

ผลกระทบของกลยุทธ์การจัดการระบบสารสนเทศที่มีต่อประสิทธิภาพ  
การดำเนินงานของเทศบาลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ  
Effects of Information System Management Strategy on Operational  
Efficiency of Municipalities in the Northeast

ลัทธกาญจน์ กุยก้าว<sup>1</sup> สุภพงษ์ ปิ่นเวหา<sup>2</sup> มณีรัตน์ วงษ์ชิม<sup>3</sup>

Lattagran Kuikaew<sup>1</sup> Supapong Pinveha<sup>2</sup> Manirath WongSim<sup>3</sup>

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของกลยุทธ์การจัดการระบบสารสนเทศที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 58.84 ของกลุ่มตัวอย่าง และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ F-test (ANOVA และ MANOVA) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ พหุคูณและการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า 1) กลยุทธ์การจัดการระบบสารสนเทศ ด้านการวิเคราะห์ความต้องการ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย 2) กลยุทธ์การจัดการระบบสารสนเทศ ด้านการกำหนดและวางแผนกลยุทธ์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย 3) กลยุทธ์การจัดการระบบสารสนเทศ ด้านการควบคุมและประเมินผลกลยุทธ์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย

**คำสำคัญ :** กลยุทธ์การจัดการระบบสารสนเทศ, ประสิทธิภาพการดำเนินงาน และเทศบาลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

### Abstract

<sup>1</sup> นิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

<sup>2</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

<sup>3</sup> อาจารย์ คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

<sup>1</sup> Master degree student of M.B.A. Major of Business Information Technology Management, Faculty of Accountancy and Management, Mahasarakham University

<sup>2</sup> Assistant professor, Phd., Faculty of Accountancy and Management, Mahasarakham University

<sup>3</sup> Lecturer, Phd., Faculty of Accountancy and Management, Mahasarakham University

The research objective was to effects of information system management strategy on operational efficiency of municipalities in the Northeast. Data were collected from 153 information municipalities executives of municipalities in the Northeast at the rate of 36.25 percent of the sample group. Statistics for analyzing the collected data were the F-test (ANOVA and MANOVA), multiple correlation analysis and multiple regression analysis. The study findings revealed that the 1) information system management strategy in the section of requirements analysis had correlation and effects in positive with operational efficiency in section of operational processes and satisfaction of parties; 2) information system management strategy in the section of strategy formulation and planning had correlation and effects in positive with operational efficiency overall in section of goal accomplishment , procuring and resource factors and satisfaction of Parties; and 3) information system management strategy in the section of strategy control and evaluation had correlation and effects in positive with operational efficiency overall in section of goal accomplishment , procuring and resource factors , operational processes and satisfaction of parties.

**Keyword :** Information System Management Strategy, Operational Efficiency and Information Municipalities Executives

## บทนำ

ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของสังคมเป็นอย่างมาก อาจกล่าวได้ว่ามนุษย์มีการนำเอาข้อมูล หรือสารสนเทศมาใช้ประโยชน์มากขึ้น ซึ่งสารสนเทศได้สร้างการเปลี่ยนแปลงในทุกระดับตั้งแต่สังคมจนถึงองค์กร โดยเฉพาะองค์กรต่างต้องการนำเอาระบบสารสนเทศเข้ามามีใช้ในการบริหารงานด้านการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง หรือพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้อง ทันสมัย และสามารถนำมาใช้แก้ปัญหาที่เกิดขึ้น การที่องค์กรต่างๆ ได้นำเอาระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ เพื่อช่วยให้มีความคล่องตัวมากยิ่งขึ้น จากการประมวลผลและการจัดเก็บข้อมูลตลอดจนการกระจายข้อมูลที่ทำได้อย่างรวดเร็วทันเวลา ช่วยลดขั้นตอน การดำเนินงาน จึงทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น (พลพฐ ปิยวรรณ และสุภาพร เชิงเอี่ยม. 2552 : 11) ดังนั้นระบบสารสนเทศจึงถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญของดำเนินงาน ซึ่งในปัจจุบันองค์กรที่จะประสบ

