

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยและศึกษาความสามารถ และความต้องการพัฒนาทักษะการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสมุทรปราการ โดยมีกระบวนการวิจัยเชิงสำรวจ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานในการวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- 2.1 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสมุทรปราการ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารและทักษะการบริหาร
- 2.4 กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย ระยะ พ.ศ. 2554-2563
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการรู้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2.6 แนวคิดเกี่ยวกับทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้นำ
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสมุทรปราการ

จังหวัดสมุทรปราการ ประกอบด้วยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป มีอยู่ 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล มีรายละเอียด ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปที่มีขนาดใหญ่ จัดขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 ซึ่งกำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการส่วนท้องถิ่น เขตขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้แก่ เขตจังหวัด การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัด ต้องจัดตั้งขึ้นทุกจังหวัด จังหวัดละ 1 แห่ง โครงสร้างการจัดองค์การขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วย สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ และนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร ดังนี้

2. สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด ประกอบด้วย ผู้ที่ได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในจังหวัด และมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภา

ท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ด้านนิติบัญญัติ โดยจำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดในแต่ละจังหวัดมีจำนวนสมาชิกฯ ไม่เท่ากันขึ้นอยู่กับจำนวนของราษฎรเป็นเกณฑ์ ดังนี้ (1) จังหวัดใดมีราษฎรไม่เกิน 500,000 คน มีจำนวนสมาชิกสภาฯ 24 คน (2) จังหวัดใดมีราษฎรไม่เกิน 500,001–1,000,000 คน มีสมาชิกสภาฯ 30 คน (3) จังหวัดใดมีราษฎรไม่เกิน 1,000,000–1,500,000 คน มีสมาชิกสภาฯ 36 คน (4) จังหวัดใดมีราษฎรไม่เกิน 1,000,000–2,000,000 คน มีสมาชิกสภาฯ 48 คน โดยกำหนดให้อำเภอหนึ่งมีการเลือกตั้งสมาชิกสภาฯ ได้หนึ่งคนหรือให้อำเภอเป็นเขตเลือกตั้งเขตหนึ่ง ในกรณีที่อำเภอใดมีสมาชิกสภาฯ ได้มากกว่า 1 คน ให้แบ่งเขตอำเภอให้มีเขตเลือกตั้งเท่ากับจำนวนสมาชิกสภาฯ ที่จะพึงมีในอำเภอนั้น สมาชิกสภาฯ จะดำเนินการเลือกตั้งสมาชิกสภาฯ ด้วยตนเอง เพื่อดำรงตำแหน่งประธานสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 คน และรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 2 คน

3. นายองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นผู้นำฝ่ายบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัด และมาจากการเลือกโดยตรงของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งทั่วทั้งจังหวัด โดยเขตจังหวัดเป็นเขตเลือกตั้ง มีวาระในการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี และดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกิน 2 วาระไม่ได้ นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดสามารถแต่งตั้งรองนายองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งไม่ใช่สมาชิกสภาฯ เป็นผู้ช่วย แต่ละองค์การบริหารส่วนจังหวัดมีจำนวนรองนายองค์การบริหารส่วนจังหวัดแตกต่างกันไปตามเกณฑ์ของจำนวนสมาชิกของแต่ละจังหวัดจึงมีดังนี้ (1) องค์การบริหารส่วนจังหวัดที่มีสมาชิกสภาฯ 48 คน แต่งตั้งรองนายองค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้ไม่เกิน 4 คน (2) องค์การบริหารส่วนจังหวัดที่มีสมาชิกสภาฯ 36 คน หรือ 42 คน แต่งตั้งรองนายองค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้ไม่เกิน 3 คน (3) องค์การบริหารส่วนจังหวัดที่มีสมาชิกสภาฯ 24 คน หรือ 30 คน แต่งตั้งรองนายองค์การบริหารส่วนจังหวัด ได้ไม่เกิน 2 คน

นอกจากนี้ นายองค์การบริหารส่วนจังหวัดสามารถแต่งตั้งเลขานุการนายองค์การบริหารส่วนจังหวัด และที่ปรึกษานายองค์การบริหารส่วนจังหวัดซึ่งไม่ใช่สมาชิกสภาฯ ได้ จำนวนรวมไม่เกิน 5 คน

4. เทศบาลเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่เป็นที่ยอมรับแพร่หลายในประเทศต่าง ๆ เพราะเป็นรูปแบบที่เหมาะสมสำหรับพื้นที่เขตเมืองที่มีประชากรหนาแน่นและมีความเจริญพอสมควร

ราชกิจจานุเบกษา (2546) ได้กล่าวถึงพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) ไว้ว่า การจัดตั้งเทศบาล พิจารณาว่าท้องถิ่นใดสมควรจัดตั้งเป็นเทศบาลได้อาศัยหลักเกณฑ์

- 1) จำนวนและความหนาแน่นของประชากรในท้องถิ่นนั้น
- 2) ความเจริญทางเศรษฐกิจพิจารณาจากการจัดเก็บรายได้ตามที่กฎหมายกำหนด และงบประมาณรายจ่ายในการดำเนินกิจการของท้องถิ่น

3) ความสำคัญทางการเมืองของท้องถิ่น พิจารณาถึงศักยภาพของท้องถิ่นนั้นว่าสามารถพัฒนาความเจริญได้รวดเร็วมากน้อยเพียงใด

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น กฎหมายได้กำหนดให้จัดตั้งเทศบาลได้ 3 ประเภท ดังนี้

1) เทศบาลตำบล มีหลักเกณฑ์ในการจัดตั้ง คือ (1) มีรายได้จริงโดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ผ่านมาตั้งแต่ 12 ล้านบาทขึ้นไป (2) มีประชากรตั้งแต่ 7,000 คนขึ้นไป (3) ความหนาแน่นของประชากรตั้งแต่ 1,500 ต่อตารางกิโลเมตรขึ้นไป (4) มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลตำบล

2) เทศบาลเมือง มีหลักเกณฑ์ในการจัดตั้ง คือ (1) ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่ง ให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง โดยไม่พิจารณาหลักเกณฑ์อื่น ๆ ประกอบ (2) ท้องถิ่นอันเป็นที่ไม่ใช่เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด ให้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง ด้วยหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

- มีประชากรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป
- ความหนาแน่นของประชากรไม่ต่ำกว่า 3,000 ต่อตารางกิโลเมตรขึ้นไป
- มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่ที่ต้องทำตามที่กฎหมายกำหนดไว้
- มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

3) เทศบาลนคร มีหลักเกณฑ์ในการจัดตั้ง คือ

- มีประชากรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป
- ความหนาแน่นของประชากรไม่ต่ำกว่า 3,000 ต่อตารางกิโลเมตรขึ้นไป
- มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่ที่ต้องทำตามที่กฎหมายกำหนดไว้
- มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลนคร

โครงสร้างการจัดองค์การของเทศบาล ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาล ทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ และนายกเทศมนตรี ทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร มีรายละเอียดดังนี้

1) สมาชิกสภาเทศบาล ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน และมีวาระการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันวันเลือกตั้ง จำนวนสมาชิกสภาเทศบาลก็แตกต่างกันตามประเภทของเทศบาล ดังนี้ (1)เทศบาลตำบล ประกอบด้วยสมาชิกสภาจำนวน 12 คน โดยแบ่งเขตเทศบาลออกเป็น 2 เขต และมีจำนวนสมาชิกสภาได้เขตละ 6 คน (2) เทศบาลเมือง ประกอบด้วยสมาชิกสภา จำนวน 18 คน โดยแบ่งเขตเทศบาลออกเป็น 3 เขต และมีจำนวนสมาชิกสภาได้เขตละ 6 คน (3) เทศบาลนคร ประกอบด้วยสมาชิกสภา จำนวน 24 คน โดยแบ่งเขตเทศบาลออกเป็น 4 เขต และมีจำนวนสมาชิกสภาได้เขตละ 6 คน สมาชิกสภาเทศบาลจะเลือกตั้งสมาชิกสภา 1 คน เพื่อดำรงตำแหน่งประธานสภาเทศบาล 1 คน และอีก 1 คน เพื่อดำรงตำแหน่ง รองประธานสภาเทศบาล ประธานสภาเทศบาลมีอำนาจหน้าที่ดำเนินกิจการของสภาเทศบาลให้เป็นไปตามข้อบังคับของการประชุมของสภาเทศบาล

2) นายกเทศมนตรี เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหาร มาจากการเลือกตั้งของประชาชน มีวาระในการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับตั้งแต่วันเลือกตั้งและดำรงตำแหน่งติดต่อกันเกิน 2 วาระไม่ได้ นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรี ซึ่งไม่ใช่สมาชิกสภาเป็นผู้ช่วย เพื่อช่วยในการบริหารราชการเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมาย โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้ (1) เทศบาลตำบล ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 2 คน (2) เทศบาลเมือง ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 3 คน (3) เทศบาลนคร ให้ตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกิน 4 คน

นอกจากนี้นายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งเลขานุการนายกเทศมนตรี และที่ปรึกษานายกเทศมนตรี ซึ่งไม่ใช่สมาชิกสภาเทศบาลได้ โดยในกรณีเทศบาลตำบล ให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมไม่เกิน 2 คน โดยในกรณีเทศบาลเมือง ให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมไม่เกิน 3 คน และโดยในกรณีเทศบาลนคร ให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมไม่เกิน 5 คน

5. องค์การบริหารส่วนตำบลที่กระจายอยู่ทั่วประเทศมีขนาดแตกต่างกัน โดยใช้เกณฑ์รายได้เป็นหลักในการพิจารณา ปัจจุบันแบ่งออกเป็น ดังนี้

1) องค์การบริหารส่วนตำบล ขนาดกลาง เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุน 6-20 ล้านบาทขึ้นไป

2) องค์การบริหารส่วนตำบล ขนาดเล็ก เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนต่ำกว่า 6 ล้านบาทขึ้นไป

โครงสร้างการจัดองค์การขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2542 มีโครงสร้างประกอบด้วย 2 ฝ่าย คือ สภาองค์การบริหารส่วนตำบลที่ประกอบด้วยสมาชิกสภาที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน และนายกองค์การบริหารส่วนตำบลที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนเช่นกัน มีรายละเอียด ดังนี้

1) สภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรนิติบัญญัติ สมาชิกมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรในแต่ละหมู่บ้าน หมู่บ้านละ 2 คน ในกรณีเขตองค์การบริหารส่วนตำบลใดมีเพียง 2 หมู่บ้าน ให้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมู่บ้านละ 3 คน อายุของสภาองค์การบริหารส่วนตำบลมีกำหนดคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วยประธานสภา 1 คน และรองประธานสภาอีก 1 คน เป็นผู้ช่วย มาจากการเลือกกันเองของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อทำหน้าที่ดำเนินการประชุม และดำเนินกิจการอื่นให้เป็นไปตามข้อบังคับการประชุมที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

2) นายกองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน มีวาระในการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี และดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับตั้งแต่วันเลือกตั้งและสามารถดำรงตำแหน่งติดต่อกันได้ไม่เกิน 2 วาระแต่จะ

ดำรงตำแหน่งได้อีกครั้งเมื่อพ้นระยะเวลา 4 ปีนับแต่วันที่พ้นจากตำแหน่ง นายองค์การบริหารส่วนตำบล อาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งไม่ใช่สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นผู้ช่วยงานได้ไม่เกิน 2 คน และอาจแต่งตั้งเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน ซึ่งต้องไม่เป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสมุทรปราการ ที่เป็นกรณีศึกษาในครั้งนี้ เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งอยู่ในเขตการปกครองของอำเภอในเขตจังหวัดสมุทรปราการ มี 49 แห่ง จำแนกได้ ดังนี้

1) อำเภอเมืองสมุทรปราการ ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง เทศบาล 7 แห่ง ได้แก่ เทศบาลนครสมุทรปราการ เทศบาลเมืองปากน้ำสมุทรปราการ เทศบาลตำบลสำโรงเหนือ เทศบาลตำบลบางปู เทศบาลตำบลแพรกษา เทศบาลตำบลด่านสำโรง และเทศบาลตำบลบางเมือง และองค์การบริหารส่วนตำบล 4 แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลแพรกษา องค์การบริหารส่วนตำบลบางด้วน องค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง องค์การบริหารส่วนตำบลเทพารักษ์ และองค์การบริหารส่วนตำบลแพรกษาใหม่

2) อำเภอบางบ่อ ประกอบด้วย เทศบาล 4 แห่ง ได้แก่ เทศบาลตำบลบางบ่อ เทศบาลตำบลคลองสวน เทศบาลตำบลคลองด่าน และเทศบาลตำบลบางพลีน้อย และองค์การบริหารส่วนตำบล 7 แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านระกาศ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองด่าน องค์การบริหารส่วนตำบลบางบ่อ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนิยมยาตรา องค์การบริหารส่วนตำบลคลองสวน และองค์การบริหารส่วนตำบลเปร็ง

3) อำเภอบางพลี ประกอบด้วย เทศบาล 1 แห่ง ได้แก่ เทศบาลตำบลบางพลี และองค์การบริหารส่วนตำบล 6 แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลีใหญ่ องค์การบริหารส่วนตำบลบางแก้ว องค์การบริหารส่วนตำบลบางโฉลง องค์การบริหารส่วนตำบลบางปลา องค์การบริหารส่วนตำบลราชาเทวะ และองค์การบริหารส่วนตำบลหนองปรือ

4) อำเภอพระประแดง ประกอบด้วย เทศบาล 3 แห่ง ได้แก่ เทศบาลเมืองพระประแดง เทศบาลเมืองลัดหลวง และเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย และองค์การบริหารส่วนตำบล 6 แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระสอบ องค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ องค์การบริหารส่วนตำบลบางน้ำผึ้ง องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระเจ้า และองค์การบริหารส่วนตำบลบางกอบัว

5) อำเภอพระสมุทรเจดีย์ ประกอบด้วย เทศบาล 2 แห่ง ได้แก่ เทศบาลตำบลพระสมุทรเจดีย์ และเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า และองค์การบริหารส่วนตำบล 4 แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านคลองสวน องค์การบริหารส่วนตำบลในคลองบางปลากด องค์การบริหารส่วนตำบล

แหลมฟ้าผ่า และองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ

6) อำเภอบางเสาธง ประกอบด้วย เทศบาล 1 แห่ง ได้แก่ เทศบาลตำบลบางเสาธง และองค์การบริหารส่วนตำบล 3 แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสาธง องค์การบริหารส่วนตำบลศิระชะจรเข้หน้า และองค์การบริหารส่วนตำบลศิระชะจรเข้ใหญ่

