

แนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศ : ข้อค้นพบในตำบลอิสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

Guidelines for Developing Information Systems:
Findings in Isan Sub-District, Mueang District, Buriram Province

กุลกันยา ศรีสุข

Kulkunya Sisuk

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คณะวิทยาการการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

Assistant Professor Dr. of computer business Program,

Faculty of Humanities and Social Sciences, Buriram Rajabhat University

ได้รับบทความ: 9 กรกฎาคม 2561; แก้ไขบทความ: 14 กันยายน 2561; ตอรับตีพิมพ์: 14 กันยายน 2561

Received: July 9, 20180; Revised: April 14, 2020; Accepted: April 14, 2020

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและความต้องการการจัดการพัฒนาระบบสารสนเทศ และแนวทางในการจัดการการพัฒนาระบบสารสนเทศของตำบลอิสาน จังหวัดบุรีรัมย์ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยได้แก่ กลุ่มผู้ใช้งานด้านสารสนเทศในเขตเทศบาลตำบลอิสาน จำนวนทั้งหมด 30 คน สถิติที่ใช้คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี เป็นผู้ใช้งานด้านสารสนเทศในเขตเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่ได้รับการศึกษาเรื่อง ระบบสารสนเทศ จากสภาพปัญหาด้านทรัพยากรเกี่ยวกับสารสนเทศที่ใช้อยู่ โดยภาพรวมแล้วมีปัญหาอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีปัญหาที่เกิดขึ้นมาก คือ มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดระบบสารสนเทศค่อนข้างน้อย ด้านกระบวนการในการจัดการเกี่ยวกับสารสนเทศที่ใช้อยู่ โดยภาพรวมแล้วมีปัญหาอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีปัญหาที่เกิดขึ้นมาก ได้แก่ การปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง ด้านฐานข้อมูลสารสนเทศที่ใช้อยู่ โดยภาพรวมแล้วมีปัญหาอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีปัญหาที่เกิดขึ้นมาก ได้แก่ ความรวดเร็วในการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศ สำหรับแนวทางในการแก้ปัญหาคือ ด้านทรัพยากร ควรมีการวางแผนการพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างเป็นขั้นตอน จัดอบรมบุคลากรด้านวิชาการและการวิเคราะห์ข้อมูล ภายหลังจากที่มีการจัดอบรมแล้ว ควรจัดให้มีอุปกรณ์ / เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ ทันสมัย และเพียงพอ และมีการนำข้อมูลมาใช้ในการวางแผนพัฒนาตำบล และควรที่จะมีระบบในการส่งเสริมให้พนักงานมองเห็นถึงความสำคัญในการจัดระบบสารสนเทศ ด้านกระบวนการ ควรมีการจัดประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการผลิตและการให้บริการข้อมูล โดยให้มีการวางแผนการปฏิบัติงานเก็บรวบรวมข้อมูลจัดทำระบบสารสนเทศ มีการกำหนดค่านิยาม รายการข้อมูลให้ชัดเจน มีการควบคุม ตรวจสอบข้อมูลเป็นระยะและต่อเนื่อง และต้องมีการจัดเก็บข้อมูลที่ต่อเนื่อง

ด้านฐานข้อมูล ควรมีการสำรวจความต้องการใช้ข้อมูล แล้วจัดเก็บข้อมูลให้ครบทุกสาขาครอบคลุมทั้งระบบ มีการจัดตั้งทีมจัดเก็บข้อมูลที่มีความรับผิดชอบ และมีความชำนาญในการดำเนินการ มีระบบการสำรองข้อมูลเพื่อป้องกันการสูญหายและผิดพลาด และที่สำคัญควรมีระบบการดูแลความปลอดภัยของข้อมูลที่สำคัญและข้อมูลที่เป็นความลับ มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานอื่นให้ทันสมัยอยู่เสมอ มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลสถิติระดับท้องถิ่น มีการเปิดให้บริการข้อมูล และเผยแพร่ข้อมูลเป็นเอกสาร แผ่นซีดี และ Web Site รวมทั้งการจัดตั้งทีมตรวจสอบติดตามผลการปฏิบัติงาน รวมทั้ง ควรทำการสำรวจและเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบตามแผนการปฏิบัติงาน แล้วจัดทำระบบจัดการข้อมูลที่ดีและมีมาตรฐาน

