

ชื่อภาคานิพนธ์ : ประเมินผลโครงการรื้อปรับระบบสารสนเทศงานสารบรรณของ
ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)
ชื่อผู้เขียน : นายภานุทัต เลชะกะ
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(พัฒนาสังคม)
ปีการศึกษา : 2549

การศึกษาเรื่อง “ประเมินผลโครงการรื้อปรับระบบสารสนเทศงานสารบรรณของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินประสิทธิผลและผลกระทบของการดำเนินโครงการรื้อปรับระบบสารสนเทศงานสารบรรณของ ธ.ก.ส.ที่ได้ลงทุนไปแล้ว โดยประเมินจาก 4 ด้าน หลัก ได้แก่ ด้านผลที่ได้รับ (Output) ด้านการใช้ระบบสารสนเทศ (System Use) ด้านผลกระทบ (Impact) และด้านกระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศ (Development Process)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ มี 2 กลุ่ม คือ พนักงานในสังกัดสำนักงานใหญ่ และพนักงานในสังกัดส่วนงานในภูมิภาคคือสำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดและสาขาในสังกัด รวม 9 แห่ง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multiple Random Sampling) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 370 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาคือแบบสอบถาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้วิธีให้กลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถาม โดยมีการประสานงานไปยังหัวหน้าธุรการส่วนงานที่เกี่ยวข้องรวบรวมแบบสอบถามที่กรอกแล้ว สำหรับส่วนงานในภูมิภาคใช้วิธีทอดแบบสอบถามส่งทางระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และประสานงานให้ธุรการของส่วนงานรวบรวมให้เช่นเดียวกัน สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ และค่าเฉลี่ย

ผลการศึกษา พบว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอายุการทำงานใน ธ.ก.ส. ระหว่าง 11 – 12 ปี และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการดำรงตำแหน่งมาแล้ว 2 - 3 ส่วนงาน

ผลการประเมินด้านผลที่ได้รับ (Output) ในภาพรวมพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศระดับปานกลาง เกิดจากขั้นตอนการทำงานที่ลดลงจากเดิม การค้นหาเอกสารที่รวดเร็วขึ้น ข้อมูลในระบบที่เป็นปัจจุบันและทันสมัย ทำให้สร้างความมั่นใจกับผู้ใช้

ระบบ ในการนำมาใช้อ้างอิงในการปฏิบัติงาน โดยถูกต้อง และส่งผลให้เกิดการลดค่าใช้จ่ายในการทำงานด้านเวลา ด้านคุณภาพของระบบงานแสดงผลข้อมูลได้ถูกต้องมีความเป็นมาตรฐานและน่าเชื่อถือ สามารถตรวจสอบแหล่งที่มาของข้อมูลได้ ด้านการใช้ระบบสารสนเทศ (System Use) พบว่าส่วนใหญ่เคยผ่านอบรมการใช้โปรแกรมพื้นฐานมาก่อน จึงสามารถเรียนรู้การใช้โปรแกรมระบบงานสารสนเทศงานสารบรรณโดยไม่ยุ่งยาก โดยพบว่าส่วนใหญ่มิมีการเรียนรู้ด้วยตนเองจากเพื่อนร่วมงานมากที่สุด ระบบที่ให้ความสำคัญมากที่สุด จะเป็นระบบบันทึกเวียน และส่วนใหญ่จะใช้ระบบเพื่อการค้นหาข้อมูลอ้างอิงในการทำงาน โดยจะมีการติดต่อกับระบบในช่วงเวลา 08.30 – 10.30 มากที่สุด ในด้านผลกระทบ (Impact) พบว่าด้านบุคคลในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เกิดการปรับปรุงระบบการทำงานให้ทันสมัยขึ้น พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานในการมองภาพลักษณ์ของธนาคารเป็นหน่วยงานที่ก้าวหน้าและทันสมัย สำหรับผลกระทบทางด้านองค์การ พบว่า ส่วนใหญ่ทำให้การปฏิบัติงานรวดเร็วถูกต้องมากขึ้น ได้รับข้อมูลข่าวสารรวดเร็วขึ้น สามารถตรวจสอบติดตามงานได้ง่าย ช่วยให้การประสานงานและการติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานสะดวกขึ้น ในด้านกระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศ (Development Process) พบว่าผู้บริหารระดับสูงมีบทบาทสำคัญในการผลักดันงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การให้ก้าวหน้า สำหรับขั้นตอนการพัฒนาระบบ พบว่าส่วนใหญ่ พนักงานมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในขั้นตอนการออกแบบระบบ รวมทั้งมีการทดสอบการใช้โปรแกรม ทำให้การวิเคราะห์และออกแบบโปรแกรมสอดคล้องกับความต้องการในการใช้งาน

