# รูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

พัฒนพงษ์ อินทนนท์

ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารสาธารณะ
มหาวิทยาลัยแม่โจ้
พ.ศ. 2565

# รูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

พัฒนพงษ์ อินทนนท์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารสาธารณะ
สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการ มหาวิทยาลัยแม่โจ้
พ.ศ. 2565

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้

**รูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่**
**เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่**

พัฒนพงษ์ อินทนนท์

วิทยานิพนธ์นี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของความสมบูรณ์ของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารสาธารณะ

**พิจารณาเห็นชอบโดย อาจารย์ที่ปรึกษา**

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก .....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สถาพร แสงสุโพธิ์)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม .....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุริยจรัส เตชะตันมีนสกุล)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม .....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธรรมพร ตันตรา)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

ประธานอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร .....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุริยจรัส เตชะตันมีนสกุล)
วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

**สำนักบริหารและพัฒนาวิชาการรับรองแล้ว** .....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ญาณิน โอภาสพัฒนกิจ)
รองอธิการบดี
วันที่.....เดือน.....พ.ศ. .....

**ชื่อเรื่อง** รูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่
**ชื่อผู้เขียน** นายพัฒนพงษ์ อินทนนท์
**ชื่อปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสาธารณะ
**อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สถาพร แสงสุโพธิ์

## บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน ศึกษาปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการพัฒนาการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ และการพัฒนารูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ การเก็บรวบรวมขอมูลจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้ใช้บริการ และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยใช้แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่ม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน แจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคุณ

ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัจจุบันในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน คือ ใช้โปรแกรม Microsoft office เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานของเทศบาลตำบลสันทรายในปัจจุบัน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ 1) ฮาร์ดแวร์ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวงใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการปฏิบัติงาน 2) ซอฟต์แวร์เป็นระบบการติดต่อประสานงาน ผ่านสื่อออนไลน์ เช่น Facebook Line เป็นต้น 3) เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมหรือการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ใช้ระบบสารสนเทศ สื่อออนไลน์เพื่อการทำงานตามลักษณะการใช้งานอย่างเหมาะสม และ 4) โครงสร้างของระบบสารสนเทศหรือการจัดการระบบฐานข้อมูลขององค์กรได้มีการจัดการระบบฐานข้อมูลไม่ซ้ำซ้อนช่วยง่ายต่อการค้นหาและนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการพัฒนาการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง พบว่า ปัจจัยด้านประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ และความสามารถในการจัดการข้อมูล มีผลต่อระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง ร้อยละ 71 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

รูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ (New normal) เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ คือ 1) นโยบาย ประกอบด้วย นโยบายด้านบุคลากร คือ การพัฒนาบุคลากรทุกภาคส่วนให้มีความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ นโยบายด้านงบประมาณ คือ จัดสรรงบประมาณและจัดหางบประมาณสนับสนุนโครงการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ และนโยบายด้านการจัดการ คือ พัฒนาปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยพิจารณาถึงการใช้งานเป็นหลัก 2) การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศแบบวิถีชีวิตใหม่ ด้วยการการตัดสินใจจัดหาระบบ และการวางแผนกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีส่วนในการช่วยลดปัญหาและจัดกระบวนการทำงานใหม่ 3) ฮาร์ดแวร์ คือ การเปลี่ยนวัสดุอุปกรณ์การติดต่อสื่อสาร ระบบเครื่องเสียง ห้องประชุม Video Conference ระบบไมค์ประชุมออนไลน์ การใช้เครื่องสแกนใบหน้ายืนยันตัวตน เพื่อรองรับกับการบริหารงานแบบวิถีชีวิตใหม่ 4) ซอฟต์แวร์ คือ สร้างแอพพลิเคชั่นในการทำงานและการให้บริการ, พัฒนาช่องทางในการติดต่อสื่อสาร ด้วย Facebook เว็บไซต์ และ LINE, เพิ่มศักยภาพอินเตอร์เน็ตเป็นระบบ 5G, ใช้ QR code, การจัดเก็บข้อมูลด้วยระบบ cloud storage และการนำระบบบล็อกเชน (Blockchain) มาปรับใช้ในการตรวจสอบข้อมูล 5) บุคลากร คือ ส่งเสริมพัฒนาความรู้ของบุคลากรด้วยการอบรมให้ปฏิบัติงานผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานแบบวิถีชีวิตใหม่ และมีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสามารถแก้ไข ตรวจสอบ เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ : เทคโนโลยีสารสนเทศ, การบริหาร, วิถีชีวิตแบบใหม่, เทศบาลสันทรายหลวง

**Title** INFORMATION TECHNOLOGY MODEL FOR MANAGEMENT NEW NORMAL OF SANSAILUANG MUNICIPALITY, SANSAI DISTRICT, CHIANGMAI PROVINCE

**Author** Mr. Phatthanapong Inthanon

**Degree** Master of Public Administration in Public Administration

**Advisory Committee Chairperson** Assistant Professor Dr. Sathaporn Saengsupho

## ABSTRACT

The purpose of this research was to study the current state of information technology for administration. Study the factors of information technology systems affecting the development of management in a new normal and the development of an appropriate information technology system model used in the management of the new normal of San Sai Luang Subdistrict Municipality, San Sai District, Chiang Mai Province. Collection of information from operators, service users and key informants by using a questionnaire Interview and focus group. Data analysis using basic statistics frequency distribution, percentage, mean, standard deviation and using inferential statistics to test the hypothesis by using Multiple regression analysis.

The results showed that the current state in the use of information technology for administration is the use of Microsoft office programs, information technology used in the administration of San Sai Subdistrict Municipality at present. The overall picture was at a high level, namely 1) Hardware of San Sai Luang Subdistrict Municipality used information technology equipment for maximum benefit in the operation 2) Software as a coordination system through online media such as Facebook Line, etc. 3) Telecommunication technology or information technology system management use information systems Online media for working according to the appropriate usage characteristics and 4) the structure of the information system or the

management of the organization's database system is managed by a non-duplicate database system that makes it easy to find and use in operations.

Information technology system factors affecting the development of a new normal administration of San Sai Luang Subdistrict Municipality found that the useful factors of information technology and the ability to manage information Affects the technology system used in the administration of the new normal of San Sai Luang Subdistrict Municipality 71 percent statistically significant.

The model of information technology system in the administration of a new normal San Sai Luang Subdistrict Municipality, San Sai District, Chiang Mai Province is 1) Policy consists of personnel policy, which is to develop personnel in all sectors to have knowledge of information technology. Budget policy is budget allocation and procurement of budgets to support projects for the development of information technology systems used in the management of a new normal and the management policy is to develop and improve the information technology system by considering its use as the main; 2) the management of information technology in a new normal. with the decision to procure the system and strategic planning in information technology to help reduce problems and reorganize the work process; 3) Hardware is to change materials, communication equipment audio system, conference room, video conference, online meeting mic system Using a face scanner to verify your identity To support the management of a new normal; 4) Software is to create applications to work and provide services, develop communication channels with Facebook, websites and LINE, increase the potential of the Internet as a system. 5G, using QR code, storing data with cloud storage, and applying the Blockchain system to verify data; 5) Personnel is to promote knowledge development of personnel by training them to operate through information technology systems for working in a new normal and has specialists in information technology systems in order to be able to correct and inspect when there is a problem in the operation.

Keywords : Information Technology, Administration, New normal, San Sai Luang Municipality

# กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นผลงานที่ผู้วิจัยได้ทุ่มเทความตั้งใจ สติปัญญา กำลังกายและกำลังใจจนกระทั่งสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์ คำแนะนำ และความช่วยเหลือจากบุคคลหลายฝ่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งขอขอบพระคุณท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สถาพร แสงสุโพธิ์ ซึ่งเป็นประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ขอบคุณคณะกรรมการคุมสอบ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุริยจรัส เตชะมีนตระกูล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธรรมพร ตันตรา และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนกร สิริสุคันธา ซึ่งได้สละเวลาอันมีค่า ให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา ตลอดจนให้ความดูแลและเอาใจใส่เป็นอย่างดี จนงานวิจัยสำเร็จลุลาวงไปได้ด้วยดี จึงขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้เป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณหน่วยงานและบุคลากรทุกภาคส่วนของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง และประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลสันทรายหลวง ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ร่วมในการสนทนากลุ่ม และอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยในครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และครอบครัวที่ให้การเลี้ยงดูอบรม ส่งเสริมการศึกษาเป็นกำลังใจที่ดี ให้การสนับสนุนทั้งในด้านการเรียนและการดำเนินชีวิต ให้คำปรึกษา จนทำให้ประสบความสำเร็จในการเรียน

พัฒนพงษ์ อินทนนท์

# สารบัญ

**หน้า**

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ
กิตติกรรมประกาศ ..... ช
สารบัญ ..... ซ
สารบัญตาราง ..... ฎ
สารบัญภาพ ..... ฐ
บทที่ 1 บทนำ ..... 1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา ..... 1
คำถามการวิจัย ..... 5
วัตถุประสงค์การวิจัย ..... 5
สมมติฐานการวิจัย ..... 5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ..... 5
ขอบเขตของงานวิจัย ..... 6
นิยามศัพท์ ..... 8
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ..... 12
แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ..... 12
แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสมัยใหม่ ..... 21
แนวคิดการปรับตัวขององค์การในยุคสารสนเทศ ..... 28
แนวคิดในการบริหารทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ ..... 31
การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ..... 33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ..... 36

กรอบแนวคิด ..... 41
บทที่ 3 วิธีการวิจัย ..... 42
ประเภทของการวิจัย ..... 42
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ..... 43
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ..... 44
การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ ..... 49
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ..... 51
การวิเคราะห์ข้อมูล ..... 51
บทที่ 4 ผลการวิจัย ..... 53
การศึกษาสภาพปัจจุบันในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ..... 53
การศึกษาปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการพัฒนาการบริหารงาน แบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ..... 65
การพัฒนารูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมที่ใช้ในการบริหารงาน แบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ..... 75
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ..... 96
สรุปผล ..... 96
อภิปรายผล ..... 105
ข้อเสนอแนะ ..... 107
บรรณานุกรม ..... 109
ภาคผนวก ..... 113
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม สำหรับบุคลากรเทศบาลตำบลสันทรายหลวง ..... 114
ภาคผนวก ข แบบสอบถาม สำหรับผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลสันทรายหลวง ..... 121
ภาคผนวก ค แบบสัมภาษณ์ ผู้บริหารเทศบาลตำบลสันทรายหลวง ..... 126
ภาคผนวก ง แบบสัมภาษณ์ ระดับหัวหน้างานเทศบาลตำบลสันทรายหลวง ..... 130

ภาคผนวก จ แบบสัมภาษณ์ ระดับผู้ปฏิบัติงานงานเทศบาลตำบลสันทรายหลวง ..... 134

ประวัติผู้วิจัย..... 138

# สารบัญตาราง

**หน้า**

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม (บุคลากรที่ปฏิบัติงาน) ..... 53

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของโปรแกรมในคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน..... 55

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจุบัน ส่วนของฮาร์ดแวร์ (Hardware) ที่ใช้ในองค์กร..... 56

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจุบัน ส่วนของซอฟต์แวร์ (Software) ที่ใช้ในองค์กร..... 57

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจุบัน ส่วนของเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมหรือการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ..... 59

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจุบัน ส่วนของโครงสร้างของระบบสารสนเทศหรือการจัดการระบบฐานข้อมูลขององค์กร..... 61

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวมของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ใน การบริหารงานของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจุบัน ..... 63

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความสามารถในการจัดการข้อมูล ..... 65

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยของข้อมูล ..... 66

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความยืดหยุ่น..... 67

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ ..... 68

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ ..... 69

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวมปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่..... 70

ตารางที่ 14 การวิเคราะห์ปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อระบบเทคโนโลยีที่ใช้ใน การบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ 73

ตารางที่ 15 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม (ผู้ใช้บริการ)..... 75

ตารางที่ 16 แสดงจำนวนและร้อยละความต้องการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบออนไลน์ ของผู้ใช้บริการ..... 77

ตารางที่ 17 แสดงจำนวนและร้อยละความต้องการระบบการติดต่อสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ ของผู้ใช้บริการ..... 78

ตารางที่ 18 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการใช้งานของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสันทราย อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ..... 78

ตารางที่ 19 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการใช้งานของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการจัดการข้อมูล..... 80

ตารางที่ 20 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการใช้งานของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมและ รายด้าน ..... 81

# สารบัญภาพ

**หน้า**

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย ..... 41

ภาพที่ 2 แนวทางการพัฒนารูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง ..... 90

ภาพที่ 3 รูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ ..... 92

ภาพที่ 4 รูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง จังหวัดเชียงใหม่ ..... 103

# บทที่ 1
# บทนำ

## ที่มาและความสำคัญของปัญหา

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2506 เป็นต้นมา เทคโนโลยีการศึกษาได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปตามยุคสมัย จนถึงปัจจุบันซึ่งถือเป็นยุคแห่งสารสนเทศที่เปิดกว้างแบบไร้พรมแดน หรือเรียกว่ายุค “เทคโนโลยีสารสนเทศ” ประเทศต่าง ๆ ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ในส่วนงานของภาครัฐ และเอกชน โดยมีการใช้ในหลายมิติที่สำคัญ คือ เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพระบบการบริหารงานรูปแบบต่าง ๆ เพื่อช่วยในการจัดการและบริการการขององค์กร รวมทั้งเพื่อพัฒนาอบรมผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารงานในรูปแบบกิจกรรม การฝึกอบรม เป็นต้น หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนที่มีระบบสารสนเทศที่สมบูรณ์ครบถ้วน เป็นปัจจุบันเรียกใช้ได้สะดวกและตรงตามความต้องการ จะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการสร้างความมั่นใจที่ตั้งอยู่บนรากฐานของการบริหาร หลักฐานข้อเท็จจริงที่สามารถตรวจสอบได้ มีกระบวนการวิเคราะห์ ประมวลผลที่เป็นวิทยาศาสตร์ มีความสมเหตุสมผล เพราะสารสนเทศทั้งหลายนั้นนอกจากจะใช้ในการวางแผนการดำเนินงานและประกอบการตัดสินใจแล้ว ยังนำไปสู่การพัฒนาแนวความคิด และสร้างทางเลือกใหม่ ๆ ในการดำเนินการต่าง ๆ ด้วย (ทัศไนย คนึงเหต, 2559)

การบริหารงานของภาครัฐในทุกระดับ ล้วนต้องอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศ ข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีที่ทันสมัยประเภทต่าง ๆ มาใช้ในการบริหารจัดการเพื่อให้การดำเนินงานของภาครัฐเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด รวมถึงเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารงานภายในองค์กรให้สูงขึ้นและมีมาตรฐานมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามจากสภาพปัญหาปัจจุบันที่เกิดขึ้นในระบบราชการของไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีปัญหาด้านการบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงานที่ไม่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพเท่าที่ควร อันเนื่องมาจากความรู้ความสามารถของบุคคลากรภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ยังไม่มีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด รวมถึงการขาดแคลนเทคโนโลยีเพื่อใช้ในการบริหารงาน มาตรฐานและคุณภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีมาตรฐานและคุณภาพต่างงบประมาณในการสนับสนุนเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริหารงานไม่เพียงพอ เป็นต้น สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาท้องถิ่นก่อให้เกิดปัญหาในการบริหารงานของระบบราชการ ทำให้การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่นขาดการจัดการที่เป็นระบบและที่สำคัญองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการกระจายอำนาจถ่ายโอนภารกิจจากส่วนกลาง มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารงานภายในท้องถิ่นของตนให้พัฒนามากยิ่งขึ้น ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด (เศกสรรค์ คงชวัน, 2556)

เทศบาลตำบลสันทรายหลวงได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานและบริหารงาน รวมทั้งการกระจายข่าวสารข้อมูลไปสู่ประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การให้บริการสืบค้น ระบบข่าวสารทางอินเตอร์เน็ต การให้บริการด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น มีการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีระบบเพื่อให้เป็นมาตรฐานในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากหากมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์การ แต่ไม่มีการจัดการระบบ ไม่มีการวางแผนงาน จัดหมวดหมู่ของข้อมูลสารสนเทศขององค์กร จะทำให้เกิดปัญหาในภายหลังได้ และมีการพัฒนาระบบการบริหารเพื่อการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการและผู้ให้บริการโดยมีความพึงพอใจและส่งผลดีต่อการพัฒนาองค์กรสู่การพัฒนาประเทศชาติต่อไป ระบบเทคโนโลยีจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วนเป็นจริงและสามารถตรวจสอบได้ตามแนวทางของหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและไม่ละเมิดสิทธิส่วนบุคคลหรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลอื่นและหน่วยงานอื่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ตรวจสอบได้ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและระบบข้อมูลลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน เป็นการสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจให้ประสบความสำเร็จและสนับสนุนบรรยากาศที่เอื้อต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ อย่างไรก็ตามในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการปฏิบัติงานและบริหารงานนั้น ย่อมต้องมีการพัฒนาความรู้และความสามารถของบุคลากรและประชาชนควบคู่กันไป เพราะการลงทุนในด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นต้องใช้งบประมาณที่ค่อนข้างสูงมาก หากนำไปใช้ไม่ถูกวิธีหรือไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน รวมถึงบุคลากรและประชาชนไม่มีความรู้และความเข้าใจในการใช้งาน จะก่อให้เกิดความเสียหายต่อหน่วยงาน ทำให้หน่วยงานต้องสิ้นเปลืองงบประมาณเป็นจำนวนมาก และยังจะส่งผลให้การดำเนินงานไม่บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เทศบาลตำบลสันทรายหลวงจึงจำเป็นจะต้องพัฒนาระบบสารสนเทศปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันและเชื่อถือได้ พัฒนาทักษะความรู้ด้านการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ของประชาชนผู้เข้ารับบริการ อันเป็นพื้นฐานสำคัญของการให้บริการภาครัฐ (เทศบาลสันทรายหลวง, 2561)

ช่วงของการเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์วิกฤติไวรัสโคโรน่า ที่ทำให้เศรษฐกิจชะลอตัว จนถึงวิกฤติในหลายประเทศที่มีการ Shut down ประเทศ ซึ่งส่งผลทำให้มีคนตกงาน ว่างงาน เป็นจำนวนมาก และส่งผลต่อเนื่องถึงการเติบโตของเศรษฐกิจไทยลดลง ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นตัวให้ก่อเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และปรับเปลี่ยนอย่างรวดเร็วจนเกิดเป็นความเป็นปกติในรูปแบบใหม่

ซึ่งภายหลังจากโควิด การเปลี่ยนแปลงอย่างคาดการณ์ไม่ได้นี้ ที่จะเกิดขึ้นทั้งด้านบวกและด้านลบยังคงเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เหล่านี้ที่เราเรียกว่า ความเป็นปกติในรูปแบบใหม่ หรือ The New Normal ซึ่งในช่วง วิถีชีวิตแนวใหม่ (New Normal) ที่เห็นได้แก่ (ศศิมา สุขสว่าง, 2563) สถานการณ์วิกฤติไวรัสโคโรน่า ส่งผลให้ประชาชน ตระหนักถึงความปลอดภัย และป้องกันตนเองไม่ให้ติดเชื้อจากการแพร่ระบาด ลดการพบปะติดต่อสื่อสารระหว่างบุคล รวมถึงการทำงานในองค์กร ต่างมีมาตรการป้องกันบุคลากรในองค์กรด้วยวิธีการต่าง ๆ หาแนวทางการบริหารและการดำเนินงานในรูปแบบใหม่เพื่อสอดรับกับมาตรการป้องกันของทางรัฐบาลที่ได้กำหนดขึ้น เพื่อยังคงให้ระบบการทำงานของหน่วยงานทำงานได้ และป้องกันความปลอดภัยของพนักงานในหน่วยงานหรือองค์กรด้วย

ความปกติใหม่ (New normal) หรือ รูปแบบการดำเนินชีวิตใหม่หลังจากที่มีสิ่งรุนแรงมากระทบจนคนในสังคมต้องเปลี่ยนวิถีของการดำรงชีวิต กลายเป็นคำที่คนเริ่มพูดถึงกันว่า หลังจากการสิ้นสุดของโรคระบาดโควิด-19 แล้ว ชีวิตของผู้คนในสังคมจะเปลี่ยนไป ไม่ว่ารูปแบบของการใช้ชีวิตประจำวัน การอยู่ร่วมกันในสังคม ไปถึงการประกอบธุรกิจการงานการเว้นระยะห่าง ทางสังคมที่มีเพิ่มขึ้น ทำให้การทำงานต้องเปลี่ยนเป็นการให้พนักงานทำงานที่บ้าน (Work from Home) การศึกษาเป็นการศึกษาทางไกลออนไลน์ รวมถึงระบบราชการที่ต้องปรับตัวหลังวิกฤตโดยสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) เป็นสองหน่วยงานที่ควรจะขยับในเรื่องนี้เพราะเป็นหน่วยที่ต้องช่วยคิดว่าระบบราชการจะอยู่กันอย่างไรหลังจากโลกเปลี่ยนไปและต้องไม่แค่คิดแต่ต้องเตรียมการผลักดันผ่านทางมติ ครม. เพื่อบังคับแก่หน่วยราชการต่าง ๆ ด้วย ซึ่งงานของราชการเป็นงานบริการสาธารณะที่มีความเกี่ยวข้องในการบริการ ประชาชนจำนวนมาก ในขณะเดียวกันก็ต้องมีข้าราชการหรือพนักงานของรัฐเป็นผู้ให้บริการจำนวนมากเช่นกันในสถานการณ์ หลังการแพร่ระบาดของโรคราชการควรใช้เป็นโอกาสในการแยกแยะประเภทงานบริการประชาชน สำหรับงานที่ประชาชนจำเป็นต้องมาพบเพื่อรับบริการต้องแปรสภาพงานที่ประชาชนจำเป็นต้องมาพบให้กลายเป็นงานที่สามารถขอรับการบริการออนไลน์ให้มากที่สุดแต่หากงานใดที่ไม่สามารถเปลี่ยนได้ให้จัดระบบการเตรียมเอกสารและตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ล่วงหน้าออนไลน์ การมีระบบการจองเวลานัดหมายและใช้ เวลาในการติดต่อเมื่ออยู่ในสถานที่ราชการให้น้อยที่สุด มีหน่วยวัดความสำเร็จเป็นนาที (สมชัย ศรีสุทธิยากร, 2563)

เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ คำนึงถึงผลกระทบของการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ต่อพนักงานและครอบครัวของพนักงาน ความเครียดจากการทำที่มีการปรับเปลี่ยนอย่ารวดเร็วและยังไม่มีระบบรองรับที่คงที่ และการทำงานที่ปรับเปลี่ยนตามสถานการณ์ สิ่งเหล่านี้อาจส่งผลต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตของพนักงาน รวมถึงผลการปฏิบัติงานได้ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่ต้อง ทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าพนักงานสามารถเข้าถึงหรือติดต่อกับเพื่อนร่วมงานได้มีส่วนร่วมกับที่ทำงาน และมีแรงบันดาลใจในการทำงานเพื่อที่จะสามารถงานอย่างมี

ประสิทธิภาพ และการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพในช่วงสถานการณ์เช่นนี้จำเป็นต้องใช้เครื่องมือดิจิทัลและโปรแกรมคอมพิวเตอร์ Application และระบบสารสนเทศ ที่พนักงานสามารถเข้าถึงได้ การสื่อสารจากฝ่ายบริหารต่อพนักงานโดยรวมก็เป็นเรื่องสำคัญ รวมถึงการเปิดช่องทางการสื่อสารให้พนักงานสามารถสื่อสารได้โดยง่าย เช่น อีเมล อินทราเน็ต ห้องสนทนา จะสามารถทำให้พนักงานคลายความกังวลและเข้าใจถึงสถานการณ์ขององค์กรได้ดียิ่งขึ้น แต่อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จะคำนึงและให้ความสำคัญต่อสถานการณ์ดังกล่าว แต่การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วทำให้มีรูปแบบในการบริหารงานเดิมที่มีเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานอยู่แล้ว จำเป็นต้องได้รับพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับการปฏิบัติงานของเทศบาลสันทรายและสอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 เป็นการป้องกันไม่ให้เกิดการแพร่ระบาดต่อพนักงานในองค์กร และประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบ (เทศบาลสันทรายหลวง, 2563)

จากสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมาข้างต้นนี้ หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนต่างต้องปรับเปลี่ยนองค์กรกันอย่างเร่งด่วน จากข้อกำหนดของรัฐบาล และนโยบายของหน่วยงาน รวมถึงหน่วยงานท้องถิ่นด้วยเช่นกัน เทศบาลตำบลสันทรายหลวง เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มรการปรับเปลี่ยนองค์กรตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาที่ผ่าน ในรูปแบบการบริหารงานในองค์กร เพื่อสอดรับกับสถานการณ์ สิ่งสำคัญสำหรับการเปลี่ยนแปลงองค์กรในครั้งนี้ ซึ่งปฏิเสธไม่ได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศคือระบบที่สำคัญที่ช่วยสนับสนุนให้องค์กรเกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของระบบการทำงาน การบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ย่อมเกิดปัญหาการเปลี่ยนแปลงรูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ขององค์กร ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษารูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อทราบถึงเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง ทราบถึงปัจจัยเทคโนโลยีที่มีผลต่อการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่และรูปแบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ที่เหมาะสม และเป็นประโยชน์ในการนำไปปรับปรุง และพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

## คำถามการวิจัย

1. เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ปัจจุบันเป็นอย่างไร

2. ปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจัยใดที่มีผลต่อระบบเทคโนโลยีที่ที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

3. รูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ เป็นอย่างไร

## วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

2. เพื่อศึกษาปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

3. เพื่อพัฒนารูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

## สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ความรู้ตามวัตถุประสงค์จากการศึกษาวิจัยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในงานการบริหารงานของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง

2. ได้ความรู้การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม และสามารถนำมาประยุกต์ปรับใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

3. ข้อมูลจากการศึกษา สามารถนำไปประยุกต์เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรภาครัฐและสามารถ นำไปปรับปรุงและพัฒนาให้สามารถใช้กับงานท้องถิ่นได้ในอนาคต และเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้ในหน่วยงานอื่น

4. เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ สามารถนำผลการศึกษาด้านความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน ไปดำเนินการกำหนดนโยบาย และกลยุทธ์ ที่เหมาะสมต่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับสถานการณ์ แบบวิถีชีวิตแบบใหม่

5. เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ สามารถนำผลการศึกษาความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ใช้บริการ ไปพิจารณาการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

## ขอบเขตของงานวิจัย

การวิจัยนี้ได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ ดังต่อไปนี้

**ขอบเขตด้านพื้นที่**

ผู้วิจัยศึกษาในเขตพื้นเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

**ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง**

เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิโดยการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ได้ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 47 คน เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการพัฒนาการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

2. ผู้ใช้บริการ คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ที่มาใช้บริการของเทศบาลสันทรายหลงง ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยผู้วิจัยไม่สามารถหาจำนวนประชากรที่แน่นอนได้ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดค่าความแปรปรวนสูงสุดคือ $p = 0.5$ และ $q = 0.5$ โดยยอมรับความคลาดเคลื่อนที่ 5% และกำหนดระดับความเชื่อมั่น 95% เพื่อนำมาคำนวณหาจำนวนประชากรโดยอ้างอิงสูตรของ Cochran ในการคำนวณตัวอย่าง (Cochran, 1963 อ้างใน ศรีเพ็ญ ทรัพย์มนชัย และคณะ, 2557) จะได้ขนาดกลุ่ม ตัวอย่างจำนวน 384 คน และเพื่อ

ป้องกันความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นในการตอบแบบสอบถาม ผู้การวิจัยจะใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple sampling) เพื่อศึกษาความต้องการความต้องการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของประชาชน (ผู้มาใช้บริการ) และความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อความสะดวกในการการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทราย อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

3. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้บริหารงานเทศบาล จำนวน 2 คน หัวหน้างาน 2 คน และผู้ปฏิบัติงาน 2 คน เป็นการสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึกเพื่อข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา รูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

4. กลุ่มผู้ร่วมสนทนากลุ่ม คือ กลุ่มผู้เข้าร่วมสนทนา ระดมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อศึกษาและแนวทางร่วมกันในการพัฒนารูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยกำหนดผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม จำนวน 12 คน ประกอบด้วย

1) นายสุพจน์ ลิ้มวณิชย์กุล ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลสันทรายหลวง

2) นาย นายมารุต มาลารัตน์ ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคล

3) นายณัฐวุฒิ พรหมเทศน์ ตำแหน่ง พนักงานจ้างทั่วไป

4) นาย ณัฐดนัย นันตา ตำแหน่ง พนักงานจ้างทั่วไป

5) นางสาว พลอยไพลิน มงคลกาวิน ประชาชนทั่วไป ในเขตเทศบาลตำบลสันทรายหลวง

6) นาย กฤษณรัช นันต๊ะคำ ประชาชนทั่วไป ในเขตเทศบาลตำบลสันทรายหลวง

7) นางสาว วิรัชดา อาศนะ ประชาชนทั่วไป ในเขตเทศบาลตำบลสันทรายหลวง

8) นางสาว ฐาปพันธ์ ใจคำแปง ประชาชนทั่วไป ในเขตเทศบาลตำบลสันทรายหลวง

9) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สถาพร แสงสุโพธิ์ นักวิชาการ รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

10) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธรรมพร ต้นตรา นักวิชาการ รองคณบดีฝ่ายบริหารและกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้

11) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุริยจรัส เตชะตันมีนสกุล นักวิชาการ คณบดีวิทยาลัยบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

12) นายวุฒิพล คล้ายทิพย์ ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยแม่โจ้

**ขอบเขตด้านเนื้อหา**

1. ศึกษาข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานปัจจุบันของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

2. เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานปัจจุบัน ปัจจัยเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ รูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับการบริหารงานวิถีชีวิตแบบใหม่ ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

3. แนวทางการพัฒนารูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

**ขอบเขตด้านเวลา**

ผู้วิจัยทำการศึกษา เก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ประมวลผล เพื่อประกอบการศึกษา ระยะเวลาศึกษาตั้งแต่ พ.ศ. 2563 ถึง พ.ศ. 2565

## นิยามศัพท์

**นิยามศัพท์ทั่วไป**

**เทคโนโลยีสารสนเทศ** หมายถึง เทคโนโลยีที่ตอบสนองความต้องการในการใช้ของเทศบาลตำบลสันทรายเพื่อการปฏิบัติงาน การเก็บข้อมูลของประชากรและสถิติต่างๆ เพื่อใช้ในการพัฒนาการพื้นที่เทศบาลให้มีความเจริญมากขึ้น

**สารสนเทศ** หมายถึง ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของแต่ละคนขึ้นอยู่กับการใช้ข้อมูลนั้น ดังนั้นจะเห็นได้ชัดว่าความรู้เกิดจากข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ข้อมาจากสื่อ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เครือค่ายคอมพิวเตอร์ หรือ การสื่อสารระหว่างการปฏิบัติงานของบุคคลากรในเทศบาลตำบลสันทรายหลวง

**เทคโนโลยี** หมายถึง สิ่งที่ช่วยในการทำงานหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร วัสดุ ทั้งที่ไม่ได้เป็นสิ่งของที่จับต้องได้ เช่น กระบวนการต่าง ๆ และนำมาประยุกต์ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในสำนักงานเทศบาลตำบลสันทรายหลวง

**ระบบสารสนเทศ** คือ ระบบงานที่นำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาทำหน้าที่ในการรวบรวม ประมวลผล จัดเก็บ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารจากสภาพแวดล้อมและการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลสันทรายหลวงเพื่อให้ข้อมูลเหล่านั้นเป็นข้อมูลสารสนเทศที่เป็นประโยชน์สูงสุดในการสนับสนุนในการบริหาร การตัดสินใจ และให้บริการต่อประชาชน

**วิถีชีวิตใหม่** หมายถึง ความปกติใหม่ ฐานวิถีชีวิตใหม่ คือรูปแบบการดำเนินชีวิตใหม่ และการปฏิบัติงานใหม่ที่แตกต่างจากอดีต ของสำนักงานเทศบาลตำบลสันทรายหลวงอันเนื่องมาจากวิกฤติสถานการณ์โรคระบาดร้ายแรงไวรัส COVID-19 ทำให้ต้องเปลี่ยนแปลงไปสู่วิถีการปฏิบัติงานใหม่ ภายใต้หลักมาตรฐานใหม่ที่ไม่คุ้นเคย รวมไปถึงการบริหารงานที่นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้กับการบริหารงานและการปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลสันทรายหลวง

**การบริหารงานวิถีชีวิตแบบใหม่** หมายถึง การบริหารงานในเทศบาลตำบลสันทรายหลวงในช่วงสถานการณ์ที่เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน ในช่วงวิกฤติสถานการณ์โรคระบาดร้ายแรงไวรัส COVID-19 ดำเนินการบริหารงานแบบใหม่ เช่น การลดจำนวนพนักงานให้ปฏิบัติหน้าที่ให้น้อย ลดความแออัดในสถานที่ ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในระบบการทำงาน ประชุมผ่านวีดีโอ สั่งงานผ่านเครือข่ายหรือระบบองค์องค์กร รวมถึงการทำงานที่บ้าน (work from home) เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการติดต่อจากโรคร้ายแรง

**เทศบาลตำบล** คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบลที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีพื้นที่เท่ากับตำบลแต่ละตำบล จัดตั้งมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อดูแลและให้บริการประชาชนในหมู่บ้าน ตำบล เขต เทศบาลตำบลแทนรัฐบาลกลาง มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งมีงบประมาณและพนักงานเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบล ซึ่งในงานวิจัยนี้ หมายถึง เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

**นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ**

**เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงาน** คือ ระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริหารงานของเทศบาลตำบลสันทราย อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจุบัน ที่เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงาน ประกอบด้วย ดังนี้

**ฮาร์ดแวร์** (Hardware) คือ เครื่องมีที่เป็นอุปกรณ์ในส่วนของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานขององค์กร โดยเทศบาลตำบลสันทรายหลวงมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการใช้งาน เทศบาลตำบลสันทรายหลวงพัฒนา ปรับปรุง อุปกรณ์ให้เหมาะสมต่อการใช้ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เทศบาลตำบลสันทรายหลวงมีงบประมาณสำหรับการจัดซื้อ ซ่อมบำรุง วัสดุ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อกับเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเพียงพอ เทศบาลตำบลสันทรายหลวงใช้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อกับเทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุด เทศบาลตำบลสันทรายหลวงมีอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่พร้อมต่อการใช้งาน และการทำงานออนไลน์

**ซอฟต์แวร์ (Software)** คือ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการบริหารงานขององค์กร ซึ่งซอฟต์แวร์จะลำดับขั้นตอนการทำงานตามโปรแกรมคำสั่งของคอมพิวเตอร์ ระบบซอฟต์แวร์ (Software) ที่ใช้ในเทศบาลตำบลสันทรายหลวงมีการพัฒนาปรับปรุง ที่เหมาะกับการทำงานออนไลน์ ระบบซอฟต์แวร์ (Software) ที่ใช้ในเทศบาลตำบลสันทรายหลวงมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพในการทำงานที่รองรับยุค New normal ระบบซอฟต์แวร์ (Software) ที่ใช้ในเทศบาลสันทรายหรือหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสม ระบบออนไลน์มีความพร้อมของข้อมูลต่อปฏิบัติงานของเทศบาลสันทรายหรือหน่วยงานของท่าน มีความทันสมัยของโปรแกรม หรือระบบออนไลน์เพื่อการปฏิบัติงานที่ใช้ในเทศบาลสันทรายหรือหน่วยงานของท่าน มีระบบสำหรับการติดต่อประสานงานผ่านสื่อออนไลน์ เช่น Facebook LINE เป็นต้น

**เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมหรือการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** คือ เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมใช้ในการติดต่อสื่อสารรับ/ส่งข้อมูล เทศบาลตำบลสันทรายหลวง ใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร สร้างเครือข่ายด้านการจัดการสำหรับการปฏิบัติงานในองค์กร เทศบาลตำบลสันทรายหลวงมีระบบสารสนเทศ สื่อออนไลน์เพื่อการทำงาน ที่สามารถแบ่งตามลักษณะการใช้งานของเทศบาลและหน่วยงานอย่างเมาะสม เทศบาลตำบลสันทรายหลวงจัดให้มีสารสนเทศ และมีระบบการทำงานผ่านระบบออนไลน์ ผ่านสื่อ Social เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน บุคลากรในเทศบาลตำบลสันทรายหลวงสามารถปฏิบัติงานโดยใช้สารสนเทศ เครือข่าย และระออนไลน์ เพื่อเปิดโอกาสในการเรียนรู้ และพัฒนาการในการปฏิบัติงาน บุคลากรในเทศบาลตำบลสันทรายหลวงทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการผ่านระบบออนไลน์ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**โครงสร้างระบบสารสนเทศหรือการจัดการระบบฐานข้อมูลขององค์กร** คือ ระบบสารสนเทศที่องค์กรใช้ในการทำงานในส่วนขององค์กรท้องถิ่น แบ่งระบบฐานข้อมูลในการบริหารงานตามลักษณะการใช้งานในองค์กร ได้แก่ การจัดการระบบฐานข้อมูลของเทศบาลตำบลสันทรายหลวงมีความถูกต้องและเหมาะสม สามารถรับข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ได้ การจัดการระบบฐานข้อมูลของเทศบาลตำบลสันทรายหลวงมีระบบที่ป้องกันข้อมูลสูญหาย และระบบป้องกันความปลอดภัยต่อการเข้าถึงข้อมูล เมื่อใช้ข้อมูลออนไลน์ในการทำงาน การจัดการระบบฐานข้อมูลของเทศบาลตำบลสันทรายหลวงไม่ซ้ำซ้อนช่วยให้ง่ายต่อการค้นหาและนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน การจัดการระบบฐานข้อมูลของเทศบาลตำบลสันทรายหลวงมีความเป็นอิสระของข้อมูลสำหรับผู้ปฏิบัติสามารถเข้าถึงได้โดยไม่ต้องขอจากหน่วยงานอื่น การจัดการระบบฐานข้อมูลของเทศบาลตำบลสันทรายหลวงมีการพัฒนา ปรับปรุงระบบให้สอดคล้องกับการทำงานออนไลน์ การจัดการระบบฐานข้อมูลของเทศบาลตำบลสันทรายหลวงมีการอัพเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน สำหรับการทำงานแบบออนไลน์

**ปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** หมายถึง ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทราย อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ประกอบด้วยปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

