

ประสิทธิผลการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล  
ไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา  
องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย  
อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา



การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ  
มิถุนายน 2563  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา



1418101388

UP Thesais 61510878 independent study / recv: 19062563 17:20:06 / seq: 37



61510878\_1418101388

ประสิทธิผลการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล  
ไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา  
องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย  
อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา



การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ  
มิถุนายน 2563  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

EFFECTIVENESS OF DIGITAL GOVERNMENT ADMINISTRATION POLICY IMPLEMENTATION  
IN LOCAL GOVERNMENT ORGANIZATION : CHAM PA WAI SUBDISTRICT ADMINISTRATION  
ORGANIZATION



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment  
of the Requirements for the Master of Public Administration Degree  
in Public Policy  
June 2020

Copyright 2020 by University of Phayao



1418101388

UP ThesIs 61510878 independent study / recv: 19062563 17:20:06 / seq: 37

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

เรื่อง

ประสิทธิผลการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล

ไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา

องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย

อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

ของ วริศ คุ่มสิน

ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

ของมหาวิทยาลัยพะเยา

..... ประธานกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รัชต์ศรี เกียรติบุตร)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

(รองศาสตราจารย์ ดร. วีระ เลิศสมพร)

..... อาจารย์บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ฉัตรทิพย์ ชัยฉกรรจ์)

..... คณบดีคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ พรรณนุภา นพรัตน์)



1418101388

UP-Thesisis 615110878 independent study / recv: 19062563 17:20:06 / seq: 37

<b>เรื่อง:</b>	ประสิทธิผลการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล ไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา
<b>ผู้ศึกษาค้นคว้า:</b>	วริศ คุ่มลิน, การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง: ร.ป.ม. (นโยบายสาธารณะ), มหาวิทยาลัยพะเยา, 2562
<b>อาจารย์ที่ปรึกษา:</b>	รองศาสตราจารย์ ดร. วีระ เลิศสมพร
<b>คำสำคัญ</b>	ประสิทธิผล, การบริหารภาครัฐแบบดิจิทัล

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา” งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาประสิทธิผลการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย 2. เสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิผลการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน โดยผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือในการวิจัยประกอบด้วย 1. แบบสอบถาม กำหนดกลุ่มตัวอย่างไว้ที่ 396 คนอ้างอิงรูปแบบการสุ่มตัวอย่างของเครซี่ และมอร์แกน กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มผู้มีสิทธิอำนาจในการกำหนดนโยบายและผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ 2) กลุ่มประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ โดยหาค่าเฉลี่ยร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในวิเคราะห์และสรุปผล 2. การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง โดยกำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญประกอบด้วย 1) ผู้มีสิทธิอำนาจในการกำหนดนโยบายและผู้นำนโยบายมาปฏิบัติ จำนวน 3 คน 2) ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ จำนวน 3 คน และตรวจสอบข้อมูลแบบสามเส้า เพื่อใช้อ้างอิงในการวิเคราะห์ข้อมูล

### ผลการวิจัยพบว่า

ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 การศึกษาประสิทธิผลการนำนโยบายบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวายมีการให้ผู้นำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปใช้กับองค์กรได้อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมากโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.80 ซึ่งสอดคล้องกับการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวายได้มีการนำนโยบายการบริหารงานแบบดิจิทัลจากส่วนกลางมาปรับใช้ในการบริหารภายในองค์กร โดยเน้นการใช้สื่อสังคมออนไลน์ให้เข้ามา มีบทบาทเป็นหนึ่งในช่องทางการปฏิบัติงานเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่สามารถเข้าถึงการบริการได้มากขึ้น

ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 การเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิผลการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย พบว่า ควรมีการพัฒนาช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่สามารถเข้าถึงได้มากขึ้นผ่านทางตัวแทนชุมชน และเพิ่มการบูรณาการเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นข้างเคียง เพื่อเป็นการรองรับต่อการทำงานในอนาคต

**Title:** EFFECTIVENESS OF DIGITAL GOVERNMENT ADMINISTRATION POLICY IMPLEMENTATION IN LOCAL GOVERNMENT ORGANIZATION : CHAM PA WAI SUBDISTRICT ADMINISTRATION ORGANIZATION

**Author:** Warit Kumsin, Independent Study: M.P.A. (Public Policy), University of Phayao, 2019

**Advisor:** Associate Professor Dr. Veera Lertsomporn

**Keyword** Effectiveness, Digital Public administration

### ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to study the effectiveness of implementing digital government administration policy in Cham Pa Wai Sub-district Administrative Organization, and 2) to suggest the guidelines for improving the effectiveness of implementing digital government administration policy in Cham Pa Wai Sub-district Administrative Organization. This study was a mixed methods research. The research instruments consisted of 1) a questionnaire and 2) a semi-structured in-depth interview. First of all, a questionnaire was used to collect data from the sample of 396 respondents based on Krejcie & Morgan sampling model, The sample of 396 individuals was divided into two groups, namely: 1. authorized policy makers and policy implementers and 2. people requesting for the services. Data collected were then analyzed using statistics, including frequency, mean, percentage, and standard deviation. Second, a semi-structured in-depth interview was used to collect data from six key informants, namely: 1. Three authorized policy makers and policy implementers and 2. Three people requesting for the services. Data triangulation method was used to investigate data as reference in data analysis.

The results of this research indicated as follows:

1. According to the objective 1, the satisfaction with the effectiveness of implementing digital government administration policy in Cham Pa Wai Sub-district Administrative Organization was at a high level with a mean of 3.80, which was consistent with the interviews with key informant. It was found that centralized digital government administration policy was adapted in internal management of Cham Pa Wai Sub-district Administrative Organization by focusing on increasing the role of social media as one of channels for public access to the operation of Cham Pa Wai Sub-district Administrative Organization

2. According to the objective 2, the suggestions of this study included greater public relations channels should be developed to increase local people's accessibility to related news and information via community representatives. Integration and database connection between nearby local administrative organizations should be promoted to support works in the future.

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาอย่างสูงจากรองศาสตราจารย์ ดร.วีระ เลิศสมพร อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย

และคณาจารย์ผู้สอนในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ ทั้งในมหาวิทยาลัยและนอคมหาวิทยาลัยทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างยิ่ง ผู้วิจัยตระหนักถึงความตั้งใจจริง และความทุ่มเทของคณาจารย์จนช่วยให้งานสำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้เกี่ยวข้องทุกท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ นายองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย ที่ได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการติดต่อสอบถาม ประสานงาน เก็บข้อมูลงานวิจัย และประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย ทุกท่านรวมทั้งผู้เกี่ยวข้องที่ได้ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลงานวิจัยแก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดี ทำให้การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองประสบความสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

เหนือสิ่งอื่นใด ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ผู้มีพระคุณยิ่งในการอบรมสั่งสอน ส่งเสริม เป็นแรงผลักดันและกำลังใจให้บุตรชายในการศึกษาจนประสบความสำเร็จตามใจหวัง

วริศ คุ้มสิน



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ขอบเขตการวิจัย .....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย .....	4
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	5
แนวคิดเรื่องประสิทธิภาพ.....	5
แนวคิดเรื่องการนำนโยบายไปปฏิบัติ .....	7
แนวคิดเรื่องการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล.....	9
แนวคิดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น .....	18
ข้อมูลพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	24
การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	37
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	38
การวิจัยเชิงปริมาณ.....	39
การวิจัยเชิงคุณภาพ.....	42
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
งานวิจัยเชิงปริมาณ.....	46
งานวิจัยเชิงคุณภาพ .....	59



1418101388

UP Thesisis 61510878 independent study / recv: 19062563 17:20:06 / seq: 37

บทที่ 5 บทสรุป.....	67
สรุปผลการวิจัย .....	67
การอภิปรายผลการวิจัย .....	69
ข้อเสนอแนะการวิจัย .....	72
บรรณานุกรม .....	73
ภาคผนวก .....	75
ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถามเจ้าหน้าที่.....	76
ภาคผนวก ข ตัวอย่างแบบสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่.....	84
ภาคผนวก ค ตัวอย่างแบบสอบถามประชาชน.....	86
ภาคผนวก ง ตัวอย่างแบบสัมภาษณ์ประชาชน.....	92
ประวัติผู้วิจัย .....	93



## สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 แสดงข้อมูลประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย.....	24
ตาราง 2 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม(เจ้าหน้าที่).....	46
ตาราง 3 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องความชัดเจนของนโยบายการบริหาร งานภาครัฐแบบดิจิทัล.....	48
ตาราง 4 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องศักยภาพของเทคโนโลยีดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ ในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย.....	49
ตาราง 5 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ของเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย.....	50
ตาราง 6 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องการมีส่วนร่วมของคนในองค์กรในเรื่องการ บริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย.....	52
ตาราง 7 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม(ประชาชน).....	53
ตาราง 8 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องการเข้าถึงของประชาชนที่มาใช้บริการ ในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย.....	55
ตาราง 9 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องความหลากหลายในรูปแบบการให้บริการ ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย.....	56
ตาราง 10 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องความสะดวกในการใช้บริการ ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย.....	58



1418101388

## สารบัญภาพ

หน้า

ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	37
---	----



1418101388

UP Thesais 615110878 independent study / recv: 19062563 17:20:06 / seq: 37

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันโลกได้เข้าสู่ยุคระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลที่เทคโนโลยีดิจิทัลไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือสนับสนุนการทำงานเฉกเช่นที่ผ่านมาอีกต่อไป หากแต่จะหลอมรวมเข้ากับวิถีชีวิตของคนอย่างแท้จริง และส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนโครงสร้างรูปแบบกิจกรรมทางเศรษฐกิจ กระบวนการผลิต การค้า การบริการ และกระบวนการทางสังคม รวมทั้งการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอย่างสิ้นเชิง อิทธิพลของเทคโนโลยีดิจิทัลดังกล่าวจึงเป็นทั้งโอกาสและความท้าทายของประเทศในการวางแนวทางการดำเนินการด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อแก้ไขปัญหาที่สั่งสมมานาน และเพิ่มโอกาสในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม เช่น การก้าวข้ามกับดักรายได้ปานกลาง การพัฒนาขีดความสามารถของธุรกิจทั้งภาคเกษตรกรรม การผลิตและการบริการ การแสวงหาและใช้โอกาสจากการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจในระดับภูมิภาคและอนุภูมิภาคในการแก้ปัญหาความเหลื่อมล้ำของสังคม การพัฒนาศักยภาพกำลังคนของประเทศ การบริหารจัดการสังคมสูงวัย และการแก้ปัญหาคอร์รัปชัน

แนวคิดการปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลเป็นแนวคิดที่มาจากการประชุมคณะกรรมการเตรียมการด้านดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจดิจิทัลและสังคม ครั้งที่ 1/2559 เมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2559 ที่พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีเป็นประธานการประชุม โดยที่ประชุมมีมติเห็นชอบร่างแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเพื่อปฏิรูปประเทศไทย สู่ THAILAND DIGITAL คือ การที่ประเทศไทยสามารถสร้างสรรค์ และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านนวัตกรรม ข้อมูล ทูมมนุษย์ และทรัพยากรอื่นใดเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนตามนโยบายของรัฐบาล (แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ และสังคม กลุ่มยุทธศาสตร์ และแผนการประชาสัมพันธ์ สำนักโฆษก, 2559)

จากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้หน่วยงานของรัฐต้องมีการปรับตัวเพื่อให้ก้าวทันต่อยุคสมัยในการบริการประชาชน ไม่ว่าจะเป็นการให้คำปรึกษาการร้องเรียนรวมถึงการจัดทำฐานข้อมูลต่าง ๆ มีศักยภาพและสมบูรณ์มากขึ้นจากการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลต่าง ๆ

เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารและปรับปรุงการทำงาน โดยเฉพาะในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่ในการดูแลประชาชนในพื้นที่ตามที่รัฐบาลได้มอบหมายเปรียบเสมือนหน้าต่างระหว่างหน่วยงานของรัฐกับประชาชน จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาและยกระดับประสิทธิภาพในการทำงานให้เหมาะสม

ด้วยเหตุผลดังที่กล่าวมาในข้างต้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจในการศึกษาประสิทธิผลการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขององค์กรบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ซึ่งเป็นหนึ่งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้มีการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในหน่วยงานได้อย่างเป็นรูปธรรมและสร้างผลลัพธ์ต่อการปฏิบัติงานในภาพรวมทำให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงในด้านการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีความสำคัญเนื่องจากหน่วยงานดังกล่าวยังเป็นหน่วยงานของรัฐที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศด้วยพันธกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำหน้าที่ดูแลประชาชนในพื้นที่และพัฒนาท้องถิ่น ทำให้มีความจำเป็นต้องนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารไม่ว่าจะเป็นการจัดทำฐานข้อมูล การพัฒนาระบบส่งข้อมูลและเทคโนโลยีในการทำงานเพื่อลดขั้นตอนการบริการ เพิ่มความรวดเร็ว และให้สอดคล้องต่อแผนพัฒนาที่รัฐบาลกำหนดเป็นแนวทางในการปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลมาปฏิบัติในองค์กรบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา
2. เพื่อเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิผลการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลมาปฏิบัติในองค์กรบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา



1418101388

## ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยนี้ผู้วิจัยแบ่งขอบเขตการวิจัยออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

### 1. ขอบเขตเนื้อหา

เป็นการศึกษาตามขอบเขตแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล

1.1 ศึกษาประสิทธิผลการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลมาปฏิบัติในองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

1.2 เสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิผลการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลมาปฏิบัติในองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

### 2. ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่าง และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

#### 2.1 ขอบเขตด้านประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้จัดกลุ่มผู้มีสิทธิอำนาจในการกำหนดนโยบาย ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ และประชาชน โดยอ้างอิงวิธีแบบเครซีและเมอร์แกนที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคาดเคลื่อนที่  $\pm 5\%$  จะได้กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ผู้วิจัยได้ใช้การอ้างอิงจากวิธีแบบเครซีและเมอร์แกนนำมาคำนวณจากอัตราส่วนของประชากรในพื้นที่ตำบลจำปาหวายที่ 8,472 คน จะได้จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการเก็บข้อมูลงานวิจัยที่ 367 คน และกลุ่มของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย จำนวน 30 คน จะได้จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูลงานวิจัย 29 คน เมื่อรวมทั้งสองกลุ่มจะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างงานวิจัยทั้งสิ้น 396 คน

#### 2.2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ 1) ผู้ที่มีสิทธิอำนาจในการกำหนดนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย และผู้ที่นำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติ จำนวน 3 คน 2) ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ จำนวน 3 คน

### 3. ขอบเขตด้านเวลา

สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะศึกษาข้อมูลในปีงบประมาณ 2563 โดยเริ่มต้นในช่วงเวลา 1 ตุลาคม 2562 ถึง 31 พฤษภาคม 2563 รวมทั้งสิ้น 4 เดือน

### 4. ขอบเขตด้านสถานที่

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้กำหนดพื้นที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ พื้นที่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ทั้ง 13 หมู่บ้าน

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **การบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล** หมายถึง การบริหารงานในหน่วยงานราชการ โดยการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมายกระดับการปฏิบัติงานให้มีความทันสมัยลดขั้นตอน และเพิ่มศักยภาพในการทำงานในองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

2. **ประสิทธิผล** หมายถึง การประเมินความสำเร็จของนโยบายเมื่อเทียบกับวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ในองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

3. **การนำนโยบายไปปฏิบัติ** หมายถึง การนำเอาข้อกำหนดหรือแนวทางที่ตั้งไว้มาปฏิบัติเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ตั้งเป้าไว้ในองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

4. **เทคโนโลยีดิจิทัล** หมายถึง เครื่องมือที่มนุษย์คิดค้นขึ้นในยุคสมัยใหม่ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แท็บเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้พัฒนากระบวนการทำงานขององค์กรให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิผลในองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

## ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับแนวทางในการเพิ่มประสิทธิผลในการทำงาน ผ่านการบริการงานภาครัฐแบบดิจิทัล

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลในหน่วยงาน มีประสิทธิผลมากขึ้น

3. ประชาชนที่มาใช้บริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความพึงพอใจมากขึ้น จากการบริการงานภาครัฐแบบดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดี

4. เป็นต้นแบบให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นได้เข้ามาศึกษารูปแบบในด้านการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติ

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาถึงประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลมาปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา จึงได้มีการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดเรื่องประสิทธิผล
2. แนวคิดเรื่องการนำนโยบายไปปฏิบัติ
3. แนวคิดเรื่องการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล
4. แนวคิดเรื่ององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
5. ข้อมูลพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
6. การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

#### แนวคิดเรื่องประสิทธิผล

**ประสิทธิผล** เป็นเครื่องมือหรือข้อบ่งชี้ในการตัดสินใจการบริหารงานของหน่วยงานหรือองค์กรใดองค์กรหนึ่งว่าสามารถดำเนินการได้ตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ได้วางไว้ มากน้อยเพียงใดเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับผลที่ได้รับและผลสำเร็จของงาน

##### 1. ความหมายของประสิทธิผล

นักวิชาการได้ให้ความหมายของประสิทธิผลไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิผล หมายถึง ความสามารถในการเลือกเป้าหมายที่เหมาะสมและบรรลุเป้าหมายนั้น ๆ ประสิทธิผลจึงวัดกันที่ว่าองค์กรสามารถสนองของผู้บริโภคสินค้าหรือบริการที่เป็นต้องการหรือไม่ และสามารถบรรลุในสิ่งที่พยายามจะทำมาน้อยเพียงใด



1418101388

**ธงชัย สันติวงษ์ (2537)** กล่าวว่าประสิทธิผลเป็นการทำงานที่ได้ผลโดยสามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ การวัดผลงานที่ทำได้เทียบกับเป้าหมาย หากสามารถทำได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ก็แสดงว่าการทำงานมีประสิทธิผลสูง

**รุ่ง แก้วแดง และชัยณรงค์ สุวรรณสาร (2536)** ประสิทธิภาพ หมายถึงความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปหรือบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ

**เปรมสุริย์ เชื่อมทอง (2536)** กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ ผลงานของกลุ่มซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นประสิทธิภาพของโรงเรียน คือ ความสำเร็จของโรงเรียนที่สามารถทำหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ ทั้งนี้เกิดจากประสิทธิภาพของผู้บริหารโรงเรียนที่สามารถใช้ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในการบริหารงานเพื่อโน้มน้าวให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานให้เกิดผลตามเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้

**สรุปได้ว่า** ประสิทธิภาพ คือการเคลื่อนไหวหรือตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ความมุ่งหมายหรือเป้าหมายในการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งที่ว่าประสบความสำเร็จ หรือตรงตามวัตถุประสงค์ของงานมากน้อยเพียงใด

## 2. ความสำคัญของประสิทธิภาพ

**ธงชัย สันติวงษ์ (2537, อ้างอิงใน ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง, 2558)** ได้กล่าวว่า ในศาสตร์ทางการบริหารและองค์การ นับว่าเป็นการตัดสินใจขั้นสุดท้ายว่า การบริหารองค์การประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใดองค์การจะอยู่รอดและมีความมั่นคงจะขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพ องค์การจะล่มสลายไปในที่สุด ดังนั้นจึง มีความสำคัญต่อองค์การ ดังนี้

**2.1 ช่วยตรวจสอบวัตถุประสงค์การจัดตั้งองค์การ** การจัดตั้งองค์การย่อมกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายไว้อย่างชัดเจน เพื่อดำเนินงานให้เป็นไปตามความต้องการหรือไม่

**2.2 ประเมินผลการดำเนินงานกับแผนงานที่กำหนด** การดำเนินงานในแต่ละกิจกรรมย่อมต้องมีการวางแผน กำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบ การจัดสรรทรัพยากร การใช้อำนาจหน้าที่การบริหารการปฏิบัติงาน ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน

**2.3 ประเมินผลสำเร็จกับวัตถุประสงค์** เปรียบเทียบผลงานที่ดำเนินการได้ตามแผนงานกับวัตถุประสงค์ขององค์การที่คาดหวัง ถ้าผลงานบรรลุผลตามวัตถุประสงค์และความคาดหวังขององค์การแสดงว่าองค์การมีประสิทธิผล

**2.3.1 ประสิทธิภาพของบุคคล** คือ ลักษณะของบุคคลที่มีความสามารถปฏิบัติงานใด ๆ หรือปฏิบัติกิจกรรมใด ๆ แล้วประสบผลสำเร็จ ทำให้เกิดผลโดยตรง

และครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ ผลที่เกิดขึ้นมีลักษณะคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความมีคุณค่าเหมาะสมดีกับงาน ตรงกับความคาดหวังและความต้องการของหมู่คณะ สังคม และนำผลนั้นไปใช้เป็นผลที่ได้จากการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

**2.3.2 ประสิทธิภาพขององค์การ** คือมีความสำคัญต่อองค์การหรือหน่วยงานมาก เพราะเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์การ ในการที่จะตัดสินใจว่าองค์การจะอยู่รอดต่อไปหรือไม่

**สรุปได้ว่า** ประสิทธิภาพมีความสำคัญต่อการทำงานโดยจะแบ่งได้ออกเป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ 1) ประสิทธิภาพของบุคคล คือ ลักษณะของบุคคลที่มีความสามารถปฏิบัติงานใด ๆ หรือปฏิบัติกิจกรรมใด ๆ แล้วประสบผลสำเร็จ ทำให้เกิดผลโดยตรงและครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ และ 2) ประสิทธิภาพขององค์การ คือลักษณะโดยรวมขององค์การที่ได้วางแผนและทำได้ตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์

## แนวคิดเรื่องการนำนโยบายไปปฏิบัติ

### 1. ความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

**สมพร เพ็ญจันทร์ (2539)** ได้ให้ความหมายว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นกระบวนการที่มีผลต่อเนื่องมาจากขั้นตอนการกำหนดนโยบาย และมีความต่อเนื่องเพื่อให้เป้าหมายที่กำหนดไว้เป็นไปตามต้องการ

