

ทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี

นางสาวพัทธ์ธิดา ไทยแท้



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2558

**Attitude of Personnel Towards the Usage of Information Technology System
in Practices of Suratthani Provincial Office for Local Administration**

Miss Pattida Thaitae

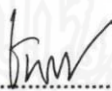
An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

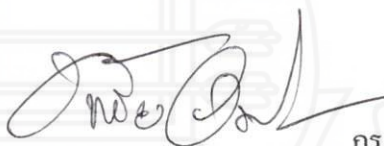
2015


หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ทศนคติของบุคลากรที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
ในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ชื่อและนามสกุล นางสาวพัทธธิดา ไทยแท้
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ชนินทร์ ชุณหพันธรัภย์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 26 มกราคม 2559

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ


.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ชนินทร์ ชุณหพันธรัภย์)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ชนชัย ยมจินดา)


.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข้มทอง)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา คั่นคว้าวอิสระ ทักษะของบุคลากรที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผู้ศึกษา นางสาวพัทธธิดา ไทยแท้ รหัสนักศึกษ 2563004072 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ชรินทร์ ชูณพันธ์ **ปีการศึกษา** 2558

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาทักษะของบุคลากรที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี (2) เปรียบเทียบทักษะของบุคลากรที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล (3) เสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ บุคลากรของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 58 คน โดยใช้ประชากรทั้งหมดทำการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที่ การทดสอบความแปรปรวน และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการศึกษาพบว่า (1) ทักษะของบุคลากรที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ทักษะด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ทักษะด้านประโยชน์ที่จะได้รับ ทักษะด้านประสิทธิภาพ และทักษะด้านประสิทธิภาพ (2) บุคลากรที่มีเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับรายได้ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน แตกต่างกันมีทักษะต่อการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีทักษะต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ผู้บริหารควรจัดให้มีการอบรมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ ทักษะ บุคลากร ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

Independent Study title: Attitude of Personnel Towards the Usage of Information Technology System in Practices of Suratthani Provincial Office for Local Administration

Author: Miss Pattida Thaitae; **ID:** 2563004072; **Degree:** Master of Business Administration;

Independent Study advisor: Chanin Chunhapuntharuk, Associate Professor;

Academic year: 2015

Abstract

This study aimed to (1) study the personnel attitude towards the usage of information technology system in Practices of Suratthani Provincial Office for Local Administration, (2) compare the personnel attitude towards the usage of information technology system in Practices of Suratthani Provincial Office for Local Administration, divided by personal identities, and (3) recommend guidelines to increase the effectiveness of the usage of information technology system in Practices of Suratthani Provincial Office for Local Administration.

Survey research was applied, with 58 subjects who were the personnel of Suratthani Provincial Office for Local Administration. The instruments to analyze the data included percentage, mean, standard deviation (SD), t-test, and ANOVA testing differences in pairs. That way, the difference was statistically significant.

The results indicated that (1) the attitudes toward information technology system usage for working in Practices of Suratthani Provincial Office for Local Administration at the highest level. All aspects regarding this matter were also found with the highest levels, which could be sorted from most to least, namely, attitude toward tools and equipment, attitude toward benefits, attitude toward the effectiveness of the system usage. (2) personnel gender, age, marital status, education level, and work experiences did not present statistical differences regarding attitudes toward information technology system usage for working whereas different positions of personnel significantly affected the differences of such attitude at 0.05. (3) Executives should set up a training for information technology system usage, and encourage personnel to develop their knowledge and competence in term of information technology system usage.

Keywords: Attitude, Personnel, Information Technology System

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เพราะผู้ศึกษาได้รับความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย โดยเฉพาะรองศาสตราจารย์ ชรินทร์ ชุนห์พันธ์ภักย์ ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่ามาให้คำปรึกษา แนะนำ และตรวจแก้ข้อผิดพลาดต่างๆ มาโดยตลอด

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณผู้ที่มีส่วนร่วมทุกท่าน ที่ช่วยให้การศึกษาค้นคว้านี้สำเร็จเรียบร้อย ซึ่งได้แก่ บุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ที่ได้ช่วยเหลือและให้กำลังใจมาโดยตลอด ขอขอบพระคุณ บิดามารดา และครอบครัว ซึ่งเปิดโอกาสให้ได้รับการศึกษาเล่าเรียนตลอดจนช่วยเหลือให้กำลังใจผู้วิจัยเสมอมา จนสำเร็จการศึกษาและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้ทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้การสนับสนุนและช่วยเหลือเป็นอย่างดี

พัทธ์ธิดา ไทยแท้

มกราคม 2558



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	3
สมมติฐานการศึกษา	4
ขอบเขตการศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ	7
แนวคิดและทฤษฎีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	14
การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	42
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	42
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล	44
การวิเคราะห์ข้อมูล	44

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	48
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี	50
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมุติฐานและเปรียบเทียบระดับทัศนคติการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ และด้านประสิทธิภาพ โดยจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล	55
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	64
สรุปผลการศึกษา	64
อภิปรายผล	67
ข้อเสนอแนะ	70
บรรณานุกรม	73
ภาคผนวก	78
ก แบบสอบถาม	79
ข ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม	85
ประวัติผู้ศึกษา	88

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	48
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี	50
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน	51
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านทัศนคติด้านประโยชน์ที่จะได้รับ	52
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านทัศนคติด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	53
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านทัศนคติด้านประสิทธิภาพ	54
ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามเพศ	55
ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอายุ	56
ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามสถานภาพสมรส	57

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตาม รายได้.....	58
ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามระดับตำแหน่ง	59
ตารางที่ 4.12 ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD เกี่ยวกับทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามระดับตำแหน่งของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน	60
ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	61
ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตาม ประสบการณ์การทำงาน	62



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ปัญหาที่พบ คือ คุณภาพของข้อมูลส่วนใหญ่ขาดความสมบูรณ์ ไม่สวยงาม ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน ขาดความเชื่อมโยงข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่งผลต่อการใช้ประโยชน์จากข้อมูล การจัดเก็บข้อมูลโดยการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ระบบที่พัฒนามีความสมบูรณ์ แต่ข้อบกพร่องจะเหมือนระบบสารสนเทศทั่วไป คือ หน่วยงานแต่ละแห่งไม่นำข้อมูลเข้า ทำให้ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบขาดความสมบูรณ์ และไม่ทันสมัย นอกจากนี้ยังไม่ได้นำข้อมูลที่ได้รับไปวิเคราะห์ หรือสังเคราะห์ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ ลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน รวมทั้งทำให้การบริการประชาชนดีขึ้น ซึ่งจะสร้างคุณค่าแก่ประชาชน ในด้านความสะดวก รวดเร็วในการใช้บริการ รวมถึงความโปร่งใส ตรวจสอบได้ อันจะสนับสนุนบรรยากาศที่เอื้อต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและความเป็นอยู่ของท้องถิ่น ทำให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีความคิดที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการจัดทำแผนงานงบประมาณ และการติดตามประเมินผล ให้เข้ากับยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งระบบงานนี้ จะเป็นระบบที่ช่วยให้กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถทราบถึงแผนงานโครงการใช้จ่ายงบประมาณในโครงการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทันเหตุการณ์

เนื่องด้วยในปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการปฏิบัติหน้าที่มากมายหลากหลาย เช่น ระบบเว็บไซต์เพื่อการประชาสัมพันธ์ องค์กร ระบบบันทึกบัญชีทางคอมพิวเตอร์ (E-Laass) ระบบสารสนเทศเพื่อการพัฒนาและการวางแผนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(E-Plan) ระบบสารสนเทศเพื่อการวางแผนการใช้พลังงานขององค์กร (E-energy report) ระบบปฏิบัติงานธุรการ งานสารบรรณทางคอมพิวเตอร์ (E-office) ระบบการประกวดราคาทางคอมพิวเตอร์ (E-auction) ซึ่งเครือข่ายสังคมออนไลน์ จะเป็นตัวช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ใช้ประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประหยัดเวลาและทรัพยากรต่าง ๆ (เสกสรรค์ คงชวัน 2556: 1) การเปลี่ยนแปลง

เทคโนโลยี อาจมีผลต่อโครงสร้าง ลักษณะงานและระบบการควบคุม เช่น งานอาจต้องการความชำนาญ เฉพาะด้านมากขึ้นหรือมีระบบการควบคุมคุณภาพที่เข้มงวด ยิ่งไปกว่านั้น การเปลี่ยนแปลงของ เทคโนโลยียังสามารถก่อให้เกิดความล้าสมัยขององค์การทั้งระบบ โดยการเปลี่ยนแปลงทาง เศรษฐกิจ สังคม การเมือง สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป อาจเป็นผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ด้านผู้ให้บริการ โดยอาจมีความต้องการและการคาดหวังจากประชาชนเพิ่มมากขึ้น ทำให้เกิดความจำเป็น ที่จะต้องเร่งพัฒนาสมรรถนะของผู้ให้บริการเพิ่มขึ้นเป็นเงาตามตัว การเปลี่ยนแปลงด้านนโยบาย ของรัฐ โดยเฉพาะนโยบายด้านกำลังคนที่มีอิทธิพลต่อสภาพปัญหาทรัพยากรมนุษย์ เช่น ปัญหา ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งหน่วยงานภาครัฐถูกจำกัดด้านทรัพยากร ทำให้ต้องเร่งรัดพัฒนาบุคลากร โดยเน้นการปรับปรุงคุณภาพและการใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ในทุกหน่วยงาน

สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญ ของการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากปัจจุบันองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ได้เข้ามา มีบทบาทในวิถีชีวิตของประชาชนทั่วไป อำนาจจากรัฐบาลกลางได้ถ่ายโอนไปยังท้องถิ่น ตั้งแต่ การปกครอง การศึกษา การสาธารณสุข สาธารณูปโภค รวมถึงการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ การจัดเก็บข้อมูลที่ถูกต้องและรวดเร็ว จึงมีความสำคัญ เพื่อการพัฒนาองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีศักยภาพเพิ่มขึ้นและสร้างมาตรฐานที่ดี โดยเฉพาะการให้บริการกับประชาชนและท้องถิ่น ปัจจุบัน ได้มีการจัดเก็บข้อมูลโดยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) การจัดทำข้อมูล จึงจำเป็น อย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถและเข้าใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เหมาะสมกับภาระงานที่รับผิดชอบ เนื่องจากบุคลากรเป็นส่วนหนึ่งของระบบสารสนเทศ ระบบ จะไม่สามารถทำงานได้ หากขาดบุคลากรและประสิทธิภาพของงานที่ออกมาจะดีเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่ กับความสามารถของบุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศ

ผู้ศึกษาเห็นว่าการศึกษาเรื่องทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ ในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในครั้งนี้ จะช่วยเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณา เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงาน ในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีประสิทธิภาพให้เป็นที่พึงพอใจและ พัฒนาระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

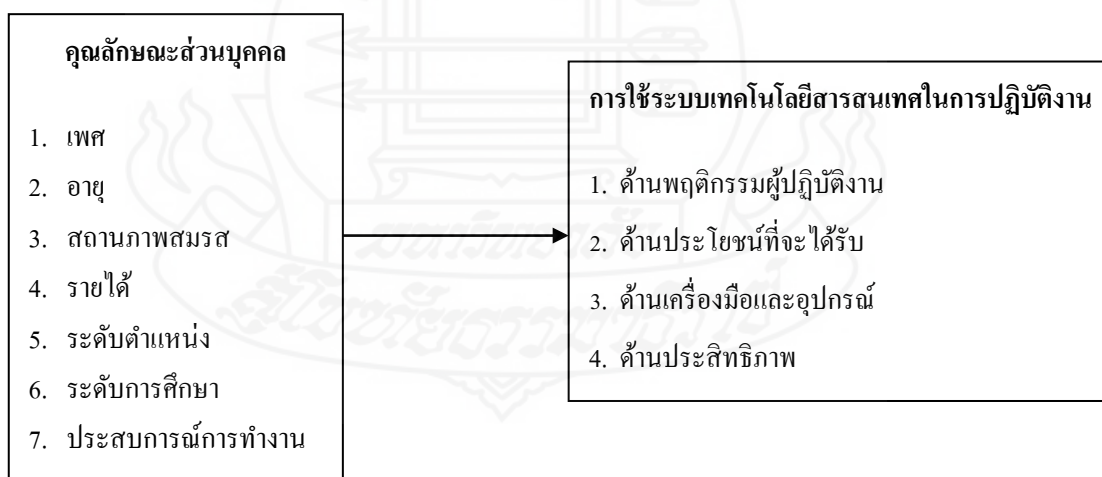
2.1 เพื่อศึกษาทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี

2.2 เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี

3. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิด ในการศึกษาทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยใช้แนวคิดของ ทฤษฎี “UTAUT” (Venkatesh & Davis, 2000: 186-204) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

บุคลากรที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานีแตกต่างกัน

5. ขอบเขตการศึกษา

5.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ บุคลากรของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 58 คน

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของทัศนคติต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี

5.2.1 ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น คือ ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน

5.2.2 ตัวแปรตาม คือ ทัศนคติการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์และด้านประสิทธิภาพ

5.3 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ทำการศึกษาช่วงเดือน มิถุนายน – กันยายน 2557

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

6.1 ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิด และความโน้มเอียงของบุคลากรที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

6.2 บุคลากร คือ บุคคลที่ร่วมกันทำหน้าที่หรือ กิจการอันใดอันหนึ่ง หรือ ผู้ปฏิบัติงานตามหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน

6.3 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ระบบงานที่ประกอบด้วยส่วนต่างๆ ได้แก่ ระบบคอมพิวเตอร์ทั้งฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบเครือข่าย ฐานข้อมูล ผู้พัฒนาระบบ ผู้ใช้ระบบ พนักงานที่เกี่ยวข้อง และ ผู้เชี่ยวชาญในสาขา ทุกองค์ประกอบนี้ทำงานร่วมกันเพื่อกำหนด รวบรวม จัดเก็บข้อมูล ประมวลผลข้อมูลเพื่อสร้างสารสนเทศ และส่งผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้ให้ผู้ใช้เพื่อช่วยสนับสนุนการทำงาน การตัดสินใจ การวางแผน การบริหาร การควบคุม การวิเคราะห์และติดตามผลการดำเนินงานขององค์กร แบ่งเป็น 4 ด้านได้แก่

6.3.1 ด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง ทักษะด้านพฤติกรรมของบุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน คือ ระดับความรู้สึก ระดับความเชื่อในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร เมื่อนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน

6.3.2 ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ หมายถึง ทักษะด้านประโยชน์ที่จะได้รับของบุคลากรที่ใช้ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน คือ ระดับความรู้สึก ความเชื่อ ด้านความสะดวกในการสืบค้นข้อมูล การจัดระบบอัตโนมัติเพื่อการเก็บ เรียกใช้และประมวลผล

6.3.3 ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ หมายถึง ทักษะด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ที่ใช้ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน คือ ระดับความรู้สึก ความเชื่อ แนวคิด พฤติกรรม และประสบการณ์ ของแต่ละบุคคล ที่แตกต่างกันที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านวัสดุอุปกรณ์ ในเรื่องเกี่ยวกับ ความพร้อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีประสิทธิภาพ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องคอมพิวเตอร์มีความทันสมัยหรือยังล้าสมัย เมื่อมีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน

6.3.4 ด้านประสิทธิภาพ หมายถึง ทักษะด้านประสิทธิภาพ ที่ใช้ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน คือ ระดับความรู้สึก ความเชื่อการเกิดความคุ้มค่าในการทำงาน ข้อมูลสามารถเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน ความถูกต้อง ความรวดเร็วของข้อมูลมีประสิทธิภาพมากขึ้น เมื่อมีการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ผู้บริหารสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถนำผลการศึกษาเพื่อฝึกอบรมการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

7.2 ผู้บริหารสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้ข้อมูลสำหรับการวางแผนพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานให้มีความทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการของบุคลากร

7.3 ผู้บริหารสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้ข้อมูลผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ต่อบุคลากรหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสะดวกในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากขึ้น



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการศึกษาการใช้ทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้วิจัยได้ค้นคว้าจากเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ในส่วนนี้จะนำเสนอแนวความคิดเกี่ยวกับความหมายของทัศนคติ ลักษณะของทัศนคติ องค์ประกอบของทัศนคติ ปัจจัยของทัศนคติ การเกิดของทัศนคติ การเปลี่ยนแปลงของทัศนคติ

1.1 ความหมายของทัศนคติ

คำว่า “ทัศนคติ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Attitude” มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า “Apt US” แปลว่า โน้มเอียง เหมาะสม ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน นอกจากนี้ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายทัศนคติไว้หลากหลาย พอสรุปได้ดังนี้

พัชรา ตันติประภา (2553: 56-57) กล่าวว่า ทัศนคติ คือ ผลรวมของความเชื่อและการประเมินสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคล ซึ่งนำไปสู่แนวโน้มที่จะกระทำการในวิถีทางหนึ่ง ๆ

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551: 17-18) ให้ความหมายเกี่ยวกับทัศนคติ (Attitudes) หมายถึง ความโน้มเอียงในทางบวกหรือลบที่บุคคลจะตอบสนองต่อเป้าหมายบุคคลหรือเหตุการณ์ ทัศนคติจะสะท้อนความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและอยู่รอบตัวเขา เช่น ตนเอง ครอบครัว งาน เพื่อนร่วมงานและสังคม เป็นต้น โดยที่บุคคลอาจจะแสดงออกด้วยความตั้งใจหรือไม่เคยชิน ทัศนคติ จึงมีลักษณะเป็นระดับความรู้สึกทางจิตวิทยาที่เรามีต่อสิ่งต่าง ๆ และจะเห็นได้

จากปฏิกิริยาโต้ตอบว่าชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งเป็นระดับทางจิตวิทยาของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่

1) ระดับความชอบ (Affection) เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมและบุคคลอื่น ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ โดยมีได้คำนึงถึงเหตุผลเป็นหลัก ไม่สามารถบอกเหตุผลได้ ซึ่งอาจเกิดจากอคติบางประการก็ได้

2) ระดับที่มีการพิจารณา (Cognition) เป็นทัศนคติที่เกิดขึ้นจากการประมวลข้อมูลและเหตุผลประกอบการใช้ภูมิปัญญาและวิจารณญาณของบุคคล ซึ่งบุคคลจะสามารถอธิบายสาเหตุของการแสดงทัศนคติของเขาได้ และสามารถให้เหตุผลได้ว่าทำไมจึงมีความรู้สึกเช่นนั้น

3) ระดับปฏิบัติ (Action) เป็นทัศนคติที่แสดงออกโดยการกระทำของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยแวดล้อม โดยมีผลทำให้เขาทำการตอบสนองอย่างเป็นรูปธรรม

พงศ์สันห์ ศรีสมทรัพย์ และ ปิยะนุช เงินคล้าย (2550: 75) ได้สรุปความหมายและอธิบายเกี่ยวกับ ทัศนคติว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกทางใจของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ ความนึกคิด และความเชื่อของแต่ละบุคคล ความรู้สึกทางใจของแต่ละบุคคลในเรื่องราวใด ๆ จะมีระดับที่แตกต่างกันออกไป ตั้งแต่ระดับที่เป็นความชอบหรือไม่ชอบ ระดับที่เป็นประสบการณ์ที่ได้รับ การไตร่ตรองจนถึงระดับที่เป็นการนำไปปฏิบัติ ทัศนคติของบุคคลจึงเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลเกิดความคิดและพฤติกรรมไปในแนวทางใด แนวทางหนึ่ง

Schiffman and Leslie (2000: 200) ให้ความหมายว่า ทัศนคติ หมายถึง ความโน้มเอียงที่เกิดจากการเรียนรู้ เพื่อให้มีพฤติกรรมที่สอดคล้องไปในทางที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

จากความหมายของนักวิชาการดังกล่าวสรุปได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ เป็นผลมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ ความนึกคิด และความเชื่อของแต่ละบุคคล ซึ่งนำไปสู่แนวโน้มที่จะกระทำการในวิถีทางในแนวทางใด แนวทางหนึ่ง

1.2 ลักษณะของทัศนคติ

ลักษณะของทัศนคติ เนื่องจากว่านักจิตวิทยาได้ศึกษาในความหมายที่แตกต่างกัน ดังนั้น จึงควรกล่าวถึงลักษณะรวม ๆ ของทัศนคติที่ทำให้เกิดความเข้าใจทัศนคติให้ดีขึ้น ดลชนก นะเสื่อ และ ปรีชา นิติวรเวช (2554: 20 อ้างถึงใน ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร 2545: 138) ซึ่งลักษณะของทัศนคติสรุปได้ดังนี้

- 1) ทัศนคติเป็นสิ่งที่เรียนรู้ได้
- 2) ทัศนคติดีมีลักษณะที่คงทนถาวรอยู่นานพอสมควร

3) ทศนคติมีลักษณะของการประเมินค่าอยู่ในตัว คือ บอกลักษณะ ดี-ไม่ดี ชอบ-ไม่ชอบ เป็นต้น

4) ทศนคติทำให้บุคคลที่เป็นเจ้าของ พร้อมทั้งจะตอบสนองต่อที่หมายของทศนคติ

5) ทศนคติบอกถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับสิ่งของและบุคคลกับสถานการณ์ นั่นคือ ทศนคดีย่อมมีที่หมายนั่นเอง

ทศนคติเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคล มีลักษณะเฉพาะของตัวมันเอง เป็นการจัดระเบียบของแนวความคิด ความเชื่อ อุปนิสัยและสิ่งสูงใจที่เกี่ยวข้อง กับ สิ่งใด สิ่งหนึ่งเสมอ การจัดระเบียบแนวความคิดและความเชื่อ จะมีลักษณะที่รวมตัวขึ้น หลังจากที่ได้มีการประเมินเป็นแนวโน้มไปในทางใด ทางหนึ่งเสมอ คือ ดีและไม่ดี ชอบและไม่ชอบ พอใจและไม่พอใจ สนใจและไม่สนใจ ในตัวบุคคลจะไม่มีใครเลยที่มีจิตใจเป็นกลาง เพราะจะมีสิ่งสูงใจและอารมณ์ที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งคุณลักษณะของทศนคติอาจจะสรุปได้ ดังนี้

