



การศึกษาแนวทางการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการประชุมของ
คณะกรรมการ

นักศึกษากลุ่มที่ 5

รายงานวิชาการนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
การพัฒนานักบริหารระดับสูงสำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 10
สถาบันพระปกเกล้า

พ.ศ. 2560

ลิขสิทธิ์ของสถาบันพระปกเกล้า



การศึกษาแนวทางการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่ม
ประสิทธิภาพการประชุมของคณะกรรมการ

โดย

นางจรรยา ตีรัชต์	รหัสประจำตัว 60-10-04
นางณัชชา ศรีเพลิง	รหัสประจำตัว 60-10-10
นางนิศากร พุฒพิสุทธิ์	รหัสประจำตัว 60-10-14
นางปาริชาติ ฤทธิ์แดง	รหัสประจำตัว 60-10-23
นางสาวพรพิมล หาญเศรษฐ์ฐานนท์	รหัสประจำตัว 60-10-26
นางสาวพัฒนา ชมภู	รหัสประจำตัว 60-10-27
นายวรเทพ เชื้อเจ็ดองค์	รหัสประจำตัว 60-10-35
นางสาววัชรีย์ ตรงจิตต์	รหัสประจำตัว 60-10-36
นางสาวสุภาพร อาจเดช	รหัสประจำตัว 60-10-44

สถาบันพระปกเกล้า

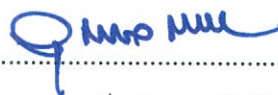
รายงานวิชาการกลุ่ม เรื่อง การศึกษาแนวทางการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้
เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการประชุมของคณะกรรมการ

อาจารย์ที่ปรึกษา :



.....
(รองศาสตราจารย์ ดร. นายแพทย์ชัยเลิศ พิชิตพรชัย)

อนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 10



.....
(ศาสตราจารย์วุฒิสรา ตันไชย)

เลขาธิการสถาบันพระปกเกล้า

บทคัดย่อ

ชื่อผู้จัดทำ : นักศึกษาศาสนาชั้นพระปกเกล้า หลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 10 กลุ่มที่ 5

ชื่อหัวข้อเอกสาร : การศึกษาแนวทางการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการประชุมของคณะกรรมการ

อาจารย์ที่ปรึกษา : รศ. ดร. นพ. ชัยเลิศ พิชิตพรชัย

เอกสารวิชาการฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชุมคณะกรรมการ และวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการเพื่อหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการประชุมคณะกรรมการ โดยใช้ระเบียบวิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)-ผลการศึกษาพบว่า

1. สภาพปัจจุบันของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สนับสนุนการประชุมคณะกรรมการพบว่าสำนักกรรมการ 1, 2, 3 นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ดังนี้ 1) ด้านอุปกรณ์หลัก (Hardware) ส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Personal Computer) และคอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) แต่ปัจจุบันเทคโนโลยีมีการพัฒนามากขึ้นจึงมีแนวโน้มนำอุปกรณ์กลุ่มสมาร์ตดีไวซ์ (Smart Device) สมาร์ทโฟน (Smart Phone) ไอแพด (iPad) แท็บเล็ต (Tablet) มาใช้เพิ่มขึ้น 2) ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software) พบว่าส่วนใหญ่ใช้โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ (Microsoft office) เช่น ไมโครซอฟท์เวิร์ด (Microsoft word) ไมโครซอฟท์เอ็กเซล (Microsoft Excel) และไมโครซอฟท์ พาวเวอร์พอยต์ (Microsoft PowerPoint) 3) ด้านบุคลากร (Peopleware) พบว่าบุคลากรมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการประชุมได้ในระดับพื้นฐานและมีความสนใจนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพิ่มขึ้น 4) ด้านขั้นตอนการทำงานและระเบียบ (Workflow and Regulation) พบว่ามีขั้นตอนการทำงานและระเบียบที่ชัดเจน และ 5) ด้านระบบเครือข่าย (Network) พบว่ามีการใช้ระบบเครือข่ายแบบ LAN (Local Area Network) และเครือข่ายแบบไร้สาย Wifi (Wireless LAN)

2. สภาพปัญหาในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชุมคณะกรรมการพบว่ามีปัญหาหลัก คือ 1) ปัญหาด้านระบบเครือข่ายหรืออินเทอร์เน็ตไม่เสถียร อินเทอร์เน็ตช้าไม่รองรับการทำงานที่เร่งด่วน 2) ปัญหาด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงในห้องประชุมไม่ทันสมัยและมีไม่เพียงพอ 3) ปัญหาด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ พบว่าไม่ทันสมัยและไม่รองรับการใช้งานในปัจจุบัน 4) ปัญหาด้านบุคลากร พบว่าส่วนใหญ่ยังมีความรู้ไม่เพียงพอเกี่ยวกับโปรแกรมใหม่ ๆ และการใช้อุปกรณ์ต่อพ่วงต่าง ๆ 5) ปัญหาด้านขั้นตอนการทำงานและระเบียบ พบว่าขั้นตอนการทำงานมีความล่าช้าในการดำเนินการ ทำให้การปฏิบัติงานติดขัดในช่วงเวลาเร่งด่วน ทั้งนี้ ปัญหาด้านที่ 4 และ 5 เป็นปัญหาไม่มากนักเมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ

3. ความต้องการในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชุมคณะกรรมการ พบว่ามีความต้องการจากมากไปหาน้อย ดังนี้ 1) ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ต้องการให้จัดหา คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ เครื่องพิมพ์ (Printer) และเครื่องฉายภาพ (Projector) ที่มีความทันสมัย พร้อมใช้งาน รองรับโปรแกรมในปัจจุบันและเป็นมาตรฐานเดียวกัน 2) ด้านเครือข่าย ต้องการอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วสูง มีความเสถียร และต้องการระบบ LAN ที่มีความเร็วในการสืบค้นข้อมูล 3) ด้านโปรแกรม คอมพิวเตอร์ ต้องการให้มีการออกแบบระบบปฏิบัติการการบริหารจัดการประชุมแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting) เพื่อใช้ในการประชุม พร้อมจัดทำคู่มือและฝึกอบรมให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ ในการใช้งาน 4) ด้านบุคลากร ต้องการให้มีการฝึกอบรมบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประชุม คณะกรรมการให้มีความรู้ความเข้าใจและมีทักษะเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มขึ้น 5) ด้านขั้นตอนการทำงานและระเบียบ ต้องการให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมีการดำเนินการตามขั้นตอน ที่เหมาะสม สะดวก รวดเร็ว ทันต่อการใช้งาน

4. แนวทางการแก้ปัญหา คณะผู้ศึกษาได้เสนอแนวทางการแก้ปัญหาโดยเรียงลำดับตาม ความสำคัญเร่งด่วน คือ ลำดับที่ 1 ด้านระบบเครือข่าย (Network) เสนอให้มีการทดสอบความเร็ว (Speed Test) ของระบบ LAN และ Wifi เพื่อตรวจสอบปัญหาสัญญาณเครือข่าย รวมทั้งตรวจสอบ Router ว่ามีเพียงพอหรือไม่ หากพบปัญหาควรปรับเปลี่ยนเพื่อให้มีสภาพที่พร้อมใช้งาน หากมี ไม่เพียงพอควรจัดหาเพิ่มเติม ลำดับที่ 2 ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) เสนอให้สำรวจจำนวน ความต้องการ และประสิทธิภาพการใช้งาน รวมทั้งมีการประเมินความเหมาะสมของจำนวน คุณสมบัติ และประสิทธิภาพการใช้งาน และควรสำรองอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อรองรับการใช้งานที่เร่งด่วน นอกจากนี้ควรมีการซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งส่งเสริมให้บุคลากร นำอุปกรณ์สมาร์ต โฟน (Smart Phone) มาใช้สนับสนุนการประชุม ลำดับที่ 3 ด้าน โปรแกรม คอมพิวเตอร์ (Software) เสนอให้มีการสำรวจและตรวจสอบความสมบูรณ์ของโปรแกรมว่าพร้อม สำหรับการใช้งานหรือไม่ และควรจัดหาโปรแกรมใหม่ ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการใช้งาน รวมทั้ง นำโปรแกรมการบริหารจัดการประชุมแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting) มาใช้ ลำดับที่ 4 ด้านบุคลากร (Peopleware) ควรเน้นการฝึกอบรมให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ โดยมีการจำลองสถานการณ์และให้นำมาใช้ในการปฏิบัติงานจริง ส่วนบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับ การสนับสนุนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการประชุมคณะกรรมการควรมอบหมาย ความรับผิดชอบให้ชัดเจนเพื่อให้การบริการมีความสะดวก รวดเร็วมากขึ้น ลำดับที่ 5 ด้านขั้นตอน การทำงานและระเบียบ (Workflow and Regulation) เสนอให้มีการจัดทำระบบออนไลน์ในการ ขอใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งการขอใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และการแจ้งซ่อมอุปกรณ์ฯ รวมถึงควรมีการทบทวนระเบียบ หลักเกณฑ์ และคู่มือต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ โดยปรับปรุงให้ทันสมัยและสอดคล้องกับความต้องการในการสนับสนุนการประชุม ของคณะกรรมการ

กิตติกรรมประกาศ

เอกสารวิชาการเรื่อง “การศึกษาแนวทางการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการประชุมของคณะกรรมการ” สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องจากได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือจากทุกท่านที่เกี่ยวข้องที่ได้สละเวลา กำลังกาย และกำลังใจเพื่อสนับสนุนให้เอกสารวิชาการฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณผู้อำนวยการสำนัก ผู้บังคับบัญชาในกลุ่มงาน และเพื่อน ๆ พี่ ๆ น้อง ๆ ในสำนักกรรมการ 1, 2, 3 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือสละเวลาในการให้สัมภาษณ์ เพื่อให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ รวมถึงให้กำลังใจและช่วยเหลือเป็นอย่างดี ในการศึกษาและจัดทำเอกสารวิชาการครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รศ. ดร. นพ. ชัยเลิศ พิชิตพรชัย อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้ความรู้และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ รวมทั้งคอยช่วยเหลือและให้คำแนะนำในทุกขั้นตอนของการจัดทำเอกสารวิชาการ และขอขอบพระคุณวิทยากรในหลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูงสำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 10 ทุกท่านที่ให้ความรู้ต่าง ๆ ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้ในการจัดทำเอกสารวิชาการครั้งนี้ด้วย นอกจากนี้ ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่สถาบันพระปกเกล้า ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในเรื่องต่าง ๆ ตลอดระยะเวลาการอบรมหลักสูตรนี้ รวมถึงเพื่อน ๆ ร่วมหลักสูตรทุกท่านที่มีส่วนในการให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจด้วยดีตลอดมา

สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณ ผู้บริหารสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรทุกท่านที่มีส่วนผลักดันให้เกิดการอบรมในหลักสูตรนี้ ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่ไม่ได้กล่าวไว้ในที่นี้ ที่ได้ให้ความรู้และคอยช่วยเหลือด้วยดีตลอดระยะเวลาในการอบรมในหลักสูตรนี้

นักศึกษาหลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง
สำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 10 กลุ่มที่ 5
สถาบันพระปกเกล้า
1 สิงหาคม 2561

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ประเด็นการศึกษา	3
1.4 ขอบเขตการศึกษา	3
1.5 วิธีดำเนินการศึกษา	4
1.6 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	4
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	6
2.2 แนวคิดระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Information System : OIS)	10
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับระบบ Cloud Computing	13
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับระบบการประชุมแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting)	16
2.5 แนวคิดการออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับการก้าวสู่การเป็นรัฐสภาดิจิทัล (Digital Parliament)	17
2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ	20
2.7 แนวคิดเกี่ยวกับระบบการประชุม	24
2.8 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	25
2.9 แนวคิดการพัฒนาคุณภาพงานและการปรับปรุงกระบวนการงาน	27
2.10 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
บทที่ 3 วิธีการศึกษา	36
3.1 ระเบียบวิธีการศึกษา	36

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	37
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	38
3.4 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	38
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	39
3.6 ระยะเวลาในการศึกษา (กุมภาพันธ์ – พฤษภาคม 2561)	40
บทที่ 4 ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	
เพื่อสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการของหน่วยงาน	43
4.1 ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานที่ทำหน้าที่สนับสนุนการประชุมคณะกรรมการ	43
4.1.1 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	43
4.1.2 สำนักกรรมการ 1, 2, 3	45
4.1.3 สำนักสารสนเทศ	53
4.2 กรอบแนวทางการพัฒนาและสถานภาพเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	
ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	57
4.2.1 กรอบแนวทางแผนพัฒนา Digital Parliament ของรัฐสภา ระยะ 5 ปี	
(พ.ศ. 2561-2565)	57
4.2.2 ทิศทางการขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament	
ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	58
4.2.3 เป้าหมายการขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament	
ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	63
4.2.4 สถานภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	
ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	64
บทที่ 5 ผลการศึกษา	73
5.1 สภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการในการนำระบบเทคโนโลยี	
สารสนเทศมาใช้ในการประชุมคณะกรรมการ	73
5.1.1 สภาพปัจจุบันของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สนับสนุน	
การจัดการประชุมคณะกรรมการ	74
5.1.2 สภาพปัญหาในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้	
ในการประชุมคณะกรรมการ	80

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5.1.3 ความต้องการในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ในการประชุมคณะกรรมการ	84
5.2 แนวทางการแก้ปัญหาและนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการ เพิ่มประสิทธิภาพการประชุมคณะกรรมการ	88
5.2.1 ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware)	88
5.2.2 ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software)	89
5.2.3 ด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้อง (Peopleware)	90
5.2.4 ด้านขั้นตอนการทำงานและระเบียบ (Workflow and Regulation)	91
5.2.5 ด้านระบบเครือข่าย (Network)	92
บทที่ 6 สรุป อภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	93
6.1 สรุปผลการศึกษา	93
6.2 อภิปรายผลการศึกษา	102
6.3 ข้อเสนอแนะ	105
บรรณานุกรม	110
ภาคผนวก	113
- แบบสัมภาษณ์	114
ประวัติผู้ศึกษา	118

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1. ตารางแสดงแผนการดำเนินการศึกษาแนวทางการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการประชุมของคณะกรรมการ	40
2. ตารางแสดงรายการของระบบสายสัญญาณและการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	71

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1. แสดงขั้นตอนการพัฒนาโปรแกรม	23
2. แสดงขั้นตอนการดำเนินการศึกษา	37
3. กรอบทิศทางการพัฒนาตามยุทธศาสตร์	59
4. แนวคิดการออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	60
5. ความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดการออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับการก้าวสู่การเป็นรัฐสภาดิจิทัล (Digital Parliament) กับยุทธศาสตร์ แผนพัฒนา Digital Parliament ของรัฐสภา	62
6. เป้าหมายโดยรวมของการขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament	64
7. แผนผังระบบเครือข่ายของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร	70

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2560–2579) ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาเทคโนโลยี และนวัตกรรมให้ก้าวหน้าทันโลกที่สามารถตอบโจทย์การบริการ ซึ่งเป็นหนึ่งในประเด็นการพัฒนาที่จะพลิกโฉมประเทศ (Smart Thailand New Generation) ด้วยเหตุนี้การกำหนดแนวทางการขับเคลื่อนเทคโนโลยีและนวัตกรรมจึงจำเป็นต้องวิเคราะห์ปัจจัยแวดล้อมที่เกี่ยวข้องอย่างครอบคลุม รวมถึงวางแผนดำเนินการขับเคลื่อนการพัฒนาและเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ (สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 2560, น. 4–28) นอกจากนี้แนวนโยบายประเทศไทย 4.0 ยังได้นำโมเดลการขับเคลื่อนด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาประเทศที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของการสร้างและการใช้นวัตกรรม การปฏิรูปกระบวนการให้บริการ และการบูรณาการฐานข้อมูลของภาครัฐทุกหน่วยงานเข้าด้วยกัน เพื่อให้เป็นระบบข้อมูลสำหรับการบริหาร ปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารราชการแผ่นดิน และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ตามมาตรา 258 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ประกอบกับคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบต่อแผนพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และแผนพัฒนาดิจิทัลของประเทศไทย ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2559-2561) ที่กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเสนอ เพื่อให้หน่วยงานของรัฐจัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลของหน่วยงานเพื่อการพัฒนาประเทศไปสู่ดิจิทัลไทยแลนด์ (Digital Government) (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2560, น. 1-3)

ตามแผนพัฒนา Digital Parliament ของรัฐสภา ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) ได้กำหนดวิสัยทัศน์ “รัฐสภาดิจิทัล (Digital Parliament) หมายถึง องค์กรที่สามารถสร้างสรรค์และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทักษะมนุษย์ และทรัพยากรอื่นใด เพื่อสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ” โดยมีประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาระบบและบูรณาการฐานข้อมูลมุ่งสู่การเป็น Digital Parliament ประกอบด้วย 2 กลยุทธ์ คือ (1) พัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศของรัฐสภา มีการเชื่อมโยงและบูรณาการเพื่อให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ (2) พัฒนาระบบบริการด้านสารสนเทศให้มีข้อมูลที่ถูกต้อง ทันสมัย รองรับความต้องการของผู้บริการและประชาชน (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2560, น. 122–123)

สำนักงานฯ มีภารกิจในการสนับสนุนงานด้านเลขานุการแก่สภาผู้แทนราษฎรในด้านต่าง ๆ คณะกรรมาธิการเป็นกลไกหนึ่งในการปฏิบัติงานของสภา ตามที่สภามอบหมาย คือ พิจารณาศึกษาเรื่องต่าง ๆ เพื่อรายงานต่อสภา ซึ่งสำนักงานฯ จะทำหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมาธิการ

สำหรับการดำเนินการพิจารณานั้น กิจกรรมที่สำคัญคือการประชุมคณะกรรมการ ซึ่งที่ผ่านมาในการดำเนินการประชุมคณะกรรมการมีสำนักกรรมการ 1, 2, 3 ทำหน้าที่เป็นฝ่ายเลขานุการ และได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายในสำนักงานฯ ทั้งนี้ ในการประชุมคณะกรรมการมีกระบวนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ เริ่มจากขั้นตอนก่อนการประชุม จะมีการประสานงานและนัดหมายการประชุม การจัดเตรียมความพร้อมก่อนการประชุม การจัดทำเอกสารประกอบการประชุม ขั้นตอนระหว่างการประชุม การนำเสนอเอกสารในการประชุม และขั้นตอนหลังการประชุม ได้แก่ การจัดทำสรุปผลการประชุม การจัดทำบันทึกการประชุม และการดำเนินการตามมติที่ประชุม ซึ่งในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาสำนักงานฯ ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการประชุมให้แก่คณะกรรมการ เพื่อให้การประชุมเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยมีเจ้าหน้าที่กลุ่มงานคณะกรรมการในสังกัดสำนักกรรมการ 1, 2, 3 ปฏิบัติหน้าที่เป็นฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการและเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการดังกล่าว ซึ่งจากการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชุมคณะกรรมการที่ผ่านมาพบว่ามีปัญหาต่าง ๆ ในหลายด้านสรุปได้ดังนี้

- 1) ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) มีจำนวนไม่เพียงพอ กรณีที่มีการประชุมพร้อมกันหลาย ๆ คณะ เครื่องมือ อุปกรณ์ไม่พร้อมใช้งาน เนื่องจากชำรุด โดยเฉพาะในห้องประชุมขนาดเล็ก
- 2) โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software) โปรแกรมที่มีส่วนใหญ่มักเป็นโปรแกรมพื้นฐานที่ใช้ในงานสำนักงานทั่วไป ไม่ใช่โปรแกรมที่ใช้เฉพาะสำหรับจัดการประชุม ทำให้ขาดความคล่องตัวในการบริหารขั้นตอนของการประชุม
- 3) ด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้อง (Peopleware) พบว่าบุคลากรยังขาดทักษะและความสามารถในการใช้อุปกรณ์และโปรแกรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งโปรแกรมการนำเสนอและการสืบค้นข้อมูลที่มีประสิทธิภาพและทันสมัย
- 4) ขั้นตอนการทำงานและระเบียบ (Workflow and Regulation) พบว่า กระบวนการทำงานและระเบียบในการขอใช้งานทั้งในส่วนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต เช่น การขออนุญาตใช้อุปกรณ์ ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการนาน ไม่มีการกำหนดที่ชัดเจน และการใช้อินเทอร์เน็ตจะต้องมีการขอใช้ก่อนทุกครั้ง ไม่สามารถเข้าใช้ได้ทันที เป็นต้น
- 5) ด้านระบบเครือข่าย (Network) พบว่า ระบบเครือข่ายของหน่วยงานความเร็วช้า โหลดข้อมูลได้ช้า Wifi ไม่เสถียร หลุดบ่อย ทำให้เวลาสืบค้นเอกสารหรือดาวน์โหลดหรืออัปโหลดเอกสารที่เป็นไฟล์ขนาดใหญ่ช้าหรือบางครั้งอัปโหลดไม่ได้

จากสภาพปัญหาดังกล่าว จะเห็นได้ว่าการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการยังมีปัญหาในด้านต่าง ๆ ตามที่กล่าวข้างต้น ซึ่งส่งผลให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการประชุมไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในกระบวนการจัดการประชุมของคณะกรรมการในที่สุด ดังนั้น หากต้องการ

นำระบบดังกล่าวมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพจะต้องมีการแก้ไขปัญหามีอยู่ รวมทั้งการเตรียมการ และสำรวจความพร้อมของส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม ทั้งอุปกรณ์ (Hardware) โปรแกรม (Software) และผู้ที่เกี่ยวข้องว่ามีความพร้อมและความต้องการที่จะใช้ระบบดังกล่าวหรือไม่ อย่างไร เพื่อนำไปสู่การพัฒนาาระบบที่สามารถรองรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพต่อไป

ดังนั้น จากการเปลี่ยนแปลงบริบทด้านเทคโนโลยีของโลกที่ก้าวสู่ยุคดิจิทัล และแนวนโยบาย ยุทธศาสตร์สำนักงานฯ และสภาพปัญหาของการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชุม ที่ผ่านมามีข้อจำกัดข้างต้น คณะผู้ศึกษาได้พิจารณาเห็นว่า เพื่อให้การประชุมของคณะกรรมการ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงได้ศึกษาแนวทางการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการ เพิ่มประสิทธิภาพการประชุมของคณะกรรมการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหา และความต้องการในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชุมคณะกรรมการ และวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการเพื่อหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการประชุม คณะกรรมการ โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ โดยนำผลการศึกษาที่ได้ ไปประกอบการพิจารณาปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการประชุม คณะกรรมการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ซึ่งหากการดำเนินงานของคณะกรรมการเป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว จะส่งผลทำให้การดำเนินงานของสภาผู้แทนราษฎรมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ตามไปด้วย และสุดท้ายจะเป็นประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชนในที่สุด

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชุมคณะกรรมการ

1.2.2 เพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหาและความต้องการและแนวทางในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการประชุมคณะกรรมการ

1.3 ประเด็นการศึกษา

การศึกษานี้เพื่อต้องการทราบถึงสภาพปัญหาและความต้องการในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชุมคณะกรรมการว่ามีอะไรบ้าง และมีแนวทางในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอะไรบ้างที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการประชุมคณะกรรมการ

1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้มุ่งศึกษาถึงสภาพปัจจุบันและความต้องการในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการประชุมคณะกรรมการ แล้วนำมาวิเคราะห์ระบบเพื่อหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการประชุมคณะกรรมการของสภาผู้แทนราษฎร โดยการนำระบบเทคโนโลยี

สารสนเทศมาใช้ต่อไป โดยศึกษาจากข้าราชการรัฐสภาสามัญ สำนักกรรมการ 1, 2, 3 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประชุมคณะกรรมการในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ

1.5 วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้ใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นหลัก โดยศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Documentary Study) และการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างโดยใช้คำถามแบบกึ่งเปิดกึ่งปิด (Semi - Closed Ended Question) เกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและความต้องการในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการประชุมคณะกรรมการ และนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ตามแนวคิดการวิเคราะห์ระบบเพื่อแสวงหาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการประชุมคณะกรรมการโดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ กลุ่มประชากรในการศึกษานี้คือข้าราชการและพนักงานราชการของสำนักกรรมการ 1, 2, 3 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ที่เกี่ยวข้องกับการประชุมคณะกรรมการ จำนวน 523 คน โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 20.08 จากประชากรทั้งหมด

1.6 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

1.6.1 การศึกษาแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการประชุม หมายถึง ค้นหาแนวทางวิธีการที่จะทำให้กระบวนการจัดการประชุมคณะกรรมการตั้งแต่ก่อนการประชุม ระหว่างการประชุม และภายหลังการประชุม ได้รับการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ประหยัด มีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการอย่างทั่วถึงและบรรลุเป้าหมายของการประชุม

1.6.2 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการจัดการประชุมของคณะกรรมการ ได้แก่ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software) บุคลากรที่เกี่ยวข้อง (Peopleware) ขั้นตอนการทำงานและระเบียบ (Workflow and Regulation) และระบบเครือข่าย (Network)

1.6.3 คณะกรรมการ หมายถึง คณะกรรมการสามัญ จำนวน 35 คณะ ในความรับผิดชอบของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งมีข้าราชการรัฐสภาสามัญและบุคลากรที่ทำงานเกี่ยวข้องกับการจัดการประชุมคณะกรรมการ

1.6.4 ปัญหาในการจัดการประชุม หมายถึง สภาพปัญหา อุปสรรค และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดการประชุมทั้งก่อนการประชุม ระหว่างการประชุม และภายหลังการประชุม

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ทราบสภาพปัญหาและความต้องการในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชุมคณะกรรมการ

1.7.2 ทราบผลการวิเคราะห์สภาพปัญหาและความต้องการ พร้อมมีแนวทางในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการประชุมคณะกรรมการ

1.7.3 ผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปประกอบการพิจารณาปรับปรุงการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชุมคณะกรรมการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแนวทางการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการประชุมของคณะกรรมการครั้งนี้ มีแนวคิด ทฤษฎีและผลการศึกษาที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2.2 แนวคิดระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Information System : OIS)
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับระบบ Cloud Computing
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับระบบการประชุมแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting)
- 2.5 แนวคิดการออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับการก้าวสู่การเป็นรัฐสภาดิจิทัล (Digital Parliament)
- 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ
- 2.7 แนวคิดเกี่ยวกับระบบการประชุม
- 2.8 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
- 2.9 แนวคิดการพัฒนาคุณภาพงานและการปรับปรุงกระบวนการงาน
- 2.10 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จะกล่าวถึงความหมาย องค์ประกอบ ระบบสารสนเทศ ประเภทของระบบสารสนเทศ และประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

2.1.1 ความหมายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ ระบบสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

1) ระบบสารสนเทศ

พัชรารวรรณ บุญแสน (2554, น. 11) ได้ให้ความหมายของระบบสารสนเทศว่าหมายถึง ระบบที่ทำหน้าที่ในการรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาประมวลผล วิเคราะห์ เพื่อสร้างสารสนเทศสำหรับวัตถุประสงค์เฉพาะด้านและนำเสนอให้กับผู้ที่ต้องการคือผู้มีสิทธิได้รับสารสนเทศ รวมทั้งการจัดเก็บบันทึกข้อมูลที่นำสู่ระบบเพื่อใช้งานในอนาคต โดยมีข้อมูลคือสิ่งนำเข้า เพื่อผลิตสารสนเทศเป็นสิ่งส่งออกให้ผู้ใช้ และสารสนเทศถูกสร้างขึ้นมาจากเป้าหมาย

ในการตอบสนองที่แตกต่างกัน การทำสารสนเทศเพียงระบบเดียวให้สนองต่อความหลากหลายของความต้องการบุคลากรทั้งหมดในองค์กรจึงเป็นสิ่งที่ยากมาก ในองค์กรจะมีระบบสารสนเทศซึ่งช่วยในการปฏิบัติงานทั้งหมดในระดับปฏิบัติการและระดับบริหาร แต่ละระดับจะมีจำนวนสารสนเทศมากกว่า 1 ระบบ แต่ละระบบจะมีคุณสมบัติเฉพาะต่างกันไปขึ้นอยู่กับจุดประสงค์เฉพาะของระบบนั้น

2) เทคโนโลยีสารสนเทศ

สุเมธ วงศ์พานิชเลิศ (2542, น. 11) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศว่าหมายถึง เทคโนโลยีที่ใช้ในการเสาะแสวงหาและรวบรวมข้อมูลข่าวสาร เพื่อการประมวลวิเคราะห์ เพื่อการจัดเก็บสะสม เพื่อการส่งแพร่กระจาย และเพื่อนำสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งข้อความ เสียง ภาพนิ่ง และภาพเคลื่อนไหวไปใช้ด้วยกระบวนการทางอิเล็กทรอนิกส์ เทคโนโลยีสารสนเทศจึงได้แก่การรวมตัวของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีโทรคมนาคมเป็นหลัก รวมถึงเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ที่สำคัญอื่น ๆ เช่น โทรศัพท์ โทรภาพ ดาวเทียม คอมพิวเตอร์ เคเบิลใยแก้วนำแสง เป็นต้น

กิดานันท์ มลิทอง (2548, น. 12) ได้ให้ความหมายว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ การทำงานร่วมกันระหว่างฮาร์ดแวร์ (Hardware) และซอฟต์แวร์ (Software) ในการประมวลจัดเก็บเข้าถึง สืบค้น นำเสนอ และเผยแพร่สารสนเทศด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับคอมพิวเตอร์ที่มีสมรรถนะสูงมาก สามารถทำงานนอกเหนือจากการประมวลผลและจัดเก็บข้อมูลธรรมดาเป็นสื่อในการสร้างภาพ 3 มิติ การตัดต่อภาพยนตร์ การผสมเสียง และเป็นตัวกลางในการนำเสนอสารสนเทศรูปลักษณะต่าง ๆ ตัวอย่างของฮาร์ดแวร์ ได้แก่ อุปกรณ์ใด ๆ ที่มีชิปคอมพิวเตอร์เป็นส่วนประกอบ เช่น คอมพิวเตอร์ กล้องถ่ายภาพดิจิทัล และรวมถึงวัสดุ เช่น สมาร์ทการ์ด ตัวอย่างของซอฟต์แวร์ เช่น โปรแกรมประมวลคำ โปรแกรมกราฟิก เป็นต้น

สรุป เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ เทคโนโลยีที่ใช้ในการเสาะแสวงหาและรวบรวมข้อมูลข่าวสารเพื่อการประมวล วิเคราะห์ เพื่อการจัดเก็บสะสม เพื่อการส่งแพร่กระจาย และเพื่อนำสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งข้อความ เสียง ภาพนิ่ง และภาพเคลื่อนไหวไปใช้ด้วยกระบวนการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นการทำงานร่วมกันระหว่างฮาร์ดแวร์ (Hardware) และซอฟต์แวร์ (Software) ในการประมวลจัดเก็บเข้าถึง สืบค้น นำเสนอ และเผยแพร่สารสนเทศด้วยอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ตัวอย่างของฮาร์ดแวร์ ได้แก่ อุปกรณ์ใด ๆ ที่มีชิปคอมพิวเตอร์เป็นส่วนประกอบ เช่น คอมพิวเตอร์ กล้องถ่ายภาพดิจิทัล และรวมถึงวัสดุ เช่น สมาร์ทการ์ด ตัวอย่างของซอฟต์แวร์ เช่น โปรแกรมประมวลคำ โปรแกรมกราฟิก เป็นต้น

2.1.2 องค์ประกอบระบบสารสนเทศ (Information System)

Timothy J. O'Leary และ Linda I. O'Leary (อ้างถึงใน อุษณีย์ ภักดีตระกูลวงศ์ และคณะ, 2550, น. 4-12) กล่าวว่า ระบบสารสนเทศประกอบด้วย 5 ส่วน คือ บุคลากร ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ ระเบียบปฏิบัติการ และข้อมูล โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) บุคลากร (People) เนื่องจากทุก ๆ งานที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์จะต้องกระทำโดยบุคลากรหรือผู้ใช้ (End User) ทั้งสิ้น ดังนั้นบุคลากรจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของระบบสารสนเทศ เนื่องจากการดำเนินชีวิตของมนุษย์ในทุกวันนี้ต้องเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศเกือบตลอดเวลา เช่น การสร้างเอกสาร โดยใช้โปรแกรมประมวลผลคำ หรือการใช้อินเทอร์เน็ตในการติดต่อสื่อสารต่าง ๆ นอกจากนี้ ยังมีบุคลากรบางกลุ่มที่มีอาชีพหรือหน้าที่การงานเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง

2) ระเบียบปฏิบัติการ (Procedure) เป็นกฎหรือแนวทางสำหรับบุคลากรในการใช้ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ ข้อมูลและระเบียบปฏิบัติการ อาจรวมถึงคู่มือการใช้ซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ที่ผู้ชำนาญด้านคอมพิวเตอร์เขียนขึ้นก็ได้

3) ซอฟต์แวร์ (Software) หรือ โปรแกรม (Program) ประกอบด้วยคำสั่งหลาย ๆ คำสั่งที่บอกให้คอมพิวเตอร์รู้ว่าจะต้องทำงานตามขั้นตอนอย่างไร ซอฟต์แวร์ทำหน้าที่แปลงข้อมูลหรือข้อเท็จจริงที่ยังไม่ผ่านการประมวลผลให้อยู่ในรูปของสารสนเทศ (Information) หรือหมายถึงชุดคำสั่งที่บอกให้คอมพิวเตอร์รู้ว่าจะต้องประมวลผลข้อมูลอย่างไร เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ในรูปแบบที่ต้องการ

ซอฟต์แวร์แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ซอฟต์แวร์ระบบ และซอฟต์แวร์ประยุกต์ ซอฟต์แวร์ระบบเป็นซอฟต์แวร์ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ ส่วนซอฟต์แวร์ประยุกต์เป็นซอฟต์แวร์ที่มนุษย์ใช้

4) ฮาร์ดแวร์ (Hardware) เป็นอุปกรณ์ที่ใช้ในการประมวลผลข้อมูลเพื่อสร้างสารสนเทศ ได้แก่ คีย์บอร์ด เมาส์ จอภาพ หน่วยระบบ และอุปกรณ์อื่น ๆ ฮาร์ดแวร์จะถูกควบคุมโดยซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ของคอมพิวเตอร์ประกอบด้วยหน่วยระบบ อุปกรณ์รับเข้า/ส่งออก หน่วยความจำสำรอง และอุปกรณ์สื่อสาร

5) ข้อมูล (Data) หรือข้อมูลดิบ (Raw Data) คือข้อเท็จจริงที่ยังไม่ผ่านการประมวลผล อาจอยู่ในรูปของข้อความ ตัวเลข รูปภาพ และเสียง เช่น จำนวนชั่วโมงที่ทำงานและอัตราค่าแรง เป็นต้น ข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์เรียกว่าสารสนเทศ ตัวอย่างของสารสนเทศ เช่น ค่าจ้างที่พนักงานได้รับในแต่ละสัปดาห์ เป็นต้น

ปัจจุบันระบบสารสนเทศได้เพิ่มองค์ประกอบบางส่วนเข้ามา ได้แก่ ภาวะเชื่อมต่อ (Connectivity) ที่ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถเชื่อมต่อถึงกันและแลกเปลี่ยนสารสนเทศกันได้ ช่วยขยายขีดความสามารถและประโยชน์ของระบบสารสนเทศออกไปได้มากขึ้น ภาวะเชื่อมต่อทำงานโดยผ่านทางสายโทรศัพท์ สายเคเบิล หรืออากาศก็ได้ แนวคิดหลักของภาวะเชื่อมต่อคือ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer Network) ซึ่งเป็นการเชื่อมต่อเครื่องคอมพิวเตอร์กับเครื่องอื่นในการแลกเปลี่ยนสารสนเทศโดยผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet) ซึ่งเป็นเครือข่ายที่ใหญ่ที่สุดในโลก

2.1.3 ประเภทของระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศ สามารถแบ่งได้ดังนี้ (พัชรารวรรณ บุณแสน, 2554, น. 16-17)

1) แบ่งระบบสารสนเทศโดยการใช้หน้าทำงาน (Function Area) ในองค์กรเป็นหลัก ทำให้แบ่งระบบสารสนเทศได้ 5 ประเภท คือ ระบบสารสนเทศทางการบัญชี (Accounting Information Systems) ระบบสารสนเทศทางการตลาด (Marketing Information Systems) ระบบสารสนเทศทางการเงิน (Financial Information Systems) ระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Information System) ระบบสารสนเทศทางการผลิต (Manufacturing Information Systems)

2) แบ่งระบบสารสนเทศโดยใช้ลักษณะงานในองค์กรที่นำไปใช้สนับสนุนการทำงาน

2.1) ระบบประมวลผลรายการเปลี่ยนแปลง (Transaction Processing Systems หรือ TPS) เป็นระบบเพื่อสนองการดำเนินกิจกรรมประจำของหน้าที่งานต่าง ๆ ในองค์กรโดยเฉพาะ เช่น ระบบซื้อ ระบบบัญชี ระบบทะเบียนประวัติพนักงาน

2.2) ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems หรือ MIS) เป็นระบบที่พัฒนาเพื่อจัดทำรายงานสำหรับผู้บริหาร โดยรับข้อมูลเข้ามาจากระบบประมวลผลรายการเปลี่ยนแปลง เพื่อทำรายงานสำหรับควบคุมบริหารจัดการให้กับผู้บริหาร ส่วนใหญ่แล้วระบบนี้ได้รับการพัฒนาเพื่อการผลิตรายงานตามหน้าที่

2.3) ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support Systems หรือ DSS) เป็นระบบสารสนเทศเพื่อให้ผู้บริหารตั้งแต่ระดับกลางถึงผู้บริหารระดับสูงใช้สำหรับสนับสนุนที่ตัดสินใจในการบริหารจัดการเป็นระบบ ประกอบด้วย ข้อมูล ผ่านส่วนเชื่อมที่ได้รับการออกแบบอย่างดีเพื่อให้ใช้งานที่ง่ายสำหรับการตัดสินใจแก้ปัญหาที่มีลักษณะกึ่งโครงสร้างจนถึงไม่มีโครงสร้าง

2.4) ระบบสนับสนุนการตัดสินใจแบบกลุ่ม (Group Decision Support Systems หรือ GDSS) เป็นระบบสารสนเทศที่ได้รับการออกแบบเพื่อสนับสนุนกิจกรรมที่ต้องทำร่วมกันเป็นกลุ่ม โดยเฉพาะเรื่องการตัดสินใจปัญหาลักษณะกึ่งโครงสร้างและไม่มีโครงสร้าง เพื่อให้เกิดการประสานงานในการทำงานเป็นกลุ่ม เพิ่มประสิทธิภาพผลของการตัดสินใจของกลุ่ม

2.5) ระบบสารสนเทศเพื่อผู้บริหาร (Executive Information Systems หรือ EIS) เป็นระบบสารสนเทศที่ช่วยเฉพาะผู้บริหารระดับสูงในการทำงาน คือ การเข้าถึงข้อมูลต้องการเจาะลึก (Drill Down) การสร้างภาพนามธรรม (Visualization) ของข้อมูล

2.6) ระบบสนับสนุนผู้บริหาร (Executive Support Systems หรือ ESS) เป็นระบบที่พัฒนาต่อจากระบบสารสนเทศเพื่อผู้บริหาร โดยเพิ่มเติมเครื่องมือทางการวิเคราะห์การคำนวณและการสื่อสาร เพื่อขยายขอบเขตความสามารถในการวิเคราะห์เพื่องานที่ต้องการใช้ความร่วมมือติดต่อประสานงานกันหลายฝ่าย

2.7) ระบบผู้เชี่ยวชาญ (Expert Systems) เป็นระบบสารสนเทศเชิงปัญญาที่ประยุกต์วิธีการใช้เหตุผลในขอบเขตเฉพาะเจาะจงเพื่อนำเสนอคำแนะนำหรือคำปรึกษาในการแก้ปัญหาด้วยวิธีการเช่นเดียวกับมนุษย์ที่เป็นผู้เชี่ยวชาญดำเนินการแก้ไขปัญหา

2.8) ระบบสารสนเทศสำหรับองค์กร (Enterprise Information Systems) เป็นระบบสารสนเทศเพื่อเป็นระบบในภาพรวมขององค์กร ช่วยให้บุคลากรสามารถสื่อสารซึ่งกันและกันสามารถเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นและเหมาะสมได้ตลอดองค์กร ประกอบด้วยระบบสารสนเทศย่อย

2.1.4 ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถก่อให้เกิดประโยชน์หลายประการกับองค์กร ดังนี้ (ศรีสมรค์ อินทจันทร์ยง, 2549 อ้างถึงใน พัทธราวรรณ บุญแสน, 2554, น. 16)

1) การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานภายในองค์กร ความสามารถในการใช้ทรัพยากรเพื่อสร้างผลผลิตได้ดีขึ้น คือ ใช้ทรัพยากรน้อยลง หรือใช้เท่าเดิมแต่สร้างผลผลิตได้เพิ่มมากขึ้น ลดเวลาในการปฏิบัติงาน ลดกระบวนการในการปฏิบัติงานทำให้เวลาในการปฏิบัติงานน้อยลง การนำระบบมาใช้ในการปฏิบัติงานสามารถลดกระบวนการจากเดิมลงไปได้อีกเพิ่มผลผลิตด้วยการนำระบบสารสนเทศมาใช้ เวลาที่ใช้ในการสร้างผลผลิตหน่วยน้อยลง และสามารถลดต้นทุนการผลิตได้ด้วย เช่น เครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (Automatic Teller Machine หรือ ATM) การจำหน่ายตั๋วโดยสารการบินผ่านเว็บไซต์ของสายการบินและนำรหัสไปใช้ในการเช็คอินกับเครื่องเช็คอินอัตโนมัติที่สนามบิน จึงเป็นการลดต้นทุนการผลิตอย่างหนึ่ง

2) การเพิ่มประสิทธิผลของการตัดสินใจ นอกเหนือจากปฏิบัติงานแล้วระบบสารสนเทศยังมีระบบการตัดสินใจและระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารนำเสนอความสามารถในการจัดทำภาพนามธรรม (Visualization) ของปัญหา การนำระบบสารสนเทศนี้มาช่วยในการตัดสินใจ การบริหารงานของผู้บริหารระดับสูง จะช่วยเพิ่มระดับความถูกต้องแม่นยำในการตัดสินใจของผู้บริหาร ส่งผลต่อศักยภาพในการบริหารการแข่งขันขององค์กร

3) การเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ทำให้องค์กรแสวงหาเครื่องมือเพื่อมาช่วยเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน ระบบสารสนเทศเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้องค์กรเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันได้ เช่น การใช้ระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ คือ การนำเทคโนโลยีมาใช้เสริมผลิตภัณฑ์หรือบริการที่มีอยู่เดิมให้แตกต่างไปจากบริการของคู่แข่งเป็นการสร้างกลยุทธ์ความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ การใช้ระบบและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปรับปรุงบริการ เช่น การใช้ระบบบาร์โค้ดกับสินค้าหรือการชำระเงิน ทำได้ในเวลาที่รวดเร็วและถูกต้องแม่นยำ

2.2 แนวคิดระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Information System : OIS)

สำหรับแนวคิดระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Information System : OIS) มีเรื่องที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ความหมาย ประเภทของระบบสารสนเทศสำนักงาน ประโยชน์และข้อดีระบบสำนักงานอัตโนมัติ โดยมีรายละเอียด ดังนี้ (เสาวคนธ์ สวัสดิ์ศรี, 2560, ออนไลน์)

2.2.1 ความหมายของระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Information System : OIS)

เป็นระบบเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อัตโนมัติในสำนักงานสำหรับช่วยงานต่าง ๆ ในสำนักงานได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น งานพิมพ์เอกสารด้วยโปรแกรม Work Processing งานจัดทำเอกสารและส่งทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ E-mail งานจัดหน้าเอกสารด้วยโปรแกรมการพิมพ์ตั้งโต๊ะ เป็นต้น

2.2.2 ประเภทของระบบสารสนเทศสำนักงาน (Office information system)

แบ่งได้ 4 ประเภท ดังนี้

1) ระบบการจัดการเอกสาร (Document management system)

- ระบบการประมวลผลคำ (Word processing systems)
- การจัดพิมพ์ตั้งโต๊ะ (Desktop publishing)
- ระบบการประมวลผลภาพ (Image processing systems)
- การทำสำเนา (Reprographics)
- หน่วยเก็บข้อมูลถาวร (Archival storage)

2) ระบบการจัดการข่าวสาร (Message-handling systems)

- ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic mail)
- ไปรษณีย์เสียง (Voice mail)
- โทรสาร (Facsimile)

3) ระบบประชุมทางไกล (Teleconferencing system)

- การประชุมด้วยเสียง (Audio teleconferencing)
- การประชุมด้วยภาพ (Video teleconferencing)
- การประชุมด้วยคอมพิวเตอร์ (Computer conferencing)
- โทรทัศน์ภายใน (In-house television)
- การทำงานทางไกล (Telecommuting)

