



การวิเคราะห์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
ด้านระบบงานสารบรรณ
ศึกษากรณี : สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน
(ส่วนกลาง)

โดย

นางณัฐชนน ชัยถาวรพงศ์
ตำแหน่งนักวิชาการแรงงาน 6 ว

ผู้ขอรับการประเมินเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนักวิชาการแรงงาน 7 ว

สำนักงานแรงงานจังหวัดสมุทรสาคร
สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน กระทรวงแรงงาน



ว 12.05.6
น3281
2547
ร.1



ห้องสมุดกระทรวงแรงงาน
08887
การวิเคราะห์ระบบ

ฉ ๑ เล่ม

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก-ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญตาราง	ง
สารบัญแผนภูมิ	จ
บทที่	
1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบเขตการศึกษาวิจัย	2
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
1.5 นิยามศัพท์	2
1.6 ข้อยกเว้นของการศึกษา	3
2 สภาพทั่วไปของระบบสารสนเทศด้านระบบงานสารบรรณ สำนักงานปลัดกระทรวง (ส่วนกลาง)	4
2.1 ความเป็นมา	4
2.2 บทบาทหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวง	4
2.3 โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของสำนักงานปลัดกระทรวง	5
2.4 อำนาจหน้าที่และโครงสร้างสำนัก	7
2.5 อัตรากำลัง	11
2.6 สภาพทั่วไปด้านระบบสารสนเทศของสำนักงานปลัดกระทรวง	11
3 ทบทวนวรรณกรรม	22
3.1 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการวิจัย	22
3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
3.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)	33
3.4 ความหมายของตัวแปร	35

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4 ระเบียบวิธีวิจัย	36
4.1 การออกแบบการวิจัย	36
4.2 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง	36
4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	36
4.4 การวัดตัวแปร	37
4.5 การประมวลผลข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	38
5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการอภิปรายผล	40
5.1 สภาพทั่วไปของข้อมูล	40
5.2 สภาพการใช้งานระบบสารสนเทศ	42
5.3 ลักษณะของตัวแปรที่เกี่ยวข้อง	46
5.4 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบ	51
5.5 การอภิปรายผล	52
6 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	56
6.1 สรุปผลการวิจัย	56
6.2 สภาพปัญหาและอุปสรรค	56
6.3 ข้อเสนอแนะ	58
6.4 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา	58
บรรณานุกรม	
ภาคผนวก	
แบบสอบถามการวิจัย	

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องวิเคราะห์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบงานสารบรรณ กรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน (ส่วนกลาง) มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ ประการแรก เพื่อศึกษาสภาพการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศระบบงานสารบรรณในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน (ส่วนกลาง) ประการที่สอง เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการใช้ประโยชน์จากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศระบบงานสารบรรณ ประการที่สาม เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้รับมาปรับปรุงเพื่อให้มีการใช้ประโยชน์จากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบงานสารบรรณของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน (ส่วนกลาง) ได้เพิ่มขึ้น

การศึกษานี้เป็นการศึกษาวิจัยแบบตัดขวาง (Cross – Sectional Study) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจแบบไม่ทดลอง (Non – experimental Research) โดยเก็บข้อมูลครั้งเดียวในช่วงระยะเวลาตั้งแต่วันที่ 20 – 31 พฤษภาคม 2547 และมีกรอบแนวคิดประกอบด้วยตัวแปรอิสระ 4 ตัว ได้แก่ ความพร้อมด้านบุคลากร ความพร้อมด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ระดับความซับซ้อนของระบบงาน และการให้การสนับสนุนของผู้บริหาร สำหรับตัวแปรตาม ได้แก่ การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านระบบงานสารบรรณ

ผลการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน (ส่วนกลาง) ได้รับความฝึกอบรมด้านสารสนเทศน้อยเกินไป ทำให้เจ้าหน้าที่ขาดทักษะและความรู้ด้านไอที จึงทำให้การปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ประกอบกับบุคลากรด้านสารสนเทศมีไม่เพียงพอ และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้มีการจ้างบริษัทภายนอกเข้ามาดูแลรักษาอุปกรณ์และเครื่องคอมพิวเตอร์ในหน่วยงานสำนักงานปลัดกระทรวง อีกทั้งพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานมีลักษณะชอบการเรียนรู้และมีการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานทุกวัน จึงทำให้เกิดการพัฒนาทักษะและความรู้เรื่องการใช้ระบบสารสนเทศไปในเวลาเดียวกัน ความพร้อมของบุคลากรจึงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 ระดับปานกลาง

สำหรับความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือพบว่า ความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือคอมพิวเตอร์ ความทันสมัยของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์ และความรวดเร็วในการแก้ไขข้อขัดข้องในระบบเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.21 ระดับน้อย

สำหรับความซับซ้อนของระบบงานพบว่า ความยุ่งยากในการใช้โปรแกรม และการเข้าถึงข้อมูลมีความยุ่งยากสลับซับซ้อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 ระดับปานกลาง