**ความสามารถในการจัดการข้อมูล (Data Manipulation)** คือ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศควรมีการการรวบรวมข้อมูลและจัดการข้อมูลหมวดหมู่ ลำดับความสำคัญของข้อมูล ผ่านระบบออนไลน์สำหรับการใช้งาน ควรมีการใช้ระบบออนไลน์ ทำการบันทึก และรวบรวมข้อมูลที่สำคัญ ในการปฏิบัติงานของเทศบาล ลดความซับซ้อนในการจัดการข้อมูลในระบบ เพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้น

**ความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security)** คือ มีการนำ username และ password ในการเข้าใช้งานในระบบออนไลน์ มีรูปแบบ ขั้นตอนในการค้นหาข้อมูลออนไลน์ในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ มีการป้องกันฐานข้อมูลออนไลน์ไม่ให้บุคคลภายนอกที่ไม่ใช้บุคลากรของหน่วยงานเข้าถึงข้อมูลได้

**ความยืดหยุ่น (Flexibility)** คือ สามารถกู้คืนข้อมูลเมื่อเกิดการสูญหายได้ บุคลากรสามารถเข้าดำเนินการเปลี่ยนแปลงข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ได้เมื่อข้อมูลมีการผิดพลาด หรือมีการอัพเดตข้อมูล บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลด้วยอุปกรณ์หรือเทคโนโลยีอื่นได้ เช่น โทรศัพท์ หรือ Tablet เป็นต้น สามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบออนไลน์ หรือสื่อออนไลน์ ในการปฏิบัติหรือการติดต่อประสานงานได้ สามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจัดอบรม ประชุม ผ่านระบบออนไลน์เมื่อผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถเข้าร่วมงานได้

**ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ** คือ การใช้พัฒนาระบบออนไลน์ที่คำนึงถึงความสะดวกรวดเร็วในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ผ่านระบบออนไลน์สามารถจัดการเก็บข้อมูล ภายในเทศบาลได้อย่างสมบูรณ์ การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ผ่านระบบออนไลน์เพื่อลดอุปสรรคในเรื่องของการทำงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ผ่านระบบออนไลน์ มีรูปแบบที่เหมาะสมต่อการใช้งานในหน่วยงานต่าง ๆ

**การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ** คือ เทคโนโลยีมีการพัฒนาระบบออนไลน์ ให้เหมาะสมกับงานในองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีการพัฒนารูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบการทำงานผ่านสื่อออนไลน์ให้เหมาะสมกับยุคสมัย และสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน เกิดการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการติดต่อสื่อสาร การประสานงาน และขั้นตอนการดำเนินงาน เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงาน ที่ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ บนระบบสื่อออนไลน์เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น

# บทที่ 2
# แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎี เทคโนโลยีสารสนเทศ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสมัยใหม่
3. แนวคิดการปรับตัวขององค์การในยุคสารสนเทศ
4. แนวคิดในการบริหารทรัพยากร
5. แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดการวิจัย

## แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญอย่างกว้างขวางในทุกวงการ ก็เพราะเทคโนโลยีสารสนเทศกลายเป็นเครื่องมือสำคัญของการทำงานทุกด้าน นับตั้งแต่ทางด้านการศึกษา การพาณิชย์ธุรกิจ ด้านเกษตรกรรม ด้านอุตสาหกรรม ด้านสาธารณสุข ด้านการวิจัยและ พัฒนาต่าง ๆ ตลอดจนด้านการเมือง และงานการบริหารราชการ ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าไปช่วยให้การทำงานนั้น ๆ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สารสนเทศจึงนับได้ว่ามีประโยชน์ต่อการนำไปใช้บริหารงานด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการวางแผน สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการวางแผนเกี่ยวกับการจัดการองค์การการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์กระบวนการผลิตสินค้า การตลาด เป็นต้น ด้านการตัดสินใจสามารถนำสารสนเทศไปใช้ในการตัดสินใจเพื่อเลือกแนวทาง หรือทางเลือกที่มีปัญหาน้อยที่สุดในการแก้ปัญหาหาต่าง ๆ ซึ่งการที่มีสารสนเทศที่สมบูรณ์ทันสมัยและครบถ้วนจะช่วยให้การตัด สินใจถูกต้องรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นหรือแม้กระทั่ง ด้านการดำเนินงาน สามารถนำ สารสนเทศไปใช้ในการดำเนินงานต่าง ๆ เช่นใช้เพื่อควบคุมหรือติดตามผลการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับกฎระเบียบวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ ซึ่งมีข้อมูลรายละเอียดแนวคิดเทคโนโลยีสารสนเทศดังนี้

**1. ความหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ**

เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT: Information Technology) หรือที่เรียกกันติดปากว่าไอทีเป็นคำที่รู้จักและคุ้นเคยกันเป็นอย่างดีในสังคมยุคข่าวสารหรือสังคมสารสนเทศที่ไร้พรมแดนเทคโนโลยีสารสนเทศอาจได้รับการยอมรับว่ามีศักยภาพสูงสุดในบรรดาทุก ๆ ประเด็นที่ทำการศึกษาจะเห็นได้ว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับความสนใจจากทุกประเทศทั่วโลกเป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่า เทคโนโลยีสารสนเทศจะต้องก่อให้เกิดประโยชน์เป็นอย่างมากต่อประเทศต่าง ๆ อย่างแน่นอน เทคโนโลยีสารสนเทศได้มีผู้ให้ความหมายคำว่า เทคโนโลยีสารสนเทศไว้หลากหลาย ดังนี้

วาสนา สุขกระสานติ (2540) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เป็นกระบวนการต่าง ๆ และระบบงานที่ช่วยให้ได้สารสนเทศที่ต้องการรวมถึงเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ กระบวนการจัดเก็บประมวลผลและแสดงผลลัพธ์ในรูปแบบต่าง ๆ

กมลรัฐ อินทรทัศน์ (2550) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การนำเทคโนโลยีมาใช้สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสารสนเทศทำให้สารสนเทศมีประโยชน์และใช้งานได้กว้างขวางมากขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศยังเอื้อประโยชน์ทำให้การสื่อสารกันและกันของมนุษย์ทำได้อย่างไร้ขีดจำกัดมากขึ้นทั้งนี้อาจแบ่งประเภทของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารออกเป็น ประเภทหลัก ๆ ได้ 3 ประเภทคือ อินเทอร์เน็ต อินทราเน็ต และเวิลไวด์เว็บ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต (2550) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology - IT) หรือ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technologies - ICT) หมายถึง เทคโนโลยีสองด้านหลัก ๆ ที่ประกอบด้วยเทคโนโลยี ระบบคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมที่ผนวกเข้าด้วยกัน เพื่อใช้ในกระบวนการจัด หา จัดเก็บสร้างและเผยแพร่สารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเสียงภาพภาพเคลื่อนไหว ข้อความหรือตัวอักษรและตัวเลขเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพความถูกต้องความแม่นยำ และความรวดเร็ว ให้ทันต่อการนำไปใช้ประโยชน์ดังนั้นอาจ

จากความหมายข้างต้นดังกล่าวผู้วิจัยสรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศคือเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีทั้งระบบฐานข้อมูลระบบการประมวลผลและระบบการสื่อสารที่ทำได้อย่างแม่นยำ และรวดเร็ว อุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีองค์ประกอบของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีทางการ โทรคมนาคมที่รวมถึงระบบมีสายและระบบไร้สายในการจัดการจัดหาจัดเก็บประมวลผลเชื่อมต่อ และเผยแพร่สารสนเทศด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ไปใช้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของผู้ใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ เครื่องจักรกล การสื่อสารข้อมูลที่ช่วยในการต่อเชื่อมสารสนเทศฐานข้อมูลสร้าง แบบจำลองจัดหมวดหมู่เรียงลำดับ คำนวณ จัดเก็บ ค้นคว้า จัดทำสำเนา และแพร่กระจาย หรือการสื่อสารข้อมูลที่ประยุกต์ใช้ตามความต้องการและเกิดคุณค่าต่อผู้ใช้ระบบเชื่อมตรงและระยะไกลเทคโนโลยีต่าง ๆ ซึ่งนำมาใช้สำหรับการนำมาประมวลผลการเผยแพร่สารสนเทศในรูปของเสียงภาพ

ตัวอักษรตัวเลขและโปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ โดยใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมหมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่เกี่ยวกับการผลิตการสร้างและการเชื่อมต่อของระบบเครือข่าย

**2. ความสำคัญและความจำเป็นของเทคโนโลยีสารสนเทศ**

เทคโนโลยีสารสนเทศปัจจุบันได้มีความสำคัญต่อมนุษย์ในหลาย ๆ ด้าน ซึ่งสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (2552) กล่าวไว้ว่าความก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีทำให้มีการพัฒนาคิดค้นสิ่งอำนวยความสะดวกสบายต่อการดำรงชีวิต เป็นอันมาก เทคโนโลยีได้เข้ามาเสริมปัจจัยพื้นฐานการดำรงชีวิตได้เป็นอย่างดีเทคโนโลยีทำให้การสร้างที่พักอาศัยมีคุณภาพมาตรฐานสามารถผลิตสินค้าและให้บริการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความ ต้องการของมนุษย์มากขึ้น เทคโนโลยีทำให้ระบบการผลิตสามารถผลิตสินคาได้เป็นจำนวนมากมีราคาถูกลงสินค้าได้คุณภาพ เทคโนโลยีทำให้มีการติดต่อสื่อสารกันได้สะดวกการเดินทางเชื่อมโยงถึงกัน ทำให้ประชากรในโลกติดต่อรับฟังข่าวสารกันได้ตลอดเวลาพัฒนาการของเทคโนโลยีทำให้ชีวิตความเป็นอยู่เปลี่ยนไปมากลองย้อนไปในอดีตโลกมีกำเนิดมาประมาณ 4,600 ล้านปีเชื่อกันว่า พัฒนาการตามธรรมชาติทำให้เกิดสิ่งมีชีวิตถือกำเนิดบนโลกประมาณ 500 ล้านปี ที่แล้วยุคไดโนเสาร์มีอายุอยู่ในช่วง 200 ล้านปี สิ่งมีชีวิตที่เป็นเผ่าพันธุ์มนุษย์ค่อย ๆ พัฒนามาคาดคะเนว่าเมื่อห้าแสนปีที่แล้วมนุษย์สามารถส่งสัญญาณท่าทางสื่อสารระหว่างกันและพัฒนามาเป็นภาษามนุษย์สามารถสร้างตัวหนังสือและจารึกไว้ตามผนังถ้ำเมื่อประมาณ 5,000 ปีที่แล้ว กล่าวได้ว่าหลักฐานทางประวัติศาสตร์พบว่ามนุษย์สามารถจัดพิมพ์หนังสือได้เมื่อประมาณ 500 ถึง 800 ปี ที่แล้วเทคโนโลยีเริ่มเข้ามาช่วยในการพิมพ์ทำให้การสื่อสารด้วยข้อความและภาษาเพิ่มขึ้นมากเทคโนโลยีพัฒนามา จนถึงการสื่อสารกัน โดยส่งข้อความเป็นเสียงทางสายโทรศัพท์ได้ประมาณร้อยกว่าปีที่แล้วและเมื่อประมาณห้าสิบปีที่แล้วก็มีการส่งภาพโทรทัศน์และคอมพิวเตอร์ทำให้มีการใช้สารสนเทศในรูปแบบข่าวสารมากขึ้นในปัจจุบันมีสถานีวิทยุและโทรทัศน์หนังสือพิมพ์และสื่อต่าง ๆ ที่ใช้ในการกระจายข่าวสารมีการแพร่ภาพทางโทรทัศน์ผ่านดาวเทียมเพื่อรายงานเหตุการณ์สด ซึ่งทำให้เห็นได้ชัดว่าเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทอย่างมาก บทบาทของการพัฒนาเทคโนโลยีรวดเร็วขึ้นเมื่อมีการพัฒนาอุปกรณ์ทางด้านคอมพิวเตอร์และส่วนประกอบจะเห็นได้ว่าในช่วงสี่ห้าปีที่ผ่านมาจะมีผลิตภัณฑ์ใหม่ซึ่งมีคอมพิวเตอร์เข้าไปเกี่ยวข้องให้เห็นอยู่ตลอดเวลาเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันของแต่ละคนซึ่งพูนศักดิ์ สักกทัตติยกุล (2558) กล่าวว่าเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับวิถีความเป็นอยู่ของบุคคลในสังคมสมัยใหม่จึงมีลักษณะเด่นที่มีความสำคัญดังนี้

1. เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มผลผลิตลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในการประกอบการทางด้านเศรษฐกิจการค้าและการอุตสาหกรรมจำเป็นต้องหาวิธีในการเพิ่มผลผลิตลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานคอมพิวเตอร์และระบบสื่อสารเข้ามาช่วยทำให้เกิด

ระบบอัตโนมัติเราสามารถฝาก-ถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็มได้ตลอดเวลาธนาคารสามารถให้บริการโดยรวมมีประสิทธิภาพในระบบการจัดการทุกแห่งต้องใช้ข้อมูลเพื่อการดำเนินการ และการตัดสินใจระบบธุรกิจจึงใช้เครื่องมือเหล่านี้ช่วยในการทำงานเช่น ใช้ในระบบจัดเก็บเงินสด จองตั๋วเครื่องบิน เป็นต้น

2. เทคโนโลยีสารสนเทศเปลี่ยนรูปแบบการบริการเป็นแบบกระจายเมื่อมีการพัฒนาระบบข้อมูล และการใช้ข้อมูลได้ดีการบริการต่าง ๆ จึงเน้นรูปแบบการบริการแบบกระจายผู้ใช้สามารถสั่งซื้อสินค้าจากที่บ้านสามารถสอบถามข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์ นิสิตนักศึกษาบางมหาวิทยาลัยสามารถใช้คอมพิวเตอร์สอบถามผลสอบจากที่บ้านได้

3. เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการในหน่วยงานต่าง ๆ ปัจจุบันทุกหน่วยงานต่างพัฒนาระบบรวบรวมจัดเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในองค์กรประเทศไทยมีระบบทะเบียนราษฎร์ที่จัดทำด้วยระบบคอมพิวเตอร์ระบบเวชระเบียนภายในโรงพยาบาลระบบการจัดเก็บข้อมูลภาษีในองค์กรทุกระดับเห็นความสำคัญที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้

4. เทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวข้องกับคนทุกระดับ พัฒนาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของคนเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดังจะเห็นได้จากการพิมพ์ด้วยคอมพิวเตอร์ การใช้ตารางคำนวณและใช้อุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคมแบบต่าง ๆ เป็นต้น

ในขณะที่ ยืน ภู่วรวรรณ (2551) ได้อธิบายความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านที่มีผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้านต่าง ๆ ของผู้คนไว้หลายประการ เช่น เดียวกันนั่นก็คือ

1. เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้สังคมเปลี่ยนจากสังคมเกษตรกรรมมาเป็นสังคมอุตสาหกรรม

2. เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ระบบเศรษฐกิจเปลี่ยนจากระบบแห่งชาติไปเป็นเศรษฐกิจโลกที่ทำให้ระบบเศรษฐกิจของโลกผูกพันกับทุกประเทศความเชื่อมโยงของเครือข่าย สารสนเทศทำให้เกิดสังคมโลกาภิวัฒน์

3. เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้องค์กรมีลักษณะผูกพันมีการบังคับบัญชาแบบแนวราบมากขึ้นหน่วยธุรกิจมีขนาดเล็กลงและเชื่อมโยงกันกับหน่วยธุรกิจอื่นเป็นเครือข่ายการ ดำเนินธุรกิจมีการแข่งขันกันในด้านความเร็วโดยอาศัยการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสารโทรคมนาคมเป็นตัวสนับสนุนเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว

4. เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเทคโนโลยีแบบสุนทรียะสัมผัสและสามารถตอบสนองตามความต้องการการใช้เทคโนโลยีในรูปแบบใหม่ที่เลือกได้เอง

5. เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดสภาพทางการทำงานแบบทุกสถานที่และทุกเวลาประการที่หกเทคโนโลยีสารสนเทศก่อให้เกิดการวางแผนการดำเนินการระยะยาวขึ้นอีกทั้งยังทำให้การตัดสินใจหรือเลือกทางเลือกได้ละเอียดขึ้น

จากความสำคัญดังกล่าว ผู้วิจัยสรุปถึงความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศว่าแล้ว เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทที่สำคัญในทุกวงการมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงโลกด้านความเป็นอยู่ สังคมเศรษฐกิจ การศึกษา การแพทย์ เกษตรกรรม อุตสาหกรรม การเมืองตลอดจนการวิจัย และการพัฒนาต่าง ๆ ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลต่อการแข่งขันด้านความเร็วโดยอาศัยการใช้ระบบเครือข่ายและการสื่อสารโทรคมนาคม เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว สามารถตอบสนองตามความต้องการของผู้ให้บริการและผู้รับบริการได้

**3. องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ**

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นอาจกล่าวได้ว่า ประกอบขึ้นจากเทคโนโลยีสองสาขาหลัก คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม โดยองค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ มีรายละเอียดดังนี้

1. เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถจดจำข้อมูลต่าง ๆ และปฏิบัติตามคำสั่งที่บอกเพื่อให้คอมพิวเตอร์ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้คอมพิวเตอร์นั้นประกอบด้วยอุปกรณ์ต่าง ๆ ต่อเชื่อมกัน เรียกว่าฮาร์ดแวร์ (Hardware) และอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์นี้จะต้องทำงานร่วมกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์หรือที่เรียกกัน ว่าซอฟต์แวร์ (Software) (สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2552)

ฮาร์ดแวร์เป็นองค์ประกอบสำคัญของระบบสารสนเทศ หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์รอบข้าง เช่น เครื่องพิมพ์ เครื่องกราดตรวจ รวมทั้งอุปกรณ์สื่อสารสำหรับเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์เข้าเป็นเครือข่าย (Bugnion et al., 2017) ประกอบด้วย 5 ส่วนคือ

ส่วนที่1 อุปกรณ์รับข้อมูล(Input) เช่นแผงแป้นอักขระ (Keyboard), เมาส์, เครื่องตรวจ

ส่วนที่ 2 อุปกรณ์ส่งข้อมูล (Output) เช่นจอภาพ (Monitor), เครื่องพิมพ์ (Printer), และเทอร์มินัล

ส่วนที่ 3 หน่วยประมวลผลกลางจะทำงานร่วมกับ หน่วยความจำหลักในขณะคำนวณหรือ ประมวลผลโดยปฏิบัติหน้าที่ตามคำสั่งของโปรแกรมคอมพิวเตอร์โดยการดึงข้อมูลและคำสั่งที่เก็บไว้ในหน่วยความจำหลักมาประมวลผล

ส่วนที่ 4 หน่วยความจำหลักมีหน้าที่เก็บข้อมูลที่มาจากอุปกรณ์รับข้อมูลเพื่อใช้ในการคำนวณและผลลัพธ์ของการคำนวณก่อนที่จะส่งไปยังอุปกรณ์ส่งข้อมูลรวมทั้งการเก็บคำสั่งขณะ กำลังประมวลผล

ส่วนที่ 5 หน่วยความจำสำรองทำหน้าที่จัดเก็บข้อมูลและโปรแกรมขณะยังไม่ได้ใช้งานเพื่อการใช้ในอนาคต

ซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์เป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการที่สอง ซึ่งก็คือลำดับขั้นตอนของชุดคำสั่งที่สั่งงานให้ฮาร์ดแวร์ทำงาน เพื่อประมวลผลข้อมูลให้ได้ผลลัพธ์ตามความต้องการของการใช้งาน ในปัจจุบันมีซอฟต์แวร์ควบคุมระบบงาน ซอฟต์แวร์สำเร็จทำให้การใช้งานคอมพิวเตอร์ในระดับบุคคลเป็นไปอย่างกว้างขวาง และส่งเสริมการทำงานของกลุ่มมากขึ้น ส่วนงานในระดับองค์กร ส่วนใหญ่มักจะมีการพัฒนาระบบตามความต้องการ โดยการว่าจ้างบริษัทที่รับพัฒนาซอฟต์แวร์ หรือโดยนักคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในฝ่ายคอมพิวเตอร์ขององค์กร เป็นต้น (Bugnion et al., 2017) มีหน้าที่ควบคุมอุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในระบบคอมพิวเตอร์และเป็นตัวกลางระหว่างผู้ใช้กับคอมพิวเตอร์หรือฮาร์ดแวร์ซอฟต์แวร์ระบบสามารถ แบ่งเป็น 3 ชนิดใหญ่ คือ (สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2552)

1. โปรแกรมระบบปฏิบัติการใช้ควบคุมการทำงานของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์พ่วงต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์ตัวอย่างโปรแกรมที่นิยมใช้กันในปัจจุบันเช่น UNIX, DOS, Microsoft Windows

2. โปรแกรมอรรถประโยชน์ใช้ช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในระหว่างการประมวลผลข้อมูลหรือในระหว่างที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ตัวอย่างโปรแกรมที่นิยมใช้กันในปัจจุบันเช่น โปรแกรมเอดิเตอร์ (Editor)

3. โปรแกรมแปลภาษาใช้ในการแปลความหมายของคำสั่งที่เป็นภาษาคอมพิวเตอร์ให้อยู่ในรูปแบบที่เครื่องคอมพิวเตอร์เข้าใจและทำงานตามที่ผู้ใช้ต้องการประเภทที่สองซอฟต์แวร์ ประยุกต์เป็นโปรแกรมที่เขียนขึ้นเพื่อทำงานเฉพาะด้านตามความต้องการซึ่งซอฟต์แวร์ประยุกต์นี้ สามารถแบ่งเป็น 3 ชนิดคือ

3.1 ซอฟต์แวร์ประยุกต์เพื่องานทั่วไปเป็นซอฟต์แวร์ที่สร้างขึ้นเพื่อใช้งานทั่วไปไม่เจาะจงประเภทของธุรกิจตัวอย่างเช่น Word Processing, Spread sheet, Data base Management เหล่านี้เป็นต้น

3.2 ซอฟต์แวร์ประยุกต์เฉพาะงานเป็นซอฟต์แวร์ที่สร้างขึ้นเพื่อใช้ในธุรกิจเฉพาะ

3.3 ซอฟต์แวร์ประยุกต์อื่น ๆ เป็นซอฟต์แวร์ที่เขียนขึ้นเพื่อความบันเทิงและอื่น ๆ นอกเหนือจากซอฟต์แวร์ประยุกต์สองชนิดข้างต้น ตัวอย่างเช่น Hypertext, Personal Information Management และซอฟต์แวร์เกมต่าง ๆ เป็นต้น (สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี, 2552)

2. เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม

เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมใช้ในการติดต่อสื่อสารรับ/ส่งข้อมูลจากที่ไกล ๆ เป็นการส่งของข้อมูลระหว่างคอมพิวเตอร์หรือเครื่องมือที่อยู่ห่างไกลกัน ซึ่งจะช่วยให้การเผยแพร่ข้อมูลหรือสารสนเทศไปยังผู้ใช้ในแหล่งต่าง ๆ เป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็วถูกต้องครบถ้วนและทันการณ์ซึ่งรูปแบบของข้อมูลที่รับ/ส่งอาจเป็นตัวเลข (Numeric Data) ตัวอักษร (Text) ภาพ (Image) และเสียง

(Voice) เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารหรือเผยแพร่สารสนเทศได้แก่เทคโนโลยีที่ใช้ในระบบโทรคมนาคมทั้งชนิดมีสายและไร้สายเช่นระบบโทรศัพท์, โมเด็ม, แฟกซ์, โทรเลข, วิทยุกระจายเสียง, วิทยุโทรทัศน์เคเบิ้ลใยแก้วนำแสงคลื่นไมโครเวฟและดาวเทียมเป็นต้น (สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2552)

ข้อมูล เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งของระบบสารสนเทศ เป็นตัวชี้ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของระบบได้ เนื่องจากต้องมีการเก็บข้อมูลจากแหล่งกำเนิด ข้อมูลจะต้องมีความถูกต้องและทันสมัย มีการกลั่นกรองและตรวจสอบแล้วเท่านั้นจึงจะมีประโยชน์โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อใช้งานในระดับกลุ่มหรือระดับองค์กร ข้อมูลต้องมีโครงสร้างในการจัดเก็บที่เป็นระบบระเบียบเพื่อการสืบค้นที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (Iannone, 2012)

ข้อมูลหรือสารสนเทศที่ใช้กันอยู่ทั่วไปในระบบสื่อสารเช่น ระบบโทรศัพท์จะมีลักษณะของสัญญาณเป็นคลื่นแบบต่อเนื่องที่เราเรียกว่า “สัญญาณอนาลอก” แต่ในระบบคอมพิวเตอร์จะแตกต่างไปเพราะระบบคอมพิวเตอร์ใช้ระบบสัญญาณไฟฟ้าสูงต่ำสลับกันเป็นสัญญาณที่ไม่ ต่อเนื่องเรียกว่า "สัญญาณดิจิตอล" ซึ่งข้อมูลเหล่านั้นจะส่งผ่านสายโทรศัพท์เมื่อเราต้องการส่งข้อมูลจากคอมพิวเตอร์เครื่องหนึ่งไปยังเครื่องอื่น ๆ ผ่านระบบโทรศัพท์ก็ต้องอาศัยอุปกรณ์ช่วยแปลงสัญญาณเสมอซึ่งมีชื่อเรียกว่า "โมเด็ม" (Modem) ดังนั้นกระบวนการหรือขั้นตอนการ ประมวลผลข้อมูลให้เป็นสารสนเทศจะต้องประกอบด้วยฮาร์ดแวร์ (Hardware) ซอฟท์แวร์ (Software) ข้อมูล(Stored data) บุคลากร (Personal) และขั้นตอนดำเนินการ (Procedure) (David, 2019)

ข้อมูลข่าวสารเป็นหัวใจหลักของการดำเนินงานในทุก ๆ องค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรที่ดำเนินธุรกิจการศึกษาหรือการบริการประชาชนซึ่งบุคลากรของแต่ละองค์กรก็มีความต้องการใช้ สารสนเทศที่แตกต่างกัน (สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, 2552) ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง (Top Manager) เช่น ปลัดกระทรวง อธิบดี ประธานบริษัท มีหน้าที่กำหนดทิศทาง วิสัยทัศน์นโยบายขององค์กรรวมทั้งการวางแผนในระยะยาวมักมีความต้องการสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกองค์กรโดยสรุปของสภาพในอดีตปัจจุบันตลอดจนแนวโน้มในอนาคต

ผู้บริหารระดับกลาง (Middle Manager) เช่น ผู้อำนวยการ อธิการบดีมีหน้าที่รับนโยบายจากผู้บริหารระดับสูงมาวางแผนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์มักมีความต้องการสารสนเทศที่ค่อนข้างละเอียดของสภาพในอดีตปัจจุบันและแนวโน้นในอนาคต

ผู้บริหารระดับปฏิบัติการ (Operation Manager) เช่น เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ มีหน้าที่ดูแลควบคุมด้านการปฏิบัติงานมักมีความต้องการสารสนเทศเฉพาะด้านที่ทำงานอยู่ในปัจจุบัน

**4. ประเภทของระบบสารสนเทศและโครงสร้างของระบบสารสนเทศ**

การจำแนกประเภทของระบบสารสนเทศและโครงสร้างของระบบสารสนเทศสามารถแบ่งตามลักษณะการใช้งานได้เป็น 6 ประเภทใหญ่ ๆ (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศกองบัญชาการศึกษา, 2551) ได้แก่

1. ระบบประมวลผลรายการ (Transaction Processing System) ช่วยให้ผู้บริหารทำการตัดสินใจในการปฏิบัติงานซึ่งหมายถึงการเปลี่ยนแปลงข้อมูลในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรโดยจะใช้ระบบคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือช่วยในการประมวลผลเพื่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน เช่น การคำนวณการจัดหมวดหมู่การเรียงลำดับข้อมูลการจัดเก็บและการค้นคว้าข้อมูลเป็นต้น

2. ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation System) เป็นระบบที่ออกแบบขึ้นมาเพื่อช่วยให้การทำงานในสำนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้นส่วนใหญ่เป็นการนำคอมพิวเตอร์มาเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายกับอุปกรณ์ต่าง ๆ ของสำนักงานเพื่อประโยชน์ในการใช้งานระบบสำนักงานอัตโนมัติประกอบด้วยระบบจัดการเอกสารระบบจัดการด้านข่าวสารระบบประชุมทางไกลระบบสนับสนุนสำนักงาน

3. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System) เป็นระบบที่สนับสนุนให้การทำงานที่สำนักงานของผู้บริหารทั้ง 3 ระดับ โดยเน้นการเตรียมรายงานสรุปให้กับผู้บริหารระดับต่าง ๆ สารสนเทศที่ได้รับมาจากระบบ TPS นำมาสรุปให้อยู่ในรูปของรายงาน กราฟในรูปแบบที่ง่ายต่อการวิเคราะห์พิจารณาเพื่อให้ผู้บริหารใช้วางแผนและกำหนดนโยบาย ต่อไปเช่น การรายงานยอดขายรายงานสินค้าคงคลัง เป็นต้น

4. ระบบสารสนเทศเพื่อการสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support System) เป็นระบบที่อำนวยความสะดวกในการจัดรูปแบบของข้อมูลการนำข้อมูลมาใช้และการรายงานข้อมูลเพื่อจะให้ผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ใช้ในการตัดสินใจซึ่งจะมีความสามารถในการใช้งานได้ดีกว่าระบบประมวลผลรายงานและระบบการรายงานเพื่อการจัดการเนื่องจากสามารถปรับเปลี่ยนตัวแปรที่แตกต่างกัน และนำมาคำนวณเพื่อวิเคราะห์ผลลัพธ์

5. ระบบสารสนเทศเพื่อผู้บริหารระดับสูง (Executive Information System) เป็นระบบ DSS ที่ออกแบบให้ใช้เฉพาะกับผู้บริหารระดับสูงเป็นระบบที่เข้ามาช่วยให้ข้อมูลข่าวสารการ นำเสนอสารสนเทศระบบสามารถโต้ตอบกันระหว่างผู้ใช้กับระบบทำให้ใช้งานได้สะดวกข้อมูลที่ดีจากภายในและภายนอกองค์กรนำมาสรุปให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถตรวจสอบได้

6. ระบบผู้เชี่ยวชาญและปัญญาประดิษฐ์ (Expert System and Artificial Intelligence) เป็นระบบที่รวบรวมความรู้ในสาขาต่าง ๆ ของผู้เชี่ยวชาญไวในอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อจุดมุ่งหมายในการวิเคราะห์หาเหตุผลของผู้เชี่ยวชาญ เช่น ระบบวินิจฉัยโรคด้วยคอมพิวเตอร์ (ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศกองบัญชาการศึกษา, 2551)

นอกจากนี้เราสามารถจำแนกประเภทของระบบสารสนเทศได้ตามความเกี่ยวพันของผู้ใช้งานระดับต่าง ๆ ได้เป็น 4 ระดับ (มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 2550) ดังนี้

1. ระบบสารสนเทศส่วนบุคคล (Personal Information System)
2. ระบบสารสนเทศกลุ่ม (Workgroup Information System)
3. ระบบสารสนเทศระดับองค์กร (Enterprise Information System)
4. ระบบสารสนเทศระหว่างองค์กร (Globalize Information System)

ในการพัฒนาระบบสารสนเทศต้องคำนึงคุณสมบัติสำคัญดังต่อไปนี้

- ความสามารถในการจัดการข้อมูลต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขและจัดการข้อมูลเพื่อให้เป็นสารสนเทศที่พร้อมสำหรับการนำไปใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ
- ความปลอดภัยของข้อมูลมีระบบป้องกันมิยอมให้ผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องหรือไม่มีหน้าที่โดยตรงเกี่ยวกับการจัดการข้อมูลเข้าถึงฐานข้อมูลที่สำคัญขององค์กรได้
- ความยืดหยุ่นต้องมีความสามารถในการปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับการใช้งานหรือปัญหาที่เกิดขึ้นซึ่งปัจจุบันสภาพแวดล้อมทั้งภายในภายนอกองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว
- ความพอใจของผู้ใช้ต้องพัฒนาระบบให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ให้ผู้ใช้สามารถ นำไปประยุกต์ในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานได้ตามความ

จากองค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ และประเภทของระบบสารสนเทศและโครงสร้างของระบบสารสนเทศ ที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาสังเคราะห์เพื่อศึกษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจุบันที่ใช้ในการบริหารงานของเทศบาล ได้แก่ 1) ฮาร์ดแวร์ (Hardware) 2) ซอฟต์แวร์ (Software) ที่ใช้ในองค์กร 3) เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมหรือการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 4) โครงของระบบสารสนเทศหรือการจัดการระบบฐานข้อมูลขององค์กร ซึ่งเป็นตัวแปรที่ศึกษาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศปัจจุบันที่ใช้ในการบริหารงานของเทศบาล ที่จะนำไปสู่แนวทางการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## แนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสมัยใหม่

ฤทัยชนนี สิทธิชัย (2540) ได้กล่าวถึงเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ว่า หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานต่าง ๆ เพื่อจัดทำสารสนเทศไว้ใช้งาน ซึ่งประกอบด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีโทรคมนาคมเป็นหลักและยังรวมถึงเทคโนโลยีอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำข้อมูลข่าวสารมาใช้ให้เป็นประโยชน์โดยคอมพิวเตอร์จะเป็นเครื่องมือในการจัดการและเก็บข้อมูล ส่วนการสื่อสารโทรคมนาคมใช้เป็นสื่อในการจัดส่งข้อมูลเผยแพร่ภาพและเสียงออกไปเพื่อการสื่อสารระหว่างกัน

หรรษา วงศ์ธรรมกูล (2541) ได้กล่าวถึงความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ว่า หมายถึง ความรู้หรือกระบวนการในการดำเนินงานใด ๆ ต้องอาศัยเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์การติดต่อสื่อสาร การรวบรวมและการนำข้อมูลมาใช้อย่างทันการ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพ ทั้งทางด้านการผลิต การบริการการบริหาร รวมทั้งเพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ ซึ่งจะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น เป็นเครื่องมือสาหรับการติดต่อสื่อสารและการไหลเวียนของความรู้และการเรียนรู้ระบบการสื่อสารที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นสื่อกลาง ใช้ประโยชน์ด้านการจัดเก็บข้อมูล การประมวลผล และสามารถสืบค้นความรู้ได้จากระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการสื่อสารกับทั้งภายในและภายนอกองค์กรมีฐานข้อมูลรายงาน เอกสารคู่มือการทำงาน ที่สามารถจัดการได้อย่างรวดเร็วและง่ายต่อการเข้าถึงระบบโดยบุคลากรทั้งหมด

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems) (MIS) เป็นระบบเกี่ยวกับการจัดหาคน หรือข้อมูลที่สัมพันธ์กับข้อมูลเพื่อการดำเนินงานขององค์การ เช่น การใช้ MIS เพื่อช่วยเหลือกิจกรรมของลูกจ้าง เจ้าของกิจการ ลูกค้า และบุคคลอื่นที่เจ้ามาเกี่ยวข้องกับองค์การ การประมวลผลของข้อมูลจะช่วยแบ่งภาระการทำงานและยังสามารถนำสารสนเทศมาช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหาร (Lyytinen and Grover, 2017) หรือ MIS เป็นระบบซึ่งรวมความสามารถของผู้ใช้งานและคอมพิวเตอร์เข้าด้วยกัน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศเพื่อการดำเนินงานการจัดการ และการตัดสินใจในองค์การ (Riswandi, 2017)(Riswandi, 2017) หรือ MIS หมายถึงการเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผล และการสร้างสารสนเทศขึ้นมาเพื่อช่วยในการตัดสินใจ การประสานงาน และการควบคุม นอกจากนั้นยังช่วยผู้บริหาร และพนักงานในการวิเคราะห์ปัญหา แก้ปัญหา และสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ โดย MIS จะต้องใช้อุปกรณ์ทางคอมพิวเตอร์ (Hardware) และ โปรแกรม (Software) ร่วมกับผู้ใช้ (Peopleware) เพื่อก่อให้เกิดความสำเร็จในการได้มาซึ่งสารสนเทศที่มีประโยชน์ การใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems) ได้ขยายขอบเขตเกี่ยวข้องกับหลายหน้าที่ในองค์การและเป็นประโยชน์กับบุคคลหลายระดับ ตั้งแต่การใช้งานส่วนบุคคล กลุ่ม องค์การ และระหว่างหน่วยงาน MIS ช่วยให้ผู้ใช้

สารสนเทศสามารถแก้ไขปัญหาทางธุรกิจที่ยุ่งยาก และซับซ้อนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสร้างโอกาสทางธุรกิจให้กับหลายองค์กร (Singh, 2017)

จากความหมายที่กล่าวมานั้น ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ จึงหมายถึง ระบบที่รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างมีหลักเกณฑ์ เพื่อนำมาประมวลผลและจัดรูปแบบให้ได้สารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการทำงาน และการตัดสินใจในด้านต่าง ๆ ของผู้บริหารเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยที่เราจะเห็นได้ว่า MIS จะประกอบด้วยหน้าที่หลัก 2 ประการ (กิติมา เพชรทรัพย์, 2548)

1. สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรมาไว้ด้วยกันอย่างเป็นระบบ

2. สามารถทำการประมวลผลข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานและการบริหารงานของผู้บริหาร

ดังนั้น ถ้าระบบใดประกอบด้วยหน้าที่หลักสองประการ ตลอดจนสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่หลักทั้งสองได้อย่างครบถ้วนและสมบูรณ์ ระบบนั้นก็สามารถถูกจัดเป็นระบบ MIS ได้ ระบบ MIS ไม่จำเป็นที่จะต้องสร้างขึ้นจากระบบคอมพิวเตอร์เท่านั้น ระบบ MIS อาจถูกสร้างขึ้นมาจากอุปกรณ์สิ่งใดก็ได้ แต่ต้องสามารถปฏิบัติหน้าที่หลักทั้งสองประการได้อย่างครบถ้วนและสมบูรณ์แต่เนื่องจากในปัจจุบันคอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูลนักวิเคราะห์และออกแบบระบบ จึงออกแบบระบบสารสนเทศโดยให้มีคอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์หลักในการจัดการสารสนเทศ

ปัจจุบันขอบเขตการทำงานของระบบสารสนเทศขยายตัวจากการรวบรวมข้อมูลที่มาจากภายในองค์กรไปสู่การเชื่อมโยงกับแหล่งข้อมูลจากสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กร ทั้งจากภายในท้องถิ่น ระดับประเทศ และระดับนานาชาติ ปัจจุบันองค์กรต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีศักยภาพสูงขึ้นเพื่อสร้างระบบสารสนเทศ (MIS) ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยเพิ่มขีดความสามารถขององค์กร และขีดความสามารถในการบริหารงานของผู้บริหารในยุคปัจจุบัน แต่ปัญหาที่น่าเป็นห่วงคือ บุคลากรส่วนใหญ่ยังไม่เข้าใจในศักยภาพและขอบเขตของการใช้งานระบบสารสนเทศ (MIS) (Lyytinen and Grover, 2017) และนอกจากนี้บุคลากรบางส่วนที่ขาดความเข้าใจอย่างแท้จริงเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ ไม่ยอมเรียนรู้และเปิดรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ จึงให้ความสนใจหรือความสำคัญกับการปรับตัวเข้ากับระบบสารสนเทศ (MIS) น้อยกว่าที่ควร (กิติมา เพชรทรัพย์, 2548)

