การจัดการสารสนเทศและการบริการสารสนเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาคตะวันออก: รายงานการวิจัย

Information Management and Information Service of the Sub-District Administration Organizations in the Eastern part of Thailand: A Research Report

*กุสลวัฒน์ คงประดิษฐ์**

บทคัดย่อ

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์การที่มีตัวแทนในท้องถิ่นบริหารจัดการ มีสารสนเทศที่ใช้ในการจัดการเป็นของตัวเอง แต่ยังไม่มีการพัฒนาเพื่อจัดการระบบสารสนเทศให้ตอบสนองความต้องการขององค์การและชุมชนได้ งานวิจัยนี้จึงศึกษาสภาพและความพร้อมของระบบสารสนเทศเพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศที่ทำงานด้วยคอมพิวเตอร์ทั้งระบบ เป็นวิจัยเชิงคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลในภาคตะวันออกมีลักษณะร่วมกันด้านโครงสร้างการบริหารงาน ข้อมูลสารสนเทศ บริการสารสนเทศ ส่วนระบบสารสนเทศมีทั้งที่มีความพร้อมและไม่มีความพร้อม ที่เกิดขึ้นจากขนาด ที่ตั้ง และความต่อเนื่องการดำรงตำแหน่งของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จากการค้นพบนี้ได้มีการนำผลมาอภิปรายถึงความเหมาะสมในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลต้องเร่งพัฒนาการให้บริการสารสนเทศที่เป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ตามโครงสร้างพื้นฐานที่มีและที่ได้รับการสนับสนุนจากส่วนกลาง

Abstract

Sub-District Administration Organization is a type of local organization. It's administered by local representative. In administration, it owns information by itself. However, there have not been information management development to satisfy the organizations and communities. This research, therefore, is to study generalities and readiness of SAOs' information system for developing computerized information system. It was carried out by a qualitative approach. The study found that SAOs in the Eastern part of Thailand have common characteristics in administrative structure,

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภาควิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

information structure, and information service. In addition, the occurrence of the readiness and unreadiness of their information come from their size, location, continuation in holding the post of Chief Executive of the SAO. The findings are discussed in suitability of information system development. As a result, all of the SAO should urgently develop information service system to be an e-government, according to the existing infrastructure and as the Central Administration supported.

คำสำคัญ: การจัดการสารสนเทศ, การบริการสารสนเทศ, ระบบสารสนเทศในองค์การ, องค์การบริหารส่วนตำบล, ภาคตะวันออก

Keywords: Information management, Information service, Information systems in organization, Sub-District Administration Organization, the Eastern part of Thailand

บทนำ

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์การปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่พัฒนามาจากชุมชนและสังคมในท้องถิ่น เป็นองค์การภาคราชการที่ให้ผู้ที่อาศัยอยู่ในชุมชนและท้องถิ่นเข้ามาบริหารงาน เรียกว่า นายกองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์การที่ภาคราชการส่วนกลางให้การสนับสนุนงบประมาณด้วยส่วนหนึ่ง จึงมีความจำเป็นที่ภาคราชการส่วนกลางต้องมีสารสนเทศเพื่อการกำกับควบคุมการบริหารงานและกำหนดนโยบาย อันเป็นสารสนเทศที่เกิดจากการประมวลผลผ่านระบบสารสนเทศของ อบต. ในขณะเดียวกัน อบต. เอง ก็มีความจำเป็นในการพัฒนาสารสนเทศและระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการองค์การให้สามารถตอบสนองความต้องการได้ทั้งภาคราชการส่วนกลาง และสังคมและชุมชนที่ อบต. ให้การกำกับดูแล เพื่อให้การประมวลผลสารสนเทศที่สามารถตอบสนองความต้องการดังกล่าวได้ จำเป็นที่ อบต. ทุกแห่งต้องมีระบบสารสนเทศที่ประมวลผลได้ด้วยคอมพิวเตอร์ ในการพัฒนาระบบสารสนเทศนั้นจำเป็นต้องศึกษาสภาพทั่วไปและความพร้อมของระบบสารสนเทศในปัจจุบันให้ชัดเจน อันเป็นขั้นตอนพื้นฐานในการพัฒนาระบบสารสนเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาคตะวันออก

"สารสนเทศ" และ "ข้อมูล" เป็นองค์ประกอบสำคัญของระบบสารสนเทศในองค์การ เป็นสิ่งเดียวกัน แต่อยู่ในสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกัน (Bygstada, 2010) โดยที่ Kooper, Maes และ Lindgreen (2011) ให้คำอธิบายสารสนเทศในสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันไว้ดังนี้ "สารสนเทศเป็นได้ทั้งผลผลิตขั้นสุดท้าย [ในสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมนี้ทำหน้าที่เป็นสารสนเทศ] และสามารถเป็นเครื่องมือการผลิต หรือเป็นปัจจัยนำเข้าเพื่อสร้างสินค้าอื่น การตัดสินใจ และสร้างสารสนเทศอื่น [แต่ในสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมนี้ทำหน้าที่เป็นข้อมูล]

