

ระบบข้อมูลสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์และความพึงพอใจของ
พนักงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
HUMAN RESOURCE INFORMATION SYSTEM AND EMPLOYEE'S
SATISFACTION IN LOCAL GOVERNMENT

¹ยลดา สือวงศ์สุวรรณ, ²อุทัย อร่ามเรือง และ ³ภาวิณี อร่ามเรือง
¹Yonlada Suewongsuwan, ²Utai Aramruengm, ³Pawinee Aramrueng and

มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น, ประเทศไทย
The Eastern University of Management and Technology

¹Yonlada_s@gmail.com

Received September 10, 2022; Revised November 2, 2022; Accepted December 28, 2022

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของระบบข้อมูลสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยผู้วิจัยพัฒนาแบบสอบถามจำนวน 32 ข้อ แล้วนำไปตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามก่อนนำไปรวบรวมความเห็นของผู้ปฏิบัติงานบริหารงานบุคคล จำนวน 397 คนมาวิเคราะห์ผล ด้วยสถิติวิเคราะห์ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบค่าเฉลี่ยแบบ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวน รวมถึงสถิติวิเคราะห์ความสัมพันธ์ Pearson Correlation โดยมีผลวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นระบบข้อมูลสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อยู่ในระดับมากทั้งภาพรวมและรายด้าน ส่วนระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบข้อมูลทรัพยากรมนุษย์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย นอกจากนี้ผลกระทบของระบบข้อมูลทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ ระบบข้อมูลทรัพยากรมนุษย์, ความพึงพอใจ

¹ อาจารย์, คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น

² อาจารย์, คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น

³ อาจารย์, คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น

Abstract

The objective of this research targeted to study the impact of human resource information in local government. The researcher developed 32 items of a questionnaire and tested its quality before collected 397 respondents of personnel staffs. The statistical analysis are frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, variance analysis and Pearson correlation. The research results show that the mean level of personnel staffs' opinion on human resource information system in local government are high for all components. The mean of satisfaction on human resource information system is low level. Moreover, the mean difference of satisfaction also impacted significantly on human resource information system in local government, at .05.

Keywords: Human Resource Information System, Satisfaction

บทนำ

การบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการบริหารที่ยึดหลักความถูกต้อง ชอบธรรมทางกฎหมายเป็นสำคัญ มีระบบและกระบวนการบริหารที่คำนึงถึงหลักการบริหารจัดการที่ดี อันได้แก่ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ซึ่งหลักดังกล่าวทำให้เกิดผลดีต่อองค์กร และบุคลากรโดยเฉพาะความมั่นคงก้าวหน้า การมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ในที่สุด เนื่องจากการบริหารงานบุคคลเป็นกระบวนการเพื่อให้ได้มาซึ่งบุคลากรที่มีความรู้ความเหมาะสมตามความต้องการขององค์กร โดยองค์กรสามารถพึ่งพา ชำรงรักษาให้ผู้มีความรู้สามารถพึ่งพาได้ที่จะปฏิบัติงานให้แก่องค์กร โดยมีขอบเขตของการบริหารงานบุคคล ซึ่งจำแนกออกเป็นกิจกรรมต่างๆ ตั้งแต่การวางแผนกำลังคน การวิเคราะห์การจัดโครงสร้างและอัตรากำลัง การกำหนดตำแหน่ง การสรรหาและการคัดเลือก การบรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย ฯลฯ จนถึงการพัฒนาข้าราชการ (บุญศรี พรหมมาพันธ์ และคณะ, 2557)

โดยเฉพาะภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ที่สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองของโลก มีการเปลี่ยนแปลงอย่างทวีคูณการธรรมชาติและทรัพยากรมนุษย์มาใช้ขยายฐานการผลิตเพื่อสร้างรายได้และการมีงานทำ การหันมาเน้นการพัฒนาแบบองค์รวมที่ยึด “คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา” จึงต้องมีการเตรียมความพร้อมของคนและระบบให้มีภูมิคุ้มกัน พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น โดยยังคงยึดเหนี่ยว “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” มาเป็นแนวปฏิบัติสิ่งที่ท้าทายต่อการพัฒนาคือ “คน” หรือ “ทุนมนุษย์” ซึ่งถือเป็นทุนสังคมที่สำคัญที่สุด และมีบทบาทเป็นทั้งผู้สร้างการพัฒนาและผู้ได้รับผลจากการพัฒนาจำเป็นต้องพัฒนา

