ระบบการลงเวลาการทำงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ : กรณีศึกษาสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร (สำนักงาน ก.ก.)*

The electronic timekeeping system : A case study of the Office of the Bangkok Metropolitan Administration Civil Service Commission.

กิตติศักดิ์ คงทรัพย์**

Kittisak Kongsup

6614830031@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระบบการลงเวลาการทำงาน ศึกษาประสิทธิภาพของการใช้งานระบบการลงเวลาทำงาน และศึกษาปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนแนวทางในการพัฒนาระบบการลงเวลาทำงานของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร (สำนักงาน ก.ก.) การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 7 คน ผลการวิจัยพบว่า สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครเริ่มมีระบบการลงเวลาการทำงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ตั้งแต่ 7 กันยายน พ.ศ 2564 โดยแนวทางในการดำเนินการคือ สามารถยืนยันตัวตน ระบุพิกัดสถานที่ได้ มีการรายงานผล มีการรองรับการลงเวลาการทำงานได้ในกรณีต่างๆ และมีช่องทางสำรอง โดยประสิทธิภาพของการใช้งานระบบการลงเวลาทำงาน มีองค์ประกอบของประสิทธิภาพตามแนวคิดของ Peterson & Plowman 4 องค์ประกอบ คือ 1) คุณภาพของงาน สามารถยืนยันตนเองได้อย่างครบถ้วน 2) ปริมาณ เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถใช้ระบบการลงเวลาการทำงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ 3) มีขั้นตอนในการดำเนินการที่สั้น ไม่มีความซับซ้อน 4) สามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายของหน่วยงานลงได้ โดยช่วยให้เกิดการประหยัดกระดาษลงเวลาการทำงาน และมีปัญหาและอุปสรรค คือ 1) ตำแหน่งที่ตั้งของตนเอง (GPS) มีการคลาดเคลื่อนไปจากตำแหน่งที่ลงเวลาการทำงาน 2) ไม่สามารถลงเวลาทำงานได้ เนื่องจากไม่มีสัญญานอินเตอร์เน็ต หรืออยู่ในสถานที่อับสัญญาน 3) เจ้าหน้าที่ใช้ช่องทางของระบบที่ได้มีการกำหนดไว้ ลืมลงเวลาการทำงาน ย้อนหลัง แทนการมาสาย และมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาคือ หากตำแหน่งที่ตั้งไม่แสดงหรือแสดงผิดไป ให้ลงเวลาการทำงานจนกว่าจะยืนยันตำแหน่งที่ตั้งจริงได้ ในกรณีที่มาทำงานสาย ข้อมูลการลงเวลาจะปรากฏแก่ผู้บริหารหน่วยงานเพื่อทราบ

คำสำคัญ: ระบบการลงเวลาการทำงาน; ประสิทธิภาพ; นวัตกรรม

Keywords: Timekeeping system; Efficiency; Innovation

---

* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การศึกษาระบบการลงเวลาการทำงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ : กรณีศึกษาสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร (สำนักงาน ก.ก.)

** นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560 มาตรา 6 มีการระบุนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีเป้าหมายและแนวทางการดำเนินการและการพัฒนาให้การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพิ่มประสิทธิภาพในการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี การส่งเสริมและสนับสนุนให้มีระบบการบริการ หรือแอพพลิเคชันโดยการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลให้สอดคล้องกันเพื่อให้การทำงานระหว่างระบบสามารถทำงานเชื่อมโยงกันได้อย่างมีความมั่นคง ปลอดภัย รวมตลอดทั้งทำให้ระบบหรือการให้บริการมีความน่าเชื่อถือ ให้เกิดความพร้อมและความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานของรัฐและเอกชน ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เกิดประโยชน์ทางเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งสร้างการพัฒนาคลังข้อมูลและฐานข้อมูลดิจิทัล การบริหารจัดการความรู้

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานภายใต้กรุงเทพมหานครมีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคลและระบบราชการของกรุงเทพมหานครให้มีประสิทธิภาพ พัฒนาทรัพยากรบุคคลและระบบราชการให้ทันต่อยุคสมัยและเกิดความสมดุลระหว่างการทำงานและคุณภาพชีวิต โดยมีวิสัยทัศน์ “เป็นต้นแบบการพัฒนา ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลและระบบราชการมหานคร บุคลากรมีคุณภาพมีความสมดุลระหว่างการทำงานและคุณภาพชีวิต เพื่อให้กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรธรรมาภิบาลและมีศักยภาพสูง”

การลงเวลาการทำงานในรูปแบบเก่าเป็นการลงเวลาแบบเซ็นชื่อลงเวลา (ในรูปแบบเอกสารกระดาษ) เป็นรูปแบบในการเขียนชื่อ นามสกุล เวลาเข้างาน และเวลาออกงาน พร้อมทั้งลงลายเซ็น ซึ่งจากการปฏิบัติในการลงเวลาพบว่า เกิดความอะลุ้มอล่วยกัน ไม่เป็นมาตรฐาน ส่งผลให้ไม่เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อีกทั้งยังเป็นการส่อทุจริตในการลงเวลาปฏิบัติงานอีกด้วย สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครจึงได้นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการลงเวลาการทำงานผ่านอิเล็กทรอนิกส์ แทนการลงเวลาการทำงานในรูปแบบเดิม ตั้งแต่ 7 กันยายน พ.ศ 2564 เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น และยังเป็นการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อตอบสนองแก่นโยบายของภาครัฐที่สนับสนุนให้หน่วยงานนำเทคโนโลยีมาพัฒนาในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ความโปร่งใส อีกทั้งยังสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่หน่วยงานอีกด้วย ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดของ Peterson & Plowman เกี่ยวกับองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (อ้างถึงใน น้องนุช จิตรอบอารีย์, 2565, หน้า 7 - 8) มาเป็นกรอบในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ และใช้วิธีการในการวิจัยดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary Research) โดยการเก็บข้อมูลจากตำรา บทความทางวิชาการ วารสาร รายงานการวิจัยภายในประเทศ โครงสร้างของหน่วยงาน และกฎหมาย เพื่อนำมาอ้างอิงประกอบวิจัย

