

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหาร โรงเรียนเอกชนระดับอาชีวศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน ดังนั้นผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 1.1 ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 1.2 ประโยชน์และความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 1.3 ลักษณะของผู้ยอมรับเทคโนโลยี
 - 1.4 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี
2. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 2.1 พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
 - 2.2 เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร
 - 2.3 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
3. โรงเรียนเอกชนระดับอาชีวศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน
 - 3.1 บริบทโรงเรียนเอกชนระดับอาชีวศึกษา
 - 3.2 โครงสร้างการบริหารจัดการภายในโรงเรียนเอกชน
 - 3.3 การบริหารงานโรงเรียนเอกชน
4. บทบาทหน้าที่ของผู้บริหาร โรงเรียนเอกชนระดับอาชีวศึกษา
 - 4.1 บทบาทของผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพ
 - 4.2 ภารกิจของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน
 - 4.2.1 งานบริหารวิชาการและหลักสูตร
 - 4.2.2 การบริหารทรัพยากรทางการศึกษา
 - 4.2.3 การบริหารงานบุคคล
 - 4.2.4 งานบริหารทั่วไป
5. องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.1 ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT) หรือเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technologies: ICTs) คือ เทคโนโลยีสองด้านหลักๆ ที่ประกอบด้วยเทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์ และ เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมที่ผนวกเข้าด้วยกัน เน้นถึงการใช้คอมพิวเตอร์และซอฟต์แวร์ ซึ่งแต่ก่อนคอมพิวเตอร์สามารถเชื่อมโยงกันภายในพื้นที่เฉพาะเท่านั้น แต่ในปัจจุบันสามารถเชื่อมโยงเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระหว่างกันทั่วโลกด้วยเทคโนโลยีการสื่อสาร (Communication Technology) คือ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ ไอทีเปลี่ยนแปลงบทบาทเป็น ไอซีที (โอกาส เอี่ยมสิริวงศ์, 2547 : 4) ฉะนั้น เทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) จึงมีความหมายใกล้เคียงกับเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ซึ่งนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

สุขุม เกลยทรัพย์ และคณะ (2547 : 6) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยี 2 ด้านหลักๆ ซึ่งประกอบด้วย เทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม ที่ผนวกเข้าด้วยกัน เพื่อใช้ในกระบวนการจัดหา จัดเก็บ สร้าง และเผยแพร่สารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเสียง ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว ข้อความหรือตัวอักษร และตัวเลข เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความแม่นยำ และความรวดเร็วให้ทันต่อการนำไปใช้ประโยชน์

สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ (2545 : 55) ให้ความหมายของ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับข่าวสารข้อมูล และการสื่อสาร นับตั้งแต่การสร้าง การนำมาวิเคราะห์ ประมวลผล การรับและการส่งข้อมูล การจัดเก็บและการนำไปใช้งานใหม่ เทคโนโลยีเหล่านี้มักจะหมายถึง คอมพิวเตอร์ซึ่งจะประกอบไปด้วยส่วนอุปกรณ์ (Hardware) ส่วนคำสั่ง (Software) และส่วนข้อมูล (Data) และระบบการสื่อสารต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น โทรศัพท์ ระบบข่าวสารข้อมูล ดาวเทียม หรือเครื่องมือสื่อสารใดๆ ทั้งที่มีสายและไร้สาย

สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ (2545 : 67) ให้ความหมายของ“เทคโนโลยี” (Technology) ว่าหมายถึง การประยุกต์เอาความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ การศึกษาพัฒนาองค์ความรู้ต่างๆ เพื่อให้เข้าใจธรรมชาติ กฎเกณฑ์ของสิ่งต่างๆ และหาทางนำมาประยุกต์ให้เกิดประโยชน์ ส่วนคำว่า “สารสนเทศ” (Information) หมายถึง ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์ ซึ่งมาจากชื่อ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือแม้แต่การสื่อสารระหว่างบุคคล เมื่อรวมคำว่าเทคโนโลยีกับสารสนเทศเข้าด้วยกัน จึงเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT)หรือเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information

and Communications Technology : ICT) ซึ่งจะหมายถึง เทคโนโลยีที่ใช้จัดการสารสนเทศ หรือ ประมวลผลสารสนเทศ ซึ่งครอบคลุมถึงการรับ-ส่ง แปลง การรวบรวมการจัดเก็บข้อมูล ประมวลผล การพิมพ์ การสร้างรายงาน การสื่อสารข้อมูล และคั่นกันสารสนเทศ รวมไปถึงเทคโนโลยีที่ทำให้เกิดระบบการให้บริการ การใช้ และการดูแลข้อมูล

สำนักงานเลขานุการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ (2544 : 38) ได้ให้ความหมายของ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ว่าเป็นการรวมตัวกันของเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีการสื่อสารเพื่อให้เกิดการนำข้อมูลข่าวสารมาจัดเก็บอย่างระบบหรือหมวดหมู่ ทำให้ทุกคนที่เข้าถึงสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ได้

สรุปได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ ไอที หมายถึง เครื่องมือต่างๆที่นำมาประยุกต์ใช้ในการประมวลผลข้อมูล การจัดเก็บข้อมูล การสืบค้น และการส่งผ่านสารสนเทศด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ เทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์ที่มีส่วนประกอบที่สำคัญคือฮาร์ดแวร์ (Hardware)และซอฟต์แวร์ (Software) และเทคโนโลยีการสื่อสาร ได้แก่ ระบบอินเทอร์เน็ต

1.2 ประโยชน์และความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ชัยพจน์ รักราม (2545 : 21) ได้เสนอแนะประโยชน์ที่ได้จากการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในองค์กรนั้น สรุปได้ดังนี้

1. เพิ่มความสะดวกรวดเร็วในระหว่างการทำงาน
2. ลดปริมาณผู้ดำเนินงานและประหยัดพลังงานเชื้อเพลิงได้อีกทางหนึ่ง
3. ระบบการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีระเบียบมากขึ้นกว่าเดิม
4. ลดข้อผิดพลาดของเอกสารในระหว่างการทำงานได้
5. สร้างความโปร่งใสให้กับหน่วยงานหรือองค์กรได้
6. ลดปริมาณเอกสารในระหว่างการทำงานได้มาก (กระดาษ)
7. ลดขั้นตอนในระหว่างการทำงานได้มาก
8. ประหยัดเนื้อที่จัดเก็บเอกสาร (กระดาษ)

สุขุม เฉลยทรัพย์ และคณะ (2547 : 7) ได้อธิบายถึงความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ไว้ 5 ประการ คือ

1. การสื่อสารเป็นสิ่งจำเป็นในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของมนุษย์ สิ่งสำคัญที่มีส่วนในการพัฒนากิจกรรมต่างๆ ของมนุษย์ ประกอบด้วย สื่อการสื่อสาร (Communications Media) การสื่อสารโทรคมนาคมและเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การสร้างภูมิคุ้มกันโรคให้พลเมืองจะมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น หากมีการบันทึกข้อมูลประวัติผู้ป่วยหรือข้อมูลอื่นๆ ไว้ในฐานข้อมูลคอมพิวเตอร์

2. เทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์หลากหลายที่มากไปกว่า โทรศัพท์ และคอมพิวเตอร์ เช่น แฟกซ์ อินเทอร์เน็ต อีเมล ทำให้สารสนเทศเผยแพร่หรือกระจายออกไปในที่ต่างๆ ได้สะดวก สิ่งเหล่านี้เป็นบริการสำคัญของการสื่อสารโทรคมนาคมที่ทำให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากยิ่งขึ้น

3. เทคโนโลยีสารสนเทศมีผลให้การใช้งานด้านต่างๆ มีราคาถูกลง เช่น การใช้แฟกซ์และอีเมลจะถูกกว่า น่าเชื่อถือกว่า และรวดเร็วกว่าการใช้บริการไปรษณีย์แบบเดิม ทั้งนี้หน่วยงานธุรกิจ รัฐบาล และบุคคลทั่วไปต่างนิยมใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสารมากขึ้น เพราะช่วยประหยัดเวลาและเงิน รวมทั้งทำให้มีผลิตภาพ (Productivity) เพิ่มขึ้น

4. เครือข่ายสื่อสาร (Communication Networks) ได้รับประโยชน์จากเครือข่ายภายนอก เนื่องจากจำนวนการใช้เครือข่าย จำนวนผู้เชื่อมต่อ และจำนวนผู้ที่มีศักยภาพในการเข้าเชื่อมต่อกับเครือข่ายนั้นวันจะเพิ่มสูงขึ้น

5. เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ฮาร์ดแวร์คอมพิวเตอร์ และต้นทุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีราคาถูกลงมาก แม้ว่าการเป็นเจ้าของตู้สายโทรศัพท์หรือคอมพิวเตอร์ ยังเป็นสิ่งฟุ่มเฟือยสำหรับคนในสังคมส่วนใหญ่ แต่คนจำนวนมากก็เริ่มมีกำลังหามาใช้ได้เองแล้ว เช่น เจ้าของธุรกิจขนาดเล็ก

1.3 ลักษณะของผู้ยอมรับเทคโนโลยี

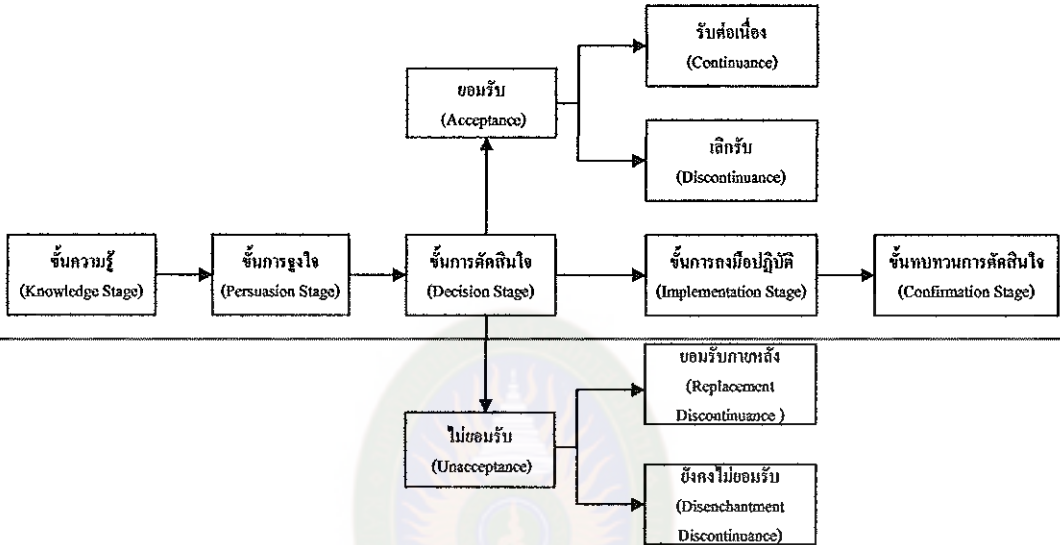
การที่บุคคลจะยอมรับเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมได้นั้นจะต้องมีปัจจัยเกี่ยวข้องมากมาย ดังรายละเอียด ซึ่งโรเจอร์ (Rogers Everette M. 1983 : 19) ได้ให้ความหมายว่า นวัตกรรมหมายถึง ความคิดการกระทำ หรือสิ่งของซึ่งบุคคลเห็นว่าเป็นของใหม่ ไม่ว่า ความคิดนั้นจะเป็นของใหม่ โดยนับเวลาตั้งแต่แรกพบหรือไม่ แต่ขึ้นอยู่กับที่บุคคลนั้นรับรู้ว่ามันเป็นของใหม่หรือไม่ โดยใช้ความคิดเห็นและการตัดสินใจ ของตนเอง ถ้าบุคคลนั้นเห็นว่าเป็นสิ่งใหม่สำหรับเขาสิ่งนั้นเป็นนวัตกรรมสำหรับเขา คำว่า "ใหม่" มิได้หมายความว่าต้องเป็นความรู้ใหม่เป็นครั้งแรกแต่หมายถึงการที่บุคคลได้รับรู้ในเรื่องเดิมมากขึ้น หรือเป็นความใหม่ในเรื่องของความรู้ ทักษะคิด หรือเกี่ยวกับการตัดสินใจที่จะใช้นวัตกรรมนั้นๆ โรเจอร์จึงได้นำเสนอแบบจำลองขั้นตอนการตัดสินใจเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมหรือเทคโนโลยี ดังภาพที่ 2 ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ

1. ขั้นความรู้ (Knowledge Stage) เป็นขั้นที่บุคคลจะทราบว่านวัตกรรมนั้นปรากฏอยู่ และพอที่จะเข้าใจว่านวัตกรรมนั้นทำหน้าที่อย่างไร ในขั้นความรู้นี้สามารถแบ่งประเภทของความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมได้เป็น 3 ประเภท คือ

1.1 ความรู้ที่ทำให้เกิดความตื่นตัวเกี่ยวกับนวัตกรรม คือความรู้ว่ามีนวัตกรรมเกิดขึ้นแล้ว และนวัตกรรมนั้นทำหน้าที่อะไรได้บ้าง

1.2 ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการจะใช้นวัตกรรมได้อย่างไร ความรู้ประเภทนี้ได้จากข่าวสารที่จะช่วยให้สามารถใช้นวัตกรรมได้อย่างถูกต้อง นวัตกรรมยังมีความซับซ้อนมากเพียงใด ความจำเป็นที่จะต้องมีความรู้ประเภทนี้ก็ยังมีมากเท่านั้น

1.3 ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับหลักการซึ่งจะช่วยให้ใช้นวัตกรรมบรรลุผล การมีความรู้ประเภทนี้จะช่วยให้คนเข้าใจและยอมรับนวัตกรรมในอนาคตได้ง่ายขึ้น



ภาพที่ 2 ขั้นตอนการตัดสินใจเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีของโรเจอร์
ที่มา : Rogers Everett M. (1983)

2. ขั้นการจูงใจ (Persuasion Stage) ในขั้นนี้บุคคลจะแสดงทัศนคติต่อกิจกรรมในรูปแบบเห็นด้วยและไม่เห็นด้วย ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์และความรู้สึก ในขั้นการจูงใจนี้ บุคคลจะรู้สึกผูกพันกับนวัตกรรมมากขึ้น มีความกระตือรือร้นในการแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้นอย่างจริงจัง ทัศนคติเกี่ยวกับนวัตกรรมสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภท ประเภทแรก คือ ทัศนคติเฉพาะที่มีต่อกิจกรรม กล่าวคือ ทัศนคติที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ชอบหรือไม่ชอบประโยชน์ของนวัตกรรม ทัศนคตินี้มีอิทธิพลต่อกิจกรรมที่กำลังเผยแพร่ และนวัตกรรมที่จะมีการเผยแพร่ในอนาคต และประการที่สอง คือ ทัศนคติทั่วไปที่มีต่อการเปลี่ยนแปลง กล่าวคือ ทัศนคติอย่างกว้างๆ ที่เอื้ออำนวยให้กลุ่มเป้าหมายเปลี่ยนแปลง ซึ่งทัศนคติชนิดนี้เป็นทัศนคติที่คัดค้านนวัตกรรมทำให้ประชาชนรู้จักพัฒนาตนเองและแสวงหาข่าวสารเกี่ยวกับนวัตกรรมที่จะเป็นประโยชน์ต่อตัวเอง

การสร้างทัศนคติต่อกิจกรรม ขึ้นกับลักษณะหรือปัจจัย 5 ประการคือ

2.1 ประโยชน์ที่ได้มากกว่า (Relative Advantage) อาจกล่าวได้ว่า ผู้บริโภคจะใช้ผลประโยชน์ที่พวกเขาจะได้รับจากนวัตกรรมนั้นๆ เป็นข้อพิจารณาเพื่อเปรียบเทียบกับนวัตกรรม

อื่นๆ หรือข้อเสนออื่นๆ ของกิจการอื่น บางครั้งหรือบางครั้งอาจใช้คำว่า ผลประโยชน์สัมพัทธ์ก็ได้ ทั้งนี้ เพราะ เป็นผลประโยชน์ที่เกิดจากการเปรียบเทียบนั่นเอง แน่แน่นอนผลประโยชน์ที่ได้มากกว่าจะมีความสัมพันธ์ในทางเพิ่มอัตรการยอมรับนวัตกรรม ซึ่ง ผลประโยชน์ที่ได้มากกว่าต่อไปนี้จะมุ่งใจการยอมรับได้มากคือ เพิ่มความสะดวกสบาย ประหยัดเวลาและแรงงาน และเกิดผลทันทีตามต้องการ

2.2 ความสอดคล้องเข้ากันได้ (Compatibility) เป็นการพิจารณาว่านวัตกรรมนั้น เหมาะกันกับหรือเข้ากับวิถีทางในการดำเนินกิจกรรมของผู้บริโภคได้หรือไม่ ซึ่งหมายรวมถึงเข้ากันได้กับโครงสร้างด้านความต้องการของบุคคล ค่านิยมของบุคคล ความเชื่อ ประสบการณ์ในอดีตรวมถึงวัฒนธรรมของสังคมด้วย นวัตกรรมที่สอดคล้องกับผู้บริโภคจะมีความเสี่ยงต่ำในการล้มเหลว

2.3 ความซับซ้อน (Complexity) ซึ่งหมายถึง ระดับความยากในการรับนวัตกรรมใดๆ ยิ่งนวัตกรรมที่เข้าใจยากอัตรการยอมรับก็ต่ำไปด้วย

2.4 การทดสอบได้ (Triability) หมายถึง การพิสูจน์ได้ด้วยเครื่องมือที่ผู้บริโภคมีอยู่ในขณะนั้น ซึ่งจะชี้ไปถึงแนวทางในการยอมรับความเสี่ยงต่อนวัตกรรมนั้น

2.5 การเห็นประจักษ์ (Observability) อาจกล่าวได้ว่าเป็นสิ่งที่ผู้บริโภคมองเห็น สามารถเห็นได้ (Visibility) จึงอาจแปลงเป็นรูปธรรมได้จากประสาทสัมผัสโดยการดู ชม และ คม

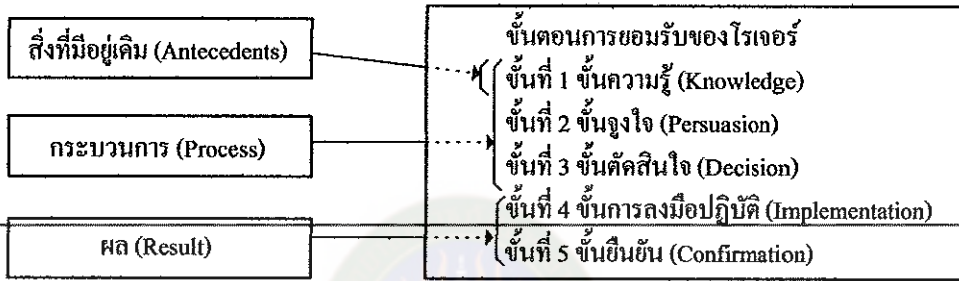
3. ขั้นตอนการตัดสินใจ (Decision Stage) ในขั้นนี้บุคคลจะมีแนวทางการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมใน 2 ลักษณะ ลักษณะแรก คือ การยอมรับนวัตกรรม (Acceptance) หมายถึง การตัดสินใจที่จะยอมรับนวัตกรรมมาใช้ให้ดีที่สุดเท่าที่จะทำได้ และลักษณะที่สอง คือ การไม่ยอมรับนวัตกรรม (Unacceptance) หมายถึง การตัดสินใจที่จะไม่ยอมรับนวัตกรรม มาใช้ การตัดสินใจที่จะยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรมนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถในการทดลองใช้ในปริมาณจำกัด นวัตกรรมใดที่บุคคลสามารถทดลองใช้ได้จะทำให้บุคคลนั้นรู้สึกเสี่ยงภัยในการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมน้อยลง และนำไปสู่การยอมรับนวัตกรรมในที่สุด

4. ขั้นการลงมือปฏิบัติ (Implementation Stage) ในขั้นตอนที่ 1-3 เป็นขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับความคิดแต่ในขั้นตอนที่ 4 นี้เป็นขั้นตอนที่บุคคลผู้รับนวัตกรรมจะต้องลงมือปฏิบัติหรือใช้งานตามแนวทาง หรือวิธีการของนวัตกรรมนั้นและขั้นตอนนี้จะสิ้นสุดลงเมื่อบุคคลมีการปฏิบัติหรือมีการใช้ในแนวทางใหม่นั้นอย่างเป็นทางการประจำวัน

5. ขั้นทบทวนการตัดสินใจ (Confirmation Stage) ในขั้นนี้บุคคลจะแสวงหาข่าวสารเพิ่มเติม เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมที่ได้ทำไปแล้วแต่ก็อาจมีการเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจในนั้นได้อีก หากว่าได้รับข่าวสารที่ขัดแย้งหรือข่าวสารในแง่ลบเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้น

จากขั้นตอนการยอมรับของโรเจอร์ ดังแผนภาพที่ 2 ซึ่งประกอบไปด้วย 5 ขั้นตอน คือ ขั้นความรู้ (Knowledge Stage) ขั้นการจูงใจ (Persuasion Stage) ขั้นการตัดสินใจ (Decision Stage) ขั้นการลงมือปฏิบัติ (Implementation Stage) และขั้นทบทวนการตัดสินใจ (Confirmation Stage) ใน

ขั้นตอนขั้นความรู้ (Knowledge Stage) ขั้นการจูงใจ (Persuasion Stage) ขั้นการตัดสินใจ (Decision Stage) เป็นขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับความคิด ทำให้เกิดบุคคลขึ้น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ยอมรับและกลุ่มไม่ยอมรับ อย่างไรก็ตามผู้ที่ตัดสินใจยอมรับอาจเปลี่ยนใจไม่ยอมรับในภายหลังได้และผู้ที่ตัดสินใจไม่ยอมรับก็อาจเปลี่ยนใจมายอมรับได้เช่นกัน แต่ในขั้นตอนการลงมือปฏิบัติ (Implementation Stage) นี้เป็นขั้นตอนที่บุคคลผู้รับเทคโนโลยีจะต้องลงมือปฏิบัติตามแนวทางหรือการใช้ในแนวทางใหม่นั้นอย่างเป็นทางการประจำวัน นอกจากนี้แล้ว โรเจอร์ได้นำเสนอแผนผังโครงสร้างกลุ่มปัจจัยที่ส่งผลต่อขั้นตอนการยอมรับ ดังแผนภาพที่ 3



ภาพที่ 3 แผนผังโครงสร้างกลุ่มปัจจัยที่ส่งผลต่อขั้นตอนการยอมรับ โรเจอร์
ที่มา : Rogers Everette M. (1983)

จากแผนภาพที่ 3 แสดงแผนผังโครงสร้างกลุ่มปัจจัยที่ส่งผลต่อขั้นตอนการยอมรับ ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

1. สิ่งที่มีอยู่เดิม (Antecedents) ในส่วนนี้เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่เกี่ยวกับบุคคลซึ่งมีอยู่ก่อน แบ่งได้ 2 กลุ่ม คือ กลุ่มแรก ลักษณะบุคลิกภาพของบุคคล ได้แก่ ค่านิยม ทักษะ ความเชื่อมั่น ความสามารถทางสมอง ทักษะ ความคิดรวบยอด สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม เช่น อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ฯลฯ ซึ่งการนำเทคโนโลยีไปใช้เพื่อมุ่งให้เกิดประโยชน์ย่อมขึ้นกับการยอมรับจากความสนใจและทัศนคติที่มีต่อเทคโนโลยีนั้นเป็นสิ่งสำคัญ โดยที่ทัศนคติ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ หลังจากที่บุคคลได้มีประสบการณ์ในสิ่งนั้น ซึ่งจะมีความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกในทางลบ หรือความรู้สึกเป็นกลาง โดยที่บุคคลจะแสดงความรู้สึกออกทางด้านพฤติกรรมซึ่งแบ่งออกได้ 2 ลักษณะ คือ พฤติกรรมภายนอกที่สังเกตได้จากกรกล่าวคำพูดสนับสนุน ท่าทางหน้าตาบอกถึงความพึงพอใจ และพฤติกรรมภายในที่สังเกตไม่ได้ ดังนั้นทัศนคติจึงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเป็นสาเหตุของพฤติกรรมและเป็นผลของพฤติกรรม เพราะเวลาที่บุคคลแสดงพฤติกรรมตามความคิดความต้องการของเขา เขาก็จะได้รับประสบการณ์ทำให้เขาเกิดมีความคิดความรู้สึกบางประการ ซึ่งจะมีอิทธิพลในการกำหนดรูปแบบการกระทำหรือการใช้ในครั้งต่อไป

กลุ่มที่สอง การรับรู้เกี่ยวกับสภาพแวดล้อม ได้แก่ บรรทัดฐานของระบบสังคมใน ด้านความไวในการยอมรับ การได้มีโอกาสติดต่อกับบุคคลในสังคมอื่นๆ ความรู้เกี่ยวกับ ต้องการนวัตกรรมซึ่งเป็นบรรทัดฐานของสังคมนับเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในบางครั้งอาจเป็นอุปสรรค ต่อการยอมรับ โดยประชากรที่อยู่ในสังคมที่ทันสมัยจะมีการยอมรับเร็วกว่าประชากรที่อยู่ในสังคมที่ ไม่ทันสมัย นอกจากนี้แล้วคุณลักษณะบางประการของสังคม เช่น การตลาด ความสะดวกในการ กมนาคม ความเชื่อของเพื่อนเกี่ยวกับนวัตกรรม เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นพื้นฐานของการยอมรับ

2. กระบวนการ (Process) เป็นส่วนที่กล่าวถึงการพัฒนาด้านความคิดตั้งแต่การรับรู้ ความสนใจ ประเมินค่าและทดลอง จนถึงการยอมรับซึ่งเป็นขั้นสุดท้ายของกระบวนการ สิ่งสำคัญที่ ช่วยกระตุ้นให้กระบวนการนี้ดำเนินไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพหรือช่วยยั้งให้ช้าลงและมีผล ในทางตรงข้ามมีหลายอย่าง เช่น ส่วนที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลนั่นเอง แหล่งให้ความรู้ การเผยแพร่ และ การยอมรับนวัตกรรมของแต่ละบุคคล การรับรู้ถึงคุณลักษณะของนวัตกรรม ได้แก่ ประโยชน์ความ คุ้มซ้อน ผลงานสูงกว่าเดิม สามารถทดลองเห็นผลได้ และความสอดคล้องกับวิธีการกระทำอยู่เดิม หรือความเข้ากันได้ (Compatibility) เป็นการพิจารณาว่านวัตกรรมหรือเทคโนโลยีนั้นเหมาะสมหรือเข้า กับวิถีทางในการดำเนินกิจกรรมได้หรือไม่ ซึ่งหมายรวมถึงเข้ากันกับโครงสร้างด้านความต้องการ ของบุคคล ค่านิยมของบุคคล ความเชื่อ ประสบการณ์ในอดีตรวมถึงวัฒนธรรมของสังคมด้วย นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีที่สอดคล้องกับผู้บริโภคจะมีความเสี่ยงต่ำในการล้มเหลวของนวัตกรรม หรือเทคโนโลยี

