

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำนโยบาย  
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติ  
ของบุคลากรระดับปฏิบัติการของกรุงเทพมหานคร

Factors Affecting Success in the Implementation of the Information  
technology policy on Officials in Operational Level of the  
Bangkok Metropolitan Administration

มีน้ำ สุปินะ, รัชยา ภักดีจิตต์\*\*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายเทคโนโลยี-สารสนเทศไปปฏิบัติของบุคลากรระดับปฏิบัติการของกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จของการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติของบุคลากรระดับปฏิบัติการของกรุงเทพมหานคร

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ ระดับปฏิบัติการ จำนวน 450 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงบรรยาย วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ และวิเคราะห์ข้อเสนอแนะจากข้อคำถามปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) มี 3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อความสำเร็จในการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติของบุคลากรระดับปฏิบัติการของกรุงเทพมหานครด้านการรับรู้นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ ด้านการสื่อสารภายในองค์กร ด้านทรัพยากร และด้านโครงสร้างองค์กร และพบว่าปัจจัยทั้ง 3 ปัจจัย ดังกล่าว มีอิทธิพลทางอ้อมต่อความสำเร็จในการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติของบุคลากรระดับปฏิบัติการของกรุงเทพมหานครด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน 2) ระดับความสำเร็จของการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติของบุคลากรระดับปฏิบัติการของกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับปานกลาง

\*นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

\*\*อาจารย์ที่ปรึกษา

คำสำคัญ: เทคโนโลยีสารสนเทศ, การนำนโยบายไปปฏิบัติ

## Abstract

The objectives of this study were 1) to study factors influencing success in implementation of the information technology policy on officials in operational level of the Bangkok Metropolitan Administration, and 2) to determine the level of success in implementation of the information technology policy on officials in operational level of the Bangkok Metropolitan Administration.

In this study, researcher collected data from samples of 450 regular officials in operational level of the Bangkok Metropolitan Administration using questionnaire technique. Data were analyzed with descriptive statistics technique using multiple regressions, while content analysis technique was used in analyzing responses from open-ended questions.

Findings were 1) there were 3 factors directly affecting success in the implementation of the information technology policy on officials in operational level of the Bangkok Metropolitan Administration in the aspect of the acknowledgement of information technology policy with significance level of 0.01, which were internal communication, human resources, and organizational structure, and all these 3 factors had indirect effects on success in the implementation of the information technology policy on officials in operational level of the Bangkok Metropolitan Administration in the aspect of application of information technology in

their operations, and 2) level of success in the implementation of the information technology policy on officials in operational level of the Bangkok Metropolitan Administration was found to be moderate.

**Keywords:** Information Technology, the implementation of the policy

## บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของผู้คนในประเทศไทยมากขึ้นและยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา จากความสำคัญนี้ทำให้รัฐบาลมีการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาเป็นลำดับ ในเวลาต่อมากระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้จัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2552 - 2556 และฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2554 - 2563) หรือ ICT 2020 เพื่อให้ทุกกระทรวง ทบวง กรม และรัฐวิสาหกิจใช้เป็นแนวทางในการจัดทำหรือปรับแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานให้สอดคล้องและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน ผลจากการมีแผนแม่บทดังกล่าวทำให้หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนต่างให้ความสนใจที่จะพัฒนาและนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับสถานการณ์ในสังคมไทยและสถานการณ์ในโลกปัจจุบันที่มีการใช้เทคโนโลยี-เชื่อมโยงกันเป็นเครือข่ายทำให้ประชาชนจำนวนมากสามารถรับรู้ข่าวสารได้อย่างรวดเร็วทันต่อสถานการณ์บ้านเมือง รับทราบข่าวสารจากทั่วทุกมุม

โลกไม่ว่าจะเป็นผ่านสังคมออนไลน์ (social media) เฟซบุ๊ก (Facebook) ไลน์ (Line) ยูทูบ (Youtube) และจากช่องทางอื่น ๆ และสังคมไทยมีแนวโน้มการใช้เทคโนโลยี-สารสนเทศมากขึ้นทุกปี ดังจะเห็นได้จากผลการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ในการสำรวจการมีและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือนไทย โดยสำรวจคนไทยตั้งแต่อายุ 6 ขวบขึ้นไป ตั้งแต่ 2552-2556 พบว่า แนวโน้มการใช้คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์มือถือของประชากรอายุ 6 ปีขึ้นไป ระหว่างปี 2552-2556 พบว่า ผู้ใช้คอมพิวเตอร์มีสัดส่วนเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 29.3 (จำนวน 17.9 ล้านคน) เป็นร้อยละ 35.0 (จำนวน 22.2 ล้านคน) ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 20.1 (จำนวน 12.3 ล้านคน) เป็นร้อยละ 28.9 (จำนวน 18.3 ล้านคน) ผู้ใช้โทรศัพท์มือถือเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 56.8 (จำนวน 34.8 ล้านคน) เป็นร้อยละ 73.3 (จำนวน 46.4 ล้านคน) (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2556, หน้า 2)

