

การรับรู้และการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์  
ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการสำนักงาน  
ปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ว่าที่ ร.ต. สาธุพงศ์ โตสงวน

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทสาขาสถาปัตยกรรมมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาสถาปัตยกรรมศาสนเทศ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

พ.ศ. 2550

**Perception and Usage of E-procurement in public sector to official  
in the Office of the Permanent Secretary, Ministry of  
Natural Resources and Environment**

**Act.Lt SANUPONG TOSA – NGUAN**

**A Thesis Submitted in Partial of Folfillment of Requirements  
for the Degree of Master of Arts (Communication)  
Department of Information Communication  
Graduate School , Dhurakijpundit University**

**2007**

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างดีจาก ผศ. ดร. กุลทิพย์ ศาสตรระจิว อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งได้กรุณาใช้เวลาในการให้ความรู้ คำแนะนำ ตลอดจนได้ให้ความช่วยเหลือในการตรวจทานแก้ไข และที่สำคัญที่สุดก็คือ กำลังใจที่มีให้แก่ผู้วิจัยมาโดยตลอด ระยะเวลาของการทำวิจัย จึงกราบขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยใคร่กราบขอขอบพระคุณ ร.ศ. ดร. อุษา บิ๊กกินส์ , ผ.ศ. ดร. อัสวิน เนตรโพธิ์แก้ว , ร.ศ. ดร. ปาริชาติ สถาปิตานนท์ ที่ได้กรุณาใช้เวลาให้คำแนะนำทางวิชาการ อาจารย์ในมหาวิทยาลัย ภารกิจบัณฑิตยอีกหลายท่านที่มีได้เอ่ยนาม ซึ่งได้ถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้วิจัยจนสำเร็จการศึกษา

กราบขอขอบพระคุณ บุพการี และทุกคน ในครอบครัวที่ให้ความอนุเคราะห์สนับสนุน และเป็นกำลังใจมาโดยตลอด ขอขอบคุณพี่ ๆ เพื่อน ๆ และทุกคนที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล แก่ผู้วิจัย ผู้วิจัยขอมอบคุณงามความดีให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยฉบับนี้ ด้วยความเคารพยิ่ง สำหรับข้อผิดพลาด และข้อบกพร่องใด ๆ ผู้วิจัยขอน้อมรับไว้แต่ผู้เดียว

ว่าที่ร้อยตรี สานุพงศ์ โดสงวน

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	๗
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	๖
กิตติกรรมประกาศ.....	๗
สารบัญตาราง.....	๘
สารบัญภาพ.....	๙
บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
ปัญหानำในการวิจัย.....	6
วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	7
ขอบเขตของการวิจัย.....	7
คำนิยามศัพท์.....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
2. แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
แนวความคิดในการปฏิรูประบบราชการ เกี่ยวกับ e – Procurement.....	11
แนวความคิดเกี่ยวกับกระบวนการรับรู้.....	31
แนวความคิดเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม.....	39
แนวความคิดเกี่ยวกับโลกาภิวัตน์และเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	67
แนวความคิดเกี่ยวกับทฤษฎีการสื่อสารภายในองค์กร.....	76
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	89
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	92
รูปแบบการวิจัย.....	97
กลุ่มเป้าหมายในการวิจัย.....	92
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	94
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	95
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	98

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	98
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	99
การนำเสนอผลการวิจัย.....	99
4. ผลการวิจัย.....	101
การเตรียมความพร้อมในการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐ แบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.....	102
การรับรู้เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ ด้วย e – Procurement ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.....	116
การยอมรับระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.....	125
ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐ แบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.....	132
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	137
สรุปผลการวิจัย.....	137
การอภิปรายผลการวิจัย.....	151
ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต.....	158
บรรณานุกรม.....	159
ภาคผนวก.....	167
ประวัติผู้เขียน.....	190

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 งบประมาณการจัดซื้อจัดจ้างในแต่ละปีงบประมาณ (ล้านบาท).....	4
1.2 ข่าวกความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานรัฐ ในเดือนกันยายน 2545.....	5
4.1 ตารางงบประมาณและโครงการตามยุทธศาสตร์ (สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม).....	104

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 ภาพรวมของกระบวนการทางการรับรู้.....	32
2.2 โมเดลกระบวนการทางการรับรู้.....	33
2.3 แบบจำลอง 7-S ของ McKinsey (The McKinsey 7-S Framework).....	56
2.4 แผนภูมิขั้นตอนในกระบวนการเปลี่ยนแปลงตัว .....	83
4.1 แสดงโครงสร้างส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวง ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ.....	104
4.2 เว็บไซต์ <a href="http://www.gprocurement.go.th">www.gprocurement.go.th</a> .....	108

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การรับรู้และการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
ชื่อนักศึกษา	ว่าที่ร้อยตรี สานุพงศ์ โตสงวน
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผศ. ดร. กุลทิพย์ ศาสตรระรุจิ
สาขาวิชา	นิเทศศาสตร์สารสนเทศ
ปีการศึกษา	2550

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การรับรู้และการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1. การเตรียมความพร้อมในการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ e – Procurement) มาใช้ในสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 2. การรับรู้ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่มีต่อระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ (e – Procurement) 3. การยอมรับและนำระบบระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ (e – Procurement) มาใช้ในสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 4. ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ (e – Procurement) มาใช้ในสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การศึกษานี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัย เชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ จากกลุ่มข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจำนวนทั้งสิ้น 18 คน โดยการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participation Observation) และการศึกษาจากเอกสาร (Documentary Research) ได้แก่ เอกสารทางราชการ เช่น มติคณะรัฐมนตรี, หนังสือเวียนระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ เป็นต้น เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ในประเด็นการศึกษารับรู้และการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ

ผลการวิจัยพบว่า การเตรียมความพร้อมในการใช้งานระบบตามที่เกิดจากการที่รัฐบาลมีนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้น กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจำเป็นต้องปฏิบัติการจัดหา



การรับรู้เรื่องระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ (e - Procurement) ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมนั้นมีลักษณะของการสื่อสารแบบแนวตั้ง (Downward Communication) โดยข้าราชการผู้ปฏิบัติงานจะเป็นผู้ที่มีความรู้และทักษะที่เพียงพอที่จะก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี รวมทั้งสามารถใช้ข้อมูลข่าวสารให้เกิดประโยชน์ในการแก้ปัญหาหรือการทำงานได้ดีกับระบบ ซึ่งถือเป็นสิ่งใหม่ในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน แต่จากการที่กระทรวงได้มีการฝึกอบรมเพียง 1 ครั้งนั้นนับได้ว่ายังไม่เพียงพอที่จะทำให้ข้าราชการเกิดความเข้าใจและความชำนาญในการใช้ระบบ ที่สนับสนุนให้เกิดความรู้และการยอมรับในนวัตกรรมขององค์กรต่อไปในอนาคต

จากการวิจัยพบว่า อุปสรรคในการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ (e - Procurement) มาใช้นั้นถึงแม้ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ปฏิบัติงานในหน้าที่การจัดซื้อจัดจ้างจะรับรู้และปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงการคลังในการใช้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e - Procurement แต่ทั้งนี้ก็ยังคงใช้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างแบบเดิม (on paper) ควบคู่กันไปด้วยเนื่องจากด้วยข้อจำกัดของระเบียบวิธีปฏิบัติและความเข้าใจในวิธีการทำงานรูปแบบใหม่ที่ยังไม่ชัดเจน

ข้อเสนอแนะในการวิจัย คือ ควรมีการวิจัยเพิ่มเติมจากการเปลี่ยนแปลงในด้านอื่น ๆ หากสำนักงานปลัดฯ มีการนำระบบ e - Procurement มาใช้อย่างครบวงจร ควรมีการศึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การพัฒนาโครงสร้างสารสนเทศให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกัน เพื่อศึกษาในเรื่อง การเหลื่อมล้ำทางเทคโนโลยี (Digital Divide)

Thesis Title	Perception and Usage of E-procurement in public sector to official in the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Natural Resources and Environment
Name	Act.Lt Sanupong Tosa – nguan
Thesis Advisor	Asst.Prof Kullatip Satararuji
Department	Master of Arts (Communication) Information Communication
Academic Year	2007

### **ABSTRACT**

The objectives of the research, the Perception and Usage of E-procurement in public sector to official in the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Natural Resources and Environment, are 1) the preparation of using e-procurement, 2) the Perception of the officials to e-procurement, 3) the acceptance of e-procurement, and 4) the problem and obstacle of using e-procurement.

The qualitative research method has been used by collecting data and information from interviewees in administrative section from operation level to chief level totally 18 officials. The structural interviewer, participation observation, and documentary research such as the Cabinet synopsis, the principle of the Prime Minister Office on procurement etc. have been used as the collecting data tools.

The consequence of research shows that the readiness of using e-government system which is a government policy, the Ministry of Natural Resources and Environment necessarily carry on the related tasks base on bureaucratic reform plans by informing all agencies in the Ministry to use e-procurement. The bottom line is to understand and convince to conduct the organization into the information and technology era by using top-down communication. At the first step, the Ministry of Finance has launched website: [www.gprocurement.go.th](http://www.gprocurement.go.th) as public

relation tools so that it provides the essential data and information for public sector, especially the Ministry of Natural Resources and Environment. In addition, either the horizon or cross-over communications are influenced the project acceptance.

The Perception of e-procurement system in the office of the permanent secretary, Ministry of Natural Resources and Environment is obviously downward communication which the concerned operators have to have an adequate skill and knowledge to catch up the changeable technology including being able to manipulate the information that benefit for operating. It is a new for the present. However, there was only one training course for the ministry has held, apparently it is not enough for leverage official's knowledge and using skill which support the perception and acceptance the innovation of organization in the future.

Moreover, the obstacle of usage to e-procurement has been found. Although the purchasing official have known and complied with the Ministry of Finance's provision on e-procurement, they still use ordinary procurement (on paper) because of the constraint of rule and regulation and unclear new process.

The suggestion is that if the Office of the Permanent Secretary will totally use the e-procurement, the organization should do more research in every relative aspect and study more the information and technology system, for example the development of IT infrastructure in the organization: Digital Divide.

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นของสังคมยุคใหม่ที่เต็มไปด้วยข่าวสารข้อมูล ควบคู่ไปกับความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศ ก่อให้เกิดการพัฒนาสังคมรูปแบบใหม่ที่เรียกว่า สังคมฐานความรู้ (Knowledge Base Society) ที่คนเราสามารถค้นหาข้อมูลได้มากมาย และโต้ตอบสื่อสารแบบอิเล็กทรอนิกส์สองทางได้โดยอาศัยความสามารถของการรับ – ส่ง และแลกเปลี่ยนข้อมูลในรูปแบบดิจิทัล ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมโยงโลกเข้าหากัน จนผู้ที่อยู่ในพื้นที่ทั่วโลกสามารถรับรู้ข่าวสารแทบจะในเวลาเดียวกัน

ไม่เพียงเท่านั้น สังคมแห่งความรู้ยังนำไปสู่การเกิดระบบเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge Base Economy) ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือหลักในการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจ จนทำให้ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology หรือ ICT) กลายเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อวิถีชีวิตยุคใหม่ ตลอดจนมีบทบาทอย่างมากต่อการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และวัฒนธรรม ซึ่งส่งผลกระทบต่อการดำรงอยู่ขององค์กรทุกระดับในสังคมให้จำเป็นต้องปรับตัวสอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยการปรับโครงสร้างให้มีความยืดหยุ่น กระจายศูนย์ และตอบสนองต่อการอยู่ร่วมกันมากขึ้น

สมชัย และคณะ (2547) กล่าวว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e – Government เป็นแนวความคิดหนึ่งที่มีการกล่าวถึงกันมากในประเทศต่างๆ ทุกภูมิภาคของโลก เนื่องจากแต่ละประเทศตระหนักดีว่า รัฐบาลในฐานะองค์กรที่กำกับดูแลนโยบายต่างๆ ของประเทศ และเป็น ผู้ให้บริการแก่ประชาชน จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนการทำงานให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

อย่างไรก็ตาม การสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ใช่แค่การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาทำงานแทนเครื่องมือดั้งเดิมเท่านั้น หากแต่รัฐบาลจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนสภาพการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมีการจัดการกับข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในการบริหาร

ประเทศอย่างเป็นระบบ มีการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนให้สามารถเข้าถึงการบริการของรัฐ ได้สะดวกและรวดเร็วขึ้นทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นรัฐบาลมากขึ้น โดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการดำเนินการ

การบริการแบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จะนำหลักการ e – Service มาใช้ประโยชน์กับการบริการต่างๆ ของภาครัฐ ซึ่งประกอบไปด้วย การพัฒนาระบบสารสนเทศให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูง การให้บริการผ่านเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความปลอดภัยและทำให้องค์กรสามารถแลกเปลี่ยนสารสนเทศกันได้ การพัฒนาทักษะและองค์ความรู้ในแต่ละหน่วยงาน ตลอดจนการพัฒนากระบวนการบริการผ่านเครือข่ายสารสนเทศที่เชื่อมโยงการบริการระหว่างองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการที่เกี่ยวข้องกันของหลายหน่วยงานในลักษณะเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One – Stop – Service) เพื่อประโยชน์สูงสุดในการเข้าถึงข้อมูลและบริการของรัฐได้อย่างทั่วถึง และเท่าเทียมกันของทั้งภาคประชาชนและภาครัฐกิจ โดยมีอินเทอร์เน็ตและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เป็นเครื่องมือในการเข้าถึงบริการของรัฐ

สมเกียรติ และคณะ (2546) กล่าวว่า รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องที่ท้าทายรัฐบาลทั่วโลก เพราะเป็นภารกิจที่ต้องใช้เวลามาก และมีขั้นตอนในการดำเนินการมากมาย ต้องมีการปรับโครงสร้างองค์กร เปลี่ยนกระบวนการทำงาน เปลี่ยนทัศนคติผู้บริหาร แก้ไขกฎหมาย และระเบียบปฏิบัติ ตลอดจนพัฒนาทักษะและความสามารถของบุคลากรที่เป็นผู้ปฏิบัติงาน ดังที่อดีตนายกรัฐมนตรี พ.ต.ท. ดร. ทักษิณ ชินวัตร ได้เคยกล่าวในรายการ “นายกฯ ทักษิณ พบประชาชน” ทางสถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย FM. 92.5 MHz เมื่อวันที่ 14 กรกฎาคม 2544 ว่า

“อยากให้เห็นรัฐบาลนี้เรียกว่า e – Government เป็นรัฐบาลที่ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตให้มากที่สุด เพื่อการบริการประชาชนได้รวดเร็วและสะดวกขึ้น ซึ่งอาจจะต้องนำไปสู่การแก้กฎหมายบางฉบับ เพื่อให้การบริการประชาชนคล่องตัวและรวดเร็วขึ้นโดยมีเป้าหมายเพื่อปรับปรุงระบบการบริหาร และการบริการภาครัฐจำนวนมากให้สามารถบริการแบบออนไลน์ทางระบบอินเทอร์เน็ต และสามารถให้บริการได้แบบ 24 X 7 คือ ตลอด 24 ชั่วโมงโดยไม่มีวันหยุด” (รายการนายกทักษิณพบประชาชน : 14 กรกฎาคม 2544)

สภาพสังคมและเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปสู่ยุคโลกาภิวัตน์ และสิ่งที่เรียกว่าการค้าเสรีแบบไร้พรมแดน ได้เพิ่มแรงกดดันให้รัฐบาลและภาคเอกชนต้องปรับตัวครั้งใหญ่เพื่อสร้างการยอมรับจากประชาคมโลก และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันกับนานาประเทศบนเวที

การค้าโลก ดังนั้นรัฐบาลจึงได้เกิดแนวความคิดของการให้บริการภาครัฐในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือที่เรียกว่า e – Government

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทย นอกจากจะมีแนวความคิดมาจากนโยบายการปฏิรูประบบราชการของรัฐบาลแล้ว ยังมีจุดเริ่มต้นจากการที่กลุ่มอาเซียนได้ริเริ่ม e – ASEAN Initiative ขึ้นในปี พ.ศ. 2543 ซึ่งเป็นข้อตกลงของประเทศในกลุ่มอาเซียนที่จะสร้างศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของภูมิภาค เพื่อเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันในเวทีเศรษฐกิจโลก โดยการสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นหนึ่งใน 5 สาขาที่ประเทศกลุ่มอาเซียนตกลงที่จะดำเนินการ

ในการประชุมคณะกรรมการรัฐมนตรีว่าด้วยนโยบายเศรษฐกิจ เมื่อวันที่ 3 กรกฎาคม 2543 ที่ประชุมได้มีการพิจารณาทำที่ของไทยต่อ e – ASEAN Initiative โดยให้ความเห็นว่า ในลำดับแรกประเทศไทยควรจะให้ความสำคัญต่อการพัฒนา e – Thailand เสียก่อน เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมของประเทศ และลดปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาโครงสร้างเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากแนวคิดนี้คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งประเทศไทยจึงได้แต่งตั้งคณะอนุกรรมการเฉพาะกิจเพื่อการพัฒนา e – Thailand ซึ่งมีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อมเป็นประธาน คณะอนุกรรมการฯ ได้แต่งตั้งคณะทำงานด้านการสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e - Government) เมื่อวันที่ 7 มีนาคม 2544 ซึ่งมีมติเห็นชอบให้ดำเนินโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อผลักดันและสนับสนุนให้หน่วยงานของรัฐให้บริการต่างๆ ทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างทั่วถึง และเท่าเทียม

ระยะเวลากว่า 2 ปี ที่ผ่านมา หน่วยงานของรัฐจำนวนมาก ทั้งราชการและรัฐวิสาหกิจได้ดำเนินการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานเพื่อให้บริการข้อมูลที่ดี มีมาตรฐาน และคุณภาพแก่สาธารณะ โดยการเปิดให้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และบริการข้อมูลอัตโนมัติด้วยระบบโทรศัพท์ ตลอดจนให้บริการอื่นๆ ที่สะดวกรวดเร็วผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

สมเกียรติ และคณะ (2546:9) ในแต่ละปีหน่วยงานภาครัฐในประเทศไทยได้จัดสรรงบประมาณเพื่อการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าและบริการต่าง ๆ เป็นมูลค่าถึงร้อยละ 4 – 7 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ (GDP) สัดส่วนดังกล่าวจะสูงขึ้นไปกว่าเท่าตัว หากเรารวมการจัดซื้อจัดจ้างที่เกิดขึ้นจากการลงทุนของรัฐวิสาหกิจ ตารางที่ 1.1 แสดงให้เห็นว่าแนวโน้มของงบประมาณการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ (government procurement) ในช่วงก่อนเกิดวิกฤติเศรษฐกิจคือช่วงปี พ.ศ.

2537 – 2540 มีอัตราการเจริญเติบโตมากกว่าร้อยละ 15 ต่อปีมาโดยตลอด จนกระทั่งเกิดวิกฤติเศรษฐกิจในปี 2540 ซึ่งส่งผลให้รัฐมีความจำเป็นต้องชะลอการใช้จ่ายลงตั้งแต่ปีงบประมาณ 2541

ตารางที่ 1.1 งบประมาณการจัดซื้อจัดจ้างในแต่ละปีงบประมาณ (ล้านบาท)

ปีงบประมาณ	งบจัดซื้อจัดจ้างของราชการ <sup>1</sup>			อัตราเพิ่ม (%)	สัดส่วนต่อ GDP (%)	งบลงทุนของรัฐวิสาหกิจ <sup>2</sup>
	วัสดุและครุภัณฑ์	ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง	รวม			
2537	40,160	132,392	172,552	N.A.	4.75	289,298.50
2538	48,152	163,304	211,456	22.55	5.04	317,775.40
2539	72,556	215,419	287,975	36.19	6.23	331,163.40
2540	80,423	256,853	337,276	17.12	7.12	329,379.30
2541	49,723	202,078	251,801	-25.34	5.44	295,130.90
2542	48,584	165,842	214,426	-14.84	4.65	296,398.90
2543	50,828	152,553	203,381	-5.15	4.15	301,783.00
2544	49,782	132,021	181,803	-10.61	3.35	273,834.00

ที่มา: <sup>1</sup> สำนักงบประมาณ

<sup>2</sup> สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง, รายงานการคลังประจำปี พ.ศ. 2545

อย่างไรก็ตาม การจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐในประเทศไทยในปัจจุบันเต็มไปด้วยปัญหาการรั่วไหล ไร้ประสิทธิภาพ และมักก่อให้เกิดปัญหาความขัดแย้งต่างๆ อันเนื่องมาจากการคอร์รัปชัน และการได้อภิสิทธิ์ของผู้ประกอบการกลุ่มหนึ่งเหนือกว่าผู้ประกอบการอื่นๆ ตารางที่ 1.2 ได้แสดงตัวอย่างของข่าวความโปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐที่สำคัญซึ่งรวบรวมจากหนังสือพิมพ์ภาษาไทยเฉพาะในช่วงเดือนกันยายน 2545 จากตารางจะเห็นได้ว่าในช่วงเวลาเพียง 1 เดือนมีข่าวความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐถึง 12 ชิ้น ซึ่งมีทั้งข่าวการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐทั้งในส่วนกลางและในส่วนท้องถิ่น ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าปัญหาการคอร์รัปชันในประเทศไทยเกิดขึ้นจากการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐมากที่สุด (สมเกียรติ และคณะ, 2546:7)

ตารางที่ 1.2 ข่าวกความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานรัฐในเดือนกันยายน 2545

หัวข้อ	รายละเอียด	หนังสือพิมพ์
1. อธิบดี 'ทล.' ปัดฮั่วถนนสงขลา โยน กวพ. ซ้ำขาดเหมือนสระแก้ว	ข่าวสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) เห็นว่าการประมูลโครงการก่อสร้างทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 408 มีการดำเนินการไม่ชอบด้วยระเบียบกฎหมาย	มติชน 3 กันยายน 2545
2. ผ่าทางตัน ปัญหา มอก. ชุตนักเรียน สมอ. ตั้งมาตรฐาน 2 คุณภาพ	ข่าวความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อจัดจ้างชุดนักเรียนอันเนื่องมาจากกาหนดมาตรฐาน	คม ชัด ลึก 4 กันยายน 2545
3. เปิดโปงบัญชีตบตา 'สัตว์ล่องหน'	ข่าวการตรวจสอบงบการจัดซื้อจัดจ้าง และบัญชีสัตว์ขององค์การสวนสัตว์พร้อมสวนสัตว์ทั่วประเทศ 5 แห่ง หลังได้รับหนังสือร้องเรียนสัตว์ล่องหนไม่ตรงบัญชี	กรุงเทพธุรกิจ 6 กันยายน 2545
4. ผอ. แจง 'บปฯ' มือเทียงโปรงใส! ปชป. เตรียมยื่นญัตติสอบ 11 ก.ย.	ข่าวความไม่ชอบมาพากลในการดำเนินการงบ ฯ อาหารประจำวันของเด็กนักเรียนศึกษาสงเคราะห์บางกรวย จ. นนทบุรี	มติชน 7 กันยายน 2545
5. แฉประมูลเครื่องส่งช่อง 11 เอื้อเอกชน ลดสเปกอุปกรณ์ 50 ล.	ข่าวการประมูลของกรมประชาสัมพันธ์ที่เร่งด่วน และเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขในทีโออาร์หลายครั้ง ทำให้ได้ราคาสูงกว่างบประมาณที่ตั้งไว้	กรุงเทพธุรกิจ 10 กันยายน 2545
6. ทูจริตนมเด็กกองปราบฯ ลุย 49 จว. ปปง. ส่งเชือด	ข่าวการทูจริตในการจัดซื้อจัดจ้างนมและน้ำดื่มของโรงเรียน	เดลินิวส์ 11 กันยายน 2545
7. ส.ส. ไทยรักไทย ตบเท้าเข้าพบนายกฯ แฉ สธ. ลีอกสเปค	ข่าวกระทรวงสาธารณสุขลืออกสเปคในการจัดซื้อจัดจ้าง โดยเฉพาะงบประชาสัมพันธ์	คม ชัด ลึก 14 กันยายน 2545
8. สมาพันธ์ครูเชียงใหม่ขวาง'ไข่ไก่'โรงเรียน หวั่นซ้ารอนนม	ข่าวความไม่โปร่งใสในโครงการ "ไข่ไก่โรงเรียน" ของกรมปศุสัตว์	กรุงเทพธุรกิจ 14 กันยายน 2545
9. เซ้าคอมพิวเตอร์กทม. ..แวนไม่เลิก. ลีอกซ์ เลย์ร็องเสียปริยบเอสวีไอเอ	ข่าวร้องเรียนความไม่โปร่งใสในการจัดซื้อคอมพิวเตอร์โรงเรียนสังกัด กทม.	เดลินิวส์ 15 กันยายน 2545
10. 'หน้อย' เร่งขอข้อมูล ป.ป.ช. ฟัน ขรก. พัวพันสินบนยา	ข่าวทูจริตยาในกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งยึดเยื้อมานาน	มติชน 17 กันยายน 2545
11. ไล่คู่ย ทอท.ประมูลทางสนามบินภูเก็ต	ข่าวผลการตรวจสอบโครงการปรับปรุงทางวิ่งของการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย เชียงใหม่และภูเก็ตซึ่งมีการประมูลไม่ถูกต้องตามระเบียบ	เดลินิวส์ 20 กันยายน 2545
12. ปัญหา "ทางเท้าพญา" แค่เรื่องเข้าใจผิด	ข่าวก่อสร้างทางเท้าในจังหวัดชลบุรี โดยไม่มีการประกวดราคา	มติชน 25 กันยายน 2545



จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐ จำเป็นต้องปฏิบัติตามแนวนโยบายโดยการปฏิบัติการจัดหาพัสดุให้สอดคล้องกับแผนปฏิรูประบบราชการ โครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และมติคณะรัฐมนตรี คือดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างโดยนำระบบการการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ โดยถือปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ คู่มือการดำเนินการจัดพัสดุทางอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบัญชีกลาง และประกาศของกระทรวงการคลัง เรื่องการกำหนดแนวทาง ขั้นตอน และหลักเกณฑ์สำหรับการดำเนินการจัดหาพัสดุในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ลงวันที่ 9 ธันวาคม 2545 ซึ่งให้หน่วยงานราชการและรัฐวิสาหกิจดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างโดยใช้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e – Procurement)

การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างโดยนำรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ ถือเป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานด้านการจัดหาพัสดุ ซึ่งผู้ศึกษาในฐานะผู้ปฏิบัติงานสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ทราบถึงการรับรู้ข่าวสารของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่มีต่อระบบ e – Procurement และความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับ e – Procurement ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ทำให้เกิดการยอมรับและนำระบบ e – Procurement ไปใช้งาน เพื่อเป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อมในการนำระบบดังกล่าวมาใช้ อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป

## ปัญหานำในการวิจัย

1. แนวทางในการเตรียมความพร้อมในการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐ แบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมีอะไรบ้าง
2. ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีการรับรู้เกี่ยวกับ e – Procurement มากน้อยเพียงใด
3. ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ให้การยอมรับและนำระบบ e – Procurement ไปใช้มากน้อยเพียงใด

4. ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมีอะไรบ้าง

### วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาแนวทางในการเตรียมความพร้อมในการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
2. เพื่อศึกษาถึงการรับรู้ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่มีต่อ e – Procurement
3. เพื่อศึกษาว่าข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้การยอมรับและนำระบบ e – Procurement ไปใช้มากน้อยเพียงใด
4. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

### ขอบเขตของการวิจัย

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะข้าราชการฝ่ายบริหารงานทั่วไปของสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ณ อาคารสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีทั้งสิ้น 18 คน
2. การวิจัยครั้งนี้ไม่รวมถึงผู้บริหารระดับตำแหน่ง 10 – 11 เนื่องจากข้าราชการระดับ 10 – 11 ของสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมคือตำแหน่งรองปลัดกระทรวงและตำแหน่งปลัดกระทรวง ซึ่ง ผู้วิจัยไม่สามารถสัมภาษณ์ได้
3. ระยะเวลาในการวิจัยเริ่มตั้งแต่ เดือน มีนาคม - พฤษภาคม พ.ศ. 2549 และเนื่องจากเกิดการปฏิวัติในเดือนกันยายน พ.ศ. 2549 ทำให้รัฐบาลคณะปฏิวัติชะลอโครงการ Mega Project ของรัฐบาล พ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตร ทั้งหมดทำให้ไม่มีแผนการใช้จ่ายเงินงบประมาณ ในปี 2549 - 2550 ทำให้มีข้อมูลไม่ครบสมบูรณ์
4. การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement ชนิด e – Shopping ชนิด e – Auction เพียงเท่านั้น เพราะในระยะเวลาการวิจัยนั้น

สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ไม่มีการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement ชนิด e – Tendering เนื่องจากไม่อยู่ในแผนงบประมาณปี พ.ศ. 2549

## คำนิยามศัพท์

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ให้คำนิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับ การศึกษาเรื่อง การรับรู้และการยอมรับการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ดังนี้

1. การรับรู้ หมายถึง การเปิดรับข่าวสารเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement จากสื่อต่างๆ ได้แก่ สื่อบุคคล (เพื่อน สมาชิกในครอบครัว ผู้บังคับบัญชา การฝึกอบรม) สื่อมวลชน (โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ เอกสารเผยแพร่ อินเทอร์เน็ต)

2. การนำมาใช้ หมายถึง การเคยใช้กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์แบบ e – Procurement โดยกระบวนการใดกระบวนการหนึ่ง ต่อไปนี้ การจัดทำรายละเอียดข้อมูลสินค้า (e - Catalog) การคัดเลือกผู้ค้าและสินค้า (e - Sourcing) การขอให้ผู้ค้าเสนอราคาและเงื่อนไข (e - RFP (Request for Proposal) e - RFQ (Request for Quotation) การประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e - Auction) และการชำระเงิน (e - Payment) เป็นต้น

3. การยอมรับ หมายถึง การตัดสินใจที่จะนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์นั้นไปใช้อย่างเต็มที่ ทั้งนี้เพราะคิดว่านวัตกรรมนั้นเป็นวิถีทางที่ดีกว่า มีประโยชน์มากกว่า ระยะเวลาที่ต้องใช้ในกระบวนการตัดสินใจตั้งแต่ขั้นความรู้ จนถึงขั้นยืนยัน ตัดสินใจยอมรับ นวัตกรรมอาจกินเวลาหลายๆ ปีก็ได้ และการตัดสินใจเกี่ยวกับการยอมรับอาจเป็นได้ทั้งด้านบวก คือ การยอมรับเอานวัตกรรมไปใช้ และผลด้านลบ คือการปฏิเสธไม่ยอมรับนวัตกรรม

4. การจัดซื้อ หมายถึง การซื้อพัสดุทุกชนิดทั้งที่มีการติดตั้ง ทดลอง และบริการที่เกี่ยวข้องเรื่องอื่น ๆ แต่ไม่รวมถึงการจัดหาพัสดุในลักษณะการจ้าง

5. **การจัดจ้าง** หมายถึง การจ้างทำของและการรับขนตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และการจ้างเหมาบริการ แต่ไม่รวมถึงการจ้างลูกจ้างของส่วนราชการตามระเบียบกระทรวงการคลัง การรับขนในการเดินทางไปราชการตามกฎหมายว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ การจ้างที่ปรึกษา การจ้างออกแบบ และควบคุมงาน และการจ้างแรงงานตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

6. **พัสดุ** หมายถึง วัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ดิน และสิ่งก่อสร้างที่กำหนดไว้ในหนังสือการจำแนกประเภทรายจ่ายตามงบประมาณของสำนักงานงบประมาณหรือการจำแนกประเภทรายจ่ายตามสัญญาเงินกู้จากต่างประเทศ

7. **e – Procurement** หมายถึง ระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการให้บริการที่เกี่ยวข้องในกิจกรรมการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ เช่น การตกลงราคา การสอบราคา การประกวดราคา และการจัดซื้อรวมแบบออนไลน์ รวมถึงการลงทะเบียนบริษัทผู้ขาย การทำ e - Catalogue รวมถึงการทำงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการจัดซื้อที่เป็น Web Base Application เพื่อให้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น คือ ใช้ระยะเวลาอันน้อยลง ได้สิ่งของที่มีคุณภาพ และราคาที่เหมาะสม เพิ่มความโปร่งใส และสามารถติดตามตรวจสอบกระบวนการทำงานได้

8. **กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม** หมายถึง กระทรวงที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการ สงวน อนุรักษ์ และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดการใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืนและราชการอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมหรือส่วนราชการที่สังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบข้อดีและข้อจำกัดในการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
2. ได้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

3. ได้ข้อมูลสำหรับนำมาใช้เป็นแนวทางแก้ไขปัญหา เตรียมความพร้อม และพัฒนาในการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e-Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ
4. เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่ต้องการศึกษา หรือค้นคว้าวิจัยเพิ่มเติมในเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อไป



## บทที่ 2

### แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัย เรื่อง “การรับรู้และการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม” มีแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัย ดังนี้

1. แนวความคิดในการปฏิรูประบบราชการ เกี่ยวกับ e – Procurement
2. แนวความคิดเกี่ยวกับกระบวนการรับรู้
3. แนวความคิดเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม
4. แนวความคิดเกี่ยวกับโลกาภิวัตน์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
5. แนวความคิดเกี่ยวกับทฤษฎีการสื่อสารภายในองค์กร
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.1 แนวความคิดในการปฏิรูประบบราชการ เกี่ยวกับ e – Procurement

#### 2.1.1. การปฏิรูประบบราชการ

มนตรี จุฬาวัดนาทล (2543:68) ในอดีตระบบราชการเคยเป็นกลไกหลักที่มีบทบาทเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงและเป็นผู้นำการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของประเทศช่วยทำให้ประเทศเจริญก้าวหน้าได้ระดับหนึ่ง ทำให้สังคมไทยส่วนหนึ่งมีขีดความสามารถในการศึกษา การดำเนินธุรกรรม มีความเป็นอยู่ที่น่าพอใจภายใต้กระแสเปลี่ยนแปลงของโลกาภิวัตน์ (Globalization) แต่ระบบราชการไทยในปัจจุบันยังตามไม่ทันต่อวิทยาการต่าง ๆ ในขณะเดียวกันสังคมไทยอีกส่วนหนึ่งยังไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ ยังคงต้องอาศัยความเป็นผู้นำของระบบราชการ ซึ่งระบบราชการไทยในปัจจุบันและในอนาคตจะต้องให้บริการแก่คนในสังคม 2 ลักษณะ คือ เป็นผู้สนับสนุนส่วนหนึ่งของสังคมที่ยังต้องพึ่งพาการชี้นำของระบบราชการ ด้วยเหตุนี้ข้าราชการไทยซึ่งเป็นผู้ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของระบบราชการจะต้องเปลี่ยนจากการเป็นผู้นำ

สังคมในอดีตมาเป็นทั้งผู้นำและผู้สนับสนุน ระบบราชการไทยควรจะมีบทบาทเป็นเพียงผู้สนับสนุนเพียงอย่างเดียว

ทิพาวดี เมษสุวรรณค์ (2541:34-40) การปฏิรูประบบราชการ คือ การเปลี่ยนรูปแบบของระบบราชการอย่างขนาดใหญ่ ตั้งแต่บทบาทหน้าที่ของรัฐ โครงสร้างอำนาจในระดับต่าง ๆ โครงสร้างรูปแบบองค์กร ระบบบริหารบุคคล กฎหมาย กฎ ระเบียบวัฒนธรรมและค่านิยม เพื่อให้ระบบราชการมีสมรรถนะสูงในการเป็นกลไกบริหารและจัดการประเทศให้สามารถแข่งขันในระดับโลกได้ โดยต้องเป็นระบบที่สร้างให้เจ้าหน้าที่ของรัฐมีนิสัยการทำงานอย่างผู้รู้จริง ทำจริง มีความสามารถ ซื่อสัตย์สุจริต กล้าคิดกล้าทำ เพื่อสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามและคุณประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ วัตถุประสงค์ของการปฏิรูประบบราชการมีดังนี้

1. เพื่อให้ราชการเป็นกลไกและเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพของรัฐบาลในการนํานโยบายของรัฐบาลไปดำเนินการให้เกิดผลในทางปฏิบัติ
2. เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะของประเทศในการแข่งขันระดับเวทีโลก โดยราชการจะต้องมีความรู้ความสามารถในการสร้างปัจจัยพื้นฐานที่เอื้อต่อการแข่งขันของภาคเอกชน มีระบบข้อมูลเศรษฐกิจมหภาคที่สมบูรณ์ มีกฎหมายที่ทันสมัยเข้าใจง่าย และมีความสามารถในการต่อรองในเวทีเศรษฐกิจโลกเพื่อปกป้องสิทธิประโยชน์ของผู้ประกอบการชาวไทย
3. เพื่อสร้างความโปร่งใส ความตรงไปตรงมาในการปฏิบัติราชการ และขจัดความทุจริตประพฤติมิชอบให้หมดไปจากระบบราชการ
4. เพื่อให้ราชการประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ซึ่งมีความสามารถ มีความซื่อสัตย์สุจริต มีจิตใจที่บริสุทธิ์ และเปิดกว้างต่อความต้องการของประชาชน
5. เพื่อสร้างวัฒนธรรมและคุณค่าใหม่ในวงราชการ ได้แก่ ความตรงไปตรงมาความโปร่งใสการทำงานเป็นทีม การทำงานเพื่อประชาชน การเสียสละเพื่อส่วนรวม การพึ่งตนเองและมีความพอดีในการดำรงชีวิต

นอกจากนั้น การปฏิรูประบบราชการจะต้องครอบคลุมองคาพยพของระบบราชการทั้งหมด ได้แก่

1. การปรับปรุงบทบาทของภาครัฐ โดยให้บทบาทบทบาทภารกิจของภาครัฐและเน้นให้ภาครัฐทำเฉพาะในสิ่งที่จำเป็นและทำได้ดีกว่านั้น รวมทั้งปรับปรุงโครงสร้างอำนาจและหน้าที่ของรัฐบาล คณะรัฐมนตรี และข้าราชการประจำ โดยมุ่งเน้นที่ผลลัพธ์ ประสิทธิภาพ และสนองตอบต่อความต้องการของสังคมและประชาชน

2. การปรับปรุงระบบบริหาร โดยจัดให้มีการพัฒนาระบบการบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management System) ขึ้นในราชการ มีการปรับปรุงงบประมาณเพื่อเน้นผลลัพธ์ ปรับปรุงระบบงานบุคคลภาครัฐ ปรับปรุงงานพัสดุ งานสารบรรณ งานกฎหมาย และระบบตรวจสอบ
3. การปรับปรุงโครงสร้าง โดยแยกงานปฏิบัติออกจากด้านนโยบาย กำหนดความสัมพันธ์ที่ชัดเจนระหว่างงานปกติและหน่วยงานพิเศษ และสร้างรูปแบบองค์กรให้หลากหลายมากขึ้น
4. การปรับปรุงกลไกและหลักเกณฑ์ โดยให้มีเกณฑ์ที่ไม่หยาบหยาบ ลงรายละเอียดจัดให้มีตัวชี้วัดการดำเนินงาน มีระบบที่เอื้อให้ผู้บริหารมีอิสระในการบริหารและมีระบบการรายงานผลที่ดีเพื่อเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะอย่างต่อเนื่อง
5. การปรับปรุงระบบราชการ โดยพัฒนาตัวราชการให้เป็นมืออาชีพ มีคุณภาพและคุณธรรมสูง มีระบบการบริหารบุคคลที่เสมอภาคกับอาชีพอื่นในสังคมและต่างประเทศรวมทั้งมีข้าราชการในจำนวนที่เหมาะสม
6. การปรับปรุงวัฒนธรรมและค่านิยมของระบบราชการ โดยสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่เน้นความสามารถและผลงาน เน้นความสุจริต เน้นการดำรงชีวิตที่คำนึงถึงความดี
7. การปรับปรุงระบบเทคโนโลยี โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานอย่างเหมาะสม และทันสมัย ตลอดจนพัฒนาระบบฐานข้อมูลและเครือข่ายข้อมูลระหว่างส่วนราชการให้ใช้ร่วมกันได้

### 2.1.2 ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e – Procurement)

สมเด็จพระกนิษฐาธิราชเจ้าฯ และคณะ(2546:33) กล่าวว่าในช่วงปลายปี พ.ศ.2545 รัฐบาลมีนโยบายกำหนดให้หน่วยงานราชการทุกแห่งต้องดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการ e-Procurement อย่างน้อย 1 รายการภายในปี 2545 อีกด้วย ผลการดำเนินการเบื้องต้นชี้ว่าหน่วยงานราชการบางแห่งสามารถลดต้นทุนในการจัดซื้อได้ประมาณร้อยละ 10 – 15

ในปัจจุบันหน่วยราชการไทย ยังอยู่ในขั้นเริ่มต้นของการนำเอาระบบ e-Procurement มาใช้ในการจัดซื้อจัดจ้าง ในด้านการประกวดราคา การประกาศโครงการประกวดราคาส่วนใหญ่ยังใช้การประกาศข่าวผ่านทางองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย (อสมท.) กรมประชาสัมพันธ์ ผ่านวิทยุและหนังสือพิมพ์ แม้ว่าในระยะหลัง หน่วยราชการและรัฐวิสาหกิจบางแห่ง เช่น กรมโยธาธิการ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การทางพิเศษแห่งประเทศไทย กรมการพัฒนาชุมชน กรมการเร่งรัดพัฒนาชนบท กรมการแพทย์ ได้เริ่มประกาศข่าวการประกวดราคาผ่านทางเว็บไซต์ของตนแล้ว นอกจากนี้ ยังมีการจัดตั้งเว็บไซต์ gprocurement โดยการสนับสนุนด้านเทคนิคจากศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ



### คำจำกัดความของ e-Procurement

อธิบายได้ว่า e-Procurement คือ ระบบการจัดซื้อที่ใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งทั้งผู้ซื้อและผู้ค้าใช้การดำเนินขั้นตอนและการจัดการในด้านต่างๆ เกี่ยวกับการจัดซื้อผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ การใช้ e-Procurement มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการและศักยภาพในการประหยัดค่าใช้จ่าย การบริการด้าน e-Procurement เป็นธุรกิจที่ทันสมัยที่สุด และเป็นการปฏิบัติทางการค้าจากภาคเอกชน รวมทั้งเป็นความสามารถทางด้านเทคนิคในปัจจุบันจากการใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายทั้งผู้ค้าและภาครัฐ

ที่มา : <http://ncgov.com/eprocurement>.

อธิบายได้ว่า e-Procurement เป็นกระบวนการจัดซื้อที่ใช้อินเทอร์เน็ต และการแก้ปัญหาของ e-Procurement ทำให้การจัดซื้อระหว่างผู้ซื้อและผู้ค้าดีขึ้น ตลอดจนช่วยจัดหาข้อมูลที่สำคัญสำหรับการตัดสินใจในการจัดซื้อที่ดีกว่า ความสามารถของ e-Procurement วิวัฒนาการจากการจัดซื้อทางออนไลน์ในการจัดหาพัสดุจนถึงการจัดหาที่เกี่ยวข้องกับตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์

ที่มา : <http://www.business.cisco.com>.

ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ e-Procurement (2545 : 4-7) เป็นระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการให้บริการที่เกี่ยวข้องในกิจกรรมการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ เช่น การตกลงราคา การสอบราคา การประกวดราคา และการจัดซื้อแบบออนไลน์ รวมถึงการลงทะเบียนบริษัทผู้ค้า การทำ e-Catalog และการทำงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการจัดซื้อที่เป็น Web Based Application เพื่อให้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นกล่าวคือ ใช้เวลาจัดหาพัสดุน้อยลง และได้พัสดุที่มีคุณภาพในราคาที่เหมาะสม รวมทั้งเพิ่มความโปร่งใสของกระบวนการจัดหาและสามารถติดตามตรวจสอบกระบวนการทำงานได้ ซึ่งการนำระบบ e-Procurement มาใช้นั้นจะประกอบด้วย

1. ค้นหาสินค้า/บริการที่จะซื้อผ่าน e - Catalog
2. เลือกรวมสินค้าที่ต้องการจะซื้อผ่าน e - Shopping List
3. จัดการประกาศเชิญชวนผ่าน Web - site
4. ผู้ขายเสนอคุณสมบัติของสินค้าทางอินเทอร์เน็ต e - RFP (Request for Proposal)/e - RFQ (Request for Quotation)
5. ผู้ซื้อตรวจสอบราคากลาง และ Track Record ของผู้ขาย
6. ประมวลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e - Auction)
7. ประกาศผลผู้ชนะ และส่งมอบ/ตรวจรับพัสดุ
8. จ่ายเงินด้วยระบบ e - Payment

### 2.1.3. องค์ประกอบของระบบ e – Procurement

#### 1. ระบบ e – Catalog

เป็นระบบมาตรฐานระบบ Catalog ที่รวบรวมรายละเอียดของสินค้าและบริการ ซึ่งอำนวยความสะดวกให้ผู้ค้า/ผู้จ้าง (Supplier) ที่มีคุณสมบัติทำธุรกรรมสามารถเข้ามาทำการแจ้ง และปรับปรุงรายการสินค้า/บริการของตนเองได้ โดยระบบสามารถทำงานได้ดังนี้

1. การลงทะเบียนผู้ค้า/ผู้จ้าง
2. การจัดการ Catalog ของผู้ค้า/ผู้รับจ้างจะดำเนินการผ่านระบบมาตรฐานกลาง โดยสามารถ Login เข้าสู่ระบบการจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐเพื่อปรับปรุงรายการสินค้า/บริการ (Specification) และราคาของสินค้า/บริการ ซึ่งเป็น Price list (เป็นราคามาตรฐานทั่วไป ซึ่งผู้ค้า/ผู้รับจ้างสามารถขายสินค้า/บริการได้)
3. ส่วนราชการสามารถเข้าสู่ระบบเพื่อค้นหาข้อมูลและพิจารณาสั่งซื้อจากสินค้า/บริการจาก e – Catalog ได้ตลอดเวลา

#### 2. ระบบ e – RFP (Request for Proposal)/e – RFQ (Request for Quotation)

เป็นระบบที่อำนวยความสะดวกในขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยวิธีสอบราคาหรือวิธีตกลงราคา โดยระบบดังกล่าวสามารถทำงานได้ดังนี้

1. ค้นหาข้อมูลผู้ขาย/ผู้รับจ้างและข้อมูลคุณลักษณะเฉพาะของสินค้า/บริการ (Specification) ของผู้ค้า/ผู้รับจ้างที่มาลงทะเบียนไว้ เพื่อทำการคัดเลือกขั้นต้นจากระบบ e - Catalog
2. แจ้งผู้ค้า/ผู้รับจ้างที่ได้รับการคัดเลือกในขั้นต้น โดยเป็นการแจ้งผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail)
3. การยื่นข้อเสนอ (Quotation/ Proposal) ของผู้ค้า/ผู้รับจ้าง
4. การตกลงในเรื่องราคาและ Specification ระหว่างผู้ซื้อและผู้ค้า/ผู้รับจ้าง
5. การคัดเลือกผู้ค้า/ผู้รับจ้างเพื่อรับงานซื้อ/จ้างจากหน่วยงานภาครัฐ
6. การจัดทำใบขอซื้อ/ขอจ้าง รวมทั้งขั้นตอนการอนุมัติต่างๆ

#### 3. ระบบ e – Auction

เป็นระบบการประมูลจัดซื้อจัดจ้างแบบ Online ผ่านทางระบบ Internet ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ส่วนได้แก่

1. Reverse Auction เป็นระบบที่อำนวยความสะดวกในด้านการประมูลซื้อให้ได้ในราคาต่ำสุด ซึ่งจะใช้วิธีนี้ในกรณีที่สินค้า/บริการที่ต้องการจัดซื้อจัดจ้างต้องใช้วิธีการประมูล ระบบนี้จะรับข้อมูลของผู้ค้าที่ได้รับการคัดเลือกจากระบบ e – RFP/e – RFQ มาดำเนินการ

ประมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ตแบบ Real Time ตามวันและเวลา ที่กำหนดโดยการประมูลจะมี 2 แบบ คือ

1.1 English Reverse Auction เป็นการประมูลที่ผู้ซื้อจะทราบสถานะของการประมูลว่าผู้ที่เสนอราคาต่ำสุด เสนอราคาเท่าไร แต่ผู้เข้าประมูลจะไม่ทราบชื่อของผู้เข้าประมูลรายอื่น ๆ

1.2. Sealed Bid เป็นการประมูลที่ผู้ซื้อจะไม่ทราบสถานะของการประมูลและราคาต่ำสุดของผู้ยื่นประมูล การยื่นข้อเสนอราคาแบบ Sealed Bid แบ่งเป็น 2 แบบคือ แบบยื่นข้อเสนอได้เพียงครั้งเดียว และยื่นข้อเสนอได้หลายครั้งภายในระยะเวลาที่กำหนด

2. Forward Auction เป็นระบบที่อำนวยความสะดวกในด้านการประมูลขายซึ่งสามารถประยุกต์ใช้กับการจำหน่ายพัสดุที่หมดความจำเป็นของหน่วยงานภาครัฐ โดยวิธีขายทอดตลาด ซึ่งเป็นการขายแบบผู้ชนะ คือผู้เสนอราคาสูงสุด

#### 4. ระบบ e – Data Exchange

เป็นระบบการเชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ค้า ได้แก่

1. การตรวจสอบความเป็นนิติบุคคล โดยร่วมมือกับกรมทะเบียนการค้า และกรมสรรพากร เพื่อให้เจ้าหน้าที่พัสดุของหน่วยงานที่จะจัดหาพัสดุดำเนินการตรวจสอบข้อมูลความเป็นนิติบุคคลและสถานะการเสียภาษี

2. การส่งข้อมูลในการตรวจสอบจำนวนเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรจากสำนักงบประมาณ แผนการใช้จ่ายเงิน (Cash Management) และการตั้งจ่ายเงิน (Direct Payment) กรมบัญชีกลาง

3. การส่งข้อมูลตรวจสอบการเสียภาษีของผู้ค้าและผู้รับจ้าง โดยส่งข้อมูลสัญญาให้กรมสรรพากร และสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน

4. การประกาศเชิญชวนผู้ค้าผ่าน Website หน่วยงานกลางที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กรมบัญชีกลาง กรมประชาสัมพันธ์ และองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย เช่น Website [www.gprocurement.or.th](http://www.gprocurement.or.th). เป็น Website ศูนย์ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ประกอบด้วยข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการบริหารพัสดุและการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ เพื่อให้ส่วนราชการและผู้ที่สนใจใช้สำหรับค้นหาข้อมูลการจดทะเบียนนิติบุคคล การเสียภาษี ข่าวการประกวดราคา ผู้ประกอบการภาครัฐ ขั้นตอนกระบวนการดำเนินงานของส่วนราชการ ประกาศผลการประกวดราคา และบัญชีผู้ละทิ้งงาน

#### 5. e – Marketplace Service Provider

เป็นผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ โดยทำหน้าที่จัดการประมูลและเป็นสื่อกลางระหว่างผู้ซื้อกับผู้ค้า รวมทั้งจัดหาผู้ค้าเพิ่มเติมผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยมีศูนย์กลาง

การติดต่ออยู่ที่เว็บไซต์ของตลาดกลาง ฯ ทั้งนี้ ตามประกาศคำสั่งคณะกรรมการการคัดเลือกผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ ที่ 1/2545 ลงวันที่ 19 ธันวาคม 2545 ได้คัดเลือกและกำหนดผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นผู้ประกอบการที่มีความพร้อมและขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อดำเนินการจัดการจัดประมูล e - Auction ให้แก่ส่วนราชการ จำนวน 6 ราย ได้แก่

1. บริษัท พันธวิช จำกัด
2. บริษัท บีส โดเมนชั่น จำกัด
3. บริษัท ดาด้าแมท จำกัด
4. บริษัท ฟรีอินเทอร์เน็ต จำกัด
5. บริษัท ซอฟต์แวร์ลิงค์ จำกัด
6. บริษัท ป๊อป เนทเวิร์ค จำกัด

#### 2.1.4. วัตถุประสงค์ในการพัฒนาระบบ e – Procurement ในประเทศไทย

การพัฒนาระบบ e – Procurement ของการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐในประเทศไทย (2545 : 8 – 11) ประกอบด้วยเป้าหมาย ดังนี้

1. ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) จากการจัดซื้อสินค้าหรือบริการได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้
2. ความพร้อมรับผิด (Accountability) และการสร้างระบบธรรมาภิบาล (Good Governance) โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบระบบจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐควรต้องมีความพร้อมรับผิดต่อการตัดสินใจของตน
3. ความโปร่งใส (Transparency) โดยกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างต้องเป็นกระบวนการที่เปิดเผยต่อสาธารณะ
4. ความคุ้มค่า (Value for Money) เพื่อลดปัญหาการที่หน่วยงานรัฐ มักซื้อสินค้าหรือบริการในราคาที่แพงกว่าของเอกชน ซึ่งมีสาเหตุส่วนหนึ่งมาจากกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่มีความยุ่งยาก

จากวัตถุประสงค์ดังกล่าว การพัฒนาระบบ e – Procurement ในประเทศไทยควรมีความมุ่งหมาย ดังนี้

1. ลดการรั่วไหลในระบบการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งจะนำไปสู่การลดค่าใช้จ่ายของภาครัฐ ส่งเสริมความโปร่งใสและธรรมาภิบาล ในการบริหารราชการแผ่นดิน

2. ช่วยภาครัฐในการพัฒนาระบบการจัดซื้อจัดจ้างที่มุ่งไปสู่ระบบที่มีมูลค่าเพิ่มมากขึ้น โดยลดทรัพยากรที่ต้องใช้กับการจัดซื้อจัดจ้าง เช่น เวลาของเจ้าหน้าที่ซึ่งหมดไปกับงานเอกสาร ไปสู่การพัฒนาทักษะขั้นสูงในการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารทรัพย์สิน

3. เพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง และการซื้อสินค้าหรือบริการที่มีความคุ้มค่า

### 2.1.5. แนวทางในการพัฒนาระบบ e – Procurement ของภาครัฐ

ระบบ e – Procurement ในการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐสามารถแบ่งออกเป็นกลุ่มใหญ่ ๆ ได้ 2 กลุ่ม ตามระดับความซับซ้อน (Complexity) และต้นทุน (Cost) ในการจัดซื้อจัดจ้าง ดังนี้

1. e – Tendering System เป็นระบบการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าหรือบริการที่มีมูลค่าสูง และมีกระบวนการดำเนินงานที่ซับซ้อน จะเข้าข่ายการจัดซื้อจัดจ้างโดยอาศัยวิธีการประกวดราคา ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

2. e – Purchasing System สามารถแบ่งย่อยต่อไปอีกได้เป็น 2 ระบบย่อย ดังนี้

2.1. e – Auction เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าหรือบริการที่มีมูลค่าไม่สูงและมีความซับซ้อนไม่มาก เช่น ครุภัณฑ์ต่าง ๆ เช่น วัสดุสำนักงานซึ่งมีการจัดซื้อในปริมาณไม่มาก การจัดซื้อในระบบนี้สามารถทำได้โดยผ่านระบบ e – Catalog เนื่องจากมูลค่าของการซื้อขายแต่ละครั้งไม่สูงมาก การลงทุนเพื่อจัดทำระบบ e – Shopping จะมีความคุ้มค่าก็ต่อเมื่อมีความถี่ในการซื้อสินค้าบ่อยครั้ง ซึ่งหมายความว่าหน่วยงานรัฐที่เข้าร่วมโครงการต้องเป็นหน่วยงานขนาดใหญ่ หรือมีหน่วยงานรัฐจำนวนมากเข้าร่วม

2.2. e – Auction เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างสินค้าหรือบริการที่มีมูลค่าสูงหรือปริมาณมาก แต่ความซับซ้อนของสินค้าไม่มาก เช่น สินค้าที่มีลักษณะคล้ายโภคภัณฑ์ (Commodity – like Product) ต่าง ๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ หรือบริการทำความสะอาด เป็นต้น ในการจัดซื้อจัดจ้างดังกล่าว คุณภาพสินค้าหรือบริการของผู้ค้าแต่ละรายมักไม่มีความแตกต่างกันมากนักการตัดสินใจเลือกซื้อหรือจัดจ้างจากผู้ค้าจึงสามารถทำได้โดยพิจารณาจาก ข้อเสนอทางราคาเป็นหลักและสามารถทำได้โดยการประมูลทั้งการประมูลทั่วไป (Forward Auction) และการประมูลย้อนกลับ (Reverse Auction)

### 2.1.6. ประโยชน์ของระบบ e – Procurement

ประโยชน์ของระบบ e – Procurement พอจะสรุปได้ดังนี้

1. สามารถเปิดเผยข้อมูล (Disclosure) แก่สาธารณะทั้งข้อมูลของโครงการต่าง ๆ เอกสารการยื่นประกวดราคา คำชี้แจงและคำอธิบาย และข้อมูลการตัดสินใจผลการประกวดราคาของโครงการต่าง ๆ ที่ผ่านการคัดเลือกไปแล้วมีความชัดเจนและครบถ้วนสมบูรณ์

2. การกระจายข้อมูล (Distribution) ไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องฝ่ายต่าง ๆ โดยเฉพาะผู้ค้าที่จำหน่ายสินค้าหรือบริการดังกล่าวซึ่งอาจใช้วิธีการต่าง ๆ เช่น การส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องไปยังผู้ค้า โดยไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Mail) ให้มีความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์

3. การยื่นประกวดราคาผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Bid Submission) ซึ่งต้องมีการออกแบบตู้รับเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Vault) ที่มีความปลอดภัย ไม่สามารถเปิดได้ก่อนเวลาที่กำหนด อันเป็นกระบวนการที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน

4. การเพิ่มความสามารถของระบบให้สูงขึ้น เพื่อให้เกิดบริการมูลค่าเพิ่ม (Value Added Service) ต่าง ๆ เช่น การบริการสนับสนุนผู้ค้า (Supplier Support System) ต่าง ๆ เช่น ระบบสนับสนุนการจัดทำเอกสารประกวดราคา ระบบวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ การบริหารห่วงโซ่อุปทาน (Supply Chain Management) ที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง และระบบสนับสนุนหน่วยงานที่จัดซื้อจัดจ้าง (Buyer Support System) เช่น ระบบการวางแผนการจัดซื้อจัดจ้าง ระบบสนับสนุนการประเมินและคัดเลือกข้อเสนอ และระบบการบริหารสัญญา เป็นต้น

5. การพัฒนาระบบ e - Catalog จะมีผลให้สินค้าและบริการในอนาคตที่ส่วนราชการจัดหามีคุณภาพที่ดีในราคาที่เหมาะสมมากยิ่งขึ้น รวมทั้งมีทางเลือกในการพิจารณาจัดหาพัสดุได้มากยิ่งขึ้น พร้อมทั้งลดต้นทุนในการดำเนินการจัดหาพัสดุโดยรวม

6. ช่วยให้ธุรกิจในประเทศโดยเฉพาะธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็ก (SME) มีโอกาสเรียนรู้และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาประสิทธิภาพการประกอบการและความสามารถในการแข่งขันในตลาดโลกได้มากขึ้นจากการเข้าร่วมเป็นผู้ค้าในการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐก่อน และใช้ประสบการณ์ดังกล่าวในการเข้าสู่ตลาดอื่นๆ ที่มีการจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

7. ช่วยให้หน่วยงานภาครัฐมีโอกาสเรียนรู้และนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนรูปแบบ “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์” (e - Government) ในลักษณะอื่นๆ มากขึ้น

ประโยชน์ของ e- Procurement มี 4 ข้อได้แก่

1. ทำให้การบริหารจัดการในเรื่องผู้ค้าได้ดีขึ้น กล่าวคือ e-Procurement สามารถทำให้เลือกผู้ค้าที่ให้ราคาที่ดีที่สุดและมีคุณภาพ รวมทั้งช่วยปรับปรุงในเรื่องของการเจรจาต่อรอง และ ขั้นตอนการทำสัญญา

2. ช่วยลดค่าใช้จ่าย และประหยัดงบประมาณการสั่งซื้อ กล่าวคือ e-Procurement ช่วยเพิ่มผลผลิตและลดค่าใช้จ่ายของพนักงานจัดซื้อ ลดการใช้เอกสารที่เป็นกระดาษ เช่น การขอราคา หนังสือตกลงซื้อ และใบสั่งซื้อ การปรับปรุงอำนาจการจัดซื้อของบริษัทโดยการเพิ่มคุณภาพเพื่อให้ได้รับการลดราคาในอัตราสูงและได้ข้อเสนอพิเศษ นอกจากนี้ e-Procurement ช่วยลด ค่าใช้จ่าย และประหยัดได้โดยเฉลี่ย 15-35 % ซึ่งขึ้นอยู่กับระดับการรวบรวมปริมาณการสั่งซื้อ

3. ช่วยให้การจัดทำเอกสารดีขึ้น กล่าวคือ e-Procurement ช่วยปรับปรุงการทำรายงานและการบันทึกข้อมูลด้วยอิเล็กทรอนิกส์และบันทึกข้อมูลทางธุรกิจซึ่งช่วยให้เพิ่มความสำเร็จในการสั่งซื้อได้อย่างถูกต้องและตัดการจัดซื้ออย่างไร้ทิศทางและนิสัยการจัดซื้ออย่างกระจัดกระจาย

4. ช่วยเพิ่มความเร็ว กล่าวคือ e-Procurement ช่วยให้พนักงานจัดการกับภารกิจการจัดซื้อที่เป็นงานประจำและตัดภารกิจที่จำเจ (เช่น การอนุมัติการจัดหา) รวมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพด้านการจัดซื้อ

ที่มา : [http : www. business .cisco.com.](http://www.business.cisco.com)

### 2.1.7 แนวทางและขั้นตอนของส่วนราชการในการจัดหาพัสดุโดยวิธีประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction)

สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์ และคณะ(2546) กล่าวว่าในการจัดประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์จะมีแนวทางและขั้นตอนให้ส่วนราชการถือปฏิบัติดังต่อไปนี้

#### 1. การเตรียมการวางแผนจัดหาพัสดุ (Enterprise Resource Planning: EPR)

1.1 เจ้าหน้าที่พัสดุของส่วนราชการรวบรวมความต้องการใช้พัสดุที่เป็นประเภทและมีความลักษณะเฉพาะ (Specification) เดียวกันหรือใกล้เคียงกันไว้ด้วยกัน เพื่อให้เกิดความชัดเจนและความสะดวกในการจัดประมูลแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งอาจจะรวบรวมความต้องการจัดหาพัสดุของส่วนราชการที่อยู่กระทรวงเดียวกันเพื่อจัดประมูลรวมกันได้ ตามมาตรา 19/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มีสาระสำคัญว่าให้ปลัดกระทรวง หัวหน้ากลุ่มภารกิจ และหัวหน้าส่วนราชการตั้งแต่ระดับกรมขึ้นไปวางแผนและประสานกิจกรรมให้มีการใช้ทรัพยากรของส่วนราชการต่างๆในกระทรวงร่วมกัน เพื่อให้เกิดความคุ้มค่า และบรรลุเป้าหมายของกระทรวง ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการดังกล่าว หัวหน้าส่วนราชการและหัวหน้ากลุ่มภารกิจมีมติให้นำงบประมาณที่แต่ละส่วนราชการได้รับจัดสรรมาดำเนินการและใช้จ่ายร่วมกันได้

1.2 การรวบรวมความต้องการจัดหาพัสดุของหน่วยงานในกระทรวงเดียวกัน หรือหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาคที่อยู่ในกรมเดียวกัน เพื่อจัดประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ต้องคำนึงถึงประเภทพัสดุ การบริการหลังการขาย การบำรุงดูแลรักษา และสถานที่ตั้งของ

หน่วยงาน ที่จะใช้พัสดุด้วย เพื่อประเมินถึงผลดี – ผลเสีย ของการรวม หรือ การแยกกันจัดการ ประมูล ฯ ยกตัวอย่างเช่น การรวมความต้องการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ของส่วนกลาง จำนวน 10 ชุด และส่วนภูมิภาค จำนวน 2 ชุด เพื่อให้ได้จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์มากที่สุดสำหรับการจัด ประมูล คือ 12 ชุด เมื่อมีการจัดซื้อและรับมอบพัสดุดังกล่าวแล้ว หากในส่วนภูมิภาคมีความ จำเป็นต้องซ่อมบำรุง อาจจะไม่สามารถได้รับบริการด้วยความรวดเร็ว โดยเฉพาะถ้าผู้ค้ามีสาขา ในการให้บริการในภูมิภาคนั้นๆ เป็นต้น

1.3 การกำหนดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุและลักษณะงานจ้างเหมาบริการที่มีความ เหมาะสมในการใช้วิธีจัดหาโดยการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ควรมีความซับซ้อนไม่มาก คุณภาพของสินค้าหรือบริการของผู้ค้าแต่ละรายไม่มีความแตกต่างกันมากนัก (Commodity like Product) และการตัดสินใจเลือกจัดซื้อหรือจ้างจะพิจารณาจากข้อเสนอทางด้านราคาเป็นหลัก ได้แก่ คุรุภัณฑ์สำนักงาน เช่น ตู้เหล็กสำหรับเก็บเอกสาร คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เป็นต้น วัสดุสำนักงาน เช่น ปากกา ลวดเย็บกระดาษ ฯลฯ การบริการทำความสะอาดและการรักษาความปลอดภัย

1.4 เจ้าหน้าที่พัสดุจัดทำรายงานเพื่อขอความเห็นชอบจากหัวหน้าส่วนราชการ ในการ ดำเนินการจัดหาพัสดุโดยวิธีประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e- Auction) โดยจะต้องระบุถึง เหตุผลความจำเป็น วงเงินงบประมาณ และรายละเอียดของพัสดุที่ต้องการซื้อหรือจ้าง ราคา มาตรฐานหรือราคากลางของทางราชการ หรือราคาที่เคยซื้อหรือจ้างครั้งหลังสุดภายในระยะเวลา 2 ปีงบประมาณ กำหนดเวลาที่ต้องการใช้ หรือใช้งานแล้วเสร็จ และเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการ จัดหาโดยวิธีการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction)

2. การแต่งตั้งคณะกรรมการจัดหาโดยวิธีการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (คณะกรรมการ e-Auction)

ในการจัดหาพัสดุโดยการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้ส่วนราชการแต่งตั้ง คณะกรรมการขึ้นมาคณะหนึ่ง เรียกว่า คณะกรรมการจัดหาโดยวิธีการประมูลด้วยระบบ อิเล็กทรอนิกส์ (e- Auction) โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

2.1 องค์ประกอบของคณะกรรมการ e-Auction จำแนกเป็น 2 กรณี

2.1.1 กรณีส่วนราชการเดียวกันเป็นผู้จัดหาพัสดุ องค์ประกอบของ คณะกรรมการประกอบด้วย เลขานุการกรม หรือผู้อำนวยการกองคลังแล้วแต่กรณี เป็นประธาน กรรมการ กรรมการอย่างน้อย 2 คน ประกอบด้วย ผู้แทนศูนย์หรือส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศของ ส่วนราชการ ผู้แทนส่วนราชการที่ต้องการจัดหาพัสดุ และให้หัวหน้าพัสดุของส่วนราชการเป็น กรรมการและเลขานุการ โดยแต่งตั้งผู้ช่วยเลขานุการได้ตามความจำเป็น



2.1.2 กรณีกระทรวงรวมส่วนราชการในสังกัดเป็นผู้จัดหาพัสดุ องค์ประกอบคณะกรรมการประกอบด้วย ปลัดกระทรวง หัวหน้ากลุ่มภารกิจ และหัวหน้าส่วนราชการตั้งแต่ระดับกรมขึ้นไป เป็นประธานกรรมการ กรรมการอย่างน้อย 2 คน ประกอบด้วยผู้แทนศูนย์หรือส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศของส่วนราชการ ผู้แทนส่วนราชการที่ต้องการจัดหาพัสดุ และให้หัวหน้าเกี่ยวกับการเงินการคลังของสำนักงานปลัดกระทรวงนั้นๆ เป็นกรรมการและเลขานุการโดยแต่งตั้งผู้ช่วยเลขานุการได้ตามความจำเป็น

2.2. การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการให้ถือปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ข้อ 35-36 โดยอนุโลม

2.2.1 ในเบื้องต้นหลังจากแต่งตั้งคณะกรรมการ e- Auction ให้ประสานงานกับสำนักพัฒนามาตรฐานระบบพัสดุภาครัฐ กรมบัญชีกลาง เพื่อแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับพัสดุปริมาณและวงเงินที่จะจัดหาโดยวิธีการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อร่วมสนับสนุนการจัดประมูลต่อไป

2.2.2 ตรวจสอบราคามาตรฐาน หรือราคาตลาดของพัสดุที่ต้องการจัดหา โดยสืบราคาจากประกาศโฆษณาขายสินค้า/ บริการ จากผู้ค้าที่มีมาตรฐานเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปในเว็บไซต์ของผู้ค้า/ผู้บริการ หรือโดยวิธีอื่นๆ เพื่อใช้เป็นราคาอ้างอิงในการประมูล

### 3. อำนาจหน้าที่คณะกรรมการ e-Auction

คณะกรรมการ e-Auction มีหน้าที่ดังนี้

1. การคัดเลือกผู้ให้บริการตลาดการอิเล็กทรอนิกส์
2. การจัดเตรียมเอกสารเพื่อดำเนินการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
3. การประกาศเชิญชวนผู้ค้าเข้าร่วมการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
4. การคัดเลือกผู้ค้าเพื่อเข้าร่วมการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
5. การจัดส่งเอกสารประมูลทางเทคนิค
6. การคัดเลือกผู้ค้าเพื่อเข้าร่วมการประมูล
7. การกำหนดเงื่อนไขในการจัดประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์
8. การดำเนินการประมูล

โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การคัดเลือกผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Marketplace Service

Provider)

1.1 ส่วนราชการสามารถกำหนดอำนาจเจ้าหน้าที่ให้คณะกรรมการ e-Auction ที่จะจัดประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นครั้งแรกของส่วนราชการทำหน้าที่คัดเลือกผู้ให้บริการตลาดกลางได้

1.2 คัดเลือกผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นผู้จัดการประมูลโดยพิจารณาจากทะเบียนรายชื่อผู้ที่มีคุณสมบัติเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์แก่ภาครัฐที่กระทรวงการคลังร่วมกับกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกำหนด

1.3. ในการคัดเลือกผู้ให้บริการตลาดกลางฯ ให้อยู่ในดุลพินิจของส่วนราชการ โดยพิจารณาจากข้อเสนอให้บริการพิเศษ (Option) และอัตราบริการที่เหมาะสมสำหรับการจัดประมูลแต่ละครั้ง

1.4. หลังจากที่คัดเลือกผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ได้แล้ว ให้คณะกรรมการ e-Auction แสดงความประสงค์ต่อผู้ให้บริการกลางฯ (Letter of Request) ซึ่งมีรายละเอียดเกี่ยวกับประเภทและคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุที่ต้องการจัดหา มูลค่าและราคากลางของพัสดุที่จะทำการประมูลลักษณะหรือรูปแบบของการจัดหา (Period Contact/Firm Contact) บริการ รวมทั้งกำหนดวันและเวลาที่จะทำการประมูล โดยให้ผู้บริการตลาดกลางฯ ลงนามและตอบกลับเพื่อยืนยันการจัดการประมูล

1.5. ส่วนราชการสามารถใช้บริการของผู้ให้บริการตลาดกลางฯ ได้เป็นระยะเวลาไม่เกิน 3 เดือนหลังจากที่มีการลงนามในหนังสือรับรองผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการตลาดกลางฯ กับส่วนราชการ

2. การจัดเตรียมเอกสารเพื่อดำเนินการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

2.1. จัดเตรียมเอกสารเพื่อดำเนินการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วยเอกสารที่ต้องการดำเนินการก่อนเข้าสู่กระบวนการประมูล เช่น จดหมายแสดงความประสงค์จัดการประมูล เอกสารการยืนยันเงื่อนไขที่ใช้ในการตั้งระบบประมูลเอกสารตอบรับการเข้าร่วมประมูล เป็นต้น เอกสารที่ต้องใช้หลังการประมูล เช่น เอกสารสรุปผลการประมูล ผลสรุปราคาเอกสารเพื่อเรียกเก็บค่าธรรมเนียม และเอกสารที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ

3. การประกาศเชิญชวนผู้ค้าเข้าร่วมการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

