

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันระบบการสื่อสารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เป็นระบบที่ไร้พรมแดน เนื่องจากประเทศต่าง ๆ ภาครัฐ และเอกชน ได้มีการนำระบบดังกล่าวมาใช้ในการบริหารจัดการก่อให้เกิดการประหยัดทั้งเวลา และงบประมาณการพัฒนาาระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศและการสื่อสารให้เท่าเทียมกันและต่อเนื่องเป็นสิ่งสำคัญที่เกิดการเรียนรู้และการนำไปใช้และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ

ในการบริหารจัดการที่ดีนั้น สิ่งที่ดีถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้เกิดผลสำเร็จนั้น ประกอบด้วย บุคลากร (people) เงิน (money) วัสดุครุภัณฑ์ (materials) และสารสนเทศ (information) แล้วยังต้องอาศัยปัจจัยอีก 2 อย่าง คือ ข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยี เพื่อให้องค์กรเจริญเติบโตทันสมัยและพัฒนาสามารถตอบสนองภารกิจในปัจจุบันและอนาคตได้ การบริหารและการจัดการนอกจากจะมีความสำคัญต่อการดำเนินการขององค์กรแล้วยังมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชน การพัฒนาสังคมและประเทศชาติโดยรวมด้วย (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2545 : 4) โดยที่ผู้บริหารจะต้องเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบสูงซึ่งจะต้องเป็นผู้นำที่สามารถบริหารงานช่วยให้องค์กรพัฒนาไปได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งหลายไปได้ ทั้งนี้การจัดการเกี่ยวกับสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพนั้น จะต้องมีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วย ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสารในเรื่องต่าง ๆ (จิราภรณ์ รักษาแก้ว, 2539 : 78) ข้อมูลและสารสนเทศมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการตัดสินใจต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการตัดสินใจนั้นเพื่อการวางแผนปฏิบัติงาน การควบคุมงาน หรือเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงาน (มยุรี รัตนมุง, 2538 : 78) สารสนเทศจึงเปรียบเสมือนเส้นเลือดขององค์กรเป็นทรัพยากรที่มีค่ามากสำหรับการวางแผน การควบคุมและการตัดสินใจของผู้บริหาร ซึ่งนักวางแผนในปัจจุบันนั้นกำลังเผชิญกับความสลับซับซ้อนเพิ่มมากขึ้นตามความเจริญเติบโตทั้งในขนาดและปฏิสัมพันธ์ขององค์กร อาจกล่าวได้ว่า สารสนเทศเป็นเครื่องมือที่ช่วยชี้แนะทิศทางที่ผู้บริหารจะเลือกดำเนินการ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายตามที่ได้กำหนดไว้ (ภาณุวัฒน์ รัตยภาส, 2543 : 89)

จากที่กล่าวข้างต้นว่า สารสนเทศเปรียบเสมือนเครื่องมือชิ้นสำคัญซึ่งเป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนที่จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วขึ้น ดังนั้นสารสนเทศจึงควรมีประสิทธิภาพในระดับที่เหมาะสมกับแนวทางการปฏิบัติงานขององค์กร

พฤติกรรมของสังคม นั่นคือ จะต้องนำเทคโนโลยีมาปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับความต้องการขององค์กรและพฤติกรรมของคนในองค์กร ผลที่เกิดขึ้นจึงอาจเป็นขีดความสามารถหรือระดับการใช้งานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการขององค์กรและคนในองค์กร รวมทั้งจะต้องมีการปรับตัวให้เหมาะสมกับเทคโนโลยี เช่น การฝึกการใช้อุปกรณ์ หรือระบบงานการเรียนรู้ และปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับเทคโนโลยี ระบบสารสนเทศได้เข้ามาแทนที่กระบวนการทำงานแบบดั้งเดิมอย่างรวดเร็วและกว้างขวาง ทำให้เกิดกระบวนการทำงานแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Workflow) ซึ่งลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการขององค์กรได้อย่างมากและยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการให้สูงขึ้นด้วย (สัลยุทธ์ สว่างวรรณ, 2546 : 10 - 17)