ผลสำเร็จได้ จะต้องมีการจัดการระบบสารสนเทศที่ดีด้วย

กลยุทธ์การจัดการระบบสารสนเทศ (Information System Management Strategy) เป็นเครื่องมือที่กำหนดความต้องการทางด้านสารสนเทศ ซึ่งช่วยในการสนับสนุนกลยุทธ์ขององค์กร โดยทำการวิเคราะห์จากการวางแผนระบบความต้องการสารสนเทศที่ได้จะนำมาวิเคราะห์ร่วมกับสิ่งแวดล้อมขององค์กร เพื่อหาศักยภาพตามความพร้อม และนำมาประยุกต์สร้างระบบสารสนเทศ โดยจัดลำดับตามความจำเป็น ความสำคัญ และความเหมาะสมของระบบสารสนเทศที่ต้องการ และระบบสารสนเทศต้องปรับกลยุทธ์ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ (โอบาส เอี่ยมสิริวงศ์. 2554 : 507 - 522) กลยุทธ์การจัดการระบบสารสนเทศที่นำมาใช้ได้นั้นจะประกอบด้วย ด้านการวิเคราะห์ความต้องการ (Requirements Analysis) ด้านการกำหนดและวางแผนกลยุทธ์ (Strategy Formulation and Planning) ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy

Implementation) และด้านการควบคุมและประเมินผลกลยุทธ์ (Strategy Control and Evaluation) ซึ่งกลยุทธ์นั้นจะช่วยผลักดันการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดอย่างยั่งยืน

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Operational Efficiency) หมายถึง หัวใจสำคัญของการแข่งขันทางธุรกิจที่ทุกองค์กรต้องพยายามดำเนินงานให้เกิดความคุ้มค่า และประโยชน์สูงสุด การพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานจะประสบผลสำเร็จได้นั้น ต้องอาศัยการส่งเสริมและปรับเปลี่ยนในองค์กร จากความคิด หลักการ และแนวทางปฏิบัติตั้งแต่เริ่มต้น ซึ่งการจะมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของคน และองค์กร ซึ่งกลยุทธ์ด้านการจัดการระบบสารสนเทศที่ดี จะส่งผลทำให้การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งประสิทธิภาพการดำเนินงานนำมาใช้ในการวัดนั้นจะประกอบด้วย (สมใจ ลักษณะ. 2547 : 246 - 247) ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (Procuring and Resource Factors) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (Operational Processes) และด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย (Satisfaction of Parties) ซึ่งประสิทธิภาพการดำเนินงานนั้นจะช่วยสะท้อนให้เห็นว่าองค์กรมีการพัฒนาศักยภาพในประสิทธิภาพการดำเนินงานมากน้อยเพียงใด เทศบาลเองก็จำเป็นจะต้องมีการพัฒนาศักยภาพ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานให้สูงขึ้น

เทศบาล (Municipalities) เป็นการปกครองในรูปแบบการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่น ดำเนินการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 เทศบาลในประเทศไทยแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ตามจำนวนประชากรและรายได้ของเทศบาลนั้นๆ ประกอบด้วย เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ตั้งอยู่ใน

