

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องการนำระบบ e-Submission มาใช้ในกระทรวงการต่างประเทศ มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อศึกษากระบวนการ และผลกระทบจากการนำระบบ e-Submission มาใช้ในกระทรวงการต่างประเทศ เพื่อเสนอแนวทางปรับปรุงและพัฒนาการใช้ระบบ e-Submission ในกระทรวงการต่างประเทศให้มีประสิทธิภาพ โดยกระทรวงการต่างประเทศได้เริ่มใช้ระบบ e-Submission ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2549 วัตถุประสงค์ของการนำระบบ e-Submission เข้ามาใช้ในกระทรวงการต่างประเทศ คือ

- 1) เพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการการทำงานต่างๆ ให้เป็นระบบการทำงานแบบอิเล็กทรอนิกส์ ลดขั้นตอนการทำงาน อำนวยความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน
- 2) เพื่อให้การจัดการงานเอกสารต่างๆ เป็นหมวดหมู่ อยู่ในรูปแบบเดียวกัน และลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร
- 3) ลดความสิ้นเปลืองในการใช้ทรัพยากร
- 4) เพื่อสร้างองค์ความรู้ในหน่วยงาน โดยสามารถค้นหาข้อมูลและใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า

จากผลการศึกษาพบว่าระบบ e-Submission มีข้อดี คือ 1) สะดวก รวดเร็ว ลดระยะเวลาในการทำงาน สามารถสืบค้นได้ง่าย ป้องกันการสูญหายของเอกสาร 2) ลดงานด้านเอกสาร ลดการใช้กระดาษ ลดค่าใช้จ่าย ลดพื้นที่ในการจัดเก็บ มีการจัดเก็บเป็นหมวดหมู่สามารถค้นหาได้ง่ายและเข้าถึงรายละเอียดในเอกสารได้มากขึ้น เอกสารมีความปลอดภัย 3) การติดตามหรือสั่งการทำได้สะดวก ลดเวลาในการติดต่อสื่อสาร และสามารถทำงานต่างสถานที่ได้ ขณะเดียวกันก็มีข้อเสีย คือ 1) การใช้ระบบอัตโนมัติอาจมีการผิดพลาดได้ ขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ 2) เจ้าหน้าที่ยึดติดกับการทำงานแบบเดิม ไม่ต้องการเปลี่ยนแปลง 3) ต้องใช้งบประมาณในการลงทุนสูง เครื่องมือเครื่องใช้มีราคาแพง

แนวทางในการปรับปรุงเพื่อให้ระบบ e-Submission มีประสิทธิภาพมากขึ้น คือ

1) หน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการนำ e-Submission มาใช้จึงควรมีการให้ข้อมูลแก่ผู้ใช้อย่างครบถ้วน แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นต่อการนำ e-Submission มาใช้ รวมถึงการให้ผู้ใช้ได้มีส่วนร่วมในการพัฒนา e-Submission เพื่อสร้างความรู้สึกรับผิดชอบและเข้าใจใน e-Submission อย่างชัดเจน

2) หน่วยงานที่รับผิดชอบควรแสดงให้เห็นถึงความเป็นไปได้ว่า e-Submission สามารถใช้งานได้จริง และเกิดประโยชน์ในการทำงานอย่างเด่นชัด ซึ่งหากได้รับการสนับสนุนจากทุกฝ่าย โดยเฉพาะผู้บริหารก็จะทำให้โอกาสสำเร็จมีสูง ทรัพยากรที่ใช้ต้องน้อยที่สุดเพียง เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ต้องพร้อมต่อการใช้งานของผู้ใช้ ทีมงานในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ e-Submission ก็ควรมีความรู้และสามารถแก้ปัญหาให้แก่ผู้ใช้ได้ และมีการอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ผู้ใช้เกิดความเข้าใจและใช้งานได้จริง

3) หน่วยงานที่รับผิดชอบต้องสร้างให้เกิดการใช้งานอย่างจริงจังทุกหน่วยงานและทุกระดับ และแก้ไขข้อบกพร่องของระบบ e-Submission เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้งาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะและแนวทางในการพัฒนาระบบ e-Submission เพื่อให้เกิดการยอมรับในบุคลากรทุกระบบ เนื่องจากระบบ e-Submission นี้ถูกออกแบบมาให้ใช้กับบุคลากรทุกคนของกระทรวงการต่างประเทศ โดยมีการวางแผนและวิเคราะห์ผลดี ผลกระทบในการใช้ระบบ e-Submission ในองค์กร ดังนั้น ไม่ว่าเหตุผลใดก็ตาม กระทรวงการต่างประเทศและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องผลักดันให้บุคลากรทุกคนสามารถใช้ระบบ e-Submission ในการปฏิบัติงานให้ได้ผลตามเป้าหมาย โดย

1. สร้างความเข้าใจในระบบ e-Submission และเหตุผลในการพัฒนาองค์กรอย่างชัดเจน ทั้งในระดับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานว่าการนำระบบ e-Submission มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานหากนำไปปฏิบัติอย่างจริงจังแล้วจะเกิดประโยชน์อย่างไรบ้าง

2. การฝึกอบรมการใช้ระบบ e-Submission นอกจากการบรรยายแล้ว ควรมีการฝึกทดลองใช้จริงในขณะที่อบรมเพื่อเสริมสร้างทักษะในระบบ e-Submission

3. ควรมีการฝึกอบรมทักษะคอมพิวเตอร์เบื้องต้นแก่บุคลากรให้เกิดความชำนาญ เพื่อที่จะสามารถใช้งานระบบงานที่มีความซับซ้อนขึ้นได้

4. ควรมีมาตรการลงโทษและการให้รางวัล เพื่อกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการใช้ระบบ e-Submission

5. ควรมีการศึกษาระบบงานของแต่ละงาน แต่ละหน่วยงานให้ชัดเจนก่อนที่จะจัดทำระบบ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในระบบงานนั้นๆ อย่างแท้จริง เพื่อที่จะสามารถออกแบบระบบให้รองรับกับลักษณะงานแต่ละอย่าง

6. ผู้บริหารระดับสูงของทุกหน่วยงานต้องเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง และกระตุ้นให้บุคลากรในสังกัดของตนใช้ระบบ e-Submission อย่างจริงจัง

อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนแปลงที่เกี่ยวข้องกับคนจำนวนมากย่อมต้องประสบกับปัญหาอยู่บ้าง จึงต้องอาศัยความเข้าใจและความร่วมมือจากทุกๆ ฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อผลักดันให้ผ่านพ้นปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ไปได้ด้วยดี บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งหวังไว้