1) ทศนคติเป็น สิ่งที่มีอยู่ภายใน ทศนคติ เป็นเรื่องของการจัดระเบียบของแนวความคิด ความเชื่อ ที่เกิดขึ้นมาจากภายในของแต่ละบุคคล

2) ทศนคติเป็น สิ่งที่ไม่ได้มีมาแต่กำเนิด ทศนคติเป็นสิ่งที่บุคคลได้เรียนรู้และเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมภายนอก และจะก่อตัวหลังจากที่ได้ประเมินสิ่งแวดล้อมภายนอก ก็จะสร้างทศนคติให้เกิดขึ้น ในตัวเองและจะติดอยู่กับตัวบุคคลนั้น จนกว่าจะเกิดกระบวนการเรียนรู้ใหม่ขึ้นมาแทนที่ ก็อาจจะมีการเปลี่ยนแปลงทศนคติไปได้

3) ทศนคติจะมีลักษณะมั่นคงถาวร หลังจากที่ได้ก่อตัวขึ้นมาในบุคคลนั้นแล้ว ก็ยากที่จะเปลี่ยนแปลงทศนคติของบุคคลนั้น ได้ แม้จะได้รับตัวกระตุ้นที่ต่างกันไป ทั้งนี้เพราะทศนคติที่ได้ก่อตัวขึ้นมาแล้ว จะมีกระบวนการวิเคราะห์ ประเมิน และสรุปจัดระเบียบเป็นความเชื่อ การเปลี่ยนแปลงก็ย่อมต้องใช้เวลา เพื่อปรับตามกระบวนการดังกล่าวด้วย ทศนคติจะคงฝังติดแน่นตัวบุคคลนั้น และยากที่จะเปลี่ยนแปลงทศนคติของเขาได้ในทันที ทันใด ต้องอาศัยระยะเวลาค่อนข้างนาน ตามกระบวนการจัดระเบียบ ความเชื่อ กว่าจะเปลี่ยนทศนคติของบุคคลนั้นได้

4) ทศนคติจะอ้างถึงสิ่งเร้าและสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัวของบุคคลที่เป็นตัวกระตุ้นทศนคติ ไม่ได้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาได้เองจากภายใน เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจากการสัมผัสและเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อม มีการก่อผลขึ้นเป็นทศนคติ โดยอ้างตัวบุคคลและสิ่งของ การกระทำ สถานการณ์และอื่น ๆ รอบตัว สิ่งที่ใช้อ้างถึง เพื่อการสร้างทศนคติ อาจจะเป็นตัวบุคคล กลุ่มคน สถาบัน สิ่งของ ค่านิยม เรื่องราวของสังคม หรือแม้แต่ความนึกคิดต่าง ๆ

ศุภร เสรีรัตน์ (2540: 164 อ้างถึงใน ปิติพงษ์ สมบุตร 2554: 28) กล่าวไว้ว่า ลักษณะของทัศนคติที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1) ทัศนคติเป็นสิ่งที่อยู่ภายในตัวบุคคล ทัศนคติ เป็นเรื่องของระเบียบ ความคิดเห็นที่เกิดขึ้นในตัวบุคคล

2) ทัศนคติไม่ใช่เป็นสิ่งที่มีความแต่กำเนิด คนทุกคนเกิดมาอย่างไม่มีความคิดใด ๆ ทั้งสิ้น แต่เมื่อได้ผ่านการเรียนรู้อันให้เกิดทัศนคติขึ้นมา การเรียนรู้ที่ก่อให้เกิดทัศนคติได้มาจากอิทธิพลของกลุ่มต่าง ๆ เช่น ครอบครัว เพื่อน และสังคม เป็นต้น

3) ทัศนคติดีมีลักษณะมั่นคงถาวร ทัศนคติที่ได้ก่อตัวขึ้นมาแล้วอยู่อย่างถาวรและยากต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างทันที ทันใด ทั้งนี้ เพราะทัศนคติได้ก่อตัวขึ้นมาจากกระบวนการทางด้านความคิด ซึ่งต้องมีการวิเคราะห์ มีการประเมินผล และสรุปเป็นทัศนคติขึ้นมา

4) ทัศนคติเกิดขึ้นมาจากบุคคลและสิ่งของเสมอ ทัศนคติ เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจากการสัมผัสการเรียนรู้จากสิ่งภายนอก

(Scott, 1975: 265 อ้างถึงใน ปัญญาเดช พันธุ์วัฒน์ และคณะ 2550: 10) ได้กล่าวถึงลักษณะที่สำคัญของทัศนคติไว้ ดังนี้

1) ทัศนคติ เป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้หรือเกิดจากการสะสมประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ไม่ใช่สิ่งที่มีติดตัวมาแต่กำเนิด

2) ทัศนคติ มีคุณลักษณะของการประเมิน (evaluative nature) ทัศนคติ เกิดจากการประเมินความคิดหรือความเชื่อที่บุคคลมีอยู่เกี่ยวกับ สิ่งของ บุคคลอื่น หรือเหตุการณ์ ซึ่งจะ เป็นสื่อกลางทำให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองคุณลักษณะของทัศนคติ ในด้านการประเมินนี้ ฟิชบายน์ และไอเซน (Fishbein and Ajzen, 1975) เน้นว่าเป็นคุณลักษณะที่สำคัญที่สุด ที่ทำให้ทัศนคติแตกต่างกันอย่างแท้จริง จากแรงผลักดันภายในอื่น ๆ เช่น นิสัย แรงขับ หรือแรงจูงใจ

3) ทัศนคติดีมีคุณภาพและความเข้ม (quality and intensity) คุณภาพและความเข้มของทัศนคติ จะเป็นสิ่งที่บอกถึงความแตกต่างของทัศนคติที่แต่ละคนมีต่อสิ่งต่าง ๆ คุณภาพของทัศนคติ เป็นสิ่งที่ได้จากการประเมิน เมื่อบุคคลประเมินทัศนคติที่มีต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่ง ก็อาจมีทัศนคติทางบวก (ความรู้สึกชอบ) หรือทัศนคติทางลบ (ความรู้สึกไม่ชอบ) ต่อสิ่งนั้น

4) ทัศนคติดีมีความคงทน ไม่เปลี่ยนแปลงง่าย (permanence) เนื่องจากทัศนคติเกิดจากการสะสมประสบการณ์ และผ่านกระบวนการเรียนรู้มามากอย่างไรก็ตาม แม้ทัศนคติจะมีความคงทนก็จริง แต่ก็ไม่จำเป็นที่เราจะต้องมีทัศนคติเช่นนั้น ตลอดชีวิต นวลศิริ เปาโรหิตย์ (2527) ได้กล่าวเอาไว้ว่า ทัศนคติของมนุษย์ เป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงได้เสมอ เช่น คนที่เคยมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อแขก แต่พอได้พบปะสังสรรค์แล้ว ก็อาจเปลี่ยนทัศนคติมาเป็นชอบก็ได้

5) ทักษะต้องมีที่หมาย (Attitude Object) ที่หมายเหล่านี้ เช่น คน วัตถุ สิ่งของ สถานที่ หรือเหตุการณ์ เป็นต้น

6) ทักษะมีลักษณะความสัมพันธ์ ทักษะแสดงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับ วัตถุ สิ่งของ บุคคลอื่น หรือสถานการณ์

1.3 องค์ประกอบของทักษะ

องค์ประกอบที่สำคัญมี 3 ประการ ดังนี้ (อคุลย์ จาตุรงค์กุล และ ดลยา จาตุรงค์กุล, 2550: 219-224)

1) องค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component) เป็นความเข้าใจ หรือส่วนของความเชื่อที่มีต่อสิ่งของหรือบริการ เป็นความรู้และการรับรู้ซึ่งได้มาจากการผสมกัน ระหว่างประสบการณ์โดยตรง ต่อทักษะและข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหลายแหล่งข้อมูล ความรู้และ ผลกระทบต่อการรับรู้จะกำหนดความเชื่อถือ ซึ่งหมายถึงสภาพด้านจิตใจที่สะท้อนความรู้เฉพาะ อย่างของบุคคลและการประเมินเกี่ยวกับความคิด บุคคล สิ่งของหรือสถานการณ์ที่เกี่ยวข้อง

2) องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้อง กับความรู้สึกทางอารมณ์ เช่น ความรู้สึกชอบและไม่ชอบ ดีและไม่ดี มีคุณค่าและไม่มีคุณค่า สภาพอารมณ์ จะสามารถเพิ่มประสบการณ์ด้านบวก หรือด้านลบ ซึ่งประสบการณ์จะมีผลกระทบด้านจิตใจ วิธีปฏิบัติ ที่ใช้วัดประเมินผล อาศัยเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจหรือไม่พอใจ หรือไม่ดี เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

3) องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นแนวโน้มที่จะมี การปฏิบัติต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่ง ที่คนเรามีทัศนคติเกี่ยวข้องในสิ่งนั้น ความตั้งใจที่จะประพฤติในทางใด ทางหนึ่ง โดยมีรากฐานมาจากความรู้สึกเฉพาะเจาะจงของบุคคลหรือทัศนคติของบุคคล

ก่อกฤษฎี วิริยะกิจพัฒนาและวินัส อัสวสิทธิถาวร (2547: 60 อ้างถึงใน ปิติพงษ์ สมบุต 2554: 11) กล่าวว่าองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการสร้างหรือการเกิดทัศนคติ มีดังนี้

1) วัฒนธรรม (Culture) มีอิทธิพลต่อชีวิตของบุคคล ตั้งแต่ เกิดจนตาย วัฒนธรรม ของชาติต่าง ๆ มักจะแตกต่างกันไป เริ่มจากครอบครัว โรงเรียน สถาบันต่าง ๆ ในสังคม ตลอดจน สื่อมวลชน ต่างมีอิทธิพลต่อการสร้างทัศนคติทั้งสิ้น

2) ครอบครัว (Family) เป็นแหล่งแรกที่อบรมให้บุคคลได้เรียนรู้ จึงมีอิทธิพล มากที่สุด ในการสร้างทัศนคติ

3) กลุ่มเพื่อนหรือกลุ่มสังคม (Social Groups) เนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคม ดังนั้น กลุ่มเพื่อนจึงมีอิทธิพลอย่างมาก เนื่องจากมีความต้องการได้รับการยอมรับจากกลุ่มหรือ ต้องการเพื่อนนั่นเอง

4) บุคลิกภาพ (Personality) ลักษณะของบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์หรือมีอิทธิพลต่อทัศนคติของบุคคลมาก เช่น พวกชอบออกสังคม พวกหนีสังคม พวกชอบเด่น หรือพวกอ่อนน้อม จะมีทัศนคติไม่เหมือนกัน

5) ประสบการณ์ตรงและประสบการณ์ในอดีต การที่ผู้บริโภคมีทัศนคติอย่างใดอย่างหนึ่ง ต่อสินค้าและบริการ อาจเกิดจากประสบการณ์ตรงหรือประสบการณ์ในอดีตที่เขาเคยได้รับมาจากการที่เขาไม่ได้ทดลองใช้ ดังนั้น นักการตลาด จึงมีความพยายามอย่างมากที่จะกระตุ้นให้ผู้บริโภคได้ทดลองใช้สินค้าใหม่ เช่น แจกของตัวอย่างได้ทดลองใช้หรือการเชิญชวนให้ชิมฟรีตามห้างสรรพสินค้า

6) การตลาดทางตรง (Direct Marketing) จากการทำที่นักการตลาดหันมาใช้ตลาดทางตรงมากขึ้น ด้วยวิธีการส่งข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าไปยังผู้บริโภคโดยตรงโดยเจาะกลุ่มผู้บริโภคขนาดเล็ก และนำเสนอผลิตภัณฑ์เฉพาะที่สามารถสนองความต้องการของกลุ่มเป้าหมายได้อย่างเต็มที่ ซึ่งเราเรียกว่า นิชมาร์เก็ตติ้ง (Niche Marketing) หรือบางครั้ง เรียกว่า การตลาดจุลภาค (Micro Marketing) ซึ่งอาจเป็นการเจาะกลุ่มลูกค้า โดยคำนึงถึงพฤติกรรมจิตวิทยาหรือหลักการทางภูมิศาสตร์ ก็ตาม วิธีการตลาดเช่นนี้ สามารถสร้างทัศนคติที่ดีต่อผลิตภัณฑ์ได้ดีกว่าการทำตลาดแบบมวลชน (Mass Marketing)

7) การเปิดรับ สื่อสารมวลชน (Mass Media Exposure) ในบางประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย ประชาชนสามารถเข้าถึงหนังสือพิมพ์ นิตยสารหลากหลายประเภท สถานีโทรทัศน์มากมาย ฯลฯ ซึ่งผู้บริโภคสามารถเปิดรับความรู้ใหม่ ๆ ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ความคิดเห็น และการโฆษณา ดังนั้น สื่อมวลชนเหล่านี้ จึงเป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารที่สำคัญแหล่งหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อการสร้างทัศนคติ

1.4 การวัดทัศนคติ

ไพโรจน์ บุตรชิวัน (2550: 42) กล่าวว่า การวัดทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใด สิ่งหนึ่ง เราอาจวัดองค์ประกอบใด องค์หนึ่ง หรืออาจวัดองค์ประกอบทางการรู้ องค์ประกอบทางความรู้สึก และองค์ประกอบทางการกระทำพร้อมกันไปได้ การวัดทัศนคตินั้นเขาจะวัดออกมาในลักษณะของทิศทาง (Direction) และปริมาณ (Magnitude) ทั้งนี้เพราะมีเครื่องมือวัด และมีผู้นิยมสร้างเครื่องมือที่จะวัดในลักษณะนี้กันมากทิศทาง (Direction) จะมีอยู่ 2 ทิศทาง คือ ทางบวกหรือทางลบ ทางบวกก็หมายถึงการประเมินค่าของการรู้ การรู้สึก และการกระทำไปในทางที่ดี ชอบ พอใจ ส่วนทางลบ จะเป็นการประเมินค่าของการรู้ การรู้สึก และการกระทำไปในทางที่ไม่ดี ไม่ชอบ ไม่พอใจ ปริมาณ (Magnitude) เป็นความเข้มข้นหรือความรุนแรงของทัศนคติไปในทิศทางที่พึงประสงค์นั่นเอง คนที่มีทัศนคติรุนแรงอาจจะเป็นการรุนแรงในทางบวกหรือทางลบก็ได้ แต่ถ้ามีทัศนคติใกล้ศูนย์

ก็แปลว่ามีความรุนแรงน้อยนอกจากลักษณะ 2 ประการนี้แล้ว ทักษะยังมีลักษณะอื่น ๆ เช่น ความเด่นชัด (Salient) ความซับซ้อน (Complexity) ความรู้สึก (Consciousness) ความเป็นศูนย์กลาง (Centrality) เป็นต้น ซึ่งลักษณะเหล่านี้ ยังไม่มีผู้นิยามสร้างเครื่องมือวัดดังที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าการวัดทัศนคติ สามารถวัดออกมาในลักษณะของทิศทางและปริมาณ ซึ่งวิธีการวัดนั้นมีอยู่หลายวิธีการวัดทัศนคติที่นิยม ใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามมากที่สุด และก็มีผู้คิดแบบสอบถามกันอยู่เรื่อย ๆ แบบสอบถามที่ใช้กันมาก ได้แก่ มาตราวัด แบบลิเคิร์ต และมาตราส่วน แบบ Semantic Differential เป็นต้น ในที่นี้ จะกล่าวถึงเฉพาะมาตราส่วนแบบลิเคิร์ต มาตราส่วนแบบลิเคิร์ต (Likert Scales) เรนชีสลิเคิร์ต (Renis Likert) เป็นผู้คิดขึ้นและเป็นที่ยอมรับแพร่หลาย เนื่องจากสามารถสร้างได้โดยไม่ยาก มาตราส่วนวัดทัศนคติ แบบลิเคิร์ตนี้ ประกอบด้วย ข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใด อย่างใด อย่างหนึ่ง แล้วมีคำตอบให้เลือก 5 คำตอบ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (Strongly Agree) เห็นด้วย (Agree) ไม่แน่ใจ (Undecided) ไม่เห็นด้วย (Disagree) และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (Strongly Disagree)

David A.Aaker and George S.Day (1990: 272-281 อ้างถึงใน ณชพัฒน์ อัครวิชชานนท์ 2554: 10) ได้กล่าวถึงประเภทของสเกลในการวัดทัศนคติ (Types of Attitude Measurement Scales) และประเภทของสเกล ในการให้คะแนนทัศนคติ (Types of Rating Scales) ไว้ โดยสามารถสรุปได้ดังนี้ ประเภทของสเกล ในการวัดทัศนคติ (Types of Attitude Measurement Scales)

1) Nominal Scale เป็นการแบ่งแยกสิ่งที่ต้องการวัดออกเป็นประเภท ตามคุณสมบัติที่ปรากฏ ซึ่งผลจากการวัดนั้น ทุกตัวจะต้องสามารถจัดเข้ากลุ่มใด กลุ่มหนึ่งเสมอ เพศ พื้นที่ เขตที่อยู่อาศัย ระดับการศึกษา เป็นต้น

2) Ordinal Scale เป็นการจัดอันดับของสิ่งที่ต้องการวัด จะเรียงคุณสมบัติที่จะวัดจากตำแหน่งสูงสุดไปหาต่ำสุด หรือต่ำสุดไปหาสูงสุด โดยไม่คำนึงถึงจำนวนหรือช่วงระหว่างอันดับนั้น ๆ เช่น ความชอบ ความโดดเด่นในชั้นเรียน เป็นต้น

3) Interval Scale เป็นการวัดความแตกต่างและบอกถึงระยะห่างของข้อมูล ซึ่งเป็นช่วงที่เท่า ๆ กัน เช่น อุณหภูมิ Index Number การวัดทัศนคติบางตัว เป็นต้น

4) Ratio Scale เป็นการวัดที่มีค่าของ 0 ที่เป็นศูนย์ สัมบูรณ์ค่าที่ได้จะมีขนาดที่แน่นอน สามารถเปลี่ยนแปลงหน่วยมาเปรียบเทียบกันได้ เช่น ยอดขาย รายได้ อายุ เป็นต้น

2. แนวคิดและทฤษฎีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

สารสนเทศ มีความสำคัญเกี่ยวกับการดำเนินงานของทุกระดับในองค์กร ในระดับผู้ปฏิบัติงาน จะใช้สารสนเทศช่วยในการปฏิบัติงาน แต่ผู้บริหารจะใช้สารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจวางแผนการดำเนินงานหรือในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จึงต้องมีการจัดการกับข้อมูล เพื่อให้สามารถนำข้อมูลมาใช้ได้ สะดวก รวดเร็วขึ้น ทำให้ได้สารสนเทศที่เป็นระบบมากขึ้น สารสนเทศในองค์กร มีบทบาทที่สำคัญต่อองค์กรมาก เพราะองค์กรมีความจำเป็นต้องแข่งขันให้ทันกับเวลา ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานต่าง ๆ จึงต้องมีการพัฒนาระบบสารสนเทศ เศรษฐกร คองคชวัน (2556: 10 อ้างถึงใน จิตติมา เทียมบุญประเสริฐ 2546: 56)

2.1 ความหมายของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้หลากหลายท่าน คือ อังคณา ไชยคำวัง (2551: 7) ได้ให้ความหมายระบบสารสนเทศที่สำคัญ พอสรุปได้ คือ เป็นการนำองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กันของระบบมาใช้ในการรวบรวม บันทึก ประมวลผล และแจกจ่ายสารสนเทศเพื่อใช้ในการวางแผน ควบคุมจัดการและสนับสนุนการตัดสินใจ

สุภูมิ เฉลยทรัพย์ และคณะ (2550: 2) เทคโนโลยีสารสนเทศกำเนิดจากคำสองคำ คือ เทคโนโลยี และคำว่าสารสนเทศซึ่งทราบความหมายแล้วข้างต้น ส่วนคำว่า “เทคโนโลยี” หมายถึง ประดิษฐ์กรรม (innovate) ที่มีความสัมพันธ์กับการผลิต การประมวลผล และการจำแนกแจกจ่ายสารสนเทศไปยังผู้ใช้ตัวอย่างเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ โทรคมนาคมและวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ เป็นต้นเมื่อรวมกันระหว่างเทคโนโลยีและสารสนเทศ ก็กลายเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำราญ พุ่มวัชระ (2551: 9) ระบบที่มีการนำคอมพิวเตอร์มาช่วยในการรวบรวม จัดเก็บหรือจัดการกับข้อมูล ข่าวสาร เพื่อให้ข้อมูลนั้นกลายเป็นสารสนเทศที่ดี สามารถนำไปใช้ในการประกอบการตัดสินใจได้ ในเวลาอันรวดเร็วและถูกต้อง

กมลรัฐ อินทรทัศน์ (2550: 2) ให้ความหมายว่า “เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การนำเทคโนโลยี มาใช้สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสารสนเทศทำให้สารสนเทศมีประโยชน์และใช้งานได้กว้างขวางมากขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศยังเอื้อประโยชน์ทำให้การสื่อสารกันและกันของมนุษย์ทำได้อย่างไร้ขีดจำกัดมากขึ้น ทั้งนี้ อาจแบ่งประเภทของเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารออกเป็นประเภทหลัก ๆ ได้ 3 ประเภท คือ อินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต และเวิร์ล ไซด์ เว็บบ์”

ปิติพงษ์ สมบุตร (2550: 21) ได้ให้ความหมายว่า เทคโนโลยีสารสนเทศว่า การเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศที่มีเป้าหมายเดียวกัน แล้วนำไปเผยแพร่หรือใช้ในการตัดสินใจใน