ที่มา : ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ประจำปี 2557 จากสำนักส่งเสริมองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสมุทรปราการ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

หลักการสำคัญในการจัดระเบียบการปกครองประเทศ เพื่อให้สอดคล้องกับหลักประชาธิปไตย ประการหนึ่ง ได้แก่ “การกระจายอำนาจการปกครอง” เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการตนเอง ฝึกให้พลเมืองเกิดความรู้ความเข้าใจในกลไกและกระบวนการเมืองการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย และเพื่อให้มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง และสนองตอบความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง

ประยุทธ์ หงษ์ทองคำ และ พรศักดิ์ ผ่องแผ้ว (2524) การที่รัฐบาลกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นมีการปกครองตนเอง ก็เพื่อจะทำให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น สามารถจัดทำบริการสาธารณะสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นตรงกับความต้องการ และทันต่อเหตุการณ์มากกว่าการจัดบริการให้ประชาชนในท้องถิ่นโดยหน่วยการปกครองส่วนกลาง เพราะแต่ละท้องถิ่นอาจมีความต้องการที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับทรัพยากรและสภาพแวดล้อมอันเป็นลักษณะเฉพาะตัวของท้องถิ่น กล่าวคือ แต่ละท้องถิ่นจะมีความแตกต่างกันทางธรรมชาติ สังคม วัฒนธรรม ประเพณีนิยมทางประวัติศาสตร์ ความได้เปรียบเสียเปรียบทางเศรษฐกิจ ตลอดจนอัตราของการพัฒนาและปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ ดังนั้นจึงเกิดความจำเป็นต้องแสวงหาวิธีการที่จะนำเอาบริการของรัฐไปสู่ท้องถิ่นในลักษณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง และเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปว่าการกระจายอำนาจการปกครอง และการบริหารด้วยการจัดตั้งหน่วยงานหรือองค์กรขึ้นในแต่ละท้องถิ่น เพื่อจัดบริการสาธารณะบางอย่าง โดยมีอิสระในการดำเนินการให้เหมาะสมกับสถานะของท้องถิ่น ย่อมจะสามารถแก้ปัญหาการจัดบริการให้ตรงกับความต้องการของท้องถิ่นได้มากขึ้น

หากพิจารณาทางด้านการเมืองการปกครองนั้น ถือได้ว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นฐานที่สำคัญของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันฝึกสอนให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง เกิดความรับผิดชอบและหวงแหนต่อผลประโยชน์ของท้องถิ่นที่ตนอาศัยอยู่ อันจะนำมาซึ่งความศรัทธา เลื่อมใสในการเมืองการปกครองแบบประชาธิปไตยในที่สุด

1. ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือการปกครองส่วนท้องถิ่น ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมาย ซึ่งส่วนใหญ่มีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกัน ไม่แตกต่างกัน จะขอนำเสนอเพียงบางท่าน ดังนี้

ประหยัด หงษ์ทองคำ และ พรศักดิ์ ผ่องแผ้ว (2524) ให้นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น เป็นรูปการปกครองที่เกิดจากระบบการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปยังท้องถิ่น เพื่อวัตถุประสงค์ในอันที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสเรียนรู้และดำเนินงานต่าง ๆ ในการปกครองท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อสนองตอบความต้องการและแก้ปัญหาด้วยตัวของตัวเอง”

อุทัย หิรัญโต (2523) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเอง เพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การ มีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงานแต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐหาได้ไม่ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

Wit, Daniel (1967) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่า “ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชน” ดังนั้น การบริหารการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลางโดยองค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลาง มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน

2. องค์ประกอบสำคัญของการปกครองท้องถิ่น

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2526) การปกครองท้องถิ่น (Local government) มีองค์ประกอบที่สำคัญๆ ดังนี้

2.1 หน่วยการปกครองท้องถิ่น ซึ่งจะได้รับการจัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายและหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ จะมีสภาพเป็นนิติบุคคล

2.2 หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่ได้รับการจัดตั้งขึ้น จะต้องไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชา (hierarchy) ของหน่วยงานทางราชการ เพราะจะต้องเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจปกครองตนเอง (autonomy)

2.3 หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้น ต้องมีองค์กรที่มาจากการเลือกตั้ง (election) โดยประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน (political participation)

2.4 หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ จะต้องมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ (revenue) โดยการอนุญาตจากรัฐ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้นำมาทำนุบำรุงท้องถิ่น

2.5 อำนาจในการปกครองท้องถิ่นนั้น ควรมีอำนาจในการกำหนดนโยบายสาธารณะ และมีการควบคุมให้มีการปฏิบัติเป็นไปตามนโยบายของตน ตามครรลองของการปกครองที่ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองอย่างแท้จริง

2.6 หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ควรมีอำนาจในการออกกฎข้อบังคับเพื่อกำกับให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายหรือความต้องการแห่งท้องถิ่นได้ เท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมายหรือข้อบังคับอื่นใดของรัฐ

2.7 หน่วยการปกครองท้องถิ่นเมื่อได้รับจัดตั้งขึ้นแล้ว ยังคงอยู่ในความรับผิดชอบ และอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงแห่งรัฐและประชาชนโดยรวม

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การที่รัฐบาลกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นมีการปกครองตนเอง เพื่อที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน โดยให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น สามารถจัดทำบริการสาธารณะสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นตรงกับความต้องการและทันต่อเหตุการณ์ อย่างไรก็ตาม การดำเนินการดังกล่าวจะต้องคำนึงถึงทรัพยากรและสภาพแวดล้อมอันเป็นลักษณะเฉพาะตัวของท้องถิ่น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง

3. วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

ชวงค์ ฉายาบุตร (2539) และโกวิทย์ พวงงาม (2546) ได้เสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับ วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น สรุปได้ดังนี้

3.1 เพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ในด้านการเงิน บุคลากร ตลอดระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการให้บริการชุมชน และทำให้เกิดความประหยัด เนื่องจากหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ จะมีเงินงบประมาณ สามารถหารายได้ให้กับท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นเป็นจำนวนมาก และจะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้าง แต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

3.2 เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เพราะความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับบริการจากรัฐบาลเพียงฝ่ายเดียวอาจไม่ตรงกับความต้องการที่แท้จริงและมักมีความล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนเป็นผู้บริหารย่อมจะสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างแท้จริง

3.3 เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน โดยการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวได้เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ทั้งในบทบาทของฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติ การปฏิบัติหน้าที่ในหลากหลายบทบาท มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยระดับชาติได้เป็นอย่างดี

3.4 ประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

3.4.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป มีอยู่ 3 รูปแบบ คือ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์กรบริหารส่วนตำบล

3.4.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษมีอยู่ 2 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

จากที่กล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรที่เกิดขึ้นตามหลักการกระจายอำนาจปกครอง กล่าวคือ เป็นองค์กรที่รับมอบภารกิจบางอย่างจากรัฐมาดำเนินการจัดทำเอง โดยภารกิจที่จัดทำนั้นเป็นเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับท้องถิ่น และเป็นกิจการที่ท้องถิ่นสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่ารัฐ เนื่องจากเป็นกิจการที่มีลักษณะเฉพาะ ขึ้นอยู่กับสภาพความเป็นอยู่ของท้องถิ่นแต่ละแห่ง ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเข้าใจปัญหาและจัดทำภารกิจได้ดีกว่าส่วนกลาง มีอิสระในการบริหารจัดการ โดยอยู่ภายใต้การกำกับดูแลจากส่วนกลางและมีขอบเขตขึ้นอยู่กับรัฐเป็นผู้กำหนด

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร และทักษะการบริหาร

1. ความหมายของการบริหาร

คำว่า การบริหาร (Administration) มีรากศัพท์มาจากภาษาละติน “administrare” หมายถึง ช่วยเหลือ (assist) หรืออำนวยความสะดวก (direct) มีความหมายใกล้เคียงว่า “การจัดการ” (Management) นิยมใช้ในภาคเอกชนหรือภาคธุรกิจซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งแสวงหากำไร (profits) แต่อย่างไรก็ตาม คำสองคำนี้สามารถใช้แทนกันได้ ซึ่งหมายถึง “การบริหาร” มีนักวิชาให้ความหมายไว้แตกต่างกันไปตามมุมมองของนักวิชาการแต่ละท่าน ดังนี้

ธงชัย สันติวงศ์ (2551) กล่าวถึงลักษณะการบริหารจัดการไว้ 3 ด้าน คือ

1) ด้านการเป็นผู้นำหรือหัวหน้างาน หมายถึง ภาระหน้าที่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่ปฏิบัติตนเป็นผู้นำภายในองค์กร

2) ด้านของภารกิจหรือสิ่งที่ต้องทำ หมายถึง การจัดระเบียบทรัพยากรต่าง ๆ ในองค์กรและการประสานกิจกรรมต่าง ๆ เข้าด้วยกัน

3) ด้านของความรับผิดชอบ หมายถึง การต้องทำให้งานต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยการอาศัยบุคคล ๆ เข้าด้วยกัน

วัชรีย์ บุรณสิงห์ (2546) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง กระบวนการทางสังคม ซึ่งพิจารณาได้เป็น 3 ทาง คือ

1) โครงสร้าง เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นตอนของสายการบังคับบัญชา

2) หน้าที่ เป็นขั้นตอนของหน่วยงานที่ระบุหน้าที่ บทบาท ความรับผิดชอบ และเรื่องอำนาจความสะอาดต่าง ๆ เพื่อให้สำเร็จตามเป้าหมาย

3) ปฏิบัติการ เป็นกระบวนการบริหารดำเนินการในสถานการณ์ที่บุคคลต่อบุคคลกำลังมีปฏิสัมพันธ์กันหรือร่วมทำปฏิริยาเกี่ยวข้องซึ่งกันและกัน

สมพงษ์ เกษมสิน (2523) มีความเห็นว่า การบริหาร หมายถึง การใช้ศาสตร์และศิลป์นำเอาทรัพยากรทางการบริหาร (Administration resource) เช่น คน เงิน วัสดุสิ่งของและการจัดการมาประกอบการตามกระบวนการบริหาร process to Administration) เช่น POSDCoRB Model ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

Koontz&Donnell (2012) กล่าวว่า การบริหาร หมายถึง การทำงานให้สำเร็จโดยอาศัยผู้อื่น

Simon (1960, 1976) กล่าวถึงการบริหารว่า หมายถึงกิจกรรมที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปร่วมกันดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์

Hutchinson (1999) กล่าวว่าการบริหารหมายถึงศิลปะหรือความสามารถในการรวมวัตถุประสงค์และกำลังคนเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนด

จากการศึกษาความหมายของการบริหาร สรุปได้ว่า การบริหาร หมายถึง การดำเนินงานตามภารกิจหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปร่วมมือกันดำเนินกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่งให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยอาศัยกระบวนการและทรัพยากรที่มีอยู่ คือ เงิน วัสดุ อุปกรณ์ ดังนั้น การบริหารจึงเป็นกระบวนการที่ผู้บริหารต้องใช้ทั้งศาสตร์ และศิลป์ในการชักจูงให้คนในองค์กรหันมาช่วยเหลือและให้ความร่วมมือร่วมใจทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ โดยที่ผู้บริหารต้องเป็นทั้งหัวหน้า ผู้นำ และผู้ประสานงานที่มีประสิทธิภาพ

2. แนวคิดเกี่ยวกับทักษะการบริหาร

ความสามารถในการบริหารงานของผู้บริหารหรือผู้นำตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากองค์การอย่างรวดเร็วและถูกต้อง โดยใช้ทรัพยากรบุคคลและอื่น ๆ ที่มีอยู่ โดยผ่านกระบวนการทางการบริหารอย่างมีระบบ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไป โดยมีนักวิชาการหลายท่านที่กล่าวถึงทักษะการบริหารไว้ ดังต่อไปนี้

กิฟฟิน (Griffin, 1999) เห็นว่า ทักษะการบริหารที่จำเป็นสำหรับผู้บริหารมี 5 ประการ ได้แก่ ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านความคิด ทักษะด้านการวิจัย (diagnostic skills) และทักษะด้านการวิเคราะห์ (analytic skills) ทักษะด้านความคิดรวบยอด ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านการศึกษา ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านความคิด

Elihu Katz and Brenda Danet (1978) มีความเห็นว่า ผู้บริหารควรมีทักษะพื้นฐานในการบริหาร 3 ประการ คือ

1) ทักษะด้านเทคนิค เป็นความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือและวิธีการทำงานจัดเป็นความสามารถขั้นปฏิบัติงานเฉพาะอย่างที่คุณำในหน่วยงานจะต้องรู้ แม้ว่าจะมิได้ลงมือปฏิบัติด้วยตนเองก็ตาม

2) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ เป็นความสามารถเข้ากับคนได้ เข้าใจพฤติกรรมแต่ละบุคคล ความสามารถที่จะใช้ถ้อยคำที่ถูกต้องใจผู้ร่วมงานเพื่อชักจูงใจให้เขาเหล่านี้ปฏิบัติหรืองดเว้นการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งได้ตามที่ต้องการ

3) ทักษะด้านความคิด ความสามารถในการนึกคิดต้องอาศัยสติปัญญาและการฝึกฝน ผู้นำที่ดีจะต้องสามารถเข้าใจปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างทอ่งแท้ สามารถแยกแยะประเด็นได้ถูกต้องว่าอะไรเป็นประเด็นหลัก อะไรเป็นประเด็นรอง สามารถวิเคราะห์อย่างเป็นระบบว่าอะไรเป็นสาเหตุและอะไรเป็นผลที่ตามมาจากสาเหตุที่ต่างกัน

ผู้บริหารทุกระดับจะต้องมีพื้นฐานทั้ง 3 โดยที่ผู้บริหารระดับสูงต้องมีทักษะด้านความคิดมากที่สุด ซึ่งก็ตรงกันข้ามกับผู้บริหารระดับต้นที่มีทักษะด้านเทคนิคมากที่สุด

Koontz & Wehrich (1990) กล่าวถึงการศึกษาเกี่ยวกับทักษะในการจัดการและความต้องการขององค์กร ว่าควรมีทักษะ 4 ด้าน โดยที่ทักษะ 3 ด้านแรกเป็นทักษะตามแนวคิดของแคทซ์ และได้ขยายแนวคิดเกี่ยวกับทักษะเพิ่มอีก 1 ด้าน รวมเป็น 4 ด้าน คือ ทักษะทางการออกแบบ (design skill) เป็นทักษะที่สำคัญอีกอย่างหนึ่ง ที่ช่วยให้ผู้บริหารสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาที่มีทักษะด้านการออกแบบก็จะสามารถใช้การออกแบบเพื่อแก้ไขปัญหาวีธีใดวิธีหนึ่งให้ยุติปัญหาได้

