

Scan

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและแนวทางการพัฒนาระบบบริหารงาน
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

นายไพโรจน์ โพธิ์ไสย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
พ.ศ. 2552

**Use of Information Technology and Guidelines for Administration-System
Development by the Senate Secretariat**

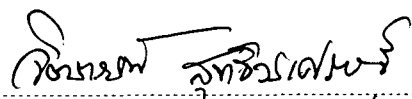
Mr. Pairoje Potisai

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Communication Arts
School of Communication Arts
Sukhothai Thammathirat Open University

2009

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและแนวทางการพัฒนาระบบบริหารงาน
 สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
ชื่อและนามสกุล นายไพโรจน์ โพธิ์ไสย
สาขาวิชา นิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา 1. รองศาสตราจารย์ ดร.พรทิพย์ ดีสมโชค
 2. รองศาสตราจารย์จันทนา ทองประยูร

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ได้ให้ความเห็นชอบวิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว



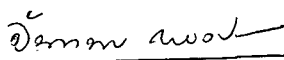
(รองศาสตราจารย์ ดร.จิตราภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์)

ประธานกรรมการ



(รองศาสตราจารย์ ดร.พรทิพย์ ดีสมโชค)

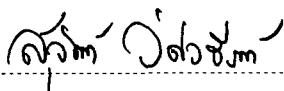
กรรมการ



(รองศาสตราจารย์จันทนา ทองประยูร)

กรรมการ

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อนุมัติให้รับ
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



(รองศาสตราจารย์ ดร.สุจินต์ วิสวธีรานนท์)

ประธานกรรมการบัณฑิตศึกษา

วันที่ 30 เดือน กันยายน พ.ศ. 2553

ชื่อวิทยานิพนธ์ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและแนวทางการพัฒนาระบบบริหารงาน

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ผู้วิจัย นายไพโรจน์ โพธิ์ไสย ปริญญา นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา (1) รองศาสตราจารย์ ดร.พรทิพย์ ดีสมโชค (2) รองศาสตราจารย์จันทนา ทองประยูร

ปีการศึกษา 2552

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) การเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (2) การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร (3) ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และ (4) แนวทางการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับบุคลากรในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างมี 2 กลุ่ม ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูง จำนวน 7 คน ได้จากการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง และข้าราชการรัฐสภาสามัญ จำนวน 272 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การพรรณนาวิเคราะห์ และสถิติพรรณนา ได้แก่ จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า (1) การเปิดรับเทคโนโลยีสารสนเทศของกลุ่มผู้บริหารและกลุ่มผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับน้อย ผู้บริหารระดับสูงมีนโยบายส่งเสริมการเปิดรับ ซึ่งจะต้องนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการบริหารจัดการ ต้องพัฒนาเว็บไซต์ให้ทันสมัย และเร่งรัดจัดทำห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ให้สมบูรณ์ (2) การใช้ประโยชน์ของกลุ่มผู้บริหารและกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับน้อย ผู้บริหารระดับสูงมีนโยบายให้เกิดประโยชน์สูงสุดและมีความคุ้มค่าต่อการใช่ และมีระบบจัดเก็บฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ มีความเป็นสากล (3) ปัญหาและอุปสรรคของผู้ใช้ พบว่า ข้อมูลยังไม่มีหลากหลาย ไม่ครบถ้วน การใช้ระบบเทคโนโลยียังมีไม่มาก ข้าราชการยังยึดกฎระเบียบ บางส่วนขาดความสามารถในการใช้ มีข้อจำกัดด้านสถานที่ ความพอเพียงและความทันสมัยของคอมพิวเตอร์ และ (4) การพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ควรพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี และส่งเสริมบุคลากรผู้ให้บริการให้มีศักยภาพอยู่เสมอ นำระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ควรวางแผนเพื่อรองรับระบบที่จะเลือกใช้ที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด พัฒนาระบบการใช้งานให้มีความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

คำสำคัญ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาระบบบริหารงาน สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

Thesis title: Use of Information Technology and Guidelines for Administration-System

Development by the Senate Secretariat

Researcher: Mr. Pairoje Potisai; **Degree:** Master of Communication Arts;

Thesis advisors: (1) Dr.Pornthip Desomchok, Associate Professor; (2) Chantana Thongprayoon, Associate Professor; **Academic year:** 2009

Abstract

The objective of this study is to investigate: (1) Use of information technology (IT) by officials of the Senate Secretariat; (2) Benefits derived from such use; (3) Problems and obstacles affecting use; and (4) Guidelines for encouraging IT use among the officials.

This survey used interview forms and questionnaires to collect data from seven purposively selected high-level administrators and 272 proportionally selected ordinary parliamentary officials. Descriptive analyses and statistics consisting of frequencies, percentages, means and standard deviations were used in data analysis.

Results: (1) Both groups of samples reported a "low" level of exposure to IT. The higher-level officials formulated policies aimed at promoting IT use by supporting IT in administration, updating the organization's website and hastening the completion of an e-library. (2) Both groups of samples also reported a "low" level of benefits derived from IT use. The higher-level officials formulated policies aimed at gaining maximum benefits from IT and operating an efficient and universally accepted database. (3) Problems and obstacles encountered by users included non-diverse and incomplete information, low technology use, rules followed too strictly by staff, lack of IT skills among some staff, space limitations and computers not being up to date. (4) Encouragement of IT use should include development of basic technology-supporting infrastructure, greater capacity among service providers, obtaining more modern technology systems, support for selecting the most efficient systems and more convenient and faster IT work systems.

Keywords: IT use, administrative-system development, Senate Secretariat

กิตติกรรมประกาศ

การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้จาก รองศาสตราจารย์ ดร. จิตราภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ์ ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง รองศาสตราจารย์ ดร. พรทิพย์ คีสมโชค และ รองศาสตราจารย์จันทนา ทองประยูร ซึ่งนอกจากท่านจะเป็นกรรมการสอบวิทยานิพนธ์แล้ว ท่านยังได้กรุณาให้คำแนะนำและติดตามการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้อย่างใกล้ชิดตลอดมา นับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ (พิเศษ) ประสพสุข บุญเดช ประธานวุฒิสภา นายนิคม ไวยรัชพานิช รองประธานวุฒิสภา คนที่หนึ่ง และรองศาสตราจารย์ ดร. ทศนา บุญทอง รองประธานวุฒิสภา คนที่สอง และขอขอบคุณ นางสุวิมล ภูมิสิงหาราช เลขธิการวุฒิสภา นายพิเชษฐ์ กิตติสิน ที่ปรึกษาต่างประเทศ ในฐานะ CIO ของสำนักงานเลขธิการวุฒิสภา นายวุฒิชัย วัชรรัตน์ รองเลขธิการวุฒิสภา และนายพงศ์กิตติ์ อรุณภักคิสกุล ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่กรุณาให้สัมภาษณ์ รวมทั้ง ข้าราชการวุฒิสภาทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและขอขอบคุณเป็นพิเศษสำหรับ นายสันติชัย พัฒนาชาติ และนางสาวนิจวรรณ โปยขุนทด ที่ช่วยเหลืออย่างเต็มกำลังจนวิทยานิพนธ์เล่มนี้สำเร็จเรียบร้อย นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขานิติศาสตร์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช เพื่อนนักศึกษา และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดมา

ไพโรจน์ โพธิ์ไสย

สิงหาคม 2552

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	5
กรอบแนวคิดการวิจัย	5
ขอบเขตการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	9
แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	18
ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ	24
บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศในการปรับองค์การภาครัฐ	26
ปัญหาเทคโนโลยีสารสนเทศ	27
แนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ	28
วิสัยทัศน์ประธานวุฒิสภา	31
นโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	34
การบริหารงานของวุฒิสภา	49
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	51

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	56
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	56
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	59
การเก็บรวบรวมข้อมูล	63
การวิเคราะห์ข้อมูล	65
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	70
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	70
ตอนที่ 2 การเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของ ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	73
ตอนที่ 3 การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของ ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	81
ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	86
ตอนที่ 5 แนวทางในการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารของ ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	92
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	96
สรุปการวิจัย	96
อภิปรายผล	102
ข้อเสนอแนะ	114
บรรณานุกรม	117
ภาคผนวก	121
ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัยสำหรับกลุ่มผู้บริหารและกลุ่มผู้ปฏิบัติงานของ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและแนวทาง การพัฒนาระบบบริหารงานสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	122
ข สำเนาหนังสือและแบบคำขอสัมภาษณ์	129
ประวัติผู้วิจัย	140

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนของกลุ่มตัวอย่างแต่ละระดับ.....	58
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล.....	70
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของการเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จำแนกตาม ประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	73
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของการเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จำแนกตาม วัตถุประสงค์หลักของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	74
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของการเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จำแนกตาม ช่วงเวลาที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารบ่อยที่สุด.....	75
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของการเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จำแนกตาม ความถี่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	76
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของการเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จำแนกตามสถานที่ที่ใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นประจำ.....	77
ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของการเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จำแนกตาม ประเภทของบริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ท่านใช้บ่อยที่สุด.....	78
ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของการเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จำแนกตาม อุปกรณ์ที่ใช้ในการเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	79
ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของการเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จำแนกตาม วิธีการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาในภาพรวม.....	81
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของ ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาในภาพรวม.....	86
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงาน เลขาธิการวุฒิสภาในภาพรวม.....	92

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย	5
ภาพที่ 2.1 แผนผังโครงสร้างการบริหารจัดการงานด้านไอซีที (ICT) ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	47

บทที่ 1

บทนำ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและแนวทางการพัฒนาระบบบริหารงานสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา” ในบทที่ 1 จะนำเสนอความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วัตถุประสงค์ กรอบแนวคิดการวิจัย ขอบเขตของการวิจัย นิยามศัพท์เฉพาะ และประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับในการทำงานวิจัย

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology - ICT) ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ และเป็นองค์ประกอบสำคัญในการเพิ่มคุณภาพชีวิตของประชาชน เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้กลายเป็นเครื่องมือที่สำคัญของการทำงานในทุกๆ ด้าน ซึ่งสามารถนำไปประยุกต์เพื่อใช้ประโยชน์ในกระบวนการพัฒนาสังคมให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น นับตั้งแต่การบริหารรัฐกิจ การเมืองการศึกษา การวิจัยการพัฒนา การสาธารณสุข พาณิชยกรรม เกษตรกรรม อุตสาหกรรม รวมทั้ง ได้กลายเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญของแต่ละบุคคล กลุ่มบุคคล และองค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้เปลี่ยนแปลงวิถีชีวิต วิธีการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งการเรียนรู้วิถีชีวิต และการทำงานของผู้คน ทำให้เราสามารถติดต่อและแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้กันได้อย่างไร้พรมแดน และรวดเร็วทันตามความต้องการ โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ ในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ทดแทนการใช้กระดาษที่สิ้นเปลือง และล่าช้าไม่ทันการณ์ อีกทั้งยังง่ายต่อการสูญหายในการจัดส่ง

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นรากฐานสำคัญที่ผลักดันสังคมไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจฐานความรู้ (Knowledge-based society) ซึ่งภาครัฐของไทยเองได้ตระหนักถึงความสำคัญ จึงได้ส่งเสริมให้สังคมมีนวัตกรรม เพื่อยกระดับความสามารถในการแข่งขันของประเทศในเวทีโลก รวมทั้ง ให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่ายการสื่อสารมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของภาครัฐ ปรับปรุงการบริการแก่ประชาชน ทั้งในด้านการบริการข้อมูลและสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้ง มีเป้าหมายที่จะสร้างรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ซึ่งหากทำสำเร็จจะเป็นการสร้างมิติใหม่ของหน่วยงานของรัฐ

ก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการ ในส่วนของรัฐสภาซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจอธิปไตย ประกอบด้วย สภาผู้แทนราษฎร และวุฒิสภา มีสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เป็นหน่วยงานช่วยเหลือสนับสนุนงาน (หน่วยงานธุรการ) กล่าวคือ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นหน่วยงานธุรการของสภาผู้แทนราษฎร และวุฒิสภา ก็มีสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เป็นหน่วยงานธุรการ ซึ่งโดยเฉพาะสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการติดต่อสื่อสาร และการปฏิบัติการงาน นอกจากนี้ยังก่อให้เกิดผลดีอีกหลายประการ เช่น จะช่วยลดปริมาณกระดาษในระหว่างการค้าเนิงาน ทำให้ประหยัดเนื้อที่จัดเก็บ ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ ลดระยะเวลา และเพิ่มความสะดวกในการติดต่อราชการของประชาชน ลดความยุ่งยากของกฎเกณฑ์ ลดช่องว่างและความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงข้อมูลและบริการของวุฒิสภา ตลอดจนเพิ่มโอกาสและช่องทางในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและการติดต่อสื่อสารระหว่างวุฒิสภากับสังคม อันเป็นการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน และความโปร่งใสในกระบวนการทำงาน เป็นต้น ภารกิจของหน่วยงานสนับสนุนดังกล่าวจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับภารกิจของแต่ละสภาตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญ

1.1 วุฒิสภา

ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ประกอบด้วยสมาชิกวุฒิสภา จำนวน 150 คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งในแต่ละจังหวัด จังหวัดละหนึ่งคน (76 คน) และมาจากการสรรหาเท่ากับจำนวนรวมข้างต้น หักด้วยจำนวนสมาชิกวุฒิสภาที่มาจากการเลือกตั้ง (74 คน) มีอำนาจหน้าที่หลัก 6 ประการ คือ

1.1.1 กลั่นกรองกฎหมาย ที่ผ่านการพิจารณาจากสภาผู้แทนราษฎรแล้ว

1.1.2 ควบคุมการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาล โดยวิธีการตั้งกระทู้ถาม การอภิปรายทั่วไป และการตั้งคณะกรรมการเพื่อการสืบสวน หรือพิจารณา เป็นต้น

1.1.3 พิจารณาให้ความเห็นชอบในเรื่องสำคัญต่างๆ เช่น การการจัดทำสนธิสัญญาระหว่างประเทศ เป็นต้น

1.1.4 การพิจารณาให้บุคคลดำรงตำแหน่ง เช่น ในองค์กรอิสระและองค์กรตามรัฐธรรมนูญ

1.1.5 การถอดถอนบุคคลออกจากตำแหน่ง ซึ่งบุคคลที่อาจถูกถอดถอน เช่น นายกรัฐมนตรี รัฐมนตรี กรรมการในองค์กรอิสระ องค์กรตามรัฐธรรมนูญ ผู้พิพากษา ตุลาการ และผู้ดำรงตำแหน่งระดับสูง เป็นต้น

1.1.6 อื่นๆ เช่น การวินิจฉัยปัญหา การร้องขอต่อศาลรัฐธรรมนูญ เพื่อให้วินิจฉัยความชอบด้วยรัฐธรรมนูญในเรื่องต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการดำรงตำแหน่ง การตรากฎหมายหรือการดำเนินการตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ เป็นต้น

1.2 สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ซึ่งเป็นหน่วยงานสนับสนุนของวุฒิสภามีหน้าที่ความรับผิดชอบในงานธุรการทั่วไปของวุฒิสภา ทำหน้าที่ช่วยเหลือและสนับสนุนเพื่อให้การปฏิบัติภารกิจของวุฒิสภาประสบผลสำเร็จ จึงได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบไว้ ดังนี้

1.2.1 รับผิดชอบงานด้านวิชาการและธุรการของวุฒิสภา

- 1) งานด้านวิชาการและธุรการในการประชุมวุฒิสภา
- 2) งานด้านวิชาการและธุรการในการประชุมคณะกรรมการ

1.2.2 สนับสนุน ส่งเสริม และเผยแพร่การปกครองในระบอบประชาธิปไตย

อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข โดยเฉพาะบทบาทการดำเนินงานทางด้านนิติบัญญัติตามบทบัญญัติตามรัฐธรรมนูญของวุฒิสภา

1.2.3 ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์และวิจัยในเรื่องต่างๆ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับประกอบการพิจารณาการดำเนินงานของวุฒิสภาตามบทบาทและอำนาจหน้าที่ของวุฒิสภา

1.2.4 ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์และวิจัย รวมทั้งการเปรียบเทียบข้อมูลของนานาอารยประเทศ ทั้งนี้ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับสนับสนุนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับวุฒิสภาต่างประเทศของวุฒิสภา

1.2.5 ประสานงานกับส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจของวุฒิสภา และสมาชิกวุฒิสภา

1.2.6 ปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และคำสั่ง ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ในการสนับสนุน และส่งเสริมการปฏิบัติงาน ตามภารกิจของวุฒิสภา เช่น ด้านงบประมาณ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น

1.2.7 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่วุฒิสภามอบหมาย

จากภารกิจวุฒิสภาดังกล่าวข้างต้น พบว่า ในการดำเนินงานตามบทบาทหน้าที่ด้านหนึ่งๆ จะมีการใช้ข้อมูลเอกสารจำนวนมากที่เกี่ยวข้องกับบันทึกและรายงานจำนวนมาก ดังนั้น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาสนับสนุนการดำเนินงานของวุฒิสภาจึงจำเป็นยิ่ง ที่จะต้องมีฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ฐานข้อมูล เทคโนโลยีทางการสื่อสาร และบุคลากรของสำนักงาน อันจะช่วยในการดำเนินการเกี่ยวกับการจัดหา การจัดเก็บ การประมวลผล และการวิเคราะห์ข้อมูล เช่น การค้นหาข้อมูลข่าวสารผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต/อินทราเน็ต การติดต่อสื่อสารผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) รวมทั้ง การใช้ข้อความสั้น (sms) ขณะเดียวกัน

ประธานวุฒิสภา (นายประสพสุข บุญเดช) ได้แสดงวิสัยทัศน์ไว้ เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2551 ว่าวุฒิสภาจะต้องเป็นสภาที่พึงพร้อมด้วยฐานข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการทำงานของสมาชิก โดยจะต้องเปิดกว้างในการติดต่อระหว่างกัน และการเข้าถึงข้อมูล รวมทั้ง จะพัฒนาระบบการให้บริการห้องสมุดที่ทันสมัยเช่นเดียวกับ Library of Congress ของสหรัฐอเมริกา เน้นการรวบรวมวิชาการความรู้ในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะด้านกฎหมายเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ของวุฒิสภา และสภาผู้แทนราษฎรได้อย่างเต็มที่ และเผยแพร่ความรู้ทั้งข้อมูลจากการปฏิบัติหน้าที่และเอกสารวิชาการหรือการศึกษาวิจัยต่างๆ เพื่อให้สื่อมวลชนและประชาชนสามารถค้นคว้าต่อไปได้ นอกจากนี้สำนักเลขาธิการวุฒิสภาก็มีนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่สำคัญ ประกอบด้วย

1. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักเลขาธิการวุฒิสภาให้มีความพร้อม สามารถรองรับการใช้งานของบุคลากรภายในสำนักเลขาธิการวุฒิสภา และการให้บริการแก่สมาชิกวุฒิสภาได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. สำนักเลขาธิการวุฒิสภามีข้อมูลสารสนเทศที่ครบถ้วนและน่าเชื่อถือครอบคลุมแหล่งข้อมูลต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานของสมาชิกวุฒิสภา
3. สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร และการให้บริการแก่สมาชิกวุฒิสภา
4. สำนักเลขาธิการวุฒิสภามีการบูรณาการข้อมูลสารสนเทศเพื่อให้ทุกหน่วยงานสามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. บุคลากรของสำนักเลขาธิการวุฒิสภาได้รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องและเพียงพอตามหลักการ Need-to-know Training เพื่อให้สามารถใช้งานระบบสารสนเทศต่างๆ ที่สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีอยู่ได้อย่างเต็มที่

ดังนั้น เมื่อพิจารณาถึงสถานการณ์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในปัจจุบัน ซึ่งเป็นเรื่องใหม่ของสังคม กอปรกับแนวคิดของวุฒิสภาในอันที่ใช้การสื่อสารเพื่อการพัฒนา ระบบข้อมูลข่าวสารตลอดจนเป็นจัดการเพื่อลดทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการวุฒิสภา และเพื่อให้ประชาชนได้ใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารอันเกิดจากการดำเนินงานของวุฒิสภาแล้ว ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษา “การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและแนวทางการพัฒนาระบบบริหารงานสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา” เพื่อนำไปเป็นข้อมูลพื้นฐานการพัฒนาระบบบริหารงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ในการสนองตอบความต้องการของวุฒิสภาและองค์กรต่อไป

2. วัตถุประสงค์

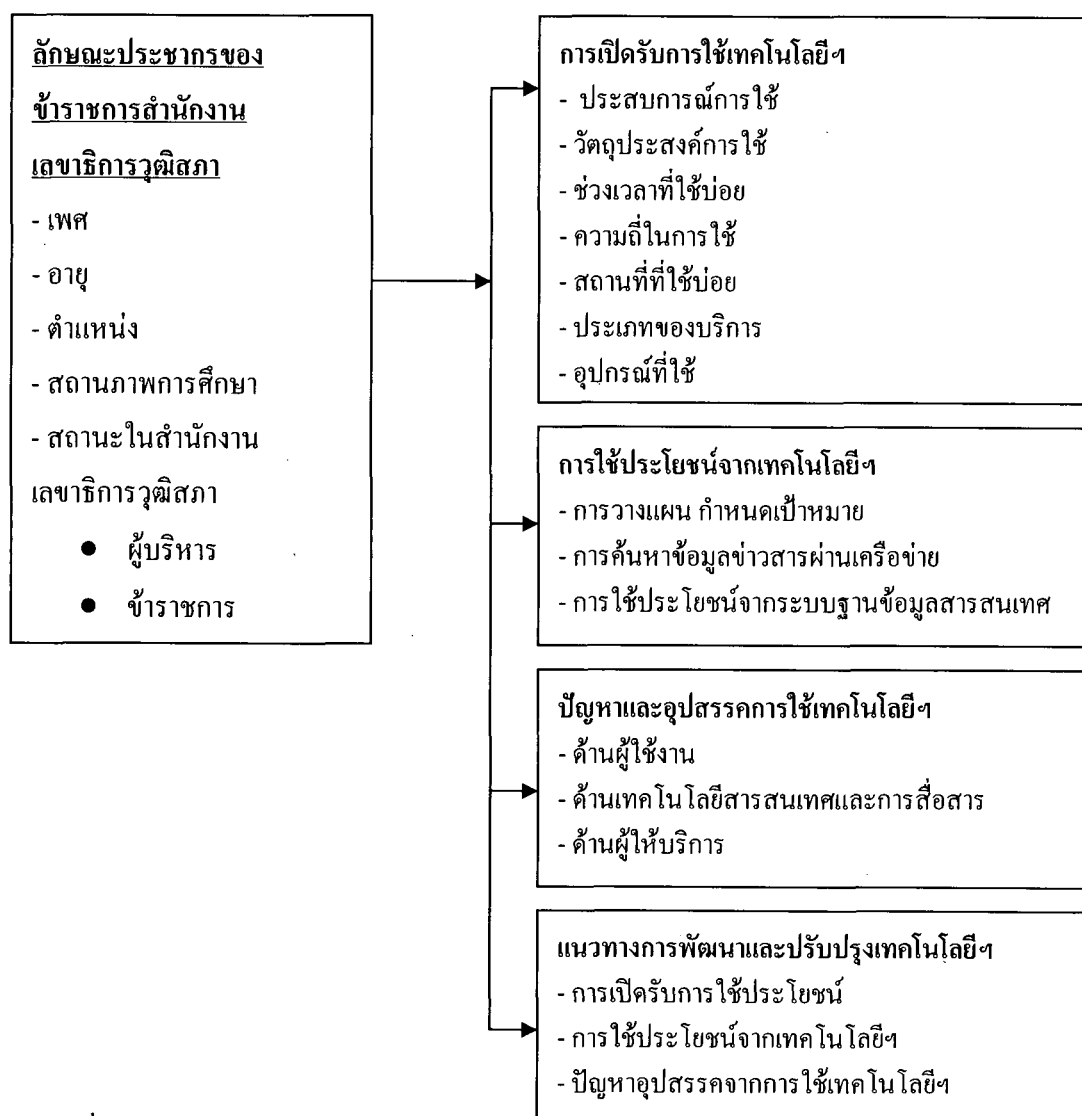
2.1 เพื่อศึกษาการเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

2.2 เพื่อศึกษาการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

2.3 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

2.4 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

3. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

4. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและแนวทางการพัฒนาระบบบริหารงานสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา” ในครั้งนี้ ได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ ดังนี้

4.1 ประเภทของการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสัมภาษณ์และการใช้แบบสอบถาม

4.2 ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วยการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง ได้แก่ สมาชิกวุฒิสภา 3 คน คือ ประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา คนที่หนึ่ง รองประธานวุฒิสภา คนที่สอง และผู้บริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 4 คน คือ เลขาธิการวุฒิสภา รองเลขาธิการวุฒิสภาที่ดูแลด้านเทคโนโลยีฯ ผู้บริหารเทคโนโลยีระดับสูง และผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมทั้ง แบบสอบถามข้าราชการรัฐสภาในสังกัดสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จำนวน 272 คน (กลุ่มผู้บริหาร จำนวน 44 คน และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 228 คน)

4.3 เนื้อหา ผู้วิจัยศึกษาเนื้อหาที่สำคัญเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ ปัญหาและอุปสรรค และแนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

4.4 ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2552 ถึงเดือนพฤศจิกายน 2552

5. นิยามศัพท์

การศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและแนวทางการพัฒนาระบบบริหารงานสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ครั้นนี้ ผู้วิจัยกำหนดศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการศึกษาไว้ ดังนี้

5.1 การบริหารงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง แนวคิด และนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้บริหารระดับสูง (ประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา) และผู้บังคับบัญชาข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ซึ่งเป็นผู้สนองนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้บริหารระดับสูง

5.2 การเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ประสิทธิภาพการใช้วัตถุประสงค์การใช้ ช่วงเวลาในการใช้ ความถี่ สถานที่ ประเภทของบริการที่ใช้ และอุปกรณ์ที่ใช้

5.3 การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง ประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้แก่

นโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการค้นหาข้อมูลข่าวสารผ่านเครือข่ายระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเพื่อการวางแผน และการกำหนดเป้าหมาย

5.4 ปัญหาและอุปสรรคการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้แก่ ความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถ ประสิทธิภาพ ความปลอดภัย เทคโนโลยีสารสนเทศและผู้ใช้บริการ เช่น ความเพียงพอ ความถูกต้องทันสมัยของข้อมูล

5.5 แนวทางการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง ข้อเสนอแนะที่นำไปสู่แนวทางในการพัฒนา การเปิดรับ การใช้ประโยชน์และการแก้ไขปัญหาอุปสรรคจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

5.6 เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง การใช้เครื่องมือในการให้บริการต่างๆ ที่เป็นทั้งฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ฐานข้อมูล ได้แก่

5.6.1 อินเทอร์เน็ต หมายถึง ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ทำงานเชื่อมต่อกัน โดยมีคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร และมีจำนวนเครื่องอยู่บนเครือข่ายที่มีผู้ใช้เป็นจำนวนมาก เช่น ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ การถ่ายโอนแฟ้มข้อมูล เป็นต้น

5.6.2 อินทราเน็ต หมายถึง ระบบการสื่อสารด้วยคอมพิวเตอร์ที่ทำงานโดยผ่านระบบการเชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทั้งภายในหน่วยงานเดียวกัน และระหว่างหน่วยงานต่างๆ ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา การสื่อสารบนเครือข่ายของระบบอินทราเน็ต ที่สำคัญ ได้แก่ การสื่อสารทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) การสื่อสารบนระบบเว็บ (web) การโอนย้ายแฟ้มข้อมูล และระบบฐานข้อมูล เป็นต้น

5.6.3 จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic mail) หมายถึง การรับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร โดยใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์เท่านั้น เพื่ออ่านข้อความที่ผู้อื่นเขียนเจาะจงส่งมายังตัวบุคคล แทนการใช้ไปรษณีย์บัตรทางจดหมายปกติ หรือใช้พนักงานส่งเอกสาร

5.6.4 การใช้ข้อความสั้น (Short Message Service - SMS) หมายถึง การรับ-ส่งข้อมูลข่าวสารโดยใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาใช้ติดต่อสื่อสารกับสมาชิกวุฒิสภา

5.7 วุฒิสภา หมายถึง องค์กรหนึ่งของฝ่ายนิติบัญญัติที่ประกอบด้วยสมาชิกวุฒิสภาจำนวน 150 คน ตามที่บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550

5.8 สมาชิกวุฒิสภา หมายถึง สมาชิกที่ใช้อำนาจนิติบัญญัติตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 จำนวน 150 คน ที่มาจากการเลือกตั้ง 76 คน และการสรรหา 74 คน

5.9 ผู้บริหารระดับสูง หมายถึง สมาชิกวุฒิสภา 3 คน คือ ประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา คนที่หนึ่ง รองประธานวุฒิสภา คนที่สอง และผู้บริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 4 คน คือ เลขาธิการวุฒิสภา รองเลขาธิการวุฒิสภาที่ดูแลด้านเทคโนโลยีฯ ผู้บริหารเทคโนโลยีระดับสูง และผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

5.10 สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา หมายถึง ส่วนราชการสังกัดรัฐสภา มีฐานะเทียบเท่ากรม และเป็นนิติบุคคลตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550

5.11 ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา หมายถึง บุคคลซึ่งรับราชการโดยได้รับเงินเดือนจากเงินงบประมาณหมวดเงินเดือนในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

5.12 ผู้บริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ข้าราชการฝ่ายรัฐสภาสามัญ 4 คน คือ เลขาธิการวุฒิสภา รองเลขาธิการวุฒิสภาที่ดูแลด้านเทคโนโลยีฯ ผู้บริหารเทคโนโลยีระดับสูง และผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

5.13 ผู้บริหาร หมายถึง ข้าราชการฝ่ายรัฐสภาสามัญที่ดำรงตำแหน่งงาน ตั้งแต่ผู้อำนวยการกลุ่มงาน ผู้อำนวยการสำนัก รองเลขาธิการวุฒิสภา ที่ปรึกษา เลขาธิการวุฒิสภา

5.14 กลุ่มผู้ปฏิบัติการ หมายถึง ข้าราชการฝ่ายรัฐสภาสามัญที่ดำรงตำแหน่ง ตั้งแต่ระดับ 1-8 และมีตำแหน่งงานตั้งแต่เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่งานธุรการ นายช่างวิทยากร นิติกร บุคลากร นักวิชาการ นักบัญชี เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน เจ้าหน้าที่ชวเลข เจ้าหน้าที่วิเคราะห์แผนและนโยบาย เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี บรรณารักษ์ นักพัฒนาทรัพยากรบุคคล

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ได้ทราบถึงการเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

6.2 ได้ทราบถึงการได้ประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

6.3 ได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

6.4 ได้ข้อค้นพบ แนวทางการพัฒนาและการปรับปรุงเทคโนโลยีและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและแนวทางการพัฒนาระบบบริหารงาน
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า นำเสนอแนวคิด ทฤษฎี โดยแยกเป็นหัวข้อ
ต่อเนื่องกันไป ประกอบด้วย

1. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
3. ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศในการปรับองค์การภาครัฐ
5. ปัญหาเทคโนโลยีสารสนเทศ
6. แนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ
7. วิสัยทัศน์ประธานวุฒิสภา
8. นโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
9. การบริหารงานของวุฒิสภา
10. สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

1. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจุบันสารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญและเป็นสิ่งจำเป็น มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้
ดังนี้

ฤทัยชนนี สิริรัชย์ (2540) ได้กล่าวถึงเทคโนโลยีสารสนเทศหมายถึง ความรู้
ในผลิตภัณฑ์หรือในกระบวนการดำเนินงานใดๆ ที่อาศัยเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ในการ
ติดต่อสื่อสาร การรวบรวมและการนำข้อมูลมาใช้อย่างทันการณ์ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพ
ทั้งทางด้านการผลิต การบริหาร และการดำเนินงาน หรือเพื่อก่อให้เกิดการติดต่อเชื่อมโยง
หรือการจัดหา การวิเคราะห์ประมวลผล การจัดเก็บ และการจัดการ การเผยแพร่ และการใช้
สารสนเทศให้เกิดประโยชน์ในรูปแบบของสื่อต่างๆ ทั้งเสียง ภาพ และตัวอักษร ด้วยวิธีการ
ทางอิเล็กทรอนิกส์

ธงชัย สันติวงศ์ (2540) ได้กล่าวถึง เทคโนโลยีการจัดการการสื่อสาร ในยุคศตวรรษที่ 21 เป็นยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็ว พลิกผัน และส่งผลกระทบรุนแรงต่อองค์กร จึงมีความจำเป็นจะต้องเน้นปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงและการสร้างและพัฒนาศักยภาพ และความสามารถทางการแข่งขันขององค์กร

การสื่อสารในบริบทของสภาวะแวดล้อมยุคนี้สามารถสรุปได้ดังนี้

1. การสื่อสารในยุคนี้จะเป็นไปแบบไร้พรมแดน ซึ่งคนจะสามารถติดต่อถึงกันเพื่อแสวงหาและรับรู้ข้อมูลและเรื่องราวความรู้ด้านต่างๆ ได้อย่างไม่มีขอบเขตจำกัดในแง่เวลาและสถานที่ในเวลาที่สั้นและรวดเร็ว
2. มีการสร้างเป็นเครือข่ายการสื่อสารระหว่างหน่วยงานต่างๆ ในสายโซ่อุปทาน โดยเชื่อมโยงกันด้วยระบบสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ที่จะสามารถให้ผู้ขายวัตถุดิบ ผู้ผลิต และผู้จัดจำหน่าย สามารถติดต่อสื่อสารและสร้างระบบการตัดสินใจร่วมกัน ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และมีต้นทุนที่ต่ำ
3. องค์กรจะสร้างการสื่อสารไปถึงลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าสามารถมีช่องทางติดต่อได้ในทุกเวลา และได้รับการตอบสนองในเวลาที่รวดเร็ว การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าจะช่วยให้สามารถรักษาลูกค้าไว้ได้ดีกว่าจะแสวงหาลูกค้ารายใหม่โดยเฉพาะเมื่อพิจารณาในด้านของต้นทุน
4. พนักงานจะได้รับการสื่อสารในหลายรูปแบบจากองค์กร เพื่อการเรียนรู้ รับรู้ และรับทราบถึงผลการดำเนินการของฝ่ายต่างๆ หน่วยงานต่างๆ ภายใน และกระทั่งถึงผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน
5. องค์กรจะใช้การสื่อสารในหลากหลายรูปแบบเพื่อสร้างภาพพจน์และความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่างๆ อย่างแข็งแกร่งและจริงจัง

นอกจากนี้ ดำรง วัฒนา (2543) ได้กล่าวถึงการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ : บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศในการปรับองค์การภาครัฐเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ สรุปประเด็นที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

การปรับองค์การภาครัฐเข้าสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้นเป็นการเปลี่ยนแปลงวิถีคิด วิถีปฏิบัติ (Paradigm Shift) วิธีการกระจายข้อมูลข่าวสาร วิธีการให้บริการต่อประชาชน ตลอดจนความรับผิดชอบที่ข้าราชการจะมีต่อประชาชน และหน่วยงานของตนเอง ประโยชน์ประการหนึ่งของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือ การนำช่องทางการสื่อสารที่มีมากขึ้นจากเดิมใช้คำพูดหรือจดหมายมาเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์แทน มีความเร็วสูงขึ้น มีการจัดระบบและกระบวนการที่ดีขึ้น ในการใช้เครื่องมือมาบริหารจัดการข้าราชการจะต้องเดินทางสู่ระบบใหม่จะต้องเปลี่ยนความนิยม

ในระบอบมลายูประชาธิปไตยเข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตย โดยเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง และให้บริการต่อประชาชนซึ่งเป็นผู้เสียภาษีเสมือนเป็นลูกค้าของคนที่ต้องเอาอกเอาใจเป็นพิเศษ ดังนั้น ข้าราชการยุคใหม่จะต้อง

1. ปรับทัศนคติในการบริการ
2. ปรับปรุงทักษะในการใช้ IT เช่น การเปิดเว็บไซต์ การรับส่งอีเมลล์
3. ศึกษาและหาแนวทางใหม่ๆ ในการให้บริการ
4. รวบรวมข้อมูลสารสนเทศ และปรับให้เป็นความรู้ในที่สุด
5. ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นกลยุทธ์ในการทำงาน

กระบวนการขับเคลื่อนหน่วยงานของรัฐไปเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ข้าราชการเองเป็นตัวจักรสำคัญในการที่จะขับเคลื่อนรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้ประสบความสำเร็จ ดังนั้น สิ่งที่ข้าราชการควรที่จะต้องทำคือ ข้าราชการจะต้องเริ่มรู้จักที่จะต้องเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ ไม่ว่าจะเป็นอินเทอร์เน็ต เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้าราชการต้องพยายามเพิ่มศักยภาพ เพิ่มพูนทักษะประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับตัวเอง แต่ที่สำคัญที่สุด คือ ข้าราชการจะต้องเรียนรู้ที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงาน การให้และการรับบริการ เพื่อให้เกิดผลแบบต่อเนื่องอันเกิดจากเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป

อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีเกี่ยวกับการดำเนินงานต่างๆ เพื่อจัดทำสารสนเทศไว้ใช้งาน ซึ่งจะประกอบด้วย เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีคมนาคมเป็นหลัก รวมถึงเทคโนโลยีอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำข้อมูลข่าวสารมาใช้ให้เป็นประโยชน์ โดยมีคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการจัดการและจัดเก็บข้อมูล ส่วนการสื่อสารโทรคมนาคมใช้เป็นสื่อในการจัดส่งข้อมูล เผยแพร่ภาพและเสียงออกไปเพื่อสื่อสารกัน

ปัจจุบันเป็นยุคสังคมข่าวสารหรือยุคเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่ที่คนทั่วโลกสามารถใช้ข้อมูลข่าวสารร่วมกันได้ ระบบข้อมูลข่าวสารในปัจจุบันและยุคอนาคตนั้นจะต้องมีการจัดอย่างเป็นระบบ โดยอาศัยพัฒนาการทางเทคโนโลยีการสื่อสาร ซึ่งเป็นการผสมผสานกันระหว่างเทคโนโลยีโทรคมนาคม และเทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการสื่อสารมากยิ่งขึ้น และยังช่วยลดอุปสรรคในเรื่องของระยะทางและระยะเวลาในการติดต่อสื่อสารสามารถติดต่อหรือได้ตอบกลับระหว่างกัน (Interactive) ตามหลักทฤษฎีการสื่อสารแบบสองทาง

ด้วยเทคโนโลยีทางการสื่อสารสมัยใหม่ ข้อมูลข่าวสารเดินทางบนทางด่วนข้อมูลซึ่งทำหน้าที่เป็นถนนสำหรับการขนถ่ายข้อมูลจำนวนมากมายาหาศาลด้วยความเร็วสูงและส่งผ่านข้อมูลแบบสื่อประสม (Multimedia) บนระบบข่ายงาน (Information Network) โดยใช้โทรศัพท์

เป็นตัวเชื่อมต่อระบบการสื่อสารทางไกลให้ติดต่อสื่อสารถึงกันได้ทั่วโลกอย่างเช่นระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งเข้ามามีบทบาทในการกระตุ้นให้เกิดความเคลื่อนไหวอย่างมากมาในหลายวงการ ยิ่งเวลาผ่านไปมากเท่าใด เทคโนโลยีสารสนเทศยังมีบทบาทต่อชีวิตประจำวันของคนเรามากขึ้น ในปัจจุบันมีการใช้ประโยชน์มากมายจากระบบคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ต จะช่วยในการค้นหาข้อมูลข่าวสาร และการติดต่อสื่อสารแล้ว ยังเป็นสื่อกลางหรือช่องทาง แลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้อย่างสะดวกและรวดเร็วด้วยเทคโนโลยี ทำให้การติดต่อสื่อสารเกิดเป็นรูปธรรมมากขึ้นและเริ่มได้รับความนิยมใช้งานกันแพร่หลาย

จดหมายอิเล็กทรอนิกส์จึงเป็นวิธีการติดต่อสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว เสียค่าใช้จ่ายน้อย สามารถกระจายข่าวสารไปในวงกว้าง และเข้าถึงผู้รับได้โดยตรง แต่ไม่ล่วงล้ำ (Intrusive) เพราะเป็นการสื่อสารที่กระทำต่างเวลากัน (Asynchronous Communication) เช่นเดียวกับการสื่อสารด้วยจดหมาย ผู้รับสามารถจะเลือกอ่านข้อความเมื่อมีโอกาสนี้และมีความสะดวก ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วคุณสมบัติต่างๆ เหล่านี้เป็นคุณสมบัติของสื่อที่มีศักยภาพในการแพร่กระจายข่าวสารได้สูง กล่าวคือ มีความสามารถในการนำสารไปถึงผู้รับสาร (portability) การเปิดโอกาสให้รับสาร และทบทวนสารได้ตามความสะดวกของผู้รับสาร (on demand access) และสามารถส่งสารไปยังผู้รับสารได้ทันทีที่เกิดขึ้น

