



## เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล

เรื่อง การบริหารโครงการระบบงานคอมพิวเตอร์ภาครัฐ :  
ศึกษาโครงการตามแผนพัฒนาข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ

นางสินีนาท ดุลยสุข

เอกสารนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตร "การพัฒนานักบริหารระดับสูง" รุ่นที่ ๑  
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งดำรงตำแหน่งระดับ ๘ ที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับ  
การประเมินให้ดำรงตำแหน่งระดับ ๙

สำนักพัฒนาบุคลากร  
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

พ.ศ. ๒๕๔๗



วันที่...../...../.....

เลขทะเบียน.....

เลขหมู่.....

## เอกสารวิชาการกรณีศึกษาส่วนบุคคล

เรื่อง การบริหารโครงการระบบงานคอมพิวเตอร์ภาครัฐ :  
ศึกษาโครงการตามแผนพัฒนาข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ

นางสินีนารถ ดุลยสุข

เอกสารนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตร "การพัฒนานักบริหารระดับสูง" รุ่นที่ ๑  
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ ซึ่งดำรงตำแหน่งระดับ ๘ ที่มีคุณสมบัติพร้อมที่จะได้รับ  
การประเมินให้ดำรงตำแหน่งระดับ ๙

สำนักพัฒนาบุคลากร

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

พ.ศ. ๒๕๔๗



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

สมบัติห้องสมุดรัฐสภา

## บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องการบริหารโครงการระบบงานคอมพิวเตอร์ภาครัฐ : ศึกษาโครงการตามแผนพัฒนาข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ในช่วงระยะเวลา ๓ ปี ระหว่าง พ.ศ. ๒๕๔๕ - ๒๕๔๗ กำหนดกรอบการศึกษาเฉพาะโครงการระบบงานรวม ๒ ระบบงาน ครอบคลุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ๑๑ หน่วยงาน โดยใช้กรอบแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร พฤติกรรมศาสตร์ ทรัพยากรมนุษย์ และความร่วมมือ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการบริหารโครงการดังกล่าว การศึกษาใช้ลักษณะการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล การสัมภาษณ์เชิงลึกและแบบไม่เป็นทางการ การสังเกต การเก็บรวบรวมข้อมูลจากปรากฏการณ์ทางสังคมเพื่อนำมาวิเคราะห์ การศึกษานี้พบว่าปัญหาและอุปสรรคมีความหลากหลายและแตกต่างกันระหว่างสองระบบงาน ในการบริหารโครงการสำนักงานฯ ต้องมุ่งมั่นยึดตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจน โดยการเพิ่มประสิทธิภาพในการวางแผนและการควบคุมมากขึ้น เสนอให้มีการศึกษาความเป็นไปได้ สร้างระบบการรับรู้และการยอมรับ โดยเฉพาะระดับผู้ปฏิบัติที่ขาดความเข้าใจและไม่เท่ากัน ซึ่งส่วนหนึ่งเกิดจากบุคลิกภาพ การรับรู้ ทัศนคติ และการเรียนรู้ จึงเสนอให้มีการสร้างแรงจูงใจ การให้ความรู้ ความเข้าใจบทบาทของตนและบทบาทของคอมพิวเตอร์ นอกจากนั้นภาวะผู้นำที่ควรเน้นความสำคัญของผู้ปฏิบัติในการมีส่วนร่วมเปิดโอกาสให้ทุกฝ่ายเท่าเทียมกันได้เข้าร่วมบริหารโครงการ



Legislative Institutional Repository of Thailand

เนื้อหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารรายงานนี้

จัดทำเพื่อการศึกษาค้นคว้าและเรียนรู้ตามหลักสูตรเท่านั้น

มิอาจนำไปเป็นเหตุในการฟ้องร้องได้ ๗ ที่คืน

## กิติกรรมประกาศ

งานศึกษาชิ้นนี้จะสำเร็จลงไม่ได้หากมิได้รับความกรุณาจากบุคคล หน่วยงาน  
ดังต่อไปนี้

ผู้อำนวยการสำนักสารสนเทศ คุณศิษฏี หุ่นศิริ ที่ให้โอกาสและเวลา ที่สำคัญครั้งนี้  
ผู้อำนวยการกลุ่มงานพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ คุณเบญจพร สันติชีวะเสถียร  
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ๗ คุณคณวัฒน์ วงศ์แก้ว  
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ๗ คุณผดุง เหลืองประมวล  
นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ๓ คุณอาทิตย์ ธนะวงศ์  
ทีมงานกลุ่มงานนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร  
ทีมงานและคณะกรรมการจัดจ้างและตรวจรับของทั้งสองโครงการ ที่น่ารักทุกท่าน  
ที่เห็นความสำคัญสละเวลาเพื่อให้สัมภาษณ์ และให้ความร่วมมือด้วยดี  
ในการให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาครั้งนี้

นอกจากนี้ขอขอบคุณ สำนักพัฒนาบุคลากร น้อง ๆ ทีมงานทุกท่านที่อดทนดูแลพวกเราอย่างดียิ่ง  
ตลอด ๓ เดือนเศษ

ที่สำคัญที่สุดคือ ขอขอบคุณอาจารย์อุดม มุ่งเกษม ที่ปรึกษาและวิทยากร  
รองเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร คุณอุมาสิวี สอาดเยี่ยม  
คณาจารย์โครงการฝึกอบรมหลักสูตร “การพัฒนานักบริหารระดับสูง รุ่นที่ ๑” ทุกท่าน  
ผู้ประสิทธิประสาทความรู้และห่วงใยตลอดมา

สินีนาด คุลยสุข  
มกราคม ๒๕๔๘



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

## สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ .....	(๑)
กิตติกรรมประกาศ .....	(๒)
สารบัญภาพ .....	(๕)
บทที่ ๑ บทนำ .....	๑
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการศึกษา .....	๓
๑.๓ ขอบเขตของการศึกษา .....	๓
๑.๔ สมมติฐานในการศึกษา .....	๔
๑.๕ วิธีการศึกษา .....	๔
๑.๖ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	๕
๑.๗ นิยามศัพท์เฉพาะ .....	๕
บทที่ ๒ กรอบแนวคิดทฤษฎี และผลงานที่เกี่ยวข้อง .....	๖
๒.๑ กรอบแนวความคิด .....	๖
๒.๒ ตัวแบบทฤษฎีในการศึกษา .....	๗
๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีด้านระบบสารสนเทศ .....	๑๗
๒.๔ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	๒๑
บทที่ ๓ โครงการตามแผนพัฒนาข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ .....	๒๕
๓.๑ วัตถุประสงค์ .....	๒๕
๓.๒ งบประมาณ .....	๒๖
๓.๓ ระยะเวลาดำเนินการ .....	๒๖
๓.๔ ระบบงานของโครงการตามแผนพัฒนาข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ .....	๒๖



Legislative Institutional Repository of Thailand

เนื้อหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารรายงานนี้  
จัดทำเพื่อการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเท่านั้น  
มิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใดๆ ทั้งสิ้น

## สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์.....	๒๙
๔.๑ สมมติฐานข้อที่ ๑.....	๓๐
๔.๒ สมมติฐานข้อที่ ๒.....	๓๓
๔.๓ สรุป.....	๓๖
บทที่ ๕ สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ.....	๓๗
๕.๑ สรุปผลการศึกษา.....	๓๗
๕.๒ ข้อเสนอแนะ.....	๓๘
บรรณานุกรม.....	๔๒
ภาคผนวก.....	๔๔
ประวัติผู้ศึกษา.....	๕๑



Legislative Institution of Thailand

เนื้อหาสาระทั้งหมดที่ปรากฏในเอกสารฉบับนี้  
จัดทำเพื่อการศึกษาและเรียนรู้ตามหลักสูตรเท่านั้น  
มิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใดๆ ทั้งสิ้น

## สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ ๑	แสดงปัจจัยด้านวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่มีผลต่อโครงการ.....	๙
ภาพที่ ๒	องค์ประกอบของระบบสารสนเทศ.....	๑๘
ภาพที่ ๓	ส่วนต่าง ๆ ของระบบสารสนเทศ.....	๑๙



Legislative Institutional Repository of Thailand

เนื้อหาสาระทั้งหมดที่ปรากฏในเอกสารรายงานนี้

จัดทำเพื่อการศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอกเท่านั้น

มิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องใดๆทั้งสิ้น

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

คงไม่มีใครได้ปฏิเสธว่าข้อมูลข่าวสารมีความสำคัญเพียงใด ข้อมูลข่าวสารเป็นที่มาของความรู้ ความรู้จะนำไปสู่การปกครองที่ประสบความสำเร็จ และการสื่อสารระหว่างกันอย่างมีประสิทธิภาพ ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลข่าวสารถูกบัญญัติไว้ในสาระแห่งรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐ มาตรา ๗๘ เพื่อใช้เป็นหลักการที่สำคัญในการใช้ โครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศแห่งชาติให้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ซึ่งบัญญัติว่า

"รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ **ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศให้ท้องถิ่นได้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ** รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น"

ในฐานะที่รัฐสภาเป็นสถาบันฝ่ายนิติบัญญัติที่มีบทบาทหน้าที่ด้านการตรากฎหมาย ได้ให้ความสำคัญกับการจัดการทำข้อมูลเพื่อการปฏิบัติงาน และการให้บริการข้อมูลสนับสนุนการ ปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกรัฐสภา และคณะกรรมการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในปี พ.ศ. ๒๕๓๒ คณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎรได้จัดทำรายงานแผนพัฒนาสภาผู้แทนราษฎรขึ้น ซึ่งต่อมามีผลให้มีการจัดตั้งศูนย์คอมพิวเตอร์ขึ้นในปี พ.ศ.๒๕๓๔ โดยมีหน้าที่รับผิดชอบการพัฒนา ระบบข้อมูลในวงงานของรัฐสภาและจัดการประมวลผลด้วยระบบคอมพิวเตอร์

ปี พ.ศ.๒๕๓๖ การพัฒนาระบบข้อมูลรัฐสภาให้เป็นระบบโดยการว่าจ้างคณะที่ปรึกษา จากสำนักบริการวิชาการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยจัดทำ โครงการพัฒนาระบบข้อมูลรัฐสภา ระยะที่ ๑ ด้วยวงเงินงบประมาณ ๓๐ ล้านบาท ประกอบด้วยการจัดการระบบคอมพิวเตอร์ Hardware Software และการพัฒนาระบบฐานข้อมูลต่าง ๆ รวม ๑๐ ระบบงาน

มาตรา ๗๘ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐.

๒ ปีต่อมา (ปี พ.ศ.๒๕๓๘) มন্ত্রী รูปสุวรรณ ได้นำเสนอรายงานการวิจัยเรื่อง "ระบบการบริหารงานหน่วยธุรการของรัฐสภาที่เป็นอิสระ" ตอนหนึ่งระบุว่า"

"มีปัญหาทางด้านความต้องการของสภาผู้แทนราษฎรและคณะกรรมการธิการในด้านข้อมูลข่าวสารมาก แต่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรไม่สามารถตอบสนองความต้องการข้อมูลอย่างเร่งด่วนของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและคณะกรรมการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การให้บริการ ข้อมูลและข่าวสารยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ตามความต้องการ และการยังไม่เป็นที่พอใจของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรและคณะกรรมการ ซึ่งผู้วิจัยเห็นด้วยกับสำนักบริการวิชาการจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ภายใต้โครงการว่าจ้างให้บริการการจัดทำระบบคอมพิวเตอร์แบบเบ็ดเสร็จและการใช้คอมพิวเตอร์ของรัฐสภา"

จากปัจจัยดังกล่าว รัฐสภาได้ดำเนินการโครงการพัฒนาฐานข้อมูลรัฐสภา ระยะที่ ๒ ซึ่งมีผลให้ในปี พ.ศ. ๒๕๓๙ รัฐสภาได้ดำเนินงานตามโครงการดังกล่าวเต็มระบบด้วยงบประมาณ ๕๓,๙๙๙,๙๐๔ บาท ประกอบด้วยการจัดหาระบบคอมพิวเตอร์ Hardware Software ระบบเครือข่าย และการพัฒนาระบบฐานข้อมูล รวม ๑๔ ระบบงาน

ในช่วงปีระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๔๐ - ๒๕๔๔ เป็นต้นมาประเทศไทยประสบกับปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจรุนแรงมีผลให้หน่วยงานต่าง ๆ ถูกตัดงบประมาณ ซึ่งแน่นอนว่าในระหว่างนั้นสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรก็ไม่มีโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น ปี พ.ศ. ๒๕๔๔ - ๒๕๔๕ สำนักงานฯ มีการปรับโครงสร้างแบ่งส่วนราชการและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนราชการ ซึ่งนับเป็นการปรับโครงสร้างองค์การครั้งใหญ่ครั้งหนึ่ง

ในการพิจารณางบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ ๒๕๔๕ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ได้รับอนุมัติงบประมาณเพื่อดำเนินงานโครงการตามแผนพัฒนาข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยตั้งประมาณการงบประมาณไว้เป็นเงินทั้งสิ้น ๒๕๙,๒๗๙,๒๐๐ บาท ระยะเวลาดำเนินการ ๕ ปี (งบประมาณปี ๒๕๔๕ - ๒๕๔๙) ประกอบด้วยโครงการย่อย จำนวน ๒๐ โครงการ บัดนี้การดำเนินงานตามโครงการตามแผนพัฒนาข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศได้

"มนตรี รูปสุวรรณ, แนวทางการเพิ่มพูนสมรรถนะของสภาผู้แทนราษฎรไทย : ศึกษาเฉพาะกรณี คณะทำงานคณะกรรมการ, ผู้ช่วยดำเนินงานของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร, การให้บริการข้อมูลทางวิชาการ และสวัสดิการของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร, (รายงานการวิจัย, ๒๕๓๘), หน้า ๑๕๘-๑๕๙.

นำมาปฏิบัติ โดยล่วงมาแล้ว ๓ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๕ - ๒๕๕๗) นับเป็นเวลานานพอสมควร จึงเป็นสิ่งที่น่าสนใจที่จะทำการศึกษาถึงการดำเนินการตามโครงการดังกล่าว เพื่อศึกษาว่ามีปรากฏการณ์อะไรบ้าง เกิดขึ้นได้อย่างไร มีปัจจัยแวดล้อมหรือแรงผลักดันอะไรเป็นสาเหตุของปรากฏการณ์เหล่านั้น โดยเฉพาะด้านการบริหารโครงการย่อยทั้ง ๒๐ โครงการ ว่าประสบปัญหาอุปสรรคอย่างไร และมีความสำเร็จหรือไม่ ซึ่งผู้ศึกษาคาดว่าผลของการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ทำให้เข้าใจบริบทและปรากฏการณ์ทางสังคมต่าง ๆ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพิจารณาปรับปรุงและแก้ไขปัญหาการบริหารโครงการระบบงานคอมพิวเตอร์ของรัฐสภาต่อไป

## ๑.๒ วัตถุประสงค์ของการศึกษา

๑. เพื่อเข้าใจ (understanding) ถึงบริบท (context) ด้านต่าง ๆ ที่ปรากฏอยู่ล้อมรอบการดำเนินงานของโครงการตามแผนการพัฒนาข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ ระหว่าง พ.ศ. ๒๕๕๕ - ๒๕๕๗
๒. เพื่อศึกษาวิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ (Interaction Analysis) และพฤติกรรมการมีส่วนร่วม (participation) รวมถึงโลกทัศน์ของผู้ปฏิบัติงานในแต่ละโครงการ
๓. เพื่อศึกษาข้อเท็จจริงของปรากฏการณ์ทางสังคมเกี่ยวกับบทบาทความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำ (leadership) และความร่วมมือ
๔. เพื่อศึกษาวิเคราะห์และนำเสนอแนวทางที่จะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาการบริหารโครงการระบบงานคอมพิวเตอร์ภาครัฐ และส่งเสริมการใช้คอมพิวเตอร์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้สามารถนำไปสู่การมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ

## ๑.๓ ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้ได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ดังนี้

๑. เน้นการศึกษวิเคราะห์ในเรื่องปัญหาอุปสรรคในการบริหารโครงการตามแผนพัฒนาข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วงระยะเวลา ๓ ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๕ - ๒๕๕๗
๒. การศึกษานี้จะครอบคลุมเฉพาะประเด็นตั้งแต่ปัจจัยทางการบริหารโครงการ (Project Management) ลักษณะการบริหารของแต่ละหน่วยงาน (ผู้เป็นเจ้าของโครงการ) ปฏิสัมพันธ์ พฤติกรรมการมีส่วนร่วม และความร่วมมือเท่านั้น



LIRT

Legislative Institutional Research Center of Thailand

๓. การศึกษานี้จะศึกษาลงไปในรายละเอียดการบริหารโครงการตามแผนการพัฒนาข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเท่านั้น

#### ๑.๔ สมมติฐานในการศึกษา

๑. การบริหารโครงการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการวางแผนและการควบคุมองค์การ และความสำเร็จหรือความล้มเหลวของโครงการตามแผนพัฒนาข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วงระยะเวลา ๓ ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๕ - ๒๕๔๗

๒. บุคลากรในแต่ละหน่วยงานที่ทำการศึกษามีทัศนคติ ความรู้ ความสามารถด้านการบริหารและเทคนิคแตกต่างกัน และไม่เพียงพอ

#### ๑.๕ วิธีการศึกษา

เป็นการศึกษาในลักษณะการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีวิธีในการเก็บรวบรวมข้อมูล ๓ วิธี ดังนี้

๑. การเก็บรวบรวมข้อมูล (Documentary Research) จากวัตถุทางสังคม จากแหล่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งที่เป็นข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Source) อันเป็นเอกสารของหน่วยงานราชการต่าง ๆ รัฐธรรมนูญ เป็นต้น ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Source) ประกอบด้วย บทความ หนังสือ วารสาร รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ตำราภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ตลอดจนสิ่งพิมพ์อื่นที่เกี่ยวข้อง

๒. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (The Informal Conventional Interview) โดยการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้คอมพิวเตอร์ และการดำเนินการโครงการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรระดับต่าง ๆ ได้แก่ ผู้บริหารระดับกลาง (ระดับ ๗ - ๘) เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลโครงการ (ระดับ ๓ - ๖) เป็นต้น

๓. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากปรากฏการณ์ทางสังคม โดยการศึกษาปฏิสัมพันธ์ของกลุ่มคน หรือความสัมพันธ์ของคน ถึงกระบวนการบริหารจัดการโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตลอดระยะเวลา ๓ ปีที่ผ่านมา



## ๑.๖ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งที่จะนำเสนอปัญหาและอุปสรรคในการบริหารโครงการระบบงานคอมพิวเตอร์ภาครัฐ ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ทั้งนี้เนื่องจากเทคโนโลยีก้าวไปเร็วมาก การศึกษาวิจัยและการพัฒนาเกี่ยวกับพฤติกรรมหรือปรากฏการณ์เกี่ยวกับองค์การเช่นเรื่องนี้ อาจจะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานต่าง ๆ ในทางที่ดีขึ้น และให้องค์การสามารถปรับตัวในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงและซับซ้อนมากขึ้น (dynamic and complex environment) คู่มีค่ากับเงินงบประมาณของประเทศชาติ

## ๑.๗ นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษานี้ได้กำหนดคำนิยามศัพท์เฉพาะไว้ดังนี้

**เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)** หมายถึง ความรู้ในผลิตภัณฑ์หรือในกระบวนการดำเนินการใด ๆ ที่อาศัยเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ (Software) คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ (Hardware) การติดต่อสื่อสาร การรวบรวมและการนำข้อมูลมาใช้อย่างทันการ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพทั้งทางด้านการผลิต การบริการ การบริหาร และการดำเนินการ รวมทั้งเพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ ซึ่งจะส่งผลต่อความได้เปรียบทางด้านเศรษฐกิจ การค้า และการพัฒนาคุณภาพชีวิตและคุณภาพของประชาชนในสังคม

**ข้อมูล (Data)** หมายถึง ข้อเท็จจริงหรือสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ อาจเป็นตัวเลขหรือข้อความที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงาน หรือได้จากหน่วยงานอื่นๆ

**โครงการ (Project)** หมายถึง โครงการตามแผนพัฒนาข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ

**ระบบงาน** หมายถึง ระบบงานภายใต้โครงการตามแผนพัฒนาข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ

**สำนักสารสนเทศ** หมายถึง สำนักสารสนเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

**ผู้ปฏิบัติ** หมายถึง เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ผู้เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามโครงการฯ

**เจ้าของระบบ** หมายถึง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการรับผิดชอบดำเนินการตามโครงการฯ

**ผู้รับจ้าง** หมายถึง บริษัทผู้รับจ้างดำเนินงานตามโครงการฯ

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ.๒๕๓๕ ข้อ ๕ ฉบับลงวันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๓๕.

## บทที่ ๒

### กรอบแนวคิดทฤษฎี และผลงานที่เกี่ยวข้อง

#### ๒.๑ กรอบแนวความคิด

ในการศึกษาเรื่อง การบริหารโครงการระบบงานคอมพิวเตอร์ภาครัฐ : ศึกษาโครงการตามแผนพัฒนาข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ ในช่วงระยะเวลา ๓ ปี คือ พ.ศ. ๒๕๔๕ - ๒๕๔๗ ได้ยึดหลักแนวคิดของ วรเดช จันทรรักษ์<sup>๑</sup> เรื่องความรู้เกี่ยวกับการบริหารโครงการพัฒนาของรัฐ และหลักแนวคิดของ สุพจน์ โกสียะจินดา<sup>๒</sup> สองเรื่องคือ ๑) การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสำหรับผู้ไม่รู้ด้านเทคนิค และ ๒) การว่าจ้างพัฒนาระบบงาน IT - IT Outsourcing<sup>๓</sup> นอกจากนี้ยังได้ศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่ ส่งผลต่อความสำเร็จของการบริหารโครงการ จากการรวบรวมกรณีศึกษาของ วรเดช จันทรรักษ์ และณัฐฐา วินิจนัยภาค<sup>๔</sup> ที่ได้รวบรวมกรณีศึกษาโครงการด้านต่าง ๆ ของประเทศไทยรวม ๑๐ โครงการ แต่ละโครงการได้ประยุกต์ใช้ทฤษฎีและองค์ความรู้ด้านการบริหารโครงการ เพื่อชี้ให้เห็นว่าการนำวิชาการมาใช้ในการชีวิตจริงนั้นสามารถสร้างประโยชน์ต่อสังคมส่วนรวมได้

แนวความคิดได้กล่าวถึงปัจจัยหรือเงื่อนไขหลัก ๆ ที่ส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อความสำเร็จและ/หรือความล้มเหลวของการบริหารโครงการพัฒนาของรัฐ ซึ่งผู้ศึกษาได้นำมาใช้เป็นกรอบการศึกษาแบ่งเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ ๑** ศึกษาหน่วยงานหรือองค์กร ในแง่หลักการบริหาร (Management Approach) ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในการวางแผนและควบคุม และการบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์ (Management by Objectives : MBO)

<sup>๑</sup> วรเดช จันทรรักษ์, การบริหารโครงการพัฒนาของรัฐ, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด สหยาบลิ้มและการพิมพ์, ๒๕๔๓), หน้า ๑.