เป็นที่สังเกตว่าจากการปฏิรูปทางการเมืองที่เกิดขึ้นมีผลต่อการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นโดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงต่อโครงสร้างอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ดังนั้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับศักยภาพและข้อมูลการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบล จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารการจัดองค์การบริหารส่วนตำบล โดยที่การพัฒนาสารสนเทศเพื่อการบริหารสั่งการเป็นการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกการปฏิบัติราชการองค์การบริหารส่วนตำบลให้เกิดความรวดเร็ว สามารถปรับใช้ระบบอุปกรณ์เทคโนโลยี เครื่องมือที่ทันสมัย และทันต่อเหตุการณ์ทั้งในสภาวะปกติ สภาวะวิกฤติและสถานการณ์ฉุกเฉินต่างๆ (สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2537 : 4)

จากรายงานการสำรวจความต้องการใช้ข้อมูลสถิติของหน่วยราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 พบว่า หน่วยราชการส่วนท้องถิ่น ประมาณร้อยละ 80.3 ต้องการใช้ข้อมูลสถิติในการวางแผน และกำหนดนโยบายบริหารงาน แต่ข้อมูลสถิติที่ต้องการใช้มีไม่เพียงพอ ปัญหาของข้อมูล ได้แก่ ข้อมูลสถิติมีรายละเอียดไม่เพียงพอตามความต้องการที่จะใช้ มีความล่าช้าไม่ทันสมัย ไม่มีข้อมูลสถิติตามที่ต้องการใช้ข้อมูลสถิติไม่มีความต่อเนื่องและไม่มีข้อมูลสถิติในระดับย่อยที่หน่วยงานจะใช้ได้ หน่วยราชการส่วนท้องถิ่นจึงมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการจัดทำข้อมูลสถิติ ซึ่งหน่วยราชการส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานอื่น ๆ ควรมีการประสานงานระหว่างผู้ใช้และผู้ผลิต และมีการจัดทำข้อมูลสถิติระดับท้องถิ่นอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2543 : 4, 7 - 8)

เทศบาลตำบลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นเพื่อกระจายอำนาจให้ประชาชนในตำบลกำแพงดินเข้ามาดำเนินการแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของชุมชนตำบลกำแพงดิน โดยประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารของเทศบาลตำบลกำแพงดิน และในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลตำบล 3 ปี

ที่มีประสิทธิภาพนั้น ผู้บริหารเทศบาลตำบลจำเป็นต้องมีข้อมูลทุก ๆ ด้านเพื่อให้การบริหารจัดการ เทศบาลตำบลมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่ง ในปัจจุบันเทศบาลตำบลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร มีปัญหาทางด้านทรัพยากร ด้านกระบวนการ ด้านฐานข้อมูล ในสำนักปลัด ส่วนการคลัง ส่วนโยธาและส่วนราชการต่าง ๆ โดยปัญหาที่กล่าวมาทั้ง 3 ด้าน นั้น ปัญหาดังกล่าวเกิดจากผู้บริหารที่ไม่ให้ความสำคัญและสนับสนุนในด้านสารสนเทศเนื้อหาของข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน การประมวลผลข้อมูลบางรายการยังจัดทำด้วยมือ และบุคลากรขาดความรู้ และการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และที่สำคัญคือไม่มีรูปแบบและแนวทางในการบริหารจัดการสารสนเทศที่ดี (จากการสัมภาษณ์พนักงานเทศบาลตำบลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร วันที่ 4 กันยายน 2549 อ้างอิงจาก นางสาวบังอร ырรยง ปลัดเทศบาลตำบลกำแพงดิน)

ผู้วิจัยได้ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของการจัดการสารสนเทศที่มีต่อเทศบาลตำบล เป็นอย่างมาก เนื่องจากการจัดการสารสนเทศสามารถตอบสนองในการวางแผนและการตัดสินใจในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและส่งผลให้การดำเนินการของเทศบาลตำบลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร เป็นไปตามนโยบายและวัตถุประสงค์โดยรวม สามารถประกอบการตัดสินใจในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาค้นคว้าเพื่อนำเสนอแนวทางการจัดการสารสนเทศ ของเทศบาลตำบล กำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ที่เหมาะสมซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นแนวทางให้ เทศบาลตำบล กำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ได้นำมาใช้ในการวางรูปแบบการบริหารจัดการสารสนเทศให้สอดคล้องกับความเป็นจริงและจำเป็นของหน่วยงานต่อไป

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดจุดมุ่งหมายของการวิจัยได้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัญหาของการบริหารจัดการสารสนเทศ ในเทศบาลตำบล กำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร
2. เพื่อนำเสนอแนวทางการจัดการสารสนเทศ ของเทศบาลตำบลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง แนวทางการจัดการสารสนเทศ ของเทศบาลตำบลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ ดังนี้

