

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิผล  
ของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ  
ของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
ADMINISTRATIVE FACTORS AFFECTING THE EFFECTIVENESS  
OF THE INFORMATION TECHNOLOGY IMPLEMENTATION IN THE MANAGEMENT  
OF PROVINCIAL LABOUR OFFICES IN THE NORTHEAST

อรณี แสงตะคุ  
Oranee Sangtaku  
สุรศักดิ์ ชะมารัมย์  
Surasak Chamaram

คณะนิติรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด  
Faculty of Law and Politics Roi Et Rajabhat University  
ร้อยเอ็ด  
Roi Et

## บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผล เปรียบเทียบประสิทธิผล ศึกษาปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิผล ศึกษาด้านจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม รวมทั้งศึกษาเสนอแนะเชิงกลยุทธ์ต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากร จำนวน 130 คน คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรทาร์โรว์ ยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน พิจารณาเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ทำการวัดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 60 ข้อ ได้เท่ากับ .96 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ในส่วนของการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์ SWOT และ TOWS Matrix

### ผลการวิจัย พบว่า

1. ประสิทธิภาพของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนืออยู่ในระดับมาก
2. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ฝ่ายที่สังกัด ความถี่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการฝึกอบรมการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนที่จำแนกตามเพศ และสถานะมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้คือ ปัจจัยด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05
4. จุดแข็งคือ บุคลากรสามารถนำความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไปประยุกต์ใช้ได้ทั้งการดำเนินชีวิตประจำวัน และการทำงานในอนาคต จุดอ่อนคือ บุคลากรขาดทักษะในด้านการเขียนโปรแกรม โอกาสคือ เทคโนโลยีสารสนเทศกำลังเป็นที่นิยมสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทั้งการดำเนินชีวิตประจำวันและการทำงาน อุปสรรคคือ อุปสรรคทางด้านเทคโนโลยีมีจำนวนไม่พอ จึงไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ

5. กลยุทธ์ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้คือ เพิ่มคุณภาพทางเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้งานในอนาคต และเพิ่มมาตรการควบคุมความปลอดภัยเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศภายในหน่วยงาน

**คำสำคัญ:** ประสิทธิภาพ, การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้, การบริหารจัดการ, สำนักงานแรงงานจังหวัด

## ABSTRACT

The purposes of this research were to; study the effectiveness's level, compare the effectiveness's level, study administrative factors, study the strength, the weakness, the opportunity, and the threat, and strategically recommend for improvement of the information technology implementation in the management of Provincial Labour Offices in the Northeast. The samples were 130 officials, selected by using proportion stratified random sampling. Samples were calculated by Taro Yamane's formula at the confident level at 95% and the sampling random was used for evaluating the effectiveness's level. The researcher analysed and selected the research population. The instruments used in the research were questionnaires which evaluated the coefficient of reliability. Statistical tools employed were percentage, mean, standard deviation, t-test, One way ANOVA, multiple regression analysis, and SWOT analysis and TOWS Matrix to analyze qualitative data.

### The research findings were as follow;

1. The effectiveness of the information technology implementation in the management of Provincial Labour Offices in the Northeast was at a high level.
2. The effectiveness of the information technology implementation which classified by ages, education, position, division, frequency of technology using, and technology using training was not different, but classified by sex and status was different at .05 level of significance.
3. Administrative factors affected the effectiveness of the information technology implementation was skill with .05 level of statistical significance.
4. The strength was officials could bring the knowledge of information technology applied to both daily life and work in the future, the weakness was lack of computer programming skills, the opportunity was Information technology was becoming more popular and applied to daily life and work, and the threat was equipment of technology was not enough that was not conducive to the successful work.
5. The strategic recommendations for improvement of the information technology implementation included: the organization should increase information technology quality for the future use and focus on security controls on using of information technology within the organization.

