รายงานผลการศึกษา

เรื่อง การนำโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๖) มาใช้ในหน่วยงานสังกัดกรมควบคุมโรค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

นายก่อพงศ์ ชูตินันทน์

นางสาวอารีย์ญา โพธิ์กระสังข์

กลุ่มข้อมูลการบริหารงานบุคคล

กองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมควบคุมโรค

รายงานผลการศึกษาการนำโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๖)
มาใช้ในหน่วยงานสังกัดกรมควบคุมโรค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

โดย ก่อพงศ์ ชูตินันทน์ และอารีย์ญา โพธิ์กระสังข์

บทนำ

ปัจจุบันระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทสำคัญมากและถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแข่งขันและรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และอีกหนึ่งเทคโนโลยีที่ใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการด้านทรัพยากรบุคคล คือ โปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (Departmental Personnel Information System : DPIS) ตามแนวคิดของวอล์ทเตอร์ ชิวฮาร์ท คือ (PDCA) หรือวงจรคุณภาพเดมมิ่ง ซึ่งมีแนวคิดว่า คุณภาพงานสามารถปรับปรุงได้โดยการกำหนดขั้นตอนการทำงานเพื่อสร้างระบบกระบวนการทำงานเป็นไปอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ ดังนั้น กรมควบคุมโรคจึงได้นำเอาโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม DPIS มาใช้ในการบริหารและพัฒนากำลังคนเพื่อตอบสนองและรองรับการปฏิบัติงานตามภารกิจภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๘๐) ด้านการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพ สอดรับกับนโยบายและการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์กรมควบคุมโรคได้กำหนดยุทธศาสตร์ด้านทรัพยากรบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๗ ที่มุ่งเน้นการยกระดับระบบการจัดการทรัพยากรบุคคลขององค์กรสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง มีการพัฒนาระบบการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือให้การบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุด

โปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) เป็นโปรแกรมที่ถูกพัฒนาขึ้นโดยสำนักงาน ก.พ.เริ่มพัฒนาขึ้นตั้งแต่ ปี พ.ศ. ๒๕๓๑ เป็นเครื่องมือช่วยในการบริหารจัดการเกี่ยวกับข้าราชการและลูกจ้างประจำระดับกรม มีการพัฒนาและปรับปรุงหลายครั้ง เพื่อให้ทันกับความต้องการ กฎ ระเบียบและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง จนได้ระบบ DPIS Version ๒.๘ เมื่อปี พ.ศ.๒๕๔๒ และ Version ๓ ในปี พ.ศ. ๒๕๔๖ “โปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม” ได้เผยแพร่ให้ส่วนราชการนำไปใช้ ต่อมาได้มีการพัฒนาและปรับปรุงโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลเป็น DPIS Version ๕.๐ ให้สามารถจัดเก็บข้อมูลของลูกจ้างชั่วคราว ปรับปรุงการเก็บข้อมูลบุคคลได้ถึงระดับต่ำกว่าสำนัก/กอง ๕ ระดับ การใช้งานตามโครงสร้างตามมอบหมายงานเพื่อให้สามารถใช้งานในการบริหารงานบุคคลให้แก่ส่วนราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (สำนักงาน ก.พ., ม.ป.ป.)

กองบริหารทรัพยากรบุคคล โดยกลุ่มข้อมูลการบริหารงานบุคคล ซึ่งเป็นกลุ่มที่รับผิดชอบในเรื่องของฐานข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรมควบคุมโรค ระบบบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลและพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล จึงนำโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) เข้ามาเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการข้อมูลกำลังคน (หรือการบริหารจัดการเกี่ยวกับข้อมูลบุคคลของกรมควบคุมโรค) ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ - ๒๕๖๔ มีการกำหนดสิทธิการใช้งาน เมนูข้อมูลโครงสร้างและอัตรากำลัง การจัดการข้อมูลบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติราชการ (PMS) การพัฒนาบุคลากร การเลื่อนเงินเดือน การลาและการลงเวลา การจัดการคำสั่งและรายงาน ตามบทบาทและภารกิจของการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยกำหนดสิทธิการใช้งานของงานการเจ้าหน้าที่ระดับหน่วยงานให้สามารถดูข้อมูลประวัติบุคลากร ข้อมูลตำแหน่ง ข้อมูลการเลื่อนเงินเดือน ข้อมูลผลการประเมินการปฏิบัติราชการ (PMS) ข้อมูลการลา และข้อมูลรายงาน เช่น รายงานกำลังคน

รายงานรายชื่อผู้เกษียณอายุราชการ รายงานโครงสร้างตำแหน่ง การเรียกดูรายงานตำแหน่งว่าง เพื่อนำข้อมูลมาบริหารตำแหน่งว่างภายในหน่วยงาน หรือการดูประวัติบุคลากร เพื่อประกอบการเลื่อนระดับ หรือการเรียกดูรายงานอัตรากำลังคน เพื่อรายงานผู้บริหาร เป็นต้น