ในภาคของผู้ทำการสื่อสาร เนื่องจากการสื่อสารด้วยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางในการสื่อสาร ผู้ส่งสาร (Source) และผู้รับสาร (Audience) จึงมีลักษณะที่หลากหลาย เช่น ผู้ส่งสารสามารถเป็นได้ทั้งปัจเจกบุคคลที่ทำการสื่อสาร หรือเป็นกลุ่มสังคม หรือเป็นกลุ่มของนักวิชาชีพด้านการสื่อสาร ส่วนผู้รับอาจเป็นได้ตั้งแต่คนเดียวไปจนถึงคนจำนวนนับล้านคน

สรุปได้ว่า จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้กล่าวมาข้างต้น ทำให้ทราบลักษณะของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นการสื่อสารโดยมีคอมพิวเตอร์เป็นสื่อกลางชนิดหนึ่ง ลักษณะพิเศษของจดหมายอิเล็กทรอนิกส์คือการที่ผู้ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ 1 คน สามารถส่งข่าวสารไปยังผู้รับหลายคนในเวลาเดียวกัน โดยไม่ต้องผ่านคนกลาง และไม่มีการควบคุมตรวจสอบ สำหรับการศึกษารั้วนี้มุ่งจะศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารกับสมาชิกวุฒิสภา ซึ่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในฐานะของบริการหนึ่งในเครือข่ายอินเทอร์เน็ตผ่านทางมุมมองของผู้รับสารว่าผู้รับสารมีพฤติกรรมการรับและส่งข่าวสารทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์อย่างไร และมีทัศนคติความน่าเชื่อถือของข่าวสารที่ได้รับผ่านช่องทางนี้อย่างไร

ในการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบอื่นๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับทักษะของผู้รับสาร เนื่องจากการสื่อสารด้วยจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลรูปแบบหนึ่ง จึงได้นำ ทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารระหว่างบุคคลมาใช้อธิบายด้วย

การใช้งานข้อความแบบสั้น (Short Message Service - SMS)

การใช้งานข้อความแบบสั้น สามารถกระทำได้ในลักษณะที่แตกต่างกัน โดยรูปแบบ การใช้งานส่วนใหญ่มีดังต่อไปนี้

1. การฝากข้อความของบุคคลอื่น (Simple Person to Person Messaging)

ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ติดต่อสื่อสารซึ่งกันเป็นประจำ ที่ใช้บริการข้อความ แบบสั้น ประเภทข้อความซึ่งแต่ละคนติดต่อถึงกันนั้น จะคุ้นในคำพูด "สวัสดี" หรือกระตุ้นให้ใคร บางคนทำบางอย่างให้หรือจัดเตรียมการประชุม หรือบอกบางคนให้ทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งข้อความ ทั้งหมดปกติเกิดจากการกดแป้นอักษรของโทรศัพท์เคลื่อนที่เมื่อข่าวสารข้อมูลที่ใช้ติดต่อถึงกันนั้น เป็นข้อความสั้นๆ หรือข้อความควรจะมีความยาวเท่าที่จะยาวได้ในการสนทนาทั้งหมด

มีบ่อยครั้งที่ข้อความแบบสั้น มีความสะดวกสบายมากกว่าจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือข้อความที่ใช้ติดต่อสื่อสารท่ามกลางการกระจายของผู้คน และการเคลื่อนที่ของกลุ่มคน มีอยู่ ครั้งหนึ่งที่ผู้ใช้งานมีความคุ้นเคยกับการอ่าน และส่งข้อความแบบสั้น บ่อยครั้งที่เขาพบว่า SMS เป็นช่องทางที่มีประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนข้อมูล

2. การแจ้ง การรับข้อมูลเสียงและข้อมูลทางโทรสาร (Voice and Fax mail)

การใช้งานข้อความแบบนี้ ส่วนมากใช้สำหรับแจ้งให้ผู้ใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่มีข้อความใหม่ หรือโทรสาร(Fax) รออยู่ ดังนั้น จุดเริ่มต้นผู้ให้บริการโครงข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่วนมาก และเป็นครั้งแรกที่ผู้ใช้งานโทรศัพท์เคลื่อนที่ใช้งาน SMS เมื่อใดก็ตาม มีข้อความใหม่ถูก จัดส่งไปยัง Mailbox สัญญาณเตือนจะแจ้งโดย SMS เป็นผู้บอกผู้ใช้งานทราบ เพราะว่า SMS จะเป็น สัญญาณเตือนให้ผู้ใช้งานรับข้อความใหม่ การใช้งานแบบนี้เป็นการสร้างข้อความแบบสั้นมากที่สุด

3. ศูนย์รวมข้อความสื่อสาร (Unified Messaging)

Unified Messaging เป็นบริการโครงข่ายเสริมที่เกิดขึ้นใหม่ (Emerging Value-Added Service) นั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ไม่สามารถจัดขึ้นได้ เพราะว่าเป็นการติดต่อสื่อสารที่สูงขึ้น เหนือกว่าเทคโนโลยีที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารข้อความ ที่เกิดขึ้นก่อนมาเป็นสื่อกลาง ปัจจุบันเป็น การยากที่จะจัดการความแตกต่างทั้งหมดของข้อความนั้นที่ประชาชนได้รับมา ที่พวกเขาต้องหมุนและ ได้รับ E-mail ได้รับ Fax จากเครื่องรับ Fax การเรียกโทรศัพท์เข้ามา และฟัง Voice Mail Unified Messaging

4. สัญญาณเตือนอินเทอร์เน็ต (E-mail)

ขึ้นอยู่กับ การได้รับเว็บไซต์ การรับส่ง E-mail ใหม่ในกล่องข้อมูลเข้า (Mailbox) ผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต E-mail ส่วนใหญ่ไม่ได้รับแจ้งข้อเท็จจริงนี้ พวกเขาต้องคอยหมั่นโทรศัพท์เพื่อคาดเดา หรือหมั่นโทรศัพท์เป็นช่วงๆ เพื่อตรวจสอบสิ่งที่อยู่ในกล่องข้อมูลเข้า (Mailbox) ของเขา อย่างไรก็ตามการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต E-mail กับ SMS ผู้ใช้งานสามารถได้รับแจ้งเมื่อไรก็ตามที่ได้รับ E-mail ใหม่เข้ามา สัญญาณเตือนอินเทอร์เน็ต E-mail ได้ถูกเตรียมในรูปแบบของข้อความแบบสั้น

5. ความสำคัญของสัญญาณกระดิ่ง (Ring tone)

การใช้งานบนพื้นฐานของ SMS ที่เกิดขึ้นใหม่นั้นเป็นการดึงข้อมูล (Download) สัญญาณกระดิ่ง (Ring tone) สัญญาณกระดิ่งเป็นการปรับเสียงเรียกโทรศัพท์ให้มีความแตกต่างไปจากเสียงสัญญาณกระดิ่งของคนอื่น

6. การสนทนา (Chat)

การใช้งานที่เกิดขึ้นใหม่สำหรับบริการข้อความแบบสั้น (Short Message Service) คือ การสนทนา (Chat) เป็นลักษณะเดียวกันกับกลุ่มอินเทอร์เน็ต และการสนทนาได้มีการพิสูจน์ว่าเป็นที่นิยมในการใช้งานมากของอินเทอร์เน็ต ซึ่งกลุ่มของประชาชนที่ลักษณะทางจิตใจคล้ายๆ กัน ที่เรียกว่ากลุ่มคนสนใจได้เริ่มต้นที่จะใช้งาน SMS ในกิจกรรมต่างๆ เช่น การสนทนา (Chat) และการติดต่อสื่อสาร (Communicate) และการอภิปราย (Discuss)

7. บริการข้อมูล

บริการข้อความแบบสั้น (Short Message Service) สามารถใช้ส่งข้อความได้อย่างกว้างขวางไปยังผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่จากการคัดสรรราคา ผลการแข่งขันกีฬา (Sports Scores) การพยากรณ์อากาศ (Weather) ข้อมูลสายการบิน (Flight Information) ข่าวพาดหัว (News Headlines) โดยเฉพาะข้อมูลใดๆ ที่เหมาะสมกับข้อความแบบสั้น สามารถส่งได้ด้วย SMS ความสำเร็จของบริการข้อมูลควรจะง่ายในการใช้งานมีระยะเวลา มีความเป็นส่วนตัว (3G WORLD "Telecom Journal" 2543)

สรุปได้ว่า การใช้งาน SMS ที่ผู้วิจัยพิจารณาเห็นว่าควรศึกษา เพราะเป็นช่องทางหนึ่งในปัจจุบันที่สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้ใช้การติดต่อสื่อสารกับสมาชิกวุฒิสภา โดยวิธีการแจ้งและการบริการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการกิจของสมาชิกวุฒิสภาควรจะต้องทราบ ดังนั้น ช่องทางการติดต่อสื่อสาร SMS ผู้วิจัยสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นข้อมูลเพื่อใช้วิเคราะห์ปรับปรุงพัฒนาการติดต่อสื่อสารต่อไปในอนาคตได้

การใช้อินเทอร์เน็ตในสำนักงาน

อินเทอร์เน็ตเป็นอีกเทคโนโลยีหนึ่งที่หลายต่อหลายองค์กรให้ความสนใจที่จะนำมาใช้เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศภายใน โดยที่จะใช้อินเทอร์เน็ตอาจไม่พร้อมในเรื่องของงบประมาณ แต่มีความต้องการที่จะใช้เทคโนโลยีของอินเทอร์เน็ตจึงได้เกิดเครือข่ายภายในที่ใช้เทคโนโลยีของอินเทอร์เน็ตเพื่อตอบสนองความต้องการที่จะใช้ เมื่อหน่วยงานหรือองค์กรพร้อมในเรื่องงบประมาณก็จะหาทางนำระบบอินเทอร์เน็ตเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ต

ข้อมูลและสารสนเทศจะมีที่อยู่สามารถอ้างอิงเพื่อเข้าถึงได้ จะเรียกว่า URL (Uniform Resource Locator) การเข้าถึงหรือเรียกออกมาอ่านสามารถเรียกผ่านเบราว์เซอร์เหมือนกับการท่องเว็บอินเทอร์เน็ต ดังนั้น ระบบอินเทอร์เน็ตจะมีการติดตั้งเบราว์เซอร์ไว้ที่เครื่องลูกข่าย

อินเทอร์เน็ตไม่ใช่แนวความคิดใหม่ แต่เป็นการจัดทำระบบเครือข่ายให้สามารถรองรับและใช้เทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม คุณค่า และโอกาส การนำเอาเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมาใช้ในองค์กรคงไม่ใช่จะนำมาเพื่อสร้างภาพลักษณ์ หากแต่เป็นการผสมผสานประโยชน์จากการนำเทคโนโลยีมาพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะระบบสารสนเทศภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการประกาศข่าวสารภายในการนัดหมาย การส่งเอกสาร หรือข้อมูลสำคัญ อินเทอร์เน็ตจะอำนวยความสะดวกให้หรือแม้แต่การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จากเครือข่ายระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไปยังอินเทอร์เน็ต ถ้าหากมีการต่อเชื่อม

ประโยชน์ที่เห็นอย่างชัดเจน คือ การพัฒนาข้อมูลข่าวสารภายในองค์กรที่สามารถส่งไปถึงบุคคลหรือกระจายไปยังกลุ่มที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานสามารถสื่อสารหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลความคิดได้โดยตรง ส่งผลให้การพัฒนาในด้านภาพรวมของบุคลากรเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

เทคโนโลยีสร้างเพื่อการพัฒนาและให้สอดคล้องกับความต้องการของมนุษย์ การนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในองค์กรนั้นจะให้การจัดการทางด้านทรัพยากรระบบและมนุษย์เป็นไปอย่างเหมาะสมตามเป้าหมายที่วางแผนไว้ สามารถวางแผนการใช้เทคโนโลยีและพัฒนาการใช้อย่างต่อเนื่องในอนาคต การตรวจสอบการปฏิบัติงานทำได้ง่าย เพราะเอกสารและข้อมูลจะถูกจัดเก็บในรูปแบบดิจิทัลที่คอมพิวเตอร์หรือผู้ใช้สามารถเรียกดูได้ตามระดับการใช้งานที่กำหนด และสุดท้ายก็จะส่งผลให้การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กรได้ประสิทธิภาพรวมถึงลดค่าใช้จ่ายในการบริหารและจัดการในองค์กรอีกด้วย

ในการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้ในองค์กรนั้น ความสำเร็จและความล้มเหลวจะมีพอกัน ด้วยเหตุที่ว่า การนำอินเทอร์เน็ตมาใช้นั้นจะมีการเปลี่ยนระบบการทำงานเดิมโดยสิ้นเชิง ไม่ใช่นักที่จะให้ผู้ใช้หรือบุคลากรในองค์กรยอมรับและเข้าใจ โดยเฉพาะคนเก่าคนแก่ที่มีอคติในการพัฒนา

ตนเองให้เข้าใจและก้าวทันเทคโนโลยี โดยคนรุ่นเก่าจะคิดว่าเทคโนโลยีมาแย่งงานทำแทนที่จะคิดว่าเทคโนโลยีมาช่วยเสริมและพัฒนางานให้มีคุณภาพ

ปัจจุบันนี้เรากำลังเข้าสู่ยุคแห่งระบบฐานความรู้ที่พัฒนาต่อจากยุคแห่งสารสนเทศ อินเทอร์เน็ตจะช่วยสร้างและเสริมฐานความรู้สำหรับองค์กรให้แข็งแกร่งที่จะสามารถสร้างและทำกำไรได้ หน่วยงานหรือองค์กรที่มีการใช้ระบบเครือข่าย ระบบสารสนเทศ อินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาทต่อการจัดการและการบริหารองค์กร ให้สอดคล้องกับนโยบายการลดต้นทุน เพื่อให้ประสิทธิภาพการทำงานที่ดีกว่าอินเทอร์เน็ตถือว่าเป็นสื่อกลางการทำงานสำหรับฝ่ายบริหารกับพนักงาน หรือระหว่างหน่วยงานกับหน่วยงาน หรือแม้แต่บริษัทกับลูกค้าที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพที่แท้จริงในการแลกเปลี่ยน Information ระหว่างกัน

ประโยชน์ในการใช้พัฒนาระบบงานและการนำอินเทอร์เน็ตมาใช้นั้น จะส่งผลให้หน่วยงานได้ประโยชน์จากการใช้งานโดยตรง และยังสามารถสนับสนุนการทำงานในระดับต่างๆ ได้เป็นอย่างดี โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1. เป็นการให้ข้อมูลข่าวสารสารสนเทศโดยทั่วไป
2. เป็นการแบ่งปันทรัพยากรทางธุรกิจ
3. เป็นระบบการติดต่อสื่อสารแบบ Interactive

อินเทอร์เน็ตเป็นเทคโนโลยีเครือข่ายระดับองค์กรที่ใช้ภายใน เพื่อช่วยให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้และหากมีการออกแบบที่ดีแล้ว ก็สามารถขยายหรือเชื่อมต่อกับเครือข่ายภายนอกหรือเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ง่าย ซึ่งเป็นการเพิ่มโอกาสการแข่งขันให้มากยิ่งขึ้น องค์กรหลายแห่งจึงได้สร้างระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมากขึ้น โดยเมื่อองค์กรหรือหน่วยงานได้มีการนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้งานจะส่งผลในด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กรอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ

จากการใช้อินเทอร์เน็ต สรุปได้ว่าระบบอินเทอร์เน็ตเป็นส่วนหนึ่งของช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภากับวุฒิสภาที่เชื่อมต่อกับเครือข่ายภายนอกช่วยให้บุคลากรภายในองค์กร และสมาชิกฯ สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การกำหนดนัดหมาย การฝึกอบรม และยังสามารถช่วยเสริมประสิทธิภาพในระบบการติดต่อสื่อสารได้เป็นอย่างดี ซึ่งในอนาคตอินเทอร์เน็ตไม่ใช่เป็นเพียงแค่ระบบข้อมูลสารสนเทศในองค์กรเท่านั้น แต่จะสามารถสร้างคุณค่าและประโยชน์ในการใช้ที่ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรระบบข้อมูลการติดต่อสื่อสารที่สมาชิกฯสามารถเรียกดูได้ ส่งผลให้สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาในฐานะเป็นหน่วยธุรการสามารถดำเนินการติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

จากแนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ สรุปได้ว่า นับวันเทคโนโลยีสารสนเทศก็ยิ่งเข้ามามีบทบาทและอิทธิพลสำคัญต่อการดำรงชีวิตประจำวันของมนุษย์เกือบทุกหนแห่งทั่วโลก และบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศจะครอบคลุมถึงการดำเนินกิจการทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของภาคเอกชนหรือภาครัฐ ดังนั้นการศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและแนวทางการพัฒนาระบบบริหารงานสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เป็นรูปแบบหนึ่งที่สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาจะได้นำมาใช้ ได้แก่ ระบบสื่อสารไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic mail) การใช้ SMS และการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อมุ่งหวังให้เกิดการพัฒนาเปลี่ยนแปลงในด้านการสื่อสารได้รับความสะดวกรวดเร็ว และเป็นช่องทางหนึ่งของกระบวนการติดต่อสื่อสาร รวมทั้งสามารถลดค่าใช้จ่ายของสำนักงานฯ ลงได้

สรุป การรับรู้ความสามารถตนเองในการใช้อินเทอร์เน็ตและการรับรู้ความสามารถตนเองในการใช้คอมพิวเตอร์ ผู้วิจัยเห็นว่า การรับรู้ในเรื่องดังกล่าวเป็นกิจกรรมที่ซับซ้อน ต้องใช้ความคิดในการทำความเข้าใจถึงอาจจะทำให้ผู้ที่ไม่ชอบใช้อาจมีความรู้สึกอึดอัด จึงจำเป็นต้องลองผิดลองถูก ดังนั้น สมาชิกวุฒิสภาอาจมีความรู้สึกกังวลในการรับรู้ต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาอาจนำเข้ามาทดลองใช้ในกระบวนการติดต่อสื่อสารกับสมาชิกวุฒิสภาในอนาคต ซึ่งจะเป็นตัวบ่งชี้ถึงความสำเร็จหรือล้มเหลวต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้

ความล้มเหลวของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

จากงานวิจัยของประสงค์ ประณีตพลกรัง และคณะ (2541) พบว่า ปัจจัยของความล้มเหลวหรือความผิดพลาดที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กร มีสาเหตุหลัก 3 ประการ ได้แก่

1. การขาดการวางแผนที่ดีพอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการวางแผนจัดการความเสี่ยงไม่ดีพอ ยิ่งองค์กรมีขนาดใหญ่มากขึ้นเท่าใด การจัดการความเสี่ยงย่อมจะมีความสำคัญมากขึ้นเป็นเงาตามตัว ทำให้ค่าใช้จ่ายด้านนี้เพิ่มสูงขึ้น
2. การนำเทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสมมาใช้งาน การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในองค์กรจำเป็นต้องพิจารณาให้สอดคล้องกับลักษณะของธุรกิจหรืองานที่องค์กรดำเนินอยู่ หากเลือกใช้เทคโนโลยีที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรแล้วจะทำให้เกิดปัญหาต่างๆ ตามมา และเป็นการสิ้นเปลืองงบประมาณโดยใช่เหตุ
3. การขาดการจัดการหรือสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง การที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้งานในองค์กร หากขาดซึ่งความสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงแล้วก็ถือว่า

ล้มเหลวตั้งแต่ยังไม่ได้เริ่มต้น การได้รับความมั่นใจจากผู้บริหารระดับสูงเป็นก้าวที่สำคัญ และจำเป็นที่จะทำให้การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประกอบการประสบความสำเร็จ

สาเหตุของความล้มเหลวอื่นๆ ที่พบจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เช่น

1. ใช้เวลาในการดำเนินการมากเกินไป (Schedule overruns)
2. นำเทคโนโลยีที่ล้าสมัยหรือยังไม่ผ่านการพิสูจน์มาใช้งาน (New or unproven technology)
3. ประเมินแผนความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่ถูกต้อง
4. ผู้จัดจำหน่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ (Vendor) ที่องค์การซื้อมาใช้งาน ไม่มี

ประสิทธิภาพและขาดความรับผิดชอบ

5. ระยะเวลาของการพัฒนาหรือนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานเสร็จสมบูรณ์ ใช้เวลาน้อยกว่าหนึ่งปี

นอกจากนี้ ปัจจัยอื่นๆ ที่ทำให้การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ไม่ประสบความสำเร็จในด้านผู้ใช้นั้น อาจสรุปได้ดังนี้

1. ความกลัวการเปลี่ยนแปลง กล่าวคือ ผู้คนกลัวที่จะเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งกลัวว่าเทคโนโลยีสารสนเทศจะเข้ามาลดบทบาทและความสำคัญในหน้าที่การงานที่รับผิดชอบของตนให้ลดน้อยลง จนทำให้ต่อต้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
2. การไม่ติดตามข่าวสารความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศเปลี่ยนแปลงรวดเร็วมาก หากไม่มันติดตามอย่างสม่ำเสมอแล้วจะทำให้กลายเป็นคนล้าหลังและตกขอบ จนเกิดสภาวะชะงักงันในการเรียนรู้และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
3. โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศกระจายไม่ทั่วถึง ทำให้ขาดความเสมอภาคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือเกิดการใช้กระจุกตัวเพียงบางพื้นที่ ทำให้เป็นอุปสรรคในการใช้งานด้านต่างๆ ตามมา เช่น ระบบโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ฯลฯ

2. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

2.1 ความหมายของเทคโนโลยี เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เทคโนโลยี (Technology) หมายถึง วิทยาการในการนำเอาวิทยาศาสตร์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติและอุตสาหกรรม ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2539 เป็นวิทยาการเกี่ยวกับการผลิต การสร้าง การใช้ กระบวนการ หรืออุปกรณ์ที่ไม่ได้เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ (ครุฑิต วัลย์วงศ์, 2542)

ส่วนคำว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology - IT) นั้น เริ่มใช้
ในปลายปี 1980 ในความหมายของการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์กับเทคโนโลยีโทรคมนาคม
ในการจัดการสารสนเทศ IT อยู่ภายใต้การดูแลของผู้บริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Chief
Information Officer - CIO)

ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ ก็คือ เทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดเก็บ
ประมวลผล และเผยแพร่สารสนเทศ ซึ่งหมายความว่าต้องใช้ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และ
เทคโนโลยีโทรคมนาคม เป็นองค์ประกอบ (ครรชิต มัลย์วงศ์, 2542)

ในทำนองเดียวกัน คำณ ศรีน้อย (2549) อธิบายว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ
หมายถึง เทคโนโลยีทุกด้านที่ใช้ร่วมกันในกระบวนการบันทึกจัดเก็บ สร้าง และสื่อสารสารสนเทศ
ซึ่งรวมถึงเครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในกระบวนการดังกล่าว ตั้งแต่ คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์
จัดเก็บข้อมูล อุปกรณ์บันทึก และค้นคืนข้อมูล อุปกรณ์สื่อสาร และโทรคมนาคม และยังรวมถึง
ระบบที่ควบคุมการทำงานของอุปกรณ์เหล่านั้น เช่น ระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ระบบสื่อสาร
 เป็นต้น

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ
พ.ศ. 2535 นิยามไว้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ความรู้ในผลิตภัณฑ์หรือในกระบวนการ
ดำเนินการใดๆ ที่อาศัยเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์
การติดต่อสื่อสาร การรวบรวม และการนำข้อมูลมาใช้อย่างทันการ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพทั้ง
ทางด้านการผลิต การบริการ และการดำเนินงาน รวมทั้ง เพื่อการศึกษาและการเรียนรู้
ซึ่งจะส่งผลต่อความได้เปรียบทางด้านเศรษฐกิจ การค้า และการพัฒนาด้านคุณภาพชีวิต
และคุณภาพของประชาชนในสังคม

ปัจจุบันคำที่ได้ยินกันมาก คือคำว่า เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
(Information and Communications Technology-ICT) ซึ่งหมายถึงเทคโนโลยีใหม่ที่รวมสารสนเทศ
คอมพิวเตอร์ และการสื่อสาร ซึ่งศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ NECTEC
(2545) ได้กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมทั้งเทคโนโลยีชีวภาพ และ
พันธุวิศวกรรมศาสตร์ ได้ก่อให้เกิดกิจกรรมใหม่ๆ ในทางเศรษฐกิจและสังคมที่ส่งผลกระทบ
ต่อการดำรงอยู่และการพัฒนาของประเทศต่างๆ เกิดเศรษฐกิจใหม่ที่เรียกว่า เศรษฐกิจแห่งภูมิ
ปัญญาและการเรียนรู้ (Knowledge-based Learning Economy) คำกล่าวนี้สอดคล้องกับองค์การเพื่อ
ความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (Organization for Economic Cooperation and
Development – OECD) ที่กล่าวว่า ความก้าวหน้าของ ICT ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคม
OECD จึงได้จัดกิจกรรมมากมายที่มุ่งพัฒนาความเข้าใจว่า ICT จะช่วยสังคมให้อยู่ดีกินดีและมี

เศรษฐกิจได้อย่างยั่งยืนได้อย่างไร รวมทั้ง ICT จะมีบทบาทในการขับเคลื่อนให้เกิดสังคมฐานความรู้ (Knowledge-based Societies) ได้อย่างไร OECD เป็นองค์กรความร่วมมือทางเศรษฐกิจของประเทศที่พัฒนาแล้วรวม 30 ประเทศก่อตั้งขึ้นเมื่อปี 2504 แต่เดิมเป็นองค์กรความร่วมมือทางเศรษฐกิจของยุโรป ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามแผนการฟื้นฟูยุโรปในช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2)

กล่าวโดยสรุป เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึงเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการจัดการและการสื่อสารสารสนเทศ ด้วยเหตุที่ปัจจุบันสารสนเทศมีหลากหลายท่วมท้น และเป็นทรัพยากรหรือสินทรัพย์ที่สำคัญขององค์กร ประกอบกับเทคโนโลยีและระบบต่างๆ ก็ได้รับการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วมาก การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการสารสนเทศในองค์กรจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กรทุกประเภทและทุกขนาด

2.2 องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร

2.2.1 ระบบคอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์ เป็นเครื่องมือ หรือเทคโนโลยีสำคัญที่ใช้ในการประมวลผลข้อมูล ระบบคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วยองค์ประกอบต่อไปนี้ คือ

- 1) ฮาร์ดแวร์ ได้แก่ ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์ พร้อมด้วยอุปกรณ์ประกอบต่างๆ เช่น หน่วยประมวลผล จอภาพ แป้นพิมพ์ และเครื่องพิมพ์
- 2) ซอฟต์แวร์ คือ ชุดคำสั่ง หรือโปรแกรมต่างๆ ที่ควบคุมให้ฮาร์ดแวร์ทำงานตามที่ต้องการ แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

ก. ซอฟต์แวร์ระบบ ซึ่งทำหน้าที่สั่งและประสานการทำงานของส่วนฮาร์ดแวร์ โดยรวมถึงซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการ (Operating system) ตัวแปลภาษา และโปรแกรมใช้งานทั่วไป ซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการที่นิยมใช้กันมาก เช่น ระบบปฏิบัติการยูนิกซ์ และวินโดวส์

ข. ซอฟต์แวร์ประยุกต์ หมายถึงซอฟต์แวร์ที่สั่งให้คอมพิวเตอร์ทำงานที่ต้องการ เช่น งานพิมพ์ งานบัญชี งานควบคุมสินค้า เป็นต้น ซอฟต์แวร์ประยุกต์ มีมากมายแล้วแต่ความต้องการใช้งาน ได้แก่

ก) ซอฟต์แวร์ระบบการจัดการข้อมูล (Data management software) เป็นระบบที่ใช้จัดการด้านการจัดเก็บ ค้นหาข้อมูล บำรุงรักษาและดูแลความปลอดภัยของระบบข้อมูล

ข) ซอฟต์แวร์งานพิมพ์ (Word processor) เช่น โปรแกรม Microsoft Word

ค) ซอฟต์แวร์งานคำนวณในรูปกระดาษทำการ (Spreadsheet) ช่วยในการคิดคำนวณและแสดงผลลัพธ์ เช่น Microsoft Excel

ง) ซอฟต์แวร์นำเสนอผลงาน (Presentation) ได้แก่ Microsoft PowerPoint

นอกจากนั้นยังมีซอฟต์แวร์ประยุกต์ที่ใช้เฉพาะงาน เช่น ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในสร้างบทเรียนคอมพิวเตอร์ (Computer Aided Instruction – CAI) ซอฟต์แวร์งานโรงพยาบาล เป็นต้น (กรรชิต มัลลียงส์, 2542)

2.2.2 ระบบการสื่อสารข้อมูล ปัจจุบันเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลและเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ให้การเชื่อมโยงระหว่างคอมพิวเตอร์ทำได้สะดวก ก่อให้เกิดระบบเครือข่ายการสื่อสารข้อมูลที่แพร่หลาย ประเภทของเครือข่ายการสื่อสารข้อมูล ได้แก่

ระบบเครือข่ายภายใน (Internal networks) ซึ่งแต่เดิมมักจะเรียกว่าเครือข่าย Lan (Local area network - Lan) เป็นระบบที่เชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ในพื้นที่แคบๆ เช่น ภายในอาคารเดียวกัน เครือข่ายลักษณะนี้จะเหมาะกับหน่วยงานที่พนักงานต้องใช้ข้อมูลต่างๆ ร่วมกัน

ระบบเครือข่ายภายนอก (External networks) เป็นระบบเครือข่ายบริเวณกว้าง (Wide area network – WAN) เป็นระบบที่มีคอมพิวเตอร์กระจายกว้างขวางทั่วประเทศหรือข้ามประเทศก็ได้ ระบบเครือข่ายที่มีขอบเขตกว้างขวางที่สุดในปัจจุบันคือ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งได้ก่อให้เกิดการติดต่อเผยแพร่ข้อมูล ค้นหาข้อมูลได้ทั่วโลก ช่วยให้สามารถทำธุรกิจผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ เป็นต้น

2.2.3 ระบบการจัดการฐานข้อมูล การทำงานของระบบคอมพิวเตอร์ จะไม่สามารถสร้างสารสนเทศได้ ถ้ายังไม่มีข้อมูลและระบบการจัดการข้อมูล ซึ่งหมายถึงระบบที่จัดระเบียบของข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เหมาะสม สามารถค้นหาใช้ประโยชน์ได้ต้องมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันมีการดูแลความปลอดภัยของข้อมูล เป็นต้น ระบบการจัดการฐานข้อมูลเป็นระบบที่ทำหน้าที่ด้านการจัดการข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ และเอื้อต่อการจัดการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลและฐานข้อมูลด้วย (คำรณ ศรีน้อย, 2549)

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยราชการ

การใช้ IT ส่วนใหญ่มักจะเริ่มใช้กันในภาคธุรกิจก่อน เช่น ธุรกิจธนาคาร ธุรกิจสายการบิน เป็นต้น กรณีของประเทศไทยปัจจุบันหน่วยราชการได้มีการนำ IT มาใช้อย่างกว้างขวาง การใช้ IT ในหน่วยราชการพอจะจำแนกได้ ดังนี้

1. ใช้ในงานประมวลคำ (Word Processing) เป็นการใช้คอมพิวเตอร์ในการจัดพิมพ์เอกสาร รายงานต่างๆ ซึ่งจะพบเห็นได้ทั่วไปในหน่วยราชการไทย

2. ใช้ในการบันทึก/จัดเก็บข้อมูล โดยจัดเก็บข้อมูลในฐานข้อมูล (Database) เพื่อการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ สามารถเรียกใช้ได้รวดเร็ว ตัวอย่างเช่น ฐานข้อมูลบุคลากรของหน่วยงาน ฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์ของกระทรวงมหาดไทย ฐานข้อมูลทะเบียนยานพาหนะของกรมการขนส่งทางบก ฐานข้อมูลผู้ใช้โทรศัพท์ งานทะเบียนประวัติอาชญากร งานเวชระเบียนผู้ป่วยของโรงพยาบาล งานฐานข้อมูลหนังสือของห้องสมุด เป็นต้น

3. งานงบประมาณและบัญชี ซึ่งถือว่าเป็นงานพื้นฐานสำคัญของหน่วยราชการทุกแห่ง

4. งานประมวลผลสถิติและคำนวณ เช่นงานประมวลผลข้อมูลความจำเป็นพื้นฐานและข้อมูลของกระทรวงมหาดไทย

5. งานการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ คือ การส่งข้อความ จดหมายติดต่อส่งจดหมายเวียนของหน่วยงาน หรือส่งข้อมูลและภาพ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

6. งานนำเสนอผลงาน เช่น การนำเสนอผลงานของหน่วยงานโดยใช้ PowerPoint

7. งานทำสำเนาเอกสาร หรือการถ่ายเอกสารเป็นกิจกรรมพื้นฐานที่สำคัญอย่างหนึ่งของสำนักงาน ปัจจุบันเครื่องถ่ายเอกสารได้พัฒนาความสามารถไปมาก สามารถถ่ายย่อขยาย จัดเรียงหน้ากระดาษ จัดชุดเอกสาร และเย็บลวดชุดเอกสารให้ (ครรชิต มัลลียงส์, 2540 และ 2543)

ยังมีเทคโนโลยีอื่นอีกมากที่ใช้ในการดำเนินงานของหน่วยงาน เช่น เทคโนโลยีการบันทึกภาพ/ข้อมูล ใช้กล้องถ่ายภาพ ปัจจุบันมีกล้องถ่ายภาพดิจิทัล ที่อาจจะใช้ถ่ายภาพกิจกรรมของหน่วยงานแล้วสามารถดาวน์โหลดเผยแพร่ในเว็บไซต์ของหน่วยงานได้

2.3 ภาพรวมของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคต

ครรชิต มัลลียงส์ (2542) ได้กล่าวไว้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นมีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็วมาก ส่งผลให้ระเบียบวิธีการทำงานและความรู้พื้นฐานของคนทำงานต้องเปลี่ยนแปลงไปด้วย หน่วยงานต้องมีผู้บริหารงานไอที และผู้บริหารงานไอทีนี้จะต้องตื่นตัว และต้องพัฒนาบุคลากรให้ตามทันเทคโนโลยี โดยสรุปภาพรวมของการใช้ไอทีควรจะเป็น ดังนี้

2.3.1 หน่วยงานต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการขั้นตอนการทำงาน จากการทำงานแบบเดิม เช่น หนังสือราชการที่ต้องเสนอไปตามลำดับชั้น จะต้องเปลี่ยนมาเป็นรูปแบบที่ไม่เป็นทางการมากขึ้น ผู้บริหารควรทำงานในลักษณะผู้นำ ไม่จำเป็นต้องเซ็นเอกสารทุกแผ่นที่ออกจากสำนักงาน แต่มอบอำนาจให้ผู้บริหารระดับรองทำแทน เป็นต้น การทำงานแบบทำคนเดียว ต้องเปลี่ยนมาทำแบบเป็นทีม องค์กรควรมีขนาดเล็กลงแต่ให้น้ำไอทีมาใช้แทน

2.3.2 ต้องใช้อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น

2.3.3 ลักษณะการจัดการข้อมูลต้องเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ต้องเป็นระบบฐานข้อมูลที่ใช้ร่วมกันได้ตามสิทธิและหน้าที่ความรับผิดชอบ ไม่ต้องจัดเก็บข้อมูลซ้ำซ้อน และข้อมูลจะต้องปรับให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ รวมทั้งผู้บริหารต้องใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจมากขึ้น

2.3.4 ระบบสารสนเทศของหน่วยงานต้องมีลักษณะบูรณาการ คือ รวมระบบย่อยที่สัมพันธ์กันเข้าด้วยกัน เพื่อให้ระบบสามารถทำงานร่วมกันได้ ระบบต้องยืดหยุ่นสามารถปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับสภาพการดำเนินงานได้

2.3.5 ต้องมีระบบการป้องกันความปลอดภัยเป็นอย่างดีของระบบคอมพิวเตอร์ และระบบข้อมูลของหน่วยงาน

2.3.6 ระบบที่จัดทำขึ้นต้องเป็นระบบที่จะช่วยลดการใช้กระดาษ เพราะระบบงานที่ใช้กระดาษทำให้งานล่าช้า ระบบใหม่ควรจะอยู่ในลักษณะระบบอิเล็กทรอนิกส์

ขั้นตอนการปฏิรูปไอทีในหน่วยงาน

กรรจิต มัลย์วงศ์ (2542) ได้เสนอขั้นตอนในการปฏิรูปไอทีไว้ ดังนี้

1. กำหนดผู้บริหารระดับสูง 1 คนทำหน้าที่เป็นประธานผู้บริหารงานสารสนเทศ (Chief Information Office – CIO) ซึ่งมีอำนาจสั่งการและกำหนดงบประมาณ และมาตรฐานไอทีของหน่วยงาน

2. หน่วยงานต้องสร้างทีมงานไอทีที่เข้มแข็ง เมื่อหาทีมได้ต้องพัฒนาความสามารถและความชำนาญด้านไอทีอย่างจริงจัง

3. หน่วยงานต้องวางแผนไอทีอย่างจริงจัง

4. จัดระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ให้เชื่อมโยงกับระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร อาจจะจัดทำเว็บเพจของหน่วยงาน และปรับปรุงเว็บเพจให้ทันสมัยอยู่เสมอ

5. จัดระบบข้อมูลใหม่ ให้มีระบบฐานข้อมูลที่มีสมรรถนะที่ดี

6. ประชาสัมพันธ์การใช้ไอทีของหน่วยงาน ให้รู้จักทั่วกันทั้งหน่วยงาน รวมทั้ง ประชาสัมพันธ์ให้กับบุคคลภายนอก หรือผู้ใช้บริการของหน่วยงานด้วย

3. ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ดำรง วัฒนา (2543) ได้สรุปบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศในการปรับองค์การภาครัฐ ดังนี้

การใช้สารสนเทศเกี่ยวข้องกับทุกคน การเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีความจำเป็น ปัจจุบันเราซื้อสินค้าด้วยบัตรเครดิต เบิกเงินด้วยบัตรเอทีเอ็ม โอนย้ายข้อมูลในลักษณะอิเล็กทรอนิกส์

เทคโนโลยีสารสนเทศจึงเป็นเทคโนโลยีแห่งศตวรรษนี้ที่ใช้ในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล ข้อมูลจำนวนมากได้รับการบันทึกไว้ในสื่อกลางที่สามารถนำกลับมาใช้ได้ เช่น อยู่ในแถบบันทึก แผ่นบันทึก แผ่นซีดีรอม ดังจะเห็นเอกสารหรือหนังสือ บรรจุในแผ่นซีดีรอม หนังสือทั้งตู้อาจเก็บในแผ่นซีดีรอมเพียงแผ่นเดียว

การสื่อสารข้อมูลที่เห็นเด่นชัดขณะนี้ คือ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือการส่งข้อความถึงกันผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ กล่าวคือ ผู้ใช้นั่งอยู่หน้าจอคอมพิวเตอร์ พิมพ์ข้อความเป็นจดหมายหรือเอกสาร พิมพ์เลขที่อยู่ของไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้รับและส่งผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ผู้รับก็สามารถเปิดคอมพิวเตอร์ของผู้รับ เพื่อค้นหาจดหมายได้และสามารถตอบโต้กับได้ทันที

เทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันเป็นสิ่งที่ต้องเรียนรู้ เป็นเรื่องที่รวมไปถึงการรวบรวมข้อมูล การจัดเก็บข้อมูล การจัดการข้อมูลและการประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่จัดเก็บต้องตรวจสอบเพื่อความถูกต้อง จัดรูปแบบเพื่อให้อยู่ในรูปแบบที่ประมวลผลได้ เช่น การเก็บนามบัตรของเพื่อนหรือบุคคลที่มีการติดต่อซึ่งมีจำนวนมาก เราอาจหากล่องพลาสติกมาใส่นามบัตร มีการจัดเรียงนามบัตรตามอักษรของชื่อ สร้างดัชนีการเรียกค้นเพื่อให้หาค้นได้ง่าย แต่เมื่อคอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาท ทำให้มีการเปลี่ยนรูปแบบของการจัดเก็บในลักษณะบัตรมาเป็นการจัดเก็บข้อมูลไว้ในแผ่นบันทึก โดยมีระบบการจัดเก็บและประมวลผลลักษณะเดียวกับที่กล่าว เมื่อต้องการเพิ่มเติมปรับปรุงข้อมูลหรือเรียกค้นก็นำแผ่นบันทึกนั้นมาใส่ในคอมพิวเตอร์ทำการเรียกค้น แล้วแสดงผลบนจอภาพหรือพิมพ์ออกทางเครื่องพิมพ์ ตอบสนองกับผู้ใช้ และสามารถแก้ปัญหาที่ต้องอาศัยการตัดสินใจระดับสูงด้วยการเก็บสะสมฐานความรู้ไว้ในคอมพิวเตอร์ และมีโครงสร้างการให้เหตุผลเพื่อนำความรู้มาช่วยแก้ปัญหาที่สลับซับซ้อน

การประมวลผลฐานความรู้เป็นการประยุกต์หลักวิชาด้านปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence - AI) ที่รวบรวมศาสตร์หลายแขนง คือ คอมพิวเตอร์ จิตวิทยา ปรัชญา และภาษาศาสตร์ เข้าด้วยกัน ตัวอย่างชิ้นงานได้แก่ หุ่นยนต์ และระบบผู้เชี่ยวชาญ (Expert system) ปัจจุบันมีซอฟต์แวร์ที่เป็นระบบผู้เชี่ยวชาญ ช่วยในการวินิจฉัยโรคต่างๆ การสำรวจทรัพยากรธรรมชาติ

และการอนุมัติให้กู้ยืมเงิน ขณะเดียวกันคอมพิวเตอร์มีราคาลดลงและมีขีดความสามารถเพิ่มขึ้น จึงเชื่อแน่ว่าบทบาทของการจัดการข้อมูลในชีวิตประจำวันจะเพิ่มมากขึ้นต่อไป

โครงสร้างและรูปแบบของข้อมูลที่ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ เป็นโครงสร้างที่ จะต้องมีรูปแบบชัดเจนและแน่นอน การจัดการข้อมูลจึงต้องมีการกำหนดกฎเกณฑ์เฉพาะ เช่น การกำหนดรหัสเพื่อใช้ในการจำแนกข้อมูล รหัสจึงมีความสำคัญ เพราะคอมพิวเตอร์สามารถ จำแนกข้อมูลด้วยรหัสได้ง่าย ลองนึกดูว่าหากมีข้อมูลจำนวนมากแล้วให้คอมพิวเตอร์ค้นหา โดยค้นหาตั้งแต่หน้าแรกเป็นต้นไป การดำเนินการเช่นนี้จะค้นหาอาจไม่ทันต่อความต้องการ การดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลจึงต้องมีการกำหนดรหัส เช่น เลขประจำตัวประชาชน รหัสเลข ทะเบียนคนไข้ ทะเบียนรถยนต์ เลขประจำตัวนักเรียน เป็นต้น การจัดการในลักษณะนี้จึงต้องมีการ สร้างระบบเพื่อความเหมาะสมกับการทำงานของคอมพิวเตอร์เป็นสำคัญ

นอกจากเรื่องความเร็วและความแม่นยำของการประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ แล้ว การตัดลอกและการแจกจ่ายข้อมูลไปยังผู้ใช้ก็ทำได้สะดวก เนื่องจากข้อมูลที่เก็บในรูปแบบ อิเล็กทรอนิกส์สามารถเปลี่ยนถ่ายระหว่างตัวกลางได้ง่าย เช่น การสำเนาข้อมูลระหว่างแผ่นบันทึก ข้อมูลสามารถทำเสร็จได้ในเวลารวดเร็ว

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับความสนใจนำมาใช้งานในหลายลักษณะ และ เกือบทุกด้าน โดยที่พัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ส่งผลกระทบในวงกว้างไปยังทุกวงการ ทั้งภาคเอกชน และราชการเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยสร้างประโยชน์ต่อการดำเนินงานของ องค์กรได้ ดังนี้

3.1 ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์
เนื่องจากข้อมูลถูกจัดเก็บและบริหารอย่างเป็นระบบ เข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วในรูปแบบ ที่เหมาะสม และนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ได้ทันต่อความต้องการ

3.2 ช่วยให้ผู้ใช้งานกำหนดเป้าหมาย กลยุทธ์ และการวางแผนปฏิบัติการ โดยจะสามารถ นำข้อมูลที่ได้จากระบบสารสนเทศที่ถูกเก็บรวบรวมและจัดการอย่างเป็นระบบมาช่วยในการ วางแผน กำหนดเป้าหมายในการดำเนินงาน และบ่งชี้แนวโน้มของการดำเนินงานได้อีกด้วย

3.3 ช่วยให้ผู้ใช้ตรวจสอบผลการดำเนินงาน เมื่อแผนงานถูกนำไปปฏิบัติในช่วง ระยะเวลาหนึ่งผู้ควบคุมตรวจสอบผลการดำเนินงาน โดยนำข้อมูลบางส่วนประมวลผล เพื่อประกอบการประเมินสารสนเทศว่าสอดคล้องกับเป้าหมายที่ต้องการเพียงไร

3.4 ช่วยให้ผู้ศึกษาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาโดยใช้ระบบสารสนเทศใน การศึกษา ค้นหาสาเหตุ หรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น เพื่อให้ทราบถึงความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน เกิดขึ้นจากสาเหตุใด หรือจัดรูปแบบสารสนเทศในการวิเคราะห์ปัญหาใหม่

3.5 ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถวิเคราะห์ปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น สารสนเทศที่ได้จากการประมวลผล จะช่วยให้วิเคราะห์ได้ว่าการดำเนินงานในแต่ละทางเลือกจะช่วยแก้ไขหรือควบคุมปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างไร และเพื่อปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนงานหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้

3.6 ช่วยลดค่าใช้จ่าย ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพช่วยให้ประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่ายในการทำงานลง เนื่องจากระบบสารสนเทศสามารถรับภาระงานที่ต้องใช้แรงงานจำนวนมาก ตลอดจนช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน ส่งผลให้สามารถลดจำนวนคนและระยะเวลาในการประสานงานให้น้อยลง โดยผลงานที่ออกมาอาจเท่าหรือดีกว่าเดิม ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพในการปฏิบัติงาน

4. บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศในการปรับองค์การภาครัฐ

วิทยา อังเรขพาณิชย์ (2531) และดำรง วัฒนา (2543) ได้สรุปบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศในการปรับองค์การภาครัฐ ดังนี้

ภาครัฐในยุคโลกาภิวัตน์ จำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างมาก สำหรับการดำเนินการให้บรรลุภารกิจต่างๆ ของรัฐ อาจกล่าวได้ว่าวิธีการดำเนินการของรัฐเปลี่ยนจากวิธีการเดิมที่เน้นเอกสารและการตัดสินใจ โดยอาศัยประสบการณ์และความสามารถส่วนตัวมาเป็นวิธีการใหม่ที่อาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีความเจริญก้าวหน้าจัดระบบการเก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในการดำเนินงานและการตัดสินใจ คุณค่าของข้อมูลข่าวสารมีความสำคัญ และโดดเด่นมากต่อการดำเนินชีวิตมนุษย์ประจำวันภาพลักษณ์ของสังคมยุคโลกาภิวัตน์ ชี้นำวิสัยทัศน์ของการบริหารราชการไทย ให้มีลักษณะของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ในการสื่อสารข้อมูลถึงกันอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ภาครัฐจึงจำเป็นต้องศึกษาคุณสมบัติ เครื่องมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อตอบสนองการจัดการปกครองที่ดี (Good Governance) เทคโนโลยีสารสนเทศ มีความหมายครอบคลุมถึงเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีโทรคมนาคม จึงมีการนำเทคโนโลยีเหล่านี้มาใช้อย่างกว้างขวางมาก ก่อให้เกิดประโยชน์ในการลดต้นทุนหรือค่าใช้จ่าย เพิ่มสมรรถภาพและคุณภาพของงานในทุกด้าน เกิดการสร้างกระบวนการหรือกรรมวิธีใหม่หรือผลิตภัณฑ์และการบริการใหม่ๆ ขึ้น

ระบบสารสนเทศสามารถถูกนำมาเป็นเครื่องมือในการเปลี่ยนแปลงกระบวนการดำเนินงานขององค์กร บางระบบอาจเปลี่ยนแปลงความสมดุลทางสิทธิ ภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบที่เคยมี ในขณะที่เดียวกันองค์กรเองก็มีผลกระทบต่อการออกแบบระบบสารสนเทศ

และเป็นผลกระทบต่อระบบสารสนเทศต่อการจัดการ คือ 1) ลดระดับขั้นตอนของการจัดการ 2) มีความคล่องตัวในการดำเนินงาน 3) ลดขั้นตอนการดำเนินงาน 4) เปลี่ยนแปลงกระบวนการจัดการ 5) กำหนดขอบเขตการดำเนินงานใหม่

ระบบสารสนเทศที่เชื่อมต่อผ่านเครือข่ายช่วยให้สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างองค์กรได้ และมีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและลูกค้าซึ่งเป็นการกำหนดขอบเขตการดำเนินงานใหม่

เทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตได้กลายมาเป็นเทคโนโลยีพื้นฐานที่ถูกนำมาสร้างเป็นโครงสร้างของระบบสารสนเทศภายในองค์กร ระบบอินเทอร์เน็ตได้รับความนิยมอย่างรวดเร็ว และส่งเสริมการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้ในการสร้างช่องทางการตลาด การขายและให้บริการ สนับสนุนลูกค้า

องค์กรเสมือนจริง เป็นรูปแบบขององค์กรแบบใหม่ ซึ่งเป็นเครือข่ายขององค์กรที่เชื่อมโยงกันด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อแลกเปลี่ยนทักษะ ลดต้นทุน สร้างและกระจายสินค้าและบริการ ลักษณะขององค์กรเสมือนจริงประกอบด้วย 1) มีขอบเขตขององค์กรไม่ชัดเจน 2) ใช้เทคโนโลยีสื่อสาร โทรคมนาคม 3) มีความเป็นเลิศ 4) มีความไว้วางใจ 5) มีโอกาสทางตลาด

ระดับของผู้ใช้ระบบสารสนเทศโดยทั่วไปจำแนกออกเป็น 1) ผู้ปฏิบัติงาน 2) ผู้บริหารระดับปฏิบัติการ 3) ผู้บริหารระดับกลาง 4) ผู้บริหารระดับสูง

5. ปัญหาเทคโนโลยีสารสนเทศ

ดำรง วัฒนา (2543) กล่าวว่า ปัญหาเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ มีอยู่หลายด้าน ดังต่อไปนี้

5.1 โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศ ยังขาดความพร้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเครือข่ายของโทรคมนาคม เช่น โทรศัพท์ ยังไม่เพียงพอและด้อยคุณภาพส่งผลให้โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของภาครัฐ ขาดความพร้อมไปด้วย

5.2 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศยังน้อย เมื่อเทียบกับปริมาณงาน และในการจัดทำข้อมูล เป็นไปในลักษณะต่างคนต่างทำ ขาดมาตรฐานกลางของประเทศ ทำให้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ไม่ได้มาตรฐาน การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศยังขาดความสะดวกและรวดเร็ว นอกจากนั้น การจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานต่างๆ ยังอยู่ในรูปแบบของกระดาษไม่ใช่ในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์

5.3 ผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ยังไม่สามารถกำหนดความต้องการใช้ได้อย่างแท้จริง
ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในงานที่ปฏิบัติ ทั้งยังขาดการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปเป็นเครื่องมือช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลที่จะนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจ ในด้านการกำหนดนโยบาย การวางแผน การบริหารงานและการแก้ไขปัญหาต่างๆ อย่างจริงจัง

5.4 คุณภาพของบุคลากร ยังไม่สามารถรองรับความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยี
ได้ทันทั่วทั้งที ในด้านของความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเบื้องต้นการไม่สนใจและขาดความเอาใจใส่ในความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ที่จะมาใช้ในการปรับปรุงการทำงาน อีกทั้งข้าราชการยังไม่อาจปรับทัศนคติให้สอดคล้องวิธีการทำงานสมัยใหม่ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้

5.5 ปัญหาด้านนโยบายของประเทศที่ยังขาดความชัดเจน และยังไม่จริงจังเพียงพอ
ในการผลักดันให้หน่วยงานของรัฐ เร่งรัดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในกิจการงานด้านต่างๆ อีกทั้งยังขาดแผนรวมที่เป็นการผนวกเทคโนโลยีสารสนเทศ กับการเพิ่มประสิทธิภาพของภาครัฐ

5.6 กฎหมาย ระเบียบ กฎเกณฑ์ คำสั่งต่างๆ มากมายยังเป็นอุปสรรคในการพัฒนา
การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ เนื่องจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการจัดการข้อมูลเพื่อการบริหารและการวางแผนมีความสำคัญยิ่ง ปัญหาการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงเป็นเรื่องของการสนับสนุนให้มีการจัดระบบและบริหารข้อมูลของประเทศ เพื่อการวางแผนและการบริหารงานให้เพียงพอ ถูกต้อง และทันสมัยอย่างต่อเนื่องทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยมุ่งพัฒนาประสิทธิภาพของการวางระบบข้อมูล การจัดองค์การ บุคลากร ระบบคอมพิวเตอร์และโทรคมนาคม เพื่อการสื่อสารข้อมูลที่เป็นระบบครบวงจรทั้งในระยะสั้นและระยะยาว เพื่อบรรลุภารกิจของรัฐ โดยกำหนดเป็นนโยบายเน้นหนักที่ต่อเนื่อง เพื่อให้การพัฒนาประเทศสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ บังเกิดผลในทางปฏิบัติ อย่างไรก็ตามการพัฒนาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการงานภาครัฐ ยังไม่ก้าวไกลตามเจตนารมณ์และนโยบายของรัฐบาล และไม่ทันต่อความมุ่งหวังของประชาชน

6. แนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ

ฤทัยชนะ ลิทธิชัย (2540) และดำรง วัฒนา (2543) ได้กล่าวว่า ปัจจัยแรก ที่ควรคำนึงในการพัฒนาให้ระบบราชการมีความทันสมัยคือ การวางแผนหลักด้านระบบสารสนเทศของหน่วยงาน โดยเริ่มจากการศึกษากระบวนการของหน่วยงานออกแบบ โครงสร้างการใช้และการวิเคราะห์ข้อมูลของหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการสามารถใช้ฐานข้อมูลตามภารกิจ เรียกใช้ข้อมูลเชิงรายละเอียดตามงานในหน้าที่ ซึ่งประกอบไปด้วยข้อมูล เชิงลึกข้อมูลที่นักบริหารใช้มักจะมีลักษณะ

สรุปสาระสำคัญ คือ ปริมาณข้อมูลน้อยแต่ให้ความหมายมากและตรงประเด็นกับปัญหาหรือเรื่องที่ต้องการใช้ หากต้องการเพิ่มเติมสามารถสืบค้นจากฐานข้อมูลได้ซึ่งชี้ให้เห็นถึงความหมายในเชิงบริหาร สารสนเทศดังกล่าวควรจะสามารถแสดงปัญหาเพื่อนักบริหารจะได้วิเคราะห์ปัญหาคำเนิการวางแผน ควบคุม ตัดสินใจเกี่ยวกับปัญหาและวินิจฉัยสั่งการต่อไปได้

ในส่วนของการระบบการดำเนินงานขององค์กร ควรให้ไปสู่รูปแบบของการบริหารสมัยใหม่ที่จะเป็นยุทธศาสตร์ของความอยู่รอดและเจริญก้าวหน้าของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งจำเป็นต้องปรับตัวขนานใหญ่ โดยการรวบกระบวนงานให้น้อยเฉพาะงานขั้นตอนที่สำคัญ การปรับเปลี่ยนระบบเอกสารให้ง่ายต่อการใช้งานเป็นแบบฟอร์มต่างๆ การสร้างมาตรฐานให้กับระบบข้อมูลเพื่อให้สามารถใช้ข้อมูลได้ง่าย การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศในงานราชการของหน่วยงานภาครัฐเต็มรูปแบบการปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ

1. ระบบเครื่องคอมพิวเตอร์หน่วยงานภาครัฐ จำเป็นต้องอาศัยระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีมาตรฐานสูงทั้งด้านความเร็วและความสามารถในการใช้โปรแกรมปฏิบัติการ และซอฟต์แวร์ต่างๆ ที่สามารถรองรับการใช้งานในลักษณะลูกข่าย-แม่ข่าย (Client-Server) ได้ อีกทั้งต้องอาศัยโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศที่เหมาะสม เช่น ระบบโทรคมนาคม ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพสูง
2. ระบบซอฟต์แวร์ หน่วยงานควรวางมาตรฐานซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมสำหรับการใช้งานด้านต่างๆ เช่น เทคโนโลยีการทำงานแบบลูกข่าย-แม่ข่าย และง่ายต่อผู้ใช้ (User Friendly) รวมทั้งการเชื่อมโยงในระบบอินทราเน็ตและระบบอินเทอร์เน็ต
3. เทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลระบบโทรคมนาคมของหน่วยงานภาครัฐ ควรได้รับการปรับปรุงทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคในการวางแผนพัฒนาระบบเครือข่าย ซึ่งมีความจำเป็นพื้นฐานในการรองรับงานด้านการสื่อสารข้อมูลโดยให้ข้อมูลประสานกันอย่างทั่วถึง และมีประสิทธิภาพ
4. ข้อมูลและฐานข้อมูล ข้อมูลนับเป็นวัตถุดิบที่สำคัญอย่างยิ่งในการบริหารงาน และการรับ-ส่งข่าวสารระหว่างกัน ทั้งแบบแนวตั้งและแบบแนวนอน ในปัจจุบันข้อมูลของทางราชการมีอยู่มากมาย แต่ยังไม่มีการกำหนดมาตรฐานการจัดเก็บข้อมูล ซึ่งจำเป็นต้องใช้ความจริงจังของนักบริหารระดับสูง และความร่วมมือของทุกๆ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดทำระบบข้อมูล ที่อยู่ในรูปเอกสารให้อยู่ในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และพัฒนาให้สามารถนำมาใช้ในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป
5. การบริหารและการปฏิบัติงานราชการ การบริหารจำเป็นต้องจัดให้มีแผนงาน แผนเงิน แผนคน และแผนเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนหน่วยงานที่จะรองรับแผนดังกล่าวจะต้องมีการจัดองค์กรให้เหมาะสม ความเป็นผู้นำของนักบริหารที่มีวิสัยทัศน์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่ถูกต้องชัดเจนและกว้างไกล ในการเป็นผู้นำความเปลี่ยนแปลงสู่ความทันสมัย ที่มีคุณภาพ และประสิทธิภาพในการบริหาร โดยให้มีผลต่อการปฏิบัติงานราชการ ที่เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น

6. การจัดการด้านบุคลากรและการพัฒนาบุคคล รัฐบาลต้องจัดการและพัฒนาบุคลากร ด้านระบบสารสนเทศ ให้มีความรู้ความสามารถ ทักษะ และทัศนคติ ความรักงานด้านนี้ อย่างถูกต้องเหมาะสม และกำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม พัฒนาทักษะอย่างมีประสิทธิภาพ วางแผนความก้าวหน้าในสายงานนี้ให้เหมาะสม เพื่อก่อให้เกิดขวัญกำลังใจ และดึงดูดบุคลากร ด้านนี้ให้อยู่กับหน่วยงานภาครัฐต่อไป

7. เทคโนโลยีสมัยใหม่หน่วยงานภาครัฐ จำเป็นต้องพัฒนาเทคโนโลยีสมัยใหม่ สนับสนุนการใช้งานแก่บุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เช่น เทคโนโลยีมัลติมีเดีย เทคโนโลยีการบริหาร และวางแผนทางไกล ระบบผู้เชี่ยวชาญ เป็นต้น เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ และมีแผนการปรับเปลี่ยนองค์การ บุคลากร อุปกรณ์ให้เข้ากับยุคสมัยใหม่

8. งบประมาณและอุปกรณ์ด้านสารสนเทศ หน่วยงานต้องเตรียมตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วก้าวหน้าเป็นไปอย่างก้าวกระโดด ในขณะที่ราคาเทคโนโลยีมีแนวโน้มลดลง ทำให้หน่วยงานทั้งภาครัฐ เอกชน และครัวเรือนมีความสามารถ จัดหาเทคโนโลยีเหล่านี้มาใช้งานได้มากขึ้นจึงควรพิจารณาสัดส่วนค่าใช้จ่ายด้านนี้โดยวางแผน ระยะยาว

9. กฎหมายระเบียบข้อบังคับ รัฐบาลต้องปฏิรูป กฎ ระเบียบให้ปราศจากข้อจำกัด ของกฎหมายและระเบียบปฏิบัติราชการ อีกทั้งให้มีกฎหมาย และระเบียบที่ยืดหยุ่นมาสนับสนุน การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงาน

10. นโยบายเกี่ยวกับระบบข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ รัฐบาลได้พยายามกำหนด นโยบายระดับประเทศในการส่งเสริมให้ข้าราชการ และหน่วยงานภาครัฐใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการดำเนินการต่างๆ อย่างเต็มรูปแบบตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา นอกจากนั้นยังได้มีการ ส่งเสริมจากการที่รัฐบาลได้ประกาศให้ปี พ.ศ. 2538 เป็นปีเทคโนโลยีสารสนเทศไทย การเร่งรัด การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ ทำให้หน่วยงานต่างๆ ได้พยายามดำเนินการพัฒนาระบบงาน และนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งาน อย่างไรก็ดี หน่วยงานภาครัฐจะต้องกำหนดนโยบาย และแผนหลักด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ชัดเจน ก็จะเป็นการส่งเสริมในการ พัฒนาระบบ สารสนเทศของหน่วยงานภาครัฐ

การปรับองค์การให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคโลกาภิวัตน์ มีความจำเป็น อย่างยิ่งยวดที่จะต้องปรับระบบการบริหารงานสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ให้สอดคล้องกับ นโยบายการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ของภาครัฐ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่เหมาะสมมาใช้เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลที่มีความเคลื่อนไหวอย่างรวดเร็วให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลในการติดตามความเคลื่อนไหวที่มีประสิทธิภาพ เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการ การวิเคราะห์ การวิจัย การวางแผนงาน การจัดทำสถิติในรูปของรายงานในการประกอบการตัดสินใจการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้

7. วิสัยทัศน์ประธานวุฒิสภา

ประสพสุข บุญเดช (2552) ได้แสดงวิสัยทัศน์ สรุปได้ดังนี้

ภาพรวมของวุฒิสภา ต่อการเมืองไทย

การเมืองไทยระยะ 3 ปีที่ผ่านมา เป็นห้วงของวิกฤตการณ์ทางการเมืองอันเกิดจากกลไกของระบบการเมืองภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 ไม่ทำงานตามบทบาทหน้าที่และเจตนารมณ์ของกฎหมาย อันเนื่องจากการกระทำของบุคคลและคณะบุคคล จนนำมาสู่การประท้วงขับไล่รัฐบาล บ้านเมืองแตกเป็น 2 ฝ่าย จนเกิดการรัฐประหาร 19 กันยายน 2549

วุฒิสภาชุดปัจจุบัน เป็นผลพวงจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 ที่มีความมุ่งหวังให้วุฒิสภาเป็นกลไกที่ทำให้ระบบการเมืองของระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข เดินหน้าต่อไปอย่างราบรื่นเกิดการตรวจสอบ ถ่วงดุลซึ่งกันและกันอย่างมีประสิทธิภาพ ผ่านบทบาท 4 ประการ คือ

1. กลั่นกรองกฎหมาย
2. ควบคุมการทำงานของรัฐบาล
3. ให้ความเห็นชอบบุคคลดำรงตำแหน่งในองค์กรอิสระ
4. ถอดถอนผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง

อย่างไรก็ตาม บรรยากาศทางการเมืองระยะเปลี่ยนผ่านจากรัฐประหารสู่รัฐบาลจากการเลือกตั้ง มีสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภาใหม่อันคงมีปัญหาสืบเนื่องจากวิกฤตการณ์ก่อนการรัฐประหารยังมีความแตกแยกในความคิดของประชาชน

หัวใจสำคัญของปัญหาประการหนึ่ง คือ การขาดความเชื่อถือนี้อันเป็นผลพวงมาจากการที่องค์กรตลอดถึงบุคคลในวงการเมืองหลายกลุ่มไม่ได้ทำหน้าที่ตามที่เจตนารมณ์ของกฎหมายกำหนด ซึ่งมาจากหลายปัจจัย

การพัฒนาวุฒิสภา

วุฒิสภา เป็นองค์กรของผู้ทรงคุณวุฒิ สัมผัสประสบการณ์ที่หลากหลาย ทั้งจากตัวสมาชิกและการดำเนินงานของรุ่นก่อนๆ องค์ความรู้และข้อมูลที่วุฒิสภาสะสมไว้มามากทั้ง การศึกษาของกรรมการชุดต่างๆ รวมไปถึงการให้ทุนวิจัยแก่นักวิชาการภายนอก ข้อมูลดังกล่าว เป็นประสบการณ์และองค์ความรู้ที่มีค่าไม่เฉพาะต่อการดำเนินงานของสมาชิกวุฒิสภาเท่านั้น หากแต่ยังประโยชน์ให้กับสังคมโดยรวมด้วย โดยจะให้ความสำคัญต่อการบริการข้อมูลและความรู้ แก่สังคมภายนอกมากขึ้น

วุฒิสภาจะต้องเป็นสภาที่ถึงพร้อมด้วยฐานข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นต่อการทำงานของ สมาชิก เพราะหน้าที่หลักประการหนึ่ง คือ การตรวจสอบและควบคุมการทำงานของฝ่ายบริหาร ในแต่ละปีงบประมาณ กลุ่มงานวิจัยและข้อมูล สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จะมี งบประมาณเพื่อการศึกษาวิจัยระหว่าง 10-20 เรื่อง จะใช้กลไกดังกล่าวช่วยเหลือการทำงานของ สมาชิกเพื่อการตรวจสอบ ควบคุมและเสนอแนะต่อฝ่ายบริหาร รวมถึงสังคมโดยรวม

บทบาทต่อสังคมภายนอก

การเป็นส่วนหนึ่งของสังคมภายนอกมีความจำเป็นอย่างยิ่งของการเมืองปัจจุบัน องค์กรและหน่วยงานทางการเมืองต้องเปิดตัวเองออกสู่สังคมภายนอก

วุฒิสภา ต้องเป็นส่วนหนึ่งของสังคมไทย ไม่แปลกแยกให้เป็นที่พึ่งและคาดหวังได้จาก ประชาชน

1. จะเน้นการเปิดกว้างในการให้บริการข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้จากการศึกษาวิจัย หรือจากรายงานของกรรมการที่เปิดเผยได้

2. จะเน้นการให้บริการสาธารณะ เช่น กรณีกรรมการชุดต่างๆ จัดประชุมสัมมนา หากเป็นประเด็นที่สาธารณะสนใจและสามารถเปิดให้บุคคลภายนอกที่สนใจเข้าร่วมได้ก็จะถือเป็น นโยบายที่จะให้ความสะดวกต่อกรณีดังกล่าว

3. กรณีอื่นๆ

การเมือง ปัจจุบันเป็นการเมืองในระบบเปิด วุฒิสภาต้องหลีกเลี่ยงไม่ปิดกั้นตัวเอง ต้องเน้นหลักธรรมาภิบาลและความโปร่งใส สามารถอธิบายทุกปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นด้วยเหตุและ ผลเป็นหลัก

วุฒิสภาชุดปัจจุบัน เป็นกลไกสำคัญของระบบการเมืองใหม่หลังการรัฐประหาร บทบาทหน้าที่ 4 ประการ เกี่ยวพันกับหน้าที่ตรวจสอบ ถ่วงดุล และทำให้กลไกทางการเมืองและ การบริหารราชการแผ่นดินขับเคลื่อนไปได้

บทบาทของวุฒิสภาเป็นได้ทั้งกลไกที่ช่วยขับเคลื่อนให้กลไกของระบอบประชาธิปไตย เดินหน้าไปได้ด้วยดี หากทำหน้าที่ตามบทบาทของตนเอง อย่างเป็นอิสระ ตรงไปตรงมา ภายใต้หลักนิติธรรม และเป็นได้ทั้งตัว จูครั้งกลไก ทำให้ระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ขับเคลื่อนต่อไปไม่ได้ หากว่าไม่ได้ทำหน้าที่ของตนอย่างตรงไปตรงมา

บทบาทที่สำคัญของวุฒิสภาที่จะมีผลต่อการตรวจสอบการทำงานของรัฐบาล เชื่อมไปถึงองค์กรอิสระที่ตรวจสอบ ถ่วงดุล และยังมีอำนาจถอดถอนผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง หลีกเลียงไม่ได้ที่จะมีพลังกดดันจากฝ่ายต่างๆ ทั้งจากฝ่ายบริหาร ฝ่ายการเมือง หรือแม้แต่ภาคธุรกิจ เข้ามาตามแต่ละสถานการณ์

ปรัชญาของผู้ทำหน้าที่ประธานวุฒิสภา

“ยึดหลักนิติธรรม และธรรมาภิบาลในการบริหารงานอย่างเคร่งครัด ให้ความสำคัญ ธรรมและเท่าเทียมกับทุกฝ่ายทุกคน เคร่งครัดในหลักความอิสระ เป็นกลาง เป็นธรรม และกล้าหาญ ที่จะรัดแรงกดดันจากพลังต่างๆ ภายนอก... โดยยึดความถูกต้องเป็นสำคัญ” (ประสพสุข บุญเดช ,2552)

ตำแหน่งประธานวุฒิสภา มีความสำคัญต่อบทบาทและทิศทางการทำงานของวุฒิสภา ให้ทำหน้าที่ต่อไปได้ท่ามกลางแรงกดดันจากภายนอกดังกล่าวนั้น

ปรัชญาของผู้ทำหน้าที่ประธานวุฒิสภา ต้องยึดหลักนิติธรรม และธรรมาภิบาลในการบริหารงานอย่างเคร่งครัดให้ความสำคัญ ธรรมและเท่าเทียมกับทุกฝ่ายทุกคน เคร่งครัดในหลักความอิสระ เป็นกลาง เป็นธรรม และกล้าหาญที่จะรับแรงกดดันจากพลังต่างๆ ภายนอก โดยยึดความถูกต้องเป็นสำคัญ ให้ถือว่าการถือพวกพ้อง หรือผลประโยชน์ของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งของวุฒิสภา เป็นการทำลายระบบประชาธิปไตย และกระบวนการตรวจสอบถ่วงดุล และจะเป็นชนวนเหตุให้เกิดวิกฤติการณ์ทางการเมืองเช่นที่เคยเกิด วุฒิสภานี้จะต้องเป็นองค์กรที่จรรโลงระบบ และเป็นส่วนสำคัญของการเรียกความเชื่อมั่นจากประชาชนกลับคืนมา ซึ่งจะนำไปสู่การคลี่คลายปัญหาทางการเมืองแบบเผชิญหน้าทั่วประเทศกำลังประสบอยู่

8. นโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 2549-2554 ได้กล่าวถึงนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาในปัจจุบันไว้ดังนี้

1. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้มีความพร้อม สามารถรองรับการใช้งานของบุคลากรภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และการให้บริการแก่สมาชิกวุฒิสภาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีข้อมูลสารสนเทศที่ครบถ้วนและน่าเชื่อถือ ครอบคลุมแหล่งข้อมูลต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานของสมาชิกวุฒิสภา

3. สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร และการให้บริการแก่สมาชิกวุฒิสภา

4. สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีการบูรณาการข้อมูลสารสนเทศเพื่อให้ทุกหน่วยงานสามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง และเพียงพอตามหลักการ Need-to-know Training เพื่อให้สามารถใช้งานระบบสารสนเทศต่างๆ ที่สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีอยู่ได้อย่างเต็มที่

วิสัยทัศน์ (Vision)

1. วิสัยทัศน์โดยรวม

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเป็นองค์กรที่มีความเป็นมืออาชีพในการสนับสนุนการดำเนินงานของวุฒิสภา

2. วิสัยทัศน์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาพัฒนาระบบสารสนเทศด้านนิติบัญญัติ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านนิติบัญญัติและการบริหารราชการแผ่นดินได้อย่างต่อเนื่องอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด โดยมุ่งเน้นให้สมาชิกวุฒิสภาและข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีความรู้ ความเข้าใจในด้านไอซีที (ICT) และสามารถเข้าถึงสารสนเทศของส่วนราชการต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก ได้อย่างรวดเร็ว

ยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนาองค์กรวุฒิสภา ประกอบด้วย

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาสมรรถนะทางนิติบัญญัติของวุฒิสภา

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การสร้างกลไกความเข้มแข็งในการตรวจสอบฝ่ายบริหาร

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาขีดความสามารถในการกำกับดูแลองค์กรอิสระ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การประชาสัมพันธ์และมีส่วนร่วม

ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาองค์และการจัดการ

ยุทธศาสตร์โดยรวมของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ยุทธศาสตร์หลักในการดำเนินงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา คือ การมุ่งเน้นทำในสิ่งที่ดำเนินการอยู่ให้ดีขึ้น (Concentration Strategy) เป็นหลัก และให้มีการใช้กลยุทธ์เชิงรุก คือ การขยายบริการในบางด้านโดยอาศัยความร่วมมือกับพันธมิตรซึ่งกลยุทธ์จะมุ่งเน้นทุ่มเทในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์หลักดังกล่าว ได้แก่

ยุทธศาสตร์ที่ 1 เร่งพัฒนาศักยภาพด้านเลขานุการในที่ประชุมวุฒิสภาและกรรมการทั้งในเชิงคุณภาพ ประสิทธิภาพ และการพัฒนาทรัพยากร

ยุทธศาสตร์ที่ 2 เสริมสร้างขีดความสามารถในการจัดบริการสนับสนุนด้านวิชาการ และข้อมูลให้แก่วุฒิสภา

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ปรับปรุงด้านบริการธุรการสำนักงาน ด้านการต่างประเทศและบริการด้านอื่นๆ สำหรับสมาชิกวุฒิสภาให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนางานด้านการให้ความรู้และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์งานของวุฒิสภา

ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาองค์และการจัดการในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ให้ทันสมัย สามารถรองรับภารกิจของวุฒิสภาได้อย่างดี มีผลสัมฤทธิ์ของงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์ที่ 6 เร่งนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

8.1 การวิเคราะห์สถานภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ในการจัดทำ แผนงาน/โครงการ และแผนการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารนั้น สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้ดำเนินการศึกษาและวิเคราะห์สถานภาพปัจจุบันด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการดำเนินการด้านไอซีที ซึ่งจากการศึกษา และวิเคราะห์สามารถนำมาสรุปผลการวิเคราะห์ได้ 2 ส่วน คือ ส่วนแรกเป็นบทวิเคราะห์สถานภาพด้านไอซีที ภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ส่วนที่สองเป็นบทวิเคราะห์สถานภาพด้านไอซีทีของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายนอก

8.1.1 บทวิเคราะห์สถานภาพด้านไอซีทีภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้ศึกษา และวิเคราะห์สถานภาพปัจจุบันด้านไอซีทีภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเพื่อประกอบการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งจากการศึกษาและวิเคราะห์สถานภาพตามปัจจัยต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ด้านอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ด้านระบบเครือข่ายและระบบรักษาความปลอดภัย ด้านบุคลากรทั้งทางด้าน IT/ผู้ใช้งานด้านงบประมาณ และด้านข้อมูลสารสนเทศ สามารถสรุปผล ได้ดังนี้

1) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ

การบริหารจัดการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้พิจารณาในด้านต่างๆ ดังนี้

ก. ด้านการบริหารจัดการเกี่ยวกับข้อมูล ปัจจุบันแต่ละหน่วยงานยังแยกกันจัดเก็บข้อมูล ทำให้ข้อมูลไม่เป็นเอกภาพ การบริหารจัดการด้านข้อมูลทำได้ยาก จึงควรที่จะเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ที่เดียวกัน

ข. ด้านการบริหารจัดการเกี่ยวกับอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบเครือข่าย และระบบรักษาความปลอดภัย พบว่าอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์ที่ได้จัดหามายังไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ ยังมีบางหน่วยงานขาดแคลนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ และโปรแกรมต่างๆ

ค. ด้านการบริหารจัดการด้านบุคลากร หน่วยงานที่ทำหน้าที่ดูแลด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีจำนวนบุคลากรน้อยมาก เมื่อเทียบกับส่วนกับจำนวนบุคลากรทั้งองค์กรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ทำให้การบริหารจัดการบุคลากรเท่าที่มีอยู่ให้สามารถรองรับงานทั้งหมดขององค์กรให้เกิดประสิทธิภาพทำได้ยาก

ในส่วนของด้านงบประมาณ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้รับการสนับสนุน และการส่งเสริมจากผู้บริหารระดับสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสนับสนุนทางด้านงบประมาณ และการกำหนดนโยบายในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งทำให้ทุกหน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีความตื่นตัวในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานเป็นอย่างยิ่ง

2) ปัจจัยด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบเครือข่ายและระบบรักษาความ

ปลอดภัย

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีการเตรียมความพร้อมทางด้าน ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบเครือข่ายและระบบรักษาความปลอดภัยอย่างเป็นระบบ โดยได้มีการจัดหาซอฟต์แวร์ที่จำเป็นในการดำเนินงานทั่วไปได้แก่ Window MS Office อย่างเพียงพอในการดำเนินงาน นอกจากนั้นยังได้จัดหาซอฟต์แวร์เพื่อรองรับระบบงานสารสนเทศที่อยู่ระหว่างดำเนินการ และระบบงานสารสนเทศอื่นๆ ที่ยังขาดอยู่ เช่น ระบบงานด้านกฎหมาย เป็นต้น

ในส่วนของปัจจัยทางด้านระบบงานและฐานข้อมูล เดิมสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาใช้ระบบงานสารสนเทศและระบบฐานข้อมูลต่างๆ รวมทั้งระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ของสำนักงานสภาผู้แทนราษฎรเป็นส่วนใหญ่ ยังไม่มีการพัฒนาระบบงานและฐานข้อมูลขึ้นเพื่อใช้งานเอง มีเพียงการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับงานเฉพาะด้าน เช่น ระบบบัญชี ระบบเงินเดือน เป็นต้น และยังขาดการพัฒนาระบบงานและฐานข้อมูลในเชิงบูรณาการทำให้เกิดปัญหาความซ้ำซ้อนและความยุ่งยากในการเชื่อมโยงข้อมูลและการแก้ไข ปรับปรุงระบบงานเดิมที่มีอยู่หรือการพัฒนาระบบงานขึ้นมาใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการหรือเงื่อนไขต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา หรือเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามภารกิจของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ด้านระบบงานปัจจุบันสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีการใช้งานระบบสารสนเทศสำหรับการดำเนินงานบางส่วน โดยระบบงานดังกล่าวเป็นระบบซึ่งได้รับการพัฒนาขึ้นเพื่อใช้งานเฉพาะภายในแต่ละสำนัก/กลุ่มงานเท่านั้นยังไม่มีระบบงานที่มีความสอดคล้องเกี่ยวเนื่อง และสามารถใช้งานร่วมกันทั้งหน่วยงาน อีกทั้งระบบงานที่ใช้บางส่วนเป็นระบบงานที่พัฒนาโดยหน่วยงานภายนอกอื่นๆ เช่น ระบบ GFMS ของสำนักงานประมาณ และระบบงานบริหารราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรซึ่งการใช้งานระบบงานดังกล่าว สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาอยู่ในฐานะของผู้ใช้งานซึ่งสามารถใช้งานระบบได้ตามสิทธิที่ได้รับเท่านั้น นอกจากนี้ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้ดำเนินการปรับปรุงเว็บไซต์สำหรับเผยแพร่ข้อมูล ความรู้ ข่าวสาร ผลการดำเนินงาน รวมทั้งกิจกรรมต่างๆ ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาโดยได้นำเสนอผ่านทางเว็บไซต์ www.senate.go.th

ในส่วนของระบบเครือข่ายสื่อสาร ปัจจุบันสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้มีการวางระบบเครือข่ายภายในทั้งในส่วนของอาคารสุขประพฤติ และในส่วนของอาคารรัฐสภา 2 เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้งานระบบเครือข่ายได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว และกำลังดำเนินการจัดทำโครงการเพื่อปรับปรุงระบบเครือข่าย โดยการจัดหาอุปกรณ์เครือข่ายต่างๆ เช่น Switch

และอุปกรณ์ป้องกันความปลอดภัยของเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพสูง เพื่อรองรับการขยายจุดเชื่อมต่อเครือข่ายให้ครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้มากขึ้น นอกจากนี้ มีการเชื่อมโยงเข้าสู่ระบบเครือข่ายสาธารณะ โดยใช้ ADSL ความเร็ว 1 Mbps ณ อาคารสุขประพฤติ ในการใช้งานระบบเครือข่ายของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาในปัจจุบันยังประสบปัญหาในบางเรื่อง เช่น ปัญหาเรื่องไวรัสคอมพิวเตอร์ ปัญหาเรื่องความเร็วในการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต หรือปัญหาเรื่องความปลอดภัยของระบบ

3) ปัจจัยด้านบุคลากร

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีบุคลากรทั้งสิ้น 996 ในจำนวนดังกล่าวแบ่งเป็นบุคลากรที่ทำหน้าที่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมด 19 คน บุคลากรดังกล่าวมีหน้าที่ในการบริหารจัดการ ดูแลและบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมดภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ในส่วนของผู้ใช้งาน ปัจจุบันได้มีความตื่นตัวในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น เนื่องจากได้รับการสนับสนุนในการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้งานจากผู้บริหารอย่างเต็มที่ ทำให้บุคลากรบางส่วนมีความกระตือรือร้นในการใช้ระบบงานและอุปกรณ์ทางด้าน IT แต่อย่างไรก็ตาม ยังต้องมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันกับการพัฒนาระบบงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และในส่วนของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศยังคงประสบปัญหาเรื่องการขาดแคลนบุคลากร ความเชี่ยวชาญและความทันต่อเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

