

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล
ระดับกรม (DPIS) ของกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น*
Guidelines to Increase the efficiency of Departmental Personnel
Information System (DPIS) : A Case study of Personnel division,
Department of Local administration

อนุวัติ รัตนยืนยง**

บทคัดย่อ

รายงานวิจัยฉบับนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์
กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน โดยมีวัตถุประสงค์ 1) กระบวนการในการเพิ่มประสิทธิภาพการ
ให้บริการด้านระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) 2) ปัญหาและอุปสรรคในการ
ให้บริการระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) 3) แนวทางและข้อเสนอแนะในการเพิ่ม
ประสิทธิภาพการให้บริการระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) ผลการวิจัยพบว่า
กระบวนการในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม
(DPIS) ของกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ซึ่งได้ดำเนินการตามแนวทางของ
สำนักงาน ก.พ. นั้น เป็นระบบสารสนเทศที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านระบบสารสนเทศ
ทรัพยากรบุคคล สามารถนำไปปรับใช้ในการบริหารและวางแผนทรัพยากรบุคคลของกรมส่งเสริมการ
ปกครองท้องถิ่น เพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการด้านระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล
ระดับกรม (DPIS) ของกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ปัญหาและอุปสรรคที่พบ
ดังนี้ 1) ระบบสารสนเทศหรือการพัฒนาระบบฐานข้อมูลที่สามารถตอบสนองให้ตรงกับความต้องการ
ใช้งานได้อย่างไม่ครอบคลุมต่อการให้บริการ ซึ่งยังมีเมนูการใช้งาน ในการจัดเก็บข้อมูลที่ยังซ้ำซ้อน
ทำให้เกิดภาระสิ้นเปลืองเวลาและกำลังคนในการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน 2) ระบบสารสนเทศ
การบริหารงานบุคคล ควรเป็นข้อมูลการบริหารงานบุคคลทุกกรมจากแหล่งเดียวกัน โดยมีฐานข้อมูล
บุคลากรที่เดียวแล้วต่อยอดจากเดิม ในส่วนของระบบยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการใช้งานได้
ในบางเรื่อง 3) ปัญหาด้านบุคลากรในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการให้บริการด้านระบบสารสนเทศ มี
จำนวนบุคลากรที่ไม่เพียงพอ ซึ่งบุคลากรในส่วนราชการเมื่อเทียบกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการที่มีอยู่อย่าง
จำกัด ทำให้การแก้ไข พัฒนาและปรับปรุงข้อมูลในระบบเป็นปัจจุบันนั้นได้ยาก แนวทางและ
ข้อเสนอแนะ จัดทำคู่มือ และขั้นตอนการใช้งาน ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง จัดการฝึกอบรมเพื่อให้มี
ความรู้ ความชำนาญเกี่ยวกับการใช้งานให้กับเจ้าหน้าที่ การสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานในการปรับปรุง
แก้ไขและพัฒนา ระบบ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีความรู้ ความเข้าใจในการใช้งานมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : การเพิ่มประสิทธิภาพ, ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS),
กองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระ เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล
ระดับกรม (DPIS) ของกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

**นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ปัจจุบันระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทที่สำคัญทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อนำมาเป็นเครื่องมือช่วยสนับสนุนในการบริหารงานด้านต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในหน่วยงานซึ่งเป็นที่จำเป็นจำเป็นอย่างยิ่ง ไม่ว่าจะเป็นการจะเป็นด้านการให้บริการประชาชน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการบริหารจัดการองค์การ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือช่วยในการทำงานปัจจุบันจะสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันของหน่วยงานต่างๆ ซึ่งหน่วยงานภาครัฐไม่อาจปฏิเสธต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ อีกทั้ง หน่วยงานภาครัฐต้องจำเป็นต้องมีความพร้อมในการรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในองค์กร รวมทั้งเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ สมรรถนะ และทัศนคติของบุคลากรในส่วนราชการให้มีพฤติกรรมในการทำงานที่จะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงานภาครัฐ ดังนั้น เจ้าหน้าที่ของรัฐจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนตนเองให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลง และหนึ่งในเทคโนโลยีที่เป็นเครื่องมือช่วยในการสนับสนุนการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการต่อกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น คือ โปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม DPIS :

Departmental Personnel Information System ซึ่งเป็นโปรแกรมที่มีการพัฒนาขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2531 เพื่อเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการบริหารจัดการเกี่ยวกับข้าราชการ และลูกจ้างประจำระดับกรม ภายใต้โครงการ Government Manpower Planning and Information System มีการปรับปรุงและพัฒนาระบบมาหลายครั้ง เพื่อตอบสนองและให้ทันกับความต้องการ กฎ ระเบียบและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง จนได้ระบบ DPIS Version 2.8 เมื่อปี พ.ศ. 2542 และ Version 3 ในปี พ.ศ. 2546 “โปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม” ได้เผยแพร่ให้ส่วนราชการนำไปใช้ ต่อมาได้มีการพัฒนาและปรับปรุงโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลเป็น DPIS Version 5.0 ให้สามารถจัดเก็บข้อมูลของลูกจ้างชั่วคราว ปรับปรุงการเก็บข้อมูลบุคคลได้ถึงระดับต่ำกว่าสำนัก/กอง 5 ระดับ การใช้งานตามโครงสร้างตามมอบหมายงาน เพื่อให้สามารถใช้งานในการบริหารงานบุคคลให้แก่ส่วนราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (สำนักงาน ก.พ., ม.ป.ป.)

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นซึ่งเป็นส่วนราชการที่จัดตั้งขึ้นใหม่ในสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีบทบาทภารกิจสำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการให้คำปรึกษาและพัฒนา แนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การบริหารจัดการ และการเงินการคลัง เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็ง และมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ ทั้งนี้ อำนาจหน้าที่และโครงสร้างส่วนราชการ ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เป็นไปตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2545 ซึ่งกำหนดไว้ดังนี้ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, ม.ป.ป.)

ในปัจจุบันกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีข้าราชการ ลูกจ้างประจำและพนักงานราชการ จำนวนทั้งสิ้น 3,533 คน (ข้อมูล ณ 1 ตุลาคม 2564)(กองการเจ้าหน้าที่, 2564) โดยมีกองการเจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นหนึ่งหน่วยงานธุรการที่ทำหน้าที่สนับสนุนภารกิจของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ให้บรรลุเป้าหมาย และมีหน้าที่ ดังนี้ สรรหา บรรจุแต่งตั้ง การจัดทำข้อมูลบุคคล การให้โอน การรับโอน การย้ายและการสับเปลี่ยน การบรรจุกลับเข้ารับราชการ การลาออกจากราชการ การช่วยราชการ การบริหารผลการปฏิบัติงาน การเสนอขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ฯ การควบคุม

การเกษียณอายุราชการและการรักษาทะเบียนประวัติ การให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับการเลื่อนเงินเดือน และค่าตอบแทนอื่นๆ การวางแผนอัตรากำลังและสมรรถนะ อีกทั้งปัจจุบันกองการเจ้าหน้าที่ได้มีคำสั่งเลื่อนข้าราชการ ย้ายข้าราชการ และบุคลากรในสังกัดกองการเจ้าหน้าที่ที่ลาออกตั้งนั้น เพื่อให้การบริหารราชการของกองการเจ้าหน้าที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับอัตรากำลังบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ที่กองการเจ้าหน้าที่ อาศัยอำนาจตามมาตรา 33 วรรคสองแห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และยกเลิกคำสั่งกองการเจ้าหน้าที่ที่ 1/2564 ลงวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2564 พร้อมทั้งมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบให้บุคลากรในสังกัดกองการเจ้าหน้าที่ใหม่ จึงมีคำสั่งกองการเจ้าหน้าที่ที่ 2/2564 ลงวันที่ 27 ธันวาคม พ.ศ. 2564 เรื่อง ได้มีการมอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรในสังกัด โดยด้านการให้บริการระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) ของกองการเจ้าหน้าที่ มีบุคลากรในการจัดทำ พัฒนาการบันทึกแก้ไขเพิ่มเติมข้อมูลบุคคล รวมทั้งประสานการให้บริการข้อมูลบุคคลของข้าราชการ ลูกจ้างประจำและพนักงานราชการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) ของกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ซึ่งมีการปรับปรุงและแก้ไขข้อมูลบุคลากรให้ถูกต้องเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการด้านระบบสารสนเทศอยู่ตลอดเวลา ผู้วิจัยพบว่า กองการเจ้าหน้าที่ประสบปัญหาด้านบุคลากรในการจัดทำปรับปรุง พัฒนา และการบันทึกข้อมูลบุคคลเพิ่มเติม ประกอบกับระบบยังไม่มีประสิทธิภาพในการเรียกใช้ข้อมูล นำมารายงานเพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารไม่ถูกต้อง อีกทั้งยังไม่มีระบบเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอก จึงทำให้การให้บริการของบุคลากรในสังกัดไม่ตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างทั่วถึงและเต็มประสิทธิภาพ

จากปัญหาดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อกระบวนการในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการ และแนวทางและข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) ของกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ให้มีการบริการที่มีประสิทธิภาพมากและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นต่อไป

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่ เอกสารประกอบการบรรยาย รวมถึงเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ รายงาน การประชุม คู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ พระราชบัญญัติ ประกาศ คำสั่ง และเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับ การใช้งานโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS)
2. การวิจัยสนาม (Field research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or formal interview)

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ในการวิจัยครั้งนี้ มีประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังนี้

1. ประชากร (Population) ได้แก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ สังกัดกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับบุคคลที่ใช้งานโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากร บุคคลระดับกรม (DPIS) ในการเลือกผู้ให้ข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกโดยยึดวัตถุประสงค์ของการวิจัยเป็นหลักสำคัญ โดยเลือกจากผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจ มีความเกี่ยวข้องมีประสิทธิภาพ ตลอดจนผู้ที่มีหน้าที่ ความรับผิดชอบที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงที่สามารถให้ข้อมูลในประเด็นที่ต้องการศึกษาได้เป็นอย่างดี จำนวน 10 คน ดังนี้ 1) ผู้อำนวยการกลุ่มงาน ระดับชำนาญการพิเศษ จำนวน 2 ราย 2) ผู้ปฏิบัติงานระดับชำนาญการ จำนวน 2 ราย 3) ผู้ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 3 ราย 4) ผู้ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 3 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or formal interview) โดยลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นลักษณะของการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนด ซึ่งจะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามแบบเดียวกัน มีลำดับขั้นตอนเรียงเหมือนกัน (สุภางค์ จันทวานิช, 2563, หน้า 75) และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล โดยผู้ศึกษาวิจัยจะดำเนินการตามขั้นตอนของการสัมภาษณ์ ก่อนการเก็บข้อมูลผู้ศึกษาได้กำหนดวันนัดหมายวัน โดยจะแจ้งให้ผู้สัมภาษณ์รับทราบก่อนล่วงหน้า ด้วยการติดต่อประสานด้วยตนเอง เพื่อนัดหมายและการตอบรับตามวัน เวลา และสถานที่ที่กำหนดสำหรับการสัมภาษณ์ ซึ่งการสัมภาษณ์แต่ละครั้งผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนการสัมภาษณ์จะมีการขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกหรือบันทึกเสียง การสนทนาก่อนทุกครั้ง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาวิจัยใช้การเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าและเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่
 - 1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ วารสาร เอกสารประกอบการบรรยายรวมถึงเอกสารวิชาการ สิ่งพิมพ์ เป็นต้น
 - 1.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น
 - 1.3 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นงานที่ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้น ๆ อย่างละเอียด
 - 1.4 เอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารที่หน่วยงาน หรือส่วนราชการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการ เช่น กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ หลักเกณฑ์ คู่มือปฏิบัติงาน ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น
2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ โดยวิธีสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยตัวเอง โดยผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or formal interview) ซึ่งผู้วิจัยจะต้องทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้แบบสัมภาษณ์ โดยจะสัมภาษณ์ตามข้อที่กำหนดไว้เท่านั้น และผู้ศึกษาวิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์

ผลการวิจัยและอภิปราย

ผลการวิจัย

ผู้ศึกษาวิจัยได้สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษากระบวนการในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) ของกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

