม่มีที่มาที่ไป

ทั้งนี้ หากจะพัฒนาเป็นสำนักงานไร้กระดาษแล้ว ทุกเรื่องจะกลายเป็นระเบียบปฏิบัติประจำที่ทุกหน่วยงานและข้าราชการทุกคนที่เกี่ยวข้องจะต้องดำเนินการระบบ จึงเป็น ปัญหาว่าหน่วยงานและข้าราชการจะสามารถดำเนินการได้หรือไม่ อีกทั้ง หน่วยงานที่เป็นต้นเรื่อง

ซึ่งต้องการหลักฐานประกอบก็ต้องการคำตอบเช่นเดียวกัน โดยจะต้องการหลักฐานเป็นคำชี้แจงถึงขั้นตอนการเดินทางของข้อมูลและผลสำเร็จของกิจกรรมด้วยเช่นกัน

๒. ประเด็นที่สอง มีหน่วยงานหลายหน่วยงานที่พยายามจะทำให้เป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ อาทิ การจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งในปัจจุบัน สิ่งสำคัญที่ขาดไม่ได้คือ สัญญาและสำเนาสัญญา แม้ว่า กรมบัญชีกลางอาจจะแย้งว่าไม่จำเป็น แต่ในทางปฏิบัติแล้วถือว่ามีความสำคัญมาก เพราะหาในที่สุดแล้ว สตง. ในฐานะผู้ตรวจสอบ (Auditor) ของภาครัฐก็จะเข้ามาตรวจสอบในภายหลัง ซึ่งหากจะถามว่า สตง. ตรวจสอบหลักฐานจากอะไร ก็จะต้องตอบว่า สตง. ตรวจสอบจากหลักฐานเอกสาร เพราะฉะนั้น หากไม่ส่งหลักฐานเอกสารทั้งหมดมาให้ฝ่ายตรวจสอบ ไม่ว่าจะตรวจสอบโดย สตง. หรือตรวจสอบโดยศาล หรือตรวจสอบโดย ปปง. หรือตรวจสอบโดย ปปช.

ดังนั้น จึงเป็นปัญหาว่า หน่วยงานตรวจสอบเหล่านี้จะยอมรับข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์แทนเอกสารได้หรือไม่ นอกจากนี้ การปฏิบัติงานหลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างในทุกวันนี้ยังต้องมีการจัดทำและต้องเก็บเอกสารเก็บไว้ย้อนหลังไว้เป็นเวลาหลายปีอีกด้วย ที่เป็นเช่นนี้เพราะ หากต้องรอกกระบวนการตรวจสอบที่หน่วยงานอาจจะถูกเรียกตรวจเมื่อไหร่ก็ไม่สามารถคาดเดาได้

๓. ประเด็นที่สาม การจะเป็นรัฐบาลที่ไร้เอกสารหรือรัฐบาลดิจิทัลนั้น ต้องหมายถึง การที่ภาครัฐมีระบบดิจิทัลหรือระบบคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานที่จะต้องมีความสมบูรณ์มาก กล่าวคือ ระบบจะต้องมีความมั่นคงปลอดภัยที่เชื่อถือได้ ต้องมีระบบในเรื่องของการปกป้องการเข้าถึง ต้องมีระบบในเรื่องของการรักษาความมั่นคงไซเบอร์ (Cyber Security) หรือระบบที่เกี่ยวข้องอีกเป็นจำนวนมาก จึงต้องมีการลงทุนขนาดใหญ่มาก ดังนั้น ในส่วนของเอกสารสำคัญหรือในส่วนของสัญญานั้น หากมีการดำเนินการเป็นเอกสารก็จะมี ความมั่นใจมากกว่า

เมื่อเป็นเช่นนี้ การจะพัฒนาไปสู่รัฐบาลที่ไร้เอกสารนั้น ควรจะกระทำในส่วนเรื่องงานทั่วไปหรืองานสารบรรณเป็นงานเบื้องต้น ซึ่งปัจจุบันนี้ไม่มีความจำเป็นเลยที่จะใช้เอกสารเพราะเป็นเรื่องของการสิ้นเปลืองกระดาษ ทรัพยากร และสิ้นเปลืองในเรื่องของเวลา จึงควรพิจารณากำหนดความสำคัญเร่งด่วนโดยเริ่มจากงานที่ไม่มีความจำเป็นต้องเก็บหลักฐาน

แต่สำหรับงานที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องของข้อกำหนด หรือเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง หรือเรื่องของความมั่นคง อาจจะกระทำในลักษณะไร้เอกสารได้ยากกว่า ในขณะที่เดียวกันต้องเริ่มพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ หรือระบบ Hardware หรือระบบ Software หรือระบบ (System) ทั้งหลายของหน่วยงานราชการให้มีความมั่นคงปลอดภัยมากขึ้น โดยสามารถดำเนินการให้มีการจัดเก็บข้อมูล การตรวจสอบได้ การใช้งานย้อนหลังได้ และการรับรู้การถึงเปลี่ยนแปลงได้ ถึงจะพร้อมที่จะไปสู่รัฐบาลไร้เอกสาร

๔. ประเด็นที่ ๔ รัฐบาลโดย พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีมีความพยายามที่จะผลักดันในเรื่องของระบบดิจิทัลมาก โดยให้ความสำคัญของเรื่องการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ หรือเรื่องของการนำข้อมูลขนาดใหญ่มาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ หรือเรื่องของการให้บริการประชาชนโดยระบบดิจิทัล ตัวอย่างเช่น กรณีบัตรผู้มีรายได้น้อย หรือบัตรสวัสดิการแห่งรัฐ ที่ใช้เป็นบัตรไปดำเนินการ ซึ่งจะต้องถามต่อว่าผู้ใช้บริการคือประชาชน ผู้ให้บริการทั้งหมดคือการปฏิบัติงานของข้าราชการก็เพื่อบริการประชาชน จึงต้องถามต่อไปว่าประชาชนเองมี

ความพร้อมแล้วหรือยังที่จะติดต่อราชการแบบไร้เอกสาร เรื่องนี้จึงถือเป็นโจทย์ที่อยากจะบอกว่าการเป็นรัฐบาลที่ไร้เอกสารนี้ จึงต้องพิจารณาบริบทของผู้รับบริการ บริบทของผู้ให้บริการ บริบทของผู้ที่อยู่ในระบบต่อเนื่องในการให้บริการ อาทิ ธนาคาร สถาบันการเงิน หน่วยงานให้บริการหรือระบบอื่นๆ อีกด้วยทั้งนี้ หากไม่ใช้บริการจากธนาคารแล้ว แต่ต้องใช้บริการหน่วยงานอื่นๆ เรื่องนี้ก็เป็นอย่างอื่นเรื่องหนึ่งที่ต้องคำนึงถึงความสำคัญอีกด้วย

๒. ผู้บริหารจากสำนักงานสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม จำนวน ๓ คน พบว่าผู้บริหารทั้ง ๓ ท่าน มีความเห็นที่สอดคล้องไปในทางเดียวกันว่าระบบสำนักงานไร้กระดาษเป็นแนวทางใหม่ที่จะช่วยให้การปฏิบัติราชการเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และแม่นยำ โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

๒.๑ กรมเทคโนโลยีสารสนเทศและอวกาศกลาโหม

๒.๑ ผู้บริหารท่านที่ ๑ ให้ความเห็นว่า

เรื่องของระบบสำนักงานไร้กระดาษ (Paperless Office) มีการกล่าวถึงมาเป็นเวลามากกว่า ๒๐ ปีมาแล้ว สำหรับ ในกระทรวงกลาโหมมีการพิจารณากันมาตั้งแต่ประมาณปี พ.ศ.๒๕๔๙ ภายหลังจากที่มีการแก้ไขปรับปรุงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ เมื่อปี พ.ศ.๒๕๔๘ เป็นต้นมา และมีการทดลองการปฏิบัติงานมาแล้วหลายครั้ง แต่ก็ปรากฏว่ามีสำนักงานเพียงบางหน่วยเท่านั้นที่ทดลองใช้ปฏิบัติงานได้บ้างแต่ก็ยังไม่ถือว่าประสบความสำเร็จ แต่เป็นเพียงการปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ เท่านั้น

ในกรณีที่หน่วยมีความประสงค์จะพัฒนาไปสู่ระบบสำนักงานไร้กระดาษอย่างเต็มรูปแบบ มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องนำกระบวนการปฏิบัติงานของทั้งหน่วยมาทำการวิเคราะห์กันใหม่ทั้งระบบ โดยต้องมีการศึกษาวิเคราะห์แบบฟอร์มหรือเอกสารที่หน่วยใช้ปฏิบัติมาพิจารณาเทียบเคียงกับระบบงานใน Computer ก่อน ซึ่งหากใน Computer มี File ที่พัฒนาไว้แล้วในลักษณะเป็น Electronic Form อยู่แล้ว

เมื่อทำการทดลองใช้งานแล้วสามารถดำเนินการได้ ก็ควรอธิบายถึงความสำคัญของระบบงาน Electronics ที่เป็นส่วนหนึ่งของระบบสำนักงานไร้กระดาษให้กำลังพลทราบว่า เราจะเสียเวลามากมายหากข้อมูลด้วยมือหรือพิมพ์ออกมาเป็นเอกสารเพื่อการใช้งานกันต่อไป ทำให้สิ้นเปลืองกระดาษ หมึกพิมพ์ ไฟฟ้า เวลาและพลังงาน พร้อมกับกำหนดแนวทางการปรับกระบวนการทำงานเสียใหม่ให้สามารถใช้ Computer รับ-ส่งข้อมูลและนำไปประมวลผลตามขั้นตอนกระบวนการ ทั้งนี้ ความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนระบบงานสารบรรณเดิมให้พัฒนาไปสู่ระบบสำนักงานไร้กระดาษนั้นคือ การสร้างความเชื่อมั่นให้กำลังพลถึงความสำคัญและเห็นประโยชน์ของการมีระบบสำนักงานไร้กระดาษ ในลักษณะการสาธิตให้เห็นถึงความสะดวก รวดเร็ว และลดขั้นตอนการทำงานเพื่อให้กำลังพลให้เห็นประจักษ์ และเกิดความประสงค์ที่จะดำเนินการพัฒนาหน่วยงานของตนเองให้เปลี่ยนไปสู่ระบบสำนักงานไร้กระดาษอย่างสมบูรณ์