3.1. จัดทำประกาศเชิญชวนผู้เข้าร่วมการประมูลผ่านทางเว็บไซต์ของส่วนราชการที่ต้องการจัดหาพัสดุ รวมทั้งช่องทางอื่น ๆ ตามความเหมาะสม รวมทั้งเว็บไซต์ศูนย์จัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ สำนักพัฒนามาตรฐานระบบพัสดุภาครัฐ กรมบัญชีกลาง [www.gprocurement.or.th](http://www.gprocurement.or.th) โดยส่วนราชการจะได้รับเลขประจำตัว (User ID) และรหัสผ่าน (Password) เพื่อเข้าสู่ (Login) ส่วนประกาศเชิญชวนฯ เพื่อทำการใส่ข้อมูลที่ต้องการประกาศเชิญชวนฯ จึงจะสามารถแสดงรายการประกาศเชิญชวนฯ ได้โดยอัตโนมัติต่อไปและโดยมีระยะเวลาการประกาศไม่น้อยกว่า 7 วัน

3.2. จัดทำหนังสือเชิญชวนผู้ค้าเข้าร่วมการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้งเอกสารการตอบรับการเข้าร่วมประมูล โดยให้ผู้ค้าที่ผ่านการคัดเลือกและประสงค์ที่จะเข้าร่วมการประมูลลงนามและตอบกลับ เพื่อยืนยันการเข้าร่วมประมูล

4. การคัดเลือกผู้ค้าเพื่อเข้าร่วมการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ รวบรวมรายชื่อที่แสดงความจำนงเข้าร่วมประมูลผ่านทางเว็บไซต์ของส่วนราชการสถานที่ที่กำหนดไว้ในประกาศเชิญชวน

5. การจัดส่งเอกสารการประมูลทางเทคนิค ผู้ค้าจะส่งเอกสารการประมูลทางเทคนิคให้กับส่วนราชการตามวัน เวลา และสถานที่ ที่กำหนดไว้ในประกาศเชิญชวนฯ

6. การคัดเลือกผู้ค้าเพื่อเข้าร่วมการประมูล ให้ดำเนินการดังนี้  
6.1. การกำหนดมาตรฐานทางเทคนิคขั้นต่ำของผู้ค้า (Pre-qualification) เพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์คัดเลือกผู้ค้าที่มีความสามารถในการให้บริการจัดหาพัสดุตามที่กำหนด

6.2. ดำเนินการคัดเลือกผู้ค้า  
6.3. กำหนดวิธีคัดเลือกผู้ค้า และรายละเอียดของเอกสารทางด้านเทคนิค

6.4. จำนวนผู้ค้าที่ผ่านการคัดเลือกทางเทคนิคจะต้องมีจำนวนไม่น้อยกว่า 3 ราย มิฉะนั้นจะต้องจัดทำรายงานสรุปเสนอหัวหน้าส่วนราชการเพื่อพิจารณาดำเนินการจัดประมูลใหม่

6.5. ประกาศรายชื่อผู้ค้าที่มีมาตรฐานทางเทคนิคขั้นต่ำผ่านเว็บไซต์ของศูนย์จัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ และเว็บไซต์ของส่วนราชการผู้ต้องการจัดหาพัสดุ

7. การกำหนดเงื่อนไขในการจัดประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์  
7.1. ในการกำหนดวัน เวลา และสถานที่ในการจัดประมูลฯ โดยในวันที่มีการประมูลจะต้องมีผู้แทนของคณะกรรมการ e-Auction เข้าร่วมสังเกตการณ์ ณ ที่ทำการของผู้ให้บริการเขตตลาดกลางฯ จนเสร็จสิ้นการประมูล

7.2. วงเงินเริ่มต้นในการประมูลให้ใช้วงเงินงบประมาณที่ได้รับในการจัดหาพัสดุนั้นๆ

7.3. ระยะเวลาในการประมูล ไม่ควรเกิน 1 ชั่วโมง (ทั้งนี้ไม่รวมการขยายเวลาในการปิดประมูล)

7.4. ช่วงราคาประมูลขั้นต่ำในการเสนอแข่งขันราคาของผู้ค้า ควรเท่ากับร้อยละ 3 – 5 ของวงเงินงบประมาณเพื่อใช้ในการจัดหาพัสดุ

7.5. ช่วงเวลาประมูลสุดท้ายก่อนเปิดการประมูลควรเท่ากับ 5 นาที หากไม่มีผู้ค้ารายใด เสนอราคาได้ต่ำกว่าผู้ค้าที่เสนอราคาไว้ต่ำที่สุด

7.6. จัดประชุมชี้แจงแก่ผู้ค้าที่เกี่ยวข้องกับคุณสมบัติของพัสดุที่จะจัดหา และรายละเอียดการประมูล พร้อมทั้งเงื่อนไขการประมูลต่าง ๆ

#### 8.. การดำเนินการประมูล

8.1. ผู้ให้บริการตลาดกลางฯ เป็นผู้ดำเนินการจัดประมูล โดยในวันประมูลคณะกรรมการ e-Auction จะต้องจัดสถานที่สำหรับแสดงการประมูลผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่ทำการของส่วนราชการผู้ซื้อ เพื่อติดตามการเสนอราคาของผู้เข้าร่วมการประมูลทุกราย ตลอดระยะเวลาการประมูล ซึ่งหน้าจอคอมพิวเตอร์ของคณะกรรมการ e-Auction จะต้องแสดงรายละเอียดการเคลื่อนไหวของราคาเสนอประมูล

8.2. ให้คณะกรรมการ e-Auction ส่งผู้แทนเข้าร่วมสังเกตการณ์ ณ ที่ทำการของผู้ให้บริการตลาดกลางฯ จนเสร็จสิ้นการประมูล

8.3. สำหรับผู้ค้าที่เข้าร่วมการประมูลสามารถเข้าสู่ระบบการประมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ณ ที่ทำการของผู้เข้าร่วมการประมูล โดยมีต้องเดินทางมายังสถานที่ทำการของส่วนราชการผู้ซื้อ และผู้ให้บริการตลาดกลางฯ จะส่งเจ้าหน้าที่ไปร่วมสังเกตการณ์ ณ ที่ทำการของผู้เข้าร่วมประมูลทุกราย โดยหน้าจอคอมพิวเตอร์ของผู้เข้าร่วมประมูลแต่ละรายจะไม่ปรากฏรายชื่อของผู้เข้าร่วมประมูล แต่ปรากฏเฉพาะราคาเสนอประมูลต่ำสุดในขณะนั้น และไม่ทราบว่าเป็นการเสนอราคาของผู้ประมูลรายใด แต่หน้าจอคอมพิวเตอร์ของผู้เสนอราคาต่ำสุดดังกล่าวจะปรากฏรูปค้อนเป็นสัญลักษณ์ให้ทราบ

8.4. คณะกรรมการ e-Auction จะต้องทำหน้าที่สังเกตการณ์จนเสร็จสิ้นการประมูลฯ

8.5. ในกรณีที่คณะกรรมการ e-Auction พิจารณาแล้วว่าการประมูลมีความผิดปกติ เช่น ไม่มีการแข่งขันเสนอราคาระหว่างการประมูล หรือ การแข่งขันเสนอราคามีลักษณะการสมยอมกัน คณะกรรมการ e-Auction สามารถยุติการประมูลแล้วจัดการประมูลใหม่ในโอกาสต่อไป

#### 4. การประกาศผู้ชนะการประมูล

4.1. คณะกรรมการ e-Auction สรุปผลการประมูลเสนอหัวหน้าส่วนราชการที่มีอำนาจสั่งซื้อสั่งจ้าง และประกาศผลผู้ชนะการประมูลทางเว็บไซต์ของส่วนราชการผู้ต้องการจัดหาพัสดุ

4.2. รายงานให้สำนักพัฒนามาตรฐานระบบพัสดุภาครัฐ กรมบัญชีกลางกระทรวงการคลังเพื่อประกาศไว้ในเว็บไซต์ของศูนย์จัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ [www.gprocurement.or.th](http://www.gprocurement.or.th)

4.3. แจ้งผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ทราบเพื่อให้ผู้ให้บริการตลาดกลางฯ ออกเอกสารเรียกเก็บอัตราค่าบริการจัดประมูล โดยผู้ให้บริการตลาดกลางฯ จะส่งตัวเลขค่าธรรมเนียมให้แก่คณะกรรมการ e-Auction เพื่อตรวจสอบความถูกต้องก่อนที่จะส่งใบเรียกเก็บเงิน

#### 5. การทำสัญญาจัดซื้อ/จัดจ้าง

ให้ดำเนินการทำสัญญาตามตัวอย่างที่คณะกรรมการว่าด้วยพัสดุ (กวพ.) กำหนดตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยให้ผู้ค้าที่ชนะการประมูลทำสัญญากับส่วนราชการผู้จัดหาพัสดุได้โดยตรง และสำหรับกรณีที่หน่วยงานระดับกรมที่รวมกันจัดประมูลให้ผู้ค้าทำสัญญากับส่วนราชการเจ้าของงบประมาณแต่ละรายโดยตรง

#### 6. การตรวจรับพัสดุ

6.1. ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติมได้ กำหนดให้การแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ จะต้องประกอบด้วย ประธานกรรมการ 1 คน และกรรมการอย่างน้อย 2 คน ซึ่งโดยหลักการจะต้องแต่งตั้งจากข้าราชการระดับ 3 หรือเทียบเท่าขึ้นไป

6.2. การตรวจรับพัสดุให้ส่วนราชการดำเนินการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยจะต้องตรวจรับพัสดุ ณ ที่ทำการของผู้จัดหาพัสดุ หรือสถานที่ซึ่งกำหนดไว้ตามสัญญา ตรวจให้ถูกต้องครบถ้วนตามสัญญาหรือข้อตกลงนอกจากนั้น ในการตรวจรับคณะกรรมการจะต้องทำการตรวจรับโดยมีมติเป็นเอกฉันท์ แล้วรายงานให้หัวหน้าส่วนราชการทราบ

#### 2.1.8. ปัญหาและอุปสรรคในจัดทำโครงสร้างพื้นฐานสำหรับ e- Procurement

ปัญหาและอุปสรรคในจัดทำโครงสร้างพื้นฐานสำหรับ e- Procurement มีดังนี้

1. การขาดมาตรฐานในการแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับ e-Procurement
2. องค์การในปัจจุบัน โดยเฉพาะองค์การภาครัฐ ส่วนใหญ่ดำเนินการโดยใช้เอกสารเป็นหลัก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการอนุมัติ การเงิน งบประมาณ และการตรวจสอบ
3. มีการใช้ e-Procurement ในการดำเนินการเป็นบางส่วนไม่ได้ใช้ทั้งกระบวนการ
4. ระบบการจัดแบ่งประเภทที่ใช้สำหรับ e-Procurement เช่น CPV- Common Procurement Vocabularies, UNSPSC – Universal Standard Products and Services Classification, NUTS – Nomenclature of Territorial Units) ยากต่อการใช้งานและยังไม่เป็นที่รู้จัก ซึ่งระบบ

การจัดแบ่งประเภทมีข้อมูลมากเกินไปสำหรับการประกาศ อันเป็นการไม่เอื้อต่อบรรดาบริษัทที่แสวงหาโอกาส ทางธุรกิจ

5. ค่าใช้จ่ายในการเริ่มโครงการ e-Procurement ยังคงสูงมาก จึงมีเพียงผู้ประกอบการรายใหญ่ ๆ เท่านั้น ที่สามารถใช้ e-Procurement

6. การใช้ระบบและบริการ e-Procurement ระหว่างผู้เกี่ยวข้องยังไม่เป็นไปตามแนวทางที่ควรจะเป็น

7. ขาดการกำหนดประเภทหมวดหมู่ที่เป็นเอกภาพและเป็นไปในทิศทางเดียวกันในการบริหารจัดการภาครัฐ ประเภทหมวดหมู่ดังกล่าวใช้กันในภาคเอกชนยังไม่ได้ใช้ในภาครัฐ

8. ยังไม่มีลักษณะที่ยอมรับเป็นมาตรฐานและการป้องกันความปลอดภัยที่เหมือนกัน และบริการ e-Procurement แต่ละรายใช้อุปกรณ์ตามมาตรฐานของตนเอง ดังนั้นเครื่องมือมาตรฐาน ที่รู้จักทั่วโลกจึงเป็นสิ่งจำเป็นโดยให้อยู่บนพื้นฐานของมาตรฐานอันเป็นที่ยอมรับสนธิสัญญา และ SLA (Service Level Agreements)

**ในการแก้ปัญหา e-Procurement นั้น รัฐบาลกำลังเริ่มนำร่องการใช้ e-Procurement และศึกษาจากประสบการณ์ในประเทศต่อไปนี้**

1. อุปสรรคด้าน กฎหมาย
2. การบริหารจัดการต่างๆ
3. ระเบียบข้อบังคับ และ logistics ที่จะนำมาใช้
4. ความต้องการมาตรฐานสากล
5. โครงสร้างพื้นฐาน และมาตรฐาน
6. ความต้องการงบประมาณและค่าใช้จ่ายดำเนินการ ซึ่งยังไม่รวมถึงค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม การให้ความรู้ในเรื่อง e-Procurement แก่เจ้าหน้าที่ ผู้มีอำนาจตัดสินใจ นักการเมืองและนักล็อบบี้

ที่มา : <http://www.eur-op.eu.int.com>

### 2.1.9 ประสบการณ์ในการแก้ไขกฎระเบียบเพื่อรองรับระบบ e-Procurement ในต่างประเทศ

สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์ และคณะ(2546:105) กล่าวว่า ธนาคารโลก (Talero and Carp,2002) ได้รวบรวมประสบการณ์ในการปรับปรุงกฎระเบียบต่าง ๆ เพื่อรองรับการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐในระบบ e-Procurement ในหลายประเทศ ได้แก่ สหรัฐอเมริกา แคนาดา เม็กซิโก ชิลี เปรู โคลัมเบีย สหภาพยุโรป อินเดียและฟิลิปปินส์ ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

### 1. การประกาศข่าวและผลการจัดซื้อจัดจ้างทางระบบอิเล็กทรอนิกส์

การประกาศข่าวโครงการและผลการประกวดราคาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศส่วนใหญ่สามารถดำเนินการได้ทันที โดยไม่ต้องแก้ไขหรือออกกฎระเบียบใด ๆ ยกเว้นแต่กฎระเบียบเดิมห้ามไว้ อย่างไรก็ตาม หลายประเทศได้ปรับปรุงแก้ไขกฎระเบียบที่มีอยู่ดังต่อไปนี้

**สหรัฐอเมริกา** แก้ไขกฎระเบียบที่มีอยู่โดยกำหนดให้ประกาศข่าวโดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ควบคู่ไปกับการประกาศแบบเดิม คือ การลงพิมพ์ในเอกสารของรัฐบาลที่เรียกว่า Commerce Business Daily (CBD) และเว็บไซต์ของ CBD

**อินเดีย** แก้ไขโดยกำหนดให้การประกาศใด ๆ ที่กฎหมายระบุไว้ว่าต้องพิมพ์ประกาศใน Official Gazette ให้สามารถประกาศใน Electronic Gazette ได้

**เม็กซิโก** กำหนดให้ประกาศข่าวทั้งใน Official Gazette และฐานข้อมูลข่าวจัดซื้อจัดจ้างของรัฐที่เรียกว่า Compranet

### 2. การปรับปรุงกฎระเบียบเพื่อรองรับ e – Tendering

การใช้ระบบ e – Tendering รวมถึงการรักษาความปลอดภัย และการยอมรับเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์แทนกระดาษ

กฎหมายว่าด้วยข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (electronic record)

**สหรัฐอเมริกา** รัฐบาลได้รับรองกฎหมายว่าด้วยการลดเอกสารของทางราชการ (Government Paperwork Elimination Act-GPEA) ในเดือนตุลาคม ปี ค.ศ. 1998 โดยอนุญาตให้หน่วยงานของรัฐบาลกลางสามารถจัดทำแบบฟอร์มต่าง ๆ ในรูปเอกสารอิเล็กทรอนิกส์แทนได้

**อินเดีย** ประกาศกฎหมายว่าด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Act 2000) ยอมรับข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งถึงหน่วยงานราชการให้มีฐานะทางกฎหมาย หากอยู่ในรูปที่กำหนดไว้

**แคนาดา** ประกาศกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Personal Information Protection and Electronic Document Act – Bill C-2) ในปี ค.ศ. 2000 โดยให้การยอมรับข้อมูลและเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

**เม็กซิโก** ได้มีการออกกฎหมายให้สามารถใช้ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในภาครัฐและเอกชน

**ชิลี** ได้มีการปรับปรุงให้กฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐให้สามารถทำธุรกรรมผ่านทางเว็บไซต์ได้

**อาร์เจนตินา** ออกประกาศประธานาธิบดี (Presidential Decree) อนุญาตให้ใช้ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้ทั้งในภาครัฐและเอกชน

**โคลัมเบีย** ได้ออกกฎหมายเลขที่ 527/1999 ในปี ค.ศ. 1999 เพื่อควบคุมการเข้าถึงและการใช้ข้อมูล ควบคุมธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ และให้การรับรองการใช้ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

**ออสเตรเลีย** ออกกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Transaction Bill) ในปี ค.ศ. 2000 เพื่อรับรองการใช้ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์

กฎหมายว่าด้วยการรับรองข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์  
การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การยื่นซองประกวดราคาจำเป็นต้องมีกระบวนการรับรองตัวบุคคล (Authentication) ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ว่าเป็นบุคคลนั้นจริง เช่น การใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์

**สหรัฐอเมริกา** GPEA ได้กำหนดให้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์มีสถานะเทียบเท่าลายมือชื่อทั่วไป และยอมรับการใช้ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (electronic certificate) ที่ออกโดยหน่วยงานและออกโดยบุคคลที่สาม (trusted third party) นอกจากนี้ GPEA ยังกำหนดให้หัวหน้าส่วนราชการต่าง ๆ จัดทำแนวทางปฏิบัติ (guideline) ในการใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์

**อินเดีย** Information Technology Act 2000 ยอมรับการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งถึงหน่วยงานราชการให้มีสถานะเทียบเท่ากับการลงลายมือชื่อทั่วไป หากอยู่ในรูปแบบที่กำหนดไว้

**แคนาดา** Personal Information Protection and Electronic Document Act – Bill C-2 กำหนดให้สามารถใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้

**เม็กซิโก** กฎหมายรับรองฐานะของลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ซึ่งหมายถึง “วิธีการในการระบุตัวบุคคลทางอิเล็กทรอนิกส์”

**อาร์เจนตินา** Presidential Decree ให้การรับรองการใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นเวลา 2 ปีในภาครัฐบาล โดยสามารถใช้ได้กับหน่วยงานภาครัฐทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานร่วมทุนระหว่างรัฐและเอกชน

**โคลัมเบีย** กฎหมาย 527/1999 อนุญาตให้ใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์แทนลายมือชื่อได้หากวิธีการลงลายมือชื่อเป็นวิธีที่เชื่อถือได้

**ออสเตรเลีย** รัฐบาลมลรัฐออสเตรเลียตะวันตกได้ออกกฎหมายให้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์มีสถานะเทียบเท่าลายมือชื่อทั่วไป



กฎหมายกำกับดูแลผู้ให้บริการประกวดราคา (tendering facility operator)

กฎหมายกำกับดูแลผู้ให้บริการประกวดราคามีจุดประสงค์เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้ใช้ระบบ e – tendering โดยมีข้อกำหนดให้ผู้ประกอบการมีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และกำหนดความรับผิดชอบในกรณีที่มีการรั่วไหลของข้อมูล

รัฐบาลเม็กซิโกและรัฐบาลมลรัฐออสเตรเลียตะวันตกได้ออกหลักเกณฑ์ ว่าด้วยแนวทางในการให้บริการของผู้ให้บริการประกวดราคา โดยบรรจุอยู่ในสัญญาระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ สัญญาดังกล่าวระบุถึงขั้นตอนการประกวดราคาในระบบอิเล็กทรอนิกส์ และภาระหน้าที่ของแต่ละฝ่ายตลอดจนขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

### 3. การปรับปรุงกฎระเบียบเพื่อรองรับระบบ e – purchasing

การศึกษาของธนาคารโลกพบว่ามีเพียงสองแห่งคือ สหรัฐอเมริกาและมลรัฐออสเตรเลียตะวันตกเท่านั้นที่มีกฎระเบียบ โดยละเอียดว่าด้วยเรื่องของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการสอบราคาหรือตกลงราคาทางอิเล็กทรอนิกส์ กฎระเบียบดังกล่าวมีเนื้อหาเกี่ยวกับการรวบรวมคำสั่งซื้อจากหลาย ๆ หน่วยงาน (aggregation of demand) และการปรับปรุงขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างให้มีความสะดวกยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ รัฐบาลสหรัฐอเมริกายังออกระเบียบคุ้มครองเจ้าหน้าที่พัสดุที่จัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ไม่ให้ถูกฟ้องร้องอีกด้วย หากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามขั้นตอนที่ถูกต้อง เช่น ดำรวจตลาดอย่างรอบคอบเพื่อคัดเลือกผู้ขายที่ดีที่สุด คัดเลือกผู้ขายให้เหลือจำนวนน้อยที่สุด และออกคำสั่งซื้อให้แก่ผู้ขายเพียงรายเดียวจากผู้ขายที่คัดเลือกไว้แล้ว ทั้งนี้เพื่อป้องกันข้อพิพาททางกฎหมาย ซึ่งจะทำให้ประโยชน์ที่เกิดจากการจัดซื้อจัดจ้างที่รวดเร็วต้องสูญเสียไป

จากแนวความคิดในการปฏิรูประบบราชการ และการปรับเปลี่ยนระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้ e – Procurement ข้างต้นนั้น กล่าวว่าการปฏิรูประบบราชการในปี พ.ศ. 2545 ทำให้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้าง ส่วนราชการ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นหน่วยงานหนึ่งของรัฐที่มีส่วนร่วมในการปฏิรูปโครงสร้างส่วนราชการนี้ด้วยตามแนวความคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e - Government) โดยมีโครงการ e-Procurement เป็นโครงการหลักนำร่องในหลายโครงการของรัฐบาล

โดยระยะเวลากว่า 3 ปี ที่ผ่านมา หน่วยงานภายในกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้ดำเนินการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานเพื่อให้บริการข้อมูลที่ดี มีมาตรฐาน และคุณภาพแก่สาธารณะ โดยการเปิดให้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และบริการข้อมูลอัตโนมัติด้วยระบบโทรศัพท์ ตลอดจนให้บริการอื่น ๆ ที่สะดวกรวดเร็วผ่านสื่อ

อิเล็กทรอนิกส์ การจัดทำระบบ e-Procurement ของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม คือ ระบบการจัดซื้อที่ใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งทั้งผู้ซื้อและผู้ค้าใช้การดำเนินขั้นตอนและการจัดการในด้านต่างๆ เกี่ยวกับการจัดซื้อผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้การใช้ e-Procurement มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการและศักยภาพในการประหยัดค่าใช้จ่าย การบริการด้าน e-Procurement เป็นธุรกิจที่ทันสมัยที่สุด และเป็นการปฏิบัติทางการค้าจากภาคเอกชน รวมทั้งเป็นความสามารถทางด้านเทคนิคในปัจจุบันจากการใช้อินเทอร์เน็ต มุ่งเน้นการปรับปรุงระบบเทคโนโลยี โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานอย่างเหมาะสมและทันสมัย ตลอดจนพัฒนาระบบฐานข้อมูลและเครือข่ายข้อมูลระหว่างส่วนราชการให้ใช้ร่วมกัน และรวมถึงการปรับปรุงระบบบริหาร โดยจัดให้มีการพัฒนาระบบการบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management System) ขึ้นในราชการ มีการปรับปรุงงบประมาณ เพื่อเน้นผลลัพธ์ ปรับปรุงระบบงานบุคคลภาครัฐ ปรับปรุงงานพัสดุงานสารบรรณ งานกฎหมาย และระบบตรวจสอบซึ่งทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายทั้งผู้ค้าและภาครัฐ โดยมีวัตถุประสงค์คือ

1. เพื่อให้ราชการเป็นกลไกและเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพของรัฐบาลในการนำนโยบายของรัฐบาลไปดำเนินการให้เกิดผลในทางปฏิบัติ
2. เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะของการแข่งขันระดับเวทีโลก โดยข้าราชการจะต้องมีความรู้ความสามารถในการสร้างปัจจัยพื้นฐานที่เอื้อต่อการแข่งขันของภาคเอกชน มีระบบข้อมูลเศรษฐกิจมหภาคที่สมบูรณ์ มีกฎหมายที่ทันสมัยเข้าใจง่าย และมีความสามารถในการต่อรองในเวทีเศรษฐกิจโลกเพื่อปกป้องสิทธิประโยชน์ของผู้ประกอบการชาวไทย
3. เพื่อสร้างความโปร่งใส ความตรงไปตรงมาในการปฏิบัติราชการ และขจัดความทุจริตประพฤติมิชอบให้หมดไปจากระบบราชการ
4. เพื่อให้ราชการประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ซึ่งมีความสามารถ มีความซื่อสัตย์สุจริต มีจิตใจที่บริสุทธิ์ และเปิดกว้างต่อความต้องการของประชาชน
5. เพื่อสร้างวัฒนธรรมและคุณค่าใหม่ในวงราชการ ได้แก่ ความตรงไปตรงมา ความโปร่งใส การทำงานเป็นทีม การทำงานเพื่อประชาชน การเสียสละเพื่อส่วนรวม การพึ่งตนเอง และมีความพอดีในการดำรงชีวิต

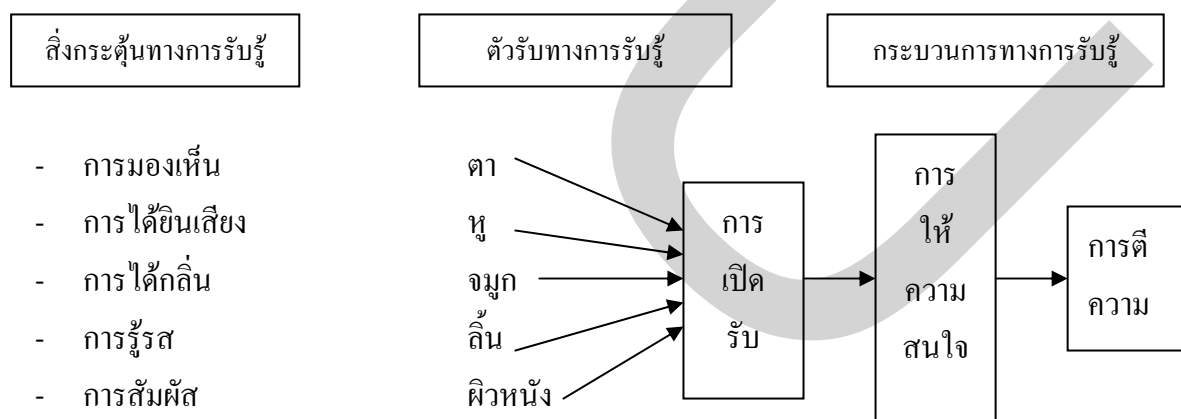
## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการรับรู้

Schiffman และ Kanuk (2000) กล่าวว่า ถึงแม้มนุษย์จะถูกโจมตีด้วยสิ่งกระตุ้นต่างๆ อยู่ตลอดเวลา มีสิ่งที่ย้อนเข้าสู่การรับรู้ของมนุษย์อยู่ตลอด ซึ่งสิ่งกระตุ้นต่างๆ จำนวนมากขึ้น

อาจจะก่อให้เกิดความสับสนหรือเข้าใจผิดต่อสิ่งแวดล้อมของเราได้ อย่างไรก็ตาม ปัญหาดังกล่าวมีแนวโน้มว่าจะไม่เกิดขึ้น เนื่องจากการรับรู้ไม่ได้มีหน้าที่ของการเปิดรับข้อมูลทางความรู้สึกทุกอย่างที่ผ่านเข้ามาทั้งหมดแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น มากไปกว่านั้นการรับรู้ยังเป็นกระบวนการที่มีการคัดเลือก กลั่นกรองเปิดรับเฉพาะสิ่งที่ต้องการเท่านั้น

กระบวนการทางการรับรู้ Solomon (1999) ได้อธิบายว่า การรับรู้จะเกิดขึ้นโดยมีสิ่งกระตุ้นทางความรู้สึกต่างๆ อันได้แก่ ภาพ เสียง กลิ่น รส ลักษณะพื้นผิว ซึ่งจัดว่าเป็นสิ่งที่กระตุ้นภายนอก (External Stimulus) ในกรณีที่เป็นสิ่งกระตุ้นทางการปฏิบัติ จะหมายถึง นโยบาย ข้อบังคับ การสื่อสารทางการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับนโยบาย เป็นต้น ทั้งนี้ระดับการรับรู้จะสูงหรือต่ำขึ้นอยู่กับรูปแบบของสิ่งกระตุ้น และความเข้มของสิ่งกระตุ้นนั้น ๆ โดยสิ่งกระตุ้นดังกล่าวจะผ่านทางตัวรับความรู้สึกต่าง ๆ ทาง ตา หู จมูก ลิ้น ผิวหนัง ซึ่งเรียกว่า ประสาททางการรับรู้ (Sensory System) ซึ่งกระบวนการทางการรับรู้สามารถแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ขั้นแรกคือ การเปิดรับสิ่งกระตุ้น (Exposure) ขั้นที่สองคือ การให้ความสนใจสิ่งกระตุ้นความรู้สึก ต่อจากนั้นจะเป็นขั้นสุดท้ายของกระบวนการรับรู้คือ ขั้นตอนความสนใจสิ่งกระตุ้นที่ผ่านเข้ามาทางประสาทรับรู้ที่นั้น ๆ ดังจะเห็นได้จากภาพที่ 2.1

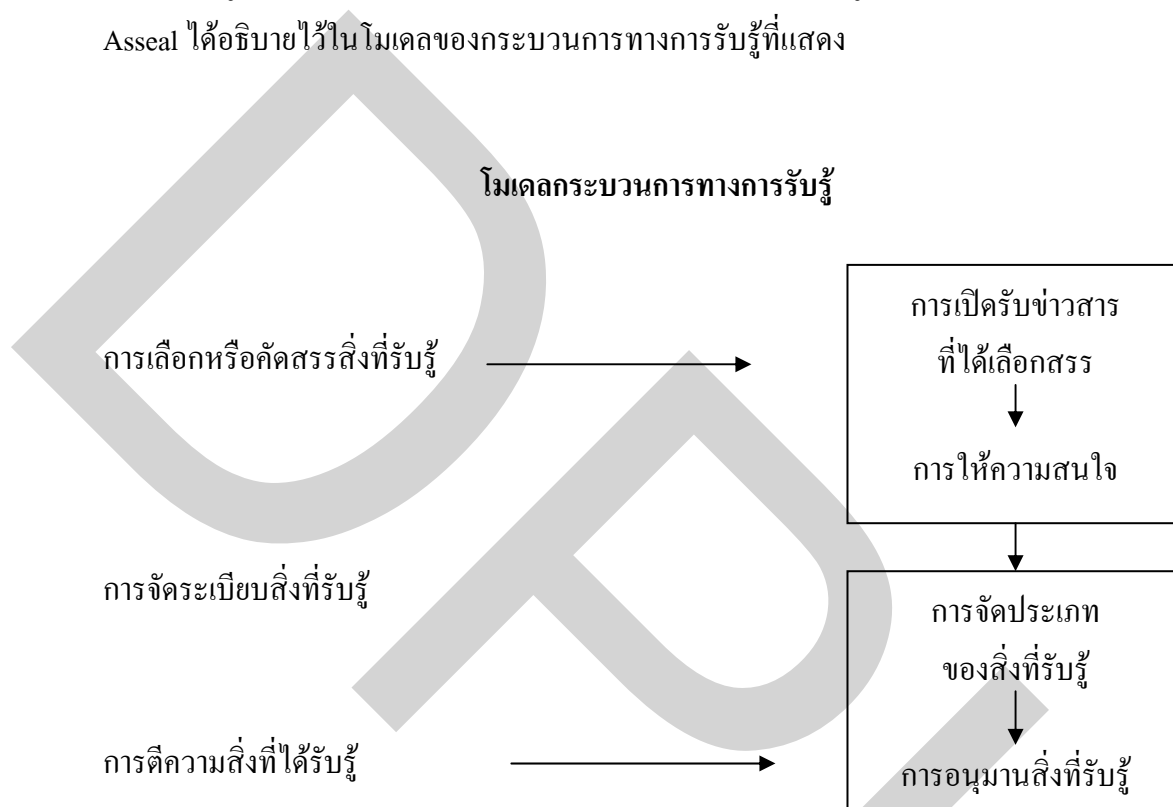
ภาพรวมของกระบวนการทางการรับรู้



ภาพที่ 2.1 ภาพรวมของกระบวนการทางการรับรู้

ที่มา : Solomon, M.R.(1999).Consumer Behavior : Buying having and Being (4<sup>th</sup> ed.) Upper Saddle River, NJ : Prentice – Hall.P.45

ในขณะที่ Asseal (1998), Schiffman และ Kanuk (2000) ได้แบ่งกระบวนการทางการรับรู้ออกเป็น 3 ขั้นตอนใหญ่ ๆ คือ หนึ่ง การเลือกหรือคัดสรรทางการรับรู้ (Perceptual Selection) สอง การจัดระเบียบทางการรับรู้ (Perceptual Organization) และสาม การตีความทางการรับรู้ (Perceptual Interpretation) ซึ่ง Asseal ได้อธิบายไว้ใน โมเดลของกระบวนการทางการรับรู้ที่แสดง



**ภาพที่ 2.2** โมเดลกระบวนการทางการรับรู้

**ที่มา :** Asseal,H.(1998)Consumer Behavior and Marketing Action (6<sup>th</sup> ed.) p.218.

จากภาพจะเห็นได้ว่าการเลือกทางการรับรู้ นั้น จะเริ่มจากการเปิดรับข่าวสารที่ได้เลือกสรร (Selective Exposure) จากนั้นบุคคลจะให้ความสนใจหรือเกิดความตั้งใจรับข่าวสาร (Selective Attention) ซึ่งกระบวนการเลือกสรร (Selective Processes) ของผู้รับสาร เป็นปัจจัยหนึ่งในการกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการส่งสารไปยังผู้รับสาร ข่าวสารต่างๆ แม้ว่าจะได้รับการเตรียมมาอย่างดีโดยผู้ถ่ายทอดที่มีความสามารถสูง หรือใช้สื่อที่มีประสิทธิภาพมากเพียงใดก็ตาม ก็ไม่สามารถจะประกันความสำเร็จในการสื่อสารไปยังผู้รับสารตามที่ผู้ส่งสารต้องการได้ทั้งหมด ทั้งนี้ เพราะผู้รับสารจะมีกระบวนการเลือกรับรู้ข่าวสารที่แตกต่างกันไปตามประสบการณ์ ความต้องการ ความเชื่อ ทักษะคิด ความรู้สึกนึกคิด ฯลฯ ที่ไม่เหมือนกัน

### 1. การเปิดรับข่าวสารที่ได้เลือกสรร (Selective Exposure)

เป็นการเปิดรับข่าวสารแบบรู้สีกตัว หรือแบบจิตใต้สำนึกของผู้รับสารต่อสื่อ หรือข่าวสารเฉพาะ กล่าวคือ บุคคลเลือกเปิดรับข่าวสารที่ต้องการรับรู้เท่านั้น การเปิดรับข่าวสารเป็นการรับรู้ในชีวิตประจำวันอย่างหนึ่งที่ต้องอาศัยการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความรู้ และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน (สุภาพร ปาละลักษณ์, 2541) ซึ่ง Atkin (1973) กล่าวว่า บุคคลที่เปิดรับข่าวสารมากย่อมมีหูตากว้างไกล มีความรู้ความเข้าใจในสภาพแวดล้อม และเป็นคนที่มีความทันสมัยกว่าบุคคลที่เปิดรับข่าวสารน้อย ดังนั้น ข่าวสารจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตประจำวันของมนุษย์ มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่ต้องอาศัยการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความรู้ และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ข่าวสารจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ประกอบการตัดสินใจของมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมนุษย์เกิดความไม่แน่ใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งมากเท่าใด ความต้องการข่าวสารก็จะยิ่งมากขึ้นเท่านั้น (วุฒิ จ้านง, 2523) ทั้งนี้ การเปิดรับข่าวสารใดๆ นั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มผู้เปิดรับข่าวสาร โดย Hunt & Ruben (1993 อ้างใน สุภาพร ปาละลักษณ์, 2541) ได้กล่าวไว้ดังต่อไปนี้

อายุ (Age) อายุของกลุ่มผู้รับสารเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้บุคคลมีความเหมือนหรือแตกต่างกันในเรื่องความคิดและพฤติกรรม บุคคลที่มีอายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยมมากกว่า บุคคลที่มีอายุมาก ซึ่งมักจะมีความคิดอนุรักษนิยมมากกว่า นอกจากนี้เมื่ออายุมากขึ้นความยากง่ายในการเปลี่ยนใจหรือถูกชักจูงจะน้อยลง และบุคคลที่มีวัยต่างกันมักจะมีความต้องการแตกต่างกันด้วยลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็แตกต่างกัน บุคคลที่มีอายุมากจะใช้สื่อมวลชนเพื่อแสวงหาข่าวสารที่มีสาระมากกว่าความบันเทิง

เพศ (Sex) ผู้หญิงและผู้ชายมักจะมี ความแตกต่างกันอย่างมากรวมทั้งในเรื่องความคิด ค่านิยม ทศนคติ เพราะสังคมและวัฒนธรรมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของทั้งสองเพศไว้ต่างกัน

สถานะภาพทางสังคม และเศรษฐกิจ (Socio – Economic Status) สถานะภาพทางสังคม และเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ และพื้นฐานทางครอบครัว จะมีอิทธิพลต่อ ค่านิยม ความคิด ความเชื่อ ตลอดจนพฤติกรรมของบุคคล เช่น คนที่ประกอบอาชีพต่างกันจะมี แนวความคิดการมองโลก ที่ต่างกัน เป็นต้น

การศึกษา (Education) River, Peterson และ Jensen (1971 อ้างใน ปรมะ สตะเวทิน, 2538) กล่าวว่า การศึกษาหรือความรู้ (Knowledge) ว่าเป็นลักษณะอีกประการหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อ

ผู้รับสาร ดังนั้น คนที่ได้รับการศึกษาในระดับที่แตกต่างกัน ยุคสมัยที่แตกต่างกัน ในระบบการศึกษาที่แตกต่างกันในสาขาที่แตกต่างกัน ย่อมมีความรู้สึกรู้จัก อุดมการณ์ ทัศนคติ ค่านิยม และความต้องการที่แตกต่างกัน โดยทั่วไปคนที่มีการศึกษาสูง หรือมีความรู้ดีจะได้เปรียบอย่างมากในการที่จะเป็นผู้รับสารที่ดี ทั้งนี้ เพราะคนเหล่านี้มีความรู้กว้างขวางในหลายเรื่อง มีความเข้าใจสารได้ดี แต่คนเหล่านี้มักจะเป็นคนที่ไม่ค่อยเชื่ออะไรง่ายๆ สารที่ไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลสนับสนุนเพียงพอ มักจะถูกโต้แย้งจากคนที่มีการศึกษาสูง คนที่มีการศึกษาสูงมักจะใช้สื่อมวลชนมากกว่าคนที่มีการศึกษาน้อย คนที่มีการศึกษาสูงมักใช้สื่อสิ่งพิมพ์ในการหาข้อมูลข่าวสาร ในขณะที่มีการศึกษาน้อยจะใช้สื่อโทรทัศน์หรือวิทยุมากกว่า

Klapper (1969) ได้กล่าวถึงแนวคิดการเปิดรับสารของผู้รับสารว่า มีการเปิดรับสาร 2 ลักษณะคือ การเปิดรับสารจากสื่อมวลชน และการเปิดรับสารจากสื่อบุคคล ซึ่ง Klapper ได้อธิบายไว้ดังนี้

1. การเปิดรับสารจากสื่อมวลชน ผู้รับสารจะมีความคาดหวังจากสื่อมวลชนว่าการบริโภคข่าวสารจากสื่อมวลชนนั้น จะช่วยตอบสนองความต้องการของผู้รับสารได้ ซึ่งจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือเปลี่ยนลักษณะนิสัย และพฤติกรรมบางอย่างได้ โดยที่การเลือกบริโภคสื่อมวลชนนั้นจะขึ้นอยู่กับความต้องการ หรือแรงจูงใจของผู้รับสารเอง เพราะบุคคลแต่ละคนย่อมมีเป้าหมายและความตั้งใจในการใช้ประโยชน์จากสื่อมวลชนที่ต่างกันไป

2. การเปิดรับสารจากสื่อบุคคล คือ การเปิดรับข่าวสาร ข้อมูลจากบุคคลใด บุคคลหนึ่งซึ่งเป็นผู้นำพาข่าวสารมาบอกกล่าว เป็นการติดต่อสื่อสารกันระหว่างบุคคลที่จะมีปฏิสัมพันธ์ต่อบรรหว่างกัน ซึ่ง Rogers and Shoemaker (1971) ได้กล่าวเสริมว่า การที่จะให้บุคคลเกิดการยอมรับสารที่ได้ส่งไป กล่าวคือ ถ้าต้องการให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสารมากที่สุด โดยผู้รับสารที่มีการยอมรับสารนั้นๆ ควรที่จะใช้การสื่อสารระหว่างบุคคล โดยใช้สื่อบุคคลเป็นผู้เผยแพร่ข่าวสาร สื่อบุคคลนี้จะเป็นประโยชน์ในกรณีที่ต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านทัศนคติและพฤติกรรม อีกทั้งสื่อบุคคลจะช่วยให้ผู้รับสารมีความเข้าใจชัดเจนมากขึ้นและสามารถตัดสินใจได้แนใจมากขึ้นอีกด้วย

3. การตั้งใจรับข่าวสารที่ได้เลือกสรร (Selective Attention) หมายถึง การที่ผู้บริโภคมีการรับรู้ในระดับสูงต่อสิ่งกระตุ้นที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของตน และมีการรับรู้ในระดับต่ำต่อสิ่งกระตุ้นที่ไม่เกี่ยวข้องกับความต้องการ เช่น บุคคลจะสนใจโฆษณาของผลิตภัณฑ์ที่สนองความต้องการและจะไม่สนใจโฆษณาที่ไม่มีความต้องการ เป็นต้น ทั้งนี้บุคคลจะมีความตั้งใจ

รับข่าวสารที่แตกต่างกันตามชนิดของข้อมูล รูปแบบข่าวสารและสื่อต่างๆ โดยบางคนสนใจราคา บางคนสนใจรูปร่างลักษณะของผลิตภัณฑ์

Schramm (1973) กล่าวเกี่ยวกับปัจจัยในการเปิดรับสารว่า ข่าวสารที่สามารถสร้างความสนใจแก่ผู้รับสาร ได้มากนั้น มีแนวโน้มว่าจะเกิดประสิทธิภาพทางการสื่อสารมากขึ้น อย่างไรก็ตาม การเลือกเปิดรับข่าวสารของผู้รับสารแต่ละคนนั้นย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นๆ หลายปัจจัยด้วย เช่น ประสบการณ์ทำให้การแสวงหาข่าวสารต่างกัน ภูมิหลังที่แตกต่างกันทำให้มีความสนใจแตกต่างกัน ความสามารถในการรับสารทั้งสภาพร่างกายและจิตใจทำให้พฤติกรรมการเปิดรับสารต่างกัน เป็นต้น

ในขณะที่ Hunt and Ruben (1993) ได้กล่าวถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการเลือกเปิดรับของผู้รับสารว่า ได้แก่ ความต้องการ ทักษะและค่านิยม เป้าหมายของผู้รับสารความสามารถในการเปิดรับสาร การใช้ประโยชน์จากการรับสาร รูปแบบการสื่อสารนั้นๆ สถานการณ์ที่เอื้อต่อการเปิดรับสาร ประสบการณ์และนิสัยของผู้รับสารเอง

## 2. การจัดระเบียบทางการรับรู้ (Perceptual Organization)

Robertson, Zielinski and Ward (1984) กล่าวว่า การจัดระเบียบทางการรับรู้คือ วิธีการรวบรวมสิ่งกระตุ้นที่สนใจเข้าสู่กระบวนการตีความของบุคคลนั้น ซึ่ง Assral (1998) อธิบายว่า การจัดระเบียบทางการรับรู้ คือ การจัดกลุ่มข้อมูลที่ได้เปิดรับของผู้รับสารจากหลายๆ แหล่งที่แตกต่างกัน เข้าสู่กระบวนการให้ความหมายโดยรวมของสิ่งกระตุ้นนั้นๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจสิ่งกระตุ้นมากขึ้น และปฏิบัติต่อสิ่งกระตุ้นที่ได้รับรู้ได้ ส่วน Schiffman and Kanuk (1994) กล่าวว่า บุคคลไม่เพียงแต่มีประสบการณ์จากสิ่งกระตุ้นมากมายที่ได้เลือกจากสิ่งแวดล้อมโดยการแยกและวิเคราะห์จากระบบสัมผัสเท่านั้น ยิ่งไปกว่านั้นคนแต่ละคนยังสามารถจัดระเบียบข้อมูลออกเป็นกลุ่มและรับรู้ภาพรวมทั้งหมด โดยหลักการพื้นฐานของการจัดระเบียบนี้คือ การรวมข้อมูลที่ได้มาเพื่อกำหนดความหมาย หรือกรอบในการสร้างภาพรวม

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2535) กล่าวว่า การจัดระเบียบ การรับรู้เกี่ยวข้องกับจิตวิทยาของ Gestalt (Gestalt's psychology) ซึ่งแนวคิด Gestalt's psychology นี้ กล่าวว่า บุคคลมีการรับรู้เกี่ยวกับสิ่งใด ๆ ในลักษณะภาพรวมมากกว่าที่จะรับรู้ในรายละเอียดส่วนย่อย โดยภาพรวมหรือส่วนรวมนั้นจะมีความสำคัญมากกว่าส่วนย่อยที่จะนำมารวมกัน (กันยา สุวรรณแสง, 2540) ทั้งนี้ Assral (1998) ได้อธิบายถึงหลักพื้นฐานการจัดระเบียบของ Gestalt ว่ามี 3 หลักการคือ หลักการรูปร่าง

ลักษณะและพื้นหลัง (Figure and Ground) หลักการจัดกลุ่ม (Grouping) และหลักการต่อเติมสิ่งที่ไม่สมบูรณ์ให้สมบูรณ์ (Closure) โดยมีรายละเอียดดังนี้

**หลักรูปร่างลักษณะและพื้นหลัง (Figure and Ground)** ผู้รับสารมีแนวโน้มที่จะรับรู้สิ่งใด ๆ จากสภาพแวดล้อมของสิ่งนั้นๆ ที่แสดงให้เห็น ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับสารมีความเข้าใจยิ่งขึ้น สิ่งกระตุ้นที่ติดกับสิ่งแวดล้อมจะเป็นที่สังเกตเห็นได้ง่าย

**หลักการจัดกลุ่ม (Grouping)** ผู้รับสารมักรับรู้ข้อมูลที่มีความหลากหลายในลักษณะเป็นกลุ่มก้อนมากกว่าแยกย่อยเป็นส่วน ๆ Schiffman and Kanuk (1994) กล่าวเสริมว่าบุคคลจะจัดสิ่งกระตุ้นโดยอัตโนมัติเพื่อกำหนดภาพหรือความประทับใจโดยส่วนรวม การรับรู้ของสิ่งกระตุ้นจะมีลักษณะเป็นกลุ่มหรือ ประเภทข้อมูลมากกว่าที่จะแยกเป็นชิ้นส่วน แล้วเข้าสู่ความทรงจำ และการระลึกได้

**หลักการต่อเติมสิ่งที่ไม่สมบูรณ์ให้สมบูรณ์ (Closure)** ผู้รับสารมีแนวโน้มที่จะเติมส่วนที่ขาดหายไปเมื่อสิ่งกระตุ้นนั้นมีความไม่สมบูรณ์ โดยทั่วไปคนมีธรรมชาติของความต้องการที่จะสร้างความสมบูรณ์ และมีความพึงพอใจเมื่อสามารถทำสิ่งใด ๆ มีความสมบูรณ์ได้

### 3. การตีความทางการรับรู้ (Interpretation)

การตีความทางการรับรู้ของแต่ละบุคคลนั้นจะมีหลักการพื้นฐาน 2 หลักการ ที่จะช่วยผู้รับสารในการตีความหมายข้อมูลที่ได้รับ ได้แก่ หลักการจัดประเภททางการรับรู้ (Categorization) และหลักการอนุมาน (Inference) Assael(1998) ได้อธิบายไว้ ดังนี้

**หลักการจัดประเภททางการรับรู้ (Categorization)** เป็นการจัดประเภทของข้อมูลที่ได้รับมาใหม่ตามประเภทของสิ่งที่มีอยู่ก่อนแล้วในประสาทการรับรู้ของผู้รับสาร

**หลักการอนุมาน (Inference)** ผู้รับสารจะอนุมานเกี่ยวกับวิธีการจัดการ และเชื่อมโยงเข้ากับความเชื่อเดิมที่มีอยู่ เช่น ผู้ปฏิบัติการจะเชื่อมโยงวิธีการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement กับความโปร่งใสในการประกาศโครงการจะสามารถช่วยลดการผูกขาด เนื่องจากผู้ประกอบการทั้งหลายสามารถเข้าร่วมแข่งขันในการจัดซื้อจัดจ้างได้มากขึ้นซึ่งจะมีผลในการช่วยลดการทุจริตได้ในทางอ้อมได้ ซึ่งการอนุมานนี้อยู่บนพื้นฐานของการสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกันเอง รวมทั้งข้อมูลที่ได้รับจากการอบรม



จากแนวความคิดเกี่ยวกับกระบวนการรับรู้จะเห็นได้ว่า การรับรู้ของข้าราชการสำนักงาน ปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุภาครัฐ ด้วยอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้ e-Procurement ตามที่ Solomon (1999) ได้อธิบายว่า จะเกิดขึ้นโดยมีสิ่ง กระตุ้นทางความรู้สึกต่างๆ อัน ได้แก่ ภาพ เสียง กลิ่น รส ลักษณะพื้นผิว ซึ่งจัดว่าเป็นสิ่งที่กระตุ้น ภายนอก (External Stimulus) ในกรณีที่เป็นสิ่งกระตุ้นทางการปฏิบัติ จะหมายถึง นโยบาย ข้อบังคับ การสื่อสารทางการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับนโยบาย เป็นต้น ทั้งนี้ระดับการรับรู้จะสูงหรือต่ำขึ้นอยู่กับ รูปแบบของสิ่งกระตุ้น และความเข้มของสิ่งกระตุ้นนั้น ๆ โดยสิ่งกระตุ้นดังกล่าวจะผ่านทาง ตัวรับรู้ความรู้สึกต่าง ๆ ทาง ตา หู จมูก ลิ้น ผิวหนัง ซึ่งเรียกว่า ประสาททางการรับรู้ (Sensory System)

ซึ่ง Atkin (1973) กล่าวว่า บุคคลที่เปิดรับข่าวสารมากย่อมมีหูตากว้างไกล มีความรู้ความ เข้าใจในสภาพแวดล้อม และเป็นคนที่มีความทันสมัยกว่าบุคคลที่เปิดรับข่าวสารน้อย ดังนั้น ข่าวสารจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตประจำวันของมนุษย์ ซึ่งมนุษย์เป็น สัตว์สังคมที่ต้องอาศัยการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความรู้ และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ข่าวสารจะ เป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ประกอบการตัดสินใจของมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมนุษย์เกิดความไม่ แน่ใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งมากเท่าใด ความต้องการข่าวสารก็จะยิ่งมากขึ้นเท่านั้น (วุฒิจำนง,2523) ทั้งนี้ การเปิดรับข่าวสารใดๆ นั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มผู้ เปิดรับข่าวสาร

อีกทั้ง Klapper (1969) ได้กล่าวถึงแนวคิดการเปิดรับสารของผู้รับสารว่า มีการเปิดรับสาร 2 ลักษณะคือ การเปิดรับสารจากสื่อมวลชน และการเปิดรับสารจากสื่อบุคคล ซึ่งตรงกับการเปิดรับ สารของสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัด จ้างพัสดุภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้ e-Procurement ที่ Klapper ได้อธิบายไว้ดังนี้

1. การเปิดรับสารจากสื่อมวลชน ผู้รับสารจะมีความคาดหวังจากสื่อมวลชนว่าการ บริโภคข่าวสารจากสื่อมวลชนนั้น จะช่วยตอบสนองความต้องการของผู้รับสารได้ ซึ่งจะทำให้เกิด การเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือเปลี่ยนลักษณะนิสัย และพฤติกรรมบางอย่างได้ โดยที่การเลือก บริโภคสื่อมวลชนนั้นจะขึ้นอยู่กับความต้องการ หรือแรงจูงใจของผู้รับสารเอง เพราะบุคคลแต่ละ คนย่อมมีเป้าหมายและความตั้งใจในการใช้ประโยชน์จากสื่อมวลชนที่แตกต่างกันไป

2. การเปิดรับสารจากสื่อบุคคล คือ การเปิดรับข่าวสาร ข้อมูลจากบุคคลใด บุคคล หนึ่ง เช่นการฝึกอบรมโดยผู้ที่มีประสบการณ์หรือมีความรู้ ซึ่งเป็นผู้นำพาข่าวสารมาบอกกล่าว เป็นการติดต่อสื่อสารกันระหว่างบุคคลที่จะมีปฏิริยาโต้ตอบระหว่างกัน ซึ่ง Rogers and

Shoemaker (1971) ได้กล่าวเสริมว่า การที่จะทำให้บุคคลเกิดการยอมรับสารที่ได้ส่งไป กล่าวคือ ถ้าต้องการให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสารมากที่สุด โดยผู้รับสารที่มีการยอมรับสารนั้นๆ ควรที่จะใช้การสื่อสารระหว่างบุคคล โดยใช้สื่อบุคคลเป็นผู้เผยแพร่ข่าวสาร สื่อบุคคลนี้จะเป็นประโยชน์ในกรณีที่ต้องการให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านทัศนคติและพฤติกรรม อีกทั้งสื่อบุคคลจะช่วยให้ผู้รับสารมีความเข้าใจชัดเจนมากขึ้นและสามารถตัดสินใจได้แน้ใจมากขึ้นอีกด้วย

ทั้งนี้พอจะกล่าวได้ว่าการตีความทางการรับรู้ของแต่ละบุคคล โดยเฉพาะข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้ e – Procurement นั้นจะเป็นหลักการพื้นฐาน ที่จะช่วยผู้รับสารในการตีความหมายข้อมูลที่ได้รับ ได้แก่ หลักการจัดประเภททางการรับรู้ (Categorization) และหลักการอนุมาน (Inference) Assael(1998) โดยผู้รับสารจะอนุมานเกี่ยวกับวิธีการจัดการ และเชื่อมโยงเข้ากับความเชื่อเดิมที่มีอยู่ เช่น ผู้ปฏิบัติการจะเชื่อมโยงวิธีการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement กับ ความโปร่งใสในการประกาศโครงการจะสามารถช่วยลดการผูกขาด เนื่องจากผู้ประกอบการทั้งหลายสามารถเข้าร่วมแข่งขันในการจัดซื้อจัดจ้างได้มากขึ้น ซึ่งจะมีผลในการช่วยลดการทุจริตได้ในทางอ้อมได้ ซึ่งการอนุมานนี้อยู่บนพื้นฐานของการสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกันเอง รวมทั้งข้อมูลที่ได้รับจากการฝึกอบรมอีกด้วย

## 2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม

“นวัตกรรม” ใน Webster’s New International Dictionary (1954 : 1282) หมายถึง “สิ่งใหม่” หรือ “การเปลี่ยนสู่สิ่งใหม่”

ในประเทศไทย “นวัตกรรม” เป็นศัพท์ที่กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ ได้บัญญัติขึ้นใช้ หมายถึง การนำสิ่งใหม่ๆ เข้ามาเปลี่ยนแปลงเพิ่มเติมวิธีการที่มีอยู่เดิมให้ได้ผลดียิ่งขึ้น (กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ , 2515)

โรเจอร์ และชูมาร์คเกอร์ (1971 : 120) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึงความคิด (Idea) การปฏิบัติ (Practice) หรือวัตถุ (Object) ซึ่งบุคคลเห็นว่าเป็นของใหม่ไม่ว่าความคิดนั้นเป็นของใหม่โดยนัยเวลา ตั้งแต่แรกพบหรือไม่ แต่ขึ้นอยู่กับการที่บุคคลรับรู้ว่ามันเป็นของใหม่ไม่ว่าความคิดนั้นจะใหม่หรือไม่ โดยความเห็นของบุคคลเองจะเป็นเครื่องตัดสินใจในการตอบสนอง

ของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น คือ ถ้าเขาเห็นว่าอะไรเป็นสิ่งที่ใหม่สำหรับเขา สิ่งนั้นก็จะเป็ นนวัตกรรม คำว่า “ใหม่” ในเรื่องของนวัตกรรมจึงไม่จำเป็นต้องเป็นความรู้ใหม่ของบุคคล บุคคลอาจจะมี ความรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้นมาชั่วระยะเวลาหนึ่งแล้วก็ได้ แต่ยังไม่ได้พัฒนาทัศนคติ หรือเกี่ยวกับการ ตัดสินใจที่จะใช้นวัตกรรม

บาร์เน็ตต์ (1953 : 98) กล่าวว่า นวัตกรรม หมายถึง แนวความคิดต่างๆ แบบแผน พฤติกรรม หรือสิ่งของใหม่ ที่แตกต่างไปจากของเดิมที่มีอยู่ ของใหม่ในที่นี้อาจครอบคลุมถึง เรื่องราวต่างๆ อย่างกว้างขวาง ไม่ว่าจะเป็นสิ่งที่มองเห็น สามารถสัมผัสได้ด้วยประสาททั้งห้า รวมทั้งที่เป็นแผนพฤติกรรม ความประพฤติตามระบบสังคม ประเพณีวัฒนธรรมต่างๆ ตลอดจน สิ่งประดิษฐ์วิทยาการใหม่ๆ และสิ่งที่ไม่เห็นเป็นวัตถุ เช่น ความซื่อสัตย์ ความนึกคิด ความศรัทธา ซึ่งเป็นเรื่องใหม่ในความคิดของบุคคล

ซูพหเทพ พงศ์สร้อยเพชร (2523 : 109) ให้ความหมายของนวัตกรรมว่า หมายถึง วิธีการปฏิบัติใหม่ๆ

H.G. Barnett (1953 : 7) ได้กล่าวถึง นวัตกรรม ว่าหมายถึง แนวคิดต่าง ๆ แบบแผนพฤติกรรมของ สิ่งของใหม่ ๆ ที่แตกต่างไปจากของเดิมที่มีอยู่

กิดานันท์ มะลิทอง (2536) ให้ความหมายของนวัตกรรมว่า หมายถึง แนวความคิดการ ปฏิบัติ หรือ สิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ ที่ยังไม่เคยมีใช้มาก่อน หรือการดัดแปลงจากของเดิมให้ทันสมัย และใช้ดียิ่งขึ้น เมื่อนำสิ่งใหม่เหล่านั้นมาใช้ในการทำงานแล้ว จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลดีขึ้น และมากขึ้นกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้

ทอมัส ฮิวซ์ (อ้างถึงใน วิเชียร จิตทรัพย์, 2534 : 10) ให้ความหมายของนวัตกรรมไว้ว่า เป็นการนำวิธีการใหม่ ๆ มาปฏิบัติหลังจากที่ได้ผ่านมาทดลองหรือได้รับการพัฒนาเป็นขั้น ๆ แล้ว โดยเริ่มมาตั้งแต่การคิดค้น การพัฒนา ซึ่งอาจจะเป็นไปในรูปของโครงการทดลองปฏิบัติก่อน แล้ว จึงนำไปปฏิบัติจริง ซึ่งมีความแตกต่างไปจากการปฏิบัติเดิมที่เคยเป็นมา

ไพรัตน์ เดชะรินทร์ (2526 :8) กล่าวว่าตามหลักการพัฒนาเศรษฐกิจ ได้มีผู้ให้คำจำกัด ความของคำว่านวัตกรรมเอาไว้ว่าเป็น วิธีการนำความรู้ ความคิดใหม่ ๆ ในทางวิชาการไปใช้ในการ ปรับปรุงวิธีการผลิต การดำเนินงาน รวมทั้งระบบการบริหารให้ได้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นมา

ศุมาลี สังข์ศรี (2537) ปัจจุบันคำว่า นวัตกรรม (Innovation) เป็นคำที่รู้จัก และนิยมใช้กันโดยทั่วไปในวงการศึกษานี้ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรม วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงในด้านต่างๆ ดังกล่าว มีผลทำให้การจัดการศึกษาโดยใช้ระบบและวิธีการเดิมไม่ได้ผลเท่าที่ควร ดังนั้น นักการศึกษาจึงพยายามแสวงหาแนวความคิดและแนวทางใหม่ ๆ มาใช้เพื่อช่วยแก้ปัญหา ปรับปรุง และส่งเสริมให้สนองต่อความต้องการและการเปลี่ยนแปลงต่างๆ

สมบุญ สวงบุญดี (2534) กล่าวว่า นวัตกรรมเป็นแนวปฏิบัติ หรือแนวความคิด หรือการกระทำใหม่ ๆ ซึ่งอาจจะใหม่ทั้งหมด หรือบางส่วนก็ได้ ซึ่งเกิดขึ้นเนื่องจากมีปัญหา และมนุษย์พยายามที่จะแก้ปัญหานั้น ถ้าไม่มีปัญหานวัตกรรมย่อมจะไม่เกิดขึ้น

ดร.ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2533) กล่าวว่า นวัตกรรม เป็นแนวความคิดที่มีกระบวนการจัดการอย่างมีระบบให้ได้รับความสำเร็จที่มีประสิทธิภาพสูงสุด แม้จะเป็นสิ่งที่มีอยู่แล้วก็ตาม แต่ได้นำมาดัดแปลงใหม่ให้ดีขึ้น พร้อมทั้งได้ให้เกณฑ์การพิจารณาว่าสิ่งใดเป็นนวัตกรรมไว้ 4 ประการ คือ

1. จะต้องเป็นสิ่งใหม่ทั้งหมด หรือบางส่วนอาจเป็นของเก่าใช้ไม่ได้ผลในอดีต แต่นำมาปิดฝุ่น ปรับปรุง หรือ เป็นของปัจจุบันที่เรานำมาปรับปรุงให้ดีขึ้น
2. มีการนำวิธีการจัดระบบมาใช้ โดยพิจารณาองค์ประกอบทั้งส่วนข้อมูลที่ใส่เข้าไปในกระบวนการและผลลัพธ์ โดยกำหนดขั้นตอนดำเนินการให้เหมาะสมก่อนที่จะทำการเปลี่ยนแปลง
3. มีข้อพิสูจน์ด้วยการวิจัยหรืออยู่ระหว่างการวิจัยว่า “สิ่งใหม่” นั้นจะช่วยแก้ปัญหาและการดำเนินการบางอย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้นกว่าเดิม
4. ยังไม่เป็นส่วนหนึ่งของระบบงานในปัจจุบัน หาก “สิ่งใหม่” นั้นได้รับการเผยแพร่และยอมรับจนกลายเป็นส่วนหนึ่งของระบบงานที่ดำเนินอยู่ ในขณะที่ไม่ถือว่าสิ่งใหม่นั้นเป็นนวัตกรรมต่อไป แต่จะเปลี่ยนสภาพเป็นเทคโนโลยีอย่างเต็มที่

#### **การยอมรับ (Adoption)**

การยอมรับ มีความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมในด้านที่เป็นตัวการทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้น การที่บุคคลหรือกลุ่มยอมรับสิ่งใหม่ ซึ่งนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงนั้น เป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์ในบุคลิกภาพ ความรู้ความเข้าใจ และค่านิยมปัจเจกบุคคล หรือกลุ่มคนในสังคม

Foster (1973 : 146-147) ได้ให้ความหมายของการยอมรับว่า หมายถึง การที่ประชาชนได้เรียนรู้ผ่านการศึกษามาก่อนขั้นการรับรู้ การยอมรับจะเกิดขึ้นได้หากมีการเรียนรู้ด้วยตนเองและการเรียนรู้นั้นจะได้ผลก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นได้ทดลองปฏิบัติ เมื่อเขาแน่ใจแล้วว่าสิ่งประดิษฐ์นั้นสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างแน่นอน เขาจึงกล้าลงทุนซื้อสิ่งประดิษฐ์นั้น

สุธี สมุทระประภูต (2540 : 24) ได้ให้ความหมายว่า การยอมรับ หมายถึง การตัดสินใจใช้นวัตกรรม ทั้งที่เป็นรูปธรรม และนามธรรม โดยระยะเวลาในการตัดสินใจยอมรับนั้นไม่มีกำหนดแน่นอนตายตัว ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของนวัตกรรมนั้น ๆ

เพลินพร ผิวงาม (2533 : 14) ได้ให้ความหมายว่า การยอมรับ การตัดสินใจที่จะนำนวัตกรรมนั้นไปใช้อย่างเต็มที่ ทั้งนี้เพราะคิดว่านวัตกรรมนั้นเป็นวิถีทางที่ดีกว่า มีประโยชน์มากกว่า ระยะเวลาที่ต้องใช้ในกระบวนการตัดสินใจตั้งแต่ขั้นความรู้ จนถึงขั้นยืนยัน เรียกว่าระยะเวลาของการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมอาจกินเวลาหลาย ๆ ปีก็ได้ และการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมอาจเป็นได้ทั้งด้านบวก คือ การยอมรับเอานวัตกรรมไปใช้ และผลด้านลบ คือการปฏิเสธไม่ยอมรับนวัตกรรม

ระดม เศรษฐกร (2512,อ้างถึงใน สมัญติ คำปาละ 2537 : 17) กล่าวว่า การยอมรับ หมายถึง กระบวนการที่เริ่มตั้งแต่บุคคลหนึ่งได้รับทราบเกี่ยวกับสิ่งเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ จนกระทั่งเอาสิ่งนั้นไปปฏิบัติ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าการยอมรับเป็นกระบวนการทางจิตที่ผ่านการเรียนรู้เกี่ยวกับสิ่งใหม่ ๆ และทดลองนำไปปฏิบัติ เมื่อเห็นว่าเป็นผลดีจึงตัดสินใจใช้นวัตกรรมนั้น โดยระยะเวลาในการตัดสินใจยอมรับนั้นไม่มีกำหนดแน่นอนตายตัว ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะของนวัตกรรมนั้น ๆ

#### การยอมรับนวัตกรรม

ปัญญา หิรัญศรี (2529 : 178) ได้กล่าวถึงกระบวนการยอมรับในแง่ของระยะเวลาว่า “ในการตัดสินใจยอมรับวิทยาการแผนใหม่ หรือสิ่งแปลกใหม่ของบุคคลนั้น โดยทั่วแล้วต้องใช้เวลาเป็นอย่างมาก และบุคคลต้องได้รับทราบ ต้องได้พบ ได้เห็นสิ่งนั้นมาก่อน บุคคลจะยอมรับนวัตกรรมบางอย่างได้ต้องใช้เวลาหลายปีก่อนที่เขาเหล่านั้นได้มีการทดลองหรือลองวิทยาการใหม่นั้นเป็นครั้งแรก และพิจารณาผลที่ได้จากการทดลองแล้วจึงจะยอมรับวิทยาการใหม่”

ผวจิตต์ อธิคมน์นั้ทะเล (หน้า 147) กล่าวว่า วัฒนธรรมใหม่ไม่ใช่จะได้รับการยอมรับจากสังคมเสมอไป กระบวนการยอมรับสิ่งใหม่ ๆ บางครั้งนั้นจะถูกยอมรับทั้งหมด บางอย่างต้องใช้เวลาในการยอมรับ บางอย่างอาจถูกปฏิเสธไปเลย และบางอย่างอาจถูกยอมรับเพียงบางส่วน การยอมรับสิ่งใหม่ไม่ได้เป็นไปได้โดยอัตโนมัติ จะต้องมีการเลือกสรร ซึ่งขึ้นอยู่กับพิจารณาของแต่ละสังคม

#### กระบวนการยอมรับนวัตกรรม (Process of Adoption)

กระบวนการยอมรับนวัตกรรม คือ กระบวนการตัดสินใจในการยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นในสมองที่บุคคลจะต้องผ่านขั้นหรือระยะต่าง ๆ ตั้งแต่ขั้นแรกที่อยู่เรื่อง หรือมีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรม ไปจนถึงขั้นตัดสินใจที่จะยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม และในที่สุดถึงขั้นยืนยันการตัดสินใจที่ทำไปแล้ว

Roger (1983 : 163) ได้ให้ความหมายกระบวนการยอมรับนวัตกรรมว่า เป็นกระบวนการซึ่งแต่ละบุคคลจะผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ตั้งแต่เริ่มรับรู้ว่ามีนวัตกรรม และเกิดทัศนคติอันนำไปสู่การตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม จนถึงขั้นยืนยันการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น

Roger (1962, อ้างถึงใน วิวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์ : 2529 : 17 -19) ได้แบ่งกระบวนการยอมรับ ออกเป็น 5 ขั้น ได้แก่

1. ขั้นรับรู้ (Awareness Stage) คือ การที่บุคคลได้รับรู้ว่ามีแนวคิดหรือวิทยาการใหม่ ๆ แต่ยังไม่มีความรู้ที่ลึกซึ้งในเนื้อหาและรายละเอียดต่าง ๆ การรับรู้ที่สำคัญของกระบวนการยอมรับ ได้แก่ การรับรู้ที่สามารถกระตุ้นให้เกิดความสนใจที่จะศึกษาหาความรู้ในนวัตกรรมเพิ่มเติม หรือการรับรู้ที่จะนำไปสู่ขั้นต่อไปของกระบวนการยอมรับ เพราะการรับรู้แต่ละครั้งไม่จำเป็นจะต้องมีกระบวนการยอมรับขั้นอื่น ๆ ตามมาเสมอไป ดังนั้น การรับรู้เรื่องที่ตรงกับปัญหาความต้องการ หรือสามารถที่จะมองเห็นประโยชน์ที่จะเกิดตามมาได้อย่างเด่นชัด (Perceived Advantage) เหล่านี้ย่อมกระตุ้นให้เกิดความสนใจได้ง่ายกว่าการรับรู้ในเรื่องทั่ว ๆ ไป

2. ขั้นสนใจ (Interest Stage) คือ การที่บุคคลเกิดความสนใจที่จะศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับวิทยาการแผนใหม่ ขั้นนี้ยังไม่มีการประเมินวิทยาการแผนใหม่เข้ากับสถานการณ์ที่แท้จริงของแต่ละบุคคลเพียงแต่ต้องการความรู้เพิ่ม สิ่งสำคัญในขั้นนี้ได้แก่ ความรู้ (Cognitive or Knowing) ความสนใจศึกษาหาความรู้ของบุคคล นอกจากจะขึ้นอยู่กับความสามารถทางสมองในการรับความรู้ยัง

ขึ้นอยู่กับจิตลักษณะบางประการของบุคคลนั้นด้วย เป็นต้นว่า ความทันสมัย การชอบเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และปทัสฐานของระบบสังคม (Social System Norms) ที่ทันสมัย มีระบบสื่อสารที่ดี สิ่งเหล่านี้จะช่วยกระตุ้นการแสวงหาความรู้ในขั้นนี้ได้เป็นอย่างดี

3. ขั้นประเมิน (Evaluation Stage) บุคคลใช้ความสามารถทางสมอง เพื่อจะประเมินวิทยาการแผนใหม่เข้ากับสถานการณ์ของตน ขั้นนี้เป็นการทดลองในระดับความคิด (Mental Trial) ถ้าบุคคลมีความรู้สึกว่ วิทยาการแผนใหม่ มีคุณค่าและมีประโยชน์ ก็จะลงมือทดลองทำดูในขั้นที่ 4 ซึ่งเป็นการทดลองในภาคปฏิบัติ ความสำคัญของขั้นนี้คือ การสร้างความรู้สึที่ดี (Affective) ต่อวิทยาการแผนใหม่ เพราะความรู้ และข้อมูลต่าง ๆ ในขั้นที่ 2 จะเป็นรากฐานที่ทำขั้นนี้ ก็คือการประเมินประสพผลสำเร็จ และต่อเนื่องไปยังกระบวนการในขั้นที่ 4

