

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้เป็นการนำเสนอเกี่ยวกับ แนวคิด ทฤษฎี เครื่องมือและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องของการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการปัญหาและข่าวสารภายในชุมชน กรณีศึกษาบ้านป่าไผ่ หมู่ 3 ตำบลป่าไผ่ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ซึ่งได้รวบรวมการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบ เพื่อใช้เป็นแนวทางการศึกษาประกอบด้วยรายละเอียดตามลำดับดังนี้

#### 2.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

- 2.1.1 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับชุมชน
- 2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน
- 2.1.3 แนวคิดเพื่อการจัดบริการสารสนเทศชุมชน
- 2.1.4 แนวคิดกระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศ
- 2.1.5 แนวคิดระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

#### 2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

- 2.2.1 ทฤษฎีการจัดการปัญหาในชุมชน
- 2.2.2 ทฤษฎีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในชุมชน

#### 2.3 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

#### 2.4 บทสรุป

#### 2.1 แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

##### 2.1.1 แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับชุมชน

(อาจารย์ณัฐรุณี ทรัพย์อุปถัมภ์, 2559) “ชุมชน” มีนัยยะและความหมายที่อยู่บนฐานของการเปลี่ยนแปลงและเคลื่อนไหวไปตามกระแสสังคม เพราะชุมชนไม่ใช่สิ่งที่หยุดนิ่ง แต่ที่ชุมชนในที่นี้หมายถึงชุมชนที่มีชีวิต ดังนั้นแนวคิดทางสังคมศาสตร์จะช่วยสะท้อนให้เห็นถึงความเป็นชุมชน หรือความเป็นหมู่คณะ ซึ่งจะช่วยอธิบาย และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับคำว่าชุมชนได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ในที่นี้จะกล่าวถึงแนวคิดทางสังคมศาสตร์ว่าด้วยความหมายของชุมชนที่นักวิชาการผู้ทรงความรู้ได้ให้แนวคิดไว้ จำนวน 4 แนวคิดด้วยกัน คือ แนวคิดทางสังคมวิทยา

แนวคิดทางมนุษยวิทยา แนวคิดในมิติประชาสังคมและแนวคิดชุมชนเสมือนจริงและเครือข่ายสังคม ซึ่งมีอธิบาย ดังนี้

#### 1. แนวคิดทางสังคมวิทยา (Sociological Perspective)

ชุมชนในแนวคิดทางสังคมวิทยา หมายถึง หน่วยทางสังคมและทางกายภาพที่มีลักษณะการจัดการร่วมกันในมิติต่าง ๆ อันได้แก่ หมู่บ้าน ชุมชน เขตและเมืองโดยมีความหมายดังนี้ (Denis E. Poplin, 1979 : 9-18)

1.1 ชุมชนในฐานะหน่วยทางอาณาบริเวณ (Community as a Territorial Unit) ที่ทำให้ชุมชนมีลักษณะเป็นรูปธรรม มีหลักแหล่งที่ตั้งแน่นอนและมีสมาชิกสามารถระบุที่อยู่ของตนได้ โดยอาณาบริเวณทางภูมิศาสตร์มีอิทธิพลต่อชุมชนและชุมชนก็มีอิทธิพลต่ออาณาบริเวณทางภูมิศาสตร์ เช่น สภาพทางภูมิศาสตร์จะเป็นตัวกำหนดสถานที่ตั้งและศักยภาพในการเจริญเติบโตของชุมชนกล่าวคือชุมชนมักจะเกิดขึ้นในบริเวณที่มีทรัพยากรธรรมชาติที่สมบูรณ์หรือที่ซึ่งมีการคมนาคมสะดวกเหมาะแก่การตั้งถิ่นฐานอย่างถาวร ในขณะเดียวกันชุมชนก็มีอิทธิพลต่ออาณาบริเวณทางภูมิศาสตร์ แม้ว่าตัวแปรเกี่ยวกับอาณาบริเวณทางภูมิศาสตร์จะมีอิทธิพลต่อสถานที่ตั้งและพลวัตการเจริญเติบโตของชุมชน แต่การปรับตัวของคนต่ออาณาบริเวณทางภูมิศาสตร์ของชุมชนก็ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมและการรู้จักปรับตัวด้วย ดังนั้นมีมนุษย์เองมีส่วนร่วมในการกระทำต่อสภาพแวดล้อมของตนไม่ว่าจะโดยทางบวก หรือลบ โดยการปรับสิ่งแวดล้อมกายภาพให้สอดคล้องกับความต้องการและความจำเป็นของมนุษย์ เช่น การทำนาแบบขั้นบันไดการสร้างฝายชลประทานและการปรับปรุงแก้ไขและสร้างที่อยู่อาศัยให้สอดคล้องกับสภาพภูมิศาสตร์ หรือการทำลายสภาพแวดล้อม เช่น การตัดไม้ทำลายป่า การใช้สารเคมีในแหล่งทรัพยากรธรรมชาติ เป็นต้นการศึกษาชุมชนตามแนวคิดสังคมวิทยาถือว่าตัวแปรทางด้านภูมิศาสตร์จะเป็นสิ่งที่ ละเลยเสียมิได้ แนวคิดนี้จัดว่ามีอิทธิพลต่อทฤษฎีนิเวศวิทยาของมนุษย์

1.2 ชุมชนในฐานะหน่วย/ระบบทางสังคม (Community as a Social System Unit) การวิเคราะห์แบบ Social System Approach จะช่วยให้เห็นภาพลำดับชั้น (Hierarchy) เริ่มจากระดับล่างที่ประกอบด้วยกลุ่มบุคคล 2 คนขึ้นไป จนถึงระดับชาติหรือระดับโลก ชุมชนนี้เป็นระบบย่อยอันแรกที่มีศักยภาพในการจัดการให้มีสิ่งต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของคนทั้งทางกายภาพ จิตใจและสังคม ซึ่งในระบบครอบครัวกลุ่มเครือญาติก็เล็กเกินไปไม่มีสถาบันทางสังคมที่สมบูรณ์เพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์ส่วนระบบที่ใหญ่กว่านี้ เช่น

กลไกของรัฐก็ใหญ่โตและซับซ้อนเกินไป จนเข้าไม่ถึงอารมณ์ความรู้สึกของคนจึงไม่สามารถตอบสนองความต้องการทั้งทางกายและทางใจได้ โดยนัยนี้ชุมชนจึงมีความหมายที่เป็นระบบทางสังคมว่า เป็นเครือข่ายปฏิสัมพันธ์ของมนุษย์ (Network of Interaction) ซึ่งประกอบด้วยสถานภาพ บทบาท กลุ่มคนและสถาบัน ชุมชนจึงมีความสัมพันธ์เหมือนลูกโซ่ ที่ระบบย่อยระบบหนึ่งจะได้รับปัจจัยนำเข้าที่ต้องการจากระบบอื่น ๆ และในทางกลับกันก็จะให้ผลผลิตของตนแก่ระบบย่อยอื่น ๆ ปัจจัยนำเข้าและผลผลิตที่ได้รับ ซึ่งให้ แก่กันในระหว่างชุมชน หรือระบบย่อยนี้อาจเป็นชุมชนรูปของการเงิน แรงงาน ความกดดันทางสังคม และทรัพยากรต่าง ๆ

แนวคิดที่เห็นว่าชุมชนอยู่ในฐานะหน่วยทางสังคม ชิตยา สุวรรณชฎ (2527 :

27) มีความเห็นว่าชุมชนต้องมีลักษณะ 3 ประการคือ

ประการที่ 1 ชุมชนในฐานะเป็นอาณาบริเวณ การพิจารณาชุมชนในข้อนี้มีใช้เฉพาะเป็นบริเวณที่เป็นแหล่งที่อยู่อาศัยของกลุ่มคนเท่านั้น ยังต้องพิจารณาถึงมิติต่าง ๆ เช่น ในฐานะที่อยู่

อาศัย การใช้พื้นที่และบริเวณของชุมชน

ประการที่ 2 ชุมชนในฐานะเป็นที่รวมประชากร โดยจะเน้นที่ลักษณะของประชากรที่อยู่ในบริเวณชุมชน ในด้านที่สำคัญ คือการเปลี่ยนแปลงประชากรในช่วงระยะเวลาหนึ่ง โครงสร้างประชากร เช่น สัดส่วนเพศชายเพศหญิง อายุ อาชีพ การศึกษา เป็นต้น

ประการที่ 3 ชุมชนในฐานะที่เป็นระบบความสัมพันธ์ของสมาชิกที่อยู่ในชุมชน และความสัมพัทธ์กับชุมชน โดยพิจารณาถึงระบบความสัมพันธ์ของชุมชน ประกอบด้วยความสัมพันธ์ในครอบครัวเครือญาติ มิตรสหาย ระบบความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจ ระบบความสัมพันธ์ของวัฒนธรรม เป็นต้น

1.3 ชุมชนในฐานะหน่วยทางจิตวิทยาวัฒนธรรม (Community as a Psycho Cultural Unit) ในมิตินี้เน้นเรื่องที่ว่าชุมชนจะต้องมีความผูกพันในระหว่างสมาชิกด้วยกัน ความผูกพันนี้จะตีความว่าเป็นทั้งทางด้านจิตวิทยาและวัฒนธรรม โดยในทางจิตวิทยานั้น คนจะมีความมั่นคงเพราะสามารถจะระบุได้ว่าตนนี้เป็นสมาชิกของกลุ่มหมู่หรือที่ใด มีความรู้สึกที่ตนเอง มีสังกัด คืออาจตอบได้ว่า “ฉันนี่เป็นใคร” และ “อยู่ที่ไหน” นอกจากแนวคิดสังคมวิทยาจะมองชุมชนทั้งอันในสามมิติทั้ง 3 ดังกล่าวแล้ว เรายังสามารถมองชุมชนในฐานะ “หน่วยทางการปกครอง” ที่หมายถึง “หมู่บ้าน” ตามลักษณะการปกครองในสังคมไทย ซึ่งเป็นหน่วยทางสังคมระดับล่างที่มีความสัมพันธ์เป็นลำดับช่วงชั้นกับระดับที่เหนือกว่าตามโครงสร้างการ

ปกครองที่ประกอบด้วย หมู่บ้าน ตำบล อำเภอจังหวัดและประเทศ ชุมชนหมู่บ้านเป็นชุมชนที่มีพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ นัยของการนิยามหมู่บ้านให้ติดกับพื้นที่ที่เกิดขึ้นจากการที่รัฐพยายามรวมศูนย์อำนาจและแบ่งพื้นที่เป็นหน่วยย่อย ๆ กำหนดให้หน่วยย่อย ๆ ร่วมกันนี้เป็นหน่วยใหญ่ขึ้น มีกลไกการปกครองเป็นลำดับขั้นเพื่อง่ายต่อการปกครอง ซึ่งจำเป็นต้องมองลักษณะของความ เป็นชุมชนหมู่บ้านที่สัมพันธ์กับรัฐ จะเห็นได้ว่าหมู่บ้านมีความสัมพันธ์กับรัฐมาโดยตลอด เพียงแต่จะมีความสัมพันธ์เรื่องใดมาก หรือน้อยเพียงใดในแต่ละช่วงเวลากรณีประเทศไทยที่ ภาครัฐได้มีการส่งเสริมการพัฒนาชุมชนหรือหมู่บ้านนั้น ความเป็นชุมชนจึงถูกกำหนดตาม หน่วยทางการปกครองขนาดเล็ก คือหมู่บ้าน แม้ว่าบางชุมชนจะประกอบไปด้วยหลายหมู่บ้านที่มี ความสัมพันธ์กันแต่เดิมหรือเคยเป็นหมู่บ้านเดียวกัน ต่อมามีการแยกเป็นหมู่บ้านใหม่ตาม เกณฑ์การจัดตั้งหมู่บ้านของทางราชการแต่ยังคงมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิด มีสถาบันทาง สังคม เช่น วัดหรือมีการใช้ทรัพยากรร่วมกัน เช่น ป่า พื้นที่ลุ่มน้ำ เป็นต้น แต่โครงสร้างการ จัดการในประเด็นเรื่องราวต่าง ๆ จะแบ่งแยกไปตามหมู่บ้าน หรือเขตการปกครองในระดับต่าง ๆ มากกว่าจะพิจารณาถึงความเป็นชุมชนที่กลุ่มคนที่มีสายสัมพันธ์หรือการเกาะเกี่ยวกันข้าม เขตการปกครองของรัฐซึ่งเป็นความหมายที่มีความจำกัดในการประสานพลังและความ เชื่อมโยงในด้านต่าง ๆ หรือหากจะมองประสานความร่วมมือกันในระดับที่สูงขึ้นก็จะกำหนด จากเขตกับกลุ่มกิจกรรมในระดับต่าง ๆ หรือปัจจุบันมีความนิยมจัดตั้งเป็นประชาคมตำบล ประชาคมอำเภอประชาคมจังหวัด ที่กระบวนการจัดการก็ยังคงอยู่ในภาวะของฝ่ายราชการเป็น หลักอยู่นั่นเอง

## 2. แนวคิดทางมานุษยวิทยา (Humanistic Perspective)

แนวคิดนี้มุ่งเน้นความเป็นชุมชนที่ก่อให้เกิดมิตรภาพ ความเอื้ออาทร ความมั่นคงและ ความผูกพัน อันสืบเนื่องมาจากข้อจำกัดการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมในยุคปัจจุบันที่กว้างใหญ่ เกินไปและไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของปัจเจกบุคคลได้ ดังนั้นความเป็นชุมชนจึง ขึ้นอยู่กับปฏิสัมพันธ์ ได้ตอบและความเป็นมิตรภาพที่มีต่อกันภายใต้ระบบสื่อสารและการ พบปะทำกิจกรรมร่วมกัน นักมานุษยวิทยา นิสเบต (Robert A. Nisbet, 1962) มีความเห็นว่า สังคมสมัยใหม่ทำให้เกิดการสูญเสียความรู้สึกผูกพันของชุมชน (Sense of Community) ซึ่งเกิด จากเงื่อนไขของสังคมสมัยใหม่ที่ไม่สามารถตอบสนองให้ปัจเจกบุคคลเกิดความมั่นคง เขาได้ แสดงให้เห็นว่าในลักษณะรัฐการเมืองสมัยใหม่ รัฐไม่สามารถตอบสนองความมั่นคงของคนได้ ไม่มีองค์กรขนาดใหญ่ใดที่สามารถตอบสนองความต้องการทางด้านจิตใจของคนได้เพราะโดย

ธรรมชาติแล้วองค์การเหล่านี้มีขนาดใหญ่ ซับซ้อนและเป็นทางการเกินไป รัฐอาจจะก่อให้เกิดความเคลื่อนไหวในนามของรัฐ เช่น สงคราม แต่ในการตอบสนองอย่างปกติธรรมดาอย่างความต้องการของคนในเชิงการยอมรับมิตรภาพ ความมั่นคง ความเป็นสมาชิก รัฐจะทำได้ เหล่านี้ไม่ได้ ทางเลือกที่นักคิดในแนวนี้เสนอก็คือการเรียกร้องให้ชุมชนขนาดเล็กแต่มีโครงสร้างที่แน่นเหนียว เพราะในชุมชนขนาดเล็กเท่านั้นที่จะช่วยฟื้นฟูสภาพความสัมพันธ์ทางสังคมให้ดีขึ้น เพราะจะรับผิดชอบต่อหน่วยที่เล็กที่สุดและกล่าวถึงชุมชนขนาดเล็กที่เน้นการกระทำที่เต็มไปด้วยความร่วมมือร่วมใจ ความรู้สึกเป็นเจ้าของเป็นสังคมที่ตนรู้จักกันอย่างใกล้ชิดและสนิทสนม

แนวคิดดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงการเรียกร้องต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมสมัยใหม่ การขยายตัวของเมืองประชากรและเครือข่ายสังคมที่ดำเนินการผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นต้น ที่ก่อให้เกิดสภาวะความแปลกแยก ความวิตกกังวล ความโดดเดี่ยว ไม่สนใจใยดีหรือรู้สึกรับผิดชอบต่อเรื่องราวที่เกิดขึ้นกับบุคคลอื่น ๆ ที่อยู่รอบข้าง ไม่รู้สึกกว่าตนเอง มีส่วนร่วมในความรับผิดชอบต่อ ตัดสินใจหรือรับผลประโยชน์นั้น ๆ ซึ่งแนวคิดนี้มีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ (โกวิทย์ พวงงาม, 2553 : 18)

1. ไม่ได้ให้ความสนใจหรือความสำคัญกับอาณาบริเวณทางภูมิศาสตร์หรือพื้นที่
2. เน้นความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนมนุษย์ที่มีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน
3. เป็นลักษณะความรู้สึกเชิงอัตวิสัยของความเป็นชุมชน หรือแบบแผนในอุดมคติ

กล่าวคือนำเสนอลักษณะชุมชนที่ควรจะเป็นชุมชนที่ดีหรือชุมชนในอุดมคตินั่นเอง และหากพิจารณาโดยนัยดังกล่าวข้างต้น อาจกล่าวได้ว่าชุมชนนั้น เป็น “หน่วยพื้นฐานของการพึ่งตนเอง” ซึ่งพิจารณาจากลักษณะที่สำคัญ เช่น ชุมชนตั้งอยู่บนพื้นฐานของความสัมพันธ์ในหมู่คนที่รู้จักกันใกล้ชิดมีการใช้ประโยชน์จากพื้นที่และมีกิจกรรมเพื่อการดำรงชีวิตร่วมกัน มีระบบความสัมพันธ์แบบครอบครัวเครือญาติ มีการแลกเปลี่ยน พึ่งพาพร้อมทั้งมีความขัดแย้ง โดยคุณลักษณะสำคัญของชุมชนท้องถิ่นที่เป็นหน่วยพื้นฐานการพึ่งพาของสังคมนั้นมีศักยภาพในการจัดให้มีกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการในด้านต่าง ๆ ของคนในชุมชนทั้งในด้านการพัฒนาทางกายภาพเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรมและจิตใจ

### 3. แนวคิดในมิติประชาสังคม (Civil Society)

ความหมายของชุมชนในมิติประชาสังคมเกิดขึ้นจากการวิพากษ์ระบบของภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชนที่มีบทบาทชี้หน้าหรือครอบงำความคิด ทิศทางการพัฒนาของสังคม โดยที่ผู้คนส่วนใหญ่

ในสังคมมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบาย ทิศทางการพัฒนาและการจัดกิจกรรม สาธารณะค่อนข้างน้อย รวมทั้งการมองเห็นข้ออ่อนของประชาธิปไตยแบบตัวแทน หรือพรรคพวกและกลุ่มผลประโยชน์ จึงเกิดการเรียกร้องหรือต้องการอุดช่องว่างด้วยการส่งเสริมการมีส่วนร่วมและเสริมพลังอำนาจให้กับ “ภาคประชาชน” ในการที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจในนโยบายและทิศทางการพัฒนาหรือกิจกรรมสาธารณะดังกล่าว

แนวคิดชุมชนในมิติประชาสังคมเป็นการอธิบายความเป็นกลุ่ม องค์กร ชุมรม สมาคม ฯลฯ ที่เป็นโครงสร้างซึ่งอยู่กึ่งกลางระหว่างปัจเจกบุคคลและรัฐหรือที่เรียกว่า “Mediating Structure” ปฏิเสธรัฐขนาดใหญ่ซึ่งมีบทบาท อำนาจหน้าที่มากมายและทำการแทนสังคมในแทบทุกเรื่องและก็ไม่ชอบในลัทธิปัจเจกชนจนสุดขีดที่ไม่ห่วงใยสังคม โดยอยากให้ปัจเจกชนร่วมกันนี้เป็นกลุ่มก้อนที่มุ่งจะทำอะไรที่ใหญ่กว่ากว้างขวางขึ้นไปและเน้นการรวมตัวของคน ใกล้ชิด สัมพันธ์ใกล้ชิด เช่น ครอบครัว วัด มัสยิด บ้าน โรงเรียน เป็นต้น

โกวิท พวงงาม (2553 : 19) ได้กล่าวถึงแนวคิดของนักวิชาการไทย คือนายแพทย์ ประเวศ วะสี ที่ได้เสนอแนวคิดของชุมชนในมิติของประชาสังคมว่า สังคมไทยภาคส่วนหลักของสังคมไทยที่มีความเข้มแข็งและมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันอย่างมาก คือภาครัฐกับภาคเอกชน ซึ่งปรากฏการณ์เช่นนี้ทำให้สังคมขาดดุลยภาพและเกิดความล้มเหลวในการพัฒนาของฝ่ายประชาชน หรือภาคประชาสังคมดังนั้นจึงได้เสนอถึงแนวคิดการเกื้อหนุนให้ภาคประชาชน หรือสังคมมีความเข้มแข็งและเกิดดุลยภาพทางสังคมขึ้นที่เรียกว่า “สังคมอนุภาพ”

