

การพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน  
ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการคลังและพัสดุในสำนักงานอธิการบดี  
มหาวิทยาลัย/สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า

Information and Technology Development for Success Working of Finance  
and Procurement Staffs who worked at Office of the President  
University / King Mongkut's Institute of Technology

สาธิตา ชลศิริ<sup>1</sup>

### บทคัดย่อ

ในปัจจุบันการปฏิบัติงานด้านการคลังและพัสดุของมหาวิทยาลัย/สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า ทั้ง 3 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรีและสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้ปรับเปลี่ยนโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ เพื่อความถูกต้อง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพของงาน ซึ่งทำให้เกิดผลกระทบในการปฏิบัติงานด้านต่างๆ มากมาย ดังนั้นการศึกษาสภาพการใช้และปัจจัยที่มีผลกระทบ จะสามารถนำมาพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในด้านต่างๆ ให้เกิดผลความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้มากที่สุด โดยประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรในสำนักงานอธิการบดี ของ มหาวิทยาลัย/สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า ทั้ง 3 แห่ง ได้แก่ ผู้บริหารระดับต้น เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสัมภาษณ์ และบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการคลังและพัสดุ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสอบถาม และใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาด้านโปรแกรมเมอร์และช่างเทคนิคส่งผลกระทบต่อการทำงานมากที่สุดโดยเฉพาะ กรณีโปรแกรมเมอร์ภายในมีจำนวนไม่เพียงพอ การแก้ปัญหาที่ต้องการคือให้เพิ่มอัตรากำลังในตำแหน่งโปรแกรมเมอร์ให้เพียงพอ และต้องเป็นโปรแกรมเมอร์ที่มีความรู้ความสามารถ ความคิดเห็นในด้านอื่นๆ พบว่า เครื่องคอมพิวเตอร์ควรมีประสิทธิภาพเหมาะสมกับโปรแกรมที่ใช้งาน และพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา และต้องการให้พัฒนาปรับปรุงโปรแกรมที่ใช้งานอยู่ เช่น โปรแกรมระบบบัญชี 3 มิติ ให้ทำงานได้เต็มประสิทธิภาพ ครบถ้วน และมีความเชื่อมโยงถึงกันทุกระบบ และควรเป็นโปรแกรมที่ใช้งานง่าย มีความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน ปลอดภัย ตรงความต้องการของทุกฝ่าย และต้องการระบบเครือข่ายที่มีความทันสมัยพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลาเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว การแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูงเพื่อเข้ามาดูแลการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานด้านการคลังและพัสดุโดยเฉพาะจะทำให้การทำงานร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความราบรื่น และประสบผลสำเร็จตามต้องการอย่างเต็มที่ หน่วยงานควรมีนโยบายการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศตามการเปลี่ยนแปลงในทุกๆ ด้านโดยจัดทำเป็นแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน จากปัญหาด้านต่างๆ ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานได้อย่างสมบูรณ์ ดังนั้น ผู้บริหารควรสนับสนุนผู้ปฏิบัติงาน เช่น ส่งไปอบรม สัมมนา ดูงาน เพื่อเพิ่มความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานมีภาระงานหลักปริมาณมากผู้ปฏิบัติงานควรแบ่งเวลางานเพื่อศึกษาเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มเติมด้วยตนเอง

**คำสำคัญ :** เทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการคลังและพัสดุ มหาวิทยาลัย/สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า

<sup>1</sup> นักวิชาการเงินและบัญชี กองคลัง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

## Abstract

Presently, Finance and Procurement operations of King Mongkut's University of Technology North Bangkok, King Mongkut's University of Technology Thonburi, and King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang are adjusted by using information technology for accuracy, rapidity, and effective jobs. However, this adjustment effected to work in many ways so studying of using conditions and effected factors of information technology utilization, obtained result could develop information technology utilization in various aspects and this would contribute the succeed of finance and procurement operations. The sample of this study consisted of first-line administrators and finance and procurement staffs from three university of King Mongkut's are KMUTNB, KMUTT, and KMITL. Interviews are used for first-line administrators and questionnaires are used for finance and procurement staffs in data collection and data analyzed by using computer program.

