



การบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง
จังหวัดนครปฐม

INFORMATION TECHNOLOGY SERVICE MANAGEMENT OF RAIKHING
MUNICIPALITY, NAKHONPATHOM PROVINCE

นายพีรพัฒน์ ธีรธรรมย์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๖๑



การบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่เชิง
จังหวัดนครปฐม

นายพีรภรณ์ ระรื่นรัมย์

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
พุทธศักราช ๒๕๖๑

(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)



Information Technology Service Management of Raikhing
Municipality, Nakhonpathom Province

Mr.Perapat Raruenrom

A Research Paper Submitted in Partial Fulfillment of
the Requirements for the Degree of
Master of Public Administration

Graduate School
Mahachulalongkornrajavidyalaya University
C.E. 2018

(Copyright by Mahachulalongkornrajavidyalaya University)



บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย อนุมัติให้นับสารนิพนธ์ เรื่อง "การบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองโรซิง จังหวัด นครปฐม" เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

(พระมหาสมบุรณ์ วุฑฒิกโร, ดร.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการตรวจสอบสารนิพนธ์

(รศ.ดร.สุรินทร์ นีมางกูร)

ประธานกรรมการ

(ผศ.ดร.วิชชุกร นาคชน)

กรรมการ

(ผศ.ดร.รัฐพล เย็นใจมา)

กรรมการ

(ผศ.ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง)

กรรมการ

คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์

ผศ.ดร.รัฐพล เย็นใจมา

ประธานกรรมการ

ผศ.ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง

กรรมการ

ชื่อผู้วิจัย

(นายพิรภัฒน์ ระรื่นรมย์)

ชื่อสารนิพนธ์	: การบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่เชิง จังหวัดนครปฐม
ผู้วิจัย	: นายพีรภัฒน์ ธารินทร์
ปริญญา	: รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์	: ผศ. ดร.รัฐพล เย็นใจมา, พธ.บ (บริหารรัฐกิจ), พธ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์), พธ.ด. (รัฐประศาสนศาสตร์) ผศ. ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลืออง, พธ.บ. (การบริหารรัฐกิจ), ศศ.ม. (การจัดการการพัฒนาสังคม), รบ.ด. (รัฐประศาสนศาสตร์)
วันสำเร็จการศึกษา	: ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๒

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ๑. เพื่อศึกษาระดับการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่เชิง จังหวัดนครปฐม ๒. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่เชิง จังหวัดนครปฐม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ๓. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่เชิง จังหวัดนครปฐม

ดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธี โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งใช้แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ ๐.๙๓๒ จากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนทั่วไปที่มีอายุตั้งแต่ ๑๒ ปีขึ้นไปในตำบลไผ่เชิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จำนวน ๓๘๔ คน จากประชากรทั้งหมด ๒๒,๓๙๘ คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่ ๒ กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีค่าแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยวิธีสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน ๑๒ คนแบบตัวต่อตัว วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า

๑. ระดับการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่เชิง จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๙๓$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า การบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่เชิง จังหวัดนครปฐม ด้านทรัพยากรบุคคล ($\bar{X} = ๓.๙๘$, S.D. = ๐.๔๔๓) ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ($\bar{X} = ๓.๙๔$, S.D. = ๐.๕๑๖) ด้านโครงสร้างชุมชน ($\bar{X} = ๓.๙๓$, S.D. = ๐.๔๔๙) ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี ($\bar{X} = ๓.๙๑$, S.D. = ๐.๕๐๗) ด้านการให้บริการ ($\bar{X} = ๓.๘๙$, S.D. = ๐.๔๓๕) ทุกด้านอยู่ในระดับมาก

๒. ผลการเปรียบเทียบการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชากรที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็น โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

๓. ปัญหา อุปสรรค ของการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม คือ ปัจจุบันเทคโนโลยีมีหลากหลายประเภท และมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลาทำให้ไม่สามารถทำความเข้าใจและใช้งานตามได้ทันเพราะการให้บริการในแต่ละด้านต้องใช้เวลาานาน อีกทั้งมีราคาสูงไม่สามารถซื้อรุ่นใหม่เพื่อพัฒนาระบบได้ทัน การใช้งานของผู้สูงอายุนั้นยังไม่สามารถใช้งานได้เต็มประสิทธิภาพ ประชาชนประกอบอาชีพการเกษตรไม่ให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยี ศูนย์ข้อมูลข่าวสารยังไม่เพียงพอ ประชาชนขาดความเชื่อมั่นในการถ่ายทอดความรู้จากผู้นำชุมชน ระยะเวลาในการจัดอบรมบางเรื่องยังไม่เพียงพอ ขาดการให้ความรู้แบบลงพื้นที่เพื่อให้เกิดการปฏิบัติที่แท้จริง ขาดการจัดทำคู่มือเพื่อเป็นฐานข้อมูล ขาดการสนใจในการเข้าอบรมและเข้าใช้เทคโนโลยี ขาดการสำรวจข้อมูลหรือแนะนำหัวข้อก่อนวันเริ่มประชาคม ประชาชนจึงไม่มีข้อมูลที่เพียงพอในการเสนอต่อที่ประชุม และข้อเสนอแนะในการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม คือ ส่งเสริมให้มีการใช้เทคโนโลยีในทุกรูปแบบ โดยเฉพาะเทคโนโลยีกับการดำเนินงานนั้นควรมีการพัฒนาให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เน้นการใช้แอปพลิเคชันที่สามารถใช้งานกับเทคโนโลยีที่ราคาไม่สูง ส่งเสริมการเรียนรู้เทคโนโลยีสู่กลุ่มผู้สูงอายุ และกลุ่มเกษตรกร เพิ่มศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนโดยการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ในการให้บริการคอมพิวเตอร์ สร้างความเชื่อมั่นด้านความรู้ความสามารถของผู้นำชุมชน เพิ่มระยะเวลาในการจัดอบรม พร้อมกับพาลงพื้นที่ปฏิบัติจริงจะได้ทราบถึงปัญหาในการใช้งานขณะนั้นและสามารถแก้ปัญหาการใช้งานได้จริง จัดทำคู่มือเพื่อเป็นฐานข้อมูลในการปฏิบัติให้กับเจ้าหน้าที่ใหม่ สร้างแรงจูงใจในการเข้าอบรมและเข้าใช้เทคโนโลยี เช่น การให้รางวัล และทำการสำรวจข้อมูลก่อนวันเริ่มประชาคม เพื่อให้ประชาชนได้จัดเตรียมเนื้อหาข้อมูลเสนอต่อที่ประชุม

คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ

๑. คำย่อชื่อคัมภีร์พระไตรปิฎก

อักษรย่อในวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ใช้อ้างอิงจากพระไตรปิฎก ภาษาบาลีและภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๓๙ เป็นหลัก โดยใช้ระบบย่อคำ ดังต่อไปนี้

พระวินัยปิฎก

วิ. มหา. (ไทย) = วินัยปิฎก มหาวิภังค์ (ภาษาไทย)

พระสุตตันตปิฎก

ที.ม. (ไทย) = สุตตันตปิฎก ทีฆนิกาย มหาวรรค (ภาษาไทย)

ที. ปา. (ไทย) = สุตตันตปิฎก ทีฆนิกาย ปาฎิกวรรค (ภาษาไทย)

ม. มุ. (ไทย) = สุตตันตปิฎก มัชฌิมนิกาย มูลปณณาสก (ภาษาไทย)

ส. สพ. (ไทย) = สุตตันตปิฎก สยุตตนิกาย สฬายตนวรรค (ภาษาไทย)

อง. จตุกก. (ไทย) = สุตตันตปิฎก อังคุตตรนิกาย จตุกกนิบาต (ภาษาไทย)

๒. การระบุเลขหมายพระไตรปิฎก

ในงานวิจัยเรื่องการบริหารงานสาธารณูปการตามความคิดเห็นของประชาชน : กรณีศึกษาวัดไร่ขิง พระอารามหลวง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ฉบับนี้ ผู้วิจัยใช้พระไตรปิฎก ภาษาบาลี และภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๓๙ เป็นหลักในการอ้างอิง ซึ่งจะระบุ เล่ม / ข้อ / หน้า / เช่น ชุ.ธ. (ไทย) ๒๕ / ๓๒๑ - ๓๒๒ / ๑๓๓ หมายความว่า ระบุถึง สุตตันตปิฎก ขุททกนิกาย ธรรมบท ฉบับภาษาไทย พระไตรปิฎกเล่มที่ ๒๕ ข้อที่ ๓๒๑ - ๓๒๒ หน้าที่ ๑๓๓ เป็นต้น

Research Paper Title : Information Technology Service Management of Rai Khing Municipality, Nakhon Pathom Province

Researcher : Mr.Perapat Raruenrom

Degree : Master of Public Administration

Research Paper Supervisory Committee

: Asst. Prof. Dr. Rattapon Yenjaima, B.A. (Administration),
M.A. (Public Administration), Ph.D. (Public Administration)

: Asst. Prof. Dr. Kiattisak Suklueang, B.A. (Public
Administration), M.A. (Social Development Management),
D.P.A. (Public Administration)

Date of Graduation : March 14, 2019

Abstract

The objectives of this research were: 1. to study the level of Information Technology service management of Rai Khing Municipality, Nakhon Pathom Province, 2. to compare public opinion on information technology service management of RaiKhing Municipality, Nakhon Pathom, classified by personal factors and 3. to study the problems, obstacles and suggestions for management of information technology service of Rai Khing Municipality, Nakhon Pathom Province.

Methodology was the mixed methods: The quantitative research collected data by questionnaires with the whole confidence value equal to 0.632 from the 384 samples from the populations of 22,398 people who were 12 years old and over at Rai Khing Subdistrict, Sam Phran District, NakhonPathom Province, analyzed data by statistics of frequency, percentage, mean and standard deviation t-test, F-test, one way ANOVA, and tested the paired variables differences by the least significance difference, LSD. The qualitative research collected data from 12 key informants by face-to-face in-depth-interview and analyzed data by descriptive interpretation.

Findings of this research were as follows:

1.Level of information technology service management of Rai Khing Municipality Nakhon Pathom, by overall, was at a high level (\bar{x} = 3.73) when classified by each aspect, it was found that Information Technology Service Management of Rai Khing Municipality, Nakhon Pathom , Human resources aspect was at high level (\bar{x} = 3.9, S.D. = 0.443), responsibility aspect was at high level (\bar{x} = 3.64, SD = 0.516), community structure aspect was at high level (\bar{x} = 3.73, SD = 0.479), basic structure

of Information technology aspect was at high level (\bar{x} = 3.71, SD = 0.509), service aspect was at high level (\bar{x} = 3.6, SD = 0.4735), all aspects are at a high level.

2. The comparison of people opinions on the information technology service management of Rai Khing Municipality Nakhon Pathom, classified by personal factors indicated that people with different gender, age, status, education level and occupation did not have different opinions on the information technology service management of Rai Khing Municipality Nakhon Pathom, rejecting the set hypothesis.

3. Problems and obstacles of information technology learning management of RaiKhing Municipality NakhonPathom province were as follows: there were various types of information technology and always developed that make it difficult o follow up the trend, besides the prices of information technology was very high unaffordable for the new models. Older persons could not use the information technology at its most efficiency. People in the location did not have confidence in community leaders for knowledge transferring, the time for learning technology was limited and not the hand-on practice. There was no interesting handbooks for technology learning. There was not need assessment before training, people dinot know the activities before hand. Suggestions for the information technology service management of Rai Khing Municipality Nakhon Pathom, were that there should be integrated training for information technology usage of the technology that has been continuously developed emphasizing using low cost applications for the group of older persons and agriculturalists. Information technology centers should be added connecting with various agencies for computer using services. Confidences in community leaders should be created. The time for information technology learning should be extended. Educational fieldtrip should be added so that learners would have experiences in the real situation of technology application. There should be handbooks for new personnel and applying motivation techniques to learners to participate in training such as assessment and rewarding, surveying data before meeting sot that people would have data and information to propose in the meeting.

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ เรื่อง การบริหารจัดการการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม สำเร็จได้รับความอนุเคราะห์ ให้คำปรึกษา แนะนำ และช่วยเหลือจากบุคคลหลายฝ่าย ซึ่งผู้วิจัยขอระบุนามไว้เพื่อแสดงความขอบคุณไว้ ดังนี้

ขอขอบพระคุณ รศ.ดร.สุรพล สุยะพรหม ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ ที่บริหารการจัดการและให้ข้อเสนอแนะอันเป็นประโยชน์ต่อการเรียนการสอน และการพัฒนาความรู้ จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณ ผศ.ดร.รัฐพล เย็นใจมา ประธานกรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์, ผศ.ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง กรรมการที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษาข้อชี้แนะ ข้อแนะนำ และข้อคิดเห็น ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำสารนิพนธ์ทุกขั้นตอน ตลอดจนให้กำลังใจแก่ผู้ทำวิจัยในการทำสารนิพนธ์เล่มนี้ตลอดมา จนกระทั่งสารนิพนธ์นี้สำเร็จลงด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ผศ.ดร.ชิตวิฑูฒิ หมั่นมี, ผศ.ดร.ผศ.ดร.อนุวัต กระสังข์, ดร.ประเสริฐ ธิลาว, ผศ.ประสิทธิ์ ทองอ่อน, ดร.พัชรวาลย์ ศุภภะ ที่กรุณาเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบ แนะนำ ปรับปรุงแบบสอบถามที่เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้

ขอขอบพระคุณคณะกรรมการสอบป้องกันสารนิพนธ์ทั้ง ๕ ท่าน คือ รศ.ดร.สุรินทร์ นิยมางกูร ประธานกรรมการ ผศ.ดร.วิชชุกร นาถนง กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ผศ.ดร.รัฐพล เย็นใจมา กรรมการ ผศ.ดร.เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง รองคณบดีคณะสังคมศาสตร์ ฝ่ายวิชาการ กรรมการและเลขานุการ ที่ได้ให้ข้อเสนอแนะ เพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ นายจรัส ตั้งตระกูลธรรม นายกเทศมนตรีเมืองไร่ขิง ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเพื่อศึกษาการวิจัยขอขอบพระคุณ ท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ทุกคน และขอขอบคุณพนักงานเทศบาลเมืองไร่ขิงทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ช่วยตอบแบบสอบถาม และนายวสันต์ อยู่ประจำ นายกเทศมนตรีเมืองกระทุ่มล้มที่ให้ ความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลตัวอย่างเพื่อการศึกษาวิจัย

คุณค่าและประโยชน์ที่เกิดจากสารนิพนธ์นี้ ขอยกคุณความดีนี้บูชาพระคุณขององค์สมเด็จพระสัมมาสัมพุทธเจ้า ตลอดถึง บิดา มารดา ครู อุปัชฌาย์ อาจารย์ ผู้มีพระคุณทุกๆ ท่าน ที่ได้อบรม สั่งสอน แนะนำ เป็นที่ปรึกษาให้ความรู้จนถึงปัจจุบันนี้

นายพีรภัฒน์ ระรื่นรัมย์

มีนาคม ๒๕๖๒

สารบัญ

เรื่อง	หน้า	
บทคัดย่อภาษาไทย	(๑)	
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(๓)	
กิตติกรรมประกาศ	(๕)	
สารบัญ	(๖)	
สารบัญตาราง	(๘)	
สารบัญภาพ	(๑๐)	
คำอธิบายสัญลักษณ์และคำย่อ	(๑๑)	
บทที่ ๑	บทนำ	
๑.๑	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๒	คำถามการวิจัย	๓
๑.๓	วัตถุประสงค์การวิจัย	๓
๑.๔	ขอบเขตการวิจัย	๓
๑.๕	สมมติฐานการวิจัย	๔
๑.๖	นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๕
๑.๗	ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	๖
บทที่ ๒	แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
๒.๑	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ	๗
๒.๒	แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้	๑๓
๒.๓	แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	๒๑
๒.๔	แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานของเทศบาล	๓๒
๒.๕	หลักธรรมในการส่งเสริมการจัดการความรู้	๓๖
๒.๖	ข้อมูลบริบทพื้นที่การวิจัย	๔๘
๒.๗	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๕๓
บทที่ ๓	วิธีดำเนินการวิจัย	
๓.๑	รูปแบบการวิจัย	๖๑
๓.๒	ประชากร กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	๖๒
๓.๓	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๖๔
๓.๔	การเก็บรวบรวมข้อมูล	๖๖

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล	๖๗
บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	๖๙
๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลเมืองสระแก้ว จังหวัดสระแก้ว	๗๒
๔.๓ ผลการทดสอบสมมติฐาน	๗๘
๔.๔ ผลการวิเคราะห์แบบสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลักเกี่ยวกับการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม	๘๔
๔.๕ สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย	๙๔
บทที่ ๕ สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	
๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๙๕
๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย	๑๐๐
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๑๐๒
บรรณานุกรม	๑๐๔
ภาคผนวก	๑๐๙
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	๑๑๐
ภาคผนวก ข ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)	๑๑๖
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out)	๑๒๐
ภาคผนวก ง ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)	๑๒๒
ภาคผนวก จ หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย	๑๒๔
ภาคผนวก ฉ หนังสือขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)	๑๒๖
ภาคผนวก ช แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	๑๓๗
ภาคผนวก ซ แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย	๑๔๓
ภาคผนวก ฌ ภาพถ่ายในการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	๑๔๗
ประวัติผู้วิจัย	๑๕๑

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๒.๑	สรุปตัวชี้วัดการพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง	๕๑
๓.๑	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๖๓
๔.๑	แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	๖๙
๔.๒	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวม	๗๒
๔.๓	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี	๗๓
๔.๔	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม ด้านการให้บริการ	๗๔
๔.๕	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม ด้านทรัพยากรบุคคล	๗๕
๔.๖	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม ด้านโครงสร้างชุมชน	๗๖
๔.๗	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ	๗๗
๔.๘	การเปรียบเทียบ การบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม จำแนกตามเพศ	๗๘
๔.๙	การเปรียบเทียบการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม จำแนกตามอายุ	๗๙
๔.๑๐	การเปรียบเทียบการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม สถานภาพ	๘๐
๔.๑๑	การเปรียบเทียบจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐมจำแนกตามการศึกษา	๘๑
๔.๑๒	การเปรียบเทียบจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐมจำแนกตามอาชีพ	๘๒

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
๔.๑๓	ผลสรุปโดยรวมการเปรียบเทียบการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไทรบุรี จังหวัดนครปฐม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลตามสมมติฐานที่ ๑ - ๕	๘๓

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่		หน้า
๒.๑	หน้าที่ในการบริหาร	๑๐
๒.๒	โครงสร้างคณะกรรมการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	๕๑
๒.๓	กรอบแนวคิดในการวิจัย	๖๐
๔.๑	สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย	๙๔

คำอธิบายชื่อย่อในพระไตรปิฎก

อักษรย่อในสารนิพนธ์ฉบับนี้ ใช้อ้างอิงจากพระไตรปิฎกภาษาบาลี/พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ส่วนคัมภีร์ อรรถกถาบาลี/ภาษาไทย ใช้ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

การอ้างอิงพระไตรปิฎก จะระบุ เล่ม/หน้า/ข้อ หลังอักษรย่อชื่อคัมภีร์ เช่น ที.สี. (บาลี) ๙/๒๗๖/๙๗, ที.สี. (ไทย) ๙/๒๗๖/๙๘. หมายถึง ทีทนิกาย สิลกขณธวคคปาติ ภาษาบาลี เล่มที่ ๙ ข้อ ๒๗๖ หน้า ๙๗ ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ๒๕๐๐, ทีทนิกาย สิลกขณธวคค ภาษาไทย เล่มที่ ๙ ข้อ ๒๗๖ หน้า ๙๘ ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ๒๕๓๙

ส่วนคัมภีร์อรรถกถา จะระบุชื่อคัมภีร์ ลำดับเล่ม (ถ้ามี) /หน้า เช่น ที.สี.อ (บาลี) ๑/๒๗๖/๒๔๐ หมายถึง ทีทนิกาย สุมงคฺลวิสาสนี สิลกขณธวคคอฏฐกถา ภาษาบาลี เล่ม ๑ ข้อ ๒๗๖ หน้า ๒๔๐ ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ตามลำดับดังนี้

๑. คำอธิบายคำย่อชื่อคัมภีร์พระไตรปิฎก

ก. คำย่อชื่อคัมภีร์พระไตรปิฎก

พระสุตตันตปิฎก

คำย่อ	ชื่อคัมภีร์	ภาษา
อง.จตุกก. (บาลี)	= สุตตฺตฺนตฺตปิฎก องคฺตฺตรนิกาย จตุกกฺนิปาตปาติ	(ภาษาบาลี)
อง.อฏฐก. (ไทย)	= สุตตฺตฺนตฺตปิฎก อังคฺตฺตรนิกาย อฏฐกฺนิปาต	(ภาษาไทย)

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภายใต้การเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ในทุกภูมิภาคของโลกเกิดการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่องทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง สิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาอย่างรวดเร็ว ในปัจจุบันทุกภูมิภาคล้วนมีการติดต่อสื่อสาร ประสานงาน แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และการบริหารจัดการสารสนเทศต่างๆ จึงทำให้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยที่จำเป็นต่อการบริหารงานในทุกประเทศเพื่อใช้ในกิจกรรมต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน^๑ ซึ่งในปัจจุบันทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว อีกทั้งมีการพัฒนานำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ทำงาน ช่วยลดความซ้ำซ้อนในการทำงานของข้าราชการในหน่วยงานรัฐ เพื่อนำไปสู่การเป็นรัฐบาลที่มีการจัดการที่ดี แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. ๒๕๕๖ – พ.ศ. ๒๕๖๑ จึงได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนที่กำหนดให้พัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยืดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ^๒

สำหรับรัฐบาลไทยได้มีการปฏิรูประบบราชการเพื่อสร้างความพร้อมในการให้บริการ โดยใช้ e-Government ซึ่งเป็นวิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ที่เน้นการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่าย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของภาครัฐและปรับปรุงการบริการแก่ประชาชน เห็นได้จากที่ประชุม คณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ ๑๖ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๔๘ ได้มีมติอนุมัติและมอบหมายให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารดำเนินการเพื่อบูรณาการระบบเครือข่ายสารสนเทศภาครัฐ (Network Infrastructure) และ ผลักดันให้เกิดการบริการของภาครัฐในลักษณะบริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) โดยมีเป้าหมายเชิง นโยบายเพื่อให้มีการนำ

^๑ ชนวัฒน์ โภกกิจวรณ, การจัดการสารสนเทศสำหรับผู้บังคับบัญชาและผู้บริหาร, พิมพ์ครั้งที่ ๑, (กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เปอร์เน็ท, ๒๕๕๐), หน้า ๑๖.

^๒ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. ๒๕๕๖ – พ.ศ.๒๕๖๑), (กรุงเทพมหานคร: วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย, ๒๕๕๖), หน้า ๒๕.

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการบริหารและบริการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง^๓

การบริหารงานของภาครัฐในทุกระดับ ล้วนต้องอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลข่าวสาร และเทคโนโลยีที่ทันสมัยประเภทต่างๆ มาใช้ในการบริหารจัดการเพื่อให้การดำเนินงานของภาครัฐเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด รวมถึงเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารงานภายในองค์กรให้สูงขึ้นและมีมาตรฐานมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามจากสภาพปัญหาปัจจุบันที่เกิดขึ้นในระบบราชการของไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีปัญหาด้านการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงานที่ไม่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพเท่าที่ควร อันเนื่องมาจากความรู้ความสามารถของบุคลากรภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ยังไม่มีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด รวมถึงการขาดแคลนเทคโนโลยีเพื่อใช้ในการบริหารงาน มาตรฐานและคุณภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีมาตรฐานและคุณภาพต่างงบประมาณในการสนับสนุนเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารงานไม่เพียงพอ เป็นต้น สิ่งต่างๆเหล่านี้ล้วนเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาท้องถิ่น ก่อให้เกิดปัญหาในการบริหารงานของระบบราชการ ทำให้การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขาดการจัดการที่เป็นระบบและที่สำคัญองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการกระจายอำนาจถ่ายโอนภารกิจจากส่วนกลาง มีอำนาจ หน้าที่ในการบริหารงานภายในท้องถิ่นของตนให้พัฒนามากยิ่งขึ้น ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงานด้านต่างๆเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด^๔

เทศบาลเมืองไผ่เชิงได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานและบริหารงาน รวมทั้งการกระจายข่าวสารข้อมูลไปสู่ประชาชนในรูปแบบต่างๆ เช่น การให้บริการสืบค้นระบบข่าวสารทางอินเทอร์เน็ต การให้บริการด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น มีการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีระบบเพื่อให้เป็นมาตรฐานในการดำเนินงานของเทศบาลเมืองไผ่เชิง ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากหากมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร แต่ไม่มีการจัดการระบบ ไม่มีการวางแผนงาน จัดหมวดหมู่ของข้อมูลสารสนเทศขององค์กร จะทำให้เกิดปัญหาในภายหลังได้ และมีการพัฒนาระบบการบริหารเพื่อการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการและผู้ให้บริการโดยมีความพึงพอใจและส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรสู่การพัฒนาประเทศชาติต่อไป ระบบเทคโนโลยีจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนเป็นจริงและสามารถตรวจสอบได้ตามแนวทางของหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและไม่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคลหรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลอื่นและหน่วยงานอื่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและระบบข้อมูล ลดความ

^๓ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, **การพัฒนาเครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ (Government Information Network: GIN.)**, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : http://www.mict.go.th/ewt_news.php?nid=๓๔๘๐&filename=index. [๗ เมษายน ๒๕๖๑].

^๔ เสกสรรค์ คงขวัญ, “การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรบริหารส่วนตำบลควนศรี อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี”, **Veridian E-Journal**, ปีที่ ๖, ฉบับที่ ๓ (กันยายน – ธันวาคม ๒๕๕๖): ๕.

ซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน เป็นการสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจให้ประสบความสำเร็จ และสนับสนุนบรรยากาศที่เอื้อต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ อย่างไรก็ตามในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการปฏิบัติงานและบริหารงานนั้น ย่อมต้องมีการพัฒนาความรู้และความสามารถของบุคลากร และประชาชนควบคู่กันไป เพราะการลงทุนในด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นต้องใช้งบประมาณที่ค่อนข้างสูงมาก หากนำไปใช้ไม่ถูกวิธีหรือไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน รวมถึงบุคลากรและประชาชนไม่มีความรู้และความเข้าใจในการใช้งาน จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อหน่วยงาน ทำให้หน่วยงานต้องสิ้นเปลืองงบประมาณเป็นจำนวนมาก และยิ่งจะส่งผลให้การดำเนินงานไม่บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เทศบาลเมืองไร่ขิงจึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบสารสนเทศปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันและเชื่อถือได้ พัฒนาทักษะความรู้ด้านการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของประชาชนผู้เข้ารับบริการ อันเป็นพื้นฐานสำคัญของการให้บริการภาครัฐ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม เพื่อจะได้สภาพทั่วไปในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และทราบถึงการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

๑.๒ คำถามการวิจัย

๑.๒.๑ ระดับการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐมเป็นอย่างไร

๑.๒.๒ ผลการเปรียบเทียบการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร

๑.๒.๓ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ การบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐมควรเป็นอย่างไร

๑.๓ วัตถุประสงค์การวิจัย

๑.๓.๑ เพื่อศึกษาระดับการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม

๑.๓.๒ เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐมโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๑.๓.๓ เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม

๑.๔ ขอบเขตการวิจัย

๑.๔.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

งานวิจัยเรื่อง “การบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม” ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตเนื้อหาโดยสังเคราะห์จากแนวคิดการ

บริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยศึกษาตามกรอบแนวคิดการให้บริการ ซึ่งแบ่งออกเป็น ๕ องค์ประกอบ ได้แก่ ๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี ๒) ด้านการให้บริการ ๓) ด้านทรัพยากรบุคคล ๔) ด้านโครงสร้างชุมชน ๕) ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ของประภาพรรณ วุ่นสุข^๔

๑.๔.๒ ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น (Independent Variables) คือ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ การบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่เชิง จังหวัดนครปฐม” ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตเนื้อหาโดยสังเคราะห์จากแนวคิด/ทฤษฎีการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่เชิง จังหวัดนครปฐม โดยศึกษาตามกรอบแนวคิดการให้บริการประภาพรรณ วุ่นสุข ซึ่งแบ่งออกเป็น ๕ องค์ประกอบ ได้แก่ ๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี ๒) ด้านการให้บริการ ๓) ด้านทรัพยากรบุคคล ๔) ด้านโครงสร้างชุมชน ๕) ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ

๑.๔.๓ ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง/ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

๑.๔.๓.๑ ประชากร (Population) ได้แก่ ประชาชนทั่วไปที่มีอายุตั้งแต่ ๑๒ ปีขึ้นไป ในตำบลไผ่เชิง อำเภอสสามพราน จังหวัดนครปฐม ซึ่งมีจำนวน ๒๒,๓๙๘ คน^๖

๑.๔.๓.๒ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน ๑๒ ท่าน โดยแบ่งออกเป็น ๓ กลุ่ม ได้แก่ ๑) ผู้บริหารองค์กร จำนวน ๔ คน ๒) ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน ๔ คน ๓) ผู้นำชุมชน จำนวน ๔ คน

๑.๔.๔ ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาวิจัย “การบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่เชิง จังหวัดนครปฐม” พื้นที่ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เทศบาลเมืองไผ่เชิง อำเภอสสามพราน จังหวัดนครปฐม

๑.๔.๕ ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการวิจัยตั้งแต่ ๑ เดือน พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๖๑ ถึง วันที่ ๒๘ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.๒๕๖๒ รวมเป็นระยะเวลา ๖ เดือน

๑.๕ สมมติฐานการวิจัย

๑.๕.๑ สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่เชิง จังหวัดนครปฐมแตกต่างกัน

๑.๕.๒ สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่เชิง จังหวัดนครปฐมแตกต่างกัน

^๔ ประภาพรรณ วุ่นสุข, ลักษณะของการบริหารจัดการที่เหมาะสมของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนกรณีศึกษา ในประเทศไทย, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๕, หน้า ๓๖.

^๖ เทศบาลเมืองไผ่เชิง, แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๓, หน้า ๑๔. (อัครสำเนา).

๑.๕.๓ สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่เชิง จังหวัดนครปฐมแตกต่างกัน

๑.๕.๔ สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่เชิง จังหวัดนครปฐมแตกต่างกัน

๑.๕.๕ สมมติฐานที่ ๕ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่เชิง จังหวัดนครปฐมแตกต่างกัน

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัยไว้ดังนี้

การจัดการให้บริการ หมายถึง กระบวนการจัดการใช้ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการมาจัดเป็น กิจกรรมเพื่อให้ได้รับประสบการณ์ หรือได้ฝึกหัด หรือได้กระทำโดยได้รับการเสริมแรงอย่างมีประสิทธิภาพสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่องและประสานงานกัน เพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเกิดขึ้นอย่างค่อนข้างถาวร ตามขีด ความสามารถที่มีได้บรรลุจุดประสงค์ที่ตั้งไว้ผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจและเพื่อให้ในสิ่งที่ต้องการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานรัฐที่ต้องการให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการบริการ

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บประมวลผล และเผยแพร่สารสนเทศ ซึ่งรวมแล้วคือเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม

๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี หมายถึง ความเร็วของการเชื่อมต่อสู่ระบบอินเทอร์เน็ตที่มีคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ มีความเพียงพอและมีความเสถียรภาพของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต รวมถึงความปลอดภัยของการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

๒. ด้านการให้บริการ หมายถึง การบริการที่ตรงตามความต้องการและสอดคล้องกับวัฒนธรรมของท้องถิ่น มีบริการที่เพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการพร้อมทั้งข้อมูลที่เหมาะสมและสนับสนุนด้านต่างๆ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลบริการและเปิดการฝึกอบรมให้กับผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง

๓. ด้านทรัพยากรบุคคล หมายถึง บุคลากรที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถได้รับการเพิ่มทักษะอย่างสม่ำเสมอ จำนวนบุคลากรเพียงพอต่อผู้มารับบริการและให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

๔. ด้านโครงสร้างชุมชน หมายถึง สถานที่สามารถรองรับผู้มาใช้บริการได้อย่างเพียงพอ การเดินทางสะดวก พร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกและระบบสาธารณูปโภคที่เหมาะสม มีป้ายบอกจุดบริการและประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน

๕. ด้านหน้าที่รับผิดชอบ หมายถึง การดำเนินตามนโยบายและวัตถุประสงค์ในการให้บริการ มีการสำรวจความต้องการของชุมชนในการจัดกิจกรรม เชิญชวน และแก้ไขปัญหาในการให้บริการ

๑.๗ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

๑.๗.๑ ทำให้ทราบระดับการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม

๑.๗.๒ ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของประชาชนที่มีต่อหน่วยงานเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

๑.๗.๓ ทำให้ทราบแนวทางการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม

๑.๗.๔ ได้องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัยเป็นข้อมูลสำหรับนำไปปรับใช้กับการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐมและเสนอหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “การบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม” ผู้วิจัยได้ค้นคว้าและรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

- ๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
- ๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้
- ๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานของเทศบาล
- ๒.๕ หลักกรรมในการส่งเสริมการจัดการเรียนรู้
- ๒.๖ ข้อมูลบริบทพื้นที่การวิจัย
- ๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - ๒.๗.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนรู้
 - ๒.๗.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
- ๒.๘ กรอบแนวคิดการวิจัย

๒.๑ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

๒.๑.๑ ความหมายของการจัดการ

การจัดการ คือ งานและกิจกรรม ซึ่งรวมถึงการกำกับองค์กรหรือหน่วยงานขององค์กร โดยใช้กระบวนการทางจัดการ คือ การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การชี้นำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) ซึ่งเป็นกระบวนการของการออกแบบและการรักษาสภาพแวดล้อม ทั้งในระดับปัจเจกบุคคลและการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสรุป คือ (๑) ผู้บริการจะต้องดำเนินการตามหน้าที่ทางการจัดการ ๕ ประการ คือ การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การชี้นำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) (๒) การจัดการสามารถประยุกต์ใช้ได้กับองค์กรทุกประเภท (๓) การจัดการสามารถประยุกต์ใช้ได้กับผู้บริหารทุกคน (๔) การจัดการเกี่ยวข้องกับการผลิตผลโดยนัยของประสิทธิผล และประสิทธิภาพ^๑

การจัดการเป็นการติดตามการดำเนินการตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล โดยองค์กรหรือบุคคลที่ร่วมงานกันเพื่อบรรลุเป้าหมาย ผู้จัดการมีบทบาทต่อ

^๑ Wehrich, H., & Koontz, H, Management: A global perspective (11th ed.), New York: McGraw-Hill, Wehrich & Koong, (2005), p. 4.

ความสำเร็จขององค์การ ซึ่งการเป็นผู้บริหารที่ได้รับการยอมรับนั้น ไม่ได้มาจาก พรสวรรค์เพียงอย่างเดียวแต่สามารถฝึกฝนกันได้ เพราะการบริหารจัดการ คือ การให้คนทำงานให้สำเร็จตามที่กำหนด^๒

โดยมีกิจกรรมที่เกี่ยวกับการนำทรัพยากรการบริหารมาใช้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organization) การนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling)^๓ การนำและการควบคุมทรัพยากรพื้นฐานขององค์การ อันได้แก่ ทรัพยากร การเงิน สินทรัพย์ ถาวร ข้อมูลและทรัพยากรมนุษย์ เพื่อช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิผล^๔

สรุปได้ว่า การจัดการ คือ กระบวนการที่จะทำให้้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร โดย นำทรัพยากรการบริหารมาใช้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามขั้นตอนการบริหาร คือ การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การนำ (Leading) และการควบคุม (Control)

๒.๑.๒ ความสำคัญของการจัดการ

การจัดการเป็นงานที่ต้องอาศัยปัจจัยต่างๆ ในการดำเนินการ โดยเฉพาะวิธีการปฏิบัติด้านการจัดการนั้นเป็นเรื่องที่มีความยุ่งยากและซับซ้อน จำเป็นต้องอาศัย ผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์คอยดูแลเอาใจใส่และใช้ความพยายามสนับสนุนกลุ่มบุคคลในองค์การเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด ตามระเบียบแบบแผนที่วางไว้เพื่อให้เกิดผลดีทางการจัดการ ดังนี้

๑) ทำให้เกิดประสิทธิภาพทางการบริหาร โดยทั่วไปจะเห็นว่าการดำเนินงานขององค์การจะ ประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด องค์การจำเป็นต้องมีกระบวนการปฏิบัติงานที่ดีทั้งเรื่อง การวางแผนจัดองค์การ จัดคนเข้าทำงาน การขึ้นนำและการควบคุม คือต้องทำให้งานต่างๆ ดำเนินไปตาม เป้าหมายที่วางไว้และได้รับผลประโยชน์ตอบแทนอย่างคุ้มค่า โดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด

๒) ทำให้เกิดประโยชน์ในด้านเวลา หมายถึง การดำเนินงานขององค์การที่มีการวางแผนไว้ ชัดเจน จะทำให้งานต่างๆ ขององค์การดำเนินไปอย่างรวดเร็ว รวดเร็ว สำเร็จตามระยะเวลาและ วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

๓) เป็นวิธีการปฏิบัติงานอย่างหนึ่ง หมายถึง การจัดการเปรียบเสมือนเครื่องมือที่จะช่วย เสริมบุคลากรในองค์การเห็นความสำคัญต่องานมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยจะต้องให้ทุก คนได้รับทราบถึงบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างชัดเจนสามารถปฏิบัติงานได้ด้วยความมั่นใจ เกิด ข้อผิดพลาดน้อยที่สุด

๔) ช่วยลดต้นทุนในการดำเนินงาน หมายถึง ในกรณีที่้องค์การมีผู้บริหารและ กระบวนการ จัดการที่ดีแล้ว ย่อมจะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานได้ โดยเฉพาะในเรื่องปัจจัยที่ เกี่ยวกับการบริหารงาน เช่น คน เงิน วัสดุ-อุปกรณ์ เวลา เป็นต้น

^๒ สมภพ ระวังทุกข์, องค์การและการจัดการ, (กรุงเทพมหานคร: เกศินี, ๒๕๕๔), หน้า, ๒.

^๓ รังสรรค์ ประเสริฐศรี, การจัดการสมัยใหม่, (กรุงเทพมหานคร: ธรรมสาร, ๒๕๔๙), หน้า ๑๓.

^๔ พิชศรี ชมพุดำ, องค์การและการจัดการ, (กรุงเทพมหานคร: แมตกรอ-ฮิล, ๒๕๕๒), หน้า ๕.

๕) ทำให้เกิดแนวทางสังคม องค์กรธุรกิจที่ได้พยายามบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ ขน เป็นที่รู้จักและยอมรับโดยทั่วไป ย่อมสนองความต้องการของสังคมในด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ที่ดีได้ เช่น ปริมาณและคุณภาพของผลผลิต การบริการเพื่ออำนวยความสะดวกต่างๆ^๔

๒.๑.๓ หน้าที่ในการจัดการ (Functions of management)

หน้าที่ทางการจัดการ หรือการบริหาร ถือว่าเป็นหน้าที่สำคัญของงานแต่ละงานใน องค์กรผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่จะเป็น ผู้สร้างโอกาสในการปฏิบัติงาน ให้แก่คณะ บุคคลหรือกลุ่มบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงได้รับ ความร่วมมือจากผู้ใต้บังคับบัญชา ที่สำคัญ ผู้บริหารจะต้องมีความรู้ความชำนาญมีประสบการณ์ใน แง่มุมต่างๆ ของกระบวนการบริหารจัดการ โดยมีรายละเอียดของบทบาทหน้าที่ของกระบวนการบริหารจัดการ ดังนี้

๑) การวางแผน (Planning) เป็นงานขั้นแรกที่องค์กรจะต้องลงมือกระทำก่อนที่จะ ไป จัดการ ในหน้าที่อื่นๆ ซึ่งงานที่เกี่ยวกับแผนนั้นจะเป็นเรื่องของการกำหนดเป้าหมายหรือ วัตถุประสงค์ในการดำเนินงานในขั้นต้น โดยจะต้องกำหนดเป็นโครงสร้างของงานออกมาอย่างชัดเจน เพื่อเป็นการตัดสินใจว่า องค์กรจะอย่างไรบ้าง ทำอย่างไร ทำเมื่อไหร่ และจะให้ใครเป็นผู้ปฏิบัติ บ้างในงานแต่ละส่วนที่จะกำหนดขึ้น

๒) การจัดองค์การ (Organizing) เป็นงานที่ถูกจัดทำต่อจากแผนงานที่ได้ดำเนินการ เสร็จ เรียบร้อยแล้ว ในการจัดองค์การนั้นผู้บริหารจะต้องจัดรูปแบบโครงสร้างของงานออกมาให้ ชัดเจน ในเรื่องของปริมาณงานที่จะต้องจัดทำไม่ว่าจะเป็นการจัดระบบการทำงาน ตลอดจนการ ประสาน สัมพันธ์ของงานแต่ละงาน เพื่อให้เป็นระเบียบแบบแผนของการปฏิบัติที่ดีและก่อให้เกิด ประโยชน์ ต่อองค์กรมากที่สุด

๓) การจัดคนเข้าทำงาน (Sailing) หลังจากที่องค์กรมีแผนงานและจัดโครงสร้าง ของงาน ไว้เรียบร้อยแล้ว งานในขั้นนี้จะดูแลเกี่ยวกับการวางแผนเพื่อสรรหาคณะกรเข้า มา ปฏิบัติงาน องค์กรซึ่งกระบวนการนั้น จะถูกเริ่มต้นตั้งแต่การวางแผนเพื่อพิจารณาความต้องการ กำลังคนด้วย การสรรหาคัดเลือก บรรจุ ฝึกอบรมและพัฒนา ประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมไปถึง กำหนด ค่าตอบแทน จัดสวัสดิการ และการออกจากงาน

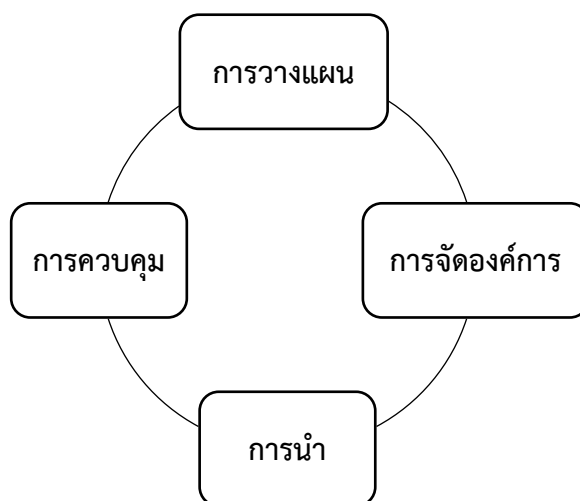
๔) การชี้นำ (Leading) เมื่อองค์กรได้ทำการคัดเลือกบุคลากรตามกระบวนการที่ ถูกต้องและ เป็นธรรมแล้ว ก็จะได้บุคลากรที่มีความเหมาะสมตามความต้องการเข้ามาปฏิบัติงาน และ ในขั้นนี้ ผู้บริหารจะต้องทำหน้าที่ชักจูงให้บุคคลฝ่ายต่างๆ ร่วมมือปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ การชี้นำหรือ สั่งการ ถือว่าเป็นงานที่ต้องใช้ศิลปะค่อนข้างสูงที่จะทำให้ผู้บังคับบัญชาร่วมมือด้วยความเต็มใจ ดังนั้น ใน การชี้นำอาจจะใช้วิธีการออกคำสั่งแบบขอร้องให้คำแนะนำ โดยจะไม่ใช้วิธีการบังคับอย่างเด็ดขาด

๕) การควบคุม (Controlling) ถือเป็นงานขั้นสุดท้ายของกระบวนการจัดการที่คอย ดูแลตรวจสอบ สอบการดำเนินงานของบุคลากรแต่ละคนว่าเป็นอย่างไร งานคือไปถึงไหน มีปัญหาอุปสรรค อะไรเกิดขึ้น ซึ่งวิธีการควบคุมนั้นผู้บริหารอาจจะใช้วิธีการสังเกตการณ์ปฏิบัติงานด้วยตนเอง

^๔ วิลาวรรณ รัตพิศาล, **หลักการจัดการ**, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์วิจิตรทัศนกร, ๒๕๕๐), หน้า ๓๒-๓๓.

หรือ การตรวจสอบผลงานตามขั้นตอน ซึ่งแล้วแต่ความเหมาะสม ที่สำคัญคืออย่าให้ผู้ปฏิบัติงานมีความ รู้สึกว่ากำลังถูกจับผิด หลังจากนั้นจะนำผลที่ได้จากการดูแลควบคุมมาดำเนินการแก้ไขต่อไป^๖

หน้าที่ในการบริหาร ประกอบด้วย ๔ ขั้นตอน คือ (๑) การวางแผน (๒) การจัดองค์การ (๓) การนำ (๔) การควบคุม โดยทั้ง ๔ ขั้นตอนมีความสัมพันธ์ กัน คือ เมื่อมีการวางแผนแล้วจะต้องมีการจัดสรรหน้าที่ว่ามีใครทำหน้าที่อะไรบ้าง แล้วขั้นตอน ต่อไปจึงมีการสั่งการและชักนำให้พนักงานปฏิบัติตามแผน เมื่อมีการปฏิบัติตามแผนแล้ว ก็จำเป็นจะต้องมีขั้นตอนสุดท้าย คือ การควบคุมให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ ซึ่งขั้นตอนการบริหารทั้ง ๔ ขั้นตอน จะเกี่ยวข้องกับทรัพยากรต่างๆ ได้แก่ ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) ทรัพยากรทาง กายภาพ (Physical Resource) ทรัพยากร ข้อมูล (Information Resource) ทรัพยากรทางการเงิน (Financial Resource)^๗ ดังแสดงภาพที่ ๒.๑



แผนภาพที่ ๒.๑ หน้าที่ในการบริหาร

๒.๑.๔ การจัดการตามหลักบริหาร (Acuinistrative Management)

แนวคิดที่มุ่งเน้นการจัดองค์การในภาพรวมเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ โดยมีผู้จัดการและผู้บริหารรับผิดชอบในการประสานกิจกรรมต่างๆ ของกลุ่ม และส่วนงานต่างๆ ในองค์การ นักคิดที่สำคัญ ได้แก่ Henri Fayol (ค.ศ. ๑๘๔๑ - ๑๙๒๕) นักอุตสาหกรรมชาวฝรั่งเศส ผู้เขียนหนังสือชื่อ “General and Industrial Marutgement” ได้นำประสบการณ์ของตนเองมาเผยแพร่วิธีการปฏิบัติ ทางด้านการจัดการอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ผู้จัดการคนอื่นๆ ใช้เป็นแนวทางในการบริหาร โดยให้ความสำคัญกับการดำเนินกิจกรรมใดๆ ก็ตามจะสำเร็จบรรลุเป้าหมายมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับบทบาทหน้าที่ของผู้บริหาร ซึ่งจะเน้นกระบวนการ บริหารขั้นพื้นฐานไว้ ๕ ประการ หรือชื่อย่อว่า POCCC ดังนี้

^๖ วิลาวรรณ รัตพิศาล, หลักการจัดการ, หน้า ๔๒-๔๓.

^๗ รังสรรค์ ประเสริฐศรี, การจัดการสมัยใหม่, (กรุงเทพมหานคร: ธรรมสาร, ๒๕๔๙), หน้า ๑๓.

(๑) Planning (การวางแผน) การคาดคะเนเหตุการณ์ต่างๆ ไว้ล่วงหน้า ที่ถือว่าเป็น ผลกระทบต่อธุรกิจได้ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

(๒) Organizing (การจัดองค์การ) กระบวนการจัด โครงสร้างของคนและงาน โดยมี การแบ่งงานและกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ

(๓) Commanding (การบังคับบัญชา) การวางหลักการบังคับบัญชาสั่งการให้ สมาชิกในองค์การ ปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด

(๔) Co-ordinating (การประสานงาน) ภาระหน้าที่ของ ผู้บริหารที่จะคอยเชื่อมโยง งานต่างๆ ให้ดำเนินไปด้วยกัน

(๕) Controlling (การควบคุม) การกำกับ ดูแลงานที่มอบหมายให้การปฏิบัติงาน ดำเนินไปตามแผนที่วางไว้^๔

นอกจากนี้ Fayol ยังได้คิดค้นหลักการจัดการ (A principle of management) ๑๔ ข้อ เพื่อช่วย ให้ผู้บริหารสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

(๑) การแบ่ง งานกันทำ (IDivision of work) โดยการเพิ่มการแบ่งงานกันทำตาม ความสามารถหรือความถนัดใน งานแต่ละงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ

(๒) อำนาจหน้าที่ (Authority) ผู้บริหารมีสิทธิที่จะสั่งการและ มีอำนาจที่จะบังคับ ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติตามคำสั่งนั้นๆ

(๓) เอกภาพการสั่งการ (Unity of communit) ผู้ใต้บังคับบัญชาควรรับคำสั่งจาก ผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว ที่เรียกว่าหลักการ (One nuan (one boss

(๔) วินัย (TDiscipline) ผู้ใต้บังคับบัญชาควรให้ความเคารพและเชื่อฟังในข้อกำหนด และ นโยบายขององค์กร

(๕) เอกภาพในทิศทาง (Unity of direction) งานแต่ละงานในแต่ละกลุ่มหรือแต่ ละฝ่ายควรปฏิบัติงานภายใต้แผนและการอำนวยการเดียวกัน

(๖) ผลประโยชน์ส่วนตัวขึ้นกับ ผลประโยชน์ส่วนรวม คือผลประโยชน์ทางสังคมควร มาก่อนเป็นลำดับแรก ผลประโยชน์ ของ องค์กรเป็นอันดับที่สอง และผลประโยชน์ของแต่ละบุคคล หรือกลุ่มคนมาเป็นอันดับสุดท้าย

(๗) ผลตอบแทน (Remuneration) คนงานควรได้รับค่าจ้างอย่างยุติธรรม ผลตอบแทนนั้นต้องเป็นที่ ยอมรับได้ทั้งคนงานและองค์กร

(๘) รวมอำนาจ (Centralization) เพิ่มบทบาทของผู้ใต้บังคับบัญชา ในกระบวนการ ตัดสินใจ คือ การกระจายอำนาจ (Decentralization) ขณะที่หากลดบทบาทลงจะเป็น การรวม อำนาจไว้ที่ศูนย์กลาง (Centralization) ดังนั้น ผู้บริหารที่มีความสามารถต้องตัดสินใจอย่าง ถูกต้อง ว่าสถานการณ์ใดควรรวมอำนาจและสถานการณ์ใดควรกระจายอำนาจ

(๙) สายการบังคับ บัญชา (Scalar chain) ควรกำหนดสายการบังคับบัญชาของแต่ละ หน่วยงานในองค์กรให้ชัดเจน ไม่ เหลื่อมล้ำ ทับซ้อน หรือคลุมเครือ ซึ่งสายการบังคับบัญชานี้จะ สัมพันธ์กับการสื่อสารในองค์กรด้วย

^๔ วิชาการรณ วิทยพิศาล, หลักการจัดการ, หน้า ๓๔-๓๕.

(๑๐) ระเบียบ (Order) ทุกสิ่งทุกอย่างควรมีระเบียบแบบแผน การบรรจุลูกจ้างเข้าทำงานควรคำนึงถึง คุณสมบัติ และองค์กรควรต้องจัดให้บุคคลทำงานที่เหมาะสมกับตนเอง

(๑๑) ยุติธรรม (Equity) ผู้บริหารควรบังคับบัญชาด้วยความเมตตากรุณาและยุติธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

(๑๒) ความมั่นคง (Stability of Tenure of Personnel) อัตราการออกจากงานสูงแสดงให้เห็นถึงความไร้ประสิทธิภาพ ของผู้บริหารและองค์กร ผู้บริหารควรสร้างความรู้สึกในเรื่องความมั่นคงในหน้าที่การงานให้แก่ ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อลดอัตราการออกจากงานให้น้อยลง

(๑๓) การริเริ่ม (Initiative) ผู้ใต้บังคับบัญชา ควรได้รับโอกาสในการออกแบบและดำเนินการตามแผนด้วยตนเอง และ

(๑๔) ความสามัคคี (Esprit de Corps) เพื่อให้การทำงานเป็นทีมประสบความสำเร็จ การส่งเสริมให้เกิดความสามัคคีในหมู่คณะ เป็นสิ่งที่ควรกระทำ เพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพทั้งองค์กร^๙

ต่อมา Gulick & Urwick ได้นำแนวคิดของ Fayol มาพัฒนาเพื่อให้ความสอดคล้องกับงาน มากขึ้น โดยเน้นให้เห็นว่าการจัดการจำเป็นต้องมีกระบวนการหรือขั้นตอนปฏิบัติและได้สรุปกระบวนการบริหารไว้ในหนังสือ “Papers on the Science of Administration” ปี ๑๙๓๗ ว่ากระบวนการบริหารประกอบ ด้วยขั้นตอนที่สำคัญ ๗ ประการ โดยใช้ชื่อย่อว่า POSDCORB ดังนี้

(๑) Planning คือ การวางแผน กำหนดเป้าหมายและนโยบายในการ ปฏิบัติงาน

(๒) Organizing คือ การจัดองค์การหรือการจัดโครงสร้างของงาน โดยแบ่งงานสายการ บังคับบัญชาและอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบงานของแต่ละงาน

(๓) Staffing คือ การจัดคนเข้า ทำงาน เป็นการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ เริ่มตั้งแต่การสรรหา การคัดเลือก เป็นต้น

(๔) Directing คือ การอำนวยความสะดวกหรือการชี้แนะ เป็นเรื่องของการตัดสินใจสั่งการควบคุมบังคับบัญชา

(๕) Co-ordinating คือ การประสานงานให้เกิดความร่วมมือภายในองค์กร

(๖) Reporting คือการรายงาน ผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทราบถึงความก้าวหน้าเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการแก้ปัญหา

(๗) Budgeting คือ การจัดสรรงบประมาณ เพื่อรองรับการใช้จ่ายขององค์กร^{๑๐}

และต่อมา ชูบ กาญจนประกร ได้เพิ่ม “PA” คือ นโยบาย (Policy) และอำนาจหน้าที่ (Authority) กลายเป็น “PA-POSDCORB” ประกอบด้วย (๑) นโยบาย (Policy) คือ นโยบายที่จะใช้ในการบริหารงาน ตลอดจนวิธีการกำหนดนโยบายดังกล่าวนี้ด้วย (๒) อำนาจหน้าที่ (Authority) คือ อำนาจหน้าที่ของแต่ละระบบงาน ตลอดจนการมอบหมายอำนาจหน้าที่ในระบบงานเหล่านี้ด้วย (๓) การวางแผน (Planning) คือ การวางแผนที่จะดำเนินการตามนโยบายที่กำหนดไว้เพื่อให้แผนงานที่กำหนดขึ้นสอดคล้องต่อกับนโยบาย การที่จะได้แผนงานที่ถูกต้อง จำเป็นต้องอาศัยความรู้ทาง

^๙ Dubrin, A. J., & Ireland, R. D., *Management and organization* (2nd ed.), Ohio: South Western Publishing Company, 1993, p. 37.

