

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สำนักงานประกันสังคมมีภารกิจหลักที่สำคัญประการหนึ่ง คือ การดำเนินการให้นายจ้าง /เจ้าของสถานประกอบการปฏิบัติตามกฎหมายประกันสังคม เพื่อให้ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนได้รับความคุ้มครองอย่างทั่วถึง ด้วยการกำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงานประกันสังคม ยุทธศาสตร์ที่ 1 การเพิ่มประสิทธิภาพการคุ้มครองด้านประกันสังคมให้ครอบคลุมแรงงานในระบบ โดยมีเป้าประสงค์เพื่อให้แรงงานที่อยู่ในข่ายพระราชบัญญัติประกันสังคมต้องได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายได้ครบถ้วน

กองตรวจสอบเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจสอบการปฏิบัติของนายจ้างให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการประกันสังคม กฎหมายว่าด้วยเงินทดแทน และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง วิธีการดำเนินการเริ่มจากการกำหนดกลยุทธ์ แผนงาน เป้าหมาย ภาริหารงาน กำกับ ติดตาม ประเมินผล พัฒนามาตรฐาน หลักเกณฑ์ วิธีการ และขั้นตอนการปฏิบัติงานตรวจสอบสถานประกอบการ รวมทั้งการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาประยุกต์ใช้ในการตรวจสอบสถานประกอบการ เน้นการสนับสนุนการปฏิบัติงานตรวจสอบสถานประกอบการของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ /จังหวัด /สาขา ทั่วประเทศ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การตรวจสอบสถานประกอบการที่ดำเนินการตรวจสอบในปัจจุบันมีการตรวจสอบ 2 ประเภท ได้แก่

(1) การตรวจสอบภาคสนาม คือการตรวจสอบสถานประกอบการ ณ ที่ตั้งของสถานประกอบการ ได้แก่ การตรวจขึ้นทะเบียน เป็นการตรวจสอบสถานประกอบการที่ยังไม่ขึ้นทะเบียนตามกฎหมาย การตรวจเยี่ยม/แนะนำ เป็นการตรวจสอบสถานประกอบการที่ขึ้นทะเบียนแล้ว เพื่อให้คำแนะนำชี้แจงในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามกฎหมาย การตรวจตามคำร้อง/คำขอ เป็นการตรวจเมื่อมีข้อร้องเรียนหรือคำขอจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกรณี นายจ้าง/เจ้าของสถานประกอบการปฏิบัติไม่ถูกต้องตามกฎหมาย และการตรวจสอบกรณีพิเศษ เป็นการตรวจสอบสถานประกอบการที่ประสบปัญหาร้ายแรง

(2) การตรวจสอบ ณ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่/จังหวัด ได้แก่การตรวจสอบบัญชีค่าจ้างของสถานประกอบการ โดยการตรวจสอบเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง

กับการจ่ายค่าจ้าง การตรวจสอบบัญชีค่าจ้างกรณีพิเศษ และการส่งหนังสือถึงสถานประกอบการเพื่อตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมายประกันสังคม

เมื่อวิเคราะห์สภาพปัญหาจากการตรวจสอบสถานประกอบการตามประเภทต่าง ๆ ที่ได้กล่าวไว้แล้วข้างต้น พบปัญหาในหลายด้าน ได้แก่ ปัญหาและอุปสรรคจากการตรวจสอบสถานประกอบการภาคสนามซึ่งปัญหาที่สำคัญคือ การตรวจขึ้นทะเบียน เพื่อให้ นายจ้างเข้าสู่ระบบประกันสังคมซึ่งต้องมีสถิติข้อมูลเกี่ยวกับสถานประกอบการจากหน่วยงานภายนอกมาเปรียบเทียบกับฐานข้อมูลสถานประกอบการของสำนักงานประกันสังคมซึ่งปัจจุบันยังไม่สามารถสร้างระบบมาตรฐานกลาง เพื่อการเปรียบเทียบข้อมูลให้ครอบคลุมรูปแบบโครงสร้างข้อมูลของแต่ละหน่วยงานที่มีความหลากหลายได้ ในขณะนี้ไม่มีเพียงข้อมูลสถานประกอบการจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์เท่านั้นที่สามารถนำมาดำเนินการจัดการข้อมูลโดยการเปรียบเทียบกับฐานข้อมูลสถานประกอบการของสำนักงานประกันสังคมเพื่อให้ทราบรายชื่อของสถานประกอบการที่ยังไม่ขึ้นทะเบียนประกันสังคมและสามารถส่งข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ Online ให้หน่วยปฏิบัติทั่วประเทศนำไปใช้เป็นแนวทางในการออกตรวจสอบการขึ้นทะเบียน สำหรับหน่วยงานอื่นเจ้าหน้าที่ต้องเปรียบเทียบข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งต้องใช้เวลาประกอบกับเปอร์เซ็นต์ความถูกต้อง สมบูรณ์ ลดลงและยังมี ปัญหาการตรวจสอบประเภทอื่น ๆ ด้วย เช่น ข้อจำกัดเกี่ยวกับพาหนะเดินทาง มาตรการประหยัดพลังงานของหน่วยงานภาครัฐ การออกตรวจสอบไม่พบสถานประกอบการ และปัญหาการจัดเก็บข้อมูลการตรวจสอบสถานประกอบการ

ในส่วนของปัญหาจากการตรวจสอบเอกสารหลักฐาน หรือการตรวจสอบบัญชีค่าจ้าง พบว่านายจ้าง/เจ้าของสถานประกอบการ ไม่ให้ความร่วมมือในการส่งเอกสารหลักฐาน หรือส่งมาให้ตรวจสอบไม่ครบถ้วน รวมถึงบางกรณีต้องตรวจสอบหลายครั้งในสถานประกอบการ 1 แห่งเมื่อนายจ้าง/เจ้าของสถานประกอบการส่งหลักฐานเอกสารเพิ่มเติมภายหลัง

นอกจากนี้ยังมีปัญหาด้านบุคลากร เช่น จำนวนพนักงานเจ้าหน้าที่ตรวจสอบไม่เพียงพอกับภารกิจที่เพิ่มขึ้นทำให้ไม่สามารถตรวจสอบสถานประกอบการในความรับผิดชอบได้อย่างทั่วถึง ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งระบบตรวจสอบที่ดำเนินการอยู่ในปัจจุบันเป็นระบบที่ใช้จัดเก็บข้อมูลผลการตรวจสอบเท่านั้นยังไม่ได้มีการพัฒนาระบบให้สามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยปฏิบัติได้ เนื่องจากการเตรียมการก่อนออกตรวจสอบ

ประกอบการจำเป็นต้องมีข้อมูลรายชื่อสถานประกอบการที่ยังไม่ได้ขึ้นทะเบียนประกันสังคม สนับสนุนเพื่อให้การตรวจสอบเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การมีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์ และสุดท้ายต้องมีการจัดเก็บข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน อันจะทำให้การตรวจสอบสถานประกอบการบรรลุวัตถุประสงค์และเป็นไปตามภารกิจของสำนักงานประกันสังคม

จากปัญหาดังกล่าวข้างต้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องนำระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในการตรวจสอบเพื่อให้การปฏิบัติงานตรวจสอบบรรลุภารกิจหลักในอันที่จะให้สถานประกอบการปฏิบัติตามกฎหมาย ลูกจ้าง/ผู้ประกันตนได้รับความคุ้มครองอย่างทั่วถึง ซึ่งการที่จะทำให้บรรลุภารกิจได้ พนักงานเจ้าหน้าที่จะต้องสามารถปฏิบัติงานได้เต็มประสิทธิภาพ และหากมีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในด้านการสนับสนุนสถิติข้อมูล จะช่วยให้การปฏิบัติงานตรวจสอบสะดวก รวดเร็ว คล่องตัวและ ถูกต้องยิ่งขึ้น ส่งผลให้การจัดเก็บข้อมูลสถิติต่าง ๆ ถูกต้องแม่นยำ สามารถนำผลการดำเนินงานมาวิเคราะห์ วางแผน กำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### ยุทธศูงใจในการศึกษา

ผู้ขอรับการประเมินในฐานะผู้อำนวยการกองตรวจสอบ มีหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย วิเคราะห์ วางแผน กำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงาน ติดตาม กำกับ ดูแลให้พนักงานเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายที่กำหนด และจากการได้ออกตรวจแนะนำการปฏิบัติงานตรวจสอบของหน่วยปฏิบัติทำให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานต่าง ๆ และได้เห็นว่าระบบสารสนเทศที่ดีและเหมาะสมจะช่วยสนับสนุนให้การปฏิบัติงานตรวจสอบมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น ประกอบกับปัจจุบันสำนักงานประกันสังคมได้กำหนดให้มีโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศสำนักงานประกันสังคม เพื่อพัฒนาระบบงานประกันสังคมขึ้นใหม่ ซึ่งมีระบบงานหลัก 6 ระบบ ที่ได้รับการพัฒนา ได้แก่

- (1) ระบบทะเบียนนายจ้างและผู้ประกันตน
- (2) ระบบเงินสมทบ
- (3) ระบบประโยชน์ทดแทน
- (4) ระบบบริการทางการแพทย์
- (5) ระบบการเงินกองทุนประกันสังคม

#### (6) ระบบบัญชีกองทุนประกันสังคม

ระบบสนับสนุนการทำงานของสำนักงานประกันสังคม ได้แก่

- (1) ระบบสนับสนุนการจัดทำแผนที่ข้อมูลและมาตรฐานข้อมูล
- (2) ระบบตรวจสอบ
- (3) ระบบงานนิติการ

ระบบตรวจสอบเป็นระบบเพื่อสนับสนุนการทำงานหนึ่งที่จะต้องดำเนินการพัฒนาตามโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศงานประกันสังคม ดังนั้นเพื่อให้ระบบตรวจสอบที่จะพัฒนาขึ้นนี้มีความสมบูรณ์ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ โดยสามารถช่วยให้การปฏิบัติงานตรวจสอบเกิดความสะดวก รวดเร็วและถูกต้องยิ่งขึ้น ช่วยให้การจัดเก็บข้อมูลสถิติต่าง ๆ ถูกต้องแม่นยำจนสามารถนำผลการดำเนินงานมาวิเคราะห์ วางแผน กำหนดเป้าหมาย การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงเป็นมูลเหตุจูงใจในการจัดทำผลงาน เรื่อง การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาระบบตรวจสอบสถานประกอบการตามกฎหมายประกันสังคม

#### วัตถุประสงค์ในการศึกษา

- (1) เพื่อศึกษาวิธีการนำระบบสารสนเทศมาสนับสนุนการตรวจสอบสถานประกอบการ
- (2) เพื่อพัฒนารูปแบบการตรวจสอบสถานประกอบการให้สอดคล้องกับการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) มาสนับสนุน

#### ขอบเขตการศึกษา

เน้นการศึกษาความต้องการใช้ระบบตรวจสอบ System Requirements Specification (SRS) เพื่อการกำหนดรายละเอียดความต้องการของผู้ใช้ (User) ให้ครอบคลุมกระบวนการตรวจสอบทั้งหมด ระหว่างวันที่ 21 กรกฎาคม – 30 กันยายน 2551 ทั้งนี้เพื่อให้ นักวิเคราะห์ระบบเกิดความเข้าใจจนสามารถนำไปดำเนินการสร้างโปรแกรมมารองรับได้

**ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

- (1) ทราบวิธีการนำระบบสารสนเทศมาสนับสนุนการตรวจสอบสถานประกอบการ
- (2) ได้รายละเอียดกระบวนการทำงานการตรวจสอบทุกขั้นตอนเพื่อนำไปจัดทำโปรแกรมระบบการตรวจสอบสถานประกอบการ

## บทที่ 2

### แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ

##### 1. ความหมายของระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศ (Information System) ทางด้านเทคนิคหมายถึง กลุ่มของระบบงานที่ประกอบด้วยฮาร์ดแวร์หรือตัวอุปกรณ์และซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ทำหน้าที่รวบรวม ประมวลผล จัดเก็บ และแจกจ่ายข้อมูลข่าวสารเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและควบคุมภายในองค์กร นอกจากนี้ยังช่วยบุคลากรในองค์กรนั้นในการประสานงาน การวิเคราะห์ปัญหา การสร้างแบบจำลองวัตถุที่มีความซับซ้อน และการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ระบบสารสนเทศประกอบด้วยบุคคล สถานที่ และสิ่งของภายในองค์กรนั้น หรือสิ่งแวดล้อมขององค์กร คำว่า “ข่าวสาร (Information)” หมายถึงข้อมูลที่ได้รับการประมวลผลหรือปรุงแต่งเพื่อให้มีความหมายและเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ ส่วนคำว่า “ข้อมูล (data)” เป็นเพียงข้อเท็จจริงที่ได้รับการรวบรวมหรือป้อนเข้าสู่ระบบ ซึ่งอาจใช้แทนเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นภายในองค์กรหรือสิ่งแวดล้อม ก่อนที่จะถูกนำไปจัดการให้เหมาะสมต่อการนำไปใช้งานในโอกาสต่อไป (Laudon K.C. & Laudon J.P., 2003: 6) (สัลยุทธ์ สว่างวรรณ, ผู้แปล)

ระบบสารสนเทศ (Information System) หมายถึง ระบบที่มีการนำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการรวบรวม จัดเก็บ หรือจัดการกับข้อมูลข่าวสารเพื่อให้ข้อมูลนั้นกลายเป็นสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ในการประกอบการตัดสินใจได้ในเวลาอันรวดเร็ว และถูกต้องระบบสารสนเทศประกอบด้วยองค์ประกอบดังนี้

(1) Hardware หมายถึง อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องในการจัดการกับข้อมูล ทั้งที่เป็นอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อื่น ๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องคิดเลข

(2) Software หมายถึง ชุดคำสั่ง หรือเรียกให้เข้าใจว่า โปรแกรม ที่สามารถสั่งการให้คอมพิวเตอร์ทำงานในลักษณะที่ต้องการภายใต้ขอบเขตความสามารถที่เครื่องคอมพิวเตอร์ หรือโปรแกรมนั้น ๆ สามารถทำได้ ซอร์ฟแวร์แบ่งออกเป็น ซอร์ฟแวร์ระบบและ ซอร์ฟแวร์ประยุกต์

(3) User หมายถึง กลุ่มผู้คนที่ทำงานหรือเกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ

(4) Data หมายถึง ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่อาจอยู่ในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น

ตัวหนังสือ แสง สี เสียง สัญญาณอิเล็กทรอนิกส์ ภาพ วัตถุ หรือ หลาย ๆ อย่างผสมผสานกัน ซึ่งข้อมูลที่ดีจะต้องตรงกับความต้องการของผู้ใช้