The results showed that problem of programmer and technician most effect to work especially number of programmer that was not enough and this problem could be solve by increasing manpower in programmer positions which had well knowledge and skill. Other problem is found that inefficient of Personal Computer (PC) made inconvenient working so PC should suitable to finance and procurement program and it should ready to use. Moreover, 3D Account system that was employed at all three King Mongkut's university campuses should be developed for easier working, rapidity, accuracy, safety, and met the needs of users. Modern network system that always ready to use and could access rapidly is needed for working too. The executive administrators are authorized to responsible for and to develop information technology for using especially in finance and procurement operations could lead tranquility and success between agencies that had to work together. In addition, agency should have the policy to develop information technology operating plan. Many problems as mentioned above led to working incompletely because staff could not apply information technology to accomplish their jobs. So, administrators should support their staffs to have more experiences, knowledge, and skills in IT using by sending them for training, visiting other universities or other offices that succeed in using IT to operate jobs. In case staffs had many workloads, they should manage themselves and times to learn how to use IT to success their jobs.

**Keywords :** Information Technology, Finance and Procurement Staff, University/King Mongkut's Institute of Technology

## 1. บทนำ

กระแสการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมในระดับนานาชาติประเทศที่มุ่งเน้นการพัฒนาประเทศไปสู่เศรษฐกิจและสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ (Knowledge-based Economy/Society:KBE/KBS) สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศที่เพิ่มขึ้น เนื่องด้วยเป็นเทคโนโลยีที่มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการผลิต การเข้าถึง การจัดเก็บ และการแพร่กระจาย “ความรู้” อันเป็นปัจจัยการผลิตหลักภายใต้ระบบเศรษฐกิจและสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ (กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศระยะ พ.ศ. 2544-2553 ของประเทศไทย, 2545)

นโยบายส่วนหนึ่งของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในภาครัฐ คือ มุ่งพัฒนาระบบบริหารงานภาครัฐ (Back Office) ด้วยการนำสื่ออิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการภาครัฐและกำหนดเป้าหมายการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐไว้ 2 เป้าหมายหลัก ดังนี้

1. ระบบบริหาร (Back Office) ประกอบด้วย งานสารบรรณ งานพัสดุ งานบุคลากร งานการเงินและบัญชี และงานงบประมาณ ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศครบวงจรภายในปี พ.ศ. 2547

2. ระบบบริการ (Front Office) ตามลักษณะงานของหน่วยงานต่างๆ ให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ร้อยละ 70 ภายในปี พ.ศ.2548 และครบทุกขั้นตอน ภายในปี พ.ศ.2553

สำหรับ มหาวิทยาลัย/สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าทั้ง 3 แห่ง ซึ่งประกอบด้วย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี และสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้เผชิญการเปลี่ยนแปลงของกระแสทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยเช่นกันโดยถูกกำหนดให้ปรับเปลี่ยนระบบบัญชีจากเกณฑ์เงินสด (Cash Basis) มาเป็นเกณฑ์คงค้างหรือเกณฑ์พึงรับพึงจ่าย (Accrual Basis) และต้องพัฒนาระบบงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขึ้นใช้เอง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเงินการคลัง ผู้ปฏิบัติงานต้องมีทักษะ ความชำนาญ และความรู้ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างมาก ซึ่งส่งผลกระทบต่อโดยตรงต่อผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งยังมีปัจจัยในด้านอื่น ที่ส่งผลให้บุคลากรด้านการคลังและพัสดุของทั้ง 3 แห่ง ไม่สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จของงานได้

ดังนั้นผู้วิจัย จึงสนใจที่จะศึกษา ถึงสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยที่มีผลต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานโดยทำการศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรด้านการคลังและพัสดุ ในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัย/สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าทั้ง 3 แห่ง เพื่อให้ได้ความคิดเห็นที่หลากหลาย ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาในด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์และความคุ้มค่าสูงสุด นำไปสู่ความสำเร็จตามภารกิจ ของหน่วยงานและในการปฏิบัติงานของ บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการคลังและพัสดุ มหาวิทยาลัย/สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า ต่อไป

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 2.1 เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการคลังและพัสดุ ของ ผู้บริหารระดับต้น ในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัย/สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า

- 2.2 เพื่อศึกษาสภาพภาพทั่วไป ของผู้ปฏิบัติงานด้านการคลังและพัสดุ ในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัย/สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า

- 2.3 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของ ผู้ปฏิบัติงานด้านการคลังและพัสดุ ในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัย/สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า

- 2.4 เพื่อศึกษาความต้องการ ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของ ผู้ปฏิบัติงานด้านการคลังและพัสดุ ในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัย/สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า

- 2.5 เพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เพิ่มประสิทธิภาพและนำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ของผู้ปฏิบัติงานด้านการคลังและพัสดุ ให้แก่ผู้บริหาร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและแผนพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานด้านการคลังและพัสดุให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

