

doi: 10.14456/jjskku.2020.11

การพัฒนาระบบบริหารจัดการสวัสดิการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเวียง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย

The Development of Welfare Management System for Wiang Subdistrict Administration Organization, Wiang Pa Pao District, Chiang Rai

อังศนา พงษ์นุ้มกุล^{1*}, วีณารัตน์ แสงวงกิจ¹, พิงพิศ พิษณุพิบูล¹, จักรี พิษณุพิบูล¹
Angsana Phongnumkul^{1*}, Weenarut Savangkit¹, Puengpit Phitphibun¹,
Chakri Phitphibun¹

*Corresponding author email : ms_angsana@crru.ac.th

Received: January 23, 2020

Revised: April 18, 2020

Accepted: April 26, 2020

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์: 1) เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการสวัสดิการองค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย 2) เพื่อประเมินประสิทธิผลและความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบบริหารจัดการสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย

วิธีการศึกษา: เริ่มจากพัฒนาระบบการบริหารจัดการสวัสดิการพร้อมทั้งวัดประสิทธิภาพของระบบโดยผู้เชี่ยวชาญ และประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้จำนวน 20 คน โดยสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling) เครื่องมือที่ใช้ 1) ระบบการบริหารจัดการสวัสดิการ 2) แบบวัดประสิทธิภาพ 3) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย

¹ สำนักวิชาคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย; School of Computer and Information Technology

ข้อค้นพบ: ระบบสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลการขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์ ได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ สามารถค้นหา แสดงรายงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ประสิทธิภาพการทำงานและการออกแบบระบบอยู่ในระดับมาก การรักษาความปลอดภัยอยู่ในระดับมากที่สุด และผู้ใช้มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

การประยุกต์ใช้จากการศึกษา: แนวทางการพัฒนาระบบบริหารจัดการข้อมูล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ สวัสดิการ ระบบสารสนเทศ

Abstract

Purpose of the study: 1) To develop the welfare management system which suitable for Wiang Subdistrict Administration Organization, Wiang Pa Pao district, Chiang Rai. 2) To evaluate the user satisfaction of the welfare management system.

Methodology: The research process begins with develop the welfare management system also including the effectiveness evaluation and user satisfaction. The sampling were 20 persons by convenience sampling. The instruments were: 1) the welfare management system, 2) application quality assessment, 3) the evaluation regarding satisfaction. Statistic use in data analytics were mean.

Main Findings: The system was effective to collect and organize all data of subsistence allowance for Elderly, Disabled people, AIDS Patients. So can bring data and generate reports quickly and easily. The system performance and system design is at high level. The system security is at the highest level. The users are satisfied with the high level.

Applications of this study: The guideline for developing information management systems to increase the efficiency of the operation of the subdistrict administrative organization.

Keywords: Management, Welfare, Information System

บทนำ

จากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจ การปกครองไปสู่ท้องถิ่น โดยได้กำหนดไว้ใน หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น และระบบสาธารณสุข โภค และสาธารณสุขการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ ในท้องถิ่นให้ทั่วถึง และเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัด มีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ การกำหนดอำนาจและหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้วยกันเองให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติโดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ท้องถิ่นเป็นสำคัญ (Royal Thai Government Gazette, 2017)

องค์การบริหารส่วนตำบลเวียง เป็นหนึ่งในองค์การบริหารส่วนตำบลมีที่ตั้งอยู่ที่บ้านกู่ ตำบลเวียง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอเวียงป่าเป้าไปทางทิศใต้ ประมาณ 1 กิโลเมตร ห่างจากตัวจังหวัดเชียงรายประมาณ 98 กิโลเมตร มีจำนวนหมู่บ้านในเขตทั้งสิ้น 11 หมู่บ้าน ประชากรรวม 10,396 คน แยกเป็น ประชากรชาย จำนวน 5,343 คน ประชากรหญิง จำนวน 5,053 คน มีจำนวนหลังคาเรือน 3,142 หลังคาเรือน (Wiang Subdistrict Administration Organization, 2016)