3. ผล (Result) ผลของนวัตกรรมเป็นองค์ประกอบสุดท้ายของการเปลี่ยนแปลงของ สังคมที่เกิดขึ้น จากการมีนวัตกรรม ซึ่ง ได้แก่ หลังจากช่วงการยอมรับ (Adoption) หรือ ไม่ยอมรับ และ อาจมีการเปลี่ยนจากการยอมรับเป็นเลิกใช้นวัตกรรม (Discontinue) หรือเปลี่ยนจาก ไม่ยอมรับเป็น ยอมรับก็ได้ หรือ ไม่มีการเปลี่ยนแปลง คือ ยังคงมีการกระทำอย่างเดิม นอกจากนี้แล้วผลที่เกิดจาก นวัตกรรมอาจก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เห็นชัดเจนหรือโดยทางอ้อมที่แฝงอยู่ซึ่งสมาชิกในองค์กรที่ ไม่ทราบถึงผลประโยชน์ที่ชัดเจน ส่วนระยะเวลาที่เกิดผลของนวัตกรรมจะช้าหรือเร็วขึ้นอยู่กับ ประเภทของสมาชิกภายในองค์กรและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับนวัตกรรมที่เกี่ยวข้อง

การที่บุคคลจะยอมรับเทคโนโลยีหรือไม่ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการซึ่ง โรเจอร์ได้แบ่งลักษณะของผู้ยอมรับนวัตกรรมออกเป็น 5 ประเภท

1. ผู้นำการยอมรับ (Innovators) มีคุณลักษณะส่วนตัว คือ อายุน้อย มีสถานภาพทาง สังคมสูง มีการติดต่อดูสารอย่างใกล้ชิดกับแหล่งสื่อสาร มีปฏิสัมพันธ์กับผู้นำการยอมรับอื่นๆ มีการ ติดต่อกับบุคคลอื่นอย่างกว้างขวาง มีค่านิยมกล้าได้กล้าเสีย

2. ผู้ยอมรับก่อนเพื่อน (Early Adopter) มีคุณลักษณะ คือ มีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมสูง มีการติดต่อกับผู้นำการเปลี่ยนแปลงในท้องถิ่นมากที่สุด เป็นผู้นำทางความคิดในชุมชนที่ตนเองอาศัยอยู่

3. ผู้ยอมรับเร็ว (Early Majority) มีคุณลักษณะ คือ มีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมค่อนข้างสูงกว่าคนทั่วไปในชุมชนที่อาศัยอยู่ มีการติดต่อกับผู้นำการเปลี่ยนแปลงในท้องถิ่นมากที่สุด เป็นผู้นำการยอมรับก่อนบุคคลอื่นมากพอสมควร

4. ผู้ยอมรับช้า (Late Majority) คุณลักษณะ คือ มีสถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมค่อนข้างไม่สูง การรับรู้มักมาจากเพื่อนหรือบุคคลใกล้ชิดคิดเป็นส่วนใหญ่และไม่ค่อยแสดงความเป็นผู้นำทางความคิด

5. ผู้ยอมรับหลังสุด (Laggards) คุณลักษณะ มักเป็นผู้ที่ขี้มั่นในขนบธรรมเนียมประเพณี และค่านิยม ตลอดจนมีความเชื่อแบบเดิมๆ สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมไม่สูง มีอายุมาก ค่อนข้างเก็บตัว และแสดงความเป็นผู้นำทางความคิดน้อยมาก

1.4 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี

1.4.1 พฤติกรรมมนุษย์

พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง กิจอาการแสดงออกทุกรูปแบบของสิ่งมีชีวิตเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้า ทั้งภายนอกและใน เป็นการแสดงออกที่เห็นได้จากภายนอก โดยรูปแบบของพฤติกรรมต่างๆ นั้นเป็นผลมาจากการทำงานร่วมกันของพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม พฤติกรรมต่างๆ ที่กล่าวมาแล้ว อาจจะจำแนกออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

1) พฤติกรรมที่ไม่สามารถควบคุมได้เรียกว่า เป็นปฏิกิริยาสะท้อน เช่น การสะดุ้งเมื่อถูกเข็มแทง การกระพริบตาเมื่อมีสิ่งมากระทบกับสายตา ฯลฯ

2) พฤติกรรมที่สามารถควบคุมและจัดระเบียบได้เนื่องจากความมีสติ
นักจิตวิทยาแบ่งพฤติกรรมมนุษย์ออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. พฤติกรรมที่มีมาแต่กำเนิด ซึ่งเกิดขึ้นโดยไม่มีการเรียนรู้มาก่อน ได้แก่ ปฏิกิริยาสะท้อนกลับ (Reflect Action) เช่น การกระพริบตา และสัญชาตญาณ (Instinct)

2. พฤติกรรมที่เกิดจากอิทธิพลของกลุ่ม ได้แก่ พฤติกรรมที่เกิดจากการที่บุคคลติดต่อสังสรรค์และมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคม

นักสังคมวิทยาเห็นว่า การกระทำหรือพฤติกรรมมนุษย์ เป็นวิถีทางสังคม (Social Conduct) อย่างหนึ่ง ซึ่งสามารถแบ่งตามสิ่งที่เป็นตัวกำหนดได้ 4 แบบ คือ

1. การกระทำหรือพฤติกรรมที่มีความเป็นเหตุเป็นผล โดยมีเป้าหมายคือการบรรลุ ผลสุดท้ายซึ่งเป็นความคาดหวังของผู้กระทำต่อสิ่งที่อยู่ภายนอกตัวเองหรือคนอื่น

2. การกระทำหรือพฤติกรรมที่กำหนดโดยความดีหรือคุณค่าของการกระทำนั้นๆ ซึ่งเป็นมาตรฐานทางจริยธรรม ความดีงาม หรือศาสนา

3. การกระทำหรือพฤติกรรมที่กำหนดโดยอารมณ์ ความรู้สึกของผู้กระทำ
(Actual constellation of feelings and emotions)

4. การกระทำหรือพฤติกรรมที่กำหนดโดยวัฒนธรรมและความเชื่อต่างๆ
(Traditionalism)

1.4.2 ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action, TRA)

ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล เป็นทฤษฎีที่พัฒนาขึ้นตั้งแต่ปี ค.ศ. 1975 จาก นักจิตวิทยา 2 คน คือ ฟิชไบน์และไอเซน (Fishbein and Ajzen) โดยเกิดจากความพยายามที่จะทำนาย พฤติกรรมของมนุษย์ หลักสำคัญของทฤษฎีกล่าวว่า โดยปกติมนุษย์เป็นผู้ที่มีเหตุผล ข้อมูลต่างๆ ที่ ได้รับจะนำมาใช้ประโยชน์อย่างมีระบบเพื่อบรรลุผลการตัดสินใจของตนเองโดยไม่เชื่อว่าพฤติกรรม ทางสังคมมนุษย์จะถูกควบคุมโดยแรงขับในระดับไร้สำนึก และพฤติกรรมของมนุษย์ไม่ถูกกำหนด โดยอารมณ์หรือขาดการพิจารณา ก่อน อาจกล่าวโดยสรุปว่า “มนุษย์เป็นผู้มีเหตุผลและใช้ข้อมูลที่มีอยู่ อย่างเป็นระบบ พิจารณาผลที่เกิดจากการกระทำของตนเองก่อนกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมนั้น”

ในการทำนายพฤติกรรมจากความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมในระดับบุคคลนั้นจะมีความแม่นยำมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหรือปัจจัยดังนี้

1. ช่วงเวลาระหว่างการวัดความตั้งใจกับเวลาที่จะปฏิบัติ (Time interval between the measured of intention observation) ถ้าเว้นช่วงระยะเวลานานอาจจะมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่าง ความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมหรือการกระทำพฤติกรรมอาจเปลี่ยนแปลงไปได้

2. การได้รับข่าวสารใหม่ (Exposure to new information) โดยบุคคลได้รับ รายละเอียดหรือข้อมูลใหม่ไปจากเดิมที่มีอยู่ ทำให้ความเชื่อเปลี่ยนแปลงไปได้ ดังนั้นความตั้งใจที่จะ ปฏิบัติอาจจะเปลี่ยนแปลงไปได้

3. จำนวนหรือลำดับขั้นของการแสดงพฤติกรรม (The number of behavior or stop) เมื่อบุคคลมีความตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรม หากการแสดงพฤติกรรมหรือการปฏิบัตินั้น ต้อง ผ่านขั้นตอนมากมายก็อาจจะทำให้บุคคลนั้นเปลี่ยนความตั้งใจและเลิกล้มที่จะแสดงพฤติกรรมก็ได้

4. ความสามารถของบุคคล (Ability) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ทำให้บุคคลนั้น สามารถที่จะปฏิบัติพฤติกรรมได้ แต่ถ้าไม่มีความสามารถที่จะปฏิบัติพฤติกรรมนั้นๆ ก็มีโอกาสน้อยได้

5. ความจำ (Memory) บุคคลตั้งใจว่าจะปฏิบัติเมื่อถึงเวลาจริงๆ แล้วกลับจำไม่ได้ว่าจะต้องปฏิบัติก็ไม่เกิดพฤติกรรมเช่นกัน

พฤติกรรม (Behavior) = ความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรม (Intention Behavior)

ความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรม = $W_1 \times$ ทศนคติ + $W_2 \times$ บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง

โดย W_1 และ W_2 คือ น้ำหนักของทศนคติและบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง

ในการประเมินตัวกำหนดหรือองค์ประกอบของความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรม ซึ่งความเชื่อ (Beliefs) ได้รับการพิจารณาว่าเป็นตัวกำหนดพื้นฐานของทศนคติและบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง ดังนั้นการวัดทศนคติที่มีต่อการกระทำพฤติกรรมและบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิงซึ่งวัดบนพื้นฐานของความเชื่อแทน

1. การวัดทศนคติที่มีต่อการกระทำพฤติกรรม (Attitude toward performance of the behavior) องค์ประกอบที่สำคัญที่ใช้อธิบายทศนคติ คือ ความเชื่อ ซึ่งความเชื่อของบุคคลที่มีต่อการกระทำพฤติกรรมจะมีคุณลักษณะดังนี้

1.1 บุคคลจะมีความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรมหลายๆอย่างในเวลาเดียวกัน อาจมีความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรมนั้นเหมือนกัน หรือแตกต่างกันได้ ทั้งนี้อาจเนื่องจากประสบการณ์ความเชื่อที่แตกต่างกันตามการกระทำและสถานการณ์นั้นๆ

1.2 ความเชื่อของทุกความเชื่อจะมีการเรียงลำดับที่ต่างกัน ตามแรงเชื่อมโยงระหว่างพฤติกรรมกับลักษณะที่เกี่ยวข้องและจะรวมกันเป็นระบบความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรมบุคคล

1.3 ความเชื่อในลำดับต้นๆ จะเชื่อมโยงกับพฤติกรรม และมีความสำคัญต่อทศนคติที่มีต่อการกระทำพฤติกรรม เรียกว่าความเชื่อเด่นชัด (Salient belief) ซึ่งเป็นสิ่งที่มีอยู่ในจิตใจของบุคคลและความเชื่อเด่นชัดนี้ จะเป็นตัวกำหนดอย่างใกล้ชิด (Immediate determinant) ของทศนคติที่มีต่อการกระทำของพฤติกรรมของบุคคล

2. การวัดบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิงที่มีต่อการกระทำพฤติกรรม (Subjective norm regarding the behavior or Determinant of subject norm) ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อตัวเขาว่าบุคคลอื่นคิดว่าเขาควรหรือไม่ควรกระทำพฤติกรรมนั้น จากทฤษฎีกล่าวว่า บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิงเกิดจากการประเมินความเชื่อตามความคาดหวังของบุคคลอื่นที่อยู่รอบๆตัวเขา (Normative beliefs) ในกรณีที่บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิงเกิดจากการประเมินความเชื่อตามความคาดหวังของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เฉพาะเจาะจงมากกว่าจะเป็นบุคคลอื่นที่อยู่รอบๆตัวเขา บุคคลหรือกลุ่มบุคคลนี้เรียกว่า กลุ่มอ้างอิงเด่นชัด (Salient references) นี้เท่านั้นที่มีอิทธิพลต่อบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิงของบุคคลในการกระทำพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่ง

ในการวัดบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิงจำเป็นต้องวัดตรงกันตามองค์ประกอบของพฤติกรรมในด้านการกระทำ เป้าหมาย สถานการณ์ หรือเนื้อหา และเวลาเช่นเดียวกันกับการวัดความเชื่อเด่นชัด การเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบใดขององค์ประกอบหนึ่งจะทำให้บรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิงเปลี่ยนแปลงไปและในการวัดบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิงจะต้องทำการวัดใน 2 ลักษณะ คือ การวัดความเชื่อเกี่ยวกับทัศนคติของกลุ่มบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิงต่อการกระทำพฤติกรรม (Normative beliefs) และแรงจูงใจที่จะปฏิบัติตามการคาดหวังหรือแรงจูงใจที่ล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Motivation to comply)



ภาพที่ 4 ปัจจัยที่กำหนดพฤติกรรมของบุคคลตามแนวคิดของฟิชไบน์และไอเซน
ที่มา : ฟิชไบน์และไอเซน (1975)

จากภาพที่ 4 แสดงปัจจัยที่กำหนดพฤติกรรมของบุคคลตามแนวคิดของฟิชไบน์และไอเซน จะเห็นได้ว่าความเชื่อมีอิทธิพลต่อทัศนคติและบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิงซึ่งทั้งสององค์ประกอบนี้จะมีอิทธิพลต่อความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรม และความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมจะมีผลต่อการกระทำพฤติกรรมซึ่งผลของการกระทำพฤติกรรมจะย้อนกลับไปให้ความเชื่อของบุคคลได้ น้ำหนักหรืออิทธิพลของตัวแปรต่างองค์ประกอบ ในกรอบแนวคิดไม่จำเป็นต้องเท่ากัน และไม่สามารถสลับตำแหน่งกันได้ ดังนั้นในการศึกษากับพฤติกรรมจึงต้องศึกษาตั้งแต่ความเชื่อที่เป็นตัวกำหนดสลับตำแหน่งกันได้ ดังนั้นในการศึกษาพฤติกรรมจึงต้องศึกษาตั้งแต่ความเชื่อที่เป็นตัวกำหนดทัศนคติที่มีต่อการกระทำพฤติกรรม และบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิงความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมจนถึงพฤติกรรมในขั้นสุดท้าย

ในการพิจารณาองค์ประกอบทัศนคติที่มีต่อการกระทำพฤติกรรมและบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิงที่มีต่อการกระทำพฤติกรรมนั้น จะต้องพิจารณาน้ำหนักของความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้งสองกับความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมด้วย โดยที่พฤติกรรมบางพฤติกรรมอาจถูกกำหนดโดย

ทัศนคติมากกว่าบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง ขณะที่พฤติกรรมบางพฤติกรรมอาจได้รับอิทธิพลจากทั้งสององค์ประกอบที่ใกล้เคียงกัน การแปรผันของน้ำหนักของความสัมพันธ์ดังกล่าวขึ้นอยู่กับชนิดประเภท และคุณลักษณะเฉพาะของพฤติกรรมนั้นๆ โดยเฉพาะความจำเพาะเจาะจงในด้านการกระทำ เป้าหมาย สถานการณ์และด้านเวลา เช่น อาจพบว่าทัศนคติที่มีต่อการกระทำพฤติกรรมอาจจะมีน้ำหนักหรือความสำคัญมากกว่าพฤติกรรมการร่วมมือกัน เป็นต้น ดังนั้นกรอบแนวคิดในการทำนายพฤติกรรมจากองค์ประกอบด้านทัศนคติ และบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิงจึงได้ระบุน้ำหนักขององค์ประกอบของทัศนคติ และบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิง ดังภาพที่ 4

1.4.3 ข้อดีและข้อจำกัดทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล

ข้อดีของทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล

- 1) ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล ได้นำเสนอแนวทางในการศึกษาพฤติกรรมที่แตกต่างไปจากแบบจำลองหรือแผนความเชื่อ กล่าวคือ มีการนำเสนอแนวคิดที่ประกอบด้วยตัวแปรสำคัญเฉพาะบางตัวที่เป็นองค์ประกอบของพฤติกรรมโดยทั่วๆ ไป จึงสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับพฤติกรรมต่างๆ ที่สนใจศึกษา
- 2) สามารถแก้จุดอ่อนหรือจุดบกพร่องของการศึกษาทัศนคติในอดีต ที่มักไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับการปฏิบัติ
- 3) สามารถทำนายเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการกระทำพฤติกรรมของบุคคล และพฤติกรรมกลุ่ม ทำให้สามารถมองเห็นแนวโน้มของปัญหาและสามารถวางแนวทางแก้ไขปัญหา
- 4) พฤติกรรมบางอย่างยากแก่การสังเกต หรือประเมินได้โดยตรง เนื่องจากพฤติกรรมบางเรื่องเป็นเรื่องปกปิดไม่เปิดเผย หรือไม่ได้เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาหนึ่งๆ แต่ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลได้นำเสนอวิธีการในการวัดความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมบางเรื่องที่มีข้อจำกัดดังกล่าว จึงเป็นแนวทางที่ดีในการศึกษาพฤติกรรมบางเรื่องที่มีข้อจำกัดดังกล่าวข้างต้น
- 5) ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล ได้ให้ความสำคัญของการวัดตัวแปรแต่ละตัวอย่างมาก เช่น การเน้นเรื่องความสอดคล้องของการวัดตัวแปรต่างๆ กับพฤติกรรมในด้านการกระทำ เป้าหมาย สถานการณ์และเวลา เป็นต้น มีการยกตัวอย่างขั้นตอนและวิธีการสร้างเครื่องมืออย่างละเอียด ทำให้มีความชัดเจนและง่ายต่อการนำไปประยุกต์ใช้
- 6) การนำเสนอทฤษฎี ในรูปแบบสมการทำให้มองเห็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ กับความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรม และพฤติกรรมที่ทำการวัดได้อย่างชัดเจน และสามารถใช้สถิติทดสอบพหุคูณ (Multiple regression) ในการวิเคราะห์น้ำหนักและอิทธิพลของปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ ที่มีต่อการทำนายความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรมได้

7) การศึกษาความเชื่อเด่นชัด และกลุ่มอ้างอิงเด่นชัดของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาใช้ในการสร้างเครื่องมือวัดทัศนคติที่มีต่อการกระทำพฤติกรรมและบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิงนั้น นับว่าเป็นขั้นตอนสำคัญทำให้ได้ข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนปรับพฤติกรรม

ข้อจำกัดของทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล

ทฤษฎีนี้ตั้งอยู่บนสมมุติฐานว่า มนุษย์ใช้ข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อตนเองอย่างเป็นระบบและมีเหตุผลในการตัดสินใจที่จะกระทำพฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่ง ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่าพฤติกรรมของมนุษย์จะต้องมีเหตุผลหรือเหมาะสมเสมอไป ทั้งนี้เนื่องจากการได้รับข้อมูลข่าวสารที่ไม่สมบูรณ์ หรือไม่ถูกต้อง และโดยแนวคิดหลักของทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล พฤติกรรมเหล่านี้ทำให้พฤติกรรมของมนุษย์ไม่เหมาะสมหรือไม่มีเหตุผลได้แก่

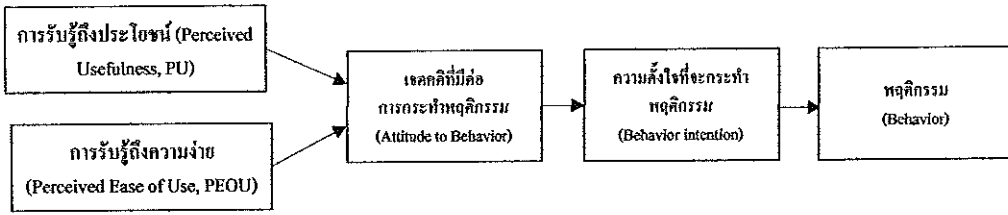
1. การระบายอารมณ์ที่ขึ้นทิวอย่างรุนแรง (Emotion outbursts)
2. การทำงานที่ต้องอาศัยทักษะที่ได้รับการฝึกฝนมาอย่างดี (Performance of well learned skills) เช่น การขับรถยนต์ การนับธนบัตร เป็นต้น
3. การแสดงพฤติกรรมโดยไม่ได้คิดไตร่ตรอง หรือการให้บุคคลบรรลุลูกการตัดสินใจ โดยใช้วิธีทางที่แตกต่างไปจากแนวทางในทฤษฎี

1.4.4 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model, TAM)

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model, TAM) ถูกนำเสนอโดย เดวิส (Devis, F.D. 1989) เพื่ออธิบายพฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์ ซึ่งแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีนี้ได้พัฒนาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (TRA) ที่นำเสนอโดย ฟิชไบน์และไอเซน (Fishbein and Ajzen, 1975) แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีเน้นการศึกษาการรับรู้ (Perception) ที่ส่งผลต่อทัศนคติที่มีต่อการกระทำพฤติกรรมของผู้ใช้เพื่อจะให้เกิดการเข้าถึงผู้ใช้คนสุดท้ายต่อการยอมรับเทคโนโลยี ส่งผลให้ปรากฏเป็นภาพที่ชัดเจน และเกิดกระบวนการอธิบายเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้นเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ปรับเปลี่ยนไป

การรับรู้ คือ กระบวนการที่ข้อมูลผ่านอวัยวะรับรู้สัมผัส และ ส่งต่อไปสู่สมองตีความ และเกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อการรับรู้ (พรพิมล รักษาگانตง. 2550 : 23) ซึ่งแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีใช้การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness, PU) แทนระดับขั้นของบุคคลที่เชื่อว่าทำงานมีประสิทธิภาพ และการรับรู้ถึงความง่าย (Perceived ease of use, PEOU) แทนลักษณะภายในของแต่ละเทคโนโลยี เช่น ความง่ายในการใช้ ความง่ายในการเรียนรู้ ซึ่งทำให้แบบจำลองการยอมรับ

เทคโนโลยีมีรูปแบบที่ง่ายกว่าทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (TRA) ดังภาพที่ 5 แสดงแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model, TAM)



ภาพที่ 5 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model, TAM)
ที่มา : เดวิส (Devis,F.D. 1989)

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีมีวัตถุประสงค์ เพื่ออธิบายรูปแบบการยอมรับคอมพิวเตอร์ ประกอบด้วย ความสามารถในการอธิบายพฤติกรรมของผู้ใช้ในระดั้บการเป็นผู้ใช้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี ประกอบด้วย การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness, PU) การรับรู้ถึงความง่าย (Perceived ease of use, PEOU) ทศนคติของผู้ใช้(User's attitude, A)ความตั้งใจที่จะกระทำพฤติกรรม(Behavior intention, BI)และพฤติกรรมการใช้คอมพิวเตอร์(Behavior) ดังภาพที่ 5

จากภาพที่ 5 การรับรู้ถึงประโยชน์(Perceived Usefulness, PU) คือ ระดับขั้นของบุคคลที่เชื่อว่าจะใช้ระบบ โดยที่เชื่อว่าจะทำให้คุณภาพของงานมีประสิทธิภาพ และการรับรู้ถึงความง่าย(Perceived ease of use, PEOU) คือ ระบบที่น่าสนอย่างมีอิสระ เกี่ยวข้องกับลักษณะภายในของแต่ละเทคโนโลยี เช่น ความง่ายในการใช้ ความง่ายในการเรียนรู้

4.2.5. การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหาร โรงเรียน

จากแนวคิดเรื่องการตัดสินใจเกี่ยวกับการยอมรับนวัตกรรมของโรเจอร์ทั้ง 5 ขั้นตอน ประกอบด้วย ขั้นตอนการรับรู้ ขั้นการจูงใจ ขั้นการตัดสินใจ ขั้นการนำไปใช้ และขั้นการยืนยัน จึงนำแนวคิดมาศึกษาถึงการตัดสินใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหาร โรงเรียนอาชีวะศึกษา เอกชน ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนในการตัดสินใจยอมรับหรือปฏิเสธ โดยไม่จำเป็นว่าบุคคลนั้นจะดำเนินการยอมรับตามลำดับ ซึ่งอาจจะย้อน ไปย้อนมาก็อาจจะเป็นไปได้ และปัจจุบันเป็นที่ยอมรับว่า สารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยที่ 5 ซึ่งผู้บริหารต้องอาศัยในการบริหารงาน เพื่อให้ผลงานมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารอาจทำงาน ไม่ได้เลยหากไม่มีสารสนเทศในการ ตัดสินใจ (เกียรติกวีสารานุกรมฯ. 2543 : 18) เนื่องจากองค์การจะมีความก้าวหน้าหรือประสบความสำเร็จได้มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับ การตัดสินใจของผู้บริหารดังนั้น ผู้บริหารซึ่งเป็นผู้ที่ต้องตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงานภายในองค์ ซึ่งผู้บริหารจำเป็นต้องมีข้อมูลที่เพียงพอ แม่นยำถูกต้อง เชื่อถือได้ และรวดเร็วพร้อม

ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถเรียกใช้ได้ทันที่เพื่อใช้ในการตัดสินใจ เนื่องจากระบบข้อมูลข่าวสารมีความสำคัญมากที่จะช่วยให้ผู้บริหารทราบถึงสถานการณ์ของตนเองว่าอยู่ในระดับใด ซึ่งการเรียกใช้ข้อมูลในเวลาที่ถูกต้องและถูกสถานที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุด (จันทนา ชื่นวิสิทธิ์. 2545 : 28) ซึ่งการแสวงหาและการเก็บรวบรวมข้อมูลให้เกิดประสิทธิภาพสามารถกระทำได้โดยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยทำให้การวิเคราะห์สภาพเหตุการณ์ตั้งอยู่บนพื้นฐานข้อมูลที่ต้องการและครอบคลุมกว่าเดิม การนำมาสู่การตัดสินใจที่แม่นยำขึ้น การบริหารจัดการองค์การด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการเพิ่มพูนประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานขององค์การให้สูงขึ้น การมีเครือข่ายการสื่อสารของตนเองจะสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง (เกียรติศรี สารานุกรม. 2543 : 20) สารสนเทศจึงเป็นอำนาจของผู้บริหาร การที่จะทำให้เกิดประโยชน์ต่อบุคคลและองค์การซึ่งระบบการสื่อสารภายในจะช่วยเพิ่มความสามารถของผู้บริหารในด้านการติดตามข้อมูลผลการปฏิบัติงานและนอกจากนี้ยังมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานมากขึ้น เนื่องจากสามารถมีการติดต่อข้ามลำดับชั้นการบังคับบัญชาได้