เมื่อระยะเวลาและเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงทำให้ระบบดังกล่าว มีปัญหาเกี่ยวกับความยืดหยุ่นของตัวระบบไม่รองรับความซับซ้อนทางด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล เมนูการใช้งานบางเมนูไม่รองรับการทำงาน การประมวลผลข้อมูลและตัวระบบมีความล่าช้า การแสดงผลไม่รองรับอุปกรณ์หลากหลาย ทางสำนักงาน ก.พ. จึงได้มีการปรับปรุงโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม DPIS ๕ เป็น DPIS ๖ มีการพัฒนา ปรับปรุง เพิ่มเติมให้สามารถบริหารจัดการระบบได้มากกว่า DPIS ๕ โดยในส่วนของผู้ดูแลระบบของหน่วยงานสามารถบริหารจัดการระบบได้มากกว่า DPIS ๕ คือ การตั้งค่าการใช้งาน การตั้งค่าระบบทั่วไป การจัดการสิทธิการใช้งาน การจัดการข้อมูลพื้นฐาน การกำหนด API (Application Programming Interface) การแจ้งเตือนการทำงานและการช่วยเหลือการทำงานของผู้รับผิดชอบงานการเจ้าหน้าที่ DPIS ๖ ได้พัฒนาเพื่อรองรับความต้องการของผู้รับผิดชอบงานการเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน คือ โครงสร้างและตำแหน่ง การจัดการข้อมูลบุคลากร การจัดการคำสั่ง การลา การสรรหา การพัฒนาบุคลากร เส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ การดำเนินการทางวินัย การนำเข้าและถ่ายโอนข้อมูลและการออกรายงาน สำหรับผู้ใช้งานทั่วไป DPIS ๖ ได้พัฒนาเกี่ยวกับการจัดการข้อมูลส่วนบุคคล การเรียกดูข้อมูลส่วนตัว การแจ้งเตือนการทำงานในระบบ Dashboard การติดต่อสื่อสาร บริการออนไลน์ ระบบแจ้งงาน การติดต่อกับผู้ดูแลระบบ (Live Chat) และ Mobile Application

โดยในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ กองบริหารทรัพยากรบุคคล ได้ปรับเปลี่ยนมาใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๖) มีการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนงาน โดยกำหนดสิทธิการใช้งานให้งานการเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน สามารถบริหารจัดการข้อมูล แบ่งเป็น ๒ กลุ่มประเภทบุคลากร คือ กลุ่มที่ ๑ ข้าราชการ และลูกจ้างประจำ งานการเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสามารถจัดการ เพิ่ม แก้ไข แนบเอกสาร ในส่วนของเมนูข้อมูลการศึกษา การเปลี่ยนแปลงชื่อ-สกุล การสมรส ครอบครัว ที่อยู่ และใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ กลุ่มที่ ๒ พนักงานราชการ งานการเจ้าหน้าที่ สามารถจัดการ เพิ่ม แก้ไข ลบ แนบไฟล์ ในส่วนของเมนูการจัดการข้อมูลบุคคล ประวัติการศึกษา การเปลี่ยนแปลงชื่อ - สกุล การสมรส ครอบครัว ที่อยู่ และใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ และการจัดการคำสั่ง ประกอบด้วย คำสั่งให้พนักงานราชการปฏิบัติราชการ ต่อสัญญาจ้าง และอนุญาตให้พนักงานราชการลาออกจากราชการ หลังจากงานการเจ้าหน้าที่ดำเนินการแล้วจะมีขั้นตอนการยืนยันความถูกต้องของข้อมูลโดยเจ้าหน้าที่กลุ่มข้อมูลกา รบริหารงานบุคคลต่อไป

จากการใช้งานโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๖) ในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา พบว่ายังมีบางฟังก์ชั่นแสดงผลไม่สมบูรณ์ เช่น การออกรายงาน สามารถดาวน์โหลดหรือ Export ไฟล์ได้ แต่ไม่มีข้อมูล การแสดง Dashboard ยังไม่สามารถแสดงผลได้จริง การแจ้งเตือนการทำงานมีความล่าช้าหรือบางครั้งไม่มีการแจ้งเตือน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบยังขาดความรู้ความเข้าใจในการเข้าใช้งานระบบ ข้อมูลที่อยู่ในระบบยังไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ และการดำเนินการบางอย่างยังไม่มีแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนในการบันทึกข้อมูล

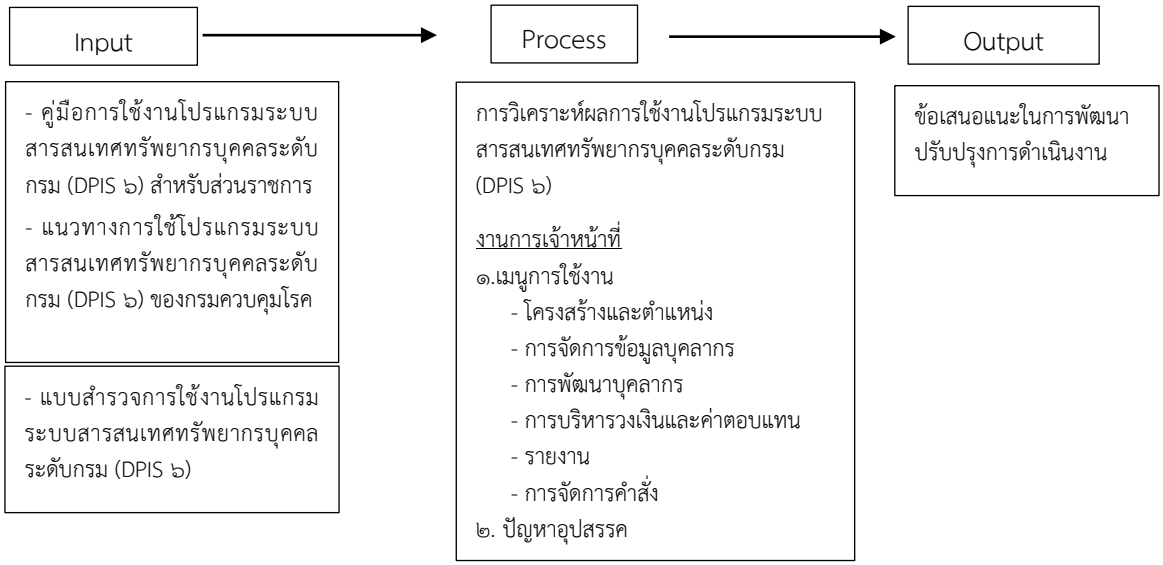
จากปัญหาดังกล่าวจึงเห็นความจำเป็นในการศึกษาเกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๖) ของผู้รับผิดชอบงานการเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค และปัญหาอุปสรรคเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาผลการดำเนินการเกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๖) ของผู้รับผิดชอบงานการเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค

๒. เพื่อทราบปัญหาและอุปสรรคการใช้งานโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๖) ของผู้รับผิดชอบงานการเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค

กรอบแนวคิดในการศึกษา



ขอบเขตการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้รับผิดชอบงานการเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค จำนวน ๔๓ หน่วยงาน รายงานผลการศึกษาฉบับนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการนำโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๖) มาใช้ในหน่วยงานสังกัดกรมควบคุมโรค จำนวน ๔๓ หน่วยงาน ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

รายงานผลการศึกษาครั้งนี้ จะช่วยทำให้กองบริหารทรัพยากรบุคคลรับทราบข้อมูลการดำเนินการเกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๖) ปัญหาและอุปสรรคของผู้รับผิดชอบงานการเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค ซึ่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการบริหารงานบุคคลให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารใช้ประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบายต่อไป

วิธีการศึกษา

๑. ศึกษาคู่มือการใช้งานโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๖) สำหรับส่วนราชการ และแนวทางการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๖) ของกรมควบคุมโรค

๒. ศึกษาเกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๖) ของผู้รับผิดชอบงานการเจ้าหน้าที่

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถามการใช้งานโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๖) เพื่อเก็บข้อมูลจากผู้รับผิดชอบงานการเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค โดยใช้ชุดคำถามซึ่งแบ่งคำถามออกเป็น ๔ ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา ประเภทบุคลากร ตำแหนง ระดับ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน หน่วยงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ

ส่วนที่ ๒ สอบถามเกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๖) ของผู้รับผิดชอบงานการเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

ส่วนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๖) และความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองบริหารทรัพยากรบุคคล ของผู้รับผิดชอบงานการเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน

ส่วนที่ ๔ ปัญหาและข้อเสนอแนะ

โดยแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบแบ่งเป็น ๒ ด้าน ได้แก่ ด้านความพึงพอใจในการใช้งานระบบและด้านความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีเกณฑ์คะแนนตามระดับความคิดเห็น ออกเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

คะแนน ๑ หมายถึง ความคิดเห็น / ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด
คะแนน ๒ หมายถึง ความคิดเห็น / ความพึงพอใจในระดับน้อย
คะแนน ๓ หมายถึง ความคิดเห็น / ความพึงพอใจในระดับปานกลาง
คะแนน ๔ หมายถึง ความคิดเห็น / ความพึงพอใจในระดับมาก
คะแนน ๕ หมายถึง ความคิดเห็น / ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

เกณฑ์การประเมินผลความพึงพอใจ แบ่งเป็น ๕ ระดับ และคิดช่วงคะแนน โดยคำนวณจากสูตร

$$\text{ช่วงคะแนน} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนอันตรภาคชั้น}}$$

$= ๕ - ๑ / ๕$

$= ๐.๘๐$

ดังนั้น
ช่วงคะแนน ๑.๐๐ - ๑.๘๐ หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด
ช่วงคะแนน ๑.๘๑ - ๒.๖๐ หมายถึง พึงพอใจน้อย
ช่วงคะแนน ๒.๖๑ - ๓.๔๐ หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
ช่วงคะแนน ๓.๔๑ - ๔.๒๐ หมายถึง พึงพอใจมาก
ช่วงคะแนน ๔.๒๑ - ๕.๐๐ หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

วิธีการรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารประกอบการบรรยาย รวมถึงเอกสารทางวิชาการ คู่มือการปฏิบัติงาน และใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้รับผิดชอบงานการเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค ที่เป็นผู้ใช้งานโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๖) จำนวน ๔๓ หน่วยงาน โดยใช้วิธีการสำรวจออนไลน์ (Online Survey) ผ่านแพลตฟอร์ม Google Form ในการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้แบ่งออกเป็น ๒ ส่วนคือ ข้อมูลเชิงคุณภาพและข้อมูลเชิงปริมาณ โดยมีวิธีการ ดังนี้

ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากเอกสารประกอบการบรรยาย รวมถึงเอกสารทางวิชาการ คู่มือการปฏิบัติงาน

ข้อมูลเชิงปริมาณ

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามและแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับผิดชอบงานการเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค เพื่อหาค่าสถิติต่างๆ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยดำเนินการ ดังนี้

- แบบสอบถามส่วนที่ ๑ เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ประเภทบุคลากร เป็นต้น โดยแยกข้อมูลตามตัวแปรที่ศึกษาเพื่อนำมาหาค่าร้อยละแล้วนำมาเสนอผลวิเคราะห์ลงในตาราง

- แบบสอบถามส่วนที่ ๒ เกี่ยวกับการประเมินฟังก์ชันการใช้งานโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๖) โดยแยกข้อมูลตามตัวแปรที่ศึกษาเพื่อนำมาหาค่าร้อยละ แล้วนำมาเสนอผลวิเคราะห์ลงในตาราง

- แบบสอบถามส่วนที่ ๓ เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้งานโปรมแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๖) และความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาคะแนนรวม ค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วแปรผลโดยใช้เกณฑ์การประเมินผลความพึงพอใจ สามารถแปลความหมายช่วงระดับคะแนนได้ ดังนี้ ช่วงคะแนน ๔.๒๑ - ๕.๐๐ หมายความว่า พึงพอใจมากที่สุด เรียงลงไปจนถึงน้อยสุด