สารสนเทศในองค์การมีหลายรูปแบบ ได้แก่ ข้อความ ตัวเลข ภาพ เสียง และวีดิทัศน์ (Beynon-Davies, 2002, pp.135-139) เป็นสารสนเทศที่ระบบสารสนเทศและบริการสารสนเทศ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

ในองค์การต้องสามารถให้สารสนเทศแก่ผู้ใช้ขององค์การนั้นได้ เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การนั้น (Maguire, 1994)

ส่วนระบบสารสนเทศในองค์การจะสอดคล้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรระดับต่าง ๆ ซึ่ง Laudon และ Laudon (2004, pp. 39-40) ได้จำแนกระบบสารสนเทศในองค์การตามระดับความรับผิดชอบของบุคลากร ๔ ระดับ เป็น ๔ ระบบ อันสัมพันธ์กับภาระหน้าที่ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล คือ

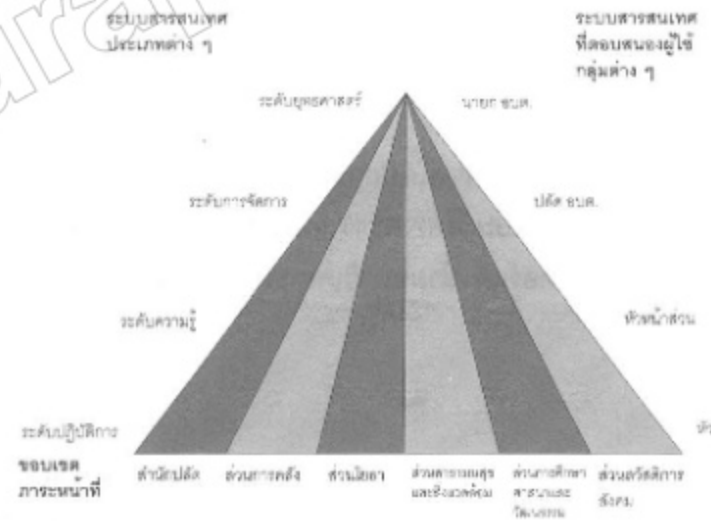
(๑) ระบบระดับปฏิบัติการ (Operational-level System) เป็นระบบสารสนเทศที่เฝ้าติดตามกิจกรรมและการประมวลผลในขั้นต้นขององค์การ ในองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ระบบที่เฝ้าติดตามกิจกรรมและการประมวลผลการปฏิบัติงานของฝ่ายต่าง ๆ

(๒) ระบบระดับความรู้ (Knowledge-level System) เป็นระบบสารสนเทศที่สนับสนุนผู้ปฏิบัติงานที่ใช้ความรู้และข้อมูล ในองค์การบริหารส่วนตำบลได้แก่ระบบที่สนับสนุนสารสนเทศและข้อมูลแก่นักวิชาการ และหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ

(๓) ระบบระดับการจัดการ (Management-level System) เป็นระบบสารสนเทศที่สนับสนุนกิจกรรมการเฝ้าติดตาม การควบคุม การตัดสินใจ และการบริหารงาน ในองค์การบริหารส่วนตำบลได้แก่ระบบที่สนับสนุนกิจกรรมการเฝ้าติดตาม การควบคุม การตัดสินใจ และการบริหารงานของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

(๔) ระบบระดับยุทธศาสตร์ (Strategic-level System) เป็นระบบสารสนเทศที่สนับสนุนกิจกรรมการวางแผนระยะยาวของฝ่ายจัดการอาวุโส ในองค์การบริหารส่วนตำบลได้แก่ระบบที่สนับสนุนกิจกรรมการวางแผนระยะยาวของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

รายละเอียดความสัมพันธ์ระดับระบบสารสนเทศในองค์การและการตอบสนองผู้ใช้กลุ่มต่าง ๆ ดังภาพที่ ๑



ภาพที่ ๑ ระดับระบบสารสนเทศในองค์การและการตอบสนองผู้ใช้กลุ่มต่าง ๆ

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

การพัฒนาระบบสารสนเทศขององค์การให้ประสบความสำเร็จได้นั้นจำเป็นต้องสำรวจความพร้อมของระบบเสียก่อน ในงานวิจัยนี้ได้นิยาม "ความพร้อม" ไว้ว่า หมายถึง "การจัดการสารสนเทศที่อยู่บนพื้นฐานของสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ การจัดสรรรายได้ บุคลากร และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยจัดให้อยู่ในสภาพที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เมื่อประชาชนต้องการเข้าถึงบริการ" Zappacosta (2001) กล่าวถึงตัวบ่งชี้ความพร้อมในการยอมรับนวัตกรรมประกอบด้วย รายได้ โครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีการสื่อสาร ระดับการศึกษา และบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ความต่อเนื่องของการดำรงตำแหน่งของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบล

ระบบสารสนเทศในองค์การเป็นระบบที่ทุกองค์การต้องการเพิ่มมากขึ้นทุกขณะ ทำให้ต้องปรับปรุงคุณภาพระบบสารสนเทศอันส่งผลให้มีการบริการสารสนเทศที่มีคุณภาพด้วย ดังที่ Gorla, Somers, & Wong (2010) ตั้งสมมติฐานการวิจัยข้อหนึ่งว่า ผลกระทบที่มีต่อองค์การในระดับสูงในสถานการณ์ต่าง ๆ นั้น เกิดจากคุณภาพระบบ คุณภาพสารสนเทศ และคุณภาพบริการ ทั้งสิ้น ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า คุณภาพบริการระบบสารสนเทศเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงสุดในแบบจำลองนี้ ตามด้วยคุณภาพสารสนเทศ และคุณภาพระบบ ดังนั้นจึงควรให้ความสำคัญคุณภาพการให้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการดำเนินงานในองค์การ ดังนั้น การให้การบริการสารสนเทศในองค์การและต่อสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์การบริหารส่วนตำบลที่ต้องมีระบบสารสนเทศสารสนเทศที่มีต้องมีความชัดเจนตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพที่ขึ้นอยู่กับโครงสร้างพื้นฐานของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งสภาพแวดล้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้วิธีการตอบสนองความต้องการสารสนเทศแก่ผู้ใช้เป็นในลักษณะที่ทุกจุดเชื่อมถึงกัน ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลต้องเร่งพัฒนาการให้บริการสารสนเทศที่เป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ตามโครงสร้างพื้นฐานที่มีและที่ได้รับการสนับสนุนจากส่วนกลาง

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลเป้าหมายด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง การเยี่ยมชมสถานที่ และการสนทนา นำข้อมูลที่ได้มาจัดระเบียบด้วยคอมพิวเตอร์แล้วนำผลมาวิเคราะห์และสังเคราะห์เนื้อหา แล้วนำเสนอเชิงพรรณนา

ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลในภาคตะวันออก ๗ จังหวัด ได้แก่ จังหวัดชลบุรี ระยอง จันทบุรี ตราด สระแก้ว ปราจีนบุรี และฉะเชิงเทรา โดยกำหนดรายละเอียดดังนี้

(๑) พื้นที่ในแต่ละจังหวัด เลือกองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง และเขตอำเภออื่น ๆ ที่ไม่ใช่อำเภอเมือง

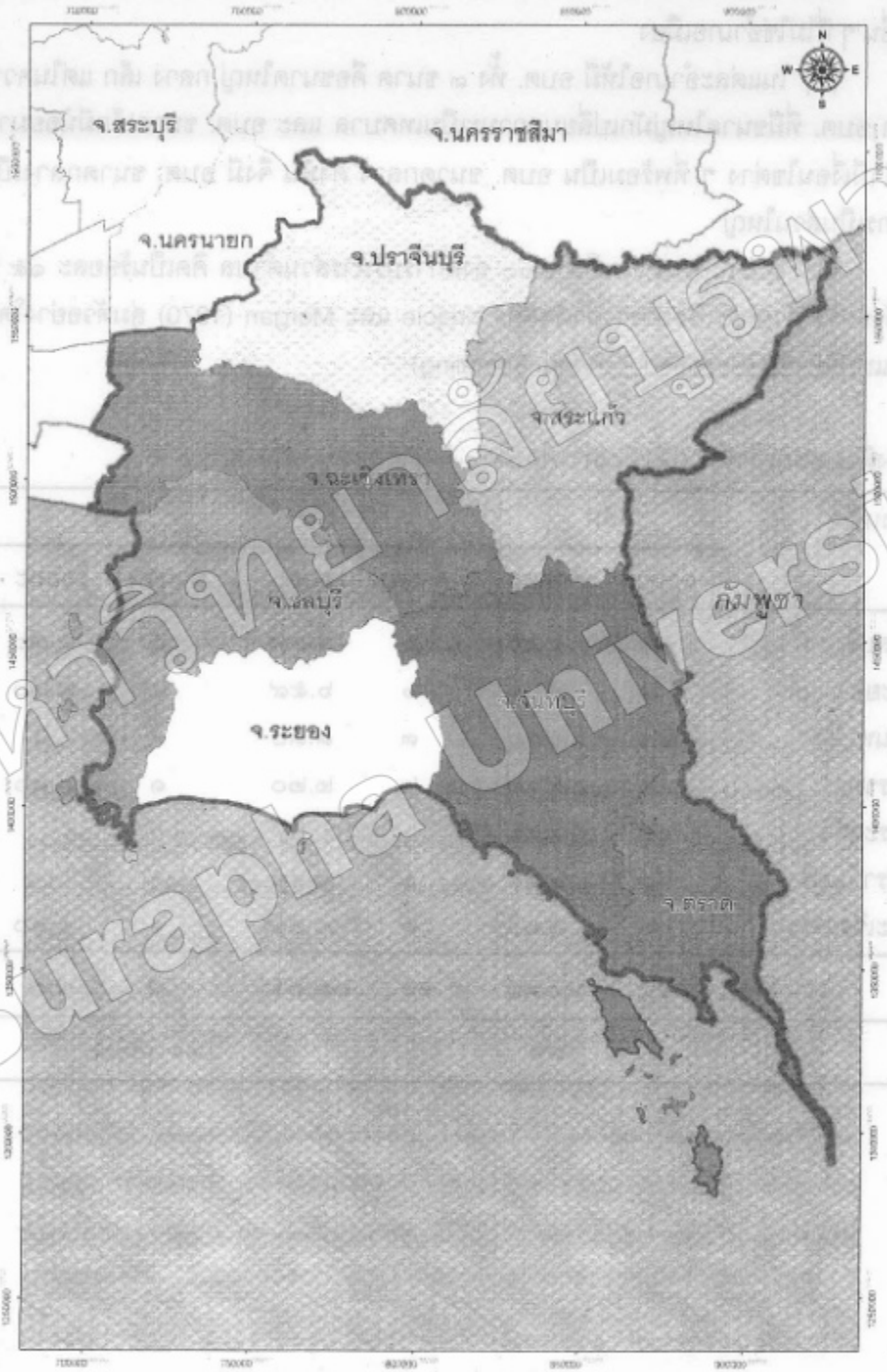
(๒) ในแต่ละอำเภอให้มี อบต. ทั้ง ๓ ขนาด คือขนาดใหญ่ กลาง เล็ก แต่ในความเป็นจริงมีว่า อบต. ที่มีขนาดใหญ่มักเปลี่ยนสถานะเป็นเทศบาล และ อบต. ขนาดเล็กมีน้อยมาก เหตุเพราะว่ามีเงื่อนไขต่าง ๆ ที่พร้อมเป็น อบต. ขนาดกลาง ดังนั้น จึงมี อบต. ขนาดกลางเป็นกลุ่มประชากรเป็นส่วนใหญ่

