

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ศึกษาเฉพาะกรณี กลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนบน โดยมีประเด็นสำคัญสรุปได้ ดังนี้

#### 1. สรุปผลการวิจัย

##### 1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบถึงระดับความพร้อมและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน

1.1.2 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.1.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

##### 1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

###### 1.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน 4 จังหวัดภาคกลางตอนบน ได้แก่ จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และจังหวัดอ่างทอง ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้ องค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 2 แห่ง เทศบาล จำนวน 33 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 147 แห่ง รวมทั้งสิ้น จำนวน 182 แห่ง กำหนดให้ผู้ให้ข้อมูลที่ตอบแบบสอบถามโดยใช้วิธีเลือกตอบแบบเจาะจงเป็นปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

###### 1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามที่เป็นเครื่องมือในการวิจัยนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสำรวจรายการ (check list) และแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อสำรวจเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และข้อมูลสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานรวมทั้งโครงการ/กิจกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่กำหนดไว้ใน

แผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปีงบประมาณปัจจุบัน สำหรับการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานบริการด้านต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้แบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 6 ระดับ ได้แก่ ระดับการใช้คอมพิวเตอร์มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และไม่มีการใช้คอมพิวเตอร์

**ตอนที่ 2** แบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ เพื่อสอบถามเกี่ยวกับสภาพความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน

**ตอนที่ 3** แบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ เพื่อสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน

**ตอนที่ 4** เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อสอบถามความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### 1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความร่วมมือเพื่อสอบถามปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยส่งทางไปรษณีย์และแนบไปรษณีย์ให้ส่งกลับ จำนวน 182 ฉบับ และติดตามการตอบรับ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมด 182 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 จากจำนวนแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้จัดส่ง

### 1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

**ตอนที่ 1** แบบสำรวจรายการ (check list) วิเคราะห์ด้วยค่าความถี่ และหาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบคำบรรยาย เกี่ยวกับข้อมูลสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานในด้านการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายใน (ระบบ LAN) การเชื่อมต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การจัดทำ/เผยแพร่เว็บไซต์ (website) และการให้บริการกระดานสนทนา (webboard) การจัดหาชุดโปรแกรม/ชุดคำสั่งคอมพิวเตอร์ (software) และการใช้โปรแกรมระบบงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) วิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย เกี่ยวกับจำนวนบุคลากรและระดับการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานด้านงานบริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใน 18 กระบวนงานบริการ

แบบสอบถามปลายเปิด (open end) วิเคราะห์ด้วยค่าความถี่ และหาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบคำบรรยาย เกี่ยวกับโครงการ/กิจกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปีงบประมาณปัจจุบัน

**ตอนที่ 2** แบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) วิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย เกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูลสภาพระดับความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพร้อมในแต่ละประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใน 7 ด้าน ดังนี้

- 1) ความชัดเจนของแผนงานและโครงการ
- 2) หน่วยงานและระบบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 3) ความพร้อมของบุคลากร
- 4) การอำนวยการของผู้บริหาร
- 5) การประสานงานระหว่างผู้พัฒนาระบบและผู้ใช้
- 6) การรายงานหรือการติดตามและควบคุมการใช้เทคโนโลยี

สารสนเทศ

- 7) ความพอเพียงของงบประมาณ

**ตอนที่ 3** แบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) วิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ยเลขคณิต ( $\bar{X}$ ) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย เกี่ยวกับการวิเคราะห์สภาพระดับประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน และเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับประสิทธิผลในแต่ละประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใน 8 ด้าน ดังนี้

- 1) การปฏิบัติงานที่บรรลุพันธกิจ
- 2) ผลสำเร็จในการให้บริการประชาชน
- 3) การลดค่าใช้จ่าย
- 4) การประหยัดเวลาในการปฏิบัติงาน
- 5) การเพิ่มทางเลือกในการให้บริการประชาชน
- 6) การเกิดภาพลักษณ์ที่ดี และความน่าเชื่อถือ

7) การพัฒนาการให้บริการที่มีคุณภาพและความรวดเร็ว

8) ความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชน

**ตอนที่ 4** แบบสอบถามปลายเปิด (open end) วิเคราะห์ด้วยค่าความถี่ และหาค่าร้อยละ แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปตารางประกอบคำบรรยาย เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### 1.3 ผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

#### 1.3.1 สภาพเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

- 1) ระดับการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายใน (ระบบ LAN) พิจารณาโดยรวม พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่ ร้อยละ 54.4 มีการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายใน (ระบบ LAN)
- 2) ระดับการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต พิจารณาโดยรวม พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่ ร้อยละ 93.4 มีการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และเมื่อพิจารณาตามประเภทของการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่ ร้อยละ 50 มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตในระบบ ADSL
- 3) ระดับการจัดทำและเผยแพร่เว็บไซต์ (website) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาโดยรวม พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่ ร้อยละ 65.38 ไม่มีการจัดทำและเผยแพร่เว็บไซต์ (website)
- 4) ระดับการเปิดให้บริการกระดานสนทนา (webboard) หรือกระดานร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์ (website) พิจารณาโดยรวม พบว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่ ร้อยละ 69.2 ไม่มีการเปิดให้บริการกระดานสนทนา (webboard) หรือกระดานร้องทุกข์ผ่านทางเว็บไซต์ (website)
- 5) ระดับการจัดหาชุดโปรแกรม/ชุดคำสั่งคอมพิวเตอร์ (software) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พิจารณาโดยรวม พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่ ร้อยละ 64.9 ซื้อมาสำเร็จรูปในการนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน

7) ระดับการใช้คอมพิวเตอร์ในงานบริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 18 กระบวนงาน พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีปริมาณการใช้คอมพิวเตอร์ในงานบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.08) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า งานบริการที่มีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด ได้แก่ ขอมิบัติประจำตัวประชาชน (ครั้งแรก) (ค่าเฉลี่ย 4.57) , ขอมิบัติประจำตัวประชาชน (บัตรเดิมหมดอายุ) (ค่าเฉลี่ย 4.57) , ย้ายที่อยู่ (ค่าเฉลี่ย 4.42) , แจ้งเกิด (ค่าเฉลี่ย 4.36) , แจ้งตาย (ค่าเฉลี่ย 4.36) ตามลำดับ

