



การพัฒนาาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลของเทศบาลตำบลโคตาบารู
อำเภอรามัน จังหวัดยะลา

**Development of Personnel Management Information System for Kotabaru Tambon
Municipality Office, Raman District, Yala Province**

อุไรณี กอมะ

Urainee Korma

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Public administration

Prince of Songkla University

2554

ชื่อสารนิพนธ์	การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคล ของเทศบาลตำบลโกตาบารู อำเภอรามัน จังหวัดยะลา
ผู้เขียน	อุไรณี กอมะ
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2553

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลของเทศบาลตำบลโกตาบารู ให้มีความถูกต้อง ทันสมัย สมบูรณ์ และเรียกใช้งานง่าย ตามกรอบงาน 5 ด้าน ประกอบด้วย การจัดทำทะเบียนประวัติ การเลื่อนระดับ การโอนย้าย การเลื่อนขั้นเงินเดือน และการปฏิบัติราชการ ตามกระบวนการพัฒนาระบบ 5 ขั้นตอน ประกอบด้วย การศึกษาระบบ การวิเคราะห์ระบบ การออกแบบระบบ การนำระบบไปใช้ และการบำรุงรักษาและทบทวนระบบ โดยใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ดำเนินการพัฒนา 2 วนรอบ ในแต่ละวนรอบ ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การปฏิบัติ (Action) การสังเกต (Observation) และการสะท้อนผล (Reflection)

จากการวิจัยของคณะทำงานที่เกี่ยวข้องของเทศบาลตำบลโกตาบารูพบว่า ปัญหาที่พบก่อนที่จะมีโปรแกรมระบบสารสนเทศด้านการบริหารงานบุคคล คือการจัดเก็บเอกสารที่ยังไม่เป็นระบบ ใช้เวลาในการค้นหา ข้อมูลไม่สมบูรณ์ ดังนั้น เมื่อได้ใช้กลยุทธ์ที่ประกอบด้วย การประชุมระดมสมองและการประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อออกแบบโปรแกรมระบบสารสนเทศด้านการบริหารงานบุคคล โดยโปรแกรมดังกล่าวได้ถูกออกแบบและพัฒนาขึ้นจากโปรแกรมไมโครซอฟต์ แอ็กเซส 2003 (Microsoft Access 2003) ซึ่งเป็นโปรแกรมที่รองรับด้านฐานข้อมูลได้เป็นอย่างดี หน้าหลักของโปรแกรมจะอยู่ในรูปแบบของข้อมูลตามบัตรประวัติเป็นหลัก ทำให้ทราบถึงข้อมูลพื้นฐานหรือประวัติที่จำเป็นของแต่ละบุคคล และตามด้วยกรอบข้อมูลทั้ง 5 ด้าน ทำให้ระบบสารสนเทศการบริหารงานบุคคลมีความถูกต้อง ทันสมัย สมบูรณ์ และเรียกใช้งานง่ายสำหรับผู้บริหาร บุคลากร และผู้ที่เกี่ยวข้อง

Minor Thesis Title	Development of Personnel Management Information System for Kotabaru Tumbon Municipality Office, Raman District, Yala Province
Author	Urainee Korma
Major Program	Public Administration
Academic Year	2010

ABSTRACT

This study aimed to develop the personnel management information system for Kotabaru Tumbon Municipality Office in terms of accuracy, completeness, up to date, and ease of accessibility of the personnel information. The system encompassed five areas of personnel information: personnel records, position upgrade, relocation, promotion of salaries and work responsibilities. The developmental process followed the five-step procedure of exploring, analyzing, designing, implementing and maintaining and finally reviewing the system. The action research design was applied within the two-cycled development procedure. Each developmental cycle included the steps of planning, action, observation, and reflection.

Data collected from the personnel management working team at Kotabaru Tumbon Municipality Office revealed that the problems they confronted prior to the development of the personnel management information system were unsystematic sorting system of the information. This caused the problems of difficult accessibility and time consuming and incompleteness of the information. The developing process of personnel management information system has been conducted through the process of meeting, brainstorming, and working things out in a workshop. Microsoft Access 2003 was used to develop the system for it can support the database sorting system properly. The program main menu was shown in the format of individual's personal information and this is convenient for accessing the baseline information of individual personnel. The five areas of personnel information consisting of personnel records, position upgrade, relocation, promotion of salaries and work performance will then be easily accessible. With this capacity, personnel information will therefore be easy to be validated, and accessible to all responsible persons including administrators, the personnel themselves and other concerned people.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ก็ด้วยความกรุณาและการแนะนำจาก อาจารย์พูนศักดิ์ เงินหมื่น อาจารย์ที่ปรึกษาและประธานคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่ได้ให้ความรู้ ให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำตลอดจนการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ดร.อนุเจริณวงศ์ระยับ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ กรรมการสอบสารนิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำ ปรับปรุงแก้ไข ข้อคิดเห็นที่มีคุณค่า และเป็นประโยชน์ต่อสารนิพนธ์ ผู้เขียน ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกฝ่ายและเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลโกตาบารู อำเภอรามัน จังหวัดยะลา ที่ให้ความร่วมมือและเป็นคณะทำงานในการวิจัย ในครั้งนี้

อุไรณี กอมะ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
ABSTRACT	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
รายการตาราง	(8)
รายการภาพประกอบ	(9)
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ขอบเขตการศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
ข้อมูล	6
สารสนเทศ	8
ระบบสารสนเทศ	11
การพัฒนาระบบสารสนเทศ	15
การวิจัยเชิงปฏิบัติการ	21
การบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองท้องถิ่น	24
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบล โกตาบารู	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา	
พื้นที่ดำเนินการ	38
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	43
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	44
การวิเคราะห์ข้อมูล	44

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 4 ผลการศึกษา	หน้า
การดำเนินการพัฒนาในวงรอบที่ 1	45
การสะท้อนผลการพัฒนาในวงรอบที่ 1	56
การดำเนินการพัฒนาในวงรอบที่ 2	58
การสะท้อนผลการพัฒนาในวงรอบที่ 2	59
Model การออกแบบระบบฐานข้อมูลโปรแกรมระบบสารสนเทศฯ	61
บทที่ 5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	64
อภิปรายผล	66
ข้อเสนอแนะ	68
การสัมภาษณ์ผู้ใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศฯ	69
บรรณานุกรม	72
ภาคผนวก	
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	75
การประชุมระดมสมอง	
ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาระบบ	76
ขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระบบ	77
การสัมภาษณ์	
ขั้นตอนที่ 3 การออกแบบระบบ	78
ขั้นตอนที่ 4 การนำระบบไปใช้	81
ขั้นตอนที่ 5 การบำรุงรักษาและทบทวนระบบ	83
ประวัติผู้เขียน	84

รายการตาราง

ตาราง	หน้า
1. แผนปฏิบัติการพัฒนาระบบสารสนเทศบริหารงานบุคคล	40- 41
2. การสัมภาษณ์ผู้ใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศฯ	69 - 71

รายการภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1. คุณสมบัติของข้อมูลที่ดี	8
2. ภาพประกอบระบบสารสนเทศ	12
3. ภาพประกอบการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research Spiral)	23
4. ภาพประกอบแผนภูมิโครงสร้างของเทศบาลตำบลโกตาบารู	32
5. ภาพประกอบ 5 หน้าหลักของโปรแกรม	51
6. ภาพประกอบ 6 แสดงข้อมูลประวัติบุคคล	52
7. ภาพประกอบ 7 แสดงข้อมูลการเลื่อนระดับ	53
8. ภาพประกอบ 8 แสดงข้อมูลการโอนย้าย	53
9. ภาพประกอบ 9 แสดงข้อมูลการเลื่อนขึ้นเงินเดือน	54
10. ภาพประกอบ 10 แสดงข้อมูลการปฏิบัติราชการ	55

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีความสำคัญเกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตของมนุษย์แทบทุกด้าน และเทคโนโลยีสารสนเทศยังมีบทบาทในหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดใหญ่หรือขนาดเล็ก ล้วนจำเป็นต้องใช้อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และยังมีผลกระทบอย่างกว้างขวางในสาขาต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ในระดับบุคคลและองค์กร ทำให้มีการนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ทำงานในสาขาวิชาชีพต่างๆ เช่น ธุรกิจ กฎหมาย วิทยาศาสตร์ การศึกษา การแพทย์ สาธารณสุข วิศวกรรมศาสตร์ และงานบริการสังคม ด้านต่างๆ สำหรับองค์กรที่สามารถจัดการกับสารสนเทศได้ดีภายใต้การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวย่อมจะดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้มีความได้เปรียบในการแข่งขัน และช่วยทำให้เกิดความพอใจในการทำงานมากขึ้น ซึ่งจะนำพาองค์กรไปสู่วัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้

ระบบสารสนเทศเกิดจากการศึกษาและวิเคราะห์ขั้นตอนการทำงานและข้อมูลประเภทต่าง ๆ ที่ใช้งานในองค์กรแล้วนำมาจัดเป็นระบบ เพื่อให้ผู้ใช้งานและผู้บริหารสามารถใช้ระบบให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน และยังทำให้มีสารสนเทศสำหรับใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหาร ในการกำหนดทิศทางดำเนินงานและเป้าหมายขององค์กร ระบบสารสนเทศที่จะทำงานได้สำเร็จนั้นจำเป็นต้องอาศัยศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการบันทึก จำแนก และประมวลผลข้อมูลต่าง ๆ ให้เป็นสารสนเทศตามต้องการ (ประสิทธิ์ ทิมพุดิ และ ครรชิต มาลัยวงศ์ , 2549) ซึ่งมีหน่วยงานหลายแห่งที่นำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงาน และบริการประชาชน เช่น ระบบแผนที่ภาษี ระบบบริหารงานบุคคล ระบบบัญชีการเงิน เป็นต้น

การบริหารงานบุคคลหรือการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นงานส่วนหนึ่งของหน่วยงาน และเป็นหน้าที่สำคัญของผู้บริหารที่จะจัดและดำเนินงานเกี่ยวกับการวางแผน การวางแผนกำลังคน และแนวปฏิบัติสำหรับบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อใช้คนให้ปฏิบัติงานได้ดีที่สุด และเกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลในการทำงาน ส่วนกระบวนการบริหารงานเป็นกระบวนการต่อเนื่องและมีความสัมพันธ์กับบุคคล ตั้งแต่ก่อนเริ่มต้นการทำงาน ระหว่างปฏิบัติงาน และขณะพ้นจากหน้าที่การทำงาน ก่อนเริ่มต้นการทำงาน ได้แก่ งานวางแผนนโยบาย วางแผนกำลังคน การกำหนดตำแหน่งเงินเดือน การสรรหา บรรจุและแต่งตั้งบุคคล ขณะปฏิบัติงานหรือระหว่างปฏิบัติงาน ได้แก่ การทดลองปฏิบัติงาน การจัดทำทะเบียนประวัติ การประเมินผลและการพิจารณาความดีความชอบ การ

พัฒนาบุคลากร การดำเนินการทางวินัย และการจัดสวัสดิการประโยชน์ตอบแทน ขณะพ้นจากหน้าที่ ได้แก่ การให้ออกจากงาน และการพิจารณาบำเหน็จบำนาญ (ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2544)

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารงานบุคคลของตนเอง คือ มีอำนาจหน้าที่ด้านการบริหารงานบุคคลหรือการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในหน่วยงาน ซึ่งครอบคลุมการบริหารงานบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ของตนเองนับตั้งแต่การวางแผนกำลังคน การรับสมัคร การสอบสัมภาษณ์ การบรรจุแต่งตั้ง การเลื่อน ลด ปลด ย้าย การจูงใจ การปูนบำเหน็จรางวัล การลงโทษ วินัย จรรยาบรรณ การพัฒนา การฝึกอบรม ค่าตอบแทน สวัสดิการ และสันตนาการ (บัณฑิต รัตนสัมพันธ์ และนราธิป ศรีราม , 2546) ซึ่งสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 มาตรา 281 บัญญัติไว้ว่า “รัฐจะต้องให้ความสำคัญแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการแก้ปัญหาในพื้นที่” และมาตรา 831 บัญญัติไว้ว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง”

เทศบาลตำบลโกตาบารู ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานบุคคล เนื่องจากปัจจุบันงานบริหารงานบุคคลของเทศบาลยังไม่มี การดำเนินการที่เป็นระบบที่ชัดเจน ข้อมูลบุคลากรจัดเก็บในรูปของเอกสาร เก็บในแฟ้มทะเบียนประวัติ บางส่วนเก็บรวบรวมในคอมพิวเตอร์เพื่อประโยชน์ในการรายงานข้อมูลให้จังหวัดทราบเท่านั้น ข้อมูลดังกล่าวจึงไม่เป็นปัจจุบัน ประกอบกับเทศบาลตำบลโกตาบารู มีจำนวนบุคลากรในสังกัด รวมทั้งสิ้น 65 คน แยกเป็นพนักงานเทศบาล จำนวน 14 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 3 คน และพนักงานจ้าง จำนวน 48 คน (พนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน 16 คน พนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 32 คน) ข้อมูล ณ วันที่ 1 ธันวาคม 2553 การจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลที่ยังมีข้อบกพร่อง ไม่สามารถวิเคราะห์และประมวลผล การสืบค้นข้อมูลต้องใช้เวลานาน ไม่ทันต่อความต้องการของผู้ใช้ข้อมูล ไม่ว่าจะเป็นเจ้าของประวัติเองซึ่งจำเป็นต้องใช้ข้อมูลในการเลื่อนระดับ คัดเลือก/สอบคัดเลือก หรือผู้บริหารของเทศบาลซึ่งต้องการใช้ข้อมูลบุคลากรเพื่อใช้ในการวางแผนและตัดสินใจในการบริหารงานบุคคล

ผู้ศึกษาค้นคว้าในฐานะที่ดำรงตำแหน่งบุคลากร ซึ่งมีหน้าที่ควบคุมดูแลและกำกับ การปฏิบัติงานด้านการบริหารงานบุคคลของเทศบาลตำบลโกตาบารู จึงได้ตระหนักถึงปัญหาต่างๆ เช่น

การจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลที่ยังไม่สามารถวิเคราะห์และประมวลผลในการนำมาใช้งานได้ รวดเร็วตามที่ได้กล่าวมาแล้วในข้างต้น และเห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อ การบริหารงานบุคคล โดยศึกษาและพัฒนาระบบสารสนเทศบริหารงานบุคคล ซึ่งเป็นการพัฒนา โปรแกรมบันทึกข้อมูลบุคลากร ให้เป็นระบบที่สามารถบันทึกและสืบค้นข้อมูลได้ง่าย เพียงแค่ พิมพ์ชื่อของบุคคลที่ต้องการสืบค้น ก็จะปรากฏข้อมูลทั้งหมดของบุคคลนั้น ๆ ทันที ซึ่งจะทำให้ การบริหารงานบุคคลมีความถูกต้อง แม่นยำมากขึ้น สามารถใช้ประโยชน์เพื่อประกอบการตัดสินใจ ในการบริหารจัดการ การตัดสินใจ และการวางแผนในการบริหารงานของผู้บริหาร ตลอดจนเพิ่ม ศักยภาพในการให้บริการข้อมูลบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การศึกษา

เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศบริหารงานบุคคลของเทศบาลตำบลโกตาบารู ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านทะเบียนประวัติ การเลื่อนระดับ การโอนย้าย การเลื่อนขั้นเงินเดือน และการปฏิบัติราชการ ให้ มีความถูกต้อง ทันสมัย สมบูรณ์ และเรียกใช้งาน

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตในเชิงพื้นที่ การศึกษานี้ศึกษาเฉพาะการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลของเทศบาลตำบลโกตาบารู อำเภอรามัน จังหวัดยะลาเท่านั้น

ขอบเขตในเชิงเนื้อหา เป็นการศึกษาสารสนเทศบริหารงานบุคคลของเทศบาล ตำบลโกตาบารู เพื่อพัฒนาข้อมูลบุคลากรให้มีความถูกต้อง ทันสมัย สมบูรณ์ และเรียกใช้งาน ภายใต้กรอบการบริหารงานบุคคล 5 ด้าน ได้แก่ การจัดทำทะเบียนประวัติ การเลื่อนระดับ การ โอนย้าย การเลื่อนขั้นเงินเดือน และการปฏิบัติราชการ

ข้อจำกัดของการศึกษา ผู้ดำเนินการศึกษาวิจัยได้กำหนดกรอบการบริหารงานบุคคลที่จะ ใช้ในการศึกษาเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศ เพียง 5 ด้าน เนื่องจากขอบข่ายงานบริหารบุคคลของ เทศบาลมีหลายด้านและต้องใช้ระยะเวลาในการศึกษาวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ระบบ (System) หมายถึง การนำองค์ประกอบต่าง ๆ ได้แก่ คน (People) ทรัพยากร (Resource) แนวคิด (Concept) และกระบวนการ (Process) มาผสมผสานการทำงานร่วมกันเพื่อให้ บรรลุเป้าหมายใดอย่างหนึ่งตามที่ได้ออกแบบไว้ เช่น ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน บุคคล เป็นต้น

2. วงจรการพัฒนากระบวน (System Development Life Cycle : SDLC) หมายถึง กระบวนการทางความคิด ในการพัฒนาระบบสารสนเทศการบริหารงานบุคคล เพื่อแก้ปัญหาของเทศบาลตำบลโกตาบารู และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ โดยระบบที่จะพัฒนา มี 5 ขั้นตอน คือ การศึกษาระบบ การวิเคราะห์ระบบการออกแบบระบบ การนำระบบไปใช้ และการบำรุงรักษาและทบทวนระบบ

3. สารสนเทศ (Information) หมายถึง ข้อมูลที่ผ่านกระบวนการเก็บรวบรวม เรียงเรียง ที่ผ่านการประมวลผลและวิเคราะห์แล้ว ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้

4. ระบบสารสนเทศ (Information System) หมายถึง การรวบรวมองค์ประกอบต่างๆ (ข้อมูล การประมวลผล การเชื่อมโยง เครือข่าย) เพื่อนำเข้า (Input) สู่อุปกรณ์ แล้วนำมาผ่านกระบวนการ (Process) ที่ใช้คอมพิวเตอร์ช่วยเพื่อเรียบเรียง เปลี่ยนแปลง และจัดเก็บ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ (Output) ที่สามารถใช้สนับสนุนการตัดสินใจของหน่วยงานได้

5. การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคล หมายถึง การดำเนินการเปลี่ยนแปลงระบบสารสนเทศบริหารงานบุคคลเทศบาลตำบลโกตาบารู จากระบบทำด้วยมือ มาใช้ระบบอัตโนมัติที่ใช้คอมพิวเตอร์ดำเนินการ โดยใช้โปรแกรมประยุกต์ที่มีศักยภาพ สนองต่อการใช้ฐานข้อมูลที่กำหนดขึ้น เพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้อง ทันสมัย สมบูรณ์ และเรียกใช้งาน โดยพัฒนาตามวงจรพัฒนาระบบ 5 ขั้นตอน ดังนี้

5.1 การศึกษาระบบ หมายถึง การศึกษาสภาพที่เป็นจริงและปัญหาของระบบสารสนเทศบริหารงานบุคคลเทศบาลตำบลโกตาบารู

5.2 การวิเคราะห์ระบบ หมายถึง การศึกษาระบบข้อมูลสารสนเทศบริหารงานบุคคลเทศบาลตำบลโกตาบารู เพื่อต้องการทราบจุดแข็ง จุดอ่อน และความต้องการของผู้ใช้ระบบ

5.3 การออกแบบระบบ หมายถึง การนำผลของการวิเคราะห์ระบบมาออกแบบระบบเพื่อให้ได้โปรแกรมการประมวลผลบริหารงานบุคคลเทศบาลตำบลโกตาบารู

5.4 การนำระบบไปใช้ หมายถึง การติดตั้ง การเตรียมข้อมูล และการใช้โปรแกรมที่สร้างขึ้น เพื่อให้โปรแกรมสามารถสนองความต้องการของผู้ใช้ระบบสารสนเทศบริหารงานบุคคลเทศบาลตำบลโกตาบารู

5.5 การบำรุงรักษาและทบทวนระบบ หมายถึง การตรวจสอบและปรับปรุงจุดอ่อนของโปรแกรมประมวลผลสารสนเทศบริหารงานบุคคลเทศบาลตำบลโกตาบารู เพื่อให้สารสนเทศมีความถูกต้อง ทันสมัย สมบูรณ์ และเรียกใช้งาน

6. ระบบสารสนเทศบริหารงานบุคคล หมายถึง กระบวนการจัดทำข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหารงานบุคคลของเทศบาลตำบลโกตาบารู ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ การจัดทำทะเบียนประวัติ การเลื่อนระดับ การโอนย้าย การเลื่อนขั้นเงินเดือน และการปฏิบัติราชการ

7. การประชุมระดมสมอง หมายถึง การประชุมที่ช่วยให้กลุ่มผู้ร่วมศึกษาวิจัยได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระในการศึกษาและวิเคราะห์ระบบสารสนเทศบริหารงานบุคคล เทศบาลตำบลโกตาบารู

8. การประชุมเชิงปฏิบัติการ หมายถึง การประชุมเพื่อหาแนวทางในการดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศบริหารงานบุคคลเทศบาลตำบลโกตาบารู ของกลุ่มผู้ร่วมศึกษาวิจัย

9. ความถูกต้อง หมายถึง ข้อมูล สารสนเทศ เกี่ยวกับบุคลากรของเทศบาลตำบลโกตาบารู มีความถูกต้องตรงตามความเป็นจริง

10. ทันสมัย หมายถึง ข้อมูล สารสนเทศ เกี่ยวกับบุคลากรของเทศบาลตำบลโกตาบารู ที่เป็นปัจจุบัน

11. ความสมบูรณ์ หมายถึง ข้อมูล สารสนเทศเกี่ยวกับบุคลากรของเทศบาลตำบลโกตาบารู มีรายละเอียดครบถ้วน

12. เรียกใช้งาน หมายถึง ข้อมูล สารสนเทศเกี่ยวกับบุคลากรของเทศบาลตำบลโกตาบารู สามารถสืบค้นได้สะดวกรวดเร็ว

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลของเทศบาลตำบลโกตาบารู ในครั้งนี้ สามารถใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานของผู้บริหารเพื่อวางแผนพัฒนาเทศบาลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. ผลการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลของเทศบาลตำบลโกตาบารู ในครั้งนี้สามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ในการนำไปใช้พัฒนาระบบสารสนเทศขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. เพื่อให้ระบบสารสนเทศด้านการบริหารงานบุคคล ของเทศบาลตำบลโกตาบารู มีความสมบูรณ์ ทันสมัย สามารถเรียกดูข้อมูลพนักงานได้รวดเร็ว พร้อมทั้งสามารถแก้ไข หรือปรับปรุงข้อมูลพนักงานได้โดยสะดวกยิ่งขึ้น

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องการพัฒนาาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลของเทศบาลตำบลโกตาบารู ใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ซึ่งผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาเอกสารและแนวคิดต่าง ๆ ได้แก่ แนวคิดเกี่ยวกับข้อมูล สารสนเทศ ระบบสารสนเทศ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ แนวคิดเกี่ยวกับการวิจัยเชิงปฏิบัติการ สภาพทั่วไปของเทศบาลตำบลโกตาบารู และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูล สารสนเทศ และระบบสารสนเทศ

1. ข้อมูล

1.1 ความหมายของข้อมูล

ข้อมูลมาจากภาษาอังกฤษ Data ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้นิยามไว้ว่า ข้อมูล ข้อเท็จจริง หรือสิ่งที่ยอมรับถือว่าเป็นข้อเท็จจริง สำหรับใช้เป็นหลักฐานหาความเป็นจริง หรือการคำนวณ (จิรภรณ์ สุทธิมสกา และคณะ, 2538: 6)

ข้อมูล (Data) หมายถึง ข้อเท็จจริงที่มีอยู่ในชีวิตประจำวันเกี่ยวกับบุคคล สิ่งของ หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ข้อมูลอาจเป็นตัวเลข เช่น จำนวน ปริมาณ ระยะทาง หรืออาจเป็นตัวอักษร ข้อความ เช่น สถานที่ ที่อยู่ นอกจากนี้ข้อมูลอาจเป็นภาพและเสียงก็ได้ (จิตติมา เทียมบุญประเสริฐ, 2542: 3)

ข้อมูล หมายถึง ข้อมูลดิบ (Raw Data) ที่ถูกเก็บรวบรวมจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยข้อมูลดิบจะยังไม่มีความหมายในการนำไปใช้งานหรือตรงตามความต้องการของผู้ใช้ เช่น รายรับ-รายจ่าย เงินเดือนของข้าราชการ เป็นต้น (ไพบุลย์ เกียรติโกมล และณัฐพันธ์ เจริญนันท์, 2542: 35)

ข้อมูล (Data) หมายถึง ข้อเท็จจริง (Raw Facts) ของสิ่งต่าง ๆ (ชุมพล ศฤงคารศิริ, 2543: 55)

ข้อมูล คือ ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ที่มีอยู่ ซึ่งจะปรากฏอยู่ได้ทั้งในรูปแบบของตัวเลข ภาษา รูปภาพ และสัญลักษณ์ต่าง ๆ (ณาตยา ฉาบนาค, 2548: 19)

ข้อมูลเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจริงที่ยังไม่ผ่านกระบวนการประมวลผล ซึ่งจะถูกรเรียกว่า ข้อมูลดิบ สิ่งที่เราเรียกว่าข้อมูลดิบนี้เป็นสิ่งที่ไม่สามารถให้ความหมายใด ๆ ได้ และไม่สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ทันที (สุภิสราพร สุชาติพิยะรัตน์, 2548: 23)

ข้อมูล หมายถึง ข้อความจริงเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยอาจเป็นตัวเลขหรือข้อความที่ทำให้ผู้อ่านข้อมูลทราบความเป็นไปหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น (สุชาดา กิระนันท์, 2541: 4)

จากความหมายของข้อมูลดังกล่าว สรุปได้ว่าข้อมูลมีลักษณะดังต่อไปนี้ คือ ข้อเท็จจริง ตัวเลข สัญลักษณ์ ภาพ ความเห็น เสียง ที่ถูกเก็บรวบรวมไว้ แต่ยังไม่ถูกประมวลผล ยังไม่ได้วิเคราะห์ ยังไม่ค่อยเป็นประโยชน์

การนำข้อมูลมาประมวลผลเพื่อให้ได้สารสนเทศนั้น ข้อมูลที่นำมาประมวลผล จะมาจากแหล่งใหญ่ ๆ สองแหล่งด้วยกัน คือ แหล่งข้อมูลภายในองค์กร ได้แก่ หน่วยงานและพนักงานในองค์กร แหล่งข้อมูลนี้จะให้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเท็จจริงต่าง ๆ ขององค์กร เช่น ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ความถูกต้องของการวางแผนและการปฏิบัติงานในช่วงเวลาที่ผ่านมา เป็นต้น ซึ่งการได้มาของข้อมูลจากแหล่งข้อมูลภายในนี้อาจจะได้จากวิธีที่ไม่เป็นทางการ เช่น การพบปะพูดคุยกัน เป็นต้น และแหล่งข้อมูลภายนอกองค์กร ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลเองหรือแหล่งกระจายข้อมูลที่มีในสังคม ข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทั้งสองนี้อาจจะแยกได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ ข้อมูลที่ต้องการบันทึกหรือเก็บรวบรวมจากแหล่งข้อมูลโดยตรง เช่น การทำสำมะโนประชากรด้วยวิธีออกแบบสอบถามหรือสัมภาษณ์ เป็นต้น ข้อมูลประเภทนี้เรียกว่า ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ส่วนประเภทหลัง ได้แก่ ข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมไว้แล้ว เช่น สถิติเกี่ยวกับการบริโภคสินค้าเศรษฐกิจของประชาชน ซึ่งออกโดยหน่วยงานของรัฐ เป็นต้น ข้อมูลประเภทนี้เรียกว่า ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) (จิรภรณ์ สุทธิมรสภา และคณะ, 2538: 9)

1.2 คุณสมบัติของข้อมูลที่ดี

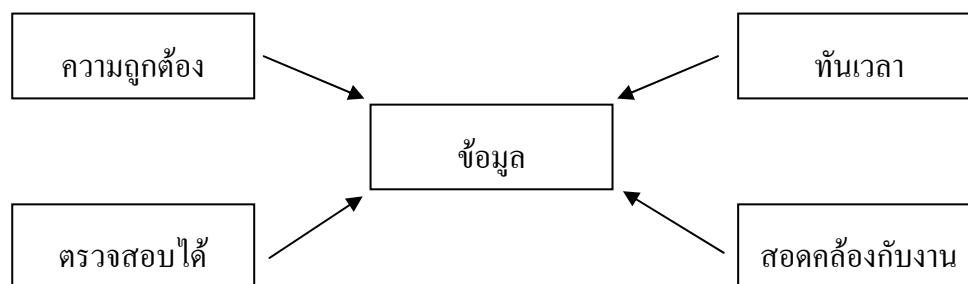
ข้อมูลที่มีคุณภาพสมควรมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้ (ไพบุลย์ เกียรติโกมล และ ณัฐพันธ์ เขจรนันท์, 2542: 35)

1.2.1 ถูกต้อง (Accurate) ข้อมูลที่ดีจะต้องมีความถูกต้องและปราศจากความคลาดเคลื่อน โดยที่ความถูกต้องจะช่วยส่งเสริมให้สารสนเทศที่ได้เกิดความน่าเชื่อถือมากขึ้น แต่ถ้าข้อมูลที่ถูกป้อนเข้าไปในระบบสารสนเทศเกิดความผิดพลาดหรือมีข้อบกพร่อง อาจส่งผลให้สารสนเทศที่ได้มีความผิดพลาด หรือไม่สามารนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างสมบูรณ์

1.2.2 ทันเวลา (Timeliness) ข้อมูลจะต้องทันต่อเหตุการณ์และไม่ล้าสมัย ความล้าสมัยของข้อมูลทำให้สารสนเทศที่ได้มีประโยชน์ต่อผู้ใช้น้อยลง หรือไม่เป็นประโยชน์ต่อการใช้งาน แต่ความทันต่อเวลาจะมีความสำคัญต่อผู้ใ้มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับประเภทของธุรกิจหรือปัญหาขององค์กร

1.2.3 สอดคล้องกับงาน (Relevance) สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารต้องได้มาจากประมวลผลของข้อมูลที่มีสาระตรงกัน หรือสัมพันธ์กับปัญหาของงาน ข้อมูลที่ไม่มีความสัมพันธ์กับงานถึงแม้จะเป็นข้อมูลที่มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และทันต่อเหตุการณ์ แต่ก็จัดว่าไม่มีคุณภาพ เนื่องจากไม่สามารถนำไปประกอบการตัดสินใจหรือไม่สอดคล้องกับความต้องการของงาน