(๓) จำนวนประชากรเป็น ๑๒๐ องค์การบริหารส่วนตำบล คิดเป็นร้อยละ ๑๕ ซึ่งเป็นขนาดตัวอย่าง ด้วยการเปิดตารางสำเร็จของ Krejcie และ Morgan (1970) สุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling)

ตารางที่ ๑ กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษา

จังหวัด	เล็ก		กลาง		ใหญ่	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชลบุรี	๔	๔.๔๐	๖	๖.๕๙	๓	๓.๓๐
ระยอง	๒	๒.๒๐	๖	๖.๕๙	๒	๒.๒๐
จันทบุรี	๑๒	๑๓.๑๙	๓	๓.๓๐	-	-
ตราด	๑๒	๑๓.๑๙	๒	๒.๒๐	๑	๑.๑๐
สระแก้ว	๑๕	๑๖.๔๘	-	-	-	-
ปราจีนบุรี	๖	๖.๕๙	๑	๑.๑๐	-	-
ฉะเชิงเทรา	๗	๗.๖๙	๘	๘.๗๙	๑	๑.๑๐
	๕๘	๖๓.๗๔	๒๖	๒๘.๗๕	๗	๗.๗
		๙๑			๑๐๐.๐๐	

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University



ภาพที่ ๒ จังหวัดในภาคตะวันออก ๗ จังหวัด

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสัมภาษณ์ ประกอบด้วย ๓ ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยที่ตั้ง ขนาดรายได้และงบประมาณ โครงสร้างการบริหาร

ส่วนที่ ๒ สภาพการจัดการสารสนเทศขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

๑. ข้อมูลสารสนเทศที่มีจำแนกเป็นด้านต่าง ๆ ได้แก่ ข้อมูลสภาพทั่วไป ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านสาธารณสุข ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการเงินการคลัง และด้านอื่น ๆ

- ข้อมูลแต่ละด้านให้ผู้ตอบตอบว่า มี หรือไม่มี
- ข้อมูลแต่ละด้านถามหน่วยงานที่รับผิดชอบ
- ข้อมูลแต่ละด้านถามการได้มาของข้อมูลสารสนเทศว่าได้มาโดยวิธีการสำรวจ หรือการรายงาน
- ข้อมูลแต่ละด้านถามการเก็บข้อมูลสารสนเทศว่าเก็บอย่างไร ในรูปของรายงาน แฟ้มเอกสาร หรือใส่ในคอมพิวเตอร์
- ข้อมูลแต่ละด้านถามการปรับเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศให้เป็นปัจจุบันว่าเมื่อไร ตามโอกาส ทุกวัน ทุกสัปดาห์ ทุกเดือน หรือทุกปี

๒. สภาพการจัดการบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้แก่

- การมีบุคลากรรับผิดชอบโดยตรงหรือไม่
- การมีบุคลากรที่มีความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารหรือไม่ ถ้ามี มีจำนวนเท่าใด
- มีการจัดอบรมหรือส่งบุคลากรไปอบรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารบ้างหรือไม่ ถ้ามี มีจำนวนเท่าใด
- ปัญหาที่มี