1.3.3 ระดับความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน

หากพิจารณาโดยรวมพบว่าความพร้อมทั้ง 7 ด้านขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.15)

การวิเคราะห์ความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านความพร้อมของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาถึงระดับความพร้อมของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมในการนำเทคโนโลยี

สารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ ทั้งหมด ได้แก่ เทศบาล มีค่าเฉลี่ยของความพร้อมเท่ากับ 3.26 ในส่วนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ ทั้งหมด ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบล มีค่าเฉลี่ยของความพร้อมเท่ากับ 3.12 สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมอยู่ในระดับต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ ทั้งหมด ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีค่าเฉลี่ยของความพร้อมเท่ากับ 3.00 (ตารางที่ 4.18)

นอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบในแง่ความแตกต่างของระดับความพร้อมในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่มีความแตกต่างกันในระดับความพร้อมในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 ( $F = .743$  ,  $P = .477$  ดังนั้น  $P > .05$  จึงยืนยัน  $H_0$ )

#### 1.3.4 ระดับประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการนำเทคโนโลยี

##### สารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน

ในด้านประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่า ประสิทธิภาพในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ช่วยประหยัดเวลาในการปฏิบัติงาน มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.05) เมื่อเปรียบเทียบกับประสิทธิผลในด้านอื่น ๆ รองลงมา คือ การปฏิบัติงานที่บรรลุพันธกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.96) การพัฒนาการให้บริการที่มีคุณภาพและความรวดเร็ว (ค่าเฉลี่ย 3.86) การเกิดภาพลักษณ์ที่ดี และความน่าเชื่อถือ (ค่าเฉลี่ย 3.80) ความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชน (ค่าเฉลี่ย 3.78) การเพิ่มทางเลือกในการให้บริการประชาชน (ค่าเฉลี่ย 3.68) ลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน (ค่าเฉลี่ย 3.51) และ ผลสำเร็จในการให้บริการประชาชน (ค่าเฉลี่ย 3.48) ตามลำดับ ซึ่งมีประสิทธิผลในระดับมาก

โดยภาพรวมของประสิทธิผลในด้านการปฏิบัติงานที่บรรลุพันธกิจ ผลสำเร็จในการให้บริการประชาชน การลดค่าใช้จ่าย การประหยัดเวลาในการปฏิบัติงาน การเพิ่มทางเลือกในการให้บริการประชาชน การเกิดภาพลักษณ์ที่ดีและความน่าเชื่อถือ การพัฒนาการให้บริการที่มีคุณภาพและความรวดเร็ว และความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76)

เมื่อพิจารณาถึงระดับประสิทธิผลของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานโดยเปรียบเทียบกับระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า องค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่นที่มีประสิทธิผลในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ ทั้งหมด ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบล มีค่าเฉลี่ยของประสิทธิผลเท่ากับ 3.79 ในส่วนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประสิทธิผลอยู่ในระดับปานกลางเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ ทั้งหมด ได้แก่ เทศบาล มีค่าเฉลี่ยของประสิทธิผลเท่ากับ 3.66 สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประสิทธิผลอยู่ในระดับต่ำเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ ทั้งหมด ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีค่าเฉลี่ยของประสิทธิผลเท่ากับ 3.18 (ตารางที่ 4.19)

นอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบในแง่ความแตกต่างของระดับประสิทธิผลในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่มีความแตกต่างกันในระดับประสิทธิผลในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับ .05 ( $F = 1.356$  ,  $P = .260$  ดังนั้น  $P > .05$  จึงยืนยัน  $H_0$  )

สำหรับข้อค้นพบที่ได้จากการวิจัยนั้น จากสมมติฐานของการวิจัย คือ ตัวแปรอิสระ 7 ตัวแปร ได้แก่ ความชัดเจนของแผนงานและโครงการ หน่วยงานและระบบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ความพร้อมของบุคลากร การอำนวยการของผู้บริหาร การประสานงานระหว่างผู้พัฒนาระบบและผู้ใช้ การรายงานหรือการติดตามและควบคุมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และความพอเพียงของงบประมาณ สามารถนำมาอธิบายความผันแปรของตัวแปรตาม คือ ความมีประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยเมื่อถูกนำมาวิเคราะห์การถดถอยแบบขั้นตอน (Stepwise Regression) พบว่ามีตัวแปรอิสระ 4 ตัวแปร คือ ตัวแปรด้านหน่วยงานและระบบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ตัวแปรด้านความพร้อมของบุคลากร ตัวแปรด้านการอำนวยการของผู้บริหาร และตัวแปรด้านความชัดเจนของแผนงานและโครงการสามารถนำมาอธิบายตัวแปรตามได้ประมาณร้อยละ 36 ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ( $R^2 = .361$  ,  $P = .000$  ดังนั้น  $P < .05$  จึงปฏิเสธสมมติฐาน  $H_0$  ยืนยัน  $H_1$  ) และเมื่อตัวแปรอิสระทั้ง 4 ตัวแปรมาเปรียบเทียบ โดยมีการควบคุมตัวแปรอิสระอื่น ๆ ให้อยู่ที่ค่าคงที่แล้ว พบว่า ตัวแปรด้านหน่วยงานและระบบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ( $Beta = .312$  ,  $P < .05$ ) มีอิทธิพลและสามารถอธิบายความมีประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาตามลำดับ ได้แก่ ความพร้อมของบุคลากร ( $Beta = .258$  ,  $P < .05$ ) การอำนวยการของผู้บริหาร ( $Beta = .257$  ,  $P < .05$ ) และความชัดเจนของแผนงานและโครงการ ( $Beta = -.174$  ,  $P < .05$ ) ตามลำดับ

