

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสารสนเทศกลายเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดประการหนึ่ง จนกล่าวได้ว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ห้าเพิ่มจากปัจจัยสี่ อันได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค อีกทั้งยังมีแนวโน้มจะเป็นแหล่งอำนาจอันแท้จริงในอนาคต ประกอบกับสถานะการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานในการบริหารและพัฒนาในด้านต่าง ๆ ขององค์การซึ่งอยู่ในสภาพที่ต้องแข่งขันและมีความจำเป็นที่ต้องคอยประเมินสถานการณ์ด้านต่าง ๆ อย่างใกล้ชิด การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานจึงเป็นเครื่องมือที่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยให้หน่วยงานสามารถดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงแรงงาน ได้นำระบบสารสนเทศเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานด้านระบบงานสารบรรณ เป็นการพัฒนาระบบข้อมูลระดับปฏิบัติการ โดยเพิ่ม ประสิทธิภาพให้ครอบคลุมทุกสำนักและสามารถเชื่อมโยงกันได้ เพื่อประโยชน์ในการติดตามภารกิจของสำนักงานปลัดกระทรวง ระบบงานสารบรรณนำมาใช้เมื่อเดือนพฤษภาคม 2546 ใช้เฉพาะส่วนกลาง โดยครอบคลุมงานสารบรรณ ได้แก่ ทะเบียนรับ – ส่งหนังสือ การสั่งการของผู้บริหาร หนังสือเวียน คำสั่ง และการประชุม อย่างไรก็ตามการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านระบบงานสารบรรณยังมีปัญหาและอุปสรรค ได้แก่ ระบบสารสนเทศที่นำมาใช้ยังไม่สามารถตอบสนองต่องานทั้งหมดได้ การเวียนหนังสือราชการยังต้องใช้ระบบการเวียนแบบใช้คนเดินส่งเอกสารด้วยตนเอง และการจัดเก็บเอกสารยังใช้แบบเก็บเข้าแฟ้มตามหมวดหมู่เหมือนเดิม ทำให้ดูเหมือนการนำระบบสารสนเทศระบบงานสารบรรณเข้ามาใช้เป็นการเพิ่มภาระงาน เสียเวลา ยุ่งยากในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ น่าจะเป็นการลดขั้นตอนการทำงาน ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย แต่การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่รวดเร็วมาก ทำให้เจ้าหน้าที่ติดตามและฝึกอบรมไม่ทันกับความจำเป็นในการใช้งาน ประกอบกับข้อจำกัดของงบประมาณในการจัดซื้อจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ทำให้การจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงไม่เพียงพอต่อการใช้งานของเจ้าหน้าที่ ทำให้เป็นปัญหาอุปสรรค ผู้วิจัยจึงต้องการวิเคราะห์ระบบสารสนเทศด้านระบบงานสารบรรณว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อการพัฒนาระบบสารสนเทศของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานและเรื่องนี้ยังไม่มีใครศึกษามาก่อน

## 1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาสภาพการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศระบบงานสารบรรณในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน (ส่วนกลาง)

1.2.2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการใช้ประโยชน์จากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศระบบงานสารบรรณ

1.2.3 เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้รับมาปรับปรุงเพื่อให้มีการใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศด้านระบบงานสารบรรณของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน (ส่วนกลาง) ได้เพิ่มขึ้น

## 1.3 ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

เป็นการศึกษาสภาพการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศระบบงานสารบรรณ ปัญหาและอุปสรรค จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน (ส่วนกลาง) ในฐานะที่เป็นผู้ใช้งาน (User) ในช่วงเวลาดังแต่วันที่ 20 พฤษภาคม ถึง 31 พฤษภาคม 2547

## 1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 เพื่อนำผลการศึกษาไปกำหนดเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรด้านระบบสารสนเทศและผู้ใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศด้านระบบงานสารบรรณ ให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานได้มากขึ้น

1.4.2 เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นแนวทางในการปรับปรุงบทบาทและการสนับสนุนของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ให้บรรลุหรือสอดคล้องกับภารกิจของส่วนราชการด้านระบบงานสารบรรณ

1.4.3 เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้รับเป็นแนวทางให้ข้อเสนอแนะในการพิจารณาและตัดสินใจต่อการประยุกต์และพัฒนาระบบสารสนเทศด้านระบบงานสารบรรณต่อไป

## 1.5 นิยามศัพท์

1.5.1 ฐานข้อมูลกลาง หมายถึง ข้อมูลโครงสร้างบุคคล และระบบงานสารบรรณ ซึ่งเป็นข้อมูลที่ระบบย่อยทั้ง 5 ระบบ ต้องนำข้อมูลไปใช้งาน

1.5.2 สารบรรณสำนักบริหารกลาง หมายถึง เจ้าหน้าที่ในสังกัดของสำนักบริหารกลาง ที่ทำหน้าที่ในการรับ/ส่งเอกสาร หรือหนังสือที่เข้ามาที่สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

1.5.3 เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ และเป็นผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศระบบงานสารบรรณ

1.5.4 ผู้บริหาร หมายถึง ผู้บริหารระดับสูง

## 1.6 ข้อจำกัดของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดด้านเวลา เนื่องจากมีระบะเวลาน้อยทำให้การศึกษาและเก็บข้อมูลมีเวลาจำกัด จึงทำให้ไม่สามารถทำการวิจัยได้โดยละเอียด หรือทำการทดสอบซ้ำ หรือเก็บตัวอย่างหลายครั้งได้

ข้อจำกัดเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง เป็นการเก็บตัวอย่างจากข้าราชการและลูกจ้างในสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน (ส่วนกลาง) ที่ใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านระบบงานสารบรรณ

ผู้วิจัยได้ทำการประเมินการใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศด้านระบบงานสารบรรณเท่านั้น โดยไม่ได้ศึกษาระบบสารสนเทศด้านอื่นที่มีอยู่ในสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

## บทที่ 2

### สภาพทั่วไปของการใช้ระบบสารสนเทศด้านระบบงานสารบรรณ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน (ส่วนกลาง)

#### 2.1 ความเป็นมา

กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม จัดตั้งเมื่อวันที่ 23 กันยายน 2536 โดยพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2536 ประกอบด้วยส่วนราชการ ดังนี้ สำนักงานเลขานุการรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวง กรมการจัดหางาน กรมประชาสงเคราะห์ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และสำนักงานประกันสังคม

ต่อมาเมื่อมีการปฏิรูประบบราชการไทย ในปี พ.ศ. 2545 กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม ถูกแบ่งเป็น 2 กระทรวง คือ กระทรวงแรงงานดูแลด้านแรงงานประกอบด้วยสำนักงานรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน กรมการจัดหางาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และสำนักงานประกันสังคม กระทรวงที่สอง คือ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ดูแลด้านสวัสดิการสังคม ภายใต้การจัดกระทรวงแรงงานในรูปแบบใหม่ สำนักงานปลัดกระทรวงเป็นหน่วยงานสำคัญที่รับผิดชอบการบริหารงานประจำ ตามกฎหมายที่กำหนดให้เป็นภาระหน้าที่ของกระทรวง ดังนั้น สำนักงานปลัดกระทรวงจึงถูกออกแบบให้รับผิดชอบ ทั้งภารกิจด้านยุทธศาสตร์และภารกิจด้านการบริหารจัดการในด้านต่าง ๆ ของกระทรวง รวมถึงบทบาทใหม่ในการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงในระดับกระทรวง โดยเฉพาะการพัฒนาองค์กรและบุคลากร และการสร้างสรรค์นวัตกรรมเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและพัฒนา ระบบการบริหารงานที่ทันสมัย

#### 2.2 บทบาทหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวง

มาตรา 23 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ได้บัญญัติให้สำนักงานปลัดกระทรวงรับผิดชอบปฏิบัติราชการประจำทั่วไปของกระทรวง และราชการที่คณะรัฐมนตรีมิได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกรมใดกรมหนึ่งในสังกัดกระทรวงโดยเฉพาะ รวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในกระทรวงให้เป็นไปตามนโยบายแนวทาง และแผนปฏิบัติราชการของกระทรวง

ในการจัดระเบียบบริหารราชการแนวใหม่ ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ได้เน้นให้สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานมีบทบาทสำคัญในการปฏิบัติงานด้านยุทธศาสตร์และแผนงานของกระทรวง และการจัดการงานบริหารด้านต่าง ๆ ที่ช่วยสนับสนุนและเอื้ออำนวยให้กลุ่มงานด้านปฏิบัติการในแต่ละกลุ่มภารกิจหรือกรมสามารถดำเนินงานหรือปฏิบัติราชการไปได้ตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล และใช้ทรัพยากรภายในกระทรวงอย่างสมประโยชน์และคุ้มค่า

### **2.3 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน**

จากภารกิจดังกล่าวข้างต้น สรุปการแบ่งโครงสร้างหน้าที่ตามความรับผิดชอบของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานมีดังนี้ 1) ราชการบริหารส่วนกลาง ประกอบด้วย สำนักบริหารกลาง ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักตรวจและประเมินผล สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ และหน่วยงานไม่สังกัดกอง ซึ่งเป็นกลุ่มที่ขึ้นตรงต่อปลัดกระทรวง มี 2 กลุ่มงาน คือ กลุ่มงานตรวจสอบภายในกระทรวง และกลุ่มงานพัฒนาระบบบริหาร 2) ส่วนราชการบริหารส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย สำนักงานแรงงานจังหวัด 75 จังหวัด ตามแผนภูมิที่ 2.1

แผนภูมิที่ 2.1 แสดงการแบ่งส่วนราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน  
โครงสร้างของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ตามโครงสร้างใหม่ที่ ก.พ. กำหนด



## 2.4 อำนาจหน้าที่และโครงสร้างของสำนัก

เนื่องจากการทำรายงานฉบับนี้จะเน้นเรื่องการศึกษาระบบสารสนเทศทางด้านระบบงานสารบรรณที่ใช้ในสำนักงานปลัดกระทรวง (ส่วนกลาง) จึงขอนำเสนออำนาจหน้าที่และโครงสร้างของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน (ส่วนกลาง)

### 2.4.1 สำนักบริหารกลาง

(1) กลุ่มงานช่วยอำนวยความสะดวกและงานสารบรรณ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการทั่วไป รวมทั้งงานสารบรรณ งานช่วยอำนวยความสะดวก งานเลขานุการของสำนักงานปลัดกระทรวง ดำเนินการเกี่ยวกับการประชุมกระทรวงและสำนักงานปลัดกระทรวง การหารือข้อราชการของผู้บริหารกิจกรรมกระทรวงที่เกี่ยวข้องกับราชพิธี รัฐพิธี และกิจกรรมระดับชาติ

(2) กลุ่มงานพัฒนาองค์กรและระบบงาน มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับเสริมสร้างพัฒนาองค์กรและระบบงาน จัดระบบบริหารงานบุคคลและมาตรฐานการบริหารงานบุคคล พัฒนาและเสริมสร้างระบบวินัยและคุณธรรม จัดสวัสดิการข้าราชการและลูกจ้าง ส่งเสริมประสิทธิภาพและประสิทธิผลข้าราชการ กำหนดและดำเนินการตามแผนพัฒนาบุคลากรของกระทรวงเพื่อให้เจ้าหน้าที่มีสมรรถนะสูง มีศักดิ์ศรี และจิตสำนึกในการให้บริการประชาชน

(3) กลุ่มงานคลังและพัสดุ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับบริหารเงินงบประมาณ งานกำกับดูแลการใช้จ่ายงบประมาณ รวมทั้งการโอนเปลี่ยนแปลงและเบิกจ่ายงบประมาณแทนกัน บริหารงานด้านการเงิน การคลังและการบัญชี บริหารพัสดุ อาคาร สถานที่ และยานพาหนะ

(4) กลุ่มงานเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับประมวลวิเคราะห์เหตุการณ์ด้านแรงงาน และดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลงาน ประสานและพัฒนาเครือข่ายการประชาสัมพันธ์ รวมทั้งเป็นศูนย์กลางสื่อมวลชนในการให้ข่าวต่าง ๆ

(5) กลุ่มงานกฎหมาย มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับพัฒนาปรับปรุง แก้ไขกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศในความรับผิดชอบของกระทรวง ดำเนินการเกี่ยวกับงาน นิติกรรม และสัญญา รวมทั้งความรับผิดชอบทางแพ่ง พัฒนากลไกการบังคับใช้กฎหมาย รวมทั้งการดำเนินคดี และการให้บริการทางกฎหมาย

(4) กลุ่มงานประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับประสานแลกเปลี่ยนความร่วมมือระหว่างประเทศ ในกรอบทวิภาคี พหุภาคี ภูมิภาค อนุภูมิภาค และองค์การระหว่างประเทศ เจริญส่งเสริมและพัฒนาเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประเทศ อำนวยความสะดวกทางการเงินกู้และความร่วมมือระหว่างประเทศ สนับสนุนและประสานการปฏิบัติงานของสำนักงานแรงงานในต่างประเทศ รวมทั้งประมวลวิเคราะห์ สรุปสถานการณ์การทำงานในต่างประเทศ

2.4.6 กลุ่มตรวจสอบภายในกระทรวง มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับจัดระบบการประสานงานกับผู้ตรวจสอบภายในระดับกรม วิเคราะห์และเสนอความเห็นเบื้องต้นเกี่ยวกับการกำหนดนโยบายและขอบเขตของแผนการตรวจสอบประจำปีของผู้ตรวจสอบภายในระดับกรม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงาน งาน/โครงการ ที่มีความสำคัญต่อผลสำเร็จของนโยบายประมวลและวิเคราะห์รายงานผลการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายในระดับกรม และสรุปผลการตรวจสอบในภาพรวมของกระทรวง เสนอต่อคณะกรรมการตรวจสอบ

2.4.7 กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับระบบการบริหารอัตรากำลัง และการจัดสรรตำแหน่งของส่วนราชการในสังกัดกระทรวงแรงงานเพื่อวางแผนกำลังคนในภาพรวมของกระทรวง ประสานการดำเนินการตามมติคณะรัฐมนตรี เรื่องกำลังคนในภาพรวมของกระทรวง และรับผิดชอบงานปฏิรูประบบราชการในส่วนของกระทรวง



## 2.5 อัตรากำลัง

ปัจจุบันสำนักงานปลัดกระทรวงมีอัตรากำลังข้าราชการ ตามโครงสร้างที่ ก.พ. กำหนด รวมทั้งสิ้น 701 อัตรา ดังนี้

### ตารางที่ 2.1 แสดงอัตรากำลังข้าราชการของสำนักงานปลัดกระทรวง

อัตรากำลังของสำนักงานปลัดกระทรวงตามโครงสร้างที่ ก.พ. กำหนด

หน่วยราชการ	ข้าราชการ (จำนวน)
ปลัดกระทรวง	1 อัตรา
รองปลัดกระทรวง	3 อัตรา
ผู้ตรวจราชการกระทรวง	6 อัตรา
ที่ปรึกษา	2 อัตรา
ผู้ช่วยปลัดกระทรวง	2 อัตรา
สำนักบริหารกลาง	146 อัตรา
ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	21 อัตรา
สำนักตรวจและประเมินผล	52 อัตรา
สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์	55 อัตรา
สำนักประสานความร่วมมือระหว่างประเทศ	56 อัตรา
กลุ่มงานตรวจสอบภายในกระทรวง	7 อัตรา
กลุ่มงานพัฒนาระบบบริหาร	6 อัตรา
สำนักงานแรงงานจังหวัด 75 จังหวัด	344 อัตรา
รวม	701 อัตรา

ข้อมูล ณ เดือนตุลาคม 2545

## 2.6 สภาพทั่วไปด้านระบบสารสนเทศของสำนักงานปลัดกระทรวง

### 2.6.1 สถานภาพด้านระบบสารสนเทศ

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ซึ่งมีศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นหน่วยงานที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับภารกิจของกระทรวงแรงงาน ได้จัดหาซอฟต์แวร์ระบบมาใช้ ประเภท Windows 95 / 98 / NT 4.0 ซอฟต์แวร์ประยุกต์ประเภท UNIX ,Linux , Lotus Notes ระบบจัดการฐานข้อมูล DB2 ฮาร์ดแวร์แบบ PC และระบบเครือข่ายใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการเชื่อมต่อภายในสำนักงานปลัดกระทรวง

ในปี พ.ศ. 2545 สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานได้มีการพัฒนาโปรแกรม 6 ระบบ ประกอบด้วย ระบบห้องสมุด ระบบประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บ ระบบมาตรฐานข้อมูลและเครื่องชี้วัด ระบบงานสารบรรณ ระบบติดตามผลสัมฤทธิ์ของแผนงานโครงการ และระบบแสดงผลสารสนเทศทางกราฟฟิค ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะระบบงานสารบรรณเท่านั้น

ระบบงานสารบรรณ เป็นการปรับปรุงระบบงานสารบรรณที่ได้รับอนุมัติงบประมาณเมื่อปี 2540 โดยให้ครอบคลุมงานสารบรรณได้แก่ ทะเบียนรับ - ส่งหนังสือ การสั่งการของผู้บริหาร หนังสือเวียนและคำสั่ง ทั้งในระดับกระทรวงและกรม รวมทั้งการประชุมกระทรวงและสำนักงานปลัดกระทรวง เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นด้วย Software Lotus Notes ประกอบด้วยระบบย่อย 5 ระบบ คือ ระบบข้อมูลทะเบียนรับ / ส่งเอกสาร ระบบข้อมูลการติดตามความก้าวหน้าตามข้อสั่งการ ระบบการจัดเก็บเอกสารและการเวียนหนังสือราชการ ระบบงานประชุม และระบบข้อมูลนัดหมายผู้บริหาร โดยมีกลุ่มงานช่วยอำนวยความสะดวกและงานสารบรรณ สำนักบริหารกลาง เป็นผู้รับผิดชอบดูแลระบบ ระบบได้ติดตั้ง และเริ่มใช้งานเมื่อเดือนพฤษภาคม 2546

