

บทที่ 1

บทนำ

เป็นที่ยอมรับว่าสังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่ก้าวเข้าสู่สังคมข้อมูลข่าวสาร (Information Society) ข้อมูลข่าวสารได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนเรา ทุก ๆ ด้านจนเป็นสิ่งที่สำคัญในชีวิต โดยเรียกว่า “การบริโภคข้อมูลข่าวสาร”

ในอดีตมนุษย์ประกอบอาชีพเกษตรกรรม สังคมมนุษย์ได้พัฒนามาเป็น การพาณิชย์กรรมเมื่อมีการแลกเปลี่ยนสินค้า มีการผลิตสินค้ามากขึ้นจึงเกิดกลายมาเป็น ยุคอุตสาหกรรมต่อมา หลังจากนั้นก็เกิดธุรกิจใหม่ ๆ ขึ้นมากมาย มีการแข่งขันกัน สูงขึ้น มนุษย์จึงได้นำความรู้ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมาใช้เพื่อประโยชน์ใน ด้านการแข่งขันทางธุรกิจ ระบบข้อมูลข่าวสารจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งยวดในการ ตัดสินใจที่ถูกต้อง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพื่อความอยู่รอดขององค์กรหรือธุรกิจ ของตน

Alvin Toffler ได้มองระบบสังคมโลกได้วิวัฒนาการผ่านคลื่นประวัติศาสตร์และยุคสมัยต่าง ๆ ที่สำคัญ 3 ยุคด้วยกัน คือ

1. คลื่นลูกที่ 1 คือยุคเกษตรกรรม เป็นยุคแรกเริ่มที่มนุษย์ลงหลักตั้ง บ้านเรือนอยู่เป็นที่ทาง และทำการเกษตรกรรมเพื่อเลี้ยงครอบครัวในเบื้องต้น ต่อเมื่อ ผลผลิตทางการเกษตรเหลือจากการบริโภคก็มีการแลกเปลี่ยนกัน เกิดระบบตลาด

2. คลื่นลูกที่ 2 เป็นการเกิดขึ้นของอารยธรรมเกี่ยวกับอุตสาหกรรม เป็นการเปลี่ยนแปลงสังคมเนื่องจากการคิดค้นทั้งทางความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์ และการคิดค้นเทคโนโลยีต่าง ๆ เป็นเหตุให้ความก้าวหน้าของอุตสาหกรรมเกิดขึ้นโดย ใช้เวลาเพียง 300 ปีเท่านั้น

3. คลื่นลูกที่ 3 เป็นยุคสารสนเทศ ซึ่งเพิ่งเกิดขึ้นเมื่อไม่เกิน 30 ปีมา นี้เอง ยุคนี้จะเปลี่ยนแปลงไปจากยุคที่สองค่อนข้างมาก ไม่ว่าจะเป็นวิถีชีวิต การผลิต สินค้าและบริการ และสถาบันที่เราอาจเรียกว่า “ห้องหับทางอิเล็กทรอนิกส์” (Electronic Cottage)

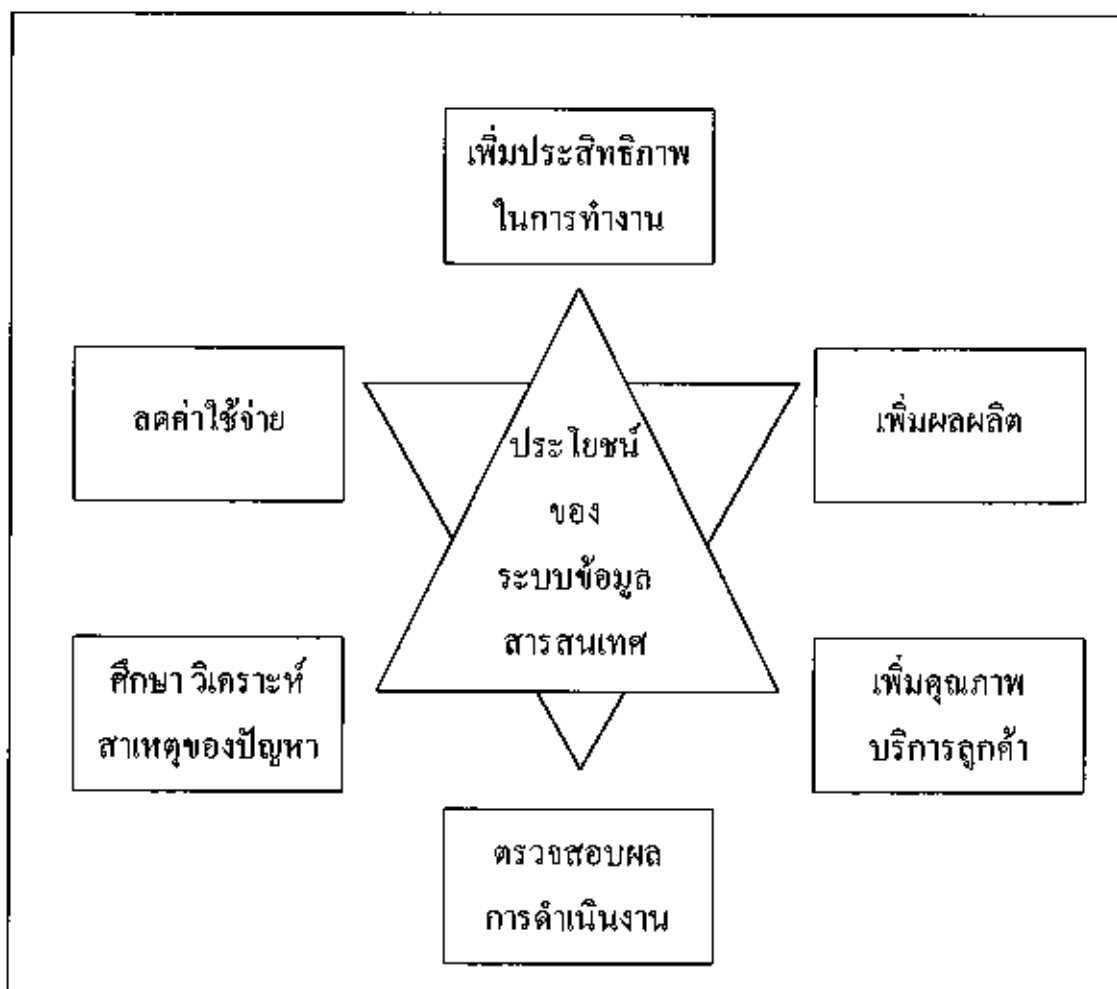
การบริหารข้อมูลสารสนเทศนับว่าเป็นหัวใจขององค์กร ถ้าหากเปรียบเสมือนหัวใจของคน เดินเพื่อสูบฉีดโลหิตและนำออกซิเจนเพื่อไปหล่อเลี้ยงร่างกาย การบริหารข้อมูลข่าวสารก็เหมือนกับการไหลของเลือดที่ไปหล่อเลี้ยงองค์กรให้มีการก้าวหน้าพัฒนาต่อไปได้

ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของบุคลากรทุกระดับในองค์กรในระดับผู้ปฏิบัติงานจะใช้ข้อมูลสารสนเทศ เช่น จำเป็นต้องทราบราคาสินค้าเพื่อบอกลูกค้า ต้องการทราบรายละเอียดสินค้าเพื่อเสนอขายสินค้าได้ถูกต้อง ต้องการทราบความเคลื่อนไหวขององค์กรเพื่อขวัณ กำลังใจเพื่อกำหนดทิศทางของตนเองและวางแผนปฏิบัติงานได้ถูกต้อง สำหรับผู้บริหารทุกระดับมีความจำเป็นต้องใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจที่ถูกต้อง วางแผน การดำเนินงานหรือใช้ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ทั้งนี้ในองค์กรแต่ละองค์กรจะมีข้อมูลมากมาย ดังนั้นในแต่ละองค์กรจะต้องมีการจัดเก็บข้อมูลและบริหารข้อมูลเพื่อที่จะได้ข้อมูลมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นจึงทำให้การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศมีบทบาทและเป็นงานที่สำคัญในองค์กร การพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศจึงมีความจำเป็นด้วยเหตุผลดังต่อไปนี้

1. การบริหารงานมีความสลับซับซ้อนมากขึ้นเนื่องจากปริมาณงานเพิ่มขึ้น องค์กรขยายใหญ่ขึ้น ปัญหาภายในและภายนอกองค์กรมีมากขึ้น ดังนั้นการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศจึงต้องรองรับความต้องการสิ่งเหล่านี้ได้
2. ความจำเป็นเรื่องกรอบของเวลา ปัจจุบันผู้บริหารต้องสามารถปฏิบัติงานในกรอบของเวลาสั้นลงเพื่อตอบสนองการแข่งขันระหว่างองค์กรและความต้องการของสังคมได้
3. การพัฒนาทางเทคนิคหรือเครื่องมือต่าง ๆ เพื่อเป็นเครื่องช่วยในการตัดสินใจ เช่น ใช้เทคนิคทางคอมพิวเตอร์มาช่วยวิเคราะห์แยกแยะและจัดสรรข้อมูลให้เป็นสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ
4. เทคโนโลยีต่าง ๆ มีความก้าวหน้าและมีคุณค่า เช่น คอมพิวเตอร์มีขนาดเล็กลงและราคาถูกลง เป็นผลให้ทุกองค์กรต้องพัฒนาระบบข่าวสารสารสนเทศเพื่อสอดคล้องกับระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่

ปัจจุบันข้อมูลสารสนเทศมีความสำคัญและมีความจำเป็นที่ทุกองค์กรจะต้องมีและจะต้องสร้างระบบบริหารจัดการที่ถูกต้อง รวดเร็วและสนองประโยชน์ต่อผู้ใช้อย่างตรงประเด็น ดังนั้นองค์กรจึงมีการตั้งเป้าหมายของระบบข้อมูลสารสนเทศ (Goals of Information Systems) เพื่อประโยชน์ดังต่อไปนี้

1. เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยการช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศได้รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ มีความเหมาะสมด้วยข้อมูลมีการจัดเก็บและบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ
2. เพิ่มผลผลิต โดยผู้บริหารสามารถนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้ในการวางแผนกำหนดเป้าหมายและเป้าหมายกลยุทธ์ได้อย่างถูกต้อง มั่นยำด้วยระบบบริหารจัดการข้อมูลที่ดี
3. เพิ่มคุณภาพในการบริการลูกค้า โดยใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศที่ดีไปอำนวยความสะดวกในการติดต่อลูกค้า
4. ตรวจสอบผลการดำเนินงาน โดยใช้ข้อมูลสารสนเทศที่เก็บไว้อย่างเป็นระบบนำไปตรวจสอบผลการดำเนินงานและนำไปประเมินผลว่าได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้มากน้อยเพียงใด
5. ศึกษาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา โดยนำข้อมูลสารสนเทศที่มีไปศึกษาหาสาเหตุข้อผิดพลาดแล้วนำไปแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง
6. ลดค่าใช้จ่าย เนื่องจากข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ สามารถลดเวลาทำงาน แรงงานที่ทำงาน และค่าใช้จ่ายในสำนักงานลง ส่งผลให้ลดจำนวนคนและระยะเวลาในการประสานงานให้น้อยลง



ผังภาพ : ประโยชน์ของระบบข้อมูลสารสนเทศ

บทที่ 2

ความสำคัญของปัญหา

แรงงานมีบทบาทสำคัญทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม เพราะแรงงานเป็นทั้งผู้ผลิตและผู้บริโภค รัฐบาลไทยได้ให้ความสำคัญด้านแรงงานครั้งแรกหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 โดยมองปัญหาแรงงานที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ในช่วงดังกล่าวเศรษฐกิจตกต่ำทั่วโลกและประเทศไทยก็ได้รับผลกระทบ ประชาชนมีการว่างงานมาก รัฐบาลจึงได้ออกกฎหมายเพื่อมีการปฏิบัติงานบริหารแรงงานเป็นครั้งแรก โดยตราพระราชบัญญัติว่าด้วยสำนักจัดหางาน พ.ศ. 2475 ซึ่งบังคับใช้เมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2475 ให้สิทธิเอกชนประกอบอาชีพในทางจัดตั้งสำนักงานรับจัดหางานให้แก่ประชาชน และในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2475 รัฐบาลก็ได้จัดตั้งหน่วยงานของรัฐด้านแรงงานเป็นครั้งแรกโดยตราพระราชบัญญัติสำนักงานจัดหางานประจำท้องถิ่น พ.ศ. 2475 จัดตั้งสำนักงานกลางจัดหางานในจังหวัดพระนครและธนบุรี ทำหน้าที่จัดหางานให้แก่ประชาชนโดยไม่คิดค่าบริการ

ในปลายปี 2508 รัฐบาลได้ออกพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2508 ตั้งกรมแรงงานขึ้นในกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 29 ตุลาคม พ.ศ. 2508 และได้ออกพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมแรงงาน กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2509 แบ่งหน่วยงานในกรมแรงงานเป็น 5 กอง คือ สำนักงานเลขานุการกรม กองพัฒนาฝีมือแรงงาน กองการจัดหางาน กองคุ้มครองแรงงาน และแรงงานสัมพันธ์ และกองวิชาการและสวัสดิการแรงงาน

ต่อมาในวันที่ 23 กันยายน 2536 ได้มีการก่อตั้ง กระทรวงแรงงาน และสวัสดิการสังคม โดยการรวมกรมประชาสงเคราะห์และกรมแรงงานของกระทรวงมหาดไทย ภายใต้การผลักดันของคณะรัฐมนตรีสมัยที่ นายชวน หลีกภัย เป็นนายกรัฐมนตรี กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคมประกอบด้วย 6 ส่วนราชการ ได้แก่ สำนักงานปลัดกระทรวง กรมการจัดหางาน กรมประชาสงเคราะห์ กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และสำนักงานประกันสังคม

ปี 2545 รัฐบาลได้ปฏิรูประบบราชการไทยโดยตราพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 “กระทรวงแรงงาน” ก็ได้กำเนิดขึ้นในวันที่ 3 ตุลาคม 2545 ซึ่งเป็นไปตามมาตรา 34 แห่งพระราชบัญญัติดังกล่าว กำหนดให้กระทรวงแรงงานมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารและคุ้มครองแรงงาน พัฒนาฝีมือแรงงาน ส่งเสริมให้ประชาชนมีงานทำและราชการอื่นตามที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงแรงงาน หรือส่วนราชการที่สังกัดกระทรวงแรงงานมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบริหาร

โครงสร้างของกระทรวงแรงงานประกอบด้วย สำนักงานรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน กรมการจัดหางาน กรมพัฒนาฝีมือแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน และสำนักงานประกันสังคม

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน มีภารกิจเกี่ยวกับการพัฒนายุทธศาสตร์ แปลงนโยบายของกระทรวงเป็นแผนปฏิบัติ จัดทรัพยากรและบริหารราชการประจำทั่วไปของกระทรวง เพื่อบรรลุเป้าหมายและเกิดผลสัมฤทธิ์ตามภารกิจของกระทรวง

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. ศึกษาวิเคราะห์จัดทำข้อมูล เพื่อใช้ในการกำหนดนโยบายเป้าหมาย และผลสัมฤทธิ์ของกระทรวง

2. พัฒนายุทธศาสตร์การบริหารของกระทรวง

3. แปลงนโยบายเป็นแนวทางและแผนการปฏิบัติราชการ

4. จัดสรรและบริหารทรัพยากรของกระทรวงเพื่อให้เกิดการประหยัด คุ่มค่า และสมประโยชน์

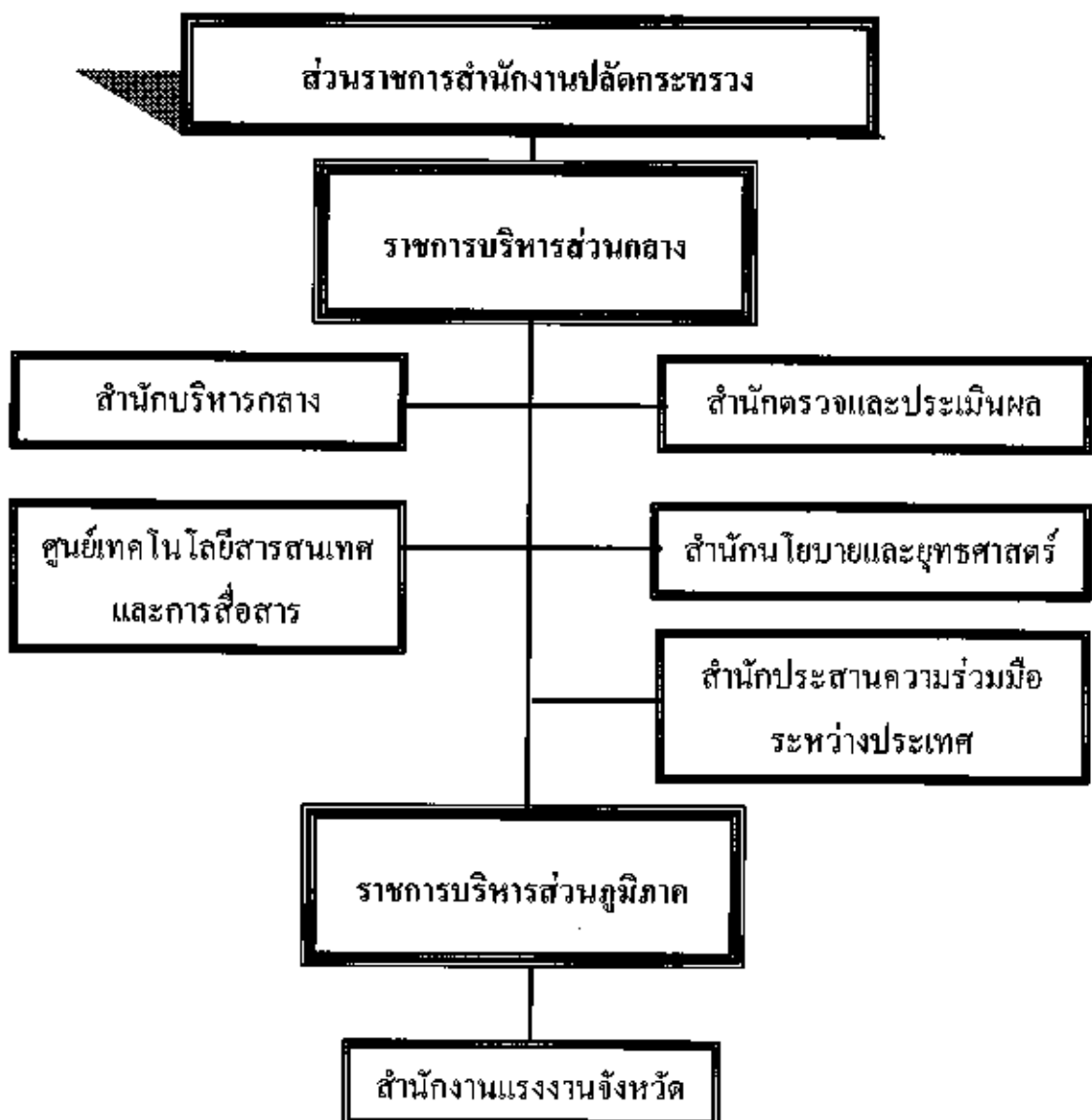
5. กำกับ เร่งรัด ติดตาม และประเมินผลรวมทั้งประสานการปฏิบัติงานของส่วนราชการในสังกัดกระทรวง

6. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้ในการบริหารงานและการบริการของหน่วยงานในสังกัดกระทรวง

7. ดูแลงานประชาสัมพันธ์ การต่างประเทศ และพัฒนาปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้ทันสมัย

8. ดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบรายได้และค่าจ้างขั้นต่ำ
9. วิจัยและพัฒนาด้านแรงงาน
10. ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวง และเรื่องราวร้องทุกข์ที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของกระทรวง
11. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวง หรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน มีส่วนราชการแบ่งได้ดังนี้



ผังภาพ : การแบ่งส่วนราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน

สำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร เป็นราชการส่วนภูมิภาคสังกัด สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน มีภารกิจและหน้าที่ตามที่ระบุไว้ในกฎกระทรวง ดังนี้

1. กำกับ ดูแล คัดค้านและประเมินผลแผนการปฏิบัติราชการของ กระทรวงในความรับผิดชอบของส่วนราชการสังกัดกระทรวงในเขตพื้นที่จังหวัด
2. ดำเนินการเกี่ยวกับงานยุทธศาสตร์ งานนโยบายและแผนงาน พัฒนาเป็นศูนย์สารสนเทศด้านแรงงาน ในเขตพื้นที่จังหวัด
3. ประสานและดำเนินการ โครงการพิเศษด้านแรงงาน ในเขตพื้นที่ จังหวัด
4. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

จากบทบาท ภารกิจ และหน้าที่ของสำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงาน นับว่าเป็นหัวใจสำคัญที่จะต้องสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดที่เป็นตัวกำหนดทิศทางการพัฒนาของจังหวัดภายใต้ หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี การมีข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงานที่ดีและทันสมัย เป็นตัวกำหนดปัจจัยการวางยุทธศาสตร์ได้ถูกต้อง และมีความสำคัญยิ่ง ก่อให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายได้อย่างแม่นยำ อีกทั้งเป็นปัจจัยเสริมสร้างการลงทุนของจังหวัด และเป็นแหล่งศึกษาข้อมูลข่าวสาร ด้านแรงงานของจังหวัดที่สำคัญอีกด้วย

บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงาน
ของสำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อ

1. ศึกษารูปแบบ แนวคิด หลักการวิเคราะห์ ของการบริหารจัดการศูนย์
ข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงาน
2. ศึกษาและวิเคราะห์ผลการปฏิบัติทั้งด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและ
การนำข้อมูลไปใช้
3. จัดข้อเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมการบริหารจัดการต่อไป

ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาได้กำหนดแนวทางการศึกษาไว้ดังนี้

1. ศึกษารูปแบบ สาระ แนวคิดของการบริหารจัดการข้อมูล
สารสนเทศในระดับสากล
2. ศึกษาและวิเคราะห์รูปแบบและกลไกการบริหารจัดการข้อมูล
สารสนเทศของสำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร

วิธีการศึกษา

1. ศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลเอกสาร (Documentary Research) ต่าง ๆ ที่
เกี่ยวข้องกับทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ
2. ศึกษาจากเอกสาร และประมวลจากประสบการณ์จากการปฏิบัติงาน
จริงที่สำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงรูปแบบ แนวคิด การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศใน
ระดับสากล
2. ได้ทราบถึงรูปแบบกลวิธีดำเนินการและผลการดำเนินการบริหาร
จัดการศูนย์ข้อมูลสารสนเทศของสำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร

3. ได้ทราบถึงปัญหาอุปสรรคการดำเนินการเพื่อกำหนดข้อเสนอแนะการปรับปรุงแก้ไขที่เหมาะสมต่อไป

คำจำกัดความที่ใช้

ข้อมูล (Data) หมายถึง ข้อเท็จจริงหรือข้อมูลดิบ (Raw Data) ที่อยู่ในรูปของตัวเลข ภาษาหรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่มีความหมายเฉพาะตัว ซึ่งยังไม่ผ่านการจัดระบบหรือกลั่นกรองหรือตีความเพื่อให้คนเข้าใจและนำไปใช้

สารสนเทศ (Information) หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากการประมวลผลข้อมูลดิบที่อยู่ในรูปแบบที่มีความหมายและเป็นประโยชน์ ซึ่งถูกจัดเก็บไว้อย่างเป็นระบบ โดยผลลัพธ์ที่ได้สามารถนำไปประกอบการทำงานหรือสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารได้ทันที

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หมายถึง เทคโนโลยี เครื่องมืออุปกรณ์ ระบบต่าง ๆ ทุกด้าน ที่ร่วมกันในกระบวนการจัดเก็บ สร้าง วิเคราะห์ประมวลผล จัดการและเผยแพร่ข้อมูล

ระบบสารสนเทศ (Information Systems – IS) หมายถึง การประสานส่วนต่าง ๆ ในการทำงาน เพื่อรวบรวมประมวลผล เก็บรักษา และเผยแพร่สารสนเทศ เพื่อช่วยในการตัดสินใจ ประสานงานวิเคราะห์และควบคุมงานในองค์กร

การบริหารจัดการ หมายถึง การดำเนินการจัดการทรัพยากรที่มีอยู่หรือไม่มี ให้มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพมากที่สุด โดยใช้กระบวนการบริหารเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ขององค์กรที่กำหนด

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (Management Information System) หมายถึง กระบวนการจัดทำระบบข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อใช้ในกระบวนการบริหารในแต่ละขั้นตอนให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

บทที่ 4

องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูล

ข้อมูล (Data) หมายถึงข้อเท็จจริงที่มีอยู่ในชีวิตประจำวันเกี่ยวกับบุคคล สิ่งของ หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ข้อมูลอาจเป็นตัวเลข เช่น ระยะทาง ปริมาณ หรืออาจเป็นตัวอักษรหรือข้อความ เช่น ชื่อ สถานที่ นอกจากนี้ข้อมูลอาจเป็นภาพและเสียงก็ได้

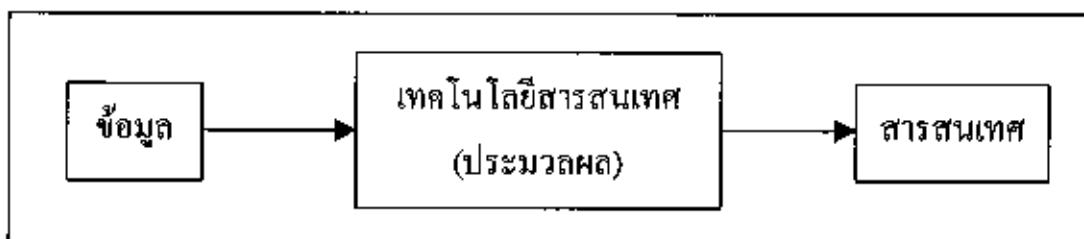
สารสนเทศ

สารสนเทศ (Information) หมายถึงข้อมูลที่ได้ผ่านการประมวลผล ผ่านการวิเคราะห์หรือสรุปให้อยู่ในรูปที่มีความหมายที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตามวัตถุประสงค์ มีความหมายตรงตามความต้องการของผู้บริหาร เช่น ยอดคงเหลือ รายงานสรุปผลการดำเนินงาน การประมาณการรายได้ เป็นต้น

เทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หมายถึงเทคโนโลยีทุกด้านที่เข้ามาร่วมกันในกระบวนการจัดเก็บ สร้าง และสื่อสารสารสนเทศ เช่น การบันทึก จัดเก็บ ประมวลผล ส่งและรับข้อมูล พร้อมทั้งเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ

ข้อมูล สารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กันเป็นกระบวนการ (Process) ดังนี้



ผังภาพ : กระบวนการข้อมูลและสารสนเทศ

คุณสมบัติของสารสนเทศที่ดี

สารสนเทศที่มีคุณภาพดีได้นั้น จะต้องมามีข้อมูลที่มีคุณภาพด้วยดังคำกล่าวที่ว่า “เมื่อใส่ขยะเข้าไป ก็จะได้ขยะออกมา” (garbage in, garbage out, หรือ GIGO) กรณีมีสารสนเทศที่ไม่มีคุณภาพนั้นจะก่อให้เกิดความเสียหายต่าง ๆ ได้อย่างมหาศาล เนื่องจากสิ่งที่กำหนดและคาดคตินั้นเป็นเท็จทั้งหมด การตัดสินใจจึงมีความผิดพลาด ดังนั้นข้อมูลที่มีคุณภาพนั้นจะต้องมีคุณสมบัติดังนี้

1. มีความถูกต้องเชื่อถือได้ (Accuracy) หมายถึงความถูกต้องที่ปราศจากข้อผิดพลาดหรือคลาดเคลื่อนของข้อมูลสารสนเทศ ดังนั้นการเตรียมข้อมูลจึงมีความสำคัญมาก ถ้าข้อมูลไม่ถูกต้องจะได้สารสนเทศที่ไม่ถูกต้อง

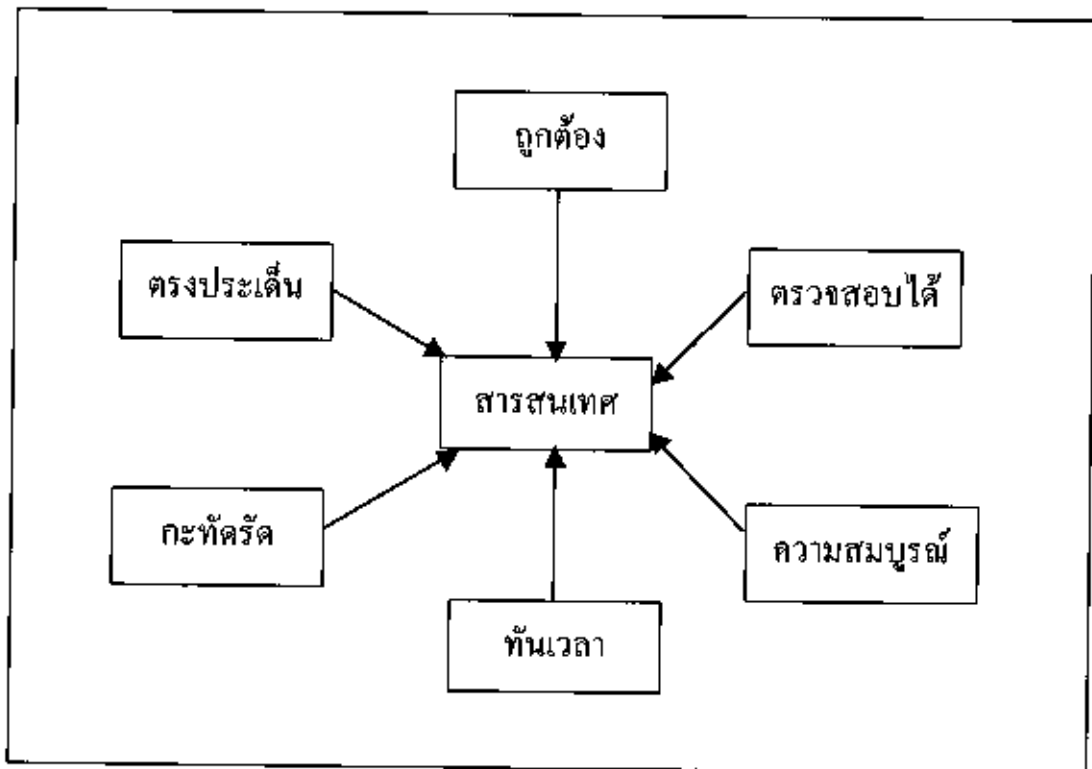
2. สามารถตรวจสอบได้ (Verifiable) สารสนเทศที่ได้มาจากข้อมูลหลายหลาย ๆ แหล่ง ทั้งในองค์กรและนอกองค์กร ดังนั้นข้อมูลที่มาจากแหล่งต่าง ๆ กันควรจะได้มีการตรวจสอบเพื่อจะได้เชื่อถือได้ว่าเป็นข้อมูลที่ถูกต้อง มิฉะนั้นอาจจะเกิดความเสียหายต่อองค์กรได้

3. ความสมบูรณ์ (Completeness) สารสนเทศที่ช่วยในการตัดสินใจ จะต้องมีความสมบูรณ์มิฉะนั้นอาจทำให้การตัดสินใจของผู้บริหารเกิดความผิดพลาดได้ ความสมบูรณ์ของสารสนเทศจะเน้นถึงสารสนเทศที่ปราศจากการถูกละเลยหรือถูกมองข้ามสิ่งสำคัญไป เช่น การตัดสินใจเกี่ยวกับการพิจารณาความดีความชอบของบุคลากร จะต้องพิจารณาสารสนเทศที่เกี่ยวข้องทั้งหมดจะคำนึงถึงชั่วโมงการทำงานอย่างเดียวไม่ได้ จะต้องพิจารณาสิ่งอื่น ๆ ประกอบ เช่น ความรับผิดชอบในการทำงาน ความตั้งใจในการทำงาน คุณภาพของผลงานที่ทำประกอบด้วย เป็นต้น

4. ทันต่อการใช้งานหรือทันเวลา (Timeliness) สารสนเทศจะต้องทันสมัยและทันต่อการใช้งานเสมอ หากสารสนเทศนั้นไม่มีความทันสมัยหรือไม่ทันต่อเวลาใช้งานก็จะไม่มีประโยชน์ต่อหน่วยงานเลย ดังนั้นสารสนเทศที่มีคุณภาพจะต้องคำนึงถึงช่วงเวลาเป็นสำคัญ

5. ความกระชับ (Conciseness) สารสนเทศที่ดีจะต้องเป็นสารสนเทศที่กระชับ มีเฉพาะสาระสำคัญและมีความสมบูรณ์ในตัวเอง การมีรายละเอียดมากเกินไปจนเกิดความซ้ำซ้อนจะเกิดผลเสียมากกว่าผลดี เพราะเมื่อผู้บริหารใช้จะต้องเสียเวลาดำเนินหา ซึ่งอาจจะไม่ทันต่อเวลาใช้งาน อย่างไรก็ตามความละเอียดของสารสนเทศจะต้องตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน เช่น ผู้บริหารระดับกลางและระดับปฏิบัติการจะใช้สารสนเทศละเอียดกว่าผู้บริหารระดับสูง เป็นต้น

6. ตรงประเด็นหรือตรงตามความต้องการ (Relevance) สารสนเทศที่ดีตรงตามความต้องการ หมายถึงความเกี่ยวข้องของสารสนเทศกับงาน สารสนเทศที่ดีจะต้องเกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์โดยตรงกับงานที่ต้องการใช้สารสนเทศนั้น ดังนั้นสารสนเทศที่ผู้ใช้คนหนึ่งต้องการอาจจะไม่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้คนอื่นก็ได้



ผังภาพ : คุณสมบัติของสารสนเทศที่ดี

ระบบสารสนเทศ

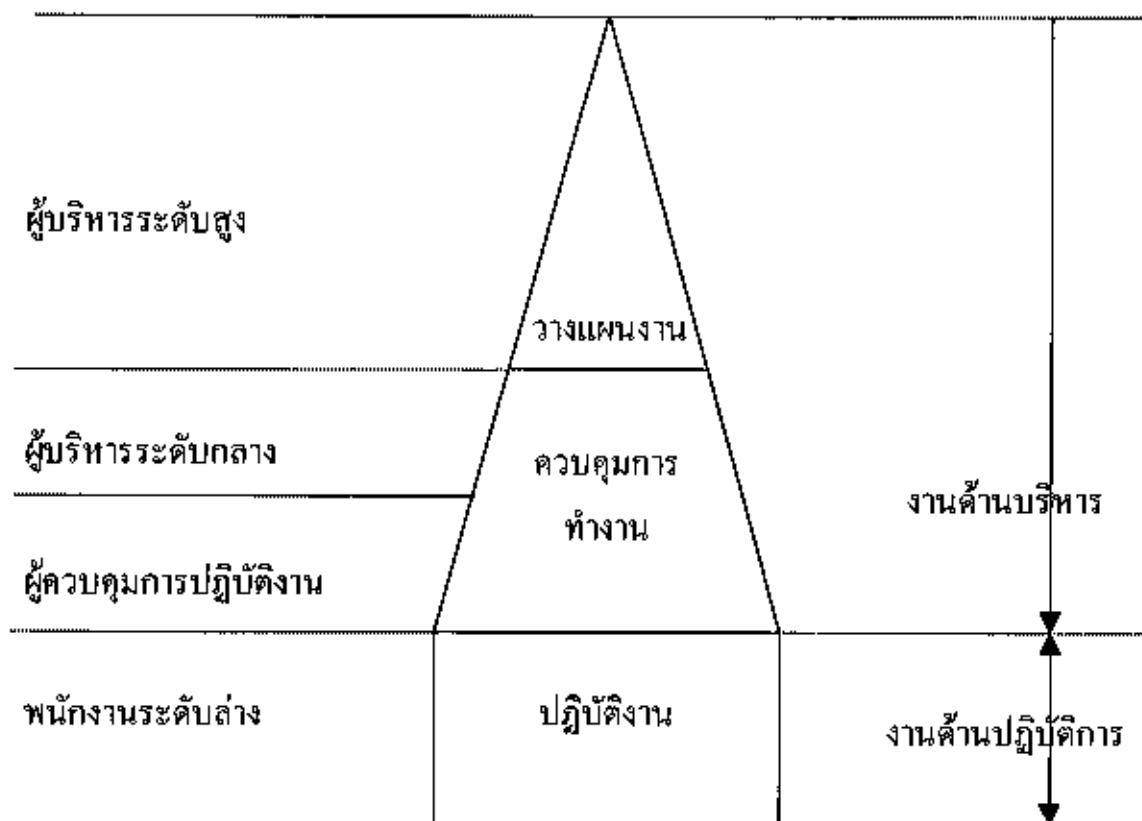
ระบบสารสนเทศ (Information System – IS) หมายถึง ระบบที่ถูกใช้ให้เกิดสารสนเทศ เพื่อช่วยในการสื่อสารข้อมูลให้หน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง

ระบบประกอบด้วยสิ่งที่เป็นคุณสมบัติทั่วไป นั่นคือ สมาชิกของระบบ สิ่งแวดล้อมของระบบ การโต้ตอบระหว่างสมาชิกภายในระบบและสิ่งแวดล้อม ในระบบหนึ่ง ๆ อาจจะประกอบด้วยระบบย่อย ๆ หลายระบบก็ได้แล้วมารวมกันเป็นระบบใหม่

ระบบมีคุณสมบัติที่สำคัญ คือ ระบบจะต้องมีเป้าหมายที่จะต้องบรรลุ ในระบบสารสนเทศ จะประกอบไปด้วยกระบวนการกระทำข้อมูล 3 แบบด้วยกันคือ

1. กระบวนการโยกย้ายข้อมูล
2. การควบคุม
3. การวางแผนปฏิบัติการ

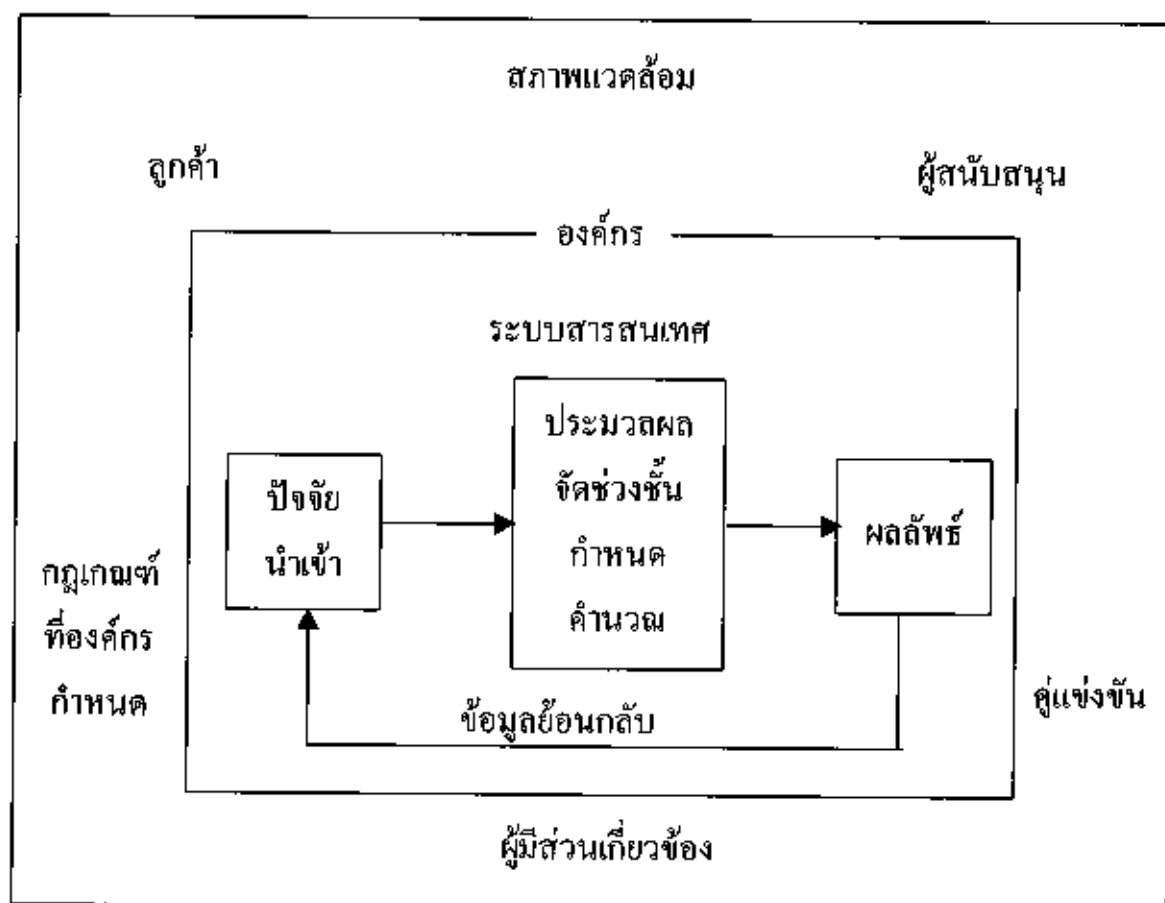
ตัวอย่างเช่น ผู้บริหารระดับสูงสุดจะเป็นผู้กำหนดวัตถุประสงค์ในการก่อตั้งองค์การหนึ่งขึ้นมา ดังนั้นทุกสิ่งทุกอย่างที่เป็นองค์ประกอบขององค์กร ก็จะถูกใช้เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์อันนั้น โดยมีกฎ ระเบียบ เป็นตัวควบคุม



ผังภาพ : ความสัมพันธ์ของการใช้ข้อมูลในองค์กร

ดังนั้นในองค์กรหนึ่ง ๆ จะประกอบด้วยผู้บริหารระดับกลางและผู้ควบคุมในการปฏิบัติงานเป็นกลุ่มควบคุมขององค์กรให้ดำเนินไปอย่างมีทิศทาง

ในขณะเดียวกันหน้าที่ของกระบวนการระบบ ระบบสารสนเทศ ประกอบด้วยองค์กรและสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ องค์กรที่มี 3 กิจกรรมหลัก ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า การประมวลผล และผลลัพธ์ซึ่งได้ร่วมกันผลิตสารสนเทศตามที่องค์กรต้องการ ในขณะเดียวกันมีข้อมูลย้อนกลับที่เป็นผลลัพธ์กลับนำสู่ปัจจัยนำเข้าโดยผ่านบุคลากรหรือกิจกรรมขององค์กรที่เหมาะสมในการวิเคราะห์และกำหนด



ผังภาพ : หน้าที่ของกระบวนการระบบสารสนเทศ

ปัจจัยนำเข้า การประมวลผลและผลลัพธ์ เป็น 3 กิจกรรมในระบบสารสนเทศที่ผลิตสารสนเทศให้องค์กรตามความต้องการขององค์กรเพื่อใช้ในการตัดสินใจ ควบคุมการดำเนินงาน วิเคราะห์ปัญหาและสร้างสินค้าหรือการบริการใหม่ ๆ ปัจจัยนำเข้าคือการจัดเก็บหรือเลือกข้อมูลดิบจากภายในองค์กรหรือจากสิ่งแวดล้อมนอกองค์กรประมวลผล คือ การแปลงข้อมูลดิบจากปัจจัยนำเข้าไปสู่ความหมายต่าง ๆ ตามที่กำหนด ผลลัพธ์ คือ สารสนเทศได้ถูกดำเนินการส่งผ่านไปสู่ประชาชน ผู้ซึ่งใช้สารสนเทศนั้น หรือกิจกรรมที่ใช้สารสนเทศนั้น ระบบสารสนเทศต้องมีผลของข้อมูลย้อนกลับ ซึ่งเกิดมาจากผลลัพธ์ที่องค์กรได้วิเคราะห์อย่างเหมาะสมและถูกต้องแล้วนำกลับไปสู่ปัจจัยนำเข้าเพื่อนำเข้าสู่กระบวนการตามหน้าที่ของระบบสารสนเทศอีกครั้งหนึ่ง