Sitterly (1993) กล่าวว่า ทักษะพื้นฐานของผู้บริหารมี 3 ทักษะคือ ทักษะทางเทคนิค ทักษะการทำงานร่วมกับคน และทักษะความคิดรวบยอด

Drake & Roe (1986) ได้ขยายแนวคิดเกี่ยวกับทักษะของโรเบิร์ต แอล แคทซ์ ออกเป็นทักษะทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ประกอบด้วย

1) ทักษะด้านความคิดรวบยอด (conceptual skills) เป็นความสามารถที่จะประสานสิ่งต่าง ๆ เข้าด้วยกัน และสามารถที่จะมองเห็นองค์การในภาพรวม ซึ่งผู้บริหารจำเป็นจะต้องรู้ถึงการพึ่งพาอาศัยกันของส่วนต่าง ๆ หรือหน้าที่ต่าง ๆ ขององค์กรและเข้าใจได้ว่าการเปลี่ยนแปลงในส่วนหนึ่งจะมีผลกระทบต่อส่วนอื่นอย่างไรบ้าง

2) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (human skills) เป็นทักษะที่ช่วยให้ผู้บริหารทำงานกับปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยการสร้างพลังแห่งความร่วมมือของทีมงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

3) ทักษะด้านการศึกษา (educational skills) เป็นทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้บริหารในฐานะผู้นำทางการศึกษา ซึ่งจะต้องมีความรู้ความเข้าใจการสอนและการเรียน จะต้องเป็นผู้มีภูมิรู้และเป็นนักวิชาการที่ดี

4) ทักษะด้านเทคนิค (technical skills) เป็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับการมีความรู้ที่เชี่ยวชาญ และมีความชำนาญในกิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง พร้อมทั้งมีความคล่องแคล่วในการใช้เครื่องมือ และเทคนิควิธีในการทำกิจกรรม และ (5) ทักษะด้านความคิด (cognitive skills) ผู้บริหารจำเป็นต้องมีความรู้ความคิด มีสติปัญญา และมีวิสัยทัศน์ทักษะทั้ง 5 ด้าน ตามแนวคิดของ เดรกและโรว์ (Drake & Roe)

Massie & Douglas (2008) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับทักษะที่สำคัญต่อการพัฒนาผู้บริหารว่าควรประกอบด้วย

1) องค์ประกอบด้านความรู้ เป็นเรื่องของความรู้ ความจำ ความเข้าใจความสามารถในการนำไปใช้ความสามารถวิเคราะห์ สังเคราะห์และการประเมินผล

2) องค์ประกอบของความสามารถ หมายถึง ทักษะ ศิลปะ ดุลยพินิจในการตัดสินใจและปัญหาแม้ความสามารถเป็นสิ่งที่มองไม่เห็นแต่ก็สามารถชักนำความรู้สึกลึกซึ้งนึกคิดไปยังองค์ประกอบอื่นที่แต่ละบุคคลอาจพัฒนาได้

3) องค์ประกอบด้านเจตคติ เป็นสภาพความรู้สึกลึกซึ้ง ซึ่งเป็นสภาพภายในจิตใจของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจของบุคคลในการที่จะเลือกกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง

Ivancevich & Matteson (2002) และคณะ เห็นว่า ทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้บริหาร (managerial skills) ควรมี 7 ประการ ได้แก่ ทักษะทางเทคนิค (technical skills) ทักษะการสื่อสาร (communication skills) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (human relations skills) ทักษะการวิเคราะห์ (analytical skills) ทักษะการตัดสินใจ (decision-making skills) ทักษะด้านความคิด (conceptual skills) และทักษะด้านคอมพิวเตอร์ (computer skills)

กล่าวโดยสรุป ทักษะการบริหาร คือ ศิลปะในการใช้ศาสตร์และศิลป์ ในการบริหารงานในองค์กรหรือหน่วยงาน โดยใช้กระบวนการบริหารและทักษะทางเทคนิคมาผสมผสานเข้ากัน เพื่อให้การบริหารจัดการเป็นไปได้อย่างดีและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ทักษะที่สำคัญของผู้บริหาร คือ ทักษะด้านความคิด ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านเทคนิค ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน ดังที่กล่าวมาข้างต้น

สำหรับในการศึกษาคั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกนำแนวคิดของอีวานเชวิช และแมทเทอร์สัน (Ivancevich & Matteson, 2002) และคณะ ที่เห็นว่า ทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้บริหาร (managerial skills) ควรมี 7 ประการ ได้แก่ ทักษะทางเทคนิค (technical skills) ทักษะการสื่อสาร (communication skills) ทักษะด้านมนุษย์สัมพันธ์ (human relations skills) ทักษะการวิเคราะห์ (analytical skills) ทักษะการตัดสินใจ (decision-making skills) ทักษะด้านความคิด (conceptual skills) และทักษะด้านคอมพิวเตอร์ (computer skills) ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกเฉพาะทักษะการสื่อสาร เท่านั้น ซึ่งผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสมุทรปราการ กับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) ทักษะการสื่อสารเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้บริหาร

3. บทบาทด้านการบริหาร (Managerial roles)

ผู้บริหารเป็นผู้นำแต่ผู้นำบางคนไม่ใช่ผู้บริหาร เป็นผู้มีที่ความสำคัญต่อหน่วยงานต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และต่อผลงานอันเป็นส่วนรวม คุณภาพและบทบาทของผู้บริหารมีความสัมพันธ์กันในการบริหารงานที่ดี ผู้บริหารที่มีความสามารถจำเป็นต้องมีทักษะในการเป็นผู้นำ สำหรับผู้นำที่เป็นผู้บริหารนั้น จะมีหน้าที่เกี่ยวกับการบริหาร ได้แก่ การวางแผน การจัดการองค์กร การสั่งการ และการควบคุม นอกจากนี้ยังต้องทำหน้าที่ประสานงาน จูงใจและหน้าที่ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ เพื่อให้การดำเนินงานภายใต้การบริหารจัดการของตนดำเนินไปสู่จุดหมายตามเป้าหมายที่วางไว้

ดังนั้น การที่ผู้บริหารจะประสบความสำเร็จได้มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับผู้บริหารทุกระดับว่ามีจิตสำนึกและทักษะพื้นฐานของการบริหาร โดยทั่วไปนักบริหารจะต้องมีความสามารถหรือทักษะด้านการตัดสินใจ และทักษะด้านการสื่อสาร การบริหารในองค์กรต่าง ๆ ผู้บริหารมีบทบาทที่จะต้องปฏิบัติ เพื่อให้สามารถแสดงพฤติกรรมในตำแหน่ง หน้าที่ และความรับผิดชอบได้อย่างเหมาะสม

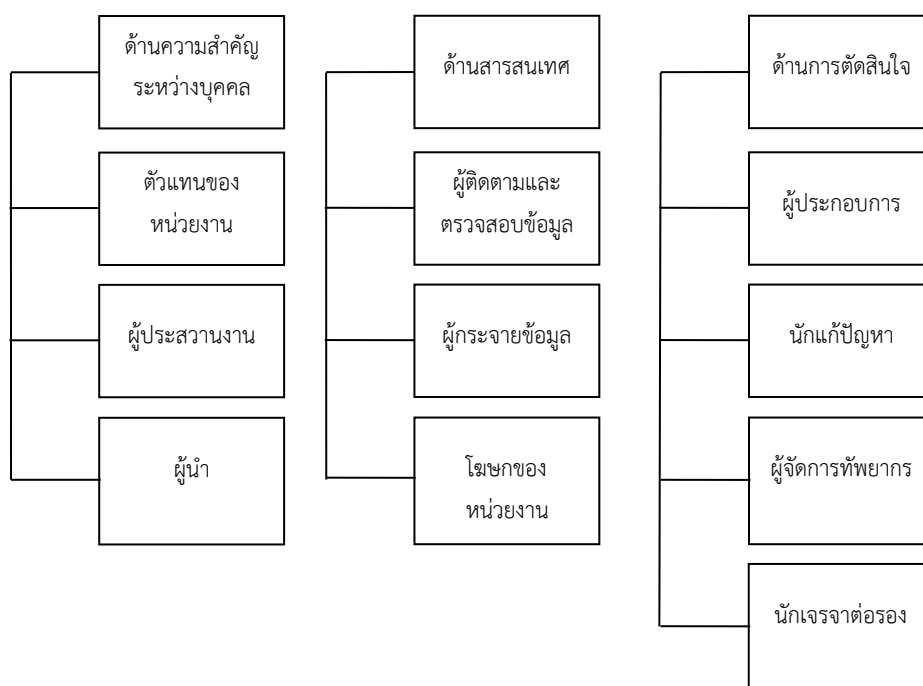
Mintzberg & Quinn (2006) นักวิจัยทางด้านการบริหารที่มีชื่อเสียงชาวสหรัฐอเมริกาได้เขียนหนังสือชื่อ “ธรรมชาติของงานบริหาร (the nature of managerial work)” ได้กล่าวถึงบทบาทที่ผู้บริหารต้องปฏิบัติมี 10 ประการ ซึ่งสามารถจัดรวบรวมได้เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1) บทบาทด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interpersonal role) เป็นพฤติกรรมที่ผู้บริหารแสดงออกเมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลกลุ่มต่าง ๆ รอบตัวเขา ซึ่งประกอบด้วยบทบาทที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ (1) ตัวแทนของหน่วยงาน (figurehead)(2) ผู้ประสานงาน (liaison) และ (3) ผู้นำ (leader)

2) บทบาทด้านสารสนเทศ (informational role) สารสนเทศเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์กร เพราะสารสนเทศจะเป็นเนื้อหาสำคัญที่ใช้ประกอบการตัดสินใจแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ซึ่งบทบาทด้านสารสนเทศมี 3 ประการ ได้แก่ (1) ผู้ติดตามและตรวจสอบข้อมูล (monitor) (2) ผู้กระจายข้อมูล (disseminator) และ (3) โฆษกของหน่วยงาน (spokesperson)

3) บทบาทด้านการตัดสินใจ (decisional role) การตัดสินใจเป็นกระบวนการในการศึกษา วิเคราะห์ ประเมิน และเลือกทางเลือกที่เหมาะสม ดังนั้น การตัดสินใจจึงเป็นงานของผู้บริหารทุกคน บทบาทของผู้บริหารด้านการตัดสินใจมี 4 ประการ ได้แก่ (1) ผู้ประกอบการ (entrepreneur) (2) นักแก้ปัญหา (disturbance handler) (3) ผู้จัดการทรัพยากร (resource allocator) และ (4) นักเจรจาต่อรอง (negotiator) ซึ่งบทบาทของผู้บริหารที่กล่าวมาสามารถแสดงเป็นภาพประกอบได้ ดังนี้

ภาพ 2 บทบาทของผู้บริหาร



ที่มา. จาก Strategy Process: Concepts, Contexts, Cases (pp. 93-94), by H. Mintzberg and J. B. Quinn, 2006, (5th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

4. บทบาทของผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

คำว่า ผู้นำ (Leader) มีผู้ให้นิยามไว้แตกต่างกันตามสาขาวิชาที่ ศึกษา เช่น สาขาวิชาพฤติกรรมศาสตร์ใช้เกณฑ์ในเรื่องของพฤติกรรมเป็นการกำหนดความหมาย สาขาวิชารัฐศาสตร์ใช้เกณฑ์ในเรื่องการใช้อำนาจ การมีส่วนร่วม หรือสาขาอื่น ๆ อาจจะใช้เกณฑ์ในการกำหนดความหมายที่แตกต่างกัน เช่น คุณสมบัติ บทบาทหน้าที่ของผู้นำ เป็นต้น

จันทรทิพย์ ปาละนันท์ (2545) ให้ความเห็นเกี่ยวกับผู้นำท้องถิ่น ว่าผู้ที่จะมาเป็นผู้นำได้ต้องมีคุณลักษณะหรือคุณสมบัติพิเศษที่แตกต่างจากคนอื่น ๆ หรืออาจกล่าวว่า สถานการณ์ต้องพอเหมาะที่จะกระตุ้นให้เกิดความเป็นผู้นำ จึงกล่าวได้ว่า ผู้นำเกิดขึ้นได้จากวิถีทาง 2 ประการ คือ ผู้นำอาจเกิด

จากการเรียกร้องให้ดำรงตำแหน่งดังกล่าวจากบุคคลอื่น ๆ ภายในในกลุ่ม และผู้นำที่เกิดขึ้นตามสภาวะการณ์ ซึ่งหมายถึง ผู้นำที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ คือ ผู้นำที่มุ่งสู่ความสำเร็จ

จากนิยามดังกล่าวข้างต้น สะท้อนให้เห็นได้ว่า คนที่จะเป็นผู้นำนั้นจะต้องมีคุณสมบัติเฉพาะสอดคล้องกับความต้องการของชุมชน หรือสังคมนั้น จึงสามารถทำให้ผู้ตามยอมรับ และร่วมดำเนินกิจกรรมให้บรรลุตามเป้าหมายได้ ผู้นำแต่ละคน ในแต่ละพื้นที่มีอาจมีความหมายและคุณลักษณะแตกต่างกัน

อมรรัตน์ ทิพย์เลิศ (2547) จากการศึกษา เรื่องของผู้นำ พบว่า ผู้นำแบบเป็นทางการ ได้แก่ ผู้นำที่มีอำนาจหน้าที่ (authority) โดยได้รับการแต่งตั้ง การคัดเลือกจากทางราชการ หรือประชาชน เช่น กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน อบต. อบจ. เป็นต้น ผู้นำประเภทนี้มีตำแหน่งหน้าที่ค้ำจุนอยู่ และประชาชนตระหนักในฐานะผู้นำ มาจากการเลือกตั้ง แต่งตั้ง และประกาศเป็นทางการให้ทราบ ด้วยเหตุนี้ตำแหน่ง และความรับผิดชอบของผู้นำอย่างเป็นทางการจึงเป็นที่ทราบกันของสาธารณชน ส่วนผู้นำแบบไม่เป็นทางการ หรือผู้นำทางธรรมชาติ ได้แก่ ผู้มีอิทธิพล ผู้มีความรู้ ความสามารถไม่ได้รับมอบหมายอำนาจหน้าที่ใด ๆ จากทางราชการ ชาวบ้าน จึงไม่ตระหนักถึงสถานภาพการเป็นผู้นำ แต่ได้นับการยกย่องว่าเป็นผู้อยู่เบื้องหลังของความสำเร็จในการทำงานของหมู่บ้าน