2. การวิจัยภาคสนาม (Field Research) ด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างอย่างแบบเจาะจง และการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือแบบทางการ (Structured interview or formal interview)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรเป็นข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานคร

2. กลุ่มตัวอย่าง วิธีในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างที่ไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างที่ไม่มีโอกาสเลือกอย่างเท่าเทียมกัน วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

(Purposive หรือ Judgmental Sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2566, หน้า 47) ใช้การเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จึงเลือกเฉพาะบุคลากรที่มีความเกี่ยวข้องกับการลงเวลาทำงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผู้กำหนดนโยบาย และผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครไม่ต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 7 คน ดังนี้

2.1 หัวหน้าสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานคร จำนวน 1 คน

2.2 ผู้อำนวยการกองพัฒนาระบบราชการกรุงเทพมหานคร จำนวน 1 คน

2.3 หัวหน้าฝ่ายบุคลากรกรุงเทพมหานคร จำนวน 1 คน

2.4 นักทรัพยากรบุคคลผู้ที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานที่เกี่ยวกับนโยบายการลงเวลาการทำงานของกรุงเทพมหานคร จำนวน 2 คน

2.5 นักทรัพยากรบุคคลผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครกรุงเทพมหานคร จำนวน 2 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยจะใช้การสัมภาษณ์รายบุคคล (สุภางค์ จันทวานิช, 2551, หน้า 75-81 อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2567, หน้า 51) และใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบทางการ (Structured Interview or Formal Interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถาม และข้อกำหนดแน่นนอน ตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามแบบเดียวกัน (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2567, หน้า 51) และก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยจะนัดหมายวันสัมภาษณ์ และแจ้งถึงประเด็นคำถามล่วงหน้าก่อน ในการสัมภาษณ์จะมีการขออนุญาตในการใช้วิธีการจดบันทึกและบันทึกเสียง

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย ผู้วิจัยได้สรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระบบการลงเวลาการทำงานของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร (สำนักงาน ก.ก.)

จากการศึกษาวิจัยพบว่า สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครเริ่มมีระบบการลงเวลาการทำงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ตั้งแต่ 7 กันยายน พ.ศ 2564 เพื่อให้เกิดความสะดวกในการลงเวลาการทำงาน มีข้อมูลที่สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ทั้งตนเอง และผู้บริหาร อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มความโปร่งใส ลดการทุจริตในการลงเวลาทำงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะเป็นสิ่งที่จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีแก่หน่วยงาน ให้ตรงตามวิสัยทัศน์ “เป็นต้นแบบการพัฒนา ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลและระบบราชการมหานคร บุคลากรมีคุณภาพ มีความสมดุลระหว่างการทำงานและคุณภาพชีวิต เพื่อให้กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรธรรมาภิบาลและมีศักยภาพสูง”

1.1 เครื่องมือในการลงเวลาปฏิบัติราชการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้มีการกำหนดนโยบายโดยจะต้องมีการแสดงตัวตน ระบุตัวตนได้ โดยมีการระบุ ชื่อ - นามสกุล สังกัดหน่วยงาน รูปภาพตนเองประกอบในการบันทึกงานลงเวลาทำงานทุกครั้ง และเวลาที่บันทึกจะเป็นเวลาตามจริง ซึ่งจะมีการใช้เวลาเดียวกันทั้งระบบ และมีนโยบายรักษาข้อมูลความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้งาน รวมทั้งการเก็บรวบรวม ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้งานเท่าที่จำเป็น โดยให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 โดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครได้มีการกำหนดนโยบายในการลงเวลาทำงานราชการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์จะต้องมีการ

แสดงตัวตน ระบุตัวตนได้ โดยมีการระบุ ชื่อ - นามสกุล สังกัดหน่วยงาน รูปภาพตนเองประกอบในการบันทึกงาน ลงเวลาทำงานทุกครั้ง และเวลาที่บันทึกจะเป็นเวลาตามจริง ซึ่งจะมีการใช้เวลาเดียวกันทั้งระบบ

1.2 รูปแบบการรายงานผลการลงเวลาปฏิบัติราชการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผู้รับผิดชอบต้องจัดทำข้อมูลที่ได้จากเครื่องมือ/โปรแกรม/แอปพลิเคชันในการลงเวลาปฏิบัติราชการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ให้สามารถแสดงสาระสำคัญเช่นเดียวกับบัญชีลงเวลาการปฏิบัติราชการของข้าราชการแนบท้ายระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการลาของข้าราชการ พ.ศ. 2555 ได้แก่ ชื่อ - ชื่อสกุล เวลามา เวลากลับ พิกัด/ สถานที่ หมายเหตุ ทั้งนี้ สามารถปรับแบบการลงเวลาให้เหมาะสมกับบริบทการทำงานแต่ละหน่วยงานได้ โดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครได้กำหนดรูปแบบในการรายงานผลการลงเวลาทำงานเอาไว้ใน 2 ลักษณะ คือ 1) ในส่วนของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร จะมีการรายงานผลการลงเวลาการทำงานในทุกครั้งที่ลงเวลาการทำงาน ทั้งเวลาเข้างาน และเวลาเลิกงานเป็นการรายงานในภาพรวมที่เจ้าหน้าที่ทุกคนในหน่วยงานจะมาสามารถเห็นการลงเวลาการทำงานของเจ้าหน้าที่คนอื่นๆ 2) ในส่วนของผู้บริหารของหน่วยงาน กำหนดให้ผู้บริหารของหน่วยงานจะต้องมีการตรวจสอบ ชื่อ - ชื่อสกุล เวลามา เวลากลับ พิกัด/สถานที่ของเจ้าหน้าที่คนในหน่วยงาน ในทุกวันตามระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการลาของข้าราชการ พ.ศ. 2555 ซึ่งมีขั้นตอนในการดำเนินการ โดยในทุกวันจะมีเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ในการตรวจสอบการลงเวลาของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ซึ่งจะต้องตรวจสอบ ชื่อ – นามสกุล เวลามา เวลากลับ พิกัด/สถานที่ เปรียบเทียบกับภาพถ่ายที่เจ้าหน้าที่ได้บันทึกเอาไว้ในตอนที่ลงเวลาการทำงานด้วย และทำงานจัดทำรายงานสรุปเพื่อนำเรียนผู้บริหารของหน่วยงานให้ทราบถึงการลงเวลาการทำงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของตนเองและรับรองการมาปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ในกรณีที่การลงเวลาการทำงานของเจ้าหน้าที่มีปัญหา เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ในการตรวจสอบการลงเวลาจะทำการหมายเหตุถึงข้อผิดพลาดไว้ และนำเรียนผู้บริหารเพื่อใช้ดุลพินิจในการตัดสินใจในการดำเนินการกับข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น