คุณสมบัติของระบบสารสนเทศ

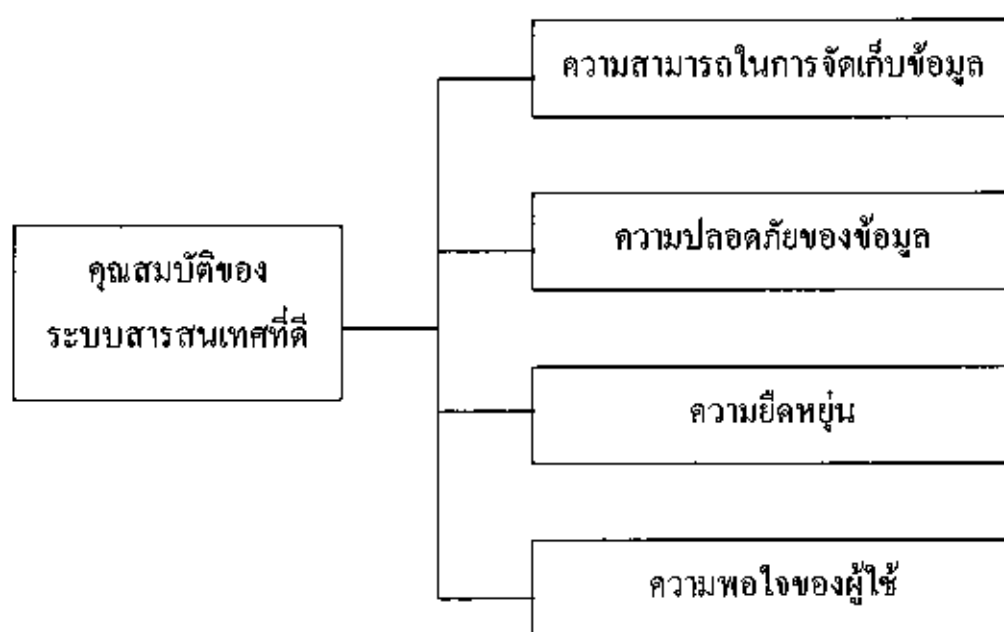
ระบบสารสนเทศขององค์กร องค์กรเป็นผู้กำหนดด้วยตนเองหรือให้ผู้เชี่ยวชาญภายนอกองค์กรดำเนินการก็ได้ การออกแบบและพัฒนาาระบบสารสนเทศนั้นจะต้องให้สอดคล้องกับหลักวิชาและสามารถให้ประโยชน์ต่อองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพที่สุด โดยหลักการแล้วระบบสารสนเทศที่ดีจะต้องมีคุณสมบัติดังนี้

1. ความสามารถในการจัดเก็บข้อมูล (Data Manipulation) ระบบสารสนเทศที่ดีต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขและจัดการข้อมูล เพื่อให้เป็นสารสนเทศที่พร้อมสำหรับนำไปใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยปกติข้อมูลต่าง ๆ ในโลกของธุรกิจและการค้าจะมีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วอยู่ตลอดเวลา ดังนั้นข้อมูลที่ป้อนเข้าไปในระบบสารสนเทศจะต้องมีการปรับปรุงแก้ไขให้ทันสมัยและเหมาะสมกับสถานการณ์อยู่ตลอดเวลาเพื่อให้ตรงกับความต้องการใช้งาน

2. ความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security) สารสนเทศเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดข้อหนึ่งขององค์กร หากสารสนเทศขององค์กรถูกรั่วไหลออกไปนอกองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มของกลุ่มแข่งขัน องค์กรอาจได้รับความเสียหาย หรือหากระบบไม่มีระบบป้องกันที่ดีก็อาจจะมีการเจาะระบบหรือโจรกรรมข้อมูลได้ ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพและการอยู่รอดขององค์กร ดังนั้นการเข้าถึงข้อมูลในฐานะข้อมูลได้จะมีรหัสผ่านและระดับของบุคคลในองค์กรว่าบุคคลากระดับใดจะเข้าถึงฐานข้อมูลได้ในระดับใด และระบบที่ออกแบบจะต้องมีระบบป้องกันที่ดีพอ

3. ความยืดหยุ่น (Flexibility) เนื่องจากสิ่งแวดล้อมและสถานการณ์ต่าง ๆ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้นระบบสารสนเทศที่ดีจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงหรือปรับตัวได้รวดเร็วเพื่อที่จะตามทันและสอดคล้องกับการใช้งาน ระบบสารสนเทศที่ดีจะต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ได้เสมอ โดยการเปลี่ยนแปลงทั้งหมดจะต้องต้นทุนต่ำ ง่ายต่อการบำรุงรักษา และมีอายุการใช้งานที่นาน

4. ความพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction) ระบบสารสนเทศที่องค์กรจัดตั้งขึ้นมีต้นทุนสูง ดังนั้นองค์กรจะต้องใช้ผลลัพธ์ของระบบอย่างคุ้มค่า การที่จะมีการใช้อย่างคุ้มค่าได้นั้น ระบบสารสนเทศจะต้องสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างตรงความต้องการ และระบบจะต้องมีการกระตุ้นให้เกิดมีการใช้อย่างแพร่หลายและจำนวนมากด้วย



ผังภาพ : คุณสมบัติของระบบสารสนเทศที่ดี

ข้อบกพร่องของระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศได้ถูกออกแบบและพัฒนาในแต่ละองค์กรไม่เท่าเทียมกัน แตกต่างกันตามความสามารถและการให้ความสำคัญขององค์กรนั้น ๆ อย่างไรก็ตามแม้ว่าระบบจะกำหนดและออกแบบที่สมบูรณ์แล้ว แต่เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีมีไม่หยุดยั้ง สภาพธุรกิจและสภาพแวดล้อมมีการเคลื่อนไหวที่รวดเร็ว มีลักษณะของปัญหาใหม่เกิดขึ้นเสมอ ทำให้ระบบงานที่กำหนดไว้แล้วขาดความสามารถในการตอบสนอง ทำให้ผู้ใช้ระบบไม่พึงพอใจต่อการใช้ระบบปัจจุบัน จึงเป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความคิดในการที่จะพัฒนาระบบใหม่ขึ้นมาแทน จากการศึกษาสามารถสรุปถึงปัญหาหรือข้อบกพร่องที่สำคัญ (ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และไพบุลย์ เกียรติโกมล, 2545, น.89) ได้ดังนี้

1. ความต้องการ ระบบปัจจุบันไม่สามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้ ทำให้ผู้ใช้ระบบไม่มีความพึงพอใจและไม่อยากที่จะใช้งาน เช่น ผู้ใช้ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการ หรือระบบไม่สามารถทำงานตามที่ต้องการ เป็นต้น

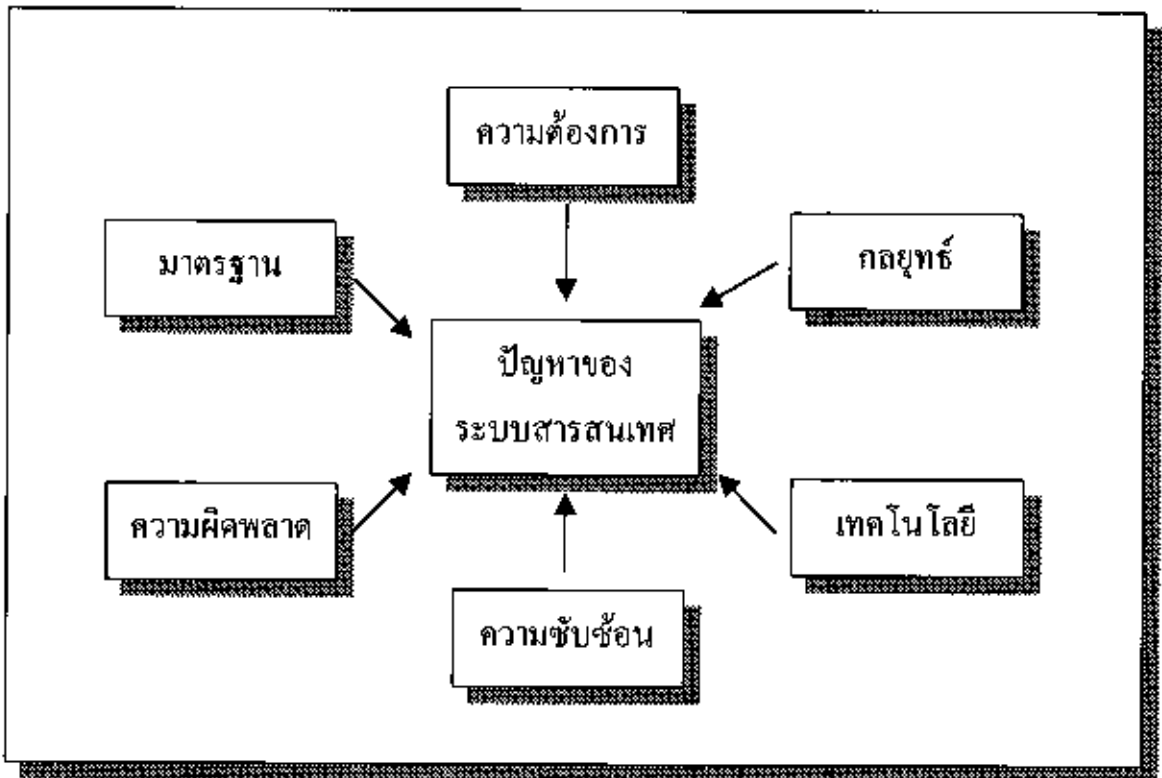
2. กลยุทธ์ ระบบปัจจุบันไม่สามารถสนับสนุนการดำเนินงานระดับกลยุทธ์ขององค์กร ระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นอาจเหมาะสมกับการดำเนินงานในขณะนั้น แต่เมื่อเวลาผ่านไป ระบบดังกล่าวอาจไม่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง และไม่สามารถที่จะถูกพัฒนาให้มีขีดความสามารถในการสนับสนุนการดำเนินงานขั้นสูงขององค์กร เนื่องจากมิได้เตรียมการสำหรับสถานการณ์ในอนาคต

3. เทคโนโลยี ระบบปัจจุบันมีองค์ประกอบของเทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสม โดยเฉพาะเทคโนโลยีที่ใช้อยู่ในปัจจุบันอาจล้าสมัย มีต้นทุนสูง ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษามาก และมีประสิทธิภาพที่ต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับเทคโนโลยีที่มีอยู่ในปัจจุบัน

4. ความซับซ้อน ระบบปัจจุบันมีขั้นตอนในการใช้งานยุ่งยากและซับซ้อน ก่อให้เกิดความไม่สะดวกในการเรียนรู้ การใช้งาน การควบคุมกลไกในการดำเนินงาน การตรวจสอบข้อผิดพลาด และรวมไปถึงการบำรุงรักษาข้อมูล ชุดคำสั่ง และอุปกรณ์

5. ความผิดพลาด ระบบปัจจุบันดำเนินการผิดพลาดบ่อยครั้ง ซึ่งก่อให้เกิดความสูญเสียทั้งโดยทางตรงและทางอ้อมแก่องค์กร โดยเฉพาะระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจของผู้บริหารที่ต้องการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของปัญหา มีความถูกต้องและชัดเจน

6. มาตรฐาน ระบบเอกสารในระบบปัจจุบันมีมาตรฐานต่ำ ซึ่งจะก่อให้เกิดความยากลำบากในการปรับปรุงระบบงานและผลลัพธ์ บางครั้งความต้องการหรือข้อบกพร่องเกิดขึ้นเพียงเล็กน้อย แต่ไม่สามารถแก้ไขได้ทันทีเพราะขาดเอกสารอ้างอิงสำหรับระบบ ซึ่งจะเป็นอันตรายมากถ้าข้อบกพร่องนั้นเป็นปัญหาใหญ่และซับซ้อน แต่ไม่สามารถแก้ไขได้ทันตามข้อจำกัดของระยะเวลาและสถานการณ์



ผังภาพ : ปัญหาของระบบสารสนเทศที่มีผลต่อองค์กร

การบริหารจัดการ

การบริหารจัดการ เป็นคำคู่กันบนพื้นฐานแนวความคิดในการจัดการตามกระบวนการจัดการหรือการบริหารเพื่อให้องค์กรของตนบรรลุความสำเร็จตามที่กำหนดไว้ การที่กลไกขององค์กรขับเคลื่อนเพื่อบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้นั้น ผู้บริหารจะต้องมีการจัดการควบคุมองค์กร ประสานงานทั้งฝ่ายบุคคลและกระบวนการผลิตให้ได้ผลดีที่สุด ซึ่งสามารถแยกความหมายได้ดังนี้

การบริหาร (Administration) หมายถึง

1. การแสดงหรือกระบวนการบริหาร
2. การประกอบกิจการตามหน้าที่
3. การบริหารทางสาธารณะ (แตกต่างกับการกำหนดนโยบาย)
4. กลุ่มของบุคคลผู้ทำหน้าที่ในการบริหาร หรือกลุ่มของบุคคลที่ทำหน้าที่ในการบริหารทางการเมืองในรัฐบาลหรือคณะกรรมการ
5. เป็นคำที่ใช้กับองค์กรการบริหาร

การจัดการ (Management) หมายถึง การจัดทำการบริหารและการควบคุม นำมาเกี่ยวกับฐานะ ทำให้เสร็จ หรือองค์การแสดงการจัดการทำการบริหาร หรือองค์การที่ทำหน้าที่นำและควบคุมธุรกิจ

จากลักษณะความหมายดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า การบริหารเป็นการให้ผู้จัดการตัดสินใจว่าจะทำอะไร โดยใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเครื่องกลในการทำงานนั้น โดยผู้จัดการเป็นผู้ตั้งคำถาม และนักเทคนิควิทยาเป็นผู้ตอบ และนอกจากนี้ยังกล่าวว่าการบริหารคือการใช้ประโยชน์ให้มากที่สุดจากคน (Man) เงิน (Money) วัสดุ (Material) และเครื่องจักร (Machine) หรืออย่างน้อยต้องเริ่มต้นด้วย 4M

ผู้บริหาร

ผู้บริหารหรือผู้จัดการมีความหมายเดียวกัน ซึ่งมาจากคำว่า Manager ซึ่งหมายถึง บุคคลซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยอาศัยผู้อื่น และทรัพยากรต่าง ๆ ซึ่งสามารถกล่าวได้ว่าผู้บริหารเป็นผู้ประสานกิจกรรมซึ่งผู้อื่นกระทำมากกว่าที่จะเป็นผู้ลงมือกระทำ

ผู้บริหาร (Manager) มีผู้นิยมใช้คำอื่นอีกหลายคำ คือ Administrator, Director, Executive, Supervisor แต่มีความหมายเช่นเดียวกัน แต่ในทางราชการนิยมให้คำว่า Administrator (ผู้บริหาร) ภาคเอกชนใช้ในทางธุรกิจใช้คำว่า Manager (ผู้จัดการ)

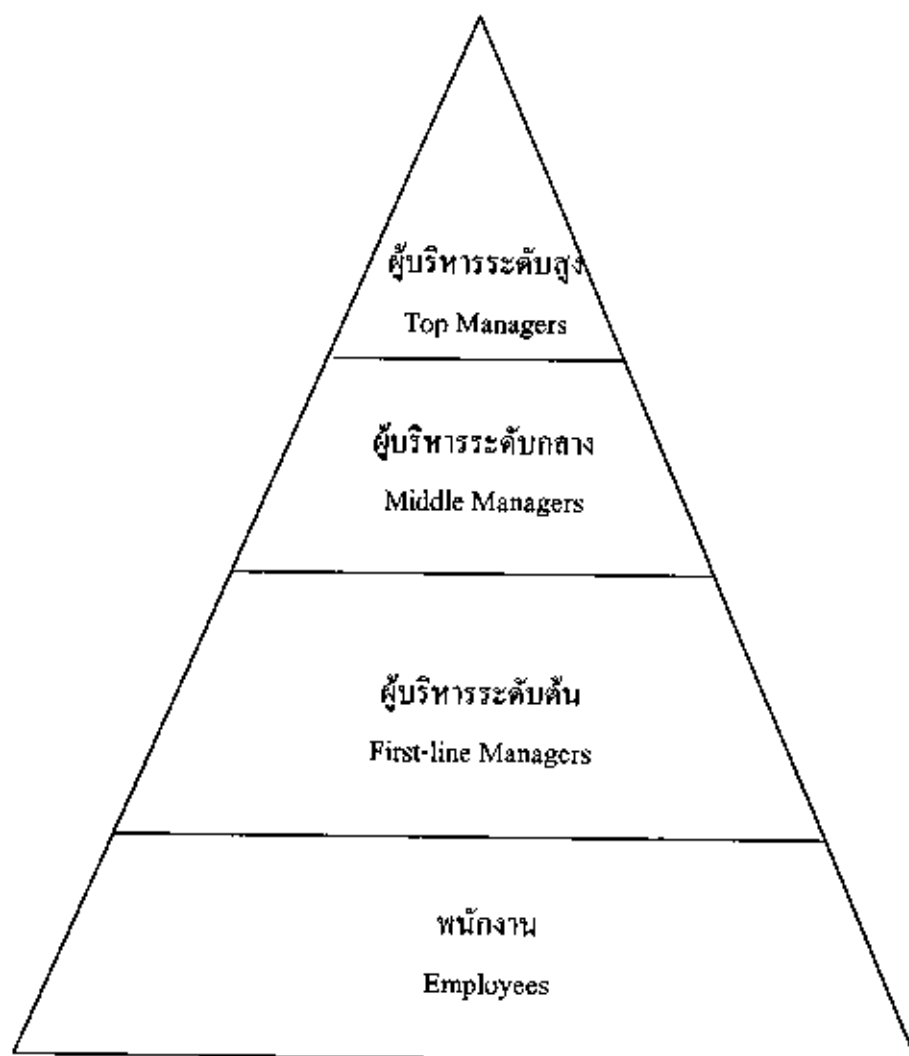
ระดับของผู้บริหาร

ในองค์กรจะแบบบุคลากรออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้มีหน้าที่บริหารหรือเรียกว่าผู้บริหาร (Managerial Workers) และกลุ่มที่ไม่มีหน้าที่บริหาร หรือเรียกว่า ผู้ปฏิบัติ (Nonmanagerial Workers) กลุ่มผู้บริหารมีระดับมากน้อยเพียงใดแล้วแต่ขนาดและความซับซ้อนขององค์กรนั้น ๆ ถ้าเป็นองค์กรขนาดเล็กจะมีเฉพาะผู้บริหารเพียงผู้เดียว นอกนั้นเป็นผู้ปฏิบัติงานทั้งหมดอย่างไรก็ตาม ในหลักสากลนิยมสามารถแบ่งระดับของผู้บริหาร (Organization Level) ได้ 3 ประเภท คือ

ผู้บริหารระดับต่ำสุดหรือระดับปฏิบัติการ หรือระดับที่ 1 นั้นได้แก่ บรรดาหัวหน้าคนงาน(Foremen) ผู้ควบคุมงาน (Supervisors) หรือบุคคลที่อยู่ระดับเหนือถัดขึ้นไปจากพนักงานชั้นต่ำสุดมีหน้าที่ควบคุมดูแลผู้อยู่ได้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติงานตามกฎและวิธีการที่ผู้บริหารระดับเหนือกว่ากำหนดไว้

ผู้บริหารระดับกลาง หรือระดับที่ 2 หมายถึง รองผู้จัดการ หัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ เช่น ผู้จัดการฝ่ายขาย ผู้จัดการฝ่ายโรงงาน ผู้จัดการฝ่ายบริหารบุคคล เป็นต้น มีหน้าที่รับนโยบายจากผู้บริหารระดับสูงไปปฏิบัติและรับผิดชอบในการบริหารงานภายในฝ่ายของตน

ผู้บริหารระดับสูง หรือระดับที่ 3 หมายถึง กรรมการบริหาร ประธานกรรมการ ผู้จัดการใหญ่ มีหน้าที่บริหารงานโดยตลอดทั่วทั้งองค์การ



ผังภาพ : ระดับการบริหาร ในองค์การ (Organization Level)

ทรัพยากรการบริหาร

การบริหารองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรทางราชการหรือธุรกิจเอกชนจะต้องใช้ทรัพยากรหรือปัจจัยการบริหาร (Management Resources) ซึ่งเป็นเครื่องมือในการบริการ ปัจจัยบริหารแต่เดิมมี 4 ประการ หรือเรียกว่า 4 M's ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุ (Materials) และการบริหารจัดการหรือวิธีการ (Management Method) แต่ปัจจุบันธุรกิจภาคเอกชนได้มีการพิจารณาขยายทรัพยากรการบริหารมีขอบเขตกว้างขวางยิ่งขึ้น เรียกว่า 7 M's ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุ (Materials) และการบริหารจัดการหรือวิธีการ (Management Method) ตลาด (Market) เครื่องจักร (Machine) และขวัญกำลังใจ (Morale)

กระบวนการบริหาร

องค์กรแต่ละองค์กรจะมีกิจกรรมที่แตกต่างกันตามประเภทและวัตถุประสงค์ขององค์กรกำหนด แต่ทุกองค์กรจะมีกระบวนการบริหารที่เหมือนกัน คือการบริหารทรัพยากร (7 M's) ผ่านกระบวนการบริหารแล้วให้บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร กระบวนการบริหารซึ่ง Luther Gulick และ Lyannal Urwick ได้เสนอหลักการที่ประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ 7 ประการ เรียกชื่อย่อว่า "POSDCORB" ซึ่งประกอบด้วย Planning Organizing Staffing Directing Coordinating Reporting และ Budgeting ดังมีรายละเอียดดังนี้

1. Planning คือการวางแผนหรือกำหนดโครงการไว้ล่วงหน้าว่าจะทำอะไร การวางแผนถือเป็นหลักการสำคัญขั้นมูลฐานของกระบวนการบริหาร
2. Organizing คือ การจัดองค์การหรือจัดหน่วยงาน โดยการจัดแบ่งงานขององค์การหรือหน่วยงานเป็นหน่วยงานย่อย พร้อมทั้งกำหนดวัตถุประสงค์ กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละส่วนงาน ตลอดจนกำหนดสายงานควบคุมและบังคับบัญชาในลักษณะหน่วยงานหลัก (Line) หน่วยงานที่ปรึกษา (Staff) และหน่วยงานช่วย (Auxiliary) พร้อมทั้งกำหนดช่วงการบังคับบัญชาไว้ด้วย