สรุป ผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง ผู้ที่ดำรงตำแหน่งของฝ่ายบริหาร และฝ่ายนิติบัญญัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งได้แก่ นายก รองนายก ประธานสภา และรองประธานสภา และสมาชิกสภาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Drucker (2005) กล่าวว่า การบริหารเป็นงานของหัวหน้าหรือผู้นำที่จะต้องทำเพื่อให้กลุ่มคนจำนวนมากที่มารวมกัน และร่วมกันทำงานเพื่อให้วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้สำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเมื่อพิจารณาบทบาทของผู้นำในการบริหารจัดการ และกล่าวว่า ผู้นำควรมีการกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจรับผิดชอบให้แก่คนในชุมชน เพื่อให้สมาชิกในองค์กรเข้ามามีส่วนร่วม การเป็นเจ้าของความรับผิดชอบ ผลประโยชน์ และความภาคภูมิใจ เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการที่ดี

ผู้นำ คือ บุคคลในกลุ่มซึ่งได้รับมอบหมายหน้าที่ให้ควบคุมหรือประสานงานกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการกิจของกลุ่ม (Fiedler, 1967)

ผู้นำ คือ บุคคลที่ถูกเลือกหรือได้รับการแต่งตั้งให้นำกลุ่มและมีอิทธิพลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ของกลุ่มเพื่อการบรรลุเป้าหมายของกลุ่มและเพื่อทำหน้าที่หัวหน้ากลุ่ม (Dejnozka, 1983)

จึงสรุปได้ว่า ผู้นำ คือ บุคคลที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งอาจมาโดยการเลือกตั้งหรือแต่งตั้งและเป็นที่ยอมรับของสมาชิกให้มีอิทธิพลและบทบาทเหนือกลุ่ม สามารถที่จะจูงใจชักนำ หรือชี้แนะให้สมาชิกของกลุ่มรวมพลังเพื่อปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ของกลุ่มให้สำเร็จ

ผู้นำองค์การ เป็นบุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นผู้กำหนดทิศทางการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ เป็นหัวใจของการบริหาร เป็นผู้ที่สามารถ

ดำเนินงานให้สำเร็จได้จากการร่วมมือของผู้อื่น องค์การใดมีผู้บริหารที่มีความรู้ ความสามารถ มีคุณธรรม จริยธรรม องค์การนั้นก็จะได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) อันนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

บทบาทเป็นแนวคิดและการกระทำของบุคคลที่มีอิทธิพลบังคับให้บุคคลกระทำการหรือแสดงพฤติกรรมใด ๆ โดยมีแบบแผนที่แน่นอน ซึ่งเรียกว่า เป็นแบบแผนทางสังคม ทุกหน่วยหรือทุกแผนกในองค์กรจะต้องแสดงพฤติกรรมตามที่คาดหวังเอาไว้อย่างแน่นอนในแต่ละองค์กรนั้น ๆ ถ้าบุคคลแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างจากพฤติกรรมที่องค์กรคาดหวังก็จะต้องปรับตัวให้เข้ากับองค์กร มิฉะนั้นจะต้องออกจากองค์กรในที่สุด ซึ่งการเข้าร่วมในองค์กร บุคคลจะต้องประเมินและเรียนรู้ค่านิยมขององค์กร ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนเองให้เข้ากับองค์กรให้ได้ นอกเสียจากว่า บุคคลนั้นมีอิทธิพลเหนือ องค์กรก็จะสามารถเปลี่ยนค่านิยมขององค์กรได้ หรือเปลี่ยนพฤติกรรมขององค์กรที่ด้อยนั้นเสีย

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับผู้นำท้องถิ่นและบทบาทของผู้นำท้องถิ่นผู้นำ ในฐานะนักบริหาร ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการจัดการสิ่งที่เป็นส่วนรวมที่เกี่ยวข้องถึงผลประโยชน์

สรุป บทบาทผู้นำท้องถิ่น หมายถึง บุคคลที่มีหน้าที่ชี้แนะและช่วยเหลือบุคคลให้กระทำหรือแสดงพฤติกรรมตามบทบาทที่องค์กรกำหนดไว้ ซึ่งเป็นสิ่งที่กำหนดหรือวางแนวทางปฏิบัติไว้ให้เป็นบทบาทของบุคคลในองค์กร บทบาทจึงมีอิทธิพลอย่างเด่นชัดต่อพฤติกรรมบุคคลในองค์กร

จากที่กล่าวมาข้างต้น นำมาพิจารณาเป็นข้อสรุป เกี่ยวกับ บทบาทของผู้นำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การกระทำของบุคคลหรือการแสดงพฤติกรรม ตามอำนาจ หน้าที่ที่องค์กรกำหนดไว้ หรือวางแนวทางปฏิบัติไว้ให้เป็นบทบาทของบุคคลในองค์กรเพื่อให้การบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

2.4 กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย ระยะ พ.ศ. 2554-2563

ประเทศไทยได้ประกาศการใช้นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศฉบับแรกเมื่อปี พ.ศ. 2539 (IT2000) โดยกำหนดภารกิจสำคัญ 3 ประการ คือ 1) การลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศแห่งชาติที่เสมอภาค 2) การลงทุนทางด้านการศึกษาที่ดีของพลเมืองและบุคลากรด้านสารสนเทศ 3) การปรับปรุงบทบาทของภาครัฐ เพื่อบริการที่ดีขึ้นและสร้างรากฐานอุตสาหกรรมสารสนเทศที่แข็งแกร่ง จากการประเมินผลนโยบาย IT2000 พบว่า การใช้บริการโทรคมนาคม โดยเฉพาะในชนบท สะดวกขึ้นมาก คนไทยมีความรู้และทักษะทางคอมพิวเตอร์ดีขึ้น และหน่วยงานของรัฐเริ่มให้บริการประชาชนด้วยคอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตาม การประเมินผลไม่สามารถหาข้อยุติว่าผลลัพธ์ที่กล่าวข้างต้นนั้นเป็นผลจากการใช้นโยบาย IT2000 โดยตรง หรือเป็นผลที่เกิดจากแผนงานที่ทำต่อเนื่องของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และที่สำคัญภาคเอกชนที่เข้าร่วมให้ความเห็นในการประเมินได้

แสดงความเป็นกังวลถึงระดับความสามารถทางเทคโนโลยีของประเทศไทย ณ ขณะนั้นว่านอกจากไม่ได้รับการพัฒนาเท่าที่ควรแล้วยังอาจล้าหลังมากขึ้นเมื่อเทียบกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น และก้าวหน้าไปอย่างมากในช่วงระยะเวลาเดียวกัน เนื่องจากขาดการผลักดันนโยบายไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง

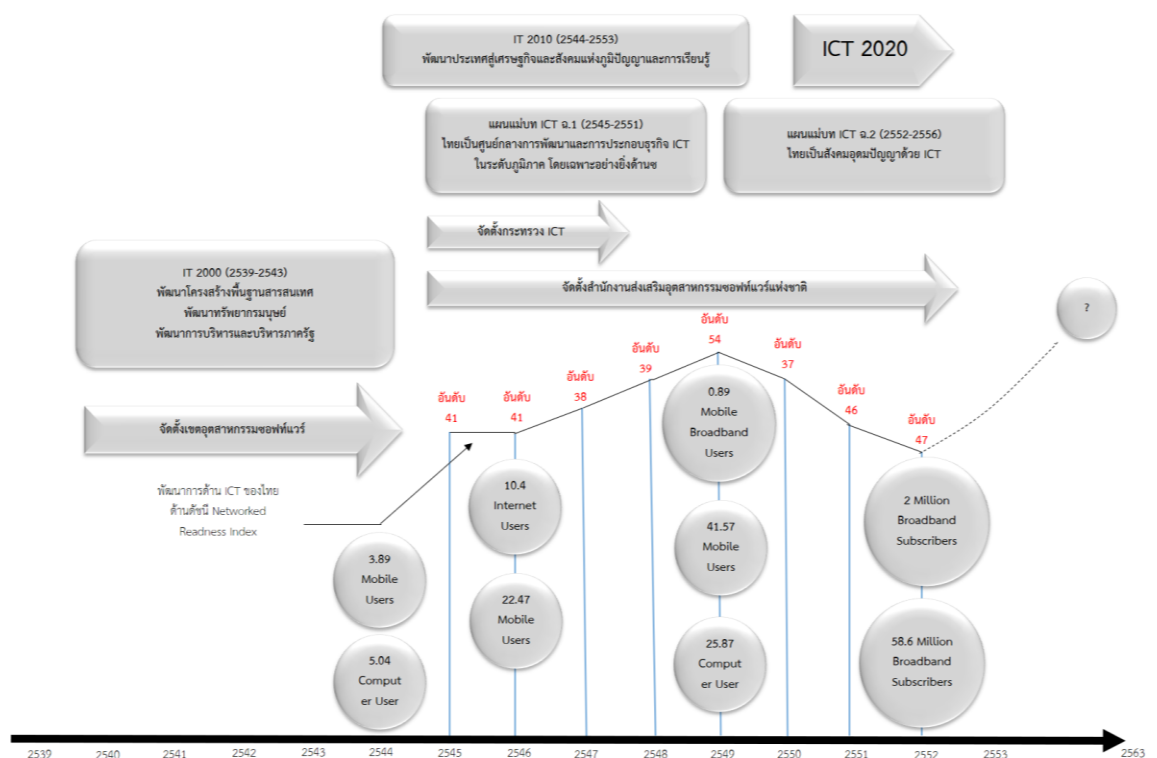
ต่อจากกรอบนโยบาย IT2000 ได้มีการจัดทำกรอบนโยบาย ได้มีการจัดทำกรอบนโยบาย เทคโนโลยีสารสนเทศ ระยะ พ.ศ. 2544 – 2553 ของประเทศไทย หรือ IT2010 ขึ้นเพื่อเป็นเข็มทิศ ชี้้นำการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทยในช่วงแรกทศวรรษแรกของศตวรรษที่ 21 โดย IT2010 ยังคงเจตนารมณ์ของ IT2000 อย่างครบถ้วนภายใต้การดำเนินยุทธศาสตร์ 5e's ที่เน้นการพัฒนาและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสาขายุทธศาสตร์หลัก 5 ด้าน ได้แก่ e-Government, e-Industry, e-Commerce, e-Education และ e-Society เพื่อยกระดับ เศรษฐกิจและคุณภาพชีวิตของประชาชนไทยและนำพาประเทศไทยเข้าสู่สังคมแห่งภูมิปัญญา และการเรียนรู้ (Knowledge-based economy and society)

เนื่องจากกรอบนโยบาย IT2010 เป็นแนวนโยบายระยะยาวในระดับมหภาค คณะรัฐมนตรี จึงได้มีมติให้จัดทำแผนระยะกลาง ช่วงเวลา 5 ปี 2 แผน ได้แก่ แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของประเทศไทย ฉบับที่ 1 และฉบับที่ 2 เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการดำเนินงานที่หน่วยงานสามารถใช้เป็นแนวทางในการจัดทำหรือปรับแผนแม่บท ICT ของตนเองได้ ทั้งนี้ ในภาคปฏิบัติได้เกิดความล่าช้าในการเสนอพิจารณา และให้ความเห็นชอบแผนแม่บทฯ ทั้งสองฉบับ ทำให้ช่วงเวลาของแผนแม่บทฯ มีความเหลื่อมล้ำกับกรอบนโยบาย IT2010 กล่าวคือ แผนแม่บทฯ มิได้มีเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดที่สอดคล้องกับ IT2010 เสียทีเดียว โดยแผนแม่บทฯ ฉบับที่ 1 ใช้ในช่วง ระยะเวลาตั้งแต่ พ.ศ. 2545 – 2551 และแผนแม่บทฯ ฉบับที่ 2 ใช้ในช่วงเวลาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552 – 2556

แผนแม่บท ICT ฉบับที่ 1 มุ่งหวังให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการพัฒนาและการประกอบ ธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในระดับภูมิภาค โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านซอฟต์แวร์ ผู้ประกอบการและประชาชนส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงข้อมูลจากระบบบริการอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เกิดประโยชน์โดยตรงต่อการเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจแก่การผลิตและบริการทุกสาขา รวมทั้งพัฒนา อุตสาหกรรม ICT ให้สามารถแข่งขันและอยู่รอดในตลาดสากลได้ ประชาชนสามารถประยุกต์ใช้ ICT เพื่อสนองความต้องการในการดำรงอยู่อย่างมรคุณภาพและมีความปลอดภัยที่แท้จริงในสังคมไทย ส่วนแผนแม่บท ICT ฉบับที่ 2 ได้ถูกจัดทำขึ้นเพื่อสานความต่อเนื่องทางนโยบายจาก IT2010 และแผนแม่บท ICT ฉบับที่ 1 โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ และการบริหารจัดการ ICT ระดับชาติให้มี ประสิทธิภาพมากขึ้น

เมื่อพิจารณาถึงผลที่ได้รับจากการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ อาจกล่าวได้ว่า การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทยในระยะของกรอบนโยบาย IT2010 และแผนแม่บท ICT ฉบับที่ 1 ไม่ได้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้อย่างสมบูรณ์ ทั้งนี้ พิจารณาจากระดับการพัฒนาของประเทศไทยเทียบกับประเทศอื่น ๆ ในการจัดลำดับความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารใน Networked Readiness Index ซึ่งพบว่า ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 เป็นต้นมา ระดับความพร้อมของประเทศไทยลดลงอย่างต่อเนื่อง

ภาพ 3 พัฒนาการของนโยบายการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของไทย



ที่มา : กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ระยะ พ.ศ. 2554 – 2563 ของประเทศไทย

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการรู้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. การรู้คอมพิวเตอร์ (Computer Literacy)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยศูนย์ทดสอบสมรรถนะทางคอมพิวเตอร์ CU-CCT (Chulalongkorn University Computer Competencies Test) ได้กำหนดเกณฑ์การประเมินเชิงสมรรถนะด้านคอมพิวเตอร์โดยกำหนดเกณฑ์ไว้ใน 3 ระดับคือ ระดับความรู้ความสามารถพื้นฐาน (Literacy) ระดับความรู้ความชำนาญ (Competency) และระดับอาชีพ (Professional)

(สุกรี รอดโพธิ์ทอง, 2543)

1) ระดับความรู้ความสามารถพื้นฐาน (Literacy) ได้กำหนดไว้ 3 ครอบคลุม คือ

1.1) Computer System : โดยทดสอบด้าน

- พัฒนาการของคอมพิวเตอร์
- ส่วนประกอบหลักและหน้าที่พื้นฐานของคอมพิวเตอร์ (Input Devices,

Processor Unit, Output Devices)

- การทำงานของระบบคอมพิวเตอร์
- แนวคิดเกี่ยวกับ Data Communication
- Computer Network

1.2) Computer Applications : โดยทดสอบด้าน

- ผลกระทบจากการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานต่าง ๆ
- ความแตกต่างของอาชีพที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์
- ลักษณะงานที่เหมาะสมกับการใช้คอมพิวเตอร์
- ลักษณะและประเภทของโปรแกรมสำเร็จรูป
- ไวรัสคอมพิวเตอร์