1.3 สถานที่ลงเวลา ให้หน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครกำหนดสถานที่หรือพิกัดในการลงเวลาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้ชัดเจนว่ามีจุดใดบ้างที่สามารถลงเวลาปฏิบัติราชการได้ โดยคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ที่มีสถานที่ปฏิบัติงานที่ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร 1 (เสาชิงช้า) ซึ่งได้กำหนดให้สามารถลงเวลาปฏิบัติงานได้ภายในบริเวณศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร 1 ไม่เกิน 500 เมตร

1.4 กำหนดแนวทางปฏิบัติกรณีปฏิบัติราชการนอกสถานที่หรือลางานครึ่งวัน เพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติราชการในกรณีที่ลงเวลาเริ่มงานและเลิกงานต่างสถานที่กัน พร้อมทั้งกำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติม และกำหนดผู้มีอำนาจในการอนุมัติให้ดำเนินการตามแนวทางปฏิบัติดังกล่าว ตามบริบทการทำงานของ หน่วยงานเพื่อรองรับกรณีต่าง ๆ เช่น กรณีที่ผู้ปฏิบัติงานลืมลงเวลาปฏิบัติราชการ กรณีที่ผู้ปฏิบัติงานเข้าร่วม ประชุม/สัมมนา/ฝึกอบรม โดยมีคำสั่งหรือหนังสือสั่งการเป็นลายลักษณ์อักษร ให้ลงเวลาปฏิบัติราชการ ณ สถานที่ประชุม/สัมมนา/ฝึกอบรม ภายในเวลาก่อนเริ่มประชุม/สัมมนา/ฝึกอบรม กรณีที่ผู้ปฏิบัติงาน ไปปฏิบัติราชการนอกสถานที่โดยไม่มีคำสั่งหรือหนังสือสั่งการเป็นลายลักษณ์อักษร ให้ลงเวลาเริ่ม/เลิกงาน ณ สถานที่นั้น ๆ โดยให้ขออนุญาตผู้บังคับบัญชาเป็นราย ๆ ไป เป็นต้น ได้มีการกำหนดไว้อย่างครบถ้วน ในกรณีของการลาในประเภทต่าง ๆ ที่มีการลาครึ่งวันทำงานก็สามารถดำเนินการลงเวลาการทำงานได้ตามที่ตนเองมาทำงานจริง ในกรณีที่ต้องการทำงานนอกสถานที่ เข้าร่วมประชุม/สัมมนา/ฝึกอบรม ก็ดำเนินการลงเวลาการทำงานตามเวลาที่ไปถึงสถานที่นั้น และลงเวลาเลิกงานเมื่อทำงานเสร็จสิ้นตามจริง โดยยืนยันตำแหน่งที่ตั้งของตนเองตามจริง และกรณีที่เจ้าหน้าที่ลืมลงเวลาการทำงาน ในกรณีนี้การลงเวลา

ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์จะมีตัวเลือกให้เลือกเช่นเดียวกัน เจ้าหน้าที่สามารถเลือกการลงเวลาการทำงานแบบลืมลงเวลาการทำงานได้ แต่การเลือกในลักษณะดังกล่าวจะมีหมายเหตุในรายงานไปสู่ผู้บริหารของหน่วยงานใช้ดุลพินิจตัดสินใจ

1.5 กำหนดเครื่องมือสำรองในการลงเวลาปฏิบัติราชการเพื่อรองรับกรณีที่เครื่องมือลงเวลาปฏิบัติราชการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไม่สามารถใช้งานได้หรือมีเหตุขัดข้องที่ทำให้ไม่สามารถเข้าถึงเครื่องมือได้ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครได้กำหนดให้เป็นดุลพินิจของผู้บริหารของหน่วยงาน ในการตัดสินพิจารณาการลงเวลาทำงานในแต่ละครั้งที่มีเหตุขัดข้อง โดยหากเกิดเหตุขัดข้องที่ทำให้ไม่สามารถลงเวลาการทำงานได้ เจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ในการตรวจสอบการลงเวลาทำงานจะรายงานให้แก่ผู้บริหารทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในวันนั้นๆ และจะมีคำสั่งถึงเจ้าหน้าที่ทุกคนให้ปฏิบัติตามวิธีการแก้ไข ทั้งนี้ปัญหาดังกล่าวยังไม่เคยเกิดขึ้นตั้งแต่มีการใช้ระบบการลงเวลาการทำงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร เพียงแต่เกิดขึ้นในส่วนของเจ้าหน้าที่ ซึ่งในกรณีนี้จะกำหนดให้ผู้บริหารใช้ดุลพินิจในการพิจารณาการลงเวลาการทำงานของเจ้าหน้าที่คนนั้น ในลักษณะเช่นเดียวกับการลืมลงเวลาทำงาน

โดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครได้ เริ่มต้นจากการใช้แอปพลิเคชัน จาร์วิช (Jarviz Application) ซึ่งเป็นแอปพลิเคชันที่องค์การเอกชนพัฒนาขึ้นมา โดยที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย และให้กรุงเทพมหานครได้ทดลองใช้ฟรี เป็นระยะเวลา 1 ปี และใช้ควบคู่ไปกับการลงเวลาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ Google From โดยในการลงเวลาการทำงานที่ใช้แอปพลิเคชันทั้ง 2 แอปพลิเคชันนี้ จะต้องมีการระบุตัวตนอย่างชัดเชน ต่อมาในปัจจุบัน มีเพียงสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครเพียงหน่วยงานเดียวที่ใช้ระบบการลงเวลาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์จากหน่วยงานทั้ง 76 หน่วยงานของกรุงเทพมหานคร และใช้วิธีการลงเวลาผ่านการใช้ Google From เพียงวิธีการเดียว เนื่องจากแอปพลิเคชัน Jarviz มีการเรียกเก็บค่าใช้จ่าย และกรุงเทพมหานครมีโครงการที่จะพัฒนาระบบ HRIS ขึ้นมา ซึ่งมีระบบการบันทึกการลงเวลาอยู่ในโครงการดังกล่าวด้วย โดยโครงการดังกล่าวคาดว่าจะสามารถใช้ในการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรบุคคลได้ในปี พ.ศ. 2568

2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการใช้งานระบบการลงเวลาทำงานของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร (สำนักงาน ก.ก.) โดยได้แยกประเด็นในการพิจารณาถึงประสิทธิภาพของระบบการลงเวลาทำงานของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครตามแนวคิดของ Peterson & Plowman เกี่ยวกับองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน (อ้างถึงใน น้องนุช จิตรอบอารีย์, 2565, หน้า 7 - 8) ดังนี้

2.1 คุณภาพของงาน การลงเวลาการทำงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีการกำหนดให้ใส่ข้อมูล ชื่อ - ชื่อสกุล เวลามา เวลากลับ พิกัด/สถานที่ ตามระเบียบ สำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการลาของข้าราชการ พ.ศ. 2555 อย่างครบถ้วน ซึ่งในการระบุตัวตนจะต้องถ่ายภาพตนเองในบริเวณศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร 1 (เสาชิงช้า) เพื่อใช้ในการยืนยันตัวตน อีกทั้งระบบยังมีการกำหนดให้ต้องแสดงถึงตำแหน่งที่ตั้งของตนเอง โดยใช้ GPS ของโทรศัพท์มือถือของตนเอง ที่ใช้อินเตอร์เน็ต แต่ในบางครั้งการยืนยันตัวตนในเรื่องของตำแหน่งที่ตั้งของตนเองนั้นก็อาจมีปัญหาได้ เช่น ระบบไม่ขึ้นตำแหน่งที่ตั้งของตนเอง ขึ้นตำแหน่งที่ตั้งอื่นที่ตนเองไม่ได้อยู่ รวมถึงการตรวจสอบข้อมูลการลงเวลาการทำงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีระบบที่ใช้เป็นระบบการตรวจสอบโดยแบ่งออกเป็น 2 ระบบ คือ 1) สำหรับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ซึ่งจะมีระบบการตรวจสอบการลงเวลาการทำงานเป็นระบบตอบโต้อัตโนมัติที่จะทำการรายงานผลการลงเวลาของตนเอง และ 2) ระบบตรวจสอบของผู้บริหาร ซึ่งในระบบนี้จะมีเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่สรุปเวลาการทำงานของหน่วยงานตรวจสอบข้อมูลการมาทำงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน และทำสรุปผลการลงเวลาการทำงาน เสนอต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา รับรองการลงเวลาการทำงานของเจ้าหน้าที่

2.2 ปริมาณ เจ้าหน้าที่ทุกคนในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร จะต้องใช้ระบบการลงเวลาการทำงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสามารถใช้ได้ครบถ้วน ทุกคน ทุกตำแหน่งที่ เนื่องจากในปัจจุบันเจ้าหน้าที่ทุกคนมีโทรศัพท์มือถือที่มีอินเตอร์เน็ตเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารในชีวิตประจำวันอยู่แล้ว โดยในขั้นตอนแรกมีการทดลองใช้ในกลุ่มงานก่อน เพื่อให้ทราบถึงข้อจำกัดในการใช้งาน และหลังจากนั้นเมื่อทราบถึงข้อจำกัด และทำการแก้ไขแล้ว จึงมีการสั่งการให้ใช้ทั่วทั้งองค์การ ถึงแม้ว่าในระยะแรกจะมีเจ้าหน้าที่ต่อต้านระบบการลงเลาทำงานจำนวนหนึ่ง เนื่องจากส่งผลกระบทต่อตนเอง ทำให้ต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการลงเวลาทำงาน แต่หลังจากใช้ไประยะหนึ่งแล้วจะสามารถปรับตัวได้

เช่นเดียวกับในเรื่องของความแตกต่างของอุปกรณ์และระบบอินเตอร์เน็ต ไม่ได้เป็นเหตุที่จะทำให้ไม่สามารถลงเวลาการทำงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ เนื่องจากในปัจจุบันเจ้าหน้าที่ทุกคนมีโทรศัพท์มือถือที่มีอินเตอร์เน็ต พร้อมทั้งหากเกิดกรณีไม่มีสัญญาณอินเตอร์เน็ต กรุงเทพมหานครก็มีสัญญาณ WIFI สามารถใช้ได้อยู่แล้ว จึงทำให้มีสัญญาณอินเตอร์เน็ตตลอดเวลา เพียงแต่ในบางครั้ง หรือบางช่วงเวลา อาจจะมีการช่วงที่สัญญาณอินเตอร์ส่งไปไม่ถึง หรือสัญญาณอ่อนลง ก็จะส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินการลงเวลาการทำงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้