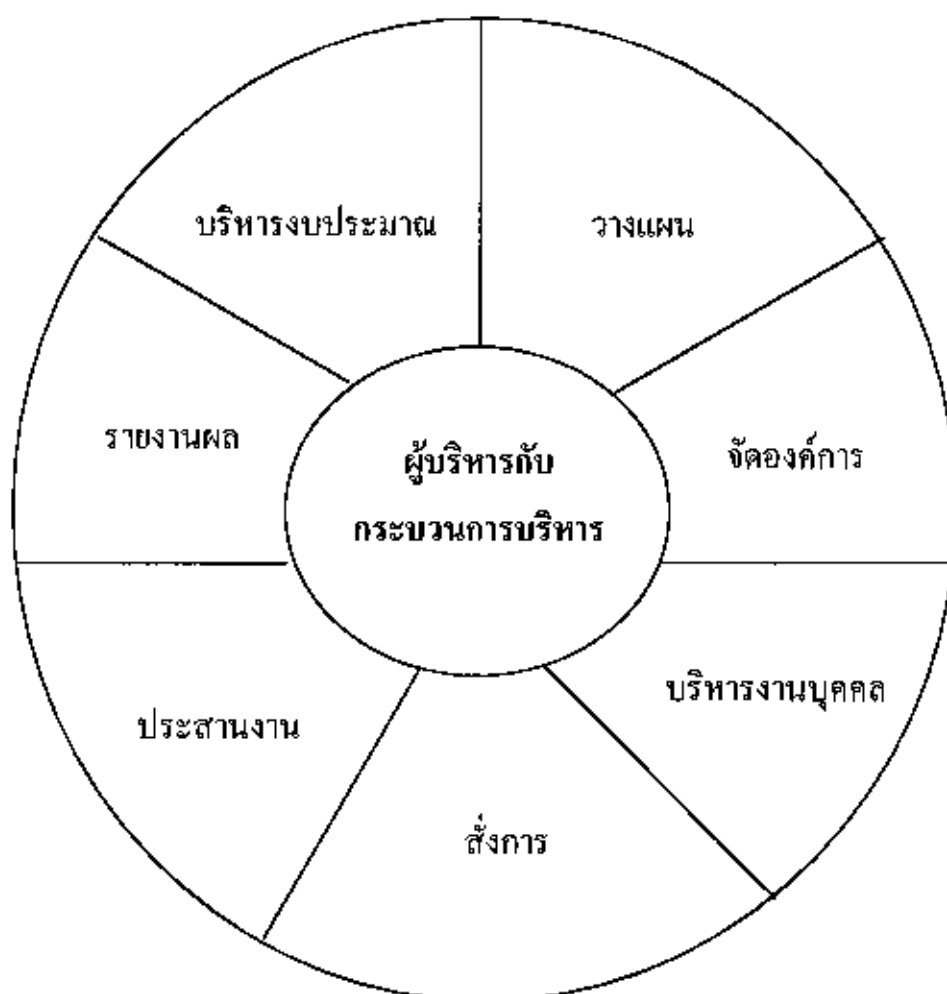
3. **Staffing** คือ การดำเนินการบริหารงานบุคคลซึ่งเป็นกระบวนการของการสรรหาและคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาสู่หน่วยงาน มีการปฐมนิเทศและมอบหมายงานให้ทั้งบุคลากรใหม่และบุคลากรเก่า มีการบำรุงรักษา สนับสนุน การเลื่อนระดับและการเลื่อนตำแหน่ง มีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร มีการพิจารณาความดีความชอบ และดูแลเรื่องสวัสดิการ

4. **Directing** คือ การสั่งการ การสั่งการเป็นขั้นตอนที่สำคัญในกระบวนการบริหารและเป็นบทบาทที่สำคัญของนักบริหาร เพราะการสั่งการและคำสั่งของผู้บริหารจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมขององค์การหรือหน่วยงาน ซึ่งอาจจะเป็นไปตามแผนหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ก็ได้

5. **Coordinating** คือ การประสานงานระหว่างหน่วยงานหรือตำแหน่งที่เกี่ยวข้องรวมทั้งการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ เพื่อให้การดำเนินงานขององค์การหรือหน่วยงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย รวดเร็ว และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

6. **Reporting** คือ การรายงานผลการปฏิบัติงานและการประชาสัมพันธ์ขององค์การในการบริหารงานนั้นผู้บริหารจะต้องดำเนินการตามกระบวนการบริหาร เริ่มจากการวางแผน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การสั่งการ การประสานงาน ต่อจากนั้นก็เป็นที่หน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องติดตามผลว่าสิ่งที่ได้สั่งการหรือมอบหมายงานให้แก่ผู้ร่วมงานนั้น ผลการปฏิบัติงานรวดเร็วหรือไม่เพียงใด ทั้งนี้เพื่อจะได้เป็นการประเมินผลงานขององค์การและประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ร่วมงานด้วย และจะได้เป็นข้อมูลในการรายงานผลการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชา และประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบด้วย

7. **Budgeting** คือ การบริหารงบประมาณ ในการบริหารงานนั้นผู้บริหารมีภารกิจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงบประมาณ มีภารกิจหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนแรก ได้แก่ การจัดทำงบประมาณซึ่งเป็นการวางแผนล่วงหน้าในการขอเงินเพื่อจัดซื้อหรือจ้างหรือใช้จ่ายและขั้นตอนที่สอง ได้แก่ การดำเนินการใช้เงินเพื่อจัดซื้อและจ้างตามงบประมาณที่ได้รับนั้น



ผังภาพ : ขั้นตอนของกระบวนการบริหาร (POSDCoRB)

กระบวนการบริหารจะมีแนวคิดที่หลากหลายแต่ก็มีความเห็นส่วนใหญ่ที่สอดคล้องกัน การที่จะใช้แนวคิดใดเป็นหลักจะพิจารณาถึงลักษณะขององค์กรเป็นสำคัญ เช่น แนวคิดของ Luther Gulick และ Lyanall Urwick หรือ “POSDCoRB” นิยมไปใช้ในการจัดการบริหารของหน่วยงานราชการ สำหรับแนวคิดของ Ernest Dale ซึ่งเรียกว่า “POSDCIR”)เป็นกระบวนการบริหารแนวใหม่นิยมใช้ในการจัดการบริหารภาคธุรกิจเอกชน เป็นต้น

บทบาทผู้บริหารด้านสารสนเทศ

ผู้บริหารมีบทบาทด้านสารสนเทศ (Informational Roles) ซึ่งเป็นบทบาทที่ทำให้ผู้บริหารเป็นศูนย์กลางของข้อมูลข่าวสารทั้งในฐานะผู้รับและผู้ส่งประกอบด้วย

1. บทบาทเป็นผู้กำกับติดตามผล (Monitor) ให้ได้ข้อมูลข่าวสารทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร รวมทั้งเก็บรักษาข้อมูลและเชื่อมโยงเครือข่าย

2. บทบาทเป็นผู้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร (Dissemination) ที่ได้รับจากภายในและภายนอกให้แก่บุคลากรในองค์กรทั้งผู้บริหารระดับรองลงมาและพนักงานระดับล่าง เพื่อให้พนักงานเกิดความเข้าใจในการทำงาน ร่วมแรงร่วมใจในการทำงาน เพื่อความสำเร็จขององค์กร

3. บทบาทเป็นผู้ประชาสัมพันธ์ (Spokeperson) เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กรต่อบุคคลภายนอกองค์กร โดยการเปิดเผยข่าวสาร ถ่ายทอดข้อมูลการดำเนินงานขององค์กร เช่น แผนงาน นโยบาย กิจกรรม กับบุคคลภายนอกองค์กรโดยเฉพาะอย่างยิ่งลูกค้า

บทที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ลักษณะภูมิศาสตร์

จังหวัดชุมพร เป็นจังหวัดตอนบนสุดของภาคใต้ มีเนื้อที่ประมาณ 3.75 ล้านไร่ หรือ 6,010,846 ตารางกิโลเมตร มีอาณาเขตทิศเหนือติดต่อกับ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ทิศใต้ติดต่อกับจังหวัดสุราษฎร์ธานี ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอไทย ทิศตะวันตกติดต่อกับ จังหวัดระนองและประเทศเมียนมาร์ มีลักษณะภูมิประเทศยาวจากเหนือจรดใต้ 222 กิโลเมตร มีความกว้างเพียง 36 กิโลเมตร ประชากรมีรายได้เฉลี่ยคนละ 52,720 บาท/ปี เป็นอันดับ 7 ของภาคใต้ และเป็นอันดับที่ 27 ของประเทศ มีประชากรทั้งสิ้น 463,782 คน แบ่งเป็นชาย 234,447 คน หญิง 229,335 คน มีเขตการปกครอง 8 อำเภอ 70 ตำบล 729 หมู่บ้าน

ที่ตั้งและภารกิจ

สำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร ตั้งอยู่ศาลากลางจังหวัดชุมพร ถนนอากาศ ตำบลนาชะอัง อำเภอเมือง จังหวัดชุมพร เป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาค สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน มีภารกิจที่ระบุไว้ในกฎกระทรวง ดังนี้

4. กำกับ ดูแล ติดตามและประเมินผลแผนการปฏิบัติราชการของกระทรวง ในความรับผิดชอบของส่วนราชการสังกัดกระทรวงในเขตพื้นที่จังหวัด
5. ดำเนินการเกี่ยวกับงานยุทธศาสตร์ งานนโยบายและแผนงานพัฒนาเป็นศูนย์กลางสารสนเทศด้านแรงงานในเขตพื้นที่จังหวัด
6. ประสานและดำเนินการ โครงการพิเศษด้านแรงงานในเขตพื้นที่จังหวัด
7. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

ศูนย์ข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงาน

ตามบทบาทและภาระหน้าที่ของสำนักงานแรงงานจังหวัดจะเห็นว่า หัวใจของงานคือ การวางแผน การกำหนดยุทธศาสตร์ การประสานติดตามเพื่อให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการในโครงการต่าง ๆ ทั้งหน่วยงานสำนักงานแรงงานจังหวัดและ

หน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดกระทรวงแรงงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภารกิจทั้งหมด มี
 หนึ่งหน่วยภารกิจที่ระบุชัดเจนว่า สำนักงานแรงงานจังหวัดต้องเป็นศูนย์สารสนเทศ
 ด้านแรงงานในเขตพื้นที่จังหวัด ดังนั้นงานของสำนักงานแรงงานจังหวัด ระบบ
 สารสนเทศ จึงนับว่ามีความสำคัญยิ่ง การที่จะได้และมีข้อมูลสารสนเทศที่ดีได้นั้น
 การบริหารระบบสารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญเช่นกัน เพราะข้อมูลสารสนเทศที่จะใช้
 ประโยชน์ได้ดีนั้นจะต้องมีวิธีการสรรหาข้อมูล วิเคราะห์ประมวลผล จนได้สารสนเทศ
 ที่ถูกต้อง ตรงเวลา และตรงประเด็น ด้วยการตระหนักถึงภาระหน้าที่ที่สำคัญของหน่วย
 งาน สำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพรจึงได้จัดทำ "ศูนย์ข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงาน
 ของจังหวัดชุมพร" ขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อเป็นหน่วยงานกลางของจังหวัดที่มีหน้าที่จัดหาและรวบรวม
 ข้อมูลด้านแรงงานทุก ๆ ด้านของจังหวัด
2. เป็นหน่วยวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้านแรงงาน เพื่อผลิต
 สารสนเทศในการใช้ประโยชน์และเผยแพร่ตามความต้องการของผู้ใช้
3. เป็นศูนย์รวมข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงานในจังหวัด
4. เป็นแหล่งศึกษาหาความรู้ในเนื้อหาข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงาน
 และให้การสนับสนุนด้านวิชาการแก่ผู้สนใจ
5. เป็นหน่วยที่ให้คุณค่าด้านข้อมูลสารสนเทศ เพื่อวางแผน นโยบาย
 กลยุทธ์ และการตัดสินใจแก่ผู้บริหารทุกระดับ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและประชาชน
 ผู้สนใจทั่วไป

สำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร จะต้องเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบ
 ข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงานของจังหวัดชุมพร ซึ่งเป็นข้อมูลที่มีความสำคัญด้านการ
 พัฒนาและส่งเสริมการลงทุนของจังหวัด ซึ่งเปรียบเสมือนหัวใจของการบริหารและการ
 วางแผนของหน่วยงานต่าง ๆ ที่รับผิดชอบในจังหวัด สำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร
 จึงได้ปรับปรุงกระบวนการทำงานที่ทำอยู่ให้มีผู้รับผิดชอบ มีระบบการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล
 และสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ ให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน ดังนั้นศูนย์ข้อมูล
 สารสนเทศด้านแรงงานของสำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร จึงมีแนวทางการบริหาร
 จัดการที่เป็นเอกภาพ โดยมีแนวทางการจัดระบบสารสนเทศไว้ดังนี้

1. ระบบสารสนเทศเพื่อการวางแผนปฏิบัติงาน โดยมีความมุ่งหวังว่า ศูนย์ข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงานจะต้องมีข้อมูลทั้งในอดีตและปัจจุบัน เพื่อนำมาประมวลผลและสามารถพยากรณ์คาดการณ์ล่วงหน้าในอนาคตได้ นอกจากนี้ยังสามารถหามาตรการต่าง ๆ มาแก้ปัญหาแรงงานและด้านอื่น ๆ ของโครงการได้อย่างตรงจุดหมายที่สุด ทำให้ทราบความเป็นไปได้ของเป้าหมายปัญหา ตลอดจนความต้องการ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะต้องผ่านการวิเคราะห์ของระบบสารสนเทศของศูนย์ข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงานเป็นอย่างดีแล้ว

2. ระบบสารสนเทศเพื่อการวินิจฉัยปัญหาและช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจสั่งการการวินิจฉัยและการตัดสินใจสั่งการ ซึ่งนับว่าเป็นหัวใจของการบริหารในทุกองค์กร ทั้งนี้เพราะว่าเมื่อผู้บริหารได้สั่งการใด ๆ ลงไปแล้วย่อมมีผลต่อการปฏิบัติในรูปแบบต่าง ๆ ศูนย์ข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงานจะมีข้อมูลหลากหลายที่ครอบคลุมเกี่ยวข้องกับงานต่าง ๆ ให้ผู้บริหารของหน่วยงานนำไปประมวลกับความคิดเห็นของตน แล้ววินิจฉัยสั่งการลงไปยังอย่างรอบคอบ ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของความถูกต้องมีเหตุผล เป็นไปตามหลักวิชาการ ซึ่งจะมีโอกาสที่จะเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด

3. ระบบสารสนเทศเพื่อควบคุมการปฏิบัติการ ข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงานจะต้องสามารถช่วยให้ผู้บริหารหรือผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบเพื่อการควบคุมให้การปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานเป็นไปในทิศทางที่พึงประสงค์ เพราะข้อมูลสถิติต่าง ๆ เป็นดัชนีชี้คุณภาพและปริมาณของการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี การที่ผู้บริหารได้ตรวจสอบข้อมูลสารสนเทศอยู่ตลอดเวลา ทำให้ทราบจุดบกพร่องและจุดเด่นของงานด้านต่าง ๆ

4. ระบบสารสนเทศเพื่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการประเมินโครงการ หน่วยงานต่าง ๆ ของกระทรวงแรงงานในจังหวัดชุมพร มีโครงการที่ต้องดำเนินการเป็นจำนวนมาก โครงการเหล่านั้น จะต้องมีการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ สามารถเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จหรือความล้มเหลวของโครงการต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการประเมินด้านคุณภาพ

5. ระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์ ในปัจจุบันการประชาสัมพันธ์เป็นสิ่งจำเป็นที่แต่ละหน่วยงานจะต้องดำเนินการเพราะการประชาสัมพันธ์ที่ดี มีหลักเกณฑ์ จะก่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกันทั้งภายในหน่วยงานเดียวกันและต่างหน่วยงาน ย่อมทำให้การบริหารงานเป็นไปอย่างคล่องตัว ระบบข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงานจะช่วยเสริมสร้างการประชาสัมพันธ์เป็นอย่างดี ทำให้บุคลากรทุกระดับชั้นทั้งภายในองค์กรและนอกองค์กรได้ทราบถึงข้อมูลต่าง ๆ

6. ระบบสารสนเทศเพื่อพัฒนาคุณภาพบุคลากรในหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานในจังหวัด ข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงานที่ได้รวบรวมจากหน่วยงานต่าง ๆ ของกระทรวงแรงงานภายในจังหวัดได้นำเสนอและเผยแพร่ นอกจากจะมีผลพัฒนาระบบบริหารในส่วนรวมแล้ว ในแง่ของการพัฒนาเป็นรายบุคคลก็สามารถทำได้ เพราะข้อมูลสารสนเทศเหล่านั้นมีส่วนช่วยกระตุ้น เร่งเร้า สร้างความกระตือรือร้นในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อให้ผลงานพัฒนาทั้งปริมาณและคุณภาพ เพื่อบุคลากรในหน่วยงานปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงเป้าหมายที่ปรากฏอย่างชัดเจน ย่อมก่อให้เกิดผลดีต่อตัวบุคลากรและส่วนรวมในที่สุด

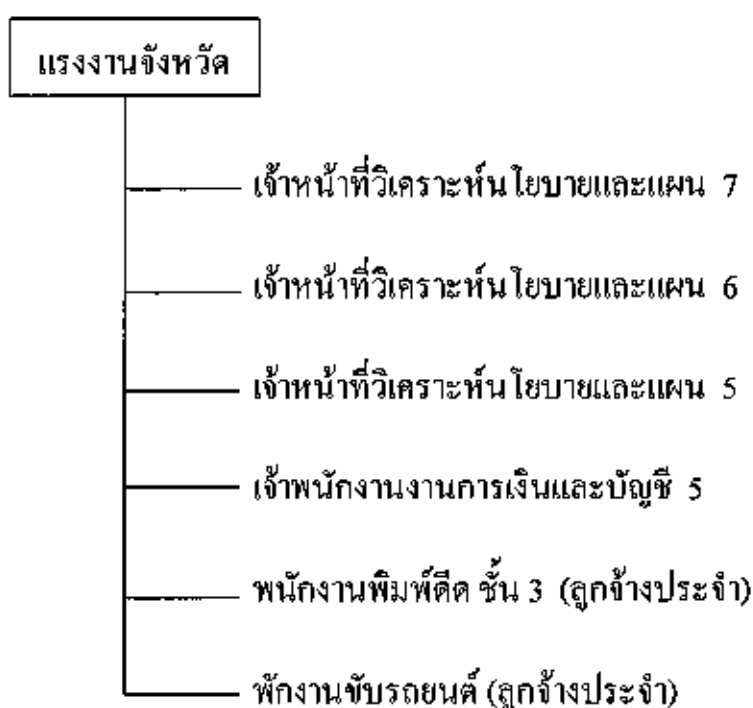
เพื่อให้ศูนย์ข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงานของสำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร บรรลุตามวัตถุประสงค์และเป็นไปตามแนวทางการจัดระบบสารสนเทศที่ตั้งเป้าหมายไว้ ศูนย์ข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงานของสำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร จึงได้กำหนดขั้นตอนการจัดระบบสารสนเทศไว้ดังนี้

1. ด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. ด้านการตรวจสอบข้อมูล
3. ด้านการจัดกระทำข้อมูลหรือการประมวลผล
4. ด้านการจัดเก็บข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. ด้านการนำข้อมูลไปใช้

การจัดองค์กรและบุคลากร

สำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร ได้แบ่งโครงสร้างการบริหารงานแบบแนวนราบ (Horizontal) โดยมีแรงงานจังหวัดชุมพรเป็นหัวหน้าบริหาร ซึ่งเป็นการบริหารแบบรวมอำนาจการบังคับบัญชา (Centralization) โดยแรงงานจังหวัดชุมพรจะมอบการปฏิบัติงานตามลักษณะอำนาจหน้าที่ (Authority Aspect) และลักษณะของความรับผิดชอบ (Responsibility Aspect)

ตามกรอบโครงสร้างปัจจุบัน สำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร มีอัตรากำลังเต็ม 7 อัตรา ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนระดับ 8 (แรงงานจังหวัด) 1 อัตรา เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนระดับ 7 1 อัตรา เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนระดับ 6 1 อัตรา เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนระดับ 5 1 อัตรา เจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชี ระดับ 5 1 อัตรา พนักงานพิมพ์ดีดชั้น 3 (ลูกจ้างประจำ) 1 อัตรา และพนักงานขับรถ(ลูกจ้างประจำ) 1 อัตรา โดยสามารถแสดงความสัมพันธ์การบังคับบัญชา (Chain of Command) ได้ดังนี้



ผังภาพ : โครงสร้างอัตรากำลังและสายบังคับบัญชา

เพื่อให้สำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดผลสำเร็จตามนโยบายที่ประสงค์ สำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร จึงมีคำสั่งที่ 4/2543 ลงวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2543 กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและการปฏิบัติราชการของข้าราชการและลูกจ้างประจำ ดังต่อไปนี้

- I. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 7 มีหน้าที่รับผิดชอบงานดังนี้
 1. กำกับดูแลการปฏิบัติราชการ โดยทั่วไปของสำนักงานฯ และปกครองดูแลบังคับบัญชาข้าราชการในสำนักงาน
 2. งานบริหารบุคคล
 3. งานรับเรื่องราวร้องทุกข์
 4. งานประสานราชการ
 5. งานตรวจราชการ
 6. งานประชาสัมพันธ์
 7. งานนิติการ
 8. งานคณะกรรมการค่าจ้าง
 9. งานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
2. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 6 มีหน้าที่รับผิดชอบงานดังนี้
 1. งานจัดทำแผนและโครงการ
 2. งานข้อมูลทั่วไป ด้านแรงงานและสวัสดิการสังคม
 3. งานจัดทำรายงานสถานการณ์ด้านแรงงานและสวัสดิการสังคม
 4. งานติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน
 5. งานโครงการ รส.เคลื่อนที่
 6. งานตามนโยบายสำคัญและกิจกรรมพิเศษ
 - งานโครงการ โรคเอดส์, ยาเสพติด
 - งานศูนย์เลิกจ้าง, ศูนย์แรงงานหญิงและเด็กฯ
 - งานการเลือกตั้ง
 - งานโครงการเกษตรในโรงงาน
 - การแก้ไขปัญหาผู้หลบหนีเข้าเมือง (แรงงานต่างด้าว)

7. งานอบรม/สัมมนา บุคลากรหน่วยงาน กรม.
 8. โครงการบรรเทาปัญหาการว่างงาน (เกษตรทฤษฎีใหม่)
 9. งานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
3. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน 5 มีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้
1. งานรายงานเหตุการณ์/สถานการณ์พิเศษ
 2. งานการประชุมหัวหน้าหน่วยงาน กรม.
 3. งานพัสดุ ครุภัณฑ์
 4. งานบริหารทั่วไป (ตอบรับหนังสือเบ็ดเตล็ด)
 5. งานคณะอนุกรรมการพัฒนาแรงงานและประสานการฝึกอาชีพ (กพร.ปจ.)
 6. งานตามนโยบายสำคัญและกิจกรรมพิเศษ
 - งานประสานงานโครงการจ้างบัณฑิตอาสาฯ
 - งานศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน
 7. งานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
4. เจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชี 4 มีหน้าที่รับผิดชอบงานดังนี้
1. งานบริหารงบประมาณ ระเบียบสั่งการเกี่ยวกับงบประมาณ การเงินการบัญชีของสำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัด ชุมพร
 2. งานการเบิกจ่ายเงินทุกประเภท
 3. งานการตรวจสอบติดตามผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณของสำนักงาน
 4. งานการจัดทำค่าของงบประมาณประจำปี (งบปกติ)
 5. งานโครงการตามนโยบายสำคัญและกิจกรรมพิเศษ
 - งานการเบิกจ่ายเงินตามโครงการพิเศษ
 6. งานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