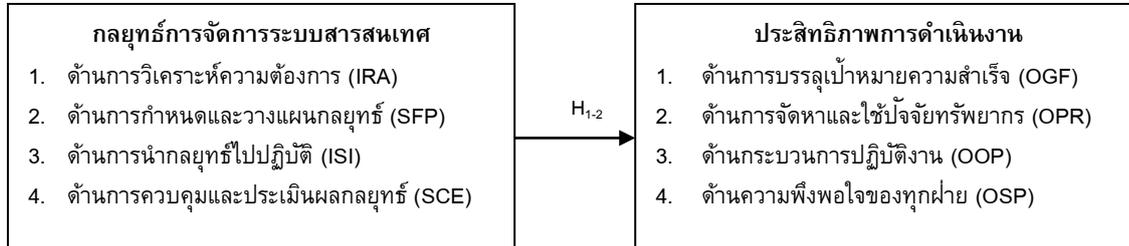
ภูมิภาคต่างๆ ของประเทศ ในการบริหารจัดการเทศบาลนั้น จะต้องสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการการบริหารบ้านเมืองที่ดี คือมีการจัดการทรัพยากรขององค์กรให้พอเพียง เพราะทรัพยากรมีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ และนโยบายของเทศบาล

ระบบสารสนเทศเองก็ถือได้ว่าเป็นทรัพยากรหนึ่งที่สำคัญของเทศบาล สำหรับเทศบาลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีระบบการบริหารงาน ที่มีปัญหาอยู่หลายประเด็นซึ่งหนึ่งในปัญหานั้นคือปัญหาด้านการพัฒนาสารสนเทศ (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2556 : เว็บไซต์) โดยการแก้ปัญหาให้ผู้บริหารหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในหน่วยงานควรให้ความสนใจและร่วมแก้ไขปัญหาย่างจริงจัง ระบบสารสนเทศ ย่อมช่วยพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพการดำเนินงานแก่เทศบาลได้ จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัยผลกระทบของกลยุทธ์การจัดการระบบสารสนเทศที่มีต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่า กลยุทธ์การจัดการระบบสารสนเทศมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานหรือไม่อย่างไร ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานในการบริหารจัดการระบบสารสนเทศ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร และช่วยสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ กลยุทธ์การจัดการระบบสารสนเทศได้ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระ และมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการ

ดำเนินงาน จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุป  
กรอบแนวคิดได้ ดังนี้



**ภาพประกอบ 1** กรอบแนวคิดของกลยุทธ์การจัดการระบบสารสนเทศและประสิทธิภาพการดำเนินงาน

จากภาพประกอบ 1 จะเห็นได้ว่าตัวแปรอิสระ ได้แก่ กลยุทธ์การจัดการระบบสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วย การวิเคราะห์ความต้องการ การกำหนดและวางแผนกลยุทธ์ การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ และการควบคุมและประเมินผลกลยุทธ์ มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วย การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ การจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร กระบวนการปฏิบัติงานและความพึงพอใจของทุกฝ่าย ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

### 1. กลยุทธ์การจัดการระบบสารสนเทศ (Information System Management Strategy)

กลยุทธ์การจัดการระบบสารสนเทศ หมายถึง วิธีการที่นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้เพื่อจัดทำหรือพัฒนาระบบสารสนเทศให้บรรลุเป้าหมาย โดยมีการกำหนดวิธีการว่าระบบสารสนเทศที่ต้องการนั้นมีกิจกรรมหรือกระบวนการทำงานอย่างไร (โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์, 2554 : 507 - 522) โดยแบ่งออกได้ดังนี้

1.1 ด้านการวิเคราะห์ความต้องการ (Requirements Analysis) หมายถึง การรวบรวมข้อมูล การทำงานของระบบแบบเดิม และศึกษาความต้องการของระบบสารสนเทศแบบใหม่ เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนจัดการระบบสารสนเทศขององค์กร

1.2 ด้านการกำหนดและวางแผนกลยุทธ์ (Strategy Formulation and Planning) หมายถึง การนำเป้าหมายขององค์กร และข้อมูลที่ได้จาก

การวิเคราะห์ความต้องการของระบบ มากำหนดทิศทาง แนวทาง กรอบความคิด แผนการและวิธีการปฏิบัติงาน

1.3 ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation) หมายถึง การนำเอาระบบสารสนเทศใหม่มาติดตั้งเพื่อใช้ในองค์กร โดยองค์กรสามารถเลือกปฏิบัติเพื่อเปลี่ยนแปลงจากการใช้ระบบเก่าไปสู่ระบบสารสนเทศใหม่ ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