ศักยภาพคนในทุกมิติ ทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสติปัญญา โดยการพัฒนาคนให้มี “ปัญญาหรือความรู้” กระตุ้นให้ใฝ่รู้และส่งเสริมให้เกิดเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภูมิปัญญาในตัวคนที่มีหลากหลายและถ่ายทอดเป็นภูมิปัญญาเปิดเผยอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์เป็นนวัตกรรมและองค์ความรู้ใหม่ๆ ที่สอดคล้องกับศักยภาพและโอกาสทางเศรษฐกิจของประเทศนำไปสู่ “สังคมแห่งการเรียนรู้” อันจะเป็นภูมิคุ้มกันให้คนมีความรอบรู้เท่าทันและพร้อมเผชิญต่อการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา (สุธีรา ใจดี, 2551) และท่ามกลางสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้เป็นเครื่องมือช่วยสนับสนุนการบริหารงานด้านต่างๆ เพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงภายในหน่วยงานเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง ไม่ว่าจะเป็นด้านการให้บริการต่อประชาชนงานด้านวิชาการ การบริหารจัดการองค์กร และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพราะนอกจากจะช่วยเพิ่มความคล่องตัว เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และลดต้นทุนในการดำเนินงานแล้วยังเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจให้กับผู้มีอำนาจขององค์กรนั้น ๆ อีกทั้งการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้นแล้ว ยังเป็นนโยบายสำคัญและเร่งด่วนของรัฐบาลที่ต้องการให้การดำเนินงานด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานภาครัฐมีความคล่องตัว สะดวกรวดเร็ว เพิ่มความแม่นยำของข้อมูล และประหยัดค่าใช้จ่ายในระยะยาวอย่างยิ่ง (ศิริวี ราชศรี, 2558)

เทคโนโลยีสารสนเทศจึงเป็นเครื่องมือที่หลายหน่วยงานนำมาใช้ เพราะนอกจากจะเป็นเรื่องที่สำคัญในการสร้างการเปลี่ยนแปลงและเป็นโอกาสในการปรับตัวขององค์กรแล้วยังจะช่วยให้เกิดการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงด้านบริหารจัดการในหลาย ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านการให้บริการ การสร้างองค์ความรู้ การขับเคลื่อนไปสู่การเป็นผู้นำ รวมถึงการพัฒนาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่นับได้ว่าเป็นกลไกสำคัญในการที่จะขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายและบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และด้วยเหตุที่เทคโนโลยีสารสนเทศมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว มีการขยายขอบเขตการใช้ในจำนวนที่เพิ่มขึ้นจนนับได้ว่ากลายเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิตและการดำเนินธุรกิจต่างๆ หลายหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชนได้ตระหนักถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการขับเคลื่อนองค์กรให้ไปสู่เป้าหมายได้อย่างแท้จริงและต่อเนื่องและยิ่งยุคศตวรรษที่ 21 เป็นยุคที่ทุกองค์กรหันมาใส่ใจในการพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์มากขึ้น เพราะนี่คือขุมพลังสำคัญที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและก้าวไปข้างหน้าได้อย่างไร้ขีดจำกัด การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ดีไม่ใช่ว่าให้ความสำคัญที่เรื่องอัตราจ้างเพียงอย่างเดียว แต่ควรหันมาใส่ใจการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กรด้วย เพราะทุกคนต้องการความก้าวหน้าและพัฒนาศักยภาพในชีวิต

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาทักษะการใช้เทคโนโลยีในการบริหารงานบุคคลของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดยโสธร เพื่อนำข้อสนเทศที่ได้เสนอต่อหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้เพื่อการพัฒนาเรื่อง ทักษะการใช้เทคโนโลยีในการบริหารงานบุคคลของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับทักษะการใช้เทคโนโลยีในการบริหารงานบุคคลของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดยโสธร
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและขนาดตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานบุคคล สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่อยู่ในเขตจังหวัดอุบลราชธานี

กลุ่มตัวอย่าง เก็บข้อมูลจากประชากรที่จะศึกษามี จำนวน 732 คน ในการศึกษาวิจัยจึงได้ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วนของผู้ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานบุคคล เป็นเกณฑ์ โดยได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 397 คน โดยใช้สูตรของยามาเน่ (Taro Yamane, 1973)