<sup>๒</sup> สุพจน์ โกสียะจินดา, การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสำหรับผู้ไม่รู้ด้านเทคนิค, พิมพ์ครั้งที่ ๑ กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์งาม จำกัด, ๒๕๔๖).

<sup>๓</sup> สุพจน์ โกสียะจินดา, การว่าจ้างพัฒนาระบบงาน IT - IT Outsourcing, พิมพ์ครั้งที่ ๑, (กรุงเทพมหานคร : ธรรมกลการพิมพ์, ๒๕๔๗).

<sup>๔</sup> วรเดช จันทรรักษ์ และณัฐฐา วินิจนัยภาค, การบริหารโครงการ : กรณีศึกษาในประเทศไทย, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัดสหายบลิ้มและการพิมพ์, ๒๕๔๒).

**ส่วนที่ ๒** ศึกษาหน่วยงานหรือองค์กร ในแง่ของพฤติกรรมองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ ด้านสมรรถนะของปัจเจกบุคคลและกลุ่ม ซึ่งในส่วนนี้จะเกี่ยวข้องกับเรื่องการรับรู้ (Perception) บุคลิกภาพ ทักษะคิด และการเป็นองค์กรแห่งเรียนรู้ (Learning Organization)

ในลำดับต่อไปจะได้กล่าวถึงตัวแบบทฤษฎีที่เหมาะสมและใช้เป็นกรอบการศึกษาดังกล่าวข้างต้น

## ๒.๒ ตัวแบบทฤษฎีในการศึกษา

### ส่วนที่ ๑ ประกอบด้วย ๒ หลัก คือ

ก. หลักการบริหาร (Principles of Administration)

ข. หลักการวางแผนและการควบคุม (Planning and Controlling)

ก. หลักการบริหาร (Principles of Administration)

อาจกล่าวได้ว่า "การบริหาร" เป็นแนวคิด (concept) ซึ่งหมายความว่า มีการเปลี่ยนแปลงไปตามการยอมรับของคน แนวคิดอย่างหนึ่งเคยเป็นที่ยอมรับของคน แต่ต่อมาคนไม่ยอมรับแนวคิดนั้นกลับไปยอมรับแนวคิดอีกอย่างหนึ่ง สำหรับแนวคิดทางการบริหารมาจากทฤษฎีการบริหาร (management theory) โดยตรงได้แก่ ทฤษฎีที่อธิบายและคาดคะเนปรากฏการณ์ทางวัตถุและทางสังคมก็ได้ หลายทฤษฎีมาจากการเก็บรวบรวมจากทฤษฎีต่าง ๆ หรือมาจากประสบการณ์ของตนเองหรือจากประสบการณ์ของคนอื่น บ้างก็มาจากทฤษฎีทางวิทยาศาสตร์ (scientific theory)

วิวัฒนาการแนวคิดทางการบริหารเกิดขึ้นมาเป็นพัน ๆ ปี ทั้งนี้จากหลักฐานทางประวัติศาสตร์ที่แสดงให้เห็นว่าคนในยุคก่อนได้บริหารงานโดยทำหน้าที่ทางการบริหารที่เหมือนในปัจจุบัน คือ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การจูงใจ (Motivating) และการควบคุม (Controlling) หลักฐานที่ชัดเจนได้แก่ การก่อสร้างพีระมิดคืออ็อบในอียิปต์ ซึ่งต้องใช้คนจำนวนหนึ่งแสนคน ใช้เวลาก่อสร้าง ๒๐ ปีจึงแล้วเสร็จ นอกจากนี้ยังมีการก่อสร้างกำแพงเมืองจีน หรือแม้แต่หลักการบริหารที่กำหนดมาตรฐานสินค้าที่ผลิต การเก็บสินค้าและการบริหารสินค้าคงคลังของนครเวนิซ ประเทศอิตาลีในยุคกลาง<sup>๑</sup> เป็นต้น

สำหรับการศึกษาแนวคิดทางการบริหารนี้ ผู้ศึกษามุ่งที่จะใช้ตัวแบบทฤษฎี และแนวการศึกษาทางรัฐประศาสนศาสตร์ แบบหลักการบริหาร (Principles of Administration) ซึ่งมุ่งเน้น

<sup>๑</sup>เสนาะ ดิยาวาร์, หลักการบริหาร, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๓), หน้า ๔๕.

การพัฒนาหลักการบริหารที่เป็นที่ยอมรับว่ามีลักษณะเป็นสากล จัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีดั้งเดิมหรือคลาสสิก (Classic) ค.ศ. ๑๘๘๗-๑๙๕๐ เป็นแนวคิดเก่าที่สุดของการบริหารที่ยังคงใช้อยู่ในปัจจุบัน แม้จะมีการปรับเปลี่ยนไปบ้างแต่หลักการสำคัญ ๆ ก็ยังคงใช้อยู่ เป็นแนวคิดที่ยอมรับกันมากโดยเน้นว่าการบริหารจะมีกระบวนการที่ใช้ในการบริหารงานทุกประเภท จึงเรียกอีกชื่อหนึ่งว่าเป็นวิธีการบริหารที่เป็นสากล (Universal Process Approach) แนวคิดการบริหารแบบดั้งเดิมนี้มีสมมติฐานว่า มนุษย์มีเหตุผล (people are rational) ดังนั้น หลักสำคัญของแนวคิดนี้ก็คือ ทุกองค์การจะต้องกำหนดกระบวนการบริหารขึ้นมาอย่างมีเหตุผล และทุกคนต้องทำตามกระบวนการนั้นเหมือนกันทุกคน” นักทฤษฎีกลุ่มหลักการบริหารนี้ ได้แก่ เฮนรี ฟาโยล์ (Henri Fayol) ลูเทอร์ กุลิก (Luther Gulick) และ ลินดัลล์ เออร์วิก (Lyndall Urwick) เป็นต้น

เฮนรี ฟาโยล์ (Henri Fayol) ค.ศ. ๑๘๔๑-๑๙๒๕ : เป็นวิศวกรชาวฝรั่งเศสผู้สนใจเรื่องการบริหารงานอุตสาหกรรม และมีความเชื่อในความเป็นสากลของหลักการบริหาร การที่เขาเป็นนักบริหารระดับสูงจึงมองเรื่องการบริหารแบบเบื่องบนมองลงมาเบื้องล่าง ในความคิดเห็นของฟาโยล์ การบริหาร หมายถึง "การคาดคะเน การวางแผน การจัดองค์การ การสั่งการ การประสานงาน และการควบคุม" การบริหารเป็นส่วนหนึ่งของการปกครอง ซึ่งประกอบไปด้วยกิจกรรมต่าง ๆ คือ กิจกรรมด้านเทคนิค กิจกรรมด้านการค้าขาย (ซื้อขายแลกเปลี่ยน) กิจกรรมด้านการเงิน กิจกรรมด้านความมั่นคง กิจกรรมด้านการบัญชี และกิจกรรมด้านการบริหาร<sup>๑๑</sup> สมาชิกองค์การทุกคนเกี่ยวข้องกับการบริหารงาน โดยที่สมาชิกระดับฝ่ายจัดการจะมีความสามารถและความรับผิดชอบทางการบริหารมากกว่าสมาชิกในระดับรองลงมา นอกจากนี้ฟาโยล์ยังเชื่อว่าการฝึกอบรม การเรียนการสอนด้านการบริหารนั้นมีความสำคัญอย่างมาก<sup>๑๒</sup>

ฟาโยล์ได้เสนอองค์ประกอบที่สำคัญในการบริหาร ๕ ประการคือ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การบังคับบัญชา (Commanding) การประสานงาน (Coordinating) และการควบคุม (Controlling) หรือเรียกสั้น ๆ ว่า POCCC

## ข. หลักการวางแผนและการควบคุม (Planning and Controlling)

เงื่อนไขหรือปัจจัยหลักที่ส่งผลหรือมีอิทธิพลต่อความสำเร็จและหรือความล้มเหลวของโครงการพัฒนาของรัฐตามแนวคิดของ วรเดช จันทรศร ได้แก่ ประสิทธิภาพในการวางแผน

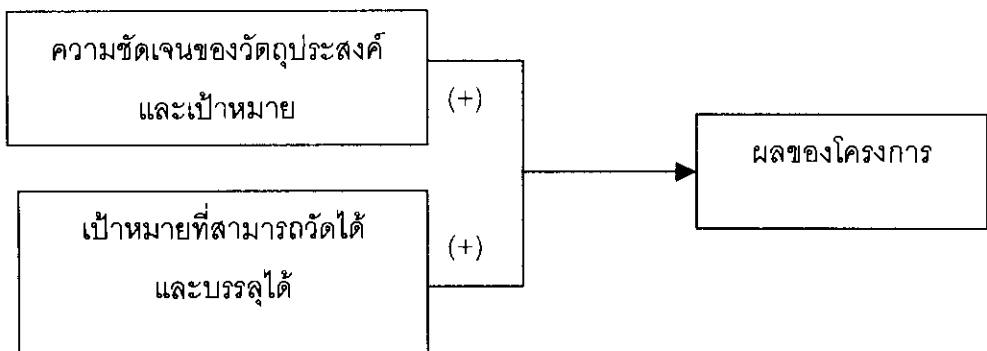
<sup>๑๑</sup>พิทยา บวรวัฒนา, รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา, (ค.ศ. ๑๘๘๗-ค.ศ. ๑๙๗๐), พิมพ์ครั้งที่ ๔, (กรุงเทพมหานคร, ๒๕๓๘), หน้า ๓๖.

<sup>๑๒</sup>เพ็งอ้าง, หน้า ๓๖.

<sup>๑๓</sup>ดิน ปรัชญพฤทธิ, ทฤษฎีองค์การ, (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๗), หน้า ๑๕.

และการควบคุม ในที่นี้จึงจำเป็นต้องทราบความหมายของการวางแผน เสนาะ ดิเยาร์ ได้ให้ความหมายของ “การวางแผน” ว่า เป็นกระบวนการในการกำหนดวัตถุประสงค์และวิธีการว่าจะทำอย่างไรให้บรรลุวัตถุประสงค์” หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ในการบริหารการวางแผนเป็นหน้าที่แรกที่ต้องทำ หากขาดการวางแผนแล้วหนทางที่จะบรรลุผลก็เป็นไปได้ยาก แน่่อนว่าการวางแผนเป็นกระบวนการซึ่งต้องเผชิญกับความไม่แน่นอน เป็นเรื่องยุ่งยากซับซ้อนจำต้องกำหนดวัตถุประสงค์ วิธีการอย่างชัดเจน จะต้องอาศัยการมีส่วนร่วมและการยอมรับของคนในองค์การ

วรเดช จันทรศร ซึ่งมีแนวคิดสอดคล้องกับ เสนาะ ดิเยาร์ กล่าวถึง **การบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์** (Management by Objectives : MBO) ไว้ว่าเป็นเรื่องของประสิทธิภาพในการวางแผนและการควบคุม ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าโครงการนั้น ๆ ให้ความสำคัญกับเงื่อนไขสำคัญซึ่งเป็นสิ่งสำคัญและขาดไม่ได้ทั้ง ๕ ประการ ได้แก่ **ประการแรก** มีการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจน **ประการที่สอง** มีการมอบหมายงาน **ประการที่สาม** มีมาตรฐานในการทำงานให้แก่หน่วยงานย่อยต่าง ๆ ขององค์การ **ประการที่สี่** มีระบบวัดผลในการปฏิบัติงาน **ประการที่ห้า** มีระบบการให้คุณให้โทษที่มีความเป็นธรรมเพียงใด” โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ต้องมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายของโครงการที่ชัดเจน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติเข้าใจและใช้เป็นหลักเพื่อให้บรรลุความสำเร็จได้อย่างแท้จริง



ภาพที่ ๑ แสดงปัจจัยด้านวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่มีผลต่อโครงการ

แหล่งที่มา : วรเดช จันทรศร, การบริหารโครงการพัฒนาของรัฐ, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : สหภาพสื่อและการพิมพ์, ๒๕๔๓), หน้า ๑๓.

“เสนาะ ดิเยาร์, **หลักการบริหาร**, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๓), หน้า ๘๓.

“วรเดช จันทรศร, **การบริหารโครงการพัฒนาของรัฐ**, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : สหภาพสื่อและการพิมพ์, ๒๕๔๓), หน้า ๑๓.

การบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์นี้ เสนาะ ดิยาวิ กล่าวว่ เป็นกระบวนการร่วมกันเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์และการควบคุมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นการเชื่อมหน้าที่ทางการบริหารระหว่างการวางแผนและการควบคุมเข้าด้วยกัน ประกอบด้วยแนวคิดสำคัญ ๔ ประการคือ

๑. ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาตกลงร่วมกันกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคนว่าจะทำงานให้ได้ผลตามเป้าหมายเท่าไรภายในระยะเวลาที่กำหนด

๒. ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาตกลงร่วมกันวางแผนงานโดยผู้ใต้บังคับบัญชาจะทำงานให้สำเร็จได้ด้วยวิธีการของแต่ละคน

๓. ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาตกลงร่วมกันในการกำหนดมาตรฐานที่ใช้วัดผลการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

๔. ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาตกลงร่วมกันในการวัดผลงานที่เกิดขึ้นจริง ทบทวนแก้ไขผลการปฏิบัติงานและกระบวนการใหม่

ลักษณะของการบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์ ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาร่วมกันวางแผนและการควบคุม ส่วนการดำเนินงานนั้นให้อิสระกับผู้ใต้บังคับบัญชาที่จะเลือกวิธีทำงานของตัวเอง ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่สนับสนุนและช่วยแก้ปัญหาการทำงานที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งวิธีนี้เกิดผลดีหลายประการกล่าวคือ ทั้งสองฝ่ายรู้หน้าที่และเป้าหมายของตน ต้องร่วมประชุมกันอยู่เสมอทำให้เกิดความเข้าใจอันดีระหว่างกัน นอกจากนี้เป็นการส่งเสริมให้คนควบคุมตัวเอง ทำให้ผลงานสูงและขณะเดียวกันเป็นการจูงใจพนักงานให้ทำงานมากขึ้น เพราะเป็นการจ่ายค่าจ้างตามผลงาน

อย่างไรก็ตาม การบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์จะเกิดผลบรรลุตามเป้าหมายมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับกำหนัดวัตถุประสงค์และการทำให้การบริหารสำเร็จ<sup>๑๑</sup>

## ส่วนที่ ๒ พฤติกรรมองค์การและทรัพยากรมนุษย์

การจะบริหารองค์การจำเป็นต้องเข้าใจพฤติกรรมองค์การและทรัพยากรมนุษย์ไม่ว่าจะเป็นในระดับกลุ่ม (group) และระดับองค์การ (organization) ก็ตาม เราจะต้องมีความเข้าใจพฤติกรรมในระดับปัจเจกบุคคล (Individual) เป็นพื้นฐานก่อน เพื่อที่จะเข้าใจในพฤติกรรมของ

<sup>๑๑</sup> เสนาะ ดิยาวิ, หลักการบริหาร, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๓), หน้า ๙๕-

ปัจเจกบุคคลดังกล่าว จึงต้องอาศัยการศึกษาทางจิตวิทยา ในที่นี้ผู้ศึกษาจะศึกษาปัจจัยพื้นฐานสำคัญทางจิตวิทยา คือความแตกต่างระหว่างบุคคล บุคลิกภาพ การรับรู้ ทศนคติ และการเรียนรู้

**๑. บุคลิกภาพ (Personality)** หมายถึง องค์การของ "ระบบจิตและกาย" (Psychophysical System) ซึ่งเคลื่อนไหวได้ภายในตัวบุคคลและเป็นสิ่งกำหนดการปรับตัวเองให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม<sup>๓\*</sup> หรือกล่าวให้ชัดยิ่งขึ้น บุคลิกภาพ คือ การแสดงออกที่มีผลกระทบต่อผู้อื่น ความคิดเห็นและความเข้าใจเกี่ยวกับตนเอง และแบบแผนของลักษณะนิสัยทั้งภายในและภายนอกที่มีผลกระทบต่อผู้อื่นและสามารถวัดได้

อย่างไรก็ตาม ในการวิจัยมีการถกเถียงเรื่องตัวกำหนดเกี่ยวกับบุคลิกภาพของคนโดยทั่วไป แต่ไม่มีคำตอบแน่นอนว่าอะไรเป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพที่ชัดเจนได้ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าบุคลิกภาพของคนถูกกำหนดโดยปัจจัย ๔ ประการ คือ พันธุกรรม สิ่งแวดล้อม วัฒนธรรม และสถานการณ์ โดยปกติบุคลิกภาพของคนจะมั่นคงและสม่ำเสมอจนกว่าสถานการณ์ที่เป็นอยู่ขณะนั้นเปลี่ยนแปลงก็จะมีผลทำให้บุคลิกภาพเปลี่ยนแปลงด้วย

**๒. การรับรู้ (Perception)** หมายถึง กระบวนการที่แต่ละคนรวบรวม จัด และทำความเข้าใจต่อสิ่งที่เขามองเห็นหรือได้ยินหรือรู้สึก ซึ่งในความเป็นจริงแล้วจะให้ทุกคนมองสิ่งเดียวกันแล้วคิดและเข้าใจไปในแนวเดียวกันย่อมเป็นไปไม่ได้

การรับรู้เป็นกระบวนการ เริ่มด้วยบุคคลรับเอาสิ่งเร้าต่าง ๆ ด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้าเป็นการรับรู้ทางด้านสรีระ ทำให้เกิดความรู้สึก (sense) ขึ้นมาก่อน แล้วแต่ละคนก็จะแปลความหมายออกมาจากความรู้สึกนั้น ๆ ตามภูมิหลัง (background) ของตนเอง ซึ่งเกิดจากหลาย ๆ สิ่งประกอบกัน เช่น อายุ เพศ ฐานะ การศึกษา อาชีพ ประสบการณ์ อารมณ์ และสิ่งแวดล้อมอื่น และยังเพิ่มค่านิยมและทัศนคติส่วนตัวเข้าไปอีก ทำให้เกิดความรู้สึกหรือความเข้าใจอย่างแท้จริง ทำให้เกิดปฏิกิริยาหรือพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งที่ได้พบเห็นตามที่ตน "รับรู้"

### ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ ๖ ปัจจัย

**ปัจจัยที่ ๑ ค่านิยม (Value) และทัศนคติ (Attitude)** นับว่ามีผลอย่างยิ่งต่อการตีความหมายสิ่งที่เกิดขึ้นรอบ ๆ ตัว และมีอิทธิพลเหนือพฤติกรรมของคนด้วย

**ปัจจัยที่ ๒ บุคลิกภาพ (Personality)** นักจิตวิทยาเชื่อว่าพฤติกรรมของคนเป็นผลจากการกระตุ้นภายใต้จิตสำนึกของบุคคล และจิตสำนึกบางอย่างของคนก็สามารถควบคุมพฤติกรรมได้ด้วย เช่น คนที่สามารถควบคุมพฤติกรรมไม่เอาของคนอื่นมาเป็นของตนโดยไม่ชอบธรรม เพราะ

<sup>๓\*</sup>Gordon W. Allport, *Personality : A Psychological Interpretation*, (New York, Rinehart & Winston, ๑๙๓๗), p. ๔๘.

จิตสำนึกเตือนว่าเป็นสิ่งไม่ถูกต้องก็ไม่ทำ นอกจากนี้ นักจิตวิทยายังเชื่อว่าคนเราบางครั้งจะมีความต้องการเก็บกดไว้โดยไม่รู้ตัว ซึ่งเป็นเหตุให้เกิดการกระทำสิ่งอื่นตามมาทั้งในด้านดีและไม่ดีก็ได้ เช่น การดิ้นรนชวนขายสินค้าต่อ การทำงานอย่างหามรุ่งหามค่ำ การหาเงินทั้งในทางที่ชอบและไม่ชอบ การแสวงหาอิทธิพลและอำนาจ ฯลฯ เป็นต้น องค์การที่มีคนจำนวนมากจึงมีปัญหาเกี่ยวกับบุคลิกภาพที่แต่ละคนแสดงออกมาต่าง ๆ กัน บางคนก็มีบุคลิกภาพบางอย่างที่ซ่อนเร้นไว้ ทำให้ผู้ร่วมงานรับรู้ผิดไปจากความจริง พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็อาจจะไม่ถูกไม่ควร<sup>๖๖</sup>

**ปัจจัยที่ ๓ สิ่งจูงใจ (Motivation)** การจูงใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยาซึ่งมีความสำคัญยิ่งในสาขาพฤติกรรมองค์การ การศึกษาทำให้เข้าใจเรื่องของพฤติกรรมของบุคคลโดยตรง และอาจก้าวไปถึงระดับการทำนาย รวมถึงการควบคุมพฤติกรรมบุคคลในองค์การด้วย

การจูงใจเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนทำให้บุคคลเกิดการกระทำ ซึ่งมีได้ขึ้นอยู่กับความต้องการ หรือสัญชาตญาณในตัวบุคคลเท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ อีก เช่น โครงสร้างทางสังคม สภาพแวดล้อม การเรียนรู้ ประสบการณ์ การศึกษา หรือที่รวมเรียกว่า การสั่งสม นอกจากนี้ยังมีเรื่องของอิทธิพลของกลุ่ม อย่างไรก็ตามอาจกล่าวได้ว่า พฤติกรรมของบุคคลนั้นต้องมีสาเหตุ และสามารถจูงใจได้โดยมุ่งสู่เป้าหมาย<sup>๖๗</sup>

เอลตัน เมโย (Elton Mayo) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ได้ศึกษาวิจัยบริษัทเวสต์เทอร์รี่เลคทริก ณ โรงงานฮอว์ทอร์น (Hawthorne) เมืองชิคาโก ระหว่างปี ค.ศ. ๑๙๒๗-๑๙๓๒ ผลการศึกษาได้บ่งชี้ถึงอิทธิพลของระบบสังคมและกลุ่ม เช่น จะมีการพัฒนาประสิทธิภาพขึ้นมาในกลุ่ม เกิดประสิทธิภาพของงานที่ยุติธรรม สำหรับค่าจ้างที่ยุติธรรมในทรรศนะของผู้ปฏิบัติ ผู้ที่ทำงานเกินอัตรามาตรฐาน (a rate buster) หรือต่ำกว่ามาตรฐาน (a chiseler) จะได้รับแรงกดดันจากกลุ่มให้ทำงานได้เท่ากับอัตรามาตรฐาน มิฉะนั้นจะถูกกลุ่มลงโทษหรือถูกคัดออกนอกสังคมกลุ่ม อารมณ์และความมั่นคงปลอดภัยของบุคคลมีความสำคัญมากกว่าเงิน

อับราฮัม เอช. มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) นักทฤษฎีมนุษยสัมพันธ์ผู้มีอิทธิพลต่อความคิดของนักรัฐประศาสนศาสตร์มาก ในปี ค.ศ. ๑๙๕๔ มาสโลว์ได้เสนอ "ทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ" (Hierarchy of Needs) โดยมนุษย์ทุกคนมีความต้องการอยู่ตลอดเวลาอย่างไม่สิ้นสุด และจัดเรียงเป็นลำดับขั้นความสำคัญก่อนหลังของความต้องการได้ ๕ ขั้นคือ

<sup>๖๖</sup>กรองแก้ว อยู่สุข, พฤติกรรมองค์การ, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๑),

หน้า ๔๘-๔๙.