แบล็ก และพอร์เตอร์ (Black, and Porter, 2000) กล่าวว่า ผู้บริหารที่จะประสบความสำเร็จได้จะต้องศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างแท้จริง และรู้จักใช้ประโยชน์จาก สารสนเทศเหล่านี้เพื่อประโยชน์ขององค์การและตัวเอง ดังนั้นสารสนเทศจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งยวดใน การบริหารงาน เนื่องจากผู้บริหารต้องใช้สารสนเทศในการวางแผน การตัดสินใจ การปรับปรุงหน่วยงาน และการควบคุมงาน โดยต้องสามารถเลือกใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ แต่พบว่าผู้บริหารบางคนยังขาดวิสัยทัศน์ และไม่ยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีทำให้การพัฒนาและนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในงานล่าช้า และเป็นไปในทิศทางที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงมากกว่าการดำเนินงานเชิงรุก และพบว่าผู้นำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงานยังไม่ประสบความสำเร็จเนื่องจากลักษณะงานของผู้บริหารมีลักษณะแตกต่างจากงานด้านปฏิบัติการและงานประจำองค์การยังไม่มีความพร้อมในการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการวางแผนและสนับสนุนการตัดสินใจ นอกจากนี้องค์การยังไม่เห็นประโยชน์ในการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงาน พิเศษฐ์ คุรงค์เวโรจน์ (2537 : 151-152) กล่าวว่า ผู้บริหารมักมีการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศน้อย

2. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

2.1 พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

2.1.1 ความหมายของพฤติกรรมการใช้

อาจกล่าวได้ว่าบุคคลแต่ละคนมีความสามารถในด้านต่างๆแตกต่างกันออกไป และในบางคน อาจมีการใช้ในหลายๆ ด้าน ซึ่งการใช้ที่เกิดขึ้นจากปัจจัยหลายประการ

สุมาลี เสงสุวรรณ (2541 อ้างใน วรดา ข่ายแก้ว, 2544 : 32) กล่าวว่า การใช้ หมายถึง รูปแบบของบุคคลที่แสดงถึงความชำนาญในการปฏิบัติงาน หรือกระทำกิจกรรมใดๆก็ตาม ได้อย่างดี ซึ่งเป็นผลจากการที่บุคคลได้รับประสบการณ์ทักษะและวิธีการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องเฉพาะสาขา และเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงระดับการปฏิบัติที่สามารถกระทำได้

วรดา ข่ายแก้ว (2544 : 31) สรุปความหมายของการใช้ ว่าหมายถึง การแสดงออกของบุคคลถึงความชำนาญในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง โดยใช้ความรู้ ทักษะ ความคิด เจตคติ เป็นองค์ประกอบในการปฏิบัติงาน ซึ่งการใช้ของบุคคลสามารถพัฒนาปรับปรุงให้ดีขึ้นได้

ศุภางค์ เทพประสิทธิ์ (2543 : 3) พฤติกรรมการใช้ หมายถึง ลักษณะและวิธีการในการใช้รวมถึงความคิดเห็น

วิเชียร สืบสำราญ (2545 : 12) พฤติกรรมการใช้ หมายถึง พฤติกรรมของผู้ใช้ทำการค้นหา การเลือกใช้ การประเมิน การใช้สอยผลิตภัณฑ์และบริการที่คาดว่าจะสนองความต้องการ กระบวนการตัดสินใจ และการมีส่วนร่วมในการกระทำนั้น

วิเชียร สืบสำราญ (2545 : 15) ทฤษฎีการใช้ประโยชน์เป็นการศึกษาที่เน้นความสำคัญของผู้กระทำ โดยผู้กระทำเป็นผู้กำหนดความต้องการกระทำที่จะตอบสนองความพอใจของตนเอง ผู้กระทำจึงเป็นผู้เลือก ซึ่งมีวัตถุประสงค์ ความตั้งใจและความต้องการ ในการใช้ประโยชน์เพื่อสนองความต้องการ ดังนั้นทฤษฎีการใช้ประโยชน์จะเน้นที่ ความต้องการ แรงจูงใจ ความคาดหวัง

กอบชัย มโนจรีกุล (2543 : 6) พฤติกรรมการใช้ หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงกลุ่มผู้ใช้ (Who) ผลิตภัณฑ์ที่ใช้ (What) สาเหตุของการใช้ (Why) บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการใช้ (Who) ใช้เมื่อใด (When) ใช้ที่ไหน (Where) ใช้อย่างไร (How)

พวงพิศ นิกรสุข (2547 : 4) พฤติกรรมการใช้โทรศัพท์ของธุรกิจ หมายถึง ลักษณะการใช้โทรศัพท์ของบุคคลในธุรกิจที่มีสิทธิใช้โทรศัพท์ในการติดต่อสื่อสาร และมีการใช้โทรศัพท์ในกิจกรรมต่างๆ โดยมีวัตถุประสงค์ในการใช้โทรศัพท์เพื่อการติดต่อประสานงาน ช่วงเวลา จำนวนเวลา และความถี่ในการใช้ รวมถึงสถานที่ใช้โทรศัพท์ และลักษณะการใช้โทรศัพท์ติดต่อสื่อสารธุรกิจ

กล่าวโดยสรุป พฤติกรรมการใช้ หมายถึง การแสดงออกของบุคคลถึงความชำนาญในการกระทำ ลักษณะและวิธีการในการใช้สิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยใช้ความรู้ ทักษะ ทศนคติ ความคิด ซึ่งมีวัตถุประสงค์ ความตั้งใจและความต้องการ ในการใช้ประโยชน์เพื่อสนองความต้องการ

2.1.2 พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

การบริหารเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการคงไว้ซึ่งความก้าวหน้าขององค์กร การบริหาร โดยการ นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้มีบทบาทอย่างยิ่งในปัจจุบันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

ในการทำงาน และคงไว้ซึ่งความอยู่รอดขององค์กร โดยเฉพาะเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มีบทบาทที่สำคัญต่อการเปลี่ยนแปลง การปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งผู้บริหารถือได้ว่าเป็นผู้นำขององค์กรที่จำเป็นจะต้องมีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อส่งเสริมให้การบริหารมีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย พิเศษฐ์ คุรงคเวโรจน์ (2537 : 151-152) กล่าวว่า ผู้บริหารมักมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศน้อยแต่อย่างไรก็ตาม ผู้บริหารที่ดีควรมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างน้อยในระดับอ่านออกเขียนได้ เพื่อให้สามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ให้แนวคิดการใช้คอมพิวเตอร์ ดังนี้

ทักษิณา สวานานนท์ (2530 : 2-8) ได้แบ่งคนที่เรียนรู้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสาร ได้เป็น 3 ระดับ คือ

1. รู้พออ่านออกเขียนได้ เป็นความสามารถในระดับที่ทุกคนควรรู้ว่าคอมพิวเตอร์ทำงานอะไรได้และทำงานอะไรไม่ได้
2. รู้พอสามารถตั้งงานได้เป็นความสามารถในระดับที่รู้ว่าคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สื่อสารเป็นเครื่องมือที่เราสามารถตั้งงานได้และสื่อสารได้โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ
3. รู้เป็นผู้เชี่ยวชาญเป็นความสามารถในการเรียนรู้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สื่อสาร อย่างจริงจังจนสามารถพัฒนาเครื่อง ระบบและวิธีการใช้ได้อย่างกว้างขวาง

กฤษณวรรณ กิตติคุณ (2541 : 26-29) แบ่งความสามารถทางเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ไว้เป็น 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะการปฏิบัติ และด้านเจตคติ ดังนี้

1. ด้านความรู้ ผู้ใช้จะต้องมีความรู้ด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย มีความรู้ด้านภาษาอังกฤษและภาษาไทยเป็นอย่างดี เพื่อใช้ในการติดต่อสื่อสารและแสวงหาความรู้ มีความรู้ด้านภาษาคอมพิวเตอร์ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และประยุกต์ใช้งาน มีความรู้ความเข้าใจวิธีการใช้โปรแกรมที่จะนำมาช่วยอำนวยความสะดวกในงาน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับซอฟต์แวร์ประเภทต่างๆ ที่จะนำมาใช้งาน และมีความรู้เกี่ยวกับการบำรุงรักษา การเลือกซื้อฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์การปรับแก้และการประยุกต์ใช้คอมพิวเตอร์

2. ด้านทักษะการปฏิบัติในการใช้เทคโนโลยี ผู้ใช้จะต้องมีทักษะในการใช้หรือลงมือปฏิบัติกับเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สื่อสารจึงจะเกิดการเรียนรู้ซึ่งผู้ใช้จะต้องฝึกฝนในเรื่องอ่านหนังสือได้เร็ว ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ความสามารถในการเลือกสรรสารสนเทศ โดยต้องสามารถตัดสินใจได้ว่าเรื่องใดถูกเรื่องใดผิด ความสามารถในการสะสมข้อมูลสารสนเทศและการเลือกใช้สื่อทางคอมพิวเตอร์ ความสามารถในการเขียนโปรแกรม ความสามารถในการคิดแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องับคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สื่อสาร และการประยุกต์ใช้งานให้เกิดประโยชน์สูงสุด ความสามารถในการพูดและนำเสนอ มีความสามารถในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป เช่น โปรแกรมประมวลผลคำ โปรแกรมจัดการฐานข้อมูล โปรแกรมตารางทำงานและสามารถประยุกต์โปรแกรม

เหล่านี้กับงาน มีความสามารถและทักษะในการนำคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สื่อสาร ไปใช้ได้ถูกต้อง มีความสามารถในการออกแบบกิจกรรมที่ใช้กับคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สื่อสาร และมีความสามารถในการเลือกใช้ซอฟต์แวร์ได้เหมาะสมกับงาน

3. ด้านเจตคติ การที่ผู้ที่จะประสบความสำเร็จหรือไม่นั้นเกิดจากการมีเจตคติที่ดีต่อคอมพิวเตอร์ มีความมั่นใจในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์สื่อสาร สนใจที่จะเรียนรู้คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์สื่อสาร มีความพึงพอใจที่ได้ทำงานกับคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สื่อสาร สนใจติดตามความก้าวหน้าของคอมพิวเตอร์และการสื่อสารอยู่เสมอ มุ่งมั่นใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สื่อสารประกอบการเรียนการสอนมีวินัยในตนเองและเคารพกฎเกณฑ์ในการใช้คอมพิวเตอร์และการสื่อสาร มีความพยายามต่อการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นขณะใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์สื่อสาร มีความใฝ่รู้ใฝ่เรียนด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง มีความต้องการสร้างสื่อใหม่ๆ โดยใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สื่อสาร และมีความรับผิดชอบต่อข้อมูลที่นำมาใช้

กิสเซอร์ และ ฟุทเรล (Gisser and Futrell, 1990 : 7) กล่าวถึง ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ว่าเป็นความรู้ความสามารถในด้าน

1. ความรู้เกี่ยวกับประวัติของคอมพิวเตอร์
2. เข้าใจการทำงานของคอมพิวเตอร์ และสามารถกำหนดให้คอมพิวเตอร์ทำงานได้โดยใช้โปรแกรมและชุดคำสั่งต่างๆ
3. ตระหนักถึงการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการเรียนรู้และแก้ปัญหา
4. มองเห็นแนวทางการประยุกต์ใช้คอมพิวเตอร์ในด้านธุรกิจและอุตสาหกรรม
5. ตระหนักถึงผลกระทบของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ต่อสังคม

จอห์นสัน (Johnson, 1995 : 268) แบ่งระดับความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์สื่อสาร โดยจัดแบ่ง กลุ่มตามระดับของความยากง่าย ตั้งแต่ระดับพื้นฐาน ซึ่งเป็นความสามารถในระดับปฏิบัติการซึ่งสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สื่อสารได้ไปจนถึงระดับก้าวหน้า โดยแบ่งเป็น ระดับดังนี้

1. ความสามารถขั้นพื้นฐาน ได้แก่ สามารถใช้และบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องพิมพ์ได้ สามารถใช้ระบบปฏิบัติการได้ และสามารถ format แผ่นดิสก์ได้
2. ความสามารถในการมีทักษะในการเครื่องมือต่าง ๆ สามารถใช้โปรแกรมประมวลผลคำได้ สามารถใช้แผ่นตารางทำการได้ สามารถใช้โปรแกรมสำนักงานได้ สามารถใช้โปรแกรมฐานข้อมูลได้ สามารถค้นคว้าได้ และสามารถใช้โปรแกรมการทางสถิติได้
3. ความสามารถในการสื่อสาร สามารถใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ได้ สามารถติดต่อผ่าน World Wide Web ได้ สามารถประชุมผ่านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สื่อสารได้ และสามารถใช้ระบบสารสนเทศทางการศึกษาที่เป็นพื้นฐานได้

4. ความสามารถในการสอน สามารถเผยแพร่งานสู่สาธารณะได้ สามารถใช้โปรแกรมนำเสนองานโดยรูปภาพและสามารถทำสไลด์ได้ สามารถสอนโดยใช้โปรแกรมต่างๆ เช่น คอมพิวเตอร์ช่วยสอน สามารถทดสอบการเขียนโปรแกรมได้ และสามารถประชุมผ่านทางวีดิทัศน์ได้

สราญโต้ และ ไกลโนกิลไป (Saranto and Leino-Kilpi, 1997 : 377-385) ศึกษาความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ และการสื่อสาร โดยใช้เทคนิคเคลฟาย พบว่า

1. ความสามารถด้านความรู้ขั้นพื้นฐานเกี่ยวกับส่วนประกอบของคอมพิวเตอร์ ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับส่วนประกอบต่าง ๆ ของคอมพิวเตอร์ ความรู้เกี่ยวกับลักษณะพิเศษของคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล และความรู้เกี่ยวกับลักษณะพิเศษของคอมพิวเตอร์เครือข่ายที่เชื่อมระบบ

2. ความสามารถด้านทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ รู้วิธีการใช้โปรแกรมประมวลผลคำ รู้วิธีการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ รู้วิธีการใช้เครื่องส่งโทรสาร รู้วิธีการประยุกต์ใช้คอมพิวเตอร์ในการกำหนดแผนงานล่วงหน้า และรู้วิธีการบูรณาการ โปรแกรมที่แตกต่างกัน

3. ความสามารถด้านการแก้ปัญหาสถานการณ์ที่ผิดพลาด ศึกษาการแก้ปัญหาสถานการณ์การใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สื่อสารที่ผิดพลาดอย่างต่อเนื่อง รู้แหล่งสนับสนุนการแก้ปัญหาหรือสถานการณ์การใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สื่อสารที่ผิดพลาด รู้ความหมายของข้อความต่างๆ ที่แสดงความผิดพลาด และรู้เกี่ยวกับไวรัสคอมพิวเตอร์

4. ความสามารถด้านการใช้ระบบสารสนเทศ รู้วิธีการใช้ระบบสารสนเทศในการรับและแก้ไข ข้อมูลผู้รับบริการ และรู้วิธีการใช้ระบบสารสนเทศในการวางแผน

5. ความสามารถด้านทักษะการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ควบคุมติดตาม รู้วิธีการใช้เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีระบบคอมพิวเตอร์ติดตาม

6. ความสามารถด้านการรักษาความปลอดภัยของระบบ รู้ความสำคัญของการรักษาความลับ รับรองสิทธิการใช้คอมพิวเตอร์สำหรับเก็บข้อมูลที่เป็นความลับ รู้ความสำคัญของรหัสผ่าน และรู้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย ความถูกต้องของข้อมูลผู้รับบริการ

7. ความสามารถด้านการรับรู้อุปสรรคและสิ่งที่เป็นเงื่อนไขเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์จัดการข้อมูลอัตโนมัติ พัฒนาเจตคติทางบวกต่อคอมพิวเตอร์ รู้ว่าเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มีประโยชน์ รับรู้สาเหตุที่ทำให้เกิดความกลัวคอมพิวเตอร์ รู้ว่าคอมพิวเตอร์ไม่สามารถทำงานได้ด้วยตัวเองแต่ต้องอยู่ที่การกำหนดวิธีประยุกต์ตามความต้องการของผู้ใช้ และเรียนรู้เกี่ยวกับส่วนที่ตีของความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับเครื่องกล

สตาจเจอร์ กราสเซิร์ต และ คาร์เรน (Staggers Gassert and Curran, 2001 : 306) แบ่งระดับความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สื่อสารไว้ 4 ระดับ ได้แก่

1. ระดับเริ่มต้น มีความสามารถในการระดับพื้นฐานในการจัดการข้อมูลข่าวสาร โดยมีทักษะพื้นฐานในการใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น ควรมีความรู้ในระดับที่ต่ำสุด คือ มีความสามารถ

ในการเขียน การอ่าน และการใช้งาน โปรแกรมภาษาคอมพิวเตอร์ หรือเป็นที่สามารถใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น เกี่ยวกับการจัดเก็บ แบ่งกลุ่ม จัดระเบียบ เคลื่อนย้าย สืบค้น นำเสนอและใช้ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สามารถใช้อินเทอร์เน็ต การติดต่อสื่อสารได้แก่ การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การใช้อินเทอร์เน็ต การสืบค้นข้อมูลจากฐานข้อมูล การใช้โปรแกรมประยุกต์ ได้แก่ การใช้โปรแกรมการนำเสนองาน การใช้โปรแกรมประมวลผลคำ การใช้แผ่นตารางทำการ

2. ระดับที่มีประสพการณ์เป็นระดับที่มีความชำนาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง สามารถใช้ระบบ สารสนเทศได้และสามารถแนะนำเพื่อการพัฒนาระบบได้ แต่ยังไม่ใช้ในระดับเฉพาะทาง มีทักษะเพิ่มขึ้นในการจัดการกับข้อมูลข่าวสาร และมีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์เพิ่มขึ้น โดยสามารถจัดการข้อมูลเพื่อนำไปใช้ในการคาดการณ์การจัดงบประมาณ การจัดการตารางงาน การบันทึกงานของบุคลากร สามารถพัฒนาแบบทดสอบ การวางแผนการจัดหลักสูตรการเรียนการสอน การประยุกต์ทฤษฎีต่างๆ เข้ากับเพิ่มข้อมูล การพัฒนาคอมพิวเตอร์ช่วยสอน สามารถแบ่งปันข้อมูลกับผู้อื่นได้ สามารถพัฒนาระบบสารสนเทศทางการพยาบาลได้ สามารถอธิบายแนวทางในการป้องกันข้อมูลได้

3. ระดับเจ้าหน้าที่สารสนเทศเฉพาะทาง เป็นระดับที่มีความก้าวหน้า สามารถเตรียมความรู้ และทักษะที่เป็นค่านเฉพาะทางที่เกี่ยวกับการจัดการคอมพิวเตอร์ได้ สามารถชี้เฉพาะถึงความต้องการสารสนเทศสำหรับการทำงาน การบริหาร การวิจัย โดยสามารถพัฒนาเครื่องมือในการทำคอมพิวเตอร์ช่วยสอนได้ ตรวจสอบตัวชี้วัดและประสิทธิภาพของการทำงาน ประยุกต์ใช้รูปแบบสถานการณ์จำลองได้ สามารถบูรณาการและประยุกต์ ศาสตร์ทางวิทยาศาสตร์ ศาสตร์ของคอมพิวเตอร์ และศาสตร์ทางการศึกษาเข้าด้วยกันได้ สามารถใช้เครื่องมือในการคิด การประมวลผล (อันได้แก่ การตั้งชื่อ การค้นหา การรักษา การค้นคืน การ รวบรวม การวิเคราะห์และการสื่อสารข้อมูล) การพัฒนาระบบของคอมพิวเตอร์ได้

4. ระดับผู้นำการเปลี่ยนแปลง สามารถเตรียมการสำหรับการวิจัยและการสร้างทฤษฎีเกี่ยวกับ สารสนเทศได้ มีวิสัยทัศน์ต่อการเปลี่ยนแปลง และมีความกระตือรือร้นในการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดสิ่งใหม่ เป็นผู้นำไปสู่ความก้าวหน้าในการปฏิบัติและการวิจัยเกี่ยวกับสารสนเทศ มีหน้าที่ในการนำไปสู่ ความก้าวหน้าและเป็นผู้ที่มีความสงสัยต่อการจัดการสารสนเทศเพื่อก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ใน การพัฒนา รวบรวมความทันสมัยและมีทักษะในการบริหารจัดการสารสนเทศและเทคโนโลยี คอมพิวเตอร์ เข้าใจถึงระบบ ระเบียบ และผลลัพธ์และสามารถสร้างสถานการณ์ใหม่ๆ ที่นำไปสู่ผลลัพธ์สูงสุดได้

2.1.3 พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้บริหาร โรงเรียน

ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับว่า สารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยที่ 5 ซึ่งผู้บริหารต้องอาศัยในการบริหารงาน เพื่อให้ผลงานมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารอาจทำงานไม่ได้เลยหากไม่มีสารสนเทศในการตัดสินใจ (ทักษิณา สวานานนท์. 2530 : 50) เนื่องจากองค์การจะมีความก้าวหน้าหรือประสบ

ความสำเร็จได้มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของผู้บริหาร ดังนั้น ผู้บริหารซึ่งเป็นผู้ที่ต้องตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงานภายในองค์กร ซึ่งผู้บริหารจำเป็นต้องมีข้อมูลที่เพียงพอ แม่นยำถูกต้อง เชื่อถือได้ และรวดเร็วพร้อมใช้ได้ตลอดเวลา สามารถเรียกใช้ได้ทันทั้งที่เพื่อใช้ในการตัดสินใจ เนื่องจากระบบข้อมูลข่าวสารมีความสำคัญมากที่จะช่วยให้ผู้บริหารทราบถึงสถานการณ์ของตนเองว่าอยู่ในระดับใด ซึ่งการเรียกใช้ข้อมูลในเวลาที่ถูกต้องและถูกสถานที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุด (จันทนา ชื่นวิสิทธิ์. 2545 : 28) ซึ่งการแสวงหาและการเก็บรวบรวมข้อมูลให้เกิดประสิทธิภาพสามารถกระทำได้โดยการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาช่วยทำให้การวิเคราะห์สภาพเหตุการณ์ตั้งอยู่บนพื้นฐานข้อมูลที่ถูกต้องและครอบคลุมกว่าเดิม การนำมาสู่การตัดสินใจที่แม่นยำขึ้น การบริหารจัดการองค์กรด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเรื่องมือที่สำคัญในการเพิ่มพูนประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานขององค์กรให้สูงขึ้น การมีเครือข่ายการสื่อสารของตนเองจะสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง (เกียรติศรี สารานุกรม. 2543 : 20) สารสนเทศจึงเป็นอำนาจของผู้บริหาร การที่จะทำให้เกิดประโยชน์ต่อบุคคลและองค์กรซึ่งระบบการสื่อสารภายในจะช่วยเพิ่มความสามารถของผู้บริหารในด้านการติดตามข้อมูลผลการปฏิบัติงานและนอกจากนี้ยังมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานมากขึ้น เนื่องจากสามารถมีการติดต่อข้ามลำดับชั้นการบังคับบัญชาได้

แบล็ก และพอร์เตอร์ (Black, and Porter. 2000 : 42) กล่าวว่า ผู้บริหารที่จะประสบความสำเร็จได้จะต้องศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างแท้จริง และรู้จักใช้ประโยชน์จาก สารสนเทศเหล่านี้เพื่อประโยชน์ขององค์กรและตัวเอง ดังนั้นสารสนเทศจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งยวดใน การบริหารงาน เนื่องจากผู้บริหารต้องใช้สารสนเทศในการวางแผน การตัดสินใจ การปรับปรุงหน่วยงาน และการควบคุมงาน โดยต้องสามารถเลือกใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ แต่พบว่าผู้บริหารบางคนยังขาดวิสัยทัศน์และกลัวต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีทำให้การพัฒนาและนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในงานล่าช้าและเป็นไปในทิศทางที่ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงมากกว่าการดำเนินงานเชิงรุก และพบว่าการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงานยังไม่ประสบความสำเร็จเนื่องจากลักษณะงานของผู้บริหารมีลักษณะแตกต่างจากงานด้านปฏิบัติการและงานประจำองค์กรยังไม่มีความพร้อมในการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการวางแผนและสนับสนุนการตัดสินใจ นอกจากนี้องค์กรยังไม่เห็นประโยชน์ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการบริหารงาน พิเศษฐ์ คุรงค์เวโรจน์ (2537 : 151-152) กล่าวว่า ผู้บริหารมักมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศน้อย แต่อย่างไรก็ตามผู้บริหารก็ควรมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างน้อยในระดับอ่านออกเขียนได้ (IT literacy) เพื่อให้สามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหาร

การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพเป็นหน้าที่หลักของผู้บริหาร ดังนั้นในการบริหาร ผู้บริหารจำเป็นต้องมีข้อมูลที่แม่นยำถูกต้อง ตรง และสามารถใช้ได้อย่างรวดเร็ว และทันเหตุการณ์เนื่องจากการมีข้อมูลที่มีคุณสมบัติดังกล่าวส่งผลให้ผู้บริหารโรงเรียนสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและรวดเร็วก่อให้เกิดการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ จันทนา ชื่นวิสิทธิ์ (2545 : 28) กล่าวว่า ข้อมูลด้านบริหาร หมายถึง ข้อมูลที่ได้รับการสรุป คำนวณจัดเรียง หรือประมวลผลบริหาร โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริหารงานนั้นสามารถใช้ได้ในกระบวนการบริหารทุกขั้นตอน ดังนั้นประโยชน์และความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีความจำเป็น

