การนำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) มาใช้ในการขึ้นทะเบียนและรายงานตัว กรณีผู้ว่างงาน สำนักงานจัดหางานจังหวัดปราจีนบุรี

The Implementation of Electronic Service Systems (e-Services) for Registration and Reporting Unemployment Prachinburi Province Employment Office

พิชญธิดา คงคา**

Pitchayathida Kongka

6414832012@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการ ปัญหาและอุปสรรค ในการนำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) มาใช้ในการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวกรณีผู้ว่างงาน ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดปราจีนบุรี ซึ่งเป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ ใช้วิธีวิจัยเอกสารและสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 7 คน ผลการศึกษาพบว่า กระบวนการการนำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) มาใช้ในการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวกรณีผู้ว่างงาน คือ การนำระบบเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการทำงาน โดยผู้ว่างงานสามารถขึ้นทะเบียนและรายงานตัวผ่านระบบดังกล่าวได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านทางคอมพิวเตอร์หรือสมาร์ทโฟน และลดเวลาลดค่าใช้จ่ายในการติดต่อราชการ สำหรับปัญหาและอุปสรรคที่พบ คือ ปัญหาด้านการขาดเสถียรภาพของระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) ซึ่งก่อให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวว่างงานว่างงานในส่วนของเจ้าหน้าที่ที่บันทึกข้อมูลแทนผู้ว่างงาน หรือผู้ว่างงานที่ต้องการดำเนินการด้วยตนเอง ประกอบกับหน้าเว็บไซต์ไม่มีการระบุขั้นตอนการดำเนินการผ่านสมาร์ทโฟนอย่างชัดเจน สำหรับแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค เช่น ควรสร้างความเข้าใจในการใช้งานระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) โดยการเพิ่มขั้นตอนการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวกรณีว่างงานให้ผู้ว่างงานที่ดำเนินการด้วยตนเองสามารถศึกษาและทำความเข้าใจได้ด้วยตนเอง ควรตรวจสอบและปรับปรุงพัฒนาระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) อยู่อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้การบริการมีเสถียรภาพ ฐานข้อมูลเป็นปัจจุบัน และเกิดประสิทธิภาพต่อการทำงาน

คำสำคัญ: ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ ; ขึ้นทะเบียนและรายงานตัว ; สำนักงานจัดหางานจังหวัดปราจีนบุรี

Keywords: Electronic Service Systems ; Registration and Reporting ; Prachinburi Province Employment Office

---

* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การนำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) มาใช้ในการขึ้นทะเบียนและรายงานตัว กรณีผู้ว่างงาน สำนักงานจัดหางานจังหวัดปราจีนบุรี

**นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ในยุคปัจจุบัน เทคโนโลยีดิจิทัลถือได้ว่าเป็นส่วนสำคัญในด้านการดำเนินชีวิตและการทำงานของผู้คนอย่างมาก โดยอยู่ในรูปแบบของแอปพลิเคชั่น แพลตฟอร์มต่างๆ ที่ได้มีการคิดค้นขึ้นมาเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการในยุคปัจจุบัน ซึ่งได้มีการแพร่หลายไปทั่วทุกมุมโลก รวมถึงประเทศไทยเองได้มีการคิดค้นแอปพลิเคชั่น แพลตฟอร์มต่างๆ ขึ้นมาหลายประเภทเพื่อรองรับกับสถานการณ์ในปัจจุบันที่ผู้คนมักใช้บริการทางระบบออนไลน์ผ่านทางสมาร์ทโฟนมากขึ้น เนื่องจากมีความสะดวก และสามารถดำเนินการได้ทุกสถานที่ ทุกเวลา ในด้านการดำเนินงานของส่วนราชการของประเทศไทย ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายการพัฒนาประเทศและการให้บริการประชาชนด้านต่างๆ ได้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินงานให้สอดคล้องกับยุคปัจจุบันมากขึ้น โดยมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการให้บริการประชาชนในรูปแบบออนไลน์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด และรัฐบาลเองได้มีการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการดำเนินงานและการให้บริการประชาชนของส่วนราชการ เพื่อยกระดับขีดความสามารถในการให้บริการ รวมถึงสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนและนานาประเทศ โดยได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์ชาติ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนการพัฒนาของส่วนราชการต่างๆ ซึ่งในแผนยุทธศาสตร์ชาติได้กำหนดไว้ 20 ปี พ.ศ. 2561 – 2580 โดยกำหนดไว้ 6 ด้าน