<sup>๖๗</sup>สร้อยตระกูล อรรถมานะ, พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๒), หน้า ๑๒๘.

**ขั้นแรก** : ความต้องการพื้นฐานทางกายภาพ (Basic Physiological and Biological Needs) เช่น ความต้องการอาหาร การนอน การหายใจ และสิ่งอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตอยู่ได้

**ขั้นที่สอง** : ความต้องการในความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety, Security Needs) เช่น การคุ้มครองปลอดภัยจากภัยอันตราย และการข่มขู่ต่าง ๆ

**ขั้นที่สาม** : ความต้องการในทางสังคม ความรักใคร่ และความเป็นเจ้าของ (Social, Affiliative and Belonging Needs) หมายถึง ความต้องการความอบอุ่นทางใจโดยการเข้าไปมีส่วนร่วมในกลุ่มสังคมต่าง ๆ เช่น ครอบครัว เพื่อนฝูง และเกิดความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มเหล่านั้น

**ขั้นที่สี่** : ความต้องการที่จะได้รับความยกย่องและเป็นที่ยอมรับ (Esteem, Recognition Needs) การภูมิใจมนุษย์ที่มีความต้องการแบบนี้จึงจำเป็นต้องอาศัยกลวิธี

**ขั้นที่ห้า** : ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จสูงสุดหรือความต้องการประจักษ์ตน (Self-Actualization, Self-Fulfillment Needs) หมายถึง การที่มนุษย์สามารถใช้ความสามารถที่ตนมีอยู่ได้อย่างเต็มที่ที่สุด ซึ่งเท่ากับเปิดโอกาสให้มนุษย์สามารถสนองความต้องการของตนเท่าที่ตนจะมีความสามารถกระทำได้

หลักของทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์มีอยู่ว่าถ้าความต้องการของมนุษย์ในลำดับขั้นหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะเกิดความต้องการในลำดับขั้นถัดขึ้นไป ดังนั้นการจูงใจให้มนุษย์ทำงานได้ดีนั้น ผู้บริหารต้องเข้าใจพนักงานของตนว่ามีความต้องการอะไร บ้าง อยู่ในลำดับขั้นไหน และผู้บริหารจะต้องสร้างพนักงานให้เป็นบุคคลที่ประจักษ์ตน (ขั้นที่ ๕) มีลักษณะเป็นคนที่ยอมรับตนเองและคนอื่น ๆ เป็นคนที่มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ เป็นคนที่ไม่ทำอะไรฝืนความรู้สึกและเป็นคนที่ต้องการความเป็นส่วนตัว เมื่อองค์การสามารถสร้างพนักงานให้เป็นบุคคลที่ประจักษ์ตนได้แล้วก็จะเป็นองค์การที่ดีที่สุด

**ปัจจัยที่ ๔ ความสนใจ** คนจะสนใจเรื่องที่เขาเกี่ยวข้องอยู่ด้วยมากกว่าเรื่องอื่น ๆ เช่น คนที่ทำงานด้านบัญชีจะสนใจเรื่องงบการเงินของบริษัทมากกว่าเรื่องเครื่องจักรในโรงงาน

**ปัจจัยที่ ๕ ประสบการณ์** การรับรู้และเข้าใจเรื่องราวหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้ง่าย และถูกต้องยิ่งขึ้น ถ้าเราได้เคยพบเห็นหรือได้ยินได้ฟังเรื่องเช่นนั้น หรือเรื่องที่คล้าย ๆ กันมาก่อน

**ปัจจัยที่ ๖ ความคาดหวัง** การรับรู้ของคนอาจถูกบิดเบือนไปจากความเป็นจริงได้ เนื่องจากความคาดหวังไว้อีกอย่างหนึ่งและคนมักจะมองเห็นอย่างที่ตนได้คาดไว้ เช่น คาดว่าหัวหน้าแผนกบุคคลจะต้องเป็นคนมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นต้น

๓. **ทัศนคติ (Attitudes)** สร้อยตระกูล อรรถมานะ ให้คำนิยามความหมายของทัศนคติในหนังสือ *พฤติกรรมองค์การทฤษฎีและการประยุกต์* ไว้ว่าทัศนคติ คือผลผสมผสานของความรู้สึก

นึกคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น ความรู้ และความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง คนใดคนหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ๆ ซึ่งออกมาในรูปการประเมินค่าอันอาจเป็นไปในทางยอมรับหรือ ปฏิเสธก็ได้ และความรู้สึกเหล่านี้มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งขึ้น<sup>๑๑</sup> ดังนั้น พฤติกรรมของมนุษย์ก็คือการแสดงออกซึ่งทัศนคติของเขา อันเป็นผลมาจากความคิด ความเชื่อ ความรู้ ประสบการณ์ ภูมิหลังและการเรียนรู้ที่ผ่านมาของบุคคลนั้น ๆ ในแง่ของความเชื่อนั้น ทัศนคติทุกทัศนคติจะรวมเอาความเชื่อเข้าไว้ด้วย ทั้งนี้มีได้หมายความว่าความเชื่อทุกอย่างจะเป็นทัศนคติ เมื่อทัศนคติของบุคคลถูกรวบรวมไว้ด้วยกันอย่างมีโครงสร้างหลักระดับ นั้นก็คือ “ระบบ ค่านิยม” และเมื่อบุคคลมีความแตกต่างกัน ทัศนคติของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งเดียวกันจึงแตกต่างกันไปด้วย

สำหรับองค์การแล้วจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาและให้ความสำคัญต่อทัศนคติของพนักงาน ทั้งนี้เพราะจะมีผลกระทบต่อการทำงานเป็นอย่างมาก ตัวอย่างเช่น การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานที่มีทัศนคติต่างกันมาก อาจทำให้แต่ละคนเกิดความคับข้องใจ (Frustration) และความเครียด (Tension) ขึ้นได้ อันจะเป็นตัวกระตุ้นให้มีพฤติกรรมต่าง ๆ ที่ไม่เหมาะสมและเป็นสาเหตุของความไม่ร่วมมือในการทำงาน

ประเภทของทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่เขาทำ แบ่งได้เป็น ๓ ประเภท คือ

๑) ความพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ทัศนคติโดยทั่วไปของพนักงานที่มีต่องานของเขา ถ้าเขาได้รับการปฏิบัติที่ดีตอบสนองความต้องการของเขาตามสมควร เช่น สภาพการทำงานมั่นคง ปลอดภัย ได้เงินเดือนค่าจ้างตอบแทนพอแก่การยังชีพ สวัสดิการดี ฯลฯ จะทำให้พนักงานพอใจและมีความรู้สึก(ทัศนคติ) ที่ดีต่อองค์การ ดังนั้นเมื่อพูดถึงทัศนคติเรานึกถึงความพอใจ – ไม่พอใจในงาน ซึ่งมีความหมายกว้างยากที่จะวัดได้ วิธีที่ง่ายที่สุดของฝ่ายบริหารที่จะทราบทัศนคติของพนักงานคือ ถามตัวพนักงานโดยตรงว่าพอใจหรือไม่ในงานที่ทำอยู่ หรือออกแบบสอบถามอย่างง่าย ๆ ให้เขาตอบโดยให้จัดลำดับสิ่งที่เขาพอใจ หรือให้ความสำคัญมากน้อย เช่น ลักษณะงานที่ทำ ค่าจ้าง สวัสดิการ สภาพการทำงาน บรรยากาศ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อสภาพแวดล้อม หัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน นโยบายการจัดการหรือการบริหารในองค์การ ฯลฯ เป็นต้น และจากคำตอบนี้เราก็คงพอจะวัดความพอใจหรือไม่พอใจในงานของพวกเขาได้

<sup>๑๑</sup> สร้อยตระกูล อรรถมานะ, พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร :

โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๒), หน้า ๖๔.

๒) ความต้องการมีส่วนร่วม (Job Involvement) เมื่อทัศนคติของพนักงานพอใจอยู่ในระดับหนึ่งแล้ว ทางฝ่ายบริหารก็ยังตอบสนองความต้องการในลำดับขั้นต่อไปได้อีก เช่น มีการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล วิธีการปกครองบังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพและยุติธรรม ฯลฯ สิ่งเหล่านี้จะทำให้พนักงานทวีความพอใจจนกระทั่งเกิดความกระตือรือร้นที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในองค์การ นักพฤติกรรมศาสตร์เชื่อว่า ถ้าพนักงานให้ความสำคัญและเต็มใจเข้ามามีส่วนร่วมมากจะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น จำนวนคนที่ลาออกจากงานและมาทำงานสายน้อยลง

๓) ความผูกพันกับองค์การ (Organization Commitment) ถ้าองค์การ “ให้” พนักงานมากขึ้นไปอีก เช่น ช่วยทำให้เขาทำงานได้สำเร็จเป็นที่ยกย่องนับถือ เจริญในหน้าที่การงาน และตัวองค์การเองก็เจริญเติบโตซึ่งทำให้พนักงานมีหน้ามีตาด้วย พนักงานก็จะเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์การถึงขนาดมีความจงรักภักดี (loyalty) และเกิดความผูกพัน ต้องการที่จะเห็นองค์การบรรลุเป้าหมาย และแม้เมื่อองค์การกำลังอยู่ในฐานะวิกฤติอันเนื่องจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น เศรษฐกิจตกต่ำ ฯลฯ ก็พยายามช่วยแก้ปัญหา ไม่คิดจะลาออกไปหางานใหม่<sup>๑๔</sup>

๔. การเรียนรู้ (Learning) นักจิตวิทยาได้ให้ความหมายของการเรียนรู้อย่างกว้าง ๆ ว่าเป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์ให้เป็นที่ถูกต้องและดีกว่าเดิม และต้องเปลี่ยนไปอย่างถาวรมิใช่เปลี่ยนไปชั่วคราว หรืออาจกล่าวได้ว่า การเปลี่ยนแปลงอย่างถาวรของพฤติกรรมเป็นเครื่องชี้บ่งว่ามีการเรียนรู้เกิดขึ้นแล้ว<sup>๑๕</sup> สร้อยตระกูล อรรถมานะ ให้ความหมายของการเรียนรู้ คือ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมนุษย์ ทั้งที่มีลักษณะแสดงออกหรือที่เรียกว่า พฤติกรรมเปิดเผย (overt behavior) และพฤติกรรมที่ได้เรียนรู้และเก็บไว้เป็นความรู้สึกในใจซึ่งเรียกว่า พฤติกรรมซ่อนเร้น (covert behavior) ซึ่งเป็นผลมาจากการฝึกฝนอบรม และยังผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมดังกล่าวในลักษณะค่อนข้างถาวร<sup>๑๖</sup> ถ้าเปลี่ยนไปชั่วคราวถือว่าการเรียนรู้ล้มเหลว เช่น ฝ่ายบริหารพยายามจูงใจให้พนักงานผลิตสินค้าโดยมีวัสดุเสียน้อยที่สุด แต่ทำได้ชั่วคราวเท่านั้น

๕. องค์กรแห่งการเรียนรู้ (learning Organization) เมื่อมีการเรียนรู้ก็จะมีกรเก็บรักษาความรู้ที่เกิดขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดความฉลาดขององค์กร (Organization Intelligence) ขึ้น และ

<sup>๑๔</sup>กรองแก้ว อยู่สุข, พฤติกรรมองค์การ, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๑), หน้า ๓๓-๓๕.

<sup>๑๕</sup>กรองแก้ว อยู่สุข, พฤติกรรมองค์การ, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๑), หน้า ๖๑-๖๒.

<sup>๑๖</sup>สร้อยตระกูล อรรถมานะ, พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๒), หน้า ๗๐.

องค์กรก็จะใช้ความฉลาดเหล่านี้แก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสามารถอยู่รอด หรือแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ ได้กลายเป็นสมรรถนะหลักขององค์กร (Core Competence)

วินัยต่อการเรียนรู้ที่สำคัญ ๕ ประการของ Peter M. Senge คือ

๑. Personal Mastery ต้องมีวินัยในตัวเอง มีสติสามารถบังคับตนเองได้ ควบคุมตนเองได้ ปรับปรุงตนเองเสมอ มีพฤติกรรมเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง กระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้

๒. Mental Model ไม่มีมีเจตคติ รั้งฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีจิตใจที่มีพลังในการสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ

๓. Shared Vision สร้างความฝันร่วมกัน รู้เป้าหมายทั่วทั้งองค์กร ใฝ่ฝันถึงอนาคตร่วมกัน

๔. Team Learning มีการเรียนรู้ร่วมกันของทีม สร้างความเข้าใจร่วมกับคนอื่น ๆ ผ่านกระบวนการแก้ไขความขัดแย้ง

๕. Systemic Thinking คิดเป็นระบบ มองเห็นภาพรวม (Big picture) มองความเชื่อมโยงของส่วนต่าง ๆ ในองค์กร

นอกจากนี้ยังมีเทคนิคที่จะทำให้บุคลากรในองค์กรมีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลาและอย่างต่อเนื่อง ๕ ประการ คือ

๑. Action Learning การเรียนรู้โดยการปฏิบัติ โดยการรวมตัวกันเป็นกลุ่มเล็ก ๆ ศึกษาหรือทำกิจกรรม ๔ กิจกรรมไปพร้อม ๆ กัน โดยกิจกรรมแต่ละกิจกรรมจะเสริมกันคือเรียนรู้จากประสบการณ์ การแก้ไขปัญหาอย่างสร้างสรรค์ การแสวงหาความรู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อแก้ไขปัญหา และการสนับสนุนโดยกลุ่มเพื่อให้มีการเรียนรู้ร่วมกัน

๒. Benchmarking มาตรฐานเปรียบเทียบ เป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องในการเรียนรู้ที่จะวัดประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กร เมื่อเทียบกับอดีตที่ผ่านมา เทียบกับองค์กรประเภทเดียวกันหรือองค์กรต่างประเภทแล้วเป็นอย่างไร เพื่อหากิจกรรมที่ได้รับว่ามีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) เพื่อนำมาสร้างความเป็นเลิศให้องค์กร

๓. Coaching การสอนงาน โดยให้ผู้บังคับบัญชาโดยตรงเป็นผู้ให้คำแนะนำและสอนงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔. Mentoring การเป็นที่ปรึกษา เป็นการให้ผู้ที่มีความสามารถเป็นที่ยอมรับหรือผู้บริหารในหน่วยงานให้คำปรึกษาและแนะนำช่วยเหลือรุ่นน้อง หรือผู้ที่อยู่ในระดับต่ำกว่าในเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานเพื่อให้มีศักยภาพสูงขึ้น แต่อาจไม่เกี่ยวกับหน้าที่ในปัจจุบันโดยตรง



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

๕. Portfolio แฟ้มงานเพื่อการพัฒนา เป็นสิ่งที่เราใช้บันทึกเกี่ยวกับประสบการณ์การเรียนรู้ ขั้นตอนการดำเนินงาน รวมทั้งผลงานที่ปรากฏเชิงประจักษ์ ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมอย่างต่อเนื่องทั้งส่วนบุคคล หน่วยงานและองค์กร<sup>๒๒</sup>

### ๒.๓ แนวคิดและทฤษฎีด้านระบบสารสนเทศ

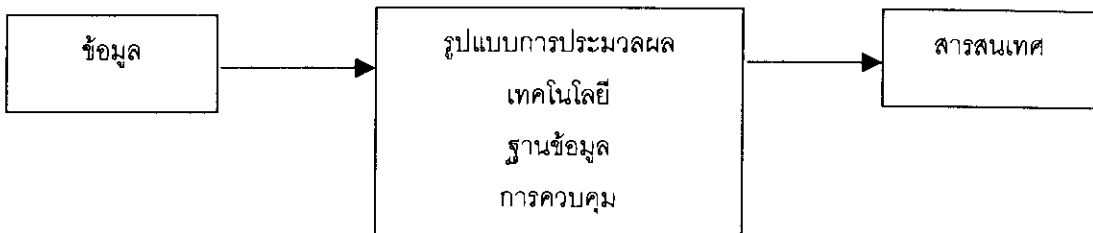
นอกจากกรอบแนวคิดของทฤษฎีด้านรัฐประศาสนศาสตร์ พฤติกรรมองค์การ ทรัพยากรมนุษย์ และแรงจูงใจแล้ว ผู้ศึกษาได้รวบรวมเนื้อหาเกี่ยวกับความหมาย แนวคิด และหลักการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะด้านการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ด้วย ดังนี้

ระบบสารสนเทศ<sup>๒๓</sup> (Information System) ในความหมายของ วีระ สุภากิจ หมายถึง ระบบการเก็บรวบรวมข้อมูลและดำเนินการประมวลผลให้เป็นสารสนเทศเพื่อสนองความต้องการของหน่วยงาน เพื่อใช้ประโยชน์ทั้งในการบริหารระดับสูง ระดับกลาง และระดับปฏิบัติการ ระบบสารสนเทศที่ดีจะต้องเป็นตัวแทนของเหตุการณ์ มีหลักฐาน มีการวิเคราะห์ แปลความหมายของข้อมูล มีการเสนอรายงานสรุปและการเผยแพร่ ระบบสารสนเทศจึงเป็นระบบที่จัดตั้งขึ้นเพื่อปฏิบัติการเกี่ยวกับข้อมูล อันได้แก่ การรวบรวมข้อมูลทั้งภายในภายนอกซึ่งจำเป็นต่อหน่วยงาน เพื่อให้เป็นสารสนเทศที่พร้อมจะใช้ประโยชน์ได้ จัดให้มีระบบเก็บเป็นหมวดหมู่เพื่อสะดวกต่อการค้นหาและนำไปใช้ และมีการปรับปรุงข้อมูลเสมอ เพื่อให้อยู่ในสภาพที่ถูกต้องทันสมัยตลอดเวลา

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในระบบสารสนเทศมากยิ่งขึ้น ควรที่จะทราบ ๓ องค์ประกอบที่สำคัญของระบบสารสนเทศได้แก่

<sup>๒๒</sup> พิเชษฐ บัญญัติ, บทความคอลัมน์กระแสทัศน์, หนังสือพิมพ์มติชนรายวัน ฉบับวันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๗

<sup>๒๓</sup> วีระ สุภากิจ, ระบบสารสนเทศเบื้องต้น, (กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร, ๒๕๓๘), หน้า ๑๐-๑๑.



ภาพที่ ๒ องค์ประกอบของระบบสารสนเทศ

ที่มา : วีระ สุภากิจ, ระบบสารสนเทศเบื้องต้น, (พิมพ์ครั้งแรก. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, ๒๕๓๙), หน้า ๑๑.

องค์ประกอบของระบบสารสนเทศแต่ละส่วนย่อยในภาพข้างบนอธิบายได้ดังนี้

๑. ข้อมูลหรือข้อมูลดิบ เป็นส่วนป้อนเข้า (Input) ประกอบด้วยข้อมูลที่เป็นตัวเลขข้อความ เสียงและภาพ

๒. รูปแบบการประมวลผล (Models) เป็นการกำหนดความสัมพันธ์ของข้อมูลแต่ละรายการเพื่อให้จัดกระทำข้อมูลเหล่านั้นตามที่กำหนดไว้

๓. สารสนเทศ เป็นผลผลิต (Output) ของระบบมีผลต่อส่วนประกอบอื่น ๆ ทั้งหมด หากผลของส่วนนี้ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ย่อมส่งผลให้ส่วนอื่นๆ ผิดพลาดไปด้วย

๔. เทคโนโลยี (Technology) เป็นส่วนที่ทำหน้าที่เก็บข้อมูลดำเนินการตามรูปแบบ การประมวลผลและทำให้เกิดผลผลิตของระบบออกมาในสื่อที่ต้องการ องค์ประกอบที่สำคัญของเทคโนโลยีได้แก่ คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ และโทรคมนาคม

๕. ฐานข้อมูล (Database) เป็นวิธีการที่จะเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบให้สะดวกต่อการเรียกใช้ สามารถแก้ไขได้ง่าย สำหรับผู้ใช้จำนวนมากและสามารถป้องกันไม่ให้ผู้ไม่มีสิทธิใช้เข้าถึงข้อมูลได้

๖. การควบคุม (Controls) เป็นส่วนประกอบที่กำหนดไว้เพื่อให้ระบบสารสนเทศมีความปลอดภัยไม่ถูกทำลายทั้งที่เจตนาและไม่เจตนา

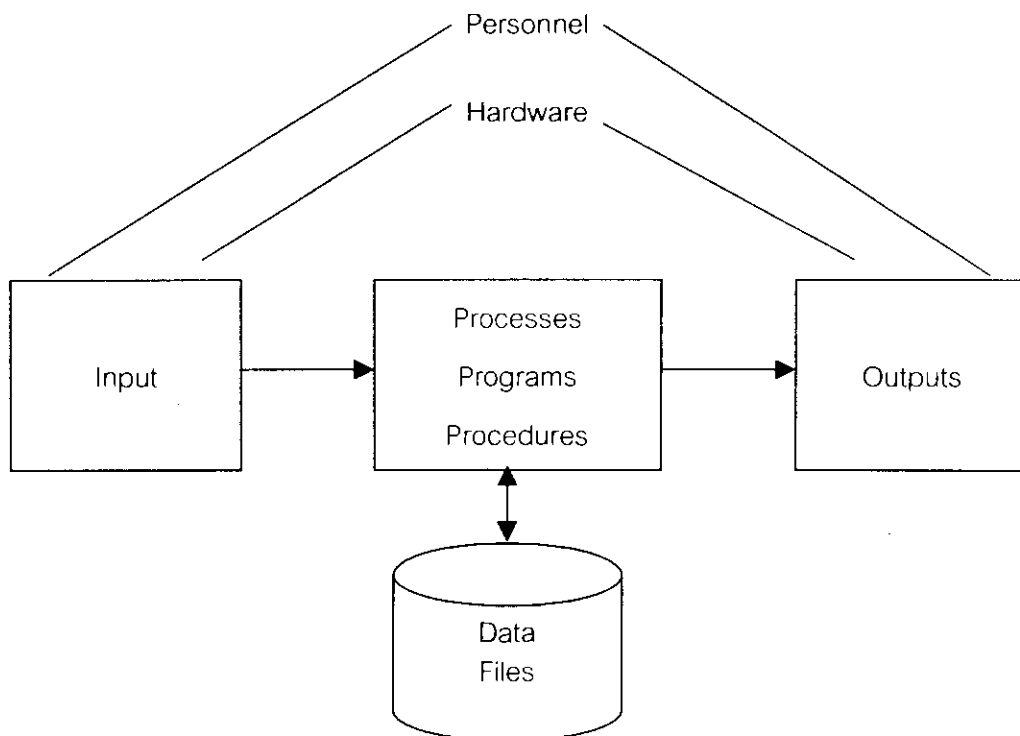
การพิจารณาระบบสารสนเทศมี ๖ ส่วน ได้แก่ สิ่งเข้า กระบวนการ เพิ่มข้อมูล สิ่งออก บุคลากร และฮาร์ดแวร์ แสดงไว้ในภาพดังนี้



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

เนื้อหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารรายงานนี้  
จัดทำเพื่อการศึกษาและเรียนรู้ตามหลักสูตรเท่านั้น  
มิอาจนำไปเป็นเหตุในการฟ้องร้องใด ๆ ที่เกี่ยวข้อง



ภาพที่ ๓ ส่วนต่าง ๆ ของระบบสารสนเทศ

ที่มา : วีระ สุภากิจ, ระบบสารสนเทศเบื้องต้น, (พิมพ์ครั้งแรก, กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, ๒๕๓๙), หน้า ๑๓.

