

การส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน ของเทศบาลบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

Promotion of Information Technology for Administration of Bang Bua Thong Town Municipality Nonthaburi Province

วัชรภรณ์ กลิ่นภู
อมิชาติ คิริบุญญกุล**
จินตนา กาศมณี***
ผกาภรณ์ นุสบง***

บทคัดย่อ

บทความวิชาการ เรื่องการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานของเทศบาลบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงองค์การ (Organizational Change) แนวคิดเกี่ยวกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และแนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT) เพื่อใช้อธิบายวิธีการและเหตุผลการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ของแต่ละบุคคลหรือแต่ละองค์การ โดยเพื่อศึกษาถึงการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

เพื่อการบริหารงานของเทศบาลบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ซึ่งเป็นแนวทางที่ช่วยให้ผู้วิจัยและวิเคราะห์ด้านพฤติกรรมมนุษย์ในการใช้เป็นทางเลือกสำหรับอธิบายความตั้งใจ และพยากรณ์พฤติกรรมมนุษย์ในการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: การส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน เทศบาลบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

* หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

** หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยทองสุข

*** อาจารย์ประจำสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก

Abstract

An article on the promoting the use of information technology for administration of Bang Bua Thong Municipality. Nonthaburi Introduce the concept of organizational change. Organizational Change: The concept of adoption of information technology and Information Technology (IT) to describe how and why new information technology is being used by an individual or organization. To study the promotion of information technology for the administration of Bang Bua thong Municipality. Nonthaburi this is a guideline that allows people to study and analyze human behavior as an alternative to explaining their intentions. The human behavior in accepting the use of information technology is more effective.

Keywords: Promotion of Information Technology, Information Technology for Administration, Bang Bua Thong Town Municipality Nonthaburi Province

บทนำ

แนวคิดเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงองค์การ (Organizational Change) การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากกระแสโลกาภิวัตน์เทคโนโลยีสังคม และคุณลักษณะทางประชากรนั้นเป็นแรงผลักดันสำคัญที่ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงองค์การ (Organizational Change) องค์การอาจมีการเปลี่ยนแปลงเล็กน้อย ๆ ภายในหรือเปลี่ยนแปลงแบบค่อยเป็นค่อยไป (Incremental Change) ดังเช่น ในกรณีที่มีการนำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้ในการทำงาน ซึ่งต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการและทักษะที่ต้องใช้ในการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับ

เทคโนโลยีนั้น หรือเกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ที่เรียกว่าการเปลี่ยนแปลงแบบรุนแรง (Radical Change) ซึ่งเป็นลักษณะการเปลี่ยนแปลงทั่วทั้งองค์การอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนบทบาทในงาน (Job Role) และโครงสร้างองค์การตามมา (Robinson, 2014) ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงแบบใด การเปลี่ยนแปลงอาจทำให้พนักงานเกิดความเครียด ความกลัว ความกังวล และทำให้เกิดแรงต้านการเปลี่ยนแปลง ซึ่งแม้ว่าองค์การจะได้นำการริเริ่มต่าง ๆ (Initiatives) เข้ามาใช้เพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลง แต่มักพบว่าการริเริ่มที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงนั้น ประสบความสำเร็จไม่เป็นไปตามที่คาดหวังที่ Holbeche (2012) นั้นพบว่าความล้มเหลวในการจัดการการเปลี่ยนแปลงนั้นมีมากถึงร้อยละ 75 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์การคำนึงแต่ผลประโยชน์ทางการเงินในระยะสั้นมากเกินไป จนละเลยมิติที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ (People Aspect) ซึ่งจะต้องสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในครั้งนั้นด้วย ทำให้ผลลัพธ์เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงองค์การในระยะยาวนั้นประสบความล้มเหลว การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างนั้นมองว่าองค์การเปรียบเหมือนเครื่องจักร (Machine Model) ซึ่งเกิดขึ้นจากองค์ประกอบหลายอย่างมาทำงานร่วมกันในการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นการปรับส่วนประกอบของเครื่องจักรนั้นเพื่อให้เกิดผลงานโดยรวมที่ดีขึ้น ตัวอย่างการเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง เช่น การควบรวมกิจการ การซื้อกิจการอื่น และการลดขนาด เป็นต้น ส่วนการลดต้นทุนนั้นเป็นการลดขั้นตอนหรือวิธีการทำงานที่ไม่จำเป็นเพื่อที่จะลดต้นทุนในการทำงาน ดังกรณีที่องค์การประสบวิกฤต หรือปัญหาองค์การมักใช้วิธีการนี้เพื่อปรับปรุงผลการดำเนินงานและความอยู่รอดสำหรับการเปลี่ยนแปลงกระบวนการนั้นเป็นการเปลี่ยนแปลงที่ให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการทำงาน เช่น การปรับระบบการอนุมัติเงินกู้ การปรับเปลี่ยนแนวทางในการบริหารหรือการตัดสินใจ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อวัตถุประสงค์สำคัญคือการ