4. ขั้นทดลอง (Trial Stage) คือ การได้ลงมือทดลองทำดูเพียงบางส่วนในสถานการณ์จริงของบุคคล เป็นการย้ำความแน่ใจว่าผลจะดีจริงอย่างที่คิดในขั้นประเมินหรือไม่ ในขั้นนี้ความรู้เกี่ยวกับวิธีทำ (How – to – Knowledge) จะมีความสำคัญมาก เพราะจะเป็นผลต่อเนื่องของการตัดสินใจที่จะยอมรับ หรือไม่ยอมรับ หรือการเปลี่ยนแปลงอื่น ๆ ตามมา

5. ขั้นการยอมรับ (Adoption Stage) คือ ขั้นสุดท้ายของกระบวนการตัดสินใจยอมรับในขั้นนี้เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม (Behavior) ที่สามารถสังเกตเห็นได้ง่ายกว่าในขั้นอื่น ๆ

### แบบจำลองกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรม

Rogers (1983 : 20-22) กล่าวถึงกระบวนการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรม 5 ขั้นตอนดังนี้

1. ขั้นหาความรู้ (Knowledge) ในขั้นนี้บุคคลรับรู้ว่ นวัตกรรมนั้นมีอยู่ และพยายามหาความรู้และพยายามทำความเข้าใจว่ นวัตกรรมนั้นใช้งาน หรือทำงานอย่างไร ในขั้นนี้ Rogers ได้แบ่งความอยากรู้เรื่องนวัตกรรมออกเป็น 3 ด้านคือ

1.1 การรู้จักนวัตกรรม (Awareness Knowledge) เป็นความรู้ที่ทำให้เกิดการตื่นตัวรู้จักเกี่ยวกับนวัตกรรม เป็นความรู้ที่รู้ว่ นวัตกรรมนั้น เกิดขึ้นแล้ว และนวัตกรรมนั้นทำหน้าที่อะไร

1.2 ความรู้ในวิธีการใช้นวัตกรรม (How to Knowledge) ความรู้ประเภทนี้ได้จากการติดต่อกับสื่อมวลชน การติดต่อหน่วยงานที่เผยแพร่ นวัตกรรมนั้น ความรู้ประเภทนี้จะช่วยให้ใช้นวัตกรรมได้อย่างถูกต้อง การขาดความรู้ด้านนี้จะทำให้เกิดการปฏิเสธนวัตกรรม

1.3 ความรู้เกี่ยวกับหลักการ (Participle Knowledge) ความรู้ประเภทนี้ เป็นความรู้ถึงหลักการที่ลึกซึ้งหรือเป็นเบื้องหลังของนวัตกรรม เป็นหลักการที่จะช่วยให้ นวัตกรรมบรรลุผล

2. **ขั้นโน้มน้าวใจ (Persuasion)** ในขั้นนี้บุคคลมีทัศนคติพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในนวัตกรรมบุคคลจะเริ่มแสวงหาข้อมูลอย่างกระตือรือร้น เริ่มมีความสนใจ และแสวงหารายละเอียดเกี่ยวกับนวัตกรรมเพิ่มเติมด้วยความตั้งใจ บุคคลจะมีการประเมินผลกระทบของนวัตกรรมและฟังฟังข้อมูลจากบุคคลใกล้เคียง ทัศนคติเกี่ยวกับนวัตกรรมสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทคือ

2.1 ทัศนคติเฉพาะที่มีต่อนวัตกรรม คือ ทัศนคติที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ชอบหรือไม่ชอบประโยชน์ของนวัตกรรม ทัศนคตินี้มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมที่กำลังเผยแพร่ และนวัตกรรมที่จะมีการเผยแพร่ในอนาคต

2.2 ทัศนคติทั่วไปที่มีต่อการเปลี่ยนแปลง คือ ทัศนคติอย่างกว้าง ๆ ที่เอื้ออำนวยให้กลุ่มเป้าหมายเปลี่ยนแปลง ซึ่งทัศนคติชนิดนี้เป็นทัศนคติที่ดีต่อนวัตกรรม ทำให้ประชาชนรู้จักพัฒนาตนเองและแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรมที่จะเป็นประโยชน์ต่อตัวเอง

3. **การตัดสินใจ (Decision)** มีแนวทางการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมใน 2 ลักษณะคือ

3.1 การยอมรับนวัตกรรม (Adoption) หมายถึง การตัดสินใจที่จะยอมรับนวัตกรรมมาใช้ให้ได้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้

3.2 การปฏิเสธนวัตกรรม (Rejection) หมายถึง การตัดสินใจที่จะไม่ยอมรับนวัตกรรมมาใช้ การตัดสินใจที่จะยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมนี้ ขึ้นอยู่กับความสามารถในการทดลองใช้ในปริมาณจำกัดของนวัตกรรม นวัตกรรมใดที่บุคคลสามารถทดลองใช้ได้จะทำให้บุคคลนั้นรู้สึกเสี่ยงภัยในการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมน้อยลง และนำไปสู่การยอมรับนวัตกรรมในที่สุด

4. **การนำนวัตกรรมไปใช้ (Implementation)** เป็นขั้นที่บุคคลทดลองใช้นวัตกรรมนั้นกับสถานการณ์ของตนเอง โดยเป็นการทดลองเป็นบางส่วนเพื่อดูผลดี และเพื่อดูว่าประโยชน์ที่ได้รับนั้นมากพอที่จะยอมรับไปปฏิบัติอย่างเต็มที่หรือไม่

5. **การยืนยัน (Confirmation)** เป็นขั้นที่บุคคลจะแสวงหาข่าวสารเพิ่มเติม เพื่อสนับสนุนหรือยืนยันการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมที่ได้ลงมือใช้ไป ในขั้นนี้บุคคลอาจเปลี่ยนใจไปในทางตรงข้ามได้ถ้าได้รับข้อมูลใหม่ที่ขัดแย้งกับข้อมูลที่ได้รับมา ขั้นยืนยันนี้จะเกิดขึ้นหลังจากการตัดสินใจไประยะเวลาหนึ่งแล้ว ในขั้นนี้บุคคลใกล้ชิดจะมีบทบาทมาก

ท้ายที่สุด Rogers ยังเน้นว่ากระบวนการตัดสินใจรับนวัตกรรม อาจนำไปสู่การรับนวัตกรรมหรือการปฏิเสธนวัตกรรมก็ได้ การตัดสินใจรับนวัตกรรมอาจมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางตรงข้ามได้ในภายหลัง ความไม่ต่อเนื่องในการรับนวัตกรรมซึ่งเป็นการตัดสินใจปฏิเสธ



นวัตกรรมภายหลังจากตัดสินใจรับนวัตกรรมไปแล้ว อาจเกิดขึ้นเมื่อบุคคลไม่พอใจนวัตกรรมในภายหลังหรือนวัตกรรมถูกแทนที่ด้วยแนวคิดอื่นที่ดีกว่า ในทางกลับกันมีความเป็นไปได้เช่นกันที่บุคคลจะรับนวัตกรรมในภายหลังแม้ว่าจะเคยตัดสินใจปฏิเสธนวัตกรรม ซึ่งการตัดสินใจลักษณะนี้ มักเกิดขึ้นในขั้นสุดท้ายคือการยืนยัน

### อัตราการยอมรับนวัตกรรม

ลักษณะของประชากรในสังคม หมายถึงถึงลักษณะด้านประชากร เป็นบุคลิกและค่านิยมของกลุ่มบุคคลที่แตกต่างกัน สิ่งใหม่สิ่งเดียวกันอาจจะมีผลทำให้บุคคลบางกลุ่มรับได้อย่างรวดเร็ว ในขณะที่บางกลุ่มอาจต้องใช้ระยะเวลายาวนาน Rogers (1983 : 247-250) ได้แบ่งประเภทของผู้ยอมรับนวัตกรรมออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มผู้ที่ยอมรับสิ่งใหม่ (Innovator) หรือ “นวัตกรรม” คือผู้ที่ยอมรับนวัตกรรมเป็นกลุ่มแรก เป็นกลุ่มที่มีความเป็นสากลสูง กล้าเสี่ยง นิยมของแปลกใหม่ ความสนใจและลักษณะนิสัยเช่นนี้ทำให้นวัตกรรมที่ตัวเองออกจากสังคมท้องถิ่น นวัตกรรมจำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจดีพอที่จะรับความสูญเสียจากนวัตกรรมหรือจากนวัตกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดกำไร นอกจากนั้นต้องมีความสามารถในการทำความเข้าใจกับความรู้ หรือเทคนิคที่ซับซ้อน แม้ว่านวัตกรรมอาจไม่เป็นที่สังคมยอมรับหรือประสบความสำเร็จในการใช้นวัตกรรม แต่หน้าที่หลักของนวัตกรรมคือการนำสิ่งใหม่ ๆ จากภายนอกมาสู่สังคมตน

2. กลุ่มผู้รับสิ่งใหม่เร็ว (Early Adopter) เป็นกลุ่มคนที่สามารถประสานอยู่กับสังคมได้ดีกว่า นวัตกรรม มีความเป็นท้องถิ่นสูงเป็นผู้นำความคิดเห็นในท้องถิ่นซึ่งคนส่วนที่เหลือคอยรับคำแนะนำ และข้อมูลจากผู้นำความคิด กลุ่มผู้รับเร็วส่วนแรกนี้มักจัดให้เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงและทำหน้าที่เป็นผู้เร่งการแพร่กระจายนวัตกรรมในท้องถิ่น โดยทำหน้าที่เป็นต้นแบบตัดสินใจ ประเมินคุณค่า นวัตกรรม และถ่ายทอดข้อมูลให้กับเพื่อนพ้องในสังคมโดยการสื่อสารระหว่างบุคคล

3. กลุ่มผู้รับสิ่งใหม่ส่วนมาก (Early Majority) คือผู้ที่ยอมรับนวัตกรรมก่อนคนทั่วไป ในสังคมรับนวัตกรรม กลุ่มผู้รับเร็วส่วนมากนี้มีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนพ้องในสังคม แต่มักไม่เป็นผู้นำคนกลุ่มนี้ไม่เป็นคนแรกที่ลองแนวคิดใหม่ แต่ก็ไม่ใช่คนสุดท้ายที่จะรับ

4. กลุ่มผู้รับช้าส่วนมาก (Late Majority) คือผู้ที่ยอมรับนวัตกรรมภายหลังจากที่คนส่วนมากรับนวัตกรรมแล้วเพราะความจำเป็นทางเศรษฐกิจหรือแรงกดดันทางสังคม คนกลุ่มนี้จะ

รับนวัตกรรมเพื่อสังคมให้คุณค่าและพึงพอใจในตัวนวัตกรรม คนกลุ่มนี้มักมีฐานะไม่ดีนักดังนั้นความไม่มั่นใจในนวัตกรรมต้องถูกกำจัดให้หมดก่อนที่จะชักจูงให้คนกลุ่มนี้รับนวัตกรรม

5. กลุ่มล่าหลัง (Laggard) คือกลุ่มที่ยอมรับนวัตกรรมช้าที่สุดในสังคม การตัดสินใจมักขึ้นอยู่กับสิ่งที่คนรุ่นก่อน ๆ เคยทำ ซึ่งกว่ากลุ่มล่าหลังจะรับนวัตกรรม นวัตกรรมนั้นก็แทบจะถูกแทนที่ด้วยแนวคิดใหม่ ๆ ที่ได้พัฒนาขึ้นมา กลุ่มล่าหลังนี้มีความสงสัยในนวัตกรรมและผู้นำการเปลี่ยนแปลง

### ปัจจัยที่เกี่ยวข้องและมีผลต่อการยอมรับนวัตกรรม

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับนวัตกรรมมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการดังนี้

#### 1. ปัจจัยที่เป็นเงื่อนไข หรือสภาวะการณ์โดยทั่วไป ประกอบด้วย

1.1 สภาพทางเศรษฐกิจ มีผลต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่แตกต่างกัน บุคคลที่เป็นเจ้าของปัจจัยการผลิตมีแนวโน้มว่าจะยอมรับการเปลี่ยนแปลงง่ายกว่าและเร็วกว่าผู้มีปัจจัยการผลิตน้อยกว่า

1.2 สภาพทางสังคมและวัฒนธรรม มีส่วนเกี่ยวข้องกับอัตราการยอมรับเร็วหรือช้า เช่น บุคคลที่อยู่ในชุมชนที่รักษานขนบธรรมเนียมประเพณีเก่า ๆ อย่างเคร่งครัด มีค่านิยมและความเชื่อเกี่ยวกับกิจกรรมที่เป็นอุปสรรคต่อการเปลี่ยนแปลงมากกว่า มีผลให้เกิดการยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่ช้าลง และน้อยลง Rogers (1983 : 24) ได้กล่าวถึงกระบวนการทางสังคมว่ามีความสัมพันธ์กับการแพร่กระจายของนวัตกรรม ซึ่งระบบสังคมคือ หน่วยหรือกลุ่มบุคคลที่มีความสัมพันธ์กัน เกี่ยวข้องกันและรวมกันเพื่อแก้ไขปัญหา เพื่อให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน นวัตกรรมจะถูกยอมรับหรือปฏิเสธในองค์กรนั้นหรือสังคม โดยมีบุคคลที่เป็นส่วนหนึ่งของสังคมได้รับผลของการยอมรับนวัตกรรมด้วย

Rogers (1983 : 27-30) แบ่งประเภทการตัดสินใจรับนวัตกรรมเป็น 3 ประเภทคือ

(1) การตัดสินใจระดับบุคคล (Optional innovation) เป็นการตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธของบุคคลแต่ละบุคคลโดยตัดสินใจด้วยตนเอง และการตัดสินใจที่แต่ละบุคคลออกความเห็นพ้องต้องกันร่วมกับผู้อื่นในสังคมบรรทัดฐานของสังคมก็ถือว่าเป็นการตัดสินใจส่วนบุคคลด้วย

(2) การตัดสินใจโดยกลุ่มหรือโดยส่วนรวม (Collective Decision) เป็นการตัดสินใจที่มีหลายขั้นตอน คือการที่บุคคลจะยอมรับนวัตกรรมหรือไม่ขึ้นอยู่กับมติของกลุ่มก่อน

(3) การตัดสินใจโดยผู้มีอำนาจ (Authority Decision) คือการตัดสินใจโดยผู้มีอำนาจมีความรู้สูงกว่าในระดับสังคม การตัดสินใจเลือกมีผลให้เกิดการบังคับให้บุคคลอื่น ๆ ได้บังคับบัญชายอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมไปด้วย การตัดสินใจนี้ที่ไม่เกี่ยวกับทัศนคติส่วนตัวของผู้ตัดสินใจแต่เป็นไปตามหน้าที่ Rogers พบว่าอัตราการยอมรับนวัตกรรมเร็วที่สุด เกิดจากการตัดสินใจโดยผู้มีอำนาจ แม้ว่าในภายหลังนวัตกรรมอาจไม่ได้นำไปใช้

1.3 สภาพทางภูมิศาสตร์ มีส่วนเกี่ยวข้องกับการยอมรับการเปลี่ยนแปลง คือท้องที่ใดมีสภาพภูมิศาสตร์ที่สามารถติดต่อกับท้องที่อื่น ๆ ได้ โดยเฉพาะท้องที่เจริญทางด้านเทคโนโลยีมากกว่า ไม่ว่าจะเป็นการคมนาคมที่สะดวก หรือมีทรัพยากรที่เป็นปัจจัยการผลิตมากกว่าจะมีผลทำให้เกิดแนวโน้มของการยอมรับมากกว่าและเร็วกว่า

## 2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรง

2.1 บุคคลเป้าหมาย คือ ผู้ยอมรับการเปลี่ยนแปลงพื้นฐานของบุคคลเป้าหมาย คือ ผู้ยอมรับการเปลี่ยนแปลงพื้นฐานของบุคคลเป้าหมายเป็นสำคัญเกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคนิคหรือวิทยาการใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลง สิ่งที่ควรพิจารณาได้แก่ พื้นฐานทางสังคมและเศรษฐกิจ บุคลิกภาพ และพื้นฐานด้านการติดต่อสื่อสาร

ผู้รับสารหรือผู้รับนวัตกรรมจะมีความแตกต่างกันจากการวิจัยของโรเจอร์สและ ชูเมกเกอร์ (Rogers and Shoemaker) ทำให้สามารถแบ่งลักษณะของผู้ที่ยอมรับนวัตกรรมออกเป็น 2 ประเภท คือ ยอมรับนวัตกรรมเร็วกว่า และเป็นผู้ยอมรับนวัตกรรมช้ากว่า ซึ่งสามารถสรุปลักษณะความแตกต่างของผู้ยอมรับนวัตกรรมทั้งสองประเภทได้ดังนี้

(1) ความแตกต่างด้านสถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ โรเจอร์สและชูเมกเกอร์ (Rogers and Shoemaker) ได้ทำการศึกษาถึงความแตกต่างของผู้ยอมรับนวัตกรรมตามลักษณะทางประชากรที่มีความสัมพันธ์กับผู้ยอมรับนวัตกรรม ไว้ดังนี้

อายุ : ผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็ว ไม่มีความแตกต่างจาก ผู้ยอมรับนวัตกรรมช้า

สถานภาพทางสังคม : ผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็ว มีสถานภาพทางสังคมสูงกว่า มีรายได้ทรัพย์สินมากกว่า มีอาชีพดีกว่าและมีระดับการดำรงชีวิตที่ดีกว่าผู้ยอมรับนวัตกรรมช้า

ความเป็นเจ้าของทรัพย์สิน : ผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็ว เป็นเจ้าของสิ่งที่เป็นหน่วยใหญ่กว่า ผู้ยอมรับนวัตกรรมช้า

ระดับการยอมรับนวัตกรรม : ผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็ว เป็นผู้ที่ยอมรับนวัตกรรมนั้น หรือ คล้าย ๆ นวัตกรรมนั้น ไปใช้ มากกว่า ผู้ยอมรับนวัตกรรมช้า

ความเชี่ยวชาญ : ผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็ว มีการกระทำที่ใช้ความเชี่ยวชาญมากกว่า ผู้ยอมรับนวัตกรรมช้า

(2) ความแตกต่างด้านบุคลิกภาพ โดยเหตุที่ผู้ยอมรับนวัตกรรมมีลักษณะเฉพาะที่เป็นปัจเจกบุคคล และผ่านกระบวนการเรียนรู้และกระบวนการขัดเกลาทางสังคมที่ไม่เหมือนกันจึงทำให้เกิดความแตกต่างทางด้านบุคลิกภาพซึ่งส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมดังนี้

ระบบความเชื่อ : ผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็ว ยึดถือระบบความเชื่อแบบฝังหัวน้อยกว่าผู้ยอมรับนวัตกรรมช้า

ความสามารถในการคิดในลักษณะนามธรรม : ผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็วมีความสามารถในการคิดในเรื่องที่เป็นนามธรรมได้ดีกว่าผู้ยอมรับนวัตกรรมช้า อีกทั้งยังสามารถยอมรับนวัตกรรมพื้นฐานของสิ่งเร้าที่ไม่มีตัวตนได้ดีกว่า

การใช้เหตุผล : ผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็ว มีการใช้เหตุผลดีกว่า ผู้ยอมรับนวัตกรรมช้า มีความสามารถในการใช้เครื่องมือหรือวิธีการที่มีประสิทธิภาพที่สุดเพื่อการบรรลุเป้าหมาย

ความฉลาด : ผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็ว มีความฉลาดมากกว่าผู้ยอมรับนวัตกรรมช้า

ทัศนคติต่อการเปลี่ยนแปลง : ผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็ว มีทัศนคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลง และมีทัศนคติที่ชอบการเสี่ยงภัยมากกว่าผู้ยอมรับนวัตกรรมช้า

ความเชื่อทางด้านวิทยาศาสตร์และโซกลาง : ผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็ว มีทัศนคติที่ดีต่อวิทยาศาสตร์มากกว่าผู้ยอมรับนวัตกรรมช้ากว่า และมีความเชื่อถือโซกลางพรหมลิขิตน้อยกว่าผู้ยอมรับนวัตกรรมช้า

ระดับความตั้งใจและความปรารถนา : ผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็ว มีระดับความตั้งใจที่จะทำสิ่งต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์สูงสุดกว่า ผู้ยอมรับนวัตกรรมช้า อีกทั้งยังมีความปรารถนาหรือความต้องการ ศึกษา อาชีพ เกียรติยศ และอื่น ๆ สูงกว่าผู้ยอมรับนวัตกรรมช้า

(3) ความแตกต่างในด้านพฤติกรรมการสื่อสาร ผู้ยอมรับนวัตกรรมในฐานะที่เป็นสมาชิกของสังคม จะมีพฤติกรรมการสื่อสารระหว่างตนเองกับบุคคลอื่น ๆ ในสังคมที่ต่างกันซึ่งจากการศึกษาพบว่าตัวแปรทางด้านพฤติกรรมการสื่อสารที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมได้แก่

การมีส่วนร่วมในสังคม : ผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็ว มีส่วนร่วมในสังคมมากกว่าและสามารถเข้าเป็นส่วนหนึ่งของระบบสังคมได้ดีกว่า นอกจากนี้ยังมีแนวโน้มที่จะเป็นสมาชิกของระบบสังคมที่มีบรรทัดฐานตามแบบทันสมัยและเป็นสมาชิกของระบบสังคมที่มี การบูรณาการอย่างดีมากกว่าผู้ยอมรับนวัตกรรมช้า

ความเป็นสากล : ผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็ว มีความเป็นสากลไม่ผูกพันกับท้องถิ่นมากนัก และมักมีกลุ่มอ้างอิงเป็นบุคคลภายนอกสังคม มีการเดินทางไปมาหาสู่กันภายนอกสังคมมากกว่าผู้ยอมรับนวัตกรรมช้า

การติดต่อกับผู้นำการเปลี่ยนแปลง : ผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็วมีการติดต่อกับผู้นำการเปลี่ยนแปลงมากกว่าผู้ยอมรับนวัตกรรมช้า

การเข้าถึงสื่อมวลชน : ผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็ว มีโอกาสในการเข้าถึงสื่อมวลชนได้มากกว่าผู้ยอมรับนวัตกรรมช้า

การแสวงหาข่าวสาร : ผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็ว มีการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรม มากกว่าผู้ยอมรับนวัตกรรมช้า

ความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรม : ผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็ว มีความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมดีกว่าผู้ยอมรับนวัตกรรมช้า

ระดับการเป็นผู้นำความคิด : ผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็ว มีระดับการเป็นผู้นำทางความคิด มากกว่าผู้ยอมรับนวัตกรรมช้า

## 2.2 ปัจจัยเนื่องมาจากวิทยาการแบบใหม่ (Rogers , 1983 : 15-16)

นวัตกรรมจะเข้าไปสู่สังคมได้เร็วขึ้นขึ้นอยู่กับลักษณะของนวัตกรรม กล่าวคือ

2.2.1 ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ (Relative advantage) หมายถึง การที่นวัตกรรมหนึ่งถูกรับรู้ว่ามีคุณค่าสูงกว่า หรือดีกว่าสิ่งที่มีอยู่หรือเป็นอยู่เดิมหรือความคิดเดิมในสังคม ประโยชน์เชิงเปรียบเทียบอาจปรากฏอยู่ในรูปของกำไรทางเศรษฐกิจ หรือการเสริมสร้างสถานภาพทางสังคมก็ได้ นวัตกรรมใดที่ได้รับการรับรู้ว่ามีประโยชน์เชิงเปรียบเทียบมากกว่า จะได้รับการยอมรับอย่างรวดเร็ว

2.2.2 ความเข้ากันได้ (Compatibility) คือ การที่นวัตกรรมได้รับการยอมรับว่ามีความสอดคล้องกับค่านิยม ประสพการณ์ในอดีต และความต้องการของสมาชิกในสังคม นวัตกรรมใดที่ได้รับการรับรู้ว่ามีเข้ากันได้กับระบบวัฒนธรรมของสมาชิกในชุมชน จะได้รับการยอมรับอย่างรวดเร็ว

2.2.3 ความซับซ้อน (Complexity) หมายถึง การที่นวัตกรรมได้รับการยอมรับว่ามีระดับความยากในการทำความเข้าใจและนำไปใช้ในสังคม นวัตกรรมใดที่สังคมรับรู้ว่ามีซับซ้อนหรือยุ่งยาก อัตราการยอมรับนวัตกรรมจะน้อยกว่านวัตกรรมที่มีความเรียบง่ายในการใช้งานและควบคุม

2.2.4 ความสามารถในการทดลองใช้ (Trial ability) หมายถึง การที่เราสามารถนำนวัตกรรมไปทดลองใช้ในจำนวนจำกัดได้ นวัตกรรมที่สามารถแบ่งเป็นส่วนย่อย ๆ เพื่อนำไปทดลองใช้ได้ จะได้รับการยอมรับเร็วกว่านวัตกรรมที่ไม่สามารถแบ่งเป็นส่วนย่อย ๆ ได้

2.2.5 ความสามารถในการสังเกต (Absorbability) คือ การที่ผลของนวัตกรรมสามารถมองเห็นได้ นวัตกรรมใดที่สามารถแสดงผลได้อย่างชัดเจนในสังคม จะได้รับการยอมรับเร็วกว่านวัตกรรมที่สังเกตเห็นผลได้ยาก

จากแนวคิดด้านคุณลักษณะของนวัตกรรม ได้ชี้ให้เห็นว่า การที่บุคคลจะยอมรับนวัตกรรมใดมาใช้ บุคคลนั้นจะพิจารณาถึงคุณลักษณะของนวัตกรรมตามแนวความคิดดังกล่าวก่อนที่จะ

ตัดสินใจรับนวัตกรรมมาใช้ และคุณลักษณะของนวัตกรรมเหล่านี้ไม่สามารถระบุได้ว่าคุณลักษณะข้อใดมีความสำคัญกว่ากัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประเภทและเนื้อหาของนวัตกรรมนั้น ๆ

อย่างไรก็ตาม บุคคลที่ยอมรับนวัตกรรมไปแล้วมีโอกาสที่จะเลิกการยอมรับนวัตกรรมได้ เช่นเดียวกันดังที่ โรเจอร์ส (Rogers , 1983) กล่าวไว้ว่า การเลิกยอมรับนวัตกรรม (Discontinuance) คือ การตัดสินใจเลิกใช้หรือเลิกยอมรับ ปฏิเสธนวัตกรรมภายหลังจากที่ยอมรับนวัตกรรมแล้วในตอนต้น ซึ่งอาจแยกประเภทของการเลิกยอมรับนวัตกรรมออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. การเลิกยอมรับนวัตกรรมและไปรับนวัตกรรมใหม่ที่ดีกว่าเดิม (A Replacement Discontinuance) ความหมายของคำว่าดีกว่าเดิม คือ ดีกว่าในความรู้สึกของผู้เปลี่ยนนวัตกรรมจากเก่าไปใหม่ ในสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จะมีนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาเสมอ และเข้ามาแทนของเก่าซึ่งครั้งหนึ่งเคยเป็นนวัตกรรมในช่วงนั้น ๆ

2. การตัดสินใจเลิกการยอมรับนวัตกรรมเพราะไม่พอใจกับคุณสมบัติ (ผล หรือ ประโยชน์) ของนวัตกรรม (A Disenchantment Discontinuance) ความไม่พอใจนี้อาจมาจากการที่นวัตกรรมไม่เหมาะสมกับผู้ใช้ และไม่เกิดประโยชน์มากกว่าการปฏิบัติแบบเก่าที่เคยใช้มา บางทีอาจเป็นเพราะองค์กรภาครัฐมีคำสั่งว่า นวัตกรรมนั้นไม่ปลอดภัยในระยะยาว หรือมีผลข้างเคียงที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ หรือการเลิกยอมรับนวัตกรรมอาจมาจากการใช้นวัตกรรมอย่างผิด ๆ จึงไม่ก่อให้เกิดประโยชน์กับบุคคลนั้น ซึ่งการใช้นวัตกรรมอย่างผิด ๆ มักจะเกิดกับผู้ยอมรับนวัตกรรมช้ากว่า มากกว่าผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็วกว่า ผู้มีการศึกษาสูงกว่าจะมีความเข้าใจขั้นตอนความรู้เชิงวิทยาศาสตร์และสามารถนำนวัตกรรมมาก่อนให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ ผู้ที่ยอมรับนวัตกรรมช้ามักเป็นคนที่ค่อนข้างฐานะทางการเงินทำให้เกิดการยอมรับช้า และเป็นสาเหตุนำไปสู่การเลิกยอมรับเพราะนวัตกรรมนั้น ไม่เหมาะสมกับฐานะทางเศรษฐกิจ

### ระดับในการสร้างนวัตกรรมขององค์กร

#### ความหมายขององค์กรที่มีการสร้างนวัตกรรม

Michel (1995 อ้างถึงใน อนุวัฒน์ ทรัพย์พิชผล , 2540) กล่าวถึงองค์กรที่มีการสร้างสรรค์นวัตกรรมว่า คือ องค์กรที่พยายามมองหาหนทางนำเอาทรัพย์สิน และทรัพยากรทั้งหลายที่มีอยู่ ที่ให้ผลประโยชน์และผลิตผลต่อองค์กรในปริมาณน้อยมาปรับปรุงใช้ เพื่อให้ได้ผลตอบแทนและผลผลิตที่เพิ่มขึ้น

Brady กล่าวถึงองค์กรที่มีการสร้างสรรค์นวัตกรรมว่าเป็นการแสดงออกของความคิดสร้างสรรค์ ในองค์กรที่ได้รับการส่งเสริมสนับสนุนการให้ข้อมูลย้อนกลับ และการวิพากษ์วิจารณ์อย่างสร้างสรรค์

วีรขุ มาฆะศิริานนท์ และยุดา รักไท (2542) ให้ความหมายขององค์กรฉลาดคิด และสร้างสรรค์ นวัตกรรมไว้ว่าเป็น องค์กรที่ทุกหน่วยงานได้รับการเอื้ออำนาจ (Empowerment) และสนับสนุน ส่งเสริมทั้งการทำงาน การคิด และเรียนรู้ร่วมกัน (Team Working & Team Learning) จนสามารถ บริหารตนเอง ให้มีการปฏิบัติงานอย่างสร้างสรรค์ และเกิดเป็นนวัตกรรม (Innovation) ในด้านต่าง ๆ เช่น ผลิตภัณฑ์ และบริการใหม่ ๆ กระบวนการใหม่ ๆ เทคนิคและทักษะใหม่ ๆ คุณค่าใหม่ ๆ

สรุปความหมายขององค์กรที่มีการสร้างสรรค์นวัตกรรมคือ การที่ทุกหน่วยงานในองค์กร ได้รับการส่งเสริม สนับสนุนทั้งในด้านการทำงาน การคิด การเรียนรู้ร่วมกันจนสามารถปฏิบัติงาน การจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ได้อย่างสร้างสรรค์ และเกิดนวัตกรรม (Innovation) ขึ้น โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ

### ลักษณะขององค์กรที่มีการสร้างนวัตกรรม

Adair (1996) กล่าวถึง ลักษณะขององค์กรที่มีการสร้างสรรค์นวัตกรรม ดังนี้

#### 1. มีความมุ่งมั่นเพื่อให้บรรลุจุดสูงสุดขององค์กร

ผู้บริหารที่มีความมุ่งมั่นเพื่อให้บรรลุจุดสูงสุดขององค์กร จะเป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญ อย่างยิ่งในการผลักดันให้เกิดการสร้างสรรค์นวัตกรรมขึ้น พบว่าความล้มเหลวในการสร้าง นวัตกรรมมักเกิดจากนโยบาย และการปฏิบัติงานซึ่งผู้บริหารเป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญในการสนับสนุน การปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ด้วยการมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล มีการวิเคราะห์งาน อย่างเป็นระบบ มีความยุติธรรมตลอดจนมีความภาคภูมิใจที่ได้มีส่วนสำคัญในการพัฒนา และ ปรับปรุงองค์กรให้บรรลุจุดหมายสูงสุด

#### 2. บรรยากาศในการทำงานที่สนับสนุนการทำงานเป็นทีม และการสร้างนวัตกรรม

บุคลากรทุกคนในองค์กรมีส่วนสร้างบรรยากาศในองค์กรที่เอื้อต่อการ ปฏิบัติงานเป็นทีมและสร้างนวัตกรรม เช่น การเปิดโอกาสให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น มีการวางแผนระยะยาว เพื่อการบริหารงานในภาวะการเปลี่ยนแปลง การติดต่อสื่อสารที่มี ประสิทธิภาพ การสนับสนุนการคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ของผู้บริหาร

#### 3. การยอมรับความล้มเหลวหรือข้อผิดพลาดอันเป็นผลจากความกล้าเสี่ยง

บุคคลจะเกิดความคิดสร้างสรรค์นวัตกรรมได้นั้น ขึ้นอยู่กับ การที่องค์กรมีการ สนับสนุนให้กล้าทำในสิ่งที่มีโอกาสเสี่ยง โดยเฉพาะผู้บริหารที่ต้องกล้าเสี่ยงในการตัดสินใจเพื่อให้ เกิดนวัตกรรมขึ้น ดังนั้นองค์กรจะอยู่ได้ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงเมื่อมีการเรียนรู้ในเรื่องความ เสี่ยง

#### 4. การเปิดกว้างในการติดต่อสื่อสาร

ความเป็นอิสระทางข้อมูล ข่าวสารเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้บริหารเกิดแนวความคิดใหม่ ๆ เหนือความคาดหวังและนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมในที่สุด

#### 5. โครงสร้างองค์กรที่มีความยืดหยุ่น

องค์กรที่มีการสร้างนวัตกรรมจะมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในองค์กรโดยมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กรในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ โครงสร้างองค์กรที่ยืดหยุ่น ไม่ว่าจะเป็นในด้านบุคลากร ทีมงาน การติดต่อสื่อสาร เป็นกุญแจที่สำคัญที่จะนำไปสู่คุณภาพและการสร้างนวัตกรรม

Dundon (2002) กล่าวถึงองค์กรที่มีการสร้างนวัตกรรมว่าประกอบด้วย 8 มิติ คือ

##### 1. การร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ในการสร้างนวัตกรรม

บุคลากรทุกระดับในองค์กรมีส่วนร่วมกับผู้บริหารในการกำหนดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์เพื่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมขึ้นในองค์กร โดยจัดลำดับความสำคัญของนวัตกรรมที่จำเป็นหรือมีความสำคัญตามลำดับก่อนหลัง ทั้งนี้เพื่อให้นวัตกรรมนั้นตอบสนองความต้องการขององค์กรโดย

1.1. ปรึกษาหารือร่วมกันในการกำหนดแนวคิด การสร้างนวัตกรรมที่จำเป็น และสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรในองค์กร

1.2. การกำหนดวิสัยทัศน์ ให้สอดคล้องกับแนวคิดในการสร้างนวัตกรรมในองค์กร

1.3. พัฒนากลยุทธ์ในการสร้างนวัตกรรมในองค์กร โดยกำหนดแผนงานและกิจกรรมให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์กร

1.4. มีระบบการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้บุคลากรได้ทราบเกี่ยวกับจุดมุ่งหมายขององค์กรในการสร้างนวัตกรรม

##### 2. สภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการสร้างนวัตกรรม

สิ่งสำคัญที่สุดที่มีผลต่อการสร้างนวัตกรรมคือ สภาพแวดล้อมขององค์กรที่เอื้อต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมซึ่งเกิดจากพฤติกรรมของสมาชิกขององค์กรเอง และเกิดจากการได้รับฝึกฝน โดยเฉพาะการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งที่ดีกว่า และต้องสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องแก่บุคลากรว่าทุกคนมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรม รวมทั้งการชี้แจงให้เข้าถึงประโยชน์ของนวัตกรรม การให้รางวัลที่จะส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานให้มีคุณภาพ การให้ความสำคัญต่อบุคลากรในการเน้นส่วนสำคัญในการพัฒนาองค์กร องค์กรต้องมีสภาพแวดล้อมให้อิสระในด้านความคิดแก่บุคลากร ให้เขาารู้สึกถึงความปลอดภัย ในการแสดงออกทางความคิดเห็นที่แตกต่างจากคนอื่น ซึ่งผู้บริหารต้องเป็นผู้ริเริ่มส่งเสริมและชักจูงให้บุคลากรมีการสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยการสร้างความร่วมมือในบุคลากรให้



มีการพัฒนาความคิด แลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ เพื่อให้มีความคิดที่หลากหลายนำไปสู่การพัฒนางานที่มีคุณภาพ

### 3. การบริหารทรัพยากร เพื่อให้เกิดนวัตกรรมขึ้นในองค์กร

ทรัพยากรที่สำคัญในการสร้างนวัตกรรมองค์กรคือ งบประมาณ บุคลากร เวลา และ ข้อมูลสารสนเทศ ปัจจัยด้านทรัพยากรที่มีความสำคัญต่อการสร้างนวัตกรรม คือ

3.1. เวลาในกระบวนการสร้างนวัตกรรม เพื่อจะสำรวจความคิด โอกาส ทางเลือกใหม่ ๆ

3.2. จัดให้มีการอบรมในการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อการสร้างนวัตกรรม

3.3. มีการวางแผนในด้านงบประมาณอย่างยืดหยุ่นในการสำรวจ ตรวจสอบพัฒนาและ นำนวัตกรรมสู่การปฏิบัติ

3.4. ขยายความคิดในกลุ่มผู้บริหาร จากนั้นให้บุคลากรได้มีการเรียนรู้และมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น และพัฒนาหน่วยงานด้วยการสร้างนวัตกรรม

### 4. กระบวนการสร้างเครือข่าย เพื่อส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม

สิ่งสำคัญที่องค์กรในยุคปัจจุบันต้องเผชิญก็คือ การพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยการคัดเลือก พัฒนา และการนำแนวความคิดด้านนวัตกรรมลงสู่การปฏิบัติซึ่งจะประสบความสำเร็จได้โดย การสร้างความร่วมมือระหว่างบุคลากรทุกหน่วยงานในองค์กรนั้น เพื่อให้เกิดกระบวนการสร้างนวัตกรรมทั้งองค์กรอย่างทั่วถึง ด้วยการสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมเสนอแนะ และแสดงความคิดเห็นใหม่ ๆ ขึ้นนอกจากนี้องค์กรต้องมีขบวนการในการให้ข้อมูลแก่บุคลากรผ่านทางเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรเกิดความคิด และขยายความคิดในการสร้างสรรค์ผลงาน

### 5. การกำหนดโครงสร้างนวัตกรรม

โครงการที่จัดทำขึ้นเพื่อการสร้างนวัตกรรม เกิดจากความต้องการและความสนใจของบุคลากรในหน่วยงานตั้งแต่ระยะเริ่มต้นจนถึงระยะสิ้นสุด โดยการสนับสนุนให้บุคลากรยอมรับความคิดใหม่ ๆ ในส่วนที่นอกเหนือจากงานประจำ รวมทั้งการให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบ ต่องาน

### 6. การพัฒนาทักษะในการสร้างนวัตกรรม

ทักษะในการสร้างนวัตกรรมสามารถฝึกฝน และพัฒนาได้โดยบุคลากรต้องค้นหาและพัฒนาความคิดของตนเอง และองค์กร ซึ่งต้องได้รับกระตุ้นการสนับสนุนจากผู้บริหาร เพื่อให้บุคลากรเกิดความมั่นใจในการค้นคิดและพัฒนานวัตกรรมขึ้นในองค์กร

## 7. การยอมรับและสร้างแรงจูงใจในการสร้างนวัตกรรม

ในการสร้างนวัตกรรมขึ้นในองค์กรสิ่งที่สำคัญก็คือ เน้นสิ่งที่ตรงความต้องการของบุคลากร และจุดมุ่งหมายของหน่วยงาน ผู้บริหารจะต้องให้การยอมรับความคิดสร้างสรรค์และสนับสนุนโดยการให้รางวัล เพื่อเป็นแรงจูงใจ

## 8. บุคคลภายนอกมีส่วนเกี่ยวข้องกับการสร้างนวัตกรรม

ในการสร้างนวัตกรรมให้ประสบความสำเร็จนั้น ต้องมีการติดตามข้อมูลแนวความคิดใหม่ๆ จากทรัพยากรภายนอก เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งบุคคลภายนอกอื่น ได้แก่ ผู้ใช้บริการ ผู้ให้การสนับสนุนรวมทั้งคู่แข่ง โดย

8.1. แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและเปรียบเทียบการปฏิบัติงานระหว่างองค์กร

8.2. สร้างความร่วมมือกับผู้เกี่ยวข้องนอกองค์กร ในการเสนอความคิดใหม่ๆ เพื่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

8.3. ค้นหาวิธีในการสร้างความร่วมมือจากบุคคลภายนอก

8.4. ให้รางวัล และสนับสนุนผู้ที่มีส่วนร่วมในการให้ความร่วมมือ กับองค์กรในการสร้างนวัตกรรม

Greenberg & Baron (2002) กล่าวถึง ลักษณะขององค์กรที่มีการสร้างนวัตกรรมไว้ดังนี้ คือ

### 1. มีการสร้างแรงจูงใจให้เกิดนวัตกรรม

นวัตกรรมจะเกิดขึ้นได้นั้นสิ่งสำคัญก็คือการมีวัฒนธรรมองค์กรในการคิดสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยผู้บริหารจะต้องกำหนดเป็นวิสัยทัศน์ขององค์กรเพื่อเป็นแรงจูงใจให้บุคลากรมีการสร้างสรรค์นวัตกรรมขึ้นในองค์กร

### 2. มีการสนับสนุนด้านทรัพยากรเพื่อให้เกิดนวัตกรรม

องค์กรคือแหล่งสนับสนุนพื้นฐานที่สำคัญในการสร้างนวัตกรรมไม่ว่าจะเป็นด้านงบประมาณ ด้านวิชาการ เป็นต้น

### 3. มีการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดนวัตกรรม

องค์กรจะต้องมีแนวทางการพัฒนาระบบบริหารบุคคล เพื่อเป็นตัวจักรในการสร้างนวัตกรรม ทั้งนี้จะต้องพิจารณาถึงสิ่งสำคัญ 3 ประการ

3.1. การตั้งวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกับพันธกิจขององค์กร แต่ต้องไม่เฉพาะเจาะจงมากเกินไป

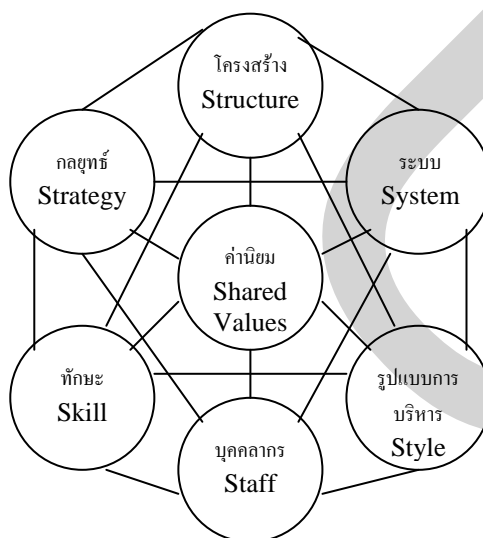
3.2. ระบบการให้รางวัล ต้องมีความยุติธรรม และมีหลักการในการให้รางวัลที่เป็นสากลและไม่จำเป็นต้องให้รางวัลในรูปของการเงินเพียงอย่างเดียว

3.3. การกำหนดเวลาที่เหมาะสมในการทำงาน เพราะถ้าให้เวลาน้อยเกินไปผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความกดดันและไม่เกิดความคิดสร้างสรรค์ แต่ถ้าให้เวลามากเกินไปผู้ปฏิบัติงานอาจจะไม่เห็นความสำคัญของงานนั้น ๆ

#### การประเมินระดับในการสร้างนวัตกรรมองค์กร

ในการประเมินว่าองค์กรมีการสร้างนวัตกรรมระดับใดนั้น จำเป็นจะต้องมีแบบทดสอบเพื่อใช้ในการวัด โดยในปี 1995 Higgins ได้สร้างแบบสอบถามระดับในการสร้างนวัตกรรมขององค์กรขึ้นใช้ชื่อว่า Organization Innovation Quotient Inventory โดยพัฒนามาจากแนวความคิดหลักการบริหารองค์กร 7S ของ McKinsey กล่าวคือ

ในปี 1977 บริษัท McKinsey ซึ่งเป็นบริษัทที่ปรึกษาทางธุรกิจแก่องค์กรต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกของประเทศสหรัฐอเมริกาได้วิเคราะห์การปฏิบัติงานขององค์กร และพบว่าองค์กรที่ประสบความสำเร็จมีความเป็นเลิศในการบริหารงานนั้นประกอบด้วยปัจจัย 7 ประการตามแบบจำลอง 7S (The McKinsey 7 – S Framework) (Dress and Miller, 1993; พักตร์ผจง วัฒนสินธุ์ และพสุ เดชะรินทร์ , 2542 ; ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ , 2542) ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 2.3 : แบบจำลอง 7-S ของ McKinsey (The McKinsey 7-S Framework)

ที่มา : McKinsey (1997 cited in Dress and Miller , 1993 : 235)

องค์ประกอบที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จมีความเป็นเลิศในการบริหารงานตามแนวคิด 7S ได้แก่

### 1. กลยุทธ์ขององค์กร (Strategy)

Dress and Miller (1993) กล่าวว่า กลยุทธ์เป็นการวางแผน การปฏิบัติขององค์กร เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายนอก เช่น ลูกค้า คู่แข่งขัน สภาพ เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง

พัคตร์ผอง วัฒนสินธุ์ และพสุ เดชะรินทร์ (2542) กล่าวว่า กลยุทธ์เป็นกลวิธีในการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ โดยแบ่งสรรทรัพยากรที่มีอยู่ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อม และการแข่งขัน

ไพโรจน์ ปิยะวงศ์วัฒนา (2546) กล่าวถึง กลยุทธ์ว่าเป็นกิจกรรมหรือการดำเนินงานขององค์กรซึ่งได้วางแผนให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์กรอยู่บนความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง

อาจกล่าวได้ว่า กลยุทธ์ขององค์กร ได้แก่ การวางแผนในการกำหนดกิจกรรมการดำเนินงานต่าง ๆ ในองค์กร เพื่อให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ โดยคำนึงทรัพยากรที่มีอยู่ และสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

### 2. โครงสร้างองค์กร (Structure)

Dress and Miller (1993) กล่าวว่า โครงสร้างขององค์กรเป็นสิ่งที่แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ รวมถึงขนาดของการควบคุม การรับอำนาจและการกระจายอำนาจของผู้บริหาร

พัคตร์ผอง วัฒนสินธุ์ และพสุ เดชะรินทร์ (2542) กล่าวถึงโครงสร้างองค์กรว่าเป็นการจัดสายงาน และความสัมพันธ์ของหน่วยงานต่าง ๆ ที่องค์กรทำขึ้นอย่างเป็นทางการแสดงให้เห็นถึงการจัดงานเข้าด้วยกันเป็นหมวดหมู่ ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานต่าง ๆ สายการบังคับบัญชาของหน่วยงาน และการประสานงานภายในองค์กร

ไพโรจน์ ปิยะวงศ์วัฒนา (2545) กล่าวถึงโครงสร้างว่าคือ แผนภูมิองค์กร และคุณลักษณะองค์กร ขนาดขององค์กร การรวมอำนาจ และการกระจายอำนาจ ตามความสัมพันธ์และอำนาจหน้าที่

กล่าวโดยสรุป โครงสร้างขององค์กรเป็นการแสดงถึงอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของหน่วยงานต่าง ๆ ตลอดจนสายการบังคับบัญชา และการประสานงานภายในองค์กร

### 3. ระบบองค์กร (System)

Dress and Miller (1993) กล่าวว่า ระบบเป็นกระบวนการและลำดับขั้นการปฏิบัติงานทุกอย่างทั้งที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ เช่น ระบบข้อมูล กระบวนการผลิตงบประมาณ การควบคุม การฝึกอบรม การบริหารค่าตอบแทน และการประเมินผล

พัคตร์ผจง วัฒนสินธุ์ และพสุ เดชะรินทร์ (2542) กล่าวถึงระบบว่าเป็นการบริหารงานประจำขององค์กร เพื่อให้การปฏิบัติภาระหน้าที่ต่าง ๆ เป็นไปด้วยความสะดวกเรียบร้อย เช่น ระบบการติดต่อสื่อสาร ระบบงบประมาณ

ไพโรจน์ ปิยะวงศ์วัฒนา (2545) กล่าวถึงระบบว่าเป็นระเบียบวิธีการปฏิบัติในการทำงานประจำ ซึ่งเน้นการบ่งบอกถึงวิธีการปฏิบัติงานต่าง ๆ ขององค์กร

กล่าวโดยสรุป ระบบขององค์กร เป็นกระบวนการ ระเบียบปฏิบัติต่าง ๆ ภายในองค์กร เพื่อให้เกิดความสะดวกและมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

#### 4. รูปแบบของผู้นำองค์กร (Leadership style)

Dress and Miller (1993) กล่าวถึงรูปแบบของผู้นำองค์กรว่าเป็นวิธีการจัดการที่มีการปฏิบัติ รวมทั้งการใช้เวลาเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร รูปแบบผู้นำขององค์กรจะสะท้อนให้เห็นได้จากวัฒนธรรมขององค์กร เช่น ลักษณะของการเป็นผู้นำของผู้บริหาร

พัคตร์ผจง วัฒนสินธุ์ และพสุ เดชะรินทร์ (2542) กล่าวถึงรูปแบบของผู้นำองค์กรว่าเป็นลักษณะแบบแผน หรือพฤติกรรมในการบริหารงานของผู้บริหารระดับสูงขององค์กรและของพนักงานในองค์กร เช่น ลักษณะของการเป็นผู้นำ วิธีการบริหารแบบต่าง ๆ ที่ถือปฏิบัติในองค์กร

ไพโรจน์ ปิยะวงศ์วัฒนา (2545) กล่าวถึงรูปแบบของผู้นำองค์กรว่าเป็นแบบความเป็นผู้นำของผู้บริหาร รวมถึงพฤติกรรมของผู้บริหารที่มีอิทธิพลต่อความนึกคิดของพนักงานภายในองค์กร

สรุปได้ว่า รูปแบบของผู้นำขององค์กรเป็นแบบแผนของพฤติกรรมการบริหารจัดการภายในองค์กร ของผู้บริหารและของพนักงานในองค์กร

#### 5. บุคลากร (Staff)

Dress and Miller (1993) กล่าวว่าในด้านบุคลากรนั้น องค์กรจะต้องมีการจัดสรรบุคลากรให้ปฏิบัติหน้าที่ตามความรู้ ความสามารถให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์กร จะต้อง มีการประเมินผลงาน การฝึกอบรม การจูงใจ และการจ่ายค่าตอบแทนอย่างยุติธรรม

พัคตร์ผจง วัฒนสินธุ์ และพสุ เดชะรินทร์ (2542) กล่าวถึง บุคลากรว่า หมายถึงลักษณะและส่วนประกอบของสมาชิกในองค์กร ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารและพนักงานว่ามีลักษณะคุณสมบัติอย่างไรที่เหมาะสมกับโครงสร้างองค์กรและงานที่จะต้องปฏิบัติ

ไพโรจน์ ปิยะวงศ์วัฒนา (2546) กล่าวถึง บุคลากรได้แก่ พนักงานภายในขององค์กร คุณภาพของพนักงาน กระบวนการจูงใจ

สรุปได้ว่า บุคลากรหมายถึง พนักงานทุกระดับในองค์กร รวมทั้งแบบแผนและพฤติกรรมต่าง ๆ ที่องค์กรแสดงและปฏิบัติต่อบุคลากรภายในองค์กรนั้น

## 6. การสร้างคุณค่าร่วมกันในองค์กร (Shared values)

Dress and Miller (1993) กล่าวถึงค่านิยมร่วมว่า เป็นการตั้งปรัชญา และค่านิยมเพื่อปลูกฝังให้แก่สมาชิก โดยค่านิยมร่วมจะเป็นแนวคิดรากฐานของการสร้างธุรกิจขึ้นมาและจะเป็นทิศทางในอนาคตที่ผู้บริหารต้องการให้เกิดขึ้นในองค์กร ค่านิยมจะเป็นศูนย์กลางของแบบจำลอง 7S ซึ่งองค์กรต้องการให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมในการที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

พัคตร์ผอง วัฒนสินธุ์ และพสุ เดชะรินทร์ (2542) กล่าวว่า ค่านิยมร่วมกันของสมาชิกในองค์กรเป็นสิ่งที่สมาชิกทุกคนยึดถือในการปฏิบัติงาน ซึ่งมักจะเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม

ไพโรจน์ ปิยะวงศ์วัฒนา (2545) กล่าวถึง ค่านิยมร่วม ได้แก่ ปรัชญาที่ปลูกฝังแก่สมาชิกในองค์กร

กล่าวโดยสรุป ค่านิยมร่วมเป็นสิ่งที่สมาชิกทุกคนในองค์กรยึดถือเป็นแนวปฏิบัติในทิศทางที่องค์กรต้องการ

## 7. ทักษะขององค์กร (Skills)

Dress and Miller (1993) กล่าวถึงทักษะขององค์กรว่า เป็นความสามารถที่โดดเด่นขององค์กร หรือเป็นความเชี่ยวชาญ ชำนาญในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

พัคตร์ผอง วัฒนสินธุ์ และพสุ เดชะรินทร์ (2542) กล่าวถึงทักษะว่า หมายถึงความรู้ ความชำนาญของสมาชิกขององค์กรที่เป็นจุดเด่น หรือเป็นข้อได้เปรียบในการแข่งขันหรือเป็นสิ่งที่ทำให้องค์กรมีลักษณะแตกต่างไปจากองค์กรอื่น

ไพโรจน์ ปิยะวงศ์วัฒนา (2546) กล่าวถึงทักษะว่าเป็นความรู้ ความสามารถที่ดีเด่นขององค์กร เป็นสิ่งที่องค์กรสามารถทำได้ดีกว่าองค์กรอื่น หรือเป็นทักษะความสามารถโดยรวมของพนักงานองค์กร

กล่าวโดยสรุป ทักษะขององค์กรเป็นความรู้ ความสามารถของสมาชิกในองค์กรที่เป็นจุดเด่นหรือได้เปรียบองค์กร

จากแนวคิดดังกล่าว Higgins (1995) ได้นำมาบูรณาการร่วมกับแนวคิดด้านนวัตกรรม และสร้างแบบสอบถามระดับในการสร้างนวัตกรรมขององค์กรขึ้น โดยใช้ชื่อว่า Organization Innovation Quotient Inventory ซึ่งมีองค์ประกอบดังนี้

### 1. กลยุทธ์ขององค์กร (Strategy)

Higgins (1995) กล่าวถึง กลยุทธ์ขององค์กรว่า เป็นการกำหนดแนวทางการดำเนินงานขององค์กรที่ประกอบด้วย ส่วนสำคัญ 3 ประการได้แก่

1.1. แนวทางขององค์กร โดยทั่วไป ซึ่งเป็นแนวทางพื้นฐานที่กำหนดว่า องค์กรนั้นควร ดำเนินธุรกิจแบบใด

1.2. แนวทางด้านธุรกิจ เป็นแนวทางการดำเนินงานเพื่อการแข่งขันอันจะก่อให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงและพัฒนาสินค้าและบริการ

1.3. แนวทางการบริหารจัดการ ได้แก่ การบริหารการตลาด การเงินการบริหารงานทั่วไป การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การจัดระบบข้อมูลข่าวสาร การวิจัยและพัฒนาซึ่งเกี่ยวพันและมีความ สอดคล้องกับแนวทางธุรกิจ

ตามแนวคิดของ Higgins (1995) กลยุทธ์ขององค์กรที่เอื้อต่อการสร้างนวัตกรรมได้แก่ การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลวิธี เป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานเพื่อให้เกิด นวัตกรรมขึ้น โดยการนำกลยุทธ์ทางการตลาดมาใช้ มีการทดลอง ปรับปรุง และติดตามประเมินผล นวัตกรรมที่สร้างขึ้นเป็นระยะ สนับสนุนให้มีการเผยแพร่นวัตกรรม และมุ่งประโยชน์จากนวัตกรรม ที่สร้างขึ้น ตลอดจนมีการแนะนำผู้รับบริการให้รู้จักและใช้บริการรูปแบบใหม่ ๆ

## 2. โครงสร้างองค์กร (Structure)

Higgins (1995) กล่าวถึงโครงสร้างขององค์กรไว้ว่า โครงสร้างขององค์กรนั้นประกอบด้วย องค์กรประกอบที่สำคัญ 5 ส่วน คือ

- 2.1. ลักษณะของงาน
- 2.2. อำนาจในการสั่งการตามขอบเขตการรับผิดชอบ
- 2.3. ขอบเขตการทำงาน
- 2.4. ช่วงการบังคับบัญชา หรือขอบเขตการควบคุมงาน
- 2.5. ขอบข่ายความร่วมมือในการปฏิบัติงาน

ตามแนวคิดของ Higgins (1995) นั้นโครงสร้างองค์กรที่เอื้อต่อการสร้างนวัตกรรม ได้แก่ การจัดหรือการปรับโครงสร้างการดำเนินงาน การออกแบบงาน สายบังคับบัญชา หน้าที่ ความรับผิดชอบ และการจัดองค์กรให้มีความยืดหยุ่น ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการสร้างนวัตกรรม รวมทั้งมีการสื่อสารในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ มีการจัดตั้งหน่วยงาน ส่งเสริมพัฒนาคุณภาพบริการและการวิจัย ตลอดจนแสวงหาและใช้แนวร่วมเพื่อให้เกิดการสร้าง นวัตกรรมในองค์กร

## 3. ระบบองค์กร (System)

Higgins (1995) กล่าวถึง ระบบขององค์กรไว้ว่า เป็นกระบวนการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการ ดำเนินงานขององค์กรในแต่ละวัน ได้แก่

- 3.1. ระบบข้อมูลข่าวสาร
- 3.2. ระบบการเงิน

### 3.3. กระบวนการผลิต

### 3.4. ระบบควบคุมคุณภาพ

### 3.5. ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ตามแนวคิดของ Higgins (1995) นั้น ระบบขององค์กรที่เอื้อต่อการสร้างนวัตกรรมได้แก่ การจัดวางและพัฒนากระบวนการดำเนินงานต่าง ๆ ในองค์กรขึ้น เพื่อสนับสนุนให้เกิดนวัตกรรม โดยการให้รางวัล และฉลองความสำเร็จเมื่อมีการสร้างนวัตกรรมขึ้นในองค์กรมีการจัดระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริการ การดำเนินงานขององค์กร มีระบบการประเมินการสร้างนวัตกรรมที่ไม่ใช่การตอบแทนตามปกติ และระบบในการเพื่อนำเสนอนวัตกรรมสู่การปฏิบัติ รวมถึงการใช้รูปแบบการให้ข้อมูลข่าวสารทั้งที่เป็นทางการ และไม่ใชทางการและจัดโครงสร้างการฝึกอบรมการสร้างนวัตกรรมให้แก่บุคลากร

## 4. รูปแบบของผู้นำองค์กร (Leadership style)

Higgins (1995) กล่าวถึง รูปแบบของผู้นำองค์กรไว้ว่า เป็นรูปแบบพฤติกรรม การจัดการที่เหมาะสมกับลักษณะองค์กร ระหว่างผู้นำหรือผู้บังคับบัญชากับบุคลากรหรือผู้ใต้บังคับบัญชา

ตามแนวคิดของ Higgins (1995) นั้นรูปแบบผู้นำองค์กรที่เอื้อต่อการสร้างนวัตกรรมได้แก่ ผู้นำองค์กรที่มีการกำหนดวิสัยทัศน์และกลยุทธ์เพื่อบรรลุเป้าหมาย ขององค์กรการยอมรับความผิดพลาดของบุคลากรในการปฏิบัติงานเป็นบางครั้ง บริหารงานโดยวิธีการแก้ปัญหาที่มีการพิจารณาและการตัดสินใจ เกี่ยวกับความคิดเห็นใหม่ ๆ ในการสร้างนวัตกรรมร่วมกับการเสริมพลังอำนาจ การกระจายอำนาจเพื่อสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการสร้างนวัตกรรมนอกจากนี้ ผู้บริหารต้องมีลักษณะของผู้นำการเปลี่ยนแปลง และมีวิธีการบริหารจัดการบุคลากรที่สร้างนวัตกรรมขึ้นภายในองค์กร

## 5. บุคลากร (Staff)

Higgins (1995) กล่าวถึง บุคลากรไว้ว่า เป็นลักษณะทางประชากรที่แสดงถึงจำนวนและประเภทของบุคลากรที่องค์กรต้องการ

ตามแนวคิดของ Higgins (1995) นั้น องค์กรจะสนับสนุนให้บุคลากรมีการสร้างนวัตกรรม โดยการให้ความสำคัญแก่บุคลากร คัดเลือกบุคลากรที่มีความสามารถในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เข้าไปในองค์กร มีการฝึกอบรมทักษะและความรู้ใหม่ ๆ พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกทางกายภาพ เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรเกิดความคิดสร้างสรรค์ มีการนำกระบวนการที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์มาใช้ในองค์กร และให้ข้อมูลสะท้อนกลับแก่บุคลากรอันจะส่งผลต่อการพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในการสร้างนวัตกรรม รวมทั้งมีการณรงค์ให้มีการสร้างนวัตกรรมขึ้นในองค์กร



## 6. การสร้างคุณค่าร่วมกันในองค์กร (Shared values)

Higgins (1995) กล่าวถึง การสร้างคุณค่าร่วมกันในองค์กรไว้ว่า คุณค่าร่วมขององค์กร หรือนวัตกรรมขององค์กร เป็นลักษณะที่สำคัญขององค์กรที่บุคลากรยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติ และเป็นเอกลักษณ์ซึ่งแตกต่างไปจากองค์กรอื่น ๆ

ตามแนวคิดของ Higgins (1995) นั้น องค์กรจะสร้างคุณค่าร่วมที่เอื้อต่อการสร้างนวัตกรรม โดยการธำรงรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพไว้ในองค์กร เชิดชูและเห็นความสำคัญของบุคลากรนั้น กระตุ้นและส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความคิดใหม่ ๆ และกล้าเผชิญความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน กำหนดค่านิยมของหน่วยงานและปฏิบัติตามค่านิยมนั้น รวมถึงการสร้างค่านิยมในหมู่บุคลากรเพื่อให้เป็นองค์กรแห่งการสร้างนวัตกรรม โดยการกำหนดวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานเพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการสร้างนวัตกรรมขึ้นในองค์กร และประเมินผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จัดให้มีวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมขึ้น ตลอดจนทำให้การเปลี่ยนแปลงเป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์กร

## 7. ทักษะขององค์กร (Skills)

Higgins (1995) กล่าวถึง ทักษะขององค์กรไว้ว่า เป็นสมรรถนะหรือความสามารถโดยรวมขององค์กรที่ทำให้องค์กรมีลักษณะที่แตกต่างไปจากองค์กรอื่น

ตามแนวคิดของ Higgins (1995) นั้น การสร้างทักษะขององค์กรที่เอื้อต่อการสร้างนวัตกรรม ได้แก่ การแสวงหาโอกาสและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน พัฒนาการบริหาร กระบวนการทำงาน และการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง จัดให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบุคลากรในองค์กรและเพิ่มพูนความรู้ให้แก่บุคลากร ส่งเสริมการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ นำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการส่งเสริมการวิจัยและพัฒนา โดยจัดสรรทรัพยากรในด้านต่างๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสมเพื่อนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมขึ้นในองค์กร และการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้กลยุทธ์ โครงสร้าง ระบบ แบบแผน จะต้องเชื่อมโยงโดยตรงกับบุคลากรเป็นกระบวนการต่างๆ เพื่อให้เกิดทักษะที่ดีเด่น และก่อให้เกิดค่านิยมร่วม มีการรวมคุณลักษณะที่ดีและโดดเด่นที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลง

ต่อมา Denton (1999) ได้สร้างแบบทดสอบระดับในการสร้างนวัตกรรมที่เรียกว่า The innovation IQ Survey From 1 ขึ้น โดยประเมินในส่วนขององค์กรดังต่อไปนี้

### 1. การเกิดความคิดที่หลากหลายได้แก่

1.1 องค์กรมีสนับสนุนให้บุคลากร เกิดความคิดที่แตกต่างออกไปจากเดิมที่เป็นอยู่ โดยเน้นแนวคิดที่มีความเป็นไปได้

1.2 ในการทำงานจะไม่ยึดติดกับประเพณีที่เคยปฏิบัติสืบต่อกันมา แต่อาจจะนำระบบเก่าๆ เข้ามาใช้บ้างตามความเหมาะสม

1.3 ผู้บริหารในองค์กรจะต้องไม่แสดงออกถึงความไม่พอใจ ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีมุมมองและพฤติกรรมที่แตกต่างไปจากตน

1.4 องค์กรต้องมีวัฒนธรรมในการเปิดกว้างในด้านความคิด มากกว่าจะยึดถือการคิดหรือปฏิบัติไปในแนวทางเดียว

1.5 ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรจะได้รับการสนับสนุนในการปรับปรุงวิธีแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานเสมออยู่

1.6 ผู้ปฏิบัติงานมีการหมุนเวียนไปทำงานตามแผนกต่างๆ เพื่อจะได้มีความรู้และประสบการณ์ทำงาน ที่หลากหลาย

## 2. ด้านข้อมูลข่าวสารและการเสนอความคิดสร้างสรรค์ ได้แก่

2.1 องค์กรจะเน้นไปที่การปรับเปลี่ยนสายบังคับบัญชาให้สั้นลง เพื่อสะดวกในการติดต่อสื่อสาร

2.2 ผู้บริหารจะถือว่าผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ร่วมงานที่มีความสำคัญต่อการทำงานเป็นทีม มิใช่มีฐานะเป็นเพียงผู้ใต้บังคับบัญชาเท่านั้น

2.3 องค์กรมีความคล่องตัวในการติดต่อสื่อสาร มีการประสานงานที่ดีทั้งภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน

2.4 ข้อมูลข่าวสารจะถูกเผยแพร่ไปในทุกระดับขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นแบบมีแบบแผนหรือไม่มีแบบแผน

2.5 ให้อิสระในการซักถาม ในกรณีที่พบข้อสงสัย ไม่ว่าจะเป็นเรื่องส่วนตัวเรื่องงานและสุขภาพโดยทั่วไป

2.6 มีการประเมินผลงานเพื่อให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้ปฏิบัติงานทุก 3 เดือน เป็นอย่างน้อย

2.7 ผู้ที่เสนอความคิดเห็นหรือคิดสร้างนวัตกรรมสิ่งใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรจะได้รับการยกย่องและยอมรับจากผู้อื่น

## 3. ความยืดหยุ่นในการบริหารงาน

3.1 ผู้บริหารจะต้องใช้เวลาส่วนใหญ่ในการเสนอโครงการใหม่ๆ ตลอดจนวิธีการนำไปสู่การปฏิบัติ

3.2 ในการบริหารจัดการต้องมีการตั้งเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานรายละเอียดของงาน ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

3.3 การที่จะกระทำสิ่งใดนั้นคำถึงความเหมาะสมตามสถานการณ์เป็นหลัก

3.4 ในการบริหารผู้บริหารจะสั่งการสิ่งใดนั้นต้องผ่านการคิดตัดสินใจอย่างรอบคอบก่อนเสมอ

3.5 องค์กรมีการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

3.6 ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนในการออกแบบงาน หรือปรับปรุงงานด้วยตนเองมากกว่าจะรอคำสั่งจากผู้บริหาร

3.7 ในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจจะต้องใช้เวลามากในครั้งแรก แต่ในครั้งต่อไปควรจะใช้เวลาน้อยลง

#### 4. การเผชิญกับความเสี่ยง

4.1 องค์กรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีส่วนในการตัดสินใจในสิ่งที่ทำท้าย และเหมาะสมกับสถานการณ์

4.2 องค์กรจะเผชิญกับความเสี่ยงถ้าไม่มีการยอมรับวิธีการ กระบวนการใหม่ๆ รวมทั้งการรับฟังข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสถานการณ์ที่กำลังเป็นปัญหาหรือภัยคุกคามอยู่

4.3 องค์กรมีความกล้าเสี่ยงและไม่กลัวความล้มเหลวที่อาจเกิดขึ้นจากการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ หรือแก้ไขปัญหาคด้วยแนวทางใหม่ๆ

4.4 ทุกหน่วยงานในองค์กรจะใช้เวลาเพิ่ม 5 % ของเวลาในการทำงานตลอดสัปดาห์เพื่อปรับปรุง พัฒนาผลิตภัณฑ์ หรือบริการ วิธีการและกระบวนการผลิต ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มผลกำไรให้กับองค์กรและช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันกับองค์กรอื่น

#### 5. การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง

5.1 มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ในระยะ 3-5 ปีที่รองรับการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะในสถานการณ์ที่ไม่คาดหวังมาก่อน

5.2 องค์กรมีการยอมรับสิ่งใหม่ๆ หรือ โอกาสในการเปลี่ยนแปลง

5.3 องค์กรมีการตัดสินใจที่รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์

5.4 องค์กรมีความยืดหยุ่นในการดำเนินงานมากกว่า การยึดถือตามมาตรฐานกฎ ระเบียบปฏิบัติโดยเคร่งครัด

5.5 องค์กรมีการตอบสนองต่อแนวโน้ม ทางการตลาดผลิตภัณฑ์หรือบริการ และการพัฒนาเทคโนโลยี

5.6 องค์กรมีการคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก โดยคำนึงถึงความเหมาะสมตามสถานการณ์ด้วย

5.7 องค์กรมีนโยบายในการมุ่งเข้าหาลูกค้าหรือผู้ใช้บริการมากกว่าจะให้ลูกค้าเป็นฝ่ายเข้าหา

#### 6. ความยากลำบากและความคิดสร้างสรรค์

6.1 องค์กรมีการตั้งความหวังไว้สูงในการเรื่องผลการดำเนินงาน

6.2 องค์กรมีความคาดหวัง ให้มีการปรับปรุงทำงานอย่างต่อเนื่อง แม้จะมีการต่อต้านจากผู้ปฏิบัติงานบางกลุ่มอยู่บ้าง

6.3 องค์กรมีการดำเนินงานเพื่อตอบสนองต่อลูกค้าส่วนใหญ่ มากกว่าตอบสนองเฉพาะกลุ่ม

6.4 มีการเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นที่มีผลการดำเนินงานดีเยี่ยม ในธุรกิจประเภทเดียวกัน

6.5 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับในการสร้างนวัตกรรมขององค์กรกับการปฏิบัติงาน (ทัศนา บุญทอง , 2543 )

และด้วยเหตุที่นวัตกรรมเป็นสิ่งประดิษฐ์ขึ้นมาใหม่ เป็นปฏิบัติการใหม่ๆ หรือสิ่งใดก็ตามที่พัฒนาให้ดีขึ้นกว่าเดิม เมื่อนำมาใช้ในการทำงานแล้วสามารถช่วยให้การทำงานนั้นมีประสิทธิภาพสูงขึ้นทั้งยังประหยัดเวลาและแรงงานอีกด้วย (กิดานันท์ มลิทอง, 2540 ; อัญชลี โพธิ์ทอง และ อภัยศรี พลอดเปลี่ยว, 2543 .) ซึ่งสอดคล้องกับ สวงวนศรีวิรัชชัย ( 2547) ที่กล่าวถึงความสำคัญของนวัตกรรมที่มีผลต่อการปฏิบัติงานว่า นวัตกรรมเป็นการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงวิธีการ เครื่องมือ อุปกรณ์ และความคิด ให้เหมาะสมกับเวลา สถานที่ โอกาสและงานที่ต้องทำเพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพ หรืออาจกล่าวว่าเป็นการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงที่มุ่งเพิ่มประสิทธิภาพของงานที่ทำอยู่นั้น นวัตกรรมจึงมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานในองค์กรดังที่ Hodson & Sullivan (2002) กล่าวไว้ว่า องค์กรที่มีการสร้างนวัตกรรมจะส่งผลต่อการเพิ่มผลผลิต และบริการ รวมทั้งปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น และลักษณะหรือคุณภาพของงานที่ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Yamin และคณะ (1999) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างดัชนีด้านนวัตกรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของบริษัท และผลการศึกษาของ Felstehausen (1983) ที่ศึกษาคุณภาพชีวิตและผลการปฏิบัติงานของนักผสมพันธุ์สัตว์ในอเมริการ่วมกับการวิเคราะห์ปัจจัยคัดสรรที่เกี่ยวข้อง พบว่า การสร้างนวัตกรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณานวัตกรรมในแต่ละเกณฑ์ทั้ง 4 ประเภทแล้วพบว่ามีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน โดยมีงานวิจัยสนับสนุนดังนี้ คือ

ในส่วนนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์หรือบริการ Ogbonna & Harris (2003) ศึกษาการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์กรกับผลการปฏิบัติ : กรณีศึกษา Groovy communication centers

