



รายงานผลการวิจัย

เรื่อง

การพัฒนาแนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

เพื่อการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

Development of Information Technology using for Administration

Subdistrict Administrative Organization

โดย

สถาพร แสงสุโพธิ์

มหาวิทยาลัยแม่โจ้

2555



รายงานผลการวิจัย

เรื่อง การพัฒนาแนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร
องค์การบริหารส่วนตำบล

Development of Information Technology using for Administration
Subdistrict Administrative Organization

ได้รับจัดสรรงบประมาณวิจัย

ประจำปี 2554

จำนวน 50,000 บาท

หัวหน้าโครงการ

ดร.สถาพร แสงสุโพธิ์

งานวิจัยเสร็จสิ้นสมบูรณ์

28 กันยายน 2555

กิตติกรรมประกาศ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ สำนักวิจัยและส่งเสริมวิชาการ การเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ที่ได้ให้ทุนสนับสนุนการวิจัยในปีงบประมาณ 2554 เพื่อเป็นการ พัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัย และขอขอบคุณที่ปรึกษาโครงการวิจัย อาจารย์ ดร.สมคิด แก้วทิพย์ ที่ช่วยตรวจสอบเนื้อหาความตรงของแบบสอบถาม และนายกองค้การบริหารส่วนตำบล ให้ความอนุเคราะห์ในการประชาสัมพันธ์การเก็บรวบรวมข้อมูลและเอื้ออำนวยความสะดวกในการ จัดการสนทนากลุ่ม เพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ และนางสาววันเพ็ญ ดวงมาราช ซึ่งเป็นพี่เลี้ยงในการ ให้คำปรึกษาในการทำรูปเล่มงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูล พร้อมกับได้แสดงความคิดเห็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องอันเป็นประโยชน์จนกระทั่งทำให้งานวิจัยฉบับนี้ เสร็จสมบูรณ์

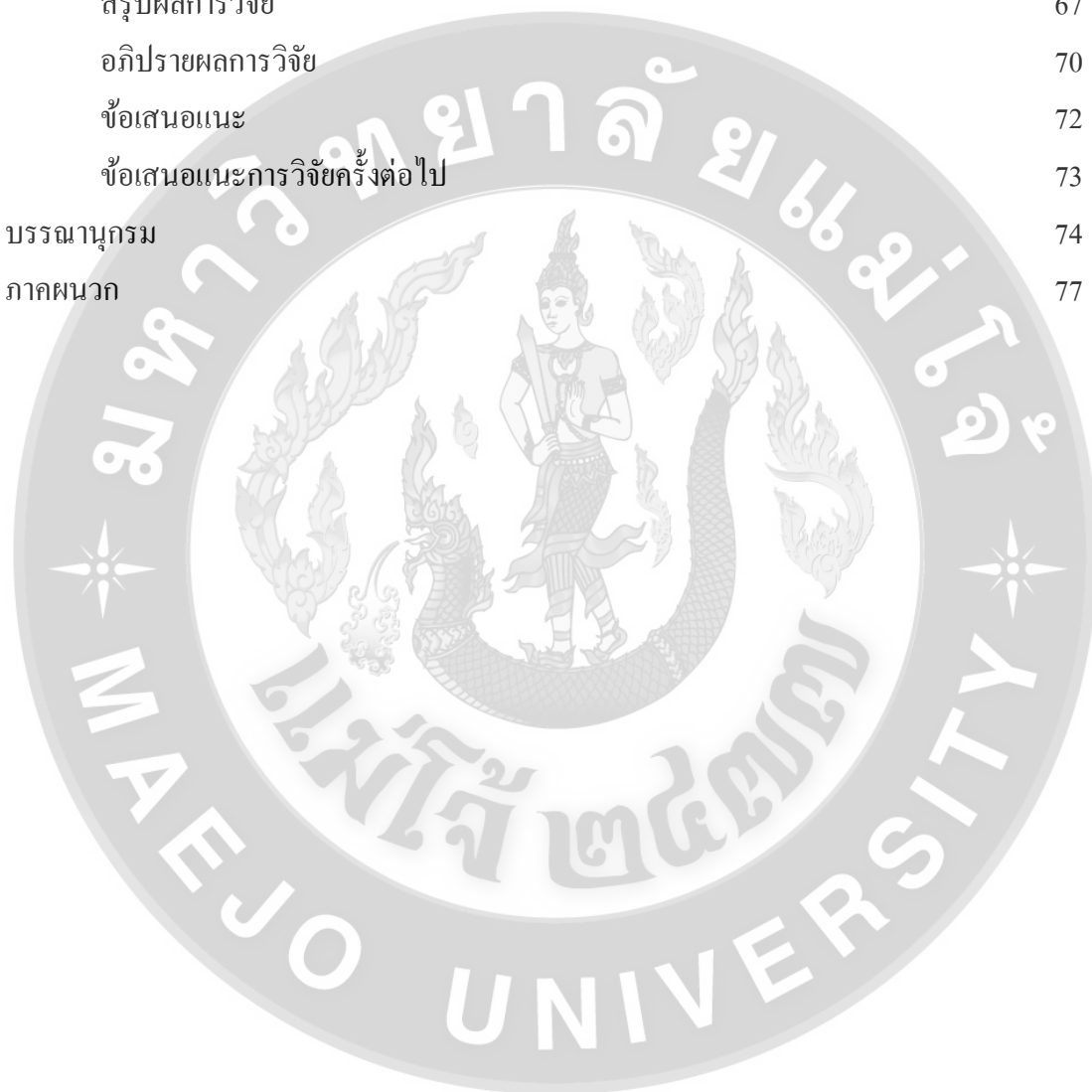
ผู้วิจัย

สารบัญ

	หน้า
สารบัญตาราง	ค
สารบัญภาพ	ง
บทคัดย่อ	1
Abstract	3
บทที่ 1 บทนำ	5
ความสำคัญของปัญหา	5
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	10
ขอบเขตของการวิจัย	10
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	10
นิยามศัพท์	11
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	12
แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ	12
เทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารจัดการภายในองค์กร	20
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ	25
แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบขององค์การบริหารส่วนตำบล	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
กรอบแนวคิดในการวิจัย	37
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	38
สถานที่ดำเนินการวิจัย	38
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	38
เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล	39
การทดสอบเครื่องมือ	39
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	40
บทที่ 4 ผลการวิจัย	42
ส่วนที่ 1 ผลการสังเคราะห์ข้อมูลกระบวนการบริหารงาน	
องค์การบริหารส่วนตำบล	42
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	
ในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล	56

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาแนวทางการประยุกต์ใช้	
เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล	64
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	67
สรุปผลการวิจัย	67
อภิปรายผลการวิจัย	70
ข้อเสนอแนะ	72
ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป	73
บรรณานุกรม	74
ภาคผนวก	77



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แผนยุทธศาสตร์และแผนงานโครงการตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	27
ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่ และเจ้าพนักงาน ในองค์การบริหารส่วนตำบล	56
ตารางที่ 3 สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์การบริหารส่วนตำบล	57
ตารางที่ 4 แสดงข้อมูลพฤติกรรมการใช้งาน	59
ตารางที่ 5 แสดงข้อมูลความสามารถในการปฏิบัติงานด้านฮาร์ดแวร์	60
ตารางที่ 6 แสดงประเภทระบบสารสนเทศที่ใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบล	62



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	37
ภาพที่ 2 โครงสร้างการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล	43
ภาพที่ 3 โครงสร้างสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล	46
ภาพที่ 4 โครงสร้างกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	48
ภาพที่ 5 โครงสร้างกองคลัง	50
ภาพที่ 6 โครงสร้างกองช่าง	52
ภาพที่ 7 โครงสร้างกองการศึกษา	54



การพัฒนาแนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

เพื่อการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

Development of Information Technology using for Administration Sub district

Administrative Organization

สถาพร แสงสุโพธิ์

Sathaporn Saengsupho

วิทยาลัยบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จ.เชียงใหม่ 50290

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง การพัฒนาแนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษากระบวนการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล 2) เพื่อศึกษาสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล และ 3) เพื่อพัฒนาแนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล การดำเนินการวิจัยใช้กระบวนการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ประกอบด้วย 1) ศึกษากระบวนการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลโดยการสังเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร และข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ 2) ศึกษาสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลโดยใช้แบบสอบถามและนำข้อมูลมาวิเคราะห์ และ 3) พัฒนาแนวทางประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลโดยวิธีการสนทนากลุ่ม

ผลการวิจัยพบว่า

1. กระบวนการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ 1) ส่วนการบริหาร ได้แก่ นายกององค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกององค์การบริหารส่วนตำบล เลขานุการฯ และที่ปรึกษา และ 2) ส่วนสำนักงาน ได้แก่ สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา และกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
2. สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลพบว่า ด้านฮาร์ดแวร์ สภาพคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์อื่นๆ สภาพค่อนข้างเก่า อายุการใช้งานนาน การทำงานช้า และเสียบ่อย การเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตช้า ทำให้เกิดปัญหาในการใช้

งาน เพราะว่าการปฏิบัติงานบางส่วนต้องทำงานผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เท่านั้น และยังมีปัญหาด้านการซ่อมบำรุงรักษา รวมทั้งปัญหาด้านการจัดซื้อ ด้านซอฟต์แวร์ มีทั้งซอฟต์แวร์จากส่วนกลาง ที่ใช้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและซอฟต์แวร์สำเร็จรูป ที่นำมาใช้ส่วนใหญ่เป็นซอฟต์แวร์สำเร็จรูปที่มีราคาแพงและไม่มีลิขสิทธิ์ที่ถูกต้องตามกฎหมาย เสี่ยงต่อการถูกดำเนินคดี ด้านบุคลากร ขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และขาดแผนการพัฒนามูลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเป็นระบบ

3. แนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ต้องพัฒนาแผนแม่บททางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ 1) การกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์การบริหารส่วนตำบล 2) กำหนดวิสัยทัศน์แผนยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และตัวชี้วัด และ 3) การจัดทำแผนปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ



Abstract

The research title was the Development of Information Technology using for Administration Sub district Administrative Organization, the research aims were 1) to study the Administration Sub district Administrative Organization, 2) to study the use of Information Technology in the Administration Sub district Administrative Organization, and 3) the development of Information Technology in the Administration Sub district Administrative Organization. The researcher used quantitative and qualitative research methods and this research was divided into 3 parts. They were 1) studying the Administration Sub district Administrative Organization using synthetic data from documents and suggestions from experts, 2) studying the use of Information Technology in the Administration Sub district Administrative Organization by the evaluation of the user's satisfaction and data analysis, and 3) development of Information Technology in the Administration Sub district Administrative Organization by the Focus Group.

Findings were as follows :

1. The Administration Sub district Administrative Organization comprises of two parts: 1) The Administration, including the President, Vice President, Secretary and General Counsel of the Administration Sub district Administrative Organization, and 2) The Office, including Administrative assistant, Division of Treasury, Division of Technician, Division of Education, and Division of Public Health and Environment.

2. The use of Information Technology in the Administration Sub district Administrative Organization, found that hardware, computing and other devices were quite old, had a limited lifespan and the internet connection was delayed . This causes problems in the application work because some practitioners have to work through the Internet. The others, also had maintenance and procurement issues. Some software had been sent from central software and application software which was expensive and had no copyright. Peopleware, were uneducated about the knowledge of Information Technology and the System Administrator.

3. Guidelines for the use of Information Technology in the Administration Sub district Administrative Organization consists of three parts: 1) to determine the policy of Information Technology in the Administration Sub district Administrative Organization, 2) to determine the vision of a strategic plan for Information Technology in the Administration

Sub district Administrative Organization, and 3) doing the action plan for Information Technology.



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันมีการจัดระเบียบราชการบริหารส่วนท้องถิ่นอยู่ 2 รูปแบบใหญ่ คือ รูปแบบทั่วไปที่เป็นโครงสร้างราชการส่วนท้องถิ่นที่หากท้องถิ่นใดมีความพร้อมและ เข้าเงื่อนไขก็สามารถจัดตั้งได้ ซึ่งได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และ องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ เช่น กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา (สุภูมิ นवलสกุล, 2535: 346) ในส่วนขององค์การบริหารส่วนตำบล (Sub-District Administrative Organization) กำนัดขึ้นในปี พ.ศ.2537 โดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล โดยที่เหตุผลของการจัดตั้ง คือ สภาตำบลไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคล ทำให้การบริหารไม่สามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพขาดความคล่องตัวในการบริหารงานจึงจึงต้องมีการปรับปรุง และยกฐานะของสภาตำบลให้เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีการจัดโครงสร้างของการบริหารเช่นเดียวกับ โครงสร้างการปกครองในระบบการเมืองแบบประชาธิปไตยในระบบรัฐสภา กล่าวคือ จัดให้มีการแบ่งแยกการใช้อำนาจระหว่างฝ่ายบริหารที่มีสมาชิกมาจากการเลือกตั้งจากประชาชนในตำบลเข้ามาทำหน้าที่เป็นสมาชิกสภาท้องถิ่น ส่วนฝ่ายบริหารซึ่งจากเดิมมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนในตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบล ประชาชนส่วนใหญ่มีความรู้สึกและมีความคาดหวังต่อฝ่ายบริหารและสมาชิกสภา รวมถึงข้าราชการเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลค่อนข้างต่ำ เพราะประชาชนส่วนใหญ่มีความรู้สึกว่า ฝ่ายบริหารและสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลยังมีอำนาจ ใช้อำนาจหน้าที่เอื้อประโยชน์ให้กับตนเองและพวกพ้องมีการทุจริตคอร์รัปชันหลายรูปแบบในองค์การบริหารส่วนตำบล ตลอดจนประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่พอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการตอบสนองความต้องการของประชาชน (กระทรวงมหาดไทย, 2543: 71) ในจังหวัดเชียงใหม่มีองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย อำเภอเมืองเชียงใหม่ จอมทอง แม่แจ่ม เชียงดาว เวียงแหง ดอยสะเก็ด แม่แตง แม่ริม สะเมิง ฝาก แม่วาง ไชยปราการ แม่อาฮง พะริ้ว สันป่าตอง สันกำแพง สันทราย สอดหางดง ดอยเต่า อดก้อย สารภี อำเภอ ดอยหล่อและกิ่งอำเภอแม่ออน (กองทุนองค์การบริหารส่วนตำบล, 2547: 156) ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ ต่างก็ประสบปัญหาทางด้านการกระจายอำนาจ ปัญหาทางด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ปัญหาทางด้านโครงสร้าง

ขององค์การบริหารส่วนตำบล ปัญหาการทำงานที่ล่าช้า และปัญหาทางด้านความรู้สึก ทศนคติของประชาชนที่มีบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเช่นเดียวกับองค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่ของประเทศ

ในปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลได้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 5 แล หมวด 6 (โกวิท พวงงาม, 2550) ในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน แต่เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลยังขาดความรู้ ทักษะและความชำนาญในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ องค์การบริหารส่วนตำบลจึงไม่มีการจัดการข้อมูล ข่าวสาร และสารสนเทศอย่างเป็นระบบทำให้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเกิดความล่าช้า ขาดข้อมูล ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กร และประชาชนที่มาใช้บริการไม่ได้รับความสะดวกเท่าที่ควร

โลกปัจจุบันอยู่ในยุคโลกาภิวัตน์หรือเป็นโลกไร้พรมแดน เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้น โดยช่วยลดขั้นตอนในการดำเนินการก่อให้เกิดการประหยัดทั้งเวลาและงบประมาณ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศและการสื่อสารให้ทั่วถึงเท่าเทียมกันและต่อเนื่อง จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะก่อให้เกิดการนำไปสู่ระบบเศรษฐกิจและสังคมแห่งภูมิปัญญา และการเรียนรู้ (Knowledge-based Economy & Society) และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2547 : 1) กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ พ.ศ. 2544 – 2553 ของประเทศไทย หรือ เทคโนโลยี 2010 มีนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาประเทศ อยู่บนพื้นฐานของการสร้างสังคมแห่งภูมิปัญญา และการเรียนรู้ของประเทศไทยในช่วงเวลา 10 ปี ระหว่าง พ.ศ. 2544 – 2553 ทั้งนี้เพื่อให้เศรษฐกิจมีความเข้มแข็งและยั่งยืน สามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก ในขณะเดียวกันเพื่อให้ประชาชนในสังคมมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความเหลื่อมล้ำน้อยที่สุด นโยบายดังกล่าว มีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ 1) ลงทุนในการเสริมสร้างทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้เป็นพื้นฐานสำคัญ 2) ส่งเสริมให้มีความนวัตกรรมในระบบเศรษฐกิจและสังคม 3) การลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศและส่งเสริมอุตสาหกรรมสารสนเทศและมีกลยุทธ์การพัฒนา 5 องค์ประกอบ ดังนี้ 1) เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาด้านภาครัฐ (e-Government) 2) เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาการค้าพาณิชย์ (e-Commerce) 3) เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาอุตสาหกรรม (e-Industry) 4) เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาการศึกษา (e-Education) 5) เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อ

การพัฒนาด้านสังคม (e-Society) (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2544 :17, 20)

ยุทธศาสตร์แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้แบ่งกลุ่มยุทธศาสตร์ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและยกระดับสังคมไทยสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ (Knowledge-based Society) กลุ่มยุทธศาสตร์ที่ 2 เพิ่มศักยภาพการแข่งขันของประเทศโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กลุ่มยุทธศาสตร์ที่ 3 สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการบริหารและบริการภาครัฐ และการบริหารราชการจังหวัดแบบบูรณาการ ได้ให้ความสำคัญการพัฒนาฐานข้อมูลเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของระบบบริหารราชการของจังหวัดแบบบูรณาการเพื่อการพัฒนา ซึ่งจำเป็นจะต้องมีการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศให้สามารถนำเสนอได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ ทันสมัย เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในการบริหาร การวางแผนการพัฒนา และแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วทันต่อสถานการณ์ โดยมุ่งเน้นระบบการบริหารจัดการข้อมูลที่ใช้การบูรณาการการทำงานของทุกส่วนราชการในพื้นที่ การพัฒนาระบบการจัดเก็บรวบรวมการปรับปรุง (Update) อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน การพัฒนาระบบฐานข้อมูลมีหลักการคือ จังหวัดจะต้องมีระบบฐานข้อมูลจังหวัด ให้มีข้อมูลในระดับหมู่บ้านครบทุกหมู่บ้าน (รวมถึงข้อมูลในเขตหน่วยปกครองท้องถิ่น) เพื่อเป็นฐานข้อมูลกลางให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้อ้างอิงให้ถูกต้องตรงกัน (สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2546 : 1-2 , 30)

ในการบริหารงานที่ดีนั้นปัจจัยที่จะช่วยให้การบริหารงานสำเร็จ นอกจากบุคลากร เงิน วัสดุครุภัณฑ์ และสารสนเทศ ยังต้องอาศัยปัจจัยอีก 2 อย่าง คือข้อมูลสารสนเทศและเทคโนโลยี การบริหารและการจัดการหมายถึงกระบวนการที่เกี่ยวกับการดำเนินการให้องค์การบรรลุ เป้าหมายที่วางไว้โดยการผสมผสานทรัพยากรการจัดการ ได้แก่ คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์วิธีการตลาด ข้อมูลข่าวสาร และเวลา เพื่อให้องค์การเจริญเติบโตทันสมัยและพัฒนา สามารถตอบสนองภารกิจในปัจจุบันและอนาคตได้ การบริหารจัดการนอกจากจะมีความสำคัญต่อการดำเนินการขององค์การแล้ว ยังมีความ สำคัญต่อการดำเนินชีวิตของประชาชน การพัฒนาสังคมและประเทศชาติโดยรวมด้วย(มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช, 2545 : 4) ผู้บริหารจำเป็นจะต้องเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบสูงซึ่งจะต้องเป็นผู้นำที่สามารถบริหารงานช่วยให้องค์การฟันฝ่าอุปสรรคทั้งหลายไปได้ ทั้งนี้การจัดการเกี่ยวกับสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพนั้น จะต้องนำเทคโนโลยีใหม่ๆเข้ามาช่วย ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารต่างๆ (จิราภรณ์ รักษาแก้ว, 2539 : 72) ข้อมูลและสารสนเทศมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการตัดสินใจต่างๆไม่ว่าการตัดสินใจนั้น เพื่อการวางแผนปฏิบัติงานและการควบคุมงาน หรือเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงาน (มยุรี

รัตนมุง, 2538 : 78) สารสนเทศจึงเปรียบเสมือนเส้นเลือดของการบริหารองค์กรเป็นทรัพยากรที่มีค่ามากสำหรับการวางแผน การควบคุมและการตัดสินใจของผู้บริหาร ซึ่งนักวางแผนในปัจจุบันนั้นกำลังเผชิญกับความสลับซับซ้อนเพิ่มมากขึ้นตามความเจริญเติบโตทั้งในขนาดและปฏิสัมพันธ์ขององค์กร อาจกล่าวได้ว่าสารสนเทศเป็นเครื่องมือที่ช่วยชี้แนะทิศทางที่ผู้บริหารจะเลือก ดำเนินการ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ (ภาณุวัฒน์ รัตยาภาส, 2543 : 89)

ระบบสารสนเทศจึงเป็นเสมือนเครื่องมือชิ้นสำคัญที่จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วขึ้น การปรับระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพในระดับที่เหมาะสมกับแนวทางพฤติกรรมของสังคม นั่นคือ จะต้องนำเทคโนโลยีมาปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับความต้องการขององค์กรและพฤติกรรมของคนในองค์กร ผลที่เกิดขึ้นจึงอาจเป็นการลดขีดความสามารถหรือระดับการใช้งานลงมาเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ องค์กรและคนในองค์กรจะต้องมีการปรับตัวให้เหมาะสมกับเทคโนโลยีบ้าง เช่น การฝึกใช้อุปกรณ์หรือระบบงาน การเรียนรู้ และการปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับเทคโนโลยี ระบบสารสนเทศได้เข้ามาแทนที่กระบวนการทำงานแบบเดิมอย่างรวดเร็วและกว้างขวาง ทำให้เป็นกระบวนการทำงานแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Workflow) ซึ่งช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานขององค์กรได้เป็นอย่างมากและยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการให้สูงขึ้นด้วย (สัลยุทธ์ สว่างวรรณ, 2546 : 10-17)