ลดระยะเวลาของกระบวนการต่าง ๆ การเพิ่มความน่าเชื่อถือ การลดต้นทุนและการเพิ่มประสิทธิภาพนั่นเอง ในขณะที่การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมจะเป็นการเปลี่ยนแปลงที่มุ่งเน้นไปที่คนในองค์กร ดังเช่นการเปลี่ยนแปลงแนวทางการดำเนินธุรกิจ การเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารจากการควบคุมสั่งการไปเป็นการบริหารแบบมีส่วนร่วม หรือการเปลี่ยนมุมมองการบริหารจากภายในสู่ภายนอก (Inward Focus) เป็นมุมมองจากภายนอกเข้ามาสู่ภายใน (Outward-Looking Focus) เป็นต้น

การยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ (Technology Acceptance) (Davis, 2012) เป็นอีกปัจจัยที่มีความสำคัญ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่อธิบายเกี่ยวกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของผู้ใช้งาน ประกอบด้วย 2 ปัจจัย คือ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) อีกปัจจัยที่สำคัญต่อการดำเนินธุรกิจหรือการให้บริการผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต คือ คุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-service Quality) ซึ่งจากผลการวิจัยของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (2013) พบว่าคุณภาพของบริการอิเล็กทรอนิกส์เป็นหนึ่งในสิ่งที่สำคัญมากที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งได้ เนื่องจากการนำเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ธุรกิจพึงกระทำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อสร้างความพึงพอใจและนำมาซึ่งความไว้วางใจและใช้บริการ

Lee และ Wu (2011) ซึ่งศึกษาผลกระทบจากการยอมรับเทคโนโลยีที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษาเว็บไซต์ของสายการบินในประเทศไต้หวัน แสดงให้เห็นว่าตลาดเว็บไซต์ของสายการบินได้รับความนิยมและมีการเติบโตอย่างรวดเร็วในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ซึ่งการพาณิชย์

อิเล็กทรอนิกส์ (E-commerce) และการบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-service) ได้ดึงดูดความสนใจจากลูกค้าให้มีการซื้อสินค้าออนไลน์มากขึ้น และผลการศึกษาพบว่า ผลที่ได้จากความไว้วางใจและการรับรู้ประโยชน์ก่อให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้ประโยชน์และความพึงพอใจในการใช้บริการ อีกทั้งปัจจัยส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้า (Marketing Mix from Customer's Perspectives) ซึ่งมีความแตกต่างจากส่วนประสมการตลาดแบบดั้งเดิม ได้แก่ ด้านสินค้าและบริการ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านการจัดจำหน่าย (Place) และด้านการส่งเสริมการขาย (Promotion) เป็นแนวคิดทางการตลาดที่ให้ความสำคัญกับมุมมองของผู้ผลิตเป็นหลัก แต่เมื่อสินค้าและบริการเริ่มมีความเหมือนกันจนยากจะแยกแยะความแตกต่างได้ รวมถึงช่องทางการจัดจำหน่ายวิธีการทำการส่งเสริมการตลาดหรือการกำหนดราคาขายก็ไม่แตกต่างกัน ทำให้แนวคิดการตลาดแบบดั้งเดิม ในที่สุดก็ถูกบีบให้เปลี่ยนแปลงไปตามเวลา โดยแนวคิดใหม่ในการทำการตลาดแบบใหม่ที่เน้นความสำคัญกับมุมมองของผู้บริโภค ก็เริ่มเข้ามาแทนที่การตลาดแบบดั้งเดิม 4P's ซึ่งจากผลการศึกษาค้นคว้าพบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในมุมมองของลูกค้า ด้านความสะดวกในการซื้อ และด้านความต้องการของผู้บริโภคส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการมากที่สุด (ศักดิ์พัฒน์ วงศ์ไกรศรี และนิธนา ฐานิธรนกร, 2557)