(5) Procedure หมายถึง ขั้นตอน กระบวนการต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานในระบบสารสนเทศ

เมื่อทั้ง 5 ส่วนดังกล่าวข้างต้น ทำงานประสานกัน ส่งผลให้ข้อมูลเกิดการประมวลผลและนำไปใช้ประโยชน์ นั่นก็คือ สารสนเทศนั่นเอง ซึ่งสารสนเทศนี้จะเป็นสารสนเทศที่ดี จะต้องเป็นสารสนเทศที่มีความถูกต้องตรงกับความต้องการของผู้ใช้และทันเวลาในการใช้งาน

กล่าวโดยสรุปก็คือ กระบวนการสารสนเทศเป็นกระบวนการที่ทำให้เกิดสารสนเทศขึ้นมานั่นเอง ซึ่งจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 5 ส่วน นั่นคือ Hardware Software User Procedure และ Data (พิชัย เททองอรุณ : Online Variable : 2548)

ระบบสารสนเทศ (Information system) หมายถึง ระบบที่ประกอบด้วยส่วนต่างๆ ได้แก่ระบบคอมพิวเตอร์ทั้งฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบเครือข่าย ฐานข้อมูล ผู้พัฒนาระบบ ผู้ใช้ระบบ พนักงานที่เกี่ยวข้อง และ ผู้เชี่ยวชาญในสาขา ทุกองค์ประกอบนี้ทำงานร่วมกันเพื่อกำหนด รวบรวม จัดเก็บข้อมูล ประมวลผลข้อมูลเพื่อสร้างสารสนเทศ และส่งผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้ให้ผู้ใช้เพื่อช่วยสนับสนุนการทำงาน การตัดสินใจ การวางแผน การบริหาร การควบคุม การวิเคราะห์และติดตามผลการดำเนินงานขององค์กร (สุชาติ กิระนันท์ : 2541)

## 2. ประเภทของระบบสารสนเทศ

ปัจจุบันจะเห็นความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร กับระบบสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศชัดเจนมากขึ้น และเนื่องจากการบริหารงานในองค์กรมีหลายระดับกิจกรรมขององค์กรแต่ละประเภทอาจจะแตกต่างกัน ดังนั้นระบบสารสนเทศของแต่ละองค์กรอาจแบ่งประเภทแตกต่างกันออกไป (สุชาติ กิระนันท์ : 2541)

ถ้าพิจารณาจำแนกระบบสารสนเทศตามการสนับสนุนระดับการทำงานในองค์กร จะแบ่งระบบสารสนเทศได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้ (Laudon K.C. & Laudon J. P : 2001)

(1) ระบบสารสนเทศสำหรับระดับผู้ปฏิบัติงาน (Operational - level systems) ช่วยสนับสนุนการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในส่วนปฏิบัติงานพื้นฐานและงานทำรายการต่างๆขององค์กร เช่นใบเสร็จรับเงิน รายการขาย การควบคุมวัสดุของหน่วยงาน เป็นต้น วัตถุประสงค์หลักของระบบนี้ก็เพื่อช่วยการดำเนินงานประจำแต่ละวัน และควบคุมรายการข้อมูลที่เกิดขึ้น

(2) ระบบสารสนเทศสำหรับผู้ชำนาญการ (Knowledge-level systems) ระบบนี้สนับสนุนผู้ทำงานที่มีความรู้เกี่ยวข้องกับข้อมูล วัตถุประสงค์หลักของระบบนี้ก็เพื่อช่วยให้มีการนำความรู้ใหม่มาใช้ และช่วยควบคุมการไหลเวียนของงานเอกสารขององค์กร

(3) ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร (Management - level systems) เป็นระบบสารสนเทศที่ช่วยในการตรวจสอบ การควบคุม การตัดสินใจ และการบริหารงานของผู้บริหารระดับกลางขององค์กร

(4) ระบบสารสนเทศระดับกลยุทธ์ (Strategic-level system) เป็นระบบสารสนเทศที่ช่วยการบริหารระดับสูง ช่วยในการสนับสนุนการวางแผนระยะยาว หลักการของระบบคือต้องจัดความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมภายนอกกับความสามารถภายในที่องค์กรมี เช่นในอีก 5 ปีข้างหน้า องค์กรจะผลิตสินค้าใด

สุชาติ กิระนันท์ : 2541 และ Laudon K.C. & Laudon J. P :2001 ได้แบ่งประเภทของระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน/ผู้บริหารระดับต่างๆไว้ดังนี้

ประเภทของระบบสารสนเทศ (สุชาติ กิระนันท์, 2541)	ประเภทของระบบสารสนเทศ (Laudon & Laudon, 2001)
1. ระบบประมวลผลรายการ (Transaction Processing Systems)	1. Transaction Processing System - TPS
2. ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation Systems)	2. Knowledge Work -KWS and office Systems
3. ระบบงานสร้างความรู้ (Knowledge Work Systems)	
4. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems)	3. Management Information Systems - MIS



ประเภทของระบบสารสนเทศ (สุชาดา กิระนันท์, 2541)	ประเภทของระบบสารสนเทศ (Laudon & Laudon, 2001)
5. ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support Systems)	4. Decision Support Systems - DSS
6. ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูง (Executive Information Systems)	5. Executive Support System - ESS

(1) ระบบประมวลผลรายการ (Transaction Processing Systems - TPS) เป็นระบบที่ทำหน้าที่ในการปฏิบัติงานประจำ ทำการบันทึกจัดเก็บ ประมวลผลรายการที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ทำงานแทนการทำงานด้วยมือ ทั้งนี้เพื่อที่จะทำการสรุปข้อมูลเพื่อสร้างเป็นสารสนเทศ ระบบประมวลผลรายการนี้ ส่วนใหญ่จะเป็นระบบที่เชื่อมโยงกิจการกับลูกค้า ตัวอย่าง เช่น ระบบกรของบัตรโดยสารเครื่องบิน ระบบการฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น ในระบบต้องสร้างฐานข้อมูลที่จำเป็น ระบบนี้มักจัดทำเพื่อสนองความต้องการของผู้บริหารระดับต้นเป็นส่วนใหญ่เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานประจำได้ ผลลัพธ์ของระบบนี้ มักจะอยู่ในรูปของ รายงานที่มีรายละเอียด รายงานผลเบื้องต้น

(2) ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation Systems- OAS) เป็นระบบที่สนับสนุนงานในสำนักงาน หรืองานธุรการของหน่วยงาน ระบบจะประสานการทำงานของบุคลากรรวมทั้งกับบุคคลภายนอก หรือหน่วยงานอื่น ระบบนี้จะเกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสาร โดยการใช้ซอฟต์แวร์ด้านการพิมพ์ การติดต่อผ่านระบบไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้นผลลัพธ์ของระบบนี้ มักอยู่ในรูปของเอกสาร กำหนดการ สิ่งพิมพ์

(3) ระบบงานสร้างความรู้ (Knowledge Work Systems - KWS) เป็นระบบที่ช่วยสนับสนุนบุคลากรที่ทำงานด้านการสร้างความรู้เพื่อพัฒนาการคิดค้น สร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ บริการใหม่ ความรู้ใหม่เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในหน่วยงาน หน่วยงานต้องนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนให้การพัฒนาเกิดขึ้นได้โดยสะดวก สามารถแข่งขันได้ทั้งในด้านเวลา คุณภาพ และราคา ระบบต้องอาศัยแบบจำลองที่สร้างขึ้น ตลอดจนการทดลองการผลิตหรือดำเนินการ ก่อนที่จะนำเข้ามาดำเนินการจริงในธุรกิจ ผลลัพธ์ของระบบนี้ มักอยู่ในรูปของ สิ่งประดิษฐ์ ตัวอย่าง รูปแบบ เป็นต้น

(4) ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems- MIS) เป็นระบบสารสนเทศสำหรับผู้ปฏิบัติงานระดับกลาง ใช้ในการวางแผน การบริหารจัดการ และการควบคุม ระบบจะเชื่อมโยงข้อมูลที่มีอยู่ในระบบประมวลผลรายการเข้าด้วยกัน เพื่อประมวลและสร้างสารสนเทศที่เหมาะสมและจำเป็นต่อการบริหารงาน ตัวอย่าง เช่น ระบบบริหารงานบุคลากร ผลลัพธ์ของระบบนี้ มักอยู่ในรูปของรายงานสรุป รายงานของสิ่งผิดปกติ

(5) ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support Systems – DSS) เป็นระบบที่ช่วยผู้บริหารในการตัดสินใจสำหรับปัญหา หรือที่มีโครงสร้างหรือขั้นตอนในการหาคำตอบที่แน่นอนเพียงบางส่วน ข้อมูลที่ใช้ต้องอาศัยทั้งข้อมูลภายในกิจการและภายนอกกิจการประกอบกัน ระบบยังต้องสามารถเสนอทางเลือกให้ผู้บริหารพิจารณา เพื่อเลือกทางเลือกที่เหมาะสมที่สุดสำหรับสถานการณ์นั้น หลักการของระบบ สร้างขึ้นจากแนวคิดของการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยการตัดสินใจ โดยให้ผู้ใช้ได้ตอบโดยตรงกับระบบ ทำให้สามารถวิเคราะห์ ปรับเปลี่ยนเงื่อนไขและกระบวนการพิจารณาได้ โดยอาศัยประสบการณ์ และความสามารถของผู้บริหารเอง ผู้บริหารอาจกำหนดเงื่อนไขและทำการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขต่างๆ ไปจนกระทั่งพบสถานการณ์ที่เหมาะสมที่สุด แล้วใช้เป็นสารสนเทศที่ช่วยตัดสินใจ รูปแบบของผลลัพธ์ อาจจะอยู่ในรูปของ รายงานเฉพาะกิจ รายงานการวิเคราะห์เพื่อตัดสินใจ การทำนาย หรือ พยากรณ์เหตุการณ์

#### ส่วนประกอบของระบบสนับสนุนการตัดสินใจ

(5.1) การจัดการข้อมูล (Data Management) เป็นฐานข้อมูลที่รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ สถานการณ์ต่าง ๆ และถูกจัดการโดยซอฟต์แวร์ที่เรียกว่า ระบบจัดการฐานข้อมูล (Database Management System หรือ DBMS )

(5.2) การจัดการตัวแบบ (Model Management) เป็นซอฟต์แวร์สำเร็จรูปที่รวมการทำงานหลายๆ อย่าง เช่น การทำงานด้านการเงิน สถิติ หรือตัวแบบเชิงปริมาณอื่น ๆ ที่มีความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูล และมีซอฟต์แวร์ที่ช่วยในการจัดการที่เหมาะสมที่เรียกว่า ระบบจัดการฐานตัวแบบ (Model Base Management System หรือ MBMS )

(5.3) การจัดการความรู้ (Knowledge Management) เป็นส่วนที่ทำหน้าที่สนับสนุนส่วนอื่น ๆ หรือเป็นส่วนประกอบแบบอิสระไม่ขึ้นกับองค์ประกอบอื่น ๆ ช่วยให้ข้อมูลหรือความรู้แก่ผู้ทำการตัดสินใจ

(5.4) การติดต่อกับผู้ใช้ (User Interface) ผู้ใช้สามารถติดต่อสื่อสารและสั่งงานระบบสนับสนุนการตัดสินใจโดยผ่านส่วนนี้

(6) ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูง (Executive Information System - EIS) เป็นระบบที่สร้างสารสนเทศเชิงกลยุทธ์สำหรับผู้บริหารระดับสูง ซึ่งทำหน้าที่กำหนดแผนระยะยาวและเป้าหมายของกิจการ สารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูงนี้จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลภายนอกกิจกรรมเป็นอย่างมาก ซึ่งในยุคปัจจุบันที่เป็นยุค Globalization ข้อมูลระดับโลก แนวโน้มระดับสากลเป็นข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการแข่งขันของธุรกิจ ผลลัพธ์ของระบบนี้ มักอยู่ในรูปของการพยากรณ์/การคาดการณ์

ถึงแม้ว่าระบบสารสนเทศจะมีหลายประเภท แต่องค์ประกอบที่จำเป็นของระบบสารสนเทศทุกประเภท ก็คือต้องประกอบด้วยกิจกรรม 3 อย่างตามที่ Laudon & Laudon (2001) ได้กล่าวไว้ คือ ระบบต้องมีการนำเข้าข้อมูล การประมวลผลข้อมูล และการแสดงผลของข้อมูล

สุชาดา กิระนันท์ (2541) สรุปไว้ว่า การพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กรนั้นเป็นสิ่งท้าทายผู้บริหารเป็นอย่างมาก การที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศขึ้นในหน่วยงานเป็นสิ่งที่ผู้บริหารและผู้รับผิดชอบการพัฒนาต้องร่วมกันตัดสินใจอย่างรอบคอบ เพราะการนำระบบสารสนเทศมาใช้อาจจะกระทบต่อกระบวนการดำเนินงานและการบริหารที่เป็นอยู่ หรืออาจจะมีผลก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กร

#### แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบงาน

Laudon K.C. & Laudon J. P (2001) กระบวนการที่นำไปสู่การสร้างระบบเพื่อนำมาใช้แก้ปัญหขององค์กร เรียกว่า การพัฒนาระบบงาน (System development) ซึ่งมีโครงสร้างและขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน คือ การออกแบบระบบงาน การเขียนโปรแกรม การทดสอบ การเปลี่ยนระบบ การปฏิบัติงาน และการบำรุงรักษา โดยที่ในบางขั้นตอนอาจจะต้องมีการทำซ้ำ หรือทำในเวลาเดียวกันกับขั้นตอนอื่น ขึ้นอยู่กับแนวทางการพัฒนาระบบงานที่เลือกใช้ ในแต่ละขั้นตอนจะมีการปฏิสัมพันธ์กับองค์กรคือจะมีพนักงานในองค์กรเข้ามาเกี่ยวข้องในระหว่างการพัฒนา

(1) การวิเคราะห์ระบบงาน (System Analysis) หมายถึงการวิเคราะห์ปัญหาที่องค์กรกำลังพยายามนำระบบสารสนเทศมาแก้ไขหรือปรับปรุงให้ดีขึ้นกว่าเดิม ประกอบด้วยขั้นตอนต่าง ๆ คือ การกำหนดตัวปัญหา กำหนดเหตุที่สร้างปัญหา กำหนดวิธีการแก้ปัญหา