พบว่า การเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรโดยมุ่งเน้นความรับผิดชอบต่อ การเสริมพลังอำนาจ สนับสนุนการมีส่วนร่วมของชุมชน และการลดสายบังคับบัญชาจะส่งผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน

ศุสดี พลสารัมย์ (2541) ศึกษาพบว่า ตัวแบบที่สามารถอธิบายผลการดำเนินงานของบริษัทส่งออก (Export performance) ได้ดีที่สุดประการหนึ่งคือ การจัดให้นวัตกรรมทางการตลาดขึ้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างระดับในการสร้างนวัตกรรมกับการปฏิบัติงาน Yamin และคณะ (1999) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างดัชนีด้านนวัตกรรมกับผลปฏิบัติงานในองค์กร กรณีศึกษาบริษัทเกี่ยวกับการผลิตในออสเตรเลีย พบว่าการสร้างนวัตกรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของบริษัท

Ogbonna & Harris (2003) ศึกษา การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์กรกับผลการปฏิบัติ : กรณีศึกษา Groovy communication พบว่าการเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรโดยมุ่งเน้นความรับผิดชอบต่อ การเสริมพลังอำนาจ สนับสนุนการมีส่วนร่วมของชุมชน และการลดสายบังคับบัญชาจะส่งผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน

จากความหมายที่หลากหลายของ “นวัตกรรม” ที่มีผู้ให้ไว้ และได้อ้างถึงแล้วในเบื้องต้น พอจะสรุปได้ว่า “นวัตกรรม” หมายถึง ความคิดใหม่ การปฏิบัติใหม่ หรือสิ่งใหม่ๆ ทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม ซึ่งบุคคล หรือ สังคมนั้นถือว่าเป็นของใหม่ รับมาใช้ปฏิบัติ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ดังที่ กิดานันท์ มะลิตอง (2536) ให้ความหมายของนวัตกรรมว่า หมายถึง แนวความคิดการปฏิบัติ หรือ สิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ ที่ยังไม่เคยมีใช้มาก่อน หรือการดัดแปลงจากของเดิมให้ทันสมัยและใช้ดียิ่งขึ้น เมื่อนำสิ่งใหม่เหล่านั้นมาใช้ในการทำงานแล้ว จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดีขึ้น และมากขึ้นกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ และในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า e – procurement เป็นสิ่งใหม่สำหรับข้าราชการในกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เนื่องจากที่ผ่านมา ข้าราชการในกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมคุ้นเคยกับการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุภาครัฐ โดยผ่านสื่อเอกสาร ซึ่งมีความสลับซับซ้อนทางเทคโนโลยีต่ำ และมีขั้นตอนที่มากหลายลำดับขั้นจึงทำให้เสียเวลามากในการสื่อสาร ดังนั้นการแนะนำและปรับเปลี่ยนให้ข้าราชการใช้คอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ตเพื่อการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จึงถือได้ว่าเป็นนวัตกรรมอย่างหนึ่งที่แตกต่างไปจากเดิม

อาจมองได้ว่าระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement เป็นแนวความคิดที่ต่างไปจากระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐเดิม โดยมีกระบวนการจัดการอย่างมีระบบให้ได้รับความสำเร็จที่มีประสิทธิภาพสูงสุด แม้จะเป็นสิ่งที่มีอยู่แล้วก็ตาม แต่ได้นำมา

คัดแปลงใหม่ให้ดีขึ้น พร้อมทั้งได้ให้เกณฑ์การพิจารณาว่า ระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement เป็นนวัตกรรมไว้ 4 ประการ คือ

1. ระบบ e – Procurement เป็นสิ่งใหม่ หรือบางส่วนอาจเป็นของเก่าใช้ไม่ได้ผลในอดีตแต่นำมาปรับ ผุ่่น ปรับปรุง หรือ เป็นของปัจจุบันที่เรานำมาปรับปรุงให้ดีขึ้น
2. มีการนำวิธีการจัดระบบมาใช้ โดยพิจารณาองค์ประกอบทั้งส่วนข้อมูลที่ใส่เข้าไปในกระบวนการและผลลัพธ์โดยกำหนดขั้นตอนดำเนินการให้เหมาะสมก่อนที่จะทำการเปลี่ยนแปลง
3. มีข้อพิสูจน์ด้วยการวิจัยหรืออยู่ระหว่างการวิจัยว่า “สิ่งใหม่” นั้น จะช่วยแก้ปัญหาและการดำเนินการบางอย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้นกว่าเดิม
4. ยังไม่เป็นส่วนหนึ่งของระบบงานในปัจจุบัน หาก “สิ่งใหม่” นั้น ได้รับการเผยแพร่และยอมรับจนกลายเป็นส่วนหนึ่งของระบบงานที่ดำเนินอยู่ ในขณะนี้ไม่ถือว่าสิ่งใหม่นั้นเป็นนวัตกรรมต่อไป แต่จะเปลี่ยนสภาพเป็นเทคโนโลยีอย่างเต็มที่

## 2.4 แนวความคิดเกี่ยวกับโลกาภิวัตน์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

### แนวคิดโลกาภิวัตน์

Toffler (1980 : 368) กล่าวได้ว่าแนวคิดโลกาภิวัตน์ (Globalization) มีจุดเริ่มต้นจากการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกที่มีวิวัฒนาการมาอย่างต่อเนื่อง ดังที่ อัลวิน ทอฟเฟอร์ (Alvin Toffler) ซึ่งเป็นนักวิชาการ และนักวิจารณ์สังคมที่มีชื่อเสียงของโลกได้แบ่งยุคอารยธรรมทางเทคโนโลยีการสื่อสารของมนุษย์เป็น 3 ยุค โดยเปรียบเทียบกับคลื่น 3 ลูก ดังนี้

คลื่นลูกที่ 1 คือ ยุคการปฏิวัติเกษตรกรรม (Agricultural Revolution) นับตั้งแต่ประมาณ 8,000 ปีก่อนคริสตกาล จนถึง ปี ค.ศ.1750 เทคโนโลยีในยุคนี้ ได้แก่ เครื่องมือทุ่นแรงง่าย ๆ ที่มนุษย์ประดิษฐ์ขึ้นเพื่อช่วยแบ่งเบาภาระการทำงาน เช่น ลิ้ม ชะแลง มีด เป็นต้น การสื่อสารในยุคนี้มีลักษณะเป็นการพูดด้วยวาจาและติดต่อสื่อสารกันระหว่างบุคคล สังคมมีขนาดเล็กไม่ค่อยมีการเปลี่ยนแปลง เนื้อหาของข่าวสารซ้ำซากเกี่ยวกับชีวิตประจำวัน และคำสั่งสอนอบรมของผู้เฒ่าในหมู่บ้าน

คลื่นลูกที่ 2 คือ อารยธรรมยุคอุตสาหกรรม (Industrial Civilization) เริ่มตั้งแต่ปี ค.ศ. 1750–1950 มนุษย์ใช้เวลาเพื่อการพัฒนาในช่วงเวลานี้ถึง 300 ปี เทคโนโลยีได้รับการพัฒนาให้เจริญยิ่งขึ้น ช่วยประหยัดทรัพยากร ประหยัดเวลา มีเครื่องอำนวยความสะดวก และเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตที่เรียกว่า Electromechanical Machines ขึ้นมากมาย เกิดระบบเครื่องจักรที่เคลื่อนที่โดย

สายพานท้อ หรือสายยาง ลูกปืน นี้อัด หรือสลัก เป็นต้น เครื่องจักรเหล่านี้ สามารถผ่อนแรงและทำงานแทนมนุษย์ได้อย่างมาก นอกจากนี้ยังมีการประดิษฐ์คิดค้นเครื่องจักรที่มีประสาท (Sensory Organ) ของตัวเองอีกด้วย เช่น เครื่องจักรที่สามารถได้ยิน เห็น หรือสัมผัส ซึ่งสามารถทำงานได้ถูกต้องแม่นยำกว่ามนุษย์ เกิดระบบ Mass Production ในยุคนี้เป็นจุดกำเนิดของสื่อสารมวลชนต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุ โทรทัศน์ จึงช่วยเพิ่มช่องทางการสื่อสารได้มากขึ้น การสื่อสารมวลชนสามารถผ่านกำแพงที่เป็นเครื่องกีดขวางในแง่ระยะทาง เวลา ภาษา ชาติพันธุ์ ขนบธรรมเนียมประเพณี ทำให้เกิดวัฒนธรรมมวลชน (Mass Culture)

คลื่นลูกที่ 3 คือ อารยธรรมยุคเทคโนโลยีระดับสูง และยุคปฏิเสชอุตสาหกรรม (Highly Technological and Anti – Industrial Civilization) เริ่มตั้งแต่ปี ค.ศ. 1950 เป็นต้นมา เทคโนโลยีได้พัฒนาเข้าสู่ยุคอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ มีวงจรไฟฟ้าเป็นปัจจัยสำคัญ อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ขยายตัวอย่างรวดเร็ว จนกลายเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญเป็นอันดับ 4 ของโลก รองจากเหล็ก รถยนต์ และเคมีภัณฑ์ มีการพัฒนาคอมพิวเตอร์ให้มีขนาดเล็กลงเท่ากระเป๋า (Pocket Computer) ราคาถูกลง สามารถนำคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์มากขึ้นตั้งแต่ระดับอุตสาหกรรมมาสู่ระดับบุคคล โดยใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal Computer : PC) เชื่อมต่อกับศูนย์คอมพิวเตอร์ของธนาคารและร้านค้า หน่วยราชการ บ้านเพื่อน เพื่อติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็ว ระบบโทรทัศนกลายเป็นระบบเคเบิลใยแก้วนำแสง (Fiber Optic) แทนระบบเส้นลวดทองแดง เคเบิลใยแก้วนำแสงนี้สามารถนำข้อมูลถ่ายทอดไปยังผู้รับได้อย่างรวดเร็วและบรรจุปริมาณข่าวสารได้มากมายในเวลาเดียวกัน

การเปลี่ยนแปลงและพัฒนาของเทคโนโลยี (Techno – Sphere) ส่งผลกระทบถึงโลกของการสื่อสาร (Info - Sphere) ในขณะเดียวกัน เครื่องมือสื่อสารใหม่ๆ ก่อให้เกิดลักษณะที่เรียกว่า De – massified ขึ้นในสื่อมวลชน กล่าวคือ มีลักษณะของสื่อมวลชนน้อยลงไป ผู้รับสารสามารถเลือกรับสื่อที่ตนพอใจ เป็นช่องทางการเปิดรับข่าวสารได้มากขึ้น

อัลวิน ยังกล่าวอีกว่าข่าวสารจะหลั่งไหลมาสู่บุคคลโดยผ่านเครื่องมือสื่อสารชนิดใหม่ หลากหลายชนิด ดังนั้นมนุษย์จึงต้องพยายามปรับตัวให้ทันกับความก้าวหน้านี้อยู่เสมอ

สุกัญญา (2538 : 138) กล่าวว่า การปฏิวัติทางเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และโทรคมนาคม เป็นพื้นฐานสำคัญที่น่าสังคมไปสู่สังคมสารสนเทศ (Information Society) หรือสังคมข่าวสารซึ่งเป็นสังคมหลังอุตสาหกรรมที่ประสิทธิภาพและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีได้พัฒนาไปอย่าง

ไม่หยุดยั้ง ทำให้การติดต่อสื่อสารข้อมูลเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วน ซึ่งก็คือคลื่นลูกที่สาม ในความหมายของอัลวิน ทอฟเลอร์ ที่กล่าวมาข้างต้น ในการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้เกิดเครือข่ายสารสนเทศที่สลับซับซ้อน และมีการลงทุนด้านสารสนเทศ และการสื่อสารมากขึ้น ทุกขณะ ในที่สุดข้อมูลข่าวสารหรือสารสนเทศจะกลายเป็นสื่อที่มีความสำคัญ ซึ่งทำให้เกิดความได้เปรียบในฐานะผู้ที่มีข่าวสารมากกว่าไปถึงการใช้ข้อมูลเพื่อการแข่งขัน ดังที่มีคำกล่าวที่ว่า “ข้อมูลข่าวสาร คือ อำนาจ (Information is power)” ในปัจจุบันมีประเทศทั้งหลายในโลกจำนวนมาก ต่างพยายามสร้างความได้เปรียบทางข่าวสารด้วยการเร่งพัฒนาระบบโทรคมนาคม เพื่อประโยชน์ในการเชื่อมโยงข้อมูล ทำให้เกิดเครือข่ายข้อมูลคอมพิวเตอร์ขึ้นจำนวนมาก เช่น ข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ไมโครเวฟ สายเคเบิลใยแก้ว เป็นต้น

กัลยา (2538 : 3) กล่าวว่า สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้การติดต่อคมนาคมระหว่างประเทศทำได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น และเมื่อมีการพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารจากระบบอนาล็อกไปสู่ระบบดิจิทัล ก็ทำให้สามารถติดต่อกันได้ ไม่ว่าจะอยู่ส่วนใดของโลกจนเสมือนไร้พรมแดน ซึ่งโลกในอนาคตนี้ จะมุ่งสู่ความเป็นหนึ่งทั่วโลกว่าจะได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองร่วมกัน เช่น ระบบเศรษฐกิจโลกที่เปิดเสรีมากขึ้น ทำให้ทุกประเทศต้องติดตามเปลี่ยนแปลงให้ทันกัน ทั้งในด้านข้อมูลข่าวสาร และการป้องกันตัวเองจากการแข่งขันด้วยการมีเครือข่ายในลักษณะพันธมิตรธุรกิจ อันเนื่องมาจากการแข่งขันที่รุนแรง

### **แนวความคิดเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)**

องค์กรในยุคปัจจุบันที่เปลี่ยนแปลงไปตามกระแสโลกาภิวัตน์ เทคโนโลยีและพฤติกรรมของคนในองค์กรอันเกิดจากความต้องการข่าวสารข้อมูล ย่อมทำให้องค์กรต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพเงื่อนไขใหม่ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสมดุลและอยู่รอดขององค์กร แต่ขณะเดียวกันก็ทำให้เกิดผลกระทบต่างๆ ภายในองค์กรได้เช่นกันจากการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้

### **ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ**

กัลยา (2538 :3) กล่าวว่าเทคโนโลยีสารสนเทศประกอบด้วยคำสองคำ คือ สารสนเทศและเทคโนโลยี มาจากคำภาษาอังกฤษว่า Information Technology มีความหมายตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ปี พ.ศ. 2535 กล่าวไว้ว่า



“เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายความว่า ความรู้ในผลิตภัณฑ์หรือคอมพิวเตอร์ ฮาร์ดแวร์ การติดต่อสื่อสาร การรวบรวมและการนำข้อมูลมาใช้อย่างทันการณ์ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพทั้งด้านการผลิต การบริการ การบริหาร และการดำเนินงาน รวมทั้งเพื่อการศึกษาและเรียนรู้ ซึ่งจะส่งผลต่อความได้เปรียบทางด้านเศรษฐกิจ การค้า และการพัฒนาด้านคุณภาพชีวิต และคุณภาพของประชาชนในสังคม”

หรืออาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวกับการดำเนินงานต่างๆ เพื่อจัดทำสารสนเทศไว้ใช้งาน ซึ่งจะประกอบด้วยเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีคมนาคมเป็นหลัก และยังรวมถึงเทคโนโลยีอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำข้อมูลข่าวสารไปใช้ให้เป็นประโยชน์ โดยคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการจัดการและจัดเก็บข้อมูล ส่วนการสื่อสารโทรคมนาคมใช้เป็นตัวในการจัดส่งข้อมูล เผยแพร่ภาพและเสียงออกไปเพื่อสื่อสารกัน

เมตตา กฤตวิทย์ (2531) ได้กล่าวถึงเทคโนโลยีและการสื่อสารในองค์กรว่าเมื่อนำเทคโนโลยีใหม่ๆ และเครื่องอำนวยความสะดวกทางการสื่อสารมาใช้ในองค์กร จะทำให้เกิดผลกระทบด้านต่างๆ เนื่องจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างการสื่อสารด้วยเทคโนโลยีขั้นสูง (High-tech Communication) โดยเฉพาะคอมพิวเตอร์กับการสื่อสารแบบพื้นฐานของมนุษย์ (Human Communication) หรือของบุคลากรในองค์กรมีความแตกต่างกัน

จากการที่สมองมนุษย์ทำงานแตกต่างกับคอมพิวเตอร์ และการสื่อสารระหว่างมนุษย์ต่างกับการสื่อสาร โดยใช้เทคโนโลยี โดยเฉพาะ คอมพิวเตอร์ในทางสนเทศข้อมูลและการติดต่อสื่อสาร ดังนั้น นอกจากจะมีผลกระทบในเรื่องของช่องว่างทางสารสนเทศหรือความรู้แล้ว การนำเทคโนโลยีการสื่อสารมาใช้ในองค์กร ยังส่งผลกระทบต่อกระบวนการสื่อสารในองค์กร กระบวนการทางสนเทศข้อมูลและการตัดสินใจ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ดังนี้คือ

## 1. ผลกระทบต่อกระบวนการสื่อสารในองค์กร

1.1 โอกาสของการติดต่อสื่อสารแบบเผชิญหน้าหรือแบบเห็นหน้าค่าตา (Face-to-Face) จะลดน้อยลง ซึ่งหมายถึงข้อมูลที่เราอาจได้จากอวัจนภาษาต่างๆ น้อยลงด้วย รวมถึงโอกาสที่จะมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างไม่เป็นระเบียบแบบแผน และเป็นไปตามธรรมชาติก็จะน้อยลงเช่นกัน ความหมายแฝง (Hidden Meaning) ของสารอาจถูกมองข้ามไป

1.2. สารแบบไม่เป็นทางการและแบบลัดวงจร (หรือไม่ผ่านตามสายบังคับบัญชา) จะเกิดขึ้นในองค์กร เนื่องจากลักษณะการทำงานแบบห่างเหินกันตามสังคมเทคโนโลยียุคใหม่

1.3 สารที่ติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเป็นข้อมูลประเภทรายงานมากกว่าสารซึ่งแสดงอารมณ์ ความรู้สึกและค่านิยมต่างๆ สารจะสั้นและอาศัยบริบทและการตีความน้อยลง ซึ่งหมายถึงการตัดสินใจต่างๆ จะทำได้ยากลำบากขึ้น สาเหตุจากการขาด การเน้นถึงค่านิยมและบริบทขององค์กร

1.4 ความไวเนื้อเชื่อใจ ซึ่งมีอิทธิพลอย่างมากต่อการสื่อสารจะถูกเปลี่ยนแปลงไป โดยทั่วไปความเชื่อใจพัฒนามาจากการมีประสบการณ์และค่านิยมร่วมกัน มีการรับและการให้จึงพัฒนาได้ง่ายในการสื่อสารระหว่างบุคคลแบบเห็นหน้าค่าตา ส่วนการสื่อสารโดยผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ จะลดมิติซึ่งเรารู้สึกเคยลงไป

1.5 เทคโนโลยีโดยเฉพาะคอมพิวเตอร์จะปลูกฝังการคิดแบบเป็นเส้นตรง ข้อมูลก็จะถูกเสนอด้วยอัตราความเร็วสูงและสูงมากขึ้นเรื่อยๆ ตามวิวัฒนาการ ฉะนั้นบุคคลจะเริ่มขาดความอดทนและไม่ค่อยผ่อนคลายกับสไตล์การสื่อสารของแต่ละบุคคลที่หลากหลายออกไป

2. ผลกระทบต่อกระบวนการเสนอข้อมูลและการตัดสินใจ โดยทั่วไป การตัดสินใจขององค์กรมาจากการรับฟังข้อมูลจากฝ่ายต่างๆ ในหน่วยงาน เพราะฉะนั้นไม่เพียงแต่ผู้บริหารระดับสูงเท่านั้นที่จะเข้ามามีบทบาทในการประชุมตัดสินใจแต่บุคลากรอื่นๆ ซึ่งเกี่ยวข้องไม่ว่าจะเป็นหัวหน้า ผู้บริหารระดับกลาง ฯลฯ ก็จะมีส่วนในการช่วยแก้ปัญหาด้วย แต่เมื่อไมโครคอมพิวเตอร์สามารถทำหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ ได้และเป็นฐานข้อมูล (Data Base) ขององค์กรได้เป็นอย่างดี โดยที่ผู้บริหารสามารถเข้าถึงข้อมูลเหล่านี้ได้โดยตรงและรวดเร็ว โอกาสที่ผู้บริหารระดับสูงจะต้องอาศัยข้อมูลจากการพูดคุยกับบุคคลระดับล่างลงมาถึงน้อยลง แนวโน้มของการประชุมตัดสินใจจึงอาจประกอบไปด้วยบุคคลระดับสูงเท่านั้น การประชุมโดยผ่านโทรคมนาคมหรือการประชุมทางไกล (Teleconference) ซึ่งพัฒนาขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริหารระดับสูงเหล่านี้ การตัดสินใจจึงใช้เวลาน้อยลงและมุ่งไปที่งาน (Task-Oriented) มากกว่าความสัมพันธ์ของบุคคล (Socioemotion-Oriented) ซึ่งหากพิจารณาตามทฤษฎี Syntality ของแคทเทล (Cattell) ประสิทธิภาพของการตัดสินใจภายในกลุ่มย่อยสูง เพราะสามารถใช้เวลาในการประชุมตัดสินใจได้อย่างเต็มที่โดยไม่ต้องเสียเวลาแก้ไขความขัดแย้ง และยังคงรักษาสัมพันธ์ภายในกลุ่มเหมือนอย่างการประชุมแบบเห็นหน้ากัน แต่สิ่งที่น่าคิดก็คือ คอมพิวเตอร์นี้อาจช่วยในการตัดสินใจได้เฉพาะกับข้อมูลพื้นฐานหรือข้อมูลที่ซ้ำซากในกิจกรรมประจำวัน แต่สำหรับการตัดสินใจเรื่องเฉพาะและเรื่องที่เน้นการตีความต่างจากการคิดเป็นเส้นตรงอย่างมีเหตุผลแบบคอมพิวเตอร์นั้นอาจเป็นการยากที่จะใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการตัดสินใจ นอกจากนี้ปัจจุบันในองค์กรส่วนใหญ่ผู้ที่เก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลกับผู้ใช้ข้อมูลตัดสินใจมิใช่บุคคลเดียวกัน ผลเสียจะเกิดแก่องค์กรอย่างมาก หากบุคลากรระดับล่างนั้นขาดประสบการณ์และมีความรู้เกี่ยวกับบริบทขององค์กรไม่เพียงพอที่จะวิเคราะห์ข้อมูลกับผู้ใช้ข้อมูลตัดสินใจมิใช่บุคคลเดียวกัน หากบุคลากรระดับล่างนั้นขาดประสบการณ์และมี

ความรู้เกี่ยวกับบริบทขององค์กรไม่เพียงพอที่จะวิเคราะห์ข้อมูล ทั้งนี้มิได้หมายความว่าหน้าที่ดังกล่าวจะต้องตกแก่ผู้บริหารระดับสูงทั้งหมด แต่ทว่าผู้บริหารปัจจุบันจำเป็นต้องรู้กลไกการใช้เทคโนโลยีเหล่านี้ เพื่อตรวจสอบหรือเรียกใช้ประกอบการตัดสินใจในเวลาที่เหมาะสม สำหรับการประชุมทางไกล ซึ่งเป็นแนวโน้มในอนาคต ผู้ประชุมไม่สามารถเห็นบริบทการสื่อสารทั้งหมดจึงอาจเกิดช่องว่างการตีความได้เช่นกัน

3. ผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กร ซึ่งเทคโนโลยีไม่เพียงแต่เปลี่ยนวิถีทางในการดำเนินงานขององค์กรเท่านั้น แต่เทคโนโลยีกำลังเปลี่ยนสัมพันธภาพทางด้านการทำงานตามหน้าที่และสัมพันธภาพทางด้านมนุษยสัมพันธ์ทั่วไปของบุคลากรในองค์กร โอกาสในการรวมตัวแบบพบหน้ากัน เพื่อประสานและดำเนินงานหนึ่งๆ จะมีน้อยลง การเรียกบุคคลเข้ามาพบเพื่อสั่งงานอาจไม่มีความจำเป็นอีกต่อไป โดยปกติในการติดต่อสื่อสารแบบพบหน้ากันนั้น นอกเหนือจากการได้พูดคุยกันในเรื่องหน้าที่การงานแล้ว บุคคลสามารถเข้าสังคมและพูดคุยกับบุคคลอื่นๆ ในเรื่องส่วนตัวและเรื่องทั่วไป ซึ่งการพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการนี้ นอกจากทำให้บุคคลผ่อนคลายจากงานที่ทำ และทำให้บุคคลสามารถเข้ากับบุคคลอื่นได้แล้วในแง่ของการสื่อสารยังช่วยให้เกิดความสนิทสนมคุ้นเคย เกิดการรับรู้และเข้าใจร่วมกัน รวมไปถึงเกิดความไว้วางใจอีกด้วย

### ความแตกต่างของเทคโนโลยีสารสนเทศจากเทคโนโลยีอื่น

ครรรชิต (2533 : 13-21) กล่าวว่า เทคโนโลยีอื่น โดยจะเกี่ยวข้องกับเฉพาะกับสารสนเทศและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องโดยมีลักษณะสำคัญคือ

1. เป็นกิจกรรมที่มีค่าใช้จ่ายสูง เพราะต้องใช้อุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ ที่ก้าวหน้า และราคาแพง เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์สำนักงานอัตโนมัติ และอุปกรณ์สื่อสารต่างๆ รวมทั้งยังใช้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถมากกว่าพนักงานทั่วไป ซึ่งจะต้องมีค่าใช้จ่ายในการจ้างสูงกว่าปกติ
2. มีความสำคัญระดับวิกฤติ เพราะโลกในอนาคตเป็นโลกที่มีการแข่งขันกันด้านเศรษฐกิจการค้า ทั้งภายในประเทศ และระหว่างประเทศสูงมาก จึงต้องใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในด้านการแข่งขันและการบริการ
3. เป็นอาวุธด้านกลยุทธ์ที่สำคัญขององค์กรหน่วยต่างๆ คือ การช่วงชิงความได้เปรียบในการแข่งขัน การเพิ่มผลผลิต และสมรรถนะในการทำงาน การค้นหาแนวทางใหม่ในการบริหารจัดการและพัฒนาธุรกิจใหม่ๆ

4. มีผลกระทบต่อการบริหารจัดการทุกระดับ เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ที่เปลี่ยนจากการปฏิบัติงานประจำไปสู่การเพิ่มความสะดวกสบายในการทำงานมากขึ้น

### แนวความคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีการสื่อสารรูปแบบใหม่ (New Communication Technology Concept)

จากความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ส่งผลให้เทคโนโลยีด้านการติดต่อสื่อสารเติบโตและได้รับการพัฒนาอย่างรวดเร็ว ในอดีตวงการสื่อสารมวลชนอาจคุ้นเคยกับคำว่า “เทคโนโลยีสื่อ” (Media Technology) ซึ่งหมายความถึง เทคโนโลยีทุกชนิดที่มีวัตถุประสงค์และการนำไปใช้ที่จำกัดในเวลาใดเวลาหนึ่ง เช่น โทรศัพท์ วิทยุ โทรทัศน์ แต่คำว่าเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นมีความหมายกว้างกว่า ได้แก่ ดาวเทียม คอมพิวเตอร์ และสื่อมวลชน อย่างเช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ ซึ่งได้รับการปรับปรุงและพัฒนาให้มีความล้ำหน้ามากขึ้น ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ หรือดาวเทียม

Jarice H. and Uma N. (1990 : 3) ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่บนพื้นฐานของซิลิคอนชิป (Silicon Chip) และอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ ซึ่งแชนชัน และนารูตา ได้แบ่งประเภทของเทคโนโลยีการสื่อสารเป็น 2 นัย คือ

1. หมายความถึง สื่อที่สามารถส่งได้อย่างแพร่กระจาย (Big Media) เช่น เครื่องข่ายคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ ดาวเทียม โทรทัศน์ วิทยุ วิดีโอ ซึ่งมีโครงสร้างของสื่อขนาดใหญ่
2. หมายความถึง สื่อที่ใช้เฉพาะจุด (Small Media) เช่น พิมพ์ดีด วิทยุสำหรับอัดเทป โทรสาร เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องคิดเลข เป็นต้น

จากรายงานเรื่องสังคมข่าวสารและชีวิตของมนุษย์ ของสำนักงานคณะกรรมการการวางแผนนโยบายสังคมของประเทศญี่ปุ่น (The Information Society and Human Life : p.11.) ได้อธิบายถึงกระบวนการของเทคโนโลยีสารสนเทศว่าประกอบไปด้วยเทคโนโลยีหลาย ๆ ด้านประกอบกัน ได้แก่ เทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ (Computer Technology ) เทคโนโลยีการสื่อสารทางโทรคมนาคม (Telecommunication Technology) และเทคโนโลยีทางชีวภาพ (Biotechnology)

นวัตกรรมทางเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนใหญ่จะมีอิทธิพลต่อสังคม และวิถีชีวิตของคนในสังคมนั้นๆ ซึ่งอิทธิพลดังกล่าว สามารถแบ่งออกเป็น 2 ระยะ ได้ดังต่อไปนี้

- ระยะแรก การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้พัฒนาการทำงานในด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการจัดการและบริหารของทั้งหน่วยงานภาครัฐ

และเอกชน ด้วยการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในทางการเงิน การผลิต การควบคุมสิ่งประดิษฐ์ เป็นต้น

- ระยะที่สอง คอมพิวเตอร์ได้ถูกเชื่อมต่อกับช่องทางการสื่อสารต่างๆ เกิดการสื่อสารระบบข้อมูลเครือข่ายขึ้น กระบวนการในการส่งและรับข้อมูลข่าวสารจึงดีขึ้นกว่าเดิม เช่น การส่งข้อมูลผ่านคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานในสวนกลางไปยังส่วนภูมิภาค จากสำนักงานใหญ่ไปยังสาขาต่างๆ และจากสาขาต่างๆ และจากบริษัทถึงลูกค้า

ภายหลังการค้นพบเทคโนโลยีการสื่อสารรูปแบบใหม่ ซึ่งเป็นนวัตกรรมหนึ่งทางด้านการสื่อสาร นักวิชาการจำนวนมากได้ศึกษานวัตกรรมของสื่อใหม่เหล่านี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการแพร่กระจายนวัตกรรมคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal Computer) โดยเริ่มการศึกษาตั้งแต่ประมาณปี ค.ศ.1982 ซึ่งเป็นระยะเริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลงจากการใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ ราคาแพง ซึ่งจะมีในสถาบันใหญ่ ๆ มาเป็นคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ซึ่งมีราคาถูก สามารถเป็นเจ้าของได้ง่ายกว่า

คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลได้รับการยอมรับอย่างมากจากสถาบันทางสังคมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นครอบครัว สถาบันการศึกษา หรือแม้แต่องค์กรธุรกิจต่างๆ ในปี ค.ศ.1982 ได้มีการสำรวจพบว่าคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลได้แพร่กระจายไปในกลุ่มผู้ใช้จำนวนหนึ่งในรัฐแคลิฟอร์เนีย สหรัฐอเมริกา และในปี ค.ศ.1986 พบว่าในสหรัฐอเมริกามีการใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลอย่างแพร่หลาย

จากการศึกษาของโรเจอร์ (1983) พบว่า กว่าครึ่งหนึ่งของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลในรัฐแคลิฟอร์เนียรับข่าวสารเรื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลจากการพูดคุยกับเพื่อน และบุคคลในครอบครัว แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการสื่อสารระหว่างบุคคลในการให้ความรู้ในเรื่องของเทคโนโลยีการสื่อสารรูปแบบใหม่แก่ผู้รับสาร

การใช้เทคโนโลยีการสื่อสารรูปแบบใหม่ในระยะแรกจะเกิดขึ้นกับกลุ่มเล็ก ๆ โดยปกติจะมีผู้ใช้หรือผู้ยอมรับในนวัตกรรมนั้นประมาณร้อยละ 5 – 10 ของจำนวนสมาชิกในสังคม ซึ่งในประเทศญี่ปุ่นเรียกกลุ่มนี้ว่ากลุ่มตลาดร้อน (Hot Market Group) คนกลุ่มนี้จะมีพฤติกรรมที่ชอบใช้นวัตกรรมทางการสื่อสารทุกชนิดที่เกิดขึ้นใหม่ เป็นกลุ่มที่ต้องการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารรูปแบบใหม่ในอัตราสูง

### ลักษณะของเทคโนโลยีการสื่อสารรูปแบบใหม่

เทคโนโลยีการสื่อสารรูปแบบใหม่ที่สำคัญ ได้แก่

1. ไมโครคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เช่นระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

2. การประชุมทางไกล (Teleconferencing) ได้แก่ Video Teleconferencing Computer Teleconferencing , Audio Teleconferencing

3. Teletext เป็นรูปแบบการบริการข่าวสารแบบโต้ตอบทางหน้าจอโทรทัศน์

4. Videotext เป็นรูปแบบการบริการข่าวสาร โดยส่งข่าวสารจากคอมพิวเตอร์ส่วนกลางมายังจอวิดีโอ จำนวนของภาพและข้อมูลไม่จำกัด ขึ้นอยู่กับความสามารถของคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในระบบ Videotext

5. เทเลทีวีแบบตอบโต้ได้ สามารถส่งข่าวสารทั้งภาพและเสียงไปทางเคเบิลมายังบ้าน และสามารถโต้ตอบกับสื่อได้ เช่น TV on Demand

6. ดาวเทียมสื่อสาร

### ความแตกต่างระหว่างเทคโนโลยีการสื่อสารรูปแบบใหม่กับสื่อมวลชน

Sheizaf R. (1984) เทคโนโลยีการสื่อสารรูปแบบใหม่มีความแตกต่างจากสื่อมวลชน ดังนี้

1. มีลักษณะการโต้ตอบ (Interactivity) การโต้ตอบเป็นสิ่งสำคัญของระบบการสื่อสารรูปแบบใหม่ เช่น การตอบโต้ระหว่างผู้ใช้ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยผ่านคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลทำให้เกิดการสื่อสารระหว่างบุคคลผ่านเทคโนโลยีการสื่อสารรูปแบบใหม่ ลักษณะการตอบโต้ในสื่อใหม่เหล่านี้จะไม่มีในสื่อมวลชน สื่อใหม่นี้มีศักยภาพในการเข้าถึงตัวบุคคลแต่ละคนได้มากกว่า การตอบโต้ระหว่างบุคคลโดยผ่านคอมพิวเตอร์นี้จะทำให้ผู้ใช้ เกิดการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ที่อยู่ในเครือข่ายเดียวกัน ดังนั้นสื่อใหม่นี้จึงต้องประกอบไปด้วยระบบการสื่อสารแบบใหม่ผสมผสานกับสื่อระหว่างบุคคล

การตอบโต้เป็นระบบของการสื่อสารที่มีคุณภาพและเป็นที่ต้องการมากกว่า ทั้งนี้เพราะทำให้พฤติกรรมการสื่อสารเกิดความถูกต้องได้มากกว่า ได้รับประสิทธิผลได้มากกว่า และได้รับความพึงพอใจจากการมีส่วนร่วมในกระบวนการสื่อสารมากกว่า

2. สื่อใหม่เหล่านี้ มีลักษณะ De – massified คือ สื่อมวลชนจะถูกลดบทบาทในการเป็นผู้ส่งข่าวสาร การแลกเปลี่ยนข่าวสารจะเกิดขึ้น โดยบุคคลแต่ละคนในกลุ่มผู้รับสารขนาดใหญ่ ผู้บริโภคสื่อเป็นผู้เลือก และตัดสินใจในการการสื่อสารด้วยตนเอง ผ่านสื่อใหม่ซึ่งสามารถควบคุมได้เอง

3. เทคโนโลยีการสื่อสารรูปแบบใหม่ มีความสามารถในการส่งและรับข่าวสารต่างๆ ในเวลาที่สะดวกต่อบุคคลแต่ละคน (Asynchronous) เช่น การส่งข่าวผ่าน E – Mail ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ผู้ใช้สามารถส่งและรับข่าวสารต่างๆ ได้ตามความสะดวกของตนเอง สำหรับกรณีของการสื่อสารผ่านโทรศัพท์ ไม่ได้มีลักษณะเช่นนี้ เนื่องจากหากโทรศัพท์ไป ณ ที่ที่ไม่มีใครอยู่ ผู้รับสารก็จะไม่สามารถทราบได้ว่ามีใครติดต่อมาหาบ้าง หรือหากทราบแล้วติดต่อกลับไปยังต้นสาย

ต้นสายก็อาจไม่อยู่หรืออยู่ในเวลาที่ไม่ว่างในการสนทนาก็ได้ ด้วยความสามารถดังกล่าว จึงทำให้สื่อใหม่สามารถเข้าถึงตัวผู้ใช้ได้มากกว่าสื่อมวลชน

จากแนวความคิดเกี่ยวกับโลกาภิวัตน์และเทคโนโลยีสารสนเทศดังรายละเอียดข้างต้น กล่าวได้ว่าแนวคิดดังกล่าว มีจุดเริ่มต้นจากการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกที่มีวิวัฒนาการ มาอย่างต่อเนื่อง อัลวิน ทอฟเลอร์ (Alvin Toffler) ได้แบ่งยุคอารยธรรมทางเทคโนโลยีการสื่อสารของมนุษย์ เป็น 3 ยุค โดยเปรียบเทียบกับคลื่น 3 ลูก ซึ่งยุคปัจจุบันนี้เทคโนโลยีได้พัฒนาเข้าสู่ยุค อิเล็กทรอนิกส์ และคอมพิวเตอร์ ที่มีการพัฒนาคอมพิวเตอร์ให้มีขนาดเล็กลงเท่ากระเป๋า (Pocket Computer) ราคาถูกลง สามารถนำคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์มากขึ้นตั้งแต่ระดับอุตสาหกรรมมาสู่ระดับบุคคล โดยใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Personal Computer : PC) เชื่อมต่อกับศูนย์คอมพิวเตอร์ของธนาคารและร้านค้า หน่วยราชการ บ้านเพื่อน เพื่อติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็ว สามารถนำข้อมูลถ่ายทอดไปยังผู้รับได้อย่างรวดเร็วและบรรจุปริมาณข่าวสารได้มากมายในเวลาเดียวกัน เช่นเดียวกับ การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ร่วมกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุภาครัฐ หรือ e – Procurement เป็นต้น

ทั้งนี้หน่วยงานราชการในยุคปัจจุบันก็ได้เปลี่ยนแปลงไปตามกระแสโลกาภิวัตน์ เทคโนโลยีและพฤติกรรมของคนในหน่วยงานราชการ หรือก็คือกระทรวงทบวงการชนชาติและสิ่งแวดล้อม อันเกิดจากความต้องการข่าวสารข้อมูล ย่อมทำให้องค์กรต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพเงื่อนไขใหม่ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความสมดุลและอยู่รอดขององค์กร แต่ขณะเดียวกันก็ทำให้เกิดผลกระทบต่างๆ ภายในองค์กรได้เช่นกันจากการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้

จากที่กล่าวมาแล้วนั้นอาจพอสรุปได้ว่าระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงานในด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตามการเปลี่ยนแปลงไปของกระแสโลกาภิวัตน์นั่นเอง

## 2.5 แนวความคิดเกี่ยวกับทฤษฎีการสื่อสารภายในองค์กร (Communication In The Organization)

การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญยิ่งสำหรับการใช้สร้างและประสานความเข้าใจถึงกันพร้อม กับเชื่อมโยงถึงข้าราชการที่อยู่ภายในให้เข้าใจตรงกันและเกิดความนิยมชมชอบได้ด้วยกัน และการสื่อสารยังเป็นระบบและกลไกที่สำคัญต่อการตัดสินใจในทางการบริหารของผู้บริหารทุกคน ในขณะที่กำลังบริหารงานในองค์กร ซึ่งหากข่าวสารข้อมูลในระบบการสื่อสารดีพร้อมก็จะช่วยให้

การตัดสินใจมีประสิทธิภาพได้ ในเวลาเดียวกันการสื่อสารยังมีความสำคัญสำหรับการช่วยให้การปฏิบัติงานกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement เป็นไปโดยสะดวกราบรื่นอีกด้วย

### นียมการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารภายในองค์กร เป็นการแสดงออกและแปลความหมายระหว่างหน่วยการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ ที่อยู่ภายในองค์กร (สมยศ นาวิการ,2527:4)

ฮิวส์แมน (Huseman,1973 : 14) และคณะ เห็นว่าการสื่อสารภายในองค์กรขึ้นอยู่กับรูปแบบของการจัดการองค์กร แรงผลักดันให้เกิดกำลังใจในการทำงานและความสามารถ ความชำนาญในการสื่อสาร เช่น การฟัง การพูด การเขียน การสัมภาษณ์ การอภิปราย นอกจากนี้ยังมีนันทฤษฎีการสื่อสารอีกหลายท่านที่เน้นอยู่ที่ช่องทางการสื่อสาร เช่น การเขียนรายงาน การเขียนจดหมายโต้ตอบ การบันทึก วารสารภายใน จุลสาร จดหมาย เป็นต้น

การสื่อสารในองค์กร คือ กระบวนการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างบุคคลทุกระดับทุกหน่วยงาน โดยมีความสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อม บรรยากาศขององค์กร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนไปตามกาลเทศะ บุคคล ตลอดจนเรื่องราว และวัตถุประสงค์ของการสื่อสาร (กรีซ สืบสนธิ์,2537 : 64)

การสื่อสารในองค์กร ได้แก่ ข่ายงานที่เชื่อมโยงสมาชิกในองค์กรเข้าด้วยกัน และทำหน้าที่ในฐานะเป็นเครื่องมือที่ทำให้องค์กรดำรงอยู่ภายใต้สภาวะแวดล้อมนั้นๆ

การสื่อสารในองค์กรเปรียบเสมือนเครือข่ายของความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในองค์กร ซึ่งจะเป็นตัวบ่งบอกถึงลักษณะ โครงสร้างและความสัมพันธ์ทั้งหมดที่มีอยู่ในองค์กร (Gerald M. Goldhaber,1993)

Michael Hammer และ Steven A. Stanton (1994) ได้กล่าวถึงหลักการสื่อสารเพื่อให้การปรับเปลี่ยนระบบการทำงานประสบผลสำเร็จ คือ

1. แบ่งผู้รับสารในองค์กรแยกเป็นกลุ่ม เพื่อกำหนดเป็นแผนการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของผู้ส่งสาร เนื้อหาของสื่อ สื่อ และผู้รับสาร เพราะแต่ละกลุ่มจะมีปฏิกิริยาต่อการเปลี่ยนแปลงในวิธีการที่แตกต่างกัน และข่าวสารที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานต้องจัดเตรียมให้เหมาะสมกับลักษณะและความต้องการของแต่ละกลุ่ม ซึ่งหมายถึงระยะเวลาที่แตกต่างกัน สื่อที่ใช้จะแตกต่างกัน

2. ใช้สื่อในการส่งสารหลายๆ ช่องทาง เพราะสื่อแต่ละประเภทมีคุณสมบัติแตกต่างกันและมีผลต่อบุคคลแตกต่างกัน โดยการใช้วิธีการให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ทั้งนี้เพราะการปรับเปลี่ยน



ระบบการทำงานต้องใช้ระยะเวลา การใช้สื่อใดสื่อหนึ่งโดยเฉพาะ จะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายแก่ผู้รับสารได้ ดังนั้นควรใช้สื่อที่หลากหลาย

3. การเผยแพร่ข่าวสารเรื่องการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานควรใช้บุคคลหลายระดับเข้ามามีส่วนร่วมในการเผยแพร่กระจายข่าวสาร และควรสื่อในเรื่องเดียวกัน ความหมายเดียวกัน แต่ในทัศนคติที่แตกต่างกัน

4. เนื้อหาข่าวสารต้องมีความชัดเจน เฉพาะเจาะจงและเข้าใจง่าย โดยกำหนดวัตถุประสงค์ กระบวนการ ผลความก้าวหน้า และปัญหาที่เกิดขึ้น ข้อมูลข่าวสารควรเผยแพร่อย่างสม่ำเสมอ

5. เน้นการสื่อสารโดยย้ำถึงเรื่องการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานเพื่อเป็นแรงเสริม

6. ยึดถือความซื่อสัตย์เป็นนโยบายหลัก เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจ

7. การสื่อสารในเรื่องการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานต้องเชื่อมโยงกับความรู้สึกรู้สึกของข้าราชการในองค์กร

8. การสื่อสารต้องสร้างความปรองดองกัน ซึ่งช่วยลดความรู้สึกที่ไม่ดีสำหรับผู้ที่ต่อต้านความเปลี่ยนแปลง และเพื่อให้บุคคลในองค์กรได้เล็งเห็นถึงคุณค่าของการปรับเปลี่ยน

9. การสื่อสารต้องมองเห็นได้ในประเด็น ปัญหา ซึ่งทีมงานต้องอาศัยประสบการณ์ในการกำหนดประเด็น

10. ต้องเป็นการสื่อสารแบบสองทาง เพราะปฏิกริยาอันกลับเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากจะแสดงถึงประสิทธิภาพของการสื่อสารว่าผู้ส่งสารและผู้รับสารมีความเข้าใจในสารที่ส่งไปตรงกัน

นอกจากนี้ Timothy Galpin (1995) ยังมีหลักในการดำเนินงานด้านการสื่อสารถึงการเปลี่ยนแปลงในองค์กรให้มีประสิทธิผลเสริมจากหลักการของ Michael Hammer และ Stanton อีกว่า ข่าวสารนั้นต้องเชื่อมโยงและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการปรับเปลี่ยน เพื่อเป็นการชี้แจงเหตุผลและทำความเข้าใจถึงความจำเป็นที่ต้องดำเนินการ นอกจากนี้ ต้องมีการเน้นย้ำอยู่ตลอดเวลาเพื่อกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติ ดังนั้น จึงต้องมีการวางแผนการดำเนินงานด้านการสื่อสารเป็นอย่างดี และจะต้องเกิดขึ้นก่อนกระบวนการอื่น ๆ ทั้งหมด ที่สำคัญเพื่อเป็นการหลีกเลี่ยงการต่อต้านที่อาจเกิดขึ้น

Timothy Galpin (1995) ได้กล่าวถึงสิ่งที่ต้องพยายามหลีกเลี่ยงความผิดพลาดอันอาจเกิดจากการสื่อสารในช่วงของการเปลี่ยนแปลง คือ

1. การให้ข่าวสารโดยอาศัยการสื่อสารอย่างเป็นทางการอย่างเดียว อาจทำให้เกิดการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางหรือที่เรียกว่าข่าวลือได้ ดังนั้น จึงควรที่จะวางกลยุทธ์การสื่อสารโดยให้มีการสื่อสารที่รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์

2. การที่มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านการสื่อสารทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการถ่ายทอดข่าวสารจากฝ่ายบริหารถึงข้าราชการในองค์กรนั้น อาจทำให้ข้าราชการตีความว่า ผู้บริหารไม่สามารถอุทิศเวลาและขาดความเอาใจใส่ที่จะสื่อสารถึงข้าราชการ โดยตรง จึงอาจทำให้ข้าราชการมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการเปลี่ยนแปลงได้

3. การสื่อสารที่คลุมเครือ อาจทำให้เกิดการเข้าใจผิดได้ จึงควรที่จะสื่อสารให้ชัดเจนและให้ความกระจ่างชัดในเหตุการณ์อย่างเพียงพอ

4. การที่ไม่มีการวางแผนการดำเนินงานด้านการสื่อสารที่ดีพอ ไม่มีการจัดลำดับความสำคัญของการสื่อสาร อาจทำให้การสื่อสารประสบความสำเร็จล้มเหลวได้ จึงควรที่จะวางแผนการสื่อสารให้มีความสอดคล้องกับเหตุการณ์ในแต่ละช่วงของการเปลี่ยนแปลง

5. ข้อมูลข่าวสารจากผู้บริหารระดับสูงที่มีไม่เพียงพอ อาจส่งผลกระทบต่อผู้บริหารระดับกลางและระดับต้นด้วย เนื่องจากผู้บริหารระดับกลางและระดับต้นไม่สามารถที่จะถ่ายทอดข่าวสารให้แก่ข้าราชการได้อย่างเต็มที่ จึงทำให้ข้าราชการไม่รับทราบข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ และทำให้ไม่ให้ความร่วมมือกับโครงการได้

6. การปิดกั้นช่องทางการสื่อสาร ทำให้ไม่มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทั้งจากฝ่ายบริหารและผู้ปฏิบัติงาน จึงควรที่จะส่งเสริมและเปิดโอกาสให้ทั้งสองฝ่ายแสดงออกซึ่งความคิดเห็นเพื่อรับทราบปฏิกิริยาตอบสนองซึ่งกันและกัน เพื่อเป็นการพัฒนาข่าวสารและเพิ่มประสิทธิภาพของการสื่อสารด้วย

สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ ต้องมีการวางแผนหรือกำหนดกลยุทธ์ให้มีความสอดคล้องกับเหตุการณ์และสภาพแวดล้อมที่จะทำให้สมาชิกในองค์กรสามารถเข้าใจถึงเรื่องราวต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องมากที่สุด และสิ่งสำคัญคือ ต้องเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายสามารถแสดงความคิดเห็นซึ่งกันและกันได้ โดยอาศัยการกำหนดกลยุทธ์การสื่อสารมาเป็นตัวกลางในการทำให้การปรับเปลี่ยนระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e - Procurement บรรลุผลสำเร็จได้ เพื่อให้ข้าราชการสำนักงานปลัดเกิดการรับรู้ ให้ความร่วมมือ และให้การยอมรับในระยะเวลาอันรวดเร็ว

นอกจากนี้ Barnard (1966) กล่าวว่า การดำรงอยู่ขององค์กร ขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคคลที่จะติดต่อสื่อสารและความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานมุ่งไปสู่เป้าหมายร่วมกัน ดังนั้นหน้าที่ประการแรกของผู้บริหารคือ การพัฒนาบำรุงรักษาภาพของระบบของการติดต่อสื่อสาร อำนาจหน้าที่อยู่กับความเต็มใจยอมรับของบุคคล ซึ่งบุคคลจะยอมรับข่าวสารเมื่อเป็นไปตามเงื่อนไขดังต่อไปนี้

1. บุคคลสามารถเข้าใจข่าวสารได้
2. บุคคลเชื่อว่าข่าวสารสอดคล้องกับความมุ่งหมายขององค์กร

3. บุคคลเชื่อว่าข่าวสารสอดคล้องกับผลประโยชน์ส่วนบุคคลของเขา

4. บุคคลสามารถปฏิบัติตามข่าวสารได้ทั้งร่างกายและจิตใจ

นอกจากนี้ Barnard ยังได้มองเทคนิคของการติดต่อสื่อสารว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อการบรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร และเป็นแหล่งที่มาของปัญหาในองค์กร (สมยศ นาวิการ, 2527 : 14)

การสื่อสารจึงเป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานที่มีความจำเป็นสำหรับองค์กร เป็นสิ่งที่ทำให้องค์กรดำเนินอยู่ได้และเป็นกิจกรรมที่เสริมความร่วมมือและการประสานงานระหว่างสมาชิกขององค์กร การสื่อสารเป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความสำเร็จหรือความล้มเหลวได้

การสื่อสารภายในองค์กรจะเป็นการสื่อสารจากผู้บริหารระดับสูงลงมาสู่ข้าราชการระดับล่างโดยใช้ช่องทางการสื่อสารหลาย ๆ ทางเพื่อจะได้ส่งสารให้ถึงกับผู้รับสารได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน โดยผู้ส่งสารจะทำการส่งสารในเรื่องที่ตรงกับประเด็นและเป้าหมายขององค์กรเพื่อสื่อให้กับผู้รับสารทราบถึงสถานการณ์ บรรยากาศ และสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ขององค์กรในปัจจุบัน

ฟรานซิส (Francis, 1987) กล่าวว่า การที่องค์กรใดประสบความสำเร็จได้มากกว่าองค์กรอื่นนั้นเป็นเพราะพนักงานร่วมแรงร่วมใจทำให้เกิดความรู้สึกที่ตีร่วมกัน มีความสามัคคี มีความพยายามที่จะรวมตัวเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ให้เป็นองค์กรที่เข้มแข็ง ปลอดภัยตัดสินใจอย่างถูกต้อง อันเป็นสิ่งที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์พื้นฐานของทฤษฎีการสื่อสารในองค์กร 4 ประการดังต่อไปนี้

1. การติดต่อสื่อสารเพื่อให้ทัศนะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
2. การติดต่อสื่อสารเพื่อก่อให้เกิดการรวมความพยายามเข้าด้วยกัน
3. การติดต่อสื่อสารเพื่อคงไว้ซึ่งความสมบูรณ์เข้มแข็งขององค์กร
4. การติดต่อสื่อสารเพื่อการตัดสินใจที่ถูกต้อง

วัตถุประสงค์พื้นฐานของทฤษฎีการสื่อสารในองค์กร 4 ประการข้างต้น มีลักษณะดังต่อไปนี้

1. การติดต่อสื่อสารเพื่อให้ทัศนะเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เป็นการติดต่อสื่อสารที่ผู้บริหารใช้ดำเนินกิจกรรมขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย โดยที่ผู้บริหารจะเป็นผู้กำหนดทิศทางวัตถุประสงค์สำคัญก็คือ ผู้บริหารต้องทราบว่าอะไรคือปัจจัยที่มีผลต่อความอยู่รอดขององค์กรแล้วพยายามสื่อสารให้ข้าราชการรับรู้ ซึ่งการที่จะทำได้สำเร็จหรือไม่ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบย่อย 3 ประการคือ

ประการที่ 1 คือ การให้ความสำคัญต่อสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร ได้แก่ การแสวงหาโอกาสสื่อสารกับโลกภายนอกเพื่อส่งเสริมเผยแพร่ภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร คอยติดตาม

ความก้าวหน้าด้านต่าง ๆ และพิจารณาป้องกันกำจัดสิ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานขององค์กรไปพร้อมกัน

ประการที่ 2 คือ การกำหนดเป้าหมายในอนาคตที่องค์กรต้องการให้ชัดเจน แล้วสื่อให้ข้าราชการได้รับรู้อย่างแจ่มแจ้งว่าองค์กรกำลังมุ่งไปในทิศทางใด ได้แก่ การก่อให้เกิดแรงคล้อยใจ เกิดแรงกระตุ้น มองเห็นการณ์ไกล เข้าใจแจ่มใ้แจ้ง และรู้จักใช้วิจรรย์ญาณที่ดี

ประการที่ 3 คือ การบริหารแบบจูงใจ ได้แก่ การที่สามารถจูงใจให้ข้าราชการทำตามแผนที่กำหนดไว้เพื่อให้เป้าหมายในอนาคตที่กำหนดไว้เป็นจริงขึ้นมาได้ ซึ่งก็คือ ความสามารถของผู้บริหารในอันที่จะเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมของข้าราชการรวมทั้งการสร้างบรรยากาศและมาตรฐานการทำงานที่ดีด้วย

2. การติดต่อสื่อสารเพื่อก่อให้เกิดการรวมความพยายามเข้าด้วยกัน ในการติดต่อสื่อสารเพื่อก่อให้เกิดการรวมความพยายามเข้าด้วยกัน จะต้องอาศัยองค์ประกอบย่อย 3 ประการ คือ

ประการที่ 1 ต้องมีกลไกและมีความพยายามในการประสานและรวบรวมผู้ที่มีความสามารถในด้านที่ประสงค์อย่างเพียงพอและมีประสิทธิภาพในทุกระดับ

ประการที่ 2 ต้องมีโครงสร้างหรือผังองค์กรที่ก่อให้เกิดประโยชน์ และเอื้อต่อการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

ประการที่ 3 ต้องมีการสื่อสารจากเบื้องบน ในลักษณะที่ช่วยให้ข้าราชการสามารถทำงานได้ดีขึ้น สามารถมองเห็นภาพรวมองค์กร เข้าใจวัตถุประสงค์ นโยบาย ระเบียบวินัย และวิธีการปฏิบัติงานในองค์กรอย่างชัดเจน

3. การติดต่อสื่อสารเพื่อกองไว้ซึ่งความสมบูรณ์เข้มแข็งขององค์กร ในการติดต่อสื่อสารเพื่อกองไว้ซึ่งความสมบูรณ์เข้มแข็งขององค์กร จะต้องอาศัยองค์ประกอบย่อย 3 ประการ คือ

ประการที่ 1 การมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

ประการที่ 2 การมีความยุติธรรมต่อกัน โดยปราศจากอคติ

ประการที่ 3 การมีความสมัครสมานสามัคคี ร่วมมือร่วมใจเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน ซึ่งรวมทั้งการพยายามหลีกเลี่ยงกิจกรรมหรือสิ่งที่จะก่อให้เกิดความบาดหมางต่อกัน

4. การติดต่อสื่อสารเพื่อการตัดสินใจที่ถูกต้อง เป็นการจัดโครงสร้างทางการสื่อสารและการแปลข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้ผู้บริหารได้รับรู้ข่าวสารอย่างถูกต้องทันเวลา ซึ่งจะต้องมีองค์ประกอบย่อย 3 ประการคือ

ประการที่ 1 การส่งข้อมูลข่าวสารขึ้นสู่เบื้องบนถึงผู้บริหารได้ทันเวลาและไม่บกพร่อง

ประการที่ 2 การบริหารการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว สะดวกและประหยัด

ประการที่ 3 การที่ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างมีทักษะที่ดีในการติดต่อสื่อสาร กล่าวคือในด้านผู้ส่งสารต้องมีความสามารถในการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนผู้รับสารก็ต้องมีการรับรู้อย่างถูกต้อง มีการแสดงกิริยาตอบรับ รู้จักฟังผู้อื่น มีความเป็นผู้นำ มีเหตุผล มีไหวพริบ รู้จักแก้ปัญหา รู้จักการตัดสินใจ รู้จักให้คำปรึกษา รู้จักวิธีติดต่อกับผู้ที่เกี่ยวข้อง มีความสามารถในการฝึกอบรม มีความคิดสร้างสรรค์ รวมทั้งมีทักษะที่ดีในการสื่อสารทั้งด้วยการเขียนและด้วยวาจา

สรุปว่าการสื่อสารเป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานที่มีความจำเป็นสำหรับองค์กร เป็นสิ่งที่ทำให้องค์กรดำเนินอยู่ได้และเป็นกิจกรรมที่เสริมความร่วมมือและการประสานงานระหว่างสมาชิกองค์กร การสื่อสารเป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความสำเร็จหรือล้มเหลวได้

#### บทบาทของการสื่อสารในองค์กร

การสื่อสารในองค์กร เป็นเครื่องมือในการบริหารงาน ช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดี เกิดความเข้าใจ ความไว้วางใจ ช่วยให้การปฏิบัติงานราบรื่น ประสานกันจนบรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ (กรีซ สืบสนธิ, 2537 : 198)

การสื่อสารนับว่าเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะทำให้น้ำที่ต่าง ๆ ขององค์กรดำเนินไปอย่างราบรื่น และช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน และระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับองค์กร (เสนาะ ดิยาวี, 2530 : 23)

Frank และ Brownel (เปรมศิริ นิมิตรมงคล, 2536) ได้กล่าวถึง การสื่อสารภายในองค์กรว่ามีแนวคิดอยู่ 4 แนวคิด คือ

1. แนวคิดเชิงเหตุผล เราสามารถควบคุมคนให้อยู่ในระเบียบได้โดยใช้โครงสร้างกฎเกณฑ์ และเป้าหมาย โดยมีระบบข่าวสารข้อมูล และกระบวนการตัดสินใจเป็นปัจจัยสำคัญในการก่อให้เกิดประสิทธิภาพขององค์กร

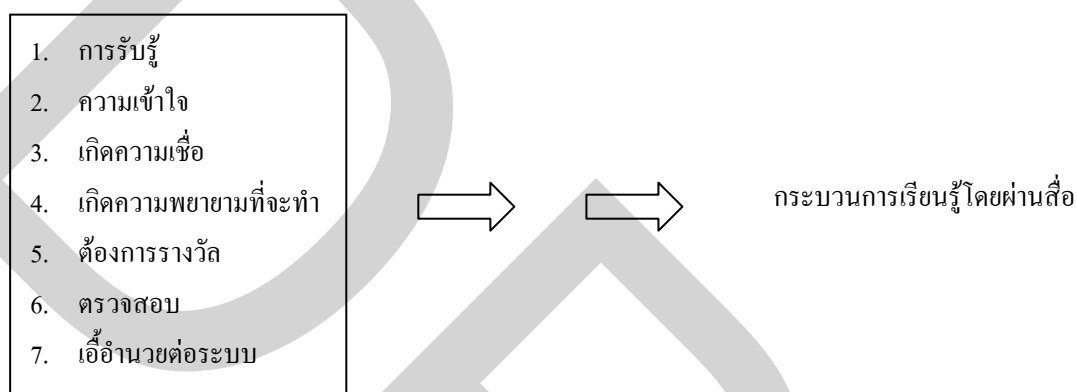
2. แนวคิดเรื่องวัฒนธรรมในองค์กร เน้นเรื่องค่านิยม ความหมายรวมกัน วัฒนธรรมประเพณี แนวคิดนี้มุ่งวิเคราะห์ถึงวิธีการกระตุ้นคนในองค์กร

3. แนวคิดเรื่องการใช้อำนาจ มองว่า อำนาจ ความขัดแย้งและการกระจายทรัพยากร คือ ประเด็นหลักในการวิเคราะห์องค์กร การปรับปรุงประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นโดยใช้ยุทธศาสตร์การเปลี่ยนแปลงและการบริหารความขัดแย้ง

4. แนวคิดเรื่องการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เป็นแนวคิดที่มองว่าการประสานกันระหว่างองค์กรกับคนในองค์กร จะช่วยสร้างผลให้เกิดประโยชน์ต่อทั้งสองฝ่าย บุคลากรถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่ามากที่สุด ดังนั้นระบบผลตอบแทน รางวัลกระตุ้นและจูงใจบุคลากร การพัฒนาประสิทธิภาพของพนักงาน รวมทั้ง

การสร้างสิ่งแวดล้อมในการทำงาน นำมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพองค์กรการบรรลุเป้าหมายของทั้งบุคลากรและองค์กร

จากแนวคิดเรื่องการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ซึ่งให้เห็นว่า การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะทำให้สามารถสร้างกระบวนการเรียนรู้ให้แก่คนในองค์กรได้ และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงในตัวบุคคล ซึ่งมีขั้นตอนในกระบวนการเปลี่ยนแปลงของตัวบุคคล ตามแผนภูมิที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 2.4 แผนภูมิ ขั้นตอนในกระบวนการเปลี่ยนแปลงตัว

ในการวิเคราะห์การปรับเปลี่ยนในองค์กรที่มีประสิทธิภาพนั้น ควรใช้ทั้ง 4 แนวคิดผสมผสานกัน ซึ่งได้แก่ แนวคิดเชิงเหตุผล แนวคิดเรื่องวัฒนธรรมในองค์กร แนวคิดเรื่องการใช้อำนาจ และแนวคิดเรื่องการพัฒนาทรัพยากรบุคคล โดยใช้ปัจจัยการสื่อสารเข้ามาช่วยในการเปลี่ยนแปลงปรับปรุง ซึ่งก่อให้เกิดการเรียนรู้ มีแนวคิด ทักษะคติใหม่ๆ และการปฏิบัติใหม่อันจะส่งผลดีต่อองค์กร

#### ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในองค์กร

การติดต่อสื่อสารในองค์กรมีความสำคัญสำหรับผู้บริหารและผูปฏิบัติงาน คือเป็นเครื่องมือสำคัญของฝ่ายบริหารในการบริหารงาน ช่วยสร้างความสัมพันธ์อันดีแก่ทั้งสองฝ่าย ทำให้เกิดความเข้าใจการปฏิบัติการกิจของทุกหน่วยงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ เกิดการพัฒนาและการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

#### ประเภทและลักษณะของการสื่อสารภายในองค์กร

การสื่อสารภายในองค์กรสามารถจำแนกได้หลายประเภท ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่นักวิชาการต่าง ๆ ได้ใช้เป็นหลักในการจำแนก ซึ่งเกณฑ์ที่ใช้ในการจำแนกก็แตกต่างกันไป และการสื่อสารแต่ละประเภทสามารถแจกแจงตามแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

## 1. จำแนกตามทิศทางการสื่อสารแบ่งเป็น 2 แบบ คือ

1.1 การสื่อสารแบบทางเดียว (One-way Communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้สื่อสารหรือผู้บังคับบัญชา ถ่ายทอดข่าวสารหรือคำสั่งสู่ผู้รับสารหรือผู้ใต้บังคับบัญชา มีลักษณะเป็นเส้นตรงไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับสารได้เป็นฝ่ายให้การสื่อสารแลกเปลี่ยนกัน ไม่มีการย้อนกลับหรืออุปฏิกิริยาของผู้รับสาร ทำให้ข้อมูลย้อนกลับไปที่จะไปถึงผู้ส่งสารนั้นมีน้อยหรือไม่มีเลย หรือมีละนั้นผู้ให้การสื่อสารก็ไม่ใส่ใจกับปฏิกริยาย้อนกลับ คำสั่งของผู้บริหารระดับสูงหรือผู้บังคับบัญชาอาจส่งผ่านสื่อในประกาศต่าง ๆ หรือหนังสือเวียนข่าวสารขององค์กร เป็นต้น การสื่อสารแบบทางเดียวมีข้อได้เปรียบคือ สามารถส่งสารได้อย่างรวดเร็ว

1.2 การสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) เป็นการสื่อสารที่ผู้ส่งสารและผู้รับสารสามารถส่งข่าวสาร และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันและกัน การสื่อสารแบบสองทางผู้ส่งสารจะให้ความสนใจกับปฏิกริยาย้อนกลับของผู้รับสาร ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งจำเป็นมากสำหรับการบริหาร เช่น หัวหน้างานที่ทำหน้าที่เป็นผู้ส่งสารและรับสารจากลูกน้องในขณะเดียวกันการเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็น และความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ นับเป็นการลดช่องว่างของการสื่อสารที่ดี

การสื่อสารแบบทางเดียวจะได้ผลก็ต่อเมื่อผู้รับสารมีทัศนคติแนวเดียวกับผู้ส่งสารที่ส่งไป และมีการศึกษาอยู่ในระดับต่ำ ส่วนการสื่อสารแบบสองทางนั้นเปิดโอกาสให้ผู้รับสารได้ตอบเหตุผลกับผู้ส่งสารได้ จะได้ผลดีในการเปลี่ยนทัศนคติของผู้มีแนวคิดไม่ตรงกับการสื่อสารที่ส่งไป และมีการศึกษาอยู่ในระดับสูง

เลวิตต์ (Leavitt, 1964) ได้ทดลองเปรียบเทียบการสื่อสารแบบทางเดียวกับการสื่อสารแบบสองทาง สรุปได้ดังนี้

1. การสื่อสารแบบทางเดียวรวดเร็วกว่าการสื่อสารแบบสองทาง
2. การสื่อสารแบบสองทางมีความถูกต้องแม่นยำกว่าการสื่อสารแบบทางเดียว
3. การสื่อสารแบบสองทางสามารถสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับสารมากกว่าการสื่อสารแบบทางเดียว
4. การสื่อสารแบบทางเดียวจะมีความถูกต้องแม่นยำน้อยกว่า แต่มีความเป็นระเบียบมากกว่าการสื่อสารแบบสองทาง

นอกจากนี้ Leavitt ยังพบว่าการใช้การสื่อสารแบบทางเดียวมีผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความรู้สึกหดหู่มากกว่าผู้บังคับบัญชาที่ให้มีการสื่อสารแบบสองทางอันจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชรู้สึกสนุกสนานกับงาน

สำหรับระบบราชการจะมีโครงสร้างการบริหารงานที่สลับซับซ้อนมาก เพราะฉะนั้นระบบการสื่อสารที่ดีก็ควรเป็นการสื่อสารที่มีความต่อเนื่องและเป็นທີ່กระจางและตรงกัน ผู้บริหารทุกระดับจะต้องทำหน้าที่ประสานงาน ให้ข่าวสารระหว่างผู้บริหารและข้าราชการ ด้วยการรับข่าวสารให้ถูกต้องเหมาะสม ต้องทำการชี้แจงนโยบายให้ข้าราชการทราบ และในทำนองเดียวกันข่าวสารจากทางด้านข้าราชการเกี่ยวกับความต้องการ ความเห็น ความรู้สึกนึกคิดต่อหน่วยงานองค์กรฝ่ายบริหารก็ควรทราบเพื่อให้ทั้งสองฝ่ายคือ ฝ่ายผู้บริหารและข้าราชการ ได้ล่วงรู้ในความรู้สึกของกันและกัน

## 2. จำแนกตามช่องทางเดินของข่าวสาร แบ่งเป็น 4 ลักษณะคือ

2.1 การสื่อสารจากบนลงล่าง หมายถึง ข้อมูลที่ส่งจากบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งสูงกว่า หรือข้อมูลจากผู้บริหารที่ส่งมายังผู้ปฏิบัติ รูปแบบของการสื่อสาร อาจเป็นคำสั่งด้วยวาจา เป็นลายลักษณ์อักษร หรือภาพ อาจเป็นข่าวสารที่เกี่ยวกับวิธีการทำงาน เหตุผลของการทำงาน นโยบายผลการปฏิบัติงาน หรือเป้าหมายองค์กร

การสื่อสารลักษณะนี้ เป็นแนวคิดของการบริหารงานแบบดั้งเดิมและมีความสำคัญที่สุดที่ว่า ผู้บริหารในฐานะผู้บังคับบัญชาย่อมต้องสั่งงานไปยังผู้ใต้บังคับบัญชาได้ และจะทำให้ข้อมูลข่าวสารมีน้ำหนัก มีความน่าเชื่อถือ เนื่องจากเป็นข้อมูลที่ส่งมาจากผู้บริหารซึ่งเป็นที่ยอมรับนับถือจากข้าราชการ และจะทำให้ข่าวสารเป็นที่น่าสนใจ

2.2 การสื่อสารจากล่างขึ้นบน หมายถึง ข้อมูลที่ส่งจากบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งระดับต่ำกว่าไปยังบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งระดับสูงกว่า หรือการส่งข้อมูลจากผู้ปฏิบัติไปยังผู้บริหาร เช่น การพูดคุย รายงานการประชุม รายงานปัญหาความคิดเห็น การสำรวจทัศนคติ

ผลดีของการสื่อสารลักษณะนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับฝ่ายบริหารที่จะรับรู้ข้อมูลต่าง ๆ จากตัวข้าราชการ และสามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ประโยชน์ต่อการบริหารงาน เพราะเป็นข้อมูลที่มีคุณค่าต่อการตัดสินใจ และทำให้ผู้บังคับบัญชาทราบว่า ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาเข้าใจความหมายของข่าวสารในการติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่างหรือไม่

2.3 การสื่อสารในแนวนอน คือ การสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคลที่ดำรงตำแหน่งเดียวกัน เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างข้าราชการที่ทำงานในหน่วยงานเดียวกัน มีผู้บังคับบัญชาคนเดียว มีหน้าที่การงานในลักษณะเดียวกัน การสื่อสารในแนวนอนจะเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพราะพื้นฐานของการสื่อสารแบบนี้ขึ้นอยู่กับบรรยากาศของความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เกิดขึ้นโดยความสมัครใจของแต่ละคน โดยไม่มีสิ่งจูงใจ วิธีการติดต่อสื่อสารอาจเป็นลักษณะของการประชุม การสนทนา การบันทึก การทำกิจกรรมร่วมกัน เป็นต้น



2.4 การสื่อสารข้ามสายงาน เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลที่ไม่ได้อยู่ในระดับเดียวกัน เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลข้ามหน้าที่กันระหว่างบุคคลที่อยู่กันคนละหน่วยงาน อาจเป็นการสื่อสารในระดับผู้บังคับบัญชาหรือบุคคลในระดับผู้ใต้บังคับบัญชาก็ได้

การสื่อสารลักษณะนี้ ใช้มากที่สุดสำหรับข้าราชการที่เป็นผู้ให้คำปรึกษาแนะนำ หรือผู้เชี่ยวชาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ปกติแล้วผู้ที่มีความชำนาญเฉพาะด้านจะมีความกระตือรือร้นในการติดต่อข้ามสายงาน เพราะความรับผิดชอบของเขามีอิทธิพลต่อสิ่งที่เกิดขึ้นในแผนงานอื่น ๆ ดังนั้นองค์กรควรมีนโยบายเพื่อเป็นแนวทางการติดต่อสื่อสารข้ามสายงาน

