

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการใช้งานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

:กรณีศึกษา สำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานคร*

Factors Affecting the Efficiency of Using Electronic Document Management System

: A Case Study of City Law Enforcement Department

จิรวัดณ์ ศรีพานิช**

Tirawath sripranich

6614830022@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ วัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการใช้งาน ลักษณะการใช้งานและประสิทธิภาพของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ปัญหา อุปสรรค แนวทางการแก้ไขปัญหา ตลอดจนข้อเสนอแนะ จากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานคร โดยการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คน ตามแนวคิดของ Peterson & Plowman ผลการวิจัยพบว่า 1) เพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของการทำงาน ทำให้การทำงานเป็นระบบ รวดเร็ว มีมาตรฐาน และลดข้อผิดพลาด 2) ปริมาณงาน สร้างเอกสารรวดเร็วขึ้น ทำให้ผลิตเอกสารได้จำนวนมากในเวลาอันสั้น 3) ลดระยะเวลาในการดำเนินงานเกี่ยวกับเอกสารได้อย่างมาก ลดขั้นตอนที่ซับซ้อน 4) ลดต้นทุนและรักษาสิ่งแวดล้อมได้อย่างมีนัยสำคัญ การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย ทั้งผู้พัฒนาระบบ ผู้บริหาร และผู้ใช้งาน โดยมุ่งเน้นในการจัดการเอกสาร การปรับปรุงระบบ ค้นหา และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล รวมถึงการพัฒนาและปรับปรุงระบบให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานอย่างต่อเนื่อง ส่วนปัญหาอุปสรรคที่ใช้งาน คือ 1) ปัญหาเกี่ยวกับระบบและเทคโนโลยียังไม่เสถียร 2) ปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบใหม่ 3) ความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) และแนวทางแก้ปัญหา คือ 1) เพิ่มประสิทธิภาพฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ 2) พัฒนาระบบอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ทันต่อเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป 3) ส่งเสริมพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลอย่างสม่ำเสมอ และผลักดันให้มีการใช้งานอย่างเต็มที่ 4) ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ; ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์; ความรู้และเข้าใจการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

Keywords: Efficiency; Using Electronic Document Management System; Digital Literacy

1. บทนำ

ในปี พ.ศ. 2567 กรุงเทพมหานครได้เริ่มนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Saraban) มาใช้ในองค์การ โดยเป็นระบบที่ออกแบบให้สามารถให้บริการครอบคลุมหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร ทั้ง 77 หน่วยงาน/ส่วนราชการ โดยไม่จำกัดจำนวนผู้ใช้งาน โดยมีระบบงานที่จะเกิดขึ้นได้แก่ 1) ระบบงานสารบรรณและจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ระบบหนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์ 3) ระบบบริหารจัดการห้องประชุม ซึ่งหน่วยงานเข้าใช้งานแบบเต็มระบบจะสามารถใช้งาน

* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการใช้งานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ :กรณีศึกษา สำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานคร

** นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในเรื่องการรับ - ส่งหนังสือ การร่างหนังสือการค้นหาและติดตามงาน การปิดงานและยกเลิกเอกสาร การออกเลขหนังสือ การใช้งานระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การใช้งานระบบหนังสือเวียนอิเล็กทรอนิกส์ และระบบบริหารจัดการห้องประชุม ที่สามารถจองห้องประชุมในระบบและสามารถนัดหมายการประชุมกับผู้บริหารได้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ต้นทุน และทรัพยากร สามารถทำงานได้ทุกสถานที่ และทุกเวลา อีกทั้งเป็นการเพิ่มมาตรฐานการปฏิบัติงานและขีดความสามารถของบุคคลให้ทำงานมีประสิทธิภาพตามกรอบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ เพื่อขับเคลื่อนการใช้งานระบบ e-Saraban ตามนโยบายของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ลดขั้นตอนการเสนอหนังสือราชการให้สั้น กระชับ ลดการใช้กระดาษ โดยนาระบบ e-Saraban มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและจากการที่ได้นำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในระยะหนึ่งนั้น พบว่ายังมีปัญหาและอุปสรรคบางประการที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากร เช่น การไม่ให้ความร่วมมือของบุคลากร การใช้งานที่ไม่ถูกต้อง สัญญาณเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ชัดข้อง ฯลฯ ทำให้การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่เกิดผลสัมฤทธิ์ และไม่ประสิทธิภาพเท่าที่ควร

ที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบันเป็นเวลาเกือบ 1 ปี ที่กรุงเทพมหานครได้นำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการรับ-ส่ง และเวียนหนังสือราชการแทนระบบการเวียนหนังสือราชการด้วยเอกสารแบบเดิม แต่ยังไม่เคยทำการวิเคราะห์ประสิทธิภาพ และความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เลย ตลอดจนไม่เคยทำการวิเคราะห์ว่าการรับ-ส่ง และการเวียนหนังสือราชการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์นั้นสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ จากเหตุผลดังกล่าวจึงเป็นที่มาของการทำผลงานวิเคราะห์ เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการใช้งานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์:กรณีศึกษา สำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้

จากความเป็นมาและปัญหาสำคัญของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน และประโยชน์ที่กรุงเทพมหานครจะได้รับจากการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นระบบถูกต้อง และมีประสิทธิภาพนั้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ ลักษณะการใช้งานและประสิทธิภาพของบุคลากรต่อการที่นำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานและเพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะ จากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ Peterson and Plowman ประกอบด้วยหลัก 4 ประการ ดังนี้ 1) คุณภาพของงาน (Quality) 2) ปริมาณงาน (Quantity) 3) เวลา (Time) 4) ค่าใช้จ่าย (Costs) (1953,อ้างถึงใน สิริินภา ทาระนัด, 2561, หน้า 35-36) มาเป็นกรอบในการวิจัย โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาลักษณะการใช้งานและประสิทธิภาพของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค แนวทางการแก้ไขปัญหา ตลอดจนข้อเสนอแนะ จากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานคร

2. วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยวิธีการวิจัยเอกสาร โดยการศึกษาจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เช่น เอกสารทางวิชาการ ตำรา สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย โครงสร้างกรุงเทพมหานคร กฎหมายและเอกสารทางวิชาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาอ้างอิงประกอบการวิจัย และการวิจัยสนามสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและ ข้อกำหนดแน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามแบบเดียวกันโดยกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างไว้

3. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการใช้งานด้วยระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์:กรณีศึกษา สำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูล เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ศึกษาลักษณะการใช้งาน และประสิทธิภาพของการใช้งาน ได้แก่ 1) การกำหนดรหัส และวิเคราะห์หมวดเอกสาร 2) การลงทะเบียนรับ 3) การพิจารณาเรื่อง 4) การออกเลขที่หนังสือ 5) การออกเลขที่คำสั่ง ประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ 6) การเวียนหนังสือ 7) การส่งเก็บหนังสือที่ดำเนินการแล้วเสร็จ ศึกษาปัญหา อุปสรรค แนวทางการแก้ไขปัญหา ตลอดจนข้อเสนอแนะ จากการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานคร โดยการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างจากผู้บริหารและปฏิบัติงานจริง จำนวน 6 คน ดังนี้ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 1 ผู้อำนวยการสำนักเทศกิจ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 2 รองผู้อำนวยการสำนักเทศกิจ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 3 เลขานุการสำนักเทศกิจ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 4 หัวหน้าฝ่ายการสื่อสารผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 5 เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 6 เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน โดยมีประเด็นสัมภาษณ์ดังนี้

1. ประสิทธิภาพของการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาจากองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ คุณภาพ ปริมาณ เวลา และค่าใช้จ่าย ท่านคิดว่าเป็นอย่างไร

1.1 ด้านคุณภาพของงาน

1) คุณภาพของเอกสารที่ผลิตจากระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เปรียบเทียบกับเอกสารที่ผลิตโดยวิธีการเดิม มีความแตกต่างกันอย่างไรบ้าง 2) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของข้อมูลที่ได้ในระดับใด 3) สามารถรองรับการผลิตเอกสารที่หลากหลายและซับซ้อนได้เพียงใด

1.2 ด้านปริมาณงาน

1) สามารถเพิ่มปริมาณการผลิตเอกสารได้มากน้อยเพียงใด เมื่อเทียบกับวิธีการเดิม 2) ช่วยให้บุคลากรสามารถจัดการเอกสารได้รวดเร็วขึ้นหรือไม่ อย่างไร 3) สามารถลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนได้หรือไม่

1.3 ด้านเวลา

1) ช่วยลดระยะเวลาในการดำเนินงานเกี่ยวกับเอกสารได้มากน้อยเพียงใด 2) ช่วยให้การค้นหาเอกสารทำได้รวดเร็วและสะดวกขึ้นหรือไม่ 3) ช่วยลดระยะเวลาในการอนุมัติเอกสารได้หรือไม่

1.4 ด้านค่าใช้จ่าย

1) ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเกี่ยวกับเอกสารได้มากน้อยเพียงใด 2) การลงทุนคุ้มค่ากับผลตอบแทนที่ได้รับหรือไม่ 3) ช่วยลดการใช้ทรัพยากร เช่น กระดาษ และพลังงาน ได้หรือไม่

2. ลักษณะการใช้งานและประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานคร ท่านคิดว่าเป็นอย่างไร

ขั้นตอนที่ 1: การกำหนดรหัสและวิเคราะห์หมวดเอกสาร

1) ระบบการกำหนดรหัสและหมวดเอกสารมีความชัดเจนเพียงพอต่อการใช้งานจริงหรือไม่ มีความสับสนหรือความคลาดเคลื่อนในการจัดหมวดหมู่เอกสารหรือไม่ 2) การค้นหาเอกสารโดยใช้รหัสและหมวดหมู่ที่กำหนดไว้มีความสะดวก รวดเร็ว และแม่นยำเพียงใด 3) หมวดหมู่เอกสารที่กำหนดไว้ครอบคลุมประเภทของเอกสารที่ใช้ในสำนักเทศกิจทั้งหมดหรือไม่ มีความจำเป็นต้องเพิ่มหรือปรับปรุงหมวดหมู่ใดบ้าง

ขั้นตอนที่ 2: การลงทะเบียนรับ

1) กระบวนการลงทะเบียนเอกสารเข้าระบบมีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพเพียงใด มีขั้นตอนใดที่ซ้ำซ้อนหรือไม่ จำเป็นบ้าง 2) ข้อมูลที่ลงทะเบียนในระบบมีความถูกต้องและสมบูรณ์ครบถ้วนหรือไม่ มีความผิดพลาดในการบันทึกข้อมูลบ่อยแค่ไหน 3) ระบบมีการแจ้งเตือนเมื่อมีเอกสารใหม่เข้ามาหรือเอกสารที่ต้องดำเนินการต่อหรือไม่ การแจ้งเตือนมีความชัดเจนและทันเวลาที่เพียงพอหรือไม่

ขั้นตอนที่ 3: การพิจารณาเรื่อง

1) ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถติดตามสถานะการพิจารณาเอกสารได้อย่างสะดวกและง่ายดายหรือไม่ ระบบมีการแสดงผลข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นปัจจุบันหรือไม่ 2) กระบวนการอนุมัติและปฏิเสธเอกสารมีความรวดเร็วและโปร่งใสหรือไม่ มีความล่าช้าในการอนุมัติเอกสารหรือไม่ 3) การทำความเข้าใจเอกสาร: ระบบมีเครื่องมือช่วยในการทำความเข้าใจเนื้อหาของเอกสาร เช่น การค้นหาคำสำคัญ การสรุปสาระสำคัญ หรือไม่

ขั้นตอนที่ 4 - 6: การออกเลขที่หนังสือ, การออกเลขที่คำสั่ง ประกาศ ระเบียบ ข้อบังคับ และการเวียนหนังสือ

1) เลขที่หนังสือและเอกสารอื่น ๆ ที่ออกโดยระบบมีความถูกต้องและเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้หรือไม่ 2) กระบวนการสร้างเอกสารใหม่ เช่น หนังสือ คำสั่ง มีความสะดวกและรวดเร็วหรือไม่ ระบบมีรูปแบบเอกสารสำเร็จรูปให้เลือกใช้หรือไม่ 3) ระบบมีการควบคุมการเข้าถึงเอกสารที่เป็นความลับหรือเอกสารที่ต้องได้รับอนุญาตในการเข้าถึงหรือไม่

ขั้นตอนที่ 7: การส่งเก็บหนังสือที่ดำเนินการแล้วเสร็จ

1) เอกสารที่ดำเนินการแล้วเสร็จถูกจัดเก็บในระบบอย่างเป็นระเบียบและสามารถค้นหาได้ง่ายหรือไม่ 2) การทำลายเอกสาร: มีกระบวนการทำลายเอกสารที่หมดอายุหรือไม่จำเป็นต้องเก็บรักษาอีกต่อไปหรือไม่ กระบวนการนี้เป็นไปตามระเบียบที่กำหนดไว้หรือไม่

3. ความพึงพอใจ: โดยรวมแล้ว ผู้ใช้งานพึงพอใจกับการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มากน้อยเพียงใด

4. ด้านปัญหาและอุปสรรค ที่พบในการใช้งาน: ท่านคิดว่าเป็นอย่างไร

1) เจ้าหน้าที่พบปัญหาในการใช้งานส่วนใดบ่อยที่สุดปัญหาเหล่านั้นคืออะไร และมีผลกระทบต่อการทำงานอย่างไร 2) มีอุปสรรคใดบ้างในการเปลี่ยนจากระบบสารบรรณแบบเดิมมาเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ 3) การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพียงพอหรือไม่

5. ท่านมีข้อเสนอแนะ แนวทาง ในการแก้ไขปัญหา จากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพอย่างไร

ผลของการวิจัย

จากการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการใช้งานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์:กรณีศึกษา สำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานคร มีประเด็นการวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์:กรณีศึกษา สำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานคร จากการศึกษา พบว่า