ส่วนต่าง ๆ ของระบบสารสนเทศทุกระบบ รวมทั้งระบบสารสนเทศและระบบคอมพิวเตอร์ มีสิ่งเข้า และสิ่งออก กระบวนการจะแปลงสิ่งเข้า (ข้อมูล) ให้เป็นสิ่งออก (สารสนเทศทางการจัดการ) กระบวนการสามารถแบ่งย่อยลงและเขียนเป็นโปรแกรมคอมพิวเตอร์และกระบวนการคำสั่ง (Procedures) ฮาร์ดแวร์คอมพิวเตอร์กระทำการ (Execute) โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และคนเป็นผู้กระทำการกระบวนการคำสั่ง ตัวอย่างเช่น บางครั้งคนต้องทำการรวบรวมและตรวจสอบข้อมูลด้วยมือ ก่อนส่งเข้าระบบสารสนเทศ ระบบสารสนเทศจะมีเพิ่มข้อมูลจำนวนหนึ่งซึ่งอาจจะเป็นแบบที่ใช้คอมพิวเตอร์หรือแบบที่ทำด้วยมือ

## ขั้นตอนการพัฒนากระบวนกรฐานข้อมูล

ในการพัฒนากระบวนกรฐานข้อมูลจำเป็นต้องทำเป็นขั้นตอน เพื่อให้งานในแต่ละขั้นสำเร็จ ล่วงไปก่อนที่จะเริ่มทำในขั้นต่อไป ทั้งนี้เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความสับสน และเกิดการซ้ำซ้อน กลับไปมา ในที่นี้ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดของ สุพจน์ โกสียะจินดา<sup>๒๔</sup> มาประยุกต์ร่วมกับหลักการ พัฒนาระบบงานของสำนักสารสนเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อให้เกิดความ สมบูรณ์ตามหลักวิชาการพัฒนากระบวนกรฐานข้อมูล ดังนี้

ขั้นที่หนึ่งกระบวนกรศึกษาเบื้องต้น อาจเริ่มต้นจากผู้บริหาร หัวหน้าหน่วยงาน เจ้าของ ระบบงาน หรือผู้ใช้ระบบงาน คนใดคนหนึ่งจะเป็นผู้ริเริ่มก็ได้เพื่อให้มีการศึกษาเพื่อนำระบบงาน มาใช้ในองค์กร

ขั้นที่สองการศึกษาความเป็นไปได้ เมื่อมาถึงขั้นตอนนี้แสดงว่าผู้บริหารเห็นชอบที่จะให้มี ระบบงานขึ้น ผู้บริหารอาจมอบหมายหน่วยงานหรือจัดตั้งคณะกรรมการขึ้นสำหรับทำการศึกษา ความเป็นไปได้ ทั้งนี้คณะกรรมการอาจจัดตั้งคณะทำงาน (Working Group) มาช่วย แล้วจัดทำ รายงานการศึกษาความเป็นไปได้นั้นเสนอผู้บริหารต่อไป

ขั้นที่สามกระบวนกรพัฒนากระบวนกร นับว่ามีความสำคัญอย่างมากจำเป็นอย่างยิ่งที่จะ ต้องทำเป็นขั้นเป็นตอน ประกอบด้วย

๑. ขั้นสำรวจ ศึกษา ปัญหาความต้องการของผู้ใช้และความเป็นไปได้ : ผู้พัฒนาระบบจะ ต้องลงไปยังพื้นที่งานเพื่อพบปะกับเจ้าของข้อมูล ศึกษาความต้องการของผู้ใช้ และจัดทำ รายละเอียดของการสำรวจ ในขณะเดียวกันก็ศึกษาระบบงานเดิม เพื่อให้ทราบวิธีการแก้ไขปัญหา และสรุปผลความเป็นไปได้

๒. ศึกษา วิเคราะห์โครงสร้างและรูปแบบการทำงานจากระบบงานเดิม : โดยการศึกษา วิเคราะห์โครงสร้างของระบบ เนื้อหาของข้อมูลและลักษณะงาน การจัดเก็บและวิธีการเรียกใช้ ข้อมูลพร้อมทั้งเอกสารจากระบบงานเดิม ศึกษาทางเดินของข้อมูล (Data Flow) ปริมาณและการ นำเข้าข้อมูล ตลอดจนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ จุดที่จะจัดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อสรุปผลการศึกษา ระบบงานเดิม

๓. วิเคราะห์ และออกแบบระบบงาน : ประกอบด้วย การวิเคราะห์และออกแบบโครง สร้างของข้อมูลตามระบบใหม่ (Structure Chart) การจัดเก็บและวิธีการเรียกใช้ข้อมูลระบบใหม่ ออกแบบฟอร์มการนำเข้า (Input Screen Layout) การแสดงผลข้อมูล (Inquiry Screen) และการ

<sup>๒๔</sup> สุพจน์ โกสียะจินดา, การบริหารโครงการในระบบงานคอมพิวเตอร์, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด, ๒๕๔๒), หน้า ๑๖-๑๗.

ออกรายงานทางเครื่องพิมพ์ (Report) พิจารณาอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้สอดคล้องกับระบบงานใหม่เพื่อให้เกิดความพร้อมด้านบุคลากร ร่วมกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องกำหนดจุดติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ พิจารณาคัดเลือก Software ที่เหมาะสม กับระบบงานที่จะพัฒนา และกำหนดงบประมาณ(ในบางกรณีที่จำเป็น) ตลอดจนระยะเวลาปฏิบัติการ แล้วจึงจัดทำรายงานการวิเคราะห์และออกแบบระบบใหม่

### **สมบัติห้องสมุดรัฐสภา**

๔. จัดทำและพัฒนาโปรแกรม : วิเคราะห์รูปแบบของการแสดงผลของข้อมูล จัดทำ Program Description แล้วจึงเริ่มดำเนินการจัดทำโปรแกรมซึ่งช่วงนี้จะใช้เวลามากที่สุด เพราะในการพัฒนาจะต้องมีการทดสอบโปรแกรมซ้ำแล้วซ้ำเล่าเพื่อให้การประมวลผลข้อมูลถูกต้องและไม่มี error ในขณะที่พัฒนาอยู่นั้นจะต้องนำเสนอมือใช้ให้ร่วมตรวจและทดสอบเป็นระยะควบคู่กันไปกับการพัฒนาด้วย

๕. ติดตั้งโปรแกรมระบบงาน : นำโปรแกรมหรือระบบงานที่พัฒนาเสร็จแล้วติดตั้งให้กับผู้ใช้ พร้อมกับคู่มือการใช้งาน เป็นอันสิ้นสุดการจัดทำโปรแกรม

๖. ขั้นตอนสุดท้ายคือการบำรุงรักษาระบบงานที่เสร็จสมบูรณ์แล้ว ซึ่งอาจกำหนดระยะเวลาเป็นช่วง ๆ โดยการสอบถามจากผู้ใช้ถึงปัญหาการใช้งาน ข้อบกพร่อง และความต้องการอื่น ๆ ที่ยังไม่ตอบสนองความต้องการที่อาจเพิ่มมากขึ้น

### **๒.๔ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

จากการค้นคว้างานวิจัยทางด้านการบริหารโครงการพัฒนาของรัฐ และด้านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในหน่วยงานราชการ พงงานวิจัยหลายชิ้นที่ใช้แนวการศึกษาเกี่ยวข้องกับหรือมีประเด็นใกล้เคียง สรุปได้ดังนี้

วีรพล ดวงสูงเนิน<sup>\*</sup> ได้ทำการศึกษาเรื่อง "ปัญหาในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพกรมประชาสัมพันธ์" ผลของการศึกษาพบว่า กรมประชาสัมพันธ์มีปัญหาลำคัญ ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านข้อมูลที่ไม่มีความพร้อมสำหรับระบบสารสนเทศ ด้านบุคลากรที่ขาดความรู้ ความเชี่ยวชาญ และความสนใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

<sup>\*</sup>วีรพล ดวงสูงเนิน, "ปัญหาในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพกรมประชาสัมพันธ์," (ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๑), ๖๐ หน้า.

จิตตภัทร เครือวรรณ และคณะ<sup>๒๖</sup> ได้ทำการศึกษาเรื่อง "ไอทีเพื่อการปฏิรูปภาครัฐ" ซึ่งเป็นผลการวิจัยเชิงนโยบายของโครงการกำหนดแนวทางการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานของรัฐ ของสำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติพบว่า รัฐมีแนวโน้มให้ความสำคัญมากขึ้น เห็นได้จากการที่หน่วยงานราชการมีแผนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศหรืออยู่ในระหว่างการร่างแผน และปัญหาอุปสรรคการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานของรัฐจำแนกได้เป็น ๓ ประเภทหลัก ได้แก่ ประเภทที่ ๑ ปัญหาด้านบุคลากรของรัฐ ได้แก่ ขาดผู้บริการด้านไอที (Chief Information Officer - CIO) ผู้บริหารไม่สนใจ ไม่เข้าใจ ส่งผลให้ขาดการสนับสนุนอบรมให้ผู้ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้หน่วยงาน หน่วยงานของรัฐประสบภาวะขาดแคลนนักวิชาการคอมพิวเตอร์อย่างมาก ประเภทที่ ๒ ปัญหาด้านข้อมูลของรัฐ ได้แก่ ปัญหาที่รัฐไม่มีข้อมูลพร้อมสำหรับระบบสารสนเทศ ส่วนหนึ่งเพราะขาดงบประมาณซื้อข้อมูลอย่างต่อเนื่อง ในกรณีที่มีข้อมูลแล้วก็มักไม่เก็บให้เป็นระเบียบ และยังคงเก็บในรูปแบบกระดาษเพราะระเบียบสารบรรณบังคับไว้ ข้อมูลที่หน่วยงานมีก็ไม่เปิดเผย เพราะกฎระเบียบกักตุนในการระบุว่าข้อมูลใดเป็นความลับ หรือข้อมูลใดสามารถเปิดเผยได้ อีกทั้งในกรณีที่ยอมเปิดเผยระบบสารสนเทศของรัฐก็ยังเชื่อมแลกเปลี่ยนข้อมูลกันไม่ได้โดยตรง เพราะข้อมูลเหมือนกันแต่เก็บในรูปแบบต่างกัน ความซ้ำซ้อนและค้ำกันของข้อมูลเหล่านี้ยิ่งทำให้ผู้บริหารไม่ใช้ข้อมูล เพราะไม่แน่ใจในคุณภาพข้อมูล ในกรณีที่ข้อมูลมีคุณภาพ ผู้บริหารก็ยังไม่ได้ใช้เพราะเจ้าหน้าที่ระดับล่างสรุปขึ้นไปไม่ถูก และประเภทที่ ๓ ปัญหาด้านระบบบริการ/บริหารของรัฐ ได้แก่ ปัญหาที่รัฐไม่มีทิศทางแน่นอนในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพ เพราะรัฐไม่มีแผนงานเทคโนโลยีสารสนเทศระดับประเทศ แม้รัฐจะมีแผนระดับกระทรวง ทบวง กรม แผนดังกล่าวก็มักขาดการทบทวน และมักไม่ได้รับการปฏิบัติตาม งบประมาณด้านฮาร์ดแวร์มากกว่าซอฟต์แวร์ งบมักมีไม่พอ และการที่ต้องขอล่วงหน้า ๒ ปีทำให้วางแผนลำบาก แม้มียกแล้วก็ยังประสบปัญหาว่าจ้างที่ปรึกษา ที่ขาดเป็นพิเศษคือที่ปรึกษาที่เป็นกลางในการเขียนข้อกำหนดของคอมพิวเตอร์ แม้รัฐว่าจ้างพัฒนาระบบได้แต่รัฐก็ยังขาดผู้เชี่ยวชาญที่ช่วยติดตามประเมินคุณภาพระบบในการตรวจรับ ผนวกกับช่องโหว่ในการตรวจรับ จัดซื้อ จัดจ้าง อันเนื่องมาจากการอิงระเบียบพัสดุที่ไม่สอดคล้องกับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อาจทำให้ระบบสารสนเทศที่ได้มาไม่ได้คุณภาพอย่างที่ควร แม้นหน่วยงานของรัฐจะมีระบบสารสนเทศที่มีคุณภาพแล้ว ก็มักไม่ใช้ระบบร่วมกันพัฒนาซอฟต์แวร์แบบเดียวกัน

<sup>๒๖</sup>จิตตภัทร เครือวรรณ และคณะ, ไอทีเพื่อการปฏิรูปภาครัฐ, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร : ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, ๒๕๕๓), ๓๔๙ หน้า.

การใช้ระบบก็มักยึดติดกับขั้นตอนเดิม ทำให้ไม่เพิ่มประสิทธิภาพ เทคโนโลยีช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ในแง่ความเร็ว และความประหยัดเงินในการสื่อสารอย่างอินเทอร์เน็ตก็ไม่ได้รับการสนับสนุนให้ใช้

มนตรี รูปสุวรรณ์<sup>๒๘</sup> ได้รับทุนสนับสนุนจากสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเพื่อวิจัย เรื่อง "แนวทางในการเพิ่มพูนสมรรถนะของสภาผู้แทนราษฎรไทย : ศึกษาเฉพาะกรณีคณะทำงาน ของคณะกรรมการผู้ช่วยดำเนินงานของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร การให้บริการข้อมูลทางวิชาการ และ สวัสดิการของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร" ผลของการวิจัยโดยเฉพาะกรณีการให้ข้อมูลทางวิชาการ แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรพบว่า ยังไม่สามารถตอบสนองของความต้องการข้อมูลอย่างเร่งด่วน ครบถ้วน สมบูรณ์ และไม่เป็นที่พอใจ ปัญหาด้านการให้บริการ การปฏิบัติงานด้านข้อมูลขาดการ ส่งเสริมประสานงานอย่างเป็นระบบ

สมบุญณวัฒน์ สัตยารักษ์วิทย์<sup>๒๙</sup> ได้ทำการศึกษาเรื่อง "การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การ อันเนื่องมาจากเทคโนโลยีสารสนเทศ : กรณีขององค์การไทย" จากจำนวน ๙ องค์การตัวอย่าง ที่มี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระดับก้าวหน้าและเป็นองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การ ผลการศึกษาพบว่า การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์การเหล่านี้ มีสาเหตุมาจากสิ่งอื่น ๆ เช่น ความจำเป็นในการแข่งขัน และเป็นนโยบายของผู้บริหาร เป็นต้น มิได้มีสาเหตุมาจากการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือการใช้ระบบสารสนเทศ

ครรชิต มาลัยวงศ์ และคณะ<sup>๓๐</sup> ทำการศึกษาเรื่อง "ผลกระทบของเทคโนโลยีต่อระบบ ราชการไทย เสนอต่อสำนักงานเลขาธิการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.)" ประกอบด้วยการศึกษาผล กระทบและหรือปัญหาในการนำเทคโนโลยีมาใช้ ด้วยวิธีสังเกตแบบสอบถามและการประชุมโต๊ะกลม พบว่าเทคโนโลยีสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้น แต่ก็มีผลกระทบอื่น ๆ ด้วย นอกจากนี้ยังได้ทำการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการศึกษาเอกสาร สังเกต และสัมภาษณ์ พบว่าการนำ คอมพิวเตอร์มาใช้มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเช่นกัน

<sup>๒๘</sup>มนตรี รูปสุวรรณ์,แนวทางในการเพิ่มพูนสมรรถนะของสภาผู้แทนราษฎรไทย : ศึกษาเฉพาะกรณี คณะทำงานคณะกรรมการผู้ช่วยดำเนินงานของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ,การให้บริการข้อมูลทางวิชาการ และสวัสดิการของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร, (รายงานการวิจัย, ๒๕๓๘), ๑๗๓ หน้า.

<sup>๒๙</sup>สมบุญณวัฒน์ สัตยารักษ์วิทย์, การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การอันเนื่องมาจากเทคโนโลยีสารสนเทศ : กรณีขององค์การไทย, (วารสารพัฒนบริหารศาสตร์ ปีที่ ๓๘ ฉบับที่ ๑ มกราคม-มีนาคม ๒๕๔๑), หน้า ๑๙-๔๔.

<sup>๓๐</sup>ครรชิต มาลัยวงศ์ และคณะ, ผลกระทบของเทคโนโลยีต่อระบบราชการไทย, (รายงานการวิจัย, ม.ป.ป.), ๑๓๐ หน้า.

สุพจน์ โกสียะจินดา<sup>๓๐</sup> ศึกษาเรื่อง "การว่าจ้างพัฒนาระบบงาน IT IT-OUTSOURCING" พบความจริงว่ามีการบริหารโครงการอย่างไม่ถูกต้องตั้งแต่เริ่มจนจบโครงการ ผู้ว่าจ้างอาจจะไม่รู้ครอบคลุมทั้งระบบ ส่วนผู้รับจ้างเข้ามาพัฒนาระบบงานให้ แม้จะมีความรู้ความชำนาญแต่ก็ไม่รู้ อย่างต่องแท้ว่ากระบวนการทำงาน กฎ ระเบียบ วิธีการทำงาน ตลอดจนวัฒนธรรมองค์กรของผู้ว่าจ้างเป็นอย่างไร เมื่อทำงานร่วมกัน ความขัดแย้งจึงเกิดขึ้น จึงเสนอให้ (๑) มีการปรับเข้าหากัน (Alignment) (๒) ศึกษาหาความต้องการของระบบงานให้ดีที่สุด (๓) จัดทำเป็นเอกสารเงื่อนไขการว่าจ้าง (Term of Reference - T.O.R.) และ (๔) ปฏิสัมพันธ์สารสนเทศ (Information Dependency Map - IDM)

ตลอดกาลทบทวนวรรณกรรม (review of literature) เพื่อนำมาเป็นตัวแบบในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาพยายามคัดเลือกแนวคิด ทฤษฎี และองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ ครอบคลุมขอบเขตของการศึกษา ซึ่งประกอบด้วยหลักการบริหาร โดยมีแนวคิดสำคัญว่าทุกองค์การจะต้องกำหนดการบริหาร การวางแผนที่ยืดหยุ่นประสงค์/เป้าหมาย หลักการมีส่วนร่วม การประสานงาน การวางแผน การควบคุม เป็นต้น นอกจากนี้ยังได้นำตัวแบบด้านพฤติกรรมองค์กรและทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย บุคลิกภาพ การรับรู้ ทักษะสติ การเรียนรู้ ความร่วมมือ และองค์การแห่งการเรียนรู้ และแนวคิดวิชาการด้านเทคโนโลยีการพัฒนาฐานข้อมูล มาใช้เชื่อมโยงระหว่างทฤษฎีกับการปฏิบัติ และสุดท้ายคือผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษามุ่งหวังที่จะนำวิชาการเหล่านี้ไปพิสูจน์และประยุกต์ใช้ ในชีวิตจริง ซึ่งจะได้นำเสนอในการวิเคราะห์ของบทที่ ๔ ต่อไป

<sup>๓๐</sup> สุพจน์ โกสียะจินดา.การว่าจ้างพัฒนาระบบงาน IT – IT Outsourcing. พิมพ์ครั้งที่ ๑. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอ็มไอที คอนซัลตัง จำกัด, ๒๕๔๗.

