ประสิทธิภาพการใช้งานระบบโอนย้ายออนไลน์สำหรับข้าราชการกรมการปกครอง*

The efficiency of Online Transfer System for Officials The Department of Provincial Administration.

วาสนา สนัย[1]

Wasana Sanai

6714830019@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการใช้งาน ปัญหาและอุปสรรค แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคตลอดจนการพัฒนาระบบโอนย้ายออนไลน์สำหรับข้าราชการกรมการปกครอง โดยใช้วิธีวิจัยเอกสาร และวิจัยสนามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คน โดยใช้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ Peterson and Plowman เป็นกรอบในการวิจัย ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการใช้งานระบบโอนย้ายออนไลน์สำหรับข้าราชการกรมการปกครอง มีดังต่อไปนี้ 1) คุณภาพของงาน ช่วยลดความคลาดเคลื่อนของข้อมูลผ่านการเชื่อมโยงฐานข้อมูล DPIS และการยืนยันตัวตนผ่าน ThaiD ทำให้ข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ 2) ปริมาณงาน ลดภาระงานเอกสารและการคีย์ข้อมูลซ้ำของเจ้าหน้าที่ พร้อมรองรับปริมาณคำร้องที่เพิ่มขึ้นและผู้ยื่นคำร้องสามารถยื่นได้ทุกที่ทุกเวลา 3) เวลา ลดระยะเวลาในการยื่นและส่งคำร้อง ติดตามสถานะได้แบบเรียลไทม์ 4) ค่าใช้จ่าย ลดค่าเดินทางและค่าจัดส่งเอกสารของผู้ยื่นคำร้อง โดยพบปัญหาและอุปสรรค ดังต่อไปนี้ 1) ความไม่เสถียรของระบบยืนยันตัวตน ThaiD 2) ปริมาณคำร้องที่เพิ่มขึ้นพร้อมกันทำให้ระบบล่าช้าและภาระงานเจ้าหน้าที่สูงขึ้น 3) การใช้งานระบบพร้อมกันทำให้เกิดความหน่วง ส่งผลให้การประมวลผลข้อมูลและการทำงานของเจ้าหน้าที่นานขึ้น 4) ขาดงบประมาณบำรุงรักษาระบบ โดยมีแนวทางการแก้ไขปัญหาและการพัฒนาระบบโอนย้ายออนไลน์ ดังนี้ 1) ควรจัดให้มีกลไกยืนยันตัวตนสำรอง 2) นำเทคโนโลยี AI มาช่วยวิเคราะห์คัดกรองข้อมูลเบื้องต้นและพัฒนาระบบประมวลผลให้รองรับการใช้งาน 3) ควรอัปเกรดเซิร์ฟเวอร์และฐานข้อมูลให้รองรับผู้ใช้งานพร้อมกัน 4) ควรพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของ กรมการปกครอง เพื่อลดการพึ่งพาบุคคลภายนอก

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพ; ระบบโอนย้ายออนไลน์; กรมการปกครอง

Keywords : Efficiency; Online Transfer System; Department of Provincial Administration

---

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง ประสิทธิภาพการใช้งานระบบโอนย้ายออนไลน์สำหรับข้าราชการกรมการปกครอง

[1]นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาและยกระดับประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ หน่วยงานราชการต่าง ๆ ได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการและบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว โปร่งใส ลดความซ้ำซ้อน และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐปรับกระบวนการทำงานให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนและสร้างประสิทธิภาพในการบริหารจัดการภาครัฐอย่างยั่งยืน เทคโนโลยีดังกล่าวไม่เพียงช่วยลดภาระงานด้านเอกสาร แต่ยังช่วยให้การจัดเก็บข้อมูล การสืบค้น อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้เกิดการตรวจสอบย้อนกลับได้ ซึ่งเป็นการสร้างความโปร่งใสในการบริหารงานภาครัฐอย่างแท้จริง ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 หมุดหมายที่ 13 ไทยมีภาครัฐที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และตอบโจทย์ประชาชน โดยการเปลี่ยนรูปแบบการทำงานของภาครัฐให้เป็นดิจิทัลและปรับโครงสร้างของภาครัฐให้ยืดหยุ่น หน่วยงานราชการจึงต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาและประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานเพื่อก้าวสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลภาครัฐที่มีสมรรถนะสูงและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นกระบวนการจัดการคนในองค์กร เพื่อให้บุคลากรมีความสามารถ แรงจูงใจ และความพึงพอใจในการทำงาน โดยมุ่งให้ผลลัพธ์ขององค์กรเกิดขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน ครอบคลุมตั้งแต่การวางแผน การสรรหา พัฒนา ประเมินผล ไปจนถึงการรักษาบุคลากรไว้ในองค์กร กรมการปกครองเป็นหน่วยงานสังกัดกระทรวงมหาดไทย ตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 มีภารกิจเกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อย และความมั่นคงภายในประเทศ การอำนวยความเป็นธรรม การปกครองท้องที่ การอาสารักษาดินแดน และการทะเบียนเพื่อให้ประชาชนมีความมั่นคง ปลอดภัย ได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และให้เกิดความสงบสุขในสังคมอย่างยั่งยืน การบริหารทรัพยากรบุคคลภายในกรมการปกครองจึงต้องให้ความสำคัญกับการจัดสรรบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ให้เหมาะสมกับบริบทพื้นที่ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะกระบวนการโยกย้ายข้าราชการ ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการกำลังคนให้เหมาะสมกับภารกิจและความต้องการของแต่ละพื้นที่

ตามพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 มาตรา 42 การบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐต้องคำนึงถึงผลสัมฤทธิ์และประสิทธิภาพขององค์กรและลักษณะของงาน โดยไม่เลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2551) และ กฎ ก.พ. ว่าด้วยการย้าย การโอน หรือการเลื่อนข้าราชการพลเรือนสามัญไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ พ.ศ. 2564 ข้อ 3 การย้าย การโอน หรือการเลื่อนข้าราชการพลเรือนสามัญผู้ใดไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งใด ให้พิจารณาโดยคำนึงถึงระบบคุณธรรม ลักษณะของงานในตำแหน่งนั้น ผลสัมฤทธิ์และประสิทธิภาพขององค์กร รวมทั้งเหตุผลความจำเป็นเพื่อประโยชน์ของทางราชการตลอดจนศักยภาพ ความประพฤติ และพฤติกรรมทางจริยธรรมของผู้นั้น

ในอดีตการโอนย้ายข้าราชการมีการดำเนินการผ่านเอกสารหนังสือราชการและลำดับชั้นการบังคับบัญชาของหน่วยงานต้นสังกัดเป็นหลัก ซึ่งอาจส่งผลให้เกิดความล่าช้า การใช้ทรัพยากรมาก และความยากลำบากในการติดตามสถานะ รวมถึงความโปร่งใสของกระบวนการ ในการบริหารจัดการคำร้องขอโอน-ย้าย มีปริมาณคำร้องขอโอนและขอย้ายของข้าราชการเป็นจำนวนกว่า 5,000 คำร้องต่อปีงบประมาณ มีการใช้จำนวนกระดาษกว่า 50,000 แผ่น ในการดำเนินการเรื่องการย้ายและการโอนข้าราชการ จึงถือเป็นภาระของส่วนราชการในการจัดการการดำเนินการ การจัดเก็บรักษา และการทำลาย ซึ่งทำให้เกิดการสิ้นเปลืองงบประมาณและทรัพยากรอย่างสูญเปล่า แต่ปัจจุบันกรมการปกครองได้พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล (ระบบโอนย้าย

ออนไลน์) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และสอดคล้องกับการบริหารภาครัฐดิจิทัล โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามายกระดับการทำงานให้มีมาตรฐาน ลดการใช้ทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง ตามประกาศกรมกรมการปกครอง เรื่อง แนวทางการย้ายข้าราชการสังกัดกรมการปกครอง ลงวันที่ 28 มีนาคม 2566

จากความเป็นมาดังกล่าว จึงทำให้ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของกองการเจ้าหน้าที่ กรมการปกครอง สนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพการใช้งานระบบโอนย้ายออนไลน์สำหรับข้าราชการกรมการปกครอง ปัญหาและอุปสรรค แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคตลอดจนการพัฒนาระบบโอนย้ายออนไลน์สำหรับข้าราชการกรมการปกครอง

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) โดยการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ รายงานการประชุม คู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารทางวิชาการ ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการใช้งานระบบโอนย้ายออนไลน์สำหรับข้าราชการกรมการปกครอง

2. การวิจัยสนาม (Field research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่างด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or formal interview) ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยขออนุญาตบันทึกสียงและบันทึกภาพการสัมภาษณ์ทุกครั้ง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ประชากร (Population) ได้แก่ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ กองการเจ้าหน้าที่ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2568, หน้า 32-33) โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ซึ่งเป็นข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านระบบโอนย้ายออนไลน์สำหรับข้าราชการกรมการปกครอง ของกองการเจ้าหน้าที่ กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย จำนวน 6 คน ดังนี้

1) ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ จำนวน 1 คน
2) หัวหน้ากลุ่มงานส่วนบรรจุและแต่งตั้ง จำนวน 1 คน
3) ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 2 คน
4) ผู้ใช้งานระบบโอนออนไลน์ จำนวน 1 คน
5) ผู้ใช้งานระบบย้ายออนไลน์ จำนวน 1 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยกรณีศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or formal interview) ซึ่งลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดแน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน และการสัมภาษณ์จะดำเนินการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนด

วันนัดหมายวันสัมภาษณ์ ทั้งนี้จะแจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบล่วงหน้า สำหรับการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะใช้วิธีการการจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการใช้งานระบบโอนย้ายออนไลน์สำหรับข้าราชการกรมการปกครอง

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการใช้งานระบบโอนย้ายออนไลน์สำหรับข้าราชการกรมการปกครอง มีดังต่อไปนี้

1.1 คุณภาพของงาน (Quality)

1.1.1 ระบบโอนย้ายออนไลน์ถูกออกแบบให้ผู้ยื่นคำร้องเป็นผู้กรอกข้อมูลด้วยตนเอง และข้อมูลทั้งหมดถูกจัดเก็บอยู่ในฐานข้อมูลเดียวกัน ส่งผลให้ลดปัญหาความคลาดเคลื่อนจากการคีย์ข้อมูลซ้ำหรือการถ่ายทอดข้อมูลผ่านหลายขั้นตอนเหมือนกระบวนการแบบเดิมที่ใช้เอกสารกระดาษ ช่วยเพิ่มความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูล โดยเฉพาะข้อมูลส่วนบุคคลของข้าราชการ ซึ่งเป็นข้อมูลพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อการพิจารณาโอนย้าย ในกรณีของการย้ายภายในสังกัดเดียวกัน ระบบมีการเชื่อมโยงข้อมูลจากฐานข้อมูลสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) ทำให้ข้อมูลพื้นฐาน เช่น ชื่อ–สกุล ตำแหน่ง และสังกัดปัจจุบัน ถูกดึงมาแสดงผลโดยอัตโนมัติ ลดโอกาสการกรอกข้อมูลผิดพลาด และช่วยให้ข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น สำหรับการโอนข้ามสังกัด แม้ผู้ยื่นคำร้องต้องกรอกข้อมูลด้วยตนเอง แต่ระบบโอนออนไลน์ได้กำหนดเงื่อนไขให้กรอกข้อมูลครบถ้วนทุกช่อง พร้อมทั้งมีขั้นตอนการตรวจสอบและยืนยันข้อมูลก่อนส่งคำร้อง ซึ่งช่วยลดปัญหาการยื่นคำร้องที่มีข้อมูลไม่สมบูรณ์ นอกจากนี้ ระบบโอนย้ายออนไลน์ยังเชื่อมโยงกับแอปพลิเคชัน ThaiD ซึ่งเป็นระบบยืนยันตัวตนกลางของกรมการปกครอง ช่วยเพิ่มความถูกต้องของข้อมูลพื้นฐานสำคัญ เช่น เลขประจำตัวประชาชน และชื่อ-สกุล

1.1.2 ระบบโอนย้ายออนไลน์มีความปลอดภัย โดยยึดหลักตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) มาตรา 19 ซึ่งกำหนดให้การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลต้องได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ยื่นคำร้องไม่ถูกเปิดเผยต่อบุคคลทั่วไป แต่จำกัดการเข้าถึงเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง ได้แก่ ผู้ยื่นคำร้อง เจ้าหน้าที่ และผู้บังคับบัญชาตามลำดับขั้น การยืนยันตัวตนผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD ซึ่งเป็นระบบยืนยันตัวตนดิจิทัลที่มีความน่าเชื่อถือ ช่วยป้องกันการเข้าใช้งานโดยไม่ได้รับอนุญาต ระบบสามารถควบคุมสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลตามบทบาทหน้าที่ของผู้ใช้งานแต่ละระดับ ข้อมูลทั้งหมดถูกจัดเก็บในฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นระบบ ลดความเสี่ยงจากการสูญหายหรือชำรุด เอกสารแนบถูกบันทึกเข้าสู่ระบบโดยตรงและสามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ นอกจากนี้ระบบโอนย้ายออนไลน์ถูกพัฒนาบนโครงสร้างพื้นฐานของเซิร์ฟเวอร์ภายในหน่วยงาน โดยมีหน่วยงานด้านสารสนเทศทำหน้าที่ดูแลและเฝ้าระวังความปลอดภัยของระบบอย่างสม่ำเสมอ ช่วยลดความเสี่ยงจากการโจมตีทางไซเบอร์และการรั่วไหลของข้อมูล ส่งผลให้ฐานข้อมูลมีความมั่นคง ลดความเสี่ยงจากการถูกโจมตีทางไซเบอร์หรือการรั่วไหลของข้อมูล

1.2 ปริมาณงาน (Quantity)

1.2.1 การพัฒนาระบบโอนย้ายออนไลน์สำหรับข้าราชการกรมการปกครอง เป็นการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลจากระบบเอกสารกระดาษไปสู่ระบบดิจิทัล ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อการลดปริมาณงานและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทั้งในมิติของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้งานระบบ ก่อนการนำระบบโอนย้ายออนไลน์มาใช้ กระบวนการดำเนินงานต้องอาศัยเอกสารกระดาษเป็นหลัก เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดชอบงานด้านธุรการปริมาณสูง เช่น การรับเอกสาร การจัดเก็บ การค้นหาเอกสารย้อนหลัง และการคีย์ข้อมูลลงใน

โปรแกรมต่าง ๆ ส่งผลให้ภาระงานสูงและเกิดความล่าช้าในการดำเนินการในแต่ละรอบการโอนย้าย อย่างไรก็ตาม เมื่อมีการนำระบบโอนย้ายออนไลน์มาใช้ ข้อมูลคำร้องและเอกสารประกอบทั้งหมดถูกบันทึกเข้าสู่ระบบโดยอัตโนมัติ ทำให้ไม่ต้องคีย์ข้อมูลซ้ำหรือจัดเก็บเอกสารในรูปแบบกระดาษ ส่งผลให้ปริมาณงานด้านเอกสารลดลงอย่างเห็นได้ชัด นอกจากนี้ ระบบโอนย้ายออนไลน์ยังช่วยให้การจัดการข้อมูลเป็นระบบมากยิ่งขึ้น โดยสามารถจัดกลุ่มคำร้องตามจังหวัด ประเภทคำร้อง หรือเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องได้ทันที ช่วยลดภาระงานด้านการค้นหาและจัดเรียงข้อมูล ในมุมมองของผู้ใช้งานระบบ ซึ่งเป็นข้าราชการที่มีความประสงค์ขอย้ายหรือโอน ระบบโอนย้ายออนไลน์ช่วยลดขั้นตอนการดำเนินงานที่ซับซ้อนในอดีต จากเดิมที่ต้องจัดเตรียมเอกสารหลายชุด เสนอผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น จัดส่งเอกสารไปยังหน่วยงานส่วนกลาง และติดตามสถานะคำร้องด้วยการโทรศัพท์สอบถามส่วนกลาง ปัจจุบันผู้ยื่นคำร้องสามารถดำเนินการทั้งหมดผ่านระบบออนไลน์ได้ด้วยตนเอง ทุกที่ทุกเวลา เพียงกรอกข้อมูล แนบเอกสาร และกดส่งคำร้อง ทำให้กระบวนการยื่นคำร้องมีความสะดวก รวดเร็ว และลดภาระทั้งด้านเวลาและค่าใช้จ่าย

1.2.2 การพัฒนาระบบโอนย้ายออนไลน์เป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลจากระบบเอกสารกระดาษสู่ระบบดิจิทัล ส่งผลให้สามารถลดปริมาณงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในมิติของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้งานระบบ โดยเจ้าหน้าที่สามารถลดภาระงานด้านธุรการ การจัดเก็บ ค้นหา และคีย์ข้อมูลซ้ำซ้อน ขณะที่ข้อมูลและเอกสารทั้งหมดถูกจัดเก็บในระบบอย่างเป็นระบบและเข้าถึงได้สะดวก ในส่วนของผู้ยื่นคำร้อง ระบบช่วยลดความซับซ้อนของขั้นตอนการดำเนินงาน เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว สามารถยื่นคำร้องและติดตามสถานะได้ด้วยตนเองทุกที่ทุกเวลา ส่งผลให้กระบวนการโอนย้ายมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ลดภาระด้านเวลา ค่าใช้จ่าย และเพิ่มความคล่องตัวในการบริหารงานภาครัฐโดยรวม

1.3 เวลา (Time)

1.3.1 ระบบโอนย้ายออนไลน์ช่วยลดระยะเวลาในขั้นตอนการยื่นคำร้อง เนื่องจากข้อมูลที่ผู้ยื่นคำร้องกรอกผ่านระบบจะถูกบันทึกเข้าสู่ฐานข้อมูลทันที ไม่ต้องรอการจัดเตรียมเอกสาร การส่งผ่านระบบไปรษณีย์หรือการลงรับหนังสือในหลายขั้นตอนเหมือนในอดีต (แบบกระดาษ) ส่งผลให้ระยะเวลาตั้งแต่การยื่นคำร้องจนถึงหน่วยงานส่วนกลางได้รับข้อมูลลดลง จากเดิมที่ใช้เวลากว่า 1 สัปดาห์ รวมทั้งยังช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการติดตามสถานะคำร้อง โดยที่ผู้ยื่นคำร้องสามารถตรวจสอบสถานะการดำเนินการด้วยตนเองผ่านระบบโอนย้ายออนไลน์แบบเรียลไทม์ โดยไม่จำเป็นต้องโทรศัพท์สอบถามหรือประสานงานกับเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง ทำให้ลดภาระด้านเวลาและลดขั้นตอนการติดต่อสื่อสารที่ซ้ำซ้อน