รูปแบบของเสียง อักษร หรือรูปภาพ ซึ่งจะประกอบไปด้วยฐานข้อมูล (Database) อุปกรณ์ (Hardware) โปรแกรมข้อมูล (Software) เครือข่าย (Network) ผู้ควบคุมระบบ (Producer) และผู้ใช้ระบบ (People Ware)

จากความหมายของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ระบบที่ประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ได้แก่ ระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย ฐานข้อมูล ผู้พัฒนาระบบ ผู้ใช้ระบบ พนักงานที่เกี่ยวข้อง และผู้เชี่ยวชาญในสาขา ทุกองค์ประกอบนี้ทำงานร่วมกัน เพื่อกำหนด รวบรวม จัดเก็บข้อมูล ประมวลผล เพื่อช่วยสนับสนุนการทำงาน การตัดสินใจ การวางแผนการบริหาร การควบคุม การวิเคราะห์และติดตามผลการดำเนินงานขององค์กร นำข้อมูลข่าวสารมาเข้าสู่ระบบการประมวลผลที่นำมาใช้ในการจัดทำระบบสารสนเทศ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานและตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ เพื่อเอื้อประโยชน์ทำให้การสื่อสารกันและกันของมนุษย์ทำได้ง่ายขึ้น

2.2 องค์ประกอบระบบของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น อาจกล่าวได้ว่าประกอบขึ้นจากเทคโนโลยีสองสาขาหลัก คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสาร โทรคมนาคม สำหรับรายละเอียดพอสังเขปของแต่ละเทคโนโลยี มีดังต่อไปนี้ คือ เครือข่ายสังคม (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก <https://warunonjj.wordpress.com/category/คอมพิวเตอร์เบื้องต้น> สืบค้นเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2558)

2.2.1 เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์

คอมพิวเตอร์ เป็นเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถจดจำข้อมูลต่าง ๆ และปฏิบัติตามคำสั่งที่บอก เพื่อให้คอมพิวเตอร์ทำงานอย่างใด อย่างหนึ่ง ให้คอมพิวเตอร์นั้นประกอบด้วยอุปกรณ์ต่าง ๆ ต่อเชื่อมกันเรียกว่า ฮาร์ดแวร์ (Hardware) และอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์นี้จะต้องทำงานร่วมกับ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ หรือที่เรียกกันว่า ซอฟต์แวร์ (Software) (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 2546: 4)

1) ฮาร์ดแวร์ ประกอบด้วย 5 ส่วน คือ

(1) อุปกรณ์รับข้อมูล (Input) เช่น แป้นพิมพ์ เมาส์ เครื่องสแกนเนอร์ จอภาพสัมผัส เครื่องอ่านรหัสแท่ง เครื่องอ่านบัตรแถบแม่เหล็ก

(2) อุปกรณ์แสดงผล (Output) เช่น จอภาพ เครื่องพิมพ์

(3) หน่วยประมวลผลกลาง จะทำงานร่วมกับหน่วยความจำหลักในขณะประมวลผล โดยปฏิบัติหน้าที่ตามคำสั่งของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยการดึงคำสั่งและข้อมูลที่เก็บไว้ในหน่วยความจำหลักมาประมวล

(4) หน่วยความจำหลัก มีหน้าที่ เก็บข้อมูลที่มาจากอุปกรณ์รับข้อมูล เพื่อใช้ในการคำนวณและผลลัพธ์ของการคำนวณ ก่อนที่จะส่งไปยังอุปกรณ์แสดงผล รวมทั้ง การเก็บคำสั่งขณะกำลังประมวลผลหน่วยความจำสำรอง ทำหน้าที่จัดเก็บข้อมูลและโปรแกรมต่างๆ เพื่อนำไปใช้งานในอนาคต

(5) ซอฟต์แวร์ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญและจำเป็นมากในการควบคุม การทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์

2) โปรแกรมรรถประโยชน์ ใช้อำนวยความสะดวกแก่ ผู้ใช้คอมพิวเตอร์ ในระหว่างการประมวลผลข้อมูลหรือในระหว่างที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ตัวอย่าง เช่น โปรแกรม Winzip ใช้บีบอัดไฟล์ AntiVirus ใช้สแกนและฆ่าไวรัส

3) โปรแกรมแปลภาษา เป็นโปรแกรมที่ใช้ในการแปลความหมายของคำสั่ง ที่เป็นภาษาคอมพิวเตอร์ ให้อยู่ในรูปแบบที่เครื่องคอมพิวเตอร์เข้าใจและทำงานตามที่ผู้ใช้ต้องการ

2.2.2 เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม

เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม ใช้ในการติดต่อสื่อสาร รับส่งข้อมูลจาก ที่ไกล ๆ เป็นการส่งข้อมูลระหว่างคอมพิวเตอร์ ช่วยในการเผยแพร่ข้อมูลหรือสารสนเทศไปยังผู้ใช้ หลายอื่น ๆ เป็นไปอย่างรวดเร็ว

2.3 ความสำคัญของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

สารสนเทศ มีความสำคัญเกี่ยวกับการดำเนินงานของทุกระดับในองค์กร ในระดับ ผู้ปฏิบัติงาน จะใช้สารสนเทศช่วยในการปฏิบัติงาน แต่ผู้บริหารจะใช้สารสนเทศ เพื่อสนับสนุน การตัดสินใจวางแผนการดำเนินงานหรือในการแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น จึงต้องมีการจัดการกับ ข้อมูล เพื่อให้สามารถนำข้อมูลมาใช้ได้สะดวกรวดเร็วขึ้น ทำให้ได้สารสนเทศที่เป็นระบบมากขึ้น สารสนเทศในองค์กรมีบทบาทที่สำคัญต่อองค์กรมาก เพราะองค์กรมีความจำเป็นต้องแข่งขันให้ทัน กับเวลา ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานต่าง ๆ จึงต้องมีการพัฒนาระบบสารสนเทศ เสกสรรค์ คงคชวัน (2556: 10 อ้างถึงใน จิตติมา เทียมบุญประเสริฐ 2546: 56)

สุริยา นทีศิริกุล (2546: 17) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับความสำคัญของเทคโนโลยี สารสนเทศ สรุปได้ ดังนี้

1) ช่วยในการจัดระบบข่าวสารจำนวนมหาศาลของแต่ละวัน
2) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตสารสนเทศ เช่น การคำนวณตัวเลขที่ยุ่ยาก ซับซ้อน การจัดเรียงลำดับสารสนเทศ ฯลฯ

3) ช่วยให้สามารถเก็บสารสนเทศไว้ในรูปที่สามารถเรียกใช้ได้ทุกครั้ง อย่างสะดวก

4) ช่วยให้ผู้สามารถจัดระบบอัตโนมัติ เพื่อการจัดเก็บประมวลผลและเรียกใช้สารสนเทศ

5) ช่วยในการเข้าถึงสารสนเทศได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพมากขึ้น

6) ช่วยในการสื่อสารระหว่างกันได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ลดอุปสรรคเกี่ยวกับเวลาและระยะทางโดยการใช้ระบบโทรศัพท์และอื่น ๆ

Venkatesh, Davis (2000: 186-204) ได้เสนอทฤษฎีที่สร้างขึ้นจากงานวิจัยต่าง ๆ ที่ผ่านมามีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: UTAUT) ได้อธิบายถึง การยอมรับเทคโนโลยีและการใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้งาน โดยเป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจากทฤษฎีด้านพฤติกรรม จำนวนทั้งสิ้น 8 ทฤษฎีคือ

1) ทฤษฎีที่ใช้สำหรับการเชื่อมโยง ระหว่างความเชื่อและทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (Theory of Reasoned Action: TRA)

2) ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้งาน เป็นตัววัดความสำเร็จของการพัฒนาการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM)

3) ทฤษฎีที่ใช้สำหรับการวิจัยในเรื่องเกี่ยวกับจิตวิทยา เพื่อใช้สนับสนุนแรงจูงใจที่ใช้อธิบายถึง การแสดงพฤติกรรม (Motivational Model: MM)

4) ทฤษฎีที่ศึกษาทางด้านพฤติกรรม ซึ่งได้รับการพัฒนาและขยายมาจากทฤษฎี TRA (Theory of Planned Behavior: TPB)

5) ทฤษฎีที่ผสมผสานกันระหว่าง TAM กับ TPB เพื่อใช้สำหรับทดสอบการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยประสบการณ์ การใช้ระบบว่ามีอิทธิพลต่อการปรับปรุงและการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือไม่

6) ทฤษฎีที่ไว้วัดการใช้งานจริงในเทคโนโลยีและใช้ทำนายเกี่ยวกับการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคล (Model of PC Utilization: MPCU)

7) ทฤษฎีพื้นฐานทางสังคมที่ใช้ศึกษาเกี่ยวกับความหลากหลายของปัจจัยที่ใช้ อธิบายถึงนวัตกรรมและใช้เป็นเครื่องมือที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมในองค์กร (Innovation Diffusion Theory: IDT) หรือ (Diffusion of Innovations: DOI)

8) ทฤษฎีด้านพฤติกรรมมนุษย์ที่พบว่าการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของมนุษย์นั้น เกิดจากอิทธิพลจากสิ่งแวดล้อมปัจจัยส่วนบุคคล และคุณสมบัติด้านพฤติกรรมส่วนตัว (Social Cognitive Theory: SCT)

Venkatesh et al. (2000: 186) ได้ศึกษาบริษัทและองค์กร 4 แห่งที่กำลังประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ โดยเป็นองค์กรที่มีความแตกต่างทางเทคโนโลยี ลักษณะองค์กรประเภทอุตสาหกรรม หน้าท้องค์กรและลักษณะการใช้งาน เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานระบบจำนวนทั้งสิ้น 654 ราย ทดสอบหาความเชื่อมั่นและความตรง ด้วยวิธีทางสถิติ Cronbach's Alpha ได้ค่าเท่ากับ 0.70 และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ Partial Least Squares (PLS)

ผลจากการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้ จากตารางข้างต้น พบว่ามี 4 ปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งานระบบ (Behavioral Intention) และการใช้งานระบบ (Use Behavior) คือ

1) ความคาดหวังต่อการปฏิบัติงาน (Performance Expectancy) คือ ระดับความเชื่อของบุคคลว่าการใช้ระบบจะทำให้ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยปัจจัยที่ได้จากการพัฒนาและรวมทฤษฎีต่าง ๆ 5 ปัจจัย ดังนี้

(1) Perceived Usefulness คือ ระดับความเชื่อด้านประโยชน์ของผู้ใช้ว่าการใช้ระบบจะช่วยเพิ่มให้ผลของการปฏิบัติงานดีขึ้น (TAM Model)

(2) Extrinsic Motivation คือ ผู้ที่สามารถใช้ระบบในการปฏิบัติงานได้ จะนำไปสู่ผลงานที่มีค่าและทำให้ได้รับในสิ่งที่ดีกว่าผู้อื่น เช่น มีการปรับปรุงการปฏิบัติงาน ได้รับการขึ้นเงินเดือนหรือได้รับการเลื่อนตำแหน่ง (MM Model)

(3) Job-fit คือ ความสามารถของระบบ จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลได้ (MPCU Model)

(4) Relative Advantage คือ ระดับของการใช้ระบบที่ทำให้เข้าใจว่าเป็นสิ่งที่ดีกว่าสิ่งที่ผ่านมา (IDT Model)

(5) Outcome Expectations คือ ความคาดหวังถึงผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นความคาดหวังจากการปฏิบัติงานและความคาดหวังส่วนบุคคล (SCT Model)

2) ความคาดหวังด้านความพยายามของผู้ใช้งานระบบ (Effort Expectancy) คือ ระดับความง่ายในการมีส่วนร่วมในการใช้ระบบประกอบด้วย 3 ปัจจัยหลัก ดังนี้

(1) Perceived Ease of Use คือ ระดับความเชื่อของบุคคลว่าการใช้ระบบเทคโนโลยี ไม่ต้องใช้ความพยายามสูงในการใช้งานมากนัก (TAM Model)

(2) Complexity คือ ระดับของการเข้าใจถึงความยากที่จะเข้าใจและการใช้ระบบ (MPCU Model)

(3) Ease of Use คือ ระดับของการใช้ระบบที่ทำให้เข้าใจว่ายากต่อการใช้งาน (IDT Model)

3) อิทธิพลจากสังคม (Social Influence) คือ ระดับการเข้าใจของแต่ละบุคคลถึงความสำคัญที่จะเชื่อว่าควรใช้ระบบใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน ได้กำหนดปัจจัยทางพฤติกรรม 3 ปัจจัย ดังนี้

(1) Subjective Norm คือ ความเข้าใจของบุคคลกับพฤติกรรมการแสดงออกของผู้มีอิทธิพลที่มีต่อตนเอง (TRA Model)

(2) Social Factors คือ สัมพันธภาพระหว่างบุคคลที่แสดงออกถึงวัฒนธรรมและข้อตกลงระหว่างบุคคลที่มีอยู่ในสถานการณ์สังคมนั้นๆ (MPCU Model)

(3) Image คือ ระดับของการใช้นวัตกรรม (ระบบ) ที่ทำให้เข้าใจว่าช่วยเพิ่มภาพลักษณ์หรือสถานะภาพทางสังคม (IDT Model)

4) สภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ (Facilitating Condition) คือ ระดับความเชื่อของบุคคลว่าองค์กรและสิ่งอำนวยความสะดวก/อุปกรณ์ทางเทคโนโลยีที่มีอยู่มีส่วนช่วยสนับสนุนต่อการใช้ระบบ ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ที่กำหนดไว้ ดังนี้

(1) Perceived Behavioral Control คือ ความเข้าใจถึงการรับรู้อำนาจในการควบคุมระบบ ทั้งภายในและภายนอก (ภายใน คือ ผู้ใช้ระบบ เช่น ความรู้ ความสามารถของผู้ใช้ระบบและภายนอก คือ สิ่งอำนวยความสะดวก จากองค์กร เช่น คู่มือปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ด้าน IT) (TPB Model)

(2) Facilitating Conditions คือ ปัจจัยที่เกี่ยวกับวัตถุประสงค์ด้านสภาพแวดล้อมเพื่อสร้างความง่ายในการปฏิบัติงานรวมถึงการจัดเตรียมระบบการสนับสนุนด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ (MPCU Model)

(3) Compatibility คือ ระดับของการเข้าใจระบบงานว่ามีความถูกต้องเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นการปรับปรุงที่มีศักยภาพ (IDT Model)

นอกจากนี้ พบ 3 ปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งานระบบ คือ

1) ทศนคติต่อการใช้งานระบบ (Attitude toward the Technology) คือ ปฏิกริยาตอบสนองของผู้ใช้ที่มีต่อการใช้ระบบ ประกอบด้วย โครงสร้างที่ใช้ในการพัฒนา คือ

(1) Attitude toward behavior คือ ทศนคติที่มีต่อพฤติกรรม (TRA Model)

(2) Intrinsic motivation คือ การจูงใจจากภายใน (MM Model)

(3) Affect toward use คือ ผลกระทบจากการใช้งาน (MPCU Model) และ

(4) Affect คือ ผลที่เกิดขึ้น (SCT Model)

2) ความเชื่อมั่นของผู้ใช้งานระบบ (Self-Efficacy) คือ การพิจารณาถึงความสามารถของบุคคลใด บุคคลหนึ่ง ในการใช้เทคโนโลยีเพื่อความสำเร็จของงาน โดยมีโครงสร้างที่ได้รับการพัฒนามาจาก SCT Model

3) ความกังวลใจของผู้ใช้งานระบบ (Anxiety) คือ การพิจารณาถึง อารมณ์ ความรู้สึกของผู้ใช้งานระบบที่ตอบสนอง เมื่อมีการใช้งานมีโครงสร้างที่ได้รับการพัฒนามาจาก SCT Model เช่นเดียวกับ Self-Efficacy

2.4 การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

2.4.1 ความหมายของกระบวนการปฏิบัติงาน

กระบวนการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการดำเนินการอย่างเป็นระบบ เพื่อผลักดันให้ผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการบรรลุเป้าหมาย โดยการเชื่อมโยงเป้าหมาย ผลการปฏิบัติราชการในระดับองค์กร หน่วยงานและระดับบุคคลเข้าด้วยกัน ซึ่งตั้งอยู่บนฐานกระบวนการความต่อเนื่อง ตั้งแต่

- 1) การวางแผนการปฏิบัติงาน ที่จะต้องทำให้ชัดเจนและสอดคล้องกับทิศทางตามยุทธศาสตร์ขององค์กร
- 2) การติดตามผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้บังคับบัญชากำกับ ดูแล ให้คำปรึกษาแก่ ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
- 3) การพัฒนาผลการปฏิบัติงาน เพื่อส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานทำงาน ได้ดียิ่งขึ้น
- 4) การประเมินผลการปฏิบัติราชการ เพื่อวัดความสำเร็จของงาน โดยเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ตั้งแต่แรก และ
- 5) การนำผลที่ได้จากการประเมิน ไปประกอบการพิจารณาตอบแทน ความดีความชอบ แก่ผู้ปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ ระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานยังเป็นกระบวนการที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ปฏิบัติงาน ในการผลักดันผลการปฏิบัติราชการให้สูงขึ้น และสอดคล้องกับทิศทาง เป้าหมาย ผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของ ส่วนราชการ โดยมีการนำตัวชี้วัดผลงานหลัก (Key Performance Indicators - KPIs) มาใช้เป็นเครื่องมือ กำหนดเป้าหมายการทำงานของบุคคลร่วมกัน ซึ่งผู้บังคับบัญชาสามารถติดตามผลการปฏิบัติงานหาแนวทางในการพัฒนาผู้ปฏิบัติงาน และประเมินผลการปฏิบัติงานตามตัวชี้วัดผลงานหลักที่กำหนดนั้น ๆ เพื่อจะได้ให้สิ่งจูงใจ สำหรับการเสริมสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่มีผลการปฏิบัติราชการดี เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ซึ่งระบบการบริหารผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้

2.4.2 กระบวนการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 5 ขั้นตอนหลัก ดังนี้

1) **ขั้นตอนการวางแผน** เป็นขั้นตอนในช่วงต้นรอบการประเมินที่ผู้บังคับบัญชาหรือผู้ประเมิน จะได้มีการมอบหมายงานให้แก่ผู้รับการประเมิน และร่วมกับผู้รับการประเมินวางแผนการปฏิบัติราชการ พร้อมทั้งกำหนดเป้าหมายผลการปฏิบัติราชการร่วมกันในลักษณะตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่เกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ของงานที่คาดหวัง ในรอบการประเมินนั้น ๆ ทั้งนี้ สามารถปรับเปลี่ยนตามเป้าหมายและแผนงานของหน่วยงานหรือส่วนราชการได้ตามความจำเป็น

2) **ขั้นตอนการติดตาม** เป็นขั้นตอนในระหว่างรอบการประเมินที่ผู้บังคับบัญชา จะทำการติดตามความก้าวหน้าในการปฏิบัติราชการ เพื่อการกำกับดูแลการทำงานให้ได้ตามเป้าหมาย ทำให้ทราบและแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน อันจะทำให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ร่วมกัน

3) **ขั้นตอนการพัฒนา** เป็นขั้นตอนที่เป็นผลที่ได้จากการติดตามผลการทำงาน และเป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาว่างานที่ทำอยู่นั้น ต้องมีการปรับปรุงหรือพัฒนาการทำงานอย่างไร และยังเป็นขั้นตอนที่สามารถกำหนดแนวทางการพัฒนาผู้ปฏิบัติงาน ให้เหมาะสมกับสภาพการทำงานอีกด้วย

4) **ขั้นตอนการประเมินผล** การปฏิบัติราชการเป็นขั้นตอนในช่วงสิ้นรอบการประเมิน เพื่อตรวจสอบความสำเร็จของงานอันเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานของผู้รับการประเมินรายนั้นๆ ว่าผลการปฏิบัติราชการในระหว่างรอบการประเมินเป็นไปตามผลสัมฤทธิ์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ตามตัวชี้วัดผลงานหลัก (KPIs) ที่ได้กำหนดไว้ตั้งแต่ต้นรอบการประเมินหรือไม่ เพียงใด ตามเกณฑ์มาตรฐานผลงานที่ผู้ประเมินและผู้รับการประเมินร่วมกันกำหนด

5) **ขั้นตอนการให้สิ่งจูงใจ** เป็นขั้นตอนที่นำผลการประเมินในขั้นตอนการประเมินผลการปฏิบัติราชการ มาพิจารณาให้สิ่งตอบแทนแก่บุคคลที่ได้มีการทุ่มเทการทำงาน และได้ผลงานที่ดี เกิดขึ้นแก่ หน่วยงานหรือส่วนราชการ จากกระบวนการในระบบการบริหารผลการปฏิบัติงานในส่วนราชการ ตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ก.พ. ได้กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการให้เหมาะสมกับการปฏิบัติ หน้าที่ของข้าราชการในส่วนราชการที่เรียกว่า “หลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ” โดยมีวัตถุประสงค์ คือ

(1) เพื่อเป็นเครื่องมือของฝ่ายบริหารในการกำกับติดตาม เพื่อให้ส่วนราชการและจังหวัด สามารถบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล และ

(2) เพื่อให้ผู้บังคับบัญชานำผลการประเมินการปฏิบัติราชการ ไปใช้ประกอบการพิจารณาเลื่อนเงินเดือนและการให้เงินรางวัล ประจำปีแก่ ข้าราชการพลเรือนสามัญ ตามหลักการของระบบคุณธรรม อันจะเป็นการสร้างขวัญกำลังใจและแรงจูงใจ ในการพัฒนา ผลงานของข้าราชการ หลักการของการประเมิน ผลการปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการ ประเมินผล การปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญ มีหลักการที่สำคัญ ดังนี้