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารระดับสูง และระดับกลาง ควรให้ความสำคัญในการผลักดันการใช้ระบบสารสนเทศงานสารบรรณให้แพร่หลาย รวมทั้งเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
2. ควรมีการศึกษาและออกแบบระบบเครือข่ายสื่อสารให้รองรับกับการขยายผลการใช้ระบบงานไปยังสาขา และรองรับปริมาณข้อมูลที่เพิ่มขึ้นในอนาคตอย่างเพียงพอ
3. ควรมีการศึกษาและบริหารช่วงเวลาในการติดต่อสื่อสารกับระบบอย่างเหมาะสม เพื่อไม่ให้กระทบกับการใช้งานในระบบเครือข่าย
4. ควรส่งเสริมให้มีบุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ (Computer Man) กระจายอยู่ตามส่วนงานต่าง ๆ เพื่อร่วมแก้ปัญหาและพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศภายในหน่วยงาน
5. ควรพิจารณาปรับลดหรือเปลี่ยนตำแหน่งพนักงานธุรการ ให้ไปทำงานด้านอื่น อันเป็นผลสืบเนื่องจากปริมาณงานด้านสารบรรณและเอกสารที่ลดลง เพราะเปลี่ยนไปใช้ในระบบสารสนเทศงานสารบรรณในระบบอิเล็กทรอนิกส์แทน

ABSTRACT

181065

Title of Research Paper : Evaluation of the Overhauling of the Information Technology System for the Clerical Work of the Bank for Agriculture and Agricultural Co-operatives (BAAC)

Author : Mr. Phanuthat Lekhaka

Degree : Master of Arts(Social Development)

Year : 2006

The study aimed to evaluate the effectiveness and the impact of implementing the overhauling of the Information Technology (IT) system for the clerical work of the BAAC. The four aspects evaluated were the output, the IT system use, the impact and the IT system development process.

The sample consisted of two subgroups : the employees at the BAAC headquarters and the employees in the regional offices, i.e. nine provincial BAAC office and their branches. Multi – stage random sampling was used to select the sample of 370 bank employees. For the employees at the headquarters, copies of the questionnaire was distributed to them to fill out, which e – mail was used to send the questionnaire to a clerical officer at each place who was asked to collect the completed questionnaires and send back to the researcher. Percentage and mean were used to describe the data.

The findings were summarized below.

Most of the respondents were females, aged 41 -50. Most of them had a Bachelor's degree and worked for BAAC for 11 -12 years. The majority used to work in 2 – 3 sections.

Output. Overall, the BAAC employees were moderately satisfied with the IT system because it could help to reduce the work procedures and speed up the document search. Also, the data were up – to – date, making the users have confidence in the system as they could get correct references. As a result, the expense for overtime work was reduced.

IT System quality. The IT system displayed correct data . It was standardized and reliable. It was possible to check the data source. Regarding the IT system use, most employees had been trained on how to use basic programs before, so it was not difficult for them to use the clerical work program. Most of them informally learnt how to use the program from their colleagues. The most important system was the circulation system. Also, most employees used the system to search reference data. They contacted the system during 08.30 – 10.30 most.

Impact. The IT system had a moderate impact on individual employees. They improved their work system and had a good attitude toward the bank. They considered the bank as a modern workplace. As for the impact on the organization as a whole, the system speeded up the work and the access to related news and information and facilitated in inspection. It convenience coordination and communication between the executives and the staff.

Development process. The high – level executives played an important role in making the organization's information technology progressive. With respect to the system development process, the employees had an opportunity to express their opinions on designing the system and test the program. Therefore, the analysis and design of the program could meet their needs .

Recommendations

1. The high – level executives and the middle – level ones should support the use of the clerical IT system in the organization and should be change leaders in using IT.
2. The communication network should be studied and designed to accommodate the use of the system in other branches and the larger amount of data in the future.
3. The time for contact with the system should be properly managed so as not to affect the network use.
4. Computermen should be available in all the workplaces to help solve the IT problems and develop the system for better use within the workplace.
5. The number of clerical employees should be reduced or there should be job conversions because the amount of clerical work was reduced due to the introduction of electronic system to the office work.