^{๑๐} วิลาวรรณ รัตพิศาล, *หลักการจัดการ*, หน้า ๓๗.

วิชาการวางแผน และการคาดหรือทำนายเหตุการณ์ในอนาคตด้วย (๔) การจัดองค์การ (Organizing) คือ การจัดรูปร่างของระบบงานต่างๆ ในการจัดรูปร่างนี้สิ่งที่ควรนำมาพิจารณาประกอบคือ วิธีการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การจัดรูปร่างและวิธีการปฏิบัติงานมีความสอดคล้องต้องการ ในการจัดรูปร่างดังกล่าวนี้อาจมีการพิจารณาในด้านการควบคุมการปฏิบัติงานหรือในด้านการแบ่งงาน เช่น หน่วยงานหลัก (line) หน่วยงานที่ปรึกษา (Staff) และหน่วยงานสนับสนุน (Auxiliary) (๕) การ บุคลากร (Stalling) คือ การจัดหาบุคคลที่มีความรู้และความสามารถมาบรรจุและแต่งตั้งให้ ปฏิบัติงานในหน่วยงาน และอาจครอบคลุมถึงกิจกรรมต่างๆ ในการดำเนินการกับบุคลากร เช่น การ สรรหาบุคคล การบรรจุและแต่งตั้ง การเลื่อนตำแหน่ง การฝึกอบรม การกำหนดค่าตอบแทน การให้ พ้นจากงาน หรือการเลิกจ้าง และการให้บำเหน็จบำนาญ (๖) การอำนวยความสะดวก (Directing) คือ การ อำนวยความสะดวกซึ่งรวมถึงการควบคุมงานและนิเทศงาน ตลอดจนถึงศิลปะในการบริหารงาน เช่น ความ เป็นผู้นำ (Leadership) มนุษย์สัมพันธ์ และการจูงใจ นอกจากนี้ ยังหมายรวมถึงการวินิจฉัยสั่งการ และการ มอบอำนาจหน้าที่อันเป็นหลักสำคัญยิ่งในการบริหารงานด้วย (๗) การประสานงาน (Coordinating) คือ การประสานงานเพื่อให้งานดำเนินไปโดย สะดวกและเรียบร้อย และเพื่อที่จะให้การ ประสานงาน ดีขึ้น ตลอดจนแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องต่างๆ นักบริหารจำเป็นต้องศึกษาหลักเกณฑ์และ วิธีการ ประสานงานแบบต่างๆ นอกจากนี้ยังจะต้องจัดให้มีระบบการประสานงานที่ดีในหน่วยงาน ของตน และกับหน่วยงานอื่นๆ ด้วย สิ่งที่จะช่วยให้การประสานงานดำเนินไปด้วยดีก็คือ การ ติดต่อสื่อสารที่ดี (๘) การรายงาน (Reporting) คือ การรายงานผลการปฏิบัติงาน การประชาสัมพันธ์ ผลงานด้วย กิจกรรมทั้งหมดนี้มีส่วนสัมพันธ์ต่อเนื่องกับการติดต่อสื่อสารเป็นอันมาก (๙) การงบประมาณ (Budgeting) คือการงบประมาณและการจัดงบประมาณซึ่งเป็นกระบวนการสุดท้าย ของการ บริหารงานที่สำคัญอีกประการหนึ่ง นักบริหารจะต้องมีความรู้ความสามารถเข้าใจระบบ งบประมาณ กระบวนการในการจัดงบประมาณและการเงิน และการใช้วิธีงบประมาณเป็นเครื่องมือ ในการ วางแผนและควบคุมงานด้วย^{๑๑}

สรุปได้ว่า การบริหารงานจะต้องอาศัยองค์ประกอบหรือปัจจัยต่างๆ ซึ่งน่าจะเรียกว่า ปัจจัย เหตุ (Input) หรือสิ่งที่จะใช้ไปในการบริหารงานและจะต้องมีกระบวนการบริหารงาน (Process) เพื่อ ใช้ปัจจัยเหตุ และเมื่อกระบวนการต่างๆ ดำเนินการไปแล้ว ก็จะได้ผลผลิตหรือสิ่งที่ได้ ออกมา (Output)

๒.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้

๒.๒.๑ ความหมายการจัดการเรียนรู้

กระบวนการที่ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเดิมไปเป็นพฤติกรรมใหม่ที่ค่อนข้างถาวร ซึ่งเป็นผลจากการได้รับประสบการณ์หรือได้รับการฝึกฝน มิใช่เป็นผลจากการตอบสนองตาม

^{๑๑} ชูบ กาญจนประกร, **หลักรัฐประศาสนศาสตร์**, เอกสารประกอบการศึกษา ฉบับที่ ๕ คณะ รัฐศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๒๖, หน้า ๓๒.

ธรรมชาติ รวมทั้งอุบัติเหตุหรือความบังเอิญ^{๑๒} มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมนุษย์ ทั้งที่มีลักษณะแสดงออกและซ่อนเร้น ซึ่งเป็นผลจากการฝึกฝนอบรม และยังผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมดังกล่าวในลักษณะค่อนข้างถาวร^{๑๓} และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอันเนื่องมาจากการประสบการณ์^{๑๔} กระบวนการของการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมอันเนื่องมาจากการประสบการณ์หรือมาจากการฝึกหัด ซึ่งพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงนี้จะเป็นพฤติกรรมที่ค่อนข้างถาวรและเป็นผลมาจากการฝึกหัดเท่านั้น การเปลี่ยนแปลงใด ๆ ที่เป็นผลมาจากการใช้ยาหรือสิ่งเสพติดหรืออุณหภูมิภาวะจะไม่ถือว่าเป็นการเรียนรู้^{๑๕} การเรียนรู้เป็นความสัมพันธ์ของการเปลี่ยนแปลงขีดความสามารถที่แสดงออกเป็นพฤติกรรมเกิดขึ้นอย่างค่อนข้างถาวรซึ่งเป็นผลลัพธ์ของการได้กระทำที่ได้รับการเสริมแรง^{๑๖} ความสัมพันธ์ของการเปลี่ยนแปลงขีดความสามารถที่แสดงออกเป็น พฤติกรรมที่เป็นผลลัพธ์มาจากการได้รับการประสบการณ์^{๑๗}

นอกจากนี้ การเรียนรู้ในยุคที่สังคมใช้เครื่องอิเล็กทรอนิกส์กันอย่างแพร่หลาย (Highly-Electrical Society) ผู้เรียนจะเรียนแบบเน้น บุคคล (Individualization) ได้อย่างที่นึกฝันกันไว้ โดยแต่ละคนจะใช้เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ช่วยเรียน อาจเรียนได้ตามความสามารถของตนจริง ๆ คนเก่งก็เรียนได้อย่างรวดเร็ว คนไม่เก่งก็เรียนตามความสามารถของตนจริง ๆ จนเจริญงอกงามขึ้นเต็มตัวของตน ไม่ต้องไปพะวงว่าจะเรียนตามเพื่อนในชั้นไม่ทัน สะท้อนแนวคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้ได้อย่างชัดเจนคือ การเรียนรู้ของแต่ละบุคคลจะใช้เวลาไม่เท่ากัน แต่ทุกคนจะสามารถบรรลุผลการเรียนรู้ได้ ถ้ามีสื่อสนับสนุนการเรียนรู้ และถ้าสามารถจัดกิจกรรมการเรียนรู้นอกชั้นเรียน ด้วยการให้เวลาผู้เรียนได้เรียนรู้ ผู้เรียนก็จะ สามารถบรรลุผลการเรียนรู้ได้เช่นเดียวกันตลอดจนการจัดการเรียนรู้ควรเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ^{๑๘} การเรียนรู้จะสัมฤทธิ์ผลจึงขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่ได้รับการฝึกหัด การได้กระทำที่จัดให้เรียนรู้ที่เองที่อธิบายไว้ว่า “ประสบการณ์การเรียนรู้จะเป็นอย่างไร ย่อมขึ้นอยู่กับกิจกรรมที่ผู้สอนจัดถ้าจัดได้เหมาะสมและใช้วิธีการที่ดี ประสบการณ์การเรียนรู้ย่อมจะมีคุณค่าถ้าจัดไม่ดี ไม่เหมาะสมคุณค่าของประสบการณ์ก็ย่อมจะลดลง การเลือกกิจกรรมการเรียนรู้จะต้องเลือกจากประสบการณ์อันเป็นผลของกิจกรรมนั้น” การจัดประสบการณ์การเรียนรู้จึงเป็นหัวใจสำคัญที่ผู้สอน

^{๑๒} กมลรัตน์ หล้าสูงรังษ์, *จิตวิทยาการศึกษาฉบับปรับปรุงใหม่*, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, ๒๕๔๘), หน้า ๑๒๖.

^{๑๓} สร้อยตระกูล (ตวยานนท์) อรรถมานะ, *พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์*, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๑), หน้า ๗๐.

^{๑๔} สงวน สุทธิเลิศอรุณ, *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน*, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร: บริษัทอักษรพัฒนา, ๒๕๕๕), หน้า ๖.

^{๑๕} พงษ์พันธ์ พงษ์โสภิตา, *จิตวิทยาการ*, (กรุงเทพมหานคร: บริษัทวิสิทธิ์พัฒนา, ๒๕๕๒), หน้า ๗๗.

^{๑๖} Haworth, Grant. Jennifer; & Conrad, F. Clifton. (1997). *Emblems of Quality in Higher Education*. Boston: Allyn & Bacon. p 7.

^{๑๗} Lefrancois, R. Guy. (2000), *Theories of Human Learning*, 4th ed. Belmont: Wadsworth/Thomson Learning. p 5.

^{๑๘} สาโรช บัวศรี, “ข้อคิดจากศาสตราจารย์ ดร.สาโรช บัวศรี” ใน *แสนเสป* ๑๖๘: รำลึกถึงความหลัง ครั้งที่ ๑๘, ๒๕๓๙, ๑๘(๑): ๕-๖.

จะต้องตระหนักให้ความสำคัญในการเลือกกิจกรรมการเรียนรู้ให้กับผู้เรียนเพื่อให้มีประสบการณ์ เกิดการเรียนรู้และมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมก่อนข้างถาวรได้ โดยผู้สอนต้องมีการวางแผนจัดประสบการณ์การเรียนรู้ให้สอดคล้องกับผลการเรียนรู้ที่ต้องการให้เกิดขึ้น หรือ พฤติกรรมการเรียนรู้ที่มีการเปลี่ยนแปลงก่อนข้างถาวรที่ต้องการให้เกิดขึ้นอันเป็นเป้าหมายของ การพัฒนาผู้เรียนนั่นเอง^{๑๙}

สรุปได้ว่า กระบวนการจัดการใช้ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้มาจัดเป็นกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อให้ผู้เรียนได้รับประสบการณ์ หรือได้ฝึกหัด หรือได้กระทำโดยได้รับการเสริมแรงอย่างมีประสิทธิภาพสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่องและประสานงานกัน เพื่อให้เกิดประสิทธิผลมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเกิดขึ้นอย่างค่อนข้างถาวรกับผู้เรียนตามขีดความสามารถที่มีได้บรรลุจุดประสงค์ที่ตั้งไว้

๒.๒.๒ พฤติกรรมการเรียนรู้

การเรียนรู้ในแต่ละครั้งจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเกิดขึ้น ๓ ประการ จึงจะเป็นการเรียนรู้ที่สมบูรณ์ คือ (๑) การเปลี่ยนแปลงด้านความรู้ ความเข้าใจ ความคิด (Cognitive Domain) หรือด้านสติปัญญา ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงในสมอง (๒) การเปลี่ยนแปลงด้านอารมณ์ความรู้สึก (Affective Domain) เป็นการเปลี่ยนแปลงด้านจิตใจ อาทิ ความเชื่อ ความสนใจ เจตคติ ค่านิยม และ(๓) การเปลี่ยนแปลงด้านการเคลื่อนไหวของร่างกาย (Psychomotor Domain) หรือด้านทักษะ เพื่อให้เกิดความชำนาญ

จะเห็นได้ว่าการเรียนรู้แต่ละครั้งที่สมบูรณ์นั้นจะต้องมีการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมภายใน คือ การเปลี่ยนแปลงด้านสติปัญญา การเปลี่ยนแปลงด้านอารมณ์ ความรู้สึก และพฤติกรรมภายนอกคือ การเปลี่ยนแปลงด้านทักษะความชำนาญ หรือด้าน การปฏิบัติจนมีความชำนาญนั่นเอง ดังนั้นประสิทธิผลการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นในแต่ละครั้งจึงขึ้นอยู่กับ การจัดการเรียนรู้ให้กับผู้เรียนมีประสบการณ์ เกิดการเปลี่ยนแปลงการเรียนรู้ขึ้นทั้งด้าน สติปัญญา ด้านอารมณ์ ความรู้สึก และด้านทักษะ และมีพฤติกรรมหรือลักษณะที่พึงประสงค์ ค่อนข้างถาวรเกิดขึ้นในผู้เรียน พฤติกรรมการเรียนรู้จึงเป็นผลการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น และเป็นผลการ เรียนรู้ที่คาดหวังของผู้จัดการเรียนรู้หรือผู้สอนที่ต้องการให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน ซึ่งจะมีประสิทธิผล มากน้อยเพียงใด ผู้จัดการเรียนรู้หรือผู้สอนจะต้องใช้ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้มาจัดเป็น กิจกรรมการเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนมีประสบการณ์ที่มีความหมาย มีคุณค่า เกิดการเรียนรู้และมี พฤติกรรมการเรียนรู้ที่เป็นผลการเรียนรู้ที่คาดหวังเกิดขึ้นกับผู้เรียน ดังนั้นแนวคิดที่ได้จากพฤติกรรมกรการเรียนรู้ ผู้วิจัยสามารถนำไปเป็นความรู้พื้นฐานในการเขียนสาระที่จำเป็นใน องค์ประกอบของรูปแบบการจัดการเรียนรู้ ได้แก่ ผลการเรียนรู้ที่คาดหวังได้แล้ว ยังสามารถใช้ ออกแบบจัดกิจกรรมการเรียนรู้และใช้จัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ได้ด้วย^{๒๐}

^{๑๙} อารัง บัวศรี, **ทฤษฎีหลักสูตร**, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร: บริษัทธนอักษรพิมพ์, ๒๕๕๐), หน้า ๒๔๒.

^{๒๐} พัชรี ศรีสังข์, การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้วิชาจิตวิทยาสังคมโดยใช้ชุมชนและประสบการณ์เป็นรากฐานเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์, **วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาดุสิตบัณฑิต**, บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๕๑, หน้า ๔๖.

๒.๒.๓ การจัดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ

การจัดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพผลได้นั้น ผู้จัดการเรียนรู้จะต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการจัดการ กระบวนการเรียนรู้ และการจัดการเรียนรู้ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๔๕ จึงจะช่วยให้ผู้จัดการเรียนรู้สามารถปฏิบัติการจัดการเรียนรู้ได้บรรลุจุดประสงค์ที่ตั้งไว้โดยผู้เรียนจะมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการณ์การเรียนรู้เกิดขึ้น อย่างค่อนข้างถาวรกับผู้เรียน

๒.๒.๓.๑ กระบวนการจัดการ เป็นหน้าที่พื้นฐานของผู้จัดการต้องปฏิบัติที่สำคัญมีดังนี้

๑. การวางแผน เป็นการกำหนดวัตถุประสงค์และวิธีการที่ควรปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยผู้จัดการต้องตัดสินใจ ตรวจสอบสถานการณ์ปัจจุบันขององค์การ สรรวจสภาพแวดล้อม กำหนดวัตถุประสงค์ พยากรณ์สถานการณ์ในอนาคต กำหนดแนวทางปฏิบัติและ ทบทวนและปรับแผนเมื่อความจำเป็นในการใช้ทรัพยากร ประเมินแนวทางการปฏิบัติงาน สถานการณ์เปลี่ยนแปลง ผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามที่กำหนด

๒. การจัดองค์การ : เป็นการจัดบุคคลและทรัพยากรที่ใช้เพื่อให้จุดมุ่งหมายบรรลุ โดยมีการจัดแบ่งงาน จัดสรรทรัพยากรสำหรับงาน กำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ของบุคคลให้ปฏิบัติอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกันและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

๓. การจัดบุคคล : เป็นการจัดบุคคลให้เหมาะสมกับงานทั้งในด้านคุณภาพและ ปริมาณแรงงาน ตลอดจนธำรงรักษาและพัฒนาบุคคลให้มีคุณภาพอยู่กับองค์การอย่างต่อเนื่อง

๔. การนำ : เป็นการใช้อิทธิพลและความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตามในการ ชี้ เป้าหมาย ชักจูง กระตุ้น ให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถด้วยความเต็มใจ

๕. การควบคุม : เป็นการติดตาม ตรวจสอบ ประเมิน และแก้ไขให้การ ดำเนินงาน สามารถบรรลุเป้าหมาย หรือปรับปรุงแผนและการดำเนินงานให้สอดคล้องกับข้อจำกัด ของเหตุการณ์ และสภาพแวดล้อมจริง

สำหรับข้อคิดเห็นบ่งชี้อื่น ๆ ที่นักวิชาการมีความคิดเห็นแตกต่างกัน อาทิ “การ ตัดสินใจ” ของผู้จัดการนั้นต้องมีการตัดสินใจตั้งแต่กระบวนการของการวางแผนไปจนถึงการ ควบคุม ส่วน “การสื่อความหมาย” และ “การจูงใจ” เป็นส่วนประกอบสำคัญของหน้าที่พื้นฐานของ ผู้จัดการ ในเรื่อง “การนำ” นั้นเอง ซึ่งผู้จัดการการเรียนรู้หรือผู้สอนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ใน การจัดการ เรียนรู้ให้เกิดประสิทธิภาพ โดยผู้จัดการเรียนรู้หรือผู้สอนจะต้องมีการวางแผนการจัด การเรียนรู้ให้ บรรลุผลการเรียนรู้ที่คาดหวังที่ต้องการให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน ด้วยการกำหนดแนว ทางการปฏิบัติและ ความจำเป็นในการใช้ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ล่วงหน้า มีการ ประเมินผลแนวทางการ ปฏิบัติ ทบทวนและปรับแผนการจัดการเรียนรู้เมื่อผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง ไม่เป็นไปตามที่กำหนด มี การกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้สอน ผู้เรียน และผู้มี ส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการ เรียนรู้อย่างเป็นระบบสอดคล้องกันและใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้สอนต้อง ชักจูง กระตุ้นให้ ผู้เรียน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนรู้ปฏิบัติตามแผนการ จัดการการเรียนรู้ด้วยความเต็มใจ มี การติดตาม ตรวจสอบ ประเมินและแก้ไข ให้การดำเนินการจัด การเรียนรู้บรรลุผลการเรียนรู้ที่ คาดหวังที่ต้องการให้เกิดขึ้นหรือบรรลุเป้าหมายการพัฒนาผู้เรียน

๒.๒.๓.๒ กระบวนการเรียนรู้ เป็นการดำเนินการอย่างมีขั้นตอนหรือวิธีการต่าง ๆ ที่ช่วยให้เกิดการเรียนรู้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่พึงประสงค์เกิดขึ้น กระบวนการเรียนรู้ที่สำคัญได้แก่

๑. กระบวนการเรียนรู้ตามแนวคิดของพระพุทธรงค์ คือ
 - (๑) ฟัง (สุตมยปัญญา) จำ (สัณญาปัญญา)
 - (๒) คิด (จินตมย ปัญญา)
 - (๓) ปฏิบัติ (ภาวนามยปัญญา)
 - (๔) เกิดความเข้าใจแจ่มแจ้ง (วิปัสสนาปัญญา)
๒. กระบวนการเรียนรู้ตามแนวคิดของครอนบาค คือ
 - (๑) สถานการณ์ (Situation)
 - (๒) ความพร้อม (Readiness)
 - (๓) เป้าหมาย (Goal)
 - (๔) แปลความหมาย (Interpretation)
 - (๕) การตอบสนอง (Response)
 - (๖) ผลลัพธ์ (Consequence)
 - (๗) ปฏิกริยาต่อความผิดหวัง (Reaction to Thawarting)
๓. กระบวนการเรียนรู้ตามแนวคิดของกาเย่ คือ
 - (๑) กระบวนการของความตั้งใจการเลือกรับรู้ (The Process of Attending: Selective Perception)
 - (๒) การเก็บสิ่งที่รับรู้ไว้เป็นความจำระยะสั้น (Short-term Memory Storage)
 - (๓) การปรุงแต่งสิ่งที่รับรู้สู่ความจำระยะยาว (Encoding)
 - (๔) การเก็บสะสมสิ่งเร้าที่จะ จดจำไว้ (Storage)
 - (๕) การระลึกถึงหรือเรียกความจำกลับคืนมา (Retrieval)
 - (๖) การตอบสนอง ทัว ๆ ไป (Response Generation)
 - (๗) การปฏิบัติพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการเรียนรู้ (Performance) และ
 - (๘) การแสดงผลการเรียนรู้กลับยังผู้เรียน (Feedback) และให้การเสริมแรง (Reinforcement)

๔. วิเคราะห์กระบวนการเรียนรู้ จะเห็นได้ว่ากระบวนการเรียนรู้ตามแนวคิดของพระพุทธรงค์ แนวคิดของ ลี เจ ครอนบาค แนวคิดของกาเย่ นั้นจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นตอนตามลำดับ โดยในแนวคิดของพระพุทธรงค์ ต้องคิดและลงมือปฏิบัติจึงจะเกิดความเข้าใจแจ่มแจ้ง ในขณะที่แนวคิดของลี เจ ครอนบาค จะต้องเริ่มต้นจากต้องมีสถานการณ์ หมายถึง สิ่งแวดล้อม หรือบรรยากาศรอบตัวผู้เรียน หรือสิ่งเร้านั้นเอง โดยสิ่งเร้าในที่นี้คือ สาระการเรียนรู้รวมถึงสภาพบรรยากาศการเรียนที่เหมาะสมสอดคล้องสนับสนุนการเรียนรู้ของผู้เรียนที่มีความพร้อม แล้วจึงมีการกำหนดจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของผู้สอนที่ต้องการให้ผู้เรียน เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหลังจากเรียนรู้แล้วอย่างไร ต่อจากนั้นแปลความหมายเป็นการพยายามใช้ วิธีการช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจสาระ

เรียนรู้รวมถึงเข้าถึงบรรยากาศการเรียนรู้ โดยพิจารณาจากการกระทำของผู้เรียนที่ตอบสนอง ถ้าผลลัพธ์ที่ได้ประสบผลสำเร็จก็จะนำไปใช้อีกต่อไป แต่ถ้าล้มเหลวก็จะย้อนกลับไปที่ชั้นแปลความใหม่ เพื่อปรับปรุงวิธีการช่วยให้ผู้เรียนเข้าใจสาระการเรียนรู้รวมถึงบรรยากาศการเรียนรู้อย่างแท้จริง

ส่วนกระบวนการเรียนรู้ตามแนวคิดของกาเย่ นั้น ขั้นตอนแรกต้องเริ่มจากการตั้งเป้าหมายไว้ตามความคาดหวังของผู้เรียนก่อน แล้วจึงจัดวิธีการช่วยให้เกิดการเรียนรู้ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้อย่างสัมพันธ์สอดคล้องกัน ต้องให้ผู้เรียนปฏิบัติด้วยการใช้สิ่งเร้าที่เรียนรู้แล้วไปประยุกต์ใช้กับสิ่งเร้าหรือสถานการณ์ใหม่ โดยเฉพาะในชีวิตประจำวันซึ่งคล้ายคลึงกับสิ่งที่เรียนรู้ แล้วสังเกตผลการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น ให้ข้อมูลย้อนกลับไปยังผู้เรียนเพื่อปรับปรุงและพัฒนาต่อไป^{๒๑}

สรุปได้ว่า กระบวนการเรียนรู้ควรประกอบด้วยขั้นตอนที่สำคัญ ได้แก่

(๑) สถานการณ์ หรือสาระการเรียนรู้

(๒) เป้าหมายการเรียนรู้

(๓) วิธีการต่าง ๆ ที่สัมพันธ์สอดคล้องสนับสนุนให้เป้าหมายการเรียนรู้บรรลุ โดยผู้เรียนได้ลงมือปฏิบัติหรือกระทำจริง

(๔) ผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง หรือพฤติกรรมการเรียนรู้ทั้งภายนอกและภายใน หรือคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่ต้องการให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน

(๕) การนำผลการเรียนรู้ไปใช้ในสถานการณ์ใหม่ในชีวิตประจำวัน

(๖) ติดตามผลการนำไปใช้ให้ข้อมูลย้อนกลับกับผู้เรียน และปรับปรุงในกรณีที่ไม่บรรลุผล กรณีที่บรรลุผลก็นำไปใช้ในโอกาสอื่นต่อไป

๒.๒.๓ กระบวนการจัดการความรู้

การจัดการความรู้ไม่ใช่เรื่องใหม่หรือเรื่องที่ไกลตัว หลายองค์กรอาจเคยประสบปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้มาบ้างแล้วเช่นเมื่อผู้เชี่ยวชาญหรือพนักงานที่ใช้ความรู้และทักษะพิเศษในการทำงานลาออกหรือมีเหตุที่ทำให้ไม่สามารถทำงานได้ องค์กรก็จะประสบปัญหาในการทำงานทันทีและไม่สามารถหาพนักงานคนอื่นหรือสิ่งใดมาทำงานทดแทนได้

เมื่อความรู้ขององค์กรแต่ละองค์กรนั้นมีความหมายที่แตกต่างกัน ดังนั้นนิยามของคำว่า การจัดการความรู้ของแต่ละบุคคลและองค์กรจึงแตกต่างกันด้วย เช่น การจัดการความรู้หมายถึง การจัดการสารสนเทศและความรู้ที่นับว่าเป็นสิ่งสำคัญหรือทรัพย์สินที่เป็นนามธรรม (Intangible asset) ที่องค์กรต้องการใช้เป็นส่วนสำคัญสำหรับสร้างความแตกต่างให้กับองค์กรเมื่อ เปรียบเทียบกับคู่แข่งผ่านกระบวนการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาให้องค์กรมีความได้เปรียบในการ แข่งขัน

ดังนั้นการจัดการความรู้ในองค์กรนั้นไม่ใช่เรื่องใหม่ เพียงแต่ที่ผ่านมานั้นการจัดการความรู้ไม่ได้มีการเรียกชื่ออย่างเป็นทางการและการจัดการความรู้ส่วนใหญ่มาจากการเรียนรู้จากประสบการณ์

กระบวนการในการจัดการความรู้นั้นมีการจำแนกที่แตกต่างกันเช่น Dermarest ได้แบ่งกระบวนการจัดการความรู้เป็นการสร้างความรู้ (Knowledge construction) การเก็บรวบรวมความรู้ (Knowledge embodiment) การกระจายความรู้ไปใช้ (Knowledge dissemination) และ

^{๒๑} อ่างแล้ว, หน้า ๔๗.

การนำความรู้ไปใช้ (use) ในขณะที่ Turban และคณะนำเสนอกระบวนการจัดการความรู้ เป็นลำดับ วงกลม ประกอบด้วยการสร้าง (create) การจับและเก็บ (capture and store) การ เลือกรหรือกรอง (refine) การกระจาย (Distribute) การใช้ (Use) และการติดตาม/ตรวจสอบ (Monitor) ส่วน Probst และคณะได้แบ่งกระบวนการจัดการความรู้เป็นการกำหนด ความรู้ที่ต้องการ (knowledge identification) การจัดหาความรู้ที่ต้องการ (knowledge acquisition) การสร้างพัฒนาความรู้ใหม่ (knowledge development) การถ่ายทอดความรู้ (knowledge transfer) การจัดเก็บความรู้ (Knowledge storing) การนำความรู้มาใช้ (knowledge utilization) และกำหนดความสัมพันธ์ในรูปแบบ Mesh ที่แต่ละกระบวนการมี ความสัมพันธ์กัน หากสรุปแล้วกระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วยกระบวนการแสวงหา ความรู้ การสร้าง การจัดเก็บ การถ่ายทอดและการนำความรู้ไปใช้ งาน

อย่างไรก็ตามกระบวนการจัดการความรู้ของแต่ละองค์กรมีความแตกต่างกันตาม ลักษณะ การดำเนินการและองค์ประกอบอื่นๆ อีกหลายประการเช่นลักษณะและงานขององค์กร โครงสร้างองค์กร และเทคโนโลยี เป็นต้น ดังนั้น องค์กรแต่ละองค์จำเป็นต้องพัฒนาโครงสร้าง ของกระบวนการจัดการความรู้เฉพาะขององค์กรเอง

ปัญหาการจัดการความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้สามารถค้นหาข้อมูลได้ รวดเร็วยิ่งขึ้น สามารถแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นกันได้ดียิ่งขึ้น แต่สิ่งเหล่านี้จะเป็นจริงไม่ได้ หากไม่มีแหล่งข้อมูลหรือผู้ใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศไม่มีความยินดีในการแลกเปลี่ยนความรู้ความ คิดเห็นกับผู้อื่น ดังนั้นปัญหาเทคโนโลยีในเรื่องของการเรียนรู้ไม่ใช่เกิดจากปัญหาในเรื่องของ เทคโนโลยีเท่านั้น ยังเป็นปัญหาที่ตัวบุคคลด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาการแลกเปลี่ยนและแบ่งปัน ความรู้ แม้ว่าบุคลากรทุกคนรู้ว่าการแบ่งปันความรู้เป็นสิ่งที่ดี และการแบ่งปันความรู้ไม่ได้ทำให้ ความรู้ลดน้อยลงเลยแต่ กลับยิ่งทำให้ความรู้เพิ่มขึ้น แต่หลายคนยังมีความกังวลในการแบ่งปัน ความรู้กับผู้อื่น เช่น ความกังวลว่าตัวเองจะลดบทบาทและความสำคัญลงหลังจากที่แบ่งปันความรู้ ให้กับผู้อื่น องค์กรจำเป็นต้องมีมาตรการและนโยบายที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานยินดีในการ แลกเปลี่ยน ความรู้การกระจายความรู้เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพทั้งของบุคลากรและองค์กรเอง^{๒๒}

๒.๒.๔ ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้

ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จำแนกออกเป็น ๕ ประเภทดังนี้

๑. ทรัพยากรบุคคล ที่สำคัญคือ ผู้สอน ต้องมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการสอน มี อารมณ์ ความรู้สึกที่ดีต่อการสอน และพื้นฐานด้านส่วนตัวของผู้สอน มีผลต่อการจัดการเรียน และ ผู้เรียน พื้นฐานด้านสภาพสังคม เศรษฐกิจของครอบครัว พัฒนาการ ได้แก่ วุฒิภาวะ แรงจูงใจ อารมณ์ ร่างกาย สติปัญญา ความสนใจ และอารมณ์ ความรู้สึกของผู้เรียน ลักษณะการ เรียนของ ผู้เรียนมีผลต่อการเรียนรู้ของผู้เรียน

๒. ทรัพยากรวิธีการ เป็นวิธีจัดกิจกรรม ๓ รูปแบบ ได้แก่

^{๒๒} ธงไชย สุรินทร์วรารากร, การหาแนวทางเพื่อพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการ ความรู้ในองค์กรธุรกิจขนาดกลาง, รายงานวิจัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา: ๒๕๕๕, หน้า ๗.

๒.๑ วิธีการนำเสนอเนื้อหาในการสอน มี ๕ รูปแบบที่ใช้เป็นแนวทางในการเตรียมการสอน คือ

- (๑) รูปแบบที่ผู้สอนเป็นผู้อภิปราย
- (๒) รูปแบบการให้แสดงพฤติกรรม
- (๓) รูปแบบการพัฒนาสติปัญญา
- (๔) รูปแบบการมีปฏิสัมพันธ์
- (๕) รูปแบบการจัดการ

ในการเลือกวิธีการเสนอเนื้อหาควรใช้วิธีการที่สอดคล้องกับจุดประสงค์ การเรียนรู้ และเนื้อหา ความสนใจ ความสามารถ ระดับพัฒนาการของผู้เรียน ชีวิตจริงของผู้เรียน โดยผู้สอนต้องมีความสามารถที่จะใช้วิธีการสอนที่หลากหลาย กำหนดและนำข้อมูลมาเสนอต่อ ผู้เรียน ผู้สอนต้องเป็นผู้ให้คำปรึกษา เสนอแนะ วินิจฉัย เป็นผู้ร่วมเรียนในขณะที่ผู้เรียนกำลังทำกิจกรรมมีความสามารถในการติดต่อกับชุมชนในส่วนที่เกี่ยวกับการศึกษา

๒.๒ วิธีการจัดการเนื้อหาเพื่อการสอน ผู้สอนต้องมีการจัดการเนื้อหา เพื่อให้การสอนดำเนินการไปได้ ได้แก่ การบูรณาการ การเรียงลำดับเนื้อหาตั้งแต่ข้อเท็จจริง ความคิดรวบยอด ทักษะระดับความยากง่ายของเนื้อหาการนำเสนอ และการจัดการเนื้อหาเพื่อการสอนอย่างสมเหตุสมผล โดยจะต้องพิจารณาความเหมาะสมของความสัมพันธ์ระหว่าง ข้อเท็จจริงกับแนวความคิดรวบยอด

๒.๓ วิธีการจัดการหลักสูตร ไม่ว่าจะเป็นหลักสูตรรายวิชา หลักสูตรกิจกรรม และหลักสูตรแกน ควรมีการเขียนถึงรายละเอียดย่อยของหลักสูตรไว้ด้วย นอกจากจะกล่าวถึงการถ่ายโอนเนื้อหา บทบาทของผู้สอน ผู้เรียนในการเรียนการสอน

๓. ทรัพยากรเนื้อหา หรือสาระการเรียนรู้ ควรมีความเที่ยงตรงแสดงผลการเรียนรู้ ออกมาได้ตรงตามจุดประสงค์ มีใจความสำคัญ ความคิดรวบยอด และหลักการของวิชา นั้น ๆ ด้วย ผู้เรียนมีความสนใจเนื้อหา มีความสามารถในการเข้าใจและเรียนรู้เนื้อหานั้น และ สอดคล้องกับความ เป็นจริงของสังคม อาทิ พัฒนาอารมณ์ ความรู้สึก ค่านิยม เข้าใจธรรมชาติ การจัดการธรรมชาติ เข้าใจวัฒนธรรมกลุ่มพัฒนาความคิดที่เป็นอิสระ ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ ความคิดรอบข้างตน และสามารถนำไปใช้ในการจัดการของผู้เรียนทั้งในปัจจุบันและอนาคต

๔. ทรัพยากร วัสดุ และเครื่องมือ ในการวางแผนการจัดการเรียนรู้จะต้องมีการวางแผน การใช้วัสดุ และเครื่องมือที่จำเป็นเพื่อให้การจัดกิจกรรมการเรียนรู้บรรลุผล และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ต้องมีการตรวจสอบสภาพให้เรียบร้อยอยู่ในสภาพพร้อมที่จะใช้งาน

๔.๕ ทรัพยากรงบประมาณ เป็นสิ่งที่ผู้สอนควรจัดวางแผนการใช้งบประมาณก่อน ขณะ และภายหลังการสอนว่ามีค่าใช้จ่ายในเรื่องใดบ้างที่จำเป็น เพื่อให้การจัดการเรียนรู้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล^{๒๓}

^{๒๓} พัชรี ศรีสังข์, การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้วิชาจิตวิทยาสังคมโดยใช้ชุมชนและ ประสบการณ์เป็นรากฐานเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์, วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาดุขฎี บัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๕๑, หน้า ๕๓.

สรุปได้ว่า ทรัพยากรที่เกี่ยวกับการเรียนรู้ต้องประกอบด้วยทรัพยากรหลายด้านอัน ได้แก่ ทรัพยากรบุคคล ทรัพยากรวิธีการ ทรัพยากรเนื้อหา ทรัพยากรวัสดุและเครื่องมือ และที่สำคัญคือทรัพยากรงบประมาณ

๒.๓ แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

๒.๓.๑ ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำว่า เทคโนโลยี (Technology) หมายถึง การประยุกต์เอาความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ โดยศึกษาพัฒนาองค์ความรู้ต่างๆ รวมถึงศึกษากฎเกณฑ์ของสิ่งต่างๆ และ นำมาประยุกต์ให้เกิด หรือ อาจกล่าวได้ว่าการนำความรู้ ทักษะ และทรัพยากรมาสร้างสิ่งของเครื่องใช้วิธีการ โดยผ่านกระบวนการ เพื่อแก้ปัญหาสนองความต้องการ หรือเพิ่มความสามารถในการทำงานของมนุษย์

ระบบสารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลกลายเป็นสารสนเทศที่ผู้บริหารสามารถนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจบนสถานการณ์ต่างๆ ตามวัตถุประสงค์ อย่างไรก็ตามข้อมูลและสารสนเทศมีความสัมพันธ์กันคือ สารสนเทศจะสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ต่อเมื่อข้อมูลที่เป็นแหล่งต้นทางนั้นมีความถูกต้อง แต่ถ้าแหล่งต้นทางขอข้อมูลเป็นข้อมูลที่ผิด เมื่อนำเข้าสู่กระบวนการประมวลผลก็ย่อมได้ผลลัพธ์ที่ผิดพลาด ดังประโยคหนึ่งที่ได้กล่าวไว้ว่า Garbage In, Garbage Out :GIGO ซึ่งหมายความว่า หากคุณป้อนขยะเข้าไป ผลลัพธ์ที่ได้กลับมาก็คือขยะเช่นกัน^{๒๔}

ดังนั้น เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT) จึงหมายถึง เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ใช้จัดการสารสนเทศ ซึ่งเกี่ยวข้อง ตั้งแต่การเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผล การแสดงผล การพิมพ์ การสร้างรายงาน และการสื่อสารข้อมูล ฯลฯ

๒.๓.๒ ประเภทของเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศประกอบด้วย เทคโนโลยีที่สำคัญ ๒ สาขา คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และ “เทคโนโลยีโทรคมนาคม”

“เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์” เป็นเทคโนโลยีที่ใช้สำหรับการจัดการระบบสารสนเทศ คือ ช่วยในการจัดเก็บ บันทึก และประมวลผลข้อมูล ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยอาศัยเทคโนโลยีด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และอุปกรณ์สำหรับรับข้อมูลและแสดงผล

“เทคโนโลยีโทรคมนาคม” เป็นเทคโนโลยีที่ใช้สำหรับส่งผลลัพธ์ที่ได้จากคอมพิวเตอร์ไปให้ผู้ใช้อยู่ห่างไกลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วน และทันต่อเหตุการณ์ เทคโนโลยีโทรคมนาคม ได้แก่ โทรศัพท์ โทรทัศน์ วิทยุ รวมถึงเทคโนโลยีเครือข่าย คอมพิวเตอร์

เทคโนโลยีสารสนเทศ อาจจำแนกตามลักษณะของการใช้งานได้ ๖ ประเภท ดังนี้

๑. เทคโนโลยีที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เช่น ควบเทียมถ่ายภาพบรรยากาศ กล้องถ่ายภาพ ดิจิตอล กล้องถ่ายภาพวีดิทัศน์ เครื่องอ่านรหัสแท่ง เครื่องอ่านเครื่องหมายบนกระดาษ ฯลฯ

^{๒๔} ไกรทพนธ์ เต็มวิทย์ขจร, การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการหลักสูตรมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ระยะเวลา ระยะที่ ๑, รายงานการวิจัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา: ๒๕๕๙, หน้า ๙.

๒. เทคโนโลยีที่ใช้ในการบันทึกข้อมูล เช่น เทปแม่เหล็ก จานแม่เหล็ก (ฮาร์ดดิสก์ ฟลอปปีดิสก์) จานแสง (ซีดี-รอม) บัตรเอทีเอ็ม ฯลฯ

๓. เทคโนโลยีที่ใช้ในการประมวลผลข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ เช่น เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ทางด้านฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์

๔. เทคโนโลยีที่ใช้ในการแสดงผลข้อมูลหรือสารสนเทศ เช่น เครื่องพิมพ์ จอภาพ เครื่องวาดภาพ และอื่นๆ

๕. เทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดทำสำเนาสารสนเทศ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องพิมพ์

๖. เทคโนโลยีสำหรับถ่ายทอดสื่อสารข้อมูลและสารสนเทศ เช่น อุปกรณ์ระบบสื่อสารโทรคมนาคมต่างๆ เช่น วิทยุ โทรศัพท์ โทรเลข โทรสาร ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ดาวเทียม ฯลฯ^{๒๕}

๒.๓.๓ ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้เราเอาชนะมิติของเวลาและสถานที่ ได้หากยังเห็นภาพไม่ชัดเจนคงจะต้องนึกย้อนหลังไปสมัยที่ไทยทำสงครามกับพม่าเมื่อหลายร้อยปีก่อน เมื่อหัวเมืองทราบข่าวเรื่องกองทัพพม่าก็ต้องทำใบบอกแล้วใช้คนเดินทางนำใบบอกนั้นมาแจ้งแก่ทางกรุงศรีอยุธยา หากคนที่ถือใบบอกไม่ถูกเสือกักกินและเดินทางมาแจ้งเหตุได้ก็ต้องใช้เวลาหลายวัน ทำให้การเตรียมตัวตั้งรับไม่พร้อมเท่าที่ควร เปรียบเทียบกับทุกวันนี้สหรัฐอเมริกามีทั้งดาวเทียมและเครื่องบินสอดแนม ประเทศอิรักมีการเคลื่อนไหวทางทหารอย่างไร สหรัฐอเมริกาก็สามารถทราบได้ในพริบตา

ในกิจกรรมการบริหารตั้งแต่การวางแผนการจัดองค์การการสั่งการปฏิบัติงาน การควบคุมล้วนแต่มีความต้องการสารสนเทศทั้งสิ้น ความสามารถของเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานขององค์การหรือหน่วยงานห้างร้านต่างๆ นั้น มีหลายข้อด้วยกัน แต่อาจพอสรุปได้ดังต่อไปนี้

๑. สามารถจัดเก็บข้อมูลจากจุดเกิดได้อย่างรวดเร็ว
๒. สามารถบันทึกข้อมูลจำนวนมาก ๆ เอาไว้ใช้งาน หรือเอาไว้อ้างอิงการดำเนินงาน
๓. สามารถคำนวณผลลัพธ์ต่าง ๆ ได้รวดเร็ว
๔. สามารถสร้างผลลัพธ์ได้หลากหลายรูปแบบ
๕. สามารถส่งสารสนเทศข้อมูล หรือผลลัพธ์ที่ได้จากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งได้อย่าง

รวดเร็ว^{๒๖}

^{๒๕} สาขาชีววิทยา สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, การจัดการระบบการเรียนรู้แบบวัฏจักรการสืบเสาะหาความรู้ ๕ ขั้นตอน เพื่อพัฒนากระบวนการคิดระดับสูง, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: <http://www.ipst.ac.th/biology/Bio-Articles/mag-content๑๐.html> [๔ สิงหาคม ๒๕๖๑].

^{๒๖} พรณิ ลีกิจวัฒน์, ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่จำเป็นสำหรับบุคลากร ตามความต้องการของสถานประกอบการในนิคมอุตสาหกรรม สังกัดการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, รายงานการวิจัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง: ๒๕๕๖, หน้า ๑๘.

๒.๓.๔ ลักษณะสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ

โดยพื้นฐานของเทคโนโลยีย่อมมีประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศชาติให้เจริญก้าวหน้า ลักษณะเด่นที่สำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศมีดังนี้

๑. เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในการประกอบการทางด้านเศรษฐกิจ การค้า และการอุตสาหกรรม จำเป็นต้องหาวิธี ในการเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานคอมพิวเตอร์และระบบสื่อสาร เข้ามาช่วยทำให้เกิดระบบอัตโนมัติ เราสามารถฝากถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็มได้ตลอดเวลา ธนาคารสามารถให้บริการได้ดีขึ้น ทำให้การบริการโดยรวมมีประสิทธิภาพ ในระบบการจัดการ ทุกแห่งต้องใช้ข้อมูลเพื่อการดำเนินการและการตัดสินใจ ระบบธุรกิจจึงใช้เครื่องมือเหล่านี้ช่วยในการทำงาน เช่น ใช้ในระบบจัดเก็บเงินสด จองตั๋วเครื่องบิน เป็นต้น

๒. เทคโนโลยีสารสนเทศเปลี่ยนรูปแบบการบริการเป็นแบบกระจาย เมื่อมีการพัฒนาระบบข้อมูล และการใช้ข้อมูลได้ดี การบริการต่างๆ จึงเน้นรูปแบบ การบริการแบบกระจาย ผู้ใช้สามารถสั่งซื้อสินค้าจากที่บ้าน สามารถสอบถามข้อมูลผ่านทาง โทรศัพท์ นิสิตนักศึกษาบางมหาวิทยาลัยสามารถใช้คอมพิวเตอร์สอบถามผลสอบจากที่บ้านได้

๓. เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการในหน่วยงานต่างๆ ปัจจุบันทุกหน่วยงานต่างพัฒนาระบบรวบรวมจัดเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในองค์กร ประเทศไทยมีระบบทะเบียนราษฎร์ที่จัดทำด้วยระบบ ระบบเวชระเบียนในโรงพยาบาล ระบบการจัดเก็บข้อมูลภาษี ในองค์กรทุกระดับเห็นความสำคัญที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้

๔. เทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวข้องกับคนทุกระดับพัฒนาการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของคนเกี่ยวข้องกับ เทคโนโลยี ดังจะเห็นได้จากการพิมพ์ด้วยคอมพิวเตอร์ การใช้ตารางคำนวณ และใช้อุปกรณ์สื่อสาร โทรคมนาคมแบบต่าง ๆ เป็นต้น^{๒๗}

๒.๓.๕ ผลของเทคโนโลยีสารสนเทศ

การกำเนิดของคอมพิวเตอร์เมื่อประมาณห้าสิบกว่าปีที่แล้ว เป็นก้าวสำคัญที่นำไปสู่ยุคสารสนเทศ ในช่วงแรกมีการนำเอาคอมพิวเตอร์มาใช้เป็นเครื่องคำนวณ แต่ต่อมาได้มีความพยายามพัฒนาให้คอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์สำคัญสำหรับการจัดการข้อมูล เมื่อเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ได้ก้าวหน้ามากขึ้น ทำให้สามารถสร้างคอมพิวเตอร์ที่มีขนาดเล็กลง แต่ประสิทธิภาพสูงขึ้น สภาพการ ใช้งานจึงใช้งานกันอย่างแพร่หลาย ผลของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อชีวิตความเป็นอยู่และสังคม จึงมี มาก มีการเรียนรู้และใช้สารสนเทศกันอย่างกว้างขวาง ผลของเทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวม กล่าวได้ ดังนี้

๑. การสร้างเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

สภาพความเป็นอยู่ของสังคมเมือง มีการพัฒนาใช้ระบบสื่อสารโทรคมนาคม เพื่อติดต่อสื่อสารให้สะดวกขึ้น มีการประยุกต์มาใช้กับเครื่องอำนวยความสะดวกภายในบ้าน เช่น ใช้ควบคุมเครื่องปรับอากาศ ใช้ควมคุมระบบไฟฟ้าภายในบ้าน เป็นต้น

^{๒๗} สุรพงษ์ พงศ์สมิภากรณ์, การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานท้องถิ่นจังหวัดเชียงใหม่, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการเมืองการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๕๐, หน้า ๖.

๒. เสริมสร้างความเท่าเทียมในสังคมและการกระจายโอกาส

เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดการกระจายไปทั่วทุกหนแห่ง แม้แต่ถิ่นทุรกันดาร ทำให้มีการกระจายโอกาสการเรียนรู้ มีการใช้ระบบการเรียนการสอนทางไกล การกระจายการเรียนรู้ไปยังถิ่นห่างไกล นอกจากนี้ในปัจจุบันมีความพยายามที่ใช้ระบบการรักษาพยาบาลผ่านเครือข่ายสื่อสาร

๓. สารสนเทศกับการเรียนการสอนในโรงเรียน

การเรียนการสอนในโรงเรียนมีการนำคอมพิวเตอร์และเครื่องมือประกอบช่วยในการเรียนรู้ เช่น วีดิทัศน์ เครื่องฉายภาพ คอมพิวเตอร์ช่วยสอน คอมพิวเตอร์ช่วยจัดการศึกษา จัดตารางสอน คำนวณระดับคะแนน จัดชั้นเรียน ทำรายงานเพื่อให้ผู้บริหารได้ทราบถึงปัญหาและการแก้ปัญหาในโรงเรียน ปัจจุบันมีการเรียนการสอนทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในโรงเรียนมากขึ้น

๔. เทคโนโลยีสารสนเทศกับสิ่งแวดล้อม

การจัดการทรัพยากรธรรมชาติหลายอย่างจำเป็นต้องใช้สารสนเทศ เช่น การดูแลรักษาป่า จำเป็นต้องใช้ข้อมูล มีการใช้ภาพถ่ายดาวเทียม การติดตามข้อมูลสภาพอากาศ การพยากรณ์อากาศ การจำลองรูปแบบสภาวะสิ่งแวดล้อมเพื่อปรับปรุงแก้ไข การเก็บรวบรวมข้อมูลคุณภาพน้ำในแม่น้ำต่าง ๆ การตรวจวัดมลภาวะ ตลอดจนการใช้ระบบการตรวจวัดระยะไกลมาช่วย ที่เรียกว่า “โทรมาตร” เป็นต้น

๕. เทคโนโลยีสารสนเทศกับการป้องกันประเทศ

กิจการทางด้านทหารมีการใช้เทคโนโลยี อาวุธยุทโธปกรณ์สมัยใหม่ล้วนแต่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์และระบบควบคุม มีการใช้ระบบป้องกันภัย ระบบเฝ้าระวังที่มีคอมพิวเตอร์ควบคุมการทำงาน

๖. การผลิตในอุตสาหกรรม และการพาณิชย์กรรม

การแข่งขันทางการผลิตสินค้าอุตสาหกรรมจำเป็นต้องหาวิธีการในการผลิตให้ได้มาก ราคาถูกลงเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทมาก มีการใช้ข้อมูลข่าวสารเพื่อการบริหารและการจัดการ การดำเนินการและยังรวมไปถึงการให้บริการกับประชาชน เพื่อให้ซื้อสินค้า ได้สะดวกขึ้น ได้สะดวกขึ้น^{๒๘}

๒.๓.๖ คุณลักษณะของสารสนเทศ ควรจะมีลักษณะดังต่อไปนี้

๑ ถูกต้องแม่นยำ (Accurate) สารสนเทศที่มีความถูกต้องจะต้องปราศจากข้อผิดพลาด (Error) ใดๆ อย่างไรก็ตามถ้าข้อมูลที่ป้อนเข้าสู่กระบวนการประมวลผลไม่ถูกต้องก็อาจก่อให้เกิดสารสนเทศที่ไม่ถูกต้องได้

๒ สมบูรณ์ครบถ้วน (Complete) สารสนเทศที่มีความสมบูรณ์จะต้องประกอบด้วยข้อเท็จจริง (fact) ที่สำคัญอย่างครบถ้วน

^{๒๘} โรงเรียนบ้านแพรกกลาง ศูนย์เครือข่ายการศึกษาที่ ๑๒ สพ.นศ ๒, ผลของเทคโนโลยีสารสนเทศ, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <http://www.prakklang.com/stu/it-po/menu4.html>, [๗ มกราคม ๒๕๖๒].

