

ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงกลยุทธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานเทศบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

Relationships between Strategic Information Technology Management Efficiency and Operational Success of Municipality Office in Northeastern, Thailand

ปิยวัฒน์ ตรีสรณวาที¹, นวลละออง อรรถรังสรรค์², พีระวัฒน์ ไชยล้อม³

Piyawat Tratsaranawathin¹, Nuanlaong Attharangsun², Peerawat Chailom³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ที่มีต่อความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานเทศบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากนายกเทศมนตรีเทศบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 113 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า (1) ประสิทธิภาพการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ ด้านการสร้างให้ตรงความต้องการของผู้ใช้มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการดำเนินงาน (2) ประสิทธิภาพการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ ด้านการตอบสนองต่อการใช้งานได้รวดเร็ว มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการดำเนินงาน และ (3) ประสิทธิภาพการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ ด้านการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการดำเนินงาน ดังนั้น เทศบาลควรที่จะมีการพัฒนาและให้ความสำคัญต่อการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ ด้านการสร้างให้ตรงความต้องการของผู้ใช้ ด้านการตอบสนองต่อการใช้งานได้รวดเร็ว ด้านความมั่นคงปลอดภัย และด้านการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อที่จะสามารถใช้งานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะทำหน้าที่ในการเป็นสื่อกลางในการเรียนรู้เพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงานของเทศบาลอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงานของเทศบาลมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : ประสิทธิภาพการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงกลยุทธ์, ความสำเร็จในการดำเนินงาน, นายกเทศมนตรีเทศบาล

¹ นิสิตระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

^{2,3} อาจารย์, คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

¹ Master's Student of Business Administration Program, Faculty of Accountancy and Management, Mahasarakham University.

^{2,3} Lecturer, Faculty of Accountancy and Management, Mahasarakham University.

Abstract

This research investigates the relationships between strategic information technology management efficiency and operational success of municipality offices in the northeast. by a collection of data from major municipality offices in the northeast. Number of participants totalled 113, and used questioners as an instrumental statistic and used data analysis by t-test F-test (ANOVA & MANOVA) multiple correlation analysis and multiple regression analysis and found that: 1) strategic information technology management efficiency is created meet the needs of users have relation and effect on operational success; 2) strategic information technology management efficiency the responsive applications quickly have relation and effect operational success; and 3) strategic information technology management efficiency used an ethical manner have relation and effect on operational success. Therefore, municipality offices should have development and give priority to strategic information technology management, that create and meet the needs of users, plus rapid responsive applications in an ethical manner. by organized knowledge, Information systems used to fit the data related to the operation of the municipality offices so that the municipality can work quickly to complete within the time specified. The policies should include training on the subject of applications related to the use of information technology to be accurate and appropriate. The emphasis on knowledge of law commit an offender information technology the legal for efficiency and effectiveness in the work of the municipality office.

Keywords: Strategic Information Technology Management, Operational Success, Mayor

บทนำ

ปัจจุบันองค์กรต่างๆ ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการบริหารจัดการกับองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐบาล และภาคเอกชน นับได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศจึงกลายเป็นส่วนหนึ่งในแผนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ (ฉบับที่ 9 ว่าด้วยการพัฒนาความเข้มแข็งทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พ.ศ. 2545 - พ.ศ. 2549) ได้มีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนในสังคมเป็นอย่างมาก อาจกล่าวได้ว่าคนทุกคนในยุคปัจจุบัน ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการติดต่อสื่อสาร การรับข้อมูลข่าวสารในรูปแบบต่างๆ และการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานภายในองค์กร เพื่อรองรับกับการ

เปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ณ ช่วงเวลาหนึ่ง ซึ่งรวมทั้งการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และวัฒนธรรม เป็นต้น เทคโนโลยีสารสนเทศจึงเข้ามาช่วยเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน โดยเฉพาะหน่วยงานของภาครัฐบาลที่ได้ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำความรู้ที่ได้มาใช้ในการพัฒนาศักยภาพขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (พลพฐ ปิยวรรณ. 2552 : 11) นอกเหนือจากการพัฒนาบุคลากรขององค์กรแล้ว องค์กรได้นำสารสนเทศที่ได้รับจากการประมวลผลไปใช้ในการวางแผน การตัดสินใจ และการคาดการณ์ในอนาคตได้ สิ่งสำคัญที่จะทำให้การตัดสินใจ ของผู้บริหารมีความถูกต้องแม่นยำนั้นคือ การที่องค์กรต้องมีการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่มีประสิทธิภาพ โดยมีการจัดการข้อมูลที่มีความรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ มีการประมวลผล และการจัดเก็บข้อมูล ตลอดจนการกระจายข้อมูล ซึ่งจะต้องสามารถทำได้อย่างรวดเร็วทันเวลา และช่วยลดขั้นตอน จึงทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

สำนักงานเทศบาล (Municipality Office)

เป็นหน่วยงาน หรือองค์กรบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เป็นรูปแบบการปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจการปกครองร่วมกันทั้งหมด โดยมีนโยบายให้เทศบาลทุกแห่งตั้งงบประมาณ เพื่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้แก่ การบำรุงรักษาหรือจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะการติดตั้งให้บริการอินเทอร์เน็ต (Internet) แบบความเร็วสูง เพื่อให้บริการแก่ประชาชน และรองรับการดำเนินงานต่างๆ เช่น การบันทึกข้อมูลพื้นฐานขององค์กรเพื่อการวางแผนและประเมินผลการดำเนินงานในส่วนต่างๆ ค่าใช้จ่ายงบประมาณขององค์กร การจัดหาพัสดุด้วยระบบ (Electronic Auction : e - Auction) เป็นการจัดซื้อจัดจ้างแบบออนไลน์ ผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ผู้ให้บริการผ่านตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งระบบเครือข่ายภายใน (Local Area Network) และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic mail : E-Mail) เพื่อที่จะได้นำมาพัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และความพร้อม ที่จะรองรับการใช้งานในรูปแบบของการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งเทศบาลส่วนใหญ่ได้มีการพัฒนา และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารที่มีอยู่มากมายในปัจจุบัน

