

## บทที่ 1

### บทนำ

#### หลักการและเหตุผล

เทคโนโลยีสารสนเทศนับได้ว่าเป็นเทคโนโลยียุทธศาสตร์สำคัญที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะช่วยให้การตัดสินใจในกระบวนการวางแผนมีความถูกต้องทันเวลา มีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประโยชน์ดังนี้<sup>1</sup>

1. สามารถลดต้นทุนหรือค่าใช้จ่าย
2. เพิ่มสมรรถภาพและคุณภาพของงาน
3. สร้างกระบวนการหรือกรรมวิธีใหม่ๆ หรือผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ ขึ้น

กรมพัฒนาฝีมือแรงงานซึ่งมีภารกิจในการพัฒนาทักษะฝีมือให้แก่กำลังแรงงานของประเทศได้เล็งเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้กำหนดเป็นนโยบายและแนวทางสำคัญประการหนึ่งในแผนพัฒนาฝีมือแรงงานฉบับที่ 1 พ.ศ.2538 – 2539 และ 2540 – 2544 คือ พัฒนาข่าวสารข้อมูลการพัฒนาฝีมือแรงงานให้ทันกับยุคสมัย โดยประสานเครือข่ายหน่วยงานที่เป็นแหล่งข้อมูลทั้งภาครัฐและเอกชน จัดให้มีระบบคอมพิวเตอร์ในการเก็บและประสานข้อมูลให้สามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็วมีความถูกต้อง ครบถ้วนและทันสมัย แต่ปรากฏว่าถึงปัจจุบัน (ปี 2543) การดำเนินงานพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

---

<sup>1</sup> สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย "แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทย"(รายงานการศึกษา โดย พิเชษฐ ดุรงคเวโรจน์ และคณะ ,มีนาคม 2537),น.9

ยังไม่สามารถบรรลุผลตามแผนที่กำหนดไว้ทำให้ระบบข้อมูลด้านการพัฒนาฝีมือแรงงานยังขาดความสมบูรณ์ทั้งด้านอุปสงค์และอุปทาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการวางแผนพัฒนาฝีมือแรงงาน

จากสภาพที่เกิดขึ้นดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงเกิดความสนใจที่จะศึกษาถึงสภาพปัญหาและสาเหตุที่ทำให้การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานเกิดความล่าช้าและไม่สามารถดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนดไว้ เพื่อจะได้หาแนวทางแก้ไขและเร่งรัดพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานพัฒนาฝีมือแรงงานต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหาและสาเหตุของปัญหาในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการเร่งรัดพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

### ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้จะศึกษาถึงการดำเนินงานพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในช่วงปีงบประมาณ 2539 – 2543

### วิธีการศึกษา

1. ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ได้แก่ หนังสือ บทความและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ แผนพัฒนาแรงงานและสวัสดิการสังคม ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2540 – 2544) แผนพัฒนาฝีมือแรงงาน ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2538 – 2539 และ 2540 – 2544) แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2543 – 2546 โครงการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเทคโนโลยี

สารสนเทศของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เอกสารงบประมาณประจำปี รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี ฯลฯ

2. ศึกษาจากการสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องในกองต่างๆ ในส่วนกลางและสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงสาเหตุและสภาพของปัญหาในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
2. ทำให้สามารถหาแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการดำเนินงานพัฒนาเทคโนโลยีของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เพื่อนำเสนอผู้บริหารของกรมฯ พิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมฯ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

### นิยามศัพท์

การศึกษาครั้งนี้ได้นิยามความหมายของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศว่า หมายถึงการเปลี่ยนแปลงระบบดำเนินการบันทึก จัดเก็บ ประมวลผล สืบค้น ส่งและรับข้อมูล ด้วยการนำเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์มาประยุกต์ใช้ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีการดำเนินการดังนี้

- 1) ออกแบบและจัดทำระบบโปรแกรมการปฏิบัติงานเพื่อการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูล
- 2) จัดหาและติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์
- 3) เชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูล
- 4) พัฒนานวัตกรรมเพื่อปฏิบัติงานในระบบใหม่

## บทที่ 2

### ทฤษฎี แนวคิด ผลการศึกษาวิจัยและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้จะนำเสนอเกี่ยวกับทฤษฎี แนวคิด ผลการศึกษาวิจัย และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ

ส่วนที่ 3 นโยบายและแผนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ

#### ส่วนที่ 1 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

##### ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT) หมายถึงเทคโนโลยีทุกรูปแบบที่นำมาประยุกต์ในการประมวลผล การจัดเก็บ การสื่อสารและการส่งผ่านสารสนเทศด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยที่ระบบทางกายภาพประกอบด้วยคอมพิวเตอร์อุปกรณ์ติดต่อสื่อสาร และระบบเครือข่าย ขณะที่ระบบนามธรรมเกี่ยวข้องกับการจัดรูปแบบของการมีปฏิสัมพันธ์ด้านสารสนเทศทั้งภายในและภายนอก ระบบให้สามารถดำเนินการร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ<sup>1</sup> หรือกล่าวได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการได้แก่

1) ระบบประมวลผล ซึ่งปัจจุบันจะมีการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สนับสนุนในการจัดการข้อมูลเพื่อให้การทำงานถูกต้องและรวดเร็วขึ้น

---

<sup>1</sup> ฌ็อง-ฌัก แอลัน, ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (กทม.: ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, พ.ศ.2542), น.4

2) ระบบสื่อสารโทรคมนาคม โดยมีการใช้เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ในการสื่อสารข้อมูลระหว่างระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ผู้ใช้ที่อยู่ห่างกันสามารถสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) การจัดเก็บข้อมูล จะเป็นการจัดรูปแบบและการทำงานของเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ

### ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศต่อองค์กร

เทคโนโลยีสารสนเทศจะมีประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กร ดังนี้<sup>3</sup>

- ช่วยให้มีการตัดสินใจที่ดีขึ้นจากการมีสารสนเทศประกอบการตัดสินใจและการพิจารณาทางเลือกภายใต้เงื่อนไขต่างๆ
- ลดค่าใช้จ่าย เนื่องจากการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ทำให้ประหยัดเวลาการทำงานหรือลดค่าใช้จ่ายในการทำงานลง
- เพิ่มคุณภาพสินค้า/บริการ เช่น ทำให้ลูกค้ามีข้อมูลเกี่ยวกับสินค้ามากขึ้น สามารถติดต่อกับศูนย์บริการหรือรับบริการได้สะดวกขึ้น พัฒนาคุณภาพการเรียนการสอนโดยมีการค้นคว้าผ่านระบบเครือข่าย เพิ่มโอกาสให้ผู้เรียนสามารถสืบค้นข้อมูลได้จากสถานที่อื่นนอกสถาบันการศึกษา เป็นการให้ผู้เรียนรู้จักการเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น เป็นต้น
- เพิ่มรายได้ของธุรกิจ เนื่องจากคุณภาพของสินค้าหรือบริการที่ดีขึ้นสามารถแข่งขันได้มากขึ้น
- สร้างสินค้าหรือบริการใหม่ ระบบที่พัฒนาขึ้นอาจเป็นที่ต้องการของหน่วยงานอื่น หรือทำให้เกิดการขยายการดำเนินงาน เช่น การสร้าง

<sup>3</sup> สุชาติ ภิระนันท์, เทคโนโลยีสารสนเทศสถิติ: ข้อมูลในระบบสารสนเทศ (กทม.: ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, พ.ศ. 2542), น. 50-51

เครือข่ายห้องเรียนในการสอนทางไกลผ่านเครือข่ายการสื่อสาร ทำให้สามารถจัดการเรียนการสอนพร้อมกันในสถานที่ต่างกัน เป็นต้น

- สร้างความได้เปรียบเชิงแข่งขัน (Competitive advantage)
- สร้างพันธมิตร (alliances) ในการดำเนินงาน เช่น การร่วมมือกันในการจัดการเรียนการสอนที่เป็นประโยชน์ร่วมกัน เป็นต้น
- เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน
- ช่วยในการรีปรับระบบ (reengineering) ด้วยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือการปรับระบบ

### ความจำเป็นในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร

เทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของมนุษย์มากขึ้น และคาดว่าจะมีบทบาทและความสำคัญมากขึ้นเรื่อยๆ ในอัตราเร่งที่สูงขึ้น ทั้งนี้เนื่องมาจากความก้าวหน้าในวิทยาการคอมพิวเตอร์และการสื่อสารโทรคมนาคม รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงในทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง ทำให้สภาวะทางการแข่งขันเปลี่ยนไปอย่างมาก ผู้บริหารที่ต้องการความอยู่รอดและการเจริญเติบโต จึงเห็นความสำคัญและต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่เพื่อสร้างความได้เปรียบเชิงแข่งขัน<sup>4</sup> โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาครัฐ ซึ่งมีบทบาทในการกำหนดนโยบาย วางแผน และตัดสินใจในระดับประเทศ ภายใต้สถานการณ์ของการเปลี่ยนแปลงอย่างรุนแรงทั้งทางเศรษฐกิจ สังคมและเทคโนโลยี รวมทั้งการกำหนดนโยบาย กำกับดูแลและให้การสนับสนุนองค์กรธุรกิจ ทำให้รัฐจะต้องมีความรู้ความเข้าใจในสภาพการณ์ต่างๆ ทั่วโลกในทุกด้าน เพื่อให้สามารถตัดสินใจได้อย่างเหมาะสมและทันกาล โดยจะต้องมีสารสนเทศที่ดี เชื่อถือได้และทันสมัย มี

<sup>4</sup> สุชาติ กระจันนันทน์, เทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี: ข้อมูลในระบบสารสนเทศ, น.58

เครือข่ายการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อรับ-ส่งและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร รวมทั้งเพื่อ การจัดการเชิงกลยุทธ์ต่างๆ ดังนั้นความจำเป็นที่จะต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใน ภาครัฐจึงเป็นสิ่งที่เห็นได้อย่างชัดเจน เพื่อให้รัฐสามารถเป็นผู้นำในการกำหนดทิศทาง ของประเทศ และสามารถตัดสินใจได้อย่างดีทั้งในการดำเนินนโยบายเศรษฐกิจ การเงินการคลัง การศึกษาและการพัฒนาคน รวมทั้งภาคเกษตร อุตสาหกรรม ธุรกิจ และการค้า เพื่อนำประเทศไปสู่ความเจริญก้าวหน้าต่อไป<sup>5</sup>

### บทบาทของผู้บริหารในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ

ความก้าวหน้าและการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของเทคโนโลยีโดยเฉพาะ คอมพิวเตอร์และการสื่อสารโทรคมนาคม ทำให้ผู้บริหารไม่สามารถมองข้าม หรือ ปลดปล่อยให้หัวหน้างานหรือหน่วยงานสารสนเทศดูแลรับผิดชอบต่อการกำหนดนโยบาย และการใช้งานเทคโนโลยีเพียงฝ่ายเดียว ประกอบกับการกระจายตัวของการใช้ระบบ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลในหน่วยงานต่างๆ ทำให้สมาชิกในองค์กรมีความ คำนึงและเข้าใจศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น จึงต้องมีการกำหนด ทิศทางการจัดการเทคโนโลยีร่วมกัน ซึ่งต้องได้รับการเริ่มต้นและส่งเสริมจากผู้บริหาร ระดับสูง ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องเข้าใจเทคโนโลยีที่มีต่ออนาคตขององค์กร โดย คิดตามข่าวสารข้อมูลของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในโลกเทคโนโลยี นอกจากนี้ การจัดตั้งคณะกรรมการสารสนเทศขององค์กรจากบุคคลหลายกลุ่มจะช่วยให้การ กำหนดนโยบายด้านสารสนเทศขององค์กรมีความชัดเจน แน่นอน และถูกต้อง<sup>6</sup>

เทคโนโลยีสารสนเทศไม่เพียงแต่ส่งผลต่อการทำงานและกลยุทธ์ของ องค์กร แต่มีผลต่อค่านิยม ความคิด และทัศนคติของบุคคล ซึ่งจะมีผลต่อรูปแบบการ ทำงานในอนาคต ดังนั้นผู้บริหารสมัยใหม่ไม่เพียงต้องมีความรู้ความเข้าใจ และทักษะ

<sup>5</sup> เรื่องเดียวกัน, น.22

<sup>6</sup> ฌ็อง-ฌัก เซอร์นันทน์, ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร, น.274

ที่เพียงพอในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ หากแต่ผู้บริหารต้องมีความรับผิดชอบเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและมีบทบาทสำคัญดังต่อไปนี้

1. ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการสร้างประสิทธิภาพ และความพร้อมในการแข่งขันให้กับองค์กร
2. เข้าใจความต้องการของระบบและองค์กรในสภาพแวดล้อมยุคโลกาภิวัตน์
3. ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพในการดำเนินงานทั่วทั้งองค์กร
4. มีส่วนร่วมในการออกแบบและการพัฒนาโครงสร้างระบบสารสนเทศรวมขององค์กร
5. บริหารและตัดสินใจในการสรรหาและคัดเลือกเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารโทรคมนาคม
6. จัดการและควบคุมผลกระทบของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อผู้เกี่ยวข้อง เช่น บุคลากร ลูกค้า ผู้ขายวัตถุดิบ และต่อองค์กร
7. ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานแก่ผู้ใช้อื่น
8. เข้าใจประเด็นสำคัญด้านจริยธรรมที่เกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

บทบาทเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นความท้าทายต่อผู้บริหารที่ต้องการประสบความสำเร็จในอนาคต ซึ่งนอกจากจะต้องมีความสามารถในการปรับตัวให้สอดคล้องกับสถานการณ์แล้ว ผู้บริหารต้องเป็นผู้นำที่สามารถชักจูงผู้ใต้บังคับบัญชาให้เกิดการเปลี่ยนแปลงให้ทันต่อพลวัตรของสภาพแวดล้อม และสามารถปฏิบัติงานให้เป็นประโยชน์แก่องค์กร<sup>7</sup>

<sup>7</sup> เรื่องเดียวกัน, น.44-45



### ระดับความต้องการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการวางแผน

ในการดำเนินงานของหน่วยงานจะมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจหรือวางแผนในองค์กรแตกต่างกันไปตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบเป็น 3 ระดับดังนี้

1) ผู้บริหารระดับต้น (Operation Manager) เป็นผู้ตัดสินใจระดับวางแผน ควบคุมการทำงานในระดับปฏิบัติการ เช่น ควบคุมการทำงานระบบงานคลัง ระบบการเจ้าหน้าที่ ฯลฯ ต้องการสารสนเทศภายในหน่วยงานที่เกิดขึ้นจริงอย่างละเอียดและถูกต้อง

2) ผู้บริหารระดับกลาง (Middle Manager) เป็นผู้บริหารระดับกลางที่ต้องการระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและนำเสนอผู้บริหารระดับสูง โดยนำผลสรุปของข้อมูลที่เกิดจากการปฏิบัติงานของระดับปฏิบัติการมาวิเคราะห์ปัญหาและหาแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงาน เพื่อให้ได้ผลงานตรงตามเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ

3) ผู้บริหารระดับสูง (Executive Manager) เป็นผู้บริหารระดับสูงที่กำหนดวิสัยทัศน์ ทิศทาง นโยบาย และแผนงานระยะยาวของหน่วยงาน โดยอาศัยข้อสรุปและสารสนเทศจากผู้บริหารระดับกลาง ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ตลอดจนนำข้อมูลสำคัญจากภายนอกหน่วยงานเข้าร่วมในการวิเคราะห์

### อุปสรรคในการพัฒนาเทคโนโลยีขององค์กร

อุปสรรคสำคัญที่ทำให้ไม่สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานขององค์กรก็คือ ผู้บริหารระดับสูงในปัจจุบันมีความรู้และประสบการณ์ด้านสารสนเทศที่จำกัด เนื่องจากช่วงเวลาที่เขาเติบโตและก้าวขึ้นสูงตำแหน่งบริหารเป็นช่วงเวลาของยุคการแข่งขันที่อาศัยความได้เปรียบจากแรงงาน และประโยชน์จากทรัพยากรอื่น เช่น ทรัพยากรธรรมชาติ ทุน ฯลฯ ซึ่งเพิ่งจะเปลี่ยนเข้าสู่สังคมที่ต้องแข่งขัน โดยอาศัยความได้เปรียบด้านความรู้เมื่อไม่นานมานี้ ทำให้ผู้บริหารหลายคน