๓ เข้าใจง่าย (Simple) สารสนเทศที่มีคุณภาพจะต้องเข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อนต่อความเข้าใจ กล่าวคือต้องไม่แสดงรายละเอียดที่ลึกมากเกินไป เพราะจะทำให้ผู้ใช้ในการตัดสินใจสับสนและไม่สามารถตัดสินใจได้ว่าข้อมูลหรือสารสนเทศใดมีความจำเป็นจริงๆ

๔ ทันต่อเวลา (Timely) สารสนเทศที่ตื่นอกจากจะมีความถูกต้องแล้ว ข้อมูลต้องทันสมัยและรวดเร็ว ทันต่อเวลาและความต้องการของผู้ใช้ในการตัดสินใจ

๕ เชื่อถือได้ (Reliable) สารสนเทศที่เชื่อถือได้ขึ้นอยู่กับความน่าเชื่อถือของวิธีการรวบรวมข้อมูลที่น่าเข้าสู่ระบบ

๖ คุ่มราคา (Economical) สารสนเทศที่ผลิตควรจะต้องมีความประหยัด เหมาะสม คุ่มค่ากับราคา ผู้บริหารมักจะพิจารณาถึงคุณค่าของสารสนเทศกับราคาที่จะต้องจ่าย เพื่อการได้มาซึ่งสารสนเทศนั้นๆ

๗ ตรวจสอบได้ (Verifiable) สารสนเทศจะต้องตรวจสอบความถูกต้องได้ กล่าวคือผู้ใช้สามารถตรวจสอบข้อมูลเพื่อความมั่นใจว่ามีความถูกต้องต่อการนำไปตัดสินใจได้ ซึ่งอาจมีการตรวจสอบข้อมูลโดยการเปรียบเทียบกับข้อมูลลักษณะเดียวกันจากแหล่งข้อมูล หลายๆ แหล่ง

๘ ยืดหยุ่น (Flexible) สารสนเทศที่มีคุณภาพนั้นควรจะสามารถนำไปใช้ได้ไม่ว่าวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกันหลายๆ ด้าน

๙ สอดคล้องกับความต้องการ (Relevant) สารสนเทศที่มีคุณภาพจะต้องมีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์และสนองต่อความต้องการของผู้ใช้เพื่อการตัดสินใจ

๑๐ สะดวกในการเข้าถึง (Accessible) สารสนเทศจะต้องง่ายและสะดวกต่อการเข้าถึงข้อมูลตามระดับสิทธิของผู้ใช้ เพื่อจะได้ข้อมูลหรือสารสนเทศที่ถูกต้องตามรูปแบบ และทันต่อความต้องการของผู้ใช้

๑๑ ปลอดภัย (Secure) สารสนเทศจะต้องถูกออกแบบและจัดการให้มีความปลอดภัยจากผู้ที่ไม่มีความสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลหรือสารสนเทศนั้น^{๒๙}

๒.๓.๗ อินเทอร์เน็ต

อินเทอร์เน็ต เป็นระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ที่ใหญ่ที่สุดในโลก ซึ่งเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หมายถึงกลุ่มของเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ ที่เชื่อมต่อสื่อสารด้วยฮาร์ดแวร์ และ ซอฟต์แวร์

ในปี ค.ศ. ๑๙๙๑ Tim Berners-Lee นักเขียนโปรแกรมที่ทำงานในสถาบัน CERN ซึ่งเป็นห้องปฏิบัติการฟิสิกส์แห่งยุโรปที่ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ ได้พัฒนาโปรแกรมเพื่อให้อินเทอร์เน็ตใช้งานได้ง่ายขึ้น และช่วยให้ผู้ใช้สามารถสร้างเอกสารบนอินเทอร์เน็ตที่เรียกว่า เว็บเพจ (Web Pages) ที่สามารถเชื่อมโยง (Link) ไปยังเอกสารที่เกี่ยวข้องกันได้ การเชื่อมโยงเอกสารนี้เรียกว่า ไฮเปอร์ลิงก์ (Hyperlinks) ผู้ใช้สามารถเชื่อมโยงเอกสารหนึ่งไปยังอีกเอกสารหนึ่งที่อยู่ในคอมพิวเตอร์เครื่องเดียวกันหรืออีกเครื่องหนึ่งที่อยู่ต่างประเทศได้อย่างรวดเร็ว กลุ่มของเอกสารที่เป็นไฮเปอร์ลิงก์นี้

^{๒๙} Shelly, G., Cashman, T. & Vermaat, M., *Discovering computers 2003 : Concepts for a digital world.* Boston, MA : Course Technology, 2002. P. 26.

รู้จักกันโดยทั่วไปว่า World Wide Web และตำแหน่งของอินเทอร์เน็ตที่ ประกอบไปด้วยเอกสารที่เป็นไฮเปอร์ลิงก์เรียกว่า เว็บไซต์ (Web Sites)

เว็บเพจ (Web Pages) คือเอกสารที่เป็นไฮเปอร์เท็กซ์ (Hypertext) หรือไฮเปอร์มีเดีย (Hypermedia) ซึ่งไฮเปอร์มีเดียเป็นสื่อประสมต่างๆ ที่ใช้ในการเชื่อมโยงข้อมูล อาจอยู่ในรูปของข้อความ ภาพกราฟิก ภาพเคลื่อนไหว หรือเสียง^{๓๐}

๒.๓.๘ เทคโนโลยีสารสนเทศกับการจัดการความรู้

ในเรื่องของการจัดการความรู้ นั้น มีงานวิจัยจำนวนมากที่พยายามอธิบายความสัมพันธ์และบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศกับการจัดการความรู้ ดังที่ปรากฏว่าเป็นเรื่องราวจำนวนมากที่แสดงถึงความสำเร็จในการจัดการความรู้ขององค์กรผ่านการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ แม้ว่าการจัดการความรู้จะเป็นกระบวนการไม่ใช่เทคโนโลยี แต่เทคโนโลยีกลับถูกคาดหวังว่าเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้การจัดการความรู้ประสบความสำเร็จ องค์กรส่วนใหญ่จึงมีการจัดสรรงบประมาณในการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมีผลต่อความสำเร็จในระบบการจัดการความรู้เข้ามาเป็นเครื่องมือช่วยในการจัดการความรู้ทั้งในส่วนของพนักงานและองค์กรธุรกิจ

เทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องและมีบทบาทในการจัดการความรู้ประกอบด้วย เทคโนโลยีการสื่อสาร (Communication Technology) เทคโนโลยีการทำงานร่วมกัน (Collaboration Technology) และเทคโนโลยีการจัดเก็บ (Storage technology)

เทคโนโลยีการสื่อสารช่วยให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่างๆ ได้ง่ายขึ้น สะดวกขึ้น รวมทั้งสามารถติดต่อสื่อสารกับผู้เชี่ยวชาญในสาขาต่างๆ ค้นหาข้อมูลสารสนเทศและความรู้ที่ต้องการได้ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เอ็กซ์ตราเน็ตหรืออินเทอร์เน็ต

เทคโนโลยีสนับสนุนการทำงานร่วมกัน ช่วยให้สามารถประสานการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดอุปสรรคในเรื่องของระยะทาง ตัวอย่างเช่นโปรแกรมกลุ่ม groupware ต่างๆ หรือระบบ Screen Sharing เป็นต้น

เทคโนโลยีในการจัดเก็บ ช่วยในการจัดเก็บและจัดการความรู้ต่างๆ

จะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการจัดการความรู้ขององค์กรนั้นประกอบด้วยเทคโนโลยีที่สามารถครอบคลุมกระบวนการต่างๆ ในการจัดการความรู้ให้ได้มากที่สุดเท่าที่เป็นไปได้ เช่นมีระบบฐานข้อมูลและระบบการสื่อสารที่ช่วยในการสร้าง ค้นหา แลกเปลี่ยน จัดเก็บความรู้ อย่างไรก็ตามในปัจจุบันมีซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้โดยเฉพาะที่เรียกว่า Know-ware เช่น ระบบ Electronic document management หรือ Enterprise knowledge portal นอกจากนี้ยังมีเทคโนโลยีสารสนเทศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในการจัดการความรู้ดังแสดง^{๓๑}

^{๓๐} ธงชัย สุรินทร์วรานุกร, การหาแนวทางเพื่อพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการจัดการความรู้ในองค์กรธุรกิจขนาดกลาง, รายงานวิจัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา: ๒๕๕๕, หน้า ๑๒.

^{๓๑} อ่างแล้ว, หน้า ๑๓.

๒.๓.๙ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการท้องถิ่น

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้บูรณาการเข้าสู่ระบบต่าง ๆ มากมาย ดังนั้น องค์กรที่จะอยู่รอดและมีพัฒนาการต้องสามารถปรับตัวและจัดการกับเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญมีดังต่อไปนี้

๑. คอมพิวเตอร์ (Computer) ปัจจุบันคอมพิวเตอร์ได้พัฒนาไปจากยุคแรกที่เครื่องมีขนาดใหญ่ทำงานได้ช้า ความสามารถต่ำ และใช้พลังงานสูง เป็นการใช้เทคโนโลยีวงจรรวมขนาดใหญ่ (Very large scale integrated circuit: VLSI) ในการผลิตไมโครโปรเซสเซอร์ (Microprocessor) ทำให้ประสิทธิภาพของส่วนประมวลผลของเครื่องพัฒนาขึ้นอย่างเห็นได้ชัด นอกจากนี้ยังได้มีการ พัฒนาหน่วยความจำให้มี ประสิทธิภาพสูงขึ้น แต่มีราคาถูก ซึ่งช่วยเพิ่มศักยภาพในการทำงาน ของคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลในปัจจุบัน โดยที่คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลในขณะนี้มีความสามารถ เท่าเทียมหรือมากกว่าเครื่องคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ในสมัยก่อน ตลอดจนการนำคอมพิวเตอร์ชนิด ลดชุดคำสั่ง (Reduced instruction set computer) หรือ RISC มาใช้ในการออกแบบหน่วยประเมินผล ทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์สามารถทำงานได้เร็วขึ้นโดยใช้คำสั่งพื้นฐานง่ายๆ นอกจากนี้พัฒนาการและการประยุกต์ความรู้ในสาขาวิชาต่างๆ ทั้งสาขาวิทยาศาสตร์ วิศวกรรมศาสตร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลให้เครื่องคอมพิวเตอร์มีการประมวลผลตาม หลักเหตุผลของมนุษย์หรือระบบปัญญาประดิษฐ์ ซึ่งจะกล่าวถึงในหัวข้อต่อไป คน

๒. ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) หรือ AI เป็นการพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ ให้มีความสามารถที่จะคิด แก้ปัญหาและให้เหตุผลได้เหมือนอย่างการใช้ภูมิปัญญาของมนุษย์จริง ปัจจุบันนักวิทยาศาสตร์ในหลายสาขาวิชาได้ศึกษาและ ทดลองที่จะพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ให้ สามารถทำงานที่มีเหตุผล โดยการเลียนแบบการทำงานของสมองมนุษย์ ซึ่งความรู้ทางด้านนี้ถ้า ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จะสามารถนำมาประยุกต์ใช้งานต่าง ๆ อย่างมากมาย เช่น ระบบ ผู้เชี่ยวชาญเป็นระบบคอมพิวเตอร์ที่ถูกพัฒนาขึ้น เพื่อให้ความสามารถในการแก้ปัญหาได้อย่าง ผู้เชี่ยวชาญ และหุ่นยนต์ (Robotics) เป็นการพัฒนาลิ่งประดิษฐ์ให้สามารถปฏิบัติงานและ ใช้ทักษะ การเคลื่อนไหวได้ใกล้เคียงกับการทำงานของมนุษย์ เป็นต้น .

๓. ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร (Executive Information System) หรือ EIS เป็น การพัฒนาระบบสารสนเทศที่สนับสนุนผู้บริหารในงานระดับวางแผนนโยบายและกลยุทธ์ขององค์กร โดยที่ EIS จะถูกนำมาให้คำแนะนำผู้บริหารในการตัดสินใจเมื่อประสบปัญหาแบบไม่มีโครงสร้างหรือกึ่งโครงสร้าง โดย EIS เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการที่พิเศษ ของผู้บริหารในด้านต่าง ๆ เช่น สถานการณ์ต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร รวมทั้งสถานะ ของคู่แข่งด้วย โดยที่ระบบจะต้องมีความละเอียดอ่อนตลอดจนง่ายต่อการใช้งาน เนื่องจาก ผู้บริหารระดับสูงจำนวนมากไม่เคยชินกับการติดต่อและสั่งงานโดยตรงกับระบบคอมพิวเตอร์

๔. การจดจำเสียง (Voice Recognition) เป็นความพยายามของนักวิทยาศาสตร์ที่จะทำ ให้คอมพิวเตอร์จดจำเสียงของผู้ใช้ ปัจจุบันการพัฒนาเทคโนโลยีสาขานี้ยังไม่ประสบความสำเร็จ ตามที่นักวิทยาศาสตร์ต้องการ หากในอนาคตนักวิทยาศาสตร์ประสบความสำเร็จในการนำความรู้ ต่างๆ มาใช้สร้างระบบการจดจำเสียง ก็จะสามารถสร้างประโยชน์ได้อย่างมหาศาลแก่การใช้งาน คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยที่ผู้ใช้จะสามารถออกคำสั่งและตอบโต้กับ

คอมพิวเตอร์ แทนการกดแป้นพิมพ์ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ที่ไม่เคยชินกับการใช้คอมพิวเตอร์ให้สามารถปรับตัวเข้ากับ ระบบได้ง่าย เช่น ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูง การส่งงานระบบฐานข้อมูลต่าง ๆ และระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เป็นต้น ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและ ขยายคุณค่าเพิ่มของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อธุรกิจ

๕. การแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Interchange) หรือ EDI เป็น การส่งข้อมูลหรือข่าวสารจากระบบคอมพิวเตอร์หนึ่ง ไปสู่ระบบคอมพิวเตอร์อื่นโดยผ่านทางระบบ สื่อสารข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การส่งคำสั่งซื้อจากผู้ซื้อไปยังผู้ขายโดยตรง ปัจจุบันระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์กำลัง ได้รับความนิยมเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ เพราะช่วงระยะเวลาในการทำงานของแต่ละองค์กรลง โดยองค์กรจะสามารถส่งและรับสารสนเทศในการดำเนินธุรกิจ เช่น ใบสั่งซื้อและใบตอบรับผ่านระบบสื่อสารโทรคมนาคมที่มีอยู่ ทำให้ทั้งผู้ส่งและผู้รับไม่ต้องเสียเวลาเดินทาง

๖. เส้นใยแก้วนำแสง (Fiber Optics) เป็นตัวกลางที่สามารถส่งข้อมูลข่าวสารได้อย่าง รวดเร็วโดยอาศัยการส่งสัญญาณแสงผ่านเส้นใยแก้วนำแสงที่มีดรรชนี การนำเส้นใยแก้วนำแสง มาใช้ในการสื่อสารก่อให้เกิดแนวความคิดเกี่ยวกับ “ทางด่วนข้อมูล (Information Superhighway)” ที่จะเชื่อมโยงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกัน เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ใช้ได้มีโอกาสเข้าถึงข้อมูล และสารสนเทศต่าง ๆ ได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น ปัจจุบันเทคโนโลยีเส้นใยแก้วนำแสงได้ส่งผลกระทบต่อวงการสื่อสารมวลชนและการค้าขายสินค้าผ่านระบบเครือข่ายอิเล็กทรอนิกส์

๗. อินเทอร์เน็ต (Internet) เป็นเครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ที่เชื่อมโยงไปทั่วโลก มีผู้ใช้งานหลายล้านคน และกำลังได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยที่สมาชิกสามารถติดต่อ สื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนค้นหาข้อมูลจากห้องสมุดต่าง ๆ ได้ ในปัจจุบันได้มีหลายสถาบันในประเทศไทยที่เชื่อมระบบคอมพิวเตอร์กับเครือข่ายนี้ เช่น ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (Nectec) จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และสถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชีย เป็นต้น

๘. ระบบเครือข่าย (Networking System) โดยเฉพาะระบบเครือข่ายเฉพาะพื้นที่ (local Area Network: LAN) เป็นระบบสื่อสารเครือข่ายที่ใช้ในระยะทางที่กำหนด ส่วนใหญ่จะภายใน อาคารหรือในหน่วยงาน LAN จะมีส่วนช่วยเพิ่มศักยภาพในการทำงานของคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล ให้สูงขึ้น รวมทั้งการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การใช้ข้อมูลร่วมกัน และการเพิ่มความเร็วในการติดต่อสื่อสาร นอกจากนี้ระบบเครือข่ายของคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลยังผลักดัน ให้เกิดการกระจายความรับผิดชอบในการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศไปยังผู้ใช้มากกว่าในอดีต

๙. การประชุมทางไกล (Teleconference) เป็นการนำเทคโนโลยีสาขาต่าง ๆ เช่น เครื่อง คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายโทรทัศน์ และระบบสื่อสารโทรคมนาคมผสมผสาน เพื่อให้สนับสนุนในการประชุมมีประสิทธิภาพ โดยผู้นำเข้าร่วมประชุม ไม่จำเป็นต้องอยู่ในห้องประชุมและพื้นที่เดียวกัน ซึ่งจะช่วยให้ประหยัดเวลาในการเดินทาง โดยเฉพาะในสภาวะการจราจรที่ติดขัด ตลอดจนผู้เข้าประชุมอยู่ในเขตที่ห่างไกลกันมาก

๑๐. โทรทัศน์ตามสายและผ่านดาวเทียม (Cable and Satellite TV การส่งสัญญาณโทร ทัศน์ผ่านสื่อต่าง ๆ ไปยังผู้ชม จะมีผลทำให้ข้อมูลข่าวสารสามารถแพร่ไปได้อย่างรวดเร็ว

และครอบคลุมพื้นที่กว้างขึ้น โดยที่ผู้ชมสามารถเข้าถึงข้อมูลจากสื่อต่าง ๆ ได้มากขึ้น ส่งผลให้ผู้ชมรายการ มีทางเลือกมากขึ้นและสามารถตัดสินใจในทางเลือกต่างๆ ได้เหมาะสมขึ้น)

๑๑. เทคโนโลยีมัลติมีเดีย (Multimedia Technology) เป็นการนำเอาคอมพิวเตอร์ และ อุปกรณ์เก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มาจัดเก็บข้อมูลหรือข่าวสารในลักษณะที่แตกต่างกันทั้งรูปภาพ ข้อความ เสียง โดยสามารถเรียกกลับมาใช้เป็นภาพเคลื่อนไหวได้ และยังสามารถโต้ตอบกับผู้ใช้ ด้วยการประยุกต์เข้ากับความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ เช่น หน่วยความจำแบบอ่านอย่างเดียวที่บันทึก ในแผ่นดิสก์ (CD-ROM) จอภาพที่มีความละเอียดสูง (High Resolution) เข้ากับอุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อจัดเก็บและนำเสนอข้อมูล ภาพ และเสียงที่สามารถโต้ตอบกับผู้ใช้ได้ ปัจจุบันเทคโนโลยีมัลติมีเดีย เป็นเทคโนโลยีที่ตื่นตัวและได้รับความสนใจจากบุคคลหลายกลุ่ม เนื่องจากเล็งเห็นความสำคัญว่า จะเป็นประโยชน์ต่อวงการศึกษ โฆษณา และบันเทิงเป็นอย่างมาก

๑๒. การใช้คอมพิวเตอร์ในการฝึกอบรม (Computer Base Training) เป็นการนำเอาระบบ คอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ หรือการนำเอาคอมพิวเตอร์มาช่วย ในด้านการ เรียนการสอนที่เรียกว่า “คอมพิวเตอร์ช่วยการสอน (Computer Assisted Instruction) หรือ CAT” การใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการสอนเปิดช่องทางใหม่ในการเรียนรู้ โดยส่งเสริม ประสิทธิภาพการ เรียนรู้ ตลอดจนปรัชญาการเรียนรู้ด้วยตนเอง

๑๓. การใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการออกแบบ (Computer Aided Design) หรือ CAD เป็น การนำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และระบบข้อมูลเข้ามาช่วยในการออกแบบผลิตภัณฑ์ รวมทั้ง รูปแบบหีบห่อของผลิตภัณฑ์หรือ การนำคอมพิวเตอร์มาช่วยทางด้านการออกแบบ วิศวกรรม และ สถาปัตยกรรมให้มีความเหมาะสมกับความต้องการและความเป็นจริง ตลอดจนช่วยลดต้นทุน การ ดำเนินงานในการออกแบบ โดยเฉพาะในเรื่องของเวลา การแก้ไข และการจัดเก็บแบบ

๑๔. การใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการผลิต (Computer Aided Manufacturing) หรือ CAM เป็นการนำคอมพิวเตอร์มาช่วยผลิตสินค้าในโรงงานอุตสาหกรรม เนื่องจากระบบ คอมพิวเตอร์จะมี ความเที่ยงตรงและน่าเชื่อถือได้ในการทำงานที่ซ้ำกัน ตลอดจนสามารถตรวจสอบ รายละเอียดและ ข้อผิดพลาดของผลิตภัณฑ์ได้ตามมาตรฐานที่ต้องการ ซึ่งจะช่วยประหยัดระยะเวลา และแรงงาน ประการสำคัญ ช่วยให้คุณภาพของผลิตภัณฑ์มีความสม่ำเสมอตามที่กำหนด

๑๕. ระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ (Geographic Information System) หรือ GIS เป็น การนำเอาระบบคอมพิวเตอร์ทางด้านรูปภาพ (Graphics) และข้อมูลทางภูมิศาสตร์มาจัดทำ แผนที่ ในบริเวณที่สนใจ GIS สามารถนำมาประยุกต์ให้เป็นประโยชน์ในการดำเนินกิจการต่าง ๆ เช่น การวางแผนยุทธศาสตร์ การบริหาร การขนส่ง การสำรวจ และวางแผนป้องกันภัยธรรมชาติ การ ช่วยเหลือและกู้ภัย เป็นต้น

ที่กล่าวมานี้เป็นเพียงส่วนหนึ่งของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ถูกพัฒนาขึ้นในปัจจุบัน และ กำลังทำการศึกษาและปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพเหมาะสมต่อการใช้งานในอนาคต โครงการ พัฒนา ความรู้ต่าง ๆ เหล่านี้จะมีผลไม่เพียงต้องการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีสารสนเทศเท่านั้น แต่ยัง จะส่งผล กระทบต่อการดำเนินงานขององค์กรและความเป็นอยู่ของมนุษย์ในสังคมส่วนรวมอีกด้วย เราจะเห็น ว่าปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศ จะเข้ามามีบทบาทและอิทธิพลต่อชีวิตมนุษย์เพิ่มขึ้น ดัง นั้นเราต้อง

พยายามติดตาม ศึกษา และทำความเข้าใจแนวทางและพัฒนาการที่เกิดขึ้น เพื่อที่จะนำ เทคโนโลยีสารสนเทศไปประยุกต์ใช้ให้เป็นประโยชน์ในการดำรงชีวิตอย่างเหมาะสม^{๓๒}

๒.๓.๘ ซอฟต์แวร์ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำมาใช้งาน

ซอฟต์แวร์ (Software) คือ ชุดคำสั่งที่เขียนขึ้นโดยโปรแกรมเมอร์ เพื่อสั่งให้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงาน ซอฟต์แวร์จะถูกอ่านจากหน่วยบันทึกข้อมูล ส่งต่อไปยังซีพียู เพื่อควบคุมการประมวลผลและคำนวณ ซอฟต์แวร์ แบ่งออกเป็น ๒ ประเภท

๑. ซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการ (Operating System Software) จัดเป็นซอฟต์แวร์ที่ ควบคุมการทำงานทั้งหมดของฮาร์ดแวร์ ซึ่งคอมพิวเตอร์ทุกเครื่องจะต้องมีระบบปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่งเสมอ ระบบปฏิบัติการยอดนิยมในปัจจุบันนี้ คือ Window Me, Windows XP, os , Unix และ Linux ระบบปฏิบัติการจะมีการพัฒนา และปรับปรุงให้มีรุ่นใหม่อยู่

๒. ซอฟต์แวร์ประยุกต์ (Application Software) ชุดคำสั่งที่เขียนขึ้นเพื่อสั่งให้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานเฉพาะด้านต่าง ๆ ตามที่ผู้ใช้งานต้องการ ซอฟต์แวร์ประยุกต์จำแนกได้ ๒ ประเภท

๒.๑ ซอฟต์แวร์สำหรับงานเฉพาะด้าน (Special Purpose Software) เป็นซอฟต์แวร์ที่มีความเหมาะสมกับงานเฉพาะด้าน เช่น โปรแกรมสำหรับการซื้อขาย มีประโยชน์กับร้านค้า หรือ โปรแกรมสำหรับฝากถอนเงิน ก็จะมีประโยชน์กับองค์กรเกี่ยวกับการเงิน เช่น ธนาคาร

๒.๒ ซอฟต์แวร์สำหรับงานทั่วไป (General Purpose Software) เป็นซอฟต์แวร์ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับงานส่วนตัวได้อย่างหลากหลาย ทำให้ได้รับความนิยมสูงสุดในปัจจุบัน เช่น Microsoft Word, Microsoft Excel, Microsoft Power Point, Photoshop และ Oracle เป็นต้น

ซึ่งรายละเอียดของซอฟต์แวร์ที่นิยมใช้งาน

๑. ระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows

ระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows เป็นระบบปฏิบัติการ ซึ่งเป็นตัวกลางในการควบคุมฮาร์ดแวร์ สามารถจัดการข้อมูลที่อยู่ภายในเครื่องคอมพิวเตอร์ เช่น การเข้าถึงข้อมูลหรือโปรแกรมที่อยู่ในหน่วยบันทึกข้อมูล เพื่อส่งต่อไปกับโปรแกรมใช้งานต่างๆ ทำการแก้ไข ลบ หรือจัดระเบียบข้อมูล

บริษัท ไมโครซอฟท์ ได้พัฒนาระบบปฏิบัติการ Windows XP ซึ่งคำว่า XP ย่อมาจาก experience หมายถึง ประสบการณ์ที่สะสมมานาน เป็นการรวบรวมประสบการณ์และข้อดีของ Windows รุ่นต่างๆ ไว้ด้วยกัน ความสามารถ และการออกแบบของ Windows XP นั้น เป็นการผสมผสานการทำงานระหว่าง Windows Me และ Windows.๒๐๐๐ ให้มีความสามารถและสวยงามมากยิ่งขึ้น โดยที่ชุดโปรแกรมของ Windows XP มี ๓ รุ่น

๑. รุ่น Home Edition เหมาะสำหรับผู้ใช้งานตามบ้านทั่วไปหรือผู้ที่เล่นเกมส์โดยมีการออกแบบที่น่าใช้มากยิ่งขึ้น และสามารถจัดสรรให้ใช้งานทั่วไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความหลากหลาย มีโปรแกรมด้านมัลติมีเดีย และดูหนังฟังเพลงบนเครื่อง PC พร้อมทั้งท่อง อินเทอร์เน็ตที่สมบูรณ์แบบมากยิ่งขึ้น

^{๓๒} สุรพงษ์ พงศ์สมิภากรณ์, การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานท้องถิ่นจังหวัดเชียงใหม่, หน้า ๑๒.

๒. รุ่น Professional Edition เหมาะสำหรับผู้ใช้งานทางธุรกิจหรือผู้ใช้งานตามบ้านที่ต้องการประสิทธิภาพในการทำงาน และความปลอดภัยของข้อมูลในระดับสูง

๓. รุ่น Professional ๖๔-Bit Edition เหมาะกับงานที่ต้องการการประมวลผลสูงกว่าปกติ โดยถูกออกแบบมารองรับการทำงานแบบ ๖๔ บิต เพื่อใช้กับ CPU Pentium ๔

ระบบปฏิบัติการ Windows XP นั้น จะต้องใช้ทรัพยากรเพิ่มขึ้นมากกว่า Windows รุ่นก่อนๆ อย่าง Windows ๙๘ หรือ Windows Me อยู่ค่อนข้างมาก เนื่องจากประสิทธิภาพและระบบ ความปลอดภัยต่างๆ ที่เพิ่มมากยิ่งขึ้น จึงจำเป็นต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีความเร็วอย่างต่ำ ๒๓๓ MHz. แต่หากต้องการประสิทธิภาพในการทำงานที่ค่อนข้างสูง ควรใช้ความเร็วซีพียู ๓๐๐ MHz ขึ้นไป หน่วยความจำ (RAM) อย่างน้อย ๖๔ MB แต่แนะนำ ๑๒๘ MB ขึ้นไป แผ่นบันทึกข้อมูลแบบแข็ง (Hard Disk) มีเนื้อที่เหลืออย่างน้อย ๑.๕ GB จอภาพสีและถ้าจะให้สะดวกยิ่งขึ้นก็จำเป็นต้องมี หน่วยขับซีดีรอม (CD-ROM Drive) เมาส์ (Mouse) และแผงแป้นอักขระ (Keyboard) ด้วย

๒. โปรแกรม Microsoft Office Word ๒๐๐๓

เป็นโปรแกรมประมวลผลคำ (Word Processing Application) ที่สามารถทำงานได้ทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาอื่น ๆ สามารถติดตั้งได้บนระบบปฏิบัติการ Windows XP/๒๐๐๐ โดยโปรแกรมมีความสามารถในการใช้ทำงานด้านเอกสาร เช่น จดหมาย รายงาน บันทึกข้อความ ใบประกาศ และคู่มือการใช้งานต่างๆ การจัดการกับข้อความในเอกสารได้อย่างง่าย เช่น การแก้ไขข้อความ ตกแต่งด้วยสี และแบบตัวอักษร การใส่ตาราง รูปภาพ การตรวจสอบตัวสะกด และไวยากรณ์ การทำจดหมายเวียน และการใช้งานเอกสารร่วมกัน นอกจากนี้ยังสามารถบันทึกเอกสารในรูปแบบของ XML เพื่อให้ผู้ใช้สามารถแยกเนื้อหาของเอกสารออกจากขอบเขตของ รูปแบบของเอกสาร

๓. โปรแกรม Microsoft PowerPoint

เป็นโปรแกรมสำหรับการนำเสนอข้อมูล นอกจากการสร้างงานพรีเซนเตชันออกทางจอภาพแล้ว ยังสามารถสร้างเอกสารประกอบการบรรยาย เช่น เอกสารแจกผู้ฟัง บันทึกย่อสำหรับผู้บรรยาย เป็นต้น รวมทั้งการนำเสนองานในรูปแบบของเว็บเพจ และใน Microsoft Power Point ๒๐๐๓ ยังสามารถบันทึกผลงานลงในซีดีรอมเพื่อนำไปแสดงบนคอมพิวเตอร์ที่ได้ติดตั้งโปรแกรม Microsoft Power Point ได้ด้วย

๔. โปรแกรม Microsoft Excel - LICELL CLICILITIES

โปรแกรม Excel เป็นโปรแกรมประเภทตารางคำนวณอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Spreadsheet) ประกอบด้วยตารางสี่เหลี่ยมจำนวนมากมาปรากฏบนจอภาพ แต่ละช่องบนแผ่นกระดาษ อิเล็กทรอนิกส์ เก็บข้อความ ตัวอักษร หรือตัวเลข ซึ่งสามารถสั่งให้คำนวณตัวเลข เพื่อหาผลรวม ค่าเฉลี่ย ยอดขายสูงสุดในแต่ละวัน สร้างแผนภูมิเพื่อแสดงอัตราส่วนการขายในแต่ละช่วงเวลาที่กำหนด แสดงการเปรียบเทียบยอดขายทั้งหมดกับยอดขายในแต่ละวัน ในสปีดเท่าเดียวกัน โดยภาพรวม โปรแกรม Excel สามารถช่วยประหยัดเวลาในการสรุปข้อมูลต่างๆ ด้วยมือ

๕. อินเทอร์เน็ต (Internet)

อินเทอร์เน็ต เป็นเครือข่ายของการสื่อสารข้อมูลขนาดใหญ่ ประกอบด้วย เครือข่ายคอมพิวเตอร์จำนวนมาก เชื่อมโยงแหล่งข้อมูลจากองค์กรต่าง ๆ ทั่วโลกเข้าด้วยกัน อินเทอร์เน็ต

เกิดขึ้นในปี ค.ศ.๑๙๖๙ (พ.ศ.๒๕๑๒) ซึ่งได้มีโครงการ ARPANET: Advanced Research Projects Agency Network ซึ่งเป็นเครือข่ายทดลองตั้งขึ้นเชื่อมต่อระหว่างศูนย์ปฏิบัติการวิจัยของทหารในสังกัดกระทรวงกลาโหมของสหรัฐอเมริกา (Department of Defense หรือ DoD) กับศูนย์ปฏิบัติการวิจัยของมหาวิทยาลัยต่างๆ ผลการศึกษาทดลองพบว่า ระบบ ARPANET ประสบความสำเร็จอย่างมาก จึงได้รับความนิยมเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ จากมหาวิทยาลัย วิทยาลัย หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานของเอกชนต่าง ๆ ในสหรัฐอเมริกา และได้แพร่หลายในทวีปอเมริกา ทวีปออสเตรเลีย ทวีปเอเชีย และในท้องถิ่นของไทย^{๓๓}

๒.๓.๙ การจัดการสารสนเทศขององค์กร

การบริหารจัดการสารสนเทศจะต้องอาศัยองค์ประกอบ ๕ ประการ คือ

๑. **ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี** หมายถึง ความเร็วของการเชื่อมต่อสู่ระบบอินเทอร์เน็ตที่มีคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ มีความเพียงพอและมีความเสถียรภาพของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต รวมถึงความปลอดภัยของการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

๒. **ด้านการให้บริการ** หมายถึง การบริการที่ตรงตามความต้องการและสอดคล้องกับวัฒนธรรมของท้องถิ่น มีบริการที่เพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการพร้อมทั้งข้อมูลที่เหมาะสมและสนับสนุนด้านต่างๆ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลบริการและเปิดการฝึกอบรมให้กับผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง

๓. **ด้านทรัพยากรบุคคล** หมายถึง บุคลากรที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถได้รับการเพิ่มทักษะอย่างสม่ำเสมอ จำนวนบุคลากรเพียงพอต่อผู้มารับบริการและให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

๔. **ด้านโครงสร้างชุมชน** หมายถึง สถานที่สามารถรองรับผู้มาใช้บริการได้อย่างเพียงพอ การเดินทางสะดวก พร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกและระบบสาธารณูปโภคที่เหมาะสม มีป้ายบอกจุดบริการและประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน

๕. **ด้านหน้าที่รับผิดชอบ** หมายถึง การดำเนินตามนโยบายและวัตถุประสงค์ในการให้บริการ มีการสำรวจความต้องการของชุมชนในการจัดกิจกรรม เชิญชวน และแก้ไขปัญหาในการให้บริการ^{๓๔}

๒.๔ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานของเทศบาล

๒.๔.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

“การปกครองท้องถิ่น” เป็นการปกครองในรูปแบบหนึ่งในระบอบประชาธิปไตยที่รัฐยอมรับการปกครองตนเองของประชาชน เพื่อให้เป็นไปตามอุดมการณ์การปกครองในระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งที่ว่า ประชาชนเป็นเจ้าของอำนาจอธิปไตยหรือเป็นเจ้าของประเทศ ดังนั้น การที่ประชาชนได้มีโอกาสปกครองตนเองจึงอยู่บนข้อสมมติฐานที่ว่า ประชาชนที่อยู่ใน ท้องที่

^{๓๓} อ่างแล้ว, หน้า ๑๖.

^{๓๔} ประภาพรณ วุ่นสุข, ลักษณะของการบริหารจัดการที่เหมาะสมของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชนกรณีศึกษา ในประเทศไทย, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๕, หน้า ๕๖.

นั้น ๆ เท่านั้น จะรู้ว่าตนต้องการอะไร จะแก้ไข้ปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างไร รัฐบาลจึงได้กระจาย อำนาจให้กับประชาชนโดยให้แต่ละท้องถิ่นได้ปกครองตนเองในรูปแบบการปกครองที่เหมาะสม^{๓๕}

๒.๔.๒ หลักการกระจายอำนาจ

การกระจายอำนาจแยกออกเป็น ๒ มิติ คือ การกระจายอำนาจทางการเมือง และการกระจายอำนาจทางการบริหาร

๑. การกระจายอำนาจทางการเมือง (Political Decentralization)

การกระจายอำนาจทางการเมืองเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเชิงนโยบาย และการจัดสรรแบ่งปันทรัพยากรที่มีอยู่ทั้งในระดับชาติและในระดับท้องถิ่นโดยเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจจัดสรรแบ่งปันทรัพยากรที่มี อยู่ในสังคมด้วย เช่น รัฐบาลมี นโยบายให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นสามารถจัดเก็บภาษีบางประเภท ได้เพิ่มขึ้นโดยมีการออก กฎหมายรองรับเพื่อสามารถดำเนินกิจกรรมได้เองในขอบเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบ

๒. การกระจายอำนาจทางการบริหาร (Administrative Decentralization)

การกระจายอำนาจทางการบริหารนั้น เป็นการตัดสินใจและการดำเนินการภายในขอบเขตองค์กรนั้นและตามอาณัติทางกฎหมายที่ได้รับมอบให้องค์กร โดยที่จะมีการกระจายอำนาจการบริหาร หรือเป็นการแบ่งอำนาจจากระดับบนลงไปสู่ระดับล่าง ๆ ตามลำดับภายในองค์กร เช่น กระทรวงมหาดไทยแบ่งอำนาจการตัดสินใจในเรื่องบางเรื่องไปให้ผู้ว่าราชการจังหวัดสามารถ ดำเนินการแทนได้ ไม่ต้องขออนุมัติจากกระทรวงมหาดไทยอีก^{๓๖}

การกระจายอำนาจการปกครองมีความสำคัญใน ทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม เป็นอย่างยิ่ง ซึ่งจะแยกกล่าวในประเด็นใหญ่ๆ ๒ ประการ คือ

๑. การกระจายอำนาจถือเป็นรากแก้วของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ทั้งนี้เนื่องจากประชาธิปไตยต้องประกอบด้วยโครงสร้างเบื้องต้นระดับชาติและโครงสร้างฐานคือระดับท้องถิ่น การพัฒนาโครงสร้างเบื้องต้นระดับชาติ เช่น รัฐธรรมนูญสภานิติบัญญัติ การเลือกตั้ง ฯลฯ โดยไม่ได้คำนึงถึงพื้นฐานเบื้องต้น ซึ่งได้แก่ ความตื่นตัวทางการเมือง ความสามารถและโอกาส ในการปกครองตนเอง ก็เท่ากับเป็นการพัฒนาที่ไม่มีความสมดุล การปกครองตนเองในรูปแบบของ การปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหรือการกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุด คือ รากแก้วซึ่งเป็นฐาน เสริมสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

๒. การกระจายอำนาจยังมีความสำคัญอย่างยิ่งในทางเศรษฐกิจและสังคม ในแง่การพัฒนาชนบท การพัฒนาชนบทที่จะให้สัมฤทธิ์ผลนั้น จำต้องมีความคิดริเริ่มช่วยตนเองจากท้องถิ่น และต้องเปิดโอกาสให้คนในท้องถิ่นนั้นๆ มีส่วนร่วม และลักษณะดังกล่าวจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยโครงสร้างการปกครองตนเองในลักษณะที่มีอิสระพอสมควร ซึ่งจะเกิดได้ด้วยการกระจายอำนาจอย่างแท้จริงเท่านั้น ดังนั้น การกระจายอำนาจจึงไม่เพียงแต่เป็นการปูพื้นฐานการพัฒนาระบบ

^{๓๕} สมศักดิ์ เกี้ยวกิ่งแก้ว, ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับรัฐศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร: มิตรนราการพิมพ์, ๒๕๔๖), หน้า ๘๐.

^{๓๖} ปธาน สุวรรณมงคล, การบริหารและการพัฒนาองค์การ, (กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๘), หน้า ๘๕.

ประชาธิปไตยเท่านั้น แต่ยังคงมีความจำเป็นสำหรับการพัฒนาชุมชน ซึ่งมีความสำคัญในทางเศรษฐกิจ และทางสังคม ในแง่การสร้างรายได้ ความเจริญต่าง ๆ ในท้องถิ่น^{๓๗}

๒.๔.๓ บทบาทของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

การกำหนดบทบาทของหน่วยการปกครองท้องถิ่นในระดับต่าง ๆ กับรัฐบาลกลางที่มีความชัดเจนจะทำให้การพัฒนาการปกครองท้องถิ่นประสบผลสำเร็จ โดยในการกำหนดบทบาทของรัฐบาลและหน่วยการปกครองท้องถิ่นในระดับต่าง ๆ นั้น จะอาศัยหลักการจัดโครงสร้างการบริหารงานในภาครัฐ (หลักการรวมและกระจายอำนาจ) ซึ่งตั้งอยู่บนหลักการสำคัญ ๔ ประการ คือ

๑. หลักผลประโยชน์สาธารณะ (Public Interest)

กิจกรรมใดเกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ภายในท้องถิ่นแห่งใดแห่งหนึ่งโดยเฉพาะ ไม่มีผลกระทบทั้งในทางบวกหรือลบต่อผู้คนในท้องถิ่นอื่นก็ให้ถือว่ากิจกรรมนั้นเป็นหน้าที่ของรัฐบาลท้องถิ่น แต่ถ้ากิจกรรมใดที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของชาติโดยรวมหรือเป็นกิจกรรมที่กระทบต่อผลประโยชน์ของผู้คนหลายพื้นที่ (หลายท้องถิ่น) ก็ให้ถือเป็นกิจกรรมของรัฐบาลระดับที่สูงขึ้นไปกว่าชุมชนย่อย ๆ เพราะรัฐบาลระดับชุมชนย่อยๆ ไม่สามารถทำกิจกรรมเหล่านี้ได้ แม้ จะทำได้ก็อาจจะก่อให้เกิดปัญหาการขัดแย้งในผลประโยชน์ระหว่างชุมชนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ การประสานประโยชน์และรักษาความเป็นธรรมในสังคมเป็นหน้าที่ของรัฐบาลระดับชาติโดยตรง

๒. หลักความรับผิดชอบในการจัดบริการต่อสาธารณชน (Public Accountability)

กิจกรรมใดที่ต้องสนองตอบความต้องการของหน่วยชุมชนระดับใดก็ควรมอบให้ หน่วยการปกครองระดับนั้นเป็นเจ้าของและเป็นผู้ดำเนินการ ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมนั้น ๆ ตอบสนองความต้องการของประชาชนในชุมชนได้ดีที่สุด แต่ถ้าเป็นกิจกรรมที่ต้องตอบสนอง ความต้องการของหน่วยชุมชนที่สูงขึ้นไป หรือเป็นกิจกรรมที่มุ่งสนองตอบปัญหาและความ ต้องการของผู้คนทั้งประเทศหรือปัญหาของชาติโดยรวม ก็ควรมอบให้เป็นหน้าที่ของรัฐบาล ระดับที่สูงขึ้นไปตามความเหมาะสม

๓. หลักประสิทธิภาพในการจัดการ (Management Efficiency)

การจัดทำกิจกรรมใด ๆ ควรต้องประหยัด ถ้าสามารถใช้จ่ายเงินจำนวนน้อยที่สุดเพื่อ ทำให้เกิดประโยชน์แก่ผู้คนได้จำนวนมากที่สุดก็นับว่าเป็นการดี

๔. หลักความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability)

ตามแนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นประการหนึ่งที่นิยมปฏิบัติกันมานานาประเทศถือว่าการดำเนินกิจกรรมสาธารณะทั้งหมดเป็นหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับล่างสุดเสมอ หน่วยการปกครองในระดับสูงขึ้นไปจะเลือกดำเนินกิจกรรมสาธารณะใด ๆ ก็ต่อเมื่อท้องถิ่นระดับล่างไม่มีศักยภาพที่จะดำเนินการได้ หรือถึงแม้จะดำเนินการได้ก็อาจจะเกิดปัญหากระทบกับท้องถิ่นอื่น ๆ หรืออาจเป็นผลเสียหายต่อประเทศชาติและสังคมโดยรวมเท่านั้น สำหรับทฤษฎีการบริหารนั้นถือว่า การกระจายอำนาจ (ซึ่งหมายถึงการแบ่งหน้าที่ แบ่งทรัพยากร แบ่งอำนาจการตัดสินใจให้หน่วยงานระดับล่าง) จะประสบความสำเร็จ (ในที่นี้หมายถึงการส่งเสริมให้ เกิดความริเริ่มการให้หน่วยงานระดับล่างมีความคล่องตัวและสามารถสนองตอบต่อสถานการณ์ ภายนอก

^{๓๗} ลิขิต ธีรเวคิน, การเมืองการปกครองไทย, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๔), หน้า ๒๖๗.

ได้อย่างรวดเร็ว) ก็ต่อเมื่อหน่วยงานระดับล่างมีศักยภาพเพียงพอที่จะรับการกระจายอำนาจ จากหน่วยงานระดับสูงลงมาเท่านั้น การกระจายอำนาจที่ปราศจากความพร้อมของหน่วยงาน รับการกระจายอำนาจย่อมนำมาซึ่งความล้มเหลว^{๓๘}

ในปัจจุบัน “การปกครองท้องถิ่น” มี ๔ รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และการปกครองท้องถิ่นรูปพิเศษ โดยแต่ละรูปแบบจะมีลักษณะที่เหมาะสมกับท้องถิ่นแต่ละแห่งแตกต่างกันไปจัดโครงสร้างองค์กรคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานราชการ ปัญหาการบริหารจัดการองค์กรด้าน คอมพิวเตอร์ ปัญหาด้านการขาดมาตรฐานกลาง

การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การ อันเนื่องมาจากเทคโนโลยีสารสนเทศ: กรณีของ องค์การไทย พบว่า การใช้ระบบสารสนเทศของประเทศ ตะวันตกจะมีผลต่อโครงสร้างการบริหารงานขององค์การ เช่น ทำให้จำนวนผู้บริหาร ระดับกลาง ลดลง ทำให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจไปยังผู้บริหารระดับล่างมากขึ้น เป็นต้น แต่การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การไทย จาก องค์การตัวอย่าง ๙ องค์การ ที่คัดเลือกมาว่ามี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระดับที่ค่อนข้าง ก้าวหน้าเมื่อเทียบกับองค์การอื่น ๆ ในประเทศไทย และเป็นองค์การที่มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง องค์การ ผลการศึกษาพบว่า การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างขององค์การเหล่านี้ มีสาเหตุมาจากสิ่งอื่น ๆ เช่น ความจำเป็นในการแข่งขัน และเป็น นโยบายของผู้บริหาร เป็นต้น มิได้มีสาเหตุมาจากการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศหรือการใช้ระบบ^{๓๙}

ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบการนำระบบสารสนเทศมาใช้ สนับสนุนการตัดสินใจในการบริหารของหน่วยงานรัฐและเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า เอกชนมีความพร้อมมากกว่าหน่วยงานของรัฐในด้านอุปกรณ์ระบบสารสนเทศ (Hardware) โปรแกรมช่วยงาน (Software) และบุคลากรสารสนเทศ (People ware) ถึงแม้หน่วยงานเอกชน จะมีความพร้อมมากกว่าหน่วยงานรัฐ แต่การนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริงในการบริหาร มิได้แตกต่างไปจากหน่วยงานของรัฐ ไม่ว่าจะเป็นผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง หรือเจ้าหน้าที่ ระดับปฏิบัติ และระบบสารสนเทศที่ใช้เป็นระบบพื้นฐานเพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงาน มากกว่าเพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับการวางแผนกลยุทธ์การบริหารอย่างแท้จริง^{๔๐}

ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่พยากรณ์การยอมรับนวัตกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต ๑ (เชียงใหม่) ภาคเหนือ พบว่า อายุ อายุงาน ระดับตำแหน่งงาน และ สถานภาพการสมรส มีผลต่อการรับรู้และการยอมรับนวัตกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน โดยผู้ที่มีอายุและอายุงานมาก ระดับตำแหน่งงานสูง และ สมรสแล้วจะมีแนวโน้มว่าไม่ยอมรับ

^{๓๘} จรัส สุวรรณมาลา, การบริหารงานคลังสาธารณะ, (กรุงเทพมหานคร: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๘), หน้า ๓๔ - ๔๐.

^{๓๙} สมบูรณ์วัลย์ สัตยารักษ์วิทย์, จิราวัลย์ จิตรถเวช, เดือนเพ็ญ อีรวรรณวิวัฒน์ และพาชิตชนัด ศิริพานิช, ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของธ.ก.ส.ปีงบประมาณ ๒๕๔๓, (กรุงเทพมหานคร: คณะสถิติประยุกต์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๔), หน้า ๑๙.

^{๔๐} พนิดา จอมจันทร์ยอง, การศึกษาเปรียบเทียบการนำระบบสารสนเทศมาใช้สนับสนุนการตัดสินใจในการบริหารหน่วยงานรัฐและเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๒, หน้า ๓๒.

นวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศสูง ส่วนเพศและระดับรายได้ ไม่มีความแตกต่างระหว่างพนักงานที่ยอมรับและไม่ยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ^{๔๑}

๒.๕ หลักธรรมในการส่งเสริมการจัดการเรียนรู้

หลักธรรมถือเป็นสิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ กิจกรรม เพราะจะเป็นตัวกำหนดและขับเคลื่อนให้มนุษย์ทุกคนดำรงอยู่บนความดี มุ่งพัฒนาตนอย่างมีจริยธรรม ซึ่งในการส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ผู้วิจัยขอเสนอหลักไตรสิกขา ดังนี้

๒.๕.๑. ความหมายของไตรสิกขา

เพื่อให้เข้าใจความหมายของไตรสิกขามากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงรวบรวมคำอธิบายจากวรรณกรรมชั้นรองลงมา ซึ่งอรรถกถาจารย์และนักวิชาการร่วมสมัยได้ขยายความเพิ่มเติมจากพระไตรปิฎกว่า สิกขา หมายถึง การศึกษาเรื่องที่ควรศึกษา การศึกษาอันยอดเยี่ยมและการศึกษาเพื่อความเป็นพระอเสชชะ (ผู้ไม่ต้องศึกษา)^{๔๒} และมีคำอธิบายไว้ในคัมภีร์วิสุทธิมรรคว่า ไตรสิกขาเป็นทั้งหลักการและวิธีปฏิบัติเพื่อให้สามารถล่วงพ้นจากอบาย, กามธาตุ และภพทั้งปวง โดยมีเป้าหมายที่การบรรลุพระ นิพพานอันบริสุทธิ์ปราศจากมลทิน ไตรสิกขาเป็นแนวปฏิบัติในทางสายกลางที่มีใช้การปรนเปรอตน ด้วยกามสุขและการทรมานตน มีศีลเป็นปฏิบัติต่อกิเลสที่แสดงออกทางกาย วาจา สมาธิเป็นปฏิบัติต่อกิเลสที่กลุ่มรูปจิต และปัญญาเป็นปฏิบัติต่ออนุสัยกิเลสที่แอบแนบอยู่ในจิต สามารถ พัฒนาบุคคลให้เป็นพระอริยะผู้มีความบริบูรณ์ด้วยศีลได้แก่ พระโสดาบันและพระสกทาคามี , บริบูรณ์ ด้วยสมาธิ ได้แก่พระอนาคามี และบริบูรณ์ด้วยปัญญา ได้แก่ พระอรหันต์ นอกจากนี้ องค์ธรรมทั้ง ๓ ยังเป็นเครื่องอุดหนุนให้บรรลุคุณวิเศษอันหาได้ยากในบุคคลทั้งไป ดังมีวิชาวชา ๓ เป็นต้น^{๔๓} ซึ่งการศึกษาในภาษาไทยหมายถึง การศึกษาเล่าเรียน ซึ่งตรง กับคำว่า สิกขา ในพระพุทธศาสนา หมายถึง การปฏิบัติ ได้รับปริญญาคือ สิ้นราคะ สิ้นโทสะ สิ้น โมหะ ผลของการปฏิบัติสิกขาเป็นอย่างดีนั้น การปฏิบัติอย่างนั้นก็เพื่อความรอดจากสิ่งอันไม่พึง ประารถนา สิ่งใดที่เป็นความทุกข์ทรมาน ความยุ่งยากลำบากแก่จิตใจก็เรียกว่า อันไม่พึงประารถนา แก้ไขด้วยการศึกษา^{๔๔} โดยไตรสิกขายังเป็นการพัฒนาตนให้ดำเนินชีวิตตั้งงามถูกต้อง ทำให้มีวิถีชีวิตที่เป็นมรรค เป็นทางดำเนินชีวิตหรือวิถีชีวิตที่ถูกต้องตั้งงามของมนุษย์ ต้องเรียนรู้ฝึกฝนพัฒนาตน คือ สิกขามรรคกับสิกขาจึงประสานเป็นอันเดียวกัน เมื่อมองในแง่อริยสัจ ๔ ก็เป็นอริยมรรค คือ วิถีชีวิตอันประเสริฐเมื่อเป็นมรรคก็ดำเนินก้าวหน้าไปสู่จุดหมายโดยกำจัดสมุทัยให้หมดไป ช่วยให้เราใช้ชีวิตที่พึงพอใจวิชา ตัณหา อุปาทาน น้อยลงไป ไม่อยู่

^{๔๑} ญัตติฐาน รัตนชาญพิชัย, “ปัจจัยที่พยากรณ์การยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต ๑ (เชียงใหม่) ภาคเหนือ”, วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๔.

^{๔๒} พระอุปติสสเถระ, วิมุตติมรรค, แปลโดย พระเทพโสภณ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต) และคณะ, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๘), หน้า ๔.

^{๔๓} พระพุทธโฆษาจารย์, วิสุทธิมรรคแปล ภาค ๑ ตอน ๑, พิมพ์ครั้งที่ ๘, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๘), หน้า ๙-๑๒.

^{๔๔} พุทธศาสนิกขุ, การศึกษาสมบูรณ์แบบ:คือวงกลมที่คุ้มครองโลกถึงที่สุด, (กรุงเทพมหานคร: อุษาการพิมพ์, ๒๕๔๙), หน้า ๑๘๕-๑๘๖.