1.3) Computer Skills & Programming Concepts : โดยทดสอบด้าน

- การอ่านและอธิบาย Programming Logic & Flowcharting Concepts
- คำสั่งการทำงานของ DOS
- ระบบปฏิบัติการ Windows
- เลขฐาน
- การใช้คำสั่งเพื่อให้โปรแกรมสำเร็จรูปทำงานตามที่ต้องการเน้น MS

Office

2) ระดับ Competency และระดับ Professional จะเน้นทักษะมากเป็นพิเศษ เช่น ระดับ Competency จะเน้นระบบปฏิบัติการเช่น DOS และ Windows ชั้นสูง รวมทั้ง Software ใช้งานเฉพาะด้าน ส่วนระดับ Professional จะเน้นการเขียนโปรแกรมชั้นสูงและเน้นการเป็นนักวิเคราะห์ และออกแบบระบบ

ในขณะเดียวกันกับที่ MECC (Minnesota Educational Computing Consortium) ซึ่งเป็นองค์กรที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางเกี่ยวกับการกำหนดมาตรฐานความรู้ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์ได้ทำการศึกษาความรู้ความสามารถขั้นพื้นฐานที่ครูทั่วไปต้องมีเกี่ยวกับทักษะคอมพิวเตอร์ว่าต้องครอบคลุม 3 ประเด็นหลักคือ (สุกรี รอดโพธิ์ทอง, 2543)

- 1) เข้าใจระบบการทำงานของคอมพิวเตอร์
- 2) สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้
- 3) นำความรู้และทักษะมาใช้กับกระบวนการเรียนการสอนได้

จากองค์ความรู้ใน 3 ประเด็นหลักที่กล่าวนั้นสามารถจำแนกออกเป็นความรู้และทักษะย่อย ดังนี้

- 1) มีความสามารถที่จะอ่านและเขียนโปรแกรมพื้นฐานได้
- 2) มีประสบการณ์การเขียนโปรแกรมการใช้งาน (Application Software) เพื่อการศึกษา
- 3) สามารถที่จะเข้าใจคำศัพท์เฉพาะด้านคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะศัพท์เกี่ยวกับ Hardware
- 4) สามารถรู้ปัญหาและแก้ไขปัญหาเบื้องต้นอันเกิดจากการใช้คอมพิวเตอร์ไม่ว่าจะเป็นด้าน Software & Hardware
- 5) สามารถที่จะอธิบายผลกระทบของคอมพิวเตอร์ที่เกิดขึ้นต่อสังคมทั่วไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน
- 6) มีความคุ้นเคยกับการใช้งาน Software ประเภทต่าง ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการศึกษาโดยตรง
- 7) สามารถที่จะประมวลความรู้ต่าง ๆ ด้านคอมพิวเตอร์มาใช้ประโยชน์ในการเรียนการสอน
- 8) มีความรู้ด้าน CMI (Computer-Managed Instruction) ด้าน CAI (Computer-Assisted Instruction) และการใช้บทเรียนในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อการเรียนการสอน
- 9) สามารถกำหนดคุณลักษณะเฉพาะ (Specification) เพื่อการจัดหาชุดไมโครคอมพิวเตอร์ได้
- 10) มีความคุ้นเคยกับการใช้อุปกรณ์ต่อพ่วงระบบคอมพิวเตอร์เช่นเครื่อง Printer, Scanner เป็นต้น
- 11) มีความสามารถที่จะประเมิน Software ทางการศึกษาได้
- 12) รู้แหล่งที่จะติดต่อเพื่อการขอความร่วมมือหรือเพื่อจัดหา Software ทางการศึกษา

Childers (2003) กล่าวว่า Computer Literacy มี 4 ระดับประกอบด้วย

ระดับที่ 1. ระดับองค์ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับหลักเชิงคณิตศาสตร์และการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์

ระดับที่ 2. มีความรู้และเข้าใจในวิธีการใช้คอมพิวเตอร์รวมทั้งการประยุกต์ใช้ได้เหมาะสม

ระดับที่ 3. มีความรู้ความสามารถในการออกแบบระบบและโปรแกรมคอมพิวเตอร์

ระดับที่ 4. มีความรู้ความเข้าใจในศาสตร์แห่งคอมพิวเตอร์ในฐานะที่เป็นวิชาชีพ

(Professional) ในด้านนี้

สมาคมมาตรฐานทางสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสำหรับนักเรียนแห่งมลรัฐแมรี่แลนด์ (The Maryland Technology Literacy Standards for Students) ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้กำหนดเป็นมาตรฐานทักษะด้านคอมพิวเตอร์ (Computer Literacy Skills) โดยกำหนดเป็นผลลัพธ์ทางการเรียนที่เกิดขึ้นแบ่งออกเป็น 3 ระดับสำคัญคือ (สุรศักดิ์ ปาเฮ, 2555)

1) ระดับพื้นฐาน (Basic) เป็นทักษะเชิงสมรรถนะพื้นฐานด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์

2) ระดับกลาง (Intermediate) เป็นสมรรถนะด้านคอมพิวเตอร์ที่ได้รับการพัฒนาต่อจากระดับพื้นฐาน

3) ระดับเชี่ยวชาญ (Proficient) เป็นสมรรถนะระดับสูงที่สามารถปรับหรือประยุกต์ใช้งานต่าง ๆ ได้สำหรับรายละเอียดของ Computer Literacy ที่กำหนดไว้ในแต่ละระดับได้ ถูกกำหนดเป็นสมรรถนะของแต่ละระดับซึ่งจะประกอบไปด้วยสาระสำคัญในด้านต่าง ๆ ดังนี้

3.1) ด้านการใช้คอมพิวเตอร์ (Computer Use)

3.2) ด้านการใช้และสร้างสรรค์จากฐานข้อมูล (Using and Creating Databases)

3.3) ด้านการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ดิจิทัลเพื่องานสร้างสรรค์ (Using Digital Imaging Tools)

3.4) ด้านการใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (Using e-Mail)

3.5) ด้านการสร้างสื่อนำเสนอแบบสื่อผสม (Creating Multimedia Presentations)

3.6) ด้านการใช้และสร้างงานเอกสาร (Using and Creating Spreadsheets)

3.7) ด้านการใช้และสร้างสร้งงานทางทัศนยะ (Using and Creating Visual Organizers)

3.8) ด้านการใช้และสร้างสร้งงานเว็บเพจ (Using and Creating Web pages)

3.9) ด้านการใช้งานการประมวลผลและทำรายงาน (Using Word Processing & Desktop Publishing)

3.10) ด้านการจัดระบบการเรียนรู้และสร้งสั้งคมออนไลน์ (Learning

Management Systems/Online Learning Community)

3.11 ด้านทักษะคอมพิวเตอร์ระดับสูง (Advanced Computer Skills)

James Poirot, Robert Taylor and James Powell (อ้างถึงในครุฑชิต มาลัยวงศ์, 2538)

กล่าวถึงความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ เฉพาะขอบข่ายที่บุคลากรทางการศึกษาควรมีความรู้ในระดับที่ต่ำสุดไว้ 7 ประการ ดังนี้

- 1) ความสามารถในการเขียน อ่าน และการใช้งานโปรแกรมภาษาคอมพิวเตอร์ง่ายได้
- 2) ความสามารถในการใช้โปรแกรมประยุกต์ด้านการศึกษา
- 3) ความสามารถในการพูดถึงคำศัพท์ต่าง ๆ เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์โดยเฉพาะทางด้านฮาร์ดแวร์ได้อย่างถูกต้องคล่องแคล่วแต่ไม่ถึงกับต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญจริง ๆ
- 4) ความสามารถในการรู้ตัวอย่างปัญหาการศึกษาต่าง ๆ ว่า ปัญหาใดใช้คอมพิวเตอร์แก้ได้ และปัญหาใดแก้ไม่ได้
- 5) ความสามารถในการหาและใช้แหล่งข้อมูลที่ทันสมัยต่าง ๆ เกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ในสถานศึกษา
- 6) ความสามารถในการพูดอภิปรายในระดับคนธรรมดาที่เฉลียวฉลาดเกี่ยวกับประวัติคอมพิวเตอร์โดยทั่วไป ส่วนเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการใช้คอมพิวเตอร์ในการศึกษาต้องสามารถอภิปรายได้มากพิเศษ
- 7) ความสามารถในการอภิปรายปัญหาเรื่องผลกระทบของคอมพิวเตอร์ต่อสังคมและจริยธรรมได้ในแนวทั่ว ๆ ไป และพูดเกี่ยวกับผลกระทบของการใช้คอมพิวเตอร์ได้มากเป็นพิเศษ

Gary G. Bitter (1986) ได้กล่าวไว้ว่า คอมพิวเตอร์คือเครื่องจักรกลที่ทำให้ได้สารสนเทศและการประมวลผล คือ การจัดการ การเปลี่ยน และการเก็บรักษาข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งคอมพิวเตอร์จะทำงานตามคำสั่งตามที่โปรแกรมสั่งการ ผู้เขียนโปรแกรมสามารถติดตั้ง หรือตั้งค่าให้โปรแกรมทำงานได้ข้อมูลสารสนเทศอย่างไร เมื่อไหร่ และสามารถเก็บไว้ภายในอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ได้ เรียกว่า หน่วยความจำ ผู้ปฏิบัติงานทั่วไปไม่สามารถได้เห็นโปรแกรมคำสั่ง หรือบางครั้งบางโปรแกรมอาจมีผู้ใช้ได้มีส่วนร่วมในการเขียนโปรแกรมด้วย เนื่องจากผู้ใช้เป็นผู้ปฏิบัติงานจริง จึงทำให้มีความต้องการที่แตกต่าง ซึ่งทำให้โปรแกรมประมวลผลได้ตามต้องการดีมากยิ่งขึ้น

ในปัจจุบันคอมพิวเตอร์มีความสำคัญมากกับชีวิตประจำวันในด้านการผลิตข้อมูลสารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็นการประมวลผล การเก็บรวบรวมข้อมูล หรืออาจนำสารสนเทศไปใช้กับงานด้านอื่น ๆ ต่อไปอีก ดังนั้นคอมพิวเตอร์กับคนทั่วโลกจึงเป็นสิ่งที่อยู่ในชีวิตประจำวันของทุกคน อาทิเช่น ด้านการศึกษา ด้านการจัดการรูปแบบหนังสือ ด้านการสอน ด้านการเขียนหนังสือ เป็นต้น ดังนั้นทุกคนต้องรู้จักเกี่ยวกับการทำงาน และวิธีการใช้งานเบื้องต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ทำให้ทราบถึงความสำคัญ และความจำเป็นกับการนำคอมพิวเตอร์มาใช้กับชีวิตประจำวัน เพราะปัจจุบันนี้เป็นยุคของข้อมูลสารสนเทศที่รวดเร็ว สามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา และจากการหาข้อมูลจากผู้เชี่ยวชาญในหลายแหล่งข้อมูล พบว่าการรู้คอมพิวเตอร์ (Computer Literacy) จัดว่าเป็นพื้นฐานของคนทั่วไปที่ควรมีไว้ตนเองทุกคน เพราะไม่ว่าจะเป็นอาชีพใด หรือในหน้าที่การงานระดับใด ก็ต้องใช้คอมพิวเตอร์ในชีวิตประจำวันทั้งสิ้น

2. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันมีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตเป็นอย่างมาก อาทิเช่น การขึ้นรถไฟฟ้า การกดเงินที่ตู้เอทีเอ็ม การส่งและรับข้อมูล การหาข่าวสาร ฯลฯ ดังนั้นจึงทำให้บทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศกับสังคมยุคปัจจุบันเป็นสิ่งที่คู่กัน และได้มีผู้ให้ความหมายและความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศดังต่อไปนี้

สำนักงานคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศ (2537) ได้ให้ความหมายเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาจัดการ ประมวลผลจัดเก็บ เรียกใช้ แลกเปลี่ยน หรือเผยแพร่สารสนเทศด้วยเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ หรือการนำสารสนเทศและข้อมูลไปปฏิบัติตามเนื้อหาของข้อมูลนั้น ๆ เพื่อบรรลุเป้าหมายของผู้ใช้สำหรับเทคโนโลยีที่นำมาใช้ เพื่อบรรลุเป้าหมายของผู้ใช้ สำหรับเทคโนโลยีที่นำมาใช้ ได้แก่ ด้านคอมพิวเตอร์ ทั้งฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ และฐานข้อมูลเทคโนโลยีโทรคมนาคม ซึ่งรวมถึงเทคโนโลยีระบบสื่อสารมวลชน ทั้งแบบมีสายและไร้สาย เทคโนโลยีด้านเทคนิคต่าง ๆ อีกหลายชนิด เช่น สารกึ่งตัวนำ เส้นใยแก้วนำแสง โทรทัศน์ ความคมชัดสูง ฯลฯ

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึงเทคโนโลยีทุกด้านที่เข้ารวมกันในกระบวนการจัดเก็บ สร้าง และสื่อสารสนเทศ ดังนั้นจึงครอบคลุมถึงเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบันทึก จัดเก็บ ประมวลผล ค้นสืบ ส่งและรับข้อมูล ซึ่งรวมถึงเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในกระบวนการข้างต้น เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์จัดเก็บ ข้อมูล บันทึก เป็นต้น รวมทั้งระบบที่ควบคุมการทำงานของอุปกรณ์เหล่านี้ เช่น ระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์และระบบสื่อสาร ซึ่งปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้มีส่วนในการดำเนินชีวิตของมนุษย์เรา ไม่ว่าจะเป็นที่ทำงานหรือที่บ้าน จะเห็นได้ว่าความสามารถในการเข้าถึงแหล่งข้อมูล และความสามารถในการส่ง หรือสื่อสารข้อมูลได้เพิ่มขึ้นอย่างมากในช่วงที่ผ่านมา ด้วยวิวัฒนาการด้านการสื่อสารโทรคมนาคมและคอมพิวเตอร์ เช่น จากรายการในโทรทัศน์จะเห็นว่าการสื่อสารที่นำข่าวจากจุดต่าง ๆ ทั่วโลกเข้ามาพร้อมกันในเวลาเดียวกัน สามารถสื่อสารโต้ตอบ และส่งภาพถึงกันได้แม้ว่าจะอยู่คนละสถานที่ห่างไกลกันมาก หรือจากคอมพิวเตอร์ที่อยู่ในบ้านสามารถเข้าไปในเครือข่ายสื่อสารข้อมูลเพื่อเรียกดูหรือสืบค้นข้อมูลที่สนใจ สามารถสร้างข่าวสารใส่ในระบบ และสามารถส่งข่าวสารในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งที่เป็นเนื้อความ ภาพ และเสียงไปให้ผู้รับคนอื่น ๆ