1.4 ด้านการควบคุมและประเมินผลกลยุทธ์ (Strategy Control and Evaluation) หมายถึง การกำหนดเกณฑ์และมาตรฐาน เพื่อเป็นแนวทางในการวัดและเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ เพื่อประเมินผลว่าระบบสารสนเทศที่ใช้เป็นไปตามแนวทางที่ต้องการหรือไม่

### 2. ประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Operational Efficiency)

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่สามารถสร้างออกมา โดยมีการกำหนดขั้นตอนและการปฏิบัติงาน มีการวัดและการประเมินผลเปรียบเทียบกับเป้าหมาย หรือจุดมุ่งหมายเพื่อให้เกิดผลตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้ (สมใจ ลักษณะ, 2547 : 246 - 247) โดยแบ่งออกได้ดังนี้

2.1 ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ (Goal Accomplishment) หมายถึง การ

ดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด และมีคุณภาพตามที่ต้องการ

2.2 ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร (Procuring and Resource Factors) หมายถึง ผลสะท้อนความคุ้มค่าที่ได้จากการใช้ทรัพยากรที่จัดหา และใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเพียงพอสำหรับการดำเนินงานตามแผนให้บรรลุตามเป้าหมาย

2.3 ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (Operational Processes) หมายถึง การที่บุคลากรสามารถทำงานเต็มความสามารถ ระบบการไหลเวียนงานราบรื่นไม่มีข้อขัดแย้งในการปฏิบัติงาน

2.4 ด้านความพอใจของทุกฝ่าย (Satisfaction of Parties) หมายถึง ผลการดำเนินงาน วิธีการหรือกระบวนการปฏิบัติงาน เป็นที่ยอมรับของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

**สมมุติฐานการวิจัย :** กลยุทธ์การจัดการระบบสารสนเทศมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน

## วิธีการดำเนินงานวิจัย

### 1. กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ในกระบวนการเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยนั้น ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 729 คน (สมาคมสันนิบาตเทศบาลแห่งประเทศไทย : เว็บไซต์) กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 260 คน โดยเปิดตาราง Krejcie และ Morgan (บุญชม ศรีสะอาด. 2545 : 43) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 260 คน ซึ่งได้แบบสอบถามกลับมา จำนวน 153 ฉบับ

คิดเป็นร้อยละ 58.84 เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปยังกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker Kumar และ Day (2001) ได้เสนอว่าการส่งแบบสอบถาม ต้องมีอัตราตอบกลับมาอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงถือว่ายอมรับได้

### 2. การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

กลยุทธ์การจัดการระบบสารสนเทศ เป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งสามารถจำแนกออกเป็น 4 ด้านดังนี้

1) ด้านการวิเคราะห์ความต้องการ ซึ่งครอบคลุมเกี่ยวกับการทำความเข้าใจสภาพแวดล้อมของระบบสารสนเทศที่จะนำมาใช้งาน โดยมีการศึกษาเอกสาร หรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน การกำหนดแนวทางในการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศกับระบบงาน เพื่อความสามารถของระบบสารสนเทศในการควบคุมภายใน และการรักษาความปลอดภัยข้อมูลขององค์กร ให้ระบบสารสนเทศให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงาน

2) ด้านการกำหนดและวางแผนกลยุทธ์ ซึ่งครอบคลุมเกี่ยวกับยึดมั่นว่าระบบสารสนเทศที่ดี ต้องมาจากความต้องการขององค์กร ระบบสารสนเทศที่ดี จะต้องมีการตรวจสอบความผิดพลาด และระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และระบบสารสนเทศ สามารถใช้งานได้อย่างรวดเร็ว และทันสมัย

3) ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ ซึ่งครอบคลุมเกี่ยวกับการนำกลยุทธ์ระบบสารสนเทศ มาใช้งาน ซึ่งสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมขององค์กรในปัจจุบัน และให้ความสำคัญกับการนำระบบสารสนเทศ มาทำงานในภาพรวมขององค์กร เพื่อให้เกิดประโยชน์ และประสิทธิภาพ มีการอบรมก่อนใช้งานจริง

4) ด้านการควบคุมและประเมินผลกลยุทธ์ ซึ่งครอบคลุมเกี่ยวกับการควบคุมและประเมินผลการแก้ไขปัญหาาระบบสารสนเทศในองค์กร ต้องมีการกำหนดเกณฑ์ และมาตรฐาน ตามข้อกำหนด

ขององค์กร และให้ความสนใจกับระบบสารสนเทศที่นำมาใช้งานว่าจะต้องสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้

ประสิทธิภาพการดำเนินงาน ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ซึ่งครอบคลุมเกี่ยวกับการริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ในการทำงานอยู่เสมอ เพื่อปรับปรุงการทำงานประยุกต์ใช้แนวคิดในการทำงานใหม่ เพื่อพัฒนาการทำงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ 2) ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร ซึ่งครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการควบคุมการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามแผนงานและมาตรฐานที่กำหนด ทำให้การปฏิบัติงานของกิจการสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้คุ้มค่า เพื่อเป็นการประหยัดทรัพยากร และจัดหางบประมาณและทรัพยากรให้เพียงพออย่างสม่ำเสมอ 3) ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ซึ่งครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดระบบการไหลเวียนของงานได้อย่างเหมาะสม เพื่อความคล่องตัวในกระบวนการปฏิบัติงานโดยรวม มีระบบการตรวจสอบกระบวนการปฏิบัติงานที่ส่งเสริมศักยภาพการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น และการนำเอาความรู้ความสามารถมาใช้ในการปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ทำให้ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และ 4) ด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย ซึ่งครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับการกำหนดขั้นตอน วิธีการในการปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับการมอบหมายหน้าที่งานของบุคลากรทุกฝ่ายและได้รับการยอมรับจากผู้เกี่ยวข้อง การยอมรับในการปฏิบัติงานจากบุคลากรทุกฝ่ายและเป็นที่ยอมรับของบุคคลทั่วไป มีความพร้อมและเต็มใจให้ความช่วยเหลือ ร่วมมือในการทำงานร่วมกับองค์กรอื่นอยู่เสมอ

### 3. ค่าความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง

ผู้วิจัยได้ทดสอบความเชื่อมั่นและความเที่ยงตรง โดยการหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อ (Discriminant Power) ของแต่ละด้านโดยใช้

เทคนิค Item - total Correlation ซึ่งกลยุทธ์การจัดการจัดการระบบสารสนเทศ มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.597 – 0.792 และประสิทธิภาพการดำเนินงาน ได้ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.592 – 0.818 ซึ่งสอดคล้องกับ Nunnally (1978) ได้นำเสนอว่าการทดสอบค่าอำนาจจำแนกเกินกว่า 0.40 เป็นค่าที่ยอมรับได้ และทดสอบค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability Test) ของแบบสอบถามเป็นรายด้าน โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) ซึ่งกลยุทธ์การจัดการระบบสารสนเทศ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.817 – 0.879 และประสิทธิภาพการดำเนินงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาอยู่ระหว่าง 0.848 – 0.885 สามารถสรุปได้ว่า ค่าถามกลยุทธ์การจัดการระบบสารสนเทศและประสิทธิภาพการดำเนินงานในแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย มีความน่าเชื่อถือตามทฤษฎีของ Cronbach ซึ่งแนะนำว่าค่าความเชื่อมั่นของคำถามไม่ควรต่ำกว่า 0.70 Nunnally (1978)

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ การวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ ทดสอบผลกระทบของกลยุทธ์การจัดการระบบสารสนเทศกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน ซึ่งเขียนเป็นสมการ ดังนี้