### 3. การจำแนกตามลักษณะของการใช้ แบ่งเป็น 2 แบบคือ

3.1 การสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) หมายถึง การสื่อสารที่เป็นไปอย่างมีระเบียบแบบแผนชัดเจนและคำนึงถึงบทบาทหน้าที่ตำแหน่งระหว่างผู้ส่งสารและฝ่ายผู้รับสารด้วย โดยอาจจะสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น หนังสือคำสั่ง ประกาศแจ้งนโยบาย รายงานผลงานหรือความก้าวหน้าองค์กร และบันทึก เป็นต้น หรืออาจจะสื่อสารในลักษณะที่ไม่ใช่เป็นลายลักษณ์อักษร เช่น การพูดจาสั่งงานโดยตรง การใช้โทรศัพท์สั่งงาน ตัวอย่างการสื่อสารแบบเป็นทางการที่ชัดเจน เช่น การสื่อสารในทางราชการที่กำหนดให้กระทำเป็นลายลักษณ์อักษรโดยให้เป็นไปตามแบบแผนและธรรมเนียมในราชการลักษณะที่สำคัญของการสื่อสารแบบเป็นทางการสรุปได้ดังนี้

- การส่งนโยบาย คำวินิจฉัยสั่งการ และคำแนะนำไปถึงผู้ใต้บังคับบัญชาตามสายการบังคับบัญชา
- การเสนอแนะ การชี้แจง การรายงาน และการตอบสนองในลักษณะอื่นต่อผู้บังคับบัญชา
- การแจ้งนโยบายทั่วไปขององค์กรแก่ข้าราชการ

3.2 การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Information, Personal, Grapevine Communication) หมายถึง การสื่อสารระหว่างบุคคลโดยที่ไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงระเบียบแบบแผนและบทบาทหน้าที่ตำแหน่งทั้งของผู้ส่งสารและผู้รับสารที่มีในองค์กร โดยทั่วไปเป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ส่วนตัวระหว่างบุคคลจึงไม่อาจคาดคะเนทิศทางของข่าวสารได้ มีลักษณะที่สำคัญคือเป็นการสื่อสารแบบปากต่อปาก ซึ่งรวมทั้งข่าวลือด้วย การสื่อสารแบบไม่เป็นทางการนี้มีทั้งประโยชน์และโทษต่อองค์กร ประโยชน์ก็คือ มีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยการลดความตึงเครียดของข้าราชการในองค์กรเนื่องจากการได้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกัน ส่วนโทษซึ่งส่วนใหญ่เกิดจากข่าวลือ ก็อาจจะทำลายขวัญของพนักงานในองค์กรได้เช่นกัน ผู้บริหารที่ฉลาดจะสามารถนำวิธีการสื่อสารแบบไม่เป็นทางการนี้มาใช้ให้เกิดผลดีแก่องค์กรได้อย่าง

ประสิทธิภาพเนื่องจากการสื่อสารที่เกิดระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงาน ความขัดแย้งระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงานย่อมอยู่ในระดับต่ำหรือไม่มีความขัดแย้งเลย และสามารถจัดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ดีที่สุด

#### 4. จำแนกตามสัญลักษณ์ที่ใช้ในการสื่อสาร แบ่งออกเป็น 2 แบบ คือ

4.1 การสื่อสารแบบใช้ถ้อยคำหรือแบบวจนะภาษา (Verbal Communication) หมายถึง การสื่อสารที่มใช้ถ้อยคำเลขหมาย อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างรวมกันขึ้นเป็นสัญลักษณ์ของข่าวสารซึ่งอาจเป็นในรูปแบบของภาษาพูด ภาษาเขียน หรือภาษาทางคณิตศาสตร์ก็ได้ แต่เมื่อใช้สื่อสารแล้วทำให้ผู้รับสารสามารถเข้าใจความหมายได้อย่างถูกต้องชัดเจนตรงตามให้ผู้ให้ข่าวสารต้องการ

4.2 การสื่อสารแบบไม่ใช้ถ้อยคำหรือแบบวจนะภาษา (Non-Verbal Communication) หมายถึง การสื่อสารในรูปแบบอื่นนอกเหนือจากการสื่อสารแบบใช้ถ้อยคำหรือแบบวจนะที่กล่าวแล้ว ได้แก่ การใช้ท่าทางอันเป็นสากลที่เข้าใจกันได้ทั่วไป เช่น การสั่นศีรษะแสดงอาการปฏิเสธ การพยักหน้า แสดงว่าเข้าใจหรือเห็นด้วย การร้องไห้แสดงว่ากำลังเศร้าโศก เป็นต้น ซึ่งรวมทั้งการใช้ท่าทางใดๆ ที่กำหนดไว้เป็นรหัสหรือให้มีความหมายเป็นเฉพาะหมู่พวกด้วย

การศึกษาถึงกลยุทธ์การสื่อสารที่ใช้ในการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานของระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement จึงมุ่งศึกษาการที่จะทำให้ข้าราชการรับทราบข้อมูลข่าวสารได้อย่างทั่วถึง เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดี และยอมรับการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานในที่สุด โดยอาศัยรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรทุกรูปแบบการสื่อสาร ไม่ว่าจะเป็นทางการ เป็นลายลักษณ์อักษรและไม่เป็นลายลักษณ์อักษร โดยนำมาจัดจำแนกตามรูปแบบทิศทางของการสื่อสาร กล่าวคือ รูปแบบการสื่อสารแบบบนลงล่าง แบบล่างขึ้นบน แบบแนวนอนและแบบข้ามสายงาน นอกจากนี้กลยุทธ์การสื่อสารของการปรับเปลี่ยนระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement ได้มุ่งเน้นให้ข้าราชการมีการสื่อสารแบบสองทาง

#### กลยุทธ์พื้นฐานของการสื่อสารในองค์กร

Sven Windahl, Brenno H. Signitzen และ Jean T. Olson(1992) ได้จำแนกประเภทกลยุทธ์พื้นฐานของการสื่อสารไว้ 4 ประเภทคือ

1. การสื่อสารแบบดั้งเดิม/การรณรงค์ด้วยการแจ้งข้อมูลข่าวสาร มีหน่วยงานที่เป็นผู้กำหนดเป้าหมายให้ปฏิบัติและกำหนดแผนกลยุทธ์การใช้สื่อต่าง ๆ

2. การรณรงค์ที่ริเริ่มจากภายนอก เป็นกลยุทธ์ที่ส่วนกลางเป็นผู้กำหนดเป้าหมาย แต่ให้ชุมชนหรือท้องถิ่นกำหนดกลยุทธ์การสื่อสารเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด
3. การรณรงค์ด้วยการสนับสนุนการสื่อสาร เป็นกลยุทธ์ที่ชุมชนจะเป็นผู้กำหนดเป้าหมายเอง แต่กลยุทธ์การสื่อสารทุกอย่างจะถูกกำหนดหรือส่งมาจากส่วนกลาง
4. การรณรงค์ที่ริเริ่มจากภายใน เป็นกลยุทธ์ที่ชุมชนหรือสังคมนั้นเป็นผู้กำหนดเป้าหมายและกลยุทธ์การสื่อสารเองทั้งหมด

นอกจากนี้ Sven Windahl และคณะ ยังได้นำประเภทของกลยุทธ์ทั้ง 4 มาจำแนกเป็นประเภทของกลยุทธ์การสื่อสารให้มีความละเอียดมากยิ่งขึ้น โดยได้ศึกษาถึงปฏิริยาระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร ได้ 4 ลักษณะคือ

1. ถ้าผู้รับสารและผู้ส่งสารตื่นตัว จะทำให้เกิดสภาพการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน
2. ถ้าผู้ส่งสารตื่นตัว แต่ผู้รับสารเป็นฝ่ายรับอย่างเดียว รูปแบบการสื่อสารจะเป็นลักษณะที่ผู้ส่งสารส่งสารอย่างเดียว แต่ผู้รับสารไม่มีปฏิริยาโต้ตอบใดๆ
3. ผู้ส่งสารเป็นฝ่ายรับอย่างเดียว แต่ผู้รับสารตื่นตัว กล่าวคือ ผู้ส่งสารมีข้อมูลข่าวสารอยู่แต่ไม่เผยแพร่ ส่วนผู้รับสารเป็นประเภทที่อยากรู้ อยากเห็น พยายามค้นหาข้อมูลเอง
4. ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารตั้งรับทั้งคู่ จะไม่เกิดผลอะไรขึ้น เพราะข้อมูลข่าวสารทุกอย่างจะถูกเก็บไว้

ดังนั้น กลยุทธ์การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ควรที่จะสร้างความตื่นตัวทั้งผู้รับสารและผู้ส่งสาร เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน และการสร้างกลยุทธ์การสื่อสารที่จะให้เข้าถึงคนในองค์กรได้รับรู้ เปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรมนั้น ผู้ส่งสารจะต้องคำนึงถึงความหลากหลายด้วย โดยคำนึงถึงระบบภายในสังคมขององค์กร และสร้างรูปแบบการสื่อสารให้สอดคล้องกับสังคม เช่น ความรู้ ทัศนคติ ค่านิยม หรือพฤติกรรม เป็นต้น

นอกจากนี้ Grunig และ Hunt (จำริญ ยุติธรรมสกุล, 2538) ยังได้ศึกษารูปแบบของการสื่อสารไว้ดังนี้ คือ

1. รูปแบบการโฆษณาชวนเชื่อ เป็นรูปแบบของการสื่อสารแบบทางเดียว มีลักษณะของการโน้มน้าวใจของผู้รับสาร ไปสู่สิ่งที่ผู้รับสารต้องการ ซึ่งรูปแบบนี้คล้ายคลึงกับกลยุทธ์การสื่อสารประเภทดั้งเดิม
2. รูปแบบข่าวสารสาธารณะ เป็นรูปแบบการสื่อสารแบบทางเดียว เป็นการกระจายข่าวสารออกไปไม่จำเป็นต้องเป็นการโน้มน้าวใจ

3. รูปแบบการสื่อสารแบบสองทางที่ไม่สมดุลระหว่างองค์กรกับสาธารณชน อาจมีการโต้ตอบจากผู้รับสาร แต่องค์กรมิได้นำมาเป็นผลกระทบต่อองค์กร เพราะมีวัตถุประสงค์คือให้มีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรม

4. รูปแบบการสื่อสารแบบสองทางที่สมดุล เป็นรูปแบบที่การสื่อสารที่องค์กรปรับปรุงกลยุทธ์การสื่อสาร เพื่อให้มีการแลกเปลี่ยนข่าวสาร และต้องการปฏิกิริยาตอบกลับ เพื่อนำมาปรับเปลี่ยนการบริหารงานขององค์กร

การสื่อสารเป็นกระบวนการการถ่ายทอดโต้ตอบระหว่างมนุษย์ที่มีความเคลื่อนไหวตลอดเวลาโดยการสื่อสารจะเป็นเรื่องที่เกิดขึ้นเรียงกันไปตามลำดับ ถ่ายทอดไปที่ละตอนทีละส่วน ซึ่งก็เป็นลักษณะของวัฒนธรรมลักษณะหนึ่ง การสื่อสารมีลักษณะเช่นเดียวกันกับวัฒนธรรมราวกับว่าจะเป็นสิ่งเดียวกัน

องค์กรที่ขาดวัฒนธรรมจะเป็นองค์กรที่ระส่ำระสาย ขาดศูนย์รวมพลังที่จะยึดเหนี่ยวบุคลากรเข้าด้วยกัน ขาดขวัญกำลังใจในการทำงาน การสื่อสารในองค์กรมักไร้ประสิทธิภาพ ความเข้าใจผิดมีโอกาสดังนี้มากกว่าปกติ ความรู้สึกเกี่ยวกับภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ ความรู้สึกรักและผูกพัน ความรู้สึกที่ตนเองมีส่วนร่วมเสมือนหนึ่งเจ้าของกิจการ วัฒนธรรมองค์กรและการสื่อสารเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องมีอิทธิพลต่อกันและกัน วัฒนธรรมจะเป็นศูนย์รวมพลัง สร้างจิตสำนึกในการเป็นสมาชิกขององค์กรได้ก็ต่ออาศัยกลวิธีการสื่อสารในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

## 2.6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อรพรรณ ลิ้มเจริญ (2537) ศึกษาเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ : กรณีศึกษาบุคลากรในเครือบริษัทศรีวรา พบว่า ลักษณะการรับผิดชอบงาน และประเภทรุทกกิจมีความสัมพันธ์กับระดับการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ โดยรุทกกิจในภาคอุตสาหกรรมส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับขั้นการยอมรับที่สูงกว่ารุทกกิจในภาคบริการ และลักษณะการรับผิดชอบงานในด้านสำนักงานส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับขั้นการยอมรับที่สูงกว่าการรับผิดชอบในด้านการผลิตเช่นกัน สำหรับตำแหน่งงานได้แก่ กลุ่มผู้บริหารและกลุ่มผู้ปฏิบัติการ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์

นิตยา วงศ์ภินันท์วัฒนา และ อังสนา อัมชะกุลวิสุทธิ (2543) ได้ศึกษาถึง “การยอมรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” ซึ่งผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยทางองค์กร คือ การสนับสนุนของผู้บริหาร และ

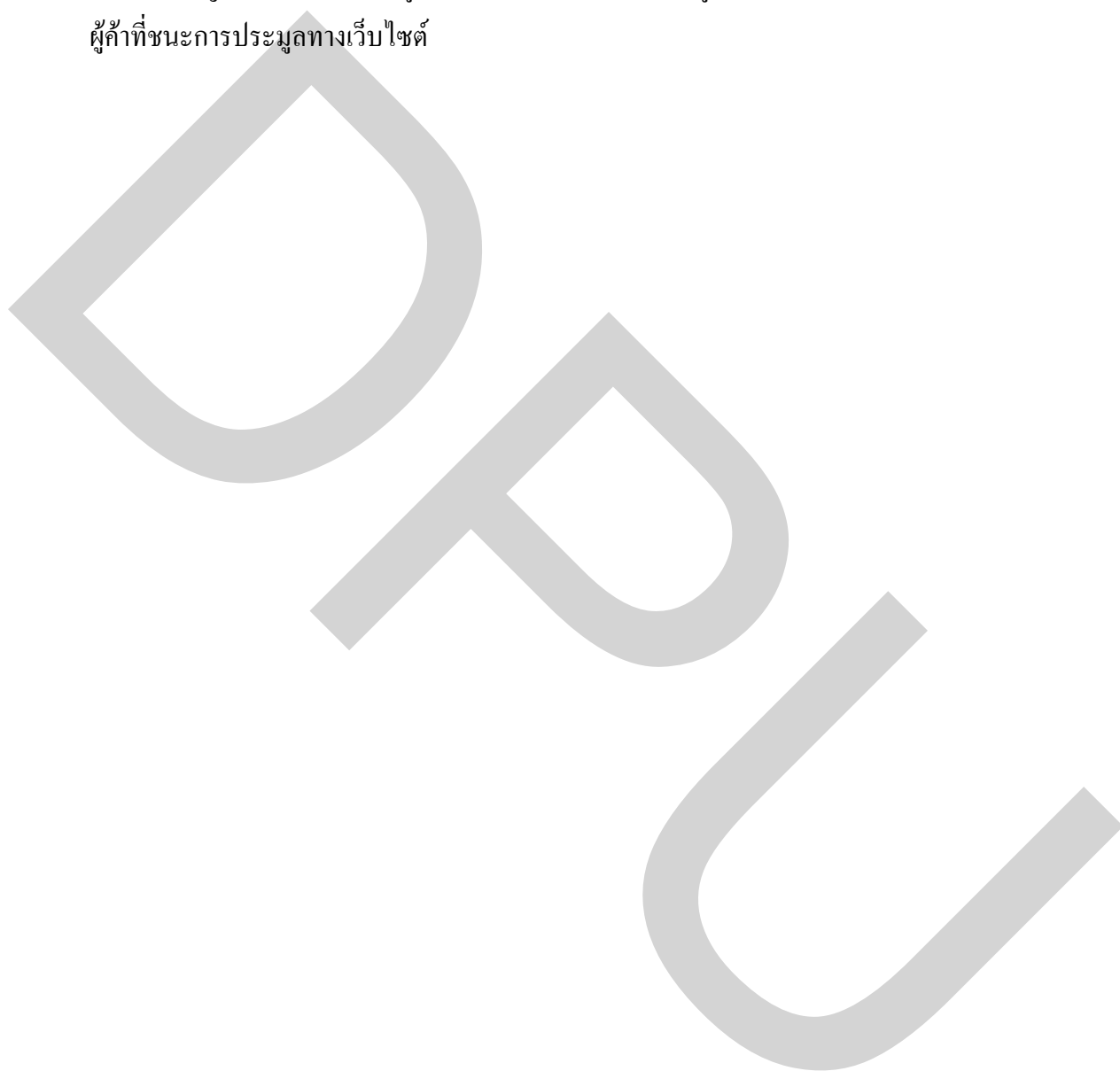
ความพร้อมขององค์กร และปัจจัยทางสภาพแวดล้อม คือความกดดันจากคู่แข่ง ส่งผลต่อการยอมรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจ โดยความกดดันจากคู่แข่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดต่อการยอมรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และจำนวนคู่แข่งที่นำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้และระดับความสำเร็จจากการนำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ ส่งผลให้องค์กรเห็นความจำเป็นของการนำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ด้วย

นันทพร จุลบาท(2547) ศึกษาถึง “ความรู้และการยอมรับ E – Learning ของพนักงานบริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน).” พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีความแตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน ความรู้เกี่ยวกับอินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกัน มีผลทำให้กลุ่มตัวอย่างยอมรับ E – Learning แตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวความคิดการยอมรับนวัตกรรม ผู้สืบสารหรือผู้รับนวัตกรรมจะมีความแตกต่างกัน จากการวิจัยของโรเจอร์และชูเมกเกอร์ โดยแบ่งลักษณะของผู้ที่ยอมรับนวัตกรรมออกเป็น 2 ประเภทคือ ยอมรับนวัตกรรมเร็วกว่าและผู้ยอมรับนวัตกรรมช้ากว่า ซึ่งสรุปลักษณะความแตกต่างของผู้ยอมรับนวัตกรรมตามลักษณะทางประชากรที่มีความสัมพันธ์กับผู้ยอมรับนวัตกรรม กลุ่มตัวอย่าง ยอมรับ E – Learning เข้ามาใช้แทนการฝึกอบรมแบบเดิม เพราะเล็งเห็นว่ามีประโยชน์ ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย อีกทั้งไม่เสียเวลาทำงาน ไม่เสียเวลาเดินทาง

กลุ่มตัวอย่างมีความสะดวกในการใช้ E – Learning และส่วนใหญ่เห็นว่า ไม่ยุ่งยากหากจะนำ E – Learning มาใช้ในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับความซับซ้อน ที่ โรเจอร์ ได้ให้ความหมายไว้ (Rogers , 1983 : 15-16) หมายถึง การที่นวัตกรรมได้รับการยอมรับว่ามีระดับความยากในการทำ ความเข้าใจและนำไปใช้ในสังคม นวัตกรรมใดที่สังคมรับรู้ว่ามี ความซับซ้อนหรือยุ่งยาก อัตราการยอมรับนวัตกรรมจะน้อยกว่านวัตกรรมที่มีความเรียบง่ายในการใช้งานและควบคุม

ศุทธิยา ภัทร โภคิน. ศึกษาถึง “การนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ศึกษากรณี บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด.” พบว่าการนำระบบ e – Procurement มาใช้ในองค์กร ในระยะเริ่มแรกบริษัทฯ ได้นำวิธีการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e – Auction) มาใช้ในการจัดหาพัสดุ ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการคล้ายการดำเนินการจัดหาพัสดุในรูปแบบเดิม หากแต่มีความแตกต่างตรงการเพิ่มหน้าที่ของคณะกรรมการจัดหาโดยวิธีการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือคณะกรรมการ e – Auction โดยคณะกรรมการ e – Auction จะต้องทำการพิจารณาคัดเลือกผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ (e – MarketPlace Service Provider) เพื่อทำหน้าที่ประสานงานและให้การหารือถึงรายละเอียดและรูปแบบการประมูล รวมถึงการฝึกอบรมการใช้งานระบบ e – Auction แก่คณะกรรมการ e – Auction และผู้ค้าที่ผ่านการคัดเลือกทางเทคนิคและ

ประสงค์ที่จะเข้าร่วมการประมูล และมีความแตกต่างจากการจัดหาในรูปแบบเดิมในส่วนของขั้นตอนการดำเนินการที่ปรับเปลี่ยนเป็นการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินการ ตั้งแต่การประกาศเชิญชวนร่วมการประมูลผ่านทางเว็บไซต์ การประมูลทางออนไลน์ และประกาศรายชื่อผู้ค้าที่ชนะการประมูลทางเว็บไซต์



## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การรับรู้และการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม” ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งจะมุ่งเน้นการศึกษาความหลากหลายของปรากฏการณ์ โดยเน้นข้อมูลเกี่ยวกับความคิด ความเชื่อ การรับรู้และการยอมรับนวัตกรรมของบุคคล ในองค์กรรัฐที่ดำเนินการซึ่งได้แก่ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยมีขั้นตอนในการศึกษาดังนี้

#### 3.1 รูปแบบการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ได้แก่การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In depth Interview) โดยอิงโครงสร้าง (Structural Interview) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายบริหารงานทั่วไป ระดับหัวหน้ากลุ่มงานหรือฝ่ายหรือเทียบเท่าลงมา ณ สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่มีหน้าที่โดยตรงในการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์เป็นแบบในการสอบถาม จากนั้นนำข้อมูลที่ได้อมาวิเคราะห์ เพื่อให้เกิดความเข้าใจและวิเคราะห์เหตุการณ์ได้อย่างครบถ้วน ชัดเจน และถูกต้องเหมาะสม

#### 3.2 กลุ่มเป้าหมายในการวิจัย

กลุ่มเป้าหมายในการวิจัยที่ให้สัมภาษณ์ในครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกโดยใช้วิธีการเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่ปฏิบัติงานในฝ่ายบริหารงานทั่วไป ซึ่งได้เคยรับการอบรมหลักสูตรการจัดซื้อ จัดจ้างแบบออนไลน์ ด้วย e – Procurement และปฏิบัติหน้าที่ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ โดยใช้ระบบ e – Procurement โดยกลุ่มเป้าหมายดังกล่าวปฏิบัติหน้าที่อยู่ในระดับหัวหน้ากลุ่มงานหรือฝ่ายหรือเทียบเท่าลงมา ณ สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ

ทั้งนี้ผู้วิจัยสามารถแบ่งกลุ่มเป้าหมายในการวิจัยที่ให้สัมภาษณ์ในครั้งออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ระดับหัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับนโยบาย จำนวน 6 คน ได้แก่

**สำนักงานรัฐมนตรี**

นางสาวรัชรียา สุวรรณเมธา ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 7

**สำนักบริการกลาง**

นางนิพัทธ์ อื้อเศรษฐศักดิ์ ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี 8 ว.

**สำนักแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดินของรัฐ**

นางชิ่งฤดี กลีบเกษม ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 7

**สำนักความร่วมมือด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมต่างประเทศ**

นางสาวบิ่งอร หาญณรงค์ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานธุรการ 6

**สำนักตรวจและประเมินผล**

นางสาวปรีญาพร สุวรรณเกษ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 7

**สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์**

นายอภิชาติ เกษรทอง ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 7

2. ระดับหัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับหัวหน้างาน จำนวน 6 คน ได้แก่

**สำนักงานรัฐมนตรี**

นางมนัสนันท์ เทพทอง ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 6

**สำนักบริการกลาง**

นางมาลี เส็งมี ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 6

**สำนักแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดินของรัฐ**

นายคมสัน เวชรังสี ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 6

**สำนักความร่วมมือด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมต่างประเทศ**

นางสาวสินีนานู ใจปลื้มบุญ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 6

**สำนักตรวจและประเมินผล**

ขวัญใจ เชื้อนคำ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 6



### สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์

นายวรวิทย์ ชูวงษ์ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 6ว.

3. ระดับเจ้าหน้าที่พัสดุ ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน จำนวน 6 คน ได้แก่

### สำนักงานรัฐมนตรี

ไม่มี

### สำนักบริการกลาง

นางสาวสรวงกนก มีพืด ตำแหน่ง นักวิชาการเงินและบัญชี 4

### สำนักแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่ดินของรัฐ

นายพีรพล มั่นจิต ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 5

นายประยงค์ แก้วโพธิ์คำ ตำแหน่งเจ้าพนักงานการเงินและบัญชี 5

### สำนักความร่วมมือด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมต่างประเทศ

ไม่มี

### สำนักตรวจและประเมินผล

ไม่มี

### สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์

นางสุมาลี อันทแสง ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 5

นางฉัฐนรี วงศ์พันธุ์ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 5

นางสาวรณันท์ ชูกำลัง ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 5

## 3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยอาศัยวิธีการต่างๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริง และเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยให้ได้มากที่สุดดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) ได้แก่ การศึกษารวบรวมข้อมูลจากแหล่งเอกสารอื่น ๆ อาทิ เช่น ระเบียบ หลักเกณฑ์ เอกสารการฝึกอบรม เอกสารวิชาการ วิทยานิพนธ์ งานวิจัย หนังสือวารสารและสิ่งตีพิมพ์ที่เกี่ยวข้อง

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) โดยการเก็บข้อมูล 2 วิธีการ ดังนี้

#### 2.1 การสังเกต

การสังเกต การเฝ้าดูหรือการศึกษาเหตุการณ์หรือเรื่องราวโดยละเอียด ซึ่งผู้วิจัยจะทำการสังเกตอย่างเป็นระบบภายใต้สถานการณ์ที่อยู่ในฉากสังเกตเฉพาะ รวมทั้งทำการสังเกต อย่างจริงจัง

2.1.1. การสังเกต การเฝ้าดูหรือการศึกษาเหตุการณ์ การจัดซื้อจัดจ้างแบบออนไลน์ ด้วย e – Procurement แบบวิธี e – Auction 1. ครั้ง เรื่องการประมูลจ้าง ดำเนินงานผลิตสื่อและประชาสัมพันธ์เพื่อถ่ายทอดความรู้ สร้างความเข้าใจและเสริมสร้างการมีส่วนร่วมดำเนินงานตามมาตรการจัดการฝุ่นฟูทริกพรพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและชุมชนในพื้นที่ประสาธรณีพิบัติภัย ระหว่างวันที่ 15 – 23 มีนาคม 2549

2.1.2. การสังเกต การเฝ้าดูหรือการศึกษาเหตุการณ์ การจัดซื้อจัดจ้างแบบออนไลน์ ด้วย e – Procurement แบบวิธี e – Shopping 2. ครั้ง ระหว่างวันที่ 20 – 25 พฤษภาคม 2549 และระหว่างวันที่ 26 – 30 พฤษภาคม 2549 มีรายละเอียดดังนี้

- การจัดซื้อเครื่องพิมพ์เลเซอร์ จำนวน 20 เครื่อง
- การจัดซื้อเครื่องโทรสาร จำนวน 15 เครื่อง
- การจัดซื้อเครื่องพิมพ์สีระบบเลเซอร์เจ็ท จำนวน 30 เครื่อง

### 3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. แบบสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In depth Interview) แบบมีโครงสร้าง
2. แบบสังเกตการรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์
3. เทปบันทึกเสียง

โดยมีรายละเอียดของเครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้เก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้คือ

**1. ใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In depth Interview) แบบมีโครงสร้าง** โดยการสัมภาษณ์จะมีการเตรียมคำถามล่วงหน้าที่เหมาะสมกับกลุ่มประชากรและทำการสัมภาษณ์กลุ่มประชากรแบบเจาะลึกในประเด็นหลัก ซึ่งเครื่องมือนี้ได้ออกแบบโดยการศึกษาจากแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเทคนิคในการสร้างแบบสัมภาษณ์ จึงจะมีลักษณะเป็นคำถามที่เข้าใจง่าย เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้เกิดการตอบคำถามได้อย่างอิสระ แสดงความคิดเห็นได้เต็มที่ แนวคำถามการสัมภาษณ์จะครอบคลุมกรอบแนวคิด ทฤษฎีและอยู่ภายใต้ขอบเขตการวิจัยเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ คือ ศึกษาการรับรู้และการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐ แบบออนไลน์

### การเตรียมและสร้างแนวคำถามในการสัมภาษณ์

แนวทางและประเด็นคำถามเรื่องการรับรู้และการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยผู้วิจัยได้ตั้งคำถามไว้ดังนี้

1. การรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

1.1. ปัจจุบันหน่วยงานของท่านใช้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบใด ทางหน่วยงานของท่านได้เตรียมความพร้อมในการใช้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์หรือไม่อย่างไร

1.2. ท่านมีหน้าที่เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุหรือไม่ หากมีท่านทำในหน้าที่ส่วนใดของการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุ (หากไม่ใช่ให้ข้ามไปถามข้อ 1.3)

1.3. ท่านรู้จักระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement หรือไม่ หากรู้จักรู้ได้จากที่ใด

1.4. หน่วยงานของท่านเคยมีการอบรมระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ ด้วย e – Procurement หรือไม่

1.5. ท่านคิดว่านโยบาย e – Procurement มีความสำคัญต่อหน่วยงานของท่านหรือไม่

1.6. วัตถุประสงค์และเป้าหมายของการนำระบบ e – Procurement มาใช้มีความชัดเจน ง่ายต่อความเข้าใจหรือไม่

2 ปัญหาจากการจัดหาพัสดุในรูปแบบเดิม

2.1. ท่านเคยใช้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement หรือไม่ หากเคยใช้ ใช้ในขั้นตอนใดบ้าง

2.2. การที่สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจะต้องดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุโดยนาระบบ e – Procurement มาใช้ ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร

- ท่านคิดว่า e – Procurement จะช่วยแก้ปัญหาการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุได้หรือไม่

- การจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement จะสามารถทำให้การจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุมีประสิทธิภาพมากกว่าเดิมหรือไม่

3. ข้อดีและข้อจำกัดในการนำระบบ การจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

3.1. ท่านคิดว่าระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement จะช่วยเพิ่มความโปร่งใส ประสิทธิภาพ และประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุหรือไม่ อย่างไร

4. ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐ แบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

4.1. ในการนำระบบ e – Procurement มาใช้ สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนแผนการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุอย่างไร

4.2. ลำดับขั้นการบังคับบัญชา มีอุปสรรคต่อการใช้ระบบ จัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement หรือไม่

5. การเตรียมความพร้อมขององค์กรในการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

5.1. หน่วยงานของท่านมีการสอบถามความคิดเห็นต่อระบบ e – Procurement ของท่านก่อนที่จะนำมาปฏิบัติจริงหรือไม่

5.2. ท่านมีข้อเสนอแนะในการเตรียมความพร้อมในการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ใน สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างไรบ้าง (พิจารณาในเรื่องบุคลากร อุปกรณ์ งบประมาณ และการจัดการ)

6. ข้อเสนอแนะ

ในส่วนของคำถามทั้งหมดนี้ เป็นเพียงแนวทางหรือกรอบในการสัมภาษณ์เท่านั้น เพราะในการสัมภาษณ์จริงผู้วิจัยอาจสามารถถามรายละเอียดได้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น โดยคำถามที่ใช้ก็เป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบได้อย่างเต็มที่และต่อเนื่อง หากจบการสัมภาษณ์แล้วยังไม่ได้รับรายละเอียดครบถ้วน ก็จะกลับไปขอสัมภาษณ์อีกครั้งจากผู้ให้สัมภาษณ์ได้

### 3.5 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสัมภาษณ์ และแบบสังเกตกระบวนการรับรู้และการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผู้วิจัยได้พิจารณาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

1. การตรวจสอบเครื่องมือโดยการปรึกษา ขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ คืออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ โดยการกำหนดประเด็นข้อคำถามและลำดับคำถามตามความต่อเนื่อง ให้ความเหมาะสม และพิจารณาถึงลักษณะการใช้ภาษาตลอดจนข้อความที่ชัดเจนในคำถามนั้นๆ

2. ผู้วิจัยได้นำเครื่องมือการวิจัยทั้ง 2 ประเภทไปทดลองใช้โดยฝึกการสัมภาษณ์ การสนทนา และการสังเกตการณ์ ซึ่งอยู่ภายใต้การแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ อีกครั้งหนึ่งเพื่อพิจารณาถึงความถูกต้องและเหมาะสม ทั้งนี้ประเด็นคำถามจะต้องครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่มุ่งศึกษา อีกทั้งผู้วิจัยจะต้องฝึกฝนการสังเกตปฏิบัติการของผู้ถูกสัมภาษณ์ที่มีต่อการตอบคำถามในแต่ละประเด็นคำถาม และหากพบว่าข้อคำถามในเครื่องมือนั้นมีข้อบกพร่องเกิดขึ้น จะนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด ก่อนจะนำไปเก็บข้อมูลจริงจากกลุ่มตัวอย่าง

### 3.6 ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ตั้งแต่เดือนมีนาคม – พฤษภาคม พ.ศ. 2549 เป็นระยะเวลา 3 เดือน โดยแบ่งออกเป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 : ขั้นก่อนเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ระยะที่ 2 : ขั้นระหว่างเก็บข้อมูล ผู้วิจัยจะทำการนัดหมายสัมภาษณ์และพูดคุยด้วยตัวเอง

ระยะที่ 3 : ขั้นหลังเก็บข้อมูล ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล สร้างข้อสรุปและทบทวนกรอบทฤษฎีที่เกี่ยวข้องว่ามีความสอดคล้องมากแค่ไหน

### 3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากเอกสารสัมภาษณ์ แล้วนำมาสรุปอภิปรายเชิงพรรณนา (Descriptive) โดยใช้เหตุผลในเชิงตรรกวิทยา (Logical Reasoning) ที่ประกอบด้วยการอนุมาน (Deductive Logic) และการอุปมาน (Inductive Logic) โดยใช้กรอบแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในบทที่ 2 มาเป็นแนวการวิเคราะห์ การศึกษาเพื่อให้ทราบถึงการรับรู้และนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และแนวทางในการเตรียมความพร้อมในการนำระบบดังกล่าวมาใช้กับองค์กร โดยมีประเด็นในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. แนวทางการเตรียมความพร้อมในการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
2. การรับรู้เกี่ยวกับการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ
3. ข้อดีและข้อจำกัดในการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
4. ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

### 3.8 การนำเสนอผลการวิจัย

โดยใช้วิธีการพรรณนาวิเคราะห์ (Analytical Description) ประกอบด้วยวิธีการให้สัมภาษณ์ โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 4 ส่วน คือ

1. นำเสนอแนวทางการเตรียมความพร้อมในการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2. นำเสนอผลการวิเคราะห์การรับรู้เกี่ยวกับการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

3. นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อดีและข้อจำกัดในการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

4. นำเสนอผลการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การรับรู้และการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม” ผู้ศึกษาได้ใช้ระเบียบวิธีวิจัย แบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากวิธีการสัมภาษณ์ โดยอิงโครงสร้าง (Structural Interview) การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participation Observation) และการศึกษาจากเอกสาร (Documentary Research) เป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมซึ่งปฏิบัติงานในฝ่ายบริหารงานทั่วไป ระดับหัวหน้ากลุ่มงานหรือฝ่ายหรือเทียบเท่าลงมา ณ สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ในประเด็นการศึกษารับรู้และการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยผู้ศึกษาได้นำเสนองานวิจัยตามวัตถุประสงค์ของประเด็นปัญหาวิจัยซึ่งจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

4.1. การเตรียมความพร้อมในการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

4.2. การรับรู้เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

4.3. การยอมรับระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

4.4. ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม



#### 4.1. การเตรียมความพร้อมในการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

จากการศึกษาการเตรียมความพร้อมในการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและเอกสารทางราชการ ได้แก่

1. มติคณะรัฐมนตรีลงวันที่ 9 ธันวาคม 2545
2. หนังสือเวียนระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ ได้แก่
  - ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วย การพัสดุ ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.

2549

- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วย การพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

- หนังสือสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี

- คำวนที่สุด ที่ นร 0504 / ว 79 ลงวันที่ 1 มิถุนายน 2549
- คำวนมาก ที่ นร 0504 / 8094 ลงวันที่ 19 กรกฎาคม 2549

3. เอกสารทางราชการที่กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมต้องปฏิบัติตามในเรื่องการเตรียมความพร้อมในการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement

- หนังสือกรมบัญชีกลาง

- ที่ กค 04080.3 / ว 59 ลงวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2549
- คำวนที่สุด ที่ กค 0408.3 / ว 113 ลงวันที่ 23 มีนาคม 2549
- คำวนที่สุด ที่ กค 0408.3 / ว 302 ลงวันที่ 21 กรกฎาคม 2549
- คำวนที่สุด ที่ กค 0408.4 / ว 124 ลงวันที่ 9 เมษายน 2550
- ที่ กค 0408.4 / ว 138 ลงวันที่ 19 เมษายน 2550

จากการวิเคราะห์เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการเตรียมความพร้อมในการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาปฏิบัติ นั้น ผู้วิจัยพบว่าสามารถแบ่งภาพรวมของปรากฏการณ์ออกได้ดังนี้

##### 4.1.1 ด้านนโยบาย

**การปฏิรูประบบราชการกับกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม**

จากรายงานประจำปีกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (2547:197) การปฏิรูประบบราชการใน ปี พ.ศ. 2545 ทำให้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างส่วนราชการดังนี้

### วิสัยทัศน์ของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ถิ่นธรรมชาติให้สังคมไทย และผลักดันให้การฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเป็นวาระแห่งชาติ และเป็นรากฐานของการพัฒนาทั้งทางสังคมและเศรษฐกิจควบคู่กัน โดยบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และความหลากหลายทางชีวภาพแบบบูรณาการเชิงรุก โดยการมีส่วนร่วมของประชาชนและยึดหลักธรรมาภิบาล

### พันธกิจของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

สงวน อนุรักษ์ พัฒนา และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อการใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืน โดยส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนและทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องอย่างมีส่วนร่วม

### หน้าที่ของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการสงวน อนุรักษ์ และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดการใช้ประโยชน์อย่างยั่งยืนและราชการอื่นตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมหรือส่วนราชการที่สังกัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ภารกิจของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้มีการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน

#### กลุ่มอำนาจการ

1. ยุทธศาสตร์การบริหารแผนงาน
2. นโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งแผนการใช้ที่ดินแห่งชาติ
3. ศูนย์กลางเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศ
4. ศูนย์ประสานและสนับสนุนช่วยเหลือราชการบริหารส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นในการอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

#### กลุ่มภารกิจด้านทรัพยากรธรรมชาติ

1. อนุรักษ์ คุ้มครองกำกับ ดูแลการฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติและ ความหลากหลายทางชีวภาพ

2. กำหนดกฎหมาย ระเบียบมาตรการและมาตรฐานเกี่ยวกับการอนุรักษ์  
และการบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ

3. ประเมินผลและติดตามสถานภาพทรัพยากรธรรมชาติของประเทศ

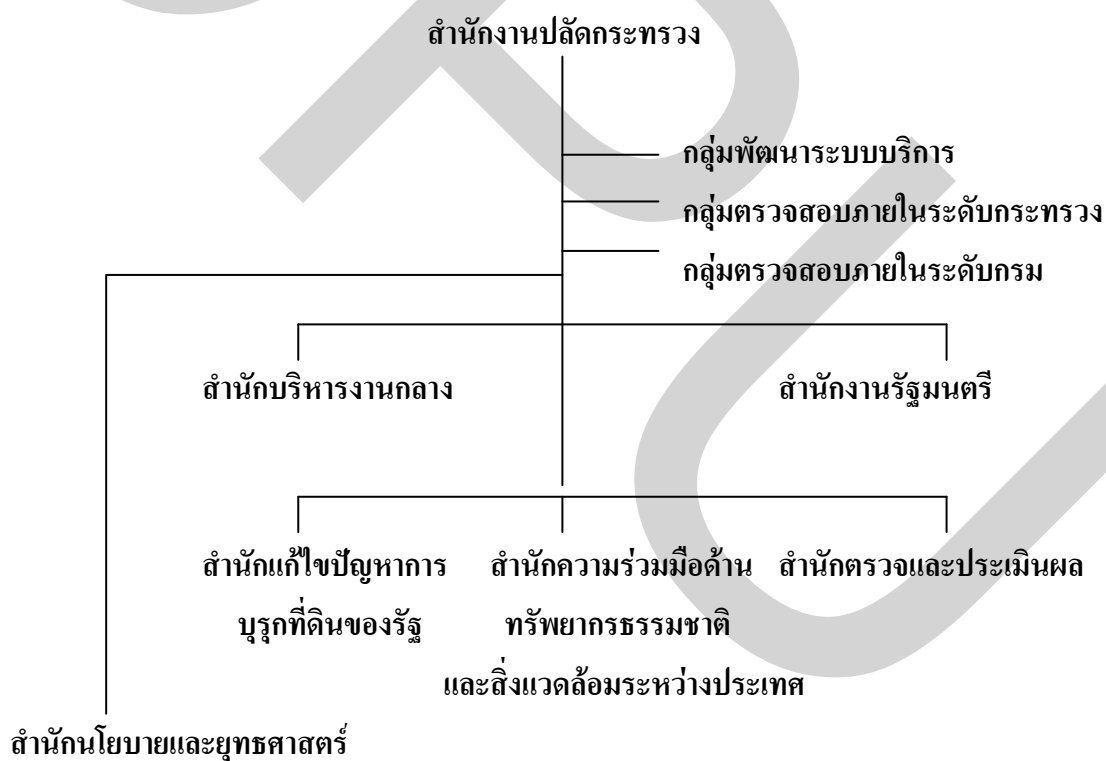
**กลุ่มภารกิจด้านสิ่งแวดล้อม**

1. กำหนดกฎหมาย ระเบียบ มาตรฐาน และมาตรการในการควบคุม  
มลพิษและบังคับใช้กฎหมาย

2. ติดตาม ตรวจสอบ และจัดทำรายงานสถานการณ์มลพิษ

3. ส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการวิจัย พัฒนา ฝึกอบรม และถ่ายทอด  
เทคโนโลยีด้านสิ่งแวดล้อม

**โครงสร้างส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวง ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ**



ภาพที่ 4.1 แสดงโครงสร้างส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวง ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ

ที่มา : (แผนปฏิบัติการราชการ 4 ปี กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 2548:10)

(แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 2548:20)  
ด้วยอำนาจหน้าที่ ภารกิจและการแบ่งส่วนราชการดังกล่าวสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจึงมีอัตรากำลังรวม 705 คน ประกอบด้วยข้าราชการและลูกจ้างประจำรวม 570 คน และลูกจ้างชั่วคราว 135 คน

สำหรับงบประมาณซึ่งเป็นงบปกติกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้รับจัดสรรในปีงบประมาณ 2549 เป็นจำนวนเงิน 19,805,167,000 บาท

**ตารางที่ 4.1 ตารางงบประมาณและโครงการตามยุทธศาสตร์ (สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม)**

ประเด็นยุทธศาสตร์	งบประมาณ รวม (ล้านบาท)	2548	2549	2550	2551
<b>รวมงบประมาณทั้งสิ้น</b>	<b>5,953,244</b>	<b>35,480</b>	<b>267,300</b>	<b>2,616,067</b>	<b>3,034,397</b>
1. โครงการบูรณาการข้อมูลแผนที่ทรัพยากรธรรมชาติและที่ดินของรัฐเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน	904.000	4.000	150.000	425.000	325.000
2. โครงการบริหารจัดการใช้ประโยชน์ที่ดินของรัฐเพื่อแก้ไขปัญหาความยากจน	47.000	10.000	4.500	14.750	17.750
3. โครงการเช่าอากาศยานเพื่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ	1,248.000	-	-	414.000	834.000
4. โครงการอำนวยความสะดวกสัมพันธ์และสนธิปฏิบัติการป้องกันปราบปรามการบุกรุกทำลายทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเชิงรุก	210.000	-	10.000	100.000	100.000
5. โครงการสำรวจรวบรวมข้อมูลความหลากหลายทางชีวภาพในระดับชุมชนท้องถิ่น	1,650.000	-	10.000	820.000	820.000
6. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการเฝ้าระวังคุณภาพสิ่งแวดล้อมในระดับภูมิภาค	166.970	-	42.800	85.730	36.440
7. โครงการเพิ่มประสิทธิภาพห้องปฏิบัติการสิ่งแวดล้อมและการวามสิ่งแวดล้อม	160.000	-	-	64.000	96.000
8. โครงการจัดทำรายงานว่าด้วยการพัฒนาที่ยั่งยืน	4.500	-	-	1.500	3.000
9. โครงการบูรณาการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการภาครัฐและการให้บริการประชาชนโดยผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	995.894	21.480	20.000	452.207	502.207

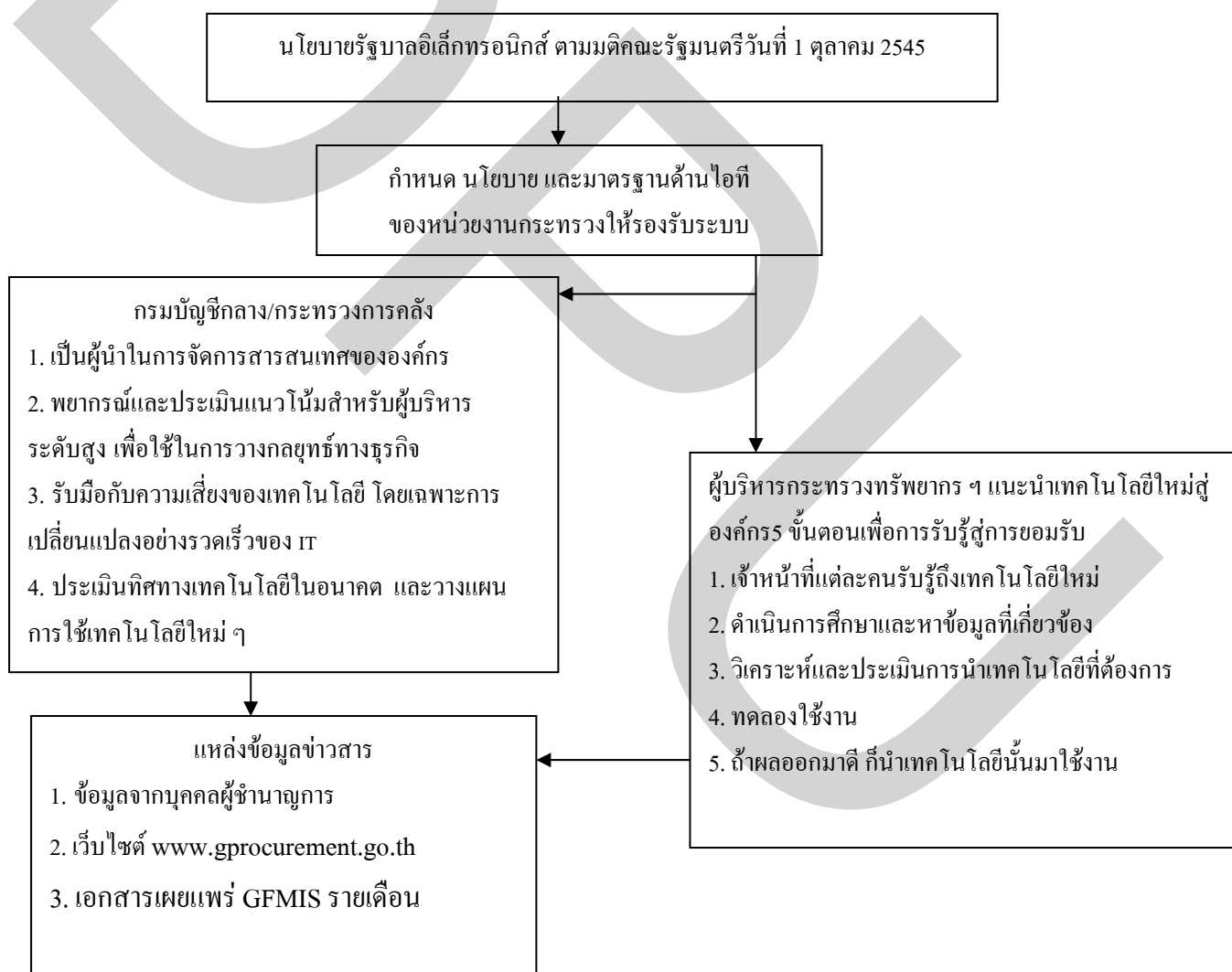
ตารางที่ 4.1 ตารางงบประมาณและโครงการตามยุทธศาสตร์ (สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม) (ต่อ)

ประเด็นยุทธศาสตร์	งบประมาณ รวม (ล้านบาท)	2548	2549	2550	2551
<b>รวมงบประมาณทั้งสิ้น</b>	<b>5,953,244</b>	<b>35,480</b>	<b>267,300</b>	<b>2,616,067</b>	<b>3,034,397</b>
10. โครงการบริหารการเปลี่ยนแปลง	8.000	-	-	3.000	5.000
11. โครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านบริหาร	145.000	-	-	60.000	85.000
12. โครงการพัฒนาบุคลากรตามสมรรถนะที่จำเป็น เพื่อให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง	143.880	-	-	63.880	80.800
13. โครงการศูนย์ข่าวและประชาสัมพันธ์เดือนกับ ธรรมชาติ/สิ่งแวดล้อม	80.000	-	10.000	30.000	40.000
14. โครงการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ระดับกระทรวง กลุ่มภารกิจ และสำนักงาน ปลัดกระทรวง	15.000	-	-	7.500	7.500
15. โครงการศึกษาจัดทำรายงานประจำปี และ การประเมินศักยภาพการบริหารสินทรัพย์ของ กระทรวง	120.000	-	20.000	50.000	50.000
16. โครงการนำร่องการเสริมสร้างให้ประชาชน มีส่วนร่วมในการตรวจสอบติดตามและ ประเมินผล	18.000	-	-	6.000	12.000
17. โครงการศึกษาและพัฒนากฎหมายเกี่ยวกับ สิทธิประโยชน์ของประเทศด้าน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	30.000	-	-	15.000	15.000
18. โครงการพัฒนาระบบการตรวจราชการ	7.000	-	-	3.500	3.500

ที่มา : แผนปฏิบัติการ 4 ปี กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (2548 : 60-61)

และด้วยการปฏิรูประบบราชการในปี พ.ศ. 2545 โดยนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้น กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจำเป็นต้องปฏิบัติการจัดหาพัสดุ ให้สอดคล้องกับแผนปฏิรูประบบราชการ โครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และมติคณะรัฐมนตรี คือดำเนินจัดซื้อจัดจ้างโดยนำระบบการการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ใน

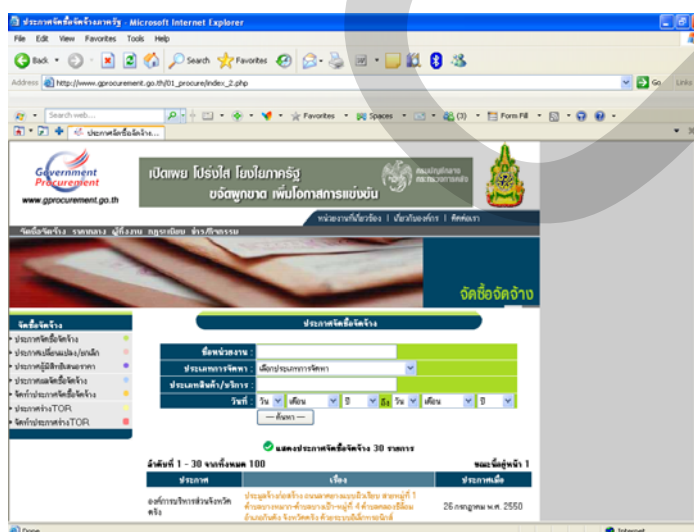
การนำระบบการการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม



จากแผนปฏิบัติการราชการ 4 ปี กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (2548 : 70) ได้มีการนำเสนอด้านนโยบายในการปฏิบัติงานภายใต้การจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับหน่วยงานซึ่งปัจจัยในการเตรียมพร้อมในการก้าวเข้าสู่การบริการแบบระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้

**ขั้นที่ 1 ทดลองและเรียนรู้** เป็นขั้นตอนเริ่มต้นที่ต้องทำความเข้าใจ หรือกล่าวได้ว่าเป็นการที่กระทรวงสัมผัสกับเทคโนโลยี โดยการก้าวเข้าสู่โลกอินเทอร์เน็ต โดยเริ่มที่กระทรวงการคลังได้ตั้งเว็บไซต์ [www.gprocurement.go.th](http://www.gprocurement.go.th) เพื่อเป็นการแนะนำหรือใช้เป็นสื่อประชาสัมพันธ์ให้กับหน่วยงานภาครัฐรวมทั้งกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และผู้ที่สนใจใช้เป็นสื่อประชาสัมพันธ์ หรือศึกษาสภาพการใช้ประโยชน์จากเครือข่าย จากอีเมลล์ จากการรับส่งข้อมูลข่าวสาร การเรียกค้นข่าวสาร การติดต่อสื่อสารแบบออนไลน์ อีกทั้งภายในสำนักงานปลัดกระทรวงฯ ก็ต้องมีการเรียนรู้และปรับฐานความรู้ของข้าราชการแต่ละคนเริ่มจากการทำความเข้าใจในเรื่องการใช้ประโยชน์จากคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

การทดลองและเรียนรู้นี้ยังรวมไปถึงการที่กระทรวงได้วางฐานการทดลองบางอย่าง เช่น ทดลองในเรื่องการใช้เครือข่ายเพื่อการสื่อสารทั้งจากภายในองค์กรด้วยกัน เช่นระบบอินเทอร์เน็ต โดยการทดลองใช้ระบบหนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์ในการสั่งงาน การทดลองใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการรับส่งหนังสือราชการภายในกระทรวง หรือการใช้เครือข่ายเพื่อการสื่อสารจากภายในกับภายนอก เครือข่ายที่ทดลองใช้จัดเป็นโครงสร้างพื้นฐานที่จะมีผลต่อไปในระยะยาว การศึกษาและปรับฐานความรู้ของข้าราชการในองค์กรต้องเร่งกระทำ เพราะเทคโนโลยีเหล่านี้เป็นเทคโนโลยีเกิดใหม่ที่ข้าราชการรุ่นเก่ายากที่จะเรียนรู้มาก่อนได้





ภาพที่ 4.2 เว็บไซต์ www.gprocurement.go.th

ที่มา : www.gprocurement.go.th

ขั้นที่ 2 ทดลอง-ปรับใช้ ในปัจจุบันเทคโนโลยีทางเครือข่ายหรืออินเทอร์เน็ตและคอมพิวเตอร์ไม่ใช่เรื่องยาก การเรียนรู้เทคโนโลยีและการวางรากฐานที่สำคัญจะเป็นหนทางการพัฒนาระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกระทรวงทรัพยากรที่ยั่งยืน

การปรับและทดลองใช้เป็นเรื่องที่สามารถทำได้ไม่ยาก ทั้งนี้เพราะเทคโนโลยีเริ่มจากพีซีที่ทุกคนเป็นผู้ใช้ซึ่งมีอยู่ในสำนักงานแล้ว เมื่ออยู่ในเครือข่ายก็มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล การปรับใช้ในเรื่องการติดต่ออันดีหมาย การส่งข่าวสารระหว่างกัน การลดการใช้เอกสาร การทำการติดต่อสื่อสารผ่านเครือข่ายทำได้ง่าย และใช้เป็นระบบสื่อสารระหว่างกันอย่างได้ผล



การใช้งานบนเครือข่ายกับงานเล็ก ๆ หรืองานที่สามารถพัฒนาและพึ่งตนเองได้ ระบบเครือข่ายในปัจจุบันของกระทรวงเป็นระบบเว็บเบส นั้นหมายถึงการสร้างเว็บ สร้างข่าวสารกระทำได้เอง การติดต่อผ่านเว็บ สร้างโครงสร้างของเว็บให้เหมาะสม มีโครงสร้าง มีระบบการเรียกค้นที่ดี

สำหรับสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากร ฯ ได้มีการทดลองเรื่องการบริการอิเล็กทรอนิกส์ การรับจ่ายเงินผ่านเครือข่ายก็สามารถทดลองและดำเนินการได้ การเชื่อมเครือข่าย อินทราเน็ตกับอินเทอร์เน็ตมีเรื่องที่ต้องทดลอง ปรับใช้ และหาวิธีให้ดีที่สุดได้

เทคโนโลยีระบบการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ e-Procurement ของสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากร ฯ ในปัจจุบันเริ่มจากการใช้งานส่วนตัว ระบบงานเอกสารแบบฟอร์ม ข้อความสามารถจัดทำขึ้นได้เองโดยไม่ยาก งานบางอย่างใช้ในรูปแบบอีเมล หรือการสแกนเอกสาร โดยตรงส่งถึงกันเหมือนส่งแฟกซ์ได้ปัจจุบันเทคโนโลยีสามารถรองรับการเก็บข้อมูลรูปภาพ การส่งข้อมูลรูปภาพการเรียกใช้ หรือการดำเนินการได้ทันที

การทดลองและปรับใช้จึงเป็นกลยุทธ์ของสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ที่จะต้องดำเนินการด้วยตัวเอง การทดลองและปรับใช้เป็นที่สร้างฐานและสามารถสร้างแนวทางระยะยาวได้ อย่างไรก็ตามก็ข้าราชการหลายคนอาจตั้งข้อสังเกตว่า การดำเนินการจะไม่ทันการเรื่องนี้ขึ้นอยู่กับแผนการและการวางขั้นตอน ถ้าวางได้ดี การดำเนินการจะเป็นไปตามแผนและสามารถต่อยอดได้ตลอด

**ขั้นที่ 3 ปรับเปลี่ยน** แปลงงานจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐเดิมมาอยู่ในระบบ e-Procurement ซึ่งอยู่ในงานทางด้าน e-Government เน้นในเรื่องการจัดการรายการย่อย (transaction) การใช้เว็บเบสเป็นเทคโนโลยีที่สามารถปรับเข้าสู่ระบบการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างเดิมมาเป็นเรื่องการใช้อิเล็กทรอนิกส์ได้ง่าย เพราะเทคโนโลยีปัจจุบันเน้นการทำงานให้ใกล้เคียงกับสภาพความเป็นจริงอยู่เดิม เว็บจึงเหมือนเป็นจอภาพที่เชื่อมโยงกับผู้ใช้ สามารถเรียกเว็บเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล [www.gprocurement.go.th](http://www.gprocurement.go.th) ตามแนวทางการปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2549

การปรับเปลี่ยนงานแต่ละส่วนที่เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างของกระทรวง ฯ เข้าสู่ระบบเครือข่ายอาจเริ่มทำภายในเว็กรูปขนาดเล็กที่ง่ายต่อการพัฒนาและขยายต่อได้ การดำเนินการในลักษณะให้เว็บเชื่อมโยงกับระบบงานเดิม และเรียกผ่านข้อมูลภายในอินเทอร์เน็ตของกระทรวง ฯ เอง การดำเนินการในวงจำกัดทำให้การควบคุมดูแลมีศักยภาพที่เป็นไปได้สูง

การสร้างระบบงานจัดซื้อจัดจ้าง และปรับเปลี่ยนเข้าสู่ e-Procurement บนเครือข่าย ทำให้การทำงานและวิธีการทำงานบางอย่างเปลี่ยนไป ทั้งนี้เพราะเครือข่ายเชื่อมโยงถึงกันพฤติกรรมการทำงานบางอย่างของข้าราชการที่เกี่ยวข้องจะค่อย ๆ เปลี่ยน ผู้คนจะติดพันกับเทคโนโลยีมากขึ้น งานการให้บริการและการดำเนินการต่าง ๆ จะรวดเร็วขึ้น

การปรับเปลี่ยนระบบงานมาอยู่ใน e-Procurement เป็นเรื่องที่ต้องกระทำภายในวงจำกัดและขยายจนครบ เช่น การส่งเอกสารภายในองค์กรการส่งใบสั่งซื้อ หรือ TOR การนัดหมาย การบริหารงานบุคคล การบริหารการผลิต การตลาดซึ่งสามารถนำเอาเครือข่ายมาใช้ประโยชน์ ระบบงานที่พัฒนาเป็นระบบงานที่ตรงกับความต้องการ และเมื่อผู้คนพร้อมรับการดำเนินงานก็ราบรื่น

ขั้นตอนที่สามนี้จึงเป็นขั้นตอนที่สำคัญ เพราะจะทำให้กระทรวงทรัพยากร ฯ ก้าวเข้าสู่ระบบการจัดการที่เป็นอิเล็กทรอนิกส์ และมีแนวทางในการพัฒนาให้ก้าวหน้าต่อไป

**ขั้นที่ 4 กระจายครอบคลุมและเชื่อมต่อ** ระบบเครือข่ายทำให้เกิดสังคมการทำงานในกระทรวงทรัพยากร ฯ แบบใหม่ที่เรียกว่า สังคมเหมือนจริง (Virtual Society) การดำเนินกิจการทางธุรกิจหลายอย่างพลอยเกิดขึ้นได้ การเชื่อมโยงเข้าหากันทำให้เกิดสภาพการแลกเปลี่ยนธุรกรรมกันอย่างอัตโนมัติ เช่น การดำเนินการให้อยู่ในรูปของความสัมพันธ์ภายในองค์กรและภายนอกองค์กร

การเชื่อมโยงธุรกรรมนี้จึงเป็นการรวมการประยุกต์ทั้งอินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต เอ็กซ์ทราเน็ต และอินคัสตรีเน็ต เข้าด้วยกัน เป็นการร่วมประสานการทำงานระหว่างกัน

การรวมและการเชื่อมต่อ หมายถึงการนำเอาเทคโนโลยีหลายอย่างร่วมเชื่อมต่อกัน เช่น การใช้โทรศัพท์มือถือ การใช้สื่อสารโทรคมนาคม การใช้ระบบข้อมูลข่าวสารภายในและภายนอกองค์กรในการดำเนินการ การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกันทำให้เกิดการดำเนินการทางธุรกรรม และเป็นโอกาสที่ทำให้เชื่อมโยงเครือข่ายต่าง ๆ ทางด้านเอ็กซ์ทราเน็ตเพื่อการทำงานร่วมกัน e-Procurement จึงเน้นที่การทำงานภายใน ในระดับอินทราเน็ต การเชื่อมโยงกับภายนอกเป็นแบบเอ็กซ์ทราเน็ต และประสานการทำงานทางด้านอิเล็กทรอนิกส์เพื่อความรวดเร็ว

**ขั้นที่ 5 รวมโลกเป็นหนึ่งเดียว** จากการทำอินเทอร์เน็ตมีบทบาทและสำคัญยิ่งต่อระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e - Procurement) ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของกระทรวงปัจจุบันจึงวิ่งตรงเข้าหาอินเทอร์เน็ต การจัดการดูแลเครือข่ายคงเน้นมาตรฐานและการประยุกต์แบบอินเทอร์เน็ตทั้งหมด โดยอินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทต่อระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ มีการสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงกับอินเทอร์เน็ตในองค์กร ในสำนักงาน ล้วนแล้วแต่มีถนนของข้อมูลข่าวสารเข้าถึงระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e - Procurement) มีการทำงานร่วมกันแบบเป็นเนื้อเดียวกันมากขึ้น จนอาจกล่าวได้ “เป้าหมายที่สำคัญอยู่ที่ One World One Computer” หรือโลกทั้งใบบรรจุอยู่ในคอมพิวเตอร์เครื่องหนึ่งที่จะเป็นช่องทางดำเนินการ

กล่าวได้ว่าภาพรวมนั้นกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้มีการปรับเปลี่ยนตนเองเพื่อตอบสนองตามนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์หรือ e – Government ไม่ว่าจะเป็นการปรับเปลี่ยนทางด้านโครงสร้างกระทรวงทั้งภายนอกและภายในเอง เพื่อรองรับการใช้งานระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e – Procurement) ซึ่งกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมต้องปฏิบัติตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2545 ซึ่งได้กำหนดให้หน่วยงานทุกกระทรวง ทบวง กรม และรัฐวิสาหกิจทุกแห่งดำเนินการจัดซื้อพัสดุและครุภัณฑ์ในรูปแบบของการประมูลผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างน้อย 1 รายการและกำหนดให้หน่วยงานต่าง ๆ ต้องมีเว็บไซต์ของหน่วยงานขึ้นภายในเดือน ธันวาคม 2545 และรายงานความก้าวหน้าในการประมูลจัดซื้อผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ไปยังสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรีทุก 3 เดือน โดยเริ่มตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2546 เป็นต้นไป จนถึงปัจจุบัน นับเป็นก้าวที่สำคัญของการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยิ่ง

#### 4.1.2. ด้านบุคลากร

**แนวทางการปฏิบัติตามระเบียบ ๗ ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมีดังนี้**

ตามที่มีระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุ (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2545 แก้ไขเพิ่มเติม ความในข้อ 18 แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม กำหนดให้มีวิธีจัดหาพัสดุด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ตามหลักเกณฑ์ที่กระทรวงการคลังกำหนดนั้น

โดยที่คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2547 วันที่ 6 ธันวาคม 2548 และวันที่ 27 ธันวาคม 2547 เห็นสมควรให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่นของรัฐดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้สามารถนำวิธีการดังกล่าวมาใช้ได้โดยกว้างขวางแพร่หลาย โปร่งใส มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรม และความรับผิดชอบต่อผลสำเร็จของงานเป็นประโยชน์แก่ทางราชการนั้น ข้าราชการในฝ่ายบริหารงานทั่วไปซึ่งปฏิบัติราชการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้ปฏิบัติตามแนวทางการปฏิบัติตามระเบียบ ๗ ของสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมดังจะเห็นได้จากการสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ปฏิบัติงานในหน้าที่การจัดซื้อจัดจ้างมีการปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงการคลังในการใช้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement แต่ทั้งนี้ก็ยังคงใช้ระบบการจัดซื้อจัดจ้าง

“ในส่วนของ สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ มีการใช้ทั้งระบบการจัดซื้อจัดจ้างแบบเดิมและระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วย อย่างเช่น การประมูลระบบอิเล็กทรอนิกส์หรือที่ภาษาอังกฤษเรียกว่า *e - Auction* และการจัดซื้อ โดยระบบธรรมดา ก็คือ การสอบราคา การประกวดราคา ในกรณีที่เงินไม่มากก็จะใช้ระบบธรรมดาที่เคยทำกันมา เป็นการใช้ระบบที่ควบคุมกันไปก็แล้วแต่ว่าใช้งบประมาณเท่าไรมากน้อยเท่าไรก็เลือกใช้วิธีให้ตรงกับที่กรมบัญชีกลางกำหนด”

“ในฐานะของหัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไปนั้น มีหน้าที่ในเรื่องของการจัดหาอยู่แล้ว เพราะฉะนั้นหน้าที่ของฝ่ายบริหารทั่วไปก็คือเป็นในเรื่องของการตั้งเรื่องขึ้นมา ตรวจสอบว่าหน่วยงานมีงบประมาณตรงไหน แล้วก็เสนอขออนุมัติกับผู้บริหาร เมื่อผู้บริหารอนุมัติแล้วเราก็ดำเนินการตามขั้นตอนตามระเบียบพัสดุ ส่วนในเรื่องของการจัดซื้อถ้าหากไม่มี *Spec* (ข้อกำหนดคุณลักษณะ) เราก้ทำได้ในขั้นตอนของการทำเอกสารอย่างเรื่องของการประกวดราคาซึ่งจะต้องทำประกาศ ฝ่ายบริหารทั่วไปจะต้องดำเนินการในเรื่องของการประกาศแล้วจึงนำไปลง *Website* ประกวดราคา ข้อมูลที่หน่วยงานนำไปลง *Website* รวมถึงการจัดทำเอกสารต่าง ๆ ซึ่งฝ่ายบริหารทั่วไปจะต้องเป็นคนดูแล”

“ในเรื่องการเตรียมความพร้อม หน่วยงานไม่ได้เคยสอบถามความคิดเห็นก่อนที่จะนำระบบมาใช้ ซึ่งที่ผ่านมาก็ยังไม่เคยใช้ระบบผู้บังคับบัญชาบังคับให้ทำก็ต้องทำ ในเรื่องที่จะมีการเตรียมความพร้อม ด้านบุคลากร งบประมาณ อุปกรณ์นั้นไม่มี อุปกรณ์ก็ใช้ของเดิมที่มีอยู่ เพียงแต่บุคลากรไม่เคยได้มีการอบรมมาก่อนจึงไม่ค่อยมีความชำนาญนัก นอกนั้นก็ไม่ต้องใช้อะไรเพิ่มเพราะส่วนใหญ่ก็จะเป็นในเรื่องของวิธีการเป็นส่วนใหญ่ รัฐก็จะกำหนดว่าจะใช้วิธีนี้หรืออันนั้นคือสิ่งใหม่ที่เราต้องเข้าใจต้องเรียนรู้แต่เครื่องมือมีอยู่แล้ว”

(อภิชาติ เกสรทอง , สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ , สัมภาษณ์ 28 เมษายน 2549)

สำหรับผู้ปฏิบัติที่มีความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย *e - Procurement* ก็สามารถทำได้โดยใช้ข้อจำกัดจากระเบียบวิธีปฏิบัติในการจัดซื้อจัดจ้าง

“การใช้งานจัดซื้อปัจจุบันนี้มีทั้งแบบเดิมคือการตั้งเบิกจ่าย และระบบ *e - shopping, e - auction* มีการใช้ทั้งสองระบบควบคู่กันไป ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างนี้ถ้าจำนวนเงินไม่เกิน 5,000 บาท จะใช้การเบิกจ่ายแบบธรรมดาโดยผ่านหัวหน้าส่วนราชการเช่นต้นอนุมัติได้เลย แต่ถ้ารายการใดที่อยู่ในรายการ *e - auction* ที่เข้าอยู่ในกระบวนการ *e - shopping* เริ่มกระบวนการตั้งแต่ ผู้จัดซื้อจัดจ้างจะต้องรู้ว่าสิ่งที่เราจะต้องซื้อนั่นคืออะไร ถ้าสิ่งที่เราต้องซื้ออยู่นั้นอยู่

(วรนนท์ ชูกำลัง , สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ , สัมภาษณ์ 28 เมษายน 2549)

ทั้งนี้การทำงานกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement ก็ยังมีข้อจำกัดในเรื่องของข้อมูลและความเข้าใจซึ่งอาจจะรวมถึงการประสานงานระหว่างหน่วยงาน ทำให้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement ไม่สามารถใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพนั่นเอง

“ลักษณะการทำงานที่หน่วยงานยังมีการใช้งานแบบเดิม คือยังใช้ *on paper* อยู่ถ้าจะจัดซื้อทาง *Electronic* ทางหน่วยงานยังไม่ได้ ประสานกับกระทรวงการคลังขนาดนั้น อีกทั้งยังไม่ได้เคยเปิดการประชุม ส่วนใหญ่ไม่ได้ ชี้ของที่ยะยะ ๆ ใหญ่ๆ หน่วยงานจะจัดซื้อจัดจ้างในกรณีพวกวัสดุสำนักงานโดยวิธีเก่า ลักษณะของหน่วยงานโดยทั่วไปจะยังไม่สามารถใช้ในระบบ เนื่องจากข้อมูลของหน่วยงานไม่ได้ลิงค์กับกรมบัญชีกลาง เลยทำให้เข้าระบบใหม่ไม่ได้ ตอนนี้อยู่ในช่วงดำเนินการขอรหัสผ่านที่จะเข้าไปในระบบจากกรมบัญชีกลาง แต่ตอนนี้กรมบัญชีกลางยังไม่ได้อนุมัติกลับมาเพราะว่าคนที่ขอรหัสได้ จะต้องเป็นข้าราชการ C6 ขึ้นไป”

(มนัสนันท์ เทพทอง , สำนักงานรัฐมนตรี , สัมภาษณ์ 28 เมษายน 2549)

“ดิฉันทราบจากหน่วยงานว่านั่นคือโครงการที่เริ่มต้นมาจากมติ ครม มีหนังสือเวียนมาให้บุคลากรที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างต้องดำเนินการ โดยเข้าระบบ ผ่านกรมบัญชีกลาง ตามนโยบายแล้วก็ตามที่หน่วยงานหลักของแต่ละหน่วยในสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรฯ”