ชูชัย ศุภวงศ์ (อ้างถึงในอนุชาติ พวงสำลี และวีรบุรณ วิสารทสกุล, 2541 : 4-7) ได้ให้ความหมายของประชาสังคมว่า การที่ผู้คนในสังคมเห็นวิกฤติการณ์หรือสภาพปัญหาในสังคมที่สลัซซัซซ้อนยากแก่การแก้ไข จึงมีวัตถุประสงค์ร่วมกันซึ่งนำไปสู่การเกิดก่อจิตสำนึกร่วมกันเพื่อมารวมตัวกันเป็นกลุ่มหรือองค์กร (Civil Group) ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน หรือภาคสังคม (ประชาชน) มีลักษณะที่เป็นหุ้นส่วนกัน เพื่อร่วมกันแก้ปัญหหรือที่ระทำการบางอย่างให้บรรลุวัตถุประสงค์ ทั้งนี้ด้วยความรัก ความสมานฉันท์ ความเอื้ออาทรต่อกันภายใต้ระบบการจัดการโดยมีการเชื่อมโยงเป็นเครือข่าย

อนุชาติ พวงสำลี และวีรบุรณวิสารทสกุล (2541 : 11-18) ได้กล่าวถึงแนวคิดชุมชนและประชาสังคมภายใต้กระแสการสร้างชุมชนขึ้นใหม่จะพบว่า “ชุมชน” ในแนวคิดประชาสังคมนี้หมายถึง ชุมชนแห่งสำนึก (Conscious Community) ที่สมาชิกต่างเป็นส่วนหนึ่งของระบบโดยรวมที่มีความสัมพันธ์กันอย่างแนบแน่น อาจจะช่วยพื้นฐานของระบบคุณค่าเก่าหรือ

เป้าประสงค์ใหม่ของการเข้ามาทำงานร่วมกัน ดังนั้น คำว่า “ประชาสังคมหรือชุมชน” จึงอาจมีขนาดและลักษณะที่แตกต่างกันไป ความเป็นชุมชนจึงมีลักษณะเป็นพลวัตที่บุคคลและกลุ่มคนต่างมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่สนใจรวมกัน มีความสัมพันธ์และตัดสินใจรวมกัน โดยมีพันธะเชื่อมโยงระบบใหม่บนพื้นฐานแห่งความเป็นอยู่ร่วมกัน

ความเป็นชุมชน หรือความเป็นประชาสังคมจึงเป็นรากฐานที่สำคัญของสังคมเพราะจะเป็นกลุ่มคนที่มีความผูกพันเอื้ออาทรต่อกัน เป็นแหล่งพื้นฐานที่สุดที่จะเกิดการถักทอความรัก ความเอื้ออาทรของคนในสังคม นอกจากนี้แนวทางในการเรียนรู้ถึงความเป็นชุมชนมีลักษณะดังนี้

1. มีความหลากหลาย เช่น มีความหลากหลายของการรวมตัว พื้นที่รูปแบบของกิจกรรมประเด็นความสนใจ/ปัญหาและกลุ่มคนที่มาร่วมตัวกัน
2. มีความเป็นชุมชนที่อาจมีอาณาบริเวณหรือบริบทขนาดใหญ่ที่เชื่อมโยงติดต่อกันทางใดทางหนึ่งหรือความเป็นชุมชนขนาดเล็กที่รวมตัวกันด้วยความรัก ความผูกพัน ความเอื้ออาทร ความสนใจและหรือผลประโยชน์ร่วมกัน
3. บนสำนึกสาธารณะด้วยจิตสำนึกของความเป็นพลเมือง(Public Consciousness) ของสังคมแห่งการเรียนรู้ (Learning Society)
4. มีกิจกรรมและความต่อเนื่อง บนพื้นฐานของกระบวนการกลุ่มและด้วยพื้นฐานแห่งการเรียนรู้จากการปฏิบัติร่วมกัน (Interactive Learning Though Action) ที่มีความต่อเนื่องและยั่งยืน
5. มีเครือข่ายและการติดต่อสื่อสารด้วยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สื่อสารและเครือข่าย เพื่อกลุ่มประชาสังคมจะมีความยั่งยืน (Communication and Network)

ส่วนองค์ประกอบอันเป็นข้อแสดงถึงความเคลื่อนไหวของกลุ่มชุมชนประชาสังคมนั้น มีองค์ประกอบ ได้แก่ การมีส่วนร่วมอย่างกว้างขวาง ความเป็นธรรมชาติที่มีใช้การจัดตั้ง มีความรักความเอื้ออาทร มีองค์ความรู้และความสามารถในการแสวงหาความรู้ มีการเรียนรู้และการปฏิบัติกิจกรรมร่วมกัน มีการติดต่อสื่อสารอย่างต่อเนื่อง เครือข่ายและความร่วมมือ และมีระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ

กล่าวได้ว่าชุมชนในความหมายมิติประชาสังคมนี้จะมีลักษณะของความเคลื่อนไหวและเป็นกระบวนการกลุ่มที่มีการประสานกลุ่มคนเข้าด้วยกัน ตั้งแต่กลุ่มที่มีขนาดเล็กจนถึงกลุ่มใหญ่ในระดับประเทศ เพื่อดำเนินงาน หรือมีกิจกรรมร่วมกันในการผลักดันในเชิงนโยบายที่จะ

ร่วมกันพัฒนาชุมชน หรือประชาสังคมให้เกิดมีความเข้มแข็ง โดยมีการเอื้ออาทรต่อกันและการเรียนรู้ร่วมกัน

#### 4. แนวคิดชุมชนเสมือนจริง (Virtual Community) และเครือข่ายสังคม (Social Network)

เกิดขึ้นพร้อมกับการก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศ การเชื่อมโยงระบบข้อมูลข่าวสารการประกอบกิจกรรม การทำงานและการใช้ชีวิตประจำวันผ่านระบบการสื่อสารทางเครือข่ายของอินเทอร์เน็ตและคอมพิวเตอร์เพื่อประโยชน์ในการศึกษาข้อมูลข่าวสาร การรับ-ส่งข้อมูล การตลาดการบันเทิง การสื่อสารทางการเมือง เป็นต้น รวมทั้งปัญหาของสังคมสมัยใหม่ที่ทวีความซับซ้อนและรุนแรงขึ้น การพิจารณาปัญหาและแนวทางในการแก้ปัญหาจึงไม่อาจจำกัดอยู่ในขอบเขตของชุมชนที่มีอาณาบริเวณทางภูมิศาสตร์เล็ก ๆ ได้เพียงลำพัง เพราะบางปัญหาก็เกิดจากอิทธิพลและปัจจัยภายนอกชุมชนที่มีผลกระทบต่อการจัดการในเรื่องนั้น ๆ เช่น การเข้าร่วมเป็นประชาคมอาเซียน การเข้ามาของทุนนิยมและกระแสวัฒนธรรมต่างประเทศ ดังนั้นการแก้ปัญหาจึงต้องการการร่วมมือพลังความร่วมมือและทรัพยากรภายนอกชุมชนโดยอาศัยความเป็นเครือข่ายที่มีพลังในการจัดการ

ชูเลอร์ (Schuler, 1996 : 116-121) ได้กล่าวถึงชุมชนในรูปแบบใหม่ที่มีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันผ่านเทคโนโลยีว่าเป็นชุมชนเสมือนจริง (Virtual Community) เป็นชุมชนที่กลุ่มคนอาจจะได้พบกันโดยตรงหรือไม่ก็ตาม แต่มีโอกาสสื่อสารด้วยถ้อยคำภาษาและความคิดผ่านเครือข่ายสังคม (Social Network) โดยสมาชิกไม่จำเป็นต้องพบหน้า กันก็ได้ เช่น การสร้างชุมชนบนเครือข่ายสังคมทางอินเทอร์เน็ต (Internet) ที่มีการเชื่อมโยงกันนี้ เป็นเครือข่ายทั่วโลกเป็นชุมชนไร้พรมแดน โดยอาศัยความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นสำคัญ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการสื่อสารและเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่สำคัญหลาย ๆ ด้าน เช่น

1. รูปแบบการสื่อสาร (Communication Platform) ที่ค่อย ๆ เปลี่ยนจากการสนทนาแบบจุดต่อจุดและแบบสองทางไปสู่การสื่อสารระหว่างผู้ใช้หลายคนมากขึ้นและมีการใช้ลิงค์ (Link) วัตถุประสงค์และเนื้อหาที่มีเดียมากขึ้น โดยการขับเคลื่อนของกลุ่มคนรุ่นใหม่ ที่เรียกว่า Net Generation ซึ่งเป็นตัวแปรที่สำคัญที่ทำให้รูปแบบการสื่อสารเปลี่ยนแปลงไป คนกลุ่มนี้ชื่นชอบการแลกเปลี่ยนเนื้อหา การใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ และเติบโตมาพร้อมกับแนวคิด “ความฉลาดของฝูงชน” อาทิ การทำหน้าที่ให้คะแนน การจัดอันดับผู้ใช้อื่น ๆ รวมถึงจัดอันดับสินค้าและบริการ เป็นต้นเครือข่ายสังคมออนไลน์จึงกลายเป็นช่องทางการสื่อสารหลัก



สำหรับคนกลุ่มนี้และกลายเป็นชุมชนและเครือข่ายสังคมมากขึ้น ซึ่งในอนาคตอาจจะเข้ามามีบทบาทในการทำกิจกรรมทางสังคมและการติดต่อสื่อสารแทนที่ระบบอีเมลหรือระบบโทรศัพท์ที่มีอยู่ (เศรษฐพงษ์ มະลิสุวรรณ, 2556)

2. การควบคุมการสื่อสาร (Communication Control) การเปลี่ยนแปลงบทบาทของผู้ให้บริการโทรคมนาคมจากที่เคยเป็นผู้ควบคุมและออกแบบแพลตฟอร์มแบบปิด (Web 1.0) ไปสู่ผู้ให้บริการบนแพลตฟอร์มเปิดบนอินเทอร์เน็ต (Web 2.0) ซึ่งเป็นผลมาจากการที่มีเทคโนโลยีการสื่อสารที่ดีขึ้นและมีราคาถูกลง รวมถึงการใช้บอร์ดแบนด์และเครือข่ายไร้สาย (Wireless) เพิ่มมากขึ้นส่งผลให้แพลตฟอร์มแบบเปิดอย่างเว็บไซต์สังคมออนไลน์กลายเป็นแพลตฟอร์มที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น สำหรับบริการสื่อสารและผู้บริโภคที่ตอบสนองต่อแนวโน้มนี้อย่างกว้างขวางซึ่งเป็นผลให้เกิดการสร้างเครือข่ายสังคมขึ้นมาอีกจำนวนมาก

3. แนวโน้มและพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ต ในปัจจุบันการพัฒนาเทคโนโลยีการรับ-ส่งข้อมูลผ่านบอร์ดแบนด์ (Broadband) หรืออินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (Hi-Speed Internet) เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่ผลักดันให้ความต้องการใช้งานอินเทอร์เน็ตในประเทศไทยเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลต่อการขยายตัวของจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทยที่เพิ่มขึ้นในอัตราที่สูงในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมา โดยในปี 2552 ประเทศไทยมีจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตประมาณ 16.1 ล้านคน เพิ่มขึ้นจากปี 2551 ที่มีจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ต 13.4 ล้านคน (เศรษฐพงษ์ มະลิสุวรรณ , 2556) การเติบโตของผู้สมัครใช้งานอินเทอร์เน็ตบอร์ดแบนด์ทั้งแบบใช้สายและไร้สายก็มีการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องโดยเฉพาะในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ขณะที่แนวโน้มการใช้งานอินเทอร์เน็ตแบบธรรมดาในระบบความถี่แคบ (Narrowband) ซึ่งโดยทั่วไปแล้วเป็นการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านสายโทรศัพท์ (Dial-up) กลับมีปริมาณการใช้งานลดลงอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2548 นอกจากนั้นการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตอีกรูปแบบหนึ่งที่เป็นที่นิยมอย่างเห็นได้ชัดและมีปริมาณความต้องการที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง คือการใช้งานอินเทอร์เน็ตผ่านโทรศัพท์มือถือ (Mobile Internet) ซึ่งได้มีการพัฒนาเทคโนโลยี 3G เพื่อให้เครือข่ายโทรศัพท์มือถือสามารถรองรับการให้บริการภาพและเสียงและการรับส่งข้อมูลต่าง ๆ ผ่านเทคโนโลยี WAP, GPRS, EDGE และBluetooth เป็นต้น

จากแนวโน้มของการใช้อินเทอร์เน็ตที่มีอัตราเร่งที่สูงขึ้นเรื่อย ๆ ประกอบกับอัตราการเติบโตของธุรกิจดาต้าบอร์ดแบนด์และธุรกิจด้านการตลาดโทรศัพท์มือถือออนไลน์ที่มีความ

รุนแรงมากขึ้นนั้นพฤติกรรมบนโลกออนไลน์จึงก้าวเข้าสู่ความเป็นสังคมเครือข่าย (Social Network หรือ Social Media) กันมากขึ้น ดังนั้นจึงเกิดชุมชนรูปแบบใหม่เป็นชุมชนในมิติของสังคมเครือข่ายที่หมายถึงการรวมตัวกันเพื่อสร้างความสัมพันธ์ของกลุ่มคนรูปแบบหนึ่งที่ปรากฏตัวบนโลกออนไลน์หรือทางอินเทอร์เน็ตที่เรียกว่า “ชุมชนออนไลน์” ซึ่งมีลักษณะเป็นสังคมเสมือน (Virtual Community) สังคมประเภทนี้จะเป็นการให้ผู้คนสามารถทำความรู้จัก แลกเปลี่ยนความคิด แบ่งปันประสบการณ์ร่วมกันและเชื่อมโยงกันในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง โดยมีการขยายตัวผ่านการติดต่อสื่อสารกันอย่างเป็นเครือข่าย เช่น เว็บไซต์ Hi5, Facebook, Myspace, YouTube, Twitter เป็นต้น ซึ่งทำให้เกิดเครือข่ายสังคมในทุกระดับของผู้คนทั่วไปในสังคมจากรุ่นไปจนถึงคนวัยทำงาน นักวิชาการและกลุ่มที่ต้องการสื่อสารทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองดังเช่นกลุ่มที่มีอายุระหว่าง 30-45 ปี (Generation X) คือกลุ่มคนวัยทำงาน นักวิชาการผู้เชี่ยวชาญ นักการเมืองนักสื่อสารมวลชน จัดว่าเป็นกลุ่มที่รับเทคโนโลยีแบบผู้ใช้เป็นส่วนมาก จะใช้ประโยชน์ในการสืบค้นหาข้อมูลข่าวสารติดต่อสื่อสารกับลูกค้า โดยการใช้เป็นเครื่องมือทางการสื่อสาร การตลาด การค้นหาความรู้ การอ่านข่าวสารประจำวัน เช่น Twitter, Wikipedia, Google Earth, Web blog, Website ของสำนักข่าวต่าง ๆ (ปรีชา วงศ์ทิพย์ , 2555 : 18-20) นอกเหนือไปจากการใช้งานที่แตกต่างกันตามช่วงวัยแล้วรูปแบบของการใช้ประโยชน์จาก Social Networking ก็ได้ขยายไปยังกิจกรรมต่าง ๆ เช่นด้านการสื่อสาร ด้านการศึกษา ด้านการตลาด ดาฉบับนี้รวมถึงไปถึงด้านสื่อสารการเมืองด้วยประโยชน์ที่มีความหลากหลายในการใช้งานทำให้ Social Network กลายเป็นเครือข่ายทางสังคมขนาดใหญ่ที่ถูกเชื่อมต่อกันด้วยรูปแบบที่เฉพาะเจาะจง ทั้งด้านมุมมอง ความคิด การแลกเปลี่ยน มิตรภาพ ความขัดแย้ง การค้า ซึ่งเป็นไปตั้งแต่ระดับบุคคลที่มีความใกล้ชิดไปจนถึงระดับชาติ Social Network จึงเป็นการรวมกันเข้าไว้ซึ่งความผูกพันและความสนใจร่วมกัน (เศรษฐพงศ์ มะลิสุวรรณ, 2556)

ชุมชนเสมือนจริงนี้ มีบทบาทมากขึ้นในสังคมปัจจุบันทำหน้าที่ให้ข้อมูล ความรู้ สร้างระบบและกลไกการตลาด การทำกิจกรรมผ่านเครือข่ายที่มีอยู่ซึ่งนำไปสู่การทำกิจกรรมเพื่อสังคมในกลุ่ม/เครือข่ายที่มีการปฏิสัมพันธ์กันแบบแน่น เช่น การรวมตัวเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม การสร้างเครือข่ายการศึกษา เป็นต้น ชุมชนรูปแบบนี้มีข้อดีที่ชุมชนแบบอื่นตรงที่ว่าไม่มีอคติเกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติ สีผิว เผ่าพันธุ์ รูปร่าง หน้าตา เสียงพูด

อากัปกรณ์ของสมาชิก ชุมชนเสมือนจริงเป็นเครื่องมือที่เชื่อมโยงผู้ที่มีความสนใจรวมเข้าด้วยกัน ในชุมชนแบบเดิมเราจะรู้จักผู้คนดีเมื่อได้พบปะหน้าตาและต้องคบหาสมาคมกับผู้คนจำนวนไม่น้อย กว่าที่จะพบผู้ที่มีความสนใจในเรื่องบางเรื่องเหมือนกับเรา แต่ในชุมชนประเภทนี้เราสามารถเข้าถึงแหล่งที่เราสนใจได้อย่างทันทีนอกจากนี้ยังมีข้อดี คือช่วยคัดสรรกลั่นกรองข้อมูลที่จำเป็นและทันสมัย โดยไม่ต้องเก็บรวบรวมไว้มากมายเหมือนแต่ก่อน โดยคุณลักษณะสำคัญของชุมชนเสมือนจริง ประกอบด้วย (ปรีชา วงศ์ทิพย์ , 2555 : 23)

### 2.1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน

(กรมป่าไม้, คู่มือการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วม, 2567) แนวคิดของประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมกำเนิดขึ้นตั้งแต่กรีกโบราณและศตวรรษที่ 18-20 ซึ่งได้เผยแพร่ในโลกตะวันตกอีกครั้งใน ค.ศ. 1960 โดยการอลแพทแมน (Garol Patman) ประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม เป็นการเรียกกระบวนประชาธิปไตยแบบผู้แทนที่เปิดโอกาสให้ประชาชน มีส่วนร่วมในทางการเมือง การปกครองและในการตัดสินใจระดับต่างๆ มากขึ้นมิใช่ว่าประชาชน จะสามารถทำได้แต่เพียงเลือกตั้งอย่างเดียวยังเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ เช่นการเปิดช่องทางให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหว และความคืบหน้าของการบริหารจัดการประเทศโดยผู้ที่ทำหน้าที่แทนประชาชน หรือการเปิดโอกาสให้ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็นและให้ข้อมูลแก่ผู้ที่ทำหน้าที่แทนตน เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งการที่ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ และถอดถอนผู้ที่ทำหน้าที่แทนประชาชนซึ่งขาดประสิทธิภาพบกพร่องต่อหน้าที่หรือไม่สุจริตแล้วแต่กรณีการมีส่วนร่วมของประชาชนจึงเป็นกระบวนการซึ่งประชาชน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้มีโอกาสแสดงทัศนะ และเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อความเป็นอยู่ของประชาชนรวมทั้งมีการนำความคิดเห็นดังกล่าวไปประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายและการตัดสินใจของรัฐการมีส่วนร่วมของประชาชนนี้เป็นกระบวนการสื่อสารในระบบเปิดกล่าวคือเป็นการสื่อสารสองทาง ทั้งอย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการซึ่งประกอบไปด้วยการแบ่งสรรข้อมูลร่วมกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและเป็นการเสริมสร้างความสามัคคีในสังคม ทั้งนี้เพราะการมีส่วนร่วม ของประชาชนนี้เป็นการเพิ่มคุณภาพของการตัดสินใจ การลดค่าใช้จ่ายและการสูญเสียเวลาเป็นการสร้างฉันทามติและทำให้ง่ายต่อการนำไปปฏิบัติอีกทั้งช่วยลดเสียงการเผชิญหน้าในกรณีที่น่าจะรุนแรง” ช่วยให้เกิดความน่าเชื่อถือและความชอบธรรม และช่วยให้ทราบความห่วงกังวลของประชาชนและค่านิยมของสาธารณชนรวมทั้งเป็นการพัฒนาความเชี่ยวชาญ และความคิด