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการกำหนดขนาดโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ ยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณไม่เกิน 5 % ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง หากแต่เพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาความคลาดเคลื่อนจากการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลทั้งหมด จำนวน 397 ฉบับ เพื่อแก้ไขปัญหาการขาดคะแนนจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่คลาดเคลื่อนผิดปกติ (วัลลภ รัฐฉัตรานนท์, 2556)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามเกี่ยวกับระบบข้อมูลสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์และความพึงพอใจของพนักงาน ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage)

3.2 วิเคราะห์ความคิดเห็นของท่านที่มีต่อระบบข้อมูลทรัพยากรมนุษย์ โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในที่มีต่อระบบข้อมูลทรัพยากรมนุษย์ในหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับข้อมูลทั่วไปด้านเพศที่ใช้การทดสอบค่าที (t-test) ส่วนด้าน สถานภาพ การศึกษา อายุ รายได้ต่อเดือน และอาชีพ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way ANOVA of f-test)

ผลการวิจัย

จากการศึกษา ระบบข้อมูลสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์และความพึงพอใจของพนักงาน ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สรุปผลในประเด็นต่อไป

1. ระดับทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานบุคคลอยู่ในระดับมาก โดย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 (SD. 78) โดยจำแนกออกไปตามทักษะแต่ละด้านได้ว่า 1) ด้านโครงสร้าง ข้อมูลสารสนเทศ (Information Communication Technology (ICT) Infrastructure) มี ค่าเฉลี่ยอยู่ที่3.67 (SD..608) อยู่ในระดับมาก 2) ด้านคุณภาพระบบ (System Quality) มีค่าเฉลี่ย อยู่ที่3.65 (SD. .758) อยู่ในระดับมาก 3) ด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) มี ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.63 (SD. .693) อยู่ในระดับมาก 4) ด้านความปลอดภัย (Security) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.60 (SD. .687) อยู่ในระดับมาก 5) ด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.60 (SD. 1.031) อยู่ในระดับมาก และ 6) ด้านการฝึกอบรม (Training) มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.58 (SD. 1.100) อยู่ในระดับมาก 7) ด้านการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา (Commander Support) มี ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.54 (SD. .628) อยู่ในระดับมากตามลำดับ ตามตารางข้างล่างนี้

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและองค์ประกอบระดับผลกระทบของระบบข้อมูล ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (n=397)

ระบบข้อมูลทรัพยากรมนุษย์	อยู่ในระดับ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
ด้านคุณภาพระบบ (System Quality)	3.65	.758	มาก	2
ด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality)	3.63	.693	มาก	3
ด้านคุณภาพบริการ (Service Quality)	3.60	1.031	มาก	5
ด้านโครงสร้างข้อมูลสารสนเทศ (Information Communication Technology (ICT) Infrastructure)	3.67	.608	มาก	1
ด้านความปลอดภัย (Security)	3.60	.687	มาก	4
ด้านการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา (Commander Support)	3.54	.628	มาก	7
ด้านการฝึกอบรม (Training)	3.58	1.100	มาก	6
รวม	3.61	.786	ระดับมาก	

2. ระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบข้อมูลทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับน้อย ที่ค่าเฉลี่ย 2.90 (SD. 46) ตามตารางข้างล่างนี้

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและองค์ประกอบระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบข้อมูลทรัพยากรมนุษย์ (n=397)

ความพึงพอใจที่มีต่อระบบข้อมูลทรัพยากรมนุษย์	อยู่ในระดับ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
ด้านความพึงพอใจที่มีต่อระบบข้อมูลทรัพยากรมนุษย์	2.90	.460	น้อย	1
ความพึงพอใจที่มีต่อระบบข้อมูลทรัพยากรมนุษย์	2.90	.460	ระดับน้อย	

3. ลักษณะการใช้ระบบข้อมูลสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ของพนักงาน

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (n =397)