## โครงการตามแผนพัฒนาข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ในบทนี้ผู้ศึกษาจะได้แนะนำภาพรวมของโครงการตามแผนพัฒนาข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้เพื่อปูพื้นฐานความรู้ และเพื่อเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ ประกอบด้วย ความเป็นมา วัตถุประสงค์ของโครงการ การใช้จ่ายงบประมาณ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบงานที่พัฒนา และระบบงานที่จะดำเนินการ ๓ ด้านหลัก

กล่าวได้ว่าโครงการตามแผนพัฒนาข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีต้นกำเนิดจาก ผลงานการศึกษาวิจัยในสมัยของประธานรัฐสภา นายอุทัย พิมพ์ใจชน ที่มุ่งหวังจะปฏิรูประบบ การบริหารจัดการ โครงสร้าง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบข้อมูล ตลอดจนภูมิทัศน์ภายใน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร งานศึกษาพบว่าในส่วนของด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมี ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความหลายหลายของระบบการจัดเก็บระบบฐานข้อมูลมีความซ้ำซ้อน และ ข้อมูลยังไม่เข้าสู่ระบบจัดการเอกสาร (Document Management) มีผลให้สำนักงานฯ ได้จัดทำ โครงการตามแผนพัฒนาข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศขึ้น โดยมุ่งหวังให้สำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎรเป็นศูนย์บริการข้อมูลสารสนเทศด้านนิติบัญญัติที่ตอบสนองต่อการใช้งานของ สมาชิกรัฐสภา กรรมการ ผู้ที่เกี่ยวข้องในวงงานรัฐสภาและประชาชน ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อความต้องการ

### ๓.๑ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศของรัฐสภาให้มีความสมบูรณ์ ทันสมัย และได้มาตรฐานยิ่งขึ้น
๒. ส่งเสริมสมรรถนะการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว
๓. เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของรัฐสภาทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์สู่สาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ
๔. ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองในระบบประชาธิปไตยมากยิ่งขึ้น
๕. เสริมสร้างให้รัฐสภามีบุคลากรที่มีศักยภาพในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของรัฐสภาได้อย่างมีประสิทธิภาพ



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

### ๓.๒ งบประมาณ

ในเบื้องต้นกำหนดงบประมาณรวมทั้งสิ้น ๒๕๙,๒๗๙,๒๐๐ บาท แบ่งเป็น

ปีงบประมาณ ๒๕๔๕	เป็นเงิน	๕๕,๔๔๓,๐๐๐ บาท
ปีงบประมาณ ๒๕๔๖	เป็นเงินประมาณ	๙๗.๓ ล้านบาท
ปีงบประมาณ ๒๕๔๗	เป็นเงินประมาณ	๖๘.๒ ล้านบาท
ปีงบประมาณ ๒๕๔๘	เป็นเงินประมาณ	๓๕.๗ ล้านบาท
ปีงบประมาณ ๒๕๔๙	เป็นเงินประมาณ	๒.๕ ล้านบาท

### ๓.๓ ระยะเวลาดำเนินการ

โครงการฯ นี้มีระยะเวลา ๕ ปี (ปีงบประมาณ ๒๕๔๕ - ๒๕๔๙)

### ๓.๔ ระบบงานของโครงการตามแผนพัฒนาข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระบบงานที่จะดำเนินการเพื่อให้บรรลุนโยบายที่กำหนดไว้ เป็นระบบงานที่มุ่งพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของรัฐสภาในภาพรวม ๓ ด้าน รวม ๒๐ โครงการ ซึ่งแต่ละโครงการมีระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดต่าง ๆ กัน ปี พ.ศ. ในวงเล็บท้ายแต่ละโครงการหมายถึงช่วงปีที่จะดำเนินการ

#### ด้านการพัฒนาระบบข้อมูล

ระบบงานมุ่งที่จะแก้ปัญหาและลดข้อจำกัดของการให้บริการด้านข้อมูล ที่เกิดจากความหลากหลายของการพัฒนาในแต่ละช่วงเวลาและโดยเทคโนโลยีที่แตกต่างกันอันเป็นอุปสรรคต่อการเรียกใช้และเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้งานของรัฐสภาในแต่ละกลุ่ม อีกทั้งเพื่อสร้างระบบจัดเก็บและสืบค้นข้อมูลที่ได้มาตรฐานสำหรับข้อมูลที่ยังไม่ได้รับการพัฒนาเข้าสู่ฐานข้อมูลรัฐสภา โดยมีโครงการย่อยที่จะดำเนินการทั้งหมด จำนวน ๗ โครงการ ดังนี้

๑. การพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศของรัฐสภา (พ.ศ. ๒๕๔๕ - ๒๕๔๗)
๒. การพัฒนาระบบการจกรายงานการประชุมสภา (พ.ศ. ๒๕๔๖)
๓. การพัฒนาฐานข้อมูลวิชาการเพื่อให้บริการสมาชิกรัฐสภา (พ.ศ. ๒๕๔๖ - ๒๕๔๙)
๔. การพัฒนาและเผยแพร่ข้อมูลในวงงานรัฐสภาผ่านระบบเครือข่ายสากล (Internet) (พ.ศ. ๒๕๔๖)
๕. การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS) (พ.ศ. ๒๕๔๖)
๖. การพัฒนาฐานข้อมูลการต่างประเทศของรัฐสภา (พ.ศ. ๒๕๔๖ - ๒๕๔๙)
๗. การเพิ่มประสิทธิภาพและระบบงานในวงงานรัฐสภาด้านต่างประเทศ (พ.ศ. ๒๕๔๖ - ๒๕๔๙)

### ด้านพัฒนาการให้บริการและการเข้าถึงข้อมูล

การพัฒนากระบวนการให้บริการและการเข้าถึงข้อมูล การพัฒนาระบบในบริบทของการให้บริการบริการในลักษณะ ๔ ท คือ ที่เดียว ทั้ดไทย ทุกเวลา ซึ่งหมายรวมถึงการปรับปรุงสถานที่ให้บริการ ระบบเครือข่าย สายสัญญาณ เครื่องมือ และอุปกรณ์ ตลอดจนนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยต่าง ๆ มาสนับสนุน ด้านการให้บริการและเข้าถึง ข้อมูลสารสนเทศของรัฐสภาของสมาชิกรัฐสภา กรรมการ ผู้ใช้ในวงงานของรัฐสภาและ ประชาชน ให้เป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว โดยมีโครงการย่อยที่จะดำเนินการทั้งหมด จำนวน ๑๑ โครงการ ดังนี้

๑. ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีสารสนเทศของรัฐสภา (พ.ศ. ๒๕๕๕)
๒. การจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ในการนำเสนอข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาในที่ ประชุมสภา คณะกรรมการ สมาชิกรัฐสภา และข้าราชการ (พ.ศ. ๒๕๕๕)
๓. การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศแก่สมาชิกรัฐสภาบริเวณรอบห้องประชุมสภา (พ.ศ. ๒๕๕๖)
๔. การประชาสัมพันธ์กำหนดการประชุมสภาและคณะกรรมการและบริการขั้นพื้นฐาน (พ.ศ. ๒๕๕๖)
๕. การเชื่อมต่อระบบเครือข่ายรัฐสภาภายในบริเวณอาคารรัฐสภากับระบบเครือข่าย ภายนอกรัฐสภาด้วยสายเคเบิลใยแก้วนำแสง (Optical fiber) (พ.ศ. ๒๕๕๖)
๖. การจัดหาและติดตั้งระบบเครือข่ายชนิดไร้สาย (wireless) ภายในบริเวณอาคารรัฐสภา (พ.ศ. ๒๕๕๕ - ๒๕๕๖)
๗. การเชื่อมต่อระบบเครือข่ายรัฐสภากับเครือข่ายระบบทางด่วนข้อมูลมหาดไทย (พ.ศ. ๒๕๕๕)
๘. การให้บริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์ส่วนภูมิภาคแก่สมาชิกรัฐสภาผ่านระบบทางด่วน ข้อมูลของกระทรวงมหาดไทย (พ.ศ. ๒๕๕๖)
๙. จัดชุดอุปกรณ์เพื่อการสืบค้นข้อมูลของรัฐสภาโดยการเข้าคอมพิวเตอร์แบบโน้ตบุ๊ก รวมทั้งอุปกรณ์การเข้าถึงข้อมูล จำนวน ๕๐๐ ชุด (พ.ศ. ๒๕๕๕ - ๒๕๕๗)
๑๐. การเพิ่มประสิทธิภาพระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายของรัฐสภา (พ.ศ. ๒๕๕๖)
๑๑. การจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ที่ยังขาดและทดแทนเครื่องเก่าที่เสื่อม สภาพ (พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๕๘)



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

เป็นเอกสารทั้งหมดที่ปรากฏในเอกสารรายงานนี้  
จัดทำเพื่อการศึกษาระดับสูงและเรียนรู้ออนไลน์  
มีอำนาจเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใด ๆ ที่สิ้น

## ด้านพัฒนาการให้บริการและการเข้าถึงข้อมูล

การพัฒนาระบบการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลของรัฐสภาสู่สาธารณชนด้วยระบบอินเทอร์เน็ต โดยมีเป้าหมายที่จะแก้ปัญหาของการเผยแพร่ข้อมูลของรัฐสภาทางระบบอินเทอร์เน็ตที่มีข้อจำกัดในด้านจำนวนบุคลากรที่ดูแลและพัฒนาระบบข้อมูล ปัญหาของข้อมูลที่ไม่ทันสมัยและยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มผู้ใช้งานของรัฐสภา รวมทั้งประชาชน ความต้องการขจัดปัญหาการนำข้อมูลจากฐานข้อมูลขึ้นสู่ระบบอินเทอร์เน็ตโดยอัตโนมัติโดยไม่จำเป็นต้องมาจัดเตรียมใหม่ รวมทั้งเพื่อให้รัฐสภาสามารถใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของรัฐสภา ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนทุกระดับในลักษณะของการสื่อสารได้ตอบสนองทาง ตลอดจนจะมีการวางรากฐานของการพัฒนาประชาธิปไตยไปยังเด็กและเยาวชนซึ่งจะเป็นกำลังของการพัฒนาระบบประชาธิปไตยที่เข้มแข็งและยั่งยืนต่อไปโดยใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นสื่อซึ่งจะเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาประเทศตามโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีโครงการย่อยที่จะดำเนินการ จำนวน ๒ โครงการ ดังนี้

๑. การพัฒนาเครือข่ายระบบสารสนเทศของรัฐสภาสำหรับสมาชิกรัฐสภาและประชาชนทั่วไป (พ.ศ.๒๕๔๕ - ๒๕๔๗)

๒. การพัฒนาเครือข่ายระบบสารสนเทศของรัฐสภาสำหรับเด็กและเยาวชน (พ.ศ. ๒๕๔๕ - ๒๕๔๗)

ในลำดับต่อไปจะได้ศึกษามุ่งหาคำอธิบายเกี่ยวกับปรากฏการณ์ หรือสภาพความจริงในกระบวนการเมื่อนำโครงการตามแผนพัฒนาข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติจริง ๆ แล้ว โดยจะเน้นด้านการบริหารโครงการระบบงานเป็นหลัก



Legislative Institutional Repository of Thailand

เนื้อหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารรายงานนี้

จัดทำเพื่อการศึกษาและเรียนรู้ตามหลักสูตรเท่านั้น

มิอาจนำไปเป็นเหตุในการฟ้องร้องได้ ๆ ทั่วคัน

## บทที่ ๔

### ผลการวิเคราะห์

โครงการตามแผนพัฒนาข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีระยะเวลาดำเนินการต่อเนื่อง ๕ ปี ตั้งแต่ปีงบประมาณ ๒๕๔๕ ดำเนินการมาแล้วเป็นเวลา ๓ ปี โดยกำหนดเป้าหมายและแนวทางปฏิบัติของโครงการไว้อย่างชัดเจน ได้รับอนุมัติในหลักการด้วยงบประมาณมากกว่าสองร้อยล้านบาท ประกอบด้วย ๓ ด้าน รวมทั้งสิ้น ๒๐ โครงการ เฉพาะด้านการพัฒนาระบบข้อมูลรวม ๗ ระบบงาน ด้านพัฒนาการให้บริการและการเข้าถึงข้อมูล ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเรื่องของการจัดหา Hardware เครื่องมือและอุปกรณ์ต่อพ่วงต่าง ๆ จำนวน ๑๑ โครงการ และด้านพัฒนาการให้บริการและการเข้าถึงข้อมูล จำนวน ๒ โครงการ ซึ่งสองโครงการนี้เป็นโครงการตามนโยบายของผู้บริหารในขณะนั้นที่มุ่งหวังให้จัดทำเว็บไซต์ของรัฐสภา เพื่อเพิ่มช่องทางการมีส่วนร่วมของประชาชน และเยาวชน เนื่องจากมีมากถึง ๒๐ โครงการดังนั้นจึงมีเกือบทุกสำนักในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเข้าร่วมบริหารโครงการ โดยมีสำนักสารสนเทศเป็นหน่วยงานหลัก ทั้งนี้ทั้งแบบฐานข้อมูลเฉพาะด้านที่มีหน่วยงานเดียวเป็นเจ้าของ และแบบฐานข้อมูลที่ต้องอาศัยหลายหน่วยงานในการพัฒนาข้อมูล

ความเป็นจริงเมื่อปฏิบัติผู้ศึกษาพบว่าด้านการพัฒนาระบบข้อมูล ทั้ง ๗ ระบบงานนั้นมี ๒ ระบบงานที่ควรศึกษาในเวลาอันจำกัดนี้ ด้วยขั้นตอนการพัฒนาระบบงานเต็มไปด้วยปัญหาและอุปสรรค อันเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ มากมาย ทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร โครงการต้องเผชิญกับพฤติกรรมและการปฏิบัติ ปฏิสัมพันธ์ของบุคคล กลุ่มบุคคล สมรรถนะ และความร่วมมือ เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบสืบเนื่องมาถึงปัจจุบัน ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้จะศึกษาเฉพาะ ๒ ระบบงาน ดังนี้

- โครงการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศของรัฐสภา (OCR)
- โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS)

เพื่อที่จะทราบสาเหตุแท้จริงของปัญหาและอุปสรรค ผู้ศึกษาใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยอาศัยกรอบแนวคิดและทฤษฎีจากบทที่ ๒ และนำข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร (Documentary Research) การสัมภาษณ์ (In-depth Interview) การสังเกต (Observation) อย่างใกล้ชิดกับผู้ปฏิบัติงาน ผู้ประสานงาน และผู้พัฒนาโปรแกรม (โปรแกรมเมอร์) ประกอบกับผู้ศึกษาปฏิบัติงานร่วมกับคณะกรรมการหลายคณะที่เกี่ยวข้องกับ

โครงการเหล่านี้ และโดยเฉพาะเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการพัฒนาระบบงาน จึงทำให้ทราบข้อมูลและปัญหาอุปสรรคที่แท้จริงมากขึ้น และนำมาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ ตามกรอบสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ในบทที่ ๑ พบว่ามีปัจจัยเกื้อหนุนส่งเสริมหรือขัดขวางความสำเร็จ ของกระบวนการพัฒนาระบบงานในแต่ละระดับแตกต่างกัน ซึ่งจะได้นำเสนอเป็นลำดับไป

#### ๔.๑ สมมติฐานข้อที่ ๑

การบริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการวางแผนและการควบคุมองค์การ และ ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของโครงการตามแผนพัฒนาข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วง ระยะเวลา ๓ ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๕ - ๒๕๔๗

##### การวิเคราะห์สมมติฐานข้อที่ ๑

แผนหรือโครงการทั้งหลายแม้ว่าจะมีการร่างไว้อย่างดีตามหลักวิชาการน่าเชื่อถือ แต่ถ้า นำไปปฏิบัติไม่ถูกต้องภายใต้การบริหาร หรือสถานการณ์แวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวยแล้ว โครงการ นั้นก็ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้นประสิทธิภาพในการวางแผนและการควบคุมจึงเป็นเรื่อง สำคัญที่ผู้บริหารองค์การหรือผู้รับผิดชอบโครงการจะต้องเข้าใจความหมายของ "การวางแผน" และกระบวนการบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์ ต้องสามารถควบคุมเงื่อนไขสำคัญทั้ง ๕ ประการให้ ได้คือ (๑) ต้องมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายชัดเจน(๒) มีการมอบหมายงาน (๓) มีมาตรฐานใน การทำงาน (๔) มีระบบวัดผลในการปฏิบัติงาน และ (๕) มีระบบให้คนให้โทษ

จากการศึกษาเกี่ยวกับความเป็นมาของโครงการตามแผนพัฒนาข้อมูลและเทคโนโลยี สารสนเทศ และการใช้งานระบบสารสนเทศของรัฐสภา พบว่ามีแรงผลักดัน (force) มาจาก ๒ สิ่ง คือ ผู้บริหาร และตัวระบบงาน ตามรายละเอียดความเป็นมาของโครงการตามแผนพัฒนาข้อมูล และเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ได้กล่าวไว้ในบทที่ ๓ ระบุวัตถุประสงค์ไว้อย่างชัดเจนว่าเพื่อพัฒนา ระบบข้อมูลสารสนเทศของรัฐสภาให้มีความสมบูรณ์ ทันสมัย และได้มาตรฐานยิ่งขึ้น ให้สามารถ ตอบสนองความต้องการใช้งานของมวลสมาชิกรัฐสภาให้กว้างขวางและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีลักษณะพิเศษตามที่ได้กล่าวไว้แล้วในบทที่ ๓ ว่ามีลักษณะสั่งการจากระดับบนสู่ล่าง (Topdown) ไม่ได้มาจากแนวคิดหรือความต้องการใช้ระบบสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานแต่ละ บุคคล/กลุ่มคน กล่าวคือบทบาทของผู้บริหารจะเข้ามาเกี่ยวข้องอย่างมากในขั้นการกำหนด นโยบาย (policy) และการออกแบบโครงการเท่านั้น ส่วนการดำเนินงานและการควบคุมการ พัฒนาระบบงานตลอดเวลา ๓ ปี เป็นหน้าที่ของคณะกรรมการจัดจ้าง คณะกรรมการตรวจรับ เจ้าหน้าที่ของสำนักสารสนเทศ เจ้าหน้าที่จากสำนักต่าง ๆ ซึ่งบทบาทค่อนข้างน้อย โดยมี

คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศของรัฐสภาซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นนักการเมืองและผู้ทรงคุณวุฒิ จากภายนอกเป็นผู้กำหนดนโยบายหลัก

บทบาทของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติจะเริ่มเข้ามาเกี่ยวข้องและเริ่มเข้าใจโครงการ เมื่อตนเองได้เข้ามาสัมผัสหรือเมื่อเจ้าหน้าที่สำนักสารสนเทศในฐานะผู้ประสานงานพร้อมกับเจ้าหน้าที่บริษัท เริ่มเข้าไปดำเนินงานขั้นต้น คือการศึกษาความต้องการใช้งานตามหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรซึ่งมีถึง ๒๓ หน่วยงาน จากการศึกษาและติดตามการพัฒนาทั้ง ๒ ระบบงานพบว่า ยังมีกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่ไม่เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ในการนำระบบสารสนเทศหรือระบบการจัดเก็บข้อมูลด้วยการประมวลผลคอมพิวเตอร์มาใช้งาน ไม่เข้าใจถึงประโยชน์ที่จะได้รับ และไม่เข้าใจบทบาทของตนเองในระบบงานใหม่ที่มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดซึ่งเกิดจากประสบการณ์ทำงานจริงของผู้ศึกษาเอง คือ ระบบข้อมูลสารสนเทศของรัฐสภา หรือที่เรียกกันสั้น ๆ ว่า OCR ซึ่งเป็นโครงการ High light โครงการหนึ่ง สำหรับปีงบประมาณ ๒๕๔๕ งบประมาณในการจัดจ้าง ๖,๕๐๐,๐๐๐ บาท และตรวจรับงานไปเมื่อประมาณปลายปี ๒๕๔๗ ซึ่งก็เลยกำหนดมาเป็นเวลาถึง ๒ ปี ถึงแม้ว่าการพัฒนาจะมีการตรวจรับงานเรียบร้อยแล้ว แต่อาจกล่าวได้ว่าประสบความสำเร็จเพียงบางส่วน พบว่าระบบงานยังไม่มีผู้ใช้งาน เรื่องนี้มิใช่ว่าผู้ปฏิบัติไม่เข้าใจบทบาทของคอมพิวเตอร์หรือระบบงาน ทุกหน่วยงานได้รับการฝึกอบรม พื้นฐานการให้นำเข้าข้อมูล และหลายหน่วยงานรู้จักกับการใช้คอมพิวเตอร์จัดเก็บข้อมูลดี เช่น สำนักบริหารงานกลาง สำนักกรรมาธิการ สำนักประชุม แต่สิ่งที่เป็นอุปสรรคของโครงการคือ จุดมุ่งหมายที่แตกต่างกัน ความแตกต่างของคน ความแตกต่างของประเภทงาน และวัฒนธรรม (culture) ของแต่ละหน่วยงาน กล่าวคือ งานประจำจะถูกกำหนดจากสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จำนวนมากที่ต้องดูแล เช่น งานบริการสมาชิกและงานจัดการประชุม ซึ่งต้องทำต่อเนื่องตลอดเวลา ในขณะที่การพัฒนาโปรแกรมและการออกแบบระบบงานก็ต้องการเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจริงร่วมทดสอบระบบและนำเข้าข้อมูล ภายใต้สภาวะการณ์ที่ไม่เอื้ออำนวยโครงการก็ไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์เป้าหมายที่ตั้งไว้

เพื่อจะชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของการบริหารกับการดำเนินการตามโครงการ ซึ่งผู้ศึกษา ได้มีโอกาสร่วมเป็นคณะกรรมการจัดจ้างของโครงการระบบข้อมูลสารสนเทศของรัฐสภา และในช่วงปี ๒๕๔๗ ได้มีโอกาสร่วมประชุมหลายครั้งในฐานะผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศของรัฐสภา และการเชิญประชุมของท่านเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเพื่อแก้ไขปัญหาลำบากของโครงการฯ จึงมุ่งประเด็นการบริหารโดยยึดวัตถุประสงค์และได้วิเคราะห์แยกเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

เนื้อหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารราชการนี้  
จัดทำเพื่อการศึกษาและเรียนรู้ตามหลักสูตรเท่านั้น  
มิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใด ๆ ที่สุด

๑. ข้อจำกัดเรื่องระยะเวลาเป็นประเด็นหนึ่งที่ปีบริตให้องค์การต้องรีบร้อนมุ่งจะใช้จ่ายเงินงบประมาณโดยอาจขาดความละเอียดเรื่องการวางแผนและควบคุมงาน ดังปรากฏในสัญญาการจ้างซึ่งค้นคว้าพบว่าวันที่ทำสัญญาจ้างโครงการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศของรัฐสภา (OCR) คือ ๑๕ สิงหาคม ๒๕๔๕ (วันสิ้นสุดสัญญา ๑๕ พฤษภาคม ๒๕๔๖) ซึ่งเกือบจะสิ้นปีงบประมาณ ๒๕๔๕ แล้ว

๒. การบริหารขาดความกล้าหาญที่จะตัดสินใจและตรวจสอบประเมินผลคุณภาพระบบเป็นระยะ ๆ ทั้งนี้เป็นเพราะการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นศาสตร์เฉพาะด้านที่ต้องอาศัยผู้เชี่ยวชาญ

๓. ปัญหาอุปสรรคของผู้บริหารคือ ผู้บริหารจะเข้ามาเกี่ยวข้องกับฐานะประธานกรรมการและกรรมการชั้นวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Plan) ในระยะต้น ๆ โดยร่วมกับคณะทำงานในรูปของกรรมการ ข้อเท็จจริงคือผู้บริหารมักจะมีภาระหน้าที่ความรับผิดชอบในงานต่าง ๆ มากมาย และไม่มีเวลาร่วมประชุม อาจกล่าวได้ว่าการมีส่วนร่วมของผู้บริหารมีน้อยมาก

๔. การปรับเปลี่ยนโครงสร้าง เช่น เพิ่มกลุ่มงานนโยบายและแผน หรือการเปลี่ยนแปลงผู้บริหาร เช่น สำนักสารสนเทศ พบว่าระหว่างที่โครงการดำเนินงานมีการสับเปลี่ยนผู้อำนวยการสำนักถึง ๓ ท่าน (๑) ปี ๒๕๔๕ นายอนุช ชาญฐิติเสรี (๒) ๓๐ พฤษภาคม ๒๕๔๕ ร้อยเอกหญิง สุวัฒนา เหลืองไตรรัตน์ รักษาการผู้อำนวยการสำนักฯ และ (๓) ต้นปี ๒๕๔๗ นางศิษฏี ทรัพย์ศิริ ทำให้ขาดความต่อเนื่องของการดำรงตำแหน่ง ขาดความต่อเนื่องของโครงการไปบ้าง ขาดความเข้าใจในสภาพปัญหาเดิม