1.2.4 สามารถตรวจสอบได้ (Verifiable) ข้อมูลบางประเภทอาจมาจากแหล่งข้อมูลที่ซับซ้อนและหลากหลายทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งผู้ใช้ต้องทำการตรวจสอบความถูกต้องและความน่าเชื่อถือได้ของสารสนเทศก่อนการนำมาใช้งาน มิเช่นนั้นอาจก่อให้เกิดผลเสียขึ้นกับองค์กร



ภาพประกอบ 1 คุณสมบัติของข้อมูลที่ดี

2. สารสนเทศ

2.1 ความหมายของสารสนเทศ

สารสนเทศ คือ ข้อความที่ประมวลได้จากข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนั้น จนได้ข้อสรุปเป็นข้อความที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ โดยเน้นที่การเกิดประโยชน์คือความรู้ที่เกิดเพิ่มขึ้นกับผู้ใช้ (สุชาติ กิระนันท์, 2541: 5)

สารสนเทศ หมายถึง ผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลของข้อมูลดิบ (Raw Data) ซึ่งสารสนเทศอาจประกอบไปด้วย ข้อมูลต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นตัวอักษร ตัวเลข เสียง และภาพ เป็นต้น ข้อมูลเหล่านี้เมื่อนำมาผ่านการประมวลผลแล้ว ก็จะเป็นสารสนเทศเพื่อนำมาสนับสนุนการบริหารงานและตัดสินใจของผู้บริหารได้ (นิภาภรณ์ คำเจริญ, 2545: 14)

สารสนเทศ หมายถึง ผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลของข้อมูลดิบ (Raw Data) ที่สามารถนำไปใช้งานได้ (ณาดยา ฉาบนาค, 2548: 18)

สารสนเทศ (Information) เป็นสิ่งที่ได้ผ่านกระบวนการประมวลผลแล้ว ซึ่งอาจเป็นการประมวลผลที่ใช้วิธีแบบง่าย ๆ ในการคำนวณเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย

การจัดลำดับ การคิดอัตราร้อยละหรือการใช้เทคนิคขั้นสูง เช่น การวิจัยการดำเนินงานวิธีทางสถิติ เป็นต้น การประมวลผลด้วยวิธีต่าง ๆ นี้ เป็นการเปลี่ยนสภาพสิ่งที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานให้อยู่ในรูปแบบที่มีความสัมพันธ์หรือเป็นสิ่งที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจหรือแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ (ศุภิสราพร สุชาติพยะรัตน์, 2548: 23)

จากความหมายของสารสนเทศดังกล่าว สรุปได้ว่า สารสนเทศเป็นข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลและวิเคราะห์แล้ว สามารถนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้ทันทีตามวัตถุประสงค์ของการใช้

2.2 ประเภทของสารสนเทศ

สารสนเทศที่ต้องการจะนำมาใช้งานอาจจัดประเภทได้ดังนี้

2.2.1 สารสนเทศภายนอก (External Information) ได้แก่ สารสนเทศที่ได้รับมาจากภายนอก หรือประมวลขึ้นมาจากข้อมูลที่ได้รับมาจากภายนอก เช่น สารสนเทศเกี่ยวกับสภาพเศรษฐกิจของท้องถิ่นต่าง ๆ สถิติประชากร กฎหมาย แนวโน้มในด้านสิ่งแวดล้อม สารสนเทศเหล่านี้มักอยู่ในรูปแบบของสถิติ ตาราง และแผนภาพต่าง ๆ ที่มีผู้จัดทำเป็นรายงานออกจำหน่ายหรือเผยแพร่ ผู้ที่จำเป็นจะต้องใช้สารสนเทศประเภทนี้มักจะได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน

2.2.2 สารสนเทศภายในเชิงปริมาณ (Internal Quantitative Information) เป็นสารสนเทศที่ได้มาจากการใช้คอมพิวเตอร์ประมวลผล ปัจจุบันนี้เรานิยมนำข้อมูลมาบันทึกเก็บไว้ในระบบคอมพิวเตอร์แล้ว ใช้โปรแกรมประมวลผลข้อมูลเหล่านี้ให้เป็นรายงานประเภทต่าง ๆ ได้แก่

2.2.2.1 รายงานสรุป เป็นรายงานที่นำข้อมูลมาสรุปเป็นยอดรวม

2.2.2.2 รายงานยกเว้น เป็นรายงานที่จำแนกประเด็นที่เป็นปัญหาหรือต่างไปจากปกติธรรมดา

2.2.2.3 รายงานแนวโน้ม เป็นรายงานที่แสดงแนวโน้มของเหตุการณ์หรือปรากฏการณ์แบบใดแบบหนึ่ง

2.2.2.4 รายงานพยากรณ์ เป็นรายงานที่คาดการณ์ว่าจะเกิดเหตุการณ์อย่างใดในอนาคต

2.2.3 สารสนเทศภายในเชิงคุณภาพ (Internal Qualitative Information) เป็นสารสนเทศที่ได้มาจากผู้ปฏิบัติงาน ปกติมักจะเป็นสารสนเทศซึ่งไม่อาจประมวลผลด้วยระบบคอมพิวเตอร์ได้โดยตรง หรือทำได้ยาก เพราะข้อมูลมีลักษณะเป็นเชิงคุณภาพ ดังนั้น จึงต้องจัดทำหรือประมวลโดยผู้ปฏิบัติงานเอง แต่ในทางทฤษฎีมีผู้พิสูจน์ว่าหากออกแบบเพิ่มข้อมูลและ

ฐานข้อมูลไม่เหมาะสมข้อมูลที่บันทึกเอาไว้อาจจะหาย หรืออาจจะค้นคืนมาใช้งานได้ไม่สะดวกเท่าที่ควร ด้วยเหตุนี้เราจะต้องสนใจการออกแบบเพิ่มข้อมูลและฐานข้อมูลอย่างรอบคอบ และต้องแน่ใจว่าการออกแบบนั้นดำเนินไปอย่างถูกต้องตามหลักการเพื่อไม่ให้ข้อมูลที่บันทึกไว้นั้นหายไป หรือทำให้การใช้งานไม่มีประสิทธิภาพ

2.2.4 การประมวลผล งานประมวลผลข้อมูลเกี่ยวข้องกับการใช้โปรแกรมต่าง ๆ ในการนำข้อมูลที่บันทึกไว้ในแฟ้มและฐานข้อมูลมาคำนวณหาสถิติในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อจัดทำเป็นรายงานตามที่ต้องการ งานขั้นนี้ไม่น่ามีปัญหาที่ต้องวิตก ถ้าหากได้ออกแบบและพัฒนาโปรแกรมไว้อย่างดี แต่สำคัญที่สุดก็คือเมื่อพัฒนาโปรแกรมแล้วจะต้องตรวจสอบการทำงานของโปรแกรมอย่างถี่ถ้วน ต้องจัดทำข้อมูลทดสอบที่มีทั้งข้อมูลที่ถูกต้องและที่ผิดตรวจว่าโปรแกรมจะทำงานได้ถูกต้องตลอดเวลาหรือไม่ ถ้าพบว่ายังมีที่ผิดก็จะต้องแก้ไขปรับปรุงโปรแกรมให้ถูกต้อง

2.2.5 การแจกจ่ายรายงาน งานขั้นนี้เกิดขึ้นหลังจากที่ได้จัดทำรายงานเสร็จในขั้นตอนก่อนแล้ว และจำเป็นจะต้องแจกจ่ายรายงานที่จัดทำนั้นออกไปให้ถึงมือผู้รับรายงานที่ได้มาถึงขั้นนี้ควรจะถูกต้องดีแล้ว และแก้ไขอะไรไม่ได้อีก แต่ก็ยังมีเรื่องที่จะต้องจัดการดูแลอีกประการหนึ่ง นั่นก็คือการดูแลให้สามารถจัดส่งเอกสารไปถึงมือผู้รับได้อย่างถูกต้อง ไม่ตกหล่นสูญหาย

2.3 ลักษณะของสารสนเทศที่มีคุณค่าหรือมีคุณภาพ

สารสนเทศที่มีคุณค่าหรือมีคุณภาพ จะมีลักษณะดังต่อไปนี้

2.3.1 ความเที่ยงตรง สารสนเทศที่มีความเที่ยงตรงจะต้องไม่ทำให้เกิดความเข้าใจผิด (Mistake) และข้อผิดพลาด (Error) สารสนเทศนั้นจะต้องชัดเจน (Clear) และเที่ยงตรง ซึ่งสะท้อนถึงความหมายของข้อมูลที่เป็นรากฐาน สารสนเทศจะต้องถ่ายทอดเป็นภาพที่ถูกต้องให้กับผู้รับ เช่น อาจจะเป็นการนำเสนอด้วยกราฟมากกว่าจะเป็นตาราง เป็นต้น

2.3.2 ทันต่อการใช้ ผู้ใช้จะต้องได้รับสารสนเทศเมื่อต้องการใช้ในเวลาที่กำหนด เช่น รายงานความเบี่ยงเบนจากมาตรฐานหลังจากที่ได้รับการแก้ไข

2.3.3 ตรงตามความต้องการ สารสนเทศที่ตรงตามความต้องการหรือสารสนเทศที่มีความหมายต่อการตัดสินใจ จะต้องสามารถตอบคำถามนี้ได้ เช่น อะไร ทำไม เมื่อไร ที่ไหน อย่างไร ซึ่งสามารถจะตอบได้ตรงประเด็นหรือไม่

2.3.4 สมบูรณ์ครบถ้วน สารสนเทศที่มีความสมบูรณ์จะต้องแสดงถึงข้อเท็จจริงที่สำคัญ ๆ

2.3.5 ความเชื่อถือได้ สารสนเทศที่เชื่อถือได้โดยส่วนใหญ่แล้วจะขึ้นอยู่กับวิธีการจัดเก็บและรวบรวมหรือขึ้นอยู่กับแหล่งที่เชื่อถือได้ของสารสนเทศนั้น ๆ

2.3.6 สะดวกต่อการเรียกใช้ ผู้ที่ได้รับสิทธิสามารถเรียกใช้สารสนเทศได้อย่างสะดวกและรวดเร็วตามรูปแบบที่กำหนดไว้แล้ว

2.3.7 ความปลอดภัย ผู้ที่ไม่ได้รับสิทธิจะไม่สามารถดึงสารสนเทศมาใช้ได้

2.3.8 ความคุ้มค่า การจัดหาสารสนเทศมาใช้ประโยชน์จะต้องคุ้มค่างบเงินที่ต้องเสีย

2.3.9 เพียงพอต่อความต้องการ ถ้าสารสนเทศที่ยังยากซับซ้อนมีมากเกินไปทำให้ผู้ตัดสินใจไม่สามารถจะชี้ชัดได้ว่าสารสนเทศอะไรที่มีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อการใช้งานจริง ๆ

2.3.10 ความยืดหยุ่น สามารถนำสารสนเทศมาใช้ได้หลายวัตถุประสงค์

2.3.11 ตรวจสอบได้ สามารถตรวจสอบได้ว่าสารสนเทศนั้นถูกต้องเพื่อให้เกิดความมั่นใจที่จะนำไปใช้ในการตัดสินใจ อาจตรวจสอบสารสนเทศเดียวกันนั้นจากหลาย ๆ แห่ง

3. ระบบสารสนเทศ

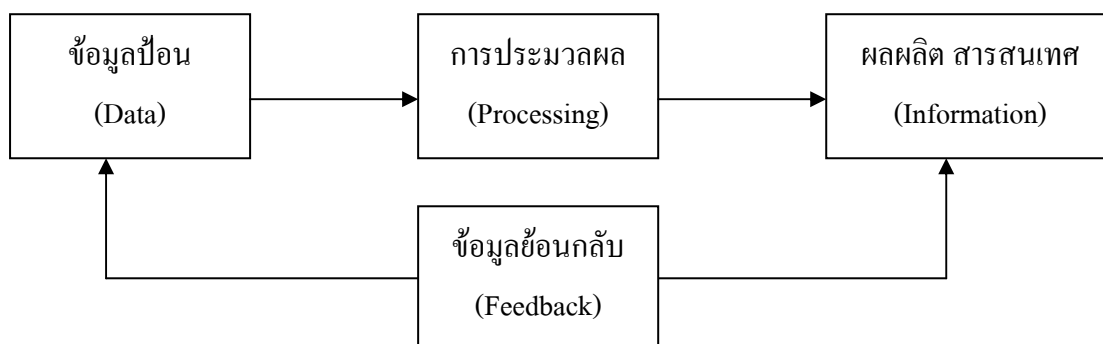
3.1 ความหมายของระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศ (Information System) หมายถึง กระบวนการการประมวลผลข่าวสารที่มีอยู่ให้อยู่ในรูปของข่าวสารที่เป็นประโยชน์สูงสุด เพื่อเป็นข้อสรุปประกอบการตัดสินใจและการบริหารงานทั้งในระดับกลางและระดับสูง ซึ่งระบบสารสนเทศเป็นระบบที่รวบรวมข้อมูลทั้งภายในและภายนอก ซึ่งจำเป็นต่อหน่วยงาน จัดการกับข้อมูลเพื่อให้เป็นสารสนเทศที่พร้อมจะใช้ประโยชน์ได้ และจัดระบบข้อมูลให้สะดวกต่อการค้นหาและนำไปใช้งาน (ฉลาดา ฉาบนาถ, 2548: 18)

ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบที่ประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ อันได้แก่ผู้ใช้ระบบ ผู้พัฒนาระบบ พนักงานที่เกี่ยวข้อง ผู้เชี่ยวชาญในสาขาระบบคอมพิวเตอร์ ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ตัวแบบการวิเคราะห์ ระบบเครือข่าย และฐานข้อมูลที่ทำางานร่วมกันเพื่อกำหนดรวบรวมและจัดเก็บข้อมูล ทำการประมวลผลข้อมูลเพื่อสร้างสารสนเทศ และส่งผลลัพธ์หรือสารสนเทศให้ผู้ใช้เพื่อช่วยสนับสนุนการทำงาน การตัดสินใจ การวางแผน การบริหาร การควบคุม การวิเคราะห์ และติดตามผลการดำเนินงานขององค์กร เพื่อประโยชน์ในการบริหารองค์กรนั้น (สุชาติ กิระนันท์, 2541: 51)

ระบบสารสนเทศ เป็นระบบที่ทำหน้าที่ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาประมวลวิเคราะห์ เพื่อสร้างสารสนเทศสำหรับวัตถุประสงค์เฉพาะด้าน และนำเสนอสารสนเทศให้กับผู้ที่ต้องการ ซึ่งต้องเป็นผู้ที่มีสิทธิ์ได้รับสารสนเทศ รวมทั้งการจัดเก็บบันทึกข้อมูลที่นำเข้ามาสู่ระบบไว้เพื่อการใช้งานในอนาคต

(ศรีสมรค์ อินทจันทร์ยง, 2549: 6)



ภาพประกอบ 2 ระบบสารสนเทศ

จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบการรวบรวมข้อมูลมาจัดกระทำเพื่อให้เป็นสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์และสนองความต้องการในการบริหารของหน่วยงาน

3.2 องค์ประกอบของระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศสามารถทำงานได้ตามวัตถุประสงค์จะต้องประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 6 ประการ คือ

3.2.1 ฮาร์ดแวร์ หมายถึง อุปกรณ์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ช่วยให้ระบบทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบไปด้วยคอมพิวเตอร์รุ่นต่าง ๆ อุปกรณ์รับเข้า อุปกรณ์ส่งออก และอุปกรณ์หน่วยเก็บ

3.2.2 ซอฟต์แวร์ หมายถึง ชุดคำสั่งงานที่ใช้ในการสั่งการให้คอมพิวเตอร์ทำงานได้แก่ ซอฟต์แวร์ระบบและซอฟต์แวร์ประยุกต์

3.2.3 ข้อมูล ข้อมูลเป็นสิ่งที่นำเข้าสู่ระบบสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ตัวเลข ตัวหนังสือ ภาพ เสียง

3.2.4 กระบวนการ หมายความว่ารวมถึง กลยุทธ์ นโยบาย วิธีการ หลักเกณฑ์ ขั้นตอนในการใช้ระบบสารสนเทศ

3.2.5 ระบบเครือข่าย เป็นเทคโนโลยีที่ใช้สำหรับการเชื่อมต่อระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อทำให้เกิดการสื่อสารทางไกล ซึ่งการสื่อสารทางไกลเป็นการส่งสัญญาณอิเล็กทรอนิกส์จากสถานที่หนึ่งไปยังอีกสถานที่หนึ่งโดยการใช้อุปกรณ์รับ-ส่งสัญญาณ ตัวกลางนำสัญญาณ และซอฟต์แวร์สำหรับการสื่อสาร

3.2.6 บุคลากร เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่ง เพราะเป็นผู้ใช้อุปกรณ์ประกอบทั้ง 5 ให้ทำงานร่วมกันตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้

3.3 ประเภทของระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศสามารถจำแนกประเภทได้หลายวิธีขึ้นอยู่กับหลักเกณฑ์ที่นำมาใช้ในการแบ่งประเภท โดยทั่วไปแล้วหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการแบ่งประเภทระบบสารสนเทศมี 3 หลักเกณฑ์ ดังนี้

3.3.1 การแบ่งประเภทของระบบสารสนเทศโดยการใช้หน้าทำงาน (Functional Information System) ได้แก่

3.3.1.1 ระบบสารสนเทศทางการบัญชี (Accounting Information Systems : AIS)

3.3.1.2 ระบบสารสนเทศทางการเงิน (Financial Information Systems : FNIS)

3.3.1.3 ระบบสารสนเทศทางการผลิต (Manufacturing Information Systems : MFIS)

3.3.1.4 ระบบสารสนเทศทางการตลาด (Marketing Information Systems : MKIS)

3.3.1.5 ระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Information Systems : HRIS)

3.3.2 การแบ่งประเภทของระบบสารสนเทศโดยใช้ลักษณะงานในองค์กรสามารถถูกนำไปใช้สนับสนุนการทำงานด้วยวิธีการนี้ ได้แก่

3.3.2.1 ระบบการประมวลผลรายการเปลี่ยนแปลง (Transaction Processing Systems : TPS)

3.3.2.2 ระบบสารสนเทศสำหรับองค์กร (Enterprise Information Systems : EIS)

3.3.2.3 ระบบการทำงานที่ใช้ความรู้เฉพาะ (Knowledge Work Systems : KWS)

3.3.2.4 ระบบผู้เชี่ยวชาญ (Expert Systems : ES)

3.3.2.5 ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems : MIS)

3.3.2.6 ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support Systems : DSS)

3.3.2.7 ระบบสนับสนุนการตัดสินใจแบบกลุ่ม (Group Decision Support Systems : GDSS)

3.3.2.8 ระบบสนับสนุนผู้บริหาร (Executive Support Systems: ESS) หรือเรียกอีกอย่างว่าระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร (Executive Information Systems : EIS)

3.3.3 การแบ่งประเภทของระบบสารสนเทศโดยใช้กิจกรรมทางการบริหารตามลำดับชั้นการบริหารในองค์กรเป็นหลัก ได้แก่

3.3.3.1 ระบบสารสนเทศเพื่อการควบคุมการปฏิบัติงาน (Operation Control Information Systems)

3.3.3.2 ระบบสารสนเทศเพื่อการควบคุมการบริหารงาน (Management Control Information Systems)

3.3.3.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Planning Information Systems)

3.4 ประโยชน์ของระบบสารสนเทศ

พัฒนาการและการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้คอมพิวเตอร์มีความสามารถในการประมวลผลที่เร็วขึ้นมีความสามารถในการจัดเก็บเพิ่มขึ้น การติดต่อสื่อสารทำได้ทุกรูปแบบของข้อมูล ทำให้พัฒนาการของระบบสารสนเทศเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วเช่นกัน และก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการให้กับองค์กรดังนี้ (ศรีสมรัก อินทจันทร์ยง, 2549: 18-21)

3.4.1 เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานภายในองค์กร ซึ่งการใช้ระบบสารสนเทศช่วยลดเวลาและกระบวนการในการปฏิบัติงาน เช่น นำโปรแกรมบัญชีมาใช้ในการบันทึกบัญชี ทำให้นักบัญชีไม่ต้องเสียเวลาตรวจสอบมากเท่ากับเวลาที่ใช้ในการลงบัญชีด้วยมือเป็นต้น นอกจากนี้ยังช่วยเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุนการผลิต อันเป็นผลจากเวลาที่ใช้ในการสร้างผลผลิตลดลง

3.4.2 เพิ่มประสิทธิผลของการตัดสินใจ ซึ่งการนำระบบสารสนเทศสำหรับกรตัดสินใจและระบบสารสนเทศเพื่อผู้บริหารสามารถจัดทำภาพนามธรรมของปัญหาและวิเคราะห์ทางเลือกในการแก้ไขปัญหา สามารถเข้าถึงข้อมูลจากทั้งภายในและภายนอกองค์กร จึงช่วยเพิ่ม

ระดับความถูกต้องแม่นยำในการตัดสินใจของผู้บริหาร ส่งผลต่อการเพิ่มศักยภาพในการบริหารการ
แข่งขันขององค์กร

3.4.3 การเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน โดยการใช้ระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ ปรับปรุงบริการ และเชื่อมโยงผู้จัดจำหน่ายสินค้า
และวัตถุดิบ ลูกค้าและพันธมิตร

ดังนั้น ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ เริ่มจากข้อแตกต่างระหว่างข้อมูล
(Data) สารสนเทศ (Information) และระบบสารสนเทศ (Information System) โดย ข้อมูล หมายถึง
เหตุการณ์จริงที่เกิดขึ้นประจำวันในการดำเนินงานของหน่วยงาน เช่น ชื่อ สกุล ตำแหน่ง อัตรา
เงินเดือน ของพนักงาน เป็นต้น ข้อมูลอาจเป็นได้หลายชนิด เช่น ตัวเลข ตัวอักษร ภาพถ่าย ที่ถูก
เก็บรวบรวมไว้ แต่ยังไม่ถูกประมวลผล ยังไม่ได้วิเคราะห์ ยังไม่ค่อยเป็นประโยชน์ ส่วนสารสนเทศ
หมายถึง ข้อมูลที่ผ่านกระบวนการเก็บรวบรวม เรียงเรียง ที่ผ่านการประมวลผลและวิเคราะห์แล้ว
ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้ เช่น การนำเสนอรายจ่ายด้านเงินเดือนของพนักงานต่อ
ผู้บริหาร เป็นต้น และ ระบบสารสนเทศ หมายถึง การรวบรวมองค์ประกอบต่างๆ (ข้อมูล การ
ประมวลผล การเชื่อมโยง เครือข่าย) เพื่อนำเข้าสู่ระบบ แล้วนำมาผ่านกระบวนการที่ใช้
คอมพิวเตอร์ช่วยเพื่อเรียงเรียงเปลี่ยนแปลง และจัดเก็บเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่สามารถใช้ประโยชน์และ
ตอบสนองความต้องการของหน่วยงาน

การพัฒนาระบบสารสนเทศ

สุชาดา กิระนันท์ (2541: 64-89) ได้กล่าวว่าการพัฒนาระบบสารสนเทศเป็นเรื่องที่
ผู้บริหารและผู้รับผิดชอบการพัฒนาจะต้องร่วมกันตัดสินใจอย่างรอบคอบ
เนื่องจากการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในหน่วยงานจะมีผลต่อกระบวนการดำเนินงานและการ
บริหารภายในหน่วยงานนั้นเป็นอย่างมาก เมื่อผู้บริหารตัดสินใจที่จะทำการพัฒนาระบบสารสนเทศ
สำหรับองค์กร ก็จำเป็นต้องมีการวางแผนการพัฒนาอย่างถูกต้องและรอบคอบ
โดยเริ่มต้นด้วยการวางแผนกลยุทธ์ของผู้บริหารระดับสูงสุดซึ่งทำการตัดสินใจว่าระบบสารสนเทศ
นี้จะสร้างขึ้นเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ใด กำหนดแผนระยะยาว ระยะปานกลาง และระยะสั้น
รวมทั้งกำหนดทรัพยากรที่ต้องใช้และแผนการดำเนินงาน เพื่อนำไปสู่ผลสำเร็จซึ่งตอบสนองความ
ต้องการขององค์กรได้

1. ขั้นตอนการพัฒนาสารสนเทศ

ขั้นตอนในการพัฒนาระบบอาจอิงขั้นตอนในวงจรชีวิตของระบบสารสนเทศได้ โดย
พิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมในขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1.1 การวิเคราะห์ระบบ

การวิเคราะห์ระบบ หมายถึง การวิเคราะห์ปัญหาที่องค์กรต้องการหาคำตอบ โดยการใช้สารสนเทศจากระบบสารสนเทศ การวิเคราะห์ระบบจึงประกอบด้วยขั้นตอนของการ กำหนดปัญหาหรือเรื่องที่ต้องการหาคำตอบหรือผลลัพธ์ การวิเคราะห์ถึงสาเหตุหรือความต้องการ ผลลัพธ์นั้น การกำหนดรูปแบบและลักษณะของผลลัพธ์ที่ต้องการจากระบบ และการวิเคราะห์ถึง ข้อมูลและสารสนเทศที่จำเป็นสำหรับการหาคำตอบที่ต้องการ

1.2 การออกแบบระบบ

การออกแบบระบบ คือ การกำหนดแผนงานและรูปแบบของระบบใน รายละเอียดเพื่อสร้างผลลัพธ์ตามที่กำหนดในข้อกำหนดตามความต้องการของระบบสารสนเทศ เป็นขั้นตอนสืบเนื่องจากการวิเคราะห์ระบบซึ่งทำหน้าที่สร้างข้อกำหนดความต้องการของระบบ และสิ่งที่ระบบสารสนเทศจะสร้างให้กับองค์กรเพื่อแก้ปัญหาขององค์กรหรือเพื่อการตัดสินใจ ต่อไป โดยการออกแบบระบบจะตอบคำถามว่าทำอย่างไรจึงจะได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ การออกแบบ ระบบจะประกอบด้วยรายละเอียดของผลลัพธ์ ข้อมูลนำเข้า การติดต่อกับผู้ใช้ การออกแบบ ฐานข้อมูล การประมวลผล การปฏิบัติการด้วยมือ การควบคุม ระบบรักษาความปลอดภัย การจัดทำ เอกสาร การปรับเข้าสู่ระบบใหม่ การฝึกอบรม และการปรับเปลี่ยนด้านองค์กร ทั้งนี้ การออกแบบ ระบบสารสนเทศอาจแบ่งเป็นการออกแบบเชิงตรรก (Logical Design) ซึ่งหมายถึงการออกแบบ ส่วนประกอบของระบบและความสัมพันธ์ของส่วนต่าง ๆ เหล่านั้นตามที่ใช้ต้องมีความเข้าใจ กล่าวคือ จะเป็นการออกแบบที่อธิบายเกี่ยวกับข้อมูลนำเข้า ผลลัพธ์ กระบวนการประมวลผล การดำเนินงาน ตัวแบบข้อมูล สารสนเทศ และการควบคุมในระบบ กับ การออกแบบเชิง กายภาพ (Physical Design) ซึ่งเป็นการออกแบบรายละเอียดเชิงเทคนิคของตัวแบบเชิงตรรกที่ กำหนดไว้แล้ว กล่าวคือ เป็นการออกแบบรายละเอียดของฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ฐานข้อมูล อุปกรณ์ รับและแสดงผล และระบบควบคุมต่าง ๆ

1.3 การสร้างโปรแกรม

ขั้นตอนนี้เป็นการนำรายละเอียดที่ได้ออกแบบไว้ มาสร้างซอฟต์แวร์หรือ โปรแกรมขนาดใหญ่หรือชุดคำสั่งที่ให้คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์เชื่อมต่อต่าง ๆ ทำงานตามที่ กำหนดเพื่อสร้างผลลัพธ์ที่ต้องการ การสร้างโปรแกรมต้องมีการตรวจสอบอย่างรอบคอบ และอาจ แบ่งออกเป็น โปรแกรมย่อยจำนวนมากเพื่อให้การทำงานคล่องตัวขึ้น รวมทั้งการจัดทีมงานที่รับ หน้าที่พัฒนาโปรแกรมหรือสร้างซอฟต์แวร์ที่ต้องการ โดยแต่ละโปรแกรมจะต้องผ่านการทดสอบ ว่าสามารถทำงานที่ต้องการได้อย่างไม่ผิดพลาด

1.4 การกำหนดกระบวนการทำงาน

เป็นการกำหนดกระบวนการที่ผู้เกี่ยวข้องในระบบสารสนเทศจะต้องปฏิบัติหรือดำเนินงานเพื่อให้ได้งานที่ต้องการ ตามปกติผู้พัฒนากระบวนการทำงานคือผู้วิเคราะห์สารสนเทศร่วมกับผู้ใช้และผู้ออกแบบระบบ โดยการกำหนดกระบวนการทำงานมักจะจัดทำเป็นคู่มือการทำงานสำหรับผู้ที่จะเข้ามาปฏิบัติงาน บำรุงรักษาและใช้งานระบบ ซึ่งอยู่ในรูปแบบที่ผู้ใช้จะเข้าใจได้ง่ายและเป็นการมองการทำงานจากมุมมองของผู้ใช้

1.5 การทดสอบระบบ

การทดสอบระบบเป็นการทดสอบว่า ระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นนั้นสามารถที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ ซึ่งจะประกอบด้วยการทดสอบว่าโปรแกรม ต่าง ๆ สามารถทำงานร่วมกันได้โดยไม่มีจุดขัดแย้งกัน หรือหากมีก็ต้องทำการปรับแก้ให้ถูกต้อง ศึกษาด้วยว่าระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติการเป็นอย่างไร ความสามารถในการจัดเก็บข้อมูลไว้ในระบบเป็นเช่นไร การจัดการในกรณีที่มีข้อมูลมากกว่าปกติจะทำได้อย่างไร การกลับสู่สภาพเดิมและการเริ่มต้นใหม่ทำได้หรือไม่ อย่างไร รวมทั้งส่วนที่ต้องปฏิบัติการด้วยมือด้วย ในการทดสอบจะต้องนำระบบมาปฏิบัติงานในสภาพของงานจริง โดยทำการวางแผนอย่างรัดกุมทุกขั้นตอน หากระบบผ่านการทดสอบได้ก็จะได้รับการยอมรับให้นำไปติดตั้งเพื่อใช้งานจริงต่อไป