ABSTRACT

This research aimed to study the state and needs of information system development management and guidelines for managing the development of information systems in Isan sub-district of Buriram Province. The sample groups in the research were the group of information users in Isan Municipality, total of 30 people. The statistics used were percentage, mean and standard deviation. The study found that Most of the respondents were female, aged between 31-40 years and an information user in Isan Sub-District Municipality of Muang District of Buriram Province, graduated at the undergraduate and postgraduate level. Most of them have been educated in information systems from the state of problems related to resources related to their information use. Overall, the problem was at a moderate level, with a high number of tools, materials, equipment and facilities for organizing information systems. The process of managing the information used in general, the problems were at a moderate level, with many problems arising continuously from the improvement of municipal information. In the used database of information, there was mostly a problem at the Medium level, which many problems were such as the speed of presenting information etc. For guidelines of problems solutions, in the part of resource, it should be planned for the development of information systems, training of organize academic personnel and data analysis, after the training, it should provide the efficient, modern and sufficient equipment/Tools and adopt it for the planning in the sub-district development and there should be a system to promote employees to see the importance of organizing information systems. In the Process, it should make the meeting for the development and the production for using the information by providing operational planning, data collection, and preparation of information systems. In the database, there should be a survey of the demand for information and store the all data covering the entire system and a responsible storage team has been established, who have expertise in the operation and a backup system for preventing loss and mistake, and most importantly, there should be a system for the security of sensitive and confidential information. There was always an exchange of information with other agencies. A local statistical data center was established and opened for severing the Information and disseminated the information in CD documents and Web Site including setting up an audit team for following up on the performance and it should conduct a systematic survey and collect data according to the action plan and established a good and standardized information management system.

ความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศถือว่า เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก ซึ่งอาจถือได้ว่ายุคนี้คือ ยุคข่าวสารข้อมูล (Information Age) หรือ ยุคโลกาภิวัตน์ ระบบข้อมูลข่าวสารนั้นเป็นเครื่องมือสำคัญประการหนึ่งที่จะพัฒนาการทำงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ หากใครก็ตามที่มีข้อมูลที่ต้องการเชื่อถือได้และทันต่อเหตุการณ์ ย่อมเป็นผู้ได้เปรียบ เพราะข้อมูลข่าวสารจะเป็นพื้นฐานสำคัญที่สนับสนุนการตัดสินใจได้ถูกต้องทั้งในการกำหนดนโยบาย การวางแผนพัฒนาจังหวัด แผนลงทุน แผนพัฒนาเศรษฐกิจและยุทธศาสตร์ของจังหวัดและประเทศ ฉะนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเร่งรัดให้มีการวางแผนและการบริหารข้อมูลของสำนักงานส่วนต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพเพื่อสามารถกำหนดทิศทางและวางแผนงานตามโครงการอันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งเป็นเป้าหมายของการดำเนินงานของทุกหน่วยงานอย่างแท้จริง เทศบาลตำบลสวนทองถิ่นเป็นกุญแจที่สำคัญซึ่งจะไปสู่ความเจริญก้าวหน้า โดยการมีส่วนร่วมของประชาชนทั้งหลายทั้งปวง กระหวง ทบวง

กรม ต่างๆ เริ่มจะมอบงานให้ เทศบาลตำบลส่วนท้องถิ่น เพื่อให้มีบทบาทและมีอำนาจในการตัดสินใจมากขึ้น และในโอกาสต่อไป ข้อมูลพื้นฐานของหมู่บ้านและตำบลนั้น จะไม่ถูกจัดเก็บโดย กระทรวง ทบวง กรม แต่จะมอบให้เทศบาลตำบลท้องถิ่น เป็นผู้จัดเก็บ (ประมวล รุจนเสรี, 2541) ปัจจุบันจะเห็นได้ว่า การจัดการสารสนเทศมีความสำคัญทั้งในด้านการบริหารและการให้บริการแก่ประชาชนตั้งแต่ระดับชาติจนถึงระดับท้องถิ่น และโดยเหตุที่การบริหารงานในรูปแบบของเทศบาลตำบลส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยการบริหารราชการท้องถิ่นระดับล่างสุดและใหม่ที่สุด จึงมีความจำเป็นที่จะต้องได้รับการศึกษาแนวทางการจัดการระบบสารสนเทศให้ทันสมัย สามารถเชื่อมโยงกับหน่วยการบริหารระดับสูงขึ้นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลดีต่อการบริหารงานในระดับท้องถิ่นให้เกิดความเจริญก้าวหน้า ตามที่รัฐบาลได้คาดหวังไว้ในการกระจายอำนาจการปกครองสู่ท้องถิ่น