สมการ Operational Efficiency

$$(TOE) = \beta_0 + \beta_1IRA + \beta_2SFP + \beta_3ISI + \beta_4SCE$$

เมื่อ

TOE หมายถึง ประสิทธิภาพการดำเนินงาน

IRA หมายถึง ด้านการวิเคราะห์ความต้องการ

SFP หมายถึง ด้านการกำหนด และวางแผนกลยุทธ์

ISI หมายถึง ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

SCE หมายถึง ด้านการควบคุมและประเมินผล กลยุทธ์

**ผลลัพธ์การวิจัยและการอภิปรายผล**

**ตาราง 1** การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของกลยุทธ์การจัดการระบบสารสนเทศกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมของผู้บริหารฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตัวแปร	TOE	IRA	SFP	ISI	SCE	VIFs
$\bar{X}$	3.76	3.58	3.85	3.72	3.77	-
S.D.	0.51	0.69	0.67	0.69	0.65	-
TOE	-	0.556*	0.653*	0.578*	0.649*	-
IRA		-	0.773*	0.673*	0.538*	2.709
SFP			-	0.739*	0.703*	3.597
ISI				-	0.776*	3.375
SCE					-	2.857

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.556-0.653 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในลำดับต่อมาผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity ปรากฏว่าค่า VIFs ของตัวแปรอิสระ กลยุทธ์การจัดการระบบสารสนเทศ มีค่า

ตั้งแต่ 2.709-3.597 แสดงว่าความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระไม่ถึงขั้นก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity ซึ่งสอดคล้องกับ Lee, Lee และ Lee (2000 : 740) ได้เสนอค่า VIF ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่เกิดปัญหา Multicollinearity

**ตาราง 2** การทดสอบความสัมพันธ์ของสัมประสิทธิ์ถดถอย กับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวมของผู้บริหารฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

กลยุทธ์การจัดการระบบสารสนเทศ	ประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ ( $a$ )	1.476	0.189	7.799	0.000*
ด้านการวิเคราะห์ความต้องการ (IRA)	0.107	0.070	1.529	0.128
ด้านการกำหนดและวางแผนกลยุทธ์ (SFP)	0.222	0.083	2.687	0.008*
ด้านการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (ISI)	-0.037	0.078	-0.469	0.640
ด้านการควบคุมและประเมินผลกลยุทธ์ (SCE)	0.314	0.076	4.117	0.000*

F = 37.824 p = 0.000 Adj R2= 0.492

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า กลยุทธ์การจัดการระบบสารสนเทศ ด้านการกำหนดและวางแผนกลยุทธ์ และด้านการควบคุมและประเมินผลกลยุทธ์มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยรวม เนื่องจากองค์กรต้องมีการกำหนดและวางแผนกลยุทธ์ให้ดีเพื่อช่วยให้บรรลุเป้าหมาย เป็นที่พึงพอใจของทุกฝ่าย และนำไปสู่การมีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และองค์กรที่จะปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพนั้น ไม่เพียงแต่จะสามารถดำเนินงาน ให้บรรลุเป้าหมาย และพึงพอใจเท่านั้น องค์กรที่ดีจะต้องมีการปรับปรุงแก้ไข ซึ่งจะต้องมีการควบคุม และประเมินผลอยู่เสมอเพื่อจะพัฒนาให้ทันสมัยกับสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ กุลฉัตร ณอยุธยา (2547: บทคัดย่อ) พบว่า จากสถานการณ์เศรษฐกิจที่ขยายตัว บริษัทจำเป็นต้องนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ให้กับกระบวนการทางธุรกิจ โดยการวางแผนระบบสารสนเทศอย่างเป็นระบบ เริ่มต้นจากการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและกลยุทธ์ธุรกิจที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ดังนี้ คือ องค์กรที่มุ่งมั่นสู่ความเป็นเลิศในธุรกิจ ด้วยรสชาติและสุขภาพที่ดีแก่ลูกค้า ภายใต้การบริหารจัดการที่ทันสมัย มีความเป็นมาตรฐานสากล และวางแผนด้วยกลยุทธ์เชิงรุกแบบปรับตัว แล้วกำหนดกลยุทธ์ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับการวางกลยุทธ์ธุรกิจ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้บริหารจัดการและสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารช่วยสร้างวัฒนธรรมองค์กร ช่วยพัฒนาการสื่อสารภายในองค์กร ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและควบคุมคุณภาพ ช่วยเพิ่มโอกาสทางการตลาด เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Turban, Rainer และ Potter (2005 : บทคัดย่อ) พบว่า การจัดระบบฐานข้อมูล