ก. ให้ส่วนราชการยึดหยุ่นในการเลือกวิธีการ ได้แก่

ก) แบบประเมินโดย ก.พ. กำหนดเฉพาะแบบสรุปการประเมินผล การปฏิบัติราชการ ให้มีสาระไม่น้อยกว่าที่ ก.พ. กำหนดในหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร 1012/ว 20 โดยส่วนราชการอาจกำหนดเพิ่มเติมจากที่ ก.พ. กำหนดก็ได้ สำหรับแบบประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน และแบบประเมินพฤติกรรมการปฏิบัติราชการหรือสมรรถนะนั้น ก.พ. ให้ส่วนราชการกำหนดเอง ได้ตามความเหมาะสม

ข) น้ำหนักองค์ประกอบในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ก.พ. กำหนดอย่างน้อย 2 องค์ประกอบ คือ ผลสัมฤทธิ์ของงานและพฤติกรรมในการปฏิบัติราชการ โดยกำหนดว่าน้ำหนักผลสัมฤทธิ์ของงานต้องไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 ซึ่งส่วนราชการอาจกำหนด ผลสัมฤทธิ์ของงานร้อยละ 70 และสมรรถนะ ร้อยละ 30 หรืออาจกำหนดผลสัมฤทธิ์ของงานร้อยละ 80 และสมรรถนะร้อยละ 20 ก็ได้ และอาจกำหนดองค์ประกอบอื่น ๆ เพิ่มเติมตามความเหมาะสม

ค) ระดับผลการประเมิน โดย ก.พ. กำหนดให้แบ่งกลุ่มคะแนน ผลการประเมินออกเป็นอย่างน้อย 5 ระดับ ได้แก่ ดีเด่น ดีมาก ดี พอใช้และต้องปรับปรุง แต่ส่วนราชการ อาจกำหนดให้แบ่งกลุ่มคะแนนมากกว่า 5 ระดับก็ได้ ทั้งนี้ การกำหนดช่วงคะแนนในแต่ละระดับ ของผลการประเมิน ให้เป็นดุลพินิจของส่วนราชการ แต่กลุ่มคะแนนต่ำสุดของระดับพอใช้ ต้องไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 60

ข. มีความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ก) ก่อนเริ่มรอบการประเมินหรือในช่วงเริ่มรอบการประเมิน ให้ส่วนราชการระดับกรมหรือจังหวัด ประกาศหลักเกณฑ์และวิธีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ให้ข้าราชการพลเรือนสามัญในสังกัดทราบโดยทั่วกัน

ข) การพิจารณาข้อตกลงร่วมกันเกี่ยวกับการมอบหมายงาน การประเมินผลการปฏิบัติราชการ และดัชนีชี้วัดหรือหลักฐานบ่งชี้ความสำเร็จของงานอย่างเป็นทางการ

ค) ให้ผู้ประเมินแจ้งผลการประเมินให้ผู้รับการประเมินทราบ เป็นรายบุคคล เพื่อให้เกิดความโปร่งใสและเป็นธรรมแก่ผู้รับการประเมิน

ง) ให้มีคณะกรรมการกลั่นกรองผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการ โดยคณะกรรมการ ฯ มีหน้าที่พิจารณาเสนอความเห็นเกี่ยวกับมาตรฐานและความเป็นธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการพลเรือนสามัญ

จ) ให้มีระบบจัดเก็บข้อเท็จจริงจากผลการปฏิบัติราชการ เพื่อในกรณีที่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับผลการประเมินจะได้มีหลักฐานอ้างอิงได้ (เครือข่ายสังคม (ออนไลน์) เข้าถึงได้จาก http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/index.php?option=com_content&view=article&id=271:2011-07-03-02-49-33&catid=50:mes-work&Itemid=257 สืบค้นเมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม 2558)

3. การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ได้เข้ามามีบทบาทในวิถีชีวิตของประชาชนทั่วไป อันมาจากรัฐบาลกลางได้ถ่ายโอนไปยังท้องถิ่น ตั้งแต่การปกครอง การศึกษา การสาธารณสุข สาธารณูปโภค รวมถึงการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ อย่างไรก็ตาม ประชาชนทั่วไป ยังสับสนในบทบาทหน้าที่ของ อปท. รวมทั้งองค์กรที่สังกัดใน อปท. ก็ยังไม่สามารถนำเสนอข้อมูลบริการ รวมถึงการสื่อสารไปยังประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองหรือประชาชนทั่วไป ขาดข้อมูลที่จะเปรียบเทียบสมรรถนะ (Benchmarking) และระดับของการให้บริการ ประชาชน ปัจจุบันได้มีการจัดเก็บข้อมูลโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) การได้ข้อมูลที่รวดเร็วทันต่อความต้องการ ผู้บริหารไม่อาจหลีกเลี่ยงการตัดสินใจโดยอาศัยข้อมูล การค้นหาข้อมูลในระบบเดิม ย่อมทำได้ยากและเสียเวลามาก ทำให้การตัดสินใจ มีโอกาสผิดพลาด หากใช้ระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศ จะทำให้ได้ข้อมูลที่รวดเร็วและทันต่อความต้องการในการพิจารณาตัดสินใจได้ทันทั่วถึง ดังนั้นระบบสารสนเทศ จึงมีความสำคัญ ช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ เนื่องจากข้อมูลถูกจัดเก็บและบริหารเป็นระบบ ทำให้ผู้บริหารสามารถจะเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ในรูปแบบที่เหมาะสม สามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ได้ทันต่อความต้องการ ซึ่งสามารถใช้ในการกำหนดเป้าหมายกลยุทธ์และการวางแผนปฏิบัติการ โดยผู้บริหาร จะสามารถนำข้อมูลที่ได้จากระบบสารสนเทศมาช่วยในการวางแผนและกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงาน และยังช่วยลดค่าใช้จ่าย ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ช่วยยืดเวลาแรงงานและค่าใช้จ่ายในการทำงานลง เนื่องจากระบบสารสนเทศสามารถรับภาระงานที่ต้องใช้แรงงาน จำนวนมาก ตลอดจนช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน ลดระยะเวลาในการประสานงาน

ให้น้อยลง โดยผลงานที่ออกมาอาจเท่าหรือดีกว่าเดิม ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การจัดทำข้อมูลมีการดำเนินงานในสองรูปแบบหลัก คือ

1) หน่วยงานแต่ละหน่วย ต่างจัดเก็บข้อมูลภายในพื้นที่ ขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบและแสดงผลผ่านเว็บไซต์ของตน ปัญหาที่พบ คือ คุณภาพของข้อมูล เว็บไซต์จะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับศักยภาพของหน่วยงาน และระดมทุนในการพัฒนาเว็บไซต์ ส่วนใหญ่ขาดความสมบูรณ์ ไม่สวยงาม ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน ขาดความเชื่อมโยงข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่งผลต่อจำนวนผู้เยี่ยมชม และการใช้ประโยชน์จากข้อมูลและเว็บไซต์

2) การจัดเก็บข้อมูลโดยการพัฒนาาระบบข้อมูลสารสนเทศ อปท. ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (www.thailocaladmin.go.th/index.jsp) ระบบที่พัฒนามีความสมบูรณ์ แต่ข้อบกพร่องจะเหมือนระบบสารสนเทศทั่วไป คือ หน่วยงานแต่ละแห่งไม่นำข้อมูลเข้า ทำให้ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบขาดความสมบูรณ์ และไม่ทันสมัย เช่น แสดงสารสนเทศในปี พ.ศ. 2547 เป็นต้น นอกจากนี้ ยังไม่ได้นำข้อมูลที่ได้รับไปวิเคราะห์ หรือสังเคราะห์ เพื่อการนำไปใช้ประโยชน์ต่อในระยะเวลาที่ผ่านมา มีผู้ทำการศึกษาในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จำนวนมาก รายงาน ผลงานวิจัย รวมทั้งองค์ความรู้ ยังไม่ได้ถูกจัดเก็บเป็นระบบ นอกจากนี้ ความต่างของหน่วยงานต่าง ๆ น่าจะนำมาเสนอในรูปแบบของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์โดยรวม รวมทั้งเป็นการสนับสนุนการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ เช่น หน่วยงานขนาดเล็ก หรือหน่วยงานที่ยังมีการบริหารจัดการไม่เต็มประสิทธิภาพ สามารถนำแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice) ของหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จ มาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานของตน โดยสรุปอาจกล่าวได้ว่าการจัดเก็บข้อมูลของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นการจัดเก็บแบบรายหน่วยงาน ขาดการบูรณาการ เพื่อการใช้ประโยชน์ร่วมกันหรือเพื่อใช้เปรียบเทียบกัน เป็นการจัดทำเว็บไซต์เพื่อการนำเสนอและประชาสัมพันธ์ (Web Presence) มากกว่าการกำหนดเป้าหมายเพื่อการทำธุรกรรม หรือการใช้บริการกับประชาชนผู้ใช้บริการ รวมทั้งการจัดเก็บองค์ความรู้ของชุมชนท้องถิ่น

ดังนั้น ระบบสารสนเทศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ได้ถูกพัฒนาขึ้น เพื่อทำการบูรณาการสารสนเทศที่หน่วยงานต่าง ๆ ได้พัฒนาขึ้น แต่ยังไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์เต็มประสิทธิภาพ นำข้อมูลมาวิเคราะห์สังเคราะห์ เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะ (Benchmarking) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นำแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กรที่ประสบความสำเร็จ มาเป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพเพิ่มขึ้น และสร้างมาตรฐานที่ดี โดยเฉพาะการให้บริการกับประชาชนและท้องถิ่น

การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครอง
ท้องถิ่น มี 4 ด้าน ดังนี้

1) ด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน ทศนคคิด้านพฤติกรรมของบุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศ
ในการปฏิบัติงาน การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร เมื่อได้นำระบบเทคโนโลยี
สารสนเทศ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นพฤติกรรมการเข้าถึงแหล่งสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อให้การใช้
ระบบสารสนเทศบรรลุวัตถุประสงค์ และจะเอื้ออำนวยให้ผู้บริหารมีข้อมูลในการประกอบการตัดสินใจ
ได้ดีขึ้น อันจะส่งผลให้การดำเนินงานสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ได้

2) ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ ทศนคคิด้านประโยชน์ที่จะได้รับของบุคลากร ที่ใช้ใน
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน คือ ระดับความรู้สึก ความเชื่อ ด้านความสะดวกใน
การสืบค้นข้อมูล การจัดการระบบอัตโนมัติเพื่อการเก็บ เรียกใช้และประมวลผล การนำเสนอ เผยแพร่
และการใช้ระบบสารสนเทศทำให้เกิดประโยชน์ การนำระบบสารสนเทศไปใช้งาน การออกแบบ
ระบบอย่างสร้างสรรค์

3) ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ทศนคคิด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ที่ใช้ในระบบ
เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน คือ ระดับความรู้สึก ความเชื่อ แนวคิด พฤติกรรมและ
ประสบการณ์ ของแต่ละบุคคล ที่แตกต่างกันที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการ
ปฏิบัติงานด้านวัสดุอุปกรณ์ ในเรื่องเกี่ยวกับความพร้อมคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์มีประสิทธิภาพ
จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องคอมพิวเตอร์มีความทันสมัยหรือยังล้าสมัย เมื่อมีการนำระบบ
สารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์สมัยใหม่ เพื่อสร้างสารสนเทศ
ที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้

4) ด้านประสิทธิภาพ ทศนคคิด้านประสิทธิภาพ ที่ใช้ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
ในการปฏิบัติงาน คือ ระดับความรู้สึก ความเชื่อการเกิดความคุ้มค่าในการทำงาน ข้อมูลสามารถ
เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน ความถูกต้อง ความรวดเร็วของข้อมูล มีประสิทธิภาพมากขึ้น เมื่อมีการนำ
ระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วมากขึ้น โดยใช้
กระบวนการประมวลผลข้อมูล ซึ่งจะทำได้สามารถเก็บรวบรวม อีกทั้งระบบสารสนเทศยังช่วยทำให้
การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว การใช้เครือข่ายทางคอมพิวเตอร์ทำให้มีการติดต่อได้ง่ายขึ้น
เช่น สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นติดต่อประสานงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ผ่านระบบสารสนเทศ เป็นต้น

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มาเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานตามภารกิจ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความจำเป็นอย่างยิ่ง ทำให้เกิดบูรณาการและเอกภาพในระบบ
ข้อมูล การวางแผน การประสานงาน การจัดสรรงบประมาณ ลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน

รวมทั้งทำให้การบริการประชาชนดีขึ้น ซึ่งจะสร้างคุณค่าแก่ประชาชนในด้านความสะดวก รวดเร็ว ในการใช้บริการ รวมถึงความโปร่งใส ตรวจสอบได้ อันจะสนับสนุนบรรยากาศที่เอื้อต่อการพัฒนา เศรษฐกิจและความเป็นอยู่ของท้องถิ่น

เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอยู่ ประมาณ 7,855 แห่ง ตั้งอยู่ทั้งในเขตเมือง และเขตชนบท ความแตกต่างด้านสภาพแวดล้อม ทำให้การจัดทำแผนงาน โครงการต่าง ๆ มีความ หลากหลาย ทำให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางในการประสานงาน ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ซึ่งจำเป็นที่จะต้องกำกับดูแลและส่งเสริมให้ท้องถิ่น มีการจัดทำโครงการอย่างเป็นระบบและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศ จังหวัด และท้องถิ่นนั้น ทำให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีความคิดที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อการจัดทำ แผนงาน งบประมาณ และการติดตามประเมินผล ให้เข้ากับยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น ซึ่งระบบงานนี้ จะเป็นระบบที่ช่วยให้กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถทราบถึง แผนงาน โครงการใช้จ่ายงบประมาณในโครงการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่าง สะดวก รวดเร็ว และทันเหตุการณ์

การจัดทำโครงการสารสนเทศการบริหารจัดการ เพื่อการวางแผนและประเมินผล การใช้จ่ายงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์หลัก ดังนี้

- 1) เพื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีเครื่องมือช่วยในการจัดทำแผนงาน โครงการของ ท้องถิ่น
- 2) เพื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีเครื่องมือช่วยในการติดตามประเมินผลของ การทำโครงการในท้องถิ่น
- 3) เพื่อให้ผู้บริหาร สามารถเรียกดูรายละเอียดของการทำงานงบประมาณรายจ่าย ประจำปี จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศได้ ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทันเหตุการณ์
- 4) เพื่อให้การประสานงานระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับกรมส่งเสริม การปกครองส่วนท้องถิ่น มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- 5) เพื่อให้ข้อมูลการจัดทำรายงานความคืบหน้าของการใช้งบประมาณประจำปีของ องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นของแต่ละที่ ทำได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง
- 6) เพื่อให้ทราบถึงความก้าวหน้าในการดำเนินงาน โครงการต่าง ๆ ที่อยู่ในแผนการใ้ งบประมาณประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของแต่ละที่ ว่าอยู่ในขั้นตอนใด มีการเบิกจ่ายเงิน ไปแล้วเท่าไร
- 7) เพื่อให้การใช้งานระบบสารสนเทศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและกรมส่งเสริม การปกครองส่วนท้องถิ่น ก่อให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพสูงสุด

8) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถทำการส่งข้อมูลรายงานต่าง ๆ ให้กับกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว โดยระบบสารสนเทศที่ใช้ในสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีดังนี้

3.1 ระบบบันทึกบัญชีทางคอมพิวเตอร์ (Electronic- Local Administration Accounting System หรือ e-LAAS)

ระบบติดตามการปฏิบัติงาน e-LAAS ราย อปท. จัดสร้างขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการติดตาม ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ปฏิบัติงานบนระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ e-LAAS เพื่อเป็นประโยชน์ต่อ อปท. ในการบริหารจัดการข้อมูลการเงิน การคลังของ อปท. และประโยชน์ต่อส่วนรวม ในการรวบรวมข้อมูลการเงินการคลังของ อปท. มาวิเคราะห์ เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจ กำหนด นโยบายเพื่อการบริหาร ผู้ใช้งาน ระบบติดตามการปฏิบัติงาน e-LAAS ราย อปท. เบื้องต้น ได้กำหนดให้ส่วนพัฒนาระบบบัญชีท้องถิ่น เป็นผู้สามารถเรียกดูข้อมูลได้ราย อปท. สำหรับทุก ๆ อปท. และท้องถิ่นจังหวัด เป็นผู้สามารถเรียกดูข้อมูลได้ราย อปท. สำหรับในแต่ละจังหวัด โดยผู้ใช้งานไม่สามารถแก้ไขข้อมูลซึ่ง อปท. ได้ทำการปฏิบัติงานบนระบบ e-LAAS ได้

3.2 ระบบสารสนเทศเพื่อการพัฒนาและการวางแผนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Electronic – Plan หรือ e-Plan)

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้จัดทำระบบสารสนเทศการบริหารจัดการเพื่อการวางแผนและการประเมินผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-Plan) ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เริ่มใช้งาน ตั้งแต่ พ.ศ. 2550 เป็นต้นมา โดยมีวัตถุประสงค์หลัก เพื่อสร้างระบบการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ของ อปท. ในหลักการและรูปแบบเดียวกันทั้งประเทศ ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ มาตรา 287 วรรค 3 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องรายงานผลการดำเนินงานในรอบปีให้ประชาชนทราบ และให้เป็นไปในแนวทางที่ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ปี พ.ศ. 2548 กำหนดคือ จัดทำรายละเอียดการติดตามการประเมินผลตามขั้นตอนและประกาศ ภายในเดือนธันวาคมของทุกปี ซึ่งระบบ e-Plan เป็นเครื่องมือที่ช่วยประเมินผลข้อมูลของการดำเนินงาน โครงการต่าง ๆ ตามแผน และวิเคราะห์ความสอดคล้องของการวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณกับยุทธศาสตร์แต่ละระดับ ได้ พร้อมทั้งได้จัดทำคู่มือการใช้งานระบบ e-Plan ในปี พ.ศ. 2550 อย่างไรก็ดี การใช้งานในช่วงเวลา 3 ปี ที่ผ่านมา ทั้งกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นและผู้ใช้งานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้มีความประสงค์จะเพิ่มเติมและปรับปรุง ให้เมนูการใช้งานต่าง ๆ ครอบคลุมการใช้งาน และได้ประโยชน์ทุกด้าน เช่น การออกรายงานแผนพัฒนาสามปี ครั้งแรกและล่าสุด เพื่อใช้ติดตามงาน

ในข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นและเปรียบเทียบกับแผนที่วางไว้ การมีเมนูสรุปรายได้-รายจ่าย ของ อปท. เพื่อวิเคราะห์เทียบเคียงกับการแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติ ในแต่ละปี การเพิ่มเมนูเงินสะสม เพื่อตรวจสอบยอดเงินสะสมของ อปท. ในการดำเนินงานระหว่างปี นอกจากนี้ ยังมีเมนูรายงานนโยบายเร่งด่วน ได้แก่ นโยบายเร่งด่วนที่สำคัญที่ อปท. จำเป็นต้องรายงานผลการดำเนินงานหรือการใช้จ่ายเงิน เช่น นโยบายเอาชนะยาเสพติด ซึ่งจะช่วยให้การติดตามประเมินผลภาพรวมของ อปท. ทั้งประเทศได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ดังนั้น เพื่อให้ผู้ใช้งานระบบเข้าใจและใช้ระบบช่วยเหลือการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้เฝ้าติดตามงานตามห้วงเวลาที่กำหนดในแต่ละไตรมาส เพื่อประมวลผลวิเคราะห์และตรวจติดตามงานที่ตกลงไว้ตามแผนพัฒนาท้องถิ่น เพื่อให้การติดตามประเมินผลเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเองและประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง

3.3 ระบบสารสนเทศทางการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ccis)

ระบบสารสนเทศทางการศึกษาท้องถิ่น ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของ อปท. (ระบบ ccis) เป็นระบบที่รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของ ได้แก่ ข้อมูลด้านบุคลากร ข้อมูลด้านการเงิน ข้อมูลพื้นฐาน ข้อมูลด้านนักเรียน ข้อมูลด้านอาคาร และข้อมูลอื่น ๆ ประกอบการพิจารณาในการจัดตั้งและจัดสรรงบประมาณ รวมทั้งการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและเกิดประโยชน์สูงสุด

3.4 ระบบสารสนเทศการจัดการฐานข้อมูลเบิยยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ระบบสารสนเทศการจัดการข้อมูลเบิยยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผ่านระบบเครือข่าย Internet ที่สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจะใช้ในการจัดการข้อมูลต่าง ๆ เพื่อการสนับสนุนการปฏิบัติงาน ด้านการดำเนินการจ่ายเงินสงเคราะห์เบิยยังชีพผู้สูงอายุผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผู้รับเบิยยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การจัดการฐานเบิยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ในระบบสารสนเทศ ที่จะสามารถให้บริการประชาชนในการขอรับเบิยยังชีพได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้เห็นภาพของแนวคิดการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการศึกษาวิจัยในปัจจุบัน ผู้เขียนจึงขอนำเสนอผลงานการ ศึกษาวิจัย ดังนี้