และกำหนดความต้องการสำหรับระบบสารสนเทศที่จะต้องนำมาใช้ในการแก้ปัญหา นั้น โดยมี นักวิเคราะห์ระบบ (System Analysis) ทำการสร้างแผนผังแสดงขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบันขององค์การและระบบงานเดิม ซึ่งจะต้องกำหนดตัวผู้ที่เป็นเจ้าของและผู้ที่ใช้ข้อมูลแต่ละอย่างในองค์กร ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงเหล่านี้มีความสนใจในข่าวสารที่จะมีผลกระทบจากการนำระบบงานใหม่มาใช้งานนอกจากนี้ยังจะต้องอธิบายถึงอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่มีใช้งานอยู่แล้ว ผู้วิเคราะห์ระบบจะต้องอธิบายรายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นอยู่ในปัจจุบันด้วยการตรวจสอบเอกสาร รายงาน และขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตั้งแต่การดำเนินงานขององค์กร และสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานที่เป็นผู้ที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง หรือเป็นผู้ควบคุมการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอน

(2) การออกแบบระบบงาน ผู้วิเคราะห์ระบบอธิบายคุณลักษณะที่ระบบงานใหม่จะต้องนำเสนอเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการข่าวสารขององค์กร ส่วนการออกแบบระบบงาน (System design) แสดงให้เห็นว่าระบบงานใหม่จะตอบสนองวัตถุประสงค์นี้ได้อย่างไร

(3) การโปรแกรม (Programming stage) จะนำข้อกำหนดที่จัดเตรียมไว้ในขั้นตอนการออกแบบ เช่น รูปแบบเอกสาร รูปแบบเพิ่มข้อมูล เป็นต้น มาแปลงให้เป็นชุดคำสั่งหรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์หรือซอฟต์แวร์

(4) การทดสอบระบบ แบ่งออกเป็น 3 ชั้น คือ การทดสอบแต่ละส่วน การทดสอบทั้งระบบ และการทดสอบเพื่อการยอมรับระบบ

(5) การถ่ายโอนระบบงาน (System conversion) หมายถึงกระบวนการเปลี่ยนแปลงจากระบบเก่ามาใช้ระบบงานใหม่ มี 4 แบบ คือ การถ่ายโอนแบบขนาน (Parallel conversion) คือการใช้ระบบงานใหม่เคียงคู่กับระบบงานเก่า การถ่ายโอนแบบทันทีทันใด (Direct cutover conversion) คือติดตั้งระบบงานใหม่และยกเลิกระบบงานเก่า การใช้ระบบทดลอง (Pilot study) เป็นการใช้งานภายในขอบเขตที่จำกัดหากส่วนที่ทำการทดสอบประสบความสำเร็จจึงจะนำไปใช้งานทั่วทั้งองค์กร การถ่ายโอนทีละขั้น (Phase conversion) คล้ายกับการใช้ระบบทดลอง แต่เป็นการทดลองเพิ่มเป็นส่วน ๆ จนกว่าจะครบทั้งองค์กร

(6) การใช้ระบบงานและการซ่อมบำรุงระบบงาน ภายหลังจากที่ระบบงานใหม่ได้รับการติดตั้งและมีการถ่ายโอนข้อมูลเสร็จสิ้น ระบบงานจะต้องได้รับการตรวจสอบอยู่เสมอโดยทั้งผู้ใช้และผู้เชี่ยวชาญเพื่อประเมินค่าประสิทธิภาพของระบบ ซึ่งต้องมีการปรับปรุง

ระบบงานนั้น การเปลี่ยนฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ เอกสารคู่มือ และขั้นตอนการปฏิบัติงานของระบบเพื่อแก้ไขข้อผิดพลาด เพื่อให้ทำงานได้ตามมาตรฐานที่ต้องการ

ความเป็นผู้นำออร์ทเฮาส์ (อ้างในสมใจ ลักษณะ 2549: 95) นิยามความเป็นผู้นำ (Leadership) ว่า คือกระบวนการที่บุคคลหนึ่งมีอิทธิพลโน้มน้าวกลุ่มบุคคลให้ทำพฤติกรรมที่นำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน ซึ่งตามแนวคิดนี้ คนเป็นผู้นำไม่ได้ตัดกันจากคุณสมบัติที่มีภายในบุคคล (Traits or Characteristics) แต่เป็นกระบวนการของการปฏิสัมพันธ์ทำกิจกรรมเกี่ยวข้องกับระหว่าง ผู้นำ (Leadership) กับกลุ่มคนที่เป็นผู้ตาม (Followers) และกล่าวว่า ผู้นำที่สามารถปฏิบัติตนมีความเป็นผู้นำที่สมบูรณ์จำเป็นต้องมีทักษะ 3 ด้าน คือ

- ทักษะทางเทคนิค (Technical Skill)
- ทักษะเกี่ยวกับมนุษย์ (Human Skill)
- ทักษะทางการใช้ความรู้ความคิด (Conceptual Skill)

ผู้นำในความหมายโดยทั่วไป ความเป็นผู้นำ (Leadership) คือความสามารถที่มีอิทธิพลต่อคนอื่นซึ่งจะทำให้งานบรรลุเป้าหมาย หรือเป็นกระบวนการในการกระตุ้นบุคคลอื่นให้ทำงานหนักจนประสบความสำเร็จ ในแง่ของสังคมความเป็นผู้นำ คือ กระบวนการที่มีอิทธิพลในทางสังคมที่ทำให้ผู้นำแสวงหาความร่วมมือจากบุคคลอื่นให้มีส่วนร่วมด้วยความสมัครใจในการใช้ความพยายามเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย ความเป็นผู้นำจึงเป็นทั้งกระบวนการ (Process) คุณสมบัติ (Property) กิจกรรมที่เกี่ยวกับคน (People Activity) และเป้าหมาย (Goal) กระบวนการหมายถึงความเป็นผู้นำคือการใช้อำนาจโดยไม่มีการบังคับหรืออำนาจทางอ้อมในการกำกับและประสานงานให้กลุ่มคนทำงานร่วมกันจนบรรลุเป้าหมาย คุณสมบัติ หมายถึงความเป็นผู้นำที่เป็นลักษณะหลาย ๆ อย่างที่มีอยู่ในตัวผู้นำให้ใช้อำนาจหรืออิทธิพลเกิดผลสำเร็จตามต้องการ กิจกรรมที่เกี่ยวกับคนหมายถึงความเป็นผู้นำจะเกิดขึ้นระหว่างคนที่ผู้นำกับคนที่ผู้ตาม อำนาจที่ไม่ได้มีการบังคับเกิดขึ้นกับคนซึ่งแตกต่างกันไปจากการบริหารซึ่งเป็นกิจกรรมในการแก้ปัญหาและค่อนข้างจะเป็นงานที่ใช้เอกสารมาก แต่กิจกรรมเกี่ยวกับคนเป็นงานที่ใช้อำนาจที่มองไม่เห็นหรืออำนาจที่ไม่ได้สั่ง ส่วนคำว่าเป้าหมายนั้น ความเป็นผู้นำจะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและจุดใจคนอย่างมีวัตถุประสงค์ที่แน่นอนและทำเพื่อวัตถุประสงค์นั้น (เสนาะ ดิเฮาว์, 2546 : 182)

Armstrong (2546 : 220) กล่าวว่าไว้ว่า ความเป็นผู้นำคือ กระบวนการในการสร้างแรงบันดาลใจให้กับคนทั่วไปเพื่อให้เขาพยายามอย่างเต็มที่ในการทำให้ได้ตามสิ่งที่ตั้งใจไว้

เป็นเรื่องเกี่ยวกับการทำให้ผู้คนค้นพบทางเดินที่ถูกต้องสำหรับตัวเอง ช่วยให้พวกเขาทำตามความมุ่งมั่น และสร้างแรงจูงใจกับพวกเขาเพื่อบรรลุตามเป้าหมาย ผู้นำมีบทบาทที่สำคัญสองประการ คือ

- รับผิดชอบค้ำหน้าที่ ผู้นำต้องมั่นใจว่าจุดประสงค์ของทีมงานต้องได้รับการสานต่อจนสำเร็จ หากไม่เป็นเช่นนั้นผลลัพธ์จะน่าผิดหวัง
- รักษาความสัมพันธ์ที่เอื้อต่อการสร้างประโยชน์ ระหว่างพวกผู้นำเองกับสมาชิกในทีม และระหว่างสมาชิกในทีมเดียวกัน

Armstrong ได้อ้างถึง จอห์น อแคร์ ผู้เชี่ยวชาญเรื่องความเป็นผู้นำ ซึ่งได้เสนอแนะประเด็นบางอย่างไว้นานหลายปีมาแล้ว ที่ว่ามีกรแสดงความต้องการในรูปแบบของความ ต้องการสามประการ ซึ่งผู้นำจำเป็นต้องมี ดังนี้

- ความต้องการในการปฏิบัติงาน เพื่อทำให้งานเสร็จเรียบร้อย
- ความต้องการของแต่ละคน ทำการปรับความต้องการของแต่ละคนให้กลมกลืนกับความต้องการในการปฏิบัติงาน และความต้องการของกลุ่ม
- ความต้องการของกลุ่ม เพื่อสร้างและรักษาจิตวิญญาณของทีมไว้เสมอ และยังสามารถเสนอคุณสมบัติของการเป็นผู้นำซึ่งอาจแตกต่างกันไปตามแต่ละสถานการณ์ ผู้นำที่มีประสิทธิภาพควรมีคุณลักษณะทั่วไปรวมกันดังต่อไปนี้
- มีความมุ่งมั่น ในการจัดการกับทุกสิ่งทุกอย่าง รวมทั้งสามารถสื่อสารไปยังบุคคลอื่นได้
- ความมั่นใจ มีความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งบุคคลทั่วไปสามารถรู้สึกได้ (แต่ต้องไม่มั่นใจเกินไป จนทำให้กลายเป็นคนก้าวร้าว)
- เข้มแข็ง ยืดหยุ่น มั่นคง และวางมาตรฐานไว้สูง ต้องการได้รับความเคารพ แต่ไม่จำเป็นต้องได้รับการกล่าวขวัญถึง
- มีคุณธรรม ซื่อสัตย์ จริงใจต่อตัวเอง และผู้อื่น ประพฤติในสิ่งที่เหมาะสม ถูกต้อง มีความซื่อสัตย์ที่ก่อให้เกิดความไว้วางใจ
- อบอุ่นทั้งในความสัมพันธ์ส่วนตัว กับบุคคลอื่นและเอาใจใส่ในคนรอบข้าง
- ถ่อมตัว เต็มใจรับฟังและรับคำติชม ไม่โอ้อวดและชอบเอาชนะผู้อื่น

การสอนงาน (Coaching) คือ การเรียนรู้เกี่ยวกับงาน โดยมีผู้บังคับบัญชา หรือผู้เชี่ยวชาญเป็นที่เล็งสอนงานให้อย่างมีขั้นตอน แล้วให้ผู้รับการสอนงานลงมือทำ มีการ

ติดตามประเมินผลเพื่อให้ผู้รับการสอนงานมีการนำไปใช้ปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น ช่วยพัฒนาทักษะในการทำงาน คิดเป็น ทำเป็น ช่วยแก้ปัญหาในการทำงาน และเกิดความมั่นใจในการทำงาน สำหรับผู้สอนงานแล้ว การสอนงานไม่ได้หมายถึงสาระของการสอนหรือการบอกวิธีการทำงานเท่านั้น แต่หมายความรวมถึงการช่วยเหลือให้คำแนะนำ ให้กำลังใจ และให้โอกาสในการทำสิ่งต่าง ๆ ดีขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ผู้ได้บังคับบัญชาหรือผู้รับการสอนงานประสบความสำเร็จในการทำงานอย่างเป็นอิสระและมีประสิทธิภาพ (เอกสารความรู้ : การสอนงานเพื่อการถ่ายทอดความรู้ในองค์กร : Online Variable : 2551)

เกรียงศักดิ์ วัฒนะรัตน์ (2549) การสอนงาน (Coaching) คือ การที่คน ๆ หนึ่งช่วยให้ใครก็ตามพัฒนาขีดความสามารถในการทำงาน การสอนงานไม่ได้หมายถึงสาระของการสอนหรือบอกถึงวิธีการทำงานเท่านั้น แต่หมายรวมถึงการช่วยเหลือ การให้คำแนะนำ การให้กำลังใจ และให้โอกาสในการทำสิ่งต่าง ๆ ให้ดีขึ้น เป็นสิ่งที่พึงตระหนักว่า การสอนงานเป็นวิธีที่จะช่วยให้ผู้ได้บังคับบัญชาประสบความสำเร็จในการทำงานอย่างเป็นอิสระและมีประสิทธิภาพ การสอนงานจึงเป็นวิธีการหนึ่งในการบริหาร ที่ผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจให้ละเอียดอ่อนแก่ เพื่อการนำไปใช้ในการบริหารงานจะได้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพ ลักษณะของการสอนงานที่ถึงมี อย่างน้อยก็คือการกระทำตามคุณลักษณะ ซึ่งประกอบด้วยวิธีการที่สามารถช่วยแก้ไข ช่วยพัฒนาความสามารถในการปฏิบัติงานซึ่ง ควรประกอบด้วย

1. เต็มใจและมีปฏิสัมพันธ์ คือการให้และรับ มีการถาม การแบ่งปันข้อมูล แลกเปลี่ยนความคิดโดยทุกคนมีส่วนร่วม ไม่ใช่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้สอนควบคุม
2. เป็นรูปธรรม ใช้ถ้อยคำในการสอนงานที่ชัดเจน เป็นรูปธรรมไม่คลุมเครือ การพูดคุย สนทนา ในระหว่างการสอนงานมุ่งไปที่ว่าจะ ไรบ้างที่สามารถแก้ไขได้ อะไรที่สามารถเรียนได้ หรือสามารถพัฒนาได้
3. ความเป็นเหตุเป็นผล ผู้สอนรักษาการสนทนาให้อยู่ในวัตถุประสงค์ พยายามแสวงหาข้อมูลให้รอบด้านก่อนที่จะกำหนดวิธีการแก้ปัญหา
4. ให้เกียรติและยอมรับกัน ในฐานะผู้สอน พึงหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่สื่อให้เห็นถึงการดูหมิ่นว่าด้วยหรือถากถางเสียดสี คัดค้านประเมินเขาให้ผู้อื่นมีส่วนร่วมในการสนทนาอย่างเต็มที่

การติดตามงาน หมายถึง การกำหนดวิธีการ แหล่งข้อมูล และความถี่ในการติดตามงาน รวมทั้งการกระตุ้นใจให้ผู้อื่นทำงานให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ตลอดจนการแจ้งผลความก้าวหน้าของงานได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง

ดังนั้น การติดตามงาน (Follow Up) จึงเป็นความสามารถ (Competency) อย่างหนึ่งที่จัดอยู่ในกลุ่มของความสามารถด้านการบริหารจัดการงาน (Managerial Competency) ซึ่ง Competency ประเภทนี้จะมีได้ทั้งในระดับบริหาร (Executive Level) และระดับพนักงาน (Non – Executive Level) ทั้งนี้มีหลายองค์กรได้นำ Competency ในด้าน “การติดตามงาน” เป็นปัจจัยชี้วัดผลการทำงานด้านหนึ่งเกี่ยวกับพฤติกรรมที่แสดงออก แนวทางในการพัฒนา Competency ด้านการติดตามงาน มี 2 หลัก ได้แก่ Self Control และ People Control ดังนี้

Self Control หมายถึง การควบคุมตนเองในการวางแผน (Planning) และการติดตามงานตามแผนงานที่กำหนดเป็นระยะ ๆ (doing) โดยมีการวางแผน-บันทึกช่วยจำ และติดตามเป็นระยะ

People Control หมายถึง การควบคุมบุคคลอื่นให้ทำงานให้ ซึ่งการควบคุมบุคคลอื่นจะยากกว่าการควบคุมตนเอง ดังนั้นจะต้องพยายามศึกษาและวิเคราะห์ลักษณะของคน รวมทั้งการใช้ศิลปะการพูดเพื่อติดตามผลการทำงาน (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์ : Online Variable:2551)

### สรุปความเห็นของผู้รับการประเมิน

ผู้รับการประเมิน เห็นว่าในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาระบบตรวจสอบสถานประกอบการเพื่อสนับสนุนให้การตรวจสอบสถานประกอบการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในขณะที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติยังขาดความรู้ความเข้าใจต่อวิธีการนำระบบสารสนเทศมาช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานนั้น การพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจนเป็นที่พอใจแก่บุคลากรขององค์กรนั้น ๆ ภายได้ข้อจำกัดต่าง ๆ ของทรัพยากรที่มีอยู่ ถือเป็นภารกิจที่ผู้บริหารองค์กรนั้นจะต้องใช้ความรู้ความสามารถในด้านต่าง ๆ นอกเหนือจากการทำความเข้าใจในเนื้อหาสารสนเทศแล้ว ภาวะผู้นำและการถ่ายทอดที่ดีมีส่วนให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อร่วมกันทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้การพัฒนาระบบสารสนเทศครอบคลุมกระบวนการทำงานและบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ



### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินงาน

ระบบตรวจสอบเป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ(Information Technology) ที่นำมาใช้สนับสนุนงานตรวจสอบสถานประกอบการของสำนักงานประกันสังคม ซึ่งปัจจุบันระบบตรวจสอบที่อยู่ในความรับผิดชอบของกองตรวจสอบสามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยปฏิบัติเพียงการจัดเก็บข้อมูลผลการตรวจสอบเท่านั้น สำหรับการสนับสนุนข้อมูลสถิติที่กองตรวจสอบดำเนินการ โดยใช้ระบบการเปรียบเทียบข้อมูลสถานประกอบการของหน่วยงานภายนอกกับฐานทะเบียนนายจ้างของสำนักงานประกันสังคมที่ดำเนินการอยู่ยังไม่เป็นมาตรฐานกลาง ไม่มีความคล่องตัวในการใช้งาน ไม่สามารถปรับปรุง / แก้ไขระบบได้ตามความต้องการของผู้ใช้ เนื่องจากระบบสารสนเทศของสำนักงานประกันสังคมที่ผ่านมายังเป็นระบบปิด ซึ่งขณะนี้สำนักงานประกันสังคมได้ดำเนินโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศงานประกันสังคมให้เป็นระบบเปิด เพื่อให้สามารถเชื่อมต่อกับผู้ใช้ (User) ในลักษณะเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Web-Based Interface) ตามสัญญาจ้างพัฒนาระบบสารสนเทศงานประกันสังคม เลขที่ จ074/2550 ลงวันที่ 22 สิงหาคม 2550 กำหนดระยะเวลาดำเนินการเป็นเวลาทั้งสิ้น 24 เดือน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา ระบบตรวจสอบเป็นระบบหนึ่งที่ได้รับการพัฒนาตามโครงการดังกล่าว นั้นหมายถึง เจ้าหน้าที่ตรวจสอบของสำนักงานประกันสังคมทั่วประเทศจะได้ใช้ระบบสารสนเทศที่ สมบูรณ์แบบภายในปี 2552 แต่การจะสร้างระบบสารสนเทศที่ดี และสมบูรณ์แบบได้นั้น สิ่งสำคัญประการหนึ่ง คือ การกำหนดรายละเอียดความต้องการของผู้ใช้ (User) ให้ครอบคลุมกระบวนการทำงานทั้งหมด และสื่อสารกับนักวิเคราะห์ระบบ (System Analysis : SA ) ให้เข้าใจถึงความต้องการอย่างละเอียด เพื่อให้ นักวิเคราะห์ระบบสามารถถ่ายทอดความต้องการของผู้ใช้ (User) ไปสู่ผู้เขียนระบบ (Programmer) และช่างเทคนิค (Technicians) ได้อย่างถูกต้องตามความต้องการของผู้ใช้ (User)

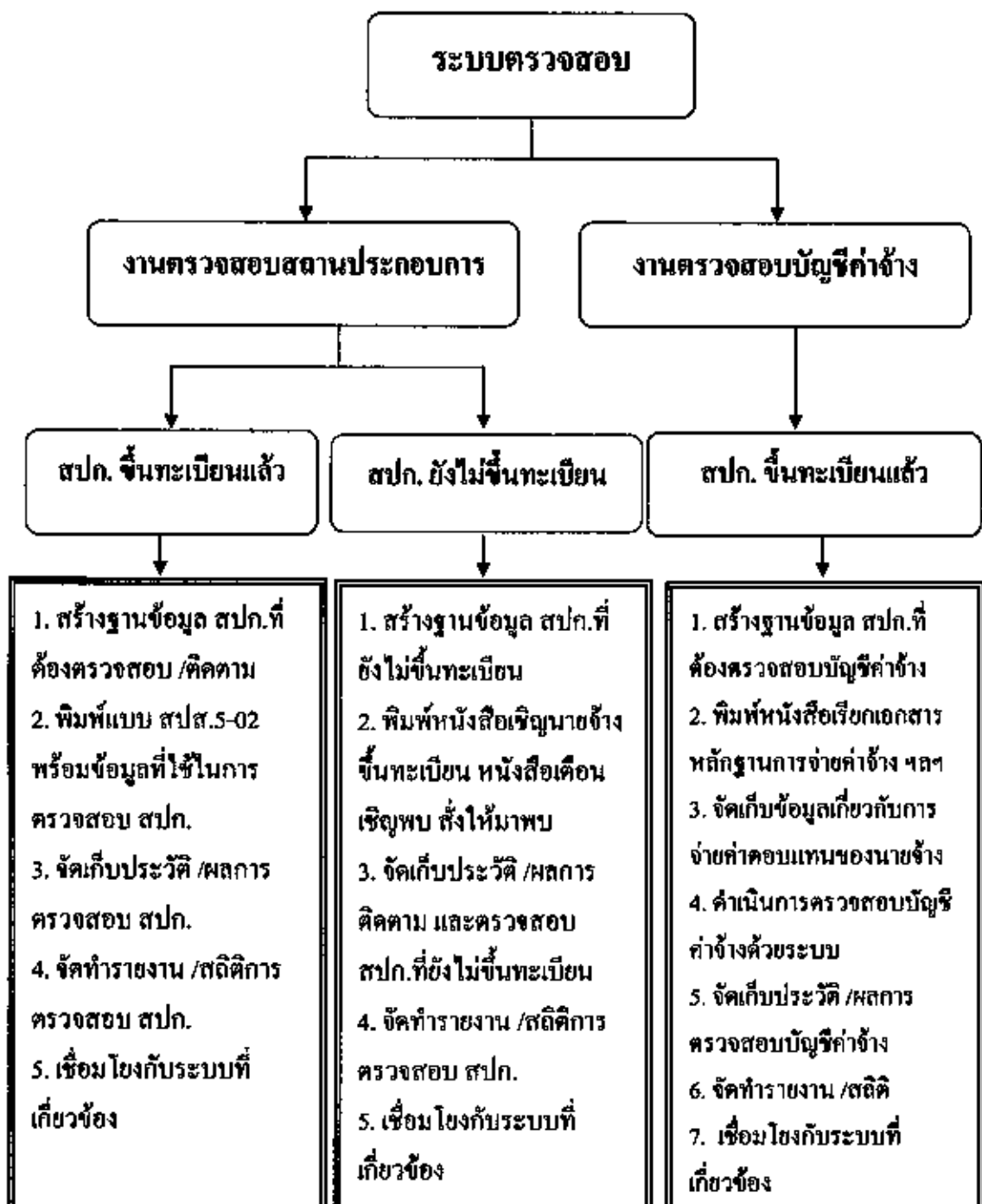
#### ขั้นตอนการดำเนินงาน

##### 1. ภาพรวมความต้องการของทุกระบบงาน

เพื่อให้ได้ระบบสารสนเทศมาใช้ในการตรวจสอบสถานประกอบการ และพัฒนารูปแบบการตรวจสอบสถานประกอบการ โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

(Information Technology) มาสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบทั่วประเทศ กองตรวจสอบจึงได้มีแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจน โดยจัดให้มีการประชุมระดมความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ภายในกองตรวจสอบ เพื่อกำหนดขอบเขตความต้องการในภาพรวมของทุกระบบในความรับผิดชอบก่อนที่นักวิเคราะห์ระบบ( System Analysis : SA ) จะเข้ามาศึกษาความต้องการของเจ้าหน้าที่ต่อไป

ระบบตรวจสอบในภาพรวมสามารถแสดงเป็นแผนภูมิได้ ดังนี้



ระบบตรวจสอบแบ่งการทำงานออกเป็น 2 ระบบงาน คือ งานตรวจสอบสถานประกอบการ และงานตรวจสอบบัญชีค่าจ้าง ซึ่งแต่ละงานมีความต้องการระบบในภาพรวมดังต่อไปนี้

### 1.1 งานตรวจสอบสถานประกอบการ

1.1.1 สถานประกอบการที่ขึ้นทะเบียนประกันสังคมแล้ว ผู้ใช้(User) ต้องการให้สร้างฐานข้อมูลสถานประกอบการที่ต้องตรวจสอบ เพื่อสนับสนุนการตรวจสอบสถานประกอบการตามคำร้องเรียน ตรวจสอบคำขอของหน่วยงาน ตรวจสอบแนะนำ และตรวจกรณีพิเศษ ระบบต้องสามารถพิมพ์แบบตรวจสอบสถานประกอบการ (สปส. 5-02) พร้อมข้อมูลสถานประกอบการและข้อมูลเงินสมทบที่ต้องใช้ในการตรวจสอบ สามารถจัดเก็บประวัติ /ผลการตรวจสอบ จัดทำรายงาน /สถิติการตรวจสอบ และเชื่อมโยงกับระบบที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับ – ส่งข้อมูล

1.1.2 สถานประกอบการที่ยังไม่ขึ้นทะเบียนประกันสังคม ผู้ใช้(User) ต้องการให้สร้างฐานข้อมูลสถานประกอบการที่ยังไม่ขึ้นทะเบียน เพื่อสนับสนุนการตรวจขึ้นทะเบียน ตรวจสอบคำร้องเรียน ตรวจสอบคำขอของหน่วยงาน และตรวจกรณีพิเศษ โดยระบบต้องสามารถเปรียบเทียบข้อมูลสถิติของหน่วยงานภายนอกกับฐานทะเบียนนายจ้างได้ และให้ครอบคลุมรูปแบบโครงสร้างข้อมูลของแต่ละหน่วยงานที่มีความหลากหลายได้ ระบบต้องสามารถพิมพ์หนังสือเชิญนายจ้างขึ้นทะเบียน หนังสือเตือน หนังสือเชิญพบ หนังสือคำสั่งให้มาพบเพื่อส่งให้นายจ้าง จัดเก็บประวัติ /ผลการติดตามและตรวจสอบ จัดทำรายงาน /สถิติการตรวจสอบ และเชื่อมโยงกับระบบที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับ – ส่งข้อมูล

### 1.2 งานตรวจสอบบัญชีค่าจ้าง

ผู้ใช้(User) ต้องการให้สร้างฐานข้อมูลสถานประกอบการที่ต้องตรวจสอบบัญชีค่าจ้าง เพื่อสนับสนุนการตรวจสอบบัญชีค่าจ้างประจำปี ตรวจสอบคำร้องเรียน และตรวจกรณีพิเศษ โดยระบบต้องสามารถพิมพ์หนังสือเรียกเอกสารหลักฐานการจ่ายค่าจ้าง หนังสือเตือน หนังสือเชิญพบ หนังสือคำสั่งให้มาพบ เพื่อส่งให้นายจ้าง จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทนของนายจ้าง เช่น รายละเอียดค่าตอบแทน เงื่อนไขการจ่ายค่าตอบแทน เป็นต้น บันทึกการดำเนินการตรวจสอบบัญชีค่าจ้างด้วยระบบ จัดเก็บประวัติ /ผลการตรวจสอบบัญชีค่าจ้าง จัดทำรายงาน /สถิติการตรวจสอบ และเชื่อมโยงกับระบบที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับ – ส่งข้อมูล

## 2. รายละเอียดความต้องการ ตามข้อ 1

เพื่อให้ นักวิเคราะห์ระบบ ( System Analysis : SA ) สามารถออกแบบระบบ และถ่ายทอดความต้องการของผู้ใช้ไปยังผู้เขียนระบบ ( Programmer ) ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน โดยยึดหลักว่า “ใช้งานง่าย สะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว” ซึ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญในการพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีความสามารถช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานตรวจสอบสถานประกอบการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้ขอรับการประเมินในฐานะผู้อำนวยการกองตรวจสอบ และได้รับคำสั่งแต่งตั้งให้เป็นประธานคณะทำงานพัฒนาระบบตรวจสอบ มีหน้าที่ควบคุม กำกับ ดูแล และติดตามการดำเนินงานพัฒนาระบบตรวจสอบ อีกทั้งบุคลากรภายในกองตรวจสอบส่วนใหญ่ ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ผู้ขอรับการประเมินจึงต้องเข้ากำกับ ดูแล กำหนดรายละเอียดความต้องการของทุกระบบงานในความรับผิดชอบของกองตรวจสอบอย่างใกล้ชิด ในระหว่างวันที่ 21 กรกฎาคม 2551 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2551 โดยกำหนดรายละเอียดความต้องการ ตามข้อ 1 ดังนี้