ในทิศทางของความสัมพันธ์ พบว่า ตัวแปรอิสระ 3 ตัว ได้แก่ หน่วยงาน และระบบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ความพร้อมของบุคลากร การอำนวยการของผู้บริหาร ล้วนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ยังมีความพร้อมของหน่วยงานและระบบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ความพร้อมของบุคลากร และการอำนวยการของผู้บริหาร จะช่วยให้ประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานมีมากขึ้น

ขณะที่ความชัดเจนของแผนงานและโครงการกลับมีความสัมพันธ์เชิงลบกับประสิทธิผลปฏิบัติงาน นั่นคือ การบรรจุแผนงาน โครงการลงในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาศูนย์ปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ส่งผลทำให้เกิดประสิทธิผลในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งน่าจะเกิดจากการที่ แผนงาน โครงการที่ปรากฏในแผนยุทธศาสตร์ยังเป็นแผนงาน โครงการ ในรูปแบบกว้าง ๆ ภาพรวม ขาดรายละเอียดที่ชัดเจน ขาดความเป็นรูปธรรม ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างมองเห็นว่าแผนงานและโครงการในแผนประจำปีกลับมีความสำคัญมากกว่า (ตารางที่ 4.15) รวมทั้งเป็นแผนงาน โครงการที่ได้รับอนุมัติงบประมาณประจำปีแล้ว นอกจากนี้ น่าจะเกิดจากการที่เทคโนโลยีสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างรวดเร็วทั้งด้านฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ ดังนั้นการกำหนดคุณลักษณะด้านเทคนิคที่ชัดเจนในแผนงานหรือโครงการระยะยาวกับระยะเวลาในกระบวนการดำเนินงานอาจเกิดปัญหาได้ เช่น กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่ล่าช้าทำให้คุณลักษณะด้านเทคนิคที่กำหนดขึ้นไม่ทันสมัย หรืออาจจัดซื้อไม่ได้แล้วเนื่องจากยกเลิกการผลิตรุ่นนั้น ๆ ไปแล้ว

**1.3.5 ข้อสรุปที่ได้จากการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการนำระบบคอมพิวเตอร์/เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**

1) ปัญหาและอุปสรรค ในการนำระบบคอมพิวเตอร์/เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขาดความรู้ในเรื่องคอมพิวเตอร์และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (ร้อยละ 37.50) รวมทั้งไม่มีเจ้าหน้าที่ประจำในด้านคอมพิวเตอร์โดยตรง นอกจากนี้ยังมีความเห็นว่างบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดสรรให้กับการพัฒนา ระบบคอมพิวเตอร์/เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่เพียงพอ (ร้อยละ 18.13) เนื่องจากงบประมาณถูกจัดสรรไปใช้ในโครงการด้านอื่น ๆ ด้วย พร้อมทั้งมีความเห็นว่า วัสดุ



อุปกรณ์ของระบบคอมพิวเตอร์/เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอต่อการใช้งาน (ร้อยละ 13.75)

2) ข้อเสนอแนะในการนำระบบคอมพิวเตอร์/เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ

(1) ด้านความพร้อมในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการ

ปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่เห็นว่า ควรจัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่บุคลากร (ร้อยละ 58.54) รองลงมา ได้แก่ ควรมีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน (ร้อยละ 14.63) เนื่องจาก คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจะแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ ในส่วนของเจ้าหน้าที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และในส่วนของให้บริการประชาชน เช่น โครงการอินเทอร์เน็ตตำบล แต่ด้วยความขาดแคลนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องนำคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการประชาชนมาใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แทน ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างเต็มที่ และควรมีการจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอต่อการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ร้อยละ 10.98) ตามลำดับ

(2) ด้านประสิทธิภาพของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการ

ปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่เห็นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีโปรแกรมการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยเฉพาะ (ร้อยละ 70) รองลงมา ได้แก่ รัฐบาลควรให้การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างจริงจัง (ร้อยละ 10) และควรจัดทำศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศระดับจังหวัด/อำเภอ (ร้อยละ 10) เพื่อเป็นศูนย์กลางในการให้คำปรึกษาแนะนำด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับภูมิภาค

## 2. อภิปรายผล

จากการวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีประเด็นสำคัญนำมาอภิปรายดังนี้

2.1 การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่ไม่มีการจัดทำและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางเว็บไซต์ (website) ประมาณร้อยละ 65.38 (ตารางที่ 4.7) และไม่มีการเปิดให้บริการกระดานสนทนา (webboard) หรือกระดานร้องทุกข์ทางเว็บไซต์ (website) ประมาณร้อยละ 69.2 (ตารางที่ 4.8) เพื่อเป็นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้กับประชาชน

และเป็นช่องทางหนึ่งในการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับประชาชน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสาร มินยชี้ให้เห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่ยังไม่มีความพร้อมในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งไม่สามารถปฏิบัติงานตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ที่มุ่งเน้นให้ส่วนราชการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนซึ่งกำหนดให้ทุกส่วนราชการจะต้องจัดให้มีระบบเครือข่ายสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่จะสามารถติดต่อสอบถามหรือขอข้อมูลหรือแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปฏิบัติราชการของส่วนราชการ รวมทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนหนึ่งไม่สามารถสนองตอบต่อแนวทางนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ที่ต้องการให้ส่วนราชการมีเว็บไซต์ (website) เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารสู่ประชาชน พร้อมทั้งสามารถใช้เว็บไซต์ (website) ในการปฏิสัมพันธ์สื่อสารกับประชาชนในลักษณะการสื่อสาร 2 ทาง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานของศูนย์วิจัยกสิกร (อ้างใน ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ 2548) ที่ได้ชี้ให้เห็นว่า โครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) มีปัญหาที่ต้องปรับปรุงแก้ไข คือ ความพร้อมบุคลากรภาครัฐ ประชาชนยังยึดติดกับการให้บริการแบบเดิม โครงสร้างพื้นฐานระบบเครือข่ายสารสนเทศมีราคาสูง และความไม่มั่นใจในระบบรักษาความปลอดภัย