## 2.6.2 ระบบงานสารบรรณ

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อเพิ่มความสะดวกให้กับงานทะเบียนรับ/ส่งเอกสาร ในส่วนของการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2. เพื่อให้การสืบค้นหนังสือเข้าออกมีความรวดเร็ว และถูกต้องมากยิ่งขึ้น
3. เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการบันทึกข้อมูลทะเบียนรับ/ส่งเอกสาร
4. เพื่อให้สามารถทราบสถานะของหนังสือว่า อยู่ที่หน่วยงานใด ได้สะดวกยิ่งขึ้น
5. เพื่อให้มีแหล่งข้อมูลเอกสารและหนังสือราชการ ทำให้สามารถค้นหาเอกสารหรือหนังสือราชการ ได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น
6. เพื่อให้สามารถทราบกำหนดการประชุมของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานล่วงหน้าได้โดยสะดวกยิ่งขึ้น
7. เพื่อให้มีแหล่งข้อมูลงานประชุม ทำให้สามารถค้นหาข้อมูลงานประชุมย้อนหลังได้
8. เพื่อให้มีแหล่งข้อมูลการนัดหมายผู้บริหารทำให้สามารถทราบตารางการนัดหมายของผู้บริหาร ได้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น

### ประโยชน์ที่ได้รับ

1. เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. มีฐานข้อมูลกลางสำหรับงานสารบรรณ เพื่อลดความสูญหายของข้อมูล และเพิ่มความสะดวกในการสืบค้นข้อมูล
3. การค้นหาข้อมูลสามารถทำได้ง่าย สะดวก และไม่จำกัดเวลา

ขอบเขตของงาน ระบบงานสารบรรณจะประกอบไปด้วยระบบงานย่อย 5 ระบบ คือ

1. ระบบข้อมูลทะเบียนรับ/ส่งเอกสาร เป็นระบบที่จะเข้ามาสนับสนุนการทำงานในส่วนของการรับ / ส่งเอกสารหรือหนังสือภายใน สป. ทั้งหมด โดยเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานระดับสำนัก / หรือเทียบเท่า (หน่วยงานในระดับจังหวัด) และสารบรรณสำนักบริหารกลางที่ทำหน้าที่ในการรับเอกสารของปลัดกระทรวงแรงงานเข้าด้วยกัน โดยการทำงานจะแบ่งกลุ่มตามผู้ปฏิบัติงานออกเป็น 2 กลุ่มตามลักษณะงาน คือ

1.1 สารบรรณสำนักบริหารกลางซึ่งในที่นี้จะหมายถึง เจ้าหน้าที่ในสังกัดของสำนักบริหารกลางที่ทำหน้าที่ในการรับ/ส่งเอกสารหรือหนังสือที่เข้ามาที่สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน โดยจะแบ่งออกได้อีกเป็น 2 กลุ่ม ตามประเภทการรับหนังสือ คือ

- รับเสนอ สำหรับกรณีการส่งหนังสือมาเพื่อเสนอปลัดกระทรวงแรงงาน จากหน่วยงานภายในกระทรวงแรงงาน (กรม/สำนักงานในสังกัด)
- รับกระทรวง สำหรับกรณีการส่งหนังสือเข้ามาเพื่อเรียน สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ปลัดกระทรวงแรงงาน และกระทรวงแรงงาน จากหน่วยงานภายนอกกระทรวงแรงงาน

1.2 สารบรรณของหน่วยงานระดับสำนักต่าง ๆ ภายในสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน และหน่วยงานที่เทียบเท่าระดับสำนัก ซึ่งจะทำหน้าที่ในการรับ/ส่งเอกสารที่ส่งเข้ามาในหน่วยงานตนเอง

ระบบงานสารบรรณจะแบ่งตาม Function งานหลักได้ 3 Function คือ การรับหนังสือ , การเสนอหนังสือผู้บริหาร และการส่งหนังสือ ดังนี้

### ระบบการรับหนังสือของสารบรรณสำนักต่าง ๆ

ขั้นตอนของการปฏิบัติงานในกรณีที่สารบรรณสำนักในสำนักปลัดกระทรวงแรงงาน ได้รับหนังสือมีดังต่อไปนี้

1. กรณีสารบรรณสำนักได้รับหนังสือจากหน่วยงานที่ไม่ได้ใช้ระบบงานสารบรรณนี้ (เรียกว่าหน่วยงานภายนอกระบบ) พิจารณาว่าเอกสารดังกล่าวถึงหรือเรียนปลัดกระทรวงแรงงานหรือไม่

1.1 กรณีที่หนังสือดังกล่าวเรียนปลัดกระทรวงแรงงาน สารบรรณสำนักจะทำหน้าที่แทนสารบรรณสำนักบริหารกลาง โดยจะสามารถออกเลขทะเบียนรับหนังสือของกระทรวงได้จากระบบงานสารบรรณ ซึ่งระบบจะสร้างเลขทะเบียนที่มีค่าไม่ซ้ำกันจากฐานข้อมูลเลขทะเบียนส่วนกลาง และบันทึกส่งให้หน่วยงานของตนเอง และไปทำงานต่อในข้อ 3

1.2 กรณีที่ไม่ใช่ จะต้องลงทะเบียนรับของสำนักเองโดยให้ไปทำต่อในข้อ 3

2. กรณีที่สารบรรณสำนักได้รับหนังสือจากหน่วยงานที่ใช้ระบบงานสารบรรณนี้ (เรียกว่า หน่วยงานภายในระบบ) รายละเอียดของหนังสือรับจะปรากฏในรายชื่อหนังสือรอรับเข้าของสำนัก สารบรรณสามารถดูรายละเอียดของหนังสือรอรับเหล่านั้นได้ผ่านหน้าจอของระบบ

3. สารบรรณสำนักกำหนดเลขทะเบียนรับหนังสือของสำนัก

4. ปฏิบัติงานตามขั้นตอนต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน ซึ่งระบบสารบรรณจะไม่ได้ครอบคลุมขั้นตอนการทำงานในส่วนนี้

5. หลังจากปฏิบัติงานตามหนังสือดังกล่าว สารบรรณสามารถที่จะบันทึกข้อปฏิบัติการหรือหมายเหตุข้อสั่งการของหนังสือดังกล่าวเข้าสู่ระบบ

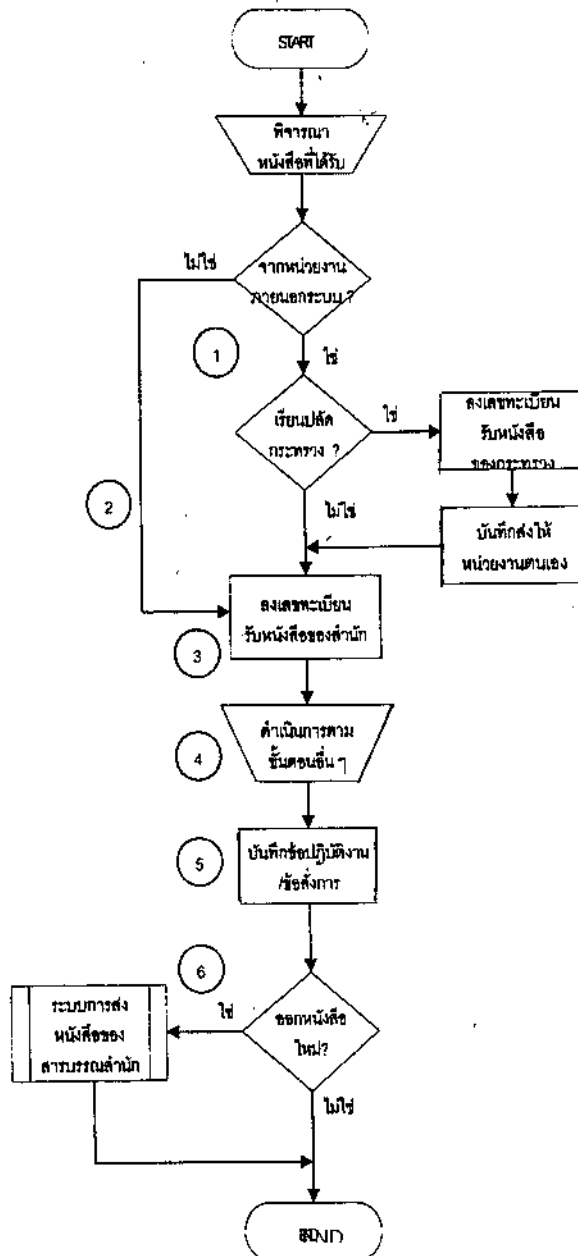
6. จะมีการออกหนังสือใหม่ที่เกี่ยวข้องกับหนังสือฉบับนี้หรือไม่

6.1 ถ้ามี จะสามารถออกหนังสือใหม่และลงทะเบียนหนังสือส่ง เพื่อออกเลขที่หนังสือได้ โดยการทำงานให้ไปดูที่ขั้นตอนของระบบการส่งหนังสือของสารบรรณสำนัก

6.2 ถ้าไม่มี จะสิ้นสุดการทำงานในขั้นตอนนี้

การลงทะเบียนรับหนังสือนั้น เพื่อเป็นการป้องกันไม่ให้ลงทะเบียนรับหนังสือซ้ำในเลขทะเบียนรับชุดเดียวกัน (เช่น ถ้าเป็นรับกระทรวง ก็จะตรวจสอบการซ้ำกันในเลขรับของกระทรวงทั้งหมด ถ้าเป็นเลขของสำนัก ก็จะตรวจสอบเฉพาะในชุดเลขรับของสำนักนั้น ๆ ) จะมีการตรวจสอบก่อนการลงทะเบียนรับหนังสือว่า หนังสือฉบับดังกล่าวเคยถูกลงทะเบียนรับไปแล้วหรือไม่ หากเคยรับแล้วระบบจะไม่ให้ลงทะเบียนรับอีก และจะแสดงหน้าจอปรากฏขึ้นมาเพื่อแจ้งเลขทะเบียนรับ ชื่อเรื่องของหนังสือ เลขที่หนังสือ และวันที่หนังสือฉบับที่เลขลงทะเบียนรับไปแล้วขึ้นมาแจ้งให้ทราบ

ระบบการรับหนังสือของสารบรรณสำนัก



ระบบการส่งหนังสือของสารบรรณสำนัก ขั้นตอนของการปฏิบัติงาน มีดังต่อไปนี้

1. พิจารณาน้ำหนักว่า เป็นการลงนามในหนังสือแทนปลัดกระทรวงหรือไม่

1.1 ถ้าใช่ สารบรรณจะสามารถทำหน้าที่ออกเลขทะเบียนเองได้ โดยให้ไปคู่มือขั้นตอนการทำงานที่ระบบการออกเลขหนังสือส่งของกระทรวง / สำนักงานปลัดกระทรวง

1.2 ถ้าไม่ใช่ หมายถึงเป็นออกหนังสือของสำนัก เพื่อเสนอปลัดกระทรวงให้ออกเลขหนังสือของสำนัก

2. พิจารณาว่าเป็นหนังสือที่จะนำเสนอผู้บริหารหรือไม่

2.1 ถ้าใช่ เป็นหนังสือเสนอผู้บริหาร

2.1.1 กำหนดลำดับการเสนอหนังสือ เพื่อเป็นข้อมูลให้ทราบว่า มีขั้นตอนการนำเสนอหนังสือเป็นอย่างไรบ้าง

2.1.2 บันทึกเสนอผู้บริหาร

2.1.3 พิมพ์ใบเซ็นรับหนังสือ

2.1.4 เลขานุการผู้บริหารจะสามารถบันทึกรับหนังสือได้ผ่านระบบงานสารบรรณ โดยไปคู่มือขั้นตอนของระบบการเสนอหนังสือแก่ผู้บริหาร

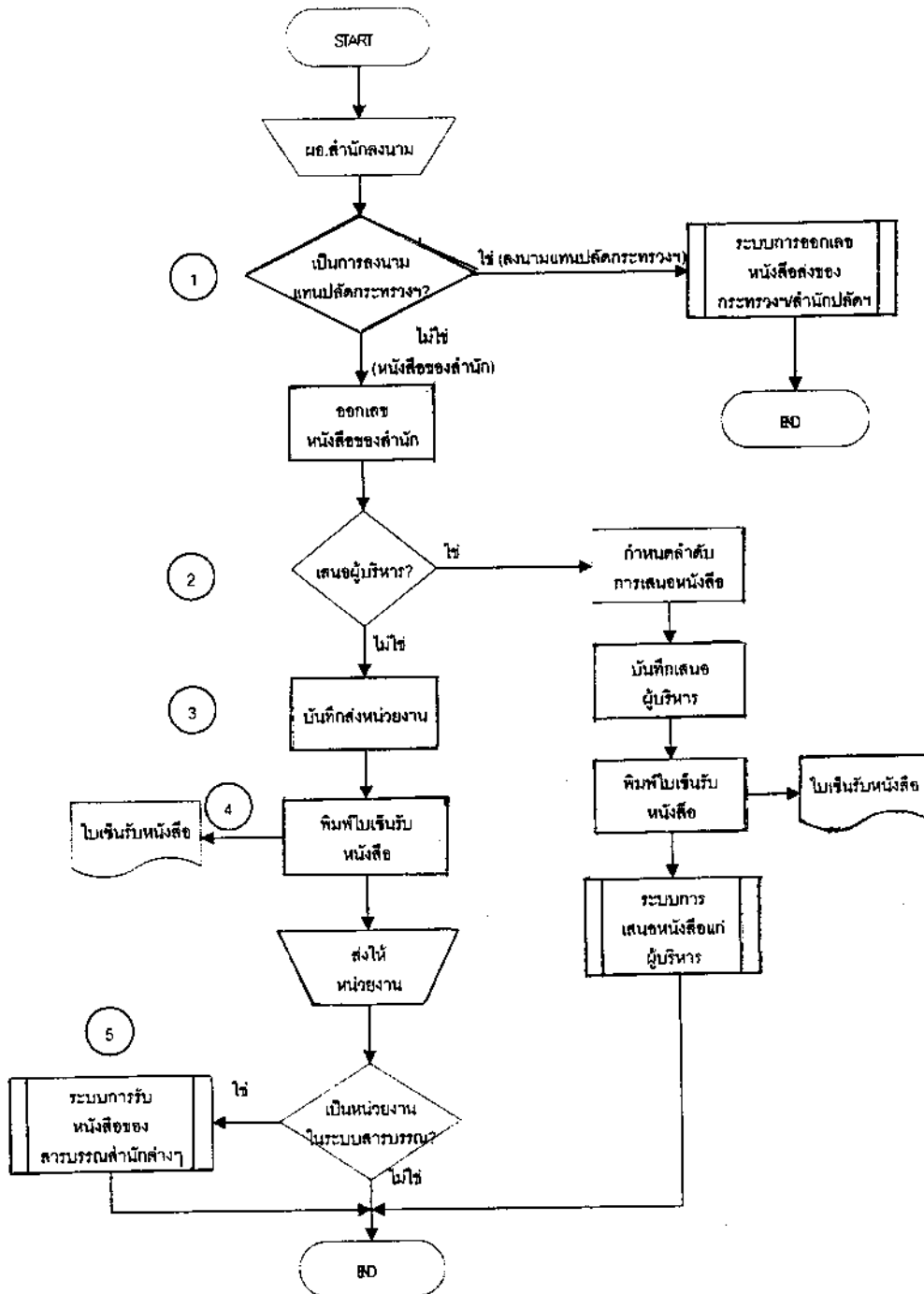
2.2 ถ้าไม่ใช่ เป็นหนังสือที่ส่งให้หน่วยงานอื่น ๆ ไปทำ  
ต่อในข้อ 3

3. บันทึกชื่อหน่วยงานที่จะส่งหนังสือให้

4. พิมพ์ใบเซ็นรับหนังสือ

5. หากหน่วยงานผู้รับเป็นหน่วยงานที่ใช้ระบบงานสารบรรณนี้ด้วย ผู้รับจะสามารถลงทะเบียนรับหนังสือได้ผ่านทางระบบงานสารบรรณ โดยไปคู่มือขั้นตอนของระบบการรับหนังสือของสารบรรณสำนักต่างๆ

### ระบบการส่งหนังสือของสารบรรณสำนัก



## ระบบการเสนอหนังสือแก่ผู้บริหาร ขั้นตอนของการปฏิบัติ

งาน มีดังต่อไปนี้

1. เลขานุการฯ บันทึกรับหนังสือ
2. ดำเนินการเสนอผู้บริหารพิจารณา ภายนอกระบบ
3. บันทึกคำสั่งการหรือข้อเกี่ยยณที่ได้รับจากผู้บริหาร
4. พิจารณาว่า ต้องส่งผู้บริหารลำดับถัดไปหรือไม่
  - 4.1 ถ้าไม่ใช่ คำสั่งการเป็นที่สิ้นสุด ไม่ต้องส่งไปให้