1.1 ด้านคุณภาพ

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการปฏิรูปกระบวนการทำงานภายในองค์กร โดยเฉพาะหน่วยงานราชการ ทำให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และโปร่งใสมากขึ้น เมื่อเทียบกับระบบเดิมที่ใช้เอกสารกระดาษ ข้อดีของระบบนี้ ได้แก่ การลดขั้นตอนการทำงาน ลดเวลาในการส่งและรับเอกสาร ความสามารถในการติดตามสถานะเอกสารได้อย่างแม่นยำ และการลดความเสี่ยงในการสูญหายของเอกสาร นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับนโยบายการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มุ่งเน้นการให้บริการประชาชนอย่างรวดเร็วและสะดวก ทำให้การทำงานเป็นระบบ รวดเร็ว มีมาตรฐาน และลดข้อผิดพลาด ช่วยให้สามารถค้นหาและแก้ไขเอกสารได้อย่างรวดเร็ว ส่งเอกสารได้ทันที ติดตามสถานะได้ง่าย ช่วยประหยัดเวลา และลดความเสี่ยงในการสูญหาย สอดคล้องกับหลักการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีวัตถุประสงค์เน้นความโปร่งใส และมีประสิทธิภาพ เพื่อทำให้การรับ – ส่งหนังสือราชการเป็นไปอย่างรวดเร็ว และสะดวกมากยิ่งขึ้น เอกสารสามารถถูกส่งถึงผู้รับได้ทันทีที่ทำการส่ง และสามารถติดตามสถานะของเอกสารได้ตลอดเวลา มีมาตรฐาน โดยเฉพาะในด้านความรวดเร็วและความสะดวกในการรับ – ส่งหนังสือ สามารถรองรับระบบการผลิตเอกสารสำหรับการปฏิบัติงานทั่วไปที่หลากหลาย และซับซ้อนได้ในระดับสูง และทำให้การส่งราชการรวดเร็วขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่มุ่งเน้นการทำงานที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น จากในอดีตการส่งหนังสือราชการใช้วิธีการที่ล่าช้า เช่น ไปรษณีย์ แฟกซ์ หรือผู้ส่งสาร ทำให้เสียเวลาและเสี่ยงต่อการสูญหาย ด้วยฟังก์ชันตรวจสอบค่าและการสะกดอัตโนมัติ

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดความผิดพลาดในการพิมพ์และการสะกดคำได้อย่างมีนัยสำคัญ ทำให้เอกสารมีความถูกต้องแม่นยำยิ่งขึ้น เนื่องจากมีฟังก์ชันอัตโนมัติ ยังช่วยเพิ่มคุณภาพของงานอย่างมากเมื่อเทียบกับการทำงานด้วยมนุษย์ ผู้ให้ข้อมูลมีความพึงพอใจในระดับสูงจากคุณภาพในปัจจุบัน โดยเฉพาะความรวดเร็วในการดำเนินงาน ซึ่งส่งผลดีต่อการตัดสินใจของผู้บริหารและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ทำให้การดำเนินงานตามนโยบายรวดเร็วขึ้น แม้ว่าระบบจะสามารถรองรับเอกสารได้จำนวนมาก แต่เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่น ระบบจำเป็นต้องมีการปรับปรุงประสิทธิภาพให้สามารถรองรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น และรองรับความต้องการที่หลากหลายของผู้ใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง การนำระบบมาใช้ยังต้องพิจารณาถึงข้อจำกัด และความเหมาะสมกับแต่ละองค์กร

1.2 ด้านปริมาณ

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยให้การสร้างเอกสารรวดเร็วขึ้น เนื่องจากมีเครื่องมือช่วยในการจัดรูปแบบและสร้างเอกสารอัตโนมัติ ทำให้สามารถผลิตเอกสารได้จำนวนมากในเวลาอันสั้น ช่วยให้การเผยแพร่แนวทางและหนังสือสั่งการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทำให้หน่วยงาน และส่วนราชการเข้าใจและปฏิบัติตามได้ทันทั่วถึง สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของระบบ ระบบช่วยให้การค้นหาเอกสาร การติดตามสถานะเอกสาร และกระบวนการอนุมัติเอกสารเป็นไปอย่างรวดเร็วและสะดวก ระบบสามารถลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซาก เช่น การสร้างเลขที่เอกสาร การพิมพ์ การทำสำเนา และการส่งเอกสารด้วยมือ ระบบสามารถปรับตัวเพื่อรองรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นได้ แต่ยังคงต้องการการพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ระบบสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเสถียรในระยะยาว

1.3 ด้านเวลา

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และลดระยะเวลาในการดำเนินงานเกี่ยวกับเอกสารได้อย่างมาก การใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ช่วยลดขั้นตอนที่ซับซ้อน เช่น การพิมพ์ การเสนอเอกสาร และการถ่ายสำเนา ทำให้กระบวนการทำงานทั้งหมดรวดเร็วขึ้นอย่างเห็นได้ชัด ระบบช่วยลดระยะเวลาในการดำเนินงานเกี่ยวกับเอกสารทุกขั้นตอน ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีส่วนช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและลดต้นทุนในการดำเนินงาน อย่างไรก็ตาม เพื่อให้ระบบทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ควรมีการพัฒนาระบบให้มีความแม่นยำในการจัดเก็บและค้นหาข้อมูลมากยิ่งขึ้น และมีการวัดผลเพื่อประเมินประสิทธิภาพของระบบอย่างต่อเนื่อง

1.4 ด้านค่าใช้จ่าย

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีศักยภาพในการลดต้นทุนและรักษาสິงแวดล้อมได้อย่างมีนัยสำคัญ แต่การนำระบบมาใช้ต้องมีการวางแผนและบริหารจัดการอย่างรอบคอบ โดยคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ เช่น ค่าใช้จ่ายในการลงทุน การประเมินผล และการปรับปรุงระบบให้เหมาะสมกับความต้องการขององค์กร เนื่องจากเอกสารส่วนใหญ่สามารถจัดเก็บและแก้ไขได้ในระบบ ทำให้ไม่จำเป็นต้องพิมพ์เอกสารออกมาเป็นฉบับจริงบ่อยครั้ง นอกจากนี้ ยังช่วยลดการใช้ทรัพยากรอื่น ๆ เช่น พลังงานที่ใช้ในการพิมพ์และจัดเก็บเอกสาร ก็มีข้อจำกัดบางประการที่ต้องพิจารณาเพิ่มเติม เช่น การนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ ต้องมีการลงทุนในด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และการฝึกอบรมบุคลากร ซึ่งอาจเป็นค่าใช้จ่ายที่สูงในระยะเริ่มต้น รวมทั้งการประเมินผลกระทบด้านค่าใช้จ่ายยังไม่ชัดเจนพอ เนื่องจากยังไม่มีเปรียบเทียบตัวเลขที่แน่นอนระหว่างก่อน และหลังการนำระบบมาใช้ ซึ่งจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์ต้นทุนและผลตอบแทน Return on Investment (ROI) อย่างละเอียด

2. เพื่อศึกษาลักษณะการใช้งานและประสิทธิภาพของการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานคร จากการศึกษาวิจัย พบว่า