องค์กรบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นเพื่อกระจายอำนาจให้ประชาชนในตำบลเข้ามาดำเนินการแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของชุมชนตำบลหมู่บ้านนั้นเอง มีแนวทางการบริหารจัดการการพัฒนาองค์กรบริหารส่วนตำบลโดยส่งเสริมให้ประชาชนได้มีความรู้ความเข้าใจในบทบาทของประชาชนที่มีต่อองค์กรบริหารส่วนตำบล และสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการบริหารขององค์กรบริหารส่วนตำบลได้อย่างถูกต้องและเกิดประสิทธิภาพในการตรวจสอบและถ่วงดุล ซึ่งหากประชาชน / ประชาคมในองค์กรบริหารส่วนตำบลได้เข้ามามีส่วนร่วมจะส่งผลให้องค์กรบริหารส่วนตำบลบริหารงานอย่างโปร่งใสลดปัญหาการทุจริต ตลอดจนใช้จ่ายงบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาองค์กรบริหารส่วนตำบล ที่มีประสิทธิภาพนั้น ผู้บริหารองค์กรบริหารส่วนตำบลจำเป็นต้องมีข้อมูลในระดับหมู่บ้านทุกหมู่บ้านและมีข้อมูลครอบคลุมทุกสาขา และใช้เป็นข้อมูลจัดทำระบบฐานข้อมูลจังหวัดเพื่อให้หน่วยงานที่ต้องการใช้ข้อมูลนำข้อมูลไปใช้ได้ถูกต้องตรงกัน

จากการปฏิรูปทางการเมืองที่เกิดขึ้น จึงมีผลต่อการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนแปลงต่อโครงสร้างอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ดังนั้น ข้อมูลที่เกี่ยวกับศักยภาพและข้อมูลการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์การบริหารส่วนตำบล จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารจัดการเพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น การเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ เป็นการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เกิดความรวดเร็ว สามารถปรับใช้ระบบอุปกรณ์เทคโนโลยี เครื่องมือที่ทันสมัยและทันต่อเหตุการณ์ทั้งในสภาวะปกติ สภาวะวิกฤติและสถานการณ์ฉุกเฉินต่างๆ (สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2548 :1)

รัฐบาลมีนโยบายที่ต้องการให้หน่วยงานของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการปฏิบัติงานและบริหารงาน รวมทั้งการกระจายข้อมูลข่าวสารไปสู่ประชาชนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานตามภารกิจ เกิดบูรณาการและเอกภาพในระบบข้อมูล ลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้และเอื้อต่อการพัฒนาเศรษฐกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะหน่วยงานที่จะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการประชาชน จำเป็นจะต้องนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การบริหารงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา เรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล โดยเฉพาะต้องการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อให้เกิดการบูรณาการและเอกภาพในระบบข้อมูล การวางแผน การประสานงาน การจัดสรรงบประมาณ ลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน รวมทั้งทำให้การบริหารประชาชนที่ดีขึ้นในด้านความสะดวกรวดเร็ว และเกิดการรวมกลุ่มของผู้ที่มีความสนใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและเกิดองค์ความรู้ใหม่ ๆ และเกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กรให้บุคลากรนำความรู้ที่ได้ไปพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การศึกษาวิจัยครั้งนี้จะนำไปสู่การพัฒนาในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ องค์การบริหารส่วนตำบล บริหารงานและบริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โปร่งใสและเป็นธรรม ถือได้ว่าเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษากระบวนการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล
2. เพื่อศึกษาสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล
3. เพื่อพัฒนาแนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาเฉพาะสภาพปัจจุบัน และการพัฒนาแนวทางของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่

ขอบเขตด้านเวลา

ศึกษาในช่วงเดือน ตุลาคม 2555 ถึง กันยายน 2556

ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบล ที่อยู่ในอำเภอสันทราย อำเภอแมริม อำเภอหางดง อำเภอสันป่าตอง อำเภอแม่แตง อำเภอสารภีและอำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ เท่านั้น

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัย นำเสนอเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้เกิดการบูรณาการและเอกภาพในระบบข้อมูล การวางแผน การประสานงาน การจัดสรรงบประมาณ ลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน รวมทั้งทำให้การบริหารประชาชนที่ดีขึ้นในด้านความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส เป็นธรรม และเกิดการรวมกลุ่มของผู้ที่มีความสนใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และเกิดองค์ความรู้ใหม่ ๆ เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกองค์กรต่อไป

2. เพื่อนำข้อค้นพบจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นแนวทางในการก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์ความรู้ ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันและนำองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ต่อยอดเป็นองค์ความรู้ในการวิจัยครั้งต่อไปได้

คำนิยามศัพท์

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง ลักษณะขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีศักยภาพการบริหารจัดการทางด้านงบประมาณ ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการประสานงานและเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสามารถในการนำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลประจำปี ไปปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จได้อย่างถูกต้องเหมาะสม สามารถปฏิบัติงานตามภารกิจและบทบาทอำนาจหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างประชาชน กลุ่มองค์กรชุมชน องค์การบริหารส่วนตำบล หน่วยงานราชการ และกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ตลอดจนมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนได้อย่างเป็นรูปธรรม

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง รูปแบบของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศทางด้านคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ มาประยุกต์ใช้ในงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ทางด้านการติดต่อสื่อสาร การจัดเก็บรวบรวมข้อมูล และการนำข้อมูลมาใช้อย่างเป็นระบบ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพทั้งทางด้านการบริการสาธารณะ การบริหารจัดการ และการดำเนินงาน รวมทั้งเพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ และการประชาสัมพันธ์ ซึ่งจะส่งผลต่อความได้เปรียบทางด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตและคุณภาพของประชาชนในสังคม

คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ (Hardware) หมายถึง อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เป็นตัวเครื่องคอมพิวเตอร์ แบ่งออกเป็นส่วนประกอบดังนี้ หน่วยรับข้อมูล หน่วยประมวลผล หน่วยแสดงผล ได้แก่ คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ สแกนเนอร์ และระบบเครือข่าย

โปรแกรม (Software) หมายถึง ชุดคำสั่งหรือโปรแกรมที่ใช้สั่งงานให้คอมพิวเตอร์ทำงาน เพื่อใช้งานในองค์การบริหารส่วนตำบล

บุคลากร (Peopleware) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานตามกระบวนการในกิจกรรมต่างๆ อันได้แก่ การสร้างหรือเก็บรวบรวมข้อมูล ภายในองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ผู้ใช้งานคอมพิวเตอร์ ผู้ดูแลและซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ ผู้เขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ผู้ออกแบบและวิเคราะห์ระบบคอมพิวเตอร์ ผู้บริหารระบบคอมพิวเตอร์

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การวิจัย เรื่อง การพัฒนาแนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. เทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารจัดการภายในองค์กร
3. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบโครงสร้างพื้นฐานในรูปแบบขององค์การบริหารส่วนตำบล
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.1 ความหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ.2535 กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ความรู้ในผลิตภัณฑ์หรือในกระบวนการดำเนินงานใด ๆ ที่อาศัยเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ การติดต่อสื่อสาร การรวบรวม และการนำข้อมูลมาใช้อย่างทันการ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพทั้งทางด้านการผลิต การบริการ การบริหาร และการดำเนินงาน รวมทั้งเพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ ซึ่งจะส่งผลต่อความได้เปรียบทางด้านเศรษฐกิจ การค้าและการพัฒนาคุณภาพชีวิต และคุณภาพของประชาชนในสังคมหรือ อาจกล่าวได้ว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ” หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวกับการดำเนินงานต่างๆ เพื่อจัดทำสารสนเทศไว้ใช้งาน ซึ่งจะประกอบด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีโทรคมนาคมเป็นหลัก และยังรวมถึงเทคโนโลยีอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำข้อมูลข่าวสารมาใช้ให้เกิดประโยชน์ โดยมีคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการจัดการและจัดเก็บข้อมูล ส่วนการสื่อสารโทรคมนาคมใช้เป็นสื่อในการจัดส่งข้อมูลเผยแพร่ภาพและเสียงออกไปเพื่อสื่อสารกัน (มณีรัตน์ พลพัฒน์, 2539 : 4-5)

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ระบบการจัดเก็บ บันทึก และประมวลผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และถูกต้อง ทำให้เราสามารถส่งผลลัพธ์ของการใช้งานคอมพิวเตอร์ไปให้ผู้ใช้ที่อยู่ห่างไกลได้อย่างรวดเร็ว และสะดวก (ครรชิต มาลัยวงศ์, 2539 : 25)

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่ประกอบด้วยระบบการจัดเก็บ การประมวลผลข้อมูล ระบบสื่อสารโทรคมนาคม และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศที่มีการวางแผน การบริหารจัดการและใช้งานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ (ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์, 2542 : 7)

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ขบวนการประมวลผลข่าวสารที่มีอยู่ให้อยู่ในรูปของข่าวสารที่เป็นประโยชน์สูงสุดเพื่อเป็นข้อสรุปที่ใช้สนับสนุนการบริหารและการตัดสินใจ ทั้งในระดับปฏิบัติการ ระดับกลาง และระดับสูง (กลุ่มสถาบันราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ, 2539 : 147)

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวกับการติดต่อเชื่อมโยง การจัดหา จัดเก็บ จัดการ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารหรือที่เรียกว่า สารสนเทศให้เกิดประโยชน์ ในรูปแบบของสื่อต่าง ๆ ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (ทวีศักดิ์ กอนันต์กุล, 2543 : 5)

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หมายถึง กระบวนการนำเอาคอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ข้อมูลมาทำการประมวลผลและการสืบค้นหาแล้วเรียกใช้งานข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลแล้ว มีสื่อและอุปกรณ์เข้ามาช่วยในการสื่อสารข้อมูลสารสนเทศโดยผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ต่างๆ (ช่วงโชติ พันธุเวช, 2542 : 265)

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology -- IT) หมายถึง เทคโนโลยีหลายกลุ่มรวมกันเพื่อก่อเกิดการติดต่อเชื่อมโยงหรือการจัดการ การวิเคราะห์ประมวล การจัดเก็บและจัดการ การเผยแพร่และการใช้สารสนเทศให้เกิดประโยชน์ในรูปแบบของสื่อต่าง ๆ ทั้งเสียง ภาพ และตัวอักษร ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ, 2539 : 19)

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับสารสนเทศ เริ่มจากเทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดเก็บ ประมวลผล แสดงผลและเผยแพร่สารสนเทศในรูปของข้อมูล ข้อความหมาย และเรื่อง โดยใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีโทรคมนาคม (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช, 2543: 11)

เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบด้วยเทคโนโลยีสำคัญสองสาขา ได้แก่ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะช่วยในการจัดเก็บ บันทึกและการประมวลผลข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว และมีความ

ถูกต้อง และเทคโนโลยีโทรคมนาคม ช่วยให้สามารถส่งผลลัพธ์ของการใช้งานคอมพิวเตอร์ไปให้ผู้ใช้ที่อยู่ห่างไกลได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว (กรรจิต มาลัยวงศ์, 2539: 20)

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่ประกอบด้วยระบบการจัดเก็บและการประมวลผลข้อมูล ระบบสื่อสารโทรคมนาคม และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศ ที่มีการวางแผนจัดการและใช้งานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ จะเห็นได้ว่าการให้ความหมายที่กว้าง และไม่ได้กำหนดรายละเอียดที่ชัดเจน เนื่องจากพลวัตของเทคโนโลยีที่รวดเร็ว (ณัฐพันธุ์ เจริญนันทน์ และ ไพบุลย์ เกียรติโกมล, 2545: 35)

เนคเทค (NECTEC, 2545: 12) ได้ให้คำนิยามของเทคโนโลยีสารสนเทศว่า ความรู้ในผลิตภัณฑ์หรือในกระบวนการดำเนินการใด ๆ ที่อาศัยเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ การติดต่อสื่อสาร การรวบรวมและการนำข้อมูลมาใช้อย่างทันการ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพทั้งทางด้านการผลิต การบริการ การบริหาร และการดำเนินการ รวมทั้งเพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ ซึ่งจะส่งผลต่อความได้เปรียบทางเศรษฐกิจ การค้า และการพัฒนาคุณภาพชีวิต และคุณภาพของประชาชนในสังคม

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การกระทำโดยอัตโนมัติเพื่อรวบรวม จัดเก็บ ประมวลผล จัดจำหน่าย และการใช้สารสนเทศ โดยไม่จำกัดขอบเขตไว้ที่ฮาร์ดแวร์ หรือซอฟต์แวร์ แต่เน้นความสำคัญที่มนุษย์ในฐานะของผู้ใช้ ผู้สร้าง ผู้ควบคุม และผู้แสวงหาประโยชน์จากเทคโนโลยี (Zorkoezy, 1984: 28)

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง รูปแบบของเทคโนโลยีทุกประเภทที่นำมาประยุกต์ใช้เพื่อการประมวลผล การจัดเก็บ และการถ่ายทอดสารสนเทศในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Lucas, 1997: 9) จอห์น วี พافلิก (John V. Pavlik, 1998: 32) ให้ความหมายเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศว่า ควรต้องประกอบด้วยสื่อ 5 ประเภทดังนี้ 1) การสื่อสารผ่านคอมพิวเตอร์ออนไลน์ (online computer communication) เช่น การติดต่อออนไลน์แบบไร้สาย (wireless personal computer service: PCS) ซึ่งก็อยู่ในกลุ่มของของการใช้โทรศัพท์มือถือ การใช้อินเทอร์เน็ต (internet) 2) สื่อ CD-ROM 3) สื่อเทปเสียงแม่เหล็ก (magnetic tape) 4) สื่อดิสก์เก็ต (diskettes) และ 5) สื่อเทปเสียง (audio tape) ซึ่งในส่วนของสื่อ 3 ประเภทหลัง มีแนวโน้มการใช้ลดลง ในขณะที่สื่อประเภทแรกมีแนวโน้มการใช้สูงมากยิ่งขึ้น

จากความหมายของนักคิดสามารถสรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การดำเนินงานใด ๆ ที่อาศัยเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ทั้งด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ การสื่อสาร การรวบรวม การจัดเก็บ การเผยแพร่ การนำเสนอและการนำข้อมูลมาใช้อย่างทันการเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพทั้งทางด้านการผลิต การบริการ การบริหารและการดำเนินการ รวมทั้งเพื่อการศึกษา

และการเรียนรู้ เพื่อให้เกิดสารสนเทศสำหรับส่งไปให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานใช้ รวมทั้งส่งไปยังผู้ใช้ที่อยู่ห่างกัน โดยผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Network) ระบบสื่อสารผ่านดาวเทียม และระบบอื่นๆ ที่ใช้ในการสื่อสาร เพื่อประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างกันได้สะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง

ในเรื่องของ เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ (Information Technology for Managing Knowledge) คือ เทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการเก็บรวบรวม กำหนด รหัส จัดเก็บ และถ่ายโอนข้อมูลไปทั่วทั้งองค์กร และทั่วโลก

แนวคิดทฤษฎี มีการเสนอแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ดังนี้

1. ทฤษฎีเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นตัวกำหนดสังคมหรือชี้นำสังคม (Technological Determinism) หรือเรียกว่า ทฤษฎีสื่อคือผู้กำหนดกฎเกณฑ์ต่างๆ (McLuhan's Media Law Theory) จะประกอบด้วยนักคิด คือ

ฮาโรลด์ อินนิส (Harold Innis, 1950: 6) เป็นนักเศรษฐศาสตร์การเมือง ที่มีความสนใจพลังหรืออำนาจของเทคโนโลยีสารสนเทศ มีแนวคิดที่ว่าไม่ว่าการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะก้าวหน้าไปเพียงใด แต่อำนาจในการใช้และควบคุมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารก็ยังคงตกอยู่ในมือของคนกลุ่มน้อย ที่ใช้อำนาจทางการเมืองควบคุมระบบข่าวสารหรือเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ตลอดจนความรู้ต่างๆ ในสังคมไว้ พร้อมทั้งปิดกั้นการแข่งขันจากระบบการสื่อสารรูปแบบอื่นๆ

แมกลูฮัน (McLuhan, 1969: 14) อธิบายว่าอิทธิพลของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เชื่อมโยงกับวิวัฒนาการของสังคมในแต่ละยุคสมัย มีผลต่อการกำหนดการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในสังคมได้ เช่น การใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อตอบสนองต่อวิธีการสื่อสารที่เร่งรีบ การใช้วิธีการส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) แทนการส่งจดหมายด้วยระบบเดิม การประชุมทางไกลผ่าน Video Conference การใช้ห้องสนทนาอิเล็กทรอนิกส์ กับคนเฉพาะกลุ่มในเฉพาะบางประเด็น และการสืบค้นข้อมูล เป็นต้น

2. ทฤษฎีเทคโนโลยีสารสนเทศนิยม (Cybernetic Capitalism) มีนักคิดที่ให้แนวคิดไว้ดังนี้

ทอม สโตนเนอร์ (Toom Stonier, 1983: 23) ได้กล่าวไว้ว่า ในโลกยุคปัจจุบันนี้ ข้อมูลข่าวสารเป็นทรัพย์สินที่สำคัญที่เป็นแหล่งของความมั่งคั่งและอำนาจ เทคโนโลยีสารสนเทศกลายเป็นสิ่งที่กำหนดวิถีชีวิตของมนุษย์ตั้งแต่ระดับปัจเจกบุคคลถึงระดับสังคมองค์รวม เช่น การก้าวสู่ระบบสำนักงานอัตโนมัติ ที่ต้องการคนที่มีความรู้ ความสามารถหรือมีความ

เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่มีความสามารถที่จะก่อให้เกิดการบริหารจัดการที่สารสนเทศและการสื่อสารมีขนาดเล็กลง

เจ เออร์รี่ (J. Urry, 1996: 5) ได้วิเคราะห์ไว้ว่า การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้การไหลเวียนของข่าวสารระดับโลกเป็นไปได้ง่าย ทั้งในปริมาณขนาดใหญ่ เช่น การดำเนินกิจการของบริษัทธุรกิจระดับโลก ทั้งในปริมาณขนาดเล็กที่สุดหรือปริมาณขนาดเล็ก ส่วนตัว เช่น การเขียนจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การใช้กระดานข่าวอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการติดต่อสื่อสาร หรือแม้แต่การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกลุ่ม

3. เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ ประกอบไปด้วย (น้ำทิพย์ วิภาวิน, 2547: 21)

เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสื่อสาร / เพื่อการเข้าถึงความรู้ (Communication / Access Technology) เป็นการสื่อสารระหว่างผู้ใช้กับผู้เชี่ยวชาญและแหล่งความรู้อื่นๆ ยังช่วยให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่างๆ ได้ง่ายขึ้น และสะดวกขึ้นรวมทั้งสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่างๆ ค้นหาข้อมูล สารสนเทศ และความรู้ที่ต้องการผ่านทาง ระบบเครือข่าย Intranet Extranet หรือ Internet

เทคโนโลยีสารสนเทศความร่วมมือ / การใช้งานร่วมกัน (Collaboration Technology) ช่วยให้สามารถประสานการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลดอุปสรรคในเรื่องของระยะทางตัวอย่าง เช่น โปรแกรมกลุ่ม Groupware ต่างๆ หรือระบบ Screen Sharing เป็นต้น

เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดเก็บ (Storage technology) ช่วยในการจัดเก็บข้อมูลและ จัดการความรู้ต่างๆ เช่น ระบบจัดการฐานข้อมูลเหมืองข้อมูล (Data mining) ตัวอย่างการทำงานของเหมืองข้อมูลเป็นวิธีการดึงข้อมูลจากแหล่งจัดเก็บข้อมูลในคลังข้อมูล (data warehouse) มารวบรวมและแสดงผลในรูปแบบที่ใช้ประโยชน์ได้ ดังเหมืองข้อมูลกับระบบผู้เชี่ยวชาญ (Expert systems)

เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการนำเสนอ (Presentation Technology) ได้แก่ ข้อมูลดังนี้ (ASTD, 1998)

1. ข้อความหรือสื่อสิ่งพิมพ์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Text or Publishing) คือ การเผยแพร่ข้อความโดยอาศัยเครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์
2. CBT การฝึกอบรมด้วยคอมพิวเตอร์ (Computer-Based Training)
3. สื่อผสม (Multimedia) ระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่นำเสนอ ข้อมูล ข้อความ เสียง ภาพ เคลื่อนไหวและวีดิทัศน์มาใช้

4. โทรทัศน์ เป็นการนำเสนอทั้งภาพเคลื่อนไหวและภาพนิ่ง ซึ่งจำเป็นต้องมีระบบที่ตอบสนองแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีรูปแบบที่ทันสมัย

5. การประชุมทางไกล (Teleconference) เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลในลักษณะที่เป็นข้อความ เสียง หรือ วิดีทัศน์ที่เกิดขึ้นในทันทีระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ซึ่งอยู่คนละสถานที่

6. ความเสมือนเป็นจริง (Virtual Reality) เป็นการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการ นำเสนอ ประสบการณ์ในการเรียนรู้แบบ Interactive, Immersive และแบบ 3 มิติ โดยใช้แบบจำลองที่เหมือนจริง

7. ระบบที่สนับสนุนการปฏิบัติงานอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Performance Support System - EPSS) คือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ได้ ผสมผสาน Expert System, Hypertext, Embedded Animation และ/หรือ Hypermedia เข้าด้วยกัน เพื่อเป็นเครื่องมือช่วยในการปฏิบัติงาน เทคโนโลยีเพื่อการเผยแพร่ (Distribution Technology) ซึ่งได้แก่ (ASTD, 1998)