ผู้บริหารลำดับถัดไปให้ส่งคืนหน่วยงานเจ้าของเรื่องโดยบันทึกเข้าสู่ระบบ และส่งหนังสือตัวจริงคืนหน่วยงานเจ้าของเรื่องพร้อมทั้งสำเนาให้สำนักบริหารกลางด้วย

- 4.2 ถ้าใช่ คำสั่งการยังไม่เป็นที่สิ้นสุด ให้เสนอผู้บริหาร

ในลำดับถัดไปพิจารณาต่อ ให้ทำต่อในข้อ 5

5. พิจารณาว่า ต้องเสนอรัฐมนตรีหรือไม่

- 5.1 ถ้าไม่ใช่ ส่งให้ผู้บริหารลำดับถัดไปของสำนักงาน

ปลัดกระทรวงบันทึกชื่อผู้บริหารลำดับถัดไปในระบบเพื่อเสนอผู้บริหาร พิมพ์ใบเซ็นรับหนังสือ และส่งหนังสือตัวจริงไปให้ผู้บริหาร

- 5.2 ถ้าใช่ ต้องนำเสนอรัฐมนตรีพิจารณาให้ทำต่อในข้อ 6

6. ส่งเรื่องมาให้สำนักบริหารกลางเพื่อออกเลขส่งให้รัฐมนตรี
7. สำนักบริหารกลางออกเลขหนังสือเสนอ รัฐมนตรี
8. เสนอหนังสือตัวจริงให้รัฐมนตรีพิจารณา
9. เมื่อสำนักบริหารกลางได้รับหนังสือกลับมาจะบันทึกคำสั่ง

การหรือข้อเกี่ยยณ

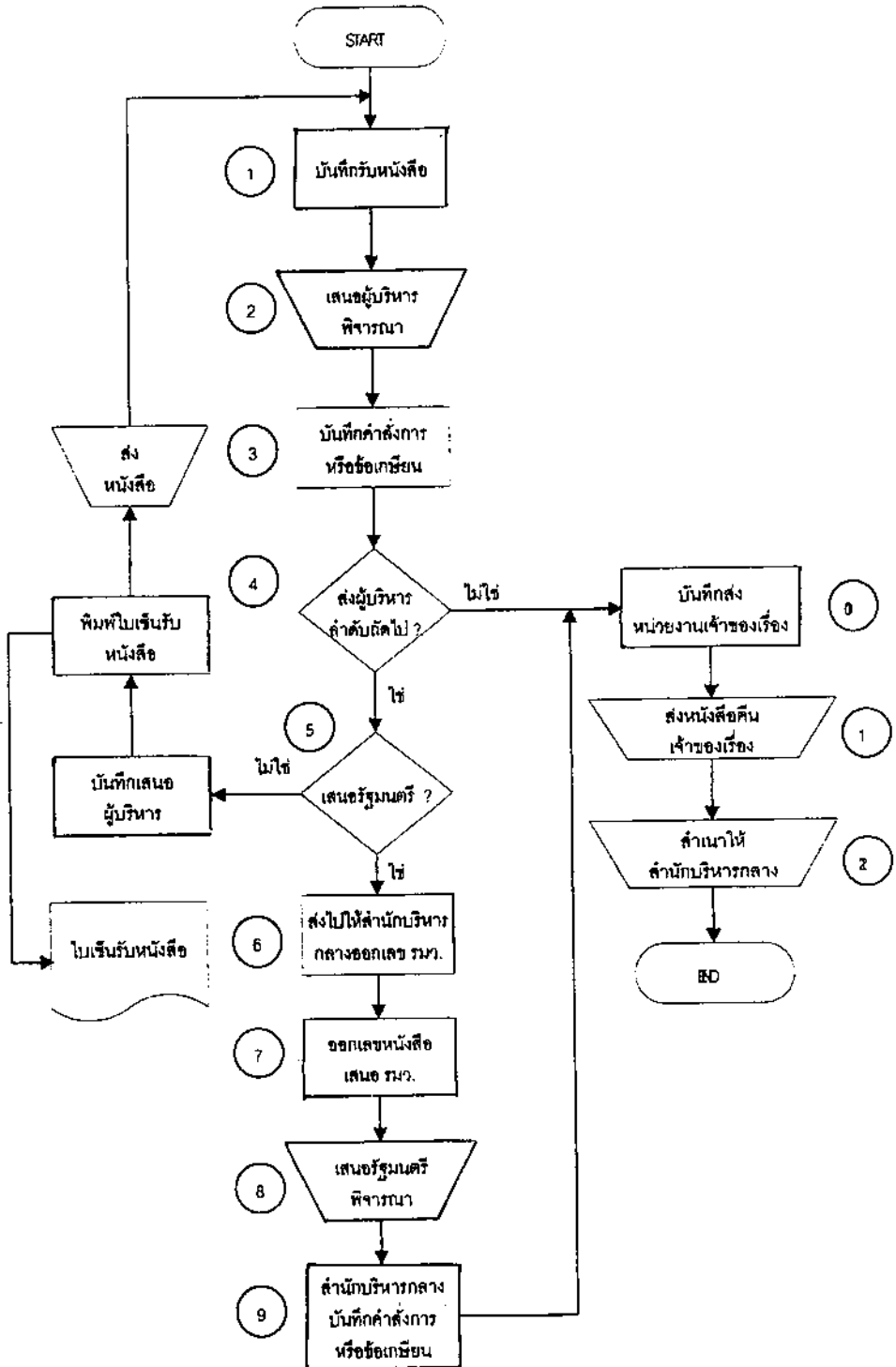
10. สำนักบริหารกลางบันทึกส่งคืนหนังสือให้หน่วยงาน

เจ้าของเรื่อง

11. ส่งตัวหนังสือคืนเจ้าของเรื่อง
12. สำเนาให้สำนักบริหารกลาง



ระบบการเสนอหนังสือแก่ผู้บริหาร



2. ระบบข้อมูลติดตามความก้าวหน้าตามข้อสั่งการ เป็นระบบที่นำข้อมูลจากระบบข้อมูลทะเบียนรับ/ส่งเอกสารมาประมวล เพื่อให้สามารถค้นหาและติดตามหนังสือที่รับ/ส่งในระบบได้

3. ระบบการจัดเก็บเอกสารและการเวียนหนังสือราชการ เป็นระบบที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลคำสั่ง ระเบียบ หรือประกาศ หรือ หนังสือราชการอื่น ๆ ในลักษณะของการ Attach File เก็บไว้ในระบบเพื่อให้สามารถแจ้งให้หน่วยงานภายใน สป. ที่เกี่ยวข้องทราบ โดยผู้ดูแลในการเพิ่ม ลบ หรือแก้ไขข้อมูล คือ เจ้าหน้าที่สำนักบริหารกลาง

4. ระบบงานประชุม เป็นระบบที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับงานประชุม และแจ้งให้หน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องรับทราบเพื่อเข้ามาดูรายละเอียดของงานประชุมนั้นๆ ได้ โดยข้อมูลจะแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ กำหนดการประชุม วาระการประชุม รายงานการประชุม และข้อสั่งการ โดยจะแบ่งกลุ่มของผู้บันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

\* เจ้าหน้าที่ของสำนักบริหารกลาง จะดูแลข้อมูลการประชุมของ สป. การประชุมของกระทรวงแรงงาน และ Morning Brief

\* เจ้าหน้าที่สารบรรณของสำนักต่าง ๆ จะดูแลข้อมูลการประชุมของสำนัก

5. ระบบข้อมูลการนัดหมายผู้บริหาร เป็นระบบที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับตารางการนัดหมายของผู้บริหารใน สป. และแจ้งให้เลขานุการทราบได้ โดยข้อมูลที่เก็บเพื่อจุดประสงค์ให้ทราบว่า ผู้บริหารจะมีนัดหมายอะไร เมื่อใด และจะเป็นข้อมูลที่สามารถเผยแพร่ให้ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องกับระบบสารบรรณเข้ามาดูข้อมูลได้ด้วย

2.6.3 ผลการดำเนินการโครงการฯ ที่ผ่านมา จากการศึกษาพบว่า การนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานระบบงานสารบรรณ ที่สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน (ส่วนกลาง) ระบบนี้ติดตั้งอยู่บน Server ที่มีระบบปฏิบัติการเป็น Linux และใช้โปรแกรม Lotus Notes Server หรือ Domino Server ในการจัดการข้อมูลและพัฒนาระบบ ระบบทำงานผ่าน Web ผู้ใช้งานใช้ Web Browser : <http://dm.mol.go.th> ในการเข้ามาทำงาน เครื่อง Server อยู่ที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และมีการเชื่อมโยงไปยังเครื่อง Client ที่สำนักและเลขานุการผู้บริหาร รวมทั้งหมด 23 จุด จากการนำระบบงานสารบรรณมาใช้ทำให้สามารถติดตามการรับส่งหนังสือได้สะดวกยิ่งขึ้น ส่วนในระบบงานอื่นใช้ประโยชน์ได้น้อย เช่น ระบบการจัดเก็บสารและ

การเวียนหนังสือราชการ สำนักบริหารกลางไม่มีเครื่องสแกนเนอร์ในการสแกนเอกสารเข้าระบบได้ จึงทำให้ไม่สามารถใช้ระบบนี้ได้ ในขณะเดียวกันเป็นการพัฒนาให้เจ้าหน้าที่ได้รับความรู้และทักษะในการใช้งานคอมพิวเตอร์กับงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มขึ้น เป็นจุดเริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลงด้านกระบวนการทำงานของหน่วยงาน เพื่อรองรับการทำงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-government)

## บทที่ 3

### ทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาวิจัยเรื่องการวิเคราะห์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบงาน สารบรรณ : กรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน (ส่วนกลาง) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า รวบรวมข้อมูลทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวข้อง เช่น ความหมายของระบบสารสนเทศ ความหมายของการใช้ประโยชน์ ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ การนำระบบสารสนเทศไปติดตั้ง การวัดความสำเร็จของระบบ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กรอบแนวคิดในการวิจัย ความหมายของตัวแปร สมมติฐานการวิจัย โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

#### 3.1 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการวิจัย

3.1.1 ความหมายของระบบสารสนเทศ (Information System) มีนักวิชาการหลาย ท่านได้ให้ความหมายของระบบสารสนเทศ (Information System) ไว้ ดังนี้

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2545 : 8) คือ ข้อมูลที่ได้ผ่านการประมวลผลหรือจัด ระบบแล้ว เพื่อให้มีความหมายและคุณค่าสำหรับผู้ใ้

รัชนีกร วัชรวิทยากุล (2543 : 67 อ้างใน ขนิษฐา ชินะกุลวัฒนาและคณะ 2545 : 34) ระบบสารสนเทศ (Information System) หมายถึง ระบบงานที่พัฒนาขึ้นเพื่อสนับสนุน การปฏิบัติงานประจำวัน การวางแผนงาน การบริหารการจัดการ และการตัดสินใจในหน่วยงาน สำหรับผู้บริหารทุกระดับ ระบบสารสนเทศเป็นระบบที่ใช้คอมพิวเตอร์เก็บบันทึกและประมวลผล ข้อมูล วิเคราะห์ แสดงผล และจัดทำรายงานต่างๆ ทั้งบนเมนเฟรม มินิคอมพิวเตอร์ และไมโคร คอมพิวเตอร์

ประสงศ์ ปราณีตพลกรัง (2543 : 21 อ้างในขนิษฐา ชินะกุลวัฒนาและคณะ 2545 : 34) สารสนเทศนั้น เกิดจากการรวบรวมข้อมูลแล้วนำข้อมูลป้อนเข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์ และ ผ่านกระบวนการประมวลผล ผลลัพธ์ที่ได้จะออกมาเป็นสารสนเทศ ซึ่งพื้นฐานเทคโนโลยีสาร สนเทศ (Information Technology Fundamentals) เกิดจากส่วนประกอบต่างๆ เช่น ส่วนประกอบ ทางด้านคอมพิวเตอร์โปรแกรม ผู้วิเคราะห์ระบบ เทคนิคในการปฏิบัติ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล รูปแบบการประมวลผล

สุชาติ กิระนันท์ (2543 : 51) ระบบสารสนเทศ (Information System) คือ ระบบที่ ประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ อันได้แก่ ผู้ใช้ระบบ ผู้พัฒนาระบบ พนักงานที่เกี่ยวข้อง ผู้เชี่ยวชาญใน สาขาระบบคอมพิวเตอร์ ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ตัวแบบการวิเคราะห์ ระบบเครือข่าย และ ฐานข้อมูลที่ทำงานร่วมกันเพื่อกำหนด รวบรวมและจัดเก็บข้อมูล ทำการประมวลผลข้อมูลเพื่อ

สร้างสารสนเทศและส่งผลลัพธ์หรือสารสนเทศให้ผู้ใช้เพื่อช่วยสนับสนุนการทำงาน การตัดสินใจ การวางแผน การบริหาร การควบคุม การวิเคราะห์และติดตามผลการดำเนินงานขององค์กรเพื่อประโยชน์ในการบริหารองค์กรนั้น

ทัศนีย์วรรณ ศรีประดิษฐ์ (2543 : 16) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศ (Information System : IS) คือ ระบบที่ทำการแปลงทรัพยากรข้อมูลให้เป็นสารสนเทศด้วยกระบวนการนำเข้าข้อมูล ประมวลผลข้อมูล แสดงผลสารสนเทศ เก็บรักษาข้อมูลสารสนเทศและควบคุมกระบวนการทำงานของระบบ โดยมีทรัพยากรบุคคล ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ เป็นเครื่องมือช่วยสนับสนุนกระบวนการทำงานของระบบ

สุมาลี เมื่อังไพศาล (2531 : 44) ได้กล่าวถึงความหมายของสารสนเทศว่า สารสนเทศ คือ ทรัพยากรขององค์กร ซึ่งจะช่วยให้งานขององค์กรดำเนินไปด้วยดีการจัดการหรือบริหาร ทรัพยากรสารสนเทศ อาจทำได้ 3 ลักษณะ คือ การเก็บรวบรวมข่าวสารข้อมูล และสารสนเทศ การสื่อสารแลกเปลี่ยนสารสนเทศจากผู้รับคนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่ง การใช้สารสนเทศเพื่อช่วยในการบริหารงานและการตัดสินใจ

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลต่าง ๆ ที่ผ่านการประมวลผลหรือจัดระบบจนได้ข้อสรุปที่มีคุณค่าสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการสนับสนุนการทำงาน การตัดสินใจ การวางแผน และการบริหารงานทั้งปัจจุบันและอนาคต

### 3.1.2 ความหมายของการใช้ประโยชน์

ตามพจนานุกรมของราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมายของคำว่า “ประโยชน์” ไว้ว่า “สิ่งที่มีผลใช้ได้ดีสมกับที่คิดมุ่งหมายไว้ ผลที่ได้ตามต้องการและสิ่งที่เป็นผลดีหรือเป็นคุณ เช่น ประโยชน์ของการศึกษา ประโยชน์ของโรงเรียน ”

ตามความหมายของ Webster New International Dictionary Second Edition 1957 คำว่า “ประโยชน์” (Utilize) หมายถึง การทำให้เกิดผลดี การทำให้เกิดผลกำไร การใช้เครื่องจักร และการใช้โอกาส

การใช้ประโยชน์ (Utilization) จึงเป็นการนำเอาสิ่งที่ใช้ได้ดีตามที่คิดมุ่งหมายไว้ มาทำให้เกิดผลดีต่อไป เช่น การนำเครื่องจักรกลมาใช้ประโยชน์ในการผลิต สินค้าและบริการ การนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ในการบริหารงานในองค์กร

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2545 : 258) ได้ให้แนวคิดไว้ว่า ระดับการใช้งานหรือการใช้ประโยชน์ (Utilization) เป็นตัวชี้วัดหนึ่งของการวัดความสำเร็จของการนำระบบสารสนเทศไปติดตั้ง โดยพิจารณาถึงปริมาณและคุณภาพของการใช้งาน ดังนี้

1) ปริมาณการใช้งาน เช่น ความถี่ในการใช้งานต่อสัปดาห์ จำนวนผู้ใช้งาน จำนวนรายงานที่ได้นำไปใช้งาน

2) คุณภาพการใช้งาน เช่น การนำสารสนเทศจากระบบไปใช้ในการปฏิบัติงานประจำใช้ในการจัดทำรายงานรูปแบบต่างๆ หรือการใช้ในการวิเคราะห์และตัดสินใจ

จะเห็นว่าประโยชน์มีความหมายในเชิงสร้างสรรค์ทรัพยากรและเทคโนโลยีต่างๆ ขององค์กร หากมีการนำมาใช้ประโยชน์อย่างเต็มศักยภาพย่อมก่อให้เกิดผลงานที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งงบประมาณที่ลงทุนจัดสรรไปในการจัดหาทรัพยากรก็จะมีผลถูกใช้ไปอย่างคุ้มค่า

### 3.1.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ประโยชน์

#### จากระบบสารสนเทศ

ความสำเร็จในการนำเอาระบบสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในองค์กรนั้น ประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายปัจจัย ตั้งแต่การสนับสนุนจากผู้บริหารลักษณะของงาน ลักษณะของเทคโนโลยีและลักษณะของการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งปัจจัยด้านอื่น ๆ อีกหลายปัจจัย

#### 1) แนวคิดเกี่ยวกับความสำเร็จของการนำระบบสารสนเทศไปติดตั้ง

ปัจจุบันมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างกว้างขวางแต่ยังมีปัญหาในด้านการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไปติดตั้ง มีงานวิจัยหลายเรื่องที่พยายามค้นหาความจริงถึงสาเหตุของปัญหาดังกล่าวและหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา (Cooper & Zmud 1990)