**มยุรี อนุমানราชธน (2547)** ได้ให้ความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือการแปลงวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในนโยบาย ซึ่งอาจเป็นกฎหมาย หรือคำสั่งของรัฐบาลให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อให้ดำเนินการให้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ การวางแผนโครงการเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ที่กำหนด

**สรุปได้ว่า** จากแนวคิดของนักวิชาการที่กล่าวมาในข้างต้น สามารถสรุปนิยามของการนำนโยบายไปปฏิบัติว่า หมายถึง กระบวนการจัดการและประสานงานของกลุ่มบุคคล เพื่อเป้าหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยมีกระบวนการที่วางแผนอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้กิจกรรมนั้นสำเร็จตามที่ตั้งเป้า

### 2. ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติ

**วรเดช จันทรศร (2552, อ้างอิงใน สือชัย วงษทอง, 2550)** ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ ไว้ 6 ตัวแบบคือ

**2.1 ตัวแบบที่ยึดหลักเหตุผล (Rational Model)** ตัวแบบที่เน้นที่ประสิทธิภาพของระบบการวางแผน และการควบคุมผลงาน กล่าวคือ หน่วยงานที่รับผิดชอบการบริหารนโยบายจะต้องมีการกำหนดภารกิจ วัตถุประสงค์ กลยุทธ์ และเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน พร้อมทั้งทำการมอบหมายงานแก่ฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องของสร้างระบบในการวัดผล การดำเนินงานการให้รางวัลตอบแทน และการลงโทษที่มีความสัมพันธ์สอดคล้องกัน ซึ่งทั้งหมดดังกล่าวนี้จะเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติ

**2.2. ตัวแบบทางด้านการจัดการ (Management Model)** ตัวแบบนี้เน้นขีดสมรรถนะภายในของหน่วยงานที่รับผิดชอบการบริหาร ว่ามีจุดอ่อน และจุดแข็งในด้านต่าง ๆ หรือไม่ อย่างไร เช่น โครงสร้างองค์การ บุคลากร งบประมาณ สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกตลอดจนเทคโนโลยีสมัยใหม่ หน่วยงานที่มีขีดสมรรถนะภายในค่อนข้างต่ำ จะส่งผลให้การนำนโยบายไปปฏิบัติไม่ประสบความสำเร็จ

**2.3 ตัวแบบด้านการพัฒนาองค์การ (Organization Development Model)** ตัวแบบนี้เน้นพฤติกรรมและวัฒนธรรมองค์การ โดยเฉพาะภาวะผู้นำ การสร้างแรงจูงใจ การทำงานเป็นทีม การมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงาน และการสร้างความผูกพันยอมรับร่วมกัน โดยมองว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ คือการทำให้ผู้ปฏิบัติงานตระหนักว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่งและมีความสำคัญต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ

**2.4 ตัวแบบกระบวนการของระบบราชการ (Bureaucratic Process Model)** ตัวแบบนี้มองว่าการใช้อำนาจดุลพินิจ ของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ จะมีผลกระทบโดยตรงต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ กล่าวคือหากเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ เกิดการต่อต้านไม่ยอมรับเอานโยบายแปลงไปสู่ภาคปฏิบัติในฐานะเป็นงานประจำของตน เจ้าหน้าที่ดังกล่าวอาจจะเพิกเฉยในการปฏิบัติตาม หรืออาจจะใช้ดุลพินิจของตนตัดสินใจในลักษณะที่ไม่เอื้อต่อตัวนโยบาย

**2.5 ตัวแบบทางการเมือง (Political Model)** ตัวแบบนี้เน้นที่ความสามารถในการเจรจาต่อรองและการประนีประนอมของบุคคลฝ่ายต่าง ๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับเนวทีนโยบาย นั้น ทั้งนี้บุคคลฝ่ายต่าง ๆ ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับตัวนโยบายจะเข้ามาใช้อิทธิพลของตนเอง เพื่อสร้างเงื่อนไขต่อรองให้มีการปฏิบัติตามนโยบายในลักษณะ ที่จะทำให้ตนเองได้รับประโยชน์มากขึ้น หรือเสียประโยชน์น้อยที่สุด ไม่ว่าจะเป็นไปในรูปของการใช้ความสามารถเพื่ออ้างเหตุผลความชอบธรรมการโฆษณาประชาสัมพันธ์ชวนเชื่อการสร้างพลังมวลชน เพื่อก่อให้เกิดแรงกดดัน เป็นต้น ดังนั้น ความสามารถในการเจรจาต่อรองประนีประนอม แสวงหารูปแบบ

แรงสนับสนุนจากภายนอก ในการนำเอานโยบายไปปฏิบัติกับบุคคลฝ่ายต่าง ๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้อง จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จในการปฏิบัติตามนโยบาย

**2.6 ตัวแบบทั่วไป (General Model)** ตัวแบบนี้มองว่า ปัจจัยที่จะทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติอย่างประสบความสำเร็จนั้นมีอยู่หลายประการ อาทิเช่น ชีตสมรรถนะของหน่วยงานที่รับผิดชอบในการปฏิบัติตามนโยบาย ความชัดเจนของตัวนโยบาย และกระบวนการติดต่อสื่อสาร การให้ความร่วมมือสนับสนุนจากผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น นอกจากนี้ยังให้ความสำคัญต่อปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกทั้งทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม ว่าการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกนี้ อาจส่งผลกระทบต่อความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติไม่มากนัก

## แนวคิดเรื่องการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล

### 1. ความหมายของการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล

**สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (2563)** ได้ให้ความหมายว่า การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการทำงานและการให้บริการสาธารณะ โดยลักษณะของการบริการภาครัฐหรือบริการสาธารณะจะต้องอยู่ในรูปแบบดิจิทัลที่ขับเคลื่อนความต้องการของประชาชนหรือผู้ใช้บริการ ซึ่งประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการได้ โดยไม่มีข้อจำกัดทางกายภาพ พื้นที่และภาษา โดยการนำเอาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้ในการสถานะเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงาน การจัดทำฐานข้อมูลกลางแบบคลาวด์ การพัฒนาระบบฐานข้อมูลแบบ Bigdata การพัฒนาระบบแอปพลิเคชันเพื่อรองรับรูปแบบช่องทางการให้บริการรวมถึงการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์การให้บริการในองค์กร

**2. แนวโน้มทิศทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลโลก** เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตของมนุษย์แทบทุกด้านการติดต่อสื่อสาร และปฏิสัมพันธ์ของผู้คนในสังคมดำเนินบนฐานของข้อมูลในอินเทอร์เน็ต หลายประเทศในโลกจึงจำเป็นต้องปรับตัวไปสู่ความเป็นดิจิทัล โดยภาครัฐในหลายประเทศเปลี่ยนแปลงจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปสู่รัฐบาลดิจิทัล สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้เกิดแนวโน้มการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลโลกขึ้นดังนี้

**2.1 การบูรณาการข้อมูลประชาชนให้เป็นภาพเดียว** เป็นการบูรณาการข้อมูลบุคคลและนิติบุคคลที่กระจัดกระจายอยู่ในหลายหน่วยงานให้เป็นภาพเดียว เพื่อต่อยอดให้เกิดประโยชน์ในการยกระดับคุณภาพงานบริการและการบริหารจัดการภาครัฐ เช่น ระบบออนไลน์จากประเทศนอร์เวย์ ซึ่งมีการบูรณาการข้อมูลภาครัฐทำให้มีข้อมูลเพียงพอในการคำนวณและยื่นภาษีโดยอัตโนมัติ

**2.2 การให้บริการภาครัฐแบบเฉพาะเจาะจงรายบุคคล** เป็นการมุ่งเน้นการให้บริการภาครัฐโดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนมีระบบวิเคราะห์เชิงลึกเพื่อให้บริการแบบเฉพาะเจาะจงรายบุคคลได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

**2.3 การให้บริการภาครัฐแบบครบวงจร ณ จุดเดียว (One Shop Service Management)** เป็นการบริการที่รวบรวมข้อมูลและบริการของหลายหน่วยงานมาไว้ ณ จุดเดียวแบบครบวงจร เช่น ระบบจดทะเบียนธุรกิจออนไลน์

**2.4 การเชื่อมต่ออุปกรณ์เคลื่อนที่** เป็นการเชื่อมต่อข้อมูลจากอุปกรณ์ดิจิทัลต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ และอำนวยความสะดวกต่อประชาชน

**2.5 การจัดการข้อมูลขนาดใหญ่และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก** เป็นการบริหารและจัดการข้อมูลจำนวนมากทั้งข้อมูลที่ถูกจัดเก็บในฐานข้อมูล และข้อมูลที่ยังไม่มีระบบจัดการโดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกเพื่อนำไปต่อยอดให้เกิดผล

**2.6 การบริการทางเทคโนโลยีร่วมกัน** เป็นการใช้เครือข่ายข้อมูลและโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยี เช่น บริการด้านซอฟต์แวร์ร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพจากการเพิ่มขนาด

**2.7 การสร้างสมดุลระหว่างความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวก** การยืนยันตัวตนและการบริการจัดการสิทธิ นั้นอาจมีขั้นตอนมาก จึงจำเป็นต้องคำนึงถึงความสมดุลระหว่างการรักษาความปลอดภัย และการอำนวยความสะดวกให้เหมาะสม

**2.8 การเปลี่ยนแปลงโดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์** เป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานแบบครบวงจรทั้งในด้านทรัพยากรมนุษย์ ขั้นตอนการทำงาน เทคโนโลยี และกฎระเบียบ เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงให้เกิดตามเป้าหมายอย่างเป็นรูปธรรม

**2.9 ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง** เป็นการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง โดยผู้นำระดับประเทศ มีความมุ่งมั่น มีวิสัยทัศน์ และเล็งเห็นความสำคัญของการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาประเทศ

### 3. ความเป็นมาของรัฐบาลดิจิทัลในประเทศไทย

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (2559) ได้กล่าวไว้ที่ผ่านมามาว่าประเทศไทยให้ความสำคัญกับการพัฒนา และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนการพัฒนาประเทศมาโดยตลอด เมื่อโลกเริ่มก้าวเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีดิจิทัล การเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์ทางความคิดในทุกภาคส่วนจึงเริ่มขึ้น โดยเฉพาะในภาครัฐไทย เริ่มให้ความสำคัญในการขับเคลื่อนและพัฒนาประเทศรวมถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพ การบริการราชการแผ่นดิน ทั้งด้านการให้บริการแก่ประชาชน และการยกระดับคุณภาพชีวิต ของประชาชน เทคโนโลยีดิจิทัลสามารถช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนได้ใน หลากหลายมิติ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างโอกาสทางการเรียนรู้ เพิ่มรายได้ รวมถึงการเข้าถึง การบริการของภาครัฐ ดังนั้นเพื่อให้ภาครัฐได้รับประโยชน์สูงสุดจากเทคโนโลยีดิจิทัล หน่วยงานของรัฐจึงมีความจำเป็นต้องยกระดับการทำงานให้ก้าวสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

แนวคิดการปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลเป็นแนวคิดที่มาจาก ในการประชุมคณะกรรมการเตรียมการด้านดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจดิจิทัลและสังคม ครั้งที่ 1/2559 เมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2559 ที่พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี เป็นประธานการประชุม โดยที่ประชุมมีมติเห็นชอบร่างแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ และสังคมเพื่อปฏิรูปประเทศไทยสู่ THAILAND DIGITAL คือการที่ประเทศไทยสามารถ สร้างสรรค์ และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้าง พื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์ และทรัพยากรอื่นใด เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนตามนโยบายของรัฐบาล โดยร่างแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีเป้าหมายในภาพรวม 4 ประการดังต่อไปนี้

**3.1 เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศ** ด้วยการ ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล เป็นเครื่องมือหลักในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการผลิต และการบริการ

**3.2 สร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียม** ด้วยข้อมูลข่าวสารและบริการต่าง ๆ ผ่านสื่อดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน

**3.3 เตรียมความพร้อมให้บุคลากร** โดยทุกกลุ่มมีความรู้และทักษะที่เหมาะสม ต่อการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพในยุคดิจิทัล

**3.4 ปฏิรูปกระบวนทัศน์การทำงานและการให้บริการของภาครัฐด้วย เทคโนโลยีดิจิทัล** โดยการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อให้เป็นการปฏิบัติงานที่โปร่งใส มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

**สรุปได้ว่า** เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลดิจิทัล คือ เป้าหมายการปฏิรูปกระบวนการทำงานและการให้บริการของภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ซึ่งเป็นกระบวนการพัฒนาการปฏิบัติงาน การบริหารจัดการ และการให้บริการของภาครัฐที่ถูกเปลี่ยนแปลงด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมีความมั่นคงปลอดภัย มีธรรมาภิบาล และมีเป้าหมายการสร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียม ด้วยข้อมูลข่าวสารและบริการต่าง ๆ ผ่านสื่อดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน เพราะจะทำให้ประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะกลุ่มผู้ด้อยโอกาสทางสังคม สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล และสื่อดิจิทัลอย่างเท่าเทียมคุณภาพชีวิตของประชาชนจะดีขึ้นจากการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศและบริการสาธารณะ โดยเฉพาะบริการสาธารณะพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตโดยผ่านทางเทคโนโลยีดิจิทัล

#### 4. แนวโน้มที่สำคัญของรัฐบาลดิจิทัลในประเทศไทย

**สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (2563)** การที่ภาครัฐผลักดันให้เกิดรัฐบาลดิจิทัลอย่างเป็นระบบ จะก่อให้เกิดแนวโน้มที่สำคัญในประเทศไทย 10 ด้าน ซึ่งหากเกิดแนวโน้มดังกล่าวขึ้น จะกระทบต่อประชาชน และหน่วยงานภาครัฐเป็นวงกว้าง ดังนั้นภาครัฐจึงจำเป็นต้องมีการเตรียมตัวอย่างเป็นระบบเพื่อรองรับผลกระทบที่จะเกิดขึ้น ซึ่งแนวโน้มที่สำคัญ 10 ด้าน คือ

**4.1 เครือข่ายอินเทอร์เน็ตของประเทศไทย** จะถูกจัดสรรใหม่เช่นเดียวกับการจัดสรรคลื่นความถี่ในธุรกิจโทรคมนาคม ภาครัฐจะสามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ทุกแห่ง และจะมีการเชื่อมต่อข้อมูลปลายทางจากหน่วยงานภาครัฐ เช่น ข้อมูลพื้นฐานจากบัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน และอื่น ๆ จะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่สามารถดึงไปใช้ได้ทันที

**4.2 ภาครัฐจะใช้ Cloud Computing** เป็นพื้นฐานกว่าร้อยละ 50 เนื่องจากการผลักดันของกฎระเบียบต่าง ๆ รวมถึงการใช้งานจากภาครัฐและภาคเอกชนที่แสดงให้เห็นแล้วว่ามีความมีประสิทธิภาพและประหยัดกว่า ซึ่งระบบใหญ่ ๆ ของภาครัฐจะมีการใช้งานผ่าน Cloud Computing โดยภาครัฐจะมีระบบ G-Cloud เข้ามารองรับอย่างสมบูรณ์

**4.3 การใช้จ่ายภาครัฐหรืองบประมาณภาครัฐ** ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จะเปลี่ยนเป็นการพัฒนาเฉพาะแอปพลิเคชันถึงร้อยละ 50 การจัดซื้อฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และอุปกรณ์เครือข่ายจะลดลง เพราะนโยบายการสร้าง Data center แห่งชาติ และระบบ G-Cloud จะทำให้ระบบการจัดซื้อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของภาครัฐเปลี่ยนไป

**4.4 ภาครัฐจะแบ่งปันข้อมูลแบบมาตรฐานเข้าสู่โครงการ Open Data** ประมาณ 200 ชุดข้อมูลซึ่งถือว่าเป็นยังไม่มากนัก แต่หลังจากนั้นจะเกิดชุดข้อมูลแบบก้าวกระโดด

**4.5 แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือของภาครัฐ** จะมีให้บริการประชาชนมากกว่า 500 โปรแกรมและจะกลายเป็นแอปพลิเคชันหลักในตลาด โดยแอปพลิเคชันเหล่านี้จะมาจากภาครัฐโดยตรงและจากการพัฒนาเชิงพาณิชย์ของนักพัฒนาซอฟต์แวร์ภาคเอกชน

**4.6 การจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)** จะเริ่มดำเนินการ โดยอาจจะมีองค์กรใหม่ของภาครัฐเข้ามาจัดการ และจะมีนักวิทยาศาสตร์ข้อมูล (Data Scientist) ภาครัฐขึ้นเพื่อให้ฝ่ายบริหารของรัฐบาลได้ข้อมูลที่สำคัญและนำไปช่วยในการบริหารงานต่อไป

**4.7 Internet of Thing (IoT)** ในภาครัฐจะเริ่มเกิดขึ้น การเข้ามาของ IoT คือการที่สิ่งของทุกอย่างสามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้เอง แนวคิดนี้ถูกนำมาสร้างเป็นผลิตภัณฑ์จริงบ้างแล้ว ซึ่งสิ่งนี้คือแนวโน้มใหญ่ของโลกที่แสดงให้เห็นถึงการพัฒนานวัตกรรมเข้ามาสู่ระบบรัฐบาลดิจิทัลในเร็ว ๆ นี้

**4.8 จุดให้บริการของภาครัฐต่อประชาชน** จะเริ่มเปลี่ยนจากการใช้คนมาเป็นใช้เครื่อง ไม่ว่าจะเป็น ตู้คีออส (Kios) ตู้ขายสินค้าอัตโนมัติ (Vending Machine) หรือเครื่องอัตโนมัติต่าง ๆ ประชาชนจะดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ ผ่านเครื่องด้วยตนเอง ซึ่งจะลดขั้นตอนและลดปัญหาต่าง ๆ ลงไปได้มาก

**4.9 ประชาชนจะเริ่มเก็บข้อมูลธุรกรรมกับภาครัฐต่าง ๆ** ไว้กับตัว และสามารถบริหารข้อมูลเหล่านั้นให้เป็นประโยชน์ได้ โดยการจัดเก็บและการบริหารอาจอยู่ในรูปแบบที่แตกต่างกัน เช่น เก็บในฮาร์ดดิสก์ส่วนตัวหรือเก็บไว้บนคลาวด์ แต่ทั้งหมดต้องสามารถดึงมาใช้ได้ทันทีที่ต้องการ

**4.10 ระบบแอปพลิเคชันใหม่ ๆ** ของภาครัฐจะเชื่อมโยงกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ไม่ว่าจะเป็นระบบ Payment Gateway และระบบอื่น ๆ ที่เป็นของภาคเอกชน ดังนั้นแอปพลิเคชันต่าง ๆ ของภาครัฐจะมีการให้บริการในหลากหลายมิติ

**สรุปได้ว่า** แนวโน้มทั้งหมดนี้ถือว่าเป็น The New Paradigm of Government Services ที่จะเข้ามาสู่ประเทศไทยในไม่ช้า ซึ่งจะเป็นการยกระดับและทำให้บริการของภาครัฐต่อประชาชนเปลี่ยนไปอย่างพลิกโฉม เพราะเป็นการเปลี่ยนทั้งระบบ ไม่ใช่การเปลี่ยนเฉพาะหน่วยงานภาครัฐที่มีความพร้อมเท่านั้น โดยประชาชนจะได้รับประโยชน์จากรัฐบาลดิจิทัลที่อยู่เคียงข้างและคอยให้บริการ รวมทั้งสนับสนุนเศรษฐกิจดิจิทัลอย่างเต็มที่

## 5. การปรับเปลี่ยนภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

**สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (2563)** สำหรับแนวคิดการปรับเปลี่ยนภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล เป็นแนวคิดที่มุ่งใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคอย่างมีแบบแผนและเป็นระบบจนสามารถพัฒนาสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยสมบูรณ์โดยลักษณะของบริการภาครัฐหรือบริการสาธารณะจะอยู่ในรูปแบบดิจิทัลที่ขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชนหรือผู้ใช้บริการ (Citizen driven) ซึ่งหมายถึงการที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้โดยไม่มีข้อจำกัดทางกายภาพ พื้นที่ และภาษาซึ่งความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัล จะช่วยให้รัฐบาลสามารถหลอมรวมการทำงานของภาครัฐเสมือนเป็นองค์กรเดียว รัฐบาลดิจิทัลในอนาคตจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการบริหารบ้านเมือง และเสนอความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของภาครัฐได้อย่างสมบูรณ์ทั้งนี้ การปรับเปลี่ยนและยกระดับภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลจำเป็นต้องดำเนินการในหลายส่วนประกอบด้วย

**5.1 การปรับเปลี่ยนการทำงานภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล** ให้มีประสิทธิภาพและมีธรรมาภิบาลเน้นการเชื่อมโยงข้อมูล และการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเข้าด้วยกัน (Connected Government) โดยบูรณาการข้อมูลข้ามหน่วยงานจนเสมือนเป็นองค์กรเดียว (One Government) ทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรดิจิทัลร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งจะลดความซ้ำซ้อนในการลงทุนในทรัพยากรนอกจากนี้ การพัฒนา (Back Office) รุ่นใหม่เพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารจัดการทุกอย่างของรัฐให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลอย่างเป็นระบบ รวมถึงการนำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้แทนกระดาษ เพื่อลดขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานของหน่วยงานภาครัฐทั้งในส่วนการให้บริการประชาชนและการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐ โดยระบบ (Back Office) ของส่วนราชการต้องรองรับการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยสมบูรณ์รวมทั้งต้องมีการเตรียมความพร้อมสำหรับการเพิ่มขึ้นของข้อมูลจำนวนมหาศาลในระบบ ในด้านการจัดเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการจัดการความปลอดภัยไซเบอร์ (CyberSecurity)

**5.2 การสนับสนุนให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ (Open Data) และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการทำงานของรัฐ (Open Government)** เพื่อนำไปสู่การเป็น Thailand Digital โดยการส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐและประชาชน เปิดเผย จัดเก็บ แลกเปลี่ยน และบูรณาการข้อมูล ตามมาตรฐาน (Open Data) เพื่อนำมาซึ่งการพัฒนาฐานข้อมูล รวมถึงชุดข้อมูลด้านต่าง ๆ โดยเชื่อมโยงข้อมูลจากทุกหน่วยงานภาครัฐ