1. Cable TV การแปลงสัญญาณโทรทัศน์โดยอาศัยเคเบิลเทคโนโลยี
2. CD-ROM รูปแบบและระบบการบันทึก จัดเก็บ และเรียกข้อมูลที่อยู่บนแผ่นบันทึกข้อมูลกลับมาใช้
3. ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ การแลกเปลี่ยนข้อความต่างๆ ผ่านทางคอมพิวเตอร์
4. Extranet เป็นระบบเครือข่ายที่ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อเชื่อมต่อองค์กรให้เข้ากับซัพพลายเออร์ ลูกค้า และองค์กรอื่นๆ เพื่อจุดมุ่งหมายอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกัน หรือเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน
5. Internet พันธมิตรของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทั่วโลก ซึ่งเชื่อมต่อโดยอาศัยเครือข่ายหลายๆ เครือข่าย
6. Intranet เครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมกันภายในองค์กร
7. Local Area Network (LAN) เป็นเครือข่ายของคอมพิวเตอร์ภายในพื้นที่ขนาดเล็กที่ใช้ทรัพยากรในการประมวลผล หรือแม่ข่าย (Server) มากกว่า 1 เครื่อง ร่วมกัน
8. Wide Area Network (WAN) เป็นเครือข่ายของคอมพิวเตอร์ที่ครอบคลุมพื้นที่ขนาดใหญ่ที่ใช้ทรัพยากรในการประมวลผลหรือแม่ข่ายมากกว่า 1 เครื่อง
9. Satellite TV (Interactive Business TV) การแปลงสัญญาณโทรทัศน์ผ่านดาวเทียม

10. อุปกรณ์จำลองแบบ (Simulator) อุปกรณ์หรือระบบที่จำลองหรือเลียนแบบระบบหรืออุปกรณ์ของจริงมา

11. World Wide Web (WWW) เป็นทรัพยากรบนเครือข่ายระบบอินเทอร์เน็ต หรือผู้ใช้อินเทอร์เน็ตทั้งหมดที่นำเอา Hypertext Transport Protocol (HTTP) มาใช้

12. บล็อก (Blog) การบันทึกบทความของตนเอง (Personal Journal) ได้ลงบนเว็บไซต์โดยเนื้อหาของ blog นั้นจะครอบคลุมได้ทุกเรื่อง

13. พอร์ทัล (Portal) เป็น web site ที่ผู้ใช้สามารถที่เข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว โดยที่ portal จะคำนึงถึงผู้ใช้เป็นศูนย์กลาง ข้อมูลข่าวสารที่แสดงจะเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ใช้หรือเป็นข้อมูลที่ผู้ใช้สนใจเท่านั้น

ดังนั้นสามารถสรุปได้ว่า การออกแบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อช่วยการจัดการนั้น เทคโนโลยีสารสนเทศถือเป็นกลไกและเครื่องมือที่สำคัญในการที่จะทำให้การจัดการความรู้ถูกดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้วิเคราะห์และออกแบบอาจต้องพิจารณาทั้งในเงื่อนไขของฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ บุคลากร และระบบเครือข่าย ที่องค์กรมี และนำมาพัฒนาปรับปรุง การทำงานบนพื้นฐานของวัฒนธรรมการทำงานเพื่อให้เกิดความเหมาะสมต่อองค์กร

1.2 ลักษณะของเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ของสังคมสมัยใหม่ ซึ่งลักษณะเด่นของเทคโนโลยีสารสนเทศ (สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2542) มีดังนี้

1.2.1 เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการในหน่วยงานต่าง ๆ ปัจจุบันทุกหน่วยงานต่างพัฒนาระบบรวบรวมจัดเก็บข้อมูล เพื่อพัฒนาใช้ในองค์กรของตน เช่น ระบบทะเบียนราษฎร์ของกรมการปกครอง ระบบเวชระเบียนในโรงพยาบาล ระบบการจัดเก็บข้อมูลภาษี เป็นต้น องค์กรทุกระดับเห็นความสำคัญที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้

1.2.2 เทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ในการประกอบการทางเศรษฐกิจ การค้าและการอุตสาหกรรม จำเป็นต้องหาวิธีในการเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน คอมพิวเตอร์และระบบสื่อสาร เข้ามาช่วยทำให้เกิดระบบอัตโนมัติ เราสามารถฝากถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็มได้ตลอดเวลา ธนาคารสามารถให้บริการได้ดีขึ้น ทำให้การบริการโดยรวมมีประสิทธิภาพ ระบบการจัดการทุกแห่งต้องการใช้ข้อมูลเพื่อการดำเนินการและการตัดสินใจ ระบบธุรกิจจึงใช้เครื่องมือเหล่านี้ช่วยในการทำงาน เช่น ใช้ในระบบจัดเก็บเงินสด จองตั๋วเครื่องบิน เป็นต้น

1.2.3 เทคโนโลยีสารสนเทศ เปลี่ยนรูปแบบการบริการเป็นแบบกระจาย เมื่อมีการพัฒนาระบบข้อมูลและการใช้ข้อมูลได้บริการต่าง ๆ จึงเน้นรูปแบบการบริการแบบกระจาย ผู้ใช้สามารถสั่งซื้อสินค้าจากที่บ้าน สามารถสอบถามข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์ นิสิตนักศึกษาบางมหาวิทยาลัยสามารถใช้คอมพิวเตอร์สอบถามผลสอบจากที่บ้านได้

1.2.4 เทคโนโลยีสารสนเทศ เกี่ยวข้องกับคนทุกระดับ พัฒนาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของคนเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี ดังจะเห็นได้จากการพิมพ์ด้วยคอมพิวเตอร์ การใช้ตารางคำนวณ และใช้อุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคมแบบต่าง ๆ เป็นต้น

ครรชิต มัลลียงส์ (2533: 23) ได้จำแนกเทคโนโลยีสารสนเทศตามลักษณะของการใช้งาน โดยแบ่งออกเป็น 6 ประเภท ดังนี้

1. เทคโนโลยีที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เช่น ดาวเทียมถ่ายภาพบรรยากาศ กล้องถ่ายภาพ วิทยุทัศน์ กล้องถ่ายภาพ เครื่องเอกซเรย์ เป็นต้น
2. เทคโนโลยีที่ใช้ในการบันทึกข้อมูลจะเน้นสื่อที่ใช้บันทึก เช่น จานแสงหรือจานเลเซอร์ เทปแม่เหล็ก จานแม่เหล็ก บัตรเอทีเอ็ม เป็นต้น
3. เทคโนโลยีที่ใช้ในการประมวลผลข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ด้านฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์
4. เทคโนโลยีที่ใช้ในการแสดงผลข้อมูลสารสนเทศ เช่น เครื่องพิมพ์แบบต่าง ๆ จอภาพ
5. เทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดทำสำเนาสารสนเทศ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร
6. เทคโนโลยีสำหรับถ่ายทอดสื่อสารข้อมูลสารสนเทศ ได้แก่ ระบบโทรคมนาคมต่าง ๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ วิทยุกระจายเสียง โทรศัพท์ โทรเลข โทรสาร เทเล็กซ์และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทั้งระยะใกล้และระยะไกล

1.3 องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ

สมนึก คิริโต (2538) กล่าวถึง องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศว่าไม่ใช่มีแต่เครื่องคอมพิวเตอร์เท่านั้น แต่องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็ของระบบมี 5 องค์ประกอบ คือ

1.3.1 เครื่องคอมพิวเตอร์ ที่มีฮาร์ดดิสก์ที่มีความจุข้อมูลได้จำนวนมาก และสามารถรับข้อมูลได้ทั้งข้อความ ภาพ และเสียง มีอุปกรณ์สนับสนุน เช่น เครื่องพิมพ์เลเซอร์แบบสี เครื่องสแกนเนอร์ที่สามารถอ่านภาพเอกสารได้ และอุปกรณ์สนับสนุนอื่น ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างกว้างขวางในการประยุกต์ใช้งาน

1.3.2 โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ที่สั่งงานให้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงาน ประมวลผล ข้อมูลข่าวสารให้ได้ผลลัพธ์ตามความต้องการ ปัจจุบันมีโปรแกรมควบคุมระบบงาน โปรแกรมสำเร็จรูป และโปรแกรมประยุกต์ในลักษณะต่าง ๆ ที่ใช้งานได้ง่ายขึ้น โปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ ที่มีใช้กันทั่วไปช่วยให้การทำงานสารสนเทศในระดับบุคคลเป็นไปอย่างกว้างขวาง และได้มีการพัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อให้สามารถใช้งานร่วมกันในระดับกลุ่มและระดับองค์กร

1.3.3 ข้อมูล ที่จะเป็นตัวชี้ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของระบบ เนื่องจากการเก็บข้อมูลจากแหล่งกำเนิดข้อมูลจะต้องมีความถูกต้อง มีการกลั่นกรองและตรวจสอบแล้วเท่านั้นจึงเกิดประโยชน์ และข้อมูลต้องมีมาตรฐาน เมื่อใช้งานระดับกลุ่มหรือระดับองค์กร ข้อมูลต้องมีโครงสร้างในการจัดเก็บที่เป็นระบบระเบียบ เพื่อการสืบค้นที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

1.3.4 บุคลากรในระดับต่าง ๆ ทั้งระดับผู้ใช้ ผู้บริหาร ผู้พัฒนาระบบ นักวิเคราะห์ระบบ นักเขียนโปรแกรม เหล่านี้ เป็นองค์ประกอบสำคัญในความสำเร็จของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ คนเหล่านี้ยังมีความรู้ความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศมากเท่าใด โอกาสที่จะใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศย่อมจะเต็มศักยภาพมากขึ้น และคุ้มค่าขึ้นเท่านั้น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับส่วนบุคคลที่มีเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีสมรรถนะสูง ผู้ใช้งานก็มีโอกาสพัฒนาระบบงานได้เองตามความต้องการที่หลากหลาย หากผู้ใช้ให้ความสนใจพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตนเอง สำหรับในระดับองค์กรผู้พัฒนาและดูแลระบบต้องใช้บุคลากรหรือผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่ไม่ควรละเลยที่จะให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับผู้ประยุกต์ใช้งานแก่เจ้าหน้าที่ในระดับต่าง ๆ ภายในองค์กรด้วย

1.3.5 ขั้นตอนวิธีการปฏิบัติของผู้ใช้หรือบุคลากรเกี่ยวข้อง เมื่อได้พัฒนาระบบแล้วขณะที่ใช้งานก็จำเป็นต้องคำนึงถึงลำดับขั้นตอนการปฏิบัติของคน และเครื่องคอมพิวเตอร์ว่าสัมพันธ์กันอย่างไร ทั้งในกรณีปกติและกรณีพิเศษ เช่น ขั้นตอนการบันทึกข้อมูล ขั้นตอนการประมวลผล ขั้นตอนการบริการข้อมูล ขั้นตอนปฏิบัติเมื่อเครื่องเสีย ข้อมูลสูญหายและการสำรองข้อมูลเพื่อความปลอดภัยเป็นต้น สิ่งเหล่านี้ต้องมีการซักซ้อมเตรียม บอกกล่าวให้ความรู้และการทำเอกสารคู่มือการใช้ที่ชัดเจน

2. เทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารจัดการภายในองค์กร

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หรือที่นิยมเรียกว่า IT เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันองค์กรธุรกิจต่าง ๆ มีการแข่งขันสูง ผู้ที่ได้รับข้อมูลข่าวสารเร็วหรือเข้าถึงข้อมูลได้เร็วกว่าคนอื่นเท่านั้นถึงจะเป็นผู้ชนะ นอกจากนี้เทคโนโลยีสารสนเทศ ยังมีบทบาทต่อการตัดสินใจของผู้บริหารได้รวดเร็วและถูกต้อง พัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้สร้างความท้าทายแก่ผู้บริหารเป็นอย่างมาก

เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศสร้างผลกระทบในเชิงลึกต่อวัฒนธรรมความคิด และรูปแบบในการแก้ปัญหาของบุคคล ซึ่งผู้บริหารในอนาคตต้องมีทักษะโดยเฉพาะความรู้ความเข้าใจในศักยภาพ และสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างถูกต้องและเกิดประโยชน์แก่องค์กร ผู้บริหารต้องตัดสินใจเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร ผู้บริหารต้องรับผิดชอบในการกำหนดกลยุทธ์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและสร้างรายได้เปรียบในการแข่งขัน แต่ยังมีผู้บริหารบางส่วนยังขาดวิสัยทัศน์ในเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้บริหารหลายคนยังติดอยู่กับระบบงานที่เชื่องช้า ไม่ยืดหยุ่นตลอดจนมีความคิดหรือกระบวนทัศน์ (Paradigm) ที่ไม่เปลี่ยนแปลงไม่ยอมรับและกล้าต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี แต่ก็คงไม่มีใครปฏิเสธที่ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลง และพัฒนาการของธุรกิจในอนาคต

ระบบสารสนเทศที่จะประสบความสำเร็จควรจะต้องออกแบบให้สอดคล้องกับลักษณะขององค์กรหรือมีการพิจารณาปัจจัยด้านองค์การประกอบด้วย และหากมีการจัดการที่ดีในการนำระบบสารสนเทศไปใช้ในองค์กรก็จะเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบสารสนเทศ และขณะเดียวกันหากองค์กรมีลักษณะที่เปิดกว้างในการยอมรับการเปลี่ยนแปลง หรือมีการใช้นวัตกรรมในองค์กรก็ย่อมเป็นเงื่อนไขที่เอื้ออำนวยให้ระบบสารสนเทศประสบความสำเร็จในการนำมาใช้ในองค์กรเช่นกัน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเทคโนโลยีสารสนเทศกับองค์การและการจัดการค่อนข้างจะมีความสลับซับซ้อน ดังนั้นจึงพบว่า หลายครั้งที่ระบบสารสนเทศของหลายหน่วยงานที่มีความทันสมัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแต่ไม่ประสบความสำเร็จในการนำมาติดตั้ง เนื่องจากขาดความเข้าใจถึงปัจจัยด้านองค์การและการจัดการ เช่น โครงสร้างองค์การ กระบวนการปฏิบัติงาน พฤติกรรม การตัดสินใจ การบริหาร การเมืองภายในองค์กร และวัฒนธรรมองค์กร

2.1 แนวคิดด้านความสัมพันธ์ระหว่างระบบสารสนเทศกับองค์การ

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ เป็นเรื่องการออกแบบและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์ และมีประสิทธิผล โดยจะต้องเข้าใจถึงสิ่งแวดล้อม โครงสร้างหน้าที่การทำงาน วัฒนธรรม การเมือง ภายในองค์กร ตลอดจนบทบาทของผู้บริหารและระบบการตัดสินใจ ในยุคแรกของการศึกษาเรื่องระบบสารสนเทศ มีความเชื่อว่าการนำระบบสารสนเทศหรือเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในองค์กรจะทำให้เกิดผลกระทบอย่างใดอย่างหนึ่งต่อองค์การ เช่น การนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้จะทำให้มีการรวมศูนย์อำนาจมากขึ้น ในขณะที่มีคนบางกลุ่มอาจเชื่อว่าการนำคอมพิวเตอร์มาใช้จะทำให้มีการกระจายอำนาจมากขึ้น หรือเชื่อว่าการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้จะทำให้ผู้บริหารระดับกลางมีบทบาทในการตัดสินใจมากขึ้น

เนื่องจากมีสารสนเทศหรือเทคโนโลยีสารสนเทศกับองค์การเป็นลักษณะหนึ่งต่อหนึ่ง (one-to-one relationship) และเป็นการมององค์การในลักษณะหยุดนิ่ง ซึ่งไม่สามารถมีปฏิริยาโต้ตอบกับระบบสารสนเทศหรือเทคโนโลยีสารสนเทศได้เลย และต่อมาความเชื่อว่าเทคโนโลยีสารสนเทศไม่ได้นำไปสู่การกระจายอำนาจหรือรวมอำนาจ แต่เป็นลักษณะขององค์การในด้านความรู้ อำนาจ และโครงสร้างทางสังคมต่างหากที่มีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การภายหลังการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ และมีความสัมพันธ์ ในลักษณะก่อนข้างจะซับซ้อนมาก โดยตัวแปรที่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างองค์การและระบบสารสนเทศ ได้แก่ สภาพแวดล้อมขององค์การ วัฒนธรรม โครงสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน การเมือง การจัดการในการตัดสินใจ

2.2 ความสำคัญของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจุบันมีการกล่าวถึงระบบสารสนเทศกันมาก ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานของภาคเอกชน หรือภาครัฐก็ตาม การดำเนินงานเกือบทุกขั้นตอนจะต้องมีสารสนเทศเข้าไปเกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการบริหาร หรือการปฏิบัติงานก็ตาม เช่น ร้านค้าขายสินค้าก็จะมีกรเก็บข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าในแต่ละประเภท ข้อมูลลูกค้า ข้อมูลการขาย ฝ่ายบุคคลก็จะมีข้อมูลเกี่ยวกับพนักงานแต่ละคน เป็นต้น ตัวอย่างที่กล่าวมาเป็นข้อมูลที่จะนำมาใช้สร้างสารสนเทศ และสารสนเทศต่างๆ เหล่านี้จะทำให้ผู้บริหารขององค์การ หรือผู้จัดการว่าการขายสินค้าเป็นอย่างไรบ้างในระยะเวลาที่ผ่านมา สินค้าประเภทไหนขายดี มีจำนวนสินค้าในร้านเท่าไร จะต้องสั่งสินค้าเพิ่มเมื่อไร หรือข้อมูลเกี่ยวกับพนักงาน ก็สามารถตรวจสอบได้ว่ามีพนักงานทั้งหมดเท่าไร มีจำนวนขาดหรือเกิดการะงานที่มีอยู่ในปัจจุบัน หรือจะต้องรับเพิ่มอีกเท่าไร เป็นต้น ที่กล่าวมาจึงเห็นได้ว่าสารสนเทศเป็นหัวใจสำคัญของการดำเนินงานขององค์การในยุคปัจจุบัน

สารสนเทศเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของทุกระดับในองค์กร ในระดับผู้ปฏิบัติงานจะใช้สารสนเทศ เช่น พนักงานขายต้องอาศัยสารสนเทศ เพื่อบอกรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับสินค้าจำนวนสินค้าที่มีอยู่ในสต็อกสินค้า และราคาสินค้าให้กับลูกค้า พนักงานขายจะถือว่าใบสั่งสินค้าจากลูกค้าเป็นสารสนเทศของเขา ผู้จัดการฝ่ายขายจะใช้รายงานเกี่ยวกับการสั่งซื้อสินค้า หรือสถิติของยอดขายสินค้าเป็นสารสนเทศ แต่ผู้บริหารระดับสูง จะใช้สารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ วางแผนการดำเนินงาน หรือใช้ในการแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ในหน่วยงานหนึ่งอาจมีข้อมูลที่จะต้องบันทึกมากมาย เช่น บัญชีรายรับ รายจ่าย รายการส่งสินค้า รายการรับซื้อสินค้า จำนวนพนักงาน สถิติการเข้า/ย้ายออก อัตราเงินเดือน โบนัส และวันลาต่างๆ เป็นต้น จึงต้องมีการจัดเก็บข้อมูลเพื่อให้สามารถนำข้อมูลมาใช้ได้สะดวกรวดเร็วขึ้น ทำให้ได้สารสนเทศที่เป็นระบบมากขึ้น สารสนเทศในองค์กรมีบทบาทที่สำคัญต่อองค์กรมากเพราะ

องค์กรมีความจำเป็นต้องแข่งขันเพื่อให้ทันกับเวลา ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานต่างๆ ให้องค์กรอยู่รอดได้ในสังคมปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

ระบบสารสนเทศเป็นระบบที่ประกอบด้วยคน เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทำงานประสานกันเพื่อจัดทำสารสนเทศ สำหรับสนับสนุนการปฏิบัติงาน การจัดการและกระบวนการตัดสินใจของผู้บริหารขององค์กร ระบบสารสนเทศเป็นการนำเอาคอมพิวเตอร์มาใช้ในการประมวลข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ต้องการ ในการนำไปใช้ปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น หรือช่วยในการตัดสินใจ ถ้าเป็นระบบสารสนเทศที่ดีและทันสมัยจะสามารถจัดเตรียมรายงานได้ตามความต้องการและสามารถหาคำตอบให้แก่ผู้ตัดสินใจได้เหมือนกับรายงานเฉพาะเรื่อง ระบบสารสนเทศที่ดีนั้นจะต้องมีความเหมาะสมกับองค์กรซึ่งแต่ละองค์กรมีความต้องการสารสนเทศไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับเป้าหมายขององค์กรและขึ้นอยู่กับลักษณะการตัดสินใจของผู้บริหาร ผู้บริหารมักจะได้รับสารสนเทศที่ไม่ตรงกับความต้องการ เช่น ได้รับสารสนเทศมากเกินไป สารสนเทศที่ไม่อยู่ในรูปแบบที่ต้องการ สารสนเทศที่ไม่ได้รับในเวลาที่ต้องการ สารสนเทศที่เหมาะสมในการนำไปใช้สนับสนุนการตัดสินใจ การจัดเตรียมสารสนเทศให้กับผู้ใช้เป็นรูปแบบใดนั้นขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ใช้เป็นหลักจึงจะทำให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2.3 ประโยชน์ของระบบสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการแข่งขันของธุรกิจ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยที่ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพจะจัดระบบสารสนเทศในองค์กรให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานและการแก้ปัญหาสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ซึ่งจะส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของธุรกิจ ซึ่งในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับความสนใจนำมาใช้งานในหลายลักษณะ และเกือบทุกธุรกิจ โดยที่พัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศได้ส่งผลกระทบในวงกว้างไปทุกวงการทั้งภาคเอกชน และราชการ ระบบสารสนเทศช่วยสร้างประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กรได้ดังนี้