สร้างสรรค์ของสาธารณชนการมีส่วนร่วมของประชาชนมีความสำคัญในการสร้างประชาธิปไตยอย่างยั่งยืน และส่งเสริมธรรมาภิบาล ตลอดจนการบริหารงาน หากการมีส่วนร่วมของประชาชนมากขึ้นเพียงใดก็จะช่วยให้มีการตรวจสอบการทำงานของผู้บริหารและทำให้ผู้บริหารมีความรับผิดชอบต่อสังคมมากยิ่งขึ้นอีกทั้งยังเป็นการป้องกันนักการเมืองจากการกำหนดนโยบายที่ไม่เหมาะสมกับสังคมนั้น ๆ นอกจากนี้การมีส่วนร่วมของประชาชนยังเป็นการสร้างความมั่นใจว่าเสียงของประชาชนจะมีคนรับฟังอีกทั้งความต้องการหรือความปรารถนาของประชาชนก็จะได้รับการตอบสนองต่อมารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มีหลักสำคัญเพื่อส่งเสริมและคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนให้เป็นที่ประจักษ์ชัดเจนยิ่งขึ้นสนับสนุนให้ประชาชนมีบทบาทและมีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจอธิปไตยอย่างเป็นรูปธรรม มีการเน้นย้ำคุณค่าและความสำคัญของคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาลอันเป็นหลักจรรยาบรรณของชาติประเด็นสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมคือการกำหนด ส่วนที่ 3 ว่าด้วยแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน ในมาตรา 78 ที่กำหนดให้รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดินมีการระบุชัดเจนถึงการกำหนดให้มีการจัดระบบการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ให้มีขอบเขตอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่ชัดเจนเหมาะสมแก่การพัฒนาประเทศ และสนับสนุนให้จังหวัด มีแผนและงบประมาณเพื่อพัฒนาจังหวัด เพื่อประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่ให้มีการพัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงานเพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินนี้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองทศเป็นแนวทางในการปฏิบัติ ราชการนอกจากนี้ยังให้มีการจัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนจึงนับว่ารัฐธรรมนูญฉบับใหม่นี้ ได้ขยายความสำคัญของการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมซึ่งในบางครั้งก็มีการกล่าวว่าเป็นการบริหารราชการระบบเปิดที่ทำให้ภาคประชาชนมีความสำคัญมากขึ้นแทนการบริหารงานแบบปิดดังแต่ก่อนการบริหารราชการแบบมีส่วนร่วมมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างประโยชน์สุขของประชาชนโดยอาศัยเครื่องมือการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยการขึ้นตามเป้าหมายของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองทศ พ.ศ. 2546 ซึ่งใช้เป็นอีกหลักการหนึ่งในการสร้างตัวชี้วัดนี้ ในพระราช

กฤษฎีกาฯ ดังกล่าวได้กำหนดเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไว้ในมาตรา 6 ดังนี้  
 มาตรา 6 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ดังต่อไปนี้

1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
7. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

ในประเด็นสำคัญที่เป็นเป้าหมายนั้น เป็นเรื่องของการบริหารงานกล่าวถึงเรื่องสำคัญ คือการบริหารราชการที่เป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน หมายถึง การปฏิบัติราชการที่มีเป้าหมายเพื่อให้เกิดความผาสุกและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ความสงบและปลอดภัยของสังคมส่วนรวมตลอดจนประโยชน์สูงสุดของประเทศการบริหารราชการแบบมุ่ง ผลสัมฤทธิ์ หมายถึง การบริหารงานมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สอดคล้องเป็นไปในแนวทางเกี่ยวกับภารกิจและวัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้นไว้สำหรับงานนั้น ๆ โดยผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นมีความคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถกำหนดตัวชี้วัดผลการทำงานได้อย่างชัดเจนซึ่งจะแสดงผลถึงความสามารถในการบริหารงานอย่างมี

ประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ตรงต่อความต้องการของประชาชนการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ โดยเป็นการกำหนดวิธีการทำงานของส่วนราชการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลและวัดความคุ้มค่าในแต่ละภารกิจ โดยให้ส่วนราชการต้องยึดหลักความโปร่งใส ความคุ้มค่า ความชัดเจนในการปฏิบัติราชการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นการทำงานให้มีประสิทธิภาพ โดยในการทำงานให้จัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจเพื่อความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการโดยในการอนุญาตการอนุมัติ การปฏิบัติราชการการดำเนินการอื่นใดของผู้ดำรงตำแหน่งใดให้แก่ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรง ทั้งนี้ เพื่อให้สะดวกและมีความรวดเร็วในการบริการวิธีการดำเนินการคือต้องมีหลักเกณฑ์ควบคุม ติดตาม และกำกับดูแลการใช้อำนาจมีการกำหนดความรับผิดชอบของผู้รับมอบอำนาจและผู้มอบอำนาจให้

ชัดเจนไม่สร้างขั้นตอน หรือกลั่นกรองงานที่ไม่จำเป็น ในกรณีที่สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือโทรคมนาคมได้ให้ใช้ตามความเหมาะสมเพื่อลดขั้นตอนต่าง ๆ ลงถือว่างานที่ออกมาหน้าจะเป็นไปสร้างคามพึงพอใจให้เกิดขึ้นเพราะต่อไปประชาชนไม่ต้องรอนานและติดต่อหลายฝ่าย หลายคนตั้งแต่ก่อนดั่งนั้นพระราชกฤษฎีกานี้ ให้ความสำคัญกับเรื่องของ การบริการกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาลร่วมกับการบริหารรัฐกิจแนวใหม่ที่มุ่งให้ประชาชนนี้เป็นปัจจัยสำคัญ เป็นหัวใจของการบริหารรัฐกิจแนวใหม่นี้ เพราะประชาชนมีฐานะของการเป็นพลเมืองและการเป็นหุ้นส่วนในการดำเนินกิจกรรมเป็นสิ่งสำคัญการให้บริการกับประชาชนจึงต้องเป็นไปเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจ และมีความสุขเป็นสำคัญ นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบราชการสอดคล้องกับกระแสโลกาภิวัตน์ ที่ยกกิจกรรมของสังคมออกจากความรู้้อยู่แค่ท้องถิ่นเท่านั้นแต่นำไปสู่เครือข่ายที่เกี่ยวข้องสู่สถานการณ์และโลกภายนอก มีระบบข้อมูลที่ทันสมัยและเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารได้เข้ามามีผลต่อวัฒนธรรมของมนุษย์ มีการเปลี่ยนแปลงจากวัฒนธรรมแบบดั้งเดิม เป็นการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และมีการเรียนรู้จากภายนอกและภายในองค์กรชุมชนและประเทศมากขึ้นจน เป็นการจัดการความรู้และทำองค์กรของตนให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เจตนารมณ์ของการมีส่วนร่วมของประชาชนเพื่อเสริมสร้างกระบวนการประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมและให้ประชาชนมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงในกระบวนการทางนโยบาย การดำเนินกิจกรรมโครงการและกระบวนการออกกฎหมาย ซึ่งจะมีผลกระทบต่อพวกเขาประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม (Participatory Democracy) เกี่ยวข้องกับวิธีการกระจายอำนาจและทรัพยากรต่าง ๆ ที่ไม่เท่าเทียมกันอันมีผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนและวิธีการที่ประชาชนเหล่านั้นมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่มีผลกระทบต่อตน ประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมจึงหมายถึงการที่อำนาจในการตัดสินใจไม่ควรเป็นของกลุ่มคนจำนวนน้อย แต่อำนาจควรได้รับการจัดสรรในระหว่างประชาชน เพื่อทุก ๆ คนได้มีโอกาสที่จะมีอิทธิพลต่อกิจกรรมส่วนรวม 5 การมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีประสิทธิผลจะต้องประกอบไปด้วยปัจจัย ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลจากประชาชนส่งผ่านไปยังผู้เสนอนโยบาย หรือโครงการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ที่จะกำหนดนโยบาย หรือผู้ที่จะเสนอโครงการนั้น ๆ ได้ทราบถึงธรรมชาติและแนวคิดของสังคม
2. ข้อมูลทางเทคนิคเกี่ยวกับเรื่องที่เป็นประเด็นสนใจจากผู้เสนอโครงการส่งผ่านไปยังประชาชน

3. การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและความเชื่อระหว่างประชาชนกับผู้กำหนดนโยบาย หรือผู้เสนอโครงการหรือระหว่างประชาชนด้วยกันเอง

4. ข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนผู้สนใจจะต้องได้รับการนำเข้าสู่กระบวนการตัดสินใจ เงื่อนไขของการมีส่วนร่วมของประชาชน ประกอบด้วย

1. การมีอิสรภาพในการเข้าร่วม โดยต้องเป็นไปด้วยความสมัครใจ
2. มีความเสมอภาคในการเข้าร่วมกิจกรรม
3. ผู้เข้าร่วมต้องมีความสามารถพอที่จะเข้าร่วมในกิจกรรมอาทิมีความเข้าใจในเรื่องนั้น ๆ นั้นแสดงว่าจะต้องมีการพัฒนาศักยภาพให้พวกเขาสามารถเข้ามามีส่วนร่วมได้

### 2.1.3 แนวคิดเพื่อการจัดการบริการสารสนเทศชุมชน

สารสนเทศชุมชน หมายถึง ข้อมูลข่าวสารที่สนองต่อความต้องการของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ทาง ภูมิศาสตร์หนึ่ง ๆ ซึ่งเป็นผู้ที่มีฐานะยากจนทั้งที่อยู่ในวัยเด็ก วัยรุ่น วัยแรงงาน และวัยสูงอายุ จึงเป็นผู้ที่มีโอกาสน้อยใน การรับรู้เข้าใจ และเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่มีผลต่อการดำ เนินชีวิตและการเข้าถึงความช่วยเหลือต่างๆ ตลอดจนข้อมูลข่าวสารที่เอื้อ ให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในกระบวนการประชาธิปไตยทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ เพราะเป็นข้อมูลที่จะช่วยให้เกิดการ ใช้ทรัพยากรชุมชนเพื่อการดำ เนินชีวิตประจำวันและแก้ปัญหาหรือวิกฤตต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ ซึ่ง จะเป็นการยกระดับ คุณภาพชีวิตของประชาชนให้ดีขึ้น สำหรับข้อมูลข่าวสารที่มีความจำ เป็นต่อการดำ เนินชีวิตของคนยากจนใน ชุมชนนั้น มีขอบเขตครอบคลุมในเรื่องต่าง ๆ เช่น ครอบครัว เด็ก ผู้สูงอายุ ผู้ พิการ ผู้บริโภค การเงิน การแต่งงาน การทำงาน สุขภาพ การศึกษา กิจกรรมทางวัฒนธรรม บริการภาครัฐ อาชีพ องค์การทางศาสนา ชมรมและสมาคม ผู้นำ ท้องถิ่น ภาวะฉุกเฉิน โรงพยาบาล สิ่งแวดล้อม การจัดที่อยู่อาศัย กฎหมาย สุขภาพจิต โภชนาการ นันทนาการ การ ชนสง และ สวัสดิการต่าง ๆ

สารสนเทศชุมชนนับเป็นข้อมูลข่าวสารที่มีความสำคัญต่อภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง 3 ภาคส่วน คือ (1) ภาครัฐ ใช้สารสนเทศชุมชนในการกำ หนดนโยบาย วางแผนกลยุทธ์ในการ พัฒนาได้ทุกระดับตั้งแต่ระดับหมู่บ้าน ตำบล อำเภอ จังหวัด ภาคและระดับประเทศ (2) ภาคเอกชน ใช้สารสนเทศชุมชนในการกำ หนดนโยบายการค้า การลงทุน การท่องเที่ยว ธุรกิจ บริการต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง ก่อให้เกิดการสร้างงาน สร้างรายได้แก่ประชาชนเป็นอย่างดี

มาก (3) ภาคประชาชน ใช้สารสนเทศชุมชนในการแก้ปัญหาเศรษฐกิจและสังคมของชุมชน สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับชุมชน เปิดโอกาสให้ชุมชนได้แลกเปลี่ยน ทรัพยากรและใช้ศักยภาพในชุมชนได้อย่างเต็มที่ (ศูนย์สารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน. 2549: 55; นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์. 2550: 61) สารสนเทศชุมชนจึงเป็นส่วนสำคัญที่ใช้ในการวางแผนและการดำเนินงานเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนทั้งใน ระยะสั้นและระยะยาว โดยหน่วยงานภาครัฐต้องใช้ข้อมูลดังกล่าวในการวางแผนพัฒนาชุมชนให้มีความยั่งยืนและลดปัญหา ความยากจนของคนในชุมชน ขณะที่ประชาชนโดยเฉพาะในชนบทจำ เป็นอย่างยิ่งที่จะได้รับรู้ข้อมูลเหล่านี้เพื่อร่วมกันคิดร่วมกัน แก้ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชน ซึ่งข้อมูลข่าวสารที่คนในชุมชนสามารถเข้าถึงและใช้บริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว จำ เป็นต้อง มีการรวบรวม จัดเก็บ และประมวลผลอย่างเป็นระบบ ตลอดจนให้มีการให้บริการที่ช่วยให้คนในชุมชนนำไปใช้แก้ปัญหาหรือ การดำเนินชีวิตของตนเองและชุมชนได้ตามความต้องการและทันเวลา

ประเภทของสารสนเทศชุมชนแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ สารสนเทศทั่วไป สารสนเทศเชิงลึก และสารสนเทศเสริม ซึ่ง สารสนเทศแต่ละประเภทมีลักษณะที่สำคัญดังนี้ (Bunch. 1993: 57-81) 2.1..สารสนเทศทั่วไป (Soft information) เป็นข้อมูลข่าวสารและเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในชุมชน ข้อมูลเกี่ยวกับ ชุมชน สมาคม องค์กรและบริการต่าง ๆ ข้อมูลเหล่านี้จะให้รายละเอียดเกี่ยวกับชุมชนในเรื่องทั่วไปที่เกิดขึ้น โดยเนื้อหาของ สารสนเทศทั่วไปนี้ไม่ได้จัดพิมพ์ในรูปแบบเล่มของสิ่งพิมพ์แต่จะจัดเก็บไว้ในแฟ้มข้อมูลทรัพยากร (Resources file) ตัวอย่าง ของสารสนเทศทั่วไป เช่น แฟ้มข้อมูลหน่วยงาน/องค์กรต่าง ๆ บัญชีรายชื่อหน่วยงานในท้องถิ่น ข้อมูลจากการสำรวจชุมชน การติดต่อเป็นการส่วนตัวกับบุคคลที่เป็นแหล่งข้อมูลสำคัญ ข้อมูลข่าวสารจากหนังสือพิมพ์นิตยสาร และจดหมายข่าว วารสาร การประชุม ฎาระเบียบต่าง ๆ ค่าแถลงนโยบายของพรรคการเมือง ข่าวสารจากสิ่งพิมพ์ท้องถิ่น วิทยุและโทรทัศน์ เป็นต้น ซึ่งบรรณารักษ์อาจจัดทำแฟ้มข้อมูลในลักษณะต่าง ๆ ไว้ให้บริการ ได้แก่ แฟ้มข้อมูลองค์กร (Organization) ที่รวบรวม รายชื่อหน่วยงานต่าง ๆ ในชุมชน แฟ้มข้อมูลหัวเรื่อง (Subject) เป็นเรื่องเกี่ยวกับการบริการ กิจกรรมและการให้ความช่วยเหลือในการแก้ปัญหาของชุมชน และแฟ้มข้อมูลสถานที่ (Place) เป็นข้อมูลเกี่ยวกับตำบล หมู่บ้าน และที่อยู่อาศัย 2.2..สารสนเทศเชิงลึก (Hard information) เป็นข้อมูล ข้อเท็จจริงในสาขาวิชาเฉพาะหรือให้ข้อมูลที่ เป็นเนื้อหา เฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น วิธีการให้ความช่วยเหลือทางกฎหมาย วิธีการเปลี่ยนชื่อ เป็นต้น ข้อมูลเหล่านี้จะให้รายละเอียด ในเชิงลึกที่เกี่ยวข้องกับ



ชุมชน โดยจัดพิมพ์เนื้อหาของสารสนเทศเชิงลึกในรูปของสิ่งพิมพ์และโสตทัศนวัสดุต่าง ๆ สารสนเทศ ประเภทนี้จะจัดเก็บไว้ในแฟ้มข้อมูลจุลสาร (Vertical file) ตัวอย่างของสารสนเทศเชิงลึก เช่น หนังสือทั่วไป หนังสืออ้างอิง หนังสือกฎหมาย บทความวารสาร จุลสาร ใบปลิว โปสเตอร์และโสตทัศนวัสดุ เป็นต้น ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงสารสนเทศ ประเภทนี้ได้จากการสืบค้นฐานข้อมูลของห้องสมุด ซึ่งมีการจัดระบบสารสนเทศที่ต้องสืบค้นโดยใช้ตรรกะและระบบการจัดหมวดหมู่หนังสือ 2.3..สารสนเทศเสริม (Supplementary information) เป็นข้อมูลที่หน่วยงาน/องค์กรต่าง ๆ ในชุมชนจัดพิมพ์ขึ้น ซึ่งเป็นผลการดำเนินงานหรือผลการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ข้อมูลเหล่านี้มักจะมีลักษณะเฉพาะ ตัวอย่างของสารสนเทศเสริม เช่น นามานุกรม หนังสือคู่มือ รายงานประจำ ปีบันทึกประจำวัน รัฐธรรมนูญ จดหมายข่าวขององค์กรต่าง ๆ ซึ่งมีการจัดเก็บไว้ในแฟ้มข้อมูลสารสนเทศ (Information file) เพื่อให้ผู้ใช้สามารถสืบค้นข้อมูลได้

การจัดระบบสารสนเทศชุมชนนั้น มีลักษณะเช่นเดียวกับการจัดหมวดหมู่หนังสือหรือเอกสารต่าง ๆ กล่าวคือ การจัดหมวดหมู่ให้กับสารสนเทศชุมชนอาจใช้ระบบการจัดหมวดหมู่หนังสือในระบบห้องสมุดทั่วไป เช่น การจัดหมวดหมู่หนังสือ ด้วยระบบทศนิยมของดิวอี้ เป็นต้น หรืออาจกำหนดหมวดหมู่ขึ้นใหม่เพื่อใช้แทนหัวข้อหลักของสารสนเทศชุมชน โดยมีตัวอย่างการจัดระบบสารสนเทศชุมชนดังนี้ ตัวอย่างที่ 1 การจัดระบบสารสนเทศชุมชนของห้องสมุด Cambridgeshire ในประเทศอังกฤษ ใช้การแบ่งหมวดหมู่ สารสนเทศออกเป็นหัวเรื่องต่าง ๆ แล้วกำหนดสัญลักษณ์เป็นอักษรภาษาอังกฤษ 2-3 ตัว แทนเนื้อหาในหัวเรื่องนั้น ๆ โดย กำหนดหัวเรื่องเป็นหมวดใหญ่ 21 หมวด ในแต่ละหมวดใหญ่จะจัดแบ่งเนื้อหาออกเป็นหมวดย่อยและหมู่ย่อยตามลำดับ ดังนี้(Bunch. 1993: 82-83)

หมวดใหญ่ สารสนเทศชุมชนในหมวดใหญ่จัดเรียงตามลำดับตัวอักษรของหัวเรื่อง (A-Z)

Ben – เงินช่วยเหลือ (Benefits)

Bus – ธุรกิจ (Business)

Car – อาชีพ (Careers)

Com – ชุมชน (Community)

Con – ผู้บริโภค (Consumer)

CR – ความสัมพันธ์ในชุมชน (Community relations)

- Dis – ผู้พิการ (Disability)
- Edu – การศึกษา (Education)
- Emp – การจ้างงาน (Employment)
- Env – สิ่งแวดล้อม (Environment)
- Fam – ครอบครัว (Family)
- Gov – รัฐบาล (Government)
- Hea – สุขภาพ (Health)
- Hou – การจัดที่อยู่อาศัย (Housing)
- Law – สิทธิตามกฎหมาย (Legal rights)
- Mon – การเงิน (Money)
- SC – พลเมืองอาวุโส (Senior citizens)
- Tra – การขนส่ง (Transport) Ump – การว่างงาน (Unemployment)
- Wom – สตรี (Women)
- You – เยาวชน (Youth)

หมวดย่อย สารสนเทศชุมชนที่จัดอยู่ในหมวด Hou – การจัดที่อยู่อาศัย (Housing) สามารถจัดแบ่งออกเป็น หมวดย่อยได้ 10 หมวด ดังนี้

- Hou – การจัดที่อยู่อาศัย (Housing)
- A – ที่พักอาศัยเพื่อทำการเกษตร (Agricultural accommodation)
- H – ผู้ที่ไม่มีที่อยู่อาศัย (Homelessness)
- I – ที่พักอาศัยที่ทางสถาบัน/องค์กรจัดให้ (Institutional accommodation)
- M – ที่อยู่อาศัยแบบเคลื่อนที่ (Mobile homes)
- O – การถือครองที่อยู่อาศัย (Owner-occupied)
- Re – บ้านเช่า/ห้องเช่า (Rented accommodation)
- ReC – ที่พักอาศัยที่ทางเทศบาลชุมชนจัดให้ (Council housing)
- ReH – การจัดที่พักอาศัยของสมาคมที่อยู่อาศัย (Housing association housing)
- ReP – การเช่าที่อยู่อาศัยเป็นส่วนตัว (Private rented)
- S – การเช่าอยู่ในที่รกร้าง/ที่ว่างเปล่าไม่มีเจ้าของ (Squatting)

หมู่ย่อย สารสนเทศชุมชนในหมวด Hou – การจัดที่อยู่อาศัย (Housing) ภายใต้หมวด O – การถือครอง ที่อยู่อาศัย (Owner-occupied) สามารถจัดแบ่งออกเป็นหมู่ย่อยตามเนื้อหา โดยใช้เลขอารบิกแทนหัวข้อเรื่องย่อย ดังนี้