## 3. ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาถึง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการคลังและพัสดุ ของ ผู้บริหารระดับต้น และศึกษาถึงสภาพ ปัญหา อุปสรรค ความต้องการความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการคลังและพัสดุ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้าน

เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์รอบข้าง (Hardware) ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software) และระบบเครือข่าย (Network) ด้านผู้บริหาร ด้านผู้ปฏิบัติงานและด้านโปรแกรมเมอร์และช่างเทคนิค

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ สถานภาพของประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ งานที่ปฏิบัติ ระยะ เวลาปฏิบัติงาน วุฒิต่างการศึกษา

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ปัญหา อุปสรรค และความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะผู้ปฏิบัติงานด้านการคลังและพัสดุ ในสำนักงานอธิการบดี ของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี และสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เท่านั้น

#### 4. วิธีการวิจัย

ในงานวิจัยนี้ได้กำหนด ประชากรในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการคลังและพัสดุในสำนักงานอธิการบดี ของมหาวิทยาลัย/สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บริหาร และกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 157 คน ดังนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ กลุ่มผู้บริหารระดับต้น 7 คน กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน 49 คน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี กลุ่มผู้บริหารระดับต้น 4 คน กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน 46 คน และสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กลุ่มผู้บริหารระดับต้น 2 คน กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน 49 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม

แบบสัมภาษณ์ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้บริหาร โดยใช้แบบบันทึกหัวข้อการสัมภาษณ์และได้ใช้แนวทางการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง กำหนดประเด็นหัวข้อในการสัมภาษณ์ต่างๆ ไว้ล่วงหน้า

แบบสอบถาม ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลจาก กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 2 ปัญหา อุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน จำนวน 45 ข้อ และความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการ จำนวน 58 ข้อแบ่งเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

ด้านเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์รอบข้าง (Hardware) ปัญหา อุปสรรค จำนวน 9 ข้อ ความต้องการ จำนวน 14 ข้อ ด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ (Software) และระบบเครือข่าย (Network) ปัญหา อุปสรรค จำนวน 9 ข้อ ความต้องการ จำนวน 13 ข้อ ด้านผู้บริหาร ปัญหา อุปสรรค จำนวน 9 ข้อ ความต้องการ จำนวน 11 ข้อ ด้านผู้ปฏิบัติงาน ปัญหา อุปสรรค จำนวน 9 ข้อ ความต้องการ จำนวน 10 ข้อ ด้านโปรแกรมเมอร์และช่างเทคนิค ปัญหา อุปสรรค จำนวน 9 ข้อ ความต้องการ จำนวน 10 ข้อ

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่มีต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-End)

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 แบบ ตามเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล ที่ได้จากการสัมภาษณ์ โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหาอย่างเป็นระบบ ตามประเด็นเนื้อหาที่ศึกษา โดยผู้วิจัยแปลเนื้อหาเป็นข้อมูลสรุปเนื้อหาที่สำคัญจำแนกตามมหาวิทยาลัย/สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าบรรยายสรุปออกมาเป็นรูปความเรียง

วิเคราะห์ข้อมูล จากแบบสอบถาม ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยใช้สถิติตามลำดับดังนี้

แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check - List) ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

แบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับ ปัญหา อุปสรรค ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ใช้วิธีการหาค่าเฉลี่ย (Mean :  $\mu$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation :  $\sigma$ ) ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการ ปฏิบัติงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check - List) ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปออกมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

แบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่มีต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-End) ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) บรรยายสรุปผลออกมาเป็นรูปความเรียง

## 5. สรุปผลการวิจัย

### 5.1 สรุปผลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้บริหารระดับต้น มีดังนี้

5.1.1 ผู้บริหารระดับต้นของ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ให้ความคิดเห็นว่า มหาวิทยาลัยมีแผนและนโยบายในการสนับสนุนให้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานพร้อมทั้งจัดสรรงบประมาณในจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ และพัฒนาบุคลากรในการส่งไปอบรมโปรแกรมต่างๆ อย่างเพียงพอ กองคลังและกองงานพัสดุควรมีการกำหนดแผนและนโยบายทางด้านนี้เป็นของตนเองโดยกำหนดเป็นแผนที่ชัดเจนเพื่อให้สามารถกำหนดทิศทางการทำงาน หรือ กำกับ ติดตาม แก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ เครื่องมือและอุปกรณ์ขาดการดูแลในเรื่องของคุณภาพ ซึ่งทำให้มีเครื่องที่ล้าสมัยและไม่เหมาะสม โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานเป็นโปรแกรมที่พัฒนา ขึ้นโดยสำนักคอมพิวเตอร์ซึ่งมีจำนวนโปรแกรมเมอร์ที่ไม่เพียงพอทำให้การพัฒนาหรือแก้ไขปรับปรุงโปรแกรมมีความล่าช้าได้ผลงานไม่ตรงต่อความต้องการ บุคลากรบางท่านมีปัญหาในการปรับตัวในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ และคิดว่าการอบรมหาความรู้เป็นเรื่องไกลตัวจึงไม่ให้ความสนใจโดยเฉพาะบุคลากรรุ่นเก่าๆ และเห็นว่าควรแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูงเข้ามาดูแลการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะจะทำให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงไปได้ตามความต้องการของทุกๆ ฝ่าย