๓. สภาพการจัดการฮาร์ดแวร์และเครือข่าย ได้แก่

- จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Desktop) ที่มี
- จำนวนคอมพิวเตอร์ติดตัว (Notebook) ที่มี
- เครือข่ายที่มี มีลักษณะอย่างไร เป็นเครื่องบริการ ระบบไร้สาย ออนไลน์ เครือข่ายบริเวณเฉพาะที่/เครือข่ายระยะไกล หรือเว็บไซต์
- ปัญหาที่มี

๔. สภาพการจัดการซอฟต์แวร์ ได้แก่

- โปรแกรมที่ใช้

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

- ฐานข้อมูลที่มี
- ปัญหาที่มี

ส่วนที่ ๓ สภาพการบริการสารสนเทศขององค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

๑. อบต. ที่มีการให้บริการสารสนเทศ

๒. ผู้ขอรับบริการ ได้แก่ นักเรียน นิสิตนักศึกษา ผู้นำท้องถิ่น หน่วยงานอื่นในท้องถิ่น และหน่วยงานอื่นในจังหวัดและส่วนกลาง

๓. ลักษณะผู้ขอรับบริการ ได้แก่ รายบุคคล กลุ่ม และหนังสือแจ้งมา

๔. ประเภทข้อมูลที่ขอรับบริการ ได้แก่ ข้อมูลสภาพทั่วไป ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านสาธารณสุข ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการเงินการคลัง และด้านอื่น ๆ

๕. วิธีการให้บริการ ได้แก่ ผ่านการประชาสัมพันธ์ลักษณะต่าง ๆ ของ อบต. เมื่อมีผู้มาร้องขอในสำนักงาน และผ่าน ส.อบต. กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน

๖. ลักษณะการให้บริการ ได้แก่ ตอบโดยรวบรวมและประมวลผลให้ ตอบได้ทันที และให้ค้นเอง

ผลการวิจัย

องค์การบริหารส่วนตำบลในภาคตะวันออกมีโครงการสร้างหลักที่เหมือนกัน แต่มีภารกิจที่มากบ้างน้อยบ้างต่างกันไป ทำให้มีรายละเอียดของงานภายในโครงการต่างกัน จังหวัดที่ อบต. มีความพร้อมด้านงบประมาณมากสุด คือจังหวัดชลบุรี ระยอง และฉะเชิงเทรา ตามลำดับ ส่วนจังหวัดที่ อบต. มีความพร้อมด้านงบประมาณน้อยสุดคือจังหวัดสระแก้ว

ประเภทของข้อมูลที่องค์การบริหารส่วนตำบลในภาคตะวันออกมี ได้แก่ ข้อมูลประชากร ข้อมูลโครงการสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภค ข้อมูลเศรษฐกิจ ข้อมูลด้านสังคม ข้อมูลด้านสาธารณสุข ข้อมูลด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม ข้อมูลด้านการเงินการคลังข้อมูลด้านอื่น ๆ

การได้มาของข้อมูล อบต. ส่วนใหญ่ได้ข้อมูลโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค ด้านเศรษฐกิจด้านสังคม ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และด้านอื่น ๆ จากการสำรวจ ส่วนข้อมูลประชากรและข้อมูลด้านสาธารณสุขได้มาจากการรายงานมากพอ ๆ กันกับการได้รับมาจากการสำรวจ สำหรับข้อมูลด้านการเงินการคลังได้จากการรายงาน

การจัดเก็บข้อมูล อบต. ทุกแห่งจัดเก็บทุกประเภทใส่แฟ้มเอกสาร ทำเป็นรายงานและเก็บใส่ไว้ในคอมพิวเตอร์

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

การปรับเปลี่ยนให้เป็นปัจจุบัน อบต. ทุกแห่งปรับเปลี่ยนข้อมูลทุกประเภทตามโอกาส มีบาง อบต. ที่ปรับเปลี่ยนข้อมูลทุกประเภททุกเดือน หรือทุกปี

หน่วยงานที่รับผิดชอบ อบต. ทุกแห่ง มีสำนักงานปลัดรับผิดชอบการจัดการสารสนเทศ

สภาพการบริการสารสนเทศ

อบต. เกือบทุกแห่งที่ให้บริการสารสนเทศ โดยให้บริการแก่นักเรียน นิสิตนักศึกษา อบต. ส่วนใหญ่ให้บริการแก่ผู้นำท้องถิ่นและหน่วยงานอื่นในท้องถิ่น และมี อบต. จำนวนมากให้บริการแก่หน่วยงานอื่นในจังหวัดหรือส่วนกลาง อบต. ส่วนใหญ่ให้บริการโดยรวบรวมและประมวลผลให้ มี อบต. ส่วนมากให้บริการแบบตอบได้ทันทีและมี อบต. ส่วนน้อยที่ให้ผู้ใช้บริการค้นเอง