จากการศึกษาวิจัยพบว่า กระบวนการในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) ของกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ซึ่งได้นำแนวทางของ สำนักงาน ก.พ. มาพัฒนาระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) ซึ่งเป็นการช่วยสนับสนุนให้หน่วยงานของรัฐนำไปใช้ในการบริหารงานบุคคล โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้ดำเนินการและนำแนวทางดังกล่าวมาปรับใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ในการบริหาร และวางแผนทรัพยากรบุคคลของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการด้านระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) ของกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น โดยมีแนวทางดังนี้

1. ผู้บริหารสามารถดูข้อมูลข้าราชการ ลูกจ้างและพนักงานราชการ รวมถึงรายงานประเภทต่างๆ เพื่อใช้ในการวางแผนทรัพยากรบุคคลของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้
2. ใช้ในกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยการกำหนดสิทธิให้ข้าราชการของกองการเจ้าหน้าที่ จัดทำคำสั่งต่างๆ เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลผ่านระบบ รวมทั้งการกำหนดสิทธิให้แต่ละสำนัก/กอง และสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด ใช้ในกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการรายบุคคล
3. ผู้บริหารหรือผู้มีหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลสามารถสืบค้นข้อมูลผ่านระบบได้ โดยไม่ต้องใช้เอกสาร ก.พ.7 ทำให้ได้รับความสะดวกในการปฏิบัติงานทั้งภายในส่วนราชการและภายนอกส่วนราชการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
4. ข้าราชการสามารถสืบค้นข้อมูลของตนเองได้ ซึ่งจะช่วยให้ทราบว่าประวัติการรับราชการของตนเองถูกต้องสมบูรณ์มากน้อยเพียงใด เป็นประโยชน์ในการทำให้เจ้าหน้าที่ของกองการเจ้าหน้าที่สามารถเพิ่มเติม แก้ไขประวัติข้าราชการดังกล่าวให้ถูกต้องสมบูรณ์และรวดเร็วมากขึ้น
5. สามารถพัฒนาระบบให้เชื่อมต่อกับฐานข้อมูลข้าราชการในระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) เช่น ใบแจ้งผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการ และใบรับรองการจ่ายเงินเดือนของข้าราชการรายบุคคลได้ เป็นการประหยัดเวลางบประมาณของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

6. กองการเจ้าหน้าที่ ได้นำระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) มาใช้ในการจัดทำฐานข้อมูลข้าราชการ ลูกจ้างและพนักงานราชการ โดยมีเจ้าหน้าที่ของกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น รับผิดชอบการบันทึกเปลี่ยนแปลงประวัติต่างๆ ของข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานราชการในสังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

วัตถุประสงค์ที่ 2. ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) ของกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

จากการศึกษาวิจัยพบว่า แนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) ของกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พบปัญหาและอุปสรรคในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

1. การให้บริการด้านระบบสารสนเทศของกองการเจ้าหน้าที่ ในช่วงที่ผ่านมา มีระบบสารสนเทศหรือการพัฒนาฐานข้อมูลที่สามารถตอบสนองให้ตรงกับความต้องการใช้งานได้อย่างไม่ครอบคลุมต่อการให้บริการด้านระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) ซึ่งโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล ยังมีเมนูการใช้งาน (ฟังก์ชัน) ในการจัดเก็บข้อมูลที่ยังซ้ำซ้อน มีข้อมูลอยู่หลายแหล่ง หลากหลายรูปแบบ ทำให้เกิดภาระสิ้นเปลืองเวลาและกำลังคนในการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน และตอบสนองความต้องการใช้งานข้อมูลไม่เต็มประสิทธิภาพ

2. ระบบสารสนเทศการบริหารงานบุคคล ควรเป็นข้อมูลการบริหารงานบุคคลทุกกรมจากแหล่งเดียวกัน โดยมีฐานข้อมูลบุคลากรที่เดียวแล้วต่อยอดจากเดิม ในส่วนระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการใช้งานของ กองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้ในบางเรื่อง

3. ปัญหาด้านบุคลากรในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการให้บริการด้านระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) มีจำนวนบุคลากรที่ไม่เพียงพอ อีกทั้งบุคลากรไม่ได้มีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลอย่างเดียว ทำให้การปรับปรุงข้อมูลบุคลากรเกิดการชะงัก ล่าช้า หรืออาจเกิดทำให้การนำเข้าข้อมูลสารสนเทศทรัพยากรบุคคลเกิดความผิดพลาดได้ เนื่องจากมีข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานราชการ ซึ่งมีจำนวนมากเมื่อเทียบกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) ที่มีอยู่อย่างจำกัด ทำให้การแก้ไข พัฒนาและปรับปรุงข้อมูลในระบบเป็นปัจจุบันนั้นได้ยาก

วัตถุประสงค์ที่ 3. แนวทางและข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) ของกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

จากการศึกษาวิจัยพบว่า มีแนวทางและข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) ของกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น โดยแบ่งแนวทางแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะ ประกอบด้วย

1. ด้านการพัฒนาระบบ

1.1 ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) ของกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ควรมีเอกสารสารรายละเอียดหรือคู่มือประกอบ ทุกขั้นตอนของการพัฒนาระบบงาน อย่างครบถ้วนและถูกต้อง

1.2 มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบด้านระบบจัดการฐานข้อมูล ระบบเครือข่ายให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงผู้รับผิดชอบในการเพิ่มขีดความสามารถของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้สามารถทำงานได้ตามที่ สำนักงาน ก.พ. กำหนดไว้

1.3 มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) ก่อนนำไปให้บริการในส่วนราชการ

1.4 มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลอย่างรัดกุมและเชื่อถือได้รวมทั้งมีการควบคุมและกำหนดสิทธิการใช้งาน โดยแบ่งตามหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน

2. ด้านบุคลากร

2.1 สรรหาบุคลากรที่มีความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการด้านระบบสารสนเทศเพิ่มเติม เพื่อให้สามารถปรับปรุง แก้ไข เพิ่มเติมข้อมูลบุคลากรในส่วนราชการ ให้มีความถูกต้อง แม่นยำ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศและการนำข้อมูลไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ควรแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ร่วมเป็นคณะทำงานซึ่งเจ้าหน้าที่ดังกล่าวต้องเป็นผู้มีความเข้าใจ มีความรู้ในขั้นตอนกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) เพื่อให้สามารถสื่อสารกับทางโปรแกรมเมอร์ของทางสำนักงาน ก.พ. ได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS)

2.3 จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของตนเองในระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล รวมถึงมีการทดสอบวัดผลการอบรมด้วย

