

**ระบบสารสนเทศและองค์ความรู้เพื่อการวางแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตของ  
ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา**  
Information Technology and Body of Knowledge for the Developmental Plan of  
Quality of Life of the People in Talingchan Sub-District Administrative  
Organization, Bunnungstar District, Yala Province

ฉลวย คำส่งแสง<sup>1</sup>, และ ศุภลักษณ์ สุวรรณระฆัง<sup>2</sup>

**บทคัดย่อ**

บทความเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระบบข้อมูลสารสนเทศ องค์ความรู้ และปัญหาอุปสรรค เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา โดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล จำนวน 33 คน ผลการศึกษาพบว่า ระบบข้อมูลสารสนเทศถูกใช้เป็นข้อมูลให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจัดสรรงบประมาณเบี้ยยังชีพ ให้กับประชาชนกลุ่มซึ่งเป็นผู้พิการ คนชรา และผู้ป่วยเอดส์ สำหรับวิธีการจัดเก็บข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) มีการบันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศ ซึ่งเป็นข้อมูลทั่วไป และโครงสร้างด้านประชากรของประชาชนในพื้นที่แต่ละตำบล และการบันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศเพื่อวางแผนและประเมินผลขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (e-Plan) ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นแบ่งเป็นสามเรื่องคือ การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ การจัดเก็บข้อมูล จปฐ. และการบันทึกข้อมูลในระบบ e-Plan สำหรับแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพระบบสารสนเทศและองค์ความรู้เพื่อการวางแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การ

<sup>1</sup> นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ขอนแก่น 42000 ประเทศไทย

<sup>2</sup> อาจารย์ประจำ วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ขอนแก่น 42000 ประเทศไทย

จัดเก็บข้อมูล จปฐ. โดยกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนในการนำระบบสารสนเทศและองค์ความรู้มาใช้ในการวางแผนพัฒนาองค์กร และดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม

**คำสำคัญ:** ระบบสารสนเทศ, องค์ความรู้, การวางแผนพัฒนาคุณภาพชีวิต, องค์การบริหารส่วนตำบล, ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน

### Abstract

The purposes of this paper were to study the information technology and body of knowledge and to find out the problem for the solution of quality of life plan of the people living in Talingchan Sub-District Administrative Organization, Bannangstar District, Yala Province. The study was done by purposive interview of 33 key informants. The results of this paper showed that the information technology was used as an instrument of database for Department of Local Government to arrange monthly subsidy of living allowance to those crippled people, aged people, and AIDS patients. The data collections of basic necessary information were recorded into the information technology as general information and the structure of population of the people living in each area of sub-district. The recorded data were planned to evaluate and set up project of e-Plan of Talingchan Sub-District Administrative Organization. The problems were divided into 3 aspects; they were: living allowance payment, collection of basic necessary information and, e-Plan. The development of information technology and body of knowledge for the developmental plan of quality of life of the people which indeed was basic necessary information.

**Keywords:** Information Technology, Body of Knowledge, Developmental Plan of Quality of Life, Sub-District Administrative Organization, Basic Necessary Information

## บทนำ

การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารขององค์กรในยุคสังคมสารสนเทศนับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง ทุกองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนต่างให้ความสำคัญต่อ “สารสนเทศ” ขององค์กร ทั้งนี้เนื่องจากภาวะการแข่งขันที่จะให้ผู้บริโภค ลูกค้าหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรได้รับสารสนเทศโดยสะดวก ถูกต้องและรวดเร็ว รวมทั้งได้รับความพึงพอใจมากที่สุด นับเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรบรรลุเป้าหมายได้เร็วยิ่งขึ้น จึงจำเป็นต้องมีการจัดทำเป็นสารสนเทศที่ทันสมัย รวดเร็วต่อการนำไปใช้และมีความแม่นยำ รวมทั้งต้องมีการจัดระบบอย่างดีจะส่งผลให้การบริหาร และการจัดการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และสามารถให้การปฏิบัติงานตอบสนองและให้บริการประชาชนในพื้นที่ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยต่อไป ซึ่งหากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้นำระบบสารสนเทศไปใช้ได้อย่างเป็นระบบ เพื่อประกอบการวางแผน การตัดสินใจในเวลาอันรวดเร็วและถูกต้องที่สุด และเมื่อนำมาใช้ร่วมกับการจัดการ องค์ความรู้ที่หมายถึง ความรู้ในการทำบางสิ่งบางอย่างที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ที่กิจกรรมอื่น ๆ ไม่สามารถกระทำได้ ก็จะทำให้การวางแผนการพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ ถูกต้องตรงตามความต้องการของประชาชน และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การมากยิ่งขึ้น

ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่าสารสนเทศและองค์ความรู้มีความสำคัญและความจำเป็นอย่างยิ่ง ในการนำมาใช้เพื่อการวางแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะส่งผลทำให้เกิดมีการปฏิบัติตามกลวิธีที่กำหนดไว้ การใช้อำนาจหน้าที่ในการควบคุมกลยุทธ์ และมีการวิเคราะห์อย่างเป็นขั้นตอน เพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีการกำหนดทิศทางและสร้างความสอดคล้องในการปฏิบัติ สร้างความพร้อมให้แก่องค์กร และสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้จะทำให้เกิดความสะดวก ถูกต้อง และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อการจัดสรรงบประมาณให้ครอบคลุมต่อความต้องการในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ แต่ปรากฏว่าจากการปฏิบัติงานที่ผ่านมาองค์การบริหารส่วนตำบลลี้ซำ ได้เกิดปัญหาอุปสรรคในการใช้ระบบสารสนเทศและ

องค์ความรู้ต่างๆ ตามที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น หรือหน่วยงานอื่นๆ กำหนด อันได้แก่ ระบบสารสนเทศและองค์ความรู้ยังมีการพัฒนาไม่แล้วเสร็จ มีการเปลี่ยนแปลงบ่อย และไม่ได้อบรมเพื่อให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจนและจริงจัง จึงทำให้ขาดความรู้ความเข้าใจ ไม่สามารถนำมาใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังเกิดปัญหาอุปสรรคเรื่องการใส่ข้อมูลที่เป็นเท็จ ส่งผลให้ข้อมูลซึ่งประมวลผลออกมาไม่ตรงตามความเป็นจริง จึงไม่สามารถใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนได้อย่างแท้จริง ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง “ระบบสารสนเทศและองค์ความรู้เพื่อการวางแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลดิ่งชัน อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา” ภายใต้แนวคิดที่ว่าสารสนเทศและองค์ความรู้มีความสำคัญต่อการวางแผนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงต้องพัฒนาหรือหาวิธีการเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลข่าวสารสารสนเทศและองค์ความรู้ที่เหมาะสมมีประสิทธิภาพ

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระบบข้อมูลสารสนเทศ และองค์ความรู้ที่นำมาใช้ในการวางแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลดิ่งชัน อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการนำระบบข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้เพื่อการวางแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลดิ่งชัน อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา

### แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

ระบบสารสนเทศมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการพัฒนาขีดความสามารถของการบริหาร และการปฏิบัติงานด้านต่างๆ ให้เกิดประสิทธิภาพ ที่ต้องให้ทันตามความเจริญและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทั้งทางวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและการสื่อสาร มีอิทธิพลและส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของประชาชนในสังคม ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ปัจจัยหลักๆ ได้แก่ ปัจจัยภายนอกไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมือง ด้านเทคโนโลยี ด้านสังคมและวัฒนธรรม ล้วนแล้วแต่มีผลต่อองค์กรเป็นอย่างมาก และปัจจัยภายใน ที่เราต้องคำนึงถึงด้วย เช่น