1.3.2 ระบบโอนย้ายออนไลน์ช่วยลดภาระงานด้านการบันทึกและจัดการข้อมูลแบบแมนนวลที่เคยใช้ เช่น การจดบันทึก การกรอกข้อมูลลงในโปรแกรม Microsoft Excel และการปรับปรุงฐานข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งเป็นกระบวนการที่ใช้เวลาและกำลังคนเยอะ อีกทั้งยังมีความเสี่ยงต่อการเกิดข้อผิดพลาดในการบันทึกข้อมูล แต่เมื่อเปลี่ยนมาใช้ระบบโอนย้ายออนไลน์ ข้อมูลคำร้องจะถูกบันทึกเข้าสู่ฐานข้อมูลกลางอัตโนมัติ ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถดึงข้อมูลมาใช้งานได้ทันทีโดยไม่ต้องคีย์ข้อมูลซ้ำ นอกจากนี้ระบบโอนย้ายออนไลน์สามารถประมวลผลข้อมูลในเชิงสรุปและเชิงวิเคราะห์ได้ เช่น การสรุปจำนวนผู้ประสงค์ย้ายรายจังหวัด จำนวนผู้ยื่นคำร้องทั้งหมด หรือการแยกข้อมูลตามประเภทข้าราชการ ซึ่งเดิมต้องใช้การรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการแบบแมนนวล ส่งผลให้เกิดความล่าช้าและมีโอกาสเกิดความผิดพลาดสูง แต่ระบบโอนย้ายออนไลน์สามารถประมวลผลและแยกข้อมูลตามเงื่อนไขที่กำหนดได้ทันที เช่น ประเภทตำแหน่ง ช่วยลดระยะเวลาในการจัดทำรายงานและสถิติอย่างมาก ส่งผลให้สามารถนำข้อมูลไปใช้ประกอบการพิจารณา ช่วยเพิ่มความรวดเร็วและความถูกต้องของข้อมูลในการนำเสนอผู้บังคับบัญชา

1.4 ค่าใช้จ่าย (Costs)

1.4.1 การยื่นคำร้องผ่านระบบโอนย้ายออนไลน์ช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ ค่าเดินทางมายื่นเอกสารด้วยตนเอง ค่าโทรศัพท์สอบถามสถานะคำร้อง นอกจากนี้ยังช่วยลดค่าใช้จ่ายทางอ้อม เช่น ค่าเสียโอกาสจากการลางานเพื่อเดินทางมาติดต่อราชการ และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการในเวลาราชการ และช่วยลดต้นทุนแฝงด้านแรงงานของเจ้าหน้าที่ เช่น ภาระงานในการคีย์ข้อมูลซ้ำ การจัดเก็บเอกสาร และการค้นหาเอกสารย้อนหลัง

1.4.2 การนำระบบโอนย้ายออนไลน์มาใช้แทนวิธีการดำเนินงานแบบเดิมที่ใช้เอกสารกระดาษ ถือเป็นการใช้ทรัพยากรด้านเทคโนโลยีที่มีอยู่ของกรมการปกครองได้อย่างคุ้มค่าและเหมาะสมกับบริบทการทำงานในยุคปัจจุบัน ระบบดังกล่าว ช่วยปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานด้านบุคลากรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและนโยบายภาครัฐดิจิทัล ส่งผลให้กระบวนการทำงานมีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับระบบการยื่นคำร้องแบบกระดาษ วิธีการเดิมมีข้อจำกัดหลายประการ ทั้งในด้านปริมาณการใช้กระดาษจำนวนมาก ความจำเป็นในการจัดสรรพื้นที่เพื่อจัดเก็บเอกสาร การค้นหาคำร้องที่ใช้เวลานาน รวมถึงค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสารและระยะเวลาในการดำเนินการที่ล่าช้า ในขณะที่ระบบโอนย้ายออนไลน์ช่วยลดข้อจำกัดเหล่านี้ได้อย่างชัดเจน โดยทำให้ข้อมูลทั้งหมดถูกจัดเก็บในรูปแบบดิจิทัล สามารถค้นหาและเรียกใช้งานได้สะดวก รวดเร็ว และเป็นระบบ รวมทั้งช่วยเพิ่มความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรด้านเทคโนโลยี ทั้งในมิติของหน่วยงานและผู้ใช้งานระบบ เนื่องจากช่วยลดขั้นตอนการดำเนินงาน ลดปริมาณการใช้กระดาษ ลดภาระงานด้านเอกสารของเจ้าหน้าที่ และช่วยประหยัดเวลาในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการใช้งานระบบโอนย้ายออนไลน์สำหรับข้าราชการกรมการปกครอง

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคการใช้งานระบบโอนย้ายออนไลน์สำหรับข้าราชการกรมการปกครองมีดังต่อไปนี้

2.1 คุณภาพของงาน (Quality)

ความไม่เสถียรของกระบวนการยืนยันตัวตนผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD ซึ่งเป็นระบบยืนยันตัวตนกลาง ในบางช่วงเวลาระบบไม่สามารถเชื่อมต่อได้อย่างต่อเนื่อง หรือใช้ระยะเวลาในการยืนยันตัวตนนาน โดยเฉพาะในช่วงที่มีผู้ใช้งานจำนวนมาก ส่งผลให้ผู้ใช้งานไม่สามารถเข้าสู่ระบบโอนย้ายออนไลน์ได้ชั่วคราว และกระทบต่อความต่อเนื่องและความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ในกรณีของผู้ยื่นคำร้องที่เป็นข้าราชการต่างสังกัด ผู้ใช้งานบางรายยังขาดความเข้าใจในการกรอกข้อมูลให้ถูกต้องครบถ้วน โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับตำแหน่งที่ขอโอน หน่วยงานปลายทาง และการแนบเอกสารประกอบคำร้อง ส่งผลให้ข้อมูลที่บันทึกในระบบมีความคลาดเคลื่อนหรือไม่ครบถ้วน และข้อจำกัดด้านเทคนิคของระบบในบางส่วน เช่น การจำกัดจำนวนตัวอักษรในการกรอกข้อมูลเกี่ยวกับวุฒิการศึกษา สถาบันการศึกษา หรือเหตุผลความจำเป็นในการขอโอน รวมถึงข้อจำกัดด้านขนาดไฟล์เอกสารแนบ ทำให้ผู้ยื่นคำร้องต้องปรับลดขนาดไฟล์หรือแบ่งเอกสารก่อนอัปโหลด ซึ่งอาจสร้างความไม่สะดวกแก่ผู้ใช้งานบางราย

2.2 ปริมาณงาน (Quantity)

ความสะดวกและความรวดเร็วของระบบโอนย้ายออนไลน์เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้จำนวนคำร้องขอโอนย้ายเพิ่มขึ้นในช่วงเวลาเดียวกัน ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานต้องรับผิดชอบภาระงานในปริมาณที่สูงขึ้น โดยเฉพาะในช่วงที่มีคำขอโอนย้ายจำนวนมาก ระบบอาจเกิดความล่าช้าในการประมวลผลข้อมูล ทำให้กระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ผู้ปฏิบัติงานต้องรอให้ระบบกลับมาทำงานได้ตามปกติ และต้องเร่งดำเนินการหลายขั้นตอนภายในระยะเวลาที่จำกัด ส่งผลให้ภาระงานสะสมเพิ่มขึ้นในช่วงเวลานั้น

2.3 เวลา (Time)

แม้ระบบจะให้ผู้ยื่นคำร้องเป็นผู้กรอกข้อมูลและแนบเอกสารด้วยตนเองผ่านช่องทางออนไลน์ แต่ภาระงานของผู้ปฏิบัติงานยังคงอยู่ในขั้นตอนการตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูล โดยเฉพาะกรณีที่ผู้ยื่นคำร้องแนบเอกสารไม่เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด ทำให้ต้องมีการประสานงานเพื่อให้ผู้ยื่นคำร้องแก้ไขข้อมูล ซึ่งทำให้กระบวนการดำเนินงานใช้เวลามากขึ้น และส่งผลให้ระยะเวลาการพิจารณาคำร้องล่าช้าออกไป นอกจากนี้ ในบางช่วงที่มีผู้ใช้งานระบบโอนย้ายออนไลน์พร้อมกันจำนวนมาก ระบบอาจเกิดภาวะความหน่วง ทำให้การดึงข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานหรือประมวลผลข้อมูลใช้ระยะเวลานานขึ้น ซึ่งกระทบต่อความต่อเนื่องและความคล่องตัวในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และแม้ว่าการยื่นคำร้องจะดำเนินการผ่านระบบออนไลน์เป็นหลัก แต่ในขั้นตอนการพิจารณายังคงต้องพิมพ์คำร้องออกมาเป็นเอกสารเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ซึ่งต้องผ่านกระบวนการจัดพิมพ์ ตรวจสอบเอกสาร การเสนอเรื่อง และการลงนาม ส่งผลให้กระบวนการดังกล่าวยังคงใช้ระยะเวลาค่อนข้างมาก นอกจากนี้ ความซับซ้อนของแบบฟอร์มในระบบโอนออนไลน์ยังเป็นอีกหนึ่งข้อจำกัดที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสะท้อนว่า แบบฟอร์มมีรายละเอียดเยอะ ทำให้ผู้ใช้งานต้องใช้เวลาในการกรอกข้อมูลค่อนข้างนาน โดยเฉพาะผู้ที่ยังไม่คุ้นเคยกับระบบ ซึ่งอาจเพิ่มภาระงานในขั้นตอนการบันทึกข้อมูลและส่งผลต่อความคล่องตัวในการใช้งานระบบโดยรวม