**Keywords :** Effectiveness, Implementing Information Technology, Management, Provincial Labour Office.

## บทนำ

สำนักงานแรงงานจังหวัดเดิมชื่อสำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัด ซึ่งเป็นหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค อยู่ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน จัดตั้งขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อ 7 ธันวาคม 2536 โดยจัดตั้งขึ้นตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2537 เป็นต้นมา หลังจากมีพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.2545 โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 3 ตุลาคม 2545 เป็นต้นมา จึงเป็นผลให้มีการ

เปลี่ยนชื่อกระทรวงเป็นกระทรวงแรงงาน และสำนักงานแรงงานและสวัสดิการสังคมจังหวัด ก็ได้เปลี่ยนชื่อเป็นสำนักงานแรงงานจังหวัดตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา (สำนักงานแรงงานจังหวัดระยอง, 2557, น. 1)

สำนักงานแรงงานจังหวัดมีอำนาจหน้าที่สำคัญคือ 1) กำกับ ดูแล ติดตามและประเมินผลแผนการปฏิบัติราชการของกระทรวงในความรับผิดชอบของส่วนราชการสังกัด

กระทรวงในเขตพื้นที่จังหวัด 2) ดำเนินการเกี่ยวกับงานยุทธศาสตร์ งานนโยบายและแผน งานพัฒนาเป็นศูนย์กลางสารสนเทศด้านแรงงานในเขตพื้นที่จังหวัด 3) ประสานและดำเนินโครงการพิเศษด้านแรงงานในเขตพื้นที่จังหวัด และ 4) ปฏิบัติงานร่วมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย (สำนักงานกฤษฎีกา, 2555, น. 299)

ในการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานแรงงานจังหวัดดังกล่าวนี้ กล่าวได้ว่าหน่วยงานได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อย่างแพร่หลาย รวมทั้งมีการบริหารและพัฒนาปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่องอีกด้วย เพื่อการเสริมสร้างระบบงานให้ทันสมัยที่สามารถให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และทันถ่วงที อาทิเช่น การให้บริการข้อมูลด้านแรงงาน อาสาสมัครแรงงาน ข้อมูล/สถานการณ์ด้านแรงงานจังหวัด อัตราค่าจ้างขั้นต่ำ รวมถึงการจัดซื้อจัดจ้างสำนักงาน เป็นต้น ซึ่งเป็นไปตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2552 – 2556 ที่ใช้เป็นแนวทางให้หน่วยงานภายในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงานใช้ในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไปในทิศทางเดียวกัน ตลอดจนบูรณาการจากระบบงานในปัจจุบันกับระบบงานที่ควรจะมีในอนาคต เช่น ระบบงานสารสนเทศ ระบบงานคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ระบบงานพัฒนาบุคลากรได้อย่างยั่งยืน (สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน, 2552, น. คำนำ)

นอกจากนี้ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้ในการบริหารจัดการและให้บริการประชาชนดังกล่าวสอดคล้องตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546 - พ.ศ. 2550 ยุทธศาสตร์ 6: การเสริมสร้างระบบราชการให้ทันสมัยที่มีมาตรการสนับสนุนให้ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจพัฒนาตนเองให้เป็นองค์กรสมัยใหม่ที่สามารถประยุกต์ใช้ประโยชน์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสมัยใหม่ในการบริหารงาน การบริการการเตือนภัยสาธารณะ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ประสานส่งเสริม และสนับสนุนให้มีการบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ง่าย สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และซื่อสัตย์ ต่อผู้ใช้บริการ และเป็นศูนย์บริการออนไลน์อิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจรซึ่งมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนได้ขอใช้บริการของรัฐได้ตลอดเวลาตลอด 24 ชั่วโมงใน 1 วัน และ 365 วันใน 1 ปี ได้จากทุกสถานที่ และได้จากอุปกรณ์ดิจิทัล

ต่าง ๆ ควบคู่ไปกับการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์จำเป็นต้องส่งเสริมและกำหนดมาตรฐานการให้บริการของรัฐในระดับสำนักงานที่มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง และรวดเร็ว ในรูปแบบของศูนย์บริการอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจรที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐเช่นเดียวกับการใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทางอินเทอร์เน็ต และให้มีการศึกษาวิจัยและเสนอแนะให้มีการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายและอนุบัญญัติที่เป็นอุปสรรคต่อการบริหารงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546, น. 23-24) รวมถึงแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2561 ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1: การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนที่กำหนดให้พัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2556, น. 31)

การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ภายในหน่วยงานในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การให้บริการสืบค้น ระบบอินเทอร์เน็ต การให้บริการด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานให้ประสบความสำเร็จนั้น หน่วยงานจำเป็นต้องดำเนินการหรือบริหารจัดการในเรื่องต่าง ๆ เช่น การแต่งตั้งบุคลากรดูแลรับผิดชอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ของหน่วยงานให้เป็นปัจจุบันและเชื่อถือได้ และจัดกิจกรรมอบรมหรือส่งเสริมพัฒนาความรู้ด้านการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่เจ้าหน้าที่ เป็นต้น ทั้งนี้ เนื่องจากการลงทุนในด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นต้องใช้งบประมาณที่ค่อนข้างสูงมาก และถ้าหากมีการนำมาใช้ไม่ถูกวิธีและเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน รวมถึงบุคลากรไม่มีความรู้ความเข้าใจต่อการใช้งานแล้ว ย่อมจะก่อให้เกิดผลเสียหายต่อหน่วยงาน ทำให้หน่วยงานต้องสิ้นเปลืองงบประมาณเป็นจำนวนมาก และยังคงส่งผลให้การดำเนินงานไม่บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้อีกด้วย

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยศึกษาว่าการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือนั้นประสบผลสำเร็จหรือไม่ และอยู่ในระดับใด มีปัจจัยอะไรบ้างที่จะส่งผลต่อความสำเร็จดังกล่าว รวมทั้งดำเนินการศึกษาถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคามในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ เพื่อนำไปกำหนดเป็นข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์ต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งผลจากการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนปรับปรุงหรือพัฒนาหน่วยงานด้านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิผลของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
4. เพื่อศึกษาด้านจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคามในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
5. เพื่อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์ต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ประสิทธิผลของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลมีความแตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านกลยุทธ์ขององค์กร ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านระบบการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร ด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถ ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ และด้านค่านิยมร่วมของผู้รับบริการอย่างน้อย 1 ปัจจัยมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

### ประโยชน์ของการวิจัย

1. ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงประสิทธิผลและปัจจัยด้านการบริหารจัดการต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผล รวมถึงจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคามในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการของหน่วยงาน ซึ่งจะเป็ข้อมูลสำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือนำผลการวิจัยไปใช้ประกอบการพิจารณาในการวางยุทธศาสตร์ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น
2. ผลการวิจัยนี้ยังจะเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภูมิภาคอื่น ๆ นำไปปรับใช้เป็นแนวทางพิจารณาดำเนินการปรับปรุง/พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานให้บรรลุสัมฤทธิ์ผล
3. เป็นแนวทางให้แก่ผู้สนใจในด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนำไปทำวิจัยเพื่อการพัฒนาต่อยอดองค์ความรู้ให้ก้าวหน้าต่อไป

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง หน่วยที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 20 แห่ง โดยมีตัวแทนซึ่งเป็นบุคลากรสังกัดสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 192 คน

โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากร จำนวน 130 คน คำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportion Stratified Random Sampling) และพิจารณาเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling Method)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่วิจัย โดยนำมากำหนดเป็นตัวแปรในการวิจัยที่สอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ได้แก่ การบริหารจัดการตามแนวคิดแมคคินซี (McKinsey 7-S Framework) (จิรวัดน์ อัครบวร และรัตนศักดิ์ เจริญทรัพย์, 2552, น. 127-128) และกรอบแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) โดยมีกรอบการประเมิน 4 มิติ ได้แก่ มิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ มิติที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติที่ 4 ด้านการพัฒนาองค์กร ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานการณ์ทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับประสิทธิผลของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะด้านจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคามหรืออุปสรรคในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ทั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่างที่ผ่านการแก้ไขจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว ไปทดลองใช้ (Try-Out) กับบุคลากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และนำข้อมูลมาหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ของครอนบาค โดยได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 60 ข้อ เท่ากับ .96

3. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้คือ ขออนุญาตให้เก็บข้อมูลวิจัยจากอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ดเพื่อนำส่งแรงงานจังหวัดต่าง ๆ ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จัดเตรียมแบบสอบถามให้มีจำนวนที่เพียงพอกับจำนวนของบุคลากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่างและดำเนินการจัดส่งแบบสอบถาม พร้อมหนังสืออนุญาตให้เก็บข้อมูลวิจัยไปให้กลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์ พร้อมทั้งได้แนบซองที่เจ้าหน้าที่กลับถึงตัวผู้วิจัยด้วย ติดตามและรวบรวมแบบสอบถาม มาลงรหัสเพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และแปลผล และนำเสนอผลในรูปแบบค่าสถิติ พร้อมทั้งคำบรรยาย ส่วนแบบสอบถามปลายเปิดนำมาจัดระเบียบข้อมูล และจะนำไปวิเคราะห์ในรูปแบบการพรรณนาบรรยาย (Descriptive Data Analysis) โดยใช้การวิเคราะห์ SWOT และ TOWS Matrix เพื่อจัดทำเป็นข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์ต่อหน่วยงานต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ประกอบด้วย 1) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติเชิงพรรณนา โดยใช้การแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อพรรณนาเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม และ 2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณด้วยสถิติเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยใช้สถิติ t-test, F-test (One way ANOVA) และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ทำการวิเคราะห์จากการค้นคว้าเอกสาร และข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม โดยใช้การวิเคราะห์ SWOT และการวิเคราะห์ TOWS Matrix เพื่อจัดทำเป็นข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์

## ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.00 มีอายุระหว่าง 31-35 ปี ร้อยละ 36.20 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 80.00 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 86.90 มีตำแหน่งงานเป็นลูกจ้างประจำ ร้อยละ 55.40 อยู่ในสังกัดฝ่ายพัฒนาศักยภาพแรงงาน (พศ.) ฝ่ายส่งเสริม

การพัฒนาฝีมือแรงงาน (สก.) และฝ่ายส่งเสริมมาตรฐาน ฝีมือแรงงาน (สม.) ร้อยละ 20.80 มีความถี่ในการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ โดยใช้บ่อย 6 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ขึ้นไป ร้อยละ 50.00 และมีการฝึกอบรมการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศมากกว่า 4 ครั้งขึ้นไป ร้อยละ 66.90

2. ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการนำ เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงาน แรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมมี ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านการพัฒนางานองค์กร ด้านคุณภาพการให้ บริการ และด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการตามลำดับ ซึ่งสามารถแยกพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

2.1 ด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติการ พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณา แยกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การนำระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการติดตามและประเมินผล การปฏิบัติงานที่ชัดเจน รองลงมาได้แก่ มีการนำเทคโนโลยี สารสนเทศมาใช้ เพื่อช่วยสนับสนุนให้การปฏิบัติงานของ หน่วยงานมีระดับความสำเร็จที่สูงขึ้น และข้อที่มีค่าเฉลี่ย ต่ำที่สุดได้แก่ มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ในการปรับปรุงแก้ไขผลการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

2.2 ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า โดย ภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็น รายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การตระหนักและ ให้ความสำคัญต่อการส่งเสริมสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับ พัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยี สารสนเทศ เพื่อคุณภาพการให้บริการร่วมกันทั่วทั้งองค์กร รองลงมาได้แก่ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งาน ช่วยให้บรรลุระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ การนำระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งาน ช่วยให้บรรลุระดับความสำเร็จ ในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียนจากผู้รับบริการ และข้อที่มี ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมา ใช้งาน ช่วยให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ของการปรับปรุงกระบวนการ ให้บริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด

2.3 ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ พบว่า โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยก เป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ทำให้สามารถลด งบประมาณบางส่วนลงได้ รองลงมาได้แก่ มีการปรับปรุงระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีกระบวนการดำเนินการในแต่ละ

ขั้นตอนเกิดความคุ้มค่าของทรัพยากรที่สูญเสียไปกับประโยชน์ ที่ได้รับสูงสุด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ มีการนำ เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการทำงาน

2.4 ด้านการพัฒนางานองค์กร พบว่า โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ บรรลุผลสัมฤทธิ์ของการ นำเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานมาปรับปรุงการบริหาร จัดการทั่วทั้งองค์กรแบบมีส่วนร่วม รองลงมาได้แก่ บรรลุระดับ คุณภาพของระบบสารสนเทศ และการใช้ประโยชน์จาก ระบบสารสนเทศ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ ช่วยเพิ่ม ระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนปฏิบัติ การบริหารความรู้ภายในองค์กร

3. ความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับปัจจัยด้านการ บริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการนำเทคโนโลยี สารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานแรงงาน จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านกลยุทธ์ขององค์กรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้าน โครงสร้างองค์กร ด้านระบบการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร ด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถ ด้านรูปแบบการบริหาร จัดการ และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ด้านค่านิยมร่วม สามารถพิจารณารายละเอียดตามรายด้าน ดังนี้

3.1 ด้านกลยุทธ์ขององค์กร โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่มาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุดได้แก่ มีระบบการติดตามและประเมินผลการใช้งาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ชัดเจน รองลงมาได้แก่ มีนโยบาย ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นปัจจุบันและสอดคล้องกับ หน่วยงานต้นสังกัด และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ มีแผนงาน และโครงการในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ชัดเจน

3.2 ด้านโครงสร้างองค์กร โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีการแต่งตั้งบุคลากรดูแลรับผิดชอบ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ชัดเจน รองลงมาได้แก่ มีการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อลดขั้นตอนการให้บริการหรือการ ทำงานลง เพื่อต้องการเพิ่มผลผลิตให้สูงขึ้น และข้อที่มีค่าเฉลี่ย ต่ำที่สุดได้แก่ มีบุคลากรทำหน้าที่ในการประสานงานด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศกับส่วนกลางที่ชัดเจน

3.3 ด้านระบบการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมมีค่า เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อพบว่า

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีการปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ของหน่วยงานให้เป็นปัจจุบันและเชื่อถือได้รองลงมาได้แก่ มีทรัพยากรหรือเครื่องมือในการจัดระบบสารสนเทศที่มีความทันสมัยต่อการใช้งานภายในองค์กร เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ ฯลฯ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ในการพัฒนาและสนับสนุนงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเพียงพอ และมีทรัพยากรหรือเครื่องมือในการจัดระบบสารสนเทศอย่างเพียงพอต่อการใช้งานของบุคลากร เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ ฯลฯ

3.4 ด้านบุคลากร โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีการจัดกิจกรรมอบรมหรือส่งเสริมพัฒนาความรู้ด้านการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่เจ้าหน้าที่รองลงมาได้แก่ ได้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสารกัน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ เปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในการพัฒนา/ปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน

3.5 ด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน รองลงมาได้แก่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับปรุง/พัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น รองลงมาได้แก่ มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

3.6 ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีวิสัยทัศน์และนโยบายการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานที่ชัดเจน รวมถึงได้มีการจัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยใหม่ ๆ ไว้บริการสำหรับเจ้าหน้าที่แต่ละกลุ่มงานอย่างพอเพียง รองลงมาได้แก่ ให้ความสำคัญต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานภายในหน่วยงาน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ มีการเปิดโอกาสและการยอมรับฟังความคิดเห็นริเริ่มของเจ้าหน้าที่ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนา/ปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพขึ้น และให้ความสำคัญต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการติดต่อสื่อสารทั้งในและนอกหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความเข้าใจในงานมากขึ้น