โดยไม่ยึดติดความเป็นเจ้าของ และเปิดเผยต่อสาธารณะ เพื่อให้เกิดการพัฒนานวัตกรรม บริการ และสร้างคุณค่าทางเศรษฐกิจและสังคม เช่น ทะเบียนข้อมูลประชาชน ที่เก็บรวบรวม ข้อมูลบุคคลตั้งแต่เกิดจนตายสำหรับการวางแผนพัฒนาคนตลอดช่วงชีวิต ข้อมูลสุขภาพ ที่จะพัฒนาสู่บริการสุขภาพดี (Universalhealthcare) ทะเบียนข้อมูลเกษตร เป็นต้น การเชื่อมโยงการบริหารจัดการการพัฒนาและการให้บริการของภาครัฐ จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบายและเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการตัดสินใจที่เกิดจากการหลอมรวมทางสังคม รวมทั้งเกิดการตรวจสอบการทำงานของภาครัฐ นำไปสู่ความโปร่งใส และลดปัญหาการทุจริต

**5.3 การพัฒนาแพลตฟอร์มบริการพื้นฐานภาครัฐ (Government Service Platform)** เพื่อรองรับการพัฒนาแอปพลิเคชัน หรือบริการรูปแบบใหม่ที่เป็นบริการพื้นฐาน ของทุกหน่วยงานภาครัฐ โดยส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาแพลตฟอร์ม 7 บริการพื้นฐาน ซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำธุรกรรมและการให้บริการที่เป็นบริการพื้นฐานของทุกหน่วยงาน ภาครัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับทุกหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและประชาชน เช่น บริการใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์บริการยืนยันตัวตน บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ บริการโลจิสติกส์ให้สะดวก รวดเร็ว และมีความปลอดภัยในการใช้งานและให้บริการ

**5.4 การจัดให้มีบริการอัจฉริยะ (Smart Service)** ที่อำนวยความสะดวกต่อ ประชาชนตามความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ บริการอัจฉริยะเป็นการแปรสภาพการ บริการภาครัฐจากรูปแบบเดิมไปสู่รูปแบบการบริการที่ประชาชนผู้รับบริการสามารถเลือกใช้ บริการสาธารณะผ่านระบบดิจิทัลตามความต้องการของแต่ละบุคคลได้ด้วยตนเอง รวมทั้งการ พัฒนาไปสู่การบริการสาธารณะในลักษณะอัตโนมัติ (Automatedpublic Services) ตามหลักการออกแบบที่เป็นสากล และเข้ากับสถานการณ์โดยประชาชนผู้รับบริการไม่ต้องร้อง ขอหรือยื่นเรื่องต่อรัฐ เช่น เมื่อมีเด็กเกิดใหม่ ประชาชนไม่ต้องแจ้งเกิดต่อภาครัฐ แต่ระบบ จะเชื่อมโยงกับข้อมูลการแจ้งเกิดโดยโรงพยาบาล และบันทึกข้อมูลลงฐานข้อมูลทะเบียน ราษฎรรวมทั้งส่งหลักฐานให้ผู้ปกครองของเด็กเกิดใหม่เอง เป็นต้น

**สรุปได้ว่า** แนวคิดการปรับเปลี่ยนภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล เป็นแนวคิดที่ มุ่งใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐทั้ง ส่วนกลางและส่วนภูมิภาคอย่างมีแบบแผน ประกอบด้วย 1)การปรับเปลี่ยนการทำงานภาครัฐ ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล 2)การสนับสนุนให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ 3)การพัฒนาแพลตฟอร์มบริการพื้นฐานภาครัฐ และ 4)การจัดให้มีการบริการอัจฉริยะ

## 1. ระยะเวลาปรับเปลี่ยนภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (2563) ได้ระบุว่าการปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลต้องโปร่งใส อำนวยความสะดวก รวดเร็ว และเชื่อมโยงเป็นหนึ่งเดียว การบริการของภาครัฐต้องตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และแม่นยำ และต้องมีโครงสร้างพื้นฐาน การจัดการการบริหารข้อมูลที่เป็นบูรณาการไม่ซ้ำซ้อน พร้อมรองรับการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงาน การให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลภาครัฐได้สะดวกและเหมาะสม เพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างไรก็ตาม การปรับเปลี่ยนดังกล่าวต้องมีการดำเนินการตามลำดับอย่างเป็นระยะ โดยแบ่งออกเป็น 4 ระยะ ดังนี้

**6.1 ระยะที่ 1** ภาครัฐไทยลงทุนและสร้างฐานรากในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล การบริหารจัดการของรัฐจะถูกปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลอย่างเป็นระบบ มีการใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์แทนกระดาษมากขึ้นเกิดการใช้ทรัพยากรดิจิทัลร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เริ่มบูรณาการข้อมูลและทรัพยากรร่วมกัน นำไปสู่การเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ (Connected Government) และการมีชุดข้อมูลและระบบบริการพื้นฐานภาครัฐ (Government Service Platform) ที่มีมาตรฐาน สามารถเข้าถึง แลกเปลี่ยน เชื่อมโยง และใช้งานร่วมกันได้

**6.2 ระยะที่ 2** ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลตามแนวพระราชรัฏฐเกิดการเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐและบูรณาการข้อมูลข้ามหน่วยงานโดยสมบูรณ์ผู้บริหารภาครัฐ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกระดับ และใช้ประโยชน์จากการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อประกอบการวางแผนและการตัดสินใจอย่างถูกต้อง ทันสถานการณ์ พัฒนาบริการภาครัฐตามความต้องการของประชาชนผู้รับบริการตามหลักการออกแบบที่เป็นสากล (Universal Design) ผ่าน Single Window Service เพิ่มขึ้น การบริหารจัดการภาครัฐและการบริการภาครัฐต้องยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเชิงนโยบายผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (Connected Governance) ตลอดจนเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูล และมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการพัฒนาภาครัฐ (Open Government) และเสนอความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของภาครัฐได้อย่างสะดวก ทันสถานการณ์มั่นคง ปลอดภัย และรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูล ซึ่งนำไปสู่การดำเนินงานที่มีความโปร่งใส (Transparency) และน่าเชื่อถือ (Accountability) ซึ่งสามารถถูกตรวจสอบได้จากประชาชน

**6.3 ระยะที่ 3** ภาครัฐไทยสามารถขับเคลื่อนและใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมดิจิทัลได้อย่างเต็มศักยภาพภาครัฐมีกระบวนการทำงานเป็นระบบดิจิทัลโดยสมบูรณ์เชื่อมโยงการทำงาน และข้อมูลระหว่างภาครัฐจนเสมือนเป็นองค์กรเดียว (One Government) เชื่อมโยง

ประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลและมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐ การพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจ (Open Government) โดยรัฐจะแปรสภาพเป็นผู้จัดให้มีการ บริการของรัฐจากรูปแบบเดิม ไปสู่รูปแบบการบริการสาธารณะในลักษณะอัตโนมัติ (Automated Public Services) ตามหลักการออกแบบที่เป็นสากล (Universal Design) ผ่านระบบ ดิจิทัลที่สอดคล้องกับสถานการณ์ และความต้องการของผู้รับบริการแต่ละบุคคล โดยผู้ใช้งานไม่ต้องร้องขอต่อรัฐกำหนดนโยบายและการตัดสินใจอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่ ที่ทันสมัย มีการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่และการมีส่วนร่วมของประชาชน

**6.4. ระยะที่ 4** ภาครัฐไทยอยู่ในกลุ่มรัฐบาลดิจิทัลที่พัฒนาแล้วสามารถใช้ เทคโนโลยีดิจิทัลสร้างบริการภาครัฐแก่ประชาชนอย่างยั่งยืน การทำงานของภาครัฐที่รวมกัน เป็นเสมือนองค์กรเดียวที่ทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างชาญฉลาด รวดเร็ว โปร่งใส ได้เปลี่ยนแปลงบทบาทภาครัฐในอนาคต โดยรัฐจะไม่ใช่ผู้สร้างบริการสาธารณะอีกต่อไป แต่บทบาทของรัฐในอนาคตเป็นเพียงผู้อำนวยความสะดวก ผู้กำกับดูแลบริหารจัดการ การให้บริการสาธารณะระหว่างภาคเอกชนและประชาชนให้เกิดความเป็นธรรม ประชาชนทุก คนสามารถเข้าถึงบริการได้โดยไม่มีข้อจำกัดทางกายภาพ พื้นที่ และภาษา ประชาชนสามารถมี ส่วนร่วมในการปกครองและบริหารบ้านเมืองโดยสมบูรณ์ ภาครัฐไทยจะกลายเป็นผู้นำด้าน รัฐบาลดิจิทัลด้านการบริหารจัดการภาครัฐและด้านการบริการประชาชนในภูมิภาคอาเซียน

**สรุปได้ว่า** การปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลต้องโปร่งใส อำนวยความสะดวก รวดเร็ว และเชื่อมโยงเป็นหนึ่งเดียว การบริการของภาครัฐต้องตอบสนองต่อความ ต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็วและแม่นยำ และต้องมีโครงสร้างพื้นฐาน การจัดเก็บการบริหารข้อมูลที่เป็นบูรณาการไม่ซ้ำซ้อน พร้อมรองรับการเชื่อมโยงการทำงาน ระหว่างหน่วยงาน โดยแบ่งออกเป็น 4 ระยะ คือ 1) ภาครัฐไทยลงทุนและสร้างรากฐานในการ พัฒนารัฐบาลดิจิทัล 2) ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลตามแนวประชารัฐ 3) ภาครัฐไทยสามารถขับเคลื่อนและใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมดิจิทัลได้อย่างเต็มศักยภาพ และ 4) ภาครัฐไทยอยู่ในกลุ่มรัฐบาลดิจิทัลที่พัฒนาแล้ว

## แนวคิดองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

### 1. ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

นักวิชาการได้ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

**ชูวงศ์ ฉายาบุตร (2539)** ได้สรุปแนวความคิดของนักวิชาการและนักปกครองที่เกี่ยวข้องกับการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ว่า คำนิยามความหมายของการปกครองท้องถิ่น ได้มีผู้ให้ความหมาย หรือคำนิยามไว้ส่วนใหญ่มิมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกันจะต่างคือสำนวนและรายละเอียดปลีกย่อย

**ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2535)** นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาลแต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย และควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง

**อุทัย หิรัญโต (2523, อ้างอิงใน ลือชัย วงษทอง, 2550)** นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชน ในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่าง โดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสมจะปราศจากการควบคุมของรัฐหาได้ไม่เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

**สรุปได้ว่า** การปกครองส่วนท้องถิ่นคือ การปกครองที่รัฐบาลได้มอบอำนาจให้กลุ่มคนหรือประชาชนในพื้นที่นั้น ๆ ได้มีสิทธิในการดูแลและบริหารพื้นที่ที่ตนเองอยู่ โดยมีรัฐบาลคอยดูแล

### 2. วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น

**ชูวงศ์ ฉายาบุตร (2539)** ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้

**2.1 ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล** เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยงานปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารถมีรายได้มีเงินงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความ

เจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบานี้เป็น การแบ่งเบาทั้งในด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

**2.2 เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง**  
เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่น ย่อมมีความแตกต่างกันการรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้าหน่วยงานปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชน ในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารเท่านั้น จึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

**2.3 เพื่อความประหยัด** โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วยการจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยงานปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่น เพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

**2.4 เพื่อให้หน่วยงานปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตย** แก่ประชาชนจากการที่การปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการปกครองตนเองไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยงานปกครองท้องถิ่นก็ ตามการปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันมีส่วนร่วมในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

**สรุปได้ว่า** วัตถุประสงค์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในด้านการดูแลพื้นที่ในส่วนภูมิภาค ภูมิภาคต่าง ๆ และเพื่อสามารถตอบสนองต่อความต้องการของคนในพื้นที่ ลดขั้นตอนในการดำเนินงานและรายจ่ายที่รัฐบาลต้องใช้ในการดูแล โดยให้อำนาจกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดหารายได้จ่ายภาษีต่าง ๆ เพื่อใช้ในการบริหารและบำรุงรักษาพื้นที่นั้น ๆ

### 3. ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

นักวิชาการได้ให้ความหมายของความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น ดังนี้

**อนันต์ อนันตกุล** (2521, อ้างอิงใน สาคร บุญส่ง, 2557) ได้กล่าวว่า แนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน โดยยึดหลักการกระจายอำนาจปกครอง และเพื่อให้

สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นจึงสามารถสรุปได้ดังนี้

**3.1 การปกครองท้องถิ่นคือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (Basic Democracy)** เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และหวงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัยอันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสม สำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่น นับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

**3.2 การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self Government)** หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ประการหนึ่งก็คือการปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน การปกครองตนเองคือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่น โดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่าง ๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ(Referendum) ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ไข ปัญหาของท้องถิ่นของตน

**3.3 การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล** ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจ การปกครองท้องถิ่นมีขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลเนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้

3.3.1 ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จาก งบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง

3.3.2 รัฐบาลมีอาจจะดำเนินการในการสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหา และความต้องการ ที่แตกต่างกัน การแก้ปัญหาหรือจัดบริการโครงการในท้องถิ่นโดยรูปแบบที่เหมือนกัน ย่อมไม่บังเกิดผลสูงสุด

ท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาและเข้าใจปัญหาได้ดีกว่า ผู้ซึ่งไม่อยู่ในท้องถิ่นนั้น ประชาชนในท้องถิ่น จึงเป็นผู้ที่เหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหา ที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด

3.3.3 กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น และไม่มีส่วนได้ ส่วนเสียต่อประเทศโดยส่วนรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่น ดำเนินการดังกล่าวเอง

ดังนั้น หากไม่มีหน่วยการปกครองท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลจะต้องรับภาระดำเนินการทุกอย่าง และไม่แน่ว่าจะสนองความต้องการของท้องถิ่นทุกจุดหรือไม่ รวมทั้งจะต้องดำเนินการ เฉพาะท้องถิ่นนั้น ๆ ไม่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นอื่น หากได้จัดให้มีการปกครองท้องถิ่น เพื่อดำเนินการเองแล้ว ภาระของรัฐบาลก็จะผ่อนคลายเป็นไป รัฐบาลจะมีหน้าที่เพียงแต่ ควบคุมดูแลเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เพื่อให้ท้องถิ่นมีมาตรฐานในการดำเนินงานยิ่งขึ้น การแบ่งเบา ภาระทำให้รัฐบาลมีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญ หรือกิจการใหญ่ ๆ ระดับชาติอันเป็น ประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยส่วนรวม ความคับคั่งของภาระหน้าที่ต่าง ๆ ที่รวมอยู่ส่วนกลาง จะลดน้อยลง ความคล่องตัวในการดำเนินงานของส่วนกลางจะมีมากขึ้น

**3.4 การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ** เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาอย่างอื่นออกไปผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้จักปัญหา และความต้องการ ของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ไม่ต้องเสียเวลาเสนอเรื่องขออนุมัติ ไปยังส่วนเหนือขึ้นไป ท้องถิ่นจะบริหารงานให้เสร็จสิ้นลง ภายในท้องถิ่นนั่นเอง ไม่ต้องสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น

**3.5 การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง** การบริหารของ ประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทาง การเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการเมืองบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย ในประเทศไทย ผู้นำทางการเมืองที่มีชื่อเสียง

**3.6 การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบท แบบพึ่งตนเอง** การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจทำให้เกิดการพัฒนาชนบท แบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบทที่ผ่านมายังมี อุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือการมีส่วนร่วมจากประชาชน ในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้น จะต้องมาจากการเริ่มช่วยตนเองของท้องถิ่น ทำให้เกิด

ความร่วมมือร่วมแรงกัน โดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง ซึ่งต้องมาจากการกระจายอำนาจอย่าง

**สรุปได้ว่า** การกระจายอำนาจมีข้อพึงระวังและได้กลายเป็นจุดวิพากษ์วิจารณ์ซึ่งมีอยู่หลายประการดังได้กล่าวไว้แล้ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของขอบเขตการกระจายอำนาจและการคำนึงถึงระดับความรู้ความสามารถของประชาชน ซึ่งเป็นปัญหาที่ถกเถียงกันอย่างมาก กล่าวคือ ได้มีการถกเถียงถึงความพร้อมของประชาชนต่อการปกครองตนเองมาโดยตลอดจนถึงปัจจุบัน แต่จากความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นนั้น หากจะมองรวมเป็นจุดใหญ่ ๆ แล้วสามารถแบ่งออกได้เป็นสองด้าน คือด้านการเมืองการปกครอง และการบริหาร กล่าวคือ ในด้านการเมืองการปกครองนั้นเป็นการปูพื้นฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย และการเรียนรู้การปกครองตนเองส่วนด้านการบริหารนั้น เป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล และประชาชนในท้องถิ่นได้หาทางตอบสนองแก้ปัญหาด้วยตนเอง

#### 4. องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

**อุทัย หิรัญโต** (2523, อ้างอิงใน ลือชัย วงษ์ทอง, 2550) ได้กล่าวว่าระบบการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วย องค์ประกอบ 8 ประการ คือ

**4.1 พื้นที่และระดับ (Area and Level)** ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ ประวัติศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำนึกในการปกครองตนเองของประชาชน จึงได้มีกฎเกณฑ์ที่จะกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยการปกครองท้องถิ่นออกเป็น 2 ระดับ คือ หน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) ได้ให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหาร รายได้ และบุคลากร เป็นต้น

**4.2 การกระจายอำนาจและหน้าที่** การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมือง และการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

**4.3 องค์การนิติบุคคล** จัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ มีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ออกกฎข้อบังคับ ควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้น ๆ

**4.4 การเลือกตั้ง** สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งหมดหรือบางส่วน เพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมือง การปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

**4.5 อิสระในการปกครองตนเอง** สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

**4.6 งบประมาณของตนเอง** มีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

**4.7 การควบคุมดูแลของรัฐ** เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้วยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐ เพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยส่วนรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้มิได้หมายความว่าอิสระเต็มทีที่เดี๋ยวดังหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะมีฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไปรัฐจึงต้องสงวนอำนาจในการควบคุมดูแลอยู่

**สรุปได้ว่า** การปกครองท้องถิ่นกำหนดขึ้นบนพื้นฐานทฤษฎีการกระจายอำนาจและอุดมการณ์ประชาธิปไตย ซึ่งมุ่งเปิดโอกาสและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมือง และกิจกรรมการปกครองตนเองในระดับหนึ่ง ซึ่งจะเห็นได้จากลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่น ที่เน้นการมีอำนาจอิสระในการปกครองตนเอง มีการเลือกตั้ง มีองค์การหรือสถาบันที่จำเป็นในการปกครองตนเอง และที่สำคัญก็คือประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนร่วมในการปกครอง ตนเองอย่างกว้างขวาง

## ข้อมูลพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย (2563) ข้อมูลเชิงพื้นฐานในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวายแบ่งออกเป็น 9 หัวข้อ ดังนี้

### 1. สภาพทั่วไป

องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ของอำเภอเมืองพะเยาห่างจากอำเภอเมืองพะเยา 17 กิโลเมตร มีเนื้อที่ 163 ตารางกิโลเมตร 101,875 ไร่ มีอาณาเขต ดังนี้

1.1 ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลเวียง อำเภอเมืองพะเยา และอำเภอดอกคำใต้

1.2 ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา และอำเภองาว จังหวัดลำปาง

1.3 ทิศตะวันออก ติดต่อกับอำเภอดอกคำใต้

1.4 ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลแม่ต๋ำ และตำบลแม่กา อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

### 2. ข้อมูลประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย มีพื้นที่ในเขตการปกครอง จำนวน 13 หมู่บ้าน จำนวนครัวเรือน รวม 3,182 ครัวเรือน จำนวนประชากรในตำบล รวม 8,472 คน แยกเป็นชาย 4,143 คน และหญิง 4,329 คน (ที่มา. สำนักทะเบียนและบัตรอำเภอเมืองพะเยา มิถุนายน 2561) ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ แยกตามกลุ่มอายุได้ดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรในพื้นที่ของตำบลจำปาหวาย

หมู่ที่	ครัวเรือน	ชาย	หญิง	รวม
1	218	317	313	630
2	339	472	448	920
3	263	334	367	701
4	289	265	273	538
5	308	378	425	812
6	316	455	481	936
7	234	306	319	625
8	269	379	387	766
9	275	353	388	741

ตาราง 1 (ต่อ)

หมู่ที่	ครัวเรือน	ชาย	หญิง	รวม
10	69	99	83	18
11	223	289	297	586
12	166	201	225	426
13	213	286	323	609
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>3,182</b>	<b>4,143</b>	<b>4,329</b>	<b>8,472</b>

### 3. สภาพภูมิประเทศ

ตำบลจำป่าหวาย มีลักษณะภูมิประเทศส่วนใหญ่เป็นที่ราบ และบางส่วนเป็นเนินเขา สภาพดินในพื้นที่ราบเป็นดินดำ และดินเหนียวในส่วนของเนินเขามีสภาพเป็นดินลูกรัง

### 4. สภาพภูมิอากาศ

พื้นที่ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายได้แบ่งสภาพอากาศตามฤดูกาลได้ 3 แบบได้แก่

**4.1 ฤดูร้อน** เริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคม ถึงเดือนมิถุนายน สภาพอากาศร้อนอบอ้าว อุณหภูมิโดยเฉลี่ยประมาณ 40 องศาเซลเซียส

**4.2 ฤดูฝน** เริ่มตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ถึงเดือนตุลาคม มีฝนตกชุกหนาแน่น ปริมาณน้ำฝนโดยเฉลี่ยประมาณ 1,045.23 มิลลิเมตร

**4.3 ฤดูหนาว** เริ่มตั้งแต่เดือน พฤศจิกายน ถึงเดือนกุมภาพันธ์ มีสภาพอากาศหนาว ถึงหนาวจัด อุณหภูมิโดยเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 16 องศาเซลเซียส และลดต่ำลงจนถึง 6 องศาเซลเซียส