4) ระบบสนับสนุนสำนักงาน (Office support systems) ซึ่งระบบจำเป็นจะต้องอาศัยโปรแกรมทางคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ทางฮาร์ดแวร์เข้ามาช่วย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของสำนักงานยุคใหม่

- โปรแกรมเครือข่าย (Groupware)
- โปรแกรมตั้งโต๊ะอเนกประสงค์ (Desktop organizers)

2.2.3 ประโยชน์และข้อดีของระบบสำนักงานอัตโนมัติ

1) ประโยชน์ของระบบสำนักงานอัตโนมัติ

- เพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร

- ป้องกันการสูญหายของภูมิปัญญา ในกรณีที่บุคลากรเกษียณอายุ ลาออก หรือเสียชีวิต

- เพิ่มศักยภาพในการแข่งขันและความอยู่รอด

- เป็นการลงทุนในต้นทุนมนุษย์ ในการพัฒนาความสามารถที่จะแบ่งปันความรู้ ที่ได้เรียนรู้มาให้กับคนอื่น ๆ ในองค์กร และนำความรู้ไปปรับใช้กับงานที่ทำอยู่ให้เกิดประสิทธิผล มากยิ่งขึ้น เป็นการพัฒนาคน และพัฒนาองค์กร

- ช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการตัดสินใจและวางแผนดำเนินงานให้รวดเร็ว และดีขึ้น เพราะมีสารสนเทศ หรือแหล่งความรู้เฉพาะที่มีหลักการ เหตุผลและน่าเชื่อถือ ช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ

- ผู้บังคับบัญชาสามารถทำงานเชื่อมโยงกับผู้ใต้บังคับบัญชาให้ใกล้ชิดกัน มากขึ้น ช่วยเพิ่มความกลมเกลียวในหน่วยงาน

- เมื่อพบข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงาน ก็สามารถหาวิธีแก้ไขได้ทันที่

- แปรรูปความรู้ให้เป็นทุน ซึ่งเป็นการสร้างความท้าทายให้องค์กรผลิตสินค้า และบริการจากความรู้ที่มี เพื่อเพิ่มคุณค่า และรายได้ให้กับองค์กร

- เพื่อการสร้างสรรค์ และบรรลุเป้าหมายของจินตนาการที่ยิ่งใหญ่

- เปลี่ยนวัฒนธรรม จาก วัฒนธรรมอำนาจ / แนวคิด ผู้ วัฒนธรรมความรู้ / แนวราบ

- ความสามารถในการปรับตัวและความยืดหยุ่น

- การจัดการความรู้ช่วยให้้องค์กรมีความเข้าใจลูกค้า แนวโน้มของการตลาด และการแข่งขันทำให้เพิ่มโอกาสในการแข่งขัน

- การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการพัฒนาความสามารถขององค์กรในการ ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอยู่

- การยกระดับผลิตภัณฑ์ การนำการจัดการความรู้มาใช้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ในการผลิตและบริการ

- การบริหารลูกค้า การศึกษาความสนใจและความต้องการของลูกค้าจะเป็นการ สร้างความพึงพอใจและเพิ่มยอดขาย และการสร้างรายได้

- การลงทุนทางทรัพยากรบุคคล การเพิ่มความสามารถในการแข่งขันการเรียนรู้ ร่วมกัน

2) ข้อดีของระบบสำนักงานอัตโนมัติ

ในการจัดทำระบบสำนักงานอัตโนมัติจะมีผลดี ซึ่งผู้บริหารจะต้องพิจารณา ผลประโยชน์ที่จะได้รับเมื่อตัดสินใจดำเนินการพัฒนาระบบสำนักงานอัตโนมัติ และจะต้อง พยายามตระหนักถึงปัญหาและหนทางแก้ไขไว้ล่วงหน้า ซึ่งระบบสำนักงานอัตโนมัติมีข้อดี ดังนี้

- ประหยัดสถานที่จัดเก็บเอกสาร
- เพิ่มความสะดวก รวดเร็ว ในการจัดเก็บ รวบรวมค้นคว้าข้อมูล
- ลดขั้นตอน/เจ้าหน้าที่ในการจัดการสืบค้นสำเนา เอกสาร
- ลดภาระในการเดินทาง
- ลดปัญหาการจัดทำ จัดเก็บ เอกสารซ้ำซ้อน
- สามารถช่วยในการตรวจสอบ ติดตาม ส่งงาน ได้สะดวกรวดเร็ว
- ป้องกันการทุจริต
- ช่วยสอบทานเอกสาร
- ได้ข้อมูลรวดเร็ว
- ข้อมูลที่ได้มีความถูกต้องมากขึ้น
- เพิ่มประสิทธิภาพด้านการติดต่อสื่อสาร

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับระบบ Cloud Computing

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับระบบ Cloud Computing มีรายละเอียดที่กล่าวถึง คือ นิยาม ลักษณะเด่น และประโยชน์ระบบ Cloud Computing (กิตติน, 2555, ออนไลน์)

2.3.1 นิยามระบบ Cloud Computing

ระบบ Cloud Computing คือการนำเครื่องคอมพิวเตอร์จำนวนมากมาเชื่อมต่อเข้าด้วยกัน คอมพิวเตอร์ทั้งหมดในกลุ่ม Cloud อาจไม่จำเป็นต้องติดตั้งอยู่ในสถานที่เดียวกัน แต่อาจมีการเชื่อมต่อผ่านเครือข่ายสื่อสารความเร็วสูง และที่สำคัญก็คือบรรดาคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมต่อกันเองนี้อาจไม่จำเป็นต้องมีฮาร์ดแวร์และระบบปฏิบัติการเหมือนกันไปทั้งหมด ยกตัวอย่างเช่น ในกลุ่ม Cloud หนึ่ง ๆ อาจมีทั้งเครื่องพีซี และเครื่องแอปเปิล หรือมองอีกมุมหนึ่ง ระบบปฏิบัติการ (Operating System หรือ OS) ที่ใช้อาจมีอยู่หลายชนิด เป้าหมายของการนำเครื่องคอมพิวเตอร์มาเชื่อมต่อกันเพื่อจะดึงพลังในการประมวลผล (Processing) ของคอมพิวเตอร์ทั้งหมดมาประสานกันเพื่อนำไปใช้จัดการงานประมวลผลใหญ่ ๆ ที่แต่เดิมอาจต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์คุณภาพสูง ต้นทุนมหาศาล แต่กับเทคโนโลยี Cloud Computing แล้ว ผู้ลงทุนสามารถลดต้นทุน และหันมาใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ราคาประหยัดมาทำงานร่วมกันแทน ก็คือ ตลาดและมูลค่าของธุรกิจสำหรับเทคโนโลยี Cloud Computing คืออะไร อยู่ที่ไหน และจะมีกระแสตอบรับมากเท่าใด เพื่อจะตอบคำถามทั้งหมดนี้ ลองพิจารณาถึงความจริงที่เกิดขึ้นในโลกปัจจุบัน 3 ข้อ ดังนี้

ข้อหนึ่ง องค์กรธุรกิจ หน่วยงานราชการ ไปจนถึงสถานศึกษาในปัจจุบัน ล้วนมีความเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี ไม่ว่าจะเป็นการลงทุนสร้างระบบเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศภายในองค์กร ติดตั้งระบบฐานข้อมูล มีการลงทุนซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์เพื่อทำหน้าที่ประมวลผลและให้บริการต่างๆ ภายในองค์กร ที่น่าสนใจก็คืองบประมาณการลงทุนในเทคโนโลยี

ไอซีทีเหล่านี้มีมูลค่าสูง ประกอบกับทั้งองค์กรจำเป็นต้องมีการลงทุนอย่างต่อเนื่อง ด้วยสาเหตุต่าง ๆ คือ ข้อมูลมีการเพิ่มขึ้นตลอดเวลา มีการพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับใช้งานในองค์กรมากขึ้น การลงทุนขยายหรือบางครั้งอาจถึงขั้นเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ ซึ่งท้ายที่สุดย่อมตามมาด้วยการซื้อหรือขยายซอฟต์แวร์เพื่อให้สัมพันธ์กับขนาดของเซิร์ฟเวอร์ที่เปลี่ยนไป เสมือนเงาตามตัว นอกจากนี้ยังมีเรื่องของค่าบำรุงรักษาระบบ ซึ่งเมื่อนับรวม ๆ แล้วก็เป็นค่าใช้จ่ายมูลค่ามหาศาลที่องค์กรต่าง ๆ มีอาจหลีกเลี่ยงได้

ข้อที่สอง ค่าใช้จ่ายในการนำเครื่องคอมพิวเตอร์หลายหลายตระกูลมาเชื่อมต่อกัน โดยใช้งานสื่อสารโทรคมนาคมที่ปัจจุบันมีต้นทุนที่ต่ำกว่าในอดีตมาก พร้อมกับนำเทคโนโลยีซอฟต์แวร์ Virtual Machine ที่ทำหน้าที่เป็นเสมือนล่ามคนกลาง ติดตั้งไว้บนบรรดาเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มาเชื่อมต่อกันเป็น Cloud Computing เพื่อให้เครื่องทั้งหมดสามารถรับคำสั่งและร่วมกันทำหน้าที่ประมวลผลข้อมูลปริมาณมหาศาลได้ หรืออาจสั่งการให้คอมพิวเตอร์แต่ละกลุ่มแยกกันทำงานย่อย ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย ทั้งหมดเป็นเรื่องจริงที่ใช้ต้นทุนไม่มาก อีกทั้งบรรดายักษ์ใหญ่ในวงการอุตสาหกรรมคอมพิวเตอร์และสื่อสารข้อมูล ไม่ว่าจะเป็น Amazon, Google หรือกระทั่ง Microsoft ต่างก็ให้การสนับสนุนพัฒนามาตรฐานและแอปพลิเคชันสำหรับเสริมขีดความสามารถให้การประมวลผลแบบ Cloud Computing มากขึ้น จึงกลายเป็นว่า เทคโนโลยี Cloud Computing พร้อมทั้งจะก้าวออกจากความเป็นนวัตกรรม ไปสู่โลกทางธุรกิจอย่างเต็มตัว

ข้อที่สาม แนวคิดในเรื่องของการว่าจ้างให้ผู้อื่นทำงานแทน หรือที่นิยมเรียกกันว่า Outsourcing ซึ่งได้กลายเป็นเรื่องปกติสำหรับการทำธุรกิจด้านสารสนเทศไปแล้ว กำลังขยายขอบเขตมาสู่การพลิกกรอบความคิดของผู้ประกอบการทั่วโลก ด้วยแนวคิดง่าย ๆ ที่ว่า “จะต้องลงทุนสร้างคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์สำหรับรองรับการใช้งานภายในองค์กรไปทำไม ในเมื่อสามารถว่าจ้างให้บริษัทผู้เชี่ยวชาญรับประมวลผลข้อมูลให้แทน トラバドที่ผู้เชี่ยวชาญสามารถรับประกันคุณภาพ ความต่อเนื่อง และมีการป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลได้”

ทั้งสามปัจจัยหลักนำไปสู่แนวคิดของการว่าจ้างให้ผู้ประกอบการที่ลงทุนสร้างเครือข่าย Cloud Computing รับผิดชอบประมวลผลข้อมูลให้กับหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ โดยที่องค์กรเหล่านั้นจะยังสามารถลดต้นทุนด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ลงอย่างมหาศาล และเปลี่ยนการลงทุนแบบ Capital Expense ซึ่งต้องผูกพันกับการคิดค่าเสื่อมราคา มาเป็น Operating Expense ในรูปแบบของการทำสัญญาว่าจ้าง ซึ่งสามารถนำไปคิดหักภาษีได้โดยตรง นอกจากนี้ องค์กรต่าง ๆ ก็ไม่จำเป็นต้องวุ่นวายกับการลงทุนเพิ่มเติมในอันที่จะอัปเดต หรือเปลี่ยนระบบคอมพิวเตอร์ประมวลผลส่วนกลางของตน ที่สำคัญก็คือสามารถเปลี่ยนตัวผู้ประกอบการ Cloud Computing ได้ตามต้องการ หากพบว่าคู่สัญญาของตนให้บริการได้ไม่เป็นที่พอใจ ถ้าจะเปรียบเทียบกับให้เห็นชัดก็น่าจะมองได้ว่า ธุรกิจ Cloud Computing ก็เหมือนกับสาธารณูปโภคพื้นฐานต่างๆ เช่น ไฟฟ้า น้ำประปา ซึ่งเป็นของส่วนกลาง ประชาชนหรือผู้บริโภคไม่จำเป็นต้องลงทุนสร้างเครื่องปั่นไฟ

หรือเครื่องทำน้ำประปาสำหรับใช้ในบ้านเรือนของตนเอง หากแต่มีหน่วยงานกลาง เช่น การไฟฟ้า หรือการประปา เป็นผู้รับผิดชอบลงทุนสร้างโรงไฟฟ้าและโรงประปา แล้ววางโครงข่ายเพื่อจ่ายไฟฟ้าและน้ำประปานั้น มาสู่บ้านเรือนหรืออาคารสถานที่ธุรกิจ ผู้บริโภคมีหน้าที่เพียงชำระค่าบริการ โดยมีการทำสัญญากันเป็นหลักฐานระหว่างผู้ประกอบการ ซึ่งก็คือการไฟฟ้า และการประปา กับผู้บริโภคแต่ละราย ในบางสังคมที่มีผู้ประกอบการไฟฟ้า หรือประปา มากกว่าหนึ่งราย ผู้บริโภคก็มีทางเลือกที่จะเปลี่ยนตัวผู้ให้บริการได้หากไม่พึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ หรือเมื่อพบว่าผู้ประกอบการรายอื่นๆ เสนอทางเลือกหรือโปรโมชันที่ตนถูกใจมากกว่า ซึ่งเมื่อขยายความไปถึงสาธารณูปโภคอื่นๆ เช่น โรงพยาบาล โทรศัพท์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ อินเทอร์เน็ต ฯลฯ ก็ให้เห็นได้ว่า Cloud Computing ก็กำลังอยู่ในสภาพที่ไม่ต่างกัน องค์กรต่าง ๆ จะลงทุนสร้างคอมพิวเตอร์ เซิร์ฟเวอร์เพื่อประมวลผลให้บริการภายในองค์กรไปทำไม หากต้นทุนการว่าจ้างผู้ประกอบการ Cloud Computing ให้รับประมวลผลข้อมูลแทนมีราคาเฉลี่ยต่ำกว่า เทคโนโลยีมีความเชื่อถือได้ อีกทั้งโครงข่ายสื่อสารโทรคมนาคมความเร็วสูงก็มีพร้อม

2.3.2 ลักษณะเด่นของระบบ Cloud Computing

- 1) Capital expenditure : ประหยัดงบประมาณในการลงทุน โครงสร้างพื้นฐานด้านไอที
- 2) Device and location independence : ไม่จำกัดสถานที่ในการใช้งานและอุปกรณ์
 สามารถออนไลน์เข้าอินเทอร์เน็ตได้ก็สามารถใช้งาน Cloud Computing ได้เลย
- 3) Multi-tenancy : กลุ่มผู้ใช้งานมีความต้องการการใช้งานไม่เท่ากัน ทำให้ประหยัดในการลงทุนเพื่อจัดซื้ออุปกรณ์ในการใช้งานใน Cloud Computing สามารถจัดการ หรือปรับเปลี่ยนระบบได้ง่าย (Sustainability) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งาน (Performance) หรือประหยัดการใช้งานทรัพยากรต่างๆ โดยไม่ต้องใช้วิศวกรที่มีความสามารถสูง ลดภาระด้านการจ้างบุคคลระบบ Cloud Computing จะทำให้ตัวเองกลายเป็นระบบการทำงานต่อเนื่องได้ตลอดเวลา แม้เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายจะล้มไปบ้าง
- 4) Scalability : ระบบ Cloud Computing ออกแบบให้รองรับการขยายตัวของระบบได้ง่าย เพื่อรองรับปริมาณและความต้องการของผู้รับบริการ
- 5) Security : มีระบบการรักษาความปลอดภัย เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถมั่นใจในการใช้งาน
- 6) Maintainability : สามารถปรับปรุงระบบหรือซ่อมแซมได้ง่าย เพราะใช้จัดการจากส่วนกลางทั้งหมด

2.3.3 ประโยชน์ของระบบ Cloud Computing

ระบบ Cloud Computing ช่วยให้การนำไอทีไปใช้ในเชิงธุรกิจทำได้ง่าย และประหยัดค่าใช้จ่ายได้มากกว่าในอดีต องค์กรสามารถใช้บริการทางด้านไอทีได้ โดยไม่จำเป็นต้องลงทุนมากกับโครงสร้างพื้นฐานไอที อีกทั้งผู้ใช้งานก็สามารถเลือกใช้บริการเฉพาะอย่าง และเลือกเสียค่าใช้จ่ายให้ตรงกับความต้องการเฉพาะด้าน หรือสอดคล้องกับงบประมาณของตนได้ ยิ่งไปกว่านั้น

Cloud Computing ยังมีประโยชน์ในด้านอื่นอีก ไม่ว่าจะเป็นการช่วยองค์กรประหยัดพลังงาน หรือเพิ่มความอุ่นใจในด้านความปลอดภัยของระบบไอที เป็นต้นนอกจากนั้นแล้ว แนวโน้มการใช้งาน Cloud Computing จะเป็นไปได้กว้างขวางมากขึ้นด้วยแรงผลักดันจากแนวโน้มสำคัญ 5 ประการ ดังต่อไปนี้

- 1) แนวโน้มของเว็บที่กลายเป็นสื่อกลางการติดต่อสื่อสาร
- 2) แนวโน้มความต้องการประหยัดพลังงาน
- 3) ความต้องการสร้างสรรค์นวัตกรรมขององค์กร
- 4) ความต้องการใช้งานไอทีที่ง่ายและไม่ซับซ้อน
- 5) การจัดระเบียบข้อมูลให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับระบบการประชุมแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting)

ระบบการประชุมแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting) มีรายละเอียดที่เกี่ยวข้อง คือ ความหมาย และองค์ประกอบของระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (สรวงกนก สระบัว, ม.ป.ป., ออนไลน์)

2.4.1 ความหมายของระบบประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting)

ระบบประชุมอิเล็กทรอนิกส์ คือ ระบบการบริหารจัดการประชุมแบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีการดำเนินการบนระบบคอมพิวเตอร์ Internet ที่ถูกออกแบบให้รองรับการจัดการประชุมตั้งแต่ เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดการประชุมอย่างครบวงจร ทั้งแบบอิเล็กทรอนิกส์และ PDF เพื่อลดการใช้กระดาษ ลดระยะเวลา อำนวยความสะดวกในการดำเนินการประชุม ตั้งแต่การวางแผนการประชุม การจัดเตรียมระเบียบวาระการประชุม การดำเนินการประชุม การควบคุมการประชุม จนถึง การสรุปผลการประชุม และการบันทึกข้อมูลล่าสุดลงแผ่น CD โดยรูปแบบการนำเสนอทั้งหมด รวมถึงเอกสารต่าง ๆ จะอยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด

2.4.2 องค์ประกอบของระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์โดยทั่วไป

ระบบประชุมอิเล็กทรอนิกส์ประกอบด้วย ระบบย่อย ได้แก่ ระบบบริหารวาระการประชุม และระบบควบคุมการประชุม ซึ่งมีคุณสมบัติดังนี้

1) ระบบบริหารวาระการประชุม

1.1) มี User Interface แบบ Web-Based Application สามารถใช้งานกับข้อมูลการประชุมที่อยู่ในรูปแบบของเอกสาร Word Document (.Doc), Adobe Acrobat (.Pdf) และไฟล์รูปภาพนามสกุล .JPG ได้เป็นอย่างดี

1.2) สามารถสืบค้น เอกสาร ที่ใช้ในการประชุมทั้งปัจจุบันและการประชุมในอดีตได้

1.3) สามารถบันทึกรายงานการประชุม และมติที่ประชุมเข้าสู่ระบบในระหว่างที่ดำเนินการประชุมได้ทันที

1.4) รองรับการกำหนดสิทธิ์ในการใช้งานในระดับต่างๆ ผ่านรหัสผู้ใช้ และรหัสผ่าน

1.5) สามารถที่จะบันทึกข้อมูลการประชุมพร้อมรายงานการประชุม และมติ ที่ประชุมลงแผ่น CD แจกแก่ผู้เข้าร่วมประชุมได้ตามที่ต้องการ

2) ระบบควบคุมการประชุม

2.1) ผู้เข้าร่วมประชุมสามารถดูข้อมูลการประชุมที่กำลังนำเสนอในที่ประชุม ผ่านหน้าจอ คอมพิวเตอร์ของตนเอง โดยไม่จำเป็นต้องเปิดข้อมูลด้วยตนเอง ซึ่งการควบคุมการ นำเสนอข้อมูลดังกล่าว ไปยังหน้าจอผู้เข้าร่วมประชุมจะกระทำโดยผู้ควบคุมระบบ

2.2) ผู้ควบคุมระบบสามารถทำงานได้อย่างง่ายดายผ่านโปรแกรมในรูปแบบ Graphic User Interface นอกจากนี้ ระบบยังมี Hot Key สำหรับใช้ในการควบคุมการนำเสนอ ข้อมูลให้กับผู้เข้าร่วมประชุมได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

2.3) ระบบมี function ที่เปิดให้ผู้เข้าร่วมประชุมสืบค้น เรียกดูข้อมูลด้วยตนเอง โดยไม่ผ่านการควบคุมของผู้ควบคุมระบบได้

2.4) ผู้ควบคุมระบบสามารถส่งวาระการประชุมต่างๆ ในรูปแบบของสัญญาณ ภาพจากหน้าจอผู้ควบคุมไปปรากฏบนหน้าจอเครื่องผู้เข้าประชุมทุกเครื่องภายในระบบหรือ เครื่องใดเครื่องหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งภายในระบบได้

2.5) ในกรณีที่มีการนำเสนอข้อมูลจากไฟล์ข้อมูลที่นำมาโดยผู้เข้าร่วมประชุม ซึ่งไม่ได้จัดเตรียมไว้ในระบบบริหารวาระการประชุมล่วงหน้า ผู้ควบคุมระบบสามารถที่จะส่ง ข้อมูลดังกล่าวจากหน้าจอของผู้เข้าร่วมประชุมท่านนั้น ไปปรากฏบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ของ ผู้เข้าร่วมประชุมท่านอื่นๆ ในระบบได้อย่างสะดวกง่ายดาย

2.6) ผู้ควบคุมระบบสามารถที่จะตัดสัญญาณภาพหรือหยุดการส่งข้อมูล ให้เครื่องผู้เข้าประชุมเครื่องใดเครื่องหนึ่งภายในระบบได้ทันที

2.7) ระบบมี function ในการ Chat สำหรับผู้เข้าร่วมประชุมเพื่อส่งข้อความ ติดต่อสื่อสารหรือขอความช่วยเหลือไปยังผู้ควบคุมระบบได้ทันที

2.8) ผู้ควบคุมระบบสามารถที่จะตรวจสอบการทำงานและแก้ไขปัญหาให้กับ เครื่องผู้เข้าร่วมประชุม โดยการ remote access และยังทำการเปิด – ปิดเครื่องคอมพิวเตอร์ของ ผู้เข้าร่วมประชุมได้ตามต้องการ นอกจากนี้ระบบประชุมอิเล็กทรอนิกส์ยังสามารถปรับเปลี่ยน ระบบย่อยหรือเพิ่มเติมคุณสมบัติตามความเหมาะสมหรือความต้องการของแต่ละหน่วยงาน ที่ประสงค์จะนำระบบประชุมอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้ได้อีกด้วย

2.5 แนวคิดการออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับการก้าวสู่การเป็นรัฐสภาดิจิทัล (Digital Parliament)

แนวคิดการออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับการก้าวสู่การเป็นรัฐสภาดิจิทัล (Digital Parliament) ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีรายละเอียดดังนี้ (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2561, น. 28-29)

ภารกิจหลักของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีหน้าที่สนับสนุนสถาบันนิติบัญญัติตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองและเผยแพร่การปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และเพื่อเป้าหมายของการมุ่งไปสู่การเป็นรัฐสภาดิจิทัลนั้น ต้องมีการพัฒนาการให้บริการที่ครอบคลุมในหลาย ๆ ด้าน ประกอบด้วย การนำระบบ Smart Device มาช่วยในการปฏิบัติงานเพื่อให้การให้บริการสามารถทำได้สะดวก รวดเร็ว ในทุกสถานที่ ทุกเวลา โดยที่ระบบบริการต่าง ๆ จะต้องมีความมั่นคง ปลอดภัย เป็นไปตามมาตรฐานสากล ซึ่งจะส่งผลให้การบริการสมาชิกวุฒิสภา เจ้าหน้าที่ และประชาชน มีประสิทธิภาพ การเผยแพร่ข้อมูลเพื่อการเข้าถึงข้อมูลเป็นไปอย่างครอบคลุม ทั้งถึง รวมทั้งการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์กรอย่างเป็นระบบ มีระบบการบริหารการประชุมที่ทันสมัย เพื่อให้การให้บริการที่ต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพต่อองค์กรและรองรับต่อการปฏิบัติงานสำหรับรัฐสภาแห่งใหม่ เพื่อให้สามารถบรรลุพันธกิจข้างต้น ด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เหมาะสมจึงถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรยุคดิจิทัลในปัจจุบัน ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลให้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา บุคลากรในวงงานรัฐสภา ประชาชนทั่วไป และหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของรัฐสภาสามารถรองรับการก้าวสู่การเป็นรัฐสภาดิจิทัล (Digital Parliament) ดังนั้น จึงได้มีแนวคิดการออกแบบและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของรัฐสภา ที่มีความสอดคล้องเป็นไปตามยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนา Digital Parliament ของรัฐสภา ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561–2565) ทั้ง 3 ยุทธศาสตร์ ในเรื่องของการพัฒนาระบบและบูรณาการฐานข้อมูลมุ่งสู่การเป็น Digital Parliament การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และระบบความมั่นคง ปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล และส่งเสริมและสนับสนุนให้สมาชิกวุฒิสภาและบุคคลในวงงานรัฐสภา มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งแนวคิดการออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศครอบคลุม 5 มิติ ประกอบด้วย

2.5.1 การบริหารจัดการประชุมที่ทันสมัยและครบวงจร

การบริหารและการจัดการกระบวนการงานที่เกี่ยวข้องกับการประชุมถือเป็นภารกิจหลักที่สำคัญของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เนื่องจากมีหน้าที่หลักในการสนับสนุนกระบวนการงานของสถาบันนิติบัญญัติตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ เพื่อให้การบริหารจัดการกระบวนการงานที่เกี่ยวข้องกับการประชุมได้รับการบูรณาการในการออกแบบและพัฒนาให้สามารถรองรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้อย่างครบวงจร รองรับ การเชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประชุมนั้น ตั้งแต่ก่อนเริ่มมีการประชุม ระหว่างการประชุม

จนเสร็จสิ้นการประชุม ทำให้สมาชิกรัฐสภาและเจ้าหน้าที่ที่สามารถสืบค้น เรียกดูข้อมูลและเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประชุมผ่านอุปกรณ์ Smart Device ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.5.2 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสม

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสมกับกระบวนการทำงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สามารถผลักดันการก้าวสู่การเป็นรัฐสภาดิจิทัล (Digital Parliament) ให้ประสบความสำเร็จได้ เช่น เทคโนโลยีการรู้จดจำเสียง เพื่อสนับสนุนงานด้านการจัดทำรายงานการประชุม เทคโนโลยีการรู้จดจำภาพและใบหน้า (Image and Facial Recognition) เพื่อสนับสนุนงานด้านการรักษาความปลอดภัย เทคโนโลยีสมาร์ทการ์ด และ Biometric เพื่อรองรับกระบวนการด้านการประชุม เทคโนโลยีการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล (Big Data) เพื่อรองรับการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้านงบประมาณแผ่นดิน เทคโนโลยี การบริหารจัดการไฟล์ และการแก้ไขเอกสารร่วมกัน

2.5.3 การเผยแพร่ข้อมูล

การเผยแพร่ข้อมูลสู่ภาคประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องถือเป็นส่วนที่สำคัญสำหรับแนวคิดการออกแบบรัฐสภาดิจิทัล (Digital Parliament) เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองและเผยแพร่การปกครองในระบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ข้อมูลที่ได้รับอนุญาตให้มีการเผยแพร่ต้องเป็นข้อมูลที่มีความถูกต้องและปัจจุบัน มีศูนย์กลางการเผยแพร่และการให้บริการข้อมูล เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้จากแหล่งเดียว นอกจากนี้ สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยี Social Media เพื่อเผยแพร่ข้อมูลสู่ภาคประชาชนอีกช่องทางหนึ่ง

2.5.4 การให้บริการสมาชิกรัฐสภา เจ้าหน้าที่ และประชาชน

การให้บริการสมาชิกรัฐสภา อาทิ การเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประชุม การให้บริการแก่เจ้าหน้าที่เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการให้บริการประชาชนรวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ถือเป็นส่วนสำคัญของการก้าวสู่การเป็นรัฐสภาดิจิทัล (Digital Parliament) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของรัฐสภาจะต้องสามารถรองรับการให้บริการต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

2.5.5 การใช้งาน Smart Device สามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการได้จากทุกที่ ทุกเวลา และมีความปลอดภัย

ในปัจจุบันอุปกรณ์ Smart Device เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวัน โดยสามารถเข้าถึงข้อมูลบริการต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ตได้จากทุกที่และตลอดเวลาผ่านอุปกรณ์เหล่านี้ จะเห็นได้ว่าการเข้าถึงข้อมูล และบริการต่าง ๆ ไม่ได้ถูกจำกัดอยู่บนการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์เท่านั้น ดังนั้นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของรัฐสภาจึงต้องสามารถรองรับการเข้าถึงข้อมูลและบริการต่าง ๆ

ได้จากหลากหลายอุปกรณ์ ทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ Smart Devices และสามารถเข้าถึงได้จากทุกที่และทุกเวลาด้วยการเชื่อมต่อที่ปลอดภัยตามมาตรฐานสากล

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ

การพัฒนาระบบสารสนเทศ เป็นกิจกรรมและขั้นตอนที่มีการกำหนดลำดับกิจกรรมที่ต้องทำอย่างชัดเจนในแต่ละขั้นตอนที่เรียกว่า “วงจรพัฒนาระบบ” เพื่อส่งผลให้งานวิเคราะห์ระบบเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

วงจรการพัฒนาระบบ หรือมักเรียกสั้นๆ ว่า System development Life Cycle (SDLC) เป็นวงจรที่แสดงถึงกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นลำดับขั้นตอนในการพัฒนาระบบ ซึ่ง SDLC ประกอบด้วยกิจกรรม 7 ระยะเวลาด้วยกัน ดังนี้ (กิตติ ภักดีวัฒน์กุล, 2551, น. 25-29)

- 1) การกำหนดปัญหาและความต้องการ
- 2) การวิเคราะห์
- 3) การออกแบบ
- 4) การพัฒนา
- 5) การทดสอบ
- 6) การนำระบบไปใช้
- 7) การบำรุงรักษา

โดยการพัฒนาสารสนเทศมีสาระสำคัญ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดปัญหา

นักวิเคราะห์ระบบจะต้องศึกษาเพื่อค้นหาปัญหา ข้อเท็จจริงที่แท้จริง ซึ่งหากปัญหาที่ค้นพบมิใช่ปัญหาที่แท้จริง ระบบงานที่พัฒนาขึ้นมาก็จะตอบสนองการใช้งานไม่ครบถ้วน

ปัญหาหนึ่งของระบบงานที่ใช้ในปัจจุบัน คือ โปรแกรมที่ใช้งานในระบบงานเดิมเหล่านั้น ถูกนำมาใช้งานในระยะเวลาที่เนิ่นนาน อาจเป็นโปรแกรมที่เขียนขึ้นมาเพื่อติดตามผลงานใดงานหนึ่งโดยเฉพาะเท่านั้น ไม่ได้เชื่อมโยงถึงกันเป็นระบบ ดังนั้น นักวิเคราะห์ระบบจึงต้องมองเห็นปัญหาที่เกิดขึ้นในทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับระบบงานที่จะพัฒนาแล้วดำเนินการแก้ไข ปัญหา ซึ่งอาจมีแนวทางหลายแนวทาง และคัดเลือกแนวทางที่ดีที่สุดเพื่อนำมาใช้ในการแก้ปัญหา

อย่างไรก็ตาม แนวทางที่ดีที่สุดอาจไม่ถูกเลือกเพื่อนำมาใช้งาน ทั้งนี้เนื่องจากแนวทางที่ดีที่สุดส่วนใหญ่ต้องใช้งบประมาณสูง ดังนั้น แนวทางที่ดีที่สุดในที่นี้คงไม่ใช่ระบบที่ต้องใช้งบประมาณสูง แต่เป็นแนวทางที่เหมาะสมสำหรับการแก้ไขในสถานการณ์นั้นๆ เป็นหลักสำคัญ ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของงบประมาณค่าใช้จ่ายและเวลาที่จำกัด อย่างไรก็ตามในขั้นตอนการกำหนดปัญหา หากเป็นโครงการขนาดใหญ่อาจเรียกขั้นตอนนี้ว่า ขั้นตอนการศึกษาความเป็นไปได้

สรุปขั้นตอนของระยะการกำหนดปัญหา

- 1) รับรู้สภาพของปัญหาที่เกิดขึ้น
- 2) ค้นหาต้นเหตุของปัญหา รวบรวมปัญหาของระบบงานเดิม
- 3) ศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการพัฒนาระบบ
- 4) จัดเตรียมทีมงาน และกำหนดเวลาในการทำโครงการ
- 5) ลงมือดำเนินการ

ขั้นตอนการกำหนดปัญหาและความต้องการนั้นจะต้องรวบรวมข้อมูลความต้องการ (Requirements) ต่าง ๆ มาให้มากที่สุด ซึ่งการสืบค้นความต้องการของผู้ใช้สามารถดำเนินการได้จากการรวบรวมเอกสารการสัมภาษณ์ การออกแบบสอบถาม และการสังเกตการณ์บนสภาพแวดล้อมการทำงานจริง

ขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์

เมื่อได้นำความต้องการมาผ่านการวิเคราะห์เพื่อสรุปเป็นข้อกำหนดที่ชัดเจนแล้ว ขั้นตอนต่อไปของนักวิเคราะห์ระบบก็คือ การนำข้อกำหนดเหล่านั้น ไปพัฒนาเป็นความต้องการของระบบใหม่ด้วยการพัฒนาเป็นแบบจำลองขึ้นมา ซึ่งได้แก่ แบบจำลองกระบวนการ (Data Flow Diagram - DFD) และแบบจำลองข้อมูล (Data Model) เป็นต้น

สรุปขั้นตอนของระยะการวิเคราะห์

- 1) วิเคราะห์ระบบงานปัจจุบัน
- 2) รวบรวมความต้องการ และกำหนดความต้องการของระบบใหม่
- 3) วิเคราะห์ความต้องการเพื่อสรุปเป็นข้อกำหนด
- 4) สร้างแผนภาพ DFD และแผนภาพ Entity - Relationship Diagram (E-R Diagram)

ขั้นตอนที่ 3 การออกแบบ

เป็นขั้นตอนที่นำผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์ที่เป็นแบบจำลองเชิงตรรกะมาพัฒนาเป็นแบบจำลองเชิงกายภาพ โดยแบบจำลองเชิงตรรกะที่ได้จากขั้นตอนการวิเคราะห์มุ่งเน้นว่ามีอะไรที่ต้องทำในระบบ ในขณะที่แบบจำลองเชิงกายภาพจะนำแบบจำลองเชิงตรรกะมาพัฒนาต่อด้วยการมุ่งเน้นว่าระบบดำเนินการอย่างไรเพื่อให้เกิดผลตามต้องการ งานออกแบบระบบประกอบด้วยงานออกแบบสถาปัตยกรรมระบบที่เกี่ยวข้องกับฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบเครือข่าย การออกแบบรายงาน การออกแบบหน้าจออินพุตข้อมูล การออกแบบผังงานระบบ การออกแบบฐานข้อมูล และการออกแบบโปรแกรม เป็นต้น

สรุปขั้นตอนของระยะการออกแบบ

- 1) พิจารณาแนวทางในการพัฒนาระบบ
- 2) ออกแบบสถาปัตยกรรมระบบ
- 3) ออกแบบรายงาน

- 4) ออกแบบหน้าจออินพุตข้อมูล
- 5) ออกแบบผังงานระบบ
- 6) ออกแบบฐานข้อมูล
- 7) การสร้างต้นแบบ
- 8) การออกแบบโปรแกรม

ขั้นตอนที่ 4 การพัฒนา

เป็นขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาโปรแกรม โดยทีมงานโปรแกรมเมอร์จะต้องพัฒนาโปรแกรมตามที่นักวิเคราะห์ระบบได้ออกแบบไว้ การเขียนชุดคำสั่งเพื่อสร้างเป็นระบบงานทางคอมพิวเตอร์ขึ้นมา โดยโปรแกรมเมอร์สามารถนำเครื่องมือเข้ามาช่วยในการพัฒนาโปรแกรมได้เพื่อช่วยให้ระบบงานพัฒนาได้เร็วขึ้นและมีคุณภาพ

สรุปขั้นตอนของระยะการพัฒนา

- 1) พัฒนาโปรแกรม
- 2) เลือกภาษาโปรแกรมที่เหมาะสม
- 3) สามารถนำเครื่องมือมาช่วยพัฒนาโปรแกรมได้
- 4) สร้างเอกสารประกอบโปรแกรม

ขั้นตอนที่ 5 การทดสอบ

เมื่อโปรแกรมได้พัฒนาขึ้นมาแล้ว ยังไม่สามารถนำระบบไปใช้งานได้ทันที จำเป็นต้องดำเนินการทดสอบระบบก่อนที่จะนำไปใช้งานจริงเสมอ ควรมีการทดสอบข้อมูลเบื้องต้นก่อนด้วยการสร้างข้อมูลจำลองขึ้นมาเพื่อใช้ตรวจสอบการทำงานของระบบงาน หากพบข้อผิดพลาดก็ปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง การทดสอบระบบจะมีการตรวจสอบไวยากรณ์ของภาษาเขียนและตรวจสอบว่าระบบตรงกับความต้องการของผู้ใช้หรือไม่

สรุปขั้นตอนของระยะการทดสอบ

- 1) ทดสอบไวยากรณ์ภาษาคอมพิวเตอร์
- 2) ทดสอบความถูกต้องของผลลัพธ์ที่ได้
- 3) ทดสอบว่าระบบที่พัฒนาตรงตามความต้องการของผู้ใช้หรือไม่

ขั้นตอนที่ 6 การนำระบบไปใช้

เมื่อดำเนินการทดสอบระบบจนมั่นใจว่าระบบที่ได้รับการทดสอบนั้นพร้อมที่จะนำไปติดตั้งเพื่อใช้งานบนสถานการณ์จริง ขั้นตอนการนำระบบไปใช้งานอาจเกิดปัญหาจากการที่ระบบที่พัฒนาใหม่ไม่สามารถนำไปใช้งานแทนระบบงานเดิมได้ทันที จึงมีความจำเป็นต้องแปลงข้อมูลระบบเดิมให้อยู่ในรูปแบบที่ระบบใหม่สามารถนำไปใช้งานได้เสียก่อน หรืออาจพบข้อผิดพลาดที่ไม่คาดคิดเมื่อนำไปใช้ในสถานการณ์จริง ครั้นเมื่อระบบสามารถใช้งานได้จนเป็นที่น่าพอใจ ทั้งสองฝ่าย ก็จะต้องจัดทำเอกสารคู่มือระบบ รวมถึงการฝึกอบรมผู้ใช้

สรุปขั้นตอนของระยะการนำระบบไปใช้

- 1) ศึกษาสภาพแวดล้อมของพื้นที่ก่อนที่จะนำระบบไปติดตั้ง
- 2) ติดตั้งระบบให้เป็นไปตามสถาปัตยกรรมที่ออกแบบไว้
- 3) จัดทำคู่มือระบบ
- 4) ฝึกอบรมผู้ใช้
- 5) ดำเนินการให้ระบบงานใหม่
- 6) ประเมินผลการใช้งานของระบบใหม่

ขั้นตอนที่ 7 การบำรุงรักษา

หลังจากระบบงานที่พัฒนาขึ้นใหม่ได้ถูกนำไปใช้งานเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ขั้นตอนการบำรุงรักษาจึงเกิดขึ้น ทั้งนี้ข้อบกพร่องในด้านการทำงานของโปรแกรมอาจพบบ่อยได้ ซึ่งจะต้องดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง รวมถึงกรณีข้อมูลที่จัดเก็บมีปริมาณที่มากขึ้นต้องวางแผนการรองรับเหตุการณ์นี้ด้วย นอกจากนี้งานบำรุงรักษายังเกี่ยวข้องกับการเขียนโปรแกรมเพิ่มเติมกรณีที่ผู้ใช้มีความต้องการเพิ่มขึ้น

สรุปขั้นตอนระยะการบำรุงรักษา

- 1) กรณีเกิดข้อผิดพลาดขึ้นจากระบบ ให้ดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง
- 2) อาจจำเป็นต้องเขียนโปรแกรมเพิ่มเติม กรณีที่ผู้ใช้มีความต้องการเพิ่มเติม
- 3) วางแผนรองรับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต
- 4) บำรุงรักษาระบบงาน และอุปกรณ์

ภาพที่ 1 แสดงขั้นตอนการพัฒนาโปรแกรม



2.7 แนวคิดเกี่ยวกับระบบการประชุม

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับระบบการประชุม จะกล่าวถึงความหมาย ความสำคัญของการประชุม ลักษณะของการประชุมที่ดี ปัญหาเกี่ยวกับการประชุม และประโยชน์ของการประชุม โดยมีรายละเอียด ดังนี้ (สมิต สัจฉกร, 2547, น. 10 - 35)

2.7.1 ความหมายการประชุม

การประชุม หมายถึง “การที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปมาพบกันตามนัดหมาย เพื่อร่วมกันคิดอย่างมีวัตถุประสงค์ และระเบียบวิธี ณ สถานที่หนึ่งตามเวลาที่กำหนด” การประชุมเป็นคำที่มีความหมายรวม ซึ่งมีรูปแบบของการจัดให้เรียกได้หลายลักษณะ ได้แก่ การบรรยาย เป็นคณะ หรือการอภิปรายแลกเปลี่ยนความรู้ (Symposium) การอภิปรายเป็นคณะ (Panel) การอภิปรายกึ่งสัมภาษณ์ (Colloquy) การอภิปรายสาธารณะ (Public Forum) การสัมมนา (Seminar) การประชุมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) การอภิปรายกลุ่ม (Study Group) เป็นต้น

2.7.2 ความสำคัญของการประชุม

การประชุมมีบทบาทสำคัญทั้งในภาครัฐบาลและภาคเอกชน การจัดการที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงานเป็นผลจากการที่มีผู้บริหารของหน่วยงานได้ระดมความเห็นและประสบการณ์ที่สัมพันธ์กับปัญหาวิเคราะห์ปัญหา กำหนดนโยบายการบริการและวางแผนดำเนินการอันมีผลสำคัญต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของหน่วยงานหรือธุรกิจ

2.7.3 ลักษณะของการประชุมที่ดี

1) มีการเตรียมการประชุมอย่างพร้อมหรือวางแผนการประชุมล่วงหน้า ส่งหนังสือเชิญประชุม พร้อมทั้งระเบียบวาระการประชุมและเอกสารแนะนำการประชุม เมื่อมีผู้มาลงทะเบียนการประชุมก็ได้รับความสะดวก การลงทะเบียนรวดเร็ว และมีแผนผังที่นั่งการประชุมกำหนดไว้อย่างชัดเจน

2) มีวาระการประชุมส่งให้ล่วงหน้าในเวลาอันสมควร

3) ประธานสรุปการประชุม มีความกะทัดรัด ไม่เยิ่นเย้อ

4) สถานที่ประชุมเหมาะสม สะดวกสบาย

5) นำเรื่องสำคัญจริง ๆ เข้าสู่การประชุม

6) ผู้เข้าร่วมประชุมรับฟังความคิดเห็นของกันและกัน มีการอภิปรายอย่างกว้างขวาง มีส่วนร่วมอย่างทั่วถึง

7) ขอมรับมติเสียงข้างมาก

8) เริ่มและเลิกประชุมตรงเวลา

9) ช่วงเวลาประชุมเหมาะสมและมากันอย่างพร้อมเพรียง

10) ได้ข้อสรุปผลการประชุมตามเป้าหมาย

2.7.4 ปัญหาเกี่ยวกับการประชุม

- 1) การประชุมเริ่มและเลิกไม่ตรงเวลา
- 2) เรื่องที่นำเข้าสู่การพิจารณามากเกินไป
- 3) มีผู้เข้าร่วมประชุมมากเกินไป
- 4) ผู้ซึ่งควรจะเข้าประชุมไม่มาประชุม
- 5) ผู้ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ประชุมกลับมาประชุม
- 6) เรียกประชุมโดยไม่มีเหตุผลที่ควรจะต้องประชุม
- 7) การประชุมใช้เวลายาวนานเกินกว่าที่ควร
- 8) ผู้เข้าประชุมไม่เตรียมที่จะมีส่วนร่วมในการประชุม
- 9) ผู้เข้าร่วมประชุมมีวุฒิภาวะและระดับความคิดแตกต่างกันมาก
- 10) ปิดประชุมโดยไม่มีข้อสรุปที่ชัดเจน