ปัจจัยด้านบุคลากร (Human Resources) ปัจจัยด้านสารสนเทศ (Information Technology) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ (Management) ปัจจัยด้านบัญชีและการเงิน (Financial/Accounting) ปัจจัยด้านการตลาด (Marketing/Sales) และปัจจัยด้านการวิจัยและพัฒนา (Research & Development) เป็นต้น ซึ่งล้วนแต่มีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบสารสนเทศขององค์กรเพื่อนำมาปรับปรุงการทำงาน (สำเร็จ ยิ่งถาวรสุข, 2556 : 1-2) มีผู้ให้ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ การจัดการความรู้ แผนและการวางแผนพัฒนา การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ไว้ดังนี้

ระบบสารสนเทศ หมายถึง คุณภาพของข้อความจากผู้ส่งไปหาผู้รับ ประกอบไปด้วย ขนาดและเหตุการณ์ของสารสนเทศนั้น สารสนเทศสามารถแทนข้อมูลที่มีความถูกต้องและความแม่นยำ หรือไม่มีก็ได้ ซึ่งเป็นได้ทั้งข้อเท็จจริงหรือข้อโกหกหรือเป็นเพียงเหตุการณ์หนึ่งที่เกิดขึ้น สารสนเทศจะเกิดขึ้นเมื่อมีผู้ส่งข้อความและผู้รับข้อความอย่างน้อยฝ่ายละหนึ่งคนซึ่งทำให้เกิดการสื่อสารของข้อความและเข้าใจในข้อความเกิดขึ้น ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับ ความหมาย ความรู้ คำสั่ง การสื่อสาร การแสดงออก และการกระตุ้นภายใน การส่งข้อความที่มีลักษณะเป็นสารสนเทศ (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2555) ในขณะเดียวกันการรวบรวมการสื่อสารสารสนเทศก็ถือเป็นสารสนเทศเช่นเดียวกัน ระบบที่ดำเนินการจัดการข้อมูลข่าวสารในองค์กรให้สามารถนำไปใช้ได้ อย่างเป็นระบบ เพื่อประกอบกรวางแผน การตัดสินใจในเวลาอันรวดเร็วและถูกต้องที่สุด (สุชาติ กิจชนะเสรี, 2553 : 16) และเมื่อนำมารวมเข้ากับเทคโนโลยีต่างๆ จึงหมายรวมถึงคอมพิวเตอร์ รูปแบบต่างๆ เช่น เครื่องพิมพ์ โทรศัพท์ โทรสาร อินเทอร์เน็ต โทรทัศน์ เครื่องรับวิทยุ รวมถึงซอฟต์แวร์ระบบและซอฟต์แวร์ประยุกต์เฉพาะด้าน และเทคโนโลยีอื่นๆ อีกเป็นจำนวนมาก ซึ่งจำเป็นต้องมีระบบข้อมูลหรือฐานข้อมูลที่จัดเก็บไว้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแลกเปลี่ยนและเข้าถึงสารสนเทศซึ่งกันและกันได้ (ขจรฤทธิ์ ภัคดีพันธ์, 2549 : 34)

การจัดการความรู้ หมายถึง กระบวนการอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับการประมวลข้อมูลสารสนเทศ ความคิด การกระทำ ตลอดจนประสบการณ์ของบุคคลเพื่อสร้างเป็นความรู้หรือนวัตกรรม และจัดเก็บในลักษณะของแหล่งข้อมูลที่บุคคลสามารถเข้าถึงได้โดยอาศัยช่องทางต่างๆ ที่องค์กรจัดเตรียมไว้ เพื่อนำความรู้ที่มีอยู่ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งก่อให้เกิดการแบ่งปันและถ่ายโอนความรู้ และในที่สุดความรู้ที่มีอยู่จะแพร่กระจายและไหลเวียนทั่วทั้งองค์กรอย่าง

สมดุล เป็นไปเพื่อเพิ่มความสามารถในการพัฒนาผลผลิตและองค์กร เพื่อแบ่งปันภูมิปัญญา, เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน, เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน, หรือเพื่อเพิ่มระดับนวัตกรรมให้สูงขึ้น (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, 2555)