2.4 ค่าใช้จ่าย (Costs)

แม้ว่าระบบโอนย้ายออนไลน์จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกในการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของหน่วยงานได้อย่างชัดเจน แต่ในด้านค่าใช้จ่ายยังคงพบข้อจำกัดที่สำคัญ โดยเฉพาะค่าใช้จ่ายในการจ้างบำรุงรักษาตรวจสอบ แก้ไขข้อขัดข้อง และปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง รวมถึงต้องมีการอัปเดตให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและมาตรฐานด้านความปลอดภัยของข้อมูล เพื่อให้ระบบสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง ปัญหาที่เกิดขึ้น คือ หน่วยงานยังไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีที่ชัดเจนสำหรับการบำรุงรักษาระบบดังกล่าว ทำให้ต้องนำงบประมาณจากด้านอื่นมาใช้ทดแทน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินภารกิจในด้านอื่นของหน่วยงาน

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคตลอดจนการพัฒนาระบบโอนย้ายออนไลน์สำหรับข้าราชการกรมการปกครอง

ผลการศึกษาพบว่า แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคตลอดจนการพัฒนาระบบโอนย้ายออนไลน์สำหรับข้าราชการกรมการปกครอง มีดังต่อไปนี้

3.1 คุณภาพของงาน (Quality)

ควรพัฒนาระบบโอนย้ายออนไลน์ให้สามารถรองรับผู้ใช้งานพร้อมกันจำนวนมาก และจัดให้มีกลไกสำรองในการยืนยันตัวตน เช่น (One-Time Password: OTP) หรือการยืนยันผ่านอีเมล เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่องเมื่อระบบหลักไม่พร้อมใช้งาน ควบคู่กับการปรับปรุงด้านเทคนิค เช่น การจัดทำคู่มือการใช้งานที่เข้าใจง่าย การแสดงคำแนะนำระหว่างกรอกข้อมูล และการเพิ่มความยืดหยุ่นด้านการแนบไฟล์เอกสาร ซึ่งจะช่วยลดความผิดพลาด เพิ่มประสิทธิภาพ และยกระดับคุณภาพของระบบโอนย้ายออนไลน์โดยรวม

3.2 ปริมาณงาน (Quantity)

พิจารณาเกลี่ยงานให้เจ้าหน้าที่ส่วนอื่นมาช่วยสนับสนุนชั่วคราวในช่วงที่มีคำร้องเยอะ และพัฒนาระบบโอนย้ายออนไลน์ให้สามารถในการช่วยจัดการปริมาณงานในเชิงโครงสร้างมากขึ้น โดยเฉพาะการพัฒนาฟังก์ชันการจัดวางตำแหน่งงานเบื้องต้นแบบอัตโนมัติ เช่น กรณีที่มีผู้ประสงค์ย้ายเข้าพื้นที่เดียวกันจำนวนมาก แต่มีตำแหน่งว่างจำกัด ระบบสามารถคัดเลือกและจัดสรรตำแหน่งให้ในระดับต้น พร้อมทั้งเสนอทางเลือกในการย้ายไปยังพื้นที่อื่นตามความประสงค์ของผู้ยื่นคำร้อง และนำเทคโนโลยีขั้นสูง เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาประยุกต์ใช้ในการ

วิเคราะห์ข้อมูลคำร้อง เพื่อช่วยสนับสนุนการพิจารณาในขั้นต้น เช่น การจัดกลุ่มคำร้อง การวิเคราะห์ความเหมาะสม หรือการจัดลำดับความสำคัญ ซึ่งจะช่วยให้การประมวลผลข้อมูลจำนวนมากเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งปรับปรุงฐานข้อมูลและระบบประมวลผลให้สามารถรองรับผู้ใช้งานจำนวนมากพร้อมกันได้อย่างมีเสถียรภาพ เพื่อลดปัญหาระบบล่าช้าในช่วงที่มีการใช้งานจำนวนมาก

3.3 เวลา (Time)

ควรดำเนินการอัปเกรดโครงสร้างพื้นฐานด้านเซิร์ฟเวอร์และฐานข้อมูลให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เพื่อให้สามารถรองรับการใช้งานพร้อมกันของผู้ใช้จำนวนมากได้อย่างรวดเร็วและมีเสถียรภาพ ลดปัญหาความล่าช้าหรือระบบขัดข้องในช่วงที่มีคำร้องจำนวนมาก นอกจากนี้ ควรพัฒนาระบบการบูรณาการข้อมูล (Data Integration) เพื่อเชื่อมโยงและดึงข้อมูลพื้นฐานจากฐานข้อมูลกลางมาแสดงผลโดยอัตโนมัติ อันจะช่วยลดระยะเวลาและความซ้ำซ้อนในการกรอกข้อมูลของผู้ใช้งาน ตลอดจนควรนำระบบลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) มาใช้ในกระบวนการพิจารณาและอนุมัติให้เป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ครบทุกขั้นตอน เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และลดระยะเวลาในการดำเนินงานโดยรวมอย่างมีประสิทธิภาพ

3.4 ค่าใช้จ่าย (Costs)

การสนับสนุนให้บุคลากรของกรมการปกครอง ที่มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้างความมั่นคงและความยั่งยืนของระบบงานดิจิทัล โดยเฉพาะระบบโอนย้ายออนไลน์ ซึ่งเป็นระบบหลักที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน การส่งเสริมการอบรมและการถ่ายทอดความรู้ให้แก่บุคลากรภายใน ช่วยให้หน่วยงานสามารถพึ่งพาศักยภาพของบุคลากรตนเองได้มากขึ้น ลดการพึ่งพาผู้พัฒนาระบบหรือหน่วยงานภายนอกในระยะยาว

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพการใช้งานระบบโอนย้ายออนไลน์สำหรับข้าราชการกรมการปกครอง สามารถนำแนวคิดทฤษฎีมาใช้ในการอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาประสิทธิภาพการใช้งานระบบโอนย้ายออนไลน์สำหรับข้าราชการกรมการปกครอง

1.1 คุณภาพของงาน (Quality)

1.1.1 ระบบโอนย้ายออนไลน์ถูกออกแบบให้ผู้ยื่นคำร้องเป็นผู้กรอกข้อมูลด้วยตนเอง และข้อมูลทั้งหมดถูกจัดเก็บอยู่ในฐานข้อมูลเดียวกัน ส่งผลให้ลดปัญหาความคลาดเคลื่อนจากการคีย์ข้อมูลซ้ำหรือการถ่ายทอดข้อมูลผ่านหลายขั้นตอนเหมือนกระบวนการแบบเดิมที่ใช้เอกสารกระดาษ ช่วยเพิ่มความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของข้อมูล โดยเฉพาะข้อมูลส่วนบุคคลของข้าราชการ ซึ่งเป็นข้อมูลพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อการพิจารณาโอนย้าย (DPIS) ทำให้ข้อมูลพื้นฐาน เช่น ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง และสังกัดปัจจุบัน ถูกดึงมาแสดงผลโดยอัตโนมัติ ลดโอกาสการกรอกข้อมูลผิดพลาด และช่วยให้ข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น สำหรับการโอนข้ามสังกัด แม้ผู้ยื่นคำร้องต้องกรอกข้อมูลด้วยตนเอง แต่ระบบโอนออนไลน์ได้กำหนดเงื่อนไขให้กรอกข้อมูลครบถ้วนทุกช่อง พร้อมทั้งมีขั้นตอนการตรวจสอบและยืนยันข้อมูลก่อนส่งคำร้อง ซึ่งช่วยลดปัญหาการยื่นคำร้องที่มีข้อมูลไม่สมบูรณ์ นอกจากนี้ ระบบโอนย้ายออนไลน์ยังเชื่อมโยงกับแอปพลิเคชัน ThaiD ซึ่งเป็นระบบยืนยันตัวตนกลางของกรมการปกครอง ช่วยเพิ่มความถูกต้องของข้อมูลพื้นฐานสำคัญ เช่น เลขประจำตัวประชาชน และชื่อ-สกุล สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริบวร สุวบวรกุล (2567) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของการใช้งานระบบฐานข้อมูลสารสนเทศการบริหารงานบุคคลระดับกรม (DPIS) ต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล กรณีศึกษา : กรมการปกครอง พบว่า ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง มองว่าระบบฐานข้อมูลสารสนเทศการบริหารงานบุคคลระดับกรม (DPIS) ช่วยให้การบริหารจัดการข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลมีความเป็นระบบมากขึ้น ระบบช่วยให้เข้าถึงข้อมูลที่มีความถูกต้องแม่นยำ

ได้สะดวกมากขึ้น อีกทั้งยังสอดคล้องกับคำตอบของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 (2568) ให้ข้อมูลว่า "...ผู้ยื่นคำร้องกรอกข้อมูลเข้าระบบโดยตรง และข้อมูลทั้งหมดถูกเก็บไว้ในฐานข้อมูลเดียวกัน ลดความผิดพลาดจากการคีย์ข้อมูลซ้ำ..." และสอดคล้องกับคำตอบของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5 (2568) ให้ข้อมูลว่า "...ระบบโอนออนไลน์ช่วยให้ข้อมูลค่อนข้างที่ถูกต้องแม่นยำ โดยเฉพาะข้อมูลพื้นฐาน อาทิเช่น เลขบัตรประจำตัวประชาชน ชื่อ-สกุล ซึ่งเป็นการเชื่อมโยงกับข้อมูลทะเบียนราษฎร์ของกรมการปกครอง (ThaiD)..."