4) ปัจจัยด้านงบประมาณ

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้รับการสนับสนุนเงินงบประมาณเพื่อใช้สำหรับการจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์การสื่อสาร และการพัฒนาระบบงานและฐานข้อมูล อย่างไรก็ตามยังคงมีความจำเป็นต้องใช้งบประมาณในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ที่พัฒนาขึ้นนั้นสามารถใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ รวมทั้งยังคงต้องใช้งบประมาณเพื่อการจัดหาลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการดำเนินงาน เช่น ซอฟต์แวร์ MS Office ซอฟต์แวร์ระบบป้องกันไวรัส เป็นต้น ซึ่งการจัดหาลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ดังกล่าวจะต้องใช้งบประมาณในการจัดซื้อและจัดหาค่อนข้างสูง นอกจากนี้ยังมี ความจำเป็นต้องใช้งบประมาณเพื่อการจัดหาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มเติม และงบประมาณเพื่อการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่ทำหน้าที่บริหารจัดการระบบสารสนเทศ

เพื่อให้สามารถบริหารจัดการและดูแลบำรุงรักษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งที่กำลังพัฒนาขึ้นใหม่ และระบบงานที่ใช้อยู่เดิม

5) ปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศ

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศทั้งในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์และในรูปแบบของเอกสารเป็นจำนวนมาก บางส่วนเป็นระบบซึ่งผู้นำข้อมูลมาป้อนเข้าโปรแกรม MS Office หรือโปรแกรมสำเร็จรูป และจัดเก็บข้อมูลเป็น File ข้อมูลสำหรับการใช้งานภายในแต่ละสำนักเท่านั้น ไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลถึงกันได้และมีการพัฒนาระบบงานและฐานข้อมูลสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการปฏิบัติงานบางส่วน แต่เนื่องจากการพัฒนาระบบงานและฐานข้อมูลต่างๆ ดำเนินการโดยแต่ละหน่วยงานที่เป็นเจ้าของข้อมูล ประกอบกับได้รับการพัฒนาในระยะเวลาที่ต่างกันและไม่มีการประสานงานระหว่างหน่วยงาน ทำให้มีการเก็บข้อมูลซ้ำซ้อนกันบบางระบบ จึงทำให้ยังไม่สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศได้เต็มประสิทธิภาพ และไม่สามารถเชื่อมโยงเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลกันระหว่างหน่วยงานได้ ในส่วนของการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลภายนอกองค์กรนั้น ขณะนี้อยู่ในระหว่างการเชื่อมต่อข้อมูลในบางระบบงาน แต่ยังประสบปัญหาในแง่ของรูปแบบของข้อมูลและปัญหาทางด้านเทคนิคในการเชื่อมต่อระบบข้อมูล

จากการวิเคราะห์สถานการณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อให้บรรลุซึ่งวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างเป็นรูปธรรมของพัฒนางานของวุฒิสภา สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้ทำการวิเคราะห์สถานการณ์และสภาวะแวดล้อมด้าน ไอซีที (ICT) ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานโดยใช้แนวทางการวิเคราะห์ด้วยวิธี Comprehensive Planning จากการรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลที่เกิดขึ้นจริงภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาและจากส่วนราชการภายนอกที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งภาคเอกชนและประชาชน ซึ่งจะมีพันธกิจร่วมกันในการดำเนินการให้เป็นไปตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ในช่วงปี พ.ศ. 2545-2549

บทวิเคราะห์สถานการณ์ด้านไอซีที (ICT) เฉพาะภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

1. ปัจจัยด้านอุปกรณ์ และ โครงข่ายไอซีที (ICT) มีจุดอ่อน คือ การได้มาของอุปกรณ์ไอซีที (ICT) ค่อนข้างจำกัด ทรัพยากรคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้งาน ขาดความเป็นอิสระในการบริหารจัดการ โครงข่ายไอซีที (ICT) และการบำรุงรักษาอุปกรณ์ด้านไอซีที (ICT) ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการนานไม่ทันต่อการใช้งาน

2. ปัจจัยด้านการบริหารงานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งมีจุดแข็ง คือ ยังมีได้จัดตั้งสำนักเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารเพื่อดูแล ประสานงานวางแผนระบบไอซีที (ICT) และรองรับภารกิจของ CIO และมีจุดอ่อน คือ มีการจัดตั้ง CIO ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเพื่อกำกับดูแลงานด้านไอซีที

3. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการข้อมูล มีจุดแข็ง คือ เป็นแหล่งข้อมูลสำคัญด้านนิติบัญญัติ งานที่เป็นภารกิจหลักของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีการนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้งานเป็นส่วนมาก มี Web Site เป็นของตนเองภายใต้ www.senate.go.th และมีจุดอ่อน คือ ปริมาณข้อมูลมีเป็นจำนวนมากต้องใช้เวลาและขั้นตอนการนำเข้าข้อมูลมาก มีความหลากหลายของข้อมูล ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน ข้อมูลเกิดความซ้ำซ้อนและไม่สอดคล้อง มีการพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์แบบไม่หยุดนิ่งและไม่เป็น Integrated database และขาดความคล่องตัวในการบริหารจัดการระบบฐานข้อมูล

4. ปัจจัยด้านบุคลากร (ผู้บริหาร ผู้ใช้งาน ผู้ปฏิบัติงานด้านไอซีที (ICT) มีจุดแข็ง คือ สมาชิกวุฒิสภาและผู้บริหารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีวิสัยทัศน์ด้านการพัฒนาศักยภาพสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ให้ทันสมัย อย่างเด่นชัด สมาชิกวุฒิสภาและผู้บริหารให้การสนับสนุนและให้ความสำคัญต่องานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากร ขยัน อดทน และพร้อมที่จะอุทิศเวลา บุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ พร้อมทั้งจะพัฒนาทักษะและมีความกระตือรือร้น อันเป็นและพร้อมที่จะอุทิศเวลา บุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ พร้อมทั้งจะพัฒนาทักษะและมีความกระตือรือร้น อันเป็นศักยภาพของการพัฒนาซอฟต์แวร์ บุคลากร ระดับผู้ใช้งาน (User) สนใจ และมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และมีจุดอ่อน คือ บุคลากร ระดับผู้ใช้งาน (User) ขาดการพัฒนาด้านทักษะอย่างต่อเนื่อง ความก้าวหน้าของบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ค่อนข้างจำกัด ขาดพื้นฐานด้านภาษาอังกฤษที่จะใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และขาดการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

5. ปัจจัยด้านงบประมาณ มีจุดอ่อน คือ การจัดสรรงบประมาณเกี่ยวกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารไม่สอดคล้องกับความต้องการใช้งานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาและขาดทิศทางที่ชัดเจน

8.1.2 บทวิเคราะห์สถานภาพด้านไอซีที (ICT) ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานภายนอก รวมทั้งปัจจัยหรืออิทธิพลจากภายนอก ที่มีผลกระทบต่อด้านไอซีที (ICT) ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

1) หน่วยงานภายนอก/ส่วนราชการภายนอกที่เกี่ยวข้อง มีระบบคอมพิวเตอร์ใช้งานอยู่แล้ว สะดวกต่อการเชื่อมโยง

2) สังคมและวัฒนธรรม

ประชาชนให้ความสนใจและตื่นตัวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ กับข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ของวุฒิสภาไทย มีการยอมรับในประโยชน์ของการใช้ระบบเครือข่ายเพิ่มมากขึ้น

3) เทคโนโลยีด้านไอซีที (ICT)

ฮาร์ดแวร์ มีราคาที่ถูกลงแต่ประสิทธิภาพสูงขึ้น มีการขยายตัวทางด้านบริการประสิทธิภาพสูงขึ้น มีการขยายตัวทางด้านบริการโทรคมนาคมภายในประเทศมากขึ้น ส่งผลกระทบให้อุตสาหกรรมการสื่อสารแบบไร้สาย และ Broadband ได้รับความนิยมอย่างสูง การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีสารสนเทศรวดเร็วตลอดเวลาทำให้เกิดค่าใช้จ่ายในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงมาก การเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีสารสนเทศรวดเร็วตลอดเวลาส่งผลต่อการพิจารณาปรับเปลี่ยนอุปกรณ์และระบบงาน ความล่าช้าในการกำหนดมาตรฐานไอซีที (ICT) ข้องจำกัดด้วยกฎระเบียบและวิธีการพัสดุของหน่วยงานราชการ เกิดช่องว่างในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของประชาชน

4) เศรษฐกิจ

รายได้ของคนในภูมิภาคอาเซียนเพิ่มมากขึ้น มีโอกาสได้เรียนรู้ประสบการณ์การพัฒนาไอซีที (ICT) จากการพัฒนาไอซีที (ICT) จากต่างประเทศ ส่งผลกระทบให้ภาวะเศรษฐกิจโลกตกต่ำ มีผลกระทบต่อการจัดหาเทคโนโลยี สารสนเทศ ในเรื่องของอัตราแลกเปลี่ยน ประสบการณ์การทำงานด้านไอซีที (ICT) ทำให้ต้องการอัตราผลตอบแทนที่สูงขึ้น

5) แผนพัฒนาเศรษฐกิจการเมืองและกฎหมาย

รัฐบาลให้การสนับสนุนและให้ความสำคัญต่อไอซีที (ICT) โดยมีการจัดตั้งกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ได้มีการประกาศใช้แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย (พ.ศ. 2545- 2549) มาตรการปรับภาคราชการให้ลด ตัดทอน ยกเลิกภารกิจที่ซ้ำซ้อน และไม่มีคามจำเป็นที่ส่วนราชการต้องดำเนินการเองให้ออกชนหรือหน่วยงานอื่นทำแทน แผนพัฒนาเศรษฐกิจฯ ฉบับที่ 9 มุ่งเน้นการยกระดับการพัฒนาและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อเป็นโครงสร้าง พื้นฐานที่สำคัญในการกระจายองค์ความรู้และข่าวสารสู่คนไทยอย่างกว้างขวางราชการต้องดำเนินการเองให้ออกชนหรือหน่วยงานอื่นทำแทน แผนพัฒนาเศรษฐกิจฯ ฉบับที่ 9 มุ่งเน้นการยกระดับการพัฒนาและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อเป็นโครงสร้าง พื้นฐานที่สำคัญในการกระจายองค์ความรู้และข่าวสารสู่คนไทยอย่างกว้างขวาง ศตวรรษที่ 21 จะเกิดเศรษฐกิจใหม่ เรียกว่า “เศรษฐกิจแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้” กฎหมายการปฏิรูประบบราชการมีผลบังคับใช้ ซึ่งทำให้ระบบราชการเข้าสู่ยุคแห่งการปรับเข้าสู่ระบบราชการใหม่ ที่มีประสิทธิภาพมีความสัมฤทธิ์ผล และโปร่งใส ส่งผลกระทบให้เกิดมาตรการลดอัตราค่าจ้างคนภาครัฐ ทำให้ปริมาณงานที่เกิดขึ้นต่อคนมีมากขึ้นเมื่อเทียบกับเวลาที่กำหนด

8.2 ยุทธศาสตร์ด้านไอซีที (ICT) ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

จากผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และผลกระทบ ด้านไอซีที (ICT) ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาทำให้สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาสามารถกำหนดยุทธศาสตร์ เพื่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาโดยประยุกต์ใช้แนวทางยุทธศาสตร์เชิงรุกและยุทธศาสตร์เชิงรับในระยะเวลาที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ยุทธศาสตร์ด้านไอซีที (ICT) ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่
ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาบุคลากรและสร้างวัฒนธรรมของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่มีความพร้อมในการใช้ประโยชน์จากไอซีที (ICT) เพื่อการพัฒนางาน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 นำไอซีที (ICT) มาใช้ประโยชน์ในการบริหารและการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการ วุฒิสภา

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยกระดับศักยภาพพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับงานด้านนิติบัญญัติของประชาชน โดยใช้ประโยชน์จากไอซีที (ICT) ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ยุทธศาสตร์ที่ 4 เสริมสร้างศักยภาพระบบไอซีที (ICT) ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

เป้าหมายโดยรวมและยุทธศาสตร์ในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารไอซีที (ICT) ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

เป้าหมายโดยรวมของการพัฒนาระบบไอซีที (ICT) ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

1. พัฒนา/ยกระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้เหมาะสมกับสภาพการใช้งานจริงและสอดคล้องกับเศรษฐกิจ

2. พัฒนาระบบฐานข้อมูลของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเพื่อประโยชน์ต่องานด้านนิติบัญญัติที่มีความหลากหลายและมีพลวัตสูง

3. ยกระดับขีดความสามารถในการดำเนินงานด้านการให้บริการแก่สมาชิกวุฒิสภาและประชาชนทั่วไป

4. พัฒนาสมาชิกวุฒิสภาและข้าราชการวุฒิสภาโดยเพิ่มความรู้ความเข้าใจในการประยุกต์ใช้ไอซีที (ICT)

5. สร้างความเข้มแข็งของวุฒิสภาและสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเพื่อการยกระดับสู่การเป็นส่วนหนึ่งของรัฐสภาอิเล็กทรอนิกส์ (e-Parliament) และรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government)

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาศักยภาพและสร้างวัฒนธรรมของสำนักงานเลขาธิการ
วุฒิสภาที่มีความพร้อมในการใช้ประโยชน์จาก ไอซีที (ICT) เพื่อการพัฒนางาน

เป้าหมายของยุทธศาสตร์ที่ 1

1. ให้สมาชิกวุฒิสภาและข้าราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีความรู้
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ภายในปี 2549
2. ให้สมาชิกวุฒิสภาและข้าราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาสามารถ
สืบค้น วิเคราะห์ และ ใช้ประโยชน์จากข้อมูลหรือสารสนเทศ ภายในปี 2549
3. ให้สมาชิกวุฒิสภาและข้าราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาสามารถนำไอซี
ที (ICT) มาสนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ภายในปี 2549

แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมหลัก ที่สามารถบรรลุยุทธศาสตร์ที่ 1

แผนงานที่ 1 พัฒนาศักยภาพของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ซึ่งเป็นทรัพยากร
สำคัญ ให้มีความเข้าใจและสามารถใช้งานระบบ ไอซีที (ICT) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งจะ
เรียนรู้ตลอดชีวิตการทำงาน โดยมีกิจกรรมสำคัญดังนี้

1. พัฒนาความรู้ความสามารถทางด้านการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และ โปรแกรม
คอมพิวเตอร์ให้กับสมาชิกวุฒิสภาและผู้ปฏิบัติงานของสมาชิกวุฒิสภา
2. พัฒนาความรู้ความสามารถทางด้านการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และ โปรแกรม
คอมพิวเตอร์ให้กับข้าราชการที่เป็นระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติงาน (User) อย่างต่อเนื่อง
3. จัดส่งข้าราชการผู้ปฏิบัติงานด้านไอซีที (ICT) เข้ารับการอบรมในหลักสูตร
ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT)
4. จัดส่งข้าราชการผู้ปฏิบัติงานด้านไอซีที (ICT) ศึกษาดูงานด้านไอซีที (ICT)
ยังต่างประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 2 นำไอซีที (ICT) มาใช้ประโยชน์ในการบริหารและการให้บริการ
ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

เป้าหมายของยุทธศาสตร์ที่ 2

1. ให้ส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูล
และบริการฐานข้อมูลภายในผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ ภายในปี พ.ศ. 2549
2. ให้ทุกส่วนราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สามารถเชื่อมโยงข้อมูล
ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของเครือข่ายรัฐสภาและเครือข่ายของส่วนราชการภายนอกอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
ภายในปี พ.ศ. 2549

3. ให้มีการบริการข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อบริการประชาชนแบบครบวงจร ภายในปี พ.ศ. 2549

4. ให้มีระบบงานบริหารขั้นพื้นฐานสำหรับส่วนราชการภายในสำนักงาน เลขาธิการวุฒิสภาอย่างน้อย 3 ระบบ ภายในปี พ.ศ. 2549

5. จัดตั้งสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานเลขาธิการ วุฒิสภา ภายในปี พ.ศ. 2549

แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมหลัก ที่สามารถบรรลุยุทธศาสตร์ที่ 2

แผนงานที่ 1 ดำเนินการปฏิรูปการบริหารและการจัดการของสำนักงานเลขาธิการ วุฒิสภา โดยมีกิจกรรมดังนี้

1. จัดโครงสร้างส่วนงานที่ให้ความเข้มแข็งต่อการปฏิบัติงานของ CIO อย่างชัดเจนโดยจัดตั้งสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขึ้นเป็นส่วนงานรองรับการปฏิบัติหน้าที่ของ CIO โดยตรง ทำหน้าที่รับผิดชอบการใช้ระบบไอซีที (ICT) ของส่วนราชการต่างๆ ในสังกัดเพื่อการบริหารราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพและสมบูรณ์

2. กำหนดแนวทางและแผนการจัดสร้างส่วนงานเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ของ CIO รวมถึงอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบที่จะใช้ไอซีที (ICT) ในการบริหารงาน

แผนงานที่ 2 พัฒนฐานข้อมูลของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเพื่อให้ทุกส่วนราชการที่เกี่ยวข้องสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้อย่างมีเอกภาพ รองรับการบริหารประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างครบวงจร โดยมีกิจกรรมหลัก ดังนี้

1. ให้เชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างส่วนราชการภายในโดยพัฒนาโครงสร้างฐานข้อมูลสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ให้สอดคล้องตามรูปแบบของ Government Data Exchange (GDX)

2. พัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างส่วนราชการภายในเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร (MIS) การบริหารงานของส่วนราชการภายใน (Back office) และการให้บริการประชาชน (Front office)

3. พัฒนฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานด้านนิติบัญญัติเพื่อเป็นบริการข้อมูลเปิดสำหรับประชาชนตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ เพื่อให้ประชาชนมีความใกล้ชิดและมีความเข้าใจอันดีต่อการดำเนินงานของวุฒิสภาและสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

4. พัฒนาระบบการบริการข้อมูลด้านเอกสารอ้างอิง ค้นคว้ากฎหมาย รายงานการประชุม บันทึกการประชุม งานค้นคว้าของคณะกรรมการการลงแผ่น CD-ROM และลงระบบ อินทราเน็ต

5. พัฒนาระบบการจกรายงานการประชุมวุฒิสภาและการประชุมคณะกรรมการต่างๆ

แผนงานที่ 3 การจัดซื้อจัดจ้างผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Procurement) โดยมีกิจกรรมหลักดังนี้

1. มีการประมูลด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส อย่างน้อย 1 รายการสำหรับวัสดุครุภัณฑ์ประเภทสิ้นเปลือง หรือประเภทที่มีลักษณะเดียวกัน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ วัสดุสำนักงาน เป็นต้น

2. มีการจัดซื้อ-จัดจ้างผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Procurement) เติมรูปแบบ ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยกระดับศักยภาพพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับงานด้านนิติบัญญัติของ ประชาชนโดยใช้ประโยชน์จากไอซีที (ICT) ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

เป้าหมายของยุทธศาสตร์ที่ 3

1. ให้ประชาชนสามารถต่อภาพความเคลื่อนไหวและสามารถเข้าถึงข้อมูล/ สารสนเทศด้านนิติบัญญัติพร้อมทั้งแสดงข้อคิดเห็นต่างๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ผ่านทาง Web Site ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้ภายในปี 2547

2. ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูล/สารสนเทศ ด้านนิติบัญญัติและความรู้ต่างๆ ผ่านทางระบบ e-Library ได้ภายในปี 2549

3. ให้ประชาชนสามารถรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร บทความ ของวุฒิสภาในด้านต่างๆ โดยการให้บริการในรูปแบบของการเป็นสมาชิกข่าวสาร บทความ ผ่านทางเว็บไซต์ภายในปี 2549

แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมหลัก ที่สามารถบรรลุยุทธศาสตร์ที่ 3

แผนงานที่ 1 พัฒนา/ปรับปรุงเว็บไซต์ ของวุฒิสภาโดยสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ให้สะดวกต่อการใช้งานและรองรับกับปริมาณข้อมูล/สารเทศที่มากขึ้น โดยมีกิจกรรมสำคัญ ดังนี้

1. พัฒนาเว็บไซต์ของวุฒิสภา ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นเพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน

2. พัฒนาและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการแก่ประชาชนผ่านทางเว็บไซต์ เพื่อส่งเสริมความเข้าใจงานด้านนิติบัญญัติของวุฒิสภา

3. พัฒนฐานข้อมูลความรู้ต่างๆ ให้อยู่ในรูปแบบของห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (e-Library) เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลหนึ่งของงานด้านนิติบัญญัติ

แผนงานที่ 2 พัฒนา/ปรับปรุงระบบการถ่ายทอดสดการประชุมวุฒิสภาผ่านเว็บไซต์ โดยมีกิจกรรมสำคัญ ดังนี้

- พัฒนาระบบการถ่ายทอดสดการประชุมวุฒิสภาให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 เสริมสร้างศักยภาพระบบไอซีที (ICT) ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

เป้าหมายของยุทธศาสตร์ที่ 4

1. ให้มีระบบไอซีที(ICT)เป็นของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่เหมาะสมสามารถรองรับงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด ภายในปี 2549
2. ให้มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถรองรับงานของสมาชิกวุฒิสภาและข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ภายในปี 2549

แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมหลัก ที่สามารถบรรลุยุทธศาสตร์ที่ 4

แผนงานที่ 1 จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการไอซีที (ICT) ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยมีกิจกรรมสำคัญดังนี้

1. ให้มีการจัดซื้อ-จัดจ้าง และวางระบบไอซีที (ICT) ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

2. ให้มีการจัดหาเครือข่าย VPN (Virtual Private Network)

3. ให้มีการจัดทำห้องประชุมสำหรับสมาชิกวุฒิสภา (Conference Room)

แผนงานที่ 2 พัฒนาศักยภาพของเครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อรองรับงานของวุฒิสภาและสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยมีกิจกรรมสำคัญดังนี้

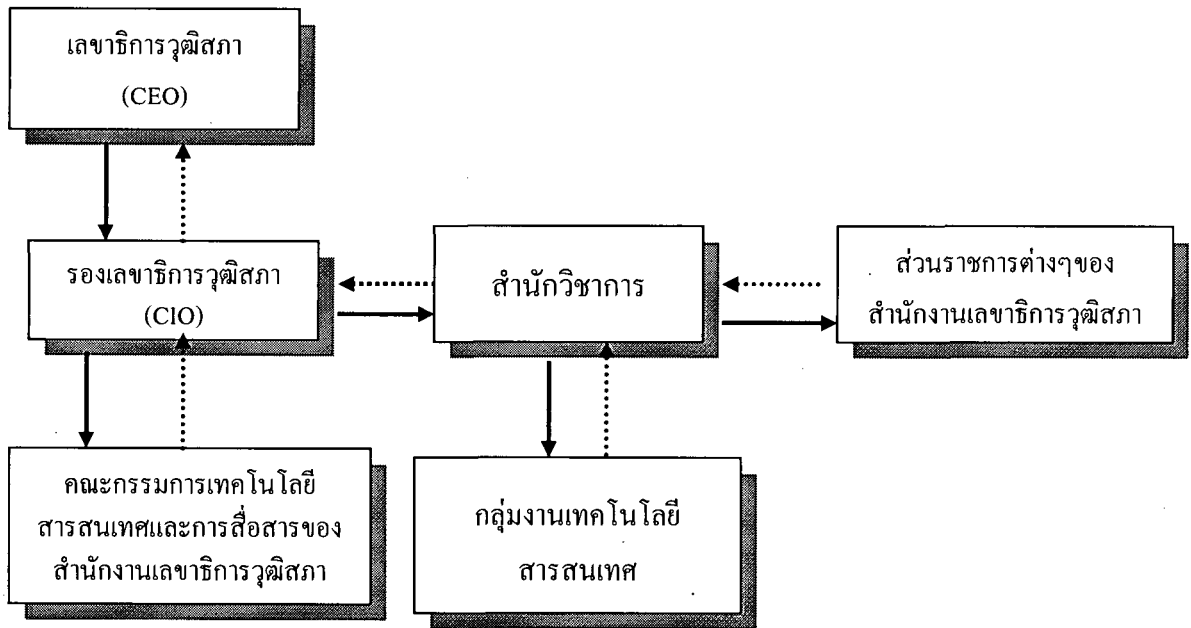
1. ให้มีการจัดซื้อ-จัดเช่า เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อทดแทนเครื่องคอมพิวเตอร์เดิมที่มีสมรรถนะในการประมวลผลไม่เหมาะสมกับปริมาณและลักษณะงานที่เพิ่มขึ้น

2. ให้มีการจัดซื้อ-จัดเช่า และพัฒนาระบบเครือข่ายให้สามารถรองรับกับระบบงานที่ขยายตัวมากขึ้นและสอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

3. ให้มีการจัดซื้อ-จัดเช่า อุปกรณ์ต่อพ่วงต่างๆให้สามารถสนับสนุนระบบงานคอมพิวเตอร์ได้เต็มประสิทธิภาพ

4. ให้มีการจัดจ้างหน่วยงานเอกชนที่สามารถให้บริการในการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงเพื่อให้ระบบงานคอมพิวเตอร์สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง

การบริหารจัดการและติดตามประเมินผลแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ
และการสื่อสาร (ICT) ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา



ภาพที่ 2.1 พังโครงสร้างการบริหารจัดการงานด้านไอซีที (ICT) ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

8.3 การติดตามประเมินผล

เพื่อให้มีการประเมินผลการดำเนินงานด้านไอซีที (ICT) ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ว่าสอดคล้องและ ครอบคลุมเป้าหมายและยุทธศาสตร์หลักตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ดังนั้น สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จึงกำหนดตัวชี้วัดเพื่อเป็นเครื่องมือที่บ่งบอกถึงผลสัมฤทธิ์ (Output) ของ การดำเนินงานด้านไอซีที (ICT) ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ตามยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดไว้ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ตัวชี้วัดการพัฒนาบุคลากรและสร้างวัฒนธรรมของหน่วยงานที่มีความพร้อมในการใช้ประโยชน์จากไอซีที (ICT)

1. จำนวนหลักสูตรฝึกอบรมด้านไอซีที (ICT) ในหมวดต่างๆ ให้กับสมาชิกวุฒิสภาและข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
2. จำนวนสมาชิกวุฒิสภาที่สามารถเข้าถึงและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการปฏิบัติงาน
3. จำนวนข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่สามารถเข้าถึงและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการปฏิบัติงาน
4. จำนวนผู้ผ่านหลักสูตรการอบรมด้านไอซีที (ICT) ในหมวดต่างๆ

5. จำนวนข้าราชการที่ผ่านการศึกษาดูงานยังต่างประเทศ
 6. ระยะเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน
 ยุทธศาสตร์ที่ 2 ตัวชี้วัดการนำไอซีที (ICT) มาใช้ประโยชน์ในการบริหารและการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

1. มีส่วนราชการที่รองรับการทำงานและสนับสนุนงาน CIO โดยตรง
 2. จำนวนส่วนราชการภายในของวุฒิสภา ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารอย่างครบวงจร

3. ระบบงานฐานข้อมูลภายในของส่วนราชการภายในวุฒิสภา ที่ได้จากการประยุกต์ใช้ไอซีที (ICT)

4. จำนวนครั้งในการจัดซื้อจัดจ้างผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์
 5. มีระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างส่วนราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ตัวชี้วัดการยกระดับศักยภาพพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับงานด้านนิติบัญญัติของประชาชน โดยใช้ประโยชน์จากไอซีที (ICT)

1. จำนวนประชาชนที่สามารถเข้าถึงข้อมูล/สารสนเทศของวุฒิสภาจากอินเทอร์เน็ตได้ จำนวนสมาชิกที่สามารถลงทะเบียนและรับข้อมูลข่าวสาร บทความต่างๆ ผ่านทาง Web Site

2. มีระบบการถ่ายทอดสดการประชุมวุฒิสภาผ่านทางอินเทอร์เน็ต

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ตัวชี้วัดการเสริมสร้างศักยภาพระบบไอซีที (ICT) ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

1. ระบบไอซีที (ICT) ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
2. จำนวนเครื่อง Server ที่สามารถรองรับงานของระบบไอซีที (ICT)
3. จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ PC และ Notebook ที่สามารถนำมาใช้สนับสนุนงาน
4. จำนวนอุปกรณ์ต่อพ่วงที่เหมาะสมกับระบบงานคอมพิวเตอร์
5. สัดส่วนของเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
6. สัดส่วนของเครื่องคอมพิวเตอร์ Notebook ต่อสมาชิกวุฒิสภา
7. สัดส่วนของเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อเครื่องพิมพ์

9. การบริหารงานของวุฒิสภา

ผู้บริหารระดับสูง ประกอบด้วย สมาชิกวุฒิสภา 3 คน คือ ประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา คนที่หนึ่ง รองประธานวุฒิสภา คนที่สอง และผู้บริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 4 คน คือ เลขาธิการวุฒิสภา รองเลขาธิการวุฒิสภาที่ดูแลด้านเทคโนโลยีฯ ผู้บริหารเทคโนโลยีระดับสูง และผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

สายการบังคับบัญชาของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

องค์กรที่ใช้อำนาจนิติบัญญัติตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ คือ รัฐสภา ประกอบด้วย 2 สภา คือ สภาผู้แทนราษฎร และวุฒิสภา (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 88) ซึ่งแต่ละสภาก็มีประธานสภา และรองประธาน สองคน (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 124) โดยประธานของแต่ละสภาก็มีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการของสภานั้นๆ ให้เป็นไปตามข้อบังคับ รองประธานมีอำนาจหน้าที่ตามที่ประธานมอบหมาย และปฏิบัติหน้าที่แทนประธานเมื่อประธานไม่อยู่หรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 125) ข้อบังคับการประชุมวุฒิสภา พ.ศ. 2551 ข้อ 10 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของประธานวุฒิสภา เช่น ควบคุมและดำเนินกิจการของวุฒิสภา ตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญและตามที่มีกฎหมายบัญญัติไว้ ส่วนรองประธานวุฒิสภา มีอำนาจและหน้าที่ช่วยประธานวุฒิสภาในกิจการอันเป็นอำนาจและหน้าที่ของประธานวุฒิสภา หรือปฏิบัติการตามที่ประธานวุฒิสภามอบหมาย (ข้อบังคับการประชุมวุฒิสภา พ.ศ. 2551 ข้อ 11)

เพื่อให้การดำเนินงานของแต่ละสภาเป็นไปด้วยความเรียบร้อย กฎหมายจึงกำหนดให้มีหน่วยราชการคอยช่วยเหลือให้การดำเนินภารกิจเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ซึ่งวุฒิสภามีสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เป็นหน่วยงานสนับสนุนงาน

ทั้งนี้ ประธานวุฒิสภา (นายประสพสุข บุญเดช) ได้มอบหมายงานให้รองประธานวุฒิสภาทั้งสองท่านปฏิบัติราชการ รับผิดชอบงาน ดังนี้

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 11 (2) ของพระราชบัญญัติจัดระเบียบปฏิบัติราชการฝ่ายรัฐสภา พ.ศ.2518 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติจัดระเบียบปฏิบัติราชการฝ่ายรัฐสภา (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2535 จึงมอบหมายให้รองประธานวุฒิสภาปฏิบัติราชการ ดังต่อไปนี้

1. นายนิคม ไวยรัชพานิช รองประธานวุฒิสภา คนที่หนึ่ง กำกับการบริหารราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เกี่ยวกับงานด้านประชาสัมพันธ์ งานด้านวิชาการ งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ งานด้านการพิมพ์ และงานอื่นใดที่ประธานวุฒิสภามอบหมาย ยกเว้นงานด้านพิธีการและงานที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของประธานวุฒิสภา

2. นางสาวทัศนา บุญทอง รองประธานวุฒิสภา คนที่สอง กำกับการบริหารราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เกี่ยวกับงานด้านคณะกรรมการ การงานด้านบริหารงานบุคคล งานด้านพัฒนาทรัพยากรบุคคล และงานอื่นใดที่ประธานวุฒิสภาจะมอบหมาย ยกเว้นงานด้านพิธีการและงานที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของประธานวุฒิสภา

ในการปฏิบัติตามคำสั่งนี้ หากมีปัญหาหรือเป็นกรณีต้องออกคำสั่งวุฒิสภาหรือประธานวุฒิสภามีคำสั่งเป็นอย่างอื่นให้นำเสนอประธานวุฒิสภาพิจารณาสั่งการ

(คำสั่งวุฒิสภา ที่ 6/2551 เรื่อง มอบหมายให้รองประธานวุฒิสภาปฏิบัติราชการ
สั่ง ณ วันที่ 10 เมษายน พ.ศ. 2551)

ในส่วนของวุฒิสภามีสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เป็นหน่วยงานราชการสนับสนุนงานของวุฒิสภาซึ่งสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปของวุฒิสภา มีเลขาธิการวุฒิสภา เป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการขึ้นตรงต่อประธานวุฒิสภา มีรองเลขาธิการวุฒิสภา เป็นผู้บังคับบัญชาข้าราชการรองจากเลขาธิการวุฒิสภา และช่วยเลขาธิการวุฒิสภาพฏิบัติราชการตามที่เลขาธิการวุฒิสภามอบหมาย” (พระราชบัญญัติจัดระเบียบปฏิบัติราชการฝ่ายรัฐสภา พ.ศ. 2518 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2535 มาตรา 7 มาตรา 8) ซึ่งข้อบังคับการประชุมวุฒิสภา พ.ศ. 2551 ข้อ 12 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเลขาธิการวุฒิสภาว่า มีอำนาจและหน้าที่ เช่น

1. ควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระเบียบที่ประธานวุฒิสภากำหนด
2. กำกับดูแลการปฏิบัติงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามกฎหมายและข้อบังคับนี้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนดไว้ หรือตามที่กำหนดไว้ในข้อบังคับนี้ หรือตามที่ประธานวุฒิสภามอบหมาย เป็นต้น

ในส่วนของการมอบหมายงานในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภานั้น มีการมอบหมายงาน ดังนี้

1. นายพิเชษฐ์ กิตติสิน ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
2. นายวุฒิชัย วัชรรัตน์ รองเลขาธิการวุฒิสภา นักบริหาร 10 มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานกำกับดูแลสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
3. นายพงศ์กิตติ์ อรุณภักดีสกุล ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในฐานะเป็นผู้ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

10. สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

อำนาจหน้าที่และการแบ่งส่วนราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารกับสมาชิกวุฒิสภา

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (2547) ได้กล่าวถึง อำนาจหน้าที่และการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาออกเป็นทั้งหมด 3 กลุ่มงาน 18 สำนัก

ตามที่ได้มีการปรับปรุงประกาศรัฐสภาเกี่ยวกับการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และมีประกาศคณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภายกเลิกประกาศคณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภาเกี่ยวกับการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาตามประกาศคณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา ลงวันที่ 12 ตุลาคม 2544 นั้น

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติจัดระเบียบปฏิบัติราชการฝ่ายรัฐสภา พ.ศ. 2518 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติจัดระเบียบปฏิบัติราชการฝ่ายรัฐสภา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2535 คณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา จึงกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อรองรับการปฏิบัติงานตามภารกิจให้แก่วุฒิสภา ได้ดังนี้

10.1 อำนาจหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

10.1.1 รับผิดชอบงานด้านวิชาการและธุรการของวุฒิสภา

- 1) งานด้านวิชาการและธุรการในการประชุมวุฒิสภา
- 2) งานด้านวิชาการและธุรการในการประชุมคณะกรรมการ

10.1.2 สนับสนุน ส่งเสริม และเผยแพร่การปกครองในระบอบประชาธิปไตย

อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข โดยเฉพาะบทบาทการดำเนินงานทางด้านนิติบัญญัติตามบทบัญญัติตามรัฐธรรมนูญของวุฒิสภา

10.1.3 ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์และวิจัยในเรื่องต่างๆ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับประกอบการพิจารณาดำเนินการงานของวุฒิสภาตามบทบาทและอำนาจหน้าที่ของวุฒิสภา

10.1.4 ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์และวิจัย รวมทั้งการเปรียบเทียบข้อมูลของนานาอารยประเทศ ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับสนับสนุนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับวงงานรัฐสภาต่างประเทศของวุฒิสภา

10.1.5 ประสานงานกับส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจของวุฒิสภา และสมาชิกวุฒิสภา

10.1.6 ปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ประกาศและคำสั่ง
ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาในการสนับสนุนและส่งเสริม
การปฏิบัติงาน ตามภารกิจของวุฒิสภา เช่น ด้านงบประมาณ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น

10.1.7 ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่วุฒิสภามอบหมาย

10.2 การแบ่งส่วนราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติ จัดระเบียบปฏิบัติราชการ
ฝ่ายรัฐสภา พ.ศ. 2518 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติจัดระเบียบปฏิบัติราชการฝ่ายรัฐสภา
(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2535 ประธานรัฐสภาด้วยความเห็นชอบของคณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา
จึงออกประกาศรัฐสภาเรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ไว้ดังต่อไปนี้

- กลุ่มงานที่ปรึกษา
- กลุ่มงานตรวจสอบภายใน
- กลุ่มช่วยอำนวยการนักบริหาร
- (1) สำนักงานประธานวุฒิสภา
- (2) สำนักประชาสัมพันธ์
- (3) สำนักบริหารงานกลาง
- (4) สำนักการคลังและงบประมาณ
- (5) สำนักการต่างประเทศ
- (6) สำนักวิชาการ
- (7) สำนักการประชุม
- (8) สำนักกำกับและตรวจสอบ
- (9) สำนักกรรมการ 1
- (10) สำนักกรรมการ 2
- (11) สำนักกฎหมาย
- (12) สำนักภาษาต่างประเทศ
- (13) สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล
- (14) สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- (15) สำนักรายงานการประชุมและชวเลข
- (16) สำนักกรรมการ 3
- (17) สำนักการพิมพ์
- (18) สำนักนโยบายและแผน

สรุปจำนวนข้าราชการและลูกจ้าง สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (ณ มีนาคม 2551)

ข้าราชการ

เลขาธิการวุฒิสภา	ระดับ 11	จำนวน	1	คน
ที่ปรึกษา	ระดับ 11 ชช.	จำนวน	3	คน
ที่ปรึกษา	ระดับ 10 ชช.	จำนวน	3	คน
รองเลขาธิการวุฒิสภา	ระดับ 10	จำนวน	6	คน
วิทยาการ	ระดับ 9 ชช.	จำนวน	-	คน
จนท.ตรวจสอบภายใน	ระดับ 9 ชช.	จำนวน	1	คน
ผู้อำนวยการสำนัก	ระดับ 9	จำนวน	18	คน
ผู้อำนวยการกลุ่มงาน	ระดับ 6-8	จำนวน	89	คน
ผู้อำนวยการกลุ่มงาน	ระดับ 9 ชช.	จำนวน	12	คน
ข้าราชการ	ระดับ 1-8 (ยกเว้น ผอ.ก.)	จำนวน	713	คน
รวมข้าราชการทั้งสิ้น			846	คน

ลูกจ้างประจำ	จำนวน	68	คน
--------------	-------	----	----

จ้างเหมา	จำนวน	48	คน
----------	-------	----	----

พนักงานราชการ	จำนวน	34	คน
---------------	-------	----	----

สรุปแนวคิดที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรมและแนวคิดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จะช่วยในการทำความเข้าใจ อธิบาย และวิเคราะห์ประเด็นการศึกษาต่างๆ ในงานวิจัยเรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและแนวทางการพัฒนาระบบบริหารงานสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พบว่า

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 การเปิดรับการบริหารงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ในด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรม 7 ประการ คือ ประสิทธิภาพการใช้ วัตถุประสงค์การใช้ ช่วงเวลาที่ใช้ ความถี่ในการใช้ สถานที่ที่ใช้ ประเภทของบริการและอุปกรณ์ที่ใช้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศมาอธิบาย และช่วยทำความเข้าใจมาวิเคราะห์ในเรื่องของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือที่สำคัญ เป็นทางเลือกเกี่ยวกับการดำเนินงาน การเปลี่ยนแปลงวิธีคิด วิธีปฏิบัติที่ข้าราชการยุคใหม่จะต้องปรับตัวทัศนคติในการเปิดรับการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ไปประกอบการกำหนดวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกับสถานการณ์ทั้งปวง การกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้องภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา รวมทั้ง ผู้วิจัยได้นำภาพรวมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคต และองค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาอธิบายที่หน่วยงานเกี่ยวกับวิธีการ

ทำงาน และความรู้พื้นฐานต้องเปลี่ยนแปลงไปด้วย หน่วยงานต้องตื่นตัว ต้องพัฒนาบุคลากรให้ตามทันเทคโนโลยี เช่น ระบบการเปิดรับการสื่อสารข้อมูล ทั้งระบบเครือข่ายภายใน และระบบเครือข่ายภายนอก ที่นำระบบอินเทอร์เน็ต และอินทราเน็ตมาเป็นเครือข่าย มีระบบจัดการฐานข้อมูลเป็นระบบที่ทำหน้าที่ด้านการจัดการข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ พร้อมทั้งจะยอมรับการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานรวมเอื้อต่อการจัดการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลและฐานข้อมูลด้วย