๒.๒ ผู้บริหารท่านที่ ๒ ให้ความเห็นว่า

ความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนระบบงานและพัฒนากระบวนการสำนักงานเอกสารที่ดำเนินการตามปกติในปัจจุบันให้เปลี่ยนผ่านไปสู่ระบบสำนักงานไร้กระดาษนั้น สิ่งที่เป็นปัจจัยขับเคลื่อนที่สำคัญคือ

๒.๑ นโยบายที่ชัดเจนของผู้บังคับบัญชาในระดับสูงที่มุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงไปสู่ระบบงานใหม่ที่ต้องก้าวข้ามวิธีการปฏิบัติที่เคยกระทำตามแบบเดิม

๒.๒ ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ซึ่งต้องมีความกล้าที่จะบังคับวิถีของการเปลี่ยนแปลง และแสดงออกถึงการตกลงใจเปลี่ยนแปลงท่ามกลางกระแสการต่อต้านทางความคิดของกำลังพลในหน่วยที่ไม่ประสงค์จะเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงาน

๒.๓ การโน้มน้าวให้กำลังพลเห็นความสำคัญและประโยชน์ของการลดความสิ้นเปลืองจากการใช้ทรัพยากรและพลังงานในการดำเนินกรรมวิธีในปัจจุบัน โดยเฉพาะการทำให้กำลังพลยอมดำเนินการด้วยความยินยอมพร้อมใจต่อการปฏิบัติงานด้วยการนำระบบ Computer มาใช้ในการขับเคลื่อนไปสู่ระบบสำนักงานไร้กระดาษ

พร้อมกับ ให้ข้อคิดเห็นในการพัฒนาไปสู่ระบบสำนักงานไร้กระดาษว่า ควรมีการสื่อสารให้หน่วยงานราชการเห็นประโยชน์ของระบบสำนักงานไร้กระดาษใน ๒ ลักษณะคือ

๑. **ทางตรง** คือ การฝึกอบรมให้กำลังพลเห็นเป็นที่ประจักษ์ว่าการทำงานในระบบสำนักงานไร้กระดาษสามารถปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จจริงได้ด้วยระบบงานขั้นพื้นฐานที่ไม่ต้องใช้เทคนิคหรือวิทยาการขั้นสูง

๒. **ทางอ้อม** คือ การนำเสนอข้อมูลอย่างต่อเนื่อง เพื่อต่อยอดองค์ความรู้ รวมทั้ง นำเสนอรูปแบบของ Best Practice ที่ประสบความสำเร็จมาแล้วของหน่วยงานต่างๆ

ทั้งนี้ ควรมีการสร้างบรรยากาศที่ดีของหน่วยงานในการทำงานในระบบไร้เอกสารที่มีความรวดเร็ว และประหยัดเวลาในการนำเอกสารไปส่งในพื้นที่ต่างๆ เพื่อให้เกิดการยอมรับในระบบสำนักงานไร้กระดาษ ให้มีการใช้งานอย่างแพร่หลายมากขึ้น ทั้งในงานราชการและสำนักงานทั่วไป

๒.๑ กรมเสมียนตรา

โดยผู้บริหารของกรมเสมียนตรา ให้ความเห็นว่า

หากพิจารณาระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในข้อที่ ๒๙ ซึ่งมีสาระสำคัญคือ

ข้อ ๒๙ การติดต่อราชการนอกจากการจะดำเนินการโดยหนังสือที่เป็นเอกสาร สามารถดำเนินการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ ในกรณีที่ติดต่อราชการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ส่งตรวจสอบผล การส่งทุกครั้งและให้ผู้รับแจ้งตอบรับ เพื่อยืนยันว่าหนังสือได้จัดส่งไปยังผู้รับเรียบร้อยแล้ว และส่วนราชการผู้ส่งไม่ต้องจัดส่งหนังสือเป็นเอกสาร เว้นแต่กรณีเป็นเรื่องสำคัญจำเป็นต้องยืนยันเป็นเอกสาร ให้ทำเอกสารยืนยันตามไปทันที การส่งข้อความทางเครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรเลข วิทยุโทรเลข โทรพิมพ์โทรศัพท์ วิทยุสื่อสารวิทยุกระจายเสียง หรือวิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น ให้ผู้รับปฏิบัติเช่นเดียวกับได้รับหนังสือ ในกรณีที่จำเป็นต้องยืนยันเป็นหนังสือให้ทำหนังสือยืนยันตามไปทันที การส่งข้อความทางเครื่องมือสื่อสารซึ่งไม่มีหลักฐานปรากฏชัดเจน เช่น ทางโทรศัพท์วิทยุสื่อสาร วิทยุกระจายเสียง หรือวิทยุโทรทัศน์ เป็นต้น ให้ผู้ส่งและผู้รับบันทึกข้อความไว้เป็นหลักฐาน

จากระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ ในข้อดังกล่าว พบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นคือกรณีที่ส่วนราชการผู้รับเอกสารต้องการให้มีการยืนยันเป็นหนังสือ จึงส่งผลให้ส่วนราชการผู้ส่งเอกสารต้องทำหนังสือยืนยันตามไปทันที ย่อมก่อให้เกิดการทำงานในลักษณะซ้ำซ้อนเมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้ปฏิบัติส่วนใหญ่จึงเห็นว่าการปฏิบัติงานในแบบเดิมจึงสำเร็จในขั้นตอนเดียว และไม่เห็นประโยชน์ของระบบสำนักงานไร้กระดาษ

ดังนั้น หากทางภาครัฐประสงค์จะพัฒนาให้การปฏิบัติงานในระบบสำนักงานปัจจุบันพัฒนาไปสู่ระบบสำนักงานไร้กระดาษก็ควรพิจารณาแก้ไขปรับปรุงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ เพื่อให้ลดอุปสรรคในการทำงาน

นอกจากนี้ การพัฒนาที่จะบังเกิดผลสำเร็จก็ควรจะต้องพัฒนาส่วนราชการผู้ส่งเอกสารหรือต้นทาง และส่วนราชการผู้รับเอกสารหรือปลายทางให้สามารถนำระบบงาน Digital มาใช้ในการจัดทำเอกสาร จัดเก็บเอกสาร ประมวลและจัดส่งเอกสารให้อยู่ในระบบงานหรือ Software เดียวกันด้วยอุปกรณ์ Computer ที่อาจมีความแตกต่างกัน เพื่อให้บังเกิดความมั่นใจว่า ทุกสถานที่ราชการจะมีระบบสำนักงานไร้กระดาษอย่างที่กำหนดนโยบายไว้ หลังจากนั้น จึงค่อยปรับเปลี่ยนกระบวนการไปสู่ระบบสำนักงานไร้กระดาษที่สมบูรณ์แบบต่อไป

ในส่วนของกรณีนี้ให้กำลังพลเห็นความสำคัญและเห็นประโยชน์ของระบบสำนักงานไร้กระดาษนั้น ในภาพรวมยังเห็นว่าเป็นเรื่องที่ควรกระทำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อพัฒนาความรู้ให้แก่งกำลังพลและเป็นการสร้างโอกาสให้กำลังพลมีช่องทางในการพัฒนาตนเองให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงของประเทศโดยเฉพาะการตอบสนองตามนโยบายไทยแลนด์ ๔.๐ ของรัฐบาลและการสร้างสภาวะแวดล้อมของการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชน

๒. ระดับปฏิบัติ จำนวนรวม ๑๕ คน กล่าวคือ

๑. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จำนวน ๕ คน ให้ความเห็นว่า

ระบบสำนักงานไร้กระดาษ คือ ระบบสำนักงานที่ส่งเอกสารแฟ้มงานใน Computer แทนการพิมพ์ออกมาเป็นกระดาษ อาทิ แฟ้มงาน Microsoft Word, Microsoft Excel โดยที่การดำเนินงานทางด้านเอกสารของแต่ละส่วนราชการนั้น พบว่า ในแต่ละวัน สำนักงานจะมีการใช้เอกสารเป็นจำนวนมากเอกสารที่มาจากภายนอกจะลงต้องลงรับที่หน่วยกลาง หลังจากนั้นก็จะแยกแยะ จำแนก และส่งต่อเอกสารหลายชั้นต้องทำสำเนา ก่อนส่งต่อไปยังส่วนราชการระดับรองลงไป เมื่อสถานที่ที่จะส่งไปอยู่ไกลย่อมต้องใช้เวลาในการส่งข้อมูล ดังนั้น ส่วนราชการต่างๆ จะทำงานเป็นผู้รับข่าวสารและเป็นผู้สร้างข่าวสารเพื่อการกระจายต่อไป การดำเนินงานจึงเป็นการกระทำที่เชื่อมโยงกันอย่างทั่วถึง

ทั้งนี้ กลไกที่เปลี่ยนแปลงจากระบบ Analog มาเป็นระบบ Digital นั้น ควรพิจารณาให้ชัดเจนว่า การที่จะเปลี่ยนแปลงระบบงานเดิมที่เป็นเอกสารกระดาษ โดยให้ปรับเปลี่ยนเป็นเอกสาร Digital จะทำการแปลงเอกสารกระดาษให้เป็น Digital ก่อน ด้วยการนำ Scanner แปลงข้อมูลให้เป็นรูปภาพและเก็บไว้ใน Server ได้ ซึ่งหากทำการเปลี่ยนแปลงจนเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ก็จะส่งผลต่อการจัดเก็บ การส่งต่อ หรือการใช้งานก็จะทำได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น