1.1.2 ระบบโอนย้ายออนไลน์มีความปลอดภัย โดยยึดหลักตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 (PDPA) มาตรา 19 ซึ่งกำหนดให้การเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลต้องได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูล ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ยื่นคำร้องไม่ถูกเปิดเผยต่อบุคคลทั่วไป แต่จำกัดการเข้าถึงเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง ได้แก่ ผู้ยื่นคำร้อง เจ้าหน้าที่ และผู้บังคับบัญชาตามลำดับขั้น การยืนยันตัวตนผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD ซึ่งเป็นระบบยืนยันตัวตนดิจิทัลที่มีความน่าเชื่อถือ ช่วยป้องกันการเข้าใช้งานโดยไม่ได้รับอนุญาต ระบบสามารถควบคุมสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลตามบทบาทหน้าที่ของผู้ใช้งานแต่ละระดับ ข้อมูลทั้งหมดถูกจัดเก็บในฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นระบบ ลดความเสี่ยงจากการสูญหายหรือชำรุด เอกสารแนบถูกบันทึกเข้าสู่ระบบโดยตรงและสามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ นอกจากนี้ระบบโอนย้ายออนไลน์ถูกพัฒนาบนโครงสร้างพื้นฐานของเซิร์ฟเวอร์ภายในหน่วยงาน โดยมีหน่วยงานด้านสารสนเทศทำหน้าที่ดูแลและเฝ้าระวังความปลอดภัยของระบบอย่างสม่ำเสมอ ช่วยลดความเสี่ยงจากการโจมตีทางไซเบอร์และการรั่วไหลของข้อมูล ส่งผลให้ฐานข้อมูลมีความมั่นคง ลดความเสี่ยงจากการถูกโจมตีทางไซเบอร์หรือการรั่วไหลของข้อมูล สอดคล้องกับงานวิจัยของวิภาพร จันยุทา (2564) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการใช้งานระบบร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ กรมที่ดิน E- contacts DC พบว่า ประสิทธิภาพการใช้บริการของระบบร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ Eontacts DC มีประสิทธิภาพ คือ ด้านความง่ายในการเข้าสู่ระบบ การเข้าสู่ระบบเป็นการเข้าโดยใช้รหัสของแต่ละบุคคลถือเป็นข้อมูลที่อยู่ในชั้นความลับ เข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็วไม่มีความยุ่งยาก และยังสอดคล้องกับคำตอบของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 (2568) ให้ข้อมูลว่า "...ระบบโอนย้ายออนไลน์มีการยืนยันตัวตนโดยการใช้งานผ่านแอปพลิเคชั่น ThaiD ซึ่งปัจจุบันเป็นระบบการยืนยันตัวตนที่มีความน่าเชื่อถือและมีมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยที่สูง..."

1.2 ปริมาณงาน (Quantity)

1.2.1 การพัฒนาระบบโอนย้ายออนไลน์สำหรับข้าราชการกรมการปกครอง เป็นการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลจากระบบเอกสารกระดาษไปสู่ระบบดิจิทัล ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อการลดปริมาณงานและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทั้งในมิติของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้งานระบบ ก่อนการนำระบบโอนย้ายออนไลน์มาใช้ กระบวนการดำเนินงานต้องอาศัยเอกสารกระดาษเป็นหลัก เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดชอบงานด้านธุรการปริมาณสูง เช่น การรับเอกสาร การจัดเก็บ การค้นหาเอกสารย้อนหลัง และการคีย์ข้อมูลลงในโปรแกรมต่าง ๆ ส่งผลให้ภาระงานสูงและเกิดความล่าช้าในการดำเนินการในแต่ละรอบการโอนย้าย อย่างไรก็ตาม เมื่อมีการนำระบบโอนย้ายออนไลน์มาใช้ ข้อมูลคำร้องและเอกสารประกอบทั้งหมดถูกบันทึกเข้าสู่ระบบโดยอัตโนมัติ ทำให้ไม่ต้องคีย์ข้อมูลซ้ำหรือจัดเก็บเอกสารในรูปแบบกระดาษ ส่งผลให้ปริมาณงานด้านเอกสารลดลงอย่างเห็นได้ชัด นอกจากนี้ ระบบโอนย้ายออนไลน์ยังช่วยให้การจัดการข้อมูลเป็นระบบมากยิ่งขึ้น โดยสามารถจัดกลุ่ม คำร้องตามจังหวัด ประเภทคำร้อง หรือเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องได้ทันที ช่วยลดภาระงานด้านการค้นหาและจัดเรียงข้อมูล ในมุมมองของผู้ใช้งานระบบ ซึ่งเป็นข้าราชการที่มีความประสงค์ขอย้ายหรือโอน ระบบโอนย้ายออนไลน์ช่วยลดขั้นตอนการดำเนินงานที่ซับซ้อนในอดีต จากเดิมที่ต้องจัดเตรียมเอกสารหลายชุด เสนอผ่านผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น จัดส่งเอกสารไปยังหน่วยงานส่วนกลาง และติดตามสถานะคำร้องด้วยการโทรศัพท์สอบถามส่วนกลาง ปัจจุบันผู้ยื่นคำร้องสามารถดำเนินการทั้งหมดผ่านระบบออนไลน์ได้ด้วยตนเอง ทุกที่ ทุกเวลา เพียงกรอกข้อมูล แนบเอกสาร

และกดส่งคำร้อง ทำให้กระบวนการยื่นคำร้องมีความสะดวก รวดเร็ว และลดภาระทั้งด้านเวลาและค่าใช้จ่าย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ตรัยพร ฟุ้งกลิ่น (2566) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการใช้งานระบบบริการดีพร้อม (DIPROM E-Services) กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม : กรณีศึกษากองพัฒนาขีดความสามารถธุรกิจอุตสาหกรรม พบว่า ระบบบริการดีพร้อมสามารถลดภาระงานและขั้นตอนการให้บริการ ส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นในด้านปริมาณงาน สอดคล้องกับคำตอบของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 (2568) ให้ข้อมูลว่า "...ปัจจุบันข้อมูลถูกบันทึกเข้าระบบโดยอัตโนมัติ ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่ต้องเสียเวลาในการจัดเก็บ ค้นหา หรือกรอกข้อมูลซ้ำ อีกทั้งการแยกข้อมูลตามจังหวัดหรือประเภทคำร้องก็สามารถทำได้ทันทีผ่านระบบ ช่วยให้ปริมาณงานลดลงอย่างเห็นได้ชัด..."

1.2.2 การพัฒนาระบบโอนย้ายออนไลน์เป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลจากระบบเอกสารกระดาษสู่ระบบดิจิทัล ส่งผลให้สามารถลดปริมาณงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในมิติของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้งานระบบ โดยเจ้าหน้าที่สามารถลดภาระงานด้านธุรการ การจัดเก็บ ค้นหา และคีย์ข้อมูลซ้ำซ้อน ขณะที่ข้อมูลและเอกสารทั้งหมดถูกจัดเก็บในระบบอย่างเป็นระบบและเข้าถึงได้สะดวก ในส่วนของผู้ยื่นคำร้อง ระบบช่วยลดความซับซ้อนของขั้นตอนการดำเนินงาน เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว สามารถยื่นคำร้องและติดตามสถานะได้ด้วยตนเองทุกที่ทุกเวลา ส่งผลให้กระบวนการโอนย้ายมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ลดภาระด้านเวลา ค่าใช้จ่าย และเพิ่มความคล่องตัวในการบริหารงานภาครัฐโดยรวม สอดคล้องกับคำตอบของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 (2568) ให้ข้อมูลว่า "...ผู้ยื่นคำร้องสามารถยื่นคำร้องได้ทุกที่ทุกเวลา ไม่จำเป็นต้องเดินทางไปที่หน่วยงาน..."