หนึ่งในยุทธศาสตร์นั้นคือยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งส่วนราชการถือเป็นกลไกในการขับเคลื่อนประเทศผ่านการดำเนินนโยบายให้บรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ รวมทั้งต้องสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด โดยส่วนราชการต้องมีความทันสมัย และพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่และระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ, 2561)

กระทรวงแรงงาน เป็นส่วนราชการหนึ่งที่มีความสำคัญในการขับเคลื่อนประเทศด้านแรงงานให้เกิดความก้าวหน้า มีการกำหนดนโยบายการบริหารงานด้านแรงงาน ส่งเสริมขีดความสามารถและการแข่งขันของประเทศ และสร้างความมั่นคงในการทำงาน โดยกระทรวงแรงงานมีการแบ่งส่วนราชการในการดำเนินงานออกเป็น 5 ส่วนราชการ คือ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน กรมการจัดหางาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน และสำนักงานประกันสังคม ซึ่งมีหน่วยงานทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคเพื่อกระจายอำนาจในการบริหารงานและรองรับความต้องการใช้บริการของประชาชน ทั้งนี้ ในแต่ละส่วนราชการของกระทรวงแรงงานได้มีการกำหนดแผนปฏิบัติราชการเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน โดยมีการกำหนดแผนปฏิบัติราชการที่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อสร้างความสะดวกรวดเร็วแก่ประชาชนและเกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยแผนปฏิบัติราชการของแต่ละส่วนราชการของกระทรวงแรงงานที่ได้กำหนดขึ้นมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2561 – 2580 ซึ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้ให้เกิดความคุ้มค่า

กรมการจัดหางาน เป็นส่วนราชการหนึ่งในสังกัดกระทรวงแรงงาน มีภารกิจที่สำคัญด้วยกันทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ 1) การให้บริการจัดหางานในประเทศ 2) การแนะแนวและส่งเสริมการประกอบอาชีพ 3) การบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ 4) การคุ้มครองคนหางาน และ 5) การจัดระบบการทำงานของคนต่างด้าว ซึ่งภารกิจที่ได้กล่าวมาล้วนเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาประเทศในด้านแรงงาน ส่งเสริมการมีงานทำ สร้างรายได้ ตลอดจนสร้างความสมดุลในตลาดแรงงาน และเป็นผลให้เศรษฐกิจของประเทศเติบโตได้ กรมการจัดหางานได้จัดทำแผนปฏิบัติราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 – 2580 โดยมีการจัดทำแผนปฏิบัติราชการด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารจัดการ เพื่อรองรับการให้บริการประชาชนในยุค 4.0 โดยมีแนวทางการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและฐานข้อมูลให้การสนับสนุนการบริหาร และการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สนับสนุนเครื่องมืออุปกรณ์ที่จำเป็นมีเพียงพอและพร้อมใช้งาน และการบูรณาการเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน (กระทรวงแรงงาน, กรมการจัดหางาน, 2564) การขึ้นทะเบียนและรายงานตัวกรณีผู้ว่างงานซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินงานของภารกิจด้านการให้บริการจัดหางานในประเทศ มีการให้บริการประชาชน ณ สำนักงานจัดหางานกรุงเทพมหานครพื้นที่ 1-10 สำนักงานจัดหางานจังหวัดทุกจังหวัด และศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงาน รวมทั้งให้บริการผ่านระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) ซึ่งการให้บริการดังกล่าวมีการแนะนำตำแหน่งงานว่างและรายละเอียดการรับสมัครงานของนายจ้าง/สถานประกอบการให้กับประชาชานผู้ว่างงานรับทราบ หากมีความสนใจสามารถติดต่อสอบถามรายละเอียด และสามารถสมัครงานกับนายจ้าง/สถานประกอบการได้โดยตรง รวมถึงมีการจัดเก็บข้อมูลผู้ว่างงานเพื่อให้นายจ้าง/สถานประกอบการที่มีความต้องการจ้างแรงงานสามารถคัดเลือกผู้ว่างงานที่มีคุณสมบัติตามที่ต้องการไปสัมภาษณ์และคัดเลือกเข้าทำงานได้ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการบริการจัดหางานในประเทศ มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 – 2580 และสถานการณ์ปัจจุบันที่ใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการบริหารงาน

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของสำนักงานจัดหางานจังหวัดปราจีนบุรี จึงมีความสนใจเกี่ยวกับการนำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) มาใช้ในการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวกรณีผู้ว่างงาน ศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาแนวทางการนำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) มาใช้ในการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวกรณีผู้ว่างงานของสำนักงานจัดหางานจังหวัดปราจีนบุรี ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการนำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) มาใช้ในการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวกรณีผู้ว่างงานของสำนักงานจัดหางานจังหวัดปราจีนบุรี
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) มาใช้ในการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวกรณีผู้ว่างงานของสำนักงานจัดหางานจังหวัดปราจีนบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การนำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) มาใช้ในการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวกรณีผู้ว่างงาน สำนักงานจัดหางานจังหวัดปราจีนบุรี มีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ คู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ คำสั่ง เอกสารทางวิชาการ ที่เกี่ยวข้องกับการนำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) มาใช้ในการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวกรณีผู้ว่างงาน

2. การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview)

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ในการวิจัยครั้งนี้ มีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ประชากร ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ของสำนักงานจัดหางานจังหวัดปราจีนบุรี ที่เกี่ยวข้องกับการนำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) มาใช้ในการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวกรณีว่างงาน

2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2565ก, หน้า 46) จึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 7 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured Interview or Formal Interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้กำหนดวันนัดหมายสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2565ข, หน้า 53)

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การวิจัยเอกสาร รวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่างๆ เช่น

1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา เอกสารประกอบคำบรรยาย เอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น

1.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น

1.3 งานวิจัย ดุษฎีนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ การค้นคว้าอิสระ เป็นต้น

1.4 เอกสารทางราชการ เช่น กฎหมาย นโยบาย กฎระเบียบ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยขออนุญาตบันทึกเสียงและบันทึกภาพการสัมภาษณ์ทุกครั้ง (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2565ค, หน้า 50)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็น

2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคนก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของข้อมูล ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัย การนำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) มาใช้ในการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวกรณีผู้ว่างงาน สำนักงานจัดหางานจังหวัดปราจีนบุรี สภาพปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) มาใช้ในการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวกรณีผู้ว่างงาน โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การนำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) มาใช้ในการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวกรณีผู้ว่างงาน สำนักงานจัดหางานจังหวัดปราจีนบุรี สามารถสรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษากระบวนการนำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) มาใช้ในการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวกรณีว่างงาน สำนักงานจัดหางานจังหวัดปราจีนบุรี พบว่ามีความสอดคล้องกับการนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลมาปรับใช้ โดยมีการนำเอาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาปรับใช้ในการทำงาน ซึ่งผู้ว่างงานที่ใช้บริการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวว่างงานสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเองทุกที่ทุกเวลา ผ่านคอมพิวเตอร์หรือสมาร์ทโฟน เมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วไม่ต้องนำส่งเอกสารส่วนตัว เช่น สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน สำเนาสมุดบัญชีธนาคารเพิ่มเติม ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดปราจีนบุรี โดยต้องมีการลงทะเบียนข้อมูลส่วนตัว กำหนดชื่อบัญชีผู้ใช้งาน และรหัสผ่านเพื่อลงชื่อเข้างานในระบบ e-Services ในการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวกรณีว่างงาน เมื่อขึ้นทะเบียนว่างงานสำเร็จ