2.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างในด้านความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า ในภาพรวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 3 ประเภท ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล ไม่มีความแตกต่างในระดับความพร้อมในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทั้ง 7 ด้าน คือ ความชัดเจนของแผนงานและโครงการ หน่วยงานและระบบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ความพร้อมของบุคลากร การอำนวยความสะดวกของผู้บริหาร การประสานงานระหว่างผู้พัฒนาระบบและผู้ใช้ การรายงานหรือการติดตามและควบคุมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และความพอเพียงของงบประมาณ โดยความพร้อมที่มีจุดเด่นมากที่สุดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 3 แห่ง คือ ความพร้อมด้านการอำนวยความสะดวกของผู้บริหาร ซึ่งอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.51) (ตารางที่ 4.18)

นอกจากนี้ระดับความพร้อมในภาพรวมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 3 ประเภทในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.15) (ตารางที่ 4.18)

หากพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถึงระดับความพร้อมในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน กล่าวได้ว่า เทศบาล มีความพร้อมในการนำ

เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.26) รองลงมาได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบล (ค่าเฉลี่ย 3.12) และองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ค่าเฉลี่ย 3.00) ตามลำดับ (ตารางที่ 4.18)

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดกลางเมื่อเปรียบเทียบกับองค์การบริหารส่วนจังหวัด และองค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาลมีพื้นที่ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในเขตชุมชนเมือง ซึ่งมีความหนาแน่นของประชากรต่อพื้นที่ที่สูงกว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัด และองค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งเทศบาลมีภารกิจในงานบริการประชาชนมากกว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัด และองค์การบริหารส่วนตำบล (ตารางที่ 4.14) นอกจากนี้มีจำนวนประชาชนมารับบริการมากกว่า ดังนั้นเทศบาลจึงจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปรับปรุงและการพัฒนาการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ประชาชน

2.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างในด้านประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า ในภาพรวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 3 ประเภท ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล ไม่มีความแตกต่างของประสิทธิผลในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทั้ง 8 ด้าน คือ การปฏิบัติงานที่บรรลุพันธกิจ ผลสำเร็จในการให้บริการประชาชน การลดค่าใช้จ่าย การประหยัดเวลาในการปฏิบัติงาน การเพิ่มทางเลือกในการให้บริการประชาชน การเกิดภาพลักษณ์ที่ดี และความน่าเชื่อถือ การพัฒนาการให้บริการที่มีคุณภาพและความรวดเร็ว และความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชน โดยความประสิทธิผลที่มีจุดเด่นมากที่สุดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 3 แห่ง คือ ประสิทธิภาพด้านการประหยัดเวลา ซึ่งอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.05) (ตารางที่ 4.19)

นอกจากนี้ระดับประสิทธิผลในภาพรวมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 3 ประเภท ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.76) (ตารางที่ 4.19)

หากพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถึงระดับประสิทธิผลในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน กล่าวได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลมีประสิทธิผลในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.79) รองลงมาได้แก่ เทศบาล (ค่าเฉลี่ย 3.66) และองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ค่าเฉลี่ย 3.18) ตามลำดับ (ตารางที่ 4.19)

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กเมื่อเปรียบเทียบกับองค์การบริหารส่วนจังหวัด และเทศบาล มีภารกิจในการปฏิบัติงานและให้บริการประชาชนในพื้นที่นอกเขตชุมชนเมือง และมีภารกิจในการปฏิบัติงานที่ยังไม่ได้กระจายอำนาจไปให้องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการ (ตารางที่ 4.14) ดังนั้นประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลจึงน้อยกว่าองค์การบริหารส่วนจังหวัดและเทศบาล ทำให้เกิดความคล่องตัวในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน รวมทั้งประชาชนส่วนใหญ่ที่มารับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลจะเป็นประชาชนในพื้นที่

2.4 ผลการทดสอบสมมติฐานที่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เป็นการยืนยันถึงความสำคัญของตัวแปรอิสระ 4 ตัวแปร จากทั้งหมด 7 ตัวแปร ได้แก่

- 1) หน่วยงานและระบบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2) ความพร้อมของบุคลากร
- 3) การอำนวยความสะดวกของผู้บริหาร
- 4) ความชัดเจนของแผนงานและโครงการ

ซึ่งตัวแปรอิสระที่สามารถนำไปอธิบายถึงประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการปฏิบัติงาน (ตารางที่ 4.20) ตามกรอบแนวคิดของการวิจัย ซึ่งถูกพัฒนามาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

**2.4.1 การพบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างหน่วยงานและระบบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ กับ ประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน**

สำหรับหน่วยงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นสอดคล้องกับกับแนวคิดของ ฉัฐพร เห็นเจริญเลิศ (2548) เกี่ยวกับ กิจกรรมหลักในการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ได้ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญและความสามารถในการปฏิบัติงานของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ และสอดคล้องกับแนวคิดของ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2549) ที่ได้กำหนดแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เกี่ยวกับแนวทางบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุดนั้นจะต้องมีการจัดตั้งคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศและศูนย์(หรือฝ่าย)เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อจะได้เป็นหน่วยงานในการกำหนดนโยบาย ติดตามประเมินผลโครงการและพิจารณาแผนงานโครงการ งบประมาณ รวมทั้งให้คำปรึกษาแก่หน่วยงานภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เกริกศักดิ์ บุญญานุพงศ์ (2547) ที่เห็นว่าแนวทางในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้ยั่งยืนต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่าย และควร

จัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานขึ้นมา ซึ่งอาจจะเชิญผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจากภายนอกมาร่วมเป็นคณะกรรมการหรือที่ปรึกษาด้วยก็ได้ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ครรชิต มัลลียงส์ (2545) ที่ชี้ให้เห็นว่าหลักการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานนั้น อาศัยหนึ่งในหลักการบริหารจัดการทั่วไป คือ การจัดองค์การและกำลังคน ซึ่งหมายถึง การจัดรูปแบบองค์การว่า ประกอบ ด้วยตำแหน่งอะไร มีลักษณะประสานงานอย่างไร ต้องใช้กำลังคนเท่าใด รวมไปถึงการจัดการบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในด้านระบบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นสอดคล้องกับแนวคิดของ เลาดอน เคนเนท และ เลาดอน จินส์ (Kenneth C. Laudon and Jane P. Laudon อ้างใน สัลยุทธิ์ สว่างวรรณ 2545) ซึ่งได้กล่าวถึงความสัมพันธ์แบบใหม่ระหว่างองค์กรกับระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ และระบบสื่อสารข้อมูล และสอดคล้องกับแนวคิดของ ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2548) เกี่ยวกับ ปัจจัยในการขับเคลื่อนรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) คือ ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะส่งผลให้โครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) สามารถดำเนินต่อไปได้ และ ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2548) ยังได้กล่าวถึงปัจจัย (Factor Approach) ที่นำไปสู่ความสำเร็จหรือล้มเหลวของระบบสารสนเทศ คือ ความพร้อมด้านทรัพยากร รวมทั้งยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ดวงกมล วรฤทธิ์ และคนอื่นๆ (2544) ที่เห็นว่าความพร้อมของทรัพยากรมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นัชชา ศรีคณาพงษ์ และคนอื่นๆ (2547) ที่เห็นว่า อุปกรณ์เครื่องมือคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการประชาชนของศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานครไม่เพียงพอต่อการรองรับการให้บริการประชาชน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ สมพร พุทธาพิทักษ์ผล (2545) ที่ชี้ให้เห็นว่าหนึ่งในปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาระบบสารสนเทศ คือ การเลือกเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมและขีดความสามารถของระบบ

#### 2.4.2 การพบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความพร้อมของบุคลากร กับ

**ประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน**

สำหรับความพร้อมของบุคลากรนั้นสอดคล้องกับแนวคิดของศูนย์วิจัยกสิกรไทย (อ้างใน ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ 2548) ที่พบว่า ปัญหาของโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ที่ต้องแก้ไข คือ ความพร้อมของบุคลากรภาครัฐ ได้แก่ การขาดแคลนบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งปัญหาภาษาอังกฤษที่ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการเรียนรู้ระบบ

เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งปัญหาความไม่พร้อมดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) และสอดคล้องกับแนวคิดของ ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2548) เกี่ยวกับ ตัวชี้วัดในการวัดความสำเร็จของการนำระบบสารสนเทศมาใช้ ประโยชน์ คือ การวัดระดับการใช้งาน (Utilization) นั่นคือ การวัดปริมาณการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ใช้ รวมทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ไอวีและอลล์ซัน, ลูคัส และอลล์ซันและ ไอวี (Ives and Olson 1984, Lucas 1976, Olson and Ives 1981 อ้างใน ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ 2548) ที่ชี้ให้เห็นว่า การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ (user participation) เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะนำไปสู่ความสำเร็จหรือล้มเหลวของระบบสารสนเทศ เนื่องจากการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ทำให้เกิดผลดี คือ ผู้ใช้มีบทบาทในการออกแบบให้ตรงกับความต้องการของตน และเกิดทัศนคติที่ดีต่อระบบสารสนเทศ และการใช้ความรู้ ความเชี่ยวชาญของผู้ใช้สามารถนำไปสู่การแก้ไขปัญหาคือว่า พร้อมทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ สมพร พุทธาพิทักษ์ผล (2545) ที่ชี้ให้เห็นว่า หนึ่งในปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาระบบสารสนเทศ คือ การเลือกบุคลากรที่เหมาะสมในโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ครรชิต มาลัยวงศ์ (2545) ที่ชี้ให้เห็นว่า ปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน คือ การยอมรับของบุคลากรที่ต้องทำงานใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ บางเห็นคนว่า คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือที่เข้าใจและเรียนรู้ยากจึงกลัวที่จะศึกษาและหัดใช้ และกล่าวว่าผู้บริหารสามารถค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ได้ด้วยตัวเอง ซึ่งปัญหาจากการยอมรับของบุคลากรในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าวทำให้เป็นอุปสรรคต่อการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน

#### 2.4.3 การพบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างการอำนวยการของผู้บริหารกับ

**ประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน**

สำหรับการอำนวยการของผู้บริหารนั้นได้สอดคล้องกับแนวคิดของ คอลล, แซนเดอร์และคอร์ทนี (Doll 1985, Sanders and Courtney 1985 อ้างใน ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ 2548) ที่ชี้ให้เห็นว่า ปัจจัย (Factor Approach) ที่นำไปสู่ความสำเร็จหรือล้มเหลวของระบบสารสนเทศ คือ การสนับสนุนจากผู้บริหาร หากผู้บริหารให้ความสำคัญกับระบบสารสนเทศเป็นอันดับแรก ผู้ได้บังคับบัญชาจะมีแนวโน้มที่จะให้ความสำคัญอย่างเดียวกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ควงมกล วรฤทธิ์ และคนอื่นๆ (2544) ที่พบว่า การสนับสนุนจากหน่วยงานมีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านความพึงพอใจของข้าราชการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ตูลยัต เมืองทอง (2546) ที่พบว่า การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในการสืบสวนสอบสวน ของ

ข้าราชการตำรวจ สังกัดกองปราบปราม พร้อมทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ นิธินาถ สินธุเดชะ (อ้างอิงใน [http://www.opdc.go.th/thai/chapter/chapter\\_25.pdf](http://www.opdc.go.th/thai/chapter/chapter_25.pdf) ค้นคืนวันที่ 1 กันยายน 2549 ) ที่ชี้ให้เห็นว่า ภาวะผู้นำ (Leadership) เป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบริหารการเปลี่ยนแปลง ซึ่งการมีผู้นำที่มีประสิทธิภาพ กำหนดการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจนจะสร้างความมั่นใจให้เห็นความมุ่งมั่นต่อผลสำเร็จในการไปสู่จุดหมายได้ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ สมพร พุทธาพิทักษ์ผล (2545) ที่ชี้ให้เห็นว่า หนึ่งในปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาระบบสารสนเทศ คือ การสนับสนุนโครงการของผู้บริหารระดับสูง