ความสำเร็จในการดำเนินงาน (Operational Success) ถือได้ว่าเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร และการพัฒนาประสิทธิภาพนั้นก็ต้องอาศัยการส่งเสริมความรู้และ

ความเข้าใจตั้งแต่ต้นของผู้ปฏิบัติงาน โดยเฉพาะองค์กรภาครัฐ ถือได้ว่าเป็นองค์กรที่มีหน้าที่รับเรื่องราวและแก้ไขปัญหาในเรื่องต่างๆ ของประชาชนในท้องถิ่นที่ได้มีหน้าที่รับผิดชอบอยู่นั้น จะสามารถประสบความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพขององค์กรด้วยเช่นเดียวกัน โดยมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกขององค์กร รวมทั้งบรรยากาศในการทำงานของบุคลากรที่จะทำให้งานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (กรกนก ทิพรส. 2546 : 25) และสามารถที่จะใช้เพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการที่จะพัฒนาความสำเร็จให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กรต่อไปในอนาคต

ประสิทธิภาพการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ (Effective Management Strategic Information Technology) เป็นความท้าทายอย่างยิ่งต่อผู้บริหารระดับสูงในการบริหารงานในปัจจุบัน อีกทั้งการเตรียมความพร้อมขององค์กรเพื่อก้าวสู่ออนาคต ซึ่งผู้บริหารต้องคำนึงถึงการวางแผนการตัดสินใจในการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ สิ่งสำคัญประการหนึ่ง คือ การที่องค์กรมีระบบข้อมูลตรงตามความเหมาะสมในการใช้งานและสามารถเรียกใช้งานได้อย่างสมบูรณ์ ดังนั้น องค์กรส่วนใหญ่จึงได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน การแก้ไขปัญหาหรือช่วยในการดำเนินงานให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว อีกทั้งเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการประสานการทำงาน ช่วยลดต้นทุน ทำให้การทำงานในองค์กรมีประสิทธิภาพสูงขึ้น และสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยจะเป็นเครื่องมือที่เพิ่มประสิทธิภาพนำไปสู่การพัฒนาการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาวได้เป็นอย่างดี

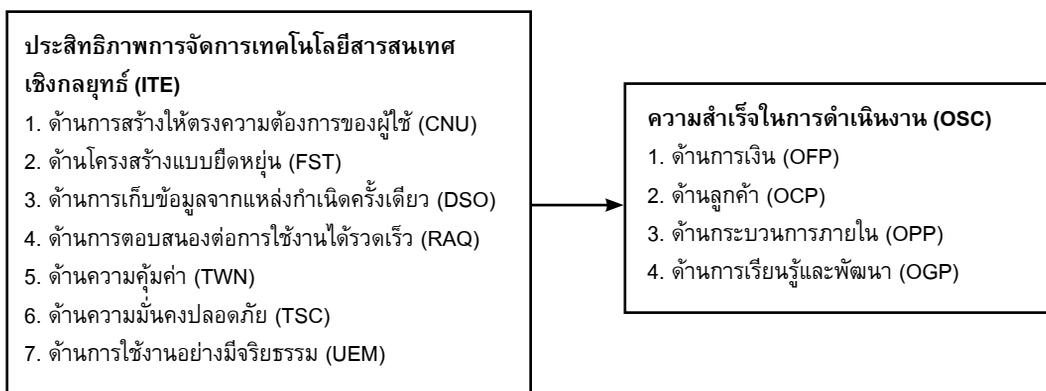
จากเหตุผลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงกลยุทธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานของเทศบาล ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่าประสิทธิภาพการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเชิง กลยุทธ์มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานหรือไม่ อย่างไร ผลลัพธ์ที่ได้จากงานวิจัย สามารถใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนจัดการขององค์กรที่ได้นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศ ไปใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงานของหน่วยงานภายในส่วนต่างๆ ขององค์กร เพื่อให้เกิดความรวดเร็วความน่าเชื่อถือ และการมีประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์กร ดังนั้นการที่ได้มีการจัดนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการมีส่วนร่วมของการทำงาน จึงกลายเป็นส่วนหนึ่งของการส่งเสริมตามรูปแบบแผนที่ได้มีการจัดการขึ้น อีกทั้งช่วยเพิ่มประโยชน์ที่ได้มีการส่งเสริมประสิทธิภาพการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ให้เป็นจุดแข็งขององค์กรยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ของเทศบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อศึกษาความสำเร็จในการดำเนินงานของเทศบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
3. เพื่อทดสอบผลกระทบระหว่างประสิทธิภาพการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงกลยุทธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานของเทศบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมุติฐานของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ประสิทธิภาพการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ถูกกำหนดให้เป็นตัวแปรอิสระ และส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงาน จากวัตถุประสงค์ข้างต้นสามารถสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้ (รูปภาพประกอบ 1)



รูปภาพประกอบ 1

โมเดลของประสิทธิภาพการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ และความสำเร็จในการดำเนินงาน

1. ประสิทธิภาพการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ (Strategic Information Technology Management Efficiency) หมายถึงวิธีการและระบบงานที่ช่วยให้ได้สารสนเทศที่ต้องการ โดยผ่านการวิเคราะห์การเปลี่ยนแปลงตามสภาพแวดล้อมขององค์กร เพื่อให้ได้ซึ่งแนวทางในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ต่างๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เครือข่าย โทรคมนาคมรวมถึงการใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป และการพัฒนาซอฟต์แวร์ที่ใช้เฉพาะด้าน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างถูกต้อง แม่นยำ และรวดเร็ว เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายที่องค์กรได้ตั้งไว้ได้อย่างเหมาะสมและคุ้มค่า ประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 7 ด้าน (ประสิทธิ์ ที่มพภูมิ และครรชิต มาลัยวงศ์. 2549 : 137) ประกอบด้วย