แล้วต้องมีการรายงานตัวตามแต่รายกรณีของผู้ว่างงาน อย่างเช่น กรณีลาออกจะได้รับเงินชดเชยกรณีว่างงานคิดเป็นร้อยละ 30 ของค่าจ้างที่ได้รับในแต่ละเดือนก่อนลาออก เป็นระยะเวลา 180 วันหรือ 3 เดือน โดยต้องรายงานตัวว่างงานทุกเดือน และในกรณีเลิกจ้างจะได้รับเงินชดเชยกรณีว่างงานคิดเป็นร้อยละ 50 ของค่าจ้างที่ได้รับในแต่ละเดือนก่อนที่ทางสถานประกอบการจะมีการเลิกจ้าง ทั้งนี้ กระบวนการนำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) มาใช้ในการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวกรณีว่างงาน จัดว่าเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิรูประบบราชการด้วยเช่นเดียวกันในด้านของการลดภาระงานเจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ การกระจายอำนาจให้ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานที่ตั้งอยู่อีกพื้นที่หนึ่งสามารถให้บริการในด้านการแนะนำ ตอบข้อสงสัยจากการดำเนินการฯ ผ่านระบบ e-Services รวมถึงการดำเนินการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวกรณีว่างงานในกรณีที่ผู้ว่างงานมาใช้บริการ ณ สำนักงานฯ และเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) สำหรับการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวกรณีว่างงาน เพื่อเป็นข้อมูลในการเสนอแนะให้ผู้ดูแลระบบดังกล่าวมีการพัฒนาให้ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ การให้บริการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวว่างงานผ่านระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) ตั้งอยู่บนหลักความสะดวกและมีประสิทธิภาพ หลักความปลอดภัยและมั่นใจ หลักการให้บริการแบบไม่เห็นหน้า และหลักการสร้างคุณภาพในการให้บริการ โดยสามารถอธิบายหลักการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services)

2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) มาใช้ในการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวว่างงาน สำนักงานจัดหางานจังหวัดปราจีนบุรี จากการศึกษาวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบดังกล่าวมาใช้ในการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวว่างงานของสำนักงานจัดหางานจังหวัดปราจีนบุรี คือ ปัญหาเรื่องการขาดเสถียรภาพการใช้งานของระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) ซึ่งระบบฯ เกิดความขัดข้องอยู่บ่อยครั้ง ซึ่งในแต่ละครั้งเมื่อระบบเกิดการขัดข้องเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบในส่วนของการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวว่างงานจะทำการหาสาเหตุความขัดข้องที่เกิดขึ้นและดำเนินการแก้ไขซึ่งใช้เวลาพอสมควรกว่าระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) จะกลับมาใช้งานได้ตามปกติ ซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้ว่างงานที่ต้องการดำเนินการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวว่างงานผ่านระบบฯ ด้วยตนเองทำให้ไม่สามารถใช้งานได้ชั่วขณะหรือเกิดความล่าช้าในการรายงานตัวที่อาจส่งผลกระทบต่อข้อมูลที่จะเชื่อมโยงไปยังฐานข้อมูลของสำนักงานประกันสังคมที่จะใช้ข้อมูลการรายงานตัวว่างงานประกอบการพิจารณาการจ่ายเงินชดเชยกรณีว่างงาน รวมถึงส่งผลกระทบต่อผู้ว่างงานที่มาใช้บริการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวว่างงาน ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดปราจีนบุรี ที่ต้องการให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานฯ ดำเนินการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวว่างงานพร้อมบันทึกข้อมูลผู้ว่างงานเข้าไปในระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) โดยไม่สามารถใช้งานระบบฯได้เมื่อเกิดความขัดข้อง ทำให้เกิดความล่าช้าต่อการให้บริการผู้ว่างงานที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานฯ และไม่สามารถพิมพ์ใบนัดหมายรายงานตัวออกจากระบบดังกล่าวได้ ซึ่งต้องนำข้อมูลที่ผู้ว่างงานระบุลงในแบบฟอร์มการขึ้นทะเบียนหรือรายงานตัวว่างงานมาดำเนินการแทนผู้ว่างงานในภายหลังหลังจากที่ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) สามารถใช้งานได้แล้ว สำหรับปัญหาและอุปสรรคในอีกประเด็นหนึ่งคือ ระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) ไม่มีการระบุขั้นตอนการรายงานตัวด้วยตนเองผ่านช่องทางสมาร์ทโฟน ซึ่งทำให้ผู้ว่างงานบางส่วนที่ต้องการรายงานตัวว่างงานด้วยตนเองผ่านสมาร์ทโฟนของตนเองขาดความรู้ความเข้าในในส่วนนี้ เนื่องจากหน้าการรายงานตัว

