

บทคัดย่อ
ปีการศึกษา 2554

ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย) การประเมินการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษากรม
ศุลกากร

ชื่อเรื่อง (ภาษาอังกฤษ) Assessment System for Electronic Document A Case Study of the
Department of Customs

ชื่อ-สกุล นายสุริยพัฒน์ ภักดิ์นิมานนท์
นางสาวสุริย์รัตน์ เนียรมงคล
นางสาวอรุณลักษณ์ ยอดคำเนิน

หลักสูตร เทคโนโลยีการจัดการ

สาขาวิชา วิทยาการจัดการ

วิทยาลัย การบริหารและการจัดการ

ประธานกรรมการปัญหาพิเศษ รองศาสตราจารย์ ศิริจรรยา เครือวิริยะพันธ์ 30 กันยายน 2554

บทคัดย่อ

ในปัจจุบันการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารได้กระจายไปอย่างรวดเร็ว หน่วยงานต่าง ๆ ได้ให้ความสำคัญในการนำเข้ามาพัฒนาระบบการปฏิบัติงานและเพื่อการติดต่อสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ และเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐที่ต้องการให้ทุกหน่วยงานก้าวไปสู่การทำงานที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยสนับสนุนการทำงาน เพื่อช่วยลดขั้นตอนลดความซ้ำซ้อนและระยะเวลา รวมทั้งช่วยลดค่าใช้จ่ายโดยรวมในระยะยาว งานสารบรรณหรืองานธุรการเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ตั้งเห็นความสำคัญถึงการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานด้านการบริหารงานเอกสาร อันได้แก่ การรับ การส่ง การจัดเก็บ ค้นหา จนถึงการทำลาย ให้มีความสะดวกรวดเร็ว จึงได้จัดทำระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขึ้น เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านการบริหารงานเอกสารให้ดำเนินไปอย่างสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา มีความถูกต้องทันสมัยเป็นระบบและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ และความเข้าใจของผู้ใช้ระบบ ผลที่ได้รับจากการใช้ระบบ ตลอดจนศึกษาปัญหาในการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร จำนวน 135 คน

จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรมศุลกากร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุการทำงานมากกว่า 5 ปี ซึ่งผู้ใช้งานระบบมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบการรับ - ส่งเอกสารภายใน และภายนอกกรมศุลกากร รวมทั้งระบบ การรับ - ส่งพัสดุไปรษณีย์ของหน่วยงานในสังกัดกรมศุลกากร สำหรับผลที่ได้รับจากการใช้งาน พบว่าทั้ง 2 ระบบ คือ ระบบการรับ - ส่งเอกสารภายในและภายนอกกรมศุลกากร และระบบการรับ - ส่งพัสดุไปรษณีย์ของหน่วยงานในสังกัดกรมศุลกากรอยู่ในระดับมาก ส่วนปัญหาจากการใช้งาน พบว่าทั้ง 2 ระบบ คือ ระบบการรับ - ส่งเอกสารภายในและภายนอกกรมศุลกากร และระบบการรับ - ส่งพัสดุไปรษณีย์ของหน่วยงานกรมศุลกากรพบว่ามีปัญหาในระดับมาก

ข้อเสนอแนะของการศึกษาครั้งนี้ คือ ทางกรมศุลกากร ควรลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นเพื่อให้การทำงานสะดวกขึ้น อีกทั้งควรสร้างแรงจูงใจในการใช้งานระบบ เช่น มีการจัดการอบรมเรื่อง การใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจและสามารถ ใช้ระบบ ได้อย่างดีและเป็นที่ยอมรับมากขึ้น รวมทั้งควรจัดทำคู่มือเกี่ยวกับการใช้งานระบบที่ชัดเจน สามารถเข้าใจได้ง่ายให้แก่พนักงาน เพื่อนำมาใช้วิธีการใช้งานและการแก้ปัญหาต่าง ๆ เมื่อประสบปัญหาในการใช้งาน