- แบบสอบถามส่วนที่ ๔ เกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่แสดงให้เห็นถึงปัญหาและข้อเสนอแนะ แล้วนำมาเสนอผลวิเคราะห์ลงในตาราง

ผลการศึกษา

การศึกษาการนำโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๖) มาใช้ในหน่วยงานสังกัดกรมควบคุมโรค ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีดังนี้

๑. ผลการศึกษาคู่มือการใช้งานโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๖) สำหรับส่วนราชการ และแนวทางการใช้โปรแกรมระบบฯ ของกรมควบคุมโรค

๑.๑ โปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๖) เป็นโปรแกรมที่ถูกพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล ระดับกรม (DPIS ๕) คือ มีระบบเชื่อมโยงข้อมูลของส่วนราชการ การใช้รหัสมาตรฐานกลาง ความปลอดภัย เพิ่มระบบการแจ้งเตือน และยังสามารถเชื่อมต่อข้อมูลกับระบบหรือหน่วยงานอื่น โดยมี DPIS Center เป็นตัวกลางในการเชื่อมต่อ มากไปกว่านั้นโปรแกรมได้มีการปรับปรุงรูปแบบและการแสดงผลให้เหมาะสมและสะดวกต่อผู้ใช้งาน ทั้งนี้โปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๖) ได้พัฒนาโมดูล (Module) สำหรับผู้ใช้งาน ดังนี้

โมดูลที่ ๑ สำหรับผู้ดูแลระบบ ได้พัฒนาให้ผู้ดูแลระบบสามารถบริหารจัดการระบบได้มากกว่าโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๕) คือ การตั้งค่าการใช้งาน การตั้งค่าระบบทั่วไป

การจัดการสิทธิการใช้งาน การจัดการข้อมูลพื้นฐาน การกำหนด API (Application Programming Interface) ในระบบ การแจ้งเตือนการทำงาน และการช่วยเหลือการทำงาน

โมดูลที่ ๒ สำหรับผู้รับผิดชอบงานการเจ้าหน้าที่ โปรมแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๖) ได้พัฒนา เพื่อรองรับความต้องการของผู้รับผิดชอบงานการเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน โดยผู้รับผิดชอบงานการเจ้าหน้าที่สามารถบริหารจัดการข้อมูลได้มากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับโปรมแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๕) ซึ่งแบ่งการทำงานออกเป็น ๓ ส่วน คือ ๑) ระบบงานหลัก ได้แก่ ข้อมูลบุคลากร ข้อมูลตำแหน่ง โครงสร้างหน่วยงาน การออกรายงาน และการจัดการคำสั่งของพนักงานราชการ ๒) ระบบสนับสนุน ได้แก่ การสรรหา การพัฒนาบุคลากร เส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ และการดำเนินการทางวินัย ๓) ระบบเสริม (Optional) ได้แก่ การลา ระบบบันทึกเวลา ระบบคำนวณ ค่าล่วงเวลา การประเมินผลการปฏิบัติราชการ การบริหารวงเงินและค่าตอบแทน

โมดูลที่ ๓ สำหรับผู้ใช้งานทั่วไป ได้พัฒนาโมดูล ดังนี้ การจัดการข้อมูลส่วนบุคคล การเรียกดูข้อมูลส่วนตัว การแจ้งเตือนการทำงานในระบบ Dashboard การติดต่อสื่อสาร บริการออนไลน์ ระบบแจ้งงาน การติดต่อกับผู้ดูแลระบบ (Live Chat) และ Mobile Application

๑.๒ จากการศึกษาการดำเนินการเกี่ยวกับการใช้งานโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๖) ของผู้รับผิดชอบงานการเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ กองบริหารทรัพยากรบุคคล ได้ปรับเปลี่ยนมาใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๖) มีการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการข้อมูลบุคลากรในโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๖) โดยกำหนดสิทธิการใช้งานให้ผู้รับผิดชอบงานการเจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน สามารถบริหารจัดการข้อมูล แบ่งเป็น ๒ กลุ่มประเภทบุคลากร คือ

กลุ่มที่ ๑ ข้าราชการ และลูกจ้างประจำ (สิทธิ HR_งานการเจ้าหน้าที่ระดับหน่วยงาน) ผู้รับผิดชอบงานการเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสามารถเข้าดูเมนูโครงสร้างและตำแหน่ง การจัดการข้อมูลบุคลากร การพัฒนาบุคลากร การบริหารวงเงินและค่าตอบแทน และการออกรายงาน โดยสามารถเรียกดูข้อมูลบุคลากรของหน่วยงานได้ทั้งหมด และบริหารจัดการในส่วนของข้อมูลข้าราชการและลูกจ้างประจำในการจัดทำคำขอเปลี่ยนแปลงประวัติ การเพิ่ม แก้ไข แนบเอกสาร ในส่วนของเมนูการจัดการข้อมูลบุคลากร ข้อมูลการศึกษา การเปลี่ยนแปลงชื่อ-สกุล การสมรส ครอบครัว ที่อยู่ และใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ

กลุ่มที่ ๒ พนักงานราชการ (สิทธิ HR_พนักงานราชการ) ผู้รับผิดชอบงานการเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสามารถเข้าดูเมนูโครงสร้างและตำแหน่ง การจัดการข้อมูลบุคลากร การจัดการคำสั่งและการออกรายงาน โดยสามารถเรียกดูข้อมูลและบริหารจัดการข้อมูลพนักงานราชการ ในการเพิ่ม แก้ไข ลบ แนบไฟล์ ในส่วนของเมนูการจัดการคำสั่ง คือ คำสั่งให้พนักงานราชการปฏิบัติราชการ ต่อสัญญาจ้าง คำสั่งอนุญาตให้พนักงานราชการลาออกจากราชการ และเมนูการจัดการข้อมูลบุคลากร คือ ข้อมูลการศึกษา การเปลี่ยนแปลงชื่อ-สกุล การสมรส ครอบครัว ที่อยู่ และใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ

ตารางที่ ๑ แสดงการใช้งานของผู้รับผิดชอบงานการเจ้าหน้าที่ จำแนกตามกลุ่ม User การใช้งาน

กลุ่มที่ ๑ ข้าราชการ และ ลูกจ้างประจำ (HR_งานการเจ้าหน้าที่ระดับหน่วยงาน)	กลุ่มที่ ๒ พนักงานราชการ (HR_พนักงานราชการ)
โครงสร้างและตำแหน่ง • โครงสร้างหน่วยงาน • ข้อมูลตำแหน่ง	**โครงสร้างและตำแหน่ง** • โครงสร้างหน่วยงาน • ข้อมูลตำแหน่ง
การจัดการข้อมูลบุคลากร • ค้นหาข้อมูลบุคลากร • ค้นหาประวัติบุคลากร • สอบถามข้อมูลข้าราชการ/ลูกจ้างสมควรสับเปลี่ยน • สอบถามข้าราชการที่มีคุณสมบัติได้เลื่อนตำแหน่ง • ข้อมูลการบริหารงานภายใน (การมอบหมายงาน/การลาและลงเวลา) • ข้อมูลการขอเปลี่ยนแปลงประวัติ • ข้อมูลสลิปเงินเดือน • สอบถามข้อมูลบุคลากร • ข้อมูลใบรับรองหักภาษี ณ ที่จ่าย • ข้อมูลเอกสารหลักฐาน	**การจัดการข้อมูลบุคลากร** • ค้นหาข้อมูลบุคลากร • ค้นหาประวัติบุคลากร • ข้อมูลการบริหารงานภายใน (การมอบหมายงาน/การลาและลงเวลา) • ข้อมูลเอกสารหลักฐาน
รายงาน • รายงานแบบตาราง • รายงานประวัติข้าราชการ • รายงานการลา • รายงานสำหรับเสนอขอพระราชทานเหรียญจักรพรรดิมาลา	**รายงาน** • รายงานแบบตาราง • รายงานประวัติพนักงานราชการ
การพัฒนาบุคลากร • ข้อมูลหลักสูตรฝึกอบรม/สัมมนา • ข้อมูลวิทยากร	**การจัดการคำสั่ง** • บัญชีแนบท้ายคำสั่งบรรจุ/แต่งตั้ง/รับโอน • บัญชีแนบท้ายคำสั่งให้โอน/พ้นจากราชการ
การบริหารวงเงินและค่าตอบแทน • แจ้งผลการเลื่อนเงินเดือน	
ผู้ที่ได้รับสิทธิ **HR_งานการเจ้าหน้าที่ระดับหน่วยงาน** ของหน่วยงานสามารถเรียกดูข้อมูลบุคลากรของหน่วยงานได้ทั้งหมด และบริหารจัดการในส่วนของข้อมูลข้าราชการ และลูกจ้างประจำ ในการจัดทำคำขอเปลี่ยนแปลงประวัติ การเพิ่ม แก้ไข และแนบเอกสารในส่วนของเมนูการจัดการข้อมูลบุคลากร คือ - ข้อมูลการศึกษา - ข้อมูลการเปลี่ยนแปลงชื่อ-สกุล - ข้อมูลการสมรส - ข้อมูลครอบครัว - ข้อมูลที่อยู่ - ข้อมูลใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ	ผู้ที่ได้รับสิทธิ **HR_พนักงานราชการ** ของหน่วยงานสามารถเรียกดูข้อมูล และบริหารจัดการข้อมูลพนักงานราชการ ในการเพิ่ม แก้ไข ลบ แนบไฟล์ แบ่งได้เป็น ๒ ส่วน ดังนี้ ๑) เมนูการจัดการคำสั่ง คือ - คำสั่งให้พนักงานราชการปฏิบัติราชการ - การต่อสัญญาจ้าง - คำสั่งอนุญาตให้พนักงานราชการลาออกจากราชการ ๒) เมนูการจัดการข้อมูลบุคลากร คือ - ข้อมูลการศึกษา - ข้อมูลการเปลี่ยนแปลงชื่อ-สกุล - ข้อมูลการสมรส - ข้อมูลครอบครัว - ข้อมูลที่อยู่ - ข้อมูลใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ

๑.๓ กองบริหารทรัพยากรบุคคลมีการจัดทำแนวทาง สื่อสารและอบรมการใช้งานระบบฯ ให้ผู้รับผิดชอบงานการเจ้าหน้าที่ ซึ่งจากการติดตามโดยผ่านช่องทางการตรวจสอบของกลุ่มข้อมูลการบริหารงานบุคคล พบว่า การดำเนินการบางกระบวนการยังไม่เป็นไปตามแนวทางการดำเนินงานที่กำหนด ส่งผลให้ข้อมูลที่ทำการบันทึกข้อมูลเข้าไปในระบบยังไม่ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์

๒. ผลการสำรวจการใช้งานโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๖)

ข้อมูลทั่วไป

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง เป็นบุคลากรประเภทข้าราชการ ในตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป มีอายุระหว่าง ๓๖-๔๐ ปี (Generation Y) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ปฏิบัติงานในกรมควบคุมโรคตั้งแต่ ๑ - ๕ ปีขึ้นไป และเป็นเจ้าหน้าที่งานการเจ้าหน้าที่มากที่สุด โดยร้อยละ ๘๓.๕๑ จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด มาจากตำแหน่งในสายงาน ดังนี้ อันดับ ๑ คือ ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป (ร้อยละ ๔๕.๓๖) รองลงมาคือ เจ้าพนักงานธุรการ (ร้อยละ ๒๐.๖๒) และตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคล (ร้อยละ ๑๗.๕๓) นอกจากนี้ยังมีผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ เช่น นักวิชาการสาธารณสุข เจ้าพนักงานสาธารณสุข นักวิเคราะห์นโยบายและแผน เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ นักกีฏวิทยา นักวิชาการพัสดุ เป็นต้น