2.3.1 ช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์เนื่องจากข้อมูลถูกจัดเก็บและบริหารอย่างเป็นระบบ ทำให้ผู้บริหารสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วในรูปแบบที่เหมาะสมและสามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ทันต่อความต้องการ

2.3.2 ช่วยในการกำหนดเป้าหมายกลยุทธ์และการวางแผนปฏิบัติการ โดยผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้จากระบบสารสนเทศมาช่วยในการวางแผนและกำหนดเป้าหมายในการ

ดำเนินงานเนื่องจากสารสนเทศถูกรวบรวมและจัดการอย่างเป็นระบบ ทำให้มีประวัติของข้อมูลอย่างต่อเนื่อง สามารถที่จะบ่งชี้แนวโน้มของการดำเนินงานว่าน่าจะเป็นไปในลักษณะใด

2.3.3 ช่วยในการตรวจสอบการดำเนินงาน เมื่อแผนงานถูกนำไปปฏิบัติในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ผู้ควบคุมจะต้องตรวจสอบผลการดำเนินงานโดยนำข้อมูลบางส่วนมาประมวลผลเพื่อประกอบการประเมินสารสนเทศที่ได้จะแสดงให้เห็นผลการดำเนินงานว่าสอดคล้องกับเป้าหมายที่ต้องการเพียงไร

2.3.4 ช่วยในการศึกษาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา ผู้บริหารสามารถใช้ระบบสารสนเทศประกอบการศึกษาและการค้นหาสาเหตุ หรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน ถ้าการดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนที่วางไว้ โดยอาจจะเรียกข้อมูลเพิ่มเติมออกมาจากระบบ เพื่อให้ทราบถึงความผิดพลาดในการปฏิบัติงานเกิดขึ้นจากสาเหตุใด หรือจัดรูปแบบสารสนเทศในการวิเคราะห์ปัญหาใหม่

2.3.5 ช่วยให้ผู้ใช้สามารถวิเคราะห์ปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น เพื่อหาวิธีควบคุม ปรับปรุงและแก้ไขปัญหา สารสนเทศที่ได้จากการประมวลผลจะช่วยให้ผู้บริหารวิเคราะห์ว่าการดำเนินงานในแต่ละทางเลือกจะช่วยแก้ไขหรือควบคุมปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างไร ธุรกิจต้องทำอะไรเพื่อปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนงานหรือเป้าหมาย

2.3.6 ช่วยลดค่าใช้จ่าย ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพช่วยให้ธุรกิจลดเวลาแรงงาน และค่าใช้จ่ายในการทำงานลง เนื่องจากระบบสารสนเทศสามารถรับภาระงานที่ต้องใช้แรงงานจำนวนมาก ตลอดจนช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน ส่งผลให้ธุรกิจสามารถลดจำนวนคนและระยะเวลาในการประสานงานให้น้อยลง โดยผลงานที่ออกมาอาจเท่าหรือดีกว่าเดิม ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพในการแข่งขันของธุรกิจ

2.4 แนวโน้มการใช้เทคโนโลยีขององค์กร

ปัจจุบันพัฒนาการและการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ในองค์กร ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ซึ่งก่อให้เกิดความท้าทายแก่ผู้บริหารในอนาคตให้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร โดยผู้บริหารต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และวิสัยทัศน์ต่อแนวโน้มของเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สามารถตัดสินใจนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการปรับปรุงรูปแบบการทำงานขององค์กรเทคโนโลยีสารสนเทศหลายอย่างได้ถูกนำเข้ามาใช้ภายในองค์กร และส่งผลให้กระบวนการในการทำงานได้เปลี่ยนรูปแบบไป การเปลี่ยนรูปแบบของกระบวนการทำงานและประสานงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการบริหารงานของผู้บริหารในระดับต่างๆ ขององค์กร มีการสนับสนุนการดำเนินงานเชิงกลยุทธ์

ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้รับจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจและการสร้างความได้เปรียบเหนือกว่าคู่แข่งขึ้น ในอนาคตการแข่งขันในแต่ละธุรกิจมีความรุนแรงมากขึ้น การบริหารงานของผู้บริหารที่มีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพมาประกอบในการตัดสินใจ จะสามารถแก้ไขปัญหาและบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้น ดังนั้นผู้บริหารในอนาคตจะต้องสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ดีให้กับตนเองและองค์กร ประกอบกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ภายในองค์กร ทำให้การทำงานเกิดความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ จะเห็นได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศที่จะนำมาประยุกต์ในหลายๆ ด้าน โดยเทคโนโลยีจะช่วยเปลี่ยนแปลง และปรับปรุงคุณภาพของการทำงานให้ดีขึ้น หรือแม้กระทั่งช่วยลดค่าใช้จ่ายในเรื่องแรงงาน และวัสดุสิ้นเปลืองต่างๆ ลง แต่ยังคงรักษา หรือเพิ่มคุณภาพในการทำงาน หรือการให้บริการลูกค้าที่ดีขึ้น ซึ่งเป็นที่แน่นอนว่าเทคโนโลยีจะถูกนำมาใช้ในการเปลี่ยนแปลง และปรับปรุงกระบวนการในการดำเนินงานขององค์กรมากขึ้นในอนาคต ในช่วงแรกของการนำคอมพิวเตอร์มาใช้งานทางธุรกิจคอมพิวเตอร์จะถูกใช้เป็นเพียงอุปกรณ์หลักที่ช่วยในการเก็บและคำนวณข้อมูลต่างๆ เท่านั้น แต่ในปัจจุบันคอมพิวเตอร์ได้ถูกพัฒนาให้มีศักยภาพมากขึ้น โดยสามารถที่จะต่อเป็นระบบเครือข่าย เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างคอมพิวเตอร์จากทั้งภายในองค์กรหรือภายนอกองค์กร โดยไม่จำกัดขอบเขตว่าผู้ใช้จะอยู่ห่างไกลกันเท่าใด ก็สามารถติดต่อเพื่อที่จะแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกันได้จากทุกหนแห่งทั่วโลก

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า ระบบสารสนเทศมีความสำคัญในการบริหารจัดการภายในองค์กร เพราะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันสิ่งแวดล้อมโลกมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และมีการแข่งขันทางธุรกิจสูง องค์กรที่มีระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและเข้าถึงข้อมูลได้เร็วเท่านั้นถึงจะอยู่รอดได้ในปัจจุบัน ดังนั้นผู้บริหารขององค์กรนับว่าเป็นผู้ที่มียุทธศาสตร์ในการที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศของตนเองให้มีความทันสมัยและนำมาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพราะปัจจุบันการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการธุรกิจก็เพื่อลดต้นทุนการผลิต สนับสนุนการตัดสินใจในการบริหารงานและใช้ในการแข่งขันทางธุรกิจเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในด้านต่างๆ สำหรับองค์กร นอกจากนี้ยังสร้างความแข็งแกร่งทางด้านธุรกิจ เพิ่มประสิทธิภาพในการผลิตสินค้าและบริการ เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันนำไปสู่เศรษฐกิจยุคใหม่ต่อไปในอนาคต

3. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจุบันรัฐบาลให้ความสำคัญต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยสามารถพิจารณาได้จากหลังการปฏิรูประบบราชการ ปี พ.ศ. 2540 ได้มีการตั้งกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้กำหนดนโยบาย

เทคโนโลยีสารสนเทศ พ.ศ. 2544 – 2553 มีขอบเขตกว้างขวางครอบคลุมยุทธศาสตร์ 5 ด้าน คือ (สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ, 2545 : 4-6)

3.1 เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาด้านภาครัฐ (e-Government) ใช้ในการพัฒนา การปฏิบัติงานวางแผน และงบประมาณ การจัดองค์การ การพัฒนาบุคลากรของรัฐ การพัฒนาการบริหารและการให้บริการโดยรวม โดยมุ่งให้เกิดความกะทัดรัด ความประหยัด ประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศควบคู่การปรับขั้นตอนและกระบวนการทำงาน

3.2 เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาด้านพาณิชย์กรรม (e-Commerce) ใช้เป็นการปฏิรูปการพาณิชย์ของประเทศให้มีโอกาสในตลาดต่างประเทศดีขึ้น มีการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และงานเกี่ยวเนื่อง รวมถึงจัดการให้มีการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีความปลอดภัยสูง มีการสร้างระบบฐานข้อมูลและการจัดการข้อมูลที่ทันสมัยเพื่อช่วยในการส่งเสริมผู้ประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมให้เป็นกำลังสำคัญของระบบเศรษฐกิจใหม่ ทั้งนี้ รวมถึงการพัฒนาบุคลากรทุกประเภทและทุกระดับกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่เจริญเติบโตเป็นธุรกิจเสรีรองรับการพัฒนาการพาณิชย์ให้เจริญมั่นคงต่อไป

3.3 เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาด้านอุตสาหกรรม (e-Industry) โดยเฉพาะระบบอินเทอร์เน็ตมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาข้อมูลของศูนย์การค้าตลาด และตลาดกลางสินค้าอุตสาหกรรม และสนับสนุนการพัฒนาอุตสาหกรรมทั้งระบบ รวมทั้งการพัฒนาอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะซอฟต์แวร์ และอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการพัฒนาภาคเกษตรและอุตสาหกรรมเกษตรให้เป็นกำลังสำคัญที่เข้มแข็งของเศรษฐกิจไทยในยุคใหม่

3.4 เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาด้านการศึกษา (e-Education) เน้นการจัดการ จัดสร้าง ส่งเสริม สนับสนุน โครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศและอุปกรณ์เกี่ยวกับการศึกษาและการเรียนรู้ รวมถึงวิชาการ ความรู้ สารสนเทศต่างๆ และผู้สอน อันจะมีส่วนในการจัดหาและการบริการศึกษา และฝึกอบรมทั้งวิชาการและทักษะ เพื่อพัฒนาและยกระดับคุณภาพความรู้ของทรัพยากรมนุษย์ของไทยเป็นประชากร กำลังคน และกำลังแรงงานที่มีคุณภาพและสมบูรณ์ด้วยภูมิปัญญาและการเรียนรู้ สามารถสร้างสรรค์เศรษฐกิจและสังคมให้มีความเจริญก้าวหน้าทัดเทียมประเทศที่พัฒนาแล้วได้โดยเร็ว

3.5 เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาด้านสังคม (E-Society) เป็นการพัฒนาองค์ประกอบที่สำคัญ และจำเป็นที่จะสร้างให้สังคมไทยในศตวรรษที่ 21 เป็นสังคมที่ดีงาม มีความสมบูรณ์เพียงพอ มีคุณธรรมอันดีงามและศาสนาแทรกซึมอยู่ในใจของประชากรทุกหมู่คณะ เพื่อลดการเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงสารสนเทศและความรู้ ทำให้เกิดการสร้างชุมชนแห่งการเรียนรู้ที่

สามารถพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณค่า และรู้เท่าทันถึงประโยชน์และโทษ หรือภัยจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

สำหรับในส่วนของการส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะหน่วยงานกลางที่ต้องประสานการดำเนินงานระหว่างสารสนเทศกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ จึงได้มีการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สามารถนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน การบริหารงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพโดยกำหนดยุทธศาสตร์ แผนการพัฒนาดังนี้

ตารางที่ 1 แผนยุทธศาสตร์และแผนงานโครงการตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ
องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์	แผนงานโครงการ
1. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของท้องถิ่น	- แผนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเครือข่ายสารสนเทศ
2. พัฒนา ICT เพื่อการบริหาร จัดการ และ การให้บริการ	- แผนพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ - แผนพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการให้บริการ - แผนการพัฒนาระบบภูมิสารสนเทศท้องถิ่น
3. พัฒนา ICT เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชนในท้องถิ่น	- แผนพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการประชาสัมพันธ์งานท้องถิ่น - แผนพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการพัฒนา ด้านสังคม - แผนพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตของชุมชน - แผนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อโรงเรียนในชุมชน
4. พัฒนา ICT เพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่น	- แผนพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว
5. พัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อการทำงานภายใต้วัฒนธรรมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Culture)	- แผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อการทำงานภายใต้วัฒนธรรมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Culture)

4. แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบขององค์การบริหารส่วนตำบล

4.1 ความเป็นมาขององค์การบริหารส่วนตำบล

การบริหารและการปกครองท้องถิ่นของประเทศไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในรูปแบบขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้นเคยมีมาก่อนแล้วแต่ประสบปัญหาความไม่พร้อมในด้านต่างๆ หลายประการทั้งในรายได้และบุคลากร เนื่องจากท้องถิ่นไม่มีฐานภาษี และเก็บภาษีบำรุงท้องที่ได้น้อย อีกทั้งบุคลากรส่วนใหญ่มีขีดความสามารถในการบริหารงานจำกัด เช่น จัดทำงบประมาณไม่เป็นต้น องค์การบริหารส่วนตำบลจึงถูกยกเลิกในเวลาต่อมา โดยประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 นับตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา ประเทศไทยก็ไม่มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับตำบล จนกระทั่งในปี พ.ศ.2535 เมื่อรัฐบาลภายใต้การนำของนายชวน หลีกภัย นายกรัฐมนตรีได้กำหนดนโยบายด้านการเมืองการปกครอง ที่จะส่งเสริมให้องค์การปกครองท้องถิ่นระดับตำบลเป็นนิติบุคคลเพื่อให้มีความคล่องตัวและร่วมกันแก้ไขปัญหาของประชาชนในตำบลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กระทรวงมหาดไทยจึงได้มีคำสั่งที่ 802/2535 ลงวันที่ 28 ตุลาคม 2535 และคำสั่งที่ 816/2535 ลงวันที่ 2 พฤศจิกายน 2535 แต่งตั้งคณะกรรมการขึ้นมาเพื่อศึกษาปรับปรุงระบบการบริหารการปกครองท้องถิ่นและในเวลาต่อมารัฐบาลได้มีคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีที่ 262/2535 ลงวันที่ 11 ธันวาคม 2535 แต่งตั้ง “คณะกรรมการปรับปรุงระบบการบริหารการปกครองท้องถิ่น” เพื่อทำการศึกษาและพิจารณาปรับปรุงสภาตำบลตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 พบว่า สภาตำบลได้จัดตั้งมาเป็นระยะเวลากว่า 20 ปี ไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคล ทำให้ไม่สามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ขาดความคล่องตัวในการบริหารงาน สมควรปรับปรุงฐานะของสภาตำบลและการบริหารงานของสภาตำบลเสียใหม่ให้สามารถรองรับการกระจายอำนาจไปสู่ประชาชนได้มากยิ่งขึ้น รวมทั้งให้ยกฐานะสภาตำบลซึ่งมีรายได้รองรับการกระจายอำนาจไปสู่ประชาชนได้มากยิ่งขึ้น รวมทั้งให้มีการยกฐานะสภาตำบลซึ่งมีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้นเป็น องค์การบริหารส่วนตำบล” ซึ่งเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น

ดังนั้นเมื่อรัฐสภาได้มีมติผ่านร่างกฎหมายสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล และประกาศใช้เป็นพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารตำบล พ.ศ.2537 โดยมีผลใช้บังคับเมื่อประกาศในราชกิจจานุเบกษาพ้นกำหนดไปแล้ว 90 วัน ทำให้ในเวลาต่อมา มีการยกเลิกสภาตำบลตามประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 326 ทั้งหมดทั่วประเทศอีกครั้งหนึ่งแต่ให้บรรดาคณะกรรมการสภาตำบลที่มีอยู่ก่อนกฎหมายฉบับนี้ใช้บังคับอยู่ในตำแหน่งต่อไปจนกว่าจะพ้นจากตำแหน่งตามวาระของประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 326 และให้กระทรวงมหาดไทยยกฐานะสภา

ตำบลดังกล่าวขึ้นมาเป็น “สภาตำบล” ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคล

กรณีสภาตำบลใดที่มีรายได้ไม่รวมเงินลงทุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปีก่อน วันที่ พ.ร.บ.ฉบับนี้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา (ก่อนวันที่ 2 ธันวาคม 2537) เหลือไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท กระทรวงมหาดไทยจะทำการยกฐานะสภาตำบลนั้นขึ้นเป็น “องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)” ภายใน 90 วัน นับแต่วันที่ พ.ร.บ. ฉบับนี้ใช้บังคับ ดังนั้นจึงได้ยกฐานะสภาตำบล 617 แห่ง ขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลจึงเกิดขึ้นอีกครั้งหนึ่ง โดยมีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นระดับต่ำสุด ถ้าสภาตำบลใดมีรายได้เข้าเกณฑ์ตามที่กฎหมายกำหนดไว้ตามมาตรา 40 ก็จะต้องยกฐานะสภาตำบลนั้นขึ้นเป็น อบต. ซึ่งจะทำให้สภาตำบลมีจำนวนลดลงทุกปีจนกระทั่งหมดสิ้นไปคาดกันว่าในปี พ.ศ. 2541-2542 สภาตำบลที่มีอยู่ในประเทศจะได้รับการยกฐานะเป็น อบต. ทั้งหมด เมื่อสภาตำบลใดได้รับการยกฐานะเป็น อบต. แล้วก็พ้นสภาพจากตำบลนับตั้งแต่วันที่ได้ประกาศจัดตั้งขึ้นเป็น อบต. เป็นต้น บรรดางบประมาณทรัพย์สิน สิทธิเรียกร้องหนี้และเจ้าหน้าที่ของสภาตำบลให้อโอนไปเป็นของ อบต. ถ้า อบต. ใดมีความพร้อมเข้าเกณฑ์การขอจัดตั้งเป็นเทศบาลได้ก็ให้ตราพระราชกฤษฎีกายกฐานะ อบต. นั้นขึ้นเป็นเทศบาล เมื่อมีฐานะเป็นเทศบาล บรรดางบประมาณ ทรัพย์สิน สิทธิ สิทธิเรียกร้องหนี้พนักงานส่วนตำบล และลูกจ้างของ อบต. ให้โอนไปเป็นของเทศบาลที่จัดตั้งขึ้นนั้น นอกจากนี้ บรรดาข้อบังคับตำบลที่ได้ใช้บังคับในเรื่องใดอยู่ก่อนแล้วให้ยังคงใช้บังคับได้ต่อไปเป็นการชั่วคราวจนกว่าจะได้มีการตราเทศบัญญัติในเรื่องนั้นขึ้นมาใหม่

สำหรับอาณาเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของ อบต. นั้น เนื่องจากรูปแบบของ อบต. ในปัจจุบันเกิดขึ้นจากการยกฐานะสภาตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ของมาตรา 40 แห่ง พ.ร.บ. สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ฉะนั้นอาณาเขตหรือพื้นที่ความรับผิดชอบ อบต. ที่จัดตั้งขึ้นก็คือ พื้นที่ของสภาตำบลเดิมที่มีอยู่ก่อนยกฐานะเป็น อบต. นั่นเอง ถ้าตำบลใดมีพื้นที่อยู่ทั้งในและนอกเขตหน่วยราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ก็ให้หมายความรวมถึงเฉพาะพื้นที่ที่อยู่นอกเขตหน่วยการบริหารราชการท้องถิ่น เช่นเดียวกับสภาตำบล แต่ทั้งนี้ไม่รวมถึงองค์การบริหารส่วนจังหวัด

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่อยู่นอกเขตเทศบาลหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น องค์การบริหารส่วนตำบลจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542 มีฐานะเป็นนิติบุคคลมีความเป็นอิสระในการดำเนินงานภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด มีรายได้และทรัพย์สินเป็นของตนเอง เป็นราชการส่วนท้องถิ่น โดย

ราษฎรเลือกตั้งผู้แทนแต่ละหมู่บ้าน เข้าไปเป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ตัดสินใจในการบริหารงานของตำบลภายใต้ขอบเขตของกฎหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อดูแลทุกข์สุขและให้บริการประชาชนในหมู่บ้าน ตำบลในเขตความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลแทนรัฐบาลกลางมีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการส่วนท้องถิ่น แบ่งออกเป็น 3 ขนาด ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ขนาดกลางและขนาดเล็ก มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม และอำนาจหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนดรวมทั้งมีงบประมาณ และมีพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเอง (บัญญัติ พุ่มพันธ์, 2549: 36)

4.2 โครงสร้างการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีโครงสร้างการบริหารงานตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 มีโครงสร้างการบริหารงานแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วย 1) สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนั้น ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นจำนวนหมู่บ้านละ 2 คนถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง 2 หมู่บ้านให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวนหมู่บ้านละ 3 คน ถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง 1 หมู่บ้าน ให้สภาองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นมีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจำนวน 6 คน สภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คนซึ่งสภาเลือกจากสมาชิกและให้นายอำเภอเป็นผู้แต่งตั้งดำรงตำแหน่งจนครบอายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมีอายุ 4 ปี หรือมีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในสภาองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน ซึ่งสภาเลือกจากปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหรือสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ดำรงตำแหน่งจนครบอายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือมีการยุบสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือสภามีมติให้พ้นจากตำแหน่ง สำหรับการประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลในปีหนึ่งให้มีสมัยประชุมสามัญ 2-4 สมัย แล้วแต่สภาองค์การบริหารส่วนตำบลจะกำหนดสมัยประชุมสภาตำบลสมัยหนึ่ง ๆ ให้มีกำหนดไม่เกิน 15 วัน แต่ถ้าในกรณีเมื่อมีความจำเป็นเพื่อประโยชน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามารถขอเปิดประชุมวิสามัญได้ในสมัยประชุมวิสามัญให้กำหนดไม่เกิน 15 วัน อำนาจหน้าที่ของสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย การเลือกประธานสภา รองประธานสภาและเลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล รับทราบนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบล ก่อนที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลเข้ารับหน้าที่และรับทราบรายงานแสดงผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่นายกองค์การบริหารส่วน