2.4 มีการแจ้งข้อมูลรายชื่อและหมายเลขโทรศัพท์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการติดต่อ เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดจากความผิดพลาดของข้อมูลหรือโปรแกรม โดยแบ่งความหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน เพื่อตอบสนองการให้บริการของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

อภิปรายผล

การศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) ของกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น สามารถนำแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายผลตามกรอบประเด็นปัญหาในการวิจัย ดังนี้

1. กระบวนการในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) ของกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีประเด็นในการอภิปรายดังนี้

1.1 ผู้บริหารสามารถดูข้อมูลข้าราชการ ลูกจ้างและพนักงานราชการ รวมถึงรายงานประเภทต่างๆ เพื่อใช้ในการวางแผนทรัพยากรบุคคลของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้ สอดคล้องกับ

แนวคิด Technology IT. (ม.ป.ป.). ได้อธิบายว่า สารสนเทศ (Information) หมายถึง สิ่งที่ได้จากการประมวลผลข้อมูลและสามารถนำไปใช้ ประโยชน์ในการวางแผน การตัดสินใจ และการคาดการณ์ในอนาคตได้ รวมถึงการใช้กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยการกำหนดสิทธิให้ข้าราชการของกองการเจ้าหน้าที่ จัดทำคำสั่งต่างๆ เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลผ่านระบบ รวมทั้งการกำหนดสิทธิให้แต่ละสำนัก/กอง และสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด ใช้ในกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติราชการรายบุคคล Technology IT. (ม.ป.ป.). ได้อธิบายว่า สารสนเทศ (Information) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับ ความสำคัญในการจัดการระบบสารสนเทศ จึงส่งผลทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ต่อระบบการจัดการฐานข้อมูล ซึ่งช่วยลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล และบรรลุเป้าหมาย รวมทั้งแก้ไขปัญหาของระบบโปรแกรมสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) ที่ส่งผลต่อการจัดการระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลของกองการเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีความคลาดเคลื่อน ทำให้เป็นเหตุให้เสียสิทธิในเรื่องผลประโยชน์ต่างๆ ในตัวบุคคล

1.2 ผู้บริหารหรือผู้มีหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลสามารถสืบค้นข้อมูลผ่านระบบได้ โดยไม่ต้องใช้เอกสาร ก.พ.7 ทำให้ได้รับความสะดวกในการปฏิบัติงานทั้งภายในส่วนราชการและภายนอกส่วนราชการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น รวมทั้งข้าราชการสามารถสืบค้นข้อมูลของตนเองได้ ซึ่งจะทำให้ทราบว่าประวัติการรับราชการของตนเองถูกต้องสมบูรณ์มากน้อยเพียงใด เป็นประโยชน์ในการทำให้เจ้าหน้าที่ของกองการเจ้าหน้าที่ สามารถเพิ่มเติม แก้ไขประวัติข้าราชการดังกล่าวให้ถูกต้องสมบูรณ์และรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด สำนักคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรม (2562) สำนักงานศาลยุติธรรมได้ดำเนินการตามระเบียบคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรมว่าด้วยการคิดค้นผลงานด้านนวัตกรรมเพื่อใช้ในการบริหารคดีและการบริการของศาลยุติธรรม ข้อ 5 ผลงานที่ผู้คิดค้นนำเสนอสำนักงานตามระเบียบนี้ ได้แก่ 1. นวัตกรรมการบริหารคดี คือ การสร้างสรรค์หรือพัฒนาระบบ มาตรการ หรือสิ่งประดิษฐ์ใดๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการคดี หรือการพิจารณาพิพากษาคดี รวมตลอดถึงเพื่อให้การเข้าถึงการอำนวยความยุติธรรมเป็นไปโดยสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน อันจะเกิดผลเป็นการคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนยิ่งขึ้น 2. นวัตกรรมการบริการ คือ การสร้างสรรค์หรือพัฒนาระบบ มาตรการ หรือสิ่งประดิษฐ์ ใด ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมุ่งเน้นการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว เสียค่าใช้จ่ายน้อย

1.3 สามารถพัฒนาระบบให้เชื่อมต่อกับฐานข้อมูลข้าราชการในระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) เช่น ใบแจ้งผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการ และใบรับรองการจ่ายเงินเดือนของข้าราชการรายบุคคลได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่มาใช้ (อ้างใน บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์, 2564, หน้า 22) เรื่อง การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ.2556 - พ.ศ.2561) ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 : การส่งเสริมระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองแบบร่วมมือกันระหว่างภาครัฐภาคเอกชนและภาคประชาชน กล่าวว่า เป็นการประหยัดเวลางบประมาณของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พัฒนารูปแบบและแนวทางการบริหารงานแบบเครือข่าย (Networked Governance) โดยการปรับเปลี่ยนบทบาท

โครงสร้าง และกระบวนการทำงานขององค์กรภาครัฐให้สามารถเชื่อมโยง การทำงานและทรัพยากร ต่างๆ ของหน่วยงาน ทั้งในภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ให้เกิดการพึ่งพากันในรูปแบบ พันธมิตร มีการบริหารงานแบบยืดหยุ่น เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ มีการตัดสินใจที่รวดเร็ว ทันต่อ สถานการณ์ เชื่อมโยงระบบการทำงานระหว่างองค์กรได้ ด้วยความสะดวกและรวดเร็ว