2.3 ระยะเวลาการในการดำเนินการ ระบบการลงเวลาการทำงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของเป็นระบบที่ถูกออกแบบมาให้มีขั้นตอนในการดำเนินการที่สั้น ไม่มีความซับซ้อน มีแต่ขั้นตอนที่มีความจำเป็นในการแสดงตัวตน และยึดเวลาสากลเป็นเวลาหลักในการลงเวลาการทำงาน จึงส่งผลการลงเวลาการทำงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีความรวดเร็ว

2.4 ค่าใช้จ่าย ระบบการลงเวลาการทำงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้นสามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายของหน่วยงานลงได้ โดยช่วยให้เกิดการประหยัดกระดาษลงเวลาการทำงานที่ใช้ในรูปแบบเดิม และถ้าหากมีการใช้ระบบการลงเวลาการทำงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นในหลายหน่วยงานก็จะสามารถช่วยประหยัดงบประมาณของกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้นได้

แนวคิดการนำนวัตกรรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน ระบบการลงเวลาการทำงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมการลงเวลาในการทำงานของเจ้าหน้าที่ โดยจะทำให้เจ้าหน้าตรงต่อเวลามากขึ้น มีวินัยในการรักษาเวลา ให้ความสำคัญกับเวลาในการทำงานมากขึ้น ทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความรับผิดชอบมากขึ้น และยังทำให้เป็นฐานข้อมูลในการพัฒนาไปสู่ระบบการทำงานในรูปแบบอื่นๆ

3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนแนวทางในการพัฒนาระบบการลงเวลาทำงาน จากการศึกษาพบว่ามีปัญหาดังนี้

1. ตำแหน่งที่ตั้งของตนเอง (GPS) มีการคลาดเคลื่อนไปจากตำแหน่งที่ลงเวลาการทำงาน หรือไม่ขึ้นตำแหน่งที่ตั้งในการลงเวลาการทำงาน

2. ลงเวลาการทำงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไม่สามารถดำเนินการได้ เนื่องจากไม่มีสัญญานอินเตอร์เน็ต หรืออยู่ในสถานที่อับสัญญานอินเตอร์เน็ต หรือเกิดจากอุปกรณ์ที่มีปัญหาในการดำเนินการ

3. เจ้าหน้าที่ไม่ลงเวลาการทำงาน เนื่องจากมาปฏิบัติงานไม่ทันเวลาที่กำหนด มาทำงานสาย หรือออกไปทำธุระส่วนตัว และใช้วิธีการช่องทางที่ระบบกำหนดไว้ ลืมลงเวลาการทำงาน ลงเวลาย้อนหลัง

และมีแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่เกิดขึ้นดังนี้

1. ปัญหาที่เกิดจากการที่ระบบไม่สามารถตำแหน่งที่ตั้งของเจ้าหน้าที่ได้ หรือยืนยันตำแหน่งที่ตั้งของเจ้าหน้าที่ผิดพลาดไปจากที่ตนเองอยู่จริงนั้น สามารถตรวจสอบการลงเวลาทำงานได้จากระบบที่มีการโต้ตอบอัตโนมัติ สามารถลงเวลาการทำงานอีกครั้ง หรือจนกว่าจะยืนยันตำแหน่งที่ตั้งจริงได้ และในกรณีของที่มีปัญหาในเรื่องของสัญญานอินเตอร์เน็ต อุปกรณ์ โทรศัพท์มือถือ หรือเกิดจากระบบการลงเวลาทำงานไม่สามารถดำเนินการได้ กำหนดให้เป็นดุลพินิจของผู้บริหารหน่วยงานในการพิจารณาตัดสินใจ

2. ในกรณีที่ไม่ทำงานลงเวลา และใช้ช่องการที่ระบบการลงเวลาการทำงานกำหนดไว้ ลืมลงเวลาการทำงาน ย้อนหลัง ข้อมูลดังกล่าวจะปรากฏแก่ผู้บริหารหน่วยงานเพื่อทราบ และใช้ดุลพินิจในการพิจารณาถึงพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่คนนั้น

อภิปรายผลการวิจัย

ข้อค้นพบจากการศึกษาวิจัย เรื่อง การศึกษาระบบการลงเวลาการทำงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร (สำนักงาน ก.ก.) ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ Peterson & Plowman เกี่ยวกับองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (อ้างถึงใน น้องนุช จิตรอบอารีย์, 2565, หน้า 7 - 8) มาใช้เป็นแนวทางศึกษาระบบการลงเวลาการทำงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร (สำนักงาน ก.ก.) เพื่อให้ทราบถึงการใช้งานระบบการลงเวลาการทำงานของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร (สำนักงาน ก.ก.) และ ประสิทธิภาพของการใช้งานระบบการลงเวลาทำงานของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร (สำนักงาน ก.ก.) ได้ดังนี้