เสกสรรค์ คงคชวัน (2556: บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในองค์การบริหารส่วนตำบลควนศรี อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาถึงสภาพการณ์ปัจจุบัน ในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 2) เพื่อศึกษาถึงปัญหาและข้อจำกัด ในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน 3) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน 4) เพื่อศึกษาถึงวิธีการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น กลุ่มประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ ประกอบด้วย จำนวน 4 คน สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 16 คน ข้าราชการส่วนท้องถิ่นจำนวน 15 คน และพนักงานจ้างจำนวน 8 คน รวมทั้งสิ้น 43 คน ผลการวิจัยพบว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นระบบที่มีผู้ใช้งานที่ใช้ได้เฉพาะตำแหน่งหรือสายงานที่เป็นผู้รับผิดชอบ ในแต่ละระบบ จึงมีผู้ใช้งานได้ในจำนวนน้อย การที่จะพัฒนาศักยภาพผู้ใช้งานนั้น จำเป็นต้องมีการฝึกอบรมหรือสอนงานให้มากกว่าที่เป็นอยู่ ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านบุคลากรเห็นว่าบุคลากรในองค์กรมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในระดับปานกลาง นโยบายของผู้บริหารส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระดับปานกลาง ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เกิดจากปัญหาด้านบุคลากร ในระดับปานกลาง ด้านงบประมาณเห็นว่างบประมาณที่ส่งเสริมด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในองค์กรมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการใช้จ่ายงบประมาณ ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรในระดับปานกลาง ปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวกับการดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรเกิดขึ้นจากปัญหาด้านงบประมาณในระดับน้อย ด้านการบริหารจัดการเห็นว่าการบริหารจัดการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร เกิดปัญหาจากการบริหารจัดการอยู่ในระดับปานกลาง

ฉิมกรณ์ แก้วรักษา (2554: บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัย เรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาฬสินธุ์ เขต 2 การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบสภาพและปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาฬสินธุ์ เขต 2 โดยศึกษากับ

ผู้บริหารสถานศึกษาและครูกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 210 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบหลายขั้นตอน เก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ t-test ผลการวิจัยพบว่าสภาพและปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาฬสินธุ์ เขต 2 อยู่ในระดับมาก และโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน มีสภาพและปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร ไม่แตกต่างกัน ($P > .05$) ผลการศึกษา พบว่า นักศึกษาเกษตรศาสตร์ มีประสบการณ์ในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ เฉลี่ย 0.5 - 16 ปี โดยแต่ละชั้นปี มีระยะเวลาของประสบการณ์ใช้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p = 0.001$) นักศึกษาร้อยละ 92.4 ระบุว่าใช้สื่อสังคมออนไลน์ เพื่อศึกษาหาความรู้ ค้นคว้าหาข้อมูลประกอบการเรียน แต่จำนวนที่ใช้ในลำดับมาก มีเพียงร้อยละ 21.5 นักศึกษาร้อยละ 54.9 เห็นว่าสามารถใช้สื่อสังคมออนไลน์ค้นคว้าเนื้อหาการเรียนได้ดี เหมือนเข้าฟังการบรรยายของอาจารย์ในชั้นเรียน ร้อยละ 77.1 เห็นว่าการเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ทำให้นักศึกษามีความสนใจในการเรียนเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ นักศึกษาส่วนใหญ่ (ร้อยละ 41.8) เห็นว่าสื่อสังคมออนไลน์ทำให้นักศึกษาไม่มีเวลาในการอ่านบททบทวนบทเรียน และการใช้สื่อสังคมออนไลน์ จึงทำให้เสียเวลามาก จนไม่มีเวลาในการทำกิจกรรมอื่น (ร้อยละ 61.1) ดังนั้น คณะเกษตรศาสตร์ จึงควรที่จะพิจารณานโยบายในการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ในการเรียนการสอนให้ชัดเจน เพื่อให้กระบวนการเรียนรู้ น่าสนใจ สอดคล้องกับความต้องการและพฤติกรรมของนักศึกษา

คณะกรรมการวิจัยสถาบัน มหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครศรีธรรมราช (2554: บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติจังหวัดนครศรีธรรมราชและเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการนักศึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีประสิทธิภาพ ผลการศึกษา พบว่าความพึงพอใจในการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครศรีธรรมราช สรุปผลได้ ดังนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล นักศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 64.0 มีอายุ 31-35 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 และระดับการศึกษาปริญญาโท จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 50.6 นักศึกษามีความพึงพอใจในการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของมหาวิทยาลัยรามคำแหง สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏผล ดังนี้ ด้านระบบการให้บริการ นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านระบบการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านขั้นตอนการใช้

บริการ นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากทุกข้อ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศด้านบุคลากรผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ดังนี้ นักศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าจากปัจจัยส่วนบุคคลเพศที่ต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันในทุกด้าน ได้แก่ ด้าน ด้านระบบในการให้บริการ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ นักศึกษาที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าจากปัจจัยส่วนบุคคลอายุที่ต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน เกี่ยวกับการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบในการให้บริการ ด้านขั้นตอนในการให้บริการและด้านบุคลากรผู้ให้บริการ นักศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ทำให้มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าจากปัจจัยส่วนบุคคลระดับการศึกษาที่ต่างกันจะมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน เกี่ยวกับการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศด้านขั้นตอนการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านระบบการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ปิติพงษ์ สมบุตร (2554: บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัย เรื่อง“ทัศนคติของพนักงานราชการที่มีต่อระบบสารสนเทศเพื่อการเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคลของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช” การศึกษารุ่นนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาลักษณะการใช้สารสนเทศของพนักงานราชการกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช 2) ศึกษาทัศนคติของพนักงานราชการกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช ที่มีต่อระบบสารสนเทศ เพื่อการเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคล และ 3) เปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานราชการกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืชที่มีต่อระบบสารสนเทศเพื่อการเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคล จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล การศึกษารุ่นนี้ ประชากร คือ พนักงานราชการกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่าและพันธุ์พืช ที่ปฏิบัติราชการอยู่ในส่วนกลาง จำนวน 495 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยการคำนวณ ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 221 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานราชการมีคอมพิวเตอร์ใช้ส่วนตัว เพียงพอต่อการใช้งาน มีความพึงพอใจในความเร็วของอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในปัจจุบัน และใช้อินเทอร์เน็ตบ่อยที่สุดในช่วงเวลาทำงาน ทุกคนเคยใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคล แต่ใช้ไม่บ่อย 2) ทัศนคติของพนักงานราชการที่มีต่อระบบสารสนเทศเพื่อการเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับไม่แน่ใจ

โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านกระบวนการ ด้านรูปแบบ ด้านเนื้อหาและด้านเวลา

3) พนักงานราชการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาและกลุ่มงานแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อระบบสารสนเทศเพื่อการเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีข้อเสนอแนะ คือ ควรปรับปรุงและพัฒนาาระบบสารสนเทศเพื่อการเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคลให้ดียิ่งขึ้น ศึกษาความต้องการเพื่อที่จะพัฒนาระบบงานให้เข้าถึงตัวผู้ใช่มากยิ่งขึ้น รวมทั้งเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลอื่นที่นอกเหนือจากที่มีในระบบเพิ่มเติม

วิรัชศักดิ์ วงศ์ถาวรพินิจ (2553: บทคัดย่อ) ได้วิจัย เรื่อง “การศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดระบบสารสนเทศตามทัศนคติของครูผู้รับผิดชอบในโรงเรียนมัธยมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปราจีนบุรี” การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อการศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดระบบสารสนเทศ ตามทัศนคติของครูผู้รับผิดชอบในโรงเรียนมัธยมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ปราจีนบุรี ใน 3 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การสร้างโอกาสเพิ่มขีดความสามารถและยกระดับมาตรฐานการเรียนรู้ด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E – Learning) ยุทธศาสตร์ที่ 2 การเป็นผู้นำในการใช้ ICT เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการให้บริการทางการศึกษา (E – Management) ยุทธศาสตร์ที่ 3 การผลิตและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรบุคคลด้าน ICT (E – Manpower) กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้บริหารและครูผู้รับผิดชอบระบบสารสนเทศ โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาปราจีนบุรี เขต 1 เขต 2 และโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด องค์การบริหารส่วนจังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 117 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม มาตรฐานส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 32 ข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ คะแนนเฉลี่ย (x) ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) การทดสอบค่า t (t- test) และการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ร่วมกับการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี Scheffe ผลการวิจัยพบว่า

1) ปัญหาในการจัดวางระบบสารสนเทศ ตามทัศนคติของครูผู้รับผิดชอบในโรงเรียนมัธยมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ปราจีนบุรี โดยรวมทั้ง 3 ยุทธศาสตร์ มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ การผลิตและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรบุคคลด้าน ICT (E – Manpower) การสร้างโอกาส เพิ่มขีดความสามารถและยกระดับมาตรฐานการเรียนรู้ด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E – Learning) และการเป็นผู้นำในการใช้ ICT เพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการให้บริการทางการศึกษา (E – Management) 2) ผลการเปรียบเทียบปัญหาในการจัดระบบสารสนเทศตามทัศนคติของครูผู้รับผิดชอบในโรงเรียนมัธยมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ปราจีนบุรี จำแนกตาม ขนาดโรงเรียน โดยรวมทั้ง 3 ยุทธศาสตร์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีปัญหาการจัดระบบสารสนเทศ เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ โรงเรียนขนาดเล็ก โรงเรียนขนาดใหญ่และโรงเรียนขนาดกลาง จำแนกตามประเภทโรงเรียนพบว่า

มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พบว่า โรงเรียนเอกชนมีปัญหาในการจัดระบบสารสนเทศในทุกยุทธศาสตร์มากกว่า โรงเรียนของรัฐ และจำแนกตามตำแหน่งพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 3) ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาการจัดระบบสารสนเทศตามทัศนคติของครูผู้รับผิดชอบใน โรงเรียนมัธยมศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ปราจันบุรี จากการจัดอันดับโดยรวมทุกยุทธศาสตร์ เรียงตามความถี่ จากมากไปน้อยสามอันดับแรก ตามทัศนคติของครูผู้รับผิดชอบระบบสารสนเทศในโรงเรียน ได้แก่ ส่งเสริมให้ครูผู้ดูแลระบบ ICT ครูคอมพิวเตอร์ มีประสิทธิภาพในการทำงานและการสอนมากขึ้น จัดการอบรม ICT ให้กับบุคลากรทุกระดับในโรงเรียน เพื่อพัฒนาศักยภาพให้บุคลากรในโรงเรียนและจัดส่งนักเรียนเข้าอบรมและเข้าแข่งขันทักษะ ICT

กัลยาณี สุขวานิชย์ศิลป์ (2553: บทคัดย่อ) ได้วิจัย เรื่อง “ทัศนคติ ต่อการยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ บริษัท ซีพีออลล์ จำกัด (มหาชน)” การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS มาใช้งาน (Franchise Management System) ของบริษัท ซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) โดยทำการศึกษาจากการเก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลทีมงานปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 242 คน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการนำมาใช้งาน นอกจากนี้ ทัศนคติต่อการนำมาใช้งานมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะใช้

พัชรภรณ์ ไกรชุมพล (2551: บทคัดย่อ) ศึกษาวิจัยเรื่อง ทัศนคติและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ ในการสร้างชื่อเสียง กรณีศึกษา ยูทูป (Youtube) การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะทำการศึกษาถึงทัศนคติและพฤติกรรมการสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ ในการสร้างชื่อเสียงต่อบุคคล กรณีศึกษา ยูทูป (Youtube) เพื่อทราบและเข้าใจว่าปัจจัยและเหตุผลใดที่มีผลต่อการรับรู้ ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้รับสาร อันจะนำไปสู่การสร้างความรู้เท่าทันสื่อ แนวโน้มในอนาคต โดยนำข้อมูลจากการศึกษาไปสร้างให้เกิดประโยชน์แก่ผู้ใช้สื่อให้ได้มากที่สุด ผลการวิจัยพบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์มีทัศนคติเชิงบวกต่อยูทูป และมีพฤติกรรมการสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ โดยเฉพาะยูทูปอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากทัศนคติที่มีต่อยูทูปว่าสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้ และเนื่องจากอัตราการเติบโตของจำนวนผู้ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ ในการสื่อสารทั้งในสังคมไทยและต่างประเทศสูงขึ้น ทำให้กลุ่มผู้ใช้สัมภาษณ์มีพฤติกรรมการปรับตัวให้ทัดเทียม ตามสภาพสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงไปด้วย พฤติกรรมที่แสดงออกมารูปแบบของการจัดทาคลิปวิดีโอที่กลุ่มผู้ใช้สัมภาษณ์จัดทำขึ้นมาเป็นประเภทเพื่อความบันเทิง โดยแนวโน้มในอนาคตพบว่า ผู้คนในสังคมจะให้ความสำคัญต่อการสื่อสารผ่านยูทูปเพิ่มสูงขึ้น

และมีแนวโน้มพฤติกรรมการใช้ยูนูป เป็นเครื่องมือในการสร้างความสำเร็จ ทั้งในด้านชื่อเสียง รายได้ หรือทางการประชาสัมพันธ์ทางการตลาดของกลุ่มธุรกิจ

ไพโรจน์ บุตรชิววัน (2550: บทคัดย่อ) ได้วิจัย เรื่อง “ทัศนคติของครูและพนักงานที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน” การวิจัยครั้งนี้ กำหนดความมุ่งหมายในการวิจัย เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานของระบบสารสนเทศ เพื่อศึกษาความรู้และความเข้าใจของครูและพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานของระบบสารสนเทศ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของครูและพนักงานที่มีต่อความสำเร็จ ในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานในด้านการใช้งานระบบสารสนเทศ ความเพียงพอต่อการใช้งาน ความเพียงพอต่อการฝึกอบรมความทันสมัยของระบบสารสนเทศ และความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ กับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานของระบบสารสนเทศ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการทำงานด้วยระบบสารสนเทศกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานของระบบสารสนเทศ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ ครูและพนักงานวชิราวุธวิทยาลัย ที่ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานในระดับครูและพนักงานขึ้นไป จำนวน 104 ราย โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีสุ่มตามสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวและการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ แบบเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30-36 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งเป็นครู สังกัดหน่วยงานฝ่ายวิชาการ มีระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี และมีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 22,000 บาท กลุ่มตัวอย่างมีระดับความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับระบบสารสนเทศ ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 98.1 ทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสำเร็จ ในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ในด้านการใช้งานระบบสารสนเทศ ความเพียงพอต่อการใช้งาน ความเพียงพอต่อการฝึกอบรม ความทันสมัยของระบบสารสนเทศ และความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบสารสนเทศพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นภาพรวมค่อนข้างเห็นด้วย ในระดับคะแนนเฉลี่ย 3.58 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าค่อนข้างเห็นด้วย ด้านการใช้งานระบบสารสนเทศ ในระดับคะแนนเฉลี่ย 3.76 ด้านความเพียงพอต่อการใช้งาน ในระดับคะแนนเฉลี่ย 3.74 ด้านความทันสมัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ ในระดับคะแนนเฉลี่ย 3.69 ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ ในระดับคะแนนเฉลี่ย 3.55 ด้านความเพียงพอของการฝึกอบรมอยู่ในระดับปานกลาง ในระดับคะแนนเฉลี่ย 3.17 ด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานของระบบสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 เมื่อพิจารณารายข้อ

พบว่าด้านประสิทธิผลของการใช้งานระบบสารสนเทศ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.27 ด้านประสิทธิภาพของการใช้งานระบบสารสนเทศ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ในระดับคะแนนเฉลี่ย 3.92 ทักษะคิดต่อการทำงานด้วยระบบสารสนเทศ พบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นตรงกับเห็นด้วยในระดับคะแนนเฉลี่ย 4.16 กลุ่มตัวอย่างที่มี หน่วยงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ทักษะคิดของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความสำเร็จในการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านการใช้งานระบบสารสนเทศ พบว่ามีความสัมพันธ์ระดับต่ำในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพของการใช้งานระบบสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีความสัมพันธ์ระดับต่ำในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิผลของการใช้งานระบบสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านความเพียงพอต่อการใช้งานกับประสิทธิผลของการใช้งานระบบสารสนเทศ พบว่า มีความสัมพันธ์ระดับต่ำในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลของการใช้งานระบบสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ กับประสิทธิภาพของการใช้งานระบบสารสนเทศ พบว่ามีความสัมพันธ์ระดับต่ำในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพของการใช้งานระบบสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์ระดับต่ำในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิผลของการใช้งานระบบสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทักษะคิดต่อการทำงานด้วยระบบสารสนเทศ พบว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูง ในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิภาพของการใช้งานระบบสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และมีความสัมพันธ์ระดับสูงในทิศทางเดียวกัน กับประสิทธิผลของการใช้งานระบบสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วันเพ็ญ เบญจวิกรัย (2552: บทคัดย่อ) ได้วิจัย เรื่อง “ทักษะคิดของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ ที่มีต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบงานสารบรรณ กรณีศึกษากระทรวงสาธารณสุข” มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาทักษะคิดของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณที่มีต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบงานสารบรรณของกระทรวงสาธารณสุข และเพื่อเปรียบเทียบทักษะคิดของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณที่มีต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ในระบบงานสารบรรณ กระทรวงสาธารณสุข จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ กระทรวงสาธารณสุข จำนวน 350 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยวิธีการสุ่มแบบสะดวก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ผลการวิจัย พบว่าเจ้าหน้าที่งานสารบรรณมีทักษะคิดต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบงานสารบรรณกระทรวงสาธารณสุข ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาตามมิติ

ด้านต่าง ๆ พบว่ามิติด้านกระบวนการ เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ มิติด้านเวลา มิติด้านรูปแบบ และอันดับสุดท้ายคือ มิติด้านเนื้อหา จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณ ที่มีต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในระบบงานสารบรรณ พบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีเพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษาและประสบการณ์การทำงานที่ต่างกัน มีทัศนคติต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบงานสารบรรณ ไม่แตกต่างกัน และเจ้าหน้าที่สารบรรณ ที่ได้รับการฝึกอบรมต่างกัน มีทัศนคติต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบงานสารบรรณ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จากข้อค้นพบดังกล่าว มีข้อเสนอแนะ ดังนี้ ผู้บริหาร จะต้องกำหนดการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของกระทรวงสาธารณสุข ให้ชัดเจน โดยเน้นการวิเคราะห์การวางระบบฐานข้อมูล การให้ความสำคัญของข้อมูลและการใช้ฐานข้อมูลร่วมกัน พร้อมทั้งปัจจัยในการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำองค์การไปสู่ความสำเร็จ ตามยุทธศาสตร์

พงษ์ศักดิ์ ผกามาศ (2550: บทคัดย่อ) ได้วิจัย เรื่อง การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ: กรณีศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ วิเคราะห์ความต้องการและออกแบบระบบฐานข้อมูล สำหรับการบริหารและการจัดการเรียนการสอนของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้หลักการตามวงจรพัฒนาระบบฐานข้อมูล DBLC การศึกษาความต้องการของระบบฐานข้อมูลคณะวิศวกรรมศาสตร์ จะใช้กลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่ม คือ คณบดี จำนวน 5 คน รองคณบดี จำนวน 5 คน ผู้บริหารสาขาวิชาและอาจารย์ประจำ จำนวน 20 คน นักศึกษา จำนวน 100 คน และผู้เชี่ยวชาญด้านระบบไอซีที 10 คน โดยข้อมูลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม SPSS เพื่อหาค่าร้อยละของความต้องการของผู้ใช้รวมถึง ข้อเสนอแนะต่าง ๆ พบว่าผู้ใช้ต้องการให้นำระบบไอซีที มาใช้ในการบริหารจัดการและการปฏิบัติงานของ บุคลากร โดยการแปลงรูปแบบของการบริหารให้เป็นฟังก์ชันอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการบริการข้อมูลทางด้านวิศวกรรมศาสตร์ที่สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน จากนั้นได้นำระบบ e-Network ไปทดลองใช้กับการบริหารจัดการคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยระบบที่พัฒนาขึ้นจะประกอบด้วย ฟังก์ชันสนับสนุนการบริหารจัดการ และการสนับสนุนการเรียนการสอนที่สำคัญเช่น e-Documnet, e-Homework, e-Journal, e-Examination, e-Project, e-Innovation, e-Learning, e-Evaluate, e-News & Webboard และ e-Meeting เป็นต้น จากการทดสอบประสิทธิภาพและความพึงพอใจ รวมถึงการประเมินสมรรถนะของระบบ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่ม คือ คณบดี รองคณบดี จำนวน 5 คน ผู้บริหารสาขาวิชาและอาจารย์ประจำ จำนวน 41 คน และนักศึกษา จำนวน 100 คน โดยข้อมูลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม SPSS เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ของการทดสอบประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้ รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ ผลการวิจัยพบว่าในภาพรวมของการทดสอบประสิทธิภาพและความพึงพอใจในฐานะผู้ใช้งานระบบ มีความคิดเห็นต่อระบบว่ามีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากถึงระดับมากที่สุด ส่วนการปรับปรุงสมรรถนะของระบบ ได้รับข้อคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญด้านระบบไอซีที จำนวน 10 คน พบว่าให้มีการพัฒนาฟังก์ชันเพิ่มเติมให้ระบบ e-Network สมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งส่วนการติดต่อกับผู้ใช้ ให้มีความสอดคล้องกับการบริหารจัดการภายในและใช้เป็นทรัพยากรด้านการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนทางวิศวกรรมและรวมถึงจัดการและการบริหารข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อคณะวิศวกรรมศาสตร์

