

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำระบบทะเบียนประวัติอิเล็กทรอนิกส์ (SEIS) มาใช้
ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐ : กรณีศึกษาสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนา
สังคมและความมั่นคงของมนุษย์*

**Factors Affecting the Success of Electronic Personnel Information System (SEIS)
Implementation in Public Human Resource Management : A Case Study of the
Office of the Permanent Secretary, Ministry of Social Development and Human
Security**

อิงอร ขันตยาภรณ์**

Ing-orn Kantayaporn

6614832050@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จในการใช้งานระบบทะเบียนประวัติอิเล็กทรอนิกส์ (SEIS) ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำระบบทะเบียนประวัติอิเล็กทรอนิกส์ (SEIS) มาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐ โดยศึกษาเฉพาะกรณีของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ การวิจัยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณแบบสำรวจ (Survey Research) เก็บข้อมูลจากข้าราชการ 158 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยพบว่า ระดับความสำเร็จในการใช้งานระบบ SEIS อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.51$, S.D. = 0.60) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบ SEIS อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เรียงตามลำดับความสำคัญ ได้แก่ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ($\beta = 0.497$, $p < 0.001$) ปัจจัยด้านองค์การ ($\beta = 0.300$, $p < 0.001$) และปัจจัยด้านบุคคล ($\beta = 0.163$, $p < 0.01$) โดยปัจจัยทั้งสามสามารถอธิบายความแปรปรวนของความสำเร็จในการใช้งานระบบ SEIS ได้ร้อยละ 79.6 ($R^2 = 0.796$) ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีให้มีความเสถียร การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง และการสร้างการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในการสนับสนุนการใช้งานระบบ

คำสำคัญ: ระบบทะเบียนประวัติอิเล็กทรอนิกส์ ; การบริหารทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐ ; ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำระบบทะเบียนประวัติอิเล็กทรอนิกส์ (SEIS) มาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐ : กรณีศึกษาสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

** นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ในยุคของการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่รวดเร็วและการแข่งขันทางเศรษฐกิจโลก รัฐบาลไทยได้ตระหนักถึงความจำเป็นในการปรับปรุงระบบการบริหารราชการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การเปลี่ยนผ่านจากระบบบริหารราชการแบบดั้งเดิมสู่ระบบดิจิทัลจึงเป็นนโยบายสำคัญที่รัฐบาลได้ให้ความสำคัญอย่างต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมายหลักในการยกระดับการบริหารจัดการภาครัฐให้มีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วและแม่นยำยิ่งขึ้น (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2565)

ภายใต้วิสัยทัศน์การพัฒนาเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) ภาครัฐของประเทศไทยได้มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนการปฏิรูประบบราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการขับเคลื่อนนโยบายภาครัฐสู่การปฏิบัติ การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลจึงไม่เพียงแต่เป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ยังเป็นการสร้างรากฐานสำคัญสำหรับการพัฒนาข้าราชการให้มีศักยภาพในการรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ในฐานะหน่วยงานกลางด้านทรัพยากรบุคคลของภาครัฐ ได้ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าวและได้ริเริ่มพัฒนาระบบทะเบียนประวัติอิเล็กทรอนิกส์ (Smart Electronic Individual Record System: SEIS) ขึ้น เพื่อเป็นเครื่องมือหลักในการสนับสนุนการบริหารงานบุคคลของส่วนราชการทั่วประเทศให้มีความทันสมัย ถูกต้อง และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลข้ามหน่วยงานได้อย่างเป็นระบบ (สำนักงาน ก.พ., 2563) ระบบ SEIS มิได้เป็นเพียงระบบจัดเก็บข้อมูลธรรมดา แต่เป็นระบบที่ออกแบบมาเพื่อเป็น "ฐานข้อมูลกลางด้านทรัพยากรบุคคลภาครัฐ" ที่สามารถสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบายอย่างมีข้อมูลรองรับและเป็นระบบ