การจัดหมวดหมู่ และการกำหนดรหัสเอกสาร ระบบมีความรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ แต่ควรมีคู่มือที่ชัดเจนพร้อมตัวอย่างหลากหลายเพื่อให้ผู้ใช้งานทุกระดับเข้าใจและปฏิบัติตามได้ รวมถึงทบทวนหมวดหมู่ให้ครอบคลุมสอดคล้องกับกฎหมายและเอกสารประเภทต่าง ๆ กำหนดมาตรฐานการกำหนดรหัสที่ชัดเจนเพื่อลดความสับสนและเพิ่มความแม่นยำในการค้นหา

ข้อมูลที่ลงทะเบียนในระบบมีความถูกต้องและสมบูรณ์ครบถ้วน ระบบมีความชัดเจนและใช้งานได้ง่าย เพียงแต่ต้องพัฒนาการจัดการเลขที่รับ-ส่งเอกสารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ระบบลงทะเบียนมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูง ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงระบบได้อย่างสะดวก และง่ายดาย กระบวนการไม่ซับซ้อน ระบบมีการแจ้งเตือนเอกสารใหม่เข้ามาอย่างทันทีทันใด ระบบสามารถติดตามสถานะของเรื่องต่างๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว การแสดงผลข้อมูลที่ชัดเจน และเป็นปัจจุบัน กระบวนการอนุมัติ และปฏิเสธเป็นไปอย่างรวดเร็ว และโปร่งใส ตรวจสอบย้อนกลับได้ สามารถลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อนในการลงทะเบียน และมีรูปแบบเอกสารสำเร็จรูปให้เลือกใช้ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ป้อนเข้าระบบ มีการแจ้งเตือนเมื่อมีข้อมูลที่ไม่ถูกต้องหรือไม่สมบูรณ์ แต่ควรมี Dashboard แสดงสถานะเอกสารอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถติดตามความคืบหน้าของเอกสารได้ง่าย ระบบอนุมัติออนไลน์ควรมีความยืดหยุ่น มีการกำหนดระดับความเร่งด่วนของเอกสาร ระบบช่วยลดความผิดพลาดในการป้อนข้อมูล และควรมีการประเมินความเข้าใจและการใช้งานของผู้ปฏิบัติงานระดับอื่นๆ ด้วย

การค้นหาเอกสารระบบค้นหา จะมีความรวดเร็ว และแม่นยำมากขึ้น โดยเฉพาะเมื่อระบบมีความเสถียร ถึงแม้ระบบจะมีเครื่องมือช่วยในการทำความเข้าใจเอกสาร แต่ผู้ใช้งานบางส่วนอาจยังไม่คุ้นเคยกับการใช้งาน

การเข้าถึง และการรักษาความกำหนดสิทธิการเข้าถึงเอกสารให้สอดคล้องกับบทบาทและความจำเป็นของแต่ละบุคคล เพื่อป้องกันการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต มีกระบวนการทำลายเอกสารที่หมดอายุหรือไม่จำเป็นอย่างถูกต้องตามระเบียบราชการ การสำรองข้อมูลต้องมีระบบสำรองข้อมูลเพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล ต้องมีคู่มือการใช้งานระบบที่ชัดเจน และจัดอบรมให้กับผู้ใช้งานเป็นระยะ พัฒนาเครื่องมือช่วยในการทำความเข้าใจเอกสาร

3. เพื่อศึกษา ปัญหา อุปสรรค แนวทางการแก้ไขปัญหา ตลอดจนข้อเสนอแนะ จากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักเทศกิจ จากการศึกษาวิจัย พบว่า

ปัญหาอุปสรรคที่มีอยู่ในปัจจุบันในระบบเดิมเจ้าหน้าที่จะทำการตรวจสอบ และกลั่นกรองเอกสารก่อนส่งถึงผู้บริหาร แต่ระบบใหม่ทำให้ผู้บริหารต้องรับมือกับเอกสารจำนวนมากโดยตรง ส่งผลให้เกิดความรู้สึกว่าขาดการควบคุมและอาจทำให้เกิดความล่าช้าในการตัดสินใจ การมองเห็นภาพรวมของงานในระบบเดิม ผู้บริหารสามารถมองเห็นปริมาณงานที่รออยู่ได้อย่างชัดเจน แต่ระบบใหม่ผู้บริหารอาจไม่ทราบปริมาณงานที่รออยู่จนกว่าจะเปิดระบบ ทำให้เกิดความกดดันในการทำงานและอาจพลาดงานสำคัญ และการมอบหมายเลข ยังคงเป็นปัญหาหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยตรง การกำหนดเลขที่, การจัดลำดับเลข, ควรพัฒนาระบบให้มีการจัดการเลขที่อัตโนมัติและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งการจัดการเลขที่เอกสารที่ไม่ถูกต้องอาจนำไปสู่ความสับสนในการค้นหาเอกสาร การทำงานซ้ำซ้อน และการล่าช้าในการดำเนินงาน อีกทั้งปัญหาเกี่ยวกับระบบ และเทคโนโลยีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ และระบบอินเทอร์เน็ตยังไม่เสถียร ทำให้เกิดปัญหาในการใช้งานบ่อยครั้ง ความรู้และความเข้าใจการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ทำให้เกิดปัญหาในการปรับตัว แม้จะมีการฝึกอบรมแต่ก็ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ และบุคลากรยังคงพบปัญหาในการใช้งานอยู่บ่อยครั้ง การติดต่อทีมสนับสนุนทำได้ยาก

จากการศึกษาวิจัย มีแนวทางการแก้ไขปัญหา ตลอดจนข้อเสนอแนะ ซึ่งสามารถสรุปเป็นประเด็นหลักๆ ได้ดังนี้

1) เพิ่มประสิทธิภาพฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ ด้วยการอัพเกรดเซิร์ฟเวอร์, เครือข่าย, และระบบปฏิบัติการ เพื่อรองรับการใช้งานที่มากขึ้นและเพิ่มความเร็วในการเข้าถึง แก้ไขปัญหาขนาดไฟล์แนบด้วยการปรับเพิ่มขนาดไฟล์แนบให้รองรับการส่งเอกสารที่มีขนาดใหญ่ขึ้น พัฒนาระบบสำรองและฟื้นฟู เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูลในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิด เชื่อมโยงระบบกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น AI เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และการวิเคราะห์ข้อมูล

2) การพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่ใช่เพียงแค่การสร้างระบบขึ้นมาครั้งเดียว แต่ต้องมีการปรับปรุง และพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันต่อเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป และรองรับการทำงานที่ซับซ้อนมากขึ้น เช่น การออกแบบอินเทอร์เน็ตเพชให้ใช้งานง่าย ทำให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าใจและใช้งานระบบได้อย่างรวดเร็ว พัฒนาระบบอนุมัติออนไลน์ให้มีความสะดวก รวดเร็ว และมีประวัติการอนุมัติที่ชัดเจน การใช้เครื่องมือช่วยในการจัดรูปแบบ และสร้างเอกสารอัตโนมัติช่วยลดเวลาในการสร้างเอกสารที่ซ้ำซาก รวมทั้งเชื่อมโยงกับระบบอื่นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานข้ามระบบ