### 5. อาชีพของประชาชนในตำบลจำป่าหวาย

ประชากรส่วนใหญ่ของตำบลจำป่าหวาย ประกอบอาชีพเกษตรกรรม เช่น ปลูกข้าว หอมแดง กระเทียม พักทอง ถั่วเขียว/เหลือง ยางพารา บางส่วนประกอบอาชีพเลี้ยงสัตว์ มีอาชีพหัตถกรรมพื้นบ้าน และอุตสาหกรรมในครัวเรือน เมื่อพ้นฤดูเก็บเกี่ยว ประชากรที่เป็นเกษตรกรจะเตรียมซื้อพันธุ์ในการปลูกหอมแดง กระเทียม ซึ่งเป็นพืชเศรษฐกิจของตำบล ร้อยละของการประกอบอาชีพของประชากรในตำบลจำป่าหวาย คิดได้ ดังนี้

5.1 อาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 80

5.2 อาชีพค้าขาย ร้อยละ 5

5.3 อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 10

5.4 อาชีพอื่น ๆ ร้อยละ 5

## 6. รายได้

ประชากรในพื้นที่ตำบลจำป่าหวาย มีรายได้ส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 80 จากพืชผลทางการเกษตร เช่น ข้าว และหอมแดง กระจ่างม ปีละประมาณ 81,000,000 บาท

## 6. การศึกษา

องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย มีสถานศึกษาในพื้นที่รับผิดชอบ ดังนี้

7.1 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 1 แห่ง

7.2 โรงเรียนระดับประถมศึกษา จำนวน 2 แห่ง

7.3 โรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา จำนวน 1 แห่ง

## 8. การสาธารณสุขตำบลจำป่าหวาย

มีสถานีอนามัยประจำตำบล จำนวน 1 แห่ง

## 9. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

9.1 ที่ทำการตำรวจตำบลจำป่าหวาย จำนวน 1 แห่ง

9.2 ชุดรักษาความปลอดภัยประจำหมู่บ้านฯ ละ 1 ชุด จำนวน 13 ชุด

9.3 สมาชิกอาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 170 คน

## การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

**อุทัย หิรัญโต** (2523, อ้างอิงใน ลือชัย วงษทอง, 2550) ได้กล่าวถึงการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไว้ดังนี้

### 1. หน้าที่และพันธกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจในความรับผิดชอบ คือการส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็ง มีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ โดยการพัฒนาและให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านการบริหารงานบุคคล การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การเงิน การคลัง และการบริหารจัดการให้เป็นไปตามกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องของภารกิจหน้าที่ด้านการปกครองส่วนท้องถิ่น แต่เดิมอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น (สน.บท.) สังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ต่อมาภารกิจในเรื่องดังกล่าวได้เพิ่มพูนมากขึ้นเป็นลำดับสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ท้องถิ่นมีความเป็นอิสระ สอดคล้องตามเจตนารมณ์และบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ดังนั้นเพื่อให้การส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานของท้องถิ่น

เป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพจึงจำเป็นที่จะต้องยกฐานะของสำนักให้เป็นส่วนราชการระดับกรม ซึ่งในปี พ.ศ. 2545 สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่นจึงได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทยอำนาจและหน้าที่ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เป็นไปตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2551 ซึ่งกำหนดไว้ดังนี้

1.1 ดำเนินการพัฒนาระบบ รูปแบบ และโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.2 ส่งเสริมและสนับสนุนในการจัดทำ ประสาน บูรณาการแผนพัฒนาท้องถิ่นวางระบบในการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาท้องถิ่น

1.3 ดำเนินการจัดทำ แก้ไข ปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งให้คำปรึกษา แนะนำ และกำกับดูแลการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.4 กำหนดแนวทาง และจัดทำมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ตามกฎหมายว่าด้วยการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น

1.5 ส่งเสริม สนับสนุน และประสานการดำเนินงานด้านการเงิน การคลัง การงบประมาณ การพัสดุ การจัดเก็บรายได้ และการประกอบกิจการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งวางระบบตรวจสอบระบบการเงิน การบัญชี และการพัสดุขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.6 ส่งเสริม สนับสนุน และประสานการจัดการบริการสาธารณะและการศึกษาในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.7 กำหนดแนวทางวางระบบ และสร้างตัวชี้วัดเพื่อเป็นมาตรฐานการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนกำกับดูแลให้เป็นไปตามมาตรฐาน

1.8 ส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการบริหารงานและตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.9 พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.10 พัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและของกรม

1.11 ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย



1418101388

## 2. รูปแบบการบริหารราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น แบ่งส่วนราชการออกเป็น 2 ส่วน คือ ราชการบริหารส่วนกลาง และราชการบริหารส่วนภูมิภาค ดังต่อไปนี้

### 2.1 ราชการบริหารส่วนกลาง

- 2.2.1 สำนักงานเลขานุการกรม: Office of the Secretary
- 2.1.2 กองการเจ้าหน้าที่: Division of Personnel
- 2.1.3 กองคลัง: Division of Finance
- 2.1.4 กองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น: Division of Local Legal Affairs
- 2.1.5 กองตรวจสอบระบบการเงินบัญชีท้องถิ่น: Division of Local Audit
- 2.1.6 ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศท้องถิ่น: Local Information Technology Centre
- 2.1.7 สถาบันพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น: Local Personnel Development Institution
- 2.1.8 สำนักบริหารการคลังท้องถิ่น: Bureau of Local Finance
- 2.1.9 สำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น: Bureau of Local Personnel System Development
- 2.1.10 สำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น (นโยบายและแผน): Bureau of Local Administrative Development ( Policy and Planning )

### 2.2 ราชการบริหารส่วนภูมิภาค

- 2.2.1 สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัด (75 จังหวัด): Provincial Office for Local Administration ระบบข้อมูลสารสนเทศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

## 3. บทบาทหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ได้เข้ามามีบทบาทในวิถีชีวิตของประชาชนทั่วไป อำนาจจากรัฐบาลกลางได้ถ่ายโอนไปยังท้องถิ่น ตั้งแต่การปกครอง การศึกษา การสาธารณสุข สาธารณูปโภค รวมถึงการให้บริการในรูปแบบต่าง ๆ อย่างไรก็ตามประชาชนทั่วไปยังสับสนในบทบาทหน้าที่ของ อปท. รวมทั้งองค์กรที่สังกัดใน อปท. ก็ยังไม่สามารถนำเสนอข้อมูลบริการ รวมถึงการสื่อสารไปยังประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองหรือประชาชนทั่วไป ขาดข้อมูลที่จะเปรียบเทียบสมรรถนะ (Benchmarking) และระดับของการให้บริการประชาชน ปัจจุบันได้มีการจัดเก็บข้อมูลโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) การจัดทำข้อมูลมีการดำเนินงานในสองรูปแบบหลัก คือ

**3.1 หน่วยงานแต่ละหน่วยต่างจัดเก็บข้อมูลภายในพื้นที่** ขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบ และแสดงผลลัพธ์ผ่านเว็บไซต์ของตน ปัญหาที่พบคือคุณภาพของข้อมูลเว็บไซต์จะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับศักยภาพของหน่วยงาน และรสนิยมในการพัฒนาเว็บไซต์ ส่วนใหญ่ขาดความสมบูรณ์ ไม่สวยงาม ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน ขาดความเชื่อมโยงข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่งผลต่อจำนวนผู้เยี่ยมชม และการใช้ประโยชน์จากข้อมูลและเว็บไซต์

**3.2 การจัดเก็บข้อมูลโดยการพัฒนากระบวนการสารสนเทศ** อปท. ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ระบบที่พัฒนามีความสมบูรณ์ แต่ข้อบกพร่องจะเหมือนระบบสารสนเทศทั่วไปคือ หน่วยงานแต่ละแห่งไม่นำข้อมูลเข้า ทำให้ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบขาดความสมบูรณ์ และไม่ทันสมัย เช่น แสดงสารสนเทศในปีพ.ศ. 2547 เป็นต้น นอกจากนี้ยังไม่ได้นำข้อมูลที่ได้รับไปวิเคราะห์ หรือสังเคราะห์เพื่อการนำไปใช้ประโยชน์ต่อ ในระยะเวลาที่ผ่านมา มีผู้ทำการศึกษาในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จำนวนมาก รายงาน ผลงานวิจัย รวมทั้งองค์ความรู้ยังไม่ได้ถูกจัดเก็บเป็นระบบ นอกจากนี้ ความต่างของหน่วยงานต่าง ๆ น่าจะนำมาเสนอในรูปของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์โดยรวม รวมทั้งเป็นการสนับสนุนการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ เช่น หน่วยงานขนาดเล็ก หรือหน่วยงานที่ยังมีการบริหารจัดการไม่เต็มประสิทธิภาพ สามารถนำแนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice) ของหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานของตน โดยสรุปอาจกล่าวได้ว่าการจัดเก็บข้อมูลของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นการจัดเก็บแบบรายหน่วยงานขาดการบูรณาการเพื่อการใช้ประโยชน์ร่วมกันหรือเพื่อใช้เปรียบเทียบกัน เป็นการจัดทำเว็บไซต์เพื่อการนำเสนอและประชาสัมพันธ์ (Web Presence) มากกว่าการกำหนดเป้าหมายเพื่อการทำธุรกรรม หรือ การใช้บริการกับประชาชนผู้ใช้บริการ รวมทั้งการจัดเก็บองค์ความรู้ของชุมชนท้องถิ่น ดังนั้นระบบสารสนเทศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ได้ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อทำการบูรณาการสารสนเทศที่หน่วยงานต่าง ๆ ได้พัฒนาขึ้น แต่ยังไม่ได้ถูกนำมาใช้ประโยชน์เต็มประสิทธิภาพนำข้อมูลมาวิเคราะห์สังเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะ (Benchmarking) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นำแนวปฏิบัติที่ดีขององค์กรที่ประสบความสำเร็จมาเป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีศักยภาพเพิ่มขึ้น และสร้างมาตรฐานที่ดีโดยเฉพาะการบริการกับประชาชนและท้องถิ่นหลักการและเหตุผล

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีภารกิจในการดำเนินการด้านการบริการประชาชน การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การส่งเสริมคุณภาพชีวิต การจัดระเบียบชุมชนและสังคม

การพาณิชย์กรรม การท่องเที่ยว การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารมาเพิ่ม ประสิทธิภาพการทำงานตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ทำให้เกิดบูรณาการและเอกภาพในระบบข้อมูล การวางแผน การประสานงาน การจัดสรรงบประมาณ ลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน รวมทั้งทำให้ การบริการประชาชนดีขึ้น ซึ่งจะสร้างคุณค่าแก่ประชาชนในด้านความสะดวก รวดเร็วในการใช้ บริการ รวมถึงความ โปร่งใส ตรวจสอบได้ อันจะสนับสนุนบรรยากาศที่เอื้อต่อการพัฒนา เศรษฐกิจ และความเป็นอยู่ของท้องถิ่นเนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอยู่ประมาณ 7,855 แห่ง ตั้งอยู่ทั้งในเขตเมืองและเขตชนบท ความแตกต่างด้านสภาพแวดล้อม ทำให้การจัดทำแผนงานโครงการต่าง ๆ มีความหลากหลาย ทำให้กรมส่งเสริมการปกครอง ส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางในการประสานงาน ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ซึ่งจำเป็นที่จะต้องกำกับดูแล และส่งเสริมให้ท้องถิ่นมีการจัดทำโครงการอย่างเป็นระบบ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศ จังหวัด และท้องถิ่นนั้น ทำให้กรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่นมีความคิดที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการ จัดทำแผนงาน งบประมาณ และการติดตามประเมินผล ให้เข้ากับยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งระบบงานนี้จะเป็นระบบที่ช่วยให้กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถ ทราบถึง แผนงานโครงการใช้จ่ายงบประมาณในโครงการต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ อย่างสะดวกรวดเร็วและทันเหตุการณ์

#### 4. วัตถุประสงค์ของการบริหารในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การจัดทำโครงการสารสนเทศการบริหารจัดการเพื่อการวางแผน และประเมินผล การใช้จ่ายงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมี วัตถุประสงค์หลักดังนี้

4.1 เพื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีเครื่องมือช่วยในการจัดทำแผนงานโครงการ ของท้องถิ่น

4.2 เพื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีเครื่องมือช่วยในการติดตามประเมินผลของ การทำโครงการในท้องถิ่น

4.3 เพื่อให้ผู้บริหารสามารถเรียกดูรายละเอียดของการทำงานงบประมาณรายจ่าย ประจำปี จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ ได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทันเหตุการณ์

4.4 เพื่อให้การประสานงานระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กับกรมส่งเสริม การปกครองส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



1418101388

UP-Thesisis 615110878 independent study / recv: 19062563 17:20:06 / seq: 37

4.5 เพื่อให้ข้อมูลการจัดทำรายงานความคืบหน้าของการใช้งบประมาณประจำปีขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นของแต่ละที่ทำได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง

4.6 เพื่อให้ทราบถึงความก้าวหน้าในการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ที่อยู่ในแผนการใช้งบประมาณประจำปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของแต่ละที่ ว่าอยู่ในขั้นตอนใด มีการเบิกจ่ายเงินไปแล้วเท่าไร

4.7 เพื่อให้การใช้งบประมาณระบบสารสนเทศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกรมส่งเสริม การปกครองส่วนท้องถิ่น ก่อให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพสูงสุด

4.8 เพื่อให้เจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถทำการส่งข้อมูล รายงานต่าง ๆ ให้กับกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างสะดวกและรวดเร็วขอบเขต การดำเนินงาน ระบบสารสนเทศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เพื่อการเรียนรู้ร่วมกัน จะพัฒนาขึ้นโดยมีเป้าหมายหลักดังนี้

4.8.1 จัดทำฐานข้อมูล ประกอบด้วยข้อมูลพื้นฐาน และดัชนีชี้วัดที่สำคัญ เพื่อให้ผู้ใช้ประโยชน์สามารถเข้าถึงสารสนเทศและบริการของ อปท.

4.8.2 สนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนโดยการใช้แนวคิดการพัฒนาเว็บ ในลักษณะ Web 2.0 ซึ่งเน้นการมีส่วนร่วมและการมีปฏิสัมพันธ์ ผ่านเครือข่ายทางสังคมต่าง ๆ

4.8.3 จัดเก็บ รวบรวมองค์ความรู้ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)

4.8.4 ข้อมูลที่ได้จากฐานข้อมูลมาใช้เปรียบเทียบสมรรถนะ (Benchmark) เพื่อเพิ่มศักยภาพและจัดลำดับของหน่วยงาน อปท. และการผนึกกำลัง (Synergy) ของ อปท. จากการศึกษาาระบบสารสนเทศที่มีอยู่ในประเทศไทย และระบบสารสนเทศของรัฐบาลใน ต่างประเทศสามารถแบ่งประเด็นหลักในการพัฒนา เว็บไซต์และระบบสารสนเทศขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)

## 5. โครงสร้างระบบสารสนเทศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)

5.1 ข้อมูล สารสนเทศพื้นฐานข้อมูลพื้นฐานประเทศไทย ข้อมูลการบริหารราชการ ส่วนท้องถิ่น กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หนังสือสั่ง มติครม. ข้อมูลการบริหารราชการ ส่วนกลาง ข้อมูลโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค

5.2 สารสนเทศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (E-Local Government) ข้อมูลการบริหารราชการส่วนภูมิภาค ข้อมูลด้านการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น ข้อมูลเทศบาล ข้อมูล กรุงเทพมหานคร ข้อมูลการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ข้อมูลองค์การบริหารส่วนจังหวัด ข้อมูลองค์การบริหารส่วนตำบล ข้อมูลเมืองพัทยา

5.3 สารสนเทศเพื่อการบริการประชาชนในภาพรวม (E-Services) การรักษาความปลอดภัย การจ้างงาน สุขภาพ สภาพแวดล้อม การขนส่ง การเดินทาง วัฒนธรรม ฯลฯ การศึกษา การเรียนรู้ การพัฒนาครอบครัวและชุมชน บ้าน ครุวัเรียน การชำระค่าบริการ การกีฬา สันทนาการ

5.4 องค์ความรู้ของงานวิจัย รายงานผลการศึกษา แนวการปฏิบัติที่ดี (Good Practice) ที่เกี่ยวข้องกับอปท. (Knowledge Management) งานวิจัยแนวการปฏิบัติที่ดี (Good Practice) เช่น ด้าน แผนงาน การจัดการ การถ่ายโอน ผลการศึกษา ประชาชนชาวบ้าน

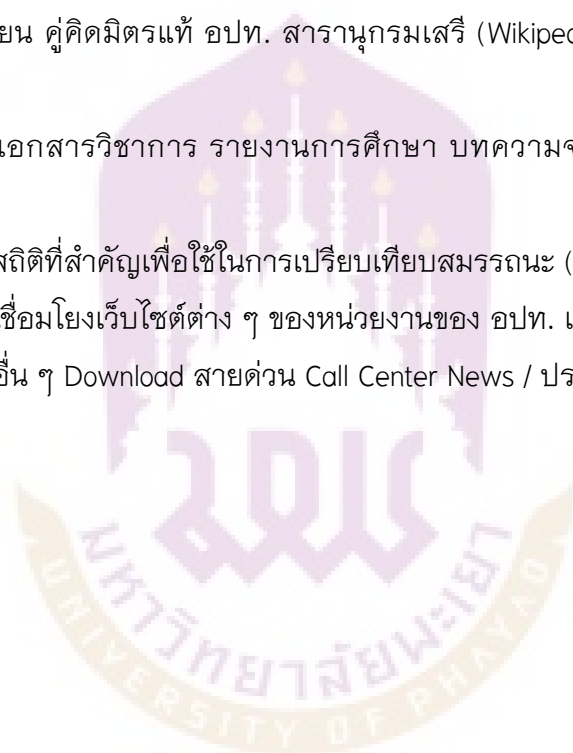
5.5 องค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เว็บไซต์ กระดาน แลกเปลี่ยนบทเรียน คู่คิดมิตรแท้ อปท. สารานุกรมเสรี (Wikipedia) เครือข่ายสังคม (Social Network)

5.6 เอกสารวิชาการ รายงานการศึกษา บทความจากหนังสือพิมพ์ บทความวิชาการ

5.7 สถิติที่สำคัญเพื่อใช้ในการเปรียบเทียบสมรรถนะ (Benchmark)

5.8 เชื่อมโยงเว็บไซต์ต่าง ๆ ของหน่วยงานของ อปท. และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

5.9 อื่น ๆ Download สายด่วน Call Center News / ประเด็นร้อน Map ที่อยู่ ติดต่อ ชาวสังคม อปท.



### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ประสิทธิภาพการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา มีดังนี้

**ศุภโชค นิจสุนกิจ (2561)** ได้ศึกษาแนวทางการนำนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปปฏิบัติในองค์กรมหาชน โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพรูปแบบการวิจัยเป็นลักษณะการสัมภาษณ์เชิงลึก ประชากรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย หน่วยงานภาครัฐประเภทองค์กรมหาชน จำนวน 39 แห่ง โดยพบว่า สภาพการนำนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปปฏิบัติในองค์กรมหาชนนั้น ยังคงไม่มีความก้าวหน้าในการดำเนินการเท่าที่ควรตามที่ได้มีการกำหนดไว้ในกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ พ.ศ. 2554-2563 ของประเทศไทย และแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เนื่องจากองค์กรมหาชนขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หน่วยงานไม่ได้ออกแผนงานและแผนงบประมาณที่มุ่งเน้นให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์โดยตรง

**วันทนี มงคลทรัพย์กุล (2559)** ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (E-Government Service) โดยระเบียบวิธีวิจัยที่ใช้ประกอบด้วยการทบทวนทฤษฎี และแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ และรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐผลการทบทวน และสังเคราะห์วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ดังนี้ 1) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน 2) การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ 3) คุณภาพของการบริการ และ 4) ความเชื่อถือว่าไว้วางใจผลจากการวิจัยทำให้ผู้วิจัยสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (E-Services) ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต้น 4 ปัจจัย ได้แก่ การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceive Ease of Use) 2) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived Usefulness) 3) คุณภาพ (Quality) และความไว้วางใจ (Trust) และ 4) ปัจจัยตามคือการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (E-Service Adoption)

**ศิริวัฒน์ เปลียนบางยาง (2558)** ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้ระเบียบแบบแผนวิธีการเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอพุทธมณฑล ประกอบด้วย เทศบาลตำบลศาลายา เทศบาลตำบลคลองโยง องค์การบริหารส่วนตำบล

ศาลายา และองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ซึ่งทำหน้าที่ประจำในสำนักงาน จำนวน 150 คนผลการศึกษาพบว่า

1) ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3 ด้าน ประกอบด้วย 1)การบรรลุวัตถุประสงค์ 2)การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศประสิทธิภาพในการทำงาน และ 3)ความพึงพอใจในการทำงาน พบว่าประสิทธิผลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2) ปัจจัยที่คนคิดต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ และทักษะความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยปัจจัยที่ทักษะความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่าปัจจัยที่คนคิดต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ

3) ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนใหญ่จะเป็นในเรื่องการให้ความรู้และการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่พอเพียงและไม่ทั่วถึง และบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศยังไม่เพียงพอ

**กานดา ศรีอินทร์ (2558)** ได้ศึกษาเรื่อง สภาพและปัญหาในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย โดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสม ประกอบด้วยการวิจัยคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่มีความถูกต้อง เทียงตรง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ผู้ให้ข้อมูลจำนวน 7 คน สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง และเก็บข้อมูลสำรวจผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ จำนวน 1400 คน ผลที่ได้จากการวิจัยแสดงถึงสภาพปัญหาในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยพบว่าประเด็นสำคัญและควรเร่งด่วนในการพิจารณาแก้ไข ได้แก่ 1)นโยบายทิศทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประเทศไทยที่ยังไม่ชัดเจน 2)ภาวะผู้นำ 3)โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในองค์กร 4)การสนับสนุนด้านงบประมาณจากภาครัฐ 5)การบูรณาการข้อมูลและการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ 6)กฎหมายและข้อบังคับ 7)บุคลากรในหน่วยงาน 8)การใช้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของพลเมือง

**ชาญณรงค์ ศิริสุขโกคา (2557)** ได้ทำการศึกษาการรับรู้ พฤติกรรมการทำงาน และความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในองค์การรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และทดสอบความตรงของเนื้อหา และความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์ทกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน พบว่า 1) อิทธิพลของปัจจัยด้านการรับรู้มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวมด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของพนักงานในองค์การรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 2) อิทธิพลของปัจจัยด้านพฤติกรรมการทำงานไม่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวมด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของพนักงานใน องค์การรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครที่ระดับนัยยะสำคัญที่ 0.05 และ 3) อิทธิพลของปัจจัยด้านความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไม่มีผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานในภาพรวมด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของพนักงานใน องค์การรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครที่ระดับนัยยะสำคัญทางสถิติ 0.05