1.3 เวลา (Time)

1.3.1 ระบบโอนย้ายออนไลน์ช่วยลดระยะเวลาในขั้นตอนการยื่นคำร้อง เนื่องจากข้อมูลที่ผู้ยื่นคำร้องกรอกผ่านระบบจะถูกบันทึกเข้าสู่ฐานข้อมูลทันที ไม่ต้องรอการจัดเตรียมเอกสาร การส่งผ่านระบบไปรษณีย์หรือการลงรับหนังสือในหลายขั้นตอนเหมือนในอดีต (แบบกระดาษ) ส่งผลให้ระยะเวลาตั้งแต่การยื่นคำร้องจนถึงหน่วยงานส่วนกลางได้รับข้อมูลลดลง จากเดิมที่ใช้เวลากว่า 1 สัปดาห์ รวมทั้งยังช่วยเพิ่มความรวดเร็วในการติดตามสถานะคำร้อง โดยที่ผู้ยื่นคำร้องสามารถตรวจสอบสถานะการดำเนินการด้วยตนเองผ่านระบบโอนย้ายออนไลน์แบบเรียลไทม์ โดยไม่จำเป็นต้องโทรศัพท์สอบถามหรือประสานงานกับเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง ทำให้ลดภาระด้านเวลาและลดขั้นตอนการติดต่อ สื่อสารที่ซ้ำซ้อน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรพงศ์ ตระการศิรินนท์ เอกสิทธิ์ ปินตา (2567) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนประชาชนผ่านแอพพลิเคชั่น ทราฟฟี่ฟองดูว์เทศบาลตำบลหนองป่าครั่ง อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การนำแอพพลิเคชั่นทราฟฟี่ฟองดูว์ ช่วยเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการสื่อสาร ลดความยุ่งยากแอพพลิเคชั่น ทราฟฟี่ฟองดูว์ สามารถช่วยจัดการข้อร้องเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านระยะเวลาการจัดการ ช่วยให้กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนมีความรวดเร็ว ลดระยะเวลาในการจัดการข้อร้องเรียน สอดคล้องกับคำตอบของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 (2568) ให้ข้อมูลว่า "...ผู้ยื่นคำร้องสามารถติดตามสถานะของคำร้องได้ด้วยตนเองแบบเรียลไทม์ผ่านระบบทำให้ไม่จำเป็นต้องโทรศัพท์สอบถามหรือประสานงานกับเจ้าหน้าที่..."

1.3.2 ระบบโอนย้ายออนไลน์ช่วยลดภาระงานด้านการบันทึกและจัดการข้อมูลแบบแมนนวลที่เคยใช้ เช่น การจดบันทึก การกรอกข้อมูลลงในโปรแกรม Microsoft Excel และการปรับปรุงฐานข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งเป็นกระบวนการที่ใช้เวลาและกำลังคนเยอะ อีกทั้งยังมีความเสี่ยงต่อการเกิดข้อผิดพลาดในการบันทึกข้อมูล แต่เมื่อเปลี่ยนมาใช้ระบบโอนย้ายออนไลน์ ข้อมูลคำร้องจะถูกบันทึกเข้าสู่ฐานข้อมูลกลางอัตโนมัติ ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถดึงข้อมูลมาใช้งานได้ทันทีโดยไม่ต้องคีย์ข้อมูลซ้ำ นอกจากนี้ระบบโอนย้ายออนไลน์สามารถประมวลผลข้อมูลในเชิงสรุปและเชิงวิเคราะห์ได้ เช่น การสรุปจำนวนผู้ประสงค์ย้ายรายจังหวัด จำนวนผู้ยื่นคำร้องทั้งหมด หรือการแยกข้อมูลตามประเภทข้าราชการ ซึ่งเดิมต้องใช้การรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการแบบแมนนวล ส่งผลให้เกิดความล่าช้า

และมีโอกาสเกิดความผิดพลาดสูง แต่ระบบโอนย้ายออนไลน์สามารถประมวลผลและแยกข้อมูลตามเงื่อนไขที่กำหนดได้ทันที เช่น ประเภทตำแหน่ง ช่วยลดระยะเวลาในการจัดทำรายงานและสถิติอย่างมาก ส่งผลให้สามารถนำข้อมูลไปใช้ประกอบการพิจารณา ช่วยเพิ่มความรวดเร็วและความถูกต้องของข้อมูล สอดคล้องกับคำตอบของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 (2568) ให้ข้อมูลว่า "...แต่เมื่อนำระบบโอนย้ายออนไลน์มาใช้งาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถดึงข้อมูลจากระบบมาใช้งานได้ทันที ซึ่งทำให้ประมวลผลข้อมูลเสนอผู้บังคับบัญชาเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว..."

1.4 ค่าใช้จ่าย (Costs)

1.4.1 การยื่นคำร้องผ่านระบบโอนย้ายออนไลน์ช่วยลดค่าใช้จ่ายด้านการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ ค่าเดินทางมายื่นเอกสารด้วยตนเอง ค่าโทรศัพท์สอบถามสถานะคำร้อง นอกจากนี้ยังช่วยลดค่าใช้จ่ายทางอ้อม เช่น ค่าเสียโอกาสจากการลางานเพื่อเดินทางมาติดต่อราชการ และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการในเวลาราชการ และช่วยลดต้นทุนแฝงด้านแรงงานของเจ้าหน้าที่ เช่น ภาระงานในการคีย์ข้อมูลซ้ำ การจัดเก็บเอกสาร และการค้นหาเอกสารย้อนหลัง สอดคล้องกับคำตอบของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 (2568) ให้ข้อมูลว่า "...ลดค่าใช้จ่ายด้านเอกสาร ลดพื้นที่จัดเก็บเอกสาร ลดค่าจัดส่งไปรษณีย์..."

1.4.2 การนำระบบโอนย้ายออนไลน์มาใช้แทนวิธีการดำเนินงานแบบเดิมที่ใช้เอกสารกระดาษถือเป็นการใช้ทรัพยากรด้านเทคโนโลยีที่มีอยู่ของกรมการปกครองได้อย่างคุ้มค่าและเหมาะสมกับบริบทการทำงานในยุคปัจจุบัน ระบบดังกล่าวช่วยปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานด้านบุคลากรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและนโยบายภาครัฐดิจิทัล ส่งผลให้กระบวนการทำงานมีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับระบบการยื่นคำร้องแบบกระดาษ วิธีการเดิมมีข้อจำกัดหลายประการ ทั้งในด้านปริมาณการใช้กระดาษจำนวนมาก ความจำเป็นในการจัดสรรพื้นที่เพื่อจัดเก็บเอกสาร การค้นหาคำร้องที่ใช้เวลานาน รวมถึงค่าใช้จ่ายในการจัดส่งเอกสารและระยะเวลาในการดำเนินการที่ล่าช้า ในขณะที่ระบบโอนย้ายออนไลน์ช่วยลดข้อจำกัดเหล่านี้ได้อย่างชัดเจน โดยทำให้ข้อมูลทั้งหมดถูกจัดเก็บในรูปแบบดิจิทัล สามารถค้นหาและเรียกใช้งานได้สะดวก รวดเร็ว และเป็นระบบ รวมทั้งช่วยเพิ่มความคุ้มค่าในการใช้ทรัพยากรด้านเทคโนโลยี ทั้งในมิติของหน่วยงานและผู้ใช้งานระบบ เนื่องจากช่วยลดขั้นตอนการดำเนินงาน ลดปริมาณการใช้กระดาษ ลดภาระงานด้านเอกสารของเจ้าหน้าที่ และช่วยประหยัดเวลาในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับคำตอบของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 (2568) ให้ข้อมูลว่า "...ลดปริมาณการใช้กระดาษ ประหยัดเวลา และลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางมายื่นเอกสาร หรือค่าส่งเอกสาร..."

2. ศึกษาปัญหาและอุปสรรคการใช้งานระบบโอนย้ายออนไลน์สำหรับข้าราชการกรมการปกครอง

2.1 คุณภาพของงาน (Quality)

ความไม่เสถียรของกระบวนการยืนยันตัวตนผ่านแอปพลิเคชัน ThaiD ซึ่งเป็นระบบยืนยันตัวตนกลาง ในบางช่วงเวลาระบบไม่สามารถเชื่อมต่อได้อย่างต่อเนื่อง หรือใช้ระยะเวลาในการยืนยันตัวตนนาน โดยเฉพาะในช่วงที่มีผู้ใช้งานจำนวนมาก ส่งผลให้ผู้ใช้งานไม่สามารถเข้าสู่ระบบโอนย้ายออนไลน์ได้ชั่วคราว และกระทบต่อความต่อเนื่องและความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ในกรณีของผู้ยื่นคำร้องที่เป็นข้าราชการต่างสังกัด ผู้ใช้งานบางรายยังขาดความเข้าใจในการกรอกข้อมูลให้ถูกต้องครบถ้วน โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับตำแหน่งที่ขอโอน หน่วยงานปลายทาง และการแนบเอกสารประกอบคำร้อง ส่งผลให้ข้อมูลที่บันทึกในระบบมีความคลาดเคลื่อนหรือไม่ครบถ้วน และข้อจำกัดด้านเทคนิคของระบบในบางส่วน เช่น การจำกัดจำนวนตัวอักษรในการกรอกข้อมูลเกี่ยวกับวุฒิการศึกษา สถาบันการศึกษา หรือเหตุผลความจำเป็นในการขอโอน รวมถึงข้อจำกัดด้านขนาดไฟล์เอกสารแนบ ทำให้ผู้ยื่นคำร้องต้องปรับลดขนาดไฟล์หรือแบ่งเอกสารก่อนอัปโหลด ซึ่งอาจสร้างความไม่สะดวกแก่ผู้ใช้งานบางราย สอดคล้องกับคำตอบของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 (2568) ให้ข้อมูลว่า "...ความไม่เสถียรของระบบ ThaiD ซึ่งเป็นระบบยืนยันตัวตนกลาง ในบางช่วงเวลาระบบไม่สามารถเชื่อมต่อกับระบบ ThaiD ได้อย่างต่อเนื่อง..."