#### 2.4.4 สำหรับความสัมพันธ์เชิงลบระหว่างความชัดเจนของแผนงานและโครงการ กับ ประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน

สอดคล้องกับแนวคิดของ ฐพร เห็นเจริญเลิศ (2548) ที่ชี้ให้เห็นว่า กิจกรรมหลักในการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ได้ชี้ให้เห็นถึง การวางแผนเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะเป็นแนวทางหนึ่งในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้ประสบผลสำเร็จ และสามารถพิจารณาถึงการป้องกันอุปสรรค ปัญหา ที่จะเกิดขึ้นและแนวทางในการแก้ไขได้ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ แมคฟาร์แลนด์ (McFarland 1981 อ้างใน ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ 2548) เกี่ยวกับระดับความซับซ้อนและความเสี่ยง (Level of Complexity and Risk) ของระบบสารสนเทศ ซึ่งชี้ให้เห็นว่าความเสี่ยงของระบบสารสนเทศนั้นส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านโครงสร้างของโครงการ (Project Structure) ซึ่งโครงการที่กำหนดความต้องการที่ชัดเจนตรงไปตรงมา ผลลัพธ์ และกระบวนการจะกำหนดได้ง่าย ผู้ใช้ทราบว่าการอะไร ระบบจะต้องทำงานอย่างไร ดังนั้นระบบที่มีโครงสร้างที่ชัดเจนย่อมมีความเสี่ยงในการดำเนินงานที่น้อยกว่าโครงการที่ไม่ชัดเจน หรือโครงการที่ต้องการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา รวมทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ เลาดอน เคนเนท และ เลาดอน จินส์ (Kenneth C. Laudon and Jane P. Laudon อ้างใน สัตยฤทธิ์ สว่างวรรณ 2545 ) เกี่ยวกับ ความสัมพันธ์แบบใหม่ระหว่างองค์กรกับระบบสารสนเทศ ที่ชี้ให้เห็นว่า การเปลี่ยนแปลงใด ๆ ในองค์กรมักจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอีกส่วนด้วยเสมอ ความสัมพันธ์จะยิ่งทวีความสำคัญยิ่งเมื่อมีการวางแผนสำหรับการจัดการในอนาคต เช่น การกำหนดแนวทางการดำเนินธุรกิจใน 5 ปี ข้างหน้า ซึ่งจะต้องกำหนดหน้าที่การทำงานของระบบสารสนเทศให้สอดคล้องด้วย พร้อมทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดของ ครรชิต มาลัยวงศ์ (2545) ที่ชี้ให้เห็นว่าหลักการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานนั้น อาศัยหนึ่งในหลักการบริหารจัดการทั่วไป คือ การวางแผน ซึ่งหมายถึง การวางแผนการดำเนินงานเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน ประกอบด้วย

แผนแม่บท แผนปฏิบัติการ และแผนปรับปรุงสมรรถนะของอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ สมพร พุทธาพิทักษ์ผล (2545) ที่ชี้ให้เห็นว่า หนึ่งในปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการพัฒนาระบบสารสนเทศ คือ การวางแผนการพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างรอบคอบและมีพื้นฐานจากความจริง และสอดคล้องกับแนวคิดของ ประชุม รอดประเสริฐ (2539) เกี่ยวกับการวางแผนซึ่งสามารถแบ่งได้ (1) แผนยุทธการ (Strategic planning) เป็นแผนที่ไม่ได้จัดทำขึ้นในช่วงเวลาปกติ สาเหตุสำคัญของการเปลี่ยนแปลงแผนยุทธการ คือ การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของพลังภายนอกและภายในอันมีพื้นฐานมาจากสมมติฐานที่ได้กำหนด ซึ่งแผนจะมีลักษณะที่เป็นข้อความกว้าง ๆ เพื่อเป็นแนวคิดในการดำเนินงาน (2) แผนปฏิบัติการ (Operational planning) เป็นการวางแผนที่เกี่ยวกับการกำหนดเป้าประสงค์ระยะสั้น ซึ่งประกอบไปด้วยโครงการ รายการปฏิบัติงาน และวิธีการปฏิบัติงานซึ่งเป็นแผนที่จะแสดงถึงรายละเอียดการดำเนินงาน สำหรับปฏิบัติการกิจให้สำเร็จเป็นปี ๆ ไป โดยเน้นหลักการที่สำคัญคือการตั้งงบประมาณ เป้าประสงค์ของงานและรายการปฏิบัติงาน บุคคลและกลุ่มบุคคลจะได้รับการชักนำให้ปฏิบัติงานด้วยความถี่สูง คือ ต้องทำงานอยู่เสมอ ผู้บริหารระดับสูงจะใช้ทั้งความสามารถในการวางแผนและเวลาส่วนใหญ่กับแผนปฏิบัติการ ซึ่งโดยปกติแล้วบุคคลหรือหน่วยงานจะใช้แผนปฏิบัติการมากกว่าแผนยุทธการ ทั้ง ๆ ที่แผนยุทธการจะมีผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์กรมากกว่า และในหลายกรณีกระบวนการวางแผนประสบกับความสำเร็จด้วยวิธีการวางแผนที่ไม่มีรูปแบบ และได้ชี้ให้เห็นถึงข้อจำกัดของการวางแผนที่ทำให้ไม่สามารถนำแผนไปใช้ได้ ประสบความสำเร็จได้ คือ ความยากลำบากในการหาข้อมูลและสมมติฐานที่ถูกต้องแน่นอน ปัญหาการเปลี่ยนแปลงทางสังคมอย่างรวดเร็ว ความไม่แน่นอนของปัจจัยภายในองค์กร เช่น บุคคลภายในหน่วยงาน นโยบายของหน่วยงานและจำนวนของเงินลงทุน ความไม่แน่นอนของปัจจัยภายนอกองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่ยากแก่การควบคุม เช่น บรรยากาศทางการเมือง การเรียกร้องของกลุ่มบุคคล และการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ (2545) ที่ชี้ให้เห็นว่าข้อจำกัดของการวางแผนและแผน คือ การวางแผนเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำนายอนาคต จึงจำเป็นต้องใช้วิธีการพยากรณ์หรือทำนายตามหลักการ ดังนั้นแผนงานย่อมมีโอกาสผิดพลาดได้ ยิ่งทำนายอนาคตระยะยาวมากเท่าใดแนวโน้มที่จะผิดพลาดมาก ดังนั้นการวางแผนเรื่องใดที่ต้องอาศัยข้อมูลการพยากรณ์มากเท่าใดโอกาสที่แผนจะมีความผิดพลาดก็ย่อมมีมากด้วย และ แผนระยะยาวที่มีระยะเวลาดำเนินการมากกว่า 2 ปี ขึ้นไป หรือแผนระยะใดก็ตาม หากต้องนำไปปฏิบัติในสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอาจกระทบถึงแผนได้ และทำให้แผนนั้นใช้ไม่ได้จะเป็นทั้งหมดหรือบางส่วนแล้วแต่กรณี ปัญหาที่คือไม่สามารถปฏิบัติตามแผนได้ ดังนั้นอาจแก้ปัญหาเรื่องนี้โดยเปิดแนวทางไว้โดยไม่ระบุเงื่อนไขลง