5. พนักงานพิมพ์ดีด ชั้น 3 (ลูกจ้างประจำ) มีหน้าที่รับผิดชอบงานดังนี้
 1. งานจัดพิมพ์หนังสือราชการเอกสารต่าง ๆ
 2. งานรับ ส่งหนังสือราชการ เอกสารต่าง ๆ รวมทั้งนำเสนอเพิ่มหนังสือภายในและภายนอก
 3. งานจัดเก็บแฟ้มหนังสือราชการ เอกสารต่าง ๆ
 4. ช่วยดำเนินการดูแลรักษาความสะอาดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน
 5. งานอื่นๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
6. พนักงานขับรถยนต์ (ลูกจ้างประจำ) มีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้
 1. งานดูแลรักษาตรวจสอบสภาพรถยนต์,รถจักรยานยนต์ ของสำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัดชุมพร ให้อยู่ในสภาพที่ดีใช้งานได้เสมอ รวมทั้งการขับรถยนต์รับ-ส่งข้าราชการ ลูกจ้างในสำนักงาน ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้ปฏิบัติ
 2. งานรับ-ส่งหนังสือราชการ เอกสารต่าง ๆ รวมทั้งนำเสนอเพิ่มหนังสือภายในและภายนอกสำนักงานฯ
 3. งานดูแลรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสำนักงาน
 4. งานอื่นๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

โดยโครงสร้างตามคำสั่งที่ปรากฏได้กำหนดบุคลากรให้ปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Functional) ที่กำหนด เพื่อความครอบคลุมภารกิจทั้งหมดของสำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพรตามที่กฎกระทรวงกำหนดไว้ มีการแบ่งบุคลากรออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่ ระดับผู้บริหารและระดับผู้ปฏิบัติงาน ระดับผู้บริหาร ได้แก่ แรงงานจังหวัด ระดับผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่ ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ทั้งหมดในสำนักงาน ไม่มีผู้บริหารระดับกลาง ดังนั้นการควบคุมองค์กร ผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้สั่งการไปสู่ผู้ปฏิบัติงานโดยตรง เป็นผลให้ไม่มีการล่าช้าในระบบสายการบังคับบัญชา ไม่มีการคลาดเคลื่อนในเป้าหมาย เกิดภาวะการคล่องตัวในการปฏิบัติ แต่ถ้าหากพิจารณาถึงกลุ่มงาน การบริหารงานของสำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร เป็นการแบ่งกลุ่มงานออกเป็น 2 กลุ่ม

คือ กลุ่มงานด้านบริหารและกลุ่มงานด้านปฏิบัติการ แรงงานจังหวัดชุมพรเป็นผู้บริหารงานภายในองค์กรทั้งหมด โดยมีข้าราชการและเจ้าหน้าที่ทั้งหมดเป็นผู้ปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ที่กำหนด

ศูนย์ข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงานของสำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพรจัดให้มีบุคลากรรับผิดชอบ โดยเฉพาะซึ่งเป็นข้าราชการระดับ 6 ในโครงสร้างขององค์กร แต่เนื่องจากปัจจุบันข้าราชการดังกล่าวไปปฏิบัติหน้าที่ที่ส่วนกลาง ไม่มีผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งนี้จึงได้มอบหมายให้ข้าราชการระดับ 7 ปฏิบัติหน้าที่แทนทั้งหมด

เมื่อพิจารณาจำนวนบุคลากร ตำแหน่งและภาระหน้าที่ พบว่างานด้านข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงานขาดบุคลากรที่ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะแม้ว่าในคำสั่งกำหนดหน้าที่จะได้ระบุลักษณะงานไว้ให้เจ้าหน้าที่ระดับ 6 เป็นผู้ปฏิบัติงานหลักแต่เจ้าหน้าที่ดังกล่าวไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่จริงที่สำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร เจ้าหน้าที่ดังกล่าวได้ไปช่วยงานที่อื่นทำให้ภาระงานดังกล่าวไปตกอยู่ที่เจ้าหน้าที่ระดับ 7 ซึ่งมีงานของตนเองอยู่แล้ว นอกจากนี้กระบวนการของระบบงานข้อมูลและสารสนเทศยังได้ถูกกระจายไปให้เจ้าหน้าที่คนอื่น ๆ ทั้งสำนักงานเป็นการแบ่งงานด้านข้อมูลและสารสนเทศมิให้หนักกับเจ้าหน้าที่คนใดคนหนึ่งแต่ก็จะมีปัญหาด้านเอกภาพในการปฏิบัติงานบางครั้งจะเกิดปัญหาการประสานงานในระหว่างบุคคลและมักจะมีปัญหาความล่าช้าของกระบวนการส่งผ่านในแต่ละชั้นงาน ซึ่งงานแต่ละชั้นจะต้องผ่านกระบวนการแต่ละบุคคลจนถึงผู้ใช้สารสนเทศนั้น

สถานที่และอุปกรณ์

สำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร ตั้งอยู่ ชั้น 3 ของศาลากลางจังหวัดชุมพร มีเนื้อที่ 100 ตารางเมตร สำหรับหน่วยงานอื่นของกระทรวงแรงงานตั้งอยู่บริเวณศูนย์ราชการ ซึ่งเป็นพื้นที่บริเวณเดียวกับศาลากลางจังหวัด ซึ่งเป็นอาคารอิสระของตนเองได้แก่สำนักงานประกันสังคมจังหวัดชุมพร สำนักงานจัดหางานจังหวัดชุมพร และสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดชุมพร สำหรับศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดชุมพรนั้นจะอยู่ห่างออกไปจากศูนย์ราชการเนื่องจากจะต้องมีพื้นที่ใช้สอยมากเนื่องจากลักษณะงานจะต้องมีอุปกรณ์และวัสดุการฝึกเป็นจำนวนมาก

สำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร ได้จัดห้องประชุมของสำนักงานมีพื้นที่ 25 ตารางเมตร เป็น “ศูนย์ข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงานของสำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร” วัดแสดงข้อมูลสารสนเทศในลักษณะต่าง ๆ โดยมีวัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ดังนี้

1. รถยนต์	จำนวน 1 คัน
2. เครื่องคอมพิวเตอร์	จำนวน 3 เครื่อง
3. เครื่องพิมพ์ดีดไฟฟ้า	จำนวน 1 เครื่อง
4. เครื่องพิมพ์ดีดธรรมดา	จำนวน 1 เครื่อง
5. เครื่องคิดเลข	จำนวน 1 เครื่อง
6. ตู้เก็บเอกสาร	จำนวน 6 ตู้
7. โทรสาร	จำนวน 1 เครื่อง
8. วีดีโอ	จำนวน 1 เครื่อง
9. วิทยุแทป	จำนวน 1 เครื่อง
10. กล้องถ่ายรูประบบธรรมดา	จำนวน 1 เครื่อง
11. เครื่องโรเนียว	จำนวน 1 เครื่อง
12. เครื่องถ่ายเอกสาร	จำนวน 3 เครื่อง
13. โทรศัพท์ภายนอก	จำนวน 3 เครื่อง
14. รถจักรยานยนต์	จำนวน 1 คัน

เมื่อพิจารณาจากพื้นที่ วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้แล้วพบว่า สำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพรมีพื้นที่คับแคบ ไม่มีห้องปฏิบัติการศูนย์ข้อมูลสารสนเทศเป็นการเฉพาะ การแสดงและเผยแพร่ข้อมูลต้องใช้ห้องประชุมของสำนักงานเป็นห้องปฏิบัติการและเป็นสถานที่แสดงและเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศที่ได้ผลิตขึ้น ไม่เป็นการสะดวกต่อผู้ใช้ข้อมูลและผู้มาขอรับบริการข้อมูลสารสนเทศ ทางด้านอุปกรณ์มีความเพียงพอต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ยังขาดความทันสมัยที่จะใช้ผลิตสารสนเทศที่สวยงามและมีคุณภาพ สำหรับวัสดุนั้นมีความสัมพันธ์กับงบประมาณที่ได้รับในแต่ละปี ซึ่งไม่เพียงพอกับการผลิตสารสนเทศ เพื่อเผยแพร่ในปริมาณที่พอเพียง

งบประมาณ

งบประมาณเป็นปัจจัยบริหารที่สำคัญปัจจัยหนึ่ง สำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร เป็นส่วนราชการที่ได้รับงบประมาณทั้งหมดจากงบประมาณแผ่นดินเพียงอย่างเดียว ไม่มีเงินนอกงบประมาณเหมือนเช่นบางส่วนราชการ ดังนั้นการบริหารจัดการงบประมาณในแต่ละปีจึงต้องเฉลี่ยไปตามลักษณะงานที่กำหนดไว้ในภารกิจของสำนักงาน ไม่มีการแบ่งส่วนเพื่อใช้ในศูนย์ข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงานเป็นการเฉพาะ เป็นผลให้งานด้านข้อมูลสารสนเทศดำเนินไปอย่างไม่ต่อเนื่องและไม่เป็นตามแผนที่กำหนด ขาดความเพียงพอ เนื่องจากต้องจัดงบประมาณเพื่อดำเนินการในงานที่มีความสำคัญและเร่งด่วนกว่า โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานนโยบายที่จะต้องปฏิบัติและรายงานผลการปฏิบัติเพื่อให้มีการวัดผลนโยบายนั้น เป็นผลให้ในบางครั้งต้องงดงานด้านข้อมูลสารสนเทศลงเพื่อนำบุคลากรและวัสดุสำนักงาน เครื่องมือเครื่องใช้และงบประมาณที่มีอยู่มุ่งเน้นงานนโยบายเพื่อให้สัมฤทธิ์ผลตามที่ส่วนกลางมอบหมาย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection) เป็นงานที่สำคัญอันดับแรกที่จะนำไปสู่ระบบผลิตสารสนเทศที่ดี ศูนย์ข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงานสำนักงานจังหวัดชุมพร จึงได้กำหนดแผนการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ 3 ด้าน ได้แก่

1. ชั้นเตรียมการ
2. ชั้นศึกษาระบบงานศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ
3. ชั้นการรวบรวมข้อมูล

ชั้นเตรียมการ แรงงานจังหวัดชุมพรในฐานะผู้บริหารสูงสุดของศูนย์ข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงาน ได้กำหนดนโยบายที่แน่ชัดว่างานข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงานเป็นงานที่สำคัญของสำนักงาน เจ้าหน้าที่ของสำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพรทุกคน จะต้องให้ความสำคัญกับงานข้อมูลสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้องมีความคิดริเริ่มเพื่อพัฒนาระบบงานของศูนย์ข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงานของสำนักงาน เจ้าหน้าที่ทุกคนจะต้องทำตามภาระงานที่ได้รับมอบหมายให้ได้ตามวัตถุประสงค์โดยทันตามกำหนดเวลาโดยให้ถือว่างานด้านข้อมูลสารสนเทศนั้นเป็นงานที่รวดเร็วและ

ถูกต้อง ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ทุกคนของสำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร ได้ประชุมร่วมกัน เพื่อระดมสมองในการคิดและสร้างระบบงานข้อมูลสารสนเทศของสำนักงานเพื่อให้ งานมีการไหลไปตามระบบ เพื่อให้ข้อมูลมีการประมวลผลกลายเป็นสารสนเทศที่มี คุณค่า

ขั้นศึกษาระบบงานศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ โดยเจ้าหน้าที่ทุกคนร่วม ประชุมระดมสมองเพื่อกำหนดว่าข้อมูลใดมีปริมาณมากน้อยเพียงใด ใครเป็นผู้ใช้งาน แต่ละภารกิจของสำนักงานต้องการใช้ข้อมูลอะไร บุคคลภายนอกและหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องต่าง ๆ ต้องการข้อมูลอะไร เมื่อได้ปริมาณและชนิดของข้อมูลเหล่านั้นแล้ว สำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร ได้กำหนดเจ้าหน้าที่เพื่อปฏิบัติงาน โดยเป็นผู้รับผิดชอบ ข้อมูลนั้น ๆ ทั้งนี้ผู้รับผิดชอบในงานที่รับผิดชอบจะต้องดำเนินการประมวลผลข้อมูล เพื่อผลิตเป็นสารสนเทศด้วย

ขั้นการรวบรวมข้อมูล สำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร ได้กำหนดตัว บุคคลเป็นผู้รับผิดชอบเก็บรวบรวมข้อมูลในแต่ละข้อมูล โดยกำหนดชนิดของข้อมูล วันที่เริ่มเก็บ วันที่จะต้องประมวลผล วันที่เผยแพร่ เพื่อให้ข้อมูลแต่ละชนิดมี ผู้รับผิดชอบเฉพาะการรวบรวมข้อมูลดังกล่าวมีการกำหนดรูปแบบในการจัดเก็บไว้เป็น การเฉพาะ เช่น บันทึกไว้ในแฟ้มเอกสารเพื่อการประมวลผลด้วยมือ มีการบันทึกไว้ใน แผ่น Diskette แผ่น CD เป็นต้น

เนื่องจากสำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพรมีหน่วยงานปฏิบัติทุก ๆ ด้านงาน หลักของสำนักงานแรงงานจังหวัดจะเป็นงานด้านแผนงาน โครงการ ติดตามประเมินผล ซึ่งหน่วยปฏิบัติจะเป็นส่วนราชการสังกัดกระทรวงแรงงานที่อยู่ในจังหวัด เพื่อการ ปฏิบัติงานหลักของสำนักงานแรงงานจังหวัดได้ผลที่มีประสิทธิภาพ ระบบของข้อมูล จะเป็นหัวใจสำคัญของงาน การที่สำนักงานแรงงานจังหวัดจะได้ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ นั้น เจ้าหน้าที่ปฏิบัติจะติดตาม และเอาใจใส่ต่องานอย่างใกล้ชิด ทั้งนี้ได้กำหนด รูปแบบในการรวบรวมข้อมูลไว้ดังนี้

1. จัดทำหนังสือขอเป็นรายเดือน รายปี จากส่วนราชการกระทรวง แรงงานในจังหวัด ซึ่งจะเป็นข้อมูลประจำเพื่อทราบความเคลื่อนไหวของงานและ โครงการต่าง ๆ

2. กำหนดฐานเป้าหมายจากนโยบายกระทรวงแรงงานนำส่งการปฏิบัติของหน่วยงานต่าง ๆ จัดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบเป็นรายบุคคลติดตามข้อมูลว่าหน่วยต่าง ๆ ปฏิบัติได้ตามเป้าหมายกระทรวง โดยให้บุคคลไปขอรายละเอียดเป็นรายการ เป็นรายบุคคลจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจริง

3. จัดทำหนังสือขอข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานสถิติจังหวัด สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัด สำนักงานพาณิชย์จังหวัด สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัด สภาอุตสาหกรรมจังหวัด หอการค้าจังหวัด เป็นต้น

4. สืบค้นจากหนังสือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สรุปผลการสำรวจโครงการสำรวจภาวะการทำงานของประชากร ของสำนักงานสถิติจังหวัด สมุดรายงานสถิติจังหวัด ของสำนักงานสถิติจังหวัด รายงานประจำปีของสำนักงานประกันสังคม รายงานประจำปีของธนาคารแห่งประเทศไทย และส่วนราชการต่าง ๆ เป็นต้น

5. สืบค้นจาก Web Site ของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น สภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ เป็นต้น

6. ประสานความร่วมมือจากสำนักงานจังหวัดชุมพรในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างศูนย์ข้อมูลของจังหวัดกับศูนย์ข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงานของสำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร

7. สืบค้นจากแหล่งข่าวต่าง ๆ เช่น ข่าวหนังสือพิมพ์รายวัน บทความจากหนังสือวารสารต่าง ๆ ข่าวจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชุมพร เขต 1 เป็นต้น

8. ทำหนังสือขอจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น องค์การบริหารส่วนตำบลทุกตำบล เทศบาลตำบลทุกตำบล เทศบาลนคร เพื่อทราบข้อมูลผู้ว่างงานในแต่ละหมู่บ้าน

9. รับเอกสารซึ่งเป็นข่าวสาร ข้อมูลสารสนเทศด้านต่าง ๆ จากทุกส่วนราชการสังกัดกระทรวงแรงงานในจังหวัดชุมพร จากสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน และจากส่วนราชการและภาคเอกชนต่าง ๆ เช่น เอกสารสิทธิประโยชน์ของแรงงานที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ สิทธิประโยชน์ของกองทุนประกันสังคม ข่าวสารการฝึกอาชีพ เป็นต้น ซึ่งเป็นลักษณะรับมา-แจกไป

10. จัดทำหนังสือขอและขอด้วยวาจาจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เป็นครั้งคราวเพื่อประกอบการจัดทำเอกสาร แผนงาน โครงการ และรายงานต่าง ๆ เช่น รายงานเร่งด่วนตามข้อสั่งการของกระทรวงเรื่องอุทกภัย ภัยแล้ง รายงานประกอบการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวง เป็นต้น

การเก็บรวบรวมข้อมูลทุกขั้นตอนที่กล่าวมา สำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพรมีความมุ่งหมายเพื่อให้ข้อมูลที่ได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้และมีความเชื่อถือได้

การตรวจสอบข้อมูล

สำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพรให้ความสำคัญกับการตรวจสอบข้อมูลเพื่อให้มีความมั่นใจว่า ข้อมูลที่ได้รับทุกชนิดได้มีการรวบรวมและบันทึกไว้อย่างถูกต้อง ได้มีการกำหนดให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบข้อมูลแต่ละชนิดเป็นผู้ค้นหาข้อผิดพลาด (Error) เพื่อให้ข้อมูลนั้นมีความบริสุทธิ์ (Clean) ก่อนที่จะนำไปประมวลผลเป็นสารสนเทศ ทั้งนี้ได้กำหนดขั้นตอนการตรวจสอบไว้ดังนี้

1. ความผิดพลาดจากการเขียนเลขผิดหรือไม่ชัด (Transcription error) เช่น เขียนเลข 7 เป็นเลข 1 เป็นต้น เจ้าหน้าที่เจ้าของข้อมูลตรวจดูรายละเอียดแต่ละรายการว่ามีข้อผิดพลาดในลักษณะนี้หรือไม่ โดยเฉพาะข้อมูลที่กรอกข้อความด้วยมือตามแบบพิมพ์ที่ส่งมาจากหน่วยงานของกระทรวงแรงงานในจังหวัดมักจะมีข้อผิดพลาดในลักษณะนี้บ่อยครั้ง

2. ความผิดพลาดในการเขียนเลขสลับตำแหน่ง (Transposition Error) เช่น เลข 1 2 3 4 เขียนเป็น 2 1 3 4 ซึ่งเป็นการสลับเลข 1 ตำแหน่งระหว่าง 1 กับ 2 หรือบางครั้งมีการสลับหลายตำแหน่ง ดังนั้นจึงกำหนดให้เจ้าหน้าที่เจ้าของข้อมูลตรวจในแต่รายการว่าข้อมูลที่รับมามีความสมเหตุสมผลของข้อมูลหรือไม่ (Reasonable Check) มีความเป็นไปได้ว่าข้อมูลที่รับเป็นไปตามธรรมชาติหรือไม่ ตรวจสอบข้อมูลประเภทเดียวกับที่ปรากฏในรายการอื่น ๆ ว่าตรงกันหรือไม่ (Consistency Check) รวมทั้งหาความสัมพันธ์ของข้อมูล (Relation Check) ในแต่ละข้อมูล เช่น จำนวนแรงงานในจังหวัดจะต้องน้อยกว่าจำนวนประชากรในจังหวัด จำนวนผู้ว่างงานจะต้องน้อยกว่าจำนวนผู้มีงานทำ เป็นต้น

3. ความผิดพลาดในการกรอกข้อมูลไม่ครบถ้วน จากข้อมูลที่ซึ่ค้เก็บมา จากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เป็นการประจำ ผู้ส่งข้อมูลจะส่งข้อมูลมาในลักษณะแบบพิมพ์ที่เป็นตาราง มีอยู่บ่อยครั้งที่ผู้กรอกข้อมูลเติมข้อมูลไม่ครบถ้วนตามช่องตาราง เป็นผลให้การรวมข้อมูลมีข้อผิดพลาด ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบข้อมูลเมื่อได้รับข้อมูลมาจะต้องตรวจดูแต่ละช่องรายการว่ามีข้อมูลครบถ้วนเต็มตามรายการหรือไม่

4. ความผิดพลาดในการกรอกข้อมูลไม่ตรงตามวัตถุประสงค์โดยผู้กรอกข้อมูลเข้าใจในความหมายผิดพลาด จึงกรอกข้อมูลมาไม่ตรงตามประเภทที่ต้องการ เช่น ต้องการข้อมูลการว่างงานแบบแฝง แต่ผู้กรอกให้ข้อมูลการว่างงานทั้งหมด เนื่องจากเข้าใจว่าเป็นข้อมูลชนิดเดียวกัน เป็นต้น ซึ่งการแก้ไขข้อผิดพลาดดังกล่าวว่าสำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร ได้ชี้แจงผู้กรอกข้อมูลให้เข้าใจในเนื้อหาของข้อมูลแบบพิมพ์ที่ได้ คำจำกัดความต่าง ๆ และต้องมีความซื่อสัตย์ต่อข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูลหรือการประมวลผล

การจัดกระทำข้อมูลหรือการประมวลผล เป็นขั้นตอนที่นำข้อมูลดิบไปกระทำให้เป็นสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ทั้งนี้ข้อมูลดิบจะได้มาจากหลายแหล่ง ทำให้ไม่สามารถเห็นภาพในลักษณะของภาพรวมได้ จึงต้องนำข้อมูลดิบนั้นไปประมวลผล ซึ่งทำให้ข้อมูลเหล่านั้นมีความหมายแล้วนำไปใช้ในการวางแผนตัดสินใจและควบคุมการปฏิบัติงานได้ ซึ่งสารสนเทศนั้นจะต้องตรงกับความต้องการของผู้ใช้ สำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร ได้มีกระบวนการแปลงข้อมูลให้เป็นสารสนเทศไว้ ดังนี้

1. การประมวลผลด้วยมือ
2. การประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์
3. การแปลงข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ

อย่างไรก็ตามข้อมูลสารสนเทศที่เผยแพร่ของศูนย์ข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงานของสำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร มีหลายชนิดที่เผยแพร่ในลักษณะของข้อมูลดิบ เช่น จำนวนประชากร จำนวนสถานประกอบการ จำนวนผู้ว่างงาน เป็นต้น แต่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะนำเผยแพร่ในลักษณะของแผ่นภาพ กราฟ และข่าวเผยแพร่ในบางโอกาส

การจัดเก็บข้อมูล

สำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร ได้จัดเก็บข้อมูลพื้นฐานและสารสนเทศที่ผ่านกระบวนการผลิตมาแล้ว โดยเก็บไว้ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งระบบการจัดทำด้วยมือและบางชนิดจัดทำด้วยคอมพิวเตอร์ ทั้งได้มีการจำแนกประเภทข้อมูลเพื่อให้ง่ายต่อการจัดเก็บ การบริหารจัดการ การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและทันต่อความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งสามารถแยกได้ดังนี้

1. **แฟ้มข้อมูลหลัก (Master Files)** เป็นแฟ้มข้อมูลที่บรรจุข้อมูลหลัก ซึ่งเป็นข้อมูลพื้นฐานด้านแรงงาน โดยแบ่งหลายแฟ้มจำแนกตามประเภทของข้อมูล เช่น แฟ้มข้อมูลกำลังแรงงาน แฟ้มข้อมูลนอกกำลังแรงงาน แฟ้มข้อมูลการว่างงาน แฟ้มข้อมูลการบรรจุนาน แฟ้มข้อมูลผู้ประกันตน แฟ้มข้อมูลสถานประกอบการ เป็นต้น
2. **แฟ้มข้อมูลย่อย (Transaction Files)** เป็นแฟ้มข้อมูลที่รวบรวมข้อมูลใหม่ล่าสุดสำหรับปรับปรุงข้อมูลในแฟ้มข้อมูลหลักให้เป็นปัจจุบัน ซึ่งจะมีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันทุกสิ้นเดือน ซึ่งแฟ้มข้อมูลจะปรับปรุงตามหน่วยงานเจ้าของเรื่องส่งมาเป็นรายเดือนและบางส่วนหาจาก Internet โดย Web site ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. **แฟ้มดัชนี (Index Files)** เป็นแฟ้มเก็บเลขดัชนีซึ่งใช้สำหรับชี้ที่อยู่ของระเบียบข้อมูลว่าอยู่ที่ไหนของแฟ้มข้อมูลหลัก
4. **แฟ้มตารางอ้างอิง (Table Files)** เป็นแฟ้มรวบรวมข้อมูลที่ใช้อ้างอิงได้แน่นอน เช่น หลักสูตรการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาฝีมือแรงงานของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดชุมพร อัตราค่าจ้างขั้นต่ำของประเทศไทย ฝันปทานุกรมแรงงานมาตรฐานอาชีพของประเทศไทย เป็นต้น
5. **แฟ้มข้อมูลสรุป (Report Files)** เป็นแฟ้มรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่สะกัดได้หรือรวมยอดจากแฟ้มข้อมูลหลักซึ่งทำให้ง่ายต่อการเข้าใจ มีความหมายต่องานด้านแรงงาน แล้วพร้อมที่จะเตรียมเสนอเป็นรายงานต่อไป

6. เพิ่มข้อมูลเก่า (History Files) เป็นเพิ่มข้อมูลหลักแต่เป็นข้อมูลเก่าที่ไม่เป็นปัจจุบันแล้ว แต่สามารถใช้ประโยชน์เพื่อเป็นข้อมูลย้อนหลังจากปัจจุบันไปเป็น 5 – 10 ปี เป็นต้น แล้วแต่ลักษณะชนิดของข้อมูลที่จำเป็น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาเปรียบเทียบ การหาแนวโน้มรวมทั้งการคำนวณประมาณการต่าง ๆ เพิ่มข้อมูลเก่านี้เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องจะปรับปรุงให้เหมาะสมเป็นระยะ ข้อมูลใดที่หมดสภาพหรือไม่มีผู้สนใจใช้แล้วก็จะทิ้งไป

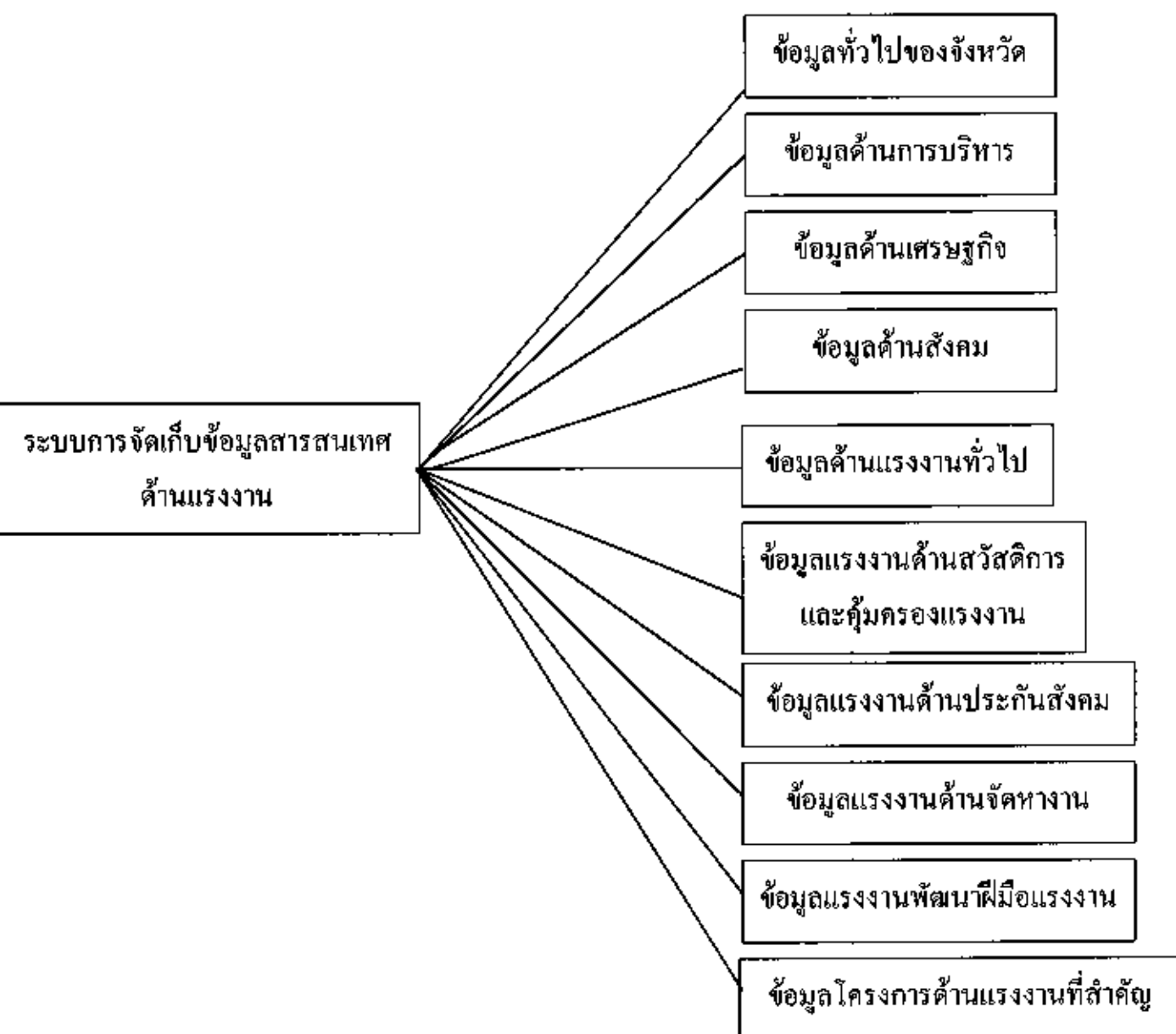
7. เพิ่มข้อมูลสำรอง (Back up Files) เพื่อการบำรุงรักษาข้อมูล (Maintenance) และความปลอดภัย (Security) ของข้อมูลที่อยู่ในระบบการจัดเก็บสำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร จึงกำหนดให้มีการสำรองข้อมูล เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นจนทำให้ข้อมูลสูญหายในเพิ่มข้อที่สำคัญ เช่น เพิ่มข้อมูลหลักโดยสำรองลงในแผ่น Diskette แล้วเก็บไว้ในระบบจัดเก็บ

สำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร ได้จัดระบบข้อมูลสารสนเทศของศูนย์ข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงาน ดังนี้

1. จัดประเภทข้อมูลเป็นหมวดหมู่ หรือเป็นกลุ่มตามคุณสมบัติเฉพาะของข้อมูลในลักษณะที่เหมาะสม มีความหมาย มีประโยชน์ต่อผู้ใช้ โดยถือหลักว่าสิ่งที่เหมือนกันอยู่ด้วยกัน เช่น ข้อมูลทั่วไปของจังหวัดประกอบด้วย ที่ตั้ง ขนาด เขตการปกครอง จำนวนประชากร ข้อมูลด้านบริการ ประกอบด้วย นโยบายของรัฐบาล นโยบายของกระทรวงแรงงาน วิทยาลัยส์และพันธกิจ ของกระทรวงแรงงานและทุกหน่วยของกระทรวงแรงงานในจังหวัด เป็นต้น

2. จัดประเภทข้อมูลตามลักษณะโครงสร้างของแหล่งข้อมูล เพื่อประโยชน์ในการวางแผนและการบริหารด้านแรงงาน ซึ่งจะพิจารณาถึงลักษณะความสัมพันธ์กับระบบบริหารด้านแรงงาน ทั้งนี้ความสัมพันธ์ของข้อมูลในระดับต่าง ๆ จะเป็นไปตามสายงานการบังคับบัญชาและลักษณะของการใช้ข้อมูลด้วย

สำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร จัดระบบการจัดเก็บข้อมูลและ
สารสนเทศของศูนย์ข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงาน ดังนี้



ผังภาพ : ระบบการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงาน

ดังนั้น ศูนย์ข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงานของสำนักงานแรงงานจังหวัด
ชุมพร ประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของจังหวัด ประกอบด้วย
 - 1.1 ที่ตั้งและขนาด
 - 1.2 อาณาเขต
 - 1.3 เขตการปกครองอำเภอ
 - 1.4 จำนวนเขตปกครองท้องถิ่น
 - 1.5 จำนวนประชากร
2. ข้อมูลด้านการบริหาร
 - 2.1 นโยบายของจังหวัด วิสัยทัศน์
 - 2.2 มติ ครม.ที่เกี่ยวข้องกับจังหวัด
 - 2.3 นโยบายของกระทรวงแรงงาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ
 - 2.4 วิสัยทัศน์และพันธกิจทุกส่วนราชการสังกัดกระทรวงแรงงานในจังหวัด
 - 2.5 ทำเนียบผู้บริหารของกระทรวงแรงงาน
 - 2.6 ทำเนียบผู้บริหารส่วนราชการทุกหน่วยงานของกระทรวงแรงงานในจังหวัดชุมพร
 - 2.7 รายชื่อและจำนวนอัตรากำลังของหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานในจังหวัด
 - 2.8 สรุปงบประมาณและรายจ่ายงบประมาณทุกหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงาน
 - 2.9 อานาจ หน้าที่ ภารกิจ ของทุกส่วนราชการสังกัดกระทรวงแรงงานจังหวัดชุมพร
3. ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ
 - 3.1 โครงสร้างทางเศรษฐกิจ
 - 3.2 อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจ
 - 3.3 ผลิตภัณฑ์มวลรวมและรายได้ระดับจังหวัดและระดับภาค
 - 3.4 คำนีราคาผู้บริโภคทั่วไปของภาคใต้

- 3.5 ดัชนีราคาผู้บริโภคทั่วไป
- 3.6 ดัชนีราคาผู้บริโภคภาคเหนือและประเทศ
- 3.7 ข้อมูลการลงทุนจากสำนักงานทะเบียนการค้าจังหวัดชุมพร
- 3.8 ข้อมูลการลงทุนจากสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดชุมพร
- 3.9 ข้อมูลการจดทะเบียนนิติบุคคล จังหวัดชุมพร
- 3.10 เครื่องชี้วัดภาวะเศรษฐกิจของจังหวัดชุมพร
4. ข้อมูลด้านสังคม
 - 4.1 ข้อมูลด้านการศึกษา
 - ผู้สำเร็จการศึกษาแยกตามระดับการศึกษาและการมีงานทำ
 - จำนวนสถานศึกษาแยกรัฐบาลและเอกชน
 - 4.2 จำนวนศูนย์สงเคราะห์ราษฎรประจำหมู่บ้าน
5. ข้อมูลด้านแรงงานทั่วไป
 - 5.1 อัตราค่าจ้างขั้นต่ำ
 - 5.2 โครงสร้างกำลังแรงงานจังหวัดชุมพร
 - 5.3 จำนวนสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป ของจังหวัดชุมพรจำแนกตามขนาดและอำเภอ
 - 5.4 ภาวะการทำงานของประชากรจังหวัดชุมพร
6. ข้อมูลแรงงานด้านสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดชุมพร
 - 6.1 จำนวนสถานประกอบกิจการที่อยู่ในความดูแล
 - 6.2 จำนวนลูกจ้างที่ให้การคุ้มครอง
 - 6.3 ตรวจคุ้มครองแรงงานในสถานประกอบกิจการ
 - 6.4 ลูกจ้างได้รับการคุ้มครองดูแลจากการตรวจแรงงาน
 - 6.5 ตรวจความปลอดภัยในสถานประกอบการ
 - 6.6 ลูกจ้างได้รับการดูแลจากการตรวจความปลอดภัย
 - 6.7 ลูกจ้างได้รับประโยชน์จากการจัดสวัสดิการให้ลูกจ้าง
 - 6.8 จำนวนโรงงานสมัครตาม โครงการ โรงงานสีขาว
 - 6.9 จำนวนโรงงานผ่านเกณฑ์ตาม โครงการ โรงงานสีขาว

6.10 การใกล้เคียงระดับข้อพิพาทแรงงานและข้อขัดแย้งใน
สถานประกอบกิจการ

7. ข้อมูลแรงงานด้านประกันสังคม

7.1 จำนวนสถานประกอบการที่อยู่ในความคุ้มครอง

7.2 จำนวนลูกจ้าง ผู้ประกันตน ที่อยู่ในความคุ้มครอง

7.3 จำนวนเงินรับชำระเงินสมทบกองทุนประกันสังคม

7.4 จำนวนเงินรับชำระเงินสมทบกองทุนเงินทดแทน

7.5 จำนวนเงินจ่ายประโยชน์ทดแทน 4 (กรณี)

(เจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพพลภาพ ตาย)

7.6 จำนวนการใช้บริการ 4 กรณี

(เจ็บป่วย คลอดบุตร ทูพพลภาพ ตาย)

7.7 จำนวนเงินจ่ายประโยชน์ทดแทน 2 กรณี

(สงเคราะห์บุตร และชราภาพ)

7.8 จำนวนประสบอันตรายกองทุนเงินทดแทน

7.9 สถานพยาบาลตามโครงการประกันสังคม

8. ข้อมูลแรงงานด้านจัดหางาน

8.1 การแนะแนวอาชีพ

-แนะแนวอาชีพนักเรียน นักศึกษาและประชาชนทั่วไป

-ทดสอบความพร้อมทางอาชีพ

8.2 การส่งเสริมการมีงานทำในประเทศ

- ตำแหน่งงาน

- รับสมัครงาน

- บรรจุงาน

8.3 การส่งเสริมการมีงานทำในต่างประเทศ

- รับลงทะเบียนคนหางานที่ประสงค์ไปทำงานต่างประเทศ

- รับแจ้งการเดินทางไปทำงานต่างประเทศ

(คนงานเดินทางไปด้วยตนเอง)

8.4 แรงงานต่างด้าว

- แรงงานต่างด้าวถูกกฎหมาย
(แรงงานต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้ทำงาน)
- แรงงานต่างด้าวผิดกฎหมาย
(แรงงานต่างด้าวหลบหนีเข้าเมืองที่ได้รับอนุญาตให้ทำงาน)
- เก็บค่าธรรมเนียมคนต่างด้าว

8.5 การคุ้มครองคนหางาน

- รับเรื่องร้องทุกข์ตาม พรบ. จัดหางานฯ
- ช่วยเหลือให้ได้รับเงินคืนตาม พรบ. จัดหางานฯ
- รับเรื่องร้องทุกข์นอกเหนือ พรบ. จัดหางาน
- ช่วยเหลือให้ได้รับเงินคืนนอกเหนือ พรบ. จัดหางาน
- ตรวจสอบ ควบคุม ดูแลการจัดหางานและการหลอกลวง
คนหางานไปทำงานต่างประเทศ

9. ข้อมูลแรงงานด้านพัฒนาฝีมือแรงงาน

- 9.1 ฝึกเตรียมเข้าทำงานในสถานที่
- 9.2 ฝึกเตรียมเข้าทำงานแรงงานเน้นพิเศษ
- 9.3 ฝึกเตรียมเข้าทำงานชุมชนพื้นที่สูง
- 9.4 ฝึกเตรียมเข้าทำงานตาม โครงการพระราชดำริ
- 9.5 ฝึกเตรียมเข้าทำงาน โครงการเอตส์
- 9.6 ฝึกยกระดับฝีมือแรงงานปกติ
- 9.7 ฝึกยกระดับฝีมือแรงงาน โครงการเอตส์
- 9.8 ทดสอบมาตรฐานฝีมือแรงงาน
- 9.9 อบรมให้ความรู้โครงการเอตส์
- 9.10 เผยแพร่ประชาสัมพันธ์โครงการเอตส์
- 9.11 ฝึกอาชีพผู้ผ่านการบำบัดรักษาการติดยาเสพติด
- 9.12 ฝึกอาชีพเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย

10. ข้อมูลโครงการด้านแรงงานที่สำคัญ

- 10.1 การดำเนินการยกระดับบริหารและการให้บริการด้วยการนำระบบ PSO และ RBM มาใช้
- 10.2 ขยายเครือข่ายวิทยุแรงงาน
- 10.3 การส่งเสริมการทำงานของคนพิการ
- 10.4 โครงการ โรงเรียนในโรงงาน
- 10.5 การแข่งขันกีฬาในสถานประกอบการทั่วประเทศ
- 10.6 โครงการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ลูกจ้างตระหนักในด้านความปลอดภัย
- 10.7 โครงการรณรงค์ลดสถิติอุบัติเหตุจากการทำงานให้เป็นศูนย์
- 10.8 โครงการฝึกอบรมลูกจ้างในสถานประกอบการที่ประสบอันตรายสูง TOT-Training
- 10.9 โครงการสัมมนาครูแนะแนว
- 10.10 โครงการวันแนะแนวอาชีพ
- 10.11 โครงการพัฒนาฝีมือแรงงานให้เป็นผู้ประกอบการขนาดย่อม
- 10.12 การพัฒนาทักษะเพื่อส่งเสริมให้เป็นผู้ประกอบการอิสระ
- 10.13 โครงการพัฒนาฝีมือแรงงานในสาขาอาชีพที่เป็นจุดแข็งและภูมิปัญญาไทย
- 10.14 โครงการ โรงงานปลอดภัย อาชีวนามัยถ้วนทั่ว
- 10.15 โครงการพัฒนาและสร้างผู้ประกอบการ Doctor Home Care
- 10.16 โครงการสร้างผู้ประกอบการพัฒนาออกแบบที่บ่อบรรจุภัณฑ์
- 10.17 โครงการอาหารว่างตามภูมิปัญญาท้องถิ่น
- 10.18 โครงการสร้างผู้ประกอบการออกแบบผลิตภัณฑ์ สาขาช่างเชื่อมไฟฟ้า และช่างประกอบโครงอลูมิเนียม
- 10.19 โครงการเสริมศักยภาพแรงงานผู้ประกอบการด้านสารสนเทศ
- 10.20 โครงการประชุมชี้แจงนายจ้าง

10.21 โครงการส่งเสริมสุขภาพป้องกันโรคและเผยแพร่ความรู้
งานประกันสังคม

10.22 โครงการเยี่ยมผู้ประกันตน ณ สถานพยาบาล

ระบบข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงานทั้ง 10 ด้าน ผู้บริหารจัดการข้อมูล ได้จัดทำสารสนเทศเพื่อการครอบคลุมงานด้านแรงงานที่ผู้บริหารงานด้านแรงงาน ด้าน การลงทุน และผู้สนใจได้นำไปใช้อย่างตรงตามความต้องการ ซึ่งข้อมูลแต่ละด้าน สามารถสรุปข้อบ่งชี้และสารสำคัญในแต่ละด้านได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของจังหวัด สภาพการจัดระบบสารสนเทศเพื่อผู้ใช้ ข้อมูลสารสนเทศได้ทราบขนาดของจังหวัดชุมพรว่ามีความกว้างขวางและพื้นที่ติดต่อ การจำแนกเขตปกครองของอำเภอและส่วนท้องถิ่น จำนวนประชากร ซึ่งข้อมูลดังกล่าว มีความเชื่อมโยงด้านเศรษฐกิจในเรื่องอำนาจซื้อ การใช้ทรัพยากร ปริมาณความ หนาแน่นของประชากร ตลอดจนความสัมพันธ์ด้านทรัพยากรกับจังหวัดใกล้เคียง เพื่อ ประโยชน์ของผู้ลงทุน

2. ข้อมูลด้านการบริหาร สภาพการจัดระบบสารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้ ข้อมูลสารสนเทศทราบถึงนโยบาย เป้าหมายของจังหวัดว่ามีการมุ่งเน้นด้านใด ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องมีแนวคิดเช่นไรต่อการปฏิบัติตามนโยบายไปสู่ความสำเร็จ ความมุ่งหมายดังกล่าวสำเร็จได้ด้วยจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานสายการบังคับบัญชา ของผู้เกี่ยวข้องด้านแรงงานและงบประมาณที่บริหารงาน ซึ่งข้อมูลทั้งหมดต้องใช้ในการวางแผน การตัดสินใจเพื่อการลงทุนด้านการผลิต และกำหนดทิศทางเป้าหมายการ ลงทุน

3. ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ สภาพการจัดระบบสารสนเทศเพื่อบริการข้อมูล ที่เกี่ยวข้องระหว่างเศรษฐกิจและแรงงาน ผู้ใช้บริการข้อมูลสามารถเห็นภาพฐานะความ มั่งคั่งของประชากร อัตราการเจริญเติบโตเศรษฐกิจของจังหวัดชุมพร แนวโน้มอัตรา การขยายตัวด้านรายได้และปริมาณการเงินของจังหวัด เพื่อประโยชน์ด้านการลงทุน และการจ้างงานของจังหวัด