ยังไม่สะดวกต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานโดยตรง ซึ่งจะทำให้เรามองไม่เห็นศักยภาพที่แท้จริงของเทคโนโลยีที่มีต่อองค์กร และขาดภาพความเชื่อมโยงระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศกับการประยุกต์เชิงกลยุทธ์

นอกจากนี้ถึงแม้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศจะได้รับการยอมรับว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กร แต่ก็ยังมีปัญหาในทางปฏิบัติหลายประการ ซึ่งเป็นผลมาจากการขาดประสบการณ์และความเข้าใจที่แท้จริงต่อการประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ปัญหาค่าใช้จ่ายในการนำระบบสารสนเทศมาใช้งาน ซึ่งมักจะประเมินราคาต่ำกว่าความเป็นจริง ปัญหาการพัฒนาระบบที่ไม่สอดคล้องกับระบบงาน และขาดความต่อเนื่องของการสนับสนุนการดำเนินงาน ปัญหาการกำหนดค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาต่ำเกินไป เนื่องจากการพิจารณาเพียงอุปกรณ์และชุดคำสั่งที่มีราคาแน่นอน และเป็นค่าใช้จ่ายที่สามารถจับต้องได้เท่านั้น เป็นต้น<sup>8</sup>

## ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ

ดร.ครรชิต มาลัยวงศ์<sup>9</sup>กล่าวถึงปัจจัยที่โดดเด่นที่สุดซึ่งมีผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ในงานสารสนเทศก็คือ ผู้บริหาร กล่าวคือถ้าผู้บริหารสนับสนุนและเอาใจใส่ก็มักจะประสบความสำเร็จ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรจะมีส่วนร่วมและสนับสนุนการพัฒนางานดังนี้

1) ผู้บริหารต้องทำความเข้าใจว่าการใช้คอมพิวเตอร์ในงานสารสนเทศเป็นงานที่ต้องใช้เวลาและต้องการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่างๆ ดังนั้นผู้บริหารระดับสูงต้องมอบหมายให้ผู้ที่มีความอดทนตั้งใจได้มามีส่วนร่วมในงานพัฒนา

<sup>8</sup> ฌ็อง-ฌัก แอสแตร์, ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ, น.256

<sup>9</sup> ครรชิต มาลัยวงศ์, ไอทีกับธุรกิจ แนวคิดและแนวทาง (กทม.:บริษัทซีเ็ด ยูเคชั่น จำกัด (มหาชน), 2537), น.48-49

นี้ เพราะถ้ามีแต่นักวิเคราะห์ระบบซึ่งแนะนำได้แต่ตัดสินใจไม่ได้ ถึงจะแนะนำดีอย่างไรแต่ไม่มีใครรับไปปฏิบัติ งานก็มีอาจเดินหน้าต่อไปได้

2) ผู้บริหารต้องเสียสละเวลาให้กับทีมงานด้วยการ

2.1) แสดงความสนใจเข้าร่วมประชุมโครงการตั้งแต่ครั้งแรก เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการพัฒนางานคอมพิวเตอร์หรือระบบสารสนเทศที่เป็นงานหรือระบบขนาดใหญ่ครอบคลุมทั้งหน่วยงาน

2.2) ให้ทีมงานได้เข้าพบเพื่อสอบถามความต้องการ วัตถุประสงค์ และแนวทางการใช้ระบบของผู้บริหาร

2.3) คอยติดตามความก้าวหน้าในการพัฒนาระบบ

2.4) จัดสรรงบประมาณอย่างมีเหตุผล เนื่องจากการใช้คอมพิวเตอร์ในงานสารสนเทศนั้นจะต้องมีค่าใช้จ่ายหลายส่วน เช่น

- ค่าฮาร์ดแวร์ หรืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ต่างๆ
- ค่าซอฟต์แวร์ ได้แก่ โปรแกรมต่างๆ ทั้งที่ใช้ในการควบคุมทำงานของคอมพิวเตอร์เอง และที่ใช้กับงานประยุกต์
- ค่าวัสดุและของใช้สิ้นเปลืองอื่นๆ เช่น กระดาษคอมพิวเตอร์ ฝ่าหมึก เครื่องพิมพ์ ผงหมึก งานบันทึกข้อมูล ฯลฯ
- ค่าบำรุงรักษาฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ เพื่อให้แน่ใจว่าคอมพิวเตอร์ทั้งระบบจะทำงานได้ต่อเนื่อง
- ค่าบุคลากร ได้แก่ เงินเดือนพนักงานประจำ ที่ปรึกษา ฯลฯ
- ค่าจัดฝึกอบรม ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการจัดฝึกอบรมภายใน หรือการส่งพนักงานไปฝึกอบรมภายนอก

ดร.จิตตภัทร เครือวรรณและคณะ<sup>10</sup> ได้ศึกษาเกี่ยวกับสถานการณ์และปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานของรัฐในช่วงปีงบประมาณ 2539 – 2540 โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากสำนักงานประมาณพบว่ารัฐยังลงทุนคอมพิวเตอร์ต่ำกว่าร้อยละ 1 ของงบประมาณทั้งหมด และจากการสำรวจโดยแบบสอบถามและการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงของทั้งภาครัฐ/เอกชน ผู้เชี่ยวชาญและนักวิชาการจากกระทรวง ทบวง กรมต่างๆ พบว่าปัญหาในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญได้แก่

- ปัญหาด้านบุคลากรของรัฐ ได้แก่ รัฐบาลผู้บริหารด้านไอที (Chief Information Officer-CIO) ผู้บริหารไม่สนใจ ไม่เข้าใจ ส่งผลให้ขาดการสนับสนุนอบรมให้ผู้ผู้ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้หน่วยงาน ความที่รัฐบาลขาดวิสัยทัศน์เพื่อให้รางวัล ขาดเงินเคืองที่จูงใจ และมีระเบียบห้ามจ้างคนเพิ่มมีส่วนส่งผลให้รัฐบาลผู้เชี่ยวชาญด้านไอที โดยเฉพาะผู้ตรวจรับระบบ

- ปัญหาด้านข้อมูลของรัฐ ได้แก่ ปัญหาที่รัฐไม่มีข้อมูลพร้อมสำหรับระบบสารสนเทศ ส่วนหนึ่งเพราะขาดบเก็บข้อมูลอย่างต่อเนื่อง ในกรณีที่มีข้อมูลแล้วก็ไม่เก็บให้เป็นระเบียบและยังต้องเก็บในรูปแบบกระดาษเพราะระเบียบสารบรรณบังคับไว้ ข้อมูลที่หน่วยงานมี มักไม่เปิดเผยเพราะกฎระเบียบกำกวมในการระบุว่าข้อมูลใดเป็นความลับ ในกรณีที่ยอมเปิดเผย ระบบสารสนเทศของรัฐก็ยังเชื่อมแลกเปลี่ยนข้อมูลไม่ได้โดยตรงเพราะข้อมูลเหมือนกันแต่เก็บในรูปแบบต่างกัน ความซ้ำซ้อนและค้ำกันของข้อมูลเหล่านี้ยังทำให้ผู้บริหารไม่ใช้ข้อมูลเพราะไม่แน่ใจในคุณภาพข้อมูล ในกรณีที่มีข้อมูลมีคุณภาพ ผู้บริหารก็ยังอาจไม่ได้ใช้เพราะเจ้าหน้าที่ระดับล่างสรุปขึ้นไปให้ไม่ถูกต้อง

<sup>10</sup> จิตตภัทร เครือวรรณและคณะ, ไอที เพื่อการปฏิรูปภาครัฐ (กทท.: สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม, พ.ศ.2541), น.iii

- ปัญหาด้านระบบบริการ/บริหารของรัฐ ได้แก่ปัญหาที่รัฐไม่มีทิศทางแน่นอนในการนำไอทีมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพ เพราะรัฐไม่มีแผนงานไอทีทั้งระดับประเทศ แต่แม้รัฐจะมีแผนระดับกระทรวง ทบวง กรม แผนดังกล่าวก็มักขาดการทบทวน และมักไม่รับการปฏิบัติตาม โครงการที่มีมักเน้นว่าจะทำอะไรมากกว่าทำไป เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของรัฐอย่างไร งบประมาณโครงการมักเน้นฮาร์ดแวร์มากกว่าซอฟต์แวร์ งบมักมีไม่พอ และการที่ต้องขอล่วงหน้า 2 ปีทำให้วางแผนลำบาก แม้มีงบแล้วก็ยังประสบปัญหาว่าจ้างที่ปรึกษา ที่ขาดเป็นพิเศษคือที่ปรึกษาที่เป็นกลางในการเขียนข้อกำหนดของคอมพิวเตอร์ แม้รัฐว่าจ้างพัฒนาระบบได้ แต่รัฐก็ยังขาดผู้เชี่ยวชาญที่ช่วยติดตาม ประเมินคุณภาพระบบในการตรวจรับ ผนวกกับช่องโหว่ในการตรวจรับ จัดซื้อ จัดจ้างอันเนื่องมาจากการอิงระเบียบพัสดุที่ไม่สอดคล้องกับด้านไอที อาจทำให้ระบบสารสนเทศที่ได้มาไม่ได้คุณภาพอย่างที่ควร แม้หน่วยงานของรัฐมีระบบสารสนเทศที่มีคุณภาพแล้วก็มักไม่ใช้ระบบร่วมกัน พัฒนาซอฟต์แวร์แบบเดียวกับซ้ำซ้อน การใช้ระบบก็มักยึดติดกับขั้นตอนเดิมทำให้ไม่มีประสิทธิภาพ เทคโนโลยีที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในแง่ความเร็วและความประหยัดเงินในการสื่อสารอย่างอินเทอร์เน็ต ก็ไม่ได้รับการสนับสนุนให้ใช้

สภาที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาแรงงานแห่งชาติ<sup>11</sup> เสนอผลการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาการบริหารของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมในช่วง 6 ปี (พ.ศ.2536 – 2542) ต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงแรงงานฯ เมื่อวันที่ 10 มกราคม 2543 ซึ่งพบว่า การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารระดับกระทรวงฯ ยังไม่ครอบคลุมทุกภารกิจของกระทรวงฯ จึงไม่สามารถนำมาวิเคราะห์สถานการณ์แรงงานและ

<sup>11</sup> สำนักงานเลขาธิการสภาที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาแรงงานแห่งชาติ, "รายงานเรื่องการพัฒนาการบริหารของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม" (บันทึกที่ รล 0207.5/005 ลงวันที่ 10 มกราคม 2543) , น.2

สวัสดิการสังคมในภาพรวมได้ เพราะระบบสารสนเทศที่มีอยู่เป็นเรื่องเฉพาะหน่วยงาน ระดับกรม และมีเพื่อวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเท่านั้น

ผลการศึกษาดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ซึ่งมีเป้าหมายจะเชื่อมโยงเครือข่ายและใช้ข้อมูลร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ในกระทรวงฯ ยังไม่สามารถดำเนินการได้

### ส่วนที่ 3 นโยบายและแผนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ

#### นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ

นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ หรือ IT 2000 ได้กำหนดวิสัยทัศน์ของการมีสังคมสารสนเทศ (Information Society) 3 ประการได้แก่<sup>12</sup>

- 1) การลงทุนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ (Information Infrastructure)
- 2) การลงทุนด้านบุคลากร (Human Resource)
- 3) การลงทุนเพื่อให้เกิดการปกครองที่ดี (Good Governance) โดยการพัฒนาระบบสารสนเทศและปรับปรุงบทบาทภาครัฐเพื่อบริการที่ดีขึ้น และสร้างรากฐานอุตสาหกรรมสารสนเทศที่แข็งแกร่ง

ในที่นี้จะนำเสนอสาระสำคัญของทิศทางการลงทุน การกิจ และข้อเสนอแนะด้านนโยบายเฉพาะในประการที่ 3 ดังนี้

#### ทิศทางของกลยุทธ์

- ใช้สมรรถนะของเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเต็มรูปแบบในหน่วยงานของรัฐทุกแห่งเพื่ออำนวยความสะดวกในด้านงานบริการแก่ประชาชน อันจักทำให้ภาครัฐกลายเป็นตัวอย่างอันดีของ

<sup>12</sup> จิตตภัทร เครือวรรณและคณะ. ไอทีเพื่อการปฏิรูปภาครัฐ, น.43

ผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ และจักทำให้ส่งผลไปสู่ประสิทธิภาพในการปกครองของรัฐอีกด้วย

- สร้างรากฐานที่ดีเพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศในทุกๆ สาขา ทั้งฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ สารสนเทศ และอุตสาหกรรมสนับสนุนอื่นๆ โดยเฉพาะการพัฒนา กลุ่มบริษัทขนาดกลางและเล็ก ให้กระจายไปยังท้องถิ่นทั่วประเทศ

### ภารกิจเบื้องต้น

- ลงทุนเพื่อเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเต็มที่ ทั้งนี้เพื่อนำไปสนับสนุนบริการของรัฐ เช่น การศึกษา บริการสาธารณสุขและการแพทย์ การส่งเสริมการเกษตรกรรมและบริการด้านอื่นๆ อันเป็นความต้องการของประชาชนในสังคม
- รื้อปรับระบบกระบวนการวิธีปฏิบัติอันเป็นประเพณีของหน่วยงานของรัฐทั้งปวง เพื่อนำไปสู่การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริการอันจะอำนวยคุณประโยชน์ขั้นสูงสุด และเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการทำงานตามรูปแบบเก่าซึ่งสิ้นเปลืองโดยใช่เหตุ
- เอื้ออำนวยให้เกิดระบบต่อเชื่อมทางอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกัน และระหว่างหน่วยงานภาครัฐกับประชาชนและบริษัทธุรกิจเอกชน รวมถึงสมรรถนะในการส่งรับข่าวสารผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ การสืบค้นฐานข้อมูลสาธารณะ หรือรับบริการของรัฐจากระบบออนไลน์
- สร้างแรงจูงใจและบรรยากาศความร่วมมือที่ดีระหว่างภาคเอกชนและภาครัฐในทุกด้านไม่ว่าจะเป็นด้านการตลาด การค้นคว้าวิจัย การถ่ายทอดเทคโนโลยี การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น เพื่อให้ภาคเอกชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาการผลิตและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเต็มที่

### ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

- ดำเนินโครงการ “ระบบสารสนเทศภาครัฐ” ครอบคลุมทั่วประเทศ (Nation – wide Government Information Program)
- จัดให้มีแผนเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นส่วนประกอบสำคัญในการพิจารณางบประมาณประจำปีของรัฐบาล และจัดให้มีการทำวิจัยเชิงนโยบายอย่างต่อเนื่อง
- สนับสนุนและสร้างความแข็งแกร่งแก่การพัฒนาอุตสาหกรรมสารสนเทศภายในประเทศ
- ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนและภาคธุรกิจใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ในการติดต่อกับรัฐบาล หรือในการติดต่อกับกลุ่มพวกของตน หรือในการติดต่อกับชุมชนอื่นๆ ในโลก

### แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 พ.ศ.2541 – 2544 (ปรับแผน)

สืบเนื่องจากเกิดวิกฤติการณ์ทางการเงินในปี 2540 ซึ่งเป็นปีแรกของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 8 พ.ศ. 2540 – 2544 จึงได้มีการปรับแผนฯ ในช่วง พ.ศ. 2541 – 2544 โดยปรับเป้าหมายบางเรื่องให้สอดคล้องกับเงื่อนไขและสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป เพื่อแก้ปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจและบรรเทาผลกระทบที่มีต่อคนและสังคม พร้อมกับปูพื้นฐานการฟื้นฟูและพัฒนาประเทศในระยะต่อไป ซึ่งคณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบเมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2541 โดยในการปรับแผนฉบับนี้ ได้มีการกำหนดแนวทางการปรับระบบบริหารจัดการเพื่อการพัฒนาประเทศในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบข้อมูลดังนี้

การพัฒนาระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจนโยบายและการติดตามประเมินผล

การพัฒนาฐานข้อมูลและระบบการติดตามประเมินผลเป็นแนวทางหนึ่งของยุทธศาสตร์การบริหารจัดการเพื่อแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ ซึ่งในปีแรกของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8 ได้เกิดวิกฤตเศรษฐกิจเนื่องจากขาดระบบข้อมูลสัญญาณเตือนล่วงหน้า



และขาดการติดตามเปิดเผยข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบข้อมูลที่ถูกต้องรวดเร็ว และมีความโปร่งใส สามารถใช้เป็นเครื่องมือประกอบการตัดสินใจนโยบายและมาตรการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ทันสถานการณ์ และเอื้ออำนวยต่อการประเมินภาวะเศรษฐกิจและสังคมของผู้เกี่ยวข้อง โดยมีแนวทางดำเนินการดังนี้

(1) เร่งจัดตั้งศูนย์ข้อมูลการเตือนภัยทางเศรษฐกิจล่วงหน้า โดยปรับปรุงข้อมูลทางเศรษฐกิจมหภาคที่มีอยู่แล้วให้มีคุณภาพ พร้อมทั้งพัฒนาข้อมูลเศรษฐกิจมหภาคใหม่ที่สำคัญ อาทิ การจัดทำผลิตภัณฑ์ในประเทศรายไตรมาส ข้อมูลการสำรวจความเชื่อมั่นของธุรกิจเอกชน และข้อมูลการเงินและสินเชื่อ รวมถึงการพัฒนาข้อมูลเศรษฐกิจใหม่ๆ ระดับจุลภาค และการรวบรวมข้อมูลมาตรการทางเศรษฐกิจที่ทางการได้ประกาศไว้ให้ครบถ้วน

(2) เร่งรัดการพัฒนาเครื่องชี้วัด “ความอยู่ดีมีสุข” โดยสร้างกระบวนการร่วมคิดและร่วมจัดทำเครื่องชี้วัด “ความอยู่ดีมีสุข” ให้เป็นที่ยอมรับร่วมกันของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องและสามารถนำมาใช้วัดผลสำเร็จและผลกระทบของการพัฒนาได้อย่างถูกต้องและสอดคล้องกับสถานการณ์ พร้อมทั้งเผยแพร่ให้ความรู้ความเข้าใจในความสำคัญและเทคนิควิธีการจัดทำเครื่องชี้วัดดังกล่าว

(3) เร่งประสานวางระบบการติดตามประเมินผลงานและการตรวจสอบผลงานของหน่วยงานกลางให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งสร้างเกณฑ์ชี้วัดประเมินผลงานที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนสนับสนุนให้หน่วยปฏิบัติดำเนินการติดตามประเมินผลงานขององค์กรด้วยตนเอง และเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการตรวจสอบและติดตามประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานมากขึ้น

(4) พัฒนาและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดระบบข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐให้ทันสมัย โดยจัดทำแผนแม่บทการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานและให้มีระบบการเชื่อมโยงฐานข้อมูลที่สำคัญระหว่างหน่วยงานของภาครัฐ

แผนพัฒนาแรงงานและสวัสดิการสังคมฉบับที่ 1 (พ.ศ.2540 – 2544)

แผนพัฒนาแรงงานและสวัสดิการสังคม ฉบับที่ 1 (พ.ศ.2540 – 2544) ได้กำหนดเป้าหมายด้านการเพิ่มศักยภาพและพัฒนาฝีมือแรงงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบข้อมูล คือ

- ให้มีระบบข้อมูลการพัฒนาฝีมือแรงงานที่สอดคล้องกับข้อมูลข่าวสารการตลาดแรงงาน การส่งเสริมการมีงานทำ ตลอดจนข้อมูลแรงงานด้านอื่นๆ อย่างครบถ้วน

นอกจากนี้ได้กำหนดเป้าหมายด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศแรงงานและสวัสดิการสังคม ดังนี้

1) ให้มีองค์กรบริหารที่มีกฎหมายรองรับ และต้องมีการปรับปรุงโครงสร้างระบบงานของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมให้มีผู้รับผิดชอบการบริหารระบบข้อมูลและระบบสารสนเทศแรงงานและสวัสดิการสังคมในแผนอัตรากำลัง 3 ปี

2) มีการจัดทำแผนปฏิบัติการระยะสั้น และให้มีการติดตามผลเป็นระยะอย่างน้อยทุกๆ 6 เดือน

3) มีการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศแรงงานและสวัสดิการสังคมในปี พ.ศ.2540

4) จัดทำระบบมาตรฐานข้อมูลและสถิติที่มีมาตรฐานเดียวกันและเป็นสากล เช่น มาตรฐานขององค์การแรงงานระหว่างประเทศ เพื่อประโยชน์ในการเปรียบเทียบและแลกเปลี่ยนข้อมูลด้านแรงงานและสวัสดิการสังคมของประเทศ และระหว่างประเทศ

5) จัดทำระบบฐานข้อมูลให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง ซึ่งจัดเก็บอยู่ในระบบที่สามารถจะพัฒนาและปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้โดยสะดวกและรวดเร็ว โดยใช้ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย ทันการเปลี่ยนแปลง

6) แก้ไขปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บ และการใช้ข้อมูลและสถิติร่วมกันระหว่างกระทรวง เพื่อให้มีการเชื่อมโยงซึ่งกันและกัน

7) ให้มีระบบการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศกับระบบของหน่วยงานภายนอกกระทรวงฯ ทั้งภาครัฐและเอกชน และองค์การระหว่างประเทศให้เป็นเครือข่ายสารสนเทศแรงงานและสวัสดิการสังคมที่สมบูรณ์ภายในปี 2544

8) ให้บริการข้อมูลได้ตามความต้องการของผู้ที่ต้องการใช้ทุกระดับให้ได้ก่อนสิ้นสุดช่วงแผนพัฒนานี้

แผนพัฒนาฝีมือแรงงานฉบับที่ 1 พ.ศ.2538 – 2539 และ 2540 – 2544

แผนพัฒนาฝีมือแรงงานฉบับที่ 1 พ.ศ.2538 – 2539 และ 2540 – 2544 ได้กำหนดนโยบายและแนวทางการพัฒนาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบข้อมูลการพัฒนาฝีมือแรงงานดังนี้

#### นโยบาย

- พัฒนาระบบข้อมูลการพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยจัดให้มีระบบข้อมูลการพัฒนาฝีมือแรงงานทุกระดับของแต่ละสาขาอาชีพ เพื่อประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาฝีมือแรงงานให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานและกลุ่มเป้าหมาย

#### แนวทางการพัฒนา

- พัฒนาข่าวสารข้อมูลการพัฒนาฝีมือแรงงานให้ทันกับยุคสมัย โดยประสานเครือข่ายหน่วยงานที่เป็นแหล่งข้อมูลทั้งภาครัฐและเอกชน จัดให้มีระบบคอมพิวเตอร์ในการเก็บรักษาและประมวลข้อมูลให้สามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีความถูกต้อง ครบถ้วนและทันสมัย

นอกจากนี้ยังได้กำหนดแผนงานและโครงการเครือข่ายสารสนเทศการพัฒนาฝีมือแรงงานภายใต้ นโยบายและแนวทางดังกล่าว

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่องการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานครั้งนี้ ได้ดำเนินการศึกษาถึงสภาพและปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการทำงานพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรม โดยใช้วิธีการดังนี้

1. ศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปี เอกสารงบประมาณประจำปี เอกสารโครงการวางระบบคอมพิวเตอร์ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน เอกสารโครงการเครือข่ายข้อเสนอแนะการพัฒนาฝีมือแรงงาน ฯลฯ โดยข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นข้อมูลของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในช่วงปีงบประมาณ 2539 – 2543 ประกอบด้วย

- 1) ข้อมูลผลการดำเนินงานตามโครงการวางระบบคอมพิวเตอร์ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานและโครงการเครือข่ายข้อเสนอแนะการพัฒนาฝีมือแรงงาน
- 2) ข้อมูลเกี่ยวกับงบประมาณที่เสนอขอและที่ได้รับจัดสรรสำหรับการดำเนินงานเพื่อพัฒนางานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 3) ข้อมูลที่เกี่ยวกับการแต่งตั้งผู้บริหารระดับอธิบดีของกรมและการมอบหมายอำนาจหน้าที่ให้แก่ผู้บริหารระดับรองอธิบดี
- 4) ข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินการพัฒนาบุคลากรของกรม การปรับเปลี่ยนกิจกรรมการฝึกอาชีพและพัฒนาฝีมือแรงงาน
- 5) ข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างอำนาจหน้าที่ และอัตรากำลังของฝ่ายสารสนเทศ กองวิชาการและแผนงาน
- 6) ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดจ้างบริษัทที่ปรึกษาเอกชนเพื่อจัดทำระบบโปรแกรมการปฏิบัติงาน

7) ข้อมูลจากการสำรวจถึงปัญหาที่พบจากการทดลองใช้โปรแกรมการปฏิบัติงานในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนมิถุนายน 2543 ซึ่งฝ่ายสารสนเทศกองวิชาการและแผนงานได้ทำการสำรวจข้อมูลจากหน่วยปฏิบัติงานจำนวน 39 แห่ง ประกอบด้วย สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 12 แห่ง ได้แก่ สพร. กลาง ชลบุรี ราชบุรี ลำปาง สงขลา นครสวรรค์ ขอนแก่น อุบลราชธานี สุราษฎร์ธานี นครราชสีมา พิษณุโลก และสุพรรณบุรี และศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน 27 แห่ง ได้แก่ กรุงเทพฯ (วัดธาตุทอง) ปัตตานี ชัยภูมิ ชุมพร ระยอง สระบุรี นุรีรัมย์ อุครธานี สมุทรสงคราม นราธิวาส นนทบุรี สตูล เชียงราย เลย กาฬสินธุ์ สุรินทร์ ร้อยเอ็ด สกลนคร จันทบุรี ฉะเชิงเทรา ยะลา ลำพูน พะเยา พิจิตร ปราจีนบุรี นครพนม และหนองคาย

2. ศึกษาด้วยวิธีการสัมภาษณ์เพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมจากบุคลากรบางส่วนที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในบางหน่วยงานทั้งในส่วนกลาง สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานและศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด โดยสัมภาษณ์ถึงปัจจัยหรืออุปสรรคที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานและความคืบหน้าในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน โดยแบ่งเป็น 5 ปัจจัยหลัก ได้แก่

- 1) ปัจจัยด้านบุคลากรระดับบริหาร
- 2) ปัจจัยด้านบุคลากรระดับปฏิบัติ
- 3) ปัจจัยด้านงบประมาณ
- 4) ปัจจัยด้านการจัดทำระบบโปรแกรมการปฏิบัติงาน
- 5) ปัจจัยด้านการวางแผน

3. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ การหาค่าความถี่ และร้อยละเพื่อแจกแจงข้อมูล และจัดลำดับความมาก - น้อยของข้อมูล

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

บทนี้จะเป็นการนำเสนอ อภิปราย และวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในช่วงปีงบประมาณ 2539 – 2543 โดยแบ่งผลการศึกษาออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการนำเสนอถึงความจำเป็นมา แผนการดำเนินงาน ความคืบหน้าในการดำเนินงานและเปรียบเทียบแผนการดำเนินงานกับผลการดำเนินงานพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในภาพรวม

ส่วนที่ 2 เป็นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการดำเนินการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

ส่วนที่ 3 เป็นการนำเสนอข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศบางส่วนทั้งในส่วนกลางและภูมิภาค

โดยจะนำเสนอผลการศึกษาตามลำดับดังนี้

## ส่วนที่ 1

ความเป็นมา แผนการดำเนินงาน ความคืบหน้าในการดำเนินงานและเปรียบเทียบ  
แผนการดำเนินงานกับผลการดำเนินงานพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมพัฒนาฝีมือ  
แรงงานในภาพรวม

### 1.ความเป็นมา

การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานเริ่มต้นจากการที่  
กรมฯได้ว่าจ้างที่ปรึกษาเอกชนศึกษาฐานข้อมูลด้านการบริหารทั่วไปและการพัฒนา  
ฝีมือแรงงานของกรมฯในปีงบประมาณ 2536 เพื่อจัดทำแผนและเสนอแนะการวาง  
ระบบคอมพิวเตอร์ของกรม ผลจากการศึกษากลุ่มฯ จึงได้กำหนดทิศทางการพัฒนา  
เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยได้จัดทำโครงการสำคัญในการพัฒนางานขึ้น 2 โครงการ  
ได้แก่

1) โครงการวางระบบคอมพิวเตอร์ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ.2539 -  
2542 มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาการจัดเก็บข้อมูลของกรมฯ ให้เป็นระบบ และเป็น  
มาตรฐานเดียวกัน สามารถประมวลผลมาใช้ในการสนับสนุนการบริหารงานและ  
การวางแผนพัฒนาฝีมือแรงงานของกรมฯ รวมถึงสามารถใช้เชื่อมโยงกับระบบ  
สารสนเทศขนาดใหญ่ในอนาคตของกระทรวงแรงงานฯ หรือหน่วยงานอื่นๆ ที่  
เกี่ยวข้องต่อไปได้ โดยมีเป้าหมายในการติดตั้งระบบมินิคอมพิวเตอร์ เพื่อเป็นแม่ข่าย  
1 ระบบที่กองวิชาการและแผนงานและติดตั้งคอมพิวเตอร์เพื่อเป็นระบบเครือข่ายให้กับ  
หน่วยงานในส่วนกลาง 9 แห่ง และสถาบัน/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจำนวน 76 แห่ง  
ทั่วประเทศ

2) โครงการเครือข่ายสารสนเทศการพัฒนาศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน พ.ศ.2538 - 2544 มี  
วัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารด้านการพัฒนาฝีมือแรงงานให้ทันสมัย  
ถูกต้อง ครบถ้วน สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานต่างๆ อันจะเป็นประ โยชน์ต่อ  
การวางแผนและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านการพัฒนาฝีมือแรงงานของ

ประเทศโดยมีเป้าหมายในการจัดระบบข้อมูลทั้งอุปสงค์และอุปทานด้านการพัฒนาฝีมือแรงงาน จัดหาอุปกรณ์และติดตั้งระบบการเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน

จากโครงการด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมฯ ทั้ง 2 โครงการ ประกอบด้วยกิจกรรมสำคัญดังนี้

- 1) ออกแบบและจัดทำระบบโปรแกรมการปฏิบัติงาน
- 2) จัดหาและติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ให้กับหน่วยงานในส่วนกลาง รวมทั้งสถาบัน/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดทั่วประเทศ
- 3) เชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลระหว่างหน่วยงานในสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน
- 4) ประสานจัดทำระบบข้อมูล จัดหา/ติดตั้งอุปกรณ์และเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลระหว่างกรมพัฒนาฝีมือแรงงานกับหน่วยงานภายนอก
- 5) พัฒนาคู่มือที่เกี่ยวข้องในระบบสารสนเทศ ได้แก่ ผู้ใช้ในหน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้ทำหน้าที่เป็นวิทยากรฝึก

## 2.แผนการดำเนินงาน

2.1) ออกแบบและจัดทำระบบโปรแกรมปฏิบัติงานจำนวน 13 ระบบในปีงบประมาณ 2539 – 2540 ดังนี้

- 1) ระบบเทคโนโลยีการฝึก
- 2) ระบบฝึกอาชีพ/พัฒนาฝีมือแรงงาน
- 3) ระบบพัฒนาคู่มือการฝึกอาชีพ
- 4) ระบบมาตรฐานฝีมือแรงงาน
- 5) ระบบส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน
- 6) ระบบกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน
- 7) ระบบพัฒนาแรงงานสตรี เด็ก และคนพิการ
- 8) ระบบรายงานและติดตามผล



- 9) ระบบห้องสมุด
- 10) ระบบบุคลากร
- 11) ระบบประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ
- 12) ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร
- 13) ระบบสารบรรณ

รายละเอียดของแต่ละระบบปรากฏตามภาคผนวก ก.