การนำระบบทะเบียนประวัติอิเล็กทรอนิกส์ (SEIS) มาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐจึงนับเป็นส่วนหนึ่งของยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยระบบนี้มีบทบาทครอบคลุมตั้งแต่การเก็บรวบรวมข้อมูลประวัติราชการ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาศักยภาพบุคลากร ไปจนถึงการวางแผนอัตรากำลังและการสร้างเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพของข้าราชการ ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นกลไกสำคัญที่จะช่วยสนับสนุนการดำเนินการกิจของภาครัฐให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายด้านสังคมของประเทศ โดยมีภารกิจที่หลากหลายและมีความซับซ้อนยิ่งขึ้นในปัจจุบัน อาทิ การพัฒนาคุณภาพชีวิต การดูแลกลุ่มเปราะบาง การป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าว และการสร้างความเข้มแข็งให้กับชุมชน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรดังกล่าวจึงต้องมีความแม่นยำและมีประสิทธิภาพสูง เพื่อให้สามารถสนับสนุนการดำเนินการกิจที่มีความสำคัญต่อสังคมไทยได้อย่างเต็มศักยภาพ ดังนั้น การนำระบบทะเบียนประวัติอิเล็กทรอนิกส์ (SEIS) มาใช้ในหน่วยงานนี้จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

อย่างไรก็ตาม การนำเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่มาใช้น้องการ โดยเฉพาะในภาครัฐมักประสบกับความท้าทายหลายประการที่ซับซ้อนและต้องการการจัดการอย่างรอบคอบ ความท้าทายเหล่านี้รวมถึงความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ ทัศนคติและความตอบรับของผู้ใช้งานต่อระบบใหม่ ระดับความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีของบุคลากร ความเข้าใจในกระบวนการงานและระบบงานใหม่

ตลอดจนปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์การที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลง ปัจจัยเหล่านี้ล้วนมีผลกระทบต่อระดับความสำเร็จในการนำระบบมาใช้งานอย่างแท้จริงและยั่งยืน และเป็นช่องว่างทางวิชาการที่สำคัญที่ควรได้รับการศึกษาวิจัยอย่างเป็นระบบ (Heeks, 2006)

หากการนำระบบทะเบียนประวัติอิเล็กทรอนิกส์ (SEIS) มาใช้ไม่สามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาจส่งผลกระทบในหลายมิติ ทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับยุทธศาสตร์ ในระดับปฏิบัติการ อาจเกิดปัญหาการสูญเสียประสิทธิภาพของการวางแผนกำลังคน การเกิดความซ้ำซ้อนหรือความคลาดเคลื่อนของข้อมูลด้านบุคลากร และการลดลงของคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชน ในระดับยุทธศาสตร์ อาจส่งผลกระทบต่อความสามารถในการขับเคลื่อนนโยบายสำคัญของประเทศ และเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุเป้าหมายการพัฒนา

ดังนั้น การศึกษาวิจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำระบบทะเบียนประวัติอิเล็กทรอนิกส์ (SEIS) มาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐ จึงเป็นประเด็นที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง การวิจัยครั้งนี้จะช่วยให้เกิดความเข้าใจที่ลึกซึ้งเกี่ยวกับเงื่อนไขแห่งความสำเร็จ อุปสรรคที่สำคัญ และข้อจำกัดต่าง ๆ ทั้งในเชิงนโยบาย เทคโนโลยี และพฤติกรรมองค์กร ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ในการออกแบบแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงระบบให้มีความเหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน รวมทั้งเป็นต้นแบบสำหรับการขยายผลไปสู่หน่วยงานอื่นๆ ในภาครัฐต่อไป อันจะช่วยให้การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จในการใช้งานระบบทะเบียนประวัติอิเล็กทรอนิกส์ (SEIS) ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำระบบทะเบียนประวัติอิเล็กทรอนิกส์ (SEIS) มาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำระบบ SEIS มาใช้ การวิจัยนี้ใช้การออกแบบการวิจัยแบบภาคตัดขวาง (Cross-sectional Design) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามในช่วงเวลาหนึ่ง

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ในการวิจัยครั้งนี้ มีประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ประชากร (Population) ได้แก่ ข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ส่วนกลาง จำนวนทั้งสิ้น 273 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการเปิดตารางสำเร็จรูปของเครจซีและมอร์แกน Krejcie & Morgan (1970) โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ส่วนกลาง จำนวนทั้งสิ้น 158 คน

ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิโดยอาศัยสัดส่วน (Proportionate Stratified Sampling) และการสุ่มอย่างง่าย แยกตามหน่วยงานภายในของหน่วยงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ปัจจัยด้านบุคคล 3) ปัจจัยด้านองค์กร 4) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี และ 5) ความสำเร็จในการใช้งานระบบ SEIS โดยใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale 5 ระดับ (1 = น้อยที่สุด ถึง 5 = มากที่สุด) ทั้งนี้ ได้ขอความยินยอมจากผู้เข้าร่วมการวิจัยก่อนเก็บข้อมูล รวมถึงการรักษาความลับ (Confidentiality) ไม่ระบุชื่อ-นามสกุลในแบบสอบถามข้อมูลที่เก็บรวบรวมใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น และจัดเก็บข้อมูลในที่ปลอดภัยและทำลายหลังเสร็จสิ้นการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคล	หมวดหมู่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	48	30.2
	หญิง	110	69.8
อายุ	23-30 ปี	46	29.1
	31-40 ปี	58	36.7
	41-50 ปี	43	27.2
	51 ปีขึ้นไป	11	7.0
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	3.2
	ปริญญาตรี	91	57.6
	ปริญญาโท	61	38.6
	ปริญญาเอก	1	0.6

ข้อมูลส่วนบุคคล	หมวดหมู่	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับตำแหน่ง	ปฏิบัติงาน	9	5.7
	ชำนาญงาน	7	4.4
	ปฏิบัติการ	68	42.8
	ชำนาญการ	42	26.4
	ชำนาญการพิเศษ	20	12.6
	อาวุโส	3	1.9
	เชี่ยวชาญ	3	1.9
	อำนวยการระดับต้น	1	0.6
	อำนวยการระดับสูง	5	3.1
อายุราชการ	น้อยกว่า 5 ปี	70	44.0
	5-10 ปี	35	22.0
	11-20 ปี	30	18.9
	มากกว่า 20 ปี	23	14.5

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 69.2) มีอายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 36.5) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 57.2) ดำรงตำแหน่งระดับปฏิบัติการ (ร้อยละ 42.8) และมีอายุราชการน้อยกว่า 5 ปี (ร้อยละ 44.0) ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวสะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างอายุของข้าราชการที่มีแนวโน้มอายุน้อยลง และมีระดับการศึกษาที่สูงขึ้น

2. ระดับความสำเร็จในการใช้งานระบบ SEIS

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความสำเร็จในการใช้งานระบบ SEIS

ความสำเร็จในการใช้ระบบทะเบียนประวัติ อิเล็กทรอนิกส์ (SEIS)	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
5.1 การใช้งานระบบ SEIS ช่วยลดระยะเวลาในการดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	4.57	.681	มาก	3
5.2 ระบบ SEIS ช่วยเพิ่มความถูกต้องของข้อมูลประวัติราชการและลดข้อผิดพลาด	4.62	.614	ปานกลาง	2
5.3 ท่านพอใจกับคุณภาพของรายงานที่ได้จากระบบ SEIS	4.47	.771	มาก	7
5.4 การใช้งานระบบ SEIS ทำให้เกิดปัญหาและความยุ่งยากในการทำงานมากขึ้น	4.44	.653	น้อย	8
5.5 ท่านมีความมั่นใจที่จะแนะนำให้เพื่อนร่วมงานใช้งานระบบ SEIS	4.44	.718	ปานกลาง	9
5.6 ท่านวางแผนที่จะใช้งานระบบ SEIS อย่างต่อเนื่องในอนาคต	4.54	.701	ปานกลาง	4

ความสำเร็จในการใช้ระบบทะเบียนประวัติอิเล็กทรอนิกส์ (SEIS)	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
5.7 การใช้งานระบบ SEIS ช่วยให้ท่านสามารถวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจได้ดีขึ้น	4.49	.747	ปานกลาง	6
5.8 ระบบ SEIS ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการประสานงานระหว่างหน่วยงานในเรื่องข้อมูลบุคลากร	4.53	.746	มาก	5
5.9 ท่านรู้สึกว่าการใช้งานระบบ SEIS ไม่คุ้มค่ากับเวลาและความพยายามที่ใช้ไป	4.63	.568	น้อย	1
5.10 โดยรวมแล้ว ท่านมีความพึงพอใจต่อผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบ SEIS	4.40	.806	มาก	10
รวม	4.51	.60	มาก	

จากผลการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จในการใช้งานระบบ SEIS พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.51$, S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า 5.9 ท่านรู้สึกว่าการใช้งานระบบ SEIS ไม่คุ้มค่ากับเวลาและความพยายามที่ใช้ไป มีระดับความคิดเห็นสูงสุด ($\bar{x} = 4.63$, S.D. = 0.568) รองลงมาคือ 5.2 ระบบ SEIS ช่วยเพิ่มความถูกต้องของข้อมูลประวัติราชการและลดข้อผิดพลาด ($\bar{x} = 4.62$, S.D. = 0.614) 5.1 การใช้งานระบบ SEIS ช่วยลดระยะเวลาในการดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ($\bar{x} = 4.57$, S.D. = 0.681) 5.10 โดยรวมแล้ว ท่านมีความพึงพอใจต่อผลลัพธ์ที่ได้รับจากการใช้งานระบบ SEIS ($\bar{x} = 4.40$, S.D. = 0.806) 5.5 ท่านมีความมั่นใจที่จะแนะนำให้เพื่อนร่วมงานใช้งานระบบ SEIS ($\bar{x} = 4.44$, S.D. = 0.718) และ 5.4 การใช้งานระบบ SEIS ทำให้เกิดปัญหาและความยุ่งยากในการทำงานมากขึ้น มีความคิดเห็นอยู่ในระดับต่ำที่สุด ($\bar{x} = 4.44$, S.D. = 0.653) ตามลำดับ

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบ SEIS

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (ค่าคงที่)	-.287	.202		-1.421	.157
ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	.554	.075	.497	7.383	.000
ปัจจัยด้านบุคคล	.165	.061	.163	2.710	.008
ปัจจัยด้านองค์การ	.356	.075	.300	4.727	.000

R = .892 , R² = .796 , Adjusted R Square = .792 , Durbin-Watson = 1.830

a. Dependent Variable: รวม ความสำเร็จในการใช้งานระบบ SEIS (Y)

จากผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณพบว่า ปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านองค์การ และปัจจัยด้านบุคคล มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบ SEIS อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R²) เท่ากับ 0.796 แสดงว่าปัจจัยทั้งสามสามารถอธิบายความแปรปรวนของความสำเร็จได้ร้อยละ 79.6

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จในการใช้งานระบบทะเบียนประวัติอิเล็กทรอนิกส์ (SEIS) และปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จดังกล่าว ในบริบทของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ผลการวิจัยที่ได้รับสามารถนำมาอภิปรายในประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

1. ระดับความสำเร็จในการใช้งานระบบ SEIS

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ระดับความสำเร็จในการใช้งานระบบ SEIS ของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.51$, S.D. = 0.60) ซึ่งผลลัพธ์สะท้อนถึงการยอมรับและการใช้งานระบบที่ดีของบุคลากรในองค์กร ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาพร พิทักษ์เกียรติ (2565) ที่พบว่า ข้าราชการมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ SEIS ในระดับมาก และสนับสนุนแนวคิดของ DeLone และ McLean (2003) ที่เสนอว่า ความสำเร็จของระบบสารสนเทศสามารถวัดได้จากความพึงพอใจของผู้ใช้และผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น

เมื่อพิจารณาในรายมิติ พบว่า ผลสัมฤทธิ์ของงานมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ระบบ SEIS ได้สร้างประโยชน์ที่เป็นรูปธรรมต่อการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในด้านการลดระยะเวลาการดำเนินงาน การเพิ่มความถูกต้องของข้อมูล และการเพิ่มประสิทธิภาพการประสานงานระหว่างหน่วยงาน ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับหลักการของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่เน้นการเพิ่มประสิทธิภาพและการมุ่งเน้นผลลัพธ์ (Osborne & Gaebler, 1992) และสะท้อนถึงการบรรลุเป้าหมายของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในการยกระดับการบริหารจัดการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