- Hou – การจัดที่อยู่อาศัย (Housing)
- O – การถือครองที่อยู่อาศัย (Owner-occupied)
- O1 – การซื้อและขายบ้าน (Buying and selling a house)
- O2 – การทำ ประกันที่อยู่อาศัย (Home insurance)
- O3 – การวางแผน (Planning applications)
- O4 – การพัฒนา (Development)
- ฯลฯ

บริการสารสนเทศชุมชน บริการสารสนเทศชุมชนเป็นรูปแบบของบริการที่มีพื้นฐานมาจากการให้บริการข้อมูลข่าวสารรวมทั้งการชี้แนะแหล่ง ข้อมูล โดยบริการนี้มีชื่อเรียกว่า “บริการสารสนเทศชุมชน” (Community information service) หรือ บริการสารสนเทศ และแนะนำแหล่งสารสนเทศชุมชน (Community information and referral service) ซึ่ง Donohue (1976: 12) อธิบายว่า บริการสารสนเทศชุมชนเป็นบริการที่มุ่งเน้นการให้บริการสารสนเทศ 2 ลักษณะ คือ สารสนเทศเกี่ยวกับการดำรงชีวิต เช่น สุขภาพ การจัดที่อยู่อาศัย รายได้ กฎหมาย การทำงาน สิทธิทางการเมืองการปกครอง เป็นต้น และสารสนเทศ เกี่ยวกับหน้าที่พลเมือง ได้แก่ การมีส่วนร่วมอย่างมีประสิทธิภาพของประชาชนในฐานะบุคคลหรือสมาชิกคนหนึ่งของกลุ่ม ในกระบวนการทางสังคม การเมืองกฎหมายและเศรษฐกิจขณะที่คณะทำงานสารสนเทศชุมชน (Working Party on Community Information. 1980) ที่ประกอบด้วยบรรณารักษ์จากห้องสมุดประชาชนและบุคลากรจากสมาคมห้องสมุดอังกฤษ อธิบาย ไว้ว่า บริการสารสนเทศชุมชน หมายถึง บริการต่าง ๆ ที่ช่วยเหลือบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในการแก้ปัญหาประจำวันและ การมีส่วนร่วมในกระบวนการประชาธิปไตย เป็นบริการสารสนเทศตามความต้องการของประชาชนเพื่อแก้ไขปัญหาที่ประชาชน ต้องเผชิญ ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับครอบครัว การทำงานและสิทธิของประชาชน ดังนั้น จึงอาจสรุปได้ว่า บริการสารสนเทศชุมชนเป็นบริการที่มุ่งให้สารสนเทศและความช่วยเหลือแก่ผู้ที่กำลังเผชิญปัญหาในการดำรงชีวิตประจำวันและการส่งเสริม การทำ หน้าที่การเป็นพลเมืองที่ดีในกระบวนการทางประชาธิปไตย สำหรับรูปแบบของบริการสารสนเทศชุมชนที่ห้องสมุดหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

สามารถจัดเตรียมและบริการให้แก่ คนในชุมชนที่อาศัยอยู่ในเขตความรับผิดชอบ จำแนกได้ เป็น 3 ลักษณะดังนี้

1. การให้บริการผ่านช่องทางการติดต่อสื่อสาร ได้แก่

1.1. การสนทนาในเรื่องที่สนใจโดยสอบถามข้อมูลจากบรรณารักษ์ผู้ให้บริการ ที่โต๊ะบริการตอบคำถาม

1.2. การสอบถามข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์ เป็นบริการที่เอื้อให้กับประชาชนที่ไม่สามารถเดินทางมาใช้บริการได้เนื่องจากอยู่ในสถานที่ห่างไกล ไม่สะดวกเข้าใช้บริการ ในเวลาที่เปิดทำการ หรือเป็นผู้ที่มีความบกพร่องทางด้านร่างกาย

1.3. การสอบถามข้อมูลผ่านทางไปรษณีย์ เป็นการติดต่อทางไปรษณีย์เพื่อส่งจดหมายอย่างเป็นทางการในการขอใช้บริการสารสนเทศชุมชนจากบรรณารักษ์

2. การให้บริการผ่านบริการ/กิจกรรมที่จัดขึ้น ได้แก่

2.1. การจัดแสดงสารสนเทศชุมชนทั้งภายในและภายนอกห้องสมุด ได้แก่ การจัดบอร์ดข่าวประชาสัมพันธ์การติโปสเตอร์และบอร์ดข่าวความรู้เฉพาะเรื่องตามจุดต่าง ๆ

2.2. การจัดทำชุดโปรแกรมเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับผู้ใช้ที่ไม่ชอบการอ่านหนังสือก็สามารถเรียนรู้เรื่องที่กำลังอยู่ในความสนใจได้จากชุดโปรแกรมที่ห้องสมุดจัดเตรียมไว้ให้บริการ ซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบของวีดิทัศน์หรือสื่อประสมในรูปแบบต่าง ๆ

2.3. การจัดบริการข่าวสารทันสมัย (Current awareness service) เป็นข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับชุมชน โดยเป็นข้อมูลที่มีเนื้อหาที่ทันสมัยจากสื่อในรูปแบบต่าง ๆ เช่น บทความวารสารและหนังสือพิมพ์บทความจากอินเทอร์เน็ต และจุลสารที่ติดบอร์ดข่าวประชาสัมพันธ์หรือจัดส่งไปให้คนในชุมชนอย่างทั่วถึง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ทราบข่าวความเคลื่อนไหวต่าง ๆ เกี่ยวกับชุมชน

2.4. การจัดบริการสารสนเทศเลือกสรรเฉพาะบุคคล (Selective dissemination of information service) เป็นหัวข้อที่อยู่ในความสนใจของคนในชุมชนและต้องการใช้สารสนเทศในเรื่องนั้น ๆ ซึ่งต้องการให้ห้องสมุดรวบรวม ค้นหาและจัดส่งสารสนเทศให้อย่างต่อเนื่อง

2.5. การจัดบริการฐานข้อมูล เป็นฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับชุมชนซึ่งห้องสมุดอาจจัดทำขึ้นเองหรือชี้แนะไปยังฐานข้อมูลของหน่วยงานอื่น

3. การให้บริการผ่านสื่อในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่

3.1. สื่อสิ่งพิมพ์ได้แก่ บรรณานุกรมรายชื่อสิ่งพิมพ์นามานุกรมรายชื่อบุคคล และองค์กรต่างๆ โปสเตอร์ใบปลิวจดหมายข่าว จุลสาร แผ่นพับ และคู่มือต่าง ๆ

3.2. สื่อมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์วิทยุชุมชน หอกระจายข่าว และโทรทัศน์

3.3. สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ซีดีดีวีดีและเว็บไซต์ต่าง ๆ

#### 2.1.4 แนวคิดกระบวนการพัฒนาระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ มีความสำคัญต่อการบริหารในองค์กรในทุกๆระดับ การได้ระบบสารสนเทศมาใช้ในองค์กรจะต้องมีการพัฒนาระบบสารสนเทศขึ้นมา วิธีการพัฒนาระบบสารสนเทศมีหลายวิธี วิธีที่ได้รับความนิยมใช้กันมานานคือ วงจรการพัฒนา ระบบงาน(System Development Life Cycle : SDLC) โดยจะประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินงานหลายขั้นตอนที่ต่อเนื่องกัน

การพัฒนาระบบสารสนเทศ คือ การดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ที่กำหนดไว้ในแผนการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อสร้างระบบงานคอมพิวเตอร์ที่ทำหน้าที่รวบรวม เรียบเรียง จัดเก็บ แบ่งกลุ่ม ประมวล วิเคราะห์ กั้นกรองและสื่อสารข้อมูลรายการต่างๆ ให้อยู่ในรูปของสารสนเทศที่ง่ายและมีประโยชน์ต่อผู้บริหารในการนำไปประกอบการบริหารงาน การจัดการ การตัดสินใจ และการกำหนดนโยบายต่างๆ ขององค์กร จุดมุ่งหมายของการพัฒนาระบบสารสนเทศ ประกอบไปด้วย 1. ผู้ใช้ได้ประสบปัญหาที่ระบบที่ทำงานอยู่ในปัจจุบัน 2. ระบบเดิมมีความล้าสมัยเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ 3. ความต้องการของผู้ใช้เปลี่ยนแปลง อาจเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม จนทำให้ระบบเดิมไม่สามารถทำงานได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานในปัจจุบัน 4. การบำรุงรักษาระบบ (Maintenance) ทำให้เกิดค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาแพงเกินไป จึงไม่คุ้มค่าที่จะบำรุงรักษาต่อไป 5. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ทำให้การทำงานรวดเร็วขึ้น และช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน 6. เพิ่มความสามารถในการจัดการ และการมีข้อมูลที่เพียงพอเพื่อสนับสนุนตัดสินใจกับงานทางธุรกิจที่มีความซับซ้อนมากขึ้น 7. เพื่อสร้างศักยภาพในการแข่งขันกับคู่แข่งได้ เช่น การมีระบบคอมพิวเตอร์ทำให้การขยายมีประสิทธิภาพและจำนวนสินค้าที่ขายได้เพิ่มขึ้น 8. เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า 9. เพื่อสร้างชื่อเสียง ความน่าเชื่อถือของบริษัท และเสริมภาพลักษณ์ให้กับองค์กร

การพัฒนากระบวนการและเปลี่ยนแปลงองค์กร เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถนำมาใช้ในการเปลี่ยนแปลงองค์กรได้ 4 ระดับ จากระดับล่างสุดไปยังระดับสูงสุด คือ การเปลี่ยนแปลงอัตโนมัติ (Automation) ,การเปลี่ยนแปลงขบวนการปฏิบัติงาน (Rationalization of procedures) ,การเปลี่ยนแปลงระบบงานใหม่ (Business process reengineering) และ การเปลี่ยนแนวความคิด (Paradigm shifts) ในระดับล่างสุดจะมีความเสี่ยงในการนำระบบมาใช้ต่ำแต่ผลตอบแทนหรือประโยชน์ที่จะได้ก็ต่ำด้วย ส่วนระบบในระดับสูงกว่าถัดไปยิ่งมีความเสี่ยงมาก ประโยชน์ที่ธุรกิจจะได้รับก็มากด้วย

วงจรการพัฒนากระบวนการสารสนเทศ (System Development Life Cycle: SDLC) (ศรีนวล พงมณี,2560) เป็นกระบวนการดำเนินงาน ที่กำหนดไว้ในแผนการพัฒนากระบวนการ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสำเร็จลุล่วงตามระยะเวลาที่กำหนด จึงมีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานเป็นลำดับที่ชัดเจน ตั้งแต่เริ่มโครงการจนกระทั่งสิ้นสุดโครงการ เรียกว่า วงจรการพัฒนากระบวนการ (System Development Life Cycle: SDLC) เป็นวงจรที่แสดงถึงกิจกรรมที่เป็นลำดับขั้นในการพัฒนากระบวนการ ประกอบด้วยกิจกรรม 7 กิจกรรมดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดความต้องการของระบบ (Requirement Definition)

ขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระบบ (System Analysis)

ขั้นตอนที่ 3 การออกแบบ (Design)

ขั้นตอนที่ 4 การพัฒนาระบบ (Development)

ขั้นตอนที่ 5 การทดสอบระบบ (System Testing)

ขั้นตอนที่ 6 การติดตั้งระบบ (System Implement)

ขั้นตอนที่ 7 การบำรุงรักษา (Maintenance)

**2.1.4.1 การกำหนดความต้องการของระบบ (Requirement Definition)** การกำหนดความต้องการของระบบ (Requirement Definition) เป็นขั้นตอนแรกของกระบวนการพัฒนากระบวนการสารสนเทศ (Systems Development Life Cycle: SDLC) เป็นขั้นตอนที่นักวิเคราะห์ระบบจะต้องค้นหาปัญหาและศึกษาทำความเข้าใจปัญหา ข้อเท็จจริงต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการทำงานในระบบงานเดิม โดยนักวิเคราะห์ระบบจะต้องทำความเข้าใจปัญหาอย่างถ่องแท้คิดหาทางแนวทางและวัตถุประสงค์ในการแก้ปัญหา ศึกษาความเป็นไปได้ในการ

แก้ปัญหารวบรวมความต้องการและสรุปข้อกำหนดต่างๆ ให้ชัดเจน ถูกต้องและเป็นที่ยอมรับ ทั้งสองฝ่าย พร้อมทั้งกำหนดแผนการดำเนินงานกิจกรรม ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอนย่อย คือ

2.1.4.1.1 การกำหนดปัญหา (Problem Definition) เป็นขั้นตอนที่นักวิเคราะห์ระบบเข้าไปทำความเข้าใจปัญหา คือการทำความเข้าใจกับปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างถ่องแท้ว่าปัญหาที่แท้จริงคืออะไร พร้อมทั้งคิดหาแนวทางหรือสถานการณ์ที่นักวิเคราะห์ระบบเชื่อว่าสามารถปรับปรุงระบบให้ดีขึ้น และนักวิเคราะห์ระบบต้องค้นหาว่าธุรกิจต้องการอะไร เพื่อให้เป้าหมายบรรลุวัตถุประสงค์ ในขั้นตอนนี้ นักวิเคราะห์ระบบจะทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้ระบบ โดยการ

- 1) ตรวจสอบเอกสาร
- 2) การสัมภาษณ์
- 3) การออกแบบสอบถาม
- 4) สังเกตพฤติกรรมและสภาพแวดล้อมของธุรกิจ

2.1.4.1.2 การศึกษาความเป็นไปได้ (Feasibility Study) เป็นขั้นตอนที่นักวิเคราะห์ระบบทำการศึกษาความเป็นไปได้ในการดำเนินการปรับปรุงระบบ พิจารณาถึงความพร้อมในด้านต่างๆ รวมถึงความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อความล้มเหลวในการปรับปรุงระบบ โดยทำการศึกษาความเป็นไปได้ในแง่มุมต่างๆ เช่น

1) ความเป็นไปได้ทางเทคนิค คือความเป็นไปได้ของการปรับปรุงระบบหรือพัฒนาระบบใหม่ โดยการนำเทคโนโลยีปัจจุบันมาใช้งาน หรือการยกระดับเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือตัดสินใจใช้เทคโนโลยีใหม่ทั้งหมด

2) ความเป็นไปได้ทางเศรษฐศาสตร์ คือความเป็นไปได้ในเชิงเศรษฐศาสตร์ ด้วยการคำนึงถึงต้นทุนค่าใช้จ่ายในการพัฒนาระบบงาน ความคุ้มค่าของระบบ ด้วยการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้จากระบบกับค่าใช้จ่ายที่ต้องลงทุน

3) ความเป็นไปได้ด้านการปฏิบัติงาน คือความเป็นไปได้ของระบบใหม่ที่จะให้สารสนเทศที่ถูกต้องตรงความต้องการของผู้ใช้งาน ทัศนคติ และทักษะกับระบบงานใหม่ที่มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการทำงานใหม่ว่าเป็นที่ยอมรับหรือไม่

4) ความเป็นไปได้ทางด้านเวลาในการดำเนินการ คือความเป็นไปได้ของระยะเวลาในการดำเนินการในการพัฒนาระบบใหม่

2.1.4.1.3 การกำหนดความต้องการของระบบ (System Requirements) เป็นขั้นตอนที่นักวิเคราะห์ระบบทำการวิเคราะห์การทำงานระบบเดิม เพื่อหาปัญหาที่เกิดขึ้นและรวบรวมรายละเอียดต่างๆ เพื่อจุดประสงค์ในการหาข้อสรุปในด้านของความต้องการ ระหว่างผู้พัฒนากับผู้ใช้ เรียกว่า ข้อกำหนดความต้องการ (Requirement Specification) เพื่อใช้ในการพัฒนาระบบ โดยนักวิเคราะห์ระบบจะต้องนำข้อกำหนดความต้องการเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อพิจารณาและตัดสินใจในการดำเนินการพัฒนาระบบหรือล้มเลิกการพัฒนาระบบ

2.1.4.2 การวิเคราะห์ระบบ (System Analysis) ในขั้นตอนนี้ หลังจากที่ผู้บริหารได้ตัดสินใจที่จะพัฒนาระบบงานหรือปรับปรุงระบบงานเดิม นักวิเคราะห์ระบบจะต้องดำเนินการวิเคราะห์ระบบงานปัจจุบัน (Current System) เพื่อนำมาพัฒนาแนวคิดสำหรับระบบใหม่ (New System) วัตถุประสงค์หลักในการวิเคราะห์ระบบคือจะต้องศึกษาและทำความเข้าใจในความต้องการต่างๆ ที่ได้รวบรวมมาจากขั้นตอนการกำหนดความต้องการ โดยนักวิเคราะห์ระบบจะต้องนำข้อมูลความต้องการมาวิเคราะห์ เพื่อประเมินว่าควรมีอะไรบ้างที่ระบบใหม่ต้องดำเนินการ ด้วยการพัฒนาเป็นแบบจำลองเชิงตรรกะ (Logical Model) ขึ้นมา ซึ่งได้แก่แบบจำลองแผนภาพกระแสข้อมูล (Data Flow Diagram) แบบจำลองกระบวนการ (Process Model) และแบบจำลองข้อมูล (Data Model) เป็นต้น

#### 2.1.4.2.1 เครื่องมือในการวิเคราะห์ระบบ

##### 1) ผังงาน (Flowchart)

ผังงาน (Flowchart) คือ รูปภาพ (Image) หรือสัญลักษณ์ (Symbol) ที่ใช้เขียนแทน ขั้นตอนคำอธิบาย ข้อความ หรือคำพูด ที่ใช้ในอัลกอริทึม (Algorithm) เพราะการนำเสนอขั้นตอน ของงานให้เข้าใจตรงกัน ระหว่างผู้เกี่ยวข้อง ด้วยคำพูด หรือข้อความทำได้ยากกว่าประเภทของผัง งานแบ่งออกมาเป็น 2 ประเภทได้แก่

1) ผังงานระบบ (System Flowchart) คือ ผังงานที่แสดงขั้นตอนการทำงานในระบบอย่าง กว้าง ๆ แต่ไม่เจาะลงในระบบงานย่อย 2) ผังงานโปรแกรม (Program Flowchart) คือ ผังงานที่แสดงถึงขั้นตอนในการ ทำงานของ โปรแกรม ตั้งแต่รับข้อมูล คำนวณ จนถึงแสดงผลประโยชน์ของผังงาน 1) ทำให้เข้าใจ และแยกแยะปัญหาได้ง่าย (Problem Define)

2) แสดงลำดับการทำงาน (Step Flowing)







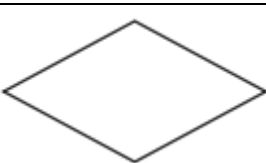

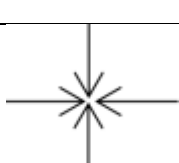
3) หาข้อผิดพลาดได้ง่าย (Easy to Debug)

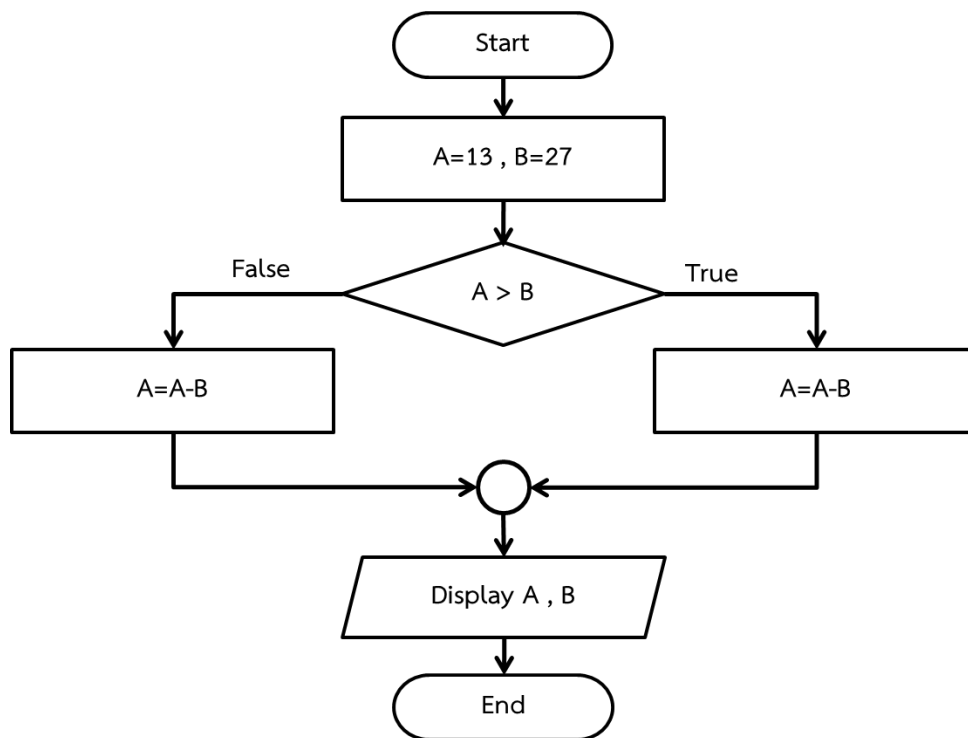


4) ทำความเข้าใจโปรแกรมได้ง่าย (Easy to Read)