3) พัฒนารัพยากรบุคคล ส่งเสริม และพัฒนาด้านดิจิทัลอย่างสม่ำเสมอ ส่งเสริมและผลักดันให้มีการใช้งานอย่างเต็มที่ เพื่อให้คุ้มค่ากับการลงทุน และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร มุ่งเน้นการเป็น "พลเมืองดิจิทัล" ที่ใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ การรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งานโดยตรง

4) ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตรวจสอบสัญญาณอินเทอร์เน็ตเป็นระยะ เพื่อให้มั่นใจว่ามีความเสถียร และเร็วพอ ตรวจสอบอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ Peterson and Plowman ประกอบด้วยหลัก 4 ประการ ดังนี้ 1) คุณภาพของงาน (Quality 2) ปริมาณงาน (Quantity 3) เวลา (Time) 4) ค่าใช้จ่าย (Costs) (1953,อ้างถึงใน สิริินภา ทาหรณัฒ, 2561, หน้า 35-36) มาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์:กรณีศึกษา สำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานคร มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1.1 ด้านคุณภาพ

ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มีส่วนสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของการทำงาน ทำให้การทำงานเป็นระบบ รวดเร็ว มีมาตรฐาน และลดข้อผิดพลาด ช่วยให้สามารถค้นหาและแก้ไขเอกสารได้อย่างรวดเร็ว กระบวนการผลิตเอกสารและการส่งเอกสารเป็นไปอย่างรวดเร็วและปลอดภัย ลดการใช้กระดาษและทรัพยากรอื่นๆ ช่วยให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปอย่างคล่องตัว ระบบช่วยตรวจสอบและควบคุมข้อผิดพลาดได้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการจัดการเอกสารและกระบวนการอนุมัติ การนำระบบมาใช้ยังต้องพิจารณาถึงข้อจำกัดและความเหมาะสมกับแต่ละองค์การ โดยอาจต้องมีการปรับปรุงระบบให้สอดคล้องกับความต้องการและลักษณะงานที่แตกต่างกันไป เพื่อตอบสนองความต้องการขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 4 กล่าวไว้ว่า “.. ทำให้การส่งราชการเป็นไปอย่างรวดเร็ว สามารถลงนามหนังสือได้อย่างรวดเร็วคล่องตัว การใช้ระบบทำให้เกิดข้อผิดพลาดน้อยลง มีความพึงพอใจสูง เนื่องจากทำให้เกิดความรวดเร็วขึ้น แต่อย่างไรก็ตามระบบจะต้องมีประสิทธิภาพเช่นกัน รวมทั้งสามารถรองรับได้ทั้งหมด แต่ระบบต้องมีประสิทธิภาพรองรับความประสงค์ของผู้ใช้ระบบให้ครบวงจรได้ทั้งหมดเช่นเดียวกัน..”(หัวหน้าฝ่ายการสื่อสาร,สำนักเทศกิจ 2567 ,สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 18 ธันวาคม 2567) เช่นเดียวกับงานวิจัยของอรรถรัตน์ หงส์สถิต. (2567) แนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษาสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ได้ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพระบบ ด้านคุณภาพข้อมูล ด้านคุณภาพการบริการ ด้านความต้องการใช้งานระบบ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และด้านประโยชน์โดยรวมของระบบ โดยภาพรวมระบบมีประสิทธิภาพในการใช้งาน แต่ยังมีปัญหาในบางด้าน เช่น ความพร้อมของระบบรองรับผู้ใช้งานจำนวนมาก และความสอดคล้องของระบบกับกระบวนการเฉพาะของบางหน่วยงาน

1.2 ด้านปริมาณ

ระบบช่วยให้การสร้างเอกสารรวดเร็วขึ้น เนื่องจากมีเครื่องมือช่วยในการจัดรูปแบบและสร้างเอกสารอัตโนมัติ ทำให้สามารถผลิตเอกสารได้จำนวนมากในเวลาอันสั้น ระบบสามารถลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซาก เช่น การสร้างเลขที่เอกสาร การพิมพ์ การทำสำเนา และการส่งเอกสารด้วยมือ ระบบสามารถปรับตัวเพื่อรองรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นได้ สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 5 กล่าวไว้ว่า “... ระบบช่วยให้การสร้างเอกสารได้รวดเร็วขึ้น เนื่องจากมีเครื่องมือช่วยในการจัดรูปแบบและสร้างเอกสารอัตโนมัติทำให้สามารถผลิตเอกสารได้จำนวนมากในเวลาอันสั้น และรองรับการเพิ่มขึ้นของปริมาณงานได้อย่างยืดหยุ่น ผ่านการค้นหาหรือตัวกรองต่างๆ การติดตามสถานะเอกสารได้แบบปัจจุบันทันที ณ เวลานั้น กระบวนการอนุมัติเอกสารเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว และจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างเป็นระบบ ทำให้เข้าถึงได้ง่าย ..” (เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน,สำนักเทศกิจ 2567, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 15 ธันวาคม 2567 และกับงานวิจัยของ จารุณันต์

เชาวนาทิ. (2565) ศึกษาการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสนับสนุนงานตรวจราชการ กรณีศึกษา กองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวง ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษา พบว่าการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยงานส่งผลให้เกิดความสะดวก และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.3 ด้านเวลา

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานคร มีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและลดระยะเวลาในการดำเนินงานเกี่ยวกับเอกสารได้อย่างมาก ระบบช่วยลดระยะเวลาในการดำเนินงานเกี่ยวกับเอกสารทุกขั้นตอน ไม่ว่าจะเป็นการสร้างเลขที่เอกสาร การส่งต่อ การเก็บรักษา หรือการค้นหาเอกสารการค้นหาเอกสารทำได้รวดเร็วและสะดวก ขึ้นด้วยฟังก์ชันการค้นหาที่หลากหลายผู้บริหารสามารถตรวจสอบและอนุมัติเอกสารได้จากทุกที่ทุกเวลา กับบทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 2 กล่าวไว้ว่า “.. เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยลดเวลาที่ใช้ในกระบวนการทำงานแบบเดิม ๆ ได้อย่างมาก ทำให้งานเสร็จเร็วขึ้น ตั้งแต่การพิมพ์ การเสนอเอกสาร การส่งเอกสาร และการถ่ายสำเนา การค้นเอกสาร ซึ่งหากใช้ระบบหรือวิธีการใหม่ ๆ อย่างเต็มประสิทธิภาพ กระบวนการทำงานแบบเดิมจะหมดไป ทำให้ลดเวลาและต้นทุนในทุกด้านการมีระบบจัดเก็บและค้นหาเอกสารที่ดี จะช่วยลดเวลาที่ใช้ในการค้นหาเอกสารได้อย่างมาก...” (รองผู้อำนวยการสำนักเทศกิจ สำนักเทศกิจ, 2568, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 3 มกราคม 2568) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นภสร สุดท้วม. (2560) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการอัยการสำนักงานอัยการสูงสุด ผลการวิจัยพบว่า ด้านเวลา การบริหารจัดการเวลาในการทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานหลายอย่าง