ตำบลได้แถลงไว้ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นประจำทุกปี สภาองค์การบริหารส่วนตำบลต้องให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลพิจารณาและเห็นชอบร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติมควบคุมการปฏิบัติงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนาข้อบัญญัติ ระเบียบและข้อบังคับของทางราชการ ในที่ประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล สมาชิกสภาผู้มีสิทธิตั้งกระทู้ถามต่อนายกหรือรองนายกในเรื่องใดอันเกี่ยวกับงานในหน้าที่ เสนอญัตติขอเปิดอภิปรายทั่วไปเพื่อให้นายกแถลงข้อเท็จจริงหรือแสดงความคิดเห็นในปัญหาที่เกี่ยวกับการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลโดยไม่มีการลงมติ 2) คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นดำรงตำแหน่งนับแต่วันเลือกตั้งและมีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับตั้งแต่วันเลือกตั้ง แต่จะดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกิน 2 วาระไม่ได้ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งไม่สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลได้ไม่เกิน 2 คน แต่งตั้งเลขาธิการนายก ซึ่งมีได้เป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐได้ 1 คน สำหรับอำนาจหน้าที่ก่อนที่เข้ารับหน้าที่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลต้องแถลงนโยบายต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลโดยไม่มีการลงมติหากไม่สามารถดำเนินการได้ให้ทำเป็นหนังสือแจ้งต่อสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและจัดทำรายงานแสดงผลการปฏิบัติงานตามนโยบายที่ได้แถลงไว้ต่อสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นประจำทุกปี อำนาจหน้าที่ของคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย การกำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมาย และรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามกฎหมาย นโยบาย แผนพัฒนา ข้อบัญญัติ ระเบียบ และข้อบังคับของทางราชการ สั่งอนุญาต และอนุมัติ เกี่ยวกับราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้งถอดถอนรองนายกฯ และเลขาธิการ วางระเบียบเพื่อให้งานขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย รักษาการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติ ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติและกฎหมายอื่น ควบคุมและรับผิดชอบในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมาย และเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานส่วนตำบลและลูกจ้างขององค์การบริหารส่วนตำบล นายก หรือรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือผู้ซึ่งนายกมอบหมายมีสิทธิเข้าประชุมสภา และมีสิทธิแถลงข้อเท็จจริงตลอดจนแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนต่อที่ประชุม แต่จะไม่มีสิทธิออกเสียงคะแนนกรณีที่ไม่มิผู้ดำรงตำแหน่งประธานสภาและรองประธานสภา หรือกรณีสภาองค์การบริหารส่วนตำบลถูกยุบตามกฎหมาย หากมีกรณีที่สำคัญและจำเป็นเร่งด่วนซึ่งถ้าปล่อยไว้เนิ่นช้าไปจะกระทบต่อประโยชน์สำคัญของรายการหรือราษฎร นายกองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถที่จะดำเนินการไปพลางก่อนเท่าที่จำเป็นก็ได้ แต่เมื่อได้เลือก

ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลแล้วให้เลือกประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อให้ นายกองค์การแถลงนโยบายโดยไม่มีการลงมติภายใน 15 วัน นับตั้งแต่วันที่มีการเลือกตั้ง ประธานสภา กรณีที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติหน้าที่อาจเสียหายแก่องค์การบริหาร ส่วนตำบลหรือราชการและนายอำเภอชี้แจงแนะนำตักเตือนไม่ปฏิบัติตาม ในกรณีฉุกเฉินหรือ จำเป็นเร่งด่วนที่จะรอช้าไม่ได้ นายอำเภอมีอำนาจออกคำสั่งระงับการปฏิบัติราชการของนายก องค์การบริหารส่วนตำบลไว้ตามที่เห็นสมควรได้ แล้วรีบรายงานผู้ว่าราชการจังหวัดภายใน 15 วัน เพื่อวินิจฉัยที่เห็นสมควรโดยเร็ว การกระทำของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่ฝ่าฝืนคำสั่ง นายอำเภอหรือผู้ว่าราชการจังหวัด ไม่มีผลผูกพันกับองค์การบริหารส่วนตำบล นอกจากนี้แล้ว นายกองค์การบริหารส่วนตำบลยังมีหน้าที่เสนอร่างข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล ร่าง ข้อบังคับงบประมาณรายจ่ายประจำปี และร่างข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม และเป็นเจ้า พนักงาตามกฎหมายอาญาในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล (มูลนิธิส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2546: 4-11)

4.3 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และภายใต้กฎหมายบังคับแห่งกฎหมาย องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ ต้องทำให้เขตองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำหรือทางบก รักษา ความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และ วัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ คุ้มครองดูแล และ บำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาสีลปะจารีตประเพณี ภูมิปัญญา ท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดย จัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรตามความจำเป็นและสมควร นอกจากนี้ ภายใต้บังคับแห่ง กฎหมายขององค์การบริหารส่วนตำบลอาจจัดทำกิจการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้ จัดให้มีน้ำเพื่ออุปโภคบริโภคและการเกษตร ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น ให้มีการและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อน ใจและสวนสาธารณะ ให้มีและส่งเสริมเกษตรกรรมและกิจการสหกรณ์ ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรม ในครอบครัว บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร การคุ้มครองและดูแลรักษา ทรัพย์สินอันเป็นสาธารณะสมบัติของแผ่นดิน หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหาร ส่วนตำบลให้มีตลาดท่าเทียบเรือ และท่าข้าม กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ การท่องเที่ยว การผัง เมืองอนึ่ง องค์การบริหารส่วนตำบลอาจทำกิจกรรมนอกเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหรือ ร่วมกับสภาตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหาร

ราชการส่วนท้องถิ่นอื่น เพื่อทำกิจการร่วมกันได้เพื่อได้รับคำยินยอมจากสภาตำบล องค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องและกิจการนั้นเป็นกิจการที่จำเป็นต้องทำและเป็นการเกี่ยวเนื่องกับกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของตนนอกจากนี้องค์การบริหารส่วนตำบลยังสามารถออกข้อบัญญัติตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจในการออกข้อบัญญัติตำบลเพื่อใช้บังคับภายในขอบเขตองค์การบริหารส่วนตำบล และอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ของกฎหมายคือ องค์การบริหารส่วนตำบลอาจออกข้อบัญญัติตำบลเพื่อใช้บังคับในตำบลเพื่อใช้บังคับในตำบลได้เท่าที่จำเป็นต้องไม่ขัดต่อกฎหมาย หรืออำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในการนี้ จะกำหนดค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บ และกำหนดโทษปรับ ผู้ฝ่าฝืนด้วยก็ได้แต่ต้องไม่ให้กำหนดโทษปรับเกิน 1,000 บาท สำหรับผู้มีสิทธิเสนอร่างข้อบัญญัติตำบล คือคณะกรรมการบริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลราษฎรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตามกฎหมายเกี่ยวกับการเข้าชื่อให้สภาท้องถิ่นพิจารณาออกข้อบัญญัติท้องถิ่น สภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้มีอำนาจพิจารณาร่างข้อบัญญัติตำบล โดยนายอำเภอเป็นผู้ให้ความเห็นชอบร่างข้อบัญญัติตำบล และประธานคณะกรรมการบริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลลงชื่อ และประกาศเป็นข้อบัญญัติตำบลไป (บัญญัติ พุ่มพันธ์, 2549: 40-42)

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

องค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐหรือภาคเอกชนต่างให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ภายในองค์กร โดยเฉพาะผู้บริหารในแต่ละหน่วยงานต่างให้ความสำคัญต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาใช้ในการบริหารจัดการภายในองค์กรของตนเอง ผู้บริหารในอนาคตต้องมีทักษะโดยเฉพาะความรู้ความเข้าใจศักยภาพ และสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างถูกต้องและเกิดประโยชน์แก่องค์กร ผู้บริหารต้องตัดสินใจเกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร ผู้บริหารต้องรับผิดชอบในการกำหนดกลยุทธ์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยดังนี้

ครรชิต มาลัยวงศ์ และคณะ (2539) กล่าวว่า วัฏจักรงบประมาณในการจัดซื้อ พัฒนา และบำรุงรักษาด้านคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ เพราะเนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศมีการพัฒนาอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง จึงทำให้องค์การบริหารส่วนตำบล จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย พร้อมทั้งระบบการทำงานก็มีการเปลี่ยนแปลงเช่นเดียวกัน

ศิริศักดิ์ สุขชื่น (2540) ที่ได้ศึกษาการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติไปปฏิบัติ ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน สามารถสรุปได้ว่า

หน่วยงานที่สังกัดของข้าราชการ ความเต็มใจของผู้ปฏิบัติ ศักยภาพขององค์กร และประสบการณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผลกระทบต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติไปปฏิบัติ

กรวิทย์ เลิศศิริ (2543) ที่ได้ศึกษาถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดกองการศึกษาสงเคราะห์ กรมสามัญศึกษา สามารถสรุปได้ว่า ผู้บริหารและผู้ช่วยผู้บริหารมีส่วนช่วยสนับสนุนในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศจึงจะทำให้องค์การประสบความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ภายในโรงเรียน โดยต้องมีการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการ การวางแผน และการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดให้มีห้องปฏิบัติการในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีการนำคอมพิวเตอร์ไปใช้ในการบริหารและจัดการเรียนการสอนภายในโรงเรียน มีการจัดสรรงบประมาณ เพื่อการจัดการวัสดุ ครุภัณฑ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และงบประมาณในการซ่อมบำรุง ปรับปรุง และพัฒนาวัสดุครุภัณฑ์ รวมถึงงบประมาณในการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร

พีระเดช เจริญเดช (2543) ที่ได้ศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ ของหัวหน้าสถานีตำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2 พบแนวคิดว่า ความสนใจในเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับการพัฒนาระบบสารสนเทศ

เสาวเพ็ญ จำปาเป้า (2546) ที่ได้ศึกษาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานราชทัณฑ์ ยังพบว่าองค์การจะประสบผลสำเร็จในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการภายในองค์การต้องให้เจ้าหน้าที่ทุกคนในราชทัณฑ์ยอมรับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ จึงจะทำให้องค์การสามารถประสบความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการภายในองค์การได้อย่างสัมฤทธิ์ผล และยังพบว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความรู้เทคโนโลยีสารสนเทศและไม่ค่อยมีประสบการณ์ในการใช้คอมพิวเตอร์

วิศกา ดวงอ่อนนาม (2546) ที่ศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยี สังกัดกรมอาชีวศึกษา ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (เกษตรศาสตร์) พบว่า หัวหน้างานใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นประจำในด้านงานพิมพ์ งานรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ และงานเผยแพร่และบริการข้อมูล และมีความชำนาญเฉพาะ โปรแกรมในกลุ่ม Microsoft Offices ส่วนครูผู้สอนใช้เป็นประจำเฉพาะด้านงานพิมพ์ และมีความสามารถระดับชำนาญในการใช้โปรแกรมในกลุ่ม Microsoft Offices

นฤมล กิตติรุจิระกุล (2546) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลของเจ้าหน้าที่ อบต. ในจังหวัดนนทบุรี พบว่า เจ้าหน้าที่ อบต. ในจังหวัดนนทบุรี มีความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลอย่างมาก และด้านความรู้ความเข้าใจในการใช้คอมพิวเตอร์ และอินเทอร์เน็ต ความพร้อมของ อบต. มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติกับความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตตำบล ซึ่งในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทต่อชีวิตประจำวันของคนทุกวัย ไม่ว่าจะเป็นนักเรียน นักศึกษา หรือผู้ประกอบการต้องก้าวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคปัจจุบัน จึงทำให้ไอซีทีเข้ามามีบทบาทต่อชีวิตประจำวันของเราทุกคน

กัญญา เสนขวัญแก้ว (2547) ที่ศึกษาถึงความต้องการและพฤติกรรมการใช้บริการห้องเรียนและห้องปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศเคลื่อนที่ พบว่า ร้อยละ 70 ที่ผู้ใช้บริการมีความต้องการใช้บริการห้องเรียนและห้องปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศเคลื่อนที่อยู่ในระดับมาก ซึ่งเห็นได้ว่าประชาชนและนักศึกษามีความสนใจต่อเทคโนโลยีสารสนเทศจึงเข้าไปใช้บริการห้องปฏิบัติการเคลื่อนที่ในการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้ใหม่อยู่ตลอดเวลา

อำภา แก้วก่าง (2547) ที่ได้ศึกษาถึงสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารในการจัดการศึกษาโดยครอบครัว พบว่า ร้อยละ 97.5 ของบิดามารดา มีการใช้ไอซีทีในการจัดการศึกษาโดยครอบครัว ซึ่งทุกครอบครัวที่ใช้ไอซีทีในการจัดการศึกษา มีการใช้มัลติมีเดีย เพื่อการศึกษาโปรแกรมสำเร็จรูปชุด Microsoft Offices และโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้สร้างงานกราฟิกงานทั่วไป เช่น ดาวน์โหลด ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ สืบค้นข้อมูลและบริการอินเทอร์เน็ตอื่นๆ เช่น เกมออนไลน์

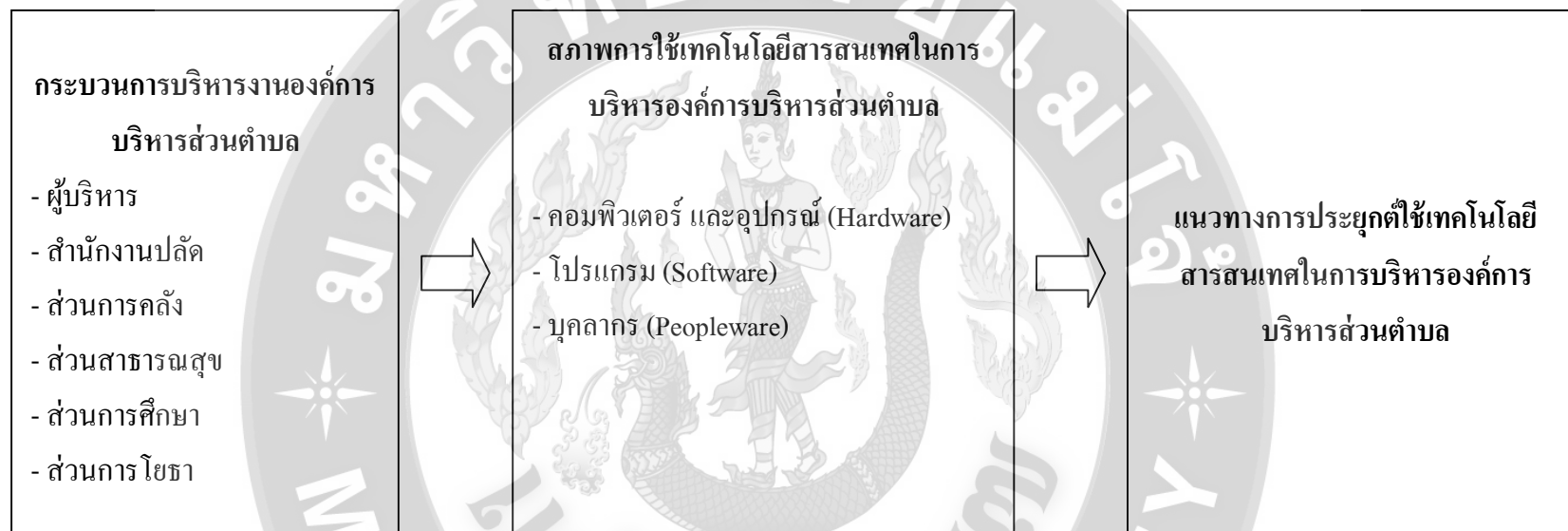
ศณิษา จิโนวัฒน์ (2547) พบด้วยว่านอกจากไอซีทีที่มีความสำคัญในครอบครัวแล้วยังมีความสำคัญในการเรียนการสอนในโรงเรียนอีกด้วย โดยครูและนักเรียนส่วนใหญ่เห็นว่าโรงเรียนจำเป็นต้องมีคอมพิวเตอร์ในห้องเรียน ในห้องคอมพิวเตอร์ โดยควรมีเครื่องคอมพิวเตอร์ 1 เครื่องต่อนักเรียน 2 คน ให้บริการในการสืบค้นข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ต และควรจัดกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมและปฏิสัมพันธ์กันมากที่สุด

สิทธิศักดิ์ อภิกุลชัยสุทธิ์ (2550) ได้พบว่า ปัญหาในการใช้งานระบบสารสนเทศที่ถูกนำมาใช้ประโยชน์ไม่เต็มประสิทธิภาพ ขาดระบบสารสนเทศที่จำเป็นในการใช้งาน ทำให้ข้อมูลที่ได้รับไม่สมบูรณ์ ปัญหาความซับซ้อนของระบบทำให้ใช้งานยาก และการขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากรขาดการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ ส่วนในด้านกาหนดนโยบายการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่า นายกองค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่ไม่มีการกำหนดนโยบายอย่างเป็นทางการ ส่วนใหญ่เป็นเพียงการบริหารจัดการภายในองค์กรเอง จึงทำให้ขาดประสิทธิภาพในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการภายในองค์กร

สุนทรศักดิ์ ฤทธิ (2551) พบว่า การจัดทำข้อมูลเพื่องานสารสนเทศ ขาดผู้เชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์ Hardware และ Software ต่างๆ การบริหารและการจัดการยังไม่มีระบบที่ถูกต้องและระบบการทำงาน การจัดการการใช้คอมพิวเตอร์ ความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีไม่เพียงพอต่อความต้องการ เป็นระบบแล่นเพราะคอมพิวเตอร์แต่ละตัวจะถูกต่อเข้ากับคอมพิวเตอร์ศูนย์กลางโดยตรง ดังนั้นถ้าเครื่องศูนย์กลางมีปัญหาขัดข้องก็จะทำให้ระบบทั้งระบบต้องหยุดชะงักทันที ด้านบุคลากร ขาดความเข้าใจในเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ใช้ต้องมีความรู้สารสนเทศที่ต้องการใช้งานนั้นๆ มีอะไรบ้าง เราต้องการใช้สารสนเทศนั้นเมื่อไร การแสวงหาสารสนเทศนั้นจากแหล่งใด และเรามีสารสนเทศอะไรอยู่แล้ว จำนวนของผู้ใช้สารสนเทศก็จะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ดังนั้นองค์กรต่างๆ ต้องให้ความสนใจ และจำเป็นต้องมีระบบจัดการสารสนเทศภายนอกองค์กรด้วย ซึ่งอาจจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จในการบริหาร

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น สามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า องค์กรจะประสบความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ภายในได้หรือไม่ขึ้น ส่วนหนึ่งเกิดจากการสนับสนุนของผู้บริหาร โดยต้องมีการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการ การวางแผน และการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งเจ้าหน้าที่ทุกคนในองค์กรต้องยอมรับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงาน และเจ้าหน้าที่ต้องรับรู้ถึงนโยบายการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ทั้งนี้จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและแนวทางในการกำหนดนโยบายการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ที่ใช้ในการสนับสนุนการบริหารจัดการภายในองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขององค์การบริหารส่วนตำบลให้สอดคล้องกับแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น

6. กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การพัฒนาแนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยที่กำหนดไว้ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษากระบวนการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล 2) เพื่อศึกษาสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล และ 3) เพื่อพัฒนาแนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล โดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการวิจัยไว้ดังนี้

1. สถานที่ดำเนินการวิจัย
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การทดสอบเครื่องมือ
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

สถานที่ดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาแนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้ได้ดำเนินการศึกษาในพื้นที่เฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบล ที่อยู่ในอำเภอสันทราย อำเภอแมริม อำเภอหางดง อำเภอสันป่าตอง อำเภอแม่แตง อำเภอสารภีและอำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มเป้าหมาย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล ในอำเภอสันทราย อำเภอแมริม อำเภอหางดง อำเภอสันป่าตอง อำเภอแม่แตง อำเภอสารภีและอำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 344 คน

กลุ่มตัวอย่าง

การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sample) คือ เลือกผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานด้านสารสนเทศ และเจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอสนทราย อำเภอแมริ่ม อำเภอหางดง อำเภอสันป่าตอง อำเภอแม่แตง อำเภอสารภีและอำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 30 คน

หน่วยการวิเคราะห์ (Unit of Analysis) คือ องค์การบริหารส่วนตำบล

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) โดยรวบรวมข้อมูลจากรายงานที่เป็นเอกสารและสิ่งพิมพ์ตลอดจนข้อมูลจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Internet) ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า เอกสารข้อมูล ข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบล

1.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) แบ่งเป็นดังนี้

2.1 การใช้แบบสอบถาม (questionnaire) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล เกี่ยวกับสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล และสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทางด้านแนวทางการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล โดยใช้แบบสอบถามปลายเปิด - ปลายปิด

2.2 สนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ในเรื่องการ ผู้เข้าร่วมในการสนทนากลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล เจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศหรือกลุ่มบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์เนื้อหาสร้างข้อสรุปประเด็นความคิดเห็นต่างๆ ตามที่ปรากฏในการสนทนากลุ่มทุกประเด็นที่สำคัญ

การทดสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบเครื่องมือ โดยการนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นนำไปทดสอบความตรง (validity) ความเที่ยง (reliability) ดังนี้

การทดสอบความตรง (validity) โดยนำแบบสอบถามที่ได้จัดทำขึ้น จากแนวทางการตรวจเอกสารและให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ซึ่งเป็นพื้นฐานในการทำแบบสอบถามและนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ ผู้ทรงคุณวุฒิ นักวิชาการ ได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรงในเนื้อหา

(content validity) ตรวจสอบ วิเคราะห์ ปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาที่จะวัดให้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์