กฤษมันต์ วัฒนาวรงค์ (2547 : 33) การบริหารการศึกษามีความสำคัญมากเพราะ การศึกษาของเยาวชนหรือคนในประเทศจะดีหรือไม่ดี จะทำให้คนในประเทศแข่งขันกับคนในประเทศอื่น ๆ ได้ดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับบริหารการศึกษา หรืออีกนัยหนึ่งก็คือขึ้นอยู่กับบริหาร การศึกษาของบ้านเมืองนั่นเอง หากประเทศใดได้นักบริหารการศึกษาที่มีความรู้ความสามารถอย่าง แท้จริง มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล มีความเข้าใจงานด้านการศึกษา และผลกระทบของการศึกษาต่อ ความก้าวหน้าของประชาชนและประเทศชาติแล้ว ประเทศนั้นก็จะมีความรุ่งเรืองในทุกๆ ทาง ในทาง ตรงกันข้ามหากประเทศใดไม่มีนักบริหารการศึกษาที่เก่งและทำงาน โดยกำหนดเอาความก้าวหน้าและ ความรุ่งเรืองของประเทศชาติเป็นหลักแล้วก็ยากที่ประเทศนั้นจะรุ่งเรืองได้

การเพิ่มขึ้นของข้อมูลและการใช้ข้อมูลข่าวสารในยุคสารสนเทศทำให้มีการเปลี่ยนแปลง สภาพการณ์การทำงาน ความสามารถในการควบคุมเทคโนโลยีให้สนองนโยบาย และความต้องการจึง เป็นสิ่งที่ท้าทายนักบริหาร แม้ในระยะเริ่มต้นการยอมรับเทคโนโลยีนั้นผู้บริหารบางท่านจะต่อต้าน และชะลอการขยายตัวของเทคโนโลยีในองค์กร แต่ในปัจจุบันการใช้เทคโนโลยีเป็นส่วนหนึ่งของ การทำงานในทุกระดับ การขยายตัวอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีไปสู่ผู้ปฏิบัติงานในระดับต่างๆ จึงทำ ให้ผู้บริหารหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะต้องเผชิญกับสภาพการณ์ที่ต้องทำงานในสิ่งแวดล้อมที่ใช้เทคโนโลยี มากขึ้น การวางแผนการทำงานของผู้บริหารต้องมีการปรับเปลี่ยนไปด้วย โดยเทคโนโลยีสามารถที่จะ รวบรวมข้อมูล เก็บข้อมูล นำเสนอข้อมูล และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว ผลักดันให้ผู้บริหาร ต้องมีการตัดสินใจที่รวดเร็วขึ้น การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่มีอยู่ตลอดเวลาไม่ว่าจะเป็น โปรแกรมการทำงานที่สนับสนุนการทำงานต่างๆ ที่พัฒนารุ่นใหม่ๆ อยู่เสมอ ทำให้ผู้บริหารต้องมีการ เรียนรู้อยู่ตลอดเวลา ให้ทันกับการพัฒนาดังกล่าว การเปลี่ยนแปลงต่างๆ มีผลต่อการเปลี่ยนแปลง กระบวนการตัดสินใจของผู้บริหาร การปรับตัวให้ทันเพื่อการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ รวมไปถึงกระบวนการ ทำงาน การวางแผนการทำงานที่เปลี่ยนไปเป็นสิ่งที่ผู้บริหารจำเป็นต้องมีความรู้ ทักษะ และวิสัยทัศน์ เพื่อสามารถทำงานได้ในสังคมยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.2.1 ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System : MIS)

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร (Management Information System) หรือ MIS คือระบบที่ให้สารสนเทศที่ผู้บริหารต้องการ เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยจะรวมทั้งสารสนเทศจากภายในและภายนอก สารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับองค์กรทั้งในอดีตและปัจจุบัน แต่โดยพื้นฐานของระบบ MIS แล้ว จะเป็นระบบที่สามารถสนับสนุนข้อมูลให้ผู้บริหารทั้งสามระดับคือทั้งผู้บริหารระดับต้น ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับสูง โดยระบบ MIS จะให้รายงานที่สรุปสารสนเทศซึ่งรวบรวมจากฐานข้อมูลทั้งหมดของบริษัทจุดประสงค์ของรายงานจะเน้นให้ผู้บริหารสามารถมองเห็นแนวโน้มและภาพรวมขององค์กรในปัจจุบัน รวมทั้งสามารถควบคุมและตรวจสอบผลของระดับปฏิบัติการด้วย

คุณสมบัติที่ระบบ MIS คือ

1. ระบบ MIS จะสนับสนุนการทำงานของระบบประมวลผลข้อมูลและการจัดเก็บข้อมูลรายวัน
2. ระบบ MIS จะใช้ฐานข้อมูลที่ถูกรวมเข้าด้วยกัน และสนับสนุนการทำงานของฝ่ายต่าง ๆ ในองค์กร
3. ระบบ MIS จะช่วยให้ผู้บริหารระดับต้น ระดับกลางและระดับสูง เรียกใช้ข้อมูลที่เป็นโครงสร้างได้ตามเวลาที่ต้องการ
4. ระบบ MIS จะมีความยืดหยุ่น และสามารถรองรับความต้องการข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงไปขององค์กร
5. ระบบ MIS ต้องมีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และจำกัดการใช้งานของบุคคลเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น

2.2.2 ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support System : DSS) หมายถึง ระบบที่ทำหน้าที่จัดเตรียมสารสนเทศเพื่อช่วยในการตัดสินใจ หากเป็นการใช้โดยผู้บริหารระดับสูง เรียกระบบนี้ว่า "ระบบสนับสนุนการตัดสินใจเพื่อผู้บริหารระดับสูง" (Executive Support System: ESS) บางครั้งสารสนเทศ MIS ไม่สามารถช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจได้จำเป็นต้องพัฒนาระบบช่วยตัดสินใจ DSS ขึ้น เพื่อช่วยในการตัดสินใจภายใต้ผลสรุปและการเปรียบเทียบข้อมูลจากแหล่งอื่น ทั้งภายในและนอกองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อช่วยในการตัดสินใจที่ไม่ได้คาดไว้ล่วงหน้า เช่น การตัดสินใจเกี่ยวกับการรวมบริษัทและการหาบริษัทร่วม การขยายโรงงาน ผลิตภัณฑ์ใหม่ เป็นต้น

ระบบสารสนเทศแบบ DSS เป็นระบบสารสนเทศที่ช่วยในการตัดสินใจ ซึ่งมีลักษณะมีโครงสร้างไม่ชัดเจน โดยนำข้อมูลมาจากหลายแหล่งช่วยในการนำเสนอและมีลักษณะยืดหยุ่นตามความต้องการ

ลักษณะของ DSS

1. ระบบสารสนเทศที่ใช้สำหรับการสนับสนุนผู้ตัดสินใจทางการบริหารทั้งที่เป็นตัวบุคคลหรือกลุ่ม โดยการตัดสินใจนั้นจะเกี่ยวข้องกับสถานการณ์ที่มีลักษณะเป็นแบบไม่มีโครงสร้าง (unstructured situations) โดยจะมีการนำวิจารณ์ญาณของมนุษย์กับข้อมูล จากคอมพิวเตอร์มาใช้ประกอบในการตัดสินใจ

2. ระบบ DSS ช่วยในการตอบสนองความต้องการที่ไม่ได้คาดการณ์มาก่อนโดยผู้ใช้สามารถปรับข้อมูลใน DSS ได้ตลอดเวลาเพื่อจัดการกับเงื่อนไขต่างๆ ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยใช้การวิเคราะห์ที่เรียกว่า Sensitivity Analysis

3. ช่วยในการตัดสินใจที่ต้องการความรวดเร็วสูง เพื่อใช้ประกอบในการกำหนดกลยุทธ์ในการแข่งขัน ดังนั้น DSS จึงมีลักษณะการโต้ตอบได้ (interactive)

4. เสนอทางเลือกต่างๆ ในสถานการณ์ที่มีความซับซ้อน

5. จัดการเก็บข้อมูลซึ่งมาจากหลายแหล่งได้ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

6. นำเสนอได้ทั้งรายงานที่เป็นข้อความและกราฟที่คิด

คุณสมบัติของระบบ DSS

1. ระบบ DSS จะต้องช่วยผู้บริหารในกระบวนการการตัดสินใจ
2. ระบบ DSS จะต้องถูกออกแบบมาให้สามารถเรียกใช้ทั้งข้อมูลแบบกึ่งโครงสร้างและแบบไม่มีโครงสร้าง แน่นอนได้
3. ระบบ DSS จะต้องสามารถสนับสนุนผู้ตัดสินใจได้ในทุกระดับ แต่จะเน้นที่ระดับวางแผนบริหารและวางแผนยุทธศาสตร์
4. ระบบ DSS มีรูปแบบการใช้งานอเนกประสงค์ มีความสามารถในการจำลองสถานการณ์ และมีเครื่องมือในการวิเคราะห์สำหรับช่วยเหลือผู้ทำการตัดสินใจ
5. ระบบ DSS ต้องเป็นระบบที่ได้ตอบกับผู้ใช้ได้ สามารถใช้งานได้ง่าย ผู้บริหารต้องสามารถใช้งานโดยพึ่งความช่วยเหลือจากผู้เชี่ยวชาญน้อยที่สุดหรือไม่ต้องพึ่งเลย
6. ระบบ DSS ต้องสามารถปรับให้เข้ากับความต้องการข่าวสารในสภาพการณ์ต่างๆ และต้องมีกลไกช่วยให้เรียกข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว
7. ระบบ DSS ต้องสามารถติดต่อกับฐานข้อมูลขององค์กรได้
8. ระบบ DSS ต้องไม่ขึ้นกับระบบการทำงานตามตารางเวลาขององค์กร
9. ระบบ DSS ต้องมีความยืดหยุ่นพอที่จะรองรับการบริหารแบบต่าง

2.2.3 ระบบสารสนเทศเพื่อผู้บริหารระดับสูง (Executive Information System : EIS)

เป็นระบบข่าวสารที่มีความสำคัญต่อผู้บริหารองค์กร ในเรื่องการพิจารณากำหนดนโยบาย วางแผนกลยุทธ์ขององค์กร ให้สามารถจัดการองค์กร ให้สามารถดำเนินการบรรลุเป้าหมายหรือแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดทำระบบข่าวสารเพื่อการบริหารชั้นสูง มีอาจจัดทำโดยเอกเทศได้

โดยลำพัง จะต้องรอผลการพัฒนาระบบข้อมูล-ข่าวสารขั้นต้นอื่นๆ ขึ้นก่อน ข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติงานในระบบ MIS และ/หรือ DSS จะเป็นรากฐานที่สามารถนำมาสรุปประมวลผลกับข้อมูลภายนอก (ถ้าจำเป็น) เพื่อประกอบการตัดสินใจ บ่อยครั้งการพัฒนาในระบบ EIS จากวิธีการข้างต้น มิอาจได้ข้อมูลภายในองค์กรอย่างครบถ้วน

การเข้าสู่วงจรการพัฒนากระบวนการงาน (System Development Life Cycle) เพื่อพัฒนาระบบข่าวสาร จึงเป็นวิธีการพื้นฐานที่ต้องกระทำ หลายๆ องค์กร ไม่ต้องการประสบปัญหาขั้นต้น การจัดทำแผนแม่บทสารสนเทศ เพื่อกำหนดกรอบของระบบงานสารสนเทศหลัก ระบบย่อย และความ ต้องการข้อมูลของแต่ละประเภทของระบบข่าวสาร (MIS, DSS, EIS) ไว้อย่างครบถ้วน ในขั้นต้นนั้น กำหนดความจำเป็นเร่งด่วนจะช่วยให้ในการพิจารณาคัดเลือกระบบงานที่จะพัฒนาก่อนหลังต่อไปได้ อย่างมีระบบ คือ MIS ประเภทพิเศษ ที่ถูกพัฒนาสำหรับผู้บริหารระดับสูงโดยเฉพาะช่วยให้ผู้บริหารระดับสูงที่ไม่คุ้นเคยกับเครื่องคอมพิวเตอร์สามารถใช้ระบบสารสนเทศได้ง่ายขึ้น โดยใช้เมาส์เลื่อนหรือจอภาพแบบสัมผัส เพื่อเชื่อมโยงข่าวสารระหว่างกัน ทำให้ผู้บริหารไม่ต้องจำคำสั่ง ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับระบบข่าวสารเพื่อการบริหารขั้นสูง ความหมายระบบข่าวสารคอมพิวเตอร์ที่จัดทำและบริการข่าวสาร ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ที่เป็นสารสนเทศในการบริหารขั้นสูง โดยสะดวก รวดเร็ว ทันเวลา ถูกต้อง โดยที่สารสนเทศเหล่านี้ จะเป็นสารสนเทศที่ล้วนเป็นข่าวสารที่มีผลกระทบต่อเกี่ยวข้องโดยตรงต่อการบริหารและตัดสินใจให้สำเร็จและถูกต้อง ตรงทิศทางมากที่สุดหนึ่งนอกจากข่าวสารที่เป็นปัจจัยสำคัญๆ ในการช่วยพิจารณาตัดสินใจแล้ว ระบบ EIS ยังมีคุณสมบัติหรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ประกอบด้วย เช่น ฟังก์ชันระบบชำนาญการพิเศษ (Expert System) เพื่อช่วยวิเคราะห์ตีความ เปรียบเทียบข้อคิด ทำนายอนาคตของข่าวสารขององค์กร ระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร หรือการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ ให้สามารถติดต่อแลกเปลี่ยนส่งข้อมูลระหว่างบุคคลต่างๆ ได้ การสืบค้น สรุปข้อมูลจากฐานข้อมูลกลาง และอื่นๆ เช่น ปฏิทิน เครื่องคำนวณ การประชุมทางไกลฯ ภาระหน้าที่ของผู้บริหารระดับสูงและระบบข่าวสารที่ต้องการระบบ EIS ช่วยผู้บริหารระดับสูงในด้านใดบ้าง

1. ช่วยปรับปรุงการทำงานของผู้บริหารระดับสูงให้สะดวกยิ่งขึ้น ได้แก่ การติดต่อ-ประสานงานสะดวกคล่องตัว การใช้เวลาน้อยลงใน การสืบค้นรวบรวมข้อมูลหรือแม้แต่การประชุม พบปะกับบุคคลที่ต่างมีภารกิจ/อยู่ไกลกัน กระทำได้ง่าย/บ่อยขึ้น และเพิ่มขอบเขต ศักยภาพในการควบคุม วางแผนและจัดการองค์กร ได้มากกว่าเดิม

2. ช่วยสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายขององค์กร เข้าใจความต้องการของลูกค้าหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องการตอบสนอง ปรับปรุง สินค้าและบริการ กระทำได้ตรงเป้าหมาย ลดขนาด/จำนวนองค์กรลงด้วยระบบการตัดสินใจ สิ่งการ ควบคุม วางแผน ที่เป็นระบบมีมาตรฐาน

รูปแบบ ช่วยงานด้านคอมพิวเตอร์ และสามารถเข้าใจคู่แข่ง สิ่งแวดล้อม ภายนอกและปรับปรุงภายใน เพื่อความอยู่รอดได้คือ

ความแตกต่างระหว่าง EIS กับ DSS และ MIS

1. MIS = เน้นการตัดสินใจแบบมีโครงสร้าง (แนวทาง - ตรรก ที่แน่นอน) และใช้ข้อมูลภายในจากระบบ TPS เป็นหลัก จุดมุ่งหมายเพื่อบริหารจัดการ (Supervise) งานของหน่วยปฏิบัติการ ให้บรรลุเป้าหมาย ตามแผนงานที่กำหนดมาโดยผู้บริหารระดับกลาง ภายใต้งบประมาณ เวลาและข้อจำกัดอื่นๆ ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด เช่น Production Control, Sales forecasts, financial analysis, และ human resource management เป็นต้น

2. DSS = เน้นการตัดสินใจแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi structured decision making) มีการใช้ข้อมูลข่าวสารจากระบบ MIS และข้อมูลจากภายนอกบางส่วนมาช่วยในการปรับปรุง หรือ กำหนดแผนงานที่จะต้องสนองเป้าหมายหลักขององค์กรให้มากที่สุด เช่นระบบ Data mining เป็นต้น

3. EIS = เน้นการตัดสินใจแบบไร้โครงสร้าง (Unstructured decision making) จุดมุ่งหมายของระบบ EIS คือ ช่วยให้ผู้บริหารมองเห็นแนวทาง ความเป็นไปที่เป็นมา และกำลังจะมีแนวโน้มไปทางใด เพื่อให้สามารถกำหนดนโยบาย เป้าหมาย หลักๆ ขององค์กรให้สามารถธำรงองค์กรไว้ได้ แข่งขันกับคู่แข่งอื่น ได้อย่างดี ตัวอย่างเช่นระบบ วางแผนกลยุทธ์ Strategic planning เป็นต้น จะเป็นมาตรการสิ่งที่ได้จากการตัดสินใจของผู้บริหารชั้นสูงที่ใช้สั่งการ ไปสู่ผู้บริหารระดับกลาง เพื่อปรับแผนงานและกระทบถึงผู้บริหารระดับต้น เพื่อปฏิบัติตามแผนงาน ใหม่ต่อไป

2.3 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ทักษิณา สวานานนท์ (2530 : 12) อุปกรณ์ที่สำคัญในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ คอมพิวเตอร์ คอมพิวเตอร์ก็คือ เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ชนิดหนึ่งที่สามารถช่วยผ่อนแรงสมอง ด้วยการประมวลผลข้อมูลให้มนุษย์ตามคำสั่งที่เรากำหนดศัพท์ภาษาอังกฤษที่ใช้เรียกเครื่องคอมพิวเตอร์นั้น มีผู้นำมาแปลใช้ในภาษาไทยหลายคำเป็นต้นว่า เครื่องจักรประมวลผล เครื่องคณิตจักร เครื่องคำนวณสมองเครื่องประมวลผลอัตโนมัติ แต่ก็ไม่มีศัพท์ใดเป็นที่ยอมรับทั่วไป พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน จึงได้ยอมรับคำ “คอมพิวเตอร์” เป็นคำทับศัพท์ให้ใช้ในภาษาไทยได้ตั้งแต่ พ.ศ. 2525 เป็นต้นมา อันที่จริง คำ Computer ก็แปลตรงตัวจากภาษาอังกฤษว่า ผู้คำนวณถ้าแปลเป็นภาษาง่าย ๆ ก็คือ ผู้ที่ทำการบวกลบคูณหารนั่นเอง หนังสือความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ของกรมอาชีวศึกษา กระทรวงศึกษาธิการให้คำแปล “Computer” ว่าหมายถึง การนับ การแจกแจง การตรวจสอบ การสรุป

ประโยชน์ของการใช้คอมพิวเตอร์

1. สามารถทำงานที่เป็นไปไม่ได้ให้เป็นไปได้ เช่น ในการตัดสินใจบางอย่างของผู้จัดการ เขาจะสามารถตัดสินใจได้ทันทีที่เขาทราบผล หรือ ได้ตัวเลขต่างๆ ที่ต้องการจากคอมพิวเตอร์ ในทันทีหรือสายการบินสามารถแจ้งให้ ทราบทันทีว่า เราจะสามารถโดยสารเครื่องบินของบริษัทนั้น ที่เที่ยวบินที่เท่า นั้น ซึ่งจะออกจากเมืองนั้น ในเวลานั้น ได้หรือไม่

2. มีที่เก็บข้อมูล (ที่เรียกว่าหน่วยความจำ) ใหญ่พอที่จะทำให้เราทราบอะไรต่างๆ ได้มากมาย เช่นในเรื่องเกี่ยวกับนักเรียน ถ้าเรานำรายละเอียดเกี่ยวกับนักเรียนใส่ไว้ในหน่วยความจำทั้งหมด เราสามารถใช้คำสั่งถามว่า จำนวนนักเรียนทั้งหมดนั้น มีชายมากกว่าหญิง หรือหญิงมากกว่าชายเท่าใด เราจะสามารถทราบได้เกือบจะในทันที ขอบเขตการจำนั้นคอมพิวเตอร์จะจำทั้งคำสั่งและข้อมูลทั้งหมดไว้ก่อนที่จะเริ่มต้นทำตามคำสั่ง

3. ทำให้มีกำไรมากขึ้น การที่คอมพิวเตอร์สามารถทำงานได้รวดเร็วจะทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว สนามม้าราชตฤณมัยจักษิ์ซื้อคอมพิวเตอร์ราคา 20 ล้านบาท มาใช้ในการแข่งม้าเฉพาะวันเสาร์และอาทิตย์ (วันธรรมดาใช้งานทั่วไป) ทำให้สามารถจ่ายเงินให้ลูกค้ายเร็วขึ้น และรอรับการแข่งได้ไ้ลดเวลาแข่งมากขึ้น สามารถทำกำไรได้เพิ่มขึ้นถึงสัปดาห์ละ 8 แสนบาท และคุ้มทุนภายในเวลาเพียงไม่กี่ปี(สมัยนั้นยังมีการแข่งม้าถึงสัปดาห์ละ 2 ครั้ง)

4. ตัดค่าใช้จ่ายได้ ราคาของคอมพิวเตอร์นั้นลดลงทุกวันอย่างรวดเร็วเกือบ เท่าๆ กับวิวัฒนาการที่ก้าวไปข้างหน้า บางคนคิดว่าเฉพาะตัวเครื่องคอมพิวเตอร์นั้น ลดลงถึงร้อยละ 25 ต่อปี ฉะนั้นบริษัทต่างๆ ไม่ว่าจะเล็กหรือใหญ่ ก็สามารถเป็นเจ้าของคอมพิวเตอร์ได้ โดยสามารถลดพนักงานลดเงินโบนัส และลดค่าสวัสดิการลงไปได้มาก กับทั้งยังทำงานได้รวดเร็ว และถูกต้องกว่าอีกด้วย

ประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในโรงเรียนเพื่อการบริหาร

เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการเพื่ออำนวยความสะดวก ช่วยในการตัดสินใจ ในการจัดการระบบงานได้ และนำมาใช้ทุกวงการ เช่น การศึกษา ในโรงเรียน หรือสถานศึกษาได้ดังนี้

1. การบริหารระบบบุคลากร (Personnel System Administration) การมีทะเบียนประวัติบุคลากรที่ทันสมัย ช่วยให้การมอบหมายงานตรงตามความรู้ความสามารถของบุคลากรแต่ละบุคคล ซึ่งคอมพิวเตอร์สามารถช่วยในการบันทึกและค้นหาได้อย่างรวดเร็ว

2. การจ่ายเงินเดือนและเบี่ยเลี้ยงแก่บุคลากร ในโรงเรียนหรือสถานศึกษา ปัจจุบัน การใช้คอมพิวเตอร์ กับการบริหารเงินเดือนบุคลากรเป็นเรื่องที่ ใดๆ ในโรงเรียนก็สามารถทำได้โดยไม่ต้องมีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์มีเพียงการฝึกอบรมเพียงเล็กน้อยก็สามารถจะทำได้

3. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดครูสอนแทน ปัญหาที่เกิดขึ้นเสมอสำหรับโรงเรียนและสถานศึกษา คือ การที่ครูบางคนไม่มาสอนตามเวลาที่กำหนดไว้อย่างกะทันหัน

เป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องจัดครูที่มีความรู้ความสามารถในสาขาวิชาใกล้เคียงกันหรือเหมือนกัน สอนแทน สิ่งเหล่านี้คอมพิวเตอร์สามารถช่วยได้เป็นอย่างดี

4. เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยบริหารการเงินของโรงเรียนและสถานศึกษา

4.1 การวางแผนงบประมาณ การใช้จ่ายเงินของสถานศึกษา และโรงเรียนทั่วไปมีสถิติข้อมูลการใช้จ่ายประจำและงบพิเศษ การจะวางแผนการใช้จ่ายงบประมาณล่วงหน้าระยะสั้นเป็นรายเดือน หรือระยะยาวเป็นรายปี สามารถจะกระทำได้ด้วย การนำข้อมูลต่างๆ ป้อนไว้ในคอมพิวเตอร์ และให้เครื่องคำนวณผลการพยากรณ์งบประมาณในอนาคตเพื่อการวางแผนตามข้อมูล

4.2 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในงานพัสดุและจัดซื้ออุปกรณ์ต่างๆ ของโรงเรียน ซึ่งรวมไปถึงการเบิกจ่ายพัสดุและอุปกรณ์ในโรงเรียนอื่นๆ จะทำให้สามารถควบคุมยอดการเบิกจ่าย การจัดซื้อได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพสามารถป้องกันการทุจริตในโรงเรียนและสถานศึกษาได้อย่างดี

พิสมัย ชัยวิเศษ (2547:43) กล่าวว่า คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลสำหรับใช้เทคโนโลยี

สารสนเทศและการสื่อสารในท้องของผู้บริหาร โรงเรียนนั้นอาจจะใช้กับโปรแกรมสำเร็จรูปได้มากมายหลายอย่าง ซึ่งโปรแกรมสำเร็จรูปที่ผู้บริหารควรมีการใช้ในระดับอ่านออกเขียนได้ ได้แก่

1. โปรแกรมนัดหมายเป็น โปรแกรมที่ใช้สำหรับการบันทึกการนัดหมายของผู้บริหารเพื่อกันลืม ผู้บริหารระดับกลางอาจจะได้รับประโยชน์จากโปรแกรมนี้มากที่สุด เพราะจะต้องเป็นผู้นัดและบันทึกการนัดหมายเองซึ่งบันทึกเข้าสู่โปรแกรมโดยตรงด้วยโปรแกรมที่ใช้กัน คือ Microsoft Schedule

2. โปรแกรมสเปรดชีต (Spreadsheet) เป็นโปรแกรมช่วยคำนวณอย่างง่าย โดยจัดเป็นตารางให้กรอกข้อมูล และสูตรคำนวณเข้าไปในตารางเพื่อคำนวณผลลัพธ์ จากสูตรได้อย่างรวดเร็ว โดยตรงด้วยโปรแกรมที่ใช้กัน คือ Microsoft Excel หรือ Lotus123

3. โปรแกรมจัดการฐานข้อมูลสำหรับใช้ในการจัดการข้อมูลขององค์กรซึ่งจะต้องเลือกสรรว่าจะเก็บข้อมูลอะไรและต้องจัดเก็บให้เป็นมีจะนั้นข้อมูลจะหายและตกหล่นได้ โปรแกรมที่ได้รับความนิยมในการจัดเก็บได้แก่ Access และ Foxpro ซึ่งผู้บริหารต้องเรียนรู้วิธีการสืบค้นข้อมูลตามที่เจ้าหน้าที่ออกแบบไว้

4. โปรแกรมประมวลคำ (Word Processing) ซึ่งเป็นโปรแกรมพื้นฐานในการพิมพ์เอกสาร โปรแกรมที่ได้รับความนิยม ได้แก่ Microsoft Word