1. คุณภาพของงาน การลงเวลาการทำงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีคุณภาพในการลงเวลาทำงาน โดยมีการกำหนดให้ใส่ข้อมูล ชื่อ - ชื่อสกุล เวลามา เวลากลับ พิกัด/สถานที่ อย่างครบถ้วน ซึ่งในการระบุตัวตน อีกทั้งระบบการลงเวลาการทำงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ยังมีการกำหนดให้ต้องแสดงถึงตำแหน่งที่ตั้งของตนเอง ในเวลาที่ลงเวลาการทำงาน โดยใช้ GPS ของโทรศัพท์มือถือของตนเอง ซึ่งเป็นการนำเทคโนโลยีที่มีอยู่ในปัจจุบันมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์การ ซึ่งสอดคล้องกับ ศิริขวัญ ผลวิจิตร (อ้างถึงใน กรุณา สุวรรณคำ, 2562, หน้า 5) ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคือ การปฏิบัติงาน ให้เสร็จโดยสูญเสียเวลาและพลังงานน้อยที่สุด การปฏิบัติงานได้เร็วและดีที่สุด ไม่มีข้อผิดพลาด โดยอาจจะใช้เทคนิค วิธีการที่สร้างผลงานได้มากขึ้น เป็นผลงานที่มีคุณภาพ สิ้นเปลืองต้นทุน เวลา และค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด อีกทั้งยังมีการตรวจสอบข้อมูลการลงเวลาการทำงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีระบบที่ใช้เป็นระบบการตรวจสอบโดยแบ่งออกเป็น 2 ระบบ คือ 1) สำหรับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานสามารถดำเนินการตรวจลงเวลาการทำงานได้ด้วยตนเอง และ 2) ระบบตรวจสอบของผู้บริหาร ซึ่งจะมีการสรุปข้อมูลเพื่อเสนอต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณารับรองการลงเวลาการทำงานของเจ้าหน้าที่

2. ปริมาณ กล่าวถึงจำนวนของเจ้าหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานครที่มีการใช้ระบบการลงเวลาการทำงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เจ้าหน้าที่ทุกคน จะต้องใช้ระบบการลงเวลาการทำงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งก็สามารถใช้ได้ครบถ้วน โดยในขั้นตอนแรกมีการทดลองใช้ในกลุ่มงานก่อน เพื่อให้ทราบถึงข้อจำกัดในการใช้งาน และเมื่อทราบถึงข้อจำกัด และทำการแก้ไขแล้ว จึงมีการสั่งการให้เจ้าหน้าที่ใช้ทุกคน ซึ่งสอดคล้องกับ วันรวี จันทร์แต่งผล (2561) ที่ได้มีการเสนอข้อเสนอแนะทางการบริหารเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีมาใช้ไว้ว่า องค์กรควรได้ทำการทดลองกับกลุ่มคนสวนน้อย เพื่อที่องค์กรจะได้นำไปพัฒนา และปรับปรุงแก้ไขให้ตรงกับความต้องการของพนักงานและให้เทคโนโลยีสารสนเทศเกิดประโยชน์สูงสุดก่อนที่จะมีการนำไปใช้ได้กับพนักงานทั้งองค์กร

โดยถึงแม้ว่าในระยะแรกของการเริ่มใช้ดำเนินการลงเวลาทำงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์จะมีเจ้าหน้าที่ต่อต้านจำนวนหนึ่ง เนื่องจากส่งผลกระบทต่อตนเอง ทำให้ต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการลงเวลาทำงานไป แต่หลังจากใช้ไประยะหนึ่งแล้วจะสามารถปรับตัวได้ ดังปรากฏในผลสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 (หัวหน้าสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร) ที่กล่าว “ถึงแม้ว่าในระยะแรกๆ จะมีคนต่อต้านระบบนี้อยู่จำนวนนึง แต่หากใช้ไปเรื่อย ๆ หรือคนกลุ่มนั้นเกิดความเคยชิน ก็จะหมดปัญหาลงไปเอง” และมีความสอดคล้องกับ วงพักตร์ ภู่พันธ์ศรี (2566, หน้า 66) ได้ให้ความหมายไว้ว่าเป็นเครื่องมือการบริหารสมัยใหม่ที่มีการนำมาใช้เพื่อช่วยให้บุคลากรและองค์การสามารถปรับตัวแก้ไขปัญหาก้าวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยอาศัยศาสตร์ทางด้านจิตวิทยา สังคมวิทยาและมานุษยวิทยาเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา คน กลุ่มคนและองค์การเพื่อให้องค์การเปลี่ยนแปลง อย่างมีแผน

เช่นเดียวกับในเรื่องของความแตกต่างของอุปกรณ์และระบบอินเตอร์เน็ต ก็ไม่ได้เป็นเหตุที่จะทำให้ไม่สามารถลงเวลาการทำงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้ เนื่องจากในปัจจุบันเจ้าหน้าที่ทุกคนมีโทรศัพท์มือถือที่มีอินเตอร์เน็ต พร้อมทั้งหากเกิดกรณีไม่มีสัญญาณอินเตอร์เน็ต กรุงเทพมหานครก็มีสัญญาณ WIFI ที่เจ้าหน้าที่ทุกคนที่ปฏิบัติในศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร 1 (เสาชิงช้า) สามารถใช้ได้อยู่แล้ว

3. ระยะเวลาการในการดำเนินการ ระบบการลงเวลาการทำงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นระบบที่ถูกออกแบบมาให้มีขั้นตอนในการดำเนินการที่สั้น ไม่มีความซับซ้อน จึงส่งผลการลงเวลาการทำงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์มีความรวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับ วิโรจน์ ก่อสกุล (2566ก, หน้า 34) ได้อธิบายไว้ว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ประหยัด และสอดคล้องกับ มณฑิตา แม้นกลิ่นเนียม (2566) ที่ได้กล่าวไว้ว่าการนำนวัตกรรมมาใช้เพื่อการบริหารงานบุคคลกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ เป็นการสร้างระบบการบริหารงานบุคคลที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส สะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ ลดภาระงานครู ลดการทุจริตและความไม่เป็นธรรม

4. ค่าใช้จ่าย ระบบการลงเวลาการทำงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์นั้น ช่วยลดค่าใช้จ่ายของหน่วยงานลงได้ โดยช่วยให้เกิดการประหยัดกระดาษลงเวลาการทำงานที่ใช้ในรูปแบบเดิม เปลี่ยนเป็นการลงเวลาในระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านโทรศัพท์มือถือของตนเองแทน ถ้าหากมีการใช้ระบบการลงเวลาการทำงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพิ่มขึ้นในหลายหน่วยงานก็จะสามารถช่วยประหยัดงบประมาณของกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับ นภสร สุดท้วม (2560) ได้กล่าวไว้ว่า ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ด้านเทคโนโลยีมีความเหมาะสมกับงานและวิธีการ ใช้ทรัพยากรทางการเงิน บุคลากร และวัสดุที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและประหยัด ทำให้เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด หน่วยงานสามารถประหยัดทรัพยากรในแต่ละกระบวนการได้มากขึ้น

ระบบการลงเวลาการทำงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของนั้น เป็นระบบที่มีการพัฒนามาจากการลงเวลาการทำงานในรูปแบบเดิม โดยคงยึดข้อมูลที่มีความจำเป็นในการยืนยันตัวตนเอาไว้ ให้เป็นหลักฐานในการแสดงตัวตนได้ ซึ่งเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการลาของข้าราชการ พ.ศ. 2555 และดำเนินการตามที่ปลัดกรุงเทพมหานครได้สั่งการถึงหลักการและวิธีการในการลงเวลาการทำงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นการนำนวัตกรรมมาใช้ในการพัฒนาองค์การ โดยการใช้เทคโนโลยีมาพัฒนาองค์การ โดยแนวคิดการนำนวัตกรรมมาใช้ในการปฏิบัติงาน ระบบการลงเวลาการทำงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมการลงเวลาในการทำงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ทำให้เจ้าหน้าตรงต่อเวลามากขึ้น มีวินัยในการรักษาเวลา ให้ความสำคัญกับเวลาในการทำงานมากขึ้น เกิดความรับผิดชอบมากขึ้น และยังทำให้เป็นฐานข้อมูลในการพัฒนาไปสู่ระบบการทำงานในรูปแบบอื่นๆ ซึ่งมีความสอดคล้อง

กับผลของงานวิจัยของภัสสร แซ่ฮ้อ (2566) ที่ได้กล่าวว่าการพัฒนางานด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อความสะดวกของประชาชนในการเข้ารับบริการที่ต้องใช้ข้อมูล และการพัฒนานวัตกรรมที่ขับเคลื่อนภารกิจของสำนักงานเขต จตุจักร และเอมอร เสือจร (2567) ซึ่งได้ผลการวิจัยว่าแนวทางในการพัฒนาคือ ผู้บริหารของหน่วยงานควรมีนโยบาย กำหนดนโยบายควรให้ความสำคัญกับการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

ปัญหาและอุปสรรค จากการศึกษาพบว่ามีปัญหาในเรื่องของตำแหน่งที่ตั้งของตนเอง (GPS) มีการคลาดเคลื่อนไปจากตำแหน่งที่ลงเวลาการทำงาน หรือไม่ขึ้นตำแหน่งที่ตั้งในการลงเวลาการทำงาน เนื่องจากสัญญาณอินเตอร์เน็ตคลาดเคลื่อน หรืออยู่ในสถานที่อับสัญญาณอินเตอร์เน็ตและในบางครั้งไม่สามารถดำเนินการได้ลงเวลาทำงานได้ เนื่องจากไม่มีสัญญานอินเตอร์เน็ตในบางช่วงเวลา หรือเกิดจากอุปกรณ์ที่มีปัญหาในการดำเนินการ ในด้านของเจ้าหน้าที่พบปัญหาการใช้ช่องว่างของระบบ โดยจะไม่ทำการลงเวลาทำงานเนื่องจากมาปฏิบัติงานไม่ทันเวลาที่กำหนดมาทำงานสาย หรือออกไปทำธุระส่วนตัว และวิธีการช่องทางที่ระบบการลงเวลาการทำงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้มีการกำหนดไว้ คือ ลืมลงเวลาการทำงาน

แนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวที่เกิด โดยหากพบการที่ระบบไม่สามารถยืนยันตำแหน่งที่ตั้งของเจ้าหน้าที่ได้ หรือยืนยันตำแหน่งที่ตั้งของเจ้าหน้าที่ผิดพลาดไปจากที่ตนเองอยู่จริงนั้น สามารถตรวจสอบการลงเวลาทำงานได้จากระบบที่มีการโต้ตอบอัตโนมัติ หากพบว่าตำแหน่งที่ตั้งของตนเองไม่ตรงกับตำแหน่งที่ตั้งจริง สามารถลงเวลาการทำงานอีกครั้ง หรือจนกว่าจะยืนยันตำแหน่งที่ตั้งจริงได้ และในกรณีของที่มีปัญหาในเรื่องของสัญญานอินเตอร์เน็ต อุปกรณ์ โทรศัพท์มือถือ หรือเกิดจากระบบการลงเวลาทำงานไม่สามารถดำเนินการได้ กำหนดให้เป็นดุลพินิจของผู้บริหารหน่วยงานในการพิจารณาตัดสินใจ และในกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่ลงเวลาทำงาน และใช้ช่องการที่มีการกำหนดไว้คือ ลืมลงเวลาการทำงาน ย้อนหลัง ข้อมูลดังกล่าวจะปรากฏแก่ผู้บริหารหน่วยงานเพื่อทราบและใช้ดุลพินิจในการพิจารณาถึงพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่คนนั้น

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาระบบการลงเวลาการทำงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์กรณีศึกษาสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร (สำนักงาน ก.ก.) ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย ดังนี้

1. ควรเป็นโปรแกรมที่มีน่าเชื่อถือ มั่นใจในการรักษาข้อมูลส่วนบุคคลได้ และควรจะพัฒนาระบบให้มี มีขั้นตอนในการลงเวลาทำงานที่สั้นลงกว่าเดิม และเป็นโปรแกรมของกรุงเทพมหานครที่ออกแบบ หรือกำหนดขึ้นมาเอง เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการใช้โปรแกรมการลงเวลาทำงาน