กรุงเทพมหานครในฐานะหน่วยงานภาครัฐ เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น จึงได้จัดทำแผนพัฒนาให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศตามนโยบายของรัฐบาล และให้สอดคล้องกับแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการในการใช้เทคโนโลยีของประชาชนในพื้นที่ประกอบด้วย แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร (พ.ศ. 2544 – 2549) แผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2548 – 2551 แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศกรุงเทพมหานคร ระยะ 4 ปี (พ.ศ. 2556 - 2559) เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางการ

พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการภายใน การบริการประชาชน และการบริการสาธารณะ

จากรายงานการศึกษาในแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศกรุงเทพมหานคร ระยะ 4 ปี (พ.ศ. 2556-2559) ของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัญหาด้านบุคลากรพบมากที่สุดถึง ร้อยละ 23.42 ปัญหาด้านข้อมูลพบมากเป็นอันดับ 2 ร้อยละ 20.35 ปัญหาด้านฮาร์ดแวร์พบมากเป็นอันดับ 3 ร้อยละ 19.62 ปัญหาด้านซอฟต์แวร์พบมากเป็นอันดับ 4 ร้อยละ 15.19 ปัญหาด้านขั้นตอนการปฏิบัติงาน ร้อยละ 9.49 และปัญหาด้านอื่น ๆ ร้อยละ 12.03

จากสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้นประกอบกับสถานการณ์แวดล้อมในปัจจุบันที่ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีมีมากขึ้น บุคลากรจึงต้องมีการพัฒนาตนเองเพื่อสามารถให้บริการกับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และรองรับการทำงานในปัจจุบันและอนาคต ทำให้มีความจำเป็นที่จะต้องทราบถึงปัญหาระดับความสำเร็จในปัจจุบัน และปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดความสำเร็จกับการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร เพื่อที่จะสามารถวางแผนการพัฒนาได้อย่างถูกต้องทิศทาง

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ เพื่อผลการวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์ในการวางแผนการพัฒนาบุคลากรและการให้บริการประชาชนของกรุงเทพมหานครให้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในปัจจุบันและรองรับสถานการณ์ในอนาคตต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติของบุคลากรระดับปฏิบัติการของกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาระดับความสำเร็จของการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติของบุคลากรระดับปฏิบัติการของกรุงเทพมหานคร

## การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษากรอบแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. การรับรู้ (Perception) ในนโยบายของบุคลากร ซึ่ง Mowen and Minor (1998) (วัยพจน์ ดิวงค์, 2552) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลเปิดรับต่อข้อมูลข่าวสาร ตั้งใจรับข้อมูลนั้นและทำความเข้าใจความหมาย” และ Solomon (1999) (สุไลณี อาแล, 2552) อธิบายว่าการรับรู้จะเกิดขึ้นโดยมีสิ่งกระตุ้นทางความรู้สึกต่าง ๆ อันได้แก่ ภาพ เสียง กลิ่น สัมผัส ซึ่งจัดว่าเป็นสิ่งกระตุ้นภายนอก ในกรณีที่เป็นสิ่งกระตุ้นทางการปฏิบัติ จะหมายถึงนโยบาย ข้อบังคับ การสื่อสารทางการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับนโยบาย เป็นต้น ซึ่งกระบวนการทางการรับรู้สามารถแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ขั้นแรกคือเปิดรับสิ่งกระตุ้น ขั้นที่สอง คือ การให้ความสนใจสิ่งกระตุ้นความรู้สึก และสุดท้าย คือ ขั้นตีความสิ่งกระตุ้นที่ผ่านเข้ามาทางประสาทความรู้สึกนั้น ๆ

2. ทฤษฎีการเรียนรู้ของธอร์นไดค์ (Edward Lee Thorndike) กล่าวถึงการเรียนรู้ไว้ว่า การเรียนรู้จะได้ผลต้องอาศัยการได้ฝึกหรือทำซ้ำเสมอ การฝึกฝนจะทำให้พันธะระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนองคลาย

ความมั่นคง จนในที่สุดจะหมดไปทำให้การเรียนรู้ไม่เกิดขึ้น แต่อย่างไรก็ตามการฝึกฝนบ่อย ๆ นี้ ผู้เรียนจะต้องมีความตั้งใจ ความสนใจ ความพร้อม และเป้าหมาย เป็นพื้นฐานอยู่ก่อน มิฉะนั้นการเรียนรู้จะไม่มีประสิทธิภาพ และทฤษฎีการเรียนรู้ของ Bloom กล่าวถึง การเรียนการสอนที่จะประสบความสำเร็จนั้น ผู้สอนจะต้องกำหนดจุดมุ่งหมายให้ชัดเจน และได้แบ่งพฤติกรรมจากทฤษฎีการเรียนรู้และจิตวิทยาพื้นฐานว่ามนุษย์จะเกิดการเรียนรู้ใน 3 ด้าน คือ ด้านสติปัญญา ด้านร่างกาย และด้านจิตใจ และนำหลักการนี้จำแนกเป็นจุดมุ่งหมายทางการศึกษาเรียกว่า Taxonomy of Educational Objectives และได้จำแนกจุดมุ่งหมายการเรียนรู้ออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านพุทธิพิสัย (Cognitive Domain) ด้านทักษะพิสัย (Psychomotor Domain) และด้านจิตพิสัย (Affective Domain)

3. แนวคิดตัวแบบกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติของ แวน มิเตอร์ และ แวน ฮอร์น (1975) ได้เสนอตัวแบบพื้นฐานสมมติฐานไว้ 6 ตัวแปร ได้แก่ มาตรฐานและวัตถุประสงค์ของนโยบาย ทรัพยากร การสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรมผลักดันนโยบาย ลักษณะเฉพาะของหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ เงื่อนไขทางเศรษฐกิจสังคมและการเมือง ทำที่หรือความนิยมเชิงของผู้ปฏิบัติ

4. แนวคิดเรื่องความสำเร็จของระบบสารสนเทศของทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2557) ซึ่งได้อธิบายปัจจัยความสำเร็จหรือความล้มเหลวของระบบสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วย การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ การสนับสนุนจากผู้บริหาร ช่องว่างการสื่อสารระหว่างผู้ออกแบบและผู้ใช้ และระดับความซับซ้อนและความเสี่ยง

## วิธีดำเนินการวิจัย

1. **รูปแบบการวิจัย** เป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Methodology Research) โดยการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

2. **ประชากร** คือ ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ ระดับปฏิบัติการ ใน 69 หน่วยงาน จำนวนทั้งหมด 4,662 คน

3. **กลุ่มตัวอย่าง** คำนวณโดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Taro Yamane) (อภิชาติ จันทะสิงห์, 2553) กำหนดระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% จากค่าที่คำนวณได้พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ไม่ควรต่ำกว่า 368 คน เพื่อลดความคลาดเคลื่อนผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดตัวอย่างเพิ่ม และได้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาค้างนี้จำนวน 450 คน การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) และเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยดำเนินการสุ่ม 69 หน่วยงาน ประกอบด้วย ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ ระดับปฏิบัติการ ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานคร

4. **ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย** ประกอบด้วย ตัวแปรต้น ได้แก่ วัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย โครงสร้างองค์กร การสื่อสารภายในองค์กร การสนับสนุนของผู้บริหาร และทรัพยากร ตัวแปรตาม คือ ความสำเร็จในการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติ ประกอบด้วย การรับรู้นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

5. **เครื่องมือในการวิจัย** เป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีจากตำราเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่านตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิง

เนื้อหา (Content Validity) ว่ามีความสอดคล้องตรงตามวัตถุประสงค์การวิจัย จากนั้นนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และนำแบบสอบถามไปหาความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการทดลองใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ ระดับปฏิบัติงาน ของสำนักงานเขตดุสิต จำนวน 30 คน และแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ส่วนที่ 2 แบบสอบถามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความสำเร็จของการนำนโยบายเทคโนโลยี-สารสนเทศไปปฏิบัติ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) แบ่งออกเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลากรมีการรับรู้นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลากรมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

6. **การเก็บรวบรวมข้อมูล** มีวิธีการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