(I) Kwon & Zmud (1987) พบว่า การศึกษาวิจัยด้านการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไปติดตั้งยังไม่ก้าวหน้ามากนัก เพราะขาดแนวทางและกรอบเค้าโครง จึงได้บูรณาการแนวคิดด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์กร นวัตกรรมและการแพร่ขยายของเทคโนโลยี แล้วทำการวิจัยใน 3 ด้าน คือ

(1.1) ด้านปัจจัย เป็นการวิจัยถึงตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไปติดตั้ง ซึ่งได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยด้านเทคโนโลยี จากการวิจัยพบว่ามีตัวแปรอื่นมีผลด้วยนั้น คือ การสนับสนุนจากผู้บริหาร การออกแบบระบบที่ดี และความต้องการที่สอดคล้องกันของผู้ใช้และผู้ออกแบบ

(1.2) ด้านกระบวนการ พบปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จ คือ การยอมรับการเปลี่ยนแปลง การนำไปปฏิบัติและการวางแผน

(1.3) ด้านการเมือง พบปัจจัยที่มีผลคือ ความหลากหลายของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การรับรู้และเข้าใจและการจัดการกับความหลากหลาย

(2) Kwon & Zmud ได้เสนอขั้นตอนของกระบวนการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไปติดตั้ง โดยบูรณาการจากแนวคิดเรื่องการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรม ดังนี้

(2.1) การริเริ่ม (Initiation) เป็นการพิจารณาถึงสภาพขององค์กรในด้านโอกาสความก้าวหน้าและปัญหาขององค์กรและพิจารณาว่าเทคโนโลยีสารสนเทศจะนำมาช่วยสร้างความก้าวหน้าและแก้ปัญหาขององค์กรได้หรือไม่

(2.2) การติดตั้ง (Adoption) เป็นการตัดสินใจอย่างมีเหตุมีผลในการรับและลงทุนนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาติดตั้ง

(2.3) การปรับใช้ (Adaptation) เป็นขั้นตอนที่เทคโนโลยีสารสนเทศถูกนำมาติดตั้งและปรับใช้ให้เข้ากับระบบงานขององค์กร ซึ่งองค์กรต้องปรับกระบวนการทำงานและฝึกอบรมการใช้แก่พนักงาน

(2.4) การยอมรับ (Acceptance) เป็นขั้นตอนที่พนักงานยอมรับการเปลี่ยนแปลงและใช้โยชน์จากระบบเทคโนโลยีที่นำมาติดตั้ง

(2.5) การใช้งานประจำ (Routinization) เป็นขั้นตอนที่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศถูกนำมาใช้ในงานประจำ เป็นส่วนหนึ่งของชีวิตการทำงาน

(2.6) การเพิ่มคุณภาพงาน (Infusion) เป็นขั้นตอนที่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศถูกนำมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพ โดยมีการใช้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

(3) นอกจากนี้ยังได้จำแนกปัจจัยที่มีผลกระทบต่อกระบวนการทั้ง 5 ขั้นตอน ดังนี้

(3.1) คุณลักษณะของผู้ใช้ ได้แก่ ตำแหน่งงาน การศึกษา การต่อต้านการเปลี่ยนแปลง

(3.2) คุณลักษณะขององค์กร ได้แก่ ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางการรวมอำนาจและความเป็นทางการ

(3.3) คุณลักษณะของงาน ได้แก่ ความไม่แน่นอนของงาน ความเป็นอิสระ ความรับผิดชอบและความหลากหลายของงาน

(3.4) คุณลักษณะของเทคโนโลยี ได้แก่ ความซับซ้อน

(4) คุณลักษณะของสภาพแวดล้อมขององค์กร ได้แก่ ความไม่แน่นอน ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร โดยงานวิจัยในอดีตจะเป็นการศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ของปัจจัยกับกระบวนการเฉพาะในบางส่วนบางขั้นตอนเท่านั้น

Cooper & Zmud (1990) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไปติดตั้ง ได้แก่ ลักษณะงาน ลักษณะเทคโนโลยี ความซับซ้อนของงาน ความเข้าได้และความซับซ้อนของเทคโนโลยี

## 2) การนำระบบสารสนเทศไปติดตั้ง (System Implementation)

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2545 : 258 – 265) กล่าวถึง การนำระบบไปติดตั้งไว้ ดังนี้

การนำระบบสารสนเทศไปติดตั้ง (System Implementation) จากการศึกษาพบว่าระบบสารสนเทศที่มีขนาดใหญ่ประมาณร้อยละ 75 ประสบความล้มเหลวในการทำงาน (Laudon & Laudon , 1996)

ความล้มเหลวของระบบ (System failure) หมายถึง การที่ระบบสารสนเทศไม่สามารถดำเนินการตามที่คาดหวังไว้ โดยอาจมีการดำเนินการที่ไม่ได้ตามกำหนดเวลา หรือไม่สามารถนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่สามารถใช้ได้เลย หรือรายงานที่จัดทำโดยระบบสารสนเทศไม่เคยได้รับการนำไปใช้ประโยชน์แต่อย่างใด โดยมองเห็นว่าไว้ค่าและเต็มไปด้วยตัวเลขซึ่งไม่ได้รับการแต่งตั้งจากเจ้าหน้าที่เลยภายหลังการติดตั้งแล้ว ปัญหาความล้มเหลวเหล่านี้ของระบบสารสนเทศอาจเนื่องมาจากการออกแบบระบบไม่ดี ไม่สามารถสนองต่อความต้องการของผู้ใช้ในการทำงานหรือช่วยในการปรับปรุงการทำงานของหน่วยงาน หรือระบบการทำงานอาจจะยากเกินไป หรือข้อมูลไม่น่าเชื่อถือ และในบางระบบอาจจะล้มเหลวเพราะกระบวนการประมวลผลใช้เวลานานเกินไปหรือค่าใช้จ่ายสูงเกินไป หรือเกิดปัญหาขัดข้องทางเทคนิคประจำจนทำให้ผู้ใช้เกิดความเบื่อหน่าย

การนำระบบสารสนเทศไปติดตั้ง (System Implementation) หมายถึง การนำแผนและการออกแบบระบบสารสนเทศไปดำเนินการปฏิบัติให้เป็นจริง การนำระบบสารสนเทศไปติดตั้งในหน่วยงานเป็นการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อพฤติกรรมและผลกระทบต่อองค์กรเป็นอย่างมากซึ่งอาจนำไปสู่การต่อต้านกับระบบก็ได้ แม้ว่าการออกแบบระบบนั้นจะดีเพียงใดก็ตาม

ในส่วนนี้เกี่ยวข้องกับตัวชี้วัดของความสำเร็จของระบบ ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของระบบ และการจัดการกับการติดตั้งระบบ



### 3.1.4 การวัดความสำเร็จของระบบ

ความสำเร็จของระบบสารสนเทศมีตัวชี้วัดหลายตัว ตัวชี้วัดที่นิยมใช้มากที่สุด ได้แก่

ระดับการใช้งาน (Utilization) ซึ่งหมายถึงทั้งปริมาณและคุณภาพของการใช้งาน

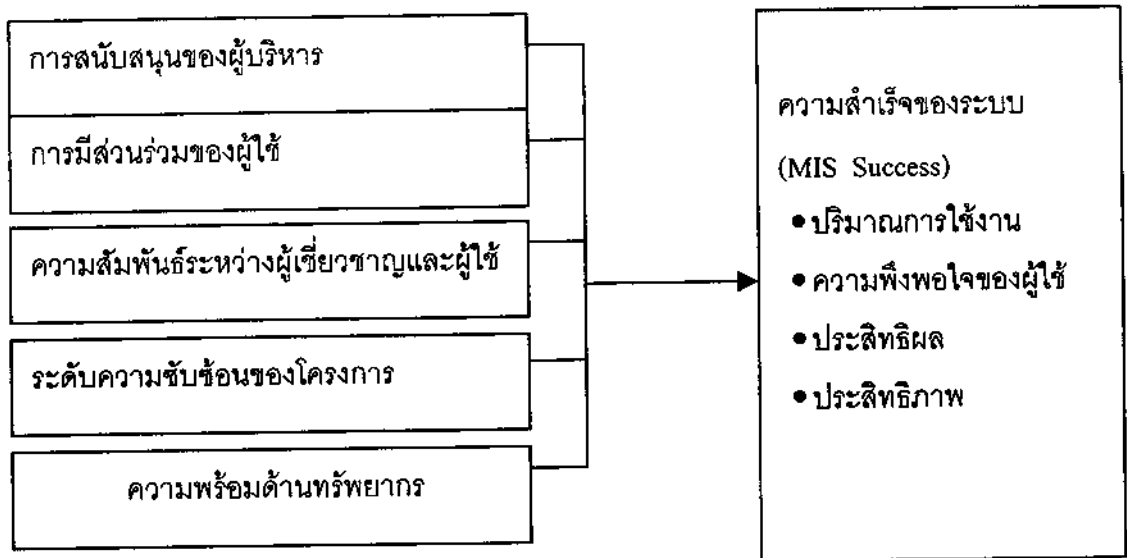
- 1) ปริมาณการใช้งาน เช่น ความถี่ในการใช้งาน/สัปดาห์ จำนวนผู้ใช้งาน จำนวนรายงานที่ได้นำไปใช้งาน
- 2) คุณภาพการใช้งาน เช่น การนำสารสนเทศจากระบบไปใช้ในการปฏิบัติงานประจำ ใช้ในการจัดทำรายงานรูปแบบต่างๆ หรือการใช้ในการวิเคราะห์และตัดสินใจ
- 3) ความรวดเร็ว โดยพิจารณาจากระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
- 4) ความถูกต้องโดยพิจารณาจากความถูกต้องในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของระบบ นักวิชาการด้านระบบสารสนเทศได้ให้ความสนใจ เรื่องปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของระบบเป็นอย่างมาก และการศึกษาวิจัยเรื่องนี้ก็มีหลายแนวทางในที่นี่จะกล่าวถึง แนวทางการศึกษาที่เน้นปัจจัย แนวทางการศึกษาแบบกระบวนการ แนวทางการศึกษาระบบเปิด และแนวทางการศึกษาเฉพาะเรื่อง ดังสรุปได้ดังนี้

### 3.1.5 แนวทางการศึกษาที่เน้นปัจจัย (Factor Approach)

เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวในการนำระบบสารสนเทศไปติดตั้ง ปัจจัยที่ได้รับความสนใจมาก ได้แก่ การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ การสนับสนุนของผู้บริหาร ช่องว่างการสื่อสารระหว่างผู้ออกแบบและผู้ใช้ ระดับความซับซ้อนและความเสี่ยง พร้อมทั้งความพร้อมด้านทรัพยากร ดังแสดงตามโมเดลความสำเร็จของระบบสารสนเทศดังต่อไปนี้

### แผนภูมิที่ 3 – 1 แสดงโมเดลความสำเร็จของระบบสารสนเทศ



ที่มา : ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2545 : 263)

1) การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ (User Participation) การมีส่วนเกี่ยวข้องของผู้ใช้ (User Involvement) (Ives & Olson , 1984 ; Olson & Ives , 1981) เนื่องจากการมีส่วนร่วมของผู้ใช้จะทำให้เกิดผลดี คือ ประการแรกทำให้ผู้ใช้นับพาทในการออกแบบให้ตรงกับความต้องการของตนเองได้ ประการที่สอง ทำให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อระบบ เนื่องจากตนเองมีส่วนร่วมในกระบวนการเปลี่ยนแปลง ประการที่สาม การใช้ความรู้และความเชี่ยวชาญของผู้ใช้จะนำไปสู่การแก้ปัญหาได้ดีกว่า อย่างไรก็ตาม หากผู้ใช้เป็นผู้ออกแบบเองทั้งหมดอาจทำให้เกิดข้อจำกัดในการพัฒนาการทำงานของหน่วยงานก็ได้ เนื่องจากข้อจำกัดของมุมมองของผู้ใช้ (Markus & Keil, 1994)

2) การสนับสนุนจากผู้บริหาร หากระบบงานได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารในทุกระดับ ก็จะมีแนวโน้มที่ทำให้ผู้ใช้และเจ้าหน้าที่ระบบสารสนเทศเกิดทัศนคติที่ดีต่อระบบด้วย การพัฒนาระบบจะได้รับความสำคัญจากผู้ที่เกี่ยวข้อง และเป็นหลักประกันในการได้รับเงินทุนและทรัพยากรที่เพียงพอในการผลักดันระบบให้ประสบความสำเร็จ หากผู้บริหารให้ความสำคัญกับระบบสารสนเทศเป็นอันดับแรก ผู้ได้บังคับบัญชา ก็จะมี แนวโน้มที่จะให้ความสำคัญอย่างเดียวกัน (Doll, 1985 ; Sanders & Courtney , 1985)

3) ช่องว่างการสื่อสารระหว่างผู้ออกแบบและผู้ใช้ (User – designer communication gap) โดยทั่วไปความสัมพันธ์ระหว่างผู้ออกแบบระบบสารสนเทศและผู้ใช้เป็น เรื่องที่มักจะทำให้เกิดปัญหา อันเนื่องมาจากความแตกต่างในภูมิหลัง ความสนใจ และการลำดับความ สำคัญของ ผู้ออกแบบและผู้ใช้ และส่งผลทำให้การสื่อสารและการแก้ปัญหา ร่วมกันมักจะไม่น่า รื่นเท่าที่ควร เช่น ผู้ออกแบบระบบมักมีความเชี่ยวชาญด้านเทคนิค จึงมักให้ความสำคัญกับการแก้ ปัญหาทางเทคนิคโดยใช้เทคโนโลยีล่าสุดหรือที่มีสมรรถนะสูงเป็นสำคัญ ส่วนผู้ใช้ซึ่งอยู่ใกล้ชิด กับการดำเนินงานก็จะมุ่งถึงการแก้ปัญหา เป็นต้น

การทำงานและการนำระบบสารสนเทศมาอำนวยความสะดวกในการทำงานมากที่สุดตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3- 1 ความสนใจของผู้ใช้และผู้ออกแบบระบบสารสนเทศ

ความสนใจของผู้ใช้	ความสนใจของผู้ออกแบบระบบ
<ul style="list-style-type: none"> <li>· ระบบสารสนเทศจะสามารถประมวลสารสนเทศที่จำเป็นสำหรับการทำงานหรือไม่</li> <li>· การเข้าถึงข้อมูลจะทำได้เร็วเพียงใด</li> <li>· การดึงข้อมูลมีความง่ายเพียงใด</li> <li>· จะต้องมีผู้ช่วยในการป้อนข้อมูลมากน้อยเพียงไร</li> <li>· การปฏิบัติงานของระบบสอดคล้องกับกำหนดการทำงานประจำมากน้อยเพียงไร</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· มาสเตอร์ไฟล์จะต้องใช้เนื้อที่ของหน่วยความจำสำรองเท่าไร</li> <li>· โปรแกรมจะต้องเขียนกี่บรรทัด จึงจะทำให้ระบบทำงานได้</li> <li>· จะลด CPU time ลงเท่าไรในการทำงานของระบบ</li> <li>· วิธีการใดที่จะมีประสิทธิภาพมากที่สุดในการเก็บข้อมูล</li> <li>· ฐานข้อมูลควรจะใช้โปรแกรมอะไร</li> </ul>

ที่มา : ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2545 : 261)

4) ระดับความซับซ้อนและความเสี่ยง (Level of Complexity and Risk) ระบบสารสนเทศจะมีลักษณะแตกต่างกันในเรื่องของขนาดขอบเขต (Scope) ระดับความซับซ้อน และส่วนประกอบด้านองค์การและเทคนิค ความเสี่ยงในการดำเนินการขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญ 3 ประการ (Mc Farland , 1981) คือ

(1) ขนาดของโครงการ ยิ่งโครงการมีขนาดใหญ่เท่าไร ก็ทำให้จำนวนคนที่ใช้ในการติดตั้งมีมาก เวลาในการติดตั้งและจำนวนผู้ที่ได้รับผลกระทบจากระบบก็มากด้วย และผลก็คือความเสี่ยงจะสูงตามไปด้วย

(2) โครงสร้างของโครงการ (Project structure) บางโครงการมีความต้องการชัดเจนและตรงไปตรงมา ดังนั้นผลที่ได้รับ(Output)และกระบวนการสามารถกำหนดได้ง่าย ผู้ใช้ทราบว่าตนเองต้องการอะไรและระบบจะต้องทำงานอะไร ระบบที่มีโครงสร้างที่ชัดเจนเช่นนี้ ย่อมมีความเสี่ยงในการดำเนินงานน้อยกว่าโครงการที่ไม่มีความชัดเจน หรือความต้องการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาขึ้นอยู่กับความเห็นของผู้ใช้ในแต่ละช่วง หรือใช้เองอาจจะตกลงกันเองไม่ได้ว่าสิ่งที่ตนต้องการคืออะไร ซึ่งทำให้ผลที่ได้รับ(Output)ไม่สามารถกำหนดได้อย่างแน่นอนได้

(3) ประสบการณ์ด้านเทคโนโลยี โครงการจะมีความเสี่ยงสูงถ้าผู้ร่วมงานโครงการและผู้เชี่ยวชาญด้านระบบสารสนเทศความเชี่ยวชาญด้านเทคนิค หรือถ้าผู้ร่วมงานไม่คุ้นเคยกับฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ หรือฐานข้อมูลของโครงการ ผลที่ตามมาคือสูญเสียเวลาในการเรียนรู้ และเพิ่มทักษะด้านเทคนิคต่าง ๆ ทำให้ปัญหาด้านเทคนิคอื่น ๆ ติดตามมาและค่าใช้จ่ายและเวลาที่จะเพิ่มขึ้นมากเกินจำเป็น