5) ไม่ขึ้นกับภาษาใดภาษาหนึ่ง (Flexible Language)

ตารางที่ 2.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเขียนผังงาน (Flowcharting Symbols)

สัญลักษณ์	ชื่อ	คำอธิบาย
	สัญลักษณ์เทอร์มินัล (terminal symbol)	แสดงจุดเริ่มต้น และจุดจบ การทำงาน
	สัญลักษณ์การนำข้อมูลเข้า (input/output symbol)	สัญลักษณ์การรับเข้าหรือ แสดงผล
	สัญลักษณ์การนำข้อมูลเข้า ด้วยมือ (manual input symbol)	แสดงการนำข้อมูลเข้าด้วย แป้นพิมพ์ (keyboard) หรือ เมาส์(mouse)
	สัญลักษณ์การประมวลผล (process symbol)	แสดงการประมวลผล ได้แก่ การคำนวณและการกำหนดค่า
	สัญลักษณ์เอกสาร (document symbol)	แสดงการแสดงผลลัพท์บน กระดาษ
	สัญลักษณ์การแสดงผล (display symbol)	การแสดงผลลัพท์ทางหน้าจอ
	สัญลักษณ์การตัดสินใจ (decision symbol)	แสดงการตัดสินใจหรือการ เปรียบเทียบ
	สัญลักษณ์จุดต่อภายในหน้า (on-page connector symbol)	แสดงจุดต่อเนื่องของผังงานที่ อยู่ในหน้าเดียวกัน สะดวกที่ จะใช้เส้นโยงหากัน
	ทิศทาง (Flow line)	ทิศทางขั้นตอนดำเนินงาน



ภาพที่ 2.1 ตัวอย่าง Flowchart

## 2) โมเดลข้อมูลเชิงสัมพันธ์ (Entity – Relationship : ER)

โมเดลข้อมูลเชิงสัมพันธ์ (Entity Relationship Model) หรือ E-R Model ถูกนำเสนอโดย Chen (1976) และได้รับการพัฒนาจะสมบูรณ์ในปี 1979 เพื่อใช้ในการอธิบายฐานข้อมูลในรูปแบบ แผนภาพ เรียกว่า E-R diagram นั้นคือมนุษย์พยายาม เขียนสร้างที่เป็นจินตภาพ (ในที่นี้คือ มุมมองที่เขามองฐานข้อมูล) ให้เป็นกายภาพ ในรูปแผนภาพ แผนภาพ ER ดังกล่าวใช้พื้นฐานของ โมเดลข้อมูลเชิงตรรกะ (Logical Data Model) ของ Fleming ที่เสนอไว้ในปี 1989 เป็นวิธีการแสดงความต้องการสารสนเทศในระบบธุรกิจให้เป็นแผนภาพ ในขั้นตอนการวิเคราะห์ และออกแบบระบบฐานข้อมูล เน้นตัวข้อมูลที่มีอยู่จริงโดยไม่คำนึงถึงรายละเอียดในการ ติดตั้ง, ความต้องการพิเศษอื่นในแง่การใช้งาน และความเร็วในการสืบค้นข้อมูล หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่ง ว่าโมเดลข้อมูลเชิงตรรกะเป็นการสร้างโครงร่างวิวของ ผู้ใช้ (Skeletal User View) จะแสดงข้อมูล ในขอบเขตที่ผู้ออกแบบสนใจโดยมีสิ่งที่จะต้องกำหนดเป็นพื้นฐาน ได้แก่ เอนทิตี, รีเลชันชิป, แอททริ บิวต์ ในแง่ของ ER-Diagram ประกอบด้วย เอนทิตี (Entity) คือ สิ่งที่มีอยู่จริง จับต้องได้ หรือเป็นจินตภาพที่แสดงความเป็นหนึ่งเดียว เมื่อ กล่าวถึงแล้วทุกคนเข้าใจตรงกัน เช่น สินค้า, วัตถุประสงค์, แผนกต่าง ๆ, การสั่งซื้อ รีเลชันชิป (Relationship) คือ ความสัมพันธ์ซึ่งเป็นลักษณะการเกี่ยวพันกันระหว่างเอนทิตีหนึ่ง กับตัว มันเองหรือ เอนทิตีอื่น

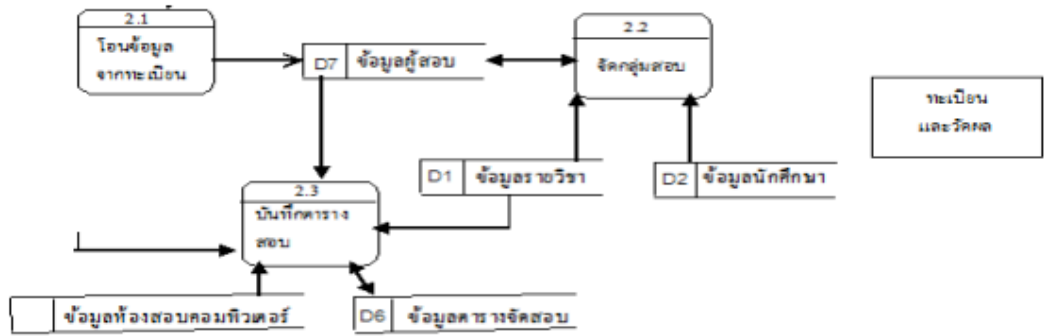
อาจเป็นความสัมพันธ์ที่มากกว่า 2 เอนทิตีก็ได้ เช่น แผนกจัดซื้อทำ การสั่งซื้อสินค้าหรือ วัตถุดิบ แอททริบิวต์ (Attribute) คือกลุ่มของค่าความจริงใด ๆ ที่เป็นรายละเอียดของเอนทิตีที่แสดง ลักษณะ และ คุณสมบัติของเอนทิตี ทำให้เข้าใจเอนทิตีได้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น และเป็นสิ่งที่ไม่สามารถแตก ย่อยลงไปได้อีกโดยไม่เสียความหมายไป เช่น รหัสสินค้า, สถานที่เก็บ, ชื่อสินค้า, ราคา นอกจากนี้ยังมีการระบุด้วยว่าแอททริบิวต์ใดเป็นคีย์กำหนดกฎข้อบังคับต่าง ๆ ของเอนทิตีและ รีเลชันชิป

### ความสัมพันธ์ระหว่างเอนทิตีจะแบ่งออกเป็น 3 ประเภทดังนี้

- 1) ความสัมพันธ์แบบ หนึ่ง-ต่อ-หนึ่ง (one-to-one)
- 2) ความสัมพันธ์แบบ หนึ่ง-ต่อ-กลุ่ม (one-to-many)
- 3) ความสัมพันธ์แบบ กลุ่ม-ต่อ-กลุ่ม (many-to-many)

### 3) แผนภาพกระแสข้อมูล (Data flow Diagram: DFD)

แผนภาพกระแสข้อมูล (Data Flow Diagram:DFD) หมายถึง แผนภาพที่แสดงให้เห็น ถึงทิศทางการไหลของข้อมูลที่มีอยู่ในระบบ และการดำเนินงานที่เกิดขึ้นในระบบ โดยข้อมูลใน แผนภาพทำให้ทราบถึง ข้อมูลมาจากไหน, ข้อมูลไปที่ไหน, ข้อมูลเก็บที่ใด, เกิดเหตุการณ์ใดกับ ข้อมูลในระหว่างทาง แผนภาพกระแสข้อมูลจะแสดงภาพรวมของระบบ (Overall picture of a system) และรายละเอียดบางอย่าง แต่ในบางครั้งหากต้องการกำหนดรายละเอียดที่สำคัญใน ระบบนักวิเคราะห์ระบบอาจจำเป็นต้องใช้เครื่องมืออื่นๆ ช่วย เช่น ข้อความสั้นๆที่เข้าใจ หรือ อัลกอริทึม, ตารางการตัดสินใจ (Decision Table), Data Model, Process Description ทั้งนี้ก็ ขึ้นอยู่กับความต้องการในรายละเอียด การสร้างแผนภาพกระแสข้อมูลนี้เพื่อ 1. เป็นแผนภาพที่สรุปรวมข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการวิเคราะห์ในลักษณะของรูปแบบที่เป็นโครงสร้าง 2. เป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างนักวิเคราะห์ระบบและผู้ใช้งาน 3. เป็นแผนภาพที่ใช้ในการพัฒนาต่อในขั้นตอนของการออกแบบระบบ 4. เป็นแผนภาพที่ใช้ในการอ้างอิง หรือเพื่อใช้ในการพัฒนาต่อในอนาคต ทราบที่มาที่ไปของข้อมูลที่ไหลไปในกระบวนการต่างๆ (Data and Process)



ภาพที่ 2.2 ตัวอย่างแผนภาพกระแสข้อมูล

**สัญลักษณ์ที่ใช้ในแผนภาพกระแสข้อมูล**

สัญลักษณ์ที่ใช้เป็นมาตรฐานในการแสดงแผนภาพกระแสข้อมูลมีหลายชนิด แต่ในที่นี้จะแสดงให้เห็นเพียง 2 ชนิด ได้แก่ ชุดสัญลักษณ์มาตรฐานที่พัฒนาโดย Gane and Sarson (1979) และชุดสัญลักษณ์มาตรฐานที่พัฒนาโดย DeMarco and Yourdon (DeMarco, 1979); Yourdon and Constantine, 1979) โดยมีสัญลักษณ์ดังต่อไปนี้

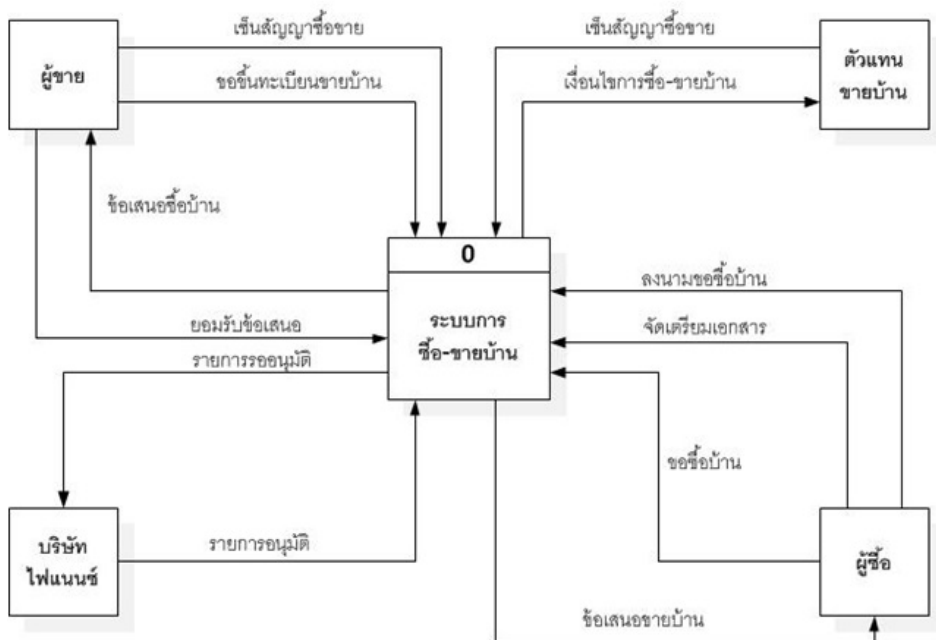
ตารางที่ 2.2 สัญลักษณ์ที่ใช้ในแผนภาพกระแสข้อมูล

DeMarco & Yourdon	Gane & Sarson	ความหมาย
		Process : ขั้นตอนการทำงานภายในระบบ
		Data Store : แหล่งข้อมูล สามารถ เป็นได้ทั้งไฟล์ข้อมูล และฐานข้อมูล (File or Database)
		External Agent : ปัจจัยหรือสภาพแวดล้อมที่มีผลกระทบต่อระบบ
		Data Store : เส้นทางไหลของข้อมูล แสดงทิศทางการไหลของข้อมูลจาก ขั้นตอนการทำงานหนึ่งไปยังอีก ขั้นตอนหนึ่ง

#### 4) แผนภาพบริบท (Context Diagram)

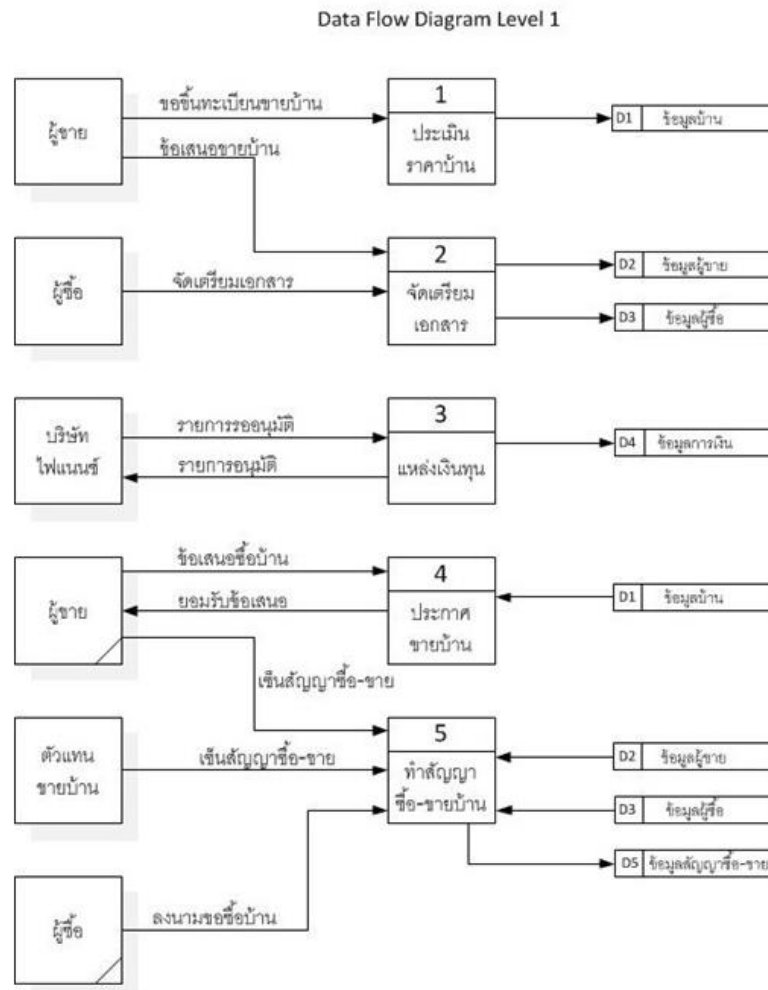
แผนภาพบริบท คือ แผนภาพกระแสข้อมูลระดับบนสุดที่แสดงภาพรวมการทำงาน ของระบบที่มีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมภายนอก ระบบ Level0 Diagram คือ แผนภาพกระแส ข้อมูลในระดับที่แสดงขั้นตอนการทำงานหลักทั้งหมด (Process หลัก) ของระบบแสดงทิศทาง การ 85 ไหลของData Flow และแสดงรายละเอียดของแหล่งจัดเก็บข้อมูล (Data Store) Level-0 Diagram เป็นการแสดงให้เห็นถึงรายละเอียดของ Process การทำงานหลัก ๆ ที่มีอยู่ภายในภาพรวมของ ระบบ(Context Diagram) ว่ามีขั้นตอนใดบ้าง

Context Diagram



ภาพที่ 2.3 ตัวอย่างแผนภาพบริบท

ระดับของแผนภาพที่แบ่งย่อยมาจาก Level-0 เรียกว่า Level-1 ซึ่งแผนภาพที่แบ่งย่อย ในระดับถัดมาจาก Level-0 diagram จะต้องมี Process อย่างน้อย 2 Process ขึ้นไป



ภาพที่ 2.4 ตัวอย่างแผนภาพบริบท Level-1

ถ้าระบบใดมีการทำงานที่ซับซ้อนมาก นักวิเคราะห์ระบบจะไม่สามารถอธิบายการทำงานทั้งหมดได้ภายในขั้นตอนเดียวใน Context Diagram ดังนั้นในการวิเคราะห์ระบบจึงสามารถ จำแนกระบบใหญ่หนึ่งระบบออกเป็นระบบย่อย ๆ ได้หลายระบบ โดยแบ่งให้เป็นระบบย่อยที่มี ขนาดเล็กลงเรื่อย ๆ จนสามารถอธิบายการทำงานได้ทั้งหมด เรียกวิธีนี้ว่า “การแบ่งย่อย” การแบ่ง/ แยก/ย่อยระบบและขั้นตอนการทำงานออกเป็นส่วนย่อยโดยในแต่ละขั้นตอนที่แยกออกมา (Subsystems) จะแสดงให้เห็นถึงรายละเอียดของการทำงานเพิ่มมากขึ้น การแบ่งย่อย Process นั้น สามารถแบ่งย่อยลงไปได้เรื่อย ๆ จนกระทั่งถึงระดับที่ไม่สามารถแบ่งย่อยได้อีกแล้ว

**2.1.4.3 การออกแบบ (Design)** ในขั้นตอนนี้ นักวิเคราะห์ระบบจะต้องออกแบบระบบสารสนเทศที่จะพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการที่ได้ระบุไว้ในเอกสารขั้นตอนของการวิเคราะห์ ที่เป็นแบบจำลองเชิงตรรกะ มาพัฒนาเป็นแบบจำลองเชิงกายภาพ โดย

แบบจำลองเชิงตรรกะที่ได้จากขั้นตอนการวิเคราะห์ มุ่งเน้นว่ามีอะไรที่ต้องทำในระบบ ในขณะที่แบบจำลองเชิงกายภาพจะนำแบบจำลองเชิงตรรกะมาพัฒนาต่อด้วยการมุ่งเน้นว่าระบบจะดำเนินการอย่างไร เพื่อให้เกิดผลตามความต้องการ โดยการออกแบบระบบจะประกอบด้วย การออกแบบที่เกี่ยวข้องกับฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และระบบเครือข่าย การออกแบบรายงาน การออกแบบหน้าจอนำเข้าข้อมูล การออกแบบรูปแบบข้อมูลที่นำเข้าและรูปแบบการรับข้อมูล การออกแบบผังระบบงาน การออกแบบฐานข้อมูล การสร้างต้นแบบ และการออกแบบโปรแกรม ในการออกแบบโปรแกรมต้องคำนึงถึงความปลอดภัย (Security) ของระบบด้วย เพื่อป้องกันการผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น เช่น "รหัส" สำหรับผู้ใช้ที่มีสิทธิ์สำรองไฟล์ข้อมูลทั้งหมด เป็นต้น

นักวิเคราะห์ระบบจะต้องออกแบบฟอร์มสำหรับข้อมูลขาเข้า (Input Format) ออกแบบรายงาน (Report Format) และการแสดงผลบนจอภาพ (Screen Format) หลักการการออกแบบฟอร์มข้อมูลขาเข้าคือ ง่ายต่อการใช้งาน และป้องกันข้อผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นถ้ามีระบบจะต้องออกแบบวิธีการใช้งาน เช่น กำหนดว่าการป้อนข้อมูลจะต้องทำอย่างไร จำนวนบุคลากรที่ต้องการในหน้าที่ต่างๆ แต่ถ้านักวิเคราะห์ระบบตัดสินใจว่าการซื้อซอฟต์แวร์ดีกว่าการเขียนโปรแกรม ขั้นตอนการออกแบบก็ไม่จำเป็นเลย เพราะสามารถนำซอฟต์แวร์สำเร็จรูปมาใช้งานได้ทันที สิ่งที่นักวิเคราะห์ระบบออกแบบมาทั้งหมดในขั้นตอนที่กล่าวมาทั้งหมดจะนำมาเขียนรวมเป็นเอกสารชุดหนึ่งเรียกว่า "ข้อมูลเฉพาะของการออกแบบระบบ" (System Design Specification) เมื่อสำเร็จแล้วโปรแกรมเมอร์สามารถใช้เป็นแบบในการเขียนโปรแกรม ได้ทันที สำคัญก่อนที่จะส่งถึงมือโปรแกรมเมอร์เราควรจะตรวจสอบกับผู้ใช้ว่าพอใจหรือไม่ และตรวจสอบกับทุกคนในที่คิดว่าถูกต้องสมบูรณ์หรือไม่ และแน่นอนที่สุดต้องส่งให้ฝ่ายบริหารเพื่อตัดสินใจว่าจะดำเนินการ ต่อไปหรือไม่ ถ้าอนุมัติก็ผ่านเข้าสู่ขั้นตอนการสร้างหรือพัฒนาระบบ (Construction)

**2.1.4.4 การพัฒนาระบบ (Development)** เป็นขั้นตอนที่มีการนำเอาระบบที่ได้ ออกแบบไว้ จากขั้นตอนออกแบบมาทบทวนเพื่อกำหนดการจัดทำซอฟต์แวร์ การออกแบบซอฟต์แวร์ การเขียนโปรแกรม และการทดสอบโปรแกรม ในกระบวนการนี้ ทีมงานโปรแกรมเมอร์จะต้องพัฒนาโปรแกรม ตามที่นักวิเคราะห์ระบบได้ออกแบบไว้ การเขียนชุดคำสั่งเพื่อสร้างระบบงานทางคอมพิวเตอร์ โดยโปรแกรมเมอร์สามารถนำเครื่องมือเข้ามาช่วยในการพัฒนาโปรแกรม เพื่อช่วยให้ระบบงานสามารถพัฒนาได้เร็วขึ้นและมีคุณภาพ และ