อบต. เกือบทุกแห่งให้บริการข้อมูลที่เป็นข้อมูลทั่วไปและข้อมูลโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค มี อบต. ส่วนใหญ่ให้ข้อมูลที่เป็นข้อมูลด้านการเงินการคลัง สังคม สาธารณสุข การป้องกันและการบรรเทาสาธารณภัย เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม

ส่วนวิธีการให้บริการนั้น อบต. ส่วนใหญ่ให้บริการเมื่อมีผู้มาร้องขอในสำนักงาน และมี อบต. ส่วนมากให้บริการโดยผ่านการประชาสัมพันธ์ของ อบต. และผ่าน ส.อบต./กำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน อบต. เกือบทุกแห่งให้บริการในลักษณะเป็นรายบุคคลและส่วนมากให้บริการตามที่มีหนังสือแจ้งมา

ความพร้อมของระบบสารสนเทศ

มี อบต. จำนวนน้อยที่พัฒนาฐานข้อมูลขึ้นมาใช้เองและใช้ฐานข้อมูลจากหน่วยงานอื่น ซอฟต์แวร์ที่ใช้ไม่มีความหลากหลาย และ อบต. ทุกแห่งใช้โปรแกรมของไมโครซอฟท์ออฟฟิศ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีทั้งคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะและแบบติดตัวมีจำนวนที่ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ส่วนระบบเครือข่ายยังไม่มี อบต.ใดที่มีความพร้อม แต่ อบต. เกือบทุกแห่งมีเว็บไซต์ของตัวเอง ด้านบุคลากรและด้านสถานที่ อบต. ส่วนใหญ่ยังไม่มีความพร้อม

ปัญหา

อบต. ต่าง ๆ มีปัญหาเกี่ยวกับระบบสารสนเทศน้อย แต่ก็เป็นปัญหาสำคัญที่เกิดจากความไม่พร้อมด้านบุคลากรและโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่จำเป็นต้องแก้ไข

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

การจำแนกการจัดการและความพร้อมในการให้บริการตามขนาด ที่ตั้ง และความต่อเนื่องของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล

ที่ตั้งของจังหวัดที่มีทรัพยากรทางเศรษฐกิจที่หลากหลายและจำนวนมากและอำเภอเมือง ขนาดและความต่อเนื่องการดำรงตำแหน่งของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล มีผลต่อความพร้อมของระบบสารสนเทศและการให้บริการสารสนเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลทุกด้าน

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยมีประเด็นที่สมควรอภิปรายสนับสนุนให้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลในภาคตะวันออก จากความเหมาะสมของภาวะปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ ดังนี้

๑. ข้อมูลที่มีลักษณะร่วมกันเหมาะสำหรับสร้างรูปแบบจำลองข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลตะวันออกมีลักษณะร่วมกันทั้งประเภทของข้อมูล การได้มา การจัดเก็บ การปรับเปลี่ยนให้เป็นปัจจุบัน และหน่วยงานที่รับผิดชอบ กล่าวได้ว่ามีโครงสร้างข้อมูลเดียวกัน ดังนั้นจึงมีความเหมาะสมในการพัฒนาหรือสร้างแบบจำลอง ซึ่ง Young (1998) ยอมรับถึงการสร้างแบบจำลองที่เน้นข้อมูลเป็นฐานและแก้ปัญหาที่แท้จริงของการเทียบมาตรฐานและการตรวจสอบความสมเหตุสมผลที่สัมพันธ์กับการสร้างแบบจำลองพลวัตของระบบที่ซับซ้อนของข้อมูล

๒. โครงสร้างองค์การที่มีลักษณะร่วมกันเหมาะสำหรับการสร้างรูปแบบจำลอง องค์การบริหารส่วนตำบลในภาคตะวันออกมีโครงสร้างองค์การเดียวกันและเป็นอิสระต่อกัน การเน้นหน่วยย่อยในการพัฒนาระบบที่ยังเป็นสมาชิกของสังคม ต้องการมีการแลกเปลี่ยนสารสนเทศกับหน่วยงานย่อยอื่นและยังคงความสัมพันธ์ในระดับองค์การ เช่น งานต่างในแต่ละส่วนงานของ อบต. จึงมีความเหมาะสมตามที่ Isern, Sanchez & Moreno (2011) กล่าวว่า หน่วยย่อยควรที่จะมีการนิยามรูปแบบปฏิสัมพันธ์และความร่วมมือระหว่างหน่วยย่อยต่าง ๆ และบทบาทภายในและการที่กลุ่มภายในหน่วยย่อยต่าง ๆ เองก็มีความสัมพันธ์ที่เอื้อต่อกัน เหล่านี้ต้องสัมพันธ์กันเป็นพลวัตและให้หลักการพื้นฐานสำหรับองค์การในหน่วยย่อยแต่ละหน่วยย่อยดังนี้ (๑) การปฏิสัมพันธ์ภายในหน่วยย่อยทีละเล็กทีละน้อยทำให้เกิดเป็นโครงสร้างขององค์การได้ (๒) องค์การของหน่วยย่อยทำให้มีขีดจำกัดการปฏิสัมพันธ์ระหว่างหน่วยย่อย โดยตั้งเป้าให้เกิดประโยชน์สูงสุดให้กับความสัมฤทธิผลของเป้าหมายรวม (๓) องค์การหนึ่งสามารถที่จะแบ่งเป็นส่วนย่อยให้เป็นกลุ่มที่แตกต่างกันได้ และ (๔) มีความเป็นไปได้ที่จะสร้างระบบที่ปลอดภัยโดยให้กลุ่มต่าง ๆ เป็น "กล่องดำ"

