

แนวทางการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง
อำเภอองาร จังหวัดลำปาง



การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
พฤษภาคม 2567
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

แนวทางการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง
อำเภอองาว จังหวัดลำปาง



การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
พฤษภาคม 2567
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

GUIDELINES FOR DIGITAL PUBLIC ADMINISTRATION OF BAN PONG SUBDISTRICT
ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, NGAO DISTRICT, LAMPANG PROVINCE



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment
of the Requirements for the Master of Public Administration Degree
in Public Policy
May 2024

Copyright 2024 by University of Phayao

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

เรื่อง

แนวทางการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง

อำเภอท่าวุ้ง จังหวัดลพบุรี

ของ กุลิสรา ใจจันทร์

ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

ของมหาวิทยาลัยพะเยา

..... ประธานกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วรณภา ทองแดง)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

(รองศาสตราจารย์ ดร. วีระ เลิศสมพร)

..... อาจารย์บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. น้ำทิพย์ เสมอเชื้อ)

..... คณบดีคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ดร. มนตรา พงษ์นิล)

เรื่อง:	แนวทางการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอองาว จังหวัดลำปาง
ผู้ศึกษาค้นคว้า:	กุลิสรา ใจจันทร์, การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง: รป.ม. (นโยบายสาธารณะ), มหาวิทยาลัย พะเยา, 2566
อาจารย์ที่ปรึกษา:	รองศาสตราจารย์ ดร. วีระ เลิศสมพร
คำสำคัญ:	การบริหารงานภาครัฐดิจิทัล

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ตำบลบ้านโป่ง อำเภอองาว จังหวัดลำปาง 2) ศึกษาอุปสรรคและปัญหาที่มีต่อการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง 3) เสนอแนะแนวทางการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสังเกตการณ์ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงเนื้อหาและนำเสนอแบบพรรณนาความ ผลการวิจัย พบว่า 1) การบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ยกตัวอย่างเช่น ด้านศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์เข้ามาใช้งานในการให้บริการด้านดิจิทัล ด้านวัฒนธรรมดิจิทัล มีการสร้างวัฒนธรรมดิจิทัลโดยใช้ระบบเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน 2) อุปสรรคและปัญหาที่มีต่อการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ยกตัวอย่างเช่น ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้ใช้บริการที่สูงวัยขาดความรู้ในการเข้าใช้งานผ่านระบบออนไลน์ 3) แนวทางการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ในด้านการให้บริการเชิงดิจิทัล ยกตัวอย่างเช่น การจัดการอบรมให้ความรู้และออกประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการดิจิทัลเชิงรุกแก่ประชาชน กลุ่มผู้สูงอายุและกลุ่มอื่น ๆ การจัดสรรงบประมาณเพิ่มในการจัดซื้ออุปกรณ์ทางเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเชิงดิจิทัลของบุคลากร

Title: GUIDELINES FOR DIGITAL PUBLIC ADMINISTRATION OF BAN PONG SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, NGAO DISTRICT, LAMPANG PROVINCE

Author: Kulisara Chaichan, Independent Study: M.P.A. (Public Policy), University of Phayao, 2023

Advisor: Associate Professor Dr. Veera Lertsomporn

Keywords: digital public administration

ABSTRACT

This research aims to: 1) Study the digital public administration of Ban Pong Sub-district Administrative Organization, Ngao District, Lampang Province. 2) Investigate the obstacles and problems affecting the digital public administration of Ban Pong Subdistrict Administrative Organization. 3) Propose recommendations for the digital public administration of Ban Pong Subdistrict Administrative Organization. The research will be conducted qualitatively by collecting data from document studies, in-depth interviews, and observation. Data analysis will be conducted through content analysis, and the findings will be presented in a narrative format. The research findings indicate that: 1) The digital public administration of Ban Pong Subdistrict Administrative Organization, for example, has allocated budgets to procure tools and equipment for digital service provision, demonstrating its commitment to enhancing information technology capabilities. In terms of digital culture, efforts have been made to cultivate a digital culture by utilizing technology systems in operational practices and citizen services. 2) Challenges and issues facing the digital government administration of Ban Pong Subdistrict Administrative Organization, such as service delivery channels that elderly users lacking knowledge in accessing services through online systems. 3) Guidelines for digital public administration of Ban Pong Subdistrict Administrative Organization in digital service provision, such as training and public relations to promote digital services to elderly citizens and other groups, allocating additional budget for purchasing technology equipment to enhance the digital work efficiency of personnel.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร.วีระ เลิศสมพร อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ให้คำปรึกษา คำแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ให้ความสำคัญถูกต้องสมบูรณ์มากขึ้น ข้าพเจ้าจึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์ผู้สอนหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ตลอดระยะเวลาที่ได้ศึกษา และเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนทุกท่าน รวมไปถึงขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมีวิจัย การปรึกษา การแนะนำต่าง ๆ นอกจากนี้ยังได้รับความอนุเคราะห์จากนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง บุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอท่าวุ้ง จังหวัดลำปาง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณบิดามารดา ครูบาอาจารย์ ผู้มีพระคุณยิ่ง คู่บุญคู่บารมีของข้าพเจ้า และท่านผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ให้การสนับสนุนส่งเสริมข้าพเจ้าในการศึกษาจนประสบความสำเร็จ คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ ขอมอบเป็นกตัญญูกตเวทิตา แต่บุพการี บูรพาจารย์ คู่บุญคู่บารมี และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษา และประสบความสำเร็จในครั้งนี้