2.2 ปริมาณงาน (Quantity)

ความสะดวกและความรวดเร็วของระบบโอนย้ายออนไลน์เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้จำนวนคำร้องขอโอนย้ายเพิ่มขึ้นในช่วงเวลาเดียวกัน ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานต้องรับผิดชอบภาระงานในปริมาณที่สูงขึ้น โดยเฉพาะในช่วงที่มีคำขอโอนย้ายจำนวนมาก ระบบอาจเกิดความล่าช้าในการประมวลผลข้อมูล ทำให้กระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ผู้ปฏิบัติงานต้องรอให้ระบบกลับมาทำงานได้ตามปกติ และต้องเร่งดำเนินการหลายขั้นตอนภายในระยะเวลาที่จำกัด ส่งผลให้ภาระงานสะสมเพิ่มขึ้นในช่วงเวลานั้น สอดคล้องกับคำตอบของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 (2568) ให้ข้อมูลว่า “...ระบบโอนย้ายออนไลน์มีความสะดวกและรวดเร็ว อาจส่งผลให้มีจำนวนคำร้องขอโอนย้ายเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากในช่วงเวลาเดียวกัน อันเป็นเหตุให้ผู้ปฏิบัติงานต้องรับผิดชอบภาระงานในปริมาณที่เพิ่มสูงขึ้น...”

2.3 เวลา (Time)

แม้ระบบจะให้ผู้ยื่นคำร้องเป็นผู้กรอกข้อมูลและแนบเอกสารด้วยตนเองผ่านช่องทางออนไลน์ แต่ภาระงานของผู้ปฏิบัติงานยังคงอยู่ในขั้นตอนการตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูล โดยเฉพาะกรณีที่ผู้ยื่นคำร้องแนบเอกสารไม่เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด ทำให้ต้องมีการประสานงานเพื่อให้ผู้ยื่นคำร้องแก้ไขข้อมูล ซึ่งทำให้กระบวนการดำเนินงานใช้เวลามากขึ้น และส่งผลให้ระยะเวลาการพิจารณาคำร้องล่าช้าออกไป นอกจากนี้ ในบางช่วงที่มีผู้ใช้งานระบบโอนย้ายออนไลน์พร้อมกันจำนวนมาก ระบบอาจเกิดภาวะความหน่วง ทำให้การดึงข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานหรือประมวลผลข้อมูลใช้ระยะเวลานานขึ้น ซึ่งกระทบต่อความต่อเนื่องและความคล่องตัวในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และแม้ว่าการยื่นคำร้องจะดำเนินการผ่านระบบออนไลน์เป็นหลัก แต่ในขั้นตอนการพิจารณายังคงต้องพิมพ์คำร้องออกมาเป็นเอกสารเพื่อเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้น ซึ่งต้องผ่านกระบวนการจัดพิมพ์ ตรวจสอบเอกสาร การเสนอเรื่อง และการลงนาม ส่งผลให้กระบวนการดังกล่าวยังคงใช้ระยะเวลาค่อนข้างมาก นอกจากนี้ ความซับซ้อนของแบบฟอร์มในระบบโอนออนไลน์ยังเป็นอีกหนึ่งข้อจำกัดที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสะท้อนว่าแบบฟอร์มมีรายละเอียดเยอะ ทำให้ผู้ใช้งานต้องใช้เวลาในการกรอกข้อมูลค่อนข้างนาน โดยเฉพาะผู้ที่ยังไม่คุ้นเคยกับระบบ ซึ่งอาจเพิ่มภาระงานในขั้นตอนการบันทึกข้อมูลและส่งผลต่อความคล่องตัวในการใช้งานระบบโดยรวม สอดคล้องกับคำตอบของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 (2568) ให้ข้อมูลว่า “...ในช่วงที่มีผู้ใช้งานระบบเป็นจำนวนมากพร้อมกัน อาจเกิดภาวะความหน่วงของระบบ ซึ่งส่งผลให้กระบวนการดึงข้อมูลเพื่อใช้ในการจัดทำรายงานต้องใช้ระยะเวลานานขึ้น...”

2.4 ค่าใช้จ่าย (Costs)

แม้ว่าระบบโอนย้ายออนไลน์จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกในการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลของหน่วยงานได้อย่างชัดเจน แต่ในด้านค่าใช้จ่ายยังคงพบข้อจำกัดที่สำคัญ โดยเฉพาะค่าใช้จ่ายในการจ้างบำรุงรักษาตรวจสอบ แก้ไขข้อขัดข้อง และปรับปรุงประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง รวมถึงต้องมีการอัปเดตให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและมาตรฐานด้านความปลอดภัยของข้อมูล เพื่อให้ระบบสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง ปัญหาที่เกิดขึ้นคือ หน่วยงานยังไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีที่ชัดเจนสำหรับการบำรุงรักษาระบบดังกล่าว ทำให้ต้องนำงบประมาณจากด้านอื่นมาใช้ทดแทน ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการดำเนินภารกิจในด้านอื่นของหน่วยงาน สอดคล้องกับคำตอบของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 (2568) ให้ข้อมูลว่า “...กองการเจ้าหน้าที่ กรมการปกครองไม่ได้รับจัดสรรงบประมาณในการจ้างบำรุงรักษา...”

3. แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคตลอดจนการพัฒนาระบบโอนย้ายออนไลน์สำหรับข้าราชการกรมการปกครอง

3.1 คุณภาพของงาน (Quality)

ควรพัฒนาระบบโอนย้ายออนไลน์ให้สามารถรองรับผู้ใช้งานพร้อมกันจำนวนมาก และจัดให้มีกลไกสำรองในการยืนยันตัวตน เช่น (One-Time Password: OTP) หรือการยืนยันผ่านอีเมล เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่องเมื่อระบบหลักไม่พร้อมใช้งาน ควบคู่กับการปรับปรุงด้านเทคนิค เช่น การจัดทำคู่มือการใช้งานที่เข้าใจง่าย การแสดงคำแนะนำระหว่างกรอกข้อมูล และการเพิ่มความยืดหยุ่นด้านการแนบไฟล์เอกสาร ซึ่งจะช่วยลดความผิดพลาด เพิ่มประสิทธิภาพ และยกระดับคุณภาพของระบบโอนย้ายออนไลน์โดยรวมสอดคล้องกับคำตอบของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 (2568) ให้ข้อมูลว่า "...ควรเพิ่มช่องทางยืนยันตัวตนสำรองภายในระบบโอนย้ายออนไลน์เพื่อรองรับกรณีที่แอปพลิเคชัน ThaiD ไม่สามารถใช้งานได้ในบางช่วงเวลา เช่น การยืนยันตัวตนผ่านรหัสผ่านแบบใช้ครั้งเดียว (One-Time Password: OTP)..."

3.2 ปริมาณงาน (Quantity)

พิจารณาเกลี่ยงานให้เจ้าหน้าที่ส่วนอื่นมาช่วยสนับสนุนชั่วคราวในช่วงที่มีคำร้องเยอะ และพัฒนาระบบโอนย้ายออนไลน์ให้สามารถในการช่วยจัดการปริมาณงานในเชิงโครงสร้างมากขึ้น โดยเฉพาะการพัฒนาฟังก์ชันการจัดวางตำแหน่งงานเบื้องต้นแบบอัตโนมัติ เช่น กรณีที่มีผู้ประสงค์ย้ายเข้าพื้นที่เดียวกันจำนวนมาก แต่มีตำแหน่งว่างจำกัด ระบบสามารถคัดเลือกและจัดสรรตำแหน่งให้ในระดับต้น พร้อมทั้งเสนอทางเลือกในการย้ายไปยังพื้นที่อื่นตามความประสงค์ของผู้ยื่นคำร้อง และนำเทคโนโลยีขั้นสูง เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาประยุกต์ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคำร้อง เพื่อช่วยสนับสนุนการพิจารณาในขั้นต้น เช่น การจัดกลุ่มคำร้อง การวิเคราะห์ความเหมาะสม หรือการจัดลำดับความสำคัญ ซึ่งจะช่วยให้การประมวลผลข้อมูลจำนวนมากเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งปรับปรุงฐานข้อมูลและระบบประมวลผลให้สามารถรองรับผู้ใช้งานจำนวนมากพร้อมกันได้อย่างมีเสถียรภาพ เพื่อลดปัญหาระบบล่าช้าในช่วงที่มีการใช้งานจำนวนมาก สอดคล้องกับคำตอบของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 (2568) ให้ข้อมูลว่า "...ควรพัฒนาระบบโอนย้ายออนไลน์โดยการนำเทคโนโลยี AI ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณา..."