6.1 ผู้วิจัยส่งหนังสือถึงปลัดกรุงเทพมหานคร เพื่อขออนุญาตในการเก็บข้อมูลวิจัย

6.2 ผู้วิจัยส่งโครงการวิจัยให้คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนกรุงเทพมหานครพิจารณา เพื่อออกหนังสือรับรองโครงการวิจัยตามแนวทางหลักจริยธรรมการวิจัยในคนที่เป็นมาตรฐานสากลและเป็นข้อปฏิบัติเกี่ยวกับการทำวิจัยบุคลากรของกรุงเทพมหานครที่กำหนดไว้

6.3 ผู้วิจัยส่งหนังสือขออนุญาตหน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครที่ต้องการเก็บข้อมูลเพื่อขออนุมัติในการเก็บข้อมูล ซึ่งเป็นไปตามข้อปฏิบัติเกี่ยวกับการทำวิจัยบุคลากรของกรุงเทพมหานครที่กำหนดไว้

6.4 หลังจากได้รับการรับรองโครงร่างการวิจัยจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน กรุงเทพมหานครแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการประสานเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานให้เป็นผู้รวบรวมข้อมูลและบางส่วนส่งทางไปรษณีย์ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างระหว่างวันที่ 25 มีนาคม – 24 เมษายน 2558 และตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาภายในเวลาที่กำหนดทั้งหมด จำนวน 65 หน่วยงานโดยแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกไปได้แบบสอบถามที่ตอบสมบูรณ์ จำนวน 450 ชุด

7. การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงบรรยายประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ การหาค่า T-test เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ความสำเร็จในการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติด้านการรับรู้นโยบายเทคโนโลยี-สารสนเทศ และด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ กับตัวแปรอิสระ อันได้แก่ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จ คือ วัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย โครงสร้างองค์กร การสนับสนุนของผู้บริหาร การสื่อสารภายในองค์กร และทรัพยากร วิเคราะห์ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการใช้เทคโนโลยี

สารสนเทศของกรุงเทพมหานครจากข้อคำถามปลายเปิดใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อการตีความและพรรณนา

## ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 308 คน คิดเป็นร้อยละ 68.4 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 30 ปี ขึ้นไป จำนวน 356 คน คิดเป็นร้อยละ 79.1 ส่วนวุฒิการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 332 คน คิดเป็นร้อยละ 73.8 และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 3 ปี ขึ้นไป จำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 71.1

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความสำเร็จในการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติ โดยความสำเร็จของการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติ คือ การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

3. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แต่ละปัจจัยที่ส่งผลซึ่งกันและกันต่อความสำเร็จในการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติของบุคลากรระดับปฏิบัติการของกรุงเทพมหานครด้านการรับรู้นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อใช้สถิติ Pearson's Correlation ในการตรวจสอบ พบว่า มีค่านัยสำคัญทางสถิติทุกด้านที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบาย ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านการสนับสนุนของผู้บริหาร ด้านการสื่อสารภายในองค์กร และด้านทรัพยากร มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันต่อความสำเร็จในการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติของบุคลากรระดับ

ปฏิบัติการของกรุงเทพมหานคร ด้านการรับรู้นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน และด้านการรับรู้นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลซึ่งกันและกันต่อความสำเร็จในการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติของบุคลากรระดับปฏิบัติการของกรุงเทพมหานคร เมื่อใช้สถิติ Pearson' s Correlation ในการตรวจสอบ พบว่า มีค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน และการรับรู้นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันต่อความสำเร็จในการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติของบุคลากรระดับปฏิบัติการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

5. ผลวิเคราะห์สถิติของตัวแปรพยากรณ์ที่ดีที่สุดที่ใช้พยากรณ์ตัวแปรตามของความสำเร็จในการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติของบุคลากรระดับปฏิบัติการของกรุงเทพมหานครด้านการรับรู้ นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ตัวแปรอิสระที่มีอำนาจในการพยากรณ์ตัวแปรตามด้านการรับรู้ นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติของบุคลากรระดับปฏิบัติการของกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านการสื่อสารภายในองค์กร ด้านทรัพยากร และด้านโครงสร้างองค์กร โดยอธิบายได้ร้อยละ 63.60 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

6. ผลวิเคราะห์สถิติเพื่อพยากรณ์ตัวแปรตามด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานต่อความสำเร็จในการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติของบุคลากรระดับปฏิบัติการของ

กรุงเทพมหานคร จากตัวแปรด้านการรับรู้ นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าตัวแปรด้านการรับรู้ นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศมีอำนาจในการพยากรณ์ตัวแปรตามที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติของบุคลากรระดับปฏิบัติการของกรุงเทพมหานคร โดยอธิบายได้ ร้อยละ 4.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