1.1 ด้านการสร้างให้ตรงความต้องการของผู้ใช้ (The Create Meet Needs of Users) หมายถึง ผู้ที่ใช้และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ระบบสารสนเทศ จำเป็นที่จะต้องศึกษาความต้องการของผู้ที่ใช้งาน และต้องศึกษาปัญหาเดิมก่อนที่จะมีการนำสิ่งใหม่เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะให้ตรงกับความต้องการของผู้ที่ใช้งานให้มากที่สุด

1.2 ด้านโครงสร้างแบบยืดหยุ่น (Flexibility Structure) หมายถึง การทำโครงสร้างระบบสารสนเทศ ที่สามารถจะมีการจัดทำแบบปรับเปลี่ยน แก้ไข หรือเพิ่มเติมได้อย่างตลอดเวลา โดยที่จะไม่ส่งผลกระทบต่อโครงสร้างระบบสารสนเทศแบบเดิม

1.3 ด้านการเก็บข้อมูลจากแหล่งกำเนิดครั้งเดียว (The Data Collection Sources at Once) หมายถึง การจัดเก็บข้อมูลเพื่อที่จะใช้งาน ไม่ควรที่จะมีการจัดเก็บข้อมูลกระจัดกระจายไว้หลายที่ แต่ควรที่จะมีการจัดเก็บข้อมูลไว้เพียงที่เดียว และข้อมูลนั้นต้องเป็นข้อมูลที่เป็นปัจจุบันเพื่อลดปัญหาที่จะนำไปสู่การเก็บข้อมูลที่มีความซ้ำซ้อน และข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง

1.4 ด้านการตอบสนองต่อการใช้งานได้รวดเร็ว (The Response Applications Quickly) หมายถึง การทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีการโต้ตอบหรือตอบสนองกับผู้ใช้งาน ได้อย่างรวดเร็ว โดยที่มีการทำงาน การคำนวณผลลัพธ์ และการพิมพ์เอกสารออกมาให้แก่ผู้ใช้งานด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง และมีความรวดเร็วในการดำเนินงานของระบบ

1.5 ด้านความคุ้มค่า (The Worthiness) หมายถึง วิธีการในการจัดทำ การจัดซื้อ และการพัฒนาระบบสารสนเทศนั้น จะต้องมีความคุ้มค่ากับงบประมาณที่ได้เสียไปในการทำงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งระบบที่มีความคุ้มค่าต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน

1.6 ด้านความมั่นคงปลอดภัย (The Security) หมายถึง ข้อมูลของภายในหน่วยงานที่สำคัญหรือข้อมูลต่างๆ จะต้องมีความปลอดภัยจากการเก็บรักษาของระบบงาน โดยสามารถที่จะป้องกันจากบุคคลภายในหน่วยงาน บุคคลภายนอก หน่วยงาน ไวรัสหรือหนอนอินเทอร์เน็ต และความเสียหายที่เกิดจากภัยพิบัติต่างๆ สามารถที่จะกู้หรือคัดลอกข้อมูลที่มีการสูญหาย หรือถูกทำลายให้สามารถนำกลับมาในระบบได้เช่นเดิม

1.7 ด้านการใช้งานอย่างมีจริยธรรม (In Use an Ethical Manner) หมายถึง การกำหนดกฎเกณฑ์ และการควบคุมการใช้งานข้อมูลข่าวสารส่วนบุคคล ที่จะไม่ทำให้ข้อมูลสำคัญเผยแพร่ให้บุคคลภายนอก รวมถึงการใช้งานระบบสารสนเทศจะต้องไม่คัดลอกหรือส่งต่อข้อมูลข่าวสารภายในที่หน่วยงานไม่ได้อนุญาตให้มีการกระทำและนำออกสู่ระบบสารสนเทศ

2. ความสำเร็จในการดำเนินงาน (Operational Success) หมายถึง การที่องค์กรมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งนำมาถึงความสำเร็จที่ทำให้ห้องค์กรสามารถปรับปรุง และพัฒนาองค์กรตลอดเวลา เพื่อให้สามารถเรียนรู้ในความสำเร็จ

ในการดำเนินงานใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ตลอดจนทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดขององค์กรนั้นๆ โดยได้อาศัยการวัดหรือการประเมิน ประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ด้าน (พสุ เดชะรินทร์, 2544 : 25) ประกอบด้วย

2.1 ด้านการเงิน (Financial Perspective) หมายถึง รายได้ภายในองค์กรที่เพิ่มขึ้นหรือลดลง ขององค์กรนั้นๆ และจะเป็นตัวกำหนดในการที่จะควบคุมผลด้านการเงินให้เป็นไปตามแบบแผนที่ตั้งองค์กรได้กำหนดไว้

2.2 ด้านลูกค้า (Customer Perspective) หมายถึง ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่การดูแลขององค์กรนั้นๆ และองค์กรต้องสามารถให้บริการประชาชนที่เป็นความต้องการหรือความพอใจ ของประชาชนที่อยู่ในพื้นที่

2.3 ด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) หมายถึง กระบวนการดำเนินงานภายในองค์กร ซึ่งก่อให้เกิดการทำงานที่รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่องค์กรได้ดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน

2.4 ด้านการเรียนรู้และพัฒนา (Learning and Growth Perspective) หมายถึง การที่จะเพิ่มทักษะความสามารถของพนักงาน เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ได้วางแผนไว้ รวมถึงการมีระบบสารสนเทศที่ดี เพื่อช่วยให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาได้เร็วขึ้น

สมมุติฐานการวิจัย 1 : ประสิทธิภาพการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงกลยุทธ์มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการดำเนินงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. กระบวนการและวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ในกระบวนการเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยนั้น ประชากร (Population) ที่ใช้ในการ