ระยะที่ 1 ศึกษาปัญหาการบริหารจัดการสารสนเทศ ของเทศบาลตำบลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร

ด้านเนื้อหา

ปัญหาการบริหารจัดการสารสนเทศ ของเทศบาลตำบลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร จำนวน 3 ด้าน คือ

1. ด้านทรัพยากร
2. ด้านกระบวนการ
3. ด้านฐานข้อมูล

แหล่งข้อมูล

ได้แก่ คณะกรรมการบริหาร สมาชิกสภา และพนักงานเทศบาลตำบลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร มีจำนวน 37 คน

ตัวแปรที่ศึกษา คือ

ปัญหาการบริหารจัดการสารสนเทศ ด้านทรัพยากร ด้านกระบวนการ และด้านฐานข้อมูล

ระยะที่ 2 นำเสนอแนวทางการจัดการสารสนเทศ ของเทศบาลตำบลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร

ด้านเนื้อหา

แนวทางการจัดการสารสนเทศ ของเทศบาลตำบลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร จำนวน 3 ด้าน คือ

1. ด้านทรัพยากร
2. ด้านกระบวนการ
3. ด้านฐานข้อมูล

แหล่งข้อมูล

ได้แก่ 1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระยะที่ 1

2. ผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแนวทางและนำเสนอแนวทางการบริหารจัดการสารสนเทศ ด้านทรัพยากร และด้านฐานข้อมูล จำนวน 3 คน

ตัวแปรที่ศึกษา คือ

แนวทางการจัดการสารสนเทศ ด้านทรัพยากร ด้านกระบวนการ และด้านฐานข้อมูล

นิยามศัพท์เฉพาะ

แนวทางการจัดการสารสนเทศ หมายถึง การศึกษา ค้นคว้าแยกแยะความซับซ้อนของปัญหาโดยมุ่งความสนใจที่นำแนวทางและผลที่ได้รับนำไปใช้งานให้ประสบผลสำเร็จ

ปัญหาการจัดการสารสนเทศ หมายถึง การจัดการสารสนเทศจำนวนมากที่ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ ทรัพยากรมีอย่างจำกัด สารสนเทศมีคุณภาพต่ำ และไม่มีการจัดการอย่างเป็นระบบ

การจัดการสารสนเทศ หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการประมวลผลข้อมูลเป็นสารสนเทศ รวมถึงการเก็บรักษา การใช้และการนำเสนอ เพื่อช่วยในการบริหารจัดการไว้ 3 ด้าน ประกอบด้วย

1. **ทรัพยากร** หมายถึง คน ที่เกี่ยวข้องกับจัดการระบบและผู้ใช้สารสนเทศทั้งหมด

หมายถึง เงิน ได้แก่ งบประมาณ

หมายถึง วัสดุสิ่งของ ได้แก่ วัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ อาคารสถานที่

2. **กระบวนการ** หมายถึง กระบวนการจัดทำระบบสารสนเทศ ได้แก่ การจัดเก็บข้อมูล การนำเข้าข้อมูล การประมวลผลข้อมูล และการนำเสนอและสารสนเทศ

3. **ฐานข้อมูล** หมายถึง ระบบที่รวบรวมข้อมูลไว้ในที่เดียวกัน ประกอบด้วยแฟ้มข้อมูล (File) และการควบคุมดูแลรักษา

สารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างมีระบบ ซึ่งผู้บริหาร เทศบาลตำบลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร สามารถนำมาใช้ในการประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารได้

ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบการเก็บข้อมูล (Data) และจัดทำให้เป็นสารสนเทศ (Information) การเก็บรักษาอย่างมีระบบเพื่อสะดวกต่อการนำไปใช้ และนำเสนอผู้บริหารเพื่อประโยชน์ในการบริหาร

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทราบปัญหาในการบริหารจัดการสารสนเทศ ของเทศบาลตำบลกำแพงดิน อำเภอสามง่าม จังหวัดพิจิตร ด้านทรัพยากร ด้านกระบวนการ และด้านฐานข้อมูล เพื่อนำไปพัฒนาการบริหารจัดการสารสนเทศ
2. แนวทางการจัดการสารสนเทศจากผลการวิจัยจะเป็นฐานข้อมูลในการนำไปใช้วางแผนพัฒนาด้านทรัพยากร ด้านกระบวนการ และด้านฐานข้อมูล

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
Pibulsongkram Rajabhat University