

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารในองค์การผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร: กรณีศึกษา กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

ผู้เขียน นางสาวกนกวรรณ สมนา
ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ ดร.ปรีชา เจริญ ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์ศิริพงษ์ ลดาวัลย์ ณ อยุธยา กรรมการ
รองศาสตราจารย์ไพรัช ตระการศิรินนท์ กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารในองค์การผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร: กรณีศึกษา กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาคือ 1) เพื่อวิเคราะห์ถึงการใช้ประโยชน์จากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของข้าราชการสังกัดกรมการปกครอง 2) เพื่อวิเคราะห์ถึงระดับคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกรมการปกครอง 3) เพื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้ประโยชน์จากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 4) เพื่อระบุปัญหาและอุปสรรคจากการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกรมการปกครอง โดยกำหนดขอบเขตในการศึกษาจาก ประสิทธิภาพของการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่กรมการปกครองใช้ในการติดต่อสื่อสาร ซึ่งได้แก่ ระบบอินเทอร์เน็ต(Internet) ระบบอินทราเน็ต(Intranet) และโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยจะศึกษาจากข้าราชการสังกัดกรมการปกครอง ที่ปฏิบัติงานประจำในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่

ในการศึกษาประสิทธิภาพของการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาจาก การเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การใช้ประโยชน์จากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ความเพียงพอและตรงต่อความต้องการใช้ประโยชน์ในการบริหารและการปฏิบัติงานของข้าราชการกรมการปกครอง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นข้าราชการและสังกัดกรมการปกครอง ที่ปฏิบัติงานประจำ ณ ที่ทำการปกครองจังหวัดเชียงใหม่ อำเภอ และกิ่งอำเภอ

ต่าง ๆ ในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 322 คน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างเพื่อจัดส่งแบบสอบถามไปยัง ที่ทำการปกครองจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 30 ชุด อำเภอและกิ่งอำเภอจำนวน 24 แห่ง ๆ ละ 8 ชุด รวม 192 ชุด รวมการจัดส่งแบบสอบถามทั้งสิ้นจำนวน 222 ชุด ได้รับกลับคืนมาจำนวน 187 ชุด ผลการศึกษารูปได้ ดังนี้

1. ระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) พบว่า ข้าราชการกรมการปกครองส่วนใหญ่เคยใช้ระบบอินเทอร์เน็ต และเห็นว่าข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตสามารถช่วยในการบริหาร/การปฏิบัติงานได้มาก แต่ข้อมูลข่าวสารจากเว็บไซต์ของกรมการปกครอง ยังไม่มีข้อมูลเพียงพอและตรงต่อความต้องการใช้ของข้าราชการ ปัญหาอุปสรรคในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร มีมูลเหตุมาจากเครื่องคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานมีไม่เพียงพอต่อความต้องการใช้งาน รวมถึงการขาดงบประมาณในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต และข้าราชการยังต้องการที่จะให้กรมการปกครองจัดอบรมเพิ่มพูนด้านการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ให้กับข้าราชการด้วย

2. ระบบอินทราเน็ต (Dopa Intranet) พบว่า ข้าราชการกรมการปกครองมีความคิดเห็นว่า ระบบอินทราเน็ต (Dopa Intranet) ของกรมการปกครอง มีข้อมูลข่าวสารที่ไม่เป็นปัจจุบัน ไม่เพียงพอและไม่ตรงต่อความต้องการใช้ประโยชน์ในการบริหาร / การปฏิบัติงาน และเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร เนื่องจากต้องเข้าร่วมกับระบบให้บริการประชาชนทางการทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ / กิ่งอำเภอ ส่วนการใช้ E-mail ประจำตำแหน่งของข้าราชการระดับ 7-9 ที่ต้องเข้าใช้ผ่านระบบอินทราเน็ต (Dopa Intranet) มีผู้ใช้งานน้อย และข้าราชการที่มี E-mail ประจำตำแหน่ง ส่วนใหญ่เห็นว่า E-mail ช่วยในการบริหาร/การปฏิบัติงานได้น้อย