ใต้อำนาจครอบงำ ของมันพร้อมกันที่เรามีปัญญาเพิ่มขึ้นและดำเนินชีวิตด้วยปัญญามากขึ้นตามลำดับ จนกระทั่งในที่สุดพอสมมุทัยหมดทุกซีกก็หมดก็บรรลุหมายเป็น นิโรธ โดยสมบูรณ์^{๔๕} ไตรสิกขา ยังหมายถึง ข้อปฏิบัติ ๓ ชั้น คือ

๑. ชั้นศีล ได้แก่ การเว้นชั่ว ประพฤติดี ปฏิบัติเพื่อความปกติสงบเรียบร้อยไม่ทำให้ตน และผู้อื่นเดือดร้อน ข้อปฏิบัติเหล่านี้เรียกว่า ศีลสิกขา แปลว่า สิ่งที่ต้องศึกษาอบรม เป็นชั้นศีล

๒. ชั้นสมาธิ ได้แก่ การฝึกฝนหรืออบรมจิตใจให้เหมาะสม ตั้งมั่นในลักษณะที่พร้อมจะปฏิบัติงานคือ พิจารณาความเป็นจริง เพื่อเป็นพื้นฐานของการเจริญปัญญา การฝึกบังคับจิตใจให้ตั้งมั่นโดยระลึกทั่วทั่วพร้อม ดังนี้เรียกว่า จิตตสิกขา

๓. ชั้นปัญญา ได้แก่ การฝึกฝนอบรมในการพิจารณาสิ่งทั้งปวงให้เกิดความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องตามความเป็นจริง หมายถึง การฝึกฝนอบรมจนเกิดความรู้แจ้งเห็นจริงในสิ่งทั้งปวง ถึงกับเกิด ความสดสังเวชเบื่อหน่ายในสิ่งที่ไม่เที่ยง เป็นทุกข์ และเป็นอนัตตาได้จริงๆ การฝึกฝนเช่นนี้ เรียกว่า ปัญญาสิกขา^{๔๖}

สรุปได้ว่า ไตรสิกขา หมายถึง การศึกษาเรื่องที่ต้องศึกษาเป็นแนวปฏิบัติในทางสายกลางที่มีใช้การปรนเปรอตน การปฏิบัติอย่างนั้นก็เพื่อความรอดจากสิ่งอันไม่พึงปรารถนา เพื่อการศึกษาอบรม ฝึกฝนปัญญาในความรู้ ให้ดำเนินชีวิตตั้งามถูกต้อง ทำให้มีวิถีชีวิตที่เป็นมรรค เป็นทางดำเนินชีวิตที่ตั้งามโดยมีข้อปฏิบัติ ๓ ชั้น คือ ศีล สมาธิ ปัญญา

๒.๕.๒. ความสำคัญของไตรสิกขา

ไตรสิกขานั้นเป็นกระบวนการที่สำคัญในการพัฒนาตนคือการจัดตั้งระบบ ระเบียบแบบแผนเกี่ยวกับการดำเนินชีวิตและการอยู่ร่วมกัน ซึ่งเนื้อหาสาระที่สำคัญของไตรสิกขานั้นได้สอดแทรกอยู่ในหลักธรรมต่างๆ เช่น โอวาทปาติโมกข์ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงจำแนกพุทธโอวาทที่แสดงถึงความสำคัญของไตรสิกขาออกเป็นด้านต่างๆ

พุทธทาสภิกขุ กล่าวถึงความสำคัญของการศึกษาไว้ พอสรุปได้ว่า การจัดการศึกษาทุกอย่างให้เสริมสร้างมนุษยธรรม ความเป็นมนุษย์ที่ถูกต้อง ไม่มีปัญหาแก่ฝ่ายใด จัดการศึกษาทุกอย่างให้เสริมสร้างมนุษยธรรมคือสร้างมนุษยธรรมขึ้นมา แล้วเสริมมนุษยธรรมให้ก้าวหน้าไป นับตั้งแต่ว่า ละสังฆชาตญาณอย่างสัตว์แล้วก็มีความคิดนึกอย่างมนุษย์ ก็เป็นมนุษยธรรมก็ส่งเสริมให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ดังนั้น เป้าหมายของการศึกษาก็คือการพัฒนามนุษยธรรมให้มันมาในทิศทางที่ถูกต้อง คือละอหังการ มมังการ ละความเห็นแก่ตัว กิเลสไม่อาจจะเกิด บุคคลก็จะมีสันติสุข สังคมก็จะมีสันติภาพ^{๔๗}

^{๔๕} พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), หัวใจพระพุทธศาสนา, พุทธจักร, ปีที่ ๖๑ ฉบับที่ ๕ (พฤษภาคม ๒๕๕๐), หน้า ๗.

^{๔๖} บุญมี แทนแก้ว, จริยศาสตร์, (กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์, ๒๕๓๙), หน้า ๑๙๘.

^{๔๗} พุทธทาสภิกขุ, การศึกษาสมบูรณ์แบบ : คือวงกลมที่คุ้มครองโลกถึงที่สุด, (กรุงเทพมหานคร: วิชาการพิมพ์, ๒๕๔๙), หน้า ๒๐๕-๒๐๖.

พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต) กล่าวถึงความสำคัญของไตรสิกขาไว้พอสรุปได้ว่า ไตรสิกขา นี้เมื่อนำมาแสดงเป็นคำสอนในภาคปฏิบัติต่างๆ ไป ได้ปรากฏในหลักที่เรียกว่า โอวาทปาติโมกข์^{๔๘} (พุทธโอวาทที่เป็นหลักใหญ่ ๓ อย่าง) คือ

- ๑.การไม่ทำความชั่วทั้งปวง ทั้งทางกาย ทางวาจา จัดเป็น ศีล
- ๒.การบำเพ็ญความดีให้เพียบพร้อม จัดอยู่ในการปฏิบัติจิตขั้นที่เรียกว่า สมาธิ
- ๓.การทำจิตของตนให้ผ่องใส จัดเป็นการฝึกปฏิบัติในขั้นสูงสุดเรียกว่า ปัญญา

พระเทพโสภณ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต) ได้กล่าวถึงความสำคัญของไตรสิกขา หรือ (การศึกษา) ที่เกี่ยวเนื่องกับการพัฒนาตนที่สมบูรณ์ตามหลักพระพุทธศาสนาไว้ว่า การศึกษา หมายถึง การเรียนรู้เพื่อเป็นมนุษย์ที่เต็มบริบูรณ์ เพราะได้รับการพัฒนาทั้งทางกายและทางจิตใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีจิตใจที่เปี่ยมด้วยปัญญา จึงเป็นอิสระหลุดพ้นจากการบีบคั้นของอำนาจกิเลส ตัณหาตั้งคำกล่าวที่ว่า “ทุกข์มีเพราะยึด ยึดเพราะอยาก ทุกข์มากเพราะพลอย ทุกข์น้อยเพราะ หยุดทุกข์ หลุดเพราะปล่อย” เมื่อปล่อยวางแล้วย่อมหลุดพ้นทุกข์ และพบความสุขสงบคือสันติ ดังนั้น มนุษย์ที่สมบูรณ์ในพระพุทธศาสนาจึงหมายถึงผู้บรรลุวิมุตติ คือเป็นอิสระหลุดพ้นจากทุกข์ทั้งปวง เพราะฉะนั้น วิมุตติจึงเป็นเป้าหมายของการศึกษาตามหลักไตรสิกขาตามที่พระพุทธเจ้าตรัสไว้ว่า “สมาธิที่มีศีลอบรมแล้วย่อมมีผลมากมีอานิสงส์มาก ปัญญาที่มีสมาธิอบรมแล้วย่อมมีผลมาก มีอานิสงส์มาก จิตที่มีปัญญาอบรมแล้วย่อมหลุดพ้นจากอาสวะโดยชอบ” ความหลุดพ้นนี้ก็คือวิมุตติซึ่งเป็นบรม สันติ เมื่อคนเราบรรลุถึงวิมุตติแล้วถือว่าเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ เรียกว่า พระอเสชะ หมายถึง ผู้จบการศึกษาสูงสุดในพระพุทธศาสนา^{๔๙}

สรุปได้ว่า ไตรสิกขาเป็นหลักคำสอนทางพุทธศาสนาที่พุทธศาสนิกทุกคนควรนำมาเรียนรู้และปฏิบัติเพื่อพัฒนาปัญญาด้วยสมาธิที่มุ่งมั่น และปฏิบัติตนที่ดีงาม เพื่อจัดปรับเตรียมสภาพชีวิตสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งลักษณะแห่งความสัมพันธ์ต่างๆ ให้อยู่ในภาวะที่เหมาะสมและพร้อมที่จะเป็นอยู่ปฏิบัติกิจและดำเนินการต่างๆ เพื่อให้เกิดความรู้นำไปสู่จุดหมายของชีวิตของบุคคลขององค์กร ของชุมชนตลอดจนสังคมและประเทศชาติต่อไป

๒.๕.๓. หลักไตรสิกขาในพระพุทธศาสนา

กระบวนการพัฒนาถือว่าการศึกษาคือเป็นสิ่งสำคัญเพราะการศึกษาคือเป็นการพัฒนาคนให้ เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งทางด้านกาย ทางด้านสังคม ทางด้านจิตใจ และทางด้านปัญญาดังที่ได้กล่าวมาแล้ว หลักคำสอนในทางพระพุทธศาสนาได้ให้ความสำคัญกับคำว่า “สิกขา”หรือ ที่เรามักเรียกในภาษาไทยว่า “ศึกษา”เป็นอย่างมาก หลักของสิกขานี้เป็นหลักธรรมที่มีความหมายครอบคลุมการปฏิบัติทั้งหมดในพระพุทธศาสนา จนกล่าวได้ว่าเรื่องของการศึกษาเป็นเรื่องพระพุทธศาสนาทั้งสิ้น สำหรับความหมายของไตรสิกขาคืออะไร แนวคิดตามหลักของไตรสิกขาเป็นอย่างไร รูปแบบของวิธีไตรสิกขาเป็นอย่างไร การนำรูปแบบไตรสิกขาไปใช้ในการบริหารการศึกษาทำได้อย่างไรผู้เขียนจะได้นำเสนอตามลำดับดังนี้

^{๔๘}พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต), **พุทธธรรม (ฉบับเดิม)**, พิมพ์ครั้งที่ ๑๑, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ บริษัท สหธรรมิก จำกัด, ๒๕๔๔), หน้า ๒๒๗.

^{๔๙} พระเทพโสภณ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต), **ทิศทางการศึกษาไทย**, พิมพ์ครั้งที่ ๒, (กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๖), หน้า ๔๑-๔๒.

คำว่าไตรสิกขา ในหลักคำสอนของพระพุทธศาสนา หมายถึง ข้อที่จะต้องศึกษาสามอย่าง หรือ ข้อปฏิบัติที่เป็นหลักสำหรับศึกษา คือ ฝึกหัดอบรม กาย วาจา จิตใจ และปัญญา ให้ยิ่งขึ้นไปจนบรรลุจุดหมายสูงสุดคือพระนิพพาน คำว่า “การศึกษา” ที่ใช้ในภาษาไทยนั้นเป็นคำที่นำมาจากภาษาสันสกฤต ถ้าเป็นบาลีก็คือ สิกขา เรียกได้ว่าเป็นคำเดียวกัน สิกขา คือการศึกษาในหลักพระพุทธศาสนา และสิกขาในพระพุทธศาสนานั้นมี ๓ อย่าง ได้แก่ ศีล สมาธิ และปัญญา นั้นเอง

๒.๕.๓.๑. แนวคิดตามหลักของไตรสิกขาเป็นอย่างไร

หลักสิกขานี้ครอบคลุมการปฏิบัติทั้งหมดในพุทธศาสนา สิกขาเป็นหลักธรรมภาคปฏิบัติ เมื่อหลักปฏิบัติธรรมทั้งหมดอยู่ในหลักสิกขา ก็กล่าวได้ว่าพระพุทธศาสนานั้นเป็นหลักธรรมแห่งการศึกษา เรื่องของการศึกษาเป็นเรื่องของพระพุทธศาสนาทั้งสิ้น การพัฒนาตนให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์นั้นแหละเป็นเนื้อเป็นตัวเป็นความหมายที่แท้ของการศึกษา การศึกษานั้นเป็นทั้งตัวการพัฒนาและเป็นเครื่องมือสำหรับพัฒนา คือเป็นการพัฒนาคนขึ้นไป โดยพัฒนาตัวคนทั้งคนหรือชีวิตทั้งชีวิต ตัวการพัฒนานั้นคือการศึกษา เมื่อผู้เรียนมีการศึกษาอย่างนี้แล้วก็จะเอาคุณสมบัติที่ตัวมีซึ่งเกิดจากการศึกษานี้ไปเป็นเครื่องมือในการดำเนินชีวิต และสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ การศึกษาก็เลยกลายเป็นเครื่องมือการพัฒนาแนวคิดการพัฒนาตนตามหลักของไตรสิกขานี้เป็นการพัฒนาแบบองค์รวม มีหลักการที่สำคัญดังนี้

๑) สร้างปัจจัยแห่งสัมมาทิฐิให้เกิดขึ้นก่อน ได้แก่

(๑) ปัจจัยภายนอกที่ดี (ปรโตโฆสะ) คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพและสภาพแวดล้อมทางสังคมที่ดี มีความเป็นกัลยาณมิตร

(๒) ฝึกการคิดอย่างถูกวิธี (โยนิโสมนสิการ) เป็นการให้ถูกวิธี ถูกต้องและเป็นระบบอันจะเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมสนับสนุนให้ความเห็นถูกต้องคือสัมมาทิฐิเกิดขึ้น เมื่อสัมมาทิฐิเกิดขึ้นแล้วก็จะทำให้เห็นแนวทางดำเนินการที่ชัดเจนแจ่มแจ้งก็เข้าสู่กระบวนการฝึกตามหลักไตรสิกขา

๒) การฝึกตามหลักของไตรสิกขา ซึ่งมีหลักสำคัญ ๓ ประการ ได้แก่

(๑) ศีล เป็นเรื่องของการฝึกศึกษาด้านความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมทางวัตถุและทางสังคม บางที่ท่านแยกย่อยไปอีก คือ การพัฒนาความสัมพันธ์กับวัตถุ เรียกว่า “กายภาวนา” และการพัฒนาความสัมพันธ์กับเพื่อนมนุษย์ เรียกว่า สีสภาวนา

(๒) สมาธิ เป็นการพัฒนาด้านจิตใจ เช่น เรื่องของคุณธรรม ความดี เรื่องของสมรรถภาพจิตใจ ความเข้มแข็ง หมั่นเพียร อุตุน ความมีสติ สมาธิ ความสุข ความสดชื่น เบิกบาน เรียกว่า จิตภาวนา

(๓) ปัญญา เป็นการพัฒนาด้านความรู้ ความเข้าใจ เน้นความรู้ตามความเป็นจริง หรือรู้ตามที่มันเป็น เรียกว่า ปัญญาภาวนา

๓) วัตถุประสงค์ การพัฒนาที่รอบด้านครอบคลุมนั้นนักการศึกษาปัจจุบันว่ามี ๔ อย่าง ซึ่งตรงพอดีกับในพระพุทธศาสนา เรียกว่า การพัฒนา ๔ ด้าน คือ

(๑) พัฒนากาย แยกได้เป็นหลายอย่าง อย่างง่ายที่สุด คือ พัฒนาร่างกายให้แข็งแรงมีสุขภาพดี หายโรคหายภัย แต่พุทธศาสนายังพูดต่อไปอีกถึงการพัฒนากายในความหมายว่า

เป็นการพัฒนาความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพอย่างถูกต้องดีงาม ตัวการพัฒนากาย เรียกว่า กายภาวนา ถ้าเป็นคนก็เรียกว่า ภาวิตกาย แปลว่าคนที่พัฒนากายแล้ว

(๒) พัฒนาศีล คือการพัฒนาการอยู่ร่วมกันในสังคมด้วยดีมีระเบียบวินัย อยู่ในกฎเกณฑ์กติกา มีชีวิตที่เกื้อกูลเป็นประโยชน์ และมีอาชีพที่ถูกต้องโดยประกอบสัมมาชีพ พัฒนาศีลนี้ปัจจุบันเรียกว่า การพัฒนาทางสังคม ทางพระเรียกเป็นทางศัพท์ว่า ศีลภาวนา ถ้าเป็นคนได้พัฒนาศีลแล้วก็เรียกว่า ภาวิตศีล

(๓) พัฒนาจิต เป็นการฝึกอบรมเสริมสร้างจิตใจ ให้พร้อม สมบูรณ์ด้วยคุณสมบัติทั้ง ๓ คือ

๑. คุณภาพจิต ได้แก่ พวกคุณธรรมต่างๆ คือ เสริมสร้างจิตใจให้ดีงาม

๒. สมรรถภาพจิตหรือความสามารถของจิต คือความมีสติดี มีวิริยะ ความเพียรพยายามสู้งาน มีขันติ ความอดทนและทนทาน

๓. สุขภาพจิต คือมีจิตที่มีสุขภาพดี มีจิตใจเป็นสุข สดชื่น เบิกบาน ร่าเริง ปลอดภัย โปร่ง สงบ ผ่องใสการพัฒนาจิตนี้ถ้าเรียกสั้นๆก็เรียกว่า จิตตภาวนา ถ้าเป็นคนที่ฝึกอบรมจิตแล้ว พัฒนาจิตแล้วก็เรียกว่าเป็น ภาวิตจิต

๔) พัฒนาปัญญาแบ่งได้ดังนี้ ปัญญาขั้นแรก คือปัญญาที่เป็นความรู้ความเข้าใจในศิลปวิทยาการ ต่อจากนั้น ลึกซึ้งลงไปอีกคือการรับรู้ เรียนรู้อย่างถูกต้อง ตามความเป็นจริง ไม่เพียดยุยงหรือเอนเอียงด้วยอคติ เนื่องจากการรับรู้ นั้น ยังมีขั้นต่อไปอีกคือการคิดการวินิจฉัย ซึ่งหมายถึงการคิดวินิจฉัยด้วยการใช้ปัญญาโดยบริสุทธิ์ใจ ปัญญาอีกขั้นหนึ่ง คือ ปัญญาที่รู้เข้าใจถึงสาระแห่งความเป็นไปของโลกและชีวิต รู้ทางเสื่อม ทางเจริญและเหตุปัจจัยที่เกี่ยวข้อง รู้วิธีแก้ไขปัญหา และสร้างสรรค์ความสำเร็จที่ทำให้พัฒนาตน พัฒนาชีวิตและสังคมให้เจริญดีงามยิ่งขึ้นไป ขั้นสุดท้าย ได้แก่ ปัญญาที่รู้เท่าทันธรรมดาของสังขาร คือโลกและชีวิต เข้าถึงความเจริญแท้ของการที่สิ่งทั้งหลายเป็นไปตามเหตุปัจจัยของมัน ทำให้คลายความยึดติดถือมั่นโดยวางใจได้ถูกต้องต่อสิ่งทั้งหลาย แยกจิตใจออกมาเป็นอิสระได้ เลิกเอาความอยากของตนเป็นตัวกำหนดเปลี่ยนมาเป็นอยู่และทำการด้วยปัญญาเป็นขั้นที่จิตใจเข้าถึงอิสระภาพ หลุดพ้นจากความทุกข์โดยสมบูรณ์ การพัฒนาทางปัญญา เรียกว่า ปัญญาภาวนา ถ้าเป็นคนก็เรียกว่าภาวิตปัญญา คือเป็นคนที่ได้ฝึกอบรมพัฒนาปัญญาแล้วก็จบการพัฒนา ๔ ด้าน ซึ่งถือว่าครบถ้วนสำหรับชีวิต ดังนั้นการดำเนินชีวิตที่ดีจึงต้องมีการศึกษา และพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา

๒.๕.๓.๒. รูปแบบของไตรสิกขาเป็นอย่างไร(The threefold training Model)

จากแนวคิดตามหลักของไตรสิกขาดังที่ได้กล่าวมาแล้วนั้นจะเห็นได้ว่า รูปแบบของไตรสิกขา ประกอบด้วยส่วนประกอบที่สำคัญดังต่อไปนี้

๑) ปัจจัยแห่งสัมมาทิฐิ หมายถึง มีปรโตโฆสะ และโยนิโสมนสิการที่ดี ซึ่งก็คือ ทรัพยากรทางการบริหารทุกๆ ด้าน ได้แก่ ระบบบริหาร อาคารและสถานที่ หลักสูตร สื่อและแหล่งการเรียนรู้ อุปกรณ์การศึกษา สาธารณูปโภคพื้นฐานและสวัสดิการ บุคลากรและผู้เกี่ยวข้องงบประมาณ เป็นต้น ปัจจัยแห่งสัมมาทิฐิดังที่กล่าวมานี้เรียกว่า “บุพภาคของการศึกษา”คือ สิ่งที่ต้องจัดให้มีขึ้นก่อนการจัดการเรียนการสอนโดยใช้หลักไตรสิกขา

๒) กระบวนการฝึกตามหลักของไตรสิกขา คือ การเรียนการสอนโดยใช้ไตรสิกขา การสร้างบรรยากาศและปฏิสัมพันธ์ที่เป็นกัลยาณมิตร มีกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

๓) วัดและประเมินผลการใช้ไตรสิกขาในการบริหารจัดการศึกษา คือ (๑) ผลที่เกิดกับตัวผู้เรียน เช่น ผู้เรียนได้มีการพัฒนาทางด้านกาย ทางด้านศีล ทางด้านจิตใจ ทางด้านปัญญาเล็กน้อยเพียงใด (๒) ผลที่เกิดขึ้นกับชุมชน เช่น โรงเรียนได้รับความไว้วางใจ เชื่อมั่น ศรัทธา และได้รับความร่วมมือจากชุมชนวัดในชุมชน ได้ศาสนทายาทเป็นกำลังส่งเสริมพระพุทธศาสนาเพิ่มมากขึ้น ครอบครัวในชุมชน มีสมาชิกที่เป็นคนดีไม่ยุ่งเกี่ยวกับอบายมุขไว้ช่วยเหลือครอบครัวและช่วยในการพัฒนาชุมชนเพิ่มมากขึ้น

๒.๔.๓.๓. การนำรูปแบบไตรสิกขาไปใช้ในการบริหารการศึกษาทำได้อย่างไร

การศึกษาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคน นักวิชาการได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้ว่า เราจะต้องเห็นตรงกันก่อนว่า คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา นั่นคือ คนเป็นตัวตั้งของการพัฒนา ทั้งหลายคนที่ได้รับการพัฒนาดีแล้วจะบรรลุถึงสภาวะที่เรียกว่ามนุษย์ที่สมบูรณ์ เมื่อคนชนิดนั้นไปอยู่จุดใดของสังคม เขาก็มีส่วนให้จุดนั้นพัฒนาไปด้วย กล่าวคือมนุษย์ที่สมบูรณ์จะช่วยพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ศาสนา และวัฒนธรรมต่อไป ที่ผ่านมากกระทรวงศึกษาธิการได้มีแนวคิดในการนำเอาหลักไตรสิกขาในหลักคำสอนของพระพุทธศาสนาไปใช้ดำเนินการจัดการศึกษาในรูปแบบโครงการโรงเรียนวิถีพุทธซึ่งหมายถึงโรงเรียนระบบปกติทั่วไปแต่เน้นการนำหลักธรรมของพระพุทธศาสนามาประยุกต์ใช้ในการบริหารและพัฒนาผู้เรียนโดยรวมของสถานศึกษา เน้นกรอบพัฒนาตามหลักไตรสิกขาอย่างบูรณาการ เพื่อให้ผู้เรียนได้เรียนรู้และพัฒนาชีวิตโดยผ่านกระบวนการทางวัฒนธรรม แสวงหาปัญญาและมีเมตตาเป็นฐานในการดำเนินชีวิต โรงเรียนวิถีพุทธจึงเป็นโรงเรียนที่นำวิถีวัฒนธรรมของชาวไทยส่วนใหญ่แต่เดิมมาใช้ โดยมุ่งเน้นให้ผู้เรียนเข้าใจชีวิตอย่างแท้จริงและสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างถูกต้องเหมาะสมโดยอาศัยระบบการศึกษาตามหลักไตรสิกขามาใช้ในการฝึกอบรมให้ครอบครัวการดำเนินชีวิตทุกด้าน หลักการนำรูปแบบไตรสิกขาไปใช้ในการบริหารการศึกษา หลักการจัดตั้งต่อไปนี้

๑) สร้างปัจจัยแห่งสัมมาทิฐิ คือ ทรัพยากรทางการบริหารทุกๆ ด้าน เช่น ระบบบริหาร อาคารและสถานที่ หลักสูตร สื่อและแหล่งการเรียนรู้ อุปกรณ์การศึกษา สาธารณูปโภค พื้นฐานและสวัสดิการ บุคลากรและผู้เกี่ยวข้อง งบประมาณ เป็นต้นให้มีความพร้อมที่จะใช้การได้อย่างเต็มศักยภาพในทุกด้าน พร้อมทั้งทำความเข้าใจในกระบวนการดำเนินงานในทุกขั้นตอนอย่างถูกต้องจนเกิดเป็นสัมมาทิฐิ คือ เป็นความเห็นที่ถูกต้อง

๒) กระบวนการฝึกตามหลักของไตรสิกขา คือ การเรียนการสอนโดยใช้ไตรสิกขา การสร้างบรรยากาศและปฏิสัมพันธ์ที่เป็นกัลยาณมิตร มีกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

๓) วัดและประเมินผลการใช้ไตรสิกขาในการบริหารจัดการศึกษา คือ

(๑) ผลที่เกิดกับตัวผู้เรียน เช่น ผู้เรียนได้มีการพัฒนาทางด้านกาย ทางด้านศีล ทางด้านจิตใจ ทางด้านปัญญาเล็กน้อยเพียงใด

(๒) ผลที่เกิดขึ้นกับชุมชน เช่น โรงเรียนได้รับความไว้วางใจ เชื่อมั่น ศรัทธา และได้รับความร่วมมือจากชุมชนวัดในชุมชนได้ศาสนทายาทเป็นกำลังส่งเสริมพระพุทธศาสนาเพิ่ม

มากขึ้นครอบครัวในชุมชน มีสมาชิกที่เป็นคนดีไม่ยุ่งเกี่ยวกับอบายมุขไว้ช่วยเหลือครอบครัวและช่วยในการพัฒนาชุมชนเพิ่มมากขึ้น

สรุปแนวความคิดการบริหารการศึกษาตามหลักไตรสิกขา วิธีคิดแบบนี้มีส่วนประกอบที่สำคัญ ๓ ประการ ได้แก่

๑) สร้างปัจจัยแห่งสัมมาทิฐิ คือ ทรัพยากรทางการบริหารทุกๆ ด้านและสร้างสัมมาทิฐิให้เกิดขึ้นก่อน

๒) กระบวนการฝึกตามหลักของไตรสิกขา คือ การเรียนการสอนโดยใช้ไตรสิกขา การสร้างบรรยากาศและปฏิสัมพันธ์ที่เป็นกัลยาณมิตร มีกิจกรรมพัฒนาผู้เรียน

๓) วัดและประเมินผลการใช้หลักไตรสิกขาในการบริหารจัดการศึกษา เพื่อศึกษาผลที่เกิดขึ้นกับตัวผู้เรียนและศึกษาผลที่เกิดขึ้นกับชุมชนไปด้วยพร้อมกัน

๒.๕.๔. แนวคิดเกี่ยวข้องกับไตรสิกขา^{๔๐}

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต) อธิบายหลักไตรสิกขาไว้ในเรื่อง “พระพุทธศาสนาพัฒนาคนและสังคม”^{๔๑} ว่า การศึกษา (สิกขา) แยกย่อยออกไปเป็น ๓ ด้าน โดยสอดคล้องกับองค์ประกอบแห่งการดำเนินชีวิต ของมนุษย์ที่มี ๓ ด้าน คือ พฤติกรรม จิตใจ และปัญญา เรียกว่าไตรสิกขา ซึ่งมีสาระสำคัญดังนี้

๑) **อริสัสสิกขา** คือ การฝึกฝนพัฒนาด้านพฤติกรรม หมายถึง การพัฒนา พฤติกรรมทางกายและวาจา ให้มีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมอย่างถูกต้อง มีผลดีสิ่งแวดล้อม ที่เราเกี่ยวข้องสัมพันธ์มี ๒ ประเภท คือ

(๑) สิ่งแวดล้อมทางสังคม ได้แก่ เพื่อนมนุษย์รวมทั้งสัตว์อื่น

(๒) สิ่งแวดล้อมทางวัตถุ ได้แก่ ปัจจัย ๔ เครื่องใช้วัสดุอุปกรณ์ต่างๆ รวมทั้งเทคโนโลยีและสิ่งทั้งหลายที่มีในธรรมชาติ

พุทธทาสภิกขุได้กล่าวขอบเขตของศีลไว้ว่า ศีลมีขอบเขตเฉพาะทางกายและวาจา ที่ปรากฏภายนอก คือถ้าภายนอกเรียบร้อยตามวินัย แม้ใจจะเสียไปบ้างก็ไม่นับว่าเสียในส่วน ศีล^{๔๒} ดังนั้นพระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต) จึงได้แบ่งศีลออกเป็นหมวดใหญ่ๆ ๔ หมวด^{๔๓} คือ

(๑) การรักษาวินัยแม่บทของชุมชน (ปาฏิโมกขสังวร) เมื่อคนอยู่ร่วมกันหรือ ทำงาน ทำกิจการร่วมกันเป็นชุมชน เป็นหน่วยงาน เป็นองค์กร ตลอดจนเป็นประเทศชาติ จะต้องมีกฎเกณฑ์ กติกาตลอดจนกฎหมาย เพื่อจัดระเบียบระบบให้เกิดความเรียบร้อย ความ ประสานสอดคล้อง ความ

^{๔๐} พระมหาบรรจง จนทศุตโต, คุณภาพการจัดการศึกษาแก่เด็กและเยาวชนตามหลักไตรสิกขา : กรณีศึกษาศูนย์ศึกษาพุทธศาสนาวันอาทิตย์วัดสวนดอกเชียงใหม่, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต**, (มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐), (บทคัดย่อ)

^{๔๑} พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต), **พระพุทธศาสนา พัฒนาคนและสังคม**, (จัดพิมพ์ในระบบเครือข่าย โดยสำนักงานเลขาธิการรัฐมนตรีศึกษาแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้(SEAMEO Secretariat), [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.seameo.org/vl/payutto/index.htm>, [๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๔].

^{๔๒} พุทธทาสภิกขุ, **เรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติธรรม**, (กรุงเทพมหานคร: จักรานุกูลการพิมพ์, ๒๕๒๙), หน้า ๕๙.

^{๔๓} พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต), **พระพุทธศาสนา พัฒนาคนและสังคม**, (๒๕๔๙) ,หน้า ๑๑๐.

เกื้อหนุนต่อกันความร่วมมือรับผิดชอบและสามัคคีที่จะเอื้อโอกาส เป็นหลักประกันให้ชีวิตความเป็นอยู่ และกิจการต่างๆ ดำเนินไปด้วยดีสมตามวัตถุประสงค์แห่ง ชีวิตหรือกิจการของชุมชนนั้น เช่น โรงเรียนก็ต้องมีกฎกติกาที่เป็นวินัยแม่บทของตน เช่นเดียวกัน สำหรับสังคมคฤหัสถ์หรือสังคมแห่งมนุษยชาติทั้งหมด ก็คือ ศีล ๕

(๒) การรู้จักใช้อินทรีย์ (อินทรีย์สังวร) เรารับรู้สิ่งแวดล้อมโดยผ่านทางอินทรีย์คือ ตา หู จมูก ลิ้น กาย ใจ ถ้ารับรู้ใช้หูตาไม่เป็น เช่น ดูไม่เป็น ฟังไม่เป็น แทนที่จะได้ประโยชน์ก็จะ เกิดโทษ เช่นเกิดความลุ่มหลงมัวเมา ถูกหลอกหลวงและเสื่อมเสียสุขภาพเป็นต้น ตลอดจน นำไปสู่การใช้มือและสมองเพื่อการแย่งชิงหรือทำลาย จึงต้องพัฒนาพฤติกรรมในการใช้อินทรีย์ ให้ดูฟัง เป็นต้นอย่างมีสติ เมื่อดูเป็น ฟังเป็น เช่น ดูทีวีเป็น ฟังวิทยุเป็น รู้จักใช้ตาหูแสวงหา ความรู้เป็นต้นก็จะได้ปัญญา ได้คุณภาพชีวิต และนำไปสู่การใช้มือและสมองเพื่อช่วยเหลือ เกื้อกูลกันและทำการสร้างสรรค์หลักปฏิบัติที่สำคัญในการใช้อินทรีย์คือ

๑) รู้จักพิจารณาเลือกเฟ้นสิ่งที่จะดูจะฟัง เป็นต้นแยกแยะได้อย่างรู้เท่าทันว่าสิ่งใด รายการใดดีงามหรือไม่ เป็นคุณประโยชน์หรือเป็นโทษเป็นภัย แล้วหลีกเลี่ยงสิ่งที่ชั่วร้าย เป็นโทษภัย และรับดูรับฟังสิ่งที่ดีงาม เป็นประโยชน์

๒) ดูฟัง เป็นต้นอย่างมีสติควบคุมตนเองได้รู้จักประมาณ รู้พอดีไม่ปล่อยตัวให้ ลุ่มหลงมัวเมา ตกเป็นทาสของสิ่งที่ดูที่ฟังเป็นต้นนั้น อันจะทำให้สิ้นเปลืองเงินทอง สูญเสียเวลา เสียสุขภาพ เสียการงาน เสียการเล่าเรียน เป็นต้น

๓) ไม่เห็นแก่ความสนุกสนานบันเทิง ไม่ติดอยู่แค่ความชอบใจไม่ชอบใจ แต่ รู้จักดูรู้จักฟังให้ได้คุณค่าที่ดีงามเป็นประโยชน์สูงขึ้นไปกว่านั้น โดยเฉพาะที่สำคัญคือ ต้องให้ได้ ปัญญา และคติที่จะนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาชีวิตและสังคม

(๓) การหาเลี้ยงชีพที่บริสุทธิ์ (อาชีวะปาริสุทธิ) การทำมาหาเลี้ยงชีพเป็น พฤติกรรมหลักในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ ถ้ามีผู้หาเลี้ยงชีพโดยวิธีทุจริต เป็นมิฉฉาชีพ นอกจากชีวิตของคนนั้นเองจะชั่วร้ายเสื่อมเสียแล้ว ก็จะก่อความเดือดร้อนแก่สังคมอย่างมากจึง ต้องย้ำเน้นกันอย่างยิ่งในเรื่องการพัฒนาสัมมาชีพ และส่งเสริมให้ประชาชนฝึกฝนตนให้สามารถ ประกอบสัมมาชีพ คือหาเลี้ยงชีวิตโดยทางสุจริต ไม่ผิดกฎหมาย สัมมาชีพพืงมีลักษณะที่สำคัญๆ ดังนี้

- เป็นอาชีพการงานที่ไม่เบียดเบียนผู้อื่น ไม่ก่อเวรภัย หรือสร้างความเดือดร้อนเสียหายแก่สังคม

- เป็นอาชีพการงานที่ช่วยแก้ไขปัญหา หรือสร้างสรรค์ชีวิต และสังคมในทางใดทางหนึ่ง

- เป็นอาชีพการงานที่ช่วยให้ผู้ทำได้พัฒนาชีวิตของตนให้งอกงามยิ่งขึ้น ทั้งด้านพฤติกรรมด้านจิตใจ และด้านปัญญา

- เป็นอาชีพการงานที่ไม่ทำลายคุณค่าของชีวิต และไม่เสื่อมเสีย คุณภาพชีวิต แต่ทำให้ชีวิตของตนมีคุณค่าน่าภาคภูมิใจ

- เป็นอาชีพการงานที่ทำให้ได้ปัจจัยเลี้ยงชีพมาด้วยเรี่ยวแรงกำลังกาย กำลังสติปัญญา ความเพียรพยายาม ความสามารถและฝีมือของตน และทำให้ได้ฝึกฝนพัฒนา ความเชี่ยวชาญชัดเจน หรือฝึกปรือฝีมือในทางสร้างสรรค์ยิ่งขึ้นไป

(๔) การเสพบริโภคปัจจัยโดยใช้ปัญญา (ปัจจัยปฏิวเสนา) พฤติกรรมของ มนุษย์ในที่สุดก็มาลงที่การกิน ใช้เสพบริโภค ถ้ามนุษย์ไม่พัฒนาพฤติกรรมในการเสพบริโภค ก็จะก่อปัญหาอย่างมากทั้งแก่ชีวิต แก่สังคม และแก่โลก เพราะเขาจะกิน ใช้บริโภคปัจจัย๔ และ สิ่งของเครื่องใช้ทั้งหลาย รวมทั้งเทคโนโลยีด้วยโมหะ ก่อให้เกิดความลุ่มหลง มัวเมา ฟุ้งเฟ้อ ฟุ่มเฟือย ความเสื่อมเสีย คุณภาพชีวิต การใช้จ่ายสิ้นเปลือง การขัดแย้งแย่งชิง เบียดเบียนกัน ในสังคม การทำลายทรัพยากรธรรมชาติและการก่อกมลภาวะ เป็นต้นจึงต้องพัฒนาพฤติกรรม ในการกิน ใช้เสพ บริโภค ให้เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากปัญญาที่รู้เข้าใจ และปฏิบัติให้ถูกต้องตาม วัตถุประสงค์ของปัจจัย๔ ตลอดจนเทคโนโลยีนั้นๆ เริ่มแต่รับประทานอาหารเช้าเพื่อบำรุงเลี้ยง ร่างกายให้แข็งแรงมีสุขภาพดี ไม่ใช่กินเพียงเพื่อเอร็ดอร่อย อดวักอวดฐานะ หรือตื่นตาม ค่านิยมฟูฟ่า ให้เป็นการกินด้วยปัญญาที่ทำให้รู้จักประมาณในการบริโภค หรือกินพอดี ที่ เรียกว่า โภชนะมัตตัญญูตา ตลอดจนการใช้สอยสิ่งต่างๆ อย่างประหยัด ซึ่งทำให้ได้ประโยชน์ มากที่สุดโดยสิ้นเปลืองน้อยที่สุดปัจจัยปฏิวเสนา หมายถึง การใช้ปัญญาทำความเข้าใจ แล้ว บริโภคปัจจัยทั้งหลายให้ได้ผลตรงพอดิตตามคุณค่าแท้ที่เป็นจุดหมายของการบริโภคสิ่งนั้นๆ ศิล หมวดนี้มีหลักในการปฏิบัติดังนี้

๑) บริโภคด้วยความรู้ตระหนักรู้ว่าการมี-ใช้-บริโภคสิ่งเหล่านั้นมิใช่เป็น จุดหมายของชีวิตแต่มันเป็นปัจจัยเครื่องช่วยเกื้อหนุนให้เรา สามารถพัฒนาชีวิตและทำการ สร้างสรรค์ประโยชน์สุขที่สูงยิ่งขึ้นไป

๒) บริโภคด้วยความรู้เท่าทันต่อวัตถุประสงค์ที่แท้จริงของการบริโภค ใช้สอย สิ่งนั้นๆ เช่นการสวมรองเท้ามีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยปกป้องเท้า มิให้เป็นอันตรายจากสิ่ง กระแทกกระแทง และเชื้อโรคเป็นต้นและเพื่อช่วยให้เดินวิ่งได้สะดวกรวดเร็ว ทนนาน เป็นต้นมิใช่ สวมใส่เพื่ออวดโก้ แสดงฐานะกันตามต่านิยมที่เลื่อนลอย

๓) บริโภคโดยพิจารณาจัดสรรควมคุมให้ได้ปริมาณ ประเภทและคุณสมบัติของสิ่งที่บริโภคตรงพอดิตกับวัตถุประสงค์ที่แท้จริง ของการบริโภคสิ่งนั้น เช่น บริโภคอาหารใน ปริมาณ และประเภท ซึ่งพอดิตกับความต้องการของร่างกายที่จะช่วยให้มีสุขภาพดี

๔) สามารถละเว้นหรือเลิกเสพบริโภคสิ่งที่ไม่เป็นปัจจัยเกื้อหนุนชีวิต เช่นสิ่งที่ทำลายสุขภาพเป็นต้นโดยไม่เห็นแก่การเสพรส หรือ ความโก้หรูหร่า เป็นต้น

๒) อริจิตตสิกขา หมายถึงการฝึกฝนพัฒนาในด้านจิตใจ มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะจิตใจเป็นฐานของพฤติกรรม เนื่องจากพฤติกรรมทุกอย่างเกิดขึ้นจากความตั้งใจ หรือ เจตนาและเป็นไปตามเจตจำนงและแรงจูงใจที่อยู่เบื้องหลัง ถ้าจิตใจได้รับการพัฒนา ให้ดีงามแล้ว ก็จะควบคุมดูแลและนำพฤติกรรมไปในทางที่ดีงามด้วย แม้ความสุข ความทุกข์ในที่สุดก็อยู่ที่ใจยิ่งไปกว่านั้น ปัญญาจะเจริญงอกงามได้ต้องอาศัยจิตใจที่เข้มแข็งสู้ปัญหา เอาใจใส่มีความ เพียรพยายามที่จะคิดค้น ไม่ท้อถอย ยิ่งเรื่องที่คิดหรือพิจารณานั้นยาก หรือละเอียดลึกซึ้ง ก็ยิ่ง ต้องมีจิตใจที่สงบแน่วแน่ ไม่ฟุ้งซ่าน ไม่พลุ่งพล่าน กระวนกระวาย คือต้องมีสมาธิจึงจะคิดได้ ชัดเจน เจาะลึกทะลุได้และมองเห็นทั่วตลอด จิตที่ฝึกดีแล้ว จึงเป็นฐานที่จะให้ปัญญาทำงาน และพัฒนาอย่างได้ผลการพัฒนาจิตใจนี้มีสมาธิเป็นแกน หรือเป็นศูนย์กลาง จึงเรียกกางๆ ว่า "สมาธิ" และ อาจแยกออกได้เป็นการพัฒนาคุณสมบัติของจิตใจในด้านต่างๆ คือ

๑) พัฒนาคุณธรรมซึ่งเป็นคุณภาพของจิตใจ กล่าวคือ คุณสมบัติที่เสริมสร้าง จิตใจให้ตั้งงามให้เป็นจิตใจที่สูง ประณีต และประเสริฐ เช่น หลักอิทธิบาท ๔ จากะ คือ ความมี น้ำใจ เสียสละเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ กตัญญูกตเวทิตา หิริคือ ความละอายต่อบาป ละอายใจต่อการทำ ความชั่ว โอตตปปะ คือความกลัวบาป เกรงกลัวต่อความชั่วคร้ามขยาดต่อทุจริต คารวะ คือ ความเคารพ ความใสใจรู้จักให้ความสำคัญแก่สิ่งนั้นนั้น อย่างถูกต้องเหมาะสม มัทวะ คือ ความ อ่อนโยน สุภาพ นุ่มนวล ไม่กระด้าง

๒) พัฒนาสมรรถภาพและประสิทธิภาพของจิตใจ โดยเสริมสร้างคุณสมบัติที่ทำให้จิตใจมีความเข้มแข็ง หนักแน่น มั่นคง แก่กล้าสามารถ ทำกิจการที่ได้ผลดีเช่น ฉันทะ คือ ความใฝ่รู้ใฝ่สร้างสรรค์วิริยะอุตสาหะ จิตตะ คือ ความมีใจจดจ่อ หรือสิ่งที่ทำ สำจะ คือ ความ ตั้งใจจริง อธิษฐาน คือ ความตั้งใจเด็ดเดี่ยว ตบะ คือ พลังเผือกเลส สติคือ ความระลึกรู้ได้ สมาธิคือ ภาวะจิตที่ตั้งมั่นแน่วแน่

๓) พัฒนาความสุขและภาวะที่เกื้อหนุนสุขภาพของจิตใจ คุณสมบัติที่ควร เสริมสร้าง ขึ้นให้มีอยู่ประจำในจิตใจ เพื่อความสุขภาพจิตที่ดีพระพุทธเจ้าทรงแสดงไว้หลาย อย่างโดยเฉพาะ เช่น นปรามโหทัยคือความร่าเริง สดชื่น ปิติคือ ความอิ่มใจ ปัสสัทธิคือ ความ สงบเย็น สุข คือ ความคล่องใจ สันติคือ ความสงบ เกษม คือ ความปลอดโปร่ง สติภาพ คือ ความเย็นสบาย เสรีภาพ คือ ความมีใจเสรีเป็นอิสระ ปรีโยทาทตา คือ ความผ่องใส วิมริยาทิกัต ตา คือ ความมีใจไร้พรมแดนการพัฒนาในด้านจิตใจนี้เมื่อปฏิบัติสูงขึ้นไป ความสำคัญของ สมาธิที่เป็นแกน หรือเป็นศูนย์กลาง จะยิ่งเด่นชัดมากขึ้น และเมื่อสมาธิเจริญขึ้นไปจนจิตแน่วดัง อยู่ตัวอย่างแท้จริงแล้ว ผู้บำเพ็ญสมาธินั้นก็จะบรรลุภาวะจิตที่เรียกว่า "ฉาน" ซึ่งเป็นสมาธิจิต ขั้นสูงการพัฒนาจิตใจ หรือเรื่องของสมาธิทั้งหมดนี้แม้จะมีประโยชน์มากมาย นำไปใช้เพื่อ วัตถุประสงค์ ได้หลายอย่าง เช่น ในเรื่องพลังจิต และในด้านการหาความสุข ทางจิตใจ แต่คุณค่า แท้จริงที่ท่านมุ่งหมาย ก็คือเพื่อเป็นฐานหรือเป็นเครื่องเกื้อหนุนการพัฒนาปัญญาการทำงาน ทางปัญญาที่ยังละเอียดซับซ้อน และลึกซึ้งมากขึ้น ก็ยังต้องการสมาธิจิต สูงขึ้นการพัฒนาจิตใจ หรือสมาธินี้จึงมีความสำคัญมาก

๓) **อธิปัญญาสิกขา** หมายถึง การพัฒนาปัญญา ซึ่งมีความสำคัญสูงสุด เพราะ ปัญญาเป็นตัวนำทางและควบคุมพฤติกรรมทั้งหมด คนเราจะมีพฤติกรรมอะไร อย่างไร และแค่ ไหน ก็อยู่ที่ว่าจะมีปัญหาขึ้นมาหรือบอกทางให้เท่าใด และปัญญาเป็นตัว ปลดปล่อยจิตใจ ให้ ทางออกแก่จิตใจ เช่น เมื่อจิตใจอึดอัดมีปัญหาติดตันอยู่ พอเกิดปัญญารู้ว่าจะทำอย่างไร จิตใจก็ โลงเป็นอิสระได้การพัฒนาปัญญาเป็นเรื่องกว้างขวาง แยกออกไปได้หลายด้าน และมีหลายชั้น หลายระดับ เช่น

๑) ปัญญาที่ช่วยให้ดำเนินชีวิตอย่างมีประสิทธิภาพประสบความสำเร็จ ความรู้ ความเข้าใจข้อมูลความรู้รวมทั้งศิลปวิทยาการต่างๆ เข้าถึงเนื้อหาความหมายได้ถูกต้องชัดเจน การรับรู้ เรียบร้อยถูกต้องตามเป็นจริง ตรงตามสภาวะของสิ่งนั้นๆ หรือตามที่มันเป็น ความรู้ จักจับสาระของความรู้หรือเรื่องราวต่างๆ รู้จุด รู้ประเด็น สามารถยกขึ้นพูด ยกขึ้นชี้แจง หรือ ยกขึ้นวางเป็นหลักได้ความรู้จักสื่อสารถ่ายทอดความรู้ความเข้าใจและความต้องการของตน ให้ ผู้อื่นรู้ตาม เห็นตาม เป็นต้นการคิดการวินิจฉัยที่ถูกต้องชัดเจนและเที่ยงตรง ความรู้จักแยกแยะ วิเคราะห์หิวิจัยสืบสาวเหตุปัจจัยของเรื่องราวต่างๆ ที่จะทำให้สามารถแก้ไขปัญหา และทำการ สร้างสรรค์ต่างๆ ได้ความรู้จักจัดทำดำเนินการหรือบริหารจัดการกิจการต่างๆ ให้สำเร็จผล ตามที่มุ่งหมาย ความรู้จักเชื่อมสัมพันธ์

ประสบการณ์ข้อมูลและองค์ความรู้ต่างๆ โยงเข้ามา ประสานเป็นภาพองค์รวมที่ชัดเจน หรือโยงออกไปสู่ความหยั่งรู้หยั่งเห็นใหม่ๆ ได้

๒) ปัญญาที่ช่วยให้ดำเนินเข้าสู่วิถีชีวิตที่ถูกต้องดีงาม ความรู้เข้าใจในระบบความสัมพันธ์ของสิ่งทั้งหลาย ที่อิงอาศัย สืบเนื่องส่งผลต่อกันตามเหตุปัจจัยมองเห็นภาวะและกระบวนการ ที่ชีวิตสังคม และโลกคือหมู่สัตว์มีความเป็นมา และจะเป็นไป ตามกระแสแห่ง เจตจำนง และเหตุปัจจัยที่ตนประกอบ สร้างสม จัดสรร และมีปฏิสัมพันธ์กับปัจจัยอื่นทั้งหลาย เรียกว่า เป็นไปตามกรรม

๓) ปัญญาที่ช่วยให้บรรลุจุดหมายสูงสุดของชีวิตที่ดีงาม ความรู้เข้าใจเข้าถึงเท่า ท้นความจริงของสังขาร คือโลกและชีวิต ที่เปลี่ยนแปลงเป็นไปตามกฎธรรมดาของธรรมชาติจน สามารถวางใจถูกต้องต่อสิ่งทั้งหลาย ทำจิตใจให้หลุดพ้นเป็นอิสระได้โดยสมบูรณ์และมีชีวิตที่ เป็นอยู่ด้วย ปัญญาอย่างแท้จริงการศึกษา ๓ ด้านที่เรียกว่าไตรสิกขา คือศีล สมาธิปัญญานี้เป็น หลักใหญ่ของพระพุทธศาสนา เป็นระบบและเป็นกระบวนการทั้งหมดของการ พัฒนาการ จาก หลักไตรสิกขานี้พระพุทธเจ้าทรงแสดงหลักธรรม และข้อธรรมแยกย่อยออกไปมากมาย อย่างที่ เรามักเห็นหรือได้ยินเป็นหมวดๆ หรือเป็นชุด ๆ มี ๓ ข้อบ้าง ๔ ข้อ บ้าง ๕ ข้อบ้าง ฯลฯ หลักธรรมแต่ละหมวด แต่ละชุดเหล่านั้น ก็คือข้อปฏิบัติเพื่อการพัฒนาชีวิตพัฒนาสังคมใน ขั้นตอน หรือในส่วนปลีกย่อยต่างๆ แต่ละหมวด แต่ละชุดมักจะมีสาระบางส่วนของไตรสิกขา ครบทั้ง ๓ อย่าง ประสานหรือ บูรณาการกันอยู่ในลักษณะใด ลักษณะหนึ่งตามความเหมาะสม กับกรณีนั้นๆ

หลักไตรสิกขา มีความสัมพันธ์กับหลักอัฐสังคิมรรค คือ มรรคมืองค์ ๘ (เรียก เต็มๆ ว่า อริยอัฐสังคิมรรค) ซึ่งแปลว่า ทางมืองค์ ๘ ที่รู้จักกันในชื่อว่าทางสายกลาง (มัชฌิมาปฏิปทา/ The Middle Way) นั้น เมื่อย่นย่อลง ก็ได้เท่ากับไตรสิกขาหรือสิกขา ๓ ได้แก่ ศีล สมาธิและปัญญา เป็นแต่ในทางสายกลาง จัดเอาปัญญาขึ้นก่อนเท่านั้น ข้อ ๑ และ ๒ จัดเป็น ปัญญา คือ

๑) เห็นชอบ (สัมมาทิฐิ) ในระดับสูง คือ เห็นในอริยสัจ ๔^{๕๔} ไตรลักษณ์ ๓^{๕๕} ปฏิจสมุปบาทหรืออิทัปปัจจตา ๑๒^{๕๖} ในระดับทั่วไป คือ เห็นถูกต้องตามทำนองคลองธรรม เห็นพระรัตนตรัยเป็นที่พึ่งสูงสุด เป็นต้น

๒) ดำริชอบ (สัมมาสังกัปปะ) ได้แก่ ในระดับสูง คือ เนกขัมมะสังกัปปะ (ดำริ ชอบในการออกจากกาม) อพยาปาทสังกัปปะ (ดำริชอบในความไม่พยาบาท) และอวิหิงสา สังกัปปะ (ดำริชอบในความไม่เบียดเบียน) ในระดับทั่วไป คือ มโนสุจริต การกระทำชอบทางใจ จัดอยู่ในกุศลกรรมบถ ๑๐^{๕๗}

๒.๑ ไม่คิดอยากได้ของผู้อื่น

๒.๒ ไม่มีจิตคิดร้ายต่อผู้อื่น มีจิตใจเมตตากรุณา

๒.๓ มีความเห็นชอบ เช่น ทานมีผล การบูชามีผล วิบากกรรมดีกรรมชั่วมี เป็นต้น

^{๕๔} วิ.ม.พ. (ไทย) ๔/๑๔/๑๖.

^{๕๕} ส.ส.พ. (ไทย) ๑๘/๑/๑.

^{๕๖} วิ.ม.พ. (ไทย) ๔/๑/๑ ; ส.นิ. (ไทย) ๑๖/๑/๑.

^{๕๗} ม.ม. (ไทย) ๑๒/๔๘๕/๓๖๗ ; อ.ท.ส.ก. (ไทย) ๒๔/๑๖๕/๒๗๑.