2.1 การนำเข้าข้อมูล เพื่อสร้างฐานข้อมูลตั้งต้นในการตรวจสอบ ซึ่งประกอบด้วยการบันทึกคำร้องเรียน / คำขอของหน่วยงาน บันทึกข้อมูลสถานประกอบการที่ต้องตรวจสอบกรณีพิเศษ การคัดเลือกข้อมูลจากฐานทะเบียนนายจ้าง ฐานเงินสมทบ และฐานกองทุนเงินทดแทน ตามเงื่อนไขที่กองตรวจสอบกำหนด เช่น คัดเลือกตามประเภทกิจการ / รหัสกิจการ คัดเลือกจากค่าจ้างผู้ประกันคนที่นำส่งเงินสมทบกองทุนประกันสังคม เป็นต้น การนำเข้าข้อมูลจากหน่วยงานภายนอกต้องผ่านกระบวนการเปรียบเทียบกับฐานทะเบียนนายจ้างก่อนจัดเก็บเข้าฐานข้อมูลเพื่อการตรวจสอบ โดยกระบวนการเปรียบเทียบข้อมูลต้องรองรับข้อมูลหน่วยงานภายนอกที่มีรูปแบบ โครงสร้างข้อมูลแตกต่างกันได้ เช่น กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กรมโรงงานอุตสาหกรรม องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น เป็นต้น ฐานข้อมูลเพื่อการตรวจสอบนี้ใช้สำหรับการตรวจสอบสถานประกอบการ และการตรวจสอบบัญชีค่าจ้าง

2.2 การกำหนดผู้รับผิดชอบ เพื่อให้หัวหน้างาน / หัวหน้าฝ่าย สามารถกำกับดูแล และติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจสอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องมีการกำหนดผู้รับผิดชอบหลายวิธี ดังนี้ กำหนดแบบเรียงลำดับเจ้าหน้าที่ (Queue) กำหนดแบบหัวหน้างาน / หัวหน้าฝ่ายเป็นผู้กำหนด และกำหนดโดยมีเงื่อนไขอื่นประกอบ

2.3 การตรวจสอบบัญชีค่าจ้าง เพื่อให้การตรวจสอบบัญชีค่าจ้างมีประสิทธิภาพ ระบบต้องสามารถพิมพ์หนังสือเรียกเอกสารหลักฐานการจ่ายค่าจ้าง และหนังสือที่เกี่ยวกับการดำเนินการตรวจสอบบัญชีค่าจ้างซึ่งปรากฏอยู่ในแนวปฏิบัติการตรวจสอบบัญชีค่าจ้างของกองตรวจสอบ จัดเก็บข้อมูลประวัติการรับเอกสาร เงื่อนไขการจ่ายค่าตอบแทน จัดเก็บอัตราค่าจ้างขั้นต่ำแต่ละจังหวัด การดำเนินการตรวจสอบบัญชีค่าจ้างต้องสามารถเรียกข้อมูลจากฐานข้อมูลทะเบียนนายจ้าง ฐานข้อมูลเงินสมทบ ฐานข้อมูลกองทุนเงินทดแทน และข้อมูลค่าจ้างที่ได้รับจากนายจ้าง มาประมวลผลตามเงื่อนไขที่กำหนดในแนวปฏิบัติการตรวจสอบบัญชีค่าจ้าง และระบบต้องรองรับการตรวจสอบบัญชีค่าจ้างที่ยุ่งยากซับซ้อนได้ช่วย ต้องประมวลผลการตรวจสอบบัญชีค่าจ้างกรณีเปรียบเทียบค่าจ้างที่ประเมินและ/หรือค่าจ้างจากการรายงานกับค่าจ้างที่นำส่งเงินสมทบกองทุนประกันสังคม (สปส.1-10) หลังจากประมวลผลการตรวจสอบบัญชีค่าจ้างแล้ว ต้องจัดเก็บข้อมูลการดำเนินการตรวจสอบพร้อมแสดงผลการตรวจสอบ เพื่อส่งให้หัวหน้างาน /หัวหน้าฝ่าย อนุมัติผลการตรวจสอบแล้วจึงส่งพิมพ์หนังสือแจ้งผล พร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น แบบรายการแสดงการนำส่งเงินสมทบ (สปส. 1-10) แบบขอรับเงินคืน สำหรับนายจ้างเป็นผู้ยื่นขอ (สปส.1-23/1) เป็นต้น และระบบต้องส่งผลการตรวจสอบไปยังระบบกองทุนเงินทดแทน เพื่อออกใบแจ้งหนี้เงินสมทบจากการตรวจสอบบัญชีประจำปี (กท.25ก) นอกจากนี้ต้องสามารถส่งผลการตรวจสอบกรณีการเรียกเก็บ /คืนเงินสมทบกองทุนประกันสังคมไปยังระบบเงินสมทบ เพื่อติดตามหนี้หรือเพื่อการคืนเงินสมทบเมื่อนายจ้างยื่นแบบขอรับเงินคืน และต้องรายงานผลความคืบหน้าจากข้อมูลที่ส่งไปยังระบบอื่นที่มีการดำเนินการต่อความขึ้นตอนด้วย

2.4 การตรวจสอบสถานประกอบการ เพื่อให้การตรวจสอบสถานประกอบการภาคสนามมีประสิทธิภาพ จากการใช้ฐานข้อมูลเพื่อการตรวจสอบ ระบบต้องสามารถพิมพ์แบบตรวจสอบสถานประกอบการ (สปส.5-02) พร้อมข้อมูลสถานประกอบการจากฐานข้อมูลทะเบียนนายจ้าง ฐานข้อมูลเงินสมทบ ฐานข้อมูลกองทุนเงินทดแทน และฐานข้อมูลตรวจสอบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลเปรียบเทียบกับข้อมูลที่ได้พบเห็นขณะเข้าตรวจสอบสถานประกอบการ ซึ่งเจ้าหน้าที่จะสามารถสรุปผลการตรวจสอบได้อย่างถูกต้อง ระบบต้องรองรับการโอนงาน การขอความร่วมมือ ไปยังหน่วยปฏิบัติอื่นที่เกี่ยวข้อง และสามารถจัดเก็บผลการตรวจสอบได้ทุกขั้นตอนภายใต้สถานประกอบการแต่ละเลขที่บัญชี ทั้งนี้เพื่อแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานซ้ำซ้อน ระบบต้องสามารถพิมพ์หนังสือเรียกเอกสารหลักฐานการจ่าย

ค่าจ้าง และหนังสือที่เกี่ยวกับการดำเนินการตรวจสอบสถานประกอบการ ซึ่งปรากฏอยู่ในแนวปฏิบัติการตรวจสอบสถานประกอบการของกองตรวจสอบ ต้องสามารถพิมพ์หนังสือเชิญ นายจ้างขึ้นทะเบียน โดยใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลหน่วยงานภายนอกที่จัดเก็บในระบบตรวจสอบ และต้องจัดเก็บผลการติดตาม /ตรวจสอบสถานประกอบการจากหน่วยงานภายนอก จัดเก็บสาเหตุที่ไปรษณีย์ตีกลับหนังสือเชิญนายจ้างขึ้นทะเบียน เพื่อค้นหาที่อยู่ของสถานประกอบการนั้นจากแหล่งข้อมูลสถานประกอบการทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และส่งไปใหม่ อีกครั้งหนึ่ง ระบบต้องจัดเก็บผลการตรวจสอบส่งให้หัวหน้างาน /หัวหน้าฝ่าย เพื่ออนุมัติผลการตรวจสอบ เมื่อผลการตรวจสอบถูกอนุมัติแล้ว จึงสามารถพิมพ์หนังสือแจ้งผลการตรวจสอบส่งให้นายจ้างได้

**2.5 การสอบถาม** เพื่อความสะดวกในการใช้งานข้อมูลสถานประกอบการเพื่อการตรวจสอบ ระบบต้องสามารถสอบถามข้อมูลสถานประกอบการตามเลขที่บ้าน ชื่อ ถนน ตำบล อำเภอ จังหวัด ชื่อเจ้าของกิจการ ประเภทกิจการ รหัสกิจการ ได้นอกเหนือจากระบบสอบถามของระบบทะเบียนนายจ้าง ระบบต้องสามารถสอบถามผลการตรวจสอบ ประวัติการตรวจสอบ ประวัติการแก้ไข /ลบข้อมูลผลการตรวจสอบ และสามารถสอบถามระบบอื่นที่เกี่ยวข้องได้

**2.6 การออกรายงาน** เพื่อการนำข้อมูลที่จัดเก็บไว้ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ และสำนักงานประกันสังคม ระบบต้องจัดทำรายงาน และจัดทำสถิติ เกี่ยวกับการตรวจสอบทุกระบบงาน เช่น รายงานผลการตรวจสอบ ภายใต้ผู้รับผิดชอบของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ /จังหวัด /สาขา รายงานผลการตรวจสอบรวมทั้งประเทศ รายงานสถิติการเปรียบเทียบข้อมูลหน่วยงานภายนอกกับฐานทะเบียนนายจ้าง เป็นต้น

**2.7 การปรับปรุงข้อมูล** เพื่อให้เกิดความคล่องตัว และข้อมูลระบบตรวจสอบมีความปลอดภัย ระบบต้องสามารถอนุญาตให้ผู้ใช้ (User) ระดับสูงของสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ /จังหวัด /สาขา อนุมัติการแก้ไข /ลบข้อมูลในระบบตรวจสอบได้ตามสิทธิที่กองตรวจสอบกำหนด

ระบบงานตรวจสอบที่มีประสิทธิภาพ การใช้ข้อมูลสถิติเพื่อการดำเนินงานต้องต่อเนื่องกัน ได้อย่างถูกต้องไม่ว่าจะเริ่มต้นจากการตรวจสอบสถานประกอบการภาคสนาม แล้วส่งต่อไปตรวจสอบบัญชีค่าจ้าง หรือเริ่มตรวจสอบบัญชีค่าจ้างแล้วส่งต่อไปตรวจสอบ

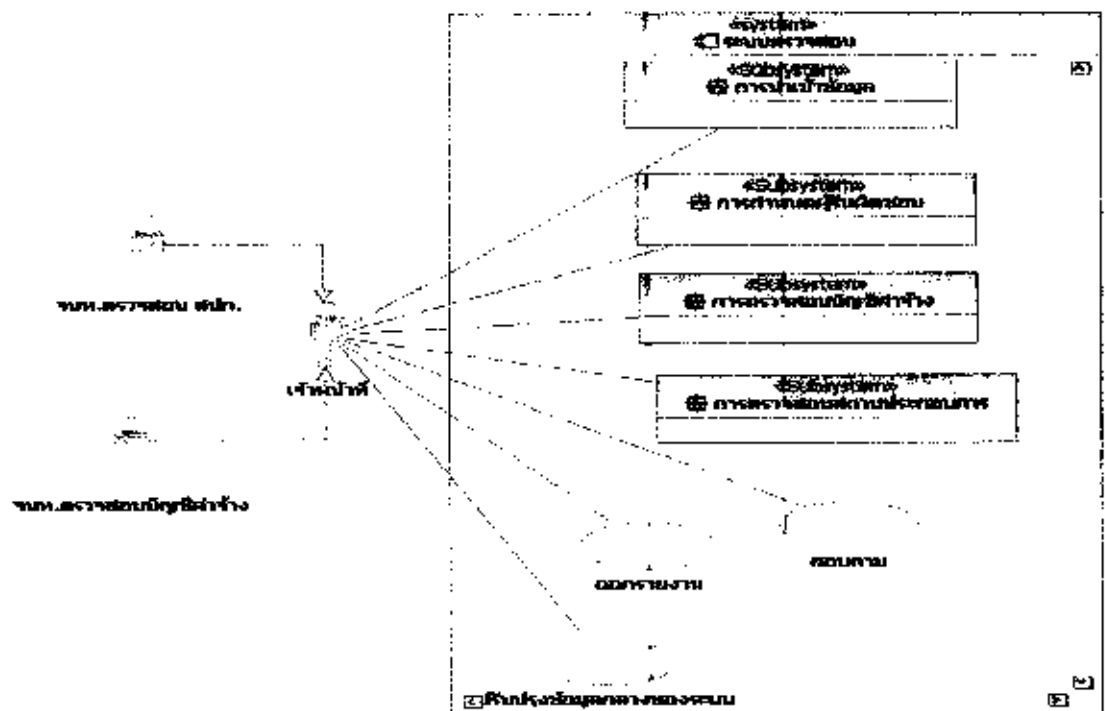
ภาคสนามก็ได้ ดังนั้นการกำหนดรายละเอียดความต้องการของผู้ใช้ (User) ให้ครอบคลุมกระบวนการทำงานทั้งหมดตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จึงเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่เจ้าหน้าที่กองตรวจสอบต้องมีความละเอียดรอบคอบ และดำเนินการด้วยความระมัดระวังไม่ให้ขั้นตอนการปฏิบัติงานขาดช่วงใดช่วงหนึ่ง และยังคงความจำเป็นที่ต้องสร้างความเข้าใจร่วมกันให้ทุกคนมีความเข้าใจต่อการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) มาช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานทั้งหมด ทั้งนี้ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบสถานประกอบการของสำนักงานประกันสังคม คือ นายจ้างปฏิบัติถูกต้องตามกฎหมายประกันสังคม และลูกจ้าง / ผู้ประกันตนได้รับความคุ้มครองอย่างทั่วถึง

## บทที่ 4

### ผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงานการนำระบบสารสนเทศมาใช้เพื่อการพัฒนาการตรวจสอบสถานประกอบการตามกฎหมายประกันสังคม ในช่วงเดือน กรกฎาคม – ตุลาคม 2551 ได้ข้อกำหนดความต้องการซอฟต์แวร์ (Software Requirements Specification) สำหรับระบบตรวจสอบ ซึ่งผู้พัฒนาต้องออกแบบและพัฒนาให้เป็นไปตามข้อกำหนดที่ผู้ใช้ระบบต้องการ ดังนี้