1.6 การปรับเข้าระบบใหม่

ขั้นตอนนี้เป็น การนำระบบใหม่เข้ามาใช้งานแทนระบบเดิม ซึ่งต้องกำหนดแผนงานอย่างรอบคอบและถี่ถ้วนว่าจะดำเนินการอย่างไร เพื่อมิให้มีข้อขัดข้องเมื่อปฏิบัติงานจริง กระบวนการปรับเข้าระบบใหม่จะเกี่ยวกับการฝึกอบรม การปรับเปลี่ยนระบบ การและตรวจสอบระบบ กระบวนการปรับเข้าระบบใหม่นี้อาจกระทำได้หลายวิธี ดังนี้

1.6.1 การใช้ระบบคู่ขนาน เป็นวิธีการที่นำระบบใหม่มาใช้โดยในขณะเดียวกันยังคงใช้ระบบเดิมอยู่อย่างเต็มรูป จนกระทั่งมั่นใจว่าระบบใหม่สามารถทำงานได้อย่างดี จึงยกเลิกระบบเก่า

1.6.2 การใช้ระบบใหม่เฉพาะบางส่วน วิธีนี้นำระบบใหม่มาใช้เฉพาะในบางส่วนขององค์กรเพื่อให้แน่ใจว่าระบบใหม่สามารถทำงานในส่วนนั้นได้ดีพอ จึงนำระบบใหม่ทั้งหมดมาใช้

1.6.3 การใช้ระบบใหม่เป็นลำดับขั้น เป็นการนำระบบใหม่มาใช้ทีละขั้นตอน โดยนำมาใช้เฉพาะส่วนย่อยในงานบางอย่าง หากประสบผลสำเร็จก็ขยายไปสู่ขั้นตอนอื่นออกไป

1.6.4 การใช้ระบบใหม่ทันที เป็นการตัดจากระบบเดิมเข้าสู่ระบบใหม่โดยไม่มีช่วงของการทำงานคู่ขนาน

1.7 การใช้ระบบและการบำรุงรักษา

เมื่อติดตั้งระบบเรียบร้อยแล้วและเริ่มต้นใช้งานแล้ว ผู้ใช้ระบบรวมทั้งผู้พัฒนาจะทำการประเมินระบบว่าสามารถใช้งานได้ดีเพียงไร หรือสามารถตอบสนองความต้องการได้ดีเพียงไร จะต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงใด ๆ บ้างหรือไม่ เพื่อทำการบำรุงรักษาต่อไป แม้ในกรณีที่ระบบสารสนเทศดังกล่าวสามารถใช้งานได้เป็นอย่างดีในระยะเริ่มแรก แต่เมื่อเวลาผ่านไป ความต้องการขององค์กรอาจเปลี่ยนไป ก็อาจมีความจำเป็นที่จะต้องปรับปรุงหรือบำรุงรักษาระบบ ทั้งนี้ การบำรุงรักษาระบบหมายถึงการเปลี่ยนแปลงในระบบฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ คู่มือ หรือกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพปัจจุบันและความต้องการที่เปลี่ยนไป

2. วิธีการพัฒนาระบบสารสนเทศ

ในการพัฒนาระบบสารสนเทศนั้น มีวิธีการที่อาจนำมาใช้ในการพัฒนาระบบได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

2.1 วิธีวงจรชีวิตระบบ (System Life Cycle)

วิธีการพัฒนาระบบสารสนเทศนี้ยึดหลักการวงจรชีวิตของระบบสารสนเทศ ที่ต้องมีจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุด โดยจะแบ่งการพัฒนาระบบออกเป็น 6 ขั้นตอนต่อเนื่องกัน การดำเนินงานในขั้นตอนถัดไปจะกระทำเมื่อขั้นตอนก่อนหน้าเสร็จสิ้นแล้ว ซึ่งประกอบด้วย การกำหนดโครงการ การศึกษาหรือวิเคราะห์ระบบ การออกแบบระบบ การเขียนโปรแกรม การติดตั้งระบบ และขั้นตอนหลังการติดตั้งและใช้ระบบ โดยการกำหนดขั้นตอนต่าง ๆ จะต้องแสดงระยะเวลาที่ต้องใช้และผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นอย่างชัดเจนด้วย วิธีการวงจรชีวิตของระบบนี้มักจะใช้ในการสร้างระบบสารสนเทศที่เป็นระบบประมวลผลรายการ หรือระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการที่สามารถกำหนดความต้องการได้อย่างชัดเจน และการสร้างสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการสามารถกระทำได้ด้วยวิธีที่กำหนดล่วงหน้าได้อย่างแน่นอนตายตัว หรือใช้ในกรณีของปัญหาที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องการกระบวนการและระบบการควบคุมที่เข้มงวด แต่วิธีนี้มีข้อจำกัดที่ทำให้ไม่สามารถใช้ได้หลายสถานการณ์ คือ เป็นวิธีที่มีต้นทุนสูงและใช้เวลาในการพัฒนา และไม่ค่อยเอื้อต่อการปรับเปลี่ยนและการใช้สารสนเทศในลักษณะของการสนับสนุนการตัดสินใจ ซึ่งต้องมีรูปแบบที่ปรับตัวได้ง่าย

2.2 วิธีสร้างระบบต้นแบบ (Prototyping)

วิธีนี้จะทำการสร้างระบบต้นแบบที่เรียกว่า Prototype ขึ้นมาก่อน โดยระบบต้นแบบนี้ หมายถึงระบบแรกเริ่มของระบบสารสนเทศหรือส่วนหนึ่งของระบบสารสนเทศที่สามารถใช้งานได้ และให้ผู้ใช้ทำการทดลองใช้ก่อนที่จะทำการปรับปรุงให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ แล้วจึงขยายขอบข่ายครอบคลุมทั้งระบบ ดังนั้นวิธีนี้จึงเป็น

วิธีการที่เริ่มต้นด้วยต้นทุนที่ต่ำและใช้กระบวนการทำซ้ำเพื่อปรับปรุงและพัฒนาไปสู่ระบบสารสนเทศที่ต้องการต่อไป การดำเนินงานของวิธีนี้จะเริ่มต้นด้วยการหาความต้องการพื้นฐานของผู้ใช้ก่อน แล้วสร้างระบบต้นแบบขึ้นอย่างรวดเร็วเพื่อให้ผู้ใช้พิจารณาว่าเป็นสิ่งที่ต้องการหรือไม่ ระบบต้นแบบนี้อาจไม่ครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้ทั้งหมดก็ได้ เมื่อสร้างแล้วจะให้ผู้ใช้ทดลองใช้เพื่อให้คำแนะนำในการปรับปรุง แล้วทำการปรับและขยายจนเป็นระบบสารสนเทศที่ต้องการต่อไป ซึ่งอาจต้องมีการปรับหลายรอบจนกว่าจะได้ระบบที่สามารถทำงานได้เป็นที่พอใจ วิธีการนี้มีข้อดีที่ส่งเสริมให้ผู้ใช้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบตั้งแต่เริ่มต้น เนื่องจากผู้ใช้ได้เห็นระบบต้นแบบในระยะเริ่มแรกและได้ทดลองใช้ระบบ ทำให้เกิดความเข้าใจในระบบและให้ความร่วมมือกับการพัฒนาระบบมากขึ้น แต่วิธีการนี้มีข้อจำกัดที่ไม่สามารถไปทดแทนวิธีที่อาจเหมาะสมกับระบบสารสนเทศขนาดใหญ่ที่ซับซ้อน ไม่สามารถทดแทนกระบวนการกำหนดความต้องการหรือกระบวนการออกแบบระบบอย่างละเอียดหรือการจัดทำคู่มือของระบบในวิธีการอื่น เช่นวิธีการแรกได้ นอกจากนี้ การสร้างระบบต้นแบบที่รวดเร็วและใช้ได้ในระดับหนึ่ง อาจทำให้ผู้ใช้ไม่เห็นความจำเป็นของการพัฒนาระบบที่สมบูรณ์ขึ้น

2.3 การพัฒนาระบบโดยผู้ใช้

วิธีนี้ผู้ใช้ดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศด้วยตนเอง ทำให้ทราบความต้องการและรูปแบบของการใช้ประโยชน์สารสนเทศจากระบบเป็นอย่างดีที่สุด ทำให้ปัญหาที่เคยเกิดขึ้นจากการที่ผู้สร้างระบบไม่สามารถได้ความต้องการที่ชัดเจนของผู้ใช้หมดสิ้นไป เมื่อผู้ใช้ทำหน้าที่ออกแบบและพัฒนาเอง ผู้ใช้ย่อมมีความพอใจในระบบที่สร้างขึ้นมากกว่า รวมทั้งสามารถควบคุมหรือบริหารระบบให้เป็นไปตามความต้องการของตนได้ แต่การที่ผู้ใช้พัฒนาระบบเองโดยไม่ได้อาศัยผู้เชี่ยวชาญด้านระบบสารสนเทศโดยตรง ก็อาจก่อให้เกิดปัญหาได้ กล่าวคือ ระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นอาจมีความบกพร่องด้านการวิเคราะห์ระบบได้ รวมทั้งบกพร่องในส่วนของ การควบคุมคุณภาพและมาตรฐานจากที่พึงจะเป็นหากทำการพัฒนาระบบโดยผู้เชี่ยวชาญโดยตรง เมื่อผู้ใช้ต่างคนต่างพัฒนาระบบที่ตนต้องการ อาจก่อให้เกิดปัญหาเรื่องความซ้ำซ้อนของข้อมูล ความหลากหลายในการนิยามข้อมูล การกำหนดเจ้าของข้อมูล รวมทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ได้ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบสารสนเทศโดยรวมของกิจการต่อไป จึงอาจแก้ปัญหาดังกล่าวโดยการจัดตั้งศูนย์รวมเพื่อทำหน้าที่ให้คำแนะนำและให้ความช่วยเหลือด้านเทคนิค และฝ่ายบริหารควรกำหนดนโยบายและมาตรการในการควบคุมการพัฒนา ระบบโดยผู้ใช้ ด้วยการกำหนดมาตรฐานด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ และการตรวจสอบด้านคุณภาพให้เป็นมาตรฐานกลางของระบบสารสนเทศโดยรวมด้วย

2.4 การพัฒนาระบบโดยใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปประยุกต์

วิธีนี้ทำการพัฒนาระบบโดยการซื้อซอฟต์แวร์สำเร็จรูปที่มีผู้พัฒนาขึ้นสำหรับงานบางอย่างที่อาจมีขอบข่ายงานแตกต่างกันไป ซึ่งโดยปกติจะเป็นงานที่เป็นลักษณะเดียวกันในองค์กรหรือหน่วยงานต่าง ๆ โดยทั่วไป เช่น ระบบบัญชี ระบบสินค้าคงเหลือ ระบบเงินเดือน เป็นต้น ทำให้มีการพัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูปขึ้นในลักษณะที่ผู้ที่ต้องการระบบสำหรับงานนั้น ๆ สามารถนำไปติดตั้งและใช้งานได้เลย ลดงานการเขียนโปรแกรม งานการออกแบบ การทดสอบ การติดตั้งและการบำรุงรักษาโปรแกรมลงด้วย แต่การใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปก็อาจมีข้อเสียที่ไม่สนองความต้องการได้อย่างเต็มที่ จะทำหน้าที่เฉพาะด้านมากกว่าที่จะทำการแก้ปัญหาที่สลับซับซ้อน ดังนั้น การเลือกซอฟต์แวร์ประยุกต์ ต้องทำการประเมินซอฟต์แวร์ที่จะจัดซื้ออย่างรอบคอบและระมัดระวัง เนื่องจากจะมีผลต่อกระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศส่วนอื่น ๆ ด้วย

2.5 การพัฒนาระบบสารสนเทศโดยการจัดจ้างหน่วยงานภายนอก

การพัฒนาระบบด้วยวิธีนี้เหมาะสำหรับหน่วยงานที่ไม่มีบุคลากรและทรัพยากรด้านสารสนเทศเพียงพอ หรือมีข้อขัดข้องอื่นในการพัฒนาระบบสารสนเทศภายในหน่วยงานเอง เป็นวิธีที่ประหยัดค่าใช้จ่ายได้มากกว่าการพัฒนาเอง ได้ผลงานที่มีคุณภาพเนื่องจากได้มีผู้มีความชำนาญมากกว่ามาทำการพัฒนาระบบ สามารถกำหนดวงเงินงบประมาณที่จะใช้ได้ค่อนข้างแน่นอน ในบางกรณีกิจการอาจจัดจ้างหน่วยงานอื่นให้ทำการปฏิบัติงานประจำด้วยภายหลังจากการพัฒนาระบบสารสนเทศแล้ว

3. วงจรการพัฒนาระบบ

สแตร์ (อ้างอิงมาจากโกวัฒน์ เทศบุตร, 2545: 10-12) ได้กล่าวถึงหลักการของวงจรพัฒนาระบบ (Systems Development Life Cycle : SDLC) ซึ่งประกอบด้วย 5 ขั้นตอนดังนี้

3.1 การศึกษาระบบ (Systems Investigation) เป็นขั้นตอนแรกของการพัฒนาระบบโดยผู้พัฒนาระบบจะทำการศึกษาค้นคว้าข้อมูลในประเด็นต่าง ๆ เกี่ยวกับระบบที่ทำการพัฒนา เช่น สภาพปัญหาที่ขึ้นในปัจจุบัน ความเป็นไปได้ของการพัฒนาระบบที่ต้องการ สิ่งที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของกลยุทธ์ในการดำเนินงาน ประมาณค่าใช้จ่าย เป็นต้น ซึ่งข้อมูลต่าง ๆ นำมาใช้เป็นองค์ประกอบในการตัดสินใจว่าสมควรที่จะพัฒนาระบบหรือไม่ และระบบที่พัฒนาขึ้นควรมีลักษณะอย่างไร

3.2 การวิเคราะห์ระบบ (Systems Analysis) เป็นขั้นตอนของการวิเคราะห์การดำเนินงานของระบบแต่ละขั้นตอนประกอบด้วยอะไรมีความเกี่ยวข้องหรือมีความสัมพันธ์กับสิ่งใด รวมถึงความต้องการของผู้ใช้ และจุดเด่นของการใช้งานแต่ละด้านของระบบใหม่เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการตัดสินใจว่าระบบควรได้รับการพัฒนาในลักษณะใด

3.3 การออกแบบระบบ (Systems Design) เป็นขั้นตอนของการออกแบบรายละเอียดในส่วนต่าง ๆ ของระบบซึ่งได้แก่การแสดงผลลัพธ์ การป้อนข้อมูล กระบวนการเก็บรักษา รวมถึงการปฏิบัติงาน และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการวัสดุอุปกรณ์สำหรับนำมาพัฒนาให้เป็นระบบใหม่ต่อไป

3.4 การใช้ระบบ (Systems Implementaion) เป็นขั้นตอนของการนำระบบมาสู่การปฏิบัติจริงตามวัตถุประสงค์ และรูปแบบที่ได้ทำการออกแบบไว้

3.5 การดูแลและการตรวจสอบระบบ (Systems Maintenance and Review) เป็นขั้นตอนของการปรับปรุงแก้ไขระบบ หลังจากที่ได้มีการติดตั้งและใช้งานแล้ว รวมถึงการตรวจประเมินผลการทำงานของระบบอันจะนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาให้ระบบสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพและยาวนานมากที่สุดตลอดอายุของระบบ

จากแนวคิดของนักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศ สรุปได้ว่าการพัฒนาและการออกแบบระบบสารสนเทศ เป็นการวางแผนเพื่อจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหารงานในองค์กร และจำเป็นต้องสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ โดยผ่านการวิเคราะห์เบื้องต้นการศึกษาความเป็นไปได้ การวิเคราะห์ความต้องการใช้สารสนเทศ การออกแบบการจัดเก็บ และการนำสารสนเทศไปใช้ การออกแบบระบบสารสนเทศ การพัฒนาระบบสารสนเทศเป็นการพัฒนาอย่างต่อเนื่องไม่สิ้นสุด ปัจจุบันวิวัฒนาการด้านสื่อเทคโนโลยีพัฒนาไปอย่างรวดเร็วระบบต่างๆจะต้องก้าวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อคุณภาพและมาตรฐานขององค์กร เพื่อให้องค์กรมีศักยภาพใช้งานได้เต็มประสิทธิภาพและทันสมัย การดำเนินการเพื่อหาระบบใหม่หรือการพัฒนาระบบสารสนเทศก็จะเกิดขึ้นอีก ซึ่งจะเริ่มจากการศึกษาระบบ การวิเคราะห์ระบบ การออกแบบระบบ การนำระบบไปใช้ การดูแลรักษาและการตรวจสอบระบบ เป็นไปเรื่อย ๆ เช่นนี้ตลอดไป

การวิจัยเชิงปฏิบัติการ

1. ความหมายของการวิจัยเชิงปฏิบัติการ

การวิจัยเชิงปฏิบัติการ เป็นรูปแบบของวิธีศึกษาค้นคว้าแบบสะท้อนตนเองเป็นหมู่คณะของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานในสถานการณ์ทางสังคม เพื่อต้องการที่จะพัฒนาลักษณะที่ชอบธรรมและความชอบการปฏิบัติงานนั้น ๆ ให้สอดคล้องกับภาวะทางสังคมและสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง (โกวิทน์ เทศบุตร, 2545: 1)

การวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) เป็นการวิจัยเพื่อนำผลมาใช้แก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน (บุญชม ศรีสะอาด, 2545: 15)

การวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) หมายถึง การวิจัยประเภทหนึ่ง ซึ่งใช้กระบวนการปฏิบัติอย่างมีระเบียบ ผู้วิจัยและผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน การลงมือปฏิบัติ การสังเกต และการสะท้อนผลการปฏิบัติ การดำเนินการต่อเนื่องไปจนกว่าจะได้ข้อสรุปที่แก้ไขได้จริง หรือพัฒนาสถานการณ์ของสิ่งที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ยาใจ พงษ์บริบูรณ์, 2537: 10)

2. ลักษณะของการวิจัยแบบเชิงปฏิบัติการ

ลักษณะของการวิจัยเชิงปฏิบัติการ มี 4 ลักษณะดังนี้

2.1 เป็นการวิจัยแบบมีส่วนร่วมและมีการร่วมมือ (Participation and Collaboration) ใช้ในการทำงานเป็นกลุ่ม ผู้ร่วมวิจัยทุกคนมีส่วนร่วมและมีบทบาทเท่าเทียมกันในทุกกระบวนการของการวิจัย ทั้งการเสนอความคิดเชิงทฤษฎีและการปฏิบัติ ตลอดจนการวางนโยบายการวิจัย

2.2 เน้นการปฏิบัติการ (Action Orientation) การวิจัยชนิดนี้ใช้การปฏิบัติเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และศึกษาผลของการปฏิบัติเพื่อมุ่งให้เกิดการพัฒนา

2.3 ใช้การวิเคราะห์วิจารณ์ (Critical Orientation) การวิเคราะห์การปฏิบัติการอย่างลึกซึ้งจากสิ่งที่สังเกตได้ จะนำไปสู่การตัดสินใจที่สมเหตุสมผลเพื่อการปรับปรุงแผนปฏิบัติ

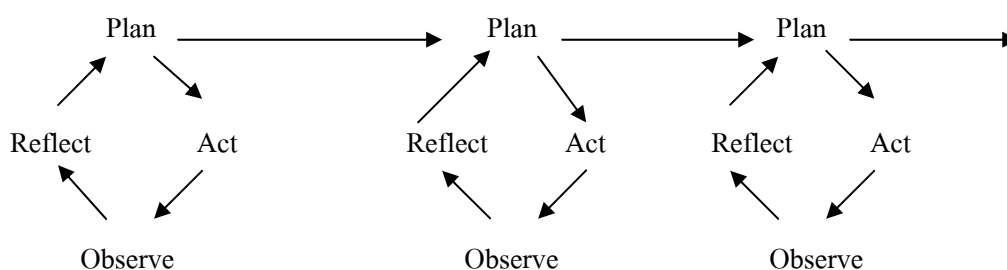
2.4 ใช้วงจรการปฏิบัติการ (The Action Research Spiral) ตามแนวคิดของ Kemmis และ McTaggart คือ การวางแผน (Planning) การปฏิบัติ (Action) การสังเกต (Observing) และการสะท้อนผล (Reflecting) ตลอดจนการปรับปรุงแผน (Re-Planning) เพื่อนำไปปฏิบัติในวงจรต่อไปจนกว่าจะได้รูปแบบของการปฏิบัติงานที่เป็นที่พึงพอใจ และได้ข้อเสนอเชิงทฤษฎีเพื่อเผยแพร่ต่อไป

3. จุดมุ่งหมายของการวิจัยเชิงปฏิบัติการ

จุดมุ่งหมายสำคัญของการวิจัยเชิงปฏิบัติการ คือ มีความมุ่งหมายจะปรับปรุงประสิทธิภาพของปฏิบัติงานประจำให้ดีขึ้น โดยงานที่ปฏิบัติอยู่มาวิเคราะห์หาสาระสำคัญของสาเหตุที่เป็นเหตุให้การปฏิบัติงานนั้นไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควร จากนั้นจะใช้แนวคิดทางทฤษฎีและประสบการณ์การปฏิบัติที่ผ่านมา เสาะหาข้อมูลและวิธีการคาดว่าจะแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ แล้วนำวิธีการดังกล่าวไปทดลองใช้กับกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้น การวิจัยเชิงปฏิบัติการไม่จำเป็นต้องมีกลุ่มตัวอย่าง และประการสำคัญการวิจัยชนิดนี้ไม่ต้องการผลที่ไปสรุปอ้างอิง (Generalization) ถึงคนอื่น ๆ ด้วย

4. กระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการ

Kemmis and McTaggart (1988: 11) ได้เสนอแนวคิดมุ่งให้เกิดการพัฒนางานที่ปฏิบัติเป็นปกติเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เพื่อไปสู่การพัฒนาหรือแก้ไขปัญหาในองค์กรของตนเอง เรียกวธีดังกล่าวว่าเป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) โดยเสนอแนวคิดปรัชญาไว้ในรูปของ Action Research Spiral ดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 Action Research Spiral

ที่มา : Kemmis, S. and R. McTaggart (1988) *The Action Research Planner*, 3rd ed. Victoria : Deakin University Press

ขั้นที่ 1 การวางแผน (Planning) เป็นขั้นตอนที่จะต้องร่วมมือกันเก็บรวบรวมข้อมูลสำรวจปัญหา หรือกำหนดแนวคิดเกี่ยวข้องกับปัญหาจากผู้เกี่ยวข้องในทางการศึกษา สำรวจสภาพการณ์ของปัญหาว่ามีอย่างไร ปัญหาที่ต้องการแก้ไขคืออะไร ปัญหานั้นเกี่ยวข้องกับใครบ้าง วิธีการแก้ไขจะเป็นในรูปแบบใดบ้าง จะต้องปฏิบัติอย่างไร การปฏิบัติการแก้ไขจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องใดบ้าง

ขั้นที่ 2 ปฏิบัติการ (Action) เป็นขั้นตอนกำหนดกิจกรรมจากการวางแผนนำมาดำเนินการที่ละกิจกรรม เพื่อให้เกิดผลผลิตตามวัตถุประสงค์ของโครงการหรือเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตามจุดประสงค์แต่ละวงรอบตามที่วางไว้ตั้งแต่ต้น บางครั้งอาจเรียกการทดลองปฏิบัติการจริงหรือลงมือทำจริง โดยผู้วิจัยคนเดียวหรืออาจปฏิบัติเป็นกลุ่ม เป็นคณะบุคคลแบบร่วมมือกันวิจัย

ขั้นที่ 3 การสังเกต (Observation) เป็นขั้นตอนที่เกิดขึ้นควบคู่ไปกับการปฏิบัติ ในขณะที่ผู้วิจัยดำเนินการ (Action Process) อาจมีการจดบันทึกในแบบบันทึกกิจกรรม มีการวิเคราะห์เอกสาร มีการเขียนอนุทิน การใช้แบบสอบถามการสัมภาษณ์ การบันทึกเสียง การถ่ายภาพนิ่ง การจัดทำวิดีโอทัศน์ หรืออาจมีการใช้แบบทดสอบประกอบการสังเกตด้วยก็ได้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เชื่อถือได้ มีความเที่ยง (Reliability) มีความตรง (Validity) ผู้วิจัยควรคำนึงถึงการยืนยันจาก

สามฝ่าย (Triangulation) ซึ่งนิยมนำมาถึง ผู้วิจัย ผู้ร่วมวิจัย และคนอื่น ๆ หากเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ บางครั้งนิยมข้อมูลยืนยันจากเอกสารและผู้เชี่ยวชาญพิเศษที่เกี่ยวข้องกับงานนั้น ๆ และข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมผู้วิจัยเอง

ขั้นที่ 4 การสะท้อนผล (Reflection) เป็นขั้นตอนการประเมิน ตรวจสอบกระบวนการเพื่อนำข้อมูลย้อนกลับไปวางแผนในวงรอบต่อไป

5. หลักการวิจัยเชิงปฏิบัติการ

เป็นรูปแบบของการวิจัยที่เป็นการทำงานของกลุ่ม (Participation) มีการปรึกษาหารือกันทำงาน (Collaboration) ใช้การสะท้อนการปฏิบัติ (Reflection) โดยประเมินตรวจสอบในทุก ๆ ขั้นตอน เป็นการเรียนรู้อย่างมีระบบ (Systematic Learning Process) โดยเริ่มจากจุดเล็ก ๆ ที่อาจจะเริ่มต้นจากบุคคลที่พยายามดำเนินการให้มีการเปลี่ยนแปลง หรือปรับปรุงให้ดีขึ้นเป็นการสร้างความรู้ใหม่ที่ให้แนวปฏิบัติเชิงรูปธรรมจากการบันทึก (Records) พัฒนาการของกิจกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปทำให้เห็นกระบวนการแก้ปัญหาการปรับปรุงและได้ผลสรุปที่สมเหตุสมผล ในขณะที่เดียวกันสามารถนำปรากฏการณ์ที่ศึกษามาประเมินผลเป็นข้อเสนอทางทฤษฎีได้ หรือปรับปรุงบางสิ่งบางอย่างทางการศึกษาให้ดีขึ้น

โดยสรุปสาระสำคัญของการวิจัยเชิงปฏิบัติการตามแนวของ Kemmis และ McTaggart (1988: 11) พอสรุปได้ว่า เป็นการวิจัยที่ผู้วิจัยเข้าไปมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ มีคณะผู้วิจัย (Staff) และมีการลงมติ (Vote) จุดประสงค์การวิจัยเพื่อการเปลี่ยนแปลงหรือเพื่อพัฒนางานในหน้าที่ มีระบบการดำเนินงานเป็นวงรอบ คือ การวางแผน การปฏิบัติ การสังเกต และการสะท้อนผล รวมทั้งเป็นรูปแบบที่ไม่ยึดติด ไม่ยึดกฎเกณฑ์การวิจัยจนเกินไป มุ่งแก้ปัญหาเพื่อการเปลี่ยนแปลงเป็นสำคัญ และขึ้นอยู่กับคณะทำงาน

กระบวนการวิจัยปฏิบัติการที่กล่าวมาทั้งหมด เป็นการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ มักจะเริ่มต้นด้วยการกำหนดปัญหาหรือจุดที่ต้องการปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปสู่ขั้นตอนการวางแผน การลงมือปฏิบัติ การประเมินผลการปฏิบัติ ในการดำเนินการนั้นจะต้องอาศัยการมีส่วนร่วมและการร่วมมือกันทำงานเป็นกลุ่ม รวมทั้งมีการสะท้อนผลเพื่อปรับปรุงสิ่งที่ดำเนินการอยู่ให้ได้ดียิ่งขึ้น

การบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

คนคือปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีระบบและกระบวนการในการบริหารคนในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพย่อมที่จะส่งผลให้การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบรรลุเป้าหมายได้อย่างไม่ยากนัก (บัณฑิต รัตนสัมพันธ์ และนราธิป ศรีราม, 2546: 202-208)

1. ความสำคัญการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญ ดังนี้

1.1 ช่วยในการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารงานบุคคลที่เกิดประสิทธิภาพ การปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมจะมีโอกาสบรรลุเป้าหมายมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเจริญก้าวหน้าเป็นที่ยอมรับของประชาชน

1.2 ช่วยให้ได้มาซึ่งบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงานในตำแหน่งหน้าที่ต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างเหมาะสม

1.3 ช่วยให้เกิดการใช้คนอย่างเต็มศักยภาพ ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่ส่งผลให้การดำเนินตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตอบสนองความต้องการและแก้ปัญหาของประชาชนได้อย่างเป็นที่พอใจ

1.4 ช่วยสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีระบบและกระบวนการการบริหารงานบุคคลที่ดี

1.5 ช่วยในการบริการและตอบสนองความต้องการของประชาชน หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีระบบและกระบวนการบริหารงานบุคคลที่มีประสิทธิภาพ ย่อมส่งผลให้การให้บริการต่าง ๆ การตอบสนองความต้องการและแก้ปัญหาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นเป็นไปอย่างรวดเร็วและถูกต้องเหมาะสม

2. เป้าหมายการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีเป้าหมายที่สำคัญ 4 ประการ คือ

2.1 เพื่อให้ได้มาซึ่งบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ เข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสนองความต้องการและแก้ปัญหาให้กับประชาชนในท้องถิ่น

2.2 เพื่อใช้และจูงใจให้บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพ และเกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลในการปฏิบัติงานสูงสุด ซึ่งจะช่วยบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

2.3 เพื่อบำรุงรักษา เสริมสร้างขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.4 เพื่อพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความรู้ความสามารถ ตลอดจนทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น สามารถนำองค์ความรู้ทางการบริหาร

กฎหมาย วิทยาการและเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการและแก้ปัญหาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. หลักการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นำหลักคุณธรรม (Merit System) ซึ่งเป็นหลักการทั่วไปและหลักสำคัญมาใช้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 หลักความสามารถ นำมาใช้เพื่อให้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพ เช่น การคัดเลือกพนักงานเข้าทำงาน การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง

3.2 หลักความเสมอภาค เป็นการให้โอกาสแก่คนทั่วไปที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงานได้ โดยไม่มีการกีดกันและคำนึงถึงโอกาสความก้าวหน้าของบุคคลอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันด้วย

3.3 หลักความมั่นคง หมายความว่าความมั่นคงในการทำงานว่าจะไม่ถูกกลั่นแกล้ง ไม่ถูกออกจากงาน