๓) เจรจาชอบ(สัมมาวาจา)ได้แก่วจีสัจริต ๔ กระทำชอบทางวาจา จัดอยู่ในกุศลกรรมบถ ๑๐

- ๓.๑ ละการพูดเท็จ ไม่กล่าวคำโกหกเพราะเห็นแก่ประโยชน์ตนหรือผู้อื่น
- ๓.๒ ละการพูดคำส่อเสียด สมานฉันท์ความแต่กร้าว ส่งเสริมความสมัคร
- ๓.๓ ละคำพูดหยาบ พูดแต่คำอ่อนหวาน
- ๓.๔ ละการพูดเพ้อเจ้อ พูดคำที่มีเหตุผล มีสาระประโยชน์และถูกกาลเทศะ

๔) กระทำชอบ (สัมมากรรมันตะ) ได้แก่ กายสุจริต ๓ การกระทำชอบทางกาย จัดอยู่ในกุศลกรรมบถ ๑๐

- ๔.๑ ละการฆ่า การเบียดเบียน มีเมตตากรุณาช่วยเหลือเกื้อกูล
- ๔.๒ ละการขโมยสิ่งของๆ ผู้อื่น เคารพกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินของผู้อื่น
- ๔.๓ ละการประพฤติดิถีในกาม การล่วงละเมิดประเพณีทางเพศ

๕) เลี้ยงชีพชอบ (สัมมาอาชีวะ) ได้แก่ อาชีพปาริสุทธิจัดอยู่ใน วิริยสังวร รวมอยู่ในสังวร ๕ และข้อ ๖ ข้อ ๗ และข้อ ๘ รวม ๓ ข้อ จัดเป็นสมาธิ

๖) พยายามชอบ (สัมมาวายามะ) ในระดับสูง คือ ปธาน ๔^{๕๘} คือ เพียรปิดกั้น ยับยั้งอกุศลธรรม เพียรละบาป เพียรก่อกุศลธรรม และเพียรรักษากุศลธรรม ในระดับทั่วไป คือ มีจิตใจตั้งมั่นเป็นสมาธิมีความมานะพยายาม เป็นต้น

๗) ระลึกชอบ (สัมมาสติ) ในระดับสูง คือ สติปัญญา ๔^{๕๙} ได้แก่ การตั้งสติ กำหนดพิจารณากาย เวทนา จิตและธรรม ในระดับทั่วไป คือ ความมีสติคือ ความระลึกได้นี้ก ได้สำนึกรู้ตัวอยู่เสมอ และสัมปชัญญะ คือ ความรู้ชัดในสิ่งที่นี้กได้เข้าใจชัดตามความเป็นจริง จัดอยู่ในธรรมมีอุปการะมาก^{๖๐}

๘) ตั้งจิตมั่นชอบ (สัมมาสมาธิ) ในระดับสูง คือ ฌาน คือ การเพ่ง ๔^{๖๑} ได้แก่ ปฐมฌาน ทุติยฌาน ตติยฌาน และจตุตถฌาน ในระดับทั่วไป คือ ความตั้งจิตมั่นชอบใน การศึกษาเรียนรู้และคิดวิเคราะห์อย่างตั้งใจ อุดหนุน ขยันหมั่นเพียร

สรุปได้ว่า หลักไตรสิกขานั้นมีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์กับหลักธรรมมากมาย ซึ่งจะนำไปสู่การอธิบายหลักไตรสิกขาให้กว้างขวางและลุ่มลึกมากขึ้น รวมไปถึงการนำหลักธรรมไปสู่การจัดการเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้หลากหลายมากยิ่งขึ้น

๒.๕.๕. การส่งเสริมการเรียนรู้ตามหลักไตรสิกขา

การสร้างความรู้ให้เกิดขึ้นนั้นเกิดจากการขัดเกลาทางสังคม ในพระพุทธศาสนาพื้นที่แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในลักษณะปฏิสัมพันธ์เกิดขึ้นจากประเด็น คือพระอานนท์ที่ได้รับเลือกให้ทำหน้าที่เป็นพุทธอุปัฏฐาก คือผู้ใกล้ชิดพระพุทธเจ้า^{๖๒}

^{๕๘} อด.จตุกก. (ไทย) ๒๑/๖๙/๘๕.

^{๕๙} ที.ม. (ไทย) ๑๐/๒๗๓/๒๕๗.

^{๖๐} ที.ปา. (ไทย) ๑๑/๓๗๘/๒๙๐.

^{๖๑} วิ.ม. (ไทย) ๑/๒/๔.

^{๖๒} สุชีพ ปุญญานุภาพ, พระไตรปิฎกฉบับสำหรับประชาชน, พิมพ์ครั้งที่ ๑๕, (กรุงเทพมหานคร: มหามกุฏราชวิทยาลัย ในพระราชูปถัมภ์, ๒๕๓๗), หน้า ๒.

ตัวอย่างเช่น ก่อนที่พระอานนท์จะรับหน้าที่เป็นพุทธอุปัฏฐาก ท่านได้ขอพรหรือเงื่อนไข ๘ ประการจากพระพุทธเจ้า^{๖๓} เป็นเงื่อนไขปฏิเสธ ๔ ข้อ เงื่อนไขขอร้อง ๔ ข้อ ดังนี้คือ

เงื่อนไขปฏิเสธ คือ (๑) ถ้าพระผู้มีพระภาคจักไม่ประทานจีวรอันประณีตที่ได้ แล้วแก่ข้าพระองค์ (๒) ถ้าพระผู้มีพระภาคจักไม่ประทานบิณฑบาต (คืออาหาร) อันประณีตที่ได้ แล้วแก่ข้าพระองค์ (๓) ถ้าพระผู้มีพระภาคเจ้าไม่โปรดให้ข้าพระองค์อยู่ในที่ประทับของพระองค์ (๔) ถ้าพระผู้มีพระภาคจักไม่ทรงพาข้าพระองค์ไปในที่นิมนต์

เงื่อนไขขอร้อง คือ (๑) ถ้าพระองค์จักไปสู่ที่นิมนต์ที่ข้าพระองค์รับไว้ (๒) ถ้าข้าพระองค์จะนำบริษัทซึ่งมาแต่ที่ไกลเพื่อเฝ้าพระองค์ได้ในขณะที่มาแล้ว (๓) ถ้าความสงสัยของข้าพระองค์เกิดขึ้นเมื่อใด ขอให้ได้เข้าเฝ้าทูลถามเมื่อนั้น และ (๔) ถ้าพระองค์ทรงแสดงข้อความอันใดในที่ลับหลังข้าพระองค์ ครั้นเสด็จกลับมาแล้วจักตรัสบอกข้อความอันนั้นแก่ข้าพระองค์อีก

เหตุผลที่พระอานนท์ทูลในเงื่อนไขฝ่ายปฏิเสธเพื่อป้องกันผู้กล่าวหาว่าท่าน อุปัฏฐากพระพุทธเจ้าเพราะเห็นแก่ลาภสักการะ ในส่วนเงื่อนไขขอร้อง ๓ ข้อแรก เพื่อป้องกันผู้กล่าวหาว่า พระพุทธเจ้าไม่ทรงอนุเคราะห์แม้เรื่องเพียงเท่านี้ และข้อสุดท้าย เพื่อว่าจะได้ตอบ คำถามต่าง ๆ เมื่อมีผู้ถามในธรรมเทศนาที่พระองค์ได้เทศนาไปแล้ว

สรุปได้ว่า การพูดคุยระหว่างพระอานนท์เป็นการสนทนาที่มีพื้นฐานมาจาก ศีล สมาธิ ปัญญา อธิบายความได้ว่า การที่พระอานนท์จะเป็นพระอุปัฏฐากนั้นมีความรู้ฝังลึกเชิงพุทธที่ประกอบไปด้วยปัญญาที่มองเห็นถึงปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้ในอนาคต จึงได้ทูลขอเงื่อนไขต่าง ๆ ถึง ๘ ประการ ซึ่งการเตรียมการนั้นประกอบไปด้วยพื้นฐานแห่งเตรียมเรื่องศีล (วินัย) ให้เป็นปกติ มีการเตรียมด้านจิตใจเพื่อให้จิตมีสมาธิเป็นพื้นฐานให้เกิดปัญญา ผลของการทูลขอทำให้ได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันในอันที่จะเป็นความรู้ฝังลึกใหม่ที่เป็นประโยชน์ในอนาคตได้ ซึ่งสามารถเรียกได้ว่า พระอานนท์มีปฏิภาณไหวพริบในการมองการไกลทางด้านจริยธรรม คือ การดำเนินชีวิตของคนหรือระบบการดำเนินชีวิตที่ดำรงที่จะต้องสัมพันธ์กับพฤติกรรม ๓ ด้าน คือ ด้านพฤติกรรมที่เรียกว่าศีล ด้านจิตใจที่เรียกว่า สมาธิ และด้านปัญญารวมเรียกว่า ไตรสิกขา ซึ่งทั้งสามด้านนี้ต้องอาศัยสัมพันธ์เกื้อหนุนซึ่งกันและกัน^{๖๔}

๒.๖ ข้อมูลบริบทพื้นที่การวิจัย

เทศบาลเมืองไร่ขิงได้ดำเนินการออกแบบวางระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในสำนักงานเทศบาลเมืองไร่ขิงโดยผ่านระบบ LAN แต่เนื่องจากเกิดปัญหาในการเคลื่อนย้ายเครื่องคอมพิวเตอร์และปรับเปลี่ยนห้องทำงานบ่อยครั้ง ทำให้ระบบเครือข่ายแบบ LAN นั้นไม่สามารถทำงานได้ จึงได้ปรับเปลี่ยนมาใช้เป็นระบบเครือข่ายแบบไร้สาย (Wireless LAN) แทน โดยใช้บริการกับบริษัทที่ให้เช่าสัญญาณอินเทอร์เน็ต คือ บริษัท TOT และ 3BB เพื่อใช้ในการเชื่อมโยงข้อมูลภายในสำนักงานการแชร์เครื่องพิมพ์เอกสาร การดึงข้อมูลในโพลเดอร์ที่สร้างไว้สำหรับเก็บข้อมูล และมีการนำระบบเครือข่ายแบบไร้สายมาใช้ในการจัดทำเว็บไซต์ของเทศบาลเมืองไร่ขิง เพื่อ

^{๖๓} เรื่องเดียวกัน, หน้า ๒-๓.

^{๖๔} พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตโต), การสร้างสรรค์ปัญญาเพื่ออนาคตของมนุษยชาติ, (กรุงเทพมหานคร: ญาณเวศกวัน, ๒๕๕๖), หน้า ๒๑.

เชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูลของบริษัทที่ทางเทศบาลเมืองไผ่ซางได้เช่าเพื่อจัดทำเว็บไซต์ และเชื่อมต่อกับเพชบุ๊คของเทศบาลเมืองไผ่ซาง ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น ระบบ E-PLAN ELAAS HRMS ระบบศูนย์ข้อมูลเลือกตั้ง เว็บไซต์ของเทศบาลเมืองไผ่ซาง www.raikhing.go.th เป็นต้น

เทศบาลเมืองไผ่ซาง มีพื้นที่ที่รับผิดชอบเป็นบริเวณกว้างขวางมาก ทำให้ไม่สามารถที่จะให้บริการแก่ประชาชนได้ครบ แต่ได้เปิดให้บริการเครือข่ายไร้สายโดยปล่อยสัญญาณไวไฟให้ประชาชนและพนักงานได้ค้นคว้าหาข้อมูลและติดต่อสื่อสารได้ ณ บริเวณสำนักงานเทศบาลเมืองไผ่ซาง และบริเวณวัดไผ่ซาง พระอารามหลวง โดยประชาชนสามารถมาขอรับรหัสได้ที่สำนักงาน และได้มีแนวนโยบายที่จะดำเนินการต่อไปในอนาคตสำหรับประชาชน^{๖๔}

จากการวิเคราะห์ จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และ ภัยคุกคาม ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่ซาง ในปีงบประมาณที่ผ่านมา พ.ศ.๒๕๕๗-๒๕๕๘ สามารถนำมาสรุปและจัดทำเป็นวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ ในการจัดทำแผนแม่บทระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของเทศบาลเมืองไผ่ซาง ดังนี้

วิสัยทัศน์ (Vision)

“ภายในปี พ.ศ.๒๕๖๐ จะเป็นหน่วยงานที่นำระบบ ICT มาใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ”

พันธกิจ (Mission)

๑. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การให้มีความทันสมัย
๒. นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพและเต็ม

รูปแบบ

๓. ถ่ายทอดเทคโนโลยีสารสนเทศสู่ประชาชนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม
๔. พัฒนาศักยภาพให้สามารถก้าวทันเทคโนโลยีเพื่อนำมาพัฒนาระบบ

เป้าประสงค์หลัก

๑. มีแผนแม่บทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาจัดการระบบ ICT
๒. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นระบบ
๓. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารและบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล เกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงาน
๔. มีบุคลากรที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

๒.๖.๑ ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่ซาง

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงกำหนดให้มียุทธศาสตร์ ๓ ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร มีการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีระบบเพื่อให้เป็นมาตรฐานในการดำเนินงานของ เทศบาลเมืองไผ่ซาง

^{๖๔} เทศบาลเมืองไผ่ซาง, แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘-๒๕๖๐, (คัดสำเนา), หน้า ๑๔.

ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากหากมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กร แต่ไม่มีการจัดการ ระบบไม่มีการวางแผนงาน จัดหมวดหมู่ของข้อมูลสารสนเทศขององค์กร ซึ่งจะทำให้เกิดปัญหาในภายหลังได้ ดังนั้น จึงจัดให้มีการพัฒนาและจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

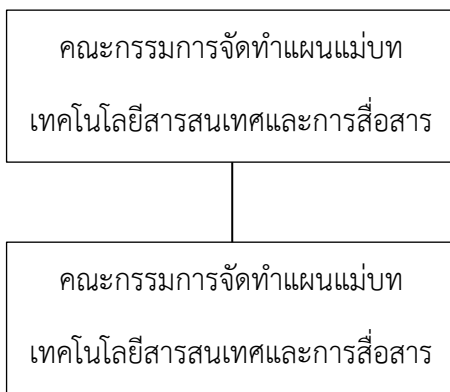
ยุทธศาสตร์ที่ ๒ พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการบริหารเพื่อการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพและมี ประสิทธิภาพเกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงาน การพัฒนาระบบการบริหารเพื่อการบริหารประชาชนให้มีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ ผู้รับบริการและผู้ให้บริการโดยมีความพึงพอใจและส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรสู่การพัฒนาประเทศชาติต่อไปดังนั้น ระบบเทคโนโลยีจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนเป็นจริงและสามารถตรวจสอบได้ตามแนวทางของหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและไม่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคลหรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลอื่น หน่วยงานอื่น ฯลฯ

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้านการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือพัฒนาองค์กรที่สอดคล้องกับการพัฒนาแต่หากไม่ พัฒนาบุคลากรผู้ใช้ระบบก็ไม่มีประโยชน์ที่จะกำหนดให้มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในหน่วยงานดังนั้นการจะทำให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสารสนเทศในองค์กรมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับการให้บริการและการปฏิบัติงาน ของบุคลากรจึงจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้มีความรู้และความสามารถใช้งานระบบเทคโนโลยี สารสนเทศอย่างเต็มอู่เสมอรวมทั้งจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ด้าน ICT มาประจำงานด้านระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ^{๖๖}

๒.๖.๒ การบริหารจัดการและการติดตามประเมินผล

การวัดผลการดำเนินงานตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จะ ประสบ ความสำเร็จดังเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่นั้น จำเป็นต้องมีการบริหารจัดการและระบบติดตาม ประเมินผลเพื่อใช้เป็น เครื่องมือในการบริหารแผนแม่บท และการประเมินผลอย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยตัวชี้วัดความสำเร็จ การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของเทศบาลเมืองราชิง ซึ่งดำเนินการ โดยคณะกรรมการปรับปรุงพัฒนาระบบสารสนเทศ ที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการจัดทำแผนแม่บท เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดังโครงสร้าง แสดงดังภาพที่ ๕ ลักษณะโครงสร้างดังกล่าวมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ คณะกรรมการจัดทำแผนแม่บท เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีหน้าที่กำหนดนโยบายด้านการพัฒนา เทคโนโลยีสารสนเทศ กำกับ ติดตาม ประเมินผล และมีคณะกรรมการบริหารโครงการเทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร ที่มีหน้าที่รับนโยบายและดำเนินโครงการให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและตัวชี้วัดของโครงการ

^{๖๖} อ้างแล้ว, หน้า ๑๗.



แผนภาพที่ ๒.๒ โครงสร้างคณะกรรมการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

การกำหนดนโยบายทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไโรซิงดำเนินการโดยคณะกรรมการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยมี นายจำรัส ตั้งตระกูลธรรม ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีเมืองไโรซิง เป็นประธานกรรมการ ในการพัฒนาระบบสารสนเทศของเทศบาลเมืองไโรซิง ตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดำเนินการโดยคณะกรรมการบริหารโครงการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วย บุคลากรของเทศบาลเมืองไโรซิง จะทำหน้าที่ประสานกับหน่วยงานที่จะต้องพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของ เทศบาลเพื่อกำหนดความต้องการ (Specifications) รายละเอียดต่างๆ ของระบบ พร้อมกับชี้แจงให้ผู้รับจ้างหรือ ผู้พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ดำเนินการตามที่ได้กำหนดไว้ และดูแลความก้าวหน้าของโครงการ

การติดตามและประเมินผลแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารซึ่งได้มีการแปลงแผนสู่ การปฏิบัติเพื่อให้การดำเนินงานของเทศบาลเมืองไโรซิงปฏิบัติได้สอดคล้องและครอบคลุมเป้าหมายและยุทธศาสตร์ หลักการพัฒนาที่กำหนดในแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับตัวชี้วัดที่จะใช้วัดผลสำเร็จของ แผนในภาพรวมหรือวัดผลกระทบสุดท้ายของการพัฒนาได้กำหนดไว้ดังนี้^{๖๗}

ตารางที่ ๒.๑ สรุปตัวชี้วัดการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไโรซิง

ยุทธศาสตร์	เป้าหมาย	ตัวชี้วัด	แผนงาน/โครงการ
ยุทธศาสตร์ที่ ๑ พัฒนาระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ	๑. โครงการจัดหา ระบบคอมพิวเตอร์ที่ ใช้สำหรับการบริการ ด้านงานทะเบียน ราษฎร	๑.สามารถให้บริการ ประชาชนด้านงาน ทะเบียนราษฎร	ติดตั้งระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์ให้สามารถ ปฏิบัติงานได้พัฒนาห้อง
		๒.มีห้องศูนย์ข้อมูล ข่าวสารเพื่อสืบค้น	ศูนย์ข้อมูลข่าวสารของ เทศบาลเมืองไโรซิง เพื่อ
	๒.โครงการพัฒนาศูนย์ ข้อมูลข่าวสารสนเทศ ของเทศบาลเมืองไโรซิง	ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของผู้มาใช้บริการ	ให้บริการประชาชนได้

^{๖๗} อ้างแล้ว, หน้า ๒๓.

ยุทธศาสตร์	เป้าหมาย	ตัวชี้วัด	แผนงาน/โครงการ
	EPlan ๔.อบรมหลักสูตรการใช้ งานโปรแกรมE- LASS ๕.อบรมหลักสูตรการใช้ งาน โปรแกรมด้านการ เขียนแบบงานช่าง	อบรมหลักสูตรการใช้ โปรแกรม E-GP, โปรแกรม E-Plan, โปรแกรม E-LASS , และโปรแกรมด้านการ เขียนแบบงานช่าง อย่างน้อยโปรแกรมละ ๒ คน ๓ . มี บุ ค ล า ก ร ที่ มี ความรู้ ด้าน ค อ ม พื ว เต อ ร์ โดยตรงประจำศูนย์ ข้อมูลข่าวสาร	

๒.๗ งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒.๗.๑ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนรู้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนรู้ ในการศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการการเรียนรู้ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยจะได้นำมากล่าวพอสังเขป ดังนี้

วสันต์ ชุปวา ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาบุคลากรด้านการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารในการจัดการเรียนรู้โรงเรียนบ้านฮ่องสังข์ ผลการวิจัยพบว่า ก่อนดำเนินการพัฒนาครู ขาดความรู้ความเข้าใจในการผลิตสื่อ และการใช้สื่อการสอนจากเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ครูยังใช้สื่อการสอนที่เคยกระทำอยู่และใช้สอนมาจนถึงปัจจุบัน หลังจากระดมความคิดในการพัฒนาในวงรอบที่ ๑ ปรากฏว่า กลุ่มเป้าหมายมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการจัดการเรียนการสอนได้แต่ยังมีจุดอ่อนคือ การนำสื่อไปใช้สอนเกิดการประหม่าทำให้การเรียนลำดับขั้นตอนการสาธิตการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารในการจัดการเรียนการสอนไม่ต่อเนื่อง ขาดความสมบูรณ์ในขั้นตอนการสาธิต จึงได้ดำเนินการพัฒนาต่อในวงรอบที่ ๒ ทำให้กลุ่มเป้าหมายทุกคนได้มีการปรับปรุงการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการจัดการเรียนรู้ได้ดีมากขึ้น ทำให้นักเรียนได้เรียนรู้จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการจัดการเรียนรู้ได้มากขึ้น ส่งผลต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนให้สูงขึ้นด้วย จึงพอสรุปได้ว่า การพัฒนาบุคลากรสามารถดำเนินการได้โดยการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ การศึกษาดูงาน และการนิเทศภายใน การใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการจัดการเรียนรู้ ทำให้ครูเกิดความรู้ ความสามารถ เกิดความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการจัดการเรียนรู้ได้

อย่างมีคุณภาพ สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรในการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในสาขาวิชาอื่นๆ ได้ ซึ่งจะส่งผลให้คุณภาพทางการศึกษาดีขึ้น^{๖๘}

ศิริชัย ตันจ้อ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการจัดการความรู้ของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการจัดการความรู้ ได้แก่ การบ่งชี้ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลแลกเปลี่ยนกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ภาพรวมทั้ง ๗ ด้านอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยที่เอื้อต่อองค์การในการจัดการความรู้ ได้แก่ ภาวะผู้นำวัฒนธรรมองค์กร เทคโนโลยี การวัดและประเมินผล ส่วนโครงสร้างหลักของรูปแบบที่เหมาะสมควรประกอบด้วย ๑) โครงสร้างพันธกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา ๒) เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ๓) กระบวนการจัดการความรู้ ๔) ปัจจัยที่เอื้อต่อองค์การในการจัดการความรู้ ๕) ผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้น ๖) การนำไปใช้^{๖๙}

กาญจนา รอดแก้ว ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ของเครือข่ายการเรียนรู้ โดยใช้แนวคิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนในภาคกลาง ผลการวิจัยพบว่า ๑) กระบวนการเรียนรู้ของเครือข่ายการเรียนรู้เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนที่ประสบผลสำเร็จในเขตภาคกลาง จากผลการศึกษาของกรณีศึกษา ๒ กรณี คือ เครือข่ายการเรียนรู้ตำบลบางเจ้าฉ่า และเครือข่ายการเรียนรู้ตำบลแพรงหนามแดง พบว่าประกอบด้วย ๕ ขั้นตอน คือ ๑) การตระหนักในปัญหา ๒) การศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูล ๓) การกำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา ๔) การลงมือปฏิบัติ และ ๕) การสร้างและขยายความรู้ โดยกระบวนการเรียนรู้ดังกล่าวประกอบด้วย กิจกรรมการเรียนรู้ ได้แก่ การจัดทำแผนชุมชน การจัดเวทีเรียนรู้ การศึกษาดูงาน และการฝึกอบรม ประชุม สัมมนา ๒) องค์ประกอบสำคัญที่ส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ของเครือข่ายการเรียนรู้ เพื่อสร้างความเข้มแข็งในชุมชนที่ประสบผลสำเร็จในเขตภาคกลาง จากผลการศึกษา ของกรณีทั้งสอง พบว่า ประกอบด้วย ๑) คนในชุมชน ๒) ภูมิปัญญาชุมชน ๓) กิจกรรมการเรียนรู้ ๔) การมีเป้าหมายร่วมกัน และ ๕) การบริหารจัดการ ๓) กระบวนการเรียนรู้ของเครือข่ายการเรียนรู้ โดยใช้แนวคิดการเรียนรู้จากประสบการณ์เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนในเขตภาคกลาง โดย การวิเคราะห์สังเคราะห์ผลการศึกษาของกรณีศึกษา และแนวคิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ เพื่อ พัฒนากระบวนการเรียนรู้ซึ่งประกอบด้วย ๖ ขั้นตอน คือ ๑) การตระหนักในปัญหา ๒) การศึกษา และวิเคราะห์ข้อมูล ๓) การกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหา ๔) การตัดสินใจแก้ปัญห ๕) การลงมือปฏิบัติ และ ๖) การสร้างและขยายความรู้ ๔) ปัจจัยเงื่อนไขที่ส่งผลต่อการนำกระบวนการเรียนรู้ ของเครือข่ายการเรียนรู้โดยใช้แนวคิดการเรียนรู้จากประสบการณ์เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชน ในเขตภาคกลางไปใช้ ได้แก่ ๑) ศักยภาพชุมชน ๒) ผู้นำหรือแกนนำชุมชน ๓) ความสัมพันธ์และ ความเอื้อ

^{๖๘} วสันต์ ชูปวา, การพัฒนาบุคลากรด้านการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการเรียนรู้ โรงเรียนบ้านฮ่องสังข์ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด, **วิทยานิพนธ์**, สาขาบริหารการศึกษา, มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, ๒๕๔๙.

^{๖๙} ศิริชัย ตันจ้อ, รูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการจัดการความรู้ของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย, **วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต**, สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๕.

อาหารในชุมชน ๔) ภูมิปัญญาชุมชน ๕) ระบบการสื่อสารภายในชุมชน ๖) ระบบการจัดการ ความรู้ของชุมชน และ ๗) ลักษณะกิจกรรมการเรียนรู้^{๗๐}

สันติภาพ ไกรกิจราษฎร์ ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการบริหารจัดการเครือข่ายการเรียนรู้ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน อำเภอเมืองเชียงราย ผลการวิจัยพบว่า ๑) ด้านระบบการบริหารจัดการเครือข่ายการเรียนรู้เกี่ยวกับการวางแผน พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาส่วนใหญ่ยังไม่มี การสนับสนุน ส่งเสริมและมอบนโยบายอย่างจริงจัง เกี่ยวกับการปฏิบัติพบว่า วิธีการในการรวมกลุ่มเครือข่ายการเรียนรู้เกิดจากการศึกษาดูงานในพื้นที่ที่ประสบความสำเร็จในการบริหารจัดการเครือข่ายการเรียนรู้ และนำรูปแบบมาใช้ มีการปฏิบัติในกลุ่มเล็ก ๆ แบบยืดหยุ่นตามความสมัครใจไม่เป็นทางการในลักษณะแบบค่อยเป็นค่อยไป เกี่ยวกับการควบคุม พบว่า การนิเทศกำกับติดตามการบริหารจัดการเครือข่ายการเรียนรู้จะส่งผลดีต่อทั้งสถานศึกษาและเครือข่ายการเรียนรู้ของสถานศึกษาเพราะสามารถให้คำแนะนำแก่สถานศึกษาได้เป็นอย่างดี เกี่ยวกับการปรับปรุงพัฒนา พบว่า ควบคุมมอบนโยบายอย่างชัดเจนเพื่อเป็นแนวทางให้สถานศึกษาได้ปฏิบัติตามอย่างเป็นรูปแบบ ๒) ด้านปัจจัยที่สนับสนุนการบริหารจัดการเครือข่ายการเรียนรู้เกี่ยวกับงบประมาณ พบว่าปัจจัยหลักที่จะทำให้การจัดการเครือข่ายการเรียนรู้ประสบความสำเร็จคือเรื่องงบประมาณ เกี่ยวกับบุคลากร พบว่า บุคลากรที่จะมาดำเนินการให้เครือข่ายการเรียนรู้ประสบผลสำเร็จยังมีน้อย เนื่องจากขาดความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และขาดการประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับทรัพยากร พบว่า ทรัพยากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเครือข่ายการเรียนรู้มีความพร้อมอยู่ค่อนข้างมากโดยทรัพยากรส่วนใหญ่จะมีอยู่แล้วในสถานศึกษาและในท้องถิ่น เกี่ยวกับการบริหารจัดการ พบว่า ในภาพรวมมี ปัญหาอยู่ในระดับปานกลางระบบบริหาร จัดการส่วนใหญ่ทางสถานศึกษาจะเป็นฝ่ายนำในการดำเนินงานโดยระบบบริหารที่ใช้ ได้แก่ การบริหารจัดการโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานแนวทางในการบริหารจัดการเครือข่ายการเรียนรู้ พบว่า ควรเตรียมบุคลากร สร้างความรู้ความเข้าใจเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะการปฏิบัติสิ่งสำคัญ คือ หน่วยงานเหนือสถานศึกษาและสถานศึกษาต้องมี งบประมาณรองรับให้เพียงพอควรกำหนดโครงสร้างและจัดระบบงานให้ชัดเจน ควรมีการนิเทศ กำกับติดตาม และประสานงานอย่างต่อเนื่อง สถานศึกษาและเครือข่ายควรตั้งศักยภาพภูมิปัญญาท้องถิ่น เข้ามาร่วมเป็นวิทยากร หรือเป็นที่ปรึกษาแก่เครือข่ายการเรียนรู้ด้วยกัน การดำเนินงานเครือข่ายการเรียนรู้ต้องทำการศึกษาสำรวจ ปัญหาและความต้องการ ของโรงเรียนและชุมชนพร้อมทั้งเก็บข้อมูลจากชุมชน โดยการสังเกต สอบถาม สืบค้นจากชาวบ้านผู้รู้ในท้องถิ่น จัดทำระบบข้อมูลให้ชัดเจน ต่อเนื่องเป็นปัจจุบัน ตลอดจนนำสิ่งที่อยู่รอบ ๆ ตัวผู้เรียนหรือปัญหาชุมชนมากำหนดไว้ในสาระการเรียนรู้^{๗๑}

เอสเตียน (Epstein) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในองค์กร พบว่า บุคคลใช้อุปกรณ์การสื่อสารเพื่อที่จะสื่อสารกันได้อย่างไร ผู้วิจัยได้นิยามความรู้ภายในและ

^{๗๐} กาญจนา รอดแก้ว, การพัฒนาระบบการเรียนรู้ของเครือข่ายการเรียนรู้โดยใช้แนวคิดการเรียนรู้จากประสบการณ์เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้ชุมชนในภาคกลาง, **วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต**, กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๐.

^{๗๑} สันติภาพ ไกรกิจราษฎร์, แนวทางการบริหารจัดการเครือข่ายการเรียนรู้ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน อำเภอเมืองเชียงราย, **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต**, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่: เชียงใหม่, ๒๕๕๐.

ภายนอก (tacit and explicit Knowledge) ในรูปของรูปแบบและในรูปของวิธีการสื่อสาร ผลการวิจัยพบว่า อุปกรณ์สื่อสารมีความสำคัญต่อการแพร่กระจายความรู้ที่ซับซ้อนมากกว่าความรู้ธรรมดาทั่วไป ในการแบ่งปันแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความรู้ที่ซ่อนเร้นในตัวบุคคลนั้นการใช้วิธีการติดต่อสื่อสารแบบพบปะสนทนาโดยตรงจะให้ผลดีกว่าการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ความสัมพันธ์แบบใกล้ชิดจะมีบทบาทสำคัญมากกว่าการขาดความสัมพันธ์ของการเป็นเพื่อน นอกจากนี้ผู้วิจัยยังพบว่า ความคล้ายคลึงกันทางสังคมของบุคคลไม่สามารถระบุได้ชัดเจนว่ามีผลต่อการเผยแพร่และการแบ่งปันการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคคลที่มีบุคลิกภาพที่ซ่อนเร้น^{๗๒}

สรุปได้ว่า การจัดการเรียนรู้เป็นกระบวนการสำคัญในการบริหารงานส่วนต่างๆ เพื่อให้เกิดความรู้ความสามารถตามมาตรฐาน ซึ่งองค์กรจะต้องให้การสนับสนุนในการบริหารจัดการการเรียนรู้อย่างจริงจัง หากบุคลากรยังขาดการเรียนรู้ก็จะไม่สามารถถ่ายทอดสู่ชุมชนได้

๒.๗.๒ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองโรซิง จังหวัดนครปฐม ผู้วิจัยจะได้นำมากล่าวพอสังเขป ดังนี้

ฐานิตา นพฤทธิ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง นวัตกรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนในฝัน ผลการวิจัยพบว่า นวัตกรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในฝันประกอบด้วย ๔ องค์ประกอบคือ ๑) ผู้นำการเปลี่ยนแปลง ๒) การพัฒนาครู ๓) การส่งเสริมนักเรียนใช้ ICT และ ๔) ส่งเสริมสนับสนุนการมีส่วนร่วม ในส่วนของการประเมินนวัตกรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนในฝันใช้รูปแบบ CIPP model ผลการประเมินด้านบริบททั้งในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์สถานศึกษา ใช้หลักการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ เป็นตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ผลการประเมินด้านปัจจัย ทั้งในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก โดยความพร้อมของครูในการได้รับการอบรมคอมพิวเตอร์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ผลการประเมินด้านกระบวนการ ทั้งในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากโดยข้อที่มีการกระตุ้นให้นักเรียนสืบค้นข้อมูลโดยใช้ ICT มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ผลการประเมินด้านผลผลิต ทั้งในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก โดยครูจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด^{๗๓}

พัฒนศิวพิศ โนรี ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบการบริหารงานเทคโนโลยีสารสนเทศในสถาบันการอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบการบริหารงานเทคโนโลยีสารสนเทศในสถาบันการอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการ

^{๗๒} Epstein, Lisa Dickstein, (2000), *Sharing knowledge in organizations: How people use media to communication*. Doctoral dissertation, Ph.D., University of California, Berkeley.

^{๗๓} ฐานิตา นพฤทธิ, นวัตกรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนในฝัน, *วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต*, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๕๖.

การอาชีวศึกษา ที่สร้างขึ้นประกอบด้วย ๓ องค์ประกอบ ได้แก่ ๑) คณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศ ๒) ขอบข่ายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ๓) กระบวนการบริหารงานเทคโนโลยีสารสนเทศ^{๗๔}

ประภาพรรณ วุ่นสุข ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ลักษณะของการบริหารจัดการที่เหมาะสมของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน กรณีศึกษา ในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะของการบริหารจัดการศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน ประกอบด้วย องค์ประกอบสำคัญ ๒ องค์ประกอบคือ องค์ประกอบของการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ๑) โครงสร้างทางเทคโนโลยี ๒) การบริการ ๓) ทรัพยากรบุคคล และองค์ประกอบของการบริหารจัดการชุมชน คือ ๑) โครงสร้างชุมชน ๒) คณะกรรมการบริหาร ๓) ความรับผิดชอบ และพบว่าปัจจัย ที่ส่งผลต่อความสำเร็จต่อการดำเนินงานของศูนย์ฯ จำนวน ๒๙ ปัจจัย มีปัจจัยที่ส่งผลต่อ ความสำเร็จมากที่สุดในแต่ละกลุ่มจำนวน ๖ ปัจจัย คือ ๑) มีการกำหนดแผนปฏิบัติงานและ วิเคราะห์สภาพการณ์ต่าง ๆ ร่วมกับชุมชน (๑.๗๐) ๒) มีการกำหนดระเบียบ/ข้อปฏิบัติภายในศูนย์ฯ (๑.๖๕) ๓) มีการกำหนดกลุ่มผู้รับบริการ และทำการตลาดประชาสัมพันธ์ (๑.๕๐) ๔) การสนับสนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(๑.๔๕) ๕) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของศูนย์ฯจากสมาชิกในชุมชน อย่างกระตือรือร้นและต่อเนื่อง (๑.๔๓) ๖) เป็นแหล่งศึกษาดูงานให้แก่ ศูนย์ฯอื่น และองค์กรอื่น ๆ (๑.๔๐)^{๗๕}

ชัยภักดิ์ นิลดี ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาสภาพ ปัญหาและแนวทางแก้ไขการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนในโครงการหนึ่งอำเภอ หนึ่งโรงเรียนในฝัน สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑ และ เขต ๒ ผลการวิจัยพบว่า สภาพการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนในโครงการหนึ่งอำเภอ หนึ่งโรงเรียนในฝันในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ด้านการเรียนรู้ และการพัฒนาด้านคุณภาพนักเรียน และด้านกระบวนการจัดการศึกษาภายใน ส่วนปัญหาการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนในโครงการหนึ่งอำเภอ หนึ่งโรงเรียนในฝันในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ด้านคุณภาพนักเรียน ด้านกระบวนการจัดการศึกษาภายใน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา และด้านงบประมาณและทรัพยากร สำหรับแนวทางแก้ไขการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนในโครงการหนึ่งอำเภอหนึ่งโรงเรียน ด้านคุณภาพนักเรียนได้แก่ ควรจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอต่อจำนวนนักเรียน ส่งเสริมให้มีการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้มีความทันสมัยสะดวก และรวดเร็วด้านกระบวนการ จัดการศึกษาภายในได้แก่ควรกำหนดโครงสร้าง ภาระหน้าที่ให้ชัดเจน ส่งเสริมพัฒนาครูอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และกระตุ้นให้ครูใช้เทคโนโลยีในการจัดการเรียนการสอน ด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ได้แก่ จัดหาบุคลากรที่มีความรู้ด้านการสร้างและใช้หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จัดการเรียนรู้และบริการทาง

^{๗๔} พนมศศิวิศ โนรี, การพัฒนารูปแบบการบริหารงานเทคโนโลยีสารสนเทศในสถาบันการอาชีวศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา, **วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต**, มหาวิทยาลัยนเรศวร, ๒๕๕๖.

^{๗๕} ประภาพรรณ วุ่นสุข, ลักษณะของการบริหารจัดการที่เหมาะสมของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน กรณีศึกษา ในประเทศไทย, **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต**, สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๓.

อินเทอร์เน็ตให้เพียงพอกับจำนวนนักเรียน และด้านงบประมาณและทรัพยากร ได้แก่ ครอบงำงบประมาณจากทั้งภายในและภายนอกโรงเรียน เช่น ภาครัฐ เอกชนและชุมชน เพื่อมาสนับสนุนการจัดตั้งศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย มีการวางแผนการใช้งบประมาณที่ชัดเจนและมีการติดตามการใช้งบประมาณและทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพ^{๗๖}

ภาสกร เพ็ชรประไพ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ผลการวิจัยพบว่า สถานภาพส่วนบุคคลของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๑.๖ เป็นเพศชาย ที่เหลือเป็นเพศหญิง และเมื่อจำแนกตามอายุส่วนใหญ่ ประมาณร้อยละ ๔๒.๐ มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี แต่เมื่อจำแนกตามอาชีพ ส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ คือ ประมาณร้อยละ ๓๔.๙ และเมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๒๐,๐๐๐ บาทคือ ประมาณ ร้อยละ ๑๐.๗ ความต้องการการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัย ราชภัฏพระนคร ด้านฮาร์ดแวร์ซอฟต์แวร์และบุคลากร เมื่อแบ่งตาม เพศ อายุหลักสูตรที่ศึกษา และอาชีพ เพศไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๕ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าอายุมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๕ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้หลักสูตรที่ศึกษาไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๕ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้และอาชีพมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๕ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้^{๗๗}

ชฎาภรณ์ สงวนแก้ว ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนต้นแบบการพัฒนาการใช้ไอซีทีเพื่อการเรียนรู้ ๔ ด้าน คือ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการนำ และด้านการควบคุม และเปรียบเทียบระดับการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนต้นแบบการพัฒนาการใช้ไอซีทีเพื่อการเรียนรู้ ผลการวิจัยพบว่า ระดับการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนต้นแบบการพัฒนาการใช้ไอซีทีเพื่อการเรียนรู้ โดยภาพรวมทั้ง ๔ ด้านอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณารายด้าน อยู่ในระดับดีทั้ง ๔ ด้าน คือ การวางแผน การนำ การจัดองค์กร และการควบคุม ตามลำดับ และการเปรียบเทียบระดับการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนต้นแบบการพัฒนาการใช้ไอซีทีเพื่อการ เรียนรู้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .๐๕ การที่ทั้งผู้บริหารและครูเห็นพ้องต้องกันใน

^{๗๖} ชัยภักดิ์ นิลดี, การศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางแก้ไขการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนในโครงการหนึ่งอำเภอ หนึ่งโรงเรียนในฝัน สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต ๑ และ เขต ๒, วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, ๒๕๕๕.

^{๗๗} ภาสกร เพ็ชรประไพ, การศึกษาความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, ๒๕๔๘.

ภาพรวมของแบบมีส่วนร่วม แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริหารและครูจะมีมุมมองที่ แตกต่างกัน โดยที่ผู้บริหารมีแนวโน้มเห็นด้วยกับการบริหารมากกว่าครู^{๗๘}

ณัฐวุฒิ ธีรปรเมศวร์ ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนในโครงการ ๑ อำเภอ ๑ โรงเรียนในฝันในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาของแก่นเขต ๑ เกี่ยวกับการจัดการศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของครู และการเรียนรู้ของผู้เรียน ผลการวิจัยพบว่า สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาในการจัดการศึกษาของโรงเรียน โดยภาพรวมมีการปฏิบัติในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้งด้านการบริหารทั่วไป และด้านการส่งเสริมการเรียนรู้มีการปฏิบัติในระดับมาก สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของครู โดยภาพรวม มีการปฏิบัติในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้งด้านความรู้และทักษะในการ ผลิตสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในการสอนมีการปฏิบัติในระดับมาก และสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในการเรียนรู้ของผู้เรียน โดยภาพรวมมีการปฏิบัติในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้งด้านการ เรียนรู้โดยใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการนำเสนอผลงานโดยใช้สื่อ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีการปฏิบัติในระดับมาก^{๗๙}

จุฑามาศ กาญจนธรรม ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนารูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารจัดการในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต ๒ ผลการวิจัยพบว่า ทุกคนเห็นด้วยกับองค์ประกอบของการพัฒนารูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารจัดการในสถานศึกษา สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต ๒ คือ ๑) การสร้างกาลังคนให้มีศักยภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ๓) การสนับสนุนการเรียนการสอนด้วยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ๓) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และ ๔) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการบริหารจัดการ^{๘๐}

สรุปได้ว่า แนวคิดการทำงาน ตลอดจนการดำเนินชีวิตของผู้คนในสังคมทั้งในเมืองใหญ่และชนบท ต่างก็ได้รับอิทธิพลอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีมากบ้างน้อยบ้างต่างระดับกันไป บางครั้งเราก็อิ่มซบและรับเอาเทคโนโลยีบางอย่างเข้ามาอย่างเป็นธรรมชาติที่สุด เช่น การใช้โทรศัพท์จากชนบทที่ห่างไกลยากแก่การที่คมนาคมจะเข้าถึง อาจเกิดขึ้นได้โดยระบบสื่อสาร

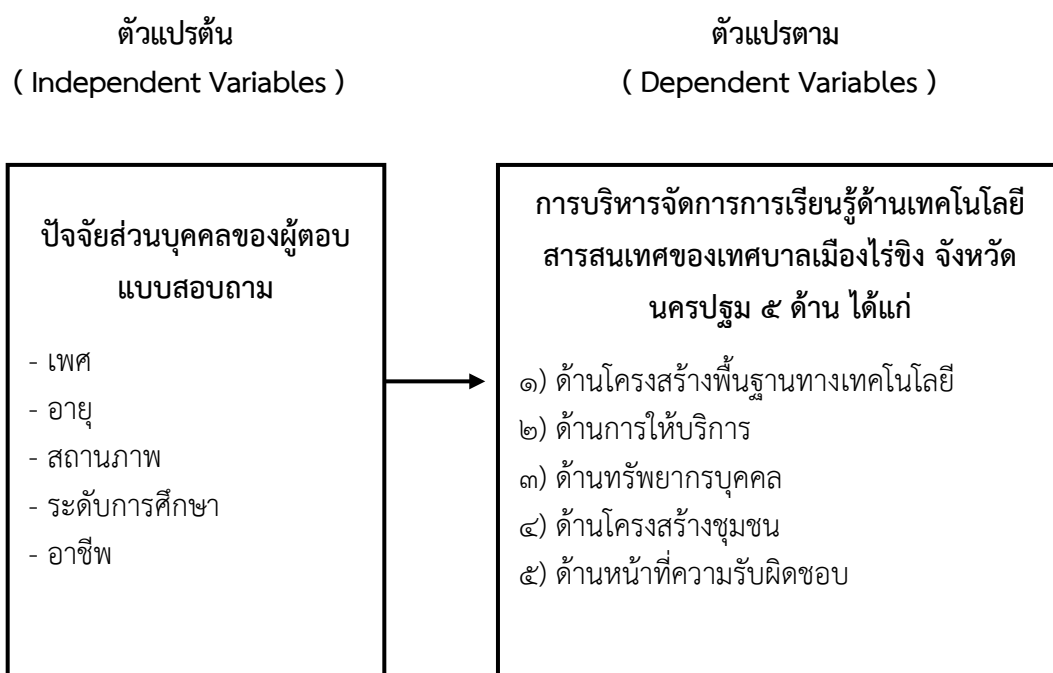
^{๗๘} ชฎาภรณ์ สงวนแก้ว, ศึกษาการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนต้นแบบการพัฒนาการใช้ไอซีทีเพื่อการเรียนรู้, **วิทยานิพนธ์**, สาขาการบริหารการศึกษา, กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทระเกษม, ๒๕๔๙.

^{๗๙} ณัฐวุฒิ ธีรปรเมศวร์, ศึกษาสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียน ในโครงการ ๑ อำเภอ ๑ โรงเรียนในฝัน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาของแก่นเขต ๑, **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต**, สาขาเทคโนโลยีการศึกษา, ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๙.

^{๘๐} จุฑามาศ กาญจนธรรม, การพัฒนารูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารจัดการในสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาจันทบุรี เขต ๒, **วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต**, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น, ๒๕๕๘.

ผ่านดาวเทียม ซึ่งทำให้ทั้งผู้พูดและผู้ฟังต่างก็ได้รับข้อมูลข่าวสารถึงกัน หรือถ้าเป็นการทำงาน การแข่งขันทางธุรกิจที่จะประสบความสำเร็จในยุคนี้ จะต้องอาศัยทั้งความถูกต้องแม่นยำ ความรวดเร็วในการตัดสินใจ การจะทำสิ่งเหล่านี้ได้ดี ต้องอาศัยข้อมูลข่าวสาร ที่จะทำให้เราสามารถ ตัดสินใจได้ และวิธีหนึ่งที่จะทำให้ได้มาซึ่งข้อมูลข่าวสารเหล่านี้ ก็ด้วยการที่เราเอาเทคโนโลยี ด้านคอมพิวเตอร์ และการติดต่อสื่อสาร ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วย บริหารจัดการเป็นกระบวนการทำงานที่มีความสำคัญต่อองค์กร ทำให้บุคคลในองค์กรเข้ามาทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน การจัดการทรัพยากรเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ที่ต้องรู้จักนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ และยังช่วยการบริหารให้กับองค์กรต่างๆ ให้เจริญรุ่งเรือง

๒.๗ กรอบแนวคิดการวิจัย



แผนภาพที่ ๒.๓ กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ ๓

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม” เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ซึ่งมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ๓ ประการ คือ ๑) เพื่อศึกษาสภาพทั่วไปการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม ๒) เพื่อศึกษาแนวทางการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม ๓) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค การบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม ทั้งนี้โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีการดำเนินวิจัย ดังนี้

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

๓.๒ ประชากร กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้รูปแบบการวิจัยแบบผสม (Mixed Methods Research) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)

๓.๑.๑ การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการแจกแบบสอบถามถึงการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม เพื่อให้ได้ข้อมูลในภาพรวมของการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม

๓.๑.๒ การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interviews) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม ทั้งนี้ผู้วิจัยได้คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน ๑๒ ท่านในการสัมภาษณ์ครั้งนี้

๓.๒ ประชากร กลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

๓.๒.๑ ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนทั่วไปที่มีอายุตั้งแต่ ๑๒ ปีขึ้นไป ในตำบลไร่ซิง อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม ซึ่งมีจำนวน ๒๒,๓๙๘ คน^๑

๓.๒.๒ กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่างมาจากประชาชนในเขตเทศบาลเมืองไร่ซิง อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากสูตรของ ของทาโร ยามาเน (Taro Yamane)^๒ โดยมีความคลาดเคลื่อน ๐.๐๕

สูตร

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ

n	=	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
N	=	จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา
e	=	ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (เท่ากับ ๐.๐๕)

ประชากรทั้งหมด ๒๒,๓๙๘ คน เมื่อแทนค่าในสูตรจะได้ดังนี้

$$n = \frac{22398}{1 + 22398(0.05)^2}$$

$$n = \frac{22398}{1 + 57.34}$$

$$n = \frac{22398}{58.34}$$

$$n = 383.92$$

เพราะฉะนั้นจำนวนกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ ๓๘๔ คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Sampling) การสุ่มกลุ่มตัวอย่างใช้หลักการสุ่มแบบแบ่งชั้น ประกอบด้วยขั้นตอน ดังนี้ กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเป็นสัดส่วน โดยพิจารณาจากจำนวนประชากรเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีลักษณะกระจายให้สัมพันธ์กับสัดส่วนของประชาชนในตำบลไร่ซิง เป็นระดับในการสุ่มกลุ่มตัวอย่างอย่างเป็นสัดส่วนโดยใช้สูตร ดังนี้

^๑ เทศบาลเมืองไร่ซิง, แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา พ.ศ. ๒๕๕๙ - ๒๕๖๓, หน้า ๑๔. (อัตสำเนา).

^๒ สุจิตรา บุญยรัตพันธุ์, ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์, พิมพ์ครั้งที่ ๑๔, (กรุงเทพมหานคร: เสมาธรรม, ๒๕๕๗), หน้า ๑๖๑.

$$\text{จำนวนในแต่ละระดับหมู่บ้าน} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละชั้น}}{\text{ประชากรทั้งหมด}}$$

จากสูตรจะได้ประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหน่วยงานของเทศบาลเมืองไร่ชิ่ง ตำบลไร่ชิ่ง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม จำนวน ๓๘๔ คน รายละเอียดดังตารางที่ ๓.๑

ตารางที่ ๓.๑ จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

หมู่บ้าน	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	
	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
หมู่ที่ ๑ บ้านไร่ชิ่ง	๑๓๙	๓
หมู่ที่ ๒ บ้านไร่	๓,๔๔๘	๖๐
หมู่ที่ ๓ คลองใหม่	๓๘๐	๖
หมู่ที่ ๔ คลองมะนาว	๑๙๘	๓
หมู่ที่ ๕ คลองบางพร้าว	๒,๒๑๑	๓๗
หมู่ที่ ๖ คลองตาจุ่น	๑๓๔	๓
หมู่ที่ ๗ ประชากรร่วมใจ	๒,๘๓๕	๔๘
หมู่ที่ ๘ คลองผีเสื้อ	๑๕๓	๓
หมู่ที่ ๙ คลองวัดท่าพูด	๒,๗๕๓	๔๗
หมู่ที่ ๑๐ คลองบางซื่อ	๘๘๓	๑๕
หมู่ที่ ๑๑ ท่าเกวียน	๒,๕๐๗	๔๓
หมู่ที่ ๑๒ คลองฉาง	๑,๗๙๑	๓๐
หมู่ที่ ๑๓ คลองบางยาง	๓,๓๓๒	๕๗
หมู่ที่ ๑๔ คลองรางเตย	๑,๖๓๔	๒๙
รวม	๒๒,๓๙๘	๓๘๔

๓.๒.๓ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน ๑๒ คน โดยแบ่งออกเป็น ๓ กลุ่ม ได้แก่

(๑) ผู้บริหารองค์กร จำนวน ๔ คน ได้แก่

๑. นายดำรงค์ รอดทอง รองนายกเทศมนตรีเมืองไร่ชิ่ง
๒. นายกร วรนาม เลขานุการนายกเทศมนตรีเมืองไร่ชิ่ง
๓. นายพลภัทร มรรคเจริญ สมาชิกสภาเทศบาลเมืองไร่ชิ่ง
๔. นายวุฒ จินดาณรงค์ สมาชิกสภาเทศบาลเมืองไร่ชิ่ง

(๒) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเทศบาลเมืองไร่ชิ่ง จำนวน ๔ คน ได้แก่

๑. นางทิพพากรณ์ พันธุ์จรรย์ ผู้อำนวยการกองคลังเทศบาลเมืองไร่ชิ่ง

- | | |
|------------------------------|---|
| ๒. นางสาวสาคร ตริพนากร | หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลเทศบาลเมืองไโรซิง |
| ๓. นางปราณี เปรมศรี | ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงานเทศบาลเมืองไโรซิง |
| ๔. นางสาวน้ำฝน ปาจันบุรวรรณ์ | รักษาราชการแทนผู้อำนวยการกองการศึกษาเทศบาลเมืองไโรซิง |
- (๓) ผู้นำชุมชนในเขตเทศบาลเมืองไโรซิง จำนวน ๔ คน ได้แก่
- | | |
|--------------------------------|--------------------------|
| ๑. นายบรรลือศักดิ์ ทองประดิษฐ์ | ประธานชุมชนบ้านท่าเกวียน |
| ๒. นายบุญปลอด ทองแพ | ประธานชุมชนวัดท่าพูด |
| ๓. นายสมศักดิ์ คุ่มถนอม | ประธานชุมชนคลองวัดท่าพูด |
| ๔. นายสุฤทธิ์ พึ่งพิพัฒน์ | ประธานชุมชนวังมณี |

๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) และแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยผู้วิจัยสังเคราะห์จากกรอบแนวคิดการเรียนรู้ของประภาพรรณ วุ่นสุข ซึ่งแบ่งออกเป็น ๕ องค์ประกอบ ได้แก่ ๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี ๒) ด้านการให้บริการ ๓) ด้านทรัพยากรบุคคล ๔) ด้านโครงสร้างชุมชน ๕) ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยมีขั้นตอนการสร้างและการตรวจสอบเครื่องมือ ดังนี้

๓.๓.๑ ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

๑. ศึกษาการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
๒. กำหนดกรอบแนวคิด ในการสร้างเครื่องมือการวิจัย
๓. กำหนดวัตถุประสงค์ในการสร้างเครื่องมือการวิจัยโดยขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์
๔. สร้างเครื่องมือ
๕. นำเสนอโครงร่างเครื่องมือการวิจัยต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข
๖. นำเครื่องมือการวิจัยไปทดลองใช้เครื่องมือ (Try out) ใช้กับประชากรที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรงของเครื่องมือ
๗. นำเครื่องมือที่ได้จากการไปทดลองแจก (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน ๓๐ ชุด แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น และเสนออาจารย์ที่ปรึกษา
๘. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ และนำไปใช้จริงเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑๔๘ ชุด และนำไปแจกกับกลุ่มตัวอย่างจริงในเทศบาลเมืองไโรซิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม
๙. รวบรวมแบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์

๓.๓.๒ ลักษณะของเครื่องมือ

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดลักษณะของเครื่องมือการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่ซาง จังหวัดนครปฐม มี ๒ แบบ คือ

๑. แบบสอบถาม (Questionnaire)

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่ซาง จังหวัดนครปฐม โดยแบ่งออกเป็น ๓ ตอนดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ

ตอนที่ ๒ สอบถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งแบ่งออกเป็น ๕ องค์ประกอบ ได้แก่ ๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี ๒) ด้านการให้บริการ ๓) ด้านทรัพยากรบุคคล ๔) ด้านโครงสร้างชุมชน ๕) ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)^๓ ๕ ระดับคือ

๕ หมายถึง การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับ **มากที่สุด**

๔ หมายถึง การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับ **มาก**

๓ หมายถึง การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับ **ปานกลาง**

๒ หมายถึง การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับ **น้อย**

๑ หมายถึง การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับ **น้อยที่สุด**

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่ซาง จังหวัดนครปฐม

๒. แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interviews)

ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสัมภาษณ์เชิงลึกเกี่ยวกับการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่ซาง จังหวัดนครปฐม ใช้ในการรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยแบ่งแบบสัมภาษณ์เชิงลึกออกเป็น ๒ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ ๒ แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่ซาง จังหวัดนครปฐม

๓.๓.๓ การสร้าง และตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เพื่อให้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นใช้ในการศึกษานี้ สามารถวัดสิ่งที่ต้องการวัด และมีความแม่นยำในการวัด ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

๑. ร่างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และแนวทางที่ได้ศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๒. นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้องตามเนื้อหา (Content Validity)

^๓ ชูติระ ระบอบและคณะ, **ระเบียบวิธีวิจัย**, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, ๒๕๕๒), หน้า ๒๒๔ - ๒๒๕.

๓. นำแบบสอบถามกลับมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ

๔. นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่อที่ปรึกษาโครงการ เพื่อขอรับคำแนะนำและปรับปรุงแก้ไข แล้วส่งให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Validity) จำนวน ๕ ท่าน คือ

๑. ผศ.ดร.ธิดาภูมิ หมั่นมี ตำแหน่งอาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิตคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๒. ผศ.ดร.อนุวัต กระจ่าง ตำแหน่งอาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตคณะสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๓. อาจารย์.ดร.ประเสริฐ ธิลาว ตำแหน่งอาจารย์ประจำ หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิตคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๔. ผศ.ประสิทธิ์ ทองอ่อน ตำแหน่งรองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์พุทธปัญญาศรีทวารวดี

๕. ดร.พัชรพลชัย ศุภภา ตำแหน่งอาจารย์ประจำ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์พุทธปัญญาศรีทวารวดี

แล้วนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของแต่ละข้อ (Index of Item-Objective Congruence: IOC)^๔ ได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง ๐.๖ - ๑.๐๐ แสดงให้เห็นว่า แบบสอบถามทุกข้อมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

๕. นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากร ที่มีสถานภาพเช่นเดียวกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๐ คน เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

๖. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองไปหาความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) โดยใช้สถิติทางสังคมศาสตร์ จึงได้ค่า สัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นเท่ากับ ๐.๙๓๒

๗. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อขอความเห็นชอบและจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้แจกกลุ่มตัวอย่างจริงที่ใช้ในการวิจัยต่อไป

๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้

๓.๔.๑ การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม

^๔ ชูติ ระบอบ และคณะ, *ระเบียบวิธีวิจัย*, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, ๒๕๕๒), หน้า ๑๐๙.

๑. ขอนหนังสือจากผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เพื่อเรียนนายกเทศมนตรีเมืองไผ่ซาง ขออนุญาตเข้าทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในเขตเทศบาลเมืองไผ่ซาง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

๒. นำแบบสอบถาม จำนวน ๓๘๔ ฉบับ ไปแจกประชาชนทั่วไปที่มีอายุตั้งแต่ ๑๒ ปีขึ้นไป ในตำบลไผ่ซาง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง

๓. นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์และประมวลผลโดยโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ต่อไป

๓.๔.๒ การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสัมภาษณ์

๑. ขอนหนังสือจากผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เพื่อเรียนผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ๑๒ ท่าน

๒. นำแบบสัมภาษณ์เชิงลึกไปทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน ๑๒ ท่าน

๓. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท (Content Analysis Techniques)

๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

๓.๕.๑ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม หลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ดังนี้

๑) สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับอธิบายปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างและพรรณนาการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่ซาง จังหวัดนครปฐม สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

เกณฑ์การพิจารณาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และการหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยกำหนดเกณฑ์ค่าเฉลี่ยของคะแนนเป็น ๕ ระดับ^๔ ดังนี้

ช่วงค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๔.๕๑ - ๕.๐๐

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๓.๕๑ - ๔.๕๐

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๒.๕๑ - ๓.๕๐

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๕๑ - ๒.๕๐

การแปลความหมาย

กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด

กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มาก

กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง

กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ น้อย

^๔ ประกอบ กรรณสูตร, สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์, พิมพ์ครั้งที่ ๓, (กรุงเทพมหานคร : ด่านสุทธาการพิมพ์, ๒๕๔๒), หน้า ๑๐๘.

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ ๑.๐๐ – ๑.๕๐

กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ น้อยที่สุด

๒) สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่เชิง จักรหวัดนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สถิติที่ใช้คือการทดสอบค่าที (t-test) ในกรณีตัวแปรต้นสองกลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในกรณีตัวแปรต้นตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามี ความแตกต่าง จะทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีผลต่างเป็นสำคัญ น้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD.)

๓) การวิเคราะห์ข้อมูลจากคำถามปลายเปิด (Open ended Question) ที่แสดงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่เชิง จักรหวัดนครปฐม วิเคราะห์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis Technique) ประกอบบริบท (Context) นำเสนอเป็นความเรียงประกอบตาราง โดยการแจกแจงความถี่ของผู้ตอบคำถามปลายเปิด

๓.๕.๓ การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์ (In-depth Interview) ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยการใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท (Content Analysis Techniques) มีวิธีการตรวจสอบคุณภาพ ดังนี้

วิธีการวิจัยคุณภาพ

๑. ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบเครื่องมือที่สร้างไว้

๒. นำแบบสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ไปให้คณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ตรวจสอบ

๓. นำแบบสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) มาทำการปรับแก้ไขเพื่อนำไปสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญต่อไป

๔. ขอหนังสือจากผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เพื่อเรียนผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ๑๒ คน เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์

๕. นำแบบสัมภาษณ์เชิงลึกไปทำการสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน ๑๒ คน

๖. นำแบบสัมภาษณ์เชิงลึกมาวิเคราะห์ โดยใช้เทคนิคในการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis Technic)

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่ จังหวัดนครปฐม” ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๙๕ ชุด มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการวิเคราะห์ข้อมูลทางสังคมศาสตร์ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำเสนอต่อไปนี้

๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่ จังหวัดนครปฐม

๔.๓ ผลการทดสอบสมมติฐาน

๔.๔ ผลการวิเคราะห์แบบสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลักเกี่ยวกับการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่ จังหวัดนครปฐม

๔.๕ สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

๔.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน ๙๕ คน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง และเงินเดือน แสดงด้วยความถี่และร้อยละ มีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๔.๑ ดังนี้

ตารางที่ ๔.๑ แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n=๙๕)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๑๘๘	๔๙.๐
หญิง	๑๙๖	๕๑.๐
รวม	๓๘๔	๑๐๐.๐

ตารางที่ ๔.๑ (ต่อ)

(n=๓๘๔)

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
๑๒ - ๒๒ ปี	๒๑	๕.๕
๒๓ - ๓๒ ปี	๖๗	๑๗.๔
๓๓ - ๔๒ ปี	๙๐	๒๓.๔
๔๓ - ๕๒ ปี	๑๕๑	๓๙.๓
๕๓ - ๖๒ ปี	๔๐	๑๐.๔
๖๓ ปี ขึ้นไป	๑๕	๓.๙
รวม	๓๘๔	๑๐๐.๐
สถานะภาพ		
โสด	๑๖๕	๔๓.๐
สมรส	๑๙๑	๔๙.๗
หย่า	๒๘	๗.๓
รวม	๓๘๔	๑๐๐.๐
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๐๘	๒๘.๑
มัธยมศึกษา/ปวช.	๖๗	๑๗.๔
อนุปริญญา/ปวส.	๑๐๐	๒๖.๐
ปริญญาตรี	๑๐๐	๒๖.๐
สูงกว่าปริญญาตรี	๙	๒.๓
รวม	๓๘๔	๑๐๐.๐
อาชีพ		
รับราชการ	๓๙	๑๐.๒
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	๘๑	๒๑.๑
เกษตรกร/ทำไร่/ทำสวน	๕๒	๑๓.๕
นักศึกษา	๔๙	๑๒.๘
พนักงานบริษัท	๕๗	๑๔.๘
ธุรกิจส่วนตัว	๓๑	๘.๑
รับจ้างทั่วไป	๗๓	๑๙.๐
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	๒	๐.๕
รวม	๓๘๔	๑๐๐.๐

จากตารางที่ ๔.๑ พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง “การบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองโรซิง จังหวัดนครปฐม” จำแนกได้ดังนี้

เพศ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน ๑๙๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐ ส่วนเพศชายมีจำนวน ๑๘๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๑

อายุ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ ๔๓ - ๕๒ ปี มีจำนวน ๑๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๓ มีอายุระหว่าง ๓๓ - ๔๒ ปี มีจำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๔ มีอายุระหว่าง ๒๓ - ๓๒ ปี มีจำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๔ มีอายุระหว่าง ๕๓ - ๖๒ ปี มีจำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๔ มีอายุระหว่าง ๑๒ - ๒๒ ปี มีจำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๕ มีอายุ ๖๓ ปี ขึ้นไป จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๙ ตามลำดับ

สถานภาพ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน ๑๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๗ สถานภาพโสด จำนวน ๑๖๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๐ มีสถานภาพหย่าร้าง จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๓ ตามลำดับ

ระดับการศึกษา จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๐๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๑ มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส.และปริญญาตรี จำนวน ๑๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ปวช. จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๔ มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๓ ตามลำดับ

อาชีพ จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน ๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๑ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีจำนวน ๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๐ มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท มีจำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๕ มีเงินเดือนอยู่ระหว่าง ๒๐,๐๐๑ - ๓๐,๐๐๐ บาท มีจำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๔ ตามลำดับ

๔.๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม ๑.ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี ๒.ด้านการให้บริการ ๓.ด้านทรัพยากรบุคคล ๔.ด้านโครงสร้างชุมชน ๕. ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ

ตารางที่ ๔.๒ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวม

(n=๓๘๔)

การบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวม	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑.ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี	๓.๙๑	๐.๕๐๗	มาก
๒.ด้านการให้บริการ	๓.๘๙	๐.๔๓๕	มาก
๓.ด้านทรัพยากรบุคคล	๓.๙๘	๐.๔๔๓	มาก
๔.ด้านโครงสร้างชุมชน	๓.๙๓	๐.๔๔๙	มาก
๕. ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ	๓.๙๔	๐.๕๑๖	มาก
ภาพรวม	๓.๙๓	๐.๔๓๔	มาก

จากตารางที่ ๔.๒ พบว่าระดับการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๙๓$, S.D. = ๐.๔๓๔)

เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า การบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม ด้านทรัพยากรบุคคล ($\bar{X} = ๓.๙๘$, S.D. = ๐.๔๔๓) ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ($\bar{X} = ๓.๙๔$, S.D. = ๐.๕๑๖) ด้านโครงสร้างชุมชน ($\bar{X} = ๓.๙๓$, S.D. = ๐.๔๔๙) ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี ($\bar{X} = ๓.๙๑$, S.D. = ๐.๕๐๗) ด้านการให้บริการ ($\bar{X} = ๓.๘๙$, S.D. = ๐.๔๓๕) ทุกด้านอยู่ในระดับมากตามลำดับ

ตารางที่ ๔.๓ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไโรซิง จังหวัดนครปฐม ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี

(n=๓๘๔)

การบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไโรซิง จังหวัดนครปฐม	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑. เทศบาลจัดเตรียมสถานที่สำหรับให้บริการประชาชนที่เหมาะสม	๔.๐๑	๐.๖๑๑	มาก
๒. เทศบาลจัดเตรียมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครื่องมือต่างๆ เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ	๓.๘๕	๐.๖๗๐	มาก
๓. เทศบาลจัดเตรียมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่ทันสมัยและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	๔.๐๕	๐.๕๘๓	มาก
๔. เทศบาลจัดเตรียมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่มีความเสถียรภาพและรวดเร็วในการให้บริการ	๓.๗๘	๐.๖๗๐	มาก
๕. เทศบาลติดตั้งอุปกรณ์อย่างปลอดภัยทำให้มั่นใจในการใช้บริการ	๓.๘๘	๐.๖๔๕	มาก
ภาพรวม	๓.๙๑	๐.๕๐๗	มาก

จากตารางที่ ๔.๓ พบว่าระดับการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไโรซิง จังหวัดนครปฐม ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๙๑$, S.D. = ๐.๕๐๗)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไโรซิง จังหวัดนครปฐม ด้านความสำเร็จในการทำงาน อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๔ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม ด้านการให้บริการ (n=๓๘๔)

การบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑. เทศบาลให้บริการที่ตรงตามความต้องการของประชาชน	๓.๙๒	๐.๕๗๒	มาก
๒. เทศบาลมีการฝึกอบรมทักษะด้านคอมพิวเตอร์ให้แก่ประชาชน	๓.๘๑	๐.๕๗๙	มาก
๓. เทศบาลชี้แจงรายละเอียดการให้บริการและกิจกรรมอยู่เสมอ	๓.๘๘	๐.๗๐๑	มาก
๔. เทศบาลมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน	๓.๙๕	๐.๖๖๐	มาก
๕. เทศบาลให้การบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกันทุกคน	๓.๘๗	๐.๕๔๑	มาก
ภาพรวม	๓.๘๙	๐.๔๓๕	มาก

จากตารางที่ ๔.๔ พบว่าระดับความคิดเห็นในการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๘๘$, S.D. = ๐.๔๓๕)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๕ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่เชิง จังหวัดนครปฐม ด้านทรัพยากรบุคคล (n=๓๘๔)

การบริหารจัดการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านทรัพยากรบุคคล	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑. เทศบาลมีพนักงานเพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ	๓.๙๗	๐.๔๕๔	มาก
๒. เทศบาลมีพนักงานคอยให้คำแนะนำในการใช้บริการอยู่ตลอดเวลา	๓.๙๕	๐.๕๕๐	มาก
๓. เทศบาลจัดให้มีการฝึกอบรมจากผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในการใช้บริการด้านต่างๆ	๔.๐๙	๐.๗๔๙	มาก
๔. เทศบาลมีพนักงานถ่ายทอดความรู้สู่ชุมชนการใช้บริการทุกประเภท	๓.๙๕	๐.๖๖๐	มาก
๕. เทศบาลมีการพัฒนาทักษะการใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ	๓.๙๔	๐.๔๘๗	มาก
ภาพรวม	๓.๙๘	๐.๔๔๓	มาก

จากตารางที่ ๔.๕ พบว่าระดับการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่เชิง จังหวัดนครปฐม ด้านทรัพยากรบุคคล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๙๘$, S.D. = ๐.๔๔๓)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่เชิง จังหวัดนครปฐม ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๖ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไโรซิง จังหวัดนครปฐม ด้านโครงสร้างชุมชน (n=๓๘๔)

การบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านโครงสร้างชุมชน	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑. เทศบาลสามารถรองรับการให้บริการของชุมชนได้อย่างทั่วถึง	๔.๐๘	๐.๔๗๗	มาก
๒. เทศบาลมีการเดินทางไปใช้บริการที่ความสะดวกและเดินทางง่าย	๓.๘๘	๐.๖๔๘	มาก
๓. เทศบาลมีป้ายบอกจุดให้บริการและป้ายประชาสัมพันธ์ที่เห็นเด่นชัด	๓.๙๑	๐.๕๗๔	มาก
๔. เทศบาลให้บริการที่มีแหล่งข้อมูลข่าวสารสำหรับพัฒนาอาชีพและชุมชน	๓.๘๔	๐.๖๖๙	มาก
๕. เทศบาลมีสถานที่ตั้งที่มีความมั่นคงแข็งแรงและมีสาธารณูปโภคเหมาะสม	๓.๙๑	๐.๖๓๐	มาก
ภาพรวม	๓.๙๓	๐.๔๔๙	มาก

จากตารางที่ ๔.๖ พบว่าระดับการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไโรซิง จังหวัดนครปฐม ด้านโครงสร้างชุมชน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๙๑$, S.D. = ๐.๕๘๘)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไโรซิง จังหวัดนครปฐม ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมากทุกข้อ

ตารางที่ ๔.๗ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ

(n=๓๘๔)

การบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
๑. เทศบาลมีการดำเนินงานตามนโยบายและวัตถุประสงค์ที่แจ้งไว้	๔.๐๕	๐.๖๓๔	มาก
๒. เทศบาลเรียกเก็บค่าธรรมเนียมอย่างเหมาะสม	๓.๘๘	๐.๖๔๘	มาก
๓. เทศบาลทำการสำรวจความต้องการในด้านบริการ และข้อมูลอยู่เสมอ	๓.๘๕	๐.๗๑๘	มาก
๔. เทศบาลทำการสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่เสมอ	๓.๙๒	๐.๖๒๕	มาก
๕. เทศบาลเชิญให้เข้าร่วมการจัดกิจกรรม เชิญชวนให้เข้ามาใช้บริการมากขึ้น	๓.๙๙	๐.๕๗๕	มาก
ภาพรวม	๓.๙๔	๐.๕๑๖	มาก

จากตารางที่ ๔.๗ พบว่าระดับการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๙๔$, S.D. = ๐.๕๑๖)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมากทุกข้อ

๔.๓ ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ ๑ ผู้บริหารที่มี เพศ ต่างกันมีการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่เชิง จังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๘ การเปรียบเทียบ การบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่เชิง จังหวัดนครปฐม จำแนกตามเพศ

(n=๓๘๔)

การบริหารจัดการการ ให้บริการด้านเทคโนโลยี สารสนเทศของเทศบาลเมือง ไผ่เชิง จังหวัดนครปฐม	เพศ				t	Sig.
	ชาย (๑๘๘)	หญิง (๑๙๖)				
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
การบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ๕ ด้าน						
๑.ด้านโครงสร้างพื้นฐานทาง เทคโนโลยี	๓.๙๒	๐.๕๓๓	๓.๙๑	๐.๔๘๒	๐.๓๕๓	๐.๖๖๖
๒.ด้านการให้บริการ	๓.๘๙	๐.๔๖๘	๓.๘๙	๐.๔๐๒	-๐.๐๖๐	๐.๔๔๓
๓.ด้านทรัพยากรบุคคล	๓.๙๘	๐.๔๗๗	๓.๙๘	๐.๔๑๑	-๐.๐๖๔	๐.๕๕๔
๔.ด้านโครงสร้างชุมชน	๓.๙๔	๐.๔๘๓	๓.๙๒	๐.๔๑๕	๐.๓๔๕	๐.๕๔๙
๕.ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ	๓.๙๕	๐.๕๕๕	๓.๙๓	๐.๔๗๗	๐.๓๔๖	๐.๒๗๖
รวม	๓.๙๓	๐.๔๖๙	๓.๙๓	๐.๔๐๐	๐.๒๑๑	๐.๔๗๒

จากตารางที่ ๔.๘ ผลการเปรียบเทียบการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่เชิง จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมจำแนกตามเพศพบว่า ไม่แตกต่างกัน ($t = ๐.๒๑๑$, $Sig. = ๐.๔๗๒$) ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าไม่แตกต่างกันทุกด้าน

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มี อายุ ต่างกันมีการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่เชิง จังหวัดนครปฐมแตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๙ การเปรียบเทียบการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่เชิง จังหวัดนครปฐม จำแนกตามอายุ

(n=๓๘๔)

การบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	ms	F	Sig.
การบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ๕ ด้าน						
๑.ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	๑.๙๐๑	๕	๐.๓๘๐	๑.๔๙๑	๐.๑๙๒
	ภายในกลุ่ม	๙๖.๔๒๓	๓๗๘	๐.๒๕๕		
	รวม	๙๘.๓๒๔	๓๘๓			
๒.ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	๐.๖๙๑	๕	๐.๑๓๘	๐.๗๒๗	๐.๖๐๓
	ภายในกลุ่ม	๗๑.๗๙๙	๓๗๘	๐.๑๙๐		
	รวม	๗๒.๔๙๐	๓๘๓			
๓.ด้านทรัพยากรบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	๐.๖๒๖	๕	๐.๑๒๕	๐.๖๓๓	๐.๖๗๔
	ภายในกลุ่ม	๗๔.๗๔๓	๓๗๘	๐.๑๙๘		
	รวม	๗๕.๓๗๐	๓๘๓			
๔.ด้านโครงสร้างชุมชน	ระหว่างกลุ่ม	๑.๑๗๗	๕	๐.๒๓๕	๑.๑๗๒	๐.๓๒๒
	ภายในกลุ่ม	๗๕.๙๓๖	๓๗๘	๐.๒๐๑		
	รวม	๗๗.๑๑๓	๓๘๓			
๕.ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	๒.๖๙๔	๕	๐.๕๓๙	๒.๐๔๙	๐.๐๗๑
	ภายในกลุ่ม	๙๙.๓๗๖	๓๗๘	๐.๒๖๓		
	รวม	๑๐๒.๐๗๐	๓๘๓			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	๑.๒๐๕	๕	๐.๒๔๑	๑.๒๘๒	๐.๒๗๑
	ภายในกลุ่ม	๗๑.๐๖๑	๓๗๘	๐.๑๘๘		
	รวม	๗๒.๒๖๖	๓๘๓			

จากตารางที่ ๔.๙ ผลการเปรียบเทียบการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่เชิง จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมจำแนกตามอายุ พบว่าไม่แตกต่างกัน ($F = ๑.๒๘๒$, $Sig. = ๐.๒๗๑$) ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่เชิงไม่แตกต่างกันทุกด้าน

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มี สถานภาพ ต่างกันมีการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไโรซิง จังหวัดนครปฐม แตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๐ การเปรียบเทียบการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไโรซิง จังหวัดนครปฐม สถานภาพ

(n=๓๘๔)

การบริหารจัดการ การให้บริการด้าน เทคโนโลยี สารสนเทศ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	ms	F	Sig.
การบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ๕ ด้าน						
๑.ด้านโครงสร้าง พื้นฐานทาง เทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	๐.๐๓๕	๒	๐.๐๑๘	๐.๐๖๘	๐.๙๓๔
	ภายในกลุ่ม	๙๘.๒๘๙	๓๘๑	๐.๒๕๘		
	รวม	๙๘.๓๒๔	๓๘๓			
๒.ด้านการ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	๐.๗๐๑	๒	๐.๓๕๐	๑.๘๕๙	๐.๑๕๗
	ภายในกลุ่ม	๗๑.๗๘๙	๓๘๑	๐.๑๘๘		
	รวม	๗๒.๔๙๐	๓๘๓			
๓.ด้านทรัพยากร บุคคล	ระหว่างกลุ่ม	๐.๕๙๙	๒	๐.๒๙๙	๑.๕๒๕	๐.๒๑๙
	ภายในกลุ่ม	๗๔.๗๗๑	๓๘๑	๐.๑๙๖		
	รวม	๗๕.๓๗๐	๓๘๓			
๔.ด้านโครงสร้าง ชุมชน	ระหว่างกลุ่ม	๐.๐๔๔	๒	๐.๐๒๒	๐.๑๐๘	๐.๘๙๘
	ภายในกลุ่ม	๗๗.๐๗๐	๓๘๑	๐.๒๐๒		
	รวม	๗๗.๑๑๓	๓๘๓			
๕.ด้านหน้าที่ ความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	๐.๑๕๗	๒	๐.๐๗๘	๐.๒๙๓	๐.๗๔๗
	ภายในกลุ่ม	๑๐๑.๙๑๓	๓๘๑	๐.๒๖๗		
	รวม	๑๐๒.๐๗๐	๓๘๓			
	ระหว่างกลุ่ม	๐.๑๑๐	๒	๐.๐๕๕		
รวม	ภายในกลุ่ม	๗๒.๑๕๖	๓๘๑	๐.๑๘๙		
	รวม	๗๒.๒๖๖	๓๘๓			

จากตารางที่ ๔.๑๐ ผลการเปรียบเทียบการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไโรซิง จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมจำแนกสถานภาพ พบว่าไม่แตกต่างกัน(F = ๐.๒๙๑, Sig. = ๐.๗๔๘) ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าประชาชนที่มีสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไโรซิงไม่แตกต่างกันทุกด้าน

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มี ระดับการศึกษา ต่างกันมีจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไโรซิง จังหวัดนครปฐมแตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๑ การเปรียบเทียบจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไโรซิง จังหวัดนครปฐมจำแนกตามการศึกษา

(n=๓๘๔)						
การบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	ms	F	Sig.
การบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ๕ ด้าน						
๑.ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	๐.๙๓๒	๔	๐.๒๓๓	๐.๙๐๗	๐.๕๖๐
	ภายในกลุ่ม	๙๗.๓๙๒	๓๗๙	๐.๒๕๗		
	รวม	๙๘.๓๒๔	๓๘๓			
๒.ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	๐.๗๗๕	๔	๐.๑๙๔	๑.๐๒๔	๐.๓๙๕
	ภายในกลุ่ม	๗๑.๗๑๕	๓๗๙	๐.๑๘๙		
	รวม	๗๒.๔๙๐	๓๘๓			
๓.ด้านทรัพยากรบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	๑.๐๓๓	๔	๐.๒๕๘	๑.๓๑๗	๐.๒๖๓
	ภายในกลุ่ม	๗๔.๓๓๗	๓๗๙	๐.๑๙๖		
	รวม	๗๕.๓๗๐	๓๘๓			
๔.ด้านโครงสร้างชุมชน	ระหว่างกลุ่ม	๐.๙๕๙	๔	๐.๒๔๐	๑.๑๙๔	๐.๓๑๓
	ภายในกลุ่ม	๗๖.๑๕๔	๓๗๙	๐.๒๐๑		
	รวม	๗๗.๑๑๓	๓๘๓			
๕.ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	๐.๑๔๒	๔	๐.๐๓๖	๐.๑๓๒	๐.๙๗๐
	ภายในกลุ่ม	๑๐๑.๙๒๗	๓๗๙	๐.๒๖๙		
	รวม	๑๐๒.๐๗๐	๓๘๓			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	๐.๕๙๕	๔	๐.๑๔๙	๐.๗๘๗	๐.๕๓๔
	ภายในกลุ่ม	๗๑.๖๗๑	๓๗๙	๐.๑๘๙		
	รวม	๗๒.๒๖๖	๓๘๓			

จากตารางที่ ๔.๑๑ ผลการเปรียบเทียบจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไโรซิง จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างกัน ($F = ๐.๗๘๗$, $Sig. = ๐.๕๓๔$) ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษา ต่างกันมีความคิดเห็นต่อจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไโรซิงแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ ๕ ประชาชนที่มี ระดับการศึกษา ต่างกันมีจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไโรซิง จังหวัดนครปฐมแตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๒ การเปรียบเทียบจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไโรซิง จังหวัดนครปฐมจำแนกตามอาชีพ

							(n=๓๘๔)
การบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	ms	F	Sig.	
การบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ๕ ด้าน							
๑.ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี	ระหว่างกลุ่ม	๐.๔๘๐	๗	๐.๐๖๙	๐.๒๖๔	๐.๙๖๗	
	ภายในกลุ่ม	๙๗.๘๔๔	๓๗๖	๐.๒๖๐			
	รวม	๙๘.๓๒๔	๓๘๓				
๒.ด้านการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	๑.๑๙๓	๗	๐.๑๗๐	๐.๘๙๙	๐.๕๐๗	
	ภายในกลุ่ม	๗๑.๒๙๖	๓๗๖	๐.๑๙๐			
	รวม	๗๒.๔๙๐	๓๘๓				
๓.ด้านทรัพยากรบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	๑.๐๐๐	๗	๐.๑๔๓	๐.๗๒๒	๐.๖๕๓	
	ภายในกลุ่ม	๗๔.๓๗๐	๓๗๖	๐.๑๙๘			
	รวม	๗๕.๓๗๐	๓๘๓				
๔.ด้านโครงสร้างชุมชน	ระหว่างกลุ่ม	๑.๑๕๙	๗	๐.๑๖๖	๐.๘๒๐	๐.๕๗๑	
	ภายในกลุ่ม	๗๕.๙๕๕	๓๗๖	๐.๒๐๒			
	รวม	๗๗.๑๑๓	๓๘๓				
๕.ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ	ระหว่างกลุ่ม	๑.๖๘๒	๗	๐.๒๔๐	๐.๙๐๐	๐.๕๐๗	
	ภายในกลุ่ม	๑๐๐.๓๘๘	๓๗๖	๐.๒๖๗			
	รวม	๑๐๒.๐๗๐	๓๘๓				
รวม	ระหว่างกลุ่ม	๐.๖๘๑	๗	๐.๐๙๗	๐.๕๑๑	๐.๘๒๖	
	ภายในกลุ่ม	๗๑.๕๘๖	๓๗๖	๐.๑๙๐			
	รวม	๗๒.๒๖๖	๓๘๓				

จากตารางที่ ๔.๑๒ ผลการเปรียบเทียบจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไโรซิง จังหวัดนครปฐมโดยภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ไม่แตกต่างกัน ($F = ๐.๕๑๑$, $Sig. = ๐.๘๒๖$) ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไโรซิงแตกต่างกัน

ตารางที่ ๔.๑๓ ผลสรุปโดยรวมการเปรียบเทียบการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่ซาง จังหวัดนครปฐม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลตามสมมติฐานที่ ๑ - ๕

สมมติฐาน	ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม	ค่า t	ค่า F	Sig	(n=๓๘๔)	
						ผลการศึกษายอมรับ	ปฏิเสธ
๑.	เพศ	การบริหารจัดการ	๐.๒๑๑	-	๐.๘๗๒	-	✓
๒.	อายุ	การบริหารจัดการ	-	๑.๒๘๒	๐.๒๗๑	-	✓
๓.	สถานภาพ	การบริหารจัดการ	-	๐.๒๙๑	๐.๗๔๘	-	✓
๔.	ระดับการศึกษา	การบริหารจัดการ	-	๐.๗๘๗	๐.๕๓๔	-	✓
๕.	อาชีพ	การบริหารจัดการ	-	๐.๕๑๑	๐.๘๒๖	-	✓

ตารางที่ ๔.๑๓ ผลสรุปโดยรวมการเปรียบเทียบการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่ซาง จังหวัดนครปฐม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลตามสมมติฐานที่ ๑ - ๕

ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่ซาง จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่ซาง จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่ซาง จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่ซาง จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่ซาง จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

๔.๔ ผลการวิเคราะห์แบบสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลหลักเกี่ยวกับการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่ จังหวัดนครปฐม

การสัมภาษณ์นี้มีจุดมุ่งหมายในการศึกษารวบรวมข้อมูลประกอบการวิเคราะห์การบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่ จังหวัดนครปฐม ๔ ข้อ ซึ่งประกอบไปด้วย ๑) ท่านคิดว่าการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่ จังหวัดนครปฐม เป็นอย่างไร ๒) ท่านคิดว่าการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่ จังหวัดนครปฐม ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี ด้านการให้บริการ ด้านทรัพยากรบุคคล ด้านโครงสร้างชุมชน ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ เป็นอย่างไร ๓) ปัญหา อุปสรรคของการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่ จังหวัดนครปฐม คืออะไร ๔) ท่านมีข้อเสนอแนะในการจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่ จังหวัดนครปฐม อย่างไร ซึ่งสรุปบทสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) จำนวน ๑๒ ท่าน ดังต่อไปนี้

๑. การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่ จังหวัดนครปฐมว่า คอมพิวเตอร์นับว่าเป็นอุปกรณ์ที่สำคัญอย่างหนึ่งปัจจุบันมีการใช้คอมพิวเตอร์ในชีวิตประจำวันทั้งที่บ้าน และหน่วยงานต่าง ๆ การศึกษาหาความรู้ด้านคอมพิวเตอร์เพื่อการใช้ในชีวิตประจำวันจึงเป็นสิ่งจำเป็น^๑ โดยการใช้คอมพิวเตอร์ในรูปแบบต่าง ๆ จะต้องได้รับการดูแลเอาใจใส่และปลูกฝังพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างถูกต้องและเกิดประโยชน์^๒ เทศบาลเมืองไผ่มีช่องทางเผยแพร่เรื่องเทคโนโลยี ๓ ช่องทางคือ Facebook Website และ Line ตอนนี้มี smart city ที่เริ่มมีการทดลองใช้ smart city คือการเอาเทคโนโลยีมาใช้ให้เป็นเมืองแห่งความ smart ทุกอย่างที่ใช้เทคโนโลยีหมายถึง smart ในเมืองนี้^๓ โดยจะมีการอบรมให้ความรู้กับประชาชนชุมชนแล้วก็เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองไผ่^๔ ในเรื่องการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลผ่าน Line เทศบาลเมืองไผ่มีการฝึกให้ชุมชนตั้งกลุ่ม Line ทั้งหมดทุกชุมชนชุมชนละ ๑ กลุ่ม ซึ่งไม่ซ้อนกันของกลุ่มใครกลุ่มมัน เพราะแต่เดิมปัญหาคือเรามีกลุ่ม Line ขนาดใหญ่มาก พอกลุ่มใหญ่สมาชิกก็มากด้วยเช่นกัน การสื่อสารหรือการส่งข้อมูลบางที่มีการสอบถามปัญหาซึ่งทางเทศบาลเมืองไผ่ยังไม่ทันได้ตอบปัญหาใดๆ ก็จะมีการส่งรูปภาพสวัสดิ์หรืออาจจะส่งสติ๊กเกอร์สวัสดิ์มากเป็นจำนวนมากจึงทำให้ข้อมูลหรือปัญหาที่ทางเราจะตอบมันต้องย้อนกลับไปสักมาก^๕ ถ้าเปรียบเสมือนเทศบาลเมืองไผ่เป็นต้นไม้ส่วนรากแก้วและรากแขนงคือประชาชนชุมชน ประชาชนในชุมชนเป็นรากฝอยของชุมชนนั้นๆ ซึ่งประชาชนชุมชนจะไปตั้งกลุ่มของแต่ละชุมชนกันเอง เพราะฉะนั้นเทศบาลมีหน้าที่ในการให้ข้อมูล

^๑ สัมภาษณ์นายดำรงค์ รอดทอง, รองนายกเทศมนตรีเมืองไผ่, ๒๘ มกราคม ๒๕๖๒.

^๒ สัมภาษณ์นายกร วรนาม, เลขานุการนายกเทศมนตรีเมืองไผ่, ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

^๓ สัมภาษณ์นายพลภัทร มรรคเจริญ, สมาชิกสภาเทศบาลเมืองไผ่, ๒๘ มกราคม ๒๕๖๒.

^๔ สัมภาษณ์นายสุฤทธิ์ พึ่งพิพัฒน์, ประธานชุมชนวังมณี, ๒๔ มกราคม ๒๕๖๒.

^๕ สัมภาษณ์นางสาวน้ำฝน ปาจิณบุรวรรณ์, รักษาการแทนผู้อำนวยการกองการศึกษาเทศบาลเมืองไผ่, ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

ความรู้จากตรงกลางแล้วประธานชุมชนก็ส่งต่อข้อมูล^๖ เทศบาลเมืองไโรซิงใช้กลุ่ม Line เป็นช่องทางในการแจ้งเตือนเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเพื่อใช้ประชาสัมพันธ์ข้อมูล มีการเปิดวิทยุกระจายเสียงของชุมชนในการให้ข้อมูลประโยชน์ต่างๆ เทศบาลยังมีการนำข้อมูลวีดิทัศน์ขึ้น Youtube เพื่อให้ผู้ที่ทำงานหรือไม่ได้รับข้อมูลสามารถเข้าไปดูย้อนหลังได้ตลอดเวลา^๗ อีกส่วนหนึ่งที่เป็นการจัดการการเรียนรู้คือการจัดทำระบบภูมิสารสนเทศศาสตร์ของเทศบาลเมืองไโรซิง หมายถึงการปกคลุมโดยใช้แผนที่ Google Map โดยทางเทศบาลสอนให้ชุมชนแชร์ข้อมูลปกคลุมลงในแผนที่ เช่น การปกคลุมข้อมูลคนพิการหรือผู้สูงอายุในชุมชนว่าอยู่ตรงไหนมีอาการอย่างไรบ้าง^๘ ทางด้านเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองไโรซิงในทุกวันจันทร์ วันพุธ และวันศุกร์ จะมีออกไปเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียงและผู้สูงอายุ พอไปถึงเจ้าหน้าที่เทศบาลก็จะช่วยแชร์พิกัดเข้ามา ซึ่งนอกจากบอกชื่อ ที่อยู่แล้วยังบอกอาการว่าเป็นโรคอะไรด้วย เทศบาลเมืองไโรซิงได้จัดอบรมถ่ายทอดความรู้ว่าประชาชนสามารถใช้ประโยชน์จาก Google Map จากการปกคลุม^๙ ทางประโยชน์เทศบาลเมืองไโรซิงที่จะเอามาใช้ เช่น เทศบาลสามารถรับรู้ว่ามีคนป่วยหรือคนพิการอยู่ตรงไหนบ้าง กรณีเกิดเหตุด่วนเหตุร้ายสามารถจะแชร์ไปแผนที่ให้กับรถบริการฉุกเฉิน EMS ด้วยเพื่อให้เขาดูในมือถือนำทางไปได้อย่างรวดเร็ว^{๑๐} ซึ่งทางเทศบาลเมืองไโรซิงได้เผยแพร่ความรู้ตรงนี้ให้กับชุมชนเพื่อให้ชุมชนเอาเรื่องนี้มาใช้ประโยชน์กับชุมชนของตนเองได้^{๑๑} ทางด้านเศรษฐกิจมีการเรียกประชาชนที่เกี่ยวข้องเข้าไปอบรม เกี่ยวกับการท่องเที่ยวเชิงเกษตรจัดให้มีวิทยากรมาให้ความรู้ ซึ่งนโยบายเทศบาลนั้นมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้ามาให้ความรู้อยู่ตลอด^{๑๒}

สรุปได้ว่า คอมพิวเตอร์นับว่าเป็นอุปกรณ์ที่สำคัญในปัจจุบันมีการใช้คอมพิวเตอร์ทั้งที่บ้านและหน่วยงานต่าง ๆ การศึกษาหาความรู้ด้านคอมพิวเตอร์จึงเป็นสิ่งจำเป็น โดยจะต้องได้รับการดูแลเอาใจใส่และปลูกฝังพฤติกรรมอย่างถูกต้องและเกิดประโยชน์ เทศบาลเมืองไโรซิงมีช่องทางการเผยแพร่เรื่องเทคโนโลยี ๓ ช่องทางคือ Facebook Website และ Line ตอนนี้มี Smart city ที่เริ่มมีการทดลองใช้ Smart city คือการเอาเทคโนโลยีมาใช้ให้เป็นเมืองแห่งความฉลาด โดยมีการอบรมให้ความรู้กับประธานชุมชนแล้วก็เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองไโรซิง ในเรื่องการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลผ่าน Line เทศบาลเมืองไโรซิงมีการฝึกให้ชุมชนตั้งกลุ่ม Line ทั้งหมดทุกชุมชนชุมชนละ ๑ กลุ่ม ซึ่งไม่ซ้อนกันของกลุ่มใครกลุ่มมัน เพราะแต่เดิมปัญหาคือเรามีกลุ่ม Line ขนาดใหญ่มากพอกกลุ่มใหญ่สมาชิกก็มากด้วยเช่นกัน และยังใช้กลุ่ม Line เป็นช่องทางในการแจ้งเตือนเจ้าหน้าที่เพื่อใช้ประชาสัมพันธ์ข้อมูล การเปิดวิทยุกระจายเสียงของชุมชน การนำข้อมูลขึ้นยูทูปเพื่อให้สามารถดูย้อนหลังได้ตลอดเวลา และการปกคลุมโดยใช้แผนที่ Google Map เพื่อให้เทศบาลสามารถรับรู้ว่ามี

^๖ สัมภาษณ์นางสาวสาคร ตรีพนาร, หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลเทศบาลเมืองไโรซิง, ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

^๗ สัมภาษณ์นายวุฒ จินดาณรงค์, สมาชิกสภาเทศบาลเมืองไโรซิง, ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

^๘ สัมภาษณ์นางปราณี เปรมศรี, ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงานเทศบาลเมืองไโรซิง, ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

^๙ สัมภาษณ์นางทิพพารณ พันธ์อัญฉริย, ผู้อำนวยการกองคลังเทศบาลเมืองไโรซิง, ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

^{๑๐} สัมภาษณ์นายบุญปลอด ทองแพ, ประธานชุมชนวัดท่าพุด, ๓๐ มกราคม ๒๕๖๒.

^{๑๑} สัมภาษณ์นายบรรลือศักดิ์ ทองประดิษฐ์, ประธานชุมชนบ้านท่าเกวียน, ๓๐ มกราคม ๒๕๖๒.

^{๑๒} สัมภาษณ์นายสมศักดิ์ คุ้มถนอม, ประธานชุมชนคลองวัดท่าพุด, ๓๐ มกราคม ๒๕๖๒.

คนป่วยหรือคนพิการอยู่ตรงไหนบ้าง เมื่อเกิดเหตุด่วนเหตุร้ายสามารถจะแชร์แผนที่ให้กับรถบริการฉุกเฉิน EMS เพื่อนำทางไปช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็ว

๒. การบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่เชิงจังหวัดนครปฐม

ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีในการบริหารจัดการการให้บริการของเทศบาลเมืองไผ่เชิงว่า เทศบาลเมืองไผ่เชิงมองเห็นวิวัฒนาการในยุคปัจจุบันที่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในด้านต่างๆ ทั้งด้านการบริหารจัดการ ด้านการบริการประชาชน^{๑๓} จึงมีการส่งเสริมให้จัดมีคอมพิวเตอร์เพื่อการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน^{๑๔} จัดมุมสำหรับให้บริการประชาชนโดยประชาชนสามารถมาลงชื่อเข้าใช้งานได้ทุกคน^{๑๕} สถานที่มีความพร้อมใช้งาน สะอาด สะดวก และปลอดภัย^{๑๖} ได้รับการดูแลโดยเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ^{๑๗} มีการตรวจสอบและซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์อยู่เสมอ^{๑๘} มีการเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตทั้งแบบสัญญาณ Wi-Fi และแบบสายแลน^{๑๙} ทุกหน่วยงานมีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่พร้อมในการให้บริการทุกด้าน^{๒๐} ทั้งด้านการคลังที่มีระบบอินเทอร์เน็ตที่มีความเสถียรภาพอย่างมาก จากการที่เราต้องทำงานร่วมกับหน่วยงานภายนอกโดยเฉพาะกรมบัญชีกลางที่ต้องเชื่อมต่อส่งข้อมูลผ่านระบบเกี่ยวกับจัดซื้อจัดจ้าง ล้วนต้องใช้อินเทอร์เน็ตทั้งนั้น^{๒๑} ด้านวิชาการใช้ระบบในการเผยแพร่ข้อมูลทางวิชาการ คลังความรู้ต่างๆ เพื่อให้ทุกส่วนงานรวมทั้งประชาชนเข้ามาใช้บริการได้ตลอดเวลา^{๒๒} เทศบาลเมืองไผ่เชิงจัดการศึกษาแบบบูรณาการและแบบองค์ความรู้จัดให้มีระบบความร่วมมือระหว่างศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก^{๒๓} ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดสื่อการเรียนเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้^{๒๔}

^{๑๓} สัมภาษณ์นายดำรงค์ รอดทอง, รองนายกเทศมนตรีเมืองไผ่เชิง, ๒๘ มกราคม ๒๕๖๒.

^{๑๔} สัมภาษณ์นายกร วรนาม, เลขานุการนายกเทศมนตรีเมืองไผ่เชิง, ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

^{๑๕} สัมภาษณ์นายวุฒ จินดาณรงค์, สมาชิกสภาเทศบาลเมืองไผ่เชิง, ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

^{๑๖} สัมภาษณ์นายบุญปลอด ทองแพ, ประธานชุมชนวัดท่าพุท, ๓๐ มกราคม ๒๕๖๒.

^{๑๗} สัมภาษณ์นายบรรลือศักดิ์ ทองประดิษฐ์, ประธานชุมชนบ้านท่าเกวียน, ๓๐ มกราคม ๒๕๖๒.

^{๑๘} สัมภาษณ์นายพลภัทร มรรคเจริญ, สมาชิกสภาเทศบาลเมืองไผ่เชิง, ๒๘ มกราคม ๒๕๖๒.

^{๑๙} สัมภาษณ์นางสาวสาคร ตรีพนากร, หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลเทศบาลเมืองไผ่เชิง, ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

^{๒๐} สัมภาษณ์นายสมศักดิ์ คุ่มถนอม, ประธานชุมชนคลองวัดท่าพุท, ๓๐ มกราคม ๒๕๖๒.

^{๒๑} สัมภาษณ์นางทิพพากรณ์ พันธุ์จรรย์, ผู้อำนวยการกองคลังเทศบาลเมืองไผ่เชิง, ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

^{๒๒} สัมภาษณ์นางปราณี เปรมศรี, ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงานเทศบาลเมืองไผ่เชิง, ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

^{๒๓} สัมภาษณ์นางสาวน้ำฝน ปาจันบุรวรรณ์, ศึกษาราชการแทนผู้อำนวยการกองการศึกษาเทศบาลเมืองไผ่เชิง, ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

^{๒๔} สัมภาษณ์นายสุทธี พิงพิพัฒน์, ประธานชุมชนวังมณี, ๒๔ มกราคม ๒๕๖๒.

สรุปได้ว่า เทศบาลเมืองไโรซิงมองถึงวิวัฒนาการด้านเทคโนโลยีในยุคปัจจุบัน จึงมีการส่งเสริมคอมพิวเตอร์เพื่อการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน โดยประชาชนสามารถมาลงชื่อเข้าใช้งานได้ทุกคน สถานที่ที่มีความพร้อมใช้งาน สะอาด และปลอดภัย ได้รับการดูแลโดยเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ มีการตรวจดูแลซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์อยู่เสมอ มีระบบอินเทอร์เน็ตทั้งแบบสัญญาณและแบบสายแลน จัดให้มีระบบความร่วมมือ ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดสื่อการเรียนเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้

ด้านการให้บริการ

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับการให้บริการในการบริหารจัดการการให้บริการของเทศบาลเมืองไโรซิงว่า ปัจจุบันเทศบาลเมืองไโรซิงได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในส่วนงานต่างๆ ได้แก่ การใช้ในการแบ่งกลุ่มผู้มาใช้บริการ การเก็บข้อมูล เก็บเอกสารต่างๆ และอำนวยความสะดวกเวลาที่ประชาชนมารับการบริการเกิดความสะดวกรวดเร็ว ไม่ต้องรอนานเหมือนแต่ก่อน^{๒๕} ประชาชนที่ไปติดต่อก็มีหลายเรื่องแต่ที่เทศบาลมีเป็นช่องไว้สำหรับติดต่อแต่ละเรื่อง เช่น จัดเก็บรายได้ ภาษี สาธารณะสุข หรือว่าเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ต่างๆ เทศบาลมีความพร้อมด้านบริการมาก ประชาชนไม่ต้องมานั่งคอยนาน อีกทั้งประชาชนที่มาใช้บริการในแต่วันไม่ได้มาพร้อมกันในคราวเดียวยังพอไหลลื่นได้อยู่ไม่ถึงกับแออัด^{๒๖} ซึ่งส่วนงานที่มีประชาชนมาใช้บริการมากที่สุดก็จะเป็นในส่วนของทะเบียนราษฎร เช่น แจ้งย้าย แจ้งเกิด^{๒๗} ด้านการบริการสัญญาณ Wi-Fi นั้นมี พรบ.คอมพิวเตอร์ ในการควบคุมการใช้งาน จึงยังไม่ได้ปล่อยสัญญาณสำหรับรองรับการใช้งานของประชาชน^{๒๘} เพราะจะต้องควบคุมตามรหัสผู้ใช้งานโดยเทศบาลจะมีสัญญาณให้เจ้าหน้าที่แต่ละคนเป็นรหัสส่วนตัวที่ได้จากเจ้าหน้าที่กองวิชาการเพื่อคุมการใช้งาน รหัสเมื่อได้มาสามารถนำไปใช้เครื่องไหนก็ได้แต่เมื่อข้อมูลมีปัญหาอะไรก็แล้วแต่ พรบ.คอมพิวเตอร์จะเข้ามาตรวจสอบและเอาผิดกับเจ้าของรหัสจึงต้องมีการควบคุม^{๒๙} มีการให้บริการด้านการคลัง เช่น การหักภาษี การจ่ายภาษี รวบรวมสถิติเพื่อเผยแพร่ข้อมูลให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้^{๓๐} มีศูนย์บริการประชาชนทางด้านการรับข้อร้องเรียนหน้าเว็บไซต์เทศบาลเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ และเป็นเวทีแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ปัญหา/อุปสรรค เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ^{๓๑} อีกทั้งยังประชาสัมพันธ์ข้อมูลทางด้านผู้สูงอายุเพื่อให้ทราบข้อมูลสิทธิประโยชน์ทั้งโดยตรงคือประชาสัมพันธ์ในวันที่มีการประชุมผู้สูงอายุทุกเดือนและทางอ้อมคือส่งข้อมูลต่างๆผ่านผู้นำชุมชนหรือบุตรหลานที่เข้าไปดูข้อมูลได้ทั้งด้าน Website Line หรือ Facebook

^{๒๕} สัมภาษณ์นายดำรงค์ รอดทอง, รองนายกเทศมนตรีเมืองไโรซิง, ๒๘ มกราคม ๒๕๖๒.

^{๒๖} สัมภาษณ์นายกร วรนาม, เลขานุการนายกเทศมนตรีเมืองไโรซิง, ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

^{๒๗} สัมภาษณ์นายพลภัทร มรรคเจริญ, สมาชิกสภาเทศบาลเมืองไโรซิง, ๒๘ มกราคม ๒๕๖๒.

^{๒๘} สัมภาษณ์นายบรรลือศักดิ์ ทองประดิษฐ์, ประธานชุมชนบ้านท่าเกวียน, ๓๐ มกราคม ๒๕๖๒.