ในกระบวนการนี้จะต้องจัดทำเอกสารโปรแกรมควบคุมไปกับการพัฒนาโปรแกรม เพื่อให้ง่ายต่อการตรวจสอบและแก้ไข ข้อกำหนดเกี่ยวกับการพัฒนาโปรแกรม ผู้บริหารขององค์กรจะเป็นผู้ตัดสินใจเลือกวิธีการพัฒนาโปรแกรม บางองค์กรอาจมีทีมงานพัฒนาโปรแกรมในองค์กร หรือซื้อซอฟต์แวร์สำเร็จรูปมาใช้ หรือจ้างบริษัทที่รับพัฒนาระบบโดยเฉพาะ โดยกระบวนการพัฒนาระบบงานอาจแบ่งออกเป็นขั้นตอนย่อย ๆ ดังนี้

- 1) การเขียนโปรแกรม (Coding) เป็นขั้นตอนที่โปรแกรมเมอร์เขียนชุดคำสั่งตามแบบจำลองเชิงกายภาพที่ได้ออกแบบไว้
- 2) การทดสอบโปรแกรม (Testing) เป็นขั้นตอนที่ตรวจสอบความถูกต้องและประสิทธิภาพของโปรแกรม โดยอาจแบ่งออกเป็น การทดสอบหน่วย (Unit Testing) การทดสอบระบบย่อย (Integration Testing) และการทดสอบระบบทั้งหมด (System Testing)
- 3) การติดตั้งระบบ (Installation) เป็นขั้นตอนที่ติดตั้งระบบงานลงในฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ขององค์กร
- 4) การฝึกอบรมผู้ใช้ (User Training) เป็นขั้นตอนที่ฝึกอบรมผู้ใช้ให้สามารถใช้งานระบบงานได้อย่างถูกต้อง

**2.1.4.5 การทดสอบระบบ (System Testing)** เมื่อโปรแกรมได้พัฒนาขึ้นมาแล้ว ยังไม่สามารถนำระบบไปใช้งานได้ทันที จึงจำเป็นต้องดำเนินการทดสอบระบบก่อนที่จะนำระบบไปใช้งานจริง การทดสอบเบื้องต้นนั้นเป็นขั้นตอนสำคัญที่ทำให้สามารถตรวจสอบความถูกต้องและประสิทธิภาพของระบบได้ก่อนการใช้งานจริง โดยมักนำเสนอข้อมูลทดสอบหรือสร้างข้อมูลจำลองเพื่อตรวจสอบการทำงานของระบบ ขั้นตอนการทดสอบระบบเบื้องต้นประกอบด้วย สร้างข้อมูลทดสอบที่ถูกต้องและตรงกับฐานข้อมูลจริงหรือสภาพแวดล้อมการทำงาน of ระบบ นำเสนอข้อมูลทดสอบที่สะท้อนภาพรวมของการใช้งานและเป้าหมายของระบบ. ในขั้นตอนถัดไปคือการเตรียมสภาพแวดล้อมที่จะใช้ในการทดสอบ ซึ่งรวมถึงการตรวจสอบและการกำหนดค่าระบบ, การเชื่อมต่อฐานข้อมูล, และการติดตั้งโปรแกรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง. หลังจากนั้นมีการทดสอบการทำงานพื้นฐาน (Smoke Testing) เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของการทำงานพื้นฐานของระบบ และตรวจสอบว่าระบบสามารถเริ่มต้นและทำงานได้ตามปกติหรือไม่ ขั้นตอนถัดไปคือการทดสอบระบบทั้งหมด (System Testing) ซึ่งนำเสนอการทดสอบในทุกฟังก์ชันและรายละเอียดต่าง ๆ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ถูกป้อนและผลลัพธ์ที่ได้. การทดสอบประสิทธิภาพ (Performance Testing) จะทดสอบประสิทธิภาพ



ของระบบในเงื่อนไขที่มีการใช้งานมากพร้อมกัน ในขณะที่การทดสอบความปลอดภัย (Security Testing) จะตรวจสอบความปลอดภัยทางเทคนิคของระบบ การทดสอบการเข้าสู่ระบบ (User Acceptance Testing – UAT) ทำโดยผู้ใช้งานจริงเพื่อตรวจสอบว่าระบบตอบสนองตามความต้องการของผู้ใช้หรือไม่. สุดท้ายคือการรายงานและการติดตามข้อผิดพลาด, ทำการรายงานข้อผิดพลาดที่พบระหว่างการทดสอบและดำเนินการแก้ไขและทดสอบใหม่ ขั้นตอนทั้งหมดนี้ช่วยให้ทีมพัฒนามั่นใจว่าระบบมีความเสถียรและพร้อมใช้งานจริง

2.1.4.6 การติดตั้งระบบ (System Implement) เป็นขั้นตอนที่เน้นในการนำระบบที่ได้รับการพัฒนาติดตั้งและให้พร้อมที่จะนำไปใช้งานในสภาพแวดล้อมการทำงานของธุรกิจ. การทำขั้นตอนนี้ต้องคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงในการทำงานของบุคลากรและการมีความพร้อมในการใช้ระบบใหม่ การติดตั้งระบบสามารถทำได้ตามหลายแนวทาง ซึ่งแต่ละวิธีมีข้อได้เปรียบและข้อเสียต่าง ๆ ดังนี้

1) การติดตั้งแบบทันทีทันใด (Direct Installation): เป็นวิธีการที่ระบบใหม่ถูกติดตั้งและเริ่มใช้งานทันที โดยยกเลิกระบบเดิม การนี้อาจสร้างความไม่สะดวกในการเปลี่ยนแปลงและต้องให้การฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพ

2) การติดตั้งแบบขนาน (Parallel Installation): การติดตั้งระบบใหม่พร้อมใช้งานระบบเดิมในขณะเดียวกัน และมีการใช้งานระบบเดิมจนกว่าผู้ใช้และผู้บริหารจะมีความพอใจและพร้อมที่จะยกเลิกระบบเดิม

3) การติดตั้งแบบนาร่อง (Single Location Installation/Pilot Installation): การติดตั้งที่จะให้การใช้งานระบบใหม่เฉพาะที่หนึ่งหน่วยขององค์กรก่อน และตรวจสอบประสิทธิภาพและความพร้อมใช้งานก่อนที่จะปรับเปลี่ยนระบบทั้งหมด

4) การติดตั้งแบบทยอยติดตั้งเป็นระยะ (Phased Installation): การติดตั้งโดยการเริ่มใช้งานบางส่วนของระบบใหม่ก่อน และทยอยเพิ่มฟังก์ชันอื่น ๆ จนกระทั่งทั้งระบบถูกใช้งาน วิธีนี้ช่วยลดความเสี่ยงในการเปลี่ยนแปลงทั้งหมดในเวลาเดียว

2.1.4.7 การบำรุงรักษา (Maintenance) หลังจากที่ระบบงานใหม่ที่พัฒนาขึ้นมาได้ถูกนำไปใช้งานเป็นที่เรียบร้อยแล้ว หากพบข้อผิดพลาดหรือข้อบกพร่องจากการปฏิบัติงานของระบบงานใหม่ นักวิเคราะห์ระบบจึงจำเป็นต้องดำเนินการติดตามและแก้ไขให้ถูกต้อง รวมถึงกรณีที่ข้อมูลจัดเก็บมีปริมาณมากขึ้น การขยายระบบเครือข่ายเพื่อรองรับเครื่องลูกข่ายที่มีจำนวนมากขึ้น บางกรณีอาจจำเป็นต้องเขียนโปรแกรมเพิ่มเติม หากผู้ใช้มีความต้องการเพิ่มขึ้น

ดังนั้นในขั้นตอนของการกำหนดความต้องการ นักวิเคราะห์ระบบจึงจำเป็นต้องมีการจัดทำเอกสารข้อตกลงร่วมกันทั้งสองฝ่าย ถึงขอบเขตในการพัฒนาระบบงาน และกรณีที่มีการแก้ไขหรือพัฒนาระบบงานเพิ่มเติม เพื่อรักษาความปลอดภัยและความเสถียรของระบบในระยะยาว นักวิเคราะห์ระบบต้องดำเนินกิจกรรมหลายประการเพื่อรักษาประสิทธิภาพของระบบ ได้แก่

1) การติดตามและวิเคราะห์ข้อผิดพลาด (Error Tracking and Analysis): นักวิเคราะห์ระบบต้องติดตามและวิเคราะห์ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นในการทำงานของระบบ และดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้องเพื่อป้องกันการเกิดข้อผิดพลาดซ้ำในอนาคต

2) การปรับปรุงระบบ (System Enhancement): หากมีความต้องการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงระบบ เช่น เพิ่มฟังก์ชันใหม่ หรือปรับปรุงการใช้งาน นักวิเคราะห์ระบบต้องวิเคราะห์และทำการปรับปรุงระบบให้ตอบสนองตามความต้องการ

3) การจัดการข้อมูล (Data Management): ในกรณีที่ข้อมูลมีปริมาณมากขึ้น หรือมีความต้องการในการเพิ่มเติมข้อมูล นักวิเคราะห์ระบบต้องจัดการข้อมูลในระบบให้เหมาะสม.

4) การขยายระบบเครือข่าย (Network Expansion): หากมีความต้องการในการขยายระบบเครือข่าย เพื่อรองรับจำนวนผู้ใช้หรือเครื่องลูกข่ายที่มากขึ้น นักวิเคราะห์ระบบต้องวิเคราะห์และดำเนินการขยายเครือข่ายให้เหมาะสม

5) การเขียนโปรแกรมเพิ่มเติม (Additional Programming): หากมีความต้องการในการเพิ่มฟังก์ชันหรือโปรแกรมเพิ่มเติม เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ นักวิเคราะห์ระบบต้องทำการเขียนโปรแกรมเพิ่มเติมตามความต้องการ

6) การจัดทำเอกสารคู่มือ (Documentation): การบำรุงรักษาระบบจำเป็นต้องรักษาเอกสารที่เป็นปัจจุบัน รวมถึงการจัดทำคู่มือการใช้งานและคู่มือการบำรุงรักษา

การบำรุงรักษาเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องและสำคัญในการรักษาความปลอดภัยและประสิทธิภาพของระบบในระยะยาว. นอกจากนี้ การจัดทำข้อตกลงร่วมกันทั้งสองฝ่ายเกี่ยวกับขอบเขตในการพัฒนาระบบเป็นส่วนสำคัญเพื่อให้ทุกฝ่ายเข้าใจและปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนด

**2.1.5 แนวคิดระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System: MIS)** คือระบบสารสนเทศที่มุ่งเน้นที่สารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจ

วางแผน ควบคุม และการดำเนินงานขององค์กร โดยระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการมีองค์ประกอบหลัก 4 ประการ ได้แก่ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ข้อมูล และบุคลากร

ฮาร์ดแวร์ หมายถึง อุปกรณ์ทางกายภาพที่ใช้ในการทำงานของระบบสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วงต่างๆ เป็นต้น ฮาร์ดแวร์ของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการอาจประกอบด้วยคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์ คอมพิวเตอร์เดสก์ท็อป คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล เช่น ฮาร์ดดิสก์ หน่วยความจำแฟลช อุปกรณ์แสดงผล เช่น จอภาพ โปรเจคเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วงอื่นๆ เช่น เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกนเนอร์ เป็นต้น

ซอฟต์แวร์ หมายถึง ชุดคำสั่งที่ใช้ในการประมวลผลข้อมูล เช่น ระบบปฏิบัติการ โปรแกรมประยุกต์ เป็นต้น ซอฟต์แวร์ของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการอาจประกอบด้วยระบบปฏิบัติการ เช่น Windows Server, Linux ระบบฐานข้อมูล เช่น Microsoft SQL Server, Oracle โปรแกรมประยุกต์ เช่น โปรแกรมประมวลผลคำ โปรแกรมตารางคำนวณ โปรแกรมนำเสนอ เป็นต้น

ข้อมูล หมายถึง ข้อความ ตัวเลข ภาพ และเสียง ที่สามารถจัดเก็บและประมวลผลได้ ข้อมูลของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการอาจประกอบด้วยข้อมูลลูกค้า เช่น ชื่อ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ข้อมูลสินค้า เช่น รหัสสินค้า ชื่อสินค้า รายละเอียดสินค้า ข้อมูลการเงิน เช่น ยอดขาย ต้นทุน กำไร เป็นต้น

บุคลากร หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ เช่น นักวิเคราะห์ระบบ โปรแกรมเมอร์ ผู้ใช้ เป็นต้น บุคลากรของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการอาจประกอบด้วยนักวิเคราะห์ระบบ (System Analyst) มีหน้าที่ออกแบบและวิเคราะห์ระบบสารสนเทศ โปรแกรมเมอร์ (Programmer) มีหน้าที่เขียนโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ผู้ใช้ (User) มีหน้าที่ใช้ระบบ

ลักษณะสำคัญของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ มีดังนี้

- 1.) มุ่งเน้นที่สารสนเทศ ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการมุ่งเน้นที่สารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจ วางแผน ควบคุม และการดำเนินงานขององค์กร โดยสารสนเทศที่ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการควรนำเสนอ ได้แก่ สารสนเทศเชิงกลยุทธ์ (Strategic Information) เป็นสารสนเทศที่ใช้ในการวางแผนระยะยาวขององค์กร เช่น ข้อมูลแนวโน้มตลาด ข้อมูลคู่แข่งสารสนเทศเชิงปฏิบัติการ (Operational Information) เป็นสารสนเทศที่ใช้ในการวางแผนและควบคุมการดำเนินงานประจำวันขององค์กร เช่น ข้อมูลยอดขาย ข้อมูลต้นทุน

สารสนเทศเชิงสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support Information) เป็นสารสนเทศที่ใช้ในการสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร เช่น ข้อมูลการวิเคราะห์สถานการณ์ ข้อมูลเปรียบเทียบทางเลือก ช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยพิจารณาจากข้อมูลต่างๆ อย่างรอบด้าน นอกจากนี้ ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการยัง บูรณาการข้อมูล จากแหล่งต่างๆ ภายในองค์กรเข้าด้วยกัน เพื่อให้ผู้บริหารสามารถมองเห็นภาพรวมขององค์กรได้อย่างครบถ้วน และ สนับสนุนการตัดสินใจ ของผู้บริหาร โดยนำเสนอสารสนเทศที่ ถูกต้อง ทันเวลา และเหมาะสมกับความต้องการ

2) การบูรณาการข้อมูล (Data Integration) คือ กระบวนการรวบรวมข้อมูล จากแหล่งต่างๆ ภายในองค์กรเข้าด้วยกัน เพื่อให้ข้อมูลมีความสอดคล้องกัน และสามารถนำมาใช้ประโยชน์ร่วมกันได้ การบูรณาการข้อมูลมีความสำคัญต่อระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ เนื่องจากช่วยให้ผู้บริหารสามารถมองเห็นภาพรวมขององค์กรได้อย่างครบถ้วน โดย ข้อมูลต่างๆ เหล่านี้มาจากจากระบบย่อยต่างๆ ขององค์กร เช่น ระบบบัญชี ระบบการขาย ระบบการผลิต ประโยชน์ของการบูรณาการข้อมูลสำหรับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ ได้แก่

- 1) ช่วยผู้บริหารสามารถมองเห็นภาพรวมขององค์กรได้อย่างครบถ้วน
- 2) ช่วยผู้บริหารในการตัดสินใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและลดต้นทุนขององค์กร
- 4) ช่วยเพิ่มโอกาสในการแข่งขันขององค์กร

ตัวอย่างของการบูรณาการข้อมูลสำหรับระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ เช่น ระบบ ERP (Enterprise Resource Planning) เป็นระบบสารสนเทศที่บูรณาการข้อมูลและกระบวนการทางธุรกิจขององค์กรเข้าด้วยกัน, ระบบ CRM (Customer Relationship Management) เป็นระบบสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า, ระบบ SCM (Supply Chain Management) เป็นระบบสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารห่วงโซ่อุปทาน การบูรณาการข้อมูลสามารถดำเนินการได้หลายวิธี ขึ้นอยู่กับลักษณะของข้อมูลและระบบสารสนเทศที่ต้องการบูรณาการ โดยทั่วไปแล้ว กระบวนการบูรณาการข้อมูลอาจแบ่งออกเป็นขั้นตอนต่างๆ เช่น รวบรวมข้อมูล รวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ภายในองค์กร, ทำความสะอาดข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้อง และความครบถ้วนของข้อมูล, แปลงข้อมูล แปลงข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถนำมาใช้งาน

ร่วมกันได้, จัดเก็บข้อมูล จัดเก็บข้อมูลในแหล่งกลางที่สามารถใช้ร่วมกันได้, นำเสนอข้อมูล นำเสนอข้อมูลในรูปแบบที่ผู้บริหารสามารถเข้าใจและใช้ประโยชน์ได้

3) สนับสนุนการตัดสินใจ ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร โดยนำเสนอสารสนเทศที่ถูกต้อง ทันเวลา และเหมาะสมกับความต้องการ โดยระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการสามารถช่วยสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารได้หลายวิธี ดังนี้

- นำเสนอข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถเปรียบเทียบข้อมูลต่างๆ กันได้
- นำเสนอข้อมูลเชิงวิเคราะห์ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถวิเคราะห์สถานการณ์ได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ

- นำเสนอข้อมูลเชิงคาดการณ์ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถคาดการณ์แนวโน้มของสถานการณ์ได้
- นำเสนอข้อมูลเชิงจำลอง เพื่อให้ผู้บริหารสามารถจำลองสถานการณ์ต่างๆ ก่อนที่จะตัดสินใจ
- นำเสนอข้อมูลเชิงโต้ตอบ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถโต้ตอบกับข้อมูลและสร้างทางเลือกต่างๆ ได้

## 2.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

### 2.2.1 ทฤษฎีและหลักการพัฒนาชุมชน

แนวความคิดเกี่ยวกับการพัฒนาชีวิตและความเป็นอยู่ของสังคมมนุษย์นั้น ได้เกิดขึ้นหรือ มีมานานแล้ว อาทิเช่น แนวคิดของนักปราชญ์ชาวกรีก คือเพลโต (Plato) ที่ปรากฏในหนังสืออูตมรัฐ (The republic) แนวคิดของอริสโตเติล (Aristotle) ในหนังสือการเมือง (Politics) และแนวคิดนัก ปรัชญาตะวันออก เช่น แนวคิดของพระบรมศาสดาพุทธเจ้า (Buddha) ที่ปรากฏอยู่ในพระไตรปิฎก (Tripitaka) เป็นต้น แต่แนวคิดในเชิงวิชาการนั้น คำว่า “การพัฒนา” หรือ “Development” เกิดขึ้นในคริสต์ศตวรรษที่ 19 โดยนักเศรษฐศาสตร์ได้บัญญัติคำนี้ขึ้นเพื่อนำมาใช้เรียกการแก้ไขปัญหา ที่เกิดขึ้นจากการปฏิวัติอุตสาหกรรมในทวีปยุโรป การปฏิวัติอุตสาหกรรมนี้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรมอย่างรวดเร็ว อาทิ การเปลี่ยนแปลงการใช้แรงงานจากคนและสัตว์เป็นพลังงานจากเทคโนโลยี เช่น เครื่องจักร