3.4 หลักความเป็นกลางทางการเมือง เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีเจ้าหน้าที่หรือผู้ที่มาจากการเลือกตั้งเข้ามาเป็นฝ่ายบริหาร เข้ามาเป็นผู้กำหนดนโยบายของท้องถิ่น มีอำนาจในการปกครองบังคับบัญชาตามกฎหมาย หากไม่ได้รับความร่วมมือจากข้าราชการประจำแล้ว อาจทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ยาก หรือกรณีที่เจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นขัดแย้งกับฝ่ายผู้บริหารท้องถิ่นอาจจะเกิดการกลั่นแกล้งขึ้นได้

3.5 หลักความอิสระในการบริหารงานบุคคล กล่าวคือ กิจกรรมการบริหารงานบุคคลทุกขั้นตอน ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดตำแหน่ง การสรรหาและคัดเลือก การบรรจุแต่งตั้ง การโอนย้าย การประเมินผลการปฏิบัติงาน การพิจารณาความดีความชอบ การดำเนินการทางวินัย การลงโทษ ฯลฯ

3.6 หลักการใช้คนในท้องถิ่น การได้คนในท้องถิ่นมาปฏิบัติงานเป็นเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรฝ่ายประจำขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ย่อมส่งผลดีต่อการบริหารและการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีความรู้ความเข้าใจในความต้องการหรือปัญหาของท้องถิ่น ดีกว่าบุคคลภายนอกและมีความรักความผูกพันและต้องการเห็นความเจริญของท้องถิ่น

3.7 หลักการมีส่วนร่วม เป็นการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกหรือประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานบุคคล ซึ่งอาจดำเนินการในรูปแบบคณะกรรมการช่วยให้การได้มา การใช้ประโยชน์ การบำรุงรักษา และพัฒนาบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

3.8 หลักความโปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยต้องคำนึงในทุกขั้นตอนของการบริหารงานบุคคลต้องเปิดเผยต่อสาธารณะ เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างใกล้ชิด

3.9 หลักการจูงใจและพัฒนาบุคลากร โดยบุคลากรได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมควรได้รับการพัฒนาตนเองและพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง

4. กระบวนการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กระบวนการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง ขั้นตอนในการดำเนินการเพื่อให้ได้ใช้ประโยชน์ พัฒนา และธำรงรักษาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งมี 4 ขั้นตอนหลัก คือ

4.1 การกำหนดความต้องการบุคคล มีกิจกรรมที่สำคัญ ดังนี้

4.1.1 การกำหนดนโยบาย ภาวะเบี่ยง และข้อบังคับในการบริหารงานบุคคล

4.1.2 การวางแผนกำลังคน เพื่อให้หลักประกันว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีบุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความสามารถในจำนวนที่เพียงพอในเวลาที่ต้องการและปฏิบัติงานได้ตามความต้องการขององค์กร

4.1.3 การกำหนดตำแหน่ง เป็นการกำหนดตำแหน่งก่อนจะรับบุคคลเข้ามาปฏิบัติงาน มีหน้าที่รับผิดชอบและงานใดให้ทำบ้าง ตลอดจนต้องมีคุณสมบัติอย่างไร

4.1.4 การกำหนดเงินเดือน เพื่อให้บุคคลที่ทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ ได้รับค่าตอบแทนสำหรับใช้จ่ายใช้สอยและดำรงชีพ การได้รับเงินเดือนในอัตราใดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับค่าของงาน ค่าครองชีพ อายุงาน ผลการปฏิบัติงาน และความสามารถในการจ่ายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสำคัญ

4.2 การตอบสนองความต้องการบุคคล

เมื่อมีการกำหนดความต้องการบุคคลแล้ว การเสาะแสวงหาเพื่อตอบสนองความต้องการดังกล่าวย่อมเกิดขึ้นตามมา ซึ่งมีกิจกรรมที่ต้องปฏิบัติดังต่อไปนี้

4.2.1 การสรรหา เป็นกระบวนการแสวงหาและจูงใจผู้สมัครที่มีความรู้ความสามารถหรือคุณสมบัติตรงกับความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เข้ามาสมัครงาน ในการสรรหานี้สามารถสรรหาได้จาก 2 แหล่ง คือ สรรหาจากบุคคลภายในท้องถิ่นและสรรหาจากบุคคลภายนอกท้องถิ่น ส่วนกระบวนการสรรหามี 3 ขั้นตอนสำคัญ คือ การกำหนดตำแหน่งงานในการสรรหา การกำหนดคุณสมบัติบุคลากรที่ตรงกับงาน และการกำหนดวิธีการสรรหาและดำเนินการสรรหา

ขั้นตอนในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 3 ขั้นตอนหลัก คือ การกำหนดงานและบุคคลที่จะประเมินผล การดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการแจ้งผลการประเมิน

4.4.2 การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนตำแหน่งเป็นการเปลี่ยนแปลงฐานะของบุคคลขึ้นสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นกว่าเดิม โดยพิจารณาจากผลการปฏิบัติงาน ความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ทำงานเป็นหลัก เป็นกระบวนการที่กระทำต่อเนื่องจากการประเมินผลการปฏิบัติงาน หรือเป็นการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งจากการสอบแข่งขันภายในองค์กร ทำให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบในงานที่สูงขึ้น และค่าตอบแทนเพิ่มขึ้นตามระดับตำแหน่งอีกด้วย จึงเป็นการจูงใจ เสริมสร้างขวัญและกำลังใจแก่ผู้มีผลการปฏิบัติงานดี ส่วนการเลื่อนขั้นจะหมายถึง การเลื่อนขั้นเงินเดือน โดยยังคงปฏิบัติงานในตำแหน่งหรือระดับเดิม นอกจากนี้ หลังการประเมินผลการปฏิบัติงาน อาจมีการย้ายบุคลากรท้องถิ่นไปยังตำแหน่งระดับเดียวกันที่มีความเหมาะสมกว่าตำแหน่งปัจจุบัน หากเป็นการย้ายข้ามส่วนราชการจะเรียกว่าการโอน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น

4.4.3 วินัย อุทธรณ์และร้องทุกข์ วินัยคือแบบแผนหรือมาตรฐานความประพฤติที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดขึ้น เพื่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงานที่เหมาะสม หากบุคลากรไม่ปฏิบัติตามย่อมมีมาตรการเพื่อลงโทษ ซึ่งความผิดทางวินัยมี 5 สถาน คือ ภาคทัณฑ์ ตัดเงินเดือน ลดขั้นเงินเดือน ปลดออก และไล่ออก สำหรับการอุทธรณ์จะเกิดขึ้นเมื่อบุคลากรท้องถิ่นทำผิดวินัยและผู้บังคับบัญชาที่มีอำนาจได้สั่งลงโทษแล้ว หากเห็นว่าคำสั่งลงโทษนั้นไม่เป็นธรรมกับฐานความผิดบุคลากรผู้ถูกลงโทษมีสิทธิอุทธรณ์ได้ ส่วนการร้องทุกข์นั้น บุคลากรท้องถิ่นใดเห็นว่าผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจหน้าที่ปฏิบัติต่อตนโดยไม่ถูกต้อง หรือไม่ปฏิบัติต่อตนให้ถูกต้องตามกฎหมาย บุคลากรท้องถิ่นผู้นั้นอาจร้องทุกข์ต่อผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไป องค์กรหรือคณะกรรมการที่เกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ เพื่อขอให้แก้ไขหรือแก้ความคับข้องใจได้

4.4.4 สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล เป็นค่าตอบแทนทางอ้อมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องให้กับบุคลากรเพื่อจูงใจสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน อาจจะทำให้เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกหรือบรรเทาความเดือดร้อนในด้านต่าง ๆ เช่น บำเหน็จ บำนาญ เงินช่วยค่าทำศพ เงินช่วยเหลือบุตร เงินเพิ่มค่าครองชีพ ทุนการศึกษา ค่าทำงานล่วงเวลา สิทธิการลา ฯลฯ

4.4.5 แรงงานสัมพันธ์ เป็นการเจรจาต่อรองระหว่างบุคคลสองฝ่ายคือ ฝ่ายบริหารและฝ่ายบุคลากรท้องถิ่นเกี่ยวกับสภาพการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นอัตราค่าจ้าง เงินเดือน สภาพการปฏิบัติงาน วันหยุด สวัสดิการ และอื่น ๆ แรงงานสัมพันธ์จึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการ

รวมตัวกันของบุคลากรเพื่อที่จะต่อตรงกับฝ่ายบริหารในด้านต่าง ๆ ซึ่งการรวมตัวกันเป็นสหภาพแรงงานนั้นก็เพื่อรักษาผลประโยชน์ที่ควรจะได้รับจากฝ่ายบริหารและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อีกทั้งยังช่วยให้เกิดบรรยากาศความเป็นประชาธิปไตยในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อีกทางหนึ่งด้วย

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญของเทศบาลตำบลโกตาบารู

สภาพทั่วไป

ที่ตั้งและขนาด

เทศบาลตำบลโกตาบารู ตั้งอยู่ ณ ถนนโกตา - รามัน อำเภอรามัน จังหวัดยะลา ห่างจากอำเภอเมืองตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4063 ประมาณ 15 กิโลเมตร และห่างจากอำเภอรามัน ตามทางหลวงหมายเลข 4066 ประมาณ 10 กิโลเมตร เนื้อที่ 17 ตารางกิโลเมตร คิดเป็นพื้นที่ร้อยละ 3.36 ของพื้นที่อำเภอรามัน หรือประมาณ 5,386 ไร่ ถือเป็นเขตเทศบาลตำบลโกตาบารูทั้งตำบล

อาณาเขตติดต่อ

เทศบาลตำบลโกตาบารู มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ใกล้เคียง คือ
ทิศเหนือ ติดต่อเขตหมู่ที่ 2 ตำบลบาโงย อำเภอรามัน จังหวัดยะลา
ทิศใต้ ติดต่อภูเขาบือมั่ง ตำบลบือมั่ง และตำบลยะตะ อำเภอรามัน จังหวัดยะลา
ทิศตะวันออก ติดต่อลำธารกือรี และหมู่ที่ 2 ตำบลกาลูบึง อำเภอรามัน จังหวัดยะลา
ทิศตะวันตก ติดต่อตำบลบุตี อำเภอเมืองยะลา จังหวัดยะลา

ลักษณะภูมิประเทศ

ภูมิประเทศโดยทั่วไปของเทศบาลตำบลโกตาบารู ด้านตะวันตกและด้านใต้เป็นภูเขาเหมาะสำหรับปลูกยางพาราและผลไม้ ด้านเหนือและด้านตะวันออก มีลักษณะเป็นที่ราบลุ่มเหมาะแก่การทำนา พื้นที่ของเทศบาลตำบลโกตาบารูมีความลาดเอียงไปทางด้านตะวันออกและมีลำธารโตะนิไหลผ่านกลางพื้นที่

ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศของเทศบาลตำบลโกตาบารู มีลักษณะร้อนชื้น เนื่องจากได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ และลมมรสุมตะวันออกเฉียงใต้ มี 2 ฤดู คือ ฤดูร้อนและฤดูฝน

เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลโกตาบารูเป็นเทศบาลชั้น 7 (เทศบาลขนาดเล็ก) ได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบล เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 เป็นต้นมา ปัจจุบันกระทรวงมหาดไทยได้ประกาศรวมสภาตำบลโกตาบารูกับเทศบาลตำบลโกตาบารู อำเภอรามัน จังหวัดยะลาเข้าด้วยกัน เมื่อวันที่ 6 กันยายน 2547 และมีผลบังคับใช้แล้วเมื่อได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาฉบับทั่วไป เล่มที่ 121 ตอนพิเศษ 102 วันที่ 15 กันยายน 2547 ทำให้พื้นที่เทศบาลตำบลโกตาบารูเพิ่มขึ้น โดยมีหมู่ที่ 1 บางส่วน หมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 จึงประกาศแต่งตั้งชุมชนขึ้นมาใหม่ อีก 3 ชุมชน รวมเป็น 9 ชุมชน ดังนี้

- | | | |
|----------------------|------------------|---------------------|
| 1. ชุมชนบ้านเขมา | 5. ชุมชนศาลเก่า | 9. ชุมชนกำแพงงูเก๊ะ |
| 2. ชุมชนตลาดโกตาบารู | 6. ชุมชนมะค้อลง | |
| 3. ชุมชนกำแพงนาเฮ้ะ | 7. ชุมชนนาเตย | |
| 4. ชุมชนปูลาตีงี | 8. ชุมชนบาโงตาเย | |

ประชากร

จำนวนประชากรจากสถิติ สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นตำบลโกตาบารู ณ เมษายน 2553

ประชากรหญิง	2,622	คน
ประชากรชาย	2,612	คน
รวม	5,234	คน
จำนวนครัวเรือน	1,355	ครัวเรือน

โครงสร้างการบริหารราชการในสำนักเทศบาลตำบลโกตาบารู

เทศบาลตำบลโกตาบารู เป็นเทศบาลชั้น 7 (เทศบาลขนาดเล็ก) ได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบล พ.ศ. 2542 ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอนที่ 9 ก วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม 2542 เป็นต้นมา ดังนั้น สุขาภิบาลตำบลโกตาบารู ได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลตำบลโกตาบารู ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม 2542 เป็นต้นมา รูปแบบการบริหารอยู่ในรูปแบบนายกเทศมนตรี โดยมีนายกเทศมนตรี 1 ท่าน และรองนายกเทศมนตรี 2 ท่าน เลขาธิการนายกเทศมนตรี และที่ปรึกษานายกเทศมนตรี ที่เรียกว่า คณะผู้บริหาร มีปลัดเทศบาลซึ่งเป็นข้าราชการประจำ เป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการและพนักงานจ้างของเทศบาล

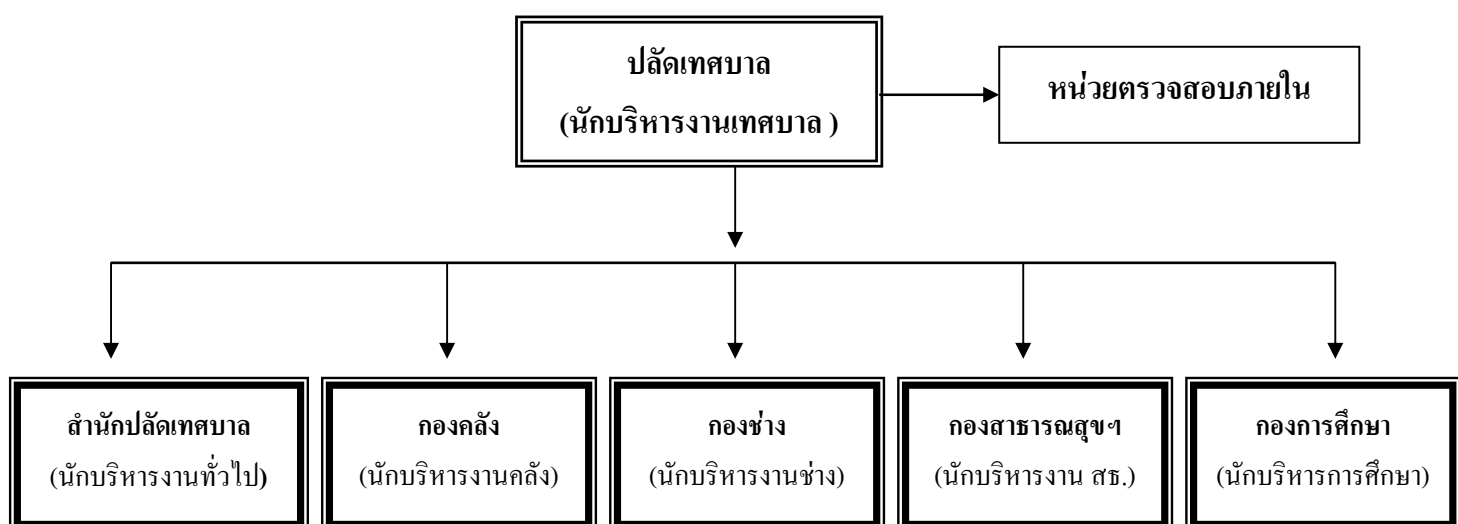
โครงสร้างคณะผู้บริหารและสภาเทศบาลตำบลโกตาบารู

ฝ่ายบริหาร	ฝ่ายสภาเทศบาล
นายกเทศมนตรี	ประธานสภาเทศบาล
รองนายกเทศมนตรี 2 ท่าน	รองประธานสภาเทศบาล
เลขานุการนายกเทศมนตรี	สมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 12 ท่าน
ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี	

ตามแผนอัตรากำลัง 3 ปี (พ.ศ. 2552 - 2554) เทศบาลตำบลโกตาบารู ได้กำหนดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ เป็น 1 สำนัก และ 4 กอง ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และกองการศึกษา ซึ่งโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของเทศบาลตำบลโกตาบารู สรุปได้ตามภาพประกอบที่ 4 ดังนี้

แผนภูมิโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการตามแผนอัตรากำลัง 3 ปี

โครงสร้างเทศบาลตำบลโกตาบารู



กรอบอัตรากำลังบุคลากรซึ่งปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจของเทศบาลตำบลโกตาบารู ในปัจจุบัน มีจำนวนทั้งสิ้น 65 คน ประกอบด้วย พนักงานเทศบาล จำนวน 14 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 3 คน และพนักงานจ้าง จำนวน 48 คน

สำหรับหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการบริหารงานบุคคลของเทศบาลตำบลโกตาบารู คือ งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดเทศบาล โดยงานการเจ้าหน้าที่มีภารกิจที่ต้องปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

1. งานบริหารงานบุคคลของพนักงานเทศบาล และลูกจ้าง
2. งานการสอบแข่งขัน สอบคัดเลือก และการคัดเลือก
3. งานบรรจุ แต่งตั้ง โอน ย้าย และเลื่อนระดับ
4. งานทะเบียนประวัติ และบัตรประวัติพนักงานเทศบาล และลูกจ้าง
5. งานทะเบียนประวัติ และบัตรประวัติคณะผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล
6. งานควบคุมทะเบียนวันลาพักผ่อน และการลาอื่น ๆ ของพนักงานเทศบาลและลูกจ้าง
7. งานพิจารณาการเลื่อนขั้นเงินเดือนพนักงานเทศบาล และลูกจ้าง
8. งานประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี
9. งานจัดทำแผนอัตรากำลังพนักงานเทศบาล 3 ปี และแผนอัตรากำลังพนักงานจ้าง 4 ปี
10. งานพัฒนาบุคลากร เช่น การฝึกอบรม สัมมนา การศึกษาดูงานการขอรับทุนการศึกษา
11. งานจัดทำคำสั่งและประกาศที่เกี่ยวกับงานบริหารงานบุคคล
12. งานดำเนินเรื่องการขอรับบำเหน็จ บำนาญ และเงินทดแทน
13. งานขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ เหรียญจักรพรรดิมาลา และผู้ทำคุณประโยชน์
14. งานเลขานุการ การประชุม และงานประชุมคณะผู้บริหาร
15. งานอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วิรัตน์ ทองเจริญ (2551: 234-253) ได้ศึกษาการพัฒนาาระบบสารสนเทศบริหารงานบุคคลสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งผลจากการวิจัยพบว่า การดำเนินการประชุมปฏิบัติการในวงรอบที่ 1 โดยการอบรมเสริมความรู้ความเข้าใจ และฝึกปฏิบัติการใช้ระบบสารสนเทศด้านบริหารงานบุคคลของสำนักงานใน 6 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ขั้นตอนการตรวจสอบความถูกต้อง ขั้นการประมวลผลข้อมูล ขั้นการจัดเก็บข้อมูล ขั้นการวิเคราะห์ข้อมูล และขั้นการนำข้อมูลไปใช้ ผู้เข้าร่วมอบรมได้ฝึกปฏิบัติการใช้โปรแกรมสารสนเทศบริหารงานบุคคลอย่างเข้าใจ สามารถนำความรู้เกี่ยวกับโปรแกรมไปใช้ได้เป็นอย่างดีและถ่ายทอดให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้สนใจได้ และการติดตามประเมินผลในวงรอบที่ 1 และวงรอบที่ 2 เพื่อให้คำปรึกษา แนะนำช่วยเหลือ และปรับปรุงประสิทธิภาพในการจัดระบบสารสนเทศบริหารงานบุคคลใน 6 ขั้นตอน ทำให้บุคลากรสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดร้อยเอ็ดมีความสนใจและตั้งใจในการศึกษาการใช้ระบบสารสนเทศบริหารงานบุคคล มีการสนทนาซักถามวิธีการใช้ระบบอย่างละเอียด ซึ่งผลการศึกษาวิจัยดังกล่าวทำให้สำนักงานวัฒนธรรมจังหวัดร้อยเอ็ด มีระบบสารสนเทศ

บริหารงานบุคคลที่มีความถูกต้อง ทันสมัย สมบูรณ์ เรียกว่าใช้ได้ง่าย ใช้ประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารได้อย่างแท้จริง

ธนัท โพธิสว่าง (2551: 124-127) ได้ศึกษาค้นคว้าการพัฒนาระบบสารสนเทศงานบุคลากร เทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า ก่อนดำเนินการพัฒนามีการเก็บข้อมูลบุคลากรในลักษณะแฟ้มเอกสาร มีการจัดเก็บโดยระบบมือ ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน ยังไม่ได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดระบบและยากต่อการสืบค้น ทำให้การนำข้อมูลไปใช้เกิดความล่าช้า กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าได้พัฒนาระบบสารสนเทศงานบุคลากร ใน 3 งาน ประกอบด้วย การบรรจุแต่งตั้ง การเลื่อนระดับ และการโอน โดยใช้หลักการวิจัยปฏิบัติการ (Action Research) ดำเนินการพัฒนา 2 วงรอบ แต่ละวงรอบ ประกอบด้วย การวางแผน(Planning) การปฏิบัติ (Action) การสังเกต (Observation) และการสะท้อนผล (Reflection) ตามกระบวนการพัฒนาระบบ 5 ขั้นตอน ประกอบด้วย การศึกษาระบบ การวิเคราะห์ระบบ การออกแบบระบบ การนำระบบไปใช้ และการดูแลรักษาระบบและทบทวนระบบ โดยใช้กิจกรรมการประชุมระดมสมอง การประชุมเชิงปฏิบัติการ และการนิเทศ เป็นกลยุทธ์ในการพัฒนาในแต่ละขั้นตอน ซึ่งผลการศึกษาค้นคว้าสรุปได้ว่า การพัฒนาระบบสารสนเทศงานบุคลากรตามกระบวนการพัฒนาระบบ (SDLC) 5 ขั้นตอน โดยใช้ 3 กลยุทธ์ ทำให้ผู้บริหาร บุคลากร และผู้เกี่ยวข้องมีระบบสารสนเทศงานบุคลากรที่มีความสมบูรณ์ ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย

มาลินี มียี่ง (2547: 133-142) ได้ศึกษาการพัฒนาระบบสารสนเทศกลุ่มงานพัฒนาบุคลากร สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครราชสีมา ผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า สภาพปัจจุบันสารสนเทศงานลาศึกษาต่อและงานพัฒนามาตรฐานวิชาชีพของกลุ่มงานพัฒนาบุคลากร ยังคงดำเนินไปในรูปแบบของการจัดเก็บข้อมูล รายละเอียดของข้าราชการที่ได้รับการพัฒนาให้มีความก้าวหน้าในวิชาชีพ โดยใช้ระบบทำด้วยมือ ในแฟ้มเอกสารของผู้ปฏิบัติแต่ละคนรับผิดชอบ ทำให้สารสนเทศไม่เป็นระบบ กระจัดกระจาย ไม่มีการจัดหมวดหมู่ ไม่เป็นปัจจุบัน ไม่สามารถนำมาวิเคราะห์ หากความจำเป็นในการวางแผนพัฒนา มีความล่าช้า ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้สารสนเทศ ขาดผู้รับผิดชอบโดยเฉพาะ จึงได้ดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศกลุ่มงานพัฒนาบุคลากร โดยเฉพาะงานลาศึกษาต่อและงานพัฒนามาตรฐานวิชาชีพ โดยการพัฒนาโปรแกรมมาใช้ ตามขั้นตอนการพัฒนาระบบสารสนเทศ (System Development Life Cycle) 5 ขั้นตอน โดยดำเนินการพัฒนาด้านกลยุทธ์การประชุม การประชุมปฏิบัติการ การนิเทศและการติดตามผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า ระบบสารสนเทศซึ่งพัฒนาโดยใช้โปรแกรมไมโครซอฟต์ แอ็กเซส 97 สามารถสืบค้นแหล่งข้อมูลการลาศึกษาต่อได้สะดวกโดยการนำข้อมูลบุคคล และ

กำหนดระยะเวลาตามสัญญาที่ได้รับการอนุญาตลาศึกษาต่อเข้าสู่ระบบเมื่อประมวลผลและออกรายงาน สามารถใช้เป็นระบบสารสนเทศในการติดตามและควบคุมระยะเวลาให้กับบุคลากรที่ได้รับอนุญาตลาศึกษาต่อปฏิบัติตามสัญญา ด้านงานพัฒนามาตรฐานวิชาชีพ สามารถประมวลผลและออกรายงานของผู้ผ่านการอบรมการจัดทำผลงานทางวิชาการเพื่อขอปรับปรุงการกำหนดตำแหน่งให้สูงขึ้น โดยจัดส่งผลงานทางวิชาการและได้รับการอนุมัติให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น ซึ่งเป็นสารสนเทศเพื่อประกอบการวางแผนและพัฒนาบุคลากร ความถูกต้องของข้อมูลสารสนเทศผลการศึกษาค้นคว้าชี้ให้เห็นว่า การดำเนินงานพัฒนาระบบสารสนเทศกลุ่มงานพัฒนาบุคลากร โดยการประชุม การประชุมเชิงปฏิบัติการและการนิเทศและติดตามผล ทำให้ระบบสารสนเทศกลุ่มงานพัฒนาบุคลากร โดยเฉพาะด้านงานลาศึกษาต่อและงานพัฒนามาตรฐานวิชาชีพมีความสมบูรณ์ตรงต่อองค์กรและบุคคล หากให้การพัฒนาระบบสารสนเทศกลุ่มงานพัฒนาบุคลากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ควรดูแลด้านโปรแกรมด้านข้อมูลให้ทันสมัย และได้มีการพัฒนาบุคลากรโดยการจัดวิทยากรผู้มีความรู้ ความเข้าใจ ความเชี่ยวชาญด้านโปรแกรมมาให้ความรู้และจัดทำคู่มือการใช้โปรแกรม นอกจากนี้ควรมีระบบป้องกันการแก้ไขข้อมูลโดยการกำหนดรหัสผ่าน (Password) มีผู้รับผิดชอบด้านการใช้โปรแกรมสารสนเทศโดยเฉพาะ

วิศิษฐ์ ดวงหัตถ์ (2547: 74-80) ได้ศึกษาการพัฒนาพัฒนาระบบสารสนเทศงานบุคลากรวิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ก่อนการดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศงานบุคลากรวิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ สารสนเทศงานบุคลากรมีอยู่ไม่ถูกต้องสมบูรณ์ ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน การสืบค้นการแปลความหมายล่าช้าไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ที่นำไปใช้การตัดสินใจในกิจกรรมต่าง ๆ ให้ทันเวลาที่จำกัด หลังจากดำเนินการพัฒนาตามกรอบการศึกษาค้นคว้า 5 ขั้นตอนแล้ว โดยการประชุมเชิงปฏิบัติการร่วมกับผู้เชี่ยวชาญในการออกแบบระบบโปรแกรมสารสนเทศพบปัญหาคือ การออกแบบสารสนเทศไม่เป็นไปตามความต้องการของกลุ่มผู้ศึกษาค้นคว้า กลุ่มผู้ร่วมศึกษาค้นคว้าจึงดำเนินการติดตามนิเทศให้ความช่วยเหลือการดำเนินงานและพบว่า การออกแบบระบบสารสนเทศทำได้ดีขึ้น โดยสรุป การพัฒนาระบบสารสนเทศงานบุคลากร วิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์โดยรวมปรากฏว่า การออกแบบโปรแกรมฐานข้อมูลมีความถูกต้อง สมบูรณ์ มีการจัดทำคู่มือการใช้งานให้เข้าใจง่าย สะดวก รวดเร็วและปรับเปลี่ยนข้อมูลได้ กลุ่มผู้ร่วมศึกษาทุกคนสามารถปฏิบัติงานได้ตามระบบและสอดคล้องกับสภาพของวิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์ จึงนับว่าได้เป็นการพัฒนาระบบสารสนเทศงานบุคลากรให้ถูกต้องสมบูรณ์นำไปสู่การพัฒนาพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วิรัชศักดิ์ ฟองเงิน (2550: 36-37) ได้ศึกษาระบบสารสนเทศงานบุคลากรสถาบันราชภัฏลำปาง ผลการค้นคว้าพบว่าระบบงานบุคลากร สถาบันราชภัฏลำปาง เป็นระบบงานสำหรับบริการเฉพาะผู้ที่มีสิทธิ์เข้าใช้ระบบเท่านั้น โดยมีส่วนการทำงาน 3 ส่วน คือ ส่วนที่ให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ ผู้บริหาร และส่วนที่ให้บริการแก่บุคลากรในสถาบัน โดยส่วนที่ให้บริการสำหรับเจ้าหน้าที่สามารถทำการเพิ่มปรับปรุงข้อมูลต่าง ๆ ได้แก่ ข้อมูลของพื้นฐานบุคลากรและข้อมูลทั่วไป เช่น ประวัติการศึกษา ข้อมูลการทำผลงานวิชาการ ข้อมูลเงินเดือน พร้อมทั้งสามารถเรียกดูรายงานและการพิมพ์เอกสารต่าง ๆ ได้ เช่น รายงานประวัติพื้นฐานบุคลากร การทำผลงานวิชาการ ประวัติการศึกษา การทำผลงานวิจัย สำหรับส่วนที่ให้บริการให้กับบุคลากรได้ เช่น ประวัติพื้นฐานการศึกษา การทำวิจัย ผลงานทางวิชาการ หลังจากทดลองนำระบบงานบุคลากรใหม่มาใช้งานแล้ว ผลปรากฏว่า ข้อมูลที่จัดเก็บมีความถูกต้อง ทันสมัย และเป็นระบบ ทำให้สามารถลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ เช่น การบันทึกข้อมูลของบุคลากร การกรอกข้อมูลบุคลากร การค้นหาและรายงานข้อมูลบุคลากร สามารถปฏิบัติได้อย่างรวดเร็วและมีความถูกต้องเนื่องจากมีระบบฐานข้อมูลนอกจากการตรวจข้อมูลของบุคลากร เจ้าหน้าที่ก็สามารถปฏิบัติได้รวดเร็วและถูกต้อง รวมถึงบุคลากรในสถาบันก็สามารถตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก เช่น ข้อมูลประวัติ โดยไม่ต้องเสียเวลามาสอบถามเจ้าหน้าที่ ระบบดังกล่าวใช้ไมโครซอฟต์วินโดวส์ 2000 เซิร์ฟเวอร์ เป็นเครื่องแม่ข่ายส่วนเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายใช้ระบบปฏิบัติการวินโดวส์ทั่วไป ส่วนโปรแกรมที่พัฒนาใช้โปรแกรมไมโครซอฟต์วิซวลเบสิก ในการพัฒนาระบบและใช้โปรแกรมไมโครซอฟต์แอคเซสเป็นโปรแกรมจัดการฐานข้อมูล