## อภิปรายผล

1. ผลการวิจัยในส่วนของปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ ที่แตกต่างกัน มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนปัจจัย อายุ ระดับวุฒิ การศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนี้

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศที่แตกต่างกัน มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไชยา เียนแข (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า เพศ ระดับตำแหน่ง ระดับรายได้ และลักษณะงานของผู้ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านการใช้คอมพิวเตอร์ การทำงานด้วยระบบเครือข่าย และการทำงานด้วย Intranet ที่ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรินทร์ นาคะประวีง (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของการใช้

เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ส่วนกลาง กรมส่งเสริมการเกษตร พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มี เพศต่างกันไม่มีผลต่อระดับประสิทธิผลในการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ

1.2 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับ วุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานที่ แตกต่างกัน มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใน การปฏิบัติงานแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พัชรินทร์ นาคะประวิง (2550) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง กรมส่งเสริม การเกษตร พบว่า อายุ ตำแหน่งงาน ความถี่ในการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ ประสบการณ์ในการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวนครั้งที่อบรมด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ และระดับคะแนนความรู้ความ เข้าใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่แตกต่างกัน มี ระดับประสิทธิผลในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการ ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไชยา เย็นแซ (2547) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความรู้ความ เข้าใจ และทัศนคติ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วย ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานฝ่าย ปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า อายุ ระดับการศึกษา และอายุงาน ของ ผู้ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการใช้ คอมพิวเตอร์ การทำงานด้วยระบบเครือข่าย และการ ทำงานด้วย Intranet ที่แตกต่างกัน

2. ผลการวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จ ในการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติของ บุคลากรระดับปฏิบัติการของกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำ นโยบาย

เทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติสูงสุด คือ ด้านการ สื่อสารภายในองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัย ของณัฐพัชร์ ผาก่า (2555) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มี ผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายสวัสดิการออม ทรัพย์ไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วย บัญชาการทหารอากาศโยธิน จำกัด พบว่า ปัจจัยการ นำนโยบายไปปฏิบัติด้านการติดต่อสื่อสารในภาพรวม มีค่าอยู่ในระดับมาก และสรุปได้ว่าการสื่อสารที่ชัดเจน ของสหกรณ์ออมทรัพย์ถือเป็นเรื่องที่สำคัญที่ช่วยให้ สมาชิกเกิดการรับรู้และเข้าใจ รวมถึงพร้อมให้ความ ร่วมมือในการปฏิบัติตามนโยบายที่กำหนดทั้งในระยะ สั้นและระยะยาว และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อภิชาติ จันทร์สิงห์ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ ส่งผลสำเร็จต่อการนำนโยบายพัฒนาบุคลากรไป ปฏิบัติ: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ดับเพลิง กองปฏิบัติการ ดับเพลิง 1 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จ ต่อการนำนโยบายพัฒนาบุคลากรไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ดับเพลิง กองปฏิบัติการดับเพลิง 1 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกรุงเทพมหานคร ได้แก่ มาตรฐานนโยบายและวัตถุประสงค์ การติดต่อ สื่อสาร และการฝึกอบรม ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์สถิติของตัวแปรพยากรณ์ ที่ดีที่สุดที่ใช้พยากรณ์ตัวแปรตามของความสำเร็จใน การนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติของ บุคลากรระดับปฏิบัติการของกรุงเทพมหานครด้านการ รั้งนโยบาย เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ตัวแปรอิสระ ที่มีอำนาจในการพยากรณ์ตัวแปรตามที่ส่งผลต่อความ สำเร็จของการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศไป ปฏิบัติของบุคลากรระดับปฏิบัติการของ

กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ด้านการสื่อสารภายใน  
องค์กร ด้านทรัพยากร และด้านโครงสร้างองค์กร