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ผู้วิจัยนำแนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาวิเคราะห์เกี่ยวกับประโยชน์ของสารสนเทศที่มีการปรับองค์กรภาครัฐเข้าสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการเปลี่ยนแปลงวิธีคิด วิธีปฏิบัติ วิธีการกระจายข้อมูลข่าวสาร การหาช่องทางการสื่อสารที่มีมากขึ้นจากเดิมใช้คำพูดหรือจดหมายมาเป็นสื่ออิเล็กทรอนิกส์แทน โดยการนำระบบคอมพิวเตอร์ IT ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมาอธิบายถึงการวางแผน กำหนดเป้าหมาย การค้นหาข้อมูลข่าวสาร ด้านเครือข่าย การใช้ประโยชน์จากระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิด ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ มาอธิบายเกี่ยวกับการนำมาใช้งานในหลายลักษณะ และเกือบทุกด้านที่เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยสร้างประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กรได้ ขณะเดียวกันองค์กรเองก็มีผลกระทบต่อการออกแบบระบบสารสนเทศของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ อีกทั้งยังได้นำบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศฯ ในการปรับองค์กรภาครัฐ จำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศฯ เป็นอย่างมาก สำหรับการดำเนินการให้บรรลุภารกิจต่างๆ ของรัฐ โดยผู้วิจัยจำแนกเป็นกลุ่มผู้บริหาร และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ผู้วิจัยนำแนวคิดเรื่อง บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศในการปรับองค์กรภาครัฐที่กล่าวถึง วิธีการดำเนินการของรัฐเปลี่ยนจากวิธีเดิมที่เน้นเอกสารและการตัดสินใจโดยอาศัยประสบการณ์และความสามารถส่วนตัวมาเป็นวิธีการใหม่ที่อาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการเปลี่ยนแปลงกระบวนการดำเนินงานองค์กร รวมทั้งปัญหาเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐมีอยู่หลายด้าน เช่น ขาดความพร้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเครือข่ายของโทรคมนาคม การจัดทำข้อมูล การไม่สามารถกำหนดความต้องการใช้ได้อย่างแท้จริง ขาดความเอาใจใส่ในความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่จะนำมาใช้ในการปรับปรุงการทำงานราชการ ยังไม่อาจปรับทัศนคติให้สอดคล้องกับวิธีการทำงานสมัยใหม่ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้ และคุณภาพของบุคลากรยังไม่สามารถรองรับความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีได้ทันทั่วถึง เป็นต้น

จากแนวคิดนี้ มาอธิบายปัญหาด้านผู้ใช้งาน เช่น ความรู้ความเข้าใจ ความพร้อม และคุณภาพของบุคลากร ความสามารถในการเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารจัดการระบบเครือข่าย ประสิทธิภาพ ความปลอดภัย ปัญหาด้านเทคโนโลยี เช่น ระบบเครือข่ายสื่อสาร ความทันสมัย ความรวดเร็ว ความก้าวหน้าจากการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี ด้านผู้ให้บริการ เช่น ความเพียงพอ ความถูกต้องทันสมัยของข้อมูล ปัจจัยด้านงบประมาณ การจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ การพัฒนาศักยภาพของผู้ทำหน้าที่ด้านสารสนเทศ นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้นำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 2549-2554 ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มาอธิบายผลในทางปฏิบัติเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาวิเคราะห์เป็นไปตามแผนแม่บทหรือไม่ อีกทั้งได้นำข้อมูลที่ได้จากบทสัมภาษณ์ของผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารที่เกี่ยวข้องและควบคุมดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มาเป็นข้อมูลที่สำคัญ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาและอุปสรรคดังกล่าวด้วย

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 4 แนวทางการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ผู้วิจัยได้นำแนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐที่ได้กล่าวถึง การพัฒนาให้ระบบราชการมีความทันสมัย จำเป็นต้องอาศัยระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มาตรฐานสูง ทั้งด้านความเร็วและความสามารถในการใช้โปรแกรมปฏิบัติการ มีโครงสร้างสารสนเทศที่เหมาะสม เช่น ระบบโทรคมนาคม ระบบเครือข่าย และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพสูง รวมทั้ง การบริหารและการปฏิบัติงานราชการ จำเป็นต้องจัดให้มีแผนงานด้านต่างๆ เป็นต้น เพื่อบรรยายเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ด้านระบบข้อมูลสารสนเทศ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ บุคลากรด้าน IT และเครือข่าย LAN WiFi

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากบทสัมภาษณ์ของผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารที่เกี่ยวข้องด้านการควบคุมดูแลเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มาเป็นข้อมูลที่สำคัญในแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย อันจะเป็นข้อมูลการศึกษาเรื่อง “การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและแนวทางการพัฒนาระบบบริหารงานสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา”

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและแนวทางการพัฒนาระบบบริหารงานสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเปิดรับการใช้ประโยชน์ ปัญหาและอุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้มาจากการสัมภาษณ์ และการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม กำหนดขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัยตามลำดับ ประกอบด้วย การกำหนดประชากรกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

รูปแบบการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และใช้แบบสอบถามเพื่อการสำรวจเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหาอย่างเป็นระบบ ตามประเด็นเนื้อหาที่ศึกษา โดยผู้วิจัยจะแปลเนื้อหาที่ได้จากการสัมภาษณ์เป็นข้อมูล แบ่งแยกเป็นกลุ่มตามวัตถุประสงค์ และการสำรวจ โดยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามของประชากรและกลุ่มตัวอย่างมาทำการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติเชิงอ้างอิง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for window สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science) และแสดงข้อมูลในรูปแบบที่เข้าใจง่าย ด้วยการนำเสนอด้วยตารางประกอบรายงานด้วยความเรียง

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ

1.1.1 กลุ่มผู้บริหารระดับสูง จำนวน 7 คน คือ สมาชิกวุฒิสภา จำนวน 3 คน และผู้บริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 4 คน ดังนี้

- 1) ประธานวุฒิสภา (ศาสตราจารย์พิเศษ ประสพสุข บุญเดช)
- 2) รองประธานวุฒิสภา คนที่หนึ่ง (นายนิคม ไวยรัชพานิช)
- 3) รองประธานวุฒิสภา คนที่สอง (รองศาสตราจารย์ทัศนีย์ บุญทอง)
- 4) เลขาธิการวุฒิสภา (นางสุวิมล ภูมิสิงหาราช)
- 5) รองเลขาธิการวุฒิสภา (นายวุฒิชัย วัชรรัตน์)

6) ที่ปรึกษาด้านการต่างประเทศ, ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง
(นายพิเชษฐ์ กิตติสิน)

7) ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (นายพงศ์กิตติ
อรุณภักดีสกุล)

1.1.2 กลุ่มข้าราชการรัฐสภาสามัญ จำนวน 846 คน ประกอบด้วย กลุ่มผู้บริหาร
จำนวน 136 คน และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 710 คน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการสังกัดสำนักงานเลขาธิการ
วุฒิสภา ประกอบด้วยบุคลากรจำนวนทั้งสิ้น 846 คน (ข้อมูล ณ เดือนมีนาคม 2551)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างบุคลากร โดยมีประชากร 2 กลุ่ม คือ
กลุ่มผู้บริหารระดับสูง จำนวน 7 คน และกลุ่มข้าราชการรัฐสภาสามัญ จำนวน 846 คน โดยจำแนก
เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 272 คน ใช้วิธีเลือกการคำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณหา
ขนาดตัวอย่างตามวิธีการของยามานะ (Yamane) ซึ่งแบ่งออกเป็น ดังนี้

1.2.1 กลุ่มผู้บริหาร จำนวน 44 คน

1.2.2 กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 228 คน

กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มผู้ปฏิบัติงานเฉพาะที่เป็นข้าราชการสังกัดสำนักงาน
เลขาธิการวุฒิสภา จำนวน 272 คน การคำนวณขนาดตัวอย่าง ผู้วิจัยกำหนดโดยใช้สูตรการ
คำนวณหาขนาดตัวอย่างตามวิธีการของ ยามานะ (Yamane)

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่
เหมาะสม โดยใช้หลักการคำนวณของ ยามานะ (Yamane) (อรสา ปานขาว, ม.ป.ป.) ดังสูตรต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดย n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

E = ค่าความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (ในการศึกษานี้กำหนดให้ $= 0.05$)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{846}{1+846(0.05)^2} \\ &= 271.59 \text{ คน} \end{aligned}$$

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 272 คน

ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยเลือกกลุ่มจากบุคลากรสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา รวม 2 กลุ่ม ประกอบด้วย

1. กลุ่มผู้บริหาร จำนวน 136 คน
2. กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 710 คน

โดยในแต่ละระดับทำการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยใช้สูตร ดังนี้

$$F = \frac{n \times N_i}{N}$$

โดย F = จำนวนตัวอย่างแต่ละหน่วยงาน

n = จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

N_i = จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่มชั้น

N = จำนวนรวมทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา

แทนค่า กลุ่มผู้บริหารระดับกลาง/ที่ปรึกษาด้านต่างๆ

$$\begin{aligned} F &= \frac{272 \times 136}{846} \\ &= 43.72 \text{ คน} \\ &= 44 \text{ คน} \end{aligned}$$

กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน

$$\begin{aligned} F &= \frac{272 \times 710}{846} \\ &= 228.27 \text{ คน} \\ &= 228 \text{ คน} \end{aligned}$$

ตารางที่ 3.1 จำนวนของกลุ่มตัวอย่างแต่ละระดับ

กลุ่มประชากร	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่าง
1 กลุ่มผู้บริหาร	136	44
2 กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน	710	228
รวม	846	272

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 2 แบบ ได้แก่ การสัมภาษณ์และแบบสอบถาม เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยจะมีเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ซึ่งสามารถจำแนกได้ ดังนี้

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1.1 แบบสัมภาษณ์ เครื่องมือวิจัยที่ใช้ครั้งนี้ประกอบด้วย แบบบันทึกหัวข้อสัมภาษณ์ แบบบันทึกภาคสนามของผู้วิจัย และอุปกรณ์ภาคสนาม โดยแบบบันทึกหัวข้อการสัมภาษณ์ มีขั้นตอนในการสร้างที่ผู้วิจัยได้ใช้แนวทางการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยการกำหนดประเด็นต่างๆ ไว้ล่วงหน้า เพื่อนำไปสัมภาษณ์ ชักถาม ระหว่างผู้วิจัยกับผู้ให้สัมภาษณ์ให้ครบประเด็นที่กำหนดไว้ ซึ่งประเด็นแนวทางการสัมภาษณ์ ดังนี้

- 1) นโยบายของท่านประธานวุฒิสภา ที่จะพัฒนาในเรื่องเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีฯ ของสำนักงานฯ
- 2) ความเห็นต่อการนำเทคโนโลยีฯ มาใช้ต่อการบริหารจัดการในสำนักงานฯ
- 3) ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีฯ ของสำนักงานฯ
- 4) ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีฯ ของสำนักงานฯ

2.1.2 แบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการศึกษา แนวคิด และ ทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

1. เพศ
2. อายุ
3. ตำแหน่ง
4. สถานภาพ

ตอนที่ 2 การเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

1. ประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
2. วัตถุประสงค์หลักของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
3. ช่วงเวลาที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารบ่อยที่สุด
4. ความถี่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

5. สถานที่ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นประจำ
6. ประเภทของบริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ท่านใช้บ่อยที่สุด
7. ประเภทของอุปกรณ์ที่ใช้เข้าสู่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและ

การสื่อสาร

8. ช่องทางการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ตอนที่ 3 การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการ

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

1. การใช้ประโยชน์จากคอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) และ

คอมพิวเตอร์สำนักงาน (PC)

2. การใช้เพื่อวางแผนกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติหน้าที่
3. การใช้เพื่อการค้นหาข้อมูลข่าวสารผ่านเครือข่ายระบบอินเทอร์เน็ต/

อินเทอร์เน็ต

4. การใช้ประโยชน์จากระบบฐานข้อมูลสารสนเทศภายในสำนักงาน

เลขาธิการวุฒิสภา

5. การใช้ประโยชน์เพื่อการติดต่อสื่อสารผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

(Email Address) ของสมาชิกวุฒิสภาและบุคลากรในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

6. การใช้ประโยชน์เพื่อนำเสนอข้อมูลผ่านเครือข่ายเทคโนโลยีและ

สารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

7. การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อ

สนับสนุนการปฏิบัติงานประจำวันในสำนักงาน

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของ

ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ปัญหาของผู้ใช้งาน

1. ความรู้ความเข้าใจวิธีการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศการสื่อสาร
2. ความรู้ความเข้าใจในระบบสารสนเทศที่ให้บริการ
3. ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการสื่อสาร
4. ความสามารถในการเข้าถึงระบบ อินเทอร์เน็ต และ อินทราเน็ต
5. ความเหมาะสมในการจัดพื้นที่ในการจัดเก็บ E-mail

ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

1. ความเร็วของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
2. ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
3. ความปลอดภัยในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
4. ช่องทางการสื่อสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ สันทนาออนไลน์

กระดานข่าว ข้อความสั้น บริการถ่ายโอนข้อมูล หรืออื่น ๆ

ปัญหาด้านการให้บริการ

1. การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงาน
ที่รับผิดชอบในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
2. ความเพียงพอของจุดเชื่อมต่อของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
3. จำนวนอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศการสื่อสาร ของหน่วยงาน
ในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่ให้บริการ
4. ประสิทธิภาพ/สมรรถนะของอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
การสื่อสาร
5. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรที่ให้บริการด้านเทคโนโลยี
สารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
6. ความถูกต้อง ทันสมัยของสารสนเทศ ข้อมูล ที่หน่วยงานรับผิดชอบ
ในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ให้การสนับสนุน
7. ปัญหาอุปสรรคด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอื่นๆ

ตอนที่ 5 แนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการ
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

1. รวบรวมแหล่งข้อมูลสารสนเทศไว้พร้อมสำหรับการเข้าสู่ระบบ
เทคโนโลยีสารสนเทศ
 2. จัดทำเครือข่ายระบบ Lan และ Wifi
 3. จัดให้มีการฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
 - 3.1 ฝึกอบรมการใช้เบื้องต้น
 - 3.2 ฝึกอบรมการใช้อย่างมืออาชีพทุกคน
 - 3.3 ส่งผู้แทนเข้าฝึกอบรมอย่างมืออาชีพ กับหน่วยงานภายนอก
- เพื่อนำมาถ่ายทอดให้กับบุคลากรในหน่วยงาน

4. จัดให้มีกิจกรรมแนะนำการใช้เบื้องต้น โดยหน่วยงานที่กำกับดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นประจำ
5. จัดทำคู่มือการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในองค์กร
6. ให้องค์กร / จัดทำ / สนับสนุนเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ส่วนควบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างเพียงพอ
7. กำหนดภาระงานที่รับผิดชอบให้แก่บุคลากร
8. จัดสรรทุนการศึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการสื่อสารให้บุคลากร

2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ก่อนที่จะนำเครื่องมือไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพเบื้องต้นของเครื่องมือที่สร้างขึ้นก่อนนำไปใช้ โดยพิจารณาให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิด และสามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งการสร้างเครื่องมือได้รับคำแนะนำจากรองศาสตราจารย์ ดร.จิตรภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ อาจารย์ที่ปรึกษาหลักวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.พรทิพย์ ดีสมโชค และรองศาสตราจารย์ จันทนา ทองประยูร อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมวิทยานิพนธ์ แล้วนำแนวทางของแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามที่ได้รับนั้นไปเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม พร้อมทั้งทำการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถามให้สมบูรณ์

จากที่กล่าวมาในส่วนที่ 2-ส่วนที่ 5 เป็นคำถามข้อมูลเชิงปริมาณที่เป็นสเกลแบบช่วง ผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องแสดงความคิดเห็นจากคำถามที่ผู้วิจัยกำหนดแล้วนำมาทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคะแนนความคิดเห็นตามวิธี Likert scale โดยแบ่งระดับเป็น 5 ระดับ แต่ละระดับมีช่วงห่างเท่ากัน คือ 1 คะแนน

ระดับคะแนน	5	หมายถึง	มากที่สุด
ระดับคะแนน	4	หมายถึง	มาก
ระดับคะแนน	3	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับคะแนน	2	หมายถึง	น้อย
ระดับคะแนน	1	หมายถึง	น้อยที่สุด

ผู้ศึกษาได้กำหนดระดับความคิดเห็นให้ผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนที่เกี่ยวกับการเปิดรับการใช้เทคโนโลยีฯ การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีฯ ปัญหาและอุปสรรคการใช้เทคโนโลยีฯ และการพัฒนาเทคโนโลยีฯ เป็น 5 ระดับ ตั้งแต่ระดับมากที่สุด ถึงน้อยที่สุด กำหนดเป็น 5 ช่วง ในแต่ละช่วงมีคะแนนห่างเท่าๆ กัน โดยหาจากสูตรการคำนวณ คือ

$$\text{เกณฑ์การกำหนดช่วง} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด-คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วงที่จะแบ่ง}} = \frac{5-1}{5} = 0.80$$

มีการแปลค่าคะแนน ดังนี้

ระดับ	การแปลค่าคะแนน
มากที่สุด	4.21-5.00
มาก	3.41-4.20
ปานกลาง	2.61-3.40
น้อย	1.81-2.60
น้อยที่สุด	1.00-1.80

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนของการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 แบบ ดังนี้

3.1 การสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยเป็นผู้ดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยตัวเอง ซึ่งมีขั้นตอนดังนี้

3.1.1 ขั้นตอนเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1) เตรียมรายชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ ซึ่งเป็นผู้บริหารระดับสูง ประกอบด้วย สมาชิกวุฒิสภาและผู้บริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 7 คน
- 2) ติดต่อขอความร่วมมือในการวิจัยและประสานนัดหมายเวลากับกลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์ล่วงหน้า

3.1.2 ดำเนินการสัมภาษณ์ ตามลำดับและในการสัมภาษณ์แต่ละครั้งผู้วิจัยได้ขออนุญาตบันทึกเสียงผู้ให้สัมภาษณ์ทุกครั้ง เพื่อป้องกันความคลาดเคลื่อนของข้อมูลที่ได้ โดยได้ดำเนินการภายในเดือนตุลาคม 2552

3.2 การใช้แบบสอบถาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ มีขั้นตอนและวิธีการ ดังนี้

3.2.1 ศึกษารายละเอียดวัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้า เพื่อทราบแนวทางและขอบเขตในการออกแบบสอบถาม (Questionnaire)

3.2.2 สร้างแบบสอบถามขึ้น ประกอบด้วยข้อคำถามซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังกล่าว

3.2.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้อาจารย์ผู้ควบคุมการวิจัยตรวจสอบแก้ไขเนื้อหา สำนวนภาษา ศัพท์ทางวิชาการ และคลอบคลุมวัตถุประสงค์ แล้วนำมาปรับปรุง

3.2.4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง

ในการตรวจสอบครั้งนี้ จะใช้เทคนิคการวิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้อง (Index of consistency - IOC) แล้วนำมาปรับปรุงอีกครั้งหนึ่ง ซึ่งในการพัฒนาคุณภาพเครื่องมือที่สร้างขึ้นผู้วิจัยจะดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1) แต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีฯ ของสำนักงานฯ จำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) มีรายนามดังต่อไปนี้ คือ

ก. รองศาสตราจารย์ ดร.จิตรภรณ์ สุทธิวรเศรษฐ อาจารย์ที่ปรึกษา
หลักวิทยานิพนธ์

ข. รองศาสตราจารย์ ดร.พรทิพย์ ดีสมโชค อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
วิทยานิพนธ์

ค. รองศาสตราจารย์ จันทนา ทองประยูร อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
วิทยานิพนธ์

ง. นางทุติยาพร ทวนทอง ผู้อำนวยการกลุ่มงานพัฒนาระบบงาน
คอมพิวเตอร์ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

จ. นายณรมิตร คุณโลกยะ ผู้อำนวยการกลุ่มงานบริหารระบบเครือข่าย
คอมพิวเตอร์ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

2) นำแบบสอบถามที่ได้รับการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญไปหาค่าดัชนีความ
สอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์จากสูตร $IOC = R/N$ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเนื้อหา
(Content Validity) โดยใช้มาตรวัดประเมินค่า ดังนี้

ให้คะแนน +1 แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

สำหรับค่าเฉลี่ยของผลการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญในแต่ละข้อ หากมีค่า
ต่ำกว่า 0.5 ผู้วิจัยจะปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามข้อนั้น และ/หรือให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินใหม่
จนกว่าจะได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับหรือสูงกว่า 0.5 หรือดำเนินการตามผู้เชี่ยวชาญแนะนำ

3.2.5 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบใช้ (Try out) กับ

กลุ่มลูกจ้างประจำสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ที่มีใช้กลุ่มตัวอย่าง 30 คน เพื่อตรวจสอบคุณภาพ
ของเครื่องมือโดยหาความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา โดยในการ
คำนวณได้ค่าความเชื่อมั่น 0.961 เป็นค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้

3.2.6 แก้ไขรูปแบบสอบถามเพื่อให้เป็นแบบสอบถามฉบับจริงต่อไป

ผู้วิจัยได้ดำเนินงานตามขั้นตอนต่างๆ เพื่อทำการเก็บข้อมูล คือ ทำการรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อใช้แนบกับแบบสอบถามที่ได้จัดส่งด้วยตัวเองไปยังสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อทำการแจกจ่ายแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มผู้บริหาร และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ตามสัดส่วนที่กำหนด และเก็บแบบสอบถามที่ตอบแล้วกลับคืนมาภายในระยะเวลา 4 สัปดาห์ จากนั้น ได้มีการติดต่อขอความร่วมมือทางโทรศัพท์ เพื่อย้ำเตือนและขอรับแบบสอบถามที่ตอบแล้วส่งคืนจากบุคลากรที่ยังไม่ได้ส่งคืนตามกำหนด ใช้เวลาอีก 2 สัปดาห์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ทั้ง 2 แบบ ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์เนื้อหาเชิงอุปมัย

ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ของกลุ่มประชากร จำนวน 7 คน ที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหาอย่างเป็นระบบ ตามประเด็นเนื้อหาที่ศึกษา โดยผู้วิจัยจะแปลเนื้อหาเป็นข้อมูล แบ่งแยกเป็นกลุ่มตามเนื้อหาและประเด็นหลัก คัดสรรข้อมูลที่ต้องการ จากนั้นนำมาจำแนกและจัดหมวดหมู่เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยทั้ง 4 ข้อ ดังนี้

4.1.1 การเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

4.1.2 การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

4.1.3 ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

4.1.4 แนวทางการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลตามเกณฑ์การให้คะแนน

ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บริหาร และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบความสมบูรณ์มาวิเคราะห์ โดยวิธีการทางสถิติ และเสนอผลการศึกษา อธิบายความโดยการพรรณนาประกอบตารางแสดงข้อมูลทางสถิติ ประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ มีดังนี้

4.2.1 ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไป และส่วนที่ 2 เป็นการเปิดรับการใช้เทคโนโลยีฯ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ผู้วิจัยใช้ค่าร้อยละในการวิเคราะห์และนำเสนอเป็นตารางประกอบคำบรรยาย

4.2.2 ข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 3 ถึงส่วนที่ 5 เป็นการใช้ประโยชน์ ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีฯ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการวิเคราะห์ข้อมูลในทั้ง 3 ส่วนนี้ ผู้วิจัยได้ใช้สถิติเชิงพรรณนาเพื่ออธิบายค่าเฉลี่ยน้ำหนัก ($\bar{X}$) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในการวิเคราะห์และนำเสนอเป็นตารางประกอบคำบรรยาย

4.2.3 ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามผู้วิจัยนำไปใช้เปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างกลุ่มผู้บริหารและกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ตามตัวแปรที่กำหนดไว้ ดังนี้

1) แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีจำนวน 7 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามใช้มาตรวัดแบบมาตรลิเคิร์ต (Likert's Scale) แบ่งระดับการวัดเป็น 5 ระดับ แต่ละระดับมีช่วงมีช่วงห่างเท่ากัน คือ 1 คะแนน ได้แก่ ระดับการใช้ประโยชน์มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน	5	หมายถึง	มากที่สุด
ระดับคะแนน	4	หมายถึง	มาก
ระดับคะแนน	3	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับคะแนน	2	หมายถึง	น้อย
ระดับคะแนน	1	หมายถึง	น้อยที่สุด

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่ได้แล้ว จัดค่าของคะแนนเฉลี่ย (จาก 7 ข้อ) แบ่งระดับการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ออกเป็น 5 ระดับ (ประคอง กรรณสูตร, 2538) คือ

คะแนนเฉลี่ย	การแปลคะแนน
4.21-5.00	ระดับการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา อยู่ในระดับมากที่สุด
3.41-4.20	ระดับการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา อยู่ในระดับมาก
2.61-3.40	ระดับการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา อยู่ในระดับปานกลาง

1.81-2.60 ระดับการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา อยู่ในระดับน้อย

1.00-1.80 ระดับการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา อยู่ในระดับน้อยที่สุด

2) แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้แก่ ปัญหาของผู้ใช้งาน มีจำนวน 5 ข้อ ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีจำนวน 4 ข้อ ปัญหาด้านการให้บริการ มีจำนวน 6 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามใช้มาตรวัดแบบมาตรลิเคิร์ต (Likert's Scale) แบ่งระดับการวัดเป็น 5 ระดับ แต่ละระดับมีช่วงมีช่วงห่างเท่ากัน คือ 1 คะแนน ได้แก่ ระดับปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน	5	หมายถึง	มากที่สุด
ระดับคะแนน	4	หมายถึง	มาก
ระดับคะแนน	3	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับคะแนน	2	หมายถึง	น้อย
ระดับคะแนน	1	หมายถึง	น้อยที่สุด

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่ได้แล้ว จัดค่าของคะแนนเฉลี่ย ปัญหาของผู้ใช้งานมีจำนวน 5 ข้อ ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีจำนวน 4 ข้อ ปัญหาด้านการให้บริการมีจำนวน 6 ข้อ แบ่งระดับปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสาร ออกเป็น 5 ระดับ (ประคอง กรรณสูตร, 2538) คือ

คะแนนเฉลี่ย	การแปลคะแนน
4.21-5.00	ระดับปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา อยู่ในระดับมากที่สุด
3.41-4.20	ระดับปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา อยู่ในระดับมาก
2.61-3.40	ระดับปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา อยู่ในระดับปานกลาง
1.81-2.60	ระดับปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา อยู่ในระดับน้อย

1.00-1.80 ระดับปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา อยู่ในระดับน้อยที่สุด

3) แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีจำนวน 8 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามที่ใช้มาตรวัดแบบมาตรลิเคิร์ต (Likert's Scale) แบ่งระดับการวัดเป็น 5 ระดับ แต่ละระดับมีช่วงมีช่วงห่างเท่ากัน คือ 1 คะแนน ได้แก่ ระดับแนวทางการพัฒนาที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับคะแนน	5	หมายถึง	มากที่สุด
ระดับคะแนน	4	หมายถึง	มาก
ระดับคะแนน	3	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับคะแนน	2	หมายถึง	น้อย
ระดับคะแนน	1	หมายถึง	น้อยที่สุด

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่ได้แล้ว จัดค่าของคะแนนเฉลี่ยแนวทางการพัฒนาที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารมีจำนวน 8 ข้อ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ (ประคอง วรรณสูตร, 2538) คือ

คะแนนเฉลี่ย	การแปลคะแนน
4.21-5.00	ระดับแนวทางการพัฒนาที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา อยู่ในระดับมากที่สุด
3.41-4.20	ระดับแนวทางการพัฒนาที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา อยู่ในระดับมาก
2.61-3.40	ระดับแนวทางการพัฒนาที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา อยู่ในระดับปานกลาง
1.81-2.60	ระดับแนวทางการพัฒนาที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา อยู่ในระดับน้อย
1.00-1.80	ระดับแนวทางการพัฒนาที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา อยู่ในระดับน้อยที่สุด

4.3 การนำเสนอผลการวิจัย ในการนำเสนอผลการวิจัยนั้น เนื่องจากการวิจัยเชิงสำรวจ ทำให้การแสดงผลออกมาเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลขั้นต้นด้วยสถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์ขั้นสูงด้วยสถิติเชิงอ้างอิง โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เป็นการนำเสนอผลการวิจัยที่ได้ในรูปแบบที่เข้าใจง่ายด้วยการนำเสนอด้วยตารางประกอบรายงานด้วยความเรียง แบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 การเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการ
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ตอนที่ 3 การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการ
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารของข้าราชการ
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ตอนที่ 5 แนวทางการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารของสำนักงานเลขาธิการ
วุฒิสภา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและแนวทางการพัฒนาระบบบริหารงานสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบ่งเป็น 5 ตอน คือ ตอนที่ 1 การสำรวจข้อมูลทั่วไปของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ตอนที่ 2 การเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ตอนที่ 3 การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ตอนที่ 5 แนวทางในการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จำแนกเป็นกลุ่มผู้บริหารและกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน โดยการใช้แบบสอบถามและการสัมภาษณ์ แล้วนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์ ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างข้าราชการทั้งสิ้น จำนวน 272 ชุด จำแนกเป็นกลุ่มตัวอย่างผู้บริหาร จำนวน 44 ชุด และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 228 ชุด ส่วนการสัมภาษณ์ เป็นการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง ได้แก่ สมาชิกวุฒิสภา 3 คน คือ ประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา คนที่หนึ่ง รองประธานวุฒิสภา คนที่สอง และสัมภาษณ์ผู้บริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 4 คือ เลขาธิการวุฒิสภา รองเลขาธิการวุฒิสภา ที่ดูแลด้านเทคโนโลยีฯ ผู้บริหารเทคโนโลยีระดับสูง และผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคลของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล

สถานภาพส่วนบุคคล	กลุ่มผู้บริหาร		กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ				
ชาย	17	38.60	69	30.30
หญิง	27	61.40	159	69.70
รวม	44	100.00	228	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	กลุ่มผู้บริหาร		กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ				
18-30 ปี	0	0.00	94	41.20
31-40 ปี	0	0.00	107	46.90
41-50 ปี	21	47.70	20	8.80
51-60 ปี	23	52.30	7	3.10
รวม	44	100.00	228	100.00
ตำแหน่ง				
ซี 1	0	0.00	19	8.30
ซี 2	0	0.00	14	6.10
ซี 3	0	0.00	47	20.60
ซี 4	0	0.00	44	19.30
ซี 5	0	0.00	67	29.40
ซี 6	0	0.00	28	12.30
ซี 7	0	0.00	6	2.60
ซี 8	0	0.00	3	1.30
ผู้อำนวยการกลุ่มงาน	32	72.70	0	0.00
ผู้อำนวยการสำนัก	8	18.20	0	0.00
ที่ปรึกษาด้านต่างๆ	1	2.30	0	0.00
รองเลขาธิการวุฒิสภา	3	6.80	0	0.00
รวม	44	100.00	228	100.00
สถานภาพการศึกษา				
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	0	0.00	8	3.50
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	0	0.00	10	4.40
อนุปริญญา				
ปริญญาตรี	25	56.80	143	62.70
ปริญญาโท	19	43.20	67	29.40
ปริญญาเอก	0	0.00	0	0.00
รวม	44	100.00	228	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้บริหาร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.40 เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 38.60 ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ ระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.30 รองลงมา มีช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.30 ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการกลุ่มงาน คิดเป็นร้อยละ 72.70 รองลงมาดำรงตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนัก คิดเป็นร้อยละ 8 รองเลขาธิการวุฒิสภา คิดเป็นร้อยละ 3 และที่ปรึกษาด้านต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 56.80 รองลงมา คือจบการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 19

สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.70 เป็นเพศชายร้อยละ 30.30 ส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.90 รองลงมา มีช่วงอายุระหว่าง 18-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.20 มีช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็น ร้อยละ 8.80 และมีช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.10 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ดำรงตำแหน่ง ระดับซี 5 คิดเป็นร้อยละ 29.40 รองลงมาดำรงตำแหน่งระดับซี 3 คิดเป็นร้อยละ 20.60 ดำรงตำแหน่ง ระดับซี 4 คิดเป็นร้อยละ 19.30 ดำรงตำแหน่งระดับซี 6 คิดเป็นร้อยละ 12.30 ดำรงตำแหน่งระดับ ซี 1 คิดเป็นร้อยละ 8.30 ดำรงตำแหน่งระดับซี 2 คิดเป็นร้อยละ 6.10 ดำรงตำแหน่งระดับซี 7 คิดเป็น ร้อยละ 2.60 และดำรงตำแหน่งระดับซี 8 คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานภาพ การศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 62.70 รองลงมาคือระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 29.40 ระดับ ปวส./อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 4.40 และระดับ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

**ตอนที่ 2 การเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงาน
เลขาธิการวุฒิสภา ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้**

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของการเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของ
ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยี
สารสนเทศและการสื่อสาร

การเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร	กลุ่มผู้บริหาร		กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร				
น้อยกว่า 1 ปี	0	0.00	3	1.30
1-2 ปี	3	6.80	21	9.20
2-3 ปี	6	13.60	14	6.10
มากกว่า 3 ปี	35	79.50	190	83.30
รวม	44	100.00	228	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า การเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกลุ่มผู้บริหาร ซึ่งโดยส่วนใหญ่มีประสบการณ์มากกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 79.50 รองลงมาคือระหว่าง 2-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 13.60 และระหว่าง 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.80 ตามลำดับ

การเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำแนกตามประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งโดยส่วนใหญ่มีประสบการณ์มากกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 83.30 รองลงมาคือระหว่าง 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.20 ช่วงระหว่าง 2-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.10 และมีประสบการณ์น้อยกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของการเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จำแนกตามวัตถุประสงค์หลักของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

การเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	กลุ่มผู้บริหาร		กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
วัตถุประสงค์หลักของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร				
เพื่อการศึกษา	14	14.74	102	19.00
เพื่อการปฏิบัติงาน	40	42.11	192	35.75
เพื่อความบันเทิง	11	11.58	85	15.83
เพื่อติดตามข่าวสาร	17	17.89	63	11.73
เพื่อการสื่อสาร	13	13.68	92	17.13
อื่นๆ	0	0.00	3	0.56
รวม	95	100.00	537	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า การเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำแนกตามวัตถุประสงค์หลักของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกลุ่มผู้บริหาร ซึ่งโดยส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 42.11 รองลงมา มีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 17.89 เพื่อการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 14.74 เพื่อการสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 13.68 และเพื่อความบันเทิง คิดเป็นร้อยละ 11.58 ตามลำดับ

การเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำแนกตามวัตถุประสงค์หลักของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งโดยส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ในการใช้เพื่อการปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 35.75 รองลงมา มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 19.00 เพื่อการสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 17.13 เพื่อความบันเทิง คิดเป็นร้อยละ 15.83 เพื่อติดตามข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 11.73 และเพื่อกิจกรรมอื่น คิดเป็นร้อยละ 0.56 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของการเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารบ่อยที่สุด

การเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร	กลุ่มผู้บริหาร		กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ช่วงเวลาที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร บ่อยที่สุด				
เช้า (05.01 – 09.00 น.)	1	2.30	13	5.70
กลางวัน (09.01 – 16.00 น.)	40	90.90	191	83.80
เย็น (16.01 – 19.00 น.)	2	4.50	9	3.90
กลางคืน (19.01 – 05.00 น.)	1	2.30	15	6.60
รวม	44	100.00	228	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า การเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารบ่อยที่สุดของกลุ่มผู้บริหาร ซึ่งโดยส่วนใหญ่มีช่วงเวลาที่ใช้บ่อยที่สุดคือเวลากลางวัน (09.01 – 16.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 90.90 รองลงมาคือเวลาเย็น (16.01 – 19.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 4.50 ส่วนเวลาเช้า (05.01 – 09.00 น.) และเวลากลางคืน (19.01 – 05.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 2.30 เท่ากัน ตามลำดับ

การเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารบ่อยที่สุดของกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งโดยส่วนใหญ่มีช่วงเวลาที่ใช้บ่อยที่สุดคือเวลากลางวัน (09.01 – 16.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 83.80 รองลงมาคือเวลากลางคืน (19.01 – 05.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 6.60 เวลาเช้า (05.01 – 09.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 5.70 และเวลาเย็น (16.01 – 19.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 3.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของการเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จำแนกตามความถี่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

การเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	กลุ่มผู้บริหาร		กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ความถี่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร				
ทุกวัน	24	54.50	172	75.40
1 – 3 วัน/สัปดาห์	9	20.50	29	12.70
สัปดาห์ละครั้ง	0	0.00	2	0.90
2 – 3 สัปดาห์/ครั้ง	1	2.30	9	3.90
เดือนละครั้ง	0	0.00	0	0.00
ไม่แน่นอน	10	22.70	16	7.00
รวม	44	100.00	228	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า การเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำแนกตามความถี่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกลุ่มผู้บริหาร ซึ่งโดยส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้ทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 54.50 รองลงมาคือไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 22.70 ระหว่าง 1 – 3 วัน/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 20.50 และระหว่าง 2 – 3 สัปดาห์/ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.30 ตามลำดับ

การเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำแนกตามความถี่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งโดยส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้ทุกวัน คิดเป็นร้อยละ 75.40 รองลงมาคือ 1 – 3 วัน/สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 12.70 ความถี่ไม่แน่นอน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ระหว่าง 2 – 3 สัปดาห์/ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 3.90 และสัปดาห์ละครั้ง คิดเป็นร้อยละ 0.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของการเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จำแนกตามสถานที่ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นประจำ (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

การเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	กลุ่มผู้บริหาร		กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
สถานที่ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นประจำ				
ที่บ้าน	10	19.23	68	23.37
ที่ทำงาน	41	78.85	206	70.79
ห้องสมุดรัฐสภา/วุฒิสภา	0	0.00	7	2.40
ศูนย์บริการ ICT ของสำนักงานฯ	0	0.00	3	1.03
ศูนย์บริการทั่วไป	0	0.00	5	1.72
อื่นๆ เช่น สถานศึกษา มหาวิทยาลัย	1	1.92	2	0.69
รวม	52	100.00	291	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า การเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำแนกตามสถานที่ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นประจำของกลุ่มผู้บริหาร ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะใช้ที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 78.85 รองลงมาคือที่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 19.23 และสถานที่อื่นๆ เช่น สถานศึกษา มหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 1.92 ตามลำดับ

การเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำแนกตามสถานที่ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นประจำของกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะใช้ที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 70.79 รองลงมาคือที่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 23.37 ห้องสมุดรัฐสภา/วุฒิสภา คิดเป็นร้อยละ 2.40 ศูนย์บริการทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 1.72 ศูนย์บริการ ICT ของสำนักงานฯ คิดเป็นร้อยละ 1.03 และสถานที่อื่นๆ เช่น สถานศึกษา มหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 0.69 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของการเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จำแนกตามประเภทของบริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ท่านใช้บ่อยที่สุด (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

การเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	กลุ่มผู้บริหาร		กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
ประเภทของบริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ท่านใช้บ่อยที่สุด				
บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (mail)	19	21.35	107	19.28
บริการค้นหาข้อมูล (Search engine)				
สนทนาออนไลน์ (Chat)	33	37.08	153	27.57
บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การชำระค่าบริการต่างๆ	6	6.74	44	7.93
บริการกระดานข่าว (Webbord)	2	2.25	12	2.16
บริการเว็บไซต์ (Website)	6	6.74	34	6.13
บริการเว็บบล็อก (Webblog)	14	15.73	118	21.26
บริการข้อความสั้น (SMS)	1	1.12	5	0.90
บริการดูหนังฟังเพลงบริการดาวน์โหลดข้อมูล (Download)	2	2.25	15	2.70
บริการถ่ายโอนข้อมูล (FTP)	0	0.00	29	5.23
บริการอัปโหลดข้อมูล (Upload)	3	3.37	13	2.34
	3	3.37	25	4.50
รวม	89	100.00	555	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า การเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำแนกตามประเภทของบริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ท่านใช้บ่อยที่สุดของกลุ่มผู้บริหาร ซึ่งโดยส่วนใหญ่คือ บริการค้นหาข้อมูล (Search engine) คิดเป็นร้อยละ 37.08 รองลงมาคือบริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (mail) คิดเป็นร้อยละ 21.35 บริการเว็บไซต์ (Website) คิดเป็นร้อยละ 15.73 ส่วนสนทนาออนไลน์ (Chat) และบริการกระดานข่าว (Webbord) คิดเป็นร้อยละ 6.74 เท่ากัน

ส่วนบริการถ่ายโอนข้อมูล (FTP) และบริการอัปโหลดข้อมูล (Upload) คิดเป็นร้อยละ 3.37 เท่ากัน ส่วนบริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การชำระค่าบริการต่างๆ และบริการข้อความสั้น (SMS) คิดเป็นร้อยละ 2.25 เท่ากัน และบริการเว็บบล็อก (Webbord) คิดเป็นร้อยละ 1.12 ตามลำดับ

การเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำแนกตามประเภทของบริการ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ท่านใช้บ่อยที่สุดของกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งโดยส่วนใหญ่คือ บริการค้นหาข้อมูล (Search engine) คิดเป็นร้อยละ 27.57 รองลงมาคือบริการเว็บไซต์ (Website) คิดเป็นร้อยละ 21.26 บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (mail) คิดเป็นร้อยละ 19.28 สนทนาออนไลน์ (Chat) คิดเป็นร้อยละ 7.93 บริการกระดานข่าว (Webbord) คิดเป็นร้อยละ 6.13 บริการดูหนังฟังเพลงบริการดาวน์โหลดข้อมูล (Download) คิดเป็นร้อยละ 5.23 บริการอัปโหลดข้อมูล (Upload) คิดเป็นร้อยละ 4.50 บริการข้อความสั้น (SMS) คิดเป็นร้อยละ 2.70 บริการถ่ายโอนข้อมูล (FTP) คิดเป็นร้อยละ 2.34 บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การชำระค่าบริการต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 2.16 และบริการเว็บบล็อก (Webblog) คิดเป็นร้อยละ 0.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของการเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จำแนกตามอุปกรณ์ที่ใช้ในการเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

การเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	กลุ่มผู้บริหาร		กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
อุปกรณ์ที่ใช้ในการเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร				
โทรศัพท์	2	3.33	18	5.84
โทรศัพท์มือถือ	6	10.00	49	15.91
คอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ	42	70.00	170	55.20
คอมพิวเตอร์แบบพกพา (NOTE BOOK)	10	16.67	71	23.05
อื่นๆ	0	0.00	0	0.00
รวม	60	100.00	308	100.00

จากตารางที่ 4.8 พบว่า การเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำแนกตามอุปกรณ์ที่ใช้ในการเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกลุ่มผู้บริหาร ซึ่งโดยส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ คิดเป็นร้อยละ 70.00 รองลงมาคือคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Note book) คิดเป็นร้อยละ 16.67 ใช้โทรศัพท์มือถือ คิดเป็นร้อยละ 10.00 และใช้โทรศัพท์ธรรมดา คิดเป็นร้อยละ 3.33 ตามลำดับ

การเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำแนกตามอุปกรณ์ที่ใช้ในการเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งโดยส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ คิดเป็นร้อยละ 55.20 รองลงมาคือคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Note book) คิดเป็นร้อยละ 23.05 ใช้โทรศัพท์มือถือ คิดเป็นร้อยละ 15.91 และใช้โทรศัพท์ธรรมดา คิดเป็นร้อยละ 5.84 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของการเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จำแนกตามวิธีการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)

การเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร	กลุ่มผู้บริหาร		กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน	
	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ	จำนวน (คำตอบ)	ร้อยละ
ท่านเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารโดยทางใด				
เรียนรู้จากหลักสูตรใน				
สถาบันการศึกษา	6	7.79	99	23.41
การฝึกอบรม	31	40.26	119	28.13
ศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง/สอบถาม				
จากผู้เชี่ยวชาญ	36	46.75	192	45.39
ระบบ E-LEARNING	3	3.90	11	2.60
อื่นๆ เช่น หนังสือ เพื่อน	1	1.30	2	0.47
รวม	77	100.00	423	100.00

จากตารางที่ 4.9 พบว่า การเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำแนกตามวิธีการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกลุ่มผู้บริหาร ซึ่งโดยส่วนใหญ่มีวิธีการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยการศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง/สอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ คิดเป็นร้อยละ 46.75 รองลงมาคือจากการฝึกอบรม คิดเป็นร้อยละ 40.26 จากการเรียนรู้จากหลักสูตรในสถาบันการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 7.79 จากระบบ e-learning คิดเป็นร้อยละ 3.90 และด้านอื่นๆ เช่น หนังสือ เพื่อน คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ

การเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำแนกตามวิธีการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งโดยส่วนใหญ่มีวิธีการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยการศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง/สอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ คิดเป็นร้อยละ 45.39 รองลงมาคือจากการฝึกอบรม คิดเป็นร้อยละ 28.13 จากการเรียนรู้จากหลักสูตรในสถาบันการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 23.41 จากระบบ e-learning คิดเป็นร้อยละ 2.60 และด้านอื่นๆ เช่น หนังสือ เพื่อน คิดเป็นร้อยละ 0.47 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

3.1 ข้อมูลจากแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ในภาพรวม

การใช้ประโยชน์ จากเทคโนโลยีสารสนเทศฯ	กลุ่มผู้บริหาร			กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การใช้ประโยชน์จากคอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) และคอมพิวเตอร์สำนักงาน (PC)	1.89	0.722	น้อย	1.93	0.966	น้อย
2. การใช้เพื่อวางแผนกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติหน้าที่	2.50	0.821	น้อย	2.42	0.833	น้อย

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

การใช้ประโยชน์ จากเทคโนโลยีสารสนเทศฯ	กลุ่มผู้บริหาร			กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
3. การใช้เพื่อการค้นหาข้อมูล ข่าวสารผ่านเครือข่ายระบบ อินเทอร์เน็ต/อินทราเน็ต	1.82	0.815	น้อย	1.58	0.701	น้อย
4. การใช้ประโยชน์จากระบบ ฐานข้อมูลสารสนเทศภายใน สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	2.23	0.642	น้อย	2.12	0.862	น้อย
5. การใช้ประโยชน์เพื่อการ ติดต่อสื่อสารผ่านจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ (Email Address) ของสมาชิกรัฐสภาและบุคลากร ในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	2.80	1.025	ปานกลาง	2.69	1.174	ปานกลาง
6. การใช้ประโยชน์เพื่อนำเสนอ ข้อมูลผ่านเครือข่ายเทคโนโลยี และสารสนเทศของสำนักงาน เลขาธิการวุฒิสภา	3.11	0.945	ปานกลาง	2.73	0.977	ปานกลาง
7. การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารเพื่อ สนับสนุนการปฏิบัติงาน ประจำวันในสำนักงาน	2.25	0.918	น้อย	2.00	0.780	น้อย
รวม	2.37	0.576	น้อย	2.21	0.624	น้อย

จากตารางที่ 4.10 พบว่า การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ของกลุ่มผู้บริหารมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
โดยรวม อยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.37) ส่วนกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.21)
โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การใช้ประโยชน์จากคอมพิวเตอร์พกพา (Note book) และคอมพิวเตอร์
สำนักงาน (PC) ของกลุ่มผู้บริหาร อยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.89) ส่วนผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับน้อย

(ค่าเฉลี่ย 1.93) การใช้เพื่อวางแผนกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติหน้าที่ของกลุ่มผู้บริหาร อยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.50) ส่วนกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน อยู่ระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.42) การใช้เพื่อการค้นหาข้อมูลข่าวสารผ่านเครือข่ายระบบอินเทอร์เน็ต/อินทราเน็ตของกลุ่มผู้บริหาร อยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.82) ส่วนกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 1.58) การใช้ประโยชน์จากระบบฐานข้อมูลสารสนเทศภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาของกลุ่มผู้บริหาร อยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.23) ส่วนกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.12) การใช้ประโยชน์เพื่อการติดต่อสื่อสารผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ของสมาชิกวุฒิสภาและบุคลากรในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาของกลุ่มผู้บริหาร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.80) ส่วนกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.69) การใช้ประโยชน์เพื่อนำเสนอข้อมูลผ่านเครือข่ายเทคโนโลยีและสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาของกลุ่มผู้บริหาร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.11) ส่วนกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.73) การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานประจำวันในสำนักงานของกลุ่มผู้บริหาร อยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.25) ส่วนกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.00)

3.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้บริหารระดับสูงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีดังนี้

3.2.1 จากการสัมภาษณ์สมาชิกวุฒิสภา ในเรื่องเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่า ท่านได้มีนโยบาย ดังนี้

- 1) ต้องเกิดประโยชน์สูงสุด และมีความคุ้มค่า รวมทั้งตอบสนองต่อภารกิจและการปฏิบัติราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) ต้องอยู่บนพื้นฐานกฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยตรง เช่น กฎหมายว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 กฎหมายลิขสิทธิ์ พ.ศ. 2537 และพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 รวมทั้ง แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย นโยบายด้านต่างๆ ด้าน ICT ของภาครัฐ
- 3) ต้องมีระบบจัดเก็บฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ
- 4) มีเว็บไซต์ที่เป็นมาตรฐานที่ทุกคนเข้าถึงได้ เช่น ผู้พิการทางการมองเห็นผู้มีสายตาเลือนราง
- 5) ต้องส่งเสริมให้สมาชิกวุฒิสภาใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการปฏิบัติหน้าที่
- 6) ต้องนำเทคโนโลยีฯ มาช่วยในการบริหารจัดการขององค์กรวุฒิสภา เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกวุฒิสภา และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ใช้เวลาน้อยลง และกันว่าข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ทันสมัย รวมทั้ง สามารถประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม เพื่อให้สมาชิกวุฒิสภา และประชาชนได้รับทราบข้อมูลครอบคลุมทุกด้าน เพื่อให้สมาชิกวุฒิสภา และประชาชนได้รับทราบข้อมูลครอบคลุมทุกด้าน ซึ่งเป็นเหตุผลสำคัญที่จะสร้างภาพลักษณ์ความเป็นกลางทางการเมืองของวุฒิสภา ส่งผลให้วุฒิสภาได้รับการยอมรับและศรัทธาจากประชาชน

7) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของวุฒิสภา ต้องมีความเป็นสากล ต้องมีฐานข้อมูลที่สามารถแลกเปลี่ยนกับสภานานาชาติ มีหลากหลายภาษา เพื่อก้าวสู่ความเป็นสากล อีกทั้งสามารถเป็นฐานข้อมูลใช้ร่วมกันได้

8) ต้องพัฒนาเว็บไซต์ของวุฒิสภาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างสมาชิกวุฒิสภา ผู้ที่เกี่ยวข้องในวงงานวุฒิสภา และประชาชนทั่วไป

9) สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาต้องเร่งรัดพัฒนาบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ที่สนับสนุนการดำเนินงานของวุฒิสภา ทั้งในด้านการประชุม ด้านวิชาการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านการต่างประเทศ รวมทั้งด้านธุรการภายในของหน่วยงาน เพื่อพัฒนาให้วุฒิสภาและสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เป็นวุฒิสภาอิเล็กทรอนิกส์ หรือ (e-senate) ให้เป็นสำนักงานเสมือนจริง (Virtual office) โดยตอบสนองต่อการปฏิบัติราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และการให้บริการแก่สมาชิกวุฒิสภาได้

10) ต้องพัฒนาข้อมูลของวุฒิสภาให้มีความหลากหลาย ถูกต้อง และครบถ้วน เพราะคุณภาพการทำงานของวุฒิสภานั้น ต้องเป็นการทำงานบนพื้นฐานของข้อมูล การตัดสินใจทุกอย่างต้องมีข้อมูลรองรับ และอธิบายต่อสาธารณะได้

3.2.2 จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในฐานะผู้บังคับบัญชาข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และเป็นผู้สนองนโยบายของสมาชิกวุฒิสภาเรื่องเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้ดำเนินการ ดังนี้

1) สำนักงานฯ พยายามตอบสนองนโยบายของผู้บริหารระดับสูงได้ประมาณ 60-70 เปอร์เซ็นต์ ส่วนที่ขาดหายไปเนื่องจากปัจจัยทางด้านเทคโนโลยีในด้านต่างๆ ที่สำนักงานฯ ต้องมีงบประมาณสนับสนุนอย่างเพียงพอ อีกทั้ง เครื่องมือเกี่ยวกับเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

2) ได้มอบนโยบายแนวทางการปฏิบัติให้กับสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเกี่ยวกับทรัพยากรทางด้านเทคโนโลยีที่มีอยู่ของสำนักงานฯ ให้นำมาใช้ประโยชน์มากที่สุด ยกเว้นบางอย่างไม่สามารถดำเนินการเองได้ก็ให้มีการจัดจ้างบุคคลภายนอกดำเนินการ

3) ได้มีการปรับปรุงเว็บไซต์ของวุฒิสภาให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ

4) ได้เร่งดำเนินการจัดทำห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ของวุฒิสภาให้แล้วเสร็จตามวิสัยทัศน์ของท่านประธานที่สามารถใช้ประโยชน์ได้จริงต่อการสนับสนุนการทำงานที่ของสมาชิกวุฒิสภา ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา บุคคลที่เกี่ยวข้องในวงงานของวุฒิสภา และประชาชนทั่วไป รวมทั้งให้มีการติดตามประเมินผลจากสมาชิกวุฒิสภา ข้าราชการของสำนักงานและประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ เพื่อต้องการนำผลที่ได้มาปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

5) ให้มีการพัฒนาห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ให้สมบูรณ์แบบที่สุด ซึ่งในขณะนี้ได้ดำเนินการและแล้วเสร็จสมบูรณ์ในเดือนมีนาคม 2553

สำหรับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) มาใช้ประโยชน์บริหารจัดการในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

6) จากการเป็นตัวแทนไปประชุมเลขาธิการรัฐสภาในประเทศต่างๆ เช่น ประเทศเกาหลี พบว่า การปฏิบัติหน้าที่ของสมาชิกรัฐสภา ได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่เกือบ 100 เปอร์เซ็นต์ เช่น การประชุม การนัดหมายต่างๆ การส่งเอกสาร เป็นต้น ดังนั้น ถ้านำเทคโนโลยีมาใช้ประโยชน์การบริหารจัดการให้เกิดความคุ้มค่าต้องขึ้นอยู่กับสมาชิกวุฒิสภาด้วย

7) กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้องยังไม่เอื้ออำนวย เช่น ข้อบังคับการประชุมวุฒิสภา 2551 ข้อ 15 การนัดประชุมให้ทำเป็นหนังสือ เว้นแต่เมื่อได้แจ้งนัดในที่ประชุมวุฒิสภาแล้ว จึงให้ทำหนังสือแจ้งเฉพาะสมาชิกที่ไม่ได้มาประชุม การนัดประชุมให้นัดล่วงหน้าไม่น้อยกว่าสามวัน หรือข้อ 16 ภายใต้บังคับข้อ 107 ให้ส่งระเบียบวาระการประชุมกับเอกสารที่เกี่ยวข้องไปพร้อมกับหนังสือนัดประชุม แต่ประธานวุฒิสภาจะให้ส่งเพิ่มเติมอีกในเวลาใดก็ได้ตามที่เห็นว่าจำเป็นหรือสมควร จึงควรปรับปรุงแก้ไขในข้อบังคับดังกล่าวก่อน นอกจากนี้ เอกสารประกอบการพิจารณาการจัดส่งเอกสารแนบยังมีจำนวนมาก และการใช้ระบบคอมพิวเตอร์แต่ละส่วนราชการยังมีความหลากหลาย ดังนั้น ต้องมีความชัดเจนของระบบเอกสารของส่วนราชการต่างๆ ต้องเป็นระบบเดียวกัน

8) ความคาดหวังในอนาคตการบริหารจัดการ จะเป็นระบบที่สามารถทำงานได้โดยไม่ต้องใช้แฟ้มแล้ว การจัดเก็บข้อมูลทำงานผ่านทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ ซึ่งขณะนี้สำนักงานได้พยายามจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ให้กับข้าราชการในอัตราส่วน 1:1 เพื่อรองรับการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่นำเอาระบบงานสารบัญอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานฯ ดังนั้น ความจำเป็นด้านอุปกรณ์ เครื่องคอมพิวเตอร์ ต้องจัดหาให้ข้าราชการของสำนักงานฯ อย่างเพียงพอ

9) ในปีงบประมาณ 2553 ทางสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จะจัดโครงการฝึกอบรมข้าราชการทั้งสำนักงานให้รู้จักการใช้เครื่องมือทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ประโยชน์ให้มากที่สุด และชะลอโครงการที่ไม่สำคัญเร่งด่วนไว้ก่อน ทั้งนี้ เพื่อให้ความสำคัญกับข้าราชการของสำนักงานฯ ต่อการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้น อันจะนำไปสู่สำนักงานอัตโนมัติได้ภายในปี 2553-2556 ดังนั้น ความสำเร็จดังกล่าวต้องได้รับความร่วมมือและการสนับสนุนจากผู้บริหารทุกระดับจึงจะทำให้สามารถก้าวไปสู่อำนาจอัตโนมัติได้เร็วยิ่งขึ้น

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

4.1 ข้อมูลจากแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค
ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการ
วุฒิสภาในภาพรวม

ปัญหาและอุปสรรค ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศฯ	กลุ่มผู้บริหาร			กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ปัญหาด้านผู้ใช้งาน						
1. ความรู้ความเข้าใจวิธีการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศการสื่อสาร	2.80	0.765	ปานกลาง	2.90	0.847	ปานกลาง
2. ความรู้ความเข้าใจในระบบสารสนเทศที่ให้บริการ	2.84	0.745	ปานกลาง	2.87	0.802	ปานกลาง
3. ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการสื่อสาร	3.14	0.734	ปานกลาง	2.96	0.864	ปานกลาง
4. ความสามารถในการเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ต และอินทราเน็ต	3.09	0.858	ปานกลาง	2.81	0.917	ปานกลาง

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรค ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศฯ	กลุ่มผู้บริหาร			กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ กิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ กิดเห็น
5. ความเหมาะสมในการจัดพื้นที่ ในการจัดเก็บ E-mail	3.23	0.831	ปานกลาง	3.00	0.810	ปานกลาง
รวม	3.02	0.542	ปานกลาง	2.91	0.688	ปานกลาง
ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร						
1. ความเร็วของระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์	2.48	0.849	น้อย	2.52	0.982	ปานกลาง
2. ประสิทธิภาพของระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์	2.45	0.791	น้อย	2.61	0.957	ปานกลาง
3. ความปลอดภัยในระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์	2.55	0.663	ปานกลาง	2.78	0.922	ปานกลาง
4. ช่องทางการสื่อสาร จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ สนทนาออนไลน์ กระดานข่าว ข้อความสั้น บริการถ่าย โอนข้อมูล หรืออื่นๆ	2.86	0.734	ปานกลาง	2.83	0.840	ปานกลาง
รวม	2.58	0.633	ปานกลาง	2.68	0.793	ปานกลาง
ปัญหาด้านการให้บริการ						
1. การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของหน่วยงานที่ รับผิดชอบในสำนักงานเลขาธิการ วุฒิสภา	3.00	0.747	ปานกลาง	2.86	0.861	ปานกลาง
2. ความเพียงพอของจุดเชื่อมต่อของ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	3.00	0.863	ปานกลาง	2.74	0.952	ปานกลาง

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรค ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศฯ	กลุ่มผู้บริหาร			กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
3. จำนวนอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศการสื่อสาร ของหน่วยงานในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่ให้บริการ	3.00	0.889	ปานกลาง	2.65	1.037	ปานกลาง
4. ประสิทธิภาพ/สมรรถนะของอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการสื่อสาร	2.61	0.841	ปานกลาง	2.64	1.008	ปานกลาง
5. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรที่ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	2.91	0.884	ปานกลาง	2.86	0.956	ปานกลาง
6. ความถูกต้อง ทันสมัยของสารสนเทศ ข้อมูล ที่หน่วยงานรับผิดชอบในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ให้การสนับสนุน	2.80	0.823	ปานกลาง	2.80	0.791	ปานกลาง
รวม	2.89	0.622	ปานกลาง	2.76	0.755	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารด้านต่างๆ ดังนี้

ปัญหาของผู้ใช้งานโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้บริหาร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.02) ส่วนกลุ่มผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 2.91) โดยมีข้อย่อยเป็นความรู้ความเข้าใจวิธีการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศการสื่อสารของกลุ่มผู้บริหาร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.80) ส่วนกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.90) มีความรู้ความเข้าใจในระบบสารสนเทศที่ให้บริการของกลุ่มผู้บริหาร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.84) ส่วนกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.87) มีระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการสื่อสารของกลุ่มผู้บริหาร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.14) ส่วนกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.96) ความสามารถในการเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ต และอินเทอร์เน็ตของกลุ่มผู้บริหาร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.09) ส่วนกลุ่ม

ผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.81) และมีความเหมาะสมในการจัดพื้นที่ในการจัดเก็บ E-mail ของกลุ่มผู้บริหาร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.23) ส่วนกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.00)

ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม
กลุ่มผู้บริหาร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.58) ส่วนกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.68) โดยมีข้อย่อยเป็นความเร็วของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของกลุ่มผู้บริหาร อยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.48) ส่วนกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.52) เรื่องประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของกลุ่มผู้บริหาร อยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.45) ส่วนกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.61) เรื่องความปลอดภัยในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของกลุ่มผู้บริหาร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.55) ส่วนกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.78) และช่องทางการสื่อสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ สันทนาออนไลน์ กระดานข่าว ข้อความสั้น บริการถ่ายโอนข้อมูล หรืออื่นๆ ของกลุ่มผู้บริหาร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.86) ส่วนกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.83)

ปัญหาด้านการให้บริการโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม
กลุ่มผู้บริหาร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.89) ส่วนกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 2.76) โดยมีข้อย่อยเป็นการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาของกลุ่มผู้บริหาร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.00) ส่วนกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.86) มีความเพียงพอของจุดเชื่อมต่อของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของกลุ่มผู้บริหาร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.00) ส่วนกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.74) มีจำนวนอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศการสื่อสาร ของหน่วยงาน ในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่ให้บริการของกลุ่มผู้บริหาร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.00) ส่วนกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.65) มีประสิทธิภาพ/สมรรถนะของอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการสื่อสารของกลุ่มผู้บริหาร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.61) ส่วนกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.64) มีความเพียงพอของจำนวนบุคลากรที่ให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาของกลุ่มผู้บริหาร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.91) ส่วนกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.86) ความถูกต้องทันสมัยของสารสนเทศ ข้อมูล ที่หน่วยงานรับผิดชอบในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ให้การสนับสนุนของกลุ่มผู้บริหาร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.80) ส่วนกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.80)

4.2 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง ในเรื่องเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พบว่า

4.2.1 ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

1) มีข้อจำกัดด้านสถานที่ในการติดตั้งคอมพิวเตอร์แม่ข่าย
2) คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลสำหรับการปฏิบัติงานมีปริมาณไม่เพียงพอต่อจำนวนบุคลากร

3) ความต้องการใช้เครือข่ายมีมากกว่าที่ระบบรองรับ
4) ความทันสมัยของข้อมูล
5) ช่องว่างทางด้านอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Divide)
6) ด้านข้อมูลข่าวสารยังไม่มีหลากหลาย และไม่ครบถ้วน ทำให้ไม่สามารถตัดสินใจเรื่องสำคัญๆ ได้อย่างทันทั่วทั้งที่
7) การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสมาชิกวุฒิสภา และกลุ่มผู้บริหารยังมีไม่มาก

8) สำนักงานยังไม่มีระบบรักษาความปลอดภัยและระบบป้องกันการทำลายข้อมูลดีเท่าที่ควร

9) งบประมาณมีจำกัดทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ในแต่ละสำนักยังไม่สมบูรณ์แบบเนื่องจากทุกสำนักยังมีเครื่องเก่าที่สามารถใช้งานได้อยู่ตั้งแต่ปี 2547 เหลืออยู่บ้างพอสมควรจึงทำให้การใช้โปรแกรมต่างๆ ที่มีอยู่เพื่อค้นหาข้อมูล การจัดเก็บเอกสารและการจัดทำฐานข้อมูลขาดประสิทธิภาพไปบ้าง

10) การรับรู้แผนการดำเนินงานและทิศทางการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานยังประชาสัมพันธ์ให้กับสมาชิกวุฒิสภา และข้าราชการไม่ทั่วถึง

11) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและมีการพัฒนาตลอดเพราะฉะนั้นอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะต้องมีการปรับปรุงให้ทันสมัย อยู่เสมอซึ่งการจัดซื้อของใหม่ต้องเป็นระบบที่สามารถเชื่อมโยงกับระบบอื่นได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศด้วย

12) เครื่องคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ (PC) และแบบพกพา (Notebook) ของสำนักงานใช้ไม่คุ้มค่ากล่าวคือจะใช้เล่นเกมส์และอื่นๆ ที่ไม่เป็นประโยชน์ของทางราชการ

4.2.2 ด้านการให้บริการ

1) บุคลากรผู้ให้บริการมีปริมาณไม่เพียงพอกับการให้บริการ

- 2) ด้านข้อมูลข่าวสารยังไม่มีหลากหลายและไม่ครบถ้วน ทำให้ไม่สามารถตัดสินใจในเรื่องสำคัญๆ ได้อย่างทันทั่วทั้ง
- 3) ขาดการเชื่อมโยงกับภาคประชาชน เกิดช่องว่างระหว่างการติดต่อสื่อสารกับภาคประชาชน
- 4) ด้านโครงสร้างพื้นฐานและเครื่องมือเครื่องมือและระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร
- 5) การตรวจสอบปรับปรุงศักยภาพของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้ทัดเทียมกัน เพราะจะช่วยให้เกิดความสัมพันธ์กับการรับ-ส่ง เอกสาร/การถ่ายโอนข้อมูล
- 6) สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต้องมีการนำเสนอเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ ให้กับข้าราชการของสำนักงานได้รับทราบอยู่เสมอ เช่น การจัดอบรมให้ความรู้แก่ผู้ใช้เทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง รวมทั้ง มีแนวทางเสนอทางเลือกใหม่สำหรับการพัฒนาระบบงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

4.2.3 ด้านผู้ใช้บริการ

- 1) ผู้ใช้งานบางส่วนยังขาดทักษะที่เพียงพอด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2) ข้อจำกัดด้านระเบียบปฏิบัติ เช่น พระราชบัญญัติการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550
- 3) ข้าราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มักจะต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ทำให้การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) มาใช้ไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร
- 4) ข้าราชการของสำนักงานฯ ไม่เปลี่ยนวิธีคิด วิธีการดำเนินงาน ยึดกฎระเบียบ เช่น เบิกจ่าย เงินงวด ยังต้องมีเอกสารเพื่อวางฎีกา ยังทำงานควบคู่กันไป ทำให้เกิดทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน ควรมีการปรับแก้ไขระเบียบต่างๆ ที่สามารถทำคอมพิวเตอร์มาใช้แทนเอกสาร ได้
- 5) บุคลากรของสำนักงานบางส่วนยังเป็นปัญหาอยู่ที่ไม่สามารถเข้าใจ และใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ได้ดี
- 6) ความรวดเร็วของระบบเครื่องข่ายอินเทอร์เน็ตยังไม่ดีเท่าที่ควร
- 7) ปัจจุบันผู้ใช้ระบบ IT ของสำนักงานยังอยู่ในภาพความสมัครใจมากเกินไป ไม่ได้ใช้ภาคบังคับซึ่งนโยบายของผู้บริหารที่กำหนดไว้ในปี 2555 ให้ข้าราชการของสำนักงานมีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้อัตราส่วน 1:1 ซึ่งในอนาคตบุคลากรของสำนักงานจะต้องมีความรู้และสามารถใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติหน้าอย่างน้อย 2-3 ระบบ สำหรับบุคลากรของสำนักเทคโนโลยีและการสื่อสารนั้นจะต้องมีความรู้ทั้งหมดและสามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคลากรคนอื่นๆ ได้จะเป็นภาคบังคับ

8) ความคุ้มค่าของผู้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์หากมองในการทำหน้าที่ เช่น
 ชวเลข จดและจัดทำรายงานการประชุม การสัมมนา และการเสวนาในเรื่องต่างๆ ก็อาจไม่คุ้มค่า
 ต่อการใช้ของระบบเทคโนโลยี แต่ถ้าใช้ค้นหาข้อมูลหรือใช้เกี่ยวกับงานวิจัย เกิดความคุ้มค่าได้

ตอนที่ 5 แนวทางในการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงาน เลขาธิการวุฒิสภา

5.1 ข้อมูลจากแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาเทคโนโลยี
 สารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
 ในภาพรวม

การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศฯ	กลุ่มผู้บริหาร			กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. รวบรวมแหล่งข้อมูลสารสนเทศไว้ พร้อมสำหรับการเข้าสู่ระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ	2.27	0.788	น้อย	2.50	0.771	น้อย
2. จัดทำเครือข่ายระบบ LAN และ WIFI	2.34	0.888	น้อย	2.52	0.842	ปานกลาง
3. จัดให้มีการฝึกอบรมการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร เช่น ฝึกอบรมการใช้ เบื้องต้น ฝึกอบรมการใช้อย่างมือ อาชีพทุกคน และส่งผู้แทน เข้าฝึกอบรมอย่างมืออาชีพ กับหน่วยงานภายนอก เพื่อนำมา ถ่ายทอดให้กับบุคลากร ในหน่วยงาน	2.55	0.697	ปานกลาง	2.59	0.798	ปานกลาง

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศฯ	กลุ่มผู้บริหาร			กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
4. จัดให้มีกิจกรรมแนะนำการใช้เบื้องต้น โดยหน่วยงานที่กำกับดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นประจำ	2.45	0.926	น้อย	2.57	0.913	ปานกลาง
5. จัดทำคู่มือการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในองค์กร	2.55	1.109	ปานกลาง	2.59	0.913	ปานกลาง
6. ให้องค์กร/จัดทำ/สนับสนุนเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ส่วนควบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างเพียงพอ	2.36	0.865	น้อย	2.32	0.947	น้อย
7. กำหนดภาระงานที่รับผิดชอบให้แก่บุคลากร	2.59	0.693	ปานกลาง	2.51	0.821	ปานกลาง
8. จัดสรรทุนการศึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการสื่อสารให้บุคลากร	2.82	0.786	ปานกลาง	2.69	1.021	ปานกลาง
รวม	2.49	0.662	น้อย	2.54	0.694	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 พบว่า การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้ตอบแบบสอบถามกลุ่มผู้บริหาร อยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.49) ส่วนกลุ่มผู้ปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.54) โดยมีข้ออ่อนเป็นรวบรวมแหล่งข้อมูลสารสนเทศไว้พร้อมสำหรับการเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกลุ่มผู้บริหาร อยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.27) ส่วนกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.50) การจัดทำเครือข่ายระบบ LAN และ WIFI ของกลุ่มผู้บริหาร อยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.34) ส่วนกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.52) การจัดให้มีการฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เช่น ฝึกอบรมการใช้เบื้องต้น ฝึกอบรมการใช้อย่างมืออาชีพทุกคน และส่งผู้แทนเข้าฝึกอบรมอย่างมืออาชีพกับหน่วยงานภายนอก เพื่อนำมาถ่ายทอดให้กับบุคลากรในหน่วยงานของกลุ่มผู้บริหาร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.55) ส่วนกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.59) การจัดให้มี

กิจกรรมแนะนำการใช้เบื้องต้น โดยหน่วยงานที่กำกับดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นประจำของกลุ่มผู้บริหาร อยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.45) ส่วนกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.57) การจัดทำคู่มือการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในองค์กรของกลุ่มผู้บริหาร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.55) ส่วนกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.59) การให้องค์กร/จัดทำ/สนับสนุนเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ส่วนควบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างเพียงพอของกลุ่มผู้บริหาร อยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.36) ส่วนกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.32) การกำหนดภาระงานที่รับผิดชอบให้แก่บุคลากรของกลุ่มผู้บริหาร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.59) ส่วนกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.51) และการจัดสรรทุนการศึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการสื่อสารให้บุคลากรของกลุ่มผู้บริหาร อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.82) ส่วนกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.69)

5.2 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง สรุปได้ ดังนี้

5.2.1 ข้อเสนอแนะการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

- 1) ควรพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ระบบงานคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะต้องมีการจัดหา ปรับปรุง และบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีเสถียรภาพ และตอบสนองต่อการปฏิบัติราชการ
- 2) การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล โดยเฉพาะข้อมูลที่สำคัญที่เป็นความลับ
- 3) ควรกำหนดหน่วยงานเจ้าภาพหลักในการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ
- 4) ส่งเสริมให้บุคลากรด้าน ICT ของสำนักงานฯ ให้เกิดการพัฒนาความรู้ ศักยภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันต่อวิทยาการ และการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของนวัตกรรมเทคโนโลยีในปัจจุบัน
- 5) ควรนำ ICT มาใช้ในการสนับสนุน และอำนวยความสะดวกต่อสมาชิกวุฒิสภา และบุคลากรสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
- 6) สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ควรจัดทำระบบที่ง่ายที่สุดต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ให้กับสมาชิกวุฒิสภา รวมทั้งให้เห็นความสำคัญต่อการนำระบบดังกล่าวมาใช้ ทั้งนี้ เพราะทุกคนในโลกนี้ต้องหันมาใช้คอมพิวเตอร์เป็นโลกของการแข่งขัน และการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว

7) ควรส่งเสริมให้มีระบบการจัดเก็บ รวบรวม และให้บริการข้อมูลได้อย่างครบถ้วน หลากหลาย และถูกต้อง เช่น ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์สภา (The Senate Electronic Library)

8) ควรส่งเสริมให้มีระบบที่เชื่อมโยงกับภาคประชาชน ลดช่องว่างระหว่างการติดต่อสื่อสารกับภาคประชาชน และจัดหาระบบที่ประชาชนสามารถใช้ติดต่อสื่อสารข้อมูลกับสมาชิกวุฒิสภาได้อย่างสะดวก

9) ควรส่งเสริมให้สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีโครงสร้างพื้นฐาน มีเครื่องมือ มีอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการทำงาน ตลอดจนสนับสนุนการตัดสินใจของสมาชิกวุฒิสภา และผู้บริหารได้อย่างทันทั่วทั้ง

5.2.2 ข้อเสนอแนะการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีดังนี้

1) สำนักงานต้องคาดการณ์ให้ได้ว่าในอีก 4-5 ปีข้างหน้าจะเป็นระบบอะไรและควรเลือกใช้ระบบอะไรดีที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดถ้าเลือกระบบนี้แล้วสามารถใช้ร่วมกับระบบอื่นๆ ได้หรือไม่

2) แต่ละสำนักควรจัดทำข้อมูลที่สามารถใช้งานร่วมกันได้ทุกฝ่ายต้องช่วยกันดำเนินการ โดยมีสำนักเทคโนโลยีและการสื่อสารเป็นผู้อำนวยความสะดวกและให้คำปรึกษา

3) ผู้ใช้เทคโนโลยีควรมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานระบบ บางครั้งระบบไม่สามารถสนองตอบได้อย่างทันใจก็ควรเห็นเป็นเรื่องปกติ ซึ่งในอนาคตสำนักงานได้ดำเนินการพัฒนาระบบให้ดีขึ้นอยู่แล้ว

4) การจะให้สมาชิกวุฒิสภาหันมาใช้ระบบ IT ควรเริ่มที่สำนักงานก่อนที่สามารถทำให้ระบบง่ายต่อการใช้ สะดวกและทันใจของสมาชิกวุฒิสภา ถ้าทำอย่างนี้ได้โอกาสที่จะเปลี่ยนให้สมาชิกวุฒิสภาหันมาใช้ระบบ IT ก็มากขึ้น เช่น สำนักงานได้ดำเนินการสร้างคุณค่าให้สมาชิกวุฒิสภาได้เห็นเสียก่อนแล้วท่านก็จะมาใช้เอง

5) ความก้าวหน้าของระบบ IT ควรเปิดเป็นการให้ความรู้ทุก 3 เดือน จัดคนที่มีความรู้เรื่องที่เกี่ยวข้องกับระบบ IT ใหม่ๆ มาแนะนำเสนอให้กับบุคลากรของสำนักงานได้รับทราบ

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและแนวทางการพัฒนาระบบบริหารงานสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเปิดรับ การใช้ประโยชน์ ปัญหาและอุปสรรค และการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ซึ่งประกอบไปด้วย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย การศึกษาเรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและแนวทางการพัฒนาระบบบริหารงานสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเปิดรับ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และแนวทางการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้การสัมภาษณ์และการใช้แบบสอบถาม

1.2.1 การสัมภาษณ์ เป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากสมาชิกวุฒิสภา 3 คน คือ ประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา คนที่หนึ่ง รองประธานวุฒิสภา คนที่สอง และการสัมภาษณ์จากผู้บริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 4 คน คือ เลขาธิการวุฒิสภา รองเลขาธิการวุฒิสภา ที่ดูแลด้านเทคโนโลยีฯ ผู้บริหารเทคโนโลยีฯ ระดับสูง และผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยแบ่งออกเป็น 4 ประเด็น คือ

- 1) ในเรื่องเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- 2) ความเห็นต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) มาใช้ประโยชน์บริหารจัดการในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
- 3) ปัญหาและอุปสรรคการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีด้านใดบ้าง

4) ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาอย่างไรบ้าง

1.2.2 แบบสอบถาม ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม ข้าราชการรัฐสภาสามัญสังกัดสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จำนวน 272 คน (กลุ่มผู้บริหาร 44 คน กลุ่มผู้ปฏิบัติ 228 คน) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ส่วนที่ 3 การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ส่วนที่ 5 แนวทางการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

1.2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลจากวรรณกรรมและเอกสารที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และแบบสอบถาม โดยการประมวลผลใช้ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และเปรียบเทียบรายการนำเสนอด้วยตารางประกอบการรายงานด้วยความเรียง สามารถสรุปการวิจัยได้ 5 ประเด็นหลัก ดังนี้

1.3 ผลการวิจัย

1.3.1 ข้อมูลทั่วไปของข้าราชการรัฐสภาสามัญสังกัดสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จำนวน 272 คน ดังนี้

1) เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า สถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม กลุ่มผู้บริหารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.40 และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.70

2) เมื่อจำแนกตามอายุ กลุ่มผู้บริหาร ส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.30 และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.90

3) เมื่อจำแนกตำแหน่งระดับซี กลุ่มผู้บริหารส่วนใหญ่มีตำแหน่งผู้อำนวยการกลุ่ม คิดเป็นร้อยละ 72.70 และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่มีตำแหน่งระดับซี 5 ร้อยละ 29.40

4) เมื่อจำแนกสถานภาพการศึกษา กลุ่มผู้บริหารส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 56.80 และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 62.70

**1.3.2 การเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการ
รัฐสภาสามัญสังกัดสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา** จำแนกได้ ดังนี้

1) มีประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่ากลุ่มผู้บริหารส่วนใหญ่ ร้อยละ 79.50 และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มากกว่า 3 ปี ร้อยละ 83.30

2) วัตถุประสงค์หลักของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่าใช้เพื่อการปฏิบัติงาน กลุ่มผู้บริหารส่วนใหญ่ ร้อยละ 42.11 และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ ร้อยละ 35.75

3) ช่วงเวลาที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารบ่อยที่สุด พบว่าเป็นเวลากลางวัน (09.01-16.00 น.) กลุ่มผู้บริหารส่วนใหญ่ ร้อยละ 90.90 และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ ร้อยละ 83.80

4) ความถี่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่า มีการใช้ทุกวัน กลุ่มผู้บริหารส่วนใหญ่ ร้อยละ 54.50 และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ ร้อยละ 75.40

5) สถานที่ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นประจำ พบว่าเป็นที่ทำงานกลุ่มผู้บริหารส่วนใหญ่ ร้อยละ 54.50 และผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ ร้อยละ 75.40

6) ประเภทของบริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ท่านใช้บ่อยที่สุด พบว่าเป็นบริการค้นหาข้อมูลกลุ่มผู้บริหารส่วนใหญ่ ร้อยละ 37.08 และผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ ร้อยละ 27.57

7) อุปกรณ์ที่ใช้ในการเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่า อุปกรณ์คอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะกลุ่มผู้บริหารส่วนใหญ่ ร้อยละ 54.50 และผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ ร้อยละ 75.40

8) ช่องทางในการเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่า ศึกษาเรียนรู้ด้วยตัวเอง/สอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ กลุ่มผู้บริหารส่วนใหญ่ ร้อยละ 46.75 และผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ ร้อยละ 45.39

1.3.3 การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการ รัฐสภาสามัญสังกัดสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

1) การวิเคราะห์จากแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มผู้บริหารมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีและการสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.37) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับน้อยเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 2.21) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การใช้ประโยชน์เพื่อการค้นหาข้อมูลข่าวสารผ่านเครือข่ายระบบอินเทอร์เน็ต/อินทราเน็ตของกลุ่มผู้บริหารอยู่ในระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 1.82) และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับน้อยที่สุดเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 1.58)

2) การวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์

ก. สมาชิกวุฒิสภา ได้มีนโยบายในเรื่องเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่า ต้องการให้เกิดประโยชน์สูงสุด และมีความคุ้มค่า มีระบบการจัดเก็บฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ สามารถค้นคว้าข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ทันสมัย และพัฒนาข้อมูลของวุฒิสภาให้มีความหลากหลาย รวมทั้ง สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาต้องเร่งรัดพัฒนาบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ที่สนับสนุนการดำเนินงานของวุฒิสภา ทั้งในด้านการประชุม ด้านวิชาการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ เพื่อให้วุฒิสภาเป็นวุฒิสภาอิเล็กทรอนิกส์ให้เป็นสำนักงานเสมือนจริง (Virtual office) โดยตอบสนองต่อการปฏิบัติหน้าที่ราชการและให้บริการแก่สมาชิกวุฒิสภาได้