ทิพย์รัตน์ รจิตพิทักษ์ (2549: บทคัดย่อ) ได้วิจัย เรื่อง “ทัศนคติของพนักงาน สำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ที่มีต่อระบบการบริหารงาน ด้านอสังหาริมทรัพย์โดยใช้ระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์” การวิจัยในครั้งนี้ มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาทัศนคติของพนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ที่มีต่อระบบการบริหารงานด้านอสังหาริมทรัพย์โดยใช้ระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ จำนวน 278 คน โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ยร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระกัน การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ถ้าพบความแตกต่างรายคู่ใช้วิธีของแอลเอสดี การวัดความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรม SPSS For Windows Version 11.0 ผลการวิจัยพบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย โดยส่วนใหญ่ มีอายุ 27 - 35 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อยู่ในระดับตำแหน่ง บ.1 - บ.5 มากกว่าตำแหน่งระดับลูกจ้างชั่วคราว หรือลูกจ้างประจำ สังกัดฝ่ายธุรกิจอสังหาริมทรัพย์และอายุการทำงาน อยู่ระหว่าง 1-8 ปี ความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่อระบบการบริหารงานด้านอสังหาริมทรัพย์ โดยใช้ระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ส่วนใหญ่อยู่ในระดับสูง แนวโน้มในการยอมรับต่อระบบการบริหารงานด้านอสังหาริมทรัพย์ โดยใช้ระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ เฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทัศนคติของพนักงานต่อระบบการบริหารงานด้านอสังหาริมทรัพย์โดยใช้ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ ในด้านการให้บริการผู้เช่า เฉลี่ยอยู่ในระดับดี ทัศนคติของพนักงานต่อระบบการบริหารงานด้านอสังหาริมทรัพย์โดยใช้ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ในด้านการเงินเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่แน่ใจ และทัศนคติของพนักงานต่อระบบการบริหารงานด้านอสังหาริมทรัพย์โดยใช้ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ในด้านการบริหารจัดการ

อสังหาริมทรัพย์เฉลี่ยอยู่ในระดับดี ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุ การทำงาน มีผลต่อแนวโน้มการยอมรับต่อระบบการบริหารงานด้านอสังหาริมทรัพย์โดยใช้ระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์เฉลี่ยไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ลักษณะประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ได้แก่ อายุ สังกัด มีผลต่อแนวโน้มการยอมรับต่อการบริหารงานด้านอสังหาริมทรัพย์โดยใช้ระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์เฉลี่ยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ มีผลต่อทัศนคติด้านการบริการลูกค้า ด้านการเงินและด้านการบริหารจัดการอสังหาริมทรัพย์ของพนักงานต่อระบบการบริหารงาน ด้านอสังหาริมทรัพย์โดยใช้ระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์เฉลี่ยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทัศนคติด้านการบริการลูกค้า ด้านการเงินและด้านการบริหารจัดการอสังหาริมทรัพย์ ของพนักงานต่อระบบการบริหารงานด้านอสังหาริมทรัพย์โดยใช้ระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์เฉลี่ยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลางกับแนวโน้มการยอมรับของพนักงานต่อระบบการบริหารงานด้านอสังหาริมทรัพย์โดยใช้ระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์เฉลี่ย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

พระครูสุภัทรกิจจานุการ (2555: บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง “ทัศนคติของพระสงฆ์ในจังหวัดชลบุรีที่มีต่อการเผยแพร่พระพุทธศาสนา โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ” กลุ่มตัวอย่างเป็นพระสงฆ์ในจังหวัดชลบุรี จำนวน 382 รูป เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบบปลายปิด ผลการศึกษา พบว่าทัศนคติของพระสงฆ์กับเผยแพร่พระพุทธศาสนา โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในจังหวัดชลบุรี ด้านความเหมาะสม ภาพรวมระดับความคิดเห็น อยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างบวก ทัศนคติของพระสงฆ์กับเผยแพร่พระพุทธศาสนา โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในจังหวัดชลบุรี ด้านประสิทธิภาพ ภาพรวมระดับความคิดเห็น อยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างบวก และทัศนคติของพระสงฆ์กับเผยแพร่พระพุทธศาสนาโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในจังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นไปได้ ระดับความคิดเห็น อยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างบวก การทดสอบสมมุติฐาน พระสงฆ์มีความคิดเห็นต่อเผยแพร่พระพุทธศาสนาโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีความแตกต่างกันตามอายุ จำนวนพรรษา ตามวุฒิการศึกษาทางธรรม วุฒิการศึกษาทางโลกและตามสังกัดนิกาย

เสาวเพ็ญ จำปาเป้า (2546: บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง “การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานราชทัณฑ์ในเรือนจำและทัณฑสถาน” การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ที่มีต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานราชทัณฑ์ และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ที่มีต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานราชทัณฑ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีจำนวน 360 คน ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้

โปรแกรมคอมพิวเตอร์ Ready - Made Computer program สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความผันแปรและการวิเคราะห์จำแนกหมู่ ทั้งนี้ กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ .05 ผลการศึกษาวิจัย พบว่าการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานราชการ ตามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชการ อยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก ผลการศึกษาปัจจัยด้านบุคคล พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ช่วงอายุที่มากที่สุด ได้แก่ 36 - 40 ปี ระดับการศึกษามากที่สุด คือปริญญาตรี ระดับตำแหน่งมากที่สุด คือ ระดับ 5 - 6 ตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่ระดับผู้ปฏิบัติงานมากที่สุด ผลการศึกษาปัจจัยด้านความพร้อม พบว่าด้านประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ ในระดับปานกลาง ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในระดับมาก การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในระดับปานกลาง การยอมรับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในระดับมาก ด้านการสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ตำแหน่งงาน ด้านประสบการณ์ใช้คอมพิวเตอร์ ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสนับสนุนด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชการต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานราชการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและด้านการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ราชการต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารงานราชการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อุระมณี ธรรมสระ (2543: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง“การใช้สารสนเทศบนเครือข่าย อินเทอร์เน็ต: กรณีศึกษา บริษัทปิโตรเคมีแห่งชาติ จำกัด (มหาชน)” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้สารสนเทศและปัญหาอุปสรรค ในการใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของพนักงานบริษัท ปิโตรเคมีแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัทปิโตรเคมีแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ระดับบริหาร การศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ กรุงเทพฯ และโรงโอดีฟินส์ จ.ระยอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้จากการสุ่มตัวอย่าง จากกลุ่มประชากรอย่างมีระบบ จำนวน 190 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ที่ได้ทดสอบค่าความเชื่อมั่นที่ระดับความเชื่อมั่น 0.82 ของระดับความเชื่อมั่น 0.5 ได้นำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง นำผลที่ได้มาประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูล คำนวณหาค่าร้อยละ และกำหนดเกณฑ์ประเมิน สารสนเทศที่ระดับร้อยละ 60 ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตทุกคน มีความถี่ในการ เข้าใช้วันละ 1 ครั้ง และมากกว่า 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 59.68 เข้าใช้สัปดาห์ละ 1 ครั้ง และมากกว่า 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 40.32 โดยใช้เวลารั้งละ 5-15 นาที คิดเป็น ร้อยละ 67.74 และใช้เวลาครั้งละมากกว่า 15 นาที

คิดเป็นร้อยละ 32.26 สารสนเทศที่เผยแพร่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รวม 21 ประเภท มีผู้ใช้งานผ่านเกณฑ์ประเมิน 14 ประเภท และไม่ผ่านเกณฑ์ประเมิน 7 ประเภท โดยสารสนเทศที่ผ่านเกณฑ์ประเมินและมีผู้ใช้งานมากที่สุด คือ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ รองลงมา คือ ข่าวเผยแพร่โดย NPC ข่าวสารแนะนำข่าวสารจากฝ่ายจัดการ ข้อมูลฝ่ายต่าง ๆ ข่าวบริการทั่วไป ทำเนียบนาม บุคลากร สรุปข่าวประจำวัน ข้อมูลธุรกิจ ข่าวหนังสือพิมพ์รายวัน แบบฟอร์มต่าง ๆ ข้อมูลระบบคุณภาพ ข่าวห้องสมุดและอินเทอร์เน็ต แอปพลิเคชัน ตามลำดับ สารสนเทศที่พนักงานเห็นว่าเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด 5 อันดับ คือ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ ข่าวสารจากฝ่ายจัดการ ข้อมูลธุรกิจ ข้อมูลฝ่ายต่าง ๆ และข่าวเผยแพร่โดย NPC สารสนเทศที่พนักงานต้องการให้ปรับปรุงมากที่สุด 5 อันดับ คือ แบบฟอร์มต่าง ๆ ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ ข้อมูลฝ่ายต่าง ๆ ข่าวกิจกรรมชมรมและข่าวประชุมสัมมนา นิทรรศการ ปัญหาที่พบจากการใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต คือ ความไม่ทันสมัยของข้อมูลและจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ไม่เพียงพอต่อการใช้ ข้อเสนอแนะของพนักงาน คือ ต้องการให้เผยแพร่สารสนเทศด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน มีรายละเอียดมากขึ้นและควรจัดแยกประเภทข้อมูลในแต่ละหัวข้อให้ง่ายต่อการเข้าถึง รวมทั้ง ควรมีสารสนเทศที่ให้ความรู้เฉพาะสาขาแก่พนักงาน ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ คือ ควรพิจารณาปรับปรุงสารสนเทศที่เผยแพร่บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตทุกประเภท ให้มีความครอบคลุม ครบถ้วน ทันสมัย ทันเหตุการณ์ โดยมีเนื้อหาที่สนับสนุนการพัฒนาความรู้และสร้างสรรค์ผลงานที่เกิดประสิทธิผลต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับหลักการบริหารจัดการความรู้ในปัจจุบัน

Barry (1984: 157 อ้างถึงใน วรนุช พิพัฒน์วงศ์ 2542: 50) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนา ระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารในหน่วยงานรัฐบาลกลาง เพื่อหาวิธีการออกแบบและนำระบบสารสนเทศที่เป็นอัตโนมัติไปใช้ในภาครัฐบาล มีการวิเคราะห์ภาระหน้าที่สำคัญ ๆ ที่คาดว่าผู้จัดการสารสนเทศจะต้องเผชิญ คุศโลบายที่ใช้ในการออกแบบ ก็คือ การศึกษา สืบสวนทฤษฎีการตัดสินใจ แบบต่าง ๆ และความสำคัญของทฤษฎีเหล่านั้น เพื่อจะได้ปรับใช้กับการทำงานของระบบสารสนเทศ การกำหนดเป้าหมายของการวิจัยได้ อาศัยข้อมูลจากการวิเคราะห์สถานะแวดล้อมทางเทคโนโลยี ทางการเมือง องค์กรและการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การศึกษาสรุปได้ว่า ไม่มีคุศโลบายการตัดสินใจ แบบใด แบบหนึ่ง ที่เหมาะสมกับทุกสภาพการณ์ งานออกแบบและนำไปใช้ มีความซับซ้อนและหลากหลายเกินกว่าที่จะใช้คุศโลบายเพียงอย่างเดียวและผู้จัดการระบบเอง ควรจะรู้แบบการบริหารของตนเอง เตรียมพร้อมที่จะปรับปรุงให้สอดคล้องกับลักษณะการตัดสินใจเฉพาะครั้ง

Cho (1987: 3479-A อ้างใน วรนุช พิพัฒน์วงศ์ 2542: 50) ได้ศึกษาเรื่อง การปฏิบัติงาน และการจัดศูนย์สารสนเทศ ผลการศึกษาพบว่าจากการใช้ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานและการจัดศูนย์สารสนเทศ อยู่ในระดับที่น่าพอใจ และมีสหสัมพันธ์อยู่ในระดับที่เชื่อถือได้

ในองค์ประกอบ 6 ประการต่อไปนี้ 1) สถานภาพของศูนย์สารสนเทศในปัจจุบัน 2) การจัดศูนย์สารสนเทศในหน่วยงาน 3) ศูนย์ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล 4) เทคนิคและนโยบายการจัดระบบข้อมูล 5) องค์ประกอบที่ส่งผลให้เกิดความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย 6) ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการจัดศูนย์สารสนเทศ



บทที่ 3

การดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ทักษะการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งมีรายละเอียดของวิธีดำเนินการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากร

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จำนวน 58 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น โดยใช้ประชากรทั้งหมดในการศึกษา

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อสำรวจทัศนคติ ด้านการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดสุราษฎร์ธานี

2.1 ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม

2.1.1 ศึกษาเอกสาร ดำเนินการรวบรวม และงานวิจัยเกี่ยวกับทัศนคติ ระบบสารสนเทศ และระบบสารสนเทศเพื่อการเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อนำมาประมวลเนื้อหาสำหรับสร้างแบบสอบถาม

2.1.2 กำหนดโครงสร้างของแบบสอบถาม โดยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา เอกสาร
ในข้อ 2.1.1 มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย

1) ตอนที่ 1 คำถามเป็นแบบปลายปิด (Close-Ended) เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล
และข้อมูลการใช้คอมพิวเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 10 ข้อ

2) ตอนที่ 2 คำถามเป็นแบบปลายปิด (Close-Ended) เกี่ยวกับทัศนคติ
ของด้านการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครอง
ท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 20 ข้อ ดังนี้

ด้านพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 5 ข้อ

ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ จำนวน 5 ข้อ

ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ จำนวน 5 ข้อ

ด้านประสิทธิภาพ จำนวน 5 ข้อ

ลักษณะคำถามเป็น แบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน
แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วย

ระดับ 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ

ระดับ 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การแปลผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถาม ที่ใช้ระดับการวัดข้อมูล
ประเภทอันตรภาคชั้น วรเทพ เจริญจิตรธรรม (2557: 32) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ย ในการอภิปรายผล
ดังต่อไปนี้

ความกว้างของอันตรภาคชั้น = $\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$

จำนวนชั้น

การให้คะแนนคำตอบที่ได้จากแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ในการวัดระดับ
ทัศนคติจากสูตรคำนวณช่วงกว้างค่าทางสถิติได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับ ไม่แน่ใจ

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับ ไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือดำเนินการ ดังนี้

2.2.1 หากความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน (ตามรายชื่อในภาคผนวก ก) ให้คะแนนแต่ละข้อคำถาม เพื่อแสดงว่าคำถามสอดคล้องกับทัศนคติด้านการใช้ระบบสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยผู้ศึกษาจะเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC เท่ากับหรือมากกว่า 0.5 ไปใช้ ได้ค่า IOC = 0.96

2.2.2 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ

2.2.3 นำแบบสอบถามที่หาค่าความเชื่อถือได้แล้วนำไปใช้จริงเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป ในการประมวลผลเพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา ผู้ศึกษาได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 หาค่า IOC ผู้เชี่ยวชาญ

3.2 ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม เพื่อนำไปตีพิมพ์แจกกลุ่มเป้าหมาย

3.3 รวบรวมแบบสอบถามจากบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความสมบูรณ์ จัดระบบและลงรหัสข้อมูลเพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์

3.4 นำผลการวิเคราะห์ที่ประมวลได้จากโปรแกรมทางสถิติ ไปดำเนินการตามขั้นตอน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทัศนคติด้านการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี นำมาจัดระบบ ลงรหัส และวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ สำหรับสถิติที่ใช้วิเคราะห์ คือ

4.1 สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) ใช้ในการอธิบายปัจจัยด้านบุคคลของประชากรที่ใช้ในการวิจัย ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้อธิบายถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติด้านการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน และระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

4.2 สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนด้วยสถิติ (F-test) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's product moment correlation efficient) ใช้ในการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

4.3 วิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากข้อเสนอแนะต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

4.4 คำนัยสำคัญทางสถิติ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

การให้คะแนนคำตอบที่ได้จากแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ในการวัดระดับความคิดเห็น จากสูตรคำนวณช่วงกว้างค่าทางสถิติ ได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับ เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับ ไม่แน่ใจ

ค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับ ไม่เห็นด้วย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง ความคิดเห็นอยู่ในระดับ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

1) การวิเคราะห์ค่าสถิติทดสอบที (t-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยทัศนคติของประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน คือ เปรียบเทียบทัศนคติของบุคลากรที่เพศต่างกัน

2) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3) วิเคราะห์เชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้สถิติการวิเคราะห์โดยการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ t-test สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และ F-Test สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว

4) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยทัศนคติของบุคลากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา และประเภทกลุ่มงานที่แตกต่างกัน เมื่อพบความแตกต่างในเชิงสถิติ จะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference)

5) การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) สำหรับข้อมูลตอนที่ 3 ของแบบสอบถาม
ในส่วนที่เป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ทศนคติด้านการใช้ระบบสารสนเทศในการ
ปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่อง ทักษะคิดของบุคลากรที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ศึกษาจาก ประชากรจำนวน 58 คน ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ตามขั้นตอนต่าง ๆ และนำเสนอ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับทัศนคติการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ และด้านประสิทธิภาพ

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมุติฐานและเปรียบเทียบระดับทัศนคติ การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์และด้านประสิทธิภาพ โดยจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เนื้อหาสาระของข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการปฏิบัติงาน

เพื่อให้เกิดความเข้าใจและสะดวกต่อการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้นำ สัญลักษณ์ทางสถิติมาใช้ ดังนี้

- μ แทน ค่าเฉลี่ยของประชากร
- σ แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
- N แทน จำนวนประชากร
- t แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบที่
- F แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบเอฟ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ปรากฏดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

	ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (N=58)	ร้อยละ (100.0)
เพศ	ชาย	18	31.0
	หญิง	40	69.0
อายุ	21-30	13	22.4
	31-40	21	36.2
	41-50	17	29.3
	50 ปีขึ้นไป	7	12.1
สถานภาพสมรส	โสด	28	48.3
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	29	50.0
	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	1	1.7
รายได้	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	4	6.9
	10,001 – 20,000 บาท	19	32.8
	20,001 – 30,000 บาท	28	48.3
	30,001 บาทขึ้นไป	7	12.1
ระดับตำแหน่ง	ระดับผู้บริหาร	1	1.7
	ระดับหัวหน้ากลุ่มงาน	6	10.3
	ระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	51	87.9
ระดับการศึกษาสูงสุด	ปริญญาตรี	42	72.4
	ปริญญาโท	13	22.4
	สูงกว่าปริญญาโท	3	5.2

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ	
	(N=58)	(100.0)	
ประสบการณ์การทำงาน	น้อยกว่า 5 ปี	14	24.1
	5-9 ปี	15	25.9
	10 - 15 ปี	15	25.9
	16 – 20 ปี	3	5.2
	21 ปี ขึ้นไป	11	19.0

จากตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้ศึกษาสรุปผลวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ด้านเพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 69 และเป็นเพศชายจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 31

อายุ มากที่สุด มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 และน้อยที่สุด มีอายุตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 12.1

ด้านสถานภาพสมรส ส่วนใหญ่ มีสถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมา มีสถานภาพ โสด จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 และน้อยที่สุด มีสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7

ด้านรายได้ ส่วนใหญ่ มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 และน้อยที่สุด มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9

ด้านระดับตำแหน่ง ส่วนใหญ่อยู่ในระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 87.9 รองลงมาอยู่ในระดับหัวหน้ากลุ่มงาน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 และน้อยที่สุด อยู่ในระดับผู้บริหาร จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7

ด้านระดับการศึกษาสูงสุด ส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 72.4 รองลงมาอยู่ในระดับปริญญาโท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 22.4 และน้อยที่สุด สูงกว่าปริญญาโท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2

ด้านประสบการณ์การทำงาน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 5 - 9 ปีและ 10 - 15 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 รองลงมา มีประสบการณ์การทำงาน น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 และน้อยที่สุด มีประสบการณ์การทำงาน 16 - 20 ปี

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาวิเคราะห์ระดับทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยหาค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปรากฏดังตารางที่ 4.2 - 4.3

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมแต่ละด้าน รวม 4 ด้าน

ทัศนคติ	μ	σ	การแปลผล
1. ด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน	4.67	0.56	มากที่สุด
2. ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ	4.68	0.58	มากที่สุด
3. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	4.66	0.59	มากที่สุด
4. ด้านประสิทธิภาพ	4.74	0.56	มากที่สุด
รวม	4.69	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 พบว่าทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรมีทัศนคติเห็นด้วยมากที่สุดทุกด้าน โดยมากที่สุดคือทัศนคติด้านประสิทธิภาพ ($\mu = 4.74$) รองลงมา คือ ทัศนคติด้านประโยชน์ที่จะได้รับ ($\mu = 4.68$) ทัศนคติด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน ($\mu = 4.67$) และทัศนคติด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ($\mu = 4.66$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังตารางที่ 4.3 - 4.6

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน

ทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศ	μ	σ	การแปลผล
1. ระบบสารสนเทศทำให้ท่านมีความสะดวกในการทำงานมากยิ่งขึ้น	4.66	0.61	มากที่สุด
2. ท่านมีความสนใจที่จะเรียนรู้ระบบสารสนเทศเพิ่มเติมมากขึ้น	4.69	0.60	มากที่สุด
3. ระบบสารสนเทศช่วยให้ท่านการจัดเก็บข้อมูลสะดวกมากยิ่งขึ้น	4.74	0.48	มากที่สุด
4. ระบบสารสนเทศทำให้ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับ อปท. ได้ง่ายขึ้น	4.62	0.52	มากที่สุด
5. ระบบสารสนเทศช่วยให้ท่านลดเวลาในการประสานงานกับ อปท. ได้เร็วขึ้น	4.64	0.61	มากที่สุด
รวม	4.67	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่าบุคลากรมีทัศนคติ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.67$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าบุคลากรมีทัศนคติในระดับเห็นด้วยมากที่สุดทุกข้อ โดยมากที่สุด คือ ระบบสารสนเทศช่วยให้ท่านการจัดเก็บข้อมูลสะดวกมากยิ่งขึ้น ($\mu = 4.74$) รองลงมา คือ ท่านมีความสนใจที่จะเรียนรู้ระบบสารสนเทศเพิ่มเติมมากขึ้น ($\mu = 4.69$) และน้อยที่สุด คือ ระบบสารสนเทศทำให้ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับ อปท. ได้ง่ายขึ้น ($\mu = 4.62$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านทัศนคติด้านประโยชน์ที่จะได้รับ

ทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศ	μ	σ	การแปลผล
6. ข้อมูลในระบบสารสนเทศมีประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน	4.74	0.55	มากที่สุด
7. ท่านสามารถนำระบบสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	4.72	0.52	มากที่สุด
8. ระบบสารสนเทศช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูล และการประมวลผลข้อมูลในการจัดทำรายงาน	4.72	0.52	มากที่สุด
9. ระบบสารสนเทศทำให้ท่านปฏิบัติงานได้ถูกต้องมากยิ่งขึ้น	4.59	0.65	มากที่สุด
10. รูปแบบการทำการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการติดต่อขอข้อมูล เช่น ค่าโทรศัพท์และค่าเดินทาง	4.62	0.64	มากที่สุด
รวม	4.68	0.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 พบว่าทัศนคติด้านประโยชน์ที่จะได้รับ พบว่าบุคลากรมีทัศนคติในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าบุคลากรมีทัศนคติในระดับเห็นด้วยมากที่สุดทุกข้อ โดยมากที่สุด คือ ข้อมูลในระบบสารสนเทศมีประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน ($\mu = 4.74$) รองลงมา คือ ท่านสามารถนำระบบสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและระบบสารสนเทศช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการประมวลผลข้อมูลในการจัดทำรายงาน ($\mu = 4.72$) และน้อยที่สุด คือ ระบบสารสนเทศทำให้ท่านปฏิบัติงานได้ถูกต้องมากยิ่งขึ้น ($\mu = 4.59$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านทัศนคติด้านเครื่องมือและอุปกรณ์

ทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศ	μ	σ	การแปลผล
11. สำนักงานมีเครื่องคอมพิวเตอร์มากเพียงพอกับความ ต้องการของผู้ใช้	4.72	0.56	มากที่สุด
12. สำนักงานมีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ทำให้สะดวกต่อการ ใช้งานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.71	0.53	มากที่สุด
13. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยต่อการใช้งานระบบ สารสนเทศ	4.53	0.68	มากที่สุด
14. ระบบสารสนเทศมีเสถียรภาพ การเชื่อมต่อไม่เกิดปัญหา	4.64	0.61	มากที่สุด
15. ข้อมูลของระบบสารสนเทศมีความละเอียดและครบถ้วน ต่อการใช้งาน	4.69	0.57	มากที่สุด
รวม	4.66	0.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่าทัศนคติด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ พบว่าบุคลากรมีทัศนคติในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.66$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าบุคลากรมีทัศนคติในระดับเห็นด้วยมากที่สุดทุกข้อ โดยมากที่สุด คือ สำนักงานมีเครื่องคอมพิวเตอร์มากเพียงพอกับความ
ต้องการของผู้ใช้ ($\mu = 4.72$)รองลงมา คือ สำนักงานมีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ทำให้สะดวกต่อการใช้งานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\mu = 4.71$) และน้อยที่สุด คือ เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ ($\mu = 4.53$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านทัศนคติ
ด้านประสิทธิภาพ

ทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศ	μ	σ	การแปลผล
16. ระบบสารสนเทศควรออกแบบให้สามารถรองรับต่อการขยายหรือปรับเปลี่ยนในอนาคต	4.76	0.57	มากที่สุด
17. ข้อมูลในระบบสารสนเทศมีความถูกต้องสมบูรณ์และครบถ้วน	4.71	0.62	มากที่สุด
18. ระบบสารสนเทศช่วยลดขั้นตอนในการเข้าถึงข้อมูล	4.72	0.59	มากที่สุด
19. ระบบมีความเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลอื่น เช่น ระบบอีแพลน (e-Plan) จะเชื่อมโยงกับฐานข้อมูล ระบบอีลาแอส (e-LAAS)	4.79	0.49	มากที่สุด
20. ระบบสารสนเทศมีการจัดการระดับความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล	4.72	0.56	มากที่สุด
รวม	4.74	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ทัศนคติด้านประสิทธิภาพ พบว่าบุคลากรมีทัศนคติในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\mu = 4.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า บุคลากรมีทัศนคติในระดับเห็นด้วยมากที่สุดทุกข้อ โดยมากที่สุด คือ ระบบมีความเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลอื่น เช่น ระบบอีแพลนจะเชื่อมโยงกับฐานข้อมูล ระบบอีลาแอส ($\mu = 4.79$) รองลงมา คือ ระบบสารสนเทศควรออกแบบให้สามารถรองรับต่อการขยายหรือปรับเปลี่ยนในอนาคต ($\mu = 4.76$) และน้อยที่สุด คือ ระบบสารสนเทศช่วยลดขั้นตอนในการเข้าถึงข้อมูลและระบบสารสนเทศ มีการจัดการระดับความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล ($\mu = 4.72$)

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมุติฐานและเปรียบเทียบระดับทัศนคติการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงานด้านประโยชน์ที่จะได้รับ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ และด้านประสิทธิภาพ โดยจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.7 เปรียบเทียบทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามเพศ

ทัศนคติการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	เพศ	N	μ	σ	t	Sig
ด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน	ชาย	18	4.44	0.705	-1.634	.031
	หญิง	40	4.75	0.543		
ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ	ชาย	18	4.56	0.705	-1.493	.003
	หญิง	40	4.82	0.446		
ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	ชาย	18	4.72	0.575	-.017	.954
	หญิง	40	4.72	0.554		
ด้านประสิทธิภาพ	ชาย	18	4.67	0.686	-.820	.121
	หญิง	40	4.80	0.516		
รวม	ชาย	18	4.44	.705	-1.634	.031
	หญิง	40	4.75	.543		

จากตารางที่ 4.7 พบว่าทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มีเพศต่างกันมีทัศนคติไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามอายุ

ทัศนคติการใช้ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ	อายุ	N	μ	σ	F	Sig
ด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน	21-30	13	4.69	.630	.354	.786
	31-40	21	4.62	.590		
	41-50	17	4.59	.712		
	50 ปีขึ้นไป	7	4.86	.378		
ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ	21-30	13	4.77	.599	.048	.986
	31-40	21	4.76	.539		
	41-50	17	4.71	.588		
	50 ปีขึ้นไป	7	4.71	.488		
ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	21-30	13	4.77	.439	.163	.921
	31-40	21	4.76	.539		
	41-50	17	4.65	.702		
	50 ปีขึ้นไป	7	4.71	.488		
ด้านประสิทธิภาพ	21-30	13	4.85	.376	.374	.772
	31-40	21	4.81	.512		
	41-50	17	4.65	.702		
	50 ปีขึ้นไป	7	4.71	.756		
รวม	21-30	13	4.69	.630	.354	.786
	31-40	21	4.62	.590		
	41-50	17	4.59	.712		
	50 ปีขึ้นไป	7	4.86	.378		

จากตารางที่ 4.8 พบว่าบุคลากรที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามสถานภาพสมรส

ทัศนคติการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	สถานภาพสมรส	N	μ	σ	F	Sig
ด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน	โสด	28	4.71	.460	.752	.476
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	29	4.62	.728		
	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	1	4.00	.		
ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ	โสด	28	4.86	.356	1.462	.241
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	29	4.62	.677		
	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	1	5.00	.		
ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	โสด	28	4.82	.476	1.531	.225
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	29	4.66	.614		
	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	1	4.00	.		
ด้านประสิทธิภาพ	โสด	28	4.79	.568	.168	.845
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	29	4.72	.591		
	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	1	5.00	.		
รวม	โสด	28	4.71	.460	.752	.476
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	29	4.62	.728		
	หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	1	4.00	.		

จากตารางที่ 4.9 พบว่าบุคลากรที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกรายได้

ทัศนคติการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	รายได้	N	μ	σ	F	Sig
ด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	4	4.75	.500	.239	.869
	10,001 – 20,000 บาท	19	4.74	.562		
	20,001 – 30,000 บาท	28	4.61	.685		
	30,001 บาทขึ้นไป	7	4.57	.535		
ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	4	5.00	.000	.361	.781
	10,001 – 20,000 บาท	19	4.68	.582		
	20,001 – 30,000 บาท	28	4.75	.585		
	30,001 บาทขึ้นไป	7	4.71	.488		
ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	4	4.75	.500	.165	.920
	10,001 – 20,000 บาท	19	4.68	.582		
	20,001 – 30,000 บาท	28	4.71	.600		
	30,001 บาทขึ้นไป	7	4.86	.378		
ด้านประสิทธิภาพ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	4	5.00	.000	.368	.777
	10,001 – 20,000 บาท	19	4.68	.582		
	20,001 – 30,000 บาท	28	4.79	.568		
	30,001 บาทขึ้นไป	7	4.71	.756		
รวม	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	4	4.75	.500	.239	.869
	10,001 – 20,000 บาท	19	4.74	.562		
	20,001 – 30,000 บาท	28	4.61	.685		
	30,001 บาทขึ้นไป	7	4.57	.535		

จากตารางที่ 4.10 พบว่าบุคลากรที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนก
ตามระดับตำแหน่ง

ทัศนคติการใช้ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ	ระดับตำแหน่ง	N	μ	σ	F	Sig
ด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน	ระดับผู้บริหาร	1	5.00	.	.161	.851
	ระดับหัวหน้ากลุ่มงาน	6	4.67	.516		
	ระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	51	4.65	.627		
ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ	ระดับผู้บริหาร	1	5.00	.	.163	.850
	ระดับหัวหน้ากลุ่มงาน	6	4.67	.516		
	ระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	51	4.75	.560		
ด้านเครื่องมืออุปกรณ์	ระดับผู้บริหาร	1	5.00	.	.981	.381
	ระดับหัวหน้ากลุ่มงาน	6	5.00	.000		
	ระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	51	4.69	.583		
ด้านประสิทธิภาพ	ระดับผู้บริหาร	1	3.00	.	6.241*	.004
	ระดับหัวหน้ากลุ่มงาน	6	5.00	.000		
	ระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	51	4.76	.551		
รวม	ระดับผู้บริหาร	1	5.00	.	.161	.851
	ระดับหัวหน้ากลุ่มงาน	6	4.67	.516		
	ระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	51	4.65	.627		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

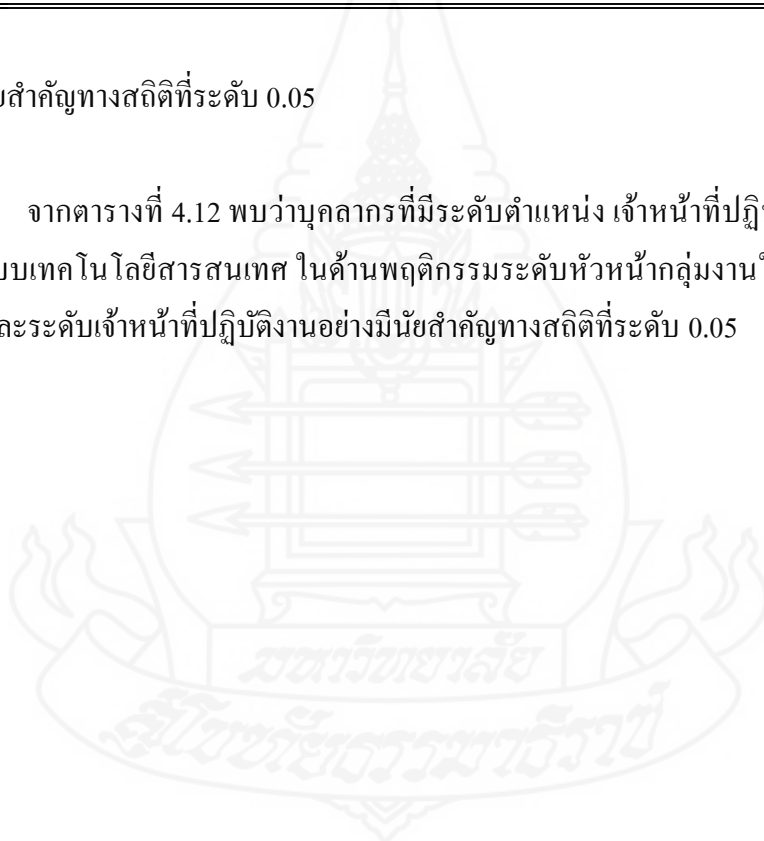
จากตารางที่ 4.11 พบว่าบุคลากรที่มีระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านประสิทธิภาพแตกต่างกัน นำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

ตารางที่ 4.12 ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี LSD เกี่ยวกับทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามระดับตำแหน่งของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน

ระดับตำแหน่ง	μ	ระดับผู้บริหาร	ระดับหัวหน้ากลุ่มงาน	ระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน
		3.00	5.00	4.76
ระดับผู้บริหาร	3.00	-	2.00	1.76
ระดับหัวหน้ากลุ่มงาน	5.00		-	-0.24*
ระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	4.76			-

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่าบุคลากรที่มีระดับตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีทัศนคติต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านพฤติกรรมระดับหัวหน้ากลุ่มงานในระดับดีกว่าระดับผู้บริหารและระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน
บุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตาม
ระดับการศึกษาสูงสุด

ทัศนคติการใช้ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ	ระดับตำแหน่ง	N	μ	σ	F	Sig
ทัศนคติด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน	ปริญญาตรี	42	4.62	.661	1.140	.327
	ปริญญาโท	13	4.85	.376		
	สูงกว่าปริญญาโท	3	4.33	.577		
ทัศนคติด้านประโยชน์ที่จะได้รับ	ปริญญาตรี	42	4.71	.596	.309	.735
	ปริญญาโท	13	4.85	.376		
	สูงกว่าปริญญาโท	3	4.67	.577		
ทัศนคติด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	ปริญญาตรี	42	4.67	.612	.905	.410
	ปริญญาโท	13	4.85	.376		
	สูงกว่าปริญญาโท	3	5.00	.000		
ทัศนคติด้านประสิทธิภาพ	ปริญญาตรี	42	4.71	.596	.537	.587
	ปริญญาโท	13	4.85	.555		
	สูงกว่าปริญญาโท	3	5.00	.000		
รวม	ปริญญาตรี	42	4.62	.661	1.140	.327
	ปริญญาโท	13	4.85	.376		
	สูงกว่าปริญญาโท	3	4.33	.577		

จากตารางที่ 4.13 พบว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและรายด้าน

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบความแตกต่างของทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน
ของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนก
ตามประสบการณ์การทำงาน

ทัศนคติการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	ประสบการณ์ การทำงาน	N	μ	σ	F	Sig
ทัศนคติด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน	น้อยกว่า 5 ปี	14	4.64	.633	.091	.985
	5 - 9 ปี	15	4.73	.594		
	10 - 15 ปี	15	4.60	.632		
	16 - 20 ปี	3	4.67	.577		
	21 ปี ขึ้นไป	11	4.64	.674		
ทัศนคติด้านประโยชน์ที่จะได้รับ	น้อยกว่า 5 ปี	14	4.71	.611	.197	.939
	5 - 9 ปี	15	4.80	.561		
	10 - 15 ปี	15	4.80	.414		
	16 - 20 ปี	3	4.67	.577		
	21 ปี ขึ้นไป	11	4.64	.674		
ทัศนคติด้านเครื่องมือและอุปกรณ์	น้อยกว่า 5 ปี	14	4.79	.426	.086	.986
	5 - 9 ปี	15	4.73	.594		
	10 - 15 ปี	15	4.67	.617		
	16 - 20 ปี	3	4.67	.577		
	21 ปี ขึ้นไป	11	4.73	.647		
ทัศนคติด้านประสิทธิภาพ	น้อยกว่า 5 ปี	14	4.79	.426	.280	.890
	5 - 9 ปี	15	4.73	.594		
	10 - 15 ปี	15	4.80	.561		
	16 - 20 ปี	3	5.00	.000		
	21 ปี ขึ้นไป	11	4.64	.809		
รวม	น้อยกว่า 5 ปี	14	4.64	.633	.091	.985
	5 - 9 ปี	15	4.73	.594		
	10 - 15 ปี	15	4.60	.632		
	16 - 20 ปี	3	4.67	.577		
	21 ปี ขึ้นไป	11	4.64	.674		

จากตารางที่ 4.14 พบว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและรายด้าน



บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ประเภทเชิงสำรวจ (Surver Research) โดยได้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อใช้เป็นแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งสามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

1. สรุปการศึกษา

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

1.1.3 เพื่อเสนอแนะ แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี

1.2 สมมติฐานการศึกษา

บุคลากรที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีทัศนคติต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานีแตกต่างกัน

1.3 วิธีดำเนินการศึกษา

1.3.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 58 คน

1.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี แบ่งเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 คำถามเป็นแบบปลายปิด (Close-Ended) เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลและข้อมูลการใช้คอมพิวเตอร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 10 ข้อ ตอนที่ 2 คำถามเป็นแบบปลายปิด (Close-Ended) เกี่ยวกับทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย คำถามจำนวน 20 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์และด้านประสิทธิภาพ โดยลักษณะคำถามเป็นแบบลิเคิร์ต (Likert's Scale) ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิดเพื่อสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จำนวน 4 ข้อ

1.3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาคำเนินการขอความร่วมมือให้บุคลากรในสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตอบแบบสอบถาม ผู้ศึกษาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลที่ส่งกลับคืนมา จำนวน 58 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

1.3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (μ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (σ) ทดสอบค่าที (Independent Sample t-test) วิเคราะห์โดยทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA F-test) และทดสอบ รายคู่ โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD)

1.4 ผลการศึกษา

1.4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล พบว่าบุคลากรในสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.2 มีสถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน คิดเป็นร้อยละ 50 มีรายได้ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.3 อยู่ในระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 87.9 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72.4 มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 5- 9 ปี และ 10 - 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.9

1.4.2 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี

จากการศึกษาพบว่าทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ($\mu = 4.69$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ทัศนคติด้านประสิทธิภาพ ($\mu = 4.74$) รองลงมา คือ ทัศนคติด้านประโยชน์ที่จะได้รับ ($\mu = 4.68$) ทัศนคติด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน ($\mu = 4.67$) และทัศนคติด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ($\mu = 4.66$) ตามลำดับ โดยแต่ละด้าน มีรายละเอียดดังนี้

- 1) ทัศนคติด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน มีทัศนคติในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง คือ ระบบสารสนเทศช่วยให้ท่านการจัดเก็บข้อมูลสะดวกมากยิ่งขึ้น ($\mu = 4.74$)
- 2) ทัศนคติด้านประโยชน์ที่จะได้รับ มีทัศนคติในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง คือ ข้อมูลในระบบสารสนเทศมีประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน ($\mu = 4.74$)
- 3) ทัศนคติด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ มีทัศนคติในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง คือ สำนักงานมีเครื่องคอมพิวเตอร์มากเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ ($\mu = 4.72$)
- 4) ทัศนคติด้านประสิทธิภาพ มีทัศนคติในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง คือ ระบบมีความเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลอื่น เช่น ระบบอีแมล จะเชื่อมโยงกับฐานข้อมูล ระบบอีลาเอส ($\mu = 4.79$)

1.4.3 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

- 1) บุคลากรเพศชายและเพศหญิง มีทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน
- 2) บุคลากรที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกัน
- 3) บุคลากรที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกัน

4) บุคลากรที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกัน

5) บุคลากรที่มีระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกันในด้านประสิทธิภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนทัศนคติด้านทัศนคติด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน ทัศนคติด้านประโยชน์ที่จะได้รับและทัศนคติด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน

6) บุคลากรที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกัน

7) บุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกัน มีทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกัน

1.4.4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ปลายเปิด พบว่าบุคลากรของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน คือ ควรมีการอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศเพิ่มเติม ตอบมาทั้งหมด 4 คน คิดเป็นร้อยละ 6.90 ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์พบว่าการเชื่อมต่อระบบสารสนเทศยังไม่เสถียรภาพ โดยตอบมาทั้งหมด 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.45 สำหรับ ด้านประโยชน์ที่ได้รับและด้านประสิทธิภาพ ไม่มีผู้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

2. อภิปรายผล

จากการศึกษา ทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ศึกษาทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี จากการศึกษพบว่าบุคลากร มีทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งที่สุด คือ ทัศนคติด้านประสิทธิภาพ รองลงมา คือ ทัศนคติด้านประโยชน์ที่จะได้รับ ทัศนคติด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน และทัศนคติด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ตามลำดับ ทั้งนี้ เนื่องจาก ระบบสารสนเทศช่วยให้บุคลากรของสำนักงานส่งเสริม

การปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี จัดเก็บข้อมูลสะดวกมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นประโยชน์ในการเรียกใช้ข้อมูลสารสนเทศ โดยบุคลากรมีทัศนคติว่าข้อมูลในระบบสารสนเทศมีประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน บุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นส่วนใหญ่ มีตำแหน่งหน้าที่ประจำอยู่แต่ละกลุ่มงาน ทำให้ส่วนใหญ่มีเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้งานตามที่ตนเองได้รับมอบหมายและสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีคอมพิวเตอร์ใช้ส่วนตัวเพียงพอต่อการใช้งาน บุคลากรของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความพึงพอใจในความเร็วของอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในปัจจุบัน ทำให้เข้าถึงระบบสารสนเทศต่าง ๆ ได้รวดเร็วและสะดวกในการปฏิบัติงาน เนื่องจากทุกคนใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานและระบบสารสนเทศมีความเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลอื่น แต่ควรออกแบบระบบสารสนเทศให้สามารถรองรับต่อการขยายหรือปรับเปลี่ยนในอนาคต

2.2 ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการ ปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล มีผลดังนี้

2.2.1 ด้านเพศ ผลการเปรียบเทียบทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีทัศนคติไม่แตกต่าง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิติพงษ์ สมบุตร (2554: 59) ที่ว่าพนักงานราชการเพศชาย มีทัศนคติต่อระบบสารสนเทศเพื่อการเผยแพร่ข้อมูลส่วนบุคคลดีกว่าเพศหญิง ในด้านเนื้อหาและด้านรูปแบบส่วนในด้านเวลาและด้านกระบวนการ มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน

2.2.1 ด้านอายุ ผลการเปรียบเทียบทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกัน จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพย์รัตน์ รจิตพิทักษ์ (2549: 174) ที่ว่าอายุการทำงานต่างกันมีผลต่อแนวโน้มการยอมรับ หากมีการนำสารสนเทศทางภูมิศาสตร์มาใช้ในสำนักงาน โดยเฉลี่ยไม่แตกต่างกัน