2.7.5 ประโยชน์ของการประชุม

- 1) ช่วยให้มีการทำงานทางความคิดร่วมกัน
- 2) ช่วยให้เกิดความรับผิดชอบผูกพันร่วมกันระหว่างผู้เข้าร่วมประชุม และแบ่งเบาภาระรับผิดชอบได้ดี
- 3) ช่วยทำให้มีความรอบคอบในการตัดสินใจ
- 4) ช่วยในการรวบรวมข้อมูลและความคิดเห็น
- 5) ช่วยในการกระจายข่าวสาร
- 6) ช่วยในการประสานงาน
- 7) ช่วยให้ได้ความคิดเห็นใหม่ ๆ
- 8) ช่วยติดตามความคืบหน้าของงาน และชำระสะสางกิจกรรมหรือภารกิจที่มอบหมาย
- 9) ช่วยให้ผู้สามารถมีมุมมองในปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง
อย่างไรก็ตามการประชุมมีค่าใช้จ่ายที่มองไม่เห็น ค่าใช้จ่ายเช่นนี้เรียกว่า “ค่าสูญเสียโอกาส”

2.8 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้มีการให้ความหมาย กำหนด ประเภท และองค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน รวมถึงประโยชน์การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานไว้ โดยมีรายละเอียดดังนี้ (ปัทมาพร ท่อชู, 2560, ออนไลน์)

2.8.1 ความหมายของการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ การปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมความสามารถและทักษะในการทำงานของตนเองหรือผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุ

เป้าหมายขององค์กร ซึ่งจะทำให้ตนเอง ผู้อื่น และองค์กรเกิดความสุขในที่สุด โดยการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาองค์กรหรือการพัฒนาสังคม

2.8.2 ประเภทของประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ เป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงาน โดยประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงมีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสม สามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้เร็วและมีคุณภาพ ประเภทของประสิทธิภาพ มี 2 ระดับ คือ

1) ประสิทธิภาพของบุคคล หมายถึง การทำงานเสร็จโดยสูญเสียเวลาและพลังงานน้อยที่สุด ค่านิยมการทำงานที่ยึดกับสังคม เป็นการทำงานได้เร็วและได้งานดี บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงานคือบุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธีหรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพ เป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายพลังงานและเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลง วิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

2) ประสิทธิภาพขององค์กร คือ การที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กร โดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่า มีการสูญเปล่าน้อยที่สุด มีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน องค์กรมีความสามารถในการใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยี ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรค และความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจดี และมีความสุขในการทำงาน

2.8.3 องค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน

จิตติมา อัครฉติพงษ์ (อ้างถึงใน ปัทมาพร ท่อชู, 2560, ออนไลน์) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานในองค์กรเป็นหัวใจสำคัญในการนำองค์กรไปสู่การบรรลุผลความสำเร็จของการดำเนินงาน องค์กรจะมีผลผลิตเป็นที่น่าสนใจทั้งในด้านการผลิต การบริการ มีความเจริญก้าวหน้า และสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าและบุคลากรองค์กร ซึ่งองค์ประกอบการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานที่สำคัญ มีดังนี้

1) สิ่งแวดล้อมนอกองค์กร ได้แก่ ตลาดความต้องการของลูกค้า สภาพเศรษฐกิจของสังคมและประเทศ เช่น ภาวะเงินเฟ้อ สภาพคล่องทางการเงินการธนาคาร กำลังการซื้อของลูกค้า ความเปลี่ยนแปลงของสังคม

2) สิ่งแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ นโยบาย วิสัยทัศน์ และปรัชญาขององค์กรที่กำหนดทิศทางการดำเนินงาน วัฒนธรรมองค์กร และการจัดบรรยากาศการทำงานที่ส่งเสริมการทำงานของบุคลากร

3) ปัจจัยขององค์กร ได้แก่ สภาพความพร้อมขององค์กรในด้านที่ดิน อาคาร สถานที่ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เงินทุน เทคโนโลยี และศักยภาพของบุคคล ด้านบุคลากรหรือบุคคล ถือเป็นหัวใจของการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร บุคคลต้องมีประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้น องค์กรประกอบด้านตัวบุคคลที่จำเป็นไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ ปรัชญา และอุดมการณ์ บุคลิกภาพ ความต้องการ ค่านิยม เป้าประสงค์ของชีวิตและการทำงาน การสำรวจตนเอง ความสามารถในการพิชิตอุปสรรคในการทำงาน และการสร้างความเชื่อมั่นในตนเอง เป็นต้น

4) กระบวนการขององค์กร เป็นองค์ประกอบสำคัญลำดับสองต่อจากองค์ประกอบด้านบุคคล กระบวนการที่สำคัญขององค์กร คือ การดำเนินงานทั้งหมดที่จะทำให้เกิดการผลิต และการบริการที่น่าพอใจ ขอบข่ายของกระบวนการขององค์กรที่เอื้อต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ได้แก่ การจัดโครงสร้างงานขององค์กร การวางแผน การจัดองค์กรในด้านบุคลากร การสร้างแรงจูงใจในการทำงาน การควบคุมคุณภาพการทำงาน และการพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

2.8.4 ประโยชน์การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน

บุคลากรถือเป็นหัวใจสำคัญในการนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จและเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ การบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นการที่องค์กรจะกระทำภารกิจหลักให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพนั้น หน่วยงานจำเป็นจะต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับงาน ซึ่งประโยชน์ของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน มีดังนี้

- 1) ช่วยทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการหรือวิธีการทำงานใหม่ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 2) ช่วยเพิ่มกลยุทธ์ในการสร้างความสำเร็จในการทำงานและช่วยลดความซ้ำซ้อนของงาน
- 3) ช่วยทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ด้วยวิธีการที่รวดเร็ว
- 4) ช่วยทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า หรือพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ
- 5) ทำให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพ ลดความสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลา ทรัพยากร และกำลังคน
- 6) องค์กรมีความสามารถในการกำหนดกลยุทธ์ เทคนิค วิธีการ ด้วยวิธีการทำงานที่เหมาะสม ลดปัญหาอุปสรรคและมีความสุขในการทำงาน
- 7) ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาตนเอง เมื่อพัฒนาตนเองแล้วจะสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการพัฒนานั้น ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่องานและองค์กรต่อไป

2.9 แนวคิดการพัฒนาคุณภาพงานและการปรับปรุงกระบวนการงาน

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพงานและการปรับปรุงกระบวนการงาน มีเรื่องที่เกี่ยวข้อง คือ ความหมาย เทคนิคการ วัตถุประสงค์ ปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพงานและการปรับปรุงกระบวนการงานเงื่อนไขความสำเร็จ และขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพงานและการปรับปรุงกระบวนการงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้ (สิทธิพันธ์ อินทร์เพ็ญ, 2557, ออนไลน์)

2.9.1 ความหมายและแนวคิดการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพงาน

มีนักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพงานไว้หลายแนวความคิดด้วยกัน แต่พอจะสรุปได้ว่า “การพัฒนาคุณภาพงานและการปรับปรุงกระบวนการงาน” หมายถึง “ความพยายามอย่างมีแผนและต่อเนื่อง เพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั่วทั้งระบบโดยมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลง วัฒนธรรมของการทำงานเพื่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร” ทั้งนี้ ต้องได้รับความเห็นชอบและสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง และต้องใช้เครื่องมือและเทคนิคทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ ประกอบกระบวนการวิจัยเชิงแก้ปัญหาเป็นแม่แบบ

2.9.2 เทคนิคการพัฒนาคุณภาพงาน

เทคนิคการพัฒนาคุณภาพงานเกิดขึ้นครั้งแรกในประเทศญี่ปุ่น ภายหลังสงครามโลกครั้งที่สอง โดยได้รับความช่วยเหลือจากสหรัฐอเมริกา และอาศัยหลักสถิติเบื้องต้นเข้าช่วยต่อมา ญี่ปุ่น ได้พยายามผสมผสานกิจกรรมการควบคุมคุณภาพของสินค้าเข้ากับหลักการบริหารแบบการมีส่วนร่วมที่กำลังได้รับความนิยมในขณะนั้น

การดำเนินงานเพื่อพัฒนาคุณภาพงานตาม PDCA หรือที่เรียกว่าวงจรเดมิง (อังกฤษ: Deming Cycle) หรือวงจรชูฮาร์ต (Shewhart Cycle) คือวงจรการควบคุมคุณภาพ วงจรเดมิง มีอยู่ 4 ขั้นตอน ดังนี้ 1) การวางแผนร่วมกัน (Plan) 2) การนำแผนไปปฏิบัติร่วมกัน (Do) 3) การติดตามและตรวจสอบปัญหาและอุปสรรคในการทำงานร่วมกัน (Check) 4) การปรับปรุงแก้ไขร่วมกัน (Act)

1) Plan (วางแผน) หมายถึง การวางแผนการดำเนินงานอย่างรอบคอบ ครอบคลุมถึงการกำหนดหัวข้อที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ซึ่งรวมถึงการพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน อาจประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน Plan การจัดอันดับความสำคัญของ เป้าหมาย กำหนดการดำเนินงาน กำหนดระยะเวลา การดำเนินงาน กำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ดำเนินการและกำหนดงบประมาณที่จะใช้ การเขียนแผนดังกล่าวอาจปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมของลักษณะ การดำเนินงาน การวางแผนยังช่วยให้เราสามารถคาดการณ์สิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต และช่วยลดความสูญเสียต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น

2) Do (ปฏิบัติตามแผน) หมายถึง การดำเนินการตามแผน อาจประกอบด้วย การมีโครงสร้างรองรับ การดำเนินการ มีวิธีการ ดำเนินการ และมีผลของการดำเนินการ

3) Check (ตรวจสอบการปฏิบัติตามแผน) หมายถึง การประเมินแผน อาจประกอบด้วย การประเมินโครงสร้างที่รองรับ การดำเนินการ การประเมินขั้นตอนการดำเนินงาน และการประเมินผลของ การดำเนินงานตามแผนที่ได้ตั้งไว้ โดยในการประเมินดังกล่าวสามารถ ทำได้เอง โดยคณะกรรมการที่รับผิดชอบแผนการดำเนินงานนั้น ๆ ซึ่งเป็นลักษณะของการประเมินตนเอง โดยไม่จำเป็นต้องตั้งคณะกรรมการ อีกชุดมาประเมินแผน หรือไม่จำเป็นต้องคิดเครื่องมือหรือแบบประเมินที่ยุ่งยากซับซ้อน

4) Act (ปรับปรุงแก้ไข) หมายถึง การนำผลการประเมินมาพัฒนาแผน อาจประกอบด้วย การนำผลการ ประเมินมาวิเคราะห์ว่ามีโครงสร้าง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใด ที่ควร ปรับปรุงหรือพัฒนาสิ่งที่มีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้น ไปอีก และสังเคราะห์รูปแบบ การดำเนินการ ใหม่ที่เหมาะสม สำหรับการดำเนินการต่อไป

เทคนิคการพัฒนาคุณภาพงานจะสำเร็จหรือไม่จะต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ อย่างด้วยกัน แต่ที่สำคัญก็คือฝ่ายบริหารทุกระดับจะยินยอมสละอำนาจของตนเองให้ปฏิบัติงาน อย่างแท้จริงหรือไม่ และที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือการยอมรับ และการให้การสนับสนุน อย่างแท้จริงจากผู้มีอำนาจในระดับสูงมากน้อยเพียงใด

2.9.3 วัตถุประสงค์ของการพัฒนาคุณภาพงานและการปรับปรุงกระบวนการตามภารกิจ

วัตถุประสงค์อย่างกว้าง ๆ ของการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพงานโดยทั่ว ๆ ไปแล้ว จะคล้ายคลึงกัน ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

- 1) เพื่อสร้างเสริมความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ
- 2) เพื่อให้องค์การสามารถปรับตัวได้อย่างรวดเร็วและอยู่รอดเมื่อต้องประสบ กับปัญหาและการเปลี่ยนแปลง
- 3) เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน อย่างมีแผนและส่งเสริมการมีส่วนร่วม ในวัตถุประสงค์ขององค์การร่วมกัน
- 4) เพื่อมุ่งปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไขวัฒนธรรมที่ไม่ทันสมัย ขัดต่อความเจริญ ขององค์การ โดยมุ่งเน้นที่ผลสำเร็จของงานที่บรรลุตามเป้าหมายมากกว่าวิธีการ
- 5) มุ่งส่งเสริมหลักการงานที่เน้นหลักการมากกว่าตัวบุคคล
- 6) เน้นทั้งปริมาณงานและความรู้สึกของคนไปพร้อม ๆ กัน
- 7) ส่งเสริมการกระจายการตัดสินใจออกไปจากส่วนกลางให้มากที่สุด มุ่งให้ การตัดสินใจเกิดขึ้นในจุดที่มีข้อมูลพร้อมที่จะทำการตัดสินใจ ให้เป็นผู้รับผิดชอบในการตัดสินใจ
- 8) มุ่งส่งเสริมให้สมาชิกขององค์การทุกคน ให้ตระหนักในภาระความรับผิดชอบ ต่อตำแหน่งและหน้าที่
- 9) มุ่งดำเนินการสร้างสรรค์ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ไม่เดินสวนทางกับ วัตถุประสงค์ขององค์การ คือมุ่งประสานเป้าหมายของบุคคลกับเป้าหมายขององค์การเข้าด้วยกัน

2.9.4 ปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพงานและการปรับปรุงกระบวนการ

- 1) ความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ทางด้านวิทยาการสมัยใหม่
- 2) ความล้ำสมัยอย่างรวดเร็วของผลผลิตหรือผลิตภัณฑ์
- 3) การเปลี่ยนแปลงทางด้านทัศนคติและค่านิยมของกลุ่ม
- 4) ปัญหาขององค์การ แบบระบบราชการ
- 5) ผลจากทฤษฎีการบริหาร ที่เปลี่ยนแปลงจากแนวการบริหารเชิงวิทยาศาสตร์

- 6) ผลจากการฝึกอบรมโดยใช้ห้องปฏิบัติการ
- 7) ผลจากวิธีการสำรวจข้อมูลและการส่งข้อมูลย้อนกลับ
- 8) ผลจากระบบเทคนิคและสังคม

2.9.5 เงื่อนไขความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพงานและการปรับปรุงกระบวนการ

การปรับปรุงและพัฒนาการทำงานจะต้องเป็นการวางแผนการเปลี่ยนแปลงทั้งระบบ มิใช่มองแต่ระบบย่อยใดระบบย่อยหนึ่งเท่านั้น แต่ต้องประกอบด้วย

- 1) การปรับปรุงและพัฒนาการทำงานจะต้องเป็นความพยายามระยะยาวอย่างต่อเนื่อง
- 2) ผู้บริหารระดับสูงต้องรับทราบรับรู้ เต็มใจเข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่เริ่มต้น การวางแผนงานจนถึงขั้นลงมือปฏิบัติงานและขั้นวัดผลประเมินผล
- 3) การเปลี่ยนแปลงต้องมีความสัมพันธ์กับนโยบายเป้าหมายขององค์กร
- 4) การปรับปรุงและพัฒนาการทำงานต้องมุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน
- 5) เทคนิคการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานที่นำมาใช้ ควรเสริมด้วยประสบการณ์ ที่ได้จากกิจกรรมที่เรียนรู้ที่เกิดขึ้นภายในองค์กรด้วย
- 6) มุ่งพัฒนาทีมงานเน้นความรับผิดชอบของงานที่กลุ่มมากกว่ารายบุคคล

2.9.6 ขั้นตอนการพัฒนาคุณภาพงานและการปรับปรุงกระบวนการ

ประกอบด้วย 1) การยอมรับปัญหา 2) การวิเคราะห์ปัญหา 3) การให้ข้อมูลย้อนกลับ 4) การวางแผนดำเนินงาน 5) การเลือกใช้เทคนิคการปรับปรุงและพัฒนาการทำงาน และ 6) การประเมินผล

1) การยอมรับปัญหา

ก่อนที่การปรับปรุงและพัฒนาการทำงานจะเริ่มต้นได้สมาชิกบางคนภายในองค์กร จะต้องยอมรับปัญหาที่ต้องการการเปลี่ยนแปลงก่อนสมาชิกภายในองค์กรจะต้องรู้สึกว่าการเปลี่ยนแปลงจำเป็นต้องเกิดขึ้นถ้าปราศจากสิ่งเหล่านี้แล้ว กระบวนการพัฒนาองค์กรก็ไม่สามารถเริ่มต้นได้

2) การวิเคราะห์ปัญหา

การปรับปรุงและพัฒนาการทำงาน จะต้องอยู่บนรากฐานของการวิเคราะห์ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานของสมาชิกภายในองค์กรอย่างมีระบบ เนื่องจากการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานจะเป็นกระบวนการของความร่วมมือร่วมใจ การมีส่วนร่วมของสมาชิกภายในองค์กรอย่างจริงจัง เทคนิคการรวบรวมข้อมูลที่นิยมใช้กันมาก ได้แก่

2.1) การสัมภาษณ์ จะเป็นเทคนิคการรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการพัฒนาองค์การมากที่สุด เพราะมีความคล่องตัวมากในระหว่างการสัมภาษณ์ สมาชิกขององค์การสามารถกล่าวถึงแหล่งที่มาของปัญหาหรือความยุ่งยากภายในองค์การได้อย่างเสรี

2.2) แบบสอบถาม จะถูกสร้างขึ้นเพื่อการมุ่งปัญหาที่สำคัญภายในองค์การ แบบสอบถามจะมีข้อดีคือ การรวบรวมข้อมูลที่เป็นมาตรฐานเดียวกันจำนวนมากได้ภายในเวลากระชั้น ความคิดเห็นของสมาชิกภายในองค์การ สามารถรวบรวมได้โดยใช้คำถามมาตรฐาน คำตอบของสมาชิกภายในองค์การจะถูกวัดโดยใช้มาตราส่วน ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาตรฐานเป็นตัวเลข จะช่วยให้การวิเคราะห์ปัญหาขององค์การง่ายขึ้น แบบสอบถามจะมีข้อเสียบางอย่าง เช่น ขาดความคล่องตัว เราไม่อาจจะรู้ได้ว่า คำตอบของเขาถูกต้องหรือไม่

2.3) การสังเกต ที่ปรึกษาสามารถรวบรวมข้อมูลภายในองค์การได้โดยใช้การสังเกต จากบรรยากาศโดยทั่วไปภายในองค์การที่ปรึกษา สามารถมองเห็นปัญหาภายในองค์การได้

2.4) ข้อมูลเพิ่มเติม หมายถึงแหล่งข้อมูลอื่น ๆ ภายในองค์การ ที่ไม่ได้ถูกรวบรวมอย่างเปิดเผย เพื่อความมุ่งหมายของการวิเคราะห์ปัญหาขององค์การเช่น อัตราการขาดงาน อัตราการออกจากงาน อัตราการผลิต และอัตราของเสีย เป็นต้น

3) การให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เมื่อการรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์ปัญหาภายในองค์การเสร็จเรียบร้อยแล้ว ขั้นตอนต่อไปของกระบวนการพัฒนาองค์การ คือ การให้ข้อมูลป้อนกลับ ผลสรุปข้อมูลที่รวบรวมได้ระหว่างการวิเคราะห์ปัญหาขององค์การกลับไปยังสมาชิกขององค์การเป้าหมายของการให้ข้อมูลป้อนกลับจะมีอยู่สองด้าน คือ ต้องการความมั่นใจว่าสมาชิกขององค์การยอมรับว่า ปัญหาและภาพรวมสถานะขององค์การในปัจจุบันมีความถูกต้อง เป้าหมายอีกอย่างคือ เพื่อสร้างความกระตือรือร้นท่ามกลางสมาชิกขององค์การ เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาภายในองค์การ อธิบายข้อมูลเฉพาะเพื่อให้เห็นชัดเจนและช่วยเหลือพวกเขาในการแก้ไขปัญหขององค์การอย่างสร้างสรรค์เท่านั้น

4) การวางแผนดำเนินงาน (Action Planning) เมื่อปัญหาการทำงาน ได้ถูกระบุ และเห็นว่าจำเป็นต้องแก้ไขแล้ว ขั้นตอนต่อไปของการปรับปรุงและพัฒนาการทำงาน คือ การวางแผนดำเนินงานเพื่อแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาการทำงาน

5) การเลือกใช้เทคนิคการปรับปรุงและพัฒนาการทำงาน

เทคนิคการปรับปรุงพัฒนาการทำงานจะมีอยู่หลายแบบ แต่ที่ถูกนำมาใช้กันแพร่หลายมากที่สุด คือเทคนิคการปรับปรุงพัฒนาการทำงานระดับบุคคลและเทคนิคการปรับปรุงพัฒนาการทำงานระดับกระบวนการ เทคนิคระดับบุคคลจะถูกนำมาใช้เมื่อการวิเคราะห์ปัญหาสรุปได้ว่า ปัญหาของการทำงานเกิดจากการขาดความสามารถ และ หรือ แรงจูงใจของสมาชิกขององค์การส่วนเทคนิคระดับกระบวนการจะถูกนำมาใช้เมื่อปัญหาของการทำงานเกิดขึ้นจากกระบวนการที่เกี่ยวพันระหว่างกันของบุคคลและกลุ่มภายในองค์การ

6) การประเมินผล (Evaluation)

ขั้นตอนสุดท้ายของการพัฒนาคุณภาพงานและการปรับปรุงกระบวนการ คือ การประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ภายหลังจากการดำเนินการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรแล้ว ข้อมูลจะต้องถูกเก็บรวบรวมเพิ่มเติมเพื่อการประเมินผลว่าปัญหาการทำงาน ได้ถูกแก้ไขหรือถูกปรับปรุงให้ดีขึ้นแล้วหรือไม่ ถ้ายังไม่ดีขึ้นก็ต้องกลับไปวิเคราะห์ปัญหานั้นใหม่ดังนั้น นอกจากการประเมินผลจะถูกมองว่าเป็นขั้นตอนสุดท้ายของการพัฒนาคุณภาพงานและการปรับปรุงกระบวนการแล้ว การประเมินผลจะถูกมองว่าเป็นการหมุนรอบกระบวนการพัฒนาองค์กรกลับไปยังขั้นตอนของการวิเคราะห์ปัญหาด้วย ซึ่งเป็นแนวทางเดียวกันกับการวิเคราะห์ปัญหาแบบ Quality Control (QC) นั่นเอง

2.10 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเพิ่มประสิทธิภาพเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถสรุปได้ ดังนี้

ณัฐนันท์ ก้องประวัติน และคณะ (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการสร้างองค์กรขีดสมรรถนะสูงด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพด้านระบบสารสนเทศ กรณีศึกษาเว็บไซต์คณะกรรมการสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ เพื่อศึกษาถึงสภาพปัญหาและอุปสรรคด้านระบบข้อมูลสารสนเทศของคณะกรรมการสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และศึกษาแนวทางการพัฒนาและการเพิ่มประสิทธิภาพองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูง (High Performance Organization : HPO) ด้านระบบข้อมูลสารสนเทศ จากผลการศึกษาสรุปว่า

1) ปัญหา อุปสรรคในการพัฒนาเว็บไซต์คณะกรรมการ สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ มี 3 ด้าน คือ

ด้านการบริหารจัดการ ผลการศึกษาพบปัญหา ดังนี้ (1) การนำเข้าข้อมูล ระบบการแสดงผลของเว็บไซต์คณะกรรมการ ไม่เสถียร ระบบอินเทอร์เน็ตความเร็วไม่แน่นอน ส่งผลให้ไม่สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ได้ หรือการดึงข้อมูลช้า ต้องใช้เวลาในการดาวน์โหลดนาน ระบบจัดเก็บและเผยแพร่ข้อมูลจำนวนมากแต่ไม่มีการบูรณาการข้อมูลร่วมกัน (2) การประชาสัมพันธ์เว็บไซต์คณะกรรมการให้แก่ผู้รับบริการ โดยเฉพาะสมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศไม่ทั่วถึง ส่งผลให้ผู้รับบริการไม่ทราบว่ามีการเผยแพร่การดำเนินงานของสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศผ่านเว็บไซต์คณะกรรมการ (3) การเผยแพร่ข้อมูล รูปแบบเว็บไซต์ของคณะกรรมการ ไม่สื่อถึงอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการ และมีรูปแบบเว็บไซต์เป็นแบบเดียวกันทุกคณะ มีเมนูใช้งานไม่แตกต่างกัน ส่งผลให้ไม่น่าสนใจที่จะเข้ามาเยี่ยมชม อีกทั้งรูปภาพที่สื่อมีขนาดเล็ก บางรูปสื่อสารไม่ชัดเจน ทำให้ผู้ใช้งานไม่เข้าใจหรือสื่อสารผิดพลาดได้

ด้านข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า การนำเข้าข้อมูลของคณะกรรมการส่วนใหญ่ข้อมูลไม่ครบถ้วน ไม่มีการปรับปรุงเนื้อหา รายละเอียด และสาระสำคัญที่เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งไม่มีการวิเคราะห์ ตรวจสอบความถูกต้องตรงตามกรอบอำนาจหน้าที่คณะกรรมการ

ด้านบุคลากร ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรผู้มีหน้าที่นำเข้าข้อมูลขึ้นเว็บไซต์ของคณะกรรมการไม่มีความรู้ ความชำนาญ ขาดความคิดสร้างสรรค์และทักษะการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าของคณะกรรมการ

2) องค์ประกอบของระบบสารสนเทศเว็บไซต์ของคณะกรรมการเพื่อนำไปสู่ขีดสมรรถนะสูง จากการศึกษาพบว่า มีองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ (1) ด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ การนำเข้าข้อมูล และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ (2) ด้านข้อมูล และ (3) ด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งทั้ง 3 องค์ประกอบ จำเป็นต้องมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและคุณภาพ โดยในด้านบริหารจัดการนั้น เว็บไซต์จะต้องมีคุณลักษณะคือ ต้องเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก รวดเร็ว เนื้อหาครบถ้วน รูปแบบเว็บไซต์น่าสนใจ มีการเชื่อมโยงข้อมูลทั้งภายในและภายนอกเว็บไซต์ ถูกต้อง รวมทั้งต้องมีการบูรณาการข้อมูลร่วมกัน อีกทั้งจำเป็นต้องมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้แก่สมาชิก ผู้ใช้งานทั่วไปได้รับรู้ รับทราบ อย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ สำหรับคุณลักษณะข้อมูลของเว็บไซต์นั้น ต้องครบถ้วน ถูกต้อง แม่นยำ เป็นปัจจุบัน ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน โดยที่ข้อมูลในเว็บไซต์ต้องสามารถนำไปอ้างอิง ในด้านบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้เว็บไซต์มีประสิทธิภาพนั้น บุคลากรต้องตั้งใจปฏิบัติงาน มีความรอบรู้ในงานกรรมการ ทักษะคอมพิวเตอร์ และสมรรถนะสำหรับการปฏิบัติงาน รวมถึงต้องสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามระเบียบและมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

3) ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาเว็บไซต์ของคณะกรรมการเพื่อนำไปสู่ขีดสมรรถนะสูง จากการศึกษาคณะผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้ (1) ด้านการบริหารจัดการ ควรพัฒนาเว็บไซต์ให้เป็นบริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ คือ มีหน้าต่างเดียวสามารถเข้าถึงข้อมูลกรรมการได้ โดยลดความยุ่งยากซับซ้อนในการเข้าถึงข้อมูลบนเว็บไซต์ มีการบูรณาการข้อมูลร่วมกันกับระบบต่าง ๆ ของสำนักงานฯ และมีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานรัฐด้วยกันเพื่อความสะดวกในการสืบค้น สำหรับการออกแบบเว็บไซต์ควรออกแบบให้มีความทันสมัย ใช้งานง่ายและสื่อถึงเอกลักษณ์ของคณะกรรมการตามความเหมาะสม นอกจากนี้ ขั้นตอนการบริหารจัดการเว็บไซต์ให้มีขั้นตอนการนำเข้าที่ชัดเจน และมุ่งเน้นความถูกต้อง สะดวก รวดเร็วในการนำเข้าข้อมูลเพื่อให้ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบัน ถูกต้อง ครบถ้วนและสามารถนำไปอ้างอิงได้ รวมทั้งมีการประชาสัมพันธ์เว็บไซต์ให้ทั่วถึง รวมถึงพัฒนาการใช้งานเว็บไซต์ให้มีความเสถียร และควรจัดหมวดหมู่ข้อมูลให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน อีกทั้งควรเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงเว็บไซต์ เช่น ผ่าน Mobile Application (2) ด้านข้อมูล ควรเน้นข้อมูลการประชุมคณะกรรมการ และพัฒนาข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน และทันสมัย มีข้อมูลรายงานตามวาระปฏิรูปและควรมีการเชื่อมโยงข้อมูลพื้นฐานของคณะกรรมการ

ให้สามารถสืบค้นได้ ควรเพิ่มข้อมูลการติดตามวาระปฏิรูปให้เป็นปัจจุบัน และควรมีการกลั่นกรองข้อมูลก่อนนำเข้าเว็บไซต์ (3) ด้านบุคลากร ควรมีการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการดูแลเว็บไซต์ และการบริหารจัดการเว็บไซต์อย่างสม่ำเสมอ เช่น กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พี่สอนน้อง การจัดหลักสูตร โครงการฝึกอบรมสัมมนาแก่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการจัดทำเว็บไซต์ และสำนักงานกรรมการ 1, 2, 3 ควรมีการจัดทำคู่มือแนวทางในการจัดทำเว็บไซต์ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ธงไชย สุรินทร์วรารากร (2555) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการหาแนวทางเพื่อพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ในองค์กรธุรกิจขนาดกลาง เพื่อวิเคราะห์แนวทางเพื่อพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ในองค์กรธุรกิจขนาดกลางอย่างเหมาะสม ตอบสนองต่อความต้องการขององค์กร โดยการสัมภาษณ์ผู้ประกอบการองค์กรธุรกิจขนาดกลาง จากผลการศึกษารูปว่า

1) ปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ในองค์กร พบว่า ระบบเซิร์ฟเวอร์ทำงานช้า หรือล่มในบางครั้ง นอกจากนี้ข้อมูลบางส่วนมีการจัดเก็บไม่ครบถ้วน ทำให้ผู้ใช้สืบค้นแล้วไม่พบข้อมูลหรือได้รับข้อมูลไม่สมบูรณ์ องค์กรธุรกิจบางแห่งยังมีการใช้คอมพิวเตอร์รุ่นเก่า ประมวลผลได้ช้า เกิดการขัดข้องบ่อย โปรแกรมล้าสมัย ทำงานช้า คอมพิวเตอร์มีความจำน้อย นอกจากนี้บุคลากรไม่มีความรู้ ความเข้าใจต่อระบบการจัดการความรู้ขององค์กร เนื่องจากการขาดการฝึกอบรม ไม่มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการความรู้

2) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ในองค์กรในอนาคต มีข้อเสนอว่า องค์กรควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้สำหรับการจัดการความรู้โดยมีการฝึกอบรมเรื่องดังกล่าวซึ่งจะช่วยให้นักงงานสามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้อย่างสะดวก รวดเร็วขึ้น บริษัทควรปรับปรุงการติดต่อสื่อสารระหว่างระบบ เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลของแต่ละแผนกเข้าด้วยกันผ่านเว็บไซต์เพื่อความสะดวกในการเข้าถึงและพนักงานสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) รูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมสำหรับการจัดการความรู้ในองค์กรในอนาคต ผลการศึกษา กลุ่มตัวอย่างมีแนวคิดที่จะพัฒนารูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ให้เป็นระบบกว่านี้ โดยเน้นความสะดวก รวดเร็วและความถูกต้องของข้อมูล โดยมีการจัดการที่ดี พนักงานและบริษัทควรมีส่วนช่วยในการจัดการความรู้ทั้งด้านการสื่อสาร การทำงานร่วมกันและเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ เพื่อให้พนักงานสามารถค้นคว้าข้อมูลได้ง่ายและสามารถนำข้อมูลไปใช้งานในด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้องค์กรควรปรับปรุงเว็บไซต์ขององค์กรให้สามารถเข้าใจง่ายและปรับปรุงเนื้อหาให้เหมาะสม

4) บทบาทเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการจัดการความรู้ในองค์กร จากการศึกษาสรุปว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญต่อการจัดการความรู้โดยเป็นเครื่องมือที่สนับสนุนการจัดการความรู้ขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น ระบบจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

ระบบสืบค้นข้อมูลข่าวสาร ระบบการเรียนรู้ทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนความรู้ หรือประสบการณ์พื้นที่เสมือน (Cyber Space)

5) ปัจจัยเอื้อต่อความสำเร็จในการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ในองค์กรธุรกิจ ได้แก่ การได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร ผู้บริหารควรมีความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญรวมทั้งประโยชน์ที่ได้รับ การได้รับความร่วมมือจากบุคลากรทุกระดับ และบุคลากรต้องตระหนักถึงความสำคัญและเห็นคุณค่าของการจัดการความรู้ นอกจากนี้องค์กรควรมีโครงสร้างพื้นฐานที่รองรับหรือเอื้อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ตลอดจนมีการพัฒนาการจัดการความรู้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง

บทที่ 3

วิธีการศึกษา

การศึกษาแนวทางการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการประชุมของคณะกรรมการครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชุมคณะกรรมการ และวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการเพื่อหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการประชุมคณะกรรมการโดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ โดยเป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ประกอบด้วยการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Documentary Study) และการสัมภาษณ์โดยใช้คำถามแบบกึ่งเปิดกึ่งปิด (Semi - Closed Ended Question) และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์สภาพปัญหาและความต้องการพร้อมแนวทางในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการประชุมคณะกรรมการ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับการดำเนินการ ดังนี้

- 3.1 ระเบียบวิธีการศึกษา
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.4 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 ระยะเวลาในการศึกษา

3.1 ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ประกอบด้วยการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Documentary Study) และการสัมภาษณ์โดยใช้คำถามแบบกึ่งเปิดกึ่งปิด (Semi - Closed Ended Question)

3.1.1 การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Documentary Study)

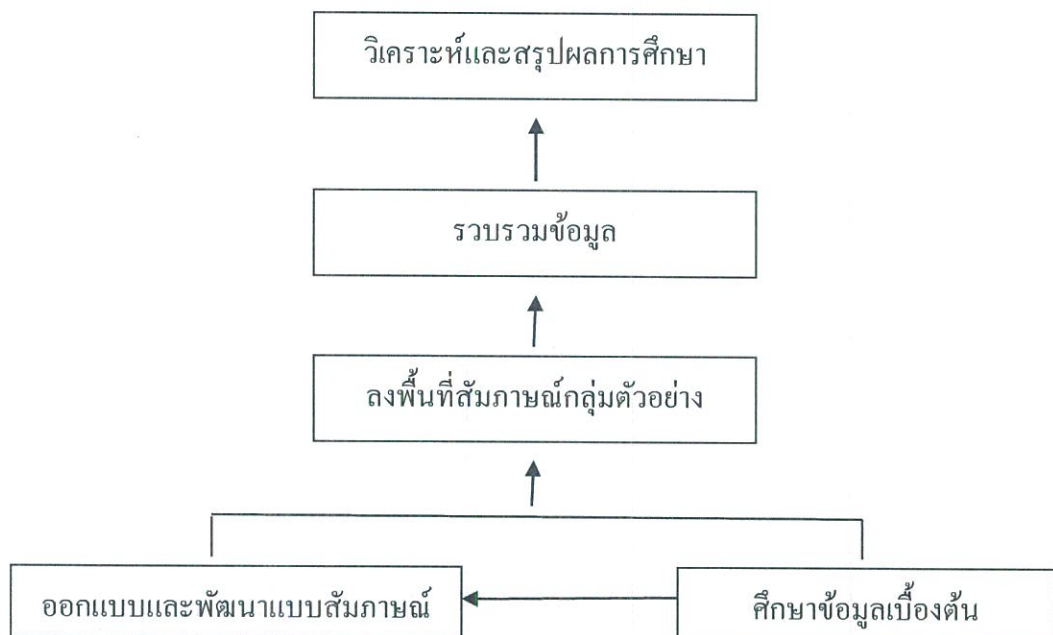
การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ การเก็บรวบรวมข้อมูลเอกสารเป็นวิธีการแรกที่จะได้มาซึ่งข้อมูล โดยข้อมูลที่ได้ประกอบไปด้วยข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สำนักงานกรรมการ 1, 2, 3 ที่เป็นข้อมูลพื้นฐานทั่วไป แนวนโยบายเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อการปฏิบัติงาน และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการในการประชุมคณะกรรมการ นอกจากนี้เป็นข้อมูลเอกสารเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและผลการศึกษาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลที่ได้เหล่านี้เป็นการทบทวนความรู้ ความเข้าใจและข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว ก่อนจะทำการศึกษาข้อมูลขั้นต่อไป

3.1.2 การสัมภาษณ์

การสัมภาษณ์ เป็นเทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งปฐมภูมิแบบเผชิญหน้า (face-to-face) ซึ่งการศึกษาครั้งนี้เป็นการสัมภาษณ์แบบเดี่ยวเป็นรายบุคคลและเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ที่มีแบบฟอร์มคำสัมภาษณ์ที่เป็นคำถามแบบกึ่งเปิดกึ่งปิด (Semi - Closed Ended Question) เพื่อให้ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกคนตอบคำถามเดียวกัน และถามคำถามก่อนหลังเรียงตามลำดับ โดยผู้สัมภาษณ์จะอ่านคำถามตามลำดับและให้ผู้ให้สัมภาษณ์เป็นผู้ให้ข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีการจัดบันทึกคำตอบลงบนกระดาษที่มีการจัดลำดับของคำถามไว้ล่วงหน้าแล้ว โดยคำถามเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการประชุมคณะกรรมการวิชาการ และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว

โดยการศึกษาครั้งนี้คณะผู้ศึกษามีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

ภาพที่ 2 แสดงขั้นตอนการดำเนินการศึกษา



3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับการศึกษานี้ กลุ่มประชากรคือข้าราชการและพนักงานราชการสำนักงานคณะกรรมการ 1, 2, 3 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ที่เกี่ยวข้องกับการประชุมคณะกรรมการ รวมทั้งสิ้น 523 คน ข้อมูล ณ วันที่ 1 มีนาคม 2561 ประกอบด้วย

สำนักงานกรรมการ 1 ข้าราชการ 169 คน และพนักงานราชการ 8 คน รวม 177 คน

สำนักงานกรรมการ 2 ข้าราชการ 168 คน และพนักงานราชการ 6 คน รวม 174 คน

สำนักงานกรรมการ 3 ข้าราชการ 167 คน และพนักงานราชการ 5 คน รวม 172 คน

โดยคณะผู้ศึกษาเลือกเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยการสัมภาษณ์ ซึ่งการคัดเลือกผู้ถูกสัมภาษณ์แบบจำเพาะเจาะจงว่าจะต้องประกอบด้วยข้าราชการที่เกี่ยวข้องกับการประชุมคณะกรรมการทั้งสำนักกรรมการ 1, 2, 3 แต่ในส่วนของแต่ละสำนักแล้วให้เป็นการเลือกแบบเป็นไปตามสะดวก โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ถูกเลือก จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 20.08 จากประชากรทั้งหมด

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

สำหรับการศึกษานี้ คณะผู้ศึกษาใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) โดยใช้คำถามแบบกึ่งเปิดกึ่งปิด (Semi - Closed Ended Question) โดยคณะผู้ศึกษาได้กำหนดแนวทางการสัมภาษณ์ ดังนี้ คำถามเกี่ยวกับ (1) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สนับสนุนการจัดการประชุมคณะกรรมการในปัจจุบัน (2) การนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้สำหรับการจัดการประชุมคณะกรรมการในปัจจุบัน (3) ปัญหาและอุปสรรคในการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) และ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software) ในปัจจุบัน (4) ปัญหาและอุปสรรคในการใช้อินเทอร์เน็ตในการจัดการประชุมคณะกรรมการในปัจจุบัน (5) ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับขั้นตอนการทำงานและระเบียบการให้บริการอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และการใช้อินเทอร์เน็ตในการจัดการประชุมคณะกรรมการในปัจจุบัน (6) ความต้องการเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและอื่น ๆ มาใช้สนับสนุนการจัดการประชุมคณะกรรมการ (อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ บุคลากร และการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานและระเบียบ เป็นต้น) และ (7) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว

เมื่อคณะผู้ศึกษาได้ตรวจสอบแบบสัมภาษณ์ที่ได้ออกแบบไว้แล้ว ได้นำแบบสัมภาษณ์ไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบในด้านเนื้อหา ความเหมาะสมของภาษา และโครงสร้างของแนวคำถามก่อนนำไปใช้ และได้นำมาทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อทดสอบว่าคำถามแต่ละส่วนสามารถสื่อความหมายตรงตามวัตถุประสงค์ และเข้าใจง่าย หลังจากนั้นจึงปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องเมื่อได้พัฒนาแบบสัมภาษณ์แล้วจึงนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป ทั้งนี้ รายละเอียดแบบสัมภาษณ์ ปรากฏตามภาคผนวก

3.4 วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.1 การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Documentary Study)

การศึกษานี้ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลเอกสารเป็นวิธีการแรกที่จะได้มาซึ่งข้อมูล โดยศึกษาและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สำนักกรรมการ 1, 2, 3 ที่เป็นข้อมูลพื้นฐานทั่วไป แนวนโยบายเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อการปฏิบัติงาน และข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการในการประชุมคณะกรรมการ นอกจากนี้เป็นข้อมูลเอกสารเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและผลการศึกษิต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลที่ได้

เหล่านี้เป็นการทบทวนความรู้ ความเข้าใจและข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวก่อนจะทำการศึกษาข้อมูลขั้นต่อไป

3.4.2 การเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยการสัมภาษณ์

เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับ (1) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สนับสนุนการจัดการประชุมคณะกรรมการในปัจจุบัน (2) การนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้สำหรับการจัดการประชุมคณะกรรมการในปัจจุบัน (3) ปัญหาและอุปสรรคในการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software) ในปัจจุบัน (4) ปัญหาและอุปสรรคในการใช้อินเทอร์เน็ตในการจัดการประชุมคณะกรรมการในปัจจุบัน (5) ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับขั้นตอนการทำงานและระเบียบการให้บริการอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และการใช้อินเทอร์เน็ตในการจัดการประชุมคณะกรรมการในปัจจุบัน (6) ความต้องการเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและอื่น ๆ มาใช้สนับสนุนการจัดการประชุมคณะกรรมการ (อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ บุคลากร และการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานและระเบียบ เป็นต้น) และ (7) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว

สำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่สัมภาษณ์ คัดเลือกผู้ถูกสัมภาษณ์แบบจำเพาะเจาะจงว่าจะต้องประกอบด้วยข้าราชการที่เกี่ยวข้องกับการประชุมคณะกรรมการทั้งสำนักกรรมการ 1, 2, 3 แต่ในส่วนของแต่ละสำนักแล้วให้เป็นการเลือกแบบเป็นไปตามสะดวก โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ถูกเลือกมีจำนวน 105 คน จากประชากรทั้งหมด ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 15 – 30 มีนาคม 2561

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ใช้การศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเป็นการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการประชุมคณะกรรมการ โดยการวิเคราะห์ข้อมูลเหล่านั้นจะนำเอาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวที่ได้จากการสัมภาษณ์นำมาวิเคราะห์ภายใต้แนวคิดของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ แนวคิดการออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับการก้าวสู่การเป็นรัฐสภาดิจิทัล (Digital Parliament) ในส่วนของการบริหารจัดการประชุมที่ทันสมัยและครบวงจร เป็นหลัก นอกจากนั้นจะเป็นแนวคิดเกี่ยวกับระบบการประชุม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และแนวความคิดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ มาวิเคราะห์เพิ่มเติม เพื่อนำไปสู่วัตถุประสงค์ของการศึกษา และข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์จะนำเสนอโดยวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) ซึ่งประกอบไปด้วยเนื้อหาที่เขียนบรรยาย นำเสนอเป็นตาราง และแผนภาพเพื่ออำนวยความสะดวกและความเหมาะสม โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 6 บท ได้แก่ บทที่ 1 บทนำ ที่มาของการศึกษา บทที่ 2 การทบทวนเอกสาร บทที่ 3 ระเบียบวิธีศึกษา บทที่ 4 ข้อมูลทั่วไป บทที่ 5 ผลการศึกษา ผลการวิเคราะห์ และบทที่ 6 สรุป อภิปรายผล การศึกษาและข้อเสนอแนะ