ไปให้ชัดเจนหรือละเอียดมากนัก โดยเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติตามแผนใช้ดุลยพินิจตัดสินใจแนวทางหรือวิธีการที่เขาเห็นว่าเหมาะสมในสถานการณ์ขณะนั้น ซึ่งก็ได้สอดคล้องกับแนวคิดของ ครรชิต มัลลียงส์ (2545) ที่ชี้ให้เห็นถึงปัญหาและอุปสรรคของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน คือ เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันได้รับการพัฒนาอย่างรวดเร็ว หากหน่วยงานราชการหรือบริษัทมีวิธีการจัดซื้อล่าช้าจะประสบปัญหา เพราะกว่าจะจัดซื้ออุปกรณ์ก็ล่าสมัย ต้องยกเลิกและกำหนดคุณลักษณะด้านเทคนิคใหม่ ทำให้ขัดเยื่อและสร้างความเสียหายแก่หน่วยงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจากการที่เทคโนโลยีสารสนเทศมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้นหากแผนงานหรือโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีการกำหนดระยะเวลาที่ยาวและกำหนดรายละเอียดที่ชัดเจนหรือรายละเอียดมากจะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการนำแผนงาน โครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติ

ซึ่งจากการวิจัยนี้ เมื่อเปรียบเทียบกับน้ำหนักหรืออิทธิพลของตัวแปรอิสระต่าง ๆ ในการอธิบายความผันแปรของประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่า ตัวแปรอิสระที่มีน้ำหนักมากที่สุด ได้แก่ ตัวแปรหน่วยงานและระบบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวก นั่นคือ ยิ่งมีความพร้อมของหน่วยงานและระบบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศมากเท่าใด ก็จะช่วยให้เกิดประสิทธิผลในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น ในด้าน การจัดตั้งและประสิทธิภาพของหน่วยงาน/คณะทำงาน/ศูนย์หรือฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การมีคอมพิวเตอร์/โปรแกรมชุดคำสั่งที่ใช้ในการปฏิบัติงานที่เพียงพอและทันสมัย รวมถึงการเชื่อมต่อคอมพิวเตอร์ภายในองค์กร โดยผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายใน (ระบบ LAN)

ส่วนตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลหรือมีน้ำหนักในลำดับรองลงมา ได้แก่ ตัวแปรความพร้อมของบุคลากร ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวก นั่นคือ ยิ่งมีความพร้อมของบุคลากรมากเท่าใดก็จะช่วยให้เกิดประสิทธิผลในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น ในด้าน ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ด้านเทคโนโลยีของบุคลากร การจัดฝึกอบรมส่งเสริมความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่บุคลากร การเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในการพัฒนาและปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร ใช้ e-mail ในการติดต่อสื่อสารของบุคลากร และการยอมรับในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากร

ตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลหรือมีน้ำหนักและมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิผลในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตัวสุดท้าย

ได้แก่ ตัวแปรการอำนาจการของผู้บริหาร นั้น คือ ยิ่งผู้บริหารให้การสนับสนุนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานมากเท่าใด ก็จะช่วยให้เกิดประสิทธิผลในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น ในด้าน ผู้บริหารได้ให้ความสำคัญต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน และความชัดเจนในนโยบายและวิสัยทัศน์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหาร

นอกจากนี้ตัวแปรอิสระที่มีน้ำหนักหรืออิทธิพลและมีความสัมพันธ์เชิงลบกับประสิทธิผลในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ตัวแปรความชัดเจนของแผนงานและโครงการ นั่นคือ การบรรจุแผนงาน โครงการลงในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนางานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ส่งผลทำให้เกิดประสิทธิผลในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งน่าจะเกิดจากการที่ แผนงาน โครงการที่ปรากฏในแผนยุทธศาสตร์ยังเป็นแผนงาน โครงการ ในรูปแบบกว้าง ๆ ภาพรวม ขาดรายละเอียดที่ชัดเจน ขาดความเป็นรูปธรรม ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างมองเห็นว่าแผนงานและโครงการในแผนประจำปีกลับมีความสำคัญมากกว่า (ตารางที่ 4.15) รวมทั้งเป็นแผนงาน โครงการที่ได้รับอนุมัติงบประมาณประจำปีแล้ว นอกจากนี้จะเกิดจากการที่เทคโนโลยีสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างรวดเร็วทั้งด้านฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ ดังนั้นการกำหนดคุณลักษณะด้านเทคนิคที่ชัดเจนในแผนงานหรือโครงการระยะยาวกับระยะเวลาในกระบวนการดำเนินงานอาจเกิดปัญหาได้ เช่น กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่ล่าช้าทำให้คุณลักษณะด้านเทคนิคที่กำหนดขึ้นไม่ทันสมัย หรืออาจจัดซื้อไม่ได้แล้วเนื่องจากยกเลิกการผลิตรุ่นนั้น ๆ ไปแล้ว