๓. บริการสารสนเทศที่มีลักษณะร่วมกันเหมาะสำหรับการสร้างรูปแบบจำลอง สามารถทำให้การสร้างแบบจำลองการให้บริการทำได้สะดวกยิ่งขึ้น ตามที่ Patel, Meade, O'Sullivan, & Tierney (1996) เสนอวิธีการใหม่ในการสร้างแบบจำลองให้กับความต้องการและศักยภาพ

เครือข่ายเพื่อใช้ในการสร้างข้อกำหนดบริการ โดยให้ความสำคัญกับวิธีการที่สมบูรณ์และยืดหยุ่นง่ายต่อการสร้างแบบจำลองตัวแปรเสริมการบริการที่มีคุณภาพ

๔. ระบบสารสนเทศที่ยังไม่พร้อมเหมาะสำหรับการพัฒนาระบบสารสนเทศ สามารถมีมุมมองเริ่มต้นในการวิเคราะห์และออกแบบระบบได้หลายมิติ ทั้งวิธีการที่มีมาก่อนและวิธีการที่เกิดขึ้นใหม่ ดังที่ Iivari & Hirschheim (1996) วิเคราะห์ข้อสันนิษฐานหลัก ๒ ข้อ ที่เกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์และออกแบบระบบสารสนเทศ แล้วสรุปว่า มุมมองเชิงวัตถุวิสัยและเชิงอัตวิสัยถือว่าเป็นวิธีการที่มาก่อน ส่วนวิธีการเน้นการแสดงออกทางคำพูด และวิธีการระบบที่เบาลงเป็นวิธีการที่เกิดขึ้นใหม่ที่เน้นธรรมชาติระหว่างอัตวิสัยของความต้องการสารสนเทศ

๕. ที่ตั้ง ขนาด และความต่อเนื่องในการดำรงตำแหน่งของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นปัจจัยที่สนับสนุนความพร้อม เหมาะสำหรับการพัฒนารูปแบบจำลองและต้นแบบระบบสารสนเทศ องค์การบริหารส่วนตำบลภาคตะวันออกมีความพร้อมของระบบสารสนเทศแตกต่างกัน ทำให้ภาระหน้าที่ในการให้บริการสารสนเทศแตกต่างกันไปด้วย ทำให้สามารถพัฒนาซอฟต์แวร์ระบบได้สะดวก เช่นเดียวกับที่ได้มีศึกษาการพัฒนาแล้วโดย Takahashi, Hanzawa & Kawasaki (2007) ได้วิเคราะห์ระบบปัจจุบันและภาระหน้าที่ต่าง ๆ แล้วจัดประเภทของภาระหน้าที่ เป็นภาระหน้าที่ที่เหมือนกัน กับภาระหน้าที่ที่แตกต่างกัน แล้วพัฒนาโปรแกรมให้ตอบสนองภาระหน้าที่ต่าง ๆ เหล่านี้ และมีการสร้างตัวแปรเสริมเพื่อตอบสนองความต้องการแก่ผู้ใช้ระบบ จากการศึกษาผลสรุปชี้ให้เห็นว่า วิธีการที่เสนอมีศักยภาพเพียงพอในการพัฒนาข้อกำหนดความต้องการและองค์ประกอบตัวแปรเสริมที่พัฒนาขึ้นนั้นมีภาระหน้าที่ต่าง ๆ อย่างเพียงพอและศักยภาพในการสร้างต้นแบบและสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนมีศักยภาพในการใช้เวลาน้อยลงเพื่อพัฒนาข้อกำหนดความต้องการ

ในขณะที่พัฒนาระบบอยู่นั้น มีสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ที่ทำให้ผลผลิตและบริการลดลง Seilheimer (2000) จึงเสนอรูปแบบจำลองที่มีผลผลิตสูงระหว่างการพัฒนาระบบสารสนเทศ โดยเพิ่มการวิเคราะห์ความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อม แล้วแบ่งหน่วยย่อยที่ศึกษาเป็นความไม่แน่นอนสูง ให้วิเคราะห์ภาพรวมความต้องการ ออกแบบภาพรวมระบบตลอดจนการให้การศึกษาแก่ผู้ใช้ กับความไม่แน่นอนต่ำ ให้วิเคราะห์ภาพความต้องการตลอดจนการให้การศึกษาผู้ใช้