1.4. กองการเจ้าหน้าที่ ได้นำระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) มาใช้ในการจัดทำฐานข้อมูลข้าราชการ ลูกจ้างและพนักงานราชการ โดยมีเจ้าหน้าที่ของกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น รับผิดชอบการบันทึกเปลี่ยนแปลงประวัติต่างๆ ของข้าราชการ ลูกจ้างและพนักงานราชการในสังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิด รูปแบบการนำการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในระบบราชการไทย (อ้างใน บุญเกียรติ กา ระเวกพันธุ์, 2564, หน้า 24-26) ได้สรุปไว้ว่า พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 เหตุผลในการตรา พระราชบัญญัตินี้ คือ เพื่อเป็นการปรับปรุงระบบบริหารราชการ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานตอบสนอง ต่อการพัฒนาประเทศและการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมี ประสิทธิภาพยิ่งขึ้นโดยกำหนดให้การบริหารราชการแนวทางใหม่ต้องมีการกำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้สามารถประเมินผลการปฏิบัติราชการในแต่ละระดับได้อย่างชัดเจน มี กรอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการกำกับการกำหนดนโยบายและการปฏิบัติ ราชการ และเพื่อให้กระทรวงสามารถจัดการบริหารงานให้เป็นไปตามเป้าหมายได้ จึงกำหนดให้มี รูปแบบการบริหารใหม่ โดยกระทรวงสามารถแยกส่วนราชการจัดตั้งเป็นหน่วยงานตามภาระหน้าที่ เพื่อให้เกิดความคล่องตัว และสอดคล้องกับเป้าหมายของงานที่จะต้องปฏิบัติและกำหนดให้มีกลุ่ม ภารกิจของส่วนราชการต่างๆ ที่มีงานสัมพันธ์กันเพื่อที่จะสามารถกำหนดเป้าหมายการทำงานร่วมกัน ได้ และมีผู้รับผิดชอบกำกับการบริหารงานของกลุ่มภารกิจนั้นโดยตรงเพื่อให้งานเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพและรวดเร็ว รวมทั้งให้มีการประสานการปฏิบัติงาน และการใช้งบประมาณเพื่อที่จะให้ การบริหารงานของทุกส่วนราชการ บรรลุเป้าหมาย ของกระทรวงได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดความ ซ้ำซ้อน มีการมอบหมายงานเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ และสมควรกำหนดการบริหารราชการ ในต่างประเทศให้เหมาะสมกับลักษณะการปฏิบัติหน้าที่และสามารถปฏิบัติได้อย่างรวดเร็วและมี เอกภาพ

2. ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) ของกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีประเด็นในการอภิปรายดังนี้

2.1 การให้บริการด้านระบบสารสนเทศของกองการเจ้าหน้าที่ ในช่วงที่ผ่านมา มีระบบ สารสนเทศหรือการพัฒนาฐานข้อมูลที่สามารถตอบสนองให้ตรงกับความต้องการใช้งานได้อย่าง ไม่ครอบคลุมต่อการให้บริการด้านระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) ซึ่งโปรแกรม ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล ยังมีเมนูการใช้งาน (ฟังก์ชัน) ในการจัดเก็บข้อมูลที่ยังซ้ำซ้อน มี ข้อมูลอยู่หลายแหล่ง หลากหลายรูปแบบ ทำให้เกิดภาระสิ้นเปลืองเวลาและกำลังคนในการปรับปรุง ข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน และตอบสนองความต้องการใช้งานข้อมูลไม่เต็มประสิทธิภาพ โดยระบบ สารสนเทศการบริหารงานบุคคล ควรเป็นข้อมูลการบริหารงานบุคคลทุกกรม จากแหล่งเดียวกัน โดย มีฐานข้อมูลบุคลากรที่เดียวแล้วต่อยอดจากเดิม ในส่วนระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) ยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการใช้งานของ กองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครอง

ท้องถิ่น ได้ในบางเรื่อง เช่น การนำข้อมูลออกมาใช้ในบางเมนูจะนำข้อมูลออกมาได้เฉพาะ
 ปิงปองประมาณปัจจุบัน และข้อมูลแต่ละเมนูยังไม่มีเชื่อมโยงกันจึงทำให้ข้อมูลที่นำออกมาใช้มี
 ความคลาดเคลื่อน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ณัฐรักษ์ อรุณทัต. (2560). ได้ศึกษาเรื่อง แนว
 ทางการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการโรงเรียน กรณีศึกษา โรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง
 พบว่า แต่ละฝ่ายต่างมีระบบของฝ่ายงานเอง และแต่ละระบบไม่สามารถใช้งานได้จริงตามที่ซื้อไว้
 ระบบของแต่ละฝ่ายเป็นระบบสำเร็จรูปที่ผู้ใช้จะต้องปรับระบบงานให้เข้ากับระบบของโปรแกรม มี
 หลายฟังก์ชันที่ขาด ไม่เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้งาน การปรับเปลี่ยนใดๆ ไม่สามารถทำได้
 ต้องรอให้บริษัทเข้ามาปรับแก้ แต่ทางบริษัทไม่ให้ความสนใจปรับแก้ให้ เนื่องจากทำการขายไว้หลาย
 แห่ง จึงทำให้บริการไม่ทั่วถึง และไม่อยากเป็นภาระในการแก้ไขแต่ละที่ซึ่งไม่เหมือนกัน โดยแต่ละ
 ระบบของฝ่ายงานต่างๆ ไม่สามารถใช้งานร่วมกันได้ การดำเนินงานร่วมกันของฝ่ายงานต่างๆ จะ
 กระทำผ่านการส่งเอกสารหรือส่งไฟล์ ส่งผลให้ประสบปัญหาในการใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างฝ่าย งาน
 ต่างๆ ภายในโรงเรียน ไม่ว่าจะเป็นความผิดพลาดของข้อมูล ความซ้ำซ้อน หรือความล่าช้า