ตัวแปรต้น (Independent)	ผลรวม ค่าเฉลี่ย กำลังสอง (SS)	องศาอิสระ (df)	ค่าเฉลี่ยกำลัง สอง (MS)	ผลทดสอบ (F)	นัยสำคัญ (Sig.)
SQ2 ระบบข้อมูล สารสนเทศมีวิธีการใช้ที่ ผู้ใช้สามารถใช้ได้อย่างดี	4.145 264.298 268.443	2 394 396	2.072 .671	3.089	.047*
SQ3 ลักษณะทางเทคนิค ของระบบมีความทันสมัย เป็นปัจจุบัน	3.838 210.197 214.035	2 394 396	1.919 .533	3.597	.028*
CS16 ผู้บังคับบัญชา ประชาสัมพันธ์การใช้ ข้อมูลสารสนเทศของ ทรัพยากรมนุษย์	. 3.980 168.811 172.791	2 394 396	1.990 .428	4.645	.010*
T20 ผู้บังคับบัญชา ประชาสัมพันธ์การใช้ ข้อมูลสารสนเทศของ ทรัพยากรมนุษย์	3.048 173.743 176.791	2 394 396	1.524 .441	3.456	.033*
S22 ยืนยันที่จะใช้บริการ ระบบข้อมูลทรัพยากร มนุษย์ที่มีอยู่	1.504 88.411 89.914	2 394 396	.752 .224	3.350	.036*

*P < .05

จากตารางพบว่า ระดับผลกระทบของระบบข้อมูลทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำแนกออกไปตามปัจจัยด้าน

ระบบข้อมูลสารสนเทศมีวิธีการใช้ที่ผู้ใ้สามารถใช้ได้อย่างดี, ลักษณะทางเทคนิคของระบบมีความทันสมัยเป็นปัจจุบัน, ผู้บังคับบัญชาประชาสัมพันธ์การใช้ข้อมูลสารสนเทศของทรัพยากรมนุษย์, ผู้บังคับบัญชาประชาสัมพันธ์การใช้ข้อมูลสารสนเทศของทรัพยากรมนุษย์, และยืนยันที่จะให้บริการระบบข้อมูลทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ โดยมีค่าทดสอบ $F = 3.089, 3.597, 4.645, 3.456$ และ 3.350 (Sig. .047, .028, .010, .033, .036) (ภาคผนวก ค3)

จากผลการศึกษาที่ได้มา ระดับผลกระทบของระบบข้อมูลสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับมากทั้งภาพรวมและรายด้าน โดยด้านโครงสร้างข้อมูลสารสนเทศ (Information Communication Technology (ICT) Infrastructure) มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับหนึ่งด้านคุณภาพระบบ (System Quality) ด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ด้านความปลอดภัย (Security) ด้านคุณภาพบริการ (Service Quality) ด้านการฝึกอบรม (Training) และด้านการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา (Commander Support) ตามลำดับนั้น สอดคล้องกับผลงานวิชาการของ ภาวิน ชินะโชติ (2562) ศึกษากระบวนการสารสนเทศในงานด้านทรัพยากรมนุษย์แล้วพบว่า การออกแบบระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพนั้น ผู้บริหารควรได้ข้อมูลในการป้อนลงในระบบสารสนเทศที่ถูกออกแบบให้สามารถจัดหาข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ คุณลักษณะข้อมูลที่สำคัญมีดังนี้ ทันเวลา (Timely) ข้อมูลที่ได้มาต้องเป็นปัจจุบันเสมอเมื่อระยะเวลาเปลี่ยนแปลง, ความถูกต้อง (Accurate) ต้องมั่นใจในความถูกต้องของข้อมูลที่มา, สั้น/กะทัดรัด (Concise) ข้อมูลที่สั้นแต่ได้ใจความสมบูรณ์ สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจได้ง่าย ไม่ต้องเสียเวลาสรุปข้อมูลอีกครั้ง, ตรงประเด็น (Relevant) ข้อมูลสารสนเทศต้องสอดคล้องหรือตรงต่อความต้องการใช้งานของผู้ใช้งาน และ ครบถ้วนสมบูรณ์ (Complete) ข้อมูลสารสนเทศที่ครบถ้วนครอบคลุมสาระสำคัญที่จำเป็นจะช่วยให้การวางแผน การตัดสินใจ และการปฏิบัติงาน และยังสอดคล้องกับผลวิจัยของ วาสนา ศรีอัครลาภ (2559) ศึกษาเรื่อง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรแห่งยุคสารสนเทศ สู่องค์กรยุคใหม่ในอนาคต แล้วพบว่าแนวคิดในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรในยุคข้อมูล ประกอบด้วยคุณลักษณะ 6 ประการ ได้แก่ การมุ่งมั่นเรียนรู้อย่างต่อเนื่องการเปิดใจยอมรับการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวเข้ากับโครงสร้างองค์กรที่ยืดหยุ่น มีความคิดสร้างสรรค์อยู่เสมอมีการทำงานเป็นทีม การเปิดใจยอมรับการแบ่งปันข้อมูลสารสนเทศ และการสนับสนุนจากองค์กรและการแสดงออกถึงการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสารสนเทศ

เพราะฉะนั้นในทางปฏิบัติแล้ว ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรตระหนักถึงความสำคัญของระบบข้อมูลทรัพยากรมนุษย์ให้ครอบคลุมครบทั้งเจ็ดด้าน โดยเฉพาะด้านโครงสร้างข้อมูลสารสนเทศ (Information Communication Technology (ICT) Infrastructure) ที่ต้องเน้น โครงสร้างขององค์กรเหมาะสมสำหรับการใช้ข้อมูลสารสนเทศ ระบบข้อมูลสารสนเทศมีฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ดีและทันสมัย อีกทั้งผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องให้ความสนใจกับลักษณะข้อมูลมีความถูกต้องและสมบูรณ์แบบ พร้อมทั้งข้อมูลเข้าใจได้ง่ายและสามารถเข้าถึงการประมวลผลของระบบ นอกจากนั้นแล้วการให้ความสำคัญต่อระบบข้อมูลสารสนเทศมีวิธีการใช้ที่ผู้ใ้สามารถใช้ได้อย่างดี มีลักษณะทางเทคนิคของระบบมีความ

ทันสมัยเป็นปัจจุบันเป็นประเด็นที่ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องให้ความสำคัญและลงมือปฏิบัติให้ปรากฏเป็นผล คือระบบข้อมูลมีความถูกต้องและสะดวกในการใช้ ระบบข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ โดยเฉพาะระบบข้อมูลมีความง่ายในการสื่อสารของผู้ให้บริการ หรือแต่ละสถานการณ์อย่างมีเหตุมีผลสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน

ส่วนจากข้อค้นพบเกี่ยวกับ ระดับระดับความพึงพอใจที่มีต่อระบบข้อมูลทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับน้อยซึ่งขัดแย้งกับข้อค้นพบของ ทองคำ ศรีเนตร(2561) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยโสธร แล้วพบว่าระดับความพึงพอใจการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยโสธร อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยโสธร คือ ภาวะผู้นำการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

อภิปรายผล

จากการศึกษา ระบบข้อมูลสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์และความพึงพอใจของพนักงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นข้อสรุปที่แน่นอน ซึ่งเป็นเหตุให้เห็นชัดถึงความสำคัญของระบบข้อมูลทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีความสำคัญที่สามารถส่งผลกระทบต่อระบบข้อมูลทรัพยากรมนุษย์หรือการนำไปใช้ในทางปฏิบัติเพื่อช่วยส่งเสริมการจัดการทรัพยากรมนุษย์นั้นให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรแล้วยังต้องสอดคล้องกับความต้องการในการส่งเสริมผู้ปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพตามมาตรฐาน แต่อย่างไรก็ตาม จากข้อค้นพบนี้ให้ความสำคัญต่ออิทธิพลของตัวแปรต้นที่ประกอบด้วยด้านโครงสร้างข้อมูลสารสนเทศ (Information Communication Technology (ICT) Infrastructure) และ ด้าน คุณ ภาพ ระบบ (System Quality) เป็นปัจจัยที่นำไปสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจำเป็นต้องให้ความสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบข้อมูลสารสนเทศมีฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ดีและทันสมัย ซึ่งมีได้มีเพียงโครงสร้างข้อมูลสารสนเทศเพียงอย่างเดียว หากแต่คุณภาพระบบ (System Quality) ก็มีความสำคัญโดยเฉพาะลักษณะทางเทคนิคของระบบมีความทันสมัยเป็นปัจจุบันที่เน้นวิธีการใช้ที่ผู้ใช้สามารถใช้ได้ดี ทั้งนี้เพราะอิทธิพลของระบบข้อมูลทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของผู้บริหารได้โดยตรง และโดยทางอ้อม อีกทั้งคุณภาพของข้อมูล (Information Quality) ที่มีประสิทธิภาพและลักษณะข้อมูลมีความถูกต้องและสมบูรณ์แบบยังส่งผลกระทบต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น ข้อมูลมีความเกี่ยวเนื่องและเป็นปัจจุบัน ข้อมูลมีความน่าเชื่อถือ มีความถูกต้องและสะดวกในการใช้ และมีความง่ายในการสื่อสารของผู้ให้บริการ