ได้ และสื่อสารโต้ตอบกันได้ในเวลาที่เป็นปัจจุบัน โดยเฉพาะระบบเครือข่ายสื่อสารที่เป็นที่รู้จักกันดีในปัจจุบัน ระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) ซึ่งเข้ามามีอิทธิพลในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ และการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมาก และจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ อย่างสูงยิ่งต่อไปในอนาคต อินเทอร์เน็ตได้สร้างระบบการติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูล และเปิดตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Market) ขึ้นในลักษณะที่ผู้ซื้อและผู้ขายสามารถติดต่อทำธุรกรรมผ่านระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายได้ โดยปราศจากขีดจำกัดเรื่องเวลา และสถานที่ แม้ว่าแต่ละคนอาจจะมองเห็นภาพและบทบาทของเทคโนโลยีแตกต่างกันไป แต่สิ่งที่เหมือนกันอยู่ประการหนึ่งก็คือ เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ผู้ใช้ได้มีข้อมูลสารสนเทศ และความรู้มากขึ้น ช่วยให้สามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวกรวดเร็ว รวมทั้งทำให้สารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสูงขึ้นอย่างมากมาใช้ในการดำเนินงานและการตัดสินใจของทุกคนในสังคมปัจจุบันที่อาจเรียกว่าสังคมสารสนเทศ

วีระ สุภากิจ (2539) ได้กล่าวไว้ว่า การบริหารงานในปัจจุบัน มีความยุ่งยากกว่าในอดีต เพราะขนาดขององค์การใหญ่และซับซ้อนขึ้น การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการกระจายของข้อมูลเป็นไปอย่างรวดเร็วและกว้างขวาง และมีการทำงานอย่างเป็นระบบในลักษณะ “Feedback Control System” ระบบสารสนเทศจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สุดอย่างหนึ่งที่ช่วยให้การวางแผน การควบคุมการทำงาน และประกอบการตัดสินใจอย่างถูกต้องแล้ว ยังนำไปสู่ความเปลี่ยนแปลงทางแนวความคิด และสร้างทางเลือกใหม่ๆ อีกด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบสารสนเทศที่ดีจะช่วยให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน ทำให้สามารถเป็นผู้นำในการวางแผนการดำเนินงานต่างๆ ได้ ดังนั้นทุกหน่วยงานจึงจำเป็นต้องสร้าง จัดและพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศขึ้น ซึ่งข้อมูลและสารสนเทศที่มีคุณภาพจะต้องมีความเที่ยงตรงตามเรื่องที่ต้องการใช้ เรียกใช้ได้สะดวก รวดเร็วและทันต่อเวลา โดยข้อมูลดังกล่าวจะรวบรวมได้จากการปฏิบัติงานภายในหน่วยงานและจากตำแหน่งข้อมูลภายนอกที่เกี่ยวข้อง

อรนุช มหัทธยพันธ์ (2545) ได้ให้ความหมายระบบสารสนเทศว่า หมายถึง กลุ่มขององค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กันซึ่งทำการรวบรวม ประมวลผล เก็บรักษา และกระจายสารสนเทศออกไป เพื่อสนับสนุนการควบคุม การวิเคราะห์ การตัดสินใจ และการวางแผนที่เกิดขึ้นในองค์กร กิจกรรมที่เกิดขึ้นในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ การนำเข้า การประมวลผล และการนำออก โดยการนำเข้าจะรับและรวบรวมข้อมูลดิบภายในองค์กร หรือจากสภาพแวดล้อมภายนอก การประมวลผลจะเปลี่ยนข้อมูลดิบไปอยู่ในรูปแบบที่มีความหมาย หรือเป็นประโยชน์ต่อไปใช้งาน และการนำออก จะนำเอาสารสนเทศที่ได้นั้นไปยังผู้ใช้ หรือไปยังกิจกรรมที่จะใช้งานสารสนเทศนั้น นอกจากนั้นระบบสารสนเทศยังต้องการสิ่งป้อนกลับ (Feedback) เป็นสิ่งออกที่ย้อนกลับไปยังตำแหน่งที่เหมาะสมของระบบเพื่อช่วยในการประเมิน และการแก้ไข ขั้นตอนนำเข้าหรือประมวลผล

จำนง ภูมิพันธ์ (2533) ได้กล่าวถึงความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ สรุปได้ ดังนี้

สารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญต่อความสำเร็จของกิจกรรมหลายประเภทจำเป็นต้องมีวิธีการจัดการที่มีประสิทธิภาพเช่นเดียวกับการจัดการทรัพยากรอื่น ๆ เทคโนโลยีสารสนเทศมีผลกระทบต่อความสำเร็จของการดำเนินงานขององค์กรเป็นอย่างมาก จึงต้องมีวิธีการที่เหมาะสมสำหรับการจัดหาระบบสารสนเทศและการใช้เทคโนโลยีเกี่ยวข้อง

เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์เพื่อความได้เปรียบในการแข่งขันผู้บริหารควรมีความรู้ ความเข้าใจเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อจะได้มีส่วนร่วมและสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้ได้ประโยชน์ความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทำให้มีทางเลือกหลายทาง จำเป็นต้องมีการศึกษานโยบาย วัตถุประสงค์และข้อมูลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับงานและองค์การเพื่อช่วยในการตัดสินใจเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันถือเป็นองค์ประกอบส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งมีผลกระทบต่อการจัดองค์กร

วิรัตน์ พงษ์ศิริ (2540) ได้กล่าวถึงขอบข่ายของเทคโนโลยีสารสนเทศว่า ประกอบด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ 4 สาขาด้วยกัน ดังนี้

1) เทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ ในปัจจุบันระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้ยู่มีความแตกต่างจากคอมพิวเตอร์เครื่องแรกที่เกิดขึ้นในโลกเมื่อปี ค.ศ. 1946 อย่างมากมาย ทั้งในรูปลักษณะ ราคาและความสามารถในการใช้งาน จากยุคแรกของคอมพิวเตอร์ที่ใช้หลอดสุญญากาศ (ค.ศ. 1946 – 1956) มาสู่ยุคที่สองที่ใช้ทรานซิสเตอร์ (ค.ศ. 1957 – 1963) ยุคที่สามใช้วงจรรวม (ค.ศ. 1964-1979) มาถึงยุคที่สี่ซึ่งเป็นวงจรรวมขนาดใหญ่ (ค.ศ. 1980 เป็นต้นมา) ที่ประกอบด้วยทรานซิสเตอร์จำนวนนับล้านตัวบรรจุบนแผ่นชิปซิลิคอนที่เรียกว่า ไมโครโปรเซสเซอร์ (Microprocessor) อาจกล่าวได้ว่าสิ่งที่ทำให้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในสภาพปัจจุบันเช่นนี้ได้นั้นก็ถือว่าการพัฒนาด้านคอมพิวเตอร์ที่ทำให้คอมพิวเตอร์สามารถทำงานได้อย่างมหัศจรรย์ด้วยเครื่องที่มีขนาดเล็กลงเรื่อย ๆ แต่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น และมีราคาถูกลงตลอดมา โดยเฉพาะวิวัฒนาการของหน่วยประมวลผลขนาดเล็กมากนั่นเอง

2) เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม คือเทคโนโลยีการสื่อสารทางไกลเริ่มตั้งแต่เทคโนโลยีเก่าแก่ คือ โทรเลข โทรศัพท์ ไปจนถึงการสื่อสารผ่านดาวเทียม เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมนั้นมีความสำคัญต่อโลกยุคปัจจุบันมาก เพราะสามารถช่วยให้คอมพิวเตอร์ส่งข้อมูลจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งได้อย่างรวดเร็ว ถ้าหากมีแต่เครื่องคอมพิวเตอร์อย่างเดียว การประยุกต์คอมพิวเตอร์ก็อาจไม่ขยายตัวกว้างขวางและมีประโยชน์มากเท่าที่เห็น ระบบสื่อสารโทรคมนาคมนั้นเมื่อนำมาใช้ร่วมกับระบบคอมพิวเตอร์ก็ทำให้เกิดระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer Network) ทำให้คอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงกันเหล่านั้นสามารถทำงานร่วมกัน ได้แลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้

และทำให้เกิดระบบที่มีประโยชน์ต่องานธุรกิจอย่างกว้างขวาง เช่น ระบบฝากเงินโดยอัตโนมัติ ระบบสำรองที่นั่งเครื่องบิน ระบบประชุมทางไกล การสอนทางไกลผ่านดาวเทียมหรือผ่านอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

3) เทคโนโลยีที่ใช้ในระบบสำนักงาน คือ อุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้อยู่ในสำนักงานเช่น เครื่องพิมพ์ดีด เครื่องพิมพ์ต่าง ๆ เครื่องถ่ายเอกสาร และเครื่องโทรสาร ฯลฯ อุปกรณ์เหล่านี้ช่วยให้ช่วยให้งานที่เกี่ยวกับการพิมพ์เอกสารต่าง ๆ สะดวกมากยิ่งขึ้นกว่าสมัยเมื่อครั้งต้องเขียนหรือคัดลายมือบนกระดาษข่อย แต่เมื่อถึงยุคนี้อุปกรณ์เหล่านี้ได้ก้าวหน้าต่อไปอีกมาก มีการนำวงจรคอมพิวเตอร์มาผนวกเข้าไปในเครื่องเหล่านี้ หรือไม่เช่นนั้นก็นำเครื่องคอมพิวเตอร์เหล่านี้มาเชื่อมต่อกับระบบคอมพิวเตอร์ ทำให้สำนักงานปัจจุบันกลายเป็นสำนักงานอัตโนมัติ

4) เทคโนโลยีอัตโนมัติ คือ อุปกรณ์อัตโนมัติที่นำไปใช้งานในลักษณะต่าง ๆ หลายประเภท ตัวอย่างเช่น เครื่องจักรอัตโนมัติในโรงงาน ระบบเช่นนี้มักจะใช้หลักการ Feedback คือมี Sensor สำหรับข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของเครื่องมือหรือระบบ จากนั้นจึงนำข้อมูลมาเปรียบเทียบกับการดำเนินงานนั้นเป็นไปตามแผนงาน และตรงเป้าหมายหรือไม่ ถ้าไม่ตรงก็จะมี การปรับเครื่องมือและระบบให้ทำงานดีขึ้น ระบบอัตโนมัตินี้มีมาก่อนยุคสมัยคอมพิวเตอร์ แต่ต่อมาได้นำคอมพิวเตอร์มาใช้เป็นเครื่องควบคุมการทำงานของเครื่องมือ และระบบมากขึ้น ระบบอัตโนมัติที่ก้าวหน้ามากก็คือ ระบบหุ่นยนต์อุตสาหกรรม

ระวีวัฒน์ สิริภูบาล (2544) ปัจจุบันวงการการศึกษาได้นำเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) มาใช้ในการเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ในระบบเครือข่ายเพื่อรับส่งข้อมูลให้กับสมาชิกโดยการรวมเอา ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์หลายๆ เครือข่ายเข้าด้วยกัน การใช้บริการในระบบอินเทอร์เน็ตสมาชิกสามารถรับส่งข้อมูล ค้นคว้าหาความรู้ได้จากศูนย์กลางเครือข่ายสมาชิกและคนอื่น ๆ ซึ่งสามารถรับส่งข้อมูลได้ทั้งในลักษณะของข้อความภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว รับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การเผยแพร่และรับข่าวสาร การซื้อขายสินค้า รวมถึงการเรียนการสอนผ่านระบบเครือข่าย

Lucus, Henry G. (1997) กล่าวว่าเทคโนโลยีสารสนเทศจะอ้างถึงเทคโนโลยีทุกชนิดที่ประยุกต์เพื่อใช้ในการประมวลผล จัดเก็บ และส่งผ่านสารสนเทศต่าง ๆ ให้อยู่ในรูปของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีหลักสองสาขา คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม โดยทั่วไปหมายถึงเทคโนโลยีที่ใช้เกี่ยวกับการสร้าง การจัดการ การประมวลผลข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ การเก็บบันทึกข้อมูลเป็นฐานข้อมูล และส่งผ่านสารสนเทศหนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ตลอดจนเทคโนโลยีทั้งหลายที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการแสดงสารสนเทศโดยใช้ระบบดิจิทัล

จากการให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศตามข้างต้น สรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ มีลักษณะการใช้งานหลักๆ คือ การจัดเก็บ การประมวลผล การเรียกใช้ การแลกเปลี่ยน และการเผยแพร่ โดยมีการนำเทคโนโลยีเข้าไปช่วยในการทำงานของเทคโนโลยีสารสนเทศประกอบไปด้วย ส่วนที่เป็นเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ อุปกรณ์สำนักงาน เป็นต้น และส่วนที่เป็นเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม ได้แก่ อุปกรณ์เครือข่าย เช่น เราท์เตอร์ อุปกรณ์สื่อกลางแบบไร้สาย และแบบมีสาย เป็นต้น และระบบเครือข่าย หรือที่นิยมเรียกกันในนาม อินเทอร์เน็ต (Internet) นั้น มีอิทธิพลต่อการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ อย่างมาก เพราะอินเทอร์เน็ตได้สร้างระบบการติดต่อสื่อสาร การแลกเปลี่ยนข้อมูล การเปิดตลาดอิเล็กทรอนิกส์ และการติดต่อธุรกรรมผ่านระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งในการทำงานต่าง ๆ เหล่านี้ ไม่มีขีดจำกัดด้านเวลา สถานที่ ประหยัดทรัพยากรด้านบุคลากร เพราะสามารถรวมการทำงานได้พร้อมกันหลายอย่าง และที่สำคัญเทคโนโลยีสารสนเทศยังให้ความถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว เหมาะสมกับสังคมยุคปัจจุบันอย่างมาก การใช้งานคอมพิวเตอร์ในยุคปัจจุบันเป็นการใช้งานที่ทำให้เกิดความสะดวกสบาย และการใช้งานทางธุรกิจต่าง ๆ เป็นอย่างมาก อาทิเช่น การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การเผยแพร่และรับข่าวสาร การซื้อขาย เป็นต้น ล้วนแล้วแต่ใช้เทคโนโลยีเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นส่วนใหญ่ และไม่ว่าจะเป็นการใช้งานลักษณะใดก็ตามล้วนแล้วแต่มีส่วนประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศทั้ง 4 สาขามาเกี่ยวข้องด้วยทั้งนั้น นั่นคือ 1) เทคโนโลยีทางคอมพิวเตอร์ 2) เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม 3) เทคโนโลยีที่ใช้ในระบบสำนักงาน และ 4) เทคโนโลยีอัตโนมัติ