**โสภา บุญเกิดกุล (2557)** ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นและประสิทธิผลการ ปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสาร บรรณของมหาวิทยาลัยนเรศวร โดยศึกษาจากผู้ปฏิบัติงานด้านสารบรรณ สังกัด มหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 147 คน ในปี พ.ศ.2555 โดยผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากประชากร ทั้งหมด ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาแบ่งเป็นตัวแปรต้น คือลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตัวแปรตาม คือ ความคิดเห็นและ ประสิทธิภาพต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณใน 2 ปัจจัย ประกอบด้วย 1) ความคิดเห็น 2) ประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า 1) บุคลากรที่ปฏิบัติงาน เกี่ยวกับสารบรรณ และระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นเพศ หญิง ร้อยละ 83.7 เป็นเพศชาย 16.3 อายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญา ตรี และปฏิบัติงานมาแล้ว 6-10 ปี 2) บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสารบรรณ และระบบงาน สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของมหาวิทยาลัยนเรศวร มีความคิดเห็นต่อการนำระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณของมหาวิทยาลัยนเรศวร ในภาพรวมทั้งหมด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความคิดเห็น ในระดับมากเช่นกัน โดยด้านความสำคัญมีความคิดเห็นสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมาคือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และด้านประโยชน์

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ตามลำดับ และพิจารณารายข้อแต่ละด้านพบว่า ทุกข้อมีความคิดเห็นในระดับมากเช่นกัน

**ปราณี เชื้อหอม (2555)** ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาปัญหาของบุคลากรเกี่ยวกับการจัดการระบบสารสนเทศของเทศบาลเมืองอุตรธานี การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับปัญหาในการจัดการระบบสารสนเทศในเทศบาลอุตรธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย บุคลากรเทศบาลอุตรธานี จำนวน 315 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับปัญหาในการจัดการระบบสารสนเทศ ของเทศบาลนครอุตรธานีที่มีมากที่สุด คือด้านจัดการระบบเครือข่ายและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คือปัญหาด้านการจัดการฮาร์ดแวร์ เนื่องจากบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจและทักษะการซ่อมบำรุง



### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับเรื่องประสิทธิผล การนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วน ท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย ผู้วิจัยได้ศึกษาจากงานวิจัย **ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (2558)** ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอพุทธมณฑล และ **วันทนี มงคลทรัพย์กุล (2559)** ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ นำมาประยุกต์เป็นกรอบ แนวคิดโดยผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดดังนี้

#### ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลในการนำนโยบายการบริหาร ภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. ความชัดเจนของนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล
2. ศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์การบริหารส่วนตำบล จำปาหวาย
3. ทักษะความสามารถด้านสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ในองค์การ บริหารส่วนตำบลจำปาหวาย
4. การมีส่วนร่วมของคนในองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวายใน ด้านนโยบายบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล
5. การเข้าถึงของประชาชนที่มาใช้บริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของ องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย
6. ความหลากหลายในรูปแบบการให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัลของ องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย
7. ความสะดวกในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลขององค์การ บริหารส่วนตำบลจำปาหวาย

ประสิทธิผลการนำ นโยบาย การ บริหารงานภาครัฐ แบบดิจิทัลไปปฏิบัติ ในองค์กรปกครอง ส่วน ท้อง ถิ่น กรณีศึกษา องค์การ บริหารส่วนตำบลจำ ปาหวาย

ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินงานโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลมาปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 2. เพื่อเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลมาปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งได้มีวิธีการดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

#### การวิจัยเชิงปริมาณ

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ
3. การสร้างมาตรวัด
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณ
5. ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ

#### การวิจัยเชิงคุณภาพ

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ
3. แบบสัมภาษณ์
4. คุณภาพแบบสัมภาษณ์
5. วิธีเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ
6. วิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ



1418101388

## การวิจัยเชิงปริมาณ

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการทำวิจัยครั้งนี้ได้แก่ผู้มีสิทธิอำนาจในการกำหนดนโยบาย ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ และประชาชนในพื้นที่รวมทั้งสิ้น 8,472 คน ผู้วิจัยได้จัดกลุ่มประชากร และขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยอ้างอิงวิธีแบบเครซีและมอร์แกนที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคาดเคลื่อนที่  $\pm 5\%$

$$n = \frac{X^2 N p(1-P)}{e^2(N-1+X^2 P(1-P))}$$

โดยกำหนดให้

n คือ จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N คือ จำนวนของประชากร

e คือ ค่าความคาดเคลื่อนที่กำหนดไว้ (ร้อยละ 5)

$X^2$  คือ ค่าไคสแควร์ที่ df เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่น 95% ( $X^2=3.841$ )

P คือ สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร (ถ้าไม่ทราบให้กำหนด  $p=0.5$ )

จากสมการข้างต้นเมื่อแทนค่าตามสูตรจะได้เท่ากับ

$$\begin{aligned} n &= 8,472/1+8,472(0.05)^2 \\ &= 8,472/1+8,472(0.0025) \\ &= 8,472+33.88 \\ &= 8,472/33.88 \\ &= 366.5 \end{aligned}$$

ผลจากสมการในข้างต้น n 366.5 เมื่อทำการปัดเศษทศนิยมจึงได้กลุ่มตัวอย่างที่ 367 คน (ประชาชน) และ 29 คน (ผู้มีสิทธิอำนาจในการกำหนดนโยบาย และผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ) โดยผู้วิจัยได้แบ่งกลุ่มประชากรออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1.1 กลุ่มประชากรที่เป็นผู้มีสิทธิอำนาจในการกำหนดนโยบาย และผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ

1.2 กลุ่มประชากรที่เป็นประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบล  
จำปาหวาย

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ได้แก่แบบสอบถามที่ได้จากการทบทวน  
วรรณกรรมโดยมีการแบ่งส่วนต่าง ๆ ของแบบสอบถามออกทั้งสิ้น 3 ส่วน

2.1 เป็นเรื่องเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้สอบถาม ตำแหน่ง เพศ อายุ ศาสนา  
วุฒิการศึกษา และรายได้ จำนวน 6 ข้อ

2.2 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับตัวแปรที่จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการนำนโยบาย  
การบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติ แบ่งเป็น 2 ส่วน

2.2.1 ผู้มีสิทธิอำนาจในการกำหนดนโยบาย และผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ

- 1) ความชัดเจนนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล จำนวน 5 ข้อ
- 2) ศักยภาพเทคโนโลยีดิจิทัลในองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย  
จำนวน 5 ข้อ
- 3) ทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ในองค์การ  
บริหารส่วนตำบลจำปาหวาย จำนวน 5 ข้อ
- 4) การมีส่วนร่วมของคนในองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวายใน  
ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล จำนวน 4 ข้อ

2.2.2 ประชาชนที่มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย

- 1) การเข้าถึงของประชาชนที่มาใช้บริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย จำนวน 4 ข้อ
- 2) ความหลากหลายในรูปแบบการให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัล  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย จำนวน 4 ข้อ
- 3) ความสะดวกในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลขององค์การ  
บริหารส่วนตำบลจำปาหวาย จำนวน 4 ข้อ

2.3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิดเกี่ยวกับความคิดเห็นของตอบแบบสอบถาม

### 3. การสร้างมาตรวัด

ในส่วนนสำหรับการประมาณค่าและการให้คะแนน ผู้วิจัยได้แบ่งระดับความสำคัญ ออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตามลำดับ โดยมีการแบ่งดังนี้

มากที่สุด	=	5	คะแนน
มาก	=	4	คะแนน
ปานกลาง	=	3	คะแนน
น้อย	=	2	คะแนน
น้อยที่สุด	=	1	คะแนน

โดยผู้วิจัยจะนำคะแนนที่ได้มาหาผลค่าเฉลี่ยและแปลผลโดยใช้หลักการตาม โอกาสที่ควรจะเป็นตามแนวคิดของ Best (1977, อ้างอิงใน สุชาติ โสมประยูร และวรรณิโสม ประยูร, 2546) โดยจะได้ผลตามนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ระดับค่าเฉลี่ย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

จากสูตรในข้างต้นทำให้ได้เกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	แสดงว่า มีการประเมินในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	แสดงว่า มีการประเมินในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	แสดงว่า มีการประเมินในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	แสดงว่า มีการประเมินในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	แสดงว่า มีการประเมินในระดับมากที่สุด



1418101388

#### 4. การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจำนวน 396 ชุด ประกอบไปด้วยกลุ่มผู้มีสิทธิอำนาจในการกำหนดนโยบาย ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติและประชาชนในพื้นที่ โดยการลงพื้นที่ตำบลจำปาหวายเพื่อเก็บข้อมูลงานวิจัยโดยผู้วิจัยได้กำหนดการแจกแบบสอบถามให้มีช่วงเกณฑ์อายุ 25-40 ปี ซึ่งอยู่ในช่วงวัยที่สามารถใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลได้เป็นอย่างดี

#### 5. ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ

5.1 ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนกลับมา แล้วนำคะแนนที่ได้รับจากแบบสอบถามมาบันทึกเพื่อใช้ในการวิเคราะห์

5.2 นำผลคะแนนที่ได้มาคำนวณโดยใช้สมการตามแนวคิดของ Best (1977, อ้างอิงใน สุชาติ โสมประยูร และวรรณ โสมประยูร, 2543)

5.3 นำผลจากการคำนวณ มาหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อดูการกระจายของข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์และสรุปผล

#### การวิจัยเชิงคุณภาพ

เมื่อผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรม และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการกำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา และนำกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาดังกล่าวเฉพาะตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติต่องานวิจัยครั้งนี้ไปสัมภาษณ์กับผู้ที่มีสิทธิอำนาจในการกำหนดนโยบาย ผู้นำนโยบายปฏิบัติ และประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย เพื่อนำข้อมูลในการสัมภาษณ์มาใช้ในการวิเคราะห์และประมวลผลงานวิจัย

##### 1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้วิจัยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญออกเป็น 2 ส่วนคือ ผู้บริหาร ได้แก่ 1)ผู้มีสิทธิอำนาจในการกำหนดนโยบายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น ปลัด นายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ เช่น เจ้าหน้าที่ที่น่านโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติ 2)ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ โดยกำหนด องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย 3 คน ซึ่งประกอบไปด้วย ผู้มีอำนาจในการตัดสินใจด้านนโยบายขององค์กรจำนวน 2 คนผู้มีสิทธิอำนาจในการกำหนดนโยบาย ผู้นำนโยบายปฏิบัติ จำนวน 1 คน และประชาชน ที่ใช้บริการ จำนวน 3 คน

##### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยได้ใช้รูปแบบการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างกับกลุ่มเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

### 3. การเก็บข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยได้ใช้รูปแบบการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างโดยกำหนดข้อคำถามทั้งสิ้น 7 คำถาม เป็นลักษณะคำถามปลายเปิด และได้มีการบันทึกด้วยการจดบันทึกและการอัดเสียง เพื่อใช้เป็นหลักฐานเชิงยืนยัน

### 4. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เป็นแบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง ซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญเป็นเกณฑ์ในการเลือก จำนวน 3 ท่าน

### 5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ

5.1 การเก็บข้อมูลแบบปฐมภูมิ ผู้วิจัยได้นำกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษามากำหนดเป็นข้อคำถามในบทสัมภาษณ์ในรูปแบบการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้าง โดยแบ่งกลุ่มตามกลุ่มเป้าหมายทั้ง 2 คือ กลุ่ม

5.5.1 ผู้มีสิทธิอำนาจในการกำหนดนโยบายและผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ

5.5.2 กลุ่มประชากรที่เป็นประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ในการสัมภาษณ์เชิงลึก นั้น ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมาย โดยมีการกำหนดการสัมภาษณ์จากคำถามที่ได้ตั้งไว้ก่อนแล้ว คนละ 15 นาที ในลักษณะคำถามที่เป็นปลายเปิดและมีการจดบันทึกผลและบันทึกเสียง เพื่อเป็นหลักฐานเชิงยืนยัน สามารถนำมาใช้ประกอบกับข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อคุณภาพของงานวิจัยที่ดีขึ้น

5.2 การเก็บข้อมูลแบบทุติยภูมิ เป็นการเก็บข้อมูลจากที่มีผู้ทำการเก็บรวบรวมหรือเรียบเรียงไว้แล้ว อาทิเช่น เอกสารทางวิชาการ ระเบียบราชการ รายงาน สถิติ บทความ สื่อสิ่งพิมพ์ รวมทั้งข้อมูลที่เผยแพร่ทางเว็บไซต์ เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ และอ้างอิงในการทำวิจัย

### 6. การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิเคราะห์ข้อมูลในเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการนำข้อมูลแบบปฐมภูมิและทุติยภูมิมาทำการวิเคราะห์ภายใต้วิธีการดังนี้

6.1 การจำแนก และจัดระเบียบข้อมูล เป็นการนำข้อมูลที่ได้รับการสำหรับ ค้นหา และเก็บรวบรวมมาจำแนกเป็นหมวดหมู่เพื่อให้ง่ายต่อการวิเคราะห์

6.2 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับโดยผ่านการใช้เครื่องมือในการตรวจสอบ ผู้วิจัยได้เลือกเครื่องมือการทดสอบแบบสามเล้า แบ่งออกเป็นด้านข้อมูล โดยพิจารณาจาก แหล่งบุคคลที่เป็นกลุ่มผู้ที่มีสิทธิอำนาจในการตัดสินใจด้านนโยบายขององค์การบริหารส่วน ตำบลจำป่าหวาย กลุ่มของผู้ที่นำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติ และกลุ่ม ของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย และด้านเครื่องมือ โดยผู้วิจัยได้กำหนดคำถามไว้ก่อนล่วงหน้า ใช้รูปแบบการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง



1418101388

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “ประสิทธิผลการนำการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติใน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย อำเภอเมือง พะเยา จังหวัดพะเยา โดยงานวิจัยนี้เป็นรูปแบบงานวิจัยแบบผสมผสาน ผู้วิจัยได้ทำการเก็บ รวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 396 ตัวอย่าง แบ่งเป็น ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย จำนวน 367 ตัวอย่าง และเจ้าหน้าที่ใน องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย 29 ตัวอย่าง และการลงพื้นที่สัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูล สำคัญทั้งสิ้น 6 คน แบ่งเป็น ผู้มีสิทธิอำนาจในการกำหนดนโยบาย จำนวน 2 คน ผู้นำนโยบาย ไปปฏิบัติ จำนวน 1 คน และประชาชนที่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย 3 คน โดยผู้วิจัยได้นำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

#### 1. ผู้มีสิทธิอำนาจในการกำหนดนโยบาย และผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ

- 1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องความชัดเจนของนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบ ดิจิทัล
- 1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องศักยภาพของเทคโนโลยีดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ใน องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย
- 1.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของ เจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย
- 1.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องการมีส่วนร่วมของคนในองค์กรในเรื่องการบริหารงาน ภาครัฐแบบดิจิทัลในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย

#### 2. ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายที่มาใช้บริการ

- 2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องการเข้าถึงของประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การ บริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย
- 2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องความหลากหลายในรูปแบบการให้บริการในด้าน เทคโนโลยีดิจิทัลในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย



1418101388

UP-Thesisis 615110878 independent study / recv: 19062563 17:20:06 / seq: 37

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องความสะดวกในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย

### งานวิจัยเชิงปริมาณ

#### 1. ผู้มีสิทธิอำนาจในการกำหนดนโยบาย และผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ

##### 1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 2 แสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (เจ้าหน้าที่)

	ข้อมูลทั่วไป	N = 29	
		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	13	45
	หญิง	16	55
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	0	0
	20 - 30 ปี	4	13
	31 - 40 ปี	11	38
	41 - 50 ปี	9	31
	51 - 60 ปี	4	13
	61 ปีขึ้นไป	1	5
สถานะ	โสด	7	24
	สมรส	20	69
	หย่าร้าง/หม้าย	2	7
	แยกกันอยู่	0	0
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา	0	0
	มัธยมศึกษาตอนต้น	1	3
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	0	0
	อนุปริญญา/ปวส.	1	3
	ปริญญาตรี	21	72
	สูงกว่าปริญญาตรี	6	22

ตาราง 2 (ต่อ)

	ข้อมูลทั่วไป	N = 29	ร้อยละ
		จำนวน	
อาชีพ	รับจ้างทั่วไป	0	0
	เกษตรกรกรรม	0	0
	ค้าขาย	0	0
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	29	100
	อื่นๆ	0	0
รายได้/เดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	0	0
	10,000-15,000 บาท	7	24
	15,001-20,000 บาท	7	24
	มากกว่า 20,000 บาท	14	52

จากตาราง 2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกเพศ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55 และเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 45

อายุ จากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 29 คนพบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปีคิดเป็นร้อยละ 38 ช่วงอายุ 41-51 ปี คิดเป็นร้อยละ 31 และกลุ่มช่วงอายุที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5

สถานะ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 29 คนพบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ สถานะสมรส คิดเป็นร้อยละ 69 รองลงมาเป็นสถานะโสด คิดเป็นร้อยละ 24 และสถานะหย่าร้าง/หม้าย คิดเป็นร้อยละ 7 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 29 คน พบว่า ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มากที่สุดคือ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 72 รองลงมาคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 22 ตามลำดับ

อาชีพ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 29 คน พบว่าฐานอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามที่พบมากที่สุดคือ รับราชการ คิดเป็นร้อยละ 100 (เนื่องจากการเก็บข้อมูลในส่วน of เจ้าหน้าที่เป็นการเก็บข้อมูลในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย)

รายได้ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 29 คน พบว่าระดับรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มากที่สุดคือ ระดับมากกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52 รองลงมาคือ

15,001–20,000 และ 10,000–15,000 บาท ที่เท่ากันที่ ร้อยละ 24 จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

## 1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องความชัดเจนของนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล

ตาราง 3 แสดงจำนวนการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องความชัดเจนของนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล

ความชัดเจนของนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล	N=29		แปลค่า
	$\bar{X}$	S.D.	
1. องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวายมีการกำหนดนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล	3.4	0.73	ปานกลาง
2. องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวายได้การชี้แจงแนวทางการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐให้กับบุคลากรในองค์กร	3.66	0.79	มาก
3. องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวายได้มีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบด้านนโยบายการบริหารงานภาครัฐ	3.76	0.77	มาก
4. องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวายมีการนำเอานโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลมาปฏิบัติในองค์กร	3.8	0.86	มาก
5. ท่านมีความเข้าใจในนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย	3.76	0.84	มาก
รวม	3.67	0.79	มาก

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความชัดเจนของนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.67 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายหัวข้อแล้วพบว่าหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุดคือ องค์การบริหาร

ส่วนตำบลจำปาหวายมีการนำเอานโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล มาปฏิบัติในองค์กร โดยค่าเฉลี่ยที่ 3.8 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.86 รองลงมาคือ ท่านมีความเข้าใจในนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบล จำปาหวาย โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.76 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.84 ตามลำดับ โดยมีหัวข้อที่ได้คะแนนน้อยที่สุดคือ องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวายมีการชี้แจงแนวทางการนำ นโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลให้กับบุคลากรในองค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.66 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.73

### 1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องศักยภาพของเทคโนโลยีดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ ในองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย

ตาราง 4 แสดงจำนวนการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องศักยภาพของเทคโนโลยีดิจิทัลของ  
เจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย

ศักยภาพของเทคโนโลยีดิจิทัลในองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย	N=29		แปลค่า
	$\bar{X}$	S.D.	
1. องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย ประสบปัญหาด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	3.63	0.63	มาก
2. องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวายมีการ นำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลต่าง ๆ มาช่วยอำนวยความสะดวก ความสะดวกในการทำงาน และดูแลประชาชน ที่เข้ามาใช้บริการ	3.66	0.90	มาก
3. อุปกรณ์และเทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้ในการ ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความทันสมัยและ เหมาะสมในการปฏิบัติงาน	4.00	0.74	มาก
4. องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวายมีการ วางแผนที่จะพัฒนาและยกระดับเทคโนโลยี ดิจิทัลอย่างสม่ำเสมอ	3.86	1.00	มาก
5. องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวายมีช่อง ทางการติดต่อแบบดิจิทัลที่ประชาชนสามารถ เข้าถึงได้	4.00	0.72	มาก
รวม	3.83	0.79	มาก

**จากตาราง 4** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลศักยภาพของเทคโนโลยีดิจิทัลในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.83 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.79 เมื่อพิจารณาเป็นรายหัวข้อพบว่าค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ อุปกรณ์และเทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความทันสมัยและเหมาะสมในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.00 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.74 รองลงมาเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายมีช่องทางการติดต่อแบบดิจิทัลที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้ โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.00 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.72 โดยมีหัวข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยที่สุดคือ องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายประสบปัญหาด้านเทคโนโลยีดิจิทัล โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.63 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.63

#### 1.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย

ตาราง 5 แสดงจำนวนการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย

ทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ของเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบล จำป่าหวาย	N=29		แปลค่า
	$\bar{X}$	S.D.	
1. เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมีทักษะในการออกแบบการทำงานของเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย	3.86	0.86	มาก
2. เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมีทักษะในการดูแลระบบอินเทอร์เน็ตและระบบเครือข่ายขององค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย	3.76	0.73	มาก
3. เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้านเทคโนโลยีดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายมีทักษะในการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	3.66	0.85	มาก

ตาราง 5 (ต่อ)

ทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ของเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบล จำป่าหวาย	N=29		แปลค่า
	$\bar{X}$	S.D.	
4. เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้านเทคโนโลยี ดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลจำป่า หวายสามารถประสานงานและอธิบายให้ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการเข้าถึงและเข้าใจใน ด้านนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบ ดิจิทัล	3.56	0.86	มาก
5. เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้านเทคโนโลยี ดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลจำป่า หวายสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิด จากปัญหาด้านสารสนเทศ	3.76	0.67	มาก
รวม	3.72	0.79	มาก