เครื่องยนต์ต่าง ๆ ทำให้วิถีการดำรงชีวิตเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมหลายประการ เช่น อาชีพ เปลี่ยนจากเกษตรกรรมเป็นอุตสาหกรรม สถานที่ประกอบอาชีพเปลี่ยนจากเรือกสวนไร่นาเป็น โรงงาน อุตสาหกรรม ระบบการผลิตแบบเพื่อการยังชีพเป็นเพื่อการค้า ที่อยู่อาศัยเปลี่ยนจาก ชนบทไปเป็น เมือง สิ่งแวดล้อมเปลี่ยนจากสิ่งแวดล้อมธรรมชาติเป็นสิ่งแวดล้อมที่มนุษย์สร้างขึ้น เป็นต้น ชีวิตใน โรงงานอุตสาหกรรมยังไม่ได้รับมาตรฐานหลายประการ เช่น การขาดสวัสดิ ภาพและความปลอดภัย โรงงานคับแคบ แสงสว่างไม่เพียงพอ มีการใช้แรงงานจากเด็กและ ผู้หญิง การได้รับค่าจ้างต่ำ เป็นต้น นักเศรษฐศาสตร์จึงได้นำคำว่าพัฒนามาใช้เพื่อเรียก วิถีการยกระดับมาตรฐานความเป็นอยู่ของชาว ยุโรปในขณะนั้นให้สูงขึ้น (ประสิทธิ์ สวาสดิ ญาติ, 2518 : 26-35) เวลาต่อมาได้รับการยอมรับจากนัก สังคมศาสตร์โดยทั่วไป โดยเฉพาะ นักสังคมวิทยาพัฒนาการและนักมานุษยวิทยาพัฒนาการ จึงทำให้ คำว่าพัฒนาได้รับการ ยอมรับและนำไปใช้กันอย่างแพร่หลาย ภายหลังสิ้นสุดสงครามโลกครั้งที่สอง คำว่าพัฒนา ได้ถูกนำไปใช้กันกว้างขวางมากขึ้น โดย ประธานาธิบดี แฮรี เอส. ทรูแมนแห่งประเทศ สหรัฐอเมริกาได้เป็นผู้จุดประกายให้กับชุมชนโลก โดยมี นัยยะของการผลักดันความคิดเรื่อง ของการพัฒนา ซึ่งได้รับการวิเคราะห์ว่าเกี่ยวข้องกับความพยายาม ที่จะต่อต้านลัทธิ คอมมิวนิสต์ เมื่อสงครามเย็นเริ่มต้นขึ้น ในขณะเดียวกันก็เป็นการสร้างบทบาทของ สหรัฐอเมริกาในชุมชนโลก ดังคำกล่าวสุนทรพจน์ของทรูแมน เมื่อวันที่ 20 มกราคม ค.ศ.1949 ซึ่ง เป็นวันที่ทรูแมนเข้ารับตำแหน่งประธานาธิบดีของสหรัฐอเมริกา คนที่ 33 และถือว่าเป็น คักราชใหม่ ของโลก คือคักราชแห่งการพัฒนา (นันทนีย์ กมลศิริพิชัยพร, 2544 : 2) โดยได้ กล่าวไว้ว่า “เราจะต้องเริ่มลงมือทำงานอันหาญกล้าชิ้นใหม่ของเรา คือการนำความก้าวหน้า ทาง ศาสตร์ต่าง ๆ และทางอุตสาหกรรมของเรามาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและสร้างความ เติบโตในแถบดินด้อยพัฒนา คติจักรวรรดินิยมแบบเก่า ซึ่งได้แก่ การเอารัดเอาเปรียบเพื่อ ประโยชน์จากต่างชาตินั้นไม่มีอยู่ในแผนงานของเรา งานที่เราได้วางไว้ คือการพัฒนาโดยมี มโน ทัศน์ว่าจะใช้ความยุติธรรมแบบประชาธิปไตยเป็นพื้นฐาน”

จากการที่ประธานาธิบดี แฮรี เอส. ทรูแมนได้ใช้คำว่าด้อยพัฒนาเป็นครั้งแรกนี้ ณ วัน นั้น ประชาชนกว่าสองพันล้านคนได้กลายเป็นคนด้อยพัฒนาขึ้นมาตามความคิดของทรูแมน ในทันที ในช่วงแรก ๆ การพัฒนาไม่มีความหมายที่ชัดเจนนัก แต่เป็นการเปรียบเทียบกับสภาพ ของการด้อย พัฒนา ซึ่งมีความหมายรวม ๆ ถึงสภาพของประเทศโลกที่สามที่มีรายได้ ต่ำ สุขภาพอนามัยและ การศึกษาต่ำ โดยได้มีการนำเสนอแนวคิดที่ว่าประเทศที่ร่ำรวยควรให้

ความช่วยเหลือทางเศรษฐกิจแก่ ประเทศที่ด้อยพัฒนา สหรัฐอเมริกาซึ่งมีบทบาทสำคัญในสหประชาชาติเป็นหัวหอกสำคัญในการช่วย สร้างการพัฒนาให้แก่ประเทศด้อยพัฒนาต่าง ๆ ทั่วโลก (จามะรีเซียงทอง, 2549 : 29) ประกอบกับ การที่ประเทศต่าง ๆ ที่ประสบปัญหา ภายหลังจากสงคราม ทำให้ต้องทำการปรับปรุงแก้ไขสภาพทางสังคม เศรษฐกิจและการเมือง ของประเทศตนให้กลับฟื้นคืนสู่สภาพเดิม บางประเทศที่ได้รับเอกราช ให้ปกครองตนเองก็ต้อ หาแนวทางและวิธีการในการพัฒนาประเทศตนเอง เพื่อให้หลุดพ้นจากการ เป็นประเทศที่ด้อย พัฒนา จึงเป็นเหตุให้คำว่าการพัฒนาได้มีการนำใช้อย่างแพร่หลายมากยิ่งขึ้น ต่อมา ในปีค.ศ. 1960 ประธานาธิบดี จอห์น เอฟ. เคนเนดี (John F. Kennedy) ได้เสนอองค์การสหประชาชาติ (United Nations) ให้ถือว่าปี ค.ศ.1960-1969 เป็นทศวรรษแห่งการพัฒนาของโลกซึ่งเป็นที่ ยอมรับ ขององค์การสหประชาชาติและยังได้ประกาศเพิ่มเติมให้ปี ค.ศ.1970-1979 เป็น ทศวรรษที่สองของ การพัฒนาโลกต่อไปอีกด้วย (สมยศ ทุ่งหว้า, 2534 : 178) เมื่อคำว่า การ พัฒนาได้ถูกนำไปใช้กันอย่างแพร่หลายมากขึ้น การพัฒนาในความหมายตาม ธรรมชาติได้เริ่ม เปลี่ยนแปลงไป โดยมีการให้คุณค่าเพิ่มเติม ซึ่งคุณค่าที่มีการกล่าวถึงนี้ คือวิธีการผลิต โดยเฉพาะวิธีการผลิตแบบอุตสาหกรรมที่ถูกมองว่าเป็นการวิวัฒนาการของสังคมชั้นสูง การ กำหนด คุณค่าดังกล่าวทำให้การพัฒนามีลักษณะของการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่ถูก กำหนดให้มีวิวัฒนาการ ไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือวิธีการผลิตแบบอุตสาหกรรม ซึ่งเป็น พัฒนาการทางประวัติศาสตร์แบบ ตะวันตก ด้วยเหตุนี้จึงมีผู้วิเคราะห์ว่า การพัฒนาเป็นเหมือน ลัทธิอาณานิคมใหม่ที่เป็นการครอบงำ จากทางประเทศตะวันตก ดังนั้นความแตกต่างทาง เศรษฐกิจและสังคมของประเทศต่าง ๆ ในโลก ทำให้มีการจัดแบ่ง ประเทศในโลกออกเป็นตาม ระดับของการพัฒนาประเทศและอุดมการณ์ทางการเมือง คือ 1. ประเทศในกลุ่มที่ได้พัฒนา อุตสาหกรรมในระดับสูงตามลัทธิทุนนิยม ซึ่งได้แก่ สหรัฐอเมริกา อังกฤษ ฝรั่งเศส เยอรมนี และญี่ปุ่น เป็นต้น 2. ประเทศในกลุ่มสังคมนิยมภายใต้ระบบสังคมนิยมเต็มรูปแบบ ได้แก่ รัสเซีย จีน โปแลนด์ เชคโกสโลวาเกีย เป็นต้น 3. ประเทศในโลกที่สาม ส่วนใหญ่เป็นประเทศซึ่ง แต่เดิมเคยเป็นอาณานิคมของจักรวรรดิ นิยมตะวันตก มีระดับการพัฒนาเศรษฐกิจของ ประเทศในระดับต่ำ ได้แก่ ประเทศในแอฟริกาและ เอเชีย เช่น เอธิโอเปีย อียิปต์ บราซิล ลาว พม่ารวมทั้งไทย เป็นต้น ประเทศโลกที่สามหรือประเทศด้อยพัฒนา (Underdeveloped Countries) ซึ่งต่อมามีการ เรียกชื่อให้ดูดีกว่าว่าประเทศกำลังพัฒนา (Developing Countries)

ความหมายของการพัฒนา ความเป็นมาของคำว่า การพัฒนาดังกล่าวเบื้องต้นเมื่อพิจารณาแล้วพบว่า กระแสแห่งความ เจริญของประเทศตะวันตกหรือประเทศที่พัฒนาแล้วได้หลังไหลไปสู่ประเทศด้อยพัฒนาหรือประเทศ ที่มีความเจริญน้อยกว่า คำว่า การพัฒนาจึงได้ถูกนำมาใช้เพื่ออธิบายความก้าวหน้าให้ทัดเทียมกับ ประเทศในตะวันตก ซึ่งมีความหมายครอบคลุมหลายแง่มุม ไม่เป็นที่เข้าใจอย่างเดียวกันในแต่ละ 4 ประเทศแต่ละช่วงเวลา เราจะพบว่าในช่วงแรก ๆ ของการนำเอาแนวความคิดการพัฒนามาใช้จะเน้น ความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปสู่สภาพที่ทันสมัย หรือการปรับให้เป็น อุตสาหกรรม เป็นต้น ต่อมานักสังคมศาสตร์สาขาต่าง ๆ ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความหมายของการ พัฒนาที่แตกต่างกันออกไปมาก ทำให้รูปแบบ วิธีการและยุทธวิธีในการพัฒนาประเทศต่าง ๆ มีความแตกต่างกันออกไป แนวคิดของการพัฒนาจึงครอบคลุมถึงด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและวัฒนธรรมด้วย ดังนั้นจึงขอนำเสนอความหมายคำว่า การพัฒนา ตามทัศนะของนักวิชาการไทย ดังนี้ ชิตยา สุวรรณชฎ (2522 : 341) กล่าวว่า การพัฒนา คือกระบวนการที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงโดยการจัดสรรทรัพยากรของสังคม เพื่อการเปลี่ยนแปลงในการที่จะบรรลุเป้าหมายที่ สังคมนั้นได้เลือกสรรแล้ว ด้วยการควบคุมอัตราการเปลี่ยนแปลงให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ วิทยากร เชียงกุล (2527 : 17-18) อธิบายว่า การพัฒนาที่แท้จริงควรหมายถึง การทำให้ชีวิต ความเป็นอยู่ของประชาชนมีความสุข ความสะดวกสบาย ความอยู่ดีกินดี ความเจริญทาง ศิลปวัฒนธรรมและจิตใจและความสงบสันติ ซึ่งนอกจากจะขึ้นอยู่กับ การได้รับปัจจัยทางวัตถุเพื่อ ตอบสนองความต้องการทางร่างกายแล้ว ประชาชนยังต้องการได้รับการพัฒนาด้านการศึกษา สิ่งแวดล้อมที่ดี พักผ่อนหย่อนใจและการพัฒนาวัฒนธรรมและจิตใจด้านต่าง ๆ ด้วย ความต้องการ ทั้งหมดนี้บางครั้งเราเรียกกันว่า “การพัฒนาคุณภาพ” เพื่อให้เห็นว่าการพัฒนาไม่ได้ขึ้นอยู่กับ การเพิ่มปริมาณสินค้าหรือรายได้เท่านั้น หากอยู่ที่การเพิ่มความพอใจความสุขของประชาชนมากกว่า ยุวัฒน์ วุฒิเมธี (2534 : 2) อธิบายว่า การพัฒนาเป็นเสมือนกลวิธีหรือมรรควิธี (Means) ที่ทำให้เกิดผล (Ends) ที่ต้องการ คือคุณภาพชีวิต ชุมชน และสังคมดีขึ้นและนอกจากจะเป็นการ เปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นแล้วยังมีการกำหนดอัตราการเปลี่ยนแปลง (Rate of Change) เอาไว้ ด้วย ดิเรก ฤกษ์ทราย (2543 : 282) ให้ความหมายว่า การพัฒนานั้นเป็นกระบวนการ (Process) ที่จะต้องมีองค์ประกอบของเครื่องชี้วัดที่สำคัญ และต้องผสมผสานระหว่าง 1. มีการเปลี่ยนแปลง (Change) ในทางบวก ได้แก่ การปรับปรุงเศรษฐกิจและคุณภาพ ชีวิตเสมอ ถ้าเปลี่ยนแปลงในทางลบไม่ถือว่าเป็นการพัฒนา คือการ



เปลี่ยนแปลงนั้นจะต้องดีขึ้น เจริญ ขึ้น งบประมาณขึ้น และต้องเกี่ยวข้องกับ 4 แกนหลัก คือคน โครงสร้าง เทคโนโลยีและระบบหรืองาน (รวมทั้งสิ่งแวดล้อมด้วย) 2. การเปลี่ยนแปลงนั้นต้องมีการควบคุม (Control) ทิศทางของการเปลี่ยนแปลงได้โดย การกำหนดเป็นแผนที่ชัดเจนและนำไปสู่การปฏิบัติที่ดำเนินตามเป้าหมายอย่างเด่นชัดและ ปรับเปลี่ยนยืดหยุ่นได้ตามความเหมาะสมของสถานการณ์และเวลาที่เปลี่ยนแปลงไป โดยมีจุดเน้น ของการพัฒนาโดยประชาชน เพื่อประชาชนและเป็นการพัฒนาแบบยั่งยืน 5 3. ผลของการพัฒนานั้นต้องเกิดความเสมอภาค (Equity) และการกระจายใหม่ (Redistribution) ในการกระจายความเป็นธรรมในเรื่องรายได้ และการกระจายความเป็นธรรมในเรื่องคุณภาพชีวิต (Quality of Life) แก่กลุ่มคนในสังคมอย่างยุติธรรมและจะต้องทำให้เกิดความเท่า เทียมกันอย่างแท้จริงในเรื่องโอกาส (การศึกษา การทำงาน ความก้าวหน้า ฯลฯ) สัญญา สัญญาวิวัฒน์ (2547 : 3) กล่าวว่า การพัฒนา คือการเปลี่ยนแปลงตามแผนหรือการ เปลี่ยนแปลงที่มีการกำหนดทิศทาง (Planned or Directed Change) นั่นคือการพัฒนาที่ได้เป็นเรื่อง ธรรมชาติหากเป็นความพยายามของมนุษย์ที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้น โดยกำหนดทิศทางหรือ รายละเอียดเอาไว้ล่วงหน้าว่าจะพัฒนาอะไร พัฒนาอย่างไร ช้าเร็วอย่างไร ใครจะเป็นผู้พัฒนาและเป็น ผู้ถูกพัฒนา เป็นต้น นันทนีย์ กมลศิริพิชัยพร (ม.ป.ป. : 5) ได้อธิบายว่า การพัฒนาเป็นกระบวนการในการที่จะเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงคุณภาพชีวิต (Quality of Life) ของประชาชนส่วนใหญ่ให้ดีขึ้น ซึ่งรวมถึง เรื่องที่ตัดสินคุณค่าของคนในแต่ละสังคมด้วย ความหมายของการพัฒนาจึงแตกต่างกันออกไป ตามกาลเวลา สถานที่และลักษณะของปัญหาหรือความต้องการของแต่ละสังคม โดยมีปัจจัยที่ สนับสนุนส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงให้เป็นไปทิศทางที่พึงประสงค์ ดังนี้ 1. เป็นการเปลี่ยนแปลงที่นำมาซึ่งการปรับปรุงให้ดีขึ้นสำหรับคนส่วนใหญ่ 2. ควรจะเป็นอันตรายน้อยที่สุดและเป็นประโยชน์ต่อทุก ๆ คน 3. อย่างน้อยที่สุดควรจะตอบสนองความต้องการพื้นฐานหรือความต้องการที่จำเป็นสำหรับ การดำรงชีวิต 4. มีความสอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่ 5. ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม ในความหมายพื้นฐานการพัฒนา ก็คือการทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนในทุก ๆ ด้านของสังคม ทั้งมวล การพัฒนาได้เป็นเพียงการพัฒนา ด้านรายได้หรือด้านเศรษฐกิจเพียงด้านเดียวและไม่ใช้เรื่อง ของเทคนิค แต่การพัฒนาเป็นการเปลี่ยนแปลงในแนวความคิดและเปลี่ยนแปลงการกระทำที่เป็นไป ในทิศทางที่ดีขึ้น ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงเพื่อตอบสนองความต้องการและก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตของ ประชาชนทุกหมู่เหล่า

ให้ดีขึ้น สอนธยา พลศรี (2547 : 2-5) ได้จำแนกความหมายของการพัฒนาแต่ละประเภทไว้ ดังนี้

1. ความหมายจากรูปศัพท์หมายถึง การเปลี่ยนแปลงสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้เกิดความเจริญเติบโต งอกงามและดีขึ้นจนเป็นที่พึงพอใจ ความหมายดังกล่าวนี้เป็นที่มาของความหมายในภาษาไทยและ เป็นแนวทางในการกำหนดความหมายอื่น ๆ

2. ความหมายโดยทั่วไป หมายถึง การเปลี่ยนแปลงสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้คุณภาพดีขึ้นกว่าเดิม ความหมายนี้นับว่าเป็นความหมายที่รู้จักกันโดยทั่วไป เพราะนำมาใช้มากกว่าความหมายอื่น ๆ แม้ว่า จะไม่เป็นที่ยอมรับของนักวิชาการก็ตาม

3. ความหมายทางเศรษฐศาสตร์หมายถึง ความเจริญเติบโตแต่เป็นความเจริญเติบโตทาง เศรษฐกิจตามเนื้อหาของวิชาเศรษฐศาสตร์ ซึ่งเป็นการเน้นความหมายในเชิงปริมาณ คือ การเพิ่มขึ้น หรือการขยายตัวทางเศรษฐกิจมากกว่าด้านอื่น ๆ

4. ความหมายทางพัฒนาบริหารศาสตร์ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงของสิ่งใดสิ่งหนึ่งทั้งใน ด้านคุณภาพ (ดีขึ้น) ด้านปริมาณ (มากขึ้น) และด้านสิ่งแวดล้อม (มีความเหมาะสม) ไม่ใช่ การ เปลี่ยนแปลงด้านใดด้านหนึ่งเพียงด้านเดียว

5. ความหมายทางด้านเทคโนโลยีหมายถึง การเปลี่ยนแปลงสังคมให้ทันสมัยด้วยความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ซึ่งเป็นความหมายอีกแนวทางหนึ่ง

6. ความหมายทางด้านการวางแผน หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นจากการเตรียมการ ของมนุษย์ไว้ล่วงหน้าในลักษณะของแผนและโครงการ แล้วบริหารหรือจัดการให้ เป็นไปตามแผนและ โครงการจนประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ จะเห็นได้ว่าความหมาย ของการพัฒนาทางด้านการวางแผนกำหนดให้การพัฒนาเป็น กิจกรรมของมนุษย์และเกิดขึ้นจากการ เตรียมการไว้ล่วงหน้าเท่านั้น การเปลี่ยนแปลงที่ไม่ได้ เกิดจากการวางแผนโดยมนุษย์ ไม่ใช่เป็นการ พัฒนาในความหมายนี้

7. ความหมายเกี่ยวกับการปฏิบัติคำว่าพัฒนาในความหมายเกี่ยวกับการปฏิบัติ หรือ การปฏิบัติการณ์นี้ เป็นความหมายต่อเนื่องจากความหมายทางการวางแผน โดยมุ่งเน้นถึง การวางแผน และโครงการไปดำเนินการอย่างจริงจังและอย่างต่อเนื่องเพราะถึงจะมีแผนและโครงการแล้ว แต่ถ้า หากไม่มีการนำไปปฏิบัติการพัฒนา ก็ไม่สามารถเกิดขึ้นได้

8. ความหมายในทางพุทธศาสนา หมายถึง การพัฒนาคนให้มีความสุข มีสภาพแวดล้อมที่ เหมาะสม การพัฒนาในความหมายนี้มีลักษณะเดียวกันกับการพัฒนาใน

ความหมายทางด้านการวางแผน คือเป็นเรื่องของมนุษย์เท่านั้น แตกต่างกันเพียงการวางแผนให้ความสำคัญที่วิธีการ ดำเนินงาน ส่วนพุทธศาสนามุ่งเน้นผลที่เกิดขึ้น คือความสุขของมนุษย์เท่านั้น

9. ความหมายทางสังคมวิทยา นักสังคมวิทยาได้ให้ความหมายของการพัฒนาโดยเน้นการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของสังคม คือมนุษย์ กลุ่มทางสังคม การจัดระเบียบทางสังคม ซึ่งมีลักษณะ เช่นเดียวกับความหมายในทางพุทธศาสนา คือการเปลี่ยนแปลงมนุษย์และสิ่งแวดล้อมให้มีความสุข และมีลักษณะเช่นเดียวกับความหมายทางการวางแผน คือด้วยวิธีการจัดสรรทรัพยากรของสังคม อย่างยุติธรรมและมีประสิทธิภาพ ซึ่งนักวางแผนเรียกว่าการบริหารและการจัดการ

10. ความหมายทางการพัฒนาชุมชน นักพัฒนาชุมชนได้ให้ความหมายคำว่า การพัฒนา เอาไว้ใกล้เคียงกับนักสังคมวิทยา คือการพัฒนาเป็นวิธีการเปลี่ยนแปลงมนุษย์และสังคมมนุษย์ให้ดีขึ้น แต่นักพัฒนาชุมชนมุ่งเน้นที่มนุษย์ในชุมชนจะต้องร่วมกันดำเนินงานและได้รับผลจากการพัฒนาร่วมกัน

นอกจากนี้สนธยา พลศรี ยังได้สรุปภาพรวมความหมายของคำว่า การพัฒนาไว้ว่า หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงของสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้ดีขึ้น ทั้งทางด้านคุณภาพ ปริมาณและสิ่งแวดล้อม ด้วย การวางแผนโครงการและดำเนินงานโดยมนุษย์เพื่อประโยชน์แก่ตัวมนุษย์เอง