สิ่งที่พึงส่งเสริมให้ข้าราชการหรือบุคลากรตระหนักมากที่สุดคือ ระบบสำนักงานไร้กระดาษจะต้องเป็นการส่งข้อมูลข่าวสารหรือข้อความต่างๆ ไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบเอกสาร ภาพ เสียง หรืออื่นๆ โดยสามารถส่งข้อมูลได้ภายในระยะเวลาอันสั้น และที่สำคัญที่สุดอีกประการหนึ่งระบบสำนักงานไร้กระดาษคือ การลดปัญหาสิ่งแวดล้อมทรัพยากรกระดาษ และเป็นการทำงานโดยอาศัยเครือข่าย Internet หรือ Intranet ซึ่ง ในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) กำลังได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก

นอกจากนี้ การลดกระดาษภายในสำนักงาน เป็นการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดี และมุ่งเน้นลดการใช้กระดาษเป็นเป้าหมายสำคัญ โดยที่ การลดการใช้กระดาษจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องใช้ออกสาร Electronics ได้แก่ File ข้อมูล ข้อความ Word Email รูปภาพ เสียง หรือระบบ Multimedia โดยสามารถส่งผ่านในช่องสื่อสารได้อย่างรวดเร็ว เพราะการเดินทางของสัญญาณคลื่น Electronic ใช้ความเร็วเท่ากับแสง ทั้งนี้ อุปกรณ์ที่ใช้งานจะมี Software บริหารจัดการทรัพยากรที่ดีและใช้เท่าที่จำเป็น ซึ่งจะส่งผลให้ออกสารที่ส่งพิมพ์ลดลงและสามารถสื่อสารข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และลดปริมาณกระดาษจำนวนมาก

อย่างก็ตาม หน่วยงานที่มีการแผนงานที่ชัดเจนที่พร้อมลงทุนในการจัดทำระบบสำนักงานไร้กระดาษสามารถดำเนินการได้อย่างเต็มที่ในกรณีที่มีความพร้อม ทั้งนี้เพราะการลงทุนครั้งแรกค่อนข้างจะสูงในการจัดหาอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ (Computer) และโปรแกรม (Software) รวมถึงค่าใช้จ่ายในการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ โดยเฉพาะการโน้มน้าวใจให้บุคลากรในหน่วยงานมีความประสงค์และมีความตระหนักในการบริหารจัดการให้เป็นระบบสำนักงานไร้กระดาษที่เป็นสิ่งท้าทายในการเปลี่ยนผ่านระบบการทำงาน และก่อให้เกิดความตระหนักถึงความสะอาด รวดเร็วในการปฏิบัติงาน และลดปริมาณกระดาษที่จะส่งผลต่อปัญหาภาวะโลกร้อน (Global Warming)

สำหรับหน่วยงานที่มีความพร้อมพัฒนาตนเองให้เป็นหน่วยงานที่มีระบบสำนักงานไร้กระดาษนั้น ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นใหม่ ที่มีโครงสร้างพื้นฐานพร้อมดำเนินงานประกอบด้วย อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ (Computer) โปรแกรม (Software) ที่มีความสะดวกและสอดคล้องกับงานตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ บุคลากรที่มีความรู้ ทักษะในการใช้อุปกรณ์ องค์ความรู้ สิ่งอำนวยความสะดวก ที่ตั้งสำนักงาน และนโยบายของผู้บังคับบัญชาเพื่อตอบสนองตามกฎหมายและนโยบายของรัฐบาล

พร้อมกับ ได้ให้ข้อพิจารณาในการพัฒนาระบบงาน กล่าวคือ ควรนำเสนอให้หน่วยงานแก้ปัญหาความขาดแคลนอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ (Computer) เป็น ๒ ระยะ คือ

๑. **ระยะสั้น** ควรใช้วิธีทำงานโดยใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ (Computer) ในลักษณะรวมการ

๒. **ระยะยาว** พิจารณาจัดสรรงบประมาณในการจัดหาอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ (Computer) ให้เหมาะสมกับภารกิจ

๒. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม จำนวน ๕ คน ให้ความเห็นว่า

วัฒนธรรมการทำงานแบบเดิมของสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหมคือ กำลังพล ๑ คน จะมีโต๊ะทำงาน ๑ ชุด โดยมีขนาดของโต๊ะทำงานที่อาจลดหลั่นกันไปตามตำแหน่งหน้าที่หรือตามชั้นยศ รวมถึงมีสิ่งอำนวยความสะดวก อาทิ เก้าอี้ ลินซ์เก็บของ โทรศัพท์ตั้งโต๊ะ สาย LAN สายโทรศัพท์ Computer ให้กับทุกคน แต่หากพัฒนาเป็นระบบสำนักงานไร้กระดาษแล้ว สิ่งที่เกิดขึ้นตามมาคือความสามารถดำเนินการได้ด้วยการผ่านการส่งรหัส อุปกรณ์ระบุตัวตน (Smart Devices) จะเข้ามาแทนที่

ทั้งนี้ การดำเนินการให้ก้าวไปสู่ระบบสำนักงานไร้กระดาษควรจะต้องมีการออกแบบระบบงานออกเป็น ๒ ส่วนงาน กล่าวคือ

ส่วนที่ ๑ การพัฒนา Website ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ประกอบด้วย

- ประวัติความเป็นมา
- วิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์
- การเชื่อมโยงไปยัง Website ของเครือข่าย
- คณะผู้บริหารและนโยบายการบริหารงาน
- โครงสร้างหน่วยงาน
- ผลงานการดำเนินงาน กิจกรรม และโครงการต่างๆ
- การแจ้งข่าวประชาสัมพันธ์
- การแจ้งข่าวประกวดราคา
- สมุดเยี่ยมชม
- เว็บบอร์ด
- e-mail ของบุคลากร
- การเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ ๒ การพัฒนาระบบสำนักงานไร้กระดาษ ประกอบด้วย ระบบหนังสือเวียน Electronics ระบบเพิ่มสะสมงานอัตโนมัติ ระบบประชุม Electronics และระบบแบบสอบถาม Online ซึ่งมีรายละเอียดสำหรับระบบงานในแต่ละระบบ กล่าวคือ

๑. ระบบหนังสือเวียน Electronics ประกอบด้วย
 - ระบบรับ-ส่งหนังสือ
 - การเวียนหนังสือให้บุคลากรภายในหน่วยงาน
 - ตารางนัดหมายสำหรับผู้บริหาร
 - ตารางนัดหมายส่วนบุคคล
 - ปฏิทินกิจกรรมสำหรับหน่วยงานและส่วนบุคคล
๒. ระบบเพิ่มสะสมงานอัตโนมัติ ประกอบด้วย
 - การมอบหมายงานผ่านระบบ
 - การเก็บข้อมูลภาระงานของบุคลากรภายในหน่วยงาน
 - การรายงานความก้าวหน้าการปฏิบัติงานของกำลังพล
 - ประเมินผลการปฏิบัติงานของกำลังพล

๓. ระบบการลา Electronics ประกอบด้วย

- กำลังพลสามารถทำงานในประเภทต่างๆ ได้ผ่านระบบฯ
- ผู้บริหารสามารถอนุมัติการลาผ่านระบบฯ
- จัดทำรายงานสรุปเกี่ยวกับวันลาสะสมของกำลังพล
- จัดทำรายงานประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงานของกำลัง

พล

๔. ระบบประชุม Electronics ประกอบด้วย

- จัดทำฐานข้อมูลผู้เข้าร่วมประชุม
- จัดทำระเบียบวาระและเอกสารแนบสำหรับการประชุม
- จัดทำรายงานการประชุม
- จัดการดำเนินการประชุม
- จัดทำระบบสอบถามกำหนดการประชุมและตรวจสอบข้อมูล
- จัดทำรายงานสรุปการประชุมต่างๆ

๕. ระบบแบบสอบถาม Online ประกอบด้วย

- สร้างแบบสอบถาม Online ภายในหน่วยงาน
- สร้างแบบสอบถามประเมินผลงาน Online
- จัดทำรายงานสรุปผลการตอบแบบสอบถามต่างๆ

อย่างไรก็ตาม เมื่อได้รับการนำเสนอและอธิบายให้เห็นถึงความสำคัญ และประโยชน์ของการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อพัฒนาให้หน่วยงานที่พร้อมพัฒนาตนเองให้เป็นหน่วยงานมีความพร้อมเป็นระบบสำนักงานไร้กระดาษแล้ว ต่างเห็นว่าการกำลังพลมีศักยภาพเพียงพอที่จะเป็นส่วนหนึ่งของงานพัฒนาหน่วยและมีความตั้งใจที่จะร่วมเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาระบบงานของหน่วยงาน ทั้งนี้ หากหน่วยงานสามารถพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานให้เกิดความพร้อมในการดำเนินงาน ประกอบด้วย อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ (Computer) โปรแกรม (Software) ที่มีความสะดวกและสอดคล้องกับการปฏิบัติงานตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ ควบคู่ไปกับการพัฒนาองค์ความรู้ให้แก่กำลังพลแล้ว กำลังพลมีความพร้อมที่จะร่วมพัฒนาหน่วยงานให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ในการพัฒนาเป็นระบบสำนักงานไร้กระดาษได้อย่างสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพ

๓. เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในงานด้านสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม จำนวน ๕ คน ให้ความเห็นว่า

ในอดีตที่ผ่านมา เคยมีการกล่าวถึงและการนำเสนอวิธีทำงานในระบบสำนักงานไร้กระดาษหลายครั้ง แต่ส่วนใหญ่เป็นการอ้างถึงนโยบายภาครัฐแต่ไม่มีการนำเสนอข้อมูลเชิงลึกให้รับทราบ ดังนั้น จึงเป็นการสร้างกระแสต่อต้านในขณะที่ยังไม่มีการดำเนินการ อีกทั้งกระแสการคัดค้านก็ยังคงฝังใจกำลังพลมาจวบจนทุกวันนี้ โดยเฉพาะ ความเห็นของกำลังพลส่วนใหญ่ที่ยังเห็นไม่มีความจำเป็นที่จะต้องจัดทำเป็นระบบสำนักงานไร้กระดาษในขณะนี้ เพราะการดำเนินงานในปกติก็สามารถดำเนินการได้อย่างสมบูรณ์ มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และตรวจสอบได้ ที่สำคัญที่สุดคือเป็นการดำเนินงานตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ

อีกทั้ง ยังมีความเห็นว่า นโยบายประเทศไทย ๔.๐ (Thailand 4.0) ที่มีการนำเทคโนโลยีมาช่วยเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อน (Technology Driver) ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อระบบงานภาครัฐกิจหรือหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องกับภาครัฐกิจมากกว่าระบบงานภาครัฐที่มีหน้าที่ในการบริการประชาชนและประสานงานกับส่วนราชการต่างๆ ดังนั้น หน่วยงานที่ทำหน้าที่ของการรักษาความมั่นคงเช่นกระทรวงกลาโหม และส่วนราชการขึ้นตรงกระทรวงกลาโหม จึงยังไม่มีควมจำเป็นต้องเร่งปฏิบัติในระบบสำนักงานไร้กระดาษ ที่อาจต้องใช้ทรัพยากรจำนวนมากเพื่อการปรับเปลี่ยนไปสู่ระบบงานใหม่ นอกจากนี้ หากทางราชการพิจารณาว่าจะต้องเร่งดำเนินในลำดับจำเป็นเร่งด่วน ก็ควรใช้พัฒนาในหน่วยงานด้านยุทธการที่ต้องการใช้ความเร็วในการติดต่อสื่อสารเพื่อการปฏิบัติงานในลักษณะการควบคุม การสั่งการ การติดต่อสื่อสาร การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการข่าวกรอง (C4I)

หากจะต้องทำเป็นระบบสำนักงานไร้กระดาษแล้ว ภาครัฐจะต้องให้การสนับสนุนงบประมาณอีกเป็นจำนวนมากในการสร้างระบบและเตรียมความพร้อมในการดำเนินการควบคู่ไปกับการปรับปรุงแก้ไขระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ เพื่อให้มีการรองรับระบบสำนักงานไร้กระดาษ

นอกจากนี้ สิ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม คือรูปแบบของอาคารสำนักงานที่มีสำนักงานที่เป็นอาคารลักษณะโบราณ จึงยังขาดสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดทำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาทิ

เต้าเสียบที่มีเพียง ๒ ช่องในขณะที่การเสียบสายของอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศมีความจำเป็นต้องใช้เต้าเสียบ ๓ ช่อง จึงอาจต้องใช้จ่ายงบประมาณเพื่อในการจัดหาอุปกรณ์การเชื่อมต่ออีกเป็นจำนวนมาก

ลักษณะเชิงสถาปัตยกรรมด้านภายนอกอาคาร ไม่มีความพร้อมในการติดตั้งเสาสัญญาณโทรคมนาคมหรือสารสนเทศ

ระบบเครือข่าย Internet หรือ Intranet ยังไม่ครบถ้วนและยังขาดความเสถียรในการใช้งาน และไม่มีหน่วยงานใดที่สามารถให้การรับรองได้ว่าการใช้ระบบสำนักงานไร้กระดาษจะประสบความสำเร็จในการสื่อสารข้อมูลได้ทันเวลา และไม่สามารถยืนยันได้ว่าสามารถแก้ไขปัญหาการทำงานซ้ำซ้อนได้

อย่างไรก็ตาม เมื่อได้รับทราบสาระสำคัญของข้อมูลจากการนำเสนอและทดลองทดสอบการปฏิบัติงานจริง จึงมีความเห็นว่าระบบสำนักงานไร้กระดาษ ถือเป็นการดำเนินงานด้านสรรบรรณและธุรการที่มีประโยชน์จึงทำให้ทำให้มีการปรับเปลี่ยนทัศนคติกลับมาเห็นประโยชน์และพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานมากขึ้นและไปสู่ระบบสำนักงานไร้กระดาษเพื่อตอบสนองตามนโยบายไทยแลนด์ ๔.๐ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในประเด็นเรื่องการค้าเนินการตามขั้นตอนการปฏิบัติที่ไม่ได้มีความยุ่งยากด้วยการสร้างบรรยากาศที่ดีของหน่วยงานในการทำงานแบบไร้เอกสารที่มีความรวดเร็ว และประหยัดเวลาในการนำเอกสารไปส่งในพื้นที่ต่างๆ นอกจากนี้ ยังมีความเห็นว่า ควรปรับปรุงแก้ไขระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ เพื่อให้มีการรองรับระบบสำนักงานไร้กระดาษ

สรุป

การวิจัยเรื่อง การโน้มน้าวทางความคิดให้ไปสู่ระบบสำนักงานไร้กระดาษเพื่อตอบสนองตามนโยบายไทยแลนด์ ๔.๐ ได้ทำการศึกษาในลักษณะการรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ผู้บริหารหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านสารบรรณ เทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบสำนักงานไร้กระดาษ และการโน้มน้าวทางความคิดให้ไปสู่ระบบสำนักงานไร้กระดาษเพื่อตอบสนองตามนโยบายไทยแลนด์ ๔.๐ โดยพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ทักษะ ประสบการณ์ จากการดำเนินการและเชี่ยวชาญในงานด้านต่าง ๆ ของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม รวม ๒๐ คน โดยมีข้อค้นพบที่สำคัญ ดังนี้

๑. ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบสำนักงานไร้กระดาษ

ผู้ให้ข้อมูลดังกล่าวมีความเห็นทั้งในเชิงการสนับสนุนและการคัดค้าน ซึ่งมีปัจจัยที่สำคัญ กล่าวคือ

๑.๑ การสนับสนุน

๑.๑.๑ หน่วยงานที่พร้อมพัฒนาตนเองให้เป็นหน่วยงานที่มีระบบสำนักงานไร้กระดาษส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นใหม่ที่มีโครงสร้างพื้นฐานพร้อมดำเนินงาน ประกอบด้วยอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ (Computer) โปรแกรม (Software) ที่มีความสะดวกและสอดคล้องกับงานตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ บุคลากรที่มีความรู้, ทักษะในการใช้อุปกรณ์ องค์ความรู้ สิ่งอำนวยความสะดวก ที่ตั้งสำนักงาน และนโยบายของผู้บังคับบัญชา

๑.๑.๒ หน่วยงานมีแผนงานที่ชัดเจนที่พร้อมลงทุนในการจัดทำระบบสำนักงานไร้กระดาษ เพราะต้องลงทุนครั้งแรกค่อนข้างจะสูงในการจัดหาอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ (Computer) และ โปรแกรม (Software) รวมถึงค่าใช้จ่ายในการพัฒนาบุคลากร

๑.๑.๓ บุคลากรในหน่วยงานมีความประสงค์และมีความตระหนักในการบริหารจัดการให้เป็นระบบสำนักงานไร้กระดาษ โดยเฉพาะมีความเห็นว่าเป็นสิ่งท้าทายในการเปลี่ยนผ่านระบบการทำงาน

๑.๑.๔ การตระหนักถึงความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงาน และลดปริมาณกระดาษที่จะส่งผลกระทบต่อปัญหาภาวะโลกร้อน (Global Warming)

๑.๒ การคัดค้าน

๑.๒.๑ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่ายังไม่มี ความจำเป็นที่จะต้องจัดทำเป็นระบบสำนักงานไร้กระดาษเพราะการดำเนินงานในปกติก็สามารถดำเนินการได้อย่างสมบูรณ์ มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และตรวจสอบได้ ที่สำคัญที่สุดคือเป็นการดำเนินงานตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ

๑.๒.๒ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า นโยบายประเทศไทย ๔.๐ (Thailand 4.0) ที่มีการนำเทคโนโลยีมาช่วยเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อน (Technology Driver) ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อภาครัฐหรือหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องกับภาครัฐกิจ ดังนั้น หน่วยงานที่ทำหน้าที่ของการรักษาความมั่นคงจึงยังไม่มี ความจำเป็นต้องเร่งปฏิบัติในระบบสำนักงานไร้กระดาษ หากจะต้องเร่งดำเนินการควรควรใช้ในหน่วยงานด้านยุทธการที่ต้องการใช้ความเร็วในการติดต่อสื่อสาร

๑.๒.๓ ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า หากจะต้องทำเป็นระบบสำนักงานไร้กระดาษแล้ว ภาครัฐจะต้องให้การสนับสนุนงบประมาณอีกเป็นจำนวนมากในการสร้างระบบและเตรียมความพร้อมในการดำเนินการ

๑.๒.๔ สำนักงานที่เป็นอาคารลักษณะโบราณยังขาดสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดทำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาทิ เต้าเสียบที่มีเพียง ๒ ช่อง ภายนอกอาคารที่ไม่มีความพร้อมในการติดตั้งเสาสัญญาณโทรคมนาคมหรือสารสนเทศ

๒. การโน้มน้าวทางความคิดไปสู่ระบบสำนักงานไร้กระดาษเพื่อตอบสนองตามนโยบายไทยแลนด์ ๔.๐ พบว่า

๒.๑ กลุ่มเป้าหมายที่ให้ข้อมูลเมื่อได้รับทราบข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานและประโยชน์ของระบบสำนักงานไร้กระดาษ ทำให้มีการปรับเปลี่ยนทัศนคติกลับมาเห็นประโยชน์และพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานมากขึ้น

๒.๒ กลุ่มเป้าหมายแจ้งว่า ในอดีตเคยมีการกล่าวถึงระบบสำนักงานไร้กระดาษหลายครั้ง แต่ส่วนใหญ่เป็นการอ้างถึงนโยบายภาครัฐแต่ไม่มีการนำเสนอข้อมูลเชิงลึกให้รับทราบ ดังนั้นจึงเป็นการสร้างกระแสต่อต้านในขณะที่ยังไม่มีการดำเนินการ

๒.๓ การโน้มน้าวทางความคิดที่ก่อให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติของระบบสำนักงานไร้กระดาษคือ