พรพิพัฒน์ ทองปรอน (2550: 110-112) ได้ศึกษาการพัฒนากระบวนสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ผลการค้นคว้าพบว่า ระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาที่พัฒนาขึ้นบนระบบปฏิบัติการวินโดวส์ 2000 ใช้โปรแกรมพีเอชพี ในการเขียนเว็บแอปพลิเคชัน ใช้โปรแกรมมาโครมีเดียดริมวีเวอร์ เป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบและใช้โปรแกรมมายเอสคิวแอลเซิร์ฟเวอร์ในการจัดการฐานข้อมูล ซึ่งระบบดังกล่าวเป็นระบบงานที่ง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน ข้อมูลที่บันทึกเข้าสู่ระบบสามารถผลิตเป็นสารสนเทศได้ตามที่ผู้ใช้งานต้องการ อีกทั้งมีระบบรักษาความปลอดภัยที่เหมาะสม โดยออกแบบระบบคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการจัดเก็บข้อมูล ออกรายงานทางจอภาพและทางเครื่องพิมพ์ หลังจากทดลองใช้งานระบบใหม่แล้วปรากฏว่า มีโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์เพื่อใช้งานเกี่ยวกับการบริหารจัดการงานทางด้านบุคลากร การจัดระบบการจัดเก็บข้อมูลเป็นระเบียบมากขึ้น และสามารถเรียกใช้ข้อมูลได้รวดเร็วมากขึ้น ข้อมูลมีความเที่ยงตรง ถูกต้อง แม่นยำมากขึ้นไม่ว่าจะเรียกใช้เมื่อใดก็ตาม ลดความซ้ำซ้อนในการจัดเก็บข้อมูล การจัดทำรายงานรวดเร็วและถูกต้องมาก

จีน ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบงานอื่น ๆ เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี เป็นการริเริ่มในด้านการใช้เทคโนโลยี ๆ ให้เป็นประโยชน์ รวมทั้งช่วยลดค่าใช้จ่ายอุปกรณ์ในการจัดเก็บข้อมูล เช่น กระดาษ แฟ้มเอกสาร ตู้เอกสาร เป็นต้น

พาริดา สมานพิทักษ์ (2553 : 64) ได้ศึกษาการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลของเทศบาลเมืองปัตตานี ผลจากการวิจัยพบว่า กระบวนการพัฒนาระบบตามกรอบงาน 5 ด้าน คือ การจัดทำทะเบียนประวัติ การเลื่อนระดับ การโอนย้าย การเลื่อนขั้นเงินเดือน และการปฏิบัติราชการ ได้ใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการที่ดำเนินการพัฒนา 2 วงรอบ ทำให้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลของเทศบาลเมืองปัตตานี มีความถูกต้อง ทันสมัย สมบูรณ์ และเรียกใช้งานสำหรับผู้บริหาร บุคลากร และผู้ที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

พื้นที่ดำเนินการ

ผู้ศึกษาวิจัยจะใช้พื้นที่ดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลของเทศบาลตำบลโกตาบารู โดยใช้ห้องงานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลโกตาบารู ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ปฏิบัติงานด้านการบริหารงานบุคคลของเทศบาลตำบลโกตาบารู

กลุ่มผู้ร่วมศึกษา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยกำหนดกลุ่มผู้ร่วมศึกษาวิจัย (Research Participants) ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคลของเทศบาลตำบลโกตาบารู จำนวนรวมทั้งสิ้น 3 คน ประกอบด้วย

1. บุคลากร (ผู้ศึกษาวิจัย)
2. เจ้าพนักงานธุรการ
3. ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดให้มีกลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 5 คน ประกอบด้วย

1. วิทยากรผู้เชี่ยวชาญระบบ
2. ปลัดเทศบาลตำบลโกตาบารู
3. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
4. หัวหน้ากองคลัง
5. หัวหน้ากองช่าง / กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ขั้นตอนดำเนินการศึกษา

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลของเทศบาลตำบลโกตาบารู โดยใช้หลักการวิจัยปฏิบัติการ (Action Research) ตามแนวคิดของเคมมิส และแม็กแท็กการ์ท (Kemmis and McTaggart, 1988: 11-15) ดำเนินการเป็น 2 วงรอบ ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ ขั้นการวางแผน (Planning) ขั้นการปฏิบัติ (Action) ขั้นการสังเกต (Observation) และขั้นการสะท้อนผล (Reflection) โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ขั้นการวางแผน (Planning) ดำเนินการ ดังนี้

- 1.1 ศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาของระบบสารสนเทศบริหารงานบุคคล

เทศบาลตำบลโกตาบารู โดยผู้ศึกษาวิจัยและกลุ่มผู้ร่วมศึกษาวิจัยร่วมกันวิเคราะห์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศบริหารงานบุคคล

1.2 กำหนดกิจกรรมที่จะดำเนินการตามวงจรการพัฒนากระบวน (SDLC)

5 ขั้นตอน ของ Stair (อ้างอิงมาจากโกวัฒน์ เทศบุตร, 2545: 10-12) ดังนี้

1.2.1 การประชุมระดมสมอง เพื่อดำเนินการใน 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการศึกษากระบวนและขั้นตอนการวิเคราะห์ระบบ

1.2.2 การประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อดำเนินการใน 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการออกแบบระบบ ขั้นตอนการนำระบบไปใช้ และขั้นตอนการดูแลรักษาและทบทวนระบบ

1.2.3 การติดตามประเมินผล เพื่อดำเนินการดูแลรักษาและการทบทวนระบบ

1.3 วางแผนการดำเนินกิจกรรม แล้วจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan)

โดยใช้กระบวนการพัฒนาระบบ 5 ขั้นตอน ของ Stair เป็นหลักในการดำเนินกิจกรรมดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 1 แผนปฏิบัติการการพัฒนากระบวนการบริหารงานบุคคลเทศบาลตำบลโกตาบารู

กิจกรรม	เป้าหมายกิจกรรม	ระยะเวลา การดำเนิน กิจกรรม	ผู้เกี่ยวข้องกับ การดำเนิน กิจกรรม	วิธีการเก็บ รวบรวมข้อมูล	เครื่องมือที่ใช้ใน การเก็บรวบรวม ข้อมูล	แหล่งข้อมูล หรือผู้ให้ข้อมูล
1. ประชุมระดม สมอง เพื่อศึกษา ระบบและวิเคราะห์ ระบบ	เพื่อให้ทราบสภาพปัจจุบันและ ปัญหาของระบบสารสนเทศ บริหารงานบุคคล รวมทั้งจุดแข็ง จุดอ่อน และความต้องการของผู้ใช้ ระบบ	เดือนธันวาคม 2553 (จำนวน 1 วัน)	กลุ่มผู้ร่วม ศึกษาวิจัยและกลุ่ม ผู้ให้ข้อมูล	วิเคราะห์การ ประชุมระดม สมอง	แบบบันทึกผลการ วิเคราะห์การประชุม ระดมสมอง	กลุ่มผู้ร่วมศึกษาวิจัย และกลุ่มผู้ให้ข้อมูล
2. ประชุมเชิง ปฏิบัติการ เพื่อ ออกแบบระบบ	เพื่อให้ได้โปรแกรมการประมวลผล งานบริหารบุคคล	เดือนธันวาคม 2553 (จำนวน 1 วัน)	กลุ่มผู้ร่วม ศึกษาวิจัย	การสัมภาษณ์	แบบสัมภาษณ์	กลุ่มผู้ร่วมศึกษาวิจัย

ตาราง 1 (ต่อ)

กิจกรรม	เป้าหมายกิจกรรม	ระยะเวลา การดำเนินกิจกรรม	ผู้เกี่ยวข้องกับ การดำเนิน กิจกรรม	วิธีการเก็บ รวบรวม ข้อมูล	เครื่องมือที่ใช้ใน การเก็บรวบรวม ข้อมูล	แหล่งข้อมูล หรือผู้ให้ข้อมูล
3. ประชุมเชิง ปฏิบัติการเพื่อนำ ระบบไปใช้ - ติดตั้งโปรแกรม - ใช้โปรแกรม	ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถใช้โปรแกรมระบบ สารสนเทศบริหารงานบุคคล	<u>วงรอบที่ 1</u> เดือนมกราคม 2554 (จำนวน 5 วัน) <u>วงรอบที่ 2</u> เดือนกุมภาพันธ์ 2554 (จำนวน 5 วัน)	กลุ่มผู้ร่วม ศึกษาวิจัย และวิทยากร	การสัมภาษณ์	แบบสัมภาษณ์	กลุ่มผู้ร่วมศึกษาวิจัย
4. ประชุมและ ติดตามประเมินผล เพื่อตรวจสอบและ ทบทวนระบบ	เพื่อทราบผลการปฏิบัติงานของ กลุ่มผู้ร่วมศึกษาวิจัยกำกับติดตาม การดำเนินงานพัฒนาระบบ สารสนเทศ และให้คำแนะนำ ให้ คำปรึกษา ช่วยเหลือ แก้ไขจุดอ่อน ในการพัฒนาระบบสารสนเทศให้มี ความถูกต้อง ทันสมัย สมบูรณ์ และเรียกใช้ได้ง่าย	<u>วงรอบที่ 1</u> เดือนมกราคม 2554 (จำนวน 1 วัน) <u>วงรอบที่ 2</u> เดือนกุมภาพันธ์ 2554 (จำนวน 1 วัน)	กลุ่มผู้ร่วม ศึกษาวิจัย	การสัมภาษณ์ และการ ประเมิน	แบบสัมภาษณ์และ แบบประเมิน	กลุ่มผู้ร่วมศึกษาวิจัย

2. ขั้นการปฏิบัติ (Action) ดำเนินการดังนี้

2.1 ได้ร่วมกับกลุ่มผู้ร่วมศึกษาวิจัยดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ การพัฒนาระบบสารสนเทศบริหารงานบุคคลเทศบาลตำบลโกตาบารู ตามแนวทางการพัฒนาระบบ 5 ขั้นตอน ดังนี้

2.1.1 ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาระบบ โดยกลุ่มผู้ร่วมศึกษาวิจัยประชุมระดมสมอง ดำเนินการภายในเดือนธันวาคม 2553 ณ สำนักงานเทศบาลตำบลโกตาบารู เพื่อให้ทราบถึงสภาพปัจจุบันและปัญหาของระบบสารสนเทศบริหารงานบุคคลเทศบาลตำบลโกตาบารู

2.1.2 ขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระบบ โดยกลุ่มผู้ร่วมศึกษาวิจัยประชุมระดมสมอง ดำเนินการภายในเดือนธันวาคม 2553 ณ สำนักงานเทศบาลตำบลโกตาบารู ร่วมกันวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาระบบและทราบถึงจุดแข็ง จุดอ่อนของระบบสารสนเทศบริหารงานบุคคล เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาระบบตามความต้องการ

2.1.3 ขั้นตอนที่ 3 การออกแบบระบบ ดำเนินการดังนี้

2.1.3.1 กลุ่มผู้ร่วมศึกษาวิจัยนำประเด็นการวิเคราะห์มาเป็นแนวทางในการออกแบบระบบว่าจะดำเนินการออกแบบในลักษณะใด เพื่อให้ได้โปรแกรมการประมวลผลงานบริหารบุคคลที่ตรงตามความต้องการ

2.1.3.2 ประชุมเชิงปฏิบัติการภายในเดือนธันวาคม 2553 ณ สำนักงานเทศบาลตำบลโกตาบารู โดยเชิญผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศมาเป็นวิทยากรให้ความรู้และแนวทางการออกแบบระบบแก่กลุ่มผู้ร่วมศึกษาวิจัย

2.1.4 ขั้นตอนที่ 4 การนำระบบไปใช้ ดำเนินการดังนี้

2.1.4.1 นำแนวทางการออกแบบระบบที่ได้จากขั้นตอนที่ 3 ให้ผู้เชี่ยวชาญสร้างโปรแกรมระบบสารสนเทศบริหารงานบุคคลเทศบาลตำบลโกตาบารู

2.1.4.2 ดำเนินการติดตั้งโปรแกรมระบบสารสนเทศบริหารงานบุคคลลงในคอมพิวเตอร์และสร้างรูปแบบการใช้งาน

2.1.4.3 ประชุมเชิงปฏิบัติการ ภายในเดือนมกราคม 2554 (วงรอบที่ 1) เพื่อให้กลุ่มผู้ร่วมศึกษาวิจัยมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศบริหารงานบุคคลได้ และเมื่อทดลองใช้ระบบสารสนเทศไปแล้วระยะหนึ่งจะดำเนินการประชุมเชิงปฏิบัติการอีกครั้งภายในเดือนกุมภาพันธ์ 2554 (วงรอบที่ 2) เพื่อให้กลุ่มผู้ร่วมศึกษาวิจัยเกิดความชำนาญในการใช้โปรแกรมมากยิ่งขึ้น

2.1.5 ขั้นตอนที่ 5 การบำรุงรักษาและทบทวนระบบ ดำเนินการประชุมและติดตามประเมินผลเพื่อกำกับติดตามการดำเนินงานพัฒนาระบบสารสนเทศและให้คำแนะนำ

คำปรึกษา ช่วยเหลือ ในการพัฒนาระบบสารสนเทศบริหารงานบุคคลให้มีความถูกต้อง ทันสมัย สมบูรณ์ และเรียกใช้ได้ง่าย หากพบข้อผิดพลาด ก็นำไปปรับปรุงแก้ไขให้โปรแกรมงานบริหารบุคคลและระบบงานใหม่ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างแท้จริงและเป็นการพัฒนาระบบงานสารบรรณอย่างต่อเนื่อง โดยดำเนินการประชุมและติดตามประเมินผลภายในเดือนมกราคม 2554 (วงรอบที่ 1) และภายในเดือนกุมภาพันธ์ 2554 (วงรอบที่ 2)

3. ขั้นการสังเกต (Observation) ดำเนินการดังนี้

3.1 สังเกตการณ์ปฏิบัติงานของกลุ่มผู้ร่วมศึกษาวิจัยทุกกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการ

3.2 บันทึกผลและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้เครื่องมือตามความเหมาะสมในแต่ละกิจกรรม

4. ขั้นการสะท้อนผล (Reflection) ดำเนินการดังนี้

4.1 นำข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมมาทำการวิเคราะห์โดยกลุ่มผู้ร่วมศึกษาวิจัย

4.2 กำหนดแนวทางการพัฒนาในรอบต่อไป เพื่อดำเนินการปรับปรุงในส่วนที่เป็นปัญหาและพัฒนาในส่วนที่ดีในการจัดระบบสารสนเทศบริหารงานบุคคลของเทศบาลตำบลโกตาบารู

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. แบบบันทึกผลการวิเคราะห์การประชุมระดมสมอง จำนวน 2 ฉบับ สำหรับใช้รวบรวมข้อมูลในการประชุมระดมสมองของกลุ่มผู้ร่วมศึกษาวิจัย เพื่อให้ได้ข้อมูลในด้านความคิดเห็นในขั้นตอนการศึกษาระบบและวิเคราะห์ระบบ

2. แบบสัมภาษณ์ จำนวน 2 ฉบับ ได้แก่

2.1 แบบสัมภาษณ์ ขั้นตอนการออกแบบระบบ เพื่อศึกษาผลการประชุมเชิงปฏิบัติการของกลุ่มผู้ร่วมศึกษาวิจัย ในการออกแบบระบบสารสนเทศบริหารงานบุคคล ความรู้ความสามารถของผู้ใช้ระบบ เพื่อให้ได้โปรแกรมซึ่งจะใช้เป็นฐานข้อมูลสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้

2.2 แบบสัมภาษณ์ ขั้นตอนการนำระบบไปใช้ และขั้นตอนการบำรุงรักษาและตรวจสอบระบบ สำหรับใช้สัมภาษณ์กลุ่มผู้ร่วมศึกษาวิจัยภายหลังการประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลในการติดตั้งระบบและการใช้โปรแกรมที่ผู้เชี่ยวชาญสร้างขึ้น รวมทั้งการบำรุงรักษาและตรวจสอบระบบ

3. แบบประเมิน จำนวน 1 ฉบับ สำหรับใช้ในการติดตามประเมินผลการใช้โปรแกรม

ประมวลผลระบบสารสนเทศบริหารงานบุคคลของกลุ่มผู้ร่วมศึกษาวิจัยแบบสัมภาษณ์ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับจุดอ่อนของระบบที่ต้องแก้ไขภายหลังจากนำระบบไปใช้แบบในการปฏิบัติงานแล้ว

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบบันทึกผลการวิเคราะห์การประชุมระดมสมอง แบบสัมภาษณ์ และแบบประเมินไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ร่วมศึกษาวิจัยและกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ตามแผนปฏิบัติการที่ได้จากการวางแผน มีระยะเวลาการดำเนินการตั้งแต่เดือนธันวาคม 2553 – เดือนกุมภาพันธ์ 2554 โดยใช้กิจกรรมการประชุมระดมสมอง การประชุมเชิงปฏิบัติการ และการติดตามประเมินผลดำเนินการเป็น 2 วงรอบ

1.1 วงรอบที่ 1 ภายในเดือนมกราคม 2554

1.2 วงรอบที่ 2 ภายในเดือนกุมภาพันธ์ 2554

2. นำแบบบันทึกผลการวิเคราะห์การประชุมระดมสมอง แบบสัมภาษณ์ และแบบประเมินไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างการดำเนินกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการในการศึกษาโดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองจากกิจกรรมและพฤติกรรมปฏิบัติงานของกลุ่มผู้ร่วมศึกษาวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาวิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเครื่องมือต่าง ๆ มารวบรวมเป็นหมวดหมู่ตามวัตถุประสงค์และขอบเขตของการศึกษา เพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประมวลผลโดยเปรียบเทียบกับสภาพความเป็นจริงและความเป็นไปได้ นำมาสะท้อนผลเพื่อสรุปผลการศึกษาวิจัย และแสดงแนวทางการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหา หรือปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานนั้น ๆ ซึ่งการสรุปผล สะท้อนผล และประมวลผล การดำเนินงานและเขียนรายงานการศึกษาวิจัยโดยวิธีพรรณนาวิเคราะห์ (Descriptive Analysis)

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลของเทศบาลตำบลโกตาบารู ผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศการบริหารงานบุคคล ให้มีความถูกต้อง ทันสมัย สมบูรณ์ และเรียกใช้ง่าย ตามกรอบการศึกษาของงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ การจัดทำทะเบียนประวัติ การเลื่อนระดับ การโอนย้าย การเลื่อนขั้นเงินเดือน และการปฏิบัติราชการ โดยใช้หลักการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยได้นำเสนอผลการศึกษาวิจัยออกเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 การดำเนินการพัฒนาในวงรอบที่ 1 ส่วนที่ 2 การสะท้อนผลการพัฒนาในวงรอบที่ 1 ส่วนที่ 3 การดำเนินการพัฒนาในวงรอบที่ 2 และส่วนที่ 4 การสะท้อนผลการพัฒนาในวงรอบที่ 2

การดำเนินการพัฒนาในวงรอบที่ 1

จากสภาพปัจจุบันของปัญหาสารสนเทศการบริหารงานบุคคลของเทศบาลตำบลโกตาบารู ทำให้มองเห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นของสารสนเทศที่มีต่อการปฏิบัติงานบุคคล แม้ว่าจะมีข้อจำกัดในเรื่องของระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศ ผู้ศึกษาวิจัยและผู้ร่วมศึกษาวิจัยได้แสดงความคิดเห็นและได้สะท้อนปัญหา ทั้งนี้ ได้กำหนดขั้นตอนในการพัฒนาระบบสารสนเทศการบริหารงานบุคคลเทศบาลตำบลโกตาบารู ให้สัมพันธ์และสอดคล้องกับวงจรการพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle : SDLC) ซึ่งประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. การศึกษาระบบ
2. การวิเคราะห์ระบบ
3. การออกแบบระบบ
4. การนำระบบไปใช้
5. การบำรุงรักษาและทบทวนระบบ

แนวทางการดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศการบริหารงานบุคคลของเทศบาลตำบลโกตาบารู โดยการวิจัยเชิงปฏิบัติการตามกรอบการศึกษา ผ่านกระบวนการพัฒนาระบบ SDLC ทั้ง 5 ขั้นตอน ได้กำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาด้วยกิจกรรมการประชุมระดมสมอง การประชุมเชิงปฏิบัติการ และการติดตามประเมินผล จึงได้ผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. การศึกษาระบบ

การศึกษาระบบเป็นขั้นตอนแรกที่สำคัญมากในการพัฒนาระบบ ซึ่งผู้ศึกษาวิจัยได้

กำหนดกิจกรรมการประชุมระดมสมอง เมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2553 เวลา 11.00-12.10 น. ณ ห้องประชุมสำนักงานเทศบาลตำบลโกตาบารู โดยมีผู้เข้าร่วมประชุมประกอบด้วยผู้ร่วมศึกษาวิจัยและผู้ให้ข้อมูล เป้าหมายของการประชุมเพื่อให้ทราบถึงสภาพปัจจุบันและปัญหาระบบสารสนเทศบริหารงานบุคคลของเทศบาลตำบลโกตาบารู ซึ่งจากผลการศึกษาระบบ พบว่า สารสนเทศบริหารงานบุคคลยังไม่มี ความถูกต้องสมบูรณ์ ไม่มีการจัดเก็บที่เป็นระบบ ขาดต่อการค้นหา ประกอบกับเอกสารที่มีอยู่มากมาย จึงทำให้เสียเวลาในการค้นหาข้อมูล บางครั้งเอกสารสูญหายทำให้ข้อมูลสูญหายไปด้วย รวมทั้งสิ้นเปลืองเนื้อที่ในการจัดเก็บเอกสาร นอกจากนี้ไม่สามารถอำนวยความสะดวกด้านข้อมูลบุคคลให้แก่ผู้บริหารหรือผู้ขอทราบข้อมูลได้ทันที่ ทลอดจนการรายงานข้อมูลแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องก็กระทำได้ล่าช้า ซึ่งเป็นผลมาจากการขาดกระบวนการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ ขาดการวางแผนที่ดี ไม่ได้นำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล บุคลากรไม่มีความชำนาญในการใช้ข้อมูลสารสนเทศจากคอมพิวเตอร์ จากการศึกษาาระบบดังกล่าว มีข้อมูลสนับสนุนที่ได้จากการบันทึกการวิเคราะห์การประชุมระดมสมองดังต่อไปนี้

“...การจัดเก็บข้อมูลอยู่ในรูปแบบเอกสาร เกิดปัญหาในการค้นหา โดยเฉพาะเมื่อเวลาผ่านไปนาน ๆ จะมีผลกระทบต่อ การเกษียณอายุ การโอนย้าย การใช้ระบบมือยังคงมีความจำเป็น แต่จำนวนบุคลากรมีมาก อาจทำให้ใช้เวลาในการค้นหา...”

(ผู้ร่วมศึกษาวิจัย, 9 ธันวาคม 2553 : บันทึกการวิเคราะห์การประชุมระดมสมอง)

“...ข้อมูลด้านบริหารงานบุคคลมีมากขึ้น ซึ่งอยู่ในรูปแบบเอกสาร จัดเก็บอยู่ในแฟ้ม การค้นหาข้อมูลค่อนข้างยาก ควรจัดเก็บข้อมูลแต่ละคนลงในคอมพิวเตอร์ เพื่อสะดวกในการค้นหา...”

(ผู้ร่วมศึกษาวิจัย, 9 ธันวาคม 2553 : บันทึกการวิเคราะห์การประชุมระดมสมอง)

“...งานบุคคลของเทศบาลมีข้อมูลจำนวนมากขึ้น แต่ยังคงจัดเก็บในแฟ้มเอกสาร ทำให้ค้นหาข้อมูลยาก บางครั้งหาไม่เจอหรือต้องใช้เวลาในการค้นหานาน ซึ่งเป็นปัญหาที่ยังไม่ได้รับการแก้ไข...”

(ผู้ร่วมศึกษาวิจัย, 9 ธันวาคม 2553 : บันทึกการวิเคราะห์การประชุมระดมสมอง)

จากสภาพปัจจุบันและปัญหาสารสนเทศบริหารงานบุคคลดังกล่าว การจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศบริหารงานบุคคลยังคงใช้การจัดเก็บด้วยมือ ทำให้ข้อมูลไม่สมบูรณ์ ไม่เป็นปัจจุบัน ไม่ได้กำหนดรูปแบบที่ชัดเจน โดยบุคลากรยังขาดความรู้ความเข้าใจหลักการแนวคิดวิธีการจัดระบบสารสนเทศงานบุคคล ไม่ได้นำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดการสารสนเทศโดยตรง การให้บริการข้อมูลด้านบุคคลค่อนข้างล่าช้า เนื่องจากจัดเก็บอยู่ในรูปแบบเอกสาร สืบค้นข้อมูลได้ยาก

ง่ายต่อการสูญหายหรือชำรุด ขาดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรง จึงสามารถสรุปผลการศึกษาระบบ
จำแนกตามกรอบเนื้อหางานทั้ง 5 ด้านได้ดังนี้

1.1 การจัดทำทะเบียนประวัติ พบว่า ข้อมูลประวัติตามบัตรประวัติของพนักงาน
บางรายยังไม่ถูกต้องและผิดพลาด เช่น วันเดือนปีเกิดไม่ถูกต้องเนื่องจากกรอกข้อมูลในทะเบียน
ประวัติผิด ทำให้การคำนวณวันเกษียณอายุราชการไม่ถูกต้อง ข้อมูลที่สำคัญบางประการไม่ปรากฏ
ในบัตรประวัติ เช่น หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน การเปลี่ยนที่อยู่ตามที่บันทึกในบัตรประวัติ
นอกจากนี้ระบบการจัดเก็บยังใช้ระบบเก่าคือยังอยู่ในรูปแบบเอกสาร ไม่ได้จัดเก็บด้วยคอมพิวเตอร์

1.2 การเลื่อนระดับ พบว่า การจัดเก็บยังกระทำด้วยมือ จัดเก็บไว้ในแฟ้มเอกสาร
ง่ายต่อการสูญหายหรือชำรุด การค้นหาข้อมูลล่าช้า ไม่ทันต่อความต้องการใช้ข้อมูล

1.3 การโอนย้าย พบว่า การจัดเก็บยังกระทำด้วยมือ จัดเก็บไว้ในแฟ้มเอกสาร
การสืบค้นข้อมูลล่าช้า ง่ายต่อการสูญหายหรือชำรุด

1.4 การเลื่อนขึ้นเงินเดือน พบว่า การจัดเก็บยังกระทำด้วยมือ ข้อมูลอยู่ในแฟ้ม
เอกสาร การสืบค้นยาก การเรียกใช้ข้อมูลล่าช้า ไม่ทันต่อการใช้งาน

1.5 การปฏิบัติราชการ พบว่า แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการจัดเก็บมีมาก เช่น สมุดลง
เวลาปฏิบัติราชการ สมุดคุมวันลา แฟ้มเอกสาร เป็นต้น การจัดเก็บยังกระทำด้วยมือ ใช้เวลาในการ
สืบค้นข้อมูลมาก ยากต่อการค้นหา

2. การวิเคราะห์ระบบ

การวิเคราะห์ระบบ มีเป้าหมายเพื่อให้ทราบจุดแข็ง จุดอ่อนของสารสนเทศบริหารงาน
บุคคลในปัจจุบัน และความต้องการของผู้ใช้ระบบสารสนเทศบริหารงานบุคคลตามกรอบงานทั้ง
5 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย การจัดทำทะเบียนประวัติ การเลื่อนระดับ การโอนย้าย การเลื่อนขึ้น
เงินเดือน และการปฏิบัติราชการ โดยกลุ่มผู้ร่วมศึกษาวิจัยใช้กิจกรรมการประชุมระดมสมองใน
การวิเคราะห์ระบบ และได้ดำเนินการประชุมเมื่อวันที่ 9 ธันวาคม 2554 เวลา 11.00-12.10 น. มีผู้
ร่วมประชุมซึ่งเป็นกลุ่มผู้ร่วมศึกษาวิจัยและกลุ่มผู้ให้ข้อมูล จำนวน 7 คน โดยดำเนินการเก็บ
รวบรวมข้อมูลด้วยการบันทึกการประชุมระดมสมอง ผลการศึกษาการดำเนินการวิเคราะห์ระบบ
โดยจำแนกตามกรอบงานทั้ง 5 ด้าน มีดังนี้

2.1 การจัดทำทะเบียนประวัติ จุดแข็ง คือ มีข้อมูลประวัติบุคคลทุกด้าน จัดเก็บใน
แฟ้มเอกสารเป็นรายบุคคลอย่างชัดเจน สำเนาเอกสารที่เกี่ยวข้องไว้ในแฟ้มบุคคล แต่มีจุดอ่อน คือ
ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน ข้อมูลบางอย่างที่มีอยู่เดิมคลาดเคลื่อนและไม่ครบถ้วน

2.2 การเลื่อนระดับ จุดแข็ง คือ มีการเลื่อนระดับที่ชัดเจน มีการเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยการสำเนาเอกสารไว้ในแฟ้มงานการเลื่อนระดับ เพื่อป้องกันการสูญหาย แต่จากการดำเนินงานที่ผ่านมามีจุดอ่อน คือ วิธีการจัดเก็บในแฟ้มงานนั้นยังไม่เป็นระบบ ต้องใช้เวลาในการค้นหานาน ข้อมูลไม่สมบูรณ์ และไม่ได้นำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บข้อมูล

2.3 การโอนย้าย จุดแข็ง คือ มีการโอนย้ายที่ชัดเจน มีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสำเนาเอกสารไว้ในแฟ้มงานการโอนย้าย เพื่อป้องกันการสูญหาย แต่จากการดำเนินงานที่ผ่านมามีจุดอ่อน คือ วิธีการจัดเก็บในแฟ้มงานนั้นยังไม่เป็นระบบ สืบค้นยาก ข้อมูลขาดความสมบูรณ์ และไม่ได้นำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บข้อมูล

2.4 การเลื่อนขั้นเงินเดือน จุดแข็ง คือ มีการเลื่อนระดับที่ชัดเจน มีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสำเนาเอกสารไว้ในแฟ้มงานการเลื่อนขั้นเงินเดือน เพื่อป้องกันการสูญหาย แต่จากการดำเนินงานที่ผ่านมามีจุดอ่อน คือ การจัดเก็บข้อมูลยังไม่เป็นระบบ การเรียกใช้ข้อมูลเป็นไปด้วยความล่าช้า ใช้เวลาในการค้นหา ข้อมูลขาดความสมบูรณ์ และไม่ได้ใช้คอมพิวเตอร์จัดเก็บข้อมูล

2.5 การปฏิบัติราชการ จุดแข็ง คือ การควบคุมการปฏิบัติราชการของแต่ละบุคคล มีความชัดเจน ข้อมูลครบถ้วน มีการสรุปข้อมูลการปฏิบัติราชการปีละ 2 ครั้ง แต่จากการดำเนินงานที่ผ่านมามีจุดอ่อน คือ การจัดเก็บข้อมูลยังไม่เป็นระบบเท่าที่ควร แหล่งข้อมูลกระจัดกระจาย สืบค้นยาก หากต้องการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ต้องใช้เวลาในการค้นหา และไม่มีกรรมการคอมพิวเตอร์ช่วยในการจัดเก็บ

นอกจากนี้ การวิเคราะห์ระบบทำให้ได้ข้อสรุปที่แสดงให้เห็นถึงความต้องการของผู้ใช้ระบบสารสนเทศบริหารงานบุคคล ซึ่งต้องการให้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลตามกรอบงานทั้ง 5 ด้านอย่างเป็นระบบ ข้อมูลสารสนเทศมีความสมบูรณ์ ถูกต้อง ทันสมัย และเรียกใช้ข้อมูลได้ง่าย ข้อมูลสามารถแสดงผลได้ครอบคลุมทุกด้านที่ต้องการ หากนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดการข้อมูลสารสนเทศบริหารงานบุคคลจะเป็นประโยชน์ยิ่งขึ้น ด้วยการนำโปรแกรมประยุกต์ที่สามารถสร้างฐานข้อมูล การประมวลผลงานบุคคลได้ตามที่ต้องการ เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการเรียกใช้ข้อมูล ข้อมูลเป็นปัจจุบัน ถูกต้อง สมบูรณ์ สารสนเทศมีความเป็นระบบ ชัดเจน เป็นรูปแบบที่แน่นอน ดังข้อมูลสนับสนุนที่ได้จากการบันทึกการวิเคราะห์ประชุมระดมสมอง ดังนี้

“...จากการดำเนินงานด้านการบริหารงานบุคคลที่ผ่านมามีจุดอ่อน คือ การเก็บข้อมูลในแฟ้มยังไม่เป็นระบบ ต้องใช้เวลาในการค้นหา ข้อมูลไม่ครบถ้วน ยังไม่ได้ใช้คอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บข้อมูล...”