การวางแผน คือ การเตรียมการในเบื้องต้นโดยการเขียนเป็นโครงการเพื่อขออนุมัติจัดทำแผน การออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะกรรมการต่างๆ รวมถึงการจัดสำนักงานหรือห้องปฏิบัติการ เมื่อได้เตรียมการดังกล่าวเสร็จเรียบร้อยแล้วขั้นตอนต่อไปคือการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล การคัดเลือกและจัดลำดับความสำคัญของปัญหาและอื่นๆ จนถึงขั้นสุดท้ายคือ การอนุมัติแผนและประกาศใช้ สอดคล้องกับ ดิน ปรัชญาพุทธ (อังกะไนไพรัช ตระการศรินทร์, 2548 : 97) ให้ความหมายว่า การวางแผนหมายถึง การพิจารณากำหนดเป้าหมายและการพัฒนาทางเลือกลำดับการกระทำในอนาคตเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว การวางแผนรวมถึงระเบียบวิธีสำหรับลดจำนวนทางเลือกหลาย ๆ ทางให้น้อยลงเพื่อกำหนดแนวทางปฏิบัติที่ได้รับความเห็นชอบมาแล้ว การวางแผนจึงมิใช่เป็นเพียงการกำหนดเป้าหมายเท่านั้น แต่ยังรวมถึงขั้นตอนการปฏิบัติงาน การประสานงาน และการกำหนดมาตรฐานการทำงานเพื่อประโยชน์ของการควบคุม ซึ่งจะเป็นหลักประกันว่ากิจกรรมหรือเหตุการณ์จะเป็นไปตามที่วางไว้

คุณภาพชีวิต หมายถึง ชีวิตที่มีความสุข ความสุขในที่นี้เกิดได้จาก ความสุขทางกาย และความสุขทางใจ (พัชรภรณ์ คนกล้า, 2547:8) ซึ่งสอดคล้องกับการปกครองท้องถิ่นที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กำหนดไว้ว่ารัฐต้องกระจายอำนาจให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระ มีอำนาจหน้าที่ของตนเอง มีการมอบหมายอำนาจหน้าที่ การพัฒนาตำบลในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม รวมทั้งการปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย เพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชน ดังนั้นสารสนเทศและองค์ความรู้จึงมีความสำคัญและความจำเป็นอย่างยิ่ง ในการนำมาใช้เพื่อการวางแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะส่งผลทำให้เกิดมีการปฏิบัติตามกลวิธีที่กำหนดไว้ การใช้อำนาจหน้าที่ในการควบคุมกลยุทธ์ และมีการวิเคราะห์อย่างเป็นขั้นตอน เพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ มีการกำหนดทิศทางและสร้างความสอดคล้องในการปฏิบัติ สร้างความพร้อมให้แก่องค์กร และสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรได้อย่างเหมาะสม (ณดา จันทร์สม และคณะ, 2550 : 7-9)

จากงานวิจัยของ ปรีธนา บุญบ้านเกิด (2555 : 76-78) ศึกษาเรื่อง การใช้ระบบสารสนเทศ ในองค์กร : กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลสาครอบน อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี ผลการวิจัย ที่สอดคล้องกับงานวิจัยที่ศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพการนำระบบสารสนเทศมาใช้ใน องค์กรในส่วนราชการต่างๆมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ทั้งในการผลิต ข้อมูล การรับและส่งข้อมูล ข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น เกิดความผิดพลาดได้น้อยลง ส่งผลให้เกิดความน่าเชื่อถือมากขึ้น งานหรือข้อมูลเกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม สามารถค้นหาและตรวจสอบข้อมูลต่างๆได้ง่ายขึ้น และประหยัดเนื้อที่ในการจัดเก็บข้อมูลเอกสาร การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูลและข่าวสารมีความชัดเจนและน่าสนใจ มากขึ้น มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน และเกิดความพึงพอใจมากขึ้นทั้งผู้ให้บริการและประชาชน ผู้รับบริการ