5.1.2 ผู้บริหารระดับต้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี ให้ความคิดเห็นว่า กองคลังมีนโยบายที่ชัดเจนในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการงานด้านการคลังและพัสดุ โดยพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ใหม่ๆ ในด้านต่างๆ ที่จะช่วยอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานหรือให้ข้อมูลทางด้าน การคลังและพัสดุแก่บุคลากรภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย แต่งตั้งรองอธิการบดีอาวุโสฝ่ายบริหารให้เป็นผู้ดูแลการปฏิบัติงานของกองคลัง โดยเฉพาะ รวมทั้งสนับสนุนงบประมาณในการจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์ รวมทั้งจัดหาพัฒนาโปรแกรมการใช้งานต่างๆ ที่เพียงพอ ด้านจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ กองคลังมีเพียงพอต่อความจำเป็นในการใช้งาน ซึ่งทางมหาวิทยาลัยได้ใช้วิธีการเช่าจากทางบริษัทภายนอก โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่พัฒนาขึ้นใช้งานนั้นมีความสอดคล้องกับการทำงาน เนื่องจากทางกองคลังเป็นผู้นำเสนอความต้องการและเป็นผู้ประสานงานกับโปรแกรมเมอร์ในการพัฒนาโปรแกรมเองทั้งหมด ปัญหา

ที่เกิดขึ้นระหว่างการพัฒนา คือ ผู้พัฒนาระบบภายในมีเวลาไม่เพียงพอในการพัฒนางาน การแก้ปัญหาคือใช้ผู้พัฒนาระบบจากภายนอกแทน บุคลากรส่วนใหญ่เป็นบุคลากรรุ่นใหม่อจึงไม่มีปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานจะมีเพียงบางส่วนที่เป็นบุคลากรรุ่นเก่า และมีภาระงานหลักปริมาณมากจึงไม่ให้ความสนใจในการเข้าอบรมเรียนรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มเติมมากนักแต่ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานก็สามารถปฏิบัติงานได้ตามที่ได้รับมอบหมาย

5.1.3 ผู้บริหารระดับต้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ให้ความคิดเห็นว่า ส่วนการคลังและส่วนพัสดุนำแผนของมหาวิทยาลัยด้านการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน โดยในปัจจุบันมีแผนที่จะพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ปฏิบัติงานอยู่ให้สามารถทำงานได้ครบทุก ระบบ ผู้บริหารระดับสูงสนับสนุนให้ความสำคัญ และมีนโยบายว่าต้องมีการแก้ปัญหาด้านการคลังและพัสดุก่อนเสมอ จัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ในการดำเนินการและเพื่อจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ ที่เพียงพอ รวมทั้งสนับสนุนให้พัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ระบบงาน ต่างๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานโดยแต่งตั้งสำนักบริการคอมพิวเตอร์เป็นหน่วยงานที่ช่วยดูแลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในด้านต่างๆ รวมทั้งจัดอบรมโปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่างๆ ให้แก่บุคลากรด้านการคลังและพัสดุโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ใช้งานต่างๆ มีจำนวนที่เพียงพอ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ส่วนใหญ่พัฒนาขึ้นโดยสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ปัญหาอุปสรรค ที่พบในระหว่างพัฒนา คือการประสานงานระหว่างผู้พัฒนากับผู้ให้ข้อมูลทำให้โปรแกรมที่พัฒนาออกมาได้ไม่ตรงตามความต้องการ และการใช้ผู้พัฒนาระบบภายในจะไม่สามารถควบคุมในเรื่องของกำหนดเวลาแล้วเสร็จของงานได้ มีการสนับสนุนให้บุคลากรเข้าอบรมหาความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเต็มที่แต่บุคลากรบางส่วนไม่สามารถเข้าอบรมได้อย่างสม่ำเสมอเนื่องจากภาระงานหลักมีปริมาณมาก และเห็นว่าควรจะมีบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศประจำที่หน่วยงานเพื่อความสะดวกในการแก้ไขปัญหา บุคลากรทุกคนควรจะต้องมีความรู้หรือความชำนาญทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างดีโดยอาจจะไปศึกษาต่อในสาขาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อนำมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน



## 5.2 สรุปผลสถานภาพทั่วไป

5.2.1 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งงานการเงิน มากที่สุด โดยระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 10-20 ปี และวุฒิทางการศึกษาส่วนใหญ่ ได้แก่ ระดับปริญญาตรี

5.2.2 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มีเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง งานการเงิน มากที่สุด ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน อยู่ในช่วง ต่ำกว่า 10 ปี และวุฒิทางการศึกษาส่วนใหญ่ได้แก่ ระดับปริญญาตรี

5.2.3 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่ง งานพัสดุ มากที่สุด โดยช่วงระยะเวลาปฏิบัติงาน มีจำนวนมากสุด เท่ากันในช่วง ต่ำกว่า 10 ปี และ 10 - 20 ปี และวุฒิทางการศึกษาส่วนใหญ่ได้แก่ ระดับปริญญาตรี

5.2.4 สถานภาพทั่วไปโดยภาพรวม สรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ เป็นเจ้าหน้าที่ งานการเงิน ที่มีอายุการทำงาน ต่ำกว่า 10 ปี และวุฒิการศึกษาส่วนใหญ่ อยู่ในระดับ ปริญญาตรี

## 5.3 สรุปผลปัญหา อุปสรรค และความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน โดยเรียง 5 ลำดับแรก มีดังนี้

5.3.1 สรุปผลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

1. กรณีโปรแกรมเมอร์ภายในมหาวิทยาลัย ไม่เพียงพอ การแก้ปัญหาที่ต้องการคือ ให้เพิ่มอัตรากำลังในตำแหน่ง โปรแกรมเมอร์

2. กรณีขาดหน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะให้กับหน่วยงาน การแก้ปัญหาที่ต้องการคือ จัดตั้งกลุ่มงานที่มีความเชี่ยวชาญของมหาวิทยาลัย/สถาบันเป็นผู้ดูแลโดยเฉพาะ

3. กรณีช่างเทคนิคภายในมหาวิทยาลัยไม่เพียงพอ การแก้ปัญหาที่ต้องการคือ เพิ่มอัตรากำลังในตำแหน่งช่างเทคนิค

4. กรณีปัญหาด้านโปรแกรมเมอร์และช่างเทคนิค ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การแก้ปัญหาที่ต้องการคือ แก้ไขในด้านการปฏิบัติงาน

5. กรณีโปรแกรมเมอร์ภายในมหาวิทยาลัย ไม่พร้อมปฏิบัติงาน การแก้ปัญหาที่ต้องการคือให้หน่วยงานต้นสังกัดของโปรแกรมเมอร์เป็นผู้แก้ไขปัญหา

5.3.2 สรุปผลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

1. กรณีโปรแกรมเมอร์ภายในมหาวิทยาลัยไม่เพียงพอ การแก้ปัญหาที่ต้องการคือ เพิ่มอัตรากำลังในตำแหน่งโปรแกรมเมอร์

2. กรณีปัญหาด้านโปรแกรมเมอร์และช่างเทคนิค ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การแก้ปัญหาที่ต้องการคือ ด้านการปฏิบัติงาน

3. กรณีช่างเทคนิคภายในมหาวิทยาลัยไม่เพียงพอ การแก้ปัญหาที่ต้องการคือ เพิ่มอัตรากำลังในตำแหน่งช่างเทคนิค

4. กรณีผลกระทบที่เกิดจากการปฏิบัติงานของโปรแกรมเมอร์ภายในมหาวิทยาลัย การแก้ปัญหาที่ต้องการคือ กรณีที่โปรแกรมเมอร์ภายในปฏิบัติงานได้ไม่ตรงต่อความต้องการให้หน่วยงานต้นสังกัดเป็นผู้รับผิดชอบ แก้ไขงานให้ได้ตามที่ผู้ใช้ต้องการ กรณีที่โปรแกรมเมอร์ภายในปฏิบัติงานไม่เสร็จตรงตามกำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบควบคุมให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกำหนด

5. กรณีปัญหาด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การแก้ปัญหาที่ต้องการคือ ด้านคุณภาพ

5.3.3 สรุปผลของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

1. กรณีขาดการแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญรับผิดชอบทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน การแก้ปัญหาที่ต้องการคือ พัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน และกำหนดหน้าที่ที่ชัดเจน

2. กรณีปัญหาด้านผู้บริหารส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การแก้ปัญหาที่ต้องการคือ ด้านบทบาทและการตัดสินใจ