5. โปรแกรมนำเสนอ (Presentation) เป็นโปรแกรมสำหรับจัดทำคำบรรยายประกอบภาพและสีตัดสำหรับใช้ในการบรรยายซึ่งผู้ต้องสามารถทำได้ด้วยตนเอง โปรแกรมที่ได้รับความนิยม ได้แก่ Microsoft PowerPoint เป็นต้น

นอกจากนี้แล้วผู้บริหารควรจะใช้โปรแกรมการสืบค้นข้อมูลผ่านอินเทอร์เน็ตและการสื่อสาร โดยการใช้ e-mail ได้เพื่อติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นหรือหน่วยงานอื่นตลอดจนการจัดส่งและรับเอกสารแนบได้

สรุปได้ว่าการใช้ของบุคคลากรทางการศึกษาที่มีความเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ควรมีความรู้ในระดับที่ต่ำสุด คือ มีความสามารถในการเขียน การอ่าน และการใช้งาน โปรแกรมภาษาคอมพิวเตอร์ หรือเป็นที่สามารถใช้คอมพิวเตอร์เบื้องต้น ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สามารถใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นพื้นฐานการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการบริหาร โรงเรียนตามขอบข่าย และภารกิจการบริหารและการจัดการศึกษาทั้ง 4 ด้าน

3. โรงเรียนเอกชนระดับอาชีวศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน

3.1 บริบทโรงเรียนเอกชนระดับอาชีวศึกษา

โรงเรียนเอกชน ได้เริ่มจัดตั้งขึ้นตั้งแต่สมัยของสมเด็จพระนารายณ์มหาราช เมื่อเกือบสามร้อยปีมาแล้ว แต่มีข้อกำหนดเกี่ยวกับการจัดตั้งโรงเรียนขึ้นในประเทศไทยเป็นครั้งแรกในสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวทรงปฏิรูปการศึกษา จัดการเรียนการสอนในระบบโรงเรียนให้ขยายการศึกษาไปทั่วประเทศ ได้ทรงทำนุบำรุงโรงเรียนเอกชนในสมัยนั้น โดยมีพระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมพระกำแพงราชานุภาพเป็นกำลังสำคัญในการปฏิรูปการศึกษารั้งนั้นด้วยการจัดการศึกษาในประเทศไทย เป็นภาระหน้าที่โดยตรงของภาครัฐ แต่จากอดีตที่ผ่านมา รัฐมีศักยภาพไม่เพียงพอที่จะจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึง จึงเปิดโอกาสและส่งเสริมให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา เพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาล โดยสนับสนุนให้จัดตั้งโรงเรียนเอกชน ทุกระดับ ทุกประเภท การศึกษาเอกชนจึงมีบทบาทสำคัญที่ได้สร้างสรรค์และพัฒนาประชากรส่วนหนึ่งของประเทศ ให้มีความรู้ ความสามารถ ผลผลิตทางด้านทรัพยากร ที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนเอกชนจำนวนมาก ที่เป็นกำลังสำคัญในการสร้างความก้าวหน้าให้แก่ประเทศชาติ ทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และการเมืองการปกครอง ปรากฏให้เห็นที่ประจักษ์อย่างชัดเจน จึงกล่าวได้ว่าการศึกษาเอกชนมีส่วนในการพัฒนาประเทศอย่างยิ่งตลอดมา

โรงเรียนเอกชนมีจุดเด่นในด้านความคล่องตัวและรวดเร็วในการตัดสินใจไม่ยึดติดอยู่กับกฎระเบียบมากนัก ซึ่งในการทำงานของโรงเรียนเอกชนจะต้องมุ่งมั่นเพื่อความอยู่รอดของกิจการ จึงต้องบริหารอย่างมีประสิทธิภาพให้คุ้มค่าการลงทุน สามารถจัดหาบุคลากรที่มีคุณภาพเข้ามาทำงาน โดยจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและได้เรียนรู้จากประสบการณ์ตรง โดยผู้บริหารจะต้องมีความรู้พื้นฐาน ทักษะ และประสบการณ์การบริหารเชิงธุรกิจ

วีระชาติ บุญหนัก (2547 : 26) กล่าวว่าความรู้เดิมหรือประสบการณ์ที่ได้จากการเรียนรู้ เป็นพื้นฐานสำหรับการประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสถานศึกษาและสถานการณ์ในชีวิตประจำวันและเป็นแนวทางในการศึกษาปัจจัยที่ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของครู แต่ วิชาศิริ นราพงษ์ (2549 : 36) กล่าวว่า ประสบการณ์การทำงานโคกก็ตามย่อมเป็นผลให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้ดีแต่จำนวนปีที่เคยทำงานผ่านมาไม่ได้เป็นหลักประกันว่าคนที่ทำงานมาจำนวนปีมากกว่าจะมีประสบการณ์มากกว่าคนที่ทำงานจำนวนปีน้อยกว่า

โรงเรียนเอกชนมีความแตกต่างกันด้านคุณภาพระหว่างโรงเรียนเอกชนด้วยกัน โดยขึ้นอยู่กับความเก่าแก่ ขนาด สักยภาพของผู้บริหาร ความเอาใจใส่ของครู และระบบการจัดการเรียนการสอน ทำให้การยอมรับของครูและผู้ปกครอง ไม่เท่ากันระหว่างโรงเรียน ซึ่งปัญหาในลักษณะเดียวกันนี้ ก็ได้เกิดขึ้นกับโรงเรียนของรัฐด้วย นอกจากนี้ภาพลักษณ์โรงเรียนเอกชนในสายตาประชาชน ยังมีเรื่องที่ต้องแก้ไขหลายเรื่อง เช่น การเก็บเงิน ค่าเล่าเรียนและค่าใช้จ่ายอื่นสูง ครูไม่ได้รับเงินเดือนเต็มตามวุฒิ เป็นต้น ทำให้สัดส่วนจำนวนนักเรียนในโรงเรียนเอกชน เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนนักเรียนในโรงเรียนของรัฐได้ลดลงในรอบ 10 ปีที่ผ่านมา ส่วนอุปสรรคการจัดการศึกษาของภาคเอกชน ได้แก่ นโยบายของกระทรวงศึกษาธิการ ไม่ชัดเจนทำให้ภาคเอกชนไม่มีความมั่นใจในการลงทุน ระเบียบต่างๆ ล้าสมัย ในส่วนของโรงเรียนนั้น ครูโรงเรียนเอกชนได้รับเงินเดือนน้อย ทำให้ไม่มีความภูมิใจในอาชีพ สาเหตุก็เนื่องมาจากทางโรงเรียนเก็บค่าธรรมเนียมการเรียนได้ไม่ทั่วถึง เพราะผู้ปกครองบางส่วนไม่มีความสามารถในการจ่ายค่าธรรมเนียมการเรียนได้ ซึ่งทางโรงเรียนมีความจำเป็นต้องพัฒนาสถานที่ บุคลากร วิชาการ คุณธรรม จริยธรรม และวัฒนธรรม ตลอดจนค่าใช้จ่ายอื่นสูงขึ้นทุกปี แต่รายได้ทางโรงเรียนไม่สมดุลกับ ค่าครองชีพ ทำให้ไม่สามารถพัฒนาโรงเรียนให้ดีขึ้นได้

จากสภาพปัญหาของโรงเรียนเอกชนจะเห็นได้ว่า ยังมีความแตกต่างกันทางด้านคุณภาพ ไม่ว่าจะเป็นของผู้บริหาร ครู และระบบการจัดการเรียนการสอน ทั้งนี้มาจากอุปสรรคทางด้านนโยบายของกระทรวงศึกษาธิการที่ไม่ชัดเจน ระเบียบต่างๆ ล้าสมัย ทำให้ภาคเอกชนไม่มีความมั่นใจในการลงทุนและส่วนหนึ่งมาจากทางโรงเรียนเองที่มีรายได้ไม่สมดุลกับค่าใช้จ่ายจึงไม่สามารถพัฒนาโรงเรียนให้ดีขึ้นได้ ซึ่งแนวทางในการสร้างความมั่นคงให้กับครูโรงเรียนเอกชนนั้นรัฐบาลควรให้ความช่วยเหลือทางด้านการพัฒนาฝีมือและด้านสวัสดิการเพิ่ม เหมือนกับครูสังกัดอื่นๆ

พระราชบัญญัติการศึกษาเอกชน พ.ศ. 2525 มาตรา 4 ในพระราชบัญญัตินี้ “โรงเรียน” หมายความว่า โรงเรียนเอกชน อันได้แก่สถานศึกษาหรือสถานที่ที่ บุคคลจัดการให้การศึกษาในระดับที่ต่ำกว่าปริญญาตรี แก่นักเรียนทุกพลัดรวมกันเกินเจ็ดคนขึ้นไป และหมวด 2 ว่าด้วยลักษณะและการจัดตั้งโรงเรียน ตามมาตรา 15 ได้จำแนกลักษณะของโรงเรียนเอกชน เป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

1. โรงเรียนที่จัดการศึกษาตามหลักสูตรของกระทรวงศึกษาธิการ หรือหลักสูตร ที่ได้รับอนุมัติ จากกระทรวงศึกษาธิการ และจัดเป็นรูปแบบการศึกษาในระบบโรงเรียน แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ประเภทสามัญศึกษา(ก่อนประถมศึกษา-มัธยมศึกษา) และอาชีวศึกษา (ปวช. ปวท. ปวส.)
2. โรงเรียนที่จัดให้การศึกษาตามหลักสูตรของกระทรวงศึกษาธิการ หรือ หลักสูตรที่ได้รับอนุมัติจากกระทรวงศึกษาธิการและจัดเป็นรูปแบบการศึกษานอกระบบโรงเรียน แบ่งเป็น 7 ประเภท คือประเภทการศึกษานอกโรงเรียนเฉพาะกาล สอนศาสนา ส่งคำสอนกวดวิชาศิลปศึกษา และอาชีวศึกษา
3. โรงเรียนที่จัดให้การศึกษาแก่บุคคลที่มีลักษณะพิเศษหรือผิดปกติทางร่างกาย สติปัญญาหรือจิตใจ ที่จัดเป็นรูปแบบการศึกษาพิเศษหรือ โรงเรียนที่ จัดให้การศึกษาแก่บุคคลผู้ยากไร้ หรือผู้ที่เสียเปรียบทางการศึกษาในลักษณะต่างๆ ที่จัดเป็นรูปแบบการศึกษาสงเคราะห์

การอาชีวศึกษา หมายถึง การศึกษาวิชาแขนงหนึ่งแขนงใดที่ช่วยให้คนเราออกไปประกอบอาชีพเลี้ยงตนเองและครอบครัว การอาชีวศึกษามีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจของประเทศ และการศึกษาย่อมขึ้นอยู่กับพื้นฐานทางเศรษฐกิจและความเจริญก้าวหน้า ในส่วนของโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนนั้นก่อตั้งขึ้น โดยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลภาคเอกชน ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลตามแผนการศึกษาแห่งชาติ ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2512 ที่ว่า “การจัดให้มีสถานศึกษานั้น รัฐใช้วิธีแบ่งแรงคือรัฐจัดเองบ้าง และส่งเสริมให้คณะหรือเอกชนจัดบ้าง” และ “รัฐพึงสนับสนุนอาชีวศึกษาอย่างกว้างขวางและให้สอดคล้องกับภาวะทางเศรษฐกิจของชาติ” การจัดการอาชีวศึกษาเป็นการจัดการศึกษาเพื่ออาชีพและส่งเสริมให้มีความรู้ ความคิด ทักษะและความสามารถเพื่อนำไปประกอบอาชีพได้ ดังนั้นการอาชีวศึกษาจึงได้ทำการจัด โปรแกรมการเรียนการสอนในสายอาชีพโดยตรง ตามหลักสูตรกระทรวงศึกษาธิการ โดยจัดการศึกษาระบบอาชีวศึกษาไว้ 5 ประเภท คือ ประเภทเกษตรกรรม ประเภทพาณิชยกรรม ประเภทอุตสาหกรรม ประเภททหารและประเภทศิลปกรรม ปัจจุบันการอาชีวศึกษาเอกชนอยู่ภายใต้การดูแลของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการศึกษาเอกชน สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงศึกษาธิการ

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน 11 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดอุดรธานี จังหวัดขอนแก่น จังหวัดมหาสารคาม จังหวัดร้อยเอ็ด จังหวัดกาฬสินธุ์ จังหวัดนครพนม จังหวัดสกลนคร จังหวัดหนองคาย จังหวัดเลยจังหวัด มุกดาหาร และจังหวัดหนองบัวลำภู มีประชากรทั้งหมดในปี 2550 จำนวน 10,640,237 คน จังหวัดใหญ่ที่มีประชากรเกิน 1 ล้านคน ได้แก่ จังหวัดขอนแก่น จังหวัดอุดรธานี จังหวัดร้อยเอ็ด และจังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมของประชากรในเขตนี้มีอัตราการเพิ่ม โดยเฉลี่ย ร้อยละ 2 และประชากรที่อยู่ในวัยอุดมศึกษา คือ อายุระหว่าง 18-21 ปี มีจำนวน 850,623 คน ซึ่งส่งผลให้เกิดสถานศึกษาเอกชนจำนวนมากเพื่อจัดการศึกษาให้กับประชากรที่อยู่ในวัย

อุดมศึกษาด้านวิชาชีพ โดยมีสถานศึกษาเอกชนระดับอาชีวศึกษาที่เปิดสอนในระดับ ปวช. และ ปวส. ทั้งสาขาบริหารธุรกิจและช่างอุตสาหกรรม จำนวน 73 แห่ง และมีจำนวนผู้บริหารทั้งสิ้น 220 คน (ดังภาคผนวก ก)

ปัจจุบันการบริหารโรงเรียนเอกชน ผู้บริหารจะมีสภาพที่ถูกควบคุมด้วยข้อจำกัดจากสภาพการณ์ที่เปลี่ยนไปในยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งผู้บริหารโรงเรียนเอกชนจึงต้องแสวงหาทิศทางใหม่เพื่อความอยู่รอด เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพ ให้สามารถแข่งขันได้กับโรงเรียนของรัฐบาล และระหว่างโรงเรียนเอกชนด้วยกันที่หลายแห่งในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน โดยผู้บริหารโรงเรียนเอกชนต้องกระทำอย่างรอบคอบ เพื่อการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดผลทางประสิทธิภาพสูงสุด โดยเฉพาะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งจำเป็นอย่างสูงสำหรับผู้บริหารโรงเรียนเอกชน เพราะจะช่วยประหยัดเวลาในการสืบค้น และมีข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ มีความพร้อมและสามารถเรียกใช้ได้ตลอดเวลา เพื่อประกอบการตัดสินใจที่ถูกต้องและรวดเร็ว อีกทั้งยังช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน ประหยัดเวลาในการทำรายงาน ประหยัดทรัพยากร ลดปริมาณการใช้กระดาษสามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างโรงเรียนกับหน่วยงานอื่นเข้าด้วยกัน ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกรวดเร็ว ซึ่งผู้บริหารโรงเรียนเอกชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบนหลายแห่งได้บริหารงานโดยนำข้อมูลสารสนเทศ (Data & Information) และเทคโนโลยีสมัยใหม่ (Technology) มาใช้ประโยชน์ต่อการบริหารและการจัดการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อคุ้มค่าต่อการลงทุนด้านธุรกิจการศึกษา

3.2 โครงสร้างการบริหารจัดการภายในโรงเรียนเอกชน

ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ คณะกรรมการอำนวยการ โรงเรียน คณะกรรมการโรงเรียน และคณะผู้บริหารโรงเรียน

1. คณะกรรมการอำนวยการ โรงเรียน ตามพระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชน พ.ศ. 2525 มาตรา 25 บัญญัติว่า ให้คณะกรรมการอำนวยการประกอบด้วยผู้รับใบอนุญาต หรือผู้แทนของนิติบุคคลที่ได้รับใบอนุญาตให้จัดตั้งโรงเรียนเป็นประธานกรรมการ ผู้จัดการ ผู้แทนกระทรวงศึกษาธิการ หนึ่งคน และบุคคลอื่นซึ่งผู้รับใบอนุญาตแต่งตั้งจำนวนไม่น้อยกว่าห้าคนแต่ไม่เกินแปดคน ในจำนวนนี้อย่างน้อยหนึ่งคนเป็นผู้แทนของครูในโรงเรียนนั้นหนึ่งคน และผู้แทนของผู้ปกครองนักเรียนในโรงเรียนนั้นหนึ่งคนเป็นกรรมการและให้ครูใหญ่เป็นกรรมการและเลขานุการ และมาตรา 26 บัญญัติว่า กรรมการอำนวยการซึ่งผู้รับใบอนุญาตแต่งตั้งมีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละสองปี

อำนาจหน้าที่ ขอบข่ายความรับผิดชอบ ตามที่ได้กำหนดไว้ในมาตรา 28 แห่งพระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชน พ.ศ. 2525 รวม 3 ประการ คือ 1) ควบคุมดูแลให้โรงเรียนปฏิบัติตามบทบัญญัติแห่งพระราชบัญญัตินี้ 2) พิจารณาวินิจฉัยคำร้องทุกข์ของครู นักเรียนหรือ ผู้ปกครองของนักเรียน 3) เสนอความเห็นและให้คำแนะนำแก่ผู้รับใบอนุญาตเกี่ยวกับนโยบายและการดำเนินงาน

2. คณะกรรมการ โรงเรียน ประกอบด้วย ผู้แทนสามฝ่าย คือผู้แทนฝ่ายโรงเรียน ประกอบด้วยผู้บริหาร และครู ผู้แทนฝ่ายผู้ปกครองประกอบด้วยผู้ปกครอง (ควรเป็นบุคคลภายนอกโรงเรียน) และผู้นำท้องถิ่น และผู้แทนฝ่ายผู้ทรงคุณวุฒิ ประกอบด้วยผู้แทนภาคราชการ ผู้แทนภาคเอกชน ผู้แทนภูมิปัญญาท้องถิ่น และผู้แทนกระทรวงศึกษาธิการหนึ่งคน

อำนาจหน้าที่และขอบข่ายความรับผิดชอบของคณะกรรมการ โรงเรียน คือ 1) ร่วมวางแผน จัดทำ และให้ความเห็นชอบแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษา หรืออาจเลือกใช้ธรรมเนียมของโรงเรียนเป็นกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน 2) ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา 3) ร่วมประเมินและตรวจสอบความก้าวหน้า เพื่อหาแนวทางการปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน 4) พิจารณาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน 5) เผยแพร่/ประชาสัมพันธ์ผลการพัฒนาโรงเรียนตามวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนให้เป็นที่รู้จักและศรัทธาของประชาชน ผู้ปกครอง และหน่วยงานต่างๆ ซึ่งคณะกรรมการโรงเรียนนี้อาจใช้คณะกรรมการอำนวยการโรงเรียนตามมาตรา 28 ก็ได้ โดยต้องเพิ่มผู้แทนฝ่ายผู้ปกครองและผู้แทนผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนตามความเหมาะสม

3. คณะผู้บริหารโรงเรียน ประกอบด้วย ผู้รับใบอนุญาต ผู้จัดการ ครูใหญ่และครู ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 44 บัญญัติให้สถานศึกษา เอกชนเป็นนิติบุคคล และมีคณะกรรมการบริหารประกอบด้วยผู้บริหารสถานศึกษาเอกชน ผู้รับใบอนุญาต ผู้แทนผู้ปกครอง ผู้แทนองค์กรชุมชน ผู้แทนครู ผู้แทนศิษย์เก่า และผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวนกรรมการ คุณสมบัติ หลักเกณฑ์วิธีการสรรหา การเลือกประธานกรรมการและกรรมการ วาระการดำรงตำแหน่ง และกรพื้นที่ตำแหน่ง ให้เป็นไปตามกฎกระทรวง

องค์ประกอบของคณะกรรมการบริหารสถานศึกษาเอกชน ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มาตรา 44 กำหนดให้คณะกรรมการดังกล่าวประกอบด้วย (1) ผู้รับใบอนุญาต เป็นประธานคณะกรรมการ (2) ผู้แทนผู้ปกครอง จำนวนไม่เกิน 2 คน เป็นกรรมการ (3) ผู้แทนองค์กรชุมชน จำนวนไม่เกิน 2 คน เป็นกรรมการ (4) ผู้แทนครู จำนวนไม่เกิน 2 คน เป็นกรรมการ (5) ผู้แทนศิษย์เก่า จำนวนไม่เกิน 2 คน เป็นกรรมการ (6) ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวนไม่เกิน 4 คน เป็นกรรมการ (7) ผู้จัดการ เป็นกรรมการ โดยตำแหน่ง และ(8) ครูใหญ่เป็นกรรมการและเลขานุการ โดยตำแหน่ง ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการบริหารสถานศึกษาเอกชนมีจำนวนรวมกันไม่น้อยกว่า 9 คนและไม่เกิน 15 คน ให้ประธานคณะกรรมการแต่งตั้งบุคคลที่อยู่ในคณะกรรมการบริหารสถานศึกษาคนใดคนหนึ่งเป็นรองประธานคณะกรรมการ กรณีที่ผู้รับใบอนุญาตซึ่งเป็นประธานคณะกรรมการ และครูใหญ่เป็นบุคคลเดียวกันให้พิจารณากรรมการบริหารสถานศึกษาคนใดคนหนึ่งเป็นกรรมการและเลขานุการ หากสถานศึกษาใดเห็นสมควร ให้คณะกรรมการอำนวยการโรงเรียนที่แต่งตั้งขึ้นตาม

พระราชบัญญัติโรงเรียนเอกชน พ.ศ.2525 ทำหน้าที่คณะกรรมการบริหารสถานศึกษาตามแนวปฏิบัติ
นี้ ก็สามารถทำได้

3.3 การบริหารงานโรงเรียนเอกชน

การบริหาร (Administration) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับระดับของการกำหนดนโยบาย ส่วนการ
จัดการ (Management) เป็นเรื่องของการนำไปปฏิบัติ หรือ Administration หมายถึงการ
บริหารงานใดๆ ขององค์กรที่ไม่ต้องการกำไรหรือขององค์กรที่ต้องการกำไร โดยผู้บริหารจะต้อง
พยายามทุกวิถีทางที่จะทำให้เป้าหมายขององค์กรที่วางเอาไว้บรรลุผลสำเร็จโดยมิได้คำนึงถึง
ผลตอบแทนที่ตนจะได้รับ คำว่า Administration จึงมักใช้ในองค์กรการของรัฐบาล หรือในหน่วยงาน
สาธารณะที่ไม่หวังผลกำไร ส่วนคำว่า Management หมายถึงการบริหารงานใด ๆ ขององค์กรที่
ต้องการหากำไร โดยผู้บริหารจะต้องทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายเพื่อให้ตนเองอยู่รอดในองค์กรได้
คำว่า Management จึงมักใช้ในองค์กรธุรกิจหรือองค์กรที่มุ่งหวังผลกำไร (พงศัตถ์ สตรีสมทรัพย์
และชลิตา ศรีสมณี. 2539 : 6-7)

การบริหารจัดการสถาบันการศึกษา คือกระบวนการใช้กิจกรรมต่างๆ ที่จำเป็นต่อการ
จัดการศึกษาของสถานศึกษาอย่างต่อเนื่องและมีเหตุผลอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้งานการจัด
การศึกษาสามารถบรรลุถึงเป้าหมายตามที่สถานศึกษากำหนดไว้

การบริหารจัดการสถาบันการศึกษาของไทยในปัจจุบันเป็นการบริหารจัดการภายใต้
กรอบที่กำหนดไว้ใน รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 และพระราชบัญญัติการศึกษา
แห่งชาติ พ.ศ. 2542 โดยการประยุกต์ปรับปรุงให้เข้ากับปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐาน
ของความรู้ที่เป็นสากลโดยผสมผสานกับภูมิปัญญาไทย เพื่อให้สังคมไทยเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้
และเอื้ออาทร เพื่อเป็นผลให้ประชาชนชาวไทยมีชีวิตที่ดีงาม เป็นคนเก่ง และมีความสุข ภายใต้
มาตรการต่างๆ ที่นำมาใช้ในการดำเนินงานทั้งในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานและระดับอุดมศึกษา มี
การกำหนดนโยบายและแผนงานไว้อย่างชัดเจน โดยเน้นให้ทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน
ให้มากที่สุด เพื่อการขับเคลื่อนการพัฒนาการบริหารสถานศึกษาสู่เป้าหมายอย่างดีที่สุด ซึ่งการ
ขับเคลื่อนการพัฒนาการบริหารสถานศึกษา จะประกอบไปด้วยสองประเด็นหลักคือ การบริหาร
ทรัพยากรทางการศึกษา (Administration of education resources) และ การบริหารสถานศึกษา
เพื่อความเป็นเลิศ (School administration for excellence)

4. บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารโรงเรียนเอกชนระดับอาชีวศึกษา

4.1 บทบาทของผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพ

ผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพ คือ บุคคลที่มีบทบาทโดยตรงในการสนับสนุนและผลักดันการทำงานตลอดจนรับผิดชอบต่อบุคคลอื่น ในที่นี้อาจจะหมายถึงผู้ได้บังคับบัญชา ระดับของผู้บริหาร ผู้บริหารสามารถแบ่งออก 3 ระดับ คือ ผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง และผู้บริหารระดับต้น

1. ผู้บริหารระดับสูง (Top Manager) คือผู้ที่ต้องรับผิดชอบการบริหารขององค์กรโดยรวม ตัวอย่างตำแหน่งของผู้บริหารระดับสูง เช่น ประธานบริษัท ผู้อำนวยการ CEO อธิการบดี
2. ผู้บริหารระดับกลาง (Top Manager) คือตำแหน่งผู้บริหารที่อยู่กึ่งกลางระหว่างผู้บริหารระดับสูงกับผู้บริหารระดับต้น ผู้บริหารระดับกลางจะทำงานร่วมกับผู้บริหารระดับสูง เช่น เรื่องการวางแผน ในขณะเดียวกัน ผู้บริหารระดับกลางยังเปรียบเสมือน ตัวเชื่อม ระหว่างผู้บริหารระดับสูงกับผู้บริหารระดับต้น เช่น เป็นผู้นำนโยบายจากผู้บริหารระดับสูง ไปสื่อสารยังผู้บริหารระดับต้นในทางกลับกัน ผู้บริหารระดับกลางยังต้องทำหน้าที่เป็นเหมือนบุรุษไปรษณีย์ในการนำข่าวสาร / ข้อมูล จากผู้บริหารระดับต้น ไปยังผู้บริหารระดับสูง ตัวอย่างผู้บริหารระดับกลาง เช่น ผู้จัดการฝ่าย ผู้จัดการสำเนา คณบดี ฯลฯ