ข. ผู้บริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงานฯ พยายามตอบสนองนโยบายของผู้บริหารระดับสูงปัจจุบันได้ประมาณ ร้อยละ 60-70 ทั้งนี้ เนื่องจากปัจจัยต่างๆ ทางด้านเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา รวมถึงงบประมาณที่ได้รับการสนับสนุนในแต่ละปีที่ได้รับงบประมาณด้วย ถึงอย่างไรก็ตามทางสำนักงานฯ ได้มอบนโยบายแนวทางการปฏิบัติให้กับสำนักเทคโนโลยีและการสื่อสารให้ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ของสำนักงานนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด ยกเว้นบางอย่างที่มีข้อจำกัดไม่สามารถดำเนินการเองได้ ให้จัดจ้างบุคคลภายนอกมาดำเนินการและให้มีการปรับปรุงเว็บไซต์ของวุฒิสภาให้ทันสมัยอยู่เสมอ รวมทั้ง เร่งดำเนินการจัดทำห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ของวุฒิสภาให้แล้วเสร็จตามวิสัยทัศน์ของท่านประธานวุฒิสภาที่สามารถใช้ประโยชน์ได้จริงต่อการสนับสนุนการทำหน้าที่ของสมาชิกวุฒิสภา ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา บุคคลที่เกี่ยวข้องกับวงงานของวุฒิสภา และประชาชนทั่วไป

ในอนาคตการบริหารงานของสำนักงานฯ เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีฯ ความคาดหวังจะเป็นระบบที่สามารถทำงานได้โดยไม่ต้องใช้แฟ้ม การจัดเก็บข้อมูลจะทำงานผ่านคอมพิวเตอร์ ซึ่งขณะนี้สำนักงานฯ ได้จัดหาคอมพิวเตอร์ให้กับข้าราชการในอัตราส่วน 1:1

เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่นำระบบสารบัญอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ของสำนักงานฯ ซึ่งจะนำไปสู่สำนักงานอัตโนมัติ ขณะนี้ทางสำนักเทคโนโลยีฯ ได้เริ่มดำเนินการแล้วในปีงบประมาณ 2553 และโครงการจะเสร็จสมบูรณ์สามารถใช้ได้เต็มรูปแบบภายในปีงบประมาณ 2556 ดังนั้น ความร่วมมือจะเกิดขึ้นได้ต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารทุกระดับและข้าราชการของสำนักงานฯ ทุกท่านเพื่อให้ก้าวไปสู่สำนักงานอัตโนมัติได้เร็วยิ่งขึ้น

1.3.4 ปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

1) การวิเคราะห์จากแบบสอบถาม

ปัญหาด้านผู้ใช้งาน ของกลุ่มผู้บริหารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.02) และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 2.91) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสามารถในการเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ต และอินเทอร์เน็ตของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.81) และความรู้ความเข้าใจวิธีการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกลุ่มผู้บริหารอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.80)

ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของกลุ่มผู้บริหารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.58) และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 2.68) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเร็วของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.52) และประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของผู้บริหารอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.45)

ปัญหาด้านการให้บริการของกลุ่มผู้บริหารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.89) และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 2.76) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประสิทธิภาพ/สมรรถนะของอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกลุ่มผู้บริหารอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.61) และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.64)

2) การวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์

ก. สมาชิกวุฒิสภา

ปัญหาด้านผู้ใช้งาน พบว่า ผู้ใช้งานบางส่วนยังขาดทักษะทางด้านเทคโนโลยีฯ ข้อจำกัดด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ข้าราชการของสำนักงานฯ ไม่เปลี่ยนวิธีคิด วิธีการดำเนินงานยังยึดกฎระเบียบ เช่น การเบิกจ่ายเงินงวด ยังต้องมีเอกสารเพื่อวางฎีกา

ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่า มีข้อจำกัดด้านสถานที่ คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลสำหรับการปฏิบัติงานไม่เพียงพอต่อจำนวนบุคคล

ความต้องการใช้เครือข่ายมีมากกว่าที่จะรองรับความทันสมัยของข้อมูลและช่องว่างทางด้านเทคโนโลยีฯ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

ปัญหาด้านการให้บริการ พบว่า ฐานข้อมูลข่าวสารยังไม่มี ความหลากหลายและไม่ครบถ้วนต่อความต้องการของสมาชิกวุฒิสภาได้ ทำให้ไม่สามารถตัดสินใจในเรื่องที่สำคัญๆ ได้ ขาดการเชื่อมโยงกับภาคประชาชน เกิดช่องว่างการติดต่อสื่อสารกับภาคประชาชน ด้านโครงสร้างพื้นฐานระบบสารสนเทศยังไม่มีดีเท่าที่ควร

ข. ผู้บริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัญหาด้านผู้ใช้งาน พบว่า บุคลากรของสำนักงานฯ บางส่วนยังไม่สามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ได้ดีพอ และความคุ้มค่าในการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติหน้าที่ยังไม่เพียงพอ นอกจากนี้ความเร็วของระบบอินเทอร์เน็ต(Internet) ยังไม่มีดีเท่าที่ควร อีกทั้งในปัจจุบันผู้ใช้ระบบ IT ของสำนักงานฯ ยังอยู่ในสภาพความสนใจไม่ได้ใช้ภาคบังคับ

ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การใช้เทคโนโลยีฯ ของสมาชิกวุฒิสภาและกลุ่มผู้บริหารมีไม่มากนัก งบประมาณที่มีจำกัด ประสิทธิภาพการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ของแต่ละสำนักฯ ยังมีเครื่องเก่าที่สามารถใช้งานได้อยู่ตั้งแต่ปี 2547 การจัดทำฐานข้อมูลขาดประสิทธิภาพ การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (PC) และคอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) ยังไม่คุ้มค่ากล่าวคือจะใช้ เล่นเกมส์และอื่นๆ ที่ไม่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของทางราชการ

ปัญหาด้านการให้บริการ สำนักเทคโนโลยีฯ ต้องมีการนำเสนอเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ ให้กับข้าราชการของสำนักงานฯ ได้รับทราบอยู่เสมอ เช่น การจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่ผู้ใช้เทคโนโลยีฯ รวมทั้ง มีแนวทางเสนอทางเลือกใหม่สำหรับพัฒนาระบบงานของสำนักงานฯ และการตรวจสอบปรับปรุงศักยภาพของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้ทัดเทียมกัน ทั้งนี้ เพื่อจะช่วยให้เกิดความสัมพันธ์กับการรับ-ส่งเอกสาร การโอนข้อมูล เพื่อให้เกิดความรวดเร็วของระบบเครือข่ายทางอินเทอร์เน็ต

1.3.5 การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

1) การวิเคราะห์จากแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.54) และกลุ่มผู้บริหารมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่เห็นว่าควรให้องค์กรจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ส่วนควบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างเพียงพอต่อผู้ใช้งาน ของกลุ่มผู้บริหารอยู่ในระดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.36) และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน อยู่ในระดับน้อยที่สุดเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 2.32)

2) การวิเคราะห์จากการสัมภาษณ์

ก. สมาชิกวุฒิสภา ได้มีข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พบว่า ประการแรกควรพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ระบบงานคอมพิวเตอร์ และ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่จะต้องจัดหา ปรับปรุงรักษาอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองต่อการปฏิบัติหน้าที่ ประเด็นต่อมา ส่งเสริมให้บุคลากรของสำนักเทคโนโลยีฯ ได้เกิดการพัฒนาความรู้ศักยภาพอย่างต่อเนื่อง และควรนำระบบ ICT มาสนับสนุนและอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติหน้าที่ของ สมาชิกวุฒิสภา และบุคลากรของสำนักงานฯ ให้มากขึ้น เช่น ส่งเสริมให้การจัดเก็บ รวบรวม และ ให้บริการข้อมูลที่หลากหลาย ได้อย่างครบถ้วน และให้มีระบบเชื่อมโยงกับภาคประชาชน สร้าง องค์การวุฒิสภาให้เป็นองค์กรแห่งคุณธรรมและจริยธรรม

ข. ผู้บริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ในอนาคต 4-5 ปี สำนักงานฯ ต้องมีการวางแผนรองรับที่จะเลือกใช้ระบบอะไรที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด และแต่ละ สำนักงานฯ ควรมีการจัดทำข้อมูลที่สามารถใช้งานร่วมกันได้ รวมทั้ง สำนักเทคโนโลยีฯ ควรมีการ ให้ความรู้ใหม่ๆ และแลกเปลี่ยนความรู้ ปัญหาต่างๆ ทางด้านเทคโนโลยีแก่บุคลากรของสำนักงานฯ ทุก 3 เดือน เพื่อให้ผู้ใช้เทคโนโลยีมีความเข้าใจและมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้เทคโนโลยี นอกจากนี้ การจะให้สมาชิกวุฒิสภาหันมาสนใจใช้ระบบเทคโนโลยีมากขึ้นนั้น ควรเริ่มที่สำนักงานก่อน ที่ ต้องทำให้ระบบ IT ง่ายต่อการใช้ สะดวกรวดเร็ว และทันใจสมาชิกฯ ถ้าทำอย่างนี้ได้โอกาสที่จะ เปลี่ยนให้สมาชิกหันมาใช้ระบบ IT ก็มากขึ้น ดังนั้น สำนักงานฯ ต้องสร้างคุณค่าให้สมาชิกให้เห็น เสียก่อนแล้วสมาชิกก็จะมาใช้เอง

2. การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาที่ได้ ผู้วิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ ดังนี้

2.1 การเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการสำนักงาน เลขาธิการวุฒิสภา

2.1.1 ประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กลุ่มผู้บริหารส่วนใหญ่มีประสิทธิผลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมากกว่า 3 ปี (ค่าเฉลี่ย 79.50) และ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีประสิทธิผลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมากกว่า 3 ปี เช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 83.30) ผลการศึกษาที่ได้สอดคล้องกับ ฤทัยชนนี สิทธิชัย (2540) ที่ได้กล่าวถึงใน

กระบวนการดำเนินงานใดๆ ที่อาศัยเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ในการติดต่อสื่อสาร การรวบรวมและการนำข้อมูลมาใช้อย่างทันการณ์ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพทั้งทางด้านการผลิต การบริหาร และการดำเนินงาน หรือเพื่อก่อให้เกิดการติดต่อเชื่อมโยงหรือการจัดหา การวิเคราะห์ ประมวลผล การจัดเก็บ และการจัดการ การเผยแพร่ และการใช้สารสนเทศให้เกิดประโยชน์ใน รูปแบบของสื่อต่างๆ ทั้งเสียง ภาพ และตัวอักษร ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ และสอดคล้องกับ รัชชัช สันติวงศ์ (2540) ที่กล่าวว่า ในยุคศตวรรษที่ 21 เป็นยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงของสภาวะ แวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็ว จึงมีความจำเป็นจะต้องปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลง และ การสร้างและพัฒนาศักยภาพ และความสามารถทางการแข่งขัน โดยการเปิดรับเทคโนโลยี สารสนเทศฯ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และมีต้นทุนที่ต่ำ นอกจากนี้ ดำรง วัฒนา (2543) การปรับองค์กรภาครัฐ เป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์นั้น เป็นการเปลี่ยนแปลง วิธีคิด วิธีปฏิบัติ วิธีการกระจายข้อมูลข่าวสาร ซึ่งผู้ใช้มีความจำเป็นต้องใช้สารสนเทศเพื่อการศึกษา เพื่อการศึกษาวิจัย เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เพื่อการปฏิบัติงาน หรือเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน การบริหารงาน เป็นต้น จากผลการศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า การเปิดรับเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานฯ ทั้งกลุ่มผู้บริหารและกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่มีการ เรียนรู้จนเกิดความเข้าใจและนำเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือที่สำคัญต่อการทำหน้าที่ในความ รับผิดชอบของแต่ละกลุ่ม เนื่องจากให้ความสะดวกรวดเร็ว เป็นทางเลือกในการดำเนินงานอย่างมี ประสิทธิภาพ อีกทั้งยังมีความสำคัญต่อทุกสิ่งที่เกี่ยวข้อง เช่น ด้านการเมืองการปกครอง ด้าน การศึกษา ด้านเศรษฐกิจ และด้านสังคม ฯลฯ ดังนั้น ข้าราชการยุคใหม่จะต้องปรับทัศนคติในการ บริการ ต้องปรับปรุงทักษะในการใช้ IT เช่น การเปิดเว็บไซต์ การรับส่งอีเมลล์ ต้องศึกษาและหา แนวทางใหม่ๆ ในการให้บริการ ต้องรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ และปรับให้เป็นความรู้ในที่สุด และต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นกลยุทธ์ในการทำงาน

ในกระบวนการขับเคลื่อนหน่วยงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ข้าราชการเป็นปัจจัยสำคัญในการที่จะขับเคลื่อนการเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศฯ ให้มี ประสิทธิภาพนั้น สิ่งที่ข้าราชการควรที่จะต้องทำคือ ข้าราชการจะต้องเริ่มรู้จักที่จะต้องเรียนรู้ เทคโนโลยีใหม่ๆ ไม่ว่าจะเป็นอินเทอร์เน็ต เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้าราชการต้องพยายาม เพิ่มศักยภาพ เพิ่มพูนทักษะ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับตัวเอง แต่ที่สำคัญที่สุด คือ ข้าราชการจะต้องเรียนรู้ที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงาน การให้และการรับบริการ เพื่อให้เกิดผลแบบต่อเนื่องอันเกิดจากเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป

2.1.2 วัตถุประสงค์หลักของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

กลุ่มผู้บริหารและกลุ่มผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 42.11) และ (ค่าเฉลี่ย 35.75) ตามลำดับ ผลการศึกษาที่ได้สอดคล้องกับ คำรง วัฒนา (2543) ที่กล่าวว่า ในปัจจุบันมีการใช้ประโยชน์มากมายจากระบบคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตจะช่วยในการค้นหาข้อมูลข่าวสาร และการติดต่อสื่อสารแล้ว ยังเป็นสื่อกลางหรือช่องทางแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้อย่างสะดวกและรวดเร็วด้วยเทคโนโลยี ทำให้การติดต่อสื่อสารเกิดเป็นรูปธรรมมากขึ้นและเริ่มได้รับความนิยมใช้งานกันแพร่หลาย ซึ่งรูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ใช้กับการปฏิบัติงานที่สำคัญ มีดังนี้

1) จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) คือ จดหมายที่ส่งผ่านทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ที่ส่วนใหญ่ ได้แก่ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เรียกว่า “อินเทอร์เน็ต” จดหมายอิเล็กทรอนิกส์จัดเป็นบริการพื้นฐานที่มีความสำคัญที่สุดของอินเทอร์เน็ต และเป็นบริการที่ได้รับความนิยมสูง

2) การใช้งานข้อความแบบสั้น (Short Message Service : SMS) ผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ติดต่อสื่อสารซึ่งกันและกันเป็นประจำที่ใช้บริการข้อความแบบสั้น เช่น การแจ้งเรื่องประชุม การสนทนา การบริการข้อมูล

การใช้งาน SMS ที่ผู้วิจัยพิจารณาเห็นว่าควรศึกษา เพราะเป็นช่องทางหนึ่ง ในปัจจุบันที่สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้ใช้การติดต่อสื่อสารกับสมาชิกวุฒิสภา และผู้บริหารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยวิธีการแจ้งและการบริการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของสมาชิกวุฒิสภา และเรื่องราวต่างๆ ที่ควรจะต้องทราบ

2.1.3 การใช้อินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ตเป็นอีกเทคโนโลยีหนึ่งที่หลายต่อหลายองค์กรให้ความสนใจที่จะนำมาใช้เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศภายใน โดยที่จะใช้อินเทอร์เน็ตอาจไม่พร้อมในเรื่องของงบประมาณ แต่มีความต้องการที่จะใช้เทคโนโลยีของอินเทอร์เน็ต จึงได้เกิดเครือข่ายภายในที่ใช้เทคโนโลยีของอินเทอร์เน็ต เพื่อตอบสนองความต้องการที่จะใช้ เมื่อหน่วยงานหรือองค์กรพร้อมในเรื่องงบประมาณก็จะหาทางนำระบบอินเทอร์เน็ตเชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ตไม่ใช่แนวความคิดใหม่ แต่เป็นการจัดทำระบบเครือข่ายให้สามารถรองรับและใช้เทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม คุณค่า และโอกาส การนำเอาเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตมาใช้ในองค์กรคงไม่ใช่จะนำมาเพื่อสร้างภาพลักษณ์ หากแต่เป็นการผสมผสานประโยชน์จากการนำเทคโนโลยีมาพัฒนาองค์กร โดยเฉพาะระบบสารสนเทศภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการประกาศข่าวสารภายในการนัดหมาย การส่งเอกสาร หรือข้อมูลสำคัญ อินเทอร์เน็ตจะอำนวย

ความสะดวกให้ หรือแม้แต่การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไปยัง อินเทอร์เน็ตถ้าหากมีการต่อเชื่อม

ประโยชน์ที่เห็นอย่างชัดเจน คือ การพัฒนาข้อมูลข่าวสารภายในองค์กร ที่สามารถส่งไปถึงบุคคลหรือกระจายไปยังกลุ่มที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ พนักงานสามารถ สื่อสารหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลความคิดได้โดยตรง ส่งผลให้การพัฒนาในด้านภาพรวมของบุคลากร เป็นไปอย่างต่อเนื่อง

จากการใช้อินเทอร์เน็ตในสำนักงานสรุปได้ว่าระบบอินเทอร์เน็ตเป็นส่วนหนึ่งของช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภากับวุฒิสภาที่เชื่อมต่อกับระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ช่วยให้บุคลากรภายในองค์กร และสมาชิกฯ สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร การกำหนดนัดหมาย การฝึกอบรม และยังช่วยเสริมประสิทธิภาพในระบบการ ติดต่อสื่อสารได้เป็นอย่างดี ซึ่งในอนาคต อินเทอร์เน็ตไม่ใช่เป็นเพียงแค่ระบบข้อมูลสารสนเทศ ในองค์กรเท่านั้น แต่จะสามารถสร้างคุณค่าและประโยชน์ในการใช้ที่ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพ ในการใช้ทรัพยากรระบบข้อมูลการติดต่อสื่อสารที่สมาชิกฯสามารถเรียกดูได้ ส่งผลให้สำนักงาน เลขาธิการวุฒิสภาในฐานะเป็นหน่วยธุรการสามารถดำเนินการติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็วและมี ประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถตนเองในการใช้อินเทอร์เน็ตและการรู้ความสามารถ ตนเองในการใช้คอมพิวเตอร์ ผู้วิจัยเห็นว่า การรับรู้ในเรื่องดังกล่าวเป็นกิจกรรมที่ซับซ้อน ต้องใช้ ความพยายามในการทำความเข้าใจ จึงอาจจะทำให้ผู้ใช้เกิดความรู้สึกรู้สึกอึดอัด จึงจำเป็นต้องลองผิด ลองถูก ดังนั้น สมาชิกวุฒิสภาอาจมีความรู้สึกรู้สึกกังวลในการรับรู้ต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร ที่สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภานำเข้ามาทดลองใช้ในกระบวนการติดต่อสื่อสารกับ สมาชิกวุฒิสภาในอนาคต ซึ่งจะเป็นตัวบ่งชี้ถึงความสำเร็จหรือล้มเหลวต่อการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารได้

2.1.4 ช่วงเวลาที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารบ่อยที่สุด

กลุ่มผู้บริหารส่วนใหญ่มีช่วงเวลาที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร บ่อยที่สุดคือเวลากลางวัน (09.01-16.00 น.) (ค่าเฉลี่ย 90.90) และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มี ช่วงเวลาที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารบ่อยที่สุดคือเวลากลางวัน (09.01-16.00 น.) เช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 83.80) ซึ่งผลการศึกษาที่ได้สอดคล้องกับ ข้อ 1.1 และข้อ 1.2 ดังที่กล่าวมาแล้ว

2.1.5 ความถี่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

กลุ่มผู้บริหารส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสารทุกวัน (ค่าเฉลี่ย 75.40) และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีความถี่ในการใช้เทคโนโลยี

สารสนเทศและการสื่อสารทุกวันเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 54.50) ซึ่งผลการศึกษาที่ได้สอดคล้องกับ ข้อ 1.1 ข้อ 1.2 และ 1.3 ดังที่กล่าวมาแล้ว

2.1.6 สถานที่ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นประจำ

กลุ่มผู้บริหารส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทำงานเป็นประจำ (ค่าเฉลี่ย 78.85) และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทำงานเป็นประจำเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 70.79) ซึ่งผลการศึกษาที่ได้สอดคล้องกับ ข้อ 1.1 ข้อ 1.2 1.3 และ 1.4 ดังที่กล่าวมาแล้ว

2.1.7 ประเภทของบริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ท่านใช้บ่อยที่สุด

กลุ่มผู้บริหารส่วนใหญ่ใช้บริการค้นหาข้อมูล (Search engine) บ่อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 37.08) และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ใช้บริการค้นหาข้อมูล (Search engine) บ่อยที่สุดเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 27.57) ซึ่งผลการศึกษาที่ได้สอดคล้องกับ ครรชิต มาลัยวงศ์ (2542) กล่าวโดยสรุปได้ว่าเป็นการนำข้อมูลข่าวสารมาใช้ให้เป็นประโยชน์ โดยมีเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการจัดการและจัดเก็บข้อมูล ด้วยเทคโนโลยีทางการสื่อสารสมัยใหม่ ข้อมูลข่าวสารเดินทางบนทางด่วนข้อมูล ซึ่งทำหน้าที่เป็นถนนสำหรับการขนถ่ายข้อมูลจำนวนมากมายามหาศาลด้วยความเร็วสูงและส่งผ่านข้อมูลแบบสื่อประสมบนระบบข่ายงาน เช่น ระบบอินเทอร์เน็ตที่ได้เข้ามามีบทบาทในการกระตุ้นให้เกิดความเคลื่อนไหวอย่างมากในหลายวงการ ปัจจุบันมีการใช้ประโยชน์มากมายจากระบบคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตจะช่วยให้การค้นหาข้อมูล และการติดต่อสื่อสารแล้วยังเป็นสื่อกลางหรือช่องทางแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้อย่างสะดวกและรวดเร็วด้วยเทคโนโลยี ทำให้การติดต่อเกิดเป็นรูปธรรมมากขึ้น และได้รับความนิยมใช้งานกันแพร่หลาย ปัจจุบันหลายหน่วยงานได้จำลองลักษณะอินเทอร์เน็ตมาเป็นเครือข่ายภายในที่เรียกว่า อินทราเน็ตและจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสามารถเชื่อมต่อไปสู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ และยังสอดคล้องกับ คำณ ศรีน้อย (2549) ที่กล่าวว่า ระบบการจัดการฐานข้อมูล การทำงานของระบบคอมพิวเตอร์ ที่สามารถค้นหาใช้ประโยชน์ได้ต้องมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน นอกจากนี้ ใช้ในการบันทึกและจัดเก็บข้อมูลโดยจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ สามารถเรียกใช้ได้รวดเร็ว ตัวอย่างเช่น ฐานข้อมูลบุคคลของหน่วยงาน ฐานข้อมูลหนังสือของห้องสมุด เป็นต้น ซึ่งฐานข้อมูลต้องเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมต้องเป็นระบบฐานข้อมูลที่ใช้ร่วมกันได้ตามสิทธิและหน้าที่ความรับผิดชอบ ไม่ต้องจัดเก็บข้อมูลซ้ำซ้อน และข้อมูลจะต้องปรับให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ รวมทั้งผู้บริหารต้องใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจมากขึ้น

2.1.8 อุปกรณ์ที่ใช้การเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

กลุ่มผู้บริหารและกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ (ค่าเฉลี่ย 70.00) และ (ค่าเฉลี่ย 55.20) ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับ ครรชิต มาลัยวงศ์ (2542)

ที่กล่าวว่า องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คือ ระบบคอมพิวเตอร์ที่เป็นเครื่องมือ หรือเทคโนโลยีสำคัญที่ใช้ในการประมวลผลข้อมูล ระบบคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย องค์ประกอบ ฮาร์ดแวร์ ได้แก่ ตัวเครื่องคอมพิวเตอร์ พร้อมอุปกรณ์ต่างๆ เช่น หน่วยประมวลผล จอภาพ เป็นพิมพ์และเครื่องพิมพ์ ซอฟต์แวร์ ได้แก่ ชุดคำสั่ง หรือ โปรแกรมต่างๆ ที่ควบคุมให้ ฮาร์ดแวร์ทำงานตามที่ต้องการ แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1) ซอฟต์แวร์ระบบ ซึ่งทำหน้าที่สั่งและประสานการทำงานของส่วน ฮาร์ดแวร์ โดยรวมถึงซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการ (Operating system) ตัวแปลภาษา และ โปรแกรมใช้งานทั่วไป ซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการที่นิยมใช้กันมาก เช่น ระบบปฏิบัติการยูนิกซ์ และวินโดวส์

2) ซอฟต์แวร์ประยุกต์ หมายถึงซอฟต์แวร์ที่สั่งให้คอมพิวเตอร์ทำงานที่ ต้องการ เช่น งานพิมพ์ งานบัญชี งานควบคุมสินค้า เป็นต้น ซอฟต์แวร์ประยุกต์ มีมากมายแล้วแต่ ความต้องการใช้งาน ได้แก่

ก. ซอฟต์แวร์ระบบการจัดการข้อมูล (Data management software) เป็น ระบบที่ใช้จัดการด้านการจัดเก็บ ค้นหาข้อมูล บำรุงรักษาและดูแลความปลอดภัยของระบบข้อมูล

ข. ซอฟต์แวร์งานพิมพ์ (Word processor) เช่น โปรแกรม Microsoft Word

ค. ซอฟต์แวร์งานคำนวณในรูปกระดาษทำการ (Spreadsheet) ช่วยในการ คิดคำนวณและแสดงผลลัพธ์ เช่น Microsoft Excel

ง. ซอฟต์แวร์นำเสนอผลงาน (Presentation) ได้แก่ Microsoft PowerPoint

2.1.9 เรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

กลุ่มผู้บริหารส่วนใหญ่ทำการศึกษาเรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสารด้วยตนเองหรือสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ (ค่าเฉลี่ย 46.75) และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ ทำการศึกษาเรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารด้วยตนเองหรือสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ (ค่าเฉลี่ย 45.39) ซึ่งสอดคล้องกับ ธงชัย สันติวงศ์ (2540) เทคโนโลยีการจัดการสื่อสารในยุค ศตวรรษที่ 21 เป็นยุคแห่งการเปลี่ยนแปลงของสถานะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็ว ซึ่ง ความสามารถตนเองในการใช้คอมพิวเตอร์มีผลต่อความคาดหวังเกี่ยวกับผลสำเร็จในอนาคตจาก การใช้คอมพิวเตอร์ เช่น ในอาชีพการงาน และการประสบผลสำเร็จของบุคคล อีกทั้งประสบการณ์ และรูปแบบของประสบการณ์เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการรับรู้ความสามารถตนเองในการใช้ คอมพิวเตอร์มากกว่าระยะเวลาที่ใช้

นอกจากนี้ การรับรู้ความสามารถของตนเองในการใช้คอมพิวเตอร์ ยังมี ปัจจัย 6 ข้อที่ส่งผลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ คือ ความรู้เกี่ยวกับ

คอมพิวเตอร์ สภาวะร่างกายที่สนองต่อคอมพิวเตอร์ อารมณ์ที่มีต่อคอมพิวเตอร์ ความเชื่อ
ในประโยชน์ของคอมพิวเตอร์ และผลต่อคุณค่าความเป็นมนุษย์

2.2 การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในภาพรวม

กลุ่มผู้บริหารส่วนใหญ่มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในภาพรวมอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.37) และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในภาพรวมอยู่ในระดับน้อยเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 2.21) ซึ่งจากผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่า การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเกิดความล้มเหลวหรือความผิดพลาดที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อย่างองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประสงค์ ประณีตพลกรัง และคณะ (2541) ที่พบว่า ความล้มเหลวของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีสาเหตุหลัก ได้แก่ การขาดการวางแผนที่ดีพอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการวางแผนจัดการความเสี่ยง ไม่ดีพอ การนำเทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสมมาใช้งาน ไม่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร ผู้จัดจำหน่ายเทคโนโลยีสารสนเทศที่องค์กรซื้อมาใช้งาน ไม่มีประสิทธิภาพ และระยะเวลาของการพัฒนาหรือนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้จนเสร็จสมบูรณ์ใช้เวลานาน นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่ทำให้การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ไม่ประสบความสำเร็จในด้านของผู้ใช้งานนั้นอาจสรุปได้ ดังนี้

2.2.1 ความกลัวการเปลี่ยนแปลง กล่าวคือ ผู้คนกลัวที่จะเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้ง กลัวว่าเทคโนโลยีสารสนเทศจะเข้ามาลบลบบทบาทและความสำคัญในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนให้ลดน้อยลง

2.2.2 การไม่ติดตามข่าวสารความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ
จนเกิดสภาวะชะงักงันในการเรียนรู้และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

2.2.3 โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นอุปสรรคในการใช้งานด้านต่างๆ เช่น ระบบโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ฯลฯ ฅณฐพันธ์ เขจรพันธ์ และไพบูลย์เกียรติโกมล (2545) สรุปแนวคิดประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศได้กล่าวไว้ว่า ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับความสนใจนำมาใช้งานในหลายลักษณะ และเกือบทุกด้านโดยที่พัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้ส่งผลกระทบในวงกว้างไปยังทุกวงการ ทั้งภาคเอกชนและราชการเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยสร้างประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กรต่างๆ ได้ ดังนั้นการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศของกลุ่มผู้บริหารและกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน จำเป็นที่จะต้องเร่งรัดปรับปรุงและพัฒนาบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงเพื่อรองรับการปฏิบัติหน้าที่ได้ อีกทั้งต้องพัฒนาบุคลากรให้ตามทันเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทักการทำงาน เช่น การใช้ IT เป็นเครื่องมือในการทำงาน

การใช้อินเทอร์เน็ต/อินทราเน็ต เพื่อการค้นหาข้อมูล การจัดการข้อมูลต้องเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ต้องเป็นระบบฐานข้อมูลที่ใช้ร่วมกัน ได้ตามสิทธิและหน้าที่ความรับผิดชอบ ไม่ต้องจัดเก็บข้อมูลที่ซ้ำซ้อนและจะต้องปรับให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอและระบบสารสนเทศของหน่วยงานต้องมีลักษณะบูรณาการ คือ ให้ระบบสามารถทำงานร่วมกันได้

นอกจากนี้ ยังได้สอดคล้องกับ คำรณ วัฒนา (2543) ได้สรุปบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศในการปรับองค์การภาครัฐ ดังนี้

ภาครัฐในยุคโลกาภิวัตน์ จำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างมากสำหรับการดำเนินการให้บรรลุภารกิจต่างๆ ของรัฐ อาจกล่าวได้ว่าวิธีการดำเนินการของรัฐเปลี่ยนจากวิธีการเดิมที่เน้นเอกสารและการตัดสินใจ โดยอาศัยประสบการณ์และความสามารถส่วนตัว มาเป็นวิธีการใหม่ที่อาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีความเจริญก้าวหน้าจัดระบบการเก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในการดำเนินงานและการตัดสินใจ คุณค่าของข้อมูลข่าวสารมีความสำคัญ และโดดเด่นมากต่อการดำเนินชีวิตมนุษย์ประจำวันภาพลักษณ์ของสังคมยุคโลกาภิวัตน์ ชี้นำวิสัยทัศน์ของการบริหารราชการไทย ให้มีลักษณะของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ในการสื่อสารข้อมูลถึงกันอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ภาครัฐจึงจำเป็นต้องศึกษาคุณสมบัติ เครื่องมือด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อตอบสนองการจัดการปกครองที่ดี (Good Governance) เทคโนโลยีสารสนเทศ มีความหมายครอบคลุมถึงเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีโทรคมนาคม จึงมีการนำเทคโนโลยีเหล่านี้มาใช้อย่างกว้างขวางมาก ก่อให้เกิดประโยชน์ในการลดต้นทุนหรือค่าใช้จ่าย เพิ่มสมรรถภาพและคุณภาพของงานในทุกด้าน เกิดการสร้างกระบวนการหรือกรรมวิธีใหม่หรือผลิตภัณฑ์และการบริการใหม่ๆ ขึ้น

ระบบสารสนเทศสามารถถูกนำมาเป็นเครื่องมือในการเปลี่ยนแปลงกระบวนการดำเนินงานขององค์การ บางระบบอาจเปลี่ยนแปลงความสมดุลทางสิทธิ ภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบที่เคยมี ในขณะเดียวกันองค์การเองก็มีผลกระทบต่อกรอบระบบสารสนเทศ และเป็นผลกระทบต่อระบบสารสนเทศต่อองค์การ คือ 1) ลดระดับขั้นตอนของการจัดการ 2) มีความคล่องตัวในการดำเนินงาน 3) ลดขั้นตอนการดำเนินงาน 4) เปลี่ยนแปลงกระบวนการจัดการ 5) กำหนดขอบเขตการดำเนินงานใหม่

จากการสัมภาษณ์สมาชิกวุฒิสภา ท่านได้มีนโยบายในเรื่องเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ท่านต้องการให้การใช้คอมพิวเตอร์เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและมีความคุ้มค่า มีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ สามารถค้นคว้าข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ทันสมัย รวมทั้งมีการพัฒนาข้อมูลของวุฒิสภาให้มีความหลากหลาย นอกจากนี้ ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าสำนักงานฯ ได้พยายามตอบสนอง

นโยบายของผู้บริหารระดับสูงได้ประมาณร้อยละ 60-70 เช่น ให้ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ของสำนักงานฯ ให้เกิดประโยชน์มากที่สุด มีการปรับปรุงเว็บไซต์ของวุฒิสภาให้ทันสมัยอยู่เสมอ
เร่งดำเนินการจัดทำห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ของวุฒิสภาให้แล้วเสร็จตามวิสัยทัศน์ของท่านประธานวุฒิสภาที่สามารถใช้ประโยชน์ได้จริงต่อการทำหน้าที่ของสมาชิกวุฒิสภา ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ผู้ที่เกี่ยวกับวงงานของวุฒิสภา รวมทั้งทางสำนักงานฯ พยายามจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ให้กับข้าราชการในอัตราส่วน 1:1 เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต อันจะนำไปสู่สำนักงานอัตโนมัติ ดังนั้น

การใช้ประโยชน์จากคอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) และคอมพิวเตอร์สำนักงานฯ (PC) ของกลุ่มผู้บริหารและกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน เป็นการไว้เพื่อวางแผนกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติหน้าที่ การใช้เพื่อการค้นหาข้อมูลข่าวสารผ่านเครือข่ายระบบอินเทอร์เน็ต/อินทราเน็ต การใช้ประโยชน์จากระบบฐานข้อมูลสารสนเทศภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และการใช้ประโยชน์เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานประจำในสำนักงานฯ ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า กลุ่มผู้บริหาร และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าวตรงกัน ซึ่งผู้ใช้เทคโนโลยียังไม่สามารถกำหนดความต้องการใช้ได้อย่างแท้จริงในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในงานที่ปฏิบัติ ทั้งนี้ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อปฏิบัติงานยังมีน้อย และบุคลากรยังไม่มีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศฯ เพียงพอ

2.3 ปัญหาและอุปสรรคการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศฯ ผลการศึกษาที่ได้ พบว่ากลุ่มผู้บริหารส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศฯ อยู่ในระดับปานกลาง จำแนกเป็นปัญหาของผู้ใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 3.02) ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 2.58) ปัญหาด้านการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.89) ส่วนกลุ่มผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศฯ อยู่ในระดับปานกลาง จำแนกเป็นปัญหาของผู้ใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 2.91) ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ค่าเฉลี่ย 2.68) ปัญหาด้านการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 2.76) เมื่อจำแนกตามประเภทของแต่ละปัญหา ได้ดังนี้

2.3.1 ปัญหาด้านผู้ใช้งาน พบว่า ความรู้ความเข้าใจวิธีการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกลุ่มผู้บริหารอยู่ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.80) เมื่อเทียบกับปัญหาในข้ออื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับ ดำรง วัฒนา (2543) ที่ได้กล่าวถึง คุณภาพของบุคลากร ยังไม่สามารถรองรับความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีได้ทันทั่วทั้ง ในด้านของความรู้ด้านเทคโนโลยีเบื้องต้นการไม่สนใจและขาดความเอาใจใส่ในความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ที่จะมาใช้ในการปรับปรุงการทำงาน อีกทั้งข้าราชการยังไม่อาจปรับทัศนคติให้สอดคล้องวิธีการทำงาน

สมัยใหม่ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้ ส่วนกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ความสามารถในการเข้าถึงระบบ อินเทอร์เน็ต และอินเทอร์เน็ต ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.81) เมื่อเทียบกับปัญหาในข้ออื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับ ดำรง วัฒนา (2543) ที่ได้กล่าวว่า ปัญหาเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ มีอยู่หลายด้าน เช่น โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศ ยังขาดความพร้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเครือข่ายของโทรคมนาคม ส่งผลให้โครงสร้างพื้นฐาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของภาครัฐ ขาดความพร้อมไปด้วย การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศยังขาดความสะดวกรวดเร็ว นอกจากนั้นการจัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานต่างๆ ยังอยู่ในรูปของกระดาษไม่ใช่ในรูปแบบของอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งปัญหาในเรื่อง Windows ในเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นรุ่นที่ไม่เหมาะสม ระบบ อินเทอร์เน็ต และอินเทอร์เน็ต มีข้อมูลที่ไม่ค่อยทันสมัย และโปรแกรมต่างๆ ที่ใช้งานในเครื่องคอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ ปัญหาเหล่านี้ล้วนมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นต้น

นอกจากนี้ นโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงาน เลขาธิการวุฒิสภา จากแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 2549-2554 ได้กล่าวถึง นโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาในปัจจุบันไว้ดังนี้

1. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงาน เลขาธิการวุฒิสภา ให้มีความพร้อม สามารถรองรับการใช้งานของบุคลากรภายในสำนักงาน เลขาธิการวุฒิสภา และการให้บริการแก่สมาชิกวุฒิสภาได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีข้อมูลสารสนเทศที่ครบถ้วนและน่าเชื่อถือ ครอบคลุมแหล่งข้อมูลต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานของสมาชิกวุฒิสภา
3. สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร และการให้บริการแก่สมาชิกวุฒิสภา
4. สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีการบูรณาการข้อมูลสารสนเทศเพื่อให้ทุก หน่วยงานสามารถใช้ข้อมูลสารสนเทศร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง และเพียงพอตามหลักการ Need-to-know Training เพื่อให้สามารถใช้งานระบบสารสนเทศต่างๆ ที่สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีอยู่ได้อย่างเต็มที่

อีกทั้งจากบทวิเคราะห์สถานการณ์ด้านไอซีทีภายในสำนักงานเลขาธิการ วุฒิสภาทางด้านบุคลากร ทั้งทางด้าน IT และผู้ใช้งาน พบว่า

1. ด้านการบริหารจัดการเกี่ยวกับข้อมูล ปัจจุบันแต่ละหน่วยงานยังแยกกัน จัดเก็บข้อมูล ทำให้ข้อมูลไม่เป็นเอกภาพ การบริหารจัดการด้านข้อมูลทำได้ยาก จึงควร ที่จะเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ที่เดียวกัน

2. ด้านการบริหารจัดการเกี่ยวกับอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบเครือข่าย และระบบรักษาความปลอดภัย พบว่าอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์ที่ได้จัดหาอย่างไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ ยังมีบางหน่วยงานขาดแคลนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์และโปรแกรมต่างๆ

3. ด้านการบริหารจัดการด้านบุคลากร หน่วยงานที่ทำหน้าที่ดูแลด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีจำนวนบุคลากรน้อยมากเมื่อเทียบสัดส่วนกับจำนวนบุคลากรทั้งองค์กรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ทำให้การบริหารจัดการบุคลากรเท่าที่มีอยู่ไม่สามารถรองรับงานทั้งหมดขององค์กรให้เกิดประสิทธิภาพได้ยาก

ดังนั้น ปัญหาของผู้ใช้กลุ่มผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานในการเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ต และอินเทอร์เน็ตที่มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดนั้น สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาจะต้องเร่งรัดตามนโยบายด้านเทคโนโลยีฯ ที่แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 2549-2554 ได้กล่าวไว้ให้สามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จตามที่แผนแม่บทดังกล่าวกำหนดไว้ อันจะช่วยแก้ปัญหาของผู้ใช้ในการเข้าถึงระบบอินเทอร์เน็ต และอินเทอร์เน็ตที่มีระดับความคิดเห็นมากขึ้น