2.2) จัดทำและติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ให้กับหน่วยงานใน ส่วนกลาง รวมทั้งสถาบัน/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด ในพื้นที่ 76 จังหวัด ทั่วประเทศในปี 2539 – 2540 แบ่งเป็น 2 ระยะคือ

ระยะที่ 1 ปี 2539 – 2540

- ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ฝ่ายสารสนเทศ กองวิชาการและแผนงาน เพื่อเป็นศูนย์กลางเครือข่ายสารสนเทศด้านพัฒนาฝีมือแรงงาน ตลอดจนเป็นศูนย์รวบรวม เผยแพร่ และแลกเปลี่ยนสารสนเทศด้านการพัฒนาฝีมือแรงงานระหว่างหน่วยงาน ทั้งภาครัฐและเอกชนทั้งภายในและต่างประเทศ

- ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ให้กับหน่วยงานในส่วนกลาง จำนวน 9 แห่ง ได้แก่ กองมาตรฐานฝีมือแรงงาน กองพัฒนาเทคโนโลยีการฝึกฯ สถาบันพัฒนาบุคลากรฝึกฯ กองประสานการพัฒนาฝีมือแรงงานสตรีและเด็ก ส่วนกองทุนเพื่อการพัฒนาฝีมือแรงงาน กองคลัง กองการเจ้าหน้าที่ ส่วนส่งเสริมและประสานการพัฒนา ฝีมือแรงงาน กองแบบแผนและก่อสร้าง

- ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ให้กับสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานและศูนย์ พัฒนาฝีมือแรงงานทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 38 แห่ง ได้แก่ สถาบัน พัฒนาฝีมือแรงงาน 12 แห่ง ประกอบด้วย สพร.กลาง (สมุทรปราการ) ชลบุรี ราชบุรี ลำปาง สงขลา นครสวรรค์ ขอนแก่น อุบลราชธานี สุราษฎร์ธานี นครราชสีมา พิษณุโลก และสุพรรณบุรี และศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน 26 แห่ง ประกอบด้วย

กรุงเทพฯ (วัดธาตุทอง) ปัตตานี ชัยภูมิ ชุมพร ระยอง สระบุรี บุรีรัมย์ อุตรธานี  
 นราธิวาส นนทบุรี สตูล เชียงราย ฉะเชิงเทรา ยะลา ลำพูน พะเยา พิจิตร ศรีสะเกษ  
 นครพนม หนองคาย นครศรีธรรมราช ตรัง พัทลุง ปราจีนบุรี เพชรบูรณ์ และ  
 กำแพงเพชร

### ระยะที่ 2 ปี 2541 – 2542

- ขยายการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด 38 แห่ง  
 ได้แก่ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดยโสธร เชียงใหม่ มหาสารคาม เพชรบุรี  
 พระนครศรีอยุธยา ตราด สระแก้ว ลพบุรี อำนาจเจริญ นครนายก แม่ฮ่องสอน  
 กาญจนบุรี หนองบัวลำภู มุกดาหาร แพร่ อุตรดิตถ์ ภูเก็ต พังงา สุโขทัย ระนอง  
 อุทัยธานี น่าน อ่างทอง กระบี่ ตาก ประจวบคีรีขันธ์ นครปฐม สมุทรสาคร ชัยนาท  
 ปทุมธานี สิงห์บุรี สมุทรสงคราม เลย กาฬสินธุ์ สุรินทร์ ร้อยเอ็ด สกลนคร และ  
 จันทบุรี

รายละเอียดแผนภูมิแบ่งส่วนราชการและอำนาจหน้าที่ของกรมพัฒนาฝีมือ  
 แรงงานปรากฏตามภาคผนวก ข.

### 2.3 เชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลระหว่างหน่วยงานในสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน (กพร.) ในปีงบประมาณ 2540 - 2543

จากระบบงานเกี่ยวกับการให้บริการด้านพัฒนาฝีมือแรงงาน ที่กรมฯ ได้  
 ออกแบบไว้ มีการกระจายฐานข้อมูลออกไปยังภูมิภาคต่างๆ เพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุน  
 ส่งเสริมการฝึกอาชีพและการวางแผนการดำเนินงานในภูมิภาคนั้นๆ รวมทั้งเพื่อให้  
 สามารถสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการฝึกอาชีพและการพัฒนาฝีมือแรงงานในภูมิภาคอื่นๆ  
 จากฐานข้อมูลที่อยู่ต่างภูมิภาคได้ ดังนั้น จึงต้องมีการเชื่อมโยงข้อมูลดังกล่าวในแต่ละ  
 ภูมิภาคเข้าด้วยกันดังต่อไปนี้

- ระหว่างแม่ข่ายซึ่งติดตั้งอยู่ที่กองวิชาการและแผนงานกับหน่วยงาน  
 ต่างๆ ที่ตั้งอยู่ในส่วนกลางจำนวน 9 แห่ง ในปี 2540 -2541

- ระหว่างแม่ข่ายในส่วนกลางกับสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน (สพร.) จำนวน 12 แห่ง ในปี 2541 – 2542
- ระหว่างแม่ข่ายในส่วนกลางกับศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด (ศพจ.) 64 แห่ง ในปี 2542 - 2543
- ระหว่างสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานกับศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด ในความรับผิดชอบจำนวน 64 แห่ง ในปี 2542 – 2543

#### 2.4 ประสานจัดทำระบบข้อมูล จัดหาอุปกรณ์และเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลกับหน่วยงานอื่นๆ นอกกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ในปีงบประมาณ 2538 - 2544

เนื่องจากข้อมูลของกรมฯ เกี่ยวข้องกับประชาชนและหน่วยงานที่ดำเนินการด้านฝีมืออาชีพต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ดังนั้นเพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลต่างๆ ร่วมกัน กรมฯ จึงจำเป็นต้องมีการประสานในการจัดทำระบบข้อมูลจัดหา/ติดตั้งอุปกรณ์และเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็น 2 ส่วนคือ

1) การเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลกับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ได้แก่ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานฯ กรมการจัดหางาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กรมประชาสัมพันธ์ และสำนักงานประกันสังคม

2) การเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลกับหน่วยงานนอกกระทรวงแรงงานฯ ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานภายใต้คณะกรรมการพัฒนาแรงงานและประสานงานการฝึกอาชีพแห่งชาติ (กพร.ปช.) ซึ่งเป็นคณะกรรมการซึ่งมีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและทิศทางการพัฒนาแรงงานและประสานงานการฝึกอาชีพของประเทศ ประสานนโยบายและแผนการฝึกอาชีพของทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งคณะกรรมการชุดนี้มีนายกรัฐมนตรีหรือรองนายกรัฐมนตรีที่มอบหมายเป็นประธาน อธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงานเป็นคณะกรรมการและเลขานุการ และ

ผู้แทนจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนเป็นกรรมการ เช่น กระทรวงอุตสาหกรรม สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน กระทรวงพาณิชย์ กระทรวงมหาดไทย สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สภาหอการค้าแห่งประเทศไทย สมาคมธนาคารไทย ฯลฯ

2.5 ดำเนินการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องในระบบสารสนเทศ ในปี 2540 –2543 จำนวน 1,279 คน โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1) ระดับผู้ใช้งาน (User) จำนวน 900 คน

พัฒนาผู้ใช้งานในระดับต่างๆ ตั้งแต่ระดับผู้บริหารและปฏิบัติงานในหน่วยงานต่างๆ ให้มีความเข้าใจและรู้บทบาทหน้าที่ตามภารกิจ เพื่อให้สามารถนำไปโปรแกรมที่ได้พัฒนาแล้วมาใช้ปฏิบัติงานได้ตามความต้องการ

2) ระดับผู้ปฏิบัติงานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 274 คน

พัฒนาผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายสารสนเทศและหน่วยงานที่เป็นเครือข่าย (สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานและศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน 76 จังหวัด) ซึ่งรับผิดชอบในการควบคุมดูแลระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย ให้สามารถกำกับดูแลและบริหารเครือข่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อให้สามารถวิเคราะห์งานที่ทำอยู่เป็นและพัฒนาให้สามารถเขียนโปรแกรมได้รวมทั้งเพื่อให้แก้ไข ปรับปรุงหรือพัฒนาระบบงานใหม่ๆ ได้

3) ระดับผู้ทำหน้าที่เป็นวิทยากรฝึก จำนวน 105 คน

พัฒนาความรู้และทักษะในการเขียนโปรแกรมให้แก่ผู้ทำหน้าที่วิทยากรหรือครูฝึก หลักสูตรโปรแกรมเมอร์

รายละเอียดแผนการพัฒนาบุคลากรปรากฏตามภาคผนวก ก.

## ตารางที่ 1

## แสดงแผนการดำเนินงานพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

กิจกรรม	เป้าหมาย	ระยะเวลาดำเนินการ (ปีงบประมาณ)						
		2538	2539	2540	2541	2542	2543	2544
1) ออกแบบและจัดทำโปรแกรมการปฏิบัติงาน	13 ระบบ		←→					
2) จัดหาและติดตั้งคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์								
- ติดตั้งแม่ข่ายที่กองวิชาการฯ	1 ระบบ		←→					
- ติดตั้งเครือข่ายให้กับหน่วยงานในส่วนกลาง	9 แห่ง		←→					
- ติดตั้งเครือข่ายให้กับ สพร./ศพจ.	76 แห่ง		← 38 แห่ง		← 38 แห่ง			
3) เชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลระหว่างหน่วยงานในสังกัด								
กพร.								
- แม่ข่ายกับหน่วยงานในส่วนกลาง	9 แห่ง			←→				
- แม่ข่ายกับ สพร.	12 แห่ง				←→			
- แม่ข่ายกับ ศพจ.	64 แห่ง					←→		
- สพร. กับ ศพจ. ในพื้นที่	64 แห่ง					←→		
รับผิดชอบ								
4) ประสาน จัดทำระบบข้อมูลจัดหาอุปกรณ์และเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลกับหน่วยงานอื่น								
- ภายในกระทรวงแรงงานฯ	6 หน่วยงาน	←→						
- นอกกระทรวงแรงงานฯ	หน่วยงานภายใต้ กพร.ฯ	←→						
6) พัฒนาคู่มือ	1,279คน			←→				

### 3.ความคืบหน้าในการดำเนินงาน

จากแผนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานซึ่งได้กำหนดกิจกรรมสำคัญและเป้าหมายการดำเนินงานในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ปีงบประมาณ 2538 – 2544 ดังกล่าวมาแล้วนั้น สามารถสรุปความคืบหน้าในการดำเนินการในภาพรวมจากปีงบประมาณ 2539 ถึงปีงบประมาณ 2543 ได้ดังนี้

3.1 ดำเนินการจัดทำระบบงาน โปรแกรมการปฏิบัติงานเสร็จเรียบร้อยแล้ว และอยู่ระหว่างทดลองใช้ จำนวน 13 ระบบ ได้แก่

- 1) ระบบเทคโนโลยีการฝึก
  - 2) ระบบฝึกอาชีพ/พัฒนาฝีมือแรงงาน
  - 3) ระบบพัฒนาบุคลากรฝึกอาชีพ
  - 4) ระบบมาตรฐานฝีมือแรงงาน
  - 5) ระบบส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน
  - 6) ระบบกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน
  - 7) ระบบพัฒนาแรงงานสตรี เด็ก และคนพิการ
  - 8) ระบบรายงานและติดตามผล
  - 9) ระบบห้องสมุด
  - 10) ระบบบุคลากร
  - 11) ระบบประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ
  - 12) ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร
  - 13) ระบบสารบรรณ
- รายละเอียดของแต่ละระบบปรากฏตามภาคผนวก ก.

3.2 ดำเนินการจัดหาและติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อเป็นแม่ข่าย 1 ระบบที่ฝ่ายสารสนเทศ กองวิชาการและแผนงาน

3.3 ดำเนินการจัดการและติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อเป็นลูกข่ายได้เพียงตามแผนระยะที่ 1 คือ

- ติดตั้งที่หน่วยงานในส่วนกลางโดยมีการปรับเปลี่ยนจำนวนเป้าหมายและหน่วยงานจากเดิม 9 แห่ง เป็น 11 แห่ง ได้แก่ กองมาตรฐานฝีมือแรงงาน กองพัฒนาเทคโนโลยีการศึกษา สถาบันพัฒนาบุคลากรศึกษา กองประสานการพัฒนาฝีมือแรงงานสตรีและเด็ก ส่วนกองทุนเพื่อการพัฒนาฝีมือแรงงาน กองคลัง กองการเจ้าหน้าที่ ส่วนส่งเสริมและประสานการพัฒนาฝีมือแรงงาน สำนักอธิบดี สำนักงานเลขานุการกรม และหน่วยงานตรวจสอบภายใน

- ติดตั้งที่สถาบันและศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจำนวน 39 แห่ง โดยมีการปรับเปลี่ยนพื้นที่ติดตั้งในบางจังหวัดเนื่องจากบาง ศพจ. มีความล่าช้าในการก่อสร้าง นอกจากนี้ปรับเปลี่ยนจำนวนเป้าหมายการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ให้ ศพร./ศพจ. จาก 38 แห่ง เป็น 39 แห่ง สรุป ศพร./ศพจ. ที่ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์แล้ว ดังนี้ สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 12 แห่ง ประกอบด้วย ศพร. กลาง (ที่กรุงเทพฯ ก่อนจะย้ายสถานที่ตั้งไปจังหวัดสมุทรปราการซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างก่อสร้าง) ชลบุรี ราชบุรี ลำปาง สงขลา นครสวรรค์ ขอนแก่น อุบลราชธานี สุราษฎร์ธานี นครราชสีมา พิษณุโลก และสุพรรณบุรี และศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน 27 แห่ง ได้แก่ กรุงเทพฯ (วัดธาตุทอง) ปัตตานี ชัยภูมิ ชุมพร ระยอง สระบุรี บุรีรัมย์ อุตรธานี สมุทรสงคราม นราธิวาส นนทบุรี สตูล เชียงราย เลย กาฬสินธุ์ สุรินทร์ ร้อยเอ็ด สกลนคร จันทบุรี ฉะเชิงเทรา ยะลา ลำพูน พะเยา พิจิตร ปราจีนบุรี นครพนม และหนองคาย

3.4 ติดตั้งระบบการเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลระหว่างแม่ข่าย (กองวิชาการและแผนงาน) กับหน่วยงานต่างๆ ที่ตั้งอยู่ในส่วนกลาง จำนวน 11 แห่ง และเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลในรูปแบบ Dial - up ระหว่างแม่ข่ายกับสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน 4 แห่ง ได้แก่ ศพร.ลำปาง ขอนแก่น ชลบุรี และสงขลา แต่มีปัญหาเนื่องจากฐานข้อมูลที่กรมฯ ใช้เป็นฐานข้อมูล ORACLE ซึ่งเมื่อมาใช้ในการเชื่อมโยงรูปแบบ

Dial – up จะทำให้ติดต่อเชื่อมโยงได้บางครั้ง จึงได้ยกเลิกการเชื่อมโยงแบบ Dial – up มาเป็นการให้ สพร. และศพจ. ที่ได้ติดตั้งระบบแล้ว จัดส่งรายงานผลการดำเนินงานให้กรมฯ ในรูปของแผ่น diskette

3.5 ดำเนินการพัฒนาบุคลากรที่เกี่ยวข้องในระบบสารสนเทศจำนวน 229 คน โดยฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ซึ่งรับผิดชอบในการจัดทำรายงานข้อมูลของหน่วยงานต่างๆ จำนวน 153 คน และฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานดูแลระบบคอมพิวเตอร์ จำนวน 76 คน



## ตารางที่ 2

แสดงการเปรียบเทียบระหว่างแผนกับผลการดำเนินงานพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