“แต่จริง ๆ แล้วการทำงานในสถานการณ์จริงยังเป็นแบบเดิม (on paper) และแบบ *electronic* ควบคู่กันไป คือของเดิมก็ยังไม่เลิกของใหม่ก็ต้องใช้ เพื่อให้เข้ากับระเบียบของกรมบัญชีกลาง”

(นางสุมาลี อันทะแสง สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 28 เมษายน 2549)

“ปัจจุบันหน่วยงานของสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ ซึ่งผมเป็นหัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ นั้น ใช้การจัดซื้อจัดจ้างตามระเบียบพัสดุซึ่งกำหนดให้ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์แล้วแต่เรื่องที่จะกำหนดว่าเป็นการสั่งซื้อครุภัณฑ์หรือวัสดุแบบไหน แล้วแต่ละประเภทที่กรมบัญชีกลางกำหนดให้ใช้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างวิธีไหน ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องในการใช้ระบบจัดซื้อจัดจ้างในส่วนที่ตรวจสอบว่าเรื่องที่เสนอรายละเอียดขึ้นมาว่าถูกต้องตามระเบียบพัสดุหรือไม่ ตรวจสอบว่างบประมาณเพียงพอที่จะซื้อวัสดุดังกล่าวนี้หรือไม่ และขั้นตอนต่าง ๆ ที่เสนอมາถูกต้องตามระเบียบพัสดุหรือไม่”

(วรวิทย์ ชูวงษ์, สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์, สัมภาษณ์ 1 พฤษภาคม 2549)

“ปัจจุบันหน่วยงานของสำนักงานปลัด.เราใช้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างแบบ *electronic* ที่เปลี่ยนใหม่แล้วก็รวมกับแบบเดิมด้วย ในหน้าที่ ของดิฉันมีหน้าที่ในส่วนการดำเนินเรื่องการจัดซื้อตั้งแต่สำรวจความต้องการก่อนว่าหน่วยงานต้องการอะไร หรือไม่ แต่ละกลุ่มแต่ละฝ่าย ก็จะส่งข้อมูลเข้ามาว่าต้องการอะไรบ้าง โดยมีหน้าที่ประสานร้านค้าแล้วก็ทำเรื่องตามขั้นตอนทุกกระบวนการจนจบทั้งระบบเก่าและระบบใหม่แล้วแต่”

(ณัฐนรี วงศ์พันธุ์, สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์, สัมภาษณ์ 1 พฤษภาคม 2549)

“ในปัจจุบันทางหน่วยงานใช้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างแบบธรรมดา เนื่องจากหน่วยงานมักจะมีความต้องการในการจัดซื้อจัดจ้างแบบวงเงินไม่มากคือจัดซื้อจัดจ้างแบบทั่วไป ไม่ใช่ *E – Shopping, E- auction* เพราะว่าวงเงินที่ใช้ไม่มากก็เลยไม่ต้องดำเนินการแบบ *electronic* ก็คือจัดซื้อจัดจ้างทั่วไป แต่ตอนนี้หน่วยงานก็เริ่มเข้าสู่ระบบ *GFMS(Government Siscal Management Information System* ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์) แต่ปีนี้ยังไม่ได้ใช้ระบบนี้เลยเพราะคณะกรรมการไม่ให้งบประมาณ”

(บังอร หาญณรงค์, สำนักความร่วมมือทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมต่างประเทศ, สัมภาษณ์ 18 มีนาคม 2549)

“ในปัจจุบันหน่วยงานใช้การจัดซื้อจัดจ้างทั้งสองระบบ มีทั้งแบบปัจจุบันที่ใช้ระบบ *electronic* และแบบเก่า ก็มีปีที่แล้วที่ได้ทดลองใช้ *E – auction* ก็มี คือเรียกได้ว่า ไม่ใช่ *E – auction* อยู่ตลอด ขึ้นอยู่กับอะไรนั้นก็ดูตามระเบียบกระทรวงการคลังที่เราให้ใช้ คือว่า 2 ล้าน

(พีรพล มั่นจิต , สำนักแก้ไขการบุกรุกปัญหาการบุกรุกที่ดินของรัฐ , สัมภาษณ์ 4 เมษายน 2549)

ผลการสัมภาษณ์สรุปได้ว่าข้าราชการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้มีการรับรู้และเตรียมความพร้อมในการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ โดยสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้มีการเตรียมความพร้อมรองรับกระบวนการดังกล่าว เป็นที่แน่นอนว่าเทคโนโลยีสารสนเทศแบบใหม่ได้เข้ามามีบทบาทที่สำคัญต่อการดำเนินชีวิตและวิธีการทำงานของข้าราชการ ภาระหน้าที่การทำงานต่างๆ จะเกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศมากยิ่งขึ้น ซึ่งเช่นเดียวกับการที่ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติราชการให้เข้ากับระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement ที่นำมาใช้ในองค์กรภาครัฐ ซึ่งมีการเตรียมพร้อมทั้งทางด้าน ทรัพยากรบุคคล งบประมาณ อุปกรณ์ โดยเป็นการค่อยเป็นค่อยไปของกระบวนการทำงานดังจะเห็นได้จากการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมาเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นแต่ทั้งนี้ย่อมต้องใช้เวลาในการเปลี่ยนแปลงอยู่บ้างกว่าที่ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจะสามารถใช้ระบบ e – Procurement อย่างเต็มประสิทธิภาพต่อไป

#### 4.2. การรับรู้เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

สำหรับข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การรับรู้เรื่องระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement เกิดจากการแสวงหาความรู้จากสื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยส่วนมากจากการหาข้อมูลจาก WebSite [www.gprocurement.go.th](http://www.gprocurement.go.th) มากกว่าสื่อบุคคล เช่นบุคลากรด้านงานคลังของหน่วยงานภายในกระทรวงเอง ดังปรากฏต่อไปนี้

“หากจะถามว่ารู้จักการจัดซื้อจัดจ้างแบบ e – Procurement บ้างหรือเปล่า ก็รู้จักบ้าง ส่วนใหญ่ก็รู้จักจาก Website โดยส่วนตัวไม่เคยอบรมแต่ว่าทางหน่วยงานไม่แน่ใจว่ามีการอบรมกันหรือเปล่า คือใน Website เขาก็จะให้ข้อมูลมาเป็นแนวทางอย่างเช่นแนวทางการประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์หรือ e – Auction นั้นเขาก็จะมีข้อมูลรายละเอียดใน Website ให้เรา มาคือในแต่ละขั้นตอนเขาก็จะมีเป็นแนวทางเอาไว้สำหรับวิธีปฏิบัติโดยตรงไหนเราก็คงต้องไปดูว่า มีปัญหาอะไรบางที่เราที่โทรศัพท์ไปปรึกษากับทางกรมบัญชีกลาง เพราะจากการปฏิรูประบบราชการที่กำหนดในเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐนั้นให้มีความรัดกุมมากขึ้น โดยมีการกำหนดระบบการ

(อภิชาติ เกษรทอง , สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ , สัมภาษณ์ 28 เมษายน 2549)

เนื่องจากการที่ข้าราชการภายในกระทรวงทรัพยากรเอง ยังขาดขาดความรู้ในเรื่องระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement จากผู้เชี่ยวชาญ ข้าราชการที่เกี่ยวข้องจึงต้องหาข้อมูลจากหน่วยงานที่คิดว่ามีความชำนาญในเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างมากที่สุดในที่นี้คือ กรมบัญชีกลาง หรือกระทรวงการคลัง

“จากที่ทราบมานั้นทางกระทรวงฯ มีหน่วยงานกลางที่อยู่ในสังกัดของกระทรวงทรัพยากรฯ ที่จะเป็นคนดูแล สำหรับผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ได้อบรม แต่ผู้ปฏิบัติงานก็จะสามารถถามข้อมูลจากสำนักบริหารกลาง ของกระทรวง แต่ถ้าข้อมูลที่ได้มาไม่เรียบร้อยก็จะไปถามหาข้อมูลจากกรมบัญชีกลาง ว่าควรจะทำอย่างไรเมื่อเกิดปัญหาที่ไม่เข้าใจขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานและควรจะทำอย่างไรต่อไป ในสำนักปลัดกระทรวงมีแค่หน่วยงานเดียวที่ไปอบรมมา เพราะการอบรมนั้นต้องเสียค่าใช้จ่าย ต้องหาข้อมูลจากหน่วยงานที่สังกัดก่อน จากคนที่ไปอบรมเรื่องข้อมูลของระบบมาถ้าไม่เข้าใจหรือต้องการข้อมูลมากขึ้นก็ต้องสอบถามไปยังกรมบัญชีกลาง เพราะสามารถให้ข้อมูลและคำปรึกษาที่ชัดเจนสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ เป็นการสอบถามข้อมูลในลักษณะของบุคคลกับบุคคล ”

“สื่ออื่นๆ ที่มีก็จะเป็นหนังสือ วารสาร (หนังสือเวียนที่ส่งมาให้, วารสาร GSMIS) ควบคู่กับ web site เปิดเข้าไปดูข่าวสารต่าง ๆ ที่ GSMIS.go.th และ G – Procurement ใช้ในการจัดซื้อจัดจ้างไม่ว่าจะเป็นการสอบราคา การประกวดราคาต่าง ๆ ”

(วรนนท์ ชูกำลัง , สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ , สัมภาษณ์ 28 เมษายน 2549)

ปัญหาที่พบของข้าราชการที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ในการใช้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement สิ่งที่พบมักเกิดจากการสื่อสารที่ขาดประสิทธิภาพภายในองค์กรภาครัฐอันเนื่องมาจากลักษณะของการสื่อสารแบบแนวตั้งระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา “ประมาณวันที่ 1 เมษายน 2548 ที่รัฐบาลจะให้ใช้ระบบนี้ในการจัดซื้อจัดจ้างมีมติ ค.ร.ม. ให้ใช้ระบบนี้และมีหนังสือเวียนออกมา หลังจากนั้นก็บังคับให้เราใช้ระบบเลยผู้ปฏิบัติงานก็ต้องหาข้อมูลเพิ่มเติมเอง สำหรับแหล่งข้อมูลที่เราจะหาข้อมูลแรกสุดคือหาจากสำนักบริหารกลางก่อน เพราะจะรู้ข้อมูลดีกว่า พอมาทำแล้วเกิดปัญหาที่ต้องโทรไปถาม ครั้งแรกที่มีปัญหาคือเรื่อง



“ตั้งแต่เริ่มมีนโยบายในการจัดซื้อจัดจ้างแบบ *E – auction* ออกมาได้มีการส่งผู้ปฏิบัติงานไปอบรม 1 ครั้งที่กรมบัญชีกลางมาอบรมให้แต่เนื้อหาสาระในการอบรมที่พูดถึงในนามของผู้ใช้ในระบบโดยไม่ได้พูดถึงรายละเอียดของเนื้อหา เช่น การกรอกข้อมูลในแบบฟอร์ม เป็นต้น เน้นการใช้งานมากกว่า โดยผู้ปฏิบัติไม่เข้าใจเท่าไรเพราะบอกแค่วิธีการแต่ไม่บอกกระบวนการ”

(วรนนท์ ชูกำลัง , สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ , สัมภาษณ์ 28 เมษายน 2549)

“พอจะรู้จักมาบ้างแต่ยังไม่ได้เข้าไปในระบบมากมาย จริง ๆ แล้วลักษณะการใช้งานก็ไม่มีรู้ลึก ๆ แค่ว่า อะไรบ้างแต่ว่างานจริง ๆ ยังไม่ได้ทำ รู้ได้จากเอกสารที่กรมบัญชีกลางส่งมา หนังสือเวียน เอกสารราชการ หรือบ้างครั้งเปิด *Internet* เข้าไปดูบ้างใน *Website* ของกรมบัญชีกลางหรือ *Web* เกี่ยวกับระบบนี้โดยตรงก็มี โดยพิมพ์ชื่อเข้าไปแล้วก็มีรายละเอียด แต่โดยส่วนตัวยังไม่ได้มีการศึกษาระบบละเอียดมากนัก เพราะยังไม่ได้มีการใช้จริง ๆ แล้วถ้าถามว่ามีความรู้ด้านนี้หรือไม่ ก็คือไม่มี เราอาจจะมีแต่เอกสาร เพราะจริง ๆ คือการปฏิบัติงานเรายังไม่ได้ปฏิบัติ มันก็อาจจะไม่เข้าใจ ที่ผ่านมามีการอบรมเกี่ยวกับเรื่องการทำ *E – Shopping* การจัดซื้อจัดจ้างโดย *E- Procurement* มีจัดขึ้นที่สำนักปลัดเปิดอบรม ตั้งแต่เริ่มมีการจัดทำระบบนี้ขึ้นที่ได้เข้าอบรมครั้งเดียว แต่ในครั้งแรก ๆ ไม่ได้เข้า จะศึกษาเอง ครูพักลักจำ ตอนที่เข้าไปอบรมจริง ๆ คือตอนที่ได้เริ่มทำงานบ้างแล้วซึ่งเกิดปัญหาขึ้นมาก แต่บางที่จะตั้งคำถามก็ตั้งไม่ถูก บางทีสงสัย เนื่องจากตัวเราไม่ได้ใช้ระบบด้วย ไม่ได้เริ่มต้นอบรมตั้งแต่แรก หมายความว่า ในการที่อบรมตั้งแต่แรกไม่ได้มาทำแต่คนที่ต้องทำไม่ได้ไปอบรม ในการทำงานปัจจุบันยังไม่ได้ใช้ระบบนี้ 100% ได้แค่ใช้นิดหน่อยมันก็เลยเหมือนกับว่าใช้ระบบเดิมซะส่วนใหญ่ การฝึกอบรมที่จัดขึ้นใช้เวลาเพียง 1 วัน มีเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องการเบิกจ่ายผ่านระบบ *Electronic* การจัดซื้อจัดจ้างทาง *Electronic* ที่เป็น *E – auction, E – Shopping* ฯลฯ”

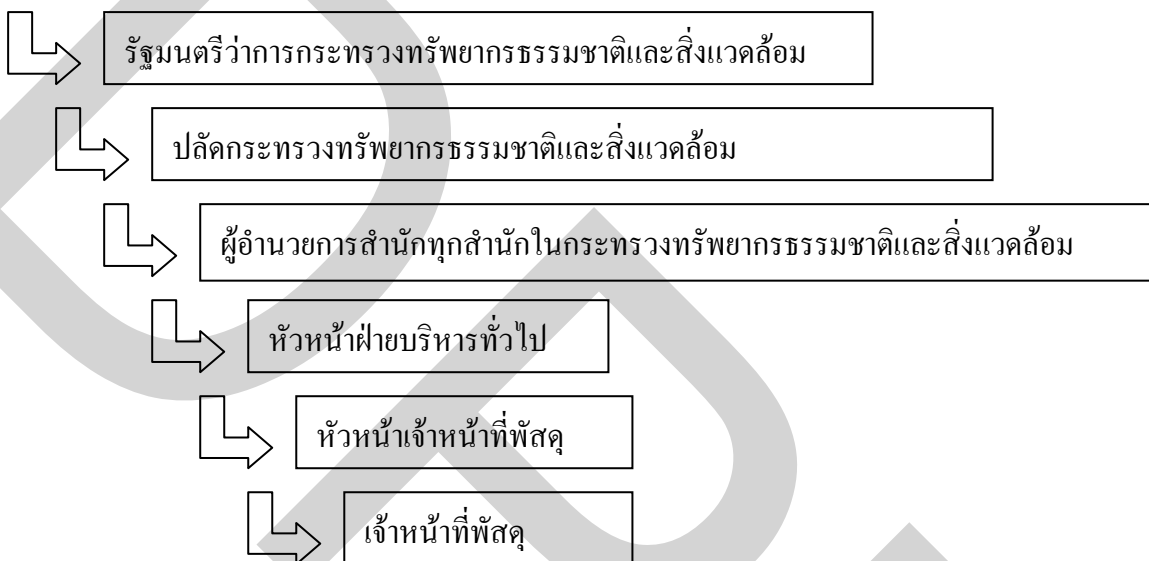
(มนัสนันท์ เทพทอง , สำนักงานรัฐมนตรี , สัมภาษณ์ 28 เมษายน 2549)

จากผลการสัมภาษณ์ พบว่า การรับรู้เรื่องระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย *e – Procurement* ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและรูปแบบการสื่อสารดังต่อไปนี้

1. การสื่อสารแบบบนลงล่าง
2. การสื่อสารแบบแนวนอน
3. การสื่อสารแบบข้ามสายงาน

## 1. การสื่อสารแบบบนลงล่าง

การสื่อสารลักษณะนี้ เป็นการสื่อสารในลักษณะของ Departmental Communication Meeting กล่าวคือ เป็นการสื่อสารที่ถ่ายทอดเป็นลำดับชั้น ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูงสุดจนถึงข้าราชการระดับปฏิบัติงานดังนี้



จากผลการสัมภาษณ์ พบว่า การรับรู้เรื่องระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมนั้นมีลักษณะของการสื่อสารแบบแนวตั้ง (Downward Communication) ในองค์กร หมายถึงข้อมูลในที่นี้หมายถึงข้อมูลการใช้งานรวมถึงทักษะและความสำคัญของระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – procuremen ที่ส่งผ่านจากบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งสูงกว่า (คณะรัฐมนตรี) ซึ่งเป็นผู้บังคับใช้กฎหมายไปยังบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งต่ำกว่าหรือรู้กันในแง่ของการบริหารคือข้อมูลที่ผู้บริหารส่งลงมายังผู้ปฏิบัติ ในที่นี้การให้ความรู้หรือทักษะแก่ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานจะมีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยข้าราชการผู้ปฏิบัติงานจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้และทักษะที่เพียงพอที่จะก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี รวมทั้งสามารถใช้ข้อมูลข่าวสารให้เกิดประโยชน์ในการแก้ปัญหาหรือการทำงานได้ดีกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – procuremen ซึ่งถือเป็นสิ่งใหม่ในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ซึ่งข้าราชการผู้ปฏิบัติที่ดีต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ (Knowledge) สำหรับการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งที่จำเป็นซึ่งสำนักงานปลัดกระทรวงก็ได้มีการจัดฝึกอบรมให้กับข้าราชการที่มีหน้าที่ในการปฏิบัติราชการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement

## 2. การสื่อสารแบบแนวนอน

จากผลการสัมภาษณ์ผู้วิจัยพบว่าการสื่อสารแนวนอน ในการรับรู้เรื่องระบบการจัดซื้อจัดจ้าง และพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมนั้นมี 3 ลักษณะคือ

- การสื่อสารระหว่างข้าราชการในระดับเดียวกัน
- การสื่อสารผ่านฝ่ายบริหารทั่วไปสำนักบริหารกลางในกระทรวง
- การสื่อสารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์(หนังสือเวียน) , วารสาร GFMS
- การสื่อสารผ่าน Web Site ประชาสัมพันธ์

### การสื่อสารระหว่างข้าราชการในระดับเดียวกัน

การสื่อสารลักษณะนี้จะเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างข้าราชการในระดับเดียวกัน/หน่วยงานเดียวกันสามารถกระทำได้รวดเร็ว สะดวก การสื่อสารแบบนี้เกิดขึ้นเมื่ออยู่ในบรรยากาศของความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เกิดขึ้นโดยความสมัครใจของแต่ละคน โดยไม่มีสิ่งจูงใจสำหรับข้าราชการฝ่ายบริหารทั่วไปของกระทรวงเป็นการพูดคุยระหว่างเพื่อนด้วยกันแบบไม่เป็นทางการ

ข้าราชการระดับเดียวกัน/หน่วยงานเดียวกัน



ข้าราชการระดับเดียวกัน/หน่วยงานเดียวกัน

ข้าราชการสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ท่านหนึ่งกล่าวว่า “ส่วนใหญ่จะคุยกับเจ้าหน้าที่ด้วยกันมากกว่าก็จะคุยเรื่องการใช้ระบบใหม่ว่าจะเป็นยังไงจะเร็วกว่าระบบเก่าหรือเปล่า ยุ่งยากมั้ย แต่เพื่อนๆ ชอบบอกว่าระบบใหม่น่าจะช้ากว่าระบบเก่าแน่เพราะยุ่งยากซับซ้อนกว่า ก็ได้แต่เดากันไปเรื่อยๆ เพราะตอนนั้นยังไม่มีใครใช้ระบบเป็นเลย เพียงแค่รู้ว่ากระทรวงจะเปลี่ยนระบบการจัดซื้อแบบใหม่ก็เดยนิ่งๆคุยกัน”

(สุมาลี อินทะแสง , สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ , สัมภาษณ์ 28 เมษายน 2549)

การที่ข้าราชการได้ติดต่อพูดคุยกับเจ้าหน้าที่ต่างสำนักทำให้ข้าราชการได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ดังเช่นที่ นางสาวรนนท์ ชูกำลัง เล่าให้ฟังว่า “ดิฉันได้เคยคุยกับเจ้าหน้าที่ ๆ อยู่สำนักอื่นว่าทำไมรัฐบาลจะต้องให้มีการเปลี่ยนแปลงระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วย พี่ๆก็แสดงความความคิดเห็นต่าง ๆ นานา บ้างก็ว่าเพราะสาเหตุมาจากการที่ต้องการให้มีความโปร่งใสในการทำงาน บ้างก็ว่าเพื่อจะประหยัดงบประมาณในการจัดจ้างจัดซื้อให้ได้มากที่สุด”

(รนนท์ ชูกำลัง , สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ , สัมภาษณ์ 28 เมษายน 2549)

การสื่อสารระหว่างข้าราชการระดับเดียวกัน ในหน่วยงานเดียวกัน ส่วนใหญ่จะเป็นการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ และเป็นการสื่อสารแบบสองทาง คอยที่พนักงานมีการติดต่อสื่อสารกับบุคคลระดับเดียวกันในหน่วยงานเดียวกัน ทั้งนี้การติดต่อสื่อสารในลักษณะนี้เกิดจากความใกล้ชิดและไว้วางใจซึ่งกันและกัน แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการด้วยกัน

### การสื่อสารผ่านฝ่ายบริหารทั่วไปสำนักบริหารกลางในกระทรวง

ฝ่ายบริหารทั่วไปสำนักบริหารกลางกระทรวง เป็นหน่วยงานภายในกระทรวง จะมีหน้าที่คอยติดต่อประสานงานกับทุก ๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องรวมทั้งข้าราชการฝ่ายบริหารแต่ละสำนักในกระทรวง และยังเป็นผู้ที่มีความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานมากกว่าข้าราชการฝ่ายบริหารในแต่ละสำนัก เนื่องจากเป็นผู้ทดลองปฏิบัติงานใหม่ด้วยตนเอง และเป็นผู้ที่ให้การฝึกอบรมระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement ให้กับข้าราชการใน

(มนัสนันท์ เทพทอง , ฝ่ายบริหารทั่วไป. สำนักงานรัฐมนตรี , สัมภาษณ์ 28 เมษายน 2549)

ดังนั้นการสื่อสารโดยผ่านคณะทำงานภายในหน่วยงานจะยืนยันถึงความเป็นไปได้ของการเปลี่ยนแปลงระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement ให้กับข้าราชการในกระทรวง

#### การสื่อสารผ่านสื่อสิ่งพิมพ์(หนังสือเวียน) , วารสาร GFMS

วารสาร GFMS(Government Siscal Management Information System ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์) เป็นวารสารรายเดือนจัดทำโดยกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง ซึ่งเผยแพร่ให้กับทุกหน่วยงานที่มีการใช้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงาน โดยเฉพาะ วารสาร GFMS ถือเป็นเครื่องมือประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความเคลื่อนไหวของระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ที่ทำให้ข้าราชการที่เกี่ยวข้องทราบได้ดี

ในกรณีการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานนี้ข้าราชการก็มีโอกาสได้เรียนรู้จากวารสาร GFMS เช่นกัน “บางครั้งเราก็ทราบเรื่องวิธีการทำงานกระบวนการหรือการเปลี่ยนระเบียบปฏิบัติจากวารสาร GFMS เหมือนกัน โดยจะมีเดือนละเล่มนี้ที่ก็เก็บไว้ทั้งหมดถือเป็นคัมภีร์เลยก็ได้ เพราะบอกทั้งปัญหาและวิธีแก้ไขพร้อมเลย”

(ณัฐนรี วงศ์พันธุ์ , สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ , สัมภาษณ์ 1 พฤษภาคม 2549)

ข่าวสารต่างๆ ในการใช้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement ในวารสาร GFMS จะไม่เจาะจงฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเท่านั้น แต่จะหมุนเวียนตีพิมพ์ข่าวสารของทุกๆ ฝ่ายที่ใช้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement ดังนั้นข่าวสารต่าง ๆ จึงรวมอยู่ในวารสารฉบับนี้ และวารสารฉบับนี้จะถูกแจกจ่ายให้กับหน่วยงานที่ใช้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement ทุกกรมทุกกระทรวงเพื่อใช้เป็นข้อมูลให้กับข้าราชการที่เกี่ยวข้องกับระบบทุกคน

### การสื่อสารผ่าน Web Site ประชาสัมพันธ์

การสื่อสารผ่าน Web Site ประชาสัมพันธ์ หรือ [www.gprocurement.go.th](http://www.gprocurement.go.th) ถือเป็นเว็บไซต์หรือเว็บหลักในการใช้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement ซึ่งจัดทำโดยกระทรวงการคลัง เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลให้กับข้าราชการทั่วไปได้เข้ามาหาข้อมูลการปฏิบัติงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยข้อมูลที่ได้จากเว็บไซต์จะมีทั้งในส่วนที่เป็นกฎ และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 , หนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับความเข้าใจในการปฏิบัติงาน, มติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวข้องในการทำงาน รวมทั้งข่าวสารกิจกรรมต่างๆที่เป็นประโยชน์ ซึ่งจะเป็นเครื่องมือสื่อสารระหว่างผู้ปฏิบัติงานในการรับทราบนโยบายการทำงานเกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ ต่อไป

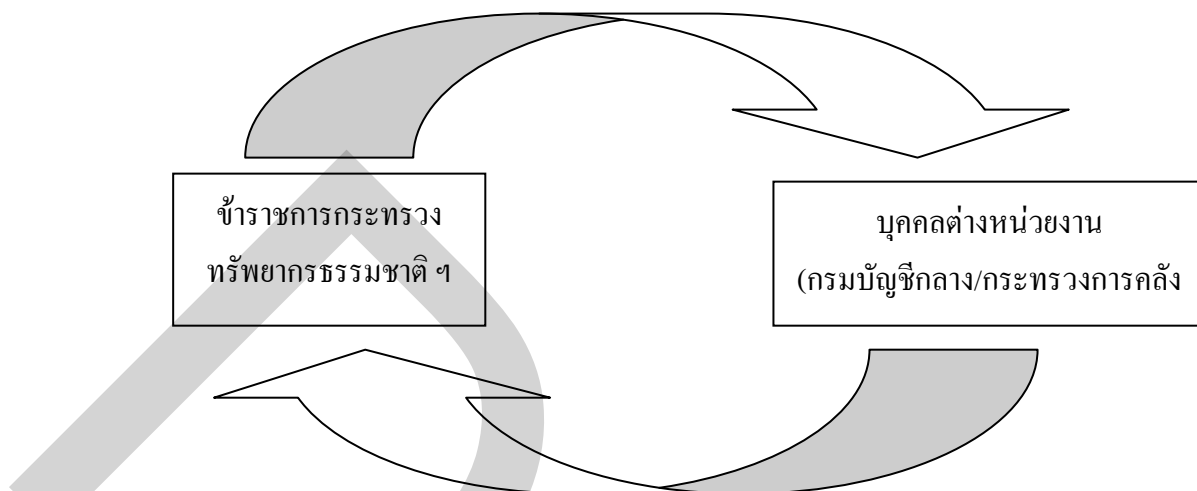
### 3. การสื่อสารแบบข้ามสายงาน

การสื่อสารข้ามสายงานเป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลที่ไม่ได้อยู่ในระดับเดียวกัน เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลข้ามหน้าที่กันระหว่างบุคคลที่อยู่คนละหน่วยงาน

การสื่อสารลักษณะนี้ใช้มากที่สุดสำหรับหน่วยงานราชการที่เป็นผู้ให้คำปรึกษาแนะนำหรือผู้เชี่ยวชาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือเมื่อเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติเกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement เกิดติดขัดไม่เข้าใจหรือระบบเกิดผิดพลาดที่ต้องโทรศัพท์สอบถามฝ่ายบริการเครือข่าย ซึ่งการสื่อสารแบบข้ามสายงานที่นำมาใช้ในการการเปลี่ยนระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement ก็คือการสื่อสารระหว่างข้าราชการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมกับข้าราชการกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง เนื่องจากเป็นผู้เชี่ยวชาญในระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement เมื่อระบบเกิดปัญหาหรือข้อข้องใจ หรืออีกนัยหนึ่งคือเป็นผู้คิดและผู้ออกกฎระเบียบว่าด้วยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุนิติอิเล็กทรอนิกส์นั่นเอง

### การสื่อสารระหว่างข้าราชการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติ ๑ กับบุคคลต่างหน่วยงาน

การสื่อสารข้ามหน่วยงานเป็นลักษณะการติดต่อสื่อสาร ประสานงานกันภายในองค์กรระหว่างข้าราชการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติ ๑ กับบุคคลต่างๆ ที่อยู่ต่างตำแหน่ง ต่างหน่วยงาน โดยไม่ต้องคำนึงว่าจะต้องเป็นการสื่อสารตามลำดับบังคับบัญชา ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นการติดต่อเมื่อหน่วยงานต้องการข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับระบบการทำงานแบบใหม่



“ตอนที่หน่วยงานเกิดปัญหาเวลาทำงานเข้าระบบแล้วแก้ปัญหาไม่ได้ สอบถามที่สำนักบริหารกลางแล้วก็ไม่มีคนรู้รายละเอียด ทางหน่วยก็โทรศัพท์ไปสอบถามกับฝ่ายบริหารของกรมบัญชีกลางเพื่อให้เขาช่วยบอกวิธีการแก้ไขให้”

(ณัฐนรี วงศ์พันธุ์, สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์, สัมภาษณ์ 1 พฤษภาคม 2549)

นอกเหนือจากการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานระบบแล้ว เจ้าหน้าที่ยังสามารถทราบขั้นตอนในการแก้ไขปัญหาด้วย จะเห็นได้ว่า การสื่อสารของของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e - Procurement มีลักษณะการสื่อสารทุกรูปแบบการสื่อสารและการติดต่อสื่อสารก็เป็นลักษณะเครือข่าย การติดต่อสื่อสารนั้น มีทั้งลักษณะที่เป็นทางการ ไม่เป็นทางการแบบเป็นลายลักษณ์อักษร และไม่เป็นลายลักษณ์อักษร เป็นการสื่อสารทั้งทางเดียวและการสื่อสารสองทาง ซึ่งการรับรู้เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e - Procurement ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมนั้น ได้อาศัยรูปแบบการสื่อสารต่างๆ นี้ช่วยให้ข้าราชการได้ทราบ เข้าใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เพื่อก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีและยอมรับการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานให้มากที่สุด นอกจากนี้ การสื่อสารภายในองค์กรยังสามารถช่วยลดความขัดแย้งอันอาจเกิดขึ้นจากการปรับเปลี่ยนบางสิ่งบางอย่างภายในองค์กรได้

ผู้วิจัยสรุปว่า การรับรู้เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e - Procurement ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม นั้นมีวิธีการสื่อสารหลายรูปแบบ และใช้ควบคู่กันไป ทั้งสื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่อเฉพาะกิจ เพื่อแสดงให้เห็นว่า ระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e - Procurement เป็น

### 4.3. การยอมรับระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐถือเป็นความแตกต่างของเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งต่างจากเทคโนโลยีอื่นที่ระบบราชการเคยมีการนำมาปฏิบัติซึ่งถือเป็นสิ่งใหม่สำหรับข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ไพรัตน์ เฑชะรินทร์ 2526 :8) กล่าวว่าการพัฒนาเศรษฐกิจ ได้มีผู้ให้คำจำกัดความของคำว่านวัตกรรมเอาไว้ว่าเป็น วิธีการนำความรู้ ความคิดใหม่ ๆ ในทางวิชาการไปใช้ในการปรับปรุงวิธีการผลิต การดำเนินงาน รวมทั้งระบบการบริหารให้ได้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นกว่าเดิม ซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติราชการซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาถึงกระบวนการยอมรับระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement ซึ่งถือว่าเป็นนวัตกรรมใหม่ของงานคลังและพัสดุว่า เป็นกระบวนการซึ่งแต่ละบุคคลจะผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ตั้งแต่เริ่มรับรู้ว่ามีนวัตกรรม และเกิดทัศนคติอันนำไปสู่การตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม จนถึงขั้นยืนยันการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และได้ข้อสรุปดังนี้

1. ขั้นรับรู้ (Awareness Stage) คือ การที่บุคคลได้รับรู้ว่ามีแนวคิดหรือวิทยาการใหม่ ๆ แต่ยังไม่มีความรู้ที่ลึกซึ้งในเนื้อหาและรายละเอียดต่าง ๆ การรับรู้ที่สำคัญของกระบวนการยอมรับ ได้แก่ การรับรู้ที่สามารถกระตุ้นให้เกิดความสนใจที่จะศึกษาหาความรู้ในนวัตกรรมเพิ่มเติม หรือการรับรู้ที่จะนำไปสู่ขั้นต่อไปของกระบวนการยอมรับ เพราะการรับรู้แต่ละครั้งไม่จำเป็นจะต้องมีกระบวนการยอมรับขั้นอื่น ๆ ตามมาเสมอไป ดังนั้น การรับรู้เรื่องที่เกี่ยวข้องกับปัญหาความต้องการหรือสามารถที่จะมองเห็นประโยชน์ที่จะเกิดตามมาได้อย่างเด่นชัด (Perceived Advantage) เหล่านี้ย่อมกระตุ้นให้เกิดความสนใจได้ง่ายกว่าการรับรู้ในเรื่องทั่ว ๆ ไป

ในขั้นนี้บุคคลรับรู้ว่านวัตกรรมนั้นมีอยู่ และพยายามหาความรู้และพยายามทำความเข้าใจว่านวัตกรรมนั้น ใช้งาน หรือทำงานอย่างไร ในขั้นนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งความอยากูรู้เรื่องนวัตกรรมออกเป็น 3 ด้านคือ



1.1 การรู้จักนวัตกรรม (Awareness Knowledge) เป็นความรู้ที่ทำให้เกิดการตื่นตัว รู้จักเกี่ยวกับนวัตกรรม เป็นความรู้ที่รู้ว่านวัตกรรมนั้น เกิดขึ้นแล้ว และนวัตกรรมนั้นทำหน้าที่อะไร

1.2 ความรู้ในวิธีการใช้นวัตกรรม (How to Knowledge) ความรู้ประเภทนี้ได้จากการติดต่อกับสื่อมวลชน การติดต่อหน่วยงานที่เผยแพร่วัตกรรมการนั้น ความรู้ประเภทนี้จะช่วยให้ใช้นวัตกรรมได้อย่างถูกต้อง การขาดความรู้ด้านนี้จะทำให้เกิดการปฏิเสธนวัตกรรม

1.3 ความรู้เกี่ยวกับหลักการ (Participle Knowledge) ความรู้ประเภทนี้เป็นความรู้ถึงหลักการที่ลึกซึ้งหรือเป็นเบื้องหลังของนวัตกรรม เป็นหลักการที่จะช่วยให้นวัตกรรมบรรลุผล

กล่าวได้ว่าข้าราชการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมีการรับรู้และยอมรับนวัตกรรมระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ อยู่ในระดับการมีความรู้ในวิธีการใช้นวัตกรรม (How to Knowledge) ความรู้ประเภทนี้ได้จากการติดต่อกับสื่อมวลชน การติดต่อหน่วยงานที่เผยแพร่วัตกรรมการนั้น ซึ่งก็ได้แก่กระทรวงการคลัง และ Website [www.gprocurement.go.th](http://www.gprocurement.go.th) ความรู้ประเภทนี้จะช่วยให้ข้าราชการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องในการใช้นวัตกรรมได้อย่างถูกต้อง ดังจะเห็นได้จากสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

“ก็เริ่มจากการปฏิรูประบบราชการที่กำหนดในเรื่องการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐนั้นให้มีความรัดกุมมากขึ้น โดยมีการกำหนดระบบการจัดซื้อจัดจ้างในเรื่องของการประมูลถ้าเกิดว่ามีราคาสูงหรืองบประมาณมากก็ให้ใช้ระบบประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเป็นการเปิดกว้างให้ผู้เข้ามาแข่งขันราคานั้นเพื่อเกิดประโยชน์ต่อทางราชการ”

“โดยส่วนตัวของพี่ไม่เคยอบรมแต่ว่าทางหน่วยงานที่ไม่แน่ใจว่ามีการอบรมกันหรือไม่ แต่พี่ก็ถ้าอยากรู้อะไรจะศึกษาใน Website ก็จะทำให้ได้ข้อมูลมาเป็นแนวทางอย่างเช่นแนวทางการประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์หรือ e – Auction นั้นเขาก็จะมีข้อมูลใน Website ให้เรามาคือในแต่ละขั้นตอนเขาก็จะมีเป็นแนวทางเอาไว้สำหรับวิธีปฏิบัติติดขัดตรงไหนเราก็คงต้องไปคู่มือมันมีปัญหาอะไรบางที่เราก็โทร ไปปรึกษากับทางกรมบัญชีกลาง”

(อภิชาติ เกษรทอง , หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์ , สัมภาษณ์ 28 เมษายน 2549)

“ที่ทราบจากการที่มีหนังสือเวียนมาให้เราเข้าระบบจากกรมบัญชีกลางก็เริ่มต้นมาจากมติ ครม. ผ่านกรมบัญชีกลางสนองนโยบายแล้วก็มาที่เราที่หน่วยงานหลักของแต่ละหน่วย”

“เริ่มต้นจากการมีความต้องการจากแต่ละหน่วยงานจากแต่ละกลุ่ม ประการแรกคือตามงบประมาณที่ขอก่อน ประการที่สองคือตามความต้องการที่จะใช้ในปีงบประมาณนั้น ๆ

“บางที่อยากทราบอะไรเพิ่มเติมก็ดูจากหนังสือวารสารของ GF (Government Fiscal Management Information System – GFMS) แต่ก็ไม่ได้เกี่ยวกับการใช้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างให้ถูกต้อง แต่เป็นการเน้นในเรื่องของการเบิกจ่ายให้ถูกต้อง คือหลัก ๆ การจัดทำข้อมูลข่าวสารจริง ๆ ก็จะเป็นพวกหนังสือเวียนกฎระเบียบข้อบังคับ Website เกี่ยวกับข้อมูล Up date”  
(สุมาลี อันทะแสง, สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์, สัมภาษณ์ 28 เมษายน 2549)

“ที่รับรู้เรื่อง e – Procurement นี้ก็จากระเบียบมีหนังสือเวียนที่กระทรวงการคลังแจ้งมา ถ้าวงเงินจัดซื้อครุภัณฑ์เกินสองล้านต้องใช้ e – auction ถ้าจะใช้ E – Procurement นั้นคือครุภัณฑ์บางประเภทบางรายการ ซึ่งกระทรวงการคลังระบุมาเพียง 4 -- 5 ประเภท บริษัทต่าง ๆ ที่จะต้องซื้อนี้ต้องขึ้นบัญชีกับกรมบัญชีกลางแล้วก็ให้ยื่นเสนอผ่านระบบ electronic มา แล้วก็มาดำเนินการตามลักษณะนั้น”

(วรวิทย์ ชูวงศ์, สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์, สัมภาษณ์ 28 เมษายน 2549)

2. ขั้นสนใจ (Interest Stage) คือ การที่บุคคลเกิดความสนใจที่จะศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับวิทยาการแผนใหม่ ขั้นนี้ยังไม่มีการประเมินวิทยาการแผนใหม่เข้ากับสถานการณ์ที่แท้จริงของแต่ละบุคคลเพียงแต่ต้องการความรู้เพิ่ม สิ่งสำคัญในขั้นนี้ได้แก่ ความรู้ (Cognitive or Knowing) ความสนใจศึกษาหาความรู้ของบุคคล นอกจากจะขึ้นอยู่กับความสามารถทางสมองในการรับความรู้อยู่กับจิตลักษณะบางประการของบุคคลนั้นด้วย เป็นต้นว่า ความทันสมัย การชอบเปลี่ยน ทัศนคติ และปทัสฐานของระบบสังคม (Social System Norms) ที่ทันสมัย มีระบบสื่อสารที่ดี สิ่งเหล่านี้จะช่วยกระตุ้นการแสวงหาความรู้ในขั้นนี้ได้เป็นอย่างดี

ในขั้นนี้บุคคลมีทัศนคติพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในนวัตกรรมบุคคลจะเริ่มแสวงหาข้อมูลอย่างกระตือรือร้น เริ่มมีความสนใจ และแสวงหารายละเอียดเกี่ยวกับนวัตกรรมเพิ่มเติมด้วยความตั้งใจ บุคคลจะมีการประเมินผลกระทบของนวัตกรรมและพึงพิงข้อมูลจากบุคคลใกล้เคียง ทัศนคติเกี่ยวกับนวัตกรรมสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทคือ

ทัศนคติเฉพาะที่มีต่อนวัตกรรม คือ ทัศนคติที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ชอบหรือไม่ชอบประโยชน์ของนวัตกรรม ทัศนคตินี้มีอิทธิพลต่อนวัตกรรมที่กำลังเผยแพร่ และนวัตกรรมที่จะมีการเผยแพร่ในอนาคต ดังจะเห็นได้จากการสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

“พื้คิดว่าน โยบาย *e – Procurement* มีความสำคัญกับสำนักน โยบายและ ยุทธศาสตร์ คือสิ่งทีรัฐบาลกำหนดขึ้นมาให้ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์เนี่ยมันมันก็ช่วยได้ในระดับ หนึ่ง ในเรื่องของความโปร่งใสแต่ในแต่ละขั้นตอนนี้ถ้าหากว่าคนที่เขาคิดจะ โกงเนี่ยเขาก็คิดหาวิธี โกงในแต่ละขั้นตอนนี้ได้ไม่งั้นรัฐบาลคงไม่มาสั่งการให้คูปรับปรุ้แก้ไขในเรื่องของระบบ *e – Procurement* เท่ากับมันยังไม่สมบูรณ์เต็มที่ ยังมีระบบที่ยังมีช่องโหว่ทีให้เปิดโอกาสได้อีก แต่ก็ ต้องบอกว่ามันเป็นเรื่องใหม่ละ การทำงานตรงเนี่ยมันก็ต้องเปิดตำราควบคู่กัน ไปบางทีก็ต้องสอบถามจากผู้ ทีเขาเคยทำมาก่อน จะว่าไปแล้วถ้าเคยทำไปหนึ่งครั้งมันก็จะเข้าใจ ขั้นตอนการทำงาน หรือ ขอบเขตของ งานทั้งหมด ถ้าได้ทำต่อไปเรื่อย ๆ ก็จะเป็นการเพิ่มทักษะเรามากขึ้น แต่เท่าทีผ่านมาก็มีแค่การ ประมูล *e – auction* เพียงแค่ครั้งเดียว ถ้าจะให้พูดว่ายากใหม่ ระหว่างการทำงานก็ต้องบอกว่ายาก พอสมควร เพราะเราทำไปก็กลัวว่าจะผิดขั้นตอนกลัวจะผิดระเบียบคือทุกอย่างต้องมีระเบียบมา กำกับอยู่ตลอด ถ้าเราผิดขั้นตอน ไปเราก็ก็น่าสบายใจเราทำงานก็อยากให้ตรงตามทีเขากำหนด มากกว่า..”

(อภิชาติ เกษรทอง, หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักน โยบายและยุทธศาสตร์, สัมภาษณ์ 28 เมษายน 2549)

“โดยส่วนตัวทีศนะคติของพื้ทีมีต่อระบบ *e – Procurement* พื้คิดว่าดี แต่ว่าก็อยาก ให้ส่วนทีเกี่ยวข้องตรวจสอบดูว่าในขั้นตอนไหนยังมีการเปิดโอกาสให้มีการสมยอมกัน ได้อีก ตรงนี้สำคัญถ้าหากว่าเราแก้ไขตรงเรื่องการสมยอมได้นะ ระบบ *e – Procurement* จะเป็นประโยชน์ มาก คือถ้าถามความเห็นแล้วคิดว่า มันน่าจะดีตรงทีมันเปิดกว้างและทำในระบบ *Website* ด้วย คนที ไม่ได้ประมูลก็จะสามารถมานั่งดูระบบการแข่งขันได้ด้วย คือมันดีในแง่ทีว่า โปร่งใสแล้วก็เห็นทุก ขั้นตอน การสู้กันบนจอเนี่ยเห็นตลอด”

(อภิชาติ เกษรทอง, หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักน โยบายและยุทธศาสตร์, สัมภาษณ์ 28 เมษายน 2549)

“พื้มีทัศนคติเกี่ยวกับนวัตกรรมเกี่ยวกับการใช้ระบบ *E* คือทำให้เราสามารถรู้ เกี่ยวกับร้านค้าเยอะขึ้น เราสามารถจะคัดเลือกหรือจะสรรหาของทีดีสินค้าทีมีคุณภาพ ราคาทีมาตรฐานมา ใช้ในสำนักงาน คือเรามีตัวเลือกเยอะ เพราะว่ตอนนันทียังไม่เข้า *Web* มันจะมีตัวเลือกน้อย ส่วน ตรงนี้มันจะเปิดกว้าง ร้านจะเข้ามาเยอะ เพราะเราสามารถกำหนดคุณลักษณะของสินค้าทีเรา ต้องการได้ ก็คือเดิมเรารู้จักร้านไหนเราก็ก็น่าแต่ร้านนัน ให้เค้าสรรหามาให้เราเลย แต่ตอนนี้เป็นการ เปิดกว้างทางการตลาด”

(สุมาลี อันทะแสง, ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักน โยบายและยุทธศาสตร์, สัมภาษณ์ 28 เมษายน 2549)

3. ขั้นประเมิน (Evaluation Stage) บุคคลใช้ความสามารถทางสมอง เพื่อจะประเมินวิทยาการแผนใหม่เข้ากับสถานการณ์ของตน ขั้นนี้เป็นการทดลองในระดับความคิด (Mental Trial) ถ้าบุคคลมีความรู้สึกว้า วิทยาการแผนใหม่ มีคุณค่าและมีประโยชน์ ก็จะลงมือทดลองทำดูในขั้นที่ 4 ซึ่งเป็นการทดลองในภาคปฏิบัติ ความสำคัญของขั้นนี้คือ การสร้างความรู้สึที่ดี (Affective) ต่อวิทยาการแผนใหม่ เพราะความรู้ และข้อมูลต่าง ๆ ในขั้นที่ 2 จะเป็นรากฐานที่ทำให้ขั้นนี้ คือการประเมินประสบผลสำเร็จ และต่อเนื่องไปยังกระบวนการในขั้นที่ 4 ดังจะเห็นได้จากการสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

“ระบบนี้ไม่ยุ่งยากนะถ้าเข้าใจระบบ เพียงแต่เป็นครั้งแรกในการทำงานเราก็เลยต้องทำไปเปิดตำราไปก็เลยดูเหมือนจะยุ่งยากหน่อย ถ้าจะถามว่าประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อจัดจ้างมากกว่าเดิมมั้ยอันนี้ยอมรับว่าประหยัดจริง คุณภาพของสินค้าก็ค่อนข้างดีนะ พูดถึงว่าต้องปรับเปลี่ยนแผนมัยก็ปรับเปลี่ยนในเรื่องของการที่ว่าทุกอย่างเป็นระบบมากขึ้น”

(อภิชาติ เกษรทอง , หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์ , สัมภาษณ์ 28 เมษายน 2549)

“ระบบนี้เป็นการเปิดกว้างแล้วอีกอย่างคือจริง ๆ แล้วถ้าเราจัดซื้อเหมือนในปัจจุบัน มันก็เหมือนกับการยึดติดนะ คือเราเคยจัดซื้อกับร้านที่เรารู้จักแบบเดิมๆ สมมุติคือเราไม่ได้มีการสมยอมกัน เพียงแต่ว่าบางครั้งร้านที่เรารู้จัก สำนักงานรัฐมนตรีบางทีก็ซื้อแต่สินค้าเดิม ๆ ร้านเดิมๆ ซึ่งสามารถคุยราคากันได้ แต่วิธีใหม่คือจะคิดตรงที่มันเปิดกว้าง เนื่องจากว่ามันจะมีหน่วยงานอื่นเข้ามาให้เลือกเยอะ และมันน่าจะกว้างกว่า มีตัวเลือกที่เพิ่มขึ้น”

(สุมาลี อันทะแสง , สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์ , สัมภาษณ์ 28 เมษายน 2549)

“คิดว่านโยบายในการนำระบบ *electronic* เข้ามาในการจัดซื้อจัดจ้างมีความสำคัญต่อหน่วยงานนะก็ดีในบางส่วนนะ แต่มันช้าในบางอย่างที่ตรงเร่งด่วน บางทีระยะเวลาในการจัดซื้อจัดจ้างมันน้อย แต่ข้อยกเว้นมันคือยังให้ไม่เต็มที่นะ”

(มนัสนันท์ เทพทอง , สำนักงานรัฐมนตรี , สัมภาษณ์ 28 เมษายน 2549)

“มันก็มีทั้งข้อดีและข้อจำกัดนะอย่างเช่นว่าบางเรื่องหน่วยงานวัสดุและครุภัณฑ์ที่จัดซื้อในแบบ *electronic* เนี่ยคนขายต้องมีบัญชีรายชื่อขึ้นทะเบียนกับหน่วยราชการต่าง ๆ แล้วก็กำหนดราคา ราคาที่ต้องเป็นราคานี้ละ ราคาไหนราคานั้นไม่สามารถต่อรองได้เลย หากเป็นระบบเดิม การยื่นเสนอตามร้านต่าง ๆ เนี่ยเราสามารถจะต่อรองราคาที่เค้าเสนอมาได้ แต่ราคาในระบบ *electronic* จะมีการกำหนดราคานั้นเลย”

(วรวิทย์ ชูวงศ์ , ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานนโยบายและยุทธศาสตร์ , สัมภาษณ์ 28 เมษายน 2549)

4. ขั้นทดลอง (Trial Stage) คือ การได้ลงมือทดลองทำดูเพียงบางส่วนในสถานการณ์จริงของบุคคล เป็นการย้ำความแน่ใจว่าผลจะดีจริงอย่างที่คิดในขั้นประเมินหรือไม่ ในขั้นนี้ความรู้เกี่ยวกับวิธีทำ (How - to - Knowledge) จะมีความสำคัญมาก เพราะจะเป็นผลต่อเนื่องของการตัดสินใจที่จะยอมรับ หรือไม่ยอมรับ หรือการเปลี่ยนแปลงอื่น ๆ ตามมา

เป็นขั้นที่บุคคลทดลองใช้นวัตกรรมนั้นกับสถานการณ์ของตนเอง โดยเป็นการทดลองเป็นบางส่วนเพื่อผลดี และเพื่อดูว่าประโยชน์ที่ได้รับนั้นมากพอที่จะยอมรับไปปฏิบัติอย่างเต็มที่หรือไม่ ดังจะเห็นได้จากสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

“พี่เคยได้ทดลอง หรือลองทำกระบวนการ *e - Procurement* นั้นครั้งหลังสุดที่ใหญ่ ๆ ก็จะเป็น *E - auction* อันนั้นเป็นการจัดจ้างผลิตสื่อ วงเงินประมาณ 8 ล้านบาทก็เลยต้องใช้วิธี *E - auction*”

(อภิชาติ เกษรทอง , หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ , สัมภาษณ์ 28 เมษายน 2549)

“เคยได้ใช้เพราะว่าที่ผ่านมามีซื้อเครื่องพรีนเตอร์ที่เป็นระบบเลเซอร์ เครื่องโทรสาร เครื่องคอมพิวเตอร์ *Note book* ได้ใช้ระบบนี้มา 3-4 ครั้ง ระบบนี้มีข้อดีตรงที่ว่าเราสามารถไปรู้จากร้านค้าหลายร้านในการเสนอสินค้าไม่ใช่ร้านเดียวและร้านค้าที่มาเสนอและคิดว่าใช้นั้น อาจมีที่อื่นที่ดีกว่ามาเสนออีกก็ได้”

(สาวรนนท์ ชูกำลัง , สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ , สัมภาษณ์ 28 เมษายน 2549)

“พี่เคยเข้าอบรม *E - Procurement* ของสำนักบริหารกลางไม่กี่ครั้งนะ ครั้งเดียวเท่านั้นเองใช้ระยะเวลาประมาณครึ่งวัน เนื้อหาที่ได้ก็มาจากเอกสารและการอบรมบางส่วน แต่ส่วนมากจะเป็นบุคคลกับเอกสารมากกว่า จากบุคคลภายในที่ประสานงานกัน จาก สำนักบริหารกลาง เพราะว่าจะมีการฝึกอบรมมากกว่าเราในส่วนนี้ ส่วนเราก็ดูจากเอกสาร ถ้าไม่เข้าใจตรงไหนก็ถาม”

“ในกระบวนการทั้งหมดช่วยกันทำงาน 3-4 คน แล้วแต่ว่าเราจะให้คนไหนทำอะไร แต่ทุกคนจะสามารถเรียนรู้กระบวนการได้ทั้งหมด คือพี่อาจจะมอบหมายงานให้แต่ละคนเลยก็ได้ว่าใครมีหน้าที่อะไร แต่ถ้าเป็นงานที่เค้าส่งมอบโดยตรงให้ คือพี่ก็จะทำเอง แต่อันไหนที่เราเคยทำมาแล้ว *Ok* อาจจะส่งให้น้อง ๆ เค้าหรือ ไม่ก็อาจจะทำงานจบกระบวนการ จนถึงขั้นตอนเบิกจ่ายแล้วจึงส่งให้น้อง ๆ เค้าต่อเพราะน้องเค้าจะได้เรียนรู้ขั้นตอนต่าง ๆ ด้วย”

(สุมาลี อันทะแสง , สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ , สัมภาษณ์ 28 เมษายน 2549)

5. ขั้นการยอมรับ (Adoption Stage) คือ ขั้นสุดท้ายของกระบวนการตัดสินใจยอมรับในขั้นนี้เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม (Behavior) ที่สามารถสังเกตเห็นได้ง่ายกว่าในขั้นอื่น ๆ

มีแนวทางการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมใน 2 ลักษณะคือ

5.1 การยอมรับนวัตกรรม (Adoption) หมายถึง การตัดสินใจที่จะยอมรับนวัตกรรมมาใช้ให้ได้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ ดังจะเห็นได้จากการสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

“ที่คิดว่าระบบนี้ก็มีความสำคัญเพราะบางทีการแยกประเภทหมวดสินค้าควรทำเป็นขั้นตอนมีความโปร่งใส ไม่ใช่เราตรวจสอบคนเดียว เวลาที่ร้านค้าเสนอราคามาคนที่ทำก็ดูข้อมูลในระบบ ดูว่าราคาต่างกันมั้ย คุณสมบัติมันโดดเด่นจริงหรือเปล่า เพราะเรารู้ว่ากำหนดคุณสมบัติอย่างนี้ คุณก็เสนอมาตรงตามคุณสมบัติ ถ้าไม่ตรงตาม คุณสมบัติก็หลุดไป ร้านอื่นก็เสนอมาใหม่ เท่ากับตรงความต้องการของหน่วยงานมากกว่าเดิม 1. ทำให้ประหยัดในการเดินทาง การติดต่อสื่อสาร เพราะทุกหน่วยงานต้องมีเครื่องคอมพิวเตอร์อยู่แล้ว ร้านค้าก็เสนอมาได้โดยไม่ต้องมาที่สำนักงาน 2. มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ราคาที่เสนอมาสุทธิเห็นว่าแต่ละร้านค้าเสนอราคามาเท่าไร 3. ประหยัดงบประมาณในการดำเนินงาน”

(วรนนท์ ชูกำลัง , สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ , สัมภาษณ์ 28 เมษายน 2549)

“ที่ต้องยอมรับนะว่าการทำงานในคอมฯ นี้หมายถึงว่าเราจะได้ร้านค้ามากมายที่เสนอราคามาให้เราโดยที่เราไม่ต้องไปหา ส่วน Paper เนี่ยมันเป็นการรายงานตามระเบียบตามขั้นตอนอะไรสักอย่างที่เป็นหลักฐานเพราะว่าถ้าทุกร้านเนี่ยจะออนไลน์มาหาเราเป็นสิบสิบริ้ว เราสามารถเลือกได้ร้านที่ต่ำที่สุด แล้วมันก็ต้องทำควบคู่กันไป แล้วถ้าเราทำในคอมฯ อย่างเดียวมันจะ Run ในคอมฯ อย่างเดียว ตรวจสอบก็ตรวจสอบในคอมฯ ไม่ต้องมานั่งพิมพ์ แคกรอกข้อมูลเข้าไปน่าจะดีกว่า”

(สุมาลี อันทะแสง , สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ , สัมภาษณ์ 28 เมษายน 2549)

5.2 การปฏิเสธนวัตกรรม (Rejection) หมายถึง การตัดสินใจที่จะไม่ยอมรับนวัตกรรมมาใช้ การตัดสินใจที่จะยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมนี้ ขึ้นอยู่กับความสามารถในการทดลองใช้ในปริมาณจำกัดของนวัตกรรม นวัตกรรมใดที่บุคคลสามารถทดลองใช้ได้จะทำให้บุคคลนั้นรู้สึกเสี่ยงภัยในการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมน้อยลง และนำไปสู่การยอมรับนวัตกรรมในที่สุด ซึ่งในบางหน่วยงานของสำนักปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมก็มีข้าราชการที่เกิดการปฏิเสธนวัตกรรม (Rejection) ได้ ดังจะเห็นได้จากการสัมภาษณ์ดังต่อไปนี้

“ที่ก็ต้องยอมรับว่าสนใจระบบนี้ เพราะในปัจจุบันต้องผ่านระบบนี้อยู่แล้ว อยากรู้ศึกษา แต่ว่า อย่างเช่นของสำนักงานรัฐมนตรีบางที่การทำงานมันก็เร่งด่วน ถามว่าผ่านระบบ electronic มันต้องเป็นขั้นตอนเป็นกระบวนการที่ต้องใช้ระยะเวลาซึ่งการดำเนินการไม่เป็นไปตามขั้นตอนของระบบ บางครั้งของมาส่งเสร็จเรียบร้อยแล้วถึงมีการดำเนินการตามที่หลัง คือ ถ้าจะมาใช้ระบบนี้มันไม่ได้ เพราะบางที่มันลัดขั้นตอน ขั้นตอนของสำนักงานรัฐมนตรีจะไม่เหมือนที่อื่นคือระบบทุกอย่างจะมาที่หลังด้วยความต้องการให้ทันเวลามากที่สุด แต่ว่านอกจากฝึกอบรมแล้วยังไม่เคยใช้ระบบเลย เพราะยังไม่มีการให้ผ่าน การที่จะเข้าไปในกรมบัญชีกลางได้จะต้องมีการให้ผ่านตรงนั้นก่อน ตอนนี้อย่างไรก็ต้องรอรหัสอย่างเดียว”

(มนัสนันท์ เทพทอง , ฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานรัฐมนตรี , สัมภาษณ์ 28 เมษายน 2549)

ผู้วิจัยสรุปว่า ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมีการตื่นตัวเกี่ยวกับนวัตกรรมระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement ทั้งนี้กล่าวได้ว่าข้าราชการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมีการรับรู้และยอมรับนวัตกรรมระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ อยู่ในระดับการมีความรู้ในวิธีการใช้นวัตกรรม (How to Knowledge) ความรู้ประเภทนี้ได้จากการติดต่อกับสื่อมวลชน การติดต่อหน่วยงานที่เผยแพร่วัตกรรมการนั้น ซึ่งก็ได้แก่ กระทรวงการคลัง และ Website [www.gprocurement.go.th](http://www.gprocurement.go.th) ความรู้ประเภทนี้จะช่วยให้ข้าราชการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องในการใช้นวัตกรรมได้อย่างถูกต้อง แต่การยอมรับนวัตกรรมของข้าราชการรุ่นเก่าบางคนจะขึ้นอยู่กับความสามารถทางสมองในการรับรู้ยังขึ้นอยู่กับจิตลักษณะบางประการของบุคคลนั้นด้วย เป็นต้นว่า ความทันสมัย การชอบเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และทัศนคติของระบบสังคม (Social System Norms) ที่ทันสมัย มีระบบสื่อสารที่ดี สิ่งเหล่านี้จะช่วยกระตุ้นการแสวงหาความรู้เพื่อให้ยอมรับระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement นี้ได้เป็นอย่างดี

**4.4. ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม**

หลังจากที่ผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแล้วพบว่าปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการ

“ต้องพูดอย่างนี้ว่าการสู้กันบนกระดานหรือหน้าจอเนี่ยมันก็สู้กันไปตามขั้นตอน แต่พูดถึงว่าก่อนหน้าที่เขาจะมาสู้กันเกิดสมยอมกันมาก่อนเนี่ยเราก็ไม่รู้อีกทำไม เพราะว่าเมื่อเราคัดเลือกตลาดแล้วเกิดตลาดเขารู้จักกัน แล้วเขาก็คุยกันก่อนแล้วว่า คุณจะเอาอะไร เท่าไร คุณจะว่าทีละเท่าไร อย่างเนี่ย ตรงนี้เราไม่สามารถรู้ได้ เพราะว่าเราไม่สามารถที่จะไปคุมเขาได้ตลอด เกิดเขามีช่องว่างตรงไหนเขาก็ไปคุยกัน คือขั้นตอนที่เจอมาคือว่าเราได้ผู้ที่ชนะการประมูลแล้วเนี่ย เกิดผู้ที่ผ่านคุณสมบัติ 2 – 3 รายเนี่ย ในระเบียบเขาก็กำหนดไว้เลยว่าต้องออกไปประกาศให้เห็น ณ ที่ปิดประกาศ ที่นี้เมื่อเขามาคุยแล้วเนี่ยต้องรู้ว่ามิใครผ่านบ้าง เพราะฉะนั้นขั้นตอนตรงเนี่ยมันเปิดช่องให้เขาไปคุยกัน เมื่อคุยกันก่อนหน้าที่จะประมูลแล้วเนี่ยมันก็จะเหมือนการประมูลในรูปแบบเดิมที่ไม่มี *e - auction* เพราะใครได้ใครไม่ได้ต้องประกาศบนบอร์ดฉะนั้นใครได้ใครไม่ได้เกิดเขามีการติดต่อกันเนี่ยตรงนั้นมันก็มีการติดต่อกันก่อนที่จะมีการเคาะกันก่อนอยู่แล้ว คือคุณเคาะ ๆ ไปนะแต่เมื่อถึงเวลาให้ผมชนะนะมันก็เป็นไปได้ ตรงนี้มันยังเปิดช่องว่างอยู่คืออยากให้ช่วยแก้ไขในเรื่องนี้ก่อนคือป้องกันการฮั้ว ถ้าป้องกันการฮั้วได้ 100% ดีแน่นอน”

(อภิชาติ เกษรทอง, หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์, สัมภาษณ์ 28 เมษายน 2549)

“เห็นด้วยที่มีการนำระบบนี้มาใช้ แต่บางทีก็เพิ่มความยุ่งยากในการทำงานบ้าง เพราะว่า การแก้ไขในข้อมูลต่าง ๆ มันยังไม่ทั่วถึง ไม่มีการจัดอบรมให้สำหรับคนที่ปฏิบัติงานจริง เจ้าหน้าที่ที่คอยให้คำปรึกษาในเรื่องระบบบางทีก็ไม่ได้ให้คำชี้แจงที่ชัดเจนเท่าใดนัก ซึ่งทำให้การทำงานเกิดการล่าช้า ถ้าเทียบกับระบบเก่าในการจัดซื้อจัดจ้าง คือ เมื่อตั้งเบิกเสร็จก็ผ่านเลย โดยหัวหน้าส่วนราชการเป็นคนอนุมัติ คิดว่าอาจเป็นส่วนหนึ่งที่เป็นเพราะความเคยชิน แต่ที่ระบบนี้ดี คือสามารถตรวจสอบได้ ข้อมูลอย่างเช่นประกาศสอบราคาหรืออื่น ๆ หน่วยงานภายนอกไม่จำเป็นต้องเข้ามาที่กระทรวง แค่เปิดใน *Web site* แล้วก็สามารถเสนอราคาเข้ามาได้เลย ทำให้เสนอราคาได้เร็วขึ้น แต่บางทีก็มีปัญหาเมื่อปีที่ผ่านมาเพิ่งจะเริ่มต้นเกิดปัญหาขึ้นมาเยอะ อยากให้ส่วนกลางมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงใด ๆ กรุณาบอกข้อมูลของผู้ปฏิบัติงานด้วย เพราะบางทีตั้งเบิกไม่ได้ ปัญหาอย่างแรกถ้าไม่ใช้สินค้าที่อยู่ใน 5 รายการ ก็ให้ทำตามระบบปกติ หรือยอดเงินเกิน 5,000 ก็ต้องทำ *E - auction* มีอุปสรรคบ้าง เช่น เราเอาเงินงบประมาณของปี 47 มาตั้งเบิกของปี 48 โดยการต้องกำหนดแหล่งรหัสของเงินอะไรต่าง ๆ รหัสนั้นก็ต้องให้คนในหน่วยงานกำหนดบางทีพิมพ์รหัสผิดเล็กน้อยก็เบิกไม่ได้ มันทำให้ต้องแก้ไขบ่อยมาก จนร้านค้าต้องมาตามงานแล้วตามอีก



(วรนนท์ ชูกำลัง , สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ , สัมภาษณ์ 28 เมษายน 2549)

“ที่ว่าถ้าส่วนของความยุติธรรม ความเสมอภาคมันก็อาจจะดีอาจจะได้ แต่ถ้าถามในเรื่องของความรวดเร็วมันก็อาจจะไม่รวดเร็ว ไม่ทันเวลา เนื่องจากเราต้องสนองนโยบายผู้บริหารระดับสูงอย่างที่รัฐมนตรีต้องการอะไรก็ต้องหามาให้เร็วที่สุดให้ทันเวลาที่สุคข้ามวันไม่ได้”

(มนัสนันท์ เทพทอง , สำนักงานรัฐมนตรี , สัมภาษณ์ 28 เมษายน 2549)

“ที่ว่ามีข้อจำกัดก็คือระยะเวลา สมมุติว่าไม่ต่ำกว่า 15 วัน ในการจัดจ้าง นำที่จะเข้าอันนี้ได้หมดบางที 30 วันหาว่าเร่งด่วน เลยกลายเป็นวิธีเร่งด่วนและบางทีงบประมาณมากแต่ช่วงเวลามันสั้นถ้าการจัดซื้อจัดจ้างไม่ต่ำกว่า 1 เดือน หรือ 15 วัน ให้ใช้วิธีพิเศษมันก็จะไม่เข้าช่วยอะไรเลย ถ้าคุณต้องการตรงนี้ระยะเวลา 20 วันนะ ถ้าไม่ต่ำกว่านั้นคืออยากให้เข้า electronic นะ กฎระเบียบมันยังมีข้อบกพร่อง หมายถึง ถ้าน้อยกว่า 20 วันเนียให้เข้าเป็นวิธีพิเศษ ไปแต่ถ้ามากกว่านั้นให้เข้าตามกฎระหว่างขั้นต่ำขั้นสุดอะไรอย่างนี้

(สุมาลี อันทะแสง , สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ , สัมภาษณ์ 28 เมษายน 2549)

จากการวิจัยสามารถสรุปผล โดยศึกษาตามเอกสารมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 1 และ 22 ตุลาคม 2545 กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐใช้ระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e – Procurement) โดยในระยะแรกเริ่มหน่วยงานภาครัฐทำการจัดหาพัสดุโดยใช้รูปแบบการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e – Auction) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดหาพัสดุในด้านความประหยัด ความรวดเร็วและความโปร่งใส อย่างไรก็ตามการนำระบบ e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐมีข้อดีและข้อจำกัดของระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e – Procurement) ซึ่งได้ผลจากการที่ผู้วิจัยสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

### ข้อดี

1. เพิ่มความโปร่งใส โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุ เนื่องจากการจัดหาพัสดุโดยวิธีการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e - Auction) เป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดหาพัสดุ โดยผู้ขายสามารถเสนอราคาทางออนไลน์หรือทางอินเทอร์เน็ตผ่านผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ (e - Marketplace Service Provider) ตามระยะเวลาที่กำหนดแทนการยื่นซองราคาให้เจ้าหน้าที่พัสดุ นอกจากนี้การใช้วิธี e-Auction ทำให้สามารถตรวจสอบกระบวนการในการจัดหาพัสดุได้
2. เพิ่มความรวดเร็ว สามารถสรุปผลการต่อรองราคาและเห็นราคาแบบ Real Time เนื่องจากผู้ค้าสามารถเสนอราคาได้หลายครั้งในขณะที่ทำการประมูลภายในวันเวลาที่กำหนด
3. เพิ่มโอกาสได้พบผู้ค้ารายใหม่ โดยดูข้อมูลผู้ค้าจากผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งอาจส่งผลให้ได้สินค้า/บริการในราคาที่ต่ำกว่าการจัดหาพัสดุแบบเดิม
4. ประหยัดค่าใช้จ่าย การประมูลโดยวิธี e-Auction และการเผยแพร่ข่าวสารการสอบราคาและประกวดราคาทางเว็บไซต์ เปิดโอกาสให้ผู้ค้าเข้าทำการประมูลแข่งขันกันมากขึ้น ซึ่งอาจทำให้ผู้ซื้อได้สินค้า/บริการในราคาที่ต่ำกว่าการประมูลในรูปแบบเดิม
5. มีการพัฒนาองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นการส่งเสริมประสบการณ์ในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศอันนำไปสู่ความสามารถในการพัฒนาสู่เวทีการค้าในระดับโลกได้

### ข้อจำกัด

1. ระเบียบและหลักเกณฑ์ในการจัดหาพัสดุโดยใช้ e-Auction ยังไม่ชัดเจนและรัดกุมทำให้เกิดปัญหา เช่น การกำหนดระยะเวลาการประมูล ซึ่งตามหลักเกณฑ์เสนอให้ไม่ควรเกิน 1 ชั่วโมง แต่สามารถขยายเวลาในการประมูลได้ หากมีผู้ค้าเสนอราคาใน 5 นาทีสุดท้ายก่อนสิ้นสุดการประมูล ซึ่งผู้ค้ามักเสนอราคาลดลงในช่วงเวลาดังกล่าวและทำให้ต้องขยายเวลาการประมูลไปเรื่อย ๆ ส่งผลให้การประมูลใช้เวลานานเกินความจำเป็น
2. Specification และเงื่อนไขต่างๆ ของสินค้า/บริการต้องรัดกุม ชัดเจนและเปิดโอกาสให้ผู้ค้าสามารถเข้าร่วมประมูลได้มากมาย
3. วงเงินการจัดหาควรมีมูลค่าสูงเพื่อให้ผู้ค้าสนใจเข้าร่วมประมูล
4. ต้องมีผู้เข้าร่วมการประมูลอย่างน้อย 3 ราย
5. ต้องดำเนินการประมูลโยผ่านตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์และผู้ค้าที่ชนะการประมูลจะต้องเสียค่าบริการตลาดกลางฯ ในอัตราประมาณ 0.5 - 2 % ของราคาสินค้า ซึ่งผู้ค้านำมารวมในค่าสินค้า/บริการที่ขาย

6. การจัดซื้อของระบบคอมพิวเตอร์ในระหว่างการค้าการประมูล อาจทำให้ต้องขยายเวลาการประมูลหรือยกเลิกการประมูลในครั้งนั้น ซึ่งขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของคณะกรรมการ e-Auction

7. ตามแนวทางการปฏิบัติคณะกรรมการ e-Auction ต้องประกอบด้วยเลขานุการกรมหรือผู้อำนวยการกองคลังแล้วแต่กรณีเป็นคณะกรรมการ กรรมการย่อยอย่างน้อย 2 คน ประกอบด้วยผู้แทนศูนย์หรือส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศของส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจ ผู้แทนส่วนราชการที่ต้องการจัดหาพัสดุและให้หัวหน้าส่วนราชการเป็นกรรมการและเลขานุการ โดยสามารถแต่งตั้งผู้ช่วยเลขานุการได้ตามความจำเป็น ซึ่งในการดำเนินการของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม คณะกรรมการ e-Auction ประกอบด้วยผู้อำนวยการสำนักบริหารกลาง ผู้อำนวยการสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ หัวหน้ากลุ่มงานคลังและพัสดุเป็นกรรมการและเลขานุการ โดยสามารถแต่งตั้งผู้ช่วยเลขานุการได้ตามความจำเป็น ทั้งนี้หากทุกครั้งที่มีการประมูลโดยใช้ e-Auction และต้องแต่งตั้งให้ผู้บริหารระดับสูงดังกล่าวร่วมเป็นคณะกรรมการ e-Auction อาจทำให้เกิดความไม่สะดวกในการดำเนินการ

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “การรับรู้และการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม” เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) โดยอิงโครงสร้าง (Structural Interview) การสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participation Observation) และการศึกษาจากเอกสาร (Documentary Research) โดยผู้วิจัยได้ศึกษาและสรุปผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ศึกษาแนวทางในการเตรียมความพร้อมในการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
2. ศึกษาถึงการรับรู้เกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
3. ศึกษาการยอมรับระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
4. ศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

#### สรุปผลการวิจัย

1. การเตรียมความพร้อมขององค์กรในการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การเตรียมความพร้อมขององค์กรในการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แบ่งออกเป็นดังนี้

### การเตรียมความพร้อมด้านนโยบาย

สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้ปฏิบัติตามกระทรวงประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง หลักเกณฑ์การซื้อและการจ้างโดยการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2547 กำหนดให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่นของรัฐทุกแห่ง ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างตามระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกระทรวงการคลัง อาศัยอำนาจตามข้อ 18 (6) แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2545 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังออกประกาศไว้ ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง หลักเกณฑ์การซื้อและการจ้างโดยการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์”

ข้อ 2 ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2548 เป็นต้นไป

ข้อ 3 ให้ยกเลิกประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดหาพัสดุโดยการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) ลงวันที่ 21 มกราคม พ.ศ. 2547

ข้อ 4 ประกาศนี้ไม่ใช้บังคับกับงานจ้างที่ปรึกษา งานจ้างออกแบบและคุมงาน และการซื้อการจ้างด้วยวิธีพิเศษหรือกรณีพิเศษ

ข้อ 5 ในประกาศนี้ “การประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การแข่งขันเสนอราคาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยวิธีการดังต่อไปนี้

(1) ประมูลแบบเปิดราคา (Reverse Auction) เป็นการประมูลแข่งขันเสนอราคาต่ำสุด โดยแสดงตัวเลขที่มีการเสนอราคาแต่ไม่แสดงว่าผู้ใดเป็นผู้เสนอราคา

(2) ประมูลแบบปิดราคา (Sealed Bid Auction) เป็นการประมูลแข่งขันเสนอราคาต่ำสุด โดยแสดงชื่อผู้เสนอราคาต่ำสุดแต่ไม่แสดงตัวเลขที่มีการเสนอราคา “คณะกรรมการดำเนินการประมูล” หมายความว่า คณะกรรมการดำเนินการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ 3 ให้ยกเลิกประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดหาพัสดุโดยการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) ลงวันที่ 21 มกราคม พ.ศ. 2547

ข้อ 4 ประกาศนี้ไม่ใช้บังคับกับงานจ้างที่ปรึกษา งานจ้างออกแบบและคุมงาน และการซื้อการจ้างด้วยวิธีพิเศษหรือกรณีพิเศษ

ข้อ 5 ในประกาศนี้ “การประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า การแข่งขันเสนอราคาด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยวิธีการดังต่อไปนี้

(1) ประมูลแบบเปิดราคา (Reverse Auction) เป็นการประมูลแข่งขันเสนอราคาต่ำสุด โดยแสดงตัวเลขที่มีการเสนอราคาแต่ไม่แสดงว่าผู้ใดเป็นผู้เสนอราคา

(2) ประมูลแบบปิดราคา (Sealed Bid Auction) เป็นการประมูลแข่งขันเสนอราคาต่ำสุด โดยแสดงชื่อผู้เสนอราคาต่ำสุดแต่ไม่แสดงตัวเลขที่มีการเสนอราคา “คณะกรรมการดำเนินการประมูล” หมายความว่า คณะกรรมการดำเนินการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ 6 ในการซื้อหรือการจ้างแต่ละครั้งของส่วนราชการที่มีวงเงินรวมเกินสองล้านบาท ให้ใช้การประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ แต่ส่วนราชการใดเห็นสมควรจะใช้การประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์สำหรับการซื้อหรือการจ้างที่มีวงเงินรวมไม่เกินสองล้านบาทก็ได้

ข้อ 7 ส่วนราชการภายใต้สังกัดกระทรวงเดียวกันหรือภายในจังหวัดเดียวกัน จะจัดการประมูลด้วยอิเล็กทรอนิกส์ร่วมกันก็ได้ ถ้าเป็นการซื้อพัสดุที่มีคุณลักษณะเฉพาะใกล้เคียงกัน หรือเป็นการจ้างที่มีลักษณะการจ้างประเภทเดียวกัน

ข้อ 8 ให้มีคณะกรรมการคณะหนึ่งเรียกว่า “คณะกรรมการคัดเลือกผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์” ประกอบด้วย ปลัดกระทรวงการคลังหรือผู้ซึ่งได้รับมอบหมายเป็นประธานกรรมการ ปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารหรือผู้ซึ่งได้รับมอบหมายเป็นรองประธานกรรมการ ผู้แทนกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ผู้แทนกรมบัญชีกลาง ผู้แทนกรมพัฒนาธุรกิจการค้า และผู้ทรงคุณวุฒิซึ่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังแต่งตั้งจากผู้มีความรู้ความสามารถด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และกฎหมาย ด้านละ 1 คน เป็นกรรมการ ให้ผู้อำนวยการสำนักพัฒนามาตรฐานระบบพัสดุภาครัฐ กรมบัญชีกลาง เป็นกรรมการและเลขานุการฯ โดยมีเจ้าหน้าที่สำนักพัฒนามาตรฐานระบบพัสดุภาครัฐ กรมบัญชีกลาง ซึ่งปลัดกระทรวงการคลังแต่งตั้ง เป็นผู้ช่วยเลขานุการฯ จำนวน 2 คน กรรมการซึ่งแต่งตั้งจากผู้ทรงคุณวุฒิ มีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละหนึ่งปี และอาจได้รับแต่งตั้งอีกได้ แต่จะแต่งตั้งติดต่อกันเกินสองวาระไม่ได้

ข้อ 9 คณะกรรมการคัดเลือกผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (1) ประกาศกำหนดคุณสมบัติของผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์
- (2) ประกาศกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์
- (3) พิจารณาคัดเลือกและจัดทำทะเบียนรายชื่อผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์
- (4) ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์
- (5) พิจารณานุญาตให้ส่วนราชการจัดการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ 10 ให้หัวหน้าส่วนราชการคัดเลือกผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์จากทะเบียนรายชื่อผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ตามข้อ 9 (3) และประกาศผู้ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งจะเป็นผู้จัดการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ของ ส่วนราชการนั้น

ข้อ 11 ผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ต้องจัดเตรียมระบบคอมพิวเตอร์ เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ณ สถานที่ที่คณะกรรมการดำเนินการประมูลกำหนด รวมทั้งต้องดำเนินการต่างๆ ตามที่กำหนดในประกาศนี้ หรือตามที่คณะกรรมการดำเนินการประมูลกำหนด

ข้อ 12 ในการดำเนินการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แต่ละครั้ง ให้หัวหน้าส่วนราชการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นคณะหนึ่ง ประกอบด้วย ประธานกรรมการหนึ่งคน โดยแต่งตั้งจากข้าราชการระดับ 6 หรือเทียบเท่าขึ้นไป และกรรมการอย่างน้อยสองคน โดยแต่งตั้งจากข้าราชการระดับ 3 หรือเทียบเท่าขึ้นไป ในกรณีที่ประธานกรรมการไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้หัวหน้าส่วนราชการแต่งตั้งข้าราชการที่มีคุณสมบัติดังกล่าวข้างต้นทำหน้าที่ประธานกรรมการแทน

ข้อ 13 ให้คณะกรรมการดำเนินการประมูลจัดทำประกาศเชิญชวนผู้ค้าอย่างเปิดเผยเป็นการทั่วไป ณ สถานที่ทำการของส่วนราชการ รวมทั้งประกาศผ่านทางเว็บไซต์ [www.gprocurement.go.th](http://www.gprocurement.go.th) ของกรมบัญชีกลาง และเว็บไซต์ของส่วนราชการนั้น ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามแบบที่กระทรวงการคลังกำหนด ส่วนราชการต้องดำเนินการให้หรือขายเอกสารการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ตั้งแต่วันที่เริ่มประกาศเชิญชวนตามวรรคหนึ่ง การดำเนินการตามวรรคหนึ่ง และวรรคสองต้องมีระยะเวลาไม่น้อยกว่าเจ็ดวันทำการ

ข้อ 14 รายการในเอกสารข้อเสนอของผู้ค้า ต้องมีสาระสำคัญอย่างน้อยเกี่ยวกับ คุณสมบัติผู้ค้า ข้อเสนอด้านเทคนิค หนังสือข้อตกลงเข้าร่วมประมูล หลักประกันของ เอกสารที่ใช้ตรวจสอบคุณสมบัติการไม่มีผลประโยชน์ร่วมกัน และเอกสารอื่นที่จำเป็น ทั้งนี้ ตามที่คณะกรรมการดำเนินการประมูลกำหนดในกรณีที่ผู้ค้าเป็นผู้ซึ่งมีรายชื่อในบัญชีผู้ค้าที่มีคุณสมบัติเบื้องต้นสำหรับการซื้อหรือ การจ้างที่ส่วนราชการได้จัดทำไว้เป็นการประจำ ก่อนวันยื่นเอกสารข้อเสนอ ผู้ค้านั้นไม่ต้องยื่นเอกสารเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้ค้าอีก

ข้อ 15 ในการกำหนดวันรับเอกสารข้อเสนอของผู้ค้า จะต้องมีช่วงเวลาสำหรับการคำนวณราคาของผู้ค้าภายหลังวันปิดการให้หรือขายเอกสารการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ไม่น้อยกว่าห้าวันทำการ

ข้อ 16 ให้คณะกรรมการดำเนินการประมูลดำเนินการ ดังนี้

(1) ตรวจสอบมาตรฐานทางเทคนิค ซึ่งอย่างน้อยประกอบด้วยคุณสมบัติของผู้ค้า เอกสารหลักฐานต่างๆ พัสดุตัวอย่าง แคตตาล็อกหรือแบบรูป และรายการละเอียด

(2) คัดเลือกผู้ค้าที่มีมาตรฐานทางเทคนิคครบถ้วนตามเอกสารการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

(3) คัดเลือกพัสดุหรืองานจ้างซึ่งมีคุณภาพและคุณสมบัติที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ

(4) รายงานผลการพิจารณาและความเห็น พร้อมด้วยเอกสารที่ได้รับไว้ทั้งหมดต่อหัวหน้าส่วนราชการ โดยเสนอผ่านหัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ

(5) ประกาศรายชื่อผู้ค้าที่ผ่านการคัดเลือกตามวันและเวลาที่กำหนดไว้ในประกาศประมูล โดยปิดประกาศ ณ สถานที่ทำการของส่วนราชการนั้น และประกาศผ่านทางเว็บไซต์ [www.gprocurement.go.th](http://www.gprocurement.go.th) ของกรมบัญชีกลาง

(6) แจ้งผู้ที่ไม่ผ่านการคัดเลือกเนื่องจากมีมาตรฐานทางเทคนิคไม่ครบถ้วน หรือมีผลประโยชน์ร่วมกัน ทราบข้อเท็จจริงและเหตุผลในการพิจารณา ในการพิจารณาคัดเลือกผู้ค้า คณะกรรมการดำเนินการประมูลจะสอบถามข้อเท็จจริงเพิ่มเติมจากผู้ค้ารายใดก็ได้ แต่ไม่อาจให้ผู้ค้ารายใดเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญของข้อเสนอไว้แล้ว

ข้อ 17 ผู้ค้าที่ไม่ผ่านการคัดเลือกตามข้อ 16 (6) มีสิทธิอุทธรณ์ตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางปกครอง พ.ศ. 2539 เว้นแต่ในกรณีที่เป็นผู้ที่ไม่ผ่านการคัดเลือกเพราะมีผลประโยชน์ร่วมกัน ให้อุทธรณ์ต่อปลัดกระทรวงเจ้าสังกัดของส่วนราชการนั้น ภายในสามวันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง พร้อมทั้งแสดงเหตุผลของการอุทธรณ์และเอกสารที่เกี่ยวข้องไว้ด้วย

ข้อ 18 ก่อนจัดให้มีการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ต้องดำเนินการดังต่อไปนี้

(1) แจ้งให้ผู้ผ่านการคัดเลือกเข้ารับการอบรมการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

(2) มอบหมายเลขประจำตัว (User ID) และรหัส (Password) ให้แก่ผู้ค้าที่ผ่านการคัดเลือก

(3) จัดให้คณะกรรมการดำเนินการประมูลและผู้ค้าที่ผ่านการคัดเลือกทดสอบการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

ข้อ 19 ให้คณะกรรมการดำเนินการประมูลประกาศกำหนดวัน เวลา และสถานที่ พร้อมทั้งเงื่อนไขการประมูล ซึ่งต้องมีสาระสำคัญอย่างน้อยเกี่ยวกับวงเงินการจัดหา ระยะเวลาประมูล ช่วงราคาประมูลขั้นต่ำ และช่วงเวลาประมูลสุดท้ายก่อนปิดการประมูล ให้ผู้ค้าที่ผ่านการคัดเลือกทราบ

ข้อ 20 วิธีการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้เป็นไปดังนี้

(1) ในกรณีที่มีผู้ค้าผ่านการคัดเลือกไม่น้อยกว่าสามราย ให้คณะกรรมการดำเนินการประมูลหารือกับผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อกำหนดวิธีการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่เหมาะสมกับการซื้อหรือการจ้างครั้งนั้น

(2) ในกรณีที่มีผู้ค้าผ่านการคัดเลือกไม่เกินสองราย ให้ใช้วิธีการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์แบบปิดราคา หรือถ้าคณะกรรมการดำเนินการประมูลเห็นว่าไม่สมควรใช้วิธีการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ จะกำหนดให้ผู้ค้ายื่นซองข้อเสนอราคาภายในวงเงินงบประมาณ



ข้อ 21 ในการดำเนินการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ต้องมีกรรมการดำเนินการประมูลอย่างน้อยหนึ่งคนเข้าร่วมสังเกตการณ์ตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสิ้นการประมูล

ข้อ 22 ส่วนราชการใดที่ประสงค์จะจัดการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์เอง ให้แจ้งไปยังคณะกรรมการคัดเลือกผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อตรวจสอบความพร้อมในการจัดประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์เมื่อคณะกรรมการคัดเลือกผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรวจสอบตามวรรคหนึ่งแล้วเห็นว่า ส่วนราชการนั้นมีความพร้อมในการจัดประมูลด้วยอิเล็กทรอนิกส์ได้ จะอนุญาตให้ ส่วนราชการนั้นดำเนินการจัดให้มีการประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์เองก็ได้

ข้อ 23 เมื่อได้ผู้ชนะการประมูลแล้ว ให้คณะกรรมการดำเนินการประมูลสรุปผลการประมูลเสนอหัวหน้าส่วนราชการ และปิดประกาศรายชื่อผู้ชนะการประมูล ณ สถานที่ทำการของส่วนราชการนั้น และประกาศผ่านทางเว็บไซต์ [www.gprocurement.go.th](http://www.gprocurement.go.th) ของกรมบัญชีกลาง

ข้อ 24 คณะกรรมการดำเนินการประมูลต้องรายงานผลการประมูลให้สำนักพัฒนามาตรฐานระบบพัสดุภาครัฐ กรมบัญชีกลาง ทราบโดยเร็ว โดยจัดทำเป็นจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ รายงานตามวรรคหนึ่งอย่างน้อยต้องมีสาระสำคัญเกี่ยวกับราคาพัสดุที่จัดหาได้โดยวิธีการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ส่วนลดหรือส่วนเพิ่มเพื่อเปรียบเทียบกับวงเงินงบประมาณ งบประมาณที่ประหยัดได้คิดเป็นร้อยละของวงเงินงบประมาณ รายชื่อผู้ชนะการประมูล และผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อร่วมประสานงานในการรายงานเสนอต่อคณะรัฐมนตรีต่อไป

ข้อ 25 สัญญาซื้อหรือจ้างให้เป็นไปตามแบบที่คณะกรรมการว่าด้วยพัสดุกำหนด ในกรณีที่ไม้อาจทำสัญญาตามแบบดังกล่าวได้ และจำเป็นต้องร่างสัญญาขึ้นใหม่ ให้ส่วนราชการส่งร่างสัญญาให้สำนักงานอัยการสูงสุดพิจารณาก่อน เว้นแต่หัวหน้าส่วนราชการนั้นเห็นสมควรทำสัญญาตามแบบที่เคยผ่านการพิจารณาของสำนักงานอัยการสูงสุดมาแล้ว

ข้อ 26 ส่วนราชการภายใต้สังกัดกระทรวงเดียวกันหรือภายในจังหวัดเดียวกันที่จัดการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ร่วมกันตามข้อ 7 ต้องจัดทำสัญญาซื้อหรือจ้างของแต่ละส่วนราชการแยกต่างหากจากกัน

ข้อ 27 ส่วนราชการใดมีความจำเป็นจะขอยกเว้น หรือผ่อนผันการไม่ปฏิบัติตามความ ในประกาศนี้ ให้ทำความตกลงกับกรมบัญชีกลาง

ข้อ 28 ให้รัฐวิสาหกิจและองค์การมหาชนจัดให้มีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการซื้อและการจ้างโดยการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ตามแนวทางของประกาศนี้

ข้อ 29 ให้ปลัดกระทรวงการคลังรักษาการตามประกาศนี้

ประกาศ ณ วันที่ 13 มกราคม พ.ศ. 2548 (นายสมคิด จาตุศรีพิทักษ์) รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง

## 2. การเตรียมความพร้อมด้านระเบียบวิธีปฏิบัติ

เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการมีความเห็นว่า กรมบัญชีกลางที่รับผิดชอบในการกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติ ไม่สามารถให้ความชัดเจน หรือความมั่นใจในการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติงานด้านพัสดุ และต้องนำวิธีประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ (e - Auction) ที่เป็นส่วนหนึ่งของการจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ ตามที่คณะรัฐมนตรีมีคำสั่งให้ปฏิบัติตามยกตัวอย่างเช่น ระยะเวลาในการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่ควรระบุไว้ให้แน่ชัด ข้อกำหนดในการคัดเลือกบริษัทผู้ค้า ซึ่งจะมาทำหน้าที่เป็นบริษัทตลาดกลางทางอิเล็กทรอนิกส์ ในการให้บริการประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ e - Auction อีกทั้งผู้ที่เกี่ยวข้องในงานดังกล่าวมีความคิดเห็นว่า ระเบียบวิธีปฏิบัติยังไม่มี ความชัดเจนเท่าที่ควร เนื่องจากยังไม่มี การใช้ระบบกันอย่างไรหลาย ประกอบกับหลักเกณฑ์การจัดซื้อจัดจ้างยังคงต้องอ้างอิง กับระเบียบเดิม แต่อย่างไรก็ดี ในช่วงที่ผ่านมา มีการระดมความคิดจากส่วนราชการต่างๆ เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแล้ว

## 3. การเตรียมความพร้อมในการวางนโยบาย

ทางหน่วยงานที่การวางแผนการนำนโยบายไปใช้ ในหน่วยงานชั้นต้น โดยการวางแผนให้มีการทดลองใช้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยจัดให้มีการประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ในประเภทสินค้าที่มีมูลค่าไม่สูงมากก่อนเป็นขั้นต้น ราคาดุลค่าของสินค้าจะต้องไม่เกิน 1,000,000 บาท และคุณลักษณะของสินค้าจะต้องไม่มีความซับซ้อนมาก เช่น ไม่เป็นสินค้าที่ต้องพึ่งพาความรู้ทางด้านเทคนิคมาก เป็นสินค้าที่ผู้ขายแต่ละรายสามารถจะเสนอคุณสมบัติของสินค้า เพื่อเข้าร่วมการประมูลได้โดยที่สินค้าที่ผู้ขายแต่ละรายเสนอเพื่อการประมูลจะไม่แตกต่างกันมากนัก เป็นต้น

#### 4. การเตรียมความพร้อมลำดับขั้นในการบังคับบัญชา

ลำดับขั้นการบังคับบัญชา นับว่าเป็นอุปสรรคต่อการใช้ระบบ e – Procurement เพราะระเบียบปฏิบัติต่างๆ ยังไม่สอดคล้องกับระบบ อันได้แก่ระเบียบของทางราชการกำหนดให้หัวหน้าส่วนราชการเป็นผู้มีสิทธิขาดแต่เพียงผู้เดียวในการใช้อำนาจตัดสินใจ ในการจัดซื้อจัดหาบริการหรือสินค้าใดๆ ก็ตามเนื่องจากการตัดสินใจต้องได้รับอนุมัติจากผู้บังคับบัญชาเท่านั้น ผู้ปฏิบัติไม่สามารถตัดสินใจได้เอง ดังนั้น จึงเกิดการถกเถียง ระหว่างระเบียบวิธีปฏิบัติกับระบบที่ต้องการความรวดเร็ว และสามารถตัดสินใจได้ทันที ว่าผู้ใดที่จะเป็นผู้ชนะการประมูล จากการประมูลราคาออนไลน์ ณ วันและเวลาที่กำหนด

#### 5. การเตรียมความพร้อมของเครื่องมือ

ในความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ข้าราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมยังมีอุปสรรคที่สามารถรองรับระบบได้เต็มที่ นั่นคือ ยังขาดอุปกรณ์บางอย่างที่ทำให้ระบบมีความสมบูรณ์ครบถ้วน อันได้แก่ ระบบคอมพิวเตอร์ที่มีความทันสมัยกว่าที่เป็นอยู่ ซึ่งทางหน่วยงานมีความคิดเห็นว่า ระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้อยู่ ณ ปัจจุบันมีความจำเป็นที่จะต้องอัปเดตระบบเพิ่มเติม ซึ่งสิ่งที่จำเป็นต้องอัปเดตได้แก่ หน่วยความจำ (Memory) และหน่วยประมวลผลข้อมูล (CPU) ของระบบคอมพิวเตอร์หลักและเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

#### 6. การเตรียมความพร้อมด้านงบประมาณ

ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เห็นว่าการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ จะสามารถช่วยให้เกิดการประหยัดทางด้านงบประมาณในการจัดซื้อพัสดุลงไป เนื่องจาก ผู้เข้าร่วมการประมูลการเสนอราคาผ่านระบบทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) สามารถเสนอราคาได้ครบเท่าที่ต้องการ ทำให้เกิดการแข่งขันทางด้านราคาสูง ดังนั้น พัสดุที่จัดหามาได้ จึงมีราคาค่อนข้างต่ำ โดยทางหน่วยงานมีการประมาณการได้ว่า หน่วยงานจะสามารถประหยัดงบประมาณจากการจัดซื้อจัดจ้างได้เป็นจำนวนร้อยละ 15 จากงบประมาณการค่าใช้จ่ายเดิม

#### 7. การเตรียมความพร้อมของบุคลากร

จากการวิจัยเห็นได้ว่าบุคลากรของหน่วยงานยังไม่เพียงพอกับความต้องการ เนื่องจากทางหน่วยงานได้รับคำสั่งมาจากทางภาครัฐบาล ในเรื่องของการให้หน่วยงานนำนโยบายมาใช้ปฏิบัติในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างเมื่อต้นปีที่ผ่านมา ดังนั้น ทางหน่วยงานจึงไม่มีการบรรจุกำลังคนเพิ่มเพื่อรองรับนโยบายดังกล่าว โดยทางหน่วยงานได้มีการโอนถ่ายงานไปให้แก่เจ้าหน้าที่

## 2 การรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ ด้วย e – Procurement ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ความสำคัญในการรับรู้ระบบที่สำคัญในการปฏิรูประบบราชการ ระบบการจัดซื้อจัดจ้าง และพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ ด้วย e – Procurement ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมีใช้ตัวระบบ แต่คือ “คน” ที่เป็นผู้ใช้ระบบต่างหาก トラบคิที่ผู้ใช้ระบบยังไม่ถูกปฏิรูปอย่างแท้จริง การปฏิรูปนั้นจะไม่ยั่งยืน ภาคราชการได้ดำเนินการพัฒนาข้าราชการอย่างต่อเนื่องยาวนานหลายปี แต่กลับดูเหมือนว่างบประมาณของประเทศจำนวนมากที่ได้ลงทุนไปกับการฝึกอบรมข้าราชการยังไม่อาจเห็นผลสัมฤทธิ์ที่เป็นรูปธรรมชัดเจน ซึ่งสาเหตุเนื่องจากการขาดระบบที่กระตุ้นให้ผู้จัดฝึกอบรมเกิดแรงจูงใจในการพัฒนา ส่วนผู้รับการฝึกอบรม ก็ขาดแรงจูงใจเพียงพอในการแสวงหาความรู้ผ่านการฝึกอบรมอย่างจริงจังทำให้การฝึกอบรมไม่เกิดประสิทธิผลเท่าที่ควร สาเหตุที่ทำให้ข้าราชการที่ปฏิบัติงานขาดแรงจูงใจ ใ้แก่

1. การจัดฝึกอบรมกระทำในลักษณะต่างคนต่างทำในหน่วยงานของตนเอง ขาดบรรยากาศในการแข่งขันระหว่างหน่วยงานต่างๆ จึงส่งผลให้ผู้จัดฝึกอบรมของกระทรวงเฉื่อยชา ไม่เกิดการตื่นตัวพยายามพัฒนาคุณภาพการฝึกอบรมให้ดีขึ้นเท่าที่ควร ซึ่งจากการสัมภาษณ์กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมีการฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement เพียงแค่ 1 ครั้ง เท่านั้น จึงไม่เพียงพอที่ข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวง ฯ จะมีการรับรู้ที่อยู่ในระดับที่จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างไม่มีที่ติ สิ่งที่ข้าราชการจะแสวงหาความรู้ได้จึงมีเพียงในเว็บไซต์กลางในส่วนที่เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างของกระทรวงการคลังเท่านั้น

2. ผู้จัดฝึกอบรมไม่ได้รับผลตอบแทนจากการฝึกอบรมทำให้ไม่เกิดแรงจูงใจกระตุ้นให้ต้องพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้น

### สาเหตุสำคัญที่ทำให้ข้าราชการกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมแรงงูใจในการรับรู้และการพัฒนาตนเอง

1. กิจกรรมการฝึกอบรมที่หน่วยงานจัดให้ไม่ตรงกับความต้องการ เพราะหน่วยที่จัดฝึกอบรมเป็นผู้กำหนดหลักสูตร การเข้าร่วมกิจกรรมแต่ละครั้งจึงเป็นลักษณะของการสั่งการมากกว่าเกิดจากความสมัครใจของข้าราชการเอง ทำให้ความสนใจในการเข้าร่วมกิจกรรมอยู่ในระดับต่ำ

2. ในการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ไม่ได้พิจารณาถึงกิจกรรมการฝึกอบรมที่ข้าราชการแต่ละคนได้เคยเข้าร่วมหรืออาจจะพิจารณาบ้างแต่ก็ให้ความสำคัญเป็นอันดับสุดท้ายซึ่งมีส่วนทำให้ข้าราชการไม่ตื่นตัวในการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

3. ขาดงบประมาณในการพัฒนาตนเอง เนื่องจากข้าราชการมีเงินเดือนน้อย ทำให้ข้าราชการส่วนใหญ่ใช้เวลาไปกับการหาเงินเพิ่ม มากกว่าใช้เวลาในการศึกษาต่อหรือค้นคว้าความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาตนเอง

4. ขาดการประเมินผลข้าราชการหลังจากการเข้ารับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง กล่าวคือ ยังไม่มีระบบการติดตามผลข้าราชการว่า ได้นำสิ่งที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปใช้ในการทำงานมากน้อยเพียงใด จึงทำให้ข้าราชการไม่ได้ให้ความสนใจกับการฝึกอบรมเท่าที่ควร ส่งผลให้การนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมมาใช้ในระดับต่ำ

### 3. การยอมรับระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การยอมรับระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมนั้นต้องอาศัยความสามารถในการจัดการต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและองค์กร เพื่อให้เกิดความเหมาะสมในการประยุกต์ใช้งานและแสวงหาประโยชน์จากเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปโดยสามารถปรับเปลี่ยนองค์กรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วตลอดเวลา และนำไปสู่การสร้างนวัตกรรมได้นั้นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในสภาวะการณ์ปัจจุบันที่การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีมีสูงและรวดเร็วขึ้น อีกทั้งเป็นช่วงเวลาแห่งการปฏิวัติทางเทคโนโลยีหลายด้านก่อให้เกิด “นวัตกรรมทางสถาบัน” (Institution Innovation) ขึ้นมา ดังนั้นผู้ที่สามารถปรับตัวและก้าวผ่านการเปลี่ยนแปลงนี้ได้ก่อนย่อมมีความได้เปรียบและสามารถประสบความสำเร็จทางหน้าที่การงานและเป้าหมายอื่นๆ ได้มากกว่าผู้ที่มาทีหลัง

องค์กรไม่สามารถสร้างนวัตกรรมด้วยตนเองได้ โดยหน้าที่หลักขององค์กร คือ การสนับสนุนให้ปัจเจกและทีมงานต่างๆ ที่ต้องการทำนวัตกรรมและสร้างสรรค์การเปลี่ยนแปลงที่จะนำไปสู่การปรับปรุงองค์กรในที่สุด

การที่ข้าราชการหน่วยงานภาครัฐที่ปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement จะมีปฏิกิริยาตอบสนองอย่างไรในเรื่องระบบดังกล่าวกับการปฏิบัติงานนั้น ขึ้นอยู่กับแรงจูงใจที่มีอยู่ของเจ้าหน้าที่แต่ละคนไป แรงจูงใจดังกล่าวสามารถจะแยกออกได้เป็นสองกลุ่ม คือแรงจูงใจสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ชอบรักษาสถานภาพเดิม และแรงจูงใจสำหรับพวกที่ชอบการเปลี่ยนแปลง

ข้าราชการซึ่งถือว่าเป็นบุคคลากรที่ปฏิบัติงานกับองค์กรใหญ่ ทั้งหลายมักจะมีแนวโน้มอย่างแรงกล้าเหมือนกันในการที่จะดำเนินงานในวันนี้ให้เหมือนกับที่เคยทำมาเมื่อวาน สาเหตุใหญ่ของความเฉื่อยนี้ก็คือ การสร้างกระบวนการเปลี่ยนแปลงนวัตกรรมการดำเนินงานแต่ละอย่างนั้นต้องลงทุนทั้งเวลา แรงงาน และกำลังเงิน ไปเป็นจำนวนมาก การลงทุนนี้ประกอบด้วย “ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นแล้วเรียกคืนไม่ได้” อยู่ในอัตราสูง ความพยายามนับปี การตัดสินใจเป็นร้อยๆ ครั้ง (รวมทั้งความผิดพลาดต่างๆ) และประสบการณ์มากมายนั้นก่อให้เกิดรูปแบบในการดำเนินงานที่ใช้ปฏิบัติอยู่ในหน่วยงาน ยิ่งกว่านั้นยังต้องลงทุนอีกมากมายในการที่จะข้าราชการยอมรับและคุ้นเคยกับรูปแบบดังกล่าวของระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement ซึ่งเป็นกระบวนการใหม่

ถ้าหน่วยงานจะรับเอารูปแบบการปฏิบัติงานใหม่ ก็ต้องเพิ่มค่าใช้จ่ายดังกล่าวอย่างน้อยบางส่วน ดังนั้น โดยเหตุผลแล้วข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจะรับเอารูปแบบการทำงานใหม่มาใช้ย่อมมีเหตุผลที่ต่อเมื่อผลประโยชน์ที่ได้รับใหม่มีมากกว่าผลประโยชน์ที่เคยได้รับ

ดังนั้นสิ่งที่ปรากฏเมื่อมีการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในกระทรวงก่อให้เกิดผลตามมาดังต่อไปนี้

1. เจ้าหน้าที่หรือข้าราชการที่มีหน้าที่ปฏิบัติงานเดิมแต่ละคนจะต่อต้านการเปลี่ยนแปลงมากขึ้น ถ้าการเปลี่ยนแปลงนั้นมีความสำคัญมากจนทำให้เขาต้องเปลี่ยนพฤติกรรม นั่นคือถ้าการเปลี่ยนแปลงนั้นยิ่งลึกลงไปเท่าใด ก็จะยิ่งกระทบถึงโครงสร้างเกี่ยวกับเป้าหมายของเขามากขึ้นเท่านั้น

2. ยิ่งข้าราชการที่ได้รับผลกระทบกระเทือนมากเพียงใด การต่อต้านการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญก็ยิ่งมีมากขึ้นเท่านั้น ดังนี้

- 2.1 ยิ่งองค์กรใหญ่เท่าไร ความลังเลที่จะรับเอาการเปลี่ยนแปลงมาใช้ก็ยิ่งมีมากขึ้นเท่านั้น

2.2 หน่วยงานเล็กมีแนวโน้มที่จะยึดหยุ่นและยอมเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งใหม่ๆ มากกว่าหน่วยงานใหญ่

2.3 วิธีการหนึ่งที่จะทำให้การยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้เร็วขึ้นก็คือ พยายามทำให้กระทบกระเทือนคนจำนวนน้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้

สาเหตุสำคัญอีกประการหนึ่งของความเฉื่อยในการยอมรับนวัตกรรม คือความเห็นแก่ตัวของข้าราชการที่ต่อต้านการเปลี่ยนแปลงซึ่งมีผลให้มีการลดคุณค่าในสิ่งที่เขายึดมั่นอยู่เป็นการส่วนตัว (หรือค่านิยมส่วนตัวนั่นเอง)

#### 4. ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แบ่งออกได้ดังนี้

##### ข้อดี

1. เพิ่มความโปร่งใส โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุ เนื่องจากการจัดหาพัสดุโดยวิธีการประมูลด้วยระบบ e – Auction และ e – Shopping เป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดหาพัสดุ โดยผู้ขายสามารถเสนอราคาทางออนไลน์หรือทางอินเทอร์เน็ตผ่านผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ (e – MarketPlace Service Provider) ตามระยะเวลาที่กำหนดแทนการยื่นซองราคาให้เจ้าหน้าที่พัสดุ นอกจากนั้นการใช้วิธี e – Auction และ e – Shopping ทำให้สามารถตรวจสอบกระบวนการในการจัดหาพัสดุได้

2. เพิ่มความรวดเร็ว สามารถสรุปผลการต่อรองราคาและเห็นราคาแบบ Real Time เนื่องจากผู้ค้าสามารถเสนอราคาได้หลายครั้งในขณะที่ทำการประมูลภายในเวลาที่กำหนด

3. เพิ่มโอกาสได้พบผู้ค้ารายใหม่ โดยดูข้อมูลจากผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งอาจส่งผลให้ได้สินค้า/บริการในราคาต่ำกว่าการจัดหาพัสดุในรูปแบบเดิม

4. ประหยัดค่าใช้จ่าย การประมูลโดยใช้วิธี e – Auction และ e – Shopping และเผยแพร่ข่าวการสอบราคาและการประกวดราคาทางเว็บไซต์ เปิดโอกาสให้มีผู้ค้าเข้าทำการประมูลแข่งขันกันมากขึ้น ซึ่งอาจทำให้ผู้ซื้อได้สินค้า/บริการในราคาต่ำกว่าการประมูลในรูปแบบเดิม

5. พัฒนาองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นการส่งเสริมประสบการณ์ในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศอันนำสู่เวทีการค้าในระดับโลกได้

### ข้อจำกัด

1. ระเบียบและหลักเกณฑ์ในการจัดหาพัสดุโดยใช้ e – Auction ยังไม่ชัดเจน และรัดกุม ทำให้เกิดปัญหา เช่น การกำหนดระยะเวลาประมูล ซึ่งตามหลักเกณฑ์เสนอให้ไม่ควรเกิน 1 ชั่วโมง แต่สามารถขยายเวลาในการประมูลได้ หากมีผู้เสนอราคาใน 5 นาทีสุดท้ายก่อนสิ้นสุดการประมูล ซึ่งผู้ค้ามักเสนอราคาดกลงในช่วงเวลาดังกล่าวและทำให้ต้องขยายเวลาในการประมูลไปเรื่อย ๆ ส่งผลให้การประมูลใช้เวลาเกินความจำเป็น

2. Specification และเงื่อนไขต่าง ๆ ของสินค้า/บริการต้องรัดกุม ชัดเจนและเปิดโอกาสให้ผู้ค้าสามารถเข้าร่วมประมูลได้มากที่สุด

3. วงเงินการจัดหาควรมีมูลค่าสูงเพื่อให้ผู้ค้าสนใจเข้าร่วมประมูล

4. ต้องมีผู้เข้าร่วมการประมูลอย่างน้อย 3 ราย

5. ต้องดำเนินการประมูลโดยผ่านตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์และผู้ค้าที่ชนะการประมูลจะต้องเสียค่าบริการตลาดกลาง ฯ ในอัตราประมาณ 0.5 – 2 % ของราคาสินค้า ซึ่งผู้ค้านำมารวมในราคาค่าสินค้า/บริการที่ขาย

6. การขัดข้องของระบบคอมพิวเตอร์ในระหว่างดำเนินการประมูล อาจทำให้ต้องขยายเวลาการประมูลหรือยกเลิกการประมูลในครั้งนั้น ซึ่งขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของคณะกรรมการ

7. ตามแนวทางการปฏิบัติคณะกรรมการ e – Auction และ e – Shopping ต้องประกอบด้วยผู้อำนวยการสำนักหรือผู้อำนวยการสำนักบริหารกลางแล้วแต่กรณีเป็นประธาน กรรมการ กรรมการย่อยอย่างน้อย 2 คน ประกอบด้วยผู้แทนศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศของส่วนราชการ ผู้แทนส่วนราชการที่ต้องการจัดหาพัสดุและให้หัวหน้าส่วนราชการเป็นกรรมการและเลขานุการ โดยสามารถแต่งตั้งผู้ช่วยเลขานุการได้ตามความจำเป็น ซึ่งในการดำเนินการของบริษัทฯ คณะกรรมการ e – Auction ประกอบด้วยหัวหน้ากลุ่มงานคลังและการเงิน ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นกรรมการและเลขานุการ โดยสามารถแต่งตั้งผู้ช่วยเลขานุการได้ตามความจำเป็น ทั้งนี้หากทุกครั้งที่มีการประมูลโดยใช้ e – Auction และ e – Shopping ต้องแต่งตั้งให้ผู้บริหารระดับสูงดังกล่าวร่วมเป็นคณะกรรมการ e – Auction และ e – Shopping อาจทำให้เกิดความไม่สะดวกในการดำเนินการ

8. สินค้าที่ได้จากการประมูลผ่านอิเล็กทรอนิกส์ที่ผ่านมา ล้วนแต่เป็นสินค้าที่ไม่มีคุณภาพ เพราะเกิดการคัมภ์ราคากันอย่างมากในการประมูลออนไลน์ เนื่องจากผู้ขายต้องการขายสินค้าให้ได้ราคาที่ถูกต้องที่สุด เพื่อที่จะชนะการประมูล ซึ่งถือว่าราคาสินค้าที่ประมูลมาได้ นั้น ทางสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้ประหยัดงบประมาณ ทางด้านต้นทุนของราคาที่ซื้อไปในระดับหนึ่งแล้ว แต่ทว่าสินค้าที่ได้มานั้น ปรากฏว่าเป็นสินค้าที่ไม่มีคุณภาพไม่ได้มาตรฐาน เนื่องมาจากการคัมภ์ราคาแข่งขันกันมากจนเกินไปนั่นเอง เมื่อสินค้าที่ได้มาไม่มีคุณภาพ



9. ทางบริษัทที่ประมูลมาได้ ไม่สามารถวางเงินค้ำประกันของสินค้าได้ในขั้นต้น ที่ทางผู้ค้าดังกล่าวเป็นผู้ชนะการประมูล จึงทำให้ทางหน่วยงานไม่สามารถดำเนินการได้อย่าง ทันที โดยทางหน่วยงานไม่สามารถเปลี่ยนหรือเลือกผู้ค้ารายอื่นได้ เนื่องจากระยะเวลาที่แจ้งไว้ แก่ทางผู้ค้า ในการมาวางเงินค้ำประกันยังไม่ครบกำหนดระยะเวลา ซึ่งผู้ค้าส่วนมากที่ทางหน่วยงาน ประสบในการประมูลที่ผ่านมาจะใช้เวลาในการวางเงินค้ำประกันค่าสินค้า ไปจนเกือบจะครบ กำหนดระยะเวลาซึ่งตามระเบียบการพัสดุ หากยังไม่พ้นกำหนดระยะเวลาการวางเงินค้ำประกันค่า สินค้า ทางหน่วยงานจะยังไม่สามารถเปลี่ยนผู้ค้าเป็นรายใหม่ได้ ซึ่งในขั้นตอนของการตรวจสอบ เอกสาร การคัดเลือกผู้มีสิทธิ เข้าร่วมการประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์เราจะไม่สามารถทราบได้ว่า บริษัท นั้นเป็นบริษัทที่มีปัญหาทางการเงิน หรือ ไม่มีความสามารถในการแบกรับภาระค่าเงินค้ำประกัน ให้แก่ผู้ซื้อได้ เพราะเหตุผลดังกล่าวจึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดการดำเนินการที่ล่าช้าในการ จัดซื้อจัดจ้าง

10. ขั้นตอนการดำเนินงานล่าช้ากว่า การจัดหาพัสดุแบบเดิม เพราะต้องมีขั้นตอน การดำเนินงานมากขึ้น ซึ่งต้องไปผ่านบริษัทผู้เป็นตลาดกลางการซื้อขายทางอิเล็กทรอนิกส์ใน ขั้นตอนของการประมูลด้วย ซึ่งแต่เดิมการจัดหาพัสดุดำเนินการโดยสอบราคา หรือ การประกวดราคานั้น ทางหน่วยงานสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน 1 เดือนครึ่ง รวมไปถึงการตรวจรับของแต่การจัดซื้อ จัดจ้างทางอิเล็กทรอนิกส์ ใช้เวลาการดำเนินงานขั้นต้น ไปกว่า 2 เดือน ไม่รวมการตรวจรับของ

11. งานเอกสารมากขึ้น จึงทำให้เปลืองกระดาษ ไม่เกิดการประหยัดทรัพยากร เพราะทางหน่วยงานมีความจำเป็นต้องจัดพิมพ์ ขั้นตอนทุกอย่างออกมาในรูปแบบเอกสาร เพื่อเก็บ ข้อมูลไว้เสนอผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อประกอบการพิจารณา

12. การจัดหาที่ต้องดำเนินการตามระบบ e-Shopping คือ การซื้อพัสดุด้วยวิธีตกลง ราคา ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ระเบียบ พักตร์) และเป็นการซื้อพัสดुरายการใดรายการหนึ่งใน 5 รายการ ดังนี้ เท่านั้น

- (1) เครื่องโทรสาร (UNSPSC: 44-10-15-02, GPSC: 01-016639)
- (2) เครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก (UNSPSC: 43-21-15-03, GPSC: 01-042041)
- (3) เครื่องเลเซอร์พริ้นเตอร์ (UNSPSC: 43-21-21-05, GPSC: 01-042069)
- (4) โทรศัพท์ (UNSPSC: 52-16-15-05, GPSC: 01-044652)
- (5) เครื่องดีจิจิตอลโปรเจคเตอร์ (UNSPSC: 45-11-16-20, GPSC: 01-037649)

อย่างไรก็ตาม ในอนาคตหากทุกฝ่ายมีความพร้อมมากขึ้น อาจมีการเพิ่มรายการพัสดุที่ต้องจัดซื้อ ตามระบบ e-Shopping มากกว่า 5 รายการดังกล่าว

13. การดำเนินการจัดซื้อพัสดุดังกล่าวให้ดำเนินการตามวิธีตกลงราคาของระเบียบพัสดุฯ ทุกประการ ยกเว้นการดำเนินการโดยวิธีตกลงราคาในข้อ 39 วรรคแรก ให้เพิ่มขั้นตอนของการใช้ระบบ e-Shopping ในการเสาะหาผู้ค้า ที่สามารถขายสินค้าที่มีคุณภาพ ราคา และบริการ ซึ่งมีความเหมาะสมและเป็นประโยชน์ต่อการใช้งานของหน่วยงานภาครัฐมากที่สุด ทั้งนี้อาจจะมิใช่ผู้ค้าที่เสนอราคาต่ำที่สุด

### การอภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยสามารถสรุปและอภิปรายผลภายใต้หัวข้อ การรับรู้และการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้นำระบบ e - Procurement มาใช้ ซึ่งเป็นระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการให้บริการที่เกี่ยวข้องในกิจกรรมการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ เช่น การตกลงราคา การสอบราคา การประกวดราคา และการจัดซื้อรวมแบบออนไลน์ รวมถึงการลงทะเบียนบริษัทผู้ขาย การทำ e - Catalogue รวมถึงการทำงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการจัดซื้อที่เป็น Web Base Application เพื่อให้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทำให้ข้าราชการต้องมีการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานซึ่งนับเป็นการเปลี่ยนแปลงนวัตกรรมการทำงาน รวมถึงการรับรู้ข้อมูลข่าวสารในเรื่องระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการ โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

### แนวความคิดในการปฏิรูประบบราชการ เกี่ยวกับ e – Procurement

การนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐของสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม นับเป็นการปฏิรูประบบราชการ ดังที่ สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์ และคณะ(2546:33) กล่าวว่าระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ e – Procurement (2545 : 4-7) เป็นระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการให้บริการที่เกี่ยวข้องในกิจกรรมการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ เช่น การตกลงราคา การสอบราคา การประกวดราคา และการจัดซื้อรวมแบบออนไลน์ รวมถึงการลงทะเบียนบริษัทผู้ค้า การทำ e – Catalog และการทำงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในกระบวนการจัดซื้อที่เป็น Web Based Application เพื่อให้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นกล่าวคือ ใช้เวลาจัดหาพัสดุน้อยลง และได้พัสดุที่มีคุณภาพในราคาที่เหมาะสม รวมทั้งเพิ่มความโปร่งใสของกระบวนการจัดหาและสามารถติดตามตรวจสอบกระบวนการทำงานได้

อย่างไรก็ดีสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้มีการปฏิรูประบบราชการของกระทรวงเพื่อตอบสนองการปฏิรูประบบราชการจากแนวความคิดในการปฏิรูประบบราชการ และการปรับเปลี่ยนระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้ e - Procurement ข้างต้นนั้น กล่าวว่าการปฏิรูประบบราชการ ในปี พ.ศ. 2545 ทำให้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้าง ส่วนราชการ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นหน่วยงานหนึ่งของรัฐที่มีส่วนร่วมในการปฏิรูปโครงสร้างส่วนราชการนี้ด้วย ตามแนวความคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e - Government) โดยมีโครงการ e-Procurement เป็นโครงการหลักนำร่องในหลายโครงการของรัฐบาล

โดยระยะเวลากว่า 3 ปี ที่ผ่านมา หน่วยงานภายในกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้ดำเนินการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานเพื่อให้บริการข้อมูลที่ดี มีมาตรฐาน และคุณภาพแก่สาธารณะ โดยการเปิดให้บริการข้อมูลผ่านเว็บไซต์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และบริการข้อมูลอัตโนมัติด้วยระบบโทรศัพท์ ตลอดจนให้บริการอื่น ๆ ที่สะดวกรวดเร็วผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การจัดทำระบบ e-Procurement ของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม คือ ระบบการจัดซื้อที่ใช้อินเทอร์เน็ต ซึ่งทั้งผู้ซื้อและผู้ค้าใช้การดำเนินขั้นตอนและการจัดการ ในด้านต่างๆ เกี่ยวกับการจัดซื้อผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้การใช้ e-Procurement มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินการและศักยภาพในการประหยัดค่าใช้จ่าย การบริการด้าน e-Procurement เป็นธุรกิจที่ทันสมัยที่สุด และเป็นการปฏิบัติทางการค้าจากภาคเอกชน รวมทั้งเป็นความสามารถทางด้านเทคนิคในปัจจุบันจากการใช้อินเทอร์เน็ต มุ่งเน้นการปรับปรุงระบบเทคโนโลยี โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานอย่างเหมาะสมและทันสมัย ตลอดจนพัฒนาระบบฐานข้อมูลและเครือข่ายข้อมูลระหว่างส่วนราชการให้ใช้ร่วมกัน และรวมถึงการปรับปรุงระบบบริหาร โดยจัดให้มีการพัฒนาระบบการบริหารที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management System) ขึ้นในราชการ มีการปรับปรุงงบประมาณ เพื่อเน้นผลลัพธ์ ปรับปรุงระบบงานบุคคลภาครัฐ ปรับปรุงงานพัสดุงานสารบรรณ งานกฎหมาย และระบบตรวจสอบซึ่งทำให้ประหยัดค่าใช้จ่ายทั้งผู้ค้าและภาครัฐมากขึ้น

### **แนวความคิดเกี่ยวกับกระบวนการรับรู้**

ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการรับรู้ ที่มุ่งเน้นถึงรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ใช้ติดต่อภายในองค์กร ซึ่งข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงได้ใช้รูปแบบการสื่อสารในเรื่องการรับรู้มาใช้ในการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานหลายรูปแบบและหลายวิธีควบคู่กัน เพื่อสื่อสารให้ข้าราชการรับรู้ ข้อมูลข่าวสาร ให้เกิดทัศนคติที่ดี และให้เกิดการยอมรับการเปลี่ยนแปลงมากที่สุด

### ผลการวิจัยสรุปได้ว่า

การสื่อสารในกระทรวงเป็นแบบบนลงล่าง ข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวง ๆ จะได้รับข้อมูลข่าวสารจากผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชาถ่ายทอดข่าวสารลงมาถึงข้าราชการระดับล่างซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นไปตามลำดับชั้น โดยเฉพาะเมื่อเริ่มแรกของการเปลี่ยนแปลง ผู้บริหารสูงสุดซึ่งในที่นี้หมายถึงนายกรัฐมนตรีในขณะนั้น และปลัดกระทรวงฯ เป็นผู้เริ่มต้นสื่อสารกับข้าราชการโดยการเรียกประชุมคณะรัฐมนตรี เพื่อชี้แจงนโยบายและความจำเป็นที่ต้องการดำเนินการ จากนั้นจะเป็นหน้าที่ของผู้บริหาร/ผู้บังคับบัญชาของแต่ละหน่วยงานในกระทรวงที่ต้องสื่อสารกับข้าราชการในสังกัดโดยการถ่ายทอดข่าวสาร ตามลำดับชั้นซึ่งข้าราชการในสังกัดจะเป็นผู้รับทราบข้อมูลข่าวสารนั้นและนำมาปฏิบัติเป็นรูปธรรมตามแนวความคิดของ Asseal,H.(1998)Consumer Behavior and Marketing Action (6<sup>th</sup> ed.)Cincinnati,OH : south – Western College Publishing,p.218 กล่าวว่าการเลือกทางการรับรู้ นั้น จะเริ่มจากการเปิดรับข่าวสารที่ได้เลือกสรร (Selective Exposure) จากนั้นบุคคลจะให้ความสนใจหรือเกิดความตั้งใจรับข่าวสาร (Selective Attention) ซึ่งกระบวนการเลือกสรร (Selective Processes) ของผู้รับสาร เป็นปัจจัยหนึ่งในการกำหนดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการส่งสารไปยังผู้รับสาร ข่าวสารต่างๆ แม้ว่าจะได้รับการเตรียมมาอย่างดีโดยผู้ถ่ายทอดที่มีความสามารถสูง หรือใช้สื่อที่มีประสิทธิภาพมากเพียงใดก็ตาม ก็ไม่สามารถจะประกันความสำเร็จในการสื่อสารไปยังผู้รับสารตามที่ผู้ส่งสารต้องการได้ทั้งหมด ทั้งนี้ เพราะผู้รับสารจะมีกระบวนการเลือกรับรู้ข่าวสารที่แตกต่างกันไปตามประสบการณ์ ความต้องการ ความเชื่อ ทักษะคิด ความรู้สึกนึกคิด ฯลฯ ที่ไม่เหมือนกัน

นอกจากนี้การเปิดรับข่าวสารของข้าราชการที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องในการใช้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างดังกล่าว เป็นการรับรู้ในชีวิตประจำวันอย่างหนึ่งที่ต้องอาศัยการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความรู้ และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน (สุภาพร ปาละลักษณ์, 2541) ซึ่ง Atkin (1973) กล่าวว่า บุคคลที่เปิดรับข่าวสารมากย่อมมีหูตากว้างไกล มีความรู้ความเข้าใจในสภาพแวดล้อม และเป็นคนที่มีความทันสมัยกว่าบุคคลที่เปิดรับข่าวสารน้อย ดังนั้น ข่าวสารจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตประจำวันของมนุษย์ มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่ต้องอาศัยการแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความรู้ และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ข่าวสารจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ประกอบการตัดสินใจของมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อมนุษย์เกิดความไม่แน่ใจเรื่องใดเรื่องหนึ่งมากเท่าใด ความต้องการข่าวสารก็จะยิ่งมากขึ้นเท่านั้น (วุฒิ จานง,2523) ทั้งนี้ การเปิดรับข่าวสารใดๆ นั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มผู้เปิดรับข่าวสาร โดย Hunt & Ruben (1993 อ้างใน สุภาพร ปาละลักษณ์,2541)

สำหรับข้าราชการที่รับนโยบายการปฏิรูประบบดังกล่าวแล้วต้องมีการแสวงหาข้อมูลนั้นยังมีปัจจัยที่สำคัญในการรับรู้ คือ การศึกษา (Education) River,Peterson และ Jensen (1971 อ้างใน

ทั้งนี้พอจะกล่าวได้ว่าการตีความทางการรับรู้ของแต่ละบุคคล โดยเฉพาะข้าราชการสำนักงาน ปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุภาครัฐด้วย อิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้ e – Procurement นั้นจะเป็นหลักการพื้นฐาน ที่จะช่วยผู้รับสารในการ ตีความหมายข้อมูลที่ได้รับ ได้แก่ หลักการจัดประเภททางการรับรู้ (Categorization) และหลักการ อนุมาน (Inference) Assael(1998) โดยผู้รับสารจะอนุมานเกี่ยวกับวิธีการจัดการ และเชื่อมโยงเข้า กับความเชื่อเดิมที่มีอยู่ เช่น ผู้ปฏิบัติการจะเชื่อมโยงวิธีการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบ ออนไลน์ด้วย e – Procurement กับ ความโปร่งใสในการประกาศโครงการจะสามารถช่วยลดการ ผูกขาด เนื่องจากผู้ประกอบการทั้งหลายสามารถเข้าร่วมแข่งขันในการจัดซื้อจัดจ้างได้มากขึ้น ซึ่งจะมีผลในการช่วยลดการทุจริตได้ในทางอ้อมได้ ซึ่งการอนุมานนี้อยู่บนพื้นฐานของการสื่อสาร ระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกันเอง รวมทั้งข้อมูลที่ได้รับจากการฝึกอบรม และเว็บไซต์อีกด้วย

#### **แนวความคิดเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม**

แนวความคิดเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรม ได้กล่าวถึง การเปลี่ยนแปลงระบบการทำงาน ใหม่ให้สอดคล้องกับสถานะปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างไม่หยุดนิ่ง เพื่อให้การดำเนินงานการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์เป็นที่ยอมรับและเพื่อให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งทางการตลาดได้

จากการที่มีการปฏิรูประบบราชการขึ้นในปี 2545 โดยมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามา ใช้ถือเป็นการคิดค้นนวัตกรรมใหม่สำหรับขั้นตอนการปฏิบัติงาน ข้าราชการจึงต้องปฏิบัติงานกับ นวัตกรรมใหม่ที่ภาครัฐนำมาทดแทนระบบเก่า เพราะฉะนั้นกระทรวงจึงต้องมีการสร้างบรรยากาศ ของการเรียนรู้ ซึ่งเป็นบรรยากาศการทำงานที่มีการดูดซับประสบการณ์ทั้งความสำเร็จและความ ล้มเหลวอย่างรวดเร็ว เพื่อความอยู่รอดและเจริญก้าวหน้าของกระทรวง

### ผลการวิจัยสรุปว่า

1. การเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์เป็นโครงการหนึ่งของ e – Government ที่เป็นที่ยอมรับของข้าราชการ ผู้วิจัยพบว่า ข้าราชการที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้องในกระทรวงให้ความร่วมมือในการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานครั้งนี้ มีการปรับเปลี่ยนปรับตัวเพื่อให้เกิดความคุ้นเคยจะเกิดความชำนาญในการปฏิบัติงาน จากผลการวิจัยเมื่อข้าราชการเกิดความชำนาญกับระบบใหม่แล้วทำให้การปฏิบัติงานมีความสะดวก รวดเร็วเพิ่มขึ้น เนื่องจากข้าราชการมีอำนาจการตัดสินใจมากขึ้น ระบบใหม่มีความรัดกุมป้องกันการเกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานได้ดีกว่าระบบเก่า ข้าราชการจึงปฏิบัติงานได้คล่องตัวมากขึ้น ในการทำรายการแต่ละรายการ โอกาสในการเกิดข้อผิดพลาดก็น้อยลง

2. สำหรับแนวความคิดแบบจำลองความคิด (Mental model) หรือมุมมองที่เปิดกว้างและเป็นรูปแบบวิธีการคิด ผู้วิจัยพบว่า ในช่วงที่กระทรวงทำการเปลี่ยนแปลงระบบ ข้าราชการที่เกี่ยวข้องมีความคิดเห็นว่า ระบบใหม่จะทำให้เกิดความยุ่งยาก ข้าราชการจึงเกิดความเบื่อหน่าย และคิดว่าระบบเก่าก็ยังสามารถปฏิบัติงานได้ดีอยู่ และเมื่อข้าราชการได้ลงมือปฏิบัติงานกับระบบใหม่ ความคิดหรือทัศนคติเดิมก็เปลี่ยนแปลงไปเมื่อพบว่าระบบมีความรวดเร็วและรัดกุมปลอดภัย

อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยพบว่าข้าราชการที่เกี่ยวข้องได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานในด้านบวกมากกว่าด้านลบ และมีปฏิกิริยาตอบสนองที่ดีกับการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงาน เนื่องจากข้าราชการส่วนใหญ่เห็นด้วยกับการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงาน

จากแนวคิดของ Dundon (2002) กล่าวถึงองค์กรที่มีการสร้างนวัตกรรมว่า สิ่งสำคัญที่สุดที่มีผลต่อการสร้างนวัตกรรมคือ สภาพแวดล้อมขององค์กรที่เอื้อต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมซึ่งเกิดจากพฤติกรรมของสมาชิกขององค์กรเอง และเกิดจากการได้รับฝึกฝน โดยเฉพาะการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งที่ดีกว่า และต้องสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องแก่บุคลากรว่าทุกคนมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรม รวมทั้งการชี้แจงให้เข้าถึงประโยชน์ของนวัตกรรม การให้รางวัลที่จะส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานให้มีคุณภาพ การให้ความสำคัญต่อบุคลากรในการเน้นส่วนสำคัญในการพัฒนาองค์กร องค์กรต้องมีสภาพแวดล้อมให้อิสระในด้านความคิดแก่บุคลากร ให้เขาารู้สึกถึงความปลอดภัย ในการแสดงออกทางความคิดเห็นที่แตกต่างจากคนอื่น ซึ่งผู้บริหารต้องเป็นผู้ริเริ่มส่งเสริมและชักจูงให้บุคลากรมีการสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยการสร้างความร่วมมือในบุคลากรให้มีการพัฒนาความคิด แลกเปลี่ยนประสบการณ์ความรู้ เพื่อให้มีความคิดที่หลากหลายนำไปสู่การพัฒนางานที่มีคุณภาพ

## ข้อเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับนาระบบ e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ

จากการศึกษาการนำระบบ e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ เพื่อศึกษาแนวทางการเตรียมความพร้อมในการรับรู้และการนำระบบดังกล่าวมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและประโยชน์ต่อองค์กร ทำให้ทราบข้อดีและข้อจำกัด ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบดังกล่าวมาใช้ในองค์กร และการนำระบบดังกล่าวมาใช้ถือเป็นการปรับเปลี่ยนขั้นตอนการดำเนินการในการจัดหาพัสดุภาครัฐ ซึ่งองค์กรควรเตรียมความพร้อมโดยใช้หลักการบริหารการเปลี่ยนแปลง มาใช้สร้างคุณค่าให้แก่การเปลี่ยนแปลงดังนี้

### 1. ด้านบุคลากร

1.1 ประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบสาเหตุและข้อดีในการนำระบบ e – Procurement มาใช้ในองค์กร

1.2 จัดฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ผู้มาปฏิบัติงาน เพื่อทราบแนวทางและเสริมสร้างทักษะในการปฏิบัติในการใช้ระบบดังกล่าว

1.3 พัฒนาองค์ความรู้ในเรื่องระบบ e – Procurement ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง และผู้สนใจสามารถศึกษาความรู้ในเรื่องดังกล่าวได้ด้วยตนเอง เช่น จัดทำข้อมูลให้เจ้าหน้าที่ศึกษาทางเว็บไซต์และทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

1.4 เจ้าหน้าที่พัสดุ ประจำฝ่ายบริหารที่เป็นหน่วยงานหลักในการจัดหาพัสดุต้องมีความรู้ ความชำนาญและความชัดเจนในระเบียบปฏิบัติ ตลอดจนสินค้า/บริการที่ต้องการจัดหาเพื่อสามารถให้คำปรึกษาหรือและให้คำแนะนำแก่เจ้าหน้าที่สังกัดสำนักอื่นที่ได้รับมอบหมายให้ดำเนินการจัดหาพัสดุ ดังนั้นเจ้าหน้าที่พัสดุควรต้องศึกษาหาความรู้ในเรื่องระเบียบปฏิบัติและแนวทางการดำเนินใหม่ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาพัสดุลดเวลา

### 2. ด้านการจัดการ

2.1 ศึกษาข้อดีและข้อจำกัด รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบ e – Procurement มาใช้ในองค์กร

2.2 วางแผนและกำหนดแนวทางการนำระบบ e – Procurement มาใช้ในองค์กรอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เจ้าหน้าที่พัสดุและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเห็นความสำคัญและให้ความร่วมมือในการนำระบบดังกล่าวมาใช้ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์แก่องค์กร

2.3 ศึกษาและติดตามการปรับเปลี่ยนระเบียบหลักเกณฑ์และแนวทางการปฏิบัติจากกรมบัญชีกลางและมติคณะรัฐมนตรีอยู่เสมอ เพื่อแจ้งให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบแนวทางการปฏิบัติที่ถูกต้อง

2.4 ติดตามและประเมินผลการนำระบบ e – Procurement มาใช้ในองค์กรเพื่อทราบข้อดีและข้อจำกัด ปัญหาและอุปสรรคและนำมาเป็นแนวทางแก้ไขปัญหาและพัฒนาในการนำระบบดังกล่าวมาใช้

2.5 การจัดตั้งหน่วยงานด้านนิติกรรมเพื่อเป็นที่ปรึกษาด้านระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาพัสดุ และการใช้ระบบ e – Procurement

2.6 การสร้างแรงจูงใจในการนำระบบ e – Procurement มาใช้โดยการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พัสดุควบคู่ไปกับระบบ e – Procurement มาใช้ ซึ่งจะเน้นของการวัดผลความก้าวหน้าจะเป็นสิ่งเสริมสร้างกำลังใจและสร้างความท้าทายในการปฏิบัติงานและในกรณีที่พบว่ามีการกระทำที่แสวงหาผลประโยชน์ในการจัดพัสดุ ควรมีมาตรการหรือบทลงโทษตามความหนักเบาของการกระทำผิด

### 3. ด้านงบประมาณ

ขณะที่ติดตามความชัดเจนในเรื่องนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติของรัฐบาลในการนำระบบ e – Procurement มาใช้ในองค์กร องค์กรควรเตรียมการและจัดสรรงบประมาณ

3.1 จัดสรรงบประมาณสำหรับคอมพิวเตอร์ระบบ Back-up ได้แก่ โทรศัพท์ และ โทรสาร ฯลฯ ให้เพียงพอกับการใช้งานกับระบบ e – Procurement รวมถึงการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพและสามารถรองรับการใช้งานกับระบบ e – Procurement

3.2 จัดสรรงบประมาณสำหรับฝึกอบรมและดูงานเรื่อง e – Procurement ระเบียบพัสดุ และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

### 4. ด้านวัสดุอุปกรณ์

4.1 จัดทำคู่มือระบบ e – Procurement สำหรับเจ้าหน้าที่พัสดุ และผู้เกี่ยวข้องได้ศึกษาและเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

4.2 จัดหาคอมพิวเตอร์ระบบ Back –up ได้แก่ โทรศัพท์และ โทรสาร ฯลฯ ให้เพียงพอต่อการรองรับการใช้งานสำหรับระบบ e – Procurement

โดยสรุปแล้วการนำระบบ e – Procurement มาใช้ในองค์กร ทำให้เกิดผลดีในการจัดหาพัสดุ เนื่องจากการเสริมสร้างประสิทธิภาพ ความโปร่งใส ความประหยัดและความรวดเร็วในการจัดหาพัสดุ รวมถึงการส่งเสริมการพัฒนาองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการนำมาใช้ในการทำงาน ซึ่งประสบการณ์ดังกล่าวสามารถตั้งสมเป็นพื้นฐานในการทำการค้าในระดับโลกได้ อย่างไรก็ตามระบบ e – Procurement ยังมีข้อจำกัดในการใช้งานอันเนื่องมาจากระเบียบและแนวทางการปฏิบัติที่รัฐบาลจะต้องปรับปรุงแก้ไขต่อไป

อนึ่งการนำระบบ e – Procurement มาใช้เป็นเพียงเครื่องมือที่ช่วยในการปฏิบัติงานให้เกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่วนการจะใช้งานระบบดังกล่าวให้เกิดประสิทธิภาพและ



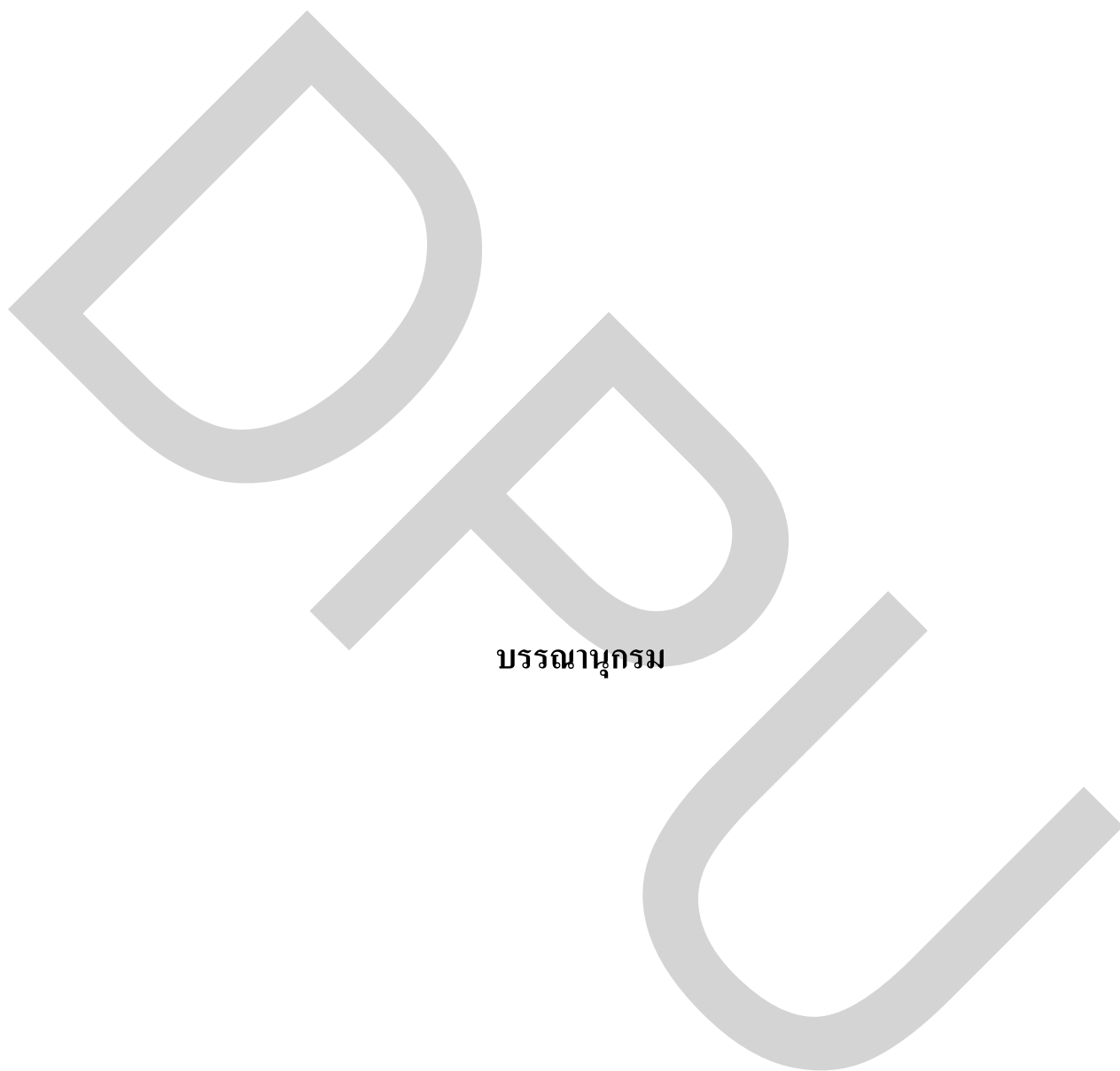
### ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

การนำระบบ e – Procurement มาใช้ในสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมที่ทำการศึกษารั้งนี้ ศึกษาเฉพาะขั้นตอนหนึ่งของระบบ e – Procurement คือ การจัดหาพัสดุโดยวิธีประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) ซึ่งสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้เริ่มใช้ในการจัดหาพัสดุเพียง 1 ครั้ง จึงศึกษาได้เฉพาะในภาพรวมกว้าง ๆ เท่านั้น สำหรับการศึกษารั้งต่อไป ผู้ศึกษามีความเห็นว่าการศึกษาในประเด็นต่อไปนี้

1. การติดตามประเมินผลประสิทธิภาพของระบบ e – Procurement ที่มีต่อการจัดหาพัสดุในด้านความรวดเร็ว ความประหยัด และความโปร่งใส

2. การประเมินผลการให้บริการของผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ในด้านราคาและประสิทธิภาพในการให้บริการ

3. หากสำนักงานปลัดฯ มีการนำระบบ e – Procurement มาใช้อย่างครบวงจร ตั้งแต่ขั้นตอนการค้นหาสินค้า/บริการที่จะซื้อผ่าน e-Catalog การประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ จนถึงการจ่ายเงินด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ควรมีการศึกษาด้านกฎหมายเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กฎหมายเกี่ยวกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กฎหมายเกี่ยวกับอาชญากรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ กฎหมายเกี่ยวกับการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ กฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และกฎหมายลำดับรองของรัฐธรรมนูญมาตรา 78 ว่าด้วยการพัฒนาโครงสร้างสารสนเทศให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกัน เพื่อศึกษาในเรื่อง Digital Divide หรือ การเหลื่อมล้ำทางเทคโนโลยี



## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

#### หนังสือ

- กันยา สุวรรณแสง.(2544).จิตวิทยาทั่วไป (พิมพ์ครั้งที่ 5) . กรุงเทพฯ ฯ : รามสาส์น.
- กรีซ สืบสนธิ์. (2538). วัฒนธรรมและพฤติกรรมสื่อสารในองค์กร. กรุงเทพฯ ฯ : สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กาญจนา แก้วเทพ. (2543).สื่อสารมวลชน : ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา. (พิมพ์ครั้งที่ 2) . กรุงเทพฯ : เอ็ดดิสันเพรส โพรดักส์.
- ครรชิต มาลัยวงศ์. (2533).ก้าวไปกับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์. กรุงเทพมหานคร ฯ : บริษัท เอ.อาร์ . อินฟอร์เมชัน แอนด์ พับบลิเคชัน จำกัด.
- จิราภา เต็งไตรรัตน์. (2543).จิตวิทยาทั่วไป. (พิมพ์ครั้งที่ 2).กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชุตีระ ระบอบ. (2541). วิธีการวิจัยเบื้องต้น . กรุงเทพมหานคร ฯ : ศูนย์เทคโนโลยีทางการศึกษา มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ปรมะ สตะเวทิน. (2537). หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพฯ ฯ : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย .
- ปรมะ สตะเวทิน. (2538). การสื่อสารนวัตกรรม. กรุงเทพฯ ฯ : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ และคณะ. (2535). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพมหานคร ฯ : SM Circuit Press.
- เทียนชัย วงศ์ชัยสุวรรณ. (2537) . โลกาภิวัตน์ 2000. กรุงเทพมหานคร ฯ : บริษัท อโณนิกอินเตอร์เทรคซ์ฮอสเซส จำกัด.
- นิตา ชูโต. (2540) . “การวิจัยเชิงคุณภาพ”. กรุงเทพมหานคร ฯ , พี.เอ็น.การพิมพ์.
- เสถียร เขยประทับ. (2525). การสื่อสารงานนวัตกรรม.” กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีและคอมพิวเตอร์แห่งชาติ. (2538). ไอที 2000 . กรุงเทพมหานคร ฯ : สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีและคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. (2542). **นโยบายนวัตกรรมทางเทคโนโลยีของประเทศไทย**. กรุงเทพมหานคร : ฝ่ายนิเทศสัมพันธ์ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ.

สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์ และคณะ .(2546) . “แนวทางการพัฒนาระบบ e – Procurement ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างของภาครัฐ”. สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย , **ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ** . :กรุงเทพมหานคร ฯ.

สมชัย อักษรารักษ์ และ อศินา พรวิสิน. (2547) . **Being Citizen by Government โฉมหน้าบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐเพื่อคนไทย**. กรุงเทพมหานคร ฯ : บริษัท ซีอีเคยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).

“แผนปฏิบัติการ 4 ปี กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม” (2548). กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. กรุงเทพมหานคร ฯ .

“20 กระทรวงกลไกของรัฐเพื่อการพัฒนาประเทศไทย”. (2547) .สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. กรุงเทพมหานคร.

“2 ปีกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม” (2548).กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, กรุงเทพมหานคร.

### บทความ

กาญจนา แก้วเทพ. (2540). “ทฤษฎีและแนวทางการศึกษาสื่อมวลชน”. เอกสารประกอบการสอน. กรุงเทพมหานคร .

กาญจนา แก้วเทพ. (2544). “ กลุ่มทฤษฎีเทคโนโลยีเป็นตัวกำหนดแห่งสำนัก “Toronto” ” . การศึกษาสื่อมวลชนด้วยทฤษฎีวิพากษ์ **Critical Theory** แนวคิดและตัวอย่างงานวิจัย. กรุงเทพมหานคร ฯ : โรงพิมพ์ภาพพิมพ์,

กัลยา อุคมวิทิต. “เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์” .Information Research 81 (ตุลาคม – พฤศจิกายน). เอกสารประกอบการสอน.

เมตตา กฤตวิทย์. (2531) “เทคโนโลยีและการสื่อสารภายในองค์กร.”วารสารนิเทศศาสตร์ (หน้า 94-96).กรุงเทพมหานคร ฯ :จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุกัญญา สุกบรรทัด. (2538). “หมู่บ้านโลกาภิวัตน์ อัจฉริยะ หรืออวิชา”. เอกสารประกอบการสัมมนาไอทีเฉลิมพระเกียรติ.จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมชัย จิว. (2537) . “IT กู้การแข่งขันธุรกิจในยุคตลาดไร้พรมแดน”. **Business User**.

## วิทยานิพนธ์

- นิตยา วงศ์ภินันท์วัฒนา และ อังสนา อัชชะกุลวิสุทธิ. (2543). การยอมรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล วิทยานิพนธ์ปริญญาพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชีมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นงลักษณ์ สวัสดิพล. (2541). เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ). วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปทุมพร สิริสังคมานนท์. (2532). การนำนวัตกรรมทางการสื่อสารเข้าสู่วงการธุรกิจ ศึกษาเฉพาะกรณีโทรศัพท์เคลื่อนที่. วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มันทนา จันจิระ. (2543). การรับรู้และการยอมรับต่อเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์ในฐานะนวัตกรรมใหม่ของธุรกิจขายตรงหลายชั้น วิทยานิพนธ์ปริญญาบริการธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- วรพจน์ พวงสุวรรณ. (2541). การศึกษาพฤติกรรมการเล่นเกมคอมพิวเตอร์ของนักเรียนมัธยมศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เขาวนิ ตั้งวงศ์ประเสริฐ. (2544). การศึกษาความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติของข้าราชการกระทรวงการต่างประเทศต่อการประชาสัมพันธ์ของกระทรวงต่างประเทศ. วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นันทพร จุลบาท. (2547). ความรู้และการยอมรับ E - Learning ของพนักงาน บริษัท ทศท. คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ศิริพงศ์ พรหมวงศานนท์. (2547). การรับรู้และการยอมรับต่อเครื่องดื่มสมุนไพรในฐานะนวัตกรรมของนักศึกษามหาวิทยาลัยเอกชน ระดับปริญญาตรีในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สุทธิยา ภัทร โภคิธร. (2545). การนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในองค์การภาครัฐ ศึกษา กรณีบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุรางคณา ณ นคร. (2539) สภาพปัญหาและอุปสรรคของนวัตกรรมมัลติมีเดียในระดับอุดมศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

สุปราณี จริยพรหม. (2542). **ความคิดเห็นและการยอมรับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce) ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล** วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อรพรรณณี ลิ่มเจริญ. (2537). **การยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ : กรณีศึกษาบุคลากรในเครือบริษัทศรีวิรา.** วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

### สารสนเทศจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

กาญจนา มีศิลปะวิภักย์ และ สุदारักษ์ เนื่องชมพู. ทฤษฎีการสื่อสาร (Online) Available : สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2549 , จาก <http://ftp.spu.ac.th/cmm131/Course%20Outline.html>,2545.

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2549 , จาก [http://egov.thaigov.net/thailand\\_eGovernment.html](http://egov.thaigov.net/thailand_eGovernment.html).

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. สืบค้นเมื่อ 12 มกราคม 2549 , จาก [www.nectec.or.th/courseware/pdf-documents/articles/G1-eGov-public-services.pdf](http://www.nectec.or.th/courseware/pdf-documents/articles/G1-eGov-public-services.pdf)

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. สืบค้นเมื่อ 12 มกราคม 2549 , จาก <http://egov.thaigov.net/PM/Policy-eGov.doc> - 26 ส.ค. 2005

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. สืบค้นเมื่อ 13 มกราคม 2549 , จาก [www.disaster.go.th/news01/07\\_47/new102.html](http://www.disaster.go.th/news01/07_47/new102.html).

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. สืบค้นเมื่อ 13 มกราคม 2549 , จาก [www1.mod.go.th/opsd/dstcweb/links/e\\_gov.html](http://www1.mod.go.th/opsd/dstcweb/links/e_gov.html).

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. สืบค้นเมื่อ 13 มกราคม 2549 , จาก <http://portal.bu.ac.th/mybu/knowledge/index1.php>

e – Procurement. สืบค้นเมื่อ 13 มกราคม 2549 , จาก <http://ncgov.com/eprocurement>.

e – Procurement. สืบค้นเมื่อ 13 มกราคม 2549 , จาก [http : www. business .cisco.com](http://www.business.cisco.com).

e – Procurement. สืบค้นเมื่อ 13 มกราคม 2549 , จาก [http:// www. eur-op.eu.int.com](http://www.eur-op.eu.int.com)

e – Procurement. สืบค้นเมื่อ 13 มกราคม 2549 , จาก [http : www.darwinmag.com](http://www.darwinmag.com)

e – Procurement. สืบค้นเมื่อ 13 มกราคม 2549 , จาก [http : www.groccurement.go.th](http://www.groccurement.go.th)

## ภาษาต่างประเทศ

### Books

- Alvin Toffler. (1980) .**The Third Wave**. New York : William Marrow & Co.,Ltd..
- Asseal,H.(1998). **Consumer Behavior and Marketing Action**. (6<sup>th</sup> ed.) Cineinnati,OH : south – Western College Publishing,p.218.
- Atkin , Charles K. New. (1973) **Model for Mass Communication Research**. New York : Free Press. .
- Everrette M , Rogers., and Floyd F. Shoemaker. (1971).**Communication of Innovation : A Cross Cultural Approach**. New York the Free Press.
- Hammer, M. And Champy. (1993) **Reengineering the Corporate**. New York : Harper business.
- Jarice Hanson , Uma Narula. **New Communication Technology in Developing Countries**. New York : Lawrence Erelbaum Associates , 1990.
- Joseph T . Klapper. (1960).**The Effects of Mass Communication**. New York the Free Press.
- Katz , Elihu and Lazarsfeld F. (1955). **Personal Influence**. New York : The Free Press.
- Klapper , Joseph T. (1969).**The Effects of Mass Communication**. 10<sup>th</sup> ed , New York the Free Press.
- Malvin L . DeFleur . (1970).**Theories of Communication**. 2<sup>nd</sup> Ed. New York : David McKay Co.
- Roger , Everett M. (1926).**Communication Technology : The New Media in Society**. New York : The Free Press.
- Roger , Everett M., Shoemaker , Folyde F . (1971).**Communication of Innovation**. New York : The Free Press .
- Sheizaf Rafaeli . (1984). **If the Computer is the medium , What is the message ? Interactivity and Its correlates**. California : Stanford University.
- Solomon, M.R.(1999).Consumer Behavior : **Buying having and Being** (4<sup>th</sup> ed.) Upper Saddle River, NJ : Prentice – Hall.P.45
- Yamana , Taro. (1967) .**Statistics : An Introductory Analysis**. N.Y. : Harper and Row.
- Wibul Schramm. (1973) .**Handbook of Communication**. Chicago : Ran McNally Collage Publishing Co.,Ltd.

## Articles

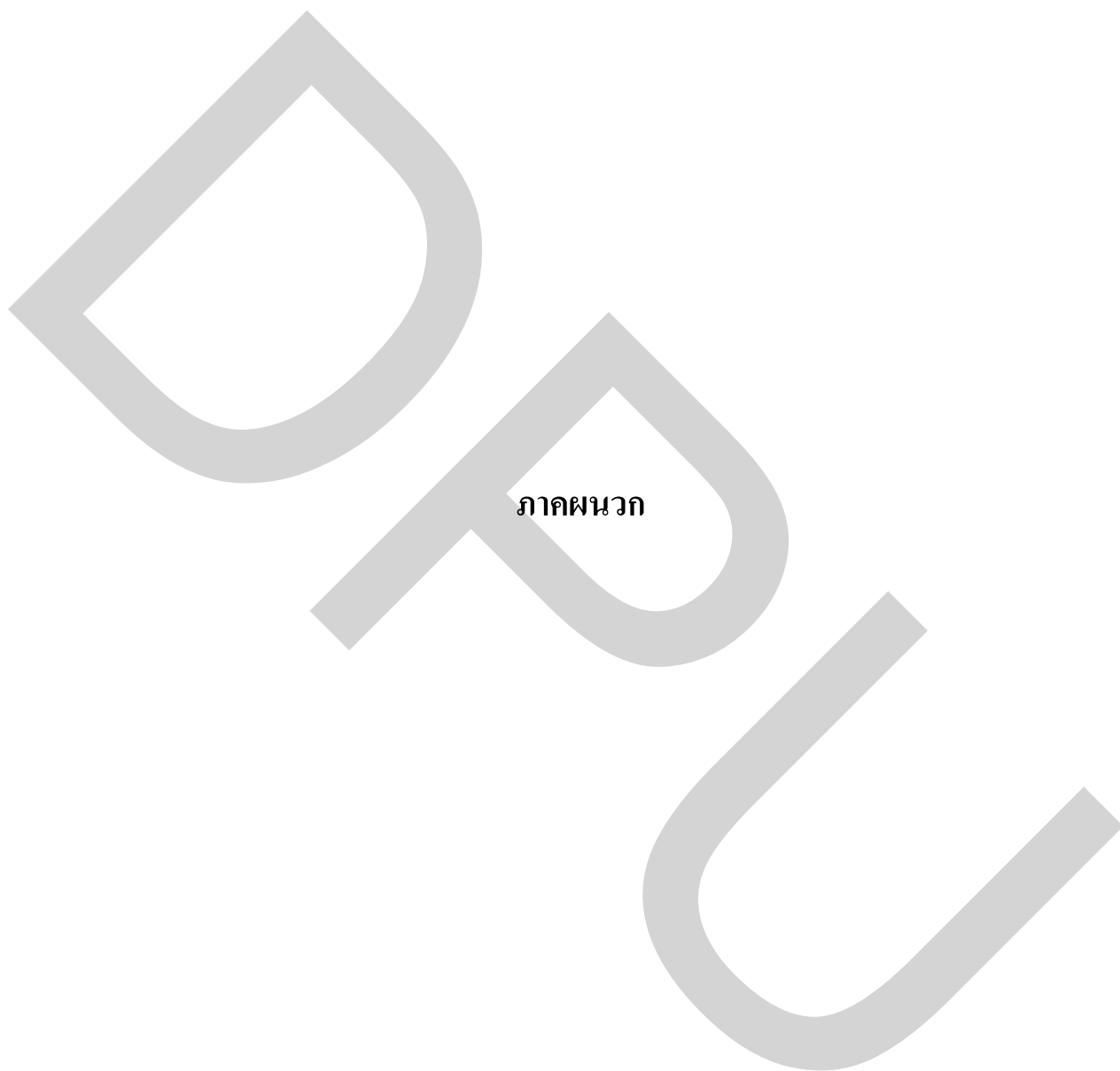
E.Katz , M.Levin., and Hamilton. (1963). "Tradition of research on the Diffusion of Innovation".

**American Sociological Review.**

General Policy Committee, "Social Policy Bureau Economic Planning Agency of Japanese Government". : (March 31 , 1983). **The Information Society and Human Life.**

Katz Elihu , Levin , Martin and Hamillton , (1963). "Tradition of Research on the Difussion of Innovation." **American Sociological Review.** 28 : 2 .





## แบบสัมภาษณ์

### หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่พัสดุ ระดับหัวหน้างาน และระดับปฏิบัติการ สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

1. การรับรู้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

1.1. ปัจจุบันหน่วยงานของท่านใช้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบใด

1.2. ท่านมีหน้าที่เกี่ยวข้องในการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุหรือไม่ หากมีท่านทำในหน้าที่ส่วนใดของการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุ (หากไม่ใช่ให้ข้ามไปถามข้อ 1.3)

1.3. ท่านรู้จักระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e-Procurement หรือไม่ หากรู้จักได้จากที่ใด

1.4. หน่วยงานของท่านเคยมีการอบรมระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ ด้วย e-Procurement หรือไม่

1.5. ท่านคิดว่านโยบาย e-Procurement มีความสำคัญต่อหน่วยงานของท่านหรือไม่

1.6. วัตถุประสงค์และเป้าหมายของการนำระบบ e – Procurement มาใช้มีความชัดเจนง่ายต่อความเข้าใจหรือไม่

2 ปัญหาจากการจัดหาพัสดุในรูปแบบเดิม

2.1. ท่านเคยใช้ระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e-Procurement หรือไม่ หากเคยใช้ ใช้ในขั้นตอนใดบ้าง

2.2. การที่สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจะต้องดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุโดยนาระบบ e – Procurement มาใช้ ท่านมีความคิดเห็นอย่างไร

- ท่านคิดว่า e – Procurement จะช่วยแก้ปัญหาการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุได้หรือไม่

- การจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement จะสามารถทำให้การจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุมีประสิทธิภาพมากกว่าเดิมหรือไม่

3. ข้อดีและข้อจำกัดในการนำระบบ การจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

3.1. ท่านคิดว่าระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement จะช่วยเพิ่มความโปร่งใส ประสิทธิภาพ และประหยัดค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุหรือไม่ อย่างไร

4. ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

4.1. ในการนำระบบ e – Procurement มาใช้ สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนแผนการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุอย่างไร

4.2. ลำดับขั้นการบังคับบัญชา มีอุปสรรคต่อการใช้ระบบ จัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement หรือไม่

5. การเตรียมความพร้อมขององค์กรในการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ในองค์กรภาครัฐ ของข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

5.1. หน่วยงานของท่านมีการสอบถามความคิดเห็นต่อระบบ e – Procurement ของท่านก่อนที่จะนำมาปฏิบัติจริงหรือไม่

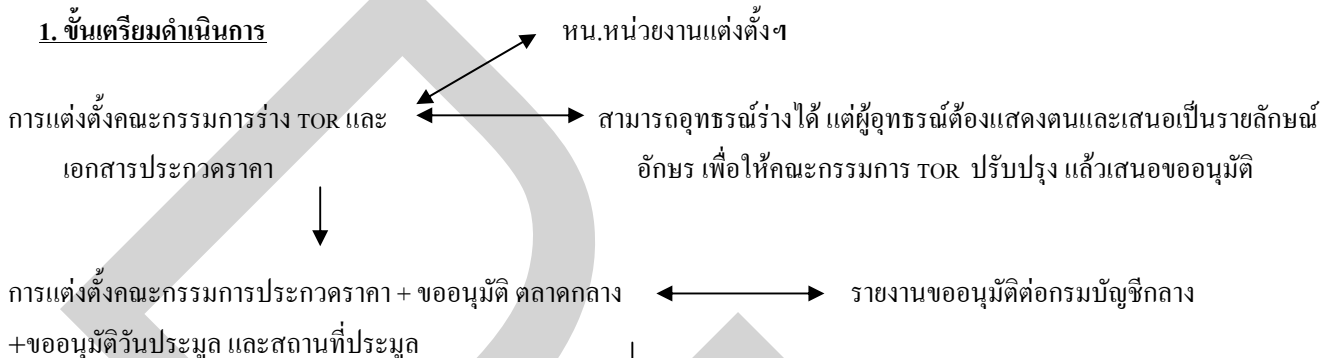
5.2. ท่านมีข้อเสนอแนะในการเตรียมความพร้อมในการนำระบบการจัดซื้อจัดจ้างและพัสดุภาครัฐแบบออนไลน์ด้วย e – Procurement มาใช้ใน สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อมอย่างไรบ้าง (พิจารณาในเรื่องบุคลากร อุปกรณ์ งบประมาณ และการจัดการ)

6. ข้อเสนอแนะ

**แนวทางการปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี**

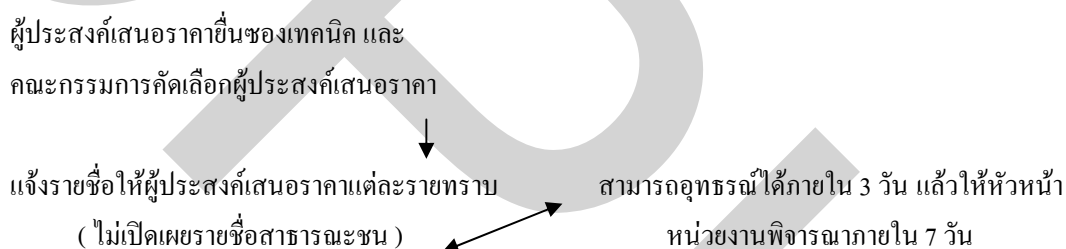
**ว่าด้วยการพัสดุ ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2549 ของกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม**

**1. ขั้นตอนเตรียมดำเนินการ**

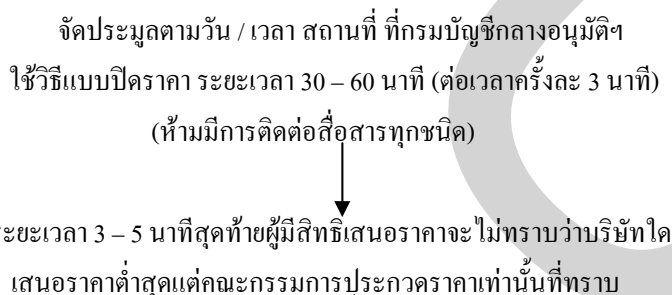


**2. ขั้นตอนดำเนินการ**

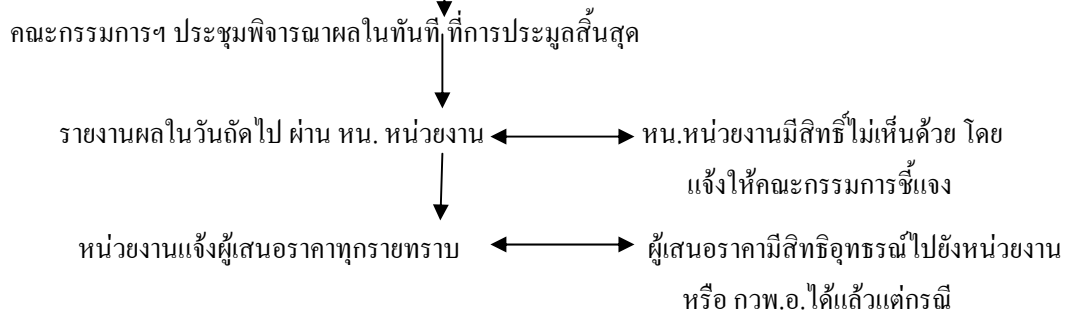
**2.1 ยื่นซองข้อเสนอทางเทคนิค**



**2.2 การเสนอราคา**



**3. ขั้นตอนการพิจารณาและตัดคำ**



## หลักเกณฑ์การซื้อและการจ้างโดยการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

### ก. ทEMA

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2547 กำหนดให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอื่นของรัฐทุกแห่งดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างตามระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Procurement : e-GP) ของกระทรวงการคลัง โดยการจัดซื้อจัดจ้างทั่วไปที่มีมูลค่าไม่สูงมากให้ใช้วิธี e-Shopping ส่วนการจัดซื้อจัดจ้างที่มีมูลค่าการดำเนินงานสูงหรือการประมูลแข่งขันเรื่องราคาหรือผลประโยชน์อื่นที่เสนอให้รัฐ ให้ใช้วิธี e-Auction รวมทั้งให้จัดทำประกาศจัดซื้อจัดจ้างในเว็บไซต์ [www.gprocurement.go.th](http://www.gprocurement.go.th)

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ (ฉบับที่ 6) พ.ศ.2545 ข้อ 18 (6) การประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กระทรวงการคลังกำหนด

กระทรวงการคลังจัดทำประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง หลักเกณฑ์การซื้อและการจ้างโดยการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ลงวันที่ 13 มกราคม 2548 เพื่อพัฒนารูปแบบและวิธีการดำเนินการประมูลฯ ให้มีความทันสมัยสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันมากที่สุด โดยยกเลิกประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดหาพัสดุโดยการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction)

### ข. ขอบเขตบังคับใช้ประกาศฯ

ประกาศฯ จะมีผลบังคับใช้กับส่วนราชการ และหน่วยงานอื่นของรัฐที่ถือปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม สำหรับกรณีหน่วยงานของรัฐประเภทอื่นๆ เช่น รัฐวิสาหกิจ เป็นต้น มีความต้องการจะถือปฏิบัติตามประกาศฯ ก็สามารถดำเนินการได้ โดยการแก้ไขกฎระเบียบหรือข้อบังคับภายในหน่วยงานให้สอดคล้องกับประกาศฯ ต่อไป

วงเงินจัดหาพัสดุเกินกว่า 2,000,000 บาทขึ้นไป ยกเว้น งานจ้างที่ปรึกษา งานจ้างออกแบบและคุมงาน และการซื้อการจ้างด้วยวิธีพิเศษหรือกรณีพิเศษ

สำหรับการดำเนินการจัดซื้อหรือจัดจ้างโดยวิธีการประกวดราคาที่ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานอื่นใดของรัฐได้ดำเนินการตามวิธีการเดิม ตามกระบวนการที่กำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุฯ กล่าวคือ เมื่อหัวหน้าส่วนราชการ หรือหัวหน้าหน่วยงานได้ให้ความเห็นชอบการประกวดราคาตามรายงานที่เจ้าหน้าที่พัสดุเสนอขออนุมัติ (ตามข้อ 29 ของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุฯ) ก็ให้หน่วยงานนั้นดำเนินการตามกระบวนการเดิมต่อไปได้จนเสร็จสิ้นกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างในครั้งนั้น และขอให้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วย

### ค. กระบวนการดำเนินการประมูลฯ

ประกอบด้วย กระบวนการดำเนินงาน 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 การคัดเลือกผู้ค้าทางเทคนิค พิจารณาจากรายละเอียดต่างๆ ที่กำหนดไว้ในประกาศเชิญชวน เช่น คุณสมบัติผู้ค้า เอกสารหลักฐานต่างๆ พัสดุดตัวอย่าง แกดตาด็อกหรือแบบรูป และรายการละเอียด เป็นต้น

ส่วนที่ 2 การแข่งขันเสนอราคาด้วยระบบประมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยคณะกรรมการดำเนินการประมูลกำหนดรูปแบบการประมูลฯ พร้อมทั้ง กำหนดวัน เวลา และสถานที่ในการจัดประมูลฯ ตลอดจนเงื่อนไขของการประมูลฯ อย่างชัดเจน หลังจากนั้น จึงดำเนินการให้ผู้ค้าที่มีมาตรฐานทางเทคนิคเข้าร่วมประมูลฯ โดยรูปแบบการประมูลฯ แบ่งเป็น 2 แบบ ได้แก่

(1) การประมูลแบบเปิดราคา (Reverse Auction) คือ การประมูลแข่งขันเสนอราคา ที่ ผู้ซื้อสามารถติดตามสถานะตลอดการแข่งขันจนได้ผู้ค้าที่เสนอราคาขายต่ำที่สุด ขณะที่ผู้ขายจะทราบเฉพาะราคาเสนอขายที่ต่ำที่สุดในขณะนั้น โดยมีเงื่อนไขประกอบการประมูลฯ ได้แก่

(1.1) วงเงินประมูลฯ ให้ใช้วงเงินงบประมาณที่ได้รับ

(1.2) การเสนอลดราคาขั้นต่ำ (Minimum Bid): กำหนดตามความเหมาะสมของแต่ละการประมูลฯ หรือโดยคำแนะนำของผู้ให้บริการตลาดกลางฯ

(1.3) ระยะเวลาประมูลฯ : มี 2 กรณี

(1.3.1) กรณีมีการกำหนดช่วงการต่อระยะเวลาการประมูลฯ: ไม่เกิน 60 นาที

(1.3.2) กรณีไม่กำหนดช่วงการต่อระยะเวลาการประมูลฯ: ไม่เกิน 6 ชั่วโมง

(1.4) ช่วงต่อระยะเวลาการประมูลฯ (ในกรณีที่มีการต่อระยะเวลาประมูลฯ): 5 นาที

(1.5) ข้อมูลแสดงผลหน้าจอคณะกรรมการฯ

(1.5.1) เวลา (Time) ของเครื่องแม่ข่ายที่ใช้ในการจัดประมูลฯ (GMT+7)

(1.5.2) กำหนดรหัสแทนชื่อผู้ค้า (ไม่แสดงชื่อผู้ค้าจนเสร็จการประมูลฯ)

(1.5.3) สถานะการแข่งขันราคา (Log File) ตลอดการประมูลฯ

(1.5.4) ราคาต่ำสุดตลอดระยะเวลาประมูลฯ

(1.5.5) ช่วงระยะเวลาที่เหลือในการประมูลฯ

(1.5.6) สถานะเมื่อสิ้นสุดการประมูลฯ

(1.6) ข้อมูลแสดงผลหน้าจอผู้ขาย

(1.6.1) เวลา (Time) ของเครื่องแม่ข่ายที่ใช้ในการจัดประมูลฯ (GMT+7)

(1.6.2) รายละเอียดการประมูล เช่น หน่วยงานการประมูล สินค้า วงเงินงบประมาณ ราคาต่อหน่วย และวงเงินรวม เป็นต้น

(1.6.3) ข้อมูลการเสนอแข่งขันประมูลราคา (Log File) เฉพาะของผู้ขายรายนั้นๆ

(1.6.4) ราคาต่ำสุดของประมูลฯ ตลอดจนการประมูลฯ

(1.6.5) สัญลักษณ์ที่แสดงถึงการเป็นผู้ค้าที่เสนอราคาต่ำที่สุด ณ เวลาขณะนั้น โดยจะปรากฏเป็นรูปพ็อนที่ผู้ค้านั้นๆ

(1.6.6) ช่วงระยะเวลาที่เหลือในการประมูลฯ

(1.6.7) หน้าจอขอยืนยันยอดเงินที่ผู้ค้าจะเสนอประมูลฯ ก่อนปรากฏใน ระบบประมูลฯ

(1.6.8) เมื่อสิ้นสุดการประมูลฯ ผู้ค้าต้องไม่สามารถเสนอราคาได้

(1.7) ข้อปฏิบัติกรณีฉุกเฉิน: กรณีก่อนสิ้นสุดช่วงระยะเวลาประมูลฯ 1 นาที ให้มีการต่อช่วงระยะเวลาประมูลฯ อีก 5 นาที โดยจะต้องมีการได้รับเอกสารทางโทรสาร

(2) การประมูลแบบปิดราคา (Sealed Bid Auction) คือ การประมูลที่ทั้งผู้ซื้อและผู้ค้าจะไม่ทราบราคาที่ประมูลแข่งขันกัน แต่จะปรากฏเฉพาะสัญลักษณ์ที่แสดงถึงผู้ค้าที่เสนอราคาต่ำที่สุด จนเสร็จสิ้นการประมูล โดยมีเงื่อนไขประกอบการประมูลฯ ได้แก่

(2.1) วงเงินประมูลฯ ให้ใช้วงเงินงบประมาณที่ได้รับ

(2.2) การเสนอลดราคาขั้นต่ำ (Minimum Bid) : ไม่มี

(2.3) ระยะเวลาประมูลฯ : ไม่เกิน 6 ชั่วโมง

(2.4) ช่วงต่อระยะเวลาการประมูลฯ : ไม่มี

(2.5) การเสนอราคาประมูลฯ ภายในช่วงระยะเวลาประมูลฯ แบ่งได้ 2 วิธี คือ

(2.5.1) ผู้ค้าเสนอราคาประมูลฯ ได้ครั้งเดียว

(2.5.2) ผู้ค้าเสนอราคาประมูลฯ ได้หลายครั้ง

(2.6) ข้อมูลแสดงผลหน้าจอคณะกรรมการฯ

(2.6.1) เวลา (Time) ของเครื่องแม่ข่ายที่ใช้ในการจัดประมูลฯ (GMT+7)

(2.6.2) กำหนดรหัสแทนชื่อผู้ค้า (ไม่แสดงชื่อผู้ค้าจนเสร็จการประมูลฯ)

(2.6.3) ราคาต่ำสุดตลอดระยะเวลาประมูลฯ

(2.6.4) ช่วงระยะเวลาที่เหลือในการประมูลฯ

(2.6.5) สถานะเมื่อสิ้นสุดการประมูลฯ

(2.7) ข้อมูลแสดงผลหน้าจอผู้ขาย

(2.7.1) เวลา (Time) ของเครื่องแม่ข่ายที่ใช้ในการจัดประมูลฯ (GMT+7)

(2.7.2) รายละเอียดการประมูล เช่น หน่วยงานการประมูล สินค้า วงเงินงบประมาณ ราคาต่อหน่วย และวงเงินรวม เป็นต้น

(2.7.3) สัญลักษณ์ที่แสดงถึงการเป็นผู้ค้าที่เสนอราคาต่ำที่สุด ณ เวลาขณะนั้น โดยจะปรากฏเป็นรูปก้อนที่ผู้ค้านั้นๆ

(2.7.4) ช่วงระยะเวลาที่เหลือในการประมูลฯ

(2.7.5) หน้าจอขอยืนยันยอดเงินที่ผู้ค้าจะเสนอประมูลฯ ก่อนปรากฏในระบบประมูลฯ

(2.7.6) เมื่อสิ้นสุดการประมูลฯ ผู้ค้าต้องไม่สามารถเสนอราคาได้

(2.8) ข้อปฏิบัติกรณีฉุกเฉิน: กรณีก่อนสิ้นสุดช่วงระยะเวลาประมูลฯ 1 นาที ให้มีการต่อระยะเวลาประมูลฯ อีก 5 นาที โดยจะต้องมีการได้รับเอกสารทางโทรสาร

ง. ขั้นตอนดำเนินการประมูลฯ

(1) ส่วนราชการจัดเตรียมรายละเอียดเกี่ยวกับการจัดประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) ซึ่งสามารถดำเนินการได้ 2 แนวทาง ได้แก่

แนวทางที่ 1 จัดประมูลฯ โดยใช้ระบบประมูลฯ ภายในสามารถดำเนินการได้ โดยให้จัดส่งรายละเอียดเกี่ยวกับระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ ระบบโปรแกรมสำเร็จรูป ตลอดจนคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ตามหลักเกณฑ์ของคณะกรรมการคัดเลือกผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ให้กรมบัญชีกลางในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการฯ พิจารณาดำเนินการต่อไป

แนวทางที่ 2 เลือกผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ (e-MarketPlace Service Provider) จากทะเบียนรายชื่อผู้ให้บริการฯ ที่จัดทำโดยคณะกรรมการคัดเลือกฯ ทำหน้าที่จัดประมูลฯ

(2) หัวหน้าส่วนราชการพิจารณาเลือกผู้ให้บริการตลาดกลางฯ จากทะเบียนรายชื่อผู้ให้บริการตลาดกลางฯ และแต่งตั้งเป็นผู้จัดการประมูลฯ ให้ส่วนราชการ ทั้งนี้ หากจำเป็น ส่วนราชการสามารถ แต่งตั้งผู้ให้บริการตลาดกลางฯ ได้มากกว่า 1 แห่ง

(3) การดำเนินการประมูลฯ ของส่วนราชการ (ผู้ซื้อ) โดยส่วนงานที่รับผิดชอบด้านการพัสดุ นำเสนอหัวหน้าส่วนราชการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย ประธานกรรมการ 1 คน ดำรงตำแหน่งเป็นข้าราชการระดับ 6 หรือเทียบเท่าขึ้นไป และกรรมการอย่างน้อย 2 คน ดำรงตำแหน่งข้าราชการ 3 หรือเทียบเท่าขึ้นไป โดยถือปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ข้อ 35 – 36 โดยอนุโลม รวมทั้ง ดำเนินการตามกระบวนการดำเนินการประมูลฯ ดังนี้

(3.1) กำหนดรูปแบบการประมูลฯ ร่วมกับผู้ให้บริการตลาดกลางฯ



(3.2) จัดเตรียมเอกสารสัญญาจัดประมูลฯ 3 ฝ่าย ระหว่างส่วนราชการ (ผู้ซื้อ) ผู้ให้บริการ ตลาดกลางฯ และผู้ค้า โดยมีตัวอย่างของเอกสารฯ ปรากฏตามเอกสารที่แนบ

(3.3) การคัดเลือกทางเทคนิค หากมีผู้ค้าที่มีมาตรฐานเหมาะสม 2 ราย คณะกรรมการฯ สามารถใช้วิธีประมูลโดยไม่ต้องใช้ระบบประมูลฯ แต่ใช้วิธีการยื่นเสนอของราคาตามข้อ 41-42 แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยอนุโลม สำหรับกรณี ที่คัดเลือกทางเทคนิคแล้วมีผู้ค้าที่มีมาตรฐานเพียง 1 ราย ให้อยู่ในดุลยพินิจของ คณะกรรมการฯ ว่ายกเลิกไปใช้วิธีจัดซื้อจัดจ้างอื่นๆ หรือเรียกผู้ค้ามาเจรจาต่อรองราคา โดยต้อง คำนึงถึงประโยชน์ของทางราชการเป็นสำคัญ รวมทั้ง ให้ทำรายงานเสนอหัวหน้าส่วนราชการโดย ละเอียด

(3.4) หลังจากคัดเลือกได้ผู้ค้าทางเทคนิคแล้ว ให้จัดเตรียมสถานที่จัดประมูลฯ ซึ่งต้องมีมาตรฐานขั้นต่ำ ดังนี้

- สายโทรศัพท์พร้อมหมายเลขโทรศัพท์อย่างน้อย 3 หมายเลข
- เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีระบบปฏิบัติการ Microsoft Window XP Professional และ ใช้โปรแกรม Microsoft internet Explorer V.6 พร้อม โมเด็มความเร็วไม่น้อยกว่า 56 Kbps และ เครื่องพิมพ์ (Printer)
- เครื่องโทรสาร
- เครื่องสำรองไฟฟ้า (UPS) สำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ
- เครื่องฉายภาพดิจิทัล

(3.5) ในวันประมูลฯ คณะกรรมการฯ จะต้องมีผู้แทนอย่างน้อย 1 คน เข้าร่วม สังเกตการณ์ ณ สถานที่จัดประมูลฯ

(3.6) เมื่อเสร็จสิ้นการประมูลฯ ประสานงานกับผู้ให้บริการตลาดกลางฯ เพื่อขอรับ สรุปผล ประมูลฯ

(3.7) ทำรายงานสรุปผลประมูลฯ เสนอหัวหน้าส่วนราชการและดำเนินการตามขั้นตอนการ ทำสัญญาซื้อหรือจ้าง และตรวจรับงานตามระเบียบของทางราชการต่อไป

#### จ. การกำหนดอัตราค่าใช้จ่าย

ผู้ให้บริการตลาดกลางฯ จะสามารถคิดค่าใช้จ่ายในการจัดประมูลฯ เฉพาะกรณีที่มี การ ประมูลฯ จนได้ผู้ค้าที่เสนอราคาขายดีที่สุด โดยอัตราค่าใช้จ่ายดำเนินการจัดประมูลฯ ที่คิดจากผู้ค้า ที่ชนะการประมูลฯ ประกอบด้วย อัตราค่าใช้จ่ายจัดประมูลฯ (Success Fee) ซึ่งคำนวณจากมูลค่า สิ้นค้า/บริการที่จะสั่งซื้อ/จ้าง และค่าใช้จ่ายเดินทางของผู้ให้บริการตลาดกลางฯ ดังนี้

- (1) อัตราค่าใช้จ่ายจัดประมูลฯ

- วงเงินงบประมาณที่จัดประมูลฯ เสร็จที่มีมูลค่าไม่เกิน 2,000,000 บาท คิดค่าใช้จ่ายจัดประมูลฯ ไม่เกิน 6,000 บาท/การประมูลฯ

- วงเงินงบประมาณที่จัดประมูลฯ เสร็จที่มีมูลค่า 2,000,001 บาท - 10,000,000 บาท คิดค่าใช้จ่ายจัดประมูลฯ ในอัตราไม่เกินร้อยละ 0.4 และไม่เกิน 10,000 บาท/การประมูลฯ

- วงเงินงบประมาณจัดประมูลฯ เสร็จที่มีมูลค่า 10,000,001 บาท - 25,000,000 บาท คิดค่าใช้จ่ายจัดประมูลฯ ในอัตราไม่เกินร้อยละ 0.15 และไม่เกิน 20,000 บาท/การประมูลฯ

- วงเงินงบประมาณจัดประมูลฯ เสร็จที่มีมูลค่าสูงกว่า 25,000,001 บาท คิดค่าใช้จ่ายจัดประมูลฯ ในอัตราไม่เกินร้อยละ 0.10 และไม่เกิน 30,000 บาท/การประมูลฯ

(2) ค่าใช้จ่ายเดินทางของผู้ให้บริการตลาดกลางฯ แบ่งเป็น 4 ระยะดังนี้

- จังหวัดที่มีระยะทางห่างจากกรุงเทพฯ โดยประมาณไม่เกิน 150 กม. (20 จังหวัด) ไม่มีค่าใช้จ่ายเดินทาง ได้แก่ กรุงเทพมหานคร อ่างทอง อยุธยา ฉะเชิงเทรา ชลบุรี กาญจนบุรี ลพบุรี นครนายก นครปฐม นนทบุรี ปทุมธานี เพชรบุรี ปราจีนบุรี ราชบุรี สมุทรปราการ สมุทรสาคร สมุทรสงคราม สระบุรี สุพรรณบุรี และสิงห์บุรี

- จังหวัดที่มีระยะทางห่างจากกรุงเทพฯ โดยประมาณ 151- 250 กม. (7 จังหวัด) คิดค่าใช้จ่ายเดินทางไม่เกิน 2,500 บาท/การประมูลฯ ได้แก่ ชัยนาท นครสวรรค์ สระแก้ว อุทัยธานี ระยอง จันทบุรี และนครราชสีมา

- จังหวัดที่มีระยะทางห่างจากกรุงเทพฯ โดยประมาณ ไม่เกิน 500 กม. (16 จังหวัด) คิดค่าใช้จ่ายเดินทางไม่เกิน 5,000 บาท/การประมูลฯ ได้แก่ ประจวบคีรีขันธ์ ตรัง เพชรบูรณ์ พิจิตร พิษณุโลก สุโขทัย ตาก อุตรดิตถ์ ชุมพร กำแพงเพชร บุรีรัมย์ ชัยภูมิ ขอนแก่น มหาสารคาม ร้อยเอ็ด และสุรินทร์

- จังหวัดที่มีระยะทางห่างจากกรุงเทพฯ โดยประมาณมากกว่า 500 กม. (33 จังหวัด) คิดค่าใช้จ่ายเดินทางไม่เกิน 10,000 บาท/การประมูลฯ ได้แก่ อุตรดิตถ์ ยโสธร แพร่ ระนอง อำนาจเจริญ กาฬสินธุ์ เลย หนองบัวลำภู ศรีสะเกษ เชียงใหม่ เชียงราย มุกดาหาร นครพนม หนองคาย น่าน พะเยา กระบี่ นครศรีธรรมราช นราธิวาส ปัตตานี พังงา พัทลุง ภูเก็ต ลำพูน แม่ฮ่องสอน สตูล สงขลา สุราษฎร์ธานี ตรัง ยะลา สตูล นคร อุบลราชธานี และลำปาง

## การกำหนดทะเบียนรายชื่อผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์

(สำเนา)

คำสั่งคณะกรรมการคัดเลือกผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์

ที่ 1/2549

เรื่อง การกำหนดทะเบียนรายชื่อผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์

ตามประกาศกระทรวงการคลัง เรื่อง หลักเกณฑ์การซื้อและการจ้างโดยการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ลงวันที่ 13 มกราคม 2548 ข้อ 9 (1) และ (3) ได้กำหนดให้คณะกรรมการคัดเลือกผู้ให้บริการตลาดกลาง อิเล็กทรอนิกส์มีอำนาจประกาศ กำหนดคุณสมบัติ พิจารณาคัดเลือก และจัดทำทะเบียนรายชื่อผู้ให้บริการตลาด กลาง อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งคณะกรรมการฯ ได้ขึ้นทะเบียนผู้ให้บริการตลาดกลางฯ ให้แก่ส่วนราชการแล้ว จำนวน 9 ราย นี้

บัดนี้ คณะกรรมการฯ ได้มีมติเห็นชอบให้ผู้ประกอบการที่มีคุณสมบัติตามที่คณะกรรมการฯ กำหนด ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางฯ ในการจัดประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ส่วนราชการ เพิ่มอีก 1 ราย คือ บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 6 มกราคม พ.ศ. 2549

นายสุภรัตน์ วัฒนกุล

(นายสุภรัตน์ วัฒนกุล)

ปลัดกระทรวงการคลัง

---

(สำเนา)

คำสั่งคณะกรรมการคัดเลือกผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์

ที่ 1/2548

เรื่อง การเพิกถอนผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์จากทะเบียนรายชื่อผู้ให้บริการ ตลาดกลาง  
อิเล็กทรอนิกส์

ด้วยคณะกรรมการคัดเลือกผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ ได้มีคำสั่งคณะกรรมการ  
คัดเลือกผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ ที่ 2/2546 เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2546 ขึ้นทะเบียน  
บริษัท บิสซิเนส คอมเมอร์เชียล เน็ตเวิร์คส จำกัด เป็นผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อทำ  
หน้าที่จัดประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ส่วนราชการต่างๆ

บัดนี้ ผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว ได้ขอลาออกจากการเป็น ผู้ให้บริการ  
ตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ ตั้งแต่วันที่ 20 มกราคม 2548 ดังนั้น จึงเพิกถอน บริษัท บิสซิเนส คอม  
เมอร์เชียล เน็ตเวิร์คส จำกัด ออกจากทะเบียนรายชื่อผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่ง  
ผู้ประกอบการดังกล่าว จะไม่สามารถดำเนินการจัดประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ส่วน  
ราชการต่อไป

สำหรับส่วนราชการที่ได้คัดเลือกบริษัท บิสซิเนส คอมเมอร์เชียล เน็ตเวิร์คส จำกัด เป็นผู้  
ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อทำหน้าที่จัดประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ไว้แล้ว ก็ให้  
ส่วนราชการนั้นดำเนินการจนเสร็จสิ้นตามกระบวนการเดิม

ประกาศ ณ วันที่ 2 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2548

นายประกอบ ตันติยาพงศ์

(นายประกอบ ตันติยาพงศ์)

รองปลัดกระทรวงการคลัง

หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านรายจ่ายและหนี้สิน

ประธานกรรมการคัดเลือกผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์

---

(สำเนา)

คำสั่งคณะกรรมการคัดเลือกผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์

ที่ 2/2547

เรื่อง การเพิกถอนผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์จากทะเบียนรายชื่อผู้ให้บริการ ตลาดกลาง  
อิเล็กทรอนิกส์

ด้วยคณะกรรมการคัดเลือกผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ ได้มีคำสั่งคณะกรรมการ  
คัดเลือกผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ ที่ 1/2546 เมื่อวันที่ 29 เมษายน 2546 ขึ้นทะเบียน  
บริษัท ซัพพลายเออร์ คอนเน็กซ์ จำกัด และบริษัท วิไทยคอต จำกัด เป็นผู้ให้บริการตลาดกลาง  
อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อทำหน้าที่จัดประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) ให้แก่ส่วนราชการ  
ต่างๆ

บัดนี้ ผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ทั้ง 2 ราย ได้ขอลาออกจากการเป็น ผู้ให้บริการ  
ตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น จึงเพิกถอน บริษัท ซัพพลายเออร์ คอนเน็กซ์ จำกัด และบริษัท  
วิไทยคอต จำกัดออกจากทะเบียนรายชื่อผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผู้ประกอบการ  
ทั้ง 2 ราย ดังกล่าว จะไม่สามารถดำเนินการจัดประมูล e-Auction ให้แก่ส่วนราชการตั้งแต่บัดนี้เป็น  
ต้นไป

ประกาศ ณ วันที่ 22 มิถุนายน พ.ศ. 2547

(นายสมหมาย ภาษี)

รองปลัดกระทรวงการคลัง

หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านรายจ่ายและหนี้สิน

ประธานกรรมการคัดเลือกผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์

---

(สำเนา)

คำสั่งคณะกรรมการคัดเลือกผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์

ที่ 1/2547

เรื่อง การกำหนดทะเบียนรายชื่อผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ ครั้งที่ 4

ตามที่คณะรัฐมนตรี ได้มีมติเมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2545 เห็นชอบการจัดหาพัสดุด้วยการประมูลอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้ง มอบหมายให้กระทรวงการคลัง (กรมบัญชีกลาง) และกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ร่วมกันกำหนดมาตรฐานทางด้านเทคนิค และการดำเนินงาน เพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์กำหนดคุณสมบัติและคัดเลือกผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Marketplace Service Provider) ที่จะสามารถให้บริการจัดการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) ให้แก่ ส่วนราชการ ได้ นั้น

คณะกรรมการคัดเลือกผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ ได้พิจารณาคัดเลือกผู้ประกอบการที่มีความพร้อมและขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อดำเนินการ จัดประมูล e-Auction ให้แก่ส่วนราชการ ครั้งที่ 4 เพิ่มขึ้น จำนวน 1 ราย คือ บริษัท ไอ ซี เอ็น ซิสเต็ม จำกัด

ประกาศ ณ วันที่ 21 มิถุนายน พ.ศ. 2547

(นายสมหมาย ภาษี)

รองปลัดกระทรวงการคลัง

หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านรายจ่ายและหนี้สิน

ประธานกรรมการคัดเลือกผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์

---

(สำเนา)

คำสั่งคณะกรรมการการคัดเลือกผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์  
ที่ 2/2546

เรื่อง การกำหนดทะเบียนรายชื่อผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์

ตามที่คณะรัฐมนตรี ได้มีมติเมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2545 เห็นชอบการจัดหาพัสดุด้วยการ  
ประมูลอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้ง มอบหมายให้กระทรวงการคลัง (กรมบัญชีกลาง) และกระทรวง  
เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ร่วมกันกำหนดมาตรฐานทางด้านเทคนิค และการดำเนินงาน  
เพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์กำหนดคุณสมบัติและคัดเลือกผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์  
(e-MarketPlace Service Provider) ที่จะสามารถให้บริการจัดการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์  
(e-Auction) ให้แก่ส่วนราชการ นั้น

คณะกรรมการคัดเลือกผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ ได้พิจารณาคัดเลือก  
ผู้ประกอบการที่มีความพร้อมและขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อ  
ดำเนินการจัดประมูล e-Auction ให้แก่ส่วนราชการ จำนวน 2 ราย ได้แก่

- 1) บริษัท นิวตรอนการประมูล จำกัด
- 2) บริษัท บิสซิเนส คอมเมอร์เชียล เน็ทเวิร์คส จำกัด

ประกาศ ณ วันที่ 17 พฤศจิกายน 2546

สมหมาย ภาษี

(นายสมหมาย ภาษี)

รองปลัดกระทรวงการคลัง

หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านรายจ่ายและหนี้สิน

ประธานกรรมการคัดเลือกผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์

(สำเนา)

คำสั่งคณะกรรมการคัดเลือกผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์

ที่ 1/2546

เรื่อง การกำหนดทะเบียนรายชื่อผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ ครั้งที่ 2

ตามที่คณะรัฐมนตรี ได้มีมติเมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2545 เห็นชอบการจัดหาพัสดุ ด้วยการประมูลอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้ง มอบหมายให้กระทรวงการคลัง (กรมบัญชีกลาง) และ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ร่วมกันกำหนดมาตรฐานทางด้านเทคนิค และการดำเนินงาน เพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์กำหนดคุณสมบัติและคัดเลือกผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ (e-MarketPlace Service Provider) ที่จะสามารถให้บริการจัดการประมูลด้วยระบบตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) ให้แก่ส่วนราชการ โดยคณะกรรมการฯ ได้มีการกำหนดรายชื่อผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ ครั้งที่ 1 แล้ว นั้น

คณะกรรมการคัดเลือกผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ ได้มีการพิจารณาคัดเลือกผู้ประกอบการที่มีความพร้อมและขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อดำเนินการจัดประมูล e-Auction ให้แก่ส่วนราชการ ครั้งที่ 2 เพิ่มอีก 3 ราย ได้แก่

1. บริษัท วิไทยคอต จำกัด
2. บริษัท ซัพพลายเออร์ คอนเนกซ์ จำกัด
3. บริษัท อินเทลลิเจนท์ โซลูชั่น แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

ประกาศ ณ วันที่ 29 เมษายน พ.ศ. 2546

สมหมาย ภาษี

(นายสมหมาย ภาษี)

รองปลัดกระทรวงการคลัง

หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านรายจ่ายและหนี้สิน

ประธานกรรมการคัดเลือกผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์



(สำเนา)

คำสั่งคณะกรรมการคัดเลือกผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์

ที่ 1/2546

เรื่อง การกำหนดทะเบียนรายชื่อผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ ครั้งที่ 2

ตามที่คณะรัฐมนตรี ได้มีมติเมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2545 เห็นชอบการจัดหาพัสดุ ด้วยการประมูลอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้ง มอบหมายให้กระทรวงการคลัง (กรมบัญชีกลาง) และ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ร่วมกันกำหนดมาตรฐานทางด้านเทคนิค และการดำเนินงาน เพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์กำหนดคุณสมบัติและคัดเลือกผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ (e-MarketPlace Service Provider) ที่จะสามารถให้บริการจัดการประมูลด้วยระบบตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) ให้แก่ส่วนราชการ โดยคณะกรรมการฯ ได้มีการกำหนดรายชื่อผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ ครั้งที่ 1 แล้ว นั้น

คณะกรรมการคัดเลือกผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ ได้มีการพิจารณาคัดเลือกผู้ประกอบการที่มีความพร้อมและขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อดำเนินการจัดประมูล e-Auction ให้แก่ส่วนราชการ ครั้งที่ 2 เพิ่มอีก 3 ราย ได้แก่

1. บริษัท วิไทยคอต จำกัด
2. บริษัท ซัพพลายเออร์ คอนเนกซ์ จำกัด
3. บริษัท อินเทลลิเจนท์ โซลูชั่น แอนด์ เซอร์วิส จำกัด

ประกาศ ณ วันที่ 29 เมษายน พ.ศ. 2546

สมหมาย ภาษี

(นายสมหมาย ภาษี)

รองปลัดกระทรวงการคลัง

หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านรายจ่ายและหนี้สิน

ประธานกรรมการคัดเลือกผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์

(สำเนา)

คำสั่งคณะกรรมการคัดเลือกผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์

ที่ 1/2545

เรื่อง การกำหนดทะเบียนรายชื่อผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์

ตามที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2545 เห็นชอบการจัดหาพัสดุด้วยการประมูลอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้ง มอบหมายให้กระทรวงการคลัง (กรมบัญชีกลาง) และกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ร่วมกันกำหนดมาตรฐานทางด้านเทคนิค และการดำเนินเพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์กำหนดคุณสมบัติและคัดเลือกผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) ให้แก่ส่วนราชการได้ นั้น

คณะกรรมการคัดเลือกผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ ได้พิจารณาคัดเลือกผู้ประกอบการที่มีความพร้อมและขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อดำเนินการจัดประมูล e-Auction ให้แก่ส่วนราชการ จำนวน 6 ราย ได้แก่

- 1) บริษัท พันธนิช จำกัด
- 2) บริษัท บีส ไคแมนชั่น จำกัด
- 3) บริษัท ดาด้าแมท จำกัด
- 4) บริษัท ฟรีอินเตอร์เน็ต จำกัด
- 5) บริษัท ซอฟท์แวร์ลิงค์ จำกัด
- 6) บริษัท ป็อบ เนทเวิร์ค จำกัด

ประกาศ ณ วันที่ 19 ธันวาคม 2545

สมหมาย ภาษี

(นายสมหมาย ภาษี)

รองปลัดกระทรวงการคลัง

หัวหน้ากลุ่มภารกิจด้านรายจ่ายและหนี้สิน

ประธานกรรมการคัดเลือกผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์

หนังสือด่วนที่สุด ที่ กค 0408.3/ว 113 ลงวันที่ 23 มีนาคม 2549 เรื่อง การผ่อนผันและแนวทางการปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการพัสดุ ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2549

ด่วนที่สุด  
ที่ กค 0408.3/ว 113



กรมบัญชีกลาง

ถนนพระราม 6 กทม. 10400

๒๓ มีนาคม ๒๕๔๙

เรื่อง การผ่อนผันและแนวทางการปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2549

เรียน ผู้ว่าราชการจังหวัด/ปลัดกระทรวง/ผู้อำนวยการ/เลขาธิการ/อธิบดี/อธิการบดี  
องค์การมหาชน และรัฐวิสาหกิจต่างๆ

อ้างถึง 1. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2549  
2. หนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค 0408.3/ว 59 ลงวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2549

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2549 กำหนดให้การจัดหาพัสดุของส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์การมหาชน และหน่วยงานอื่นของรัฐ ฯลฯ ที่กิจกรรม โครงงาน หรือการก่อสร้างมีมูลค่าตั้งแต่สองล้านบาทขึ้นไป ดำเนินการตามระเบียบฯ ดังกล่าว โดยให้ถือปฏิบัติตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2549 นั้น

กรมบัญชีกลางขอเรียนว่า คณะกรรมการว่าด้วยการพัสดุ ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (กพ.อ) มีมติผ่อนผันการปฏิบัติตามระเบียบฯ และกำหนดแนวทางปฏิบัติตามระเบียบฯ เพิ่มเติม ดังนี้

1. กรณีหน่วยงานที่ประกาศจัดซื้อจัดจ้างก่อนวันที่ 1 มีนาคม 2549 และมีมูลค่าต่ำกว่า 500 ล้านบาท สามารถดำเนินการต่อไปตามข้อกำหนดเดิมที่ประกาศไว้แล้วจนเสร็จสิ้นกระบวนการ สำหรับวงเงินจัดหาที่มีมูลค่าตั้งแต่ 500 ล้านบาทขึ้นไป แม้มีการประกาศเชิญชวนไปแล้วหรือตรวจสอบคุณสมบัติและข้อเสนอทางเทคนิคแล้ว หากยังมีได้เริ่มคั้นเสนอราคา ในขั้นตอนต่อไปให้ดำเนินการตามระเบียบฯ นี้เท่าที่จะทำได้ โดยไม่ขัดต่อข้อกำหนดเดิมที่ประกาศไว้แล้ว

2. กรณีราคาของผู้เสนออราคารายที่คณะกรรมการประกวดราคาเห็นสมควรซื้อหรือจ้างสูงกว่าวงเงินที่จะซื้อหรือจ้าง ให้เรียกผู้เสนออราคารายนั้นมาต่อรองราคาให้ต่ำสุดเท่าที่จะทำได้ หากผู้เสนออราคารายนั้นยอมลดราคาแล้ว ราคาที่เสนอใหม่ไม่สูงกว่าวงเงินที่จะซื้อหรือจ้าง หรือสูงกว่าแต่ส่วนที่สูงกว่านั้นไม่เกินร้อยละสิบของวงเงินที่จะซื้อหรือจ้าง หรือต่อรองราคาแล้วไม่ยอมลดราคาลงอีก แต่ส่วนที่สูงกว่าวงเงินที่จะซื้อหรือจ้างนั้นไม่เกินร้อยละสิบของวงเงินที่จะซื้อหรือจ้าง ถ้าเห็นว่าราคาดังกล่าวเป็นราคาที่เหมาะสม  
/ก้ให้...

-2-

ก็ให้เสนอชื่อหรือจ้างจากผู้เสนอราคารายนั้น หากดำเนินการดังกล่าวแล้วไม่ได้ผล ให้คณะกรรมการประกวดราคาเสนอความเห็นต่อหัวหน้าส่วนราชการเพื่อประกอบการใช้ดุลยพินิจว่าสมควรขอเงินเพิ่มเติม หรือยกเลิกการจัดซื้อจัดจ้างครั้งนี้ ทั้งนี้ ให้คำนึงถึงการแข่งขันอย่างเป็นธรรมด้วย

3. กรณีเมื่อกระบวนการเสนอราคาลิ้นสุดลง ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ.2549 ข้อ 10 (4) กำหนดให้คณะกรรมการประกวดราคาพิจารณาแล้วรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานที่จะจัดหาพัสดุพิจารณาภายในวันทำการถัดไป สำหรับการประกวดราคาจ้างเหมาก่อสร้าง หากข้อเท็จจริงปรากฏว่า ต้องมีรายละเอียดประกอบการพิจารณา เช่นการประเมินราคา เป็นต้น ให้คณะกรรมการประกวดราคารวบรวมรายละเอียด และพิจารณาแจ้งรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานที่จะจัดหาพัสดุพิจารณาอีกครั้ง ภายใน 5 วันทำการถัดไปนับจากวันที่ได้รายงานครั้งแรก

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และแจ้งให้หน่วยงานในสังกัดทราบและถือปฏิบัติต่อไปด้วย



ขอแสดงความนับถือ



(นายบุญศักดิ์ เจียมปรีชา)  
อธิบดีกรมบัญชีกลาง

สำนักพัฒนามาตรฐานระบบพัสดุภาครัฐ  
โทรศัพท์ 0-2273-9024 ต่อ 4338  
โทรสาร 0-2271-1049  
[opm@cgd.go.th](mailto:opm@cgd.go.th)

หนังสือด่วนที่สุด ที่ กค 0408.3/ว 00194 ลงวันที่ 16 พฤศจิกายน 2549 เรื่อง การประชาสัมพันธ์  
โครงการพัฒนาระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

		<b>บันทึกข้อความ</b>
ส่วนราชการ สำนักพัฒนามาตรฐานระบบพัสดุภาครัฐ กลุ่มพัฒนาระบบการจัดซื้อจัดจ้างฯ โทร. 6777		
ที่	กค 0408.3/ว 00194	วันที่ 16 พฤศจิกายน 2549
เรื่อง	การประชาสัมพันธ์ โครงการพัฒนาระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Procurement : e-GP)	
เรียน	ผู้อำนวยการสำนักพัฒนามาตรฐานระบบพัสดุภาครัฐ	
<p>ด้วยบริษัท โปรเฟสชั่นแนล คอมพิวเตอร์ จำกัด ผู้พัฒนาระบบฯ ตามโครงการพัฒนาระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์(e-Government Procurement : e-GP) ได้แจ้งในที่ประชุมว่าจะเริ่มใช้ระบบได้จริงประมาณต้นเดือนมกราคม 2550 และที่ประชุมได้มีข้อสังเกตว่าควรจะมีการประชาสัมพันธ์เพื่อให้หน่วยจัดซื้อรับทราบการเปลี่ยนแปลง</p> <p>กลุ่มพัฒนาระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ พิจารณาแล้วเห็นสมควรประชาสัมพันธ์ให้หน่วยจัดซื้อภาครัฐได้รับทราบถึงโครงการพัฒนาระบบจัดซื้อจัดจ้างฯ (รายละเอียดตามเอกสารแนบ) เพื่อสร้างความเข้าใจเบื้องต้นให้กับหน่วยจัดซื้อภาครัฐ โดยจะประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ <a href="http://www.gprocurement.go.th">www.gprocurement.go.th</a> และหากมีการเปลี่ยนแปลงหรือความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับระบบ e-GP จะแจ้งให้ทราบทางเว็บไซต์ต่อไป</p> <p>จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบก็จะดำเนินการต่อไป</p>		
		 (นายเชิดชัย มีคำ)
นิติกร 8 ราชการในตำแหน่งนิติกร 9 ชช		

## โครงการพัฒนาระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

### 1.ความเป็นมา

จากแผนแม่บทการปฏิรูประบบราชการ พ.ศ.2540 – 2544 ได้กำหนดให้มีการปรับปรุงกลไกและวิธีการเกี่ยวกับการบริหารงานพัสดุภาครัฐ เพื่อให้การจัดซื้อจัดจ้าง การใช้ทรัพยากรของรัฐและระบบการตรวจสอบถ่วงดุลเป็นไปอย่างโปร่งใส ประหยัด มีประสิทธิภาพ กรมบัญชีกลางในฐานะหน่วยงานที่ทำหน้าที่กำกับดูแลการบริหารงานพัสดุจึงได้จัดทำแผนปฏิรูปการบริหารงานพัสดุให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ในการบริหารภาครัฐแนวใหม่ และคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2547 กำหนดให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานของรัฐทุกแห่งลงประกาศความต้องการการจัดซื้อจัดจ้าง/การประกวดราคา ให้เป็นที่รู้ทั่วกันอย่างกว้างขวางในเว็บไซต์เพื่อให้เกิดความชัดเจน โปร่งใส และตรวจสอบได้ ซึ่งได้มีการจัดทำเว็บไซต์ให้หน่วยจัดซื้อภาครัฐมาดำเนินการดังกล่าวแล้ว แต่เพื่อให้การดำเนินการผ่านเว็บไซต์มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงได้จัดทำโครงการพัฒนาระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

### 2.วัตถุประสงค์

เพื่อให้ทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้าง และพัสดุภาครัฐที่มีความถูกต้องได้ด้วยความเร็ว ครอบคลุม และทั่วถึง มีต้นแบบการประมวลด้วยอิเล็กทรอนิกส์ให้ครบกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ และเพื่อเชื่อมต่อข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ได้

### 3.เป้าหมาย

การจัดซื้อหรือจัดจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์จะช่วยประหยัดงบประมาณได้ และจะช่วยสร้างโอกาสให้ผู้ขายและผู้รับจ้างได้เข้าถึงข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างอย่างทั่วถึงและประชาชนทั่วไปยังสามารถเข้ามาตรวจสอบข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐได้อย่างโปร่งใสอันจะเป็นกลไกในการป้องกันการทุจริตคอร์รัปชันได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย

### 4.ระบบงานที่พัฒนา

การพัฒนาระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์(E-Government Procurement System: e-GP) ประกอบด้วย 5 ระบบงาน ดังนี้

#### 1.) ระบบเปิดเผยข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ

เป็นระบบเผยแพร่ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างเพื่อเป็นแหล่งข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐ ผู้ค้าและผู้สนใจ สามารถรับข้อมูลข่าวสารการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐที่มีความสมบูรณ์ ทันสมัย และมีประสิทธิภาพ และสามารถรองรับผู้ใช้งานจำนวนมาก ซึ่งมีระบบย่อย 7ระบบ ดังนี้

(1.1) ระบบลงทะเบียนสำหรับหน่วยจัดซื้อภาครัฐ เป็นระบบการกำหนด Username และ Password ให้ผู้ลงทะเบียนเพื่อเข้าใช้งานในระบบ

(1.2) ระบบลงทะเบียนสำหรับผู้สนใจทั่วไป เป็นระบบการกำหนด Username และ Password ผู้ลงทะเบียน เพื่อผู้ลงทะเบียนเลือกข้อมูลให้ระบบจัดส่งตามที่ต้องการ

(1.3) ระบบประกาศจัดซื้อจัดจ้าง เป็นระบบที่ให้นายจัดซื้อภาครัฐเข้ามาจัดทำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อประกาศเผยแพร่ในเว็บไซต์ ได้แก่ ประกาศแผนจัดซื้อจัดจ้าง เอกสารประกวดราคา ประกาศประกวดราคา ประกาศร่าง TOR ประกาศการจัดซื้อจัดจ้าง(เชิญชวน) ประกาศรายชื่อผู้ขอรับซื้อ เอกสาร ประกาศรายชื่อผู้ยื่นเสนอราคา ประกาศชื่อผู้มีสิทธิยื่นข้อเสนอ และประกาศผู้ชนะการเสนอราคา เพื่อให้ผู้ค้าทั่วไปสามารถค้นหาและเข้าร่วมการแข่งขันได้ โดยหากมีการยกเลิกประกาศฯ ก็แสดงความสัมพันธ์ให้เห็นด้วย

(1.4) ระบบจัดการเนื้อหาด้านกฎ ระเบียบเกี่ยวกับการพัสดุ เป็นระบบการนำข้อมูลด้านกฎ ระเบียบ มติคณะรัฐมนตรี และหนังสือเวียนที่เกี่ยวข้องกับการพัสดุเข้าสู่ระบบเพื่อเผยแพร่ทางเว็บไซต์

(1.5) ระบบจัดการเนื้อหาด้านราคากลางงานก่อสร้าง เป็นระบบการนำข้อมูลด้านราคากลางงานก่อสร้างเข้าสู่ระบบ เพื่อเผยแพร่ทางเว็บไซต์

(1.6) ระบบจัดการเนื้อหาข่าว/กิจกรรม เป็นระบบการนำข้อมูลข่าว/กิจกรรมเข้าสู่ระบบเพื่อเผยแพร่ทางเว็บไซต์

(1.7) ระบบจัดการบัญชีรายชื่อผู้ทำงาน เป็นระบบการนำข้อมูลรายชื่อผู้ทำงาน และหนังสือเวียนรายชื่อผู้ทำงานเข้าสู่ระบบ เพื่อเผยแพร่ทางเว็บไซต์

2.) ระบบบริหารจัดการรหัสสินค้าและบริการภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์(GPSC Management System)

เป็นระบบจัดเก็บ แก้ไข เปลี่ยนแปลง และค้นหาข้อมูลรหัสสินค้าและบริการภาครัฐ (Government Products and Services Code: GPSC) รวมทั้งสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.) ระบบบริหารทะเบียนผู้ค้าภาครัฐ (Supplier Management System)

เป็นระบบที่นำข้อมูลไปใช้ในระบบที่เกี่ยวข้อง เช่น ประกาศรายชื่อผู้ขอรับซื้อ/ซื้อเอกสาร ประกาศรายชื่อผู้ยื่นเสนอราคา ประกาศชื่อผู้มีสิทธิยื่นข้อเสนอ ประกาศผู้ชนะการเสนอราคา และ ระบบe-Auction System ซึ่งมีระบบย่อย 2 ระบบ ดังนี้

(3.1) ระบบลงทะเบียนผู้ค้าภาครัฐ เป็นระบบกำหนด Username และ Password ผู้ที่จะมาทำนิติสัมพันธ์ เพื่อขายสินค้า/บริการให้แก่ภาครัฐ ซึ่งระบบจะมีการตรวจสอบความเป็นนิติบุคคลหรือความมีตัวตนกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วย

(3.2) ระบบจัดการผู้ค้าภาครัฐ เป็นระบบการประเมินคุณภาพของผู้ค้าภาครัฐในด้านความพึงพอใจ และการส่งงานตามกำหนดเวลา เพื่อเป็นข้อมูลประกอบในการพิจารณาการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งข้อมูลที่จัดเก็บจะไม่มีการเผยแพร่ในเว็บไซต์

-3-

#### 4.) ระบบ e-Auction

เป็นระบบต้นแบบระบบการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ครบทั้งกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (Integration System) ซึ่งจะใช้กับโครงการขนาดใหญ่และให้กรมบัญชีกลางเป็นหน่วยงานนำร่องในการใช้ระบบนี้ ซึ่งมีระบบย่อยอย่างน้อย 5 ระบบ ดังนี้

(4.1) ระบบจัดทำเอกสารการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบงานที่ให้หน่วยงานผู้ซื้อภาครัฐ สามารถนำเข้าข้อมูลการประมูลเข้าระบบ เพื่อเผยแพร่ในเว็บไซต์

(4.2) ระบบแจกจ่ายเอกสารการประมูล เป็นระบบงานที่ให้หน่วยงานผู้ซื้อภาครัฐสามารถจัดการเรื่องเกี่ยวกับการจำหน่ายเอกสารประกวดราคาผ่านทางเว็บไซต์

(4.3) ระบบรับและเปิดซองข้อเสนอ เป็นระบบงานที่ให้หน่วยงานผู้ซื้อภาครัฐสามารถจัดการเรื่องการรับและเปิดซองประกวดราคาผ่านทางเว็บไซต์

(4.4) ระบบการพิจารณาข้อเสนอการประมูลฯ เป็นระบบงานที่ให้หน่วยงานผู้ซื้อภาครัฐสามารถจัดการเรื่องการคัดเลือกผู้เสนอราคาผ่านทางเว็บไซต์

(4.5) ระบบการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์(e-Auction Solution) เป็นระบบงานที่จัดทำขึ้นเพื่อรองรับการประมูลทางอิเล็กทรอนิกส์

#### 5.) ระบบ HELP DESK

เป็นระบบจัดการและจัดเก็บปัญหาต่างๆ ที่มีผู้สอบถามเข้ามา โดยสามารถบันทึกรายละเอียดของปัญหาและวิธีการแก้ปัญหาต่างๆ ไว้ในระบบเพื่อนำมาใช้เป็นฐานข้อมูล และสามารถจัดกลุ่มและประเภทของปัญหาเพื่อประโยชน์ในการค้นหาและประเมินผลการแก้ปัญหาได้

#### 5.ความคืบหน้าของโครงการระบบ EGP

ขณะนี้อยู่ในระหว่างการดำเนินการจัดทำระบบงาน และทดลองการใช้ระบบงานก่อนนำมาใช้จริง หากมีความคืบหน้าจะแจ้งให้ทราบทางเว็บไซต์ต่อไป



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล	ว่าที่ร้อยตรีसानุพงศ์ โตสงวน
จบการศึกษาระดับประถม	โรงเรียนอนุบาลนนทบุรี
จบการศึกษาระดับมัธยม	โรงเรียนมัธยมหอวัง
จบการศึกษาระดับปริญญาตรี	คณะวิศวกรรมและเทคโนโลยีการเกษตร สาขาวิชาเทคโนโลยีการถ่ายภาพและภาพยนตร์ ศูนย์กลางสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล
ที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ช่วยราชการปฏิบัติหน้าที่กลุ่มงานช่วยอำนวยความสะดวกนักบริหาร (รองอธิบดี) กรมส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม
ที่อยู่ปัจจุบัน	8/194 ม.1 ซอยโรงหมี่ หมู่บ้านลัดดาวิลล์ ถนนบางกรวย – ไทรน้อย ตำบลบางบัวทอง อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี 11110