### 3.1.6 แนวทางศึกษาที่เน้นกระบวนการ (Process Approach)

เนื่องจากการศึกษาตามแนวทางแรกได้รับการวิจารณ์ว่า ไม่มีทฤษฎีรองรับในการทำวิจัย และค่อนข้างจะเป็นการศึกษาในลักษณะหยุดนิ่ง (Static) ดังนั้น จึงมีแนวทางการศึกษาอีกแนวทางหนึ่งที่พยายามแก้ไขปัญหของแนวทางแรก โดยนำทฤษฎีเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงขององค์การ (Organizational Change) หรือแนวคิดเรื่องกระบวนการติดตั้ง (Implementation Process) มาประกอบกัน แนวทางนี้จะเน้นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลา จึงทำให้แนวทางนี้มีการศึกษาถึงลักษณะการเปลี่ยนแปลง (Dynamic) ได้ดีกว่าแนวทางแรก

### 3.1.7 แนวทางศึกษาระบบเปิด (Open System Approach)

แนวทางการศึกษาของแนวทางนี้ต้องการใช้กรอบแนวคิด ที่มา ความครอบคลุม โดยนำปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องมาพิจารณาด้วย เพราะสองแนวทางแรกจะเน้นเฉพาะปัจจัยภายในหน่วยงานเท่านั้น แนวทางนี้จะเหมาะสมสำหรับระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับภายนอก โดยเฉพาะลักษณะที่เชื่อมโยงสารสนเทศข้ามองค์การ (Inter organizational Information System) อย่างไรก็ตาม โมเดลของแนวทางการศึกษาแบบนี้จะมีลักษณะค่อนข้างสมบูรณ์และครอบคลุม แต่การเก็บข้อมูลสำหรับการวิจัยอาจจะทำได้ไม่ง่ายนัก

### 3.1.8 แนวทางศึกษาที่พิจารณาเฉพาะเรื่อง (Focus Approach)

นอกจากการศึกษาในสามแนวทางดังกล่าวข้างต้นแล้ว ยังมีอีกแนวทางหนึ่งทีเลือกประเด็นในการศึกษาเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ เพื่อให้การศึกษาสามารถทำได้อย่างละเอียดลึกซึ้ง และเป็นการเปิดประเด็นการศึกษาใหม่ ๆ ซึ่งไม่ค่อยมีผู้ทำการศึกษามากนัก เช่น การนำแนวคิดเรื่องอำนาจและการเมืองภายในองค์การมาศึกษาในการติดตั้งระบบสารสนเทศ (Markus & Pfeffer, 1983; Markus, 1983) เป็นต้น

จากตัวแบบที่ได้กล่าวถึงข้างต้น สามารถสรุปได้ว่ามีปัจจัยภายในที่สำคัญที่เป็นปัจจัยไปสู่ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำระบบสารสนเทศไปติดตั้ง โดยแนวทางการศึกษาเฉพาะปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง (Factor Approach) ได้ให้ความสนใจต่อปัจจัยภายในด้านการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ โดยเฉพาะการมีบทบาทและส่วนร่วมในการออกแบบระบบ การสนับสนุนจากผู้บริหารทุกระดับที่จะมีส่วนผลักดันและเป็นผู้ทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาให้ความสนใจ และใช้งานระบบสารสนเทศที่ได้พัฒนาขึ้น ช่องว่างการสื่อสารระหว่างผู้ออกแบบและผู้ใช้ในด้านแนวคิดและทัศนคติ ความซับซ้อนและความเสี่ยงจากขนาดขอบเขต โครงสร้างของโครงการและความเชี่ยวชาญด้านเทคนิคของผู้ร่วมโครงการ ส่วนแนวทางศึกษาที่เน้นกระบวนการ (Process Approach) ให้ความสำคัญกับทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงขององค์การกับกระบวนการติดตั้ง ซึ่งเน้นความเป็นพลวัต (Dynamic) ของปัจจัยภายในที่เกี่ยวข้อง ทั้งด้านทัศนคติและการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร จึงไม่มีลักษณะหยุดนิ่ง (Static) เหมือนตัวแบบการศึกษาเฉพาะปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง

ทั้งนี้ผู้วิจัย ได้นำแนวทางการศึกษาเฉพาะปัจจัย (Factor Approach) มาเป็นตัวแบบในการวิจัยครั้งนี้ โดยนำปัจจัยในเรื่องความพร้อมด้านบุคลากร ความพร้อมด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ความซับซ้อนของระบบงาน และด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง ซึ่งเป็นปัจจัยภายในที่มีลักษณะเปลี่ยนแปลงมาเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานด้านระบบงานสารสนเทศ โดยประเมินการใช้จากระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

## 3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ตรึงใจ กำจรเดช (2544 อ้างใน สุจินดา เบญจสุพัฒน์นันทน์ 2545) ได้ศึกษาการนำระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์มาใช้ในองค์การธุรกิจ โดยทำการศึกษาจากแนวทางการดำเนินงานของบริษัท ฟิลิปส์ เซมิคอนดักเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า การจัดทำระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ในองค์การประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ที่สำคัญคือ การศึกษาข้อมูล

เบื้องต้น การศึกษาความเป็นไปได้ การพัฒนาระบบ การปรับใช้ระบบ และการดูแลรักษาระบบ โดยมีการจัดตั้งทีมโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศขึ้นมา เพื่อควบคุมดูแลการดำเนินงาน ส่วนปัญหาที่พบในการดำเนินการ มักเกิดขึ้นจากลักษณะโครงสร้างการบริหารงานขององค์กรและปัญหาจาก ผู้ใช้ระบบที่ใช้งานผิดพลาด

เสกสรร สายสีสต์ (2542) อ้างใน อ้างใน ขนิษฐา ชินะกุลวัฒนาและคณะ 2545 ) ศึกษาวิจัยเรื่องการใช้ประโยชน์จาก อินเทอร์เน็ตของนักศึกษา อาจารย์ และผู้บริหารสถาบันราชภัฏอุดรธานี พบว่านักศึกษาใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตในด้านการสนับสนุนการเรียนรู้ด้วยตนเองทำให้ประหยัดเวลาในการค้นคว้ามากที่สุด อาจารย์ใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตด้านฐานข้อมูลทางการศึกษาที่กว้างขวางและหลากหลายมากที่สุด ส่วนผู้บริหารใช้ประโยชน์จากอินเทอร์เน็ตเพื่อการศึกษาด้วยตนเองมากที่สุด ส่วนปัญหาและอุปสรรคในการใช้ นักศึกษาเห็นว่าจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ติดตั้งอินเทอร์เน็ตมีใช้ไม่เพียงพอมากที่สุด อาจารย์เห็นว่าในการใช้อินเทอร์เน็ตไม่สามารถเข้าใช้ได้ตลอดเวลาที่สุด ผู้บริหารมีความเห็นเหมือนอาจารย์

กัลยา ภูิกิจการ (2541) อ้างใน สุจินดา เบญจสุพัฒน์นันทน์ 2545 ) ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำโปรแกรม System Application Production Data Processing – Human Resource (SAP-HR) ไปใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ทักษะคติของผู้ใช้โปรแกรม การจัดโครงสร้าง การประชาสัมพันธ์ การสนับสนุนทางการเงิน ปฏิสัมพันธ์ของคนกับคอมพิวเตอร์ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำโปรแกรม SAP-HR ไปใช้ในองค์กรทั้งสิ้น โดยเฉพาะปัจจัยการจัดโครงสร้าง ดังนั้น องค์กรที่จะนำโปรแกรม SAP-HR ไปใช้ ควรจัดเตรียมสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ให้มีความพร้อม และเอื้อต่อการใช้โปรแกรมดังกล่าว

อรพิน จิรวฒนศิริ (2541) อ้างใน ขนิษฐา ชินะกุลวัฒนาและคณะ 2545 ) ได้ศึกษาเรื่องการใช้ประโยชน์จากสื่ออินเทอร์เน็ตของนักศึกษาปริญญาโท ศึกษาเปรียบเทียบระหว่างมหาวิทยาลัยของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการได้ประโยชน์จากสื่ออินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับปริญญาโทมหาวิทยาลัยรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ปัจจัยด้านอายุและอาชีพ โดยผู้มีอายุน้อยมีแนวโน้มในการใช้ ประโยชน์จากสื่ออินเทอร์เน็ตมากกว่าผู้ที่มีอายุมาก สำหรับตัวแปรด้านอาชีพ มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์ด้านอื่น ๆ ที่ไม่ใช่การศึกษา ส่วนด้านเพศไม่พบว่ามีผลสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากสื่ออินเทอร์เน็ตโดยภาพรวม ส่วนปัญหาที่พบจากการใช้อินเทอร์เน็ตพบว่าการดาวน์โหลดข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตใช้ภาษาต่างประเทศและอัตราค่าบริการสูงเกินไป

วันทนา หลงประดิษฐ์ (2540 อ้างใน อ้างใน ขนิษฐา ชินะกุลวัฒนาและคณะ 2545) ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติการและผู้บริหารระดับต้นของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า ทั้งสองกลุ่มมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานเรียงตามลำดับมากไปหาน้อย คือ การบันทึกข้อมูล การสื่อสาร การค้นคว้า การเผยแพร่ข้อมูล การตัดสินใจ ส่วนปัญหาที่พบได้แก่ ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ที่ไม่เหมาะสม ขาดงบประมาณในการจัดซื้อ ผู้ใช้ขาดการฝึกอบรมและขาดความรู้ทักษะภาษาต่างประเทศ ส่วนผู้บริหารระดับสูงไม่เห็นความสำคัญและประโยชน์ในการใช้ จึงไม่สนับสนุนการใช้และการฝึกอบรม

สุพรรณิกา งามสมภาค (2537) ทำการศึกษาเรื่องระบบสารสนเทศเพื่อการพัฒนาบุคลากร: แนวคิดพื้นฐานในการจัดทำระบบ เพื่อศึกษาหลักการ แนวคิด และวิธีการในการจัดทำระบบสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการเก็บข้อมูลอันเกิดจากการปฏิบัติงานของหน่วยงานพัฒนาบุคลากรในองค์กร โดยการศึกษาพบว่า การจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในงานเฉพาะอย่างจะต้องทำการศึกษาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ขององค์กรและหน่วยงานนั้นด้วย การศึกษาในแต่ละทฤษฎีไม่สามารถจัดทำระบบที่สมบูรณ์ขึ้นมาได้ ในแต่ละขั้นตอนของการจัดทำระบบยังต้องการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับรายละเอียดของงานอีกมาก ซึ่งควรศึกษาในทางปฏิบัติเพิ่มขึ้นด้วย

สุรางค์ ณรงค์ศักดิ์สกุล (2535) ทำการวิจัยเรื่องการพัฒนาาระบบสารสนเทศด้านบุคลากรด้วยคอมพิวเตอร์ เพื่อใช้ในการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช มีวัตถุประสงค์เพื่อทำการวิเคราะห์และออกแบบการจัดการฐานข้อมูลบุคลากรของมหาวิทยาลัย โดยดำเนินการนำรูปแบบโปรโตไทป์มาใช้ พร้อมทั้งทำการพัฒนาระบบโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่เบสทริพลัส จากนั้นนำมาทดลองใช้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน พบว่าผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อการจัดการฐานข้อมูลและสารสนเทศที่ให้ความสะดวกรวดเร็วและถูกต้องครบถ้วนตามความต้องการของผู้ใช้

### 3.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

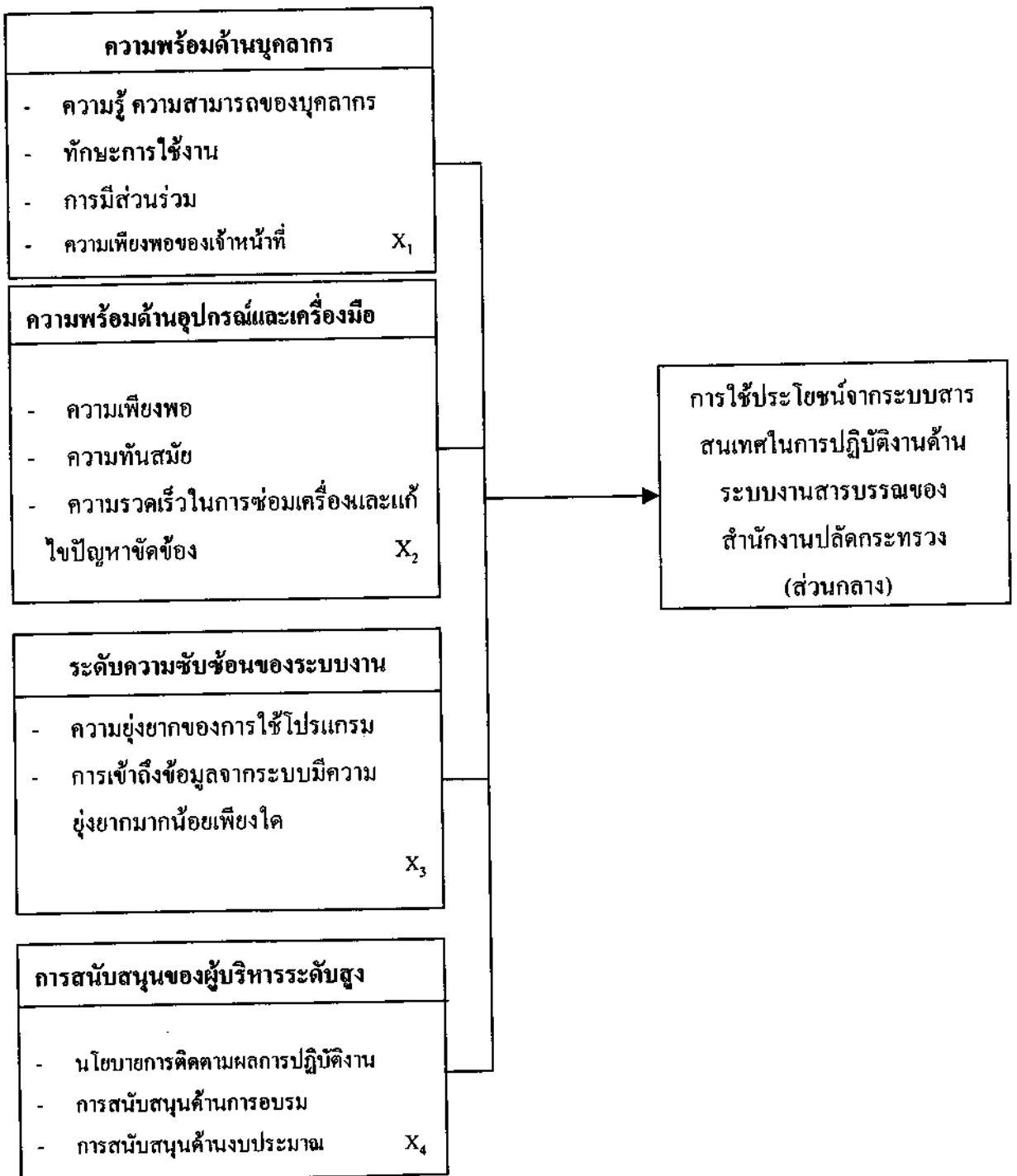
ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้นำเรื่องแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์และปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านระบบงานสารบรรณ มาสร้างเป็นตัวแบบบูรณาการ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านระบบงานสารบรรณ ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกปัจจัย 4 ปัจจัย ได้แก่ ความพร้อมด้านบุคลากร ความพร้อมด้านอุปกรณ์เครื่องมือ ความซับซ้อนของระบบงานและด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง มาศึกษาเป็นตัวแปรอิสระที่มีผลต่อการใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

ด้านระบบงานสารบรรณ ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย โดยคัดเลือกตัวแปรในการวิจัย ดังนี้

• ตัวแปรในการวิจัย

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้นำมาสร้างเป็นตัวแบบเพื่อการวิจัยตามแผนภาพต่อไปนี้

แผนภูมิที่ 3-2 แสดงกรอบแนวคิด (Conceptual Framework)





### 3.4 ความหมายของตัวแปร

3.4.1 ความพร้อมด้านบุคลากร หมายถึง ความรู้ความสามารถของบุคลากร ทักษะการมีส่วนร่วม และความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานจะเป็นส่วนหนึ่งความสำเร็จในการใช้งาน

3.4.2 ความพร้อมด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ หมายถึง ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือ ความทันสมัย และความรวดเร็วในการช่วยเหลือและแก้ไขข้อขัดข้องเมื่อเกิดปัญหาขึ้น

3.4.3 ความซับซ้อนของระบบ หมายถึง การเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่น เพื่อนำข้อมูลนั้นไปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่งหรือการพึ่งพาข้อมูลกับหน่วยงานอื่น ซึ่งอาจต้องใช้ข้อมูลหลายๆ หน่วยงานประกอบกัน ปริมาณงานต่อวันและการปฏิบัติงานที่มีขั้นตอนมาก

3.4.4 การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง หมายถึง การที่ผู้บริหารให้การสนับสนุน โดยการอนุมัติงบประมาณให้อย่างเพียงพอเพื่อจัดหาเทคโนโลยี ทั้งฮาร์ดแวร์ (Hardware) และซอฟต์แวร์ (Software) การให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยี และการอบรมเทคโนโลยีสารสนเทศ