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.72 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.79 เมื่อพิจารณารายหัวข้อพบว่าหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมีทักษะในการออกแบบการทำงานของเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.86 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.86 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมีทักษะในการดูแลระบบอินเทอร์เน็ตและระบบเครือข่ายขององค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย และเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้านเทคโนโลยีดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดจากปัญหาด้านสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยที่ 3.76 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.79 โดยหัวข้อที่ได้ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่น้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้านเทคโนโลยีดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายสามารถประสานงาน และอธิบายให้ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการเข้าถึง และเข้าใจในด้านนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยที่ 3.56 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.86

1.5 การวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องการมีส่วนร่วมของคนในองค์กรในเรื่องการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย  
 ตาราง 6 แสดงจำนวนการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องการมีส่วนร่วมของคนในองค์กรในเรื่องการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย

การมีส่วนร่วมของคนในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย	N=29		แปลค่า
	$\bar{X}$	S.D.	
1. องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายได้มีการสำรวจความต้องการของเจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	3.83	0.77	มาก
2. องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายได้มีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการทำงานผ่านระบบเทคโนโลยีดิจิทัล	3.83	0.97	มาก
3. องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายได้นำเอาข้อมูลเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างส่วนงานต่าง ๆ ในองค์กร	4.16	0.89	มาก
4. องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายสนับสนุนให้ท่านเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลต่าง ๆ ในระบบดิจิทัล	4.16	0.66	มาก
รวม	3.99	0.82	มาก

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการมีส่วนร่วมของคนในองค์กรในเรื่องการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.99 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.82 เมื่อพิจารณารายหัวข้อพบว่าหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมากที่สุดคือ องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายได้นำเอาข้อมูลเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างส่วนงานต่าง ๆ

ในองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.16 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.89 รองลงมาคือหัวข้อองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายสนับสนุนให้ท่านเป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลต่าง ๆ ในระบบดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยที่ 4.16 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.66 และหัวข้อที่ได้ค่าเฉลี่ย และเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยที่สุดคือองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายได้มีการสำรวจความต้องการของเจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยที่ 3.83 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.77

## 2 ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายที่ใช้บริการ

### 2.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 7 แสดงจำนวนการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ข้อมูลทั่วไป	N = 367	ร้อยละ
		จำนวน	
เพศ	ชาย	171	46
	หญิง	199	54
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	2	0.5
	20 - 30 ปี	54	15
	31 - 40 ปี	208	57
	41 - 50 ปี	48	13
	51 - 60 ปี	43	12
	61 ปีขึ้นไป	15	2.5
สถานะ	โสด	96	26
	สมรส	248	68
	หย่าร้าง/หม้าย	22	5.5
	แยกกันอยู่	4	0.5
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา	1	0.1
	มัธยมศึกษาตอนต้น	35	9.5
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	5	1.36
	อนุปริญญา/ปวส.	13	3.54
	ปริญญาตรี	303	82.5

ตาราง 7 (ต่อ)

	ข้อมูลทั่วไป	N = 367	ร้อยละ
		จำนวน	
ระดับการศึกษา (ต่อ)	สูงกว่าปริญญาตรี	13	13
อาชีพ	รับจ้างทั่วไป	22	5.99
	เกษตรกรกรรม	99	26.97
	ค้าขาย	49	13.35
	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	124	33.78
	อื่นๆ	76	20.70
รายได้/เดือน	ต่ำกว่า 10,000 บาท	37	10.08
	10,000-15,000 บาท	15	4.08
	15,001-20,000 บาท	113	30.79
	มากกว่า 20,000 บาท	67	18.25

จากตาราง 7 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกเพศ พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54 และเป็นเพศชายคิดเป็นร้อยละ 46

อายุ จากกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 367 คนพบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดอยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปีคิดเป็นร้อยละ 57 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 15 และกลุ่มช่วงอายุที่ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.5

สถานะ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 367 คนพบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ สถานะสมรส คิดเป็นร้อยละ 68 รองลงมาเป็นสถานะโสด คิดเป็นร้อยละ 26 และสถานะที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ สถานะแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 0.5

ระดับการศึกษา จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 367 คน พบว่า ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มากที่สุดคือ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 82.5 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 9.5 และระดับการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ต่ำกว่ามัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 0.1

อาชีพ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 367 คน พบว่า อาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 33.78 รองลงมาคืออาชีพเกษตรกรกรรม คิดเป็นร้อยละ 26.97 และอาชีพที่มีค่าเฉลี่ยจากผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 5.99

รายได้ จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 367 คน พบว่าระดับรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มากที่สุดคือ 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.79 รองลงมาคือมากกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.25 และรายได้ที่มีค่าเฉลี่ยจากผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดคือ 10,000-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 4.08

## 2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องการเข้าถึงของประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย

### ตาราง 8 แสดงจำนวนการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องการเข้าถึงของประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย

การเข้าถึงของประชาชนที่มาใช้บริการใน องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย	N=367		แปลค่า
	$\bar{X}$	S.D.	
1. ท่านสามารถเข้าถึงการให้บริการต่าง ๆ ที่ท่านต้องการผ่านระบบเทคโนโลยีดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย	4.07	0.67	มาก
2. ท่านสามารถหาข้อมูลหรือดาวโหลดเอกสารที่ท่านต้องการจากเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย	3.98	0.75	มาก
3. องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายได้ตั้งกลุ่มในสื่อสังคมออนไลน์ เช่นเว็บไซต์ (Website) เฟซบุ๊ก (Facebook) ไลน์ (Line) เพื่อเป็นช่องให้ท่านได้เข้ามาแสดงความความคิดเห็น	4.06	0.66	มาก
4. ท่านสามารถนำเสนอความต้องการของตนเองผ่านช่องทางดิจิทัลที่องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายเปิดให้บริการ	4.09	0.80	มาก
รวม	4.05	0.72	มาก

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเข้าถึงของประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย พบว่า ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของการเข้าถึงของประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย อยู่ที่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.05 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.72 เมื่อพิจารณาในรายหัวข้อพบว่าหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมากที่สุดคือ ท่านสามารถนำเสนอความต้องการของตนเองผ่านช่องทางดิจิทัลที่องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวายเปิดให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.09 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.80 รองลงมาคือ องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวายได้ตั้งกลุ่มในสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ (Website) เฟซบุ๊ก (Facebook) ไลน์ (Line) เพื่อเป็นช่องให้ท่านได้เข้ามาแสดงความคิดเห็น โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.06 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.66 และหัวข้อที่มีค่าน้อย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่น้อยที่สุด คือ ท่านสามารถหาข้อมูลหรือดาวโหลดเอกสารที่ท่านต้องการจากเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย มีค่าเฉลี่ยที่ 3.98 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.75

### 2.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องความหลากหลายในรูปแบบการให้บริการในด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย

ตาราง 9 แสดงจำนวนการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องความหลากหลายในรูปแบบการให้บริการในด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย

ความหลากหลายในรูปแบบการให้บริการ ในด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในองค์การบริหาร ส่วนตำบลจำปาหวาย	N=367		แปลค่า
	$\bar{X}$	S.D.	
1. องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวายมีการบริการด้านระบบดิจิทัลตั้งแต่กระบวนการลงทะเบียนจนถึงกระบวนการจัดส่งเอกสาร	3.94	0.87	มาก
2. ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวายมีเทคโนโลยีดิจิทัลให้ท่านได้เลือกใช้งาน เช่น เครื่องกบฏตรศิวอัตโนมัติ จอแสดงลำดับคิว ระบบที่อำนวยความสะดวกในการค้นหาข้อมูล	3.93	0.90	มาก

## ตาราง 9 (ต่อ)

ความหลากหลายในรูปแบบการให้บริการ ในด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในองค์การบริหาร ส่วนตำบลจำป่าหวาย	N=367		แปลค่า
	$\bar{X}$	S.D.	
3. องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายได้ สร้างช่องทางการติดต่อผ่านระบบดิจิทัลเพื่อ อำนวยความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ หลายช่องทาง	3.60	0.63	มาก
4. ท่านได้ใช้บริการในระบบดิจิทัลของ องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย มากกว่า 1 ช่องทาง	3.69	0.65	มาก
รวม	3.79	0.76	มาก

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความหลากหลายในรูปแบบการให้บริการในด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย พบว่า ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความหลากหลายในรูปแบบการให้บริการในด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย อยู่ในระดับที่มาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.79 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.76 เมื่อพิจารณาลงไปในรายหัวข้อพบว่า หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่สูงที่สุดคือ องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายมีการบริการด้านระบบดิจิทัลตั้งแต่กระบวนการลงทะเบียนจนถึงกระบวนการจัดส่งเอกสาร โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.94 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.87 รองลงมาคือ ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายมีเทคโนโลยีดิจิทัลให้ท่านได้เลือกใช้งาน เช่น เครื่องกดบัตรคิวอัตโนมัติ จอแสดงลำดับคิวระบบที่อำนวยความสะดวกในการค้นหาข้อมูล มีค่าเฉลี่ยที่ 3.93 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.90 และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่น้อยที่สุดคือ องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายได้สร้างช่องทางการติดต่อผ่านระบบดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่หลายช่องทาง โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.60 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.63

## 2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องความสะดวกในการใช้บริการด้านเทคโนโลยี ดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย

ตาราง 10 แสดงจำนวนการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องความสะดวกในการใช้บริการด้าน  
เทคโนโลยีดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย

ความสะดวกในการใช้บริการด้าน เทคโนโลยีดิจิทัลขององค์การบริหารส่วน ตำบลจำป่าหวาย	N=367		แปลค่า
	$\bar{X}$	S.D.	
1. องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายมีการ นำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการจัดลำดับ คิว เช่น เครื่องกดบัตรอัตโนมัติ จอแสดง ลำดับคิว	2.66	1.08	ปานกลาง
2. เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลจำ ป่าหวายสามารถใช้งานได้ง่ายและสะดวกไม่ ว่าจะเข้าผ่านทางคอมพิวเตอร์หรือมือถือ	3.70	0.62	มาก
3. องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายมี ระบบตอบรับอัตโนมัติเพื่อตอบคำถาม เบื้องต้นให้แก่ประชาชนที่เข้าใช้บริการระบบ ดิจิทัล	3.99	0.52	มาก
4. ท่านสามารถทำธุรกรรมที่เกี่ยวกับองค์การ บริหารส่วนตำบลจำป่าหวายได้โดยไม่ จำเป็นต้องมาที่องค์การบริหารส่วนตำบลจำ ป่าหวายโดยอาศัยช่องทางติดต่อผ่าน ระบบดิจิทัล	4.10	0.50	มาก
รวม	3.61	0.68	มาก

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสะดวกในการใช้บริการด้านเทคโนโลยี  
ดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายพบว่าค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของ  
หัวข้อความสะดวกในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบล  
จำป่าหวาย อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.61 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.68  
เมื่อพิจารณารายหัวข้อพบว่า หัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานมากที่สุดคือ

ท่านสามารถทำธุรกรรมที่เกี่ยวกับองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายได้โดยไม่จำเป็นต้องมาที่องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายโดยอาศัยช่องทางการติดต่อผ่านระบบดิจิทัล โดยมีค่าเฉลี่ย 4.10 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.50 รองลงมาคือ องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายมีระบบตอบรับอัตโนมัติเพื่อตอบคำถามเบื้องต้นให้แก่ประชาชนที่เข้าใช้บริการระบบดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยที่ 3.99 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.52 และหัวข้อที่มีค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่น้อยที่สุดคือ องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายมีการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการจัดลำดับคิว เช่น เครื่องกดบัตรอัตโนมัติ จอแสดงลำดับคิว โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.66 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 1.08

## งานวิจัยเชิงคุณภาพ

### 1. กลุ่มของผู้มีสิทธิอำนาจในการกำหนดนโยบายและผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 3 ท่านคือนายกององค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย นายสัจพจน์ บุญเมือง ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย นายอิสระ ธีรธรรมปัญญา และเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป นายฉัตรระวี วีรัตน์เกษม พบว่า

#### 1.1 ความชัดเจนของนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล

1.1.1 นายกององค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความชัดเจนของนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล ได้กล่าวว่าทางองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายได้มีการรับนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลมาจากส่วนกลาง โดยส่วนกลางมีการกำหนดรูปแบบการปฏิบัติงานให้กับทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศให้ปฏิบัติในรูปแบบเดียวเพื่อให้มีความสอดคล้องกันทั่วประเทศ ในฐานะที่องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายเป็นหนึ่งในหน่วยงานที่ได้รับนโยบายการบริหารงานแบบดิจิทัลมาปฏิบัติ ทางองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายได้มีการจัดประชุมชี้แจงแก่เจ้าหน้าที่ในระดับบริหารเพื่อชี้แจงทิศทางในการบริหารงานขององค์กร โดยเริ่มปฏิบัติตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ.2561 เป็นต้นมา โดยมีการกำหนดรูปแบบการดำเนินงานนโยบาย และกำหนดเจ้าหน้าที่ในการรับผิดชอบโดยให้ฝ่ายบริหารเป็นผู้นำไปปฏิบัติ

1.1.2 ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความชัดเจนของนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล ได้กล่าวว่าโดยปกติงานส่วนราชการจะมีการรูปแบบการบริหารจากกระทรวงสู่หน่วยงานย่อยซึ่ง องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายอยู่ภายใต้สังกัดกระทรวงมหาดไทยเป็นองค์กรที่ทำหน้าที่ดูแลประชาชน

ในพื้นที่ของตัวเอง โดยรูปแบบการบริหารและนโยบายต่าง ๆ ทั้งหมดจึงได้รับส่งมอบมาจากกระทรวงแม่เป็นหลัก โดยจะนำเอานโยบายที่ได้รับมานำมาปฏิบัติในองค์กรของตนเอง ในส่วนนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย ได้มีการนำมาปฏิบัติในทุกส่วนงาน เช่น งานด้านบัญชีและพัสดุ มีการนำระบบ EGP มาใช้ เพื่อนำส่งของมูลต่าง ๆ ของส่วนงานไปส่วนกลาง หรือการประชุมทางไกลผ่านระบบดิจิทัล โดยแต่ละกลุ่มงานได้มีการกำหนดเจ้าหน้าที่ที่ดูแลรับผิดชอบของงานขึ้นมา และมีการชี้แจง การนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลให้กับหัวหน้าแต่ละกลุ่มงานไปชี้แจงให้กับกลุ่มงานของตนเอง

**1.1.3 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป** ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความชัดเจนของนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล ได้กล่าวว่าในฐานะเจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้นำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติ ได้รับหน้าที่ในการเป็นผู้รับผิดชอบในการนโยบายนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติ โดยทางองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย ได้มีการกำหนดรูปแบบการทำงานเบื้องต้นคือ ให้นำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลต่าง ๆ มาปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น เช่น เพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อรองรับประชาชนที่มาใช้บริการได้ครอบคลุมและสะดวกมากขึ้น การนำเอาโปรแกรมต่าง ๆ มาช่วยให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน และการจัดทำฐานข้อมูลในการดำเนินงาน เพื่อที่จะสามารถเพิ่มขีดความสามารถในด้านข้อมูลขององค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายให้มากขึ้น

## 1.2 ศักยภาพของเทคโนโลยีดิจิทัลในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย

**1.2.1 นายกององค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย** ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพของเทคโนโลยีดิจิทัลในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย ได้กล่าวว่า องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย ได้มีนโยบายด้านพัสดุและครุภัณฑ์ต่าง ๆ โดยมีตั้งงบประมาณเพื่อซ่อมบำรุงอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย ซึ่งสอดคล้องกับตัวนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลที่กำหนดให้ มีการนำเอาเทคโนโลยีต่าง ๆ มาช่วยให้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งเทคโนโลยีดิจิทัลต่าง ๆ เหล่านี้ได้มีการกำหนดงบประมาณเพื่อใช้จ่ายให้การยกระดับศักยภาพและซ่อมบำรุงตามความเหมาะสม

**1.2.2 ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย** ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพของเทคโนโลยีดิจิทัลในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย ได้กล่าวว่า องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย ได้มีจุดให้บริการอินเทอร์เน็ตสำหรับเจ้าหน้าที่ และประชาชนที่เข้ามาใช้บริการโดยในช่วงแรกพบปัญหาเรื่องสัญญาณอินเทอร์เน็ต

ที่ยังไม่ครอบคลุมภายในองค์การบริหารส่วนตำบล จึงได้ตั้งงบประมาณประมาณเพื่อเข้ามาดูแลในส่วนขอระบบเทคโนโลยีดิจิทัลต่าง ๆ เพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ รวมทั้งยังมีการนำเอาอุปกรณ์ที่ต่าง ๆ มาช่วยเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน เช่น ปรีนเตอร์ที่รองรับระบบWiFi และมีการจัดประชุมเจ้าหน้าที่เพื่อรับฟังความคิดเห็นต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับแผนในการดำเนินงาน

**1.2.3 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป** ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพของเทคโนโลยีดิจิทัลในองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย ได้กล่าวว่าในช่วงการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐมาปฏิบัติพบปัญหาเกี่ยวกับการทำงานของอินเทอร์เน็ตที่มักจะไม่ทำงานหรือสัญญาณไม่ครอบคลุมจึงได้มีการนำเสนอไปยังที่ประชุม และได้รับการอนุมัติงบประมาณมาพัฒนาแก้ไขปัญหาดังกล่าว นอกจากนี้ทางองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวายยังได้มีการรับฟังปัญหาและตั้งงบประมาณเพื่อรองรับปัญหาที่จะเกิดขึ้นจากทั้งในด้านอุปกรณ์และด้านโปรแกรมต่าง ๆ ที่ใช้ในการทำงาน

### 1.3 ทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

**1.3.1 นายกององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย** ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย ได้กล่าวว่าในเรื่องทักษะของเจ้าหน้าที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย ได้คัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่เข้ามาดูแลระบบเทคโนโลยีดิจิทัลโดยเลือกจากคนที่มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ในแต่ละส่วนงาน ส่วนใหญ่ไม่ได้เรียนจบการศึกษาทางด้านคอมพิวเตอร์มาโดยตรงเนื่องจากเจ้าหน้าที่แต่ดั้งเดิมไม่ได้รับผิดชอบงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาก่อน แต่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลได้ทดแทนในส่วนของความรู้ ด้วยการจัดสรรงบประมาณให้กับทางเจ้าหน้าที่ได้มีการเข้ารับการฝึกอบรมต่าง ๆ ที่ไม่ว่าจะเป็นของรัฐบาลหรือเอกชนจัดขึ้นเพื่อเป็นการเพิ่มความรู้ และศักยภาพให้กับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในส่วนงานด้านสารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัล

**1.3.2 ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย** ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย ได้กล่าวว่าปัจจุบันเนื่องจากเทคโนโลยีมีความทันสมัยและพัฒนาขึ้นในทุก ๆ วัน ทำให้ในหน่วยงานราชการต่าง ๆ จำเป็นต้องมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความทันสมัยและทันสมัยเช่นเดียวกับเทคโนโลยี โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบดูแลด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย ที่จะต้องมีทักษะความรู้และความสามารถมากกว่าเจ้าหน้าที่ตำแหน่งอื่น แต่ปัญหาที่เกิดขึ้นคือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในปัจจุบันในแต่ละส่วนงาน

ไม่ได้จบการศึกษาด้านคอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีมาโดยตรง แต่อาศัยความชอบและทักษะเบื้องต้นของแต่ละคนในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ด้วยเหตุผลดังกล่าวทางองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายจึงได้ตั้งงบประมาณสำหรับให้เจ้าหน้าที่ที่ต้องการไปฝึกอบรมเสริมความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลสามารถเข้ามาขอให้มีการพิจารณาส่งตัวไปฝึกอบรมโดยทางองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายสนับสนุนอย่างเต็มที่ ที่จะให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบได้มีความรู้ความสามารถในการทำงานและสามารถแก้ปัญหาทางเทคนิคที่เกิดขึ้นจากการใช้งานระบบเทคโนโลยีดิจิทัลต่าง ๆ ได้

**1.3.3 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป** ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายกล่าวว่าในฐานะเจ้าหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบในด้านเทคโนโลยีดิจิทัลยอมรับในช่วงที่ทำงานแรก ๆ มีปัญหาในเรื่องการเรียนรู้พอสมควรเนื่องจากพื้นฐานความรู้ในด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ ของตนเองมีไม่มาก สามารถแก้ไขปัญหา เช่น ลงวินโดวส์ ซ่อมเครื่องปริ้น หรือแก้ไขสัญญาณอินเทอร์เน็ตได้เพียงแค่อเบื้องต้นจากปัญหาดังกล่าวทางองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายจึงได้ให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบเข้าร่วมฝึกอบรมตามโครงการต่าง ๆ ที่ทางรัฐได้จัดขึ้น ซึ่งจัดว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมากเนื่องมาจาก การอบรมแต่ละครั้งได้มอบความรู้และทักษะให้กับผู้ฝึกอบรมไม่ว่าจะเป็น การฝึกอบรมการดูแลเว็บไซต์ การดูแลรักษาระบบเครือข่ายในองค์กร ซึ่งทักษะดังกล่าวสามารถนำมาปฏิบัติงานได้โดยตรง ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความราบรื่นมากขึ้น

#### **1.4 การมีส่วนร่วมของคนในองค์กรในเรื่องการบริหารงานภาครัฐรูปแบบดิจิทัลในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย**

**1.4.1 นายกององค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย** ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของคนในองค์กรในเรื่องการบริหารงานภาครัฐรูปแบบดิจิทัลในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย ได้กล่าวว่าองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายเล็งเห็นความสำคัญของความเป็นประชาธิปไตยภายในองค์กรโดยคำนึงถึงความเสมอภาคและการมีส่วนร่วมระหว่างองค์กรและเจ้าหน้าที่ โดยมีการจัดประชุมเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อเป็นการชี้แจงแนวทางและคำสั่งรวมทั้งเป็นเวทีให้เจ้าหน้าที่ บุคลากรต่าง ๆ ได้เสนอหรือแสดงความคิดเห็นเพื่อที่จะนำมาปรับใช้ในการวางแผนและนำนโยบายต่าง ๆ ไปปฏิบัติ

**1.4.2 ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย** ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของคนในองค์กรในเรื่องการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลในองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย ได้กล่าวว่า การมีส่วนร่วมของคนในองค์กรนั้นเป็นสิ่งสำคัญ เพราะทุกคนเปรียบเสมือนฟันเฟืองชิ้นเล็กๆ ที่ร้อยประสานเข้าด้วยกันให้เครื่องจักรที่เรียกว่า องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวายนั้นทำงานได้อย่างสมบูรณ์ เพราะฉะนั้นการให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการเสนอและตัดสินใจในงานต่าง ๆ จึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยทางองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวายจะจัดการประชุมอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง ซึ่งเป็นการประชุมที่รวมเจ้าหน้าที่ทุกส่วนงานมาเพื่อชี้แจงประเด็นที่เกิดขึ้นและร่วมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ รวมทั้งข้อเสนอนั้นในที่ประชุม นอกจากนี้ในแต่ละส่วนงานยังสามารถประชุมย่อยและรวบรวมปัญหาเพื่อนำเสนอในการประชุมครั้งต่อไปได้ รวมถึงการสนับสนุนให้แต่ละส่วนงานได้มีการแชร์ข้อมูลและสถานการณ์ในการทำงานให้ส่วนงานอื่นได้รับทราบเบื้องต้นเพื่อให้ทุกส่วนงานสามารถทำงานทดแทนกันได้ในกรณีที่มีปัญหาเกิดขึ้น

**1.4.3 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป** ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของคนในองค์กรในเรื่องการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลในองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย ได้กล่าวว่า ในฐานะเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย ได้อาศัยช่องทางการประชุมในแต่ละครั้งที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวายจัดขึ้นเพื่อนำเสนอปัญหาที่มักเกิดขึ้นให้กับผู้บังคับบัญชาได้ทราบ เช่น ปัญหาด้านอุปกรณ์ที่ใช้งานการซ่อมบำรุง หรือการขอความร่วมมือจากส่วนงานต่าง ๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวายในการแลกเปลี่ยนข้อมูลโดยอาศัยฐานข้อมูลกลางที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวายได้จัดทำขึ้นเพื่อทุกส่วนงานสามารถนำข้อมูลต่าง ๆ มานำเสนอและให้ส่วนงานอื่นสามารถดึงข้อมูลไปใช้งานได้ง่ายขึ้น

## **2. ประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย**

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบกึ่งโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 3 ท่านคือ ผู้ใหญ่บ้านหมู่ 7 นายพงษ์พันธ์ เจริญ ผู้ประกอบการเต็นรถ นายกรกช แก้วสีบ และอาจารย์วิทยาลัยเทคโนโลยี ซี-เทคแปซิฟิค นายธนาบุตร คีตติสาร พบว่า

### **2.1 การเข้าถึงของประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย**

**2.1.1 นายพงษ์พันธ์ เจริญ** ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าถึงของประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาได้ได้สร้างช่องทางการเข้าถึงให้กับประชาชนได้หลากหลายช่องทาง ไม่ว่าจะเป็น เว็บไซต์

(Website) เฟซบุ๊ก (Facebook) ไลน์ (Line) ซึ่งโดยส่วนตัวตนเองก็ได้ใช้ช่องทางดังกล่าวในการติดต่องานราชการและรายงานผลการดำเนินงานต่าง ๆ ได้สะดวกและรวดเร็วไม่ว่าจะเป็นผ่านการใช้งานในคอมพิวเตอร์หรือมือถือ

**2.1.2 นายกรกช แก้วสีบ** ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าถึงของประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย ว่าตนเองเป็นหนึ่งในคนที่ติดต่อกับทางองค์การบริหารส่วนตำบลได้โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไปยังองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย แต่ใช้ช่องทาง เฟซบุ๊ก (Facebook) ในการติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อขอข้อมูลในการติดต่อทำธุรกรรมทางราชการต่าง ๆ เบื้องต้น ทำให้ลดเวลาในการเดินทางและปัญหาในการเตรียมเอกสารลงได้เป็นอย่างมาก นอกจากนี้ยังสามารถแจ้งปัญหาต่าง ๆ ในพื้นที่ผ่านช่องทางไม่ว่าจะเป็น เว็บไซต์ (Website) เฟซบุ๊ก (Facebook) ไลน์ (Line) ได้ สร้างความสะดวก และเพิ่มการเข้าถึงของประชาชนในการมาใช้บริการเป็นอย่างมาก

**2.1.3 นายธนาบุตร ศีตีสาร** ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าถึงของประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย ว่าช่องทางที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายเปิดให้บริการนั้นมีความหลากหลาย และแต่ละช่องทางสามารถเข้าถึงได้ง่ายโดยเฉพาะในยุคปัจจุบันที่มีมือถือสามารถใช้ในการติดต่อสื่อสารนอกจากการคุยโดยตรง ยังสามารถใช้ในการรับส่งเอกสารทางราชการ หรือข้อมูลต่าง ๆ ที่ตนเองสนใจ และได้ขอความร่วมมือไป ทำให้การทำงานของตนเองนั้นมีความสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

## **2.2 ความหลากหลายในรูปแบบการให้บริการในด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย**

**2.2.1 นายพงษ์พันธ์ เจริญ** ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความหลากหลายในรูปแบบการให้บริการในด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย ว่าตั้งแต่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายได้มีการนำเอานโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลมาปฏิบัติเป็นการพัฒนาองค์กรในด้านการทำงานเป็นอย่างมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งการติดต่อสื่อสารและการจัดเก็บข้อมูลประชาชน ที่ช่วยให้การทำงานและการประสานงานต่างต่าง กับองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายเป็นไปด้วยความรวดเร็วมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการเดินทางเรื่องเอกสารต่าง ๆ การสำรวจข้อมูลประชากร รวมทั้งการประชาสัมพันธ์กิจกรรมและนัดหมายกับลูกบ้านที่สามารถใช้ช่องทางไม่ว่าจะเป็นเว็บไซต์ (Website) เฟซบุ๊ก (Facebook) ไลน์ (Line) เข้ามามีบทบาทในการติดต่อสื่อสาร

**2.2.2 นายกรกช แก้วสืบ** ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความหลากหลายในรูปแบบการให้บริการในด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายในปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายได้มีการนำเอาเทคโนโลยีด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์แบบไวไฟ หรือว่าจะเป็นด้านระบบต่าง ๆ เช่นการจัดทำฐานข้อมูลดิจิทัล เครื่องเก็บข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชน มาช่วยอำนวยความสะดวกในการมาติดต่อราชการทำให้ในการมาติดต่อแต่ละครั้งสามารถลดขั้นตอนรวมทั้งเอกสารที่ต้องเตรียมมาได้เป็นอย่างมาก นอกจากนี้ยังสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางมาโดยตรงทำให้ลดค่าใช้จ่ายด้านการเดินทางและเวลาลงได้อีกทางหนึ่ง

**2.2.3 นายธนายุต ศิตติสาร** ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับความหลากหลายในรูปแบบการให้บริการในด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายว่าตนเองได้ประโยชน์จากช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายได้ สร้างขึ้นมาจากการนำเอานโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลมาปฏิบัติเป็นอย่างมากเนื่องจากด้วยงานของตนเองเป็นงานในด้านการศึกษาที่จะต้องมีการมีข้อมูลของเยาวชนในพื้นที่เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการดำเนินงานต่าง ๆ ต่อไปนอกจากฐานข้อมูลที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลได้รวบรวมไว้แล้ว ยังมีช่องทางในการติดต่อที่หลากหลายไม่ว่าจะเป็น เว็บไซต์ (Website) เฟซบุ๊ก (Facebook) ไลน์ (Line) ที่สามารถใช้ในการติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อขอข้อมูลต่าง ๆ โดยไม่จำเป็นต้องเดินทางไปยังองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายโดยตรง

## 2.3 ความสะดวกในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย

**2.3.1 นายพงษ์พันธ์ เจริญ** ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อความสะดวกในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย ว่าในเรื่องของความสะดวกในการบริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของทางองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย นั้นถือว่าดีมากสำหรับต้นเพราะเมื่อเทียบกับก่อนที่องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายจะนำเอานโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลมาเริ่มปฏิบัตินั้น การติดต่อกับทางองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายมีแค่ 2 ทางคือไม่ทางโทรศัพท์ ก็ต้องเดินทางไปยังองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายเองซึ่งเสียทั้งเวลาและค่าใช้จ่าย ซึ่งในปัจจุบันนอกจากสองทางดังกล่าวแล้วทางองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายยังได้สร้างช่องทางให้กับประชาชนสนใจเข้ามาติดต่อธุรกรรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น ทางเฟซบุ๊ก (Facebook) ที่ใช้ในการแจ้งข่าวสารหรือกิจกรรมต่าง ๆ

ที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวายกำลังจะจัดหรือได้จัดขึ้นมาแล้ว หรือทาง ไลน์ (Line) ที่เป็นช่องทางแจ้งหนังสือหรือใช้ในการรายงานผลการดำเนินงานต่าง ๆ ถือว่าเป็นการเพิ่มความสะดวกในการติดต่อราชการเป็นอย่างมาก

**2.3.2 นายกรกช แก้วสืบ** ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อความสะดวกในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย ว่าเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวายมีให้บริการนั้นถือว่าอำนวยความสะดวกให้กับตนเองในการไปติดต่อธุรกรรมต่าง ๆ เป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีความทันสมัยรองรับกับการใช้งานต่าง ๆ หรือจะเป็นการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ ที่สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือยื่นคำร้องเบื้องต้นได้โดยไม่ต้องเดินทางไปติดต่อเองซึ่งถือเป็นหนึ่งในช่องทางสำคัญที่ทำให้การติดต่อนั้นมีความสะดวกยิ่งขึ้น แต่ยังมีเรื่องที่ทางองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวายยังต้องมีการปรับปรุงคือเรื่องลำดับการให้บริการที่ยังไม่ค่อยมีความชัดเจนเรื่องระยะเวลาการดำเนินธุรกรรมที่มีการแจ้งเบื้องต้นเพียงแค่ระยะเวลาที่วัน ควรมีการแจ้งข้อมูลต่าง ๆ ให้กับผู้ที่มาติดต่อได้ทราบอย่างชัดเจนมากขึ้น เพื่อที่จะได้ลดปัญหาเวลาติดต่อแต่เอกสารบางยังไม่เสร็จ

**2.3.3 นายธนาบุตร ศีตีสาร** ได้ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อความสะดวกในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย ในฐานะที่ตนเป็นครูแนะแนวที่จำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็วและสะดวกนั้น การที่องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวายได้มีช่องทางการติดต่อที่มีความหลากหลายไม่ว่าจะเป็น โทรศัพท์ เว็บไซต์ (Website) เฟซบุ๊ก (Facebook) ไลน์ (Line) ได้ช่วยให้ตนสามารถติดต่อสอบถามข้อมูลต่าง ๆ กับทางองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวายได้โดยไม่ต้องเดินทางไปถึงที่ทำให้ช่วยลดค่าใช้จ่าย และเวลาในการติดต่อราชการลงเป็นอย่างมาก

## บทที่ 5

### บทสรุป

#### สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ได้ดังนี้

1. ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1) การศึกษาประสิทธิภาพการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย จากการศึกษาวิจัยพบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายมีการให้นำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปใช้กับองค์กรได้อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.80 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.77 ประกอบด้วย 1.1) เรื่องความชัดเจนของนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายมีความโดดเด่นในส่วนเรื่องการนำเอานโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติ 1.2) เรื่องศักยภาพของเทคโนโลยีดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายมีศักยภาพของเทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาให้บริการอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก โดยเฉพาะในเรื่องของอุปกรณ์เทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความทันสมัยและเหมาะสมในการปฏิบัติงาน 1.3) เรื่องทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายมีทักษะความสามารถของเจ้าหน้าที่หน้าที่ที่รับผิดชอบอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก โดยเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมีทักษะในการออกแบบการทำงานของเว็บไซต์และทักษะในการดูแลอุปกรณ์เป็นพิเศษ 1.4) เรื่องการมีส่วนร่วมของคนในองค์กรในเรื่องการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย พบว่าอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายมีการนำเอาข้อมูลเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างส่วนต่าง ๆ ในองค์กร และสนับสนุนให้ทุกคนได้เป็นส่วนหนึ่งในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลต่าง ๆ ในระบบดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย 1.5) เรื่องการเข้าถึงของประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย พบว่าอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก โดยองค์การบริหารส่วนตำบล

จำปาหวายได้มีการเปิดช่องทางด้านดิจิทัลในรูปแบบของสื่อสังคมออนไลน์ให้มีการเสนอความต้องการของประชาชน และมีระบบเทคโนโลยีดิจิทัลให้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย 1.6) เรื่องความหลากหลายในรูปแบบการให้บริการในด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย พบว่าอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก โดยองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวายมีเทคโนโลยีดิจิทัลที่หลากหลายในการให้บริการและเพียงพอต่อการใช้ในทั้งในส่วนของผู้เจ้าหน้าที่และประชาชนที่มาใช้บริการ 1.7) เรื่องความสะดวกในการใช้บริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย พบว่า อยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก โดยประชาชนสามารถใช้ช่องทางจากเทคโนโลยีดิจิทัลไม่ว่าจะเป็นสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ (Website) ไลน์ (Line) เฟซบุ๊ก (Facebook) ในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพื่อทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้สะดวก และสามารถค้นหาหรือเลือกเอกสารที่ต้องการใช้งานได้จากช่องทางดังกล่าวเป็นการลดขั้นตอนการให้บริการและสร้างความสะดวกในการมาใช้บริการของประชาชนอีกทางหนึ่ง

2. ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2) การเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย พบว่า ควรมีการพัฒนาช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่สามารถเข้าถึงได้มากขึ้นผ่านทางผู้ใหญ่บ้าน หรือตัวแทนชุมชน การบูรณาการและเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นข้างเคียง ในส่วนของเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติ องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวายควรมีการสร้างแรงจูงใจให้กับเจ้าหน้าที่รวมทั้งการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่มีวุฒิการศึกษา หรือทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลโดยตรง เพื่อเป็นการรองรับต่อการทำงานในอนาคตข้อมูลทุกอย่างจะได้มีการพัฒนาไปสู่ฐานข้อมูลดิจิทัล

### การอภิปรายผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในหัวข้อประสิทธิผลการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ความพึงพอใจมาก สอดคล้องกับ **โสภา บุญเกิดกุล (2557)** ได้ทำการศึกษาเรื่อง **ความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนางานสารบรรณของมหาวิทยาลัยนเรศวร** โดยมีปัจจัยที่หลากหลายในการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติให้เกิดเป็นผลที่เป็นรูปธรรม เริ่มต้นจากความชัดเจนของนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล โดยปัจจุบันรูปแบบการบริหารงานของภาครัฐนั้นได้ก้าวไปสู่ยุคที่มีการนำเอาระบบฐานข้อมูล Big data มาใช้ในการบริหารโดยสอดคล้องกับ **แผนที่รัฐบาลได้มีการวางแผนพัฒนา กำหนดแนวทางรัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ให้สำเร็จในปี พ.ศ.2565** โดยทางองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้การดูแลของกระทรวงมหาดไทย มีหน้าที่ดูแลประชาชนในพื้นที่ตำบลจำป่าหวาย องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้กับรูปแบบการทำงานในปัจจุบัน โดยการสนับสนุนจากกระทรวงมหาดไทยในการร่างนโยบายการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลวิจัยแสดงให้เห็นถึงความสอดคล้องกันระหว่างงานวิจัยเชิงปริมาณและงานวิจัยเชิงคุณภาพในเรื่องความชัดเจนด้านนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล โดยงานวิจัยเชิงปริมาณระบุถึงค่าเฉลี่ยที่อยู่ในเกณฑ์มาก ซึ่งสอดคล้องกับการสัมภาษณ์เชิงลึกที่ผู้บริหารในหน่วยงานได้มีการชี้แจงกระบวนการที่จะนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลมาปฏิบัติในองค์กร จะเห็นได้จากค่าเฉลี่ยของหัวข้อดังกล่าวที่ 3.67 และจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในการนำนโยบายไปปฏิบัติ สามารถตอบคำถามและเข้าใจถึงเป้าหมายของนโยบายรวมทั้งมีการวางแผนในการปฏิบัติงานอย่างเป็นขั้นตอน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัย **ศิริวัฒน์ เปลี้นบางยาง (2558)** ได้ทำการศึกษาเรื่อง **ประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น** พบว่านโยบายและแนวคิดของผู้บริหารที่มีความชัดเจนจะส่งผลต่อประสิทธิผลภาพในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยมีปัจจัยสำคัญคือ การมีเป้าหมายในแผนงานที่กำหนดทำให้สามารถปฏิบัติได้จริงภายใต้สถานการณ์จริง และสอดคล้องกับ **ชาญณรงค์ ศิริสุขโกคา (2557)** ได้ทำการศึกษาเรื่อง **เรื่องการศึกษาการรับรู้ พฤติกรรมการทำงาน และความเชื่อมั่นในความสามารถของระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานใน**

**องค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร** พบว่าอิทธิพลของปัจจัยด้านการรับรู้ มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานในภาพรวมด้วยระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยยะสำคัญ

นโยบายดังกล่าวส่งผลให้องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายต้องมีการปรับตัว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของงบประมาณเพื่อให้มีความสอดคล้องกับการพัฒนาในด้านเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทในการทำงานของเจ้าหน้าที่ด้านการบริการประชาชน โดยในเรื่องของงบประมาณจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารได้กล่าวว่า องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายได้มีการตั้งงบประมาณสำหรับการเตรียมความพร้อมในการนำนโยบายบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติ โดยแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ 1)งบประมาณสำหรับการจัดซื้อและซ่อมแซมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สนับสนุน 2)งบประมาณสำหรับการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ 1) **ปราณี เชื้อหอม (2555)** ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาปัญหาของบุคลากรเกี่ยวกับการจัดการระบบสารสนเทศของเทศบาลเมืองอุดรธานี พบว่าปัญหาในการจัดการระบบสารสนเทศ ของเทศบาลนครอุดรธานีที่มีมากที่สุดคือ ด้านจัดการระบบเครือข่ายและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คือ ปัญหาด้านการจัดการฮาร์ดแวร์ เนื่องจากบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในทักษะการซ่อมบำรุง และผลการวิจัยของ 2) **กานดา ศรีอินทร์ (2558)** ได้ทำการศึกษาเรื่อง **สภาพและปัญหาในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย** พบว่าปัจจัยที่ทำให้การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยล่าช้า 1)นโยบายทิศทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยไม่ชัดเจน 2)ภาวะผู้นำ 3)โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในองค์กร 4)การสนับสนุนงบประมาณจากภาครัฐ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่าองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย ได้มีการเตรียมความพร้อมในการแก้ไขปัญหาในด้านอุปกรณ์และทักษะความรู้ของเจ้าหน้าที่ เพื่อเตรียมรับมือกับปัญหาที่จะเกิดขึ้นจากการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติ

จากการตั้งงบประมาณที่สอดคล้องกับการดำเนินนโยบายทำให้ปัญหาด้านทักษะของเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย ในการแก้ปัญหาด้านเทคโนโลยีดิจิทัลสามารถแก้ไขได้อย่างทันที่ที่จะสังเกตได้จากค่าเฉลี่ยของในหัวข้อทักษะของเจ้าหน้าที่ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.83 ซึ่งแปลได้ว่าเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบด้านเทคโนโลยีดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายมีทักษะความสามารถในการทำงานและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี และจากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ดังกล่าว พบว่าในกรณีที่ปัญหานั้นเกินกว่ากำลังของเจ้าหน้าที่ที่จะแก้ไข ทางองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย

ได้มีตั้งงบประมาณในการจ้างบุคคลภายนอกเข้ามาดูแล ซึ่งอยู่ในงบประมาณการจัดซ่อมแซม และดูแลครุภัณฑ์

ในเรื่องการมีส่วนร่วมของคนในองค์กร องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย ได้มีการจัดทำฐานข้อมูลดิจิทัลภายในหน่วยงานเพื่อเป็นช่องทางในการแลกเปลี่ยนข้อมูล และมีการให้เจ้าหน้าที่ในส่วนงานต่าง ๆ สามารถเสนอความคิดเห็นผ่านการประชุม เพื่อที่จะนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงรูปแบบการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จำป่าหวาย โดยในปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายได้จัดสร้างช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับประชาชนในพื้นที่ไว้หลัก ๆ 5 ช่องทาง 1)เดินทางมาด้วยตนเอง 2)การโทรศัพท์ เพื่อสอบถาม 3)เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย 4)เพจเฟซบุ๊ก 5)กลุ่มไลน์ โดยในแต่ละช่องทางมีเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการดูแลและให้คำปรึกษาเพื่อเป็นการลดภาระให้กับประชาชนในการมาติดต่อราชการโดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 3.79 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัย **วันทนีย์ มงคลทรัพย์กุล (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (E-Government Service) พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ดังนี้ 1)การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน 2)การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ 3)คุณภาพของการบริการ**