3. โทรศัพท์เคลื่อนที่ พบว่า ข้าราชการกรมการปกครองมีการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในการติดต่อสื่อสารงานราชการมาก โดยส่วนใหญ่ใช้เครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนตัว ที่ไม่สามารถเบิกค่าใช้จ่ายในการใช้งานได้ สำหรับโครงการจัดหาโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้กับผู้บริหารส่วนกลาง ปลัดจังหวัด นายอำเภอ และปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ ข้าราชการส่วนใหญ่เห็นว่า เป็นโครงการที่เหมาะสมต่อสภาพสังคมในปัจจุบัน และเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่กรมการปกครองจัดหาให้มีคุณภาพมากเพียงพอต่อการใช้งาน ส่วนการติดต่อสื่อสารระหว่างส่วนกลางกับส่วนภูมิภาคผ่านระบบ SMS และ MMS ข้าราชการกรมการปกครองที่ได้รับโทรศัพท์เคลื่อนที่ประจำตำแหน่ง ส่วนใหญ่เห็นว่าไม่เป็นประโยชน์ต่อการบริหาร/การปฏิบัติงานได้มากนัก เนื่องจากมีขั้นตอนการปฏิบัติที่ยุ่งยาก

Independent Study Title Effectiveness of Organizational Communication Through Information and Communication Technology: A Case Study of the Department of Provincial Administration, Ministry of Interior

Author Miss Kanokwan Sommana

Degree Master of Public Administration

Independent Study Advisory Committee

Lecturer Dr.Preecha Jengjalern Chairperson

Associate Professor Siripong Ladavalya Na Ayuthya Member

Associate Professor Pairat Trakarnsirinont Member

ABSTRACT

The study on “Effectiveness of Organizational Communication Through Information and Communication Technology: A Case Study of the Department of Provincial Administration, Ministry of Interior” had four main objectives which were: 1) to analyze the usefulness of information technology and the communication system of government officials in the Department of Provincial Administration; 2) to analyze the level of quality of information technology and the communication system of the Department of Provincial Administration; 3) to analyze factors relating to the usage of information technology and communication the system; and 4) to identify problems and obstacles from the usage of information technology and the communication system of the Department of Provincial Administration. The coverage of this study was defined in terms of efficiency of the usage of information technology and communication system of Department of Provincial Administration; namely, internet, intranet and mobile phone. The data were collected from government officials of the Department of Provincial Administration working in Chiang Mai Province.

The conceptual framework of the study was defined in terms of information access, the usage of information technology system, the adequacy of information technology system and the usage of the government officials in their administration and their work.

The survey was conducted by questionnaire among 222 government officials in Department of Provincial Administration working in Chiang Mai Administration Office, 22

District Offices and 2 Sub-District Offices. A random sample of these 222 government officials was divided into 2 groups; namely, 30 officials in Chiang Mai Administration Office and 8 officials in each District Office and Sub-District Office. 187 questionnaires were then returned.

The findings could be summarized as follows:

1. The majority of the Department of Provincial Administration officials used internet and contended that information acquired from internet substantially helped them manage their administration and their work. However, information from the Department of Provincial Administration's Website was inadequate and incompatible with their job. Problems and obstacles in accessing information resulted from insufficiency of personal computers and lack of budget for internet links. The government officials also required the Department of Provincial Administration to arrange the training courses on information technology systems.

2. Officials in the Department of Provincial Administration argued that information from Dopa Intranet was not update, inadequate and incompatible with their needs for their administration and their work. Moreover, personal computers were one of the factors obstructing information access because they had to be used along with administering civil registration affairs. With regard to email usage of government officials level 7-9 through Dopa Intranet, there was little usage of it. Most of the government officials having email thought that email slightly helped them in their administration and their work.

3. Officials in the Department of Provincial Administration used mobile phones in contacting and communicating official works significantly. Mostly, they used their personal mobile phones that could not receive any expenses from the government. With regard to the Project of Personal Mobile Phone Arrangement for Central Executives, Deputy Governor, District Chief Officers, Sub-District Chief Officers, most of the officials agreed that it was suitable for modern society. Mobile phones that Department of Provincial Administration provided had enough quality for communicating with their work. However, regarding the communication between the central and provincial administration offices through SMS and MMS, the officials in the Department of Provincial Administration.(receiving mobile phones), mostly believed that they were useless for the administration and work since these devices complicated the operation process.