3. ผู้บริหารระดับต้น (First Line Manager) คือ ผู้บริหารที่เป็นผู้ควบคุมดูแลและรับผิดชอบต่อพนักงานในระดับปฏิบัติการตลอดจนทำหน้าที่ในการสอนงาน แก้ไขปัญหาในการทำงานของพนักงานปฏิบัติงาน ตัวอย่างผู้บริหารระดับต้น เช่น หัวหน้าคนงาน หัวหน้านางพยาบาล โฟร์แมนคนงาน หัวหน้าแผนก

ทักษะสำหรับผู้บริหารทักษะที่จำเป็นสำหรับผู้บริหารแบ่งออกได้ 3 กลุ่ม ทักษะด้านความคิด (Conaptnal Skills) ทักษะด้านคน (Human Skills) และทักษะด้านงาน (Technical Skills)

1. ทักษะด้านความคิด (Conaptnal Skills) ทักษะด้านความคิดนี้มีความสำคัญต่อผู้บริหารระดับสูงมากกว่าผู้บริหารระดับอื่นเพราะผู้บริหารระดับสูงต้องเป็นผู้รับผิดชอบต่อองค์กรโดยรวมและยังรวมถึงเรื่องการวางแผนซึ่งป็นหน้าที่ที่สำคัญของผู้บริหารระดับสูงอีกด้วย นอกจากนี้ ทักษะด้านความคิดยังรวมถึงความสามารถในการแก้ไขปัญหา วิเคราะห์สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และส่งผลกระทบต่อองค์กร และยังรวมถึงความสามารถในการคิดเชิงกลยุทธ์อีกด้วย

2. ทักษะด้านคน (Human Skills) ทักษะด้านคนหรือทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์มีความสำคัญต่อผู้บริหารเป็นอย่างมากเพราะทักษะด้านนี้จะเกี่ยวข้องกัน ในเรื่องของการจูงใจ การสื่อสาร การแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในองค์กร นอกจากนี้ ทักษะด้านคนยังมีส่วนช่วยให้

ผู้ได้บังคับบัญชาไว้เนื้อเชื่อใจ ส่งผลให้องค์กรสามารถรักษาคณิศมีขีดความสามารถให้อยู่ในองค์กรได้นาน ๆ ดังนั้นทักษะด้านคนจึงมีความสำคัญต่อผู้บริหารทุกระดับ

3. ทักษะด้านงาน (Technical Skills) ทักษะด้านงานมีความจำเป็นต่อผู้บริหารระดับต้นมากที่สุดเพราะเป็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับความชำนาญ เช่น ความชำนาญในการใช้เทคโนโลยี อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ หรือ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เหตุที่ทักษะด้านงานมีความจำเป็นต่อผู้บริหารระดับต้นมากที่สุดเพราะผู้บริหารระดับต้นต้องควบคุมและแนะนำงาน สอนงาน แก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงาน ให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการ

กล่าวโดยสรุปแล้วผู้บริหารที่จะนำพาองค์กรให้ประสบความสำเร็จได้นั้นควรมีทักษะทั้ง 3 ทักษะ และในปัจจุบันนี้เป็นยุคแห่งการแข่งขันผู้บริหารควรมีทักษะใหม่ ๆ หรือติดตามแนวโน้มทักษะใหม่ ๆ แล้วนำมาประยุกต์ใช้กับองค์กรของตนเอง องค์กรของเราก็จะสามารถสร้างความได้เปรียบจากการแข่งขัน

แบล็ก และพอร์เตอร์ (Black and Porter, 2000 : 19) กล่าวว่า บทบาทหน้าที่ของผู้บริหาร คือ ภาระงานในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ ได้แก่ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และสารสนเทศ เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ขององค์กร ประกอบด้วย

1. การวางแผน (Planning) หมายถึง การใช้ข้อมูลเพื่อการคาดการณ์ล่วงหน้า การตัดสินใจเกี่ยวกับการทำงานของตนเองและผู้ใต้บังคับบัญชา การกำหนดเป้าหมายระยะสั้นและระยะยาว การปรับปรุงแผนงานของโรงเรียน การวางแผนการพัฒนานักเรียน การวางแผนสร้างขวัญและกำลังใจ การกำหนด โครงการและวางแผนกิจกรรมของโรงเรียน การจัดอัตราค่าจ้าง การวางแผนการใช้งบประมาณ การวางแผนการใช้วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ การวางแผนการทำวิจัย การวางแผนการประเมินผลการปฏิบัติงาน

2. การจัดระบบงาน (Organizing) หมายถึง การจัดเก็บ แบ่งกลุ่ม จัดระเบียบ เคลื่อนย้าย สืบค้น นำเสนอและใช้ข้อมูลเพื่อจัดโครงสร้างภายในโรงเรียน จัดสรรบุคลากรและทรัพยากร การวิเคราะห์สถานการณ์ การมอบหมายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชามาตามที่กำหนดไว้ใน โครงสร้าง การจัดแผนผังสายการบังคับบัญชา การจัดกลุ่มของงาน การสร้างแบบพรรณนางาน การสร้างระเบียบวิธีการทำงาน การจัดอัตราค่าจ้าง การดำรงรักษานักเรียน การควบคุมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ การจัดทำรายงาน การทำสถิติเพื่อการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างเหมาะสมและคุ้มค่าการจัดระบบข้อมูล

3. การนำงาน (Leading) หมายถึง การบริหารของผู้บริหารเกี่ยวกับการจัดเก็บรวบรวม สืบค้น วิเคราะห์ ถ่าขทอด นำเสนอ การติดต่อสื่อสารและใช้ข้อมูลเพื่อการชี้แนะและประสานงาน การสั่งการ การชี้แนะการปฏิบัติงาน การติดต่อประสานงาน การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

การสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชา การพิจารณาความดีความชอบ การแก้ไขปัญหาและจัดการกับความขัดแย้ง การเจรจาต่อรอง

4. การติดตาม และประเมินผล (Monitoring and Evaluating) หมายถึง การใช้ข้อมูล เพื่อการวางข้อกำหนดหรือข้อบังคับให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชา การวางมาตรฐานการประเมินผลการปฏิบัติงาน การติดตามการปฏิบัติงานตามเวลาที่เป็นจริง การประเมินผลงานภายหลังการปฏิบัติงาน และการให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อนำไปสู่กระบวนการวางแผน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การติดตามการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชาและตนเอง การติดตามคุณภาพการทำงาน การตรวจสอบและควบคุมการใช้วัสดุอุปกรณ์ การติดตามความพึงพอใจของนักเรียนและผู้ปกครอง การควบคุมการปฏิบัติงานและความประพฤติของผู้ได้บังคับบัญชา

บทบาทของผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพ แบ่งออกเป็น 3 แบบ ได้แก่

1. บทบาทระหว่างบุคคล (Interpersonal roles) ได้แก่ บทบาทจากหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ ได้แก่ หัวหน้า (Figurehead) มีบทบาทในการบังคับบุคคลเพื่อให้ทำหน้าที่ที่รับผิดชอบ ผู้นำ (Leader) มีบทบาทในการกระตุ้น/เร้าผู้ที่อยู่ได้บังคับบัญชาในด้าน การทำงาน หรือด้านอื่นๆ ผู้ติดต่อ (Liaison) มีบทบาทในการติดต่อกับองค์กรหรือหน่วยงานภายนอก เพื่อให้ได้ข้อมูลและบริการด้านการค้า

2. บทบาทด้านสารสนเทศ (Informational roles) ได้แก่ ผู้ตรวจสอบ (Monitor) มีบทบาทในการค้นหาและรับข้อมูลมาใช้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจองค์กรและสภาพแวดล้อมภายนอก ผู้เผยแพร่ (Disseminator) มีบทบาทในการส่งข้อมูลที่ได้รับจากภายนอกหรือจากหน่วยงานย่อย ให้กับสมาชิกขององค์กร โฆษก (Spokesman) มีบทบาทในการส่งข้อมูลไปยังภายนอก ตามแผนหรือนโยบายขององค์กร

3. บทบาทด้านการตัดสินใจ (Decisional roles) ได้แก่ ผู้จัดการ (Entrepreneur) มีบทบาทในการค้นหาการจัดการและสภาพแวดล้อมที่เป็น โอกาส และริเริ่มหรือแนะนำในด้านการควบคุมภายในองค์กร ผู้จัดการสิ่งรบกวน (Disturbance Handler) มีบทบาทในการปรับการทำงานให้ไปในทางที่ถูกต้อง เมื่อองค์กรเผชิญกับสิ่งรบกวนที่ไม่คาดคิดมาก่อน ผู้จัดการทรัพยากร (Resource Allocator) มีบทบาทในการจัดสรรทรัพยากร ให้แก่หน่วยงาน ต่างๆ ตามแผนกลยุทธ์ที่วางไว้ ผู้เจรจา (Negotiator) มีบทบาทในการเป็นตัวแทนองค์กรในการติดต่อกับองค์กรอื่นๆ

ผู้บริหารทุกระดับนับว่าเป็นผู้มีส่วนสำคัญยิ่งในการนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ และเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ สำนักงาน กพ. ของสหรัฐอเมริกา ได้วิจัยและกำหนดรูปแบบของผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพว่า ผู้บริหารจะต้องทำอะไรซึ่งประกอบด้วยความสามารถ ทั้งไป 6 ด้าน และควรมีคุณลักษณะที่แสดงออกถึงความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness Characteristics) 10 ประการ มีรายละเอียด ดังนี้

ความสามารถ ทั่วไป 6 ด้าน ประกอบด้วย

1. สามารถรวบรวมเหตุการณ์ภายนอกและภายในได้ ประกอบด้วย

1.1 ตระหนักถึงสิ่งแวดล้อมภายนอก ติดตามความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับนโยบาย และการให้ความสำคัญของงานก่อนหลัง รวมทั้งสิ่งแวดล้อมภายนอก และแนวโน้มต่างๆ เช่น เศรษฐกิจ การเมืองสังคม และเทคโนโลยีที่จะมีผลกระทบต่อการทำงาน

1.2 การตีความและการถ่ายทอดความหมาย ให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้รับทราบเกี่ยวกับนโยบายของส่วนราชการและหน่วยงานที่ปฏิบัติ การลำดับความสำคัญของงานก่อนหลัง และแนวโน้มต่างๆ ที่จะ มีผลกระทบต่อการทำงานและผลิตผลของงาน

2. สามารถเป็นตัวแทน และให้ความร่วมมือ ประกอบด้วย

2.1 การเป็นตัวแทนของหน่วยงาน เสนออธิบายให้แนวความคิด และให้การป้องกันเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่อผู้บังคับบัญชา บุคคลอื่นในส่วนราชการ บุคคล และกลุ่มนอก ส่วนราชการ

2.2 การให้ความร่วมมือ ทำหน้าที่ติดต่อและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ร่วมกับหน่วยงานอื่น

3. วางแผนและกำหนดแนวทางปฏิบัติ

3.1 การวางแผนปฏิบัติงาน พัฒนาและดำเนินการเกี่ยวกับเป้าหมายระยะยาว วัตถุประสงค์ การให้ความสำคัญ ก่อนหลัง รวมทั้งพิจารณาเกี่ยวกับทางเลือกต่างๆ

3.2 การกำหนดแนวทางปฏิบัติ เปลี่ยนจากแผนเป็นการดำเนินการ โดยกำหนดเป้าหมายระยะสั้น และความสำคัญก่อนหลัง กำหนดกิจกรรม กำหนดมาตรฐาน และแนวทางปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ

4. บริหารการเงิน และทรัพยากรต่าง ๆ

4.1 งบประมาณ จัดเตรียม พิจารณา และ/หรือบริหารงบประมาณของหน่วยงาน

4.2 การบริหารทรัพยากร เครื่องมือต่างๆ จัดหา จัดเตรียมเครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ การจัดทำสัญญา ฯลฯ

5. บริหารทรัพยากรมนุษย์

5.1 การบริหารงานบุคคล คาดการณ์เกี่ยวกับจำนวนและคุณสมบัติของบุคคลที่ต้องการให้ปฏิบัติงาน ในหน่วยงาน และใช้ระบบการบริหารงานบุคคลต่างๆ เช่น การรับสมัครบุคคล การคัดเลือก การเลื่อนขั้น การพิจารณาความดีความชอบ

5.2 การให้คำปรึกษา แนะนำให้คำปรึกษาและคำแนะนำแก่ผู้ได้บังคับบัญชาในการปฏิบัติ งานประจำ ส่งเสริม และยอมรับ ขก่องผลการดำเนินงานของผู้ได้บังคับบัญชา

6. ประเมินผลงานและติดตามผล

6.1 การบริหารงานในหน่วยงาน ติดตามความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน่วยงานให้ทันต่อเหตุการณ์อยู่เสมอ ซึ่งเน้นปัญหาและแนวทางแก้ไข เช่น การจัดสรรทรัพยากร การกำหนดโครงการใหม่

6.2 การประเมินผลโครงการ ประเมินผลความสำเร็จของโครงการ และประสิทธิภาพของงาน รวมทั้งเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปรับปรุงการปฏิบัติงาน

คุณลักษณะที่แสดงออกถึงควมมีประสิทธิภาพ (Effectiveness Characteristics) 10 ประการ

1. มีทัศนคติที่กว้างไกล มีทัศนคติที่กว้าง และมองการณ์ไกล มีดุลยการพิจารณาที่เหมาะสมทั้งระยะสั้น และระยะยาว
2. มีทัศนคติในการวางแผน รวบรวม ประเมิน วิเคราะห์ข้อมูล คาดการณ์ตัดสินใจ กำหนดขอบข่ายของงาน
3. มีความรู้สึกไวต่อสิ่งแวดล้อม ตระหนักถึงความสำคัญของหน่วยงานและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งปัจจัยอื่นๆ ที่ไม่ใช่ด้านเทคนิค
4. ความเป็นผู้นำ มีความเต็มใจที่จะนำทั้งบุคคล และกลุ่ม
5. ความยืดหยุ่น ยอมรับในสิ่งใหม่ๆ มีพฤติกรรมที่ยืดหยุ่น มีความอดทนต่อความกดดันต่างๆ ความคลุมเครือ ความเปลี่ยนแปลง มีความคิดริเริ่ม
6. ความเป็นนักปฏิบัติ มีความเป็นตัวของตัวเอง กระตือรือร้น และริเริ่มสิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ กล้าเสี่ยง มีความรับผิดชอบมีการตัดสินใจที่ดี
7. เน้นที่ผลของงาน ดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งเป้าหมายไว้ ติดตามผลของงานโดยสม่ำเสมอ
8. การสื่อความหมาย พูดเก่ง เขียนเก่ง เป็นนักฟังที่ดี
9. ความรู้สึกไวต่อบุคคลอื่น รู้ความต้องการของบุคคล รู้จุดอ่อนหรือจุดแข็ง ผลกระทบที่จะมีต่อผู้อื่น เป็นผู้เจรจาตกลงที่ดี แก้ปัญหาความขัดแย้ง มีความสามารถในการชักจูงเสนอแนวความคิด ฯลฯ
10. มีความสามารถในเชิงเทคนิค มีความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษ เช่น วิศวกร นักวิทยาศาสตร์ กฎหมาย บัญชี สังคมศาสตร์ ฯลฯ

4.2 ภารกิจของผู้บริหารโรงเรียนเอกชน

การบริหารงานของโรงเรียนเอกชน ตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ เป็นการปฏิรูปการศึกษาครั้งสำคัญของประเทศไทย ซึ่งสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2, พ.ศ.2545 ที่มุ่งหวังยกระดับการศึกษาของชาติให้ได้มาตรฐาน และการจัดการศึกษาได้อย่างทั่วถึง มีคุณภาพ โดยได้บัญญัติให้มีการกระจายอำนาจการบริหารจัดการศึกษาและภารกิจของผู้บริหารเป็น 4 ด้าน คือ ด้าน

บริหารงานวิชาการ บริหารงบประมาณ บริหารงานบุคคล และงานบริหารทั่วไป
(กระทรวงศึกษาธิการ. 2546 : 33)

4.2.1 งานบริหารวิชาการ (กระทรวงศึกษาธิการ. 2546 : 33-38) ผู้บริหารมีภารกิจดังนี้

1) การพัฒนาหลักสูตร โรงเรียน

1.1) ศึกษาวิเคราะห์เอกสารหลักสูตรการศึกษา ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการของสังคม ชุมชน และท้องถิ่น

1.2) วิเคราะห์สภาพแวดล้อม และประเมินสถานภาพ โรงเรียน เพื่อกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมาย คุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยการมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย

1.3) จัดทำโครงสร้างหลักสูตรและสาระต่างๆ ที่กำหนดให้มีในหลักสูตรโรงเรียนที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์เป้าหมายและคุณลักษณะที่พึงประสงค์

1.4) นำหลักสูตร ไปใช้ในการจัดการเรียนการสอน การบริหารจัดการการใช้หลักสูตรให้เหมาะสม

1.5) นิเทศการใช้หลักสูตร ติดตามและประเมินผลการใช้หลักสูตร และปรับปรุง และพัฒนาตามความเหมาะสม

2) การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ มีแนวทางการปฏิบัติ ดังนี้

2.1) ส่งเสริมให้ครูจัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ ตามสาระและหน่วยการเรียนรู้ โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

2.2) ส่งเสริมให้ครูจัดกระบวนการเรียนรู้ โดยจัดเนื้อหาสาระและกิจกรรมให้สอดคล้องกับความสนใจ ความถนัดของผู้เรียน ฝึกทักษะ กระบวนการคิด การจัดการ การเผชิญสถานการณ์ การประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา การเรียนรู้จากประสบการณ์จริงและการปฏิบัติจริง การส่งเสริมให้รักการอ่าน และใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง การผสมผสานความรู้ต่างๆ ให้สมดุลกัน ปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงาม และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่สอดคล้องกับเนื้อหาสาระ กิจกรรม ทั้งนี้ โดยจัดบรรยากาศและสิ่งแวดล้อมและแหล่งเรียนรู้ให้เอื้อต่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ และการนำภูมิปัญญาท้องถิ่นหรือเครือข่าย ผู้ปกครอง ชุมชน ท้องถิ่นมามีส่วนร่วมในการจัดการเรียนการสอนตามความเหมาะสม

2.3) จัดให้มีการนิเทศการเรียนการสอนแก่ครูในกลุ่มสาระต่างๆ โดยเน้นการนิเทศที่ร่วมมือช่วยเหลือกันแบบกัลยาณมิตร เช่น นิเทศแบบเพื่อนช่วยเพื่อน เพื่อพัฒนาการเรียนการสอนร่วมกัน หรือแบบอื่นๆตามความเหมาะสม

2.4) ส่งเสริมให้มีการพัฒนาครู เพื่อพัฒนากระบวนการเรียนรู้ตามความเหมาะสม

3) วัดผล ประเมินผล และเทียบโอนผลการเรียน

- 3.1) กำหนดระเบียบ แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการวัดผลและประเมินผล
- 3.2) ส่งเสริมให้ครูจัดทำแผนการวัดผลและประเมินผลให้สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษา สาระการเรียนรู้ หน่วยการเรียนรู้ แผนการเรียนรู้ และจัดกิจกรรมการเรียนรู้
- 3.3) ส่งเสริมให้ครูดำเนินการวัดผล และประเมินผลการเรียนการสอน โดยเน้นการประเมินตามสภาพจริง จากกระบวนการ การปฏิบัติ และผลงาน
- 3.4) จัดให้มีการเทียบโอนความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และผลการเรียนจากโรงเรียนอื่น สถานประกอบการ และอื่นๆ ตามแนวทางที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนด
- 3.5) พัฒนาเครื่องมือวัดและประเมินผลให้ได้มาตรฐาน
- 4) การวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา
 - 4.1) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย การบริหารการจัดการและการพัฒนาคุณภาพงานวิชาการในภาพรวมของโรงเรียน
 - 4.2) ส่งเสริมให้ครูศึกษา วิเคราะห์ วิจัย เพื่อพัฒนาคุณภาพการเรียนรู้ให้แก่กลุ่มสาระการเรียนรู้
 - 4.3) ประสานความร่วมมือในการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย ตลอดจนการเผยแพร่ผลงานการวิจัย หรือพัฒนาคุณภาพการเรียนการสอน และงานวิชาการกับโรงเรียน บุคคล ครอบครัวยุติธรรม หน่วยงานและสถาบันอื่น
- 5) การพัฒนาสื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา
 - 5.1) ศึกษา วิเคราะห์ ความจำเป็นในการใช้สื่อและเทคโนโลยีเพื่อการจัดการเรียนการสอน และการบริหารงานวิชาการ
 - 5.2) ส่งเสริมให้ครูผลิต พัฒนาสื่อ และนวัตกรรมการเรียนการสอน
 - 5.3) จัดหาสื่อและเทคโนโลยีเพื่อใช้ในการจัดการเรียนการสอน และการพัฒนางานด้านวิชาการ
 - 5.4) ประสานความร่วมมือในการผลิต จัดหา พัฒนาการใช้สื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยีเพื่อจัดการเรียนการสอนและการพัฒนางานวิชาการกับ โรงเรียน บุคคล ครอบครัวยุติธรรม หน่วยงานและสถาบันอื่น
 - 5.5) การประเมินผลการใช้สื่อนวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา
- 6) การพัฒนาแหล่งการเรียนรู้ มีแนวทางการปฏิบัติ ดังนี้
 - 6.1) สำรวจแหล่งการเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษาทั้งในโรงเรียน ชุมชน ท้องถิ่น ในเขตพื้นที่การศึกษา และเขตพื้นที่การศึกษาใกล้เคียง
 - 6.2) จัดทำเอกสารเผยแพร่แหล่งการเรียนรู้แก่ครู โรงเรียนอื่น บุคคล ครอบครัวยุติธรรม หน่วยงาน และสถาบันอื่น ที่จัดการศึกษาในบริเวณใกล้เคียง

6.3) จัดตั้งและพัฒนาแหล่งการเรียนรู้รวมทั้งพัฒนาให้เกิดองค์ความรู้ และประสานความร่วมมือโรงเรียนอื่น บุคคล ครอบครัวยุวชน องค์กร หน่วยงาน และสถาบันสังคมอื่นที่จัดการศึกษาในการจัดตั้ง ส่งเสริม พัฒนาแหล่งเรียนรู้ที่ใช้ร่วมกัน

6.4) ส่งเสริม สนับสนุนให้ครูใช้แหล่งเรียนรู้ทั้งในและนอกโรงเรียน ในการจัดกระบวนการเรียนรู้โดยครอบคลุมภูมิปัญญาท้องถิ่น

7) การนิเทศการศึกษา

7.1) จัดระบบการนิเทศงานวิชาการ และการเรียนการสอนภายในโรงเรียน

7.2) ดำเนินการนิเทศงานวิชาการ และการเรียนการสอนในรูปแบบ

หลากหลายและเหมาะสมกับโรงเรียน

7.3) ประเมินผลการจัดระบบ และกระบวนการนิเทศการศึกษาในโรงเรียน

7.4) ติดตาม ประสานงานกับเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อพัฒนาระบบและ

กระบวนการนิเทศงานวิชาการ และการเรียนการสอนของโรงเรียน

7.5) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และประสบการณ์การจัดระบบนิเทศการศึกษาภายในโรงเรียนกับโรงเรียนอื่น หรือเครือข่ายการนิเทศการศึกษาภายในเขตพื้นที่การศึกษา

8) การแนะแนวการศึกษา มีแนวทางการปฏิบัติ ดังนี้

8.1) จัดระบบการแนะแนวทางวิชาการ และวิชาชีพภายในโรงเรียน โดยเชื่อมโยงกับระบบดูแลช่วยเหลือนักเรียน และกระบวนการเรียนการสอน

8.2) ดำเนินการแนะแนวการศึกษา โดยความร่วมมือของครูทุกคนในโรงเรียน

8.3) ติดตามและประเมินผลการจัดการระบบ และกระบวนการแนะแนว

การศึกษา

8.4) ประสานความร่วมมือ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้และประสบการณ์ด้านการแนะแนวศึกษากับโรงเรียน หรือเครือข่ายการแนะแนวภายในเขตพื้นที่การศึกษา

9) การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในโรงเรียน

9.1) จัดระบบโครงสร้างองค์กร ให้รองรับระบบการประกันคุณภาพภายใน

9.2) กำหนดเกณฑ์การประเมิน เป้าหมายความสำเร็จของโรงเรียนตาม

มาตรฐานการศึกษา และตัวชี้วัดของกระทรวง เป้าหมายความสำเร็จของเขตพื้นที่การศึกษาและวิธีการประเมินของสำนักงานรับรองมาตรฐาน และประเมินคุณภาพการศึกษา

9.3) วางแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาตามระบบการประกันคุณภาพ

การศึกษา ให้บรรลุผลตามเป้าหมายความสำเร็จของโรงเรียน

9.4) ดำเนินการพัฒนางานตามแผน และติดตาม ตรวจสอบ และประเมิน

คุณภาพภายในเพื่อปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

9.5) ประสานความร่วมมือกับ โรงเรียนและหน่วยงานอื่น ในการปรับปรุงและ พัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายใน และการพัฒนาคุณภาพตามระบบการประกันคุณภาพ

9.6) ประสานงานกับเขตพื้นที่การศึกษา เพื่อการประเมินคุณภาพการศึกษา ของโรงเรียนตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเขตพื้นที่การศึกษา

9.7) ประสานงานกับสำนักงานรับรองมาตรฐานการศึกษา และประเมิน คุณภาพการศึกษาในการประเมินโรงเรียนเพื่อเป็นฐานในการพัฒนาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

10) การส่งเสริมความรู้ทางวิชาการแก่ชุมชน มีแนวทางการปฏิบัติ ดังนี้

10.1) การศึกษา สำรวจความต้องการ สนับสนุนงานวิชาการแก่ชุมชน

10.2) จัดให้ความรู้ เสริมสร้างความคิด และเทคนิค ทักษะ ทางวิชาการ เพื่อ การพัฒนาทักษะวิชาชีพ และคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชน ท้องถิ่น

10.3) การส่งเสริมให้ประชาชนในชุมชน ท้องถิ่น เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรม ทางวิชาการของโรงเรียน และที่จัดโดยบุคคล ครอบครั้ว องค์กร หน่วยงาน และสถาบันอื่น

10.4) ส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์ระหว่างบุคคล ครอบครั้วชุมชน ท้องถิ่น