(ผู้ร่วมศึกษาวิจัย. 9 ธันวาคม 2554 : บันทึกการวิเคราะห์การประชุมระดมสมอง)

“...การบริหารงานบุคคลของเทศบาลจำเป็นต้องมีการจัดเก็บหรือจัดการกับข้อมูล

สารสนเทศให้เป็นระบบ เพื่อให้ข้อมูลสารสนเทศมีความสมบูรณ์ ถูกต้อง ทันสมัย และเรียกใช้ข้อมูลได้ง่าย และการแสดงผลของข้อมูลต้องครอบคลุมทุกด้าน...”

(ผู้ร่วมศึกษาวิจัย. 9 ธันวาคม 2554 : บันทึกการวิเคราะห์การประชุมระดมสมอง)

“...ผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ต้องการให้มีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบ ข้อมูลมีความถูกต้องครบถ้วน เป็นปัจจุบัน ข้อมูลที่ได้ตรงกับความต้องการ สามารถเรียกใช้ได้ทันทีทันใด หากนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดการข้อมูลสารสนเทศบริหารงานบุคคลจะเป็นประโยชน์ยิ่งขึ้น ด้วยการใส่โปรแกรมประยุกต์...”

(ผู้ร่วมศึกษาวิจัย. 9 ธันวาคม 2554 : บันทึกการวิเคราะห์การประชุมระดมสมอง)

3. การออกแบบระบบ

การออกแบบระบบ เป็นขั้นตอนที่สำคัญในการพัฒนาระบบอีกขั้นตอนหนึ่ง มีเป้าหมายเพื่อให้ได้โปรแกรมการประมวลผลที่มีความถูกต้อง ทันสมัย สมบูรณ์ และเรียกใช้ง่าย โดยใช้การประชุมเชิงปฏิบัติการเป็นกิจกรรมในขั้นตอนการออกแบบระบบ ได้ดำเนินการประชุมเมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2553 เวลา 15.30-16.30 น. มีผู้เกี่ยวข้องในกิจกรรมดังกล่าว จำนวน 4 คน ประกอบด้วย ผู้ศึกษาวิจัยบุคลากร เจ้าหน้าที่งานธุรการ และผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ โดยมีวิทยากรผู้เชี่ยวชาญด้านการสร้างโปรแกรมคอมพิวเตอร์ช่วยให้คำแนะนำในการออกแบบระบบ ซึ่งกลุ่มผู้ร่วมศึกษาวิจัยได้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและร่วมกันกำหนดรายละเอียดต่าง ๆ เช่น การออกแบบข้อมูลนำเข้า การประมวลผลข้อมูล และสารสนเทศที่ได้จากการออกแบบ ตามกรอบงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ การจัดทำทะเบียนประวัติ การเลื่อนระดับ การโอนย้าย การเลื่อนขึ้นเงินเดือน และการปฏิบัติราชการ ผลการประชุมและการสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ร่วมศึกษาวิจัย พบว่า กลุ่มผู้ร่วมศึกษาวิจัยได้ให้ความสำคัญและสนใจในกิจกรรมนี้ เนื่องจากเป็นขั้นตอนเพื่อออกแบบระบบสำหรับการนำไปใช้ปฏิบัติงานจริง เกิดการพัฒนาาระบบสารสนเทศในเบื้องต้น โดยยึดหลักการจัดระบบข้อมูลเพื่อแก้ปัญหาความยุ่งยาก การกระจัดกระจายของข้อมูล การออกแบบระบบทำให้ได้มาซึ่งข้อมูลนำเข้าโดยจำแนกตามกรอบงานทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

3.1 การจัดทำทะเบียนประวัติ มีข้อมูลนำเข้าประกอบด้วย

3.1.1 ชื่อ-สกุล และตำแหน่ง

3.1.2 วันเดือนปีเกิด

3.1.3 อำเภอ-จังหวัดที่เกิด

3.1.4 ที่อยู่ถาวร

3.1.5 วันเกษียณอายุ

3.1.6 ชื่อ-สกุล และสถานที่ประกอบอาชีพของกลุ่มสมรส

- 3.1.7 ชื่อ-สกุลและที่อยู่ปัจจุบันของบิดามารดา
- 3.1.8 ประวัติการศึกษา การดูงาน การฝึกอบรม
- 3.2 การเลื่อนระดับ มีข้อมูลนำเข้าประกอบด้วย
 - 3.2.1 วันเดือนปีที่ได้เลื่อนระดับ
 - 3.2.2 ชื่อตำแหน่ง
 - 3.2.3 อัตราเงินเดือน
 - 3.2.4 คำสั่งเลื่อนระดับ
- 3.3 การโอนย้าย มีข้อมูลนำเข้าประกอบด้วย
 - 3.3.1 วันเดือนปีที่โอนย้าย
 - 3.3.2 ชื่อตำแหน่งและหน่วยงานต้นสังกัด
 - 3.3.3 อัตราเงินเดือน
 - 3.3.4 คำสั่งโอนย้าย
- 3.4 การเลื่อนขั้นเงินเดือน มีข้อมูลนำเข้าประกอบด้วย
 - 3.4.1 วันเดือนปีที่เลื่อนขั้น
 - 3.4.2 ชื่อตำแหน่ง
 - 3.4.3 อัตราเงินเดือน
 - 3.4.4 คำสั่งเลื่อนขั้นเงินเดือน
- 3.5 การปฏิบัติราชการ มีข้อมูลนำเข้าประกอบด้วย
 - 3.5.1 ปี พ.ศ.
 - 3.5.2 จำนวนวันลาป่วย
 - 3.5.3 จำนวนวันลาจก
 - 3.5.4 จำนวนวันลาพักผ่อน
 - 3.5.5 จำนวนวันมาสาย
 - 3.5.6 จำนวนวันขาดราชการ
 - 3.5.7 จำนวนวันลาศึกษาต่อ

นอกจากนี้ กลุ่มผู้ร่วมศึกษาวิจัย ได้ร่วมกันออกแบบการประมวลผล เพื่อนำเข้าข้อมูลให้เป็นไปตามที่ต้องการ โดยที่ข้อมูลเป็นข้อมูลที่กำหนดว่าจะประมวลผลกับข้อมูลประเภทใด เพื่อความสะดวกในการนำเสนอ การจัดเก็บข้อมูล ตลอดจนออกแบบการนำเสนอข้อมูล ด้วยการกำหนดให้แสดงข้อมูลได้ 2 รูปแบบ คือ ทางหน้าจอและทางเครื่องพิมพ์ ทั้งนี้การออกแบบหน้าจอจะคำนึงถึงความสะดวกของผู้ใช้ ส่วนการนำเสนอข้อมูลทางเครื่องพิมพ์ ผู้ใช้สามารถดูรายละเอียด

ทางหน้าจอก่อนที่จะพิมพ์ออกทางเครื่องพิมพ์ ดังข้อมูลสนับสนุนที่ได้จากการสัมภาษณ์ ดังนี้

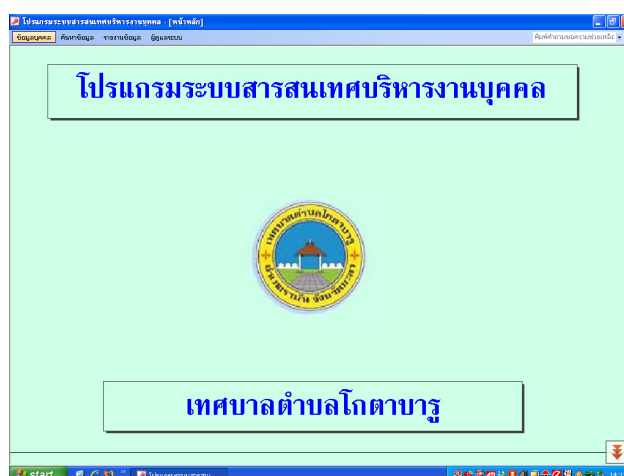
“...การออกแบบระบบ ต้องออกแบบข้อมูลนำเข้าให้ครอบคลุมเนื้อหาของกรอบงานบริหารงานบุคคล สามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปประมวลผล และได้สารสนเทศตามที่ต้องการ...”

(ผู้ร่วมศึกษาวิจัย. 24 ธันวาคม 2553: การสัมภาษณ์)

“...สารสนเทศที่ได้จากการออกแบบระบบ ต้องมีความสมบูรณ์ ถูกต้อง สามารถเรียกใช้งานได้ง่าย แสดงผลได้ทางหน้าจอคอมพิวเตอร์และพิมพ์ออกมาเป็นรายงาน สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ตลอดเวลา...”

(ผู้ร่วมศึกษาวิจัย. 24 ธันวาคม 2553: การสัมภาษณ์)

สรุปผลการดำเนินการตามขั้นตอนการออกแบบระบบของกลุ่มผู้ร่วมศึกษาวิจัย ได้รูปแบบ รายละเอียดข้อมูล กำหนดประเด็นที่เป็นเป้าหมายของการออกแบบระบบในแต่ละรายการ เพื่อนำไปใช้ในการสร้างโปรแกรมระบบสารสนเทศบริหารงานบุคคลโดยผู้เชี่ยวชาญด้านการสร้างโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ซึ่งใช้เวลาสร้างโปรแกรมประมาณ 1 เดือน ในระหว่างที่โปรแกรมยังสร้างไม่แล้วเสร็จ ผู้ร่วมศึกษาวิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลของบุคลากร และตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องเพื่อป้อนข้อมูลเข้าโปรแกรม ทั้งนี้ เพื่อให้เทศบาลตำบลโกตาบารู มีระบบสารสนเทศบริหารงานบุคคลที่ดีขึ้น สามารถสืบค้นได้ง่ายและนำไปใช้งานได้สะดวกรวดเร็ว



ภาพประกอบ 5 หน้าหลักของโปรแกรม

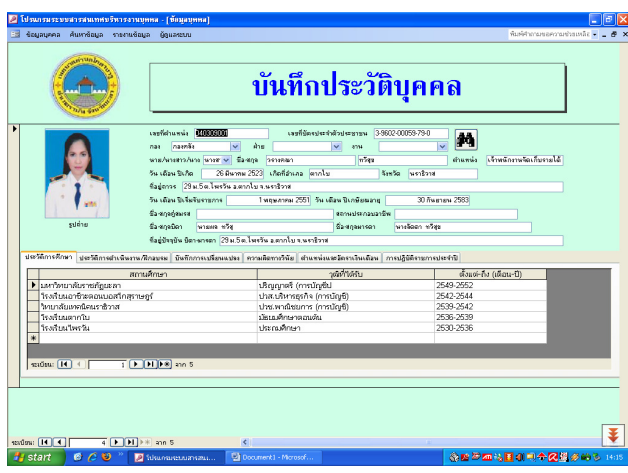
4. การนำระบบไปใช้

การใช้ระบบเป็นขั้นตอนที่ดำเนินการหลังจากโปรแกรมระบบสารสนเทศบริหารงานบุคคลเทศบาลตำบลโกตาบารู ถูกสร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว กิจกรรมที่ใช้ในขั้นตอนนี้คือการประชุมเชิงปฏิบัติการ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้กลุ่มผู้ร่วมศึกษาวิจัยสามารถนำโปรแกรมระบบสารสนเทศบริหารงานบุคคลไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง สามารถติดตั้งโปรแกรมได้เอง ซึ่ง

ผู้เชี่ยวชาญด้านการสร้างโปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้ใช้โปรแกรมไมโครซอฟต์แอกเซส 2003 (Microsoft Access 2003) ในการสร้างฐานข้อมูล เพื่อจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศบริหารงานบุคคล ในการประชุมครั้งนี้ผู้สร้างโปรแกรมได้เป็นวิทยากรให้คำแนะนำ ช่วยเหลือในการติดตั้งและใช้โปรแกรมแก่ผู้ร่วมศึกษาวิจัย จำนวน 3 คน การประชุมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับการใช้ระบบ ได้ กำหนดประชุมกลุ่มผู้ร่วมศึกษาวิจัยเมื่อวันที่ 28 มกราคม 2554 เวลา 15.30-16.30 น. ณ ห้องงาน การเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลตำบลโกตาบารู โดยวิทยากรได้แนะนำการติดตั้ง โปรแกรมบริหารงานบุคคลลงเครื่องคอมพิวเตอร์ในไดรฟ์ซี (Drive C) หรือไดรฟ์ดี (Drive D) วิทยากรให้ความรู้ในการใช้โปรแกรมบริหารงานบุคคล เพื่อให้กลุ่มผู้ร่วมศึกษาวิจัยสามารถป้อน ข้อมูล จัดเก็บ ประมวลผล แสดงผลทางหน้าจอคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ได้ เมื่อผู้ร่วมศึกษาวิจัย มีความรู้ความเข้าใจในการติดตั้งและใช้โปรแกรมแล้ว ที่ประชุมมีความเห็นร่วมกันว่า ควรให้ผู้ร่วม ศึกษาวิจัยได้ทดลองติดตั้งและใช้โปรแกรมด้วยตนเอง เป็นระยะเวลา 1 สัปดาห์ ระหว่างวันที่ 7 - 11 กุมภาพันธ์ 2554 ผลการศึกษาการนำระบบไปใช้โดยจำแนกตามกรอบงานได้ดังนี้

4.1 การจัดทำทะเบียนประวัติ

การนำระบบไปใช้เกี่ยวกับสารสนเทศการจัดทำทะเบียนประวัติ เมื่อได้ทดลอง ติดตั้งและใช้โปรแกรมพบว่า สารสนเทศการจัดทำทะเบียนประวัติมีข้อมูลประวัติบุคคลอย่าง ถูกต้อง ทันสมัย สมบูรณ์ และเรียกใช้งาน ผู้ร่วมศึกษาวิจัยมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถติดตั้ง โปรแกรมได้ด้วยตนเอง ใช้โปรแกรมบริหารงานบุคคลในการจัดเก็บข้อมูลประวัติได้ถูกต้อง ทันสมัย สมบูรณ์ และเรียกใช้งาน ไม่พบจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงแก้ไขโปรแกรม เป็นที่พึงพอใจของ ผู้ใช้สารสนเทศบริหารงานบุคคลด้านข้อมูลประวัติ

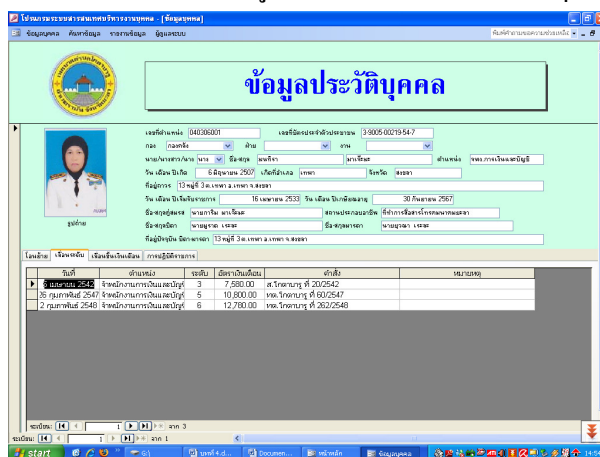


ภาพประกอบ 6 แสดงข้อมูลประวัติบุคคล

4.2 การเลื่อนระดับ

การนำระบบไปใช้เกี่ยวกับสารสนเทศการเลื่อนระดับ เมื่อได้ทดลองติดตั้งและ

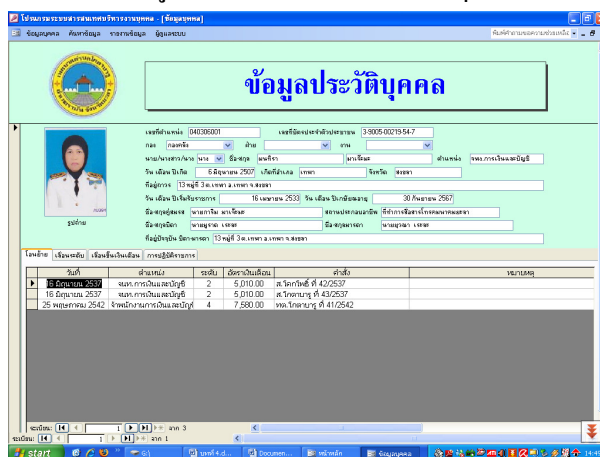
ใช้โปรแกรมพบว่า สารสนเทศการเลื่อนระดับมีข้อมูลวันเดือนปีที่เลื่อนระดับ ตำแหน่ง ระดับ และเงินเดือนที่ได้เลื่อน คำสั่งที่เกี่ยวข้อง ซึ่งข้อมูลดังกล่าวถูกต้อง ทันสมัย สมบูรณ์ และเรียกใช้งาน ผู้ร่วมศึกษาวิจัยมีความรู้ความเข้าใจ สามารถติดตั้งและใช้โปรแกรมได้ด้วยตนเอง เป็นโปรแกรมที่จัดเก็บข้อมูลการเลื่อนระดับที่มีความถูกต้อง ทันสมัย สมบูรณ์ และเรียกใช้งาน ไม่พบจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงแก้ไข โปรแกรม เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศบริหารงานบุคคลด้านการเลื่อนระดับ



ภาพประกอบ 7 แสดงข้อมูลการเลื่อนระดับ

4.3 การโอนย้าย

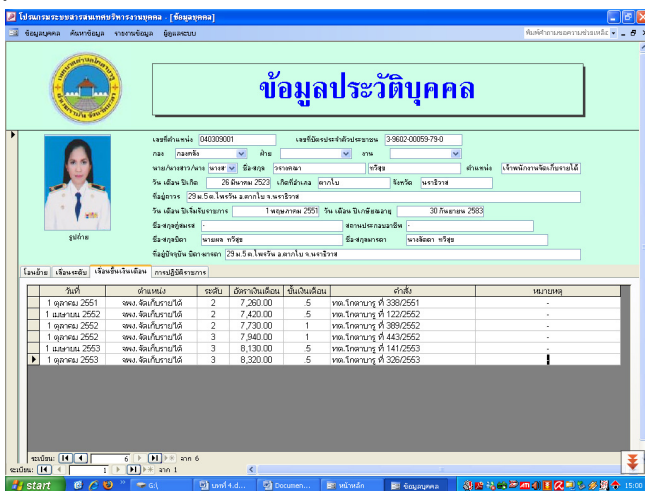
การนำระบบไปใช้เกี่ยวกับสารสนเทศการโอนย้าย เมื่อได้ทดลองติดตั้งและใช้โปรแกรมพบว่า สารสนเทศการโอนย้ายมีข้อมูลวันเดือนปีที่โอนย้าย ตำแหน่ง ระดับ อัตราเงินเดือนและคำสั่งที่เกี่ยวข้อง ซึ่งข้อมูลดังกล่าวถูกต้อง ทันสมัย สมบูรณ์ และเรียกใช้งาน ผู้ร่วมศึกษาวิจัยมีความรู้ความเข้าใจ สามารถติดตั้งและใช้โปรแกรมได้ด้วยตนเอง เป็นโปรแกรมที่จัดเก็บข้อมูลการโอนย้ายที่มีความถูกต้อง ทันสมัย สมบูรณ์ และเรียกใช้งาน ไม่พบจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงแก้ไข โปรแกรม เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศบริหารงานบุคคลด้านการโอนย้าย



ภาพประกอบ 8 แสดงข้อมูลการโอนย้าย

4.4 การเลื่อนขั้นเงินเดือน

การนำระบบไปใช้เกี่ยวกับสารสนเทศการเลื่อนขั้นเงินเดือน เมื่อได้ทดลองติดตั้ง และใช้โปรแกรมพบว่า สารสนเทศการเลื่อนขั้นเงินเดือนมีข้อมูลวันเดือนปีที่เลื่อนระดับ ตำแหน่ง ระดับ อัตราเงินเดือน จำนวนขั้นที่เลื่อน และคำสั่งที่เกี่ยวข้อง ซึ่งข้อมูลดังกล่าวถูกต้อง ทันสมัย สมบูรณ์ และเรียกใช้งานง่าย ผู้ร่วมศึกษาวิจัยส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจ สามารถติดตั้งและใช้โปรแกรมได้ด้วยตนเอง ยกเว้นผู้ร่วมศึกษาวิจัยที่เป็นผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ ไม่สามารถใช้โปรแกรมได้ดีเท่าที่ควร เพราะมีรายละเอียดของข้อมูลที่จะต้องใส่ค่อนข้างมากประกอบกับขาดทักษะและความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ จึงเกิดความสับสนในการป้อนข้อมูล ไม่สามารถดำเนินการในขั้นตอนการนำระบบไปใช้เพื่อปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศการเลื่อนขั้นเงินเดือนให้ถูกต้อง ทันสมัยสมบูรณ์ และเรียกใช้งานง่าย กลุ่มผู้ร่วมศึกษาวิจัยจึงได้ทำความตกลงร่วมกันว่า ควรมีการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการในขั้นตอนการนำระบบไปใช้ในวงรอบที่ 2 ต่อไป



ภาพประกอบ 9 แสดงข้อมูลการเลื่อนขั้นเงินเดือน

4.5 การปฏิบัติราชการ

การนำระบบไปใช้เกี่ยวกับสารสนเทศการปฏิบัติราชการ เมื่อได้ทดลองติดตั้ง และใช้โปรแกรมพบว่า สารสนเทศการปฏิบัติราชการมีข้อมูลปีที่ปฏิบัติราชการ จำนวนวันลาป่วย จำนวนวันลาพัก จำนวนวันลาพักผ่อน จำนวนวันมาสาย จำนวนวันขาดราชการ และจำนวนวันลาศึกษาต่อ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวถูกต้อง ทันสมัย สมบูรณ์ และเรียกใช้งานง่าย ผู้ร่วมศึกษาวิจัยส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจ สามารถติดตั้งและใช้โปรแกรมได้ด้วยตนเอง เป็นโปรแกรมที่จัดเก็บข้อมูลการปฏิบัติราชการที่มีความถูกต้อง ทันสมัย สมบูรณ์ และเรียกใช้งานง่าย ไม่พบจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงแก้ไข โปรแกรม เป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศบริหารงานบุคคลด้านการปฏิบัติราชการ

The screenshot shows a web application titled 'ข้อมูลประวัติบุคคล' (Personal Information). It includes a profile picture of a woman in a white uniform, a form with various fields for personal and identification details, and a table with 10 columns and 6 rows of data. The table headers are: ปี พ.ศ., สภานิติบัญญัติ, สภากิจการ, สภาพิทักษ์, สภาวัฒนธรรม, สภาเยาวชน, สภาสตรี, สภาผู้สูงอายุ, สภาเด็กและเยาวชน, สภาสตรี, สภาผู้พิการ, สภาผู้สูงอายุ, สภาผู้ด้อยโอกาส. The table contains numerical data for each row.

ปี พ.ศ.	สภานิติบัญญัติ	สภากิจการ	สภาพิทักษ์	สภาวัฒนธรรม	สภาเยาวชน	สภาสตรี	สภาผู้สูงอายุ	สภาเด็กและเยาวชน	สภาสตรี	สภาผู้พิการ	สภาผู้สูงอายุ	สภาผู้ด้อยโอกาส
2549	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2550	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2551	1	0	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2552	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2553	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0

ภาพประกอบ 10 แสดงข้อมูลการปฏิบัติราชการ

ในขั้นตอนการนำระบบไปใช้ มีข้อมูลสนับสนุนจากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“...การติดตั้งระบบและการใช้ระบบง่าย ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ทันสมัย สมบูรณ์ และเรียกใช้ง่าย รู้สึกพอใจกับโปรแกรมนี้มาก...”

(ผู้ร่วมศึกษาวิจัย, 11 กุมภาพันธ์ 2554 : การสัมภาษณ์)

“...ควรมีการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการอีกครั้ง เพื่อให้สามารถใช้โปรแกรมสารสนเทศการเลื่อนขั้นเงินเดือนให้มีความชำนาญยิ่งขึ้น สามารถป้อนข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผล และรายงานผล...”

(ผู้ร่วมศึกษาวิจัย, 11 กุมภาพันธ์ 2554 : การสัมภาษณ์)

“...วิทยากรได้ให้คำแนะนำในการใช้โปรแกรม ทำให้เข้าใจ สามารถปฏิบัติได้เอง สามารถป้อนข้อมูล จัดเก็บข้อมูล เรียกใช้ข้อมูลได้...”