### 3. ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยที่ได้ในเรื่องประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน พบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน จำนวน 4 ตัวแปร ดังนั้นเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะดังนี้

### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้นั้น ผู้วิจัยขอนำเสนอเป็น 2 ประเด็น คือ

#### 3.1.1 ข้อเสนอแนะด้านความพร้อมในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะครอบคลุมใน 4 ด้าน ดังนี้

1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรจัดตั้งหน่วยงาน/คณะทำงาน ศูนย์หรือฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยเฉพาะ และอาจเชิญผู้เชี่ยวชาญภายนอกเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการด้วยก็ได้

2) กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นซึ่งเป็นต้นสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีนโยบายส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดกรอบอัตรากำลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเพิ่มตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์เข้าไปในแผนอัตรากำลัง ในทุกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อลดปัญหาการขาดแคลนบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หากไม่สามารถกำหนดตำแหน่งเพิ่มได้ควรดำเนินการจ้างที่ปรึกษาภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นผู้ดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรส่งเสริมให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม หรือให้ทุนการศึกษาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แก่บุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการเพิ่มความรู้ ทักษะ และความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน

3) ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรตระหนักถึงความสำคัญ ความจำเป็นในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือหนึ่งที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการนำแผนงาน/โครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาทบทวนเป็นระยะ ๆ เพื่อให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างรวดเร็ว

#### 3.1.2 ข้อเสนอแนะเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะครอบคลุมใน 8 ด้าน ดังนี้

1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ช่วยสนับสนุนในการดำเนินงานตามพันธกิจขององค์กร เช่น การนำโปรแกรมระบบงานสำเร็จรูปมาใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กรให้มากขึ้น ซึ่งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นควรเป็น

ผู้จัดวางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในภาพรวมให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมด เช่น การจัดทำโปรแกรมระบบงานด้านภาษีท้องถิ่น งานจัดเก็บรายได้ งานพัสดุและทรัพย์สิน งาน บุคลากร โครงการงบประมาณ เป็นต้น เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีมาตรฐานของระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีฐานข้อมูลที่สามารถเชื่อมต่อกันได้ระหว่าง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งสามารถนำมาเป็นฐานข้อมูลในการพัฒนาประเทศต่อไป

2) พันธกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านงานให้บริการประชาชนควรนำ คอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการประชาชนเพิ่มมากขึ้น และมีปริมาณที่เพียงพอต่อการให้บริการ ประชาชน รวมทั้งระบบคอมพิวเตอร์จะต้องสามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังของการให้บริการ ประชาชนเพื่อติดตามผลการดำเนินงานได้ในทุกขั้นตอน และสามารถแจ้งให้ประชาชนผู้รับบริการ ทราบ เช่น การรับเรื่องร้องเรียน การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร เป็นต้น

3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการจัดทำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ภายในองค์กร (ระบบ LAN) เนื่องจากระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์จะทำให้บุคลากรได้ใช้ ทรัพยากรคอมพิวเตอร์ร่วมกัน เช่น ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ฐานข้อมูล เป็นต้น ทำให้การทำงานมี สภาพที่คล่องตัว ยืดหยุ่น และประหยัดงบประมาณ

4) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการติดตั้งระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้ ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร และส่งเสริมให้บุคลากรได้ใช้อินเทอร์เน็ต และส่งเสริมการใช้จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เพื่อเป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานภายนอกและ ภายใน รวมทั้งใช้อินเทอร์เน็ตเป็นแหล่งค้นคว้าหาข้อมูลในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยให้ประหยัดเวลา และค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน

5) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรจัดทำเว็บไซต์ขององค์กรเพื่อเป็นช่อง ทางเลือกหนึ่งในการให้บริการข้อมูลข่าวสารต่อประชาชนและผู้สนใจ รวมทั้งประชาชนสามารถ ติดต่อสอบถามข้อมูลในการขอรับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยผ่านทางเว็บไซต์ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ตลอดเวลาโดยไม่ต้องเดินทางมาติดต่อที่สำนักงาน ซึ่งจะเป็นการ มุ่งสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ที่ให้บริการที่รวดเร็วและทั่วถึง

6) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบ ถึงแนวทางการปฏิบัติงานขององค์กรและการให้บริการประชาชน โดยการนำเทคโนโลยี สารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ในการบริหารงาน เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความ น่าเชื่อถือขององค์กร

7) เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้นองค์กรจะต้องมีการศึกษา พัฒนา และปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรอยู่

อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการพัฒนาการบริหารงานและการให้บริการประชาชนที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

8) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการจัดตั้งคณะกรรมการติดตามและการประเมินผลการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อติดตามและประเมินผลการดำเนินงานเป็นระยะ ๆ ซึ่งจะทำให้ทราบถึงปัญหา และความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พร้อมทั้งศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการ หากประสบปัญหาจะได้ดำเนินการแก้ไขได้ทันที่

### 3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.2.1 ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ศึกษาเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ในกลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนบน ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรจะมีการศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในกลุ่มจังหวัดอื่น ๆ ด้วย เพื่อจะได้สามารถศึกษาประสิทธิผลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

3.2.2 ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดผู้ตอบแบบสอบถาม คือ ปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรที่จะสอบถาม นายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน และ ประชาชนที่มารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย เพื่อจะได้ทราบข้อมูลในทุกส่วนที่มีผลกระทบจากการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน

3.2.3 ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ซึ่งพบว่า ตัวแปรอิสระ 4 ตัวได้แก่ หน่วยงานและระบบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ความพร้อมของบุคลากร การอำนาจการของผู้บริหาร และความชัดเจนของแผนงานและโครงการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น ปัจจัยสภาพแวดล้อมต่าง ๆ การเรียกร้องของกลุ่มบุคคลในองค์กรและนอกองค์กร และการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เป็นต้น