**1. ส่วนประกอบของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ**

เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินงานทั้งระดับองค์กรและระดับอุตสาหกรรมเนื่องจากต้องการระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ เพื่อการดำรงอยู่และเจริญเติบโตขององค์กรโดยที่เทคโนโลยีสารสนเทศจะมีส่วนช่วยให้องค์กรประสบผลสำเร็จและสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นในระดับสากลได้ เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องทำความเข้าใจถึงวิธีใช้งานและโครงสร้างของระบบสารสนเทศ ซึ่งสามารถสรุปส่วนประกอบของระบบสารสนเทศได้ 3 ส่วน (Azuike, 2016) ดังนี้คือ

1.1 เครื่องมือในการสร้างระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการหมายถึง ส่วนประกอบหรือโครงสร้างพื้นฐานที่รวมกันเข้าเป็นระบบ MIS และช่วยให้ระบบสารสนเทศดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจำแนกเครื่องมือที่ใช้ในการสร้างระบบสารสนเทศไว้อยู่ 2 ส่วน คือ

1) ฐานข้อมูล (Data Base)

ฐานข้อมูล ถือเป็นหัวใจสำคัญของระบบ MIS เนื่องจากสารสนเทศที่มีคุณภาพจะมาจากข้อมูลที่ดี เชื่อถือได้ ทันสมัยและถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบ ซึ่งผู้ใช้สามารถเข้าถึงและใช้งานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ดังนั้นฐานข้อมูลจึงเป็นส่วนประกอบสำคัญที่ช่วยให้ระบบสารสนเทศมีความสมบูรณ์และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) เครื่องมือ (Tools)

เป็นเครื่องมือที่ใช้จัดเก็บและประมวลผลข้อมูล ปรกติระบบสารสนเทศจะใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์หลักในการจัดการข้อมูล ซึ่งจะประกอบด้วยส่วนสำคัญต่อไปนี้

(1) อุปกรณ์ (Hardware) คือ ตัวเครื่องหรือส่วนประกอบของเครื่องคอมพิวเตอร์รวมทั้งอุปกรณ์และระบบเครือข่าย

(2) ชุดคำสั่ง (Software) คือ ชุดคำสั่งที่ทำหน้าที่รวบรวม และจัดการ เก็บข้อมูลเพื่อใช้ในการบริหารงาน หรือการตัดสินใจ

1.2 วิธีการหรือขั้นตอนการประมวลผล (Processing Data) การที่จะได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการนั้นจะต้องมีการจัดลำดับ วางแผนงาน และวิธีการประมวลผลให้ถูกต้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลหรือสารสนเทศที่ต้องการ

1.3 การแสดงผลลัพธ์ (Output)

เมื่อข้อมูลได้ผ่านการประมวลผล ตามวิธีการแล้วจะได้สารสนเทศหรือ MIS เกิดขึ้นซึ่งอาจจะนำเสนอในรูป ตาราง กราฟ รูปภาพ หรือเสียง เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลมีประสิทธิภาพอาจขึ้นอยู่กับลักษณะของข้อมูลและลักษณะของการนำไปใช้งาน

**2. คุณสมบัติของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ**

ปัจจุบันองค์กรสามารถพัฒนาระบบสารสนเทศได้ด้วยตนเองหรือให้ผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกเข้ามาดำเนินการ โดยการออกแบบและพัฒนาระบบ MIS ที่สอดคล้องตามหลักการ ระบบก็จะสามารถอำนวยและก่อให้เกิดประโยชน์ให้กับองค์กรได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ โดยที่การพัฒนาระบบสารสนเทศต้องคำนึงถึงคุณสมบัติที่สำคัญของ MIS ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังต่อไปนี้ (กิติมา เพชรทรัพย์, 2548)

2.1 ความสามารถในการจัดการข้อมูล (Data Manipulation)

ระบบสารสนเทศที่ดีต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขและจัดการข้อมูล เพื่อให้เป็นสารสนเทศที่พร้อมสำหรับนำไปใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ ปรกติข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กรจะมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาข้อมูลที่ถูกป้อนเข้าสู่ MIS ควรที่จะได้รับการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนารูปแบบเพื่อให้ความทันสมัยและเหมาะสมกับการใช้งานอยู่เสมอ

2.2 ความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security)

ระบบสารสนเทศเป็นทรัพยากรที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งขององค์กรถ้าสารสนเทศบางประเภทรั่วไหลออกไปสู่บุคคลภายนอก โดยเฉพาะคู่แข่งขันอาจทำให้เกิดความเสียโอกาสทางการแข่งขันหรือสร้างความเสียหายแก่องค์กร ความสูญเสียที่เกิดขึ้นอาจจะเกิดจากความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ หรือการก่อการร้ายต่อระบบ ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพและความเป็นอยู่ขององค์กร

2.3 ความยืดหยุ่น (Flexibility)

สภาพแวดล้อมในการดำเนินงานขององค์กรหรือสถานการณ์การแข่งขันทางการดำเนินงานที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้ระบบสารสนเทศที่ดีต้องมีความสามารถในการปรับตัว เพื่อให้สอดคล้องกับการใช้งานหรือปัญหาที่เกิดขึ้น โดยที่ระบบสารสนเทศที่ถูกสร้างหรือถูกพัฒนาขึ้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริหารได้อยู่เสมอโดยมีอายุการใช้งาน การบำรุงรักษา และค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม

2.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้ (User Satisfaction)

ปรกติระบบสารสนเทศ ถูกพัฒนาขึ้นโดยมีความมุ่งหวังให้ผู้ใช้สามารถนำมาประยุกต์ในงานหรือเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ระบบสารสนเทศที่ดีจะต้องกระตุ้นหรือโน้มน้าวให้ผู้ใช้หันมาใช้ระบบให้มากขึ้นโดยการพัฒนาระบบต้องทำการพัฒนาให้ตรงกับความต้องการและพยายามทำให้ผู้ใช้พึงพอใจกับระบบ เมื่อผู้ใช้เกิดความไม่พึงพอใจกับระบบ ทำให้ความสำคัญของระบบลดน้อยลงไปก็อาจจะทำให้ไม่คุ้มค่ากับการลงทุนนั้นได้

**3. ประโยชน์ของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ**

3.1 ช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ เนื่องจาก ข้อมูลถูกจัดเก็บและบริหารเป็นระบบทำให้ผู้บริหารสามารถจะเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว ในรูปแบบที่เหมาะสมและสามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ได้ทันต่อความต้องการ

3.2 ช่วยผู้ใช้ในการกำหนดเป้าหมายกลยุทธ์และการวางแผนปฏิบัติการ โดยผู้บริหารจะสามารถนำข้อมูลที่ได้จากระบบ สารสนเทศมาช่วยในการวางแผนและกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานขององค์กรเนื่องจากสารสนเทศถูกเก็บรวบรวมและจัดการอย่างเหมาะสม ทำให้มีประวัติของข้อมูลอย่างต่อเนื่อง สามารถที่จะชี้แนวโน้มของการดำเนินงานได้ว่าน่าจะเป็นไปในลักษณะใด

3.3 ช่วยผู้ใช้งานในการตรวจสอบประเมินผลการดำเนินงาน เมื่อแผนงานถูกนำไปปฏิบัติในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ผู้ควบคุมจะต้องตรวจสอบผลการดำเนินงานโดยนำข้อมูลบางส่วนมาประมวลผลประกอบการประเมินสารสนเทศที่ได้จะแสดงให้เห็นผลการดำเนินงานว่าสอดคล้องกับเป้าหมายที่ต้องการเพียงใด

3.4 ช่วยผู้ใช้งานในการศึกษาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา ผู้บริหารสามารถใช้ระบบสารสนเทศประกอบการศึกษาและการค้นหาสาเหตุ หรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานขององค์กร ถ้าการดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนที่วางเอาไว้ อาจจะเรียกข้อมูลเพิ่มเติมออกมาจากระบบเพื่อให้ทราบว่าข้อผิดพลาดในการทำงานเกิดขึ้นมาจากสาเหตุใด หรือจัดรูปแบบสารสนเทศในการวิเคราะห์ปัญหาใหม่

3.5 ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถวิเคราะห์ปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น เพื่อหาวิธีควบคุมปรับปรุงและแก้ไขปัญหา สารสนเทศที่ได้จากการประมวลผลจะช่วยให้ผู้บริหารวิเคราะห์ได้ว่าการดำเนินงานในแต่ละทางเลือกจะช่วยแก้ไข หรือควบคุมปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างไรองค์กรต้องทำอย่างไรเพื่อปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนงานหรือเป้าหมายที่กำหนด

3.6 ช่วยลดค่าใช้จ่าย ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ช่วยให้องค์กรลดเวลา แรงงานและค่าใช้จ่ายในการทำงานลง เนื่องจากระบบสารสนเทศสามารถรับภาระงานที่ต้องใช้แรงงานจำนวนมากตลอดจนช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน ส่งผลให้องค์กรสามารถลดจำนวนคนและระยะเวลาในการประสานงานให้น้อยลง โดยผลงานที่ออกมาอาจเท่าหรือดีกว่าเดิม ซึ่งจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและศักยภาพขององค์กรได้

โดยสรุปแล้วในด้านประสิทธิภาพ (Efficiency) ของการปฏิบัติงาน เทคโนโลยีสารสนเทศนั้นช่วยทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วมากขึ้น โดยใช้กระบวนการประมวลผลข้อมูลซึ่งจะทำให้สามารถเก็บรวบรวมประมวลผล และปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยได้อย่างรวดเร็ว และช่วยในการจัดเก็บข้อมูลที่มีขนาดใหญ่หรือมีปริมาณมาก ทำให้การเข้าถึงข้อมูล (Access) มีความรวดเร็ว และยังช่วยให้

การติดต่อสื่อสารต่าง ๆ โดยการใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์มีการติดต่อได้ทั่วโลกภายในเวลาที่รวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์กับเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยกัน (Machine to Machine) หรือคนกับคน (Human to Human) หรือคนกับเครื่องคอมพิวเตอร์ (Human to Machine) และการติดต่อสื่อสารดังกล่าว จะทำให้ข้อมูลที่เป็นทั้งข้อความเสียง ภาพนิ่ง และภาพเคลื่อนไหวสามารถส่งได้ทันที อีกทั้งการที่เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยทำให้การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลซึ่งมีปริมาณมากและมีความสลับซับซ้อนนั้นดำเนินการได้โดยเร็ว หรือการช่วยให้เกิดการติดต่อสื่อสารได้อย่างรวดเร็วนั้นจะช่วยให้เกิดการประหยัดต้นทุนในการดำเนินการอย่างมาก ทำให้การประสานงานระหว่างฝ่ายต่าง ๆ เป็นไปด้วยดีโดยเฉพาะหากเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นออกแบบมาเพื่อเอื้ออำนวยให้องค์กรทั้งภายในและภายนอกที่อยู่ในระบบของซัพพลาย (Supply) ทั้งหมด จะทำให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมดสามารถใช้ข้อมูลร่วมกันได้ และทำให้การประสานงานหรือการทำความเข้าใจเป็นไปด้วยดียิ่งขึ้น (จักรพันธ์ กองลี, 2554)

ดังนั้น เทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีบทบาทที่สำคัญในการพัฒนาองค์กร ทำให้การปฏิบัติงานในทุกภาคส่วนเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว ลดต้นทุนในการบริหารจัดการ เพิ่มโอกาสในการทำกำไรให้แก่องค์กร สร้างความได้เปรียบการแข่งขันกับคู่ค้า ช่วยปรับปรุงขั้นตอนการทำงานและสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานด้วยคุณประโยชน์เหล่านี้จึงทำให้องค์กรต่าง ๆ เห็นความสำคัญและนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการ

**4. การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ**

บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศในยุคโลกาภิวัตน์ (ศิริพร ชื่นใจ, 2560)

จอห์น ไนซ์บิตต์ ผู้พยากรณ์สังคมได้เขียนหนังสือเรื่อง Megatrends 2000 โดยกล่าวถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงใหม่ทางสังคมโลกว่า เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การกระจายข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีลักษณะการกระจายแบบทุกทิศทาง และมีระบบตอบสนองอย่างรวดเร็วและยังสื่อสารแบบสองทิศทาง ด้วยเหตุนี้ผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ การเมืองและสังคมจึงแตกต่างจากในอดีตมาก ดังจะเห็นได้จากวิกฤตการณ์ทางด้านเศรษฐกิจจากประเทศหนึ่งมีผลกระทบต่อประเทศอื่น ๆ อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง ผลของความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญหลายด้าน แนวโน้มที่สำคัญที่เกิดจากเทคโนโลยีที่สำคัญและเป็นที่กล่าวถึงกันมาก มีหลายประการ

เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้สังคมเปลี่ยนมาเป็นสังคมสารสนเทศ ซึ่งในอดีตสังคมโลกได้เปลี่ยนแปลงมาแล้วสองครั้ง ครั้งแรกจากสังคมความเป็นอยู่แบบเร่ร่อนมาเป็นสังคมเกษตรที่รู้จักกับการเพาะปลูกและสร้างผลิตผลทางการเกษตร ทำให้มีการสร้างบ้านเรือนเป็นหลักแหล่ง ต่อมามีความจำเป็นต้องผลิตสินค้าให้ได้ปริมาณมากและต้นทุนถูก จึงต้องหันมาผลิตแบบอุตสาหกรรม ทำให้สภาพ

ความเป็นอยู่ของมนุษย์เปลี่ยนแปลงมาเป็นสังคมเมือง มีการรวมกลุ่มอยู่อาศัยเป็นเมือง มีอุตสาหกรรมเป็นฐานการผลิต จนมาถึงปัจจุบันซึ่งกำลังเปลี่ยนแปลงเข้าสู่สังคมสารสนเทศ โดยคอมพิวเตอร์และระบบสื่อสารมีบทบาทมากขึ้น มีการใช้เครือข่าย เช่น อินเทอร์เน็ตเชื่อมโยงการทำงานต่าง ๆ เกิดคำใหม่ว่า “ไซเบอร์สเปซ (Cyberspace)” มีการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในไซเบอร์สเปซ เช่น การพูดคุย การซื้อสินค้าและบริการ การทำงานผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ทำให้เกิดสภาพเสมือนจริงมากมาย อาทิ ห้องสมุดเสมือนจริง ห้องเรียนเสมือนจริง ที่ทำงานเสมือนจริง

เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นเทคโนโลยีแบบสุนทรียสัมผัสและตอบสนองตามความต้องการ ซึ่งแต่เดิมการใช้เทคโนโลยีเป็นแบบบังคับ เช่น การดูโทรทัศน์ วิทยุ เมื่อเปิดเครื่องรับโทรทัศน์ จะไม่สามารถเลือกตามความต้องการได้ ถ้าสถานีส่งสัญญาณใดมาก็จะต้องชม หากไม่พอใจก็ทำได้เพียงเลือกสถานีใหม่ แนวโน้มจากนี้ไปจะมีการเปลี่ยนแปลงในลักษณะที่เรียกว่า on demand เช่น เมื่อต้องการชมภาพยนตร์เรื่องใดก็สามารถเลือกชมและดูได้ตั้งแต่ต้นรายการ หากจะศึกษาหรือเรียนรู้ก็มี education on demand คือสามารถเลือกเรียนตามต้องการได้ การตอบสนองตามความต้องการเป็นหนทางที่เป็นไปได้เพราะเทคโนโลยีมีพัฒนาการที่ก้าวหน้าจนสามารถนำระบบสื่อสารมาตอบสนองตามความต้องการของมนุษย์ได้

เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดสภาพทางการทำงานแบบทุกสถานที่และทุกเวลา โดยการโต้ตอบผ่านระบบเครือข่าย อาทิ วีดีโอคอนเฟอเรนซ์ ระบบประชุมบนเครือข่าย ระบบ Tele-education ระบบการค้าบนเครือข่าย (E-commerce) ลักษณะของการดำเนินกิจกรรมเหล่านี้ทำให้ขยายขอบเขตการทำงานไปทุกหนทุกแห่งและดำเนินการได้ตลอด 24 ชั่วโมง เห็นได้จากตัวอย่างที่มีมานานแล้ว เช่น ระบบเอทีเอ็ม ทำให้การเบิกจ่ายได้เกือบตลอดเวลา และกระจายไปใกล้ตัวผู้รับบริการมากขึ้น แต่ด้วยเทคโนโลยีที่ก้าวหน้ายิ่งขึ้น การบริการจะกระจายมากยิ่งขึ้นจนถึงที่บ้าน ในอนาคตสังคมการทำงานจะกระจายจนงานบางงานอาจนั่งทำที่บ้านหรือที่ใดก็ได้ และเวลาใดก็ได้

เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ระบบเศรษฐกิจเปลี่ยนจากระบบแห่งชาติไปเป็นเศรษฐกิจโลก ความเกี่ยวโยงของเครือข่ายสารสนเทศทำให้เกิดสังคมโลกาภิวัตน์ ระบบเศรษฐกิจซึ่งแต่เดิมมีขอบเขตจำกัดภายในประเทศ ก็กระจายเป็นเศรษฐกิจโลก ทั่วโลกจะมีกระแสการหมุนเวียนแลกเปลี่ยนสินค้าบริการอย่างกว้างขวางและรวดเร็ว เทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนเอื้ออำนวยให้การดำเนินการมีขอบเขตกว้างขวางมากยิ่งขึ้น ระบบเศรษฐกิจของโลกจึงผูกพันกับทุกประเทศ และเชื่อมโยงกันแนบแน่นขึ้น

เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้องค์กรมีลักษณะผูกพัน หน่วยงานภายในเป็นแบบเครือข่ายมากขึ้น แต่เดิมการจัดองค์กรมีการวางเป็นลำดับขั้น มีสายการบังคับบัญชาจากบนลงล่าง แต่เมื่อการสื่อสารแบบสองทางและการกระจายข่าวสารดีขึ้น มีการใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์ในองค์กรผูกพันกันเป็นกลุ่มงาน มีการเพิ่มคุณค่าขององค์กรด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดโครงสร้างขององค์กรจึงปรับเปลี่ยนจากเดิม และมีแนวโน้มที่จะสร้างองค์กรเป็นเครือข่ายที่มีลักษณะการบังคับบัญชาแบบ

แนวราบมากขึ้น หน่วยธุรกิจจะมีขนาดเล็กลง และเชื่อมโยงกันกับหน่วยธุรกิจอื่นเป็นเครือข่าย สถานะภาพขององค์กรจึงต้องแปรเปลี่ยนไปตามกระแสของเทคโนโลยี เพราะการดำเนินธุรกิจต้องใช้ระบบสื่อสารที่มีความรวดเร็ว ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว

เทคโนโลยีสารสนเทศก่อให้เกิดการวางแผนการดำเนินการระยะยาวขึ้น อีกทั้งยังทำให้การตัดสินใจหรือเลือกทางเลือกได้ละเอียดขึ้น แต่เดิมการตัดสินปัญหาอาจมีหนทางให้เลือกได้น้อย เช่น มีคำตอบเดียว ใช่และไม่ใช่ แต่ด้วยข้อมูลข่าวสารที่สนับสนุนการตัดสินใจ ทำให้วิถีความคิดในการตัดสินปัญหาเปลี่ยนไป ผู้ตัดสินใจมีทางเลือกได้มากขึ้น มีความละเอียดอ่อนในการตัดสินปัญหาได้ดีขึ้น

เทคโนโลยีสารสนเทศ ในปัจจุบันทำให้การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทั่วโลกทำได้สะดวกมากขึ้น ดังจะเห็นได้จากการรับชมข่าวสาร รายการโทรทัศน์ที่ส่งกระจายผ่านดาวเทียมของประเทศต่าง ๆ ได้ทั่วโลก สามารถรับรู้ข่าวสารได้ทันทีที่ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตในการสื่อสารระหว่างกันและติดต่อกับคนได้ทั่วโลก จึงเป็นที่แน่ชัดว่าแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรม เศรษฐกิจ สังคม และการเมืองจึงมีลักษณะเป็นสังคมโลกมากขึ้น

จากแนวคิดเกี่ยวกับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสมัยใหม่ที่กล่าวมาข้างต้น ในงานวิจัยครั้งนี้วิเคราะห์ปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้การบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ที่เปลี่ยนแปลงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร การเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง หรือพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรที่เหมาะสมนั้น องค์กรควรพิจารณาและคำนึงถึงปัจจัย ดังนี้ 1) ความสามารถในการจัดการข้อมูล 2) ความปลอดภัยของข้อมูล 3) ความยืดหยุ่น 4) ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ 5) การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ (กิติมา เพชรทรัพย์, 2548; ศิริพร ชื่นใจ, 2560) ซึ่งเป็นตัวแปรที่ศึกษาปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทราย อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำมาพิจารณาการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่

## แนวคิดการปรับตัวขององค์การในยุคสารสนเทศ

ความก้าวหน้าและพัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานแต่ละหน่วยงานมากขึ้นทุกขณะ องค์การต่าง ๆ ในฐานะที่เป็นระบบย่อยภายในระบบสังคมมีความจำเป็นที่จะต้องปรับตัว เพื่อความอยู่รอดและการเจริญเติบโตในอนาคต (ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ และไพบูลย์ เกียรติโกมล, 2542) ดังจะเห็นได้จากตัวอย่างต่อไปนี้

1. หลายหน่วยงานได้ปรับโครงสร้างขององค์การจากโครงสร้างแบบลำดับขั้น เข้าสู่โครงสร้างระบบเครือข่าย พัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยลดขั้นตอนการทำงาน ช่วยให้

การตัดสินใจและการประสานงานระหว่างหน่วยงานมีประสิทธิภาพ จึงไม่ต้องมีการตรวจสอบและควบคุมเป็นลำดับขั้น นอกจากนี้ บุคลากรรุ่นใหม่ยังมีความรู้และทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสูงกว่าในอดีตจึงพร้อมที่จะรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของตนและกลุ่มมากขึ้น

2. องค์การขนาดใหญ่ปรับตัวเป็นกลุ่มองค์การขนาดย่อม เพื่อความคล่องตัวในการปฏิบัติงานการประสานงาน การแข่งขัน และรองรับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

3. มีการสนับสนุนการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นกลุ่ม โดยที่ผู้จัดการหรือหัวหน้างานจะเปลี่ยนหน้าที่จากผู้สั่งการมาเป็นผู้ฝึกสอน ผู้ประสานงาน และอำนวยความสะดวกในการทำงาน

4. ระบบการเข้าทำงานแบบยืดหยุ่นจะถูกนำมาใช้ แรงงานบางส่วนจะสามารถทำงานอยู่ที่บ้านขณะที่หลายฝ่ายสามารถเลือกเวลาเข้าทำงานและเลือกงานที่เหมาะสมได้เอง

นอกจากนี้กิจกรรมทางธุรกิจก็ต้องมีการเปลี่ยนแปลงตามการพลวัตรของสังคมที่ถูกผลักดันด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น กิจกรรมทางการเงินที่ต้องกระทำต่อเนื่องตลอดทั้งวันทั้งคืน การผลิตและการตลาดต้องปรับตัว เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่มีหลากหลายขึ้น ช่องทางการจัดจำหน่ายจะมีมากขึ้นกว่าในอดีต เป็นต้น ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่ผู้บริหารในหน่วยงานต่างๆ จะต้องติดตามความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานตนต่อไป โดยมีข้อแนะนำในการเตรียมตัวเพื่อก้าวสู่ยุคสารสนเทศอย่างมั่นคง ดังต่อไปนี้ (Laudon and Laudon, 2004 อ้างในสุรัตน์ ไชยชมภู, 2556)

1. ติดตามการเปลี่ยนแปลงทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่เกิดขึ้น ตลอดจนทำความเข้าใจบทบาทของเทคโนโลยีใหม่ที่จะมีผลกระทบต่อองค์การและในอนาคต

2. พิจารณาถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและกำลังจะเกิดขึ้นในแต่ละหน่วยงาน โดยเฉพาะความต้องการทางด้านข้อมูลข่าวสาร เพื่อหาแนวโน้มความต้องการจัดทำแผน และแนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีขององค์การ

3. เตรียมความพร้อมด้านบุคลากรและงบประมาณ เพื่อรองรับต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ เนื่องจากการจัดการเทคโนโลยีไม่สามารถใช้เงินซื้อหามาเพียงอย่างเดียว แต่ต้องมีความเข้าใจในศักยภาพและความพร้อมของบุคลากรประกอบด้วย

จึงเห็นได้ว่า การดำเนินธุรกิจในปัจจุบันต้องอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นพื้นฐาน โดยเทคโนโลยีสารสนเทศถูกใช้ให้เป็นประโยชน์แก่องค์การในหลายด้าน ตั้งแต่การประมวลผลงานประจำวัน การตัดสินใจของผู้จัดการ ตลอดจนการสนับสนุนการดำเนินกลยุทธ์ขององค์การ นอกจากนี้เทคโนโลยีสารสนเทศยังช่วยส่งเสริมรูปแบบใหม่ในการสื่อสารข้อมูล และการเพิ่มผลผลิตขององค์การอีกด้วย

**เทคนิคการบริหารงานวิถีชีวิตใหม่ (New Normal)**

การเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตแบบปกติใหม่ หรือ New Normal วันนี้ Job my way จึงอยากนำเอาอีกหนึ่ง New Normal ที่ผู้ประกอบการควรนำไปปรับใช้กับองค์กร และปรับใช้กับคนทำงานให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากที่สุด นั่นก็คือเทคนิคการบริหารงานในช่วง New Normal (Jobmyway, 2563) ดังต่อไปนี้

1. ปรับให้มีการ Work From Home หรือ Remote Work ปัจจัยแรกที่หลาย ๆ องค์กรเริ่มหันมาเห็นความสำคัญเลยก็คือ การทำงานแบบ Work From Home หรือ Remote Work ที่สามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายขององค์กร และค่าใช้จ่ายของคนทำงานได้เป็นอย่างดี ช่วยให้คนทำงานมีเวลาส่วนตัว และมี Work life Balance มากขึ้น ซึ่งสมดุลนี้จะช่วยให้คนทำงานมีความเครียดลดลง และสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งยังสามารถช่วยลดความเสี่ยงในการสัมผัสกับเชื้อไวรัสได้เป็นอย่างดี

2. เน้นการประชุมผ่านวิดีโอคอล การประชุมงานในสภาวะโควิด-19 แบบนี้ อาจทำให้เกิดความเสี่ยง ที่ผู้ประกอบการ หรือคนทำงานจะเกิดการสัมผัสกับเชื้อไวรัส ซึ่งผู้ประกอบการสามารถเปลี่ยนระบบของการประชุมงานแบบปกติ มาเป็นการประชุมผ่านการวิดีโอคอแทน ก็จะสามารถช่วยให้ทุกคนในองค์กร มีความปลอดภัยมากขึ้นนั่นเอง

3. เน้นส่งงานผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ การทำงานในปัจจุบัน นอกจากจะสามารถพูดคุยติดต่องาน ประชุมงานผ่านทางแพลตฟอร์มออนไลน์ได้แล้ว การส่งงานผ่านช่องทางออนไลน์ ก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ผู้ประกอบการไม่ควรมองข้าม เนื่องจากจะช่วยลดปริมาณการสร้างขยะ ช่วยลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายในองค์กร รวมถึงยังสร้างความสะดวกสบาย ประหยัดพื้นที่ได้อีกด้วย

4. ตั้งกฎระเบียบด้านความสะอาดให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ความสะอาด ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้ชีวิตของคนในองค์กรมีความปลอดภัย และส่งผลให้องค์กรมีความเข้มแข็งมากขึ้น ผู้ประกอบการจึงควรใส่ใจในความสะอาดเป็นพิเศษ ควรมีการวัดไข้ก่อนเข้าบริษัททุกครั้ง มีเจลแอลกอฮอล์ หรือสบู่ไว้ให้ล้างมือ และหมั่นทำความสะอาดองค์กรให้ปลอดเชื้ออย่างสม่ำเสมอ

5. โฟกัสกันที่ผลงานเป็นสำคัญ หากย้อนกลับไปในข้อแรก ที่กล่าวว่าการทำงานแบบ Work From Home หรือ Remote Work นั้นจะช่วยให้คนทำงานมีความสุขมากขึ้น แต่สำหรับตัวของผู้ประกอบการบางคนอาจคิดว่า การที่คนทำงานทำงานอยู่กับบ้านอาจมองว่าเหมือนทำงานไม่คุ้มกับเงินเดือน แต่อันที่จริงแล้วก็ควรเลือกมองที่ผลงานของเหล่าคนทำงานเป็นหลักว่ามีประสิทธิภาพ และสามารถพัฒนาฝีมือให้ดีขึ้น เพื่อช่วยให้องค์กรเดินหน้าต่อไปได้มากกว่าปริมาณของชั่วโมงการทำงานนั่นเอง

6. สำรวจข้อคิดเห็น หรือไอเดียต่าง ๆ สม่ำเสมอ ในวิถีแบบปกติใหม่ หรือ New Normal นั้น เรียกได้ว่า แทบทุกธุรกิจจำเป็นต้องเข้าใจ และปรับตัวให้เข้ากับภาวะใหม่นี้ โดยเฉพาะการหันมามองช่องทางการขายแบบออนไลน์ หรือการทำธุรกิจแบบออนไลน์ ซึ่งผู้ประกอบการควรหมั่นหาไอเดียใหม่ ๆ หรือเรียกเหล่าคนทำงานเข้ามาประชุม เพื่อให้มีการนำเสนอไอเดียที่จะสามารถดำเนินธุรกิจเหล่านี้ต่อไปได้อย่างมีคุณภาพ ตัวของผู้ประกอบการเองก็จำเป็นที่จะต้องเปิดใจรับสิ่งใหม่ ๆ เพื่อสิ่งที่ดีที่สุดขององค์กรอีกด้วย

จากแนวคิดการปรับตัวขององค์การในยุคสารสนเทศสรุปได้ว่า การทำงานในยุคปัจจุบันได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานและการสื่อสาร การเข้าสู่โครงสร้างระบบเครือข่าย พัฒนาการของเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยลดขั้นตอนการทำงาน เพื่อความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน การประสานงาน การแข่งขัน และรองรับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ระบบการเข้าทำงานแบบยืดหยุ่น และในสถานการณ์การสภาวะโควิด-19 ทำให้รูปแบบการทำงานเปลี่ยนแปลงเป็นวิถีชีวิตแบบปกติใหม่ หรือ New Normal ปรับให้มีการ Work From Home หรือ Remote Work ปัจจัยแรกที่หลาย ๆ เน้นการประชุมผ่านวิดีโอคอล การประชุมงานในสภาวะโควิด-19 เน้นส่งงานผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ การทำงานในปัจจุบัน โฟกัสกันที่ผลงานเป็นสำคัญ ซึ่งองค์กรหรือหลาย ๆ หน่วยงานได้นำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับองค์กรและสอดคล้องกับสถานการณ์ดังกล่าว

**แนวคิดในการบริหารทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ**

เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญต่อระบบการบริหารานในองค์กรทุกส่วนในปัจจุบัน ทำให้องค์กรต่างให้ความสำคัญต่อการพัฒนาการปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ซึ่งการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นควรพัฒนาทรัพยากรในการบริหาร (4M) ดอกจันทร์ คำมีรัตน์ และคณะ (2552) กล่าวว่า ทรัพยากรในการบริหาร (Resources) ได้แก วัตถุ และเครื่องใช้เพื่อประกอบการดำเนินงานรวมไปถึงความสามารถในการจัดการทรัพยากรสำหรับการบริหารเทคโนโลยีสามารถแบ่งแยกได้เป็น 4 ประเภท หรือ เรียกย่อ ๆ ว่า 4 M ประกอบด้วย

1. บุคลากร (Man) มีการกำหนดนโยบายการบริหารงานให้พนักงานแต่ละคนต้องผ่านกระบวนการการฝึกฝนทักษะความสามารถก่อนเข้างาน จึงจะมอบหมายงานที่มีลักษณะเหมาะสมกับทักษะที่มีให้แต่ละคนเป็นไปตามแนวคิดของ Max Weber (1864-1920) ทฤษฎีการจัดการตามระบบราชการ (Bureaucratic management) ที่องค์การควรจะถูกบริหารบนพื้นฐานของเหตุผล และไม่เป็นส่วนตัวโดยการแบ่งงานกันทำเฉพาะด้าน มีการส่งเสริมพัฒนาความรู้ความสามารถของ

พนักงานให้เกิดความเชี่ยวชาญอยู่ตลอดเวลา สร้างคนให้มีประสิทธิภาพมีความพร้อมต่อการทำงานและการเรียนรู้งานใหม่ ๆ เพื่อให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ เป็นการบริหารคนให้มีประสิทธิภาพ แนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548) ที่กล่าวว่าการบริหารคนเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการบริหารและเรียกได้ว่าเป็นองค์ประกอบของการบริหาร ที่ผู้บริหารแต่ละคนนำไปในใช้กระบวนการทำงานเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว

2. งบประมาณ (Money) มีการกำหนดแนวทางการบริหารการใช้จ่ายเงินหรือต้นทุนการผลิตอย่างประหยัดและคุ้มค่า ให้ได้ผลลัพธ์มากกว่าต้นทุนที่กำหนดไว้ ซึ่งการบริหารการเงินองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารจัดการ โดยแนวคิดของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2548) กล่าวว่าการควบคุมการผลิตงานที่มีผลงานที่ไม่มีคุณภาพให้น้อยที่สุด ซึ่งมาจากเทคนิค เครื่องมือเครื่องใช้และพนักงานผลิตที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงเป็นหลักของการบริหารในด้านการควบคุมของ เฮ็นรี ฟาโยล (Henry Fayol) และพัฒนาสิ่งเหล่านี้อยู่ตลอดเวลา การใช้เครื่องมืออย่างระมัดระวังและช่วยกันดูแลรักษา เพื่อให้ต้นทุนการปฏิบัติงานที่มีในกระบวนการต่าง ๆ เป็นไปอย่างประหยัดคุ้มค่า ทำให้องค์กรมีเงินไปพัฒนาด้านอื่น ๆ หรือการจัดสวัสดิการอื่นเพิ่มเติมให้พนักงานได้ต่อไป กล่าวคือ การบริหารการเงินเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการเชิงกลยุทธ์ได้โดยคำนึงถึง 1) ลักษณะการดำเนินงานขององค์การ 2) ลักษณะธุรกิจในอนาคต 3) สภาพแวดล้อม 4) การจัดสรรทรัพยากร 5) การปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ นอกจากนั้นการบริหารการเงินอย่างประหยัดและคุ้มค่านั้นมีความสอดคล้องกับการกำหนดกลยุทธ์ระดับธุรกิจที่ต้องการเป็นผู้นำด้านต้นทุนต่ำ (Cost Leadership) ในเชิงการแข่งขันเป็นการกำหนดกลยุทธ์ที่ครอบคลุมวิธีการในการแข่งขัน แก่ผู้เกี่ยวข้องในหน่วยงาน (Function) ต่าง ๆ มุ่งเน้นให้แผนกงานตามหน้าที่พัฒนากลยุทธ์ขึ้นมาโดยอยู่ภายใต้กรอบของกลยุทธ์ เช่น แผนการผลิต แผนการตลาดแผนการดำเนินงานทั่วไป แผนการด้านทรัพยากรบุคคล แผนการเงิน เป็นต้น หรือในหน่วยงานราชการมีงบประมาณสำหรับการดำเนินงานต่าง ๆ สำหรับการพัฒนาองค์กรและพัฒนาการให้บริการสำหรับผู้มาใช้บริการ และพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งงบประมาณดังกล่าวต้องเป็นงบประมาณที่มีความเหมาะสมต่อโครงการและเกิดประโยชน์อย่างแท้จริงต่อองค์กรและประชาชน เป็นต้น

3. วัสดุอุปกรณ์ (Material) โดยการกำหนดแนวทางการใช้งานเครื่องมือเครื่องใช้ที่เป็นส่วนสำคัญของการผลิต หรือการปฏิบัติงาน โครงการ ออกมาให้มีคุณภาพ และปฏิบัติงานได้ในระยะเวลาที่กำหนด ดังนั้นจึงกำหนดให้พนักงานทุกคน ต้องมีความรู้ความสามารถในการใช้งานเครื่องมือต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี โดยมีการฝึกฝนและทำความเข้าใจรวมถึงเทคนิคต่าง ๆ ที่จะเป็นการดูแลรักษาและป้องกันอันตรายหรือความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงานได้ ซึ่งปัจจัยที่จะให้การดำเนินงานไม่ว่าจะเป็นในส่วนของการผลิต โครงการพัฒนาของหน่วยงานภาครัฐ วัสดุอุปกรณ์ถือว่าเป็นปัจจัยสนับสนุนให้การดำเนินงานนั้นประสบความสำเร็จได้

4. การจัดการ (Management) มีการกำหนดกลยุทธ์การบริหารงานที่คำนึงถึงปัจจัยแวดล้อมภายในและภายนอกองค์กรโดยทำการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาสและอุปสรรคที่มีผลกระทบต่อการบริหารงานอยู่ตลอดเวลา เพื่อหากลยุทธ์ในการหลีกเลี่ยงและปรับเปลี่ยนแนวทางการบริหารให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไป เป็นกลยุทธ์การบริหารที่มีความครอบคลุมการจัดการ 4M โดยใช้หลักการควบคุมเป็นส่วนสำคัญของการบริหารจึงจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ โดยที่ต้องควบคุมปริมาณงาน ควบคุมคุณภาพของงาน ควบคุมเวลาการทำงานของพนักงาน และควบคุมค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานต่าง ๆ เหล่านี้จะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร และต้องสร้างจิตสำนึกรักองค์กรให้เกิดขึ้นกับพนักงานทุกคนร่วมทั้งผู้บริหาร ที่ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในกระบวนการต่าง ๆ ที่จัดทำขึ้นเพื่อพัฒนาองค์กรให้มุ่งไปสู่ความเป็นเลิศในด้านการจัดการภายใน ได้แก การรักษามาตรฐานการผลิตที่มีคุณภาพ การสร้างความเชื่อมั่นในความปลอดภัยในการผลิตให้กับพนักงาน และการบริการลูกค้าหรือผู้มาใช้บริการที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมไปพร้อมกันด้วย

จากแนวคิดในการบริหารทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ สรุปได้ว่า การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการบริหารงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลควรพัฒนาทรัพยากรในการบริหาร (4M) ที่ประกอบไปด้วย บุคลากร (Man) งบประมาณ (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และการจัดการ (Management)

## การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

### 1. รัฐประศาสนศาสตร์ในความหมายใหม่ (New Public Administration หรือ NPA)

มีลักษณะสำคัญ กล่าวคือ รัฐประศาสนศาสตร์ในความหมายใหม่สนใจต่อการสร้างตัวแบบความคิดที่เน้นการผสมผสานองค์ความรู้อันหลากหลายทั้งในด้านการเมืองและการบริหาร เพื่อพัฒนาองค์การแบบใหม่ที่ไม่เป็นอำนาจนิยม แต่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้นในกิจกรรมภาครัฐมากขึ้น นัยหนึ่งนี้จึงเป็นการกระจายอำนาจการตัดสินใจจากรัฐไปสู่ประชาชนมากขึ้น ขณะเดียวกันจึงทำให้ทราบถึงความต้องการอันแท้จริงของประชาชนมากขึ้น แม้นักรัฐประศาสนศาสตร์ในความหมายใหม่ยอมรับว่าการจัดองค์การแบบนี้อาจมีผลเสียต่อประสิทธิภาพและไม่เป็นการประหยัดก็ตาม แต่ก็คุ้มค่าเมื่อมองในแง่การปรับตัวและความยืดหยุ่นของระบบราชการเพื่อ “ตอบสนอง” เอาใจใส่ประชาชนผู้รับบริการมากขึ้น และโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นการส่งเสริมต่อความเป็นธรรมทางสังคมในการให้บริการสาธารณะ (พัชราวลัย ศุภภะ, 2562)

กล่าวโดยสรุป กรอบแนวคิดรัฐประศาสนศาสตร์ในความหมายใหม่นั้นมีค่านิยมที่สำคัญ คือ การผลักดันให้ระบบบริหารราชการนั้นสามารถที่จะสร้างความเท่าเทียมในสังคมขึ้นได้ ซึ่งมีหลักการ

บริหารแบบประชาธิปไตยเป็นฐานรองรับอยู่ อีกทั้งยังเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่พยายามแก้ไขด้านวิกฤตเอกลักษณ์ทางรัฐประศาสนศาสตร์อีกด้วย โดยการพยายามสร้างทฤษฎีแนวความคิดให้เป็นของตัวเอง แม้ว่าจะมีการหยิบยืมทฤษฎีต่าง ๆ จากสาขาวิชาอื่น ๆ มาบ้างก็ตาม อย่างไรก็ดี รัฐประศาสนศาสตร์ในความหมายใหม่ยังคงเป็นหนึ่งในแนวคิดและแนวทางที่พยายามผลักดันให้เกิดการปฏิรูประบบราชการ โดยต้องคำนึงถึงค่านิยมที่ปรากฏอยู่ในข้อเท็จจริงทางสังคมด้วย ซึ่งทำให้องค์ความรู้ทางด้านรัฐประศาสนศาสตร์นั้นมีความสมจริงมากขึ้นต่อการนำไปปรับใช้

**2. แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM)**

เป็นการบริหารงานที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีมาตรฐานวัดได้ ใช้กลไกการตลาดเปิดโอกาสในการแข่งขันทั้งภาคเอกชนและภาคประชาชนในการเข้าร่วมการลงทุนอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ดังนั้นเพื่อให้ระบบราชการมีความสอดคล้องกับแนวคิดการปฏิรูประบบราชการควรมีลักษณะ คือ รัฐจะมีบทบาทหน้าที่เฉพาะในส่วนที่จำเป็นจะต้องทำเท่านั้นเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนและชุมชนมีบทบาทมากขึ้น มีการบริหารจัดการภายในภาคราชการที่มีความรวดเร็วคุณภาพสูง และมีประสิทธิภาพ มีการจัดองค์กรที่มีความกะทัดรัดคล่องตัวและปรับเปลี่ยนได้อย่างรวดเร็ว เน้นการทำงานที่ใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือตามลักษณะของการทำงานที่ทันสมัย ใช้อุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการทำงาน มีการพัฒนาสมรรถนะข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีคุณภาพสูงข้าราชการและเจ้าหน้าที่ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์โดยมีประชาชนเป็นเป้าหมาย มีกลไกการบริหารงานบุคคลที่หลากหลาย มีระบบค่าตอบแทนที่เป็นธรรมเพื่อเปิดโอกาสให้บุคคลที่มีความรู้ความสามารถเต็มใจมารับราชการอย่างมืออาชีพ มีวัฒนธรรมองค์กรและมีบรรยากาศในการทำงานแบบมีส่วนร่วมมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ (พัชราวลัย ศุภภะ, 2562)

ดังนั้น การบริหารจัดการภาครัฐเป็นนวัตกรรมทางการบริหารอย่างหนึ่งเพื่อดำเนินการขับเคลื่อนการปฏิรูประบบราชการไทย ได้มีการประยุกต์ใช้เป็นหลักคิด หลักปฏิบัติ โดยมีเป้าประสงค์หลักของการพัฒนาระบบราชการไทย คือ พัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนที่ดีขึ้น ปรับบทบาทภารกิจให้มีความเหมาะสม ยกระดับขีดความสามารถและมาตรฐานการทำงานให้เทียบเท่าเกณฑ์สากลและตอบสนองต่อการบริหารปกครองอย่างมีประสิทธิภาพ

**3. ลักษณะสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่**

ลักษณะสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ แม้จะมีนักวิชาการแสดงทัศนะไว้อย่างหลากหลาย แต่นักวิชาการรุ่นแรก ๆ ที่นำเสนอแนวคิดนี้ได้อย่างครอบคลุมที่สุดคือ โจนาธาน บอสตัน (Jonathan Boston) (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2551 อ้างใน ฉัตรชัย นาถ้ำพลอย, 2563) โดยสรุปลักษณะสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ 10 ประการ ดังต่อไปนี้

1) มีความเชื่อว่าการบริหารงานมีลักษณะความเป็นสากลสภาพ หรือไม่มีความแตกต่างอย่างเป็นนัยสำคัญระหว่างการบริหารงานของภาคธุรกิจเอกชน และการบริหารงานภาครัฐ

2) ปรับเปลี่ยนการให้น้ำหนักความสำคัญจากเดิมที่มุ่งเน้นการควบคุมทรัพยากรและกฎระเบียบ เป็นเรื่องของการควบคุมผลผลิตและผลลัพธ์ หรือปรับเปลี่ยนจากการให้ความสำคัญในภาระรับผิดชอบต่อกระบวนงาน (Process Accountability) ไปสู่ภาระรับผิดชอบต่อผลสัมฤทธิ์ (Accountability for result)

3) ให้ความสำคัญต่อเรื่องทักษะการบริหารจัดการมากกว่าการกำหนดนโยบาย

4) โอนถ่ายอำนาจการควบคุมของหน่วยงานส่วนกลาง (Devolution of Centralized Power) เพื่อให้อิสระและความคล่องตัวแก่ผู้บริหารของแต่ละหน่วยงาน

5) ปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานราชการใหม่โดยแบ่งออกเป็น 3 ภารกิจ ได้แก่ 1. งานเชิงพาณิชย์ (การกำกับดูแล ควบคุม) 2. งานเชิงพาณิชย์ (การกำกับดูแล ควบคุม) และ 3. งานเชิงนโยบายและการให้บริการ เพื่อให้องค์การมีขนาดเล็กลงในรูปแบบของหน่วยงานอิสระในกำกับ

6) เน้นการบริหารกิจการของรัฐเป็นรูปแบบเอกชนและให้มีการจ้างเหมาบุคคลภายนอก (Outsourcing) รวมทั้งบูรณาการวิธีการจัดจ้างและการประมูลงาน (Competitive Tendering) เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและลดต้นทุน

7) บุคลากรของภาครัฐในเรื่องการทำสัญญาจ้างปรับให้เป็นระยะสั้น กำหนดเงื่อนไขข้อตกลงให้มีความชัดเจนสามารถตรวจสอบได้

8) นำรูปแบบการบริหารจัดการของภาคธุรกิจเอกชนที่ประสบความสำเร็จมาประยุกต์ใช้ เช่น การบริหารเชิงกลยุทธ์ การบริหารคุณภาพเชิงรวม การจ่ายรางวัลค่าตอบแทนตามผลงาน การจัดจ้างบุคคลภายนอกให้เข้ามาปฏิบัติงานเป็นการชั่วคราวเฉพาะกิจ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน

9) มีการสร้างแรงจูงใจในองค์การ เช่น การจ่ายตอบแทนในรูปของตัวเงินมากขึ้นเพื่อเป็นรางวัล (Monetary Incentives)

10) พยายามลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและเพิ่มผลผลิต เพื่อให้เกิดการใช้จ่ายงบประมาณที่คุ้มค่า

ดังนั้นลักษณะสำคัญของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ เป็นการปรับเปลี่ยนการควบคุมผลผลิตและผลลัพธ์ มีความเป็นสากล ให้อิสระและความคล่องตัวแก่ผู้บริหาร และให้ความสำคัญต่อเรื่องทักษะการบริหารจัดการมากกว่าการกำหนดนโยบาย ปรับเปลี่ยนโครงสร้างหน่วยงานราชการใหม่ให้มีขนาดเล็กลง รวมทั้งการประยุกต์ใช้วิธีการจัดจ้างและการแข่งขันประมูลงานเพื่อลดต้นทุนมีการสร้างแรงจูงใจ และให้รางวัลตอบแทนมากขึ้น สร้างระเบียบวินัยและความประหยัดในการใช้จ่ายเงินงบประมาณ โดยพยายามลดต้นทุนค่าใช้จ่ายและเพิ่มผลผลิต

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุกรัณย์ ระงับพาล (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการด้านการสืบค้นงานวิจัยจาก vijai.net” เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ โดยนำแนวคิดแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีและทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนมาศึกษา พบว่าการรับรู้ประโยชน์และการรับรู้ว่าระบบง่ายต่อการใช้งานการรับรู้การสนับสนุนของหน่วยงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับและไม่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษากระทรวงศึกษาธิการ และผลการศึกษาด้านภูมิหลังของข้าราชการพบว่าระดับการศึกษาส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ

นพมาศ เสียมไหม (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การศึกษาการยอมรับในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ e-Government G2E ของข้าราชการระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทยกบ สำนักปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร” พบว่าผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีการยอมรับในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ความมุ่งมั่นของผู้ปฏิบัติงาน และระดับการศึกษาความเกี่ยวข้องกับงาน ส่งผลต่อการรับรู้ของประโยชน์ในการใช้งานและประสบการณ์ในการใช้งานของผู้ปฏิบัติงานมีผลต่อการรับรู้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศใช้งานง่าย

พีรภัฒน์ ระรื่นรมย์ และคณะ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม” พบว่าระดับการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชากรที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็น โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ปัญหา อุปสรรค คือ ปัจจุบันเทคโนโลยีมีหลากหลายประเภท และมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลาทำให้ไม่สามารถทำความเข้าใจและใช้งานตามได้ทันเพราะการให้บริการในแต่ละด้านต้องใช้เวลานาน อีกทั้งมีราคาสูงไม่สามารถซื้อรุ่นใหม่เพื่อพัฒนาระบบได้ทันการใช้งานของผู้สูงอายุนั้นยังไม่สามารถใช้งานได้เต็มประสิทธิภาพ ประชาชนประกอบอาชีพการเกษตรไม่ให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยี ศูนย์ข้อมูลข่าวสารยังไม่เพียงพอ ประชาชนขาดความเชื่อมั่นในการถ่ายทอดความรู้จากผู้นำชุมชน ระยะเวลาในการจัดอบรมบางเรื่องยังไม่เพียงพอ ขาดการให้ความรู้แบบลงพื้นที่เพื่อให้เกิดการปฏิบัติที่แท้จริง ขาดการจัดทำคู่มือเพื่อเป็นฐานข้อมูล ขาดการจูงใจในการเข้าอบรมและเข้าใช้เทคโนโลยีขาดการสำรวจข้อมูลหรือแนะแนวหัวข้อก่อนวันเริ่มประชาคม ประชาชนจึงไม่มีข้อมูลที่เพียงพอในการเสนอต่อที่ประชุม ข้อเสนอแนะ คือ ส่งเสริมให้มีการใช้เทคโนโลยีในทุกรูปแบบโดยเฉพาะเทคโนโลยีกับการดำเนินงานนั้นควรมีการพัฒนาให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

เน้นการใช้แอปพลิเคชั่นที่สามารถใช้งานกับเทคโนโลยีที่ราคาไม่สูง ส่งเสริมการเรียนรู้เทคโนโลยีสู่กลุ่มผู้สูงอายุ และกลุ่มการเกษตร เพิ่มศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนโดยการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ ในการให้บริการคอมพิวเตอร์ สร้างความเชื่อมั่นด้านความรู้ความสามารถของผู้นำชุมชน เพิ่มระยะเวลาในการจัดอบรม พร้อมกับพาลงพื้นที่ปฏิบัติจริงจะได้ทราบถึงปัญหาในการใช้งานขณะนั้นและสามารถแก้ปัญหาการใช้งานได้จริง จัดทำคู่มือเพื่อเป็นฐานข้อมูลในการปฏิบัติให้กับเจ้าหน้าที่ใหม่ สร้างแรงจูงใจในการเข้าอบรมและเข้าใช้เทคโนโลยี เช่น การให้รางวัล และทำการสำรวจข้อมูลก่อนวันเริ่มประชาคม เพื่อให้ประชาชนได้จัดเตรียมเนื้อหาข้อมูลเสนอต่อที่ประชุม

อาวุธ รื่นภาคพจน์ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความรู้ ทักษะ และทัศนคติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อการจัดการสารสนเทศเพื่อการวางแผน : กรณีศึกษาอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น” พบว่า 1) สภาพปัจจุบันในการจัดการสารสนเทศเพื่อการวางแผนโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2) สภาพปัจจุบันในการจัดการสารสนเทศเพื่อการวางแผนแต่ละปัจจัย เป็นดังนี้ การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก การประมวลผลข้อมูลโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก การเก็บรักษาข้อมูลโดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก การนำเสนอข้อมูลโดยภาพรวมผลการศึกษามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3) สภาพปัญหาในการจัดการสารสนเทศองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ได้รับการประเมินที่ดีในประเด็นความรู้และทัศนคติในการจัดการสารสนเทศเพื่อการวางแผน แต่ว่ามีปัญหาในประเด็นทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการสารสนเทศทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การเก็บรักษาข้อมูล และการนำเสนอข้อมูล 4) แนวทางการพัฒนาทักษะในการจัดการสารสนเทศคือ 4.1) การฝึกอบรมการใช้งานขั้นพื้นฐานเฉพาะทางเท่าที่จำเป็นและสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน การกำหนดระยะเวลาให้เหมาะสมเพื่อให้ไม่เป็นภาระและไม่เสียเวลาทำงาน 4.2) มีการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพภายในหน่วยงาน 4.3) การสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากรด้วยการชมเชยและการให้รางวัลการประยุกต์ใช้งานหรือนำเสนอเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับกองให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

สมคิด สุทธิธารธวัช และคณะ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในเทศบาลตำบลของไทย” พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะของเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศที่หน่วยงานนำมาใช้มีความเข้ากันได้กับโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลอยู่ในระดับเห็นด้วย ความได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบอยู่ในระดับคาดหวังมาก ความซับซ้อนของเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย และค่าใช้จ่ายของเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับเฉย ๆ ปัจจัยด้านลักษณะขององค์กร พบว่า ความมุ่งมั่นของผู้บริหาร อยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย และความปลอดภัยในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่หน่วยงานใช้อยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ปัจจัยด้านแรงกดดันจากสถาบัน พบว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลใกล้เคียง อยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย การรับรู้ถึงความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ในระดับ

สำคัญพอสมควร และการได้รับความรู้และข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับได้รับน้อย (ปีละ 2 - 3 ครั้ง) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในเทศบาลตำบลของไทยที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 มี 4 ปัจจัย คือ 1) ความปลอดภัยในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 2) การรับรู้ถึงความสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลใกล้เคียง และ 4) การได้รับความรู้และข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการเทคโนโลยีสารสนเทศ

ชลพินทุ์ ชลธี (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นของขาราชการสำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น” พบว่าการฝึกอบรมด้านคอมพิวเตอร์ไม่มีการนำระบบสารสนเทศด้วยคอมพิวเตอร์มาใช้ในองค์การ ปัจจัย ได้แก่ วุฒการศึกษา ส่วนงานที่รับผิดชอบ ทักษะเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ประสบการณ์อบรมด้านคอมพิวเตอร์ ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในองค์กร งบประมาณที่สนับสนุนเทคโนโลยี การฝึกอบรมความรู้ด้านเทคโนโลยี และแนวโน้มอาจมีการกำหนดผู้ที่รับผิดชอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละส่วนราชการอย่างชัดเจน

ทัศไนย คะนึงเหตุ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “รูปแบบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล” การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและพัฒนารูปแบบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารสถานศึกษา เจ้าหน้าที่สถานศึกษาและครูของสถานศึกษาในสถานศึกษาในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล โดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ใน 4 ประเด็นสำคัญ ได้แก่ 1) ด้านประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ด้านการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) การจัดการระบบฐานข้อมูล 4) ด้านการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมุ่งเน้นถึงความเป็นไปได้ ความเป็นประโยชน์ และความเหมาะสมของรูปแบบการจัดเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลผลการวิจัย พบว่า รูปแบบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล มีความเป็นไปได้ มีความเป็นประโยชน์ และมีความเหมาะสม ที่จะนำรูปแบบการจัดการดังกล่าวไปปฏิบัติจริง

Herath and Herath (2020) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การรับมือกับความปกติใหม่ที่กำหนดโดยการระบาดใหญ่ของ COVID-19: บทเรียนสำหรับการจัดการเทคโนโลยีและการกำกับดูแล” พบว่าการระบาดใหญ่ของโควิด-19 ได้กำหนดให้มีการล็อกดาวน์ในประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ซึ่งส่งผลกระทบต่อทุกอุตสาหกรรมและทุกภาคส่วนบริการ เช่น การดูแลสุขภาพ การศึกษา อาหาร การค้าปลีก การเดินทาง และการผลิต เป็นต้น การเปลี่ยนแปลงอย่างกะทันหันเหล่านี้ทำให้พนักงานและทีมไอทีขององค์กรต้องปรับตัวเข้ากับสภาพการทำงานใหม่ ในช่วงเริ่มต้นของการล็อกดาวน์ มีการตั้งข้อสังเกตว่า การขยายตัวอย่างรวดเร็วของการทำงานทางไกลโดยโรงเรียน ธุรกิจ และหน่วยงาน

รัฐบาลของสหรัฐฯ ในการตอบสนองต่อไวรัสโคโรน่า การสังเกตนี้เป็นความจริงสำหรับเกือบทุกประเทศทั่วโลก การระบาดใหญ่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ ซึ่งมีแนวโน้มที่จะมีอิทธิพลต่อชีวิตของเราในอนาคตอันใกล้ในลักษณะที่ผู้คนโต้ตอบและดำเนินการในชีวิตประจำวันของพวกเขา เช่นเดียวกับที่ทำงาน ในขณะที่ธุรกิจจำนวนมากถูกบังคับให้ปิดตัวลง ธุรกิจอื่น ๆ บางส่วนถูกบังคับให้ลดการดำเนินงาน หรือคิดทบทวนรูปแบบธุรกิจใหม่เพื่อปรับให้เข้ากับความเป็นจริงใหม่ของสภาพแวดล้อมของ COVID-19 องค์กรอื่น ๆ ที่ยังคงดำเนินต่อไปได้ถูกบังคับให้ใช้วิธีใหม่ ๆ ในการทำงานทางไกล โดยใช้ระบบใหม่สำหรับการสื่อสารและแนวทางปฏิบัติที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดการเว้นระยะห่างทางสังคมและรูปแบบการทำงานที่ปรับเปลี่ยน บริษัท องค์กรบริการสาธารณะ และรัฐบาลต่างพยายามให้บริการแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านการใช้งานอย่างกว้างขวางและการปรับใช้แอปพลิเคชันเทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐานบนคลาวด์อย่างรวดเร็ว

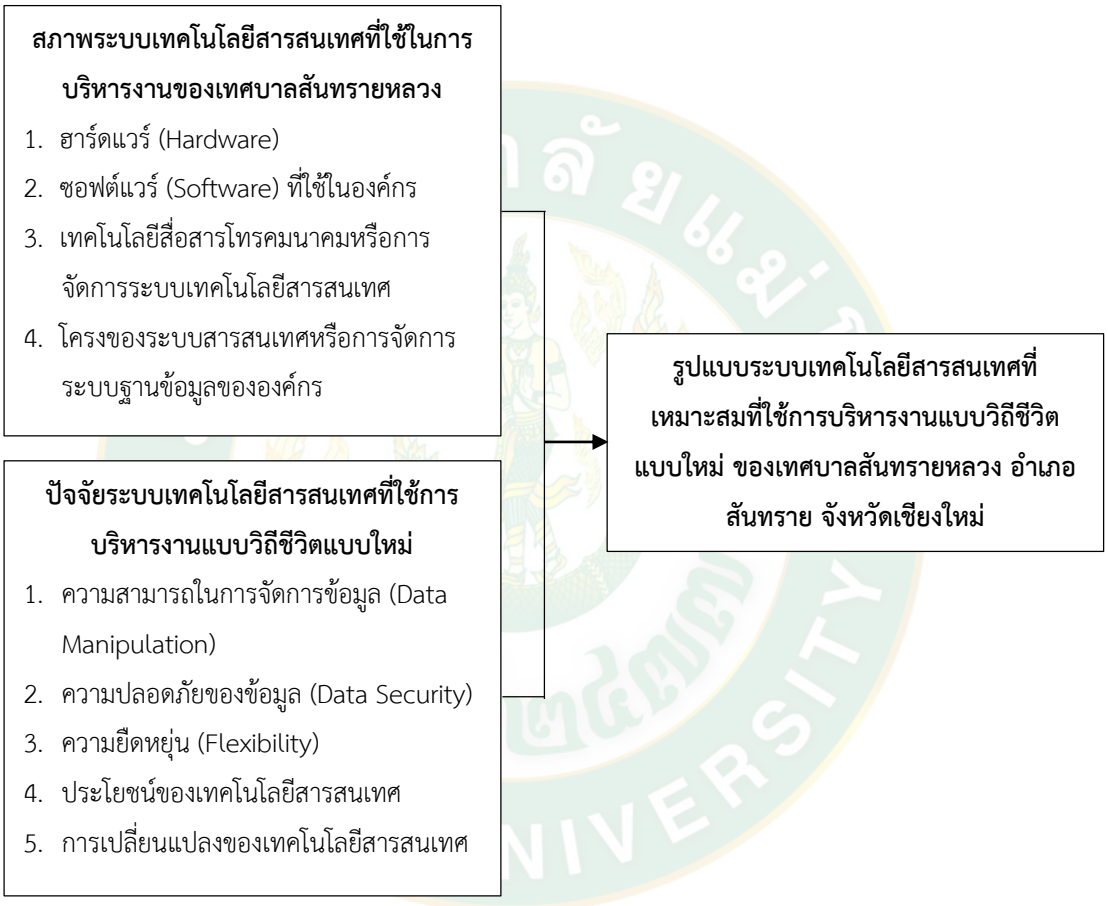
Carroll and Conboy (2020) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การทำให้ปกติใหม่เป็นปกติ: การเปลี่ยนวิธีปฏิบัติงานที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีภายใต้แรงกดดันจากการแพร่ระบาด” การระบาดใหญ่ของ COVID-19 มีผลกระทบอย่างมากต่อธรรมชาติของงานและบทบาทของเทคโนโลยีในที่ทำงาน องค์กรต่าง ๆ ถูกบังคับให้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานอย่างรวดเร็วและแนวทางปฏิบัติที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ในลักษณะที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อนและถูกกดดันด้วยเวลาในหลายกรณีมีการฝึกอบรมหรือการไตร่ตรองเพียงเล็กน้อยว่าควรนำแนวปฏิบัติและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องมาใช้และบูรณาการหรือปรับให้เข้ากับบริบทของสถานที่ทำงานใหม่ พบว่า การทำให้เป็นมาตรฐานของการปฏิบัติงานและไตร่ตรองบทบาทของเทคโนโลยีที่มากขึ้น โดยใช้ทฤษฎีกระบวนการนอร์มัลไลเซชัน (NPT) และองค์ประกอบพื้นฐานของการทำงานร่วมกัน การมีส่วนร่วมทางปัญญา การกระทำร่วมกัน และการติดตามผลแบบสะท้อนกลับ มุ่งเน้นลักษณะการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปและการนำแนวทางปฏิบัติในการทำงานทางไกลมาใช้

Nah and Siau (2020) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การระบาดใหญ่ของ COVID-19 – บทบาทของเทคโนโลยีในการเปลี่ยนธุรกิจสู่ความปกติใหม่” บทความนี้ สรุปแนวทางที่เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถนำมาใช้เพื่อนำกลยุทธ์ทางธุรกิจไปใช้เพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นโดยการรับมือ ปรับตัว และฟื้นตัวจากความทุกข์ยากที่เกิดจากการระบาดใหญ่ของ COVID-19 โดยเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ซัพพลายเชนดิจิทัล การวิเคราะห์ข้อมูล ปัญญาประดิษฐ์ การเรียนรู้ของเครื่อง หุ่นยนต์ การค้าดิจิทัล และอินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง สามารถใช้เพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นและความต่อเนื่องของธุรกิจได้ต่อไป

Polyando (2021) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “รูปแบบใหม่ของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในรูปแบบ New Normal ของพฤติกรรมยุคใหม่ในอินโดนีเซีย” การศึกษานี้แยกจากขบวนการการปรับตัวตามนิสัยใหม่ที่เปลี่ยนปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของผู้คนเป็นทางเลือกที่มีเหตุผลท่ามกลางภัยคุกคามของการระบาดของไวรัส COVID-19 มีจุดประสงค์เพื่อทดสอบโดยสังเกตว่ารูปแบบการให้บริการของราชการส่วนท้องถิ่นในตำบลหมู่เกาะนั้นไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่ำมากในปัจจุบัน ส่งผลต่อการตอบสนองความต้องการพื้นฐานของชุมชนที่ต้องการความสะดวกสบายและเป็นธรรม นอกจากนี้ โดยนำเสนอรูปแบบใหม่สำหรับ Duo-TM ได้แก่ Temu Muka dan Temu Mesin แสดงให้เห็นถึงความจำเป็นในการศึกษาเชิงประจักษ์ในการพัฒนารูปแบบการบริการของราชการส่วนท้องถิ่นเพื่อติดตามปัญหาและความเสี่ยงทางภูมิศาสตร์อันเนื่องมาจากการระบาดของไวรัส COVID-19 สิ่งนี้มีความเกี่ยวข้องโดยเฉพาะอย่างยิ่งหากสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ในมิติทางสังคมที่หลากหลายและบังคับให้มีการปรับตัวของนิสัยใหม่ ในทางกลับกันยุคของการปฏิวัติอุตสาหกรรม 4.0 ได้กำหนดให้พลังของเทคโนโลยีและข้อมูลเป็นช่องทางในการสร้างสรรค์บริการที่สะดวกสบาย รวดเร็ว ราคาไม่แพง และมีคุณภาพสูง

## กรอบแนวคิด

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยต้องการศึกษารูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จากวัตถุประสงค์ของการวิจัย และการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัยได้กรอบแนวคิดของงานวิจัย ดังนี้




**ภาพที่ 1** กรอบแนวคิดการวิจัย

# บทที่ 3
# วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้วยระเบียบวิธีวิจัยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งได้กำหนดระเบียบวิจัยออกเป็นประเด็น ดังนี้

1. ประเภทของการวิจัย
2. ปะชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ
5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

## ประเภทของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed method) โดยทำการศึกษาและเก็บข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยกำหนดให้พื้นที่ศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้ ในเขตเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม ในการวิจัยครั้งนี้มาจากบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลสันทรายหลวง คัดเลือกผู้ตอบแบบสอบถามโดยใช้วิธีการเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) คัดเลือกผู้ให้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์รายบุคคล และสอบสอบกลุ่มผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง

## ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิโดยการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลหลัก

1.1 กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน หรือบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ได้จำนวนประชากร ทั้งหมด 47 คน (เทศบาลตำบลสันทรายหลวง, 2563) ซึ่งเป็นบุคลากรทั้งหมดที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

1.2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ เป็นผู้ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความเกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายและกลยุทธ์ของเทศบาล รวมไปถึงผู้ที่นำนโยบายที่เกี่ยวข้องกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการดำเนินงานไปปฏิบัติ รวมจำนวนผู้ให้ข้อมูล 6 คน ประกอบด้วย นายเทศบาล รองนายกเทศบาล ปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการกอง และผู้ปฏิบัติงาน 2 คน

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นผู้มาใช้บริการกับเทศบาลตำบลสันทรายหลวง ซึ่งมีจำนวนผู้มาใช้บริการในปี พ.ศ. 2563 ทั้งสิ้น จำนวน 1,385 คน (เทศบาลตำบลสันทรายหลวง, 2563) ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967 อ้างในธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2549) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยใช้ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มร้อยละ 5 ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+ Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นจากการสุ่มตัวอย่างโดยกำหนดเป็น .05 สามารถคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ ดังนี้

$$n = \frac{1,385}{1+ 1,385(0.05)^2}$$

$$n = 399.71$$

จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณ เท่ากับ 399 คน ผู้วิจัยเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 1 คน ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มาใช้บริการมีจำนวนทั้งหมด 400 คน โดยวิธีการแจกแบบสอบถามให้กับผู้ที่เข้ามาใช้บริการเทศบาลตำบลสันทรายหลวง จนครบจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 400 คน

3. กลุ่มผู้ร่วมสนทนากลุ่ม

คือ กลุ่มผู้เข้าร่วมสนทนา ระดมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อศึกษาและแนวทางร่วมกันในการพัฒนารูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยกำหนดผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม จำนวน 12 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารงานและคณะกรรมการสภาผู้แทนราษฎรเทศบาลตำบลสันทรายหลวงจำนวน 4 คน หัวหน้าหน่วยงานของเทศบาลตำบลสันทรายหลวงจำนวน 4 คน และผู้ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลสันทรายหลวง จำนวน 4 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

**1. แหล่งข้อมูล**

ในการศึกษานี้ผู้วิจัยได้แบ่งแหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาออกเป็น 2 ประเภท คือ

1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data)

1.1.1 ข้อมูลเชิงปริมาณ การเก็บข้อมูลโดยแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยการเก็บข้อมูลจากบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 47 คน และรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการในเทศบาลตำบลสันทรายหลวง จำนวน 400 คน

1.1.2 ข้อมูลเชิงคุณภาพ การเก็บข้อมูลโดยจากแบบสัมภาษณ์ (Interview From) จากผู้ให้ข้อมูล และข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม การเก็บข้อมูลโดยการจัดทำสนทนากลุ่ม (Focus group)

1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ข้อมูลทางด้านเอกสาร ผู้วิจัยได้ค้นคว้าศึกษารวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากการทบทวนวรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานปัจจุบันของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง ปัจจัยเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่

**2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย**

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถามจากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานปัจจุบัน ปัจจัยเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ รูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับการบริหารงานแบบแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ และข้อเสนอแนะ ของเทศบาลตำบลสันทราย อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยผู้วิจัยสร้างเครื่องมือสำหรับรวบรวมข้อมูลแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

**กลุ่มที่ 1 ผู้ให้ข้อมูลหลัก**

**กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน**

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อการรวบรวมข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานโดยแบ่งเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพในการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่สังกัด และโปรแกรมในคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก (Check List)

ตอนที่ 2 เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานของเทศบาลตำบลสันทราย อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจุบัน เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก (Check List)

ตอนที่ 3 ปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทราย อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก (Check List)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะปลายเปิด (Open end) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความเห็น

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 กำหนดระดับคะแนนตามแบบลิเคิร์ท (Likert Scale) ซึ่งแต่ละคำตอบมีระดับคะแนน ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง ระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ระดับน้อยมาก

มีเกณฑ์การประเมินระดับความคิดเห็น 5 ระดับ โดยหลักเกณฑ์ให้คะแนน ในการให้คะแนนเฉลี่ยแบ่งเป็น 5 ระดับโดยทำการกำหนดช่วงเกณฑ์คะแนนที่ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลตามวิธีของ Likert Scale แบบแต่ละช่วงย่อยเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดช่วงคะแนนของการวัด (ไพศาล หวังพานิช, 2551) ได้กล่าวถึงได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20 หมายถึง มาก

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40 หมายถึง ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60 หมายถึง น้อย

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80 หมายถึง น้อยที่สุด

**กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ**

โดยผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสัมภาษณ์ (Interview From) โดยแบ่งเป็น ผู้บริหาร หัวหน้างาน และผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ดังนี้

1) ผู้บริหารงาน แบบสัมภาษณ์กำหนดข้อคำถามดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ตอนที่ 2 ข้อคำถามในการสัมภาษณ์รูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

1. ท่านมีนโยบายเกี่ยวกับ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะนำมาใช้ในการบริหารงาน ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง ให้สอดคล้องกับแบบวิถีชีวิตแบบใหม่อย่างไร ประกอบด้วย นโยบายด้านบุคลากร นโยบายด้านวัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และนโยบายด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการดำเนินงาน

2. ท่านมีแนวทางการบริหารจัดการ สำหรับการพัฒนารูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ที่เหมาะสมของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง หรือไม่อย่างไร ประด้วย ด้านการวางแผน ด้านงบประมาณ และด้านการตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผล

3. ท่านมีกลยุทธ์ สำหรับการพัฒนารูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ที่เหมาะสมของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง หรือไม่อย่าไร

2) หัวหน้างาน แบบสัมภาษณ์กำหนดข้อคำถามดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้เชี่ยวชาญ

ตอนที่ 2 ข้อคำถามในการสัมภาษณ์รูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

1. ท่านนำนโยบายเกี่ยวกับ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง มาใช้ในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ อย่างไร ประกอบด้วย นโยบายด้านบุคลากร นโยบายด้านวัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ และนโยบายด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการดำเนินงาน

2. ท่านนำการบริหารจัดการ สำหรับการพัฒนารูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ที่เหมาะสมของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง มาดำเนินการอย่างไร ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านงบประมาณ และด้านการตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผล

3. ท่านนำกลยุทธ์ สำหรับการพัฒนารูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ที่เหมาะสมของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง มาดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จได้ไม่อย่างไร

3) ผู้ปฏิบัติงาน แบบสัมภาษณ์กำหนดข้อคำถามดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้เชี่ยวชาญ

ตอนที่ 2 ข้อคำถามในการสัมภาษณ์รูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

1. วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ท่านใช้ในการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร
2. ซอฟแวร์ ที่ท่านใช้ในการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร
3. ท่านมีความต้องการพัฒนาความรู้เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะนำมาใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง หรือไม่อย่างไร
4. ท่านมีความต้องการระบบซอฟแวร์ ที่จะนำมาใช้ในการบริหารงาน ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวงพัฒนาให้สอดคล้องกับแบบวิถีชีวิตแบบใหม่อย่างไร
5. ท่านมีความต้องการ วัสดุ อุปกรณ์ สำหรับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะนำมาใช้ในการบริหารงาน ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวงพัฒนาให้สอดคล้องกับแบบวิถีชีวิตแบบใหม่อย่างไร

**กลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้ใช้บริการ**

ผู้วิจัยสร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ใช้บริการโดยแบ่งเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก (Check List)

ตอนที่ 2 ความต้องการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของประชาชน (ผู้มาใช้บริการ) จากเทศบาลตำบลสันทราย อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ เป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ (Multiple Choice)

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อความสะดวกในการการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทราย อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก (Check List)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ เป็นแบบสอบถามที่มีลักษณะปลายเปิด (Open end) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความเห็น

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 กำหนดระดับคะแนนตามแบบลิเคิร์ท (Likert Scale) ซึ่งแต่ละคำตอบมีระดับคะแนน ดังนี้

ระดับ 5 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ระดับมาก

ระดับ 3 หมายถึง ระดับปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ระดับน้อย

ระดับ 1 หมายถึง ระดับน้อยมาก

มีเกณฑ์การประเมินระดับความคิดเห็น 5 ระดับ โดยหลักเกณฑ์ให้คะแนน ในการให้คะแนนเฉลี่ยแบ่งเป็น 5 ระดับโดยทำการกำหนดช่วงเกณฑ์คะแนนที่ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลตามวิธีของ Likert Scale แบบแต่ละช่วงย่อยเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดช่วงคะแนนของการวัด (ไพศาล หวังพานิช, 2551) ได้กล่าวถึงได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00 หมายถึง มากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20 หมายถึง มาก

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40 หมายถึง ปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60 หมายถึง น้อย

คะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80 หมายถึง น้อยที่สุด

**กลุ่มที่ 3 กลุ่มผู้ร่วมสนทนา**

ผู้วิจัยใช้วิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อระดมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้เข้าร่วมสนทนา เพื่อศึกษาและแนวทางร่วมกันในการพัฒนารูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยกำหนดผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม จำนวน 12 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารงาน หัวหน้าหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลสันทรายหลวง จำนวน 4 คน นักวิชาการ จำนวน 4 คน และประชาชนทั่วไปในเขตเทศบาลตำบลสันทรายหลวง

ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มดังนี้

1. นายสุพจน์ ลิ้มวณิชย์กุล ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลสันทรายหลวง
2. นาย นายมารุต มาลารัตน์ ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคล
3. นายณัฐวุฒิ พรหมเทศน์ ตำแหน่ง พนักงานจ้างทั่วไป
4. นาย ณัฐดนัย นันตา ตำแหน่ง พนักงานจ้างทั่วไป
5. นางสาว พลอยไพลิน มงคลกาวิน ประชาชนทั่วไป ในเขตเทศบาลตำบลสันทรายหลวง
6. นาย กฤษณรัช นันต๊ะคำ ประชาชนทั่วไป ในเขตเทศบาลตำบลสันทรายหลวง

7. นางสาว วิรัชดา อาศนะ ประชาชนทั่วไป ในเขตเทศบาลตำบลสันทรายหลวง

8. นางสาว ฐาปพันธ์ ใจคำแปง ประชาชนทั่วไป ในเขตเทศบาลตำบลสันทรายหลวง

9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สถาพร แสงสุโพธิ์ นักวิชาการ รองคณบดีฝ่ายวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้

10. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธรรมพร ต้นตรา นักวิชาการ รองคณบดีฝ่ายบริหารและกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยแม่โจ้

11. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุริยจรัส เตชะตันมีนสกุล นักวิชาการ คณบดีวิทยาลัยบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

12. นายวุฒิพล คล้ายทิพย์ ผู้อำนวยการกองเทคโนโลยีดิจิทัล มหาวิทยาลัยแม่โจ้

โดยผู้วิจัย กำหนดประเด็นคำถามหรือหัวข้อเรื่องที่จะศึกษาและนำมาสร้างกรอบคำถามและแนวทางในการสนทนากลุ่มเป็นประเด็นกว้างๆ แล้วถามเจาะถึงในรายละเอียดโดยมีประเด็นการสนทนากลุ่ม คือ แนวทางในการพัฒนารูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

**การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ**

เพื่อให้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นใช้ในการศึกษาครั้งนี้ สามารถวัดสิ่งที่ต้องการวัด และมีความแม่นยำในการวัด ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

**1. แบบสอบถาม (Questionnaire)**

1.1 ร่างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และแนวทางที่ได้ศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.2 นำแบบสอบถามไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้องตามเนื้อหา (Content Validity)

1.3 นำแบบสอบถามกลับมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาให้คำแนะนำ

1.4 นำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่อที่ปรึกษาโครงการ เพื่อขอรับคำแนะนำ และ ปรับปรุงแก้ไข ส่งให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Validity) 3 ท่าน ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของแต่ละข้อ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) เท่ากับ 0.94 ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0.6 - 1.00 แสดงให้เห็นว่าข้อคำถามในแบบสอบถามทุกข้อมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย

1.5 นำแบบสอบถามที่ได้ทำการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่มีสถานภาพเดียวกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน โดยผู้วิจัยได้นำไปทดสอบกับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในเทศบาลเทศบาลเมืองแม่โจ้ ตำบลหนองหาร อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่า ($\alpha$-Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.97 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.07 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่น สามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลต่อไปได้

1.6 แบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อขอความเห็นชอบและจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้แจกกลุ่มตัวอย่างจริงที่ใช้ในการวิจัยต่อไป

**2. แบบสัมภาษณ์ (Interview From)**

2.1 ศึกษาทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2 สร้างแบบสัมภาษณ์ในการวิจัย โดยพิจารณาถึงแนวคิดให้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.3 นำแบบสัมภาษณ์ให้อาจารย์ผู้เชี่ยวชาญช่วยตรวจสอบความถูกต้อง

2.4 ทำการปรับปรุงและแก้ไขแบบสัมภาษณ์ถามตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลจริง

**3. การสนทนากลุ่ม (Focus group)**

3.1 กำหนดประเด็นคำถามหรือหัวข้อเรื่องที่จะศึกษาและนำมาสร้างกรอบคำถามและแนวทางในการสนทนากลุ่มเป็นประเด็นกว้าง ๆ โดยมีประเด็นการสนทนากลุ่ม คือ แนวทางในการพัฒนารูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

3.2 กำหนดคำถามที่สอดคล้องกับประเด็นการสนทนากลุ่ม

3.3 นำประเด็นข้อคำถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง และความสอดคล้องของข้อคำถามกับประเด็นการสนทนากลุ่ม

3.4 นำข้อเสนอแนะจากอาจารย์ที่ปรึกษามาแก้ไขปรับปรุง ประเด็นคำถามเพื่อให้ข้อคำถามมีความสอดคล้องกับประเด็นการสนทนากลุ่ม

## วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยนี้ มีขั้นตอนและแผนการศึกษาโดยสรุป ดังนี้

**1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data)**

1.1 ผู้วิจัยเตรียมเอกสาร เข่าติดต่อด้วยตนเอง ขอความอนุเคราะห์ผู้บริหาร และบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ของเทศบาลตำบลสันทราย อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ตอบแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานปัจจุบัน ปัจจัยระบบเทคโนโลยีสาสนเทศที่มีผลต่อการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ ใช้เสนอแนะแนวทางรูประบบแบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามแบบสัมภาษณ์ และประเด็นการสนทนากลุ่ม เพื่อสรุปเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในปัจจุบัน ปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ รูปแบบระบบเทคโนโลยีที่เหมาะสมในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

**2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data)**

ผู้วิจัยทบทวนวรรณกรรมที่ศึกษาจากการอ่านหนังสือ บทความ เอกสารอ้างอิง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทั้งในเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศ และปัจจัยเทคโนโลยีสารสนเทศ

## การวิเคราะห์ข้อมูล

**1. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์**

การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์เพื่อสรุปประเด็นเป็นการวิเคราะห์เนื้อหาโดยการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูล การบันทึกเสียงแล้วนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์เทปบทสนทนา เนื้อความจากเอกสาร ใช้วิธีการวิเคราะห์แบบอุปนัย (Analytic Induction) ดำเนินการจัดแบ่งประเภทของข้อมูลตามวัตถุประสงค์ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลและตรวจสอบกับข้อมูลที่ได้จากแหล่งอื่น ตีความหมายเชื่อมโยงความสัมพันธ์และสร้างข้อสรุปจากข้อมูลต่าง ๆ

**2. การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม**

นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์แล้ว นำมาจัดเรียงตามลำดับแบบสอบถาม แล้วประมวลผลและวิเคราะห์ผลทางสถิติโดยใช้โปแกรมสำเร็จรูปมาดำเนินการการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ (Percentage) เลขคณิตค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบสอบสมมติฐานโดยใช้ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคุณ (*multiple regression* analysis) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

**3. การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม**

นำข้อมูลจากการสนทนากลุ่มมาทำการถอดเทป และวิเคราะห์เนื้อหา ตามกรอบสนทนากลุ่มและสรุปเพื่อนำเสนอในรูปความเรียง

# บทที่ 4
# ผลการวิจัย

ในการนำเสนอผลการวิจัยเรื่อง รูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้นำเสนอข้อมูลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ คือ

1. การศึกษาสภาพปัจจุบันในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่
2. การศึกษาปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการพัฒนาการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่
3. การพัฒนารูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

โดยการศึกษาครั้งนี้มีผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ดังนี้

## การศึกษาสภาพปัจจุบันในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ มีรายละเอียดของผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม มีผลการวิเคราะห์ดังนี้

**ตารางที่ 1** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม (บุคลากรที่ปฏิบัติงาน)

| รายการ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| 1. เพศ | | |
| ชาย | 31 | 66.00 |
| หญิง | 16 | 34.00 |
| **รวม** | **47** | **100.00** |

**ตารางที่ 1** (ต่อ)

| รายการ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| 2. อายุ | | |
| 20-30 ปี | 26 | 55.32 |
| 31-40 ปี | 14 | 29.79 |
| 41-50 ปี | 7 | 14.89 |
| **รวม** | **47** | **100.00** |
| 3. ระดับการศึกษา | | |
| ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี | 13 | 27.66 |
| ระดับปริญญาตรี | 31 | 65.96 |
| ระดับปริญญาโท | 3 | 6.38 |
| **รวม** | **47** | **100.00** |
| 4. สถานภาพในการปฏิบัติงาน | | |
| ข้าราชการ | 3 | 6.38 |
| พนักงานราชการ | 13 | 27.66 |
| ลูกจ้างชั่วคราว | 31 | 65.96 |
| **รวม** | **47** | **100.00** |
| 5. หน่วยงานที่สังกัด | | |
| สำนักงานปลัดเทศบาล | 11 | 23.40 |
| กองคลัง | 11 | 23.40 |
| กองช่าง | 11 | 23.40 |
| กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม | 10 | 21.28 |
| กองสวัสดิการและสังคม | 4 | 8.51 |
| **รวม** | **47** | **100.00** |

จากตารางที่ 1 บุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ รวมจำนวนทั้งสิ้น 47 คน ผลการวิเคราะห์พบว่า

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00 และ เป็นเพศหญิง จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00

อายุ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20-30 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 55.32 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 29.79 และ ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 14.89 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 65.96 รองลงมาคือ ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 27.66 และระดับปริญญาโท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.38 ตามลำดับ

สถานภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็น ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 65.96 รองลงมาคือ พนักงานราชการ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 27.66 และ ข้าราชการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 6.38 ตามลำดับ

หน่วยงานที่สังกัด ส่วนใหญ่สังกัดหน่วยงาน สำนักงานปลัดเทศบาล จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 23.40 กองคลัง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 23.40 กองช่าง จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 23.40 รองลงมาคือ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 21.28 และ กองสวัสดิการและสังคม จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 8.51

**ตารางที่ 2** แสดงจำนวนและร้อยละของโปรแกรมในคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

| โปรแกรมในคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| 1. Microsoft office (Word, Excel, Power point, Access) | 47 | 100.00 |
| 2. Internet (Internet explorer, Safari, Google, Email, Gmail) | 40 | 85.11 |
| 3. Applications (LINE, Facebook, Instagram ฯลฯ) | 35 | 74.47 |
| 4. อื่น ๆ | 3 | 6.38 |

หมายเหตุ สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ

จากตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของโปรแกรมในคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานพบว่า ใช้โปรแกรม Microsoft office (Word, Excel, Power point, Access) คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ Internet (Internet explorer, Safari, Google, Email, Gmail) คิดเป็นร้อยละ 85.11

Applications (LINE, Facebook, Instagram ฯลฯ) คิดเป็นร้อยละ 74.47 และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 6.38

เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจุบันซึ่งมีผลการวิเคราะห์ดังนี้

**ตารางที่ 3** แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจุบัน ส่วนของฮาร์ดแวร์ (Hardware) ที่ใช้ในองค์กร

| รายการ | ระดับความคิดเห็น | | | | | $\bar{x}$ | S.D | แปลผล |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| 1. เทศบาลตำบลสันทรายหลวงมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการใช้งาน | 17 (36.17) | 21 (44.68) | 7 (14.89) | 2 (4.26) | - | 4.13 | 0.82 | มาก |
| 2. เทศบาลตำบลสันทรายหลวงพัฒนา ปรับปรุงอุปกรณ์ให้เหมาะสมต่อการใช้ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ | 16 (34.04) | 25 (53.19) | 6 (12.77) | - | - | 4.21 | 0.66 | มากที่สุด |
| 3. เทศบาลตำบลสันทรายหลวงมีงบประมาณสำหรับการจัดซื้อซ่อมบำรุง วัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเพียงพอ | 24 (51.06) | 12 (25.53) | 11 (23.40) | - | - | 4.28 | 0.83 | มากที่สุด |
| 4. เทศบาลตำบลสันทรายหลวงใช้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุด | 22 (46.81) | 20 (42.55) | 5 (10.64) | - | - | 4.36 | 0.67 | มากที่สุด |
| 5. เทศบาลตำบลสันทรายหลวงมีอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่พร้อมต่อการใช้งาน และการทำงานออนไลน์ | 21 (44.68) | 15 (31.91) | 11 (23.40) | - | - | 4.21 | 0.81 | มากที่สุด |
| **รวม** | | | | | | **4.24** | **0.64** | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจุบัน ส่วนของฮาร์ดแวร์ (Hardware) ที่ใช้ในองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง ใช้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีค่าเฉลี่ย 4.36 รองลงมาคือ เทศบาลตำบลสันทรายหลวงมีงบประมาณสำหรับการจัดซื้อ ซ่อมบำรุง วัสดุ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อกับเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย 4.28 เทศบาลตำบลสันทรายหลวง พัฒนา ปรับปรุง อุปกรณ์ให้เหมาะสมต่อการใช้ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.21 เทศบาลตำบลสันทรายหลวงมีอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่พร้อมต่อการใช้งาน และการทำงานออนไลน์ มีค่าเฉลี่ย 4.21 และเทศบาลตำบลสันทรายหลวง มีอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 4.13 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4** แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจุบัน ส่วนของซอฟต์แวร์ (Software) ที่ใช้ในองค์กร

| รายการ | ระดับความคิดเห็น | | | | | $\bar{x}$ | S.D | แปลผล |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| 1. ระบบซอฟต์แวร์ (Software) ที่ใช้ในเทศบาลตำบลสันทรายหลวงมีการพัฒนาปรับปรุง ที่เหมาะกับการทำงานออนไลน์ | 20 (42.55) | 20 (42.55) | 7 (14.89) | - | - | 4.28 | 0.71 | มากที่สุด |
| 2. ระบบซอฟต์แวร์ (Software) ที่ใช้ในเทศบาลตำบลสันทรายหลวงมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพในการทำงานที่รองรับยุค New normal | 19 (40.43) | 18 (38.30) | 10 (21.28) | - | - | 4.19 | 0.77 | มาก |
| 3. ระบบซอฟต์แวร์ (Software) ที่ใช้ในเทศบาลสันทรายหลวงหรือหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสม | 20 (42.55) | 17 (36.17) | 10 (21.28) | - | - | 4.21 | 0.78 | มากที่สุด |

**ตารางที่ 4** (ต่อ)

| รายการ | ระดับความคิดเห็น | | | | | $\bar{x}$ | S.D | แปลผล |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| 4. ระบบออนไลน์มีความพร้อมของข้อมูลต่อปฏิบัติงานของเทศบาลสันทรายหลวง หรือหน่วยงานของท่าน | 17 (36.17) | 20 (42.55 ป | 10 (21.28) | - | - | 4.15 | 0.75 | มาก |
| 5. มีความทันสมัยของโปรแกรม หรือระบบออนไลน์เพื่อการปฏิบัติงานที่ใช้ในเทศบาลสันทรายหลวง หรือหน่วยงานของท่าน | 22 (46.81) | 16 (34.04) | 9 (19.15) | - | - | 4.28 | 0.77 | มากที่สุด |
| 6. มีระบบสำหรับการติดต่อประสานงาน ผ่านสื่อออนไลน์ เช่น Facebook LINE เป็นต้น | 24 (51.06) | 14 (29.79) | 9 (19.15) | - | - | 4.32 | 0.78 | มากที่สุด |
| **รวม** | | | | | | **4.24** | **0.63** | **มากที่สุด** |

จากตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจุบัน ส่วนของซอฟต์แวร์ (Software) ที่ใช้ในองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ มีระบบสำหรับการติดต่อประสานงาน ผ่านสื่อออนไลน์ เช่น Facebook LINE เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.32 รองลงมาคือ ระบบซอฟต์แวร์ (Software) ที่ใช้ในเทศบาลตำบลสันทรายหลวงมีการพัฒนาปรับปรุง ที่เหมาะกับการทำงานออนไลน์ มีค่าเฉลี่ย 4.28 มีความทันสมัยของโปรแกรม หรือระบบออนไลน์เพื่อการปฏิบัติงาน ที่ใช้ในเทศบาลสันทรายหลวงหรือหน่วยงานของท่าน มีค่าเฉลี่ย 4.28 ระบบซอฟต์แวร์ (Software) ที่ใช้ในเทศบาลสันทรายหรือหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.21 ระบบซอฟต์แวร์ (Software) ที่ใช้ในเทศบาลตำบลสันทรายหลวง มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพในการทำงานที่รองรับยุค New normal มีค่าเฉลี่ย 4.19 และ ระบบออนไลน์มีความพร้อมของข้อมูลต่อปฏิบัติงานของเทศบาลสันทรายหลวงหรือหน่วยงานของท่าน มีค่าเฉลี่ย 4.15 ตามลำดับ

**ตารางที่ 5** แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจุบัน ส่วนของเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมหรือการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

| รายการ | ระดับความคิดเห็น | | | | | $\bar{x}$ | S.D | แปลผล |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| 1. เทศบาลตำบลสันทรายหลวง ใช้เทคโนโลยีการสื่อสารสร้างเครือข่ายด้านการจัดการสำหรับการปฏิบัติงานในองค์กร | 10 (21.28) | 28 (59.27) | 8 (17.02) | 1 (2.13) | - | 3.98 | 0.77 | มาก |
| 2. เทศบาลตำบลสันทรายหลวงมีระบบสารสนเทศสื่อออนไลน์เพื่อการทำงาน ที่สามารถแบ่งตามลักษณะการใช้งานของเทศบาลและหน่วยงานอย่างเหมาะสม | 18 (38.30) | 21 (44.68) | 8 (17.02) | - | - | 4.21 | 0.72 | มากที่สุด |
| 3. เทศบาลตำบลสันทรายหลวงจัดให้มีสารสนเทศ และมีระบบการทำงานผ่านระบบออนไลน์ ผ่านสื่อ Social เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน | 9 (19.15) | 26 (55.32) | 12 (25.53) | - | - | 3.94 | 0.67 | มาก |

**ตารางที่ 5** (ต่อ)

| รายการ | ระดับความคิดเห็น | | | | | $\bar{x}$ | S.D | แปลผล |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| 4. บุคลากรในเทศบาลตำบลสันทรายหลวง สามารถปฏิบัติงานโดยใช้สารสนเทศ เครือข่าย และระออนไลน์ เพื่อเปิดโอกาสในการเรียนรู้และพัฒนาการในการปฏิบัติงาน | 16 (34.04) | 22 (46.81) | 9 (19.15) | - | - | 4.15 | 0.72 | มาก |
| 5. บุคลากรในเทศบาลตำบลสันทรายหลวงทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการผ่านระบบออนไลน์ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 11 (23.40) | 28 (59.57) | 8 (17.02) | - | - | 4.06 | 0.64 | มาก |
| | **รวม** | | | | | **4.07** | **0.53** | **มาก** |

จากตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจุบัน ส่วนของเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมหรือการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ เทศบาลตำบลสันทรายหลวงมีระบบสารสนเทศ สื่อออนไลน์เพื่อการทำงาน ที่สามารถแบ่งตามลักษณะการใช้งานของเทศบาลและหน่วยงานอย่างเมาะสม มีค่าเฉลี่ย 4.21 รองลงมาคือ บุคลากรในเทศบาลตำบลสันทรายหลวง สามารถปฏิบัติงานโดยใช้สารสนเทศ เครือข่าย และระออนไลน์ เพื่อเปิดโอกาสในการเรียนรู้ และพัฒนาการในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.15 บุคลากรในเทศบาลตำบลสันทรายหลวงทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการผ่านระบบออนไลน์ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ย 4.06 เทศบาลตำบลสันทรายหลวง ใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร สร้างเครือข่ายด้านการจัดการสำหรับการปฏิบัติงานในองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.98 และ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง

จัดให้มีสารสนเทศ และมีระบบการทำงานผ่านระบบออนไลน์ ผ่านสื่อ Social เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.94 ตามลำดับ

**ตารางที่ 6** แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจุบัน ส่วนของโครงสร้างของระบบสารสนเทศหรือการจัดการระบบฐานข้อมูลขององค์กร

| รายการ | ระดับความคิดเห็น | | | | | $\bar{x}$ | S.D | แปลผล |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| 1. การจัดการระบบฐานข้อมูลของเทศบาลตำบลสันทรายหลวงมีความถูกต้องและเหมาะสม สามารถรับข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ได้ | 9 (19.15) | 27 (57.45) | 11 (23.40) | - | - | 3.96 | 0.66 | มาก |
| 2. การจัดการระบบฐานข้อมูลของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง มีระบบที่ป้องกันข้อมูลสูญหาย และระบบป้องกันความปลอดภัยต่อการเข้าถึงข้อมูล เมื่อใช้ข้อมูลออนไลน์ในการทำงาน | 14 (29.79) | 19 (40.43) | 14 (29.79) | - | - | 4.00 | 0.78 | มาก |
| 3. การจัดการระบบฐานข้อมูลของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง ไม่ซ้ำซ้อน ช่วยให้ง่ายต่อการค้นหาและนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน | 16 (34.04) | 23 (48.94) | 8 (17.02) | - | - | 4.17 | 0.70 | มาก |
| 4. การจัดการระบบฐานข้อมูลของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง มีความเป็นอิสระของข้อมูลสำหรับผู้ปฏิบัติสามารถเข้าถึงได้โดยไม่ต้องขอจากหน่วยงานอื่น | 15 (31.91) | 23 (48.94) | 9 (19.15) | - | - | 4.13 | 0.71 | มาก |

**ตารางที่ 6** (ต่อ)

| รายการ | ระดับความคิดเห็น | | | | | $\bar{x}$ | S.D | แปลผล |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| 5. การจัดการระบบฐานข้อมูลของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง มีการพัฒนาปรับปรุงระบบให้สอดคล้องกับการทำงานออนไลน์ | 14 (29.79) | 21 (44.68) | 12 (25.53) | - | - | 4.04 | 0.75 | มาก |
| 6. การจัดการระบบฐานข้อมูลของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง มีการอัพเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน สำหรับการทำงานแบบออนไลน์ | 13 (27.66) | 24 (51.06) | 10 (21.28) | - | - | 4.06 | 0.70 | มาก |
| **รวม** | | | | | | **4.06** | **0.54** | **มาก** |

จากตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจุบัน ส่วนของโครงสร้างของระบบสารสนเทศหรือการจัดการระบบฐานข้อมูลขององค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.07 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ การจัดการระบบฐานข้อมูลของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง ไม่ซ้ำซ้อนช่วยให้ง่ายต่อการค้นหาและนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมาคือ การจัดการระบบฐานข้อมูลของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง มีความเป็นอิสระของข้อมูลสำหรับผู้ปฏิบัติสามารถเข้าถึงได้โดยไม่ต้องขอจากหน่วยงานอื่น มีค่าเฉลี่ย 4.13 การจัดการระบบฐานข้อมูลของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง มีการอัพเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน สำหรับการทำงานแบบออนไลน์ มีค่าเฉลี่ย 4.06 การจัดการระบบฐานข้อมูลของเทศบาลตำบลสันทรายหลวงมีการพัฒนา ปรับปรุงระบบให้สอดคล้องกับการทำงานออนไลน์ มีค่าเฉลี่ย 4.04 การจัดการระบบฐานข้อมูลของเทศบาลตำบลสันทรายหลวงมีระบบที่ป้องกันข้อมูลสูญหาย และระบบป้องกันความปลอดภัยต่อการเข้าถึงข้อมูล เมื่อใช้ข้อมูลออนไลน์ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.00 การจัดการระบบฐานข้อมูลของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง มีความถูกต้องและเหมาะสม สามารถรับข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ได้ มีค่าเฉลี่ย 3.96 ตามลำดับ

**ตารางที่ 7** แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวมของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจุบัน

| เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงาน | (n=47 ) | | แปลผล |
|---|---|---|---|
| | $\bar{X}$ | S.D. | |
| 1. ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ที่ใช้ในองค์กร | 4.24 | 0.64 | มากที่สุด |
| 2. ซอฟต์แวร์ (Software) ที่ใช้ในองค์กร | 4.24 | 0.63 | มากที่สุด |
| 3. เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมหรือการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | 4.07 | 0.53 | มาก |
| 4. โครงสร้างของระบบสารสนเทศหรือการจัดการระบบฐานข้อมูลขององค์กร | 4.06 | 0.54 | มาก |
| **รวม** | **4.15** | **0.52** | **มาก** |

จากตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวมของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจุบัน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ที่ใช้ในองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.24 ซอฟต์แวร์ (Software) ที่ใช้ในองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.24 รองลงมาคือ เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมหรือการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.07 และ โครงสร้างของระบบสารสนเทศหรือการจัดการระบบฐานข้อมูลขององค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.06 ตามลำดับ

สรุปสภาพปัจจุบันในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ฮาร์ดแวร์ (Hardware) เทศบาลตำบลสันทรายหลวง ได้ใช้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงได้มีงบประมาณสำหรับการจัดซื้อ ซ่อมบำรุง วัสดุ อุปกรณ์ที่อย่างเพียงพอ แต่ควรมีการปรับปรุง เรื่องการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ให้เหมาะสมต่อการใช้งาน และพร้อมต่อการใช้งาน

ซอฟต์แวร์ (Software) สำหรับการบริหารงานในเทศบาลตำบลสันทรายหลวง ได้ทำการติดต่อประสานงาน ผ่านสื่อออนไลน์ เช่น Facebook LINE และได้มีการพัฒนาปรับปรุงซอฟต์แวร์ให้

เหมาะกับการทำงานออนไลน์ พัฒนาโปรแกรม หรือระบบออนไลน์ให้ทันสมัย มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพในการทำงาน มีความเหมาะสม อย่างต่อเนื่อง แต่ควรพัฒนาความพร้อมของข้อมูลเพื่อการปฏิบัติงานผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลหรือหน่วยงาน

เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมหรือการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง ได้ใช้ระบบสารสนเทศ สื่อออนไลน์เพื่อการทำงานอย่างเหมาะสม สามารถใช้สารสนเทศ เครือข่าย และระบบออนไลน์ เพื่อการเรียนรู้ และพัฒนาการในการปฏิบัติงาน การเข้าถึงข้อมูลที่ช่วยให้สามารถปฏิบัติงานรวดเร็วและลดระยะเวลาในการทำงาน แต่ยังมีการดำเนินงานบางกระบวนการที่ไม่สามารถผ่านมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้ทั้งหมด

เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง ปัจจุบันมีการจัดการระบบฐานข้อมูลของเทศบาลไม่ซ้ำซ้อนช่วยให้ง่ายต่อการค้นหาและนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติสามารถเข้าถึงได้ มีการอัพเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน มีการพัฒนา ปรับปรุงระบบให้สอดคล้องกับการทำงานออนไลน์ มีระบบที่ป้องกันข้อมูลสูญหาย ป้องกันความปลอดภัยต่อการเข้าถึงข้อมูลได้เป็นอย่างดี แต่เนื่องจากระบบฐานข้อมูลบางส่วนมาจากส่วนกลาง การอัพเดตข้อมูล หรือพัฒนาฐานข้อมูลบางอย่าง จำเป็นต้องให้ส่วนกลางเป็นผู้ดำเนินการและทำให้เกิดความล่าช้าในการใช้ข้อมูลจำเป็นในบางครั้ง

**การศึกษาปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการพัฒนาการบริหารงาน**
**แบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง**
**อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่**

ปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ดังนี้

**ตารางที่ 8** แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความสามารถในการจัดการข้อมูล

| รายการ | ระดับความคิดเห็น | | | | | $\bar{x}$ | S.D | แปลผล |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| 1. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศควรมีการการรวบรวมข้อมูลและจัดการข้อมูลหมวดหมู่ลำดับความสำคัญของข้อมูลผ่านระบบออนไลน์สำหรับการใช้งาน | 10 (21.28) | 27 (57.45) | 10 (21.28) | - | - | 4.00 | 0.66 | มาก |
| 2. ควรมีการใช้ระบบออนไลน์ทำการบันทึก และรวบรวมข้อมูลที่สำคัญ ในการปฏิบัติงานของเทศบาล | 18 (38.30) | 23 (48.94) | 6 (12.77) | - | - | 4.26 | 0.68 | มาก |
| 3. ลดความซับซ้อนในการจัดการข้อมูลในระบบ เพื่อให้ง่ายต้อการสืบค้น | 13 (27.66) | 23 (48.94) | 11 (26.40) | - | - | 4.04 | 0.72 | มาก |
| **รวม** | | | | | | **4.10** | **0.59** | **มาก** |

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความสามารถในการจัดการข้อมูล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ ควรมีการใช้ระบบออนไลน์ ทำการบันทึก

และรวบรวมข้อมูลที่สำคัญ ในการปฏิบัติงานของเทศบาล มีค่าเฉลี่ย 4.26 รองลงมาคือ ลดความซับซ้อนในการจัดการข้อมูลในระบบ เพื่อให้ง่ายต้อการสืบค้น มีค่าเฉลี่ย 4.04 และ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศควรมีการการรวบรวมข้อมูลและจัดการข้อมูลหมวดหมู่ ลำดับความสำคัญของข้อมูลผ่านระบบออนไลน์สำหรับการใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 4.00 ตามลำดับ

**ตารางที่ 9** แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยของข้อมูล

| รายการ | ระดับความคิดเห็น | | | | | $\bar{x}$ | S.D | แปลผล |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| 1. มีการนำ username และ password ในการเข้าใช้งานในระบบออนไลน์ | 13 (27.66) | 22 (46.81) | 12 (25.53) | - | - | 4.10 | 0.57 | มาก |
| 2. มีรูปแบบ ขั้นตอนในการค้นหาข้อมูลออนไลน์ในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ | 13 (27.66) | 27 (57.45) | 7 (14.89) | - | - | 4.06 | 0.53 | มาก |
| 3. มีการป้องกันฐานข้อมูลออนไลน์ไม่ให้บุคคลภายนอกที่ไม่ใช้บุคลากรของหน่วยงานเข้าถึงข้อมูลได้ | 10 (21.28) | 29 (61.70) | 8 (17.02) | - | - | 4.02 | 0.52 | มาก |
| **รวม** | | | | | | **4.06** | **0.47** | **มาก** |

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความปลอดภัยของข้อมูล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ มีการนำ username และ password ในการเข้าใช้งานในระบบออนไลน์ มีค่าเฉลี่ย 4.10 มีรูปแบบ ขั้นตอนในการค้นหาข้อมูลออนไลน์ในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ย 4.06 และ มีการป้องกันฐานข้อมูลออนไลน์ไม่ให้บุคคลภายนอกที่ไม่ใช้บุคลากรของหน่วยงานเข้าถึงข้อมูลได้ มีค่าเฉลี่ย 4.02 ตามลำดับ

**ตารางที่ 10** แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความยืดหยุ่น

| รายการ | ระดับความคิดเห็น | | | | | $\bar{x}$ | S.D | แปลผล |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| 1. สามารถกู้คืนข้อมูลเมื่อเกิดการสูญหายได้ | 14 (29.79) | 18 (38.30) | 15 (31.91) | - | - | 4.02 | 0.79 | มาก |
| 2. บุคลากรสามารถเข้าดำเนินการเปลี่ยนแปลงข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ได้เมื่อข้อมูลมีการผิดพลาด หรือมีการอัพเดตข้อมูล | 9 (19.15) | 26 (55.32) | 12 (25.53) | - | - | 3.94 | 0.67 | มาก |
| 3. บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลด้วยอุปกรณ์หรือเทคโนโลยีอื่นได้ เช่น โทรศัพท์หรือ Tablet เป็นต้น | 14 (29.79) | 22 (46.81) | 11 (23.40) | - | - | 4.06 | 0.73 | มาก |
| 4. สามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบออนไลน์หรือสื่อออนไลน์ ในการปฏิบัติหรือการติดต่อประสานงานได้ | 15 (31.91) | 23 (48.94) | 9 (19.15) | - | - | 4.13 | 0.71 | มาก |
| 5. สามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจัดอบรม ประชุมผ่านระบบออนไลน์เมื่อผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถเข้าร่วมงานได้ | 8 (17.02) | 29 (61.70) | 10 (21.28) | - | - | 3.96 | 0.62 | มาก |
| **รวม** | | | | | | **4.02** | **0.52** | **มาก** |

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความยืดหยุ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.02 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ สามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบออนไลน์ หรือสื่อออนไลน์ ในการปฏิบัติหรือการติดต่อประสานงานได้ มีค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมาคือ บุคลากรสามารถ

เข้าถึงข้อมูลด้วยอุปกรณ์หรือเทคโนโลยีอื่นได้ เช่น โทรศัพท์ หรือ Tablet เป็นต้น มีค่าเฉลี่ย 4.06 สามารถกู้คืนข้อมูลเมื่อเกิดการสูญหายได้ มีค่าเฉลี่ย 4.02 สามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจัดอบรม ประชุม ผ่านระบบออนไลน์เมื่อผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถเข้าร่วมงานได้ มีค่าเฉลี่ย 3.96 และบุคลากรสามารถเข้าดำเนินการเปลี่ยนแปลงข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ได้เมื่อข้อมูลมีการผิดพลาดหรือมีการอัพเดตข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 3.94 ตามลำดับ

**ตารางที่ 11** แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ

| รายการ | ระดับความคิดเห็น | | | | | $\bar{x}$ | S.D | แปลผล |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| 1. การใช้พัฒนาระบบออนไลน์ที่คำนึงถึงความสะดวกรวดเร็วในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ | 13 (27.66) | 25 (53.19) | 9 (19.15) | - | - | 4.09 | 0.69 | มาก |
| 2. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านระบบออนไลน์สามารถจัดการเก็บข้อมูล ภายในเทศบาลได้อย่างสมบูรณ์ | 10 (21.28) | 25 (53.19) | 12 (25.53) | - | - | 3.96 | 0.69 | มาก |
| 3. การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ผ่านระบบออนไลน์เพื่อลดอุปสรรคในเรื่องของการทำงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน | 11 (23.40) | 25 (53.19) | 11 (23.40) | - | - | 4.00 | 0.69 | มาก |
| 4. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านระบบออนไลน์ มีรูปแบบที่เหมาะสมต่อการใช้งานในหน่วยงานต่าง ๆ | 12 (25.53) | 22 (46.81) | 13 (27.66) | - | - | 3.98 | 0.74 | มาก |
| **รวม** | | | | | | **4.01** | **0.51** | **มาก** |

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.01 เมื่อ

พิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ การใช้พัฒนาระบบออนไลน์ที่คำนึงถึงความสะดวกรวดเร็วในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.09 รองลงมาคือ การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ผ่านระบบออนไลน์เพื่อลดอุปสรรคในเรื่องของการทำงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.00 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ผ่านระบบออนไลน์สามารถจัดการเก็บข้อมูลภายในเทศบาลได้อย่างสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ย 3.96 และ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ผ่านระบบออนไลน์มีรูปแบบที่เหมาะสมต่อการใช้งานในหน่วยงานต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.98 ตามลำดับ

**ตารางที่ 12** แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ

| รายการ | ระดับความคิดเห็น | | | | | $\bar{x}$ | S.D | แปลผล |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| 1. เทคโนโลยีมีการพัฒนาระบบออนไลน์ ให้เหมาะสมกับงานในองค์กรอย่างต่อเนื่อง | 14 (29.79) | 25 (53.19) | 8 (17.02) | - | - | 4.13 | 0.68 | มาก |
| 2. มีการพัฒนารูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบการทำงานผ่านสื่อออนไลน์ให้เหมาะสมกับยุคสมัย และสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน | 18 (38.30) | 18 (38.30) | 11 (23.40) | - | - | 4.15 | 0.78 | มาก |
| 3. เกิดการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการติดต่อสื่อสาร การประสานงาน และขั้นตอนการดำเนินงาน | 15 (31.91) | 19 (40.43) | 13 (27.66) | - | - | 4.04 | 0.78 | มาก |
| 4. เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงาน ที่ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศบนระบบสื่อออนไลน์เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น | 18 (38.30) | 21 (44.68) | 8 (17.02) | - | - | 4.21 | 0.72 | มาก |
| **รวม** | | | | | | **4.13** | **0.63** | **มาก** |

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวมปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงาน ที่ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ บนระบบสื่อออนไลน์เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.21 รองลง มาคือ มีการพัฒนารูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและระบบการทำงานผ่านสื่อออนไลน์ให้เหมาะสมกับยุคสมัย และสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ย 4.15 เทคโนโลยีมีการพัฒนาระบบออนไลน์ ให้เหมาะสมกับงานในองค์กรอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 4.13 และ เกิดการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการติดต่อสื่อสาร การประสานงาน และขั้นตอนการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ย 4.04 ตามลำดับ

**ตารางที่ 13** แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวมปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

| ปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ | (n=47 ) | | แปลผล |
|---|---|---|---|
| | $\bar{X}$ | S.D. | |
| 1. ด้านความสามารถในการจัดการข้อมูล | 4.10 | 0.57 | มาก |
| 2. ด้านความปลอดภัยของข้อมูล | 4.06 | 0.53 | มาก |
| 3. ด้านความยืดหยุ่น | 4.02 | 0.52 | มาก |
| 4. ด้านประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ | 4.01 | 0.51 | มาก |
| 5. ด้านการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ | 4.13 | 0.63 | มาก |
| **รวม** | **4.06** | **0.47** | **มาก** |

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ภาพรวมปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.06 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ ด้านการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมาคือ ด้านความสามารถในการจัดการข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 4.10 ด้านความปลอดภัยของข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 4.06

ด้านความยืดหยุ่น มีค่าเฉลี่ย 4.02 และ ด้านประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.01 ตามลำดับ

สรุปปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการพัฒนาการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งการพัฒนาการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลควรคำนึงถึงปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

ด้านความสามารถในการจัดการข้อมูล เทศบาลควรคำนึงถึงการใช้ระบบออนไลน์ ทำการบันทึก และรวบรวมข้อมูลที่สำคัญ ในการปฏิบัติงานและลดความซับซ้อนในการจัดการข้อมูลในระบบเพื่อให้ง่ายต้อการสืบค้นข้อมูล

ด้านความปลอดภัยของข้อมูล เป็นการนำ username และ password ในการเข้าใช้งานในระบบออนไลน์ และมีขั้นตอนในการค้นหาข้อมูลออนไลน์ในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ

ด้านความยืดหยุ่น คือสามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบออนไลน์ หรือสื่อออนไลน์ในการปฏิบัติหรือการติดต่อประสานงานได้ และบุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลด้วยอุปกรณ์หรือเทคโนโลยีอื่นได้ เช่น โทรศัพท์ หรือ Tablet เป็นต้น

ด้านประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ การพัฒนาระบบออนไลน์ที่คำนึงถึงความสะดวกรวดเร็วในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อลดอุปสรรคในเรื่องของการทำงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ด้านการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ การคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานที่ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบสื่อออนไลน์เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น พัฒนารูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบการทำงานให้เหมาะสมกับยุคสมัย และสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน

จากการสรุปปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าว เมื่อเทศบาลหรือหน่วยงานต้องการพัฒนารูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ ควรคำนึงถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสู่การพัฒนารูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสม สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง สำหรับการบริหารงานแบบวิถีชีวิตใหม่ให้มีประสิทธิภาพ

**การวิเคราะห์ผลตามสมมติฐาน**

การทดสอบสมติฐานการศึกษา ปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการระบุปัจจัยที่สามารถพยากรณ์หรือทำนาย ซึ่งเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง โดยการพิจารณาตัวแปรตาม คือ ระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ ซึ่งนำตัวแปรอิสระ คือ

ปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาทดสอบการพยากรณ์ โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณอย่างง่าย (Enter multiple regression analysis) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้กำหนดสัญลักษณ์แต่ละตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

X1 หมายถึง ความสามารถในการจัดการข้อมูล

X2 หมายถึง ความปลอดภัยของข้อมูล

X3 หมายถึง ความยืดหยุ่น

X4 หมายถึง ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ

X5 หมายถึง การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ

Y หมายถึง ระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่

R หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

$R^2$ หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (อำนาจพยากรณ์)

$R^2$ Adjusted หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยที่มีการเปลี่ยนจากเดิมเมื่อเพิ่มตัวแปรอิสระทีละตัว

S.E. หมายถึง ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของสัมประสิทธิ์การถดถอย

B หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระในรูปของคะแนนมาตรฐาน

$\beta$ หมายถึง ค่ามาตรฐานสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การถดถอย

การวิเคราะห์ปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ตารางที่ 14 ดังนี้

**ตารางที่ 14** การวิเคราะห์ปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

| ปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | B | SE | β (Std.) | t | P-value |
|---|---|---|---|---|---|
| **ค่าคงที่ (Constant)** | 0.206 | 0.404 | | 0.509 | 0.614 |
| 1. ความสามารถในการจัดการข้อมูล (X1) | 0.269 | 0.119 | 0.292 | 2.265 | 0.029* |
| 2. ความปลอดภัยของข้อมูล (X2) | 0.164 | 0.120 | 0.166 | 1.366 | 0.180 |
| 3. ความยืดหยุ่น (X3) | 0.219 | 0.149 | 0.217 | 1.473 | 0.148 |
| 4. ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ (X4) | 0.366 | 0.153 | 0.358 | 2.391 | 0.021* |
| 5. การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ (X5) | -0.041 | 0.134 | -0.049 | -0.306 | 0.761 |
| **R = 0.843 R2 = 0.710 Adjusted R = 0.675 SE = 0.299 F = 20.074** | | | | | |

หมายเหตุ * P < 0.05, ** P < 0.01

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ตัวแปรต้นที่สามารถพยากรณ์ระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่มากที่สุด คือปัจจัยด้าน ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ (X4) ($\beta$ = 0.292, P = 0.021) รองลงมาคือ ความสามารถในการจัดการข้อมูล (X1) ($\beta$ = 0.358, P = 0.029) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ในขณะที่ปัจจัยด้าน ความปลอดภัยของข้อมูล (X2) ($\beta$ = 0.166, P = 0.180) ด้านความยืดหยุ่น (X3) ($\beta$ = 0.217, P = 0.148) และ ด้านการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ (X5) ($\beta$ = -0.049, P = 0.761) ไม่ส่งผลต่อระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตัวแปรต้นที่มีอำนาจพยากรณ์ดีที่สุด คือ ปัจจัยด้านประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ (X4) และปัจจัยด้านความสามารถในการจัดการข้อมูล (X1) ทั้ง 2 ตัวแปรมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยหรืออำนาจการพยากรณ์ $R^2$ = 0.710 หมายความว่า ปัจจัยด้านประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ และ

ด้านความสามารถในการจัดการข้อมูล มีผลต่อระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 71

ดังนั้นผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถนำมาสร้างสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ ได้ดังนี้

สมการ Y = a + X4 + X1

Y = 0.206 + 0.358 + 0.292

อธิบายได้ว่า ระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ = 0.206(ค่าคงที่) + 0.358(ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ) + 0.292(ความสามารถในการจัดการข้อมูล)

จากการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 ปัจจัยด้านความสามารถในการจัดการข้อมูล ส่งผลต่อระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ($\beta$ = 0.358, P = 0.029) ผลการทดสอบสนับสนุนสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.2 ปัจจัยด้านความปลอดภัยของข้อมูล ไม่ส่งผลต่อระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ($\beta$ = 0.166, P = 0.180) ผลการทดสอบไม่สนับสนุนสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.3 ปัจจัยด้านความยืดหยุ่น ไม่ส่งผลต่อระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ($\beta$ = 0.217, P = 0.148) ผลการทดสอบไม่สนับสนุนสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.4 ปัจจัยด้านประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลต่อระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ($\beta$ = 0.292, P = 0.021) ผลการทดสอบสนับสนุนสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1.5 ปัจจัยด้านการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลต่อระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ($\beta$ = -0.049, P = 0.761) ผลการทดสอบไม่สนับสนุนสมมติฐาน

**การพัฒนารูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมที่ใช้ในการบริหารงาน**
**แบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง**
**อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่**

การศึกษาการพัฒนารูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสอบถามผู้ใช้บริการ และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยมีรายละเอียดผลการศึกษาดังนี้

**ข้อมูลจากการสอบถามผู้ใช้บริการ**

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีรายละเอียดของผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้ทราบถึงความต้องการและความคิดเห็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทราย อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ข้อมูลความต้องการแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม** มีผลการศึกษาดังนี้

**ตารางที่ 15** แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม (ผู้ใช้บริการ)

| รายการ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| 1. เพศ | | |
| ชาย | 226 | 56.50 |
| หญิง | 174 | 43.50 |
| **รวม** | **400** | **100.00** |
| **2. อายุ** | | |
| 20-30 ปี | 47 | 11.75 |
| 31-40 ปี | 83 | 20.75 |
| 41-50 ปี | 126 | 31.50 |
| 51-60 ปี | 61 | 15.25 |
| 60 ปีขึ้นไป | 83 | 20.75 |
| **รวม** | **400** | **100.00** |

**ตารางที่ 15** (ต่อ)

| รายการ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| 3. ระดับการศึกษา | | |
| ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี | 277 | 69.25 |
| ระดับปริญญาตรี | 116 | 29.00 |
| ระดับปริญญาโท | 7 | 1.75 |
| **รวม** | **400** | **100.00** |
| 4. อาชีพ | | |
| นักเรียน นักศึกษา | 10 | 2.50 |
| ข้าราชการ | 54 | 13.50 |
| พนักงานเอกชน | 121 | 30.25 |
| ธุรกิจส่วนตัว | 106 | 26.50 |
| เกษตรกร | 66 | 16.50 |
| **รวม** | **400** | **100.00** |

จากตารางที่ 15 ผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ รวมจำนวนทั้งสิ้น 400 คน ผลการวิเคราะห์ พบว่า

เพศ ส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการเป็นเพศชาย จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 56.50 และเป็นเพศหญิง จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50

อายุ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 อายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.75 ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.25 และช่วงอายุ 20-30 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.75 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 277 คน คิดเป็นร้อยละ 69.25 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 และ ระดับปริญญาโท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.75 ตามลำดับ

อาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ พนักงานเอกชน จำนวน 121 คน 30.25 คิดเป็นร้อยละ รองลงมาคือ ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 เกษตรกร จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 ข้าราชการ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 และนักเรียน นักศึกษา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50 ตามลำดับ

**ตอนที่ 2 ความต้องการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของประชาชน (ผู้มาใช้บริการ) จากเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่** มีผลการศึกษาดังนี้

**ตารางที่ 16** แสดงจำนวนและร้อยละความต้องการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบออนไลน์ ของผู้ใช้บริการ

| ความต้องการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบออนไลน์ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| 1. ระบบทะเบียนราษฎร | 400 | 100.00 |
| 2. ระบบบัตรประชาชนอิเล็กทรอนิกส์ | 400 | 100.00 |
| 3. ระบบภาษีศุลกากร | 100 | 25.00 |
| 4. ระบบทะเบียนการค้า | 95 | 23.75 |
| 5. ระบบจ่ายค่าธรรมเนียมโรงงานอุตสาหกรรม | 25 | 6.25 |
| 6. ระบบการจ่ายเบี้ยยังชีพ | 162 | 40.50 |
| 7. ระบบการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ | 154 | 38.50 |
| 8. ระบบการแจ้งเตือน (เตือนไฟไหม้ เตือนอุบัติเหตุบนท้องถนน ฯลฯ) | 90 | 22.50 |
| 9. ระบบบริการสาธารณสุข | 330 | 82.50 |

หมายเหตุ สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตารางที่ 16 ความต้องการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบออนไลน์ พบว่า 5 อันดับแรก ที่ผู้ใช้บริการมีความต้องการมากที่สุด คือ ระบบทะเบียนราษฎร คิดเป็นร้อยละ 100.00 ระบบบัตรประชาชนอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ ระบบบริการสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 82.50 ระบบการจ่ายเบี้ยยังชีพ คิดเป็นร้อยละ 40.50 ระบบการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 38.50 และ ระบบภาษีศุลกากร คิดเป็นร้อยละ 25.00 ตามลำดับ

**ตารางที่ 17** แสดงจำนวนและร้อยละความต้องการระบบการติดต่อสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ของผู้ใช้บริการ

| ความต้องการระบบการติดต่อสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|---|---|
| 1. Facebook | 342 | 85.50 |
| 2. LINE | 126 | 31.50 |
| 3. e-mail | 92 | 23.00 |
| 4. เว็บไซต์ของเทศบาล | 334 | 83.50 |

หมายเหตุ สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตารางที่ 17 ความต้องการระบบการติดต่อสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ ของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการมากที่สุดคือ Facebook คิดเป็นร้อยละ 85.50 รองลงมาคือ เว็บไซต์ของเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 83.50 LINE คิดเป็นร้อยละ 31.50 และ e-mail คิดเป็นร้อยละ 23.00

**ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการใช้งานของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่** มีผลการศึกษาดังนี้

**ตารางที่ 18** ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการใช้งานของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสันทราย อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

| รายการ | ระดับความคิดเห็น | | | | | $\bar{x}$ | S.D | แปลผล |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| 1. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ประชาชนสามารถเข้าถึงและรับข้อมูลได้ | 92 (23.00) | 211 (52.75) | 87 (21.75) | 9 (2.25) | 1 (0.25) | 3.96 | 0.75 | มาก |
| 2. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่ยุ่งยากไม่ซับซ้อน | 257 (64.25) | 117 (29.25) | 22 (5.50) | 4 (1.00) | - | 4.57 | 0.65 | มากที่สุด |

**ตารางที่ 18** (ต่อ)

| รายการ | ระดับความคิดเห็น | | | | | $\bar{x}$ | S.D | แปลผล |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| 3. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ความทันสมัย เหมาะสมต่อการใช้งานของประชาชน | 142 (35.50) | 149 (37.25) | 94 (23.50) | 13 (3.25) | 2 (0.50) | 4.04 | 0.87 | มาก |
| 4. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้งานได้ง่าย | 185 (46.25) | 155 (38.75) | 50 (12.50) | 9 (2.25) | 1 (0.25) | 4.29 | 0.79 | มากที่สุด |
| 5. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศควรมีความรวดเร็วของโปรแกรม | 281 (70.25) | 82 (20.50) | 36 (9.00) | 1 (0.25) | - | 4.61 | 0.66 | มากที่สุด |
| **รวม** | | | | | | **4.29** | **0.56** | **มากที่สุด** |

ตารางที่ 18 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการใช้งานของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศควรมีความรวดเร็วของโปรแกรม มีค่าเฉลี่ย 4.61 รองลงมาคือ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีค่าเฉลี่ย 4.57 มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้งานได้ง่าย มีค่าเฉลี่ย 4.29 มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ความทันสมัย เหมาะสมต่อการใช้งานของประชาชน 4.04 มีค่าเฉลี่ย และ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ประชาชนสามารถเข้าถึงและรับข้อมูลได้ มีค่าเฉลี่ย 3.96

**ตารางที่ 19** ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการใช้งานของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการจัดการข้อมูล

| รายการ | ระดับความคิดเห็น | | | | | $\bar{x}$ | S.D | แปลผล |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | | | |
| 1. มีข้อมูลสำหรับการค้นหาเกี่ยวกับการข้อมูลที่สำคัญ | 112 (28.00) | 154 (38.50) | 108 (27.00) | 24 (6.00) | 2 (0.50) | 3.88 | 0.91 | มาก |
| 2. มีข้อมูลที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ | 139 (34.75) | 202 (50.50) | 53 (13.25) | 6 (1.50) | - | 4.19 | 0.71 | มาก |
| 3. มีข้อมูลที่สำคัญและเป็นประโยชน์สำหรับประชาชน | 168 (42.00) | 178 (44.50) | 51 (12.75) | 2 (0.50) | 1 (0.25) | 4.28 | 0.72 | มากที่สุด |
| 4. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญให้ประชาชนในพื้นที่ทราบอย่างสม่ำเสมอ | 134 (33.50) | 192 (48.00) | 63 (15.75) | 9 (2.25) | 2 (0.50) | 4.12 | 0.78 | มาก |
| **รวม** | | | | | | **4.11** | **0.58** | **มาก** |

ตารางที่ 19 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการใช้งานของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการจัดการข้อมูล อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ มีข้อมูลที่สำคัญและเป็นประโยชน์สำหรับประชาชน มีค่าเฉลี่ย 4.28 รองลงมาคือ มีข้อมูลที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ มีค่าเฉลี่ย 4.19 มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญให้ประชาชนในพื้นที่ทราบอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 4.12 และมีข้อมูลสำหรับการค้นหาเกี่ยวกับการข้อมูลที่สำคัญ มีค่าเฉลี่ย 3.88 ตามลำดับ

**ตารางที่ 20** ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการใช้งานของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมและรายด้าน

| ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการใช้งานของประชาชน | (n=47 ) | | แปลผล |
|---|---|---|---|
| | $\bar{X}$ | S.D. | |
| 1. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | 4.29 | 0.56 | มากที่สุด |
| 2. ด้านการจัดการข้อมูล | 4.11 | 0.58 | มาก |
| **รวม** | **4.20** | **0.55** | **มาก** |

ตารางที่ 20 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการใช้งานของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ย 4.29 รองลงมาคือ ด้านการจัดการข้อมูล มีค่าเฉลี่ย 4.11

สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการใช้งานของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า

ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลสันทรายหลวง มีความต้องการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบออนไลน์ พบว่า 5 อันดับแรก คือ ระบบทะเบียนราษฎร ระบบบัตรประชาชนอิเล็กทรอนิกส์ ระบบบริการสาธารณสุข ระบบการจ่ายเบี้ยยังชีพ ระบบการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ และระบบภาษีศุลกากร รวมถึง มีความต้องการในการติดต่อสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ โดย Facebook เว็บไซต์ของเทศบาล LINE เพื่อความสะดวกในการต่อสอบถามและร้องเรียนเรื่องสำคัญ

ทั้งนี้ได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในเขตเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า เทคโนโลยีของเทศบาลควรปรับปรุงให้รวดเร็วและมีระบบการเข้าใช้งานที่ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน ใช้งานได้ง่าย มีความทันสมัย เหมาะสมต่อการใช้งานของประชาชน

สำหรับด้านการจัดการข้อมูล คือ ควรมีข้อมูลที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญให้ประชาชนในพื้นที่ทราบออย่างสม่ำเสมอ และมีข้อมูลสำหรับการค้นหาเกี่ยวกับการข้อมูลที่สำคัญ เพื่อการใช้งานของประชาชนโดยไม่ต้องขอข้อมูลจากเทศบาล

**ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ**

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นข้อมูลสำหรับแนวทางเพื่อการพัฒนารูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่โดยสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล 3 กลุ่ม ผลการศึกษาพบว่า

**กลุ่มที่ 1 กลุ่มผู้บริหาร** ให้ข้อมูลดังนี้

1. นโยบายเกี่ยวกับ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะนำมาใช้ในการบริหารงานของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง ให้สอดคล้องกับแบบวิถีชีวิตแบบใหม่มีแนวคิดในการกำหนดนโยบายแต่ลพด้านดังนี้

1.1 นโยบายด้านบุคลากร โดยกำหนดให้สนับสนุนการฝึกอบรมของข้าราชการเจ้าหน้าที่ ผู้บริหาร รวมถึงสมาชิกสภาทศบาล ให้มีความรู้ทางเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ให้เกิดการใช้งานที่ดียิ่งขึ้น รวมถึงส่งเสริมให้บุคลากรต้องเรียนรู้ทางด้านเทคโนโลยี 1 คน ให้มีความรอบรู้ และมีความเชี่ยวชาญสำหรับการใช้สื่ออิเล็กทรอนิคส์คล่องแคล่วในองค์กร

1.2 นโยบายด้านวัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยกำหนดให้สนับสนุนจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีความจำเป็นให้เพียงพอต่อการใช้งานของแต่ละงาน โดยประหยัดงบประมาณ

1.3 นโยบายด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการดำเนินงาน กำหนดให้จัดทำและปรับปรุงระบบสารสนเทศของเทศบาลให้สามารถใช้งานง่าย และเข้าถึงกับประชาชนเพิ่มมาขึ้นและส่งเสริมให้บริหารจัดการระบบ Management Information System (MIS) เพื่อให้ง่ายต่อการดำเนินงานของบุคลากรและประชาชน รวมถึงกำหนดนวัตกรรมใหม่สำหรับการรองรับข้อร้องเรียนโดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือการสร้างแอพพิลเคชั่นให้กับกลุ่มผู้ป่วยติดเตียงใช้ระบบเพื่อเรียกรถพยาบาลเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน ข้อมูลนโยบายดังกล่าวเพื่อการรองรับให้สอดคล้องกับแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาล และผู้ใช้บริการของเทศบาล ให้เดความสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น

2. การพัฒนารูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ที่เหมาะสมของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง มีแนวทางการบริหารจัดการแต่ละด้านดังนี้

2.1 ด้านการวางแผน คือ จัดทำแผนระยะยาว วางแผนโดยนำความต้องการของประชาชน และบุคลากรเป็นเป้าหมายหลัก และนำความต้องการมาวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคที่เกิดขึ้นเพื่อวางแผนการพัฒนารูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยให้บุคลากรที่มีความสามารถของเทศบาลร่วมกันระดมความคิด เพื่อพิจารณาสารสนเทศที่เหมาะสมกับการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาล

2.2 ด้านงบประมาณ คือ สามารถจัดทำเป็นโครงการเพื่อให้เกิดการเพื่อบรรจุในแผนพัฒนาเทศบาลเสนอแก่บัญญัติของบประมาณต่อสภาได้

2.3 ด้านด้านการตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผล คือ การทำโครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ ซึ่งกำหนดให้มีการตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผลอย่างเป็นระบบ โดยคณะกรรมการทั้งส่วนราชการ และส่วนประชาชน

3. กลยุทธ์สำหรับการพัฒนารูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ที่เหมาะสมของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง

กำหนดกรอบการพัฒนารูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ให้ชัดเจน และเริ่มลงมือพัฒนารูปแบบอย่างค่อยเป็นค่อยไป ให้บุคลากรได้ปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง

**กลุ่มที่ 2 กลุ่มหัวหน้างาน** ให้ข้อมูลดังนี้

1. การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง มาใช้ในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับแบบวิถีชีวิตแบบใหม่โดยนำนโยบายแต่ละด้านไปปฏิบัติดังนี้

1.1 ด้านบุคลากร เสริมสร้างความรู้ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแก่บุคลากรเพื่อใช้ในการติดต่อประสานงานและการปฏิบัติงาน ให้บุคลากรเข้ากลุ่ม LINE ในการติดต่อสื่อสาร การสั่งการ และการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ความรู้ต่าง ๆ

1.2 ด้านวัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีและใช้คอมพิวเตอร์ ประจำตัวของแต่ละบุคคลเพื่อลดการสัมผัสอุปกรณ์ต่าง ๆ ระหว่างบุคคล ใช้ระบบดำเนินการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการซื้อวัสดุอุปกรณ์ จำนวนการใช้ ลงในคอมพิวเตอร์ ในระบบ e-laas

1.3 ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการดำเนินงาน ใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารทั้งระดับเจ้าหน้าที่ด้วยกันเอง หรือเจ้าหน้าที่กับประชาชน และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาดำเนินการสำหรับการวางแผน (e-plan), การจัดซื้อ (e-GP), การทำบัญชี งบประมาณ (e-Laas), การเก็บภาษี L-TAX3000 เพื่อให้ง่ายต่อการัดเก็บข้อมูลและการติดต่อสื่อสาร

2. การบริหารจัดการ สำหรับการพัฒนารูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ที่เหมาะสมของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง มาดำเนินการดังนี้

2.1 การวางแผน นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการวางแผนงานในทุกด้าน รวมถึงการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการกรอกข้อมูล แผนงานโครงการประจำปีงบประมาณในระบบ e-plan ทำให้รู้ว่าโครงการที่ไม่ได้ดำเนินการมีกี่โครงการ และดำเนินการไปแล้วกี่โครงการ

2.2 งบประมาณ มีการจัดงบประมาณเพื่อพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับสถานการณ์ รวมถึงมีการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี ข้อมูลการเงิน การรับจ่าย และการควบคุมงบประมาณ ใน e-Laas

2.3 การตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผล ใช้ระบบสารสนเทศในการแก้ปัญหาต่างๆ รวมทั้งการส่งกิจกรรมต่าง ๆ รูปภาพ ผ่านระบบ เพื่อการติดตามผลการดำเนินงานโครงการ หลังการดำเนินการ เพื่อดูว่าบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย และประเมินให้เป็นปัจจุบัน

3. การนำกลยุทธ์ สำหรับการพัฒนารูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ที่เหมาะสมของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง มาดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จดังนี้ ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้การดำเนินการต่าง ๆ ทำให้การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรได้รวดเร็ว เป็นไปด้วยความรวดเร็ว ตั้งแต่มีการวางแผน การดำเนินกิจกรรม การติดตาม และประเมินผล สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันกับสถานการณ์ ซึ่งสามารถดำเนินการได้โดยใช้ LINE กลุ่ม หรือ ZOOM

**กลุ่มที่ 3 กลุ่มผู้ปฏิบัติการ** ให้ข้อมูลดังนี้

1. วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน คือ คอมพิวเตอร์ หรือโน้ตบุ๊ก ที่ปรินส์เตอร์ เครื่องสแกน มีทั้งที่เป็นของเทศบาลและของส่วนตัว และใช้เครือข่ายอินเน็ตในการของ TOT เชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างหน่วยงาน

2. ซอฟแวร์ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นโปรแกรมพื้นฐานทั่วไปที่ใช้ในการปฏิบัติงาน Microsoft office โปรแกรมของกรมซึ่งเป็นระบบเฉพาะของกลุ่มงาน เช่น สำหรับการวางแผน (e-plan), การจัดซื้อ (e-GP), การทำบัญชี งบประมาณ (e-Laas), การเก็บภาษี L-TAX3000 สำหรับการบันทึกของมูลของส่วนกลาง

3. ความต้องการพัฒนาความรู้เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะนำมาใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง โดยการทำงานปัจจุบันมีระบบส่วนกลางที่เป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับการทำงาน แบบวิถีชีวิตแบบใหม่

4. ความต้องการระบบซอฟแวร์ ที่จะนำมาใช้ในการบริหารงาน ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวงพัฒนาให้สอดคล้องกับแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ คือสิ่งสำคัญคือการมีระบบอินเตอร์เน็ตที่ดีเพื่อสนับสนุนการทำงานได้อย่างราบรื่น รวมถึง เอกสารบางอย่างยังไม่เข้าอยู่ในระบบ ต้องเขียนในแบบฟอร์ม ถ้าเป็นจัดให้อยู่ในระบบจะช่วยให้ง่ายต่อการบันทึกข้อมูลและการทำงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่มากยิ่งขึ้น

5. ความต้องการ วัสดุ อุปกรณ์ สำหรับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะนำมาใช้ในการบริหารงาน ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวงพัฒนาให้สอดคล้องกับแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ คือ คอมพิวเตอร์ที่มีประสิทธิภาพที่สามารรองรับระบบและโปรแกรมที่สำคัญของกรม โดยผู้ปฏิบัติสามารถทำบันทึกเพื่อขอวัสดุ อุปกรณ์ เมื่อเกิดความจำเป็นและความต้องการในการทำงานและได้รับการอนุมัติตามความเหมาะสม

**ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม**

การสนทนากลุ่ม (Focus Group) มีประเด็นการสนทนากลุ่ม คือ แนวทางในการพัฒนารูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ มีผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม จำนวน 12 คน ประกอบด้วย ผู้บริหารงานและคณะกรรมการสภาผู้แทนราษฎรเทศบาลตำบลสันทรายหลวงจำนวน 4 คน หัวหน้าหน่วยงานของเทศบาลตำบลสันทรายหลวงจำนวน 4 คน และผู้ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลสันทรายหลวง จำนวน 4 คน

จากการสนทนากลุ่ม พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศที่ในเทศบาลตำบลสันทรายหลวง นั้นมีการสนับสนุนจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีความจำเป็น ให้เพียงพอต่อการใช้งานของแต่ละงาน แต่ต้องอยู่ในงบประมาณที่จัดสรรให้ รวมถึงมีการจัดทำ และปรับปรุงระบบสารสนเทศของเทศบาลให้สามารถใช้งานง่าย มีและใช้คอมพิวเตอร์ ประจำตัวของแต่ละบุคคลเพื่อลดการสัมผัสอุปกรณ์ต่าง ๆ ระหว่างบุคคล ใช้ระบบดำเนินการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการซื้อวัสดุอุปกรณ์ จำนวนการใช้ ลงในคอมพิวเตอร์ ในระบบที่มาจากระบบส่วนกลางคือระบบสำหรับการวางแผน (e-plan), การจัดซื้อ (e-GP), การทำบัญชี งบประมาณ (e-Laas), การเก็บภาษี L-TAX3000 เพื่อให้ง่ายต่อการัดเก็บข้อมูลและการติดต่อสื่อสาร

ปัญหา ด้วยงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดคอมพิวเตอร์ที่มีถึงแม้จะประสิทธิภาพที่สามารรองรับระบบและโปรแกรมที่สำคัญของกรมและสามารถใช้สำหรับการให้บริการต่อผู้บริโภคได้แต่ก็พบว่า ยังเป็นคอมพิวเตอร์เก่าและได้รับการซ่อมแซมบ่อยครั้ง และผู้ปฏิบัติสามารถทำบันทึกเพื่อขอวัสดุ อุปกรณ์ เมื่อเกิดความจำเป็นและความต้องการในการทำงานและได้รับการอนุมัติตามความเหมาะสมได้ แต่ทำให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้าจากความไม่เอื้ออำนวยในวัสดุอุปกรณ์ของอุปกรณ์เครื่องใช้ในสำนักงาน

แนวทางในการพัฒนารูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ที่เหมาะสมกับสถานการณ์การเกิดโรคระบาดโควิด 19 คือ

1. ด้านบุคลากร ควรเป็นผู้ที่มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญเฉพาะที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในงานของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง โดยเทศบาลตำบลสันทรายหลวง ต้องกำหนดนโยบายการส่งเสริมบุคลากรให้มีความรู้ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้วยการส่งเสริมการฝึกอบรมของผู้ปฏิบัติงานในเทศบาล พัฒนาบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความรอบรู้ มีความเชี่ยวชาญสำหรับการใช้สื่ออิเล็กทรอนิคส์ในองค์กร ส่งเสริมการพัฒนาความรู้เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะนำมาใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ และส่งเสริมให้บุคลากรในเทศบาลใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการติดต่อประสานงานและการปฏิบัติงาน

2. ด้านงบประมาณ เป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้น การกำหนดนโยบายสนับสนุนงบประมาณการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และงบประมาณสำหรับสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ ที่จะนำมาใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ ต้องกำหนดให้เห็นถึงความจำเป็นและความสำคัญในการพัฒนาที่สอดคล้องกับสถานการณ์

3. ด้านวัสดุอุปกรณ์ และระบบ เทศบาลจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีความจำเป็น ให้เพียงพอต่อการใช้งานของแต่ละงาน โดยประหยัดงบประมาณ ให้พนักงานได้มีคอมพิวเตอร์สำหรับการทำงานประจำตัว การดำเนินการเก็บข้อมูลไว้ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อความสะดวกในการค้นหาข้อมูล

4. ด้านการจัดการ เทศบาลต้องกำหนดนโยบายให้จัดทำและปรับปรุงระบบสารสนเทศโดยการจัดทำแผนโครงการพัฒนาปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาล การบริหารจัดการระบบ Management Information System (MIS) ให้ง่ายต่อการใช้งานของผู้ปฏิบัติงานและประชาชน ร่วมกันระดมความคิดจัดทำแผนระยะยาวเพื่อวางแผนการพัฒนารูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ ส่งเสริมให้การดำเนินการต่าง ๆ การติดต่อสื่อสารผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากการสนทนากลุ่มได้แนวทางการการพัฒนารูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง นำมาสู่การกำหนดรูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมในการการบริหารงานแบบแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง ดังนี้

1. อุปกรณ์ ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ทำการเปลี่ยน วัสดุ อุปกรณ์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ให้มีความทันสมัยทุกหน่วยงาน ใช้ Tablet หรือการใช้โทรศัพท์ เป็นอุปกรณ์ในการการปฏิบัติงาน ระบบและอุปกรณ์สามารถแบ่งระดับได้ดังนี้

ระดับเบื้องต้น คือ ใช้โทรศัพท์ ไอแพด และโน๊ตบุ๊ค สำหรับผู้ปฏิบัติงาน

ระดับกลาง คือ การมีห้องประชุมทันสมัย หรือห้องประชุม Video Conference คือ การติดตั้งระบบเครื่องเสียงห้องประชุม ติดตั้งระบบไมค์ประชุมออนไลน์

ระดับสูง คือ เครื่องสแกนใบหน้าสามารถใช้บันทึกเวลาทำงาน (Time Attendance) เครื่องควบคุมการเข้าออก (Access Control System) ระบบสแกนใบหน้าสำหรับอาคารสถานที่ราชการ เป็นเทคโนโลยีการสแกนใบหน้าที่เหมือนการถ่ายรูปหน้าคน มาเปรียบเทียบรายละเอียดของใบหน้ากับฐานข้อมูล เป็นอุปกรณ์สำหรับการยืนยันตัวตนทำให้มีความปลอดภัยแก่ประชาชนทั่วไปมากขึ้น

2. ระบบ ซอฟต์แวร์ (Software) พัฒนาและสร้างแอพพลิเคชั่นในการทำงาน แอพพลิเคชั่นในการให้บริการ เช่น แอพพลิเคชั่นเทศบาล ที่สามารถแจ้งข้อมูลข่าวสาร รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ปัญหาของประชาชน และให้บริการสารธารณะประโยชน์ เช่น การชำระค่าบริการการกำจัดขยะ การลงทะเบียนที่เกี่ยวข้องกับงานเทศบาล เป็นต้น การพัฒนาระบบหรือสร้างระบบที่ใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรและระบบในการให้บริการ เช่น ระบบทะเบียนราษฎร ระบบบัตรประชาชนอิเล็กทรอนิกส์ ระบบบริการสาธารณสุข ระบบการจ่ายเบี้ยยังชีพ ระบบการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ และระบบภาษีศุลกากร เป็นการพัฒนาร่วมกันของส่วนกลางและของหน่วยงานเทศบาล

การติดต่อสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ ด้วย Facebook เว็บไซต์ของเทศบาล LINE ทั้งการปฏิบัติงานและการติดต่อสื่อสารจากผู้มาใช้บริการ พัฒนาศักยภาพของระบบอินเตอร์เน็ต โดยเปลี่ยนจากระบบ 4G เป็นระบบ 5G นำระบบ QR code มาใช้สำหรับการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน

การจัดเก็บข้อมูลด้วยระบบ ระบบ cloud storage เป็นรูปแบบของการจัดเก็บข้อมูลคอมพิวเตอร์แบบดิจิตอล การจัดเก็บข้อมูลในลักษณะนี้จะเป็นการเก็บข้อมูลไว้ในเซิร์ฟเวอร์หลาย ๆ ตัว ซึ่งในบางครั้งอาจจะอยู่ในหลาย ๆ สถานที่ รวมถึงยังดูแลรักษาการจัดเก็บข้อมูลและระบบการประมวลผลเพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลรวมถึงเรียกใช้โปรแกรมและแอปพลิเคชันต่าง ๆ ได้ ช่วยป้องกันความปลอดภัยโดยการป้องกันไม่ให้ผู้ที่ไม่มีสิทธิเรียกใช้หรือเข้าถึงข้อมูลสามารถเข้าถึงเซิร์ฟเวอร์ที่ทำหน้าที่จัดเก็บข้อมูลได้

และการนำระบบบล็อกเชน (Blockchain) มาปรับใช้เพื่อช่วยในการตรวจสอบข้อมูลในองค์กรหรือตรวจสอบข้อมูลบุคคลได้

3. บุคลากร ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ เป็นผู้มีความรู้ มีทักษะ และมีความเชี่ยวชาญในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้รับการอบรมและเรียนรู้เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานแบบวิถีชีวิตใหม่ สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีให้กับผู้ปฏิบัติงานในเทเทศบาล และสร้างระบบการทำงานให้เป็นการใช้งานประจำเพื่อให้บุคลากรเกิดการใช้งานประจำและมีความคุ้นชินกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่ม ได้ประเด็นแนวทางการพัฒนานำไปสู่รูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวงต่อไป

**รูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่**

จากการศึกษาทำให้ได้ข้อมูลสำคัญสำหรับการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ทำให้พบว่า

สภาพปัจจุบันในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ควรพัฒนามากที่สุดคือ โครงสร้างของระบบสารสนเทศหรือการจัดการระบบฐานข้อมูลขององค์กร ซึ่งส่วนของฮาร์ดแวร์ (Hardware) ที่ใช้ในองค์กร เทศบาลตำบลสันทรายหลวงควรมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการใช้งาน ซอฟต์แวร์ (Software) ที่ใช้ในองค์กร ระบบออนไลน์มีความพร้อมของข้อมูลต่อปฏิบัติงานของเทศบาลสันทรายหรือหน่วยงาน เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมหรือการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง จัดให้มีสารสนเทศ และมีระบบการทำงานผ่านระบบออนไลน์ ผ่านสื่อ Social เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน และโครงสร้างของระบบสารสนเทศหรือการจัดการระบบฐานข้อมูลขององค์กร การจัดการระบบฐานข้อมูลของเทศบาลตำบลสันทรายหลวงมีความถูกต้องและเหมาะสม สามารถรับข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ได้

ผู้วิจัยจึงนำผลการวิเคราะห์สภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ และนำความคิดเห็นจากการสัมภาษณ์ของกลุ่ม ผู้บริหาร หัวหน้างาน และความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน ความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลสันทรายหลวง รวมถึงการสนทนากลุ่มนำมาออกแบบเป็นกระบวนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานโดยพิจารณาถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ มาร่วมพิจารณาหาแนวทางการพัฒนารูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง ที่พัฒนาทรัพยากรการบริหาร (4M) ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยได้มีรายละเอียดดังนี้

แนวทางรูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง จากการพัฒนาทรัพยากรการบริหาร (4M) ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้เทศบาลสามารถกำหนดเป็นนโยบายเพื่อการพัฒนารูปแบบระบบเทคโนโลยีที่เหมาะสมที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง ดังนี้

1. ด้านบุคลากร คือ กำหนดนโยบายสนับสนุนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง ดังนี้

1.1 ส่งเสริมการฝึกอบรมของข้าราชการ เจ้าหน้าที่ ผู้บริหาร รวมถึงสมาชิกสภาเทศบาล ให้มีความรู้ทางเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์

1.2 ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความรอบรู้ มีความเชี่ยวชาญสำหรับการใช้สื่ออิเล็กทรอนิคส์ในองค์กร

1.3 ส่งเสริมการพัฒนาความรู้เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะนำมาใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ โดยเฉพาะระบบส่วนกลางที่เป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับการทำงาน แบบวิถีชีวิตแบบใหม่

1.4 ส่งเสริมให้บุคลากรในเทศบาลใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการติดต่อประสานงานและการปฏิบัติงาน โดยให้บุคลากรเข้ากลุ่ม LINE ในการติดต่อสื่อสาร การสั่งการ การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ความรู้ต่าง ๆ

2. ด้านงบประมาณ คือ กำหนดนโยบายสนับสนุนงบประมาณการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะนำมาใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ ดังนี้

2.1 ส่งเสริมให้จัดทำโครงการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ รวมถึงมีการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี ข้อมูลการเงิน การรับจ่าย และการควบคุมงบประมาณ ใน e-Laas เพื่อให้เกิดการบรรจุในแผนพัฒนาเทศบาลเสนอแก่บัญญัติของบประมาณต่อสภาได้

2.2 ส่งเสริมให้มีงบประมาณสำหรับสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ เพื่อการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

3 ด้านวัสดุอุปกรณ์ คือ กำหนดนโยบายสนับสนุนจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีความจำเป็น ให้เพียงพอต่อการใช้งานของแต่ละงาน โดยประหยัดงบประมาณ ดังนี้

3.1 สนับสนุนให้พนักงานมีและใช้คอมพิวเตอร์ประจำตัวของแต่ละบุคคลที่มีประสิทธิภาพที่สามารถรองรับระบบและโปรแกรมที่สำคัญของกรม เพื่อลดการสัมผัสอุปกรณ์ต่าง ๆ ระหว่างบุคคล

3.2 สนับสนุนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินการเก็บข้อมูล เพื่อความสะดวกในการค้นหาข้อมูล

3.3 สนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติสามารถทำบันทึกเพื่อขอวัสดุ อุปกรณ์ เมื่อเกิดความจำเป็นและความต้องการในการทำงานและได้รับการอนุมัติตามความเหมาะสม

4 ด้านการจัดการ คือ กำหนดนโยบายให้จัดทำ และปรับปรุงระบบสารสนเทศโดยพิจารณาถึงการปฏิบัติงานของบุคลากร และความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนี้

4.1 สนับสนุนให้มีการวางแผนเพื่อจัดทำโครงการพัฒนาปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลให้สามารถใช้งานง่าย เข้าถึง และตรงกับความต้องการของประชนเพิ่มมาขึ้น

4.2 ส่งเสริมให้มีการบริหารจัดการระบบ Management Information System (MIS) เพื่อให้ง่ายต่อการดำเนินงานของบุคลากรและประชาชน

4.3 จัดทำแผนระยะยาวเพื่อวางแผนการพัฒนารูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยให้บุคลากรที่มีความสามารถของเทศบาล ร่วมกันระดมความคิด เพื่อพิจารณาสารสนเทศที่เหมาะสมกับการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาล นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการวางแผนงานในทุกด้าน รวมถึงการเก็บรวบรวมข้อมูลทุกอย่างลงไปในระบบ

4.4 ส่งเสริมเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้การดำเนินการต่าง ๆ ทำให้การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ตั้งแต่มีการวางแผน การดำเนินกิจกรรม การติดตาม และประเมินผล สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันกับสถานการณ์ ซึ่งสามารถดำเนินการได้โดยใช้ LINE กลุ่ม หรือ ZOOM

จากการวิเคราะห์การพัฒนารูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง จากการพัฒนาทรัพยากรการบริหาร (4M) ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้วิจัยจึงนำมาออกแบบเป็นกระบวนการพัฒนาเพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมในการบริหารงานแบบแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง ดังนี้

**ภาพที่ 2** แนวทางการพัฒนารูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง

จากแนวทางการพัฒนารูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง (ภาพที่ 2) ได้รูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ดังนี้

**รูปแบบระบบเทคโนโลยีสาสนเทศจากส่วนกลาง**

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศบาลใช้เป็นระบบที่มาจากส่วนกลาง ในการให้บริการประชาชนและใช้ในการบริหารงานของเทศบาล และในอนาคตจะดำเนินการเสนอให้มีการพัฒนาระบบทะเบียนราษฎร ระบบบัตรประชาชนอิเล็กทรอนิกส์ และระบบบริการสาธารณสุข ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

**รูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง**

1. การติดต่อสื่อสารในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กร ให้ใช้การติดต่อสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ ด้วยวิธีการสร้างกลุ่มหน่วยงาน ในแอพพลิเคชั่น LINE เพื่อแจ้งข้อมูล ข่าวสาร และสั่งการ ผ่านระบบดังกล่าว

2. การติดต่อสื่อสารระหว่างเทศบาลและประชาชน คือ ระบบออนไลน์ ใช้ Facebook และเว็บไซต์ของเทศบาล ในการติดต่อสื่อสาร แจ้งข้อมูลข่าวสาร รับเรื่องร้องเรียน โดยเทศบาลจัดบุคลากรดูแลเพื่ออัพเดตข้อมูล ตอบคำถาม และนำเรื่องร้องเรียนของประชาชนไปเสนอให้ผู้บริหารพิจารณาเพื่อแก้ไขปัญหาต่อไป

3. ประชาชนที่เข้ามาติดต่อหรือมาใช้บริการที่เทศบาล สามารถจัดส่งเอกสารออนไลน์ให้ทางเทศบาลตรวจเช็คข้อมูล และดำเนินการบางส่วนให้ก่อน และเข้ามาดำเนินการต่อที่เทศบาลจะเป็นการช่วยลดเวลาและขั้นตอนในการมาใช้บริการ ประชาชนเกิดความสะดวกมากขึ้น

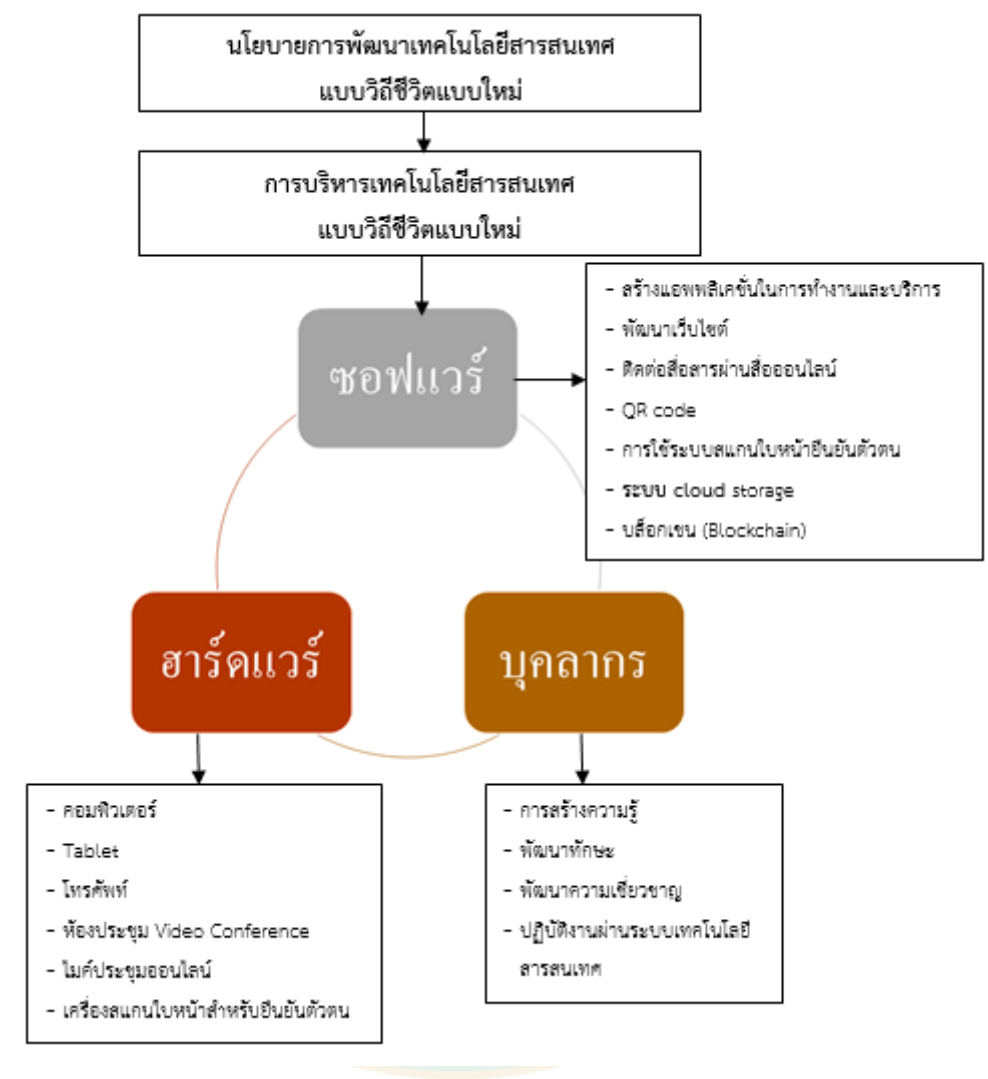
4. เทศบาลมีคอมพิวเตอร์ ที่ใช้ในเทศบาลให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานทุกคน โดยคอมพิวเตอร์ที่เก่าแล้วจะนำไปซ่อมแซม หรือเปลี่ยนใหม่ เพื่อให้รองรับกับระบบของส่วนกลางได้ และมีวัสดุอุปกรณ์ที่เตรียมพร้อมเสมอ เมื่อเกิดกรณีเสียหาย

5. เทศบาลมีงบประมาณหลัก และมีงบประมาณสำรองสำหรับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศบาล

6. การประชุมย่อยใช้ระบบออนไลน์ หรือแอพพลิเคชั่น เช่น ZOOM, Google meet เป็นต้น เป็นการประชุมออนไลน์ที่ใช้เฉพาะในหน่วยงาน

จากรูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศรูปแบบดังกล่าวเป็นรูปแบบใหม่ที่เทศบาลจะนำมาใช้ในการบริหารจัดการ ที่เหมาะสมในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานในช่วงสถานการณ์วิกฤตของโรคระบาดไวรัส COVID-19 เป็นรูปแบบที่ช่วยป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรค และเป็นการพัฒนารูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมใน

การบริหารจัดการที่ดีขึ้น ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาสู่การพัฒนารูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศขึ้นมาใหม่ เพื่อการบริหารงานแบบวิถีชีวิตใหม่ ดังภาพที่ 3




**ภาพที่ 3** รูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่

จากภาพรูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริการงานแบบ เพื่อการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัส COVID-19 และเป็นการป้องกันการติดเชื้อและปฏิบัติตนตามมาตรการป้องกัน โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของบุคลากรใน

องค์กร ซึ่งจากภาพที่ 3 สารมารถอธิบายรูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ ได้ดังนี้

1. นโยบายการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศแบบวิถีชีวิตใหม่

1.1 นโยบายด้านบุคลากร คือ การพัฒนาบุคลากรทุกภาคส่วนให้มีความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้วยการส่งเสริมให้ได้รับการฝึกอบรม ให้มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญสำหรับการใช้สื่ออิเล็กทรอนิคส์ในองค์กร

1.2 นโยบายด้านงบประมาณ คือ จัดสรรงบประมาณและจัดหางบประมาณสนับสนุนโครงการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ และงบประมาณสำหรับสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ เพื่อการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.3 นโยบายด้านการจัดการ คือ พัฒนาปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยพิจารณาถึงการปฏิบัติงานของบุคลากร และความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นหลัก สำหรับการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่

2. การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศแบบวิถีชีวิตใหม่

ในการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศแบบวิถีชีวิตใหม่ด้วยการการตัดสินใจจัดหาระบบ และการวางแผนกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีส่วนในการช่วยลดปัญหาและสร้างภาพรวมของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแบบวิถีชีวิตใหม่ขององค์กรขึ้นมา โดยการวิเคราะห์ในเรื่องของความคุ้มค่า ความเป็นไปได้ และโครงการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจัดกระบวนการทำงานใหม่ จะเป็นการสร้างประโยชน์ให้หน่วยงานสามารถนำระบบสารสนเทศไปใช้อย่างเกิดประโยชน์สูงสุด ในการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศแบบวิถีชีวิตใหม่นั้นเน้นการบริหารเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่ประสบผลสำเร็จ โดยให้บุคลากรทุกคนในองค์การให้ความร่วมมือและร่วมกันรับผิดชอบ และให้ความสำคัญกับการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

3. ฮาร์ดแวร์ (Hardware) สำหรับการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่

3.1 การเปลี่ยน วัสดุ อุปกรณ์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องปรินส์ เครื่องสแกน เครื่องถ่ายเอกสาร ให้มีความทันสมัยให้ทุกหน่วยงานมีวัสดุอุปกรณ์ที่ครบเพื่อรองรับกับการบริหารงานแบบวิถีชีวิตใหม่

3.2 การใช้ Tablet หรือการใช้โทรศัพท์ เป็นอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร ส่งข้อมูล ทั้งภายในหน่วยงาน ระหว่างหน่วยงาน หรือภายนอกองค์กร

3.3 การมีห้องประชุมทันสมัย หรือห้องประชุม Video Conference คือการติดตั้งระบบเครื่องเสียงห้องประชุม ติดตั้งระบบไมค์ประชุมออนไลน์

3.4 การใช้เครื่องสแกนใบหน้าสามารถใช้บันทึกเวลาทำงาน (Time Attendance) เครื่องควบคุมการเข้าออก (Access Control System) ระบบสแกนใบหน้าสำหรับอาคารสถานที่

ราชการ เป็นเทคโนโลยีการสแกนใบหน้าที่เหมือนการถ่ายรูปหน้าคน มาเปรียบเทียบรายละเอียดของใบหน้ากับฐานข้อมูล เป็นอุปกรณ์สำหรับการยืนยันตัวตนทำให้มีความปลอดภัยแก่ประชาชนทั่วไปมากขึ้น

4. ซอฟต์แวร์ (Software) ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่

สร้างแอพพลิเคชั่นในการทำงาน เป็นการสร้างแอพพลิเคชั่นที่เกี่ยวกับระบบการบริหารงานภายในองค์กร เช่น แอพพลิเคชั่นข้อมูลของพนักงานที่ลิ้งค์กับฝ่ายบริหารงานบุคคล เพื่อบุคลากรสามารถตรวจสอบข้อมูลการทำงาน การลากิจ ลาป่วย หรือกรณีอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับบุคคล เป็นต้น

สร้างแอพพลิเคชั่นในการให้บริการ เป็นการสร้างแอพพลิเคชั่นสำหรับการให้บริการสำหรับประชาชน เช่น แอพพลิเคชั่นเทศบาล ที่สามารถแจ้งข้อมูลข่าวสาร รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ปัญหาของประชาชน และให้บริการสารธารณะประโยชน์ เช่น การชำระค่าบริการการกำจัดขยะ การลงทะเบียนที่เกี่ยวข้องกับงานเทศบาล เป็นต้น

การพัฒนาระบบ คือ การพัฒนาหรือสร้างระบบที่ใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรและระบบในการให้บริการ เช่น ระบบทะเบียนราษฎร ระบบบัตรประชาชนอิเล็กทรอนิกส์ ระบบบริการสาธารณสุข ระบบการจ่ายเบี้ยยังชีพ ระบบการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ และระบบภาษีศุลกากร ที่มีรูปแบบกระบวนการผ่านระบบทั้งหมด โดยที่ผู้ปฏิบัติงานหรือประชาชนไม่ต้องเดินทางเพื่อติดต่อประสานงาน ทั้งนี้การพัฒนาระบบต้องพัฒนาทั้งของส่วนกลางและของหน่วยงานเทศบาล

การติดต่อสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ การติดต่อสื่อสารด้วย Facebook เว็บไซต์ของเทศบาล LINE ทั้งการปฏิบัติงานภายในองค์กร ภายนอกองค์กร และการติดต่อสื่อสารจากผู้มาใช้บริการหรือประชาชนที่ต้องการสอบถามและร้องเรียนเรื่องสำคัญ

อินเตอร์เน็ต และเว็บไซต์ เป็นการพัฒนาศักยภาพของระบบอินเตอร์เน็ต โดยเปลี่ยนจากระบบ 4G เป็นระบบ 5G เลือกใช้เครือข่ายที่ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับสัญญาณ รวมถึงการพัฒนาเว็บไซต์ของเทศบาลที่นอกเหนือจากการให้ข้อมูลข่าวสาร เป็นการให้บริการผ่านเว็บไซต์ได้ เช่น การกรอกข้อมูลชำระภาษีผ่านเว็บไซต์ของทางเทศบาล ให้สามารถดำเนินการ

ระบบ QR code เทศบาลจะใช้ระบบ QR code สำหรับการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน เช่น การตรวจสอบผู้ว่างงานในพื้นที่ ให้ผู้ว่างงานลงทะเบียน เพื่อจะดำเนินการช่วยเหลือ เทศบาลจะดำเนินการแจ้งข้อมูลไปยังเว็บไซต์ หรือแอพพลิเคชั่นของทางเทศบาล ให้ผู้ที่ประสบปัญหาว่างงานเข้ามาลงทะเบียน โดยการสแกน QR code และลงทะเบียนกรอกข้อมูล เทศบาลจะนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการตรวจสอบและช่วยเหลือได้ต่อไป เป็นต้น

การจัดเก็บข้อมูลด้วยระบบ ระบบ cloud storage เป็นรูปแบบของการจัดเก็บข้อมูลคอมพิวเตอร์แบบดิจิตอล การจัดเก็บข้อมูลในลักษณะนี้จะเป็นการเก็บข้อมูลไว้ในเซิร์ฟเวอร์หลาย ๆ ตัว ซึ่งในบางครั้งอาจจะอยู่ในหลาย ๆ สถานที่ รวมถึงยังดูแลรักษาการจัดเก็บข้อมูลและระบบการประมวลผลเพื่อให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงข้อมูลรวมถึงเรียกใช้โปรแกรมและแอปพลิเคชันต่าง ๆ ได้ ช่วยป้องกันความปลอดภัยโดยการป้องกันไม่ให้ผู้ที่ไม่มีสิทธิเรียกใช้หรือเข้าถึงข้อมูลสามารถเข้าถึงเซิร์ฟเวอร์ที่ทำหน้าที่จัดเก็บข้อมูลได้

การนำระบบบล็อกเชน (Blockchain) มาปรับใช้เพื่อช่วยในการตรวจสอบข้อมูลในองค์กรหรือตรวจสอบข้อมูลบุคคลได้

5. บุคลากร ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่

สนับสนุนความรู้ คือ บุคลากรทุกคนต้องพัฒนาความรู้ ด้วยการอบรมและเรียนรู้เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานแบบวิถีชีวิตใหม่

พัฒนาทักษะ คือ บุคลากรทุกคนพัฒนาตนเองให้สามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการปฏิบัติงานแบบวิถีชีวิตใหม่ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

พัฒนาความเชี่ยวชาญ คือ ในเทศบาลหรือหน่วยงานจะต้องมีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสามารถแก้ไข ตรวจสอบ เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน หรือระบบเกิดปัญหา จะช่วยให้แก้ไขได้ทันท่วงที

ปฏิบัติงานผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ บุคลากรทุกคนในองค์กรสามารถปฏิบัติงานผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่

จากรูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่เทศบาลหรือองค์กรอื่นสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สอดคล้องกับบริบทขององค์กร การบริหารงาน และกระบวนการดำเนินงานแบบใหม่ ที่นำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในกระบวนการดำเนินงานทุกขั้นตอน เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน ลดการติดต่อสื่อสาร ลดกระบวนการในการให้บริการประชาชน แต่เป็นการเพิ่มความสะดวกในการปฏิบัติงานและการให้บริการที่คงประสิทธิภาพในการดำเนินงานและการให้บริการต่อประชาชน

# บทที่ 5
# สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง รูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อศึกษาปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการพัฒนาการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อนำมาสู่การพัฒนารูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยเก็บรวบรวมจากผู้ปฏิบัติงาน ผู้ใช้บริการ และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เพื่อนำมาสู่การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยสามารถสรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะผลการศึกษาดังนี้

## สรุปผล

ผู้วิจัยสรุปผลการศึกษาโดยแบ่งตามวัตถุประสงค์ 3 ข้อ โดยมีรายละเอียดของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

**1. การศึกษาสภาพปัจจุบันในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่**

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีรายละเอียดของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่รวมจำนวนทั้งสิ้น 47 คน ผลการวิเคราะห์พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 66.00 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 34.00 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.32 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 65.96 มีสถานภาพเป็น ลูกจ้างชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 65.96 ส่วนใหญ่สังกัดหน่วยงาน สำนักงานปลัดเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 23.40 กองคลัง คิดเป็นร้อยละ 23.40 และกองช่าง คิดเป็นร้อยละ 23.40

โปรแกรมในคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน คือ ใช้โปรแกรม Microsoft office (Word, Excel, Power point, Access) คิดเป็นร้อยละ 100.00 รองลงมาคือ Internet (Internet explorer, Safari, Google, Email, Gmail) คิดเป็นร้อยละ 85.11 Applications (LINE, Facebook, Instagram ฯลฯ) คิดเป็นร้อยละ 74.47

เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจุบัน ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ดังนี้ ภาพรวมของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจุบัน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ที่ใช้ในองค์กร รองลงมาคือ ซอฟต์แวร์ (Software) ที่ใช้ในองค์กร เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมหรือการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และ โครงสร้างของระบบสารสนเทศหรือการจัดการระบบฐานข้อมูลขององค์กร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1. ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ที่ใช้ในองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง ใช้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุด รองลงมาคือ เทศบาลตำบลสันทรายหลวงมีงบประมาณสำหรับการจัดซื้อ ซ่อมบำรุง วัสดุ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเพียงพอ และข้อที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ การทำงานออนไลน์ และเทศบาลตำบลสันทรายหลวงมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการใช้งาน

2. ซอฟต์แวร์ (Software) ที่ใช้ในองค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ มีระบบสำหรับการติดต่อประสานงาน ผ่านสื่อออนไลน์ เช่น Facebook LINE เป็นต้น รองลงมาคือ ระบบซอฟต์แวร์ (Software) ที่ใช้ในเทศบาลตำบลสันทรายหลวงมีการพัฒนาปรับปรุง ที่เหมาะกับการทำงานออนไลน์ และข้อที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ระบบออนไลน์มีความพร้อมของข้อมูลต่อปฏิบัติงานของเทศบาลสันทรายหลวง หรือหน่วยงานของท่าน

3. เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมหรือการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง มีระบบสารสนเทศ สื่อออนไลน์เพื่อการทำงาน ที่สามารถแบ่งตามลักษณะการใช้งานของเทศบาลและหน่วยงานอย่างเมาะสม รองลงมาคือ บุคลากรในเทศบาลตำบลสันทรายหลวงสามารถปฏิบัติงานโดยใช้สารสนเทศ เครือข่าย และระออนไลน์ เพื่อเปิดโอกาสในการเรียนรู้ และพัฒนาการในการปฏิบัติงาน และข้อที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ มีระบบการทำงานผ่านระบบออนไลน์ ผ่านสื่อ Social เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน

4. โครงสร้างของระบบสารสนเทศหรือการจัดการระบบฐานข้อมูลขององค์กร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ การจัดการระบบฐานข้อมูลของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง ไม่ซ้ำซ้อนช่วยให้ง่ายต่อการค้นหาและนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ การจัดการระบบฐานข้อมูลของเทศบาลตำบลสันทรายหลวงมีความเป็นอิสระของข้อมูลสำหรับผู้ปฏิบัติสามารถเข้าถึงได้โดยไม่ต้องขอจากหน่วยงานอื่น และข้อที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุดคือการจัดการระบบฐานข้อมูลของเทศบาลตำบลสันทรายหลวงมีความถูกต้องและเหมาะสม สามารถรับข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ได้

**2. การศึกษาปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการพัฒนาการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่**

ปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ ด้านการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ รองลงมาคือ ด้านความสามารถในการจัดการข้อมูล ด้านความปลอดภัยของข้อมูล ด้านความยืดหยุ่น และด้านประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีรายละเอียดในแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านความสามารถในการจัดการข้อมูล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ ควรมีการใช้ระบบออนไลน์ ทำการบันทึก และรวบรวมข้อมูลที่สำคัญ ในการปฏิบัติงานของเทศบาล รองลงมาคือ ลดความซับซ้อนในการจัดการข้อมูลในระบบ เพื่อให้ง่ายต้อการสืบค้น และข้อที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศควรมีการการรวบรวมข้อมูลและจัดการข้อมูลหมวดหมู่ ลำดับความสำคัญของข้อมูล ผ่านระบบออนไลน์สำหรับการใช้งาน

2. ด้านความปลอดภัยของข้อมูล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ มีการนำ username และ password ในการเข้าใช้งานในระบบออนไลน์ รองลงมาคือ มีรูปแบบ ขั้นตอนในการค้นหาข้อมูลออนไลน์ในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ และข้อที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ มีการป้องกันฐานข้อมูลออนไลน์ไม่ให้บุคคลภายนอกที่ไม่ใช้บุคลากรของหน่วยงานเข้าถึงข้อมูลได้

3. ด้านความยืดหยุ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ สามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบออนไลน์ หรือสื่อออนไลน์ในการปฏิบัติหรือการติดต่อประสานงานได้ รองลงมาคือ บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลด้วยอุปกรณ์หรือเทคโนโลยีอื่นได้ เช่น โทรศัพท์ หรือ Tablet เป็นต้น และข้อที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ

บุคลากรสามารถเข้าดำเนินการเปลี่ยนแปลงข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ได้เมื่อข้อมูลมีการผิดพลาดหรือมีการอัพเดตข้อมูล

4. ด้านประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ การใช้พัฒนาระบบออนไลน์ที่คำนึงถึงความสะดวกรวดเร็วในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ รองลงมาคือ การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ผ่านระบบออนไลน์เพื่อลดอุปสรรคในเรื่องของการทำงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และข้อที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ผ่านระบบออนไลน์ มีรูปแบบที่เหมาะสมต่อการใช้งานในหน่วยงานต่าง ๆ

5. ด้านการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงาน ที่ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ บนระบบสื่อออนไลน์เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น รองลงมาคือ มีการพัฒนารูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบการทำงานผ่านสื่อออนไลน์ให้เหมาะสมกับยุคสมัย และสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน และข้อที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ เกิดการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการติดต่อสื่อสาร การประสานงาน และขั้นตอนการดำเนินงาน

ปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการพัฒนาการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ผลจากการศึกษาพบว่า พบว่าตัวแปรต้นที่สามารถพยากรณ์ระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่มากที่สุดคือปัจจัยด้าน ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ และ ความสามารถในการจัดการข้อมูล มีผลต่อระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ร้อยละ 71 ในขณะที่ปัจจัยด้านความปลอดภัยของข้อมูล ด้านความยืดหยุ่น และ ด้านการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ส่งผลต่อระบบเทคโนโลยีที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**3. การพัฒนารูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่**

**ข้อมูลจากผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่**

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีรายละเอียดของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

**ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม** ผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่รวมจำนวนทั้งสิ้น 400 คน ผลการวิเคราะห์ พบว่า ส่วนใหญ่ผู้มาใช้บริการเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.50 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 43.50 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.50 มีการศึกษาระดับต่ำกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 69.25 ประกอบอาชีพ พนักงานเอกชน คิดเป็นร้อยละ 30.25

ความต้องการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของประชาชน (ผู้มาใช้บริการ) จากเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า 5 อันดับแรก ที่ผู้ใช้บริการมีความต้องการมากที่สุด คือ ระบบทะเบียนราษฎร ระบบบัตรประชาชนอิเล็กทรอนิกส์ รองลงมาคือ ระบบบริการสาธารณสุข ระบบการจ่ายเบี้ยยังชีพ ระบบการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ และ ระบบภาษีศุลกากร

ความต้องการระบบการติดต่อสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ ของผู้ใช้บริการ พบว่าผู้ใช้บริการมีความต้องการมากที่สุดคือ Facebook รองลงมาคือ เว็บไซต์ของเทศบาล LINE และ e-mail

ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการใช้งานของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสันทราย อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รองลงมาคือ ด้านการจัดการข้อมูล โดยมีรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

1. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศควรมีความรวดเร็วของโปรแกรม รองลงมาคือ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน และข้อที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ประชาชนสามารถเข้าถึงและรับข้อมูลได้
2. ด้านการจัดการข้อมูล อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นมากที่สุดคือ มีข้อมูลที่สำคัญและเป็นประโยชน์สำหรับประชาชน รองลงมาคือ มีข้อมูลที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ และข้อที่มีความคิดเห็นน้อยที่สุดคือ มีข้อมูลสำหรับการค้นหาเกี่ยวกับการข้อมูลที่สำคัญ

**ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ**

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นข้อมูลสำหรับแนวทางเพื่อการพัฒนารูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่โดยสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล สรุปรูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง จากการพัฒนาทรัพยากรการบริหาร (4M) ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้เทศบาลสามารถ

กำหนดเป็นนโยบายเพื่อการพัฒนารูปแบบระบบเทคโนโลยีที่เหมาะสมที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง ดังนี้

1. ด้านบุคลากร คือ กำหนดนโยบายสนับสนุนการฝึกอบรมของข้าราชการ เจ้าหน้าที่ผู้บริหาร รวมถึงสมาชิกสภาทศบาล ให้มีความรู้ทางเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ พัฒนาบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความรอบรู้ และมีความเชี่ยวชาญสำหรับการใช้สื่ออิเล็กทรอนิคส์ในองค์กร รวมถึงการส่งเสริม และเสริมสร้างความรู้ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแก่บุคลากรเพื่อใช้ในการติดต่อประสานงานและการปฏิบัติงาน ให้บุคลากรเข้ากลุ่ม LINE ในการติดต่อสื่อสาร การสั่งการ และการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ความรู้ต่าง ๆ

2. ด้านงบประมาณ คือ จัดทำเป็นโครงการเพื่อให้เกิดการบรรจุในแผนพัฒนาเทศบาล เสนอแก่บัญญัติของบประมาณต่อสภาได้ โดยการจัดให้มีงบประมาณเพื่อพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับสถานการณ์ รวมถึงมีการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี ข้อมูลการเงิน การรับจ่าย และการควบคุมงบประมาณ ในระบบ e-Laas

3. ด้านวัสดุอุปกรณ์ คือ กำหนดนโยบายสนับสนุนจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีความจำเป็นให้เพียงพอต่อการใช้งานของแต่ละงาน โดยประหยัดงบประมาณ ให้มีและใช้คอมพิวเตอร์ประจำตัวของแต่ละบุคคลที่มีประสิทธิภาพที่สามารรองรับระบบและโปรแกรมที่สำคัญของกรม เพื่อลดการสัมผัสอุปกรณ์ต่าง ๆ ระหว่างบุคคล ใช้ระบบดำเนินการเก็บข้อมูล ลงในคอมพิวเตอร์ สนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติสามารถทำบันทึกเพื่อขอวัสดุ อุปกรณ์ เมื่อเกิดความจำเป็นและความต้องการในการทำงานและได้รับการอนุมัติตามความเหมาะสม

4. ด้านการจัดการ คือ กำหนดให้จัดทำ และปรับปรุงระบบสารสนเทศของเทศบาลให้สามารถใช้งานง่าย เข้าถึงและตรงกับความต้องการของประชนเพิ่มมาขึ้น และส่งเสริมให้บริหารจัดการระบบ Management Information System (MIS) เพื่อให้ง่ายต่อการดำเนินงานของบุคลากรและประชาชน โดยจัดทำแผนระยะยาวเพื่อวางแผนการพัฒนารูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยให้บุคลากรที่มีความสามารถของเทศบาล ร่วมกันระดมความคิด เพื่อพิจารณาสารสนเทศที่เหมาะสมกับการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาล นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการวางแผนงานในทุกด้าน รวมถึงการเก็บรวบรวมข้อมูลทุกอย่างลงไปในระบบ ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้การดำเนินการต่าง ๆ ทำให้การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรได้รวดเร็ว เป็นไปด้วยความรวดเร็ว ตั้งแต่มีการวางแผน การดำเนินกิจกรรม การติดตาม และประเมินผล สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันกับสถานการณ์ ซึ่งสามารถดำเนินการได้โดยใช้ LINE กลุ่ม หรือ ZOOM

**ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม**

จากการสนทนากลุ่ม พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศที่ในเทศบาลตำบลสันทรายหลวง นั้นมีการสนับสนุนจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่มีความจำเป็น ให้เพียงพอต่อการใช้งานของแต่ละงาน แต่ต้องอยู่ในงบประมาณที่จัดสรรให้ รวมถึงมีการจัดทำ และปรับปรุงระบบสารสนเทศของเทศบาลให้สามารถใช้งานง่าย มีและใช้คอมพิวเตอร์ ประจำตัวของแต่ละบุคคลเพื่อลดการสัมผัสอุปกรณ์ต่าง ๆ ระหว่างบุคคล ใช้ระบบดำเนินการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการซื้อวัสดุอุปกรณ์ จำนวนการใช้ ลงในคอมพิวเตอร์ ในระบบที่มาจากระบบส่วนกลางคือระบบสำหรับการวางแผน (e-plan), การจัดซื้อ (e-GP), การทำบัญชี งบประมาณ (e-Laas), การเก็บภาษี L-TAX3000 เพื่อให้ง่ายต่อการัดเก็บข้อมูลและการติดต่อสื่อสาร

ปัญหา ด้วยงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดคอมพิวเตอร์ที่มีถึงแม้จะประสิทธิภาพที่สามารรองรับระบบและโปรแกรมที่สำคัญของกรมและสามารถใช้สำหรับการให้บริการต่อผู้บริโภคได้แต่ก็พบว่า ยังเป็นคอมพิวเตอร์เก่าและได้รับการซ่อมแซมบ่อยครั้ง และผู้ปฏิบัติสามารถทำบันทึกเพื่อขอวัสดุ อุปกรณ์ เมื่อเกิดความจำเป็นและความต้องการในการทำงานและได้รับการอนุมัติตามความเหมาะสมได้ แต่ทำให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้าจากความไม่เอื้ออำนวยในวัสดุอุปกรณ์ของอุปกรณ์เครื่องใช้ในสำนักงาน

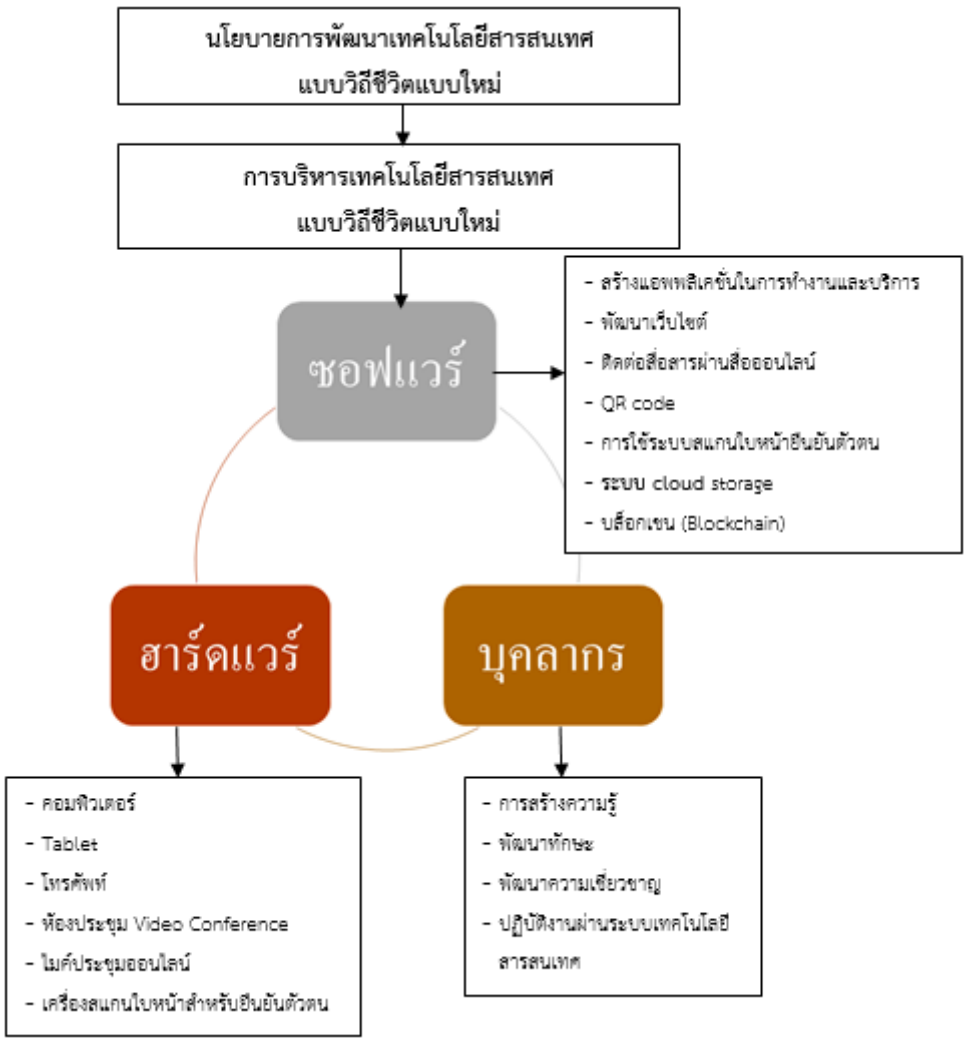
จากการสนทนากลุ่มได้แนวทางการการพัฒนารูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง นำมาสู่การกำหนดรูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมในการการบริหารงานแบบแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง ดังนี้

1. อุปกรณ์ ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ทำการเปลี่ยน วัสดุ อุปกรณ์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ให้มีความทันสมัยทุกหน่วยงาน ใช้ Tablet หรือการใช้สมาร์ทโฟน เป็นอุปกรณ์ในการการปฏิบัติงาน การมีห้องประชุมทันสมัย หรือห้องประชุม Video Conference คือการติดตั้งระบบเครื่องเสียงห้องประชุม ติดตั้งระบบไมค์ประชุมออนไลน์ การใช้เครื่องสแกนใบหน้าเป็นอุปกรณ์สำหรับการยืนยันตัวตนทำให้มีความปลอดภัยแก่ประชาชนทั่วไปมากขึ้น

2. ระบบ ซอฟต์แวร์ (Software) พัฒนาและสร้างแอพพลิเคชั่นในการทำงานแอพพลิเคชั่นในการให้บริการ เช่น แอพพลิเคชั่นเทศบาล ที่สามารถแจ้งข้อมูลข่าวสาร รับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ปัญหาของประชาชน และให้บริการสารธารณะประโยชน์ เช่น การชำระค่าบริการการกำจัดขยะ การลงทะเบียนที่เกี่ยวข้องกับงานเทศบาล เป็นต้น นำระบบ QR code มาใช้สำหรับการปฏิบัติงานให้บริการปะชาชน การจัดเก็บข้อมูลด้วยระบบ ระบบ cloud storage และการนำระบบบล็อกเชน (Blockchain) มาปรับใช้เพื่อช่วยในการตรวจสอบข้อมูลในองค์กรหรือตรวจสอบข้อมูลบุคคลได้

3. บุคลากร ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่การสนับสนุนให้มีความรู้ พัฒนาทักษะ และพัฒนาความเชี่ยวชาญในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ได้รับการอบรมและเรียนรู้เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานแบบวิถีชีวิตใหม่

จากการวิเคราะห์การพัฒนารูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง จากการพัฒนาทรัพยากรการบริหาร (4M) ในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้วิจัยจึงนำมาออกแบบเป็นกระบวนการพัฒนาเพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงในการพัฒนารูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมในการการบริหารงานแบบแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง ดังนี้




**ภาพที่ 4** รูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง จังหวัดเชียงใหม่

จากภาพที่ 4 รูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริการงานแบบ New normal ประกอบด้วย

1. นโยบายการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศแบบวิถีชีวิตใหม่ ประกอบด้วย นโยบายด้านบุคลากร คือ การพัฒนาบุคลากรทุกภาคส่วนให้มีความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้วยการส่งเสริมให้ได้รับการฝึกอบรม ให้มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญสำหรับการใช้สื่ออิเล็กทรอนิคส์ในองค์กร นโยบายด้านงบประมาณ คือ จัดสรรงบประมาณและจัดหางบประมาณสนับสนุนโครงการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ และงบประมาณสำหรับสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ เพื่อการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และนโยบายด้านการจัดการ คือ พัฒนาปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยพิจารณาถึงการปฏิบัติงานของบุคลากร และความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นหลัก สำหรับการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่

2. การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศแบบวิถีชีวิตใหม่ ซึ่งในการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศแบบวิถีชีวิตใหม่ด้วยการการตัดสินใจจัดหาระบบ และการวางแผนกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีส่วนในการช่วยลดปัญหาและสร้างภาพรวมของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแบบวิถีชีวิตใหม่ขององค์กรขึ้นมา โดยการวิเคราะห์ในเรื่องของความคุ้มค่า ความเป็นไปได้ และโครงการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจัดกระบวนการทำงานใหม่ จะเป็นการสร้างประโยชน์ให้หน่วยงานสามารถนำระบบสารสนเทศไปใช้อย่างเกิดประโยชน์สูงสุดในการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศแบบวิถีชีวิตใหม่นั้นเน้นการบริหารเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่ประสบผลสำเร็จ โดยให้บุคลากรทุกคนในองค์การให้ความร่วมมือและร่วมกันรับผิดชอบ และให้ความสำคัญกับการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

3. ฮาร์ดแวร์ (Hardware) คือ การเปลี่ยน วัสดุ อุปกรณ์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องปรินส์ เครื่องสแกน เครื่องถ่ายเอกสาร ให้มีความทันสมัย ให้ทุกหน่วยงานมีวัสดุอุปกรณ์ที่ครบเพื่อรองรับกับการบริหารงานแบบวิถีชีวิตใหม่ และใช้ Tablet หรือโทรศัพท์เป็นอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร ส่งข้อมูล ทั้งภายในหน่วยงาน ระหว่างหน่วยงาน หรือภายนอกองค์กร การมีห้องประชุมทันสมัย หรือห้องประชุม Video Conference คือการติดตั้งระบบเครื่องเสียงห้องประชุม ติดตั้งระบบไมค์ประชุมออนไลน์ การใช้เครื่องสแกนใบหน้าเป็นอุปกรณ์สำหรับการยืนยันตัวตนทำให้มีความปลอดภัยแก่ประชาชนทั่วไปมากขึ้น

4. ซอฟต์แวร์ (Software) คือ สร้างแอพพลิเคชั่นในการทำงานสำหรับระบบการบริหารงานภายในองค์กร สร้างแอพพลิเคชั่นในการให้บริการสำหรับการให้บริการประชาชน พัฒนาระบบที่ใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรและระบบในการให้บริการการติดต่อสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ ด้วย Facebook เว็บไซต์ของเทศบาล LINE ทั้งการปฏิบัติงานภายในองค์กร ภายนอก พัฒนาศักยภาพของ

ระบบอินเตอร์เน็ต โดยเปลี่ยนจากระบบ 4G เป็นระบบ 5G นำระบบ QR code มาใช้เพื่อความสะดวก การจัดเก็บข้อมูลด้วยระบบ ระบบ cloud storage และการนำระบบบล็อกเชน (Blockchain) มาปรับใช้เพื่อช่วยในการตรวจสอบข้อมูลในองค์กรหรือตรวจสอบข้อมูลบุคคลได้

5. บุคลากร คือ พัฒนาความรู้ ด้วยการอบรมและเรียนรู้เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานแบบวิถีชีวิตใหม่ ส่งเสริมบุคลากรทุกคนพัฒนาตนเองให้สามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสามารถแก้ไข ตรวจสอบ เมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน บุคลากรทุกคนในองค์กรปฏิบัติงานผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

## อภิปรายผล

จากการศึกษารูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ได้รูปแบบที่เหมาะสมสำหรับนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ ประกอบด้วย 1) นโยบายการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศแบบวิถีชีวิตใหม่ ซึ่งมีนโยบายด้านบุคลากร คือ การพัฒนาบุคลากรทุกภาคส่วนให้มีความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้วยการส่งเสริมให้ได้รับการฝึกอบรม ให้มีความรู้ มีความเชี่ยวชาญสำหรับการใช้สื่ออิเล็กทรอนิคส์ในองค์กร นโยบายด้านงบประมาณ คือ จัดสรรงบประมาณและจัดหางบประมาณสนับสนุนโครงการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ และงบประมาณสำหรับสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์เพื่อการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และนโยบายด้านการจัดการ คือ พัฒนาปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยพิจารณาถึงการปฏิบัติงานของบุคลากร และความต้องการของผู้ใช้บริการเป็นหลัก สำหรับการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ 2) การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศแบบวิถีชีวิตใหม่ ด้วยการการตัดสินใจจัดหาระบบ และการวางแผนกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้ช่วยลดปัญหาและสร้างภาพรวมของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแบบวิถีชีวิตใหม่ขององค์กรขึ้นมา โดยการวิเคราะห์ในเรื่องของความคุ้มค่า ความเป็นไปได้ และโครงการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจัดกระบวนการทำงานใหม่ เป็นการสร้างประโยชน์ให้หน่วยงานสามารถนำระบบสารสนเทศไปใช้อย่างเกิดประโยชน์สูงสุด สอดคล้องกับการศึกษาของ พีรภัฒน์ ระรื่นรมย์ และคณะ (2562) ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม ได้ระบุว่า การบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรส่งเสริมให้มีการใช้เทคโนโลยีในทุกรูปแบบ โดยเฉพาะเทคโนโลยีกับการดำเนินงานนั้นควรมีการพัฒนาให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา 3) ฮาร์ดแวร์ (Hardware) คือ การเปลี่ยนวัสดุ อุปกรณ์ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่

และใช้ Tablet หรือโทรศัพท์ เป็นอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร ทั้งภายในหน่วยงานและภายนอกองค์กร การมีห้องประชุมทันสมัย หรือห้องประชุม Video Conference คือการติดตั้งระบบเครื่องเสียงห้องประชุม ติดตั้งระบบไมค์ประชุมออนไลน์ 4) ซอฟต์แวร์ (Software) คือ สร้างแอพพลิเคชั่นในการทำงาน สร้างแอพพลิเคชั่นในการให้บริการ พัฒนาระบบที่ใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรและระบบในการให้บริการ ใช้การติดต่อสื่อสารผ่านสื่อออนไลน์ พัฒนาศักยภาพของระบบอินเตอร์เน็ตโดยเปลี่ยนจากระบบ 4G เป็นระบบ 5G นำระบบ QR code การจัดเก็บข้อมูลด้วยระบบ ระบบ cloud storage และการนำระบบบล็อกเชน (Blockchain) มาปรับใช้เพื่อช่วยในการตรวจสอบข้อมูล สอดคล้องกับการศึกษาของ Herath and Herath (2020) ศึกษาเรื่อง การรับมือกับความปกติใหม่ที่กำหนดโดยการระบาดใหญ่ของ COVID-19: บทเรียนสำหรับการจัดการเทคโนโลยีและการกำกับดูแล จากการศึกษาพบว่า การใช้ระบบใหม่สำหรับการสื่อสารและแนวทางปฏิบัติที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดการเว้นระยะห่างทางสังคมและรูปแบบการทำงานที่ปรับเปลี่ยน การให้บริการผ่านการใช้แอปพลิเคชัน เทคโนโลยี และโครงสร้างพื้นฐานบน cloud และสำหรับส่วนที่ 5) บุคลากร คือ พัฒนาความรู้ด้วยการอบรม ส่งเสริมบุคลากรทุกคนพัฒนาตนเองให้สามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ให้มีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสามารถแก้ไข ปัญหาในการทำงาน บุคลากรทุกคนในองค์กรปฏิบัติงานผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สอดคล้องกับการศึกษาของ ชลพินทุ์ ชลธี (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นของขาราชการสำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พบว่า ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีในองค์กร งบประมาณที่สนับสนุนเทคโนโลยี การฝึกอบรมความรู้ด้านเทคโนโลยี เป็นแนวทางการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละส่วนราชการอย่างชัดเจน และสอดคล้องกับการศึกษาของ อาวุธ รื่นภาคพจน์ (2554) ศึกษาเรื่อง ความรู้ ทักษะ และทัศนคติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อการจัดการสารสนเทศเพื่อการวางแผน : กรณีศึกษาอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า แนวทางการพัฒนาทักษะในการจัดการสารสนเทศคือ การฝึกอบรมการใช้งานขั้นพื้นฐานที่จำเป็นและสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน และมีการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพภายในหน่วยงาน

จากแนวทางการในการพัฒนารูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ดังกล่าวมาจากการสำรวจความต้องการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่นำมาสู่การพัฒนาด้วยการกำหนดนโยบาย การบริหารงาน และกำหนดกลยุทธ์ สำหรับการพัฒนา รูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการอย่างแท้จริง

# ข้อเสนอแนะ

## ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. รัฐบาลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของภาครัฐสามารถนำผลการศึกษามาพิจารณาเป็นข้อมูลเพื่อจัดทำนโยบายและแผนการพัฒนาโครงสร้างของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือการจัดการระบบฐานข้อมูลขององค์กร ด้านการจัดการระบบฐานข้อมูลของเทศบาลที่มีความถูกต้อง สามารถรับข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ได้เหมาะสมกับการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ โดยเทศบาลจัดให้มีฮาร์ดแวร์ (Hardware) ซอฟต์แวร์ (Software) ที่พร้อมต่อการใช้งาน การบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่

2. รัฐบาลสามารถวางแผนพัฒนาการจัดการข้อมูลของเทศบาล รวบรวมข้อมูลที่สำคัญในการปฏิบัติงาน ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และการบริการสำหรับประชาชน เพื่อให้การจัดเก็บข้อมูลมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็ว

3. เทศบาลนำผลจากการศึกษามาจัดทำแผนงานการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ โดยพัฒนาระบบเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมหรือการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลให้ทุกหน่วยงานในเทศบาลทำงาน และติดต่อสื่อสารผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

4. เทศบาลควรนำผลความต้องการในการใช้ระบบสารสนเทศที่ประชาชนต้องการมากำหนดเป็นแผนนโยบายการพัฒนาระบบการให้บริการ ให้เป็นระบบอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาใช้บริการ เช่น ระบบทะเบียนราษฎร ระบบบัตรประชาชนอิเล็กทรอนิกส์ รองลงมาคือ ระบบบริการสาธารณสุข ระบบการจ่ายเบี้ยยังชีพ ระบบการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ และ ระบบภาษีศุลกากร รวมถึงการพัฒนาช่องทางในการติดติดต่อสื่อสารผ่านระบบออนไลน์ โดยกำหนดให้มีผู้ดูแลช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่อรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียน ผ่าน Facebook และ เว็บไซต์ของเทศบาล

## ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. เทศบาลควรมีการศึกษาข้อมูลและสำรวจความต้องการการใช้งานระบบสารสนเทศสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร เพื่อนำมาพิจารณาในจัดทำนโยบายและแผนการพัฒนาโครงสร้างของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ที่เหมาะสมต่อผู้ปฏิบัติงาน

2. พิจารณาปรับปรุงและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาล โดยการรวบรวมทั้งบุคลากรในองค์ที่มีความสามารถทางด้านเทคโนโลยี และงบประมาณ มาร่วมกันวางแผนพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และร่วมกันปฏิบัติงานตามแผนการพัฒนาให้เป็นระบบสำหรับการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพ และมีประโยชน์สูงสุดต่อการใช้งบประมาณ

ทั้งการพัฒนาระบบสำหรับการปฏิบัติงานในเทศบาล และระบบสำหรับการให้บริการต่อประชาชนผู้ใช้บริการ

3. เทศบาลควรดำเนินการร่วมกับองค์กรส่วนกลางเพื่อการจัดทำระบบและการจัดการข้อมูลให้มีประสิทธิภาพเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน และการเข้าถึงสำหรับผู้ใช้บริการ

**ข้อเสนอแนะครั้งต่อไป**

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่สำหรับประชาชน

2. ควรมีการขยายขอบเขตพื้นที่ในการวิจัยเพื่อสามารำนำข้อมูลมาเปรียบเทียบถึงความแตกต่างในบริบทของสถานกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่

# บรรณานุกรม


กมลรัฐ อินทรทัศน์. 2550. **เทคโนโลยีสารสนเทศและทฤษฎีการสื่อสาร**. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.

กิติมา เพชรทรัพย์. 2548. **สารสนเทศเพื่อการจัดการ**. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.sirikitdam.egat.com/WEB_MIS/108/mis1.html (12 ตุลาคม 2563).

จักรพันธ์ กองลี. 2554. **เทคโนโลยีสารสนเทศ**. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.thaigoodview.com/library/contest2552/type2/tech04/46/sitemap.html (13 ตุลาคม 2563).

ฉัตรชัย นาถ้ำพลอย. 2563. การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่. **วารสารศิลปะศาสตร์ราชมงคลสุวรรณภูมิ**, 2(2), 461-470.

ชลพินทุ์ ชลธี. 2560. ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความสัมพันธ์ต่อการพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นของขาราชการสำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. **วารสารการเมืองการปกครอง**, 7(1), 25-38.

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ และ ไพบูลย์ เกียรติโกมล. 2542. **ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ดอกจันทร์ คำมีรัตน์, บุญทัน ดอกไธสง และ อิมรอน มะลูลีม. 2552. กลยุทธ์ในการบริหารของบริษัท เอ็นอีซีโทคิน อิเล็กทรอนิกส์(ประเทศไทย) จำกัด. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.grad.vru.ac.th/download4/141.pdf (10 กรกฎาคม 2564).

ทัศไนย คนึงเหต. 2559. รูปแบบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารโรงเรียนในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล. **วารสารวิจัยทางการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**, 10(1), 79-89.

เทศบาลสันทรายหลวง. 2561. **ข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศเทศบาลสันทรายหลวง**. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://sansailuang.go.th/home.php (10 ตุลาคม 2563).

_____. 2563. **การดำเนินงานในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19**. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://sansailuang.go.th/home.php (8 สิงหาคม 2564).

นพมาศ เสียมไหม. 2554. **การศึกษาการยอมรับในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ e – Government (G2E) ของข้าราชการระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา สำนักปลัดกระทรวงมหาดไทยกับสำนักปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร**. การค้นคว้าอิสระปริญญาโท. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พัชราวลัย ศุภภะ. 2562. **นโยบายสาธารณะและการวางแผนเพื่อจัดการองค์กรภาครัฐ**. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พีรภัฒน์ ระรื่นรมย์, รัฐพล เย็นใจมา และ เกียรติศักดิ์ สุขเหลือง. 2562. การบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม. **Journal of Liberal Art of Rajamangala University of Technology Suvarnabhumi**, 1(1), 1-12.

พูนศักดิ์ สักกทัตติยกุล. 2558. **เทคโนโลยีสารสนเทศกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม**. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.thaigoodview.com/node/40404 (12 ตุลาคม 2563).

ไพศาล หวังพานิช. 2551. **เอกสารประกอบการบรรยายวิชา 913602 วิธีวิทยาการวิจัยทางสังคมศาสตร์เพื่อการศึกษา**. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. 2550. **ความหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ**. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา https://arit.dusit.ac.th/2019/ (10 ตุลาคม 2563).

ยืน ภู่วรวรรณ. 2551. **การประยุกต์ใชเทคโนโลยีอินเตอร์เนตและเทคโนโลยีมัลติมิเดียเพื่อการศึกษาและประเด็นการวิจัย**. ขอนแก่น: เอกสารประกอบการบรรยาย มหาวิทยาลัยลัยขอนแก่น.

ฤทัยชนนี สิทธิชัย. 2540. **เทคโนโลยีสารสนเทศ**. ปัตตานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.

วาสนา สุขกระสานติ. 2540. **โลกของคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. 2548. **การบริหารจดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐ**. กรุงเทพฯ: นิติธรรม.

ศรีเพ็ญ ทรัพย์มนชัย, มนวิกา ผดุงสิทธิ์ และ นภดล ร่มโพธิ์. 2557. **การวิจัยทางธุรกิจ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ฟิสิกส์เซ็น เตอร์.

ศศิมา สุขสว่าง. 2563. **The New Normal กับการปรับตัวสำหรับการเปลี่ยนแปลง ในยุค Digital Transformation**. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา https://bit.ly/2TyQ2l0 (10 ตุลาคม 2563).

ศิริพร ชื่นใจ. 2560. **เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) กรณีศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน**. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา https://www.baanjomyut.com/library/global_community/07_1_3.html (10 ตุลาคม 2563).

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศกองบัญชาการศึกษา. 2551. **ระบบผู้เชี่ยวชาญและปัญญาประดิษฐ์**. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.edupol.org/edu_P/systemedu/index.php (12 ตุลาคม 2563).

เศกสรรค์ คงชวัน. 2556. การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์การบริหารส่วนตำบลควนศรี อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี. **วารสารวิชาการ Veridian E-Journa**, 6(3), 228-247.

สถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี. 2552. **ความก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี**. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา http://www.ipst.ac.th/index.php (10 ตุลาคม 2563).

สมคิด สุทธิธารธวัช, พรสิน สุภวาลย์, พรเลิศ อาภานุทัต, วรรณภา ฐิติธนานนท์ และขวัญมิ่ง คำประเสริฐ. 2561. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในเทศบาลตำบลของไทย. **วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม**, 5(2), 114-126.

สมชัย ศรีสุทธิยากร. 2563. **New Normal กับระบบราชการไทย**. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา https://www.matichonweekly.com/column/article_307573 (10 ตุลาคม 2563).

สุกรัณย์ ระงับพาล. 2554. **การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการ ด้านการสืบค้นงานวิจัยจาก vijai.net**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

สุรัตน์ ไชยชมภู. 2556. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์การ. **วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา**, 7(1), 1-14.

หรรษา วงศ์ธรรมกูล. 2541. **การใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีสารสนเทศระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ทของนักศึกษามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อาวุธ รื่นภาคพจน์. 2554. ความรู้ ทักษะ และทัศนคติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อการจัดการสารสนเทศเพื่อการวางแผน : กรณีศึกษาอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น. **วารสารอินฟอร์เมชั่น**, 18(1), 17-27.

Azuike, H. 2016. **Success Factors of the Management Information System (MIS) of 7up Bottling Company, Enugu.** Master's Thesis. University of Nigeria.

Bugnion, E., Nieh, J. & Tsafrir, D. 2017. Hardware and Software Support for Virtualization. **Synthesis Lectures on Computer Architecture**, 12(1), 1-206.

Carroll, N. & Conboy, K. 2020. Normalising the “new normal”: Changing tech-driven work practices under pandemic time pressure. **International Journal of Information Management**, 55, 102186.

David, O. O. 2019. Nexus between telecommunication infrastructures, economic growth and development in Africa: Panel vector autoregression (P-VAR) analysis. **Telecommunications Policy**, 43(8), 101816.

Herath, T. & Herath, H. S. B. 2020. Coping with the New Normal Imposed by the COVID-19 Pandemic: Lessons for Technology Management and Governance. **Information Systems Management**, 37(4), 277-283.

Iannone, E. 2012. **Telecommunication Networks**. Florida: CRC Press.

Jobmyway. 2563. **เทคนิคการบริหารงานวิถีชีวิตใหม่ (New Normal)**. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา https://www.jobmyway.com/article/article_detail/184 (13 ตุลาคม 2563).

Lyytinen, K. & Grover, V. 2017. Management Misinformation Systems: A Time to Revisit? **Journal of the Association for Information Systems**, 18(3), doi: 10.17705/17701jais.00453.

Nah, F. & Siau, K. 2020. COVID-19 Pandemic – Role of Technology in Transforming Business to the New Normal. p. 585-600. In **HCI International** 2020 – **Late Breaking Papers: Interaction, Knowledge and Social Media**. July 19–24, 2020, Copenhagen, Denmark.

Polyando, P. 2021. New Model of Local Government Administrative Service in a New Normal Pattern of Behavior Era in Indonesia. **International Journal of Criminology and Sociology**, 10, 766-777.

Riswandi, R. 2017. The Development of a Computer Based Education Management Information System (MIS) Model in Elementary School Bandar Lampung. **Al-Ta lim Journal**, 24(1), 9.

Singh, J. 2017. Management Information Systems (MIS) in Cloud Computing: A Review. **International Journal of Business Analytics (IJBAN)**, 4(3), 54-70.

**ภาคผนวก**

# ภาคผนวก ก

## แบบสอบถาม สำหรับบุคลากรเทศบาลตำบลสันทรายหลวง

**แบบสอบถาม**

**การวิจัยเรื่อง**

**รูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่**

**เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่**

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจุบัน

ตอนที่ 3 ปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ (New normal) ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ใน O หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง**

1. เพศ

   O เพศชาย O เพศหญิง

2. อายุ

   O 20-30 ปี O 31-40 ปี O 41-50 ปี O 51-60 ปี O 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

   O ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี O ระดับปริญญาตรี

   O ระดับปริญญาโท O ระดับปริญญาเอก

4. สถานภาพในการปฏิบัติงาน

   O ผู้บริหารท้องถิ่น O ข้าราชการ

   O พนักงานราชการ O ลูกจ้างชั่วคราว

5. หน่วยงานที่สังกัด

   O สำนักงานปลัดเทศบาล O กองคลัง

   O กองช่าง O กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

   O กองสวัสดิการและสังคม

6. โปรแกรมในคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (สามารถตอบได้มากกว่า 1 คำตอบ)
   O Microsoft office (Word, Excel, Power point, Access)
   O Internet (Internet explorer, Safari, Google, Email, Gmail)
   O Applications (LINE, Facebook, Instagram ฯลฯ)
   O อื่นๆ.....

**ตอนที่ 2 เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ในปัจจุบัน**

**ระดับ 5 หมายถึง ระดับระดับความคิดเห็น มากที่สุด**
**ระดับ 4 หมายถึง ระดับระดับความคิดเห็น มาก**
**ระดับ 3 หมายถึง ระดับระดับความคิดเห็น ปานกลาง**
**ระดับ 2 หมายถึง ระดับระดับความคิดเห็น น้อย**
**ระดับ 1 หมายถึง ระดับระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด**

| เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงาน | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **1. ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ที่ใช้ในองค์กร** | | | | | |
| 1.1 เทศบาลตำบลสันทรายหลวงมีอุปกรณ์ที่เหมาะสมต่อการใช้งาน | | | | | |
| 1.2 เทศบาลตำบลสันทรายหลวงพัฒนา ปรับปรุง อุปกรณ์ให้เหมาะสมต่อการใช้ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ | | | | | |
| 1.3 เทศบาลตำบลสันทรายหลวงมีงบประมาณสำหรับการจัดซื้อ ซ่อมบำรุง วัสดุ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อกับเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเพียงพอ | | | | | |
| 1.4 เทศบาลตำบลสันทรายหลวงใช้อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อกับเทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุด | | | | | |
| 1.5 เทศบาลตำบลสันทรายหลวงมีอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่พร้อมต่อการใช้งาน และการทำงานออนไลน์ | | | | | |
| **2. ซอฟต์แวร์ (Software) ที่ใช้ในองค์กร** | | | | | |
| 2.1 ระบบซอฟต์แวร์ (Software) ที่ใช้ในเทศบาลตำบลสันทรายหลวงมีการพัฒนาปรับปรุง ที่เหมาะกับการทำงานออนไลน์ | | | | | |
| 2.2 ระบบซอฟต์แวร์ (Software) ที่ใช้ในเทศบาลตำบลสันทรายหลวงมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพในการทำงานที่รองรับยุค New normal | | | | | |

| เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงาน | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.3 ระบบซอฟต์แวร์ (Software) ที่ใช้ในเทศบาลตำบลสันทรายหลวงหรือหน่วยงานของท่านมีความเหมาะสม | | | | | |
| 2.4 ระบบออนไลน์มีความพร้อมของข้อมูลต่อปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลสันทรายหลวงหรือหน่วยงานของท่าน | | | | | |
| 2.5 มีความทันสมัยของโปรแกรม หรือระบบออนไลน์เพื่อการปฏิบัติงาน ที่ใช้ในเทศบาลตำบลสันทรายหลวงหรือหน่วยงานของท่าน | | | | | |
| 2.6 มีระบบสำหรับการติดต่อประสานงาน ผ่านสื่อออนไลน์ เช่น Facebook LINE เป็นต้น | | | | | |
| **3. เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมหรือการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** | | | | | |
| 3.1 เทศบาลตำบลสันทรายหลวง ใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร สร้างเครือข่ายด้านการจัดการสำหรับการปฏิบัติงานในองค์กร | | | | | |
| 3.2 เทศบาลตำบลสันทรายหลวงมีระบบสารสนเทศ สื่อออนไลน์เพื่อการทำงาน ที่สามารถแบ่งตามลักษณะการใช้งานของเทศบาลและหน่วยงานอย่างเมาะสม | | | | | |
| 3.3 เทศบาลตำบลสันทรายหลวงจัดให้มีสารสนเทศ และมีระบบการทำงานผ่านระบบออนไลน์ ผ่านสื่อ Social เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 3.4 บุคลากรในเทศบาลตำบลสันทรายหลวงสามารถปฏิบัติงานโดยใช้สารสนเทศ เครือข่าย และระออนไลน์ เพื่อเปิดโอกาสในการเรียนรู้ และพัฒนาการในการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 3.5 บุคลากรในเทศบาลตำบลสันทรายหลวงทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการผ่านระบบออนไลน์ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ | | | | | |
| **4. โครงของระบบสารสนเทศหรือการจัดการระบบฐานข้อมูลขององค์กร** | | | | | |
| 4.1 การจัดการระบบฐานข้อมูลของเทศบาลตำบลสันทรายหลวงมีความถูกต้องและเหมาะสม สามารถรับข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ได้ | | | | | |
| 4.2 การจัดการระบบฐานข้อมูลของเทศบาลตำบลสันทรายหลวงมีระบบที่ป้องกันข้อมูลสูญหาย และระบบป้องกันความปลอดภัยต่อการเข้าถึงข้อมูลเมื่อใช้ข้อมูลออนไลน์ในการทำงาน | | | | | |
| 4.3 การจัดการระบบฐานข้อมูลของเทศบาลตำบลสันทรายหลวงไม่ซ้ำซ้อน ช่วยให้ง่ายต่อการค้นหาและนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน | | | | | |

| เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงาน | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4.4 การจัดการระบบฐานข้อมูลของเทศบาลตำบลสันทรายหลวงมีความเป็นอิสระของข้อมูลสำหรับผู้ปฏิบัติสามารถเข้าถึงได้โดยไม่ต้องขอจากหน่วยงานอื่น | | | | | |
| 4.5 การจัดการระบบฐานข้อมูลของเทศบาลตำบลสันทรายหลวงมีการพัฒนา ปรับปรุงระบบให้สอดคล้องกับการทำงานออนไลน์ | | | | | |
| 4.6 การจัดการระบบฐานข้อมูลของเทศบาลตำบลสันทรายหลวงมีการอัพเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน สำหรับการทำงานแบบออนไลน์ | | | | | |

**ตอนที่ 3 ปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ (New normal) ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่**

**ระดับ 5 หมายถึง ระดับระดับความคิดเห็น มากที่สุด**
**ระดับ 4 หมายถึง ระดับระดับความคิดเห็น มาก**
**ระดับ 3 หมายถึง ระดับระดับความคิดเห็น ปานกลาง**
**ระดับ 2 หมายถึง ระดับระดับความคิดเห็น น้อย**
**ระดับ 1 หมายถึง ระดับระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด**

| ปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **1. ด้านความสามารถในการจัดการข้อมูล (Data Manipulation)** | | | | | |
| 1.1 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศควรมีการการรวบรวมข้อมูลและจัดการข้อมูลหมวดหมู่ ลำดับความสำคัญของข้อมูล ผ่านระบบออนไลน์สำหรับการใช้งาน | | | | | |
| 1.2 ควรมีการใช้ระบบออนไลน์ ทำการบันทึก และรวบรวมข้อมูลที่สำคัญในการปฏิบัติงานของเทศบาล | | | | | |
| 1.3 ลดความซับซ้อนในการจัดการข้อมูลในระบบ เพื่อให้ง่ายต้อการสืบค้น | | | | | |
| **2. ด้านความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security)** | | | | | |
| 2.1 มีการนำ username และ password ในการเข้าใช้งานในระบบออนไลน์ | | | | | |
| 2.2 มีรูปแบบ ขั้นตอนในการค้นหาข้อมูลออนไลน์ในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ | | | | | |

| ปัจจัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2.3 มีการป้องกันฐานข้อมูลออนไลน์ไม่ให้บุคคลภายนอกที่ไม่ใช้บุคลากรของหน่วยงานเข้าถึงข้อมูลได้ | | | | | |
| **3. ความยืดหยุ่น (Flexibility)** | | | | | |
| 3.1 สามารถกู้คืนข้อมูลเมื่อเกิดการสูญหายได้ | | | | | |
| 3.2 บุคลากรสามารถเข้าดำเนินการเปลี่ยนแปลงข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ได้เมื่อข้อมูลมีการผิดพลาด หรือมีการอัพเดตข้อมูล | | | | | |
| 3.3 บุคลากรสามารถเข้าถึงข้อมูลด้วยอุปกรณ์หรือเทคโนโลยีอื่นได้ เช่น โทรศัพท์ หรือ Tablet เป็นต้น | | | | | |
| 3.4 สามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบออนไลน์ หรือสื่อออนไลน์ในการปฏิบัติหรือการติดต่อประสานงานได้ | | | | | |
| 3.5 สามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศจัดอบรม ประชุม ผ่านระบบออนไลน์เมื่อผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถเข้าร่วมงานได้ | | | | | |
| **4. ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ** | | | | | |
| 4.1 การใช้พัฒนาระบบออนไลน์ที่คำนึงถึงความสะดวกรวดเร็วในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ | | | | | |
| 4.2 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ผ่านระบบออนไลน์สามารถจัดการเก็บข้อมูล ภายในเทศบาลได้อย่างสมบูรณ์ | | | | | |
| 4.3 การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ผ่านระบบออนไลน์เพื่อลดอุปสรรคในเรื่องของการทำงานและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน | | | | | |
| 4.4 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ผ่านระบบออนไลน์ มีรูปแบบที่เหมาะสมต่อการใช้งานในหน่วยงานต่าง ๆ | | | | | |
| **5. การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ** | | | | | |
| 5.1 เทคโนโลยีมีการพัฒนาระบบออนไลน์ ให้เหมาะสมกับงานในองค์กรอย่างต่อเนื่อง | | | | | |
| 5.2 มีการพัฒนารูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบการทำงานผ่านสื่อออนไลน์ให้เหมาะสมกับยุคสมัย และสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน | | | | | |
| 5.3 เกิดการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการติดต่อสื่อสาร การประสานงาน และขั้นตอนการดำเนินงาน | | | | | |
| 5.4 เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงาน ที่ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ บนระบบสื่อออนไลน์เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น | | | | | |

**ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะการจัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ (New normal) ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่**

.....

.....

.....

.....

.....

# ภาคผนวก ข

## แบบสอบถาม สำหรับผู้มาใช้บริการเทศบาลตำบลสันทรายหลวง

**แบบสอบถาม**

**การวิจัยเรื่อง**

**รูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่**

**เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่**

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความต้องการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของประชาชน (ผู้มาใช้บริการ) จากเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อความสะดวกในการการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ (New normal) ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ใน O หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง**

1. เพศ

   O เพศชาย O เพศหญิง

2. อายุ

   O 20-30 ปี O 31-40 ปี O 41-50 ปี O 51-60 ปี O 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

   O ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี O ระดับปริญญาตรี

   O ระดับปริญญาโท O ระดับปริญญาเอก

4. อาชีพ

   O นักเรียน นักศึกษา O ข้าราชการ

   O พนักงานเอกชน O ธุรกิจส่วนตัว

   O เกษตรกร O อื่นๆ.....

**ตอนที่ 2 ความต้องการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของประชาชน (ผู้มาใช้บริการ) จากเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่**

**คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ใน O หน้าข้อความที่ตรงกับความต้องการของท่าน (ผู้มาใช้บริการ)**

1. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบออนไลน์ที่ท่านต้องการ (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
   - O ระบบทะเบียนราษฎร
   - O ระบบบัตรประชาชนอิเล็กทรอนิกส์
   - O ระบบภาษีศุลกากร
   - O ระบบทะเบียนการค้า
   - O ระบบจ่ายค่าธรรมเนียมโรงงานอุตสาหกรรม
   - O ระบบการจ่ายเบี้ยยังชีพ
   - O ระบบการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ
   - O ระบบการแจ้งเตือน (เตือนไฟไหม้ เตือนอุบัติเหตุบนท้องถนน ฯลฯ)
   - O ระบบบริการสาธารณสุข
   - O อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

2. ระบบการติดต่อสื่อสาร ผ่านสื่อออนไลน์ ที่ท่านต้องการ (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
   - O Facebook
   - O LINE
   - O e-mail
   - O เว็บไซต์ของเทศบาล

**ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการใช้งานของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่**

**คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ใน O หน้าข้อความที่ตรงกับความต้องการของท่าน (ผู้มาใช้บริการ)**

ระดับ 5 หมายถึง ระดับระดับความคิดเห็น มากที่สุด

ระดับ 4 หมายถึง ระดับระดับความคิดเห็น มาก

ระดับ 3 หมายถึง ระดับระดับความคิดเห็น ปานกลาง

ระดับ 2 หมายถึง ระดับระดับความคิดเห็น น้อย

ระดับ 1 หมายถึง ระดับระดับความคิดเห็น น้อยที่สุด

| ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการใช้งาน | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **1. ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ** | | | | | |
| 1.1 มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ประชาชนสามารถเข้าถึงและรับข้อมูลได้ | | | | | |
| 1.2 มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน | | | | | |
| 1.3 มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ความทันสมัย เหมาะสมต่อการใช้งานของประชาชน | | | | | |
| 1.4 มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้งานได้ง่าย | | | | | |
| 1.5 ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศควรมีความรวดเร็วของโปรแกรม | | | | | |
| **2. ด้านการจัดการข้อมูล** | | | | | |
| 2.1 มีข้อมูลสำหรับการค้นหาเกี่ยวกับการข้อมูลที่สำคัญ | | | | | |
| 2.2 มีข้อมูลที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ | | | | | |
| 2.3 มีข้อมูลที่สำคัญและเป็นประโยชน์สำหรับประชาชน | | | | | |
| 2.4 มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญให้ประชาชนในพื้นที่ทราบออย่างสม่ำเสมอ | | | | | |

**ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะการจัดระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ (New normal) ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่**

.....

.....

.....

.....

.....

# ภาคผนวก ค

## แบบสัมภาษณ์ ผู้บริหารเทศบาลตำบลสันทรายหลวง

# แบบสัมภาษณ์
# ระดับผู้บริหาร

**เรื่อง รูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่**

แบบสัมภาษณ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในการรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิทยานิพนธ์เรื่อง “รูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่”

ข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ของท่านมีค่าเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินการวิจัย ในครั้งนี้ผู้วิจัยจะได้นำไปสังเคราะห์เป็นแนวทางรูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ต่อไป แบบสัมภาษณ์ประกอบด้วย 2 ตอนคือ ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ตอนที่ 2 ข้อคำถามในการ สัมภาษณ์ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับรูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์เป็นอย่างดียิ่ง ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

MAEJO UNIVERSITY

**ตอนที่ 1** ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

**คำชี้แจง :** โปรดเขียนรายละเอียดเกี่ยวกับสถานภาพผู้สัมภาษณ์

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์: นาย/นาง/นางสาว.....

ตำแหน่ง : .....

สถานที่ทำงาน : .....

วัน/เดือน/ปี/เวลา : วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2561 เวลา..... น.

ลงชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....

**ตอนที่ 2 : ข้อคำถามในการสัมภาษณ์รูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่**

**คำชี้แจง : โปรดตอบคำถามอย่างละเอียด**

1. ท่านมีนโยบายเกี่ยวกับ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะนำมาใช้ในการบริหารงาน ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง ให้สอดคล้องกับแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ (New normal) อย่างไร

1.1 นโยบายด้านบุคลากร

.....

.....

.....

.....

.....

1.2 นโยบายด้านวัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ

.....

.....

.....

.....

.....

1.3 นโยบายด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการดำเนินงาน

.....

.....

.....

.....

.....

2. ท่านมีแนวทางการบริหารจัดการ สำหรับการพัฒนารูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ (New normal) ที่เหมาะสมของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง หรือไม่อย่างไร

2.1 ด้านการวางแผน

.....

.....

.....

.....

.....

2.2 ด้านงบประมาณ

.....

.....

.....

.....

.....

2.2 ด้านด้านการตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผล

.....

.....

.....

.....

.....

3. ท่านมีกลยุทธ์ สำหรับการพัฒนารูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ (New normal) ที่เหมาะสมของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง หรือไม่อย่าไร

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบพระคุณในความอนุเคราะห์เป็นอย่างสูง

# ภาคผนวก ง

## แบบสัมภาษณ์ ระดับหัวหน้างานเทศบาลตำบลสันทรายหลวง

# แบบสัมภาษณ์
# หัวหน้างาน

**เรื่อง รูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่**

แบบสัมภาษณ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในการรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิทยานิพนธ์เรื่อง “รูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่”

ข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ของท่านมีค่าเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินการวิจัย ในครั้งนี้ผู้วิจัยจะได้นำไปสังเคราะห์เป็นแนวทางรูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ต่อไป แบบสัมภาษณ์ประกอบด้วย 2 ตอนคือ ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ตอนที่ 2 ข้อคำถามในการ สัมภาษณ์ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับรูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์เป็นอย่างดียิ่ง ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้เชี่ยวชาญ

**คำชี้แจง :** โปรดเขียนรายละเอียดเกี่ยวกับสถานภาพผู้สัมภาษณ์

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์: นาย/นาง/นางสาว.....

ตำแหน่ง : .....

สถานที่ทำงาน : .....

วัน/เดือน/ปี/เวลา : วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2561 เวลา..... น.

ลงชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....

**ตอนที่ 2 : ข้อคำถามในการสัมภาษณ์รูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่**

**คำชี้แจง : โปรดตอบคำถามอย่างละเอียด**

1. ท่านนำนโยบายเกี่ยวกับ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง มาใช้ในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ (New normal) อย่างไร

1.1 นโยบายด้านบุคลากร

.....

.....

.....

.....

.....

1.2 นโยบายด้านวัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ

.....

.....

.....

.....

.....

1.3 นโยบายด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการดำเนินงาน

.....

.....

.....

.....

2. ท่านนำการบริหารจัดการ สำหรับการพัฒนารูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ (New normal) ที่เหมาะสมของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง มาดำเนินการอย่างไร

2.1 ด้านการวางแผน

.....

.....

.....

.....

.....

2.2 ด้านงบประมาณ

.....

.....

.....

.....

2.2 ด้านด้านการตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผล

.....

.....

.....

.....

3. ท่านนำกลยุทธ์ สำหรับการพัฒนารูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ (New normal) ที่เหมาะสมของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง มาดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จได้ไม่อย่างไร

.....

.....

.....

.....

ขอบพระคุณในความอนุเคราะห์เป็นอย่างสูง

# ภาคผนวก จ

## แบบสัมภาษณ์ ระดับผู้ปฏิบัติงานงานเทศบาลตำบลสันทรายหลวง

# แบบสัมภาษณ์
# ระดับปฏิบัติการ

## เรื่อง รูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

แบบสัมภาษณ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญในการรวบรวมข้อมูลสำหรับงานวิทยานิพนธ์เรื่อง “รูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่”

ข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ของท่านมีค่าเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินการวิจัย ในครั้งนี้ผู้วิจัยจะได้นำไปสังเคราะห์เป็นแนวทางรูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ต่อไป แบบสัมภาษณ์ประกอบด้วย 2 ตอนคือ ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ตอนที่ 2 ข้อคำถามในการ สัมภาษณ์ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับรูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์เป็นอย่างดียิ่ง ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้เชี่ยวชาญ

**คำชี้แจง :** โปรดเขียนรายละเอียดเกี่ยวกับสถานภาพผู้สัมภาษณ์

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์: นาย/นาง/นางสาว.....

ตำแหน่ง : .....

สถานที่ทำงาน : .....

วัน/เดือน/ปี/เวลา : วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2561 เวลา..... น.

ลงชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....

**ตอนที่ 2 : ข้อคำถามในการสัมภาษณ์รูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่**

**คำชี้แจง : โปรดตอบคำถามอย่างละเอียด**

1. วัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ท่านใช้ในการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

2. ซอฟแวร์ ที่ท่านใช้ในการปฏิบัติงานเป็นอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

3. ท่านมีความต้องการพัฒนาความรู้เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะนำมาใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ (New normal) ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง หรือไม่อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

4. ท่านมีความต้องการระบบซอฟแวร์ ที่จะนำมาใช้ในการบริหารงาน ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง พัฒนาให้สอดคล้องกับแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ (New normal) อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

5. ท่านมีความต้องการ วัสดุ อุปกรณ์ สำหรับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะนำมาใช้ในการบริหารงาน ของเทศบาลตำบลสันทรายหลวง พัฒนาให้สอดคล้องกับแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ (New normal) อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบพระคุณในความอนุเคราะห์เป็นอย่างสูง

# ประวัติผู้วิจัย


**ชื่อ-สกุล** นายพัฒนพงษ์ อินทนนท์

**เกิดเมื่อ** 16 ตุลาคม 2539

**ประวัติการศึกษา** พ.ศ. 2562 ปริญญาตรี วิทยาลัยบริหารศาสตร์
มหาวิทยาลัยแม่โจ้ จังหวัดเชียงใหม่

พ.ศ. 2558 มัธยมศึกษาตอนปลาย
โรงเรียนดาราวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่

**ประวัติการทำงาน** พ.ศ. 2562-2564 ดำเนินธุรกิจส่วนตัว

อีเมล basphatthanapong@gmail.com