กิจกรรม	แผนการดำเนินงาน (เป้าหมายระยะเวลาดำเนินการ)	ผลการดำเนินงานถึงปี งบประมาณ 2543	หมายเหตุ
1. ออกแบบและจัดทำ โปรแกรมการปฏิบัติงาน	13 ระบบในปีงบประมาณ 2539 - 2540	- จัดทำเสร็จ 13 ระบบ ในปีงบประมาณ 2542	
2. จัดหาและติดตั้ง คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ - ติดตั้งระบบแม่ข่ายที่กอง วิชาการฯ - ติดตั้งเป็นเครือข่ายให้กับ หน่วยงานในส่วนกลาง  - ติดตั้งเป็นเครือข่ายให้กับ สพร.และศพจ. - ระยะที่ 1 - ระยะที่ 2	1 ระบบในปีงบประมาณ 2539 - 2540 9 แห่ง ในปี 2539 - 2540  76 แห่ง แบ่งเป็น 2 ระยะ - 38 แห่ง ปีงบประมาณ 2539 - 2540 - 38 แห่ง ปีงบประมาณ 2541 - 2542	- ติดตั้งเสร็จ 1 ระบบใน ปีงบประมาณ 2540 - ติดตั้งเสร็จ 11 แห่งใน ปีงบประมาณ 2541  - ติดตั้งเสร็จ 39 แห่งใน ปีงบประมาณ 2542	มีการปรับเปลี่ยน จำนวนและหน่วยงาน ที่ติดตั้งจาก 9 แห่งเป็น 11 แห่ง มีการปรับเปลี่ยน เป้าหมายและพื้นที่ ติดตั้งจากแผนเดิม
3. เชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูล ระหว่างหน่วยงานในสังกัด กพร. - แม่ข่ายกับหน่วยงานใน ส่วนกลาง - แม่ข่ายกับ สพร.	11 แห่งในปีงบประมาณ 2540 - 2541 12 แห่งในปีงบประมาณ 2541 - 2542	- เชื่อมโยงเสร็จ 11 แห่ง ในปีงบประมาณ 2541 - เชื่อมโยงเสร็จ 4 แห่ง ในปีงบประมาณ 2542	

กิจกรรม	แผนการดำเนินงาน (เป้าหมายระยะเวลาดำเนินการ)	ผลการดำเนินงานถึงปี งบประมาณ 2543	หมายเหตุ
- แม่ข่ายกับศพจ.  - สพร.กับ ศพจ. ในพื้นที่ รับผิดชอบ	64 แห่งในปีงบประมาณ 2542 – 2543  64 แห่งในปีงบประมาณ 2542 - 2543	- ยกเลิกการเชื่อมโยง  - ยังไม่มีการเชื่อมโยง	
4.ประสาน จัดทำระบบข้อมูล จัดหาอุปกรณ์และเชื่อมโยง เครือข่ายข้อมูลกับหน่วยงาน อื่นๆ  - ภายในกระทรวงแรงงานฯ  - ภายนอกกระทรวงแรงงานฯ	ดำเนินการในปีงบประมาณ 2538 – 2544  5 หน่วยงาน  หน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายใต้ กพร.ปช.	- อยู่ระหว่างประสานจัด ทำแผนร่วมกับหน่วยงาน ต่างๆ ในกระทรวง แรงงานฯ  - อยู่ระหว่างศึกษาข้อมูล	
5.พัฒนาบุคลากร  - ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน ด้านข้อมูลของหน่วยงาน  - ผู้ปฏิบัติงานระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ  - ผู้ทำหน้าที่เป็นครูฝึก	ดำเนินการฝึกอบรมในปี งบประมาณ 2540 – 2544 รวม 1,279 คน ดังนี้  - 900 คน  - 274 คน  - 105 คน	ดำเนินการฝึกอบรมในปี งบประมาณ 2540 – 2543 จำนวน 229 คน ดังนี้ - ฝึกอบรมให้ผู้ปฏิบัติงาน ด้านข้อมูลของหน่วยงาน จำนวน 153 คน - ฝึกอบรมให้ผู้ดูแล ระบบคอมพิวเตอร์ จำนวน 76 คน - ยังไม่ได้จัดฝึกฯ	

#### 4.เปรียบเทียบแผนการดำเนินงานกับผลการดำเนินงานพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

4.1 จากตารางที่ 2 เปรียบเทียบแผนการดำเนินงานกับผลการดำเนินงานพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในช่วงปีงบประมาณ 2539 – 2543 จะเห็นได้ว่ายังไม่สามารถดำเนินการได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งสามารถพิจารณาจากข้อมูลได้ดังนี้

1) พิจารณาจากกิจกรรมดำเนินงาน 5 กิจกรรมหลักซึ่งแบ่งได้เป็น 14 กิจกรรมย่อย สามารถดำเนินการได้ 8 กิจกรรมย่อย หรือคิดเป็นร้อยละ 57.14 ดังนี้

กิจกรรมที่ 1	มี 1	กิจกรรมย่อย	ทำได้ 1	กิจกรรมย่อย
กิจกรรมที่ 2	มี 4	กิจกรรมย่อย	ทำได้ 3	กิจกรรมย่อย
กิจกรรมที่ 3	มี 4	กิจกรรมย่อย	ทำได้ 2	กิจกรรมย่อย
กิจกรรมที่ 4	มี 2	กิจกรรมย่อย	ทำได้ 0	กิจกรรมย่อย
กิจกรรมที่ 5	มี 3	กิจกรรมย่อย	ทำได้ 2	กิจกรรมย่อย
รวม	มี 14	กิจกรรมย่อย	ทำได้ 8	กิจกรรมย่อย

2) พิจารณารายละเอียดของการดำเนินงานในกิจกรรมต่างๆ จะเห็นได้ว่า

2.1) บางกิจกรรมย่อยที่ดำเนินการไปแล้วก็ยังไม่สามารถดำเนินการได้ครบตามเป้าหมายที่คิดตั้งไว้ เช่น

- กิจกรรมที่ 3 การเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ในสังกัดกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ในกิจกรรมการเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลระหว่างแม่ข่ายกับ สพร. 12 แห่ง ปรากฏว่าสามารถดำเนินการเชื่อมโยงได้เพียง 4 แห่ง หรือคิดเป็นร้อยละ 33.33 เท่านั้น

- กิจกรรมที่ 5 การพัฒนาบุคลากร ดำเนินการฝึกอบรมได้เพียง 229 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 17.90 ของเป้าหมายและยังไม่สามารถดำเนินการฝึกอบรมได้ครบในทุกกลุ่มเป้าหมาย

2.2) บางกิจกรรมมีความคืบหน้าในการดำเนินงานน้อยมาก เช่น กิจกรรมที่ 4 ในเรื่องการประสานจัดทำระบบข้อมูล จัดหา/ติดตั้งอุปกรณ์และเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลกับหน่วยงานอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกกระทรวงแรงงานฯ ขณะนี้ การประสานกับหน่วยงานภายในกระทรวงแรงงานฯ มีความคืบหน้าไปได้บ้างในระดับหนึ่ง โดยมีการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม พ.ศ.2543-2545 ขึ้น ซึ่ง กพร. เป็นส่วนหนึ่งของแผนฯ ส่วนการประสานกับหน่วยงานภายนอกกระทรวงแรงงานฯ ยังเป็นเพียงการเริ่มต้นในการประสานหารือเท่านั้น

3) พิจารณาระยะเวลาดำเนินงาน จะเห็นได้ว่ามีความล่าช้าในเกือบทุกกิจกรรมกล่าวคือจากกิจกรรมย่อย 14 กิจกรรม สามารถดำเนินการได้ตามระยะเวลาที่กำหนดได้เพียง 5 กิจกรรมย่อย หรือคิดเป็นร้อยละ 35.71

4.2 มีการปรับแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ดังนี้

1) กิจกรรมที่ 2 การจัดหา ติดตั้งคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เพื่อเป็นเครือข่ายให้แก่ ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน ระยะที่ 2 มีการปรับจำนวนเป้าหมายจาก 38 แห่ง เป็น 37 แห่ง รวมทั้งมีการปรับเปลี่ยนพื้นที่ติดตั้งในบางจังหวัด เพราะมีผลจากการปรับเปลี่ยนในระยะที่ 1 โดยได้เสนอขอของบประมาณเพื่อดำเนินการในปีงบประมาณ 2544 สรุปรสถานที่ติดตั้งดังนี้ ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดยโสธร เชียงใหม่ มหาสารคาม เพชรบุรี พระนครศรีอยุธยา ตราด สระแก้ว ลพบุรี อำนาจเจริญ นครนายก แม่ฮ่องสอน กาญจนบุรี หนองบัวลำภู มุกดาหาร แพร่ อุตรดิตถ์ ภูเก็ต พังงา สุโขทัย ระนอง อุทัยธานี เพชรบูรณ์ กำแพงเพชร น่าน อ่างทอง กระบี่ ดาก ประจวบคีรีขันธ์ นครปฐม สมุทรสาคร ชัยนาท ปทุมธานี ปราจีนบุรี นครราชสีมา ตรัง พัทลุง และสิงห์บุรี

2) กิจกรรมที่ 3 การเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลระหว่างหน่วยงานในสังกัด กรมพัฒนาฝีมือแรงงานมีการยกเลิกแผนการเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างแม่ข่ายในส่วนกลางกับศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด

## ส่วนที่ 2

### ผลการวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการดำเนินการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

จากการศึกษาถึงการดำเนินงานพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมพัฒนา  
ฝีมือแรงงานตั้งแต่ปีงบประมาณ 2539 จนถึงปีงบประมาณ 2543 ปรากฏว่ายังไม่  
สามารถดำเนินการได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ส่งผลให้กรมฯ ยังไม่สามารถใช้  
ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศในกระบวนการวางแผน ซึ่งจำเป็นจะต้องใช้  
สารสนเทศทั้งจากภายในองค์กรและสถานะแวดล้อมภายนอก เพื่อประกอบการ  
วิเคราะห์และตัดสินใจในการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ วัตถุประสงค์ และวิธีดำเนินการให้  
เหมาะสมกับสถานะต่างๆ และสามารถนำไปปฏิบัติได้ ทั้งนี้เนื่องจากมีปัจจัยหลาย  
ประการที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรม ซึ่ง  
ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์จากข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ  
ของกรมในช่วงปีงบประมาณ 2539 – 2543 ในประเด็นต่างๆ ดังนี้

- 1) การเปลี่ยนแปลงผู้บริหารระดับสูงของ กพร.
- 2) การจัดสรรงบประมาณเพื่อการดำเนินงาน
- 3) การปรับเปลี่ยนบริษัทที่ปรึกษาเอกชนที่ดำเนินการพัฒนาระบบโปรแกรมการ  
ปฏิบัติงาน
- 4) การปรับเปลี่ยนนโยบายของผู้บริหารเกี่ยวกับกิจกรรมการฝึกของกรม
- 5) จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายสารสนเทศ กองวิชาการและแผนงาน
- 6) จำนวนหลักสูตรและบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวกับ  
เทคโนโลยีสารสนเทศ
- 7) สภาพปัญหาที่หน่วยปฏิบัติพบจากการทดลองใช้ระบบโปรแกรมการปฏิบัติงาน

สำหรับรายละเอียดการวิเคราะห์จะนำเสนอตามลำดับดังนี้

### 1) การเปลี่ยนแปลงผู้บริหารระดับสูงของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน

ตารางที่ 3 แสดงการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารระดับสูงของ กพร.

ปีงบประมาณ	ผู้ดำรงตำแหน่งอธิบดี กพร.	ผู้บริหารระดับสูงที่กำกับดูแลงานกองวิชาการฯ *	
		ชื่อผู้บริหาร	ระยะเวลา (ปีงบประมาณ)
2539	นายชโลธร ศรีภักย์	นายกฤษศักดิ์ จันทร์จรัสวัฒน์ (รองอธิบดี)	2539
2540	นายสม สุภนกร	นายกฤษศักดิ์ จันทร์จรัสวัฒน์ (รองอธิบดี)	2540
2541	นางนันทน์ ชีระวิทย์	นางนันทน์ ชีระวิทย์ (อธิบดี)	2541
2542	นายจตุรงค์ อรรถวิภาคไพศาลย์	นายไพโรจน์ สุขสัมฤทธิ์ (รองอธิบดี)	2542
2543		นายจตุรงค์ อรรถวิภาคไพศาลย์ (อธิบดี)	ต้น- กลาง ปีงบประมาณ 2543
		นายสมชาติ เทาะวโรดม (รองอธิบดี)	ตั้งแต่กลางปีงบประมาณ 2543 ถึงปัจจุบัน

\* หมายถึง กองวิชาการและแผนงาน รับผิดชอบงานพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกพร.

จากตารางที่ 3 จะเห็นได้ว่าในช่วงเวลา 5 ปี ( 2539 – 2543) มีการปรับเปลี่ยนผู้บริหารระดับสูงของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในตำแหน่งอธิบดีถึง 4 คน นอกจากนี้ผู้บริหารระดับสูงของกรมที่กำกับดูแลการดำเนินงานของกองวิชาการและแผนงาน ซึ่งรับผิดชอบงานพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมฯ ก็มีการปรับเปลี่ยนถึง 5 คน ซึ่งผู้บริหารแต่ละคนต้องทำการศึกษา และทำความเข้าใจในงานใหม่ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้ผู้บริหารแต่ละคนจะมีแนวนโยบายที่แตกต่างกันไปซึ่งส่งผลต่อความต่อเนื่องในการดำเนินงาน

## 2) การจัดสรรงบประมาณเพื่อการดำเนินงาน

ตารางที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างงบประมาณที่เสนอขอกับงบประมาณที่ได้รับจัดสรรประจำปี เพื่อดำเนินงานพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ

หน่วย: ล้านบาท

ปีงบประมาณ	งบประมาณที่เสนอขอ*	งบประมาณที่ได้รับจัดสรร	ร้อยละ
2539	57.45	25.00	43.52
2540	58.02	30.28	52.19
2541	58.60	6.44	10.99
2542	59.19	-	-
2543	41.50	4.80	11.57
<b>รวม</b>	<b>274.76</b>	<b>66.52</b>	<b>24.21</b>

หมายเหตุ\* เป็นงบประมาณที่ตั้งไว้ภายใต้โครงการวางระบบคอมพิวเตอร์ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานและโครงการเครือข่ายข้อเสนอแนะการพัฒนาฝีมือแรงงาน

ตารางที่ 5 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างงบประมาณรวมทั้ง กพร. ได้รับการจัดสรรกับงบประมาณที่ได้รับจัดสรรสำหรับพัฒนางานเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปีงบประมาณ	งบประมาณรวมทั้ง กพร. ได้รับ	งบประมาณที่ได้รับสำหรับพัฒนางานสารสนเทศ	
		จำนวน	ร้อยละ
2539	1,326.16	25.00	1.89
2540	1,636.70	30.28	1.85
2541	2,315.43	6.44	0.28
2542	1,786.67	-	-
2543	2,237.49	4.80	0.21
<b>รวม</b>	<b>9,302.45</b>	<b>66.52</b>	<b>0.72</b>

จากตารางที่ 4 จะเห็นได้ว่างบประมาณที่ได้รับจัดสรรตั้งแต่ปีงบประมาณ 2539 – 2543 ได้รับเพียงจำนวน 66.52 ล้านบาท จากจำนวนเงินงบประมาณที่ตั้งไว้เพื่อการพัฒนาจำนวน 274.76 ล้านบาท หรือคิดเป็นร้อยละ 24.21 ของจำนวนเงินที่ต้องใช้ในการพัฒนางานเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งระบบ และจากตารางที่ 5 จะเห็นได้ว่างบประมาณรวมที่ได้รับเพื่อใช้ในการพัฒนางานเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมฯ ในปีงบประมาณ 2539 – 2543 มีเพียงจำนวน 66.52 ล้านบาท จากวงเงินงบประมาณรวมที่กรมได้รับ 9302.45 ล้านบาท หรือกล่าวได้ว่าได้รับงบประมาณเพื่อการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรม เพียงร้อยละ 0.72 ของวงเงินงบประมาณรวมของกรมเท่านั้น ซึ่งการที่กรมฯ ได้รับงบประมาณไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานพัฒนาดังกล่าว ทำให้ไม่สามารถพัฒนางานเพิ่มเติมจากเดิมได้มากนัก เนื่องจากบางกิจกรรมต้องหยุดชะงักหรือต้องเลื่อนระยะเวลาดำเนินการออกไป หรือต้องปรับเปลี่ยน/ปรับลดกิจกรรมดำเนินงาน ส่งผลให้งานพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ทั้งเป้าหมายและระยะเวลาดำเนินการ