^{๒๙} สัมภาษณ์นางปราณี เปรมศรี, ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงานเทศบาลเมืองไโรซิง, ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

^{๓๐} สัมภาษณ์นางทิพพากรณ์ พันธุ์อัจฉริย, ผู้อำนวยการกองคลังเทศบาลเมืองไโรซิง, ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

^{๓๑} สัมภาษณ์นางสาวสาคร ตริพนากร, หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลเทศบาลเมืองไโรซิง, ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

ของเทศบาล^{๓๒} มีการให้บริการหลากหลายด้านที่ประชาชนเข้าใช้บริการ แม้ไม่ใช่เรื่องที่เทศบาลให้บริการโดยตรงก็ยังหาคำตอบเพื่อให้บริการแก่ประชาชน^{๓๓} มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมอยู่เสมอทำให้ประชาชนได้รับความรู้จากกิจกรรมที่เทศบาลจัดให้ เช่น การใช้คิวอาร์โค้ดในการท่องเที่ยวเกาะลัดอีแทน^{๓๔} เมื่อไปใช้บริการนั้นก็ไม่ยุ่งยากเพราะมีการจัดส่วนงานที่ชัดเจน สามารถเดินเข้าไปใช้บริการได้สะดวกและรวดเร็ว^{๓๕} เมื่อมีนโยบายใดมาจะมีการชี้แจงและฝึกอบรมให้อยู่เสมอ ทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์เป็นอย่างมาก^{๓๖}

สรุปได้ว่า เทศบาลเมืองไร่จึงได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการแบ่งกลุ่มผู้มาใช้บริการ การเก็บข้อมูล เก็บเอกสารต่างๆ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน มีการจัดช่องบริการไว้สำหรับแต่ละเรื่อง เช่น จัดเก็บรายได้ ภาษี สาธารณะสุข หรือว่าเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ต่างๆ ทำให้ประชาชนไม่ต้องคอยนาน ด้านการบริการสัญญาณไวไฟนั้นมี พรบ.คอมพิวเตอร์ ในการควบคุมการใช้งานจึงยังไม่ได้ปล่อยสัญญาณสำหรับรองรับการใช้งานของประชาชน มีเพียงแต่รหัสของเจ้าหน้าที่เท่านั้น การให้บริการด้านการคลัง เช่น การหักภาษี การจ่ายภาษี รวบรวมสถิติเพื่อเผยแพร่ข้อมูลให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ มีศูนย์บริการรับข้อร้องเรียนหน้าเว็บไซต์เทศบาลเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้านผู้สูงอายุเพื่อให้ทราบข้อมูลสิทธิประโยชน์ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมอยู่เสมอ มีการจัดส่วนงานที่ชัดเจนสามารถเข้าใช้บริการได้สะดวกและรวดเร็วทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์เป็นอย่างมาก

ด้านทรัพยากรบุคคล

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลในการบริหารจัดการการให้บริการของเทศบาลเมืองไร่จึงว่า เทศบาลเมืองไร่จึงมีการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถเฉพาะทางในการปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละด้านตั้งแต่ขั้นตอนแรกอยู่แล้ว จึงมั่นใจได้ว่าเจ้าหน้าที่นั้นมีความสามารถในการให้บริการด้านเทคโนโลยี^{๓๗} และเทศบาลยังมีการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่อยู่เสมอเมื่อมีการอบรมใดๆ ที่เป็นประโยชน์และให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองไร่จึงจะสนับสนุนอย่างเต็มที่^{๓๘} หรือเวลาที่มีการจัดอบรมให้ประชาชนหรือผู้นำชุมชนก็จะให้ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องหรือสมาชิกเทศบาลเข้าร่วมการอบรมเพื่อพัฒนาร่วมกัน^{๓๙} ซึ่งสมาชิกสภาเทศบาลได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการอบรมทักษะให้แก่ประชาชนเพื่อให้การดูแลอย่างทั่วถึงและประชาชนได้รับความรู้จนสามารถใช้งานได้จริง^{๔๐} ทางด้านการถ่ายทอดความรู้นั้นเทศบาลจะให้ผู้นำชุมชนเป็นผู้ช่วยในการถ่ายทอดความรู้เพราะประชาชนบางกลุ่มไม่สะดวกที่จะเข้ามาอบรมในวันและเวลาที่

^{๓๒} สัมภาษณ์นางสาวน้ำฝน ปาจิณบุรวรรณ์, รักษาราชการแทนผู้อำนวยการกองการศึกษาเทศบาลเมืองไร่จึง, ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

^{๓๓} สัมภาษณ์นายสุฤทธิ์ พึ่งพิพัฒน์, ประธานชุมชนวังมณี, ๒๔ มกราคม ๒๕๖๒.

^{๓๔} สัมภาษณ์นายบรรลือศักดิ์ ทองประดิษฐ์, ประธานชุมชนบ้านท่าเกวียน, ๓๐ มกราคม ๒๕๖๒.

^{๓๕} สัมภาษณ์นายบุญปลอด ทองแพ, ประธานชุมชนวัดท่าพุด, ๓๐ มกราคม ๒๕๖๒.

^{๓๖} สัมภาษณ์นายสมศักดิ์ คุ่มถนอม, ประธานชุมชนคลองวัดท่าพุด, ๓๐ มกราคม ๒๕๖๒.

^{๓๗} สัมภาษณ์นายคำรงค์ รอดทอง, รองนายกเทศมนตรีเมืองไร่จึง, ๒๘ มกราคม ๒๕๖๒.

^{๓๘} สัมภาษณ์นายกร วรนาม, เลขานุการนายกเทศมนตรีเมืองไร่จึง, ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

^{๓๙} สัมภาษณ์นายพลภัทร มรรคเจริญ, สมาชิกสภาเทศบาลเมืองไร่จึง, ๒๘ มกราคม ๒๕๖๒.

^{๔๐} สัมภาษณ์นายวุฒ จินดาณรงค์, สมาชิกสภาเทศบาลเมืองไร่จึง, ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

เทศบาลจัดได้^{๔๑} ผู้นำชุมชนนั้นสามารถถ่ายทอดความรู้ได้แต่ขั้นพื้นฐานในการใช้งาน เน้นที่ลูกบ้านนั้นสามารถใช้งานไปถึงจะไม่ได้ใช้งานแก๊งก็ยังไม่เป็นไรเพราะมันคือจุดเริ่มต้นในการใช้งาน^{๔๒} เทศบาลได้จัดสายงานเจ้าหน้าที่ในการดูแลให้บริการ คอยตอบปัญหา หรือแนะนำให้กับประชาชนอย่างชัดเจน^{๔๓} เวลาเข้าไปใช้บริการในด้านต่างๆ ได้รับการดูแลอย่างดีจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี^{๔๔} เจ้าหน้าที่ของเทศบาลก็จัดให้เพียงพอต่อประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ^{๔๕} ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดีเพราะเทศบาลต้องการที่จะให้ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการนั้นได้คำตอบในทุกด้านที่มาใช้บริการ^{๔๖} เทศบาลมีการจัดอบรมให้เสมอไม่ใช่อบรมแค่ประชาชนยังอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ไปพร้อมกัน^{๔๗} โดยรวมแล้วเทศบาลจัดพนักงานที่คอยให้คำแนะนำเป็นอย่างดี ด้วยบริการที่ยิ้มแย้ม เข้าใจถึงผู้สูงอายุที่มาใช้บริการ ทำให้ประชาชนอยากที่จะเข้ามาใช้บริการ และเข้ามาปรึกษาปัญหาต่างๆ^{๔๘}

สรุปได้ว่า เทศบาลเมืองไร่ขิงมีเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถเฉพาะทางในการปฏิบัติหน้าที่ และยังมีการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่อยู่เสมอ เมื่อจัดอบรมให้ประชาชนหรือผู้นำชุมชนก็จะให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องหรือสมาชิกเทศบาลเข้าร่วมการอบรมเพื่อพัฒนาร่วมกัน โดยถ่ายทอดความรู้นั้นจะให้ผู้นำชุมชนเป็นผู้ช่วยในการถ่ายทอดความรู้ เน้นที่ลูกบ้านสามารถใช้งานไปถึงจะไม่ได้ใช้งานแก๊งก็ยังไม่เป็นไร เทศบาลได้จัดสายงานเจ้าหน้าที่ในการดูแลให้บริการ คอยตอบปัญหา หรือแนะนำให้กับประชาชนอย่างชัดเจนเพราะเทศบาลต้องการที่จะให้ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการนั้นได้คำตอบในทุกด้านที่มาใช้บริการ มีการจัดอบรมให้เสมอไม่ใช่อบรมแค่ประชาชนยังอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ไปพร้อมกัน ทำให้ประชาชนอยากกลับมาใช้บริการและเข้ามาปรึกษาปัญหาต่างๆ อยู่เสมอ

ด้านโครงสร้างชุมชน

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับโครงสร้างชุมชนในการบริหารจัดการการให้บริการของเทศบาลเมืองไร่ขิงว่า เทศบาลตั้งอยู่ที่ตำบลไร่ขิง ณ จุดนี้มาเป็นเวลานานแล้ว และเป็นที่รู้จักโดยทั่วของประชาชนในพื้นที่นี้เป็นอย่างดี^{๔๙} จากการพัฒนาเป็นชุมชน

^{๔๑} สัมภาษณ์นางปราณี เปรมศรี, ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงานเทศบาลเมืองไร่ขิง, ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

^{๔๒} สัมภาษณ์นายสุทธิ พึ่งพิพจน์, ประธานชุมชนวังมณี, ๒๔ มกราคม ๒๕๖๒.

^{๔๓} สัมภาษณ์นางสาวน้ำฝน ปาจินบูรวรรณ์, ศึกษาราชการแทนผู้อำนวยการกองการศึกษาเทศบาลเมืองไร่ขิง, ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

^{๔๔} สัมภาษณ์นายสมศักดิ์ คุ่มถนอม, ประธานชุมชนคลองวัดท่าพูด, ๓๐ มกราคม ๒๕๖๒.

^{๔๕} สัมภาษณ์นางทิพพากรณ์ พันธุ์อัจฉริย, ผู้อำนวยการกองคลังเทศบาลเมืองไร่ขิง, ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

^{๔๖} สัมภาษณ์นางสาวสาคร ตริพนากร, หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลเทศบาลเมืองไร่ขิง, ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

^{๔๗} สัมภาษณ์นายบุญปลอด ทองแพ, ประธานชุมชนวัดท่าพูด, ๓๐ มกราคม ๒๕๖๒.

^{๔๘} สัมภาษณ์นายบรรลือศักดิ์ ทองประดิษฐ์, ประธานชุมชนบ้านท่าเกวียน, ๓๐ มกราคม ๒๕๖๒.

^{๔๙} สัมภาษณ์นายกร วรนาม, เลขานุการนายกเทศมนตรีเมืองไร่ขิง, ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

เมืองได้มีการจัดผังเมืองเป็นอย่างดี สำรวจพื้นที่ในชุมชนต่างๆ เพื่อแบ่งเขตการดูแล^{๕๐} ซึ่งการดูแลประชาชนนั้นเทศบาลได้แบ่งการดูแลเป็นเขตให้สมาชิกเทศบาลช่วยกันดูแลอย่างทั่วถึง^{๕๑} อีกทั้งยังให้สมาชิกสภาเทศบาลแบ่งหน้าที่ในการดูแล เช่น สมาชิกสภาเทศบาลท่านนี้ดูแลประชาชนในเขตนี้แล้ว ยังต้องดูแลด้านการสาธารณสุขไปโดยรวมอีกด้วย เพราะสมาชิกนี้เข้าถึงชุมชนพอยๆ กับผู้นำชุมชน^{๕๒} เทศบาลมีพื้นที่ตั้งที่เหมาะสมสามารถรองรับบริการได้มากมาย และยังเอื้อต่อหน่วยงานอื่นเพื่อให้ความสะดวกแก่ประชาชนได้ง่ายขึ้น เช่น การให้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรตั้งอยู่ที่ชั้น ๑ ของอาคารเทศบาลเพื่อให้บริการแก่ประชาชนเพราะประชาชนส่วนใหญ่ของตำบลไร่ชิงเป็นเกษตรกร^{๕๓} ทำให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง^{๕๔} ทางด้านการเดินทางเนื่องจากตำบลไร่ชิงเป็นชุมชนเมืองทำให้การเดินทางนั้นสะดวกสบายในทุกพื้นที่^{๕๕} อีกทั้งทางเลือกในการเดินทางมากขึ้นทั้งการเดินทางจากรถสองแถว รถเมล์ รถมอเตอร์ไซด์รับจ้าง หรือรถส่วนตัวทำให้สะดวกสบายมากยิ่งขึ้น^{๕๖} เมื่อเข้ามาที่เทศบาลจะมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ในการต้อนรับเพื่อบอกจุดที่ประชาชนต้องการเข้ามาติดต่อทำให้รวดเร็วด้านบริการและประชาชนที่เข้ามาก็ไม่รู้ว่าต้องไปที่ไหน^{๕๗} พอเข้ามาแล้วและได้คำแนะนำแล้วยังมีป้ายบอกจุดที่ชัดเจนเพื่อให้ประชาชนเข้าไปต่อคิวได้ถูก^{๕๘} มีบริการที่ครบครันทั้งคลังความรู้ที่มีการจัดมุมบริการด้านอินเทอร์เน็ตและบริการข้อมูลต่างๆ^{๕๙} โดยเฉพาะด้านภาษีที่ประชาชนบางท่านยังขาดความรู้ความเข้าใจ เทศบาลก็จัดแหล่งข้อมูลสำหรับบริการประชาชนให้ที่นอกเหนือจากการอบรม เช่น การเสียภาษีโรงเรือนที่เกิดจากการเปลี่ยนจากสังคมชุมชนชนบทเป็นสังคมชุมชนเมืองทำให้เกิดบ้านพักใหม่ๆ มากขึ้น^{๖๐}

สรุปได้ว่า เทศบาลตั้งอยู่ที่ตำบลไร่ชิง ณ จุดนี้มาเป็นเวลานานแล้ว และเป็นที่รู้จักโดยทั่วของประชาชนในพื้นที่นี้เป็นอย่างดี มีการสำรวจพื้นที่ชุมชนและแบ่งเขตการดูแลให้สมาชิกเทศบาลเพราะสมาชิกเข้าถึงชุมชนพอยๆ กับผู้นำชุมชน เทศบาลยังเอื้อต่อหน่วยงานอื่นเพื่อให้ความสะดวกแก่ประชาชนได้ง่ายขึ้น เช่น การให้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรตั้งอยู่ที่ชั้น ๑ ของอาคารเทศบาลเพื่อให้บริการแก่ประชาชนเพราะประชาชนส่วนใหญ่ของตำบลไร่ชิงเป็นเกษตรกร

^{๕๐} สัมภาษณ์นางปราณี เปรมศรี, ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงานเทศบาลเมืองไร่ชิง, ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

^{๕๑} สัมภาษณ์นายวรุฒ จินดาณรงค์, สมาชิกสภาเทศบาลเมืองไร่ชิง, ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

^{๕๒} สัมภาษณ์นายพลภัทร มรรคเจริญ, สมาชิกสภาเทศบาลเมืองไร่ชิง, ๒๘ มกราคม ๒๕๖๒.

^{๕๓} สัมภาษณ์นายดำรงค์ รอดทอง, รองนายกเทศมนตรีเมืองไร่ชิง, ๒๘ มกราคม ๒๕๖๒.

^{๕๔} สัมภาษณ์นายบรรลือศักดิ์ ทองประดิษฐ์, ประธานชุมชนบ้านท่าเกวียน, ๓๐ มกราคม ๒๕๖๒.

^{๕๕} สัมภาษณ์นางสาวน้ำฝน ปาจิณบุรารัตน์, ศึกษาราชการแทนผู้อำนวยการกองการศึกษาเทศบาลเมืองไร่ชิง, ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

^{๕๖} สัมภาษณ์นายบุญปลอด ทองแพ, ประธานชุมชนวัดท่าพุด, ๓๐ มกราคม ๒๕๖๒.

^{๕๗} สัมภาษณ์นางสาวสาคร ตริพนากร, หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลเทศบาลเมืองไร่ชิง, ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

^{๕๘} สัมภาษณ์นายสุทธี พึ่งพิพัฒน์, ประธานชุมชนวังมณี, ๒๔ มกราคม ๒๕๖๒.

^{๕๙} สัมภาษณ์นายสมศักดิ์ คุ่มถนอม, ประธานชุมชนคลองวัดท่าพุด, ๓๐ มกราคม ๒๕๖๒.

^{๖๐} สัมภาษณ์นางทิพพากรณ์ พันธุ์อัจฉริย, ผู้อำนวยการกองคลังเทศบาลเมืองไร่ชิง, ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

และจากตำบลไร่ชิงเป็นชุมชนเมืองทำให้การเดินทางนั้นสะดวกสบาย มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ในการต้อนรับเพื่อบอกจุดที่ประชาชนต้องการเข้ามาติดต่อทำให้รวดเร็วด้านบริการ มีป้ายบอกจุดที่ชัดเจนเพื่อให้ประชาชนเข้าไปต่อคิวได้ถูก

ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารจัดการการให้บริการของเทศบาลเมืองไร่ชิงว่า การดำเนินงานของหน่วยงานราชการพื้นฐานของทุกที่ต้องมีการวางแผนการดำเนินงานไว้เพื่อเป็นการตั้งเป้าหมายการดำเนินงานนั้นๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ เทศบาลเมืองไร่ชิงก็เช่นกันมีการวางแผนการดำเนินงานไว้เพื่อให้ทุกส่วนงานมีแบบแผนที่จะดำเนิน^{๖๑} ทุกแผนก็มีภาระหน้าที่ที่ชัดเจนในการรับผิดชอบการดำเนินงาน และมีการควบคุมตามสายงานอย่างเป็นระบบเพื่อให้เกิดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารและบริการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล เกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงาน^{๖๒} เทศบาลจึงเริ่มต้นจากการให้บุคลากรของเทศบาลมีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีก่อนที่จะไปถ่ายทอดความรู้ให้แก่ประชาชน^{๖๓} และนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพและเต็มรูปแบบเพื่อให้องค์กรเกิดความทันสมัย อย่างเช่น การอัดวิดีโอและลงใน Youtube เป็น ตอน(Episode) เพื่อให้ประชาชนได้ติดตามข่าวสาร^{๖๔} ในการเรียกเก็บภาษีหรือค่าธรรมเนียมต่างๆ เจ้าหน้าที่ได้มีการแจ้งระเบียบและยอดการเก็บไว้อย่างชัดเจน และเป็นธรรม^{๖๕} มีความเหมาะสม และเปิดเผยข้อมูลชัดเจน^{๖๖} มีการจัดทำรายงานถึงด้านการให้บริการเพื่อให้ทราบข้อมูลที่ประชาชนมาใช้บริการว่าดี หรือขาดตกบกพร่องสิ่งใดและนำข้อมูลเหล่านี้มาปรับการให้บริการครั้งต่อไป เช่นการจดบันทึกผู้เข้ามาใช้บริการมุมอินเตอร์เน็ตของเทศบาล^{๖๗} มีการพูดคุยซักถาม และแนะนำด้วยอัธยาศัยที่ดี^{๖๘} มีการสอบถามความพึงพอใจกับประชาชนถึงการมาให้บริการของเจ้าหน้าที่ แต่ยังเป็นรูปแบบของเอกสารอยู่ ยังไม่มีระบบแบบธนาคารที่ประเมินความพึงพอใจผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์^{๖๙} หลังการอบรมทุกครั้งจะมีเจ้าหน้าที่เดินแจกใบประเมินการดำเนินโครงการเพื่อให้ทราบข้อดี ข้อด้อยในการจัดโครงการ^{๗๐}เมื่อมี

^{๖๑} สัมภาษณ์นายดำรงค์ รอดทอง, รองนายกเทศมนตรีเมืองไร่ชิง, ๒๘ มกราคม ๒๕๖๒.

^{๖๒} สัมภาษณ์นายกร วรนาม, เลขานุการนายกเทศมนตรีเมืองไร่ชิง, ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

^{๖๓} สัมภาษณ์นายวุฒ จินดาณรงค์, สมาชิกสภาเทศบาลเมืองไร่ชิง, ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

^{๖๔} สัมภาษณ์นายพลภัทร มรรคเจริญ, สมาชิกสภาเทศบาลเมืองไร่ชิง, ๒๘ มกราคม ๒๕๖๒.

^{๖๕} สัมภาษณ์นางทิพพารณ์ พันธุ์จรรย์, ผู้อำนวยการกองคลังเทศบาลเมืองไร่ชิง, ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

^{๖๖} สัมภาษณ์นายบรรลือศักดิ์ ทองประดิษฐ์, ประธานชุมชนบ้านท่าเกวียน, ๓๐ มกราคม ๒๕๖๒.

^{๖๗} สัมภาษณ์นางสาวสาคร ตรีพนากร, หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลเทศบาลเมืองไร่ชิง, ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

^{๖๘} สัมภาษณ์นายสุทธี พึ่งพิพัฒน์, ประธานชุมชนวังมณี, ๒๔ มกราคม ๒๕๖๒.

^{๖๙} สัมภาษณ์นางสาวน้ำฝน ปาจันบุรวรรณ์, ศึกษาราชการแทนผู้อำนวยการกองการศึกษาเทศบาลเมืองไร่ชิง, ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

^{๗๐} สัมภาษณ์นายบุญปลอด ทองแพ, ประธานชุมชนวัดท่าพุด, ๓๐ มกราคม ๒๕๖๒.

การให้ความรู้จะมีการประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบวันและเวลา^{๗๑} มีการประชาสัมพันธ์ผ่านการประชาคมของหมู่บ้านเพราะเวลาที่ประชาชนจะมีประชามาร่วมกันเป็นจำนวนมาก^{๗๒}

สรุปได้ว่า เทศบาลเมืองไรซิงมีการวางแผนการดำเนินงานไว้เพื่อให้ทุกส่วนงานมีแบบแผนการดำเนินงาน มีภาระหน้าที่ที่ชัดเจนในการรับผิดชอบการดำเนินงาน และมีการควบคุมตามสายงานอย่างเป็นระบบเพื่อให้เกิดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารและบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล เกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงาน โดยเริ่มต้นจากการให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีก่อนที่จะไปถ่ายทอดความรู้ให้แก่ประชาชน และจึงนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรเกิดความทันสมัย มีการแจ้งระเบียบและยอดการเก็บค่าธรรมเนียมไว้อย่างชัดเจน มีการจัดทำรายงานถึงด้านการให้บริการเพื่อให้ทราบข้อมูลที่ประชาชนมาใช้บริการและนำข้อมูลเหล่านี้มาปรับการให้บริการครั้งต่อไป มีอัยาศัยที่ดี มีการประชาสัมพันธ์ผ่านการประชาคมของหมู่บ้าน

๓. ปัญหา และอุปสรรคของการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไรซิง จังหวัดนครปฐม

ปัจจุบันเทคโนโลยีมีหลากหลายประเภท ยังไม่สามารถทำความเข้าใจและใช้ได้ครบทุกประเภท^{๗๓} โดยเฉพาะเทคโนโลยีกับการดำเนินงานนั้นมีการพัฒนาและปรับปรุงอยู่ตลอดเวลาทำให้ไม่สามารถตามได้ทันเพราะการเรียนรู้ในแต่ละด้านต้องใช้เวลานาน^{๗๔} อีกทั้งราคาเทคโนโลยีมีราคาสูง บางกลุ่มอาจเข้าไม่ถึงหรือไม่สามารถซื้อรุ่นใหม่เพื่อพัฒนาระบบได้ทัน^{๗๕} เมื่อมีการใช้เทคโนโลยีมากขึ้น การเข้าถึงของผู้สูงอายุนั้นยังไม่สามารถใช้งานได้เต็มประสิทธิภาพ^{๗๖} และประชาชนส่วนใหญ่ทำการเกษตรจึงไม่ให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยี^{๗๗} ศูนย์ข้อมูลข่าวสารยังไม่เพียงพอ หากประชาชนต้องการใช้คอมพิวเตอร์ต้องเดินทางไปเทศบาลที่เดียว^{๗๘} ทางด้านการถ่ายทอดความรู้สู่ประชาชนจากประธานชุมชนนั้นบางหมู่บ้านก็ไม่ได้ให้ความสำคัญกับผู้นำชุมชนว่าจะนำสิ่งใดมาให้กับหมู่บ้านบ้างทำให้เกิดการพัฒนาที่ไม่เท่าเทียมกัน^{๗๙} ระยะเวลาในการจัดอบรมบางเรื่องยังไม่เพียงพอ

^{๗๑} สัมภาษณ์นางปราณี เปรมศรี, ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงานเทศบาลเมืองไรซิง, ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

^{๗๒} สัมภาษณ์นายบรรลือศักดิ์ ทองประดิษฐ์, ประธานชุมชนบ้านท่าเกวียน, ๓๐ มกราคม ๒๕๖๒.

^{๗๓} สัมภาษณ์นางสาวน้ำฝน ปาจิณบุรารัตน์, รักษาการแทนผู้อำนวยการกองการศึกษาเทศบาลเมืองไรซิง, ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

^{๗๔} สัมภาษณ์นายดำรงค์ รอดทอง, รองนายกเทศมนตรีเมืองไรซิง, ๒๘ มกราคม ๒๕๖๒.

^{๗๕} สัมภาษณ์นายพลภัทร มรรคเจริญ, สมาชิกสภาเทศบาลเมืองไรซิง, ๒๘ มกราคม ๒๕๖๒.

^{๗๖} สัมภาษณ์นางปราณี เปรมศรี, ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงานเทศบาลเมืองไรซิง, ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

^{๗๗} สัมภาษณ์นายสมศักดิ์ คุ่มถนอม, ประธานชุมชนคลองวัดท่าพุท, ๓๐ มกราคม ๒๕๖๒.

^{๗๘} สัมภาษณ์นายสุฤทธิ์ พึ่งพิพัฒนา, ประธานชุมชนวังมณี, ๒๔ มกราคม ๒๕๖๒.

^{๗๙} สัมภาษณ์นายวุฒ จินดาณรงค์, สมาชิกสภาเทศบาลเมืองไรซิง, ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

ต้องใช้ความรู้ความเข้าใจสูง เช่นการคำนวณภาษีเพื่อจ่ายให้กับเทศบาล^{๘๐} ขาดการให้ความรู้แบบลงพื้นที่เพื่อให้เกิดการปฏิบัติที่แท้จริง^{๘๑} ขาดการจัดทำคู่มือเพื่อเป็นฐานข้อมูลในการปฏิบัติเพื่อเป็นฐานให้กับเจ้าหน้าที่ใหม่^{๘๒} ขาดการจูงใจในการเข้าอบรมและเข้าใช้เทคโนโลยี^{๘๓} และขาดการสำรวจข้อมูลหรือแนะแนวหัวข้อก่อนวันเริ่มประชาคม ประชาชนจึงไม่มีข้อมูลที่เพียงพอในการเสนอต่อที่ประชุม^{๘๔}

๔. ข้อเสนอแนะในการจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองโรซิง จังหวัดนครปฐม

ส่งเสริมให้มีการใช้เทคโนโลยีมากขึ้นในทุกรูปแบบ^{๘๕} โดยเฉพาะเทคโนโลยีกับการดำเนินงานนั้นควรมีการพัฒนาและปรับปรุงให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา^{๘๖} เน้นการใช้แอปพลิเคชันที่สามารถใช้งานกับเทคโนโลยีที่ราคาไม่สูงก็สามารถใช้งานได้^{๘๗} ส่งเสริมการเรียนรู้เทคโนโลยีสู่กลุ่มผู้สูงอายุให้มากขึ้นอาจผ่านทางบุตรหลาน^{๘๘} และส่งเสริมการเรียนรู้เทคโนโลยีสู่กลุ่มเกษตรกรซึ่งเทคโนโลยีนั้นเป็นแหล่งข้อมูลที่สำคัญในการศึกษาความรู้ใหม่ๆ^{๘๙} เพิ่มศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนโดยการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆ ในการให้บริการคอมพิวเตอร์^{๙๐} สร้างความเชื่อมั่นด้านความรู้ความสามารถของผู้นำชุมชนในต้นแบบการใช้งานด้านเทคโนโลยีเพื่อถ่ายทอดความรู้สู่ประชาชน^{๙๑} เพิ่มระยะเวลาในการจัดอบรมให้มากขึ้นเพื่อให้ประชาชนเกิดความรู้ความสามารถก่อนนำไปใช้จริง^{๙๒} พร้อมกับพาลงพื้นที่ปฏิบัติจริงจะได้ทราบถึงปัญหาในการใช้งานขณะนั้นและสามารถแก้ปัญหาการใช้งานได้จริง^{๙๓} จัดทำคู่มือเพื่อเป็นฐานข้อมูลในการปฏิบัติให้กับ

^{๘๐} สัมภาษณ์นางทิพพากรณ์ พันธุ์อัจฉริย, ผู้อำนวยการกองคลังเทศบาลเมืองโรซิง, ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

^{๘๑} สัมภาษณ์นางสาวสาคร ตริพนากร, หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลเทศบาลเมืองโรซิง, ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

^{๘๒} สัมภาษณ์นายกร วรนาม, เลขานุการนายกเทศมนตรีเมืองโรซิง, ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

^{๘๓} สัมภาษณ์นายสุทธิ พึ่งพิพัฒนา, ประธานชุมชนวังมณี, ๒๔ มกราคม ๒๕๖๒.

^{๘๔} สัมภาษณ์นายสมศักดิ์ คุ่มถนอม, ประธานชุมชนคลองวัดท่าพูด, ๓๐ มกราคม ๒๕๖๒.

^{๘๕} สัมภาษณ์นางสาวน้ำฝน ปาจิณบุรวรรณ์, ศึกษาราชการแทนผู้อำนวยการกองการศึกษาเทศบาลเมืองโรซิง, ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

^{๘๖} สัมภาษณ์นายดำรงค์ รอดทอง, รองนายกเทศมนตรีเมืองโรซิง, ๒๘ มกราคม ๒๕๖๒.

^{๘๗} สัมภาษณ์นายวุฒ จินตาณรงค์, สมาชิกสภาเทศบาลเมืองโรซิง, ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

^{๘๘} สัมภาษณ์นางปราณี เปรมศรี, ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงานเทศบาลเมืองโรซิง, ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

^{๘๙} สัมภาษณ์นายบรรลือศักดิ์ ทองประดิษฐ์, ประธานชุมชนบ้านท่าเกวียน, ๓๐ มกราคม ๒๕๖๒.

^{๙๐} สัมภาษณ์นายบุญปลอด ทองแพ, ประธานชุมชนวัดท่าพูด, ๓๐ มกราคม ๒๕๖๒.

^{๙๑} สัมภาษณ์นายพลภัทร มรรคเจริญ, สมาชิกสภาเทศบาลเมืองโรซิง, ๒๘ มกราคม ๒๕๖๒.

^{๙๒} สัมภาษณ์นางทิพพากรณ์ พันธุ์อัจฉริย, ผู้อำนวยการกองคลังเทศบาลเมืองโรซิง, ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

^{๙๓} สัมภาษณ์นางสาวสาคร ตริพนากร, หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลเทศบาลเมืองโรซิง, ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

เจ้าหน้าที่ใหม่^{๙๔} สร้างแรงจูงใจในการเข้าอบรมและเข้าใช้เทคโนโลยี เช่น การให้รางวัล การให้สวัสดิการ^{๙๕} และทำการสำรวจข้อมูลหรือแนะนำหัวข้อก่อนวันเริ่มประชาคม เพื่อให้ประชาชนได้จัดเตรียมเนื้อหาข้อมูลเสนอต่อที่ประชุม^{๙๖}

๔.๕ สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย



แผนภาพที่ ๔.๑ สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

^{๙๔} สัมภาษณ์นายกร วรรณม, เลขานุการนายกเทศมนตรีเมืองไร่ขิง, ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

^{๙๕} สัมภาษณ์นายบุญปลอด ทองแพ, ประธานชุมชนวัดท่าพุด, ๓๐ มกราคม ๒๕๖๒.

^{๙๖} สัมภาษณ์นายสมศักดิ์ คุ่มถนอม, ประธานชุมชนคลองวัดท่าพุด, ๓๐ มกราคม ๒๕๖๒.

บทที่ ๕

สรุป อภิปรายและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม” โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้ ๑. เพื่อศึกษาระบบการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม ๒. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม ๓. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ดำเนินการตามระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) โดยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนทั่วไปที่มีอายุตั้งแต่ ๑๒ ปีขึ้นไป ในตำบลไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง จากสูตรของ Taro Yamane กลุ่มตัวอย่างจำนวน ๓๘๔ คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) หาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าการทดสอบค่าที (t-test) ค่าเอฟ (F-Test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ประกอบการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) และใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา ประกอบบริบท ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน ๑๙๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๐ มีอายุ ๔๓ - ๕๒ ปี มีจำนวน ๑๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙.๓ มีสถานภาพสมรส จำนวน ๑๙๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๙.๗ มีการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน ๑๐๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๑ อาชีพเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีจำนวน ๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๑

๕.๑.๒ ข้อมูลระดับการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่ซาง จังหวัดนครปฐม

การบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่ซาง จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๙๓$, S.D. = ๐.๔๓๔) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านสรุปได้ ดังนี้

๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่ซาง จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๙๑$, S.D. = ๐.๕๐๗)

๒. ด้านการให้บริการ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่ซาง จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๘๙$, S.D. = ๐.๔๓๕)

๓. ด้านทรัพยากรบุคคล ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่ซาง จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๙๘$, S.D. = ๐.๔๔๓)

๔. ด้านโครงสร้างชุมชน ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่ซาง จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๙๓$, S.D. = ๐.๔๔๙)

๕. ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่ซาง จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๙๔$, S.D. = ๐.๕๑๖)

๕.๑.๓ ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่ซาง จังหวัดนครปฐม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ เพื่อนำไปสู่การทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสามารถแสดงรายละเอียด ดังนี้

สมมติฐานที่ ๑ ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่ซาง จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ ๒ ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่ซาง จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ ๓ ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่ซาง จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ ๔ ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธยอมรับสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ ๕ ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

๕.๑.๔ สรุปแบบสัมภาษณ์

๑. การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิงว่า คอมพิวเตอร์นับว่าเป็นอุปกรณ์ที่สำคัญในปัจจุบันมีการใช้คอมพิวเตอร์ทั้งที่บ้านและหน่วยงานต่าง ๆ การศึกษาหาความรู้ด้านคอมพิวเตอร์จึงเป็นสิ่งจำเป็น โดยจะต้องได้รับการดูแลเอาใจใส่และปลูกฝังพฤติกรรมอย่างถูกต้องและเกิดประโยชน์ เทศบาลเมืองไร่ขิงมีช่องทางการเผยแพร่เรื่องเทคโนโลยี ๓ ช่องทางคือ Facebook Website และLine ตอนนี้มี Smart city ที่เริ่มมีการทดลองใช้ Smart city คือการเอาเทคโนโลยีมาใช้ให้เป็นเมืองแห่งความ Smart โดยมีการอบรมให้ความรู้กับประชาชนชุมชนแล้วก็เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเมืองไร่ขิง ในเรื่องการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลผ่าน Line เทศบาลเมืองไร่ขิงมีการฝึกให้ชุมชนตั้งกลุ่ม Line ทั้งหมดทุกชุมชนชุมชนละ ๑ กลุ่ม ซึ่งไม่ซ้อนกันของกลุ่มใครกลุ่มมัน เพราะแต่เดิมปัญหาคือเรามีกลุ่ม Line ขนาดใหญ่มากพอกลุ่มใหญ่สมาชิกก็มากด้วยเช่นกัน และยังใช้กลุ่ม Line เป็นช่องทางในการอัดเสียงเจ้าหน้าที่เพื่อใช้ประชาสัมพันธ์ข้อมูล การเปิดวิทยุกระจายเสียงของชุมชน การนำข้อมูลขึ้น Youtube เพื่อให้สามารถดูย้อนหลังได้ตลอดเวลา และการปักหมุดโดยใช้แผนที่ Google Map เพื่อให้เทศบาลสามารถรับรู้ว่ามีคนป่วยหรือคนพิการอยู่ตรงไหนบ้าง เมื่อเกิดเหตุด่วนเหตุร้ายสามารถจะแชร์แผนที่ให้กับรถบริการฉุกเฉิน EMS เพื่อนำทางไปช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็ว

๒. การบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม

๒.๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีในการบริหารจัดการการให้บริการของเทศบาลเมืองไร่ขิงว่า เทศบาลเมืองไร่ขิงมองถึงวิวัฒนาการด้านเทคโนโลยีในยุคปัจจุบัน จึงมีการส่งเสริมคอมพิวเตอร์เพื่อการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน โดยประชาชนสามารถมาลงชื่อเข้าใช้งานได้ทุกคน สถานที่ที่มีความพร้อมใช้งาน สะอาดและปลอดภัย ได้รับการดูแลโดยเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ มีการตรวจดูแลซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์อยู่เสมอ มีระบบอินเทอร์เน็ตทั้งแบบสัญญาณและแบบสายแลน จัดให้มีระบบความร่วมมือ ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดซื้อการเรียนเพื่อส่งเสริมการให้บริการ

๑.๒ ด้านการให้บริการ

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับการให้บริการในการบริหารจัดการการให้บริการของเทศบาลเมืองไร่ขิงว่า เทศบาลเมืองไร่ขิงได้มีการนำเทคโนโลยี

สารสนเทศมาใช้ในการแบ่งกลุ่มผู้มาใช้บริการ การเก็บข้อมูล เก็บเอกสารต่างๆ และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน มีการจัดช่องบริการไว้สำหรับแต่ละเรื่อง เช่น จัดเก็บรายได้ ภาษี สาธารณะสุข หรือว่าเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ต่างๆ ทำให้ประชาชนไม่ต้องคอยนาน ด้านการบริการสัญญาณ Wi-Fi นั้นมี พรบ.คอมพิวเตอร์ ในการควบคุมการใช้งานจึงยังไม่ได้ปล่อยสัญญาณสำหรับรองรับการใช้งานของประชาชน มีเพียงแต่รหัสของเจ้าหน้าที่เท่านั้น การให้บริการด้านการคลัง เช่น การหักภาษี การจ่ายภาษี รวบรวมสถิติเพื่อเผยแพร่ข้อมูลให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรับรู้ มีศูนย์บริการรับข้อร้องเรียนหน้าเว็บไซต์เทศบาลเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้านผู้สูงอายุเพื่อให้ทราบข้อมูลสิทธิประโยชน์ มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมอยู่เสมอ มีการจัดส่วนงานที่ชัดเจนสามารถเข้าใช้บริการได้สะดวกและรวดเร็วทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์เป็นอย่างมาก

๑.๓ ด้านทรัพยากรบุคคล

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลในการบริหารจัดการการให้บริการของเทศบาลเมืองไร่ขิงว่า เทศบาลเมืองไร่ขิงมีเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถเฉพาะทางในการปฏิบัติหน้าที่ และยังมีการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่อยู่เสมอ เมื่อจัดอบรมให้ประชาชนหรือผู้นำชุมชนก็จะให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องหรือสมาชิกเทศบาลเข้าร่วมการอบรมเพื่อพัฒนาร่วมกัน โดยถ่ายทอดความรู้นั้นจะให้ผู้นำชุมชนเป็นผู้ช่วยในการถ่ายทอดความรู้ เน้นที่ลูกบ้านสามารถใช้งานจนถึงจะไม่ได้ใช้งานเก่งก็ยังไม่เป็นไร เทศบาลได้จัดสายงานเจ้าหน้าที่ในการดูแลให้บริการ คอยตอบปัญหา หรือแนะนำให้กับประชาชนอย่างชัดเจนเพราะเทศบาลต้องการที่จะให้ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการนั้นได้คำตอบในทุกด้านที่มาใช้บริการ มีการจัดอบรมให้เสมอไม่ใช่อบรมแค่ประชาชนยังอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ไปพร้อมกัน ทำให้ประชาชนอยากกลับมาใช้บริการและเข้ามาปรึกษาปัญหาต่างๆ อยู่เสมอ

๑.๔ ด้านโครงสร้างชุมชน

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับโครงสร้างชุมชนในการบริหารจัดการการให้บริการของเทศบาลเมืองไร่ขิงว่า เทศบาลตั้งอยู่ที่ตำบลไร่ขิง ณ จุดนี้มาเป็นเวลานานแล้ว และเป็นที่ยอมรับโดยทั่วของประชาชนในพื้นที่นี้เป็นอย่างดี มีการสำรวจพื้นที่ชุมชนและแบ่งเขตการดูแลให้สมาชิกเทศบาลเพราะสมาชิกเข้าถึงชุมชนพอๆ กับผู้นำชุมชน เทศบาลยังเอื้อต่อหน่วยงานอื่นเพื่อให้ความสะดวกแก่ประชาชนได้ง่ายขึ้น เช่น การให้ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรตั้งอยู่ที่ชั้น ๑ ของอาคารเทศบาลเพื่อให้บริการแก่ประชาชนเพราะประชาชนส่วนใหญ่ของตำบลไร่ขิงเป็นเกษตรกร และจากตำบลไร่ขิงเป็นชุมชนเมืองทำให้การเดินทางนั้นสะดวกสบาย มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ในการต้อนรับเพื่อบอกจุดที่ประชาชนต้องการเข้ามาติดต่อทำให้รวดเร็วด้านบริการ มีป้ายบอกจุดที่ชัดเจนเพื่อให้ประชาชนเข้าไปต่อคิวได้ถูก

๑.๕ ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ

จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับหน้าที่ความรับผิดชอบในการบริหารจัดการการให้บริการของเทศบาลเมืองไร่ขิงว่า เทศบาลเมืองไร่ขิงมีการวางแผนการดำเนินงานไว้เพื่อให้ทุกส่วนงานมีแบบแผนการดำเนินงาน มีภาระหน้าที่ที่ชัดเจนในการรับผิดชอบการดำเนินงาน และมีการควบคุมตามสายงานอย่างเป็นระบบเพื่อให้เกิดระบบเทคโนโลยี

สารสนเทศเพื่อการบริหารและบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล เกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงาน โดยเริ่มต้นจากการให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีก่อนที่จะไปถ่ายทอดความรู้ให้แก่ประชาชน และจึงนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรเกิดความทันสมัย มีการแจ้งระเบียบและยอดการเก็บค่าธรรมเนียมไว้อย่างชัดเจน มีการจัดทำรายงานถึงด้านการให้บริการเพื่อให้ทราบข้อมูลที่ประชาชนมาใช้บริการและนำข้อมูลเหล่านี้มาปรับการให้บริการครั้งต่อไป มีอัตราค่าที่ต่ำ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านการประชาสัมพันธ์ของหมู่บ้าน

๓. ปัญหา อุปสรรค ของการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่ซาง จังหวัดนครปฐม

๑. ปัจจุบันเทคโนโลยีมีหลากหลายประเภท ยังไม่สามารถทำความเข้าใจและใช้ได้ครบทุกประเภท

๒. เทคโนโลยีกับการดำเนินงานนั้นมีการพัฒนาและปรับปรุงอยู่ตลอดเวลาทำให้ไม่สามารถตามได้ทันเพราะการให้บริการในแต่ละด้านต้องใช้เวลานาน

๓. ราคาเทคโนโลยีมีราคาสูงบางกลุ่มอาจเข้าไม่ถึงหรือไม่สามารถซื้อรุ่นใหม่เพื่อพัฒนาระบบได้ทัน

๔. เมื่อมีการใช้เทคโนโลยีมากขึ้น การเข้าถึงของผู้สูงอายุนั้นยังไม่สามารถใช้งานได้เต็มประสิทธิภาพ

๕. ประชาชนส่วนใหญ่ทำการเกษตรจึงไม่ให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยี

๖. ศูนย์ข้อมูลข่าวสารยังไม่เพียงพอ หากประชาชนต้องการใช้คอมพิวเตอร์ต้องเดินทางไปเทศบาลที่เดียว

๗. ทางด้านการถ่ายทอดความรู้สู่ประชาชนจากประธานชุมชนนั้นบางหมู่บ้านก็ไม่ได้ให้ความสำคัญกับผู้นำชุมชนว่าจะนำสิ่งใดมาให้กับหมู่บ้านบ้างทำให้เกิดการพัฒนาที่ไม่เท่าเทียมกัน

๘. ระยะเวลาในการจัดอบรมบางเรื่องยังไม่เพียงพอ ต้องใช้ความรู้ความเข้าใจสูง เช่น การคำนวณภาษีเพื่อจ่ายให้กับเทศบาล

๙. ขาดการให้ความรู้แบบลงพื้นที่เพื่อให้เกิดการปฏิบัติที่แท้จริง

๑๐. ขาดการจัดทำคู่มือเพื่อเป็นฐานข้อมูลในการปฏิบัติเพื่อเป็นฐานให้กับเจ้าหน้าที่ใหม่

๑๑. ขาดการใส่ใจในการเข้าอบรมและเข้าใช้เทคโนโลยี

๑๒. ขาดการสำรวจข้อมูลหรือแนะนำหัวข้อก่อนวันเริ่มประชาคม ประชาชนจึงไม่มีข้อมูลที่เพียงพอในการเสนอต่อที่ประชุม

๔. ข้อเสนอแนะในการจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่ซาง จังหวัดนครปฐม

๑. ส่งเสริมให้มีการใช้เทคโนโลยีมากขึ้นในทุกรูปแบบ

๒. เทคโนโลยีกับการดำเนินงานนั้นควรมีการพัฒนาและปรับปรุงให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

๓. เน้นการใช้แอปพลิเคชันที่สามารถใช้งานกับเทคโนโลยีที่ราคาไม่สูงก็สามารถใช้งานได้

๔. ส่งเสริมการให้บริการเทคโนโลยีสู่กลุ่มผู้สูงอายุให้มากขึ้นอาจผ่านทางบุตรหลาน

๕. ส่งเสริมการให้บริการเทคโนโลยีสู่กลุ่มเกษตรกรซึ่งเทคโนโลยีนั้นเป็นแหล่งข้อมูลที่ สำคัญในการศึกษาความรู้ใหม่ๆ
๖. เพิ่มศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนโดยการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงาน อื่นๆ ในการให้บริการคอมพิวเตอร์
๗. สร้างความเชื่อมั่นด้านความรู้ความสามารถของผู้นำชุมชนในต้นแบบการใช้งานด้าน เทคโนโลยีเพื่อถ่ายทอดความรู้สู่ประชาชน
๘. เพิ่มระยะเวลาในการจัดอบรมให้มากขึ้นเพื่อให้ประชาชนเกิดความรู้ความสามารถ ก่อนนำไปใช้จริง
๙. พร้อมกับพาลงพื้นที่ปฏิบัติจริงจะได้ทราบถึงปัญหาในการใช้งานขณะนั้นและ สามารถแก้ปัญหาการใช้งานได้จริง
๑๐. จัดทำคู่มือเพื่อเป็นฐานข้อมูลในการปฏิบัติให้กับเจ้าหน้าที่ใหม่
๑๑. สร้างแรงจูงใจในการเข้าอบรมและเข้าใช้เทคโนโลยี เช่น การให้รางวัล การให้ สวัสดิการ
๑๒. ทำการสำรวจข้อมูลหรือแนะนำหัวข้อก่อนวันเริ่มประชาคม เพื่อให้ประชาชนได้ จัดเตรียมเนื้อหาข้อมูลเสนอต่อที่ประชุม

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

จากการสรุปผลการวิจัยเรื่อง “การบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยี สารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม” สามารถนำมาอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

๕.๒.๑ ระดับการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาล เมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม

พบว่า ระดับการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาล เมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก จะเห็นได้ว่าการบริหารจัดการการให้บริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถบริหารจัดการได้ดี อาจเนื่องมาจากมีการบริหารด้านทรัพยากร บุคคลที่ดี และมีความรับผิดชอบในหน้าที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ฐานิตา นพฤทธิ์** ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง นวัตกรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนในฝัน ผลการวิจัยพบว่า นวัตกรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในฝันประกอบด้วย ๔ องค์ประกอบคือ ๑) ผู้นำการเปลี่ยนแปลง ๒) การพัฒนาครู ๓) การส่งเสริมนักเรียนใช้ ICT และ ๔) ส่งเสริมสนับสนุนการ มีส่วนร่วม ในส่วนของการประเมินนวัตกรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของ โรงเรียนในฝันใช้รูปแบบ CIPP model ผลการประเมินด้านบริบททั้งในภาพรวมและรายด้านอยู่ใน ระดับมาก โดยการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์สถานศึกษา ใช้หลักการมีส่วนร่วมของ บุคลากรทุกระดับ เป็นตัวแปรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ผลการประเมินด้านปัจจัย ทั้งในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก โดยความพร้อมของครูในการได้รับการอบรมคอมพิวเตอร์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ผลการ ประเมินด้านกระบวนการ ทั้งในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากโดยข้อที่มีการกระตุ้นให้ นักเรียนสืบค้นข้อมูลโดยใช้ ICT มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ผลการประเมินด้านผลผลิต ทั้งในภาพรวมและราย

ด้าน อยู่ในระดับมาก โดยครูจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญมีค่าเฉลี่ยสูงสุด^๑ และงานวิจัยของ **ศิริชัย ตันจ่อ** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการจัดการความรู้ของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศ ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการจัดการความรู้ ได้แก่ การบ่งชี้ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลแลกเปลี่ยนกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ภาพรวมทั้ง ๗ ด้านอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยที่เอื้อต่อองค์กรในการจัดการความรู้ ได้แก่ ภาวะผู้นำวัฒนธรรมองค์กร เทคโนโลยี การวัดและประเมินผล ส่วนโครงสร้างหลักของรูปแบบที่เหมาะสมควรประกอบด้วย ๑) โครงสร้างพันธกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา ๒) เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ๓) กระบวนการจัดการความรู้ ๔) ปัจจัยที่เอื้อต่อองค์กรในการจัดการความรู้ ๕) ผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้น ๖) การนำไปใช้^๒ และงานวิจัยของ **ณัฐวุฒิ ธีรปรเมศวร์** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนในโครงการ ๑ อำเภอ ๑ โรงเรียนในฝัน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาของแก่นเขต ๑ เกี่ยวกับการจัดการศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของครู และการเรียนรู้ของผู้เรียน ผลการวิจัยพบว่า สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้บริหารสถานศึกษาในการจัดการศึกษาของโรงเรียนโดยภาพรวมมีการปฏิบัติในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้งด้านการบริหารทั่วไป และด้านการส่งเสริมการเรียนรู้มีการปฏิบัติในระดับมาก สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ของครู โดยภาพรวม มีการปฏิบัติในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้งด้านความรู้และทักษะในการผลิตสื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในการสอนมีการปฏิบัติในระดับมาก และสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในการเรียนรู้ของผู้เรียน โดยภาพรวมมีการปฏิบัติในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้งด้านการเรียนรู้โดยใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และด้านการนำเสนอผลงานโดยใช้สื่อ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีการปฏิบัติในระดับมาก^๓

๕.๒.๒ ผลการวิจัยตามสมมติฐาน

พบว่า ประชาชนที่มีเพศ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่ซาง จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน และประชาชนที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่ซาง จังหวัดนครปฐม ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ภาสกร เพ็ชรประไพ** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษา

^๑ ฐานิตา นพฤทธิ, นวัตกรรมการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนในฝัน, **วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์**, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยศิลปากร, ๒๕๕๖.

^๒ ศิริชัย ตันจ่อ, รูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการจัดการความรู้ของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศ, **วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต**, สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, ๒๕๕๕.

^๓ ณัฐวุฒิ ธีรปรเมศวร์, ศึกษาสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียน ในโครงการ ๑ อำเภอ ๑ โรงเรียนในฝัน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาของแก่นเขต ๑, **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต**, สาขาเทคโนโลยีการศึกษา, ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๕๙.

ความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ผลการวิจัยพบว่า สถานภาพส่วนบุคคลของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร ส่วนใหญ่ร้อยละ ๕๑.๖ เป็นเพศชาย ที่เหลือเป็นเพศหญิง และเมื่อจำแนกตามอายุส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ ๔๒.๐ มีอายุระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี แต่เมื่อจำแนกตามอาชีพ ส่วนใหญ่มีอาชีพข้าราชการ คือ ประมาณร้อยละ ๓๔.๙ และเมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ๒๐,๐๐๐ บาทคือประมาณ ร้อยละ ๑๐.๗ ความต้องการการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัย ราชภัฏพระนคร ด้านฮาร์ดแวร์ซอฟต์แวร์และบุคลากร เมื่อแบ่งตาม เพศ อายุหลักสูตรที่ศึกษา และอาชีพ เพศไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๕ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่าอายุมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๕ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้หลักสูตรที่ศึกษาไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๕ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้และอาชีพมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.๐๕ ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้^๔ และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **ชฎาภรณ์ สงวนแก้ว** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียน ต้นแบบการพัฒนาการใช้ไอซีทีเพื่อการเรียนรู้ ๔ ด้าน คือ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการนำ และด้านการควบคุม และเปรียบเทียบระดับการบริหารเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนต้นแบบการพัฒนาการใช้ไอซีทีเพื่อการเรียนรู้ ผลการวิจัยพบว่า ระดับการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนต้นแบบการพัฒนาการใช้ไอซีทีเพื่อการเรียนรู้ โดยภาพรวมทั้ง ๔ ด้านอยู่ในระดับดี และเมื่อพิจารณารายด้าน อยู่ในระดับดีทั้ง ๔ ด้าน คือ การวางแผน การนำ การจัดองค์กร และการควบคุม ตามลำดับ และการเปรียบเทียบระดับการบริหารเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียนต้นแบบการพัฒนาการใช้ไอซีทีเพื่อการ เรียนรู้ แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญ .๐๕ การที่ทั้งผู้บริหารและครูเห็นพ้องต้องกันในภาพรวมของแบบมีส่วนร่วม แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้บริหารและครูจะมีมุมมองที่ แตกต่างกัน โดยที่ผู้บริหารมีแนวโน้มเห็นด้วยกับการบริหารมากกว่าครู^๕

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม” ผู้วิจัยขอเสนอประเด็นที่ควรกำหนดเป็นนโยบายเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้ ดังต่อไปนี้

^๔ ภาสกร เพ็ชรประไพ, การศึกษาความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**, กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, ๒๕๔๘.

^๕ ชฎาภรณ์ สงวนแก้ว, ศึกษาการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียน ต้นแบบการพัฒนาการใช้ไอซีทีเพื่อการให้บริการ, **วิทยานิพนธ์**, สาขาการบริหารการศึกษา, กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, ๒๕๔๙.

๑. ภาครัฐควรสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ในการทำงานให้หลากหลายมากกว่าที่เป็นอยู่ตามคุณสมบัติของเทคโนโลยีสารสนเทศชนิดนั้นๆ และตามความนิยมของคนส่วนมากในสังคม

๒. ภาครัฐควรมีนโยบายการพัฒนาการทำงานรวมทั้งรูปแบบบริการให้เป็นบริการอิเล็กทรอนิกส์เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

๓. ภาครัฐควรส่งเสริมให้ประชาชนเห็นความสำคัญของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและนำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ

๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไรซิง จังหวัดนครปฐม” ผู้วิจัยขอเสนอประเด็นที่ควรนำไปปฏิบัติเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้นำไปใช้ดังต่อไปนี้

๑. ประชาชนและเจ้าหน้าที่ควรสร้างความร่วมมือกันในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการประเมินผลทั้งในระยะสั้น และระยะยาว เพื่อจะนำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาต่อไป

๒. ประชาชนควรสนใจเรื่องการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ และให้ความร่วมมือในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศให้มากขึ้นกว่าเดิม

๓. เจ้าหน้าที่ควรรับการอบรมเพิ่มพูนความรู้ในการจัดการสารสนเทศโดยการใช้เนื้องานจริงตามกระบวนการวางแผนเพื่อยืนยันความถูกต้องของระดับความรู้ที่มีและแลกเปลี่ยนความรู้ภายในเทศบาล

๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “การบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไรซิง จังหวัดนครปฐม” ผู้วิจัยขอเสนอให้ผู้สนใจได้นำไปศึกษาวิจัยครั้งต่อไปในประเด็นดังต่อไปนี้

๑. ควรศึกษาวิจัยการกำหนดรูปแบบและโครงสร้างของเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการวางแผนอย่างมีแบบแผนและง่ายต่อการปฏิบัติงานในการจัดการสารสนเทศ

๒. ควรศึกษาวิจัยกระบวนการสร้างเครือข่ายการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

๓. ควรศึกษาวิจัยแนวทางการบูรณาการหลักพุทธธรรมในการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

๔. ควรศึกษาวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๕. ควรบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถใช้งานได้อย่างเต็ม ประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นด้านการติดต่อสื่อสาร และการแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร ทั้งภายใน ภายนอก และระหว่างหน่วยงาน

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

(๑) หนังสือ :

กมลรัตน์ หล้าสูงษ์. จิตวิทยาการศึกษาฉบับปรับปรุงใหม่. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร: ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ๒๕๔๘.

จรัส สุวรรณมาลา. การบริหารงานคลังสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๓๘.

ชนวิวัฒน์ โกญจนาวรรณ. การจัดการสารสนเทศสำหรับผู้นำองค์กรและผู้บริหาร. พิมพ์ครั้งที่ ๑. กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เปอร์เน็ท, ๒๕๕๐.

ชูป กาญจนประกร. หลักรัฐประศาสนศาสตร์. เอกสารประกอบการศึกษา ฉบับที่ ๕ คณะรัฐศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๒๖.

ชุตีระ ระบอบและคณะ. ระเบียบวิธีวิจัย. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, ๒๕๕๒.

दनัย เทียนพุด และคณะ. การบริหารทรัพยากรบุคคลในศตวรรษหน้า. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๔๓.

ธงชัย สันติวงษ์. องค์การและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ ๑๑. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, ๒๕๔๓.

อึ้ง บัวศรี. ทฤษฎีหลักสูตร. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร: บริษัทธนธัชการพิมพ์, ๒๕๕๐.

บุญมี แทนแก้ว. จริยศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์, ๒๕๓๙.

ปธาน สุวรรณมงคล. การบริหารและการพัฒนาองค์การ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, ๒๕๓๘.

ประกอบ กรรณสูตร. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร: ด่านสุทธาการพิมพ์, ๒๕๔๒.

พงษ์พันธ์ พงษ์โสภา. จิตวิทยาการ. กรุงเทพมหานคร: บริษัทวิสิทธิ์พัฒนา, ๒๕๕๒.

พระเทพโสภณ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต). ทิศทางการศึกษาไทย. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๖.

พระธรรมปิฎก (ปยุตฺโต .อ.ป). การสร้างสรรค์ปัญญาเพื่ออนาคตของมนุษยชาติ. กรุงเทพมหานคร: วัตถญาณเวศกวัน, ๒๕๕๖.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต). **พุทธธรรม (ฉบับเดิม)**. พิมพ์ครั้งที่ ๑๑. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ บริษัท สหธรรมิก จำกัด, ๒๕๔๔.
- พระพุทโธษาจารย์. **วิสุทธิมรรคแปล ภาค ๑ ตอน ๑**. พิมพ์ครั้งที่ ๘. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ มหามกุฏราชวิทยาลัย, ๒๕๓๘.
- พระอุปติสสเถระ. **วิมุตติมรรค**. แปลโดย พระเทพโสภณ (ประยูร ธมฺมจิตฺโต) และ คณะ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๘.
- พัชสรี ชมพูคำ. **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร: แมตกรอ-ฮิล, ๒๕๕๒.
- พุทธทาสภิกขุ. **การศึกษาสมบูรณ์แบบ : คือวงกลมที่คุ้มครองโลกถึงที่สุด**. กรุงเทพมหานคร: อุษาการพิมพ์, ๒๕๔๙.
- พุทธทาสภิกขุ. **เรื่องเกี่ยวกับการปฏิบัติธรรม**. กรุงเทพมหานคร: จักรานุกูลการพิมพ์, ๒๕๒๙.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. **การจัดการสมัยใหม่**. กรุงเทพมหานคร: ธรรมสาร, ๒๕๔๙.
- ลิขิต ธีรเวคิน. **การเมืองการปกครองไทย**. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๓๙.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. **การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและ หน่วยงานของรัฐ**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์นิติธรรม, ๒๕๕๐.
- วิลาวรรณ รพีพิศาล. **หลักการจัดการ**. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์วิจิตรหัตถกร, ๒๕๕๐.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. **พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน**. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร: บริษัท อักษรพัฒนา, ๒๕๕๕.
- สมบูรณ์วัลย์ สัตยารักษ์วิทย์. จิราวัลย์ จิตรถเวช. เตือนเพ็ญ ธีรวรรณวิวัฒน์ และพาชิดชนิต ศิริพานิช. **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการของธ.ก.ส.ปีงบประมาณ ๒๕๔๓**. กรุงเทพมหานคร: คณะสถิติประยุกต์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๔.
- สมภพ ระงับทุภักข์. **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพมหานคร: เกศินี, ๒๕๕๔.
- สมศักดิ์ เกียวกิ่งแก้ว. **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับรัฐศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: มิตรนราการพิมพ์, ๒๕๔๖.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. **พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์**. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๑.
- สุจิตรา บุญยรัตพันธุ์. **ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ ๑๔. กรุงเทพมหานคร: เสมาธรรม, ๒๕๕๗.
- สุชีพ ปุญญานุภาพ. **พระไตรปิฎกฉบับสำหรับประชาชน**. พิมพ์ครั้งที่ ๑๕. กรุงเทพมหานคร: มหามกุฏราชวิทยาลัย ในพระราชูปถัมภ์, ๒๕๓๗.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. **แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. ๒๕๕๖ - พ.ศ.๒๕๖๑)**. กรุงเทพมหานคร: วิชั่น พรินท์ แอนด์ มีเดีย, ๒๕๕๖.

บรรณานุกรม (ต่อ)

(๒) วิทยานิพนธ์ :

- ชฎาภรณ์ สงวนแก้ว. “ศึกษากาการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียน ต้นแบบ การพัฒนาการใช้ไอซีทีเพื่อการเรียนรู้”. **วิทยานิพนธ์**. สาขาการบริหารการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, ๒๕๔๙.
- ชุมพล ชิตวิเศษ. “ปัญหาการบริหารงานของเทศบาลตำบลที่เปลี่ยนแปลงฐานะมาจาก สุขาภิบาลใน เขตจังหวัดชลบุรี”. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต**. สาขานโยบาย สาธารณะ. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๓.
- ณัฐริธา รัตนชาญพิชัย. “ปัจจัยที่พยากรณ์การยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต ๑ (เชียงใหม่) ภาคเหนือ”. **วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ มหาบัณฑิต**. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๔.
- ณัฐวุฒิ ธีรปรเมศวร์. “ศึกษาสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของโรงเรียน ใน โครงการ ๑ อำเภอ ๑ โรงเรียนในฝัน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาของแก่นเขต ๑”. **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต**. สาขาเทคโนโลยีการศึกษา. ขอนแก่น: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ๒๕๔๙.
- นันทพร รัฐถาวร. “การพัฒนาคุณภาพการบริการของเทศบาลเมืองร้อยเอ็ด”. **วิทยานิพนธ์พุทธ ศาสตร์มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, ๒๕๔๓.
- ประภาพรรณ วุ่นสุข. “ลักษณะของการบริหารจัดการที่เหมาะสมของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน กรณีศึกษา ในประเทศไทย”. **วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๕.
- พระมหาบรรจง จนทศุตโต. “คุณภาพการจัดการศึกษาแก่เด็กและเยาวชนตรมหลักไตรสิกขา : กรณี ศึกษาศูนย์ศึกษาพุทธศาสนาวันอาทิตย์วัดสวนดอกเชียงใหม่”. **วิทยานิพนธ์**. บัณฑิต วิทยาลัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๐.
- พนิดา จอมจันทร์ยอง. “การศึกษาเปรียบเทียบการนำระบบสารสนเทศมาใช้สนับสนุนการตัดสินใจใน การบริหารหน่วยงานรัฐและเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่”. **วิทยานิพนธ์ รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, ๒๕๔๒.
- พัชรี ศรีสังข์. “การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้วิชาจิตวิทยาสังคมโดยใช้ชุมชนและประสบการณ์ เป็นรากฐานเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์”. **วิทยานิพนธ์ ปริญญาการศึกษาดุขุภักดิ์บัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, ๒๕๕๑.
- ภาสกร เพ็ชรประไพ. “การศึกษาความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษาระดับ บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร”. **วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต**. กรุงเทพมหานคร: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร, ๒๕๔๘.

บรรณานุกรม (ต่อ)

วสันต์ ชูปวา. “การพัฒนาบุคลากรด้านการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการเรียนรู้ โรงเรียน บ้านฮ่องสังข์ อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด”. **วิทยานิพนธ์**. สาขาบริหาร การศึกษา. มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, ๒๕๕๙.

(๓) บทความ :

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตโต). “หัวใจพระพุทธศาสนา”. **พุทธจักร**. ปีที่ ๖๑, ฉบับที่ ๕ (พฤษภาคม ๒๕๕๐).

เศกสรรค์ คงขันธ์. “การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์การบริหารส่วนตำบลควนศรี อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี”. **Veridian E-Journal**. ปีที่ ๖, ฉบับที่ ๓, กันยายน – ธันวาคม ๒๕๕๖.

สาโรช บัวศรี. “ข้อคิดจากศาสตราจารย์ ดร.สาโรช บัวศรี” ใน **แสนแสบ ๑๖๘**:รำลึกถึงความหลัง ครั้งที่ ๑๘. ๒๕๓๙. ๑๘(๑): ๕-๖.

(๔) เอกสารที่ไม่ได้ตีพิมพ์เผยแพร่และเอกสารอื่นๆ :

เทศบาลเมืองโรซิง. **แผนพัฒนาเทศบาลสามปี (พ.ศ. ๒๕๕๙ – ๒๕๖๓)**.

_____ **แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา พ.ศ. ๒๕๕๙-๒๕๖๓**.

(๕) สื่ออิเล็กทรอนิกส์ :

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. **การพัฒนาเครือข่ายสื่อสารข้อมูลเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ (Government Information Network: GIN.)**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : http://www.mict.go.th/ewt_news.php?nid=3480&filename=index. [๗ ธันวาคม ๒๕๖๑].

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต). **พระพุทธศาสนา พัฒนาคนและสังคม**. (จัดพิมพ์ในระบบเครือข่าย โดยสำนักงานเลขาธิการรัฐมนตรีศึกษาแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้(SEAMEO Secretariat).[Online]. Available:<http://www.seameo.org/vl/payutto/index.htm> [๔ ธันวาคม ๒๕๖๑].

สาขาชีววิทยา สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. **การจัดกระบวนการเรียนรู้แบบวัฏจักรการสืบเสาะหาความรู้ ๕ ขั้นตอน เพื่อพัฒนากระบวนการคิดระดับสูง**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา: <http://www.ipst.ac.th/biology/Bio-Articles/mag-content10.html> [๔ ธันวาคม ๒๕๖๑].

บรรณานุกรม (ต่อ)

(๖) สัมภาษณ์ :

สัมภาษณ์ นายกร วรรณาม. เลขานุการนายกเทศมนตรีเมืองไร่ขิง, ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

_____ นายดำรงค์ รอดทอง. รองนายกเทศมนตรีเมืองไร่ขิง, ๒๘ มกราคม ๒๕๖๒.

_____ นายพลภัทร มรรคเจริญ. สมาชิกสภาเทศบาลเมืองไร่ขิง, ๒๘ มกราคม ๒๕๖๒.

_____ นางทิพพาภรณ์ พันธุ์อัจฉริย. ผู้อำนวยการกองคลังเทศบาลเมืองไร่ขิง, ๑๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

_____ นางสาวน้ำฝน ปาจีนบุรวรรณ์. รักษาการแทนผู้อำนวยการกองการศึกษาเทศบาลเมืองไร่ขิง, ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

_____ นายวุฒ จินดาณรงค์. สมาชิกสภาเทศบาลเมืองไร่ขิง, ๑๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

_____ นายบุญปลอด ทองแพ. ประธานชุมชนวัดท่าพูด, ๓๐ มกราคม ๒๕๖๒.

_____ นายบรรลือศักดิ์ ทองประดิษฐ์. ประธานชุมชนบ้านท่าเกวียน, ๓๐ มกราคม ๒๕๖๒.

_____ นางปราณี เปรมศรี. ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงานเทศบาลเมืองไร่ขิง, ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

_____ นางสาวสาคร ตรีพนากร. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลเทศบาลเมืองไร่ขิง, ๑๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.

_____ นายสมศักดิ์ คุ้มถนอม. ประธานชุมชนคลองวัดท่าพูด, ๓๐ มกราคม ๒๕๖๒.

_____ นายสุฤทธิ์ พึ่งพิพัฒน์. ประธานชุมชนวังมณี, ๒๔ มกราคม ๒๕๖๒.

๒. ภาษาอังกฤษ

Dubrin. A. J.. & Ireland. R. D.. **Management and organization.** (2nd ed.). Ohio: South Western Publishing Company, 1993.

Haworth. Grant. Jennifer; & Conrad. F. Clifton. **Emblems of Quality in Higher Education.** Boston: Allyn & Bacon, 1997.

Lefrancois. R. Guy. **Theories of Human Learning.** (4th ed.). Belmont: Wadsworth/Thomson Learning, 2000.

South-Western. Hellriegel. D. Slocum. J. W.. & Jackson. S.E.. **Adamagensent: 4 corrupency-Ow.seal Hellnigal.** Slovcurm. & Jackson, 2005.

Wehrich. H.. & Koontz. H. **Management: A global perspective.** (11th ed.). New York: McGraw-Hill. Wehrich & Koong, 2005.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ โทร.โทรสาร ๐๙๕-๒๕๔-๐๐๐ ต่อ ๘๒๐๓

ที่ ศธ ๒๑๐๕.๒/ว ๒๗๒

วันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำสารนิพนธ์

เรียน มศ.ดร.ธิตูฉิม วัฒนฉิม

เนื่องด้วย นายพิรภักดิ์ วรรณรัมย์ รหัสประจำตัวนิสิต ๒๐๐๒๐๕๐๒๒ นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง "การบริหารจัดการการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองโรจิง จังหวัดนครปฐม" เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าหลักสูตรดังกล่าว

การที่ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต พิจารณาแล้วเห็นว่า ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ สามารถตรวจแก้ไข และให้ข้อเสนอแนะ เครื่องมือที่ใช้ในการทำสารนิพนธ์ในเรื่องนี้ได้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำสารนิพนธ์ ดังที่ได้แนบมาพร้อมแล้วนี้ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุธะพรหม)

ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

ผู้ประสานงาน : นายพิรภักดิ์ วรรณรัมย์
โทร. ๐๒๖-๗๕๔๘๗๖๒

ดร.ธิตูฉิม วัฒนฉิม

(มศ.ดร.ธิตูฉิม วัฒนฉิม)
๙ ๙๐ ๒๑



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ โทร.โทรสาร ๐๓๕-๒๕๘-๐๐๐ ต่อ ๘๒๐๓

ที่ ศธ ๒๑๐๕.๒/ว ๒๗๒

วันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำสารนิพนธ์

เรียน ผศ.ดร.อนุวัต กระสังข์

เนื่องด้วย นายพีรภักดิ์ ระวีรัมย์ รหัสประจำตัวนิสิต ๖๐๐๑๒๐๕๐๖๔ นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง "การบริหารจัดการการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่ จังหวัดนครปฐม" เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

การศึกษาวិจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต พิจารณาแล้วเห็นว่า ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ สามารถตรวจแก้ไข และให้ข้อเสนอแนะ เครื่องมือที่ใช้ในการทำสารนิพนธ์ในเรื่องนี้ได้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำสารนิพนธ์ ดังที่ได้แนบมาพร้อมแล้วนี้ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อพาหุวิชากรรม ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุขะพรหม)

ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา

ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

ผู้ประสานงาน : นายพีรภักดิ์ ระวีรัมย์

โทร. ๐๒๑-๗๕๘๐๗๖๖

- ๐๖๐๗๑๕

(ผศ.ดร. อนุวัต กระสังข์)



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชาวิทยาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ โทร.โทรสาร ๐๓๕-๒๕๘-๐๐๐ ต่อ ๘๒๐๓

ที่ ศย ๒๐๐๕๒/ว ๒๗๒

วันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำสารนิพนธ์

เรียน อาจารย์ ดร.ประเสริฐ อิลลาว

เนื่องด้วย นายพิรภิมภ์ ธรินทร์มย์ รหัสประจำตัวนิสิต ๒๐๐๑๒๐๕๐๖๔ นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง "การบริหารจัดการการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองโรจิง จังหวัดนครปฐม" เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

การศึกษารววิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต พิจารณาแล้วเห็นว่า ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ สามารถตรวจแก้ไข และให้ข้อเสนอแนะ เครื่องมือที่ใช้ในการทำสารนิพนธ์ในเรื่องนี้ได้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำสารนิพนธ์ ดังที่ได้แนบมาพร้อมแล้วนี้ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาวิทยาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อต่อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุตะพรหม)

ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
ภาควิชาวิทยาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์

ผู้ประสานงาน : นายพิรภิมภ์ ธรินทร์มย์
โทร. ๐๖๑-๗๒๕๑๙๖

ตรวจแล้ว

ดร.ประเสริฐ อิลลาว

๓๐ ๙๕.๒๖



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ โทร.,โทรสาร ๐๓๕-๒๕๔๘-๐๐๐ ต่อ ๘๒๐๓

ที่ ศธ ๒๑๐๕.๒/ว ๒๗๒

วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำสารนิพนธ์

เรียน ผศ.ประสิทธิ์ ทองอุ่น

เนื่องด้วย นายพิรภัณธ์ วรรณรัมย์ รหัสประจำตัวนิสิต ๖๐๐๒๒๐๕๐๖๙ นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง "การบริหารจัดการการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่เชิง จังหวัดนครปฐม" เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าหลักสูตรดังกล่าว

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต พิจารณาแล้วเห็นว่า ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ สามารถตรวจแก้ไข และให้ข้อเสนอแนะเครื่องมือที่ใช้ในการทำสารนิพนธ์ในเรื่องนี้ได้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำสารนิพนธ์ ดังที่ได้แนบมาพร้อมแล้วนี้ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุขะพรหม)
ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

๓๑/๑๑/๖๓
๒๕.๑๑.๖๓

ผู้ประสานงาน : นายพิรภัณธ์ วรรณรัมย์
โทร. ๐๖๒-๗๓๕๔๘๖๖



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ โทร.โทรสาร ๐๓๕-๒๕๘-๐๐๐ ต่อ ๘๒๐๓

ที่ ศธ ๖๓๐๕.๒/ว ๒๗๒

วันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำสารนิพนธ์

เรียน อาจารย์ ดร.พิชิตวณิช สุขภะ

เนื่องด้วย นายพิชิตกัญ ระรินทร์ย์ รหัสประจำตัวนิสิต ๖๐๐๑๒๐๕๐๖๔ นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง "การบริหารจัดการการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่ จังหวัดนครปฐม" เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต พิจารณาแล้วเห็นว่า ท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์ สามารถตรวจแก้ไข และให้ข้อเสนอแนะ เครื่องมือที่ใช้ในการทำสารนิพนธ์ในเรื่องนี้ได้เป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการทำสารนิพนธ์ ดังที่ได้แนบมาพร้อมแล้วนี้ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อหาวิชากรมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุขะพรหม)

ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

ผู้ประสานงาน : นายพิชิตกัญ ระรินทร์ย์
โทร. ๐๖๓-๗๕๘๕๖๖๖

๓๖๖๖

(ดร.สุรพล สุขะพรหม)

ภาคผนวก ข

ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

ที่	การบริหารจัดการการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่ซิ่ง จังหวัดนครปฐม	ผู้เชี่ยวชาญ/คนที่					สรุปและแปลผล		
		๑	๒	๓	๔	๕	รวม	ค่า IOC	แปลผล
๓.	เทศบาลชี้แจงรายละเอียดการให้บริการและกิจกรรมอยู่เสมอ	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๔.	เทศบาลมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๕.	เทศบาลให้บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกันทุกคน	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๓. ด้านทรัพยากรบุคคล									
๑.	เทศบาลมีพนักงานเพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๒.	เทศบาลมีพนักงานคอยให้คำแนะนำในการใช้บริการอยู่ตลอดเวลา	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๓.	เทศบาลจัดให้มีการฝึกอบรมจากผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการด้านต่างๆ	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๔.	เทศบาลมีพนักงานถ่ายทอดความรู้สู่ชุมชนในการใช้บริการทุกประเภท	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๕.	เทศบาลมีการพัฒนาทักษะการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๔. ด้านโครงสร้างชุมชน									
๑.	เทศบาลสามารถรองรับการให้บริการของชุมชนได้อย่างทั่วถึง	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๒.	เทศบาลมีการเดินทางไปใช้บริการที่ความสะดวกและเดินทางง่าย	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๓.	เทศบาลมีป้ายบอกจุดให้บริการและป้ายประชาสัมพันธ์ที่เห็นเด่นชัด	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๔.	เทศบาลให้บริการที่มีแหล่งข้อมูลข่าวสารสำหรับพัฒนาอาชีพและชุมชน	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้

ที่	การบริหารจัดการการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่เชิง จังหวัดนครปฐม	ผู้เชี่ยวชาญ/คนที่					สรุปและแปลผล		
		๑	๒	๓	๔	๕	รวม	ค่า IOC	แปลผล
๕.	เทศบาลมีสถานที่ตั้งที่มีความมั่นคงแข็งแรงและมีสาธารณูปโภคเหมาะสม	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๕. ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ									
๑.	เทศบาลมีการดำเนินงานตามนโยบายและวัตถุประสงค์ที่แจ้งไว้	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๒.	เทศบาลเรียกเก็บค่าธรรมเนียมอย่างเหมาะสม	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๓.	เทศบาลทำการสำรวจความต้องการในด้านการบริการ และข้อมูลอยู่เสมอ	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๔.	เทศบาลทำการสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่เสมอ	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้
๕.	เทศบาลเชิญให้เข้าร่วมการจัดกิจกรรม เชิญชวนให้เข้ามารับบริการมากขึ้น	+๑	+๑	+๑	+๑	+๑	๕	๑.๐๐	ใช้ได้

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out)

ที่ นฐ ๕๓๗๐๑/ ๕/๖

สำนักงานเทศบาลเมืองกระทุ่มล้ม
อำเภอสามพราน นฐ ๕๓๗๐๑

๑๑ มกราคม ๒๕๖๒

เรื่อง คอบริบขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลการวิจัยเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

เรียน ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

อ้างอิง หนังสือมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ที่ ศอ ๖๑๐๕.๒/๕๘๑ ลงวันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๑

ตามที่ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ ขอความอนุเคราะห์ให้ นายพิรภักดิ์ ธีรจันทร์พรหม รหัสประจำตัวนิสิต ๖๐๐๑๒๐๕๐๖๙ นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามในการวิจัย เรื่อง "การบริหารจัดการการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่เชิง จังหวัดนครปฐม" โดยขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลจากประชาชนในตำบลกระทุ่มล้ม เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามในการวิจัยซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป นั้น

เทศบาลเมืองกระทุ่มล้ม ยินดีให้ความอนุเคราะห์ ให้ นายพิรภักดิ์ ธีรจันทร์พรหม นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลของประชาชนในพื้นที่ตำบลกระทุ่มล้ม อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามในการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายสันต์ อยู่ประจำ)

นายกเทศมนตรีเมืองกระทุ่มล้ม

สำนักปลัดเทศบาล
งานธุรการ
โทรศัพท์ ๐-๒๕๔๗-๓๗๕๐ ต่อ ๑๑๐
โทรสาร ๐-๒๕๔๗-๓๗๕๔



นครปฐม

ปทุมนคร แห่งความจงรักภักดี

ภาคผนวก ง

ผลการหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability)

ผลการพาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Try Out)

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-Total Statistics

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.932	25

๐๖๕๖๐๖๖๖

S. J. J.

Carol. as. (มหาวิทยาลัยสุโขทัย)

๒๖.๑.๕๒๕

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	94.6667	70.920	.680	.928
A2	94.8333	70.075	.677	.928
A3	94.6333	72.033	.599	.929
A4	94.9000	70.369	.609	.929
A5	94.8000	70.855	.623	.929
B1	94.7667	74.875	.272	.934
B2	94.8667	73.499	.419	.932
B3	94.8000	70.855	.566	.930
B4	94.7333	71.857	.514	.931
B5	94.8000	72.579	.584	.930
C1	94.7000	73.528	.617	.930
C2	94.7333	71.582	.696	.928
C3	94.6000	70.524	.549	.930
C4	94.7333	71.857	.514	.931
C5	94.7333	72.961	.631	.929
D1	94.6000	72.731	.685	.929
D2	94.8000	71.062	.602	.929
D3	94.7667	74.047	.366	.932
D4	94.8333	70.833	.602	.929
D5	94.7667	71.978	.533	.930
E1	94.6333	70.516	.688	.928
E2	94.8000	70.372	.673	.928
E3	94.8333	70.695	.562	.930
E4	94.7667	70.668	.672	.928
E5	94.7000	71.597	.644	.929

ภาคผนวก จ

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

สำนักงานเทศบาลเมืองไผ่

☐ กองช่าง
☐ กองคลัง
☐ กองการช่าง
☐ กองสวัสดิการ

ที่ ๓๘๒๐๐๕๓๐๑๒๐๑๒

๓๘ มกราคม ๒๕๖๒



โรงเรียนเทศบาลเมืองไผ่

หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย 25 มี.ค. 2562
อาคารเรียนรวม โขนปี ชั้น 5 ห้อง 5101
เลขที่ 79 หมู่ 1 ตำบลลำไทร อำเภอดุสิต
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13170
โทร. 035 - 248 - 000 ต่อ 8202, 8203
Fax : 035 - 248 - 000 ต่อ 8203
Website : gps.mcu.ac.th
E-mail : gps@mcu.ac.th

๓๘ มกราคม ๒๕๖๒

๒๘ มี.ค. ๒๕๖๒

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้นิติกรเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน นายเทศมนตรีเมืองไผ่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม
สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายพิภพ ธีรธรรมรัตน์ ประจำตัวนิติกร ๒๐๐๑๒๐๑๒๐๑๒ นิติกรหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง
"การบริหารจัดการการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่ จังหวัดนครปฐม"
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคณะนิติกรดังกล่าว

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้จำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากประชาชนในตำบลของท่าน
จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตให้นิติกรดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย
ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลง
กรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความ
เอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้
จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

Steve Jirama

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุขะพรหม)
ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

ผู้ประสานงาน : นายพิภพ ธีรธรรมรัตน์
โทร. ๐๒๖-๖๒๕๖๒๐๑๒

ภาคผนวก ฉ

หนังสือขอความอนุเคราะห์สัมภาษณ์เชิงลึก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)

ที่ ศร ๒๑๐๕.๒/๒๐๖๗



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารเรียนรวม โถงบี ชั้น 5 ห้อง B 504
เลขที่ 79 หมู่ 1 ตำบลลำไทร อำเภอรุ่งน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13170
โทร. 035 - 248 - 000 ต่อ 8202, 8203
Fax : 035 - 248 - 000 ต่อ 8203
Website : gps.mcu.ac.th
E-mail : gps@mcu.ac.th

๑๔ มกราคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้ไม่ติดกับข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน นายดำรงค์ รอดทอง รองนายกเทศมนตรีเมืองไผ่เชิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม
สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายพิรภักดิ์ ธีรธีรธรรมย์พัล ประจำตัวนิสิต ๒๐๐๕๒๐๕๐๖๕ นิสิตหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง
“การบริหารจัดการการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่เชิง จังหวัดนครปฐม”
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้มีคามจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อการนี้จึงใคร่
ขอความอนุเคราะห์ได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้ไม่ติดดำเนินการสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลในการ
วิจัย ซึ่งเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬา
ลกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความ
เอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล ลุยพรหม)

ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

ผู้ประสานงาน : นายพิรภักดิ์ ธีรธีรธรรมย์
โทร. ๐๒๖-๕๓๕๕๖๖๖๖

นายดำรงค์ รอดทอง
รองนายกเทศมนตรีเมืองไผ่เชิง

ที่ ศธ ๒๖๐๕.๒/ว๑๖๓



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
อาคารเรียนรวม โซนบี ชั้น 5 ห้อง B 504
เลขที่ 79 หมู่ 1 ตำบลคำโง้ง อำเภอวังน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13170
โทร. 035 - 248 - 000 ต่อ 8202, 8203
Fax : 035 - 248 - 000 ต่อ 8203
Website : gps.mcu.ac.th
E-mail : gps@mcu.ac.th

๑๔ มกราคม ๒๕๖๑

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้ผลิตกับข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน นายกร วรรณม เสด็จานุการนายกเทศมนตรีเมืองโรจิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม
สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายพิรภักดิ์ ระวีรินทร์พัทธ์ ประจำตัวนิติสิ ๒๐๐๑๒๐๕๐๖๓๓ นิสิตหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง
"การบริหารจัดการการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองโรจิง จังหวัดนครปฐม"
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าวิทยานิพนธ์

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้มีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อการนี้จึงมี
ขอความอนุเคราะห์ได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้ผลิตดำเนินการสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลในการ
วิจัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬ
าลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความ
เอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุขพรรณ)

ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

ผู้ประสานงาน : นายพิรภักดิ์ ระวีรินทร์พัทธ์
โทร. ๐๖๖-๙๖๕๖๙๙๖

P.orn
15 ๐๖๓๖
Surath Suthaporn

ที่ กส ๒๖๐๕๒/๖๐๖



วิทยาลัยบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารเรียนรวม โถงบี ชั้น 5 ห้อง B 504
เลขที่ 79 หมู่ 1 ตำบลลำโพธิ์ อำเภอวังน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13170
โทร. 035 - 248 - 000 ต่อ 8202, 8203
Fax : 035 - 248 - 000 ต่อ 8203
Website : ggs.mcu.ac.th
E-mail : ggs@mcu.ac.th

๑๙ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ข้อมูลให้เปิดเผยกับข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายวุฒ จันทามวงศ์ ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาดง

สิ่งส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายพิรภักดิ์ ธีรรัตน์ ธีรรัตน์ ประจําตัวนิสิต ๒๐๐๒๐๕๐๖๒ นิสิตหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง
"การบริหารจัดการการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองวังน้อย จังหวัดนครปฐม"
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าวิทยานิพนธ์

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้มี ความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อการนี้จึงใคร่
ขอความอนุเคราะห์ได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้เปิดเผยดำเนินการสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลในการ
วิจัย ซึ่งเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความ
เอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุขะพรหม)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยบัณฑิตศึกษา
ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ผู้ประสานงาน : นายพิรภักดิ์ ธีรรัตน์
โทร. ๐๒๖-๕๕๕๕๐๖๓๐

ที่ ศธ ๒๐๐๕๒/ว๐๖๗



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย
อาคารเรียนรวม โขนปี ชั้น 5 ห้อง B 504
เลขที่ 79 หมู่ 1 ตำบลลำไทร อำเภอวังน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13170
โทร. 035 - 248 - 000 ต่อ 8202, 8203
Fax : 035 - 248 - 000 ต่อ 8203
Website : gps.mcu.ac.th
E-mail : gps@mcu.ac.th

๑๔ มกราคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้ผลิตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน นายพลภัทร มรรคเจริญ สมาชิกสภาเทศบาลเมืองไผ่เชิง อำเภอสว่างพรวน จังหวัดนครปฐม
สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายพีรภัคณ์ ธีรธีรธรรมย์ ประจำตัวนิติศ ๒๐๐๕๒๐๕๐๖๗ นิสิตหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง
"การบริหารจัดการการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่เชิง จังหวัดนครปฐม"
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาคณะหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้มี ความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อการนี้จึงใคร่
ขอความอนุเคราะห์ได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้ผลิตดำเนินการสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลในการ
วิจัย ซึ่งเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหจุฬา
ลกรณ์ราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความ
เอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุขะพรหม)
ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

งาน พลภัทร มรรคเจริญ

ผู้ประสานงาน : นายพีรภัคณ์ ธีรธีรธรรมย์
โทร. ๐๖๒-๗๗๕๑๑๗๖

ที่ กบ ๒๐๕๒/๖๒๖



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
อาคารเรียนรวม โขนปี ชั้น 5 ห้อง B 504
เลขที่ 79 หมู่ 1 ตำบลท่าไทร อำเภอวังน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13170
โทร. 035 - 248 - 000 ต่อ 8202, 8203
Fax : 035 - 248 - 000 ต่อ 8203
Website : ggs.mcu.ac.th
E-mail : ggs@mcu.ac.th

๑๔ มกราคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้ผลิตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน นางสาวสาคร ศรีพนามกร หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลเมืองไผ่เชิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม
ซึ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายพิรภักดิ์ ระวีรินทร์ทีศ ประจำตัวนิสิต ๒๐๑๑๒๐๕๐๒๖๗ นิสิตหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง
"การบริหารจัดการการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่เชิง จังหวัดนครปฐม"
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าวิทยานิพนธ์

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อการนี้จึงใคร่
ขอความอนุเคราะห์ได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้ผลิตดำเนินการสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลในการ
วิจัย ซึ่งเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬ
าลงกรณราชวิทยาลัย หรือเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความ
เอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุขะพรหม)
ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

(นางสาวสาคร ศรีพนามกร)
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

ผู้ประสานงาน : นายพิรภักดิ์ ระวีรินทร์ทีศ
โทร. ๐๒๖-๖๕๕๖๓๖๖

ส่ง
 ส่งฟรี
 กองสารนิเทศ
 กองสวัสดิการ
 ที่ ๒๐๑๒/๖๐๒๕
 โทร. ๐๓๕-๒๔๘-๐๐๐



สำนักงานเทศบาลเมืองไผ่เจียง
 หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
 อาคารเรียนรวม โขนปี ชั้น ๕ ต.บ้านใหม่
 เลขที่ ๗๙ หมู่ ๑ ตำบลลำไทร อำเภอลำไทร
 จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๓๕๑๗๐
 โทร. ๐๓๕ - ๒๔๘ - ๐๐๐ ต่อ ๘๒๐๒, ๘๒๐๓
 Fax : ๐๓๕ - ๒๔๘ - ๐๐๐ ต่อ ๘๒๐๓
 Website : gps.mcu.ac.th
 E-mail : gps@mcu.ac.th

๑๔ มกราคม ๒๕๖๒

๒๙ มี.ค. ๒๕๖๒
 ๑๕.๓๖๔

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้ผลิตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
 เรียน นางปราณี เปรมศรี ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน เทศบาลเมืองไผ่เจียง อำเภอสามพราหมณ์
 จังหวัดนครปฐม
 สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๓ ชุด

เนื่องด้วย นายพิรภักดิ์ ธรรมธรมย์หัตถ์ ประจำตัวนิสิต ๒๐๐๒๒๐๕๐๒๕ นิสิตหลักสูตร
 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง
 "การบริหารจัดการการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่เจียง จังหวัดนครปฐม"
 เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อการนี้จึงได้
 ขอความอนุเคราะห์ได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้ผลิตดำเนินการสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลในการ
 วิจัย ซึ่งเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
 หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความ
 เอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

Dr. Surath Suwan

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุขพรหม)
 ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
 ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

ผู้ประสานงาน : นายพิรภักดิ์ ธรรมธรมย์
 โทร. ๐๒๖-๒๕๖๑๒๕๖๐

ที่ กส ๒๐๕.๒/๒๐๒



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนครราชวิทยาลัย
อาคารเรียนรวม โขงปิ่น ชั้น 5 ห้อง B 504
เลขที่ 79 หมู่ 1 ตำบลสำโหม อำเภอวังน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13170
โทร. 035 - 248 - 000 ต่อ 8202, 8203
Fax : 035 - 248 - 000 ต่อ 8203
Website : gps.mcu.ac.th
E-mail : gps@mcu.ac.th

๑๔ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้ใช้สิทธิ์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นางสาวนันทน์ ป่าจีนบุรารักษ์ วิชาการการแทนผู้อำนวยการกองการศึกษาเทศบาลเมืองไผ่
อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายพิรพัฒน์ ธีรนิรมย์รพีดิ์ ประจำตัวนิติ ๒๐๐๕๒๐๕๐๒๙ นิสิตหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง
"การบริหารจัดการการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่ จังหวัดนครปฐม"
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าวิทยานิพนธ์

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้มีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อการวิจัย
ขอความอนุเคราะห์ได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ดำเนินการสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลในการ
วิจัย ซึ่งเป็นประโยชน์ทางการต่อไป หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาล
งกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความ
เอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุวต ทุยพรหม)
ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

๑๒๖๒๕๖๖
อนิภาณี เสน่ห์สุวรรณ

ผู้ประสานงาน : นายพิรพัฒน์ ธีรนิรมย์
โทร. ๐๒๓-๕๕๖๑๑๒๖

ที่ ศส ๒๑๐๕.๒/ว๑๒



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชาวิทยาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏจางานนครราชสีมา
อาคารเรียนรวม โอนบี ชั้น 5 ห้อง B 504
เลขที่ 79 หมู่ 1 ตำบลลำไทร อำเภอวังน้อย
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13170
โทร. 035 - 248 - 000 ต่อ 8202, 8203
Fax : 035 - 248 - 000 ต่อ 8203
Website : gps.mcu.ac.th
E-mail : gps@mcu.ac.th

๑๔ มกราคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้ใช้คืนกับข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน นางพิพนภรณ์ พันธุ์ใจวิจัย ผู้อำนวยการกองส่งเสริมและประสานเมืองไผ่เชิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม
ถึงที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายพิภักดิ์ ธรรมธรรมาธิส ประจำตัวนิสิต ๒๐๑๑๒๐๕๐๒๑๔ นิสิตหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง
“การบริหารจัดการการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่เชิง จังหวัดนครปฐม”
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้มีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อการนี้จึงใคร่
ขอความอนุเคราะห์ได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้ใช้คืนดำเนินการสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลในการ
วิจัย ซึ่งจะป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความ
เอ็นดูเพื่อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุขะพรหม)
ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
ภาควิชาวิทยาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์

(นางพิพนภรณ์ พันธุ์ใจวิจัย)
ผู้อำนวยการกองส่งเสริมและประสานเมืองไผ่เชิง

ผู้ประสานงาน : นายพิภักดิ์ ธรรมธรรมาธิส
โทร. ๐๒๑-๖๒๑๙๙๖๖๖

ที่ ศธ ๖๑๐๕.๒/ว๖๖๗



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชาวิทยาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย
อาคารเรียนรวม โขนปี ชั้น 5 ห้อง B 504
เลขที่ 79 หมู่ 1 ตำบลลำไทร อำเภอลำไทร
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13170
โทร. 035 - 248 - 000 ต่อ 8202, 8203
Fax : 035 - 248 - 000 ต่อ 8203
Website : gps.mcu.ac.th
E-mail : gps@mcu.ac.th

๑๔ มกราคม ๒๕๖๒

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้บัณฑิตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน นายสมศักดิ์ คุ้มถนอม ประธานชุมชนคลองวัดท่าซุด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายพิรภักดิ์ ธีรธรรมย์รหัส ประจำตัวนิสิต ๖๐๑๒๐๕๐๖๗ นิสิตหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง
"การบริหารจัดการการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่ซาง จังหวัดนครปฐม"
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้มี ความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อการนี้จึงใคร่
ขอความอนุเคราะห์ได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้บัณฑิตดำเนินการสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลในการ
วิจัย ซึ่งจะเป็ประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหจุฬา
ลงกรณ์ราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความ
เอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุรพล สุขะพรหม)

ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
ภาควิชาวิทยาศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ผู้ประสานงาน : นายพิรภักดิ์ ธีรธรรมย์
โทร. ๐๖๒-๖๒๖๑๖๒๖

(ขอแสดงความนับถือ)

ที่ ศธ ๖๑๐๕.๒/๖๐๖๗



หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหจุลจอมเกล้าราชวิทยาลัย
อาคารเรียนรวม โถงบี ชั้น 5 ห้อง B 504
เลขที่ 79 หมู่ 1 ตำบลลำไทร อำเภอร่อนฉิม
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 13170
โทร. 035 - 248 - 000 ต่อ 8202, 8203
Fax : 035 - 248 - 000 ต่อ 8203
Website : gps.mcu.ac.th
E-mail : gps@mcu.ac.th

๓๔ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์อนุญาตให้ผลิตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
เรียน นายบรรลือศักดิ์ ทองประดิษฐ์ ประธานชุมชนบ้านท่าเกวียน อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม
ซึ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายพีรภักดิ์ ระรื่นรัมย์ รหัสประจำตัวนิสิต ๖๐๐๑๒๐๕๐๖๗ นิสิตหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหจุลจอมเกล้าราชวิทยาลัย ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง
"การบริหารจัดการการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม"
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าระดับปริญญาโท

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้มีควมจำเป็นต้องเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อการนี้จึงใคร่
ขอความอนุเคราะห์ให้โปรดพิจารณาอนุญาตให้ผลิตดำเนินการสัมภาษณ์ และเก็บรวบรวมข้อมูลในการ
วิจัย ซึ่งเป็นประโยชน์ทางวิชาการต่อไป หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหจุล
จอมเกล้าราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณในความ
เมตตาเพื่อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธพล สุขะพรหม)
ผู้อำนวยการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา
ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

ผู้ประสานงาน : นายพีรภักดิ์ ระรื่นรัมย์
โทร. ๐๖๖-๖๖๖๖๖๖๖๖

นาง น.ส. อธิติศักดิ์ ทองแปง

ภาคผนวก ช
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การบริหารจัดการการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม

.....

คำชี้แจง :

๑. แบบสอบถามเพื่อการวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาวิจัยการบริหารจัดการการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม

๒. แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น ๔ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการบริหารจัดการการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลตอบแบบสอบถามครั้งนี้เป็นอย่างดี จึงขอกราบขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

นายพีรภัฒน์ ระรื่นรัมย์

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ตอนที่ ๑ : สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

๑.๑ เพศ

ชาย หญิง

๑.๒ อายุ

๑๒ - ๒๒ ปี ๒๓ - ๓๒ ปี ๓๓ - ๔๒ ปี
 ๔๓ - ๕๒ ปี ๕๓ - ๖๒ ปี ๖๓ ปี ขึ้นไป

๑.๓ สถานภาพ

โสด สมรส หย่าร้าง

๑.๔ ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. อนุปริญญา/ปวส.
 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี อื่นๆ โปรดระบุ.....

๑.๕ อาชีพ

รับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ เกษตรกร/ทำไร่/ทำสวน
 นักศึกษา พนักงานบริษัท ธุรกิจส่วนตัว
 รับจ้างทั่วไป ไม่ได้ประกอบอาชีพ อื่นๆ โปรดระบุ.....

ตอนที่ ๒ : การบริหารจัดการการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม ที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง โดยกำหนดระดับคะแนนดังนี้

๕ หมายถึง การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับ มากที่สุด
 ๔ หมายถึง การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับ มาก
 ๓ หมายถึง การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับ ปานกลาง
 ๒ หมายถึง การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับ น้อย
 ๑ หมายถึง การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับ น้อยที่สุด

ข้อที่	การบริหารจัดการการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม	ระดับการบริหารจัดการ				
		๕	๔	๓	๒	๑
๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี						
๑.	เทศบาลจัดเตรียมสถานที่สำหรับให้บริการประชาชนที่เหมาะสม					
๒.	เทศบาลจัดเตรียมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครื่องมือต่างๆ เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
๓.	เทศบาลจัดเตรียมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่ทันสมัยและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ					

ข้อที่	การบริหารจัดการการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของเทศบาลเมืองไผ่ซาง จังหวัดนครปฐม	ระดับการบริหารจัดการ				
		๕	๔	๓	๒	๑
๔.	เทศบาลจัดเตรียมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่มีความเสถียรภาพและรวดเร็วในการให้บริการ					
๕.	เทศบาลติดตั้งอุปกรณ์อย่างปลอดภัยทำให้มั่นใจในการใช้บริการ					
๒. ด้านการให้บริการ						
๑.	เทศบาลให้บริการที่ตรงตามความต้องการของประชาชน					
๒.	เทศบาลมีการฝึกอบรมทักษะด้านคอมพิวเตอร์ให้แก่ประชาชน					
๓.	เทศบาลชี้แจงรายละเอียดการให้บริการและกิจกรรมอยู่เสมอ					
๔.	เทศบาลมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน					
๕.	เทศบาลให้การบริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียมกันทุกคน					
๓. ด้านทรัพยากรบุคคล						
๑.	เทศบาลมีพนักงานเพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ					
๒.	เทศบาลมีพนักงานคอยให้คำแนะนำในการใช้บริการอยู่ตลอดเวลา					
๓.	เทศบาลจัดให้มีการฝึกอบรมจากผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในการใช้บริการด้านต่างๆ					
๔.	เทศบาลมีพนักงานถ่ายทอดความรู้สู่ชุมชนการใช้บริการทุกประเภท					
๕.	เทศบาลมีการพัฒนาทักษะการใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
๔. ด้านโครงสร้างชุมชน						
๑.	เทศบาลสามารถรองรับการใช้บริการของชุมชนได้อย่างทั่วถึง					
๒.	เทศบาลมีการเดินทางไปใช้บริการที่ความสะดวกและเดินทางง่าย					
๓.	เทศบาลมีป้ายบอกจุดให้บริการและป้ายประชาสัมพันธ์ที่เห็นเด่นชัด					
๔.	เทศบาลให้บริการที่มีแหล่งข้อมูลข่าวสารสำหรับพัฒนาอาชีพและชุมชน					
๕.	เทศบาลมีสถานที่ตั้งที่มีความมั่นคงแข็งแรงและมีสาธารณูปโภคเหมาะสม					

ข้อที่	การบริหารจัดการการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของเทศบาลเมืองไผ่ซาง จังหวัดนครปฐม	ระดับการบริหารจัดการ				
		๕	๔	๓	๒	๑
๕. ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ						
๑.	เทศบาลมีการดำเนินงานตามนโยบายและวัตถุประสงค์ที่ แจ้งไว้					
๒.	เทศบาลเรียกเก็บค่าธรรมเนียมอย่างเหมาะสม					
๓.	เทศบาลทำการสำรวจความต้องการในด้านการบริการ และข้อมูลอยู่เสมอ					
๔.	เทศบาลทำการสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ เสมอ					
๕.	เทศบาลเชิญให้เข้าร่วมการจัดกิจกรรม เชิญชวนให้เข้ามา รับบริการมากขึ้น					

ตอนที่ ๓ : แบบสอบถามปลายเปิดให้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ
ต่อการบริหารจัดการการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่ซาง จังหวัดนครปฐม

๑ ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี

ปัญหา อุปสรรค

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

๒ ด้านการให้บริการ

ปัญหา อุปสรรค

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

๓ ด้านทรัพยากรบุคคล

ปัญหา อุปสรรค

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

๔ ด้านโครงสร้างชุมชน

ปัญหา อุปสรรค

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

๕ ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ

ปัญหา อุปสรรค

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ภาคผนวก ซ
แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย



แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เรื่อง การบริหารจัดการการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่เชิง จังหวัดนครปฐม

.....

คำชี้แจง : แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาวิจัยการบริหารจัดการการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่เชิง จังหวัดนครปฐม แบ่งเป็น ๒ ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ ๑ แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ ๒ แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับการบริหารจัดการการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไผ่เชิง จังหวัดนครปฐม

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลสัมภาษณ์ครั้งนี้เป็นอย่างดี จึงขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นายพีรพัฒน์ ระวีธรรมย์

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เรื่อง การบริหารจัดการการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม

.....

ตอนที่ ๑ แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้สัมภาษณ์

ผู้ให้สัมภาษณ์ ชื่อ.....ฉายา/นามสกุล.....

อายุ.....ปี ตำแหน่ง.....

สัมภาษณ์เมื่อวันที่..... เดือน พ.ศ. ตั้งแต่เวลา.....น. ถึง.....น.

สถานที่ที่ให้สัมภาษณ์.....

ผู้สัมภาษณ์ ผู้วิจัย

บันทึกข้อมูล ผู้วิจัย (จดบันทึก,บันทึกเสียง)

ตอนที่ ๒ แบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับการบริหารจัดการการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม

๑. ท่านคิดว่าการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม เป็นอย่างไร เช่น การจัดกิจกรรมเพื่อให้ผู้เรียนรู้ได้รับประสบการณ์ หรือได้ฝึกหัด อย่างมีประสิทธิภาพสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่องและประสานงานกันเพื่อให้เกิดประสิทธิผล

.....

๒. ท่านคิดว่าการบริหารจัดการการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม เป็นอย่างไร

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี เช่น ความเร็วของการเชื่อมต่อระบบอินเทอร์เน็ตที่ ความทันสมัยของอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์มีความเพียงพอและมีความเสถียรภาพของ

.....

2. ด้านการให้บริการ เช่น มีบริการที่เพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการ มีข้อมูลที่เหมาะสมและสนับสนุนด้านต่างๆ มีประชาสัมพันธ์ข้อมูลบริการและเปิดการฝึกอบรมให้กับผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง

.....

3. ด้านทรัพยากรบุคคล เช่น บุคลากรที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถได้รับการเพิ่มทักษะอย่างสม่ำเสมอ จำนวนบุคลากรเพียงพอต่อผู้มารับบริการและให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

.....
.....
.....

4. ด้านโครงสร้างชุมชน เช่น สถานที่สามารถรองรับผู้มาใช้บริการได้อย่างเพียงพอ การเดินทางสะดวก พร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกและระบบสาธารณูปโภคที่เหมาะสม มีป้ายบอกจุดบริการและประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน

.....
.....
.....

5. ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ เช่น การดำเนินงานนโยบายและวัตถุประสงค์ในการให้บริการ มีการสำรวจความต้องการของชุมชนในการจัดกิจกรรม เชิญชวน

.....
.....
.....

๓. ปัญหา อุปสรรค ของการบริหารจัดการการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม คืออะไร

.....
.....
.....

๔. ท่านมีข้อเสนอแนะในการจัดการการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม อย่างไร

.....
.....
.....

ภาคผนวก ฅ

ภาพถ่ายในการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ



สัมภาษณ์ นายพลภัทร มรรคเจริญ สมาชิกสภาเทศบาลเมืองไร่ขิง
๒๘ มกราคม ๒๕๖๒.



สัมภาษณ์ นายบรรลือศักดิ์ ทองประดิษฐ์ ประธานชุมชนบ้านท่าเกวียน
๓๐ มกราคม ๒๕๖๒.



สัมภาษณ์ นางปราณี เปรมศรี ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงานเทศบาลเมืองโรซิง
๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๒.



สัมภาษณ์ นายสมศักดิ์ คุ่มถนอม ประธานชุมชนคลองวัดท่าพูด
๓๐ มกราคม ๒๕๖๒.



สัมภาษณ์ นายสฤทธิ พึ่งพิพัฒนา ประธานชุมชนวังมณี
๒๔ มกราคม ๒๕๖๒.

ประวัติผู้วิจัย



- ชื่อ : นายพีรภัฒน์ ธารินทร์มัย
- รหัสนิสิต : ๖๐๐๑๒๐๕๐๖๙
- เกิด : เมื่อวันที่ ๑๔ มิถุนายน ๒๕๓๗
- สถานที่เกิด : จ.นครปฐม
- ที่อยู่ปัจจุบัน : ๔๐/๓๑๒ หมู่ ๕ ต.ไร่จีน อ.สามพราน จ.นครปฐม
- มือถือ ๐๖๓-๗๙๔-๑๙๙๖
- อีเมลล์ perapat.rr@gmail.com
- ประวัติการศึกษา : พ.ศ.๒๕๖๐ ปริญญาตรี พุทธศาสตร์บัณฑิต (พธ.บ.) คณะสังคมศาสตร์ สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
- : พ.ศ.๒๕๕๖ นักรธรรมชั้นเอก สังกัดวัดท่าพุท จังหวัดนครปฐม (ขณะเป็นสามเณร)
- : พ.ศ.๒๕๕๔ นักรธรรมชั้นโท สังกัดวัดมหาสวัสดิ์นาคพุดาราม จังหวัดนครปฐม (ขณะเป็นสามเณร)
- บทความทางวิชาการ : การพัฒนาคุณลักษณะนิสัยของวิทยาลัยสงฆ์พุทธปัญญาศรีทวารวดีตามกรอบนวนลักษณ์บัณฑิตโดยใช้หลักไตรสิกขา
- เข้าศึกษา : เมื่อวันที่ ๒๐ มิถุนายน พ.ศ.๒๕๖๐
- สำเร็จการศึกษา : เมื่อวันที่ ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๒