วิจัย ได้แก่ นายกเทศมนตรีเทศบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 729 คน โดยกลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นายกเทศมนตรีเทศบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 300 คน โดยเปิดตาราง Krejcie และ Morgan (บุญชม ศรีสะอาด, 2545 : 43) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยดำเนินการ 1) ทำการจำแนกนายกเทศมนตรีเทศบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2) กำหนดกลุ่มตัวอย่างนายกเทศมนตรีเทศบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตามสัดส่วน 3) ทำการสุ่มตัวอย่างตามข้อ 2 โดยวิธีการจับสลาก ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามจำนวน 300 ชุด เมื่อครบกำหนดในการเก็บแบบสอบถามได้รับทั้งสิ้น 113 ชุด และเป็นแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ทั้งหมด ซึ่งมีอัตราการตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 38 ซึ่งสอดคล้องกับ Aaker, et al. (2001) ได้เสนอว่าการส่งแบบสอบถาม ต้องมีอัตราการตอบกลับอย่างน้อยร้อยละ 20 จึงจะถือว่ายอมรับได้ รวมระยะเวลาในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล 30 วัน

2. การวัดคุณลักษณะของตัวแปร

2.1 ประสิทธิภาพการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ (Effective Management Strategic Information Technology) เป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งสามารถจำแนกแบ่งออกเป็น 7 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการสร้างให้ตรงความต้องการของผู้ใช้ ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูลในความต้องการใช้งานของผู้ใช้ มุ่งเน้นให้ตรงกับการนำมาใช้งานได้จริง รวมทั้งการพัฒนาสารสนเทศที่เหมาะสมกับการใช้งาน 2) ด้านโครงสร้างแบบยืดหยุ่น ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการขยายฟังก์ชันการทำงาน การพัฒนาระบบสารสนเทศโดยไม่ส่งผลกระทบต่อระบบเดิม และยังมีการส่งเสริมการใช้งานในหน่วยงานให้มากขึ้น 3) ด้านการเก็บข้อมูลจากแหล่งกำเนิดครั้งเดียว ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการ

เก็บรวบรวมข้อมูลให้มีความเหมาะสม เหมาะกับการใช้งาน และเป็นข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการทำงาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล 4) ด้านการตอบสนองต่อการใช้งานได้รวดเร็ว ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้งานเพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการทำงานและการประมวลผลข้อมูลของผู้ใช้ เพื่อความสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น 5) ด้านความคุ้มค่า ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการวิเคราะห์ความจำเป็นในการใช้งานและการจัดซื้ออุปกรณ์สารสนเทศ โดยมีความเหมาะสมแก่การใช้งานภายในและภายนอกเทศบาล 6) ด้านความมั่นคงปลอดภัย ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ รวมถึงป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์ ที่จะสร้างความเสียหายต่อข้อมูลและระบบสารสนเทศ รวมทั้งมีการจัดอบรมในการกู้คืนข้อมูลได้ 7) ด้านการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 4 คำถาม ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า Rating Scale 1-5 โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับข้อมูลภายในที่เป็นความลับและอบรมให้ความรู้ถึงการกระทำความผิดไว้อย่างชัดเจน

2.2 ความสำเร็จในการดำเนินงาน (Operational Success) เป็นตัวแปรตาม ซึ่งสามารถจำแนกแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการเงิน ประกอบไปด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการการจัดสรรงบประมาณในการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายและมีการป้องกันปราบปรามการทุจริตที่เกี่ยวกับงบประมาณได้ 2) ด้านลูกค้า ประกอบด้วย 4 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการสร้างความประทับใจในการดำเนินงานของเทศบาลให้กับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ รวมถึงการรับฟังคำติชมจากประชาชนในส่วนต่างๆ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขในการทำงานในส่วนต่างๆ ได้ 3) ด้านกระบวนการภายใน ประกอบด้วย 5 คำถาม โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการส่งเสริมการ

ทำงานของพนักงานในแผนกต่างๆ ของเทศบาลให้มีการทำงานร่วมกันเป็นหมู่คณะอย่างสามัคคี และส่งเสริมวางแผนให้มีความจงรักภักดีภายในหน่วยงานเทศบาล 4) ด้านการเรียนรู้และพัฒนา ประกอบด้วย 4 คำถาม ลักษณะของแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า Rating Scale 1-5 โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการจัดอบรมให้ความรู้พนักงานเพื่อเพิ่มความสามารถในการทำงานอีกทั้งยังช่วยส่งเสริมนโยบายของเทศบาล ให้เป็นจุดเด่นของเทศบาล

3. คุณภาพของเครื่องมือวัด

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง ความเชื่อมั่นและค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ และหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach ซึ่งประสิทธิภาพการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.844 – 0.900 และความสำเร็จในการดำเนินงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา อยู่ระหว่าง 0.856 – 0.900 ซึ่งสอดคล้องกับ เกียรติสุดา ศรีสุข (2552 : 144) ได้เสนอค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ต้องมีค่า 0.700 ขึ้นไป จึงจะถือว่ายอมรับได้ การวิเคราะห์หาค่าอำนาจจำแนก ของแบบสอบถามเป็นรายข้อ (Discriminant Power) โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation ซึ่งประสิทธิภาพ การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.526 – 0.851 และความสำเร็จในการดำเนินงาน มีค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง 0.577 – 0.825 ซึ่งสอดคล้องกับ บุญชม ศรีสะอาด (2545 : 156) ได้เสนอค่า อำนาจจำแนกรายข้อ ต้องมีค่า 0.200 ขึ้นไป จึงจะถือว่ายอมรับได้

4. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการจัดการเทคโนโลยี

สารสนเทศเชิงกลยุทธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานของสำนักงานเทศบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งเขียนสมการได้ดังนี้ Operational Success

$$\text{Operational Success} = \beta_0 + \beta_1 \text{CNU} + \beta_2 \text{FST} + \beta_3 \text{DSO} + \beta_4 \text{RAQ} + \beta_5 \text{TWN} + \beta_6 \text{TSC} + \beta_7 \text{UEM} + \varepsilon$$

โดย β คือ ค่าสัมประสิทธิ์

ε คือ ค่าความคลาดเคลื่อน

OSC คือ ค่าเฉลี่ยแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการดำเนินงาน

CNU คือ ด้านการสร้างให้ตรงความต้องการของผู้ใช้

FST คือ ด้านโครงสร้างแบบยืดหยุ่น

DSO คือ ด้านการเก็บข้อมูลจากแหล่งกำเนิดครั้งเดียว

RAQ คือ ด้านการตอบสนองต่อการใช้งานได้รวดเร็ว

TWN คือ ด้านความคุ้มค่า

TSC คือ ด้านความมั่นคงปลอดภัย

UEM คือ ด้านการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ตาราง 1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิประสิทธิภาพการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงกลยุทธ์กับความสำเร็จในการดำเนินงานโดยรวมของเทศบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ตัวแปร	OSC	CNU	FST	DSO	RAQ	TWN	TSC	UEM	VIFs
\bar{X}	4.07	4.10	4.01	3.90	3.96	4.00	3.77	3.96	
S.D.	0.52	0.58	0.60	0.65	0.67	0.67	0.75	0.69	
OSC	-	0.672*	0.611*	0.631*	0.715*	0.700*	0.688*	0.736*	
CNU		-	0.700*	0.707*	0.555*	0.681*	0.521*	0.621*	2.908
FST			-	0.719*	0.693*	0.744*	0.678*	0.603*	3.158
DSO				-	0.705*	0.698*	0.695*	0.647*	3.224
RQA					-	0.835*	0.700*	0.630*	4.016
TWN						-	0.682*	0.662*	4.581
TSC							-	0.765*	3.500
UEM								-	2.958

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 1 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันหรือเกิดเป็น Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIFs ซึ่งผลปรากฏว่าค่า VIFs ของตัวแปรอิสระประสิทธิภาพการจัดการเทคโนโลยี

สารสนเทศเชิง กลยุทธ์ มีค่าตั้งแต่ 2.908 - 4.581 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กัน แต่ไม่มีนัยสำคัญ (Black. 2006 : 585)

ตาราง 2 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณโดยใช้ตัวแปรตามเป็นความสำเร็จในการดำเนินงานโดยรวมของเทศบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ประสิทธิภาพการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงกลยุทธ์	ความสำเร็จในการดำเนินงาน		t	p-value
	สัมประสิทธิ์การถดถอย	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน		
ค่าคงที่ (α)	1.067	0.216	4.947	0.000*
ด้านการสร้างให้ตรงความต้องการของผู้ใช้	0.308	0.082	3.760	0.000*
ด้านโครงสร้างแบบยืดหยุ่น	-0.085	0.083	-1.023	0.309
ด้านการเก็บข้อมูลจากแหล่งกำเนิดครั้งเดียว	-0.085	0.077	-1.091	0.278
ด้านการตอบสนองต่อการใช้งานได้รวดเร็ว	0.281	0.083	3.381	0.001*
ด้านความคุ้มค่า	0.000	0.089	-0.004	0.997
ด้านความมั่นคงปลอดภัย	0.121	0.070	1.726	0.987
ด้านการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ	0.214	0.069	3.099	0.002*
F = 34.389 p = 0.000 Adj R ² = 0.676				

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 2 พบว่า 1) ประสิทธิภาพการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ ด้านการสร้างให้ตรงความต้องการของผู้ใช้ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการดำเนินงาน เนื่องจาก นายกเทศมนตรี เจ้าหน้าที่พนักงาน รวมถึงบุคคลต่างๆ ที่อยู่ในองค์กรเทศบาล ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้งาน ต่างก็ต้องการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตรงกับการปฏิบัติงาน และสามารถที่จะนำมาใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง เพื่อที่จะช่วยเพิ่มความสะดวกในการปฏิบัติงานของทุกฝ่ายในเทศบาล สอดคล้องกับงานวิจัยของ Adewoye และคณะ (2011 : บทคัดย่อ) พบว่า ทศวรรษที่ผ่านมามีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร (ICT) กันอย่างกว้างขวาง ในทุกรูปแบบของการทำงานของทั่วทุกมุมของโลกปัจจุบัน โดยการนำเอาโปรแกรมประยุกต์ด้านต่างๆ เข้ามาช่วยในการดำเนินงาน เช่น e - Business, e-Health, e-Government และ e-Education ดังนั้น การนำ

โปรแกรมมาใช้ให้ตรงความต้องการจึงเป็นสิ่งจำเป็นในการทำงานของหน่วยงานเป็นอย่างมาก ซึ่งจะเข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของสำนักงานเทศบาลได้สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น ทำให้สำนักงานเทศบาลในทุกภาคส่วนให้มีการทำงาน ของเทคโนโลยีสารสนเทศได้ตรงกับการใช้งาน และความสำเร็จในการทำงานของสำนักงานเทศบาล มากยิ่งขึ้น 2) ประสิทธิภาพการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ ด้านการตอบสนองต่อการใช้งานได้รวดเร็ว มีความสัมพันธ์และผลกระทบ เชิงบวกกับ ความสำเร็จในการดำเนินงาน เนื่องจาก หน่วยงานเทศบาล มีประชาชนที่ได้เข้ามาติดต่อใช้บริการกับ ทางหน่วยงานอยู่ในทุกๆ วันที่เปิดทำการ ดังนั้น จำเป็นที่จะต้องมีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีความรวดเร็ว เพื่อที่จะรองรับการใช้งานในเวลา ที่จำกัด และเพื่อประชาชนที่เข้ามาติดต่อกับทางหน่วยงานเทศบาล จะได้มีความพึงพอใจในความสะดวกรวดเร็วของ