3. กรณีโปรแกรมเมอร์ภายในสถาบันไม่เพียงพอ การแก้ปัญหาที่ต้องการคือ เพิ่มอัตรากำลังในตำแหน่งโปรแกรมเมอร์

4. กรณีปัญหาด้านโปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การแก้ปัญหาที่ต้องการคือ ด้านคุณภาพ

5. กรณีปัญหาด้านโปรแกรมเมอร์และช่างเทคนิค ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การแก้ปัญหาที่ต้องการคือ ด้านความรู้ความสามารถ

5.4 สรุปผล ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆของผู้ปฏิบัติงาน มีดังนี้

5.4.1 สรุปผลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พบว่า

ต้องการเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีคุณสมบัติตรงกับงานที่ใช้ มีความทันสมัย รวดเร็ว พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา ระบบเครือข่ายมีความล่าช้าขัดข้องบ่อยครั้ง ควรจัดหาโปรแกรมแอนตี้ไวรัสที่มีความทันสมัยและอัปเดตได้ตลอดเวลามาใช้ ควรปรับปรุงระบบการทำงานของระบบบัญชี 3 มิติให้มีความรวดเร็ว ควรมีการกำหนดแผนการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ชัดเจนรวมทั้งติดตาม ประเมินผลการใช้งานแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้ทราบโดยทั่วถึงกัน และควรมีการสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อความรวดเร็วถูกต้อง ผู้ปฏิบัติงานเองควรมีการฝึกฝนและหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ ควรมีโปรแกรมเมอร์ที่เพียงพอต่อความต้องการเพื่อจะได้มีเวลาที่จะพัฒนาโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นใช้เองและแก้ไขปัญหาได้มากขึ้นโดยเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถมีความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่ใส่ในงานที่ต้องปฏิบัติ

5.4.2 สรุปผลของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี พบว่า

เครื่องคอมพิวเตอร์มีเพียงพอต่อความต้องการ แต่ควรมีคุณสมบัติเหมาะสมกับคนที่รับผิดชอบและการใช้งาน ควรเปลี่ยนเครื่องให้มีความทันสมัยพร้อมกันทุกเครื่อง ควรมีการอัปเดตโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายให้ทันสมัยตลอดเวลา ควรส่งเสริมผู้ปฏิบัติงานมีการอบรม สัมมนา ศึกษาเกี่ยวกับระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ทันตามเทคโนโลยี และผู้ปฏิบัติงานเองควรมีทัศนคติที่ดีในการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ และหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเองอย่างสม่ำเสมอ ควรเพิ่มจำนวนโปรแกรมเมอร์และช่างเทคนิคให้เพียงพอต่อความต้องการ และเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถใส่ใจในการทำงาน การใช้โปรแกรมเมอร์ภายนอกที่ไม่เข้าใจงานของมหาวิทยาลัยอาจทำให้การพัฒนาผิดพลาดได้

5.4.3 สรุปผลของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พบว่า

ควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีความทันสมัย ปลอดภัย และเพียงพอในการปฏิบัติงาน มีการบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง ควรมีโปรแกรมที่สามารถช่วยให้การปฏิบัติงานถูกต้อง รวดเร็ว และมีระบบเครือข่ายที่รองรับการใช้งานได้อย่างดี รวดเร็ว ปลอดภัย

โดยจ้างโปรแกรมเมอร์จากภายนอกมาพัฒนางาน หรือซื้อโปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้ ต้องการให้ผู้บริหารเห็นถึงความสำคัญของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน และควรมีการวางนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ชัดเจน ผู้ปฏิบัติงานควรเปิดใจยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ในงาน และรู้จักพัฒนาตนเองเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานโดยใช้ระบบสารสนเทศได้ ควรมีโปรแกรมเมอร์ที่มีความสามารถอย่างแท้จริง มีความพร้อมในการให้คำแนะนำและดูแลสิ่งที่รับผิดชอบอย่างทั่วถึง

## 6. อภิปรายผลการวิจัย

ประเด็นสำคัญที่พบจากผลการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยนำมาอภิปรายเพื่อสรุปเป็นข้อยุติให้ทราบถึงข้อเท็จจริง โดยมีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอ้างอิงสนับสนุนได้ดังนี้