### 3) การปรับเปลี่ยนบริษัทที่ปรึกษาเอกชนที่ดำเนินการพัฒนาระบบโปรแกรมการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 6 แสดงการปรับเปลี่ยนบริษัทที่ปรึกษาเอกชนที่ดำเนินการพัฒนาระบบโปรแกรมการปฏิบัติงาน

ลำดับที่	ชื่อบริษัท	ระยะเวลาดำเนินการ	หมายเหตุ
1	บริษัทอินเตอร์เนชั่นแนลซอฟท์แวร์ แฟคตอรี จำกัด (ISOFACT)	ปีงบประมาณ 2539	พัฒนาโปรแกรมปฏิบัติงานจำนวน 8 ระบบ
2	บริษัท ไทยคอมพิวเตอร์แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด (TCM)	ปีงบประมาณ 2540 - 2541	พัฒนาโปรแกรมการปฏิบัติงาน จำนวน 5 ระบบ

จากตารางที่ 6 จะเห็นได้ว่าในช่วงปีงบประมาณ 2539 – 2542 มีการปรับเปลี่ยนบริษัทที่ปรึกษาเอกชนจำนวน 2 บริษัท ซึ่งกรมฯ ว่าจ้างมาดำเนินการพัฒนาระบบโปรแกรมการปฏิบัติงานทั้ง 13 ระบบ โดยบริษัทอินเตอร์เนชั่นแนล ซอฟท์แวร์ แฟคตอรี จำกัด ดำเนินการพัฒนาโปรแกรมการปฏิบัติงานจำนวน 8 ระบบ และบริษัทไทยคอมพิวเตอร์ แมนูแฟคเจอร์ริง จำกัด ดำเนินการพัฒนาโปรแกรมการปฏิบัติงาน จำนวน 5 ระบบ ซึ่งการปรับเปลี่ยนที่ปรึกษาฯ ทำให้ผู้มารับจ้างรายใหม่ต้องใช้ระยะเวลาในการศึกษาข้อมูลเดิม และทำความเข้าใจในภารกิจของกรมใหม่ ส่งผลให้การพัฒนาระบบโปรแกรมฯ ต้องยืระยะเวลาออกไปจากแผนที่กำหนดไว้

## 4) การปรับเปลี่ยนนโยบายของผู้บริหารเกี่ยวกับกิจกรรมการฝึกของกรม

ตารางที่ 7 แสดงการปรับเปลี่ยนนโยบายของผู้บริหารเกี่ยวกับกิจกรรมการฝึกของกรม

ปีงบประมาณ	จำนวนกิจกรรมการฝึก(ประเภท)	องค์ประกอบของกิจกรรมการฝึก
2539	7	1.ฝึกเตรียมเข้าทำงาน 2.ฝึกอาชีพในชนบท 3.ฝึกยกระดับฝีมือแรงงาน 4.ส่งเสริมการฝึกในกิจการ/พิเศษ 5.พัฒนาบุคลากรฝึก 6.ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน 7.ฝึกอาชีพตาม โครงการพิเศษ - โครงการช่วยเหลือและฟื้นฟูสภาพผู้ประสบอุทกภัย
2540	6	1.ฝึกเตรียมเข้าทำงานในสถาบัน 2.ฝึกเตรียมเข้าทำงานนอกสถานที่ 3.ฝึกยกระดับฝีมือแรงงาน 4.ส่งเสริมการฝึกในกิจการ/พิเศษ 5.พัฒนาบุคลากรฝึก 6.ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน
2541	5	1.ฝึกเตรียมเข้าทำงานในสถานที่ 2.ฝึกเตรียมเข้าทำงานนอกสถานที่ 3.ฝึกยกระดับฝีมือแรงงาน 4.พัฒนาบุคลากรฝึก 5.ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน
2542	5	1.ฝึกเตรียมเข้าทำงานในสถานที่ 2.ฝึกเตรียมเข้าทำงานนอกสถานที่ 3.ฝึกยกระดับฝีมือแรงงาน 4.พัฒนาบุคลากรฝึก 5.ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน
2543	5	1.ฝึกเตรียมเข้าทำงานในสถานที่ 2.ฝึกเตรียมเข้าทำงานนอกสถานที่ 3.ฝึกยกระดับฝีมือแรงงาน 4.พัฒนาบุคลากรฝึก 5.ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน

จากตารางที่ 7 จะเห็นได้ว่าในช่วงปีงบประมาณ 2539 – 2543 มีการเปลี่ยนนโยบายของผู้บริหารเกี่ยวกับกิจกรรมการฝึกของกรมถึง 3 รูปแบบ ซึ่งการปรับเปลี่ยนนี้เป็นผลสืบเนื่องมาจากการปรับเปลี่ยนผู้บริหารระดับสูงของกรมฯ ตามที่เสนอในข้อ 1) กล่าวคือในปีงบประมาณ 2539 มีการแบ่งกิจกรรมการฝึกออกเป็น 7 กิจกรรม ในปีงบประมาณ 2540 แบ่งกิจกรรมการฝึกออกเป็น 6 กิจกรรม และในปีงบประมาณ 2541 – 2543 แบ่งกิจกรรมการฝึกออกเป็น 5 กิจกรรม ซึ่งการปรับกิจกรรมการฝึกในช่วงของการจัดทำระบบโปรแกรมการปฏิบัติงาน (ปีงบประมาณ 2539 – 2541) ได้ส่งผลกระทบต่อกรออกแบบระบบการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลการดำเนินงานในโปรแกรมระบบงานต่างๆ เพราะต้องมีการปรับเปลี่ยนรายละเอียดต่างๆ ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลงจึงทำให้การพัฒนาโปรแกรมการปฏิบัติงานไม่สามารถดำเนินการเสร็จสิ้นตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแผน

## 5) จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายสารสนเทศ กองวิชาการและแผนงาน

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายสารสนเทศ กองวิชาการและแผนงาน

ตำแหน่ง	ระดับ	จำนวน (คน)	หน้าที่ความรับผิดชอบของงาน
1.หัวหน้าฝ่าย - นักวิชาการคอมพิวเตอร์	7 วช.	1	กำกับดูแลรับผิดชอบทุกงานในฝ่าย
2.งานประมวลผล - เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ - นักวิชาการคอมพิวเตอร์  - เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล	6 3-5 หรือ 6 หรือ 7 1-3 หรือ 4	1 2 2	ควบคุมและปฏิบัติงานเกี่ยวกับการพัฒนาและบำรุงรักษาโปรแกรม การควบคุมและบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ การบันทึกข้อมูล การตรวจสอบข้อมูล การประมวลผลข้อมูล และการจัดการฐานข้อมูล  ตลอดจนให้คำปรึกษา แนะนำการเขียนโปรแกรมประมวลผล การคำนวณ การนำเสนอข้อมูล และการแก้ปัญหาการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์
3.งานวิเคราะห์และพัฒนาระบบ - เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ - เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์	6 3-5	1 2	วิเคราะห์และวางระบบงานคอมพิวเตอร์ พัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ ศึกษาและพิจารณารูปแบบการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) จัดทำโครงการเกี่ยวกับการจัดทำและพัฒนาระบบสารสนเทศ ระบบงานคอมพิวเตอร์ตลอดจนจัดทำคุณลักษณะเฉพาะของเครื่องคอมพิวเตอร์ และให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานของกรมฯ ในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผล และประสานงานการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผล ประสานงานและเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ในส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง และเอื้อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานพัฒนาฝีมือแรงงาน และอุปกรณ์ที่ใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ ให้แก่หน่วยงานต่างๆ ของกรมฯ

ตำแหน่ง	ระดับ	จำนวน (คน)	หน้าที่ความรับผิดชอบของงาน
4.งานบริการข้อมูลสารสนเทศ - นักวิชาการฝึกอาชีพ - นักวิชาการฝึกอาชีพ	6 3-5	1 2	ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร จัดระบบข่าวสารและสารสนเทศเพื่อการบริหาร และให้บริการ ข้อมูลและสารสนเทศด้านการพัฒนาฝีมือแรงงาน ข้อมูลตลาดแรงงาน ฝีมือและข้อมูลแรงงานอื่นๆ ตลอดจนเผยแพร่ข้อมูลและสารสนเทศการพัฒนาฝีมือแรงงาน ทั้งในรูปเอกสาร สิ่งตีพิมพ์ สื่อชนิดต่างๆ และไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ควบคุมและจัดทำทะเบียนสารสนเทศ ทำหน้าที่หัวหน้าบรรณาธิการในการประสานงานกับผู้ทรงคุณวุฒิและหน่วยงานต่างๆ ในการจัดทำเอกสาร จดหมายข่าว จุลสาร วารสาร รายงานต่างๆ ไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์เพื่อเผยแพร่สารสนเทศ ด้านพัฒนาฝีมือแรงงานและสารสนเทศที่ เชื้อประโยชน์ต่อการพัฒนากรมฯ ประสานเครือข่ายข่าวสารสนเทศกับหน่วยงานภายในประเทศและต่างประเทศ นอกจากนี้ยังควบคุมดูแลและปรับปรุงระบบข้อมูลข่าวสารและปรับปรุงระบบสารสนเทศให้ทันสมัยตลอดเวลา
รวม		12	

จากตารางที่ 8 จะเห็นได้ว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในฝ่ายสารสนเทศ กองวิชาการ และแผนงาน มีจำนวนทั้งสิ้น 12 อัตรา ซึ่งมีภารกิจสำคัญของฝ่ายคือรับผิดชอบในการเป็นศูนย์กลางเครือข่ายสารสนเทศด้านการพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยการวิเคราะห์ ออกแบบ จัดเก็บ ประมวลผล และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ตลอดจนวางแผนพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมเพื่อประโยชน์ในการ

วางแผนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับตลาดแรงงานในแต่ละช่วงเวลา  
 อย่างมีประสิทธิภาพ โดยในจำนวนบุคลากรทั้งหมดนี้เป็นบุคลากรด้านเทคโนโลยี  
 สารสนเทศเพียงจำนวน 7 อัตรา ซึ่งไม่เพียงพอในการวิเคราะห์และพัฒนาระบบงาน  
 คอมพิวเตอร์ รวมถึงการดูแลระบบเครือข่ายทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค แม้จะมีการ  
 จ้างเอกชนดำเนินการพัฒนาระบบเป็นส่วนใหญ่ก็ตามแต่บ่อยครั้งที่โปรแกรมระบบงาน  
 เหล่านั้นไม่สอดคล้องกับการใช้งานจริง<sup>13</sup> ซึ่งบุคลากรจำนวนดังกล่าวไม่สามารถ  
 ดำเนินการได้ทันต่อความต้องการของพื้นที่ นอกจากนี้ในช่วงปีงบประมาณ 2543  
 ฝ่ายสารสนเทศอยู่ในภาวะขาดแคลนอัตรากำลังเนื่องจากบุคลากรที่ดำรงตำแหน่ง  
 นักวิชาการคอมพิวเตอร์ 7 วช. ได้โอนไปรับราชการที่ส่วนราชการอื่นตั้งแต่วันที่ 25  
 สิงหาคม 2542 และเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ 6 ได้โยกย้ายไปปฏิบัติงาน  
 ในศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดตั้งแต่วันที่ 2 มิถุนายน 2543 ทำให้อัตรากำลัง  
 2 อัตรานี้ว่างลงโดยยังไม่มีการบรรจุแต่งตั้งบุคลากรมาทดแทน ซึ่งส่งผลให้บุคลากร  
 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขาดแคลนมากยิ่งขึ้น นอกจากนั้นในกองอื่นๆ และสถาบัน/  
 ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานก็ไม่มีบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรงจึงเป็นความ  
 จำเป็นที่ต้องมีการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบเพื่อให้สามารถกำหนดรายละเอียด  
 ความต้องการระบบงานได้ชัดเจน ตลอดจนสามารถกำกับดูแลและตรวจสอบ  
 ระบบงานที่เอกชนจัดทำให้สนองความต้องการของผู้ใช้อย่างแท้จริง

<sup>13</sup> กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม, "โครงการเครือข่ายข้อเสนอแนะการพัฒนาฝีมือ  
 แรงงาน" (เอกสารเสนอสำนักงานงบประมาณสำหรับประกอบการของงบประมาณประจำปี 2543), น.33

6) จำนวนหลักสูตรและบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางที่ 9 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างจำนวนหลักสูตรและบุคลากรของ กพร. ที่ได้รับการฝึกอบรมทั้งหมด กับจำนวนหลักสูตรและบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปีงบประมาณ	จำนวนที่เปิดอบรมทั้งหมด		จำนวนที่อบรมเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ					
			จำนวนที่อบรมความรู้ทั่วไป		จำนวนที่อบรมเพื่อปฏิบัติงานตามโครงการวางระบบคอมพิวเตอร์ของกพร.		รวม	
	จำนวนหลักสูตร	จำนวนคน	จำนวนหลักสูตร	จำนวนคน	จำนวนหลักสูตร	จำนวนคน	จำนวนหลักสูตร (ร้อยละ)	จำนวนคน (ร้อยละ)
2539	101	8,871	17	927	-	-	17(16.83)	927 (10.45)
2540	167	6,625	33	1,105	1	92	34(20.36)	1,197 (18.07)
2541	154	4,132	23	881	-	-	23(14.94)	881 (21.32)
2542	98	2,369	21	844	-	-	21(21.43)	844(35.63)
2543	106	2,871	19	452	2	137	21(19.81)	589(20.52)
รวม	626	24,868	113	4,209	3	229	116 (18.53)	4,438(17.84)

จากตารางที่ 9 จะเห็นได้ว่าหลักสูตรที่เปิดฝึกอบรมแก่บุคลากรของกรมในช่วงปีงบประมาณ 2539 – 2543 จำนวนทั้งสิ้น 626 หลักสูตร มีผู้เข้ารับการอบรมจำนวน 24,868 คน ปรากฏว่าเป็นหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศเพียงจำนวน 116 หลักสูตร มีผู้เข้ารับการอบรมจำนวน 4,438 คน หรือกล่าวได้ว่ามีการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศเพียงร้อยละ 18.53 ของจำนวนหลักสูตรที่อบรมทั้งหมด และมีผู้ได้รับการพัฒนาในหลักสูตรเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 17.84 ของผู้ได้รับการพัฒนาทั้งหมด ซึ่งหากพิจารณาในรายละเอียดของหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศพบว่าส่วนใหญ่เป็นหลักสูตรความรู้

ทั่วไปเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมต่างๆ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงานในสำนักงาน สำหรับหลักสูตรที่ฝึกอบรมเพื่อรองรับการพัฒนางานเทคโนโลยีสารสนเทศของกรม โดยตรงมีเพียง 3 หลักสูตร หรือคิดเป็นร้อยละ 0.48 ของหลักสูตรที่เปิดอบรมทั้งหมด และมีผู้ได้รับการอบรมเพียง 229 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 0.92 ของผู้ได้รับการอบรมทั้งหมด จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าบุคลากรส่วนใหญ่ของกรมฯ ยังขาดความรู้ความเข้าใจในระบบงานใหม่ที่มีการพัฒนาขึ้น ทั้งที่เป็นความจำเป็นซึ่งกรมฯ ต้องพัฒนาบุคลากรตามที่เสนอในข้อ (5) ผลจากการขาดความรู้ความเข้าใจของบุคลากรทำให้การพัฒนางานเทคโนโลยีสารสนเทศไม่ได้รับความร่วมมือเท่าที่ควร รวมทั้งทำให้ไม่สามารถใช้โปรแกรมการปฏิบัติงานเพื่อการจัดเก็บ และประมวลผลข้อมูล ซึ่งจะพบได้ในช่วงที่ให้ทดลองใช้ระบบโปรแกรมการปฏิบัติงาน



7) สภาพปัญหาที่หน่วยปฏิบัติพบจากการทดลองใช้ระบบโปรแกรมการปฏิบัติงาน  
 ตารางที่ 10 แสดงสภาพปัญหาที่หน่วยปฏิบัติพบจากการทดลองใช้ระบบโปรแกรมการปฏิบัติงาน  
 ในช่วงกลางปีงบประมาณ 2543