หนึ่งในภารกิจที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับการถ่ายโอนตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย คือภารกิจด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและเงินเพิ่มพิเศษในภาวะเศรษฐกิจถดถอย การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนพิการ และการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ในการพิจารณาคัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมรับเบี้ยยังชีพรายใหม่ จัดทำหลักฐานต่างๆ เป็นผู้เบิกจ่ายเงินให้แก่ผู้รับเบี้ยยังชีพ เป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กรมประชาสงเคราะห์กำหนด รวมถึงการจัดทำทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพ ประเภทต่างๆ การขออนุมัติคุณสมบัติ และการขออนุมัติเปลี่ยนแปลงผู้รับเบี้ยยังชีพ ในกรณีที่พิสูจน์แล้วว่าคุณสมบัติไม่เหมาะสมและการจัดทำรายงานการจ่ายเงิน และในปีงบประมาณ 2559 ที่ผ่านมาองค์การบริหารส่วนตำบลเวียงมีผู้มีสิทธิ

รับเงินเบี้ยยังชีพจำนวน 1,373 คน แบ่งเป็นเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุจำนวน 989 คน เบี้ยคนพิการ จำนวน 334 คนและเบี้ยผู้ติดเชื้อเอชไอวีจำนวน 50 คน ปัญหาที่่ได้พบคือการขึ้นทะเบียนรับเบี้ย ยังชีพรายใหม่จะต้องทำการขึ้นทะเบียนล่วงหน้าทุกเดือนพฤศจิกายน ตั้งแต่วันที่ 1-30 พฤศจิกายน ของทุกปี โดยต้องมาขึ้นทะเบียนในวันและเวลาราชการ เท่านั้น ซึ่งในบางครั้งเป็นการไม่สะดวกต่อการขึ้นทะเบียนของประชาชนในการเดินทางมาขึ้นทะเบียน อีกทั้งในฝ่ายมีเจ้าหน้าที่หลายคนในการจัดทำข้อมูลเอกสารไม่ว่าจะเป็นเอกสารเพื่อคัดเลือกลงและขออนุมัติผู้สูงอายุที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ระหว่างปีงบประมาณ ต้องมีการตรวจสอบการมีชีวิตของผู้สูงอายุ การติดตามผลการจ่ายเบี้ยยังชีพและจัดทำรายงาน ทำให้ได้รับข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลงไม่เหมือนกัน จึงอาจทำให้รายชื่อผู้สูงอายุ อาจมีการตกหล่นและเอกสารการเบิกจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ หลักฐานการเบิกจ่ายเงินมีความผิดพลาดได้

ดังนั้นการพัฒนาระบบบริหารจัดการสวัสดิการจะเป็นการช่วยให้มีการทำงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพถูกต้อง เจ้าหน้าที่สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ดียิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นสร้างโอกาสและความเท่าเทียมในการเข้าถึง และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับ ประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มผู้พิการ กลุ่มที่อยู่อาศัยในพื้นที่ห่างไกล และเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานรัฐ ให้เกิดบริการภาครัฐในรูปแบบดิจิทัลที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้โดยไม่มีข้อจำกัด ตามกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียงอำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบบริหารจัดการสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย

วิธีการศึกษา

การวิจัยเรื่องการพัฒนาการบริหารจัดการสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย เพื่อการให้บริการที่ทั่วถึงและเท่าเทียมในยุคเศรษฐกิจสังคมดิจิทัล มีขั้นตอนและวิธีการในการดำเนินการวิจัยดังนี้