## บทที่ 4

### ระเบียบวิธีวิจัย

#### 4.1 การออกแบบวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยแบบภาคตัดขวาง (Cross-sectional Study) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจแบบไม่ทดลอง (Non-experimental Research) โดยเก็บข้อมูลครั้งเดียวในช่วงระหว่างวันที่ 20 – 31 พฤษภาคม 2547 เพื่อให้รายงานมีความสมบูรณ์และตรงตามวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยได้เลือกทั้งการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

#### 4.2 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานระบบสารสนเทศของสำนัก และเลขานุการผู้บริหาร ซึ่งเป็นผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบงานสารสนเทศของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน (ส่วนกลาง)

#### 4.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

##### 4.3.1 ข้อมูลเชิงปริมาณ

การเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยใช้คำถามปลายปิด (Closed Ended) โดยออกแบบตัวเลือก 5 ระดับ คือ

มากที่สุด	มีคะแนน	5	คะแนน
มาก	มีคะแนน	4	คะแนน
ปานกลาง	มีคะแนน	3	คะแนน
น้อย	มีคะแนน	2	คะแนน
น้อยที่สุด	มีคะแนน	1	คะแนน

และคำถามปลายเปิด (Open Ended) ใช้ในกรณีข้อมูลปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบ

4.3.2 ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยศึกษาจากเอกสาร (Document) หนังสือ วารสาร นโยบาย และแผนแม่บทด้าน ICT เพื่อรวบรวมปัญหาอุปสรรค นโยบาย ข้อเสนอแนะ และทัศนคติเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน รวมทั้งเข้าไปศึกษาการทำงานของระบบ

#### 4.4 การวัดตัวแปร

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดตัวแปรอิสระ จำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ ความพร้อมด้านบุคลากร ความพร้อมด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ระดับความซับซ้อนของระบบงาน และการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง ส่วนตัวแปรตาม คือ การใช้ประโยชน์จากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบงานสารบรรณ ซึ่งตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ผู้วิจัยได้กำหนดตัวชี้วัด โดยแสดงไว้ในตารางที่ 4.1 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 แสดงตัวชี้วัด

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 (ข้อที่)
<b>ตัวแปรอิสระ</b>		
$X_1$ : ความพร้อมด้านบุคลากร	1. ความรู้ความสามารถของบุคลากร 2. ทักษะเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน 3. การมีส่วนร่วมในการใช้ระบบ 4. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่	1 2 3 4
$X_2$ : ความพร้อมด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ	1. ความเพียงพอ 2. ความทันสมัย 3. ความรวดเร็วในการซ่อมเครื่อง และแก้ไขปัญหาจากการใช้งาน	5 6 7
$X_3$ : ระดับความซับซ้อนและเข้าถึงของระบบงาน (เชิงลบ)	1. ความยุ่งยากของการใช้โปรแกรม 2. ความยุ่งยากของการเข้าถึงข้อมูลจากระบบ	8 9
$X_4$ : การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง	1. นโยบายการติดตามผลการปฏิบัติงาน 2. การสนับสนุนด้านการอบรม 3. การสนับสนุนด้านงบประมาณ	10 11 12

ตารางที่ 4.1 แสดงตัวชี้วัด (ต่อ)

ตัวแปร	ตัวชี้วัด	แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 (ข้อที่)
<b>ตัวแปรตาม</b>		
การใช้ประโยชน์จากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านระบบงานสารบรรณ (y)	1. การปฏิบัติงานใช้ในการรวบรวมข้อมูล	13
	2. ในการปฏิบัติงานใช้ในการประมวลผล	14
	3. ในการปฏิบัติงานใช้ประกอบการตัดสินใจ	15
	4. ใช้ในการจัดทำรายงาน	16

สำหรับตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพและด้านความพึงพอใจสามารถทำการวัดโดยใช้ค่าเฉลี่ยร้อยละ โดยด้านประสิทธิภาพจะวัดจากความเร็วในการเข้าถึง ความถูกต้อง ความสมบูรณ์ และการประหยัด ส่วนประการสุดท้ายการวัดด้านความพึงพอใจในระบบงาน จะวัดจากความพึงพอใจโดยทั่วไปในการนำระบบมาใช้ ตลอดจนช่วงเวลาเหมาะสมตรงกับความต้องการของหน่วยงาน

#### 4.5 การประมวลผลข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

4.5.1 การประมวลผลข้อมูล รวบรวมข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำมาประมวลผลด้วยระบบมือตนเอง (Manual)

4.5.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

(1) ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อเสนอข้อมูลทั่วไป และอธิบายค่าของตัวแปรแต่ละตัว

(2) ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการแบบวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่ออธิบายถึงสาเหตุและผลของการวิจัย ช่วยเสริมความเข้าใจในส่วนที่ข้อมูลเชิงปริมาณไม่สามารถทำได้

#### 4.5.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

(1) การหาอัตราส่วนร้อยละ (Percentage) เพื่อแสดงอัตราส่วนของผู้ตอบแต่ละคำถามโดยใช้สูตร

$$\frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง } (n) \times 100}{\text{ความถี่ทั้งหมด } (N)}$$

(2) การหาค่ามัธยิมเลขคณิต ( $\bar{X}$ ) หรือค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อหาความเป็นกลางของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สูตร

$$\bar{X} = \frac{\sum fX}{N}$$

โดยที่  $\bar{X}$  = ค่าเฉลี่ย

$\sum fX$  = ผลรวมของคะแนนทั้ง N จำนวน

N = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดค่าระดับความคิดเห็นในกรณีที่เป็นการหาคะแนนรวมของตัวแปรแต่ละตัว ได้กำหนดค่าการให้คะแนน ดังนี้

1.00 – 1.80	น้อยที่สุด
1.81 – 2.60	น้อย
2.61 – 3.40	ปานกลาง
3.41 – 4.20	มาก
4.21 – 5.00	มากที่สุด

(3) การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เพื่อหาการกระจายของน้ำหนักคำตอบโดยใช้สูตร ดังนี้

$$S.D = \sqrt{\frac{\sum (X - \bar{X})^2}{n - 1}}$$

## บทที่ 5

### การวิเคราะห์ข้อมูลและการอภิปรายผล

#### 5.1 สภาพทั่วไปของข้อมูล

ผลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามที่ส่งออกไป 25 ชุด ซึ่งเป็นแบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบระบบงานสารบรรณ เป็นผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศระบบงานสารบรรณ ปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 25 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

ลักษณะของข้อมูลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 72 เพศชายจำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 28 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 36 รองลงมามีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 8 ราย คิดเป็นร้อยละ 32 เป็นลูกจ้างจำนวน 12 ราย คิดเป็นร้อยละ 48 เป็นข้าราชการระดับ 6-7 จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 28 และเป็นข้าราชการระดับ 4-5 จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 24

สำหรับข้อมูลระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 56 รองลงมามีการศึกษาในระดับ ปวส. จำนวน 7 ราย คิดเป็นร้อยละ 28

ในส่วนของ การได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับสารสนเทศ ส่วนใหญ่ได้รับการฝึกอบรม 1-2 ครั้งต่อปี จำนวน 14 ราย คิดเป็นร้อยละ 56 รองลงมาไม่เคยได้รับการฝึกอบรมจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 36 รายละเอียดตามตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 จำนวนและร้อยละสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

ชนิดของข้อมูล	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน (จำนวน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	7	28
หญิง	18	72
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	-	-
20-30 ปี	3	12
31-40 ปี	9	36
41-50 ปี	8	32
51-60 ปี	-	-
<b>ระดับตำแหน่ง</b>		
ลูกจ้าง	12	48
ระดับ 1-3	-	-
ระดับ 4-5	6	24
ระดับ 6-7	7	28
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่า ปวช.	-	-
ปวช.	3	12
ปวส.	7	28
ปริญญาตรี	14	56
สูงกว่าปริญญาตรี	1	4
<b>การได้รับฝึกอบรม</b>		
มากกว่า 5 ครั้ง/ปี	-	-
3-4 ครั้ง/ปี	1	4
1-2 ครั้ง/ปี	14	56
ไม่เคยเลย	9	36
ไม่ตอบ	1	4

## 5.2 สภาพการใช้งานระบบสารสนเทศ

ในด้านการใช้งานระบบสารสนเทศส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ใช้ทุกวัน จำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 64 รองลงมาใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน 4-5 วันต่อสัปดาห์ จำนวน 4 ราย คิดเป็นร้อยละ 16 รายละเอียดตามตารางที่ 5.2

ตารางที่ 5.2 จำนวนและร้อยละสภาพการใช้อินเตอร์เน็ต

ชนิดของข้อมูล	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน (จำนวน)	ร้อยละ
- ใช้ทุกวัน	16	64
- 4-5 วัน/สัปดาห์	4	16
- 2-3 วัน/สัปดาห์	1	4
- 1 วัน/สัปดาห์	1	4
- ไม่ใช้เลย	2	8
รวม	25	100

สำหรับการใช้อินเตอร์เน็ตในงานด้านอื่น ๆ นอกจากงานด้านระบบงานสารบรรณนั้น จากแบบสอบถามพบว่าเจ้าหน้าที่นำไปใช้งานด้านประมวลผลคำ จำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.33 รองลงมาเป็นการใช้อินเตอร์เน็ตเพื่อค้นหาความรู้และข่าวสาร จำนวน 20 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.66 ที่ตามมาเป็นลำดับที่ 3 มี 2 เรื่อง คือ นำอินเตอร์เน็ตเพื่อความบันเทิง และใช้อินเทอร์เน็ตของสำนักงานปลัดกระทรวงเพื่อเรียกดูข้อมูลเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.16 รายละเอียดตามตารางที่ 5.3



ตารางที่ 5.3 จำนวนและร้อยละของการใช้คอมพิวเตอร์กับงานด้านอื่น ๆ

ชนิดของข้อมูล	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน (จำนวน)	ร้อยละ
- ใช้งานด้านประมวลผลคำ (Word Processing)	22	18.33
- ใช้งานด้านตารางคำนวณ (Spread Sheet)	11	9.16
- ใช้งานด้านฐานข้อมูล (Database)	8	6.66
- ใช้เพื่อการค้นหาการ	13	10.83
- ใช้รับ – ส่งอีเมล	12	10
- ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาความรู้	20	16.66
- ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อความบันเทิง	17	14.16
- ใช้อินเทอร์เน็ตดูข้อมูลเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ	17	14.16
รวม	120	100

การวัดผลด้านประสิทธิภาพจะวัดจาก ความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 52 เห็นด้วยระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 24 เห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 แสดงว่าความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล เห็นด้วยระดับปานกลาง

ความถูกต้องของข้อมูล พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 60 เห็นด้วยระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 24 เห็นด้วยระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 แสดงว่าความถูกต้องของข้อมูล เห็นด้วยระดับปานกลาง

ความสมบูรณ์ของข้อมูล พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 60 เห็นด้วยระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 20 เห็นด้วยระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 แสดงว่า ความสมบูรณ์ของข้อมูล เห็นด้วยระดับปานกลาง

ความประหยัด พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 44 เห็นด้วยระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 24 เห็นด้วยระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 แสดงว่าความประหยัด เห็นด้วยระดับปานกลาง

เมื่อศึกษาในภาพรวม พบว่าค่าเฉลี่ยของความเห็นต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านระบบงานสารบรรณเท่ากับ 2.88 แสดงว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศระดับปานกลาง รายละเอียดตามตารางที่ 5.4

ตารางที่ 5.4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ผลการวัดด้านประสิทธิภาพการใช้งาน  
ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

ตัวชี้วัด	ระดับความคิดเห็น					— X	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล	-	24 (6)	52 (13)	12 (3)	12 (3)	2.88	0.93	ปานกลาง
2. ความถูกต้องของข้อมูล	4 (1)	24 (6)	60 (15)	4 (1)	8 (2)	3.12	0.88	ปานกลาง
3. ความสมบูรณ์ของข้อมูล	-	12 (3)	60 (15)	20 (5)	8 (2)	2.76	0.78	ปานกลาง
4. การประหยัด	-	24 (6)	44 (11)	16 (4)	16 (4)	2.76	1.01	ปานกลาง
รวม						2.88	0.9	ปานกลาง

การวัดผลด้านปริมาณจะวัดจากการใช้งานในการรวบรวมข้อมูล พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 32 เห็นด้วยระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 28 เห็นด้วยระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 แสดงว่าใช้เพื่อการรวบรวมข้อมูลเห็นด้วย ระดับปานกลาง

การใช้งานเพื่อประกอบการประมวลผล พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 48 เห็นด้วยระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 24 เห็นด้วยระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 แสดงว่าใช้เพื่อประกอบการประมวลผล เห็นด้วยระดับปานกลาง

การใช้งานเพื่อตัดสินใจ พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 52 เห็นด้วยระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 32 เห็นด้วยระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48 แสดงว่าใช้เพื่อการตัดสินใจ เห็นด้วยระดับน้อย

การใช้งานเพื่อจัดทำรายงาน พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 40 เห็นด้วยระดับน้อย รองลงมาร้อยละ 20 เห็นด้วยระดับมาก ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56 แสดงว่าใช้เพื่อการจัดทำรายงานเห็นด้วยระดับน้อย

เมื่อศึกษาในภาพรวมพบว่า ค่าเฉลี่ยของความเห็นต่อการใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านระบบงานสารบรรณเท่ากับ 2.68 แสดงว่า เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจต่อการใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ ระดับปานกลาง รายละเอียดตามตารางที่ 5.5

ตารางที่ 5.5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยของตัวชี้วัดของการใช้ประโยชน์จากระบบ  
สารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านระบบงานสารบรรณ ของสำนักงานปลัด  
กระทรวงแรงงาน (ส่วนกลาง)

ตัวชี้วัด	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	การแปรผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เพื่อการรวบรวมข้อมูล	8 (2)	24 (6)	32 (8)	28 (7)	8 (2)	2.96	1.13	ปานกลาง
2. เพื่อประกอบการประมวลผล	4 (1)	12 (3)	48 (12)	24 (6)	12 (3)	2.72	0.98	ปานกลาง
3. เพื่อการตัดสินใจ	-	4 (1)	52 (13)	32 (8)	12 (3)	2.48	0.77	น้อย
4. เพื่อจัดทำรายงาน	4 (1)	20 (5)	20 (5)	40 (10)	16 (4)	2.56	1.12	น้อย
รวม						2.68	0.99	ปานกลาง

การวัดผลประการสุดท้าย คือ วัดในด้านความพึงพอใจจะวัดจากความพึงพอใจจาก  
การนำระบบมาใช้ พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 56 เห็นด้วยระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 24 เห็น  
ด้วยระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 แสดงว่ามีความพึงพอใจระดับปานกลาง

ความเหมาะสมตรงกับเวลาที่ต้องการ พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 48 เห็นด้วยระดับ  
ปานกลาง รองลงมาร้อยละ 20 เห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 แสดงว่าเหมาะสมตรงกับ  
เวลาที่ต้องการ ระดับปานกลาง

เมื่อศึกษาในภาพรวมพบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 3.10 แสดงว่า  
เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจ ระดับปานกลาง รายละเอียดตามตารางที่ 5.6

ตารางที่ 5.6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ผลการวัดความพึงพอใจการใช้ระบบสารสนเทศ  
ในการปฏิบัติงาน

ตัวชี้วัด	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	การแปรผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ความพึงพอใจที่มีการนำระบบ มาใช้	4 (1)	24 (6)	56 (14)	8 (2)	8 (2)	3.08	0.93	ปานกลาง
2. ความเหมาะสมตรงกับเวลา ที่ต้องการ	12 (3)	20 (5)	48 (12)	12 (3)	8 (3)	3.12	0.99	ปานกลาง
รวม						3.10	0.96	ปานกลาง

### 5.3 ลักษณะของตัวแปรที่เกี่ยวข้อง

#### 5.3.1 ด้านความพร้อมของบุคลากร

ด้านความพร้อมของบุคลากรนั้น ข้อมูลจะวัดจากความรู้เกี่ยวกับระบบ

เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 76 เห็นด้วยระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 16 เห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 แสดงว่าความรู้เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยี เห็นด้วยระดับปานกลาง

การวัดเจ้าหน้าที่มีทักษะในการปฏิบัติงานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 48 เห็นด้วยระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 28 เห็นด้วยระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 แสดงว่าเจ้าหน้าที่มีทักษะในการปฏิบัติงานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เห็นด้วยระดับปานกลาง

การมีส่วนร่วมในการใช้ระบบสารสนเทศ พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 28 เห็นด้วยระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 24 เห็นด้วยระดับมากที่สุดและระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 แสดงว่าการมีส่วนร่วมในการใช้ระบบสารสนเทศ เห็นด้วยระดับปานกลาง

ความเพียงพอของบุคลากร พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 44 เห็นด้วยระดับน้อย รองลงมาร้อยละ 24 เห็นด้วยระดับปานกลางและน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.16 แสดงว่าจำนวนบุคลากรมีระดับน้อย ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

เมื่อศึกษาในภาพรวมพบว่าค่าเฉลี่ยของความพร้อมของบุคลากรเท่ากับ 2.91 แสดงว่าความพร้อมของบุคลากรอยู่ระดับปานกลาง รายละเอียดตามตารางที่ 5.7

ตารางที่ 5.7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยของตัวชี้วัดปัจจัยด้านความพร้อมของบุคลากร