สอดคล้องกับ**แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2563-2565** ที่มีเป้าหมายในการยกระดับหน่วยงานภาครัฐให้ทำงานแบบชาญฉลาดด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล สร้างแพลตฟอร์มดิจิทัลภาครัฐเพื่อบริการที่ดีให้กับประชาชน สนับสนุนการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐ และการใช้ข้อมูลเพื่อสร้างประโยชน์แก่ทุกภาคส่วนโดยแผนพัฒนาดังกล่าวได้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ คือ 1)สัดส่วนความสำเร็จของการพัฒนาบริการดิจิทัลของภาครัฐตามมาตรฐาน 2)ความสำเร็จของแพลตฟอร์มที่มีการใช้งาน 3)ความสำเร็จของการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐและนำไปใช้ประโยชน์ ซึ่งจาก 3 ตัวชี้วัดดังกล่าว องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย ได้สร้างแพลตฟอร์มที่สามารถใช้งานได้จริง เช่น เว็บไซต์ โดยเว็บไซต์ดังกล่าวเป็นจุดให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารและเอกสารราชการที่ประชาชนสนใจและสามารถดาวน์โหลดเพื่อใช้ในการติดต่อราชการได้ การจัดทำคู่มือประชาชน รวมถึงการชี้แจงการจัดซื้อจัดจ้าง และงบประมาณผ่านช่องทางดังกล่าวเพื่อความโปร่งใสในการทำงาน สอดคล้องกับ**แนวคิดเรื่องหลักธรรมาภิบาล นายแพทย์ประเวศ วะสี (2540, อ้างอิงใน อริย์ธัช แก้วเกาะสะบ้า, 2560) ได้กล่าวว่า ธรรมาภิบาลคือความโปร่งใส ความเป็นธรรม และความถูกต้องของการดำเนินงานภาครัฐ ภาคธุรกิจ และภาคประชาชน อันนำมาซึ่งการตรวจสอบได้โดยองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย**

ตั้งเป้าที่จะพัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่

### ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา ผู้วิจัยได้ขอเสนอแนะดังนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะระดับนโยบาย

1.1 องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวายต้องบันทึกสถิติการใช้บริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในด้านต่างๆเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการอ้างอิงในการปรับปรุงคุณภาพโดยเจาะจงไปยังช่องทางที่ประชาชนเลือกใช้งานมากที่สุด

1.2 องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวายควรมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลทั้งภายในหน่วยงาน และการเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลหน่วยงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้นในระบบฐานข้อมูลให้มีความเที่ยงตรงและสะดวกต่อการใช้งาน

1.3 องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวายควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนหันมาใช้บริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวายมากขึ้น และเปิดให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการออกแบบช่องทางในการให้บริการเพื่อให้เกิดความเหมาะสมต่อรูปแบบวิถีชีวิตของคนในชุมชน

#### 2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบของการเปรียบเทียบระหว่างเทศบาลตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล

2.2 ควรมีการศึกษาพัฒนาการของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำมาใช้ในการบริหารงาน เพื่อทราบถึงรูปแบบและกระบวนการคิดในแต่ละช่วงยุคสมัยต่อการให้บริการประชาชน



1418101388

## บรรณานุกรม

- กานดา ศรีอินทร์. (2558). **สภาพและปัญหาในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศ  
ไทย**. วิทยานิพนธ์ รป.ม., มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- ชาญณรงค์ ศิริสุขโกคา. (2557). **การศึกษาการรับรู้ พฤติกรรมการทำงาน และความเชื่อมั่น  
ในความสามารถของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการ  
ทำงานของพนักงานในองค์การรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร**.  
วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.
- ชูวงศ์ ฉายาบุตร. (2539). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ: บริษัทพิชเนศพริ้นท์ติ้งเซ็นเตอร์  
จำกัด.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2537). **ทฤษฎีองค์การและการออกแบบ**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ประทาน คงฤทธิศึกษากร. (2535). **การปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภา.
- ปราณี เชื้อหอม. (2555). **การศึกษาปัญหาของบุคลากรเกี่ยวกับการจัดการระบบ  
สารสนเทศบุคลากรเกี่ยวกับปัญหาในการจัดการระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา  
เทศบาลอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี**. รป.ม., มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- เปรมสุริย์ เชื้อมทอง. (2536). **จิตลักษณะของผู้บริหารและสภาพการณ์ของกลุ่มที่เกี่ยวข้อง  
กับประสิทธิผลของโรงเรียน**. วิทยานิพนธ์ กศ.ด., มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ประสานมิตร, กรุงเทพมหานคร.
- มยุรี อนุมานราชชน. (2547). **นโยบายสาธารณะ แนวคิด กระบวนการและการวิเคราะห์**.  
เชียงใหม่: คณิงนิจการพิมพ์.
- รุ่ง แก้วแดง และชัยณรงค์ สุวรรณสาร. (2536). **แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลและ  
ประสิทธิภาพของค์การ**. ประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหาร  
การศึกษาหน่วยที่ 9-12. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช.
- สีอชัย วงษทอง. (2550). **การนำนโยบายแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่าไปปฏิบัติในพื้นที่  
อำเภอโป่งน้ำร้อน จังหวัดจันทบุรี**. ชลบุรี: วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัย  
บูรพา.
- วันทนีย์ มงคททรัพย์กุล. (2559). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ  
(E-Government Service)**. วิทยานิพนธ์ รป.ม., มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์,  
กรุงเทพมหานคร.



1418101388

UP Theses 61510878 independent study / rev: 19062563 17:20:06 / seq: 37

- วิทยา ด้านธำรงกุล. (2546). **การบริหาร = Management** กรุงเทพฯ: เชิร์ชเวฟ เอ็ดดูเคชัน
- ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง. (2558). **ประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม** วิทยานิพนธ์ รป.ม. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.
- ศุภโชค นิจุสนกิจ. (2561). **การศึกษาแนวทางการนำนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปปฏิบัติในองค์การมหาชน** วิทยานิพนธ์ รป.ม. มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.
- สมพร เฟื่องจันทร์. (2539). **นโยบายสาธารณะทฤษฎีและการปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- สาคร บุญส่ง. (2557). **ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี** วิทยานิพนธ์ บช.ม., มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี, กาญจนบุรี.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2563). **แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลประเทศไทย พ.ศ. 2563-2565**. สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2563, จาก <http://www.dga.or.th/th/profile/2040/>
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2559). **แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม**. สืบค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2562, จาก [http://library2.parliament.go.th/ejournal/content\\_of/2559/](http://library2.parliament.go.th/ejournal/content_of/2559/)
- สุชาติ โสมประยูร และวรรณิ โสมประยูร. (2543). **เพศศึกษา**. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- โสภา บุญเกิดกุล. (2557). **ความคิดเห็นและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการพัฒนาสารบรรณของมหาวิทยาลัยนเรศวร**. วิทยานิพนธ์ รป.ม., มหาวิทยาลัยนเรศวร, พิษณุโลก.
- องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย. (2563). **ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย**. สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2563, จาก <http://jampawai.go.th/>
- อริย์ธัช แก้วเกาะสะบ้า. (2560). **หลักธรรมาภิบาลในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2562**. สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2563, จาก <http://library2.parliament.go.th/ebook/content-issue/2560/hi2560-051.pdf/>



ภาคผนวก



1418101388

UP ThesIs 61510878 independent study / recv: 19062563 17:20:06 / seq: 37

## ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถามเจ้าหน้าที่

ชุดที่.....

## แบบสอบถาม (เจ้าหน้าที่)

เรื่อง ประสิทธิภาพการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย เป็นการศึกษาค้นคว้าอิสระ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น ๖ ส่วนดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเรื่องความชัดเจนของนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามเรื่องศักยภาพของเทคโนโลยีดิจิทัลในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย

ตอนที่ ๔ แบบสอบถามเรื่องทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย

ตอนที่ ๕ แบบสอบถามเรื่องความร่วมมือของคนในองค์กรในเรื่องการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย

ตอนที่ ๖ ข้อเสนอแนะ

## ข้อมูลทั่วไป

วัน.....เดือน.....ปี.....สถานที่เก็บข้อมูล.....

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ต้องการเลือก

#### 1. เพศ

- ชาย  หญิง

#### 2. อายุ

- ต่ำกว่า 20 ปี  21-30 ปี  31-40 ปี  41-50 ปี  
 51-60 ปี  61 ปีขึ้นไป

#### 3. สถานะ

- โสด  สมรส  หย่าร้าง/หม้าย  แยกกันอยู่

#### 4. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา  มัธยมศึกษาตอนต้น  มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  
 อนุปริญญา/ปวส.  ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี

#### 5. อาชีพ

- รับจ้างทั่วไป  เกษตรกรรม  ค้าขาย  รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ  
 อื่นๆ ระบุ

#### 6. รายได้/ต่อเดือน

- ต่ำกว่า 10,000 บาท  10,001-15,000 บาท  15,001-20,000 บาท  
 มากกว่า 20,000 บาท

## ตอนที่ 2 แบบสอบถามเรื่องความชัดเจนของนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล

คำชี้แจง ทำเครื่องหมาย/ ลงในช่องที่ท่านคิดว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับเรื่อง  
ความชัดเจนของนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล

ความชัดเจนของนโยบาย การบริหารงานภาครัฐแบบ ดิจิทัล	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านรู้จักนโยบายการ บริหารงานภาครัฐแบบ ดิจิทัล					
2. ท่านมีความเข้าใจในตัว นโยบายการบริหารงาน ภาครัฐแบบดิจิทัล					
3. องค์การบริหารส่วน ตำบลจำป่าหวาย ได้มีชี้แจง แนวทางการนำนโยบายการ บริหารงานภาครัฐให้กับทั้ง เจ้าหน้าที่ในองค์กร					
4. องค์การบริหารส่วน ตำบลจำป่าหวายได้มีการ แต่งตั้งผู้รับผิดชอบด้าน นโยบายการบริหารงาน ภาครัฐแบบดิจิทัลประจำ หน่วยงาน					
5. องค์การบริหารส่วน ตำบลจำป่าหวายมีการ					

นำเอานโยบายการ บริหารงานภาครัฐแบบ ดิจิทัลมาปฏิบัติในองค์กร					
--	--	--	--	--	--

### ตอนที่ 3 แบบสอบถามเรื่องขีดจำกัดของเทคโนโลยีดิจิทัลในองค์การบริหารส่วนตำบล จำป่าหวาย

คำชี้แจง ทำเครื่องหมาย/ ลงในช่องที่ท่านคิดว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับเรื่อง  
ศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ศักยภาพของเทคโนโลยีดิจิทัล ในองค์การบริหารส่วนตำบล จำป่าหวาย	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6. องค์การบริหารส่วนตำบล จำป่าหวายประสบปัญหาด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ					
7. องค์การบริหารส่วนตำบล จำป่าหวายมีการนำเอา เทคโนโลยีต่างๆมาช่วยอำนวยความสะดวก ความสะดวกในการทำงาน และดูแลประชาชนที่เข้ามาใช้ บริการ					
8. อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้ ในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่มีความทันสมัยและ เหมาะสมในการปฏิบัติงาน					

9. องค์การบริหารส่วนตำบล จำป่าหวายมีการวางแผนที่จะ พัฒนาและยกระดับ เทคโนโลยีสารสนเทศใน องค์กรอย่างสม่ำเสมอ					
10. องค์การบริหารส่วนตำบล จำป่าหวายมีช่องทางด้าน สารสนเทศที่ประชาชน สามารถเข้าถึงได้					

#### ตอนที่ 4 แบบสอบถามเรื่องทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ใน องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย

คำชี้แจง ทำเครื่องหมาย/ ลงในช่องที่ท่านคิดว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับเรื่อง  
ทักษะความสามารถด้านสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ทักษะความสามารถด้าน เทคโนโลยีดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ ในองค์การบริหารส่วนตำบลจำ ป่าหวาย	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11. เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ด้านสารสนเทศขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นมีวุฒิ การศึกษาในด้านสารสนเทศ					
12. เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ด้านสารสนเทศขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการ					

ฝึกอบรมในหลักสูตรด้าน สารสนเทศเพิ่มเติม					
13. เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ด้านสารสนเทศขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นมีทักษะใน การซ่อมบำรุงอุปกรณ์ด้าน สารสนเทศ					
14. เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ด้านสารสนเทศขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถ ประสานงานและอธิบายให้ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ เข้าถึงและเข้าใจในตัวนโยบาย การบริหารงานภาครัฐรูปแบบ ดิจิทัล					
15. เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ด้านสารสนเทศขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถ แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิด จากปัญหาด้านสารสนเทศ					

**ตอนที่ 5 แบบถามเรื่องการมีส่วนร่วมของคนในองค์กรในเรื่องการบริหารงานภาครัฐ  
แบบดิจิทัลในองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย**

คำชี้แจง ทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ท่านคิดว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับเรื่องการมีส่วนร่วมของคนในองค์กรในเรื่องการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลในองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย

การมีส่วนร่วมของคนในองค์กร ในเรื่องการบริหารงานภาครัฐ แบบดิจิทัลในองค์การบริหารส่วน ตำบลจำปาหวาย	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
16. องค์การบริหารส่วนตำบลจำ ปาหวายได้มีการสำรวจความ ต้องการด้านสารสนเทศทั้ง เจ้าหน้าที่					
17. องค์การบริหารส่วนตำบลจำ ปาหวายมีการส่งเสริมให้ เจ้าหน้าที่ส่วนร่วมในการกำหนด แนวทางการบริหารผ่านระบบ สารสนเทศ					
18. ภายในองค์การบริหารส่วน ตำบลจำปาหวายได้นำเอาระบบ สารสนเทศมาช่วยในการ แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างส่วน งานต่างๆ					
19. องค์การบริหารส่วนตำบลจำ ปาหวายได้มีการส่งเสริมให้คนใน					

องค์กรได้มีโอกาสเข้าร่วม พัฒนาระบบสารสนเทศของ องค์กร					
--	--	--	--	--	--

### ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

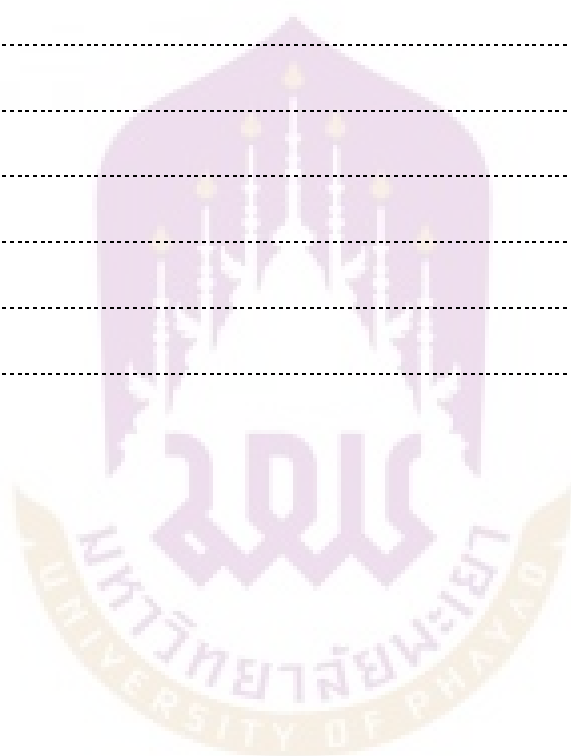
.....

.....

.....

.....

.....



ภาคผนวก ข ตัวอย่างแบบสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่

ชุดที่.....

แบบสัมภาษณ์ (เจ้าหน้าที่)

1. เรื่องความชัดเจนของนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. เรื่องศักยภาพของเทคโนโลยีดิจิทัลในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย

.....

.....

.....

.....

.....

3. เรื่องทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย

.....

.....

.....

.....  
.....

4. การมีส่วนร่วมของคนในองค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวายด้านนโยบายการบริหารงาน  
ภาครัฐแบบดิจิทัล

.....  
.....  
.....  
.....

5. ข้อเสนอแนะ

.....  
.....  
.....  
.....



**ภาคผนวก ค ตัวอย่างแบบสอบถามประชาชน****แบบสอบถามประชาชน**

**เรื่อง** ประสิทธิภาพการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอภูพานยาว เป็นการศึกษาค้นคว้าอิสระ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา

**แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น ๕ ส่วนดังนี้**

**ตอนที่ ๑** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ ๒** แบบสอบถามเรื่องการเข้าถึงของประชาชนที่มาใช้บริการ

**ตอนที่ ๓** แบบสอบถามเรื่องความหลากหลายในรูปแบบการให้บริการด้านสารสนเทศในองค์กรบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย

**ตอนที่ ๔** แบบสอบถามเรื่องความสะดวกในการใช้บริการด้านสารสนเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย

**ตอนที่ ๕** ข้อเสนอแนะ



1418101388

## ข้อมูลทั่วไป

วัน.....เดือน.....ปี.....สถานที่เก็บข้อมูล.....

### ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ต้องการเลือก

#### ๑. เพศ

- ชาย  หญิง

#### ๒. อายุ

- ต่ำกว่า ๒๐ ปี  ๒๑-๓๐ ปี  ๓๑-๔๐ ปี  ๔๑-๕๐ ปี  
 ๕๑-๖๐ ปี  ๖๑ ปีขึ้นไป

#### ๓. สถานะ

- โสด  สมรส  หย่าร้าง/หม้าย  แยกกันอยู่

#### ๔. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าระดับมัธยมศึกษา  มัธยมศึกษาตอนต้น  มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  
 อนุปริญญา/ปวส.  ปริญญาตรี  สูงกว่าปริญญาตรี

#### ๕. อาชีพ

- รับจ้างทั่วไป  เกษตรกรรม  ค้าขาย  รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ  
 อื่นๆ ระบุ

#### ๖. รายได้/ต่อเดือน

- ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท  ๑๐,๐๐๑-๑๕,๐๐๐ บาท  ๑๕,๐๐๑-๒๐,๐๐๐ บาท  
 มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท

## ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเรื่องการเข้าถึงของประชาชนที่มาใช้บริการ

คำชี้แจง ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านคิดว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับเรื่องซีตจำกัดของเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การเข้าถึงของประชาชนที่มาใช้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ท่านสามารถเข้าถึงการให้บริการต่าง ๆ ที่ท่านต้องการผ่านระบบเทคโนโลยีดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย เช่น เว็บไซต์ (Website) เฟซบุ๊ก(Facebook) ไลน์ (Line)					
๒. ท่านสามารถหาข้อมูลหรือดาวโหลดเอกสารที่ท่านต้องการจากเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวาย					
๓. องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวายได้ตั้งกลุ่มในสื่อสังคมออนไลน์ (Social Media เช่น เว็บไซต์ (Website) เฟซบุ๊ก (Facebook) ไลน์ (Line) เพื่อเป็นช่องทางให้ท่านได้เข้ามาแสดงความคิดเห็น					
๔. ท่านสามารถนำเสนอความต้องการของตนเองผ่านช่องทางดิจิทัลที่องค์การบริหารส่วนตำบลจำปาหวายเปิดให้บริการ เช่น เว็บไซต์ (Website) เฟซบุ๊ก (Facebook) ไลน์ (Line)					



1418101388

UP :Thesisis 615110878 independent study / recv: 19062563 17:20:06 / seq: 37

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามเรื่องความหลากหลายในรูปแบบการให้บริการด้านสารสนเทศในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย

คำชี้แจง ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านคิดว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับเรื่องทักษะความสามารถด้านสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ความหลากหลายในรูปแบบการให้บริการด้านสารสนเทศในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๕. องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายมีให้บริการด้านระบบดิจิทัลตั้งแต่กระบวนการลงทะเบียนจนถึงการจัดส่งเอกสาร					
๖. ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายมีเทคโนโลยีดิจิทัลให้ท่านได้เลือกใช้งาน เช่น เครื่องกวดบัตรคิวอัตโนมัติ จอแสดงผลลำดับคิว ระบบที่อำนวยความสะดวกในการค้นหาข้อมูล					
๗. องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายได้สร้างช่องทางการติดต่อผ่านระบบดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่หลายช่องทาง เช่น เว็บไซต์ (Website) เฟซบุ๊ก (Facebook) ไลน์ (Line)					



1418101388

ตอนที่ ๔ แบบถามเรื่องความสะดวกในการใช้บริการด้านสารสนเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย

คำชี้แจง ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านคิดว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับเรื่องความชัดเจนของนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล

ความสะดวกในการใช้บริการด้านสารสนเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๘. ท่านได้ใช้บริการในระบบดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย มากกว่า ๑ ช่องทาง					
๙. องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายมีการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการจัดลำดับคิว เช่น เครื่องกดบัตรอัตโนมัติ จอแสดงผลลำดับคิว					
๑๐. เว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายสามารถใช้งานได้ง่ายและสะดวกไม่ว่าจะเข้าผ่านคอมพิวเตอร์หรือมือถือ					
๑๑. องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายมีระบบตอบรับอัตโนมัติเพื่อตอบคำถามเบื้องต้นให้แก่ประชาชนที่เข้าใช้บริการในระบบดิจิทัล เช่น เว็บไซต์ (Website) เฟซบุ๊ก(Facebook) ไลน์ (Line)					
๑๒. ท่านสามารถทำธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวายได้โดยไม่ต้องมาที่องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย					



1418101388

หวาย โดยอาศัยช่องทางติดต่อผ่าน ระบบดิจิทัล					
---	--	--	--	--	--

ตอนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....



1418101388

ภาคผนวก ง ตัวอย่างแบบสัมภาษณ์ประชาชน

ชุดที่.....

แบบสัมภาษณ์ (เจ้าหน้าที่)

๑. เรื่องการเข้าถึงของประชาชนที่มาใช้บริการ

.....  
.....  
.....  
.....

๒. เรื่องความหลากหลายในรูปแบบการให้บริการด้านสารสนเทศในองค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย

.....  
.....  
.....  
.....

๓. เรื่องความสะดวกในการใช้บริการด้านสารสนเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย

.....  
.....  
.....  
.....

๔. ข้อเสนอแนะ

.....  
.....  
.....

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	วริศ คุ่มลิน
วัน เดือน ปี เกิด	13 กรกฎาคม 2534
สถานที่เกิด	จังหวัดพะเยา
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2557 บธ.บ. (คอมพิวเตอร์ธุรกิจ), มหาวิทยาลัยพะเยา, พะเยา
ที่อยู่ปัจจุบัน	389 /1 หมู่ 3 ต.ท่าวังทอง อ.เมืองพะเยา จ.พะเยา
ผลงานตีพิมพ์	วริศ คุ่มลิน (ผู้บรรยาย), (25 เมษายน 2563), ประสิทธิภาพการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย อำเภอเมืองพะเยา จังหวัดพะเยา. ในการประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษาคั้งที่ 6 (หน้า 988-998), พะเยา:
รางวัลที่ได้รับ	-



1418101388