ว่างงานผ่านสมาร์ทโฟนจะมีความแตกต่างกับการรายงานตัวว่างงานผ่านคอมพิวเตอร์ ทำให้ผู้ว่างงานที่ดำเนินการขึ้นทะเบียนหรือรายงานตัวว่างงานด้วยตนเองผ่านระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) ทางสมาร์ทโฟน ขาดความมั่นใจว่าตนเองขึ้นทะเบียนหรือรายงานตัวว่างงานสำเร็จหรือ ไม่ซึ่งจะมีผลต่อการรับเงินชดเชยกรณีว่างงานจากสำนักงานประกันสังคมในลำดับต่อไป ทำให้ผู้ว่างงานต้องมีการโทรศัพท์มาสอบถามเจ้าหน้าที่พร้อมให้ตรวจสอบข้อมูลการขึ้นทะเบียนหรือรายงานตัวว่างงานของตนนั้นสำเร็จหรือไม่ หรือเดินทางมายังสำนักงานจัดหางานจังหวัดปราจีนบุรี เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งเป็นผลให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง รวมถึงเซิร์ฟเวอร์ของระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) สำหรับการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวว่างงานยังไม่สามารถรองรับการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวว่างงานสำหรับสมาร์ทโฟนทุกรุ่น เป็นผลให้บันทึกข้อมูลไม่ได้ ทำให้ผู้ว่างงานที่ใช้งานสมาร์ทโฟนที่ไม่รองรับกับเซิร์ฟเวอร์ของระบบดังกล่าวยังต้องเดินทางมายังสำนักงานจัดหางานจังหวัดปราจีนบุรีให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวว่างงานลงในระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) แทนตนเอง เพื่อมิให้เสียสิทธิประโยชน์ในการรับเงินชดเชยกรณีว่างงาน

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยดังกล่าว มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Meter and Horn (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2565ง, หน้า 52) ในเรื่องของการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยให้ความหมายว่าเป็นการกระทำทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยคณะบุคคลหรือปัจเจกบุคคลก็ได้ การกระทำดังกล่าวก็เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในนโยบาย ซึ่งนโยบายรัฐบาลดิจิทัลเป็นนโยบายที่เชื่อมโยงมาจากยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ที่มุ่งเน้นการปรับสมดุลและพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐที่เน้นการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาปรับใช้ในการทำงานให้เกิดความสะดวกสบายต่อผู้ใช้บริการ โดยกรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ได้มีการนำนโยบายดิจิทัลไปปฏิบัติและจัดทำแผนปฏิบัติราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี โดยนำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) มาใช้ในการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวว่างงานซึ่งผู้ว่างงานสามารถดำเนินการดังกล่าวได้ด้วยตนเองผ่านทางคอมพิวเตอร์หรือสมาร์โฟน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวว่างงานแทนผู้ว่างงานที่มาใช้บริการโดยการบันทึกข้อมูลลงในระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) อีกทั้งยังมีความสอดคล้องกับการแนวคิดของ วิโรจน์ ก่อสกุล 2565จ, หน้า 34-37 ในเรื่องของการปฏิรูประบบราชการ โดยการนำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) มาใช้ในการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวกรณีว่างงานของสำนักงานจัดหางานจังหวัดปราจีนบุรี มีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิรูประบบราชการในประเด็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน การกระจายอำนาจให้ศูนย์บริการร่วมกระทรวงแรงงานมีหน้าที่ในการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวว่างงานรวมถึงตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำแก่ผู้ว่างงานที่ดำเนินการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวด้วยตนเองในกรณีที่มีข้อสงสัยจากการดำเนินการ การลดภาระงานภาครัฐโดยผู้ว่างงานที่ดำเนินการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวว่างงานเสร็จสิ้นแล้วไม่ต้องนำส่งเอกสารส่วนตัว สำเนาสมุดบัญชีธนาคาร ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดปราจีนบุรี แต่ผู้ว่างงานต้องรักษาสิทธิของตนเองโดยการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวว่างงานตามวันนัดหมายที่กำหนดไว้ในระบบฯเพื่อมิให้เสียสิทธิในการรับเงินชดเชยกรณีว่างงาน และเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมโดยการรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ว่างงานที่ดำเนินการขึ้นทะเบียน