การทดสอบความเที่ยง (reliability) ของแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบกับบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอสันทราย อำเภอแมริม อำเภอหางดง อำเภอสันป่าตอง อำเภอแม่แตง อำเภอสารภีและอำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 20 คน แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้จริง โดยนำผลมาทดสอบความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีการวัดความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency Method) แบบ Cronbach's Alpha โดยใช้ข้อคำถามที่มีค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป ถือว่าเชื่อถือได้ค่อนข้างสูง (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2546: 261) ซึ่งจากการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.8521 ซึ่งถือว่าเชื่อถือได้จึงนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา เช่น อัตราส่วนร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เชิงคุณภาพ คือ การสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ซึ่งวิธีการวิเคราะห์จำแนกตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษากระบวนการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

วิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง และนำข้อมูลมาสังเคราะห์

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ประกอบการอธิบายโดยใช้ตาราง ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ดังนี้

1. ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบประเมินระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้ที่ได้รับจากการประเมินระบบฯของผู้ใช้งานระบบฯที่มีส่วนร่วม โดยใช้แบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	มีการใช้งานระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	มีการใช้งานระดับมาก
3	หมายถึง	มีการใช้งานระดับปานกลาง
2	หมายถึง	มีการใช้งานระดับน้อย
1	หมายถึง	มีการใช้งานระดับน้อยที่สุด

2. วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการคำนวณค่าทางสถิติ ดังต่อไปนี้ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3. แปลความหมาย โดยแปลความหมายค่าเฉลี่ยเลขคณิต ตามมาตราส่วนประมาณค่า (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2535 : 124) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับน้อยที่สุด

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อพัฒนาแนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

การศึกษาขั้นตอนนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative research methods) วิเคราะห์ข้อมูลโดยสรุปข้อมูลจากเนื้อหาที่ได้รับจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) นำมาวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) และสรุปเนื้อหา

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัย เรื่อง การพัฒนาแนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยที่กำหนดไว้ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษากระบวนการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล 2) เพื่อศึกษาสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล และ 3) เพื่อพัฒนาแนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ได้ทำการสังเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร และข้อเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญ วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ได้ทำการศึกษาและวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative research methods) ส่วนวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ได้ทำการศึกษาและวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative research methods) โดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ดังนั้น ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิจัยออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลกระบวนการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล 2) ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล และ 3) ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาแนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล จากการศึกษาพบว่า

ส่วนที่ 1 ผลการสังเคราะห์ข้อมูลกระบวนการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล

ผลสรุปจากการศึกษา และการรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร โดยศึกษากระบวนการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย 2 ส่วนคือ 1) ส่วนการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล และ 2) สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล โดยแต่ละส่วนนำเสนอในรูปแบบแผนผังตามลำดับ ดังนี้



1. ส่วนการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล

ประกอบด้วยการบริหารงาน 2 ส่วน คือ

1. นายกองค์การบริหารส่วนตำบล จะประกอบด้วย

1.1 รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล	2	คน
1.2 เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล	1	คน
1.3 ที่ปรึกษานายกองค์การบริหารส่วนตำบล	1	คน

2. ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

2.1 สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

- 2.1.1 งานธุรการ
- 2.1.2 งานการเจ้าหน้าที่
- 2.1.3 งานทะเบียนราษฎร
- 2.1.4 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 2.1.5 งานวิเคราะห์นโยบายและแผน
- 2.1.6 งานพัฒนาชุมชน
- 2.1.7 งานส่งเสริมการเกษตร

2.2 กองคลัง ประกอบด้วย

- 2.2.1 งานธุรการ
- 2.2.2 งานการเงินและบัญชี
- 2.2.3 งานผลประโยชน์
- 2.2.4 งานพัสดุและทรัพย์สิน
- 2.2.5 งานแผนที่ภาษี

2.3 กองช่าง

- 2.3.1 งานธุรการ
- 2.3.2 งานสาธารณูปโภค
- 2.3.3 งานวิศวกรรม
- 2.3.4 งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ

2.4 กองการศึกษา

2.4.1 งานธุรการ

2.4.2 งานบริหารการศึกษา

2.4.3 งานกิจกรรมเด็กและเยาวชน

2.4.4 งานการศึกษาปฐมวัย

2.5 กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

2.5.1 งานอนามัยและสิ่งแวดล้อม

2.5.2 งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

2.5.3 งานบริการสาธารณสุข

2.5.4 งานส่งเสริมสุขภาพ





2. สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

2.1 โครงสร้างปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ประกอบด้วยหัวหน้าสำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน่วยงานที่อยู่ในความควบคุมดูแล ดังนี้

2.1.1 งานธุรการ ประกอบด้วย

- เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
- เจ้าพนักงานธุรการ

2.1.2 งานการเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย

- เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบาย

2.1.3 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประกอบด้วย

- เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน

2.1.4 งานพัฒนาชุมชน ประกอบด้วย

- นักพัฒนาชุมชน

2.1.5 งานวิเคราะห์นโยบายและแผน ประกอบด้วย

- เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน

2.1.6 งานทะเบียนราษฎร์ ประกอบด้วย

- เจ้าหน้าที่บริหารงานทะเบียนและบัตร

2.1.7 งานส่งเสริมการเกษตร ประกอบด้วย

- นักวิชาการเกษตร



2.2 โครงสร้างกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ประกอบด้วย หัวหน้ากองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน่วยงานที่อยู่ในความควบคุมดูแล ดังนี้

2.2.1 งานอนามัยและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย

- เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน

2.2.2 งานป้องกันและควบคุมโรค ประกอบด้วย

- นักวิชาการสาธารณสุขชุมชน

2.2.3 งานบริการสาธารณสุข

- พยาบาลวิชาชีพ
- เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข

2.2.4 งานส่งเสริมสุขภาพ

- นักวิชาการสาธารณสุขชุมชน





2.3 โครงสร้างกองคลัง

ประกอบด้วย ผู้อำนวยการกองคลัง มีหน่วยงานที่อยู่ในความควบคุมดูแล ดังนี้

2.3.1 งานธุรการ ประกอบด้วย

- เจ้าหน้าที่งานการเงินและบัญชี

2.3.2 งานการเงินและบัญชี ประกอบด้วย

- นักวิชาการการเงินและบัญชี

2.3.3 งานผลประโยชน์ ประกอบด้วย

- เจ้าหน้าที่งานจัดเก็บรายได้

2.3.4 งานพัสดุและทรัพย์สิน ประกอบด้วย

- เจ้าหน้าที่งานพัสดุ

2.3.5 งานแผนที่ภาษี ประกอบด้วย

- เจ้าหน้าที่งานจัดเก็บรายได้





2.4 โครงสร้างกองช่าง

ประกอบด้วย หัวหน้ากองช่าง มีหน่วยงานที่อยู่ในความควบคุมดูแล ดังนี้

2.4.1 งานธุรการ ประกอบด้วย

- นายช่างโยธา

2.4.2 งานสาธารณูปโภค ประกอบด้วย

- นายช่างโยธา

2.4.3 งานวิศวกรรม ประกอบด้วย

- เจ้าหน้าที่บริหารงานช่าง

2.4.4 งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ

- นายช่างโยธา





2.5 โครงสร้างกองการศึกษา

ประกอบด้วย หัวหน้ากองการศึกษา มีหน่วยงานที่อยู่ในความควบคุมดูแล ดังนี้

2.5.1 งานธุรการ ประกอบด้วย

- นักวิชาการศึกษา

2.5.2 งานบริหารการศึกษา ประกอบด้วย

- นักวิชาการศึกษา

2.5.3 งานกิจกรรมเด็กและเยาวชน ประกอบด้วย

- นักวิชาการศึกษา

2.5.4 งานการศึกษาปฐมวัย ประกอบด้วย

- นักวิชาการศึกษา



ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารองค์การบริหาร ส่วนตำบล

ผลการวิจัยที่นำเสนอในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูล โดยจำแนกการนำเสนอเป็น 3 ด้าน คือ 1) ข้อมูลทั่วไป 2) พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และ 3) ปัญหาข้อเสนอแนะด้านเทคโนโลยี โดยมีรายละเอียดดังนี้

ด้านที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงาน และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 344 คน สำหรับผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม มีดังต่อไปนี้

การศึกษาข้อมูลทั่วไปในการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ส่วนใหญ่พนักงานและเจ้าหน้าที่เป็นเพศหญิง คิดเป็น ร้อยละ 54.9 และระดับการศึกษามีจำนวนมากที่สุด คือ จบปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 81.1 และมีจำนวนน้อยที่สุด คือ จบปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 0.3 ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของเจ้าหน้าที่และเจ้าพนักงานในองค์การบริหารส่วนตำบล

ลักษณะทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	155	45.1
หญิง	189	54.9
รวม	344	100.0
การศึกษา		
อนุปริญญา	7	2
ปริญญาตรี	279	81.1
ปริญญาโท	57	16.6
ปริญญาเอก	1	0.3
รวม	344	100.0

จากผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามในองค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง และมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ซึ่งในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทต่อชีวิตประจำวันทุกเพศทุกวัย ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นเพศใด การศึกษาระดับใดต้องก้าวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกปัจจุบัน

ด้านที่ 2 สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์การบริหารส่วนตำบล

2.1 ข้อมูลสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์การบริหารส่วนตำบล

จากผลการวิจัย พบว่า สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์การบริหารส่วนตำบล อายุการใช้คอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.4 โดยทุกคนใช้การทำงานเกี่ยวกับเว็บไซต์ และระบบอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 100 ประเภทคอมพิวเตอร์ใช้งาน ส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล คิดเป็นร้อยละ 84.0 และมีเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก คิดเป็นร้อยละ 16.0 ในส่วนสมรรถนะของคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่ไม่มีสมรรถนะเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 72.1 จำนวนเครื่องพิมพ์ในการใช้มีเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 86.6 การให้บริการจากศูนย์สารสนเทศ มีการให้บริการน้อยมาก คิดเป็นร้อยละ 7.0 และเจ้าหน้าที่ด้านคอมพิวเตอร์ มีน้อย คิดเป็นร้อยละ 10.5 ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์การบริหารส่วนตำบล

ลักษณะทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุการใช้คอมพิวเตอร์		
ต่ำกว่า 5 ปี	74	21.5
5 – 10 ปี	140	42.4
10 ปีขึ้นไป	124	36.1
เว็บไซต์		
มี	344	100
ไม่มี	0	0
ระบบอินเทอร์เน็ต		
มี	344	100
ไม่มี	0	0

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ลักษณะทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประเภทคอมพิวเตอร์ใช้งาน		
คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล	289	84
คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก	55	16
สมรรถนะของคอมพิวเตอร์		
มีสมรรถนะเพียงพอ	96	27.9
ไม่มีสมรรถนะเพียงพอ	248	72.1
เครื่องพิมพ์		
มีเพียงพอ	298	86.6
ไม่มีเพียงพอ	46	13.4
ศูนย์สารสนเทศ		
มี	24	7.0
ไม่มี	320	93.0
เจ้าหน้าที่ด้านคอมพิวเตอร์		
มี	36	10.5
ไม่มี	308	89.5

จากผลการวิจัยดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์การบริหารส่วนตำบลที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีเครื่องคอมพิวเตอร์อายุการใช้งานส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 5-10 ปี และเครื่องเก่าสุดจะมีอายุการใช้งานประมาณ 10 ปีขึ้นไป ส่วนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอายุ 1-5 ที่มีน้อยเนื่องจากมีปัญหาด้านการจัดซื้อ เพราะ ต้องรออนุมัติจากส่วนกลาง เหตุนี้เองอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่มีอายุการใช้งานมาก จึงทำให้สมรรถนะด้านคอมพิวเตอร์ต่ำ ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน เครื่องทำงานช้า ไม่สอดคล้องกับระบบใหม่ที่เกิดขึ้น

การใช้งานอินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบล มีเว็บไซต์เป็นของตนเองทั้งหมด และการเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตทั้งหมด เพราะต้องแสดงข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนได้รับรู้ เป็นการสื่อถึงบุคคลทั้งภายในและนอกองค์กร และจะต้องปฏิบัติงานผ่านระบบอินเทอร์เน็ตร่วมกับหน่วยงานอื่นด้วย

ศูนย์สารสนเทศ เป็น แหล่งข้อมูลข่าวสารในทุกๆ ด้าน องค์การบริหารส่วนตำบล ส่วนใหญ่ไม่ได้จัดตั้งขึ้น จึงทำให้การบริหารด้านข้อมูลข่าวสาร และสารสนเทศ ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร รวมทั้ง เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ยังมีน้อย จึงทำให้เกิดปัญหาในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ และการดูแลระบบ

2.2 ข้อมูลการใช้โปรแกรมการใช้งานในองค์การบริหารส่วนตำบล

จากผลการวิจัย พบว่า การใช้โปรแกรมการใช้งานในองค์การบริหารส่วนตำบล มีการใช้งานโปรแกรมที่หลากหลาย ระดับมากที่สุด คือ การใช้โปรแกรม Microsoft word Internet e-GP GFMIF และ e-Laas รองลงมาในระดับมาก คือ การใช้โปรแกรม Microsoft Excel และ Microsoft Powerpoint รองลงมาในระดับน้อย คือ การใช้โปรแกรม Autocad และระดับน้อยที่สุด คือ การใช้โปรแกรม Microsoft Access และ Photoshop ดังแสดงตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงข้อมูลการใช้โปรแกรมการใช้งานในองค์การบริหารส่วนตำบล

โปรแกรม	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ค่าแปรผล
Microsoft Word	4.8	0.922	มากที่สุด
Microsoft Excel	3.8	0.938	มาก
Microsoft Powerpoint	3.7	0.837	มาก
Microsoft Access	1.1	0.516	น้อยที่สุด
Photoshop	1.8	0.489	น้อยที่สุด
Internet	4.8	0.986	มากที่สุด
e-GP	4.5	0.763	มากที่สุด
GFMIF	4.3	0.915	มากที่สุด
e-Laas	4.7	0.884	มากที่สุด
Autocad	2.6	0.631	น้อย
รวม	3.61	0.781	มาก

จากผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและซอฟต์แวร์ของ องค์การบริหารส่วนตำบล มีการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (Microsoft Offices) ในการพิมพ์เอกสาร รายงาน ใช้โปรแกรมระบบจากส่วนกลาง ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ เผยแพร่และ

บริการข้อมูล และโปรแกรมทาง Internet คอมพิวเตอร์ เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตเพื่อค้นหาข้อมูล ติดต่อสื่อสารด้วย e-Mail และมีการใช้โปรแกรมทางด้านกราฟฟิก คือ การใช้โปรแกรม Photoshop และโปรแกรมในด้านการออกแบบ คือ โปรแกรม Autocad

2.3 ข้อมูลความสามารถในการปฏิบัติงานด้านฮาร์ดแวร์

จากผลการวิจัย พบว่า ส่วนใหญ่องค์การบริหารส่วนตำบล ไม่สามารถปฏิบัติงานด้านฮาร์ดแวร์มากที่สุด คือ การติดตั้งระบบ LAN/Network คิดเป็นร้อยละ 94.8 รองลงมา คือ การ Format และติดตั้งระบบปฏิบัติการ (OS) คิดเป็นร้อยละ 92.4 การติดตั้งระบบปฏิบัติการ Windows คิดเป็นร้อยละ 91.6 การติดตั้งโปรแกรม Microsoft Offices คิดเป็นร้อยละ 90.1 การติดตั้งอุปกรณ์ต่อพ่วงต่างๆ เช่น เครื่องพิมพ์ Scanner คิดเป็นร้อยละ 83.2 การตรวจเช็ค/ซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 81.1 การติดตั้งตรวจสอบและกำจัดไวรัส คิดเป็นร้อยละ 71.2 ตามลำดับ และไม่สามารถปฏิบัติงานด้านฮาร์ดแวร์น้อยที่สุด คือ การติดตั้งโปรแกรม Anti Virus คิดเป็นร้อยละ 66.0 ดังแสดงในตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงข้อมูลความสามารถในการปฏิบัติงานด้านฮาร์ดแวร์

ลำดับ	ความสามารถ	ได้	ไม่ได้
1	การตรวจเช็ค/ซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์	41 (11.9)	303 (81.1)
2	การ Format และติดตั้งระบบปฏิบัติการ (OS)	26 (7.6)	318 (92.4)
3	การติดตั้งอุปกรณ์ต่อพ่วงต่างๆ เช่น เครื่องพิมพ์ Scanner	56 (16.3)	288 (83.2)
4	การติดตั้ง ตรวจสอบ และกำจัดไวรัส	99 (28.8)	245 (71.2)
5	การติดตั้งระบบปฏิบัติการ Windows	99 (8.4)	315 (91.6)
6	การติดตั้งโปรแกรม Anti Virus	117 (34.0)	227 (66.0)

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ลำดับ	ความสามารถ	ได้	ไม่ได้
7	การติดตั้งโปรแกรม Microsoft Offices	34 (9.9)	310 (90.1)
8	การติดตั้งระบบ LAN/Network	18 (5.2)	326 (94.8)

จากผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล ยังขาดความรู้ ทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งในส่วนการของการบริหารและส่วนของผู้ปฏิบัติงาน จึงจำเป็นต้องพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเป็นระบบ เพราะว่า ระบบการทำงานในปัจจุบันบุคลากรต้องอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศเหล่านี้ เป็นเครื่องมือในการทำงาน เพราะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูง ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา และลดค่าใช้จ่าย

2.4 ประเภทระบบสารสนเทศที่ใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบล

จากผลการวิจัย พบว่า ประเภทระบบสารสนเทศที่ใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีการใช้มากที่สุด คือ ระบบการบัญชี การคลัง คิดเป็นร้อยละ 19.2 รองลงมา คือ ระบบพัสดุ คิดเป็นร้อยละ 15.1 ระบบวางแผนและงบประมาณ คิดเป็นร้อยละ 12.5 ระบบการจัดเก็บรายได้ คิดเป็นร้อยละ 11.0 ระบบการก่อสร้างและโยธา คิดเป็นร้อยละ 10.5 ระบบแผนที่ภาษี คิดเป็นร้อยละ 7.0 ระบบจัดการเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 4.4 ระบบทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 4.1 ระบบจัดการเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 3.2 ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ และ ระบบจัดการฐานข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 2.3 ระบบประปาและน้ำบาดาล และระบบจัดการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 2.0 ระบบป้องกันสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 1.7 ระบบสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 1.2 ระบบบัตรคิว คิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ และประเภทระบบสารสนเทศที่ใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีการใช้น้อยที่สุด คือ ระบบบริหารงานด้านสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 0.6 ดังแสดงในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงประเภทรบบสารสนเทศที่ใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบล

ระบบงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระบบวางแผนและงบประมาณ	43	12.5
การบัญชี การคลัง	66	19.2
ระบบพัสดุ	52	15.1
ระบบแผนที่ภาษี	24	7.0
ระบบการจัดเก็บรายได้	38	11.0
ระบบการก่อสร้างและโยธา	36	10.5
ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์	8	2.3
ระบบประปาและน้ำบาดาล	7	2.0
ระบบป้องกันสาธารณภัย	6	1.7
ระบบทะเบียน	14	4.1
ระบบจัดการศึกษา	7	2.0
ระบบจัดการเว็บไซต์	15	4.4
ระบบจัดการเอกสาร	11	3.2
ระบบบัตรคิว	3	0.9
ระบบสาธารณสุข	4	1.2
ระบบจัดการฐานข้อมูล	8	2.3
ระบบบริหารงานด้านสิ่งแวดล้อม	2	0.6
รวม	344	100.0

จากผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า ประเภทรบบสารสนเทศที่องค์การบริหารส่วนตำบลมีการใช้งานอยู่ในองค์กร คือ ระบบจัดการเอกสาร ระบบบัญชี การเงิน การคลัง ระบบแผนที่ภาษี ระบบจัดการฐานข้อมูล ระบบจัดการรายได้ภาษี ระบบการก่อสร้างและงานโยธา ระบบการวางแผนงบประมาณ ระบบการจัดการเว็บไซต์ ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ ระบบการประปาและน้ำบาดาล ระบบป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และระบบอื่นๆ เช่น ระบบออกบัตรคิวอัตโนมัติ

ในการศึกษาถึงปัญหาอุปสรรคในการใช้งานระบบสารสนเทศ พบว่า ระบบสารสนเทศที่มีอยู่ยังถูกนำมาใช้ประโยชน์ไม่เต็มที่ ขาดระบบสารสนเทศที่จำเป็นในการดำเนินงาน ปัญหาข้อมูลที่มีอยู่ไม่สมบูรณ์ ความซับซ้อนของระบบทำให้ใช้งานยาก ระบบยังไม่สมบูรณ์เกิด

ปัญหาขัดข้องบ่อย ยังขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญที่ดูแลระบบสารสนเทศ ขาดแคลนบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัญหาบุคลากรขาดการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ

ด้านที่ 3 ปัญหาและอุปสรรค และข้อเสนอแนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. ด้านฮาร์ดแวร์

- ระบบอินเทอร์เน็ตมีความล่าช้า
- เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องที่มีประสิทธิภาพแต่ ไม่สอดคล้องกับความสามารถของโปรแกรมใหม่ๆ
- การจัดซื้อ จัดจ้าง ต้องขออนุมัติจากส่วนกลาง ไม่สามารถดำเนินการเองได้ จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการนำมาใช้งาน
- ไม่มีแผนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ชัดเจน
- งบประมาณการซ่อมบำรุง บางหน่วยงานไม่มีการกำหนดในแผนปฏิบัติงาน และบางหน่วยงานจัดสรรงบประมาณน้อยเกินไป
- คอมพิวเตอร์มีจำนวนไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่และพนักงานต้องนำเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวมาใช้เอง
- เครื่องสำรองไฟ (UPS) มีไม่เพียงพอ ทำให้เสี่ยงต่อการบันทึกข้อมูลและการใช้งานของอุปกรณ์ต่างๆ