๒.๓.๑ การทำให้เห็นจริงว่าขั้นตอนการปฏิบัติไม่ได้มีความยุ่งยาก

๒.๓.๒ ภาวะผู้นำของผู้บังคับหน่วย

๒.๓.๓ การสร้างบรรยากาศที่ดีของหน่วยงานในการทำงานแบบไร้เอกสารที่มีความรวดเร็ว และประหยัดเวลาในการนำเอกสารไปส่งในพื้นที่ต่างๆ

๒.๔ กลุ่มเป้าหมายยังมีความเห็นว่า ควรปรับปรุงแก้ไขระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ เพื่อให้มีการรองรับระบบสำนักงานไร้กระดาษ

๓. แนวทางในพัฒนาไปสู่ระบบสำนักงานไร้กระดาษเพื่อตอบสนองตามนโยบายไทยแลนด์ ๔.๐ พบว่า

๓.๑ ควรมีการออกแบบและจัดทำระเบียบปฏิบัติประจำที่ทุกหน่วยงานและข้าราชการทุกคนที่เกี่ยวข้องจะต้องดำเนินการระบบสำนักงานไร้กระดาษด้วยการแก้ไขปัญหาในเรื่องการจัดทำหลักฐานประกอบเอกสารและจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนโดยเริ่มจากงานที่ไม่มีความจำเป็นต้องเก็บหลักฐาน เพื่อลดความสิ้นเปลืองกระดาษ ทรัพยากร และเวลา

๓.๒ ควรพัฒนาระบบจะต้องมีความมั่นคงปลอดภัยที่เชื่อถือได้ด้วยการพัฒนาระบบการรักษาความมั่นคงไซเบอร์ (Cyber Security System) รวมทั้ง ปรับปรุงหลักการและวิธีการตรวจสอบเอกสารหลักฐานของหน่วยตรวจสอบ

๓.๓ ภาครัฐจะต้องพิจารณาพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ ระบบ Hardware ระบบ Software เพื่อให้หน่วยราชการให้มีความสามารถดำเนินการจัดเก็บข้อมูลและลดปัญหาอุปสรรคในเรื่องของการใช้งานครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบ ใช้งานย้อนหลัง การรับรู้การถึงเปลี่ยนแปลง และพัฒนาความมั่นคงปลอดภัย จนพร้อมที่จะไปสู่รัฐบาลไร้เอกสาร

บทที่ ๕

สรุปและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การโน้มน้าวทางความคิดให้ไปสู่ระบบสำนักงานไร้กระดาษเพื่อตอบสนองตามนโยบายไทยแลนด์ ๔.๐ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา วิเคราะห์ และค้นหาปัญหา อุปสรรค ที่เป็นสิ่งขวางกั้นการนำไปสู่สำนักงานไร้กระดาษให้สามารถสร้างความมั่นใจและนำไปใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้ง เสนอแนะกระบวนการในการโน้มน้าวทางความคิดว่าเพื่อสร้างความมั่นใจและนำไปสู่การยอมรับระบบสำนักงานไร้กระดาษ หรืออย่างน้อยก็ได้มีการริเริ่มการใช้งาน ตลอดจนเสนอแนะรูปแบบของเทคโนโลยีสารสนเทศ กฎ ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเหมาะสม

สรุป

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลตามระเบียบวิธีการศึกษาโดยการทำการสัมภาษณ์ในลักษณะเชิงลึกจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ จากการดำเนินการและเชี่ยวชาญในงานด้านต่างๆ รวม ๒๐ คน ประกอบด้วย ๑. ระดับผู้บริหาร รวม ๕ คน จากผู้บริหารจากกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และ ผู้บริหารจากสำนักงานสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม จำนวน ๓ คน ๒. ระดับปฏิบัติ รวม ๑๕ คน จากเจ้าหน้าที่รับผิดชอบในงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม และ เจ้าหน้าที่รับผิดชอบในงานด้านสารบรรณของสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม โดยมีคำถามสำหรับเป็นกรอบแนวทางการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิใน ๓ ประเด็นสำคัญกล่าวคือ ๑. การดำเนินงานของระบบงานด้านสารบรรณและสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในอดีตที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันของหน่วยงานของท่าน ๒. การดำเนินงานเกี่ยวกับระบบสำนักงานไร้กระดาษ ๓. การโน้มน้าวทางความคิดให้ไปสู่ระบบสำนักงานไร้กระดาษเพื่อตอบสนองตามนโยบายไทยแลนด์ ๔.๐ และ ๔. ข้อเสนอแนะอื่นๆ โดยทำการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ ในระหว่างปลายเดือนพฤษภาคม จนถึงต้นเดือนกรกฎาคม ๒๕๖๑

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผลของการศึกษาสามารถสรุปได้ ดังนี้

๑. ระดับผู้บริหาร

พบว่า ผู้บริหารทั้ง ๒ หน่วยงาน มีความเห็นที่สอดคล้องไปในทางเดียวกันว่าระบบสำนักงานไร้กระดาษเป็นแนวทางใหม่ที่จะช่วยให้การปฏิบัติราชการเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว และแม่นยำ โดยในกรณีที่หน่วยมีความประสงค์จะพัฒนาไปสู่ระบบสำนักงานไร้กระดาษอย่างเต็มรูปแบบ มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องนำกระบวนการปฏิบัติงานของทั้งหน่วยมาทำการวิเคราะห์กันใหม่ทั้งระบบเสียก่อน และเมื่อทำการทดลองใช้งานแล้วสามารถดำเนินการได้ ก็ควรอธิบายถึงความสำคัญของระบบงาน Electronics ที่เป็นส่วนหนึ่งของระบบสำนักงานไร้กระดาษให้กำลังพลทราบว่า เราจะเสียเวลามากกรอกข้อมูลด้วยมือหรือพิมพ์ออกมาเป็นเอกสารเพื่อการใช้งานกัน

ต่อไปทำไมให้สิ้นเปลืองกระดาษ หมึกพิมพ์ ไฟฟ้า เวลาและพลังงาน พร้อมกับกำหนดแนวทางการปรับกระบวนการทำงานเสียใหม่ พร้อมกับ การสร้างความเชื่อมั่นให้กำลังพลถึงความสำคัญและเห็นประโยชน์ของการมีระบบสำนักงานไร้กระดาษ ในลักษณะการสาธิตให้เห็นถึงความสะดวก รวดเร็ว และลดขั้นตอนการทำงานเพื่อให้กำลังพลให้เห็นประจักษ์ และเกิดความประสงค์ที่จะดำเนินการพัฒนาหน่วยงานของตนเองให้เปลี่ยนไปสู่ระบบสำนักงานไร้กระดาษอย่างสมบูรณ์

โดยที่ ความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนระบบงานและพัฒนาระบบสำนักงานเอกสารที่ดำเนินตามปกติในปัจจุบันให้เปลี่ยนผ่านไปสู่ระบบสำนักงานไร้กระดาษนั้น สิ่งที่เป็นปัจจัยขับเคลื่อนที่สำคัญคือ นโยบายที่ชัดเจนของผู้บังคับบัญชาระดับสูงที่มุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงไปสู่ระบบงานใหม่ที่ต้องก้าวข้ามวิธีการปฏิบัติที่เคยกระทำตามแบบเดิม, ภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชาที่แสดงออกถึงการตกลงใจเปลี่ยนแปลงท่ามกลางกระแสการต่อต้านทางความคิดของกำลังพล และการโน้มน้าวให้กำลังพลเห็นความสำคัญและประโยชน์ของการลดความสิ้นเปลืองจากการใช้ทรัพยากร และพลังงานในการดำเนินกรรมวิธีในปัจจุบัน โดยเฉพาะการทำให้กำลังพลยอมดำเนินการด้วยความยินยอมพร้อมใจต่อการปฏิบัติงานด้วยการนำระบบ Computer มาใช้ในการขับเคลื่อนไปสู่ระบบสำนักงานไร้กระดาษ ด้วยการสื่อสารให้หน่วยงานราชการเห็นประโยชน์ของระบบสำนักงานไร้กระดาษ ทั้ง **ทางตรง** คือ การฝึกอบรมให้กำลังพลเห็นเป็นที่ประจักษ์ว่าการทำงานในระบบสำนักงานไร้กระดาษ และ**ทางอ้อม**คือการนำเสนอข้อมูลอย่างต่อเนื่อง เพื่อต่อยอดองค์ความรู้ รวมทั้ง นำเสนอรูปแบบของ Best Practice ที่ประสบความสำเร็จมาแล้วของหน่วยงานต่างๆ ทั้งนี้ ควรมีการสร้างบรรยากาศที่ดีของหน่วยงานในการทำงานในระบบไร้เอกสารที่มีความรวดเร็ว และประหยัดเวลาในการนำเอกสารไปส่งในพื้นที่ต่างๆ เพื่อให้เกิดการยอมรับในระบบสำนักงานไร้กระดาษ

นอกจากนี้ หากทางภาครัฐประสงค์จะพัฒนาให้การปฏิบัติงานในระบบสำนักงานปัจจุบันพัฒนาไปสู่ระบบสำนักงานไร้กระดาษก็ควรพิจารณาแก้ไขปรับปรุงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ เพื่อให้ลดอุปสรรคในการทำงาน

๒. ระดับปฏิบัติ

พบว่า การพัฒนาหน่วยงานราชการให้เปลี่ยนผ่านไปสู่การเป็นระบบสำนักงานไร้กระดาษนั้น มีปัจจัยที่สำคัญทั้งในเชิงการสนับสนุนและการคัดค้าน กล่าวคือ

การสนับสนุน

๑. หน่วยงานที่พร้อมพัฒนาตนเองให้เป็นหน่วยงานที่มีระบบสำนักงานไร้กระดาษส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นใหม่ที่มีโครงสร้างพื้นฐานพร้อมดำเนินงาน ประกอบด้วย อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ (Computer) โปรแกรม (Software) ที่มีความสะดวกและสอดคล้องกับงานตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ บุคลากรที่มีความรู้, ทักษะในการใช้อุปกรณ์ องค์ความรู้ สิ่งอำนวยความสะดวก ที่ตั้งสำนักงาน และนโยบายของผู้บังคับบัญชา