ดังนั้น การจัดการพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับเทศบาลตำบลนั้น จึงถือว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ก็เป็นอีกหนึ่งองค์กรที่มีความต้องการในการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อให้มีประสิทธิภาพและเกิดความเจริญก้าวหน้า อีกทั้งยังเป็นต้นแบบในการพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับองค์กรอื่น ๆ ต่อไป ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเพื่อพัฒนาระบบการจัดการสารสนเทศภายในเขตเทศบาลตำบลนี้เพื่อแก้ปัญหาตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพและความต้องการการจัดการพัฒนาระบบสารสนเทศของเทศบาลตำบล อิสาน จังหวัดบุรีรัมย์
2. เพื่อศึกษาแนวทางในการจัดการการพัฒนาระบบสารสนเทศของเทศบาลตำบลอิสาน จังหวัดบุรีรัมย์ ให้เป็นระบบที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ตามความต้องการของผู้ใช้

วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนการวิจัย

ผู้วิจัย ได้กำหนดขั้นตอนของการวิจัยออกเป็น 2 ช่วง ดังนี้

ช่วงที่ 1 ศึกษาปัญหาการบริหารจัดการระบบสารสนเทศในเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

- 1.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการระบบ สารสนเทศด้านทรัพยากร ด้านกระบวนการ และด้านฐานข้อมูล เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย
- 1.2 กำหนดกรอบเพื่อสร้างเครื่องมือ และปรับปรุงเครื่องมือในการวิจัยโดยกำหนดขอบข่ายของเครื่องมือในการวิจัย ภายใต้การแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา
- 1.3 สร้างแบบสอบถามและปรับปรุงแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดในการวิจัย และในกรอบคลุมขอบเขตการวิจัย
- 1.4 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 คน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โครงสร้างและด้านเทคนิค เนื้อหา และระเบียบวิธีวิจัย โดยได้ค่าดัชนีความ สอดคล้อง (index of Congruence : IOC) อยู่ที่ .951
- 1.5 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิเสนอแนะ
- 1.6 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้โดยให้คณะกรรมการบริหาร สมาชิกสภา และพนักงานส่วนตำบล ในเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 30 คน เป็นผู้ตอบแบบสอบถามและหาความเที่ยงโดยคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha - Coefficient) ของ ครอนบาช (Cronbach)
- 1.7 นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลเพื่อศึกษาปัญหาการบริหารจัดการระบบสารสนเทศในเขตเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์
- 1.8 ทราบปัญหาการบริหารจัดการระบบสารสนเทศในเขตเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์
- 1.9 นำปัญหาในการบริหารจัดการระบบสารสนเทศในเขตเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ ที่ได้จากการเก็บข้อมูลมาวิเคราะห์

ช่วงที่ 2 สร้างรูปแบบการบริหารจัดการระบบสารสนเทศในเขตเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

2.1 ผู้วิจัยได้นำประเด็นของปัญหาการบริหารจัดการระบบสารสนเทศในแต่ละด้าน มาจัดอันดับความสำคัญ 3 อันดับแรก

2.2 นำประเด็นปัญหาที่จัดอันดับจากข้อ 2.1 เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อขอคำแนะนำและวิธีการแก้ไขโดยการสนทนากลุ่ม

2.3 นำข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ 7 คนมาสังเคราะห์เป็นรูปแบบการบริหาร จัดการระบบสารสนเทศในเขตเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

2.4 ได้รูปแบบการบริหารจัดการระบบสารสนเทศในเขตเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์

3. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยแบ่งเป็น 2 ช่วง ดังนี้

ช่วงที่ 1 ศึกษาปัญหาการบริหารจัดการระบบสารสนเทศในการวิจัยครั้งนี้เก็บข้อมูลทั้งหมด จากประชากรซึ่งได้แก่ คณะกรรมการบริหาร สมาชิกสภา และพนักงานส่วนตำบล ในองค์การบริหารส่วนตำบลอิสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 30 คน

ช่วงที่ 2 สร้างรูปแบบการบริหารจัดการระบบสารสนเทศ

ผู้เชี่ยวชาญที่ใช้ในการประชุมสนทนากลุ่มนั้นมีคุณสมบัติอย่างใดอย่างหนึ่งดังนี้

1. มีความรู้และประสบการณ์ด้านการจัดการระบบสารสนเทศ
2. มีความรู้และประสบการณ์ด้านการจัดระบบสารสนเทศเป็นอย่างดี
3. ปฏิบัติงานด้านการวางจัดการระบบสารสนเทศอย่างน้อย 3 ปี ผู้เชี่ยวชาญ 5 คน

สรุปผลการวิจัย

1. ด้านสภาพและความต้องการเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศของเทศบาลตำบล อิสาน จังหวัดบุรีรัมย์ ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี เป็นพนักงานที่ทำงานอยู่ในสำนักงานเขตเทศบาลตำบลอิสาน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่ได้รับการศึกษาเรื่อง ระบบสารสนเทศ จาก การปฏิบัติงานตามหน้าที่