สิทธิและเมนูการใช้งาน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสิทธิในการใช้งานโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๖) อยู่ในกลุ่ม HR_งานการเจ้าหน้าที่ระดับหน่วยงาน (ร้อยละ ๙๔.๘๕) และมีการใช้งานเมนูข้อมูลส่วนบุคคล มากที่สุด (ร้อยละ ๙๔.๘๕)

ความรู้ความเข้าใจ และสถานะการใช้งาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความรู้ความเข้าใจและสถานการณ์ใช้งานของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า ผู้รับผิดชอบงานการเจ้าหน้าที่บางส่วนยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานของระบบ เช่น การตรวจสอบข้อมูลของตนเองในระบบ หรือการรับรู้เกี่ยวกับสิทธิการใช้งานที่มีเพิ่มขึ้นในการเพิ่ม/แก้ไข/ลบและแนบไฟล์ข้อมูลในระบบ หรือการรับรู้ถึงแหล่งข้อมูล/ช่องทางในการศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับระบบ

การสื่อสาร

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทราบว่ากองบริหารทรัพยากรบุคคลได้มีการเผยแพร่หรือสื่อสารคู่มือการใช้งานโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๖) ของกรมควบคุมโรค (ร้อยละ ๙๑.๘) และส่วนใหญ่เคยศึกษาคู่มือการใช้งานโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๖) (ร้อยละ ๘๔.๕)

การปรับปรุงข้อมูล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าหลังจากมีการแจ้งปรับปรุงข้อมูลแล้วเจ้าหน้าที่ควรดำเนินการภายใน ๓ วัน (ร้อยละ ๔๒.๓) รองลงมาคือ ภายในระยะเวลา ๑ สัปดาห์ (ร้อยละ ๓๐.๙)

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้งานระบบ

ด้านความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๗๒ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๖๒๕ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความต้องการอบรมการใช้งานระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๖

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๓.๖๙ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ๐.๗๓๑ โดยหัวข้อบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ๓.๙๗

ปัญหาอุปสรรค

จากข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามสามารถจำแนกประเด็นปัญหาอุปสรรค ออกเป็น ๓ ส่วน คือ

๑. โปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๖) พบว่า การเข้าใช้งานบางครั้ง ใช้เวลาการโหลดข้อมูลเป็นระยะเวลานานและเมื่อมีผู้เข้าใช้งานจำนวนมากระบบมีความล่าช้า และบางเมนูที่มีอยู่ใช้งานยาก

๒. การใช้งานโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๖) ตามฟังก์ชั่นการใช้งาน พบว่า

๒.๑ <u>ระบบหลัก</u>

๑) ประวัติส่วนบุคคล พบว่า ข้อมูลยังไม่ถูกต้อง ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน

๒) ระบบรายงาน พบว่า เมนูรายงานยังไม่ครอบคลุม เช่น ผลการเลื่อนเงินเดือน เป็นต้น

๒.๒ <u>ระบบสนับสนุน</u>

๑) ประวัติการฝึกอบรม พบว่า ข้อมูลประวัติการฝึกอบรมยังไม่เป็นปัจจุบัน และหน่วยงานไม่สามารถเพิ่มข้อมูลการฝึกอบรมของบุคลากรในหน่วยงานได้

๒.๓ <u>ระบบเสริม</u>

๑) ระบบการลา พบว่า ข้อมูลวันลาบางคนยังไม่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน และการใช้งานระบบค่อนข้างยาก

๒) แอปพลิเคชั่น (Application HRMS) พบว่า Application HRMS ไม่สามารถตรวจสอบรายละเอียดของผู้ลาได้ และแอปพลิเคชั่นยังไม่เสถียร

๓. กระบวนการดำเนินงานของกองบริหารทรัพยากรบุคคล พบว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ยังมีความล่าช้า

อภิปรายผลการศึกษา

การนำโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๖) มาใช้ในหน่วยงานสังกัดกรมควบคุมโรค ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สอดรับกับนโยบายและขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ด้านทรัพยากรกรมควบคุมโรค พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๗ ที่มุ่งเน้นการยกระดับระบบการจัดการทรัพยากรบุคคลขององค์กรสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล (HRIS) ซึ่งมีแนวคิดว่าระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือ กระบวนการในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีอยู่แล้วนำมาประมวล ให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำและรวดเร็ว โดยผ่านกระบวนการของเทคโนโลยีสารสนเทศหรือเครื่องมือที่ทันสมัย เพื่อให้หน่วยงานนำข้อมูลที่ได้ไปใช้หรือประยุกต์กับการบริหารจัดการให้เกิดประสิทธิภาพ

จากการศึกษาการนำโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๖) มาใช้ในหน่วยงานสังกัดกรมควบคุมโรค ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ ดังนี้

๑.โปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๖) เป็นโปรแกรมที่ถูกพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๕)