ตัวชี้วัด	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	การแปรผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ความรู้เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	-	16 (4)	76 (19)	8 (2)	-	3.08	0.49	ปานกลาง
2. มีทักษะในการปฏิบัติงานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	-	28 (7)	48 (12)	24 (6)	-	3.04	0.73	ปานกลาง
3. มีส่วนร่วมในการใช้ระบบสารสนเทศ	24 (6)	20 (5)	28 (7)	24 (6)	4 (1)	3.36	1.22	ปานกลาง
4. บุคลากรมีจำนวนเพียงพอ	-	8 (2)	24 (6)	44 (11)	24 (6)	2.16	0.92	น้อย
รวม						2.91	0.84	ปานกลาง

### 5.3.2 ด้านความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือ

ด้านความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือ ข้อมูลจะวัดจากอุปกรณ์และเครื่องมือมีความเพียงพอ พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 48 เห็นด้วยระดับน้อย รองลงมาร้อยละ 28 เห็นด้วยระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.28 แสดงว่าความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือเห็นด้วยระดับน้อย คือ อุปกรณ์และเครื่องมือไม่เพียงพอต่อการใช้

อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์มีความทันสมัย พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 32 เห็นด้วยระดับน้อยและน้อยที่สุด รองลงมาร้อยละ 24 เห็นด้วยระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.16 แสดงว่าอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์มีความทันสมัย เห็นด้วยระดับน้อย คือ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์ไม่มีความทันสมัย

ความรวดเร็วในการแก้ไขข้อขัดข้อง พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 40 เห็นด้วยระดับน้อย รองลงมาร้อยละ 28 เห็นด้วยระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.2 แสดงว่าความรวดเร็วในการแก้ไขข้อขัดข้อง เห็นด้วยระดับน้อย คือ ไม่มีความรวดเร็วในการแก้ไขข้อขัดข้อง

เมื่อศึกษาในภาพรวมพบว่าค่าเฉลี่ยของความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือเท่ากับ 2.21 เห็นด้วยระดับน้อย แสดงว่า ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือมีน้อย รายละเอียดตามตารางที่ 5.8

ตารางที่ 5.8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของตัวชี้วัดปัจจัยด้านความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือ

ตัวชี้วัด	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	การแปรผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. อุปกรณ์และเครื่องมือเพียงพอ	-	8 (2)	28 (7)	48 (12)	16 (4)	2.28	0.63	น้อย
2. อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์มีความทันสมัย	-	12 (3)	24 (6)	32 (8)	32 (8)	2.16	1.04	น้อย
3. ความรวดเร็วในการแก้ไขข้อขัดข้อง	-	8 (2)	28 (7)	40 (10)	24 (6)	2.2	0.83	น้อย
รวม						2.21	0.83	น้อย

### 5.3.3 ด้านความซับซ้อนของระบบงาน

ด้านความซับซ้อนของระบบงานนั้น ข้อมูลจะวัดจากความยุ่งยากในการใช้โปรแกรม พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 48 เห็นด้วยระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 20 เห็นด้วยระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 แสดงว่ามีความยุ่งยากในการใช้โปรแกรม เห็นด้วยระดับปานกลาง

การเข้าถึงข้อมูลมีความยุ่งยากและสลับซับซ้อน พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 44 เห็นด้วยระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 28 เห็นด้วยระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 แสดงว่าการเข้าถึงข้อมูลมีความยุ่งยากและสลับซับซ้อน เห็นด้วยระดับปานกลาง

เมื่อศึกษาในภาพรวมพบว่าค่าเฉลี่ยของความซับซ้อนของระบบงานเท่ากับ 2.94 แสดงว่าความซับซ้อนของระบบงาน เห็นด้วยระดับปานกลาง รายละเอียดตามตารางที่ 5.9

ตารางที่ 5.9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของตัวชี้วัดปัจจัยด้านความซับซ้อนของระบบงาน

ตัวชี้วัด	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ความยุ่งยากในการใช้โปรแกรม	12 (3)	12 (3)	48 (12)	20 (5)	8 (2)	3.00	1.08	ปานกลาง
2. การเข้าถึงข้อมูลมีความยุ่งยากและสลับซับซ้อน	12 (3)	8 (2)	44 (11)	28 (7)	8 (2)	2.88	1.09	ปานกลาง
รวม						2.94	1.085	ปานกลาง

### 5.3.4 ด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง

ด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงนั้น ข้อมูลจะวัดจากการติดตามผลของผู้บริหารระดับสูง พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 60 เห็นด้วยระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 16 เห็นด้วยระดับน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 แสดงว่าการติดตามผลของผู้บริหารระดับสูง เห็นด้วยระดับปานกลาง

การสนับสนุนด้านงบประมาณที่พอเพียง พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 40 เห็นด้วยระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 20 เห็นด้วยระดับมากและน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60 เห็นด้วยระดับน้อย แสดงว่า การสนับสนุนงบประมาณมีไม่เพียงพอ

การสนับสนุนการฝึกอบรมด้านระบบสารสนเทศ พบว่าส่วนใหญ่ ร้อยละ 56 เห็นด้วยระดับปานกลาง รองลงมาร้อยละ 16 เห็นด้วยระดับมากและน้อย โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 แสดงว่าการสนับสนุนการฝึกอบรมด้านระบบสารสนเทศ เห็นด้วยระดับ ปานกลาง

เมื่อศึกษาในภาพรวมพบว่าค่าเฉลี่ยของการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง เท่ากับ 2.68แสดงว่าการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง เห็นด้วยระดับปานกลาง รายละเอียดตามตารางที่ 5.10

ตารางที่ 5.10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ของตัวชี้วัดปัจจัยด้านการสนับสนุนของ ระดับผู้บริหารระดับสูง

ตัวชี้วัด	ระดับความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D.	การแปรผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ผู้บริหารมีการติดตามผล การปฏิบัติงานด้านระบบ สารสนเทศ	-	12 (3)	60 (15)	12 (3)	16 (4)	2.68	0.9	ปานกลาง
2. มีการสนับสนุนงบประมาณ ที่พอเพียง	-	20 (5)	40 (10)	20 (5)	20 (5)	2.60	1.04	น้อย
3. มีการสนับสนุนการฝึกอบรม ด้านระบบสารสนเทศ	-	16 (4)	56 (14)	16 (4)	12 (3)	2.76	0.83	ปานกลาง
รวม						2.68	0.92	ปานกลาง

โดยสรุป คะแนนค่าเฉลี่ยของปัจจัยแต่ละด้านมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 อยู่ระดับปานกลาง ดังที่แสดงไว้ในตารางที่ 5.11

ตารางที่ 5.11 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยแต่ละด้าน

ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	การแปลผล
1. ความพร้อมของบุคลากร	2.91	ปานกลาง
2. ความพร้อมด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ	2.21	น้อย
3. ความซับซ้อนของระบบงาน	2.94	ปานกลาง
4. การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง	2.68	ปานกลาง
รวม	2.68	ปานกลาง

#### 5.3.5 การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านระบบงานสารบรรณ ของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน (ส่วนกลาง) นั้น ข้อมูลที่วัดได้มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.84 หมายถึง มีการใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานอยู่ระดับปานกลาง โดยที่ตัวชี้วัดที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ความถูกต้องของข้อมูลและการนำมาใช้ในช่วงเวลาที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของหน่วยงาน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 ส่วนตัวชี้วัดที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีการใช้ระบบสารสนเทศด้านระบบงานสารบรรณในเรื่องการจัดทำรายงาน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.56

เมื่อศึกษาในภาพรวมพบว่า ค่าเฉลี่ยของการใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานเท่ากับ 2.84 แสดงว่า มีการใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานอยู่ระดับปานกลาง รายละเอียดตารางที่ 5.12



ตารางที่ 5.12 แสดงค่าเฉลี่ยของตัวชี้วัดของการใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ  
ในการปฏิบัติงานด้านระบบงานสารบรรณ

ตัวชี้วัด	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	การแปลผล
1. ใช้เพื่อรวบรวมข้อมูล	2.96	1.10	ปานกลาง
2. ใช้เพื่อประกอบการประมวลผล	2.72	0.98	ปานกลาง
3. ใช้เพื่อตัดสินใจ	2.48	0.77	น้อย
4. ใช้เพื่อจัดทำรายงาน	2.56	1.12	น้อย
5. ความรวดเร็วในการเข้าถึงและใช้ข้อมูล	2.88	0.93	ปานกลาง
6. ความถูกต้องของข้อมูล	3.12	0.88	ปานกลาง
7. ความสมบูรณ์ของข้อมูล	2.76	0.78	ปานกลาง
8. ความประหยัด	2.76	1.01	ปานกลาง
9. ความพึงพอใจ	3.08	0.93	ปานกลาง
10. ช่วงเวลาเหมาะสมตรงกับความต้องการ	3.12	0.99	ปานกลาง
รวม	2.84	0.95	ปานกลาง

#### 5.4 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบ

การศึกษาปัญหาอุปสรรคจากการใช้ประโยชน์จากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบงานสารบรรณ พบว่าส่วนใหญ่ร้อยละ 33.33 เห็นว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบงานสารบรรณไม่เป็นการประหยัดเวลา เสียเวลาเพิ่มขึ้น เนื่องจากระบบลំป่อยและใช้เวลานานในการเข้าถึงข้อมูล รองลงมาระบบไม่สมบูรณ์ ร้อยละ 27.77 เมื่อมีการบันทึกข้อมูลที่ผิดแล้วไม่สามารถแก้ไขข้อมูลที่ได้บันทึกไว้แล้ว จะต้องดำเนินการขึ้นคอนบันทึกข้อมูลใหม่ในเรื่องเดิมทำให้เสียเวลามากขึ้น และร้อยละ 22.22 อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่มีประสิทธิภาพและมีไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้งาน ส่วนปัญหาที่ระบุน้อย คือ ผู้ใช้ขาดความรู้และผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของด้านเทคโนโลยี ในอัตราร้อยละ 11.11 และ 5.55 ตามลำดับ ดังปรากฏรายละเอียดในตารางที่ 5.13

ตารางที่ 5.13 จำนวนและร้อยละของปัญหาอุปสรรคจากการใช้ประโยชน์จากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบงานสารบรรณ

ปัญหาและอุปสรรค	จำนวน (N = 18)	ร้อยละ
- ไม่ประหยัดเวลา	6	33.33
- ระบบไม่สมบูรณ์	5	27.77
- อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่มีประสิทธิภาพและไม่เพียงพอ	4	22.22
- ผู้ใช้ขาดความรู้	2	11.11
- ผู้บริหาร ไม่เห็นความสำคัญ	1	5.55

สำหรับข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงระบบ พบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ร้อยละ 63.63 เห็นว่าควรมีการปรับปรุงระบบให้มีความสะดวก รวดเร็ว ระบบไม่ซับซ้อน ใช้ง่าย รองลงมา ร้อยละ 18.18 เห็นว่าควรมีการพัฒนาบุคลากรโดยฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทั่วถึง และเพิ่มมากขึ้น ส่วนข้อเสนอแนะที่มีผู้แนะนำน้อย คือ ร้อยละ 9.09 เห็นว่าควรมีการจัดทำคู่มือการใช้งานและจัดหาอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพ ดังปรากฏรายละเอียดในตารางที่ 5.14

ตารางที่ 5.14 จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน (N = 11)	ร้อยละ
- ปรับปรุงระบบให้สะดวกรวดเร็ว	7	63.63
- จัดทำคู่มือการใช้งาน	1	9.09
- พัฒนาบุคลากรโดยฝึกอบรม	2	18.18
- จัดหาอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพ	1	9.09

## 5.5 การอภิปรายผล

ผลการศึกษาวิเคราะห์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบงานสารบรรณ กรณีศึกษา : สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน (ส่วนกลาง) ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้นมีประเด็นน่าสนใจ คือ

(1) ข้อมูลลักษณะทั่วไปของเจ้าหน้าที่

เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี มีตำแหน่งลูกจ้าง มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับสารสนเทศ ส่วนใหญ่ปีละ 1 – 2 ครั้ง และรองลงมาไม่เคยได้รับการฝึกอบรมด้านสารสนเทศเลย จะเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานได้รับการพัฒนาฝึกอบรมด้านสารสนเทศน้อยเกินไป จึงทำให้เจ้าหน้าที่ขาดทักษะและความรู้ด้านไอที

(2) สภาพการใช้งานระบบสารสนเทศ

เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานทุกวันถึงร้อยละ 64 รองลงมาใช้ปฏิบัติงาน 4 – 5 วันต่อสัปดาห์ โดยจะใช้งานด้านระบบงานสารบรรณแล้วยังใช้คอมพิวเตอร์ในด้านประมวลผลคำ ซึ่งใช้ในการพิมพ์หนังสือและรองลงมาใช้อินเตอร์เน็ตเพื่อค้นหาความรู้ แต่ใช้งานด้านฐานข้อมูลใช้งานน้อยที่สุด ซึ่งจะเห็นว่าเจ้าหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานในการพิมพ์หนังสือเป็นส่วนใหญ่ รองลงมาใช้อินเตอร์เน็ตเพื่อหาความรู้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานมีพฤติกรรมไม่หาความรู้เพิ่มเติมเป็นส่วนใหญ่

(3) การวัดผลด้านประสิทธิภาพของระบบ

การวัดผลด้านประสิทธิภาพ ซึ่งจะวัดจากความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล ความถูกต้องของข้อมูล ความสมบูรณ์ของข้อมูล และความประหยัด พบว่าค่าเฉลี่ยของความเห็นต่อประสิทธิภาพการใช้งานระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านระบบงานสารบรรณเท่ากับ 2.88 ระดับปานกลาง แสดงว่าใช้งานระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านระบบงานสารบรรณมีประสิทธิภาพในระดับหนึ่งจากความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นผู้ใช้ระบบ

(4) การวัดผลด้านปริมาณการใช้งานระบบ

การวัดผลด้านปริมาณจะวัดจากการใช้งานในการรวบรวมข้อมูลการประมวลผล การตัดสินใจ และการจัดทำรายงาน พบว่าเจ้าหน้าที่ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจและจัดทำรายงานมีน้อย เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติเป็นระดับลูกจ้างเป็นส่วนมาก จึงไม่มีความจำเป็นที่จะต้องตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ เพียงแต่ทำหน้าที่ในการพิมพ์หนังสือและค้นหาข้อมูลให้ผู้บริหารเป็นส่วนใหญ่ เมื่อศึกษาในภาพรวมการใช้งานของระบบจึงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 อยู่ในระดับปานกลาง เป็นระบบข้อมูลระดับปฏิบัติการ ใช้สำหรับงานประจำในการบันทึกหนังสือรับ-ส่งทุกวัน

(5) การวัดความพึงพอใจการใช้ระบบ

การวัดความพึงพอใจจะวัดจากความพึงพอใจจากการนำระบบมาใช้และความเหมาะสมตรงกับเวลาที่ต้องการ พบว่าค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจเท่ากับ 3.10 ระดับปานกลาง แสดงว่าเจ้าหน้าที่เห็นว่าการนำระบบสารสนเทศมาใช้งานด้านระบบงานสารบรรณเป็นช่วงเวลาที่ต้องการทำงานด้วยระบบสารสนเทศ และมีความพึงพอใจในการใช้ระบบดังกล่าวในการบันทึกหนังสือรับ - ส่ง

(6) ด้านความพร้อมของบุคลากร

ด้านความพร้อมของบุคลากร จะวัดจากความรู้เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีทักษะในการปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมในการใช้ระบบและบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีมีจำนวนเพียงพอ ซึ่งพบว่าค่าเฉลี่ยของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีมีจำนวนเพียงพอ เท่ากับ 2.16 ระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับความเป็นจริงว่า เจ้าหน้าที่ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีความรู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านคอมพิวเตอร์มีเพียง 2 ตำแหน่งเท่านั้น และสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานได้ว่าจ้างบริษัทภายนอก (Outsource) เข้ามาดูแลบำรุงรักษาอุปกรณ์และเครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวน 2 คน ซึ่งจะต้องดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานในสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานทุกหน่วยงาน ซึ่งไม่เพียงพอต่อความต้องการของเจ้าหน้าที่ กรณีเกิดเหตุขัดข้องด้านเทคนิคของเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมกัน แต่เมื่อศึกษาในภาพรวมของความพร้อมบุคลากรจะพบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 ระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบระบบงานสารบรรณทุกคนมีส่วนร่วมในการใช้ระบบสารสนเทศทุกวันในการทำงาน จึงทำให้เป็นการพัฒนาทักษะและความรู้ในเรื่องการใช้ระบบสารสนเทศไปในเวลาเดียวกัน

(7) ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือ

ความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือ จะวัดจากความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือคอมพิวเตอร์ ความทันสมัยของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์ และความรวดเร็วในการแก้ไขข้อขัดข้องในระบบเทคโนโลยีพบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.21 ระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับข้อเท็จจริงว่า อุปกรณ์และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีใช้ปัจจุบันมีจำนวน 223 เครื่อง แต่การจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ในการใช้งานไม่ได้จัดสรรตามสภาพความจำเป็นในการใช้งาน เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ยังมีลักษณะใหม่และมีประสิทธิภาพก็จะติดตั้งที่ห้องผู้บริหาร ส่วนเครื่องที่มีสภาพเก่าก็จะนำมาให้เจ้าหน้าที่ใช้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะเกิดปัญหาเรื่อง Error บ่อยมาก ประกอบกับไม่มีการติดตั้งซอฟต์แวร์ป้องกันไวรัสกับเครื่องคอมพิวเตอร์ของหน่วยงาน เมื่อเกิดมีไวรัสเข้าสู่ระบบจะทำให้มีการแพร่กระจายไปสู่เครือข่ายได้รวดเร็วมาก มีผลต่อการใช้งานทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน

**(8) ความซับซ้อนของระบบงาน**

ความซับซ้อนของระบบงาน จะวัดจากความยุ่งยากในการใช้โปรแกรม และการเข้าถึงข้อมูลมีความยุ่งยากสลับซับซ้อน พบว่ามีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 ระดับปานกลาง แสดงว่าระบบมีความยุ่งยากในการใช้โปรแกรมและการเข้าถึงข้อมูลมีความยุ่งยากสลับซับซ้อน พบว่าในการลงรับหนังสือในแต่ละเรื่องจะต้องคลิกหน้าจอเปลี่ยนหน้าจอ 3 – 4 ขั้นตอน ถึงจะลงรับหนังสือเสร็จตามขั้นตอนของโปรแกรม ซึ่งใช้เวลาประมาณ 3 – 5 นาทีต่อเรื่อง

**(9) ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง**

การที่ผู้บริหารให้ความสำคัญและเอาใจใส่ดูแลอย่างจริงจัง มีส่วนอย่างมากที่จะทำให้โครงการประสบความสำเร็จ ทั้งนี้เนื่องจากผู้บริหารจะต้องเป็นผู้ให้การสนับสนุนทั้งในแง่งบประมาณ การจัดกำลังคน การจัดองค์กร และเข้ามาแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ค่าเฉลี่ยด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงเท่ากับ 2.68 ระดับปานกลาง

จากการศึกษา เมื่อนำด้านความพร้อมของบุคลากร ด้านความพร้อมของอุปกรณ์ และเครื่องมือ ด้านความซับซ้อนของระบบงาน และด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง มาเปรียบเทียบปรากฏว่า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 ระดับปานกลาง แสดงว่า ผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อความพร้อมของปัจจัยทั้ง 4 ด้านในระดับหนึ่ง ซึ่งจะทำให้การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศด้านระบบงานสารบรรณประสบความสำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ของระบบที่ตั้งเป้าหมายไว้

**(10) การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน**

จากการศึกษาพบว่าการใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ด้านระบบงานสารบรรณ ของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน (ส่วนกลาง) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 ระดับปานกลาง แสดงว่าเจ้าหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน (ส่วนกลาง) ซึ่งเป็นผู้ใช้ระบบมีความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศที่ให้ความสะดวกรวดเร็ว ข้อมูลถูกต้องตามความต้องการของผู้ใช้ มาใช้ในระยะเวลาเหมาะสมตรงกับความต้องการของหน่วยงาน และเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานตรงตามวัตถุประสงค์ของระบบที่วางไว้ จึงถือได้ว่าระบบประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ในระดับหนึ่ง

## บทที่ 6

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

#### 6.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษากาการวิเคราะห์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบงานสารบรรณ กรณีศึกษา : สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน (ส่วนกลาง) ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้นมีประเด็นน่าสนใจคือ ถ้าพิจารณาจากวัตถุประสงค์ของระบบงานสารบรรณ พบว่าระบบนี้ประสบความสำเร็จระดับหนึ่งเนื่องจากสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้ตั้งไว้ ทั้งการทำให้หน่วยงานต่าง ๆ ของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีฐานข้อมูลกลางสำหรับงานสารบรรณเพื่อลดความสูญหายของข้อมูล เพิ่มความสะดวกในการสืบค้นข้อมูล และการค้นหาข้อมูลทำได้ง่าย สะดวก ไม่จำกัดเวลา

ส่วนการใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านระบบงานสารบรรณมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 2.84 โดยด้านความพร้อมของบุคลากรมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 2.91 ความพร้อมอุปกรณ์และเครื่องมือมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย เท่ากับ 2.21 ด้านความซับซ้อนของระบบงานมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 2.94 และด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 2.68

#### 6.2 สภาพปัญหาและอุปสรรค

จากการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค จากแบบสอบถามสรุปเป็นปัญหาแต่ละด้าน โดยได้แบ่งสภาพปัญหาออกเป็น 4 ด้านตามกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

##### 1) ด้านบุคลากร

การที่องค์กรมีผู้มีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่เกื้อหนุนต่อความสำเร็จของโครงการ แต่ส่วนราชการมักประสบปัญหาขาดผู้มีความรู้ด้านนี้ เนื่องจากภาคเอกชนให้ค่าตอบแทนที่สูงกว่า อีกทั้งส่วนราชการมีการหมุนเวียนโยกย้ายข้าราชการเป็นประจำ ทำให้ขาดผู้ชำนาญที่ปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง จำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรใหม่อยู่เสมอ ทำให้การพัฒนาระบบได้ไม่เร็วเท่าที่ควร ส่วนราชการจึงแก้ปัญหาโดยจ้างบุคคลภายนอก (Outsource) เข้ามาดำเนินการในขั้นตอนต่าง ๆ เช่น การวางแผน การพัฒนาซอฟต์แวร์ จนถึง การดูแลรักษาระบบ การว่าจ้างบุคคลภายนอกนี้มีทั้งลักษณะใช้บริการเป็นครั้งคราวเมื่อจำเป็น และจ้างให้มาทำงานประจำในส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน โดยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารก็ประสบปัญหาเช่นเดียวกัน มีบุคคลตำแหน่งสายงานคอมพิวเตอร์มี

จำนวน 2 คน คือ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ 8 วช และ 7 วช อย่างละ 1 ตำแหน่ง บุคลากรที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มิได้จบการศึกษาด้านไอทีโดยตรงทำให้การพัฒนา ดูแลรักษาระบบด้านไอทีจึงล่าช้า ในกรณีเกิดเหตุขัดข้องทางเทคนิคของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเครื่องคอมพิวเตอร์หลายเครื่องพร้อมกันศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไม่สามารถดำเนินการแก้ไขด้านเทคนิคให้ทันกับความต้องการของบุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานได้ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจึงได้จ้างบุคคลภายนอก (Outsource) จำนวน 2 คน เข้ามาดูแลรักษา ระบบและแก้ไขทางด้านเทคนิค โดยเจ้าหน้าที่บริษัท Outsource ได้ปฏิบัติงานเฉพาะตามกรอบของสัญญาจ้างเท่านั้น จึงทำให้การดูแลแก้ไขระบบและเครื่องคอมพิวเตอร์ในสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานค่อนข้างมีข้อจำกัดในการทำงาน ซึ่งบริษัทน่าจะให้ความยืดหยุ่นในการทำงานมากกว่าที่เป็นอยู่ ไม่ควรยึดกรอบของสัญญาจ้างมากเกินไปทำให้การบริการเจ้าหน้าที่ในสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานขาดความคล่องตัว

### 2) ด้านความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือ

อุปกรณ์และเครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศมีไม่เพียงพอและไม่ทันสมัยส่งผลให้การเรียกใช้และการจัดการข้อมูลเกิดความล่าช้า ไม่สนใจให้เกิดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน อีกทั้งฐานข้อมูลที่ใช้งานไม่สมบูรณ์ ระบบเครือข่ายล้มบ่อย เกิด Error และไวรัสบ่อยครั้ง

### 3) ด้านความซับซ้อนของระบบงาน

ความซับซ้อนของระบบงานมีค่าคะแนนเฉลี่ยในระดับปานกลาง เท่ากับ 2.94 แสดงให้เห็นว่าระบบงานด้านสารบรรณมีความซับซ้อนของระบบงานพอสมควร เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติในการยอมรับการเปลี่ยนแปลงและใช้ประโยชน์จากระบบเทคโนโลยีที่นำมาติดตั้งใช้งานประจำและมีพฤติกรรมในการที่จะพัฒนาตนเองตลอดเวลา จึงทำให้การทำงานด้านระบบงานสารบรรณในการใช้ระบบสารสนเทศเป็นไปด้วยดี

### 3) ด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง

เป็นสิ่งสำคัญที่สุดของการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพราะเป็นส่วนที่มีผลต่อการขาดแคลนในส่วนต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้น กล่าวคือผู้บริหารระดับสูงยังให้ความสำคัญกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไม่มากเท่าที่ควร พิจารณาได้จากการสนับสนุนงบประมาณไม่เพียงพอ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.60 ระดับน้อย ความไม่พร้อมของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศยังเกิดขึ้นไม่มากนัก และมีการฝึกอบรมไม่ต่อเนื่อง นอกจากนี้การติดตามผลการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมี

ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 ระดับปานกลาง ซึ่งในส่วนของเรื่องนี้ควรมีคะแนนเฉลี่ยในระดับมาก ถึงมากที่สุด เพราะจะเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้เกิดการพัฒนาในส่วนอื่น ๆ

### 6.3 ข้อเสนอแนะ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามพบว่า กลุ่มตัวอย่างได้แสดงความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงสารสนเทศ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานได้เต็มที่ ดังนี้

#### 1) ด้านบุคลากร

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานควรมีการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้ทั่วถึงและต่อเนื่องอย่างจริงจังเพื่อเป็นการเพิ่มความรู้ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่เจ้าหน้าที่ จะทำให้เกิดการพัฒนาระบบสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งจัดทำคู่มือขั้นตอนการใช้งานของระบบ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถใช้งานได้อย่างถูกต้อง

#### 2) ความพร้อมด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ

ควรพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน จัดหางาน อุปกรณ์และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพทดแทนเครื่องเก่า

#### 3) ด้านความซับซ้อนของระบบงาน

ควรพัฒนาโปรแกรมการใช้งานให้มีรูปแบบที่ง่ายและสะดวกรวดเร็ว การดูแลระบบเครือข่ายให้มีการดูแลอย่างใกล้ชิด เพื่อไม่ให้เกิด Error หรือระบบล่ม และควรมีการติดตั้งระบบป้องกันไวรัสในเครื่องคอมพิวเตอร์ทุกเครื่อง

#### 4) ด้านการสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูง

ผู้บริหารระดับสูงจะต้องเข้ามากำกับติดตามการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างจริงจังและต่อเนื่อง อีกทั้งยังต้องให้การสนับสนุนในด้านต่าง ๆ เช่น งบประมาณและการฝึกอบรม เพื่อให้มีการพัฒนาการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้เพิ่มขึ้น

### 6.4 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

1) กระทรวงแรงงานมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารประจำกระทรวง ประกอบด้วยผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงประจำกระทรวง และกรม เพื่อทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและบริหารงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เอื้อประโยชน์ในการใช้ทรัพยากรร่วมกัน ตลอดจนการกำกับดูแลให้มีการดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดไว้ ดังนั้นคณะกรรมการดังกล่าวจึงน่าจะมีการประชุมหารือ อย่างเป็นทางการและเป็นรูปธรรมและจริงจังในเรื่องการวางระบบสารสนเทศด้านระบบงานสารบรรณ โดยให้มี



การใช้โปรแกรมซอฟต์แวร์ระบบเดียวกัน ทั้งในส่วนสำนักงานปลัดกระทรวง กรม และสำนักงาน  
 ประกันสังคม ให้สามารถใช้งานได้ทุกสำนักและทุกกลุ่มงาน เพื่อให้สามารถติดตามขั้นตอนของ  
 การส่ง - รับหนังสือได้สะดวก รวดเร็ว และลดขั้นตอนการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้เป็นการทำงาน  
 แบบไร้กระดาษในอนาคตได้ แต่ทั้งนี้จะต้องมีการบูรณาการในการใช้งบประมาณ  
 ร่วมกันและต้องวางแผนแก้ไขปัญหาร่วมกันอย่างจริงจัง ซึ่งอาจจะมีผลกระทบด้านบวกหรือด้านลบ  
 ในบางหน่วยงานได้ จำเป็นอย่างยิ่งที่ทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงแรงงานต้องให้ความร่วมมือ  
 อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ ตั้งแต่การวางแผน การพัฒนา การติดตั้งและการติดตามผลการใช้  
 ระบบ

2) ควรมีการสำรวจเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอายุการใช้งานมากกว่า 4 ปี ในสำนักงาน  
 ปลัดกระทรวงแรงงานอย่างจริงจัง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวางแผนในการจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์  
 ทดแทนเครื่องเก่า และจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เจ้าหน้าที่ 1 เครื่อง ต่อเจ้าหน้าที่ 1-2 คน  
 โดยเฉลี่ยตามความเหมาะสมกับภารกิจของหน่วยงาน (ตามหลักเกณฑ์และแนวทางปฏิบัติการจัด  
 ทหาระบบคอมพิวเตอร์ของรัฐ (ใหม่) ที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกำหนด)

3) เมื่อมีการนำระบบสารสนเทศด้านระบบงานสารบรรณมาใช้ทั้งในส่วนสำนักงาน  
 ปลัดกระทรวงและกรมในสังกัด ในช่วงแรกอาจใช้เฉพาะหน่วยงานในส่วนกลางก่อน หลังจากนั้น  
 มีการติดตามประเมินผลการใช้งาน 6 เดือน ว่ามีปัญหาอุปสรรคอะไรบ้างและให้มีการปรับปรุง  
 แก้ไขระบบให้มีประสิทธิภาพดีขึ้นต่อจากนั้นก็ขยายการใช้งานไปส่วนภูมิภาค อาจจะเริ่มค้นเป็น  
 รายภาคก่อน เพื่อติดตามผลว่ามีปัญหาอุปสรรคอย่างไร จะได้มีการพัฒนาแก้ไขระบบเป็นช่วง ๆ  
 ไปขณะใช้งาน จะได้ไม่มีผลกระทบต่อการใช้งานมาก

4) เมื่อมีการจ้างบริษัทเอกชน (Outsource) เข้ามาดูแลรักษาระบบและอุปกรณ์  
 คอมพิวเตอร์ของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานจะต้องมีการบริหารจัดการควบคุมการทำงานของ  
 บริษัทอย่างใกล้ชิด มีการมอบหมายงานให้ทำอย่างคุ้มค่ากับค่าจ้างที่ให้ เพื่อให้ราชการได้ผล  
 ประโยชน์อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ มีการติดตามการทำงานอย่างเป็นรูปธรรม อาจให้  
 รายงานผลการทำงานสัปดาห์ละครั้ง พร้อมทั้งปัญหาและอุปสรรคที่พบ เพื่อที่ส่วนราชการจะได้  
 นำมาวางแผนแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง

5) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจำเป็นต้องมีผู้ที่มีความรู้ด้านไอที หรือแม้ระดับ  
 เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติก็จำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจขั้นพื้นฐานและมีทักษะในการใช้เครื่องมือ  
 ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องมีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง  
 เพื่อปรับความรู้และต้องมีการอบรมเจ้าหน้าที่ใหม่ทดแทนเจ้าหน้าที่ที่โอนย้ายหรือลาออกไป

6) ผู้บริหารทุกระดับต้องให้ความสำคัญและเอาใจใส่ดูแลอย่างจริงจัง ให้การสนับสนุนทั้งงบประมาณ การจัดกำลังคน การจัดองค์กร และเข้ามาแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จะมีส่วนอย่างมากที่จะทำให้ระบบสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ประสบความสำเร็จ

7) โครงสร้างพื้นฐานทางด้านไอทีโดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบสื่อสารและข่ายงานมีผลต่อความสำเร็จของโครงการเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากการบริการของภาครัฐที่ให้กับประชาชน ภาคเอกชน หรือให้บริการแก่ภาครัฐด้วยกันเองจำเป็นต้องอาศัยโครงสร้างพื้นฐานข่ายงาน หากคุณภาพของโครงสร้างพื้นฐานไม่ดี เช่น ความเร็วไม่เพียงพอ ระบบไม่มั่นคงมีการหยุดชะงักของบริการบ่อย ๆ ทำให้ใช้ประโยชน์ของโครงการได้ไม่เต็มที่และเกิดความเบื่อหน่ายต่อผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ ส่งผลให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจและไม่เชื่อถือในการบริการ สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานจึงต้องมีการวางโครงสร้างพื้นฐานทางด้านไอทีที่ดีและมีความเพียงพอต่อปริมาณการใช้ และตรวจสอบเครือข่ายอย่างสม่ำเสมอ ถ้าหากมีการชำรุดจะได้ดำเนินการแก้ไขได้ทันการณ์

## บรรณานุกรม

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์

2545. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : เอส แอนด์ ซี กราฟฟิค.

พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ

2543. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการบริหาร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สมาธรรม.

พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ

ม.ป.ป. เอกสารประกอบการสอนวิชา รศ. 602 การวิจัยทางการบริหาร. กรุงเทพฯ : คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ

2541. การวิเคราะห์และการเขียนรายงานการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สมาธรรม.

สุชาดา กิรินันท์

2543. เทคโนโลยีสถิติ. ข้อมูลในระบบสารสนเทศ พิมพ์ครั้งที่ 3 : กรุงเทพฯ.

ขนิษฐา ชินะกุลวัฒนา

2545. การใช้ประโยชน์จากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านที่ราชพัสดุของกรมธนารักษ์ กรณีศึกษาระบบงานทะเบียนที่ราชพัสดุ วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

Cooper , RB + R.W. Zmud.

1990. Information Technology Implementation Research : A Technological Diffusion

Kwon, T.H. + R.W. Zmud.

1987. "Unifying the Fragmented Models of Information Systems Implementation"