สภาพปัญหาด้านทรัพยากรเกี่ยวกับสารสนเทศที่ใช้อยู่ภายในเขตเทศบาลตำบลอิสาน โดยภาพรวมแล้วมีปัญหาอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีปัญหาที่เกิดขึ้นมากใน 5 อันดับแรกได้แก่ 1) มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดระบบสารสนเทศที่ไม่เหมาะสม 2) ความรู้และประสบการณ์ในการจัดระบบสารสนเทศของบุคลากรมีอยู่ในระดับปานกลาง, บุคลากรเห็นความสำคัญในการจัดการสารสนเทศ และ บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการจัดทำข้อมูลสารสนเทศจัดอยู่ในระดับปานกลาง 3) บุคลากร มีความรู้และทักษะด้านการวิเคราะห์ข้อมูลระบบสารสนเทศ และ การนำอุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยี มาใช้จัดระบบสารสนเทศมีความเหมาะสม จัดอยู่ในระดับปานกลาง 4) บุคลากรมีการนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนางานด้านระบบสารสนเทศ จัดอยู่ในระดับปานกลาง และ 5) ความต่อเนื่องสม่ำเสมอของงบประมาณในการข้อมูลสารสนเทศ ก็จัดอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน

สภาพปัญหาด้านกระบวนการในการจัดการเกี่ยวกับสารสนเทศที่ใช้อยู่ภายในเขตเทศบาลตำบลอิสาน โดยภาพรวมแล้วมีปัญหาอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีปัญหาที่เกิดขึ้นมากใน 5 อันดับแรกได้แก่ 1) การปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศของเทศบาลตำบลอิสานอย่างต่อเนื่อง 2) การให้ความรู้แก่บุคลากรเกี่ยวกับการใช้ระบบฐานข้อมูล 3) การสรุปสารสนเทศที่สำคัญเผยแพร่และบริการ 4) การออกแบบและจัดทำระบบฐานข้อมูลให้มีมาตรฐาน, การจัดทำข้อมูลสารสนเทศให้ครอบคลุมภารกิจของเทศบาลตำบลอิสาน และ การจัดทำข้อมูลสารสนเทศให้มีความถูกต้องและเชื่อถือได้ 5) การกำหนดรูปแบบและวิธีการนำเสนอข้อมูล, กำหนดบทบาท ความรับผิดชอบในการจัดระบบสารสนเทศ, การประชาสัมพันธ์เผยแพร่และนำเสนอเกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศ และ การกำกับ ติดตามและประเมินผลของระบบฐานข้อมูลในภาระงานต่างๆของเทศบาลตำบลอิสาน

ส่วนสภาพปัญหาพื้นฐานข้อมูลสารสนเทศที่ใช้อยู่ภายในเขตเทศบาลตำบลอิสาน โดยภาพรวมแล้วมีปัญหาอยู่ในระดับ ปานกลางโดยมีปัญหาที่เกิดขึ้นมากใน 5 อันดับแรกได้แก่ 1) ความรวดเร็วในการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศมาใช้ 2) ความทันสมัยของข้อมูลสารสนเทศ 3) ความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ 4) ความถูกต้อง / แม่นยำของข้อมูลสารสนเทศและ ความครบถ้วนของข้อมูลสารสนเทศ และ 5) ความสะดวกในการให้และใช้บริการข้อมูล

2. แนวทางในการจัดการการพัฒนาาระบบสารสนเทศของเทศบาลตำบลอิสาน จังหวัดบุรีรัมย์ให้เป็นระบบซึ่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ตามความต้องการของผู้ใช้

จากความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามดังกล่าว ควรมีแนวทางในการพัฒนาาระบบสารสนเทศเบื้องต้นของเทศบาลตำบลอิสาน ดังนี้คือ

2.1 ด้านทรัพยากร จากข้อมูลที่ได้วิเคราะห์มาในด้านบุคลากรนั้น ควรมีการเพิ่มความรู้และทักษะด้านการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศ ดังนี้คือ ควรมีการวางแผนการพัฒนาาระบบสารสนเทศอย่างเป็นขั้นตอน โดยในเบื้องต้นทำการสำรวจคุณสมบัติของบุคลากรเพื่อจัดทำระบบสารสนเทศ จากนั้นจัดอบรมบุคลากรด้านวิชาการ และการวิเคราะห์ข้อมูล โดยเน้นให้มีความรู้ความเข้าใจ ด้านการใช้เครื่องมือเพื่อการจัดทำระบบสารสนเทศ ซึ่งภายหลังจากที่มีการอบรมแล้ว ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานในการจัดระบบสารสนเทศ

ภายหลังจากที่มีการจัดอบรมแล้ว ควรจัดให้มีอุปกรณ์ / เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ ทันสมัย และเพียงพอ และมีการนำข้อมูลมาใช้ในการวางแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยก่อนที่จะซื้ออุปกรณ์ต่างๆ ให้มีการพาบุคลากรไปศึกษาดูงานกับหน่วยงานที่มีการจัดระบบสารสนเทศที่ดี และหลังจากที่มีการใช้เครื่องมือต่างๆ แล้ว ควรทำการประเมินความรู้ ความสามารถของบุคลากรในการใช้เครื่องมือ

สุดท้าย ควรที่จะมีการระบบในการส่งเสริมให้พนักงานมองเห็นถึงความสำคัญในการจัดระบบสารสนเทศ โดยให้ดำเนินการคือ แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดเก็บข้อมูลอย่างชัดเจนและเหมาะสม มีการมอบหมายงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถของบุคลากร มีการจัดอบรม/ชี้แจงบุคลากรให้ทราบความสำคัญ และประโยชน์ในการจัดทำระบบสารสนเทศ มีการจัดสรรงบประมาณการจัดทำระบบสารสนเทศให้เพียงพอและทันคาบเวลาการปฏิบัติงาน และมีการอบรมปลูกจิตสำนึกแก่บุคลากรให้เห็นความสำคัญของข้อมูล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนา

2.2 ด้านกระบวนการ จากสภาพปัญหาด้านการจัดทำข้อมูลสารสนเทศให้มีความถูกต้องและเชื่อถือได้ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสำรวจมาแล้วนั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อแก้ปัญหาดังนี้คือ ควรมีการจัดประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการผลิตและการใช้บริการข้อมูล โดยให้มีการวางแผนการปฏิบัติงานเก็บรวบรวมข้อมูลจัดทำระบบสารสนเทศ มีการกำหนดค่านิยาม รายการข้อมูลให้ชัดเจน มีการควบคุม ตรวจสอบข้อมูลเป็นระยะและต่อเนื่อง และต้องมีการจัดเก็บข้อมูลต่อเนื่อง

หลังจากนั้น ในการวางแผนเพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้คือ ควรมีการจัดประชุมเพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และวางแผนในการจัดทำระบบข้อมูล มีการจัดทำแผนการปฏิบัติงานเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดทำระบบสารสนเทศ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน มีการประชุมชี้แจงการปฏิบัติงานก่อนปฏิบัติงาน และที่สำคัญควรมีการแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับ ติดตามการปฏิบัติงานเป็นระยะ

ส่วนเรื่องการสรุปข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญเพื่อการเผยแพร่และบริการ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้คือ ควรมีการบันทึกข้อมูลและจัดทำระบบสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์ จัดเก็บข้อมูลเป็นระบบ หรือมีโปรแกรมเฉพาะรองรับ มีการปรับปรุงระบบการจัดทำระบบสารสนเทศให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ ๆ เพื่อการเผยแพร่และบริการ

2.3 ด้านฐานข้อมูล จากข้อมูลที่มีการสำรวจถึงสภาพปัญหาเกี่ยวกับความครบถ้วนของข้อมูลสารสนเทศนั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ ในเบื้องต้นนั้นควรมีการสำรวจความต้องการใช้ข้อมูล เพราะการสำรวจที่ผู้วิจัยทำการสำรวจนั้นเป็นเพียงความต้องการเพื่อทราบสภาพปัญหาเท่านั้น จากนั้นควรมีการจัดเก็บข้อมูลให้ครบทุกสาขาครอบคลุมทั้งระบบ มีการจัดตั้งทีมจัดเก็บข้อมูลที่มีความรับผิดชอบ และมีความชำนาญในการดำเนินการ มีระบบ

การสำรองข้อมูล เพื่อป้องกันการสูญหายและผิดพลาด และที่สำคัญควรมีระบบการดูแลความปลอดภัยของข้อมูล ที่สำคัญและข้อมูลที่เป็นความลับ

ในด้านปัญหาด้านความทันสมัยของข้อมูลสารสนเทศ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานอื่นให้ทันสมัยอยู่เสมอ มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลสถิติระดับท้องถิ่น มีการเปิดให้บริการข้อมูล และเผยแพร่ข้อมูลเป็นเอกสาร แผ่นซีดี และ Web Site รวมทั้งการจัดตั้งทีมตรวจสอบ ติดตามผลการปฏิบัติงาน ส่วนในด้านความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลสารสนเทศนั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ ควรทำการสำรวจและเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบตามแผนการปฏิบัติงานในเบื้องต้นก่อน แล้วจัดทำระบบจัดการข้อมูลที่ดีและมีมาตรฐาน จากนั้นทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและความเชื่อถือได้ของข้อมูล และสุดท้ายคือประเมินความพึงพอใจ และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการข้อมูล