ดังนั้น จากข้อค้นพบที่สำคัญทั้งสองประการ คือโครงสร้างข้อมูลสารสนเทศ (Information Communication Technology (ICT) Infrastructure) และคุณภาพของข้อมูล

(Information Quality) ส่งผลกระทบต่อระบบข้อมูลทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยตรง

องค์ความรู้ที่ได้จากการศึกษา

ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำเอาผลวิจัยนี้ไปใช้เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับการพัฒนาระบบข้อมูลทรัพยากรมนุษย์ หากแต่ต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานการนำเอาไปใช้ที่ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างข้อมูลสารสนเทศ (Information Communication Technology (ICT) Infrastructure), ด้านคุณภาพระบบ (System Quality), ด้านคุณภาพของข้อมูล (Information Quality), ด้านความปลอดภัย (Security), ด้านคุณภาพบริการ (Service Quality), ด้านการฝึกอบรม (Training) และด้านการสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา (Commander Support) โดยเฉพาะด้านโครงสร้างข้อมูลสารสนเทศ (Information Communication Technology (ICT) Infrastructure) เน้นการให้ความสำคัญต่อระบบข้อมูลสารสนเทศที่มีฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ดีและทันสมัย ทั้งที่เกี่ยวกับสาระสำคัญที่นำไปให้ผู้ให้บริการได้เข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง ส่งผลต่อการปรับปรุงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้มีระดับที่สูงขึ้น เกี่ยวกับการบอกกล่าวให้ผู้อื่นใช้ระบบข้อมูลทรัพยากรมนุษย์ของหน่วยงาน และยืนยันที่จะให้บริการระบบข้อมูลทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ที่สะท้อนความรู้สึกพึงพอใจในคุณภาพของระบบข้อมูลทรัพยากรมนุษย์ที่ได้ปฏิบัติอยู่แล้วทั้งหมดในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งผู้บริหารจำเป็นต้องรู้ดี แล้วนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการจัดการระบบข้อมูลทรัพยากรมนุษย์

เอกสารอ้างอิง

- ทองคำ ศรีเนตร และภคิน ไชยช่วย (2561). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดยโสธร. วิจัยและประเมินผลอุบลราชธานี, 7(1), 31-39
- บุญศรี พรหมมาพันธ์ และคณะ . (2557) การพัฒนาเครื่องชี้วัดสำหรับการประเมินผลการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น. รายงานการวิจัย.: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ภาวิน ชินะโชติ และคณะ. (2562). ระบบสารสนเทศในงานด้านทรัพยากรมนุษย์. วารสารสถาบันวิจัยญาณสังวร, 10(1), 180-191.
- วีระศักดิ์ จินารัตน์ (2563). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management). เอกสารประกอบการสอนวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์. วันที่ 12 กันยายน 2563, มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น
- วาสนา ศรีอัครลาภ (2559). การพัฒนารูปแบบการเสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์ด้วยกระบวนการโค้ชทางปัญญาในการบริหารงานบริการของภาครัฐ. นครปฐม : สาขาวิชาการจัดการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร,

- สุธีรา ใจดี. (2551). บทบาทสำนักงานท้องถิ่นจังหวัดเชียงใหม่ในการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริวิ ราศรี. (2558). การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลกรณีศึกษา : องค์การสวนสัตว์. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารจัดการสาธารณะ). คณะรัฐศาสตร์: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Arifin, M. A., & Tajudeen, F. P. (2020). Impact of human resources information systems in the military environment. *Asia Pacific Management Review* 25,198–206.
- Cronin, J. J. & Taylor, S. A. (1992). Measuring service extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Intra, G., Alteri, A., Corti, L, Rabello, E., Papaleo, E., Restelli, L., ... Viganò, P. (2016). Application of failure mode and effect analysis in an assisted reproduction technology laboratory. *Reproductive Biomedicine Online*, 33(2), 132-139.
- Oliver, R.L. (2014). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*, Routledge, London and New York, NY.
- Shahibi, M. S., Saidin, A., & Izhar, T. A. T. (2016). Evaluating user satisfaction on human resource management information system (HRMIS): A case of Kuala Lumpur city Hall, Malaysia. *International Journal of Academic in Business and Social Sciences*, 6(10), 95-116.
- Van Ryzin, G.G. (2005), "Testing the expectancy disconfirmation model of citizen satisfaction with local government", *Journal of Public Administration Research and Theory*, Vol. 16 No. 4, pp. 599-611