วิรัช วิรัชนิภาวรรณ (ม.ป.ป. : 42-43) กล่าวสรุปเกี่ยวกับการพัฒนาไว้ว่า การพัฒนาหมายถึง การเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีกว่าเดิม เพื่อให้ประชาชนหรือชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และมีความเจริญก้าวหน้า โดยการเปลี่ยนแปลงนั้นได้มีการกำหนดไว้ก่อนและครอบคลุมทั้งด้านวัตถุ และด้านจิตใจ หรืออาจแบ่งเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง นอกจากนี้แล้วการพัฒนาในแง่ที่เป็นกระบวนการ (Process) จะประกอบด้วยหลายขั้นตอน (Stages) ที่มีความสัมพันธ์หรือเชื่อมโยง (Relation or Linkage) และสอดคล้องกัน การพัฒนายังเป็นกระบวนการต่อเนื่อง (Continuing Process) คือหลังจากดำเนินกิจกรรมพัฒนากิจกรรมหนึ่งผ่านไปแล้วก็จะนำสู่การดำเนินกิจกรรม พัฒนากิจกรรมอื่น ๆ ต่อไปอีก

จากทั้งหมดที่กล่าวมาสรุปได้ว่า “การพัฒนา” คือกระบวนการเปลี่ยนแปลงตามแผน ด้วยการ ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าหรือกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่มีการกำหนดทิศทาง นั่นคือการพัฒนาเป็น ความพยายามของมนุษย์ที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้น มีการกำหนดทิศทางหรือกำหนด รายละเอียดเอาไว้ล่วงหน้าว่าใคร ทำอะไร อย่างไร เมื่อใด เป็นต้น โดยเป้า

หมายสุดยอดของการ พัฒนาอยู่ที่คนและคุณภาพชีวิตของคน การพัฒนาคนจึงรวมถึงการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคมวัฒนธรรมและเทคโนโลยี นอกจากนี้ความหมายของการพัฒนายังเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการ ดัดลินคุณค่าของคนในแต่ละสังคมอีกด้วย

## 2.2.2 ทฤษฎีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในชุมชน

Cutlip and Center (1978) ให้คำจำกัดความว่า การประชาสัมพันธ์คือ การติดต่อสื่อสาร และการสื่อความหมายทางด้านความคิดเห็นจากองค์การสถาบันไปสู่กลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการรับฟังความคิดเห็นและประชามติที่ประชาชนมีต่อองค์การสถาบันด้วยความพยายามอย่างจริงจังโดยมุ่งที่จะสร้างผลประโยชน์ร่วมกันและช่วยให้สถาบันสามารถปรับตัวเองให้สอดคล้อง กลมกลืน (Harmonious Adjustment) กับสังคมได้ ดังนั้น การประชาสัมพันธ์จึงถูกนำมาใช้ในลักษณะ ความหมาย 3 ประการด้วยกัน คือ

- 1) การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างองค์การสถาบันกับกลุ่มประชาชน
- 2) วิธีการที่องค์การสถาบันใช้เพื่อสร้างความสัมพันธ์
- 3) คุณภาพและสถานภาพแห่งความสัมพันธ์นั้น ๆ

สุพิน ปัญญามาก (2516, หน้า 27–28) อธิบายว่า การประชาสัมพันธ์ คือความพยายามที่มีแผนที่จะมีอิทธิพลต่อความคิดและทัศนคติของประชาชน เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนกับหน่วยงาน โดยยึดหลักสำคัญอยู่ 2 ประการคือ

1) การประชาสัมพันธ์นั้น ต้องทำอย่างต่อเนื่องและหยุดไม่ได้ ต้องพยายามโดยไม่มีข้อจำกัด เพราะตัวแปรที่สำคัญคือ ความรู้ ความรู้สึกนึกคิดและความคิดเห็นของประชาชน ซึ่งเรียกว่า ประชามติ (Public Opinion) เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา จึงจำเป็นจะต้องศึกษาความคิดเห็นที่สนับสนุนหน่วยงานตลอดเวลาไป

2) การประชาสัมพันธ์นั้นต้องทำอย่างมีแผนมีระบบเป็นขั้นตอน มีการศึกษา รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มประชาชนของหน่วยงานให้มากที่สุด การปฏิบัติงานต้องมีเอกภาพและสอดคล้องกับกันทุกขั้นตอน

Wilcox, Cameron, Ault and Agee (2003) อธิบายความหมายของการประชาสัมพันธ์ โดยนำเสนอลักษณะสำคัญของการประชาสัมพันธ์แทนการนิยามความหมายในรูปประโยคดังปรากฏในหนังสือชื่อ “Public Relations: Strategies and Tactics” ซึ่งเผยแพร่ในปี ค.ศ.2003 อธิบายว่าการประชาสัมพันธ์ หมายถึงกระบวนการที่ประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 6 ประการ ได้แก่

- 1) ความตั้งใจหรือเจตนา (Deliberate)
- 2) การวางแผนอย่างชัดเจนรัดกุม (Planned)
- 3) การกระทำ (Performance) หมายถึงการวางแผนและการปฏิบัติงาน
- 4) การคำนึงถึงผลประโยชน์ร่วมกันขององค์การและกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง (Mutually beneficial to the organization and the public)
- 5) การสื่อสารแบบบุคคลวิถี (Two-way communication)
- 6) การกำหนดให้การประชาสัมพันธ์เป็นภาระหน้าที่ของฝ่ายบริหาร (Management function) เนื่องจากผู้บริหารมีอำนาจในการตัดสินใจและการสั่งการ ซึ่งจะส่งผลให้งานประชาสัมพันธ์มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

**สะอาด ตันศุภผล (อ้างถึงใน วิรัช ลภีรัตนกุล, 2553, หน้า 18-19)** ให้คำจำกัดความว่า การประชาสัมพันธ์ คือ วิธีการของสถาบันอันมีแผนการและการกระทำที่ต่อเนื่องกัน ในอันที่จะสร้างหรือยังให้เกิดความสัมพันธ์อันดีกับกลุ่มประชาชน เพื่อให้สถาบันและกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้องมีความรู้ ความเข้าใจ และให้ความสนับสนุนร่วมมือกันและกัน อันจะเป็นประโยชน์ให้สถาบันนั้น ๆ ดำเนินงานไปได้ผลดีสมความมุ่งหมาย โดยมีประชาคมติเป็นแนวบรรทัดฐานสำคัญด้วย

**เสรี วงษ์มณฑา (2546)** อธิบายว่า การประชาสัมพันธ์ หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อโน้มน้าวใจหรือว่ามีอิทธิพลต่อความรู้ ความรู้สึกนึกคิดของสาธารณชนที่เกี่ยวข้องให้เกิดความรู้สึกรัก หักศนคติ ความเข้าใจที่ดี ซึ่งจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงานองค์การกับ สาธารณชนที่เกี่ยวข้องอันจะนำไปสู่สัมพันธภาพการร่วมมือและการสนับสนุนที่ดี

**เอ็ดเวิร์ด แอล.เบอ์เนส (Edward L. Bernays)** ให้ความหมายของการประชาสัมพันธ์ไว้ว่า หมายถึง ความพยายามในการสร้างสรรค์ความร่วมมือจากกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง เพื่อสนับสนุน กิจกรรมวัตถุประสงค์การดำเนินงานหรือสถาบันโดย

- 1) การเผยแพร่ข้อมูลให้ประชาชนทราบ
- 2) การโน้มน้าวใจและการประสานและการปรับเปลี่ยนความคิดเห็นของกลุ่มประชาชนที่ให้ออดคล้องกับจุดมุ่งหมายและวิธีการดำเนินงานของสถาบัน

## 2.3 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

2.3.1 ศ.นพ.วชิร คชการ (2565) ได้จัดทำงานวิจัย เรื่อง “การพัฒนาระบบแจ้งเตือนกิจกรรมและการนัดหมายอัตโนมัติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ โดยประยุกต์ใช้ Google Application และ Line Notification” งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบแจ้งเตือนกิจกรรมและการนัดหมายอัตโนมัติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ โดยประยุกต์ใช้โปรแกรม Google Application และ Line Notification และศึกษาความพึงพอใจในการใช้งานระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติผ่านแอปพลิเคชันไลน์ กลุ่มตัวอย่างที่ทดลองใช้งาน คือ บุคลากรสังกัดภาควิชาวิทยาการคอมพิวเตอร์ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สายวิชาการและสายปฏิบัติการรวมทั้งหมด 36 คน ผลการวิจัย พบว่า ระบบที่ได้พัฒนาขึ้นนี้ สามารถส่งการแจ้งเตือนอัตโนมัติไปยังผู้ใช้งาน ผ่านแอปพลิเคชันไลน์บนโทรศัพท์มือถือเมื่อถึงเวลาที่นัดหมายไว้ได้อย่างถูกต้อง สะดวกต่อการใช้งาน สามารถส่งการแจ้งเตือนไปยังผู้ใช้งานได้รวดเร็ว มีการแจ้งสรุปรายการกิจกรรมหรือการนัดหมายในแต่ละวันให้รับทราบล่วงหน้า ซึ่งช่วยเตือนความจำและทำให้สามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้มากขึ้น ในส่วนของข้อมูลกิจกรรมที่บันทึกไว้สามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนการจัดกิจกรรมล่วงหน้า และสร้างรายงานสรุปกิจกรรมในแต่ละปี เพื่อแสดงผลการจัดกิจกรรมที่สอดคล้องกับตัวชี้วัดตามพันธกิจของหน่วยงานที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว ผลการศึกษาความพึงพอใจจากผู้ใช้งานระบบมีรายละเอียด ดังนี้ ความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพการแจ้งเตือนในระดับมากที่สุด ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ งานวิจัยนี้ สามารถนำไปประยุกต์และพัฒนาใช้กับการแจ้งเตือนในงานด้านอื่น ๆ ได้ เช่น ใช้กับระบบแจ้งเตือนการจองรถยนต์ ระบบแจ้งเตือนกำหนดวันคุมสอบ ระบบแจ้งเตือนกำหนดการส่งของเบิกของ ระบบแจ้งเตือนการส่งเอกสารเงินเดือน หรือระบบจองห้องเรียนออนไลน์ เป็นต้น ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ควรพัฒนาเพิ่มการแจ้งเตือนในช่องทางอื่น เช่น การแจ้งเตือนผ่านทางเฟซบุ๊ก ทางข้อความสั้น (SMS) ทางอีเมล หรือช่องทางสื่อสารอื่น ๆ เพื่อให้ระบบมีความหลากหลายในการใช้งาน และเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้งานได้มากยิ่งขึ้น

2.3.2 กิตติยาพร สังคมศรีสมบัติ และชรินทร์พร มะชะรา (2565) ได้จัดทำงานวิจัย เรื่อง “การพัฒนารูปแบบการให้ความรู้และให้คำปรึกษาผ่านแอปพลิเคชัน LINE Official Account สำหรับมารดาในการดูแลทารกเกิดก่อนกำหนด” การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการให้ความรู้และให้คำปรึกษาผ่าน แอปพลิเคชัน LINE Official Account สำหรับมารดาในการดูแลทารกเกิดก่อนกำหนด กลุ่มตัวอย่างเป็น มารดาของทารกเกิดก่อนกำหนดทุกคนที่

เข้ารับการรักษาในหอผู้ป่วยทารกแรกเกิด และพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลอุตรธานี เลือกรูปแบบตัวอย่างตามเกณฑ์คัดเลือก ดำเนินการวิจัย 4 ขั้นตอนได้แก่ 1) วิเคราะห์สภาพ และประเมินความต้องการ (R1) 2) ออกแบบและพัฒนารูปแบบ (D1) 3) ทดลองใช้ในสถานการณ์จริง (R2) และ 4) ประเมินผลรูปแบบ (D2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) รูปแบบการให้ความรู้และให้คำปรึกษา ผ่านแอปพลิเคชัน LINE Official Account ชื่อบัญชี “การดูแลทารกแรกเกิด” 2) แบบสอบถามความมั่นใจ ในการใช้รูปแบบฯ ของมารดา 3) แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้รูปแบบฯ ของมารดา และ 4) แบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้รูปแบบฯ ของพยาบาลวิชาชีพ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ Paired t-test ผลการวิจัย พบว่า 1) รูปแบบการให้ความรู้และให้คำปรึกษาผ่านแอปพลิเคชัน LINE Official Account ประกอบด้วยวิดีโอ 7 เรื่อง และแผ่นภาพอินโฟกราฟิกให้ความรู้มารดาให้ข้อมูลผ่าน แอปพลิเคชันไลน์ฯ แบบออนไลน์ และการให้คำปรึกษาผ่านแอปพลิเคชันไลน์ฯ ตลอด 24 ชั่วโมง ผ่านช่องทางแชท 2) หลังใช้รูปแบบฯ มารดามีความมั่นใจมากกว่าก่อนใช้รูปแบบฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**2.3.3 นิรุติ์ ทาอ่อน (2561)** ได้จัดทำงานวิจัย เรื่อง “การพัฒนาช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารด้วย Line@ ของคณะเทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม” งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร 2. เพื่อพัฒนา ช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารด้วย Line@ 3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร โดยผู้จัดทำได้ดำเนินการตามขั้นตอน โดยแบ่ง 3 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้ ศึกษาความเป็นไปได้และช่องทางที่ใช้ในการให้บริการข้อมูลข่าวสารและประเมินความพึงพอใจโดยผู้บริหารคณะ เทคโนโลยีการเกษตรและอาหาร จากผลการดำเนินการวิจัยพบว่า คณะ มีช่องทางการให้บริการ ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายพอสมควร แต่ที่จะขาดไปคือ แอปพลิเคชัน Line@ ซึ่งจากการศึกษา เพิ่มเติมพบว่า ตัวแอปพลิเคชันใช้งานง่าย มีความสะดวก รวดเร็ว มีระบบเตือนเมื่อมีข้อมูลข่าวสาร เข้ามา และพบว่านักศึกษาใช้ติดต่อสื่อสารเป็นประจำผู้วิจัยจึงได้ศึกษาข้อมูลและได้พัฒนาช่อง ทางการให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านแอปพลิเคชัน Line@ และจากการทดสอบแอปพลิเคชันโดย ผู้บริหาร สามารถให้คะแนนได้ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร(Line@) อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.57 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.55 คิดเป็นร้อยละ 91.00 ด้านคุณภาพในการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด

มีค่าเฉลี่ย 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 คะแนน คิดเป็นร้อยละเท่ากับ 94.67

**2.3.4 สมยศ โกรรัมย์ (2564)** ได้จัดทำงานวิจัยเรื่อง “การเพิ่มประสิทธิภาพระบบติดตามและประเมินผลความก้าวหน้าวิชาโครงการ ด้วยกลไกการแจ้งเตือน กรณีศึกษา สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่” การเพิ่มประสิทธิภาพระบบติดตามและประเมินผลความก้าวหน้าวิชาโครงการ ด้วยกลไกการแจ้งเตือน กรณีศึกษา สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยเทคนิคหาดใหญ่ จัดทำขึ้นเพื่อแก้ปัญหา ความล่าช้าของการดำเนินงานวิชาโครงการเนื่องจากไม่มีระบบจัดเก็บเพื่อเป็นแหล่งข้อมูลในการ ติดตามและการประเมินผลความก้าวหน้า ขาดเครื่องมือในการติดต่อเพื่อประสานงานในการรายงาน เกี่ยวกับการติดตามและกระตุ้นให้นักเรียนเกิดความก้าวหน้าของโครงการได้อย่างทันท่วงที ส่งผลให้ นักเรียนไม่สามารถจัดทำโครงการได้ตามกรอบเวลาที่กำหนดและไม่สามารถสำเร็จการศึกษาตามที่หลักสูตรได้กำหนดไว้ งานวิจัยชิ้นนี้ประยุกต์ใช้ 1) Google Apps for Education ออกแบบและพัฒนาระบบเพื่อจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับวิชาโครงการ 2) Line Notification API มาช่วยในส่วนของการแจ้งเตือนและติดตามการประเมินผลรายวิชา โครงการ และ 3) การจัดการแบบลีน (LEAN) เพื่อจัดการการลดขั้นตอนและการวัดประสิทธิภาพใน การทำงานด้วยวิธีการก่อนและหลัง ผลการประเมินประสิทธิภาพหลังจากการทำสัปดาห์ว่า 1) การ ประเมินผลวิชาโครงการประเภท สิ่งประดิษฐ์/นวัตกรรม ส่วนที่ 1 ในช่วง 4 สัปดาห์แรก (Planning) ลดลง 420 นาที คิดเป็นร้อยละ 8.5 ส่วนที่ 2 ในช่วงระหว่างดำเนินงาน 7-10 สัปดาห์ (Process) ลดลง 90 นาที คิดเป็นร้อยละ 19 ส่วนที่ 3 ในช่วงสิ้นสุดการดำเนินงาน 4 สัปดาห์ (Product) ลดลง 1,425 นาทีคิดเป็นร้อยละ 9 2) การประเมินผลวิชาโครงการประเภทวิจัยทดลอง/วิจัยพัฒนา ส่วนที่ 1 ในช่วง 4 สัปดาห์แรก (Planning) ลดลง 420 นาที คิดเป็นร้อยละ 8.5 ส่วนที่ 2 ในช่วงระหว่าง ดำเนินงาน 7-10 สัปดาห์ (Process) ลดลง 930 นาทีคิดเป็นร้อยละ 3.7 ส่วนที่ 3 ในช่วงสิ้นสุดการดำเนินงาน 4 สัปดาห์ (Product) ลดลง 530 นาทีคิดเป็นร้อยละ 9 จากการประเมินความพึงพอใจของ ผู้ใช้ระบบ พบว่าความพึงพอใจในด้านการใช้งานระบบโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 4.57 อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด และความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของระบบเฉลี่ยอยู่ที่ 4.67 อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด

**2.3.5 วุฒิพงษ์ ชินศรี และวิไลลักษณ์ ตรีพีช (2564)** ได้จัดทำงานวิจัย เรื่อง “การพัฒนาระบบบริหารการเข้าร่วมกิจกรรมผ่าน LINE Official Account” การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อพัฒนาระบบบริหารการเข้าร่วมกิจกรรมผ่าน LINE Official Account 2) เพื่อประเมินผล



การใช้งานระบบบริหารการเข้าร่วมกิจกรรมผ่าน LINE Official Account โดยระบบที่พัฒนาขึ้นนั้น แบ่งผู้ใช้งานเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มของผู้เข้าร่วมกิจกรรม ซึ่งสามารถใช้งานหน้าจอลงทะเบียนข้อมูลนักเรียน หน้าจอการบันทึกการเข้าร่วมกิจกรรม และหน้าจอการรับเกียรติบัตร สำหรับกลุ่มของเจ้าหน้าที่ที่ดูแลกิจกรรมจะสามารถใช้งานในส่วนของการบันทึกการเข้าร่วมกิจกรรม โดยผู้วิจัยพัฒนาระบบในรูปแบบของเว็บแอปพลิเคชัน จากนั้นนำไปลงทะเบียนกับไลน์ เพื่อใช้งานรูปแบบของลิฟแอปพลิเคชัน สำหรับใช้ใน LINE Official Account ในส่วนของการประเมินผลการใช้งาน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบประเมินผลการใช้งานระบบบริหารการเข้าร่วมกิจกรรมผ่าน LINE Official Account และระบบบริหารการเข้าร่วมกิจกรรมผ่าน LINE Official Account ทำการประเมินโดยนักเรียนที่เข้าร่วมกิจกรรม จำนวน 30 คน โดยผลการประเมินในภาพรวมผู้ประเมินมีความรู้สึกดีหรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับที่มากที่สุด ( $\bar{x} = 4.58$ , S.D.=0.50) ซึ่งหากพิจารณาในแต่ละด้านจะพบว่า ด้านที่ได้รับผลการประเมินสูงสุดคือ ผู้ประเมินมีความรู้สึกสะดวกในการใช้ LINE Official Account เพื่อขอรับเกียรติบัตรอิเล็กทรอนิกส์ ( $\bar{x} = 4.73$ , S.D. = 0.45) ส่วนด้านที่ได้รับผลการประเมินต่ำสุดคือ ความรู้สึกสะดวกในการใช้ LINE Official Account เพื่อกรอกข้อมูลส่วนตัวเข้าร่วมกิจกรรม ( $\bar{x} = 4.30$ , S.D. = 0.53)

## 2.4 บทสรุป

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเป็นการกล่าวถึงแนวคิด ทฤษฎีวรรณกรรมและเว็บไซต์ที่มีผู้ทำมาแล้ว ดังนั้นผู้จัดทำ การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการปัญหาและข่าวสารภายในชุมชน กรณีศึกษาบ้านป่าไผ่ หมู่ 3 ตำบลป่าไผ่ อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อจัดทำระบบสารสนเทศโดยใช้งาน LINE Official Account ร่วมกับการพัฒนาระบบเว็บแอปพลิเคชันในการแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้นภายในชุมชน ให้มีความสะดวก รวดเร็ว และยังทำให้เจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบในส่วนงานต่าง ๆ สามารถตรวจสอบได้ง่าย และสามารถจัดการกับปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