อภิปรายผล

งานวิจัยนี้ มุ่งค้นหาสภาพปัญหาของระบบสารสนเทศ รวมทั้งแนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศภายในเขตเทศบาลตำบลอิสาน จังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งการศึกษาดังกล่าว ผู้วิจัยได้ศึกษาแล้วพบว่า ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศส่วนใหญ่แล้วจะสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งหากพิจารณาระดับการศึกษาแล้วจะเห็นว่า พนักงานที่ประจำอยู่ในสำนักงานมีระดับการศึกษาสูง อย่างไรก็ตาม พนักงานแต่ละคนนั้น มีส่วนน้อยมากที่สำเร็จการศึกษาในสาขาคอมพิวเตอร์หรือสารสนเทศ ซึ่งจากการสอบถามพบว่า ความรู้ที่แต่ละท่านได้รับนั้น ล้วนเกิดจากการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมายเท่านั้น ดังนั้น พนักงานแต่ละท่านจึงต้องการที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สภาพปัญหาด้านทรัพยากรเกี่ยวกับสารสนเทศที่ใช้ภายในเขตเทศบาลตำบลอิสาน โดยภาพรวมแล้วมีปัญหาอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีปัญหาที่เกิดขึ้นมากใน 3 อันดับแรก ได้แก่ 1) มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดระบบสารสนเทศที่ไม่เหมาะสม 2) ความรู้และประสบการณ์ในการจัดระบบสารสนเทศของบุคลากรมีอยู่ในระดับปานกลาง บุคลากรเห็นความสำคัญในการจัดการสารสนเทศ และ บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ในการจัดทำข้อมูลสารสนเทศจัดอยู่ในระดับปานกลาง 3) บุคลากร มีความรู้และทักษะด้านการวิเคราะห์ข้อมูลระบบสารสนเทศ และการนำอุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยี มาใช้จัดระบบสารสนเทศมีความเหมาะสม จัดอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ที่ระบุไว้เป็นภาพรวมว่า จัดอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่า ภายในสำนักงานมีเครื่องคอมพิวเตอร์ แต่เครื่องดังกล่าว อาจมีการใช้งานได้อย่างไม่เต็มที่ ยังขาดโปรแกรมที่จะบรรจงานต่าง ๆ เพิ่มเติม และมีความขัดข้องต่อระบบการใช้งานอยู่ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประสบการณ์ในการใช้โปรแกรม และทักษะรวมทั้งความรู้ต่าง ๆ อยู่เป็นอย่างมากในการจัดเก็บระบบข้อมูลต่าง ๆ เพื่อการสืบค้น ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับ สายัณห์ เสถียรบุตุร (2546) ที่ระบุว่า ปัญหาของสภาพและปัญหาการจัดการระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ส่วนใหญ่มีบุคลากรรับผิดชอบโดยตรง การจัดเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นปัจจุบัน แต่บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ ในการจัดระบบงานสารสนเทศให้สอดคล้องกับระบบประกันคุณภาพมาตรฐานการศึกษาน้อย สถานศึกษาส่วนใหญ่มีการตรวจสอบข้อมูลที่เก็บรักษา และจัดเก็บโดยใช้แฟ้มเอกสาร การตรวจแก้ไขข้อมูล

ในด้านสภาพปัญหาด้านกระบวนการในการจัดการเกี่ยวกับสารสนเทศที่ใช้ภายในเขตเทศบาลตำบลอิสาน โดยภาพรวมแล้วมีปัญหาอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีปัญหาที่เกิดขึ้นมากใน 3 อันดับแรกได้แก่ 1) การปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศของเทศบาลตำบลอิสานอย่างต่อเนื่อง 2) การให้ความรู้แก่บุคลากรเกี่ยวกับการใช้ระบบฐานข้อมูล 3) การสรุปสารสนเทศที่สำคัญเผยแพร่และบริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ข้อมูลต่าง ๆ ที่มีอยู่ภายในสำนักงานขาดการอัปเดตตลอดเวลา และควรต้องการการหนุนเสริมเพื่อให้เกิดการปรับปรุงที่ต่อเนื่อง ซึ่งแตกต่างจาก ผลการวิจัยของ สมชาย กองหนู (2548) ได้วิจัยเรื่อง รูปแบบการบริหารจัดการระบบสารสนเทศในสถานศึกษา สังกัดเทศบาลจังหวัดชัยนาท ผลการวิจัย ซึ่งพบในระดับ มาก แต่ในที่นี้ พบปานกลางเกี่ยวกับปัญหานี้ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การบริหารจัดการด้านสารสนเทศในเขตอิสานยังมีผลเป็นที่น่าพอใจในระดับปฏิบัติการ