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

(Information and Communications Technology: ICT) คือ เทคโนโลยีเพื่อการจัดการเกี่ยวกับสารสนเทศและการสื่อสารในกระบวนการจัดหา จัดเก็บ การสร้าง ประมวลผล รับ-ส่งข้อมูล เผยแพร่สารสนเทศในรูปแบบสื่อต่าง ๆ เช่น สื่อผสม หรือเสียง ภาพ ภาพเคลื่อนไหว ข้อความหรือตัวอักษรและตัวเลข เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้าถึงสารสนเทศ ความถูกต้อง แม่นยำ

และรวดเร็ว ตามความต้องการได้ทันต่อการนำไปใช้ ประโยชน์ เทคโนโลยีเหล่านี้จะหมายถึง คอมพิวเตอร์ ซึ่งประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์ (Hardware) ซอฟต์แวร์ (Software) และส่วนข้อมูล (Data) และเทคโนโลยี เพื่อใช้สำหรับติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร โดยใช้ระบบการสื่อสารโทรคมนาคม ระบบสื่อสารข้อมูล ดาวเทียมหรือเครื่องมือสื่อสารทั้งมีสายและไร้สาย ในปัจจุบันอินเทอร์เน็ตมีบทบาทและมีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันของคนเราเป็นอย่างมาก เพราะทำให้วิถีชีวิตเราทันสมัยและทันเหตุการณ์อยู่เสมอ เนื่องจากอินเทอร์เน็ตจะมีการเสนอข้อมูลข่าวสารปัจจุบัน และสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้ผู้ใช้งานทราบเปลี่ยนแปลงไปทุกวัน สารสนเทศที่เสนอในอินเทอร์เน็ตจะมีมากมายหลายรูปแบบ เพื่อสนองความสนใจและความต้องการของผู้ใช้ทุกกลุ่มอินเทอร์เน็ตจึงเป็นแหล่งสารสนเทศสำคัญสำหรับทุกคน เพราะสามารถค้นหาสิ่งที่ตนสนใจได้ในทันที โดยไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปค้นคว้าในห้องสมุดหรือแม้แต่การรับรู้ข่าวสารทั่วโลกก็สามารถอ่านได้ในอินเทอร์เน็ตจากเว็บไซต์ต่างๆ ของหนังสือพิมพ์

ในยุคปัจจุบันสังคมไทยกำลังก้าวสู่ช่วงของการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นยุคของเทคโนโลยี ความเจริญก้าวหน้าของระบบการสื่อสารที่ล้ำยุค ทำให้การเชื่อมโยงจากซีกโลกหนึ่งไปยังอีกซีกโลกหนึ่งได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ทำให้การติดต่อสื่อสาร

ซึ่งกันและกันเป็นได้โดยง่ายตาย ความเจริญดังกล่าวนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของผู้คนในสังคม ดังเช่น การติดต่อเพื่อพูดคุยหรือเจรจาทางด้านธุรกิจการ จัดจำหน่ายสินค้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านทาง โทรศัพท์เคลื่อนที่ การสั่งซื้อสินค้า จองตั๋วรถโดยสาร ตัวเครื่องบิน ตัวภาพยนตร์ล่วงหน้าผ่านระบบออนไลน์ หรือการส่งผ่านข้อมูลต่าง ๆ ทางสัญญาณดาวเทียม ซึ่งข้อมูลข่าวสารจากทั่วทุกมุมโลกมีการส่งถึงกันเพียงแค่เสี้ยววินาที ก่อให้เกิดข้อมูลข่าวสารจำนวนมากเข้าสู่การรับรู้ของคนในสังคมอย่างต่อเนื่อง โดยผ่านช่องทางการสื่อสารเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยการให้บริการนี้เรียกว่า การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Service)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง การส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานของเทศบาลบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน ประกอบกับนโยบายของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นที่จะส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานเป็นไปอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ และเพื่อเป็นการสนองนโยบาย ตลอดจนการตระหนักถึงความสำคัญของการประยุกต์ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

สรุปผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยแสดงให้เห็นว่า การส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานของเทศบาลบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมให้เกิดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารมีความจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่งที่ต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศบริหารองค์การ เนื่องจากกระบวนการวางแผนและตัดสินใจของผู้บริหารย่อมต้องใช้ระบบสารสนเทศเป็นหลักสำคัญของการบริหารงานทุกขั้นตอน การพัฒนาหน่วยงานจะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด ย่อมขึ้นอยู่กับระบบสารสนเทศที่ดีเป็นสำคัญ โดยระบบสารสนเทศที่ผู้บริหารนำไปใช้ต้องมีความถูกต้อง เชื่อถือได้ทันต่อเหตุการณ์ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตรงต่อความต้องการ ด้วยเหตุนี้จึงต้องมีการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานที่ใช้ประกอบการวางแผนและตัดสินใจของผู้บริหารอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลในการบริหารจัดการองค์การต่อไป

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปการวิจัยโดยแบ่งข้อมูลจากผลการวิจัยเพื่ออธิบายแนวทางการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานของเทศบาลบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ซึ่งเป็นการวิจัยที่ใช้วิธีการหลากหลาย เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการเปรียบเทียบมุมมองจากหลาย ๆ ด้าน ผลการวิจัยในครั้งนี้ มีข้อค้นพบโดยสรุปดังนี้

ด้านบุคลากร การศึกษาข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานของเทศบาลบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

พบว่า บุคลากรให้ความสำคัญกับองค์การของท่านโดยมีแผนงานและโครงการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่องและชัดเจน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าในองค์กรมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการพัฒนางานและการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา

ด้านการฝึกอบรม การศึกษาข้อมูลปัจจัยที่ส่งเสริมที่ส่งผลต่อการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานของเทศบาลบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรีพบว่า บุคลากรให้ความสำคัญกับการจัดให้เข้ารับการฝึกอบรมจะมีการสอบถามความสมัครใจก่อนเสมอ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าในหน่วยงานได้จัดการฝึกอบรมตามความต้องการของบุคลากรมากกว่าความต้องการของผู้บริหารระดับสูง

ด้านความรู้และความเข้าใจ การศึกษาข้อมูลปัจจัยที่ส่งเสริมที่ส่งผลต่อการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานของเทศบาลบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรีพบว่า บุคลากรให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเน้นความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารนั้นจะช่วยลดภาระการทำงานในด้านต่างๆ ได้

ด้านโครงสร้างองค์กร การศึกษาข้อมูลปัจจัยที่ส่งเสริมที่ส่งผลต่อการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานของเทศบาลบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรีพบว่า บุคลากรให้ความสำคัญกับหน่วยงานของท่าน มีการกำหนดนโยบาย และแผนงานที่ชัดเจน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าในหน่วยงานของท่านมีการกำหนดโครงสร้างการบริหารไว้อย่างชัดเจนและมีโครงสร้างการบริหารหน่วยงานที่เอื้ออำนวยต่อการคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ
เชิงนโยบาย และเชิงปฏิบัติการ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

- 1) ผู้บริหารควรมีการวางแผนในการพัฒนาบุคลากรโดยการจัดฝึกอบรมในหัวข้อการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระบบการปฏิบัติงาน
- 2) ผู้บริหารควรส่งเสริมนโยบายให้บุคลากรมีการศึกษาต่อเพื่อนำความรู้ที่ได้กลับมาพัฒนาองค์กร
- 3) ผู้บริหารควรนำนโยบายการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไปปรับใช้กับทุกส่วนงานเพื่อให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพในการทำงานต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในเชิงปฏิบัติ

- 1) ผู้บริหารควรมีการจัดฝึกอบรมในหัวข้อการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน โดยเชิญวิทยากรที่มีความเชี่ยวชาญ เพื่อให้บุคลากรสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานได้เป็นอย่างดี
- 2) ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรมีการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นเพื่อพัฒนาปรับเงินเดือนรวมทั้งค่าตอบแทนต่าง ๆ ให้สูงขึ้น
- 3) ผู้บริหารของหน่วยงานควรเปิดโอกาสให้บุคลากรในหน่วยงานได้แสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานของหน่วยงาน
- 4) ผู้บริหารควรมีการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับความรู้ ทักษะวิชาชีพเฉพาะ ตามความสนใจของบุคลากร เพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเอง

บรรณานุกรม

- วรรณ กาเนิดงาม. (2555). ปัญหาในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของเจ้าหน้าที่สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมพงษ์ บุญด้วยลาน. (2556). การประเมินผลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อจัดการในหน่วยงานของกองเรือยุทธการ. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมพร มานะจิตต์. (2557). เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ กาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศักดิ์พัฒน์ วงศ์ไกรศรี และนิธนา สุวานิตธนกร. (2557). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 4Cs ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด 4Fs ปัจจัยการโฆษณาทางสังคมออนไลน์ และปัจจัยกิจกรรมการตลาดที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการสนามฟุตบอลหญ้าเทียมของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ศรุดา สมพงษ์. (2558). โครงการติดตามประเมินผลประสิทธิภาพและสมรรถนะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น. สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

อานนท์ คักดีวรวิชัย. (2551). **แนวคิดเรื่องสมรรถนะ Competency: เรื่องเก่าที่เรายังหลงทาง**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Bennis, W. G. (2011). **The concept of organizational health in changing organizational**.

Edited by Warren G. Bennis. New York: McGraw-Hill.

Balogun, J. and Hope-Hailey, V. (2012). **Exploring strategic change**. 2nd edition. Harlow: FT/Prentice Hall. p.139

Christoph Knill & Jale Tosun. (2012). **Public Policy**. Palgrave macmillan. New York: NY.

Coleman E. (2011). **The developmental stages of the coming out process**. Journal of Homosexuality.

Donald F. Kettl & James W. Fesler. (2015). **The Politics of the administrative process**. CQ Press. Washington, D.C.

French, Wendell L. (2015). **Human Resources Management**. (3rd ed.) Boston, MA: Houghton Mifflin.

Gurr, Gary Alan. (2012, June). Restructuring a Traditional Junior High School into A Community Based Intergenerational Learning Center: A Case Study of Public Agency Partnerships, Dissertation Abstracts International. 55 (12): 3961.

Henri Fayol. (2014). **General and Industrial Administration**. New York: Pitman.

John Hoffman. (2014). **Citizenship beyond the state**. SAGE Publication Ltd. London.

Leo W.J.C. Huberts, Jeroen Maesschalck and Carole L. Jurkiewicz. (2013) **Ethics and integrity of Governance**. Edward Elgar. Cheltenham, UK. Northampton, MA, USA.

Likert, Rensis. and Likert, Jane. (2016). **New Way Management Conflict**. New York : McGraw Hill.

Michael E. Porter. (2015). **Competitive and vantage**. A Division of Simon & Schuster Inc. New York: NY.

Philip Kotler. (2017). **Marketing 4.0**. John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey.

Peter, J.P., & Donnelly, H.J. (2012). Marketing Management. (2 nd ed). New York: Irwin.

Roy & Andrew. (2012). **The Roy's Adaptation Model**. Stamford: Appleton & Lange.

Robison, Bonnel. "The Role of Connoisseurship," [Online]. Available from: <http://www.highlands.com/Art/director.htm>, 1998. [Retrieved 22 June 2017].

Singh, Jeet Parminder. (2013). ICTs reaching beyond the educated. Retrieved March 1, 2017, from <http://www.is-watch.net/node/360>

Whittington, R. (2010). HR: making change happen. Executive Briefing. London: Chartered Institute of Personnel and Development.