4. ข้อมูลด้านสังคม สภาพการจัดระบบสารสนเทศเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้อง ได้ทราบคุณภาพของแรงงานด้านการศึกษาปริมาณแรงงานที่เข้ามาระบบแรงงาน โดย ออกจากระบบการศึกษานั้น มีปริมาณเท่าใด มีการศึกษาระดับใด สามารถวางแผน วิเคราะห์การจ้างงานในอนาคต มีการส่งเสริมการลงทุนเน้นหนักแรงงานด้านใดเพื่อ รองรับกำลังแรงงานที่เข้าสู่ระบบการทำงาน

5. ข้อมูลด้านแรงงานทั่วไป สภาพการจัดระบบสารสนเทศเพื่อให้ผู้ใช้ ข้อมูลได้เข้าใจถึงโครงสร้างกำลังแรงงานในองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น กำลังแรงงานจาก ฐานประชากรของจังหวัด ผู้ไม่อยู่ในกำลังแรงงาน ผู้มีงานทำ ผู้ไม่มีงานทำ ซึ่งข้อมูล เหล่านี้เกี่ยวข้องโดยตรงกับภาวะการมีงานทำของประชากรจังหวัดชุมพร จำนวน สถานประกอบการที่มีการจ้างแรงงาน และอัตราค่าจ้างขั้นต่ำที่จะต้องจ่ายตามกฎหมาย ข้อมูลเหล่านี้เกี่ยวข้องโดยตรงกับนักลงทุน นักพัฒนาแรงงานเพื่อเพิ่มผลผลิตใน สถานประกอบการ และเป็นข้อมูลในการตัดสินใจเพื่อวางแผนผลิตและแผนการจ้าง แรงงาน

6. ข้อมูลแรงงานด้านสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน สภาพการจัด ระบบสารสนเทศเพื่อชี้ให้เห็นภาพของจำนวนสถานประกอบการกิจการที่อยู่ในความ คุ้มครองของกฎหมายแรงงาน จำนวนลูกจ้างที่ได้รับการคุ้มครอง การให้การดูแลด้าน ความปลอดภัยในการทำงานการจัดสวัสดิการด้านแรงงาน สถานการณ์ด้านยาเสพติดใน สถานประกอบการและสถานการณ์ด้านแรงงานสัมพันธ์ ข้อมูลเหล่านี้เป็นประโยชน์กับ นักการแรงงานใช้ประกอบการวางแผน การตัดสินใจสร้างบรรยากาศการทำงานและ สร้างความสันติสุขในวงการแรงงาน

7. ข้อมูลแรงงานด้านประกันสังคม สภาพการจัดระบบสารสนเทศเพื่อ บ่งบอกถึงจำนวนลูกจ้าง ผู้ประกันตนที่ได้รับการคุ้มครองสวัสดิการเพื่อชีวิตที่ในระบบ ประกันสังคมสร้างสรรค์ให้ แสดงยอดเงินสมทบที่แสดงถึงความมั่นคงของกองทุน แสดงจำนวนการรับประโยชน์ทดแทนซึ่งบอกถึงการ ใช้สิทธิที่มีเพื่อบรรเทาความ เดือดร้อนที่ได้รับ พร้อมทั้งแสดงยอดผู้ประสบอันตรายเนื่องจากการทำงานที่ชี้ให้เห็น ถึงสภาพความปลอดภัยในการทำงานของลูกจ้าง ข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้แสดงถึงความมี มาตรฐานสากลของแรงงานไทยที่มีระบบประกันสังคมให้การดูแลช่วยเหลือ ซึ่งสร้าง

ความมั่นใจกับนักลงทุนที่ใช้แรงงานที่มีการดูแลในระดับสากลก็ทั้งเป็นข้อมูลที่นายจ้างสามารถจัดสวัสดิการเสริมให้ลูกจ้างได้ง่ายและมีทิศทางอย่างเป็นระบบอีกด้วย

8. ข้อมูลแรงงานด้านจัดหางาน สภาพการจัดระบบสารสนเทศ เพื่อทราบถึงความเคลื่อนไหวของตลาดแรงงานทั้งในประเทศและต่างประเทศภาวะการมีงานทำ ภาวะการว่างงาน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้หางานทำ การผลิตแรงงานเข้าสู่ระบบแรงงาน แนวทางการส่งเสริมและพัฒนาอาชีพที่ตรงทิศทาง อีกทั้งสถานการณ์แรงงานต่างด้าว และสถานการณ์การคุ้มครองแรงงาน ข้อมูลเหล่านี้เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ สิทธิมนุษยชนการขยายตลาดแรงงานไทยไปต่างประเทศ ซึ่งมีความสำคัญต่อการวางยุทธศาสตร์ของประเทศ

9. ข้อมูลแรงงานด้านพัฒนาฝีมือแรงงาน สภาพการจัดระบบสารสนเทศ เพื่อทราบปริมาณและทิศทางในการพัฒนาฝีมือแรงงานที่มีอยู่ให้ตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน สำหรับแรงงานที่มีงานทำอยู่แล้วก็ได้มีการพัฒนาฝีมือแรงงานให้มีระดับสูงขึ้น อีกทั้งการฝึกอาชีพเป็นกิจกรรมหนึ่งในการช่วยเหลือสังคมในการบำบัดรักษาผู้ติดยาเสพติด ช่วยเหลือผู้ติดโรคเอดส์ ตลอดจนมีการฝึกอาชีพเพื่อการช่วยเหลือผู้ประสบภัยธรรมชาติต่าง ๆ เช่น อุทกภัย ภัยแล้ง เป็นต้น ซึ่งข้อมูลต่าง ๆ เหล่านี้นายจ้างและพัฒนาแรงงานได้ทราบถึงสถานการณ์ฝีมือแรงงานปัจจุบันที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานปัจจุบันและอนาคต เป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญต่อการวางแผนและพัฒนา

10. ข้อมูลโครงการแรงงานที่สำคัญ สภาพการจัดระบบสารสนเทศเพื่อประโยชน์ติดตามเป้าหมายที่กำหนดตามแผนว่าดำเนินการไปได้เพียงใด ถ้าเสร็จตามโครงการที่กำหนดหรือไม่ ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการติดตามโครงการ การวัดผลและประเมินผล

จากแนวคิดและวิธีการจัดเก็บข้อมูลตามที่กล่าวมา สามารถสรุปเป็นแนวทางสำหรับการจัดเก็บข้อมูลด้านแรงงานเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ได้ดังนี้

1. มีการวางแผนในการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศอย่างมีระบบ
2. มีการจัดทำระบบเพิ่มข้อมูล
3. มีการจำแนกประเภทของข้อมูลสารสนเทศเป็นหมวดหมู่ของการใช้

4. มีการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศตามลักษณะของงานบริหาร
5. มีการคัดเลือกข้อมูลที่ต้องการใช้เป็นปัจจุบัน
6. มีเครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากรและสถานที่ในการจัดเก็บข้อมูล
7. มีงบประมาณสนับสนุนในการเก็บข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อนำข้อมูลจากแหล่งข้อมูลมาแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจะต้องดำเนินการสรุปความสำคัญของข้อมูลสารสนเทศให้ตรงกับสภาพที่เป็นจริงตรงตามความต้องการของวัตถุประสงค์ ก่อนที่จะนำเสนอรายงานและการนำไปใช้โดยมีวิธีดำเนินการดังนี้

1. กลั่นกรองข้อมูล (Filtering) โดยนำข้อมูลที่ได้รับมาพิจารณา คัดเลือกข้อมูลที่จำเป็นต่อการตัดสินใจ จำเป็นต่อการวางแผนและมีความสำคัญต่อการบริหารระดับต่าง ๆ โดยมีข้อสมมุติฐานว่าบุคคลที่ต้องการใช้ข้อมูลระดับที่ต่างกัน จะมีความต้องการใช้ข้อมูลที่ต่างกันด้วย ดังนั้นการกลั่นกรองข้อมูลและการผลิตสารสนเทศจึงมีความสัมพันธ์โดยตรงกับระดับการตัดสินใจและความต้องการสารสนเทศ กล่าวคือผู้บริหารระดับสูงหรือนักวางแผนจะใช้สารสนเทศในกระบวนการกำหนดนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร การวางแผนระยะยาวเพื่อจัดสรรทรัพยากร สารสนเทศที่ใช้จะมีลักษณะสรุปมาก มีรายละเอียดน้อย ส่วนผู้บริหารระดับกลางใช้สารสนเทศในการอำนวยความสะดวกและการจัดการให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผน รวมทั้งใช้สารสนเทศในการควบคุมทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพ สารสนเทศที่ใช้มีลักษณะสรุปพอควร และมีรายละเอียดมากขึ้น สำหรับในระดับปฏิบัติการจะใช้สารสนเทศในการควบคุมการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมาย สารสนเทศที่ใช้มีความสรุปน้อย รายละเอียดมีมาก สำหรับนักเรียน นักศึกษามีความต้องการสารสนเทศเฉพาะกลุ่มต้องการทราบในประเด็นที่สนใจเท่านั้น สารสนเทศที่ใช้จะมีรายละเอียดมากกว่าปกติและจะต้องมีภูมิหลัง (Back ground) ของข้อมูลเพื่อจะมีความรู้สึกถึงสิ่งและเข้าใจในประเด็นที่ศึกษาด้วย ดังนั้นการรายงานโดย

การกั้นกรองข้อมูลและนำเสนอให้ตรงกลุ่มเป้าหมายที่ต้องใช้ข้อมูลสารสนเทศในระดับต่าง ๆ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ข้อมูลสารสนเทศนั้นมีคุณค่า มีประโยชน์อย่างแท้จริง

2. รายงานตัวแปรที่สำคัญ (Key Reporting) ข้อมูลที่ถูกกั้นกรองออกไปแล้วแต่ข้อมูลเหล่านั้นอาจจะไม่มีความทันสมัย (Up Date) อาจจะใช้ประโยชน์ได้น้อย ไม่สามารถให้ประเมินผลการปฏิบัติงานได้อีกต่อไป ดังนั้นเพื่อที่จะได้ข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การจัดทำรายงานจึงได้ต้องกำหนดตัวแปร (Key Variable) ที่สามารถใช้วัดและตรวจสอบระบบแรงงานได้ ดังนั้นข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงาน ตัวแปรที่สำคัญก็คือ ดัชนีทางการแรงงานและที่เกี่ยวข้องกับด้านแรงงาน

3. การกำกับงาน (Monitoring) เป็นวิธีการที่จะลดจำนวนข้อมูลสารสนเทศให้แก่ผู้บริหาร โดยการเปรียบเทียบหรือวัดความแตกต่างของข้อมูลหรือสารสนเทศที่รวบรวมได้กับที่คาดหมายไว้ เพื่อที่จะพิจารณาว่าความจะจัดทำรายงานหรือไม่เพียงใด การทำรายงานประเภทนี้เหมาะสำหรับการติดตามประเมินผลว่ามีการเบี่ยงเบนไปจากเป้าหมายมากน้อยเพียงใด ซึ่งเรียกว่า การรายงานความผันแปรหรือความแตกต่าง (Variance Reporting) กล่าวคือถ้าข้อมูลมีความแปรผันหรือมีความแตกต่างจากเป้าหมายมากก็จะต้องรับรายงาน แต่ถ้าข้อมูลมีความแตกต่างจากเป้าหมายน้อย นั่นคืองานได้ดำเนินการไปตามเป้าหมายไม่มีเหตุอะไรแสดงว่าผิดปกติ ก็จะไม่รายงานเนื่องจากไม่มีความจำเป็น ดังนั้นลักษณะของการรายงานแบบนี้จะต้องใช้ข้อมูลจากเหตุการณ์จริง (Actual Event) เปรียบเทียบกับข้อมูลเป้าหมายที่กำหนดไว้แล้ว จากนั้นดูความแตกต่างว่าเกินค่าที่กำหนดไว้ (Control Value) หรือไม่ ถ้าผลที่ได้เบี่ยงเบนไปจากที่คาดหมายไว้อย่างมีนัยสำคัญ จะต้องรายงานให้ผู้วินิจฉัยสั่งการเพื่อปฏิบัติต่อไป

สำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร ได้กำหนดการกำกับงาน โครงการที่สำคัญไว้ทุกโครงการ รวมทั้งข้อมูลที่ชี้ถึงความเดือดร้อนของผู้ใช้แรงงาน เช่น จำนวนข้อร้องเรียน จำนวนการประสบอันตราย จำนวนแรงงานค้างตัว เป็นต้น โดยได้กำหนดขั้นตอนไว้ ดังนี้

1. ตั้งเกณฑ์มาตรฐาน (Norm) ของสิ่งที่คาดว่าจะวัด
2. กำหนดจำนวนความเบี่ยงเบนที่สามารถยอมรับได้ ซึ่งจำนวนสูงกว่าเกณฑ์ หรือต่ำกว่าเกณฑ์ เป็นบางข้อมูลตัวเลขสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 10 ต้องรายงานทันที บางข้อมูลหากตัวเลขต่ำกว่าเกณฑ์ร้อยละ 5 ต้องรายงานทันที เป็นต้น
3. จัดวางขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลของเหตุการณ์จริงเพื่อเทียบเกณฑ์
4. จัดทำรายงานเมื่อปรากฏว่าข้อมูลมีความแปรปรวน

สำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพรได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งข้อมูลเป็นรายระดับ และจัดทำสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้กล่าวคือ จัดทำข้อมูลสารสนเทศสรุปผลประจำปีประกอบด้วยข้อมูลเป็นประเด็นหลัก 9 ประเด็น จัดทำข้อมูลผู้บริหารของส่วนราชการ สังกัดกระทรวงแรงงานทุกเดือน จัดแผนแสดงความก้าวหน้าของโครงการที่สำคัญ ในแต่ละประเด็นสามารถสืบค้นลงรายละเอียดได้ในแต่ละหัวข้อตามความต้องการของผู้ใช้ได้โดยดำเนินการดังนี้

1. การวางแผนการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศ
2. การจำแนกและสรุปข้อมูลสารสนเทศที่มีความจำเป็นต่อการบริหาร
3. การพิจารณากำหนดตัวแปรที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับด้านแรงงาน
4. การกำหนดวิธีการกำกับงานตามขั้นตอน
5. สรุปข้อมูลสารสนเทศที่ดีและตรงกับสภาพปัจจุบันและเป็นจริงต่อการบริหาร
6. จัดลำดับความสำคัญของข้อมูลสารสนเทศโดยจัดเป็นหมวดปัญหาและประเด็นที่สำคัญ
7. กำหนดเกณฑ์มาตรฐานการวิเคราะห์สารสนเทศ

การนำข้อมูลไปใช้

การนำข้อมูลไปใช้ถือว่าเป็นเป้าหมายสุดท้ายของการดำเนินงานด้านสารสนเทศหรือการเผยแพร่ให้กับผู้ใช้ในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งสำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพรในฐานะผู้บริหารจัดการศูนย์ข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงานได้มีแนวทางนำเสนอ ดังนี้

1. สื่อในการนำเสนอข้อมูล มีเอกสารรวมข้อมูล แผ่นพับ ข่าวประชาสัมพันธ์ ข่าววิทยุ ข่าวโทรทัศน์ Web Site
2. วิธีการนำเสนอข้อมูล มีในรูป บทความ ตาราง สถิติ กราฟ
3. ระยะเวลาในการเสนอข้อมูลเป็น รายสัปดาห์ รายเดือน รายไตรมาส รายปี ตามระยะเวลาของโครงการ และตามเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นที่เป็นที่สนใจของประชาชน เช่น การลลออกวางคนงาน การประสบอันตรายของลูกจ้างที่ร้ายแรง เป็นต้น การนำเสนอข้อมูลได้กำหนดให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในข้อมูลสารสนเทศชนิดนั้นเป็นผู้ดำเนินการนำเสนอ ผู้ใช้ประโยชน์ของข้อมูลสารสนเทศนั้นจะเป็นผู้บริหาร ผู้ดำเนินการตามโครงการผู้ปฏิบัติงาน นายจ้าง ลูกจ้าง นักธุรกิจ ข้าราชการ นักเรียน นักศึกษา ซึ่งจะเห็นว่าผู้ใช้ข้อมูลสารสนเทศมีความหลากหลาย เนื่องจากข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงาน เกี่ยวข้องกับบุคคลหลายกลุ่มอาชีพ ซึ่งใช้ข้อมูลทั้งในการวางแผน ใช้ในการกำหนดนโยบาย ใช้ในการรายงานผลและการประเมินโครงการ เป็นต้น ซึ่งสำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพรให้บริการตลอดเวลา พร้อมทั้งจัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและช่วยสืบค้นด้านข้อมูลให้ผู้ต้องการใช้ข้อมูลเหมือนเช่นบรรณารักษ์ประจำห้องสมุดทุกประการ

บทที่ 6

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงานของสำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบ แนวคิด หลักการวิเคราะห์ ของการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงาน เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานทั้งด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและการนำข้อมูลไปใช้ และเพื่อจัดข้อเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมการบริหารจัดการต่อไป โดยมีขอบเขตการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบสาระ แนวคิดขอการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศในระดับสากล ศึกษาและวิเคราะห์รูปแบบและกลไกการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศของสำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร พบสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

รูปแบบ แนวคิด และหลักการวิเคราะห์

การบริหารจัดการ คือกระบวนการที่ทำให้กลไกขององค์กรขับเคลื่อนเป็นผลให้เกิดความสำเร็จตามที่องค์กรกำหนดเป้าหมายไว้

การปฏิบัติงานในองค์กร บุคลากรในองค์กรสามารถแบ่งได้ 2 ระดับ คือระดับผู้บริหาร (Managerial Workers) และระดับผู้ปฏิบัติงาน (Nonmanagerial Workers) ทั้งนี้องค์กรขนาดเล็กจะมีผู้บริหารเพียงคนเดียวแล้วนอกนั้นจะเป็นผู้ปฏิบัติงานทั้งหมดแต่ถ้าเป็นองค์กรขนาดใหญ่จะมีผู้บริหาร 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับกลาง และระดับต้น

การบริหารองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ต้องมีทรัพยากรบริหารหรือปัจจัยการบริหารได้แก่ 7M's คือ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุ (Materials) การบริหารจัดการ (Management) ตลาด (Market) เครื่องจักร (Machine) และขวัญกำลังใจ (Moral) และนำทรัพยากรทั้งหมดผ่านกระบวนการบริหาร โดยในที่นี้ให้หลักของ POSDCoKB คือ การวางแผน (Planning) การจัดหน่วยงาน (Organizing) การบริหารงานบุคคล (Staffing) การสั่งการ (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การรายงาน (Report) และงบประมาณ (Budgeting)

ข้อมูล (Data) คือ ข้อเท็จจริงที่อยู่ในรูปต่าง ๆ ที่ยังไม่ผ่านการกลั่นกรองหรือตีความเพื่อนำไปใช้

สารสนเทศ (Information) คือการนำข้อมูลไปประมวลผลกลายเป็นผลลัพธ์ที่มีความหมายและใช้ประโยชน์ได้

การประมวลผลข้อมูลจะต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อสร้างสารสนเทศที่ดีและมีคุณภาพ

การมีสารสนเทศที่ดีและมีคุณภาพได้นั้นสิ่งสำคัญคือข้อมูลจะต้องมีคุณสมบัติที่ดี คือ มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ สามารถตรวจสอบได้ มีความสมบูรณ์ทันเวลาต่อการใช้งาน มีความกระชับรัด และตรงประเด็นตามความต้องการของผู้ใช้

ระบบสารสนเทศ คือระบบที่ผลัดกันกลไกก่อให้เกิดสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการกระทำข้อมูล 3 แบบ คือ กระบวนการโยกย้ายข้อมูล การควบคุม และการวางแผนปฏิบัติ โดยมีกิจกรรมหลักได้แก่ ปัจจัยนำเข้า การประมวลผล และผลลัพธ์ ซึ่งอยู่ในสภาพแวดล้อมขององค์กร

ระบบสารสนเทศที่ดีจะต้องมีความสามารถในการจัดเก็บข้อมูลที่สามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้เร็วทันต่อสถานการณ์ ข้อมูลจะต้องมีความปลอดภัย มีระบบป้องกันการโจรกรรม ยากต่อผู้ไม่เกี่ยวข้องเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย มีความยืดหยุ่นเปลี่ยนแปลงได้รวดเร็วทันต่อความต้องการใช้งาน สร้างความพอใจต่อผู้ใช้สารสนเทศ

จากการศึกษาระบบสารสนเทศขององค์กรต่าง ๆ พบว่ามีข้อบกพร่องที่สำคัญกล่าวคือ ระบบที่ออกแบบไว้แล้ว ต่อมาเทคโนโลยีและรูปแบบกิจกรรมขององค์กรเปลี่ยนแปลงไป ทำให้ระบบที่มีอยู่ไม่สามารถสนองตอบต่อกลยุทธ์ขององค์กรและไม่ทันตามความต้องการของผู้ใช้ได้ เทคโนโลยีเดิมล้ำสมัยมีต้นทุนค่าบำรุงรักษาและค่าใช้จ่ายด้านต่าง ๆ สูง ไม่สามารถสนองตอบระบบงานที่ซับซ้อนของปัจจุบันได้ มีข้อผิดพลาดบ่อยครั้ง มีมาตรฐานของระบบเอกสารต่ำยากต่อการปรับปรุงระบบงาน

ดังนั้นผู้บริหารองค์กรจะต้องมีบทบาทต่อการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ เพื่อให้สารสนเทศนั้นเป็นเครื่องมือในการบริหาร โดยใช้ในการวางแผนตัดสินใจได้ถูกต้อง โดยผู้บริหารจะต้องมีบทบาทเป็นผู้กำกับติดตามให้ได้ข้อมูลที่ดีและทั้งถึงทุก ๆ แหล่งข้อมูล แล้วนำข้อมูลให้ผลิตสารสนเทศเพื่อเผยแพร่ให้เกิดประโยชน์ทั้งในองค์กรและนอกองค์กรในลักษณะของการประชาสัมพันธ์

ผลการปฏิบัติงานศูนย์ข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงาน

1. ขอบเขตและภารกิจ

สำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร เป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาค สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน มีภารกิจตามกฎหมายให้เป็นศูนย์สารสนเทศด้านแรงงาน ในเขตจังหวัด

สำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพรจึงได้จัดทำ “ศูนย์ข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงานของจังหวัดชุมพร” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นหน่วยงานกลางของจังหวัดที่มีหน้าที่จัดหาและรวบรวมข้อมูลด้านแรงงานทุก ๆ ด้านของจังหวัด เป็นหน่วยวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้านแรงงาน เพื่อผลิตสารสนเทศในการใช้ประโยชน์และเผยแพร่ตามความต้องการของผู้ใช้ เป็นศูนย์รวมข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงานในจังหวัด เป็นแหล่งศึกษาหาความรู้ในเนื้อหาข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงานและให้การสนับสนุนด้านวิชาการแก่ผู้สนใจ และเป็นหน่วยที่ให้คุณค่าด้านข้อมูลสารสนเทศเพื่อวางแผนนโยบาย กลยุทธ์ และการตัดสินใจแก่ผู้บริหารทุกระดับ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานและประชาชนผู้สนใจทั่วไป

2. กรอบการดำเนินงาน

ศูนย์ข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงานของจังหวัดชุมพร สำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร มีแนวบริหารข้อมูลสารสนเทศเพื่อให้เป็นสารสนเทศที่ใช้ในการวางแผนปฏิบัติการ ใช้ในการวินิจฉัยปัญหาของผู้บริหาร ใช้เป็นเครื่องมือตัดสินใจ ใช้ในการควบคุมการปฏิบัติงาน ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของงานและโครงการต่าง ๆ ใช้ในการพัฒนานวัตกรรม และเพื่อการประชาสัมพันธ์ โดยกำหนดขั้นตอนไว้ 6 ด้าน คือ ด้านเก็บรวบรวมข้อมูล ด้านการตรวจสอบข้อมูล ด้านการวิเคราะห์ข้อมูลหรือประมวลผล ด้านการจัดเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลและด้านการนำข้อมูลไปใช้

3. การจัดองค์กรและบุคลากร

สำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร เป็นหน่วยงานขนาดเล็กมี

ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ตอบกรอบงาน 7 อัตรา แต่มีปฏิบัติงานจริง 6 อัตรา มีการจัดโครงสร้างบริหารแบบแนวนอน (Horizontal) มีแรงงานจังหวัดเป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารสูงสุดมีการแบ่งงานเจ้าหน้าที่แต่ละคนเป็นงาน ๆ ไป มีการมอบหมายงานศูนย์ข้อมูลสารสนเทศให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติเป็นการเฉพาะแต่ด้านการเผยแพร่ข้อมูลและการนำข้อมูลไปใช้จะกระจายไปให้เจ้าหน้าที่อื่น ๆ ปฏิบัติด้วย เหตุจำเป็นต้องจัดงานกระจายแบบนี้เนื่องจากบุคลากรของสำนักงานมีจำกัดแต่มีภารกิจที่ต้องปฏิบัติเป็นจำนวนมากไม่สามารถจัดให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านข้อมูลสารสนเทศเป็นการเฉพาะได้ ประกอบกับลักษณะข้อมูลจะมีมากช่วงต้นเดือน จำเป็นจะต้องกระจายงานเพื่อให้บุคลากรหลายคนช่วยกันทำ อีกทั้งความชำนาญของเจ้าหน้าที่แต่ละคนจะมีความแตกต่างกัน จึงจำเป็นต้องกระจายงานด้านข้อมูลและสารสนเทศให้บุคลากรหลายคนทำ อย่างไรก็ตามในตำแหน่งแรงงานจังหวัดในฐานะหัวหน้าหน่วยงานได้ดำเนินการประมวลงาน (Organize) เพื่อให้งานที่อยู่ในแต่ละจุดมารวมกันให้เป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของศูนย์ข้อมูลสารสนเทศที่กำหนดไว้

4. สถานที่และอุปกรณ์

สำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร ตั้งอยู่บนศาลากลางจังหวัด มีพื้นที่คับแคบไม่สามารถขยายเพิ่มขึ้นได้ เนื่องจากบนศาลากลางจังหวัดมีพื้นที่จำกัด มีหน่วยงานต่าง ๆ ใช้พื้นที่เดิมที่ก่ออยู่ก่อนแล้ว การแบ่งพื้นที่ใช้สอยในสำนักงานจึงไม่สามารถแบ่งพื้นที่เป็นศูนย์ข้อมูลสารสนเทศเป็นการเฉพาะได้ จึงจำเป็นต้องใช้ห้องประชุมของสำนักงาน ดิจข้อมูล แผนที่ ภาพ สถิติต่าง ๆ เท่าที่พื้นที่จะอำนวยสารสนเทศชนิดต่าง ๆ จึงอยู่ที่ฝ่ายธุรการที่จะดำเนินการร่วมกับเจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องร่วมกันปฏิบัติงานตามนโยบายของแรงงานจังหวัด สำหรับอุปกรณ์นั้นยังไม่เพียงพอต่อปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติ อีกทั้งอุปกรณ์ที่มีอยู่ก็ล้าสมัย เช่น ไม่มีกล้องดิจิทัลที่จะจัดภาพเพื่อจัดทำสารสนเทศ ไม่มีเครื่องพิมพ์สีที่จะผลิตเอกสารที่สวยงาม เป็นต้น อย่างไรก็ตามการบริหารจัดการแรงงานจังหวัดมีนโยบายที่ขอความร่วมมือส่วนราชการ

สังกัดกระทรวงแรงงานทุกหน่วยช่วยผลิตสารสนเทศร่วมกันและใช้ทรัพยากรร่วมกัน ในบางกรณี เช่น รถยนต์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องพิมพ์สี ของศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงาน และของสำนักงานประกันสังคม เป็นต้น

5. งบประมาณ

สำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร ได้รับงบประมาณเพิ่มขึ้นปีละ 5 % ซึ่งจะเป็นเงินเดือนของข้าราชการและเจ้าหน้าที่เป็นส่วนใหญ่ สำหรับหมวด ค่าตอบแทนและใช้สอยนั้นจะได้รับในอัตราที่คงที่ในแต่ละปี แต่ปริมาณงานที่ต้องปฏิบัติมีมากขึ้นทุกปี แรงงานจังหวัดจึงมีแนวปฏิบัติให้ส่วนราชการทุกหน่วยสังกัด กระทรวงแรงงานร่วมผลิตสารสนเทศและบางครั้งขอความร่วมมือภาคเอกชนช่วย เผยแพร่ อีกทั้งในบางข้อมูลจะเผยแพร่ทาง Web site ซึ่งจะมีต้นทุนต่ำ เป็นต้น

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร มีการเตรียมการวางแผนการเก็บ ข้อมูลอย่างมีคุณภาพเพื่อจะได้สารสนเทศที่มีคุณภาพด้วยโดยเน้นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติแต่ละคนจะมีความคิดริเริ่ม มีการพัฒนางาน เพื่อจะได้ข้อมูลและสารสนเทศตามที่ผู้ใช้ ต้องการ โดยมีรูปแบบการรวบรวมโดยจัดทำหนังสือถึงหน่วยงานต่าง ๆ ที่เป็นเจ้าของ ข้อมูลทั้งส่วนราชการและเอกชน หากจาก Web site ต่าง ๆ ประสานกับศูนย์ข้อมูล ต่าง ๆ ภายในจังหวัดเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ตลอดทั้งจากข้าราชการทางสื่อต่าง ๆ ปัญหาที่พบหน่วยงานต่าง ๆ ไม่ให้ความสำคัญกับข้อมูล มีการส่งข้อมูลซ้ำจึงรวบรวม ข้อมูลเป็นภาพรวมซ้ำกว่ากำหนด เป็นผลให้สารสนเทศไม่ทันสมัย แรงงานจังหวัดจึง กำหนดให้เจ้าหน้าที่แต่ละคนรับผิดชอบในแต่ละกิจกรรมของงานแล้วติดตามให้อยู่ใน ระยะเวลาที่กำหนด ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเจ้าหน้าที่และ หน่วยงานเจ้าของข้อมูลด้วย ตลอดทั้งต้องมีความรู้ด้าน Internet เป็นอย่างดีด้วย

7. การตรวจสอบข้อมูล

สืบเนื่องจากเจ้าของข้อมูลไม่ให้ความสำคัญกับข้อมูล สำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร จึงมีแนวปฏิบัติให้เจ้าหน้าที่เจ้าของเรื่องตรวจทานข้อมูลอย่างเคร่งครัดเพื่อให้ข้อมูลนั้น Clean ทั้งนี้ได้กำหนดขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติไว้อย่างชัดเจน สำนักงานจังหวัดจะสุ่มตรวจว่าเจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดหรือไม่ หากพบเป็นการบกพร่องของเจ้าหน้าที่จะว่ากล่าวตักเตือนและลงโทษตามลำดับหากพบว่าเป็นข้อผิดพลาดของหน่วยงานเจ้าของข้อมูล ก็จะทำหนังสือแจ้งเพื่อได้ทราบข้อผิดพลาดและมีการแก้ไขหรือเพิ่มความระมัดระวังในคราวต่อไป

8. การกระทำข้อมูลหรือการประมวลผล

สำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร ได้นำข้อมูลดิบที่จัดเก็บได้ไปประมวลผลด้วยมือ ด้วยคอมพิวเตอร์ เพื่อให้แปลงเป็นสารสนเทศที่ต้องการ ปัญหาที่พบได้แก่ เครื่องมือที่มีไม่ทันสมัย เจ้าหน้าที่ขาดความรู้และทักษะในการปฏิบัติ สำนักงานจังหวัดชุมพร ได้พยายามของงบประมาณเพื่อที่จะได้เครื่องมือที่ทันสมัยเพิ่มขึ้นตลอดทั้งมอบหมายให้ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจัดฝึกอบรมความรู้ด้านใช้งานคอมพิวเตอร์ให้เจ้าหน้าที่เมื่อมีหลักสูตรที่สามารถนำข้าราชการเข้ารับการฝึกอบรมได้ แต่ก็ยังมีปัญหาความรู้ทางคณิตศาสตร์ซึ่งต้องใช้อย่างมากด้านสถิติต่าง ๆ สำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพรได้ขอความร่วมมือสำนักงานสถิติจังหวัดชุมพร ให้เป็นผู้สอบถามซึ่งเป็นผลให้งานที่ปฏิบัติงานอยู่ปัจจุบันลุล่วงไปได้ด้วยดี

9. การจัดเก็บข้อมูล

สำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร ได้จัดเก็บข้อมูลในลักษณะของเพิ่มข้อมูลต่าง ๆ เช่น เพิ่มข้อมูลหลัก เพิ่มข้อมูลย่อย เพิ่มดัชนี เป็นต้น ซึ่งเป็นหมวดหมู่ ง่ายต่อการจัดเก็บและค้นหาข้อมูล ในขณะที่เดียวกันก็จะจัดแบ่งแยกเป็นประเภทของข้อมูลออกเป็น 10 ด้าน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของจังหวัด ข้อมูลด้านบริหาร ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ ข้อมูลด้านสังคม ข้อมูลด้านแรงงานทั่วไป ข้อมูลแรงงานด้านสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานจังหวัดชุมพร ข้อมูลแรงงานด้านประกันสังคม ข้อมูลแรงงานด้านจัดหางาน ข้อมูลแรงงานด้านพัฒนาฝีมือแรงงาน ข้อมูลโครงการด้าน

แรงงานที่สำคัญ ในแต่ละด้านจะมีหัวข้อปลีกย่อยออกไป ซึ่งเป็นข้อมูลแต่ละด้านที่เกี่ยวข้องกันรายละเอียดด้านแรงงานและตรงตามความต้องการใช้ข้อมูลด้านแรงงานทั้งหมด

10. การวิเคราะห์ข้อมูล

สำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร ได้กลั่นกรองข้อมูลแต่ละชนิดที่มีความจำเป็นต่อผู้ใช้ข้อมูลกลุ่มผู้ใช้กลุ่มใด ข้อมูลบางชนิดจะเก็บไว้โดยไม่มี การวิเคราะห์หากพบว่าไม่มีความสำคัญ แรงงานจังหวัดในฐานะหัวหน้างานได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานและขั้นตอนวิธีวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อจะได้ข้อมูลสารสนเทศที่ดีและมีความรวดเร็วการวิเคราะห์ข้อมูล ทั้งนี้แรงงานจังหวัดจะกำกับงาน (Monitoring) อย่างใกล้ชิด อย่างไรก็ตามมักพบปัญหาเจ้าของเรื่องมักจะแยกแยะข้อมูลไม่แน่ชัดว่าสิ่งใดจำเป็น สิ่งใดไม่จำเป็น เนื่องจากขาดประสบการณ์และความรู้ที่ผู้ใช้ข้อมูลต้องการข้อมูลใดที่สุด สำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร แก้ไขโดยให้เจ้าหน้าที่ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมตลอดเวลา เป็นความรู้ทุก ๆ ด้าน อีกทั้งสอบถามผู้มาขอข้อมูลว่า ข้อมูลที่สำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพรมีอยู่เพียงพอหรือไม่และมีความต้องการข้อมูลใดเพิ่มเติม แล้วสำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร ได้ประมวลความต้องการแล้วเพิ่มการวิเคราะห์ข้อมูลในโอกาสต่อไป

11. การนำข้อมูลไปใช้

สำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร ได้นำข้อมูลสารสนเทศที่มีอยู่ นำเสนอผ่านสื่อต่าง ๆ ทุกช่องทางที่มีอยู่จังหวัดมีการส่งให้ทุกส่วนราชการสังกัดกระทรวงแรงงานใช้ประโยชน์ในสาระด้านการบริหารและติดตามงานจัดเจ้าหน้าที่ให้การแนะนำข้อมูลด้านแรงงานให้ผู้มาขอใช้ข้อมูล โดยเฉพาะอีกทั้งเป็นศูนย์ข้อมูลสารสนเทศที่ผู้ต้องการข้อมูลด้านแรงงานมาหาข้อมูลด้านแรงงานได้อย่างครบถ้วนตรงตามความต้องการของผู้ใช้ข้อมูล

12. ปัญหาอุปสรรคที่พบ

แรงงานจังหวัดชุมพร ในฐานะผู้บริหารสำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร ได้กำหนดเป้าหมายให้ข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงานเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจของผู้บริหาร ผู้ลงทุนของจังหวัดชุมพร และให้ข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงานเป็นตัวกระตุ้นใหม่ในการสนใจและพัฒนางานด้านแรงงานในทิศทางที่ดีขึ้น จากการปฏิบัติงานเพื่อบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงานของสำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร พบปัญหาที่สำคัญดังนี้

1. ผู้สนใจข้อมูลด้านแรงงานของจังหวัดชุมพรจำนวนมากไม่ทราบว่าหาข้อมูลด้านแรงงานของจังหวัดชุมพรที่ใด
2. ยังมีช่องว่างระหว่างผู้ผลิตข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงานกับผู้ใช้ข้อมูลที่มีความต้องการไม่ตรงกัน
3. เจ้าของข้อมูลไม่ให้ความสำคัญกับข้อมูล มีการเก็บข้อมูลไม่ครบถ้วน มีข้อมูลไม่ตรงกับผู้ใช้ หน่วยงานเจ้าของข้อมูลมุ่งแต่ปฏิบัติงานตามหน้าที่ของหน่วยงานที่มอบหมายเท่านั้น ไม่สนใจว่าใครต้องการข้อมูลอะไร ทำให้มีปัญหาในการรวบรวมข้อมูลให้ตรงกับผู้ใช้เป็นอย่างมาก เนื่องจากเจ้าของข้อมูลไม่เก็บข้อมูลชนิดดังกล่าวไว้
4. เจ้าของข้อมูลส่งข้อมูลดิบให้ข้อมูลดิบซ้ำ เนื่องจากไม่มีเวลาและไม่ให้ความสำคัญของกำหนดเวลาและความทันสมัยของข้อมูล ทำให้ข้อมูลสารสนเทศที่ผลิตไม่ทันต่อผู้ใช้
5. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติมีเทคนิคและทักษะการแปลผลน้อย เป็นผลให้ข้อมูลสารสนเทศมีการใช้ภาษายาก ผู้ใช้ไม่มีความเข้าใจ
6. ข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงานยังมีน้อย ความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลมีมาก ซึ่งเป็นการสร้างความสมดุลของชนิดข้อมูลสารสนเทศระหว่างผู้ผลิตและผู้ใช้

7. การจัดเก็บข้อมูลและการผลิตสารสนเทศ ต้องใช้กระดาษมาก ต้องใช้เครื่องมือทุกด้าน ต้องใช้บุคลากรประสานงานต่าง ๆ มาก เพื่อจะได้ข้อมูลที่ถูกต้อง มีคุณภาพ และผลิตสารสนเทศได้ทันเวลา สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้สร้างความลำบากกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมาก เนื่องจากสำนักงานแรงงานจังหวัดมีบุคลากรน้อย เครื่องมือเครื่องใช้น้อย และต้องปฏิบัติงานหลายด้านพร้อม ๆ กัน

8. งบประมาณได้รับอย่างจำกัด ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านนโยบาย

1.1 กระทรวงแรงงานควรให้ความสำคัญและเน้นนโยบายศูนย์ข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงานของจังหวัดอย่างเป็นรูปธรรม กล่าวคือควรกำหนดอยู่ในหัวข้อการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวง เมื่อไปตรวจราชการในส่วนภูมิภาคและให้แต่ละจังหวัดดำเนินการอย่างจริงจัง

1.2 สำนักงานปลัดกระทรวง ควรมีนโยบายให้สำนักงานแรงงานจังหวัดทั่วประเทศมีประเภทของการจัดเก็บข้อมูลให้อยู่ในระบบเดียวกัน เพื่อสะดวกในการเปลี่ยนข้อมูลและเชื่อมโยงให้เกิดเนื้อหาเดียวกัน

1.3 สำนักงานปลัดกระทรวงควรมีรูปแบบการติดตามประเมินผล (Evaluation) ศูนย์สารสนเทศด้านแรงงานในเขตพื้นที่จังหวัด ของสำนักงานแรงงานจังหวัดต่าง ๆ เพื่อให้เป็นไปตามภารกิจที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวง

1.4 กระทรวงแรงงานควรกำหนดให้หน่วยงานของกระทรวงแรงงานทุกหน่วยให้ใช้ข้อมูลร่วมกัน เพื่อลดความยุ่งยากซับซ้อนของการจัดเก็บข้อมูล ลดความขัดแย้งของข้อมูลในระหว่างหน่วยงาน ซึ่งจะทำให้ใช้ข้อมูลอย่างทันเวลาและมีประสิทธิภาพ

2. ด้านการปฏิบัติงาน

2.1 จะต้องสร้างระบบข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงานของสำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพรเป็นศูนย์กลางหน่วยงานต่าง ๆ ของจังหวัดชุมพร ทั้งหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานและกระทรวงอื่นที่เกี่ยวข้องโดยใช้ระบบ IT เป็นเครือข่าย เพื่อประหยัดทรัพยากรและเวลาการบริหารจัดการ และได้ข้อมูลสารสนเทศที่ทันสมัยและตรงตามความต้องการของผู้บริโภคข้อมูล

2.2 สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานควรกำหนดรูปแบบของระบบ และให้งบประมาณเพื่อสร้างระบบให้ได้มาตรฐาน สำนักงานส่วนภูมิภาคจะได้ดำเนินการตามระบบที่เป็นมาตรฐานเดียวกันและมีความเชื่อมโยงกันทั้งประเทศ

2.3 จะต้องมีการวิเคราะห์ความต้องการของข้อมูลของผู้บริโภค ข้อมูลอย่างเป็นระบบตามหลักวิชาการเพื่อให้ผลิตข้อมูลสารสนเทศได้ตรงตามความต้องการ

2.4 สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานควรมีระบบที่สามารถควบคุม และสร้างมาตรฐานของข้อมูลในกระทรวงแรงงาน

2.5 สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ควรมีหลักสูตรพัฒนาบุคลากร เพื่อรองรับงานข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงานอย่างต่อเนื่อง

บรรณานุกรม

หนังสือ

- จิตติมา เทียมบุญประเสริฐ. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : วิ.เจ. พรินต์ติ้ง, 2544.
- ณัฐรพันธ์ เขจรนันท์ และไพบุลย์ เกียรติโกมล. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : ต.เอเชียเพรส (1989), 2545.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. ระบบสารสนเทศสำหรับการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : เอส แอนด์ จี กราฟฟิค, 2543.
- ทองใบ สุดชาติ. ทฤษฎีองค์การ : วิเคราะห์แนวความคิด ทฤษฎีและการประยุกต์. พิมพ์ครั้งที่ 2. อุบลราชธานี : ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี, 2542.
- ประสงค์ ปราณีตพลกรังและคณะ. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2541.
- ประสงค์ ปราณีตพลกรังและคณะ. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการและกรณีศึกษา. กรุงเทพมหานคร : ธนรัชการพิมพ์, 2543.
- พะยอม วงศ์สรศรี. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : คณะวิทยาการจัดการ วิทยาลัยครูสวนดุสิต, 2534.
- ไพโรจน์ คชชา. ปัญหาการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริการโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัย วิชาเอกการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา, 2535.

- ลักษณะ พจนานุกรม. การวิเคราะห์และออกแบบระบบสารสนเทศ.
กรุงเทพมหานคร : ไอโซแฟลคเพรส, 2536.
- วรรัตน์ เขียวโพธิ์. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏ
ธนบุรี, 2542.
- วิโรจน์ สารรัตนะ. แผนยุทธศาสตร์องค์การ. กรุงเทพมหานคร :
ทิพย์วิสุทธิ์, 2542.
- วิโรจน์ สารรัตนะ. การบริหาร : หลักการ ทฤษฎี ประเด็นทางการศึกษา
และบทวิเคราะห์ห้องจัดการทางการศึกษาไทย. กรุงเทพมหานคร :
ทิพย์วิสุทธิ์, 2545.
- วีรนาถ มานะกิจ. การจัดองค์การและการบริหารธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร :
มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2538.
- ศิริอร ชันชหัตถ์. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : ทิพย์วิสุทธิ์,
2536.
- สมพร เพ็ญจันทร์. แนวคิดและหลักการจัดการในองค์การสาธารณะ.
สงขลา : สมาร์ทพริ้นท์, 2539.
- สมยศ นาวิการ. การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร :
สำนักพิมพ์บรรณกิจ, 2544.
- สุชาดา กิระนันท์. เทคโนโลยีสารสนเทศสถิติ : ข้อมูลในระบบสารสนเทศ.
พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544.
- สำนักพิมพ์นิติรัฐ. ราชการไทยยุค e-government. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์
นิติรัฐ, 2546.