3. องค์ประกอบของเทคโนโลยีสารสนเทศ

มจรุส จงชัยกิจ (2555) เทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งเกิดจากความเจริญก้าวหน้าของสองเทคโนโลยี ได้แก่ คอมพิวเตอร์ และการสื่อสารโทรคมนาคม มีองค์ประกอบหลัก ๆ อยู่ 3 ส่วนด้วยกัน คือ กระบวนการ (Process) การประยุกต์ใช้ (Application) และอุปกรณ์ (Equipment) ซึ่งกระบวนการ หมายถึงทั้งความต้องการสารสนเทศ การเลือก รวบรวม วิเคราะห์ ประเมิน และนำมาใช้ ตลอดจนการออกแบบจัดการโครงสร้างและระบบสารสนเทศจนถึงการติดตั้งใช้งาน การประยุกต์ใช้ หมายถึง เครื่องมือ ประเภทซอฟต์แวร์โปรแกรม หรือระบบ 3 กลุ่มด้วยกัน คือ 1) กลุ่มที่ได้รับการออกแบบเพื่อใช้ในหลักสูตร การเรียนการสอน (Curriculum Software) 2) กลุ่มที่ไม่มีเนื้อหาและเป็นเครื่องมือ (Content Free Software) เช่นโปรแกรมพิมพ์งาน ระบบช่วยสร้างมัลติมีเดีย และ 3) กลุ่มที่เป็นระบบสารสนเทศ (Information System) เช่น ซีดีรอมความรู้ แบบเอ็นไซโคลปีเดีย ฐานข้อมูล อิเล็กทรอนิกส์ และเว็บไซต์เว็บ เป็นต้น ส่วนอุปกรณ์หมายถึง อุปกรณ์หลัก และเสริมทั้งทางเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น โมเด็ม พรินเตอร์ แสแกนเนอร์ และอื่น ๆ เป็นต้น

ความหมายของเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ตามนัยของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (ปรับปรุง พ.ศ. 2545) หมวดที่ 9 (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545) กำหนดไว้ดังนี้

เทคโนโลยี (Technology) เป็นคำที่มาจากภาษากรีก “Techne” หมายถึง ศิลป วิทยาศาสตร์หรือทักษะ (Art, Science, or Skill) และมาจากภาษาละติน “Texere” หมายถึง การสานหรือการสร้าง (to weave or to construct) พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2545) ได้ให้ความหมายของคำว่า “เทคโนโลยี” ไว้ดังนี้ “เทคโนโลยี” หมายถึง วิทยาการที่เกี่ยวกับศิลปะ ในการนำเอาวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติ และอุตสาหกรรม ลักษณะของเทคโนโลยีสามารถจำแนกออกได้เป็น 3 ลักษณะคือ

1) เทคโนโลยีในลักษณะของกระบวนการ (Process) เป็นการใช้อย่างเป็นระบบของ วิธีการทางวิทยาศาสตร์หรือความรู้ต่าง ๆ ที่รวบรวมไว้ เพื่อนำไปสู่ผลในทางปฏิบัติ โดยเชื่อว่าเป็น กระบวนการที่เชื่อถือได้และนำไปสู่การแก้ปัญหาต่าง ๆ

2) เทคโนโลยีในลักษณะของผลผลิต (Product) หมายถึง วัสดุและอุปกรณ์ ที่เป็นผลมาจากการใช้กระบวนการทางเทคโนโลยี

3) เทคโนโลยีในลักษณะผสมของกระบวนการและผลผลิต (Process and Product) เช่น ระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งมีการทำงานเป็นปฏิสัมพันธ์กันระหว่างตัวเครื่องกับโปรแกรม เป็นต้น

ยีน ภูสุวรรณ และสมชาย นำประเสริฐชัย (2546) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีว่าหมายถึง การประยุกต์เอาความรู้ด้านวิทยาศาสตร์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ ส่วนสารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ เมื่อรวมคำว่าเทคโนโลยีกับสารสนเทศเข้าด้วยกัน จึงหมายถึง เทคโนโลยีที่ใช้จัดการสารสนเทศเป็นเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องตั้งแต่การรวบรวม การจัดเก็บข้อมูล การประมวลผล การพิมพ์ การสร้างรายงาน การสื่อสารข้อมูล ฯลฯ เทคโนโลยีสารสนเทศเป็น การรวมกันระหว่างเทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์กับเทคโนโลยีการสื่อสาร

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2547) การจัดการระบบสารสนเทศให้สามารถดำเนินการ ไปได้อย่างสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน โดยมุ่งรวบรวมประมวลผล เผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศตาม วัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ มีองค์ประกอบในการจัดการประกอบด้วย

1) สารสนเทศ ครอบคลุมการพิจารณาจัดหา จัดทำกรอบความต้องการในการใช้ และรูปแบบสารสนเทศ รวมทั้งการดำเนินการในรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับข้อมูล เพื่อจัดทำเป็น ฐานข้อมูล การจัดทำกรอบความต้องการด้านการใช้และรูปแบบสารสนเทศจะสอดคล้องกับหน้าที่ วัตถุประสงค์ และแผนงานของหน่วยงาน รวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก องค์การ เข้าระบบคอมพิวเตอร์เพื่อผ่านการประมวลผล จัดเก็บข้อมูลเป็นแฟ้มข้อมูลและเป็น ฐานข้อมูลอย่างเป็นระบบ สามารถนำมาใช้ได้หลายๆ คน จัดทำฐานข้อมูลเพื่อควบคุมดูแลการสร้าง

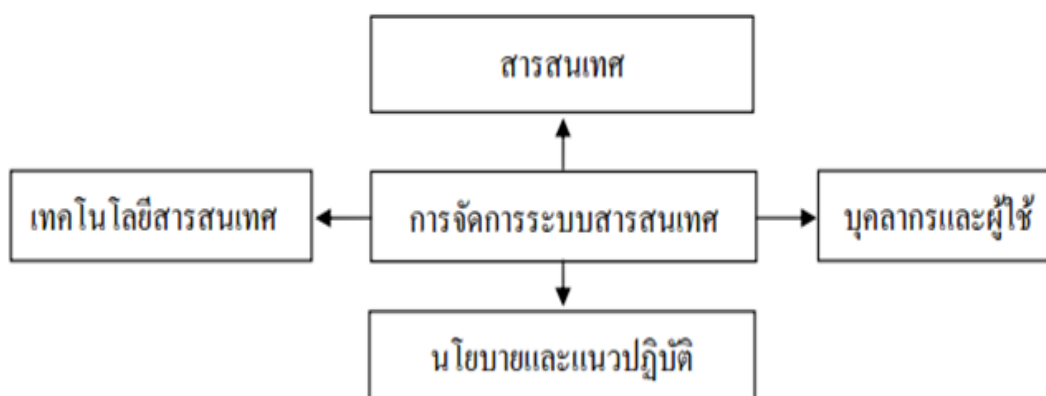
และการเรียกใช้งานข้อมูล

2) เทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคมเป็นทั้งเครื่องมือและโครงสร้างพื้นฐานในการจัดการสารสนเทศ เพื่อให้บุคลากร ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานและผู้ใช้ ติดต่อสื่อสารและเข้าถึงสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกสามารถสามารถนำเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ระบบสื่อสารข้อมูลใช้ในลักษณะระบบเครือข่ายต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บุคลากรระดับสูงต้องทำความเข้าใจและให้ความสำคัญ สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีและงบประมาณ บุคลากรผู้ปฏิบัติเป็นผู้มีความรู้ด้านเทคนิค ทำหน้าที่ดำเนินการตลอดจนการบำรุงรักษา เทคโนโลยีสารสนเทศต้องติดตามพัฒนาการ ความเปลี่ยนแปลงและการวางแผนให้ละเอียด ชัดเจน ต้องศึกษาความรู้ทั้งทฤษฎีและปฏิบัติในด้านเทคนิคอุปกรณ์และเครื่องมือเป็นไปตามมาตรฐาน เพื่อการดำเนินการอย่างราบรื่น

1) นโยบายและแนวปฏิบัติ นโยบายในการจัดการสารสนเทศ หมายถึง การกำหนดหลักการซึ่งเป็นเครื่องมือชี้้นำการวางแผนเป็นแนวทางการดำเนินงานในขอบเขตที่กำหนด

2) บุคลากรและผู้ใช้ เป็นบุคลากรภายในและภายนอกองค์กร บุคลากรภายในคือ ผู้ปฏิบัติงานทุกคนทั้งผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ตำแหน่งต่าง ๆ ผู้บริหารเป็นผู้ใช้สารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการตามที่ตนรับผิดชอบ เป็นผู้ให้นโยบาย เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ระบบสารสนเทศ และเข้าใจบทบาท นำเทคโนโลยีใช้สนับสนุนงานขององค์กรในการตัดสินใจ ส่วนผู้ปฏิบัติงานที่เป็นเจ้าหน้าที่ เป็นผู้ใช้ระบบสารสนเทศในการทำงาน ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงาน ส่วนบุคลากรภายนอกองค์กร ได้แก่ ลูกค้า ผู้ใช้บริการรวมถึงหน่วยงานต่าง ๆ การออกแบบระบบต้องคำนึงถึงความต้องการเอื้อต่อการใช้และอำนวยความสะดวกต่องาน อุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพสูงช่วยให้ผู้ใช้ ใช้ได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว มีขนาดเล็ก gọn ราคาถูกลง

ภาพ 4 องค์ประกอบของการจัดการสารสนเทศ



ที่มา : บทบาทสำคัญของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2547)

Oz, Effy (2009) เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology – IT) คือ การใช้เทคโนโลยีทุกรูปแบบในการสนับสนุนการสร้างและบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ ซึ่งความสามารถของมนุษย์ร่วมกับคอมพิวเตอร์มักทำให้เกิดผลลัพธ์ที่เรียกว่า Human-Computer Synergy มนุษย์มีความสามารถในการคิด มีสามัญสำนึก สามารถตัดสินใจ สามารถออกคำสั่งให้คอมพิวเตอร์ทำงานที่ตนต้องการ มีความสามารถในการเรียนรู้และเก็บสะสมประสบการณ์ความสามารถเหล่านี้คอมพิวเตอร์ไม่มี แต่คอมพิวเตอร์ก็สามารถทำอะไรได้หลายอย่างได้ดีกว่ามนุษย์ เช่น สามารถคิดคำนวณตัวเลขได้อย่างถูกต้องรวดเร็วกว่ามนุษย์เป็นหลายร้อยหลายพันเท่า สามารถเก็บข้อมูลจำนวนมหาศาลและดึงออกมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว สามารถประมวลผลข้อมูลตามขั้นตอนที่กำหนดล่วงหน้าได้อย่างแม่นยำและรวดเร็ว คอมพิวเตอร์ทำงานได้ตลอดเวลา ไม่มีอาการเหนื่อยล้า สามารถทำงานตามขั้นตอนที่ซ้ำซากได้โดยเสียค่าใช้จ่ายที่น้อยกว่า และสามารถนำโปรแกรมที่เขียนนั้นไปแก้ไขปรับปรุงใช้งานได้อีก เมื่อนำความสามารถของมนุษย์มาใช้ร่วมกับคอมพิวเตอร์ ผลลัพธ์ที่ได้มักจะดีกว่า ดังนั้นระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพสูงมักจะเป็นระบบสารสนเทศที่ใช้เทคโนโลยีและคอมพิวเตอร์ ซึ่งประกอบไปด้วย ชุดของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ชุดคำสั่ง และอุปกรณ์โทรคมนาคม

ตาราง 1 สรุปแนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

รายการ	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5
อุปกรณ์คอมพิวเตอร์และโทรคมนาคม	✓	✓	✓		✓
ชุดคำสั่ง หรือ ซอฟต์แวร์	✓	✓	✓		
กระบวนการ (Process)		✓	✓	✓	
สารสนเทศ					✓
นโยบายและแนวปฏิบัติ					✓
บุคลากร					✓

จากตารางสรุปแนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ สรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศจะต้องประกอบไปด้วยอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และโทรคมนาคมในการผลิตสารสนเทศ และการติดต่อสื่อสาร ชุดคำสั่ง หรือซอฟต์แวร์ ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องมาควบคู่กับอุปกรณ์การทำงานของเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถทำงานได้ตามความต้องการ สุดท้ายคือกระบวนการ ซึ่งหมายถึงการรวบรวม การจัดเก็บ ข้อมูล การประมวลผล การพิมพ์ การสร้างรายงาน การสื่อสารข้อมูล ฯลฯ

2.6 แนวคิดเกี่ยวกับทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้นำ

1. ความหมายของทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

อรนุช มหุทัยนนท์ (2545) ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีระบบสารสนเทศกับผู้บริหารไว้ว่า เป็นหนึ่งในเครื่องมือหลายๆ ตัวที่ผู้บริหารใช้สำหรับจัดการกับการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบัน เทคโนโลยีสารสนเทศเปรียบเสมือนการที่เชื่อมส่วนต่าง ๆ ขององค์กรและองค์กรต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ระบบสารสนเทศอิงการใช้คอมพิวเตอร์ จึงเป็นการใช้เทคโนโลยีฮาร์ดแวร์ เทคโนโลยีซอฟต์แวร์ เทคโนโลยีการเก็บ และเทคโนโลยีสื่อสารทางไกล โดยขยายความหมายของเทคโนโลยีแต่ละด้าน ดังนี้

1) คอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์ หมายถึง อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับกิจกรรมในการนำเข้าประมวลผล และกิจกรรมการนำออก ในระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย หน่วยประมวลผล อุปกรณ์นำเข้า นำออก อุปกรณ์ในการเก็บต่าง ๆ และสื่อที่จะเชื่อมอุปกรณ์เหล่านี้เข้าด้วยกัน

2) คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ ประกอบด้วย ชุดคำสั่งที่สร้างขึ้นเพื่อควบคุมและสร้างความสัมพันธ์ขององค์ประกอบฮาร์ดแวร์ ในระบบสารสนเทศเข้าด้วยกัน

3) เทคโนโลยีการเก็บ รวมถึงสื่อเก็บ ที่ใช้เก็บข้อมูล เช่น จานแม่เหล็ก หรือเทปแม่เหล็ก และซอฟต์แวร์ที่ควบคุมองค์ประกอบของข้อมูลบนสื่อต่าง ๆ เหล่านี้

4) เทคโนโลยีสื่อสารทางไกล ประกอบไปด้วยอุปกรณ์ทางกายภาพ และซอฟต์แวร์ที่จะเชื่อมฮาร์ดแวร์ส่วนต่าง ๆ เข้าด้วยกัน และขนย้ายข้อมูลจากตำแหน่งหนึ่งไปยังอีกตำแหน่งหนึ่ง

กฤษมันต์ วัฒนานรงค์ (2554) ทักษะที่มีความจำเป็นที่ผู้บริหารควรมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีดังนี้ คือ