11) การประสานความร่วมมือในการพัฒนาวิชาการกับ โรงเรียนและองค์กรอื่น

11.1) ประสานความร่วมมือ ช่วยเหลือในการพัฒนาวิชาการกับ โรงเรียน และ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งที่จัดการศึกษาขั้นพื้นฐานและระดับอุดมศึกษาทั้งบริเวณใกล้เคียง ภายในเขตพื้นที่การศึกษา ต่างเขตพื้นที่การศึกษา

11.2) สร้างเครือข่ายความร่วมมือในการพัฒนาวิชาการกับองค์กรต่างๆ ทั้ง ภายในประเทศ และต่างประเทศ

12) การส่งเสริมและสนับสนุนงานวิชาการแก่บุคคล ครอบครั้ว องค์กร หน่วยงาน และสถาบันอื่นที่จัดการศึกษา มีแนวทางการปฏิบัติ ดังนี้

12.1) สำรวจและศึกษาข้อมูลการศึกษา รวมทั้งความต้องการในการ ได้รับการ สนับสนุนด้านวิชาการของบุคคล ครอบครั้ว องค์กร หน่วยงาน และสถาบันสังคมอื่นที่จัดการศึกษา

12.2) ส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนาวิชาการและการพัฒนาคุณภาพการเรียนรู้ ในการจัดการศึกษาของบุคคล ครอบครั้ว องค์กร หน่วยงาน และสถาบันสังคมอื่นที่จัดการศึกษา

12.3) จัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการจัดการศึกษาของบุคคล ครอบครั้ว องค์กร หน่วยงาน และสถาบันสังคมอื่นที่จัดการศึกษา

4.2.2 การบริหารงบประมาณ (กระทรวงศึกษาธิการ. 2546 : 39-50) ผู้บริหารมีภารกิจดังนี้

1) การจัดทำและเสนอขอของบประมาณ มีแนวทางการปฏิบัติ ดังนี้

1.1) การวิเคราะห์ และพัฒนานโยบายทางการศึกษามีแนวทางการปฏิบัติ ดังนี้

1.1.1) วิเคราะห์ทิศทางและยุทธศาสตร์ของหน่วยงานเหนือโรงเรียน ได้แก่ เป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ระดับชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนการศึกษาแห่งชาติ

1.1.2) ศึกษาข้อตกลงผลการปฏิบัติงาน และการให้บริการสาธารณะทุกระดับ ได้แก่ เป้าหมายการให้บริการสาธารณะ ข้อตกลงการจดทำผลผลิต ข้อตกลงผลการปฏิบัติงานของเขตพื้นที่และผลการดำเนินงานของโรงเรียนที่ต้องดำเนินการ เพื่อให้บรรลุข้อตกลงที่โรงเรียนทำกับเขตพื้นที่การศึกษา

1.1.3) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัยการจัดและพัฒนาการศึกษาของโรงเรียนตามกรอบทิศทางของเขตพื้นที่การศึกษา ตามความต้องการของโรงเรียน

1.1.4) กำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์ของโรงเรียน

1.1.5) กำหนดคถลยุทธ์ของโรงเรียน

1.1.6) กำหนดผลผลิต ผลลัพธ์ และตัวชี้วัดความสำเร็จ โดยจัดทำสารสนเทศ

1.1.7) จัดให้รับฟังความคิดเห็นจากผู้เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงและนำเสนอ

ขอความเห็นชอบต่อคณะกรรมการ โรงเรียน

1.2) การวิเคราะห์ความเหมาะสมการเสนอของบประมาณ

1.2.1) จัดทำรายละเอียดแผนงบประมาณ แผนงาน งาน โครงการ ให้มีความเชื่อมโยงกับผลผลิต และผลลัพธ์ ตามตัวชี้วัดความสำเร็จของโรงเรียน พร้อมกับวิเคราะห์และจัดลำดับความสำคัญของแผนงาน งาน โครงการ

1.2.2) จัดทำกรอบประมาณการรายจ่ายระยะปานกลาง โดยวิเคราะห์นโยบายหน่วยเหนือที่มีการเปลี่ยนแปลง ไปจากเดิม วิเคราะห์ผลการดำเนินงานงบประมาณที่ผ่านมาของโรงเรียน เพื่อปรับเป้าหมายผลผลิตที่ต้องการดำเนินการใน 3 ปี ข้างหน้า พร้อมกับปรับแผนงาน งาน โครงการ และกิจกรรมหลักให้สอดคล้องกับการประมาณรายได้ของโรงเรียน

2) การจัดสรรงบประมาณ มีแนวทางการปฏิบัติ ดังนี้

2.1) การจัดสรรงบประมาณภายในโรงเรียน มีแนวปฏิบัติ ดังนี้

2.1.1) จัดทำข้อตกลงบริการผลผลิตของโรงเรียนกับเขตพื้นที่การศึกษา

2.1.2) ศึกษาข้อมูลการจัดสรรงบประมาณที่สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานแจ้งผ่านเขตพื้นที่การศึกษา แจ้งให้โรงเรียนทราบในเรื่องนโยบายแผนพัฒนามาตรฐานการศึกษาขั้นพื้นฐาน หลักเกณฑ์ ขั้นตอน และวิธีการจัดสรรงบประมาณ

2.1.3) วิเคราะห์กิจกรรมตามภารกิจงานที่จะต้องดำเนินการตามมาตรฐานโครงสร้างสายงาน และตามแผนงาน งาน โครงการของโรงเรียน เพื่อจัดลำดับความสำคัญและกำหนดงบประมาณ ทรัพยากรของแต่ละสายงาน งาน โครงการ ให้เป็นไปตามกรอบวงเงินงบประมาณ

2.1.4) ปรับปรุงกรอบงบประมาณรายจ่ายระยะปานกลางให้สอดคล้องกับ
วงเงิน - จัดทำรายละเอียดแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ

2.1.5) จัดทำข้อร่างตกลงผลผลิตของหน่วยงานภายใน โรงเรียน และ
ผู้รับผิดชอบ

2.1.6) นำเสนอแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ และร่างข้อตกลงผลผลิต
ขอความเห็นชอบคณะกรรมการ โรงเรียน

2.1.7) แจ้งจัดสรรวงเงินและจัดทำข้อตกลงผลผลิตให้หน่วยงานภายใน
โรงเรียนรับไปดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ

2.2) การเบิกจ่ายและการอนุมัติงบประมาณ มีแนวปฏิบัติดังนี้

2.2.1) จัดทำแผนการใช้งบประมาณรายไตรมาสโดยกำหนดปฏิทิน
ปฏิบัติงานรายเดือนให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณแล้วสรุปแยกเป็นรายไตรมาส
เป็นงบบุคลากร งบอุดหนุน งบลงทุน (แยกเป็นค่าครุภัณฑ์ และค่าก่อสร้าง) และงบดำเนินการ (ตาม
นโยบายพิเศษ)

2.2.2) เบิกจ่ายงบประมาณประเภทต่างๆ ให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการประจำปี
และอนุมัติการใช้งบประมาณของโรงเรียนตามประเภทและรายการตามที่ได้รับงบประมาณ

2.2.3) การโอนเงินงบประมาณ การโอนเงินให้เป็นไปตามขั้นตอนและ
วิธีการที่กระทรวงการคลังกำหนด

2.3) การตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล และรายงานผลการใช้เงินและผลการ
ดำเนินงาน มีแนวปฏิบัติดังนี้

2.3.1) การตรวจสอบติดตามการใช้งบประมาณและผลการดำเนินงาน ดังนี้
การจัดทำแผนการตรวจสอบ ติดตามการใช้งบประมาณ และเงิน
นอกงบประมาณของโรงเรียนให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ และแผนการ
ใช้งบประมาณรายไตรมาส จัดทำแผนการกำกับตรวจสอบติดตามและป้องกันความเสี่ยงสำหรับ
โครงการที่มีความเสี่ยงสูง ประสานแผนและดำเนินการตรวจสอบ ติดตาม และนิเทศให้เป็นไปตาม
แผนการตรวจสอบติดตามของโรงเรียน โดยเฉพาะโครงการที่มีความเสี่ยงสูง จัดทำข้อสรุปผลการ
ตรวจสอบ ติดตาม และนิเทศ พร้อมทั้งเสนอข้อปัญหาที่อาจทำให้การดำเนินงาน ไม่ประสบผลสำเร็จ
รายงานผลการดำเนินการตรวจสอบต่อคณะกรรมการ โรงเรียน สรุปข้อมูลสารสนเทศที่ได้ และจัด
รายงานข้อมูลการใช้งบประมาณผลการดำเนินงานของโรงเรียนเป็นรายไตรมาสต่อเขตพื้นที่การศึกษา

2.3.2) การประเมินผลการใช้งบประมาณและผลการดำเนินงาน ดังนี้

กำหนดปัจจัยหลักความสำเร็จ และตัวชี้วัด(KPIs) ของโรงเรียน จัดทำ
ตัวชี้วัดความสำเร็จของผลผลิตที่กำหนดตามข้อตกลงการให้บริการผลผลิตของโรงเรียน สร้าง

เครื่องมือเพื่อการประเมินผล ผลผลิตตามตัวชี้วัดความสำเร็จที่กำหนดไว้ตามข้อตกลงการให้บริการ ผลผลิตของโรงเรียน ประเมินแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปีของโรงเรียนและจัดทำรายงานประจำปี รายงานผลการประเมินต่อคณะกรรมการ โรงเรียน

2.4) การระดมทรัพยากรและการลงทุนเพื่อการศึกษา มีแนวปฏิบัติดังนี้

2.4.1) การจัดการทรัพยากร มีแนวปฏิบัติดังนี้

ประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานภายใน โรงเรียน และ โรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษา ทราบรายการสินทรัพย์ของโรงเรียนเพื่อใช้ทรัพยากรร่วมกัน วางระบบการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพร่วมกับบุคคล สนับสนุนให้บุคลากร และ โรงเรียนร่วมมือกันใช้ทรัพยากร ในชุมชนให้เกิดประโยชน์ต่อกระบวนการจัดการเรียนการสอน

2.4.2) การระดมทรัพยากร มีแนวปฏิบัติดังนี้

สำรวจข้อมูลนักเรียนที่มีความต้องการได้รับการสนับสนุนทุนการศึกษาตามเกณฑ์การรับทุนทุกประเภท ตั้งกรรมการพิจารณาคัดเลือกนักเรียนได้รับทุนการศึกษา โดยตรวจสอบข้อมูลเชิงลึกพร้อมทั้งให้มีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศให้เป็นปัจจุบัน ศึกษา วิเคราะห์แหล่งทรัพยากรบุคคล หน่วยงาน องค์กร และท้องถิ่นที่มีศักยภาพให้การสนับสนุนการจัดการศึกษา ตลอดจนติดต่อประสานความร่วมมืออย่างเป็นทางการ จัดทำแผนการระดมทรัพยากรทางการศึกษาและทุนการศึกษา โดยกำหนดวิธีการ แหล่งการสนับสนุน เป้าหมาย เวลาดำเนินงาน และผู้รับผิดชอบเสนอแผนการระดมทรัพยากรทางการศึกษาและทุนการศึกษาต่อคณะกรรมการ โรงเรียนเพื่อขอความเห็นชอบและดำเนินการในรูปคณะกรรมการ เก็บรักษาเงินและเบิกจ่ายไปใช้ตามแผนปฏิบัติการประจำปีที่ต้องใช้วงเงินเพิ่มเติมให้เป็นไปตามระเบียบของทุนการศึกษา และระเบียบว่าด้วยเงินนอกงบประมาณทั้งตามวัตถุประสงค์และไม่กำหนดวัตถุประสงค์

2.4.3) การจัดการรายได้และผลประโยชน์ มีแนวปฏิบัติดังนี้

วิเคราะห์ศักยภาพของโรงเรียนที่ดำเนินการจัดการรายได้ และสินทรัพย์ใน ส่วนที่จะนำมาซึ่งรายได้และผลประโยชน์ของโรงเรียน เพื่อจัดทำทะเบียนข้อมูล จัดทำแนวปฏิบัติ หรือระเบียบของโรงเรียนเพื่อจัดการรายได้ และบริหารรายได้ และผลประโยชน์ตามแต่ละสภาพของโรงเรียน โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและระเบียบ จัดหารายได้และผลประโยชน์ และจัดทำทะเบียนคุม เก็บรักษาเงินและเบิกจ่ายให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง

2.4.4) กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา มีแนวปฏิบัติดังนี้

สำรวจประเภทกองทุน จัดทำข้อมูลยอดวงเงินและหลักเกณฑ์ของกองทุน
สำรวจความต้องการของนักเรียนและคัดเลือกเสนอให้กู้ยืมตามหลักเกณฑ์ ประสานการกู้ยืมกับหน่วยปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง สร้างความตระหนักแก่ผู้กู้ยืม ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงาน

2.4.5) กองทุนสวัสดิการเพื่อการศึกษา มีแนวปฏิบัติดังนี้

จัดระบบสวัสดิการเพื่อการศึกษาของโรงเรียนให้สอดคล้องและเป็นไปตามกฎหมายทั้งการจัดหาและการใช้สวัสดิการเพื่อการศึกษา วางระเบียบการใช้เงินสวัสดิการ ดำเนินการจัดสวัสดิการให้เป็นไปตามระเบียบ กำกับ ติดตาม ตรวจสอบให้เป็นไปตามระเบียบ

2.5) การบริหารการเงิน การเบิกเงินจากคลัง การรับเงิน การเก็บรักษาเงิน การจ่ายเงิน การนำส่งเงิน การโอนเงิน การกักเงินไว้เบิกเหลือในปี ให้เป็นไปตามขั้นตอน และวิธีการที่กระทรวงการคลังกำหนด

2.6) การบริหารการบัญชี มีแนวปฏิบัติดังนี้

2.6.1) การจัดทำบัญชีการเงิน มีแนวปฏิบัติ ดังนี้

ตั้งยอดบัญชีระหว่างปีงบประมาณทั้งการตั้งยอดภายหลังการปิดบัญชีงบประมาณปีก่อน และการตั้งยอดก่อนปิดบัญชีปีงบประมาณปีก่อน จัดทำกระดาษทำการ โดยปรับปรุงบัญชีเงินงบประมาณ โอนปิดบัญชีเงินนอกงบประมาณเข้าบัญชีทุน และบัญชีเงินรับฝากและเงินประกัน ตั้งยอดบัญชีสินทรัพย์ หรือ บัญชีสินค้างเหลือ และบัญชีสินทรัพย์ไม่หมุนเวียน พร้อมทั้งจัดทำใบสำคัญ การลงบัญชีทั่วไป โดยใช้จำนวนเงินตามรายการหลังการปรับปรุง บันทึกเปิดบัญชีคงค้าง โดยบันทึกรายการด้านเครดิตในบัญชีแยกประเภท และบันทึกรายการด้านเดบิตในบัญชีแยกประเภท บันทึกบัญชีประจำวัน ให้ครอบคลุมการรับเงินงบประมาณ การรับรายได้จากการขายสินค้าหรือการให้บริการ การรับเงินรายได้ การจ่ายเงินงบประมาณ การจ่ายเงินงบประมาณให้ยืม การจ่ายเงินนอกงบประมาณให้ยืม การซื้อวัสดุหรือสินค้าคงเหลือ เงินทดรองจ่าย เงินมัดจำและค่าปรับรายได้จากเงินกู้ของรัฐ สินทรัพย์ไม่หมุนเวียน การรับเงินบริจาค การรับเงินรายได้แผ่นดิน การถอนเงินรายได้แผ่นดิน การเบิกเงินงบประมาณแทนกัน การจ่ายเงินให้หน่วยงานที่ปฏิบัติตามระบบควบคุมการเงิน การรับเงินความรับผิดชอบละเมิด สรุปรายการบันทึกบัญชีทุกวันทำการ สรุปรายการรับ หรือจ่ายเงินผ่าน ไปบัญชีแยกประเภทเงินสด เงินฝากธนาคาร และเงินฝากคลัง สำหรับรายการถอน และรายการในสมุดรายวันทั่วไปให้ผ่านรายการเข้าบัญชีแยกประเภท ณ วันทำการสุดท้ายของเดือน

ปรับปรุงบัญชี เมื่อสิ้นปีงบประมาณ โดยปรับรายการบัญชีรายได้จากงบประมาณค้างรับ ค่าใช้จ่ายค้างจ่ายรับที่ได้รับล่วงหน้า ค่าใช้จ่ายล่วงหน้ารายได้ค้างรับ วัสดุหรือสินค้าที่ใช้ไประหว่างงวดบัญชี ค่าเสื่อมราคาค่าตัดจำหน่าย ค่าเผื่อนี่ส่งสัจจะบุญ และหนี้สูญ ปิดบัญชีรายได้และค่าใช้จ่ายเพื่อบันทึกบัญชีรายได้สูงกว่า (ต่ำกว่า) ค่าใช้จ่ายในงวดบัญชี และปิดรายการรายได้สูง (ต่ำ) กว่าค่าใช้จ่ายงวดบัญชี เข้าบัญชีรายได้สูง (ต่ำ) กว่าค่าใช้จ่ายสะสม แล้วให้ออนบัญชีรายได้แผ่นดินนำส่งคลัง เข้าบัญชีรายได้แผ่นดิน หากมียอดคงเหลือให้ออนเข้าบัญชีรายได้แผ่นดินรอนำส่งคลัง ตรวจสอบความถูกต้องของตัวเงินสด และเงินฝากธนาคาร รายงานคงเหลือประจำวัน และ

งบทิสฺฐจณัฏยคณคณาการ ตลอดจนตรวจสอบความถูกต้องของบัญชีแยกประเภททั่วไป และการตรวจสอบความถูกต้องของบัญชีย่อยและทะเบียน แก้วไขข้อผิดพลาดจากการบันทึกรายการผิดบัญชี จากการเขียนข้อความผิดหรือตัวเลขผิด จากการบันทึกตัวเลขผิดของบัญชีย่อยแต่ยอดรวมถูก โดยการขีดฆ่าข้อความหรือตัวเลขผิดลงลายมือชื่อพร้อมวัน เดือน ปีแล้วเขียนข้อความหรือตัวเลขที่ถูกต้อง

2.7) การบริหารพัสดุและสินทรัพย์ มีแนวปฏิบัติดังนี้

2.7.1) การจัดทำระบบฐานข้อมูลสินทรัพย์ของโรงเรียน มีแนวปฏิบัติดังนี้

ตั้งคณะกรรมการหรือบุคลากรขึ้นสำรวจวัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ดิน อาคารและสิ่งก่อสร้างทั้งหมดเพื่อทราบสภาพการใช้งาน จัดทำทะเบียนคุมทรัพย์สินที่เป็นวัสดุ ครุภัณฑ์ให้เป็นปัจจุบัน ทั้งที่ซื้อหรือจัดหาจากเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ ตลอดจนที่ได้จากการบริจาคที่ยังไม่ได้บันทึกมูลค่า โดยบันทึกทะเบียนคุมราคา วันเวลาที่ได้รับสินทรัพย์ จัดทะเบียนเลขที่ดินและสิ่งก่อสร้างที่ยังไม่ดำเนินการและไม่สมบูรณ์ จัดทำระบบฐานข้อมูลทรัพย์สินของโรงเรียน ซึ่งอาจใช้โปรแกรมระบบทะเบียนคุมสินทรัพย์ก็ได้ ถ้าโรงเรียนมีความพร้อม จัดทำระเบียบการใช้ทรัพย์สินที่เกิดจากการจัดหาของโรงเรียน โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการโรงเรียน

2.7.2) การจัดหาพัสดุ มีแนวปฏิบัติดังนี้

วิเคราะห์แผนงาน งาน โครงการ ที่จัดทำกรอบรายจ่ายล่วงหน้าระยะปานกลาง เพื่อตรวจสอบกิจกรรมที่ต้องใช้พัสดุที่ยังไม่มีตามทะเบียนคุมทรัพย์สิน และเป็นไปตามเกณฑ์ความขาดที่ กำหนดตามมาตรฐานกลาง จัดทำแผนระยะปานกลาง และจัดหาพัสดุทั้งในส่วนที่โรงเรียนจัดหาเอง และที่ร่วมมือกับโรงเรียนหรือหน่วยงานอื่นจัดหา

2.7.3) การกำหนดแบบรูปรายการหรือคุณลักษณะเฉพาะและจัดซื้อจัดจ้าง

จัดทำเอกสารแบบรูปรายการ หรือคุณลักษณะเฉพาะของครุภัณฑ์สิ่งก่อสร้างในกรณีที่เป็นแบบมาตรฐาน ตั้งคณะกรรมการขึ้นกำหนดคุณลักษณะเฉพาะหรือแบบรูปรายการในกรณีที่ไม่เป็นแบบมาตรฐาน โดยดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบ จัดซื้อจัดจ้าง โดยตรวจสอบงบประมาณรายละเอียด เกณฑ์คุณลักษณะเฉพาะ ประกาศจ่าย/ขายแบบรูปรายการหรือคุณลักษณะเฉพาะ พิจารณาของโดยคณะกรรมการ จัดทำสัญญา และเมื่อตรวจรับงาน ให้มอบเรื่องแก่เจ้าหน้าที่การเงินเบิกเงินเพื่อจ่ายแก่ผู้ขายผู้จ้าง

2.7.4) การควบคุม บำรุงรักษา และจำหน่ายพัสดุ มีแนวปฏิบัติดังนี้

จัดทำทะเบียนคุมทรัพย์สินให้เป็นปัจจุบัน กำหนดระเบียบและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้ทรัพย์สิน กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บควบคุม และเบิกจ่ายให้เป็นไปตามระบบ และแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบพัสดุประจำปีอย่างสม่ำเสมอทุกปี ตรวจสอบสภาพ และ

บำรุงรักษา และซ่อมแซมทั้งก่อน และหลังการใช้งานสำหรับทรัพย์สินที่มีสภาพไม่สามารถใช้งานได้ ให้ตั้งคณะกรรมการขึ้นพิจารณาและจัดทำจำหน่าย หรือขอซื้อถอนกรณีเป็นสิ่งปลูกสร้าง

4.2.3 การบริหารงานบุคคล (กระทรวงศึกษาธิการ. 2546 : 51-63) ผู้บริหารมีภารกิจดังนี้

1) การวางแผนอัตรากำลังและกำหนดตำแหน่ง มีแนวปฏิบัติดังนี้

1.1) การวิเคราะห์และวางแผนอัตรากำลังคน มีแนวปฏิบัติดังนี้

1.1.1) วิเคราะห์ภารกิจ และประเมินสภาพความต้องการกำลังคนของโรงเรียน

1.1.2) จัดทำแผนอัตรากำลังครู และบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียน

1.1.3) นำแผนอัตรากำลังของโรงเรียนสู่การปฏิบัติ

1.2) การกำหนดตำแหน่ง มีแนวปฏิบัติดังนี้

1.2.1) โรงเรียนจัดทำภาระงานครูและบุคลากรทางการศึกษา

1.2.2) นำแผนอัตรากำลังมากำหนดตำแหน่งครูและบุคลากรทางการศึกษา

2) การสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง มีแนวทางปฏิบัติดังนี้

2.1) ดำเนินการสรรหาเพื่อบรรจุบุคคลครูและบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียน

2.2) การสอบแข่งขัน การสอบคัดเลือกและการคัดเลือก

2.3) การจ้างลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว มีแนวปฏิบัติดังนี้

2.4) รายงานการบรรจุแต่งตั้งและข้อมูลประวัติส่วนตัว ไปยังสำนักงานเขตพื้นที่

การศึกษาเพื่อจัดทำทะเบียนประวัติต่อไป

3) การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3.1) การพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา

3.1.1) การพัฒนาก่อนมอบหมายการปฏิบัติหน้าที่

3.1.2) การพัฒนาระหว่างปฏิบัติหน้าที่

3.1.3) ศึกษา วิเคราะห์ ความต้องการจำเป็น ในการพัฒนาตนเองของครู

3.1.4) ดำเนินการพัฒนาตามหลักสูตร

3.1.5) ติดตาม ประเมินการพัฒนา

3.1.6) ดำเนินการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ทักษะ เจตคติที่ดี คุณธรรมจริยธรรม

และจรรยาบรรณวิชาชีพที่เหมาะสม

3.2) การเลื่อนขั้นเงินเดือนครูและบุคลากรทางการศึกษา

3.3) การเพิ่มค่าจ้างลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราว

3.4) งานทะเบียนประวัติ จัดทำและเก็บรักษาทะเบียนประวัติครูและบุคลากร

4.2.4 งานบริหารทั่วไป (กระทรวงศึกษาธิการ. 2546 : 64-73) ผู้บริหารมีภารกิจดังนี้

1) การดำเนินงานธุรการ

- 1.1) ศึกษาวิเคราะห์สภาพงานธุรการของโรงเรียนและระเบียบ กฎหมาย
- 1.2) วางแผนออกแบบระบบงานธุรการ ลดขั้นตอนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยนำระบบเทคโนโลยีและการสื่อสารมาใช้ในการดำเนินงานให้เหมาะสม
- 1.3) จัดบุคลากรรับผิดชอบ และพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถ ในการปฏิบัติงาน ธุรการตามระบบที่กำหนดไว้
- 1.4) จัดหา Hardware และ Software ให้สามารถรองรับการปฏิบัติงานธุรการได้ตาม ระบบที่กำหนดไว้
- 1.5) ดำเนินการงานธุรการตามระบบที่กำหนดไว้ โดยยึดหลักความถูกต้องรวดเร็ว ประหยัด และคุ้มค่า

- 1.6) ติดตาม ประเมินผล และปรับปรุงงานธุรการให้มีประสิทธิภาพ
- 2) งานเลขานุการคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

- 2.1) รวบรวมประมวลวิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลที่จะใช้ในการประชุม

คณะกรรมการ โรงเรียน

- 2.2) สนับสนุนข้อมูล รับทราบหรือดำเนินการตามมติของคณะกรรมการ โรงเรียน
 - 2.3) ดำเนินงานด้านธุรการในการจัดประชุมคณะกรรมการ โรงเรียน
 - 2.4) จัดทำรายงานการประชุมและแจ้งมติที่ประชุมให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อรับทราบ ดำเนินการหรือถือปฏิบัติแล้วแต่กรณี
 - 2.5) ประสานการดำเนินงานตามมติการประชุมในเรื่องการอนุมัติ อนุญาต สั่งการ เร่งรัด การดำเนินการ และรายงานผลการดำเนินการ ให้คณะกรรมการ โรงเรียน
- 3) การพัฒนาระบบเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศ
- 3.1) สำรวจระบบเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศ
 - 3.2) จัดทำทะเบียนเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศ
 - 3.3) จัดระบบฐานข้อมูลของโรงเรียนเพื่อใช้ในการบริหารจัดการภายในโรงเรียนให้ สอดคล้องกับระบบฐานข้อมูลของเขตพื้นที่การศึกษา
 - 3.4) พัฒนาศูนย์ข้อมูลรับฝึกระบบเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศใหม่ ความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติภารกิจ
 - 3.5) จัดระบบเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศเชื่อมโยงกับโรงเรียนอื่น
 - 3.6) นำเสนอและเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหาร
 - 3.7) ประเมินและประสานงานระบบเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศ และปรับปรุงพัฒนา
- 4) การประสานงานและพัฒนาเครือข่ายการศึกษา มีแนวทางการปฏิบัติงานดังนี้
- 4.1) จัดให้มีระบบการประสานงานและเครือข่ายการศึกษา