1.3.2 ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่า กลุ่มผู้บริหาร มองว่าประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.45) เมื่อเทียบกับปัญหาในข้ออื่นๆ ซึ่งเป็นทำนองเดียวกันกับปัญหาของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานดังที่กล่าวมาแล้ว ส่วนกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ความเร็วของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.52) เมื่อเทียบกับปัญหาในข้ออื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับ การวิเคราะห์สถานการณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ในส่วนของระบบเครือข่ายสื่อสาร ที่ยังเป็นปัญหาในเรื่องความเร็วต่อการใช้งานในระบบอินเทอร์เน็ต แสดงให้เห็นว่าองค์กรขาดเทคโนโลยีทางการสื่อสารที่จะสามารถทำให้มีการสื่อสารที่รวดเร็ว ดังนั้น องค์กรควรต้องมีการปรับปรุงทางด้านเทคโนโลยีพัฒนาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่สามารถมีข้อมูลที่ทันต่อเหตุการณ์ สืบค้นได้ง่าย และสะดวกรวดเร็ว

จากแผนยุทธศาสตร์ด้านไอซีที (ICT) ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ยุทธศาสตร์ที่ 2 นำไอซีที (ICT) มาใช้ประโยชน์ในการบริหารและการให้บริการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ซึ่งมีเป้าหมายในข้อที่ (1) และ (2) มีดังนี้

1. ให้ส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลและบริการฐานข้อมูลภายในผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

2. ให้ทุกส่วนราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สามารถเชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของเครือข่ายรัฐสภา และเครือข่ายของส่วนราชการ

ดังนั้น สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้มีแผนงาน/โครงการหลัก/กิจกรรมหลัก โดยมีกิจกรรม ได้แก่ ให้เชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างส่วนราชการภายใน โดยพัฒนาโครงสร้างฐานข้อมูลสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ให้สอดคล้องตามรูปแบบของระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐ (Government Data Exchange – GDX) และพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างส่วนราชการภายในเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร การบริหารงานของส่วนราชการภายใน (Back office) และการให้บริการประชาชน (Front office) และด้วยแผนงาน/โครงการหลัก/กิจกรรมหลักที่กล่าวมาแล้ว สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ต้องจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อจัดจ้างเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ ที่มีสมรรถนะสูง ทันสมัย ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มากที่สุด

1.3.3 ปัญหาด้านการให้บริการ พบว่า กลุ่มผู้บริหาร และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน เห็นว่าการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพหรือสมรรถนะของอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 2.61) และ (ค่าเฉลี่ย 2.64) ตามลำดับ เมื่อเทียบกับปัญหาข้ออื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับการวิเคราะห์สถานภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา บทวิเคราะห์สถานภาพด้านไอซีที ภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา พบว่า ปัจจัยด้านงบประมาณที่สำนักงานฯ ต้องสนับสนุนเงินงบประมาณเพื่อจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์การสื่อสาร และการพัฒนาระบบงานและฐานข้อมูล รวมทั้ง ความจำเป็นต้องใช้งบประมาณในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ที่พัฒนาขึ้นนั้นสามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ การจัดหาลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการดำเนินงาน พัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่ทำหน้าที่บริหารจัดการระบบสารสนเทศ เพื่อให้สามารถบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งที่กำลังพัฒนาขึ้นใหม่ และระบบงานที่ใช้อยู่เดิม

จากยุทธศาสตร์ที่ 3 ยกระดับศักยภาพพื้นฐานความรู้เกี่ยวกับงานด้านนิติบัญญัติของประชาชน โดยใช้ประโยชน์จากไอซีที (ICT) ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

เป้าหมายจากข้อที่ (1) ให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศด้านนิติบัญญัติได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยมีกิจกรรมที่สำคัญ คือ

1. พัฒนาทางเว็บไซต์ของวุฒิสภา ให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นเพื่อสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน

2. พัฒนาและปรับปรุงรูปแบบการให้บริการแก่ประชาชนผ่านทาง Web Site เพื่อส่งเสริมความเข้าใจงานด้านนิติบัญญัติของวุฒิสภา

3. พัฒนฐานข้อมูลความรู้ต่างๆ ให้อยู่ในรูปแบบของ e-Library เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลหนึ่งของงานด้านนิติบัญญัติ

ด้วยแผนงาน/โครงการหลัก/กิจกรรมหลักที่กล่าวมาแล้ว ผู้บริหารระดับสูง และผู้บริหารที่ดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศฯ ของสำนักงานฯ ได้ให้การสนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีฯ ของสำนักงานฯ เป็นพิเศษ ดังจะเห็นได้จากวิสัยทัศน์ประธานวุฒิสภา ที่มีความต้องการพัฒนาวุฒิสภาเป็นองค์กรที่ถึงพร้อมด้วยฐานข้อมูล ข่าวสารที่จำเป็นต่อการทำงานของสมาชิก จะเน้นการเปิดกว้างในการให้บริการข้อมูลข่าวสารและองค์ความรู้จากการศึกษาวิจัยหรือจากรายงานของกรรมาธิการที่เปิดเผยได้ นอกจากนี้ จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงที่มีนโยบายที่ต้องมีระบบจัดเก็บฐานข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ และมีเว็บไซต์ที่เป็นมาตรฐานที่ทุกคนเข้าถึงได้ เช่น ผู้พิการทางการมองเห็นและผู้มีสายตาเลือนราง

3. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการนำผลการวิจัยไปใช้ในเรื่อง การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อพัฒนาระบบบริหารงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ดังนี้

3.1.1 การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการ

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สำนักงานฯ ควรกระตุ้นและสร้างความตระหนักการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ให้กับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบกับการใช้ประโยชน์ ทั้งนี้ เนื่องจากกลุ่มผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่จะทำหน้าที่ตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา เมื่อทำหน้าที่แล้วเสร็จก็จะใช้เวลา Chat (การสนทนาแบบเป็นกันเองทางอินเทอร์เน็ต) มากกว่าการค้นหาข้อมูล หรือการที่กลุ่มผู้ปฏิบัติงานได้รับการจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์ในอัตราส่วน 1:1 ทำให้การค้นหาข้อมูลที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ในเว็บไซต์ต่างๆ มีมากขึ้น จึงทำให้บริการค้นหาข้อมูลของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีค่าเฉลี่ยเพียงร้อยละ 27.57 เท่านั้น ส่วนกลุ่มผู้บริหาร ควรส่งเสริมให้มีความสำคัญในเรื่องเกี่ยวกับระบบเครือข่าย ฐานข้อมูลที่มีสมรรถนะความเร็วสูงในการรับ-ส่งข้อมูล รวมทั้ง การใช้โปรแกรมต่างๆ ให้มีอย่างพอเพียงและให้ทันสมัยอยู่เสมอ

นอกจากนี้สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารควรจัดฝึกอบรมให้ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานและกลุ่มผู้บริหารให้มากขึ้น ทั้งความรู้ในหลักสูตรบังคับ และหลักสูตรไม่บังคับ รวมเนื้อหาของการฝึกอบรมที่ต้องการในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานฯ มีความรู้ความสามารถและความเข้าใจเกี่ยวกับสารสนเทศมากขึ้น ทั้งนี้ เนื่องจากกลุ่มผู้ปฏิบัติงานและกลุ่มผู้บริหารส่วนใหญ่ได้ศึกษาเรียนรู้ด้วยตัวเอง/สอบถามจากผู้เชี่ยวชาญผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ ซึ่งไม่ได้เกิดจากการเรียนรู้หรือให้ความรู้ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเลย

3.1.2 สำนักงานฯ ควรจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อ จัดจ้าง เครื่อง

คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ ที่มีสมรรถนะสูง ทันสมัย เพื่อใช้ในการค้นหาข้อมูลข่าวสาร อีกทั้งควรสร้างระบบอินเทอร์เน็ต และอินทราเน็ตที่มีสมรรถนะ และความเร็วสูงในการเป็นเครือข่ายการสื่อสารระหว่างหน่วยงานต่างๆ ร่วมกัน สามารถติดต่อถึงกัน แสวงหาความรู้ การรับรู้ข้อมูล และเรื่องราวความรู้ด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ น่าเชื่อถือ ตรงกับความต้องการ ทันเวลา มีการพัฒนาฐานข้อมูลที่มีอยู่ให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาและสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานได้ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของวุฒิสภา ทั้งในด้านการประชุม ด้านวิชาการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ เพื่อให้วุฒิสภาเป็นวุฒิสภาอิเล็กทรอนิกส์ (e-senate) ให้เป็นสำนักงานเสมือนจริง (Virtual office) นอกจากนี้ ควรมีการส่งเสริมให้กลุ่มผู้ปฏิบัติงานและกลุ่มผู้บริหารนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานในทุกด้านให้มากขึ้น

3.1.3 สำนักงานฯ ควรพัฒนาขยายช่องสัญญาณด้านความเร็วเพื่อที่จะรองรับ

ช่องทางการสื่อสารในอนาคตที่มีการพัฒนาทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอยู่ตลอดเวลา รวมไปถึงระบบความปลอดภัยในระบบเครือข่ายเพื่อรองรับด้านการสื่อสารข้อมูลให้สามารถสื่อสารกันได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ เช่น มีระบบโปรแกรมฆ่าไวรัสในเครื่องคอมพิวเตอร์ ทั้งนี้ เพื่อป้องกันข้อมูลในเครื่องคอมพิวเตอร์สูญหาย ซึ่งปัจจุบันกลุ่มผู้ปฏิบัติงานและกลุ่มผู้บริหารได้ทำงานต้องอาศัยการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ตในบางครั้งทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์มีความเสี่ยงในการที่จะได้รับไวรัสคอมพิวเตอร์ได้

3.1.4 สำนักงานฯ ควรพัฒนาบุคลากร โดยการประชาสัมพันธ์และให้ความรู้

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้บุคลากรของสำนักงานฯ สนใจเอาใจใส่ในความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีที่จะใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงาน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงต่อการนำระบบงานสารบัญอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน อีกทั้ง ควรปรับทัศนคติให้สอดคล้องกับวิธีการทำงานสมัยใหม่ที่ใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการทำงานของสำนักงานฯ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรเพิ่มพูนความรู้ ความชำนาญ ทักษะ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไปที่อาจเป็นประโยชน์เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาองค์การในการพัฒนาระบบบริหารงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ดังนี้

3.2.1 ควรศึกษาเพิ่มเติม ในอนาคต อีก 5-6 ปีข้างหน้าสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จะต้องเลือกใช้ระบบเทคโนโลยีอะไรที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อรองรับรัฐสภาใหม่ทั้งภาพรวมของรัฐสภา สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

3.2.2 ควรศึกษาความสำเร็จ และปัญหาของสมาชิกวุฒิสภาต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้ เพื่อให้สมาชิกวุฒิสภาหันมาให้ความสนใจต่อการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติหน้าที่

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมลเวช นิตยสุทธิ์ (2535) “การศึกษารูปแบบการสื่อสาร การรับรู้สภาพแวดล้อมในองค์กร
และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการทำเรือแห่งประเทศไทย รัฐวิสาหกิจ
ที่กำลังจะแปรรูป” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
นิเทศศาสตรพัฒนาการ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- กริช สืบสนธิ์ (2526) การสื่อสารในองค์กร พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย
- “ข้อบังคับการประชุมวุฒิสภา พ.ศ. 2551” (2551, 25 เมษายน) ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 125 ตอน
พิเศษ 76 ง
- กรรชิต มัลลียงส์ (2542) *ข้าราชการกับไอที : เส้นทางที่จะต้องเลือกเดิน* พิมพ์ครั้งที่ 2
กรุงเทพมหานคร ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ
- คำณ ศรีน้อย (2549) *การจัดการเทคโนโลยี* กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- จิตรา จิตรานุกูล (2524) “การใช้อำนาจของผู้บังคับบัญชาเพื่อการพัฒนาการสื่อสารในองค์กร:
ศึกษากรณีจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
นิเทศศาสตรพัฒนาการ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- จิป จิตนิม (2534) “ความต้องการข่าวสารการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจของกลุ่มประชาชน
ผู้ใช้บริการเคเบิลทีวี : ศึกษาเฉพาะกรณีสมาชิกของบริษัทอินเตอร์ เนชั่นแนล บรอด
คาสติ้ง คอร์ปอเรชั่น จำกัด (ไอบีซี)” วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- โชติรส ทิมพัฒน์พงษ์ (2537) “การสื่อสารภายในองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงาน
คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (สกท.)” วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตร
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ณัฐพันธุ์ เขจรพันธ์ และไพบุลย์ เกียรติโกมล (2545) *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ
Management Information System* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์เอเชียเพรส (1999)
- ดำรง วัฒนา (2543) *การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ : บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศ
ในการปรับองค์การภาครัฐเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์* กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย
- ต้องจิตต์ สุวรรณสร (2543) “ความต้องการข่าวสารด้านการเมือง การเปิดรับข่าวสารด้านการเมือง
และการใช้ประโยชน์ข่าวสารจากเว็บไซต์การเมืองไทยของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขต

- กรุงเทพมหานคร” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิติศาสตร์
พัฒนาการ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ธงชัย สันติวงษ์ (2540) องค์การและการจัดการ : ทักษะยุคโลกาภิวัตน์ กรุงเทพมหานคร
โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช
- บุญเกียรติ ถิรพิชยวงศ์ (2546) “การเปิดรับ การใช้ประโยชน์ ความคาดหวังและความพึงพอใจ
ต่อวารสาร (ไทยนิวส์) ของตัวแทนประกันชีวิตบริษัทอเมริกันอินเตอร์เนชันแนล
แอสซัวร์นส์” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิติศาสตร์ธุรกิจ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2543) เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัย
พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร
- ประคอง วรรณสุด (2538) สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย
- ประสงค์ ปราณีตพลกรัง (2541) ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ กรุงเทพมหานคร
ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์
- ประสพสุข บุญเดช (2552) แนวคิดและมุมมองของประธานวุฒิสภา สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
ปาริชาติ สถาปิตานนท์ (2547) ระเบียบวิธีวิจัยการสื่อสาร พิมพ์ครั้งที่ 3 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
(ด้านสุทธาการพิมพ์)
- “พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการฝ่ายรัฐสภา พ.ศ. 2518” (2518, 6 กุมภาพันธ์) ราชกิจจานุเบกษา
ฉบับพิเศษ เล่ม 92 ตอนที่ 27
- “พระราชบัญญัติจัดระเบียบปฏิบัติราชการฝ่ายรัฐสภา พ.ศ. 2518” (2518, 6 กุมภาพันธ์) ราชกิจจา
นุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่ม 92 ตอนที่ 27
- พิเชษฐ์ บุญมี (2544) “การสื่อสารภายในองค์กร: ศึกษากรณีธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน)
สำนักงานใหญ่” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชารัฐศาสตร์
และรัฐประศาสนศาสตร์ สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- เยาวลักษณ์ ดวงเนตร สมศิริ เบญจวรรณ (2545) การศึกษาการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์
ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช รายงานการวิจัย
นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ระวิทย์ บุญสินสุข (2534) “การศึกษาการสื่อสารเพื่อดำเนินการภายในบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์
อุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ราชบัณฑิตยสถาน (2539) พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน กรุงเทพมหานคร

นานมีบุ๊คส์อิเล็กทรอนิกส์

“รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550” (2550, 24 สิงหาคม) ราชกิจจานุเบกษา

เล่ม 12 ตอนที่ 47 ก

วิทยา อังเรชพาณิชย์ (2531) “การพัฒนากระบวนการสื่อสารในองค์การของกระบวนการยุติธรรม

ทางศาล เพื่อแก้ไขปัญหาความล่าช้าในการพิจารณาพิพากษาคดี : ศึกษาเฉพาะกรณี

จังหวัดลำปาง” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิติศาสตร

พัฒนาการ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ฤทัยชนนี สิทธิชัย (2540) เทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศรวมวิทยุราชการ

ห้องสมุดลอยฟ้า ปัตตานี : จอห์น เอฟ เคนเนดี สำนักวิทยบริการ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาลัยเขตปัตตานี

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (2535) กฎหมายระเบียบข้าราชการฝ่ายรัฐสภา กฎหมายจัดระเบียบ

ปฏิบัติราชการฝ่ายรัฐสภา

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (2554) แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 2549-2554

สำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (2547) สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

กรุงเทพมหานคร สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

อรสา ปานขาว (ม.ป.ป.) “การวิจัยเชิงสำรวจ” ในเอกสารการสอนชุดวิชาการวิจัยและสถิติ

ประยุกต์ทางนิเทศศาสตร์ หน่วยที่ 5 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

สาขาวิชานิติศาสตร์

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยสำหรับกลุ่มผู้บริหารและกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน
ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและแนวทางการพัฒนาระบบ
บริหารงานสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยสำหรับกลุ่มผู้บริหาร และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
เรื่อง การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนาระบบบริหารงาน
ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

(แบบสอบถามเพื่อการวิจัยสำหรับกลุ่มผู้บริหารและกลุ่มผู้ปฏิบัติงานทั้งสองกลุ่มดังกล่าว มีความแตกต่างกันเฉพาะในส่วนของ ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามเท่านั้น)

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้บริหาร ที่ปรึกษา และข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา กรอกข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ทั้งนี้ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษา การพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

2. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 5 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 การเปิดรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตอนที่ 3 การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตอนที่ 4 ปัญหาอุปสรรคการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตอนที่ 5 การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ
☐ 41 – 50 ปี ☐ 51 – 60 ปี
3. ตำแหน่ง
☐ รองเลขาธิการวุฒิสภา ☐ ที่ปรึกษาด้านต่างๆ
☐ ผู้อำนวยการสำนัก ☐ ผู้อำนวยการกลุ่มงาน
4. สถานภาพการศึกษา
☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท
☐ ปริญญาเอก

ตอนที่ 2 การเปิดรับเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

1. ประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

- | | |
|--|---------------------------------------|
| ☐ น้อยกว่า 1 ปี | ☐ 1 – 2 ปี |
| ☐ 2 – 3 ปี | ☐ มากกว่า 3 ปี |

2. วัตถุประสงค์หลักของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

- | | |
|---|---|
| ☐ เพื่อการศึกษา | ☐ เพื่อการปฏิบัติงาน |
| ☐ เพื่อความบันเทิง | ☐ เพื่อติดตามข่าวสารปี |
| ☐ เพื่อการสื่อสาร | ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ.....) |

3. ช่วงเวลาที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร บ่อยที่สุด

- | | |
|--|---|
| ☐ เช้า (05.01 – 09.00 น.) | ☐ กลางวัน (09.01 – 16.00 น.) |
| ☐ เย็น (16.01 – 19.00 น.) | ☐ กลางคืน (19.01 – 05.00 น.) |

4. ความถี่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

- | | |
|---|--|
| ☐ ทุกวัน | ☐ 1 – 3 วัน/สัปดาห์ |
| ☐ สัปดาห์ละครั้ง | ☐ 2 – 3 สัปดาห์/ครั้ง |
| ☐ เดือนละครั้ง | ☐ ไม่แน่นอน |

5. สถานที่ที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นประจำ

- | | |
|---|---|
| ☐ ที่บ้าน | ☐ ที่ทำงาน |
| ☐ ห้องสมุดรัฐสภา/วุฒิสภา | ☐ ศูนย์บริการICTของสำนักงานฯ |
| ☐ ศูนย์บริการทั่วไป | ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ.....) |

6. ประเภทของบริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ท่านใช้บ่อยที่สุด

- | | |
|---|---|
| ☐ บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์(e-mail) | ☐ บริการค้นหาข้อมูล (search engine) |
| ☐ สนทนาออนไลน์ (Chat) | ☐ บริการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การชำระค่าบริการต่าง ๆ |
| ☐ บริการกระดานข่าว (Webboard) | ☐ บริการเว็บบล็อก (Webblog) |
| ☐ บริการเว็บไซต์ (Website) | ☐ บริการดูหนังฟังเพลงบริการดาวน์โหลดข้อมูล (Download) |
| ☐ บริการข้อความสั้น (SMS) | ☐ บริการอัปโหลดข้อมูล (Uploap) |

7. อุปกรณ์ที่ใช้ในการเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
- | | |
|---|---|
| ☐ โทรศัพท์ | ☐ โทรศัพท์มือถือ |
| ☐ คอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ | ☐ คอมพิวเตอร์แบบพกพา (Note book) |
| ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ.....) | |
8. ท่านเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารโดยทางใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- | |
|---|
| ☐ เรียนรู้จากหลักสูตรในสถาบันการศึกษา |
| ☐ การฝึกอบรม |
| ☐ ศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง/สอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ |
| ☐ ระบบ e-Learning |
| ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ.....) |

ตอนที่ 3 การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ท่านใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเกี่ยวกับท่าน	ระดับการใช้ประโยชน์				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การใช้ประโยชน์จากคอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) และคอมพิวเตอร์สำนักงาน (PC)					
2. การใช้เพื่อวางแผนกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติหน้าที่					
3. การใช้เพื่อการค้นหาข้อมูลข่าวสารผ่านเครือข่ายระบบอินเทอร์เน็ต/อินทราเน็ต					
4. การใช้ประโยชน์จากระบบฐานข้อมูลสารสนเทศภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา					
5. การใช้ประโยชน์เพื่อการติดต่อสื่อสารผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email Address) ของสมาชิกวุฒิสภาและ					

การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเกี่ยวกับท่าน	ระดับการใช้ประโยชน์				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
บุคลากรในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา					
6. การใช้ประโยชน์เพื่อนำเสนอข้อมูลผ่านเครือข่ายเทคโนโลยี และสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา					
7. การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สนับสนุนการปฏิบัติงานประจำวันในสำนักงาน					

ตอนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ปัญหาอุปสรรคต่อไปนี้ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและ
การสื่อสารของท่านอยู่ในระดับใดโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความต้องการ

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	ระดับปัญหาอุปสรรค				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ปัญหาของผู้ใช้งาน					
1. ความรู้ความเข้าใจวิธีการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ สื่อสาร					
2. ความรู้ความเข้าใจในระบบสารสนเทศที่ให้บริการ					
3. ระยะเวลาในการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการ สื่อสาร					
4. ความสามารถในการเข้าถึงระบบ อินเทอร์เน็ต และ อินทราเน็ต					
5. ความเหมาะสมในการจัดพื้นที่ในการจัดเก็บ E-mail					
ปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร					
1. ความเร็วของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์					
2. ประสิทธิภาพของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์					

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	ระดับปัญหาอุปสรรค				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ความปลอดภัยในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์					
4. ช่องทางการสื่อสาร จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ สันทนาการ กระดานข่าว ข้อความสั้น บริการถ่ายโอนข้อมูล หรืออื่น ๆ					
ปัญหาด้านการให้บริการ					
1. การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของ หน่วยงานที่รับผิดชอบในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา					
2. ความเพียงพอของจุดเชื่อมต่อของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์					
3. จำนวนอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศการสื่อสาร ของ หน่วยงานในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่ให้บริการ					
4. ประสิทธิภาพ/สมรรถนะของอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศการสื่อสาร					
5. ความเพียงพอของจำนวนบุคลากรที่ให้บริการด้านเทคโนโลยี สารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา					
6. ความถูกต้อง ทันสมัยของสารสนเทศ ข้อมูล ที่หน่วยงาน รับผิดชอบในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ให้การสนับสนุน					

7. ปัญหาอุปสรรคด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ตอนที่ 5 การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ปัจจัยต่อไปนี้ สอดคล้องกับการพัฒนาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของท่าน
 มากน้อยเพียงใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องตรงกับความต้องการของท่าน

ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร	ระดับการพัฒนา				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. รวบรวมแหล่งข้อมูลสารสนเทศไว้พร้อมสำหรับการเข้าสู่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
2. จัดทำเครือข่ายระบบ LAN และ WIFI เขียนคำเต็มแล้วด้วยตัวย่อ.....					
3. จัดให้มีการฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร					
3.1 ฝึกอบรมการใช้เบื้องต้น					
3.2 ฝึกอบรมการใช้อย่างมืออาชีพทุกคน					
3.3 ส่งผู้แทนเข้าฝึกอบรมอย่างมืออาชีพ กับหน่วยงานภายนอก เพื่อนำมาถ่ายทอดให้กับบุคลากรในหน่วยงาน					
4. จัดให้มีกิจกรรมแนะนำการใช้เบื้องต้น โดยหน่วยงานที่กำกับดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นประจำ					
5. จัดทำคู่มือการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในองค์กร					
6. ให้องค์กร / จัดทำ / สนับสนุนเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ส่วนควบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างเพียงพอ					
7. กำหนดภาระงานที่รับผิดชอบให้แก่บุคลากร					
8. จัดสรรทุนการศึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการสื่อสารให้บุคลากร					

ขอขอบคุณทุกท่าน

ภาคผนวก ข

สำเนานั่งสือและแบบคำขอสัมภาษณ์

สำเนาหนังสือและแบบคำขอสัมภาษณ์

ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขอสัมภาษณ์ประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา คนที่หนึ่ง และรองประธานวุฒิสภา คนที่สอง โดยได้แนบคำสัมภาษณ์ไปพร้อมกันด้วย และหลังจากได้รับคำตอบรับแล้ว ผู้วิจัยจึงได้เข้าไปสัมภาษณ์ ซึ่งหนังสือขอสัมภาษณ์และคำถามสำหรับสัมภาษณ์ทั้ง 3 ท่าน มีดังนี้



กลุ่มงานประธานวุฒิสภา

เลขรับ..... 2012..... 52

วันที่ 12/๑๑/๕๒ เวลา 13.00 น.

ออกวันที่ 13 ต.ค. 52 เวลา 12.20 น.

บันทึกข้อความ

สำนักงานประธานวุฒิสภา

วันที่ 259/52

วันที่ 12 ต.ค. 52

เวลา 15.25 น.

ส่วนราชการ สำนักวิชาการ โทร.๐ ๒๔๓๑ ๙๓๑๖

ที่ ๓๓๑/๒๕๕๒

วันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้ข้อมูลโดยการให้สัมภาษณ์

กราบเรียน ประธานวุฒิสภา

ผมนายไพโรจน์ โพธิ์ไสย ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา อยู่ระหว่างการศึกษาในหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ต้องการศึกษารื่อง การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อพัฒนาระบบบริหารงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจในครั้งนี้เป็นกลุ่มผู้บริหารระดับสูง คณะผู้บริหารและกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม

สืบเนื่องมาจากขณะนี้สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา กำลังดำเนินการพัฒนาด้านการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในทุกกระบวน เช่น ด้านห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ ระบบสารสนเทศด้านนิติบัญญัติ ด้านการสรรหา แต่งตั้งและถอดถอน ด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ด้านการจัดทำข้อมูลสำหรับจัดเก็บเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และระบบสืบค้นข้อมูล เป็นต้น จึงต้องการศึกษาในเรื่องดังกล่าว โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงที่เป็นผู้กำหนดนโยบาย (ประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา) และผู้สนองนโยบายด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร (เลขาธิการวุฒิสภา รองเลขาธิการวุฒิสภา ที่ปรึกษา และผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร) รวมทั้งการตอบแบบสอบถามของคณะผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ โดยข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษา จะนำเสนอเพื่อประกอบการพิจารณาในการวางแผนการปรับปรุง พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้เหมาะสมตลอดจนนำไปใช้ในการวางแผนการใช้งบประมาณลงทุนที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีและการสื่อสารข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

จึงกราบเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการให้ข้อมูลและขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

(นายประสพสุข บุญเดช)
ประธานวุฒิสภา

13 ต.ค. ๕๕

(นายไพโรจน์ โพธิ์ไสย)

ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ



งาน

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักวิชาการ โทร.๐ ๒๘๓๑ ๕๓๑๖

ที่ ๓๕๗/๒๕๕๒

วันที่ ๓๗ ตุลาคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้ข้อมูลโดยการให้สัมภาษณ์

เรียน รองประธานวุฒิสภา คนที่หนึ่ง

ผมนายไพโรจน์ โพธิ์ไสย ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา อยู่ระหว่างการศึกษาค้นคว้าในหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ต้องการศึกษารายละเอียด เรื่อง การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อพัฒนาระบบบริหารงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจในครั้งนี้เป็นกลุ่มผู้บริหารระดับสูง คณะผู้บริหารและกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม

สืบเนื่องจากขณะนี้สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา กำลังดำเนินการพัฒนาด้านการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในทุกกระบวนการ เช่น ด้านห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ ระบบสารสนเทศด้านนิติบัญญัติ ด้านการสรรหา แต่งตั้งและถอดถอน ด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ด้านการจัดทำข้อมูลสำหรับจัดเก็บเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และระบบสืบค้นข้อมูล เป็นต้น จึงต้องการศึกษาในเรื่องดังกล่าว โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงที่เป็นผู้กำหนดนโยบาย (ประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา) และผู้สนองนโยบายด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร (เลขาธิการวุฒิสภา รองเลขาธิการวุฒิสภา ที่ปรึกษา และผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร) รวมทั้งการตอบแบบสอบถามของคณะผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ โดยข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษา จะนำเสนอเพื่อประกอบการพิจารณาในการวางแผนการปรับปรุง พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้เหมาะสมตลอดจนนำไปใช้ในการวางแผนการใช้งบประมาณลงทุนเกี่ยวกับเทคโนโลยีและการสื่อสารข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการให้ข้อมูลและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(นายไพโรจน์ โพธิ์ไสย)

ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ

ได้รับเรื่องไว้แล้ว



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักวิชาการ โทร.๐ ๒๔๓๑ ๙๓๑๖

ที่ วันที่ ๑๖ ตุลาคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้ข้อมูลโดยการให้สัมภาษณ์

เรียน รองประธานวุฒิสภา คนที่สอง

ผมนายไพโรจน์ โพธิ์ไสย ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา อยู่ระหว่างการศึกษาในหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ต้องการศึกษารื่อง การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อพัฒนาระบบบริหารงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจในครั้งนี้เป็นกลุ่มผู้บริหารระดับสูง คณะผู้บริหารและกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม

สืบเนื่องมาจากขณะนี้สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา กำลังดำเนินการพัฒนาด้านการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในทุกกระบบ เช่นด้านห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ ระบบสารสนเทศด้านนิติบัญญัติด้านการสรรหา แต่งตั้งและถอดถอน ด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ด้านการจัดทำข้อมูลสำหรับจัดเก็บเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และระบบสืบค้นข้อมูลเป็นต้น จึงต้องการศึกษาในเรื่องดังกล่าวโดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงที่เป็นผู้กำหนดนโยบาย (ประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา) และผู้สนองนโยบายด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร (เลขาธิการวุฒิสภา รองเลขาธิการวุฒิสภา ที่ปรึกษา และผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร) รวมทั้งการตอบแบบสอบถามของคณะผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ โดยข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษา จะนำเสนอเพื่อประกอบการพิจารณาในการวางแผนการปรับปรุง พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้เหมาะสมตลอดจนนำไปใช้ในการวางแผนการใช้งบประมาณลงทุนที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีและการสื่อสารข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการให้ข้อมูลและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(นายไพโรจน์ โพธิ์ไสย)

ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ

แบบคำขอสัมภาษณ์

1. จากวิสัยทัศน์ของท่านประธานวุฒิสภา ที่จะพัฒนาวุฒิสภาในเรื่องเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ท่านมีนโยบายอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

2. ท่านมีความเห็นต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) มาใช้ประโยชน์บริหารจัดการในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เป็นอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

3. ท่านคิดว่าปัญหาและอุปสรรคการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีด้านใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

4. ท่านมีข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

แบบคำขอสัมภาษณ์
ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องและกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ผู้วิจัยได้ทำหนังสือ(พร้อมกับแนบคำถาม)เพื่อขอสัมภาษณ์ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องและกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา 4 ท่าน ประกอบด้วย

1. เลขาธิการวุฒิสภา
2. นายพิเชษฐ์ กิตติสิน ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
3. นายวุฒิชัย วัชรรัตน์ รองเลขาธิการวุฒิสภา ที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานกำกับดูแลสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
4. นายพงศ์กิตติ์ อรุณภักดีสกุล ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

หลังจากได้รับคำตอบรับแล้ว ผู้วิจัยจึงได้เข้าไปสัมภาษณ์ ซึ่งหนังสือขอสัมภาษณ์และคำถามสำหรับสัมภาษณ์ทั้ง 4 ท่าน มีดังนี้



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักวิชาการ โทร.๐ ๒๔๓๑ ๕๓๑๖

ที่ วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขออนุญาตขอให้ข้อมูลโดยการให้สัมภาษณ์

เรียน เลขาธิการวุฒิสภา

ผมนายไพโรจน์ โพธิ์ไสย ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา อยู่ระหว่างการศึกษาค้นคว้าหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ต้องการศึกษาค้นคว้า เรื่อง การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อพัฒนาระบบบริหารงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจในครั้งนี้เป็นกลุ่มผู้บริหารระดับสูง คณะผู้บริหารและกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม

สืบเนื่องจากขณะนี้สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา กำลังดำเนินการพัฒนาด้านการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในทุกกระบวนการ เช่น ด้านห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ ระบบสารสนเทศด้านนิติบัญญัติ ด้านการสรรหา แต่งตั้งและถอดถอน ด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ด้านการจัดทำข้อมูลสำหรับจัดเก็บเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และระบบสืบค้นข้อมูล เป็นต้น จึงต้องการศึกษาในเรื่องดังกล่าวโดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงที่เป็นผู้กำหนดนโยบาย (ประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา) และผู้สนองนโยบายด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร (เลขาธิการวุฒิสภา รองเลขาธิการวุฒิสภา ที่ปรึกษา และผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร) รวมทั้งการตอบแบบสอบถามของคณะผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ โดยข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษา จะนำเสนอเพื่อประกอบการพิจารณาในการวางแผนการปรับปรุง พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้เหมาะสมตลอดจนนำไปใช้ในการวางแผนการใช้งบประมาณลงทุนเกี่ยวกับเทคโนโลยีและการสื่อสารข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตขอให้ข้อมูลและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(นายไพโรจน์ โพธิ์ไสย)

ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักวิชาการ โทร.๐ ๒๘๓๑ ๙๓๑๖

ที่ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขออนุมัติขอความเห็นชอบให้ข้อมูลโดยการให้สัมภาษณ์

เรื่อง ร่องเลขวิชาการวุฒิสภา (นายวุฒิชัย วัชรรัตน์)

ผมนายไพโรจน์ โพธิ์ไสย ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา อยู่ระหว่างการศึกษาค้นคว้าในหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ต่อการศึกษา เรื่อง การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อพัฒนาระบบบริหารงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจในครั้งนี้เป็นกลุ่มผู้บริหารระดับสูง คณะผู้บริหารและกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม

สืบเนื่องจากขณะนี้สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา กำลังดำเนินการพัฒนาด้านการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในทุกกระบวนการ เช่น ด้านห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ ระบบสารสนเทศด้านนิติบัญญัติด้านการสรรหา แต่งตั้งและถอดถอน ด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ด้านการจัดทำข้อมูลสำหรับจัดเก็บเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และระบบสืบค้นข้อมูล เป็นต้น จึงต้องการศึกษาในเรื่องดังกล่าว โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงที่เป็นผู้กำหนดนโยบาย (ประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา) และผู้เสนอแนะนโยบายด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร (เลขาธิการวุฒิสภา รองเลขาธิการวุฒิสภา ที่ปรึกษา และผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร) รวมทั้งการตอบแบบสอบถามของคณะผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ โดยข้อมูลที่ได้รับการศึกษา จะนำเสนอเพื่อประกอบการพิจารณาในการวางแผนการปรับปรุง พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้เหมาะสมตลอดจนนำไปใช้ในการวางแผนการใช้งบประมาณลงทุนเกี่ยวกับเทคโนโลยีและการสื่อสารข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

จึงเรียนมาเพื่อขอความเห็นชอบในการให้ข้อมูลและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(นายไพโรจน์ โพธิ์ไสย)

ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักวิชาการ โทร.๐ ๒๕๓๑ ๙๓๑๖

ที่ ศษท/๕๕

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขออนุมัติขอความเห็นชอบโดยให้สัมภาษณ์

เรียน ผู้อำนวยการสำนักสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ผมนายไพโรจน์ โพธิ์ไสย ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา อยู่ระหว่างการศึกษาค้นคว้าหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ต่อการศึกษา เรื่อง การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อพัฒนาระบบบริหารงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจในครั้งนี้ เป็นกลุ่มผู้บริหารระดับสูง คณะผู้บริหารและกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม

สืบเนื่องมาจากขณะนี้สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา กำลังดำเนินการพัฒนาด้านการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในทุกกระบวนการ เช่น ด้านห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ ระบบสารสนเทศด้านนิติบัญญัติ ด้านการสรรหา แต่งตั้งและถอดถอน ด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ด้านการจัดทำข้อมูลสำหรับจัดเก็บเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และระบบสืบค้นข้อมูล เป็นต้น จึงต้องการศึกษาในเรื่องดังกล่าว โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงที่เป็นผู้กำหนดนโยบาย (ประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา) และผู้สละนโยบายด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร (เลขาธิการวุฒิสภา รองเลขาธิการวุฒิสภา ที่ปรึกษา และผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร) รวมทั้งการตอบแบบสอบถามของคณะผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ โดยข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษา จะนำเสนอเพื่อประกอบการพิจารณาในการวางแผนการปรับปรุง พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้เหมาะสมตลอดจนนำไปใช้ในการวางแผนการใช้งบประมาณลงทุนที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีและการสื่อสารข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

จึงเรียนมาเพื่อขอความเห็นชอบในการให้ข้อมูลและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(นายไพโรจน์ โพธิ์ไสย)

ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักวิชาการ โทร.๐ ๒๔๓๑ ๙๓๑๖

ที่ มสธ/๒๕๕๒

วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขออนุมัติขอความเห็นชอบโดยให้ข้อมูลโดยการให้สัมภาษณ์

เรียน ที่ปรึกษาด้านต่างประเทศในฐานะประธานผู้บริหารงานสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ผมนายไพโรจน์ โพธิ์ไสย ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา อยู่ระหว่างการศึกษาค้นคว้าในหลักสูตรปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ต่อมาการศึกษา เรื่อง การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อพัฒนาระบบบริหารงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจในครั้งนี้ เป็นกลุ่มผู้บริหารระดับสูง คณะผู้บริหารและกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือ แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม

สืบเนื่องจากขณะนี้สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา กำลังดำเนินการพัฒนาด้านการนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในทุกกระบวนการ เช่น ด้านห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ ระบบสารสนเทศด้านนิติบัญญัติ ด้านการสรรหา แต่งตั้งและถอดถอน ด้านการรับเรื่องร้องทุกข์ ด้านการจัดทำข้อมูลสำหรับจัดเก็บเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์และระบบสืบค้นข้อมูล เป็นต้น จึงต้องการศึกษาในเรื่องดังกล่าว โดย การสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงที่เป็นผู้กำหนดนโยบาย (ประธานวุฒิสภา รองประธานวุฒิสภา) และ ผู้สวมนาโยบายด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร (เลขาธิการวุฒิสภา รองเลขาธิการวุฒิสภา ที่ปรึกษา และ ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร) รวมทั้งการตอบแบบสอบถามของคณะผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติ โดยข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษา จะนำเสนอเพื่อประกอบการพิจารณาในการวางแผนการปรับปรุง พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้เหมาะสมตลอดจนนำไปใช้ในการวางแผนการใช้งบประมาณลงทุนเกี่ยวกับเทคโนโลยีและการสื่อสารข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

จึงเรียนมาเพื่อขอความเห็นชอบในการให้ข้อมูลและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(นายไพโรจน์ โพธิ์ไสย)

ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ

แบบคำขอสัมภาษณ์
ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องและกำกับดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

1. จากวิสัยทัศน์ของท่านประธาน ที่จะพัฒนาวุฒิสภาในเรื่องเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ท่านมีแนวทางปฏิบัติอย่างไร

.....

.....

.....

.....

2. ท่านมีความเห็นต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) มาใช้ประโยชน์บริหารจัดการในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เป็นอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

3. ท่านคิดว่าปัญหาและอุปสรรคการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีด้านใดบ้าง

.....

.....

.....

.....

4. ท่านมีข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นายไพโรจน์ โพธิ์ไสย
วัน เดือน ปีเกิด	2 มิถุนายน 2499
สถานที่เกิด	อำเภอคำชะอี มุกดาหาร
ประวัติการศึกษา	ศศ.บ. (รัฐศาสตร์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง น.บ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง น.ม. (กฎหมายมหาชน) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
สถานที่ทำงาน	สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สำนักวิชาการ เลขที่ 499 อาคารสุขประพฤติ ชั้น 26 ถนนประชาชื่น เขตบางซื่อ กรุงเทพฯ 10800
ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