ขั้นที่ 1 →	เก็บรวบรวมข้อมูลและสังเคราะห์องค์ความรู้การบริหารจัดการสวัสดิการ
	<ol style="list-style-type: none"> 1. ศึกษาข้อมูลการจัดการสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบล 2. เก็บรวบรวมความรู้ด้านสวัสดิการ ได้แก่ <ol style="list-style-type: none"> 2.1 การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 2.2 การรับเบี้ยยังชีพคนพิการ 2.3 การรับเงินผู้ป่วยเอดส์หรือโรคมะเร็ง 3. นำความรู้ที่รวบรวมได้มาสังเคราะห์ ประมวลคัดเลือก จัดหมวดหมู่ ปรับแต่ง จนชัดเจน มีแบบแผน เพื่อสร้างเป็นสารสนเทศ
ขั้นที่ 2 →	พัฒนาระบบการบริหารจัดการสวัสดิการ
	<ol style="list-style-type: none"> 1. ศึกษาและทำความเข้าใจกับปัญหา 2. วิเคราะห์ระบบ 3. ออกแบบและเขียนโปรแกรม 4. ทดสอบระบบ 5. วัดประสิทธิภาพของระบบ
ขั้นที่ 3 →	ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ
	<ol style="list-style-type: none"> 1. ส่งมอบผลงานวิจัยระบบการบริหารจัดการสวัสดิการ 2. นำแบบสอบถามไปสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบซึ่งเป็นประชากรที่ใช้บริการ

ประชากร

ผู้ใช้ระบบบริหารจัดการสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิในการลงทะเบียน และ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ

กลุ่มตัวอย่าง

ผู้ใช้ระบบบริหารจัดการสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย จำนวน 02 คน โดยการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีดังนี้

1. ระบบบริหารจัดการสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย ดำเนินการพัฒนาในรูปแบบของเว็บแอปพลิเคชันแบบ Responsive โดยสามารถใช้งานผ่านอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์และสมาร์ทโฟน พัฒนาระบบด้วยภาษา PHP และใช้ฐานข้อมูล MySQL ซึ่งระบบสามารถเก็บรวบรวมข้อมูล

การขึ้นทะเบียนรับเบี่ยยังชีพผู้สูงอายุ, คนพิการ, ผู้ป่วยเอดส์หรือโรคมุขมิคุ้มกันบกพร่อง ได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์และเป็นระเบียบ สามารถค้นหาข้อมูล และสร้างรายงานเพื่อนำมาใช้งานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และแสดงผลลัพธ์กับผู้ใช้ในรูปแบบตัวอักษรและกราฟิกง่ายต่อการทำความเข้าใจ และใช้งานมีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่จัดเก็บในระบบ

2. แบบวัดประสิทธิภาพของระบบบริหารจัดการสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย เป็นแบบวัดประสิทธิภาพของระบบที่สร้างขึ้นมาแล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ประเมินประสิทธิภาพในการใช้งานระบบ โดยจัดทำเป็นแบบประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งในแต่ละระดับคะแนนมีความหมายดังนี้

- คะแนน 5 หมายถึง ระบบมีประสิทธิภาพมากที่สุด
- คะแนน 4 หมายถึง ระบบมีประสิทธิภาพมาก
- คะแนน 3 หมายถึง ระบบมีประสิทธิภาพปานกลาง
- คะแนน 2 หมายถึง ระบบมีประสิทธิภาพน้อย
- คะแนน 1 หมายถึง ระบบมีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

คะแนนที่ได้รับจากการแบบวัดประสิทธิภาพของระบบบริหารจัดการสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย สามารถแปลความหมาย โดยการแปรผลตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย (Srisa-ard, 2013) ดังนี้

- 4.21-5.00 หมายถึง ระบบมีประสิทธิภาพมากที่สุด
- 3.41-4.20 หมายถึง ระบบมีประสิทธิภาพมาก
- 2.61-3.40 หมายถึง ระบบมีประสิทธิภาพปานกลาง
- 1.81-2.60 หมายถึง ระบบมีประสิทธิภาพน้อย
- 1.00-1.80 หมายถึง ระบบมีประสิทธิภาพน้อยที่สุด

ทั้งนี้การกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยความเหมาะสม จะพิจารณาจากค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ ตั้งแต่ 3.41 ขึ้นไป จึงถือว่าระบบบริหารจัดการสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย มีประสิทธิภาพ

3. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบบริหารจัดการสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย มีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ มีดังนี้

1) ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแบบสอบถามความพึงพอใจ เพื่อเป็นแนวทาง กำหนดทั้งข้อหลักและรายละเอียดของแบบสอบถาม

2) สร้างแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีเกณฑ์การให้คะแนนในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

คะแนน 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนน 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

คะแนน 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

คะแนน 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

คะแนน 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนนที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบบริหารจัดการสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย นำมาเปรียบเทียบโดยการแปรผลตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ย (Srisa-ard, 2013) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

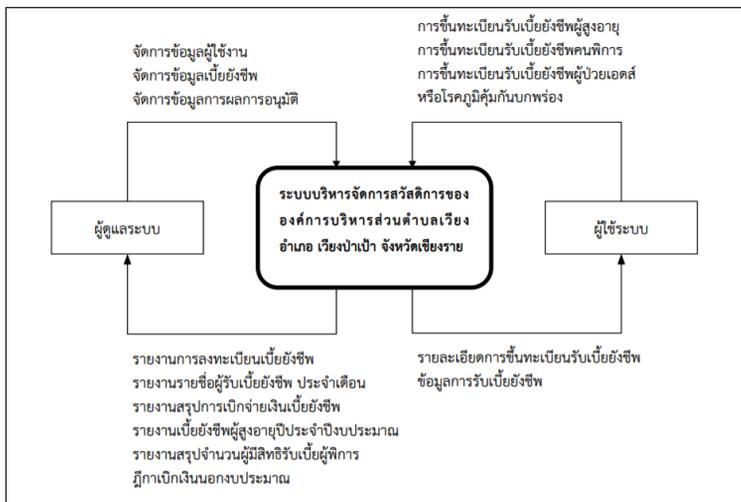
ผลการศึกษา

การวิจัยเรื่องการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย เพื่อการให้บริการที่ทั่วถึงและเท่าเทียม ในยุคเศรษฐกิจสังคมดิจิทัล มีผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนของผล การพัฒนาระบบ และผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ

ส่วนที่ 1 านศัพท์พจนานุกรม ระบบบริหารจัดการสวัสดิการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลเวียง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย

การพัฒนาระบบบริหารจัดการสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากองค์การบริหารส่วน

ตำบลเวียง โดยการใช้แบบสัมภาษณ์ ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไป การดำเนินงาน ความต้องการของระบบงานใหม่ หลังจากได้ข้อมูล สามารถนำมาพัฒนาระบบตามวงจร การพัฒนาระบบ ได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แผนภาพบริบทของระบบบริหารจัดการสวัสดิการขององค์การบริหารส่วน ตำบลเวียง อำเภอ เวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย

ระบบบริหารจัดการสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอ เวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย ที่สร้างเสร็จสมบูรณ์แล้วนั้นสามารถเข้าถึงผ่านทางระบบ เครือข่ายอินเทอร์เน็ตจากเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มือถือได้ โดยใช้ภาษา PHP และ ใช้ MySQL เป็นฐานข้อมูล เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบสามารถเข้าไปตรวจสอบข้อมูลและอนุมัติ และพิมพ์รายงานต่างๆได้ และประชาชนสามารถทำการลงทะเบียนออนไลน์ โดยเข้าใช้ งานระบบเริ่มต้นด้วยหมายเลขบัตรประชาชนและวันเดือนปีเกิด โดยสามารถแก้ไขรหัส ผ่านได้ในภายหลัง ซึ่งจะช่วยรักษาความปลอดภัยของข้อมูลไม่ให้ถูกนำไปใช้หรือแก้ไข โดยไม่ได้รับอนุญาต

ระบบบริหารจัดการสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย ได้ประเมินประสิทธิภาพของระบบโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้ผลลัพธ์ดังนี้

ตารางที่ 1 ผลการประเมินประสิทธิภาพในด้านการทำงานของระบบ

ด้านการทำงานของระบบ	\bar{X}	ระดับประสิทธิภาพ
1. ความถูกต้องในการจัดเก็บข้อมูลนำเข้า	4.00	มาก
2. การค้นหาข้อมูล การปรับปรุงแก้ไขข้อมูล การลบข้อมูล	4.00	มาก
3. ผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลในระบบ	4.00	มาก
4. ผลลัพธ์ในรูปแบบรายงาน	4.33	มากที่สุด
5. ความรวดเร็วในการประมวลผลของระบบ	4.33	มากที่สุด
6. ความน่าเชื่อถือได้ของระบบ	4.00	มาก
รวม	4.11	มาก

จากตารางที่ 1 ผลการประเมินประสิทธิภาพในด้านการทำงานของระบบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผลลัพธ์ในรูปแบบรายงานมี และความเร็วในการประมวลผลของระบบ ค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.33$) ส่วนความถูกต้องในการจัดเก็บข้อมูลนำเข้า การค้นหาข้อมูล การปรับปรุงแก้ไขข้อมูล การลบข้อมูล ผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผลในระบบ และความน่าเชื่อถือได้ของระบบ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$)

ตารางที่ 2 ผลการประเมินประสิทธิภาพในด้านการออกแบบระบบ

ด้านการออกแบบระบบ	\bar{X}	ระดับประสิทธิภาพ
1. ความง่ายต่อการใช้งานของระบบ	3.67	มาก
2. ความเหมาะสมในการเลือกใช้อักษรตัวอักษรและขนาดของตัวอักษรบนจอภาพ	3.67	มาก
3. ความเหมาะสมในการใช้สีของตัวอักษรและรูปภาพ	4.00	มาก
4. ความเหมาะสมในการใช้ข้อความ สัญลักษณ์หรือรูปภาพในการสื่อความหมาย	3.67	มาก
5. ความเป็นมาตรฐานเดียวกันในการออกแบบหน้าจอภาพ	4.00	มาก
6. ความเหมาะสมในการปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกับผู้ใช้	4.33	มากที่สุด
7. ความเหมาะสมในการวางตำแหน่งของส่วนประกอบบนจอภาพ	4.00	มาก
8. คำศัพท์ที่ใช้ผู้ใช้มีความคุ้นเคยและสามารถปฏิบัติตามได้โดยง่าย	3.67	มาก
รวม	3.88	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการประเมินประสิทธิภาพในด้านการออกแบบระบบ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความเหมาะสมในการปฏิสัมพันธ์โต้ตอบกับผู้ใช้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.33$) รองลงมา คือ ความเหมาะสมในการใช้สีของตัวอักษรและรูปภาพ ความเป็นมาตรฐานเดียวกันในการออกแบบหน้าจอภาพ ความเหมาะสมในการวางตำแหน่งของส่วนประกอบบนจอภาพ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$) ส่วนหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความง่ายต่อการใช้งานของระบบ ความเหมาะสมในการเลือกใช้ชนิดตัวอักษรและขนาดของตัวอักษรบนจอภาพความเหมาะสมในการวางตำแหน่งของส่วนประกอบบนจอภาพ ความเหมาะสมในการใช้ข้อความ สัญลักษณ์หรือรูปภาพในการสื่อความหมาย และคำศัพท์ที่ใช้ผู้ใช้งานมีความคุ้นเคยและสามารถปฏิบัติตามได้โดยง่าย ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.67$)

ตารางที่ 3 ผลการประเมินประสิทธิภาพในด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ

ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ	\bar{X}	ระดับประสิทธิภาพ
1. การกำหนดรหัสผู้ใช้ และรหัสผ่านในการเข้าใช้ระบบ	4.67	มากที่สุด
2. การตรวจสอบสิทธิ์ก่อนการใช้งานของผู้ใช้ระบบในระดับต่าง ๆ	4.00	มาก
3. การควบคุมให้ใช้งานตามสิทธิ์ผู้ใช้ได้อย่างถูกต้อง	4.33	มากที่สุด
รวม	4.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 3 ผลการประเมินประสิทธิภาพในด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.33$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การกำหนดรหัสผู้ใช้ และรหัสผ่านในการเข้าใช้ระบบ มีค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.67$) ส่วนหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ การตรวจสอบสิทธิ์ก่อนการใช้งานของผู้ใช้ระบบในระดับต่าง ๆ ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบบริหารจัดการสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบบริหารจัดการสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย ด้านการออกแบบ และการทำงานของระบบ

ด้านการออกแบบ และการทำงานของระบบ	\bar{X}	ระดับ
1. ความสวยงาม เหมาะสมของการออกแบบหน้าจอ	3.65	มาก
2. การออกแบบระบบง่ายต่อการใช้งาน	3.85	มาก
3. ความรวดเร็วของการตอบสนองการใช้งาน	3.90	มาก
4. การใช้งานตรงความต้องการ	4.20	มาก
5. สะดวกในการเรียกดูและสืบค้นข้อมูล	4.15	มาก
6. การเข้าถึงระบบทำได้ง่าย	4.10	มาก
7. มีความปลอดภัยของระบบ	3.85	มาก
รวม	3.96	มาก

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบบริหารจัดการสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย ด้านการนำไปใช้ประโยชน์

ด้านการนำไปใช้ประโยชน์	\bar{X}	ระดับ
1. มีการทำงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพถูกต้องลดเวลาการทำงานลง	4.00	มาก
2. สามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ดียิ่งขึ้น	4.20	มาก
3. ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานด้านวัสดุสิ้นเปลือง	3.95	มาก
4. เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้โดยไม่มีข้อจำกัด	4.20	มาก
รวม	4.09	มาก

สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล

การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลการขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์หรือโรคภูมิคุ้มกันบกพร่อง ได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ และเป็นระเบียบ สามารถนำมาวิเคราะห์และวางแผนการดำเนินงาน งบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งอาจเป็นเพราะว่า ระบบมีการออกแบบที่มีการใช้งานง่าย และเจ้าหน้าที่สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง สอดคล้องกับ Varitsakul (2017) ที่ได้ศึกษา การจัดการข้อมูลในการบริการสุขภาพสำหรับกลุ่มผู้ป่วยโรคไตเรื้อรัง พบว่า กระบวนการจัดการกับข้อมูลที่

เกิดจากการให้บริการสุขภาพสำหรับกลุ่มผู้ป่วยโรคไตเรื้อรังให้เป็นสารสนเทศทางสุขภาพที่สามารถนำไปใช้ในกระบวนการพัฒนาคุณภาพบริการต่อไป กระบวนการจัดการข้อมูลประกอบด้วย การกำหนดชุดข้อมูลจำเป็น การเก็บรวบรวมข้อมูลสุขภาพเพื่อการจัดการข้อมูล การสร้างฐานข้อมูลสุขภาพขนาดเล็ก การประมวลผลข้อมูล และการนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้เพื่อการพัฒนาคุณภาพการบริการพยาบาล และสอดคล้องกับ Chuelee (2010) ที่ได้ทำการศึกษาค้นคว้าในหัวข้อเรื่อง การพัฒนาทะเบียนผู้ติดเชื้อเอชไอวีกรณีศึกษาจังหวัดอำนาจเจริญ พบว่า การมีข้อมูลที่เป็นระบบ มีระบบรายงานและประเมินผลการดำเนินงาน ทำให้โรงพยาบาลสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์วางแผนจัดระบบบริการที่มีคุณภาพแต่ผู้ติดเชื้อเอชไอวี และสอดคล้องกับ Philuk and Junkhiew (2559) ได้ทำการศึกษาค้นคว้าในหัวข้อเรื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการเงินกองทุนสวัสดิการชุมชน กรณีศึกษาจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ระบบสารสนเทศที่สามารถจัดการกับข้อมูล ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลสมาชิกกองทุน คณะกรรมการ การจัดทำบัญชีกองทุน และการประมวลผลข้อมูลเป็นสารสนเทศในรูปแบบรายงาน ซึ่งสามารถนำมาช่วยในการบริหาร จัดการเงินกองทุนสวัสดิการชุมชน ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ดังนั้นระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นสามารถนำไปใช้งานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ และสนับสนุนการทำงานได้จริง

นอกจากนี้การจัดเก็บฐานข้อมูลเบี่ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอชไอวีหรือโรคมุมักันบกพร่อง ขยายผลไปยังพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลอื่นๆ ให้ครอบคลุมทั่วประเทศ ซึ่งจะทำให้สามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาทำการวิเคราะห์และแบ่งกลุ่มข้อมูลเพื่อสร้างรูปแบบสวัสดิการที่เหมาะสมกับผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอชไอวีหรือโรคมุมักันบกพร่องที่เหมาะสมต่อไป

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบบริหารจัดการสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอ เวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย ทั้งด้านการออกแบบและการทำงานของระบบ และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้มีสิทธิลงทะเบียนสามารถลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ตบนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และสมาร์ตโฟนได้ ทำให้ลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางเข้ามาลงทะเบียนที่หน่วยงานราชการ และเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ข้อมูลจากระบบสามารถค้นหาข้อมูล และพิมพ์รายงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ซึ่งสอดคล้องกับ Uthai, Teekasap & Eakpimshin (2019) ได้ทำการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการบริหารจัดการระบบการลงทะเบียนแรงงานต่างด้าวในเขต

กรุงเทพมหานคร พบว่าการเพิ่มประสิทธิภาพระบบลงทะเบียนแรงงานต่างด้าวในเขต กรุงเทพมหานครนั้น กรมแรงงาน ควรมีระบบในการรับลงทะเบียนแรงงานต่างด้าวให้มีความหลากหลายมากขึ้น เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ออนไลน์ มีรายละเอียดครบถ้วนชัดเจน เพื่อลดปัญหาขั้นตอนการลงทะเบียนของแรงงานต่างด้าวเพื่อลดข้อผิดพลาดได้

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย ที่ได้มอบทุนอุดหนุนการทำวิจัย ประจำปี 2560 และเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเวียง อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัด เชียงราย และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้คำแนะนำให้ความช่วยเหลือ และให้ความร่วมมือ ทำให้งานวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

- Chuelee, S. (2010). Establishment of PHA registry in amnatcharoen province. **Disease Control Journal**, 36(1), 42-49.
- Philuk, S. and Junkhiew, J. (2016). The development of information system for the management of community welfare fund: a case study of nakhonsawan province. **APHEIT Journal**, 5(1), 48-59.
- Srisa-ard, B. (2013). **Kan Wijai Bueang Ton** (In Thai). Bangkok: Suweeriyasan.
- Royal Thai Government Gazette. (2017). **Constitution of The Kingdom of Thailand (B.E. 2560 (2017))**. Retrieved 3 October 2016, from <http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2560/A/040/1.PDF>
- Uthai, P., Teekasap, S. & Eakpimshin, W. (2019). Efficiency in the management of foreign workers registration system in Bangkok. **Journal of Humanities and Social Sciences Thonburi University**, 14(1), 105-113.
- Varitsakul, R. (2017). Data management in healthcare delivery for chronic kidney disease patients. **Journal of The Royal Thai Army Nurses**, 18(1), 6-14
- Wiang Subdistrict Administration Organization. (2016). **General information of wiang subdistrict administration organization**. Retrieved 3 October 2016, [http://www.tambonwiang.com/ sourceFiles.php?file=info](http://www.tambonwiang.com/sourceFiles.php?file=info)