4.2) พัฒนาคณาจารย์ให้มีความรู้ความสามารถในการพัฒนาเครือข่ายการศึกษา

4.3) ประสานงานกับเครือข่ายการศึกษาเพื่อแสวงหาความร่วมมือความช่วยเหลือเพื่อส่งเสริม สนับสนุนงานการศึกษาของโรงเรียน

4.4) เผยแพร่ข้อมูลเครือข่ายการศึกษาให้บุคลากรในโรงเรียนและผู้เกี่ยวข้องของทราบ

4.5) กำหนดแผนโครงการหรือกิจกรรมเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเครือข่ายการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับโรงเรียน

4.6) ให้ความร่วมมือและสนับสนุนทางวิชาการแก่เครือข่ายการศึกษาของ โรงเรียน

5) การจัดระบบการบริหารและพัฒนาองค์กร

5.1) ศึกษาวิเคราะห์โครงสร้าง ภารกิจ การดำเนินงาน และคุณภาพของโรงเรียน

5.2) วางแผนออกแบบการจัดระบบ โครงสร้างการแบ่งส่วนในระบบการทำงานและการบริหารงานของโรงเรียน

5.3) ติดตาม ประเมินผล และปรับปรุงการจัดระบบให้มีประสิทธิภาพ

5.4) กำหนดแนวทางการพัฒนาองค์กรให้ครอบคลุมโครงสร้าง ภารกิจบุคลากร เทคโนโลยี และกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน ปัญหาและความจำเป็นของโรงเรียน

5.5) ดำเนินการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ เจตคติ ความสามารถที่เหมาะสมกับโครงสร้างภารกิจเทคโนโลยีและกลยุทธ์ของโรงเรียน

5.6) ติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานตามแนวทางการพัฒนาองค์กรเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ

5.7) นำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาองค์กร และกระบวนการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

6) งานเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา

6.1) สำรวจข้อมูลด้านเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาของโรงเรียน

6.2) วางแผน กำหนดนโยบายและแนวทางการนำนวัตกรรม และเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา มาใช้ในการบริหาร และพัฒนาการศึกษาของโรงเรียน

6.3) ระดมจัดหาเทคโนโลยีเพื่อการศึกษาให้งานด้านต่างๆ ของโรงเรียน

6.4) สนับสนุนให้บุคลากรนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา มาใช้ในการบริหาร และพัฒนาการศึกษา

6.5) ส่งเสริมให้มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ และทักษะในการผลิตรวมทั้งการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

6.6) ส่งเสริมให้มีการวิจัยและพัฒนาการผลิตการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา

- 10.3) ร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ชุมชน ในการติดตามช่วยเหลือนักเรียนที่มีปัญหาในการเข้าเรียน
- 10.4) ประเมินผล และรายงานผลการรับเด็กเข้าเรียนให้เขตพื้นที่การศึกษาทราบ
- 11) การส่งเสริมและประสานงานการจัดการศึกษา
- 11.1) สำรวจความต้องการในการรับบริการการศึกษาทุกรูปแบบ
- 11.2) กำหนดแนวทางและความเชื่อมโยงในการจัด และพัฒนาการศึกษาของโรงเรียนทั้งการศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย ตามความต้องการของผู้เรียน
- 11.3) ดำเนินการจัดการศึกษาตามความเหมาะสมและศักยภาพของโรงเรียน
- 11.4) ประสานเชื่อมโยงประสานความร่วมมือ และส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาของบุคคล ชุมชน องค์กร หน่วยงานและสถาบันสังคมอื่นที่จัดการศึกษา
- 11.5) ติดตามประเมินผลการส่งเสริม และประสานงานการจัดการศึกษาทั้งในระบบนอกระบบ และตามอัธยาศัย เพื่อปรับปรุงแก้ไขพัฒนาให้มีประสิทธิภาพต่อไป
- 12) การส่งเสริมกิจการนักเรียน
- 12.1) วางแผนกำหนดแนวทางการส่งเสริมการจัดกิจกรรมนักเรียนของโรงเรียน โดยสนับสนุนให้นักเรียนได้มีส่วนร่วมในกระบวนการวางแผน
- 12.2) ดำเนินการจัดกิจกรรมนักเรียน และส่งเสริมสนับสนุนให้นักเรียนได้มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมอย่างหลากหลายตามความถนัดและความสนใจของนักเรียน
- 12.3) จัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง
- 12.4) สรุปและประเมินผลเพื่อปรับปรุงแก้ไข การส่งเสริมกิจการนักเรียนเพื่อให้การจัดกิจกรรมเกิดคุณค่าและประโยชน์ต่อผู้เรียนอย่างแท้จริง
- 13) การประชาสัมพันธ์
- 13.1) ศึกษาความต้องการในการเผยแพร่ข่าวสารข้อมูล และผลงานของโรงเรียน รวมทั้งความต้องการในการได้รับข่าวสารข้อมูลทางการศึกษาของชุมชน
- 13.2) วางแผนการประชาสัมพันธ์ของโรงเรียน โดยการมีส่วนร่วมของบุคคลชุมชน องค์กร สถาบันและสื่อมวลชนในท้องถิ่น
- 13.3) จัดให้มีเครือข่ายการประสานงานประชาสัมพันธ์
- 13.4) พัฒนานักลกรผู้รับผิดชอบงานประชาสัมพันธ์ให้มีความรู้ความสามารถในการดำเนินการประชาสัมพันธ์ผลงานของโรงเรียน
- 13.5) สร้างกิจกรรมการประชาสัมพันธ์ในหลากหลายรูปแบบ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมของเครือข่ายประชาสัมพันธ์

13.6) ติดตามประเมินผลการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ทราบถึงผลที่ได้รับ และนำไป
 ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาให้เหมาะสมต่อไป

14) การส่งเสริมสนับสนุนและประสานการจัดการศึกษาของบุคคล ชุมชน องค์กรและ
 หน่วยงานอื่น

14.1) กำหนดแนวทางการส่งเสริมสนับสนุน และประสานการจัดการศึกษาของ
 บุคคล ชุมชน องค์กรและหน่วยงานอื่น

14.2) ให้คำปรึกษา แนะนำ ส่งเสริม สนับสนุน และประสานความร่วมมือในการจัด
 การศึกษาร่วมกับบุคคล ชุมชน องค์กร หน่วยงาน และสถาบันสังกัดอื่นที่จัดการศึกษา

15) การจัดระบบการควบคุมภายในหน่วยงาน

15.1) วิเคราะห์สภาพปัจจุบัน ปัญหาตามโครงสร้างและภารกิจโรงเรียน

15.2) วิเคราะห์ความเสี่ยงของการดำเนินงาน ภัยจ้ยเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยง

15.3) กำหนดมาตรการในการป้องกันความเสี่ยงในการดำเนินงานของโรงเรียน

15.4) วางแผนการจัดระบบการควบคุมภายใน โรงเรียน

15.5) ให้นำบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายนำมามาตรการป้องกันความเสี่ยงไปใช้ในการ

ควบคุมการดำเนินงานตามภารกิจ

15.6) ดำเนินการควบคุมตามหลักเกณฑ์มาตรการ

15.7) ประเมินผลการดำเนินการควบคุมตามมาตรการและปรับปรุงให้เหมาะสม

15.8) รายงานผลการประเมินการควบคุมภายใน

16) งานบริการสาธารณะ

16.1) จัดให้มีระบบการบริการสาธารณะ

16.2) จัดระบบข้อมูลข่าวสารของโรงเรียนเพื่อให้บริการต่อสาธารณะ

16.3) ให้บริการข้อมูล ข่าวสาร และบริการอื่นๆแก่สาธารณชน ตามความเหมาะสม

16.4) พัฒนาระบบการให้บริการแก่สาธารณชนให้มีประสิทธิภาพ เกิดความพึง

พอใจต่อผู้มารับบริการ

16.5) ประเมินความพึงพอใจงานบริการสาธารณะจากผู้มาขอรับบริการ

16.6) นำผลการประเมินมาปรับปรุงแก้ไขพัฒนาระบบงานบริการสาธารณะ

17) งานที่ไม่ได้ระบุไว้ในงานอื่น

16.1) จัดให้มีบุคลากรรับผิดชอบงานตามความเหมาะสมและศักยภาพ

16.2) ให้ผู้รับผิดชอบงานวางแผนการปฏิบัติงานและดำเนินงานให้เสร็จตามภารกิจ

16.3) กำกับติดตามการดำเนินงานของผู้ที่ได้รับมอบหมาย

16.4) ประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ที่ได้รับมอบ

5. องค์ประกอบที่ส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษาทำให้เกิดความแตกต่างในเรื่องการยอมรับ จากการศึกษาของ อัญชลีย์ เจนวิทีสุข (2540 : 96) พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศโดยใช้คอมพิวเตอร์เครือข่ายในงานบริการผู้ป่วยนอกของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการในโรงพยาบาลทั่วไปและโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เขตสาธารณสุขที่ 4 อย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาปัจจัยในการยอมรับงานส่งเสริมการปลูกไม้ตัดดอกในโรงเรียนของชาวไทยภูเขาเผ่าม้งในศูนย์พัฒนาโครงการหลวงขุนวาง จังหวัดเชียงใหม่ของธนา ภู่อำรุง (2545 : 10) และการศึกษาการยอมรับการใช้อินเทอร์เน็ตของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ : กรณีศึกษาสำนักงานเขต 50 เขต สังกัดกรุงเทพมหานคร ของ ศศิมล สิรินันท์ (2546 : 18)

อายุ

อายุเป็นตัวแปรหนึ่งที่มีผลต่อการยอมรับ จากการศึกษาของ อัญชลีย์ เจนวิทีสุข (2540 : 96) พบว่าอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศโดยใช้คอมพิวเตอร์เครือข่ายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับ ธนา ภู่อำรุง (2545 : 10) พบว่าอายุเป็นปัจจัยในการยอมรับงานส่งเสริมการปลูกไม้ตัดดอกในโรงเรียนของชาวไทยภูเขาเผ่าม้งในศูนย์พัฒนาโครงการหลวงขุนวาง จังหวัดเชียงใหม่ และศศิมล สิรินันท์ (2546 : 18) พบว่าอายุเป็นปัจจัยในการยอมรับการใช้อินเทอร์เน็ตของข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ : กรณีศึกษาสำนักงานเขต 50 เขต สังกัดกรุงเทพมหานคร แต่จากการศึกษาของ กนกวรรณ แสงจันทร์ (2545 : 93) พบว่าอายุไม่มีอิทธิพลต่อการยอมรับของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของพนิดา น้อยศรี (2549 : 80) โดยการจำแนกอายุออกเป็น 4 กลุ่ม คือ ต่ำกว่า 30 ปี 30-39 ปี 40-49 ปี และมากกว่า 49 ปี พบว่าการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศทางการศึกษาของครูโรงเรียนสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 2 ไม่แตกต่างกัน (พนิดา น้อยศรี. 2549 : 80) และ โรเจอร์ส (Rogers. 1995 : 251) ได้ทำการศึกษาถึงความแตกต่างของผู้ยอมรับนวัตกรรมตามลักษณะทางประชากรที่มีความสัมพันธ์กับผู้ยอมรับนวัตกรรม พบว่า อายุ ผู้ยอมรับนวัตกรรมเร็วไม่มีความแตกต่างจากผู้ยอมรับนวัตกรรมช้า

ความเข้ากันได้

ความเข้ากันได้เป็นตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการนำระบบงานคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนขยายโอกาสในชั้นการจูงใจ การตัดสินใจ การนำไปใช้ และการยืนยัน นั่นคือการที่ระบบงานคอมพิวเตอร์เป็นสิ่งที่ง่ายต่อการใช้ สามารถประยุกต์เข้ากับการบริหารงานในฝ่ายต่างๆ และสามารถนำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งของการจัดการเรียนการสอน ซึ่งผู้บริหารยืนยันว่าได้ผลดีหลังจากการใช้งาน (กนกวรรณ แสงจันทร์. 2545 : 93) ซึ่งสอดคล้องกับ

สารสนเทศมากขึ้นเกี่ยวกับพฤติกรรมกรตอบรับที่ปรับเปลี่ยนไป ประกอบด้วย การรับรู้ถึงความง่าย (Perceived ease of use, PEOU) โดยกำหนดนิยามไว้ว่าเป็นระบบที่นำเสนออย่างมีอิสระ เกี่ยวข้องกับ ลักษณะภายในของแต่ละเทคโนโลยี เช่น ความง่ายในการใช้, ความง่ายในการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กนกวรรณ แสงจันทร์ (2545 : 93) พบว่า ความยากง่ายในการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์เป็นตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการนำคอมพิวเตอร์มาใช้งานในการบริหารงานของผู้บริหาร ในขั้นการรับรู้ จากผลการวิจัยพบว่าเมื่อผู้บริหารมีการรับรู้ถึงความง่ายของการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ทำให้ผู้บริหารเกิดการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศได้ง่าย ญัตติรา รัตนชาอุพิชัย (2544 : 64) พบว่า พนักงานที่รับรู้ว่าการคอมพิวเตอร์ โปรแกรมต่างๆ และการใช้งานเครือข่ายอินเทอร์เน็ตนั้นเข้าใจง่าย นำมาใช้ได้เลยจะได้รับการยอมรับเร็วกว่าพนักงานที่รับรู้ว่าการใช้เทคโนโลยีนั้นมีความซับซ้อน เข้าใจยากต้องใช้เวลาศึกษานานในทางปฏิบัติ และอนุชา สกุลราช (2544 : 23-24) กล่าวว่าปัจจัยในการยอมรับหมายถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งที่เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลและกระบวนการทางจิตใจภายในบุคคลเริ่มจากครครรับรู้สามารถปฏิบัติได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

6.1 งานวิจัยภายในประเทศ

ญัตติรา รัตนชาอุพิชัย (2544 : 70) ศึกษาความสัมพันธ์และอิทธิพลที่ร่วมกันทำนายของปัจจัยการรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่มีต่อการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (เชียงใหม่) ภาคเหนือ โดยใช้พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคใน 6 จังหวัดภาคเหนือ คือ เชียงใหม่ เชียงราย ลำพูน ลำปาง พะเยา และแม่ฮ่องสอน พบว่า

1. การรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
3. การรับรู้คุณลักษณะนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลร่วมกันทำนายการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
4. มีความแตกต่างในการยอมรับระหว่างพนักงานที่ยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศกับพนักงานที่ไม่ยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจัยลักษณะทางภูมิหลัง

อย่างมีนัยสำคัญในด้าน อายุ อายุงาน ระดับตำแหน่งงาน และสถานภาพการสมรส ส่วนเพศและระดับ รายได้ พบว่าไม่มีความแตกต่างระหว่างพนักงานที่ยอมรับและไม่ยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยี สารสนเทศ

อนุชา สกุลราช (2544 : 23-24) ศึกษาปัจจัยในการยอมรับหมายถึงสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือ ปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งที่เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลและกระบวนการทางจิตใจภายในบุคคลเริ่ม จากการ ได้ยินวิทยากรนั้น ไปจนถึงการยอมรับไปใช้ซึ่งประกอบด้วย

1. ปัจจัยที่เป็นเงื่อนไขหรือสภาวะการณ์โดยทั่วไป ได้แก่ สภาพเศรษฐกิจ สภาพสังคม และวัฒนธรรม สภาพภูมิศาสตร์ และสภาพในการทำงาน
2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับบุคคล ได้แก่ พื้นฐานทางเศรษฐกิจ สังคมและการ ศึกษาคือสื่อสาร
3. ปัจจัยเนื่องจากนวัตกรรมหรือเทคโนโลยี ได้แก่ ต้นทุนกำไร ความสอดคล้อง ความเหมาะสมกับสิ่งที่มีอยู่ในชุมชน และสามารถปฏิบัติได้ง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน

กนกวรรณ แสงจันทร์ (2545 : 88) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับการยอมรับและ ความสัมพันธ์ระหว่างการยอมรับการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงานของผู้บริหาร โรงเรียน ขยายโอกาสทางการศึกษา ในเขตการศึกษา 1 พบว่า ผู้บริหารมีการยอมรับการนำระบบคอมพิวเตอร์ เข้ามาใช้ในงานในหน่วยงานอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ในการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคอล พบว่า ตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการนำระบบคอมพิวเตอร์เข้าใช้ในการบริหารงาน ของผู้บริหาร ขึ้นการรับรู้ ขึ้นการสนใจ ขึ้นการตัดสินใจ ขึ้นการนำไปใช้ และขึ้นการยืนยัน 13 ตัวแปร ได้แก่ รายได้ ขนาดโรงเรียน บทบาทการให้ความรู้ แนะนำสาธิตเกี่ยวกับระบบงานคอมพิวเตอร์ต่อ อาจารย์และบุคลากร บทบาทในการให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนในการใช้งานระบบงาน คอมพิวเตอร์ต่ออาจารย์และบุคลากร บทบาทในการกระตุ้นหรือชักนำในการใช้งานระบบงาน คอมพิวเตอร์ต่ออาจารย์และบุคลากร ค่าใช้จ่ายในการจัดซื้อและพัฒนาหรือบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ ความสะดวกในการจัดซื้อหรือใช้งาน ความยากง่ายในการใช้งาน ความเข้ากันได้กับสภาพการทำงาน การเป็นนวัตกรรม สถานที่ตั้งโรงเรียน บรรยากาศทางวิชาการของผู้บริหารโรงเรียน และ ความสัมพันธ์ของครูอาจารย์ในโรงเรียน

บุหลัน อึ้งตะยะกุล (2548 : 97) ศึกษาความต้องการใช้สารสนเทศธุรกิจของผู้ประกอบการ วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดขอนแก่น ในด้านเนื้อหา ลักษณะของเนื้อหา ความ ทันสมัย รูปแบบ และแหล่งสารสนเทศธุรกิจ รวมทั้งปัญหาเกี่ยวกับการใช้สารสนเทศธุรกิจของ ผู้ประกอบการ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา ระยะเวลาดำเนินกิจการ ขนาดกิจการ ประเภทกิจการ และที่ตั้งกิจการของผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดขอนแก่นกับความต้องการใช้ สารสนเทศธุรกิจ ผลการวิจัย พบว่าผู้ประกอบการ SMEs ในจังหวัดขอนแก่นมีความต้องการใช้

สารสนเทศธุรกิจด้านเนื้อหาเกี่ยวกับด้านการตลาด และการบริหารและการจัดการในระดับมาก ประเภทกิจการของผู้ประกอบการ SMEs มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้สารสนเทศธุรกิจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งตรงกับสมมติฐาน ส่วนระดับการศึกษา ระยะเวลาการดำเนินกิจการ ขนาดกิจการ และที่ตั้งกิจการของผู้ประกอบการ SMEs พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการใช้สารสนเทศธุรกิจ

ปภาพิศ ศรีสว่างวงศ์ (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่าความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านเครื่องอุปกรณ์และฮาร์ดแวร์ ด้านบุคลากร และด้านข้อมูลและสารสนเทศ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวม ดังนั้นนักบัญชีที่เกี่ยวข้องจึงควรให้ความสำคัญแก่การนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

พนิดา น้อยศรี (2549 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยในการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศทางการศึกษาของครู โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 2 โดยจำแนกตาม อายุ ประสบการณ์ในการสอน รายได้ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยในการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศทางการศึกษาของครู โรงเรียนสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 2 ในด้านผู้รับ สภาพแวดล้อมทางสังคม คุณลักษณะของเทคโนโลยีสารสนเทศทางการศึกษา และเผยแพร่ของเทคโนโลยีสารสนเทศทางการศึกษา อยู่ในระดับมาก โดยด้านผู้รับมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนการเปรียบเทียบปัจจัยในการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศทางการศึกษาของครู โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 2 เมื่อจำแนกตาม อายุ ประสบการณ์ในการสอน และรายได้ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Morris, and Venkatesh (2000 : 375-403) ศึกษาถึงความแตกต่างระหว่างอายุต่อการยอมรับเทคโนโลยี ในการทำงาน โดยศึกษาถึงปฏิภริยาและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีในพนักงานจำนวน 118 คน ภายใน ระยะเวลา 5 เดือน โดยทำการวัด 2 ระยะ เปรียบเทียบระหว่างผู้ที่มีอายุมากและอายุน้อยพบว่ามีความแตกต่างกันในการยอมรับเทคโนโลยีโดยผู้ที่มีอายุมากจะมีการยอมรับโดยมีอิทธิพลมาจากบรรทัดฐาน และการรับรู้พฤติกรรมควบคุม ซึ่งพบว่าอิทธิพลที่เกิดจากบรรทัดฐานค่อยๆ ลดลงเมื่อเวลาผ่านไป ในขณะที่ผู้ที่มีอายุน้อยจะมีการยอมรับเทคโนโลยีจากการมีทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยี

Albion (2001 : 321-347) ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาการรับรู้ความสามารถของ คนในการใช้ คอมพิวเตอร์ของนักศึกษาจำนวน 175 คน พบว่าการรับรู้ความสามารถของคนต่อ การใช้ คอมพิวเตอร์มีผลต่อความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์ของนักศึกษากลุ่มที่มีอายุน้อยอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ การรับรู้ความสามารถในการใช้คอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์ต่อระดับทักษะและ ความเชื่อมั่นในการใช้คอมพิวเตอร์ ความสะดวกและความวิตกกังวลมีความสัมพันธ์ต่อการ ใช้ คอมพิวเตอร์และ พบว่าความสะดวกในการใช้งานมีส่วนเกี่ยวข้องกับ การใช้คอมพิวเตอร์แบบถาวร

Brak (2001 : 41-57) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการ ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสารของครู พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการ ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสารได้แก่ การสอนภาษา ระดับของการยอมรับ เทคโนโลยี และ การรับรู้ต่อคุณสมบัติของการ ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสาร นอกจากนี้ยังพบว่าอายุ และเพศไม่มีผลต่อ การ ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสาร ส่วนประสบการณ์ในการ ใช้คอมพิวเตอร์ก็ไม่มี ผลต่อการ ใช้ คอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสาร ยกเว้นในรายที่มีคอมพิวเตอร์ที่บ้านและพบว่าอุปสรรคต่อ การ ใช้ คอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสารคือการขาดเงิน การ ไม่มีเวลาเพียงพอในการ ใช้การ ไม่รู้ถึง ประสิทธิภาพของการ ใช้คอมพิวเตอร์เพื่อการสื่อสารและการขาดการสนับสนุนจากภายนอก

Soong et al. (2001 : 101-120) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเรียนระยะไกลทาง on- line ในโรงเรียน ในประเทศสิงคโปร์ที่ทำการสอนโดยใช้คอมพิวเตอร์on-line ได้แก่ VDO Audio Computer on-line พบว่าการเรียนระยะไกลจะประสบผลสำเร็จ ได้ขึ้นอยู่กับตัวผู้เรียนที่มีความตั้งใจใน การเรียนการ ประสานความร่วมมือในการเรียน การรับรู้ถึงประโยชน์และวิธีการใช้เทคโนโลยีของ สถานศึกษา เจ้าหน้าที่ และผู้บริหารที่สนับสนุนด้านการเรียนการสอน

Mooij, and Smeets (2001 : 265 - 281) ศึกษารูปแบบและการสนับสนุนการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศใน โรงเรียนมัธยมศึกษา 10 แห่ง ในประเทศเนเธอร์แลนด์ โดยใช้วิธีสัมภาษณ์ ผู้บริหารของโรงเรียน ผู้นำใน โรงเรียน ผู้ประสานงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ครู นักเรียนที่ชอบ เทคโนโลยีสารสนเทศ นักเรียนที่ไม่ ชอบเทคโนโลยีสารสนเทศ และผู้ปกครอง พบว่าการบริหาร ภายในโรงเรียน และความร่วมมือกันในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อความสำเร็จในการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศของครูภายในโรงเรียน ซึ่งการบริหารได้แก่การมีนโยบายในการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศเพื่อการเรียนการสอน การเพิ่มความ ตระหนักของครูในการใช้เทคโนโลยี การส่งเสริมให้ มีการประสานงานด้านการ ใช้เทคโนโลยีใน โรงเรียนและการ ใช้เทคโนโลยีในการเรียนการสอน

Tsai, Lin, and Tsai (2001 : 41-51) ศึกษาถึงทัศนคติในการใช้อินเทอร์เน็ตของนักเรียน มัธยมศึกษา โดยศึกษาในนักเรียน จำนวน 753 คน ในประเทศไต้หวัน พบว่านักเรียนชายมีการ ใช้ อินเทอร์เน็ต สูงกว่านักเรียนหญิง โดยมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้อินเทอร์เน็ตและมีความวิตกกังวลอยู่ใน ระดับต่ำและมีความเชื่อมั่นในการใช้อินเทอร์เน็ตและสูงกว่าเพศหญิงและพบว่านักเรียนที่มี

ประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตมาเป็นเวลานานจะมีทัศนคติที่ดีต่อการใช้งานอินเทอร์เน็ตสูงกว่าในผู้ที่มีประสบการณ์การใช้งานอินเทอร์เน็ต

สรุปจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีผู้สนใจทำการศึกษาเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นจำนวนมาก แสดงให้เห็นว่าเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและเป็นประโยชน์และมีการศึกษาในต่างประเทศ โดยมีการศึกษาทั้งปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อม ประกอบด้วยอายุ (Age) ระดับการศึกษา (Education) ความเข้ากันได้ (Compatibility) ทัศนคติ (Attitude) การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness, PU) และการรับรู้ถึงความง่าย (Perceived ease of use, PEOU) ที่มีความสัมพันธ์กับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและมีผลต่อการพัฒนาการรับรู้ ความสำเร็จในการใช้ประกอบการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในงาน และเพื่อส่งเสริมให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในยุคสารสนเทศได้อย่างทันสมัย ทันโลกและทันเหตุการณ์



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY