

การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ  
ในองค์การบริหารส่วนตำบลควนศรี อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี\*

Development of Personal Potential on Use of Information Technology System in  
Khuan Sri Sub-District Administrative Organization, Ban Na San District, Surat Thani  
Province.

เศกสรรค์ คงชวัน\*\*

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาถึงสภาพการณ์ปัจจุบันในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 2) เพื่อศึกษาถึงปัญหาและข้อจำกัดในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน 3) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน 4) เพื่อศึกษาถึงวิธีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

กลุ่มประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ ประกอบด้วย คณะผู้บริหารอบต. จำนวน 4 คน , สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 16 คน ,ข้าราชการส่วนท้องถิ่นจำนวน 15 คน และพนักงานจ้างจำนวน 8 คน รวมทั้งสิ้น 43 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จัดทำเป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อประเมินคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามเบื้องต้นในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามถึงความคิดเห็นต่อการดำเนินการพัฒนาการใช้เทคโนโลยี ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามแบบแสดงความคิดเห็น

ผลการศึกษาพบว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานเป็นระบบที่มีผู้ใช้งานที่ใช้ได้เฉพาะตำแหน่ง หรือสายงานที่เป็นผู้รับผิดชอบ ในแต่ละระบบจึงมีผู้ใช้งานได้ในจำนวนน้อย การที่จะพัฒนาศักยภาพผู้ใช้งานนั้น จำเป็นต้องมีการฝึกอบรม หรือสอนงานให้มากกว่าที่เป็นอยู่ ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามด้านบุคลากรเห็นว่าบุคลากรในองค์กรมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.86$  , S.D.=0.56), นโยบายของผู้บริหารส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.81$  , S.D.=0.54), ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเกิดจากปัญหาด้านบุคลากรในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.88$

\* บทความนี้วัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ผลงานการวิจัย

\*\* นักศึกษาปริญญาตรี ภาควิชาการศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น อาจารย์ที่ปรึกษา รศ.ดร.ศุภวัฒน์กร วงศ์ธนวิศุ วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

,S.D.=0.55) ด้านงบประมาณเห็นว่างบประมาณที่ส่งเสริมด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง( $\bar{x} = 2.58$  , S.D.=0.49), ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการใช้จ่ายงบประมาณส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรในระดับปานกลาง( $\bar{x} = 2.67$  , S.D.=0.51), ปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวกับการดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรเกิดขึ้นจากปัญหาด้านงบประมาณในระดับน้อย( $\bar{x} = 2.00$  , S.D.=0.37), ด้านการบริหารจัดการเห็นว่าการบริหารจัดการ มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง( $\bar{x} = 2.56$  , S.D.=0.48), ปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรเกิดปัญหาจากการบริหารจัดการอยู่ในระดับปานกลาง( $\bar{x} = 2.56$  , S.D.=0.48)

**คำสำคัญ :** ศักยภาพบุคลากร , เทคโนโลยีสารสนเทศ

### Abstract

The purposes of this study were to 1) examine current conditions of information technology system implementation of local organization, 2) investigate problems and limitations of use of information technology system for operations, 3) inspect personnel's opinions towards use of information technology system for operations, and 4) determine methods of personal development to use information technology system to develop local area.

There were 43 samples consisting of 4 executives of Sub-District Administrative Organization, 16 members of Sub-District Administrative Organization Council, 15 local government officers, and 8 temporary staffs.

The research tool for collecting data was questionnaires divided into 4 parts; Part 1 – General information related to status of respondents, Part 2 – Questions to evaluate basic characteristics of respondents associated with the use of information technology system, Part 3 – Questions linked to the opinions towards the development of technology implementation, and Part 4 – Questions allowing respondents to express their opinions.

The results found that the information technology system could be accessed by some eligible users who were responsible for specific positions or responsibilities. Therefore, there were only few users in each system. On the other hand, the development of personal potential required more training programs. Regarding to the respondents' opinions towards the personnel, they agreed that the personnel ability to

use the information technology system was at moderate level ( $\bar{x} = 2.86$ , S.D.=0.56) and the executives' policies on the personal development to use the information technology system was at moderate level as well ( $\bar{x} = 2.81$ , S.D.=0.54). Moreover, the problems of information technology system implementation were stemmed from internal personnel at moderate level ( $\bar{x} = 2.8$ , S.D.=0.55) and the budget to suitably promote the information technology system implementation in the organization was at moderate level ( $\bar{x} = 2.58$ , S.D.=0.49). Besides, the executives emphasized the importance of budget spending at moderate level ( $\bar{x} = 2.67$ , S.D.=0.51) while the problems and obstacles of the operation of information technology caused by the budget problems were at low level ( $\bar{x} = 2.00$ , S.D.=0.37). Furthermore, the administration was appropriate at moderate level ( $\bar{x} = 2.56$ , S.D.=0.48) and the problems and obstacles of the information technology system implementation stemmed from the administrative problems were at moderate level ( $\bar{x} = 2.56$ , S.D.=0.48)

**Keyword :** Personnel capability, Information technology

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องด้วยในปัจจุบัน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการปฏิบัติหน้าที่มากมายหลากหลายระบบ อาทิ เช่น ระบบเว็บไซต์เพื่อการประชาสัมพันธ์องค์กร , ระบบบันทึกบัญชีทางคอมพิวเตอร์(E-laas) , ระบบสารสนเทศเพื่อการพัฒนาและการวางแผนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(E-plan) , ระบบสารสนเทศเพื่อการวางแผนการใช้พลังงานขององค์กร (E-energy report) , ระบบปฏิบัติงานธุรการ งานสารบรรณทางคอมพิวเตอร์ (E-office) , ระบบการประกวดราคาทางคอมพิวเตอร์ (E-auction) เป็นต้น ซึ่งระบบดังกล่าวข้างต้น จะเป็นตัวช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ใช้ประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประหยัดเวลาและทรัพยากรต่างๆ

องค์การบริหารส่วนตำบลควนศรีเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหนึ่งที่นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน อาทิการนำระบบคอมพิวเตอร์ใช้ในสำนักงานเพื่อจัดการงานเอกสารที่ซับซ้อน งานประมวลผลข้อมูลที่ต้องใช้ความแม่นยำและรวดเร็วของข้อมูล การใช้อินเทอร์เน็ตมาใช้ในการติดต่อสื่อสาร รวมถึงการใช้สื่ออินเทอร์เน็ตมาใช้ประชาสัมพันธ์องค์กรและเป็นอีกหนึ่งช่องทางสื่อสารกับประชาชนในพื้นที่ใช้ในการรับเรื่องราวร้องเรียน ร้องทุกข์ หรือเผยแพร่ข่าวสาร การดำเนินกิจกรรมของ อบต.ให้ประชาชนไม่ว่าจะเป็นพื้นที่ในตำบล หรือประชาชนทั่วไปได้รับทราบ ระบบโทรศัพท์ โทรสาร และวิทยุสื่อสาร ใช้ในการติดต่อประสานงาน ด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เป็นต้น

## ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่องค์การบริหารส่วนตำบลควนศรีนำมาใช้ในปัจจุบัน

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจในความรับผิดชอบ คือ การส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็ง มีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ โดยการพัฒนาและให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านการบริหารงานบุคคล การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การเงิน การคลัง และการบริหารจัดการ ให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยอำนาจและหน้าที่ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เป็นไปตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2551 ซึ่งในข้อที่ 9 กำหนดไว้ว่า “พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจึงได้ดำเนินการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระบบ ดังนี้

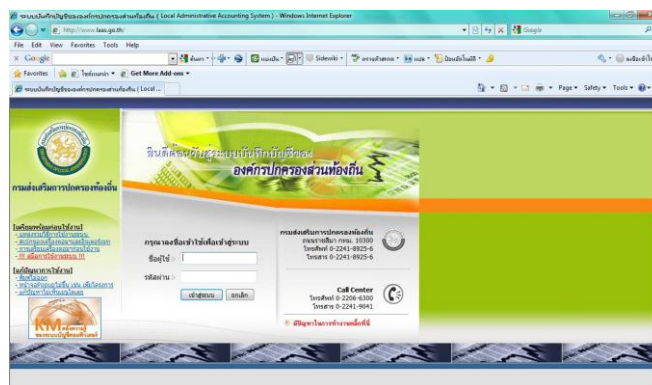
### ระบบบันทึกบัญชีทางคอมพิวเตอร์

(Electronic- Local Administration Accounting System หรือ E-laas)

พัฒนาโดย : สำนักบริหารการคลังท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย

#### วัตถุประสงค์ของระบบ

เพื่อบันทึกข้อมูลด้านการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี การจัดทำบัญชีรายรับรายจ่ายผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของสำนักงานคลังท้องถิ่น การบันทึกฐานข้อมูลผู้เสียภาษี เป็นต้น ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานด้านงานคลังท้องถิ่น(กระทรวงมหาดไทย. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. สำนักบริหารการคลังท้องถิ่น, 2555 : ออนไลน์)



ภาพที่ 1 หน้าเว็บไซต์ระบบบันทึกบัญชีทางคอมพิวเตอร์ (E-laas)

#### ประโยชน์ของระบบ

ระบบ E-laas นั้นมีประโยชน์ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบัญชีเป็นอย่างมาก โดยเริ่มตั้งแต่เป็นระบบช่วยในการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การบันทึกการโอนเงินงบประมาณ การจัดทำบัญชีงบประมาณรายรับรายจ่ายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบบ real time ซึ่งกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น หรือหน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแล และ

ตรวจสอบสามารถเข้าสู่ระบบเพื่อติดตามประเมินผลได้ทันที อีกทั้งระบบนี้ยังสามารถบันทึกข้อมูลทะเบียนรายชื่อผู้เสียภาษีและบัญชีการจัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอีกด้วย

### ระบบสารสนเทศเพื่อการพัฒนาและการวางแผนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Electronic – Plan หรือ E-plan)

พัฒนาโดย : สำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น  
กระทรวงมหาดไทย

#### วัตถุประสงค์ของระบบ

เพื่อบันทึกข้อมูลด้านการใช้จ่ายงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่การวางแผนการดำเนินงานประจำปี การรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี การเบิกจ่ายงบประมาณประจำปี ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนการดำเนินงานของผู้บริหาร และการรายงานผลการดำเนินงานตลอดทั้งปีเพื่อให้ประชาชนทราบ(กระทรวงมหาดไทย, กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, สำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น, 2555 : ออนไลน์)



ภาพที่ 2 หน้าเว็บไซต์ระบบสารสนเทศเพื่อการพัฒนาและการวางแผนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (E-plan)

#### ประโยชน์ของระบบ

ระบบนี้มีประโยชน์ในการดำเนินงานตั้งแต่การช่วยบันทึกข้อมูลการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การดึงเอาแผนงานมาดำเนินการจริง ระดับความสำเร็จของแผนงาน ซึ่งตัวระบบจะทำการสรุปข้อมูลมาในรูปแบบสถิติ นำไปใช้ประโยชน์ทั้งต่อผู้บริหารท้องถิ่น และการรายงานผลการดำเนินงานต่อสภาท้องถิ่นฯ

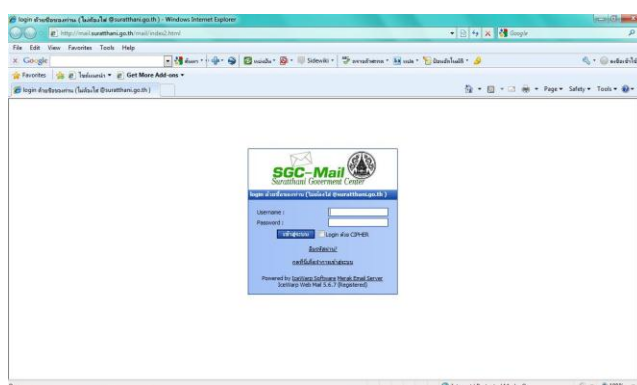
จังหวัดสุราษฎร์ธานีในฐานะหน่วยราชการส่วนภูมิภาคก็ได้ดำเนินการจัดทำระบบพัฒนาสารสนเทศเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น คือ

## ระบบปฏิบัติงานธุรการ งานสารบรรณทางคอมพิวเตอร์ (Electronic – Office หรือ E-office)

พัฒนาโดย : ศูนย์ราชการจังหวัดสุราษฎร์ธานี กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย

### วัตถุประสงค์ของระบบ

เพื่อติดต่อราชการระหว่างหน่วยงานภายในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งการรับ-ส่งหนังสือราชการระหว่างกัน เพื่อประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ประหยัดเวลาในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน โดยแต่ละหน่วยงานจะแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลรับผิดชอบและเข้าสู่ระบบเพื่อรับหนังสือทุกวัน(กระทรวงมหาดไทย. กรมการปกครอง. ศูนย์ราชการจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2555 : ออนไลน์)



ภาพที่ 3 หน้าเว็บไซต์ระบบปฏิบัติงานธุรการ งานสารบรรณทางคอมพิวเตอร์ (E-office)

### ประโยชน์ของระบบ

ประโยชน์ของการใช้ระบบงานสารบรรณทางคอมพิวเตอร์ เพราะเป็นการติดต่อสื่อสารและรับส่งหนังสือราชการผ่านทางระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้มีความสะดวกรวดเร็วในการรับส่งข่าวสาร ประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง รูปแบบในการส่งข้อมูลก็ไม่จำกัดรูปแบบ โดยส่งได้ทั้งข้อความ รูปภาพ ภาพเคลื่อนไหว เสียง หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ ไปยังผู้รับได้

นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานราชการส่วนอื่นที่ดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของท้องถิ่น ดังนี้

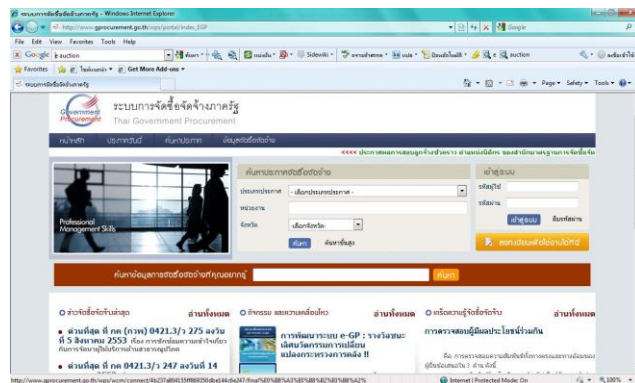
## ระบบการประกวดราคาทางคอมพิวเตอร์ (Electronic – Auction หรือ E-auction)

พัฒนาโดย : สำนักงานมาตรฐานการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง

### วัตถุประสงค์ของระบบ

เพื่อเป็นช่องทางในการประกาศประชาสัมพันธ์โครงการการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานราชการ และทำการประกวดราคาก่อสร้างผ่านทางช่องทางอินเทอร์เน็ตในการให้ผู้ประกอบการเข้าเสนอราคา เพื่อ

ลดการสมยอมราคา(กระทรวงการคลัง. กรมบัญชีกลาง. สำนักงานมาตรฐานการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ, 2555 : ออนไลน์)



ภาพที่ 4 หน้าเว็บไซต์ระบบการประกวดราคาทางคอมพิวเตอร์ (E-auction)

#### ประโยชน์ของระบบ

ระบบ E-auction มีประโยชน์ทั้งต่อผู้ค้าและหน่วยงานราชการ ซึ่งหน่วยงานราชการนั้นสามารถจัดหาสินค้าและบริการได้อย่างรวดเร็วกว่าวิธีการจัดหาแบบเดิม การจัดการระบบใหม่นี้มีความโปร่งใสและสามารถเข้าไปตรวจสอบรายละเอียดได้ คู่ค้าผู้เสนอราคาสามารถรู้รายละเอียดการเสนอข้อเสนอก่อนผู้อื่นได้ตลอดเวลา สามารถทำการเชิญชวนให้คู่ค้ารายใหม่ เข้าร่วมเสนอราคาและข้อเสนองานได้ ทั้งยังสามารถทำการเลือกหาสินค้าและบริการได้ในราคาที่ต่ำที่สุดด้วย ด้านผู้ขายสามารถเข้าร่วมประมูลได้จากทุกๆ ที่โดยไม่ต้องเดินทางไปยังหน่วยงาน สามารถเปลี่ยนแปลงราคาที่ตนเสนอได้ทันทีที่เห็นว่าราคาของตนสูงกว่าของบุคคลผู้เสนอราคารายอื่น ซึ่งถือว่าเป็นการเปิดโอกาสขายมากขึ้นกว่าแบบเดิม

#### ระบบสารสนเทศเพื่อการวางแผนการใช้พลังงานขององค์กร (Electronic Energy Report หรือ E-energy report)

พัฒนาโดย : สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน กระทรวงพลังงาน

#### วัตถุประสงค์ของระบบ

เพื่อบันทึกข้อมูลการใช้พลังงานของหน่วยงาน โดยมีการบันทึกข้อมูลรายไตรมาส ทั้งการใช้พลังงานไฟฟ้า และพลังงานน้ำมัน เป็นอีกหนึ่งช่องทางที่ทำให้ผู้บริหารท้องถิ่นได้รับทราบถึงภาระการใช้จ่ายด้านพลังงาน และสามารถวางแผนและควบคุมการใช้จ่ายได้(กระทรวงพลังงาน. สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน, 2555 : ออนไลน์)



ภาพที่ 5 หน้าเว็บไซต์ระบบสารสนเทศเพื่อการวางแผนการใช้พลังงานขององค์กร (E-energy report)

### ประโยชน์ของระบบ

ระบบนี้จะช่วยให้ทราบถึงระดับการใช้พลังงานของหน่วยงาน ทั้งการใช้พลังงานไฟฟ้า และพลังงานน้ำมัน โดยระบบจะทำการเปรียบเทียบเป็นข้อมูลทางสถิติย้อนหลัง เพื่อเปรียบเทียบการใช้ในปัจจุบันกับอดีต เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานในการวางแผนการใช้จ่ายพลังงาน เพื่อลดความสิ้นเปลืองของหน่วยงาน

สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลควนศรีเองก็มีการพัฒนางานด้านระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน ดังนี้

### ระบบเว็บไซต์เพื่อการประชาสัมพันธ์องค์กร

พัฒนาโดย : องค์การบริหารส่วนตำบลควนศรี อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี

### วัตถุประสงค์ของระบบ

เพื่อประชาสัมพันธ์การดำเนินงานขององค์กร รับฟังความคิดเห็นผ่านกระดานสนทนา เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการติดต่อสื่อสารระหว่างประชาชนและองค์กร(องค์การบริหารส่วนตำบลควนศรี, 2555 : ออนไลน์)



ภาพที่ 6 หน้าเว็บไซต์ระบบเว็บไซต์เพื่อการประชาสัมพันธ์องค์กร

## ประโยชน์ของระบบ

เว็บไซต์ประชาสัมพันธ์องค์กรมีประโยชน์ในด้านการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร การดำเนินงานของ องค์กร.ให้ประชาชนทราบ สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ตลอดเวลา และทั่วทุกมุมโลก เป็นช่องทางหนึ่งในการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานกับประชาชนผู้รับบริการ ทั้งการติดตามการบริหารงาน การร้องเรียน ร้องทุกข์ ทั้งยังช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดี แสดงถึงความทันสมัยต่อองค์กร

ปัญหาในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรนั้น แรกเริ่มใช้ก็มีทั้งประสบความสำเร็จ รวมทั้งเกิดปัญหาเกิดขึ้น อันเกิดจากหลายสาเหตุ อาทิเช่นบุคลากรขาดความรู้ หรือทักษะความชำนาญในการใช้งาน ตัวระบบเองไม่พร้อมในการใช้งาน หน่วยงานขาดงบประมาณในการจัดหาเครื่องมือวัสดุ อุปกรณ์หรือการขาดการบำรุงรักษา รวมถึงการไม่ให้ความสำคัญต่อการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ของผู้บริหารท้องถิ่น ซึ่งผู้ศึกษาเห็นว่าปัญหาที่สำคัญที่สุดที่ทำให้การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศคือ ปัญหาบุคลากรขาดความรู้ หรือทักษะความชำนาญในการใช้งาน และปัญหาการไม่ให้ความสำคัญต่อการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ของผู้บริหารท้องถิ่นเท่าที่ควร ซึ่งเป็นปัญหาด้านบุคลากร ผู้ศึกษาจึงเกิดคำถามการวิจัยขึ้นว่าทำอย่างไรจึงจะสามารถพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ ไอที (IT ย่อจาก information technology) หมายถึงเทคโนโลยี สำหรับการประมวลผลสารสนเทศ ซึ่งครอบคลุมถึงการรับ-ส่ง การแปลง การจัดเก็บ การประมวลผล และการค้นคืนสารสนเทศ ในการประยุกต์ การบริการ และพื้นฐานทางเทคโนโลยี สามารถแบ่งกลุ่มย่อยเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ คอมพิวเตอร์, การสื่อสาร และข้อมูลแบบมัลติมีเดีย ซึ่งในแต่ละกลุ่มนี้ยังแบ่งเป็นกลุ่มย่อยๆ ได้อีกมากมาย องค์ประกอบทั้ง 3 ส่วนนี้ ยังต้องอาศัยการทำงานร่วมกัน ยกตัวอย่างเช่น เครื่องเซิร์ฟเวอร์ คอมพิวเตอร์ (คอมพิวเตอร์) เป็นองค์ประกอบสำคัญของระบบเครือข่าย (การสื่อสาร) โดยมีการส่งข้อมูล ต่างๆ ไปยังเครื่องลูก (ข้อมูลแบบมัลติมีเดีย) ซึ่งในบางครั้งจะมีการใช้ชื่อว่า เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (information and communications technology ย่อว่า ICT) (ชุมพล ศฤงคารศิริ 2540 : 8)

จะเห็นได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศคือการนำเอาเทคโนโลยีมาใช้กับการจัดการข้อมูลข่าวสาร เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารที่ได้นั้นนำมาใช้ประโยชน์ได้ รวมถึงการบริหารจัดการข้อมูลให้สามารถสร้าง จัดเก็บ และเข้าถึงได้โดยง่าย ช่วยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากรต่างๆ

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ จำเป็นต้องอาศัยงบประมาณค่าใช้จ่ายด้านวัสดุอุปกรณ์สูง ไม่ว่าจะเป็นระบบคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ และระบบเครือข่าย ต้องมีผู้เชี่ยวชาญพร้อมผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถ รวมทั้งการวางแผนการพัฒนาระบบและการนำวัสดุอุปกรณ์ไปใช้อย่างรอบคอบรัดกุม จึงจะบรรลุผลตามเป้าหมาย แม้เทคโนโลยีสารสนเทศจะมีประโยชน์ แต่การนำมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุดไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะเทคโนโลยีสารสนเทศมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เช่น ซอฟต์แวร์บางตัว กว่าจะเรียนรู้วิธีใช้ประโยชน์ได้ครบถ้วน อาจมีซอฟต์แวร์รุ่นใหม่ออกจำหน่ายอีกแล้ว

การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศจึงต้องมีวิธีการที่เหมาะสม มิฉะนั้นอาจเกิดปัญหากับหน่วยงานได้ (Tasana sudjai, 2553 : ออนไลน์)

จะเห็นได้ว่าการนำเทคโนโลยีมาใช้ แม้ว่าจะเกิดประโยชน์ต่อองค์กร แต่องค์กรก็ต้องมีความพร้อมในด้านงบประมาณ และการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับภาระงานนั้น เพราะเทคโนโลยีสารสนเทศหากจะนำมาใช้ให้ได้ผลจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจเป็นอย่างดี และผู้ใช้ต้องมีความใฝ่รู้ใฝ่เรียนเพื่อก้าวตามให้ทันเทคโนโลยี จึงจะทำให้องค์กรสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

### ความสำคัญของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

สารสนเทศมีความสำคัญเกี่ยวกับการดำเนินงานของทุกระดับในองค์กร ในระดับผู้ปฏิบัติงานจะใช้สารสนเทศช่วยในการปฏิบัติงาน แต่ผู้บริหารจะใช้สารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจวางแผนการดำเนินงานหรือในการแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น จึงต้องมีการจัดการกับข้อมูลเพื่อให้สามารถนำข้อมูลมาใช้ได้สะดวกรวดเร็วขึ้น ทำให้ได้สารสนเทศที่เป็นระบบมากขึ้น สารสนเทศในองค์กรมีบทบาทที่สำคัญต่อองค์กรมากเพราะองค์กรมีความจำเป็นต้องแข่งขันให้ทันกับเวลาตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานต่าง ๆ จึงต้องมีการพัฒนาระบบสารสนเทศ (จิตติมา เทียมบุญประเสริฐ 2546 : 56)

นอกจากนี้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ เป็นอย่างมาก ตัวอย่างเช่น

ด้านการศึกษา เทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยในด้านการค้นคว้าศึกษาแหล่งข้อมูล ทำให้การศึกษาง่ายขึ้นและไร้ขีดจำกัด ผู้เรียนมีความสะดวกในการค้นคว้าวิจัย

การดำรงชีวิตประจำวัน ทำให้มีความสะดวกคล่องตัวและรวดเร็วในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน สามารถทำงานได้หลายอย่างในเวลาเดียวกันได้หรือทำงานใช้เวลาอันน้อยลง

การค้าเงินธุรกิจ ทำให้มีการแข่งขันระหว่างธุรกิจมากขึ้น ทำให้ต้องมีการพัฒนาองค์กรเพื่อให้ทันกับข้อมูลข่าวสารอยู่ตลอดเวลาอันส่งผลต่อการพัฒนาประเทศอย่างต่อเนื่อง

การติดต่อสื่อสาร ทำให้เกิดอัตราการขยายตัวทุกๆ ด้านที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เพราะมีการติดต่อสื่อสารที่เจริญก้าวหน้าทันสมัย รวดเร็วถูกต้องและทำให้เป็นโลกที่ไร้พรมแดน

การทำงาน ระบบการทำงานมีคอมพิวเตอร์มาใช้ซึ่งสามารถทำงานได้มากกว่า เร็วกว่า และดีกว่า งานบางอย่างมนุษย์ทำไม่ได้ก็ใช้คอมพิวเตอร์ช่วยทำงานแทนซึ่งได้ผลถูกต้องรวดเร็วกว่า

การพัฒนาให้บุคลากรมีศักยภาพในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น มีหลากหลายวิธี ซึ่งผู้ศึกษาได้รวบรวมวิธีการพัฒนาไว้ 3 วิธี ดังนี้

1. การฝึกอบรมบุคลากรในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นกระบวนการที่จัดขึ้นอย่างเป็นระบบ เพื่อพัฒนาบุคลากรให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร โดยมุ่งเน้นให้เกิดความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Understanding) ในการปฏิบัติงาน ให้มีทัศนคติ (Attitude) ที่ดีต่องาน และองค์กร

ตลอดจนให้เกิดทักษะ(Skill) ความชำนาญในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้ เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การฝึกอบรมในทักษะการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นขั้นตอนสำคัญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เมื่อองค์กรสรรหาคบุคคลได้เข้ามาทำงานแล้ว จำเป็นต้องพัฒนาคนให้สามารถปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้อย่าง การฝึกอบรมบุคลากรในด้านการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นก็เพื่อให้บุคลากรเข้าใจและใช้ระบบที่มีอยู่ได้อย่างเต็มความสามารถและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ผู้เขียนระบบได้วางเอาไว้อย่างเต็มประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งจำเป็นต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ(อำนาจ แสงสว่าง 2540 : 74)

2. การฝึกอบรมบุคลากรในการพัฒนาระบบสารสนเทศที่มีอยู่ เป็นการสื่อสารสองทาง ซึ่งผู้ใช้เป็นทั้งผู้ใช้ตัวระบบสารสนเทศ ในขณะที่เดียวกันก็เป็นผู้วิเคราะห์ระบบ โดยในการใช้งานนั้นผู้ใช้จะเป็นผู้วิเคราะห์ห้ประเมินหาข้อผิดพลาดของระบบ และทำการสื่อสารไปถึงผู้เขียนระบบในการปรับปรุงแก้ไขตัวระบบให้ทำงานได้อย่างราบรื่น และถูกต้อง การพัฒนาระบบสารสนเทศให้เกิดขึ้นภายในองค์กรนั้น อาจจัดทำขึ้นเองโดยอาศัยเจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ ซึ่งสามารถทำได้หากองค์กรมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้านไอทีซึ่งพัฒนาโปรแกรมขึ้นมาใช้งานได้เองสำหรับโปรแกรมที่ไม่ซับซ้อนนัก โดยใช้เครื่องมือโปรแกรมประยุกต์ช่วยหรืออาจว่าจ้างบริษัทที่ปรึกษาจัดทำให้ ซึ่งมีขั้นตอนในการพัฒนาระบบดังนี้

การศึกษาในเบื้องต้น การศึกษาในเบื้องต้นเป็นการศึกษาถึงความเหมาะสมว่าเหมาะสมหรือคุ้มค่าหรือไม่กับการพัฒนาระบบนั้นๆ ทำการกำหนดปัญหาในตัวระบบว่ามีปัญหาอย่างไร และสามารถแก้ไขได้หรือไม่อย่างไร

การวิเคราะห์ระบบ การวิเคราะห์ระบบเป็นการศึกษาการทำงานของระบบเดิมว่าตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้หรือไม่

การออกแบบระบบใหม่ เพื่อให้ระบบใหม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้หรือขององค์กร

การเขียนระบบขึ้นมาใหม่หรือติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลระบบเพื่อนำข้อเสนอแนะให้หน่วยงานที่รับผิดชอบกำกับดูแลดำเนินการแก้ไขให้

การทดสอบระบบ เมื่อได้ทำการแก้ไขข้อมูลแล้วให้มีการทดสอบระบบเพื่อตรวจสอบความผิดพลาด

3. การฝึกอบรมบุคลากรในการเขียนระบบสารสนเทศขึ้นใหม่ การเขียนระบบสารสนเทศขึ้นใหม่ องค์กรอาจมีบุคลากรที่มีทักษะในการเขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ หรืออาจว่าจ้างบริษัทดำเนินการเขียนขึ้นมาใหม่ได้ ซึ่งการเขียนระบบขึ้นมาใหม่นี้หากองค์กรจะดำเนินการเอง ผู้เขียนระบบจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถขั้นสูงในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การเขียนระบบสารสนเทศขึ้นมาใหม่นั้น ผู้เขียนระบบเมื่อตัดสินใจที่จะเขียนระบบซอฟต์แวร์ขึ้นมาใช้เองก็ต้องพัฒนาระบบเองทั้งหมด โดยเริ่มตั้งแต่การ

กำหนดความต้องการของซอฟต์แวร์(software requirements) ของหน่วยงานขึ้นมา ก่อน หลังจากนั้น ต้องทำการออกแบบซอฟต์แวร์(software design) เมื่อทำการออกแบบซอฟต์แวร์ได้แล้ว จึงเริ่มทำการเขียนโปรแกรม(program coding) ซึ่งก็หมายถึงการเขียนโปรแกรมด้วยภาษาคอมพิวเตอร์ ในปัจจุบันมีเครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวกในการเขียนโปรแกรมเองที่หลากหลาย เช่น การใช้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปต่างๆ แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นก็จำเป็นต้องใช้ทักษะเฉพาะตัวขั้นสูง หลังจากนั้นจึงทำการทดสอบระบบ (system testing) เป็นการนำโปรแกรมที่เขียนมาตรวจสอบความถูกต้องทางด้านภาษาคำสั่ง และความสามารถในการทำงานได้อย่างถูกต้อง (อำไพ พรประเสริฐกุล 2540 : 115)

4. การฝึกอบรมแบบสอนงาน การสอนงาน เป็นวิธีการในการพัฒนาศักยภาพของบุคคลในการทำงาน โดยการเข้าไปช่วยให้สามารถนำความรู้ความเข้าใจที่มีอยู่หรือด้านการอบรมมาไปสู่การปฏิบัติ สำหรับวิธีการสอนงาน ต้องให้ผู้สอนแสดงการปฏิบัติงานให้ดู แล้วให้มีการทดลองทำด้วยตนเอง มีการตั้งคำถามจากผลการปฏิบัติ และผู้สอนงานควรหมั่นตรวจสอบบ่อยๆ ว่าผู้ปฏิบัติได้ปฏิบัติถูกต้องตามคำแนะนำและติดตามจนแน่ใจว่าผู้ปฏิบัติทำได้ดี และเข้าใจในการปฏิบัติงานนั้นแล้ว (เจิตจันทร์ พลดงนอก 2556 : 387)

จุดอ่อนในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในแต่ละวิธี

1. การฝึกอบรมบุคลากรในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นการฝึกใช้งานตามโปรแกรมที่ โปรแกรมเมอร์เขียนไว้ จึงทำงานได้เพียงจำกัดเท่าที่ผู้เขียนโปรแกรมเขียนขึ้น หากผู้ใช้งานพบข้อผิดพลาด หรือต้องการปรับปรุงระบบให้ทำงานได้มากขึ้น หรือดีขึ้นก็ไม่สามารถทำได้

2. การฝึกอบรมบุคลากรในการพัฒนาระบบสารสนเทศที่มีอยู่ ผู้ใช้ต้องมีความรู้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และสามารถสื่อสารไปถึงผู้เขียนโปรแกรมให้ปรับปรุงเพิ่มเติมได้

3. การฝึกอบรมบุคลากรในการเขียนระบบสารสนเทศขั้นสูง ผู้เขียนต้องมีความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขั้นสูง และใช้งบประมาณในด้านการส่งเสริมและสนับสนุนในการเขียนระบบค่อนข้างสูง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะใช้วิธีการฝึกอบรมในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพราะบุคลากรท้องถิ่นส่วนใหญ่เป็นเพียงผู้ใช้ (User) ระบบ ซึ่งไม่มีความสามารถ และทักษะในการวิเคราะห์และเขียนระบบขึ้นใหม่เองได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาศักยภาพบุคคล หรือการพัฒนาด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ได้มีผู้วิจัยเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวในด้านต่างๆ ไว้ดังนี้

การศึกษาเรื่อง โครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ของ ทิพวรรณ บุญย์เพิ่ม , สวัสดิ์ เขาวกุล และ นพพร โทณะวนิก (ทิพวรรณ บุญย์เพิ่มและคณะ 2550) ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 1) เพื่อศึกษาความต้องการของบุคลากรระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาศักยภาพทางการบริหารจัดการท้องถิ่น ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม กายภาพ และสิ่งแวดล้อม 2) เพื่อพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรมและชุดฝึกอบรมที่สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่ม

บุคลากรระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ 3) เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากรระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความเข้าใจในกระบวนการบริหารจัดการท้องถิ่น สามารถประยุกต์ความรู้ทางด้านการบริหารจัดการไปใช้บริหารทรัพยากรในท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ให้ท้องถิ่นสามารถดำรงอยู่ได้ด้วยตนเอง รวมทั้งให้ได้รับการพัฒนาเป็นเมืองที่น่าอยู่และยั่งยืน ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นจากผู้เกี่ยวข้องและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วพัฒนาหลักสูตร และชุดฝึกอบรมซึ่งประกอบด้วยเอกสารประกอบการฝึกอบรมจำนวน 4 เนื้อหาวิชา ได้แก่ การพัฒนาชุมชนเมืองด้านกายภาพ : การวางผังและออกแบบชุมชนเมือง การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การจัดการโครงการก่อนดำเนินการก่อสร้าง และการจัดการโครงการระหว่างการก่อสร้าง นอกจากนี้ยังได้จัดทำสื่อประกอบการฝึกอบรม ได้แก่ สื่อประกอบการบรรยายในเนื้อหาต่างๆ จากนั้นจึงทดลองนำหลักสูตรที่พัฒนาขึ้นมานี้ฝึกอบรมกับบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 2 รุ่น รุ่นที่ 1 เป็นบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่รับผิดชอบสายงานช่างและโยธาในพื้นที่กลุ่มจังหวัดภาคกลางตอนล่าง ได้แก่ จังหวัดกาญจนบุรี ราชบุรี สุพรรณบุรี และนครปฐม จำนวน 16 คน สำหรับรุ่นที่ 2 เป็นบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่รับผิดชอบสายงานช่างและโยธาในพื้นที่กลุ่มจังหวัดภาคตะวันออก ได้แก่ จังหวัดชลบุรี ระยอง จันทบุรี และตราด จำนวน 48 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 64 คน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยนี้ แบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนแรก คือ แบบประเมินผลตนเองก่อนและหลังการฝึกอบรม ส่วนที่ 2 คือ แบบประเมินความพึงพอใจในการอบรมและการจัดการอภิปรายกลุ่ม (Focus group) ซึ่งแบบประเมินผลตนเองก่อนและหลังฝึกอบรม ใช้ทดสอบความรู้พื้นฐานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ความก้าวหน้าในการเรียนรู้ และสัมฤทธิ์ผลภายหลังการเข้ารับการฝึกอบรมในแต่ละเนื้อหา รวมทั้งสิ้น 4 เนื้อหาหลัก ส่วนแบบประเมินความพึงพอใจใช้เก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมในเนื้อหาวิชาและภาพรวมการจัดการอบรม รวมทั้งให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้แสดงความคิดเห็นต่อการจัดการฝึกอบรมสำหรับการจัดการอภิปรายกลุ่มนั้นเป็นเครื่องมือในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีต่อการจัดการฝึกอบรม สำหรับใช้ในการประเมิน ปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรต่อไป

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพพบว่า ผู้เข้ารับการอบรมทั้งสองรุ่นมีความรู้เดิมทางด้านการพัฒนาชุมชนเมืองด้านกายภาพ : การวางผังและการออกแบบชุมชนเมือง อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอยู่ในเกณฑ์น้อย การจัดการโครงการก่อนดำเนินการก่อสร้างอยู่ในเกณฑ์น้อย และการจัดการโครงการระหว่างการก่อสร้างอยู่ในเกณฑ์ปานกลาง และเมื่อผ่านการอบรมแล้วพบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งสองรุ่นมีพัฒนาการทั้ง 5 เนื้อหาวิชา อยู่ในเกณฑ์ที่ดีขึ้นจากระดับความรู้เดิมของตนเองโดยเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์คะแนนระดับปานกลางทุกเนื้อหาวิชา สำหรับการประเมินความพึงพอใจในการอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจทั้งสภาพของการฝึกอบรมและภาพรวมของโครงการเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ในส่วนของเนื้อหาหลักสูตรและ

วิทยากรผู้ฝึกอบรม ผู้เข้ารับการฝึกอบรมก็ประเมินความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน ในด้านการอภิปรายกลุ่ม พบว่า ผู้เข้ารับการฝึกอบรมส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในหลักสูตรที่จัด เนื่องจากเป็นหลักสูตรที่ครอบคลุมเนื้อหาที่น่าสนใจหลายเนื้อหา วิทยากรที่บรรยายในแต่ละเนื้อหา สามารถนำหลักการและทฤษฎีต่างๆ มาอธิบายพร้อมยกตัวอย่างให้สามารถเข้าใจได้ง่ายขึ้น เอกสารประกอบการฝึกอบรมเป็นเอกสารที่มีคุณภาพได้การวิจัยในครั้งนี้ทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมซึ่งเป็นบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่รับผิดชอบงานสายช่างและโยธาสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงสภาพการณ์ปัจจุบันในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและข้อจำกัดในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน
4. เพื่อศึกษาถึงวิธีการพัฒนาบุคลากรในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

### ขอบเขตการศึกษา

ผู้ทำการศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา ในประเด็นที่จะศึกษาดังต่อไปนี้

กลุ่มประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้ ประกอบด้วย คณะผู้บริหารอบต. จำนวน 4 คน , สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 16 คน ,ข้าราชการส่วนท้องถิ่นจำนวน 15 คน และพนักงานจ้างจำนวน 8 คน รวมทั้งสิ้น 43 คน

ด้านเนื้อหา ศึกษาทฤษฎีในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่อการปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทางด้านข้อมูลทั่วไป ปัญหา อุปสรรค พร้อมแนวทางในการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลควนศรี อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานการณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง และระดับการศึกษา และกลุ่มงานที่ปฏิบัติงาน มีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (Check lists)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อประเมินคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามเบื้องต้นในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามถึงความคิดเห็นต่อการดำเนินการพัฒนาการใช้เทคโนโลยี เป็นแบบสอบถามแบบแสดงความคิดเห็นโดยผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นมาตราส่วนแบบประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับโดยผู้วิจัยได้กำหนดน้ำหนักคะแนน 5 ระดับ ดังนี้

ค่าคะแนนระดับ	5	หมายความว่า	ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับ	มากที่สุด
ค่าคะแนนระดับ	4	หมายความว่า	ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับ	มาก
ค่าคะแนนระดับ	3	หมายความว่า	ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับ	ปานกลาง
ค่าคะแนนระดับ	2	หมายความว่า	ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับ	น้อย
ค่าคะแนนระดับ	1	หมายความว่า	ผู้ตอบมีความคิดเห็นในระดับ	น้อยมาก

ซึ่งกำหนดแบบสอบถามไว้ทั้งสิ้น 4 ด้าน คือ ด้านที่ 1 ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ ด้านที่ 2 ด้านบุคลากร ด้านที่ 3 ด้านงบประมาณ และด้านที่ 4 ด้านบริหารจัดการ

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป แล้วนำข้อมูลมาวิเคราะห์ตามเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	1.00-1.49	แสดงว่า	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับข้อความอยู่ในระดับน้อยมาก
ค่าเฉลี่ย	1.50-2.49	แสดงว่า	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับข้อความอยู่ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	2.50-3.49	แสดงว่า	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับข้อความอยู่ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.50-4.49	แสดงว่า	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับข้อความอยู่ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	4.50-5.00	แสดงว่า	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยกับข้อความอยู่ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามแบบแสดงความคิดเห็น เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็น ต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 ด้านบุคลากรที่ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านที่ 2 ด้านงบประมาณ ด้านที่ 3 ด้านบริหารจัดการ ซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ตอบแบบสอบถามและผู้วิจัยได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำเสนอ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเพื่อนำมาใช้พัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรต่อไป

### วิธีดำเนินการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยดำเนินงานเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. ขออนุญาตรับรองและแนะนำตัวจากวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ไปองค์การบริหารส่วนตำบลควนศรี เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย
2. ส่งแบบสอบถามพร้อมหนังสือแนะนำตัวผู้ศึกษาค้นคว้าไปยังองค์การบริหารส่วนตำบลควนศรี
3. ดำเนินการเก็บข้อมูล ในส่วนของการตอบแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์กลุ่ม
4. การวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดใช้วิธีการทางสถิติ

## สรุปผลการศึกษา

ประเมินคุณลักษณะเบื้องต้นของบุคลากรต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในองค์การบริหารส่วนตำบล สรุปผลได้ดังนี้

1. ด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ บุคลากรส่วนใหญ่ขององค์การบริหารส่วนตำบลควนศรีสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ได้ และใช้งานคอมพิวเตอร์ในด้านอินเทอร์เน็ตมากที่สุด ปัญหาที่เกิดขึ้นมากที่สุดคือเครื่องคอมพิวเตอร์ล้าสมัย และบุคลากรส่วนใหญ่ต้องการให้มีการอบรมการใช้งานเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาการใช้คอมพิวเตอร์ของตน

2. ด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ต บุคลากรส่วนใหญ่ขององค์การบริหารส่วนตำบลควนศรีสามารถใช้อินเทอร์เน็ตได้ จะใช้งานในด้านเครือข่ายสังคมออนไลน์มากที่สุด บุคลากรส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในการใช้งานอินเทอร์เน็ต และบุคลากรส่วนใหญ่ต้องการให้มีการอบรมการใช้งานเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาการใช้อินเทอร์เน็ตของตน

3. ด้านการใช้งานเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์องค์กร พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ขององค์การบริหารส่วนตำบลควนศรีไม่เคยใช้ระบบเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์องค์กร ผู้ที่ไม่เคยใช้ระบบเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์องค์กร ส่วนใหญ่ไม่ต้องการใช้ระบบเว็บไซต์เพื่อประชาสัมพันธ์องค์กร บุคลากรที่ใช้ระบบเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์องค์กรเป็นจะใช้งานในด้านการลงข่าวประชาสัมพันธ์มากที่สุด บุคลากรที่ใช้ระบบเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์องค์กรเป็นไม่มีปัญหาในการใช้ และบุคลากรส่วนใหญ่ไม่ต้องการพัฒนาการใช้ระบบเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์องค์กรของตน

4. ด้านการใช้งานระบบ E-laas พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ขององค์การบริหารส่วนตำบลควนศรีไม่เคยใช้ระบบ E-laas บุคลากรที่ไม่เคยใช้ระบบ E-laas ส่วนใหญ่ไม่ต้องการใช้งานระบบ บุคลากรที่ใช้ระบบ E-laas เป็นจะใช้งานในการจัดทำประมาณรายจ่ายประจำปี และข้อมูลรายรับรายจ่ายมากที่สุด บุคลากรที่ใช้ระบบ E-laas เป็นส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในการใช้งาน บุคลากรที่มีปัญหาในการใช้ระบบ E-laas ระบุว่าปัญหาเกิดจากระบบส่วนกลางมีปัญหา และปัญหาใช้งานไม่ได้จากการเข้าใช้งานระบบพร้อมๆ กัน และบุคลากรส่วนใหญ่ไม่ต้องการพัฒนาการใช้งานระบบ E-laas ของตน

5. ด้านการใช้งานระบบ E-plan พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ขององค์การบริหารส่วนตำบลควนศรีไม่เคยใช้ระบบ E-plan บุคลากรที่ไม่เคยใช้ระบบ E-plan ส่วนใหญ่ไม่ต้องการใช้ได้หรือใช้เป็น บุคลากรที่ใช้ระบบ E-plan เป็นจะใช้งานในการจัดทำแผนมากที่สุด บุคลากรที่ใช้ระบบ E-plan เป็นมีปัญหาในการใช้งาน ระบุว่าปัญหาเกิดจากการเข้าใช้งานไม่ได้เนื่องจากมีผู้ใช้งานพร้อมกัน และบุคลากรส่วนใหญ่ไม่ต้องการพัฒนาการใช้งานระบบ E-plan ของตน

6. ด้านการใช้งานระบบ E-office พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ขององค์การบริหารส่วนตำบลควนศรี ไม่เคยใช้ระบบ E-office บุคลากรส่วนใหญ่ที่ไม่เคยใช้งานระบบไม่ต้องการใช้ได้หรือใช้เป็น บุคลากรที่ใช้ระบบ E-office เป็นจะใช้งานในการรับส่งอีเมลมากที่สุด บุคลากรที่ใช้ระบบ E-office เป็นมีปัญหา

ในการใช้งาน ระบุว่าปัญหาเกิดจากการเข้าใช้งานไม่ได้เนื่องจากมีผู้ใช้งานพร้อมกัน และปัญหาด้านสัญญาณอินเทอร์เน็ต และบุคลากรส่วนใหญ่ไม่ต้องการพัฒนาการใช้งานระบบ E-office ของตน

7. ด้านการใช้งานระบบ E-auction บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลควนศรีส่วนใหญ่ไม่เคยใช้ระบบ E-auction บุคลากรที่ไม่เคยใช้ระบบ E-auction ส่วนใหญ่ไม่ต้องการใช้ได้หรือใช้เป็น บุคลากรที่ใช้ระบบ E-auction เป็นจะใช้งานในด้านการประมูลงานอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด บุคลากรที่ใช้ระบบ E-auction เป็นที่มีปัญหาในการใช้งาน ระบุว่าปัญหาเกิดจากการขาดทักษะในการใช้งาน และบุคลากรส่วนใหญ่ไม่ต้องการพัฒนาการใช้งานระบบ E-auction ของตน

8. ด้านการใช้งานระบบ E-energy report บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลควนศรีไม่เคยใช้ระบบ E-energy report บุคลากรที่ไม่เคยใช้ระบบ E-energy report ส่วนใหญ่ไม่ต้องการใช้ได้หรือใช้เป็น ในบุคลากรที่ใช้ระบบ E-energy report เป็นจะใช้งานในด้านการรายงานข้อมูลพลังงานมากที่สุด บุคลากรที่ใช้ระบบ E-energy report เป็นไม่มีปัญหาในการใช้งาน และบุคลากรทั้งหมด ไม่ต้องการพัฒนาการใช้งานระบบ E-energy report ของตน

ความคิดเห็นต่อการดำเนินการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลควนศรีในปัจจุบัน

1. ในด้านบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นว่าบุคลากรในองค์กรมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.86$  , S.D.=0.56) สอดคล้องกับสายฝน เป้าพะเนา (2555 : บทคัดย่อ) ศึกษาสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการเรียนรู้ของนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล พบว่านักศึกษา ผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นว่าทักษะในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสมควรเป็นสมรรถนะที่เหมาะสม นโยบายของผู้บริหารในการส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.81$  , S.D.=0.54) และปัญหาอุปสรรคในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเกิดจากปัญหาด้านบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.88$  , S.D.=0.55)

2. ในด้านงบประมาณ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นว่างบประมาณที่ส่งเสริมด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความเหมาะสมระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.58$  , S.D.=0.49) ผู้บริหารให้ความสำคัญต่อการใช้จ่ายงบประมาณส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.67$  , S.D.=0.51) และปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรเกิดจากปัญหางบประมาณ อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{x} = 2.00$  , S.D.=0.37)

3. ในด้านการบริหารจัดการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นว่าการบริหารจัดการ การแบ่งงาน การติดตามตรวจสอบการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรมีความเหมาะสมในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.56$  , S.D.=0.48) และปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรเกิดปัญหาจากการบริหารจัดการอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 2.56$  , S.D.=0.49)

## อภิปรายผลการศึกษา

จากการสรุปผลการศึกษา สามารถนำมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์และตอบคำถามของการวิจัยได้ ดังต่อไปนี้

ด้านสภาพการณ์ปัจจุบันในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในปัจจุบัน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในองค์กรบริหารส่วนตำบลควนศรี ผู้ใช้งานหลักจะเป็นสายงานปฏิบัติคือกลุ่มพนักงานส่วนตำบลและพนักงานจ้าง สายงานบริหารเป็นเพียงผู้สั่งการและมอบหมายความรับผิดชอบ ส่วนกลุ่มสมาชิกสภาจะเป็นเพียงผู้รับฟังการรายงานผลในการดำเนินงานเท่านั้น การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร ผู้ใช้จะใช้ตามตำแหน่งเฉพาะตัวบุคคลที่ถูกมอบหมายให้รับผิดชอบ ซึ่งบุคคลที่รับผิดชอบจะผ่านการศึกษาอบรมเป็นรายบุคคลเฉพาะ ทำให้สามารถใช้ได้และใช้เป็นตามระบบที่ได้รับมอบหมายเพียงคนเดียว ทำให้ตำแหน่งอื่นที่ไม่เกี่ยวข้อง ไม่รู้จักหรือไม่เคยใช้ระบบนี้เลย

ปัญหาและข้อจำกัดในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

ปัญหาและข้อจำกัดในการปฏิบัติงานอาจเกิดจากระบบที่เป็นปัญหาทำให้ไม่สามารถใช้ปฏิบัติงานได้ ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากส่วนกลางซึ่งเป็นผู้ดูแลรับผิดชอบระบบ ไม่ได้ออกแบบมาเพื่อให้รองรับการเข้าใช้งานพร้อมๆ กันทำให้เกิดปัญหาการใช้งานระบบไม่ได้ในช่วงเวลาที่ผู้ใช้เข้าใช้งานจำนวนมาก อีกทั้งยังเกิดปัญหาด้านบุคลากรในองค์กรที่ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียน เนื่องจากการโอนย้าย หรือบรรจุใหม่ ทำให้ขาดความต่อเนื่องในการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ที่โอนย้ายหรือผู้บรรจุใหม่เข้ามารับช่วงต่อโดยไม่ได้มีทักษะในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นๆ

ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

บุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานในองค์กรบริหารส่วนตำบลควนศรีว่า มีปัญหาด้านงบประมาณ เนื่องจากงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดทำให้ไม่สามารถจัดหาวัสดุครุภัณฑ์มาสนับสนุนการดำเนินงานได้อย่างเต็มที่ การใช้วัสดุครุภัณฑ์ที่ล้าสมัยทำให้เกิดปัญหาติดขัดในการใช้งานจริง การส่งเสริมด้านบุคลากรยังไม่เต็มที่เท่าที่ควร การส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมมีค่าใช้จ่ายในการบุคลากรต่อรายค่อนข้างสูง และเมื่อเข้ารับการอบรมแล้ว ไม่มีการติดตามตรวจสอบความรู้ความสามารถภายหลังการเข้ารับการอบรม ในด้านการบริหารจัดการ การมอบหมายงาน ติดตามและตรวจสอบ ไม่มีการมอบหมายงานรับผิดชอบที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ขาดการติดตามและตรวจสอบผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

## ข้อเสนอแนะ

จากการอภิปรายผลการศึกษานี้ สามารถนำมาสรุปเป็นข้อเสนอแนะได้ดังนี้  
เห็นควรเพิ่มบุคลากรผู้รับผิดชอบในแต่ละระบบให้มากขึ้น จัดให้มีการสอนงานจากบุคลากรผู้มีความรู้ความเข้าใจในแต่ละระบบ ให้แก่บุคลากรที่ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในระบบนั้น เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ผู้บริหารท้องถิ่นเองควรสนับสนุนการอบรมให้มากขึ้น และเพิ่มการติดตามตรวจสอบผลการปฏิบัติงานให้เข้มข้นขึ้น หากเกิดข้อบกพร่องของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจากส่วนกลาง ให้นำข้อบกพร่องเหล่านั้นแจ้งผู้ดูแลระบบ เพื่อดำเนินการแก้ไขต่อไป ควรมีการแบ่งงานมอบหมายงานและรับผิดชอบเป็นลายลักษณ์อักษร และมีการรายงานผลอย่างต่อเนื่อง ควรสนับสนุนงบประมาณให้มากขึ้น ทั้งด้านการศึกษาอบรม และวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัย และจำเป็นต้องการใช้งาน และควรสร้างจิตสำนึก ในการให้ความสนใจและใส่ใจ รวมทั้งประโยชน์ที่เกิดขึ้นต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความรวดเร็วในการปฏิบัติหน้าที่ และการให้บริการประชาชน

## เอกสารอ้างอิง

### ภาษาไทย

กระทรวงการคลัง. กรมบัญชีกลาง. สำนักงานมาตรฐานการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ. ระบบการประกวดราคาทางคอมพิวเตอร์(ออนไลน์). สืบค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2555. เข้าถึงได้จาก

<http://www.gprocurement.go.th>

กระทรวงพลังงาน. สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน. ระบบสารสนเทศเพื่อการวางแผนการใช้พลังงานขององค์กร(ออนไลน์). สืบค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2555. เข้าถึงได้จาก

<http://e-report.energy.go.th>

กระทรวงมหาดไทย. กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2551. (ออนไลน์). สืบค้นเมื่อ 30 กรกฎาคม 2554. เข้าถึงได้จาก

<http://www.wangthonglopburi.com>

กระทรวงมหาดไทย. กรมการปกครอง. ศูนย์ราชการจังหวัดสุราษฎร์ธานี. ระบบปฏิบัติงานธุรการ งานสารบรรณทางคอมพิวเตอร์(ออนไลน์). สืบค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2555. เข้าถึงได้จาก

<http://www.suratthani.go.th/mail>

กระทรวงมหาดไทย. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. สำนักบริหารการคลังท้องถิ่น. ระบบบันทึกบัญชีทางคอมพิวเตอร์(ออนไลน์). สืบค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2555. เข้าถึงได้จาก

<http://www.laas.go.th>

กระทรวงมหาดไทย. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. สำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น. ระบบสารสนเทศเพื่อการพัฒนาและการวางแผนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(ออนไลน์). สืบค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2555. เข้าถึงได้จาก

<http://e-plan.dla.go.th>

- จิตติมา เทียมบุญประเสริฐ. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ : วี.เจ.ปรีนติ้ง, 2546.
- เจิตจันทร์ พลดงนอก. การพัฒนากระบวนการฝึกอบรมออนไลน์แบบสอนงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ  
ผู้ใช้เทคโนโลยี ธนาคารพาณิชย์. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีที่ 6 ฉบับที่ 1(มกราคม – เมษายน 2556) เข้าถึงได้จาก  
<http://www.ejournal.su.ac.th>
- ชุมพล ศฤงคารศิริ. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ. กรุงเทพฯ : ป.สัมพันธ์พาณิชย์, 2540
- ทิพวรรณ บุญย์เพิ่ม, สวัสดิ์ เขาวกุล และนพพร โทณะวนิก. “โครงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรระดับ  
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช,  
2550.
- สายฝน เป้าพะเนา. การศึกษาสมรรถนะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการเรียนรู้ของ  
นักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล.  
วารสารวิชาการ Veridian E-Journal บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีที่ 5 ฉบับที่ 1  
(มกราคม – เมษายน 2555) เข้าถึงได้จาก <http://www.ejournal.su.ac.th>
- อำนาจ แสงสว่าง. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ทิพย์วิสุทธิ, 2540.
- อำไพ พรประเสริฐสกุล. การวิเคราะห์และออกแบบระบบ System Analysis and Design :  
พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพฯ : ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2540.
- องค์การบริหารส่วนตำบลควนศรี. ระบบเว็บไซต์เพื่อการประชาสัมพันธ์องค์กร(ออนไลน์). สืบค้นเมื่อ  
1 สิงหาคม 2555. เข้าถึงได้จาก <http://www.khuansri.go.th>
- Tasana sudjai. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ.(ออนไลน์) สืบค้นเมื่อ 10 สิงหาคม  
2553. เข้าถึงได้จาก <http://learners.in.th/blog/tasana/258614>, 2552.