3.3 เวลา (Time)

ควรดำเนินการอัปเกรดโครงสร้างพื้นฐานด้านเซิร์ฟเวอร์และฐานข้อมูลให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น เพื่อให้สามารถรองรับการใช้งานพร้อมกันของผู้ใช้จำนวนมากได้อย่างรวดเร็วและมีเสถียรภาพ ลดปัญหาความล่าช้าหรือระบบขัดข้องในช่วงที่มีคำร้องจำนวนมาก นอกจากนี้ ควรพัฒนาระบบการบูรณาการข้อมูล (Data Integration) เพื่อเชื่อมโยงและดึงข้อมูลพื้นฐานจากฐานข้อมูลกลางมาแสดงผลโดยอัตโนมัติ อันจะช่วยลดระยะเวลาและความซ้ำซ้อนในการกรอกข้อมูลของผู้ใช้งาน ตลอดจนควรนำระบบลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) มาใช้ในกระบวนการพิจารณาและอนุมัติให้เป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ครบทุกขั้นตอน เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็ว และลดระยะเวลาในการดำเนินงานโดยรวมอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับคำตอบของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 (2568) ให้ข้อมูลว่า "...ควรปรับปรุงสมรรถนะของเซิร์ฟเวอร์ ฐานข้อมูล และระบบเครือข่ายให้สามารถรองรับผู้ใช้งานจำนวนมากพร้อมกัน..."

3.4 ค่าใช้จ่าย (Costs)

การสนับสนุนให้บุคลากรของกรมการปกครอง ที่มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้างความมั่นคงและความยั่งยืนของระบบงานดิจิทัล โดยเฉพาะระบบโอนย้ายออนไลน์ ซึ่งเป็นระบบหลักที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน การส่งเสริมการอบรมและการถ่ายทอดความรู้ให้แก่บุคลากรภายใน ช่วยให้หน่วยงานสามารถพึ่งพาศักยภาพของบุคลากรตนเองได้มากขึ้น ลดการพึ่งพาผู้พัฒนาระบบหรือหน่วยงานภายนอกในระยะยาว สอดคล้องกับ

คำตอบของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 (2568) ให้ข้อมูลว่า “...สนับสนุนให้บุคลากรที่มีความรู้ด้าน IT ภายในหน่วยงานดูแล แก้ไขปัญหาในเบื้องต้น เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา...”

ข้อแสนอแนะ

จากผลการวิจัย มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality)

ควรพัฒนาระบบโอนย้ายออนไลน์ จัดให้มีกลไกสำรองในการยืนยันตัวตน เช่น การใช้รหัสผ่านแบบใช้ครั้งเดียว (OTP) หรือการยืนยันผ่าน E-mail ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับความพร้อมใช้งานของและการลดความเสี่ยงจากการหยุดชะงักของบริการ เมื่อระบบยืนยันตัวตนหลักไม่สามารถใช้งานได้ นอกจากนี้ ปรับปรุงด้านเทคนิค เช่น การจัดทำคู่มือการใช้งานที่เข้าใจง่าย การแสดงคำแนะนำระหว่างการกรอกข้อมูล และการเพิ่มความยืดหยุ่นในการแนบไฟล์เอกสาร

2. ปริมาณงาน (Quantity)

ในช่วยที่มีคำร้องจำนวนมากในช่วงเวลาหนึ่ง ซึ่งส่งผลให้ภาระงานของเจ้าหน้าที่เพิ่มสูงขึ้น ควรพิจารณาเกลี่ยงานให้เจ้าหน้าที่จากส่วนอื่นเข้ามาช่วยสนับสนุนชั่วคราว เป็นการบริหารทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับปริมาณงานในแต่ละช่วงเวลา และพัฒนาระบบโอนย้ายออนไลน์โดยการพัฒนาฟังก์ชันการจัดวางตำแหน่งงานเบื้องต้นแบบอัตโนมัติ และนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาช่วยวิเคราะห์และจัดกลุ่มคำร้อง ถือเป็นการใช้เทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนการจัดการงานเชิงโครงสร้าง ช่วยให้สามารถประมวลผลข้อมูลจำนวนมากได้อย่างเป็นระบบ

3. เวลา (Time)

อัปเกรดโครงสร้างพื้นฐานด้านเซิร์ฟเวอร์และฐานข้อมูล เพื่อเพิ่มความเร็วและเสถียรภาพของระบบเมื่อมีผู้ใช้งานพร้อมกันจำนวนมาก ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการลดความล่าช้าและเพิ่มความต่อเนื่องในการให้บริการ และนำระบบลายมือชื่อดิจิทัล (Digital Signature) มาใช้ในขั้นตอนการพิจารณาและอนุมัติ ช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ต้องใช้เอกสาร ลดระยะเวลาการดำเนินงาน

4. ค่าใช้จ่าย (Costs)

ส่งเสริมการอบรมและการถ่ายทอดความรู้ให้แก่บุคลากรภายใน ช่วยให้หน่วยงานสามารถพึ่งพาศักยภาพของบุคลากรตนเองได้มากขึ้น เพื่อลดการพึ่งพาผู้พัฒนาระบบหรือหน่วยงานภายนอก

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเชิงคุณภาพ การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มการศึกษาในเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและสมบูรณ์มาก

2. การวิจัยครั้งต่อไปควรเพิ่มจำนวนและความหลากหลายของกลุ่มตัวอย่าง โดยครอบคลุมข้าราชการในส่วนภูมิภาค เพื่อให้ผลการวิจัยสะท้อนสภาพการใช้งานจริงของระบบโอนย้ายออนไลน์ได้อย่างรอบด้านและมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กฎ ก.พ. ว่าด้วยการย้าย การโอน หรือการเลื่อนข้าราชการพลเรือนสามัญ ไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญตำแหน่งประเภททั่วไป ในหรือต่างกระทรวงหรือกรม พ.ศ. 2564. (2564, มีนาคม 4). *ราชกิจจานุเบกษา*, 138(16ก), 30-35.

กฎ ก.พ. ว่าด้วยการย้าย การโอน หรือการเลื่อนข้าราชการพลเรือนสามัญ ไปแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญตำแหน่งประเภทวิชาการ ในหรือต่างกระทรวงหรือกรม พ.ศ. 2564.

ราชกิจจานุเบกษา, 138(16ก), 38-42, 44-45.

กรมการปกครอง. (2566). ประกาศกรมการปกครอง เรื่อง *แนวทางการย้ายข้าราชการสังกัดกรมการปกครอง* (ประกาศลงวันที่ 18 มีนาคม 2566). กรุงเทพมานคร : ผู้แต่ง.

กระทรวงมหาดไทย, กรมการปกครอง. (ม.ป.ป.). *อำนาจหน้าที่*. ค้นเมื่อ 14 พฤศจิกายน 2568, จาก https://www.dopa.go.th/info_organ/about6/topic30

ตรัยพร ฟุ้งกลิ่น. (2566). *ประสิทธิภาพการใช้งานระบบบริการดีพร้อม (DIPROM E-Services) กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม : กรณีศึกษากองพัฒนาขีดความสามารถธุรกิจอุตสาหกรรม*. ค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พระราชบัญญัติ ปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545. (2545, ตุลาคม 2). *ราชกิจจานุเบกษา*, 119(99ก), 23-24.

พระราชบัญญัติ ระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551. (2551, มกราคม 25). *ราชกิจจานุเบกษา*, 125(22ก), 15-16, 23-24.

วรพงศ์ ตระการศิรินนท์ เอกสิทธิ์ ปินตา. (2567). *ประสิทธิภาพการจัดการข้อร้องเรียนประชาชนผ่านแอพพลิเคชั่นทราฟฟี่ฟองดูว์ เทศบาลตำบลหนองป่าครั่งอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่*. *รัฐประศาสนศาสตร์*, 7(ฉบับที่ 3), 310-336.

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2568). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

วิภาพร จันยุทา. (2564). *ประสิทธิภาพการใช้งานระบบร้องเรียนร้องทุกข์ผ่านเว็บไซต์ กรมที่ดิน E- contacts DC*. ค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วีณา พึงวิวัฒน์นิกุล. (2568). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

ศิริบวร สุวบวรกุล (2567). *ประสิทธิภาพของการใช้งานระบบฐานข้อมูลสารสนเทศการบริหารงานบุคคลระดับกรม (DPIS) ต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล กรณีศึกษา: กรมการปกครอง กรม (DPIS) ต่อกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล กรณีศึกษา: กรมการปกครอง*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1. (2568). ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่. *สัมภาษณ์*. *ธันวาคม 3*

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2. (2568). หัวหน้ากลุ่มงานส่วนบรรจุและแต่งตั้ง. *สัมภาษณ์*. ธันวาคม 18

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3. (2568) นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ. *สัมภาษณ์*. ธันวาคม 18

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4. (2568) นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ. *สัมภาษณ์*. ธันวาคม 19

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5. (2568) เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน. *สัมภาษณ์*. ธันวาคม 23

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6. (2568) นิติกรชำนาญการ. *สัมภาษณ์*. ธันวาคม 24