1.4 ด้านค่าใช้จ่าย

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานคร มีศักยภาพในการช่วยลดค่าใช้จ่าย ในหลายด้าน เช่น ค่ากระดาษ หมึกพิมพ์ อุปกรณ์จัดเก็บเอกสาร และค่าขนส่ง เนื่องจากเอกสารส่วนใหญ่สามารถจัดเก็บและแก้ไขได้ในระบบ ทำให้ไม่จำเป็นต้องพิมพ์เอกสารออกมาเป็นฉบับจริงบ่อยครั้ง นอกจากนี้ ยังช่วยลดการใช้ทรัพยากรอื่น ๆ เช่น พลังงานที่ใช้ในการพิมพ์และจัดเก็บเอกสารเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เช่นเดียวกับบทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 6 กล่าวไว้ว่า “.. ระบบช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเกี่ยวกับเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดเก็บและส่งเอกสารในรูปแบบดิจิทัลช่วยลดการใช้กระดาษ หมึกพิมพ์ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง เช่น แฟ้มและตู้เอกสาร ลดความจำเป็นในการพิมพ์เอกสารสำหรับการประชุมหรือการแจกจ่าย คู่มาคากับผลตอบแทนโดยช่วยลดเวลาการค้นหาเอกสาร การค้นหาเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์รวดเร็วกว่าการค้นหาในรูปแบบกระดาษ ลดการใช้กระดาษและค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการพิมพ์ การจัดเก็บ และการขนส่งเอกสาร..” (เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน สำนักเทศกิจ, 2567, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 20 ธันวาคม 2567) สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรวิไล หนูรอด. (2564) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร กรณีศึกษาที่ทำการปกครอง อำเภอกักตี่ชุมพล จังหวัดชัยภูมิ ผลการวิจัย พบว่า 1) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความประหยัดทรัพยากรในทุกๆ ด้าน แต่ก่อให้เกิดผลผลิตสูงสุด

2. ลักษณะการใช้งานและประสิทธิภาพของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานคร

การปรับปรุงระบบจัดการเอกสารให้มีประสิทธิภาพนั้น ประเด็นหลักๆ ที่พบว่าระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักเทศกิจ กรุงเทพมหานคร มีการพัฒนาไปในทิศทางที่ดี โดยผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจกับประสิทธิภาพของระบบในหลายๆ ด้าน อย่างไรก็ตาม ยังคงมีประเด็นที่ต้องปรับปรุงและพัฒนาเพิ่มเติม เพื่อให้ระบบทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เช่นกับบทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 2 กล่าวไว้ว่า “..อุปสรรคสำคัญในการเปลี่ยนจากระบบสารบรรณแบบเดิมไปเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์นั้น มาจากเรื่องของการใช้งานระบบที่ไม่คุ้นเคย ทำให้เกิดความไม่สะดวกในการทำงาน ซึ่งอุปสรรคนี้สามารถแก้ไขได้ด้วยการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอและทั่วถึง...” (รองผู้อำนวยการสำนักเทศกิจ, สำนักเทศกิจ 2568, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 3 มกราคม 2568) โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนวัฒน์ ฉิมวงศ์. (2566) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เกี่ยวกับการตรวจปล่อยสินค้าประเภทสารเคมี กรณีศึกษา : สำนักงานศุลกากรกรุงเทพ กรม

ศุลกากร ผลการวิจัยพบว่า จัดอบรมเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในการทำงาน ด้านเทคโนโลยีปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์ ให้พร้อมใช้งาน และตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรรถนธ์ หงษ์สถิตย์ (2567) แนวทางการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษาสำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานครในด้านคุณภาพการบริการมีการแบ่งประเภทผู้ใช้งานตามประเภทบุคลากร โดยมีประเภทข้าราชการสามัญ ลูกจ้างประจำ และบุคลากรประเภทอื่นๆ การลงทะเบียนและการใช้งานของแต่ละประเภทมีความแตกต่างกัน ซึ่งในส่วนนี้ทำให้เกิดปัญหาแก่ผู้ใช้งานบางกลุ่มที่อาจสับสนวิธีการเข้าใช้งานได้

3. ปัญหา อุปสรรค แนวทางการแก้ไขปัญหา ตลอดจนข้อเสนอแนะ จากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักเทศกิจ ที่พบในการใช้งาน

ในการใช้งานในระบบเดิม เจ้าหน้าที่จะทำการตรวจสอบและกลั่นกรองเอกสารก่อนส่งถึงผู้บริหาร แต่ระบบใหม่ทำให้ผู้บริหารต้องรับมือกับเอกสารจำนวนมากโดยตรง ส่งผลให้เกิดความรู้สึกว่าขาดการควบคุมและอาจทำให้เกิดความล่าช้าในการตัดสินใจ การมองเห็นภาพรวมของงานในระบบเดิม ผู้บริหารสามารถมองเห็นปริมาณงานที่รออยู่ได้อย่างชัดเจน แต่ระบบใหม่ผู้บริหารอาจไม่ทราบปริมาณงานที่รออยู่จนกว่าจะเปิดระบบ ทำให้เกิดความกดดันในการทำงานและอาจพลาดงานสำคัญ และการมอบหมายเลข ยังคงเป็นปัญหาหลักที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานโดยตรง การกำหนดเลขที่, การจัดลำดับเลข การพัฒนาระบบให้มีการจัดการเลขที่อัตโนมัติและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นจึงเป็นสิ่งจำเป็น ทำให้การจัดการเลขที่เอกสารที่ไม่ถูกต้องอาจนำไปสู่ความสับสนในการค้นหาเอกสาร การทำงานซ้ำซ้อน และการล่าช้าในการดำเนินงาน

ปัญหาเกี่ยวกับระบบและเทคโนโลยีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ และระบบอินเทอร์เน็ตยังไม่เสถียร ทำให้เกิดปัญหาในการใช้งานบ่อยครั้ง ประกอบเมื่อมีผู้ใช้งานจำนวนมาก ระบบจะทำงานช้าลง โดยเฉพาะปัญหาในการแนบไฟล์ขนาดใหญ่ ทำให้การส่งข้อมูลสำคัญล่าช้า ระบบมีข้อจำกัดในการใช้งาน และการเปลี่ยนแปลงจากระบบสารบรรณแบบเดิมมาเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ต้องอาศัยเวลาในการปรับตัวและเรียนรู้ระบบใหม่ การปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง แต่ก็ใช่ว่าจะเป็นอุปสรรคในแง่ของการปรับตัวให้เข้ากับระเบียบใหม่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พงษ์กร คุ่มใจดี. (2562) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษา สำนักงานอัยการจังหวัดชัยภูมิ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า อุปสรรคที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่ ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ปัญหาด้านระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ปัญหาการขาดความรู้ในด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับปัญหาเกี่ยวกับบุคลากรส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบใหม่