2.2 ปัญหาด้านบุคลากรในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการให้บริการด้านระบบสารสนเทศ
 ทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) มีจำนวนบุคลากรที่ไม่เพียงพอ อีกทั้งบุคลากรไม่ได้มีหน้าที่
 ดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูลอย่างเดียว ทำให้การปรับปรุงข้อมูลบุคลากรเกิดการชะงัก ล่าช้า หรืออาจ
 เกิดทำให้การนำเข้าข้อมูลสารสนเทศทรัพยากรบุคคลเกิดความผิดพลาดได้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย
 ปิยะนุช เงินคล้าย (อ้างใน กชพร เตชะพิบูลย์, 2563, หน้า 13 - 14) ได้อธิบายถึงข้อบกพร่องของ
 สารสนเทศที่ไม่สมบูรณ์ ไว้ดังนี้ 1. การสนองตอบความต้องการของผู้ใช้ระบบที่ออกแบบมาแก้ไข
 ได้มากน้อยเพียงใดว่าสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ได้ ถ้านักออกแบบระบบไม่ได้
 สัมภาษณ์ผู้ใช้ได้ดีพอก็อาจไม่เข้าใจแนวทางการปฏิบัติงานทำให้ผู้ใช้งานไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้
 ตามที่ต้องการทำให้ระบบสารสนเทศไม่ได้รับประโยชน์เท่าที่ควร 2. ความสอดคล้องกับกลยุทธ์ในการ
 ดำเนินงาน ระบบในปัจจุบันสามารถตอบสนองกลยุทธ์ขององค์การได้ครบถ้วนหรือไม่ ระบบที่ออกมา
 อาจเหมาะสมกับการปฏิบัติงานในขณะนั้น แต่กลยุทธ์ในการปฏิบัติงานมองไปในอนาคตซึ่งระบบ
 สามารถรองรับได้หรือไม่ เมื่อเวลาผ่านไปกลยุทธ์มีการปรับเปลี่ยนไประบบข้อมูลที่ออกแบบมาได้มี
 การปรับเปลี่ยนได้ทันกับความต้องการหรือไม่ และยังมีขีดความสามารถในการสนับสนุนการ
 ดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ได้หรือไม่ 3. ความเข้ากันได้ของเทคโนโลยีปัจจุบันความก้าวหน้าทาง
 เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อุปกรณ์ต่างๆ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ รองรับได้หรือไม่ การจัดซื้อ
 เทคโนโลยีใหม่ต้องใช้ต้นทุนสูง และต้องใช้ค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาสูง การพัฒนาเทคโนโลยีให้
 รองรับงานระบบสารสนเทศได้จึงต้องมีงบประมาณจำนวนมาก หน่วยงานพร้อมที่จะลงทุนอุปกรณ์
 เหล่านี้หรือไม่ 4. ความยากง่ายในการใช้งานระบบปัจจุบันถ้าออกแบบมาไม่ดีอาจมีความซับซ้อนสูง
 ทำให้ยากต่อการใช้งาน และไม่สะดวกต่อการเรียนรู้ในการทำงาน การใช้งานหรือการควบคุมการ
 ทำงานทำให้จำกัดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน การตรวจสอบข้อผิดพลาด
 อาจจะทำได้ยากซึ่งรวมไปถึงการบำรุงรักษาด้วย 5. ความผิดพลาดจากการใช้ข้อมูลที่ไม่สมบูรณ์
 ซึ่งอาจจะก่อให้เกิดความสูญเสียทั้งโดยตรงและโดยอ้อมขององค์การโดยเฉพาะสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง
 กับการตัดสินใจของผู้บริหารที่ ต้องการข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการของปัญหามี
 ความถูกต้องและชัดเจน 6. มาตรฐานในการปฏิบัติงาน การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการ

ปฏิบัติงานเพื่อให้เกิด มาตรฐานในการทำงาน การเก็บข้อมูลในระบบเอกสารอาจทำให้การค้นหาล่าช้ามีความยากลำบากและก่อให้เกิดความบกพร่องได้ง่าย และไม่สามารถค้นหาได้ทันทั่วทั้งที่ ซึ่งอาจจะเป็นอันตรายต่อการบริหารงาน เพื่อให้เกิดมาตรฐานการปฏิบัติงานควรออกแบบระบบสารสนเทศให้อำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน ดังนั้น การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ จึงเป็นเครื่องมือช่วยสนับสนุนองค์การให้มีการรวบรวมข้อมูล จัดเก็บข้อมูล ประมวลผลข้อมูล โดยมีระบบคอมพิวเตอร์ช่วยในการดำเนินงานทำให้องค์กรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ทันต่อการใช้งาน และเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันทางธุรกิจ อีกทั้งสามารถนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจและการวางแผน การบริหาร การควบคุม การวิเคราะห์และติดตามประเมินผล และเนื่องจากมีข้าราชการ ลูกจ้าง และพนักงานราชการ ซึ่งมีจำนวนมากเมื่อเทียบกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) ที่มีอยู่อย่างจำกัด ทำให้การแก้ไขพัฒนาและปรับปรุงข้อมูลในระบบเป็นปัจจุบันนั้นได้ยาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย สมอุษา วิไลพันธ์ุ (2562) ได้ศึกษาเรื่องการปฏิรูปกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์พบว่า ปัญหาและอุปสรรค ด้านบุคลากร 1. บุคลากรขาดการรับรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และมี Mind set ที่ไม่ดีเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีโดยมองว่าการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้มีความยุ่งยากและเป็นการเพิ่มภาระงาน 2. ช่วงวัยที่แตกต่างกันส่งผลต่อการรับรู้ด้านเทคโนโลยีไม่ค่อยอยากเปลี่ยนแปลงที่จะยอมรับเทคโนโลยีใหม่ๆ

3. แนวทางและข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) ของกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีประเด็นในการอภิปรายดังนี้

3.1. ด้านการพัฒนา ระบบ

1) ระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) ของกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ควรมีเอกสารสารรายละเอียดหรือคู่มือประกอบ ทุกขั้นตอนของการพัฒนาระบบงาน อย่างครบถ้วนและถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย เมลิสสา มหาพล และ กมลพร กัลยาณมิตร (2562). ได้ศึกษาเรื่อง การสร้างนวัตกรรมการบริหารองค์การภาครัฐ พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลในการสร้างนวัตกรรมการบริหารองค์การภาครัฐแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ที่มุ่งสู่นวัตกรรม และการกำหนดทิศทาง ด้านคุณลักษณะภาวะผู้นำ ด้านการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ด้านการสร้างเครือข่ายและการจัดการความรู้ ด้านนวัตกรรม ด้านการกำหนดโครงสร้างการทำงานแบบทีม และด้านการพัฒนาทักษะการคิดเชิงนวัตกรรม กระบวนการในการสร้างนวัตกรรมการบริหารองค์การภาครัฐ ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ 1. การกำหนดวิสัยทัศน์นวัตกรรม 2. การมีผู้นำนวัตกรรม 3. การสร้างบุคลากรนวัตกรรม โดยกระบวนการสำหรับการสร้างนวัตกรรมการบริหารองค์การภาครัฐสามารถดำเนินการได้อีกรูปแบบหนึ่ง คือ 1. มีความคิดสร้างสรรค์คิดสิ่งใหม่เพื่อเอาชนะปัญหาอุปสรรคต่างๆ เพื่อประโยชน์ของสาธารณชน ฯลฯ 2. มีโครงการโดยนำสิ่งที่คิดได้มาบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ทำเป็นโครงการ ทำแผนปฏิบัติการ ทำตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPI) 3. มีการประเมินผลของโครงการ 4. มีการปรับปรุงแผนอย่างต่อเนื่อง แนวทางแก้ไขปัญหา/อุปสรรคต่อการสร้างนวัตกรรมการบริหารองค์การภาครัฐ โดยการปรับเปลี่ยน กระบวนการทำงานแบบครบวงจรทั้งในด้านทรัพยากรมนุษย์ขั้นตอนการทำงาน เทคโนโลยีกฎระเบียบ มี กรอบการทำงานที่