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจาก ผู้ให้ข้อมูลหลัก และศึกษาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พื้นที่ในการศึกษา คือ องค์การบริหาร ส่วนตำบลตลิ่งชัน อำเภอบันนังสตา จังหวัดยะลา ในการเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักใช้การเลือกแบบ เจาะจงกับกลุ่มตัวอย่าง ที่เกี่ยวข้องโดยตรงในการปฏิบัติงานที่ควรนำระบบสารสนเทศและ องค์ความรู้มาใช้ในการวางแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ในองค์การบริหารส่วนตำบล ตลิ่งชัน รวมทั้งสิ้นจำนวน 33 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน จำนวน 4 คน ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าสำนักปลัด และหัวหน้าส่วนการคลัง เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศ และองค์ความรู้ต่างๆ จำนวน 3 คน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน นักพัฒนา ชุมชน และเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน หมู่บ้านละ 1 คน จำนวน 13 คน และกำนันผู้ใหญ่บ้าน ในตำบลตลิ่งชัน หมู่บ้านละ 1 คน จำนวน 13 คน โดยการ เก็บรวบรวมข้อมูลในระหว่างเดือนเมษายนถึงกรกฎาคม พ.ศ.2556 โดยนำข้อมูลที่ได้จากการ ค้นคว้าหรือข้อมูลทางเอกสาร ดั้งนั้นข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการตอบประเด็นสัมภาษณ์ และ ข้อมูลเอกสารต่างๆ จะถูกนำมาวิเคราะห์และประมวลผล โดยเชื่อมโยงความสัมพันธ์ในแง่ต่างๆ

ตามข้อเท็จจริง ทั้งในเชิงเหตุและผล ซึ่งการวิเคราะห์จะออกมาในรูปเชิงพรรณนา นำไปสู่คำตอบในการศึกษาและสรุปตีความตามหลักวิชาการประกอบการเขียนรายงาน เพื่อชี้ให้เห็นถึงแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพระบบสารสนเทศและองค์ความรู้เพื่อการวางแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ในองค์การบริหารส่วนตำบลตลิ่งชัน

### ผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่าระบบข้อมูลสารสนเทศและองค์ความรู้ที่นำมาใช้ในการวางแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ซึ่งมีการบันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศจะเป็นข้อมูลให้กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น จัดสรรงบประมาณเบี้ยยังชีพเป็นรายเดือนให้กับประชาชน ซึ่งเป็นผู้พิการ คนชรา และผู้ป่วยเอดส์ การจัดเก็บข้อมูล จปฐ. มีการบันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศจะเป็นข้อมูลทั่วไปและโครงสร้างด้านประชากรของประชาชนในพื้นที่แต่ละตำบล และการบันทึกข้อมูลในระบบ e-Plan ซึ่งเป็นการติดตามประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ว่าเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่ หรือมีความคุ้มค่ากับงบประมาณที่ใช้จ่ายมากน้อยเพียงใด

ผลการศึกษาพบว่าปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการนำระบบข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับ

- 1) การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ คือ ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความชำนาญ ในการใช้ระบบสารสนเทศ มีการนำระบบสารสนเทศไปใช้ในทางที่ผิด เช่น ใช้ในการขอลง ใช้ในการปิดบังข้อมูล หรือทำข้อมูลเท็จ และมีการนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนน้อย
- 2) การจัดเก็บข้อมูล จปฐ. คือ ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวางแผนพัฒนาคุณภาพองค์กร และขาดความน่าเชื่อถือในการจัดเก็บข้อมูล เนื่องจากไม่แน่ใจว่ามีการลงพื้นที่จริงเพื่อจัดเก็บข้อมูลหรือไม่ และ
- 3) การบันทึกข้อมูลในระบบ e-Plan คือ ระบบสารสนเทศและองค์ความรู้ทำความเข้าใจได้ยาก เพราะมีความซับซ้อน มีรายละเอียดปลีกย่อยมากเกินไป

ผลการศึกษาพบว่าแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพระบบสารสนเทศและองค์ความรู้เพื่อการวางแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

- 1) การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ได้แก่ ควรกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนในการนำระบบสารสนเทศและ



องค์ความรู้มาใช้ในการวางแผนพัฒนาองค์กร และดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม 2) การจัดเก็บข้อมูล จปฐ. คือ รัฐบาลต้องสั่งการอย่างจริงจังในการปฏิบัติงานและการวางแผนพัฒนา และสนับสนุนงบประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์และติดตั้งระบบสารสนเทศ ผู้ปฏิบัติงานต้องพัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดความรู้ความชำนาญในการนำระบบสารสนเทศและองค์ความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงาน 3) การบันทึกข้อมูลในระบบ e-Plan คือ รัฐบาลต้องสั่งการอย่างจริงจังให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำระบบสารสนเทศและองค์ความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงาน ควรสนับสนุนงบประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และพัฒนาส่งเสริมให้บุคลากรนำระบบสารสนเทศมาใช้ และผู้ปฏิบัติงานต้องพัฒนาตนเองเพื่อให้เกิดความรู้ความชำนาญในการนำระบบสารสนเทศและองค์ความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงาน

## สรุป

จากผลการศึกษา สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ว่า 1) การจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ผลการศึกษาพบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลถึงขั้นมีการบันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศจะเป็นข้อมูลให้กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นจัดสรรงบประมาณเบี้ยยังชีพเป็นรายเดือนให้กับประชาชน ซึ่งเป็นผู้พิการ คนชรา และผู้ป่วยเอดส์ นอกจากนี้การเก็บรวบรวมข้อมูลและบันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศ จะทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีข้อมูลเกี่ยวกับประชาชนในพื้นที่ ซึ่งตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด จึงสามารถนำข้อมูลมาเชื่อมโยงกับองค์ความรู้ต่างๆซึ่งเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ มาใช้ในการวางแผนหรือจัดโครงการกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและให้บริการประชาชนต่อไป 2) การจัดเก็บข้อมูล จปฐ. ผลการศึกษาพบว่าการบันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศจะเป็นข้อมูลทั่วไปและโครงสร้าง ด้านประชากรของประชาชนในพื้นที่ เช่น จำนวนประชากร ด้านอาชีพ ด้านการศึกษา ด้านที่อยู่อาศัย ด้านรายได้ ด้านการรักษาพยาบาล และด้านสุขอนามัยอื่นๆ เป็นต้น ซึ่ง ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีข้อมูลเกี่ยวกับประชาชนในพื้นที่ ซึ่งเป็นบทสรุปของจำนวนประชากรทั้งหมดในภาพรวมทั้งตำบล ซึ่งตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด จึงสามารถนำข้อมูลมาเชื่อมโยงกับองค์ความรู้ต่างๆซึ่งเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ มาใช้ในการวางแผนหรือจัดโครงการกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและให้บริการประชาชนต่อไป และ 3) การบันทึกข้อมูลในระบบ e-Plan ผลการศึกษาพบว่าการบันทึกข้อมูลในระบบสารสนเทศ e-Plan จะแสดงให้เห็นถึงการประมวลผลข้อมูลที่เป็นการติดตามประเมินผลการดำเนินงานขององค์การบริหาร

ส่วนตำบล ว่าเป็นไปตามเป้าหมายหรือไม่ หรือมีความคุ้มค่ากับงบประมาณที่ใช้จ่ายมากน้อยเพียงใด ประชาชนได้รับประโยชน์มากน้อยเพียงใด และสามารถแสดงถึงการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง และการเบิกจ่ายงบประมาณ ว่ามีความสุจริต โปร่งใส ปฏิบัติถูกต้องตามระเบียบหรือไม่ และนอกจากนี้ยังสามารถนำข้อมูลจากระบบ e-Plan มาเชื่อมโยงกับองค์ความรู้ต่างๆซึ่งเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ มาใช้ในการวางแผน หรือจัดโครงการกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและให้บริการประชาชนในปีต่อไป ให้ตอบสนองตรงตามความต้องการของประชาชน และเกิดความคุ้มค่าในการใช้จ่ายงบประมาณมากขึ้น

