

คำนำ

เป็นที่ยอมรับว่าข้อมูลสารสนเทศ เป็นหัวใจของผู้บริหารที่ใช้ในการวางแผน ตัดสินใจ และพัฒนาองค์กรให้เป็นไปตามทิศทางที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการสร้างข้อมูลสารสนเทศที่มีคุณภาพ จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งของผู้บริหาร

การศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงานของสำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร มีความมุ่งหวังเพื่อประมวลสาระ แนวคิด ด้านข้อมูลสารสนเทศตามหลักสากลแล้วนำมาผนวกกับประสบการณ์ที่ได้ปฏิบัติจริงและนำเสนอเป็นแนวทางในการปรับปรุงศูนย์สารสนเทศด้านแรงงานในเขตพื้นที่จังหวัด ตามที่กฎกระทรวง แรงงานกำหนดเป็นภารกิจของสำนักงานแรงงานจังหวัดทุกจังหวัด ซึ่งหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์ต่อราชการต่อไป

การศึกษานี้สำเร็จได้ด้วยการให้กำลังใจของผู้บังคับบัญชาตลอดทั้งเพื่อน ๆ และน้อง ๆ ผู้ร่วมงานที่จัดหาข้อมูลบางส่วนให้ จึงขอขอบคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ณรงค์ มีสวຍ

พฤศจิกายน 2546

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงานของสำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบแนวคิด หลักการวิเคราะห์ ของการบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงาน ศึกษาและวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานทั้งด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและการนำข้อมูลไปใช้ และเพื่อจัดข้อเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมการบริหารจัดการทั่วไป โดยมีขอบเขตการศึกษารูปแบบ สาระ แนวคิดของการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศในระดับสากล ศึกษาและวิเคราะห์รูปแบบและกลไกการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศของสำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร วิธีการศึกษาโดยศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลเอกสาร (Documentary Research) ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ศึกษาจากเอกสารและประมวลผลจากประสบการณ์จากการปฏิบัติงานจริงที่สำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร ผลของการศึกษาปรากฏดังนี้

ปัจจุบันสังคมก้าวเข้าสู่เทคโนโลยียุคที่ 5 ซึ่งเรียกว่า “สังคมข้อมูลข่าวสาร” (Information Society) เป็นการผนวกระบบโทรคมนาคมเข้ากับระบบอัตโนมัติของคอมพิวเตอร์ ส่งผลให้มีการรับส่งข่าวสารได้รวดเร็ว โลกปัจจุบันจึงเล็กลง ระบบธุรกิจมีการแข่งขันสูง การบริหารจัดการทั้งภาครัฐและเอกชนจึงจำเป็นต้องใช้ข้อมูลที่ถูกต้อง ตรงประเด็น เพื่อใช้ในการวางแผนการตัดสินใจ และพัฒนาองค์กรไปสู่วัตถุประสงค์ที่ต้องการ

ข้อมูล (Data) หมายถึง ข้อเท็จจริงหรือข้อมูลดิบ (Raw Data) ที่อยู่ในรูปตัวเลขหรือสัญลักษณ์ต่าง ๆ เมื่อนำไปประมวลผล (Process) ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) แล้วกลายเป็นสารสนเทศ (Information) ตามที่ผู้ใช้ข้อมูลต้องการ การเกิดกระบวนการดังกล่าวได้ ระบบการบริหารองค์กรนับว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องมีการจัดการที่ทำให้กลไกในองค์กรขับเคลื่อนได้ กระบวนการดังกล่าวได้แก่ปัจจัยการบริหารประกอบด้วย 7M's และกระบวนการบริหารตามหลักของ POSDCoRB

สารสนเทศที่ดี มีคุณภาพ จะต้องมีการจัดเก็บข้อมูลที่ดีมีคุณภาพและผ่านการประมวลผลตามระบบสารสนเทศที่มีการกำหนด มีการวางแผนและควบคุมตามกระบวนการกลายเป็นสารสนเทศที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ สามารถตรวจสอบได้ มีความสมบูรณ์ ทันต่อการใช้งานมีความกระชับรัด และตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ทั้งนี้ ผู้บริหารองค์กรจะต้องมีบทบาทกำกับติดตามงาน เพื่อให้การจัดการข้อมูลเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

ศูนย์ข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงานของสำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร เป็นภารกิจตามกฎหมายกระทรวงแรงงานที่ระบุให้มีศูนย์สารสนเทศด้านแรงงานในเขตจังหวัด ซึ่งมีรูปแบบและการปฏิบัติงานดังนี้

สำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร เป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาคสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน เป็นหน่วยงานขนาดเล็ก มีข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจริงทั้งหมด 6 คน จัดการบริหารแบบแนวนอน (Horizontal) กำหนดงานให้เจ้าหน้าที่แต่ละคนรับผิดชอบ โดยกระจายงานศูนย์ข้อมูลสารสนเทศให้เจ้าหน้าที่หลายคนปฏิบัติ เพื่อให้งานไม่กระจุกตัว มีการประมวลผลข้อมูลได้ทันเวลา มีความใกล้ชิดกับแหล่งข้อมูลดิบ ทั้งนี้แรงงานจังหวัดได้ทำหน้าที่เป็นผู้ประมวลผล (Organize) เพื่องานที่มาจากรอบทิศทางมุ่งไปสู่เป้าหมายได้ถูกต้อง ทั้งนี้สำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร ยังมีความขาดแคลนทั้งบุคลากร อุปกรณ์ และงบประมาณ ทั้งนี้ได้แก้ไขโดยขอความร่วมมือกับหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานเพื่อใช้ทรัพยากรร่วมกัน ส่งเจ้าหน้าที่ให้ศูนย์พัฒนาฝีมือแรงงานจังหวัดชุมพรฝึกอบรมตามที่มีการฝึกอบรมตามปกติทั่วไป

ศูนย์ข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงานของสำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร กำหนดขั้นตอนการจัดระบบสารสนเทศไว้ 6 ด้าน คือ ด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล ด้านการตรวจสอบข้อมูล ด้านการจัดกระทำข้อมูลหรือการประมวลผล ด้านการจัดเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และด้านการนำข้อมูลไปใช้

สำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร ได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีหนังสือถึงหน่วยงานต่าง ๆ ทางการ Web Site และแหล่งข่าวสารทั่วไป แล้วนำข้อมูลเหล่านั้นมาตรวจสอบเพื่อได้ข้อมูลที่ Clean ทำการประมวลผลด้วยมือและคอมพิวเตอร์ แล้วนำไปจัดเก็บเป็นแฟ้มข้อมูลต่าง ๆ โดยมีการแบ่งแยกข้อมูลออกเป็น 10 ด้าน คือ ข้อมูลทั่วไปของจังหวัด ข้อมูลด้านบริหาร ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ ข้อมูลด้านสังคม ข้อมูลแรงงานทั่วไป ข้อมูลแรงงานด้านสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน ข้อมูลแรงงานด้านประกันสังคม ข้อมูลแรงงานด้านจัดหางาน ข้อมูลแรงงานด้านพัฒนาฝีมือแรงงาน ข้อมูลโครงการแรงงานที่สำคัญ ข้อมูลแต่ละด้านดังกล่าวจะมี รายละเอียดเป็นหัวข้อย่อยที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ข้อมูล โดยผ่านการวิเคราะห์ที่มีขั้นตอนและมีเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดภายใต้การกำกับงาน (Monitoring) ของ แรงงานจังหวัดอย่างใกล้ชิดก่อนที่ข้อมูลสารสนเทศนั้นนำไปใช้ตามช่องทางของการเผยแพร่ข้อมูลต่อไป

การบริหารจัดการศูนย์ข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงานของสำนักงานแรงงานจังหวัดชุมพร พบปัญหาอุปสรรค กล่าวคือผู้สนใจข้อมูลด้านแรงงานของจังหวัดชุมพรจำนวนมากไม่ทราบว่าจะหาข้อมูลด้านแรงงานของจังหวัดชุมพรที่ใด ยังมีช่องว่างระหว่างผู้ผลิตสารสนเทศด้านแรงงานกับผู้ใช้ข้อมูลมีความต้องการไม่ตรงกัน ข้อมูลดิบมาจากหลายแหล่งเจ้าของข้อมูลไม่ให้ความสำคัญ เป็นผลให้ข้อมูลด้อยคุณภาพ ได้ข้อมูลเท็จ ไม่ทันสมัยและไม่ทันต่อการใช้งาน เจ้าหน้าที่ผู้ผลิตสารสนเทศใช้ภาษาและรูปแบบนำเสนอที่ยาก เนื่องจากขาดความรู้และทักษะงบประมาณที่ใช้มีจำกัดในขณะที่การผลิตสารสนเทศต้องใช้กระดาษและอุปกรณ์เป็นจำนวนมากเป็นผลให้ผลิตสารสนเทศได้น้อยแต่ความต้องการใช้สารสนเทศด้านแรงงานมีมาก

จากการศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านนโยบาย กระทรวงแรงงานควรให้ความสำคัญโดยเน้นนโยบายในศูนย์ข้อมูลด้านแรงงานของจังหวัด ให้มีการดำเนินการอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรม กล่าวคือควรกำหนดอยู่ในหัวข้อการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกระทรวง เพื่อติดตามงานข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงานให้เป็นไปอย่างต่อเนื่องมีการกำหนดให้ข้อมูลทุกจังหวัดมีประเภทของการจัดเก็บอยู่ในระบบเดียวกัน เพื่อสะดวกในการเชื่อมโยงเป็นระบบเดียวกันทั้งประเทศ สำนักงานปลัดกระทรวงควรมีรูปแบบการประเมินผล (Evaluation) ศูนย์สารสนเทศด้านแรงงานในเขตพื้นที่จังหวัด เพื่อภารกิจด้านข้อมูลมีการปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎกระทรวงที่กำหนด และกระทรวงแรงงานควรกำหนดให้หน่วยงานทุกหน่วยในกระทรวงแรงงานให้ข้อมูลร่วมกัน เพื่อลดความซ้ำซ้อนของข้อมูลและลดความขัดแย้งด้านข้อมูลในระหว่างหน่วยงาน