ด้านการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงพบว่า การติดตามผลของผู้บริหารระดับสูง การสนับสนุนด้านงบประมาณและการสนับสนุนการฝึกอบรมด้านสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 ระดับปานกลาง

การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 ระดับปานกลาง ซึ่งแสดงว่าผู้ใช้ระบบมีความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ข้อมูลถูกต้องตามความต้องการของผู้ใช้ และนำมาใช้ในช่วงเวลาที่เหมาะสมตรงกับความต้องการและบรรลุตามวัตถุประสงค์ของระบบในระดับหนึ่ง

จากการรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามพบว่า ระบบงานด้านสารบรรณมีปัญหาอุปสรรคในเรื่องความไม่เพียงพอในด้านบุคลากรสารสนเทศ ปัญหาความไม่เพียงพอของอุปกรณ์ และเครื่องมือด้านสารสนเทศ ปัญหาความซับซ้อนของระบบงานมีพอสมควร และปัญหาผู้บริหารให้การสนับสนุนหรือให้ความสำคัญน้อย

ข้อเสนอแนะ

กระทรวงแรงงานควรมีการบูรณาการวางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบงานสารบรรณ ทั้งในสำนักงานปลัดกระทรวงและกรมในสังกัด โดยใช้โปรแกรมซอฟต์แวร์ระบบเดียวกัน ในระยะแรกอาจใช้เฉพาะส่วนกลางก่อน หลังจากนั้นมีการประเมินผลการใช้งานและปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของระบบ ต่อจากนั้นก็ขยายการใช้งานไปส่วนภูมิภาคทุกจังหวัด โดยจะต้องมีการวางโครงสร้างการสื่อสารที่ดีและเพียงพอต่อการสื่อสารด้วย ทั้งนี้งบประมาณที่ใช้จะต้องเป็นการบูรณาการงบประมาณในภาพรวมของกระทรวง จัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ทันสมัยให้เพียงพอ และฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่เจ้าหน้าที่อย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง สิ่งที่สำคัญที่สุดเหนือสิ่งทีกล่าวมาข้างต้น คือ การสนับสนุนของผู้บริหารระดับสูงซึ่งจะมีผลต่อความสำเร็จของโครงการเป็นอันดับแรก

กิตติกรรมประกาศ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology หรือไอที) เริ่มมีบทบาทมากในการทำงาน และนับวันจะทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้นทุกขณะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ เนื่องมาจากแนวนโยบายที่มุ่งสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E – Government) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกรวดเร็วในการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานได้มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้กับระบบงานสารบรรณ ในฐานะที่ผู้ศึกษาเคยได้รับมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบระบบดังกล่าว ได้พบปัญหาอุปสรรคของการทำงานระบบ จึงพิจารณาเห็นว่าการวิจัยเป็นรูปแบบหนึ่งที่จะทำให้ทราบว่า การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศระบบงานด้านสารบรรณมาใช้ประโยชน์จะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงไร โดยทำการศึกษาจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการสอบถามข้าราชการและลูกจ้าง ผู้ใช้ระบบงานสารบรรณในสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน (ส่วนกลาง)

การดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ได้รับความร่วมมือด้วยดีจากข้าราชการและลูกจ้าง ในสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน (ส่วนกลาง) ผู้วิจัยจึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ณัฐชนน ชัยถาวรพงศ์

กรกฎาคม 2547

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 แสดงอัตรากำลังข้าราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน	11
3.1 แสดงความสนใจของผู้ใช้และผู้ออกแบบระบบสารสนเทศ	29
4.1 แสดงตัวชี้วัด	37
5.1 จำนวนและร้อยละสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	41
5.2 จำนวนและร้อยละสภาพการใช้คอมพิวเตอร์	42
5.3 จำนวนและร้อยละของการใช้คอมพิวเตอร์กับงานด้านอื่น ๆ	43
5.4 จำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยผลการวัดด้านประสิทธิภาพ การใช้งานระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน	44
5.5 จำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยของตัวชี้วัดของการใช้ประโยชน์ จากระบบสารสนเทศ	45
5.6 จำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยผลการวัดความพึงพอใจการใช้ระบบสารสนเทศ ในการปฏิบัติงาน	45
5.7 จำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยของตัวชี้วัดปัจจัยด้านความพร้อมของบุคลากร	46
5.8 จำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยของตัวชี้วัดปัจจัยด้านความพร้อมของอุปกรณ์ และเครื่องมือ	47
5.9 จำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยของตัวชี้วัดปัจจัยด้านความซับซ้อนของระบบงาน	48
5.10 จำนวนร้อยละค่าเฉลี่ยของตัวชี้วัดปัจจัยด้านการสนับสนุนของผู้บริหาร ระดับสูง	49
5.11 แสดงค่าเฉลี่ยของปัจจัยแต่ละด้าน	50
5.12 แสดงค่าเฉลี่ยของตัวชี้วัดของการใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานด้านระบบงานสารบรรณ	51
5.13 จำนวนและร้อยละของปัญหาอุปสรรคจากการใช้ประโยชน์	52
5.14 จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบ	52