สภาพปัญหา	จำนวนหน่วยปฏิบัติที่พบปัญหา*		
	สพร.	ศพจ.	รวม
1. เมื่อเข้าสู่หน้าจอย่อยสามารถกรอกข้อมูลรายการรุ่นของ หลักสูตรได้เพียงรุ่นแรกเท่านั้นไม่สามารถลงรุ่นที่ 2 ได้	1		1
2. รายงานที่แสดงทางหน้าจอ ไม่ตรงกับจำนวนข้อมูลที่กรอก ลงไปในการฝึกอาชีพ	1		1
3. ไม่สามารถบันทึกข้อมูลได้ทั้งหมด / บันทึกได้เพียงบางส่วน เท่านั้น	2	5	7
4. โปรแกรมไม่ทำงานและไม่สามารถแก้ไขได้	1	3	4
5. ไม่สามารถประมวลผลได้		2	2
6. เมื่อพิมพ์ข้อมูลแล้วไม่สามารถเก็บข้อมูลได้	1		1
7. ในกรณีที่สาขาซึ่งไม่มีอยู่ในหลักสูตรกลางจะไม่สามารถ บันทึกเข้าไปในระบบได้		3	3
8. บางกลุ่มอาชีพจะรวมกันแต่ในโปรแกรมแยกออกจากกัน		1	1
9. ไม่สามารถบันทึกข้อมูลลงในแผ่น diskette		2	2
10. เมื่อบันทึกข้อมูลเข้าไปแล้วไม่สามารถเปิดดูสรุปรายงาน ผลได้		1	1
11. เมื่อค้นหาข้อมูลหรือเรียกใช้ข้อมูล ทำให้เครื่องขัดข้อง ทำงานไม่ได้ต้องเปิด - ปิดใหม่ทุกครั้ง		1	1
12. การพิมพ์รายงานออกทางกระดาษ เครื่องพิมพ์แสดง รายละเอียดเพียงบางส่วน	1		1
13. ไม่สามารถดึงข้อมูลที่ได้นบันทึกไว้ในแผ่น diskette โดยใช้ คำสั่งใน "DOS PROMPT"		1	1
14. ไม่สามารถบันทึกข้อมูลในตัวโปรแกรมที่จะเก็บใน SERVER ได้		1	1

สภาพปัญหา	จำนวนหน่วยปฏิบัติที่พบปัญหา*		
	สพร.	ศพจ.	รวม
15. คอมพิวเตอร์เครื่องข่ายบางเครื่องไม่สามารถใช้งานได้	1		1
16. ระบบเครือข่ายมีปัญหาขัดข้องไม่สามารถบันทึกข้อมูลได้	1		1
17. เมื่อพิมพ์ข้อมูลและบันทึกลงในระบบแล้วเกิดการผิดพลาดไม่สามารถแก้ไขได้		6	6
18. เจ้าหน้าที่ที่ได้รับการอบรมยังไม่มีความรู้เพียงพอที่จะดำเนินการและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากความไม่สมบูรณ์ของโปรแกรมได้	1	2	3
19. ลักษณะข้อมูลในรูปสื่ออิเล็กทรอนิกส์ซ้ำซ้อนกับข้อมูลตามโครงการติดตามและประเมินผล (BME) ภายใต้โครงการเงินกู้ ADB	1		1
20. ปัญหาอื่นๆ เช่น ไม่ได้รับหนังสือแจ้งให้จัดส่งข้อมูลขาดแคลนอุปกรณ์	2	2	2
<b>รวม</b>	<b>13</b>	<b>28</b>	<b>41</b>

หมายเหตุ \*บางสพร./ศพจ.มีปัญหามากกว่า 1 ข้อ

จากตารางที่ 10 จะเห็นได้ว่าเมื่อสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน (สพร.) และศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด (ศพจ.) จำนวน 39 แห่งที่เป็นหน่วยปฏิบัติในพื้นที่ ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการรวบรวม และจัดเก็บข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ทดลองใช้โปรแกรมการปฏิบัติงานในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ - มิถุนายน 2543 พบว่า ปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากการไม่สามารถใช้โปรแกรมการปฏิบัติงานในการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูล

จากสภาพปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นผู้ศึกษาได้สัมภาษณ์เพิ่มเติมจากเจ้าหน้าที่ฝ่ายสารสนเทศ ซึ่งรับผิดชอบในการติดตามผลการทดลองใช้โปรแกรมฯ ของ สพร. และ ศพจ. พบว่าสาเหตุสำคัญส่วนหนึ่งเกิดจากผู้ปฏิบัติงานยังไม่เข้าใจอย่างชัดเจนเกี่ยวกับวิธีการใช้โปรแกรมระบบงานต่างๆ ทำให้ไม่สามารถใช้โปรแกรมฯ เพื่อการจัดเก็บและประมวลข้อมูล ผลจากปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าว จึงทำให้ยังไม่สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานได้

### ส่วนที่ 3

#### สรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

เพื่อให้การศึกษารุ่นนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้ศึกษาจึงสัมภาษณ์เพื่อหาข้อมูลเพิ่มเติมจากผู้รับผิดชอบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศบางส่วนในบางหน่วยงาน ทั้งในส่วนกลางและสถาบัน/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดในประเด็นเกี่ยวกับปัจจัยหรือปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้การดำเนินงานพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศไม่คืบหน้าเท่าที่ควร ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ผู้บริหารบางหน่วยงานขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานที่รับผิดชอบ ส่งผลให้ไม่สนใจที่จะพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างจริงจัง
2. ผู้บริหารระดับสูงของกรม รวมถึงระดับกอง/สำนัก/สถาบัน/สพร.และสพจ. ไม่ได้ให้ความสำคัญในลำดับต้นกับการพัฒนางานเทคโนโลยีสารสนเทศจึงมักมอบหมายระดับฝ่าย/งานในการร่วมประชุมหารือชี้แจง และวางแผนในประเด็นเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลให้ขาดการสนับสนุนอย่างจริงจังจากผู้บริหารในการพัฒนางานสารสนเทศของหน่วยงาน
3. ในระดับกรมยังขาดคณะกรรมการด้านสารสนเทศ เพื่อทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบายด้านสารสนเทศ รวมถึงการกำกับดูแลการดำเนินงานพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรม
4. ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติในกอง สถาบัน/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภูมิภาคส่วนใหญ่ไม่ทราบถึงแผนและความคืบหน้าในการพัฒนางานเทคโนโลยีสารสนเทศของกรม ทำให้ขาดความเข้าใจ และความรู้สึกร่วมในการพัฒนางาน

5. ผู้ปฏิบัติงานด้านสารสนเทศและผู้ดูแลระบบคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานต่างๆ ยังได้รับการอบรมไม่ทั่วถึงทำให้ยังไม่สามารถปฏิบัติงานได้ นอกจากนี้การโยกย้ายเปลี่ยนแปลงบุคลากรของกรมบ่อยครั้ง ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนผู้รับผิดชอบงานด้านสารสนเทศของหน่วยงาน ส่งผลให้การพัฒนางานไม่ต่อเนื่อง และก่อให้เกิดความล่าช้า เนื่องจากต้องมีการเรียนรู้ใหม่อยู่ตลอดเวลา

6. ผลกระทบจากวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจตั้งแต่ปี 2540 เป็นต้นมา ทำให้บุคลากรของสถาบัน/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดต้องเร่งรัดดำเนินงานฝึกอาชีพให้ผู้ถูกเลิกจ้างเพื่อบรรเทาปัญหาการว่างงาน ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศได้อย่างเต็มที่

7. การพัฒนาระบบโปรแกรมการปฏิบัติงานพร้อมกันถึง 13 ระบบ ทำให้ยากแก่การบริหารจัดการ การทดลองใช้ และการปรับปรุงแก้ไข

8. เกิดความสับสนในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อการประมวลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์เป็นรายงานผลการดำเนินงานของกรม เนื่องจากปัจจุบันเกิดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงานจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้เข้ารับการฝึกในกิจกรรมต่างๆ ของกรมภายใต้โครงการวางระบบคอมพิวเตอร์ของ กพร. โดยใช้งบประมาณแผ่นดินประจำปี ซึ่งเป็นงานในความรับผิดชอบของกองวิชาการและแผนงานกับการดำเนินงานภายใต้โครงการปรับปรุงประสิทธิภาพการพัฒนาฝีมือแรงงานโดยใช้เงินกู้ธนาคารพัฒนาเอเชีย (ADB) ในสาขา BME: Benefit Monitoring and Evaluation เนื่องจากแบบฟอร์มการเก็บข้อมูลจากผู้รับการฝึกของทั้ง 2 หน่วยงานมีบางส่วนที่คล้ายกันและวัตถุประสงค์ในการประมวลผลใกล้เคียงกัน ผลที่ตามมาคือทำให้ผู้เข้ารับการฝึกต้องกรอกข้อมูลหลายชุดและผู้ปฏิบัติงานด้านข้อมูลของหน่วยงานต้องดำเนินการบันทึกข้อมูลเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์หลายชุดเช่นกัน ซึ่งในทางปฏิบัติปรากฏว่าสถาบัน/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานเลือกที่จะดำเนินการบันทึกข้อมูลจากแบบของสาขา BME ภายใต้เงินกู้ ADB มากกว่า เนื่องจากการดำเนินงาน

สาขา BME มีงบประมาณสนับสนุนอย่างต่อเนื่องและได้มีการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานได้มากกว่า ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการทดลองใช้ระบบโปรแกรมการปฏิบัติงานที่ได้พัฒนาขึ้นตามโครงการวางระบบคอมพิวเตอร์ของกรม

9. ขาดการวางแผนกลยุทธ์หรือแผนแม่บทด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรม

10. ขาดการประสานแผนดำเนินงานในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมฯ ระหว่างการดำเนินการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศภายใต้งานปกติกับโครงการปรับปรุงประสิทธิภาพการพัฒนาฝีมือแรงงานโดยใช้เงินกู้ ADB เนื่องจากผู้รับผิดชอบในระดับปฏิบัติเป็นบุคลากรคนละกลุ่มกัน ทำให้เกิดความซ้ำซ้อนในบางกิจกรรม เช่นการเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลระหว่างหน่วยงานในกรม ฯลฯ นอกจากนี้ส่งผลให้การดำเนินกิจกรรมภายใต้งานปกติของกรมไม่สามารถดำเนินการได้ตามแผนเนื่องจากถูกตัดงบประมาณดำเนินการ เพราะถูกเข้าใจว่าได้มีการดำเนินการภายใต้โครงการเงินกู้ ADB แล้ว ทั้งที่สาระสำคัญในการดำเนินงานมีความแตกต่างกัน

จากปัญหาและอุปสรรคดังกล่าวจะเห็นได้ว่าปัญหาและอุปสรรคหลายประการมีความสอดคล้องกับผลการสำรวจของ ดร.จิตตภัทร เครือวรรณและคณะ เกี่ยวกับสถานภาพและปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานของรัฐในการศึกษาวิจัยเรื่องไอทีเพื่อการปฏิรูปภาครัฐ ซึ่งได้มีการนำเสนอไว้แล้วในบทที่ 2

## บทที่ 5

### สรุปผลการศึกษาและเสนอแนะ

การศึกษาถึงการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหาและสาเหตุที่ทำให้การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมยังไม่สามารถดำเนินการได้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการเร่งรัดพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานพัฒนาฝีมือแรงงานต่อไป โดยผู้ศึกษาได้ศึกษาจากผลการดำเนินงานในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมตั้งแต่ปีงบประมาณ 2539 - 2543 ซึ่งผู้ศึกษาได้รวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณของกรม เอกสารงบประมาณประจำปี เอกสารโครงการเกี่ยวกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการสำรวจปัญหาในการทดลองใช้โปรแกรมการปฏิบัติงาน ฯลฯ รวมทั้งได้สัมภาษณ์เพิ่มเติมจากบุคลากรบางส่วนของกรมที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหน่วยงานในส่วนกลาง สถาบันพัฒนาฝีมือแรงงาน และศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัด โดยผู้ศึกษาได้ประมวลข้อมูลและคำนวณทางสถิติด้วยค่าความถี่และร้อยละเพื่อประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับสาระสำคัญที่จะนำเสนอในบทนี้แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 สรุปผลการศึกษา

ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรม

โดยจะนำเสนอตามลำดับดังนี้

## ส่วนที่ 1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาถึงดำเนินงานพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในช่วงปีงบประมาณ 2539 – 2543 พบว่าไม่สามารถดำเนินการได้บรรลุตามเป้าหมายของแผนที่กำหนดไว้ โดยเมื่อพิจารณาจากกิจกรรมดำเนินงานสามารถดำเนินการไปได้เพียงร้อยละ 57.14 ของเป้าหมายตามแผนรวม รวมทั้งมีความล่าช้าในการดำเนินการในเกือบทุกกิจกรรม โดยมีกิจกรรมที่สามารถดำเนินการได้ตามระยะเวลาที่กำหนดเพียงร้อยละ 35.71 ของกิจกรรมทั้งหมด นอกจากนี้ยังมีการปรับเปลี่ยนเป้าหมายและเลื่อนระยะเวลาของแผนการดำเนินงานในบางกิจกรรม เช่นการปรับเปลี่ยนพื้นที่และระยะเวลาติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ให้กับสถาบัน/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจากเดิมต้องติดตั้งให้ครบ 76 แห่งภายในปีงบประมาณ 2542 แต่ปรากฏว่าสามารถติดตั้งไปได้เพียงจำนวน 39 แห่งในปีงบประมาณ 2542 อีก 37 แห่งต้องของบประมาณเพื่อติดตั้งในปีงบประมาณ 2544 ฯลฯ

จากการที่การดำเนินงานพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมฯ ไม่สามารถบรรลุตามเป้าหมายของแผนที่กำหนดไว้ดังกล่าว ทำให้กรมฯ ยังไม่สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งทำให้ระบบข้อมูลด้านการพัฒนาฝีมือแรงงานขาดความสมบูรณ์ทั้งด้านอุปสงค์และอุปทาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการวางแผนพัฒนาฝีมือแรงงาน

สำหรับสาเหตุที่ทำให้การพัฒนางานเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมฯ ไม่สามารถดำเนินการได้บรรลุผลตามเป้าหมาย เกิดจากปัจจัยต่างๆ ซึ่งจะแบ่งเป็น 5 ปัจจัยหลัก ดังนี้

### 1) ปัจจัยด้านบุคลากรระดับบริหาร

1.1) มีการปรับเปลี่ยนอธิบดีกรมพัฒนาฝีมือแรงงานในช่วงระยะเวลา 5 ปี ถึง 4 คน รวมทั้งมีการปรับเปลี่ยนผู้บริหารระดับสูงที่กำกับดูแลกองวิชาการและแผนงาน ซึ่งรับผิดชอบงานพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมฯ ถึง 5 คน ซึ่งผู้บริหารแต่ละคน



ต้องศึกษาและทำความเข้าใจในงานใหม่ทุกครั้ง นอกจากนี้ผู้บริหารแต่ละคนจะมีแนว  
นโยบายที่แตกต่างกันไปซึ่งส่งผลต่อความต่อเนื่องในการดำเนินงาน

1.2) ผู้บริหารระดับสูงรวมถึงระดับกอง/สถาบัน/ศูนย์ ไม่ได้ให้ความสำคัญ  
สำคัญในลำดับต้นกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงมักมอบหมายระดับฝ่าย/งาน  
ในการร่วมประชุมหารือ ชี้แจงและวางแผนในประเด็นเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ  
ส่งผลให้ขาดการสนับสนุนอย่างจริงจังจากผู้บริหารในการพัฒนางานสารสนเทศของ  
หน่วยงาน

1.3) ผู้บริหารบางหน่วยงานขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์  
และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานที่รับผิดชอบ ส่งผลให้ไม่สนใจที่จะ  
พัฒนางานเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างจริงจัง