๕. การเปลี่ยนแปลงผู้บริหารสายการเมือง แม้แต่การเพิ่มจำนวนของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเป็น ๕๐๐ คนตามรัฐธรรมนูญ ๒๕๔๐ ก็เป็นปัจจัยแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารโครงการ กล่าวคือ สำนักงานฯ ไม่สามารถเป็นตัวของตัวเองได้เลย เนื่องจากต้องจัดสถานที่ให้กับสมาชิกโดยการเพิ่มพื้นที่ใช้สอยให้มากขึ้น จึงจำเป็นต้องย้ายบางหน่วยงานไปอยู่อาคาร ๓ แห่ง คือ อาคารทิปโก้ ถนนพระรามหก และอาคารธนาคารทหารไทย (เก่า) และอาคารถนนประดิพัทธ์ ส่งผลกระทบต่อโครงการ สำนักงานฯ ต้องเพิ่มงบประมาณด้านฮาร์ดแวร์ อุปกรณ์เครือข่าย (network) และระบบสื่อสารข้อมูลโดยการเช่าสายสัญญาณ (leased line) เชื่อมโยงระหว่างอาคารทิปโก้ อาคารประดิพัทธ์ และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ถนนอุทองใน จะเห็นว่าบริบทที่เป็นอุปสรรคขององค์การมิได้คาดคิดหรือเตรียมการมาก่อนว่าจะเกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงานตามโครงการ ซึ่งในประเด็นนี้มีผลโดยตรงกับสถานที่ติดตั้ง Hardware ของโครงการอย่างยิ่ง

๖. แผนงานและการควบคุมโครงการที่กำหนดไว้ยังห่างไกลความเป็นจริงมาก เนื่องจากขาดการศึกษาความต้องการจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในองค์กร ข้อกำหนดคุณลักษณะไม่ชัดเจน

สำหรับผู้ปฏิบัติงานแล้วการเริ่มต้นทำงานโครงการมีลักษณะทำงานเท่าที่รู้ คือรู้ว่ามีแผนงานอะไร มีใครที่คน งบประมาณเท่าไร

๗. นอกจากนี้ยังเกิดจากความต้องการที่ไม่มีการจำกัด (limit) ไว้ตั้งแต่การออกแบบระบบงาน ครั้งแรก ในประเด็นนี้เกี่ยวข้องกับตัวของเจ้าหน้าที่ผู้ร่วมออกแบบด้วยที่ไม่สามารถสรุปลักษณะงานให้ชัดเจนได้ การออกแบบจึงไม่นิ่งพอ จากการสังเกตขณะร่วมวิเคราะห์ระบบงานพบว่า ขาดแคลนบุคลากรระดับผู้บริหาร หัวหน้างาน หรือผู้ที่มีความชำนาญในระบบงานร่วมออกแบบตลอดโครงการ ส่วนใหญ่จะส่งระดับผู้ปฏิบัติงานจริงมา เพราะผู้บริหารที่ไม่มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ จะไม่ค่อยกล้า ในขณะที่เดียวกันก็มีงานราชการประจำที่ต้องบริหาร ดังนั้นจะพบว่าผู้บริหารมักจะระบุให้คนที่รู้เรื่องคอมพิวเตอร์มากกว่าหรือคนที่มีความก้าวหน้าสมัยใหม่มาร่วมแทน ซึ่งเป็นเรื่องที่น่าสนใจทีเดียวเพราะในทางปฏิบัติแล้วขั้นตอนกระบวนการศึกษาความต้องการนี้ ผู้ออกแบบต้องการคุยเรื่องงาน ลักษณะงานที่ทำ ข้อเท็จจริงจากคนที่มีความรู้ประสบการณ์ยาวนาน และถามความต้องการ หรือเรียกว่าการ get requirement มิใช่คุยเรื่องคอมพิวเตอร์ ที่สำคัญที่สุดการเริ่มต้นออกแบบพัฒนาระบบจะต้องจับคนที่รู้มากที่สุด มีความคิด (idea) มากที่สุดเป็นอันดับแรกแล้วจึงขยายความให้กว้างออกไปในแนวดิ่งและแนวนอนในลักษณะการประชุมที่หลากหลายต่อไป

อย่างไรก็ตามยังมีตัวอย่างด้านการบริหารซึ่งคาบเกี่ยวกับเรื่องของ การเรียนรู้ การรับรู้ ทักษะคิด ซึ่งจะขอกล่าวรวมในสมมติฐานลำดับต่อ ๆ ไป เพื่อให้การวิเคราะห์เป็นการรวมประเด็นที่เกี่ยวข้องไว้ด้วยกัน

## ๔.๒ สมมติฐานข้อที่ ๒

บุคลากรในแต่ละหน่วยงานที่ทำการศึกษามีทัศนคติ ความรู้ ความสามารถ ด้านการบริหารและเทคนิคแตกต่างกัน และไม่เพียงพอ

### การวิเคราะห์สมมติฐานข้อที่ ๒

ตามที่กล่าวเป็นพื้นความรู้มาแล้วว่า โครงการนี้มุ่งพัฒนาฐานข้อมูลให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร การจะปฏิบัติตามแผนงานโครงการที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศคอมพิวเตอร์เป็นหลัก (Main) เพื่อพัฒนาระบบงาน และต้องปฏิสัมพันธ์กับหน่วยงานมากมาย ระยะเวลา วัสดุ งบประมาณ อาจเป็นข้อจำกัดอย่างหนึ่ง แต่ปัญหาที่สำคัญคือ พื้นฐานความพร้อมของบุคลากร (เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน) ในที่นี้มีไม่มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์เพียงพออย่างเดียว แต่หมายถึงภูมิหลังด้านความสัมพันธ์กับความมุ่งมั่นในการที่จะทำงาน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ในการศึกษามุ่งให้ความสำคัญกับบุคลากรของหน่วยงานนั้น ๆ โดยมีองค์ประกอบ

**ตัวแปร** ดังนี้ (๑) มีพื้นฐานความเข้าใจด้านการออกแบบระบบงานเพียงใด (๒) มีประสบการณ์ด้านการใช้ระบบฐานข้อมูลหรือไม่ (๓) งานประจำที่ทำอยู่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์หรือมีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการทำงานอย่างต่อเนื่องมากน้อยเพียงใด (๔) ผู้ปฏิบัติงานเคยได้รับการอบรมด้านคอมพิวเตอร์หรือไม่ในระดับใด เหล่านี้จะช่วยเป็นฐานในการวิเคราะห์เพื่อประเมินในเรื่องการเรียนรู้ การรับรู้ ทักษะคิด เพื่อให้ทราบปัญหาและอุปสรรคที่แท้จริงของโครงการ

เนื่องจากระยะเวลาศึกษามีจำกัด จึงกำหนดที่จะศึกษาโครงการระบบข้อมูลสารสนเทศของรัฐบาล หรือที่เรียกว่า OCR และโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร หรือที่เรียกว่า MIS ซึ่งทั้งสองโครงการเป็นระบบที่ต้องใช้ข้อมูลร่วมจากหลายหน่วยงาน และการใช้งานก็โดยหลาย ๆ หน่วยงานเช่นกัน ปัญหาและอุปสรรคจึงมีความหลากหลายเป็นพลวัตกัน ซึ่งจะใช้เป็นหลักในการศึกษาและจะได้วิเคราะห์เป็นลำดับไป

โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร หรือที่เรียกว่า MIS มี ๔ หน่วยงานเกี่ยวข้อง เจ้าของข้อมูลส่วนหนึ่งเคยมีประสบการณ์ในการใช้ระบบข้อมูลบ้าง ขณะเดียวกันผู้บริหารระดับสูงได้ให้ความสำคัญและติดตามการพัฒนาโดยการติดตั้งระบบงานดังกล่าวไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องทำงานสามารถติดตาม (Monitoring) งานได้ ผู้ใช้มีทัศนคติที่ดีต่อระบบงาน ทั้งนี้ผลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับกลาง<sup>๖๖</sup> มีความคิดเห็นสอดคล้องกับนักวิชาการคอมพิวเตอร์<sup>๖๗</sup> ทั้งสองมีความเห็นตรงกันว่า แรงจูงใจจะเกิดจากตัวผู้ใช้และผู้บริหารที่เห็นว่าระบบได้ให้ประโยชน์กับการทำงานของตน จะเห็นได้ชัดในตัวอย่างของผู้ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร มีการนำไปปฏิบัติจริง มีการอบรมการใช้ระบบ การจูงใจให้ผู้ใช้เริ่มใช้งานระบบเริ่มนำเข้าข้อมูลด้วยระบบที่ออกแบบให้เป็น Web Base Application ถึงแม้ว่าปัจจุบันระบบจะเป็นเพียงการเริ่มต้นใช้งานแต่คาดได้ว่าระบบจะมีอายุยืนยาวได้ ตัวอย่างดังกล่าวมิใช่ปัญหาหรืออุปสรรคแต่มุ่งหวังที่จะบอกกล่าวให้เห็นว่า ระบบการเรียนรู้การใช้เทคนิคการบริหารในอีกมุมหนึ่ง ในลำดับต่อไปจะได้วิเคราะห์ถึงปัญหาและอุปสรรคในส่วนที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ การเรียนรู้ ความพร้อมของหน่วยงานที่จะใช้ระบบสารสนเทศร่วมระหว่างหน่วยงาน

ผู้ศึกษาขอยกตัวอย่างระบบงานร่วมที่มีผู้รับผิดชอบพัฒนาระหว่างหน่วยงาน ซึ่งมีปัญหาทั้งระหว่างกระบวนการออกแบบและหลังการพัฒนาเสร็จแล้ว ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามโครงการดังกล่าวด้วย

<sup>๖๖</sup> สัมภาษณ์ เบญจพร สันติชีวะเสถียร, ผู้อำนวยการกลุ่มงานพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์, ๑๐ มกราคม ๒๕๔๘.

<sup>๖๗</sup> สัมภาษณ์ ผดุง เหลืองประมวล, นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ๗, ๑๐ มกราคม ๒๕๔๘.

โครงการระบบข้อมูลสารสนเทศของรัฐสภา หรือที่เรียกว่า OCR มีหน่วยงานรวม ๙ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบ มีเป้าหมายที่จะพัฒนาระบบการจัดเก็บและสืบค้นข้อมูลนอกระบบ เช่น ข้อมูลเอกสารอ้างอิงในการประชุมสภาและคณะกรรมการสิทธิการ ข้อมูลที่เกิดจากการปฏิบัติงานประจำวันของหน่วยงานภายในของรัฐสภา ข้อมูลเอกสารในวงงานรัฐสภา เป็นต้น โดยการพัฒนาและจัดเก็บให้บริการสืบค้นผ่าน Web Browser แบ่งการดำเนินงานออกเป็น ๔ ระยะ (๒๕๔๕ - ๒๕๔๗) โดยระยะที่ ๑ และ ๒ (๒๕๔๕) จะเป็นการจัดหาระบบคอมพิวเตอร์และพัฒนาระบบสืบค้นข้อมูล รวมทั้งการนำเข้าข้อมูลตัวอย่างประมาณ ๑๔,๐๐๐ หน้า ส่วนการดำเนินการในระยะที่ ๓ และ ๔ จะเป็นการนำเข้าข้อมูลรวมทั้งสิ้นประมาณ ๗๐๐,๐๐๐ หน้า โดยมีสำนักสารสนเทศและหน่วยงานอื่น ๆ อีก ๘ สำนักร่วมรับผิดชอบ ตามที่ทราบแล้วว่าโครงการระยะที่ ๑ สำเร็จมาถึง ๒ ปีและเพิ่งดำเนินการเสร็จเมื่อปลายปี ๒๕๔๗ ซึ่งในความเป็นจริงเกือบจะไม่สามารถปิดโครงการระยะแรกได้ ทั้งนี้มีปัจจัยต่าง ๆ ทั้งที่เป็นของบริษัทเอง และปัจจัยที่เกิดจากการบริหารจัดการโครงการด้วย

ที่ผ่านมาเจ้าหน้าที่ของสำนักสารสนเทศคุ้นเคยกับการใช้คอมพิวเตอร์และระบบฐานข้อมูลมากกว่าหน่วยงานอื่นในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ดังนั้นประเด็นของการเรียนรู้ไม่น่าจะใช้ปัญหา ในการวิเคราะห์จึงมุ่งประเด็นไปที่ทำไมระบบจึงล่าช้าและเกือบจะล้มเหลว จากการสอบถามผู้ดูแลระบบ<sup>๓๓</sup> สรุปได้ว่าระบบดังกล่าวเป็นงานทางด้านเทคนิคอย่างมาก มีการเปลี่ยนแปลงการบริหารภายในบริษัท เจ้าหน้าที่ของบริษัทออกจากงาน ส่งผลกระทบต่อสำนักงานในฐานะผู้จ้าง ในอีกแง่หนึ่งผู้ดูแลระบบ (ของทั้งบริษัทฯและสำนักงานฯ) มาจากผู้มีตำแหน่งทางเทคนิคซึ่งอาจขาดหรือไม่มีความชำนาญความเข้าใจลึกซึ้งซึ่งด้านการบริหาร เมื่อมีปัญหาขัดแย้งก็ไม่อาจตัดสินใจหรือหาทางออกที่เหมาะสมได้ อีกทั้งไม่ได้นำผู้ที่เกี่ยวข้องกับโครงการเข้ามามีส่วนร่วมในเวลาอันสมควร เช่น ผู้ชำนาญเฉพาะ เจ้าหน้าที่ผู้มีอำนาจตัดสินใจของบริษัท เป็นต้น ส่งผลให้งานเสร็จล่าช้ากว่ากำหนดมาก หากจะให้การบริหารโครงการ (ไม่ว่าโครงการใด) มีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว จะต้องพิจารณาระบบอย่างเป็นองค์รวม คือไม่แยกส่วน แต่เป็นองค์รวมที่เชื่อมโยงสัมพันธ์กัน ปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นมักจะเข้ามาในลักษณะเป็นองค์รวม จึงต้องเรียกร้องให้หน่วยงานหลายหน่วยได้มาร่วมกันทำ

จากการศึกษาเอกสารของกลุ่มงานพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ พบประเด็น “การรับรู้” ซึ่งเกิดจากการสั่งสมประสบการณ์เดิม ๆ ของเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เฝ้าระวังและตรวจทดสอบการใช้ระบบเพื่อใช้ประกอบการตรวจรับงานว่า ตลอดเวลาที่เฝ้าทดสอบระบบงานนั้น

<sup>๓๓</sup>สัมภาษณ์ วัฒนวัฒน์ วงศ์แก้ว, นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ๗, ๔ มกราคม ๒๕๔๘.

เจ้าหน้าที่มีความคิด (การรับรู้) ว่าระบบไม่สามารถตอบสนองหรือไม่ตรงกับความต้องการ  
ตัวเจ้าหน้าที่เกิดการเรียนรู้ (Learning) ส่งผลต่อทัศนคติ (Attitudes) ทำให้ไม่ค่อยมั่นใจต่อตัว  
ระบบและปฏิเสธการตรวจรับระบบ

#### ๔.๓ สรุป

จากสมมติฐานทั้ง ๒ ข้อเสนอการพิสูจน์โดยใช้กรณีศึกษา ผู้ศึกษาพบว่ามีความเหมือนและ  
แตกต่างกันในส่วนของปัญหาและอุปสรรคโดดเด่นแตกต่างกัน ข้อเท็จจริงที่รวบรวมจากปรากฏการณ์  
ทางวัตถุและทางสังคม จากประสบการณ์ส่วนตัวและจากประสบการณ์ของผู้อื่น เมื่อนำมา  
วิเคราะห์ร่วมกับแนวคิดทฤษฎีและผลงานวิจัยในอดีต ผู้ศึกษาประจักษ์แก่ตนเองว่าปัญหาและ  
อุปสรรคในการบริหารโครงการพัฒนาของหน่วยงานภาครัฐไม่ว่าโครงการใดก็ตาม สามารถ  
อธิบายได้จริงตามหลักวิชาสาขารณบริหารศาสตร์ซึ่งได้ปรับใช้ศาสตร์ต่าง ๆ ให้เป็นประโยชน์ เช่น  
หลักการบริหาร พฤติกรรมศาสตร์ วิทยาศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และจิตวิทยา เป็นต้น มาเป็น  
ประโยชน์แก่การศึกษาทั้งทางด้านวิชาการและการปฏิบัติในโลกของความเป็นจริง ซึ่งผู้ศึกษาจะได้  
นำเสนอเป็นการสรุปและเสนอแนะในบทต่อไป



Legislative Institutional Repository of Thailand

เนื่องจากระยะที่หมดชีพปรากฏในเอกสารรายงานนี้  
จัดทำเพื่อการศึกษาและเรียนรู้ตามหลักสูตรเท่านั้น  
มิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใด ๆ ทั่วดิน

## บทที่ ๕

### สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

#### ๕.๑ สรุปผลการศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์หลักที่จะศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาระบบฐานข้อมูล ทั้ง ๒ ระบบงานตามโครงการตามแผนพัฒนาข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการศึกษาพบข้อสรุป ดังนี้

๑. การศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการโดยเฉพาะในการพัฒนาระบบฐานข้อมูลยังห่างไกลจากความเป็นจริงเมื่อนำไปปฏิบัติ พบว่าการวางแผนและการควบคุมของบางระบบงานไม่เป็นไปตามแนวทางที่ศึกษาไว้

๒. ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติไม่มีการวางแผนและการควบคุมร่วมกัน ขาดการกำหนดวัตถุประสงค์ร่วมกันจึงไม่สามารถบริหารโครงการให้บรรลุเป้าหมายขององค์การตามที่กำหนดไว้ได้

๓. กรณีการพัฒนาระบบงานร่วมระหว่างหน่วยงาน พบว่าการประสานงานยังไม่คำนึงถึงหลักการกลมกลืน (principle of homogeneity) คือจัดคนที่มีระดับความสามารถใกล้เคียงกัน

๔. โดยส่วนใหญ่คนจะมีค่านิยม (value) โดยให้ความสำคัญกับงานประจำของตนเองมากกว่างานโครงการ ทั้งนี้เพราะยังมองไม่เห็นประโยชน์ที่จะได้รับ

๕. การปรับเปลี่ยนตัวบุคลากรในระดับต่าง ๆ เช่น ผู้บริหาร ผู้ดูแลระบบ มีผลให้การทำงานขาดความต่อเนื่อง โดยเฉพาะลักษณะงานพัฒนาระบบฐานข้อมูลจะมีผลกระทบหากยังอยู่ระหว่างกระบวนการพัฒนา เพราะคนใหม่ขาดประสบการณ์จะต้องเริ่มต้นใหม่ ส่วนการเปลี่ยนผู้บริหารใหม่อาจทำให้โครงการไม่ต่อเนื่องหากนโยบายหรือหลักการไม่เห็นด้วยหรือไม่เห็นความสำคัญของระบบงาน ก็จะทำให้การใช้หรือการทำงานหยุดชะงักไปด้วย

๖. สมรรถนะ ค่านิยม และทัศนคติ ของผู้ปฏิบัติงานในแต่ละองค์กรไม่เท่ากัน จะมีผลต่อการยอมรับการออกแบบระบบงาน

๗. พบว่าปัจจุบันระบบงานที่เริ่มมีข้อมูลจัดเก็บอยู่ในระบบงาน สิ่งที่เปลี่ยนแปลงคือทัศนคติของเจ้าหน้าที่เริ่มเปลี่ยน ทั้งนี้เพราะเริ่มเห็นประโยชน์และให้ความร่วมมือมากขึ้น อย่างไรก็ตามพบว่าต้องใช้เวลาเป็นหลักปีขึ้นไปทัศนคตินี้จึงเริ่มเปลี่ยน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ เมื่อเริ่มมีการนำเข้าสู่ข้อมูลสู่ระบบ คนจะเริ่มรู้สึกมีประโยชน์ จึงเริ่มให้ความร่วมมือ



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

เนื้อหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารรายงานนี้  
จัดทำเพื่อการศึกษาและเห็นคุณค่าแก่ผู้ตรงเท่านั้น  
มิอาจนำไปเป็นเหตุในการฟ้องคดี ใดๆ ได้

๘. การศึกษานี้สอดคล้องกับผลการศึกษาลักษณะหนึ่งของสมบูรณวิสัย สัตยารักษ์วิทย์ และ จิตตภัทร เครือวรรณ ที่ว่าปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาระบบสารสนเทศมีปัจจัยหรือตัวแปรต่าง ๆ ได้แก่ การสนับสนุนของผู้บริหาร ทักษะของผู้ที่อยู่ในหน่วยงาน และความพร้อมของหน่วยงาน

## ๕.๒ ข้อเสนอแนะ

### ผู้บริหาร

ผู้บริหารนอกจากจะต้องร่วมในการวางแผนกลยุทธ์ (Strategic Plan) แล้วจะต้องเป็นผู้ใช้งานที่สำคัญ เพื่อให้ระบบงานมีชีวิตยืนยาวอยู่ในหน่วยงาน ติดตามการดำเนินงาน (Monitoring) และเป็นผู้มีทัศนคติ (Attitude) ที่ดีต่อระบบงานต่าง ๆ มีความสามารถพิเศษที่จะปรับทัศนคติของผู้ได้บังคับบัญชาให้ยอมรับระบบสารสนเทศ ผู้บริหารต้องสร้างมาตรการป้องกันเพื่อจูงใจผู้ปฏิบัติ อาจเป็นรูปของการส่งข่าวสารให้ทราบว่าการดำเนินงานของเขาได้ผลเพียงใดหรือไม่ เพื่อผู้ปฏิบัติจะได้ประเมินค่าสิ่งที่ได้ทำไปแล้วและเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขการทำงาน

การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติมีส่วนร่วม (participation) ในการกำหนดเป้าหมายหรือโครงการต่าง ๆ ด้วยตัวของเขาเองซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด เพราะเขาจะเกิดความผูกมัดทางจิตวิทยา (psychological commitment) ซึ่งจะทำให้เป้าหมายหรือโครงการเหล่านั้นบรรลุผล เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของเป้าหมายหรือโครงการ ดังนั้นเมื่อถึงภาคปฏิบัติเขาก็จะมีแรงจูงใจและกระตือรือร้นให้ทำงานบรรลุตามที่เขาได้มีส่วนกำหนดขึ้น นอกจากนี้การให้มีส่วนร่วมยังสอดคล้องตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ที่ว่า หากมนุษย์ได้มีส่วนร่วมในการกิจต่าง ๆ ขององค์การเปรียบเสมือนว่าเป็นการตอบสนองความต้องการด้านสังคมคือความรักใคร่และความเป็นเจ้าของนั่นเอง