3.6 ระยะเวลาในการศึกษา (กุมภาพันธ์ – พฤษภาคม 2561)

ตารางที่ 1 ตารางแสดงแผนการดำเนินการศึกษาแนวทางการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการประชุมของคณะกรรมการ

ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลา	กุมภาพันธ์				มีนาคม				เมษายน				พฤษภาคม			ผู้ดำเนินการ	ผลที่ได้จากการดำเนินการ	
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3			
1	จัดประชุมสมาชิกกลุ่มเพื่อกำหนดแนวทางการศึกษาปัญหาและความต้องการประชุมของคณะกรรมการ	19 ก.พ. 61 (1 วัน)																	สมาชิกกลุ่ม 5	สร้างความเข้าใจการดำเนินการไปในแนวทางเดียวกัน
2	จัดทำแบบสอบถามปัญหาและความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศในการประชุมคณะกรรมการเพื่อใช้ประกอบการสัมภาษณ์รายบุคคล	20-28 ก.พ. 61 (8 วัน)																	สมาชิกกลุ่ม 5	แบบสอบถามปัญหาและความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศในการประชุมคณะกรรมการ
3	ส่งให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม/ทดสอบกับ /2-3 คน เพื่อเป็นความทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามก่อนนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล	1-5 มี.ค.61 (5 วัน)																	ผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการประชุมคณะกรรมการ	ผลการตรวจสอบแบบสอบถาม
4	ปรับแก้ไขแบบสอบถาม(หากมีการแก้ไข)	6 มี.ค.61 (1 วัน)																	สมาชิกกลุ่ม 5	ความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ตารางแสดงแผนการดำเนินการศึกษาแนวทางการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการประชุมของคณะกรรมการ (ต่อ)

ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลา	กุมภาพันธ์				มีนาคม				เมษายน				พฤษภาคม			ผู้ดำเนินการ	ผลที่ได้จากการดำเนินการ	
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3			
5	จัดประชุมกลุ่มเพื่อเตรียมความพร้อมการจัดสัมมนาประชุมชากรกลุ่มตัวอย่าง	8 มี.ค. 61 (1 วัน)																	สมาชิกกลุ่ม 5	การมอบหมายสมาชิกเข้าสัมมนาประชุมชากรกลุ่มตัวอย่าง
6	เข้าสัมมนาประชุมชากรกลุ่มตัวอย่างพร้อมให้ตอบแบบสอบถาม	15-30 มี.ค. 61 (15 วัน)																	สมาชิกกลุ่ม 5/ กลุ่มประชุมชากรตัวอย่าง	ข้อมูลจากการสัมมนาและตอบแบบสอบถาม
7	ประมวลผลข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลที่ได้จากการสัมมนา	1-15 เม.ย. 61 (15 วัน)																	สมาชิกกลุ่ม 5	ผลสรุปปัญหาและความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศในการประชุมคณะกรรมการ
8	จัดทำเป็นเอกสารวิชาการกลุ่มพร้อมตรวจสอบความถูกต้อง	15 เม.ย. - 9 พ.ค. 61 (24 วัน)																	สมาชิกกลุ่ม 5	เอกสารวิชาการกลุ่มครบทุกบท

ตารางที่ 1 ตารางแสดงแผนการดำเนินการศึกษาแนวทางการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการประชุมของคณะกรรมการ (ต่อ)

ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลา	กุมภาพันธ์				มีนาคม				เมษายน				พฤษภาคม			ผู้ดำเนินการ	ผลที่ได้จากการดำเนินการ	
			1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3			
9	พบอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบรายละเอียด ความสมบูรณ์และถูกต้องของเอกสารวิชาการ	20 เม.ย. 61 (1 วัน)																	อาจารย์ ที่ปรึกษา	นำร่างเอกสาร พบอาจารย์ที่ปรึกษา
10	รับความเห็น/การปรับแก้จาก อาจารย์ที่ปรึกษา	20 เม.ย. 61 (1 วัน)																	สมาชิกกลุ่ม 5	สมาชิกกลุ่มได้รับ ข้อความเห็นจากการ ตรวจสอบเอกสาร วิชาการจากอาจารย์ ที่ปรึกษา
11	ปรับแก้ไขเอกสารวิชาการกลุ่ม (หากมีการ แก้ไข)	20 เม.ย. - 9 พ.ค. 61 (19 วัน)																	สมาชิกกลุ่ม 5	เอกสารวิชาการ ที่ปรับแก้สมบูรณ์
12	ส่งเอกสารวิชาการกลุ่มฉบับสมบูรณ์	10 พ.ค. 61																	สมาชิกกลุ่ม 5	สถาบันพระปกเกล้า ได้รับเอกสารผลงาน วิชาการกลุ่ม 5

บทที่ 4

ข้อมูลทั่วไปและข้อมูลเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการของหน่วยงาน

การศึกษาเรื่อง แนวทางการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการประชุมของคณะกรรมการนี้ ใช้ระเบียบวิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และอธิบายในเชิงบรรยายถึงสภาพปัญหาและความต้องการในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชุมคณะกรรมการ และวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการเพื่อหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการประชุมคณะกรรมการ โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ดังนั้นหากต้องการทำความเข้าใจถึงสภาพข้อเท็จจริง สภาพปัญหาเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการประชุมของคณะกรรมการ จำเป็นอย่างยิ่งจะต้องทราบข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานและข้อมูลเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการ ซึ่งกลุ่มคณะผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเอกสาร กฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในส่วนของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลต่าง ๆ ที่ประกอบด้วย 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือ ส่วนแรก เป็นข้อมูลทั่วไปที่เกี่ยวข้องตั้งแต่โครงสร้างการบริหารจัดการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร หน่วยงานในสังกัดรวมถึงข้อมูลทั่วไปของสำนักกรรมการ 1, 2, 3 ได้แก่ วิสัยทัศน์ พันธกิจ อำนาจหน้าที่ ตลอดจนข้อมูลของสำนักสารสนเทศ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร รวมทั้งสำนักกรรมการ 1, 2, 3 และส่วนที่สอง เป็นข้อมูลเกี่ยวกับแผนและสถานภาพระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ตั้งแต่แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2557 – 2560 ทิศทางการขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ตลอดจนสถานภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อทำความเข้าใจในบริบทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและนำข้อมูลที่ได้มาประกอบการวิเคราะห์ถึงสภาพปัญหาและนำไปสู่การหาแนวทางในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการประชุมคณะกรรมการที่เหมาะสมของสำนักกรรมการ 1, 2, 3 ต่อไป โดยมีรายละเอียด ดังนี้

4.1 ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานที่ทำหน้าที่สนับสนุนการประชุมคณะกรรมการ

4.1.1 สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

1) โครงสร้างการบริหารจัดการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

การแบ่งส่วนราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเป็นไปตามประกาศรัฐสภา เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2545 (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2558 ลงวันที่ 29 กรกฎาคม 2558 มีผลบังคับใช้วันที่ 1 สิงหาคม 2558 โดยเป็นการปรับปรุงประกาศรัฐสภาเกี่ยวกับการแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร อาศัยอำนาจตามความมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติจัดระเบียบปฏิบัติราชการฝ่ายรัฐสภา พ.ศ. 2518 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติจัดระเบียบปฏิบัติราชการฝ่ายรัฐสภา พ.ศ. 2535 ด้วยความเห็นชอบของคณะกรรมการฝ่ายรัฐสภา จึงได้ออกประกาศรัฐสภา เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยแบ่งส่วนราชการภายใน เป็นดังนี้

ส่วนราชการภายในระดับสำนัก จำนวน 23 สำนัก ได้แก่ (1) สำนักงานประธานสภาผู้แทนราษฎร (2) สำนักงานเลขานุการ ก.ร. (3) สำนักบริหารงานกลาง (4) สำนักพัฒนาบุคลากร (5) สำนักการคลังและงบประมาณ (6) สำนักการพิมพ์ (7) สำนักรักษาความปลอดภัย (8) สำนักประชาสัมพันธ์ (9) สถานีวิทยุกระจายเสียงและวิทยุโทรทัศน์รัฐสภา (10) สำนักองค์การรัฐสภาระหว่างประเทศ (11) สำนักความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ (12) สำนักวิชาการ (13) สำนักสารสนเทศ (14) สำนักการประชุม (15) สำนักกฎหมาย (16) สำนักรายงานการประชุมและตัวเลข (17) สำนักกรรมาธิการ 1 (18) สำนักกรรมาธิการ 2 (19) สำนักกรรมาธิการ 3 (20) สำนักภาษาต่างประเทศ (21) สำนักนโยบายและแผน (22) สำนักบริการทางการแพทย์ประจำรัฐสภา (23) สำนักงบประมาณรัฐสภา

นอกจากนี้ยังมีส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกลุ่มงาน ขึ้นตรงต่อเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำนวน 4 กลุ่มงาน ดังนี้ (1) กลุ่มตรวจสอบภายใน (2) กลุ่มงานประธานรัฐสภา (3) กลุ่มงานผู้นำฝ่ายค้านในสภาผู้แทนราษฎร (4) กลุ่มงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ทั้งนี้ การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนราชการภายในให้เป็นไปตามประกาศ ก.ร. เรื่อง การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2554 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2558 ลงวันที่ 29 กรกฎาคม 2558 มีผลบังคับใช้วันที่ 1 สิงหาคม 2558

2) ทิศทางการพัฒนาและการปฏิบัติราชการตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ทิศทางการพัฒนาและการปฏิบัติราชการตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 -2564 มีดังนี้ (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2560, น. ๑๖)

วิสัยทัศน์ (Vision) สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง (High Performance Organization) เพื่อสนับสนุนบทบาทภารกิจของสถาบันนิติบัญญัติให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน

พันธกิจ (Mission) ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

- (1) สนับสนุนสถาบันนิติบัญญัติตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- (2) สนับสนุนสถาบันนิติบัญญัติ ในเวทีประชาคมอาเซียนและรัฐสภาระหว่างประเทศ
- (3) ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองและพัฒนาประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข

เป้าหมายองค์กร (Organization Goal) ประชาชน ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้เสียสามารถเข้าถึงการบริการที่ดีของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทันสมัยและตรงต่อความต้องการ (การบริการด้านเลขานุการ ด้านวิชาการและกฎหมาย ด้านอำนวยความสะดวกทั่วประเทศ)

ยุทธศาสตร์ (Strategies)

- (1) พัฒนาองค์กรให้ก้าวไปสู่ความเป็น Digital Parliament & Smart Parliament
- (2) เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีและความร่วมมือในเวทีประชาคมอาเซียนและรัฐสภาระหว่างประเทศ
- (3) เสริมสร้างประชารัฐและความเป็นพลเมืองในระบอบประชาธิปไตยตามแนวทางปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
- (4) ยกกระดับศักยภาพบุคลากรให้มีขีดสมรรถนะสูง มีธรรมาภิบาลและความภาคภูมิใจในการปฏิบัติงาน

4.1.2 สำนักกรรมการ 1, 2, 3

ตามประกาศ ก.ร. เรื่อง การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2554 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2558 ลงวันที่ 29 กรกฎาคม 2558 มีผลบังคับใช้วันที่ 1 สิงหาคม 2558 สำนักกรรมการ 1, 2, 3 และหน่วยงานในสังกัดมีหน้าที่และอำนาจ ดังนี้

1) สำนักกรรมการ 1 (สำนักกรรมการ 1, ม.ป.ป., ออนไลน์)

วิสัยทัศน์ของสำนักกรรมการ 1 (Vision)

เป็นองค์กรที่เป็นเลิศในการสนับสนุนงานด้านเลขานุการ วิชาการและการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ เพื่อส่งเสริมงานของคณะกรรมการให้ก้าวหน้า ทันสมัย รวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

พันธกิจของสำนักกรรมการ 1 (Mission)

- (1) สนับสนุนงานด้านเลขานุการ วิชาการ และการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติให้กับคณะกรรมการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(2) พัฒนาการดำเนินงานด้านเลขานุการ วิชาการ และการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติให้มีศักยภาพ สามารถตอบสนองต่อภารกิจของคณะกรรมการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(3) พัฒนาและสนับสนุนงานศูนย์ข้อมูลด้านกรรมการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(4) ส่งเสริม สนับสนุนงานผู้ช่วยเลขานุการในคณะกรรมการในการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติให้มีศักยภาพ สามารถตอบสนองต่อภารกิจของคณะกรรมการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(5) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนางานด้านการประชุม ของคณะกรรมการให้มีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์สำนักกรรมการ 1 (Strategies)

(1) มีระบบบริหารจัดการที่คล่องตัวรวดเร็ว สอดคล้องกับงานกรรมการและหลักการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

(2) พัฒนางานด้านวิชาการในการสนับสนุนงานของคณะกรรมการ และเสริมสร้าง องค์ความรู้ในองค์กร เพื่อพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

(3) พัฒนาระบบข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับการปฏิบัติงานและนำไปสู่ การเป็นคณะกรรมการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Committee) และ Smart Parliament

(4) ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้เป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน มีความเป็นมืออาชีพและมีค่านิยมมุ่งทำงานเพื่อองค์กรและประชาชน

อำนาจหน้าที่สำนักกรรมการ 1

(1) ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการและธุรการทั่วไปในการประชุม ของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญของสภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมการ ร่วมกันของสภาผู้แทนราษฎรและวุฒิสภา และคณะกรรมการร่วมกันของรัฐสภาในการพิจารณา ร่างพระราชบัญญัติ การพิจารณาสอบสวนและศึกษาเรื่องใด ๆ ติดตามมติของ คณะกรรมการ เพื่อจัดทำรายงาน และยื่นข้อมติของคณะกรรมการไปยังสภาผู้แทนราษฎร รัฐสภา หน่วยงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการการแก้ไขปัญหานี้สินแห่งชาติ คณะกรรมการ การเกษตรและสหกรณ์ คณะกรรมการการคมนาคม คณะกรรมการการเงิน การคลัง การธนาคาร และสถาบันการเงิน คณะกรรมการการติดตามการบริหารงบประมาณ คณะกรรมการการพลังงาน คณะกรรมการการพัฒนาเศรษฐกิจ คณะกรรมการการพาณิชย์และทรัพย์สินทางปัญญา คณะกรรมการการส่งเสริมราคาผลิตภัณฑ์เกษตรกรรม คณะกรรมการการสื่อสารและโทรคมนาคม คณะกรรมการการอุตสาหกรรม และคณะกรรมการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติงบประมาณ รายจ่ายประจำปีงบประมาณ ตลอดจนการจัดสัมมนา การประชาสัมพันธ์ การเดินทางไปศึกษาดูงาน เรื่องนั้น ๆ

(2) ศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง และข้อเสนอแนะด้านวิชาการ และกฎหมายเพื่อประกอบเรื่องเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการ

(3) ให้คำปรึกษา แนะนำ และเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการ ของสภาในการ พิจารณาร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างพระราชบัญญัติ ร่างข้อบังคับการประชุม ญัตติหรือเรื่องที่คณะกรรมการดำเนินการศึกษา หรือสอบสวนในเรื่องต่างๆ ตามรัฐธรรมนูญ ข้อบังคับการประชุมสภา ผู้แทนราษฎร ข้อบังคับการประชุมรัฐสภา กฎหมายและระเบียบ ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ

(4) ค้นคว้าและจัดทำเอกสารทางวิชาการ เปรียบเทียบกฎหมาย เพื่อเป็นข้อมูล ประกอบการพิจารณาในการประชุมคณะกรรมการ จัดทำ รวบรวมคำแปรญัตติร่างพระราชบัญญัติ ประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างพระราชบัญญัติ ร่างข้อบังคับการประชุม และญัตติ หรือเรื่องที่คณะกรรมการ ดำเนินการศึกษาหรือสอบสวน

(5) จัดทำ รวบรวมคำแปรญัตติร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างพระราชบัญญัติ ร่างข้อบังคับการประชุม ญัตติ หรือเรื่องที่คณะกรรมการดำเนินการศึกษา หรือสอบสวน

(6) จัดทำบันทึกการประชุมของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ

(7) ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

หน่วยงานในสังกัดสำนักกรรมการ 1

(1) กลุ่มงานบริหารทั่วไป มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ

(1.1) ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณและธุรการทั่วไปของสำนักและงาน สนับสนุน การประชุมของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ

(1.2) ดำเนินการเกี่ยวกับงานพัสดุ ครุภัณฑ์ การเงิน และงบประมาณของสำนัก

(1.3) ดำเนินการเกี่ยวกับงานทะเบียนและข้อมูลด้านบุคคลของสำนัก

(1.4) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำแผนงานและงบประมาณ รวมถึง การประสานงานด้านแผน รายงานการปฏิบัติงาน การใช้จ่ายงบประมาณ และสถิติของ สำนัก

(1.5) ดำเนินการจัดระบบบริหารการใช้ห้องประชุมคณะกรรมการ

(1.6) ดำเนินการจัดทำสถิติต่าง ๆ เกี่ยวกับการประชุมคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ และการเบิกจ่ายเบี้ยประชุม

(1.7) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำและเผยแพร่เอกสารและผลงานของสำนัก

(1.8) ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

(2) คณะกรรมการการแก้ไขปัญหานี้สินแห่งชาติ

(3) คณะกรรมการการเกษตรและสหกรณ์

(4) คณะกรรมการการคมนาคม

- (5) คณะกรรมการการเงิน การคลัง การธนาคารและสถาบันการเงิน
- (6) คณะกรรมการการติดตามการบริหารงบประมาณ
- (7) คณะกรรมการการพลังงาน
- (8) คณะกรรมการการพัฒนาเศรษฐกิจ
- (9) คณะกรรมการการพาณิชย์และทรัพย์สินทางปัญญา
- (10) คณะกรรมการการส่งเสริมราคาผลิตผลเกษตรกรรม
- (11) คณะกรรมการการสื่อสารและโทรคมนาคม
- (12) คณะกรรมการการอุตสาหกรรม
- (13) คณะกรรมการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ

- (14) กลุ่มงานเอกสารอ้างอิง
 - (14.1) ศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาหรือจัดทำเป็นเอกสารประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ
 - (14.2) รับคำแปรญัตติร่างพระราชบัญญัติ ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ และร่างข้อบังคับการประชุม รวมทั้งเปรียบเทียบคำแปรญัตติ และกฎหมาย
 - (14.3) ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

2) สำนักกรรมการ 2 (สำนักกรรมการ 2, ม.ป.ป., ออนไลน์)

วิสัยทัศน์สำนักกรรมการ 2 (Vision)

เป็นองค์กรที่เป็นเลิศในการส่งเสริม สนับสนุน และให้บริการด้านเลขานุการและวิชาการ ตามระบบงานคณะกรรมการให้รวดเร็ว ถูกต้อง และทันสมัย เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน

พันธกิจสำนักกรรมการ 2 (Mission)

- (1) ปฏิบัติหน้าที่ด้านเลขานุการและวิชาการเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการดำเนินงานของคณะกรรมการ ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด
- (2) จัดทำบันทึกการประชุมให้แล้วเสร็จก่อนวันที่มีการประชุม
- (3) จัดทำรายงานการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติหรือญัตติที่สภาผู้แทนราษฎรมอบหมาย ได้ถูกต้องตามมติคณะกรรมการ

ยุทธศาสตร์ของสำนักกรรมการ 2 (Strategies)

- (1) ปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศน์วัฒนธรรมค่านิยมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถมีศักยภาพและสมรรถนะตลอดจนมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน โดยสร้างรูปแบบกระบวนการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงให้เกิดขึ้น การจัดการสภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการเรียนรู้

รู้ทันโลกและปรับตัวทันต่อกระแสความเปลี่ยนแปลง เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลการปฏิบัติงานเชิงรุก

(2) บริหารการจัดการองค์ความรู้เพื่อนำไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

(3) ตั้งคณะทำงานคณะต่าง ๆ เพื่อให้มีหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ และตามบันทึกข้อตกลงการปฏิบัติราชการ

อำนาจหน้าที่สำนักกรรมการ 2

(1) ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการและธุรการทั่วไปในการประชุมของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญของสภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมการร่วมกันและคณะกรรมการร่วมกันของรัฐสภาในการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติการพิจารณาสอบสวนและศึกษาเรื่องใด ๆ ติดตามมติของ คณะกรรมการ เพื่อจัดทำรายงานและยื่น ยันมติของคณะกรรมการไปยังสภาผู้แทนราษฎร รัฐสภาหน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้อง ด้านกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน ด้านกิจการสภาผู้แทนราษฎร ด้านกิจการองค์กรตามรัฐธรรมนูญ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน และกองทุน ด้านกิจการชายแดนไทย ด้านความมั่นคงแห่งรัฐ การต่างประเทศ การตำรวจ การทหาร การปกครอง การปกครองส่วนท้องถิ่น การป้องกันปราบปราม การฟอกเงินและยาเสพติด และด้านการพัฒนาการเมือง การสื่อสารมวลชน และการมีส่วนร่วมของประชาชน ตลอดจนการจัดการสัมมนา การประชาพิจารณ์ การเดินทางไปศึกษาดูงานเรื่องนั้น ๆ

(2) ศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง และข้อเสนอแนะด้านวิชาการ และกฎหมายเพื่อประกอบเรื่องเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการหรือ คณะอนุกรรมการ

(3) ให้คำปรึกษา แนะนำ และเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการของสภาในการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างพระราชบัญญัติ ร่างข้อบังคับการประชุม ญัตติ หรือเรื่องที่คณะกรรมการดำเนินการศึกษา หรือสอบสวนในเรื่องต่าง ๆ ตามรัฐธรรมนูญ ข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร ข้อบังคับการประชุมรัฐสภา กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการประชุมคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ

(4) ค้นคว้าและจัดทำเอกสารทางวิชาการ เปรียบเทียบกฎหมายเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาในการประชุมคณะกรรมการ

(5) จัดทำ รวบรวมคำแปรญัตติร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างพระราชบัญญัติ ร่างข้อบังคับการประชุม และญัตติ หรือเรื่องที่คณะกรรมการดำเนินการศึกษา หรือสอบสวน

(6) จัดทำบันทึกการประชุมของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ

(7) ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

หน่วยงานในสังกัดสำนักกรรมการ 2

(1) กลุ่มงานบริหารทั่วไป มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ

- (1.1) ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณและธุรการทั่วไปของสำนักและงานสนับสนุน การประชุมของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ
- (1.2) ดำเนินการเกี่ยวกับงานพัสดุ ครุภัณฑ์ การเงิน และงบประมาณของสำนัก
- (1.3) ดำเนินการเกี่ยวกับงานทะเบียนและข้อมูลด้านบุคคลของสำนัก
- (1.4) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำแผนงานและงบประมาณ รวมถึงการประสานงานด้านแผน รายงานการปฏิบัติงาน การใช้จ่ายงบประมาณ และสถิติของ สำนัก
- (1.5) ดำเนินการจัดระบบบริหารการใช้ห้องประชุมคณะกรรมการ
- (1.6) ดำเนินการจัดทำสถิติต่าง ๆ เกี่ยวกับการประชุมคณะกรรมการ คณะอนุกรรมการ และการเบิกจ่ายเบี้ยประชุม
- (1.7) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำและเผยแพร่เอกสารและผลงานของสำนัก
- (1.8) ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย
- (2) กลุ่มงานคณะกรรมการการกฎหมาย การยุติธรรมและสิทธิมนุษยชน
- (3) กลุ่มงานคณะกรรมการกิจการชายแดนไทย
- (4) กลุ่มงานคณะกรรมการกิจการสภาผู้แทนราษฎร
- (5) กลุ่มงานคณะกรรมการกิจการองค์กรองค์กรตามรัฐธรรมนูญ รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชนและกองทุน
- (6) กลุ่มคณะกรรมการความมั่นคงแห่งรัฐ
- (7) กลุ่มงานคณะกรรมการการต่างประเทศ
- (8) กลุ่มงานคณะกรรมการการตำรวจ
- (9) กลุ่มงานคณะกรรมการการทหาร
- (10) กลุ่มงานคณะกรรมการการปกครอง
- (11) กลุ่มคณะกรรมการการปกครองส่วนท้องถิ่น
- (12) กลุ่มงานคณะกรรมการการป้องกันปราบปรามการฟอกเงินและยาเสพติด
- (13) กลุ่มงานคณะกรรมการการพัฒนาการเมือง การสื่อสารมวลชน และการมีส่วนร่วมของประชาชน
- (14) กลุ่มงานเอกสารอ้างอิง
- (14.1) ศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาหรือจัดทำเป็นเอกสารประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ
- (14.2) รับคำแปรญัตติร่างพระราชบัญญัติ ร่างพระบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ และร่างข้อบังคับการประชุม รวมทั้งเปรียบเทียบคำแปรญัตติ และกฎหมาย
- (14.3) ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

3) สำนักกรรมการ 3 (สำนักกรรมการ 3, ม.ป.ป., ออนไลน์)

วิสัยทัศน์สำนักกรรมการ 3 (Vision)

เป็นองค์กรที่เป็นเลิศในการสนับสนุนงานด้านเลขานุการ วิชาการและการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ เพื่อส่งเสริมงานของคณะกรรมการให้ก้าวหน้า ทันสมัย รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

พันธกิจสำนักกรรมการ 3 (Mission)

(1) สนับสนุนงานด้านเลขานุการ วิชาการ และการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติให้กับคณะกรรมการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(2) พัฒนาการดำเนินงานด้านเลขานุการ วิชาการ และการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติให้มีศักยภาพ สามารถตอบสนองต่อภารกิจของคณะกรรมการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(3) พัฒนาและสนับสนุนงานศูนย์ข้อมูลด้านกรรมการของสำนักกรรมการ 3 ที่ทันสมัย

(4) ส่งเสริม สนับสนุนงานผู้ช่วยเลขานุการในการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติให้มีศักยภาพสามารถตอบสนองต่อภารกิจของคณะกรรมการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(5) นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนางานด้านการประชุมของคณะกรรมการให้มีประสิทธิภาพ

อำนาจหน้าที่ของสำนักกรรมการ 3

(1) ดำเนินการเกี่ยวกับงานเลขานุการและธุรการทั่วไปในการประชุมของคณะกรรมการสามัญ คณะกรรมการวิสามัญของสภาผู้แทนราษฎร คณะกรรมการร่วมกันและคณะกรรมการร่วมกันของรัฐสภาในการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ การพิจารณาสอบสวนและศึกษาเรื่องใด ๆ ติดตามมติของคณะกรรมการเพื่อจัดทำรายงานและยื่นยันมติของคณะกรรมการไปยังสภาผู้แทนราษฎร รัฐสภา หน่วยงาน และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ด้านกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุและผู้พิการ การคุ้มครองผู้บริโภค การท่องเที่ยวและกีฬา การที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การป้องกันและบรรเทาผลกระทบจากภัยธรรมชาติและสาธารณภัย การป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ การแรงงาน การวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี การศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม การศึกษา การสวัสดิการสังคม และการสาธารณสุข ตลอดจนการจัดการสัมมนา การประชาสัมพันธ์ การเดินทางไปศึกษาดูงานเรื่องนั้น ๆ

(2) ศึกษา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริง และข้อเสนอแนะด้านวิชาการ และกฎหมาย เพื่อประกอบเรื่องเข้าสู่การพิจารณาของคณะกรรมการหรือคณะอนุกรรมการ

(3) ให้คำปรึกษา แนะนำ และเสนอแนะเกี่ยวกับกระบวนการของสภาในการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ร่างพระราชบัญญัติ ร่างข้อบังคับการประชุม ญัตติ หรือเรื่องที่คณะกรรมการดำเนินการศึกษาหรือสอบสวนในเรื่องต่าง ๆ ตามรัฐธรรมนูญ

ข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร ข้อบังคับการประชุมรัฐสภา กฎหมายและระเบียบ
ที่เกี่ยวข้องกับการประชุม คณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ

(4) ค้นคว้าและจัดทำเอกสารทางวิชาการ เปรียบเทียบกฎหมายเพื่อเป็นข้อมูล
ประกอบการพิจารณาในการประชุมคณะกรรมการ

(5) จัดทำ รวบรวมคำแปรญัตติ ร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ
ร่างพระราชบัญญัติ ร่างข้อบังคับการประชุม ญัตติ หรือเรื่องที่คณะกรรมการดำเนินการศึกษา
หรือสอบสวน

(6) จัดทำบันทึกการประชุมของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ

(7) ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

หน่วยงานในสังกัดของสำนักกรรมการ 3

สำนักกรรมการ 3 มีแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 14 กลุ่มงาน โดยแต่ละ
กลุ่มงานมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

(1) กลุ่มงานบริหารทั่วไป มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ

1.1) ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณและธุรการทั่วไปของสำนักและงาน
สนับสนุนการประชุมของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ

1.2) ดำเนินการเกี่ยวกับงานพัสดุ ครุภัณฑ์ การเงิน และงบประมาณของสำนัก

1.3) ดำเนินการเกี่ยวกับงานทะเบียนและข้อมูลด้านบุคคลของสำนัก

1.4) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำแผนงานและงบประมาณ รวมถึงการ
ประสานงานด้านแผน รายงานการปฏิบัติงานการใช้จ่ายงบประมาณและสถิติของสำนัก

1.5) ดำเนินการจัดระบบบริหารการใช้ห้องประชุมคณะกรรมการ

1.6) ดำเนินการจัดทำสถิติต่าง ๆ เกี่ยวกับการประชุมคณะกรรมการและ
คณะอนุกรรมการและการเบิกจ่ายเบี้ยประชุม

1.7) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำและเผยแพร่เอกสารและผลงานของสำนัก

1.8) ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

(2) กลุ่มงานคณะกรรมการกิจการเด็ก เยาวชน สตรี ผู้สูงอายุและผู้พิการ

(3) กลุ่มงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค

(4) กลุ่มงานคณะกรรมการการท่องเที่ยวและกีฬา

(5) กลุ่มงานคณะกรรมการที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

(6) กลุ่มงานคณะกรรมการป้องกันและบรรเทาผลกระทบจากภัยธรรมชาติ

(7) กลุ่มงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตประพฤติมิชอบ

(8) กลุ่มงานคณะกรรมการการแรงงาน

(9) กลุ่มงานคณะกรรมการการวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

- (10) กลุ่มงานคณะกรรมการการศาสนา ศิลปะและวัฒนธรรม
- (11) กลุ่มงานคณะกรรมการการศึกษา
- (12) กลุ่มงานคณะกรรมการสวัสดิการสังคม
- (13) กลุ่มงานคณะกรรมการสาธารณสุข
- (14) กลุ่มงานบริการเอกสารอ้างอิง มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ
 - (14.1) ศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประกอบการพิจารณาหรือจัดทำเป็นเอกสารประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการและคณะอนุกรรมการ
 - (14.2) รับคำแปรญัติร่างพระราชบัญญัติ ร่างพระบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ และร่างข้อบังคับการประชุม รวมทั้งเปรียบเทียบคำแปรญัติติ และกฎหมาย
 - (14.3) ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

4.1.3 สำนักสารสนเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ปัจจุบันส่วนราชการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีสำนักสารสนเทศ เป็นผู้รับผิดชอบ โดยการแบ่งส่วนราชการออกเป็น 5 กลุ่มงาน มีบุคลากร 61 ตำแหน่ง ข้อมูล ณ มิถุนายน 2560 (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2560, น. 96 – 99)

1) อำนาจหน้าที่

สำนักสารสนเทศ มีอำนาจหน้าที่ดังนี้

- 1.1) ดำเนินการเกี่ยวกับการเสนอแนะนโยบาย กำกับ ดูแล ส่งเสริมสนับสนุนวางแผนและติดตามประเมินผล นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้พัฒนาระบบงานและกระบวนการพิจารณาทางด้านนิติบัญญัติของรัฐสภา สภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
- 1.2) ดำเนินการเกี่ยวกับการประสานงานและปฏิบัติตามแผนนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ
- 1.3) ดำเนินการเกี่ยวกับการวางระบบหรือพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ และการเขียนชุดคำสั่งให้เครื่องจักรประมวลผล
- 1.4) ดำเนินการเกี่ยวกับการเผยแพร่ การให้บริการข้อมูลและสารสนเทศ การพัฒนาสื่อผสม ให้คำปรึกษาแนะนำการใช้เครื่องจักรประมวลผลและชุดคำสั่งประมวลผล
- 1.5) ดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบ รูปแบบ และมาตรฐานการสำรวจการจัดเก็บการประมวลผล และการใช้ประโยชน์ข้อมูล
- 1.6) ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหาร ควบคุม ดูแลและบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ระบบเครือข่าย ระบบฐานข้อมูลและโปรแกรมระบบต่าง ๆ ของรัฐสภา ตลอดจนพิจารณาข้อกำหนดมาตรฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.7) ดำเนินการฝึกอบรมและพัฒนาการใช้เครื่องจักรประมวลผลให้กับสมาชิก
รัฐสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร บุคคลในวงงานรัฐสภา และข้าราชการของสำนักงานเลขาธิการ
สภาผู้แทนราษฎร

1.8) ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

2) หน่วยงานในสังกัดสำนักสารสนเทศ แบ่งออกเป็น 5 กลุ่มงาน ดังนี้

2.1) กลุ่มงานบริหารทั่วไป มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ

- (1) ดำเนินการเกี่ยวกับงานสารบรรณและธุรการทั่วไปของสำนัก
- (2) ดำเนินการเกี่ยวกับงานพัสดุครุภัณฑ์ การเงิน และงบประมาณของสำนัก
- (3) ดำเนินการเกี่ยวกับงานทะเบียนและข้อมูลด้านบุคคลของสำนัก
- (4) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำแผนงานและงบประมาณ รวมถึง
การประสานงานด้านแผน รายงานผลการปฏิบัติงาน การใช้จ่ายงบประมาณและสถิติของสำนัก
- (5) ดำเนินงานเลขานุการและงานประชุมของสำนัก
- (6) ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำและเผยแพร่เอกสารและผลงานของสำนัก
- (7) ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

2.2) กลุ่มงานวิทยาการคอมพิวเตอร์ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ

- (1) ดำเนินการศึกษา ค้นคว้า เปรียบเทียบ วิเคราะห์ เสนอความเห็นในการ
กำหนดนโยบายและแผนเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของรัฐสภา
- (2) ดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ และเสนอแนะในการจัดวางระเบียบเกี่ยวกับ
ระบบคอมพิวเตอร์และระบบข้อมูล ลักษณะและประเภทของข้อมูลสารสนเทศ และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
กับระบบคอมพิวเตอร์และระบบข้อมูล
- (3) ดำเนินการเกี่ยวกับการติดตาม ศึกษาและรายงานความก้าวหน้าของ
วิทยาการคอมพิวเตอร์ กฎหมายและระเบียบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
- (4) ดำเนินการเกี่ยวกับการประสานงานและติดตามการดำเนินงานตาม
นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรายงานและเสนอแนะแนวทางการร่วมมือแก่ผู้บริหาร
เทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงและผู้บริหารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
- (5) ดำเนินการเกี่ยวกับการฝึกอบรมและจัดทำเอกสารคู่มือการฝึกอบรม
ด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์
- (6) ดำเนินการเกี่ยวกับการให้คำแนะนำและตอบปัญหาด้านวิทยาการ
คอมพิวเตอร์แก่ผู้ใช้บริการและหน่วยงาน
- (7) ดำเนินการเกี่ยวกับการวางแผนและงบประมาณ ตลอดจนติดตาม
ประเมินผลการปฏิบัติงานและการใช้จ่ายงบประมาณตามโครงการด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยี
สารสนเทศ

(8) ดำเนินการเกี่ยวกับการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ระบบข้อมูลสารสนเทศของรัฐสภา

(9) ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

2.3) กลุ่มงานพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ

(1) ดำเนินการวิเคราะห์และพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ ศึกษาความเป็นไปได้ของระบบงานที่จะนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ กำหนดปัญหา และวิธีแก้ปัญหของระบบวิเคราะห์และพัฒนาระบบสารสนเทศให้กับรัฐสภา สภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร การเขียนแผนภาพการทำงานของระบบ เขียนสรุปรายงานให้คำปรึกษา แนะนำการจัดทำระบบและพัฒนาระบบงาน รวมทั้งพิจารณาข้อกำหนดมาตรฐานการพัฒนาระบบงาน

(2) ดำเนินการออกแบบระบบงาน จัดทำเอกสารการออกแบบระบบตามระเบียบวิธีของการพัฒนาระบบงาน จัดทำพจนานุกรมข้อมูล แผนภาพกระแสข้อมูล ข้อมูลเฉพาะ การประมวลผล รูปแบบข้อมูล รูปแบบระบบ จัดทำผังงาน แบบฟอร์มข้อมูลนำเข้า และรายงานต่าง ๆ

(3) ดำเนินการเขียน โปรแกรมตามข้อกำหนดของโปรแกรมจากเอกสารการออกแบบระบบ

(4) ดำเนินการทดสอบ โปรแกรมที่ทำการเขียน จัดทำเอกสารคู่มือการใช้งาน

(5) ดำเนินการจัดการ แก้ไข ปรับปรุงและบำรุงรักษาฐานข้อมูล

(6) ดำเนินการประสานและปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐในการดำเนินการตามนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐด้านฐานข้อมูล

(7) ดำเนินการติดตามและศึกษาความก้าวหน้าของวิทยาการคอมพิวเตอร์

(8) ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

2.4) กลุ่มงานบริหารระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ

(1) ดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ และกำหนดแนวทางในการนำระบบปฏิบัติการ ระบบจัดการฐานข้อมูล และระบบเครือข่ายมาใช้กับระบบคอมพิวเตอร์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

(2) ดำเนินการบริหาร ดูแล บำรุงรักษาระบบปฏิบัติการและเครือข่ายให้แก่รัฐสภาสภาผู้แทนราษฎรและสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

(3) ดำเนินการให้คำปรึกษา เสนอแนะในการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายของรัฐสภากับหน่วยงานภายนอก

(4) ดำเนินการพัฒนาระบบอินเทอร์เน็ต การออกแบบโฮมเพจของรัฐสภา
สภาผู้แทนราษฎรและสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และปรับปรุงให้ทันสมัย รวมทั้ง
ประสานการดำเนินการและการนำเข้าสู่ข้อมูลกับหน่วยงาน

(5) ดำเนินการประสานและปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐในการ
ดำเนินการตามนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐด้านเครือข่าย

(6) ดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบและเสนอแนะในการผลิตสื่อ
นำเสนอด้วยคอมพิวเตอร์

(7) ดำเนินการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตให้แก่สมาชิกรัฐสภา สมาชิกสภา
ผู้แทนราษฎร บุคคลในวงงานสภา และข้าราชการของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

(8) ดำเนินการติดตามและศึกษาความก้าวหน้าของวิทยาการคอมพิวเตอร์

(9) ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

2.5) กลุ่มงานบริการระบบคอมพิวเตอร์ มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ

(1) ดำเนินการศึกษา วิเคราะห์ และกำหนดแนวทางในการให้บริการการใช้
ระบบคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เครือข่ายการสื่อสาร เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ ตั้งระบบ
คอมพิวเตอร์ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดเล็กให้กับสมาชิกรัฐสภา สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร
บุคคลในวงงานสภาและหน่วยงานในสังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

(2) ดำเนินการติดตั้งระบบปฏิบัติการและโปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆ สำหรับ
เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์

(3) ดำเนินการตรวจสอบแก้ไขปัญหาของเครื่องจักรประมวลผลและชุดคำสั่ง
ประมวลผล และให้บริการตอบปัญหาแก่ผู้ใช้และหน่วยงาน

(4) ดำเนินการจัดระบบและบริหารงานบันทึกข้อมูล ประสานการ
ดำเนินการและการนำเข้าสู่ข้อมูล

(5) ดำเนินการกำหนดมาตรฐานและคุณลักษณะเฉพาะของวัสดุครุภัณฑ์
คอมพิวเตอร์

(6) ดำเนินการให้บริการและการนำเสนอข้อมูลด้วยเครื่องจักรประมวลผล

(7) ดำเนินการติดตามและศึกษาความก้าวหน้าของวิทยาการคอมพิวเตอร์

(8) ปฏิบัติงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

3) โครงสร้างบุคลากรของสำนักสารสนเทศ

โครงสร้างบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักสารสนเทศ สำนักงาน
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีกรอบอัตรากำลัง (ข้าราชการ) จำนวน 61 ตำแหน่ง โดยประกอบด้วย
ผู้อำนวยการสำนัก 1 คน กลุ่มงานบริหารทั่วไป 7 คน กลุ่มงานวิทยาการคอมพิวเตอร์ 9 คน

กลุ่มงานพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ 11 คน กลุ่มงานบริหารระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ 13 คน และกลุ่มงานบริการระบบคอมพิวเตอร์ 20 คน

4.2 กรอบแนวทางการพัฒนาและสถานภาพเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ในการพัฒนาสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรให้มีความก้าวหน้ามุ่งสู่ Digital Parliament หน่วยงานควรเร่งนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนเพื่อพัฒนาองค์กรโดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพด้านการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูล การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาบุคลากร ซึ่งมีเป้าหมายและทิศทางของการขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ดังต่อไปนี้ (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2561, น. 3-18)

4.2.1 กรอบแนวทางแผนพัฒนา Digital Parliament ของรัฐสภา ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565)

ตามแผนพัฒนา Digital Parliament ของรัฐสภา ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) ซึ่งเป็นกรอบแนวทางที่สำคัญของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีสาระสำคัญ ประกอบด้วย

1) วิสัยทัศน์ “รัฐสภาดิจิทัล (Digital Parliament) หมายถึง องค์กรที่สามารถสร้างสรรค์และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทักษะมนุษย์ และทรัพยากรอื่นใด เพื่อสนับสนุนงานด้านนิติบัญญัติ”

2) ประเด็นยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ มีดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาระบบและบูรณาการฐานข้อมูลมุ่งสู่การเป็น Digital Parliament ประกอบด้วย 2 กลยุทธ์ คือ

(1) พัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศของรัฐสภามีการเชื่อมโยงและบูรณาการเพื่อให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ

(2) พัฒนาระบบบริการด้านสารสนเทศ ให้มีข้อมูลที่ถูกต้อง ทันสมัย รองรับความต้องการของผู้บริการและประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และระบบความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล ประกอบด้วย 2 กลยุทธ์ คือ

(1) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของรัฐสภา

(2) พัฒนาระบบความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลรองรับการให้บริการได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมและสนับสนุน ให้สมาชิกรัฐสภา และบุคคลในวงงานรัฐสภา มีความรู้ ความสามารถ และทักษะในการประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 3 กลยุทธ์ คือ

(1) พัฒนาสมรรถนะบุคลากรของรัฐสภาด้านการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

(2) ส่งเสริม สนับสนุนให้สมาชิกรัฐสภาและบุคลากรในวงงานของรัฐสภาใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์

(3) ส่งเสริม สนับสนุน บุคลากร ให้มีการศึกษา วิจัย และพัฒนาทางด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี รองรับความต้องการของผู้รับบริการและประชาชน

4.2.2 ทิศทางการขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ในการขับเคลื่อนเพื่อดำเนินงานตามแผนพัฒนา Digital Parliament ให้บรรลุตามเป้าหมายในการพัฒนา มีความพร้อมรองรับกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะเกิดขึ้น ที่มีผลกระทบต่อองค์กร รวมทั้งรองรับกับอาคารรัฐสภาแห่งใหม่ และสนับสนุนข้อมูลสารสนเทศของกระบวนการนิติบัญญัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความทันสมัย และสอดคล้องกับแนวนโยบายของรัฐสภานั้น ได้มีการกำหนดกรอบทิศทางในการพัฒนาเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ที่ตั้งไว้ในแต่ละปีงบประมาณ ดังภาพที่ 3 กรอบทิศทางการพัฒนาตามยุทธศาสตร์