อย่างไรก็ตาม แม้ว่าระดับความสำเร็จโดยรวมจะอยู่ในระดับมาก แต่ยังพบประเด็นที่ต้องได้รับการปรับปรุง โดยเฉพาะในด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบ ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดในกลุ่ม ผลการศึกษานี้ชี้ให้เห็นว่า แม้ระบบจะสามารถสร้างผลประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้ แต่ประสบการณ์การใช้งานของผู้ใช้ยังมีพื้นที่ในการพัฒนาปรับปรุงเพิ่มเติม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Technology Acceptance Model (TAM) ของ Davis (1989) ที่เน้นความสำคัญของการรับรู้ความใช้งานง่ายและการรับรู้ประโยชน์ต่อการยอมรับเทคโนโลยี

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบ SEIS

จากผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ปัจจัยด้านองค์กร และปัจจัยด้านบุคคล ล้วนมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบ SEIS อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของความสำเร็จได้ร้อยละ 79.6 ซึ่งถือเป็นสัดส่วนที่สูงและแสดงให้เห็นถึงความเหมาะสมของกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

ปัจจัยด้านเทคโนโลยีมีอิทธิพลสูงสุด ($\beta = 0.497$) ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประพันธ์ศักดิ์ ฟองศรี (2560) และ สุรรัตน์ คงมาก (2561) ที่พบว่า คุณภาพของระบบเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ การที่ผู้ใช้งานให้ความสำคัญกับการควบคุมสิทธิการใช้งานและการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลเป็นอันดับแรก สะท้อนถึงความตระหนักในเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลซึ่งเป็นประเด็นสำคัญในยุคดิจิทัลและสอดคล้องกับหลักการธรรมาภิบาลด้านความโปร่งใสและความรับผิดชอบ

อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษายังพบว่า ระบบ SEIS ยังประสบปัญหาด้านความเสถียรและความเร็วในการประมวลผล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยวัฒน์ ทองประยูร (2562) ที่พบปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีในการใช้งานระบบของภาครัฐ ประเด็นนี้ชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานเทคนิคเพื่อรองรับการใช้งานที่เพิ่มขึ้นและสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้งาน

ปัจจัยด้านองค์การมีอิทธิพลรองลงมา ($\beta = 0.300$) ผลการศึกษาพบว่า การขาดการเตรียมความพร้อมของบุคลากรและการขาดการให้ความสำคัญของผู้บริหารต่อการพัฒนาทักษะการใช้งาน SEIS เป็นประเด็นที่ต้องได้รับความสนใจ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ประพันธ์ศักดิ์ พงศ์ศรี (2560) ที่พบว่า การสนับสนุนจากผู้บริหารและการฝึกอบรมบุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จ และสนับสนุนแนวคิดของ Kotter (1995) เกี่ยวกับความสำคัญของภาวะผู้นำในการจัดการการเปลี่ยนแปลงองค์การ

ทั้งนี้ ผลการศึกษาพบว่า วัฒนธรรมองค์การเอื้อต่อการยอมรับเทคโนโลยีใหม่และมีทีมงานสนับสนุนด้านเทคนิคที่ให้ความช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งแสดงให้เห็นถึงจุดแข็งขององค์การที่เอื้อต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้งาน ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ สมชาย เรืองประภา (2563) ที่พบว่า วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้

ปัจจัยด้านบุคคลมีอิทธิพลน้อยที่สุด ($\beta = 0.163$) แต่ยังคงมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้งานมีทัศนคติที่ดีต่อระบบ SEIS และเชื่อมั่นว่าระบบจะช่วยเพิ่มคุณภาพของงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด TAM ที่เน้นความสำคัญของการรับรู้ประโยชน์ต่อการยอมรับเทคโนโลยี อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษายังพบว่า ผู้ใช้งานยังมีทักษะในการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นอยู่ในระดับที่ค่อนข้างต่ำ ซึ่งสะท้อนถึงความจำเป็นในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการวิจัยสนับสนุนความเที่ยงตรงของกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา โดยเฉพาะ Technology Acceptance Model (TAM) ของ Davis (1989) ที่เน้นความสำคัญของการรับรู้ความใช้งานง่ายและการรับรู้ประโยชน์ของเทคโนโลยี DeLone และ McLean IS Success Model ที่สะท้อนถึงความสำคัญของคุณภาพระบบ คุณภาพข้อมูล และคุณภาพการให้บริการ และหลักการ New Public Management ที่เน้นการปรับปรุงประสิทธิภาพของภาครัฐ

นอกจากนี้ ผลการศึกษายังสอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) โดยเฉพาะในด้านความโปร่งใสและความรับผิดชอบ ซึ่งปรากฏให้เห็นจากการที่ผู้ใช้งานให้ความสำคัญกับการควบคุมสิทธิการใช้งานและการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยี ควรปรับปรุงความเสถียรของระบบ SEIS และเพิ่มความเร็วในการประมวลผลเพื่อลดปัญหาการขัดข้องและความล่าช้าในการใช้งาน รวมถึงควรพัฒนาระบบสำรองข้อมูล (Backup System) และระบบฟื้นฟูหลังเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน (Disaster Recovery) ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. การพัฒนาศักยภาพบุคลากร ควรจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมการใช้งานระบบ SEIS ที่เป็นระบบและต่อเนื่อง โดยแยกตามระดับความรู้และทักษะของผู้ใช้งาน และควรพัฒนาทักษะการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้กับบุคลากร เพื่อลดการพึ่งพาทีมงานสนับสนุนด้านเทคนิค

3. การสร้างการมีส่วนร่วมของผู้บริหาร ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะการใช้งาน SEIS ของบุคลากรโดยการจัดสรรงบประมาณและเวลาที่เพียงพอ รวมถึงควรมีการเตรียมความพร้อมของบุคลากรก่อนนำระบบใหม่หรือการปรับปรุงระบบมาใช้งาน

4. การพัฒนาระบบการสนับสนุนผู้ใช้งาน ควรพัฒนาระบบ Help Desk ที่สามารถให้ความช่วยเหลือผู้ใช้งานได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมถึงควรจัดทำคู่มือการใช้งานที่เข้าใจง่ายและเป็นปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยจึงขอเสนอว่า

1. การขยายขอบเขตการศึกษา ควรศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบ SEIS ในหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ และควรศึกษาผลกระทบของการใช้งานระบบ SEIS ต่อประสิทธิภาพการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในระยะยาว

2. การพัฒนาระเบียบวิธีวิจัย ควรใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) เพื่อได้ข้อมูลที่ลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น และควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้งานระบบ SEIS เช่น ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมภายนอก

3. การศึกษาเชิงลึก ควรศึกษาเรื่องการดำเนินการด้านการเปลี่ยนแปลงในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในภาครัฐ และควรศึกษาแนวทางการพัฒนาความรู้ดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

- ชัยวัฒน์ ทองประยูร. (2562). ผลกระทบของการใช้ระบบ GFMS ต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการในกระทรวงการคลัง. *วารสารการบริหารจัดการภาครัฐ*, *14*(3), 125-147.
- ประพันธ์ศักดิ์ ฟองศรี. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลมาใช้ในกรมธนารักษ์*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมชาย เรืองประภา. (2563). อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์กรต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในภาครัฐไทย. *วารสารการบริหารจัดการภาครัฐและเอกชน*, *27*(2), 78-98.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2563). *แนวทางการจัดทำทะเบียนประวัติอิเล็กทรอนิกส์ (SEIS)*. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2565). *แผนยุทธศาสตร์รัฐบาลดิจิทัล พ.ศ. 2566-2570*. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- สุภาพร พิทักษ์เกียรติ. (2565). การประเมินประสิทธิผลของการใช้งานระบบ SEIS ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของกระทรวงศึกษาธิการ. *วารสารการศึกษาและการพัฒนา*, *18*(3), 156-178.
- สุริรัตน์ คงมาก. (2561). *การยอมรับและการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลของข้าราชการในกระทรวงมหาดไทย*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, *19*(4), 9-30.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and Managing eGovernment: An International Text*. London: SAGE Publications.