1.4) ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในกอง/สำนัก/สถาบัน/สถาบัน/ศูนย์  
พัฒนาฝีมือแรงงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภูมิภาคส่วนใหญ่ไม่ทราบถึงแผนและความ  
คืบหน้าในการพัฒนางานเทคโนโลยีสารสนเทศของกรม ทำให้ขาดความเข้าใจและ  
ความรู้สึกร่วมในการพัฒนางาน

1.5) ในระดับกรมยังขาดคณะกรรมการด้านสารสนเทศ เพื่อทำ  
หน้าที่ในการกำหนดนโยบายด้านสารสนเทศ รวมถึงการกำกับดูแลการดำเนินงาน  
พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรม

## 2.) ปัจจัยด้านบุคลากรระดับปฏิบัติ

2.1) ขาดแคลนบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากปัจจุบัน  
กรมมีบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพียงจำนวน 7 อัตรา ซึ่งไม่เพียงพอในการ  
วิเคราะห์และพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ รวมถึงการดูแลระบบเครือข่ายทั้ง  
ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค แม้จะมีการจ้างเอกชนดำเนินการพัฒนาระบบเป็นส่วนใหญ่  
ก็ตามแต่บ่อยครั้งที่โปรแกรมระบบงานเหล่านั้นไม่สอดคล้องกับการใช้งานจริง

ซึ่งบุคลากรจำนวนดังกล่าวไม่สามารถดำเนินการได้ทันต่อความต้องการของหน่วยงาน ปฏิบัติทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค

2.2) ผู้ปฏิบัติงานด้านสารสนเทศและผู้ดูแลระบบคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานต่างๆ ยังได้รับการอบรมไม่ทั่วถึงทำให้ยังไม่สามารถปฏิบัติงานได้ กล่าวคือ ที่ผ่านมามีผู้ได้รับการอบรมเพื่อการปฏิบัติงานในระบบงานใหม่ที่พัฒนาขึ้นเพียงร้อยละ 0.92 ของผู้ได้รับการฝึกอบรมในหลักสูตรต่างๆ ทั้งหมด ซึ่งผลจากการขาดความรู้ความเข้าใจของบุคลากรทำให้ยังไม่สามารถใช้ประโยชน์จากโปรแกรมที่พัฒนาขึ้น รวมทั้งทำให้การพัฒนางานเทคโนโลยีสารสนเทศไม่ได้รับความร่วมมือเท่าที่ควร

2.3) มีการโยกย้ายเปลี่ยนแปลงบุคลากรของกรมบ่อยครั้ง ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนผู้รับผิดชอบงานด้านสารสนเทศของหน่วยงาน ส่งผลให้การพัฒนางานไม่ต่อเนื่อง และก่อให้เกิดความล่าช้า เนื่องจากต้องมีการเรียนรู้ใหม่อยู่ตลอดเวลา

2.4) ผลกระทบจากวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจตั้งแต่ปี 2540 เป็นต้นมา ทำให้บุคลากรของสถาบัน/ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดต้องเร่งรัดดำเนินงานฝึกอาชีพให้ผู้ถูกเลิกจ้างเพื่อบรรเทาปัญหาการว่างงาน ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศได้อย่างเต็มที่

### 3) ปัจจัยด้านงบประมาณ

3.1) งบประมาณที่ได้รับจัดสรรเพื่อดำเนินการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมมีจำนวนน้อย เพียงร้อยละ 24.21 ของงบประมาณที่ต้องการใช้เพื่อพัฒนาทั้งระบบ ซึ่งการที่กรมฯ ได้รับงบประมาณไม่เพียงพอต่อการดำเนินงานพัฒนาดังกล่าว ทำให้ไม่สามารถพัฒนางานเพิ่มเติมได้มากนัก เนื่องจากบางกิจกรรมต้องหยุดชะงักหรือต้องเลื่อนระยะเวลาดำเนินการออกไป หรือต้องปรับเปลี่ยน/ปรับลดกิจกรรมดำเนินงาน ส่งผลให้งานพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ทั้งเป้าหมายและระยะเวลาดำเนินการ

#### 4) ปัจจัยด้านการจัดทำระบบโปรแกรมการปฏิบัติงาน

4.1) มีการปรับเปลี่ยนบริษัทที่ปรึกษาเอกชน ซึ่งกรมฯ ว่าจ้างมา ดำเนินการพัฒนาระบบโปรแกรมการปฏิบัติงานทำให้ผู้มารับจ้างรายใหม่ต้องใช้ระยะเวลาในการศึกษาข้อมูลเดิม และทำความเข้าใจในภารกิจของกรมใหม่ ส่งผลให้การพัฒนาระบบโปรแกรมฯ ต้องยืระยะเวลาออกไปจากแผนที่กำหนดไว้

4.2) สืบเนื่องจากการปรับเปลี่ยนเกี่ยวกับกิจกรรมการฝึกของกรม ตามการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารระดับสูง ถึง 3 รูปแบบ ทำให้มีผลกระทบต่อ การออกแบบระบบการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลการดำเนินงานในโปรแกรมระบบ ต่างๆ เนื่องจากต้องปรับเปลี่ยนรายละเอียดต่างๆ ทุกครั้งที่มีการเปลี่ยนแปลง กิจกรรมการฝึก จึงทำให้การพัฒนาโปรแกรมการปฏิบัติงานไม่สามารถดำเนินการเสร็จสิ้น ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแผน

4.3) การพัฒนาระบบโปรแกรมการปฏิบัติงานพร้อมกันถึง 13 ระบบ ทำให้ยากแก่การบริหารจัดการ การทดลองใช้ และการปรับปรุงแก้ไข

4.4) ระบบโปรแกรมการปฏิบัติงานที่พัฒนาขึ้น โดยบริษัทที่ปรึกษา เอกชน ยังไม่สามารถใช้ในการประมวลผลข้อมูลได้ เนื่องจากปัญหาด้านเทคนิค และ ปัญหาด้านความสามารถในการใช้โปรแกรมของหน่วยปฏิบัติ

#### 5) ปัจจัยด้านการวางแผน

5.1) ขาดการวางแผนกลยุทธ์ หรือแผนแม่บทด้านการพัฒนา เทคโนโลยีสารสนเทศของกรมอย่างชัดเจน

5.2) ขาดการประสานแผนดำเนินงานในการพัฒนาระบบเทคโนโลยี สารสนเทศของกรมฯ ระหว่างการดำเนินการภายใต้งาน/โครงการปกติซึ่งใช้ งบประมาณแผ่นดินประจำปีกับโครงการปรับปรุงประสิทธิภาพการพัฒนาฝีมือแรงงาน ซึ่งใช้เงินกู้ธนาคารพัฒนาเอเชีย (ADB) เนื่องจากผู้รับผิดชอบในระดับปฏิบัติเป็น บุคลากรคนละกลุ่มกัน ส่งผลให้เกิดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงานบางกิจกรรม เช่น

- การดำเนินงานจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับผู้เข้ารับการฝึกในกิจกรรมต่างๆ ของกรมภายใต้โครงการวางระบบคอมพิวเตอร์ของ กพร. ซึ่งเป็นงานในความรับผิดชอบของฝ่ายสารสนเทศ กองวิชาการและแผนงานกับการดำเนินงานภายใต้โครงการปรับปรุงประสิทธิภาพการพัฒนาศักยภาพฝีมือแรงงาน ในสาขา BME : Benefit Monitoring and Evaluation เนื่องจากแบบฟอร์มการเก็บข้อมูลจากผู้รับการฝึกของทั้ง 2 หน่วยงานมีส่วนที่คล้ายกันและวัตถุประสงค์ในการประมวลผลใกล้เคียงกัน

- การเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลระหว่างหน่วยงานในกรมฯ

ฯลฯ

ผลจากการซ้ำซ้อนดังกล่าวทำให้หน่วยปฏิบัติในพื้นที่เกิดความสับสนแต่อย่างไรก็ตามหน่วยปฏิบัติจะเลือกดำเนินการภายใต้โครงการเงินกู้ ADB มากกว่าเนื่องจากมีงบประมาณสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง ขณะที่การดำเนินงานภายใต้งาน/โครงการปกติมักจะถูกตัดงบประมาณ ทั้งที่สาระสำคัญของการดำเนินงานมีความแตกต่างกัน ซึ่งทำให้การดำเนินงานพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมไม่คืบหน้าเท่าที่ควร

## ส่วนที่ 2 ข้อเสนอแนะ

เพื่อเป็นการเร่งรัดการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน ให้สามารถดำเนินการได้บรรลุตามเป้าหมายของแผนที่กำหนดไว้ จึงเห็นควรดำเนินการดังนี้

- 1) มีการสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับประโยชน์ของสารสนเทศ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน รวมถึงชี้แจงแผนการดำเนินงานและความคืบหน้าในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมแก่บุคลากรของกรมทุกระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับผู้บริหารของหน่วยงาน
- 2) ผู้บริหารระดับสูง รวมถึงระดับกอง สถาบัน/ศูนย์ ต้องให้ความสนใจและดูแลเอาใจใส่ในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานตั้งแต่ขั้นตอนของการวางแผน การปฏิบัติตามแผน และติดตามผลการดำเนินงานอย่างใกล้ชิด
- 3) มีการแต่งตั้งคณะกรรมการด้านสารสนเทศของกรม จากผู้บริหารในหน่วยงานต่างๆ และมีอธิบดีหรือรองอธิบดีที่ดูแลงานกองวิชาการและแผนงานเป็นประธาน โดยให้คณะกรรมการมีหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย ทิศทางและแผนการพัฒนางานด้านสารสนเทศ รวมถึงกำกับดูแลการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมของกรมไม่ว่าจะเป็นงาน/โครงการปกติหรือโครงการพิเศษต่างๆ เพื่อเป็นการลดความซ้ำซ้อน ประหยัดงบประมาณ และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน
- 4) ให้มีการทบทวนแผนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งดำเนินการภายใต้งาน/โครงการปกติโดยกองวิชาการฯ และการดำเนินการภายใต้โครงการเงินกู้ ADB โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสาขา BME (Benefit Monitoring and Evaluation) และสาขา CBT (Computer Based Training) โดยจัดประชุมพิจารณาปรับปรุงรายละเอียดการดำเนินการให้สอดคล้องกัน เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความสับสนในการดำเนินงาน รวมทั้งเพื่อให้เกิดความประหยัด และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อกรม ทั้งนี้ผู้บริหารระดับสูงของกรมและผู้บริหารระดับกอง ต้องเป็นผู้ร่วมประชุมพิจารณา เพื่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติอย่างจริงจัง

5) มีการจัดทำแผนความก้าวหน้าของบุคลากรควบคู่กับแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อให้มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับความก้าวหน้าในแต่ละระดับ และให้มีการดำเนินการโยกย้ายบุคลากรอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับความรู้ความสามารถของบุคลากร รวมทั้งมีระยะเวลาการดำรงตำแหน่งที่เหมาะสมเพื่อให้เกิดการเรียนรู้และสั่งสมประสบการณ์จากการทำงานในแต่ละระดับ/ตำแหน่ง

6) มีการสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับความจำเป็นในการดำเนินงาน โดยผู้บริหารระดับสูงของกรมรวมถึงผู้บริหารของกองคลังและกองวิชาการและแผนงาน ต้องช่วยผลักดันในการชี้แจงเหตุผลและความจำเป็นต่อสำนักงบประมาณ

7) หน่วยปฏิบัติในพื้นที่ต้องให้ความร่วมมือในการทดลองใช้โปรแกรมการปฏิบัติงาน รวมถึงศึกษาข้อมูลและรวบรวมข้อมูลต่างๆ ในพื้นที่อย่างต่อเนื่องเพื่อให้สามารถนำมาประมวลผล และใช้ประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาฝีมือแรงงานทั้งในระดับพื้นที่และระดับประเทศได้อย่างแท้จริง

8) จัดทำแผนกลยุทธ์หรือแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมพัฒนาฝีมือแรงงานเพื่อเป็นทิศทางในการพัฒนาอย่างเป็นระบบ รวมทั้งใช้ในการเสนอของบประมาณประจำปีอย่างต่อเนื่อง ซึ่งช่วงต้นปีงบประมาณ 2544 เป็นระยะเวลาที่เหมาะสมกับการจัดทำแผนฯ เนื่องจากสามารถใช้กรอบวิสัยทัศน์และทิศทางการพัฒนาตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ.2545 – 2549 และแผนพัฒนาแรงงานและสวัสดิการสังคม ฉบับที่ 2 พ.ศ.2545 – 2549 เป็นแนวทางในการจัดทำแผนฯ ซึ่งทำให้แผนฯ ของกรมมีความสอดคล้องกับแผนระดับชาติและระดับกระทรวง

สำหรับวิธีการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศปรากฏตามภาคผนวก ง.

9) ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกกระทรวง  
แรงงานฯ ในการจัดระบบข้อมูลให้เป็นมาตรฐาน สามารถใช้ประโยชน์ร่วมกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้มีการพัฒนาระบบข้อมูลและเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลโดยผ่านกลไก  
คณะกรรมการพัฒนาแรงงานและประสานงานการฝึกอาชีพแห่งชาติ (กพรปช.) และ  
คณะอนุกรรมการพัฒนาแรงงานและประสานงานการฝึกอาชีพจังหวัด (กพร.ปจ.)

---

## บรรณานุกรม

### หนังสือ

- กอบชัย ชำรงชนสาร. วิสัยทัศน์ไอที. กทม.: แมคกรอ-ฮิล อินเทอร์เน็ต เนชั่นเนล เอ็นเตอร์ไพรส์ ینگค์, 2538
- ครรชิต มาลัยวงศ์. ไอทีกับธุรกิจ แนวคิดและแนวทาง. กทม.: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน), 2537
- จิตตภัทร เครือวรรณ และคณะ. ไอทีเพื่อการปฏิรูปภาครัฐ. กทม.: สำนักงาน เลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ ศูนย์เทคโนโลยี อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม, 2541.
- ณัฐพันธ์ เขจรพันธ์ และไพบุลย์ เกียรติโกมล. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กทม.: ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542
- ดำรง วัฒนา. การนำระบบสารสนเทศไปใช้ในการปรับปรุงการบริหารภาครัฐ. กทม.: กันยายน 2537
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย. การศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาบุคลากร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทย. กทม.: 2537
- สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ ศูนย์เทคโนโลยี อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม. ไอที 2000 นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ, 2539
- สุชาดา กิระนันท์. เทคโนโลยีสารสนเทศสถิติ: ข้อมูลในระบบสารสนเทศ. กทม.: ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542



## เอกสาร

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน. “โครงการเครือข่ายข้อเสนอเทศการพัฒนารมือแรงงาน”.

เอกสารประกอบการเสนอของบประมาณปีงบประมาณ 2543 ต่อสำนัก  
งบประมาณ

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน. “โครงการวางระบบคอมพิวเตอร์ของกรมพัฒนาฝีมือแรงงาน”

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน. “แผนพัฒนาฝีมือแรงงาน ฉบับที่ 1 พ.ศ.2538-2539 และ  
2540 - 2544”

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน. “รายงานผลการพัฒนาฝีมือแรงงาน ประจำปีงบประมาณ  
2539 – 2543”

กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน. “สารสนเทศเพื่อการวางแผน” เอกสารประกอบการบรรยาย  
ในการประชุมเชิงปฏิบัติการเรื่องการพัฒนาศักยภาพของหน่วยงานในการ  
วางแผน,2539

กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม. “แผนพัฒนาแรงงานและสวัสดิการสังคม  
พ.ศ.2540 – 2544”

กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม. “แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศกระทรวง  
แรงงานและสวัสดิการสังคม พ.ศ.2543 – 2546”

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. “การปรับแผนพัฒนา  
เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 พ.ศ.2541 – 2544”. กุมภาพันธ์ 2541

สำนักงานเลขาธิการสภาที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาแรงงานแห่งชาติ. “รายงานเรื่อง  
การพัฒนาการบริหารของกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม”. บันทึกที่  
รศ 0207.5/005 ลงวันที่ 10 มกราคม 2543

สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ ศูนย์เทคโนโลยี  
อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี  
และสิ่งแวดล้อม. “แนวทางการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศระดับ  
กระทรวง”, 2539