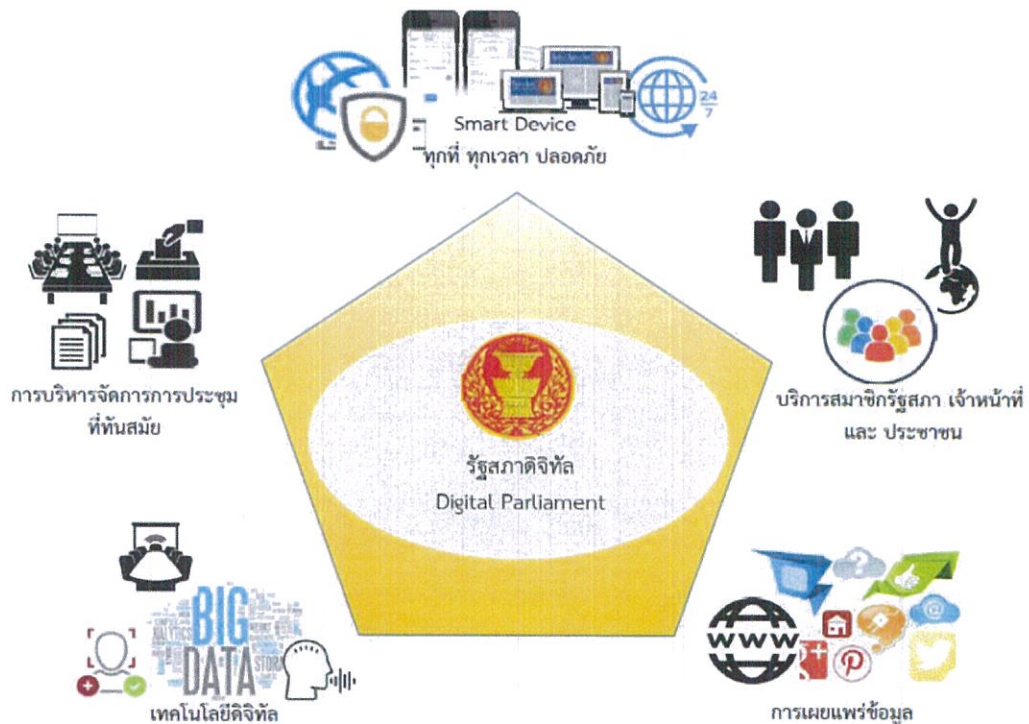
ภาพที่ 3 กรอบทิศทางการพัฒนาตามยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564	ปี 2565
ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนา ระบบและบูรณาการ ฐานข้อมูลมุ่งสู่การเป็น Digital Parliament		ระบบสารสนเทศบริหารข้อมูลและการประชุมรัฐสภา ระบบสารสนเทศบริหารทรัพยากรรัฐสภา ระบบสารสนเทศสำนักงานดิจิทัล		ระบบสารสนเทศนิติบัญญัติรัฐสภา การบูรณาการระบบสารสนเทศบริหารจัดการ เผยแพร่ข้อมูลและงานบริการประชาชน	
ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนา โครงสร้างพื้นฐาน และ ระบบความมั่นคงปลอดภัย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารให้เป็นไป ตามมาตรฐานสากล		การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้าน ICT การพัฒนาระบบความมั่นคงปลอดภัยด้าน ICT			
ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริม และสนับสนุนให้สมาชิก รัฐสภา และบุคคลใน วงงานรัฐสภามีความรู้ ความสามารถ และทักษะ ในการประยุกต์ใช้ระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารอย่างมี ประสิทธิภาพ					การยกระดับความสามารถและสร้างความพร้อมของบุคลากร เพื่อส่งเสริมรัฐสภาดิจิทัล

ที่มา : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
(สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2561, น. 6)

ด้วยภารกิจหลักของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งมีหน้าที่สนับสนุนสถาบันนิติบัญญัติตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองและเผยแพร่การปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข เพื่อให้สามารถบรรลุพันธกิจข้างต้น การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เหมาะสม จึงถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรยุคดิจิทัลในปัจจุบัน ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลให้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา บุคคลในหน่วยงานรัฐสภา ประชาชนทั่วไป และหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเพื่อให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของรัฐสภาสามารถรองรับการก้าวสู่การเป็นรัฐสภาดิจิทัล (Digital Parliament) ดังนั้น จึงได้มีแนวคิดการออกแบบและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของรัฐสภา ซึ่งครอบคลุม 5 มิติ ประกอบด้วย

ภาพที่ 4 แนวคิดการออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ



ที่มา : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
(สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2561, น. 7)

แนวคิดการออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับการก้าวสู่การเป็นรัฐสภาดิจิทัล (Digital Parliament)

1) การบริหารจัดการการประชุมที่ทันสมัยและครบวงจร

การบริหารและการจัดการกระบวนการงานที่เกี่ยวข้องกับการประชุมถือเป็นภารกิจหลักที่สำคัญของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เนื่องจากมีหน้าที่หลักในการสนับสนุนกระบวนการงานของสถาบันนิติบัญญัติตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ เพื่อให้การบริหารจัดการกระบวนการงานที่เกี่ยวข้องกับการประชุมได้รับการบูรณาการในการออกแบบและพัฒนาให้สามารถรองรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้อย่างครบวงจร รองรับ การเชื่อมโยงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประชุมนั้น ตั้งแต่ก่อนเริ่มมีการประชุม ระหว่างการประชุม จนเสร็จสิ้นการประชุม ทำให้สมาชิกรัฐสภาและเจ้าหน้าที่ที่สามารถสืบค้น เรียกดูข้อมูล และเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประชุมผ่านอุปกรณ์ Smart Device ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสม

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสมกับกระบวนการทำงานของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร และสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา สามารถผลักดันการก้าวสู่การเป็นรัฐสภาดิจิทัล (Digital Parliament) ให้ประสบความสำเร็จได้ เช่น เทคโนโลยีการรู้จำเสียง เพื่อสนับสนุนงานด้านการจัดทำรายงานการประชุม เทคโนโลยีการรู้จำภาพและใบหน้า (Image and Facial Recognition) เพื่อสนับสนุนงานด้านการรักษาความปลอดภัย เทคโนโลยีสมาร์ตการ์ดและ Biometric เพื่อรองรับกระบวนการงานด้านการประชุม เทคโนโลยีการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล (Big Data) เพื่อรองรับการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลด้านงบประมาณแผ่นดิน เทคโนโลยีการบริหารจัดการไฟล์ และการแก้ไขเอกสารร่วมกัน

3) การเผยแพร่ข้อมูล

การเผยแพร่ข้อมูลสู่ภาคประชาชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ถือเป็นส่วนที่สำคัญสำหรับแนวคิดการออกแบบรัฐสภาดิจิทัล (Digital Parliament) เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองและเผยแพร่การปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ข้อมูลที่ได้รับอนุญาตให้มีการเผยแพร่ต้องเป็นข้อมูลที่มีความถูกต้องและเป็นปัจจุบัน มีศูนย์กลางการเผยแพร่และการให้บริการข้อมูล เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้จากแหล่งเดียว นอกจากนี้ สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยี Social Media เพื่อเผยแพร่ข้อมูลสู่ภาคประชาชนอีกช่องทางหนึ่ง

4) การให้บริการสมาชิกรัฐสภา เจ้าหน้าที่ และประชาชน

การให้บริการสมาชิกรัฐสภา อาทิ การเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประชุม การให้บริการแก่เจ้าหน้าที่เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการให้บริการประชาชนรวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ถือเป็นส่วนสำคัญของการก้าวสู่การเป็นรัฐสภา

ดิจิทัล (Digital Parliament) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของรัฐสภาจะต้องสามารถรองรับการให้บริการต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

5) การใช้งาน Smart Device สามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการได้จากทุกที่ ทุกเวลา และมีความปลอดภัย

ในปัจจุบันอุปกรณ์ Smart Device เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวัน โดยสามารถเข้าถึงข้อมูลบริการต่าง ๆ บนอินเทอร์เน็ตได้จากทุกที่และทุกเวลาผ่านอุปกรณ์เหล่านี้ จะเห็นได้ว่าการเข้าถึงข้อมูล และบริการต่าง ๆ ไม่ได้ถูกจำกัดอยู่บนการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์เท่านั้น ดังนั้นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของรัฐสภาจึงต้องสามารถรองรับการเข้าถึงข้อมูล และบริการต่าง ๆ ได้จากหลากหลายอุปกรณ์ ทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ Smart Devices และสามารถเข้าถึงได้จากทุกที่ และทุกเวลา ด้วยการเชื่อมต่อที่ปลอดภัยตามมาตรฐานสากล ซึ่งจากกรอบแนวคิดดังกล่าวจึงมีความสัมพันธ์ กับยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนา Digital Parliament ดังภาพที่ 5

ภาพที่ 5 ความสัมพันธ์ระหว่างแนวคิดการออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับการก้าวสู่การเป็นรัฐสภาดิจิทัล (Digital Parliament) กับยุทธศาสตร์แผนพัฒนา Digital Parliament ของรัฐสภา

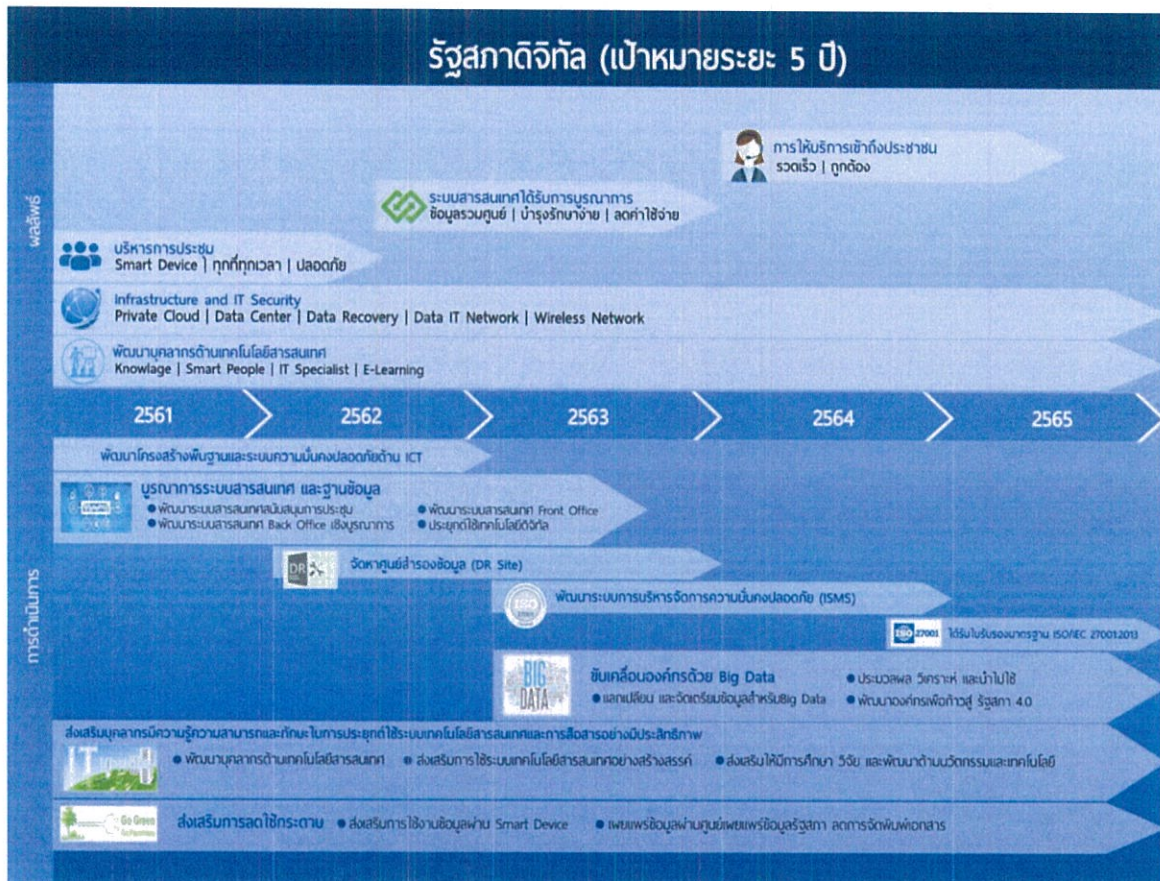


ที่มา : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
(สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2561, น. 9)

4.2.3 เป้าหมายการขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

สำหรับการขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament เพื่อรองรับการปฏิบัติงานของอาคารรัฐสภาแห่งใหม่ซึ่งมีกรอบระยะเวลาการดำเนินการ 5 ปี มีการพัฒนาระบบงานในระยะแรก (ระหว่างปีที่ 1-2) จะมีการจัดหาอุปกรณ์ระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารที่ทันสมัย สนับสนุนภารกิจหลักและการบริหารจัดการของสำนักงานฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และการจัดหาระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัย ที่ตอบสนองและจัดการกับเหตุการณ์ความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ (Incident Response) เพิ่มความมั่นคงปลอดภัยและสร้างความเข้มแข็งของระบบสารสนเทศ และโครงสร้างพื้นฐานภายในที่สำคัญ รวมทั้งการพัฒนาระบบสารสนเทศใหม่ และจะมีการโอนย้ายระบบงานเดิมไปยังศูนย์ข้อมูลหลักอาคารรัฐสภาแห่งใหม่ ระยะที่ 2 (ระหว่างปีที่ 2-5) เน้นการพัฒนา ระบบสารสนเทศใหม่และการบูรณาการสารสนเทศและฐานข้อมูล และในระยะที่ 3 (ระหว่างปีที่ 4-5) ดำเนินการบำรุงรักษาระบบงานที่ได้ดำเนินการพัฒนาระบบเสร็จเรียบร้อยแล้ว ศึกษาวิเคราะห์ ข้อมูลเพื่อจัดเก็บรวบรวมข้อมูลในการขับเคลื่อนองค์กรด้วยข้อมูลสารสนเทศ โดยมุ่งเน้นที่การดำเนินงาน โดยขับเคลื่อนองค์กรด้วย Big data เพื่อมุ่งมุ่งหน้าสู่ Paperless เต็มรูปแบบ เพื่อให้สำนักงานฯ สามารถลดการใช้กระดาษโดยสิ้นเชิง และมีเป้าหมายในการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานโดยเน้นพัฒนาทักษะและสมรรถนะของบุคลากรด้านการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสร้างสรรค์ รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรให้มีการศึกษา วิจัย และพัฒนาด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี รองรับความต้องการของผู้รับบริการและประชาชน ตามเป้าหมายการขับเคลื่อน ดังภาพที่ 6 เป้าหมายโดยรวมของการขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (พ.ศ. 2561-2565)

ภาพที่ 6 เป้าหมายโดยรวมของการขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament
ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (พ.ศ. 2561-2565)



ที่มา : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
(สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2561, น. 19)

4.2.4 สถานภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

จากการสำรวจและวิเคราะห์สถานภาพปัจจุบันทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ตามแผนพัฒนา Digital Parliament ของรัฐสภา ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) พบมีรายละเอียดในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วยข้อมูลดังนี้ (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2560, น. 32-78)

1) สถานภาพด้านฮาร์ดแวร์

จากการสำรวจสถานภาพปัจจุบันทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เครื่องคอมพิวเตอร์พกพาและอุปกรณ์ต่อพ่วง ระหว่าง พ.ศ. 2550 – พ.ศ. 2559 สามารถสรุปรายละเอียดของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ได้ดังนี้

1.1) เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับสำนักงาน (PC)	จำนวน 2,531 เครื่อง
1.2) เครื่องคอมพิวเตอร์พกพา	จำนวน 98 เครื่อง
1.3) เครื่องคอมพิวเตอร์แบบหน้าจอสัมผัส	จำนวน 805 เครื่อง
1.4) เครื่องพิมพ์ เครื่องพิมพ์แบบเลเซอร์ (ขาว-ดำ 962 เครื่อง พิมพ์สี 130 เครื่อง)	จำนวน 1,092 เครื่อง
1.5) เครื่องสแกนเนอร์	จำนวน 273 เครื่อง

2) สถานภาพด้านระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประชุมคณะกรรมการ

จากการสำรวจสถานภาพปัจจุบันทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรพบว่าสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประชุมคณะกรรมการจำนวน 20 ระบบ ดังนี้

2.1) ระบบสารสนเทศด้านนิติบัญญัติ ประกอบด้วยระบบที่เกี่ยวกับกระบวนการตรากฎหมาย กระบวนการควบคุมการบริหารราชการแผ่นดินและกระบวนการพิจารณาการดำเนินการของที่ประชุมร่วมกันของรัฐสภา สำหรับระบบสารสนเทศด้านนิติบัญญัติถูกพัฒนาขึ้นเมื่อปี 2557 เพื่อให้บริการข้อมูลสารสนเทศด้านนิติบัญญัติให้กับสมาชิกรัฐสภา หน่วยงานและบุคลากรที่เกี่ยวข้องในวงงานรัฐสภา ตลอดจนประชาชนที่สนใจ โดยพัฒนาให้สอดคล้องกับกระบวนการตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 และข้อบังคับการประชุมของแต่ละสภา ระบบสารสนเทศด้านนิติบัญญัติ ประกอบด้วยระบบงานย่อย 22 ระบบ ดังนี้

- (1) การพิจารณาร่างรัฐธรรมนูญแก้ไขเพิ่มเติม
- (2) การพิจารณาร่างพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ
- (3) การพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ
- (4) การพิจารณาร่างพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ
- (5) การพิจารณาพระราชกำหนด
- (6) การตราข้อบังคับการประชุมสภาผู้แทนราษฎร
- (7) การตราข้อบังคับว่าด้วยประมวลจริยธรรมของสมาชิกรัฐสภาผู้แทนราษฎร

และกรรมการ

- (8) การพิจารณาญัตติ
- (9) การพิจารณากระทู้ถาม
- (10) การขอเปิดอภิปรายทั่วไปเพื่อลงมติไม่ไว้วางใจ
- (11) การพิจารณาของคณะกรรมการ
- (12) ระบบค้นหานัดหมายการประชุม ระบบแสดงผลข้อมูลการนัดหมายการประชุมบนจอระบบรับสัญญาณภาพและนำเสนอข้อมูล
- (13) ระบบข้อมูลกระบวนการพิจารณาของคณะกรรมการยก่างรัฐธรรมนูญและคณะกรรมการของสภาปฏิรูปแห่งชาติ (สปช.) 2557

(14) ระบบข้อมูลกระบวนการพิจารณาของคณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ และคณะกรรมการสิทธิการของสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ (สปท.) 2558

(15) ระบบประมวลการเบิกจ่ายค่าเบี้ยประชุมของคณะกรรมการ

(16) การพิจารณารับทราบตามที่กฎหมายบัญญัติ

(17) การมีมติให้รัฐสภาพิจารณาเรื่องอื่นในสมัยประชุมสามัญนิติบัญญัติ

(18) การตราข้อบังคับการประชุมรัฐสภา

(19) การยื่นยันร่างพระราชบัญญัติ

(20) การแถลงนโยบาย

(21) การเปิดอภิปรายทั่วไปในที่ประชุมร่วมกันของรัฐสภา

(22) การรับฟังคำชี้แจงและการให้ความเห็นชอบหนังสือสัญญา

2.2) ระบบข้อมูลการประชุม (ผ่านอุปกรณ์ Smart Device)

เป็นระบบให้บริการข้อมูลด้านการประชุมสภา ได้แก่ กำหนดการประชุม ระเบียบวาระการประชุมและเอกสารที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้ออกแบบส่วนประสานกับผู้ใช้ในลักษณะของปฏิทินการประชุม เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้งานให้สามารถเลือกดูระเบียบวาระการประชุมและเอกสารแนบที่เกี่ยวข้องของการประชุมต่าง ๆ เช่น การประชุมร่วมกันของรัฐสภา การประชุมสภาผู้แทนราษฎร การประชุมวุฒิสภา การประชุมคณะกรรมการ เป็นต้น นอกจากนี้ระบบยังให้บริการข้อมูลส่วนบุคคลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติ ญัตติ และกระทู้ถาม ของสมาชิกรัฐสภาแต่ละราย และให้บริการรับข้อความแจ้งเตือนหรือข่าวสารที่สำคัญจากเจ้าหน้าที่และผู้ดูแลระบบอีกด้วย

2.3) ระบบสนับสนุนการประชุม (ผ่านอุปกรณ์ Smart Device)

เป็นระบบให้บริการข้อมูลเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ที่เผยแพร่โดยสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยระบบออกแบบส่วนประสานกับผู้ใช้เป็น 2 มุมมอง ได้แก่ มุมมองชั้นวางหนังสือ และมุมมองรายการหนังสือ ซึ่งผู้ใช้งานสามารถเลือกปรับเปลี่ยนมุมมองและเลือกแหล่งข้อมูลเอกสารได้ตามต้องการ ทั้งนี้ผู้ใช้งานสามารถค้นคืนเอกสารโดยค้นกรองตามหมวดหมู่ของเอกสาร และชื่อของเอกสาร พร้อมจัดเรียงผลลัพธ์การค้นคืนตามลำดับตัวอักษรและลำดับการนำเข้าสู่ข้อมูล

2.4) ระบบสนับสนุนการประชุม (ผ่านอุปกรณ์ Smart Device)

เป็นระบบให้บริการข้อมูลข่าวสารบ้านเมืองข่าวกิจกรรมและข่าวประชาสัมพันธ์ของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรและสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ซึ่งสำนักงานฯ ให้บริการรายละเอียดของข่าวที่น่าสนใจพร้อมภาพประกอบ โดยผู้ใช้งานสามารถเลือกแหล่งข้อมูลและเลือกดูรายละเอียดของข่าวได้ตามต้องการ

2.5) ระบบสนับสนุนการจัดทำรายงานการประชุม

เป็นระบบที่สนับสนุนการจัดทำรายงานการประชุมของสำนักการงานการประชุมและตัวเลข ประกอบด้วยระบบย่อยดังนี้

- (1) ระบบรับสัญญาณภาพและเสียงการประชุม
- (2) ระบบบันทึกสัญญาณภาพและเสียงการประชุม และส่งข้อมูลที่บันทึกไปที่เครื่องแม่ข่ายเพื่อจัดเก็บข้อมูล
- (3) ระบบโปรแกรมสำหรับเจ้าหน้าที่ชวเลขเรียกใช้ระบบฯ
- (4) ระบบกระจายการทำงานให้แก่ Application Server ชุดที่ 1 และ ชุดที่ 2
- (5) ระบบจัดเก็บไฟล์ข้อมูลของระบบ File Server ได้แก่ ไฟล์วีดีโอบันทึกสัญญาณภาพและเสียงการประชุม ไฟล์เอกสารรายงานการประชุม
- (6) ระบบจัดเก็บฐานข้อมูลการทำ Indexing ของไฟล์เอกสารที่สกรับรองแล้วเพื่อใช้ในระบบสืบค้นข้อมูล

2.6) ระบบฐานข้อมูลรายงานและบันทึกการประชุม

เป็นระบบให้บริการเผยแพร่ข้อมูลรายงานการประชุม บันทึกการประชุม บันทึกการออกเสียงลงคะแนน สถิติการประชุม สรุปเหตุการณ์การประชุมสภาผู้แทนราษฎร การประชุมร่วมกันของรัฐสภา ของสำนักรายงานการประชุมและชวเลข

2.7) ระบบการให้บริการข้อมูลทางกฎหมายแก่สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร

เป็นระบบที่ให้บริการเฉพาะสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร โดยการเข้าใช้บริการของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรในระดับรายบุคคล ต้องทำงานร่วมกับระบบ Active Directory หรือ LDAP มีการทำงานในลักษณะระบบการไหลเวียนงาน (Workflow) บริการข้อมูลทางกฎหมาย ตั้งแต่การบันทึกขอใช้บริการผ่านระบบแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ การตรวจสอบงาน การมอบหมายงาน การปฏิบัติงานแนบไฟล์เอกสาร (Upload file) การยืนยันไฟล์เอกสาร (Check in/Check out) การอนุมัติ (Approve) การแจ้งผลของงาน และการเข้าใช้บริการคัดลอกไฟล์เอกสาร (Download File) และสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรสามารถบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์และติดตามผลการดำเนินงานด้วยตนเอง (Front End)

2.8) ระบบสารบัญกฎหมาย

เป็นระบบที่ให้บริการข้อมูลสารบัญกฎหมายที่รัฐสภาได้ให้ความเห็นชอบแล้ว เพื่อใช้สำหรับประกอบการตรวจสอบและบันทึกความเห็นเสนอประธานสภาผู้แทนราษฎรเกี่ยวกับร่างกฎหมายที่มีการเสนอเข้าสู่การพิจารณาของสภาผู้แทนราษฎร

2.9) ระบบประมวลผลข้อมูลการลงมติของสมาชิกสภา

เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้ในการประมวลผลการแสดงตนเพื่อลงมติในการประชุมสภาของสมาชิกสภา โดยอาศัยตามที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช 2557 “มาตรา 9 สมาชิกภาพของสมาชิกสภานิติบัญญัติแห่งชาติสิ้นสุดลงเมื่อ (5) ไม่แสดงตนเพื่อลงมติในที่ประชุมสภานิติบัญญัติแห่งชาติเกินจำนวนที่กำหนดไว้ในข้อบังคับการประชุม” ปัจจุบันใช้ระบบนี้เพื่อบริการสมาชิกสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ

2.10) ระบบบริหารจัดการสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคล

เป็นระบบขนาดใหญ่ที่ให้บริการข้อมูลด้านทรัพยากรบุคคล ประกอบด้วย

- (1) กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรภายในสำนักงานฯ
- (2) กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับบุคคลในวงงานรัฐสภา
- (3) กระบวนการที่ใช้งานร่วมกันระหว่างบุคลากรภายในสำนักงานฯ

และบุคคลในวงงานรัฐสภา

สำหรับกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับบุคคลในวงงานรัฐสภา ประกอบด้วย

- กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับสมาชิกสภา ผู้แทนราษฎร ได้แก่ กระบวนการทะเบียนประวัติสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร กระบวนการลงทะเบียนเข้าประชุมสภาผู้แทนราษฎร และประชุมร่วมกันของสภา กระบวนการการยื่นบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร กระบวนการสวัสดิการสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร และกระบวนการกองทุนเพื่อผู้เคยเป็นสมาชิกรัฐสภา

- กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับบุคคลในวงงานรัฐสภา ได้แก่ กระบวนการกรอบการแต่งตั้งบุคคลในวงงานรัฐสภา กระบวนการแต่งตั้งบุคคลในวงงานรัฐสภา และกระบวนการทะเบียนประวัติบุคคลในวงงานรัฐสภา

- กระบวนการที่ใช้งานร่วมกันระหว่างบุคลากรภายในสำนักงานฯ และบุคคลในวงงานรัฐสภา ได้แก่ กระบวนการเครื่องราชอิสริยาภรณ์ กระบวนการจัดทำหนังสือรับรองการดำรงตำแหน่ง และกระบวนการจัดทำบัตร

2.11) ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์

2.12) ระบบแบบขอใช้ข้อมูลข่าวสารของราชการ

เป็นระบบที่ให้บริการการยื่นคำร้องขอใช้ข้อมูลข่าวสารของราชการผ่านแบบฟอร์มออนไลน์ สำหรับผู้ขอรับบริการข้อมูลข่าวสารของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ขอรับบริการและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

2.13) ระบบคลังข้อมูลคำศัพท์

เป็นระบบให้บริการจัดเก็บและสืบค้นข้อมูลคำศัพท์ ภาษาอังกฤษ ภาษาญี่ปุ่น ภาษาสเปน ภาษาเยอรมัน ภาษาเกาหลี ภาษาอาหรับ และภาษาจีน

2.14) ระบบข้อมูลการแปรญัตติ

เป็นระบบที่ให้บริการจัดเก็บและแสดงผลข้อมูลการแปรญัตติ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการตรวจสอบจำนวนและรายชื่อของผู้เสนอและผู้รับรองญัตติแก้ไขเพิ่มเติมร่างกฎหมายให้ถูกต้องตามเกณฑ์ที่กำหนด

2.15) ระบบบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

เป็นระบบให้บริการจัดเก็บและสืบค้นข้อมูลเอกสารของสำนักงานฯ ประกอบด้วย ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานฯ ข้อมูลสนับสนุนการประชุมสภาผู้แทนราษฎร และการประชุมร่วมกันของรัฐสภา ให้สมาชิกรัฐสภา ประชาชน และผู้รับบริการ ได้รับบริการข้อมูลเอกสารที่ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และทันสมัยผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

2.16) ระบบสืบค้นเอกสารหอสมุดรัฐสภา (Document Image Processing : DIP)
เป็นระบบที่ให้บริการกฤตภาคข่าว (news Clipping) ข้อมูลราชกิจจานุเบกษา
กระหู่ถามตอบที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา คำวินิจฉัยของตุลาการศาลรัฐธรรมนูญ ฯลฯ

2.17) ระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (e-Library)
เป็นระบบที่ให้บริการข้อมูลทรัพยากร หนังสือ วารสารสิ่งพิมพ์ และสื่อ
มัลติมีเดียต่าง ๆ

2.18) ระบบ Content Management
เป็นระบบที่ให้บริการข้อมูลกฎหมาย (Content of Law) รายงานการประชุม
ร่างพระราชบัญญัติ ดัชนีวารสาร ไฟล์เสียง วิดีโอ ฯ

2.19) ระบบงาน SMART Library
เป็นระบบที่ให้บริการเว็บไซต์สำนักวิชาการในรูปแบบ Smart Web ภายใน
เครือข่าย Intranet บริการข้อมูลวิชาการ ระเบียบวาระการประชุม เอกสารประกอบการพิจารณา
ฐานข้อมูลความรู้รัฐสภา Knowledge Management ฯ

2.20) ระบบคลังสารสนเทศของสถาบันนิติบัญญัติ (LIRT)
เป็นระบบที่ให้บริการสารสนเทศในระบบงานรัฐสภาแก่บุคคลในวงงาน
รัฐสภาและบุคคลทั่วไป

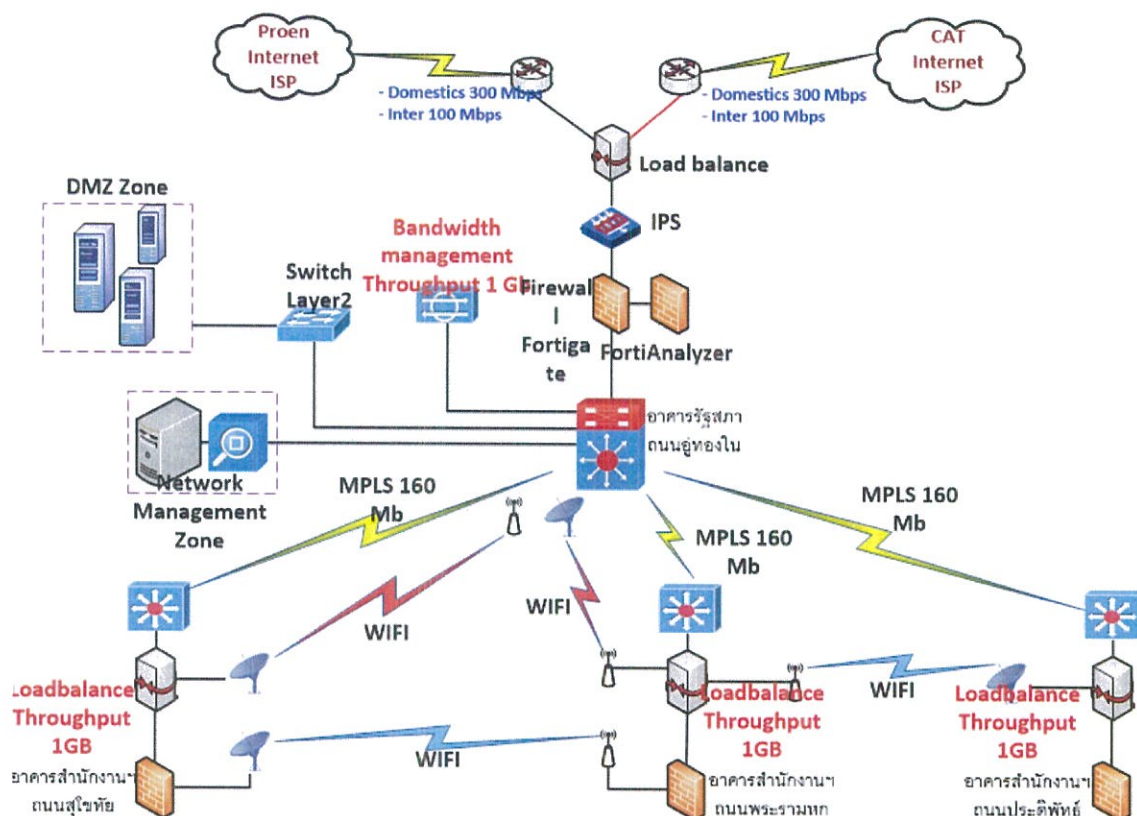
3) สถานภาพด้านระบบเครือข่าย

มีรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลด้านระบบเครือข่ายของสำนักงานเลขาธิการ
สภาผู้แทนราษฎร ประกอบด้วย

3.1) แผนผังการเชื่อมโยงระบบเครือข่าย

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีสถานที่ในการปฏิบัติงานด้วยกัน
4 แห่ง คือ (1) อาคารรัฐสภา ถนนอุทองโน (2) สำนักงานฯ ถนนประดิพัทธ์ (3) สำนักงานฯ ถนน
พระราม 6 และ (4) สำนักงานฯ ถนนสุขุโขทัย ซึ่งมีการวางระบบเครือข่ายเชื่อมโยงระหว่าง
สำนักงานฯ ทั้ง 4 แห่ง และเชื่อมโยงกับสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาดังแสดงในภาพที่ 7 แผนผัง
ระบบเครือข่ายของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ภาพที่ 7 แผนผังระบบเครือข่ายของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร



ที่มา : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
(สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2560, น. 74)

3.2) รายการของระบบสายสัญญาณและการเชื่อมต่อระบบเครือข่าย

ปัจจุบันสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (ISP) อยู่ 2 ราย คือ บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต จำกัด และบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) โดยมีรายละเอียดของระบบสายสัญญาณและการเชื่อมต่อ ดังแสดงในตารางที่ 2 ตารางแสดงรายการของระบบสายสัญญาณและการเชื่อมต่อระบบเครือข่าย

ตารางที่ 2 ตารางแสดงรายการของระบบสายสัญญาณและการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายสำนักงาน
เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร

ลำดับ	รายการ	จำนวน	สถานที่
1	ระบบสายสัญญาณแบบ Fiber Optic ภายนอก	1 วงจร	ระหว่างสำนักงานฯ ถนนประดิพัทธ์ กับ ถนนอุทองใน
2	ระบบสายสัญญาณแบบ Fiber Optic ภายใน	12 วงจร	เชื่อมต่อภายใน อาคารสำนักงานฯ ถนนประดิพัทธ์ จำนวน 2 ชั้น
3	ระบบสายสัญญาณแบบ Fiber Optic ภายใน	7 วงจร	เชื่อมต่อภายในอาคาร สำนักงานฯ ถนนพระราม 6 ชั้น 16, 17 , 19 และ 20
4	ระบบสายสัญญาณแบบ Fiber Optic	21 วงจร	เชื่อมต่อภายในสำนักงานฯ ถนนอุทองใน รวม 7 อาคาร - อาคารรัฐสภา 1 จำนวน 3 ชั้น - อาคารรัฐสภา 2 จำนวน 3 ชั้น - อาคารรัฐสภา 3 จำนวน 7 ชั้น - อาคารสโมสรรัฐสภาใหญ่ - อาคารสโมสรรัฐสภาเล็ก - อาคารรักษาความปลอดภัย - อาคารพิพิธภัณฑ์รัฐสภา
5	ระบบสายสัญญาณแบบ UTP CAT 5,6 พร้อมจุด เชื่อมต่อ (Outlet) เดิมทั้งหมด	ประมาณ 4000 จุด	เชื่อมต่อภายในระบบเครือข่าย ของสำนักงานฯ

ที่มา : สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร
(สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2560, น. 75-76)

3.3) จำนวนเครื่องแม่ข่ายแยกตามสถานที่ที่ติดตั้ง

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีจำนวนอุปกรณ์ Switch/Router และเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่ให้บริการผ่านระบบเครือข่ายของสำนักงานฯ จำนวน 90 เครื่อง โดยมีเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายแยกตามสถานที่ติดตั้งของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร อาคารสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ถนนประดิพัทธ์ จำนวน 22 เครื่อง อาคารสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ถนนอุทองใน จำนวน 68 เครื่อง

3.4) รายละเอียดของอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์เครือข่าย

รายละเอียดอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์เครือข่าย ปัจจุบัน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เครื่องแม่ข่ายสำหรับงานควบคุมเครือข่าย ซึ่งติดตั้งอยู่อาคารสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ถนนประดิพัทธ์ จำนวน 16 เครื่อง และติดตั้งอยู่อาคารสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ถนนอุทองใน จำนวน 57 เครื่อง

บทที่ 5

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง แนวทางการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการประชุมของคณะกรรมการนี้ ใช้ระเบียบวิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และอธิบายในเชิงบรรยายถึงสภาพปัญหาและความต้องการในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชุมคณะกรรมการ และวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการเพื่อหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการประชุมคณะกรรมการ โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ สำหรับการศึกษาคั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นข้าราชการและพนักงานราชการในสำนักกรรมการ 1, 2, 3 ที่เกี่ยวข้องกับการประชุมคณะกรรมการ จำนวน 105 คน จากข้าราชการและพนักงานราชการ จำนวน 523 คน คิดเป็นร้อยละ 20.08 ของจำนวนประชากรทั้งหมดโดยใช้คำถามแบบกึ่งเปิดกึ่งปิด (Semi - Closed Ended Question) และข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) ถึงสภาพปัญหาและความต้องการพร้อมแนวทางในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการประชุมคณะกรรมการต่อไป ซึ่งผลการศึกษาประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนแรกคือ สภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชุมคณะกรรมการในปัจจุบัน และส่วนที่สอง เป็นแนวทางการแก้ปัญหาและนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการประชุมคณะกรรมการ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

5.1 สภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชุมคณะกรรมการ

การศึกษาคั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้กำหนดแนวทางการสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการประชุมของคณะกรรมการจากกลุ่มตัวอย่างในเรื่องดังต่อไปนี้ (1) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้นับสนุนการจัดการประชุมคณะกรรมการในปัจจุบัน (2) การนำระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการจัดการประชุมคณะกรรมการในปัจจุบัน (3) ปัญหาและอุปสรรคในการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) และ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software) ในปัจจุบัน (4) ปัญหาและอุปสรรคในการใช้อินเทอร์เน็ตในการจัดการประชุมคณะกรรมการในปัจจุบัน (5) ปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับขั้นตอนการทำงานและระเบียบการให้บริการอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และการใช้อินเทอร์เน็ตในการจัดการประชุมคณะกรรมการในปัจจุบัน (6) ความต้องการเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและอื่น ๆ มาใช้สนับสนุนการจัดการประชุมคณะกรรมการ (อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ บุคลากร และการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานและระเบียบ เป็นต้น) และ (7) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว ซึ่งผลการศึกษาพบว่าสำนักกรรมการ 1,2,3 มีสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชุมคณะกรรมการ ดังนี้

5.1.1 สภาพปัจจุบันของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สนับสนุนการจัดการประชุม คณะกรรมการ

ผลจากการศึกษาพบว่า สำนักกรรมการ 1, 2, 3 มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สนับสนุนการจัดการประชุมคณะกรรมการ โดยการวิเคราะห์ตามองค์ประกอบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software) ด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้อง (Peopleware) ขั้นตอนการทำงานและระเบียบ (Workflow and Regulation) และด้านระบบเครือข่าย (Network) ดังนี้

1) ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware)

ผลจากการศึกษาพบว่า อุปกรณ์ที่สำนักกรรมการนำมาใช้เพื่อสนับสนุนการจัดการประชุมคณะกรรมการ เป็นอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่าง ๆ ดังนี้

1.1) อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Computer) จะเป็นอุปกรณ์ที่สำนักงานจัดให้ คอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) เป็นอุปกรณ์ที่สำนักงานจัดให้บางส่วน และบางส่วนเจ้าหน้าที่จะเป็นคนจัดหามาเองเพื่อความสะดวกและเพียงพอต่อการใช้งาน นอกจากนี้จะเป็นกลุ่ม สมาร์ท ดีไว (Smart Device) ซึ่งเป็นอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเชื่อมต่อกับอุปกรณ์อื่น ๆ หรือเครือข่ายไร้สาย ได้แก่ โทรศัพท์เคลื่อนที่แบบ สมาร์ทโฟน (Smart Phone) ไอแพด (iPad) แท็บเล็ต (Tablet) ซึ่งอุปกรณ์ส่วนนี้ส่วนใหญ่จะเป็นอุปกรณ์ที่เจ้าหน้าที่จัดหามาเองเพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงาน ส่วนสมาร์ทโฟน (Smart Phone) สำหรับผู้บังคับบัญชา กลุ่มงานคณะกรรมการเท่านั้นที่สำนักงานจะจัดให้ นอกนั้นจะต้องจัดหาเองทั้งหมด ทั้งนี้ จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง พบว่าคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Computer) นำมาใช้สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ในการสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71.42 ต่อมา คือ คอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) ร้อยละ 69.52 ส่วน สมาร์ทโฟน (Smart Phone) กลุ่มตัวอย่างใช้ในการติดต่อสื่อสารส่งข่าวสารทั่วไป แต่ถ้าใช้เพื่อการสนับสนุนกระบวนการประชุมในห้องประชุมจริง ๆ เช่น การส่งข้อมูลและการสืบค้นข้อมูล เพื่อใช้ในการประชุม มีเพียงร้อยละ 4.76 เท่านั้นที่ให้ข้อมูลว่าใช้ส่วนอุปกรณ์อื่น ๆ จะใช้ไม่มากนัก

1.2) อุปกรณ์ต่อพ่วง ได้แก่ เครื่องพิมพ์เลเซอร์ (Laser Printer) ซึ่งจะมีทั้งพิมพ์สีและขาวดำ สำหรับเครื่องพิมพ์เลเซอร์ขาวดำจะมีติดตั้งไว้ในห้องประชุมบางห้องที่เป็นห้องประชุมขนาดใหญ่ ซึ่งพบว่าส่วนใหญ่จะพบปัญหาว่าใช้งานไม่ได้บ่อยครั้ง นอกจากนี้จะมีเครื่องโปรเจกเตอร์ (Projector) ซึ่งเป็นอุปกรณ์ฉายภาพที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลต่าง ๆ แก่ที่ประชุมคณะกรรมการ โดยสามารถรองรับสัญญาณภาพจากคอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) เครื่องเล่นวีซีดี เครื่องเล่นดีวีดี และเครื่องกำเนิดภาพอื่น ๆ พร้อมจอฉายภาพ (Projection Screen) ซึ่งเป็นจอฉายแบบมอเตอร์ไฟฟ้า ที่มีรีโมตคอนโทรลคอยควบคุมการขึ้น-ลงของจอ ซึ่งจะเป็นรีโมตแบบไร้สาย ทั้งนี้ ทั้งสองส่วนนี้จะมีเพียงในห้องประชุมบางห้องเท่านั้น สำหรับในห้องประชุม

ขนาดเล็กจะเป็นจอ LCD (Liquid Crystal Display) พร้อมสายเชื่อมต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์ และคอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) ซึ่งจะใช้นำเสนอข้อมูลต่อที่ประชุม แต่จอจะมีขนาดค่อนข้างเล็ก เมื่อใช้แล้วจะมองภาพไม่ชัด นอกจากนั้นก็จะมีอุปกรณ์อื่น ๆ ที่ใช้ประกอบ เช่น เครื่องพิมพ์เลเซอร์ ซึ่งส่วนนี้จะมีจำนวนน้อยจะต้องทำเรื่องขอใช้ สำหรับอุปกรณ์ต่อพ่วงเหล่านี้สำนักงานจะเป็นผู้จัดหาให้ ซึ่งยังมีจำนวนไม่เพียงพอตามความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้ จากการสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่าง พบว่า อุปกรณ์ต่อพ่วง ที่นำมาใช้สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ในการสนับสนุนการประชุม คณะกรรมการมากที่สุด คือ เครื่องพิมพ์เลเซอร์ (Laser Printer) คิดเป็นร้อยละ 71.42 และลำดับรองลงมา คือ เครื่องโปรเจคเตอร์ (Projector) พร้อมจอฉายภาพ (Projection Screen) คิดเป็นร้อยละ 68.57

สำหรับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์ต่อพ่วงที่กล่าวมาทั้งหมด สำนัก กรรมการ 1,2,3 ถือว่าเป็นอุปกรณ์หลักที่ใช้สำหรับการสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ และ โทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ตโฟน (Smart Phone) ซึ่งคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์จะเป็นอุปกรณ์ที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการประชุม เพราะใช้สำหรับการจัดพิมพ์และจัดทำข้อมูลต่าง ๆ ในรูปของไฟล์ข้อมูลเอกสาร รูปภาพ เอกสาร เพื่อการนำเสนอและข้อมูลรูปแบบอื่น ๆ เพื่อสำหรับใช้สนับสนุนการประชุมตั้งแต่ก่อนการประชุม ได้แก่ การจัดทำจดหมายเชิญประชุม นัดประชุม การจัดเตรียมเอกสารประกอบการประชุม ระหว่าง การประชุม ได้แก่ การนำเสนอเอกสารและภาพต่อที่ประชุมในรูปแบบของเอกสารประกอบการประชุม และภาพ เสียง ต่าง ๆ รวมทั้งเพื่อค้นหาเอกสารข้อมูลทางวิชาการ กฎหมายต่าง ๆ และ จัดทำข้อมูล จัดพิมพ์ข้อมูลระหว่างการประชุม และหลังการประชุมจะใช้ในการจัดทำและจัดพิมพ์ ข้อมูล ได้แก่ สรุปผลการประชุม บันทึกการประชุม รายงานผลการพิจารณาต่าง ๆ เป็นต้น ส่วนโทรศัพท์เคลื่อนที่ สมาร์ตโฟน (Smart Phone) ปัจจุบันถือว่าเป็นอุปกรณ์ที่มีความสำคัญอย่างมาก ต่อการทำงานสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการ เพราะใช้ในการจัดทำ ค้นหา จัดส่งข้อมูลต่าง ๆ ใช้ในการติดต่อสื่อสารนัดประชุม แจ้งข่าวสารต่าง ๆ กับคณะกรรมการ

2) ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software)

ผลจากการศึกษาพบว่า โปรแกรมต่าง ๆ (Software) ที่สำนักกรรมการนำมาใช้ เพื่อสนับสนุนการจัดการประชุมคณะกรรมการ ประกอบด้วยโปรแกรมต่าง ๆ ดังนี้

2.1) โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ (Microsoft office) ได้แก่ ไมโครซอฟท์ เวิร์ด (Microsoft word) ปัจจุบันใช้ Word 2013 ใช้สำหรับการจัดทำเอกสารต่าง ๆ เช่น จดหมาย สรุปผลการประชุม บันทึกการประชุม เอกสารวิชาการประกอบการประชุม รายงานผลการพิจารณา ต่าง ๆ ของคณะกรรมการ เป็นต้น ไมโครซอฟท์เอ็กเซล(Microsoft Excel) ใช้จัดทำเอกสารต่าง ๆ ที่เป็นรูปของตาราง และตัวเลขที่ต้องมีการคำนวณ เป็นต้น และไมโครซอฟท์ พาวเวอร์พอยต์ (Microsoft PowerPoint) ใช้สำหรับการจัดทำเอกสารที่จะนำเสนอต่อที่ประชุมเพื่อให้ความน่าสนใจ ซึ่งในส่วนนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการใช้โปรแกรมเหล่านี้เพื่อสนับสนุนการประชุม

คณะกรรมการมากที่สุด คือ ไมโครซอฟท์ เวิร์ด (Microsoft word) และ ไมโครซอฟท์ พาวเวอร์พอยต์ (Microsoft PowerPoint) ร้อยละ 58.09 และ ไมโครซอฟท์ เอ็กเซล (Microsoft Excel) ร้อยละ 54.28 ตามลำดับ

2.2) โปรแกรมอินเทอร์เน็ต เอ็กโพลเลอร์ (Internet Explorer) Google และ Website คณะกรรมการ สำหรับอินเทอร์เน็ต และ Google นั้นใช้สำหรับการสืบค้นข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการ ได้แก่ ข้อมูลทางวิชาการด้านต่าง ๆ ข้อมูลกฎหมาย ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งข่าวสารประจำวัน เป็นต้น ส่วน Website คณะกรรมการ จะใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของคณะกรรมการ ได้แก่ กำหนดการประชุม ระเบียบวาระการประชุม สรุปผลการประชุม ผลการพิจารณาศึกษาของที่ประชุม เป็นต้น โดยจากการสัมภาษณ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้โปรแกรมเหล่านี้ใช้ในการสนับสนุนการประชุม คณะกรรมการ ร้อยละ 32.38

2.3) โปรแกรม อะโดบี แอโครเบต (Adobe Acrobat) ซึ่งที่ใช้อยู่ เป็น Adobe Acrobat 7.0 ซึ่งเป็นซอฟต์แวร์ของอะโดบีซิสเต็มส์ จะใช้สำหรับการจัดการไฟล์ในลักษณะพีดีเอฟ (PDF) สำหรับนำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการและจัดส่งข้อมูลให้แก่คณะกรรมการเพื่อการส่งข้อมูลและอ่านข้อมูลต่าง ๆ ได้ง่ายขึ้น โดยจากการสัมภาษณ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้โปรแกรมนี้ในการสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการ ร้อยละ 29.52

2.4) โปรแกรม Nero ซึ่งสำนักกรรมการใช้สำหรับเป็นโปรแกรมการเขียนซีดี (CD) และดีวีดี (DVD) โดยใช้สำหรับการคัดลอก บันทึกข้อมูลที่มีจำนวนมากทั้งข้อมูลเอกสาร และข้อมูลรูปภาพ เสียงเพื่อการเคลื่อนย้ายเครื่องเพื่อนำไปนำเสนอออกสถานที่หรือห้องประชุม โดยจากการสัมภาษณ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้โปรแกรมนี้ในการสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการ ร้อยละ 28.57

2.5) โปรแกรม Dropbox และ Google Drive ใช้สำหรับฝากไฟล์ข้อมูลแบบออนไลน์ ที่ผู้ใช้งานสามารถจัดเก็บและแบ่งปันแฟ้ม และ โฟลเดอร์ร่วมกับคนอื่น หรือคนในองค์กรเข้ามาใช้งานด้วยกัน โดยสามารถเข้าถึงแฟ้มข้อมูลต่าง ๆ ได้เพียงแค่อินเทอร์เน็ต ซึ่งขนาดของไฟล์ข้อมูลที่ฝากได้นั้นสามารถฝากไฟล์ขนาดใหญ่ได้แล้วแต่พื้นที่ที่ได้รับ โดยการแชร์ไฟล์ สามารถแชร์ โฟลเดอร์หรือไฟล์ข้อมูลที่ต้องการ ให้กับผู้ใช้งานคนอื่นนั้น เป้าหมายเพื่อให้คณะกรรมการเข้ามาใช้งาน โฟลเดอร์ที่เราแชร์ไว้ได้ ซึ่งสำนักกรรมการใช้เพื่อให้คณะกรรมการเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายที่ไหนก็ได้เพียงมีอินเทอร์เน็ต แต่โปรแกรมนี้มีเจ้าหน้าที่เพียงกลุ่ม ๆ เล็ก ๆ ที่สามารถดำเนินการได้ โดยจากการสัมภาษณ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้โปรแกรมนี้ในการสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการยังมีน้อย คือ ร้อยละ 2.85

2.6) ระบบการรับ ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : E-Mail (Electronic - Mail) สำหรับระบบนี้สำนักกรรมการใช้สำหรับติดต่อสื่อสารกับคณะกรรมการและหน่วยงาน

ภายนอก เช่น จัดส่งเอกสารประกอบการประชุมต่าง ๆ สรุปผลการประชุม บันทึกการประชุม รายงานผลการพิจารณาต่าง ๆ เพื่อให้คณะกรรมการได้รับเอกสารก่อนการประชุม หรือหลังการประชุม ระบบนี้เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ใช้เป็นช่องทางหลักในการจัดส่งเอกสาร แต่จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ที่ใช้ไม่ใช่ของสำนักงานแต่เป็นของเอกชน เช่น Gmail, Hotmail, Yahoo เป็นต้น โดยจากการสัมภาษณ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้โปรแกรมนี้ใช้ในการสนับสนุนการประชุม คณะกรรมการยังมีน้อย คือ ร้อยละ 2.85

2.7) ระบบสารสนเทศด้านนิติบัญญัติเพื่อการประชุม เช่น ระบบลงเสียงประชุม คณะกรรมการ ใช้สำหรับบันทึกการเข้าร่วมประชุมการประชุมของคณะกรรมการ ระบบส่งข้อความ (SMS) ใช้สำหรับติดต่อสื่อสารข่าวการประชุมและนัดหมายหรือข้อมูลสั้น ๆ แก่คณะกรรมการเพื่อทราบ โดยจากการสัมภาษณ์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างใช้โปรแกรมนี้ใช้ในการสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการ ร้อยละ 4.76 โดยกลุ่มที่ใช้จะเป็นเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

2.8) ไลน์ (Line Application) สำหรับโปรแกรมนี้ สำนักกรรมการนำเข้ามาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน และการประชุมคณะกรรมการ โดยก่อนการประชุมใช้ในการแจ้งนัดหมายการประชุม การส่งข้อมูลเอกสารประกอบการประชุม ระเบียบวาระการประชุม สำหรับการประชุม จะใช้ส่งเอกสารประกอบการประชุม และข้อมูลอื่น ๆ ทั้งภาพและเอกสาร รวมทั้งเสียงด้วย เพื่อให้คณะกรรมการพิจารณาระหว่างมีการประชุม ส่วนหลังการประชุมจะใช้ในการส่งสรุปผลการประชุม บันทึกการประชุม เอกสารประกอบการประชุมเพิ่มเติม รายงานผลการพิจารณาของคณะกรรมการ รูปภาพในการประชุม เป็นต้น ที่ผ่านมาโปรแกรมนี้ได้รับความนิยมในการใช้มากขึ้นในการบริหารจัดการประชุมคณะกรรมการ และคณะกรรมการส่วนใหญ่จะนิยมใช้โปรแกรมนี้ ทั้งในเรื่องของการนัดหมาย แจ้งข้อมูลข่าวสาร และการจัดส่งเอกสารไฟล์ต่าง ๆ กลุ่มตัวอย่างใช้โปรแกรมนี้ใช้ในการสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการ ร้อยละ 3.80 โดยกลุ่มที่ใช้จะเป็นเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลและผู้ที่ได้รับมอบหมายให้เป็นหลักในการแจ้งข่าวสาร

2.9) เฟซบุ๊ก (Facebook Application) ที่ผ่านมาสำนักกรรมการ 1, 2, 3 ได้มีการนำเฟซบุ๊ก มาใช้ในการสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการ โดยเป็นการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์กิจกรรมการประชุม ภาพการประชุม สรุปผลการประชุม มีการอัปโหลด ข้อความ ภาพ เสียง และวิดีโอ ต่าง ๆ ที่เป็นข้อมูลทั่วไปที่ไม่มีความสำคัญมาก ไม่เป็นความลับหรือกระทบต่อผู้อื่นของคณะกรรมการ โดยจะมีการลงทะเบียนสมัครในนามของคณะกรรมการทั้งคณะ โดยที่ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการจะเป็นผู้จัดการข้อมูล และมีคณะกรรมการ เป็นเพื่อนที่สามารถเข้ามามีส่วนในการโพสต์ต่าง ๆ ได้ ซึ่งระบบนี้เจ้าหน้าที่สำนักกรรมการ บางคณะได้มีการนำมาใช้ แต่ก็ยังมีคณะกรรมการบางคณะที่ไม่ได้ใช้ระบบนี้ โดยจากการ

สัมภาษณ์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างใช้โปรแกรมนี้ในการสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการยังมีน้อยมาก คือ ร้อยละ 0.95

2.10) ระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานและระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ ใช้สำหรับการสื่อสารและส่งข้อมูลต่าง ๆ ภายในหน่วยงาน กลุ่มตัวอย่างใช้โปรแกรมนี้ใช้ในการสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการ ร้อยละ 4.76 โดยกลุ่มที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

2.11) ระบบโปรแกรมจัดเก็บเอกสาร และสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ ของสำนักงาน (e-Document) เพื่อเก็บเอกสารให้เป็นหมวดหมู่ กลุ่มตัวอย่างใช้โปรแกรมนี้ในการสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการ ร้อยละ 2.85 โดยกลุ่มที่ใช้ส่วนใหญ่คือเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล

2.12) ระบบอื่น ๆ เช่น Media Player, YouTube, Photoshop ซึ่งกลุ่มนี้จะมีการนำมาใช้ในบางโอกาส ส่วน e-Book, I cloud จะใช้สำหรับในบางกลุ่มและบางครั้ง โดยใช้โปรแกรมนี้ใช้ในการสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการ ร้อยละ 3.80

3) ด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้อง (Peopleware)

ผลจากการศึกษาพบว่า ด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้องของสำนักกรรมการ 1, 2, 3 ที่ทำหน้าที่ในการสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ นั้นได้แก่ ผู้บังคับบัญชากลุ่มงาน วิทยากร นิติกร เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล เจ้าหน้าที่ธุรการ ทั้งหมดมีความสามารถขั้นพื้นฐานในการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ทั้ง คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ คอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) รวมถึงโทรศัพท์เคลื่อนที่ สมาร์ทโฟน (Smart Phone) อยู่ในระดับที่ดี ส่วนโปรแกรมที่สามารถใช้ได้คือ โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ (Microsoft office) ได้แก่ ไมโครซอฟท์เวิร์ด (Microsoft word) ไมโครซอฟท์เอ็กเซล (Microsoft Excel) และไมโครซอฟท์พาวเวอร์พอยต์ (Microsoft PowerPoint) นอกจากนั้นยังสามารถใช้โปรแกรมอินเทอร์เน็ต เอ็กโพลเลอร์ (Internet Explorer) และ Website คณะกรรมการ โปรแกรม อะโดบีแอโครเบต (Adobe Acrobat) ระบบการรับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : E-Mail (Electronic - Mail) ไลน์ (Line Application) และเฟซบุ๊ก (Facebook Application) โปรแกรมเหล่านี้สามารถใช้ได้ทุกคน ส่วนโปรแกรมเฉพาะสำหรับเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลและเจ้าหน้าที่ธุรการสามารถดำเนินการได้ เช่น การนำเข้าข้อมูล Website คณะกรรมการ ระบบเบี้ยประชุม โปรแกรม Nero และอื่น ๆ อย่างไรก็ตาม จุดเด่นของบุคลากรสำนักกรรมการ 1, 2, 3 คือ ทุกคนมีความรู้ ความสามารถ และความสนใจในการเรียนรู้ และนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการ และบางคนมีความรู้ความสามารถในระดับดีมาก แต่สิ่งที่ขาดคือความรู้ความสามารถในการซ่อมแซมหรือการแก้ปัญหาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ โดยมีบางคนที่อาจสามารถแก้ปัญหาเบื้องต้นได้

4) ด้านขั้นตอนการทำงานและระเบียบ (Workflow and Regulation)

ผลการศึกษาพบว่า สำหรับขั้นตอนการทำงานและระเบียบ ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การนำอุปกรณ์มาใช้ในการสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการ นั้นจะมีส่วนที่เกี่ยวข้องคือ การใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่นอกเหนือจากคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ เครื่องพิมพ์ในห้องประชุม จำเป็นจะต้อง มีการติดต่อประสานงานเพื่อขอใช้อุปกรณ์ เช่น หากต้องการขอใช้คอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) เครื่องโปรเจกเตอร์ (Projector) พร้อมจอ รวมทั้งเครื่อง Pointer จำเป็นจะต้องทำบันทึกข้อความ เพื่อขอใช้ รวมถึงการเชื่อมต่อเครือข่ายในระบบ Wifi ของสำนักงานก็จะเป็นการขอใช้รหัส (Username and Password) เข้าใช้เป็นรายบุคคล หากใครไม่มีรหัสก็ไม่สามารถเข้าใช้ได้ ซึ่งการขอใช้รหัส จะต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ นอกจากนี้ การใช้เครื่องมือและโปรแกรมต่าง ๆ ไม่มีการ ทำคู่มือแนวทางการใช้ไว้ให้ผู้ใช้ได้อ่านประกอบ ดังนั้นเวลาใช้จึงจำเป็นต้องตามบุคคลซึ่งเคยใช้ หรือที่ใช้เป็นมาดำเนินการ ซึ่งบางครั้งสิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดความล่าช้าไม่ทันต่อการใช้งานในการ ประชุมที่เร่งด่วน

5) ด้านระบบเครือข่าย (Network)

ระบบเครือข่าย (Network) ที่ใช้สนับสนุนการดำเนินการประชุมคณะกรรมการ ของสำนักกรรมการ 1, 2, 3 ใช้ระบบเครือข่าย (Network) หรือระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงาน เลขานุการสภาผู้แทนราษฎรบริเวณอาคารรัฐสภา ถนนอุทองใน เป็นหลัก ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า ระบบเครือข่ายของสำนักงานฯ ประกอบด้วย 2 ระบบ คือ LAN (Local Area Network) และเครือข่าย แบบไร้สาย Wifi (Wireless LAN) ของสำนักงานฯ ในส่วนที่เป็นอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ ในห้องประชุมใช้ระบบ LAN (Local Area Network) แต่บางครั้งก็เกิดปัญหาการเชื่อมต่อไม่ได้ ส่วนอุปกรณ์จำพวกคอมพิวเตอร์พกพา และ Smart Device เชื่อมต่อด้วยระบบ Wifi ของสำนักงานฯ สำหรับการใช้ประโยชน์ของระบบเครือข่ายเพื่อการสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการ แบ่งออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือ ส่วนแรก ใช้ในการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงาน ของคณะกรรมการ เช่น หนังสือจดประชุม นัดประชุม เปลี่ยนแปลงการประชุม เชิญประชุม ระเบียบวาระกำหนดการประชุม สรุปผลการประชุม รายงานคณะกรรมการ แจ้งมติที่ประชุม ประกาศ คำสั่งต่าง ๆ รวมทั้งข่าวสารกิจกรรมต่าง ๆ ส่วนที่สอง ใช้ในการสืบค้นและค้นคว้าข้อมูล ทางวิชาการ ข้อมูลทางกฎหมาย เพื่อสนับสนุนด้านข้อมูลแก่คณะกรรมการในการพิจารณาเรื่อง ต่าง ๆ รวมทั้งบุคคลภายนอกที่เข้าร่วมประชุม ตลอดจนสืบค้นเอกสารและนำเสนอผ่านระบบ อินเทอร์เน็ตในที่ประชุม สำหรับการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบ Wifi ของสำนักงานฯ จะเชื่อมต่อจะต้องใช้รหัสผ่าน (Username and Password) เข้าใช้เป็นรายบุคคล หากไม่มีรหัสก็ไม่สามารถเชื่อมต่อได้ สำหรับการขอรหัสจากสำนักงานฯ ต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเท่านั้น

5.1.2 สภาพปัญหาในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชุมคณะกรรมการ

ผลจากการศึกษาถึงปัญหาในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สนับสนุนการจัดการประชุมคณะกรรมการ ของสำนักกรรมการ 1, 2, 3 มีโดยการวิเคราะห์ตามองค์ประกอบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศพบปัญหาใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software) ด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้อง (Peopleware) ขั้นตอนการทำงานและระเบียบ (Workflow and Regulation) และด้านระบบเครือข่าย (Network) ดังนี้

1) ปัญหาด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware)

ผลจากการศึกษาพบปัญหาด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) ดังนี้

1.1) อุปกรณ์ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) เครื่องพิมพ์ (Printer) มีจำนวนไม่เพียงพอ บางเครื่องไม่ทันสมัย ทำงานช้า

1.2) อุปกรณ์ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) เครื่องพิมพ์ (Printer) มีแต่ไม่พร้อมใช้งาน ไม่สามารถเปิดใช้งานได้

1.3) อุปกรณ์ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) และโปรแกรมไม่ทันสมัย และบางเครื่องใช้โปรแกรมที่มี Version ต่างกัน เมื่อนำมาใช้ทำให้เกิดปัญหาการใช้งาน ไฟล์ที่นำมาเปิดใช้งานไม่ได้ หรือเปิดแล้วมีสภาพที่ต่างไปจากต้นฉบับ

1.4) อุปกรณ์ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) เครื่องพิมพ์ (Printer) ใช้งานมานานขาดการบำรุงซ่อมแซม ทำให้มีปัญหาติดขัดเป็นประจำเมื่อใช้งาน

1.5) อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีปัญหา (Error) บ่อย

1.6) เมาส์ (Mouse) เสียบ่อย และคีย์บอร์ด (Keyboard) บางเครื่องไม่สามารถใช้งานได้

1.7) เครื่องพิมพ์ (Printer) มีจำนวนน้อย หรือบางครั้งมีแต่ใช้งานไม่ได้ ทำให้มีปัญหาในขณะที่มีการพิมพ์งานเร่งด่วน

1.8) อุปกรณ์ในการจัดเก็บข้อมูล ไม่เพียงพอ

1.9) เครื่องคอมพิวเตอร์และคอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) ติดไวรัส

ผลจากการศึกษาพบว่า ปัญหาด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) ใน 3 ลำดับแรก คือ ลำดับที่ 1 เครื่องคอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) เครื่องพิมพ์ (Printer) มีจำนวนไม่เพียงพอ บางเครื่องไม่ทันสมัย ทำงานช้า คิดเป็นร้อยละ 24.76 ลำดับที่ 2 เครื่องคอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) และโปรแกรมไม่ทันสมัย และบางเครื่องใช้โปรแกรมที่มี Version ต่างกัน เมื่อนำมาใช้ทำให้เกิดปัญหาการใช้งานไฟล์ที่นำมาเปิดใช้งานไม่ได้ หรือเปิดแล้วไม่เหมือนต้นฉบับ คิดเป็นร้อยละ 11.42 และลำดับที่ 3 คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) เครื่องพิมพ์ (Printer) มีแต่ไม่พร้อมใช้งาน ไม่สามารถเปิดใช้งานได้ คิดเป็นร้อยละ 10.47

2) ปัญหาด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software)

ผลจากการศึกษาพบปัญหาด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software) ดังนี้

2.1) โปรแกรมไม่ทันสมัย หมดอายุ และบางเครื่องใช้โปรแกรมต่าง Version กัน ไม่มีการอัปเดตโปรแกรม ขณะที่ความเป็นจริงโปรแกรมต่าง ๆ มีการเปลี่ยนแปลงเร็วมาก เช่น Windows เป็นต้น

2.2) โปรแกรมคอมพิวเตอร์ไม่รองรับอย่างเหมาะสมกับการประชุม ทำให้บางครั้งหน่วยงานภายนอกนำข้อมูลมาแต่ไม่สามารถนำเสนอต่อที่ประชุมได้

2.3) มีปัญหาเรื่องการจัดทำโปรแกรมใหม่ ๆ ที่มีความซับซ้อน เช่น โปรแกรมอินโฟกราฟิก

2.4) โปรแกรมคอมพิวเตอร์ไม่สมบูรณ์

2.5) บุคลากรขาดความรู้และความเข้าใจและทักษะในการใช้โปรแกรมบางประเภท

2.6) โปรแกรมบางโปรแกรม บางครั้งเรียกใช้แล้วช้า

2.7) โปรแกรมมีปัญหาค้างบ่อย (Error)

2.8) โปรแกรมมีไวรัส

2.9) การเข้าระบบสารสนเทศด้านนิติบัญญัติและระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ บางครั้งเข้าระบบไม่ได้หรือเข้าระบบได้ช้า

ผลจากการศึกษาปัญหาด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software) พบว่า 3 ลำดับแรก คือ ลำดับที่ 1 โปรแกรมไม่ทันสมัย หมดอายุ และบางเครื่องใช้โปรแกรมต่าง Version กัน ไม่มีการอัปเดตโปรแกรม ขณะที่ความเป็นจริงโปรแกรมต่าง ๆ มีการเปลี่ยนแปลงเร็ว เช่น Windows คิดเป็นร้อยละ 18.09 ลำดับที่ 2 โปรแกรมมีไวรัส คิดเป็นร้อยละ 7.61 และลำดับที่ 3 บุคลากรขาดความรู้และความเข้าใจและทักษะในการใช้โปรแกรมบางประเภท คิดเป็นร้อยละ 6.66

แต่อย่างไรก็ตาม ผลจากการศึกษายังพบว่า มีกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 34.28 ให้ข้อมูลว่าในการสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการนั้นไม่พบปัญหาทั้งในด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software)

3) ปัญหาด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้อง (Peopleware)

ผลการศึกษาพบปัญหาด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้อง (Peopleware) ดังนี้

3.1) บุคลากรสำนักกรรมการ 1, 2, 3 ยังขาดความรู้ ความเข้าใจและทักษะในการใช้โปรแกรมบางประเภทที่เป็น โปรแกรมใหม่ ๆ และบางคนไม่มีทักษะเกี่ยวกับการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ส่วนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์พกพา และ Smart Device รวมทั้งเครื่องโปรเจคเตอร์ (Projector) พร้อมจอฉายภาพ (Projection Screen) จอ LCD (Liquid Crystal Display) ที่เชื่อมต่อกับ

เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์เลเซอร์ เมื่อจะใช้งานต้องรอเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมาดำเนินการ ซึ่งจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบปัญหานี้ คิดเป็นร้อยละ 6.66

3.2) บุคลากรสำนักกรรมธิการ 1, 2, 3 ขาดความรู้เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหา อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และการเชื่อมต่อเครือข่าย เมื่อเกิดปัญหาต้องรอเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบซึ่งมีจำนวนน้อย ไม่เพียงพอ และไม่อยู่ในสถานที่ปฏิบัติงานจริง หรือบางครั้งเมื่อมาแล้วก็แก้ปัญหาไม่ได้ ทำให้ไม่ทันต่อการใช้งาน ซึ่งจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบปัญหานี้ คิดเป็นร้อยละ 6.66

3.3) เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีจำนวนไม่เพียงพอ ขาดความกระตือรือร้นในการให้บริการ และบางครั้งเจ้าหน้าที่บางคนไม่มีจิตให้บริการ ซึ่งจากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างพบปัญหานี้ คิดเป็นร้อยละ 11.42

จากผลการศึกษาจะเห็นว่าปัญหาด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้อง (Peopleware) พบไม่มาก เมื่อเทียบกับกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลว่าในการสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการนั้น ไม่พบปัญหาด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้อง (Peopleware) ที่มีถึง ร้อยละ 75.23 ซึ่งถือว่าจำนวนมากกว่ากลุ่มที่ให้ข้อมูลว่ามีปัญหา

4) ปัญหาด้านขั้นตอนการทำงานและระเบียบ (Workflow and Regulation)

ผลจากการศึกษาพบปัญหาด้านขั้นตอนการทำงานและระเบียบ (Workflow and Regulation) ดังนี้

4.1) กรณีการประชุมเร่งด่วนอุปกรณ์ไม่เพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) ต้องทำเรื่องยืมจากสำนักอื่น โดยทำบันทึกขอแจ้งล่วงหน้า ทำให้ยุ่งยาก ไม่สะดวก ไม่ทันต่อการใช้งาน

4.2) กรณีคอมพิวเตอร์มีปัญหาในการใช้งาน บางครั้งติดต่อเจ้าหน้าที่สำนักสารสนเทศไม่ได้หรือเกิดความยุ่งยากในการติดต่อ เพราะเจ้าหน้าที่สำนักสารสนเทศปฏิบัติงานที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ถนนประดิพัทธ์ ซึ่งห่างจากสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ถนนอุทองในมาก จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการแก้ไขปัญหา นอกจากนี้ ในการเข้าใช้งานต้องใช้รหัส ซึ่งมีรหัสเฉพาะบางคนเท่านั้น

4.3) กรณีเกิดปัญหาในการขอใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ พบว่าอุปกรณ์มีไม่เพียงพอ และเมื่อติดต่อเจ้าหน้าที่สำนักสารสนเทศก็ได้รับแจ้งว่าไม่ทราบจะทำหนังสือมายืมอุปกรณ์แล้ว ทำให้การดำเนินการมีความล่าช้าเพราะต้องเริ่มกระบวนการใหม่

4.4) การติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อขอให้แก้ปัญหาในการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ บางครั้งพบว่าไม่ได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

4.5) เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่สามารถสนองตอบความต้องการในขณะประชุมได้ เพราะไม่เชี่ยวชาญในการแก้ไขปัญหา

4.6) การเชื่อมต่อเครือข่าย (Wifi) เพื่อใช้อินเทอร์เน็ตของสำนักงานฯ ต้องใช้รหัสผ่าน หรือ Username และ Password เป็นรายบุคคล โดยต้องติดต่อขอรหัสผ่านจากเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจึงจะสามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้ และไม่มี Username และ Password ส่วนกลางให้ใช้ ทำให้การทำงานเกิดความล่าช้า

4.7) เครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องประชุมบางห้องไม่สามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้ เพราะไม่มีการเชื่อมต่อ ทำให้เสียเวลาในการเชื่อมต่อ และบางครั้งเชื่อมต่อไม่ได้

จากการการศึกษาพบว่า ปัญหาด้านขั้นตอนการทำงานและระเบียบ (Workflow and Regulation) มีไม่มาก โดย 3 ลำดับแรกคือ ลำดับที่ 1 กรณีมีการประชุมเร่งด่วนแต่อุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีไม่เพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) เป็นต้น โดยต้องทำหนังสือยืมจากสำนักอื่นล่วงหน้า ทำให้ยุ่งยาก ไม่สะดวก ไม่ทันต่อการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 10.47 ลำดับที่ 2 คอมพิวเตอร์มีปัญหาในการใช้งานแต่ติดต่อเจ้าหน้าที่ไม่ได้หรือเกิดความยุ่งยากในการติดต่อ และมีปัญหาในการขอใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพราะอุปกรณ์มีไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ทำให้การดำเนินการมีความล่าช้า เพราะต้องเริ่มกระบวนการใหม่ คิดเป็นร้อยละ 7.6

แต่อย่างไรก็ตาม ผลจากการศึกษา ยังพบว่า ร้อยละ 53.33 ของกลุ่มตัวอย่างให้ข้อมูลว่าในการสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการนั้น ไม่พบปัญหาด้านขั้นตอนการทำงานและระเบียบ (Workflow and Regulation) ซึ่งมีจำนวนมากกว่ากลุ่มที่ให้ข้อมูลว่ามีปัญหา

5) ปัญหาด้านระบบเครือข่าย (Network)

ผลจากการศึกษาพบปัญหาด้านระบบเครือข่าย (Network) มีดังนี้

5.1) เครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีปัญหาล่าช้าและไม่เสถียร ระบบล่ม จุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตกับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่หลากหลาย ทำให้ไม่สามารถใช้งานได้ ไม่สามารถสืบค้นข้อมูลได้ และโหลดข้อมูลหรือไฟล์เอกสารได้ช้า หรือส่งเอกสารไม่ได้ ไม่ตอบสนองต่อการประชุมของคณะกรรมการ ส่งผลให้ในเวลาเร่งด่วนไม่สามารถหาข้อมูลให้คณะกรรมการได้ทันท่วงที

5.2) ระบบอินเทอร์เน็ตและ Wifi ที่มี Secured Access จำกัดเฉพาะบุคลากรภายใน บางครั้งเป็นปัญหาต่อการใช้งานของบุคคลภายนอกที่มาชี้แจงในที่ประชุมคณะกรรมการ หากบุคคลภายนอกและเจ้าหน้าที่ไม่มี User และ Password ก็จะไม่สามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้

5.3) อินเทอร์เน็ตมีสัญญาณต่ำหรือไม่มีสัญญาณในการใช้งาน

5.4) การใช้อินเทอร์เน็ต ผ่านระบบ Wifi มีปัญหาเชื่อมต่อยาก และเมื่อเชื่อมต่อแล้วพบว่าสัญญาณหลุดบ่อย

5.5) การใช้อินเทอร์เน็ตพบว่ามัลแวร์ ทำให้เกิดความเสียหายเมื่ออัปเดตข้อมูลมาใช้

5.6) เครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องประชุมคณะกรรมการบางห้องไม่สามารถใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ตได้ เพราะไม่ได้มีการเชื่อมต่ออัตโนมัติ ทำให้เสียเวลาในการเชื่อมต่อ และบางครั้งเชื่อมต่อไม่ติด

จากการศึกษาพบว่า ปัญหาด้านระบบเครือข่าย (Network) ถือเป็นปัญหาที่พบมากที่สุด โดย ลำดับที่ 1 เครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีปัญหาช้าและไม่เสถียร ระบบล่ม จุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตกับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่หลากหลาย ทำให้ไม่สามารถใช้งานได้ ไม่สามารถสืบค้นข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และโหลดข้อมูลหรือไฟล์เอกสารได้ช้า หรือส่งเอกสารไม่ได้ คิดเป็นร้อยละ 66.66 ลำดับที่ 2 ระบบอินเทอร์เน็ตและ Wifi ที่มี Secured Access จำกัดเฉพาะบุคลากรภายใน บางครั้งเป็นปัญหาต่อการใช้งาน ซึ่งบุคคลภายนอกและเจ้าหน้าที่ที่ไม่มี User และ Password จะไม่สามารถใช้งานได้ และอินเทอร์เน็ตไม่มีสัญญาณหากมีผู้ใช้งานจำนวนมาก คิดเป็นร้อยละ 3.80

แต่อย่างไรก็ตาม ผลจากการศึกษา ยังพบว่า ร้อยละ 29.52 ของกลุ่มตัวอย่างให้ข้อมูลว่าในการสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการนั้นไม่พบปัญหาด้านระบบเครือข่าย (Network) ซึ่งมีจำนวนน้อยกว่ากลุ่มที่ให้ข้อมูลว่ามีปัญหา

5.1.3 ความต้องการในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชุมคณะกรรมการ

ผลจากการศึกษาความต้องการของบุคลากรสำนักกรรมการ 1, 2, 3 ในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชุมคณะกรรมการ พบว่าการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชุมคณะกรรมการมีความจำเป็นและต้องการให้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในทุกขั้นตอนของการจัดการประชุม ไม่ว่าจะเป็นก่อนการประชุม ระหว่างการประชุม และหลังการประชุม เนื่องจากปัจจุบันยังไม่มีนำมาใช้ทั้งระบบเพื่อให้การประชุมมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งสามารถสรุปความต้องการได้ 5 ด้าน ดังนี้

1) ความต้องการด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware)

1.1) ควรจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไว้ในห้องประชุมคณะกรรมการให้ครบทุกห้อง เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ เครื่องพิมพ์ (Printer) เครื่องฉายภาพ (Projector) เป็นต้น เพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการ มีความพร้อมในการใช้งานและมีความทันสมัย นอกจากนี้ควรอัปเดตโปรแกรมให้ทันสมัยเพื่อรองรับระบบที่เป็นปัจจุบันและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

1.2) ควรจัดหาคอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) ให้กลุ่มงานคณะกรรมการทุกกลุ่มงานเพื่อใช้ในการประชุมคณะกรรมการ และอัปเดตโปรแกรมที่ทันสมัยพร้อมใช้งาน

1.3) อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ล้ำสมัยควรมีการซ่อมบำรุง และอัปเดตโปรแกรมต่าง ๆ (Update) ให้ทันสมัย ควรมีระบบบำรุงรักษาอุปกรณ์ที่ดีและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ

1.4) ควรมีคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะพร้อมโปรแกรมสำเร็จรูปให้แก่คณะกรรมการทุกคนเพื่อรองรับการปฏิบัติการกิจในการประชุม นอกจากนี้ในห้องประชุมคณะกรรมการควรมีคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะและ Printer ส่วนกลางทุกห้องเพื่ออำนวยความสะดวกในการประชุม

1.5) ควรมีการจัดเตรียมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไว้ให้พร้อมเสมอเพื่อรองรับกรณีที่มีการประชุมเร่งด่วนของคณะกรรมการ

1.6) ควรให้มีการจัดหา iPad ให้คณะกรรมการและบุคลากรสำนักกรรมการ 1, 2, 3 คนละ 1 เครื่อง เพื่อใช้ในห้องประชุมแทนการใช้เอกสารประกอบการประชุม

1.7) ควรจัดหาคอมพิวเตอร์แบบพกพา ปากกาคอมพิวเตอร์ และเครื่องพิมพ์แบบพกพาหรือเครื่องพิมพ์ไร้สายผ่าน Wifi ให้แก่บุคลากรเพื่อรองรับการประชุมของคณะกรรมการ

ผลจากการศึกษา ความต้องการด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) จากกลุ่มตัวอย่างพบว่าความต้องการ 3 ลำดับแรกคือ ลำดับที่ 1 ควรจัดหาอุปกรณ์ให้ครบทุกห้องประชุม คณะกรรมการ เช่น คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ เครื่องพิมพ์ (Printer) เครื่องฉายภาพ (Projector) โดยจัดหาให้เพียงพอต่อความต้องการ พร้อมในการใช้งานและทันสมัย รวมทั้งควรอัปเดตโปรแกรมให้ทันสมัยรองรับระบบปัจจุบันและเป็นมาตรฐานเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 21.90 ลำดับที่ 2 อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ล้ำสมัยควรมีการซ่อมบำรุงและอัปเดต (Update) โปรแกรมต่าง ๆ ให้ทันสมัย ควรมีระบบดูแลบำรุงรักษาอุปกรณ์ให้ดี พร้อมใช้งานเสมอ คิดเป็นร้อยละ 13.33 และลำดับที่ 3 ต้องการให้จัดหาคอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) ให้ทุกกลุ่มงาน และมีโปรแกรมที่ทันสมัยและพร้อมใช้งานเพื่อใช้ในการประชุมคณะกรรมการ คิดเป็นร้อยละ 8.57

2) ความต้องการด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software)

2.1) ควรมีการออกแบบระบบการปฏิบัติการเพื่อใช้ในการประชุมด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ขึ้นมา พร้อมสร้างคู่มือการเรียนรู้การประชุมด้วยระบบดังกล่าวแก่บุคลากร สำนักกรรมการ 1, 2, 3

2.2) ควรมีระบบโปรแกรมที่ช่วยสืบค้นกฎหมายและเก็บเอกสารที่ใช้ในการประชุมของคณะกรรมการ

2.3) ปัจจุบันคณะกรรมการมีความต้องการใช้โปรแกรมอินโฟกราฟิก และโปรแกรมแอนิเมชัน ดังนั้นควรจัดหาโปรแกรมดังกล่าวเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้ตามความประสงค์ของคณะกรรมการ

2.4) ควรมีการจัดอบรมโปรแกรมคอมพิวเตอร์ให้แก่บุคลากรสำนักกรรมการ เพื่อให้สามารถใช้งานได้ตรงตามวัตถุประสงค์

2.5) ควรมีระบบเผยแพร่เอกสารประกอบการประชุมทางอิเล็กทรอนิกส์ ระบบบันทึกผู้มาประชุมอัตโนมัติ เช่น ระบบการจดจำใบหน้า หรือการใช้ RFID การพิมพ์บันทึกการประชุมอัตโนมัติ ระบบการช่วยเหลือผู้พิการในที่ประชุม ได้แก่ ระบบอ่านออกเสียง และล่ามภาษามือ เป็นต้น

2.6) ควรอัปเดตโปรแกรมต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นมาตรฐานเดียวกันอย่างสม่ำเสมอ

2.7) ควรมีโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยและพร้อมใช้งานได้จริงทุกเครื่อง ไม่ใช่โปรแกรมทดลองใช้

2.8) ควรมีโปรแกรมแปลงไฟล์ภาพข้อความให้เป็นไฟล์ข้อความ

2.9) ควรมีโปรแกรมกำจัดไวรัสที่มีความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน มีลิขสิทธิ์ถูกต้อง

ผลจากการศึกษาความต้องการด้าน โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software) จากกลุ่มตัวอย่างพบความต้องการ 3 ลำดับแรก คือ ลำดับที่ 1 ควรมีการจัดอบรมโปรแกรมคอมพิวเตอร์ให้แก่บุคลากรเพื่อให้สามารถใช้งานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้งาน ร้อยละ 9.52 ลำดับที่ 2 ควรมีการออกแบบระบบการปฏิบัติการเพื่อใช้ในการประชุมด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พร้อมมีคู่มือการเรียนรู้การประชุมด้วยระบบดังกล่าวแก่บุคลากรสำนักกรรมการ 1, 2, 3 ร้อยละ 8.57 และลำดับที่ 3 ควรอัปเดตโปรแกรมต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นมาตรฐานเดียวกัน อย่างสม่ำเสมอ ร้อยละ 6.66

3) ความต้องการด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้อง (Peopleware)

3.1) ควรส่งเสริมองค์ความรู้เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งเรื่องอุปกรณ์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้องแก่บุคลากรและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างสม่ำเสมอ

3.2) ควรมีการจัดอบรมโปรแกรมคอมพิวเตอร์ให้แก่บุคลากรเพื่อให้สามารถใช้งานได้ตรงตามวัตถุประสงค์

3.3) ควรมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำสำนักกรรมการ 1, 2, 3 เพื่อรองรับการปฏิบัติการกิจของคณะกรรมการ และเมื่อเกิดปัญหาสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันที

3.4) ควรมีการอบรมเกี่ยวกับการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการประชุม (การใช้คอมพิวเตอร์และโปรแกรมต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน) ให้แก่บุคลากรและคณะกรรมการทุกคน เพื่อให้สามารถใช้งานได้จริง เมื่อนำมาใช้จะทำให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3.5) ควรมีการอบรมให้เจ้าหน้าที่ได้เรียนรู้และฝึกหัดการใช้โปรแกรมต่าง ๆ ที่ทันสมัย เพื่อใช้ในการนำเสนอข้อมูลในการประชุมของคณะกรรมการได้อย่างรวดเร็ว และชัดเจน

3.6) ต้องการให้มีการอบรมโปรแกรมต่าง ๆ ที่ใช้งานอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องแก่บุคลากร

3.7) ควรมีการอบรมให้ความรู้เพิ่มเติมแก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องเมื่อมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการทั้งระบบ

3.8) เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องควรมีจิตบริการ

3.9) ควรเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่สารสนเทศที่ดูแลระบบคอมพิวเตอร์ในห้องประชุมให้มีจำนวนมากขึ้น

3.10) ควรมีเจ้าหน้าที่สารสนเทศประจำทุกห้องประชุมขณะมีการประชุม คณะกรรมการ

3.11) ควรมีเจ้าหน้าที่ที่เป็นฝ่ายดูแล จัดการ หรืออำนวยความสะดวกในการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในที่ประชุมคณะกรรมการเป็นการเฉพาะ

3.12) ควรเพิ่มบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและเข้าใจระบบการประชุม มาช่วยเหลือหรือช่วยแก้ไขปัญหา และปรับปรุงระบบภายในสำนักงาน โดยควรบรรจุพนักงานราชการที่มีความรู้ด้านระบบการประชุมเป็นข้าราชการเพื่อความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน

ผลจากการศึกษาความต้องการด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้อง (Peopleware) จากกลุ่มตัวอย่าง พบความต้องการใน 3 ลำดับแรก คือ ควรส่งเสริมองค์ความรู้เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งเรื่องอุปกรณ์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้องแก่บุคลากรและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างสม่ำเสมอ ร้อยละ 9.52 ลำดับที่ 2 ควรมีการอบรมเกี่ยวกับการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการประชุม (การใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรมต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน) แก่บุคลากรและคณะกรรมการทุกคน เพื่อให้สามารถใช้งานได้จริง เมื่อนำมาใช้จะทำให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ร้อยละ 8.57 และลำดับที่ 3 ควรมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศประจำสำนักกรรมการ 1, 2, 3 เมื่อเกิดปัญหาสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันที ร้อยละ 6.66

4) ความต้องการด้านขั้นตอนการทำงานและระเบียบ (Workflow and Regulation)

4.1) ควรมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชุม คณะกรรมการ พร้อมทั้งให้มีการออกระเบียบการปฏิบัติราชการว่าด้วยการประชุมด้วยระบบดังกล่าวเพื่อเป็นแนวปฏิบัติ พร้อมทั้งจัดทำคู่มือในการใช้งานด้วย ร้อยละ 5.71

4.2) ควรมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชุม คณะกรรมการมาและควรสร้างคู่มือการเรียนรู้การประชุมด้วยระบบดังกล่าวเพื่อเป็นคู่มือสำหรับบุคลากรใช้สำหรับการปฏิบัติงาน ร้อยละ 5.71

4.3) ควรให้นานโยบายลดการใช้กระดาษมาใช้อย่างจริงจัง ทั้งในส่วนข้าราชการ และสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร หากมีความจำเป็นจริง ๆ ควรพริ้นเอกสารให้เฉพาะราย เพื่อให้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชุมคณะกรรมการอย่างจริงจัง ร้อยละ 2.85

5) ความต้องการด้านระบบเครือข่าย (Network)

5.1) ต้องการอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วสูง เนื่องจากปัจจุบันมีการใช้สัญญาณเป็นจำนวนมากจึงทำให้อินเทอร์เน็ตช้า

5.2) ขอให้พัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียรและรวดเร็ว ส่วนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ขอให้มีการตรวจสอบลิขสิทธิ์การใช้งาน โดยเฉพาะโปรแกรมป้องกันไวรัส

5.3) ควรปรับปรุงคุณภาพความเร็วและสัญญาณอินเทอร์เน็ต

5.4) ควรมีการตรวจเช็คระบบอินเทอร์เน็ตในห้องประชุมเป็นประจำก่อนที่จะเริ่มการประชุม เพื่อให้สามารถแก้ปัญหาได้ทันเวลาที่

5.5) ต้องการระบบ LAN ที่รวดเร็วในการสืบค้นข้อมูล

ผลจากการศึกษาความต้องการด้านระบบเครือข่าย (Network) จากกลุ่มตัวอย่างพบความต้องการใน 3 ลำดับแรกซึ่งมีความต้องการที่เท่า ๆ กัน คือ 1) ต้องการอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วสูง เนื่องจากปัจจุบันมีการใช้สัญญาณเป็นจำนวนมากจึงทำให้อินเทอร์เน็ตช้า 2) ขอให้พัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียรและรวดเร็ว ส่วน โปรแกรมขอให้มีการตรวจสอบสิทธิ์การใช้งาน (License) อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะ โปรแกรมป้องกันไวรัส และ 3) ควรปรับปรุงคุณภาพความเร็วและสัญญาณอินเทอร์เน็ต โดยทั้ง 3 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 11.42