3.7 ด้านค่านิยมร่วม โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการทำงาน ยึดมั่นในหลักความถูกต้องในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน รองลงมาได้แก่ มีความตื่นตัวต่อการเรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ อยู่อย่างสม่ำเสมอ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ มีความมุ่งมั่นในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน

#### 4. ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ดังนี้

4.1 สมมติฐานการวิจัยข้อ 1 ประสิทธิภาพของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เมื่อจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลมีความแตกต่างกัน จากการทดสอบสมมติฐานดังกล่าวโดยใช้สถิติ t-test และ F-test (One way ANOVA) พบว่า ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ฝ่ายที่สังกัด ความถี่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการฝึกอบรมการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนที่จำแนกตามเพศ และสถานะมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานตามที่กำหนดไว้

4.2 สมมติฐานการวิจัยข้อ 2 ปัจจัยด้านกลยุทธ์ขององค์กร ด้านโครงสร้างองค์การ ด้านระบบการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร ด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถ ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ และด้านค่านิยมร่วมของผู้รับบริการ อย่างน้อย 1 ปัจจัยมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จากการทดสอบสมมติฐานดังกล่าวโดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารจัดการในด้านความรู้ ทักษะความสามารถมีความสัมพันธ์และผลกระทบต่อเชิงบวกกับประสิทธิภาพของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยสามารถทำนายความแปรปรวนรวมกันได้เพียงร้อยละ 34.42 ( $R^2 = .342$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานตามที่กำหนดไว้

5. ข้อเสนอแนะด้านจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคามในการบริหารจัดการของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สรุปผลได้ดังนี้

5.1 ด้านจุดแข็งของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการได้แก่ หน่วยงานสามารถนำความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไปประยุกต์ใช้ได้ทั้งการดำเนินชีวิตประจำวันและการทำงานในอนาคต รวมทั้งสามารถใช้โปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ ได้ดี โดยสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานทำให้ทำงานได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น

5.2 ด้านจุดอ่อนของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการได้แก่ การขาดทักษะบางประเภทในทางวิชาการในเชิงลึก รวมถึงขาดทักษะในด้านการเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ขึ้นมาใช้เองภายในหน่วยงาน

5.3 ด้านโอกาสของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการได้แก่ ยุคนี้เทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจและรวมถึงการสื่อสารกำลังเป็นที่นิยม และหน่วยงานสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ทั้งการดำเนินชีวิตประจำวันและการทำงาน การดำเนินงานปัจจุบันจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเกี่ยวข้องเสมอ

5.4 ด้านภัยคุกคามของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการได้แก่ อุปสรรคทางด้านเทคโนโลยีมีจำนวนไม่เพียงพอจึงไม่เอื้ออำนวยต่อการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ

## อภิปรายผล

จากผลการศึกษาดังกล่าว มีประเด็นสำคัญที่ควรนำมาอภิปรายไว้ในที่นี้ดังนี้

1. ประสิทธิภาพของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านพบว่า ด้านประสิทธิภาพตามแผนปฏิบัติราชการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านการพัฒนาองค์การ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการตามลำดับ ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้ แสดงให้เห็นว่าสำนักงานแรงงานจังหวัดแต่ละแห่งมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการในด้านต่างๆ ของหน่วยงานอย่างแพร่หลาย โดยที่หน่วยงานสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ มีการตระหนักและให้ความสำคัญต่อ

การส่งเสริมสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ทุกระดับพัฒนาความรู้ทักษะ และความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ อาทิ เช่น การพิมพ์หนังสือราชการ เอกสารและสิ่งพิมพ์อื่น ๆ การให้บริการข้อมูลด้านแรงงาน อาสาสมัครแรงงาน การรับเรื่องร้องทุกข์ ข้อมูลตำแหน่งงานว่างภายในจังหวัด เป็นต้น เพื่อคุณภาพการให้บริการร่วมกันทั่วทั้งองค์กร จนทำให้สามารถลดงบประมาณบางส่วนลงได้ รวมทั้งยังสามารถบรรลุผลสัมฤทธิ์ของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานมาปรับปรุงการบริหารจัดการทั่วทั้งองค์กรแบบมีส่วนร่วมอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ สุนิรัตน์ ฤกษ์สุจริต (2552) ที่ได้ศึกษาการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในโรงเรียนคาทอลิก สังกัดอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ เขต 5 พบว่า การบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในโรงเรียนคาทอลิก สังกัดอัครสังฆมณฑลกรุงเทพฯ เขต 5 โดยรวมมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำแนกตามเพศ และสถานะมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานตามที่กำหนดไว้ สามารถอภิปรายผลในประเด็นความแตกต่างกัน ดังนี้