นอกจากนี้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติควรร่วมกันกำหนดรายละเอียดของการปฏิบัติงานที่ปรารถนาให้ชัดเจน ทั้งนี้เพื่อให้การบรรลุมาตรฐานการปฏิบัติงานหรือมาตรฐานที่กำหนดเป็นไปได้อย่างมากขึ้น หรือที่เรียกว่าการบริหารงานตามวัตถุประสงค์ MBO : Management by Objective

การให้ผลตอบแทนในการปฏิบัติงาน เช่น ระบบงานใดที่มีผลการดำเนินงานด้วยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างจริงจังต่อเนื่องและเกิดประสิทธิภาพผลดีแก่งาน ควรได้รับคำชมเชย การยกย่อง หรือรางวัลตามคุณภาพหรือปริมาณของงานที่ทำ การที่ผู้บริหารแสดงให้เห็นผู้บังคับบัญชาทราบว่าเขาควรปฏิบัติอย่างไรจึงจะได้รับรางวัลแบบใดเป็นสิ่งตอบแทน ผู้ปฏิบัติเองก็จะแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่พึงพอใจและทำให้เกิดความสุข ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีการเสริมแรง ทฤษฎีความคาดหวัง เป็นต้น

ความสำคัญของผู้บริหารที่จะจูงใจ (motivation) ให้ผู้ปฏิบัติมีทัศนคติว่าเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์จะเข้ามาเพิ่มประสิทธิภาพ (efficiency) การทำงาน จะกระจายงานออกไปเพื่อลด

ปริมาณงานที่มีอยู่มาก (change load) มิใช่มาเพิ่มงานให้มากขึ้น ในขณะที่เดียวกันคอมพิวเตอร์ก็ทำให้ผลงานของผู้ปฏิบัติมีประสิทธิภาพ (effectiveness) ขึ้น

ผู้บริหารจะต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการบริหารการเข้าใจทัศนคติของกลุ่มตามแนวการศึกษา Hawthorne ของ เอลตัน เมโย

แนวคิดในการทำงานปัจจุบันเน้นการทำงานเป็นทีม เน้นการใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน การใช้ทักษะ ดังนั้นผู้บริหารองค์การจึงเปลี่ยนมาเป็นผู้ประสานงาน (coordination) ผู้สอนงาน (coach) หัวหน้าทีม (team leader) หรือผู้ให้ความคล่องตัว (facilitator) เป็นต้น

### ผู้ปฏิบัติ/ผู้ใช้

มาตรการปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรในหน่วยงานนับว่ามีความจำเป็นยิ่ง กล่าวคือ ต้องยอมรับว่าหากระบบงานที่พัฒนาไม่มีผู้ใช้ (end user) ระบบนั้นก็คงตายไปในที่สุด แม้จะได้ออกแบบพัฒนามาแล้วเป็นอย่างดี ดังนั้นผู้ใช้จึงถือว่าสำคัญที่สุดในระบบสารสนเทศ อย่างไรก็ตามในแต่ละหน่วยงานยังคงมีกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่ยังไม่เข้าใจถึงวัตถุประสงค์ในการนำระบบสารสนเทศมาใช้งาน ไม่ยอมปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ไม่เข้าใจถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากระบบงานที่พัฒนาให้ และไม่เข้าใจบทบาท (role) ของตนเองในระบบงานที่มีคอมพิวเตอร์เป็นส่วนประกอบ การอบรม (training) และการชี้แจงให้เห็นถึงบทบาทของคอมพิวเตอร์กับบทบาทของคน ทำให้เห็นว่าระบบงานที่มีคอมพิวเตอร์เป็นส่วนประกอบจะมาช่วยสนับสนุนงานต่าง ๆ ได้อย่างไร จะทำให้เขาสามารถทำงานที่สร้างสรรค์ซึ่งจะทำให้สามารถก้าวหน้าในหน้าที่การงานได้อย่างไร อีกทั้งปัจจุบันเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงรวดเร็วมากถึงแม้คนจะเก่งขึ้นแต่ก็ไม่สามารถอยู่นิ่งได้จำเป็นต้องเพิ่มคุณค่า (value) ของคน จึงเป็นหน้าที่ขององค์การเพื่อเตรียมคนให้พร้อมเข้าสู่ระบบยุคโลกาภิวัตน์

### เทคโนโลยีสารสนเทศ

การดำเนินงานพัฒนารฐานข้อมูลของรัฐสภาให้เป็นไปตามความต้องการของสมาชิกรัฐสภา และข้าราชการ และการวางแผนพัฒนาระบบงานซึ่งระบุไว้ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ รัฐสภา (พ.ศ. ๒๕๔๗-๒๕๕๙) จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องกระทำอย่างรอบคอบ ในบางครั้งอาจจำเป็นต้องศึกษาวิจัยในทุก ๆ ด้านก่อน ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ งบประมาณ บุคลากร การไหลและความถูกต้องของข้อมูล โดยเฉพาะเรื่องของผู้ใช้และความต้องการใช้งานที่แท้จริง โดยเฉพาะการตัดสินใจเลือกเทคโนโลยีสารสนเทศจำเป็นอย่างยิ่งต้องให้เกิดการยอมรับจากทุกระดับ โดยการนำต้นแบบ (Prototype) หรือแบบจำลองระบบงานที่พัฒนาขึ้นเพื่อให้ผู้ใช้ระบบทดสอบและทดลองใช้เพื่อเป็นการประเมินเบื้องต้นก่อน เพื่อที่ว่าหน่วยงานที่จะรับผิดชอบจะ

ได้ปรับและ/หรือสร้างระบบงานสอดคล้องกับความต้องการ ส่งผลต่อไปถึงการใช้ระบบอย่าง ต่อเนื่อง และการประมาณการค่าใช้จ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ

### การบริหาร

สร้างระบบการรับรู้และการยอมรับโดยก่อนเริ่มโครงการทุกครั้ง องค์การจะต้องทำการ ปฐมนิเทศ (orientation) เพื่อให้ผู้เป็นสมาชิกของโครงการหรือองค์การที่รับผิดชอบในการนำโครงการไปปฏิบัติได้เห็นภาพรวมของโครงการ ให้ได้รับทราบภาพรวมเกี่ยวกับการแบ่งหน้าที่การทำงาน และระบบย่อยต่าง ๆ ของโครงการ อย่างไรก็ตามตัวแทนหรือผู้ที่เข้าร่วมปฐมนิเทศจะต้องเป็น ระดับที่มีอำนาจในการพิจารณาเสนอความเห็นหรือตัดสินใจ

ในทางปฏิบัติผู้บริหารแต่ละฝ่ายไม่สามารถควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่าย ได้ตลอดเวลาและต่อเนื่อง ดังนั้นจึงเป็นหน้าที่สำคัญของผู้บริหารโครงการที่จะคอยควบคุมการ ดำเนินงาน โดยการกำหนดระบบการประเมินผล (evaluation) ที่สมบูรณ์และมีมาตรฐานในการ ทำงานที่เด่นชัด ถึงแม้ว่าโครงการนี้จะมีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบครอบคลุมทุกด้านได้แก่ ผู้ดูแล ระบบ ผู้ดูแลการนำเข้าข้อมูล และผู้ประสานงาน แต่บุคคลเหล่านี้ก็ไม่มีอำนาจในการควบคุม และการประเมินผล

โครงการใดที่มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมาก ต้องตัดสินใจร่วมกัน ต้องมีคนเกี่ยวข้อง จากหลายหน่วยงาน ในการบริหารจะต้องพิจารณาจากหลักการบริหารความหลากหลาย (managing diversity) ซึ่งหมายถึง ความแตกต่างของคนในเรื่องอายุ การนับถือศาสนา ความ สามารถ ประสบการณ์ เพศ พื้นฐานการศึกษา ฐานะทางเศรษฐกิจ การดำเนินชีวิต เชื้อชาติ วัฒนธรรม และสัญชาติ เป็นต้น แต่ละกลุ่มคนก็จะมีทัศนคติ การรับรู้ ค่านิยม และความเชื่อเป็น ของกลุ่ม แต่ละคนก็จะมีพื้นฐานทางการศึกษา ประสบการณ์ในชีวิตและบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน ดังนั้นในการบริหารความแตกต่างจึงเป็นกระบวนการในการสร้างวัฒนธรรมองค์การที่ทำให้คนที่ แตกต่างกันสามารถทำงานร่วมกัน ทุ่มเทคโนโลยีความสามารถให้กับองค์การอย่างเต็มที่และการ สร้างระบบที่ทำให้ทุกคนมีความรู้สึกและยอมรับในคุณค่าอย่างเดียวกัน โดยการสร้างโอกาสที่ เท่าเทียมกันและมีการดำเนินการให้เกิดความเท่าเทียมกันจริง ต้องสร้างระบบที่ช่วยคนที่ด้อย โอกาส ในขณะที่การบริหารมุ่งที่จะให้กลุ่มเกิดการยอมรับคุณค่าหรือแนวคิดใหม่ร่วมกันเพื่อไม่ให้ เป็นอุปสรรคในการทำงานการพัฒนากระบวนการฐานข้อมูล

สร้างแรงจูงใจให้หน่วยงานและผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเกิดความร่วมมืออย่างกว้างขวางอันจะ เป็นแรงผลักดันให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จ

การนำระบบคอมพิวเตอร์และการจัดทำฐานข้อมูลที่มีความสลับซับซ้อนทางด้านแนวคิด และวิธีการปฏิบัติจะต้องอาศัยกลยุทธ์ที่มีความยืดหยุ่น (flexibility) เพื่อให้หน่วยงานเกิดเป็น

องค์การแห่งการเรียนรู้และปรับตัว ตลอดจนให้มีการพิจารณาและการอบรมแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง

การพัฒนากระบวนข้อมูลที่ได้ผล องค์การจะต้องพิจารณาถึงขีดความสามารถของหน่วยงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้นำเข้าข้อมูล ผู้วิเคราะห์ข้อมูล อาจจะไม่สามารถปรับปรุงได้ทันที เพราะเจ้าหน้าที่จะต้องมีความรู้ความเข้าใจเรื่องนี้พอสมควร

เนื่องจากการพัฒนากระบวนข้อมูลเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลาและความมุ่งมั่นเป็นอย่างมากในการบริหารจะต้องคำนึงถึงสังขรณ์ของการพัฒนากระบวนสารสนเทศกล่าวคือภายหลังการใช้ระบบไประยะหนึ่งมักจะพบปัญหาหรือความต้องการใหม่ ๆ ฉะนั้น จำเป็นต้องมีการวิเคราะห์ใหม่อีก ซึ่งเป็นการปรับปรุงระบบเดิมหรือเพิ่มสิ่งใหม่ ๆ บางประเทศใช้เวลายาวนานมากจึงจะประสบความสำเร็จ นอกจากหน่วยงานจะต้องสร้างระบบและกลไกเพื่อรองรับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความยั่งยืนและต่อเนื่องแล้ว สิ่งที่สำคัญที่สุดคือบทบาทของผู้นำที่เข้มแข็ง เพื่อช่วยผลักดันให้องค์การบรรลุผลในที่สุด

ตามที่ได้กล่าวในตอนต้นของบทที่ ๒ แล้วว่างานศึกษาชุดนี้ยึดหลักแนวคิดของ วรเดช จันทรศร ที่มุ่งศึกษาความรู้เกี่ยวกับการบริหารโครงการพัฒนาของรัฐ ซึ่งประกอบด้วยแนวคิดต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กัน ผู้ศึกษาได้นำเงื่อนไขบางส่วนเท่านั้นจากทั้งหมดมาเป็นแนวทางในการศึกษาครั้งนี้ โดยมุ่งเน้นด้านระบบการบริหารและคนเป็นสำคัญ โดยมีความเชื่อว่า

ระบบดี คนดี นั้นดีแน่

ระบบดี คนแย่ ต้องแก้ไข

ระบบแย่ คนดี ยังมีหวัง

ระบบแย่ คนแย่ พังแน่เอย

บัดนี้การศึกษาวิจัยได้สิ้นสุดลงด้วยข้อจำกัดด้านเวลา อย่างไรก็ตามยังมีเงื่อนไขอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและยังต้องศึกษาต่อเนื่องต่อไปอีกเพื่อนำเงื่อนไขต่าง ๆ มาเชื่อมโยงให้ครบทุกด้านรวมเป็นแนวทางในการบริหารโครงการพัฒนากระบวนข้อมูลรัฐสภา และหน่วยงานของรัฐที่พึงปรารถนาต่อไป



Legislative Institutional Repository of Thailand

เนื้อหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารรายงานนี้

จัดทำเพื่อการศึกษาและเรียนรู้ตามหลักสุตเท่านั้น

มิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใด ๆ ทั้งสิ้น

## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

กรองแก้ว อยู่สุข. **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๑.

ครรชิต มาลัยวงศ์ และคณะ. **ผลกระทบของเทคโนโลยีต่อระบบราชการไทย**. รายงานการวิจัย, ม.ป.ป.

จิตตัทธ ตรีชววรรณและคณะ. **ไอทีเพื่อการปฏิรูปภาครัฐ**. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, ๒๕๔๓.

ติน ปรัชญพฤทธิ. **ทฤษฎีองค์การ**. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๒๗.

เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, ศูนย์. **ไอทีเพื่อการปฏิรูปภาครัฐ**. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร, ๒๕๔๓.

พิทยา บวรวัฒนา. **รัฐประศาสนศาสตร์ ทฤษฎีและแนวการศึกษา (ค.ศ. ๑๘๘๗-ค.ศ. ๑๙๗๐)**. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพมหานคร, ๒๕๓๘.

พิเชษฐ บัญญัติ. **บทความคอลัมน์กระแสดังนี้**. หนังสือพิมพ์มติชนรายวัน ฉบับวันที่ ๑๗ ธันวาคม, ๒๕๔๗.

มนตรี รูปสุวรรณ. **แนวทางในการเพิ่มพูนสมรรถนะของสภาผู้แทนราษฎรไทย : ศึกษาเฉพาะกรณีคณะทำงานคณะกรรมการ, ผู้ช่วยดำเนินงานของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร, การให้บริการข้อมูลทางวิชาการ และสวัสดิการของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร**. รายงานการวิจัย, ๒๕๓๘.

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. ๒๕๓๕ ข้อ ๕ ฉบับลงวันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๓๕.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๔๐, มาตรา ๗๘.

วณิช จันทศรี. **การบริหารโครงการพัฒนาของรัฐ**. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัดสหขายบล็อกและการพิมพ์, ๒๕๔๓.

วณิช จันทศรี และณัฐธรา วินิจฉัยภาค. **การบริหารโครงการ : กรณีศึกษาในประเทศไทย**. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัดสหขายบล็อกและการพิมพ์, ๒๕๔๒.

วีรพล ดวงสูงเนิน. **ปัญหาในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพกรมประชาสัมพันธ์**. ภาคนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๑.

วีระ สุภากิจ. ระบบสารสนเทศเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทร วิโรฒ  
 ประสานมิตร, ๒๕๓๘.

สมบุญวัลย์ สัตยารักษ์วิทย์. การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การอันเนื่องมาจากเทคโนโลยี  
 สารสนเทศ : กรณีองค์การไทย. วารสารพัฒนบริหารศาสตร์ ปีที่ ๓๘ ฉบับที่ ๑  
 มกราคม-มีนาคม ๒๕๔๑.

สร้อยตระกูล อรรถมานะ. พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์. พิมพ์ครั้งที่ ๒.  
 กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๒.

เสนาะ ดิยาวี. หลักการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๔๓.

สุพจน์ โกสียะจินดา. การบริหารโครงการในระบบคอมพิวเตอร์. พิมพ์ครั้งที่ ๒.  
 กรุงเทพมหานคร : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด, ๒๕๔๒.

สุพจน์ โกสียะจินดา. การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารสำหรับผู้ไม่รู้ด้านเทคนิค. พิมพ์ครั้งที่  
 ๑ กรุงเทพมหานคร : บริษัทพิมพ์งาม จำกัด, ๒๕๔๖.

สุพจน์ โกสียะจินดา. การว่าจ้างพัฒนาระบบงาน IT – IT Outsourcing. พิมพ์ครั้งที่ ๑.  
 กรุงเทพมหานคร : ธรรมกลการพิมพ์, ๒๕๔๗.

## ภาษาอังกฤษ

Allport, Gordon W. Personality : A Psychological Interpretation. New York. Rinehart &  
 Winston, ๑๙๓๗.



Legislative Institutional Repository of Thailand

เนื้อหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารรายงานนี้

จัดทำเพื่อการศึกษาและเรียนรู้ตามหลักสูตรเท่านั้น

มิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องใดๆ ทั้งสิ้น

## ภาคผนวก



Legislative Institutional Repository of Thailand

**รายละเอียดระบบงาน รวม ๒๐ ระบบงาน**  
**ตาม โครงการตามแผนพัฒนาข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ**  
**สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร**

**๑. ด้านการพัฒนาระบบข้อมูล จำนวน ๗ โครงการ ได้แก่**

**๑.๑ การพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศของรัฐสภา (พ.ศ. ๒๕๔๕ - ๒๕๔๗)**

มีเป้าหมายที่จะพัฒนาระบบการจัดเก็บและสืบค้นข้อมูลนอกระบบ (ข้อมูลที่ยังไม่ได้รับการพัฒนา) เช่น ข้อมูลเอกสารอ้างอิงในการประชุมสภาและคณะกรรมการธิการ ข้อมูลที่เกิดจากการปฏิบัติงานประจำวันของหน่วยงานภายในของรัฐสภา เป็นต้น ซึ่งนับแต่จะมีปริมาณเพิ่มขึ้น ได้รับการพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบและสามารถให้บริการสืบค้นได้โดยสะดวกผ่าน Web browser ทั้งในระบบอินเทอร์เน็ต อินเทอร์เน็ตและเอ็กซ์ทราเน็ต ซึ่งแบ่งการดำเนินงานโครงการออกเป็น ๔ ระยะ โดยระยะที่ ๑ จะเน้นไปที่การจัดหาระบบคอมพิวเตอร์และพัฒนาระบบสืบค้นข้อมูล รวมทั้งการนำเข้าข้อมูลตัวอย่างประมาณ ๑๔,๐๐๐ หน้า ส่วนการดำเนินการในระยะต่อ ๆ ไป จะเป็นการนำเข้าข้อมูล รวมทั้งสิ้นประมาณ ๗๐๐,๐๐๐ หน้า

**๑.๒ การพัฒนาระบบการจดรายงานการประชุมสภา (พ.ศ. ๒๕๔๖)**

มีเป้าหมายที่จะวางระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และพัฒนาระบบการจัดทำข้อมูลรายงานการประชุมสภาจากหน่วยผลิตข้อมูลโดยตรง ซึ่งเดิมเป็นระบบ Stand alone ให้เป็นระบบออนไลน์ที่มีมาตรฐานของข้อมูลเพื่อการเรียกใช้สืบค้นและการผลิตข้อมูลเพื่อเผยแพร่ได้โดยสะดวก รวดเร็วและทันสมัย ซึ่งระบบงานนี้จะมีความเชื่อมโยงกับโครงการในด้านพัฒนาการให้บริการและการเข้าถึงข้อมูล ได้แก่การเชื่อมต่อระบบเครือข่ายรัฐสภากับระบบเครือข่ายที่ปกติด้วยสายเคเบิลใยแก้วนำแสง (Optic Fiber) ที่ทั้งสองโครงการจำเป็นจะต้องได้รับการสนับสนุนให้ดำเนินการควบคู่กัน

**๑.๓ การพัฒนาฐานข้อมูลวิชาการเพื่อให้บริการสมาชิกรัฐสภา (พ.ศ. ๒๕๔๖ - ๒๕๔๙)**

มีเป้าหมายที่จะจัดหาระบบคอมพิวเตอร์เพื่อมาสนับสนุนงานด้านการพัฒนาฐานข้อมูลสารสนเทศประวัติศาสตร์การเมืองการปกครอง ฐานข้อมูลผลงานวิจัยและวิทยานิพนธ์ในสาขานิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ การเมืองการปกครองและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยโครงการนี้ จะมีความเชื่อมโยงกับความสำเร็จของการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศของรัฐสภา (โครงการที่ ๑) โดยข้อมูลวิชาการตามโครงการนี้ จะเป็นเป้าหมายหนึ่งของการนำไปพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ในโครงการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศของรัฐสภา ในระยะที่ ๒, ๓ และ ๔ ต่อไป

๑.๔ การพัฒนาและเผยแพร่ข้อมูลในวงงานรัฐสภาผ่านระบบเครือข่ายสากล (Internet) (พ.ศ. ๒๕๔๖)

มีเป้าหมายที่จะนำข้อมูลในระบบ (ฐานข้อมูลเดิม) ที่ได้รับการพัฒนาด้วยเทคโนโลยีที่แตกต่างกันจากโครงการต่าง ๆ ได้แก่ ข้อมูลกระบวนการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ ญัตติ และกระทู้ถาม ข้อมูลบริการของห้องสมุด มาพัฒนาระบบสืบค้นข้อมูลและเพิ่มประสิทธิภาพของระบบแม่ข่ายเดิมให้รองรับการเรียกใช้งานได้ผ่าน web browser โดยโครงการนี้จะไม่มีการลงทุนในด้านจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายหรือเครือข่ายแต่ประการใด

๑.๕ การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (MIS) (พ.ศ. ๒๕๔๖)

มีเป้าหมายที่จะจัดจ้างแบบเบ็ดเสร็จเพื่อพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจสำหรับผู้บริหารในด้านบุคลากร แผนงานและงบประมาณ เพื่อให้สามารถสืบค้นได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยจะมีการลงทุนในการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย การพัฒนาระบบงานและการฝึกอบรม

๑.๖ การพัฒนาฐานข้อมูลการต่างประเทศของรัฐสภา (พ.ศ. ๒๕๔๖ – ๒๕๔๙)

มีเป้าหมายที่จะจัดหาระบบคอมพิวเตอร์ จำนวน ๑๔ ชุด เพื่อมาสนับสนุนงานด้านการพัฒนาฐานข้อมูลการต่างประเทศของรัฐสภา จำนวน ๙ ฐานข้อมูล อาทิ ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างรัฐสภา ข้อมูลการประชุมระหว่างประเทศ ข้อมูลสถานการณ์และประเด็นปัญหาระหว่างประเทศ เป็นต้น เพื่อให้มีข้อมูลที่ครบถ้วนและทันสมัยยิ่งขึ้น โดยโครงการนี้ จะมีความเชื่อมโยงกับความสำเร็จของการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศของรัฐสภา (โครงการที่ ๑) โดยข้อมูลวิชาการตามโครงการนี้ จะเป็นเป้าหมายหนึ่งของการนำไปพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ในโครงการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศของรัฐสภา ในระยะที่ ๒, ๓ และ ๔ เช่นกัน