หน่วยงานเทศบาล ซึ่งสอดคล้อง กับแนวคิดของ นิภาภรณ์ คำเจริญ (2545 : 10) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศที่จัดการในกระบวนการดำเนินงาน ของสารสนเทศในขั้นตอนต่าง ๆ โดยมีขบวนการขั้นตอนตั้งแต่ การวิเคราะห์ข้อมูลการจัดเก็บข้อมูล การจัด พิมพ์ เผยแพร่ ข้อมูล เพื่อช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพ และความรวดเร็วที่ทันต่อการนำมา ใช้ประโยชน์ได้ภายในเวลาที่เร่งด่วน โดยที่การ แสดงผลข้อมูลในเวลาที่ย่ำกัด อาจจะทำให้แสดงผล และนำผลที่แสดงออกไปใช้งานใน ณ เวลาขณะ นั้นและส่งผลให้กับการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ตอบสนองต่อการใช้งานได้รวดเร็ว จะส่งผลในการ ทำงานของสำนักงานเทศบาลให้มีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพของความ สำเร็จมากยิ่งขึ้น 3) ประสิทธิภาพการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ด้านการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ มีความ สัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จใน การดำเนินงาน เนื่องจาก เทคโนโลยีสารสนเทศใน ทุกวันนี้ ได้ทำให้บุคคลทุกคนเปิดโลก ได้กว้างขึ้น กว่าเดิม โดยการที่เรียกว่าท่องไปในโลก ของ อินเทอร์เน็ต ซึ่งในแต่ละบุคคลสามารถใช้งานได้ทุก เมื่อทุกเวลา โดยเฉพาะการใช้งานในเวลาทำงาน การใช้งานข้อมูลข่าวสารควรที่จะมีการใช้งานให้อยู่ ภายในกรอบขอบเขตของการใช้งาน โดยที่ไม่ กระทบความผิดต่อการใช้งานข้อมูลข่าวสารของ หน่วยงานภาครัฐบาล และเอกชน ที่จะไม่คัดลอก หรือส่งต่อข้อมูลออกภายนอกหน่วยงานโดยที่ไม่ได้ รับอนุญาต โดยเฉพาะข้อมูลที่สำคัญต่อองค์กร ไม่ ควรที่จะใช้ช่องทางของอินเทอร์เน็ตในการกระทำ ผิดต่อองค์กร หรือใช้งานอย่างไม่มิจริยธรรมซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Eddy (1997 : 1808-A) พบว่า สมาชิกขององค์กรแห่งหนึ่ง ที่อยู่ใน กระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศทรัพยากร มนุษย์แล้ว ทำการศึกษาผลสำคัญ และผลเชิง ปฏิสัมพันธ์ของนโยบายเกี่ยวกับการไม่มีความ สามารถในการใช้อำนาจเปิดเผย (ความสามารถใน การใช้อำนาจเทียบกับการไม่มีความสามารถในการ

ใช้อำนาจ) และเป้าหมายของ การเปิดเผย ที่มีต่อ ความรู้ล้า ความเป็นส่วนตัว และต่อความยุติธรรม ความสามารถในการใช้อำนาจเปิดเผย จากผลการ ศึกษาพบว่า การที่รู้ล้าความเป็นส่วนตัวของลูกค้ำ ซึ่งส่งผลให้มีความสัมพันธ์กับการยับยั้งระบบ สารสนเทศ การศึกษาครั้งนี้ยังสามารถที่จะ สนับสนุนรูปแบบที่มีผลจากนโยบายขององค์กร จนถึงความยุติธรรมในการดำเนินงาน และการรู้ ล้าความเป็นส่วนตัวของข้อมูลลูกค้ำได้ โดยที่การ ใช้งานอย่างมิจริยธรรมนั้น เป็นเรื่องที่สำคัญอย่าง ยิ่งในการดำเนินงานของสำนักงานเทศบาล ซึ่ง ข้อมูลในส่วนที่ไม่สามารถเปิดเผยได้นั้น ถ้ามีการ เปิดเผยออกไปจะส่งผลเสียให้กับสำนักงาน เทศบาลเป็นอย่างมาก ดังนั้นการที่จะรักษาไว้ซึ่ง ภาพลักษณ์ที่ดีของสำนักงานเทศบาลจึงเป็นส่วน สำคัญยิ่ง ที่จะทำให้การปฏิบัติงานของเทศบาล และจะส่งผลที่ดีในการดำเนินงานของสำนักงาน เทศบาล 4) ประสิทธิภาพการจัดการเทคโนโลยี สารสนเทศเชิงกลยุทธ์ ด้านโครงสร้างแบบยืดหยุ่น ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการดำเนินงาน เนื่องจาก องค์กรเทศบาล ที่มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าไปใช้ภายใน หน่วยงาน จำเป็นอย่างยิ่งที่สามารถจะทำให้ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้งานอยู่ปรับเปลี่ยน แก้ไข หรือเพิ่มเติมได้ตลอดเวลา โดยที่จะไม่ส่งผลกระทบ ต่อเทคโนโลยีสารสนเทศหลัก ที่มีการปฏิบัติงาน ภายในองค์กรเทศบาล ที่จะมีการจัดดำเนินงานให้ เหมาะสมและสอดคล้องกับโครงสร้างทาง เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทางสำนักงานเทศบาลได้มี อยู่แล้ว เพื่อที่จะช่วยเพิ่มคุณภาพทางเทคโนโลยี สารสนเทศขององค์กรเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเป็นผลดีต่อการ ที่จะดำเนินงานในรูปแบบต่าง ๆ ที่ได้มีการ เปลี่ยนแปลงเช่นปัจจุบัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ของ ฅัญฐพันธ์ เขจรนันท์ (2548 : 13) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศในทุกรูปแบบที่นำมาประยุกต์ ใช้ในการประมวลผล จัดเก็บข้อมูล การสื่อสาร และ การส่งผ่านสารสนเทศด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดย

ประกอบด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ติดต่อสื่อสาร และระบบเครือข่าย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดรูปแบบของการสื่อสารสนเทศที่อยู่ภายในและภายนอกขององค์กร ให้สามารถที่จะดำเนินงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Melville (2004 : บทคัดย่อ) พบว่า ในการตรวจสอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และประสิทธิภาพ ขององค์กร ที่แตกต่างกันในวิธีการที่คิดและสร้างความสัมพันธ์ขององค์กร ที่อยู่ในมุมมองจากทรัพยากรของบริษัท ที่รวบรวมข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากการวิจัย และให้คำแนะนำในอนาคตโดยการพัฒนาข้อเสนอ วาระการประชุมที่มีค่า โดยที่แต่ขอบเขตและขนาดขึ้นอยู่กับปัจจัยภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งทรัพยากรขององค์กรที่สมบูรณ์แบบของบริษัท เช่นเดียวกับสภาพแวดล้อมทางการแข่งขัน และการอำนวยความสะดวกในการสะสมความรู้ และการสร้างเกี่ยวกับผลกระทบต่อประสิทธิภาพ การทำงานของเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะมีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กรได้เช่นกัน 5) ประสิทธิภาพการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ ด้านการเก็บข้อมูลจากแหล่งกำเนิดครั้งเดียว ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการดำเนินงาน เนื่องจาก องค์กรเทศบาลมีข้อมูลของประชาชนและข้อมูลต่างๆ ของเทศบาลอยู่ในฐานข้อมูลเดิมอยู่แล้ว แต่ข้อมูลสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลาที่เปลี่ยนไป ดังนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการบันทึกข้อมูลในรูปแบบต่างๆ ให้เป็นข้อมูลที่ปัจจุบันมากที่สุด และเก็บในระบบสารสนเทศให้มีความเหมาะสมที่สุด ที่จะทำให้การทำงานของเทศบาลได้ข้อมูลโดยตรงตามความเป็นจริงที่สุด จึงจะช่วยให้การดำเนินงาน ของเทศบาลมีความถูกต้องที่จะทำให้ความสำเร็จ ขององค์กรเทศบาล เป็นตัวอย่างและเป็นที่ยอมรับ ของหน่วยงานภาครัฐบาล ซึ่งสอดคล้อง กับแนวคิดของ สุชาติา ก็ระนนท์ (2541 : 7) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการ

บันทึกจัดเก็บข้อมูล ประมวลผล ค้นคืน เชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศ ที่มีอยู่ ซึ่งจะรวมถึงเครื่องมือ อุปกรณ์ และเครือข่ายสารสนเทศข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกันซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศเป็น อย่างยิ่งจะทำให้การจัดเก็บข้อมูลนั้น เป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว และง่ายต่อการนำมาใช้งานในภายหลัง จึงส่งผลให้มีประสิทธิภาพต่อการทำงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุทิศ บุญกุล (2551 : 76 - 77) พบว่า ระบบสารสนเทศที่ใช้ในโรงเรียนเทคโนโลยีพาณิชย์การราศีไศล อำเภอราษีไศล จังหวัดศรีสะเกษ ก่อนที่จะมีการพัฒนานั้น ในการจัดเก็บข้อมูลต่างๆ เกี่ยวกับงานทะเบียนยังไม่เป็นข้อมูลที่ เป็นปัจจุบัน โดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับประวัตินักเรียน ผลการเรียนของนักเรียนในแต่ละรายวิชา ขาดการประมวลผลการเรียน โดยที่มีการนำข้อมูลไปใช้งานเป็นการใช้งานที่ล่าช้า ขาดการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาใช้ ในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หลังจาก ที่มีการดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศ ตามกระบวนการพัฒนาระบบ โดยการพัฒนาสารสนเทศงานทะเบียน โดยใช้กระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศ 5 ขั้นตอน เพื่อช่วยให้การดำเนินการบรรลุเป้าหมายอย่างที่ตั้ง จะทำให้การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการจัดระบบสารสนเทศมีความรวดเร็ว และถูกต้องที่จะนำไปสู่การปฏิบัติงาน และการพัฒนาระบบสารสนเทศในอนาคตอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป 6) ประสิทธิภาพการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ ด้านความคุ้มค่า ไม่มีความสัมพันธ์ และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการดำเนินงาน เนื่องจาก สำนักงานเทศบาลยังไม่มีบุคลากรที่สามารถปฏิบัติงาน และการจัดอบรมให้แก่ ผู้ที่จะปฏิบัติงานในสำนักงานเทศบาลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงทำให้พนักงานภายในเทศบาลใช้งานระบบสารสนเทศได้อย่างไม่คุ้มค่า และถูกต้อง จึงทำให้การดำเนินงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Oz (2002 : 139) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ

หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศทางคอมพิวเตอร์ หรือที่ใช้คอมพิวเตอร์เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการข้อมูล หรือระบบงานต่างๆ ขององค์กรทุกรูปแบบ และยังสามารถสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานต่างๆ ที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ภายในองค์กรนั้นๆ อีกทั้งยังสามารถสร้างหรือบำรุงรักษาระบบสารสนเทศให้พร้อมกับการทำงานในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาเพื่อที่จะให้การปฏิบัติงานราบรื่นด้วยดี พร้อมทั้งเหมาะกับการที่จะนำไปปฏิบัติงานในทุกรูปแบบที่สามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานได้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด 7) ประสิทธิภาพการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสำเร็จในการดำเนินงาน เนื่องจาก ในยุคปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีความก้าวหน้าเป็นอย่างมาก ซึ่งองค์กรภาครัฐบาลหลายหน่วยงานได้ให้ความสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน เช่นเดียวกับหน่วยงานของสำนักงานเทศบาล ที่มีการสนับสนุนส่งเสริมให้มีการใช้งานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในแต่ละฝ่ายที่อยู่ในสำนักงานเทศบาลเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่เดียวกันที่มีจำนวนของการใช้งานเพิ่มมากขึ้นก็ได้มีการคำนึงถึงเรื่องของระบบความปลอดภัยในข้อมูลข่าวสาร หรือเอกสารทางราชการที่ห้ามมิให้เผยแพร่ออกจากองค์กรเทศบาล ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐบาลและเอกชน จึงมีการจัดการป้องกันข้อมูลโดยมีทั้งการป้องกันในรูปแบบของอุปกรณ์เครื่องมือ ที่นำมาติดตั้งกับตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือรูปแบบของโปรแกรมเสริมต่างๆ เพื่อช่วยลดปัญหาในด้าน ของการที่มีการลักลอกนำข้อมูลออกจากหน่วยงาน อีกทั้งยังช่วยเพิ่มความปลอดภัยให้กับ การดำเนินงานเพื่อลดความเสี่ยงของข้อมูล หรือเอกสารต่างๆ ในระหว่างปฏิบัติงานได้อีกด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ เทวัญ ทองทับ (2548 : บทคัดย่อ) พบว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการงานบริหารคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย

เชียงใหม่ ได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องนำมาวิเคราะห์ โดยใช้แนวความคิดของวงจรการพัฒนา ระบบ ซึ่งในแต่ละระบบงานมีการเชื่อมโยงข้อมูลของกันและกัน และมีการออกแบบให้มีการเป็นมิตรกับผู้ใช้ระบบงาน โดยมีระบบงานที่มีความรักษาความปลอดภัยที่ดี ทำให้มีการนำไปใช้งานก่อให้เกิดการทำงานที่มีความน่าเชื่อถือของข้อมูลได้เป็นอย่างดี จะส่งผลให้การดำเนินงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต และประโยชน์ของงานวิจัย

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยในอนาคต

การวิจัยครั้งนี้ ผู้ที่สนใจสามารถนำไปศึกษาความสัมพันธ์หรือปัจจัยอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ของเทศบาล หรือหน่วยงานภาครัฐบาลหน่วยงานอื่นๆ เพื่อความหลากหลายและความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น ที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ของเทศบาล ในแต่ละด้านเพื่อนำข้อมูลจากการวิจัยไปประยุกต์ใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ และให้เทศบาลสามารถนำปัญหาและอุปสรรคไปปรับปรุงแก้ไขให้ตรงประเด็น รวมทั้งควรศึกษาถึงแนวทางในการพัฒนาองค์กรเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของเทศบาลได้

2. ประโยชน์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ นายกเทศมนตรีเทศบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารจัดการหรือวางแผนที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานของเทศบาลโดยมีการจัดอบรมให้กับพนักงานในเทศบาลหรือหน่วยงานต่างๆ ภายในเทศบาล เพื่อให้เกิดทักษะและความชำนาญในการทำงาน ที่จะทำให้งานมีประสิทธิภาพและ

ประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังช่วยเพิ่มศักยภาพของเทศบาลให้เกิดประโยชน์มากที่สุด เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของเทศบาลที่กำหนดไว้

สรุปผลการวิจัย

ประสิทธิภาพการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงกลยุทธ์มีความสัมพันธ์และผลกระทบทั้งเชิงบวกและเชิงลบกับความสำเร็จในการดำเนินงานของเทศบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ดังนั้น สำนักงานเทศบาลควรที่จะมีการพัฒนาและให้ความสำคัญต่อการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงกลยุทธ์ ด้านการสร้างให้ตรงความต้องการของผู้ใช้ ด้านการตอบสนองต่อการใช้งานได้

รวดเร็วและด้านการใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการจัดรวบรวมองค์ความรู้ และให้มีการนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ให้เหมาะสมกับข้อมูลหรือการทำงานของเทศบาล เพื่อให้เทศบาลสามารถทำงานได้อย่างสะดวกรวดเร็วเสร็จทันตามเวลาที่กำหนดไว้ อีกทั้งควรมีนโยบายการจัดอบรมเน้นถึงเรื่องการใช้งานที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้ถูกต้องและเหมาะสม โดยที่ให้ความรู้เรื่องของกฎหมายการกระทำความผิดกฎหมายเกี่ยวกับทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้เป็นกฎเกณฑ์มาตรฐานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรรณก ทิพรส. (2546). *องค์กรและการจัดการ*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : หจก.อภิชาติการพิมพ์.
- เกียรติสุดา ศรีสุข. (2552). *ระเบียบวิธีวิจัย*. เชียงใหม่ : โรงพิมพ์ครองช้าง.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2548). *การบริหารธุรกิจ*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เทวีัญ ทองทับ. (2548). *การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสำหรับงานบริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระ วท.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นิภาภรณ์ คำเจริญ. (2545). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพฯ : เอส.พี.ซี.พริ้นติ้ง.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประสิทธิ์ ที่มพุดี และครรชิต มาลัยวงศ์. (2549). *การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ*. กรุงเทพฯ : โคลงการไอซีที-เทเลคอมออนไลน์.
- พลพฐ ปิยวรรณ. (2552). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*. กรุงเทพฯ : วิทพัฒนา.
- พสุ เดชะรินทร์. (2544). *เส้นทางจากกลยุทธ์สู่การปฏิบัติด้วย Balance Scorecard และ Key Performance Indicators*. กรุงเทพฯ : คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชีจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุชาดา กิระนันท์. (2541). *เทคโนโลยีสารสนเทศสถิติและข้อมูลในระบบสารสนเทศ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545 – พ.ศ. 2549*. ค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2555. จาก <http://www.nesdb.go.th/Default.aspx?tabid=62>.
- อุทิศ บุญศล. (2551). *การพัฒนาสารสนเทศงานทะเบียนโรงเรียนเทคโนโลยีพาณิชยการราชภัฏสุราษฎร์ธานี จังหวัดศรีสะเกษ*. การศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- Aaker, D.A., Kumar, V. and Day, G.S. (2001). *Marketing Research*. New York : John wiley and Son.

- Adewoye J.A, C. K, Oni, A. A, and Adebisi A. A. (2001). Scholarlink Research Institute Journals. *The Impact of IT Investment on Service Delivery : A Case Study of Ladoke Akintola University*. 2 : 60-66.
- Black, K. (2006). *Business Statistics for Contemporary Decision Making*. 4th ed. USA : John wiley and Son.
- Eddy, E.R. (1997). Dissertation Abstracts International. *The Effects of Information Management Policies On Reactions to Human Resource Information System*. 58(5) : 1808-A.
- Nigel, Melville, Kenneth L. Kraemer and Vijay Gyrbaxani. (2004). *Information Technology and Organizational Performance : An Integrative Model of IT Business Value*. California : Center for Research on Information Technology and Organizations University of California.
- Oz, E. (2002). *Management Information Systems*. 3rd ed. Canada : Course Technology.