๒. หน่วยงานมีแผนงานที่ชัดเจนที่พร้อมลงทุนในการจัดทำระบบสำนักงานไร้กระดาษ เพราะต้องลงทุนครั้งแรกค่อนข้างจะสูงในการจัดหาอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ (Computer) และ โปรแกรม (Software) รวมถึงค่าใช้จ่ายในการพัฒนาบุคลากร

๓. บุคลากรในหน่วยงานมีความประสงค์และมีความตระหนักในการบริหารจัดการให้เป็นระบบสำนักงานไร้กระดาษ โดยเฉพาะมีความเห็นว่าเป็นสิ่งท้าทายในการเปลี่ยนผ่านระบบการทำงาน

๔. การตระหนักถึงความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงาน และลดปริมาณกระดาษที่จะส่งผลต่อปัญหาภาวะโลกร้อน (Global Warming)

การคัดค้าน

๑. ส่วนใหญ่มีความเห็นว่ายังไม่มี ความจำเป็นที่จะต้องจัดทำเป็นระบบสำนักงานไร้กระดาษ เพราะการดำเนินงานในปกติก็สามารถดำเนินการได้อย่างสมบูรณ์ มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และตรวจสอบได้ ที่สำคัญที่สุดคือเป็นการดำเนินงานตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ

๒. ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า นโยบายประเทศไทย ๔.๐ (Thailand 4.0) ที่มีการนำเทคโนโลยีมาช่วยเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อน (Technology Driver) ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อภาครัฐกิจหรือหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องกับภาครัฐกิจ ดังนั้น หน่วยงานที่ทำหน้าที่ของการรักษาความมั่นคงจึงยังไม่มี ความจำเป็นต้องเร่งปฏิบัติในระบบสำนักงานไร้กระดาษ หากจะต้องเร่งดำเนินการควรใช้ในหน่วยงานด้านยุทธการที่ต้องการใช้ความเร็วในการติดต่อสื่อสาร

๓. ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า หากจะต้องทำเป็นระบบสำนักงานไร้กระดาษแล้ว ภาครัฐจะต้องให้การสนับสนุนงบประมาณอีกเป็นจำนวนมากในการสร้างระบบและเตรียมความพร้อมในการดำเนินการ

๔. สำนักงานที่เป็นอาคารลักษณะโบราณยังขาดสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาทิ เต้าเสียบที่มีเพียง ๒ ช่อง ภายนอกอาคารที่ไม่มีความพร้อมในการติดตั้งเสาสัญญาณโทรคมนาคมหรือสารสนเทศ

อย่างไรก็ตาม จากการโน้มน้าวทางความคิดให้ไปสู่ระบบสำนักงานไร้กระดาษ เพื่อตอบสนองตามนโยบายไทยแลนด์ ๔.๐ พบว่า

๑. เมื่อได้รับทราบข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานและประโยชน์ของระบบสำนักงานไร้กระดาษ ทำให้มีการปรับเปลี่ยนทัศนคติกลับมาเห็นประโยชน์และพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานมากขึ้น

๒. ในอดีตเคยมีการกล่าวถึงระบบสำนักงานไร้กระดาษหลายครั้ง แต่ส่วนใหญ่เป็นการอ้างถึงนโยบายภาครัฐแต่ไม่มีการนำเสนอข้อมูลเชิงลึกให้รับทราบ ดังนั้น จึงเป็นการสร้างกระแสต่อต้านในขณะที่ยังไม่มีการดำเนินการ

๓. การโน้มน้าวทางความคิดที่ก่อให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติของระบบสำนักงานไร้กระดาษคือ

๓.๑ การทำให้เห็นจริงว่าขั้นตอนการปฏิบัติไม่ได้มีความยุ่งยาก

๓.๒ ภาวะผู้นำของผู้บังคับหน่วย

๓.๓ การสร้างบรรยากาศที่ดีของหน่วยงานในการทำงานแบบไร้เอกสารที่มีความรวดเร็ว และประหยัดเวลาในการนำเอกสารไปส่งในพื้นที่ต่างๆ

๔. ควรปรับปรุงแก้ไขระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ เพื่อให้มีการรองรับระบบสำนักงานไร้กระดาษ

ข้อเสนอแนะ

๑. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑.๑ ควรสื่อสารให้หน่วยงานราชการเห็นประโยชน์ของระบบสำนักงานไร้กระดาษโดยตรงคือการฝึกอบรมให้เห็นเชิงประจักษ์ของการปฏิบัติจริง โดยทางอ้อมคือการนำเสนอข้อมูลอย่างต่อเนื่อง และนำเสนอรูปแบบของ Best Practice ที่ประสบความสำเร็จมาแล้วของหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้เกิดการยอมรับในระบบสำนักงานไร้กระดาษ และตระหนักถึงความสำคัญด้วยว่าหากไม่ดำเนินการแล้วจะก่อให้เกิดความล่าช้าและไม่สามารถเชื่อมโยงกับนโยบายไทยแลนด์ ๔.๐ ของรัฐบาลได้ โดยเฉพาะควรจะต้องให้มีการใช้งานอย่างแพร่หลายมากขึ้น ทั้งในงานราชการและสำนักงานทั่วไป

๑.๒ ควรนำเสนอให้หน่วยงานแก้ปัญหาความขาดแคลนอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ (Computer) เป็น ๒ ระยะ คือ

๑.๒.๑ ระยะสั้น ควรใช้วิธีทำงานโดยใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ (Computer) ในลักษณะรวมการ

๑.๒.๒ ระยะยาว พิจารณาจัดสรรงบประมาณในการจัดหาอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ (Computer) ให้เหมาะสมกับภารกิจ

๑.๓ ควรพิจารณาแก้ไขปรับปรุงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ ให้สามารถรองรับระบบสำนักงานไร้กระดาษอย่างเต็มรูปแบบ พร้อมกับออกแบบและจัดทำระเบียบปฏิบัติประจำที่ทุกหน่วยงานและข้าราชการทุกคนที่เกี่ยวข้องจะต้องดำเนินการ ระบบสำนักงานไร้กระดาษด้วยการแก้ไขปัญหาในเรื่องการจัดทำหลักฐานประกอบเอกสารและจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนโดยเริ่มจากงานที่ไม่มีความจำเป็นต้องเก็บหลักฐาน เพื่อลดความสิ้นเปลืองกระดาษ ทรัพยากร และเวลา

๑.๔ ควรพัฒนาระบบจะต้องมีความมั่นคงปลอดภัยที่เชื่อถือได้ด้วยการพัฒนาระบบการรักษาความมั่นคงไซเบอร์ (Cyber Security System) ด้วยการปรับปรุงหลักการและวิธีการตรวจสอบเอกสารหลักฐานของหน่วยตรวจสอบ รวมถึง ควรมีการหารือในเรื่องการปฏิบัติราชการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)

๑.๕ ภาคราชการจะต้องพิจารณาพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ ระบบ Hardware ระบบ Software เพื่อให้หน่วยราชการให้มีความสามารถดำเนินการติดต่อสื่อสาร การจัดเก็บข้อมูลและลดปัญหาอุปสรรคในเรื่องของการใช้งานครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบ ใช้งานย้อนหลัง การรับรู้การถึงเปลี่ยนแปลง และพัฒนาความมั่นคงปลอดภัย จนพร้อมที่จะไปสู่รัฐบาลไร้เอกสาร อาทิ การทำ e-meeting การประชุมทางไกล (Video Conference)

๒. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาในโอกาสต่อไป

๒.๑ ควรพิจารณาเรื่องการจัดพัฒนาระบบสำนักงานไร้เอกสารในภารกิจอื่นที่เกี่ยวข้องและต้องใช้เอกสารจำนวนมาก อาทิ ระบบการเงิน ระบบการรักษาความปลอดภัย ระบบข้อมูลข่าวสาร

๒.๒ ควรพิจารณาแนวทางการโน้มน้าวทางความคิดให้ไปสู่ระบบสำนักงานไร้กระดาษในหน่วยงานทางทหารอื่น อาทิ กองบัญชาการกองทัพไทย และเหล่าทัพ รวมถึงหน่วยงานราชการพลเรือนอื่น

๒.๓ ควรพิจารณาแนวทางติดตามและวิเคราะห์ผลการนำระบบสำนักงานไร้เอกสารไปใช้เพื่อนำไปสู่การพัฒนาไปสู่ระบบรัฐบาลไร้เอกสารในอนาคต

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กมลพร กัลยาณมิตร. ทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ธนบุรี, ๒๕๕๒.
- กันตยา เพิ่มผล. การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ๒๕๕๑.
- จังหวัดพิษณุโลก, สำนักงาน. "คู่มือการใช้งาน E-Office สำนักงานจังหวัดพิษณุโลก". (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://www.phitsanulok.go.th>, ๒๕๖๑.
- ข้อฟ้า เกตุเรืองโรจน์. "กระบวนการและกลวิธีการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดพุทธธรรมในหนังสือธรรมะของท่าน ว.วชิรเมธี", เอกสารวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา กรุงเทพมหานคร, ๕๕๔.
- ชญญา ภัทรพิรุฬห์. "กลยุทธ์การสื่อสารเพื่อเสริมสร้างพฤติกรรมการอ่านของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ ๑-๓ จังหวัดกรุงเทพมหานคร" เอกสารวิจัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ กรุงเทพมหานคร, ๒๕๖๐.
- ญาณิกา จันทร์ทิพย์. "ปัจจัยที่มีผลต่อการโน้มน้าวใจในการนำเสนอสารของพิธีกรรายการเทวเที๋ยไทย", เอกสารวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต กรุงเทพมหานคร, ๒๕๕๘.
- พวงเพชร วัชรอยู่. แรงจูงใจในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, ๒๕๔๙.
- เรืองฤทธิ์ กิตติวิทยาพงศ์และคณะ. "การพัฒนารูปแบบการสื่อสารรณรงค์เพื่อการจัดการขยะมูลฝอยชุมชนแบบบูรณาการในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์", เอกสารวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ กรุงเทพมหานคร, ๒๕๕๙.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. การจัดการและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : ซีระฟิล์มและโซเท็กซ์, ๒๕๕๐.