2.1 การเปรียบเทียบประสิทธิผลของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำแนกตามเพศพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือแตกต่างกัน จำนวน 1 ด้านคือ ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ โดยเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการในด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการมากกว่าเพศชาย ซึ่งไม่สอดคล้องกับ สมพร ประทุมมามลย์ (2552) ที่ได้ศึกษาการศึกษาสภาพและปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการดำเนินงานวิชาการของโรงเรียนเทศบาล จังหวัดสระบุรี สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย พบว่า เพศต่างกันมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการดำเนินงานวิชาการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 การเปรียบเทียบประสิทธิผลของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงาน



แรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำแนกตามสถานะพบว่า สถานะที่แตกต่างกันมีประสิทธิผลของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือแตกต่างกัน จำนวน 1 ด้าน คือ ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ จึงได้ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยประสิทธิผลของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการจำแนกตามสถานะเป็นรายคู่ พบว่า มีความแตกต่างกัน จำนวน 1 คู่ คือ กลุ่มที่มีสถานภาพโสดมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการแตกต่างกับกลุ่มที่มีสถานภาพสมรสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ค่า sig. เท่ากับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -.35 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ ภูมิภา มั่นวิชายชัย (2556) ที่ได้ศึกษาพฤติกรรมการใช้และความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรมที่มีความแตกต่างกันตามลักษณะทางประชากร ได้แก่ สถานภาพปัจจุบันมีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และมีความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน

3. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการในด้านความรู้ ทักษะและความสามารถมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิผลของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยสามารถทำนายความแปรปรวนรวมกันได้ร้อยละ 34.42 ( $R^2 = .342$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่กำหนดไว้ กรณีที่พบความสัมพันธ์เชิงบวกดังกล่าว อาจเป็นเพราะในการบริหารจัดการของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือได้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของหน่วยงาน ซึ่งในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการภายในหน่วยงานนั้น ได้มีการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรที่ทุกระดับมีการพัฒนาสมรรถนะ ซึ่งก็คือการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้บุคลากรมีทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน รวมทั้งนำมาปรับปรุง/พัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เดลล์ และเฮส (Dale & Hes, 1995, p. 80) ที่อธิบายสมรรถนะว่าเป็นการค้นหาลักษณะที่ทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศหรือการ

ปฏิบัติงานที่เหนือกว่า (Superior performance) และยังได้ให้ความหมายของสมรรถนะในด้านอาชีพว่าหมายถึงความสามารถในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ในสายอาชีพเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่ถูกคาดหวังไว้ ดังนั้น ถ้าหากว่าสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตระหนักถึงความสำคัญกับความรู้ ทักษะ และความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรมากขึ้นเท่าใด ก็จะทำให้ประสิทธิผลของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการของเพิ่มสูงมากขึ้นเท่านั้น

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานควรดำเนินการปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานให้มีสภาพพร้อมต่อการใช้งานอย่างต่อเนื่อง เพื่อช่วยให้บรรลุผลสัมฤทธิ์ของการปรับปรุงกระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด

2. ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานควรมีการแสวงหาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยใหม่ๆมาใช้เพื่อลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการทำงาน

3. ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานควรปรับปรุงและพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถช่วยเพิ่มระดับความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการบริหารความรู้ภายในองค์กรขึ้นมาใช้งานเอง

4. ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานควรจัดกิจกรรมฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ เพื่อให้สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับปรุง/พัฒนาการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น

นอกจากนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์ต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังนี้คือ 1) กลยุทธ์เชิงรุก (SO Strategy) ได้แก่ เพิ่มคุณภาพทางเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้งานในอนาคต รวมทั้งเพิ่มความก้าวหน้าด้านนวัตกรรมใหม่ ๆ ในการประยุกต์เข้ากับการทำงาน 2) กลยุทธ์เชิงป้องกัน (ST Strategy) ได้แก่ เพิ่มอุปกรณ์ และโปรแกรมที่มีความทันสมัยให้ทุกหน่วยงาน ป้องกันเหตุที่อาจ

จะเกิดความเสียหายแก่หน่วยงานโดยใช้ Key Word ในการเข้าระบบทุกครั้ง รวมทั้งเพิ่มมาตรการควบคุมความปลอดภัยเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงาน และ 3) กลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO Strategy) ได้แก่ เพิ่มการฝึกอบรมด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศตามความเหมาะสมและประเมินผลการปฏิบัติการทำงานของบุคลากรและการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ใหม่

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการขยายขอบเขตพื้นที่ในการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภูมิภาคอื่น ๆ เพื่อจะได้ทราบองค์ความรู้ที่มีความชัดเจนมากขึ้น
2. ควรศึกษาหลาย ๆ ปัจจัยให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เพื่อจะได้ นำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานให้ดีขึ้น
3. ควรใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in-depth interview) เพิ่มเติมกับผู้บริหารสำนักงานแรงงาน เจ้าหน้าที่สำนักงานแรงงาน และผู้ใช้บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและมีความชัดเจนมากขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

จิรวัดน์ อัครบวร และรัตนศักดิ์ เจริญทรัพย์. (2552). *แผนที่ยุทธศาสตร์*. (พิมพ์ครั้งที่ 3 (ฉบับปรับปรุง)). กรุงเทพมหานคร: คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.

ภุมภา มั่นวิชาชัย. (2556). พฤติกรรมการใช้ และความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักงานปลัดกระทรวงวัฒนธรรม. *วารสารวิชาการและวิจัย มทร.พระนคร ฉบับพิเศษ*, หน้า 312-319.

สมพร ประทุมมาลย์. (2552). “การศึกษาสภาพและปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการดำเนินงานวิชาการของโรงเรียนเทศบาล จังหวัดสระบุรี สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทย”. *วารสารวารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์*, 3, 2, หน้า 13-25.

สำนักงานแรงงานจังหวัดระยอง. (2557). *ประวัติสำนักงานแรงงานจังหวัด*. สืบค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2557, จาก <http://rayong.mol.go.th/background>

สำนักงานกฤษฎีกา. (2555). *กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวงกระทรวงแรงงาน พ.ศ. 2555*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกฤษฎีกา.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2546). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2546-พ.ศ.2550)*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2556). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556-พ.ศ.2561)*. กรุงเทพมหานคร: วิชั่นพรีนซ์ แอนด์ มีเดีย.

สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน. (2552). *แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน พ.ศ.2552-2556*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน.

สุนีรัตน์? ฤกษ์สุจริต. (2552). *การบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในโรงเรียนคาทอลิก สังกัดอัครสังฆมณฑล กรุงเทพฯเขต 5*. สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษามหาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.

Dales, M and Hes, K. (1995). *Creating Training miracles*. Sydney: Prentice Hall.

### ผู้เขียนบทความ

#### นางสาวอรณี แสงตะคุ

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

เลขที่ 113 หมู่ที่ 12 ตำบลเกาะแก้ว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด 45120

E-mail: oranee\_2011@hotmail.com

#### นายสุรศักดิ์ ชะมารัมย์

อาจารย์ที่ปรึกษา สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

เลขที่ 113 หมู่ที่ 12 ตำบลเกาะแก้ว อำเภอเสลภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด 45120

E-mail: surasakchamaram@hotmail.com