5.2 แนวทางการแก้ปัญหาและนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการประชุมคณะกรรมการ

จากผลการศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความต้องการในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชุมคณะกรรมการของสำนักกรรมการ 1, 2, 3 ที่กล่าวมาข้างต้น และนำข้อมูลที่ได้อามาวิเคราะห์โดยนำแนวคิดเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาระบบสารสนเทศ ระบบสำนักงานอัตโนมัติ การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับการก้าวสู่การเป็นรัฐสภาดิจิทัลมาประกอบ โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การพัฒนาคุณภาพงาน และการปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานร่วมด้วยแล้ว คณะผู้ศึกษาจึงเสนอแนวทางการแก้ปัญหาและการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการประชุมคณะกรรมการ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

5.2.1 ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware)

ผลจากการศึกษาสรุปว่าสำนักกรรมการ 1, 2, 3 มีปัญหาในด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ พบปัญหาหลัก ๆ คือ อุปกรณ์ไม่เพียงพอ ไม่ทันสมัย ขาดการซ่อมบำรุง หรือบางครั้งมีแต่ใช้งานไม่ได้เพราะ Version ต่างกัน ส่วนความต้องการ คือ ควรมีการจัดหาอุปกรณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ เครื่องพิมพ์ (Printer) เครื่องฉายภาพ (Projector) ให้เพียงพอต่อความต้องการ โดยให้พร้อมใช้งานและทันสมัย และควรอัปเดตโปรแกรมให้ทันสมัยรองรับระบบปัจจุบันและเป็นมาตรฐานเดียวกัน และหากเป็นอุปกรณ์ที่สามารถเคลื่อนที่นำไปใช้ได้ในทุกที่ทุกเวลาจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงานได้มาก ดังนั้น เพื่อให้การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการประชุมคณะกรรมการเพิ่มขึ้น คณะผู้ศึกษาได้เสนอแนวทางด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) ดังนี้

1) ทำการสำรวจอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) ทั้งจำนวน ความต้องการ ประสิทธิภาพ สภาพการใช้งานของอุปกรณ์ และควรมีการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะ ในส่วนของการสำรวจความพร้อมของการทำงานควรมีการดำเนินการทุกสัปดาห์

2) มีการประเมินถึงความเหมาะสมของจำนวน คุณสมบัติและประสิทธิภาพของ การใช้งาน เพื่อให้มีการจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) ตรงตามความจำเป็นและลักษณะ ของการใช้งาน

3) หากไม่สามารถจัดหาจำนวนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) ประจำห้อง ประชุมทุกห้องได้อย่างเต็มจำนวน ก็ควรมีการจัดเตรียมอุปกรณ์สำรองไว้เพื่อใช้งานได้ทันที

4) ควรมีการซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) อย่างสม่ำเสมอ ควรมีการ ดำเนินการทุก ๆ สัปดาห์ โดยทำควบคู่ไปกับการตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์

5) สำหรับอุปกรณ์ที่จะมีการจัดหาใหม่ในอนาคต ควรเน้นอุปกรณ์ที่สามารถ เคลื่อนที่และเชื่อมต่อแบบไร้สาย เพื่อให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในทุกที่ทุกเวลา (Smart Device) ทำให้การใช้อุปกรณ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์คุ้มค่า

ทั้งนี้ ภายใต้อำนาจจัดเรื่องงบประมาณ ควรเน้นเรื่องการซ่อมบำรุงและการดูแล ควรมี การอัปเดตเพื่อให้สามารถรองรับการใช้งาน มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรนำอุปกรณ์ สมาร์ทโฟน (Smart Phone) ซึ่งบุคลากรมีอยู่แล้ว มาใช้สนับสนุนการประชุมให้มากขึ้นเพื่อเป็นการ ประหยัดงบประมาณ

5.2.2 ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software)

ผลจากการศึกษาสรุปว่าสำนักกรรมมาธิการ 1, 2, 3 มีปัญหาในด้าน โปรแกรม คอมพิวเตอร์ (Software) โดยพบปัญหาหลัก ๆ คือ โปรแกรมไม่ทันสมัย ไม่มีการอัปเดตโปรแกรม Version ต่างกัน ไม่รองรับต่อการใช้งานจริง บางครั้งโปรแกรมไม่สมบูรณ์และมีไวรัส สำหรับ ความต้องการด้าน โปรแกรมคอมพิวเตอร์พบว่า ควรมีการออกแบบระบบการปฏิบัติการเพื่อใช้ใน การประชุมด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พร้อมสร้างคู่มือการเรียนรู้การประชุมด้วยระบบ ดังกล่าวแก่บุคลากรสำนักกรรมมาธิการ 1, 2, 3 นอกจากนี้ โปรแกรมที่มีอยู่ควรอัปเดตให้ทันสมัย และควรจัดหาโปรแกรมที่มีความทันสมัยที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานและมีการอบรมให้แก่ บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น เพื่อให้การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพ การประชุมคณะกรรมการเพิ่มขึ้น คณะผู้ศึกษาได้เสนอแนวทางด้าน โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software) ดังนี้

1) ทำการสำรวจโปรแกรมในอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) เพื่อตรวจสอบ ความสมบูรณ์ของโปรแกรมว่าพร้อมสำหรับการใช้งานหรือไม่ รวมทั้งตรวจสอบว่าหมดอายุการ ใช้งานหรือไม่ รวมถึงตรวจสอบตามความต้องการ ตรวจสอบสภาพการใช้งานของอุปกรณ์ และควร

มีการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะในส่วนของ การสำรวจความพร้อมของการใช้งานควรมี การดำเนินการทุก ๆ สัปดาห์

2) ให้มีการจัดหาโปรแกรมใหม่ ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงานอย่าง สม่ำเสมอ และต้องใช้โปรแกรมที่ถูกกฎหมาย รวมทั้งควรจัดอบรมการใช้งานให้แก่บุคลากรที่ จำเป็นต้องใช้งานเพื่อให้สามารถใช้งานได้

3) ให้มีการจัดหาโปรแกรมต้านไวรัส (Antivirus) ที่มีประสิทธิภาพ และอัปเดต version ให้ทันสมัยอยู่เสมอ และควรมีการสร้าง ความเข้าใจแก่บุคลากรให้เห็นถึงความสำคัญในการ Scan virus ก่อนทุกครั้งที่จะนำไฟล์จากที่อื่นมาใช้งาน

4) ควรนำโปรแกรมการบริหารจัดการประชุมแบบ e - Meeting มาใช้ในการประชุม คณะกรรมการทุกคณะ โดยให้มีการจัดทำระบบ สำรวจความพร้อมของบุคลากร จัดหาอุปกรณ์ ที่เหมาะสมกับ โปรแกรม รวมทั้งฝึกอบรมบุคลากรในการใช้โปรแกรม และจัดทำคู่มือแนวทาง ในการใช้งาน

5.2.3 ด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้อง (Peopleware)

ผลจากการศึกษาสรุปว่าสำนักกรรมการ 1, 2, 3 มีปัญหาในปัญหาด้านบุคลากร ที่เกี่ยวข้อง (Peopleware) พบปัญหาหลัก ๆ โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนแรก เป็นปัญหาของ บุคลากรสำนักกรรมการ 1, 2, 3 ที่ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์และโปรแกรม บางอย่าง ที่ซับซ้อน และส่วนที่สอง คือ ปัญหาของบุคลากรที่ให้ การบริการเกี่ยวกับอุปกรณ์และ ระบบที่มีจำนวนไม่เพียงพอ บางคนขาดความกระตือรือร้นและจิตบริการ สำหรับความต้องการ หลัก ๆ ของบุคลากร คือ ให้มีการส่งเสริมองค์ความรู้เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งเรื่อง อุปกรณ์และ โปรแกรมที่เกี่ยวข้องแก่บุคลากรและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างสม่ำเสมอ ส่วนเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนควรมีความรู้ความเชี่ยวชาญที่แก้ปัญหาได้และมีจิต ที่พร้อมบริการ ดังนั้น เพื่อให้การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพ การประชุมคณะกรรมการเพิ่มขึ้น คณะผู้ศึกษาได้เสนอแนวทางด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้อง (Peopleware) ดังนี้

1) จัดหลักสูตรการอบรมความรู้ความเข้าใจและทักษะการใช้งาน อุปกรณ์ และ โปรแกรมต่าง ๆ ให้แก่บุคลากรสำนักกรรมการ 1, 2, 3 ทุกตำแหน่ง เพื่อให้สามารถใช้งาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และควรมีการอบรมแนวทางในการแก้ปัญหาเบื้องต้นด้วย

2) มีการอบรมแก่บุคลากรสำนักกรรมการ 1, 2, 3 เกี่ยวกับโปรแกรมการบริหาร จัดการประชุม e - Meeting เพื่อนำมาใช้ในการประชุมคณะกรรมการทุกคณะ โดยเน้นการอบรม ที่ปฏิบัติจริงคือการจำลองสถานการณ์และนำมาใช้ในการปฏิบัติจริง เมื่อเกิดปัญหาให้มีการ ปรับปรุงจนกว่าระบบจะเสถียร ทั้งนี้ เพื่อให้การใช้งานจริงเกิดปัญหาน้อยที่สุดและเกิดประสิทธิภาพ สูงสุดต่อการประชุม

3) บุคลากรที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศควรมีการมอบหมายความรับผิดชอบให้ชัดเจน เช่น การจัดตารางเวรรับผิดชอบ โดยจะต้องจัดไว้ให้เพียงพอต่อความต้องการ นอกจากนี้ ในวันที่มีการประชุมคณะกรรมการควรมีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำบริเวณห้องประชุมเพื่อให้สามารถแก้ปัญหาได้ทันที รวมทั้งควรมีการปรับปรุงบุคลิกภาพและทัศนคติให้มีลักษณะที่เหมาะสมต่อการบริการ

สำหรับแนวทางการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการสนับสนุนการประชุมให้ประสบผลสำเร็จนั้น ปัจจัยในเรื่องของการพัฒนาคนให้พร้อมรองรับการใช้งานถือว่ามีผลสำคัญที่สุดภายใต้การบริหารจัดการที่จำกัด ทั้งในเรื่องงบประมาณ อุปกรณ์ คน และเวลา และหากสามารถดำเนินการพัฒนาคนให้มีความรู้ความสามารถเพียงพอ จะทำให้ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2.4 ด้านขั้นตอนการทำงานและระเบียบ (Workflow and Regulation)

ผลจากการศึกษาสรุปว่าสำนักกรรมการ 1, 2, 3 มีในปัญหาด้านขั้นตอนการทำงานและระเบียบ (Workflow and Regulation) พบปัญหาหลัก ๆ คือ เรื่องการติดต่อประสานงานกรณีเร่งด่วนเกี่ยวกับการขอใช้อุปกรณ์ แต่มีอุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการใช้งานหรืออุปกรณ์มีปัญหาในการใช้งาน อุปกรณ์มีความล่าช้าในการดำเนินการ นอกจากนี้พบว่ามีปัญหาเรื่องการเชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ไม่มี Username และ Password กลาง ส่วนความต้องการด้านขั้นตอนการทำงานและระเบียบพบว่า ควรมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชุมคณะกรรมการ พร้อมทั้งให้มีการออกระเบียบการปฏิบัติราชการว่าด้วยการประชุมด้วยระบบดังกล่าวเพื่อเป็นแนวปฏิบัติ พร้อมทั้งจัดทำคู่มือในการใช้งานต่าง ๆ ด้วย ดังนั้น เพื่อให้การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการประชุมคณะกรรมการเพิ่มขึ้น คณะผู้ศึกษาได้เสนอแนวทางด้านขั้นตอนการทำงานและระเบียบ (Workflow and Regulation) ดังนี้

1) ควรมีระบบการขอใช้บริการทั้งในส่วนที่เกี่ยวกับการขอใช้อุปกรณ์และการแจ้งซ่อมอุปกรณ์ ควรมีระบบแจ้งแบบออนไลน์โดยมีระบบที่ง่ายต่อการเข้าถึงและใช้บริการ และมีระบบตอบรับว่าเจ้าหน้าที่ได้รับทราบเรื่องแล้ว และแจ้งเวลาในการเข้ามาแก้ปัญหาหรือติดตั้งอุปกรณ์ เพื่อให้ทราบถึงสถานะของการขอใช้บริการ

2) ควรมีระบบ Username และ Password เป็นรายคณะ สำหรับคณะกรรมการแต่ละคณะ เพื่อให้บุคลากรของสำนักกรรมการ 1, 2, 3 และคณะกรรมการสามารถเข้าถึงระบบการเชื่อมต่อเครือข่าย (Wifi) ได้ง่ายยิ่งขึ้น

3) ควรมีการทบทวนระเบียบ หลักเกณฑ์ คู่มือต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมด และมีการปรับปรุงให้ทันสมัยและเหมาะสมกับความต้องการของบุคลากร

5.2.5 ด้านระบบเครือข่าย (Network)

ผลจากการศึกษาสรุปว่าสำนักกรรมการ 1, 2, 3 มีในปัญหาด้านระบบเครือข่าย (Network) พบปัญหาหลัก ๆ คือ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีปัญหาล่าช้าและไม่เสถียร ระบบล่ม จุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตกับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่หลากหลาย ทำให้ไม่สามารถใช้งานได้ ไม่สามารถสืบค้นข้อมูลได้ และโหลดข้อมูลหรือไฟล์เอกสารได้ช้า หรือส่งเอกสารไม่ได้ ไม่ตอบสนองต่อการประชุมของคณะกรรมการ นอกจากนี้ ระบบอินเทอร์เน็ตและ Wifi ที่มี Secured Access จำกัดเฉพาะบุคลากรภายใน บางครั้งเป็นปัญหาต่อการใช้งาน ซึ่งบุคคลภายนอก และเจ้าหน้าที่ที่ไม่มี User และ Password จะไม่สามารถใช้งานได้ ส่วนความต้องการ คือ ต้องการ อินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วสูง โดยขอให้พัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียรและรวดเร็ว สำหรับด้าน โปรแกรม ขอให้มีการตรวจสอบสิทธิการใช้งาน (License) อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะ ระบบป้องกันไวรัส นอกจากนี้บุคลากรยังต้องการระบบ LAN ที่มีความเร็วในการสืบค้นข้อมูล ดังนั้น เพื่อให้การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการประชุม คณะกรรมการเพิ่มขึ้นคณะผู้ศึกษาได้เสนอแนวทางด้านระบบเครือข่าย (Network) ดังนี้

- ควรมีการลองทำ Speed Test ทั้งระบบสาย LAN และ Wifi เพื่อตรวจสอบ สัญญาณอินเทอร์เน็ตว่ามีสัญญาณหรือไม่ สามารถต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ง่ายหรือไม่ สัญญาณ หลุดบ่อยหรือไม่ และใช้แล้วมีความเร็วเพียงพอหรือไม่ มีความเสถียรเพียงใด รวมทั้งควรมีการ ตรวจสอบ Router หากพบปัญหาสัญญาณไม่ดี ควรมีการปรับเปลี่ยนให้มีสภาพที่สามารถรองรับ การใช้งานให้ดีขึ้นหรือควรจัดหา Router เพิ่มเติมให้เพียงพอต่อการใช้งาน

บทที่ 6

สรุป อภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง แนวทางการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการประชุมของคณะกรรมการนี้ ใช้ระเบียบวิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และอธิบายในเชิงบรรยายถึงสภาพปัญหาและความต้องการในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชุมคณะกรรมการ และวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการเพื่อหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการประชุมคณะกรรมการ โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สำหรับการศึกษานี้ คณะผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นข้าราชการและพนักงานราชการในสำนักกรรมการ 1, 2, 3 ที่เกี่ยวข้องกับการประชุมคณะกรรมการ จำนวน 105 คน จากข้าราชการและพนักงานราชการ จำนวน 523 คน คิดเป็นร้อยละ 20.08 ของจำนวนประชากรทั้งหมด โดยใช้คำถามแบบกึ่งเปิดกึ่งปิด (Semi - Closed Ended Question) และข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์โดยการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) ถึงสภาพปัญหาและความต้องการพร้อมแนวทางแก้ปัญหาและนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการประชุมคณะกรรมการต่อไป ซึ่งจากการศึกษาดังกล่าวสามารถสรุป อภิปรายผลการศึกษา ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ และข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ ดังนี้

6.1 สรุปผลการศึกษา

6.1.1 สภาพปัจจุบันของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สนับสนุนการจัดการประชุมคณะกรรมการ

จากผลการศึกษาพบว่า สำนักกรรมการ 1, 2, 3 มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สนับสนุนการจัดการประชุมคณะกรรมการ โดยการวิเคราะห์ตามองค์ประกอบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทั้ง 5 ด้าน สรุปได้ดังนี้

1) ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) สำหรับอุปกรณ์ที่สำนักกรรมการ 1, 2, 3 นำมาใช้เพื่อสนับสนุนการจัดการประชุมคณะกรรมการ จากผลการศึกษาสรุปได้ว่าอุปกรณ์คอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์ต่อพ่วง (Hardware) ที่นำมาใช้สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ในการสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการมากที่สุด 3 ลำดับ คือ ลำดับที่ 1 คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Computer) และเครื่องพิมพ์เลเซอร์ (Laser Printer) คิดเป็นร้อยละ 71.42 ลำดับที่ 2 คอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) ร้อยละ 69.52 และลำดับที่ 3 เครื่องโปรเจกเตอร์ (Projector) พร้อมจอฉายภาพ (Projection Screen) คิดเป็นร้อยละ 68.57 ส่วนสมาร์ทโฟน (Smart Phone) กลุ่มตัวอย่างให้ข้อมูลว่าใช้ในการติดต่อสื่อสารส่งข่าวสารทั่วไป แต่ในการสนับสนุนกระบวนการประชุมในห้องประชุม เช่น การส่งข้อมูลและการสืบค้นข้อมูล มีเพียงร้อยละ 4.76 เท่านั้นที่นำสมาร์ทโฟนมาใช้งาน สำหรับอุปกรณ์อื่น ๆ มีการใช้งาน แต่ไม่มากนัก

2) **ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software)** ผลการศึกษาสรุปได้ว่าสำนักกรรมการ 1, 2, 3 นำโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software) มาใช้สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ในการสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการมากที่สุด 3 ลำดับ คือ ลำดับที่ 1 ไมโครซอฟท์ เวิร์ด (Microsoft word) ร้อยละ 58.09 ลำดับที่ 2 ไมโครซอฟท์ พาวเวอร์พอยต์ (Microsoft PowerPoint) ร้อยละ 58.09 และลำดับที่ 3 ไมโครซอฟท์เอ็กเซล (Microsoft Excel) ร้อยละ 54.28

3) **ด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้อง (Peopleware)** บุคลากรสำนักกรรมการ 1, 2, 3 ที่ทำหน้าที่ในการสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชากลุ่มงาน วิทยากร นิติกร เจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล และเจ้าหน้าที่ธุรการ ทั้งหมดมีความสามารถขั้นพื้นฐานในการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ทั้งคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ คอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) รวมถึงโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่สมาร์ตโฟน (Smart Phone) อยู่ในระดับที่ดี ส่วนโปรแกรมที่สามารถใช้ได้คือ โปรแกรมไมโครซอฟท์ออฟฟิศ (Microsoft office) จุดเด่นของบุคลากรสำนักกรรมการ 1, 2, 3 ส่วนใหญ่มีความรู้ ความสามารถและความสนใจในการเรียนรู้และนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการ และบางคนมีความรู้ความสามารถในระดับดีมาก แต่สิ่งที่ขาดคือความรู้ความสามารถในการซ่อมแซมหรือการแก้ปัญหา

4) **ด้านขั้นตอนการทำงานและระเบียบ (Workflow and Regulation)** สำหรับขั้นตอนการทำงานและระเบียบ ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำอุปกรณ์มาใช้ในการสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการ นั้นมีกระบวนการคือ ส่วนที่เกี่ยวข้องกับการขอใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ รวมทั้งการขอให้เจ้าหน้าที่เข้ามาตรวจสอบและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ มีกระบวนการและได้รับการตอบสนองที่ค่อนข้างช้า ซึ่งบางครั้งสิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดความล่าช้า ไม่ทันต่อการใช้งานหากเป็นการประชุมที่เร่งด่วน

5) **ด้านระบบเครือข่าย (Network)** ระบบเครือข่ายหรือระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่ใช้ในการสนับสนุนการประชุมอยู่บริเวณอาคารรัฐสภา ถนนอุทองใน เป็นหลัก โดยระบบเครือข่ายของสำนักงานประกอบด้วย 2 ระบบ คือ LAN (Local Area Network) และเครือข่ายแบบไร้สาย Wifi (Wireless) สำหรับการให้บริการใช้ประโยชน์ของระบบเครือข่ายเพื่อการสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการแบ่งออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือ ส่วนแรกใช้ในการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของคณะกรรมการ ส่วนที่สองใช้ในการสืบค้น ค้นคว้าข้อมูลทางวิชาการ และข้อมูลทางกฎหมาย เพื่อสนับสนุนด้านข้อมูลแก่คณะกรรมการในการพิจารณาเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคคลภายนอกที่เข้าร่วมประชุม ตลอดจนสืบค้นเอกสารและนำเสนอผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในที่ประชุม

สรุป สำหรับอุปกรณ์ที่สำนักกรรมการ 1, 2, 3 นำมาใช้เพื่อสนับสนุนการจัดการประชุมคณะกรรมการ จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า (1) อุปกรณ์คอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์ต่อพ่วง (Hardware) ที่นำมาใช้สำหรับการปฏิบัติหน้าที่ในการสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการ

มากที่สุด คือ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Computer) และเครื่องพิมพ์เลเซอร์ (Laser Printer) คิดเป็นร้อยละ 71.42 ลำดับที่ 2 คือ คอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) ร้อยละ 69.52 และลำดับที่ 3 คือ เครื่องโปรเจกเตอร์ (Projector) พร้อมจอฉายภาพ (Projection Screen) คิดเป็นร้อยละ 68.57 (2) โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software) ที่ใช้มากที่สุด คือ ลำดับที่ 1 ไมโครซอฟท์ เวิร์ด (Microsoft word) ร้อยละ 58.09 ลำดับที่ 2 ไมโครซอฟท์ พาวเวอร์พอยต์ (Microsoft PowerPoint) ร้อยละ 58.09 และลำดับที่ 3 ไมโครซอฟท์ เอ็กเซล (Microsoft Excel) ร้อยละ 54.28 (3) ด้านบุคลากร (Peopleware) พบว่าบุคลากรสำนักกรรมการ 1, 2, 3 ส่วนใหญ่มีความรู้ความสามารถและความสนใจในการที่จะเรียนรู้และนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการ และบางคนมีความรู้ความสามารถในระดับดีมาก แต่สิ่งที่ขาดคือความรู้ความสามารถในการซ่อมแซมหรือการแก้ปัญหา (4) ด้านขั้นตอนการทำงานและระเบียบ (Workflow and Regulation) พบว่ามีกระบวนการแต่มีการดำเนินการและได้รับการตอบสนองที่ค่อนข้างช้า ซึ่งบางครั้งสิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดความล่าช้าไม่ทันต่อการใช้งานหากเป็นการประชุมที่เร่งด่วน และ (5) ด้านระบบเครือข่าย (Network) หรือระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรที่ใช้ในการสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการอยู่บริเวณอาคารรัฐสภา ถนนอุทองใน เป็นหลัก โดยระบบเครือข่ายของสำนักงานประกอบด้วย 2 ระบบ คือ LAN (Local Area Network) และเครือข่ายแบบไร้สาย Wifi (Wireless)

6.1.2 สภาพปัญหาในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชุมคณะกรรมการ

ผลจากการศึกษาถึงปัญหาในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สนับสนุนการประชุมคณะกรรมการของสำนักกรรมการ 1, 2, 3 โดยวิเคราะห์ตามองค์ประกอบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศพบปัญหาใน 5 ด้าน สรุปได้ดังนี้

1) **ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware)** ผลจากการศึกษาปัญหาด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) พบปัญหาใน 3 ลำดับแรก คือ ลำดับที่ 1 คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ คอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) เครื่องพิมพ์ (Printer) มีจำนวนไม่เพียงพอ บางเครื่องไม่ทันสมัย ทำงานช้า คิดเป็นร้อยละ 24.76 ลำดับที่ 2 คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ คอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) และโปรแกรมไม่ทันสมัยและบางเครื่องใช้โปรแกรมที่มี Version ต่างกัน เมื่อนำมาใช้ทำให้เกิดปัญหาการใช้งานไฟล์ที่นำมาเปิดใช้งานไม่ได้ หรือเปิดแล้วมีสภาพต่างไปจากต้นฉบับ คิดเป็นร้อยละ 11.42 และลำดับที่ 3 คือ มีคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ คอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) เครื่องพิมพ์ (Printer) แต่ไม่พร้อมใช้งาน ไม่สามารถเปิดใช้งานได้ คิดเป็นร้อยละ 10.47

2) **ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software)** ผลจากการศึกษาปัญหาด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software) พบว่าใน 3 ลำดับแรก คือ ลำดับที่ 1 โปรแกรมไม่ทันสมัย หมดยุ และบางเครื่องใช้โปรแกรมที่มี Version ต่างกัน ไม่มีการอัปเดตโปรแกรม ขณะที่ความเป็นจริงโปรแกรมต่าง ๆ มีการเปลี่ยนแปลงเร็ว เช่น Windows คิดเป็นร้อยละ 18.09 ลำดับที่ 2 โปรแกรม

มีไวรัส คิดเป็นร้อยละ 7.61 และลำดับที่ 3 คือ บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจและทักษะในการใช้โปรแกรมบางประเภท คิดเป็นร้อยละ 6.66

แต่อย่างไรก็ตาม จากการศึกษายังพบว่า ร้อยละ 34.28 ของกลุ่มตัวอย่างให้ข้อมูลว่าในการสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการนั้น ไม่พบปัญหาทั้งในด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software)

3) **ด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้อง (Peopleware)** ผลจากการศึกษาสรุปว่าสำนักกรรมการ 1, 2, 3 มีปัญหาด้านบุคลากร (Peopleware) แต่พบไม่มาก โดยพบปัญหาหลัก ๆ 2 ส่วน คือ ส่วนแรก ปัญหาของบุคลากรสำนักกรรมการ 1, 2, 3 ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์และโปรแกรมบางอย่างที่ซับซ้อน และส่วนที่สอง ปัญหาของบุคลากรสำนักสารสนเทศที่มีจำนวนไม่เพียงพอกับการให้บริการเกี่ยวกับอุปกรณ์และระบบ บางคนขาดความกระตือรือร้นและจิตบริการ นอกจากนี้ จากผลการศึกษา ร้อยละ 75.23 ของกลุ่มตัวอย่างให้ข้อมูลว่าในการสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการนั้น ไม่พบปัญหาด้านบุคลากร (Peopleware) ซึ่งมีจำนวนมากกว่ากลุ่มที่ให้ข้อมูลว่ามีปัญหา

4) **ด้านขั้นตอนการทำงานและระเบียบ (Workflow and Regulation)** ผลจากการศึกษาพบปัญหาด้านขั้นตอนการทำงานและระเบียบ 3 ลำดับแรก คือ ลำดับที่ 1 กรณีมีการประชุมเร่งด่วนไม่มีอุปกรณ์ในการใช้งานเพียงพอ เช่น คอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) ต้องทำหนังสือขอยืมจากสำนักอื่น โดยทำบันทึกแจ้งล่วงหน้า ทำให้ยุ่งยาก ไม่สะดวก ไม่ทันต่อการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 10.47 ลำดับที่ 2 กรณีคอมพิวเตอร์มีปัญหาในการใช้งานแต่ติดต่อเจ้าหน้าที่ไม่ได้หรือเกิดความยุ่งยากในการติดต่อ คิดเป็นร้อยละ 7.6 และลำดับที่ 3 กรณีเกิดปัญหา เช่น เมื่อขอใช้อุปกรณ์แล้วไม่มีอุปกรณ์ให้ใช้ เมื่อติดต่อเจ้าหน้าที่จะได้รับแจ้งว่าไม่ทราบจะทำหนังสือขอยืมอุปกรณ์แล้ว ทำให้การดำเนินการมีความล่าช้าเพราะต้องเริ่มกระบวนการใหม่ คิดเป็นร้อยละ 7.6 นอกจากนี้ ร้อยละ 53.33 ของกลุ่มตัวอย่างให้ข้อมูลว่าในการสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการนั้น ไม่พบปัญหาด้านขั้นตอนการทำงานและระเบียบ (Workflow and Regulation) ซึ่งมีจำนวนมากกว่ากลุ่มที่ให้ข้อมูลว่ามีปัญหา

5) **ด้านระบบเครือข่าย (Network)** ผลจากการศึกษาพบว่าปัญหาด้านระบบเครือข่ายเป็นปัญหาที่พบมากที่สุดจาก 5 ด้าน โดยปัญหาด้านระบบเครือข่ายใน 3 ลำดับแรก คือ ลำดับที่ 1 เครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีปัญหาล่าช้าและไม่เสถียร ระบบล่ม จุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตกับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่หลากหลาย ทำให้ไม่สามารถใช้งานได้ ไม่สามารถสืบค้นข้อมูลได้ และโหลดข้อมูลหรือไฟล์เอกสารได้ช้า หรือส่งเอกสารไม่ได้ คิดเป็นร้อยละ 66.66 ลำดับที่ 2 ระบบอินเทอร์เน็ตและ Wifi ที่มี Secured Access จำกัดเฉพาะบุคลากรภายใน บางครั้งเป็นปัญหาคือการใช้งานซึ่งบุคคลภายนอกและเจ้าหน้าที่ที่ไม่มี Username และ Password จะไม่สามารถใช้งานได้ คิดเป็นร้อยละ 3.80 และลำดับที่ 3 ปัญหาสัญญาณอินเทอร์เน็ตช้าหรือไม่มีสัญญาณในบางครั้ง คิดเป็น

ร้อยละ 3.80 แต่อย่างไรก็ตาม จากผลการศึกษายังพบว่า ร้อยละ 29.52 ของกลุ่มตัวอย่างให้ข้อมูลว่าในการสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการนั้นไม่พบปัญหาด้านระบบเครือข่าย (Network) แต่ก็พบว่าน้อยกว่าจำนวนที่ให้ข้อมูลว่ามีปัญหา

สรุป หากพิจารณาปัญหาทั้ง 5 ด้านและนำมาเรียงลำดับของปัญหาที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญพบว่า ลำดับที่ 1 คือ ปัญหาด้านระบบเครือข่าย (Network) เครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีปัญหาล่าช้าและไม่เสถียร ระบบล่ม จุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตกับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่หลากหลายทำให้ไม่สามารถใช้งานได้ ไม่สามารถสืบค้นข้อมูลได้ และโหลดข้อมูลหรือไฟล์เอกสารได้ช้าหรือส่งเอกสารไม่ได้ คิดเป็นร้อยละ 66.66 ลำดับที่ 2 คือปัญหาด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) คือ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ คอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) เครื่องพิมพ์ (Printer) มีจำนวนไม่เพียงพอ บางเครื่องไม่ทันสมัย ทำงานช้า คิดเป็นร้อยละ 24.76 ลำดับที่ 3 ปัญหาด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software) คือ โปรแกรมไม่ทันสมัย หาค่าอายุ และบางเครื่องใช้โปรแกรมที่มี Version ต่างกัน ไม่มีการอัปเดตโปรแกรม ขณะที่ความเป็นจริงโปรแกรมต่าง ๆ มีการเปลี่ยนแปลงเร็ว เช่น Windows คิดเป็นร้อยละ 18.09 ลำดับที่ 4 ปัญหาด้านขั้นตอนการทำงานและระเบียบ (Workflow and Regulation) พบว่ากรณีมีการประชุมเร่งด่วนไม่มีอุปกรณ์เพียงพอต่อการใช้งาน เช่น คอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) ต้องทำเรื่องขอยืมจากสำนักอื่น โดยทำบันทึกแจ้งล่วงหน้า ทำให้ยุ่งยาก ไม่สะดวก ไม่ทันต่อการใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 10.47 และลำดับที่ 5 ปัญหาด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้อง (Peopleware) พบว่าบุคลากรของสำนักกรรมการ 1, 2, 3 ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์และโปรแกรมบางอย่างที่ซับซ้อน และยังพบว่ามีปัญหาบุคลากรสำนักสารสนเทศที่ให้การบริการเกี่ยวกับอุปกรณ์และระบบ มีจำนวนไม่เพียงพอ บางคนขาดความกระตือรือร้นและจิตบริการ ซึ่งมีปัญหาเพียงเล็กน้อย แต่อย่างไรก็ตามในส่วน of ปัญหาด้านขั้นตอนการทำงานและระเบียบ (Workflow and Regulation) และปัญหาด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้อง (Peopleware) ผลจากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลว่าไม่พบปัญหามีถึงร้อยละ 53.33 และร้อยละ 75.23 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่ากลุ่มที่ให้ข้อมูลว่ามีปัญหา

6.1.3 ความต้องการในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชุมคณะกรรมการ

ผลจากการศึกษาถึงความต้องการในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชุมคณะกรรมการของสำนักกรรมการ 1, 2, 3 โดยการวิเคราะห์ตามองค์ประกอบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศพบความต้องการใน 5 ด้าน สรุปได้ดังนี้

1) **ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware)** ผลจากการศึกษาพบความต้องการใน 3 ลำดับแรก คือ ลำดับที่ 1 ควรจัดหาอุปกรณ์ให้ครบทุกห้องประชุมคณะกรรมการ เช่น คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ เครื่องพิมพ์ (Printer) เครื่องฉายภาพ (Projector) ให้เพียงพอต่อความต้องการ โดยให้พร้อมใช้งานและทันสมัย และควรอัปเดตโปรแกรมให้ทันสมัยรองรับระบบปัจจุบัน และเป็นมาตรฐานเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 21.90 ลำดับที่ 2 อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ล่าสมัยควรมีการซ่อมบำรุง มีการอัปเดตโปรแกรมต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นปัจจุบัน ควรมีระบบดูแลบำรุงรักษา

อุปกรณ์ให้ดี พร้อมใช้งานเสมอ คิดเป็นร้อยละ 13.33 และลำดับที่ 3 ต้องการให้จัดหาคอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) ให้แก่บุคลากรกลุ่มงานคณะกรรมการทุกกลุ่มงาน และมีโปรแกรมที่ทันสมัยและพร้อมใช้งานในการสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการ คิดเป็นร้อยละ 8.57

2) **ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software)** ผลจากการศึกษาพบความต้องการใน 3 ลำดับแรก คือ ลำดับที่ 1 ควรมีการจัดอบรมให้แก่บุคลากรสำนักกรรมการ 1, 2, 3 เกี่ยวกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อให้สามารถใช้งานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 9.52 ลำดับที่ 2 ควรมีการออกแบบระบบการปฏิบัติการเพื่อใช้ในการประชุมด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พร้อมจัดทำคู่มือการเรียนรู้การประชุมด้วยระบบดังกล่าวแก่บุคลากรสำนักกรรมการ 1, 2, 3 คิดเป็นร้อยละ 8.57 และลำดับที่ 3 ควรอัปเดตโปรแกรมต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นมาตรฐานเดียวกันอย่างสม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 6.66

3) **ด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้อง (Peopleware)** ผลจากการศึกษาพบความต้องการใน 3 ลำดับแรก คือ ลำดับที่ 1 ควรส่งเสริมองค์ความรู้เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งเรื่องอุปกรณ์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้องให้แก่บุคลากรและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างสม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 9.52 ลำดับที่ 2 ควรมีการอบรมเกี่ยวกับการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการประชุม (การใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรมต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน) แก่บุคลากรและคณะกรรมการทุกคนเพื่อให้สามารถใช้งานได้จริง เมื่อนำมาใช้จะทำให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น คิดเป็นร้อยละ 8.57 และลำดับที่ 3 ควรมีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศประจำสำนักกรรมการ 1, 2, 3 เมื่อเกิดปัญหาสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันที คิดเป็นร้อยละ 6.66

4) **ด้านขั้นตอนการทำงานและระเบียบ (Workflow and Regulation)** ผลจากการศึกษาสรุปว่าสำนักกรรมการ 1, 2, 3 มีความต้องการ คือ ควรมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชุมคณะกรรมการ พร้อมทั้งให้มีการออกระเบียบการปฏิบัติราชการว่าด้วยการประชุมด้วยระบบดังกล่าวเพื่อเป็นแนวปฏิบัติ พร้อมทั้งจัดทำคู่มือต่าง ๆ ด้วย ซึ่งจากการสัมภาษณ์ความต้องการให้ดำเนินการแก้ไขปัญหารื่องนี้ น้อยที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ

5) **ด้านระบบเครือข่าย (Network)** ผลจากการศึกษาพบความต้องการใน 3 ลำดับแรก คือ (1) ต้องการอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วสูง เนื่องจากปัจจุบันมีการแย่งสัญญาณเป็นจำนวนมาก จึงทำให้อินเทอร์เน็ตช้า (2) ขอให้พัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียรและรวดเร็ว ส่วนด้าน โปรแกรมขอให้มีการตรวจสอบสิทธิ์การใช้งาน (License) อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะโปรแกรมป้องกันไวรัส และ (3) ควรปรับปรุงคุณภาพความเร็วและสัญญาณอินเทอร์เน็ต โดยในทั้ง 3 เรื่องนั้นเป็นความต้องการที่เท่ากันคือร้อยละ 11.42

สรุป หากพิจารณาความต้องการในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชุมคณะกรรมการทั้ง 5 ด้าน และนำมาเรียงลำดับพบว่า ลำดับที่ 1 คือ ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

(Hardware) ควรจัดหาอุปกรณ์ให้ครบทุกห้องประชุมคณะกรรมการ เช่น คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ เครื่องพิมพ์ (Printer) เครื่องฉายภาพ (Projector) ให้เพียงพอต่อความต้องการ โดยให้พร้อมใช้งาน และทันสมัย และควรอัปเดตโปรแกรมให้ทันสมัยรองรับระบบปัจจุบันและเป็นมาตรฐานเดียวกัน คิดเป็นร้อยละ 21.90 ลำดับที่ 2 ด้านระบบเครือข่าย (Network) พบว่า (1) ต้องการอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วสูง เนื่องจากปัจจุบันมีการแย่งสัญญาณเป็นจำนวนมากจึงทำให้อินเทอร์เน็ตช้า (2) ขอให้พัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียรและรวดเร็ว ส่วนโปรแกรมขอให้มีการตรวจสอบสิทธิการใช้งาน (License) อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะโปรแกรมป้องกันไวรัส และ (3) ควรปรับปรุงคุณภาพความเร็วและสัญญาณอินเทอร์เน็ต โดยในทั้ง 3 เรื่องนั้นเป็นความต้องการที่เท่ากันคือ ร้อยละ 11.42 ลำดับที่ 3 ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software) พบว่าควรมีการจัดอบรมให้แก่บุคลากรเกี่ยวกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อให้สามารถใช้งานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 9.52 ลำดับที่ 4 ด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้อง (Peopleware) พบว่าควรส่งเสริมองค์ความรู้เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งเรื่องอุปกรณ์และโปรแกรมที่เกี่ยวข้องให้แก่บุคลากรและบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานอย่างสม่ำเสมอ คิดเป็นร้อยละ 9.52 และลำดับที่ 5 ด้านขั้นตอนการทำงานและระเบียบ (Workflow and Regulation) จากการสัมภาษณ์พบว่ามีความต้องการในการแก้ไขปัญหาเรื่องนี้ น้อยที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ

6.1.4 แนวทางการแก้ปัญหาและนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการประชุมคณะกรรมการ

จากการศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชุมคณะกรรมการของสำนักกรรมการ 1, 2, 3 ที่กล่าวมาข้างต้น และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยนำแนวคิดเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาระบบสารสนเทศ ระบบสำนักงานอัตโนมัติ การออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับการก้าวสู่การเป็นรัฐสภาพิจิทัลมาประกอบ โดยคำนึงถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การพัฒนาคุณภาพงาน และการปรับปรุงกระบวนการ ทั้งนี้ จากการวิเคราะห์ถึงสภาพปัญหา โดยมีการจัดลำดับความสำคัญโดยอาศัยหลักการของการบริหารจัดการใน 4 เรื่อง อันประกอบไปด้วยคน (Man) วัสดุ (Material) เงิน (Money) และการจัดการ (Management) มาพิจารณาร่วมด้วย เพื่อให้การแก้ปัญหาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

ผลการศึกษาปรากฏว่ากลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญในเรื่องปัญหาด้านระบบเครือข่าย (Network) คือ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีปัญหาช้าและไม่เสถียร ระบบล่ม จุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตกับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่หลากหลาย ทำให้ไม่สามารถใช้งานได้ ไม่สามารถสืบค้นข้อมูลได้ และโหลดข้อมูลหรือไฟล์เอกสารได้ช้า หรือส่งเอกสารไม่ได้ คิดเป็นร้อยละ 66.66 ซึ่งสูงที่สุดในทั้งหมด 5 ด้าน และเมื่อพิจารณาถึงความต้องการในด้านนี้พบว่า (1) ต้องการอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วสูง เนื่องจากปัจจุบันมีการแย่งสัญญาณเป็นจำนวนมากจึงทำให้อินเทอร์เน็ตช้า (2) ขอให้

พัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียรและรวดเร็ว ส่วนโปรแกรมขอให้มีการตรวจสอบสิทธิ์การใช้งาน (License) อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะโปรแกรมป้องกันไวรัส และ (3) ควรปรับปรุงคุณภาพความเร็วและสัญญาอินเทอร์เน็ต โดยในทั้ง 3 เรื่องมีความต้องการที่เท่ากันคือ ร้อยละ 11.42 ดังนั้นภายใต้ข้อจำกัดของงบประมาณ กำลังคน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ คณะผู้ศึกษาจึงเสนอให้ดำเนินการแก้ปัญหาด้านระบบเครือข่าย (Network) เป็นลำดับที่ 1 ส่วนลำดับที่ 2 คือปัญหาด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) ลำดับที่ 3 ปัญหาด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software) สำหรับลำดับที่ 4 ปัญหาด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้อง (Peopleware) และลำดับที่ 5 ปัญหาด้านขั้นตอนการทำงานและระเบียบ (Workflow and Regulation) นั้น พบปัญหาไม่มาก สามารถดำเนินการไปตามแผนงานปกติได้ ทั้งนี้แนวทางในการแก้ปัญหาทั้ง 5 ด้าน คณะผู้ศึกษาได้เสนอแนวทางในการดำเนินการเพื่อให้การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการประชุมคณะกรรมการเพิ่มขึ้นตามลำดับความสำคัญ 5 ลำดับ สรุปได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ด้านระบบเครือข่าย (Network) คณะผู้ศึกษาได้เสนอแนวทางด้านระบบเครือข่าย (Network) คือ ควรมีการลองทำ Speed Test ทั้งระบบสาย LAN และ Wifi เพื่อตรวจสอบปัญหาของสัญญาณว่าสามารถเชื่อมต่อสัญญาณได้ง่ายหรือไม่ สัญญาณหลุดบ่อยหรือไม่ และใช้แล้วมีความเร็วเพียงพอหรือไม่ มีความเสถียรเพียงใด รวมทั้งตรวจสอบ Router ว่ามีปัญหาหรือไม่ หากพบปัญหาควรมีการปรับเปลี่ยนให้มีสภาพที่สามารถรองรับการให้บริการเพื่อให้สัญญาณดีขึ้น รวมทั้งหากไม่เพียงพอควรจัดหา Router เพิ่มเติมเพื่อให้เพียงพอต่อการใช้งาน

ลำดับที่ 2 ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) คณะผู้ศึกษาได้เสนอแนวทางด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) ดังนี้

1) ทำการสำรวจอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) ทั้งจำนวน ความต้องการ ประสิทธิภาพ สภาพการใช้งานของอุปกรณ์ และควรมีการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะในส่วนของการสำรวจความพร้อมของการใช้งานควรมีการดำเนินการทุก ๆ สัปดาห์

2) ควรมีการประเมินถึงความเหมาะสมของจำนวนและคุณสมบัติและประสิทธิภาพของการใช้งานเพื่อให้มีการจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) ตรงตามความจำเป็นและลักษณะของการใช้งาน

3) หากไม่สามารถจัดหาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) ประจำทุกห้องประชุม คณะกรรมการได้อย่างเต็มจำนวน ควรมีการจัดอุปกรณ์ไว้สำรองเพื่อให้ขอยืมได้ทันทีเมื่อต้องการใช้งาน

4) ควรซ่อมบำรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) อย่างสม่ำเสมอ ควรมีการดำเนินการทุก ๆ สัปดาห์โดยทำควบคู่ไปกับการตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์