ชัดเจน มีระบบการบริหารที่เป็นสากล มีการลงทุนในคนเก่ง คนดีและมีการปรับเปลี่ยน ระบบและรูปแบบขององค์กรอย่างต่อเนื่อง จัดโครงสร้างองค์การแบบแนวราบ กระจายอำนาจในการตัดสินใจ เพราะนวัตกรรมจะประสบความสำเร็จได้ต้องเกิดจากการประสมประสานที่ดีของ 3 ขั้นตอน คือ 1. เป็นสิ่งใหม่ หรือนวัตกรรม โดยการนำความรู้เดิมหรือความรู้ใหม่ที่เกิดจากการวิจัยนำมาพัฒนาขึ้นใหม่ให้เกิดเป็นสิ่งใหม่ 2. นำมาทำหรือปฏิบัติให้เกิดได้เกิดผลเป็นจริง ตรงประเด็น 3. เป็นประโยชน์ ต่อด้านเศรษฐกิจและสังคม

2) มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบด้านระบบจัดการฐานข้อมูล ระบบเครือข่ายให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงผู้รับผิดชอบในการเพิ่มขีดความสามารถของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้สามารถทำงานได้ตามที่ สำนักงาน ก.พ. กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด รูปแบบการนำการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่มาใช้ในระบบราชการไทย (อ้างใน บุญเกียรติ การะเกดพันธุ์, 2564, หน้า 24-26) ได้สรุปในมาตรา 3/1 ไว้ว่า ได้กำหนดให้การพัฒนาระบบราชการต้องสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทาง เศรษฐกิจ การเมือง สังคม ความต้องการของประชาชนและทันต่อการบริหารราชการตาม พระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบ เลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจ ตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน การจัดสรรงบประมาณ และการบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่ง หรือปฏิบัติหน้าที่ ต้องคำนึงถึงหลักการตามวรรคหนึ่ง ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีโดยเฉพาะ อย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน

3) มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) ก่อนนำไปให้บริการในส่วนราชการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย เบญจพร บัวพงษ์ชน. (2561). ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการระบบสารสนเทศด้านงานเอกสารของส่วนวิศวกรรมตลาดพาณิชย์ บริษัท ปตท. น้ำมันและการค้าปลีก จำกัด (มหาชน) จากการศึกษาวิจัย พบว่า บุคลากรมีหลักเกณฑ์ในการประมาณราคาค่าแรงค่าวัสดุชนิดเดียวกันมีความแตกต่างกัน เอกสารประกอบการดำเนินงานไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน จึงได้ปรับปรุงโดยทำการรวบรวมข้อมูลและจัดทำขึ้นเป็นแฟ้มเอกสารแต่ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้เท่าที่ควร เพราะต้องใช้ระยะเวลานานในการสืบค้นข้อมูล ส่งผลต่อการวางแผนปฏิบัติการที่มีความจำเป็นอย่างเร่งด่วนในการใช้งานข้อมูลเหล่านั้น เพื่อให้การทำงานเป็นมาตรฐานเดียวกันบุคลากร สามารถเข้าถึงข้อมูลการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความรวดเร็วคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารจึงมีนโยบายปรับเปลี่ยนรูปแบบกระบวนการจัดเก็บเอกสารของหน่วยงาน และมีการกำหนดเกณฑ์ราคาทำให้บริหารจัดการเป็นรูปแบบระบบสารสนเทศขั้นสูงผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทางที่ดีขึ้น

4) มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลอย่างรัดกุมและเชื่อถือได้รวมทั้งมีการควบคุมและกำหนดสิทธิการใช้งาน โดยแบ่งตามหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Technology IT. (ม.ป.ป.). ได้อธิบายความสำคัญของ ระบบสารสนเทศ (Information) ไว้ว่า 1. มีระบบการจัดการฐานข้อมูล และมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมี คุณภาพ

และบรรลุผลวัตถุประสงค์มากขึ้น 2. ลดความขัดแย้งของข้อมูล คือ ระบบจะมีการจัดการฐานข้อมูล เพื่อช่วยลดความไม่สอดคล้องของข้อมูล หรือข้อมูลที่ขัดแย้งกันให้น้อยลงทำให้ข้อมูลนั้นมีความ สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น 3. มีการเข้าถึงข้อมูลในการให้บริการของข้อมูลที่เราต้องการได้อย่างมี ประสิทธิภาพ และมีระบบการรักษาความปลอดภัย รวมถึงระบบการจัดการข้อมูลที่ดี 4. ระบบการ จัดการฐานข้อมูลโดยมีภาษาที่ใช้ในการสอบถามสำหรับสอบถามข้อมูลได้ทันทีถึงแม้ว่าโปรแกรมเมอร์ ไม่ได้เขียนคำสั่งไว้สำหรับการสอบถามในบางข้อมูลหรือบางรายการเอาไว้ ผู้ใช้ที่มีความชำนาญ ก็ สามารถใช้คำสั่งสำหรับหาคำตอบนั้นได้แบบทันที

3.2 ด้านบุคลากร

1) สรรหาบุคลากรที่มีความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการด้านระบบสารสนเทศเพิ่มเติม เพื่อให้สามารถปรับปรุง แก้ไข เพิ่มเติมข้อมูลบุคลากรในส่วนราชการ ให้มีความถูกต้อง แม่นยำ เพื่อ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศและการนำข้อมูลไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) ควรแต่งตั้งเจ้าหน้าที่จากศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครอง ท้องถิ่น ร่วมเป็นคณะทำงานซึ่งเจ้าหน้าที่ที่ตั้งต้องเป็นผู้มีความเข้าใจ มีความรู้ในขั้นตอนกระบวนการ บริหารทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) เพื่อให้สามารถสื่อสารกับทางโปรแกรมเมอร์ของทาง สำนักงาน ก.พ. ได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS)

3) จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องได้ทราบถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของ ตนเองในระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล รวมถึงมีการทดสอบวัดผลการอบรมด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ แนวความคิด McKinsey (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2563, หน้า 37-39) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการ เปลี่ยนแปลงและประสิทธิภาพขององค์การ Shared values หมายถึง ค่านิยมร่วม ค่านิยมและ บรรทัดฐานที่ยึดถือร่วมกันโดยสมาชิกขององค์การที่ได้กลายเป็นรากฐานของระบบการบริหาร และ วิธีการปฏิบัติของบุคลากรและผู้บริหารภายในองค์การ หรืออาจเรียกว่าวัฒนธรรมองค์การ รากฐาน ของวัฒนธรรมองค์การก็คือ ความเชื่อ ค่านิยมที่สร้างรากฐานทางปรัชญาเพื่อกำหนดทิศทางของ องค์การ

4) มีการแจ้งข้อมูลรายชื่อและหมายเลขโทรศัพท์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการติดต่อ เพื่อ แก้ไขปัญหาที่เกิดจากความผิดพลาดของข้อมูลหรือโปรแกรม โดยแบ่งความหน้าที่ความรับผิดชอบให้ ชัดเจน เพื่อตอบสนองการให้บริการของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มากขึ้น :ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัย จินดา ยอดป่อปลับ. (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ระบบสารสนเทศเพื่อ ปรับปรุงประสิทธิภาพ ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัทเน็กซ์เทคโนโลยี จำกัด พบว่า ระบบสามารถบันทึกข้อมูลได้ถูกต้องครบถ้วนตามที่เมื่อนั้นควรจะสามารถทำได้และสรุปได้ ดังนี้ 1. สามารถลดระยะเวลาในการเข้าถึงและแก้ไขข้อมูลของพนักงานและเอกสารประวัติการทำงาน 2. กระบวนการส่งคำร้องขอให้ผู้บริหารอนุมัติต่างๆ สามารถส่งและอนุมัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดย ผ่านการตรวจสอบได้ทั้งพนักงานที่เป็นผู้ส่งคำร้องขอลางานและผู้บริหารที่ต้องพิจารณาอนุมัติ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

จากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการวิจัย ดังนี้

1. ควรมีการจัดทำคู่มือ และขั้นตอนการใช้งานโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) ของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
2. ควรมีการจัดการฝึกอบรมระบบสารสนเทศเพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานด้านโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) ให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
3. ควรให้มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานในการปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาระบบ เพื่อให้ทุกคนมีความรู้ ความเข้าใจในใช้งานต่างๆ สามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้เพื่อให้การทำงานมีความต่อเนื่อง ไม่ล่าช้าและทันเวลา
4. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่จากศูนย์สารสนเทศ เข้ามาช่วยปรับ แก้ไข และพัฒนาซึ่งต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจใน รวมทั้งกระบวนการบริหารงานบุคคล เพื่อให้สามารถสื่อสารกับทางโปรแกรมเมอร์ได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS)

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรมีการประชุมร่วมกันระหว่างผู้พัฒนาโปรแกรม DPIS กับผู้ดูแล (Admin) รวมถึงผู้บังคับบัญชา ตลอดจนผู้ที่มีหน้าที่หรือส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้งานโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับ (DPIS) เพื่อสอบถามและหาแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ทักษะ ความรู้ ประสบการณ์ต่างๆ ในการใช้งานโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับ (DPIS)
2. ควรมีการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนาโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) ให้มีเข้าใจในการนำระบบสารสนเทศไปใช้งานจริงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและลดระยะเวลาในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และให้ข้อมูลมีความถูกต้องครบถ้วนเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (ม.ป.ป.). ประวัติความเป็นมา. ค้นหามาเมื่อ 23 ธันวาคม 2564. จาก <http://www.dla.go.th/servlet/DLAServlet?visit=history>
- กองการเจ้าหน้าที่. (2564). คำสั่งกองการเจ้าหน้าที่ เรื่อง มอบหมายหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรในสังกัดกองการเจ้าหน้าที่ (คำสั่งที่ 2/2564). กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง
- กชพร เตชะพินิจ. (2563). การศึกษาความคิดเห็นในการใช้งานโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) ของกองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานศาลยุติธรรม. รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- จินดา ยอดบ่อพลับ. (2558). ระบบสารสนเทศเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของการจัดการ

- ทรัพยากรมนุษย์ ของบริษัท เน็กซ์เทคโนโลยี จำกัด. สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.
- ณัฐรักษ์ อรุณทัต. (2560). แนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการโรงเรียน
กรณีศึกษา โรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง. การศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต.
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญเกียรติ การะเวกพันธ์. (2564). เอกสารประกอบการบรรยายการบริหารเชิงกลยุทธ์.
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เบญจพร บัวพงษ์ชน. (2561). การบริหารจัดการระบบสารสนเทศด้านงานเอกสาร
ของส่วนวิศวกรรมตลาดพาณิชย์ บริษัท ปตท. น้ำมันและการค้าปลีก จำกัด (มหาชน).
การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เมลิสา มหาพล และ กมลพร กัลยาณมิตร. (2562). การสร้างนวัตกรรมการบริหารองค์การภาครัฐ.
บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต.
คณะรัฐศาสตร์. มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2563). เอกสารประกอบการบรรยายองค์การและนวัตกรรมในองค์การ.
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักคณะกรรมการบริหารศาลยุติธรรม. (2562). ระเบียบคณะกรรมการบริหาร ศาลยุติธรรม
ว่าด้วยการคดี คืบผลงานด้านนวัตกรรมเพื่อใช้ในการบริหารคดี และการบริการ
ของศาลยุติธรรม พ.ศ. ๒๕๖๒ (ประกาศลงวันที่ 29 พฤศจิกายน 2562).
กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.
- สำนักงาน ก.พ.. (ม.ป.ป.). ระบบสารสนเทศ DPIS. ค้นหาเมื่อ 22 ธันวาคม 2564.
จาก <https://www.ocsc.go.th/dpis>
- สมอุษา วิไลพันธ์. (2562). การปฏิรูปกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล: ศึกษาเฉพาะกรณี
สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
วารสารรามคำแหง. 10-25.
- Technology IT. (ม.ป.ป.) ความหมายของข้อมูลและสารสนเทศ. ค้นเมื่อ 19 ธันวาคม 2564,
จาก <https://sites.google.com/site/informationroom02/bth-thi-5-khwam-hmay-khxng-khxmml-laea-sarsnthes>