1. ผลจากการสัมภาษณ์ ผู้บริหารระดับต้นและความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านการคลังและพัสดุ ในสำนักงานอธิการบดี ของมหาวิทยาลัย/สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าทั้ง 3 แห่ง พบว่า ผู้ปฏิบัติงานบางส่วนไม่ให้ความสนใจและความสำคัญ ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน จึงมีความต้องการให้มีแผนสนับสนุนทางด้าน การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน และแผนการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีที่ชัดเจน และต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะในงานวิจัยของ (มัญญ ผิวอ่อน, 2543) ว่าบุคลากรทั้งในระดับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานไม่ให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีสารสนเทศ การแก้ปัญหาในเชิงนโยบาย คือ สำนักงานตำรวจแห่งชาติต้องดำเนินการประชาสัมพันธ์ทำความเข้าใจกับ ผู้บังคับบัญชา หรือผู้บริหารระดับสูงในทุกระดับให้มีความรู้ความเข้าใจ เอาใจใส่ในเรื่องของเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีการจัดการอย่างจริงจังมากขึ้น ถือเป็นนโยบายสำคัญที่จะผลักดัน ให้การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่แท้จริงเกิดขึ้น แต่งตั้งผู้นำหรือผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง Chief Information Officer (CIO) ซึ่งมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างดี เป็นผู้บริหารโครงการ และต้องปรับปรุงแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้เป็นภาพรวมเป็นกรอบความคิดของการพัฒนา IT ซึ่งต้องเป็นระบบมาตรฐานของคอมพิวเตอร์ และการเชื่อมต่อ (Interface) ต่างๆ ของทุกหน่วยงานในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

2. จากความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านการคลังและพัสดุ ในสำนักงานอธิการบดี ของมหาวิทยาลัย/สถาบัน

เทคโนโลยีพระจอมเกล้า ทั้ง 3 แห่ง พบว่า โปรแกรมเมอร์ และช่างเทคนิคภายในมหาวิทยาลัย/สถาบันไม่เพียงพอ การแก้ปัญหาที่ต้องการคือ เพิ่มอัตรากำลังในตำแหน่ง โปรแกรมเมอร์ และช่างเทคนิค ให้เพียงพอต่อความต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ (กฤษดา กวินเรืองบุญ, 2549) เกี่ยวกับ สภาพปัญหาของระบบสารสนเทศในการใช้งาน ขององค์กร ด้านบุคลากร พบว่า จำนวนบุคลากรที่ดูแลรักษา และซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีไม่เพียงพอ ปัญหาการขาดบุคลากรที่มีความสามารถในการพัฒนา โปรแกรมขึ้นใช้เองภายในองค์กร มีสภาพปัญหาอยู่ใน ระดับมาก ปัญหาการขาดบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญ ในด้านการติดตั้งและดูแลระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และ มีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา คือ ควรมีการสรรหา บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาร่วมงานภายใน องค์กรเพิ่มเติม และพัฒนาบุคลากรในด้านคอมพิวเตอร์ให้ มีความรู้ความสามารถในการที่จะผลิตโปรแกรมขึ้นใช้เอง ภายในองค์กร

3. จากความคิดเห็นจากผู้ปฏิบัติงานด้านการคลัง และพัสดุ ในสำนักงานอธิการบดี ของมหาวิทยาลัย/สถาบัน เทคโนโลยีพระจอมเกล้าทั้ง 3 แห่ง พบว่า ผู้ปฏิบัติงานควร มีการฝึกฝนและหาความรู้เพิ่มเติมในเทคโนโลยีสารสนเทศ ใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาให้สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใน การปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ และมีความต้องการเรียนรู้ โปรแกรมสำเร็จรูปเพิ่มเติม ได้แก่ การดูแลและซ่อมบำรุง คอมพิวเตอร์มากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ (เกรียงศักดิ์ ธีรศรีณยานนท์, 2550) ที่พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อ ความสำเร็จของการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเกิดจาก ด้านบุคลากร โดยให้ความคิดเห็นว่า ผู้ใช้งาน ควรมีความรู้ ทางด้านคอมพิวเตอร์ เพื่อประโยชน์ในการดูแลรักษาเครื่อง คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายขณะที่มีการทำงาน อีกทั้ง หากผู้ใช้งานมีพื้นฐานด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์แล้วจะ ทำให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานได้อีกด้วย โดย ควรมีการฝึกอบรมความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจให้มีความ ชำนาญมากขึ้น

## 7. ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนด นโยบายและแผนพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของ บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการคลังและพัสดุให้มีประสิทธิภาพ ตียิ่งขึ้น ดังนี้

1. มหาวิทยาลัย/สถาบัน ควรแต่งตั้งหน่วยงาน เพื่อดูแลรับผิดชอบการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ในการปฏิบัติงานด้านการคลังและพัสดุโดยเฉพาะและมี หน้าที่ดูแลการทำงานด้านต่างๆ ดังนี้