2. กรุงเทพมหานครควรที่จะกำหนดให้ทุกหน่วยงานของกรุงเทพมหานครใช้ระบบการลงเวลาการทำงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และส่งผลให้กรุงเทพมหานครมีภาพลักษณ์ที่ดีขึ้น อันเนื่องมาจากการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสร้างความโปร่งใสในการลงเวลาทำงาน

3. ควรมีการใช้ระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ (HRIS) ในการดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานทรัพยากรบุคคลเพื่อให้มีฐานข้อมูลที่เชื่อมกันในทุกระบบ เช่น ระบบการลา ระบบเงินเดือน ระบบการเลื่อนขั้นเงินเดือน ระบบการฝึกอบรม ระบบสิทธิประโยชน์ต่างๆ เป็นต้นเพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการพัฒนางานด้านทรัพยากรบุคคลให้แก่กรุงเทพมหานคร อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มความสะดวก ประหยัดเวลาในการดำเนินการให้แก่เจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานครอีกด้วย

ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลของงานวิจัยของ มนัสชัย อุ่นศิริ (2564) ที่มีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการศึกษาเชิงลึกนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ลดความซ้ำซ้อน และเสนอให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบด้านเทคโนโลยีปรับปรุงระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เชื่อมต่อให้มีคุณภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา และผลของงานวิจัยของธนพร พวงทอง (2566) ที่ได้สรุปผลว่าหากองค์กรต้องการสร้างความเร่งด่วนในการยอมรับการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ (HRIS) องค์กรควรพิจารณาส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจในประโยชน์ของระบบ ออกแบบระบบให้มีการใช้งานง่าย ไม่ต้องเสียเวลาในการทำความเข้าใจระบบ และส่งเสริมให้ระบบเชื่อมต่อข้อมูลของแต่ละหน่วยงานเพื่ออานวยความสะดวกในการแลกเปลี่ยนข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว บุคลากรก็จะรู้สึกได้ว่าระบบมีประโยชน์ ใช้งานง่ายและใช้ได้กับทุกหน่วยงาน เกิดความเข้าใจในการใช้งานระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ (HRIS) และเกิดการยอมรับระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ (HRIS) มีข้อเสนอแนะการนำระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ (HRIS) มาใช้ คือ ต้นทุนขององค์กรที่เพิ่มขึ้น ควรเลือกใช้ระบบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและเพิ่มความพึงพอใจแก่ผู้ใช้งานเป็นหลักดังนั้น ในการคัดเลือกระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ (HRIS) ใหม่จึงควรประเมินให้รอบด้านและควรคำนึงถึงผลประโยชน์ระยะยาวที่ได้ต่อองค์กร ที่จะช่วยส่งเสริมให้ธุรกิจนั้น สร้างผลตอบแทนได้มากยิ่งกว่าเดิม

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. การวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดเรื่องขอบเขตเนื้อหาที่ศึกษา ดังนั้น ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาระบบการลงเวลาการทำงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานอื่นๆ ของกรุงเทพมหานคร และนอกกรุงเทพมหานคร ด้วย

2. การวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดเรื่องจำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่จำกัด ดังนั้น ในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการกำหนดจำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่มากขึ้น และมีความแตกต่างของตำแหน่งที่ทำงาน และช่วงอายุ เพื่อที่จะได้นำมาเปรียบเทียบข้อมูล และจะได้ทราบถึงความคล้ายคลึงกัน หรือความแตกต่างของข้อมูลเพิ่มมากขึ้น

3. การวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดเรื่องขอบเขตระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนั้น ในการทำวิจัยครั้งต่อไป เมื่อมีการเพิ่มจำนวนผู้ให้ข้อมูลสำคัญแล้ว ควรมีการกำหนดระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อศึกษาวิจัยเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรุณา สุวรรณคำ. (2562). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่สมุทรปราการ 1*. การค้นคว้าอิสระ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ธนพร พวงทอง. (2566). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ (HRIS) ของบุคลากรในฝ่ายบริหารทุนมนุษย์ องค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง*. การค้นคว้าอิสระ. มหาวิทยาลัยมหิดล.

นภสร สุดท้วม. (2560). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการอัยการสานักงานอัยการสูงสุด*. การค้นคว้าอิสระ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

น้องนุช จิตรอบอารีย์. (2565). *การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน โดยวิธีการจัดเก็บข้อมูลเชิงกายภาพของฝ่ายโยธา สำนักงานเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ภัสสร แซ่ฮ้อ. (2566). นวัตกรรมในการบริหารงานของฝ่ายทะเบียน กรณีศึกษา สำนักงานเขตจตุจักร.การค้นคว้าอิสระ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

มณฑิตา แม้นกลิ่นเนียม. (2566). *นวัตกรรมเพื่อการบริหารงานบุคคลกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ : กรณีศึกษาสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา (สำนักงาน ก.ค.ศ.)*. การค้นคว้าอิสระ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

มนัสชัย อุ่นศิริ. (2563). *การนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร. (2566). *โครงสร้างหน่วยงาน*. ค้นเมื่อ 9 ธันวาคม 2567, จาก https://bma-csc.bangkok.go.th/csc/

วงพักตร์ ภู่พันธ์ศรี. (2566). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาการองค์การและนวัตกรรมในองค์การ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

วันรวี จันทร์แต่งผล. (2561). *การสำรวจการยอมรับของพนักงานในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในงานบริหารทรัพยากรบุคคล กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพ จากัด (มหาชน)*. การค้นคว้าอิสระ.มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2566). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาการบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2567). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนาศาสตร์. กรุงเทพมหานคร*: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

เอมอร เสือจร. (2567). *การนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษากองส่งเสริมและพัฒนาการจัดการศึกษาท้องถิ่นกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น*. วารสารรามคำแหง ฉบับรัฐประศาสนศาสตร์, ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 มกราคม - เมษายน 2567.

การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล

หัวหน้าสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 27 ธันวาคม 2567.