ส่วนสาเหตุของความความพร้อมของ อบต. ในจังหวัดชายฝั่งทะเล คือจังหวัดชลบุรี ระยอง และฉะเชิงเทรา ตามลำดับนั้นมีลักษณะความเป็นชุมชนเมืองและมีพื้นฐานทางเศรษฐกิจดี ส่วนความไม่พร้อมของ อบต. ในจังหวัดสระแก้วนั้น มีลักษณะความเป็นชุมชนชนบทและมีพื้นฐานทางเศรษฐกิจที่กำลังพัฒนา เหล่านี้เป็นปัจจัยความเหลื่อมล้ำในการมีเทคโนโลยีสารสนเทศใช้ ซึ่งมีผลเช่นเดียวกับการศึกษาของ Zappacosta (2001) ที่กล่าวถึงตัวบ่งชี้ความพร้อมในการยอมรับนวัตกรรมประกอบด้วย รายได้ โครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีการสื่อสารที่มี

ข้อเสนอแนะ

๑. ในการพัฒนาระบบสารสนเทศให้กับองค์การในปัจจุบันนั้น ควรมีรูปแบบและวิธีการในการศึกษาปัญหาที่ต่างไปจากเดิม เพราะสภาพแวดล้อมระบบสารสนเทศที่จะพัฒนานั้นเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทุกด้าน

๒. สอดรับกับข้อเสนอแนะแรกคือ ในการศึกษาเพื่อการพัฒนาระบบสารสนเทศนั้น ต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นโดยเร็ว เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เพราะความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาวะแวดล้อมดังกล่าวนั่นเอง

๓. เนื่องจากชุมชนในภาคตะวันออกมีทั้งลักษณะชุมชนชนบท ชุมชนเมือง และชุมชนเมืองผสมผสานชนบท ประชาชนในชุมชนมีความผูกพันกันแบบญาติเชื่อถือในข้อมูลสารสนเทศจากบุคคลที่ยอมรับนับถือและมีเวลาที่จะมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบสารสนเทศในท้องถิ่นได้ เพื่อความยั่งยืนของระบบการพัฒนาระบบสารสนเทศท้องถิ่น ทุกกระบวนพัฒนาจึงควรให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม

รายการอ้างอิง

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สถาบันวิจัยสังคม. ฐานข้อมูลงานวิจัย กลุ่มงานท้องถิ่นและภูมิภาคศึกษา. (ม.ป.ป.). *การใช้ระบบสารสนเทศในการจัดทำแผนพัฒนาตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบล*. เชียงใหม่: สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วันที่สืบค้นข้อมูล ๔ เมษายน ๒๕๕๔, จาก http://www.sri.cmu.ac.th/~srilocal/research_a/DATA/45_A.html.

สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (ม.ป.ป.). *แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น.

Beynon-Davies, P. (2002). *Information systems An introduction to informatics in organizations*. New York: Palgrave Macmillan.

Bygstada, B. (2010). Generative mechanisms for innovation in information infrastructures. *Information and Organization, 20*(3-4), 156-168.

Gorla, N., Somers, T.M., & Wong, B. (2010). Organizational impact of system quality, information quality, and service quality. *The Journal of Strategic Information Systems, 19*(3), 207-228.

Isern, D., Sanchez, D., 7 Moreno, A. (2011). Organizational structures supported by agent-oriented methodologies. *The Journal of Systems and Software, 84*, 169-184.

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University

Iivari, J., & Hirschheim, R. (1999). Analizing information systems management: A comparison and analysis of eight is development. *Information Systems, 21*(7), 551-575.

Kooper, M.N., Maes, R., & Lindgreen, E.E.O.R. (2011). On the governance of information: Introducing a new concept of governance to support the management of information. *International Journal of Information Management, 31*(3), 195-200.

Laudon, K.C., & Laudon, J.P. (2004). *Management Information Systems: Managing the digital firm (8th ed.)*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.

Maguire, C., Kazlauskas, E.J., & Weir, A.D. (1994). *Information Services for innovative organizations*. San Diego, CL: Academic Press.

Patel, A., Meade, R., O'Sullivan, D., & Tierney, M. (1996). Information modeling for service provisioning – the DESSERT experience. *Computer Standards & Interface, 18*, 175-189.

Seiheimer, S.D. (2000). Information management during systems development: A model for improvement in productivity. *International Journal of Management, 20*, 287-295.

Takahashi, M., Hanzawa, K., & Kawazaki, T. (2007). An efficient for developing requirement specifications for plant control software using a component–based software prototype. *Information Sciences, 177*, 2845-2866.

Young, P. (1998). Data-based mechanistic modeling of environmental, ecological, economic and engineering systems. *Environmental modeling & Software, 13*, 105-122.

Zappacosta, M. (2001). Information technologies for rural development: between promises and mirages. *Info, 3*(6), 521-534.

มหาวิทยาลัยบูรพา Burapha University