ส่วนสภาพปัญหาด้านฐานข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ภายในเขตเทศบาลตำบลอิสาน โดยภาพรวมแล้วมี

ปัญหาอยู่ในระดับ ปานกลางโดยมีปัญหาที่เกิดขึ้นมากใน 3 อันดับแรกได้แก่ 1) ความรวดเร็วในการนำเสนอข้อมูลสารสนเทศมาใช้ 2) ความทันสมัยของข้อมูลสารสนเทศ 3) ความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเมื่อต้องการทราบข้อมูลส่วนใดส่วนหนึ่งที่มีอยู่ไม่สามารถที่จะเรียกค้นหาโดยใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการสืบค้นได้อย่างปัจจุบันทันด่วน ดังนั้นเมื่อเป็นเช่นนี้ ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอวิธีการในการแก้ปัญหาในระบบสารสนเทศภายในเขตเทศบาลตำบลอิสาน ดังนี้

ด้านทรัพยากร ควรมีการเสริมทักษะดังนี้ การวางแผนการพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างเป็นขั้นตอน โดยในเบื้องต้นทำการสำรวจคุณสมบัติของบุคลากรเพื่อจัดทำระบบสารสนเทศ จากนั้นจัดอบรมบุคลากรด้านวิชาการ และการวิเคราะห์ข้อมูล โดยเน้นให้มีความรู้ความเข้าใจ ด้านการใช้เครื่องมือเพื่อการจัดทำระบบสารสนเทศ ซึ่งภายหลังจากที่มีการอบรมแล้ว ควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานในการจัดระบบสารสนเทศ ภายหลังจากที่มีการจัดอบรมแล้ว ควรจัดให้มีอุปกรณ์ / เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ ทันสมัย และเพียงพอ และมีการนำข้อมูลมาใช้ในการวางแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล โดยก่อนที่จะซื้ออุปกรณ์ต่างๆ ให้มีการพหุบุคลากรไปศึกษาดูงานกับหน่วยงานที่มีการจัดระบบสารสนเทศที่ดี และหลังจากที่มีการใช้เครื่องมือต่างๆ แล้ว ควรทำการประเมินความรู้ ความสามารถของบุคลากรในการใช้เครื่องมือ สุดท้าย ควรที่จะมีการระบบในการส่งเสริมให้พนักงานมองเห็นถึงความสำคัญในการจัดระบบสารสนเทศ โดยให้ดำเนินการคือ แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการจัดเก็บข้อมูลอย่างชัดเจนและเหมาะสม มีการมอบหมายงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถของบุคลากร มีการจัดอบรม/ชี้แจงบุคลากรให้ทราบความสำคัญและประโยชน์ในการจัดทำระบบสารสนเทศ มีการจัดสรรงบประมาณการจัดทำระบบสารสนเทศให้เพียงพอและทันคาบเวลาการปฏิบัติงาน และมีการอบรมปลูกจิตสำนึกแก่บุคลากรให้เห็นความสำคัญของข้อมูล เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนา

ด้านกระบวนการ จากสภาพปัญหาด้านการจัดทำข้อมูลสารสนเทศให้มีความถูกต้องและเชื่อถือได้ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสำรวจมาแล้วนั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อแก้ปัญหา ดังนี้คือ ควรมีการจัดประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการผลิตและการใช้บริการข้อมูล โดยให้มีการวางแผนการปฏิบัติงานเก็บรวบรวมข้อมูลจัดทำระบบสารสนเทศ มีการกำหนดค่านิยาม รายการข้อมูลให้ชัดเจน มีการควบคุม ตรวจสอบข้อมูลเป็นระยะและต่อเนื่อง และต้องมีการจัดเก็บข้อมูลต่อเนื่อง หลังจากนั้น ในการวางแผนเพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้คือ ควรมีการจัดประชุมเพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการจัดทำยุทธศาสตร์ และวางแผนในการจัดทำระบบข้อมูล มีการจัดทำแผนการปฏิบัติงานเก็บรวบรวมข้อมูลและการจัดทำระบบสารสนเทศ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน มีการประชุมชี้แจงการปฏิบัติงานก่อนปฏิบัติงาน และที่สำคัญควรมีการแต่งตั้งคณะกรรมการกำกับ ติดตามการปฏิบัติงานเป็นระยะ ส่วนเรื่องการสรุปข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญเพื่อการเผยแพร่และบริการ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้คือ ควรมีการบันทึกข้อมูลและจัดทำระบบสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์ จัดเก็บข้อมูลเป็นระบบ หรือมีโปรแกรมเฉพาะรองรับ มีการปรับปรุงระบบการจัดทำระบบสารสนเทศให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ ๆ เพื่อการเผยแพร่และบริการ ซึ่งในด้านกระบวนการดำเนินงานนี้ มีความสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จารวรรณ นาดัน (2552) โดยมีผลวิจัยที่ตรงกันคือ หน่วยงานมักจัดระบบกระบวนการในการทำงานที่ซ้ำซ้อน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสับสนเกี่ยวกับระบบการปฏิบัติงาน ดังนั้นด้วยผลการดำเนินงานดังกล่าว หน่วยงานจึงควรมีการจัดระบบงาน กระบวนการในการทำงานที่ชัดเจน และบุคคลที่เหมาะสมกับงาน