1.1 จัดหาบุคลากร เช่น โปรแกรมเมอร์และช่าง เทคนิคให้เพียงพอต่อภาระงานที่ต้องรับผิดชอบ และควรเป็น บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีความรับผิดชอบมีความ พร้อมในการปฏิบัติงานและกำหนดหน้าที่ที่ชัดเจน

1.2 พัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ตามความต้องการ ของผู้ใช้ ในกรณีที่มีความจำเป็นที่ต้องการจ้างหน่วยงาน ภายนอกเป็นผู้พัฒนาโปรแกรมการทำงานหน่วยงานดังกล่าว ต้องเป็นผู้รับผิดชอบในการประสานงาน และรับผิดชอบ ดูแลโปรแกรมเมื่อมีการพัฒนาและส่งมอบงานแล้วต่อจาก หน่วยงานภายนอก

1.3 ดูแล ซ่อมแซม บำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่างๆ ให้มีความสมบูรณ์ พร้อมใช้งานตลอดเวลา จัดหาและจัดเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์รอบข้าง เมื่อหมดอายุการใช้งาน หรือล้าสมัยพร้อมทั้งดูแลในเรื่อง ของการเดินระบบสายไฟฟ้าและการเดินสาย LAN เพื่อการ เชื่อมต่อระบบเครือข่าย ต่างๆ

1.4 จัดหาระบบเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับการใช้งาน และทำงานได้ตลอดเวลา

2. ผู้บริหารระดับต้น ควรดำเนินการดังนี้

2.1 ให้การดูแล บุคลากร ชี้แจงให้เห็นถึงประโยชน์ ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ให้คำปรึกษาช่วยเหลือ ในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อลดทัศนคติที่ไม่ดีที่ อาจเกิดขึ้นต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการ ปฏิบัติงาน

2.2 ส่งเสริมบุคลากรให้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือศึกษาต่อในสาขาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อ นำมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

2.3 จัดทำแผนพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับแผนของมหาวิทยาลัย/ สถาบัน และมีการพัฒนาแผนการทำงานอย่างต่อเนื่อง และ ควรกำกับ ติดตาม ดูแลอย่างใกล้ชิด

2.4 พัฒนาปรับปรุงด้านการสื่อสารระหว่างผู้บริหาร ระดับสูง ผู้บริหารระดับต้นและผู้ปฏิบัติงานโดยชี้แจงแผน การปฏิบัติงานให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนและแจ้งให้บุคลากร ทุกคนทราบอย่างเป็นระบบแบบแผน

3. มหาวิทยาลัย/สถาบัน ควรแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูง เป็นผู้ดูแลทางด้าน การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการ



ปฏิบัติงานด้านการคลังและพัสดุโดยเฉพาะ เพื่อให้สามารถ  
สั่งการและพัฒนางานให้เป็นไปได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

4. มหาวิทยาลัย/สถาบัน ควรสั่งการให้หน่วยงาน  
ทุกหน่วยงานเตรียมความพร้อมบุคลากรโดยสร้างจิตสำนึก  
ในการปรับตัวและยอมรับการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้บุคลากร  
ทุกคนในมหาวิทยาลัย/สถาบันสามารถใช้เทคโนโลยี  
สารสนเทศได้ทุกคนในระดับพื้นฐานจนถึงในระดับชำนาญ

5. มหาวิทยาลัย/สถาบัน ควรกำหนดให้มีคณะ  
กรรมการในการทำงานเพื่อดูแลรับผิดชอบงานของโครงการ  
เพื่อพัฒนาระบบการทำงานให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์  
และเป้าหมายของโครงการ

## 8. เอกสารอ้างอิง

ภฤชดา กวินเรืองบุญ. (2549). การศึกษาสภาพ  
ปัญหา และปัจจัยของการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ  
เครือข่ายคอมพิวเตอร์ในการบริหารการศึกษาของโรงเรียน  
ในสังกัดองค์กรสังฆมณฑล กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์  
ครุศาสตรบัณฑิตสาขารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์  
และเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะครุศาสตรบัณฑิตสาขารัฐศาสตรมหาบัณฑิต  
และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

เกียรียงศักดิ์ ชีร์ศรีณยานนท์. (2550). การประเมินผล  
การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสถานีดำรวจภูธร ใน  
สังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสน  
ศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

มบุญ ผิวอ่อน. (2543). การพัฒนาเทคโนโลยี  
สารสนเทศของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์รัฐ  
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยี  
สารสนเทศแห่งชาติ. (2545). กรอบนโยบายเทคโนโลยี  
สารสนเทศระยะ พ.ศ.2544-2553 ของประเทศไทย.