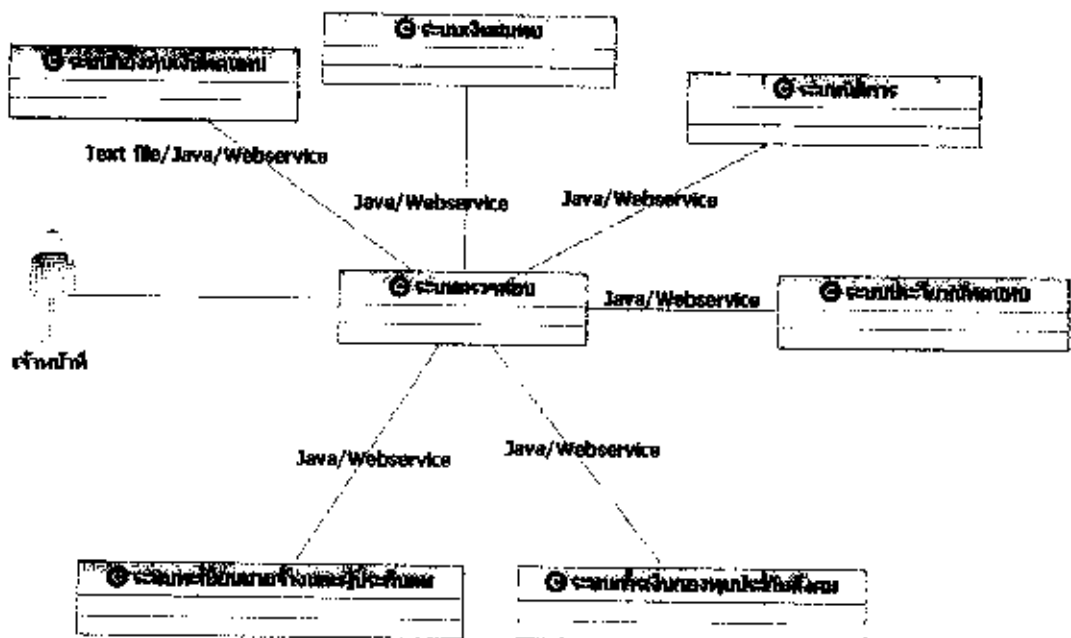
1. Use Case model (แบบจำลองการทำงาน) ระบบตรวจสอบเป็นระบบที่สนับสนุนงานด้านการตรวจสอบสถานประกอบการ และตรวจสอบบัญชีค่าจ้าง โดยระบบงานสามารถ Online เชื่อมต่อกับระบบทะเบียนนายจ้างและผู้ประกันคน ระบบเงินสมทบ ระบบประโยชน์ทดแทน ระบบบริการทางการแพทย์ ระบบการเงินกองทุนประกันสังคม ระบบบัญชีกองทุนประกันสังคม ระบบนิติการ และต้องเป็นระบบ Online ที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างสำนักงานประกันสังคมส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ให้สามารถใช้งานร่วมกันได้ โดยสามารถแสดงหน้าที่การทำงานของระบบได้ ดังนี้



รูปที่ 1 Use Case model แสดงหน้าที่การทำงานของระบบ



2. System Context (ความเกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกับระบบ ผู้ใช้งาน และบริการต่างๆ) ระบบตรวจสอบเป็นระบบที่พัฒนาขึ้น เพื่อเชื่อมต่อกับระบบทะเบียนนายจ้างและผู้ประกันตน ระบบเงินสมทบ ระบบประโยชน์ทดแทน ระบบบริการทางการแพทย์ และระบบนิติการ รองรับการเชื่อมโยงระบบตรวจสอบเข้าสู่ระบบการเงิน ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ทั่วประเทศ และเป็นปัจจุบัน มีฟังก์ชันการทำงานที่สมบูรณ์ ยืดหยุ่นได้ ผู้ใช้สามารถปรับปรุงแก้ไขการทำงานบางอย่างได้เองตามสิทธิการใช้งาน มีมาตรฐานสอดคล้องในการพัฒนาเชื่อมโยงกับระบบงานอื่นๆ ที่จำเป็น แนวทางการเชื่อมโยงข้อมูล ระบบ แสดงได้ดัง Context Class Diagram รูปที่ 2 ดังนี้



รูปที่ 2 Context Class ความเกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกับระบบ ผู้ใช้งาน และบริการต่างๆ

ระบบตรวจสอบมีการเชื่อมต่อกับระบบอื่นในลักษณะต่างๆ ดังนี้

(1) ระบบทะเบียนนายจ้างและผู้ประกันตน

- ขอข้อมูลสถานประกอบการ และข้อมูลผู้ประกันตน เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการตรวจสอบบัญชีค่าจ้าง/สถานประกอบการ
- ส่งข้อมูลรายการสถานประกอบการที่ยังไม่ขึ้นทะเบียน เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการตรวจขึ้นทะเบียน

## (2) ระบบเงินสมทบ

- ขอข้อมูลการนำส่งเงินสมทบ เงินเพิ่ม และรับคืนเงินสมทบของนายจ้าง เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการตรวจสอบบัญชีค่าจ้าง

- ส่งข้อมูลการเรียกเก็บเงินสมทบ และคืนเงินสมทบของนายจ้าง เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการรับหรือคืนเงินสมทบ

## (3) ระบบประโยชน์ทดแทน

- ขอข้อมูลการขอรับประโยชน์ทดแทนของผู้ประกันตน เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตรวจสอบบัญชีค่าจ้าง และตรวจสอบสถานประกอบการ

## (4) ระบบการเงิน

- ส่งข้อมูลการเรียกเก็บเงินสมทบ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการรับเงินสมทบกองทุนประกันสังคม

## (5) ระบบกองทุนเงินทดแทน

- ขอข้อมูลการรับเงินสมทบ อัตราเงินสมทบ และรายงานค่าจ้างกองทุนเงินทดแทน เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการตรวจสอบบัญชีค่าจ้าง

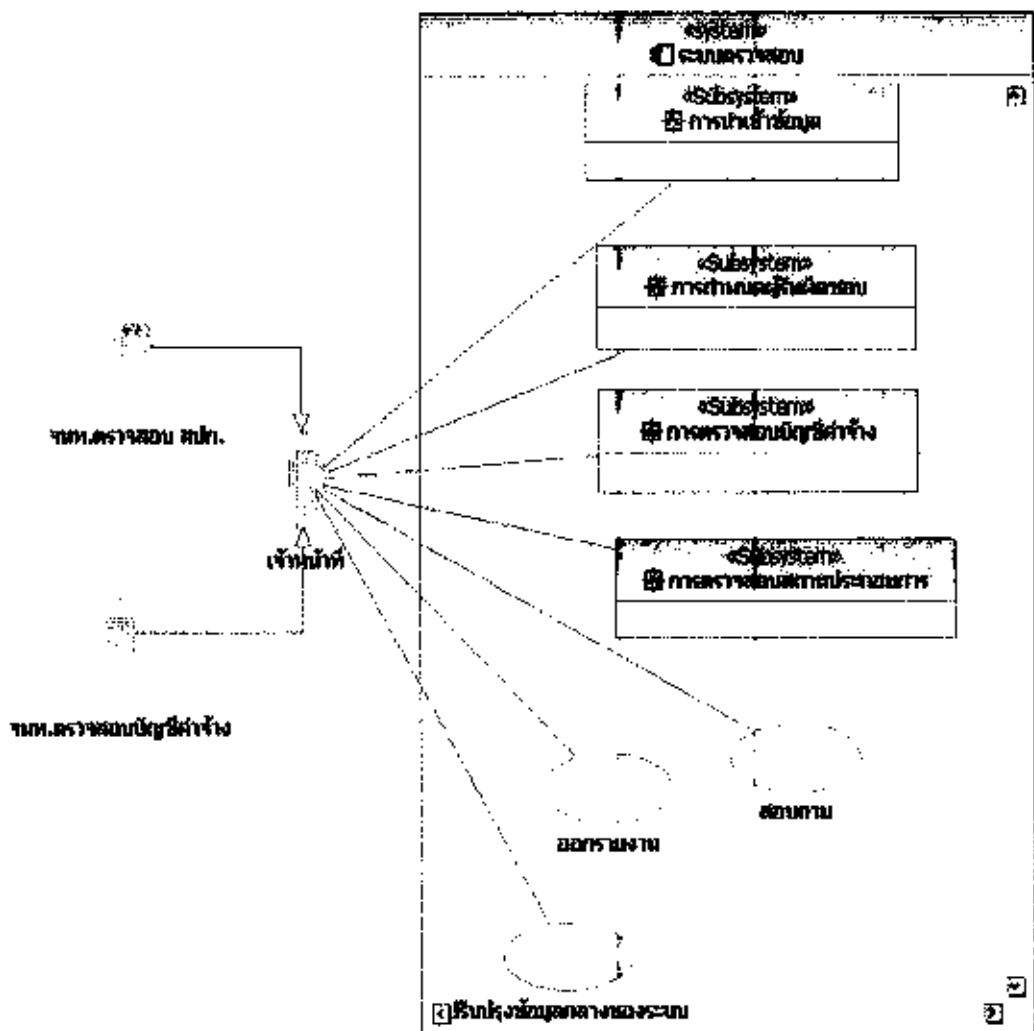
- ส่งข้อมูลการเรียกเก็บเงินสมทบ และคืนเงินสมทบกองทุนเงินทดแทน เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานในการรับหรือคืนเงินสมทบ

3. **User Interfaces** (ส่วนของโปรแกรม ซึ่งผู้ใช้คอมพิวเตอร์มีปฏิสัมพันธ์ด้วย) การออกแบบส่วนของโปรแกรมให้มีการโต้ตอบกับผู้ใช้งานระบบตรวจสอบ โดยการใช้สัญลักษณ์รูป (icons) แทนคำสั่งต่างๆ ในการทำงาน ส่วนต่อประสานนี้จะมีหน้าต่าง รายการเลือก และสัญลักษณ์รูป (icons) เพื่อใช้แทนคำสั่งเหล่านั้น โดยผู้ใช้จะทำงานกับเมาส์ในการเรียกรายการลงมาเพื่อดูรายละเอียดคำสั่ง ใช้เมาส์คลิกตัวเลือกต่างๆ ในกรอบหน้าต่าง หรือคลิกที่แถบเลื่อนเพื่อดูข้อความต่างๆ เป็นต้น

4. **Operations** (การทำงาน) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจะใช้งานระบบตรวจสอบเมื่อมีการรับคำร้อง/คำขอให้ตรวจสอบสถานประกอบการ หรือเมื่อมีความต้องการตรวจสอบสถานประกอบการตามเป้าหมาย /นโยบายในแต่ละปี

### รูปแบบและภาพรวมของระบบงาน

Use Case Diagram เป็นแบบจำลองของระบบในมุมมองของผู้ใช้งานระบบ ซึ่งช่วยให้นักวิเคราะห์ระบบกับผู้ใช้งานระบบ สื่อสารเข้าใจตรงกันว่าผู้ใช้งานระบบจะนำระบบไปใช้งานอย่างไร ระบบตรวจสอบแบ่งการทำงานออกเป็น 7 ส่วน ดังรูปที่ 3

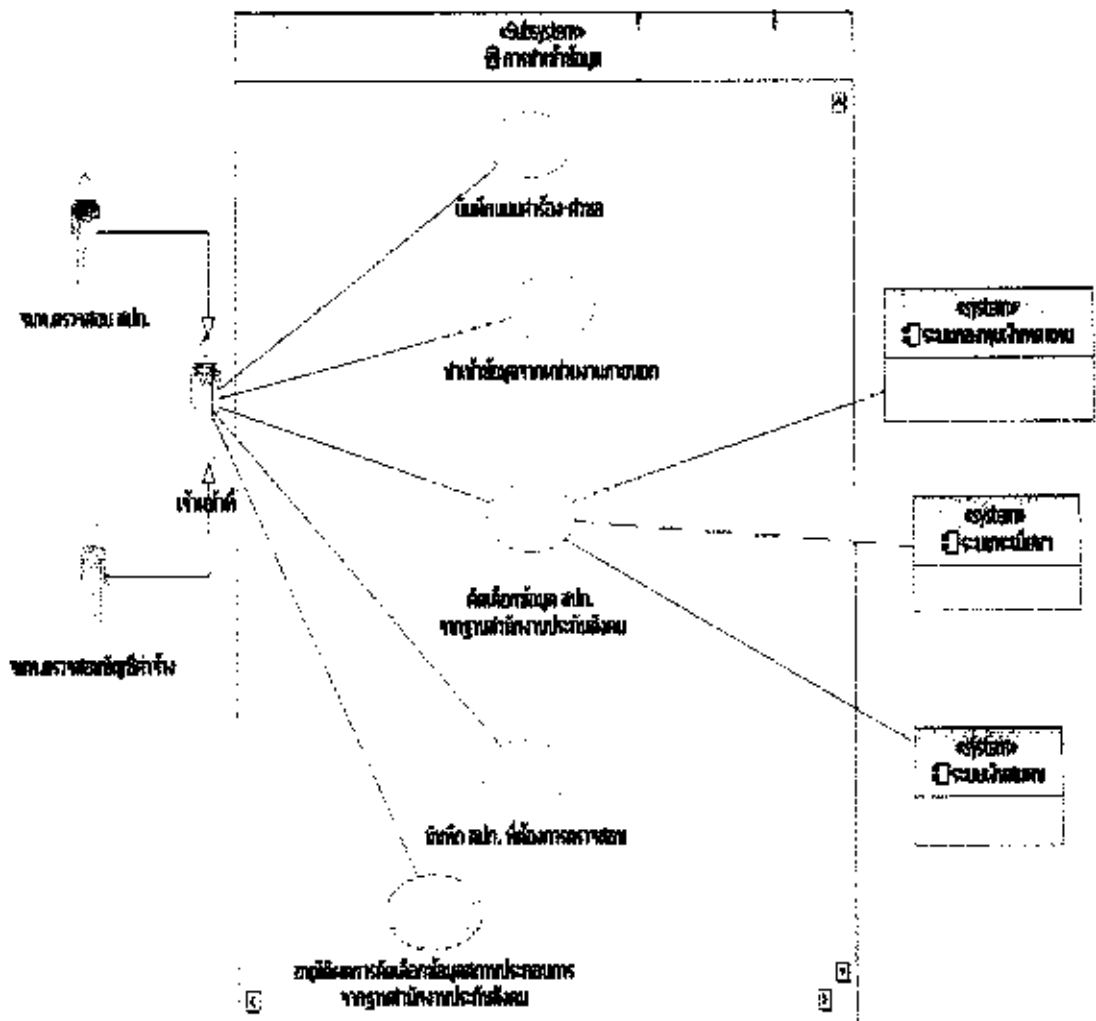


รูปที่ 3 Use Case Diagram ระบบตรวจสอบ

จาก Diagram ข้างต้น สามารถอธิบายหน้าที่การทำงานของระบบตรวจสอบ โดยที่ระบบมีส่วนการทำงาน ดังต่อไปนี้