4. ผลการวิเคราะห์สถิติเพื่อพยากรณ์ตัวแปร  
ตามการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการ  
ปฏิบัติงานจากตัวแปรการรับรู้นโยบายเทคโนโลยี  
สารสนเทศ พบว่า การรับรู้นโยบาย เทคโนโลยีสารสนเทศ  
และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการ  
ปฏิบัติงานส่งผลซึ่งกันและกันต่อความสำเร็จในการนำ  
นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติ กล่าวคือ ตัว  
แปรด้านการรับรู้นโยบาย เทคโนโลยีสารสนเทศมี  
อำนาจในการพยากรณ์ตัวแปรด้านการประยุกต์ใช้  
เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน โดยอธิบายได้  
ร้อยละ 4.5 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ดังนั้น  
จึงสรุปได้ว่า การรับรู้นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ  
ในการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน จากการศึกษา  
ในครั้งนี้สอดคล้องกับจิรวรรณ เล่งพานิชย์ (2551) ที่  
ศึกษาเรื่อง องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการประยุกต์ใช้  
เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารโรงเรียนเอกชน  
ระดับอาชีวศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน  
พบว่า องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี  
สารสนเทศเพื่อการบริหารของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน  
ระดับอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน มี 3  
องค์ประกอบ คือ ทักษะติดต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ การ  
รับรู้ถึงประโยชน์ และการรับรู้ถึงความง่าย โดยทั้ง 3  
องค์ประกอบสามารถพยากรณ์การประยุกต์ใช้  
เทคโนโลยี-สารสนเทศของผู้บริหารได้ร้อยละ 92.1 ( $R^2$ )  
ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี  
สารสนเทศเกิดจากการรับรู้ก่อนทั้งในเรื่องของนโยบาย  
และการได้รับความรู้ต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด  
เรื่องการรับรู้อันเป็นกระบวนการที่เกิดจากประสาท

สัมผัสถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าภายนอกและเกิดการ  
ตอบสนองทางความคิด และแสดงออกทางพฤติกรรม  
ต่าง ๆ ในกรณีที่เป็นสิ่งกระตุ้นทางการปฏิบัติจะ  
หมายถึงนโยบาย ข้อบังคับ การสื่อสารทางการ  
ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับนโยบาย และสอดคล้องกับ  
ทฤษฎีการเรียนรู้ของธอร์นไดค์ (Edward L. Thorndike  
อ้างถึงใน สุทธิชัยพร อสุพันธ์, 2553) ที่ว่า เมื่อต้องการ  
ให้ผู้เรียนมีทักษะในการเรียนรู้จะต้องสร้างให้ผู้เรียนเกิด  
ความเข้าใจในบทเรียนนั้นอย่างแท้จริง และหมั่นฝึกฝน  
หรือนำสิ่งที่เรียนรู้นั้นมาใช้บ่อย ๆ จะทำให้การเรียนรู้  
นานและคงทนถาวร และสอดคล้องกับทฤษฎีการเรียนรู้  
ของ Bloom ที่ว่า มนุษย์จะเกิดการเรียนรู้ใน 3 ด้าน คือ  
ด้านสติปัญญา ด้านร่างกาย และด้านจิตใจ ได้จำแนก  
จุดมุ่งหมายการเรียนรู้ออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านพุทธิ  
พิสัย (Cognitive Domain) ด้านทักษะพิสัย (Psychomotor  
Domain) ด้านจิตพิสัย (Affective Domain) โดยพฤติกรรม  
ทางพุทธิพิสัย มี 6 ระดับ ได้แก่ ความรู้ความจำความ  
เข้าใจ การนำความรู้ไปใช้ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และ  
การประเมินค่า พฤติกรรมด้านจิตพิสัย มี 5 ระดับ ได้แก่  
การรับรู้ การตอบสนอง การเกิดค่านิยม การจัดระบบ  
และบุคลิกภาพ ส่วนพฤติกรรมด้านทักษะพิสัยมี 5 ชั้น  
ได้แก่ การรับรู้ การกระทำตามแบบ การหาความ  
ถูกต้อง การกระทำอย่างต่อเนื่องหลังจากตัดสินใจเลือก  
รูปแบบที่เป็นของตัวเองจะกระทำตามรูปแบบนั้นอย่าง  
ต่อเนื่องจนปฏิบัติงานที่ย่างยากซับซ้อนได้อย่างรวดเร็ว  
ถูกต้อง คล่องแคล่ว และการกระทำได้อย่างเป็น  
ธรรมชาติพฤติกรรมที่ได้จากการฝึกอย่างต่อเนื่อง จน  
สามารถปฏิบัติได้คล่องแคล่วรวดเร็วโดยอัตโนมัติเป็นไป  
อย่างธรรมชาติ ทั้งนี้สามารถสรุปได้ว่า เมื่อบุคลากร  
ได้รับรู้นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศแล้ว ก็จะมีการ

เรียนรู้และนำความรู้ที่ได้รับนั้นไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานหรือเป็นการรับรู้นโยบายแล้วนำไปปฏิบัติ