ภาษาต่างประเทศ

- Herbert, H. G. The Management of Organization: A Systems and Human Resources Approach. (12th ed.). New York: Appleton-Century-Crofts, 1972.
- Herzberg, F. et al. The Motivation to work. New York : n.p., 1959.
- John Wiley and Sons. McGregor, D. The Human Side of Enterprise. Now York : n.p., 1969.
- Pigors,P.& Myers, C. A. "Personnel Administration", (9th ed.), Tokyo : McGraw-Hill, 1981.

ภาคผนวก

แนวคำถาม

เรื่อง การโน้มน้าวทางความคิดให้ไปสู่ระบบสำนักงานไร้กระดาษ เพื่อตอบสนองตามนโยบายไทยแลนด์ ๔.๐

เอกสารนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำการวิจัย เรื่อง การโน้มน้าวทางความคิดให้ไปสู่ระบบสำนักงานไร้กระดาษเพื่อตอบสนองตามนโยบายไทยแลนด์ ๔.๐ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา วิเคราะห์ และค้นหาปัญหา อุปสรรค ที่เป็นสิ่งขวางกั้นการนำไปสู่สำนักงานไร้กระดาษให้สามารถสร้างความมั่นใจและนำไปใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้ง เสนอแนะกระบวนการในการโน้มน้าวทางความคิดว่าเพื่อสร้างความมั่นใจและนำไปสู่การยอมรับระบบสำนักงานไร้กระดาษ หรืออย่างน้อยก็ได้มีการริเริ่มการใช้งาน ตลอดจนเสนอแนะรูปแบบของเทคโนโลยีสารสนเทศ กฎ ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเหมาะสม

ดังนั้น เพื่อให้การวิจัยบังเกิดความสำเร็จและได้รับข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการพัฒนาระบบงานเอกสารของหน่วยงานของท่านหรืองานที่ท่านกำลังปฏิบัติอยู่ให้เปลี่ยนไปสู่ระบบสำนักงานไร้กระดาษเพื่อตอบสนองตามนโยบายไทยแลนด์ ๔.๐ จึงใคร่ขอรับข้อมูลจากท่าน ดังนี้

๑. การดำเนินงานของระบบงานด้านสารบรรณและสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในอดีตที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันของหน่วยงานของท่าน กล่าวคือ

๑.๑ หน่วยงานของท่านเคยดำเนินงานของระบบงานด้านสารบรรณและสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาก่อนหรือไม่

๑.๒ ผลการดำเนินงานของระบบงานด้านสารบรรณและสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นอย่างไร

๑.๓ ปัญหาที่เกิดขึ้นของการดำเนินงานของระบบงานด้านสารบรรณและสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

๒. การดำเนินงานเกี่ยวกับระบบสำนักงานไร้กระดาษ

๒.๑ ท่านมีความรู้และความเห็นเกี่ยวกับระบบสำนักงานไร้กระดาษอย่างไร

๒.๒ หน่วยงานของท่านมีนโยบายและแนวความคิดที่จะจัดทำระบบสำนักงานไร้กระดาษบ้างหรือไม่ (หากทำอยู่แล้วกรุณาข้ามไปตอบในข้อ ๒.๓) / (หากยังไม่เคยทำกรุณาข้ามไปตอบในข้อ ๒.๔)

๒.๓ หน่วยงานของท่านมีนโยบายในการดำเนินงานระบบสำนักงานไร้กระดาษ อย่างไร และมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการจัดทำระบบสำนักงานไร้กระดาษอย่างไร และตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาพบปัญหาและอุปสรรคอย่างไร

๒.๔ ท่านคิดหน่วยงานของท่านมีศักยภาพและความพร้อมเพียงพอในการจัดทำระบบสำนักงานไร้กระดาษหรือไม่ (พิจารณาในเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากร และองค์ความรู้)

๓. การโน้มน้าวทางความคิดให้ไปสู่ระบบสำนักงานไร้กระดาษเพื่อตอบสนองตามนโยบาย
ไทยแลนด์ ๔.๐

๓.๑ ท่านคิดว่า หากจะส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานของท่านเข้าสู่ระบบสำนักงาน
ไร้กระดาษ ท่านคิดว่าควรสื่อสารข้อมูลในลักษณะใด อาทิ

๓.๑.๑ การให้ความรู้

๓.๑.๒ การนำบทเรียนการปฏิบัติที่ประสบผลสำเร็จ (Best Practice) มานำเสนอ

๓.๑.๓ การสาธิตปฏิบัติให้เห็นจริง

๓.๑.๔ การให้ทดลองปฏิบัติจริง

๓.๒ ท่านคิดว่า ผู้บังคับหน่วยมีผลต่อการนำหน่วยงานเข้าสู่ระบบสำนักงาน
ไร้กระดาษหรือไม่ อย่างไร

๓.๓ ปัญหาและอุปสรรคที่คาดว่าจะเกิดขึ้นเป็นอย่างไร

๔. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ขอขอบคุณในการให้การสนับสนุนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย.

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ	พลโท หม่อมหลวงสุปรีดี ประวิตร
วัน เดือน ปี เกิด	๒๐ กรกฎาคม ๒๕๐๕
การศึกษา	โรงเรียนอนุบาลเรวดี โรงเรียนสาธิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย Army and Navy Academy Pepperdine University University of California at Los Angeles
ประวัติการทำงาน	อาจารย์โรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า นายทหารคนสนิท รัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงกลาโหม นายทหารประสานภารกิจทางทหารกับ กอ.รมน. ผู้อำนวยการกองกลาง ศูนย์พัฒนากิจการอวกาศกลาโหม
ตำแหน่งปัจจุบัน	ที่ปรึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

สรุปย่อ

ลักษณะวิชา วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

เรื่อง การโน้มน้าวทางความคิดให้ไปสู่ระบบสำนักงานไร้กระดาษเพื่อตอบสนองตามนโยบายไทยแลนด์ 4.0

ผู้วิจัย พลโท หม่อมหลวง สุปรีย์ ประวิตร หลักสูตร วปอ. รุ่นที่ 61

ตำแหน่ง ที่ปรึกษาสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามที่รัฐบาลได้กำหนดนโยบายประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0) เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาประเทศให้ก้าวไกลอย่างรวดเร็วและมั่นคง สร้างความมั่นคงให้กับคนในประเทศด้วยการสนับสนุนให้ภาคส่วนต่างๆ ได้นำเทคโนโลยีอันทันสมัยมาขับเคลื่อนกลไกในการบริหารงาน ซึ่งหากพิจารณาแล้ว องค์ประกอบของกลไกในทุกๆ ระดับต่างให้ความสำคัญในเรื่องของการใช้เอกสารในรูปแบบของกระดาษในทุกขั้นตอน อีกทั้งระบบการรับทราบ รับผิดชอบต่อปฏิบัติ เสนอแนะและอนุมัติ จำเป็นต้องบันทึกทุกกระบวนการนี้บนกระดาษ เมื่อระยะเวลาผ่านไปเอกสารดังกล่าวอาจสูญหาย ชำรุด หาไม่พบ เสื่อมสภาพ หรือย่อยสลายไปตามกาลเวลา ทั้งนี้ ยังไม่นับการจัดเก็บที่อาจไม่เป็นระบบซึ่งทำให้การค้นหาเอกสารเป็นเรื่องยากลำบาก

ดังนั้น การนำเทคโนโลยี อุปกรณ์จัดเก็บเอกสารแบบอิเล็กทรอนิกส์ รวมไปถึง ระบบจัดเรียงและสืบค้นหาเอกสาร จึงเริ่มมีบทบาทเข้ามาแทนที่การใช้เอกสารที่เป็นกระดาษแบบเดิมๆ แต่ปัญหาอุปสรรคที่สำคัญคือ ทักษะที่ยังยึดติดอยู่กับการใช้เอกสารที่เป็นกระดาษที่มีความแน่นอนเป็นหลักเป็นฐาน และเป็นเครื่องยืนยันที่จับต้องได้ อีกทั้ง กฎ ระเบียบในหลายฉบับ ยึดถือเอกสารเป็นส่วนสำคัญในการพิสูจน์หลักฐานความเป็นจริงต่างๆ โดยมีกฎหมายรองรับอย่างถูกต้อง ทั้งนี้ รัฐบาลโดยกระทรวงมหาดไทยได้ประกาศแนวทางการติดต่อราชการด้วยการใช้บัตรประจำตัวประชาชนเพียงสิ่งเดียว เพื่อลดจำนวนเอกสารและลดภาระการจัดเตรียมเอกสารของประชาชนซึ่งนำมาสู่ความสะดวกและลดปริมาณเอกสารที่ไม่จำเป็นในการติดต่อราชการ จึงกล่าวได้ว่าภาครัฐได้ดำเนินการลดปริมาณการใช้เอกสารและพัฒนาไปสู่ระบบสำนักไร้กระดาษอย่างเป็นรูปธรรม