สอดคล้องกับการศึกษาของ ปรีณา บุญบ้านเกิด (2555 : 76-78) เรื่อง การใช้ระบบสารสนเทศในองค์กร : กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลสาครอน อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในองค์กร ผลการวิจัยพบว่า การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในองค์กรเกิดประโยชน์และมีข้อดีคือ งานในส่วนราชการต่างๆมี ประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ทั้งในการผลิตข้อมูล การรับและส่งข้อมูล ข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น เกิดความผิดพลาดได้น้อยลง ส่งผลให้เกิดความน่าเชื่อถือมากขึ้น งานหรือข้อมูลเกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อย สวยงาม สามารถค้นหาและตรวจสอบข้อมูลต่างๆได้ง่ายขึ้น และประหยัดเนื้อที่ในการจัดเก็บข้อมูลเอกสาร การสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูลและข่าวสารมีความชัดเจนและน่าสนใจมากขึ้น มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน และเกิดความพึงพอใจมากขึ้นทั้งผู้ให้บริการและประชาชนผู้รับบริการ และข้อเสียที่เกิดขึ้นจากการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในองค์กรคือ อาจเกิดผลเสียจากคนที่นำระบบสารสนเทศมาใช้ในทางที่ไม่ถูกต้อง ผู้ปฏิบัติงานขาดความรู้ความชำนาญในการใช้ระบบสารสนเทศนั้นๆ จึงทำให้เกิดความผิดพลาดได้ เพราะมีความซับซ้อน จนทำให้ไม่สามารถนำระบบสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้

**ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำผลการศึกษาไปใช้** สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้โดย

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรกำหนดวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนในการนำระบบสารสนเทศและองค์ความรู้มาใช้ในการวางแผนพัฒนาองค์กร และดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรม
2. ควรนำข้อมูลที่มีอยู่แล้วในระบบสารสนเทศ มาเพิ่มเติมข้อมูลที่มีรายละเอียด และมีความสมบูรณ์และใช้ประโยชน์ได้มากขึ้น

3. รัฐบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบลควรสร้างแรงจูงใจและแรงกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติรู้จักรับผิดชอบมีเจตคติที่ดีต่อการนำระบบสารสนเทศและองค์ความรู้ต่างๆมาใช้ในการวางแผนพัฒนาคุณภาพชีวิต หรือพัฒนาองค์กร
4. ควรส่งเสริมให้บุคลากรได้มีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำระบบและบันทึกสารสนเทศที่ถูกต้องเพื่อให้สามารถนำระบบสารสนเทศและองค์ความรู้ต่างๆมาใช้ในการวางแผนพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
5. รัฐบาลต้องให้การสนับสนุนงบประมาณในการจัดซื้อจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ และติดตั้งระบบ
6. คณะผู้บริหารและหัวหน้าส่วนราชการต่างๆควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบสารสนเทศเพิ่มขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- ขจรฤทธิ์ ภักดีพันธ์. (2549). การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์มัลติมีเดียเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพและเทคโนโลยีสำหรับนักเรียนช่วงชั้นที่ 3. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท (เทคโนโลยีการศึกษา). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ณดา จันทร์สม และคณะ. (2550). คุณภาพชีวิตของคนไทยในบริบทของการเปลี่ยนแปลง. สำนักวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ปรีณา บุญบ้านเกิด. (2555). การใช้ระบบสารสนเทศในองค์กร: กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลสาครบน อำเภอมายอ จังหวัดปัตตานี. รายงานการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
- รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง จังหวัดสงขลา.
- พัชราภรณ์ คนกล้า. (2547). คุณภาพชีวิตในโรงเรียนของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดกาฬสินธุ์. ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ไพรัช ตระการศิริพันธ์. (2548). การวางแผนการพัฒนา. เชียงใหม่. ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (25 ธันวาคม 2555). สารสนเทศ (*information*). สืบค้นจาก

<http://th.wikipedia.org/wiki/>

สุชาติ กิจชนะเสรี. (2553). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรมใน  
องค์การ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง. โครงการรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาบัณฑิต.

ลำเจิง ยิ่งถาวรสุข. (2556). ระบบสารสนเทศในการบริหารทรัพยากรมนุษย์. ม.ป.พ.