### (1) การนำเข้าข้อมูล

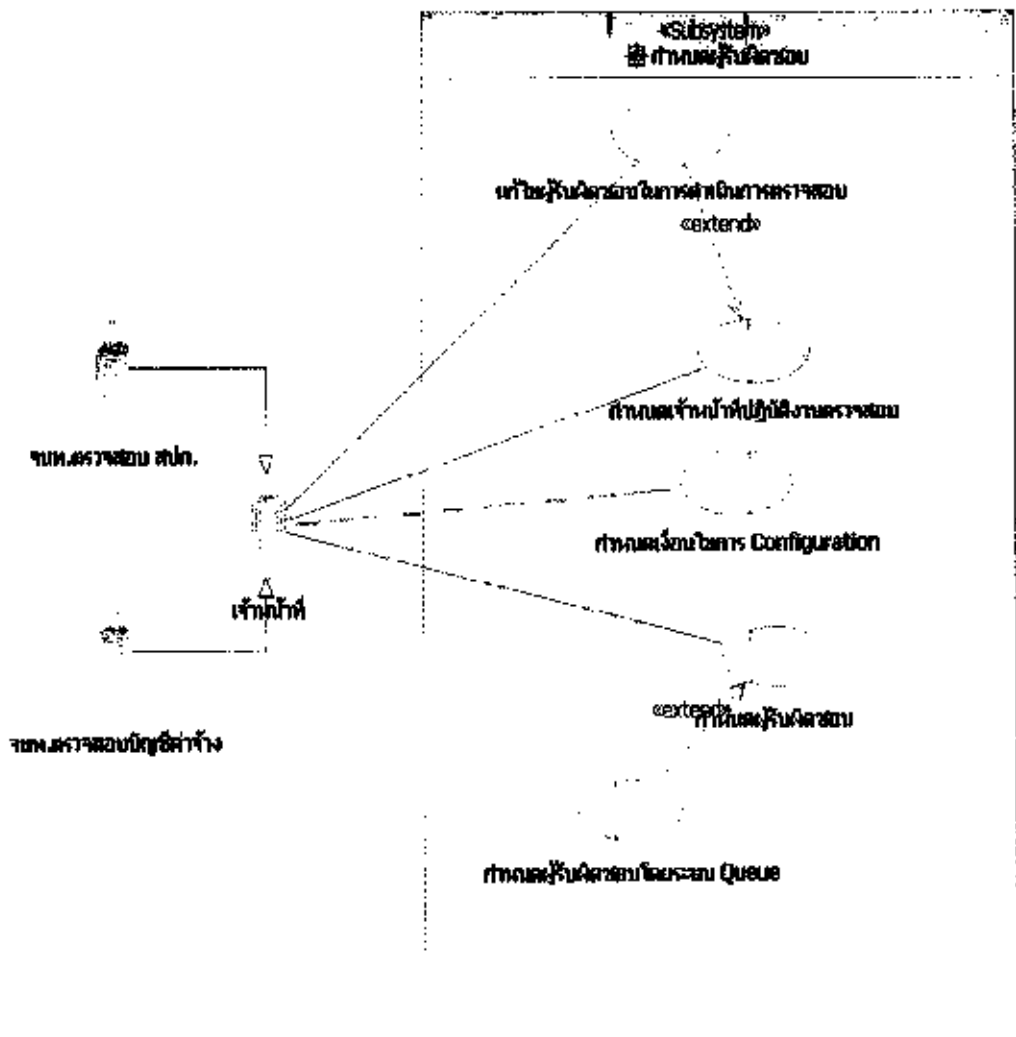
เป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าข้อมูลสถานประกอบการเพื่อเป็นข้อมูลตั้งต้นในการตรวจสอบ โดยมีช่องทางกรนำเข้า 4 ช่องทาง คือ บันทึกคำร้อง/คำขอ นำเข้าข้อมูลจากหน่วยงานภายนอก คัดเลือกข้อมูลสถานประกอบการจากฐานข้อมูลสำนักงานประกันสังคม (ต้องมีการอนุมัติผลการคัดเลือกจากเจ้าหน้าที่ระดับสูง) บันทึกสถานประกอบการที่ต้องการตรวจสอบ ระบบงานสามารถเชื่อมต่อกับการทำงานในระบบอื่นๆ ดังรูปที่ 4



รูปที่ 4 การนำเข้าข้อมูล

## (2) การกำหนดผู้รับผิดชอบ

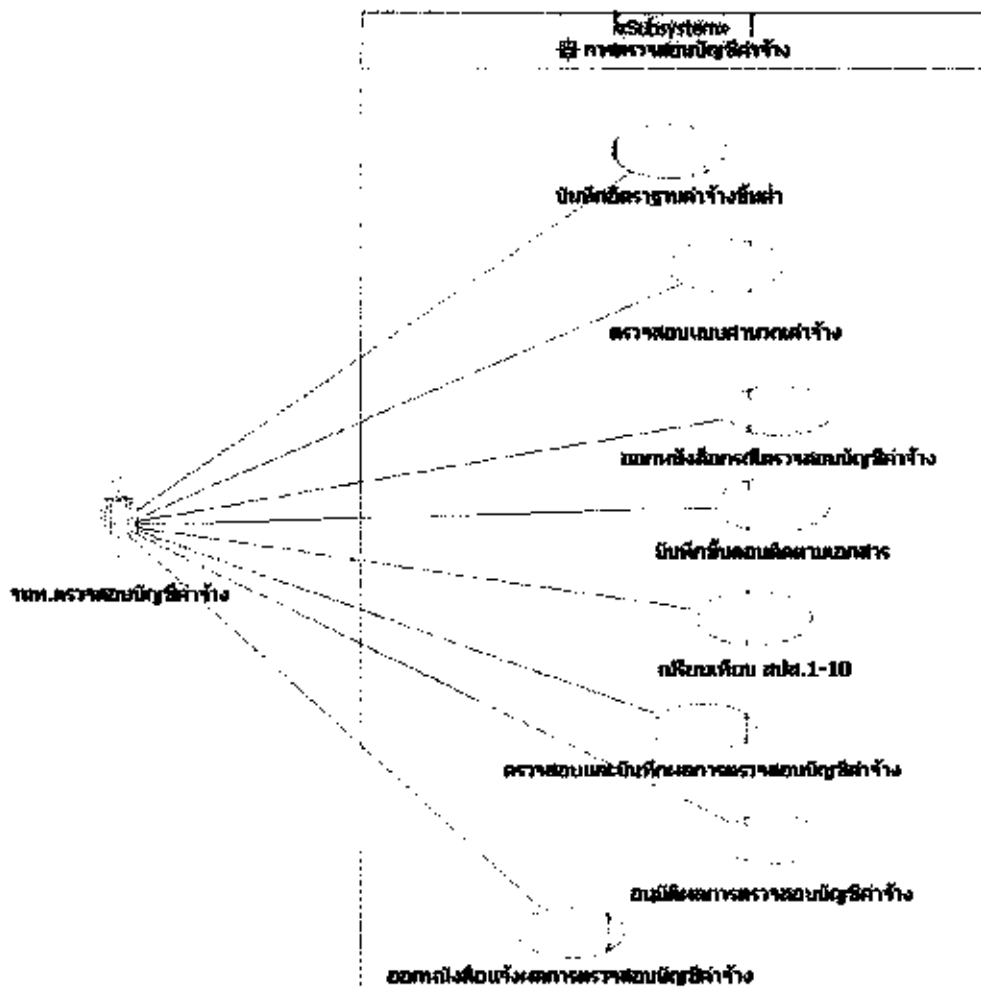
เป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบบัญชีค้าง และตรวจสอบสถานประกอบการ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 งาน คือ กำหนดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ตรวจสอบ กำหนดเงื่อนไขการ Configuration กำหนดผู้รับผิดชอบ กำหนดผู้รับผิดชอบโดยระบบ Queue แกะไขผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบ ดังรูปที่ 5



รูปที่ 5 การกำหนดผู้รับผิดชอบ

### (3) การตรวจสอบบัญชีค่าจ้าง

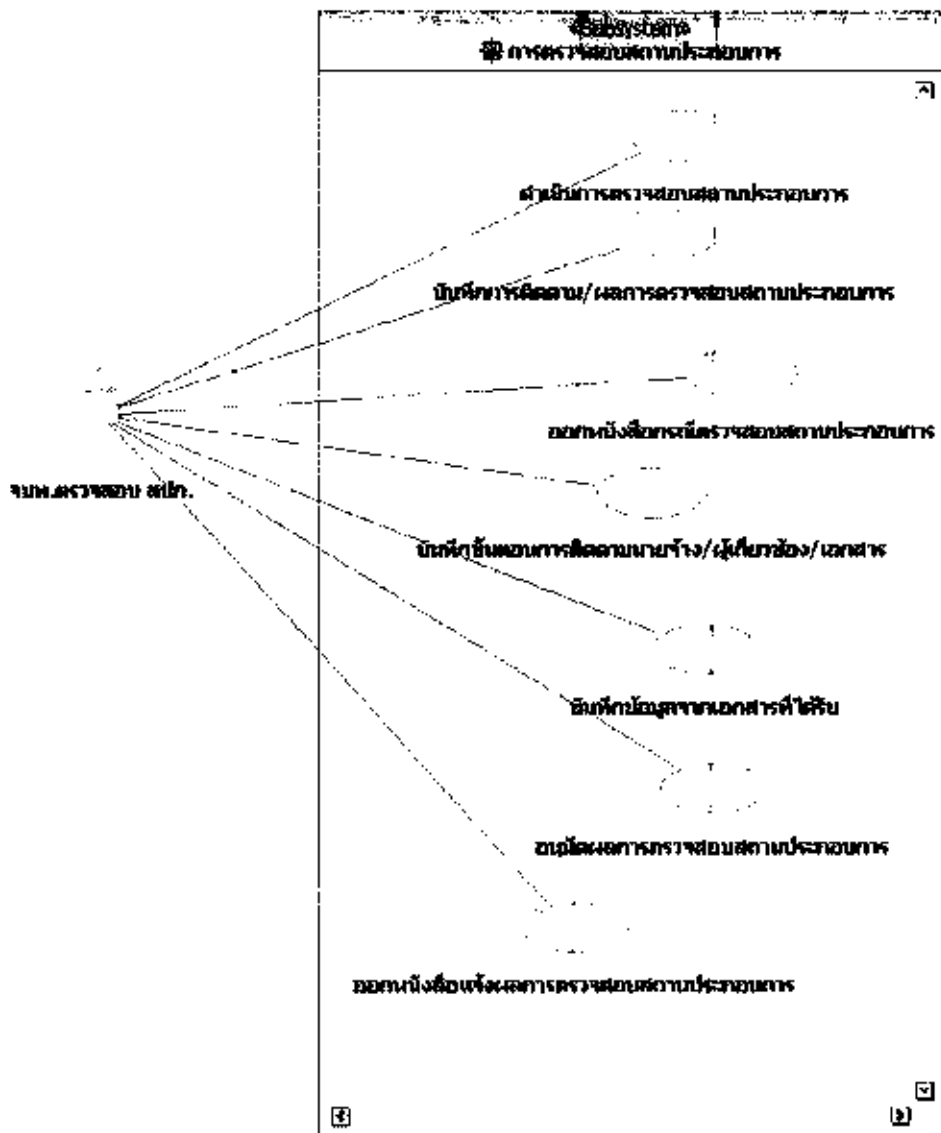
เป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบบัญชีค่าจ้าง ซึ่งแบ่งการทำงานออกเป็น 8 ส่วน คือ บันทึกอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ ตรวจสอบแบบคำนวณค่าจ้าง ออกหนังสือเกี่ยวกับการตรวจสอบบัญชีค่าจ้าง บันทึกขั้นตอนคิดตามเอกสาร เปรียบเทียบ สปส.1-10 ตรวจสอบและบันทึกผลการตรวจสอบบัญชีค่าจ้าง อนุมัติผลการตรวจสอบบัญชีค่าจ้าง ออกหนังสือแจ้งผลการตรวจสอบบัญชีค่าจ้าง ดังรูปที่ 6



รูปที่ 6 การตรวจสอบบัญชีค่าจ้าง

#### (4) การตรวจสอบสถานประกอบการ

เป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบสถานประกอบการ ซึ่งแบ่งการทำงานออกเป็น 7 ส่วน คือ ดำเนินการตรวจสอบสถานประกอบการ บันทึกการติดตาม/ผลการตรวจสอบสถานประกอบการ ออกหนังสือกรณีตรวจสอบสถานประกอบการ บันทึกขั้นตอนการติดตามนายจ้าง/ผู้เกี่ยวข้อง/เอกสาร บันทึกข้อมูลจากเอกสารที่ได้รับ อนุมัติผลการตรวจสอบสถานประกอบการ ออกหนังสือแจ้งผลการตรวจสอบสถานประกอบการ ดังรูปที่ 7



รูปที่ 7 การตรวจสอบสถานประกอบการ

**(5) การสอบถาม**

เป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับการสอบถาม หรือสืบค้นข้อมูลการตรวจสอบสถานประกอบการ และการตรวจสอบบัญชีค่าจ้าง ประสิทธิภาพแก้ไข ผลการตรวจสอบ และข้อมูลที่สำคัญอื่นๆ ที่ระบบได้ทำการจัดเก็บไว้ในระบบตรวจสอบ และระบบอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ระบบทะเบียนสถานประกอบการ / ผู้ประกันตน ระบบเงินสมทบ ระบบเงินทดแทน เป็นต้น

**(6) การออกรายงาน**

เป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับการออกรายงานต่างๆ ภายในระบบตรวจสอบ เช่น รายงานรายชื่อสถานประกอบการที่ต้องตรวจสอบบัญชีค่าจ้าง/สถานประกอบการ รายงานผลการตรวจสอบ รายงานสถิติการตรวจสอบสถานประกอบการ เป็นต้น

**(7) ปรับปรุงข้อมูลกลางของระบบ**

เป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงข้อมูลกลาง เช่น ผลการตรวจสอบ ขั้นตอนการติดตามเอกสาร อัตราค่าจ้างขั้นต่ำ เป็นต้น ที่ใช้ในระบบตรวจสอบซึ่งเจ้าหน้าที่สามารถเพิ่มเติม แก้ไข /ลบข้อมูลได้ตามเงื่อนไข หรือสิทธิที่ถูกกำหนดโดยผู้ดูแลระบบตรวจสอบ

รายละเอียดความต้องการปรากฏตามเอกสารข้อกำหนดความต้องการซอฟต์แวร์ สำหรับระบบตรวจสอบในโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศสงวนประกันสังคม



## บทที่ 5

### ปัญหาและอุปสรรค

#### ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน

การนำระบบสารสนเทศมาใช้เพื่อการพัฒนาการตรวจสอบสถานประกอบการ ตามกฎหมายประกันสังคม ในขั้นตอนการกำหนดรายละเอียดความต้องการของผู้ใช้ (User) เพื่อให้ นักวิเคราะห์ระบบ (System Analysis : SA ) มีความเข้าใจงานตรวจสอบสถานประกอบการ จนสามารถนำไปวิเคราะห์ระบบ ออกแบบระบบ และการถ่ายทอดความต้องการของผู้ใช้ (User) ไปสู่ผู้เขียนระบบ (Programmer) ได้อย่างมีประสิทธิภาพพบว่า มีปัญหาและอุปสรรค ดังนี้

#### 1. ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับงาน

##### 1.1 งานตรวจสอบสถานประกอบการ

เจ้าหน้าที่บางส่วนต้องออกปฏิบัติงานตรวจสอบภาคสนาม ส่งผลต่อการประชุมร่วมกันเพื่อให้ได้ข้อสรุปความต้องการของผู้ใช้ (User) และจัดทำรายละเอียดความต้องการ ไม่ครบถ้วน มีการขอปรับเปลี่ยน /ลดความต้องการอยู่เป็นระยะๆ

##### 1.2 งานตรวจสอบบัญชีค่าจ้าง

เป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถเฉพาะด้านบัญชี และความสามารถในการถ่ายทอด ประกอบกับรายละเอียดความต้องการของงานมีรายละเอียดมาก แต่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติส่วนใหญ่ไม่สามารถให้รายละเอียดความต้องการได้ครบถ้วน จำเป็นต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจให้กลุ่มผู้ใช้ (User) รวมทั้งปัญหาความยุ่งยากในการถ่ายทอดความเข้าใจให้นักวิเคราะห์ระบบ (System Analysis : SA ) ด้วย

##### 1.3 งานประสานการตรวจสอบ

เป็นงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) ขณะที่กองตรวจสอบไม่มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านนี้โดยตรง มีเพียงเจ้าหน้าที่ที่ใช้ประสบการณ์การทำงานด้านคอมพิวเตอร์เท่านั้น จึงต้องใช้เวลาในการประสานงานเพื่อให้ความเข้าใจตรงกัน

## 2. ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับบุคคล

### 2.1 เจ้าหน้าที่กองตรวจสอบในฐานะผู้ใช้(User)

2.1.1 ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) จึงทำให้ไม่สามารถกำหนดรายละเอียดความต้องการของผู้ใช้ (User) ได้อย่างครอบคลุมทุกกระบวนการทำงานของระบบตรวจสอบ

2.1.2 ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบงานที่เกี่ยวข้อง เช่น งานทะเบียนนายจ้าง / ผู้ประกันตน งานเงินสมทบ งานกองทุนเงินทดแทน งานนิติการ เป็นต้น จึงทำให้ไม่สามารถกำหนดรายละเอียดความต้องการเกี่ยวกับการนำข้อมูลจากระบบงานที่เกี่ยวข้องมาใช้ เพื่อการสนับสนุนการตรวจสอบสถานประกอบการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในทางกลับกันการให้รายละเอียดความต้องการส่งข้อมูลการติดตามผลการตรวจสอบไปให้ระบบงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต่อเนื่องตามหน้าที่และความรับผิดชอบของหน่วยงานนั้นๆ เพื่อให้แสดงผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดการปฏิบัติงานตรวจสอบสถานประกอบการ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ก็ปฏิบัติได้ไม่ครบถ้วน

### 2.2 นักวิเคราะห์ระบบ ( System Analysis : SA )

ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานตรวจสอบสถานประกอบการ และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น งานทะเบียนนายจ้าง / ผู้ประกันตน งานเงินสมทบ งานกองทุนเงินทดแทน งานนิติการ เป็นต้น จึงทำให้ต้องใช้เวลาในการศึกษารายละเอียดความต้องการของผู้ใช้ (User) ของทุกหน่วยงานที่มีการพัฒนาระบบร่วมกันอย่างครบวงจร

## บทที่ 6

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

#### บทสรุป

การศึกษารื่องการนำระบบสารสนเทศมาใช้เพื่อการพัฒนากระบวนการตรวจสอบสถานประกอบการตามกฎหมายประกันสังคม เป็นการศึกษาความต้องการใช้ระบบตรวจสอบ System Requirements Specification (SRS) เพื่อกำหนดรายละเอียดความต้องการของผู้ใช้ (User) ให้ครอบคลุมกระบวนการตรวจสอบทั้งหมด เพื่อให้นักวิเคราะห์ระบบเกิดความเข้าใจจนสามารถนำไปดำเนินการสร้างโปรแกรมรองรับได้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาวิธีการนำระบบสารสนเทศมาสนับสนุนการตรวจสอบสถานประกอบการ (2) เพื่อพัฒนารูปแบบการตรวจสอบสถานประกอบการให้สอดคล้องกับการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) มาสนับสนุน โดยการศึกษาความต้องการของผู้ใช้ (User) ที่มีหน้าที่ตรวจสอบสถานประกอบการภาคสนาม และผู้ใช้ (User) ที่มีหน้าที่ตรวจสอบบัญชีค่าจ้างของสถานประกอบการ เพื่อกำหนดขอบเขตความต้องการในภาพรวม และดำเนินการกำหนดรายละเอียดความต้องการใช้ระบบตรวจสอบ System Requirements Specification (SRS) เพื่อให้นักวิเคราะห์ระบบนำไปดำเนินการสร้างโปรแกรมระบบตรวจสอบรองรับการปฏิบัติงานตรวจสอบสถานประกอบการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

การศึกษาความต้องการของผู้ใช้ (User) ในภาพรวม แบ่งตามหน้าที่รับผิดชอบ ได้ 2 งาน คือ (1) งานตรวจสอบสถานประกอบการ (2) งานตรวจสอบบัญชีค่าจ้าง ผู้ใช้ (User) ทั้ง 2 งาน มีความต้องการฐานข้อมูลสถานประกอบการเพื่อการตรวจสอบ ต้องการให้ระบบช่วยในการพิมพ์แบบตรวจสอบ และหนังสือต่างๆ ที่ต้องใช้ตามแนวปฏิบัติการตรวจสอบสถานประกอบการ และตรวจสอบบัญชีค่าจ้าง จัดเก็บประวัติ /ผลการติดตามและตรวจสอบ จัดทำรายงาน /สถิติการตรวจสอบ และเชื่อมโยงกับระบบที่เกี่ยวข้อง ผู้ใช้ (User) งานตรวจสอบบัญชีค่าจ้างต้องการให้ระบบดำเนินการตรวจสอบบัญชีค่าจ้างได้ด้วยการดำเนินการกำหนดรายละเอียดความต้องการของผู้ใช้ (User) จากความต้องการในภาพรวม ผู้ใช้ (User) ระบบตรวจสอบต้องการให้ระบบสามารถโอนงาน หรือขอความร่วมมือให้ตรวจสอบสถานประกอบการ ระหว่างกองตรวจสอบ สำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ /จังหวัด /สาขา

และมีการรับ – ส่งงาน เพื่อดำเนินการต่อเนื่องระหว่างงานตรวจสอบสถานประกอบการ ภาคสนามกับงานตรวจสอบบัญชีค่าจ้าง และเชื่อมโยงกับระบบงานที่เกี่ยวข้องได้ รายละเอียด ความต้องการของผู้ใช้ (User) ตามความต้องการในภาพรวม มี 7 กระบวนงาน คือ (1) การ นำเข้าข้อมูล จากหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอก เพื่อสร้างฐานข้อมูลการตรวจสอบ สถานประกอบการ (2) การกำหนดผู้รับผิดชอบ เพื่อการควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (3) การตรวจสอบบัญชีค่าจ้าง ให้ระบบดำเนินการตรวจสอบบัญชีค่าจ้างตามแนวปฏิบัติการ ตรวจสอบบัญชีค่าจ้างของกองตรวจสอบ โดยระบบจะต้องประมวลผลการตรวจสอบบัญชี ค่าจ้างจากข้อมูลค่าจ้างในฐานข้อมูลประกันสังคม และข้อมูลค่าจ้างที่ได้รับจากนายจ้าง ตลอดจนแสดงผลการตรวจสอบ ส่งให้หัวหน้างาน /หัวหน้าฝ่ายอนุมัติผล จัดเก็บผลการ ตรวจสอบ ส่งข้อมูลไปให้ระบบที่เกี่ยวข้อง และออกหนังสือแจ้งผลพร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้อง ส่งให้นายจ้าง (4) การตรวจสอบสถานประกอบการ ให้ระบบเรียกข้อมูลสถานประกอบการ จากฐานข้อมูลประกันสังคม มาแสดงในแบบตรวจสอบสถานประกอบการ (สปส. 5-02) เมื่อ ผู้ใช้ต้องการ และสามารถสั่งพิมพ์หนังสือส่งให้นายจ้าง ได้ ตามแนวปฏิบัติการตรวจสอบ สถานประกอบการ ตลอดจนแสดงผลการตรวจสอบ ส่งให้หัวหน้างาน /หัวหน้าฝ่ายอนุมัติผล จัดเก็บผลการตรวจสอบ ส่งข้อมูลไปให้ระบบที่เกี่ยวข้อง และออกหนังสือแจ้งผลพร้อม เอกสารที่เกี่ยวข้อง (5) การสอบถาม เพื่อการสืบค้นข้อมูลการตรวจสอบสถานประกอบการ และข้อมูลอื่นๆ จากฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง (6) การออกรายงาน เพื่อการรายงานผลการ ปฏิบัติงาน และจัดทำสถิติการตรวจสอบสถานประกอบการ (7) การปรับปรุงข้อมูล เพื่อให้ เกิดความคล่องตัว และข้อมูลมีความปลอดภัย ต้องผ่านการอนุมัติจากผู้ใช้ (User) ระดับสูง

ผลการดำเนินงานสามารถกำหนดรายละเอียดความต้องการของผู้ใช้ (User) ระบบตรวจสอบ System Requirements Specification (SRS) เพื่อให้ นักวิเคราะห์ระบบนำไป ดำเนินการสร้าง โปรแกรมระบบตรวจสอบมาสนับสนุนการตรวจสอบสถานประกอบการ และพัฒนารูปแบบการตรวจสอบสถานประกอบการให้สอดคล้องกับการนำระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ (Information Technology) มาสนับสนุน

ปัญหาและอุปสรรคในการกำหนดรายละเอียดความต้องการของผู้ใช้ (User) ระบบตรวจสอบ System Requirements Specification (SRS) สรุปได้ 2 ประเภท คือ (1) ปัญหา และอุปสรรคเกี่ยวกับงาน งานตรวจสอบบัญชีค่าจ้าง และงานประสานเป็นงานที่ต้องใช้ผู้มี ความรู้เฉพาะด้าน (2) ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับบุคคล เจ้าหน้าที่กองตรวจสอบขาดความรู้

ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) และนักวิเคราะห์ระบบ ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานตรวจสอบสถานประกอบการ และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง จากปัญหาและอุปสรรคดังกล่าว ทำให้การดำเนินการกำหนดรายละเอียดความต้องการของผู้ใช้ (User) ระบบตรวจสอบ System Requirements Specification (SRS) ต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจ

#### **ข้อเสนอแนะ**

##### **ด้านการสรรหาบุคลากร**

การบรรจุแต่งตั้งบุคลากรให้ปฏิบัติงานในกองตรวจสอบ ควรบรรจุแต่งตั้งผู้ที่มีความรู้เฉพาะด้านกฎหมายอย่างน้อย 1 อัตรา ในฝ่ายมาตรฐานตรวจสอบสถานประกอบการ เพื่อทำหน้าที่ตอบปัญหา ให้คำปรึกษา แนะนำ และประสานงานเกี่ยวกับกฎหมาย บรรจุแต่งตั้งผู้ที่มีความรู้เฉพาะด้านการบัญชีในฝ่ายมาตรฐานตรวจสอบบัญชีค้าง เพื่อทำหน้าที่ตอบปัญหา ให้คำปรึกษา แนะนำ และประสานงานเกี่ยวกับการบัญชี บรรจุแต่งตั้งผู้ที่มีความรู้เฉพาะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) อย่างน้อย 1 อัตรา ในฝ่ายประสานการตรวจสอบ เพื่อทำหน้าที่ตอบปัญหา ให้คำปรึกษา แนะนำ และประสานงานเกี่ยวกับการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) เพื่อการตรวจสอบสถานประกอบการ

##### **ด้านผู้ปฏิบัติงาน**

ควรพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในกองตรวจสอบให้มีความรู้ความเข้าใจระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) โดยการจัดโครงการฝึกอบรม หรือ จัดทำโครงการ Knowledge Management (KM) ให้ความรู้เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) อย่างต่อเนื่อง

## บรรณานุกรม

- เกรียงศักดิ์ วัฒนะรัตน์. 2549. ผู้บังคับบัญชากับการสอนงาน (Coaching). วารสารสมาคมนัก  
ฝึกอบรมแห่งประเทศไทย ฉบับที่ 32 มกราคม – มิถุนายน 2549.
- พิชัย เหลืองอรุณ. 2548. ค้นเมื่อ 9 ตุลาคม 2551. จาก <http://www.csc.ku.ac.th/~qa-csc/niyam.html>
- สุชาดา กิระนันท์. 2541. เทคโนโลยีสารสนเทศสถิติ: ข้อมูลในระบบสารสนเทศ.  
กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมใจ ลักษณ์. 2549. การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เพิ่ม  
ทรัพย์ การพิมพ์.
- เสนาะ ทิเยาว์. 2546. หลักการบริหาร. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.  
อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. 2551. ค้นเมื่อ 9 ตุลาคม 2551. จาก  
<http://www.hrcenter.co.th/HRKnowView.asp?id=170>
- เอกสารความรู้ เรื่อง การจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) กับการบริหารราชการ  
สมัยใหม่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ตอน “การสอนงาน” เพื่อการถ่ายทอด  
ความรู้ในองค์กร. 2551. ค้นเมื่อ 1 พฤศจิกายน 2551. จาก  
<http://www.thailocaladmin.go.th/work/km/home/kmstory/kmstory7.htm>
- Armstrong Michael. 2546. How to be an even better manager. (ยงยุทธ ยุทธยุทธ, ผู้แปล).  
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ Good Morning.
- Laudon K.C. & Laudon J. P. 2001. Essentials of management information systems:  
Organization and technology in the enterprise. 4<sup>th</sup> ed. Upper Saddle River, NJ:  
Prentice Hall.
- Laudon K.C. & Laudon J.P. 2003. Management Information Systems Managing The Digital  
firm (สัถยฤทธิ์ สว่างวรรณ, ผู้แปล). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น  
อินโคไรนา.