ความรู้และความเข้าใจการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ทำให้เกิดปัญหาในการปรับตัว แม้จะมีการฝึกอบรม แต่ก็ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ และบุคลากรยังคงพบปัญหาในการใช้งานอยู่บ่อยครั้ง การติดต่อที่สนับสนุนทำได้ยากและไม่เพียงพอ ทำให้บุคลากรไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันที ทำให้ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรโดยรวม และอาจส่งผลต่อการทำงาน ส่วนการฝึกอบรมที่เหมาะสมและครอบคลุมจะช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดความผิดพลาด และเพิ่มความมั่นใจในการทำงานได้ กับบทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 5 กล่าวว่า “... ควรจัดอบรมให้ผู้ใช้งานมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบอย่างเต็มที่ เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถทบทวนความรู้ความเข้าใจในการใช้งาน และถ่ายทอดความรู้ส่งต่อไปยังผู้ร่วมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ...” (เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน, สำนักเทศกิจ 2567, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 15 ธันวาคม 2567) และกับงานวิจัยของมาริสสา โคตรชุม. (2565) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกองทุนเพื่อการบริหารจัดการทำงานของคนต่างด้าว กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ที่ได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหา และข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า ควรจัดอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทักษะ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

แนวทางการแก้ไขปัญหา ตลอดจนข้อเสนอแนะจากการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักเทศกิจ ดังนี้

การพัฒนากระบวนการบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นกระบวนการที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการ และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในการใช้งาน สรุปเป็นประเด็นหลักได้ ดังนี้

1) เพิ่มประสิทธิภาพฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ ด้วยการอัปเดตเซิร์ฟเวอร์, เครือข่าย, และระบบปฏิบัติการ เพื่อรองรับการใช้งานที่มากขึ้นและเพิ่มความเร็วในการเข้าถึง แก้ไขปัญหาขนาดไฟล์แนบด้วยการปรับเพิ่มขนาดไฟล์แนบให้รองรับการส่งเอกสารที่มีขนาดใหญ่ขึ้น พัฒนาระบบสำรองและฟื้นฟู เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูลในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ไม่คาดคิด เชื่อมโยงระบบกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น AI เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และการวิเคราะห์ข้อมูล เช่นเดียวกับบทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 1 กล่าวไว้ว่า "...การพัฒนากระบวนการบรรณอิเล็กทรอนิกส์นั้นเป็นกระบวนการที่ต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในการใช้งาน จากที่ได้กล่าวถึงข้อดีของระบบบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่พัฒนาขึ้นมาแล้วนั้น เช่น ตอบโจทย์วัตถุประสงค์และสอดคล้องกับกฎหมาย แสดงให้เห็นว่าระบบมีพื้นฐานที่ดีอยู่แล้ว การที่ระบบยังไม่สมบูรณ์แบบ 100% นั้นเป็นเรื่องปกติของเทคโนโลยีใหม่ ๆ ดังนั้น การเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ทุกระดับได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะปัญหาและข้อคิดเห็น จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เพราะจะนำไปสู่การพัฒนาทำให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น.." (ผู้อำนวยการสำนักเทคนิค, สำนักเทคนิค 2568, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 3 มกราคม 2568) สอดคล้องกับงานวิจัยของ จักรี ขอเจริญ. (2562) ได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาองค์กรบริหารส่วนตำบลสะตอ จังหวัดตราด ผลการวิจัยว่า ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน คือ บุคลากรยังขาดความรู้ด้านกฎระเบียบในการปฏิบัติหน้าที่ และเครื่องมืออุปกรณ์ไม่เพียงพอและไม่ทันสมัย สอดคล้องกับงานวิจัยของชัชพล อินกว้าง. (2562) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร พบว่าปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน มีปัญหาด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ จะก่อให้เกิดอุปสรรคในการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

2) การพัฒนากระบวนการบรรณอิเล็กทรอนิกส์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันต่อเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป และรองรับการทำงานที่ซับซ้อนมากขึ้น การใช้เครื่องมือช่วยในการจัดรูปแบบ และสร้างเอกสารอัตโนมัติช่วยลดเวลาในการสร้างเอกสารที่ซ้ำซาก รวมทั้งเชื่อมโยงกับระบบอื่นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานข้ามระบบ เช่นเดียวกับบทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 5 กล่าวไว้ว่า "... ความสำเร็จของการเชื่อมโยงกับระบบอื่น ๆ เพื่อลดการป้อนข้อมูลซ้ำซ้อน เช่น ระบบทรัพยากรบุคคล เป็นต้นและการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น ปัญญาประดิษฐ์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของระบบ .." (เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน สำนักเทคนิค, 2567, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 15 ธันวาคม 2567) และกับงานวิจัยของนินดา ลาดท่าแพง. (2565) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัล กรณีศึกษากองทุนเพื่อการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน พบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานดังนี้ 1) การปรับปรุงการดำเนินงานของภาครัฐโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพ และธรรมาภิบาล เน้นการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานร่วมกันของหน่วยงานภาครัฐ สนับสนุนการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ เพื่อนำไปสู่การเป็นดิจิทัล

3) พัฒนารายการบุคคล ระยะเริ่มต้น อาจใช้ระบบเก่า และใหม่ควบคู่กันไป เพื่อให้บุคลากรได้ปรับตัวและคุ้นเคยกับระบบใหม่ก่อนที่จะเปลี่ยนไปใช้ระบบใหม่ทั้งหมด ส่งเสริม และพัฒนาด้านดิจิทัลอย่างสม่ำเสมอ ส่งเสริมและผลักดันให้มีการใช้งานอย่างเต็มที่ เพื่อให้คุ้มค่ากับการลงทุน และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร มุ่งเน้นการเป็น "พลเมืองดิจิทัล" ที่ใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ การรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งานโดยตรง จะช่วยให้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจริง และนำไปสู่การปรับปรุงระบบให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานมากยิ่งขึ้น จัดฝึกอบรมผู้ใช้งานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องเป็นประจำ เพื่อให้ผู้ใช้งานมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบอย่างเต็มที่ จัดทำคู่มือการใช้งาน ที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย เพิ่มช่องทางสอบถาม เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถสอบถามปัญหาได้อย่างสะดวก ทรนงค์ประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงความสำคัญแก่บุคลากรของกรุงเทพมหานครผู้ใช้ระบบอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดการยอมรับและใช้งานระบบอย่างแพร่หลาย สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 2 กล่าวไว้ว่า "... คนทำงานในยุคปัจจุบันคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีและแพลตฟอร์มต่างๆ อยู่แล้ว แต่สิ่งสำคัญคือการปรับเปลี่ยน Mindset หรือทัศนคติในการใช้งานระบบโดยเลิกยึดติดกับระบบการทำงาน