2. ด้านการปฏิบัติ จะต้องสร้างระบบข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงานของสำนักงานแรงงานจังหวัดให้เป็นศูนย์กลางข้อมูลของหน่วยงานสังกัดกระทรวงแรงงานภายในจังหวัดทุกหน่วย โดยใช้ระบบ IT เป็นเครือข่าย เพื่อเป็นการประหยัดทรัพยากรและการบริหารจัดการ ซึ่งจะได้ข้อมูลที่รวดเร็ว มีคุณภาพ และทันต่อการใช้งาน สำนักงานปลัดกระทรวงควรออกแบบระบบเพื่อใช้ในสำนักงานแรงงานจังหวัดทั่วประเทศให้เหมือนกัน เพื่อเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งประเทศ มีความเชื่อมโยงกันได้แล้วให้งบประมาณที่เพียงพอเพื่อปฏิบัติงานได้อย่างเต็มรูปแบบ จะต้องมีการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้บริโภคข้อมูล เพื่อจะได้ผลิตสารสนเทศตรงตามความต้องการ สำนักงานปลัดกระทรวงจะต้องมีระบบควบคุมมาตรฐานของข้อมูลทั่วทุกจังหวัด ทั้งนี้สำนักงานปลัดกระทรวง จะต้องมีการพัฒนาระบบบุคลากรของแต่ละจังหวัดอย่างต่อเนื่องด้วย

สารบัญเรื่อง

	หน้า
คำนำ.....	(1)
บทคัดย่อ.....	(2)
สารบัญเรื่อง.....	(6)
สารบัญผังภาพ.....	(8)
บทที่ 1 บทนำ.....	1
บทที่ 2 ความสำคัญของปัญหา.....	5
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา.....	9
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	9
ขอบเขตการศึกษา.....	9
วิธีการศึกษา.....	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
คำจำกัดความที่ใช้.....	10
บทที่ 4 องค์ความรู้ที่เกี่ยวข้อง.....	11
ข้อมูล.....	11
สารสนเทศ.....	11
เทคโนโลยีสารสนเทศ.....	11
คุณสมบัติของสารสนเทศที่ดี.....	12
ระบบสารสนเทศ.....	14
คุณสมบัติของระบบสารสนเทศ.....	17
ข้อบกพร่องของระบบสารสนเทศ.....	18
การบริหารจัดการ.....	20
ผู้บริหาร.....	21
ระดับของผู้บริหาร.....	21
ทรัพยากรการบริหาร.....	23
กระบวนการบริหาร.....	23
บทบาทผู้บริหารด้านสารสนเทศ.....	25

	หน้า
บทที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	27
ลักษณะภูมิศาสตร์.....	27
ที่ตั้งและภารกิจ.....	27
ศูนย์ข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงาน.....	27
การจัดองค์กรและบุคลากร.....	31
สถานที่และอุปกรณ์.....	35
งบประมาณ.....	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
การตรวจสอบข้อมูล.....	40
การจัดกระทำข้อมูลหรือการประมวลผล.....	41
การจัดเก็บข้อมูล.....	42
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
การนำข้อมูลไปใช้.....	56
บทที่ 6 สรุปผลและข้อเสนอแนะ.....	57
รูปแบบ แนวคิด และหลักการวิเคราะห์.....	57
ผลการปฏิบัติงานศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ	
ด้านแรงงาน.....	59
ข้อเสนอแนะ.....	65
ภาคผนวก.....	67
บรรณานุกรม.....	86

สารบัญผังภาพ

ผังภาพที่	หน้า
1. ประโยชน์ของระบบข้อมูลสารสนเทศ.....	4
2. การแบ่งส่วนราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน.....	7
3. กระบวนการข้อมูลและสารสนเทศ.....	11
4. คุณสมบัติของสารสนเทศที่ดี.....	13
5. ความสัมพันธ์ของการใช้ข้อมูลในองค์กร.....	15
6. หน้าที่ของกระบวนการระบบสารสนเทศ.....	16
7. คุณสมบัติของระบบสารสนเทศที่ดี.....	18
8. ปัญหาของระบบสารสนเทศที่มีผลต่อองค์กร.....	20
9. ระดับการบริหารในองค์กร.....	22
10. ขั้นตอนของกระบวนการบริหาร.....	25
11. โครงสร้าง อัตรากำลังและสายบังคับบัญชา.....	31
12. ระบบการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศด้านแรงงาน.....	44