2. ด้านซอฟต์แวร์

- ซอฟต์แวร์ที่ใช้ไม่มีลิขสิทธิ์ที่ถูกต้องตามกฎหมาย
- ใช้ซอฟต์แวร์จากส่วนกลาง
- ขาดงบประมาณในการพัฒนาซอฟต์แวร์
- ซอฟต์แวร์ที่จัดการด้านเอกสาร และงานสารบรรณ มีแต่ระบบที่ใช้จากส่วนกลาง แต่ในองค์การบริหารส่วนตำบลบางแห่งยังไม่มีใช้
- ขาดการร่วมมือระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลในการร่วมกันพัฒนา

3. ด้านบุคลากร

- ขาดความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในเชิงลึก
- ไม่มีแผนการพัฒนาบุคลากรในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- เจ้าหน้าที่ที่ดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีไม่เพียงพอ
- ขาดการอบรมหรือการเพิ่มความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่

บุคลากร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาแนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหาร องค์การบริหารส่วนตำบล

การศึกษาวิจัยในส่วนนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีวิทยาการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) วิเคราะห์ข้อมูลโดยสรุปข้อมูลจากเนื้อหาที่ได้รับจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) นำมาวิเคราะห์และสรุปเนื้อหาแบบพรรณนาตามกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยจากการสนทนากลุ่ม พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่ไม่ได้มีการกำหนดนโยบายการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเป็นทางการ ซึ่งโดยส่วนมากจะเป็นเพียงการบริหารจัดการกันเองภายในองค์การบริหารส่วนตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่มีแนวทางที่ชัดเจน ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ด้านเผยแพร่ข้อมูล ด้านการพัฒนาระบบฐานข้อมูล ด้านการพัฒนาองค์กรและบุคลากร ด้านการพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อการบริหาร และด้านการรักษาความปลอดภัย จึงทำให้การทำงานขาดประสิทธิภาพ

ดังนั้นเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลสามารถนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ จึงร่วมกันพัฒนาแนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล โดยพัฒนาแผนแม่บทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยสรุปได้ 3 ประเด็น คือ 1) กำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล 2) กำหนดวิสัยทัศน์ แผนยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และตัวชี้วัด และ 3) จัดทำแผนปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีรายละเอียดดังนี้

1. กำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารองค์การบริหารส่วน
ตำบล

2. กำหนดวิสัยทัศน์ แผนยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และตัวชี้วัด
โดยมีวิสัยทัศน์ เพื่อบ่งชี้ว่าจะพัฒนาและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อ
เป็นเครื่องมือในการบริหารองค์การให้มีประสิทธิภาพ เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ทันสมัยและยั่งยืน

2.1 แผนยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศด้านฮาร์ดแวร์

- จัดเตรียมอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีสมรรถนะสูง
และเพียงพอต่อการใช้งาน
- ซ่อมและบำรุงรักษาอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพที่ดีและพร้อมใช้
งานอยู่เสมอ

2.2 แผนยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศด้านซอฟต์แวร์

- พัฒนาหรือจัดหาซอฟต์แวร์เพื่อใช้ในการบริหารและปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล
- มีการปรับปรุงซอฟต์แวร์ใช้งานให้สอดคล้องต่อการปฏิบัติงาน

2.3 แผนยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศด้านบุคลากร

- คัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ ทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง

3. แผนปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าแผนปฏิบัติงานประกอบด้วย

3.1 แผนปฏิบัติงานเทคโนโลยีสารสนเทศด้านฮาร์ดแวร์

- จัดทำแผนงบประมาณเพื่อจัดซื้อจัดจ้างด้านอุปกรณ์และการซ่อมบำรุงรักษา
- จัดทำฐานข้อมูลอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศทุกรายการ อันได้แก่ คุณสมบัติ ราคา ปีที่จัดซื้อ ระบบการซ่อมบำรุง
- จัดหาอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องสำรองไฟ สแกนเนอร์ และ อุปกรณ์เครือข่าย
- จัดทำแผนการซ่อมและบำรุงรักษา เช่น การกำจัดไวรัส การทำความสะอาด

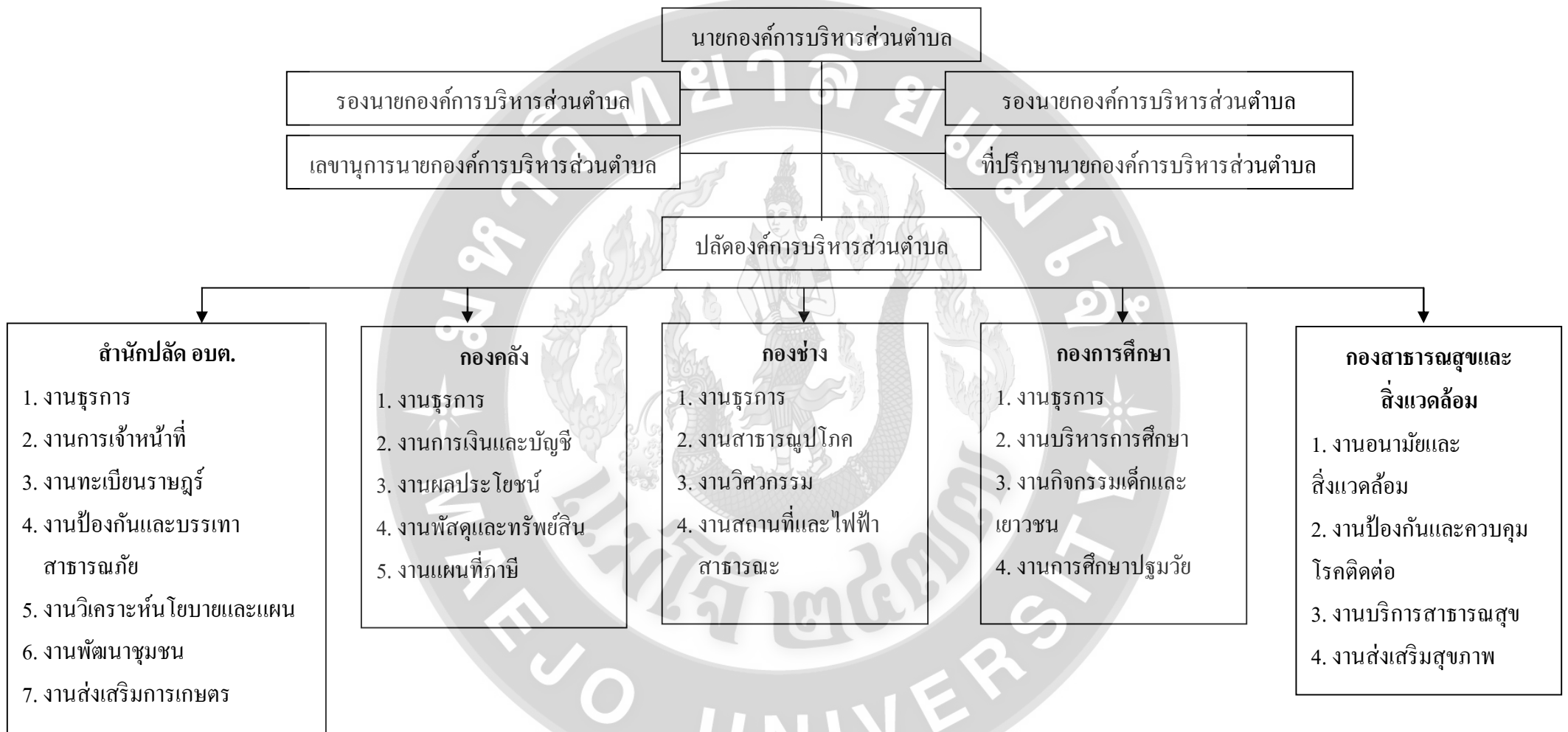
3.2 แผนปฏิบัติงานเทคโนโลยีสารสนเทศด้านซอฟต์แวร์

- จัดทำแผนการจัดซื้อหรือพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อช่วยในการปฏิบัติทุกฝ่าย
- จัดทำแผนงบประมาณในการจัดซื้อ จัดจ้างซอฟต์แวร์ที่มีลิขสิทธิ์
- การพัฒนาซอฟต์แวร์ควรมีแผนการพัฒนาร่วมกับหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกันเพื่อลดค่าใช้จ่าย
- จัดทำแผนปรับปรุงซอฟต์แวร์การใช้งานให้ทันสมัย และรองรับต่อการเปลี่ยนแปลงในทุกๆ ด้าน

3.3 แผนปฏิบัติงานเทคโนโลยีสารสนเทศด้านบุคลากร

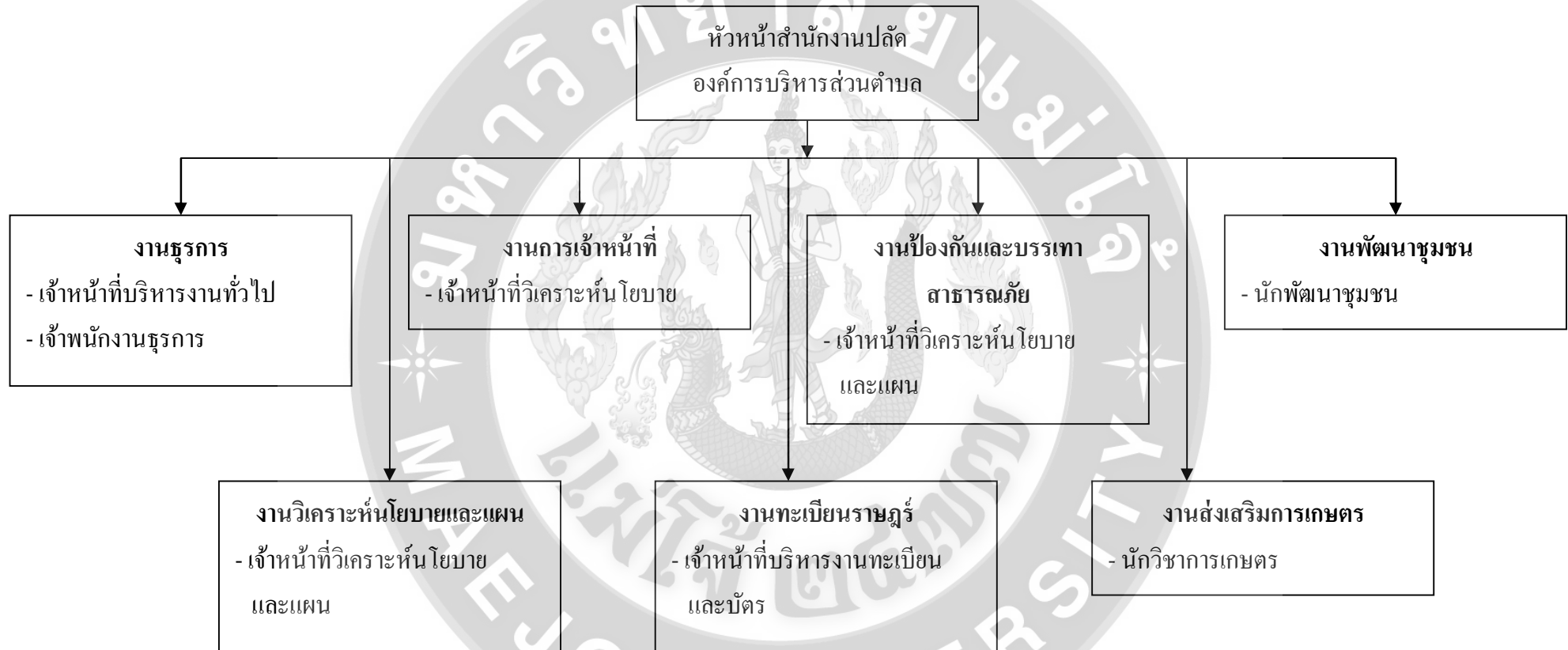
- จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง
- จัดทำแผนงบประมาณประจำปีเพื่อใช้ในการพัฒนาบุคลากร
- การคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานควรมีการทดสอบความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- จัดหาบุคลากรที่มีความรู้เฉพาะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น นักวิชาการคอมพิวเตอร์





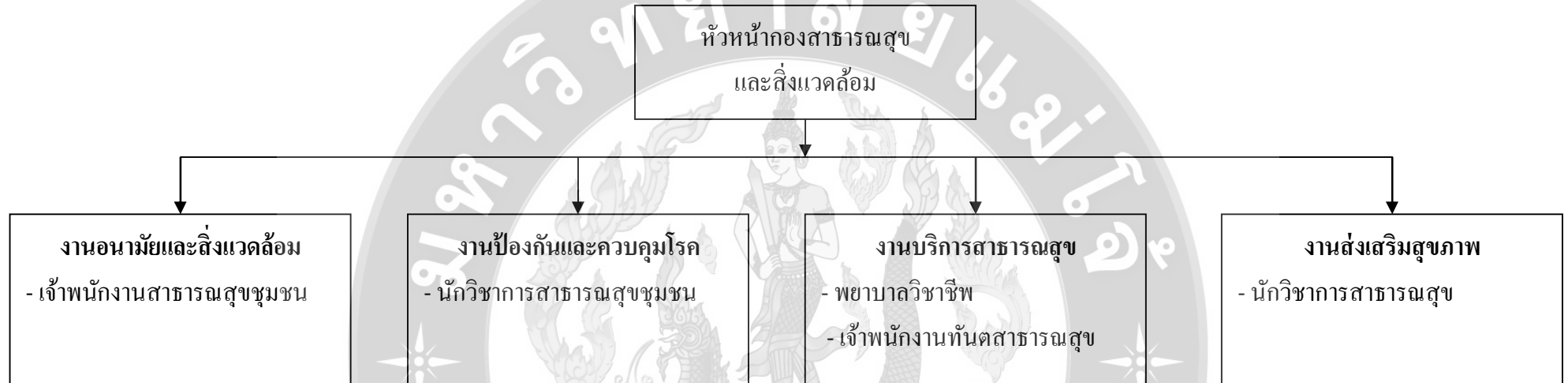
ภาพที่ 2 โครงสร้างการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล

โครงสร้างสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

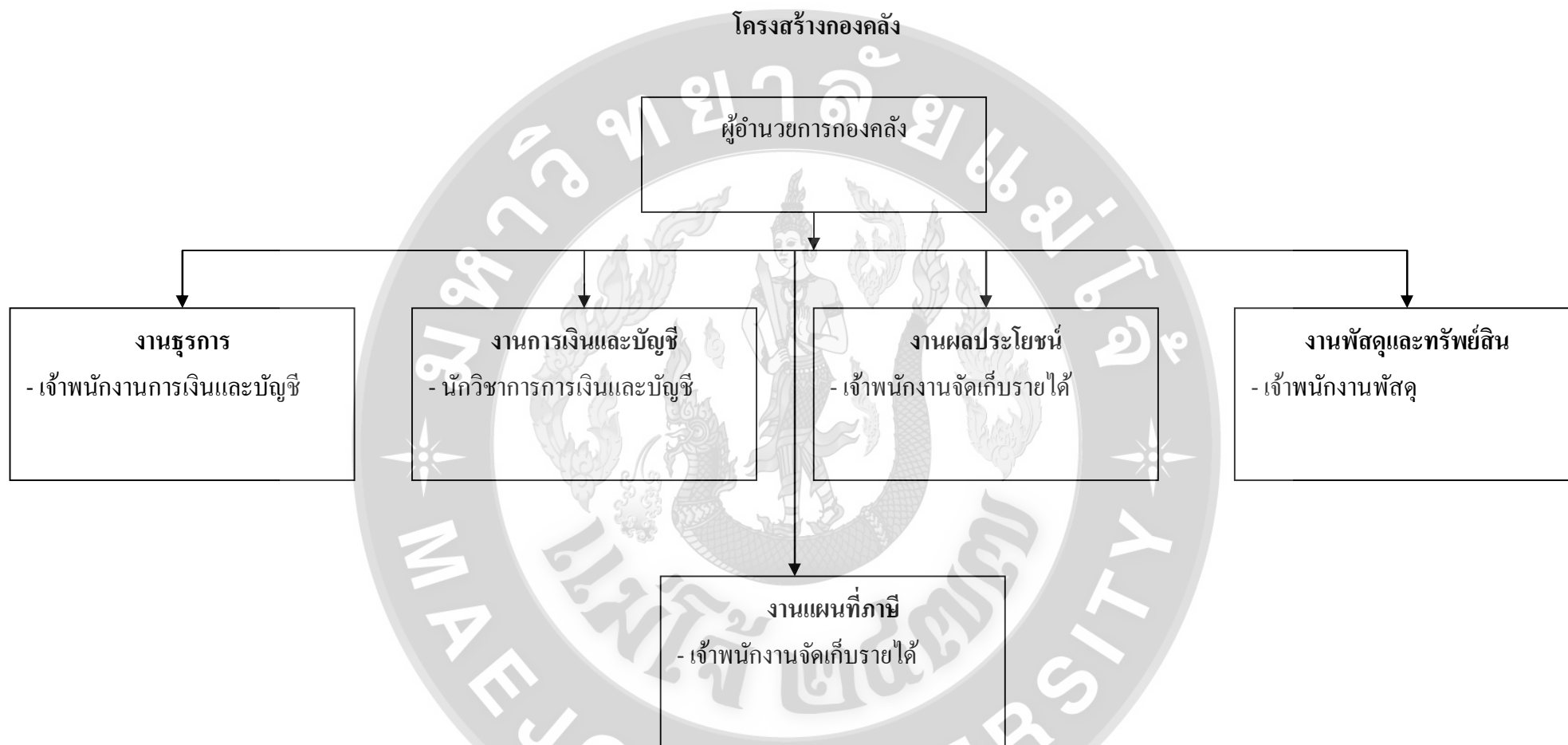


ภาพที่ 3 โครงสร้างสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

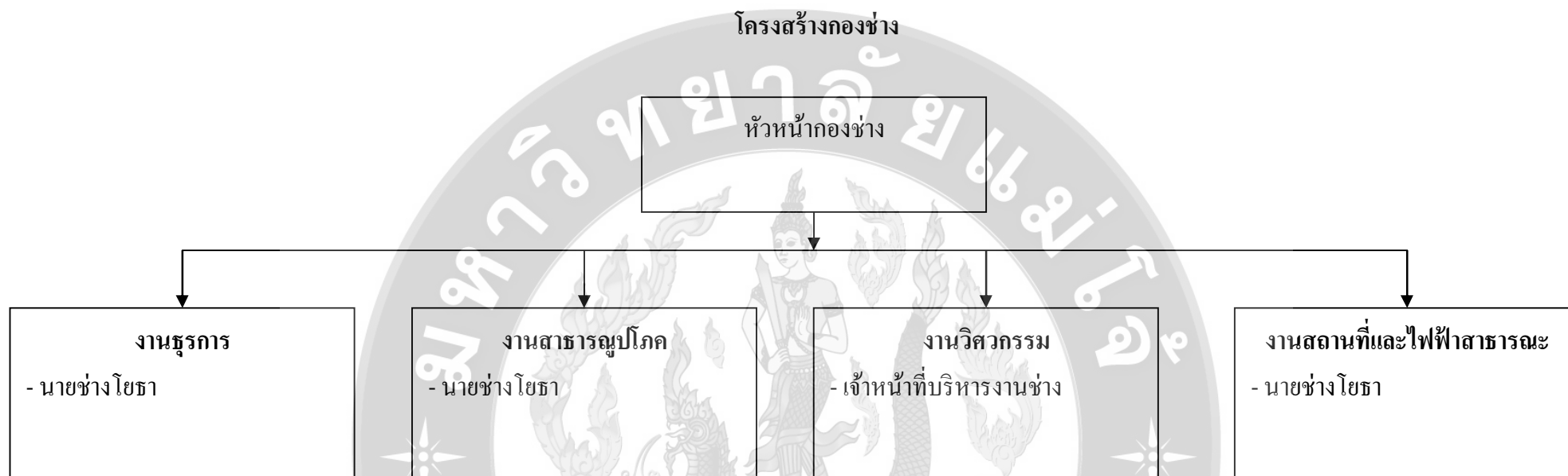
โครงสร้างกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม



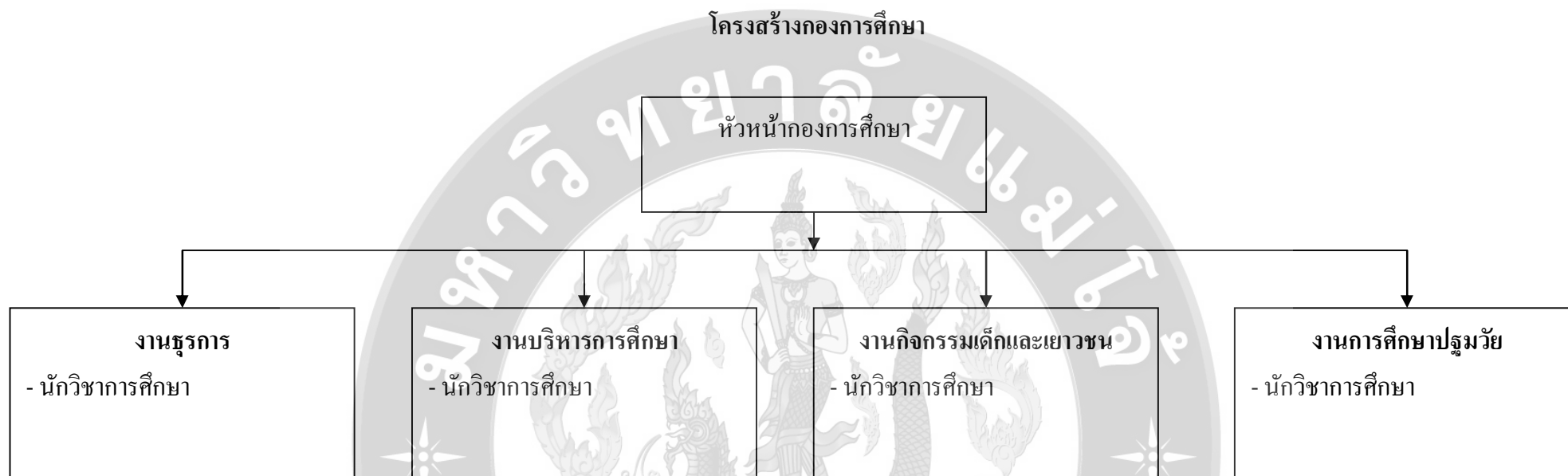
ภาพที่ 4 โครงสร้างกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม



ภาพที่ 5 โครงสร้างกองคลัง



ภาพที่ 6 โครงสร้างกองช่าง



ภาพที่ 7 โครงสร้างกองการศึกษา

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง การพัฒนาแนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์หลัก 3 ข้อ คือ 1) เพื่อศึกษากระบวนการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล 2) เพื่อศึกษาสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล โดยทำการศึกษาและวิเคราะห์เชิงปริมาณ (Quantitative research methods) และ 3) เพื่อพัฒนาแนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล โดยทำการศึกษาและวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative research methods) โดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) สามารถสรุปผล รวมทั้งข้อเสนอแนะในแง่มุมต่างๆ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลกระบวนการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

จากการศึกษาข้อมูลทั่วไป การบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วยการบริหาร 2 ส่วน คือ 1) ส่วนนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยรองนายกฯ เลขานุการฯ และที่ปรึกษาฯ และ 2) ส่วนปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย สำนักงานปลัดฯ กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา และกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม การบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลประสบปัญหาความไม่พร้อมในด้านต่างๆ หลายประการทั้งรายได้และบุคลากร เนื่องจากท้องถิ่นไม่มีฐานภาษี และเก็บภาษีบำรุงท้องที่ได้น้อย อีกทั้งบุคลากรส่วนใหญ่มีขีดความสามารถในการบริหารงานจำกัด เช่น จัดทำงบประมาณไม่เป็น ไม่มีการวางแผนแนวนโยบายที่ชัดเจน เป็นต้น

ส่วนที่ 2 ข้อมูลสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

2.1 ข้อมูลสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์การบริหารส่วนตำบล

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์การบริหารส่วนตำบล อายุการใช้คอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.4 โดยทุกคนใช้การทำงานเกี่ยวกับเว็บไซต์ และระบบอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 100 ประเภทคอมพิวเตอร์ใช้งาน ส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล คิดเป็นร้อยละ 84.0 และมีบางส่วนนำเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก คิดเป็นร้อยละ 16.0 ในส่วนสมรรถนะของคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่ไม่มีสมรรถนะเพียงพอ

คิดเป็นร้อยละ 72.1 จำนวนเครื่องพิมพ์ในการใช้มีเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 86.6 การให้บริการจากศูนย์สารสนเทศ มีการให้บริการน้อยมาก คิดเป็นร้อยละ 7.0 และการบริการจากเจ้าหน้าที่ด้านคอมพิวเตอร์ มีการให้บริการน้อยมาก คิดเป็นร้อยละ 10.5

2.2 ข้อมูลการใช้โปรแกรมการใช้งานในองค์การบริหารส่วนตำบล

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า การใช้โปรแกรมการใช้งานในองค์การบริหารส่วนตำบล มีการใช้งานโปรแกรมที่หลากหลาย ระดับมากที่สุด คือ การใช้โปรแกรม Microsoft word Internet e-GP GFMIIF และ e-Laas รองลงมาในระดับมาก คือ การใช้โปรแกรม Microsoft Excel และ Microsoft Powerpoint รองลงมาในระดับน้อย คือ การใช้โปรแกรม Autocad และระดับน้อยที่สุด คือ การใช้โปรแกรม Microsoft Access และ Photoshop

2.3 ข้อมูลความสามารถในการปฏิบัติงานด้านฮาร์ดแวร์

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า ส่วนใหญ่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ไม่สามารถปฏิบัติงานด้านฮาร์ดแวร์มากที่สุด คือ การติดตั้งระบบ LAN/Network คิดเป็นร้อยละ 94.8 รองลงมา คือ การ Format และติดตั้งระบบปฏิบัติการ (OS) คิดเป็นร้อยละ 92.4 การติดตั้งระบบปฏิบัติการ Windows คิดเป็นร้อยละ 91.6 การติดตั้งโปรแกรม Microsoft Offices คิดเป็นร้อยละ 90.1 การติดตั้งอุปกรณ์ต่อพ่วงต่างๆ เช่น เครื่องพิมพ์ เครื่องScanner คิดเป็นร้อยละ 83.2 การตรวจเช็ค/ซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 81.1 การติดตั้งตรวจสอบและจำกัดไวรัส คิดเป็นร้อยละ 71.2 ตามลำดับ และไม่สามารถปฏิบัติงานด้านฮาร์ดแวร์น้อยที่สุด คือ การติดตั้งโปรแกรม Anti Virus คิดเป็นร้อยละ 66.0

2.4 ประเภทรบบสารสนเทศที่ใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบล

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า ประเภทรบบสารสนเทศที่ใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีการใช้มากที่สุด คือ ระบบการบัญชี การคลัง คิดเป็นร้อยละ 19.2 รองลงมา คือ ระบบพัสดุ คิดเป็นร้อยละ 15.1 ระบบวางแผนและงบประมาณ คิดเป็นร้อยละ 12.5 ระบบการจัดเก็บรายได้ คิดเป็นร้อยละ 11.0 ระบบการก่อสร้างและโยธา คิดเป็นร้อยละ 10.5 ระบบแผนที่ภาษี คิดเป็นร้อยละ 7.0 ระบบจัดการเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 4.4 ระบบทะเบียน คิดเป็นร้อยละ 4.1 ระบบจัดการเอกสาร คิดเป็นร้อยละ 3.2 ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ และระบบจัดการฐานข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 2.3 ระบบประปาและน้ำบาดาล และระบบจัดการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 2.0 ระบบป้องกันสาธารณภัย คิดเป็นร้อยละ 1.7 ระบบสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 1.2 ระบบบัตรคิว คิดเป็นร้อยละ 0.9 ตามลำดับ และประเภทรบบสารสนเทศที่ใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบล ที่มีการใช้น้อยที่สุด คือ ระบบบริหารงานด้านสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 0.6

2.5 ปัญหาและอุปสรรค และข้อเสนอแนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากผลการวิจัย สรุปได้ว่า ปัญหาและอุปสรรค และข้อเสนอแนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ

1. ด้านฮาร์ดแวร์ สรุปได้ว่า ระบบอินเทอร์เน็ตมีความล่าช้า เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องที่มีประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานไม่สอดคล้องกับความสามารถของโปรแกรมใหม่ๆ การจัดซื้อ จัดจ้าง ต้องขออนุมัติจากส่วนกลาง ไม่สามารถดำเนินการเองได้ จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการนำมาใช้งาน ไม่มีแผนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ชัดเจน งบประมาณการซ่อมบำรุง บางหน่วยงานไม่มีการกำหนดในแผนปฏิบัติงาน และบางหน่วยงานจัดสรรงบประมาณน้อยเกินไป คอมพิวเตอร์มีจำนวนไม่เพียงพอ เจ้าหน้าที่และพนักงานต้องนำเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนตัวมาใช้เอง เครื่องสำรองไฟ (UPS) มีไม่เพียงพอ ทำให้เสี่ยงต่อการบันทึกข้อมูล และการใช้งานของอุปกรณ์ต่างๆ

2. ด้านซอฟต์แวร์ สรุปได้ว่า ซอฟต์แวร์ที่ใช้ไม่มีลิขสิทธิ์ที่ถูกต้องตามกฎหมาย ขาดงบประมาณในการพัฒนาซอฟต์แวร์ ซอฟต์แวร์ที่จัดการด้านเอกสาร และงานสารบรรณ ต้องใช้ซอฟต์แวร์จากส่วนกลาง แต่ในองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถใช้งานได้

3. ด้านบุคลากร สรุปได้ว่า บุคลากรขาดความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในเชิงลึก ไม่มีแผนการพัฒนาบุคลากรในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เจ้าหน้าที่ที่ดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีไม่เพียงพอ และ ขาดการอบรมหรือการเพิ่มความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่บุคลากร

ส่วนที่ 3 การพัฒนาแนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

จากผลการศึกษาพบว่า พัฒนาแนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล โดยพัฒนาแผนแม่บทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยสรุปได้ 3 ประเด็น คือ 1) กำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล 2) กำหนดวิสัยทัศน์ แผนยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และตัวชี้วัด และ 3) จัดทำแผนปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

อภิปรายผล

จากผลการศึกษา เรื่อง การพัฒนาแนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดเชียงใหม่ ได้สรุปสาระสำคัญของการศึกษา และนำเสนอให้เห็นความเชื่อมโยงของผลการวิจัยประกอบกับมีประเด็นสำคัญทางแนวคิดและทฤษฎี ที่ได้นำมาอภิปรายผลเพื่อทำให้งานวิจัยครั้งนี้มีความชัดเจนและมีความสมบูรณ์เพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาแนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร องค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดเชียงใหม่ สามารถนำผลของการวิจัยนี้เป็นองค์ประกอบหนึ่ง สำหรับการพัฒนาแนวทางประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร องค์การบริหารส่วนตำบลได้อย่างถูกต้องมากยิ่งขึ้น

กรอบแนวคิดทฤษฎีที่ยึดเป็นหลักในการวิจัยครั้งนี้ แนวคิดด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และแนวคิดด้านองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบขององค์การบริหารส่วนตำบล และการดำเนินการวิจัยดังกล่าวมีประเด็นอภิปราย 4 ประเด็น ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

ประเด็นที่ 1 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในองค์การบริหารส่วนตำบล มีปัญหาและอุปสรรค อยู่หลายด้าน ทั้งด้านฮาร์ดแวร์ มีไม่เพียงพอต่อการใช้งานและมีสมรรถนะต่ำ ทำให้การทำงานเกิดความล่าช้า ซอฟต์แวร์ส่วนใหญ่เป็นซอฟต์แวร์ที่ละเมิดลิขสิทธิ์ และด้านบุคลากร ยังขาดความรู้ และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จากปัญหาดังกล่าว ผลการวิจัย พบว่า มีปัญหาในด้านการ จัดสรร งบประมาณ เพื่อใช้ในการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ถึงแม้ว่าองค์การบริหาร ส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่ ได้มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนงบประมาณด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศแล้วก็ตาม แต่ยังไม่เพียงพอ สาเหตุเนื่องจาก องค์การบริหารส่วนตำบล ต้อง รับผิดชอบงานหลายด้าน และต้องใช้งบประมาณค่อนข้างสูง การที่จะจัดสรรงบประมาณให้ เหมาะสมกับงานทุกๆ ด้านจึงทำค่อนข้างลำบาก อีกทั้งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีราคาค่อนข้าง สูง และมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ทั้งฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ ซึ่งมีการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา ซึ่ง สอดคล้องกับ ครรชิต มาลัยวงศ์ และคณะ (2539) กล่าวว่า งบประมาณในการจัดซื้อ พัฒนา และ บำรุงรักษาด้านคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ เพราะเนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศมีการพัฒนาอย่าง รวดเร็วและต่อเนื่อง จึงทำให้องค์การบริหารส่วนตำบล จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย พร้อมทั้งระบบการทำงานก็มีการเปลี่ยนแปลงเช่นเดียวกัน

ดังนั้น หน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลจำเป็นต้องมีนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ชัดเจน จัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อความต้องการใช้งานในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งในด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และ การพัฒนาบุคลากร

ประเด็นที่ 2 สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านโปรแกรม (Software)

โปรแกรมการใช้งานในองค์การบริหารส่วนตำบล มีโปรแกรม ที่หลากหลาย เช่น โปรแกรมที่ส่วนกลางพัฒนาขึ้นมาที่ต้องใช้ร่วมกัน โปรแกรมจัดการด้านเอกสาร และโปรแกรมสำหรับงานเฉพาะด้าน โปรแกรมการใช้งานส่วนใหญ่มีราคาค่อนข้างสูง บางหน่วยงานมีงบประมาณค่อนข้างจำกัด ไม่สามารถจัดโปรแกรมมาใช้งานได้ ส่งผลให้องค์กรขาดประสิทธิภาพในการทำงาน จากปัญหาดังกล่าวสามารถแก้ไขปัญหาได้ถ้าหากองค์การบริหารส่วนตำบลมีการร่วมมือกัน จากผลการวิจัย พบว่า ขาดผู้เชี่ยวชาญทั้งฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ องค์การบริหารส่วนตำบลยังขาดการร่วมมือ ในการพัฒนาระบบซอฟต์แวร์อย่างเป็นระบบ เพราะว่าการปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบล ทุกตำบล มีลักษณะการปฏิบัติงานที่เหมือนกัน โปรแกรมการใช้งานจึงเหมือนกัน การพัฒนาโปรแกรมควรร่วมมือกันพัฒนา เพราะจะให้ต้นทุนในการพัฒนาโปรแกรมลดลง ซึ่งสอดคล้องกับ สุนทรศักดิ์ ฤทธิ (2551) ที่พบว่า การจัดทำข้อมูลเพื่องานสารสนเทศ ขาดผู้เชี่ยวชาญทั้งฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ ต่างๆ การบริหารและการจัดการยังไม่มีระบบที่ถูกต้อง และระบบการทำงาน การจัดการใช้คอมพิวเตอร์

ในองค์การบริหารส่วนตำบลยังมีปัญหาในด้านลิขสิทธิ์ของซอฟต์แวร์ ซึ่งมีความเสี่ยงด้านการใช้งานที่ไม่สามารถใช้งานได้เต็มประสิทธิภาพ และมีความเสี่ยงในด้านกฎหมาย

ประเด็นที่ 3 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านบุคลากร

บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเป็นสิ่งสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร ทำให้องค์กรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากผลการวิจัย พบว่า บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล มีความรู้ ความเข้าใจ และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศน้อย ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทในการทำงานอย่างมากมา การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหาร การบริการ การสื่อสาร เช่น ส่งข่าวสารทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือ การบริหาร การจัดการ การวางแผน การเงิน การคลัง พัสดุ และงานด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ จะเห็นได้ว่าในองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มผลผลิต ลดต้นทุนการดำเนินงาน และเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยบุคลากร ฝ่ายบริหารและฝ่ายปฏิบัติการ ซึ่งบุคคลเหล่านี้ต้องใช้

เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ซึ่งบุคลากรบางส่วนยังขาดความรู้ ความชำนาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นวิทยาการสมัยใหม่ การขาดความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นับเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานยุคปัจจุบัน เพราะบุคลากรไม่สามารถใช้เครื่องคอมพิวเตอร์หรือซอฟต์แวร์ที่จำเป็นในการทำงานได้ จึงทำงานโดยวิธีอื่นซึ่งใช้เวลาในการทำงานมาก และขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จึงมีความจำเป็นที่องค์การบริหารส่วนตำบลจะจัดการพัฒนาความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศให้บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบล สอดคล้องกับ สิทธิศักดิ์ อภิภูษยสุทธิ์ (2550) ที่พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบล ยังมีปัญหาเรื่องการขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ ความเข้าใจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากรขาดการฝึกอบรมอย่างเป็นระบบ ซึ่งควรมีการกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และควรดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

ประเด็นที่ 4 ด้านการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากผลการวิจัยพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบล ขาดการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการ การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ การวางแผนการใช้งาน และการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเป็นระบบ ทำให้การบริหารงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขาดประสิทธิภาพ ปัญหาดังกล่าวเนื่องมาจากองค์การบริหารส่วนตำบล ยังขาดความรู้และทักษะในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งในด้านการบริหาร การใช้งาน และบำรุงรักษา รวมทั้งการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้องค์การทำงานไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ กรวิทย์ เลิศศิริ (2543) พบว่า ผู้บริหารและผู้ช่วยผู้บริหารมีส่วนช่วยสนับสนุนในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จึงทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จ ในการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรโดยต้องมีการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการ การวางแผน และการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยความร่วมมือทั้งผู้บริหารและบุคลากร ในองค์กร

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านนโยบาย องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะหน่วยงานกลางที่ต้องประสานงานด้านข้อมูลสารสนเทศกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ ต้องร่วมมือกันในการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการจัดการข้อมูลข่าวสาร

สารสนเทศที่เป็นเครือข่าย สามารถเชื่อมโยง แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารสารสนเทศ ระหว่างหน่วยงาน

2. ด้านงบประมาณ องค์การบริหารส่วนตำบลต้องจัดสรรงบประมาณด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้เพียงพอต่อการจัดซื้อ ซ่อมแซมบำรุง และพัฒนาบุคลากร

3. ควรมีแผนพัฒนาบุคลากรเพื่อให้มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเรื่องที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จึงควรมีการวิจัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะได้พัฒนาองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัยอยู่เสมอ และดำเนินการวิจัยให้ครอบคลุมในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะทางด้านนโยบายและการพัฒนาแผนแม่บทการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

บรรณานุกรม

- กัญญา เสนขวัญแก้ว. 2547. **ความต้องการและพฤติกรรมการใช้บริการห้องเรียนและห้องปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศเคลื่อนที่**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กรวิทย์ เลิศศิริ. 2543. **การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารโรงเรียน สังกัดกองการศึกษา สงเคราะห์ กรมสามัญศึกษา**. ขอนแก่น: ศึกษาศาสตร์(การบริการการศึกษา). มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- กลุ่มสถาบันราชภัฏภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. 2539. **เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้**. กรุงเทพฯ: เซิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น.
- คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ. 2539. **นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ (IT 2000)**. [ม.ป.ท.]: กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.
- _____. 2544. **กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ พ.ศ.2544 – 2553 ของประเทศไทย (IT 2000)**. กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.
- ครรชิต มาลัยวงศ์. 2537. **ทิศทางของสารสนเทศศึกษาของไทย ในเอกสารประกอบการสัมมนา เรื่อง ทิศทางการวิจัยและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในทศวรรษ**. กรุงเทพฯ: สภาวิจัยแห่งชาติ.
- _____. และ คณะ. 2539. **ก้าวไกลไปกับคอมพิวเตอร์ สารคอมพิวเตอร์ที่ข้าราชการต้องรู้ (ฉบับปรับปรุง 39)**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: กระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.
- _____. 2539. **ฐานปัญญาไทยในโลกสากล**. กรุงเทพฯ: ราชบัณฑิตสถาน กระทรวงศึกษาธิการ และศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ช่วงโชติ พันธุเวช. 2540. **เทคโนโลยีสารสนเทศ**. กรุงเทพฯ: ศูนย์การพิมพ์สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. 2542. **ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. และ ไพบุลย์ เกียรติโกมล. 2545. **ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- น้ำทิพย์ วิภาวิน. 2547. **การจัดการความรู้กับคลังความรู้**. กรุงเทพฯ: เอสอาร์ พรินติ้งแมสโปรดักส์.

- พีระเดช เจริญเดช. 2543. การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศกับการพัฒนาระบบสารสนเทศของ
หัวหน้าสถานีดำรวจภูธร สังกัดตำรวจภูธร ภาค 2. [ม.ป.ท.]: การศึกษา(การบริหาร
การศึกษา) มหาวิทยาลัยบูรพา.
- มณีนันท์ บุญคำ. 2539. ระบบข้อมูลสำหรับนักบริหาร. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.
- ทวีศักดิ์ กอนันต์กุล. 2543. วิสัยทัศน์และนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ. กรุงเทพฯ:
ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.
- นฤมล กิตติรุจิระกุล. 2546. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้อินเทอร์เน็ตตำบลของ
เจ้าหน้าที่ อบต. ในจังหวัดนนทบุรี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิศกา ดองอ่อนนาม. 2546. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในวิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยี สังกัด
กรมอาชีวศึกษา. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศณิษา จิโนวัฒน์. 2547. การนำเสนอรูปแบบการจัดสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเรียนรู้ด้วย
เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำหรับโรงเรียนในโครงการพัฒนาการศึกษา
ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริศักดิ์ สุขขึ้น. 2540. การนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติไปปฏิบัติ ศึกษาเฉพาะกรณี
สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. 2540. หนังสือเรียนวิชาคอมพิวเตอร์
ข.0249 เทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์. กรุงเทพฯ: [ม.ป.พ.].
- สมนึก กิริโต. 2538. “ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร”. นานาพรรณสะเกี่ยวกับการจัดระบบ
ฐานข้อมูล. กรุงเทพฯ: ฝ่ายประมวลผลข้อมูล กองแผนงาน กรมส่งเสริมการเกษตร.
- สิทธิศักดิ์ อภิกุลชัยสุทธิ. 2550. การนำเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการองค์การ
บริหารส่วนตำบลในจังหวัดเชียงใหม่. รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสน-
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองส่วนท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองส่วน
ท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุนทรศักดิ์ ฤทธิ. 2551. สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในองค์การบริหารส่วน
ตำบลท่าจี่ อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช. รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เสาวเพ็ญ จำปาเป้า. 2546. การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานราชทัณฑ์ ศึกษา
จากความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ในเรือนจำและทัณฑสถาน. กรุงเทพฯ:
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อำภา แก้วท่ากก. 2547. **สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการจัดการศึกษาโดย
ครอบครัว**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Lucas, Henry. 1997. **Information Technology for Management**. New York: McGraw-Hill.

McLuhan, Marshall. 1969. **Counterblast**. New York: Harcourt, Brace and World.

Zorkoezy, Peter. 1984. **Information Technology: An Introduction**. New York: Van Nostrand
Reinhold.





ภาคผนวก

ภาคผนวก ก. รูปภาพบรรยากาศการสนทนากลุ่ม

ณ องค์การบริหารส่วนตำบลชี้เหล็ก อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่



รูปภาพบรรยากาศการสนทนากลุ่ม
ณ องค์การบริหารส่วนตำบลขี้เหล็ก อำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่