แบบเดิมๆ ที่ใช้เอกสารและกระบวนการที่ไม่จำเป็น ส่งเสริมการใช้งานระบบใหม่ที่ลงทุนไปอย่างเต็มที่ เนื่องจากการลงทุนกับระบบใหม่ไปแล้ว ควรส่งเสริมและผลักดันให้มีการใช้งานอย่างเต็มที่ เพื่อให้คุ้มค่ากับการลงทุนและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด มุ่งเน้นการเป็น "พลเมืองดิจิทัล" ที่ใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในรูปแบบ Hybrid การใช้ทั้งระบบเก่าและใหม่ร่วมกัน และแบบเต็มรูปแบบ การใช้ระบบดิจิทัลทั้งหมด สำหรับสนับสนุนให้คนทำงานมีความรู้และทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การทำงานมีความคล่องตัวและรวดเร็ว หากต้องการเปลี่ยนไปใช้ระบบใหม่ทั้งหมด ควรมีการวางแผนและดำเนินการอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การเปลี่ยนผ่านเป็นไปอย่างราบรื่นและลดผลกระทบต่อการทำงาน..." (รองผู้อำนวยการสำนักเทคนิค, สำนักเทคนิค 2568, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 3 มกราคม 2568) มีแนวคิดเดียวกับสุภาพรณ อนุตรกุล. (2564, <https://erp.mju.ac.th/>) ได้กล่าวสรุปและให้ความหมายของความรู้และความเข้าใจการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล หรือ Digital Literacy ว่า การนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน อาทิ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แท็บเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน หรือระบบงาน ในองค์กรให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐวุฒิ วุฒิ. (2564) ศึกษาการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ภายใต้บริบทประเทศไทย 4.0 พบว่าการวิจัยนี้มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ 1) การนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ 2) พัฒนาทักษะบุคลากรด้วยการฝึกอบรม 3) จัดทำแผนการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ ประจำปี 4) กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

4) ปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้มั่นใจว่ามีความเสถียร และเร็วพอ ตรวจสอบอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ กับบทสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คนที่ 4 กล่าวไว้ว่า "... ควรปรับปรุงแก้ไขปัจจัยจากภายนอกด้วย เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ตที่ไม่เสถียร ทำให้การใช้งานล่าช้า เครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ล้าสมัย .." (หัวหน้าฝ่ายการสื่อสาร, สำนักเทคนิค 2567, สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 18 ธันวาคม 2567) และกับงานวิจัยของธนวัฒน์ นิมวงศ์ (2566) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เกี่ยวกับการตรวจสอบย้อนกลับคำประกาศการเคมีกรณีศึกษา : สำนักงานศุลกากรกรุงเทพ กรมศุลกากร ผลการศึกษาได้มีข้อเสนอว่า การปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์ ให้พร้อมใช้งาน และตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ การนำข้อเสนอแนะเหล่านี้ไปปรับใช้จะช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงาน ลดระยะเวลาในการดำเนินการ และเพิ่มความมั่นใจในความถูกต้อง ซึ่งจะส่งผลดีต่อทั้งหน่วยงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง สอดคล้อง

6. ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการใช้งานด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์:กรณีศึกษา สำนักเทคนิค กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ประชาสัมพันธ์ให้ทุกคนเห็นความสำคัญและเข้าไปใช้ประโยชน์จากระบบนี้ให้มากที่สุด โดยกรุงเทพมหานครต้องสนับสนุนทั้งด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้ครบถ้วนสมบูรณ์ก่อน ต้องปรับปรุงความเร็วการเข้าถึงระบบ เพิ่มประสิทธิภาพเครือข่าย เพิ่มความเสถียรของระบบ และมีแผนฟื้นฟูกรณีฉุกเฉิน แก้ไขปัญหาขนาดไฟล์แนบที่จำกัด

2. ส่งเสริมและพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลอย่างสม่ำเสมอ ส่งเสริมและผลักดันให้มีการใช้งานอย่างเต็มที่ เพื่อให้คุ้มค่ากับการลงทุนและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร การก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด มุ่งเน้นการเป็น "พลเมืองดิจิทัล" ที่ใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถใช้ระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และลดอุปสรรคในการใช้งาน เนื่องจากการพัฒนาทักษะ Digital Literacy ของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้การใช้งานระบบเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

3. เชื่อมโยงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กับระบบอื่นๆ และการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น ปัญญาประดิษฐ์มาปรับใช้กับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้มากขึ้น

7. เอกสารอ้างอิง

- จักรี ขอเจริญ. (2562). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลสะตอ จังหวัดตราด*, ค้นเมื่อ 5 ธันวาคม 2567, จาก http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2562_1597736358_6114832056.pdf
- จารุพันธ์ เขาวนชาติ.(2565). *การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสนับสนุนงานตรวจราชการ กรณีศึกษา กองตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม* ค้นเมื่อ 25 ธันวาคม 2567,วารสารรามคำแหง, ฉบับรัฐประศาสนศาสตร์,ปีที่ 7 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม - สิงหาคม 2567.
- ชัชพล อินกว้าง. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหาร: กรณีศึกษา แผนกเครื่องราชอิสริยาภรณ์ กองบริการกำลังพล สำนักงานกำลังพล กรมเสมียนตรา, การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- ณัฐวุฒิ วุฒิ. (2564). *การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวง สาธารณสุข ภายใต้บริบทประเทศไทย 4.0. ,การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรรัฐ ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- ธนวัฒน์ จิมวงศ์. (2565). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการ ตรวจปล่อยสินค้าประเภทสารเคมีการศึกษา : สำนักงานศุลกากรกรุงเทพ กรมศุลกากร* ค้นเมื่อ 20 ธันวาคม 2567, จาก http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2565_1681980387_6414830027.pdf
- นวินดา ลาดคำแพง. (2565). *เรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และดิจิทัล กรณีศึกษากองทุนเพื่อการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน, การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- นภสร สุดท้วม. (2560). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานคณะกรรมการอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด,การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- พงษ์กร คุ่มไฉด้. (2562). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรณีศึกษา สำนักงานอัยการจังหวัดชัยภูมิ,การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- พรวลี หนูรอด. (2564). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากร กรณีศึกษาที่ทำการปกครอง อำเภอกักตี่ชุมพล จังหวัดชัยภูมิ, การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- ภากร ศรีราช. (2564). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานคดีอัยการสูงสุด, การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- มาริสา โคตรชุม. (2565). *แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากร กองทุนเพื่อการบริหารจัดการทำงานของคนต่างด้าว กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน, การค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2567). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 6102 ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์, กรุงเทพมหานคร, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.*
- สิรินภา ทาระนัด. (2561). *การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขต พื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่, การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.*
- สุภาพรณ อนุตรกุล. (2564). *ความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital literacy)* ค้นเมื่อ 5 ธันวาคม 2567, จาก <https://erp.mju.ac.th/articleDetail.aspx?qid=124>.

อรรถน์ หงส์สถิต. (2567). แนวทางการพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษาสำนักงาน
เลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานคร, หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.

การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล

ผู้อำนวยการสำนักเทศกิจ,สัมภาษณ์ส่วนบุคคล,3 มกราคม 2568

รองผู้อำนวยการสำนักเทศกิจ,สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 3 มกราคม 2568

เลขานุการสำนักเทศกิจ,สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 23 ธันวาคม 2567

หัวหน้าฝ่ายการสื่อสาร,บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 18 ธันวาคม 2567

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน,สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 15 ธันวาคม 2567

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน,สัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 20 ธันวาคม 2567