ซึ่งเป็นรากฐานในการพัฒนางาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศองค์ประกอบที่สำคัญ คือ การวางแผนระบบข้อมูล เริ่มตั้งแต่การกำหนดยุทธศาสตร์ ซึ่งเป็นแผนที่กล่าวถึงภารกิจโดยรวม เป้าหมายของภารกิจและขั้นตอนที่จำเป็น เพื่อนำไปสู่เป้าหมาย นอกจากนี้กระบวนการวางแผนยุทธศาสตร์ ต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และทรัพยากรที่มีอยู่ มีการกำหนดทิศทางด้านเทคนิควิธีการ โดยการรวบรวมองค์ประกอบต่างๆ เช่น ฮาร์ดแวร์ ระบบปฏิบัติการ เครือข่ายข้อมูล ระบบฐานข้อมูล ขอบเขตอำนาจในการจัดการ และการตัดสินใจเกี่ยวกับระบบข้อมูล เมื่อวางแผนได้ครบถ้วนสมบูรณ์แล้วจึงกำหนดแผนในระดับปฏิบัติการ (แผนปฏิบัติการ) เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม สอดคล้องกับแนวคิดของ โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์ (2554 : 507 - 522) กล่าวว่า การประเมินผลกลยุทธ์และเลือกทางเลือกกลยุทธ์ เป็นหน้าที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลกลยุทธ์ที่นำไปปฏิบัติ ทั้งนี้ในการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ นั้นมักจะเกิดข้อผิดพลาดที่ต้องการการปรับปรุง เพื่อให้แน่ใจว่ากลยุทธ์นั้นจะก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ตรงตามแผนที่ได้ตั้งไว้หรือไม่ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุทิศ บุญศล (2551: บทคัดย่อ) พบว่า ระบบสารสนเทศงานทะเบียน โรงเรียนเทคโนโลยีพาณิชยการราชภัฏ ๒ ไร่ อำเภอรามัญ จังหวัดศรีสะเกษ ก่อนที่จะมีการพัฒนานั้น การจัดเก็บข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับงานทะเบียนยังไม่เป็นปัจจุบัน โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับประวัตินักเรียน ผลการเรียนของนักเรียนในแต่ละรายวิชา ขาดการประมวลผลการเรียน การนำข้อมูลไปใช้ค่อนข้างยุ่งยาก ลำบาก ขาดการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศ หลังจากที่ดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศตามกระบวนการพัฒนาระบบ โดยการดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศงานทะเบียน โดยใช้กระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศ 5 ขั้นตอนนั้น ช่วยให้การดำเนินการ