(ผู้ร่วมศึกษาวิจัย, 11 กุมภาพันธ์ 2554 : การสัมภาษณ์)

สรุปผลการนำระบบไปใช้ โดยกิจกรรมการประชุมเชิงปฏิบัติการซึ่งจำแนกตามกรอบงานทั้ง 5 ด้าน พบว่าผู้ร่วมศึกษาวิจัยสามารถติดตั้งโปรแกรมและใช้โปรแกรมสารสนเทศบริหารงานบุคคลได้ด้วยตนเอง สามารถป้อนข้อมูล บันทึกข้อมูล ประมวลผล และรายงานข้อมูล วิทยากรซึ่งเป็นผู้สร้างโปรแกรมได้ให้คำแนะนำ ความช่วยเหลือ ในการติดตั้งและใช้โปรแกรมเป็นอย่างดี ทำให้ผู้ร่วมศึกษาวิจัยมีความรู้ความเข้าใจและมีความพอใจในประสิทธิภาพของโปรแกรม เมื่อได้ทดลองปฏิบัติจริง ซึ่งโปรแกรมดังกล่าวมีความถูกต้อง ทันสมัย สมบูรณ์ และเรียกใช้ง่าย ไม่พบจุดอ่อนที่ต้องแก้ไขปรับปรุงแต่มีผู้ร่วมศึกษาวิจัยที่เป็นผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการไม่สามารถใช้โปรแกรมได้ดีเท่าที่ควร เพราะขาดทักษะและความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ จึงต้องมีการพัฒนาในวาระรอบที่ 2 ต่อไป

5. การบำรุงรักษาและทบทวนระบบ

การบำรุงรักษาและทบทวนระบบเป็นขั้นตอนสุดท้ายของการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารงานบุคคล ซึ่งการจัดกิจกรรมในขั้นตอนนี้ใช้กิจกรรมการประชุมร่วมกันระหว่างผู้ศึกษาวิจัยและผู้ร่วมศึกษาวิจัย โดยกำหนดประชุมในวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2554 เวลา 15.30-16.30 น. ณ สำนักงานเทศบาลตำบลโกตาบารู โดยกำหนดเป้าหมายการประชุมเพื่อทราบผลการปฏิบัติงานของผู้ร่วมศึกษาวิจัยและปรับปรุงแก้ไขจุดบกพร่องที่ยังไม่บรรลุประสิทธิภาพตามที่ต้องการ นอกจากนี้ สามารถบำรุงรักษาและทบทวนระบบสารสนเทศการบริหารงานบุคคลที่ได้รับการออกแบบหลังจากนำระบบไปใช้แล้วให้เป็นปัจจุบันและมีประสิทธิภาพอยู่เสมอ ในการประชุมครั้งนี้ ผู้ร่วมศึกษาวิจัยได้กำหนดแนวทางการบำรุงรักษาและทบทวนระบบไว้เป็นแนวทางปฏิบัติ ดังนี้

- 5.1 แต่งตั้งผู้รับผิดชอบบำรุงรักษา จัดเก็บข้อมูล
- 5.2 กำหนดวิธีการป้องกันรักษาข้อมูล โดยการใส่รหัสผ่าน (Password)
- 5.3 จัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำการใช้โปรแกรมสำหรับผู้ใช้อินเทอร์เน็ต
- 5.4 ควรสำรองไฟล์ไว้ในแผ่นซีดีและแฮนด์ไดรฟ์ เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล
- 5.5 ควรกำหนดระยะเวลาการทบทวนระบบ

จากแนวคิดที่สะท้อนในกิจกรรมการประชุมครั้งนี้ ทำให้การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลของเทศบาลตำบลโกตาบารู ในขั้นตอนการบำรุงรักษาและทบทวนระบบมีความเป็นไปได้ในระดับที่ทุกคนพอใจ การสร้างโปรแกรมของผู้เชี่ยวชาญจนสำเร็จ เทศบาลตำบลโกตาบารู มีโปรแกรมสารสนเทศการบริหารงานบุคคล จากเดิมที่ไม่มีโปรแกรมใช้ในการจัดเก็บข้อมูลนั้น เป็นความพยายามที่ผู้ร่วมศึกษาวิจัยและผู้ให้ข้อมูลมีความภูมิใจ และจะต้องตระหนักในการใช้โปรแกรมประยุกต์ดังกล่าวให้เกิดประโยชน์ต่อการบริหารงานบุคคลอย่างคุ้มค่าที่สุด

การสะท้อนผลการพัฒนาในวงรอบที่ 1

การดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลของเทศบาลตำบลโกตาบารู ในครั้งนี้ กลุ่มผู้ร่วมศึกษาวิจัยใช้หลักการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) ตามแนวคิดของเคมมิสและแม็กแท็กการ์ท (Kemmis and McTaggart) เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศการบริหารงานบุคคลเทศบาลตำบลโกตาบารู ให้มีความถูกต้อง ทันสมัย สมบูรณ์ และเรียกใช้งานง่าย ตามกรอบงานทั้ง 5 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย การจัดทำทะเบียนประวัติ การเลื่อนระดับ การโอนย้าย การเลื่อนขั้นเงินเดือน และการปฏิบัติราชการ โดยใช้กระบวนการพัฒนาระบบของสเตอร์ (อ้างอิงมาจากโกวิทน์ เทศบุตร, 2545 : 10-12) ทั้ง 5 ขั้นตอนเป็นหลักในการพัฒนาระบบได้แก่ การศึกษาระบบ (Systems Investigation) การวิเคราะห์ระบบ (Systems Analysis) การออกแบบระบบ

(Systems Design) การนำระบบไปใช้ (Systems Implementation) และการบำรุงรักษาและทบทวนระบบ (Systems Maintenance and Review) กลยุทธ์ที่ใช้ในการพัฒนา คือ การประชุมระดมสมอง และการประชุมเชิงปฏิบัติการ เป็นกลยุทธ์หลักในการพัฒนาของแต่ละขั้นตอนในวงรอบที่ 1 ซึ่งกลุ่มผู้ร่วมศึกษาวิจัยได้ร่วมกันสะท้อนผลการพัฒนา โดยจำแนกเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนการศึกษาระบบ กลุ่มผู้ร่วมศึกษาวิจัยได้ใช้การประชุมระดมสมอง ร่วมกันแสดงความคิดเห็น อภิปรายถึงสภาพปัจจุบันและปัญหาของสารสนเทศการบริหารงานบุคคลตามกรอบงาน 5 ด้าน พบว่า มีการจัดเก็บข้อมูลบุคลากรในลักษณะแฟ้มเอกสาร จัดเก็บข้อมูลโดยใช้มือ ไม่มีความเป็นระบบ ข้อมูลไม่ถูกต้อง ไม่สมบูรณ์ ไม่เป็นปัจจุบัน สืบค้นยาก ยังไม่ได้นำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บข้อมูล ทำให้การนำข้อมูลไปใช้เกิดความล่าช้า จึงได้ดำเนินการวิเคราะห์ระบบ เป็นขั้นตอนที่ใช้กิจกรรมการประชุมระดมสมอง ทำให้ทราบจุดแข็งของสารสนเทศการบริหารงานบุคคลของเทศบาลตำบลโกตาบารู คือ มีการดำเนินการด้านบริหารงานบุคคลอย่างชัดเจน มีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสำเนาเอกสาร ไว้ในแฟ้มงานเพื่อป้องกันการสูญหาย แต่พบจุดอ่อน คือ วิธีการจัดเก็บข้อมูลในแฟ้มงานนั้นยังไม่เป็นระบบ การเรียกใช้ข้อมูลเป็นไปได้ช้า ยังไม่ได้นำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูล ซึ่งต้องมีการพัฒนาในขั้นตอนการออกแบบระบบ โดยจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อให้กลุ่มผู้ร่วมศึกษาวิจัยได้ร่วมกันรวบรวมข้อมูล ออกแบบการนำเข้าข้อมูล ออกแบบการประมวลผล ออกแบบการนำเสนอข้อมูล และรายละเอียดอื่น ๆ เพื่อนำผลจากการออกแบบระบบไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการสร้างโปรแกรมคอมพิวเตอร์ดำเนินการออกแบบฐานข้อมูล สร้างฐานข้อมูล ด้วยโปรแกรมไมโครซอฟต์แอคเซส 2003 (Microsoft Access 2003) ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน และได้โปรแกรมระบบสารสนเทศการบริหารงานบุคคลของเทศบาลตำบลโกตาบารู ที่สามารถใช้งานได้จริง หลังจากที่ผู้เชี่ยวชาญด้านการสร้างโปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้สร้างโปรแกรมระบบสารสนเทศการบริหารงานบุคคลแล้วเสร็จ จึงได้จัดประชุมเชิงปฏิบัติการในขั้นตอนการนำระบบไปใช้ เพื่อให้กลุ่มผู้ร่วมศึกษาวิจัยได้มีความรู้ความเข้าใจในการติดตั้งและใช้โปรแกรมดังกล่าว โดยมีวิทยากรผู้สร้างโปรแกรมเป็นผู้ให้ความรู้ คำแนะนำ และความช่วยเหลือแก่ผู้ร่วมศึกษาวิจัย ซึ่งพบว่า ผู้ร่วมศึกษาวิจัยสามารถติดตั้งและใช้โปรแกรมได้ด้วยตนเอง สามารถป้อนข้อมูล บันทึกข้อมูล ประมวลผล และรายงานข้อมูลทางหน้าจอคอมพิวเตอร์และทางเครื่องพิมพ์ เมื่อให้ผู้ร่วมศึกษาวิจัยได้ทดลองใช้โปรแกรมในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ผู้ร่วมศึกษาวิจัยที่เป็นผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการมีปัญหาในการใช้โปรแกรมสารสนเทศการเลื่อนขั้นเงินเดือน เพราะข้อมูลที่ต้องป้อนในโปรแกรม มีค่อนข้างมากประกอบกับขาดทักษะและความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ แต่โดยภาพรวมแล้วผู้ร่วมศึกษาวิจัยพอใจโปรแกรมระบบสารสนเทศการบริหารงานบุคคลตามกรอบงานทั้ง 5 ด้าน ซึ่งไม่

พบจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงแก้ไข เป็น โปรแกรมที่มีความถูกต้อง ทันสมัย สมบูรณ์ และเรียกใช้งาน สำหรับขั้นตอนการบำรุงรักษาและทบทวนระบบซึ่งเป็นขั้นตอนสุดท้ายของการพัฒนาระบบสารสนเทศการบริหารงานบุคคล ใช้กิจกรรมการประชุมร่วมกัน มีเป้าหมายเพื่อบำรุงรักษาและปรับปรุงระบบที่ผ่านขั้นตอนการนำระบบไปใช้ ทำให้โปรแกรมมีประสิทธิภาพ ข้อมูลปลอดภัย ไม่สูญหาย ข้อมูลมีความถูกต้อง ทันสมัย สมบูรณ์ และเรียกใช้ได้ง่าย โดยต้องมีการตรวจสอบปรับปรุงประสิทธิภาพของโปรแกรมเป็นระยะ ๆ

ผลการศึกษาระบบ วิเคราะห์ระบบ ออกแบบระบบ การนำระบบไปใช้ และการบำรุงรักษา และทบทวนระบบ ซึ่งข้อมูลต่าง ๆ ได้จากการสังเกต การสัมภาษณ์ และการปฏิบัติงานของผู้ร่วมศึกษาวิจัยในการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศบริหารงานบุคคลของเทศบาลตำบลโกตาบารู ได้สรุปผลการดำเนินการศึกษาวิจัยในวงรอบที่ 1 มีความเห็นตรงกันว่า ควรมีการปรับปรุงแก้ไขในขั้นตอนการนำระบบไปใช้ เนื่องจากเมื่อทดลองใช้โปรแกรมได้ระยะหนึ่งพบว่า ผู้ร่วมศึกษาวิจัยคนหนึ่ง มีปัญหาเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม ดังนั้นในวงรอบที่ 2 จึงเห็นควรจัดกิจกรรมการประชุมเชิงปฏิบัติการในขั้นตอนการนำระบบไปใช้ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ผู้ร่วมศึกษาวิจัยมีความรู้ความเข้าใจ และเกิดทักษะในการใช้โปรแกรมได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งการดำเนินกิจกรรมในวงรอบที่ 2 ของการศึกษาวิจัย ครั้งนี้ เพื่อให้กระบวนการการวิจัยเชิงปฏิบัติการสำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยนั่นเอง

การดำเนิน การพั ฒนาในวงรอบที่ 2

จากผลการดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลของเทศบาลตำบลโกตาบารู ในวงรอบที่ 1 ทำให้ทราบว่า ระบบสารสนเทศมีจุดอ่อนในขั้นตอนการนำระบบไปใช้ เนื่องจากผู้ร่วมศึกษาวิจัยที่ เป็นผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการมีปัญหาในการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศบริหารงานบุคคล เพราะขาดความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์ ซึ่งกลุ่มผู้ร่วมศึกษาวิจัยได้มีความเห็นร่วมกันว่า ต้องดำเนินการทดลองติดตั้งและใช้โปรแกรมอีกครั้ง เพื่อให้ผู้ร่วมศึกษาวิจัยรายดังกล่าวเกิดทักษะและความชำนาญในการใช้โปรแกรมมากยิ่งขึ้น ในวงรอบที่ 2 ในขั้นตอนการนำระบบไปใช้ โดยใช้กิจกรรมการประชุมเชิงปฏิบัติการ รายละเอียดการดำเนินการมีดังนี้

ขั้นตอนการนำระบบไปใช้

การนำระบบไปใช้ มีเป้าหมายเพื่อให้ผู้ร่วมศึกษาวิจัยมีทักษะและความชำนาญในการนำโปรแกรมระบบสารสนเทศบริหารงานบุคคลไปใช้ ซึ่งโปรแกรมดังกล่าวใช้จัดเก็บข้อมูล ประมวลผลและรายงานข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ ผู้ร่วมศึกษาวิจัยสามารถนำโปรแกรมไปใช้ในการปฏิบัติ

งานจริง ข้อมูลสารสนเทศบริหารงานบุคคลมีความถูกต้อง ทันสมัย สมบูรณ์ และเรียกใช้ได้ง่าย ในขั้นตอนนี้ได้ใช้กิจกรรมการประชุมเชิงปฏิบัติการ โดยดำเนินกิจกรรมเมื่อวันที่ 17 กุมภาพันธ์ 2554 มีผู้ดำเนินกิจกรรมจำนวน 4 คน ได้แก่ ผู้ร่วมศึกษาวิจัยที่เป็นบุคลากร เจ้าหน้าที่งานธุรการ ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการ และวิทยากรผู้สร้างโปรแกรม กลุ่มผู้ร่วมศึกษาวิจัยได้ร่วมกันปฏิบัติใช้โปรแกรม โดยมีวิทยากรให้คำแนะนำ ความช่วยเหลือ เพื่อให้ผู้ร่วมทักษะสามารถใช้โปรแกรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความรู้ความเข้าใจ สามารถป้อนข้อมูล บันทึกข้อมูล ประมวลผล และรายงานข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ภายหลังจากการประชุมเสร็จสิ้น ได้ทดลองให้ผู้ร่วมศึกษาวิจัยใช้โปรแกรมเป็นระยะเวลา 1 สัปดาห์ แล้วจึงดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ ผลการนำระบบไปใช้ในวงรอบที่ 2 พบว่า หลังจากดำเนินกิจกรรมประชุมเชิงปฏิบัติการและทดลองใช้โปรแกรมแล้ว ผู้ร่วมศึกษาวิจัยทุกคนมีความรู้ความเข้าใจ สามารถใช้โปรแกรมได้เป็นอย่างดี ข้อมูลถูกต้อง ทันสมัย สมบูรณ์ และเรียกใช้ได้ง่าย ไม่พบจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงแก้ไขแต่อย่างใด ซึ่งมีข้อมูลสนับสนุนที่ได้จากการสัมภาษณ์ ดังนี้

“...การใช้โปรแกรมงานบุคคล สามารถปฏิบัติได้ไม่ยาก หากได้ฝึกฝนและได้รับคำแนะนำจากวิทยากร...”

(ผู้ร่วมศึกษาวิจัย, 17 กุมภาพันธ์ 2554: การสัมภาษณ์)

“...แม้จะมีพื้นฐานความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ไม่มาก หากฝึกใช้โปรแกรมบ่อย ๆ และได้รับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญก็ทำให้เกิดความชำนาญ และสามารถใช้ในการปฏิบัติงานจริงได้...”

(ผู้ร่วมศึกษาวิจัย, 17 กุมภาพันธ์ 2554: การสัมภาษณ์)

“...สารสนเทศบริหารงานบุคคลมีความถูกต้อง ทันสมัย สมบูรณ์ และเรียกใช้งานได้ง่าย และโปรแกรมไม่พบจุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงแก้ไขอีก...”

(ผู้ร่วมศึกษาวิจัย, 17 กุมภาพันธ์ 2554: การสัมภาษณ์)

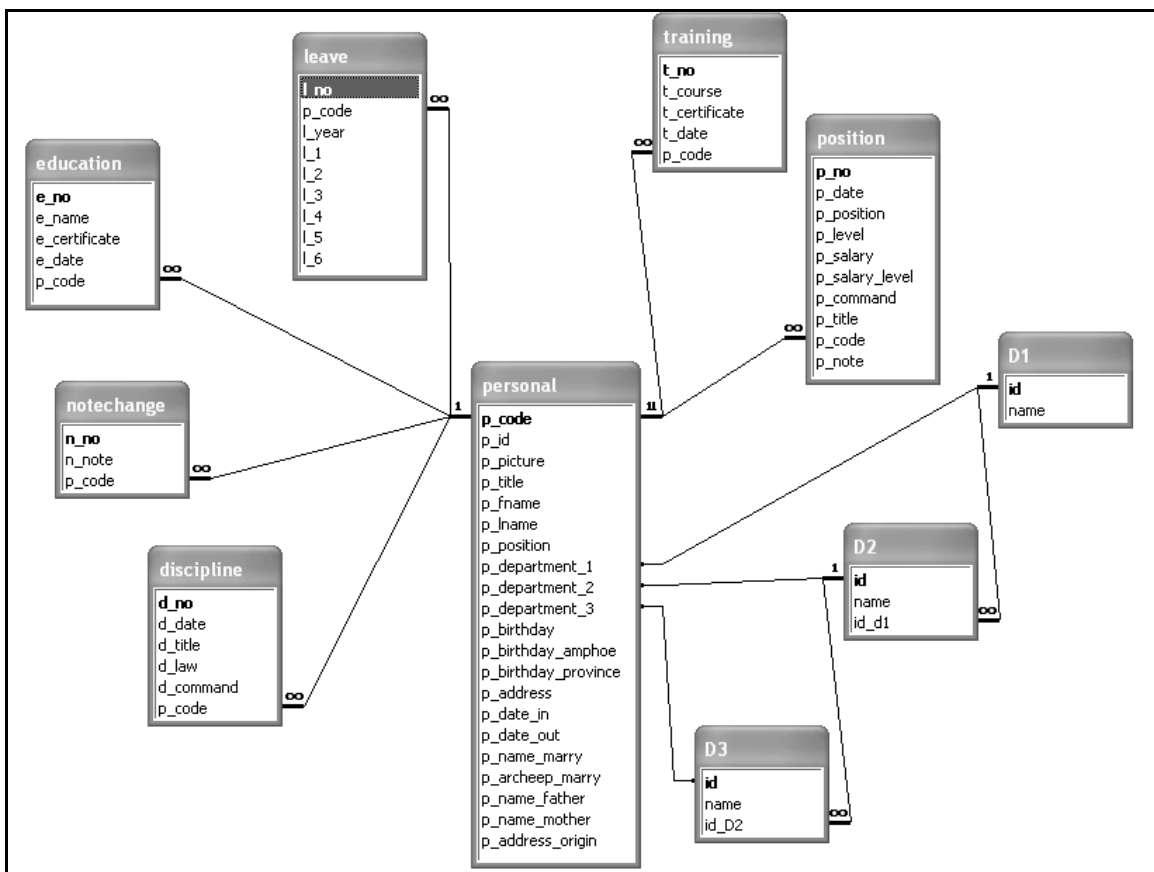
สรุปผลการดำเนินกิจกรรมการนำระบบสารสนเทศบริหารงานบุคคลไปใช้พบว่า ผู้ร่วมศึกษาวิจัยทุกคนมีความรู้ความเข้าใจ มีทักษะและความชำนาญในการใช้โปรแกรมมากยิ่งขึ้น ทำให้สารสนเทศการบริหารงานบุคคลมีความถูกต้อง ทันสมัย สมบูรณ์ และเรียกใช้ได้ง่าย เป็นที่พึงพอใจของผู้ร่วมศึกษาวิจัยทุกคน

การสะท้อนผลการพัฒนาในวงรอบที่ 2

การดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลของเทศบาลตำบลโกตาบารู ในวงรอบที่ 2 เป็นการแก้ไขปัญหาในขั้นตอนการนำระบบไปใช้ ซึ่งเป็นปัญหาที่พบภายหลังการพัฒนาในวงรอบที่ 1 โดยกลุ่มผู้ร่วมศึกษาวิจัยใช้กิจกรรมการประชุมเชิงปฏิบัติการเป็นกลยุทธ์

สำคัญในการพัฒนา เพื่อช่วยเหลือ แนะนำ และให้คำปรึกษาแก่ผู้ร่วมศึกษาวิจัยที่ เป็นผู้ช่วย
เจ้าหน้าที่ธุรการ รวมทั้งผู้ร่วมศึกษาวิจัยรายอื่น ในการนำโปรแกรมระบบสารสนเทศบริหารงาน
บุคคลไปใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สารสนเทศบริหารงานบุคคลมีความถูกต้อง ทันสมัย สมบูรณ์
และเรียกใช้ง่าย ซึ่งกลุ่มผู้ร่วมศึกษาวิจัยได้ร่วมกันสะท้อนผลการพัฒนาสารสนเทศการบริหารงาน
บุคคล ภายหลังการดำเนินกิจกรรมพบว่า ผู้ศึกษาวิจัย กลุ่มผู้ร่วมศึกษาวิจัยสามารถใช้โปรแกรมได้
เป็นอย่างดี สามารถป้อนข้อมูล จัดเก็บข้อมูล ประมวลผล และรายงานผลด้วยโปรแกรมดังกล่าว
ตามกรอบงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ การจัดทำทะเบียนประวัติ การเลื่อนระดับ การโอนย้าย การเลื่อนขั้น
เงินเดือน และการปฏิบัติราชการ ทำให้สารสนเทศบริหารงานบุคคลถูกต้อง ทันสมัย สมบูรณ์ และ
เรียกใช้ง่าย ผู้ร่วมศึกษาวิจัยทุกคนมีความพึงพอใจในประสิทธิภาพของโปรแกรม และไม่พบ
จุดอ่อนที่ต้องปรับปรุงแก้ไข โปรแกรมระบบสารสนเทศบริหารงานบุคคลแต่อย่างใด

Model การออกแบบระบบฐานข้อมูล โปรแกรมระบบสารสนเทศงานบุคลากร



การออกแบบฐานข้อมูลตามภาพที่ 1 แสดง ประกอบด้วย วยตารางข้อมูลหลักดังนี้



บุคลากร 1 คน เลื่อนขั้นเงินเดือน/เลื่อนระดับ หลายๆ ครั้ง ตลอดระยะเวลาการปฏิบัติราชการ



บุคลากร 1 คน มีระดับการศึกษา หลายๆ วุฒิการศึกษา ตลอดระยะเวลาการปฏิบัติราชการ



บุคลากร 1 คน ผ่านการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเอง หลายๆ เรื่อง ตลอดระยะเวลาการปฏิบัติราชการ



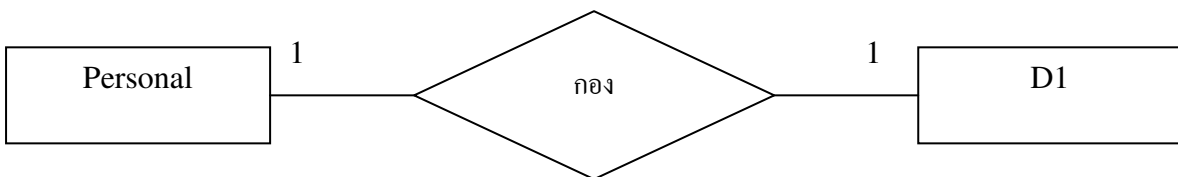
บุคลากร 1 คน มีการกระทำผิดวินัยทางราชการ หลายๆ ครั้ง ตลอดระยะเวลาการปฏิบัติราชการ



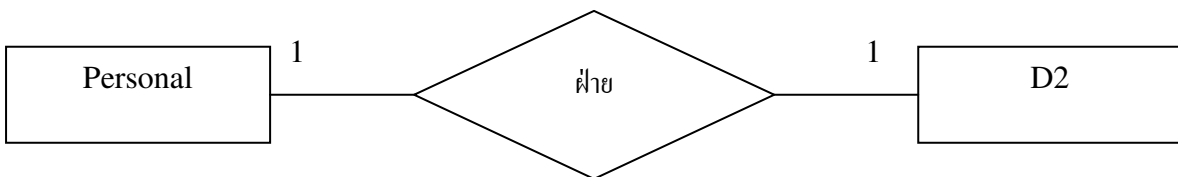
บุคลากร 1 คน มีประวัติการมาปฏิบัติราชการประจำปี แต่ละปีงบประมาณ ตลอดระยะเวลาการปฏิบัติราชการ



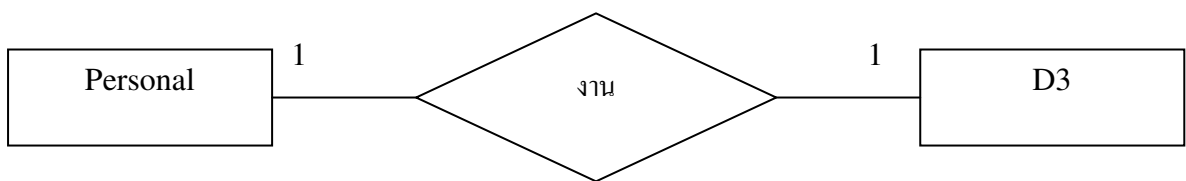
บุคลากร 1 คน มีการบันทึกการเปลี่ยนแปลง หลายๆ เรื่อง ตลอดระยะเวลาการปฏิบัติราชการ



บุคลากร 1 คน ประจำกอง 1 กอง



บุคลากร 1 คน ประจำฝ่าย 1 ฝ่าย



บุคลากร 1 คน ประจํางาน 1 งาน

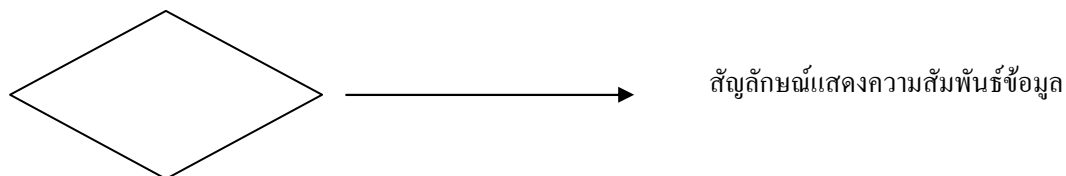
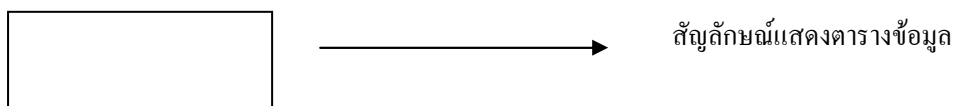


กอง 1 กอง ประกอบด้วยหลายๆ ฝ่าย



ฝ่าย 1 ฝ่าย ประกอบด้วยหลายๆ งาน

หมายเหตุ



บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องการพัฒนากระบวนการบริหารงานบุคคลของเทศบาลตำบลโกตาบารูในครั้งนี้ ใช้หลักการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศการบริหารงานบุคคลของเทศบาลตำบลโกตาบารู ให้มีประสิทธิภาพ โดยดำเนินการเป็น 2 วงจร แต่ละวงรอบประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การปฏิบัติ (Action) การสังเกต (Observation) และการสะท้อนผล (Reflection) และใช้กระบวนการพัฒนาระบบ 5 ขั้นตอนของสแตร์ (อ้างอิงมาจากโกวิวัฒน์ เทศบุตร, 2545: 10-12) เป็นกระบวนการหลักในการพัฒนาระบบประกอบด้วย การศึกษาระบบ (Systems Investigation) การวิเคราะห์ระบบ (Systems Analysis) การออกแบบระบบ (Systems Design) การนำระบบไปใช้ (Systems Implementation) และการบำรุงรักษาและทบทวนระบบ (Systems Maintenance and Review) โดยใช้กิจกรรมการประชุมระดมสมอง การประชุมเชิงปฏิบัติการ เป็นกลยุทธ์สำคัญในการพัฒนาในแต่ละขั้นตอน ในบทนี้ผู้ศึกษาวิจัยได้สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยเรื่องดังกล่าว

สรุปผลการศึกษา

ก่อนดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลของเทศบาลตำบลโกตาบารู มีการเก็บข้อมูลสารสนเทศของบุคลากรในลักษณะแฟ้มเอกสาร จัดเก็บด้วยระบบมือ ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน ไม่เป็นระบบ ไม่ได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดเก็บ และยากต่อการสืบค้นหรือเรียกใช้ข้อมูล หากเอกสารสูญหาย ข้อมูลก็จะสูญหายตามไปด้วย และทำให้การนำข้อมูลไปใช้เกิดความล่าช้า ไม่สามารถนำสารสนเทศไปใช้ในการบริหารงานได้ทันเวลา ผู้บริหารไม่สามารถนำสารสนเทศที่มีอยู่ไปใช้ในการวางแผนดำเนินงานหรือใช้ประกอบการตัดสินใจ ซึ่งงานบุคคลของเทศบาลจำเป็นต้องมีข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบันเสมอ ผู้ศึกษาวิจัยและผู้ร่วมศึกษาวิจัยจึงได้ดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศบริหารงานบุคคลของเทศบาลตำบลโกตาบารู โดยจำแนกตามกรอบงานบุคคลทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ การจัดทำทะเบียนประวัติ การเลื่อนระดับ การโอนย้าย การเลื่อนขึ้นเงินเดือน และการปฏิบัติราชการ

การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลของเทศบาลตำบลโกตาบารู ในวงรอบ ที่ 1 ใช้กิจกรรมการประชุมระดมสมอง การประชุมเชิงปฏิบัติการ ซึ่งผลการศึกษามีดังนี้

1. การประชุมระดมสมอง เป็นกลยุทธ์ที่ใช้ในขั้นตอนการศึกษาระบบ การวิเคราะห์ และการบำรุงรักษาและทบทวนระบบ จากกลยุทธ์ที่ใช้ในการพัฒนา พบว่า ผู้ร่วมศึกษาวิจัยและผู้ให้

ข้อมูลสามารถสะท้อนผลสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการของสารสนเทศการบริหารงานบุคคลทั้ง 5 ด้าน โดยสารสนเทศการบริหารงานบุคคลยังมีการจัดเก็บข้อมูลในลักษณะแฟ้มเอกสาร จัดเก็บโดยใช้มือ ไม่ได้นำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บข้อมูล สารสนเทศดังกล่าวมีจุดอ่อนอยู่ที่วิธีการจัดเก็บในแฟ้มเอกสารยังไม่เป็นระบบ ต้องใช้เวลาในการค้นหา ข้อมูลขาดความสมบูรณ์ ซึ่งผู้ใช้สารสนเทศมีความต้องการให้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลตามกรอบงานทั้ง 5 ด้านอย่างเป็นระบบ ข้อมูลสารสนเทศมีความสมบูรณ์ ถูกต้อง ทันสมัย และเรียกใช้ข้อมูลได้ง่าย สามารถแสดงผลได้ครอบคลุมทุกด้านที่ต้องการ และนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดการข้อมูล โดยใช้โปรแกรมประยุกต์ นอกจากนี้ผู้ร่วมศึกษาวิจัยได้แสดงความเห็นให้มีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบดูแลรักษาข้อมูลและจัดเก็บข้อมูล มีรหัสผ่านสำหรับการใช้งานเพื่อป้องกันการแก้ไขข้อมูล จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือแนะนำการใช้โปรแกรม รวมทั้งสำรองไฟล์ข้อมูลไว้ในแผ่นซีดีและแฮนด์ไดรฟ์เพื่อป้องกันข้อมูลสูญหาย

2. การประชุมเชิงปฏิบัติการ เป็นกลยุทธ์ที่ใช้ในขั้นตอนการออกแบบระบบ และการนำระบบไปใช้ โดยผู้ร่วมศึกษาวิจัยได้ออกแบบรายละเอียดของข้อมูลนำเข้า การประมวลผลข้อมูล และการแสดงผลข้อมูล ให้ครอบคลุมกรอบงานบุคคลทั้ง 5 ด้าน แล้วให้ผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์สร้างเป็นโปรแกรมระบบสารสนเทศการบริหารงานบุคคล เพื่อให้ได้สารสนเทศที่มีความถูกต้อง ทันสมัย สมบูรณ์ และเรียกใช้ได้ง่าย เมื่อผู้ร่วมศึกษาวิจัยได้ทดลองติดตั้งและใช้โปรแกรม โดยมีวิทยากรให้ความรู้ คำแนะนำ และช่วยเหลือ ปรากฏว่าผู้ร่วมศึกษาวิจัยส่วนใหญ่สามารถติดตั้งและใช้โปรแกรมสารสนเทศได้ด้วยตนเอง แต่มีผู้ร่วมศึกษาวิจัยที่เป็นผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ธุรการมีปัญหาในการใช้โปรแกรมเล็กน้อย เนื่องจากไม่มีความชำนาญในการใช้คอมพิวเตอร์เท่าที่ควร

ผลการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลของเทศบาลตำบลโกตาบารู ในวงรอบที่ 1 ทำให้เทศบาลมีโปรแกรมประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล ประมวลผล และรายงานผลข้อมูลการบริหารงานบุคคล ทำให้สารสนเทศเป็นระบบ ปัญหาที่พบในการพัฒนาในวงรอบที่ 1 เกิดจากความสามารถของผู้ใช้ที่ยังขาดทักษะและความชำนาญในการใช้โปรแกรม ซึ่งมีความจำเป็นจะต้องจัดกิจกรรมเพิ่มเติมให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้นในการพัฒนาในวงรอบที่ 2 โดยใช้กิจกรรมการประชุมเชิงปฏิบัติการในขั้นตอนการนำระบบไปใช้ เพื่อให้สามารถใช้โปรแกรมที่สร้างได้ดียิ่งขึ้น

การประชุมเชิงปฏิบัติการ เป็นกิจกรรมที่ใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลในวงรอบที่ 2 โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ผู้ร่วมศึกษาวิจัยมีความรู้ความสามารถและเกิดทักษะในการใช้โปรแกรมได้ดียิ่งขึ้น ผลการศึกษาในกิจกรรมนี้ทำให้ผู้ร่วมศึกษาวิจัยทุกคนสามารถติดตั้งและใช้โปรแกรมได้ ป้อนข้อมูล จัดเก็บข้อมูล ประมวลผล และรายงานข้อมูลได้ดียิ่งขึ้น

สรุปผลการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลของเทศบาลตำบลโกตาบารู ในวงรอบที่ 2 พบว่า ผู้ร่วมศึกษาวิจัยมีความรู้ความสามารถใช้โปรแกรมประยุกต์ได้เป็นอย่างดี มีความตระหนักในการจัดเก็บข้อมูลที่ตนเองต้องการใช้ให้เป็นปัจจุบัน และสามารถเรียกข้อมูลมาใช้ได้ตามความต้องการ ในส่วนการพัฒนาโปรแกรมที่จัดทำเป็นฐานข้อมูลตามกรอบงานบุคคล โปรแกรมสามารถสนองต่อความต้องการในด้านการจัดเก็บข้อมูล การสืบค้น การเรียกใช้ข้อมูลได้รวดเร็ว รวมทั้งสามารถนำเสนอและสรุปรายงานผลได้ นอกจากนี้มีการป้องกันการแก้ไขข้อมูลด้วยการกำหนดรหัสผ่าน บันทึกไฟล์ข้อมูลไว้ในแผ่นซีดีหรือแฮนด์ดีรฟ์ เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูลซึ่งเป็นการดูแลรักษาโปรแกรมให้สามารถใช้งานได้อย่างยาวนานและเกิดความคุ้มค่า

อภิปรายผล

การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลของเทศบาลตำบลโกตาบารู สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลของเทศบาลตำบลโกตาบารู โดยวิธีพัฒนาระบบสารสนเทศทั้ง 5 ขั้นตอน ได้แก่ การศึกษาระบบ การวิเคราะห์ระบบ การออกแบบระบบ การนำระบบไปใช้ และการบำรุงรักษาและทบทวนระบบ ซึ่งในแต่ละขั้นตอนมีกิจกรรมที่จะนำไปสู่การพัฒนาสารสนเทศได้เป็นอย่างดี เริ่มต้นด้วยขั้นตอนการศึกษาระบบใช้กิจกรรมประชุมระดมสมอง ทำให้ทราบถึงสภาพปัจจุบันและปัญหาของสารสนเทศบริหารงานบุคคลซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาค้นคว้าของธนัท โพธิสว่าง (2551: 124-127) ได้ศึกษาการพัฒนาระบบสารสนเทศงานบุคลากรเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเขก จังหวัดหนองคาย พบว่า สภาพที่เป็นจริงของระบบสารสนเทศการบรรจุแต่งตั้ง การเลื่อนระดับ การโอน มีการจัดเก็บข้อมูลบุคลากรในลักษณะแฟ้มเอกสาร มีการจัดเก็บข้อมูลโดยใช้มือ ข้อมูลไม่สมบูรณ์ ไม่ถูกต้อง ไม่เป็นปัจจุบัน สืบค้นหาลำบากและใช้เวลานาน ระบบสารสนเทศยังไม่ได้กำหนดรูปแบบที่ชัดเจน ไม่เป็นระบบ ซึ่งหลักจากผ่านขั้นตอนตามกระบวนการพัฒนาระบบ 5 ขั้นตอน โดยดำเนินการพัฒนา 2 วงรอบ พบว่า ผู้ร่วมศึกษาวิจัยทุกคนมีความรู้ความสามารถและความชำนาญในการใช้โปรแกรมได้ดียิ่งขึ้น สามารถจัดเก็บ ค้นหา ประมวล สรุปรายงาน แสดงผลข้อมูลทางหน้าจอคอมพิวเตอร์และพิมพ์รายงานได้ ทำให้สารสนเทศบริหารงานบุคคลมีความถูกต้อง ทันสมัย สมบูรณ์ และเรียกใช้ง่าย

2. การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลของเทศบาลตำบลโกตาบารู ประสบความสำเร็จ ทำให้มีโปรแกรมระบบสารสนเทศบริหารงานบุคคล โดยใช้โปรแกรมไมโครซอฟต์ แอ็กเซส 2003 (Microsoft Access 2003) จากการสังเกตและสัมภาษณ์ผู้ใช้ระบบสารสนเทศด้านการจัดทำทะเบียนประวัติ การเลื่อนระดับ การโอนย้าย การเลื่อนขึ้นเงินเดือน และการปฏิบัติราชการ พบว่าโปรแกรมดังกล่าวสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ มีความ

เหมาะสมในการใช้จัดเก็บข้อมูล การสืบค้นข้อมูล การนำเสนอข้อมูล และการรายงานผลข้อมูล ผู้ใช้ระบบมีความพึงพอใจเพราะโปรแกรมดังกล่าวทำให้สารสนเทศบริหารงานบุคคลมีความถูกต้อง ทันสมัย สมบูรณ์ และเรียกใช้งาน นอกจากนี้โปรแกรมระบบสารสนเทศที่ได้รับการพัฒนาขึ้นสามารถเปรียบเทียบกับการปฏิบัติงานในระดับเดิมได้ เนื่องจากผู้ใช้โปรแกรมเห็นว่าการจัดระบบสารสนเทศด้วยโปรแกรมเป็นประโยชน์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำให้สามารถค้นหาข้อมูลได้เมื่อต้องการ และช่วยประหยัดเวลาในการตัดสินใจของผู้บริหาร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาค้นคว้าของมาลินี มียั้ง (2547: 133-142) พบว่า ระบบสารสนเทศซึ่งพัฒนาโดยใช้โปรแกรมไมโครซอฟต์ แอ็กเซส 97 (Microsoft Access 97) สามารถสืบค้นแหล่งข้อมูลการศึกษาต่อได้สะดวก โดยการนำข้อมูลบุคคล และกำหนดระยะเวลาตามสัญญาที่ได้รับอนุญาตลาศึกษาต่อเข้าสู่ระบบ เมื่อประมวลผลและออกรายงาน สามารถใช้เป็นระบบสารสนเทศในการติดตามและควบคุมระยะเวลาให้บุคลากรที่ได้รับอนุญาตลาศึกษาต่อปฏิบัติตามสัญญา

โปรแกรมระบบสารสนเทศบริหารงานบุคคลของเทศบาลตำบลโกตาบารู ที่ออกแบบและพัฒนาขึ้นจากโปรแกรมไมโครซอฟต์ แอ็กเซส 2003 (Microsoft Access 2003) หากนำไปทดลองติดตั้งและเปิดใช้งานด้วยโปรแกรมไมโครซอฟต์ แอ็กเซส 2007 (Microsoft Access 2007) หรือรุ่นที่สูงกว่า โปรแกรมยังสามารถทำงานได้เป็นปกติไม่ว่าจะเป็นการรับข้อมูล การแสดงผลข้อมูล และการประมวลผลข้อมูล แต่จะเกิดปัญหาในส่วนของการติดต่อระหว่างโปรแกรมกับผู้ใช้งาน (User Interface) เนื่องจากชุดคำสั่งสำเร็จรูปในโปรแกรมไมโครซอฟต์ แอ็กเซส 2003 ที่ใช้ควบคุมการเรียกใช้งานและปิดการใช้งานในส่วนต่าง ๆ ของระบบผ่านทางเมนู (Menu Popup) ไม่สามารถทำงานได้เป็นปกติ เนื่องจากชุดคำสั่งสำเร็จรูปในโปรแกรมไมโครซอฟต์ แอ็กเซส 2003 บางคำสั่งไม่สามารถทำงานบนโปรแกรมไมโครซอฟต์ แอ็กเซส 2007 หรือรุ่นที่สูงกว่าได้

3. การวิจัยเชิงปฏิบัติการในการศึกษาการพัฒนากระบวนสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคล โดยใช้หลักการพัฒนาระบบ 5 ขั้นตอน พบว่า มีการพัฒนาระบบได้เป็นอย่างดี โดยกลุ่มผู้ร่วมศึกษาวิจัยเห็นความสำคัญในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคล มีการร่วมมือกันเป็นอย่างดีในการดำเนินกิจกรรมทุกขั้นตอนของการวางแผน การปฏิบัติ การสังเกต และการสะท้อนผลการปฏิบัติงาน และร่วมกันหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาระบบให้ดียิ่งขึ้น

4. การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลตามกระบวนพัฒนาระบบ 5 ขั้นตอนของสแตร์ (อ้างอิงมาจากโกวัณน์ เทศบุตร, 2545: 10-12) นอกจากเป็นการพัฒนาระบบสารสนเทศแล้ว ยังเป็นการพัฒนาบุคลากรอีกด้วย และที่สำคัญเทศบาลตำบลโกตาบารู มีระบบสารสนเทศบริหารงานบุคคลที่มีความถูกต้อง ทันสมัย สมบูรณ์ และเรียกใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาค้นคว้าของธนัท โพธิสว่าง (2551; 124-127) พบว่า การพัฒนาระบบสารสนเทศงาน

บุคคลตามกระบวนการพัฒนาระบบ (SDLC) 5 ขั้นตอน ทำให้ผู้บริหาร บุคลากร และผู้เกี่ยวข้องมีระบบสารสนเทศงานบุคลากรที่มีความสมบูรณ์ ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และสืบค้นได้ง่าย

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลของเทศบาลตำบลโกตาบารู ผู้ศึกษาวิจัยมีข้อค้นพบเพื่อการเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 โปรแกรมระบบสารสนเทศบริหารงานบุคคลได้ออกแบบและพัฒนาขึ้นจากโปรแกรมไมโครซอฟต์ แอ็กเซส 2003 ควรมีการสร้างชุดคำสั่งสำเร็จรูปในส่วนของ การติดต่อระหว่างโปรแกรมกับผู้ใช้งาน (User Interface) เพิ่มเติมด้วยการพัฒนาจากโปรแกรมไมโครซอฟต์ แอ็กเซส 2007 หรือรุ่นที่สูงกว่า เพื่อให้สามารถใช้งานร่วมกับส่วนต่าง ๆ ของระบบได้

1.2 โปรแกรมระบบสารสนเทศบริหารงานบุคคลได้ออกแบบตามกรอบงาน กรอบการศึกษาวิจัยและตามบริบทของงานบริหารบุคคลของเทศบาลตำบลโกตาบารู หากจะนำโปรแกรมที่สร้างไปใช้ควรปรับปรุงยุคตัวให้เหมาะสม

1.3 การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคล จะต้องมียุทธศาสตร์ที่ดำเนินการพัฒนาโปรแกรมแบบต่อเนื่องเพื่อความสมบูรณ์ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้

1.4 จะต้องมีการพัฒนาบุคลากรผู้รู้ระบบและผู้ดูแลระบบสารสนเทศ

1.5 ควรจัดทำคู่มือการใช้โปรแกรม เพื่อสะดวกแก่ผู้ใช้โปรแกรม และไม่เกิดปัญหา กับโปรแกรม

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการวิเคราะห์ข้อมูลที่จะนำมาจัดเก็บในโปรแกรมอย่างรอบคอบก่อนดำเนินการสร้างโปรแกรม เพื่อไม่เป็นการเสียเวลาแก้ไขปรับเปลี่ยนข้อมูลภายหลัง

2.2 ผู้ศึกษาควรมีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะด้านโปรแกรมที่ใช้งาน จะช่วยให้สามารถแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นจากการใช้โปรแกรมได้

2.3 ควรมีการพัฒนาระบบสารสนเทศบริหารงานบุคคลให้ครอบคลุมทุกด้าน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

2.4 ควรมีการพัฒนาระบบสารสนเทศงานอื่น ๆ ที่จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานของเทศบาล เช่น งานสารบรรณ งานพัสดุ งานการเงินและบัญชี เป็นต้น

และจากการสัมภาษณ์ผู้ใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศด้านการบริหารงานบุคคลของเทศบาลตำบลโกตาบารู จำนวน 10 ราย ได้มีผลสรุปว่าทุกคนพอใจการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศด้านการบริหารงานบุคคลฯ เพราะสามารถเก็บข้อมูลบุคคลได้เกือบทุกด้าน โดยเฉพาะ

เมื่อต้องการเก็บข้อมูลและการนำข้อมูลไปใช้ แต่มีข้อจำกัดในการดูแลข้อมูลและเปลี่ยนแปลงข้อมูล เพื่อให้ทันสมัย ถูกต้องและเป็นปัจจุบันเสมอ

การสัมภาษณ์ผู้ใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศด้านการบริหารงานบุคคลของเทศบาลตำบลโกตาบารู

หลังจากได้ทดลองไปใช้จริง จำนวน 10 ราย มีดังนี้

ที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	ความพอใจ	ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
1	นางเพ็ญศรี รามสินธุ์	ปลัดเทศบาล	ค่อนข้างพอใจ	การเตรียมข้อมูลในการจัดเก็บ ซึ่งมีรายละเอียดหลายด้าน	ต้องเตรียมข้อมูลที่ดี ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน เพื่อจะได้ไม่ล้าสมัย
2	นายประวิทย์ ผ่องใส	หัวหน้าสำนักปลัดฯ	พอใจแต่อยากให้เพิ่มคู่มือการใช้	ข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย	ดังนั้นต้องมีผู้รับผิดชอบในการดูแลและเปลี่ยนแปลงข้อมูล
3	นางมนทิรา มาเจ๊ะมะ	หัวหน้ากองคลัง	พอใจ	อยากให้เพิ่มการใช้โปรแกรมสำหรับงานฝ่ายอื่นบ้าง	ศึกษาปัญหาของโปรแกรมนี้ เพื่อจะได้เป็นต้นแบบในการติดตั้งโปรแกรมที่ใช้ในงานอื่นบ้าง
4	นายเปาซี หะมะ	จพง.ธุรการ	พอใจ	การเก็บข้อมูลที่อยู่ในรูปแบบเดิมหรือแบบแฟ้มเอกสาร บ่อยครั้งที่มมีปัญหาในการใช้เนื่องจากใช้เวลานานเพราะมีเอกสารเยอะ	จัดเก็บข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ ทำให้สะดวกในการค้นหาและดึงมาใช้ได้เลย

ที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	ความพอใจ	ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
5	นางสุรจิตต์ดี เหมรักษ์	จนท.วิเคราะห์ นโยบายและ แผน	ค่อนข้างพอใจ	เป็นโปรแกรม ที่ใช้งานง่าย คนที่ใช้ก็ น่าจะมีความรู้ พื้นฐานด้าน คอมพิวเตอร์ มาบ้าง	ให้มีการอบรมหรือ ให้ความรู้แก่ผู้ใช้ โปรแกรมระบบ สารสนเทศฯ
6	นายพร้อมศักดิ์ จันทร์- ทิพย์	หัวหน้ากอง ช่าง/รักษาการ หัวหน้ากอง สาธารณสุขฯ	พอใจ	มีข้อจำกัดใน การเพิ่มข้อมูล ด้านอื่นๆ เนื่องจาก โปรแกรมได้ วางไว้กรอบ งานเพียง 5 ด้าน	ควรจะสามารถ พัฒนาโปรแกรม ระบบสารสนเทศฯ ได้อีก
7	นางซาริต้า เต็นหลี	จนท.บริหาร งานทะเบียน และบัตร	พอใจ	คนที่ใช้ต้อง ป้อนข้อมูลให้ ถูกต้อง	ควรจะมีการ ตรวจสอบข้อมูลที่ อยู่ในระบบฯ ให้ ถูกต้อง เป็น ปัจจุบันอยู่เสมอ
8	นางสุนิสา ไฝทอง	นักวิชาการ ศึกษา	พอใจ	ปัจจุบัน มี ปัญหาในการ จัดเก็บเอกสาร เนื่องจากมี พื้นที่จำกัด และไม่เป็น ระเบียบ	การนำข้อมูล บุคลากรมาจัดเก็บ ในรูปแบบของ ระบบสารสนเทศฯ ทำให้สะดวกและ หาข้อมูลง่าย กว่าเดิม

ที่	ชื่อ – สกุล	ตำแหน่ง	ความพอใจ	ปัญหา	ข้อเสนอแนะ
9	นายมะลาแซ เล๊ะนุ่	เจ้าพนักงาน ธุรการ	พอใจ	เป็นโปรแกรม ที่ใช้งานไม่ ยาก แต่ถ้า ต้องการเพิ่ม ข้อมูลด้านอื่น ที่ใน โปรแกรม ระบบ สารสนเทศฯ ไม่ได้วาง ระบบไว้ ก็จะ เพิ่มเติมข้อมูล ไม่ได้	ให้มีการวางระบบฯ ที่สามารถปรับ เพิ่ม หรือแก้ไขได้ โดย อาจมีรหัสส่วนตัวที่ สามารถแก้ไขหรือ เปลี่ยนแปลง ระบบฯ เพิ่มเติมได้
10	นายอะฟันดี มาสนิท	ผู้ช่วย เจ้าหน้าที่ ธุรการ	พอใจ	ข้อมูลมีมาก และต้องมีการ เปลี่ยนแปลง ดังนั้นอาจจะมี ความเสี่ยงใน การใช้ข้อมูล เดิม โดยที่ยัง ไม่ได้แก้ไขให้ เป็นปัจจุบัน	เมื่อมีการ เปลี่ยนแปลงข้อมูล ต้องดำเนินการ บันทึกข้อมูลทันที เพราะบางทีถ้าไม่ เปลี่ยนแปลงข้อมูล อาจจะใช้ข้อมูลเดิม ที่ไม่ถูกต้องแล้วใน ปัจจุบัน เช่น อัตรา เงินเดือน หรือวันที่ เลื่อนระดับ

บรรณานุกรม

- กิตติ ภัคคีวัฒนะกุล – พนิดา พานิชกุล . 2546 . คัมภีร์การวิเคราะห์และออกแบบระบบ. พิมพ์ครั้งที่ 2 . กรุงเทพฯ. เคทีคอมพ์แอนด์คอนซัลท์.
- โก้วฉ้วน เทศบุตร. 2545. การวิเคราะห์และพัฒนาระบบ. เอกสารประกอบการบรรยายรายวิชา 501807 การวิเคราะห์และการพัฒนาระบบงาน.
- จิตติมา เทียมบุญประเสริฐ. 2542. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ. วิ.เจ.พรินติ้ง.
- จิรภรณ์ สุทธิมรสภา และคณะ. 2538. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการและเทคโนโลยีการบริหาร การศึกษา. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชุมพล ศฤงคารศิริ. 2543. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ. คลังวิชาการ.
- ณาดยา ฉาบนาถ. 2548. ระบบสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร. กรุงเทพฯ. เอส.พี.ซี.บุ๊คส์.
- ชนัท โพธิสว่าง. 2551. การพัฒนาระบบสารสนเทศงานบุคลากร เทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- นิภาภรณ์ คำเจริญ. 2545. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ. เอส.พี.ซี.บุ๊คส์.
- บัณฑิต รัตนสัมพันธ์ และนราธิป ศรีราม. 2546. การบริหารท้องถิ่น. นนทบุรี. สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- บุญชม ศรีสะอาด. 2545. การวิจัยเบื้องต้น ฉบับปรับปรุงใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ. สุวีริยาสาส์น.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544. การจัดและบริหารอาชีวศึกษา. กรุงเทพฯ . ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพฯ.
- ประสิทธิ์ ที่มพุดี และครรชิต มาลัยวงศ์. 2549. การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ. กรุงเทพฯ. โครงการไอซีทีเทคโนโลยีออนไลน์.
- พรทิพย์ สามาตร. 2546. การพัฒนาระบบสารสนเทศนักเรียนโรงเรียนคำลือชาศรีสวัสดิ์วิทยา อำเภอสหพันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- พรพิพัฒน์ ทองปรอน. 2550. การพัฒนาระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา. การค้นคว้าแบบอิสระ วท.ม. เชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ไพบุลย์ เกียรติโกมล และณัฐพันธ์ เขจรนันท์. 2542. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- มาลินี มีอิง. 2547. การพัฒนาระบบสารสนเทศกลุ่มงานพัฒนาบุคลากรสำนักงานเขตพื้นที่
การศึกษา นครราชสีมา. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม. มหาวิทยาลัย
มหาสารคาม.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550. ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 124 ตอนที่ 47 ก
วันที่ 24 สิงหาคม 2550. กรุงเทพฯ. สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- ยาใจ พงษ์บริบูรณ์. 2537. การวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน. เอกสารประกอบการสัมมนาเชิง
ปฏิบัติการรูปแบบการสอนเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน. ขอนแก่น. คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิรัตน์ ทองเจริญ. 2551. การพัฒนาระบบสารสนเทศบริหารงานบุคคลสำนักงานวัฒนธรรมจังหวัด
ร้อยเอ็ด. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วิศิษฐ์ ดวงหัตถ์. 2547. การพัฒนาระบบสารสนเทศงานบุคลากรวิทยาลัยเทคนิคกาฬสินธุ์.
การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วีรศักดิ์ ฟองเงิน. 2550. ระบบสารสนเทศงานบุคลากรสถาบันราชภัฏลำปาง. การค้นคว้าแบบอิสระ
วท.บ. เชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศรีสมรภัค อินทจันทร์ขยง. 2549. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ. มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์.
- ศุภิสราพร สุชาติพะยะรัตน์. 2548. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ. ไอดีซี อิน โฟดิส
ทริบิวเตอร์ เซ็นเตอร์.
- สุชาดา กิระนันท์. 2541. เทคโนโลยีสารสนเทศสถิติ : ข้อมูลในระบบสารสนเทศ. พิมพ์ครั้งที่ 4.
กรุงเทพฯ. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ฟารีดา สมานพิทักษ์. 2553 การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลของเทศบาลเมือง
ปัตตานี รายงานการศึกษาอิสระ ropic มหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- Kemmis, S. and R. McTaggart. 1988. **The Action Research Planner**. 3rd ed. Victoria. Deakin
University Press.

ภาคผนวก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบบันทึกผลการวิเคราะห์การประชุมระดมสมอง ฉบับที่ 1

แบบบันทึกการประชุมเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและปัญหาระบบสารสนเทศสหบริหางานบุคคล

เทศบาลตำบลโกตาบารู อำเภอรามัน จังหวัดยะลา

คำชี้แจง แบบบันทึกการประชุมฉบับนี้ ใช้บันทึกผลการประชุมระดมสมองของกลุ่มผู้ร่วมศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสารสนเทศสหบริหางานบุคคลเทศบาลตำบลโกตาบารู ในขั้นตอนที่ 1 การศึกษาระบบ โดยมีรายการบันทึกดังต่อไปนี้

1. สภาพปัจจุบันของสารสนเทศสหบริหางานบุคคล ใน 5 ด้าน คือ การจัดทำทะเบียนประวัติ การเลื่อนระดับ การโอนย้าย การเลื่อนขึ้นเงินเดือน และการปฏิบัติราชการ

.....

.....

.....

.....

.....

2. ปัญหาที่พบของสารสนเทศสหบริหางานบุคคล ใน 5 ด้าน คือ การจัดทำทะเบียนประวัติ การเลื่อนระดับ การโอนย้าย การเลื่อนขึ้นเงินเดือน และการปฏิบัติราชการ

.....

.....

.....

.....

.....

(ลงชื่อ).....ผู้บันทึกการประชุม

(.....)

วัน เดือน ปี.....

แบบบันทึกผลการวิเคราะห์การประชุมระดมสมอง ฉบับที่ 2

แบบบันทึกการประชุมการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน และความต้องการของผู้ใช้
ระบบสารสนเทศบริหารงานบุคคลเทศบาลตำบลโกตาบารู อำเภอรามัน จังหวัดยะลา

คำชี้แจง แบบบันทึกการประชุมฉบับนี้ ใช้บันทึกผลการประชุมระดมสมองของกลุ่มผู้ร่วม
ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสารสนเทศบริหารงานบุคคลเทศบาลตำบลโกตาบารู ในขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์
ระบบ โดยมีรายการบันทึกดังต่อไปนี้

1. จุดแข็ง จุดอ่อน ของสารสนเทศบริหารงานบุคคล ใน 5 ด้าน คือ การจัดทำทะเบียนประวัติ
การเลื่อนระดับ การโอนย้าย การเลื่อนขั้นเงินเดือน และการปฏิบัติราชการ

.....

.....

.....

.....

2. ความต้องการของผู้ใช้ระบบสารสนเทศบริหารงานบุคคล

2.1 ข้อมูลที่มีการเก็บรวบรวม

.....

.....

.....

2.2 การแสดงผลข้อมูล

.....

.....

.....

(ลงชื่อ).....ผู้บันทึกการประชุม

(.....)

วัน เดือน ปี.....

แบบสัมภาษณ์ ฉบับที่ 1

แบบสัมภาษณ์การออกแบบโปรแกรมการประมวลผลระบบสารสนเทศบริหารงานบุคคล

เทศบาลตำบลโกตาบารู อำเภอรามัน จังหวัดยะลา

คำชี้แจง แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ ใช้สัมภาษณ์กลุ่มผู้ร่วมศึกษาวิจัย เพื่อร่วมกันค้นหาและออกแบบโปรแกรมการประมวลผลระบบสารสนเทศบริหารงานบุคคลเทศบาลตำบลโกตาบารู ในขั้นตอนที่ 3 การออกแบบระบบ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....

ตำแหน่ง.....

วัน เดือน ปี ที่สัมภาษณ์.....

สถานที่ให้สัมภาษณ์.....

ตอนที่ 2 รายการสัมภาษณ์

ท่านมีแนวทางการออกแบบโปรแกรมการประมวลผลระบบสารสนเทศบริหารงานบุคคลเทศบาลตำบลโกตาบารู เพื่อให้มีความถูกต้อง ทันสมัย สมบูรณ์ และเรียกใช้งานง่ายตามหัวข้อต่อไปนี้
อย่างไร

1. การจัดทำทะเบียนประวัติ

1.1 การออกแบบข้อมูลนำเข้า

.....

.....

1.2 การประมวลผลข้อมูล

.....

.....

1.3 สารสนเทศที่ได้จากการออกแบบ

.....

.....

2. การเลื่อนระดับ

2.1 การออกแบบข้อมูลนำเข้า

.....

2.2 การประมวลผลข้อมูล

.....

2.3 สารสนเทศที่ได้จากการออกแบบ

.....

3. การโอนย้าย

3.1 การออกแบบข้อมูลนำเข้า

.....

3.2 การประมวลผลข้อมูล

.....

3.3 สารสนเทศที่ได้จากการออกแบบ

.....

4. การเลื่อนชั้นเงินเดือน

4.1 การออกแบบข้อมูลนำเข้า

.....

4.2 การประมวลผลข้อมูล

.....

4.3 สารสนเทศที่ได้จากการออกแบบ

.....

5. การปฏิบัติราชการ

5.1 การออกแบบข้อมูลนำเข้า

.....

.....

5.2 การประมวลผลข้อมูล

.....
.....

5.3 สารสนเทศที่ได้จากการออกแบบ

.....
.....

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....
.....
.....

(ลงชื่อ).....ผู้สัมภาษณ์

(.....)

วัน เดือน ปี.....

แบบสัมภาษณ์ ฉบับที่ 2

แบบสัมภาษณ์การนำโปรแกรมการประมวลผลงานบริหารบุคคล

เทศบาลตำบลโกตาบารู อำเภอรามัน จังหวัดยะลา

คำชี้แจงแบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ ใช้สัมภาษณ์กลุ่มผู้ร่วมศึกษาวิจัย เกี่ยวกับการนำโปรแกรมการประมวลผลงานบริหารบุคคลเทศบาลตำบลโกตาบารู ที่ได้รับการออกแบบใหม่ไปใช้ ในขั้นตอนที่ 4 การนำระบบไปใช้ และขั้นตอนที่ 5 การบำรุงรักษาและทบทวนระบบ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....

ตำแหน่ง.....

วัน เดือน ปี ที่สัมภาษณ์.....

สถานที่ให้สัมภาษณ์.....

ตอนที่ 2 รายการสัมภาษณ์

1. ท่านมีความรู้ความสามารถในการติดตั้งโปรแกรมได้หรือไม่ อย่างไร

.....

2. การเรียกใช้/สืบค้นข้อมูลมีความรวดเร็วหรือไม่ อย่างไร

.....

3. การแสดงผลข้อมูลมีความรวดเร็วหรือไม่ อย่างไร

.....

4. รูปแบบข้อมูลมีความถูกต้องหรือไม่ อย่างไร

.....

5. ข้อมูลมีความสมบูรณ์หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

6. ข้อมูลที่ได้ตรงกับขอบข่ายของงานหรือไม่ อย่างไร

.....
.....

7. สามารถเพิ่ม-ลบข้อมูลได้ตามความต้องการหรือไม่ อย่างไร

.....
.....

8. สามารถบันทึกข้อมูลได้อย่างรวดเร็วหรือไม่ อย่างไร

.....
.....

9. มีการป้องกันการป้อนข้อมูลผิดพลาด และป้องกันการทำลายข้อมูลหรือไม่ อย่างไร

.....
.....

10. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....
.....

(ลงชื่อ).....ผู้สัมภาษณ์

(.....)

วัน เดือน ปี.....

ประวัติผู้เขียน**ชื่อ – สกุล**

นางสาวอุไรณี กอมะ

รหัสประจำตัวนักศึกษา

5210521634

วุฒิการศึกษา**วุฒิ****ชื่อสถาบัน****ปีที่สำเร็จการศึกษา**

ศิลปศาสตรบัณฑิต (การจัดการทั่วไป)

วิทยาลัยครูยะลา

2536

ตำแหน่ง

บุคลากร

สถานที่ทำงาน

เทศบาลตำบลโกตาบารู อำเภอรามัน จังหวัดยะลา