๑.๗ การเพิ่มประสิทธิภาพและระบบงานในวงงานรัฐสภาด้านต่างประเทศ (พ.ศ. ๒๕๔๖ – ๒๕๔๙)

มีเป้าหมายที่จะจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมเครื่องพิมพ์ จำนวน ๔ ชุด เพื่อมาสนับสนุนงานด้านการผลิตข้อมูลเพื่อเผยแพร่แก่สมาชิกรัฐสภาและบุคคลที่เกี่ยวข้องในวงงานของรัฐสภาได้นำไปเป็นข้อมูลศึกษาวิเคราะห์และประกอบการตัดสินใจในการทำงานด้านรัฐสภา ระหว่างประเทศให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยระบบข้อมูลตามโครงการนี้ จะสามารถเชื่อมโยงกับระบบข้อมูลที่ได้พัฒนาตามโครงการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศของรัฐสภา (โครงการที่ ๑) ด้วยเช่นกัน

ทั้งนี้ โดยข้อจำกัดของงบประมาณที่ได้รับจัดสรรในปีงบประมาณ ๒๕๔๕ ประกอบกับการพิจารณาระดับความเร่งด่วนของการแก้ไขปัญหาและแนวทางการพัฒนาเทคโนโลยี

สารสนเทศของรัฐสภาตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของรัฐสภา สำนักงานฯ จึงได้กำหนดที่จะดำเนินการโครงการในด้านการพัฒนาระบบข้อมูลในปีงบประมาณ ๒๕๔๕ เพียง ๑ โครงการ ซึ่งเป็นโครงการต่อเนื่อง ๓ ปี ได้แก่ การพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศของรัฐสภา (พ.ศ. ๒๕๔๕ – ๒๕๔๗) โดยจะดำเนินงานโครงการในระยะที่ ๑ ทั้งหมดและระยะที่ ๒ เฉพาะการจ้างนำเข้าข้อมูลจำนวน ๑๔,๐๐๐ หน้า ในวงเงินงบประมาณ ๑๐ ล้านบาท

## ๒. ด้านพัฒนาการให้บริการและการเข้าถึงข้อมูล จำนวน ๑๑ โครงการ ได้แก่

### ๒.๑ ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีสารสนเทศของรัฐสภา (พ.ศ. ๒๕๔๕)

มีเป้าหมายที่จะจัดทำศูนย์บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแบบครบวงจรบริเวณชั้นล่างอาคารรัฐสภา ๑ เพื่อให้บริการการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแก่สมาชิกรัฐสภา ผู้ช่วยของสมาชิกสภา สื่อมวลชน ผู้มาติดต่อราชการและประชาชน โดยจัดให้เป็นห้องบริการไอทีและห้องบริการประชุมแบบทางไกล โดยมีการวางเครือข่ายเชื่อมโยงกับระบบเครือข่ายภายในของรัฐสภาที่มีอยู่

๒.๒ การจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ในการนำเสนอข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาในที่ประชุมสภาคณะกรรมการ สมาชิกรัฐสภา และข้าราชการ (พ.ศ. ๒๕๔๕)

มีเป้าหมายที่จะจัดหาชุดอุปกรณ์บริการเคลื่อนที่ ประกอบด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์แบบ โน้ตบุ๊ก LCD projector และจอภาพจำนวน ๑ ชุด เพื่อใช้สนับสนุนงานด้านการประชุมต่าง ๆ ของรัฐสภา ทั้งภายในและภายนอกสถานที่ที่ไม่มีชุดอุปกรณ์นำเสนอข้อมูลดังกล่าว และเพื่อเสริมให้งานด้านการบริการเทคโนโลยีของรัฐสภาเป็นไปอย่างคล่องตัวและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

๒.๓ การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่สมาชิกรัฐสภาบริเวณรอบห้องประชุมสภา (พ.ศ. ๒๕๔๖)

มีเป้าหมายที่จะจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ จำนวน ๑๑ ชุด เพื่อติดตั้งให้บริการใช้งานและสืบค้นข้อมูลแก่สมาชิกรัฐสภาบริเวณรอบห้องประชุมสภา ซึ่งได้มีการติดตั้งจุดกระจายสัญญาณคอมพิวเตอร์ไว้แล้ว

๒.๔ การประชาสัมพันธ์กำหนดการประชุมสภาและคณะกรรมการและบริการขั้นพื้นฐาน (พ.ศ. ๒๕๔๖)

มีเป้าหมายที่จะจัดหาตู้บริการข้อมูลข่าวสารของรัฐสภา (Parliament Kiosk) จำนวน ๑๐ ชุด เพื่อติดตั้งในอาคารรัฐสภา ๑, ๒ และ ๓ ที่จะเป็นจุดบริการสืบค้นข้อมูลในอันที่จะส่งเสริมภาพลักษณ์ในด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของรัฐสภาให้แพร่หลายและเป็นที่น่าสนใจยิ่งขึ้น



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

๒.๕ การเชื่อมต่อระบบเครือข่ายรัฐสภาภายในบริเวณอาคารรัฐสภากับระบบเครือข่ายภายนอกรัฐสภาด้วยสายเคเบิลใยแก้วนำแสง (Optical fiber) (พ.ศ. ๒๕๔๖)

มีเป้าหมายที่จะสร้างช่องทางสื่อสารข้อมูล ภาพและเสียงจากอาคารรัฐสภาไปยังอาคารเช่าของรัฐสภาที่อยู่ภายนอก เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ โดยเฉพาะศูนย์ขบวนการและพิมพ์ดีดสามารถชมการถ่ายทอดการประชุมสภา และจดรายงานการประชุมสภาได้ผ่านระบบเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพ โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไปจดรายงานการประชุม ณ ห้องประชุมรัฐสภา

๒.๖ การจัดหาและติดตั้งระบบเครือข่ายชนิดไร้สาย (wireless) ภายในบริเวณอาคารรัฐสภา (พ.ศ. ๒๕๔๕ - ๒๕๔๖)

มีเป้าหมายที่จะจัดหาอุปกรณ์รับส่งคลื่นสัญญาณ จำนวน ๔๘ ชุด และอุปกรณ์รับคลื่นสัญญาณ จำนวน ๓๐๐ ชุด เพื่อให้สมาชิกรัฐสภาสามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ทุกชนิดในการรับและส่งข้อมูลข่าวสารผ่านระบบเครือข่ายได้ตลอดเวลาแม้ขณะอยู่ในห้องประชุมสภา โดยแบ่งการดำเนินการจัดหาเป็น ๒ ระยะ

๒.๗ การเชื่อมต่อระบบเครือข่ายรัฐสภากับเครือข่ายระบบทางด่วนข้อมูลมหาดไทย (พ.ศ. ๒๕๔๕)

มีเป้าหมายที่จะจัดหาชุดโปรแกรมเชื่อมต่อระบบและจัดการเครือข่ายและรักษาความปลอดภัยของข้อมูลเพื่อให้ระบบเครือข่ายของรัฐสภาเชื่อมโยงกับระบบสื่อสารของกระทรวงมหาดไทยด้วยระบบทางด่วนข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากได้มีการติดตั้งเครื่องมือและอุปกรณ์สื่อสารไว้ที่รัฐสภาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

๒.๘ การให้บริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์ส่วนภูมิภาคแก่สมาชิกรัฐสภาผ่านระบบทางด่วนข้อมูลของกระทรวงมหาดไทย (พ.ศ. ๒๕๔๖)

มีเป้าหมายที่จะขยายการให้บริการเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของรัฐสภาให้แก่สมาชิกรัฐสภาได้ครอบคลุมทั่วประเทศภายหลังจากที่ได้มีการเชื่อมโยงกับทางด่วนข้อมูลมหาดไทยเป็นที่เรียบร้อยแล้วโดยจะจัดหาและติดตั้งสายโทรศัพท์ท้องถิ่นต่อเข้ากับ modem ในภูมิภาคจำนวน ๗๑ จังหวัด ๆ ละ ๒ เลขหมาย

๒.๙ จัดชุดอุปกรณ์เพื่อการสืบค้นข้อมูลของรัฐสภาโดยการเข้าคอมพิวเตอร์เน็ตบุ๊ก รวมทั้งอุปกรณ์การเข้าถึงข้อมูล จำนวน ๕๐๐ ชุด (พ.ศ. ๒๕๔๕ - ๒๕๔๗)

มีเป้าหมายที่จะจัดเช่าเครื่องคอมพิวเตอร์แบบเน็ตบุ๊กพร้อมอุปกรณ์การเข้าถึงข้อมูลให้แก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จำนวน ๕๐๐ คน โดยในปีงบประมาณ ๒๕๔๕ จะดำเนินการจัดเช่าเครื่องฯ จำนวนตามความจำเป็น ในวงเงิน ๓ ล้านบาท



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

เนื้อหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารราชการนี้  
จัดเพื่อการศึกษาและเรียนรู้ตามหลักสุจริตเท่านั้น  
มิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใด ๆ ที่เกี่ยวข้อง

### ๒.๑๐ การเพิ่มประสิทธิภาพระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายของรัฐสภา (พ.ศ. ๒๕๕๖)

มีเป้าหมายที่จะจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายสำรองและเครื่องสำรองไฟฟ้า จำนวน ๑ ชุด พร้อมเพิ่มประสิทธิภาพเครื่องแม่ข่ายของระบบข้อมูลเดิม จำนวน ๙ ชุด โดยการเพิ่มหน่วยความจำหลักและหน่วยความจำสำรอง เพื่อให้สามารถรองรับการเจริญเติบโตของข้อมูลรัฐสภาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### ๒.๑๑ การจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ที่ยังขาดและทดแทนเครื่องเก่าที่เสื่อมสภาพ (พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๕๘)

มีเป้าหมายที่จะจัดเข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวน ๔๕๐ เครื่องและเครื่องพิมพ์ จำนวน ๑๘๐ เครื่อง เพื่อให้ทดแทนเครื่องเก่าที่เสื่อมสภาพและไม่ได้รับการจัดหาทดแทนต่อเนื่องมาเป็นระยะเวลากว่า ๓ ปีแล้ว

## ๓. ด้านพัฒนาการให้บริการและการเข้าถึงข้อมูล จำนวน ๒ โครงการ ได้แก่

### ๓.๑ การพัฒนาเครือข่ายระบบสารสนเทศของรัฐสภาสำหรับสมาชิกรัฐสภาและประชาชนทั่วไป (พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๕๗)

มีเป้าหมายที่จะจ้างเหมาดำเนินการดูแลและปรับปรุงรูปแบบการนำเสนอข้อมูลของรัฐสภาใหม่ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยการออกแบบ Template จำนวนประมาณ ๓๐๐ หน้า และจัดสร้างฐานข้อมูลสำหรับกลุ่มผู้ใช้ของรัฐสภา จำนวนประมาณ ๒,๐๐๐ คน รวมทั้งจัดกิจกรรมสื่อสารสองทางตามรูปแบบของเว็บไซต์สากลที่ได้รับความนิยม เช่น กระดานสนทนา ห้องสนทนา การถ่ายทอดการประชุมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การทำออนไลน์โพล เป็นต้น โดยโครงการนี้แบ่งการดำเนินการออกเป็น ๔ ระยะ โดยในปีงบประมาณ ๒๕๕๕ จะเป็นการดำเนินการโครงการในระยะที่ ๑ ระยะที่ ๒ และบางส่วนของระยะที่ ๓ ได้แก่ การปรับปรุงรูปแบบการนำเสนอข้อมูลเดิมที่เป็นภาษาไทยให้มี Template รองรับการนำเข้าข้อมูลอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง จัดทำฐานข้อมูลของผู้ใช้งานของรัฐสภา การจัดกิจกรรมออนไลน์ การประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ไปยังกลุ่มเป้าหมาย และการออกแบบและพัฒนาข้อมูลภาษาอังกฤษ จำนวน ๓๐๐ หน้า โดยใช้งบประมาณ ๑๗ ล้านบาท ส่วนในปีงบประมาณ ๒๕๕๖ – ๒๕๕๗ จะดำเนินการกิจกรรมส่วนที่เหลือในระยะที่ ๓ และ ๔ ได้แก่ การจัดทำกิจกรรมสื่อสารสองทาง การจัดทำออนไลน์โพล การถ่ายทอดสดการประชุมสภาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และการฝึกอบรมบุคลากรของรัฐสภาในระดับปฏิบัติการ



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand

เนื้อหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสารรายงานนี้  
จัดทำเพื่อการสืบเสาะและสืบค้นของนักนิติศาสตร์เท่านั้น  
มิอาจนำไปเป็นนิตยสารหรือการพิมพ์อื่น ๆ ที่สิ้น

๓.๒ การพัฒนาเครือข่ายระบบสารสนเทศของรัฐสภาสำหรับเด็กและเยาวชน (พ.ศ.  
๒๕๔๕ - ๒๕๔๗)

มีเป้าหมายที่จะจ้างเหมาดำเนินการจัดทำข้อมูลสารสนเทศของรัฐสภาเพื่อเผยแพร่ไปยังเด็กและเยาวชนไทย โดยมีการนำเสนอข้อมูลที่เหมาะสมกับเด็กและเยาวชน ในแต่ละกลุ่มอายุ ซึ่งในเนื้อหาและรูปแบบของกิจกรรมจะแตกต่างกันกับเว็บไซต์ของรัฐสภา โดยเว็บไซต์ของเด็กและเยาวชนนี้จะเป็นการพัฒนาเว็บไซต์ขึ้นมาใหม่ ไม่เกี่ยวข้องกับเว็บไซต์ของรัฐสภา โดยให้ผู้รับจ้างดำเนินการดูแลและปรับปรุงข้อมูลใหม่ โดยออกแบบ Template จำนวนประมาณ ๓๐๐ หน้า และจัดสร้างฐานข้อมูลสำหรับกลุ่มผู้ใช้ประมาณ ๒,๐๐๐ คน รวมทั้งจัดกิจกรรมสื่อสารสองทางตามรูปแบบของเว็บไซต์สากลที่ได้รับความนิยม เช่น กระดานสนทนา ห้องสนทนา การถ่ายทอดการประชุม การจัดกิจกรรมกระตุ้นการใช้งาน การจัดกิจกรรมเลือกตั้งออนไลน์ เป็นต้น โดยโครงการนี้แบ่งการดำเนินการออกเป็น ๔ ระยะ โดยในปีงบประมาณ ๒๕๔๕ จะเป็นการดำเนินการในโครงการในระยะที่ ๑, ๒ และ ๓ ได้แก่ การจัดทำฐานข้อมูลของผู้ใช้งานของรัฐสภา การจัดเกมและกิจกรรมออนไลน์ต่าง ๆ การประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ไปยังกลุ่มเป้าหมาย การออกแบบและพัฒนาข้อมูล จำนวน ๓๐๐ หน้า การจัดกิจกรรมกระตุ้นการใช้งาน การจัดกิจกรรมเลือกตั้งออนไลน์และการฝึกอบรมบุคลากรของรัฐสภาในระดับปฏิบัติการ โดยใช้งบประมาณ ประมาณ ๑๐ ล้านบาทเศษ ส่วนในปีงบประมาณ ๒๕๔๖ - ๒๕๔๗ จะดำเนินการกิจกรรมส่วนที่เหลือในระยะที่ ๔ ได้แก่ การจัดทำกิจกรรมเลือกตั้งออนไลน์ การจัดกิจกรรมกระตุ้นการใช้งาน และการฝึกอบรมบุคลากรของรัฐสภาในระดับปฏิบัติการ ทั้งนี้ การพัฒนาเว็บไซต์นี้ จะไม่มีความซ้ำซ้อนกับการพัฒนาเว็บไซต์ตามโครงการพัฒนาเครือข่ายและกิจกรรมสื่อสารสองทางของรัฐสภาเพื่อพัฒนาแนวคิดระบอบประชาธิปไตยสำหรับเยาวชนไทยอายุต่ำกว่า ๑๘ ปีแต่ประการใด



Legislative Institutional Repository of Thailand

เนื้อหาสาระทั้งหมด ที่ปรากฏในเอกสาร ศึกษานี้  
จัดทำเพื่อการศึกษาและเรียนรู้ตามหลักสูตรเท่านั้น  
มิอาจนำไปเป็นเหตุแห่งการฟ้องร้องใด ๆ ทั่วพื้นที่

## ประวัติผู้ศึกษา

นางสินีนาถ ดุลยสุข เกิดเมื่อ ๒๗ มีนาคม ๒๕๐๐ ณ เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร จบการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาศิลปศาสตร์บัณฑิต (ภาษาอังกฤษ) เมื่อปี ๒๕๒๔ จาก คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี ๒๕๔๓ ด้วย ความสนใจด้านคอมพิวเตอร์จึงได้เข้าศึกษา ณ ศูนย์การศึกษา คอมพิวเตอร์ ภูเก็ต หลักสูตร FoxBase Plus และ Computer Programming Concepts และสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท จากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ บริหารรัฐกิจ (EPA) รุ่น ๑๑ เกردเฉลี่ย ๓.๕ ปี ๒๕๔๓



ประสบการณ์ : จุดเริ่มต้นการปฏิบัติหน้าที่ด้านคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๒๙ - ๒๕๓๕ ได้รับมอบหมายจากอดีตรองเลขาธิการรัฐสภา (นายบุรีรักษ์ นามวัฒน์) ศึกษาการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ (เครื่องแรกของรัฐสภา) PC ๒๘๖ ร่วมศึกษาและจัดทำโปรแกรม / ระบบฐานข้อมูล ประมาณ ๓๐ ฐานข้อมูลตามโครงการนำร่อง ระบบจัดเก็บข้อมูลอื่น ๆ สำหรับประกอบการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่

ช่วยราชการ ณ สำนักงานเลขานุการรัฐมนตรี กระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและ สิ่งแวดล้อม ในตำแหน่งประจำคณะทำงานและประสานงานรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวง วิทยาศาสตร์ฯ ระหว่างวันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๓๕ ถึง ๑๙ กรกฎาคม ๒๕๓๘ รวมเวลา ๒ ปี ๘ เดือน ปฏิบัติหน้าที่ดูแลด้านวิชาการ ด้านข้อมูล การจัดการเอกสาร ประสานงานกับหน่วยงานทั้ง ภาครัฐและเอกชน ควบคุมการทำงานด้วยคอมพิวเตอร์เพื่อการผลิตเอกสารและการประมวลผล ข้อมูล ปฏิบัติหน้าที่เลขานุการประจำรัฐมนตรีช่วยว่าการฯ ติดตามคณะฯ เพื่อตรวจงานและร่วม ประชุมทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวม ๕ ประเทศ

ได้รับแต่งตั้งให้มีหน้าที่ในคณะกรรมการในกิจกรรมด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการจัดซื้อ จัดจ้าง ตรวจรับ พิจารณาข้อกำหนดคุณลักษณะของโครงการด้าน ICT ปีหนึ่ง ๆ มากกว่า ๑๐ คณะ งาน ด้านคณะทำงาน เช่น การจัดประชุมระหว่างประเทศที่สำคัญหลายคณะ โครงการรัฐสภา อิเล็กทรอนิกส์ วันเด็กแห่งชาติ ฯลฯ เป็นที่ปรึกษาแก่ทีมงาน/กลุ่มงานและสำนักสารสนเทศตาม โครงการด้านสารสนเทศในอดีตถึงปัจจุบันด้วย

๑๙ - ๒๓ สิงหาคม ๒๕๔๕ ขณะดำรงตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายพัฒนาระบบงาน ได้รับอนุมัติ ให้ไปศึกษาดูงาน ณ รัฐสภา ประเทศสิงคโปร์ ร่วมกับวิทยากรอีกหนึ่งท่าน ในโครงการศึกษาดูงาน

และแลกเปลี่ยนบุคลากรรัฐสภาระหว่างประเทศ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บริหารจัดการ การบริการข้อมูล และระบบการค้นคว้าวิจัย

๕ มิถุนายน - ๑๔ สิงหาคม ๒๕๔๖ ดำรงตำแหน่งเลขานุการคณะกรรมการสารสนเทศภายใต้คณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร ศึกษาการลดปริมาณการใช้กระดาษอย่างมีประสิทธิภาพ และผลักดันให้สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มมากขึ้น โดยร่วมกับภาคเอกชนและตัวแทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดทำรายงานและเป็นตัวแทนนำเสนอรายงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎรด้วยซึ่งต่อมาทำให้ได้รับความไว้วางใจให้จัดทำเอกสารวิชาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศประกอบการพิจารณารวม ๒ ฉบับให้กับ นายชาญชัย ชัยรุ่งเรืองด้วย

ปี ๒๕๔๖ ได้รับเชิญให้ร่วมวิจารณ์งานวิจัยของ ดร. วรเจตน์ ภาคีรัตน์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งศึกษาเรื่องการพัฒนาสภาผู้แทนราษฎรใน ๑๐ ปีข้างหน้า

ปี ๒๕๔๗ ได้รับเกียรติจาก ดร. ธวัช วีระดีพิงศ์ หัวหน้าโครงการวิจัยแบบบูรณาการทางด้านยา เคมีภัณฑ์ และวัสดุอุปกรณ์ทางการแพทย์ ผู้ได้รับมอบหมายจากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ เชิญให้เข้าร่วมประชุมและเป็นคณะทำงานด้านฐานข้อมูลและ IT ได้รับถ่ายทอดหลักการบริหารโครงการ และร่วมใช้ทักษะด้านการจัดการข้อมูล

งานวิชาการ : ในช่วงปี ๒๕๔๖-๒๕๔๗ เป็นวิทยากรบรรยายความรู้เรื่องต่าง ๆ เช่น ด้านการพัฒนาระบบฐานข้อมูล (Software & Database) คอมพิวเตอร์เพื่อการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ และการให้ความสนับสนุนพัฒนาระบบฐานข้อมูล เป็นต้น โดยผู้ฟังการบรรยายมีทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก เช่น นักเรียนนายเรืออากาศ ชั้นปีที่ ๔ ข้าราชการรัฐสภาสามัญที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำฐานข้อมูล หลักสูตรคอมพิวเตอร์สำหรับผู้บริหาร รุ่นที่ ๑

### ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

ผู้อำนวยการกลุ่มงานวิทยาการคอมพิวเตอร์ ระดับ ๘

กลุ่มงานวิทยาการคอมพิวเตอร์ สำนักสารสนเทศ

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

โทร. ๐-๒๒๔๔-๒๓๑๙ โทรสาร ๐-๒๒๔๔-๒๓๓๒



LIRT

Legislative Institutional Repository of Thailand



Legislative Institutional Repository of Thailand