2.2.3 ด้านสถานภาพ ผลการเปรียบเทียบทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกัน จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันเพ็ญ เบญจวิกรัย (2552: 68) ที่ว่าทัศนคติของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณที่มีต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบงานสารบรรณ เจ้าหน้าที่ที่มีสถานภาพต่างกัน มีทัศนคติต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบงานสารบรรณไม่แตกต่างกัน

2.2.4 ด้านรายได้ ผลการเปรียบเทียบทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกัน จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันเพ็ญ เบญจวิกรัย (2552: 68) ที่ว่าทัศนคติของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณที่มีต่อ

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบงานสารบรรณ เจ้าหน้าที่ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีทัศนคติต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบงานสารบรรณไม่แตกต่างกัน

2.2.5 ด้านระดับตำแหน่ง ผลการเปรียบเทียบมีทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี แตกต่างกันในด้านประสิทธิภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนทัศนคติด้านทัศนคติด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน ทัศนคติด้านประโยชน์ที่จะได้รับ และทัศนคติด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน จึงไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพโรจน์ บุตรชิวัน (2550: 101) ที่ว่าระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูและพนักงานไม่แตกต่างกัน

2.2.6 ด้านระดับการศึกษา ผลการเปรียบเทียบทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกัน จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันเพ็ญ เบญจวิกรัย (2552: 69) ที่ว่าทัศนคติของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณที่มีต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบงานสารบรรณ เจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบงานสารบรรณไม่แตกต่างกัน

2.2.7 ด้านประสบการณ์การทำงาน ผลการเปรียบเทียบทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่แตกต่างกัน จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันเพ็ญ เบญจวิกรัย (2552: 69) ที่ว่าทัศนคติของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณที่มีต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบงานสารบรรณ เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีทัศนคติต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบงานสารบรรณไม่แตกต่างกัน

2.3 เสนอแนะ แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี จากการศึกษาพบว่าบุคลากรมีคอมพิวเตอร์ใช้ส่วนตัว เพียงพอต่อการใช้งาน มีความพึงพอใจในความเร็วของอินเทอร์เน็ตที่ใช้ในปัจจุบัน โดยระบบสารสนเทศช่วยในการจัดเก็บข้อมูลสะดวกมากยิ่งขึ้นและบุคลากรในสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความสนใจที่จะเรียนรู้ระบบสารสนเทศเพิ่มเติมมากขึ้น เพื่อใช้ระบบสารสนเทศในการทำงาน เห็นควรเพิ่มบุคลากรผู้รับผิดชอบแต่ละระบบให้มากขึ้น จัดให้มีการฝึกอบรมให้แก่บุคลากรที่ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในระบบนั้น โดยเห็นว่าข้อมูลในระบบสารสนเทศมีประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน บุคลากรสามารถนำระบบสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการประมวลผลข้อมูลในการจัดทำ ซึ่งจะทำให้สะดวกต่อการใช้งานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อีกทั้งระบบยังมีความเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลอื่น เช่น ระบบอีแพลตฟอร์ม จะเชื่อมโยงกับ

ฐานข้อมูล ระบบอีลาเอส ทำให้ข้อมูลมีการเชื่อมต่อกัน จึงมีความสะดวก รวดเร็ว ในการใช้ข้อมูล ซึ่งบุคลากรส่วนใหญ่เห็นด้วยว่าระบบสารสนเทศ ควรออกแบบให้สามารถรองรับต่อการขยายหรือปรับเปลี่ยนในอนาคตและควรสร้างจิตสำนึกในการให้ความสนใจใส่ใจ รวมทั้งประโยชน์ที่เกิดขึ้นต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการปฏิบัติหน้าที่

3. ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษารั้ครั้งนี้ สรุปเป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ สำหรับการนำไปใช้และการศึกษาค้นคว้าต่อไป

3.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษารั้ครั้งนี้

จากผลการศึกษาทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีข้อเสนอแนะด้านประสิทธิภาพกับระดับตำแหน่งงาน ดังนี้

ด้านประสิทธิภาพกับระดับตำแหน่งงาน พบว่าบุคลากรที่มีระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านประสิทธิภาพแตกต่างกัน บุคลากรที่มีระดับตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน มีทัศนคติต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านพฤติกรรมระดับหัวหน้ากลุ่มงานในระดับดีกว่าระดับผู้บริหาร และระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีทัศนคติที่ดีต่อระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน สรุปเป็นข้อเสนอแนะการนำผลการศึกษาไปใช้ ดังนี้

3.1.1 ทัศนคติการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามระดับตำแหน่ง จากผลการศึกษา พบว่าบุคลากรที่มีระดับตำแหน่ง หัวหน้ากลุ่มงาน มีทัศนคติต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านพฤติกรรมดีกว่าระดับผู้บริหารและระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เนื่องจาก ระบบสารสนเทศทำให้มีความสะดวกในการทำงานมากยิ่งขึ้น อีกทั้ง ยังช่วยให้การจัดเก็บข้อมูลสะดวกมากยิ่งขึ้น และระบบสารสนเทศทำให้สามารถติดต่อประสานงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ง่ายขึ้นและยังช่วยลดเวลาในการประสานงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้เร็วขึ้น ดังนั้น จึงควรให้บุคลากรได้มีการถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกัน ซึ่งจะเกิดการไหลเวียนข้อมูลได้ทั่วทั้งองค์กร

3.1.2 ทักษะด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน จากผลการศึกษาพบว่า บุคลากร มีทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านนี้อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างมีทัศนคติไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าบุคลากรมีทัศนคติในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งทุกข้อ โดยมากที่สุด คือ ระบบสารสนเทศช่วยให้ท่านการจัดเก็บข้อมูลสะดวกมากยิ่งขึ้น รองลงมา คือ ท่านมีความสนใจที่จะเรียนรู้ระบบสารสนเทศเพิ่มเติมมากขึ้น และน้อยที่สุด คือ ระบบสารสนเทศทำให้ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ง่ายขึ้น ดังนั้น จึงควรจัดฝึกอบรมบุคลากรเพื่อพัฒนาศักยภาพการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและควรมีการศึกษาความต้องการของผู้ใช้เพิ่มเติม

3.1.3 ทักษะด้านประโยชน์ที่จะได้รับ จากผลการศึกษาพบว่าบุคลากร มีทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านนี้อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าบุคลากรมีทัศนคติในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งทุกข้อ โดยมากที่สุด คือ ข้อมูลในระบบสารสนเทศมีประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน รองลงมา คือ ท่านสามารถนำระบบสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและระบบสารสนเทศช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการประมวลผลข้อมูลในการจัดทำรายงาน และน้อยที่สุด คือ ระบบสารสนเทศทำให้ท่านปฏิบัติงานได้ถูกต้องมากยิ่งขึ้น ดังนั้น จึงควรพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อให้ฐานข้อมูลมีความทันสมัยเป็นปัจจุบันและเชื่อถือได้

3.1.4 ทักษะด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ จากผลการศึกษา พบว่าบุคลากรมีทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านนี้อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างมีทัศนคติไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าบุคลากรมีทัศนคติในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งทุกข้อ โดยมากที่สุด คือ สำนักงานมีเครื่องคอมพิวเตอร์มากเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้ รองลงมา คือ สำนักงานมีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ทำให้สะดวกต่อการใช้งานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และน้อยที่สุด คือ เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ ควรมีการปรับปรุงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้ชัดเจนน้อยที่สุด

3.1.5 ทักษะด้านประสิทธิภาพ จากผลการศึกษา พบว่าบุคลากรมีทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านนี้อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง มีทัศนคติไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าบุคลากรมีทัศนคติในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่งทุกข้อ โดยมากที่สุด คือ

ระบบมีความเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลอื่น เช่น ระบบอีแมส จะเชื่อมโยงกับฐานข้อมูล ระบบอีตาเอส รองลงมา คือ ระบบสารสนเทศควรออกแบบให้สามารถรองรับต่อการขยายหรือปรับเปลี่ยนในอนาคต และน้อยที่สุด คือ ระบบสารสนเทศช่วยลดขั้นตอนในการเข้าถึงข้อมูล และระบบสารสนเทศมีการจัดการระดับความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล ควรมีการศึกษาความต้องการของผู้ใช้เกี่ยวกับการเรียกข้อมูลเพิ่มเติม ให้ใช้งานง่ายมากขึ้น

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ควรทำการศึกษาบุคลากรที่ปฏิบัติราชการในส่วนภูมิภาคที่ใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การศึกษาครอบคลุมจำนวนประชากรทั้งหมด

3.2.2 ควรทำการศึกษาวิจัยและพัฒนา เพื่อสร้างระบบการใช้งานที่ทุกภาคส่วนขององค์กรมีส่วนร่วมในการเข้าถึงและใช้งานได้อย่างเป็นระบบ

3.2.3 ควรมีการศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเฉพาะด้าน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เจาะลึกถึงการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน



บรรณานุกรม



- วันเพ็ญ เบญจวิกรัย. (2552). *ทัศนคติของเจ้าหน้าที่งานสารบรรณที่มีต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบงานสารบรรณ กรณีศึกษากระทรวงสาธารณสุข.* (ปัญหาพิเศษปริญญาโทฉบับที่ ๓ ไม่ได้ตีพิมพ์). วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี.
- พงษ์ศักดิ์ ผกามาศ. (2550). *การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ: กรณีศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทฉบับที่ ๓ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. ขอนแก่น.
- ทิพย์รัตน์ รจิตพิทักษ์. (2549). *ทัศนคติของพนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ที่มีต่อระบบการบริหารงาน ด้านอสังหาริมทรัพย์โดยใช้ระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์.* (สารนิพนธ์ปริญญาโทฉบับที่ ๓ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ.
- พระครูสุภัทรกิจจานุการ. (2555). *ทัศนคติของพระสงฆ์ในจังหวัดชลบุรีที่มีต่อการเผยแผ่พระพุทธศาสนาโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทฉบับที่ ๓ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และไพบุลย์ เกียรติโกมล. (2545). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ.* จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ.
- วรรณช พิพัฒน์วงศ์. (2542). *ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของโรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 12.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทฉบับที่ ๓ ไม่ได้ตีพิมพ์). วิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี.
- สิงหะ ฉวีสุข และ สุนันทา วงศ์จตุรภัทร. (2555). *ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (ออนไลน์) สืบค้นเมื่อวันที่ 18 มิถุนายน 2558.*
<http://journal.it.kmitl.ac.th/getFile.php?articleId=5254b7971698b82f1b000000>
 บรรณารักษศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- เสาวเพ็ญ จำปาเป้า. (2546). *การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานราชทัณฑ์ในเรือนจำและทัณฑสถาน.* (รายงานการค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโทฉบับที่ ๓ ไม่ได้ตีพิมพ์).

- อุระมณี ธรรมสระ. (2543). การใช้สารสนเทศบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต: กรณีศึกษา บริษัทปิโตรเคมีแห่งชาติ จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง. กรุงเทพฯ.
- Barry (1984). pp. 1574-A อ้างถึงใน วรนุช พิพัฒน์วงศ์. (2542). *ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของ โรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 12*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). วิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี.
- ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศ (ออนไลน์)
สืบค้นเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2558.
<https://warunonji.wordpress.com//category/คอมพิวเตอร์เบื้องต้น/>
- Schiffman, Leon G. Kanuk and Leslie Lazar. (2000). *Consumer Behavior*. 7th edition. New Jersey: Prentice-Hall, I
- David A.Aaker and George S.Day. (1990:272-281 อ้างถึงใน ณชพัฒน์ อัครวิชชานนท์ 2554: 10) *ทัศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการเครื่องจำหน่ายน้ำดื่มแบบหยอดเหรียญของผู้พักอาศัยในอพาร์ทเมนท์ วิทยาลัยราชพฤกษ์ในจังหวัดนนทบุรี*. (การวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากวิทยาลัยราชพฤกษ์).
- Cho (1987). pp. 3479-A อ้างถึงใน วรนุช พิพัฒน์วงศ์ (2542). *ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารของ โรงเรียนมัธยมศึกษา เขตการศึกษา 12*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์). วิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี.
- Venkatesh, V.; Morris, M. G.; Davis, G. B.; Davis, F. D. (2000:186-204), "User acceptance of information technology: Toward a unified view", *MIS Quarterly*, 27(3): 425-478
- Kijsanayotin, B., Pannarunothai, S., &Speedie, S. M. (2009). Factors influencing health information technology adoption in Thailand's community health centers: applying the UTAUT model. *Int J Med Inform*, 78(6), 404-416.
- William A. Scott.(1975). Attitude Measurement. In Gardner Lindzey and Elliot Aronson (eds.), *the Handbook of Social Psychology*. New Delhi : Amerind Publishing. ปัญญาเดช พันธุ์วัฒน์ และคณะ ทัศนคติของบุคลากรต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

กระบวนการปฏิบัติงาน (ออนไลน์) สืบค้นเมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2558.

จาก http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/index.php?option=com_content&view=article&id
คุณลักษณะของทัศนคติ (Characteristics of Attitudes) (ออนไลน์) สืบค้นเมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2558

จาก <http://www.novabizz.com/NovaAce/Behavior/work-moods.htm>





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร



ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สภามหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

แบบสอบถาม

เรื่อง ทักษะของบุคลากรที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน
ของสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผนกบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ผู้ศึกษาใคร่ขอความร่วมมือจากท่านได้กรุณาตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากท่านในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์และมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการศึกษาและพัฒนาระบบงาน คำตอบในแบบสอบถามนี้ถือเป็นความคิดเห็นส่วนบุคคล ไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด และผู้ศึกษาจะวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวม จึงใคร่ขอให้ท่านกรุณาตอบแบบสอบถามได้ครบทุกข้อ เพื่อความสมบูรณ์ในการประมวลผลข้อมูล

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เกี่ยวกับทัศนคติการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

แบ่งเป็น 4 ด้านดังนี้

1. ด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน
2. ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ
3. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์
4. ด้านประสิทธิภาพ

ส่วนที่ 3 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ แบบสอบถามเป็นแบบ
ปลายเปิด

ส่วนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำแนะนำ: กรุณาตอบแบบสอบถามโดยเลือกตัวเลือกที่ตรงกับคำตอบและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

21-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

โสด สมรส/อยู่ด้วยกัน หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. รายได้

ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท
 20,001 – 30,000 บาท 30,001 บาทขึ้นไป

5. ระดับตำแหน่ง

ระดับผู้บริหาร ระดับหัวหน้ากลุ่มงาน ระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

6. ระดับการศึกษาสูงสุด

ปริญญาตรี ปริญญาโท สูงกว่าปริญญาโท

7. ประสบการณ์การทำงาน

น้อยกว่า 5 ปี 5- 9 ปี 10 - 15 ปี
 16 – 20 ปี 21 ปี ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ทักษะคิดด้านการระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดอ่านคำถามแต่ละข้อโดยละเอียดแล้วพิจารณาว่าระบบสารสนเทศที่ท่าน

ปฏิบัติงานอยู่มีการบริหารงานแต่ละด้านอยู่ในระดับใดแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง
ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียว โดยใช้เกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

ระดับทัศนคติ เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
ระดับทัศนคติ เห็นด้วย	4
ระดับทัศนคติ ไม่แน่ใจ	3
ระดับทัศนคติ ไม่เห็นด้วย	2
ระดับทัศนคติ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

ข้อ	ระบบสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	ทัศนคติด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน					
1	ระบบสารสนเทศทำให้ท่านมีความสะดวกในการทำงานมากยิ่งขึ้น					
2	ท่านมีความสนใจที่จะเรียนรู้ระบบสารสนเทศเพิ่มเติมมากขึ้น					
3	ระบบสารสนเทศช่วยให้ท่านการจัดเก็บข้อมูลสะดวกมากยิ่งขึ้น					
4	ระบบสารสนเทศทำให้ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับ อปท. ได้ง่ายขึ้น					
5	ระบบสารสนเทศช่วยให้ท่านลดเวลาในการประสานงานกับ อปท. ได้เร็วขึ้น					
	ทัศนคติด้านประโยชน์ที่จะได้รับ					
6	ข้อมูลในระบบสารสนเทศมีประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน					
7	ท่านสามารถนำระบบสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
8	ระบบสารสนเทศช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูล และการประมวลผลข้อมูลในการจัดทำรายงาน					
9	ระบบสารสนเทศทำให้ท่านปฏิบัติงานได้ถูกต้องมากยิ่งขึ้น					

ข้อ	ระบบสารสนเทศ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
10	รูปแบบการทำงานผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการติดต่อขอข้อมูล เช่น ค่าโทรศัพท์และค่าเดินทาง					
	ทัศนคติด้านเครื่องมือและอุปกรณ์					
11	สำนักงานมีเครื่องคอมพิวเตอร์มากเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้					
12	สำนักงานมีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ทำให้สะดวกต่อการใช้งานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ					
13	เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ					
14	ระบบสารสนเทศมีเสถียรภาพ การเชื่อมต่อไม่เกิดปัญหา					
15	ข้อมูลของระบบสารสนเทศมีความละเอียดและครบถ้วนต่อการใช้งาน					
	ทัศนคติด้านประสิทธิภาพ					
16	ระบบสารสนเทศควรออกแบบให้สามารถรองรับต่อการขยายหรือปรับเปลี่ยนในอนาคต					
17	ข้อมูลในระบบสารสนเทศมีความถูกต้องสมบูรณ์และครบถ้วน					
18	ระบบสารสนเทศช่วยลดขั้นตอนในการเข้าถึงข้อมูล					
19	ระบบมีความเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลอื่น เช่น ระบบอีแพลตฟอร์ม จะเชื่อมโยงกับฐานข้อมูล ระบบอีลาแอส					
20	ระบบสารสนเทศมีการจัดการระดับความปลอดภัย หรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

คำชี้แจง กรุณาแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. ด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

2. ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ด้านประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

.....

.....



ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง
ในความกรุณาช่วยตอบแบบสอบถามฉบับนี้

ผู้วิจัย



ภาคผนวก ข

ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม

ผลการคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence : IOC) ของแบบสอบถาม

เรื่อง ทักษะการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

ของบุคลากรสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	ผลการประเมิน
	1	2	3			
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม						
1. เพศ	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
2. อายุ	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
3. สถานภาพสมรส	+1	0	+1	2	0.67	สอดคล้อง
4. รายได้	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
5. ระดับตำแหน่ง	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
6. ระดับการศึกษาสูงสุด	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
7. ประสบการณ์การทำงาน	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่มุ่งสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน						
1) ด้านพฤติกรรมผู้ปฏิบัติงาน						
1. ระบบสารสนเทศทำให้ท่านมีความสะดวกในการทำงานมากยิ่งขึ้น	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
2. ท่านมีความสนใจที่จะเรียนรู้ระบบสารสนเทศเพิ่มเติมมากขึ้น	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
3. ระบบสารสนเทศช่วยให้ท่านการจัดเก็บข้อมูลสะดวกมากยิ่งขึ้น	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
4. ระบบสารสนเทศทำให้ท่านสามารถติดต่อประสานงานกับ อปท. ได้ง่ายขึ้น	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
5. ระบบสารสนเทศช่วยให้ท่านลดเวลาในการประสานงานกับ อปท. ได้เร็วขึ้น	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
2) ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ						
6. ข้อมูลในระบบสารสนเทศมีประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
7. ท่านสามารถนำระบบสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
8. ระบบสารสนเทศช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการประมวลผลข้อมูลในการจัดทำรายงาน	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง

ข้อคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่า IOC	ผลการประเมิน
	1	2	3			
9. ระบบสารสนเทศทำให้ท่านปฏิบัติงานได้ถูกต้องมากยิ่งขึ้น	0	+1	+1	2	0.67	สอดคล้อง
10. รูปแบบการทำการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการติดต่อขอข้อมูล เช่น ค่าโทรศัพท์และค่าเดินทาง	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
3) ทักษะด้านเครื่องมือและอุปกรณ์						
11. สำนักงานมีเครื่องคอมพิวเตอร์มากเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
12. สำนักงานมีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงทำให้สะดวกต่อการใช้งานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
13. เครื่องมือและอุปกรณ์มีความทันสมัยต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
14. ระบบสารสนเทศมีเสถียรภาพ การเชื่อมต่อไม่เกิดปัญหา	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
15. ข้อมูลของระบบสารสนเทศมีความละเอียดและครบถ้วนต่อการใช้งาน	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
4) ทักษะด้านประสิทธิภาพ						
16. ระบบสารสนเทศควรออกแบบให้สามารถรองรับต่อการขยายหรือปรับเปลี่ยนในอนาคต	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
17. ข้อมูลในระบบสารสนเทศมีความถูกต้องสมบูรณ์และครบถ้วน	+1	+1	0	2	0.67	สอดคล้อง
18. ระบบสารสนเทศช่วยลดขั้นตอนในการเข้าถึงข้อมูล	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
19. ระบบมีความเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลอื่น เช่น ระบบ อีเมล จะเชื่อมโยงกับฐานข้อมูล ระบบอีลาแอส	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
20. ระบบสารสนเทศมีการจัดการระดับความปลอดภัยหรือกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูล	+1	+1	+1	3	1.00	สอดคล้อง
ผลรวม ค่า IOC					26.01	
ค่าเฉลี่ย					0.96	

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวพัทธ์ธิดา ไทยแท้
วัน เดือน ปีเกิด	9 ตุลาคม 2533
สถานที่เกิด	อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการทั่วไป) สถาบันเทคโนโลยี ราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตสงขลา พ.ศ. 2555
สถานที่ทำงาน	สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดสุราษฎร์ธานี
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์และติดตามประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น