5) สำหรับอุปกรณ์ที่จะมีการจัดหาใหม่ในอนาคตควรเน้นอุปกรณ์ที่สามารถเคลื่อนที่และเชื่อมต่อแบบไร้สาย (Smart Device) เพื่อให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในทุกที่ทุกเวลา ทำให้การใช้อุปกรณ์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและใช้ให้เกิดประโยชน์คุ้มค่า

ทั้งนี้ ภายใต้ข้อจำกัดเรื่องของงบประมาณ ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรนำอุปกรณ์สมาร์ทโฟน (Smart Phone) ซึ่งบุคลากรมีอยู่แล้ว มาใช้สนับสนุนการประชุมให้มากขึ้นเพื่อเป็นการประหยัดงบประมาณ

ลำดับที่ 3 ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software) คณะผู้ศึกษาได้เสนอแนวทางไว้ดังนี้

1) ทำการสำรวจโปรแกรมในอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของโปรแกรมว่าพร้อมสำหรับการใช้งานหรือไม่ ตรวจสอบว่าหมดอายุการใช้งานหรือไม่ รวมถึงตรวจสอบตามความต้องการ สภาพการใช้งานของอุปกรณ์ และควรมีการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะในส่วนของ การสำรวจความพร้อมของการใช้งานควรมีการดำเนินการทุก ๆ สัปดาห์

2) ควรจัดหาโปรแกรมใหม่ ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และควรใช้โปรแกรมที่ถูกกฎหมาย รวมทั้งควรจัดอบรมการใช้งานให้แก่บุคลากรสำนักกรรมาธิการฯ ที่จำเป็นต้องใช้งานทุกคนเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการได้

3) ควรจัดหาโปรแกรมด้านไวรัส (Antivirus) ที่มีประสิทธิภาพ และอัปเดต Version ให้ทันสมัยอยู่เสมอ และควรมีการสร้างความเข้าใจแก่บุคลากรให้เห็นถึงความสำคัญในการ Scan virus ก่อนการนำไฟล์จากที่อื่นมาใช้งานทุกครั้ง

4) ควรนำโปรแกรมการบริหารจัดการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting) มาใช้ในการประชุมคณะกรรมการทุกคณะ โดยให้มีการจัดทำระบบ สำรวจความพร้อมบุคลากร จัดหาอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับโปรแกรม รวมทั้งอบรมบุคลากรในการใช้โปรแกรม และจัดทำคู่มือแนวทางในการใช้งาน

ลำดับที่ 4 ด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้อง (Peopleware) คณะผู้ศึกษาได้เสนอแนวทางไว้ดังนี้

1) ควรมีการอบรมความรู้ ความเข้าใจและทักษะการใช้งานอุปกรณ์และโปรแกรมต่าง ๆ ที่ติดตั้งในอุปกรณ์ให้แก่บุคลากรสำนักกรรมาธิการ 1, 2, 3 ในทุกตำแหน่งเพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และควรมีการอบรมแนวทางในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นเบื้องต้นด้วย

2) ควรมีการอบรมแก่บุคลากรสำนักกรรมาธิการ 1, 2, 3 เกี่ยวกับโปรแกรมการบริหารจัดการประชุมแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting) เพื่อใช้ในการประชุมคณะกรรมการทุกคณะ โดยเน้นการอบรมที่ปฏิบัติจริงคือการจำลองสถานการณ์และนำมาใช้ในการปฏิบัติจริง

เมื่อเกิดปัญหาให้มีการปรับปรุงจนกว่าระบบจะเสถียร ทั้งนี้ เพื่อให้การใช้งานจริงเกิดปัญหาน้อยที่สุดและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อการประชุม

3) ด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศควรมีการมอบหมายความรับผิดชอบให้ชัดเจน เช่น การจัดทำตารางการทำงานที่รับผิดชอบ โดยจะต้องจัดไว้ให้เพียงพอต่อการสนับสนุนการประชุมของคณะกรรมการ โดยเฉพาะในวันที่มีการประชุมขอให้อยู่ประจำบริเวณห้องประชุมเพื่อแก้ปัญหาได้ทันทั่วทั้ง รวมทั้งควรมีการปรับปรุงบุคลิกภาพและทัศนคติให้มีลักษณะที่เหมาะสมต่อการบริการ

สำหรับแนวทางการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการสนับสนุนการประชุมให้ประสบผลสำเร็จนั้น ปัจจัยในเรื่องของการพัฒนาคนให้พร้อมรองรับการใช้งานถือว่ามีความสำคัญที่สุดภายใต้การบริหารจัดการที่จำกัดทั้งในเรื่องของงบประมาณ อุปกรณ์ คน และเวลา และหากสามารถดำเนินการพัฒนาคนให้มีความรู้ความสามารถเพียงพอจะทำให้ดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ลำดับที่ 5 ด้านขั้นตอนการทำงานและระเบียบ (Workflow and Regulation)

คณะผู้ศึกษาได้เสนอแนวทางดังนี้

1) ควรมีระบบการขอใช้บริการทั้งในส่วนที่เกี่ยวกับการขอใช้อุปกรณ์และการแจ้งซ่อมอุปกรณ์ ควรมีระบบแจ้งแบบออนไลน์ โดยมีระบบที่ง่ายต่อการเข้าถึงและใช้บริการ และมีระบบตอบรับว่าเจ้าหน้าที่ได้รับเรื่องแล้ว และแจ้งเวลาในการเข้ามาแก้ปัญหาหรือติดตั้งอุปกรณ์ เพื่อให้สามารถทราบถึงสถานะของการขอใช้บริการ

2) ควรมีระบบ Username และ Password เป็นรายละเอียด สำหรับคณะกรรมการแต่ละคณะ เพื่อให้บุคลากรของสำนักกรรมการ 1, 2, 3 และคณะกรรมการสามารถเข้าถึงระบบการเชื่อมต่อเครือข่าย (Wifi) ได้ง่ายยิ่งขึ้น

3) ควรมีการทบทวนระเบียบ หลักเกณฑ์ คู่มือต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมด และมีการปรับปรุงให้ทันสมัยและเหมาะสมกับความต้องการของบุคลากร

6.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาครั้งนี้ สิ่งที่พบคือสำนักกรรมการ 1, 2, 3 มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สนับสนุนการจัดการประชุมคณะกรรมการ โดยพบว่า (1) อุปกรณ์หลักที่ใช้ในปัจจุบันคือ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Personal Computer) คอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) แต่เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีได้มีการพัฒนาขึ้นพบว่าแนวโน้มในการนำอุปกรณ์ที่เป็นกลุ่มสมาร์ตดีไวซ์ (Smart Device) สมาร์ทโฟน (Smart Phone) ไอแพด (iPad) แท็บเล็ต (Tablet) มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นและมีบทบาทต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักกรรมการ 1, 2, 3 มากขึ้น (2) ด้านโปรแกรม

คอมพิวเตอร์ (Software) พบว่าโปรแกรมที่ใช้มากที่สุดในปัจจุบัน คือ โปรแกรมไมโครซอฟท์ ออฟฟิศ (Microsoft office) ได้แก่ ไมโครซอฟท์เวิร์ด (Microsoft word) ไมโครซอฟท์เอ็กเซล (Microsoft Excel) พาวเวอร์พอยต์ (PowerPoint) รองลงมาคือโปรแกรมอินเทอร์เน็ตเอ็กโพรเลอร์ (Internet Explorer) Google และ Website ของคณะกรรมการ การโปรแกรมอะโดบีแอโครแบต (Adobe Acrobat) โปรแกรม Nero จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : e-Mail (Electronic - Mail) และกลุ่มโปรแกรมสำเร็จรูปที่เพิ่มบทบาทสูงขึ้นคือ โปรแกรมไลน์ (Line Application) เฟซบุ๊ก (Facebook Application) ซึ่งนำมาใช้ในการส่งข่าวสารและส่งข้อมูลต่าง ๆ และเป็นช่องทางติดต่อคณะกรรมการได้ดี และมีประสิทธิภาพ แต่ที่ยังขาดคือเรื่องของการนำระบบ e - Meeting มาใช้ในการประชุม ที่ผ่านมายังไม่มีระบบนี้ และบุคลากรยังมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้น้อย (3) ด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้อง (Peopleware) พบว่าบุคลากรสำนักกรรมการ 1, 2, 3 ที่ทำหน้าที่ในการสนับสนุนการประชุม คณะกรรมการในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการในทุกตำแหน่งมีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการประชุมได้ในระดับพื้นฐานได้ดีทุก ๆ ตำแหน่ง แต่พบว่าเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลสามารถใช้งานโปรแกรมที่มีความซับซ้อนได้ดีกว่า แต่อย่างไรก็ตามจากการสัมภาษณ์พบว่าบุคลากรตำแหน่งนิติกรหรือวิทยากรบางคนสามารถใช้เทคโนโลยีมาเพื่อสนับสนุนการประชุมได้ดี ซึ่งจะเป็นกลุ่มที่มีความสนใจเป็นการส่วนตัวในการนำเทคโนโลยีมาใช้ ทั้งนี้ ในภาพรวมพบว่าบุคลากรมีความกระตือรือร้นและสนใจนำระบบเทคโนโลยีมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพการประชุมคณะกรรมการ (4) ด้านขั้นตอนการทำงานและระเบียบ (Workflow and Regulation) ที่เกี่ยวข้องกับการนำอุปกรณ์มาใช้ในการสนับสนุนการประชุม คณะกรรมการพบว่ามีการขาดที่ชัดเจน แต่พบปัญหาในเรื่องของการติดต่อประสานงาน คือ การขอใช้อุปกรณ์ต่าง ๆ รวมทั้งการขอให้เจ้าหน้าที่มาตรวจสอบและแก้ปัญหาต่าง ๆ มีความล่าช้า ซึ่งส่งผลทำให้การปฏิบัติงานมีปัญหาและไม่ทันต่อการใช้งานหากเป็นการประชุมที่เร่งด่วน และ (5) ด้านระบบเครือข่าย (Network) หรือระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ที่ใช้ในการสนับสนุนการประชุมอยู่บริเวณอาคารรัฐสภา ถนนอุทองใน เป็นหลัก โดยระบบเครือข่ายของสำนักงานประกอบด้วย 2 ระบบ คือ LAN (Local Area Network) และเครือข่ายแบบไร้สาย Wifi (Wireless LAN) สำหรับการใช้ประโยชน์ของระบบเครือข่ายเพื่อการสนับสนุนการประชุม คณะกรรมการแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนแรก ใช้ในการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานของคณะกรรมการ ส่วนที่สอง ใช้ในการสืบค้น ค้นคว้าข้อมูลทางวิชาการและข้อมูลทางกฎหมาย เพื่อสนับสนุนด้านข้อมูลแก่คณะกรรมการในการพิจารณาเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคคลภายนอกที่เข้าร่วมประชุม ตลอดจนสืบค้นเอกสารและนำเสนอผ่านระบบอินเทอร์เน็ตในที่ประชุม ซึ่งในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการสนับสนุนการประชุมจะมีประสิทธิภาพหรือไม่ ตามความเห็นของบุคลากรเห็นว่าระบบเครือข่ายมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งพอ ๆ กับอุปกรณ์และโปรแกรม

ที่นำมาใช้ เพราะหากเครือข่ายไม่ดีทุกอย่างก็ไม่สามารถดำเนินการได้ หรือดำเนินการได้ แต่ประสิทธิภาพต่ำกว่าที่ควรจะเป็น

สภาพปัญหาที่พบจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สนับสนุนการจัดการประชุม คณะกรรมการพบว่าปัญหาหลัก ๆ ได้แก่ เครือข่ายไม่เสถียร มีปัญหาเรื่องความเร็ว ความแรง อินเทอร์เน็ตไม่ดี ซึ่งเป็นปัญหาที่พบมากที่สุด รองลงมาคือปัญหาด้านอุปกรณ์และอุปกรณ์ต่อพ่วง ไม่ทันสมัย ไม่เพียงพอ ด้านโปรแกรมคือไม่ทันสมัย ไม่รองรับการใช้งานในปัจจุบัน ส่วนในด้านบุคลากรปัญหาที่พบคือบุคลากรยังมีความรู้ไม่เพียงพอเกี่ยวกับโปรแกรมใหม่ ๆ การใช้อุปกรณ์ต่อพ่วงต่าง ๆ และเมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับอุปกรณ์หรือโปรแกรมจะไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ส่วนเรื่อง การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและระเบียบ ขั้นตอนต่าง ๆ เป็นปัญหาที่เป็นองค์ประกอบ ที่ทำให้งานติดขัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งเวลาเร่งด่วน ซึ่งสภาพปัญหาดังกล่าวจากผลการศึกษานั้น สอดคล้องกับผลการศึกษาเรื่องการสร้างองค์กรขีดสมรรถนะสูง (High Performance Organization : HPO) ด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพด้านระบบสารสนเทศ กรณีศึกษาเว็บไซต์คณะกรรมการ สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ที่พบว่าปัญหา อุปสรรคในการพัฒนาเว็บไซต์คณะกรรมการ สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ด้านการบริหารจัดการพบปัญหาการนำเข้าข้อมูล ระบบการแสดงผล ของเว็บไซต์คณะกรรมการไม่เสถียร ระบบอินเทอร์เน็ตมีความเร็วไม่แน่นอน ส่งผลให้ไม่สามารถ เข้าถึงเว็บไซต์ได้ หรือการดึงข้อมูลช้า ต้องใช้เวลาในการดาวน์โหลดนาน ด้านบุคลากร ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรผู้มีหน้าที่นำเข้าข้อมูลขึ้นเว็บไซต์ของคณะกรรมการไม่มีความรู้ ความชำนาญ ขาดความคิดสร้างสรรค์และทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของคณะกรรมการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาเกี่ยวกับการหาแนวทางเพื่อพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับการจัดการความรู้ในองค์กรธุรกิจขนาดกลางที่พบว่าปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับการจัดการความรู้ในองค์กร คือ ระบบเซิร์ฟเวอร์ทำงานช้า หรือล่มในบางครั้ง นอกจากนี้ ข้อมูลบางส่วนมีการจัดเก็บไม่ครบถ้วน ทำให้ผู้ใช้งานสืบค้นข้อมูลแล้วไม่พบข้อมูลหรือได้รับข้อมูล ไม่สมบูรณ์ องค์กรธุรกิจบางแห่งยังมีการใช้คอมพิวเตอร์รุ่นเก่า ประมวลผลได้ช้า เกิดการขัดข้องบ่อย โปรแกรมล้าสมัย ทำงานช้า คอมพิวเตอร์มีความจำน้อย นอกจากนี้บุคลากรไม่มีความรู้ความเข้าใจ ต่อระบบการจัดการความรู้ขององค์กรเนื่องจากขาดการฝึกอบรม ไม่มีทักษะในการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศในการจัดการความรู้

สำหรับความต้องการในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชุม คณะกรรมการนั้นพบว่า บุคลากรสำนักกรรมการ 1, 2, 3 มีความต้องการให้นำระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชุมคณะกรรมการ ได้แก่ ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) เป็นด้านที่ต้องการมากที่สุด โดยควรมีการจัดหาอุปกรณ์โดยเฉพาะอย่างยิ่งคอมพิวเตอร์ ตั้งโต๊ะ เครื่องพิมพ์ (Printer) เครื่องฉายภาพ (Projector) ให้เพียงพอต่อความต้องการ โดยเน้น เรื่องการซ่อมบำรุงดูแลให้พร้อมใช้งานและทันสมัย และควรอัปเดตให้ทันสมัยรองรับระบบ

ปัจจุบันและเป็นมาตรฐานเดียวกัน และหากเป็นอุปกรณ์ที่สามารถเคลื่อนที่นำไปใช้ได้ในทุกที่ทุกเวลาได้จะทำให้เกิดประโยชน์มากขึ้น ที่สำคัญรองลงมาคือต้องการด้านเครือข่ายโดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตที่มีความเร็วสูง โดยขอให้พัฒนาระบบอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียรและรวดเร็ว ส่วนโปรแกรมขอให้มีการตรวจสอบสิทธิ์การใช้งาน (License) อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะโปรแกรมป้องกันไวรัส ต้องการระบบ LAN ที่มีความเร็วในการสืบค้นข้อมูล ขณะที่ด้าน โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software) ต้องการให้มีการออกแบบระบบการปฏิบัติการเพื่อใช้ในการประชุมด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ พร้อมจัดทำคู่มือการเรียนรู้การประชุมด้วยระบบดังกล่าว แก่บุคลากรสำนักกรรมการ 1, 2, 3 รวมทั้งในส่วนโปรแกรมที่มีอยู่ควรมีการอัปเดตให้ทันสมัย มีการลงโปรแกรมที่ต้องใช้ในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ โดยต้องอบรมบุคลากรด้วย ทั้งนี้ บุคลากรเชื่อว่าหากจะเพิ่มประสิทธิภาพของการประชุมได้จะต้องแก้ปัญหาและสนับสนุนทั้ง 3 ด้านดังกล่าวให้ดีขึ้น ส่วนด้านบุคลากรหากได้รับการอบรมให้ความรู้ มีทักษะที่ดี และด้านระเบียบขั้นตอนนั้นหากสามารถดำเนินการให้มีความเหมาะสมก็จะทำให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม ภายใต้อำนาจของงบประมาณ กำลังคน วัสดุ อุปกรณ์และการจัดการ โดยพิจารณาควบคู่กับความสำคัญและความรุนแรงของปัญหา คณะผู้ศึกษาได้เสนอให้ดำเนินการแก้ปัญหาตามลำดับ ดังนี้ ลำดับที่ 1 ด้านระบบเครือข่าย (Network) ลำดับที่ 2 ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) ลำดับที่ 3 ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software) ลำดับที่ 4 ด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้อง (Peopleware) และลำดับที่ 5 ด้านขั้นตอนการทำงานและระเบียบ (Workflow and Regulation) ซึ่งลำดับที่ 4 และ 5 ถือเป็นส่วนที่สำคัญในการสนับสนุนและส่งเสริมให้ระบบเกิดประสิทธิภาพได้

6.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง แนวทางการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการประชุมของคณะกรรมการในครั้งนี้ ทำให้เข้าใจถึงสภาพปัญหาและความต้องการของบุคลากรสำนักกรรมการ 1, 2, 3 ในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สนับสนุนการประชุม ซึ่งจะเห็นได้ว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการที่บุคลากรจะนำมาสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงทำให้ได้มาซึ่งแนวทางในการแก้ปัญหาและแนวทางการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการประชุมของคณะกรรมการ แต่อย่างไรก็ตามเพื่อให้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชุมของคณะกรรมการเกิดประสิทธิภาพสูงสุด คณะผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะต่าง ๆ ดังนี้

6.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) เนื่องจากปัจจุบันเรื่องของเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นมีความก้าวหน้าไปอย่างมาก องค์กรกับรัฐบาลได้มีการวางนโยบายให้หน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้กับการบริหารงานและการปฏิบัติราชการ เพื่อให้การบริหารและการปฏิบัติราชการเกิดประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศชาติและประชาชน นอกจากนี้ การที่สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้มีการกำหนดทิศทางของสำนักงานไปสู่การเป็น Digital Parliament เพื่อรองรับการปฏิบัติงานของอาคารรัฐสภาแห่งใหม่ซึ่งมีแผนพัฒนาโดยมีกรอบระยะเวลาการดำเนินการ 5 ปี ทั้งนี้ภายใต้การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่เป็นไปอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน การที่สำนักงานฯ จะก้าวไปสู่ Digital Parliament นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการเตรียมพร้อมในทุก ๆ ด้าน ทั้งในด้านของอุปกรณ์ ด้านระบบโปรแกรม ด้านบุคลากร กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนระบบเครือข่ายให้มีความสมบูรณ์อย่างเต็มที่ ดังนั้นผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญต่อนโยบายดังกล่าวโดยกำกับให้มีการดำเนินการตามแผนที่ตั้งไว้อย่างจริงจังตามกรอบระยะเวลา และต้องมีการติดตามประเมินผลอย่างใกล้ชิดเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันทั่วถึง รวมทั้งสามารถปรับแผนให้เกิดความสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นด้วย ทั้งนี้ หากสำนักงานฯ สามารถดำเนินการให้บรรลุตามเป้าหมายตามแผนพัฒนาสู่ Digital Parliament ที่วางไว้ คือ สามารถขับเคลื่อนองค์กรด้วย Big data เพื่อมุ่งหน้าสู่สำนักงาน Paperless เต็มรูปแบบ สามารถพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน โดยเน้นพัฒนาทักษะและสมรรถนะของบุคลากรด้านการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสร้างสรรค์สำเร็จแล้ว การที่จะนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาเพิ่มประสิทธิภาพในการประชุมคณะกรรมาธิการจะสามารถดำเนินการสำเร็จได้ไม่ยาก เพราะระบบดังกล่าวเป็นส่วนย่อยของสำนักงาน

2) จากเป้าหมายภาพรวมของการขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament ในส่วนของการบริหารการประชุม Smart Device ทุกที่ ทุกเวลา ปลอดภัย ของสำนักงานฯ จะมีการขับเคลื่อนดำเนินการในช่วงปี พ.ศ. 2561-2562 นั้น เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนการปฏิบัติตามแผน สำนักงานฯ ควรกำหนดนโยบายและดำเนินการสำรวจความพร้อมของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมของสำนักงานฯ คือ (1) ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) ทั้งจำนวนและประสิทธิภาพ (2) ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software) (3) ด้านระบบเครือข่าย (Network) ทั้งในส่วนของความเร็ว ความแรง ความเพียงพอที่จะให้บริการ ในการบริหารจัดการประชุม (4) ด้านขั้นตอนการทำงาน และระเบียบ (Workflow and Regulation) ว่ามีความชัดเจน ความสะดวก รวดเร็ว หรือไม่ และ (5) ด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้อง (Peopleware) โดยสำรวจความรู้ ความเข้าใจระบบ และความสามารถในการใช้ระบบ ทั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารการประชุมสามารถขับเคลื่อนได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ต่อไป

3) การนำระบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อสนับสนุนการประชุมนั้น สิ่งที่สำคัญที่สุดคือเรื่องฐานข้อมูล สำนักงานควรให้ความสำคัญต่อการสร้างฐานข้อมูลในลักษณะของ Big Data คือ เป็นข้อมูลทุกอย่างที่สำนักงานฯ มีอยู่ โดยเป็นทั้งข้อมูลที่มีแหล่งที่มาจากภายในสำนักงานฯ และข้อมูลที่มาจากแหล่งที่มาภายนอก ซึ่งทั้งหมดเป็นข้อมูลที่สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ในลักษณะของ Big Data Analysis เพื่อใช้สำหรับการคาดการณ์เหตุการณ์ในอนาคต เพื่อใช้พิจารณาแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นสำหรับรองรับการนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจ โดยฐานข้อมูลดังกล่าวควรมีการเข้าถึงได้ง่าย มีรูปแบบที่หลากหลาย สะดวกต่อการนำไปใช้ประโยชน์ของผู้ที่เกี่ยวข้อง

6.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ

เพื่อให้การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชุมคณะกรรมการมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น คณะผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะโดยเรียงลำดับตามความสำคัญ ดังนี้

1) ด้านระบบเครือข่าย (Network) สำหรับการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ปัจจัยสำคัญคือระบบเครือข่าย ดังนั้น สำนักงานฯ ควรให้ความสำคัญต่อการตรวจเช็คและปรับปรุงระบบเครือข่ายอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีเครือข่ายที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย สัญญาณมีความเร็วสูง และมีความเสถียร ขณะเดียวกันในส่วนของผู้ใช้งานควรเน้นการใช้งานระบบเครือข่ายสำหรับการปฏิบัติงานเป็นหลัก เพื่อให้การใช้ระบบเครือข่ายไม่หนาแน่นเกินความจำเป็นและเกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานอย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลาที่มีการประชุม

2) ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) เนื่องจากอุปกรณ์เป็นความจำเป็นพื้นฐานของระบบเทคโนโลยี ดังนั้นการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการมีจำนวนอุปกรณ์ที่เพียงพอและพร้อมใช้งาน และที่สำคัญที่สุดคือเรื่องการใช้งานและการบำรุงรักษา ดังนั้นกลุ่มผู้ปฏิบัติและผู้ใช้งานอุปกรณ์จึงควรจะต้องมีความตระหนักในเรื่องนี้และมีความรู้ความเข้าใจว่าจะต้องใช้งานอุปกรณ์ให้ตรงกับคุณสมบัติและใช้งานด้วยความระมัดระวัง รวมถึงหากเกิดการเสียหายต้องรีบแจ้งเพื่อทำการซ่อมบำรุงให้แล้วเสร็จโดยเร็ว

3) ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software) เนื่องจากปัจจุบันมีโปรแกรมใหม่ ๆ ที่สามารถนำมาใช้ในการบริหารจัดการประชุมให้มีประสิทธิภาพได้หลากหลายโปรแกรม เช่น ระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting) ซึ่งสำนักกรรมการ 1, 2, 3 มีภารกิจหลักในการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการในการประชุมของคณะกรรมการ ดังนั้นเพื่อให้การประชุมคณะกรรมการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาและนำระบบดังกล่าวมาใช้ในการบริหารจัดการประชุม และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทุกคนควรมีการศึกษา

ให้มีความรู้ความเข้าใจและสามารถใช้งาน ได้จริง และนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ของคณะกรรมการที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

4) ด้านขั้นตอนการทำงานและระเบียบ (Workflow and Regulation) เพื่อให้การปฏิบัติ เป็นไปในทิศทางเดียวกันที่จะนำระบบเทคโนโลยีมาใช้สนับสนุนการประชุมคณะกรรมการ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นจำเป็นต้องกำหนดกฎ ระเบียบต่าง ๆ ให้เป็นแนวปฏิบัติเดียวกัน และต้องเป็นกฎระเบียบที่ไม่มีขั้นตอนยุ่งยาก นอกจากนั้นในส่วนของโปรแกรมและอุปกรณ์ต่าง ๆ ควรมีคู่มือการใช้งานสำหรับผู้ปฏิบัติ เพื่อให้สามารถใช้งานได้ถูกต้องและสามารถแก้ไขปัญหา เบื้องต้นได้หากเกิดปัญหาขึ้น

5) ด้านบุคลากรที่เกี่ยวข้อง (Peopleware) การที่จะสามารถนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้นั้น ปัจจัยสำคัญที่สุด คือ บุคลากรที่เกี่ยวข้องจะต้องมีความรู้ความสามารถ ในการใช้อุปกรณ์ โปรแกรม รวมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ ดังนั้นหากต้องการให้การใช้ระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการเกิดประสิทธิภาพ บุคลากร ของสำนักกรรมการ 1, 2, 3 จะต้องมีการเรียนรู้เพิ่มเติมและติดตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยี อย่างสม่ำเสมอ และต้องพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ เนื่องจากเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลง ตลอดเวลา

6) เพื่อให้การดำเนินการสามารถบรรลุตามเป้าหมายได้ ควรมีการกำหนดระยะเวลา ในดำเนินการ โดยแบ่งเป็น 3 ระยะ ดังนี้

6.1) ระยะสั้น ควรเน้นที่การปรับปรุงและซ่อมแซมอุปกรณ์และโปรแกรมต่าง ๆ ให้สามารถใช้งานได้ รวมทั้งการให้ความรู้แก่บุคลากรในการใช้งานอุปกรณ์และโปรแกรมที่มีอยู่ ให้สามารถใช้งานได้เต็มศักยภาพของอุปกรณ์และโปรแกรมเหล่านั้น ซึ่งปัจจุบันสำนักงานฯ มีระบบสืบค้นข้อมูลที่ใช้สำหรับสนับสนุนการประชุมสภาผู้แทนราษฎรคือระบบข้อมูลการประชุม ระบบสนับสนุนการประชุม และระบบข่าวประชาสัมพันธ์ (ผ่านอุปกรณ์ Smart Device) และได้นำร่อง ใช้งานกับคณะกรรมการต่าง ๆ มาตั้งแต่ต้นปี 2560 แล้ว ดังนั้นจึงควรผลักดันให้มีการนำระบบ ดังกล่าวมาใช้ในการประชุมของคณะกรรมการให้มากขึ้น รวมถึงการให้ความรู้ในเรื่องการซ่อมบำรุง อุปกรณ์เบื้องต้นด้วย เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาใช้ในการสนับสนุนการประชุมคณะกรรมการต่อไป

6.2) ระยะเปลี่ยนผ่าน เป็นระยะที่มีการย้ายที่ทำการรัฐสภาแห่งใหม่แล้ว ซึ่งมีการ พัฒนาระบบสนับสนุนการประชุมระบบใหม่ และมีระบบสนับสนุนการประชุมที่ใช้งานอยู่ปัจจุบัน โดยสำนักงานฯ ต้องสนับสนุนให้มีการนำระบบมาใช้ในการประชุมให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งเห็นว่าจะมี ความง่ายมากขึ้นในการสนับสนุนและผลักดันการนำระบบมาใช้ เนื่องจากบุคลากรมีความเคยชิน กับระบบสืบค้นข้อมูลที่ใช้สำหรับสนับสนุนการประชุมสภาในระยะแรกแล้ว ระยะนี้จะเป็น การเปิดใช้งานระบบควบคู่กัน ไปสักระยะหนึ่งก่อนระหว่างระบบสนับสนุนการประชุมเก่า

กับระบบใหม่ เนื่องจากบุคลากรต้องมีการเรียนรู้ระบบใหม่ และอาจเป็นไปได้ที่จะมีการปรับปรุงระบบให้ดีขึ้นในระหว่างการเปิดใช้งานระบบใหม่ในระยะแรกได้ ซึ่งจะต้องมีระบบทดแทนในขณะที่ระบบมีการปรับปรุง ดังนั้นระยะเปลี่ยนผ่านจึงเป็นช่วงที่ยากที่จะต้องผลักดันการใช้งานระบบที่ดีที่สุดให้เหลือเพียงระบบเดียว ซึ่งสำนักงานฯ จะต้องเตรียมทั้งบุคลากร ความรู้ และเทคโนโลยีที่จะมาสนับสนุนการประชุมของคณะกรรมการอย่างจริงจัง เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของสำนักงานฯ ที่เน้นเรื่องของการลดการใช้กระดาษ

6.3) ระยะยาว สำนักงานฯ ต้องพัฒนาทั้งในด้านอุปกรณ์ โปรแกรม บุคลากร ขั้นตอนการทำงานและระเบียบ รวมทั้งเครือข่ายให้พร้อมรองรับต่อการนำระบบการประชุมแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting) สำหรับการประชุมคณะกรรมการมาใช้เพียงระบบเดียว โดยในระยะนี้จะต้องตั้งเป้าหมายของการนำระบบมาใช้ในการประชุมในทุกขั้นตอนให้ได้ แต่อย่างไรก็ตามสิ่งที่สำคัญคือการพัฒนาบุคลากรและการจัดทำคู่มือขั้นตอนการทำงานและระเบียบต่าง ๆ ให้รองรับระบบมีความสำคัญมากเพราะการนำระบบมาใช้จะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบเหล่านี้เป็นสำคัญ

6.3.3 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

จากการศึกษาเรื่อง แนวทางการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการประชุมของคณะกรรมการในครั้งนี้ ทำให้เข้าใจถึงสภาพปัญหาและความต้องการในส่วนของบุคลากรสำนักกรรมการ 1, 2, 3 ซึ่งเป็นกลุ่มผู้ที่ทำหน้าที่สนับสนุนการประชุมในฐานะฝ่ายเลขานุการ แต่เนื่องจากการประชุมคณะกรรมการมีผู้ที่มีส่วนที่เกี่ยวข้องหลัก 2 ส่วน คือ สมาชิกสภาผู้แทนราษฎรซึ่งเป็นคณะกรรมการ และบุคลากรสำนักกรรมการ 1, 2, 3 ดังนั้น เพื่อให้ผลการศึกษามีความครอบคลุม น่าเชื่อถือยิ่งขึ้น คณะผู้ศึกษาจึงเสนอแนะให้มีการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรซึ่งเป็นคณะกรรมการเพิ่มเติม

บรรณานุกรม

- กิดานันท์ มลิทอง. (2548). **ไอซีทีเพื่อการศึกษา**. กรุงเทพฯ : อรุณการพิมพ์.
- กิตติ ภัคดีวัฒนธรรมกุล. (2551). **การวิเคราะห์และออกแบบระบบ (Systems analysis and design)**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : เคทีพี คอมพ์ แอนด์ คอนซัลท์.
- กิตติน. (2555). **ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์**. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2561, จาก <http://www.manacomputers.com/what-is-cloud-computing/>
- ณัฐนันท์ ก้องประวัติ และคณะ. (2559). **การสร้างองค์กรขีดสมรรถนะสูง (High Performance Organization : HPO) ด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพด้านระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา เว็บไซต์คณะกรรมการสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ**. เอกสารวิชาการกลุ่ม, สถาบันพระปกเกล้า, หลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูงสำหรับข้าราชการรัฐสภาสามัญ รุ่นที่ 9. ม.ป.พ..
- ธงไชย สุรินทร์วรากร. (2555). **การหาแนวทางเพื่อพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ในองค์กรธุรกิจขนาดกลาง**, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- นัชานน จำปาเรือง. (2559). **Trends ในอนาคต กับ ระบบ Cloud Computing**. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 พฤษภาคม 2561, จาก <http://www.glurgeek.com/education/trends-cloud-computing/>
- ปัทมาพร ท่อชู. (2560). **องค์ประกอบของการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน**. สืบค้นเมื่อวันที่ 23 มกราคม 2560, จาก http://www.thailandindustry.com/indust_newweb/onlinemag_preview.php?cid=771
- พัชรารวรรณ บุญแสน. (2554). **ประสิทธิภาพของการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ต : กรณีศึกษาของกิจการพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ**. เอกสารค้นคว้าอิสระ, บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, คณะบริหารธุรกิจ.
- สมิต ศัชฌุกร. (2547). **การประชุมที่เกิดประสิทธิผล**. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สรวงนก สระบัว. (ม.ป.ป.). **การพัฒนางานด้านเลขานุการการประชุมผู้บริหารสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยนำระบบการประชุมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Meeting) มาใช้งานด้านการประชุม**. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 เมษายน 2560, จาก http://www.senate.go.th/project2550/performance/data/88_3.pdf

- สิทธิพันธ์ อินทร์เพ็ญ. (2557). การพัฒนาคุณภาพงานและการปรับปรุงกระบวนการงาน. สืบค้นเมื่อวันที่ 26 เมษายน 2560, จาก <http://qcc.egat.co.th/docs/qcc57/articles/qcc57-article-018.pdf>
- สุเมธ วงศ์พานิชเลิศ. (2542). สื่อสารโทรคมนาคม: แปรรูปอย่างไรไม่ผูกขาด. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ).
- เสาวคนธ์ สวัสดิ์ศรี. (2560). ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Information System : OIS). สืบค้นเมื่อวันที่ 23 เมษายน 2560, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/628119>
- สำนักกรรมาธิการ 1. (ม.ป.ป.). **อำนาจหน้าที่สำนักกรรมาธิการ 1.** สืบค้นเมื่อวันที่ 20 เมษายน 2561, จาก <http://intranet.parliament.go.th/group17/>
- สำนักกรรมาธิการ 2. (ม.ป.ป.). **อำนาจหน้าที่สำนักกรรมาธิการ 2.** สืบค้นเมื่อวันที่ 20 เมษายน 2561, จาก <http://intranet.parliament.go.th/group18/>
- สำนักกรรมาธิการ 3. (ม.ป.ป.). **อำนาจหน้าที่สำนักกรรมาธิการ 3.** สืบค้นเมื่อวันที่ 20 เมษายน 2561. จาก <http://intranet.parliament.go.th/group19/>
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2560). **แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2559 - 2561).** กรุงเทพฯ : บริษัท ไอดี ออล ดิจิตอล พรินท์ จำกัด (สำนักงานใหญ่).
- สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.). (2559). **แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2559 - 2561).** กรุงเทพฯ : บริษัท ไอดี ออล ดิจิตอล พรินท์ จำกัด (สำนักงานใหญ่).
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2560). **คำรับรองปฏิบัติราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561.** กรุงเทพฯ : สำนักการพิมพ์ สำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- _____. (2560). **แผนพัฒนา Digital Parliament ของรัฐสภา ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561 - 2565).** กรุงเทพฯ : สำนักการพิมพ์ สำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- _____. (2560). **แผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2561 – 2564.** กรุงเทพฯ : สำนักการพิมพ์ สำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- _____. (2561). **แผนการขับเคลื่อนแผนพัฒนา Digital Parliament ของรัฐสภา ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561 - 2565).** กรุงเทพฯ : สำนักการพิมพ์ สำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. (2560). **ร่างยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี**. กรุงเทพฯ :
สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี.

อุษณีย์ ภัคดีตระกูลวงศ์ และคณะ. (2550). **คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่
(Computing Essentials)**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แมคกรอ-ฮิล.

ภาคผนวก

แบบสัมภาษณ์

การศึกษาแนวทางการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการประชุมของคณะกรรมการ

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการเก็บรวบรวมข้อมูล โครงการอบรมหลักสูตรการพัฒนานักบริหารระดับสูง สำหรับข้าราชการรัฐสภา รุ่นที่ 10 เอกสารวิชาการกลุ่ม เรื่องการศึกษาแนวทางการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการประชุมของคณะกรรมการ โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการประชุมคณะกรรมการ
2. เพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหาและความต้องการ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการประชุมคณะกรรมการ

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

การศึกษาแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการประชุม หมายถึง ค้นหาแนวทางวิธีการที่จะทำให้กระบวนการจัดการประชุมคณะกรรมการตั้งแต่ก่อนประชุม ระหว่างประชุม และภายหลังประชุม ได้รับการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ประหยัด มีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการอย่างทั่วถึงและบรรลุเป้าหมายการประชุม

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการจัดการประชุมของคณะกรรมการ ดังนี้ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software) บุคลากรที่เกี่ยวข้อง (Peopleware) ขั้นตอนการทำงานและระเบียบ (Workflow and Regulation) และระบบเครือข่าย (Network)

คณะกรรมการ หมายถึง คณะกรรมการสามัญ รวม ๓๕ คณะ ในความรับผิดชอบของสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ซึ่งมีข้าราชการรัฐสภาสามัญและบุคลากรที่ทำงานเกี่ยวข้องกับการจัดการประชุมคณะกรรมการ

ปัญหาในการจัดการประชุม หมายถึง สภาพปัญหา อุปสรรค และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการจัดการประชุมทั้งก่อนประชุม ระหว่างประชุม และภายหลังการประชุม

คณะผู้จัดทำ ขอขอบพระคุณอย่างยิ่งที่ท่านกรุณาสละเวลา
และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์นี้

ชื่อโครงการ การศึกษาแนวทางการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการประชุม
ของคณะกรรมการ

ผู้ที่ให้สัมภาษณ์.....

ตำแหน่ง..... กลุ่มงาน..... สำนัก.....

ความเกี่ยวข้องกับการจัดการประชุม ผู้จัดการประชุม ผู้เข้าร่วมการประชุม

ผู้ที่สัมภาษณ์..... วัน เดือน ปีที่สัมภาษณ์.....

เวลา..... สถานที่.....

1. ปัจจุบันหน่วยงานของท่านนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สนับสนุนการจัดการประชุมคณะกรรมการหรือไม่ อย่างไรบ้าง

ไม่ใช่

ใช่ (โปรดระบุประเภทเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้)

ด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware)

.....

.....

ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software)

.....

.....

2. ปัจจุบันหน่วยงานของท่านใช้ระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการจัดการประชุมคณะกรรมการหรือไม่ อย่างไรบ้าง

ไม่ใช่

ใช่ (โปรดระบุการนำไปใช้)

.....

.....

3. ปัจจุบันท่านมีปัญหา/อุปสรรคในการใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware) และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software) หรือไม่ อย่างไรบ้าง

ไม่มี

มี (โปรดระบุปัญหา)

- อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (Hardware).....

.....

- โปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software).....

.....

4. ปัจจุบันท่านมีปัญหา/อุปสรรคในการใช้อินเทอร์เน็ตในการจัดการประชุมคณะกรรมการหรือไม่ อย่างไรบ้าง

ไม่มี

มี (โปรดระบุปัญหา)

.....

.....

5. ปัจจุบันท่านมีปัญหา/อุปสรรคเกี่ยวกับขั้นตอนการทำงานและระเบียบการให้บริการอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และการใช้อินเทอร์เน็ตในการจัดการประชุมคณะกรรมการหรือไม่ อย่างไรบ้าง

ไม่มี

มี (โปรดระบุปัญหา)

.....

.....

6. ความต้องการเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและอื่น ๆ มาใช้สนับสนุนการจัดการประชุม คณะกรรมการหรือไม่ อย่างไร (อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ บุคลากร และการปรับปรุง ขั้นตอนการทำงานและระเบียบ เป็นต้น)

.....

.....

.....

7. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. ชื่อ – สกุล นางปาริชาติ ฤทธิ์แดง
ตำแหน่งปัจจุบัน นักวิชาการเงินและบัญชี ระดับชำนาญการพิเศษ
คุณวุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรบัณฑิต การจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยสวนดุสิต
ชื่อหน่วยงาน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เลขที่ 2 ถนนอุทองใน
แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
สถานที่ติดต่อ 51 หมู่ 10 ตำบลบางกร่าง อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี
หมายเลขโทรศัพท์ ที่ทำงาน 0 2244 2098 มือถือ 09 1737 6095
5. ชื่อ – สกุล นางสาวพรพิมล หาญเศรษฐานนท์
ตำแหน่งปัจจุบัน นักวิเทศสัมพันธ์ ระดับชำนาญการพิเศษ
คุณวุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (TEFL) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ชื่อหน่วยงาน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เลขที่ 2 ถนนอุทองใน
แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
สถานที่ติดต่อ 25 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงอนุสาวรีย์
เขตบางเขน กรุงเทพฯ 10220
หมายเลขโทรศัพท์ ที่ทำงาน 0 2357 3100 ต่อ 3145
6. ชื่อ – สกุล นางสาวพัฒนา ชมภู
ตำแหน่งปัจจุบัน นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับชำนาญการพิเศษ
คุณวุฒิการศึกษา วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์
ชื่อหน่วยงาน วิทยาลัยครูสวนดุสิต
สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เลขที่ 2 ถนนอุทองใน
แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300
สถานที่ติดต่อ 1449/90 ซอยกรุงเทพนนท์ 43 ถนนกรุงเทพนนท์
แขวงวงศ์สว่าง เขตบางซื่อ กรุงเทพฯ 10800
หมายเลขโทรศัพท์ ที่ทำงาน 0 2244 2325 มือถือ 08 5488 5777

7. ชื่อ – สกุล นายวรเทพ เชื้อเจ็ดองค์
- ตำแหน่งปัจจุบัน นักวิเทศสัมพันธ์ ระดับชำนาญการพิเศษ
- คุณวุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ชื่อหน่วยงาน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร สำนักภาษาต่างประเทศ
- สถานที่ติดต่อ เลขที่ 2 ถนนอุทองใน แขวงคูสิต เขตคูสิต กรุงเทพฯ 10300
- หมายเลขโทรศัพท์ 41/6 ซอย 11 ถนนนิมมานเหมินท์ ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ 50200
- ที่ทำงาน 0 2357 3100 ต่อ 3145 มือถือ 08 2181 9532
8. ชื่อ – สกุล นางสาววัชรี ตรงจิตต์
- ตำแหน่งปัจจุบัน วิทยากร ระดับชำนาญการพิเศษ
- คุณวุฒิการศึกษา ศิลปศาสตรบัณฑิต (รัฐศาสตร์ สาขาบริหารรัฐกิจ)
- ชื่อหน่วยงาน มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- สถานที่ติดต่อ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์ สาขาวิชารัฐศาสตร์)
- หมายเลขโทรศัพท์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ที่ทำงาน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เลขที่ 2 ถนนอุทองใน
- แขวงคูสิต เขตคูสิต กรุงเทพฯ 10300
- 4/236 ซอยหมู่บ้านมิตรภาพ ถนนศรีนครินทร์
- แขวงหนองบอน เขตประเวศ กรุงเทพฯ 10250
- ที่ทำงาน 0 2244 2620
9. ชื่อ – สกุล นางสาวสุภาพร อาจเดช
- ตำแหน่งปัจจุบัน วิทยากร ระดับชำนาญการพิเศษ
- คุณวุฒิการศึกษา - พยาบาลศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล ปีการศึกษา 2538
- ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหิดล ปีการศึกษา 2544
- นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ปีการศึกษา 2558
- ชื่อหน่วยงาน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เลขที่ 2 ถนนอุทองใน
- สถานที่ติดต่อ แขวงคูสิต เขตคูสิต กรุงเทพฯ 10300
- หมายเลขโทรศัพท์ 45 ซอยสรณคมณ์ 20 ถนนสรณคมณ์ แขวงสีกัน
- เขตดอนเมือง กรุงเทพฯ 10210
- ที่ทำงาน 0 2244 2567 มือถือ 08 1848 4584