5. ผลการศึกษาครั้งนี้สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายเทคโนโลยี-สารสนเทศไปปฏิบัติทั้ง 3 ตัวแปร ได้แก่ ด้านการสื่อสารภายในองค์กร ด้านทรัพยากร และด้านโครงสร้างองค์กร มีอำนาจในการพยากรณ์ตัวแปรตามที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติด้านการรับรู้นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง และมีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานทางอ้อม ซึ่งปัจจัยดังกล่าวส่งผลกระทบต่อความสำเร็จผ่านการรับรู้นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรก่อนแล้วจึงส่งผลให้บุคลากรนำการรับรู้และความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อบุคลากรได้รับรู้นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น ก็จะมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานมากขึ้นตามไปด้วย ดังนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติของบุคลากรระดับปฏิบัติการของกรุงเทพมหานครมีประสิทธิภาพสูงสุด ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานของหน่วยงานของกรุงเทพมหานครทุกหน่วยงาน ควรให้ความสำคัญต่อบัจจัยทั้ง 3 ด้าน ให้มากที่สุด ดังนี้

### ด้านการสื่อสารภายในองค์กร พบว่า

บุคลากรระดับปฏิบัติการมีการประยุกต์ใช้เครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัย เช่น สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต ในระดับมาก รวมถึงสามารถรับ-ส่ง ข้อมูลทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตในระดับมาก สามารถใช้โปรแกรมการสืบค้นข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตในระดับมาก ดังนั้น จึงควรสนับสนุนในการเพิ่มช่องทางการติดต่อผ่านเครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัย เพื่อให้เกิดการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชา ได้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานในองค์กรมากขึ้น อันจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จตามแผนที่วางไว้ นอกจากนี้ยังควรมีการติดตามการเผยแพร่นโยบายตามช่องทางต่าง ๆ ว่าบุคลากรได้ทราบหรือได้รับทราบนโยบายจากช่องทางไหนบ่อยมากที่สุด มีการประสานงานมีการสื่อสารระหว่างภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานให้มากขึ้น ระหว่างเจ้าหน้าที่ของส่วนกลางกับเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผู้ปฏิบัติให้เกิดความชัดเจนและเข้าใจตรงกันของการนำนโยบายไปปฏิบัติหลังจากที่ได้ประกาศนโยบายหรือกำหนดนโยบายออกไปแล้ว

### ด้านทรัพยากร พบว่า ไม่เพียงพอต่อการ

ปฏิบัติงาน และเพื่อให้เกิดความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติตามแผนที่วางไว้จึงควรส่งเสริมปัจจัยด้านทรัพยากรทั้ง 3 ส่วน คือ บุคลากร (Man) งบประมาณ (Money) เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ (Material) ให้มากขึ้น กล่าวคือ ในส่วนของบุคลากรควรมีการพัฒนาบุคลากรให้ได้รับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มากขึ้นในทุกระดับ ส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาตนเอง จัดหลักสูตรการอบรมด้านเทคโนโลยีให้สอดคล้องกับความต้องการในการใช้งานของบุคลากร และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีให้สอดคล้องกับการ

ปฏิบัติงาน โดยอาจจะใช้ตัวชี้วัดเป็นเครื่องมือในการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป และเพื่อรองรับการใช้เทคโนโลยีที่มีความทันสมัยมากขึ้นในปัจจุบันและอนาคต ในส่วนของงบประมาณผู้บริหารควรสนับสนุนงบประมาณในการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้เพียงพอและสอดคล้องกับแผนต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานคร เพื่อให้การนำนโยบายไปปฏิบัติประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมาย และในส่วนของเครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ ควรมีการจัดสรรให้เพียงพอแก่การปฏิบัติงาน มีการสำรวจความต้องการและการใช้งานเป็นประจำทุกปี เพื่อให้สามารถเป็นข้อมูลในการบริหารจัดการในภาพรวม และใช้ในการวางแผนเพื่อดำเนินงานในปีต่อไป รวมถึงการบำรุง รักษาและปรับปรุงโปรแกรมให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร หากเครื่องมืออุปกรณ์พร้อมคนพร้อมก็จะทำให้การทำงานของบุคลากรมีความรวดเร็วมีประสิทธิภาพ และสามารถให้บริการกับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยเช่นกัน

**ด้านโครงสร้างองค์กร** พบว่า ในบางหน่วยงานมีความต้องการให้มีเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศประจำหน่วยงาน ซึ่งตามโครงสร้างปัจจุบันของกรุงเทพมหานครยังมีเจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่ครบทุกหน่วยงาน ทำให้มีอุปสรรคในการนำนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไป

ปฏิบัติ เพราะต้องให้เจ้าหน้าที่ตำแหน่งอื่นที่อาจจะไม่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรงไปปฏิบัติงาน ด้านนี้แทนตามที่ได้รับมอบหมาย ทำให้ผลที่ได้ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ดังนั้น กรุงเทพมหานครควรมีการทบทวนการกำหนดหรือมอบหมายภารกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานให้ชัดเจนทุกหน่วยงาน พร้อมทั้งกำหนดบุคลากรผู้รับนโยบายที่มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรงประจำทุกหน่วยงาน มีกลุ่มงานหรือฝ่ายที่รับผิดชอบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง เพื่อให้การนำนโยบายไปปฏิบัติประสบความสำเร็จมากขึ้น

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาประชากรของกรุงเทพมหานครที่เป็นผู้นำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติในกลุ่มอื่น ๆ ให้ครอบคลุมและศึกษาเชิงคุณภาพเพิ่มเติม เพื่อหาข้อมูลเชิงลึกจากผู้บริหารกรุงเทพมหานคร เพื่อพัฒนาเป็นข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

2.2 ควรทำการศึกษาระดับความสำเร็จในการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติของบุคลากรของกรุงเทพมหานครอย่างต่อเนื่อง ในช่วงระยะเวลาหลังจากที่มีการนำนโยบายไปปฏิบัติแล้ว เพื่อเป็นการประเมินผลนโยบายว่ามีความสำเร็จในระดับใดและจะได้นำไปเป็นข้อมูลในการพัฒนาทั้งนโยบายและบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครต่อไป

## เอกสารอ้างอิง

- จิรวรรณ เล่งพานิชย์. (2551). **องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารโรงเรียนเอกชน ระดับอาชีวศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย บริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ไชยา เย็นแซ. (2547). **ความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต การจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุนัชญ์พร อุสุพันธ์. (2553). **การประยุกต์ใช้ทฤษฎีการเรียนรู้ของธอร์นไค์ร่วมกับแรงสนับสนุนทางสังคม เพื่อส่งเสริมให้สตรีตรวจเต้านมด้วยตนเองอย่างสม่ำเสมอ อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์**. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต การจัดการระบบสุขภาพ, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ณัฐพัชร์ ผาก่า. (2555). **ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายสวัสดิการออมทรัพย์ไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสหกรณ์ออมทรัพย์หน่วยบัญชาการทหารอากาศโยธินจำกัด**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาตร์มหาบัณฑิต วิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2557). **MIS ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 13)**. กรุงเทพฯ: แชนท์ โฟร์ พริ้นติ้ง จำกัด.
- พัชรินทร์ นาคะประวิง. (2550). **ประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่วนกลาง กรมส่งเสริมการเกษตร**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- วรกานต์ ชาญธีร์วัฒนา. (2551). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายกองทุนหมู่บ้านไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต นโยบายสาธารณะ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วัยพจน์ ดิวงค์. (2552). **การรับรู้การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดน่านของประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งเขต 2 อำเภอภูเพียง จังหวัดน่าน**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารและพัฒนาระชาคมเมืองและชนบท, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตต์.
- สุไลณี อาแล. (2552). **การรับรู้นโยบายภาครัฐของประชาชนในเขต 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้**. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต นิเทศศาสตร์ธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2556). **สรุปผลที่สำคัญ สสำรวจการมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2556**. สืบค้นเมื่อ กันยายน 7, 2557, จาก [service.nso.go.th/nso/nsopublish/themes/files/icthh56.pdf](http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/themes/files/icthh56.pdf).

สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล, กรุงเทพมหานคร. (ม.ป.ป.). **แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ กรุงเทพมหานครระยะ 4 ปี (พ.ศ. 2556 - 2559)**. ม.ป.ท.: ม.ป.ท.

อนันต์ศักดิ์ สร้างคำ. (2558). **ทฤษฎีการเรียนรู้ของบลูม**. สืบค้นเมื่อ พฤษภาคม 14, 2558, จาก <https://sites.google.com/site/anansak2554/thvsdi-kar-reiyn-ru-khx-ngblum>.

อภิชาติ จันทะสิงห์. (2553). **ปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จต่อการนำนโยบายพัฒนาบุคลากรไปปฏิบัติ: กรณีศึกษา เจ้าหน้าที่ดับเพลิงกองปฏิบัติการดับเพลิง 1 สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร**. ปรินญารัฐศาสตร์มหาบัณฑิต นโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.