อย่างไรก็ตาม สังคมไทยยังคงคุ้นชินกับการใช้เอกสารสำหรับประกอบและอ้างอิงในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่สร้างปัญหาในเรื่องของความล่าช้า ความสิ้นเปลืองทรัพยากร การใช้สถานที่ในการจัดเก็บและเก็บรักษา ทั้งนี้ หากจะต้องเปลี่ยนแปลงและทำให้เกิดผลเป็นรูปธรรมก็ต้องสร้างความตระหนักรู้ถึงการลดการใช้เอกสารที่ไม่จำเป็น และกระตุ้นจิตสำนึกของการประหยัดทรัพยากรที่จะเป็นหนทางสำคัญในการแก้ไขปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพอากาศ (Climate Change) ด้วยการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานโดยปริมาณกระดาษ กอปรกับ เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ที่จะเป็นส่วนช่วยในการลดปริมาณการใช้กระดาษก็ยังไม่เป็นที่คุ้นเคยในวงกว้าง เมื่อเป็นเช่นนี้ แนวทางการนำไปสู่ระบบสำนักไร้กระดาษ (Paperless Office) จึงต้องประสบกับอุปสรรคสำคัญอันเกิดจากคนซึ่งเป็นผู้ใช้ทรัพยากร ดังนั้น วิธีที่จะแก้ไขปัญหานี้ได้ก็คือการโน้มน้าวทางความคิดให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องบังเกิด

ความมั่นใจต่อการทำงานโดยใช้กระดาษน้อยที่สุดหรืออาจใช้สื่อกลาง (Media) อื่นเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการทำงาน ในอันที่จะเป็นสิ่งอำนวยความสะดวก ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการบริหารงาน ตลอดจนการตอบสนองการปฏิบัติได้อย่างรวดเร็ว สามารถพัฒนาประเทศไทยให้ก้าวไปสู่การเป็นสังคมไร้กระดาษ (Paperless Society) ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาในประเด็นหลัก 2 ประเด็น

1. ศึกษา วิเคราะห์ และค้นหาปัญหา อุปสรรค ที่เป็นสิ่งขวางกั้นการนำไปสู่สำนักงานไร้กระดาษให้สามารถสร้างความมั่นใจและนำไปใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เสนอแนะกระบวนการในการโน้มน้าวทางความคิดว่า ควรจะพูด ทำ หรือแก้ไขสิ่งใด เพื่อสร้างความมั่นใจและนำไปสู่การยอมรับระบบสำนักงานไร้กระดาษ หรืออย่างน้อยก็ได้มีการริเริ่มการใช้งาน
3. เสนอแนะรูปแบบของเทคโนโลยีสารสนเทศ กฎ ระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติอย่างเหมาะสม

ขอบเขตของการวิจัย

1. เน้นการวิจัยอุปสรรคที่ขวางกั้นต่อการนำไปสู่การดำเนินการให้เป็นสำนักงานไร้กระดาษและการแนะนำอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง
2. ส่วนการโน้มน้าวทางความคิดจะตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเป็นไปได้ตามหลักจิตวิทยาแบบสมครใจ
3. กรอบขอบเขตของการวิจัยเพื่อใช้ประโยชน์ภายในกระทรวงกลาโหมเป็นหลัก โดยมุ่งพิจารณาเฉพาะสำนักงานปลัดกระทรวงกลาโหม

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพในการศึกษา วิเคราะห์ และกระบวนการปฏิบัติในรูปแบบเอกสารเดิมๆ และเจาะลึกปัญหา อุปสรรค ที่ขวางกั้นต่อการนำไปสู่ระบบสำนักงานไร้กระดาษ โดยจะนำเสนอหลักการทางจิตวิทยาในการโน้มน้าวให้เห็นถึงประโยชน์ เพื่อการนำไปใช้งานอย่างสมครใจและจะได้นำเสนอแนวความคิดการจากผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้ได้มุมมองที่หลากหลายต่อปัญหา อันจะนำไปสู่การเสนอแนะหนทางปฏิบัติที่เหมาะสม

ผลของการวิจัย

พบว่า การพัฒนาหน่วยงานราชการให้เปลี่ยนผ่านไปสู่การเป็นระบบสำนักงานไร้กระดาษนั้น มีข้อค้นพบ ดังนี้

1. ปัจจัยที่สำคัญทั้งในเชิงการสนับสนุนและการคัดค้าน กล่าวคือ

การสนับสนุน

1. หน่วยงานที่พร้อมพัฒนาตนเองให้เป็นหน่วยงานที่มีระบบสำนักงานไร้กระดาษ ส่วนใหญ่เป็นหน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นใหม่ที่มีโครงสร้างพื้นฐานพร้อมดำเนินงาน ประกอบด้วย อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ (Computer) โปรแกรม (Software) ที่มีความสะดวก และสอดคล้องกับงานตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ บุคลากรที่มีความรู้, ทักษะในการใช้อุปกรณ์องค์ความรู้ สิ่งอำนวยความสะดวก ที่ตั้งสำนักงาน และนโยบายของผู้บังคับบัญชา
2. หน่วยงานมีแผนงานที่ชัดเจนที่พร้อมลงทุนในการจัดทำระบบสำนักงานไร้กระดาษ เพราะต้องลงทุนครั้งแรกค่อนข้างสูงในการจัดหาอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ (Computer) และ โปรแกรม (Software) รวมถึงค่าใช้จ่ายในการพัฒนาบุคลากร
3. บุคลากรในหน่วยงานมีความประสงค์และมีความตระหนักในการบริหารจัดการให้เป็นระบบสำนักงานไร้กระดาษ โดยเฉพาะมีความเห็นว่าเป็นสิ่งท้าทายในการเปลี่ยนผ่านระบบการทำงาน
4. การตระหนักถึงความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงาน และลดปริมาณกระดาษที่จะส่งผลต่อปัญหาภาวะโลกร้อน (Global Warming)

การคัดค้าน

1. ส่วนใหญ่มีความเห็นว่ายังไม่มีความจำเป็นที่จะต้องจัดทำเป็นระบบสำนักงานไร้กระดาษเพราะการดำเนินงานในปกติก็สามารถดำเนินการได้อย่างสมบูรณ์ มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และตรวจสอบได้ ที่สำคัญที่สุดคือเป็นการดำเนินงานตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ
 2. ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า นโยบายประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0) ที่มีการนำเทคโนโลยีมาช่วยเป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อน (Technology Driver) ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อภาครัฐกิจหรือหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องกับภาครัฐกิจ ดังนั้น หน่วยงานที่ทำหน้าที่ของการรักษาความมั่นคงจึงยังไม่มีมีความจำเป็นต้องเร่งปฏิบัติในระบบสำนักงานไร้กระดาษ หากจะต้องเร่งดำเนินการควรใช้ในหน่วยงานด้านยุทธการที่ต้องการใช้ความเร็วในการติดต่อสื่อสาร
 3. ส่วนใหญ่มีความเห็นว่า หากจะต้องทำเป็นระบบสำนักงานไร้กระดาษแล้วภาครัฐจะต้องให้การสนับสนุนงบประมาณอีกเป็นจำนวนมากในการสร้างระบบและเตรียมความพร้อมในการดำเนินการ
 4. สำนักงานที่เป็นอาคารลักษณะโบราณยังขาดสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดทำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาทิ เต้าเสียบที่มีเพียง 2 ช่อง ภายนอกอาคารที่ไม่มีความพร้อมในการติดตั้งเสาสัญญาณโทรคมนาคมหรือสารสนเทศ
2. การโน้มน้าวทางความคิดให้ไปสู่ระบบสำนักงานไร้กระดาษเพื่อตอบสนองตามนโยบายไทยแลนด์ 4.0 พบว่า
- 2.1 กลุ่มเป้าหมายที่ให้ข้อมูลเมื่อได้รับทราบข้อมูลข่าวสารการดำเนินงานและประโยชน์ของระบบสำนักงานไร้กระดาษ ทำให้มีการปรับเปลี่ยนทัศนคติกลับมาเห็นประโยชน์และพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานมากขึ้น

2.2 กลุ่มเป้าหมายแจ้งว่า ในอดีตเคยมีการกล่าวถึงระบบสำนักงานไร้กระดาษหลายครั้ง แต่ส่วนใหญ่เป็นการอ้างถึงนโยบายภาครัฐแต่ไม่มีการนำเสนอข้อมูลเชิงลึกให้รับทราบ ดังนั้น จึงเป็นการสร้างกระแสต่อต้านในขณะที่ยังไม่มี การดำเนินการ

2.3 การโน้มน้ำหนักทางความคิดที่ก่อให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติของระบบสำนักงานไร้กระดาษคือ

2.3.1 การทำให้เห็นจริงว่าขั้นตอนการปฏิบัติไม่ได้มีความยุ่งยาก

2.3.2 ภาวะผู้นำของผู้บังคับหน่วย

2.3.3 การสร้างบรรยากาศที่ดีของหน่วยงานในการทำงานแบบไร้เอกสารที่มีความรวดเร็ว และประหยัดเวลาในการนำเอกสารไปส่งในพื้นที่ต่างๆ

2.4 กลุ่มเป้าหมายยังมีความเห็นว่า ควรปรับปรุงแก้ไขระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ เพื่อให้มีการรองรับระบบสำนักงานไร้กระดาษ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรสื่อสารให้หน่วยงานราชการเห็นประโยชน์ของระบบสำนักงานไร้กระดาษโดยตรงคือการฝึกอบรมให้เห็นเชิงประจักษ์ของการปฏิบัติจริง โดยทางอ้อมคือการนำเสนอข้อมูลอย่างต่อเนื่อง และนำเสนอรูปแบบของ Best Practice ที่ประสบความสำเร็จมาแล้วของหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้เกิดการยอมรับในระบบสำนักงานไร้กระดาษ ให้มีการใช้งานอย่างแพร่หลายมากขึ้น ทั้งในงานราชการและสำนักงานทั่วไป

2. ควรนำเสนอให้หน่วยงานแก้ปัญหาความขาดแคลนอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ (Computer) เป็น 2 ระยะ คือ

2.1 ระยะสั้น ควรใช้วิธีทำงานโดยใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ (Computer) ในลักษณะรวมการ

2.2 ระยะยาว พิจารณาจัดสรรงบประมาณในการจัดหาอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ (Computer) ให้เหมาะสมกับภารกิจ

3. พิจารณาแก้ไขปรับปรุงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ ให้สามารถรองรับระบบสำนักงานไร้กระดาษอย่างเต็มรูปแบบ