

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “การพัฒนากระบวนการสารสนเทศ (e-Submission) ของกระทรวงการต่างประเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน” นี้มีความมุ่งหมายที่จะศึกษาว่ากระบวนการในการพัฒนาระบบ e-Submission ของกระทรวงการต่างประเทศมีแนวคิด กระบวนการ และผลจากการนำระบบ e-Submission เข้ามาใช้ในกระทรวงการต่างประเทศอย่างไร เพื่อที่จะเข้าใจกระบวนการในภาพรวม ข้อดี ข้อด้อย ของระบบ e-Submission และนำข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นไปปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นตลอดจนสามารถให้หน่วยงานอื่นที่สนใจนำไปใช้ได้เหมาะสมต่อไป การศึกษาครั้งนี้มีวิธีการเก็บข้อมูลโดยศึกษาข้อมูลเอกสารต่างๆ เช่น หนังสือ งานวิจัย บทความ ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต และเอกสารจากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การสัมภาษณ์ การเก็บแบบสอบถาม และการสังเกตแบบมีส่วนร่วม

ผลการศึกษาโดยใช้แนวคิดการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Change Management) เป็นกรอบแนวคิดแบ่งออกเป็น 3 ช่วงคือ ก่อนการนำระบบ e-Submission เข้ามาใช้ (Unfreezing) การนำระบบ e-Submission เข้ามาใช้ (Changing) และหลังจากการนำระบบ e-Submission เข้ามาใช้ (Refreezing) โดยศึกษากระบวนการของ e-Submission เปรียบเทียบกับระบบเดิม ผลกระทบจากการนำระบบ e-Submission มาใช้พบว่า e-Submission มีข้อดีคือ ความสะดวก รวดเร็ว ลดระยะเวลาในการทำงาน สามารถสืบค้นได้ง่าย ป้องกันการสูญหายของเอกสาร ลดงานด้านเอกสาร ลดการใช้กระดาษ ลดค่าใช้จ่าย ลดพื้นที่ในการจัดเก็บ มีการจัดเก็บเป็นหมวดหมู่สามารถค้นหาได้ง่ายและเข้าถึงรายละเอียดในเอกสารได้มากขึ้น เอกสารมีความปลอดภัย การติดตามหรือสั่งการทำได้สะดวก ลดเวลาในการติดต่อสื่อสาร และสามารถทำงานต่างสถานที่ได้ ขณะเดียวกันก็มีข้อจำกัดคือ การใช้ระบบอัตโนมัติอาจมีการผิดพลาดได้ ขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ เจ้าหน้าที่ยึดติดกับการทำงานแบบเดิม ไม่ต้องการเปลี่ยนแปลง ใช้งบประมาณในการลงทุนสูง และเครื่องมือเครื่องใช้มีราคาแพง

แนวทางปรับปรุงและพัฒนาการนำระบบ e-Submission มาใช้ในกระทรวงการต่างประเทศ โดยแบ่งเป็น 1) คน ควรมีการโน้มน้าวให้ผู้ที่ยังไม่ยอมใช้ หันมาใช้ระบบ e-Submission โดยควรมีมาตรการลงโทษหรือให้รางวัล ให้คนหันมาใช้ระบบ e-Submission มากขึ้น เพื่อไม่ให้เป็นการแก่ผู้ที่ใช้ระบบ e-Submission ในการทำงานอยู่แล้ว และไม่ทำให้การทำงานสะดุดหรือเกิดความล่าช้า 2) ระบบ e-Submission ควรมีการดูแลและพัฒนา ระบบ e-Submission ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ให้มากขึ้น เนื่องจากแต่ละกรมกองต่างก็มีวิธีการทำงาน รูปแบบการทำงาน และเงื่อนไขในการทำงานต่างกัน ถึงแม้จะเป็นงานเอกสารเหมือนกันก็ตาม บางครั้งระบบ

e-Submission ก็ไม่ตอบสนองการทำงานของเจ้าหน้าที่เท่าที่ควร เนื่องจากผู้ออกแบบระบบบางครั้งยังไม่เข้าใจการทำงานที่เป็นรายละเอียดปลีกย่อย รวมถึงการแก้ปัญหาจากการใช้ระบบ ซึ่งบางครั้งเมื่อได้ทำการแก้ไขแล้ว แต่ไม่มีการแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบ ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่ทราบว่าได้มีการแก้ไขหรือไม่ 3) การฝึกอบรม ควรมีการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ และมีคู่มือการใช้งานระบบ e-Submission อย่างละเอียด สำหรับผู้ที่ไม่มีเวลาไปอบรมตามช่วงเวลาที่กำหนดไว้ได้ นอกจากนี้ควรมีการฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้นสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ไม่มีทักษะความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ เพื่อเป็นพื้นฐานในการใช้ระบบ e-Submission หรือระบบอื่นๆ ที่มีความซับซ้อนมากขึ้นได้