ด้านฐานข้อมูล จากข้อมูลที่มีการสำรวจถึงสภาพปัญหาเกี่ยวกับความครบถ้วนของข้อมูลสารสนเทศนั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ ในเบื้องต้นนั้นควรมีการสำรวจความต้องการใช้ข้อมูล เพราะการสำรวจที่ผู้วิจัยทำการสำรวจนั้นเป็นเพียงความต้องการเพื่อทราบสภาพปัญหาเท่านั้น จากนั้นควรมีการจัดเก็บข้อมูลให้ครบทุกสาขาครอบคลุมทั้งระบบ มีการจัดตั้งทีมจัดเก็บข้อมูลที่มีความรับผิดชอบ และมีความชำนาญในการดำเนินการ มีระบบการสำรองข้อมูล เพื่อป้องกันการสูญหายและผิดพลาด และที่สำคัญควรมีระบบการดูแลความปลอดภัยของข้อมูลที่สำคัญ และข้อมูลที่เป็นความลับ ในด้านปัญหาด้านความทันสมัยของข้อมูลสารสนเทศ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานอื่นให้ทันสมัยอยู่เสมอ มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลสถิติระดับท้องถิ่น มีการเปิดให้บริการข้อมูล และเผยแพร่ข้อมูลเป็นเอกสาร แผ่นซีดี และ Web Site รวมทั้งการจัดตั้งทีมตรวจสอบ ติดตามผลการปฏิบัติ

งาน ส่วนในด้านความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลสารสนเทศนั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้ ควรทำการสำรวจและเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบตามแผนการปฏิบัติงานในเบื้องต้นก่อน แล้วจัดทำระบบจัดการข้อมูลที่ดีและมีมาตรฐาน จากนั้นทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและความเชื่อถือได้ของข้อมูล และสุดท้ายคือประเมินความพึงพอใจ และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการข้อมูล สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุขุม พรหมเมืองคุณ (2551) ที่มีผลการวิจัยคือ ในความต้องการของฐานข้อมูลนั้น ผู้นำท้องถิ่นมีความประสงค์ที่จะพัฒนาฐานข้อมูลในเรื่อง การจัดทำเว็บไซต์เพื่อนำข้อมูลต่างๆ เข้าไปไว้ในระบบและจะทำให้ได้ข้อมูลที่มีฐานขนาดใหญ่

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.1 ควรมีการพาดพิงงานซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบสารสนเทศโดยตรงเพื่อไปศึกษาดูงานกับสำนักงานที่มีระบบการใช้สารสนเทศที่สมบูรณ์

1.2 ควรจัดอบรมพนักงานเพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับสารสนเทศเพื่อการใช้งานภายในสำนักงาน เพราะหากต้องการข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างใดอย่างหนึ่งก็สามารถที่จะค้นหาได้ทันที

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการทำวิจัยเพื่อสร้างโปรแกรมระบบสารสนเทศเพื่อการใช้งานภายในสำนักงาน โดยสามารถให้โปรแกรมมีการสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ โดยอัตโนมัติ และสามารถลิงค์หาข้อมูลต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว

บรรณานุกรม

- จารุวรรณ นาดัน. (2552). สภาพการดำเนินงานและความคาดหวังในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานของโรงเรียนในฝัน สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาน่าน เขต 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา. อุตรดิตถ์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- สายัณห์ เสถียรบุตร. (2546). สภาพและปัญหาการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เขตพื้นที่การศึกษาศุราษฎร์ธานี เขต 2 วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมชาย กองหนู. (2548). รูปแบบการบริหารจัดการระบบสารสนเทศในสถานศึกษาสังกัด เทศบาลจังหวัดชัยนาท. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. นครสวรรค์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- สุขุม พรหมเมืองคุณ. (2551). ความต้องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้นำท้องถิ่นในจังหวัดขอนแก่น. เลย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.