และรายงานตัวว่างงานผ่านระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบในส่วนของการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวว่างงานของกรมการจัดหางาน ใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Riadh Ladhari (อ้างถึงในรุ่งทิวา เงินปัน, 2560, หน้า 21-22) ในเรื่องของการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) โดยการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการต่างๆ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตั้งอยู่บนหลักการสะดวกและมีประสิทธิภาพซึ่งผู้ว่างงานสามารถดำเนินการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวว่างงานผ่านระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) ได้ทุกที่ทุกเวลาทั้งทางคอมพิวเตอร์หรือสมาร์ทโฟน ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาใช้บริการ ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดปราจีนบุรี หลักปลอดภัยและสร้างความมั่นใจได้โดยผู้ว่างงานสามารถลงทะเบียน กำหนดบัญชีผู้ใช้งานและรหัสผ่านในการเข้าสู่ระบบด้วยตนเอง หลักการให้บริการแบบไม่เห็นหน้า เมื่อผู้ว่างงานดำเนินการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวว่างเสร็จสิ้นทุกขั้นตอนแล้วไม่ต้องนำส่งเอกสารเพิ่มเติม ณ สำนักงานฯ และหลักการสร้างคุณภาพการให้บริการ ซึ่งหากผู้ว่างงานมีข้อสงสัยสามารถสอบถามหรือขอความแนะนำด้านการใช้งานระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) ได้หลายช่องทาง เช่น แชตเพจเฟซบุ๊คสำนักงานจัดหางานจังหวัดปราจีนบุรี ไลน์โอเพนแชต รวมถึงการโทรศัพท์มาสอบถาม โดยเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานพร้อมให้คำปรึกษาและแนะนำการใช้งานแก่ผู้ว่างงาน

ทั้งนี้ การศึกษาวิจัยดังกล่าว พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนารูปแบบการให้บริการภาครัฐผ่านระบบ e-Service คือ นโยบายรัฐบาลที่ผลักดันให้ใช้ระบบเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการทำงานและให้บริการ รวมถึงปัจจัยอื่นๆ เช่น แนวความคิดในการพัฒนาระบบบริการ e-Service ของผู้บริหารหน่วยงาน งบประมาณ การเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การบริหารจัดการระบบ e-Services อยู่อย่างสม่ำเสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลวรรณ สัมพันธกุล (2563) ซึ่งการนำเอาระบบเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนช่วยในการทำงานทำให้เกิดประสิทธิภาพ ประหยัดเวลาและลดภาระงานแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สรัลชนา ไพรสารี (2564) อย่างไรก็ตามการนำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) มาใช้ในการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวกรณีว่างงานยังคงพบปัญหาและอุปสรรคอยู่ โดยปัญหาส่วนมากที่พบคือ ความขาดเสถียรภาพของระบบฯ ตลอดจนข้อมูลเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในบางครั้งเกิดความล่าช้าทำให้ผลต่อการพิจารณาการจ่ายเงินชดเชยกรณีว่างงานอาจล่าช้าตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาภรณ์ คุระเอียด (2560)

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การนำระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) มาใช้ในการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวกรณีผู้ว่างงาน สำนักงานจัดหางานจังหวัดปราจีนบุรี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรสร้างความเข้าใจในการใช้งานระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) โดยการเพิ่มขั้นตอนการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวกรณีว่างงานให้ผู้ว่างงานที่ดำเนินการด้วยตนเองสามารถศึกษาและทำความเข้าใจได้ด้วยตนเอง โดยอาจอธิบายขั้นตอนการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวในรูปแบบรูปแบบแผนภาพ

คลิปวีดีโอสั้นๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจได้ง่าย รวมถึงระบุระยะเวลาการจ่ายเงินชดเชยกรณีว่างงาน ว่าผู้ว่างงานจะได้รับเงินชดเชยกรณีว่างงาน หลังจากที่รายงานตัวว่างงานไปแล้วกี่วันทำการ

2. ประชาสัมพันธ์สร้างความรับรู้การใช้งานระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) แก่ผู้ว่างงานว่าสามารถดำเนินการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวว่างงานผ่านระบบดังกล่าวได้ด้วยตนเอง เพื่อให้เกิดความสะดวกไม่ต้องเดินทางมาใช้บริการ ณ สำนักงานจัดหางานจังหวัดปราจีนบุรี

3. ควรตรวจสอบและปรับปรุงพัฒนาระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) อยู่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การบริการมีเสถียรภาพ ฐานข้อมูลเป็นปัจจุบัน และเกิดประสิทธิภาพต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ว่างงานที่ดำเนินการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวด้วยตนเองผ่านระบบดังกล่าว

4. ควรปรับลดขั้นตอนการดำเนินการ โดยยุบขั้นตอนการลงทะเบียนและการขึ้นทะเบียนว่างงาน ให้อยู่ในขั้นตอนเดียวกัน เนื่องจากขั้นตอนการลงทะเบียนว่างงานเป็นขั้นตอนที่ผู้ว่างงานต้องกรอกรายละเอียดข้อมูลส่วนตัวลงในระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) กำหนดชื่อบัญชีผู้ใช้งานและรหัสผ่านในการเข้าสู่ระบบ ซึ่งผู้ว่างงานบางส่วนเกิดความเข้าใจผิดคิดว่าตนเองได้ทำการขึ้นทะเบียนว่างงานเสร็จสิ้นแล้ว ซึ่งอาจเป็นทำให้เสียสิทธิในการรับเงินชดเชยกรณีว่างงาน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับผู้ว่างงานที่ได้ดำเนินการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวว่างงานผ่านระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) ด้วยตนเอง เพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับกับผลกระทบจากความขัดข้องของระบบดังกล่าวจากผู้ใช้บริการโดยตรง และนำมาเป็นข้อมูลความเห็นเสนอต่อผู้ดูแลระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) ในด้านของการขึ้นทะเบียนและรายงานตัวว่างงาน ให้สามารถปรับปรุงและพัฒนาระบบให้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และอัตราการได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีว่างงาน พ.ศ. 2547. (2547, มิถุนายน 30). ราชกิจจานุเบกษา, 121(028ก), 1-2

กมลวรรณ สัมพันธกุล. (2563). *การพัฒนารูปแบบการให้บริการภาครัฐผ่านระบบ e-Service : กรณีศึกษาสำนักงานประกันสังคม*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2564). *Government e-Service ยกระดับขีดความสามารถภาครัฐ เพื่อให้บริการประชาชน*. ค้นเมื่อ 26 พฤษภาคม 2566, จาก https://www.etda.or.th/th/Useful-Resource/Digital-Service/The-Power-and-Development-of-Government-e-Services.aspx

กระทรวงแรงงาน, กรมการจัดหางาน. (2564). *แผนปฏิบัติราชการรายปี พ.ศ. 2565 กรมการจัดหางาน*. ค้นเมื่อ 26 พฤษภาคม 2566, จาก

https://www.doe.go.th/prd/assets/upload/files/bkk_th/1879394fbcd072714ee2ee538b5c386c.pdf

กระทรวงแรงงาน, สำนักงานรัฐมนตรี. (ม.ป.ป.). *การบริหารงาน.* ค้นเมื่อ 25 พฤษภาคม 2566, จาก https://minister.mol.go.th/%E0%B8%A3%E0%B8%B9%E0%B9%89%E0%B8%88%E0%B8%B1%E0%B8%81%E0%B8%A3%E0%B8%B1%E0%B8%90%E0%B8%A1%E0%B8%99%E0%B8%95%E0%B8%A3%E0%B8%B5/%E0%B8%81%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%9A%E0%B8%A3%E0%B8%B4%E0%B8%AB%E0%B8%B2%E0%B8%A3%E0%B8%87%E0%B8%B2%E0%B8%99

รุ่งทิวา เงินปัน. (2560). *การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาในการให้บริการประชาชน: กรณีศึกษาระบบสารสนเทศที่ดินของกรมที่ดิน.* วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2565ก). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาขอบข่ายและแนวคิดเชิงทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์.*กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2565ข). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาองค์การและนวัตกรรมในองค์การ.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2565ค). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

สรัลชนา ไพสารี. (2564). *การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้เพื่อบริการประชาชน: กรณีศึกษาฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง การทางพิเศษแห่งประเทศไทย.* การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ. (2561). *ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 – 2580.* ค้นเมื่อ 25 พฤษภาคม 2566, จาก https://www.sepo.go.th/assets/document/file/%E0%B9%81%E0%B8%9C%E0%B8%99%E0%B8%A2%E0%B8%B8%E0%B8%97%E0%B8%98%E0%B8%A8%E0%B8%B2%E0%B8%AA%E0%B8%95%E0%B8%A3%E0%B9%8C%E0%B8%8A%E0%B8%B2%E0%B8%95%E0%B8%B4%2020%20%E0%B8%9B%E0%B8%B5%20.Pdf

อาภรณ์ คุระเอียด และรวิภา ธรรมโชติ. (2562). *การประยุกต์ใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการภาครัฐ.* วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย, 11(1), 191-208.