พัฒนาบรรลุเป้าหมายอย่างที่ตั้งไว้ แต่สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ ต้องอบรมบุคลากรให้มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ได้ทุกคนอย่างมีประสิทธิภาพ และควรจัดประชุมปฏิบัติการให้บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อกำกับติดตามและประเมินผล อันจะทำให้การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการจัดระบบสารสนเทศมีความรวดเร็ว และถูกต้องอันจะนำไปสู่การพัฒนาระบบอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต และประโยชน์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้ที่สนใจสามารถนำไปศึกษาในประเด็นที่แตกต่างในด้านต่าง ๆ ดังนี้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการศึกษากลยุทธ์การจัดการระบบสารสนเทศกับประสิทธิภาพการดำเนินงาน โดยอาจใช้ประชากรหรือกลุ่มตัวอย่างที่เป็นองค์กรภาครัฐอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งจะช่วยให้งานวิจัยมีความหลากหลายมากขึ้น ศึกษาผลกระทบและปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ เพื่อสามารถนำข้อมูลจากการวิจัย ไปประยุกต์ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัญหาและอุปสรรคของกลยุทธ์การจัดการระบบสารสนเทศของเทศบาลในแต่ละด้าน เพื่อให้เทศบาลสามารถนำปัญหาและอุปสรรคไปปรับปรุงแก้ไข ให้ตรงประเด็น รวมทั้งควรศึกษาถึงแนวทางในการพัฒนาองค์กร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของเทศบาลต่าง ๆ ได้ ผลกระทบและปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งจะทำให้องค์กรทราบถึงจุดอ่อน จุดแข็งของปัญหาและอุปสรรค เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป ควรมีการเพิ่ม

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึก (Indept – Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ตรงกับวัตถุประสงค์ของการทำวิจัยมากที่สุด และสามารถนำผลการวิจัยดังกล่าวไปใช้ให้เกิดประโยชน์ตรงกับความต้องการขององค์กร

### ประโยชน์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ สามารถนำผลจากการศึกษาวิจัยนี้ไปใช้ในการสร้างกลยุทธ์การจัดการระบบสารสนเทศที่มุ่งเน้นการวิเคราะห์ความต้องการของระบบสารสนเทศ ในเรื่องการรวบรวมข้อมูล และการศึกษาความต้องการของระบบสารสนเทศแบบใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถนำไปใช้ในการวางแผนกำหนดทิศทาง และวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อให้ระบบสารสนเทศปฏิบัติงานได้มากขึ้น และนำข้อมูลที่ได้รับไปเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศต่อไป

### สรุปผลการวิจัย

กลยุทธ์การจัดการระบบสารสนเทศมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังนั้น ผู้บริหารฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงควรกำหนดแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงกลยุทธ์เกี่ยวกับระบบสารสนเทศให้ดียิ่งขึ้น เพื่อสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมปัจจุบัน และเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้แก่องค์กรต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2551). การแบ่งส่วนราชการกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2551.
- กุลฉัตร ณ อยุธยา. (2547). การจัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลำปาง เขต 2. วิทยานิพนธ์ วท.ม. ลำปาง : มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น.
- พลพฐ ปิยวรรณ และสุภาพร เชิงเอี่ยม. (2552). ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร. กรุงเทพฯ : วิทยพัฒน์.
- ไพบุลย์ เกียรติโกมล และณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2551). ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สมใจ ลักษณะ. (2546). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ : ธนชัยการพิมพ์.
- สมาคมสันนิบาตเทศบาลแห่งประเทศไทย. (2556). รายชื่อ ส.ท.ท. ส่วนท้องถิ่นภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พ.ศ. 2556. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 เมษายน พ.ศ. 2556 (URL: [http://nmt.demo-cv.com/local\\_north\\_east](http://nmt.demo-cv.com/local_north_east))
- โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์. (2554). ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- อุทิศ บุญศล. (2551). การพัฒนาระบบสารสนเทศงานทะเบียนโรงเรียนเทคโนโลยีพาณิชยการราชสีห์ไสยาไสย จังหวัดศรีสะเกษ. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Aaker, D. A., V. Kumar and G. S. Day. (2001). *Marketing Research*. 7th ed. New York: John Wiley & Sons.
- Black, K. (2006). *Business Statistics for Contemporary Decision Making*. 4th ed. USA: John Wiley & Son.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory*. 2nd ed. New York : McGraw-Hill.
- Turban, E., R.K. Potter, R. (2008). *Introduction to Information Technology*. Toronto : John Wiley