คือ มีระบบเชื่อมโยงเพื่อรับส่งข้อมูลกับระบบ DPIS Center โดยอัตโนมัติ การใช้รหัสมาตรฐานกลาง พัฒนาด้านความปลอดภัยโดยออกแบบตามข้อเสนอในการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์บน Web App (WAS.) ของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ สพธอ. เพิ่มระบบ มีการแจ้งเตือนผ่านระบบและ Mobile Application ทั้งนี้ได้มีการปรับปรุงรูปแบบและการแสดงผลให้เหมาะสมและสะดวกต่อผู้ใช้งาน โดยโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๖) ได้พัฒนาโมดูล (Module) สำหรับงานผู้ดูแลระบบงานการเจ้าหน้าที่ และผู้ใช้งานทั่วไป ซึ่งหน่วยงานสามารถพิจารณาใช้งานในส่วนที่โปรแกรมมีการพัฒนาขึ้นหรือมีการให้บริการ API เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงฐานข้อมูลและพัฒนาต่อยอดได้ ปัญหาและอุปสรรคที่พบ คือ การใช้งานในบางครั้งเกิดความล่าช้า ระบบไม่เสถียร โดยเฉพาะกรณีที่มีจำนวนผู้เข้าใช้งานเป็นจำนวนมาก อีกหนึ่งสาเหตุอาจเกิดจากระบบเซิฟเวอร์ที่ใช้เก็บข้อมูลเป็นของสำนักงาน ก.พ. ซึ่งมีข้อมูลเป็นจำนวนมาก และในส่วนของการแสดงผลข้อมูล พบว่ายังมีบางฟังก์ชั่นแสดงผลไม่สมบูรณ์ เช่น โครงสร้างหน่วยงาน การจัดการข้อมูลบุคลากร Dashboard เป็นต้น การออกรายงาน สามารถดาวน์โหลดหรือ Export ไฟล์ได้ แต่ไม่มีข้อมูล เนื่องจากระบบกำหนดรูปแบบการออกรายงานโดยใช้ API สอดคล้องกับการศึกษา ของ อนุวัต รัตนยืนยง ที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) ของกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พบว่า เป็นระบบสารสนเทศที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล สามารถนำไปปรับใช้ในการบริหารและวางแผนทรัพยากรบุคคลของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้

๒. ผลการศึกษาการใช้งานโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๖) ของผู้รับผิดชอบงานการเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค พบว่า

๒.๑ ผู้ตอบแบบส่วนใหญ่ทราบว่ามีการเปิดให้ เพิ่ม แก้ไข ลบ และแนบไฟล์ข้อมูลในโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๖) แสดงให้เห็นว่า การสื่อสารเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๖) ของผู้รับผิดชอบงานการเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของแบลโลว์กิลสัน และโอดิออร์น (Ballow, Gilson and Odiorne, ๑๙๖๒) ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสารในองค์การ หมายถึง การแลกเปลี่ยนคำพูด สัญลักษณ์ ด้วยอักษรเพื่อเป็นการส่งผ่านข่าวสารที่ต้องการให้ทราบถึงนโยบายและคำสั่งเพื่อนำไปปฏิบัติพร้อมกับรับฟังข้อเสนอแนะและความคิดเห็นต่างๆ กลับมาเพื่อให้เข้าใจความหมาย และสื่อสารกันได้

๒.๒ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการตรวจสอบข้อมูลว่าข้อมูลมีความถูกต้องครบถ้วน สมบูรณ์ เป็นปัจจุบัน และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ แสดงให้เห็นว่า การตรวจสอบข้อมูลเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของข้อมูลในการนำไปใช้ประโยชน์ สอดคล้องกับแบบจำลองของ DeLone & McLean (๒๐๐๓) จากงานวิจัยของ Leyland, Watson, and Kavan (๑๙๙๕) ที่แสดงให้เห็นว่าความสำเร็จของระบบสารสนเทศสามารถวัดได้จากประโยชน์สุทธิที่ได้รับ ซึ่งหมายรวมถึงประโยชน์ต่อผู้ใช้งานเอง และประโยชน์ต่อองค์กรและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยประโยชน์เหล่านี้จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อเกิดการใช้งานระบบและผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อระบบ ดังนั้นคุณภาพของข้อมูล คุณภาพของระบบและคุณภาพของการบริการ จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้เกิดการใช้งานระบบสารสนเทศและความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศ โดยถ้าระบบมีข้อมูลที่มีคุณภาพ กล่าวคือ มีความครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว ตอบสนองต่อความต้องการแต่ละบุคคลได้และมีรูปแบบที่เข้าใจได้ง่าย

๒.๓ ผู้รับผิดชอบงานการเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค ส่วนใหญ่เคยศึกษาคู่มือการใช้งานโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๖) ของกรมควบคุมโรค ในหัวข้อเรื่อง การเข้าใช้งานระบบ DPIS ๖, การจัดการข้อมูลพนักงานราชการ, การประเมินผลการปฏิบัติ

ราชการ, ข้อมูลการลาและการลงเวลา ประวัติการลา การยื่นใบลา, การใช้งานผ่าน Application, แนวทางการลา, การค้นหาข้อมูลบุคลากร และโครงสร้างหน่วยงาน จากผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า ผู้รับผิดชอบงานการเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสามารถใช้งานโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๖) ได้และมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการใช้งานระบบระดับ “พึงพอใจมาก”

๒.๔ จากการวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับผิดชอบงานการเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค ต่อการใช้งานโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๖) อยู่ในระดับพึงพอใจมาก แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่มีต่อโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๖) อาจเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อผู้ใช้งานที่สามารถเข้าใช้งานระบบได้ง่ายสะดวกรวดเร็ว ไม่ซับซ้อน สามารถค้นหาข้อมูลได้ และมีความมั่นใจในความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Good (๑๙๗๓, p. ๓๒๐) (อ้างถึงใน สุริยะ ประเสริฐศรี, ๒๕๕๖, น. ๗) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจการปฏิบัติงานว่า คุณภาพ สภาพ หรือระดับความรู้สึกความพึงพอใจ อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากความสนใจและทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ จากการศึกษามีข้อค้นพบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับผิดชอบงานการเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรคที่มีต่อ การใช้งานโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๖) คือยังมีบางช่วงเวลาโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๖) ยังมีความล่าช้าและบางเมนูยังไม่สามารถใช้งานได้