1) ทักษะในการพิมพ์เอกสาร ผู้บริหารมีความจำเป็นต้องสร้าง หรือทำเอกสารขึ้นด้วยตนเองบ้างในบางครั้งที่มีความจำเป็น หรือต้องการเก็บเป็นความลับ

2) ทักษะในการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศ ผู้บริหารต้องสามารถรวบรวมข้อมูลและบันทึกเก็บไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ให้ได้ เพราะจะทำให้สามารถเรียกข้อมูลมาใช้ได้ทันทีเมื่อต้องการ

3) ทักษะการใช้ e-mail และการประชุมร่วม เพื่อความสะดวกในการติดต่อสื่อสารที่มีความรวดเร็วและประหยัด

4) ทักษะในการวิเคราะห์ข้อมูล เพราะข้อมูลในปัจจุบันมีอยู่มากมายจึงมีความเป็นไปได้ที่ผู้บริหารต้องมีการวิเคราะห์คัดเลือกข้อมูลมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ซึ่งการวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ (Computer Data Analysis) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มาช่วย ซึ่งผู้ใช้งานจำเป็นต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ได้และเลือกโปรแกรมวิเคราะห์ที่เหมาะสม เช่น วิธีนี้เหมาะสำหรับข้อมูลจำนวนมาก เป็นวิธีทางที่สะดวก รวดเร็ว แต่ต้องมีความ

ระมัดระวังในเรื่องของข้อมูล กล่าวคือ ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ต้องผ่านการตรวจสอบความถูกต้องมาแล้ว

5) ทักษะในการสร้างรูปแบบ หรือสถานการณ์จำลอง เพื่อให้เห็นเป็นรูปธรรมขึ้น เป็นทักษะที่จะช่วยให้มีกระบวนการในการตัดสินใจ และเลือกใช้วิธีการที่เหมาะสมในการบริหาร และจัดการได้

The board of trustees of the Leland stanford junior university (2013) การติดต่อสื่อสารของผู้นำ คือ การรู้การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพราะสามารถรวบรวมเป็นองค์ความรู้ทักษะของแต่ละบุคคลได้ ซึ่งได้แก่

- 1) ข้อมูลข่าวสารที่ตอบสนองความต้องการได้รวดเร็ว
- 2) สามารถใช้ได้ทุกที่ ทุกเวลา
- 2) สามารถนำข้อมูลมาประเมินผล และวิเคราะห์ผลได้
- 3) สามารถสื่อสารกันได้

Gordon (1999) กล่าวว่า ระบบเทคโนโลยีการจัดการ ช่วยผู้บริหารทุกระดับ ในการตัดสินใจ การวางแผน การบริหาร การควบคุม การวิเคราะห์ และการติดตามผลการดำเนินงานขององค์กรเพื่อประโยชน์ในการบริหารองค์กร เพื่อสร้างให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมายที่องค์กรได้วางไว้

ตาราง 2 สรุปแนวคิดเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร

รายการ	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4
การตอบสนองข้อมูลข่าวสาร	✓	✓		✓
การติดต่อสื่อสาร	✓	✓	✓	
ใช้ได้ทุกที่ ทุกเวลา	✓	✓		
ประเมินผล วิเคราะห์	✓	✓	✓	✓
เก็บรวบรวมข้อมูล	✓	✓	✓	
การสร้างรูปแบบ และสถานการณ์จำลอง			✓	
การพิมพ์เอกสาร			✓	

จากตารางสรุปแนวคิดเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหาร สรุปได้ว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารที่จำเป็นในปัจจุบันนี้ ได้แก่ การประเมินผล วิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ผู้เชี่ยวชาญได้ให้ไว้มากที่สุด รองลงมา คือ การตอบสนองข้อมูลข่าวสาร

การติดต่อสื่อสาร และการเก็บรวบรวมข้อมูล และอันดับสุดท้าย คือ การสร้างรูปแบบ และสถานการณ์จำลอง และการพิมพ์เอกสาร

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

กัลยาณี สุขวานิชศิลป์ (2553) ทศนคติดต่อการยอมรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS (Franchise Management system) การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการนำเอา ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ FMS มาใช้งาน (Franchise Management system) ของบริษัทซีพี ออลล์ จำกัด (มหาชน) โดยทำการศึกษาจากการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลทีมงาน ปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำนวน 242 คน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ถึงความ ยากง่ายในการใช้งาน การรับรู้ถึงประโยชน์ มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติต่อการนำมาใช้งาน นอกจากนี้ ทัศนคติต่อการนำมาใช้งานมีความสัมพันธ์กับการตั้งใจที่จะใช้

สุระชาติ ชุมพร (2550) สภาพและปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานศึกษา ของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนในสังกัดกลุ่มการศึกษาท้องถิ่นที่ 9 ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาและเปรียบเทียบสภาพปัญหาและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานศึกษา ของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามวุฒิการศึกษา 2) ศึกษาและเปรียบเทียบสภาพปัญหาการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาจำแนกตามประสบการณ์การบริหาร โรงเรียน 3) ศึกษาและเปรียบเทียบสภาพปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานศึกษา ของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามประเภทของเทศบาล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นผู้บริหารสถานศึกษา โรงเรียนสังกัดกลุ่มการศึกษาท้องถิ่นที่ 9 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2550 จำนวน 346 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามมาตราส่วนในการประมาณค่า 5 ระดับ สอบถามเกี่ยวกับ สภาพและปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา มีค่าความ เชื่อมั่นเท่ากับ 0.88 และ 0.87 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบการแปรปรวนทางเดียว การทดสอบค่าเอฟ และการทดสอบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการเชฟเฟ (Scheffe's Method)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการพัฒนาคุณภาพการเรียนรูของผู้เรียนอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้บริหารสถานศึกษาที่วุฒิการศึกษาต่างกัน มีสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวมและรายด้านไม่ต่างกัน

2. ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้บริหารสถานศึกษาที่วุฒิการศึกษาต่างกัน มีปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยภาพรวมและรายด้านไม่ต่างกัน

3. ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสบการณ์การบริหารโรงเรียนน้อยกว่า 5 ปี 5-9 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียนอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสบการณ์การบริหารโรงเรียนต่างกัน มีสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยภาพรวมไม่ต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการพัฒนา ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสบการณ์การบริหารโรงเรียนน้อยกว่า 5 ปี 5-9 ปี และ 10 ปีขึ้นไป มีปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียนอยู่ในระดับปานกลาง

ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสบการณ์การบริหารโรงเรียนต่างกัน มีปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยภาพรวมไม่ต่างกัน และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการพัฒนาเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. ผู้บริหารสถานศึกษาที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนสังกัดประเภทเทศบาลเมือง และเทศบาลนคร มีสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียน อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้บริหารสถานศึกษาที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนสังกัดประเภทต่างกัน มีสภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยภาพรวมและรายด้านไม่ต่างกัน

6. ผู้บริหารสถานศึกษาที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนสังกัดประเภทเทศบาลเมือง และเทศบาลนคร มีปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการพัฒนาการเรียนรู้ของผู้เรียน อยู่ในระดับปานกลาง

ผู้บริหารสถานศึกษาที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนสังกัดประเภทต่างกัน มีปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยภาพรวมและรายด้านไม่ต่างกัน

วรรณภา หุ่นพานิชย์ (2549) วิจัยทัศนคติของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ที่มีผลต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษา ซึ่งการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทัศนคติของผู้บริหารที่มีต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อศึกษาการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

ของผู้บริหาร เพื่อศึกษาลักษณะที่ต่างกันในด้านเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวิสัยทัศน์ของผู้บริหารกับการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มตัวอย่างการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้บริหารโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครปี พ.ศ. 2548 จำนวน 204 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 อันดับ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสหสัมพันธ์ ทดสอบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยด้วยสถิติค่า t และค่าเอฟ และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ผลการวิจัยพบว่า วิสัยทัศน์ของผู้บริหาร โรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผู้บริหารมีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาอยู่ในระดับมากเช่นกัน การตรวจสอบวิสัยทัศน์ของผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานครที่มีต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาในภาพรวมไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ความสัมพันธ์ระหว่างวิสัยทัศน์ของผู้บริหารโรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานครต่อการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการศึกษาในภาพรวมมีความสัมพันธ์กันในทางบวกที่ระดับนัยสำคัญที่ .05 ทุกด้าน

โสภิชฐ์ อ่อนแก้ว (2550) ออกแบบและพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้สำหรับองค์การภาครัฐศึกษาสถานภาพและความต้องระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้สำหรับองค์กรภาครัฐ ด้วยวิธีการสังเคราะห์ข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์ผู้บริหาร และได้เลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากกลุ่มประชากรในองค์กรภาครัฐจำนวน 10 แห่ง เพื่อให้ได้เป็นองค์ความรู้ใหม่ นำองค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากแนวคิดของผู้วิจัยมาทำการออกแบบระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้สำหรับองค์กรภาครัฐ และให้ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 5 คน ด้านการจัดการความรู้ จำนวน 5 คน และด้านการวิจัย จำนวน 5 คน รวมเป็น 15 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ทำการตรวจสอบร่างรูปแบบระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการความรู้สำหรับองค์กรภาครัฐ ด้วยวิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในองค์กรภาครัฐต้องการจัดเก็บข้อมูลองค์ความรู้ของผู้บริหารไว้ในระบบสารสนเทศ เพื่อป้องกันการสูญหายไปจากองค์กรเมื่อผู้นั้นลาออก เกษียณ หรือตายไป กับต้องการเชื่อมโยงบูรณาการข้อมูลความรู้ระหว่างหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

2. งานวิจัยต่างประเทศ

Varun Grover (2005) การเปรียบเทียบบทบาทและความสามารถของเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้พบว่า ในช่วงสองทศวรรษที่ผ่านมา ทั้งสองผู้จัดการธุรกิจและนักวิชาการนักวิจัย ได้แสดงความสนใจอย่างมากเกี่ยวกับการรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) เพื่อช่วยในการสร้างความ

ได้เปรียบเทียบการแข่งขันให้กับบริษัทคู่แข่ง การศึกษารั้วนี้แตกต่างเกี่ยวกับการคิดแบบดั้งเดิมเปรียบเทียบในการแข่งขันที่มีมุมมองเกี่ยวกับทรัพยากรที่ใช้ โดยเฉพาะเป็นที่กล่าวกันว่าประเภทเฉพาะของความสามารถในการนำไปสู่ความเข้าใจที่ดีขึ้นของแหล่งที่มาของไอทีที่ใช้เปรียบเทียบในการแข่งขันแนวคิดที่เราเห็นความแตกต่างระหว่างมูลค่าในการแข่งขัน และความสามารถแบบขับเคลื่อน โดยแบ่งเป็น 3 ประเภทที่แตกต่างกันภายใน แต่ละชนิดได้ระบุความสามารถเฉพาะ ได้แก่ คุณภาพของโครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีที่มีประสิทธิภาพ โครงสร้างพื้นฐานของความสัมพันธ์ และความต้องการการเรียนรู้ โดยนำเสนอรูปแบบที่อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถเหล่านี้และความได้เปรียบในการแข่งขัน จากนั้นทำการสังเกตการทดสอบรูปแบบการใช้ข้อมูลที่รวบรวมผ่านการสำรวจจดหมายแห่งชาติจากผู้บริหารไอที 202 บริษัท ในขณะที่คุณภาพของโครงสร้างพื้นฐานด้านไอทีที่มีความสามารถในการตั้งสมมติฐานค่าและคาดว่าได้มีผลกระทบอย่างเป็นสาระสำคัญเปรียบเทียบในการแข่งขันที่มีคุณภาพของความเชี่ยวชาญด้านธุรกิจไอทีและโครงสร้างพื้นฐานความสัมพันธ์ ผลการศึกษายังระบุว่าความต้องการของการเรียนรู้ภายในองค์กรมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทั้งหมด ผลการศึกษานี้ชี้ให้เห็นความสำคัญของความสามารถ เช่น โครงสร้างพื้นฐานความสัมพันธ์ที่สามารถอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ความแตกต่างในตลาดและความสามารถในการขับเคลื่อนภายในองค์กร เช่น การเรียนรู้ขององค์กรเป็นสิ่งสำคัญก่อนที่จะสร้างความรู้ด้านไอที เป็นต้น

Linjuan Rita Men (2014) การศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับกลยุทธ์ในการสื่อสารภายในองค์กรระหว่างผู้นำกับพนักงาน ในทุกช่องทางของการสื่อสาร พบว่า มีความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรระหว่างผู้นำ และพนักงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก โดยพนักงานมีความพึงพอใจมากสำหรับการสื่อสารแบบตัวต่อตัวทั้งในรูปแบบออนไลน์ และภายในองค์กร กับผู้นำอย่างมีนัยสำคัญ รองลงมาเป็นการสื่อสารโดยใช้อีเมล เพราะทำให้ได้รับข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็ว และทุกที่ทุกเวลารวมถึงได้ทราบนโยบายใหม่ภายในองค์กร ส่วนผู้นำสามารถนำข้อมูลข่าวสารเหล่านี้ไปช่วยในการตัดสินใจใหม่ในการวางแผนสำหรับการทำงานภายในองค์กรได้ รวมถึงการประชุมพนักงานทั่วไปในลักษณะการประชุมกลุ่มทั้งในรูปแบบในห้องประชุม และการประชุมออนไลน์

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่า ผู้บริหารทั้งในองค์กรของภาครัฐ และภาคธุรกิจ มีทัศนคติที่ดีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน และยังมีวิสัยทัศน์เชิงบวกกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีความต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และยังมีผลต่อการสื่อสารระหว่างผู้นำองค์กร และพนักงาน ทำให้มีการเข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว และได้ทุกที่ทุกเวลา (Linjuan Rita Men, 2014) ซึ่งในส่วนนี้จัดเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้บริหารทุกองค์กร และทั้งหมดนี้จะทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดความกดดันระหว่างผู้นำ และพนักงาน ซึ่งจะนำไปสู่คุณภาพของผลงานที่ดีต่อไป แต่อาจมีสภาพการใช้งานที่ไม่ครอบคลุมในกระบวนการ

ดังนั้นจึงทำให้มีปัญหากับการใช้งานบางด้าน (สุระชาติ ชุมพร, 2550) ที่ได้ศึกษาสภาพ และปัญหาการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งปรากฏว่า ภาพรวมในแต่ละด้านของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนในสังกัดกลุ่มการศึกษาท้องถิ่นที่ 9 นั้นไม่มีความแตกต่างกัน แต่ถ้าพิจารณารายด้านกับประสบการณ์การการบริหารของผู้บริหาร พบว่า มีความแตกต่างกันในด้านการพัฒนาเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