๒.๕ จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับผิดชอบงานการเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองบริหารทรัพยากรบุคคล อยู่ในระดับพึงพอใจมาก แสดงให้เห็นว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่กองบริหารทรัพยากรบุคคลอาจเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อผู้ใช้งานในการแก้ไขปัญหาการใช้งาน การให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้งานผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น ทางโทรศัพท์ E-mail หรือ ระบบ line เป็นต้น สอดคล้องกับแนวคิดของ อัจจิมา หอมระรื่น (๒๕๕๒, น. ๗) (อ้างถึงใน พรภัทร รุ่งมงคลทรัพย์, ๒๕๕๖, น. ๖) ให้ความหมายความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบของผู้ปฏิบัติงานและผลของความไม่พึงพอใจจะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกโดยแสดงออกมาเป็นความสนใจ กระตือรือร้นเต็มใจสนุกร่าเริงกับงานที่ทำและมีความรับผิดชอบมุ่งมั่นทำงานจนสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ จากการศึกษามีข้อค้นพบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับผิดชอบงานการเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรคที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองบริหารทรัพยากรบุคคล ผู้ใช้งานมีความต้องการให้กองบริหารทรัพยากรบุคคล ประชาสัมพันธ์และสร้างทักษะการใช้งานโปรแกรมให้แก่ผู้ใช้งานในรูปแบบที่หลากหลาย เช่น จัดการอบรม, จัดทำคู่มือการใช้งาน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง การนำโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๖) มาใช้ในหน่วยงานสังกัดกรมควบคุมโรค มีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป คือ

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

๑. สร้างความรอบรู้แก่ผู้ใช้งานโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๖) ให้ครอบคลุมทุกมิติฟังก์ชั่นการใช้งาน ผ่านการสื่อสารในรูปแบบที่หลากหลาย เช่น จัดอบรมถ่ายทอดการใช้งาน, จัดทำคู่มือแนวทาง, อินโฟกราฟิก, วิดีโอสั้น เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อเพิ่มทักษะและสร้างความเข้าใจแก่ผู้ใช้งานโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๖) ให้สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสูดแก่หน่วยงาน

๒. สร้างกระบวนการหรือระบบแจ้งเตือน (Real-Time) ให้ผู้ใช้งานทราบเมื่อมีการแก้ไขหรือปรับปรุงโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๖) ทั้งนี้รวมถึงข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการ

ใช้งาน เพื่อลดขั้นตอนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่กองบริหารทรัพยากรบุคคล (Admin) โดยนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพ

๓. ปัจจุบันกรมควบคุมโรคใช้พื้นที่เก็บข้อมูล (Server) ของสำนักงาน ก.พ. ในการจัดเก็บข้อมูล ส่งผลให้บางช่วงเวลาระบบเกิดความล่าช้า ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๖) ควรจัดสรรให้มีพื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูลของกรมควบคุมโรค

๔. เพิ่มช่องทางและพัฒนาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในรูปแบบที่หลากหลาย เช่น Line, โทรศัพท์, E-mail เป็นต้น และมีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และนำมาพัฒนากระบวนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพตอบสนองของผู้ใช้งานที่มีการปรับเปลี่ยนอยู่บ่อยครั้ง

๕. สร้างระบบติดตาม และกำกับการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเพื่อรับทราบปัญหาอุปสรรค และนำไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ปฏิบัติงานและพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป

๖. วางแนวทางให้ผู้ใช้งานสามารถปรับปรุงข้อมูลตนเองได้ด้วยตนเอง เพื่อให้ข้อมูลมีความครบถ้วน สมบูรณ์เป็นปัจจุบัน

๗. สร้างรูปแบบการออกรายงานในโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล (DPIS ๖) สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ศึกษาการใช้งานและปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS ๖) ครอบคลุมทุกเมนูและฟังก์ชั่นการใช้งาน เพื่อนำผลการศึกษาหรือข้อค้นพบที่ได้มาปรับปรุงพัฒนาการใช้งานโปรแกรมให้มีประสิทธิภาพ ทันสมัย รองรับการใช้งานในระบบราชการ ๔.๐

เอกสารอ้างอิง

สำนักงาน ก.พ.. (2564). *คู่มือการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล DPIS 6*. นนทบุรี: สำนักงานข้าราชการพลเรือน

สำนักงาน ก.พ.. (ม.ป.ป.). *ระบบสารสนเทศ DPIS*. สืบค้นจาก https://www.ocsc.go.th/dpis

สำนักงาน ก.พ.. (2564). *เอกสารประกอบการบรรยายการใช้งานโปรแกรมระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคล DPIS 6*. นนทบุรี: สำนักงานข้าราชการพลเรือน.

พรภัทร รุ่งมงคลทรัพย์. (๒๕๕๖). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอบีบี จำกัด EMPLOYEES' SATISFACTION IN ABB LIMITED.* สืบค้นจาก http://dspace.spu.ac.th/handle/๑๒๓๔๕๖๗๘๙/๔๕๕๕

อนุวัติ รัตนยืนยง. (๒๕๖๔). *ศึกษาเรื่อง แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการด้านระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) ของกองการเจ้าหน้าที่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น Guidelines to Increase the efficiency of Departmental Personnel Information System (DPIS) : A Case study of Personnal division, Department of Local administration.* สืบค้นจาก http://www๓.ru.ac.th/mpa-abstract/files/๒๕๖๔_๑๖๔๙๖๖๔๕๓๐_๖๓๑๔๘๓๐๐๔๖.pdf

DeLone, William H, and McLean, Epharim R. (๒๐๐๓). *The DeLone and McLean. Model of information Systems Success: A Ten-Year Update.* Journal of management Information systems, ๔, ๙-๓๐.