กุลิสรา ใจจันทร์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย.....	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล	6
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐดิจิทัล	24
ยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.....	37
ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภองาว จังหวัดลำปาง.....	39
การบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภองาว จังหวัด ลำปาง.....	41
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	48
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	55

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	56
ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	56
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ.....	57
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	58
การเก็บข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ	58
การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ.....	59
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
ตอนที่ 1 การบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง	60
ตอนที่ 2 อุปสรรคและปัญหาการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง.....	88
ตอนที่ 3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภองาว จังหวัดลำปาง	91
บทที่ 5 บทสรุป.....	95
สรุปผลการวิจัย	95
อภิปรายผลการวิจัย	100
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	106
บรรณานุกรม	108
ภาคผนวก	112
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย	113
ประวัติผู้วิจัย	115

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 ตัวชี้วัดที่ใช้วัดผลสำเร็จของแผนแม่บท ICT ขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านโป่ง 46



สารบัญภาพ

หน้า

ภาพ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	55
--	----



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเทคโนโลยีได้มีความก้าวหน้า และเป็นส่วนหนึ่งในวิถีชีวิตและการประกอบธุรกิจของประชาชน ซึ่งในการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐที่ผ่านมายังมิได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนได้อย่างเต็มที่ และโดยที่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยบัญญัติให้มีการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยให้มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินและการจัดทำบริการสาธารณะและให้มีการบูรณาการฐานข้อมูลของหน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานเข้าด้วยกันเพื่อให้เป็นระบบข้อมูลเพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดินและเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน สมควรให้มีกฎหมายในการขับเคลื่อนให้เกิดการปฏิรูปการบริหารราชการแผ่นดินและการบริการประชาชนตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญและเพื่อยกระดับการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐให้อยู่ในระบบดิจิทัลอันจะนำไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่มีระบบการทำงานและข้อมูลเชื่อมโยงกันระหว่างหน่วยงานของรัฐอย่างมั่นคงปลอดภัย มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว เปิดเผยและโปร่งใสรวมทั้งประชาชนได้รับความสะดวกในการรับบริการ และสามารถตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐได้ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2562ก)

โดยพระราชบัญญัติดังกล่าวกำหนดให้มีการจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเพื่อกำหนดทิศทางการบริหารงานภาครัฐและการจัดทำบริการดิจิทัลสาธารณะและเพื่อเป็นกรอบการพัฒนาของประเทศสำหรับการเปลี่ยนผ่านภาครัฐเข้าสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลในทิศทางเดียวกัน สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล หรือ สพร. ในฐานะฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล จึงจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566–2570 ขึ้นตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติฯ และให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติ อันจะทำให้การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเป็นไปตามเป้าหมายของประเทศที่วางไว้ (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2566)

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เป็นหน่วยงานภาครัฐที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐบาลและเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าประสานนโยบายทั้งระดับองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล

และองค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่ช่วยเสริมสมรรถนะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ เพื่อให้การบริการประชาชนได้เป็นอย่างดี กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่ช่วยส่งเสริมและกระจายความเจริญสู่ภูมิภาคจึงเป็นหน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่ผลักดันและแปลงนโยบายของรัฐสู่การปฏิบัติในระดับท้องถิ่นสำหรับการก้าวสู่เศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการอยู่ดีมีสุขของคนทั่วประเทศ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2562ข)

นโยบายกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรดิจิทัลทุกภารกิจ การบริหารและการบริการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพรองรับการขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ความเป็นประเทศอัจฉริยะ (Smart Thailand) ตามนโยบายของรัฐบาลและกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้กำหนดยุทธศาสตร์ไว้ 6 ยุทธศาสตร์ เพื่อเป็นหน่วยงานที่หนุนเสริมนโยบายจากรัฐบาลให้บรรลุเป้าหมายโดยในประเด็นประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 คือ การส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่นร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทย 4.0 สู่ประเทศที่พัฒนาแล้วจากฐานของท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเตรียมพร้อมระบบการบริการของท้องถิ่นในการรองรับการขับเคลื่อนโมเดลพัฒนาเศรษฐกิจประเทศไทย 4.0 โดยเฉพาะท้องถิ่นในพื้นที่เศรษฐกิจสำคัญของประเทศ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีระบบบริการและบุคลากรที่มีขีดความสามารถในการจัดบริการอย่างมีมาตรฐานสากล 2) เพื่อส่งเสริมการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยให้มีความทันสมัยสู่สังคมดิจิทัลและการเชื่อมโยงกับสังคมในภาพกว้างทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ 3) เพื่อเสริมสร้างเศรษฐกิจในท้องถิ่นให้มีความเข้มแข็งด้วยการสนับสนุนและส่งเสริมจากบริษัทและภารกิจของการปกครองท้องถิ่นผ่านการมีส่วนร่วมของภาคีทุกภาคส่วน 4) เพื่อยกระดับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกประเภทและทุกระดับให้มีความพร้อมสมบูรณ์ในการเป็นแหล่งกลางของข้อมูลสารสนเทศเชิงพื้นที่ที่มีคุณภาพเพื่อการใช้ประโยชน์ในการพัฒนาพื้นที่และการขับเคลื่อนการพัฒนาในระดับประเทศ 5) เพื่อส่งเสริมสนับสนุนและประสานการบริหารจัดการด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมในมิติภารกิจของการพัฒนาท้องถิ่นให้พัฒนาที่สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทย 20 ปี (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2562ข)

จากประเด็นยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์ข้างต้นนำสู่การกำหนดกลยุทธ์และแนวทางการพัฒนาที่สอดคล้องกัน ได้แก่ กลยุทธ์รวมพลังองค์กรภาคีทุกภาคส่วนหนุนเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่องค์กรดิจิทัลและองค์กรแห่งนวัตกรรมซึ่งประกอบด้วยแนวทาง

การพัฒนาสำคัญ ๆ อาทิ สร้างฐานข้อมูลกลาง (big data) เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการและพัฒนาาระบบบริการประชาชนให้ครบถ้วนสอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนตามอำนาจหน้าที่ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ส่งเสริมการเชื่อมโยงข้อมูลสินค้าขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผ่านทางเว็บไซต์ต่าง ๆ ด้านพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ (e-commerce) เช่น Google Lazada เป็นต้น เพื่อเป็นการกระจายสินค้าไปจำหน่ายได้ทั่วโลก สร้างรูปแบบและมาตรการในการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาเป็นนักบริการในยุคดิจิทัล การพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นแหล่งพัฒนาขีดความสามารถแก่ประชาชนในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสร้างผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT) ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2562 อ้างอิงใน ภัทรานิษฐ์ อินตะยศ, 2563)

ด้วยเหตุผลข้างต้นที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาแนวทางการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอองาว จังหวัดลำปาง เพื่อให้ทราบถึงการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง และการบริหารภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่งมีปัญหาและอุปสรรคมากน้อยเพียงใด และมีแนวทางอย่างไรในการเพิ่มศักยภาพการนำระบบดิจิทัลไปปฏิบัติ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ตำบลบ้านโป่ง อำเภอองาว จังหวัดลำปาง
2. เพื่อศึกษาอุปสรรคและปัญหาที่มีต่อการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ตำบลบ้านโป่ง อำเภอองาว จังหวัดลำปาง
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ตำบลบ้านโป่ง อำเภอองาว จังหวัดลำปาง

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้ผู้วิจัยแบ่งขอบเขตวิจัยออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.1 ศึกษาเนื้อหาว่าด้วยเรื่องการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภองาว จังหวัดลำปาง

1.2 ศึกษาเนื้อหาว่าด้วยเรื่องอุปสรรคและปัญหาการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภองาว จังหวัดลำปาง

1.3 ศึกษาเนื้อหาว่าด้วยเรื่องการเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภองาว จังหวัดลำปาง

2. ขอบเขตด้านผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้วิจัยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยใช้เกณฑ์คุณลักษณะของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่สามารถนำมาตอบโจทย์และวัตถุประสงค์การวิจัยได้ ประกอบด้วย กลุ่มผู้บริหารองค์กร จำนวน 2 คน กลุ่มผู้บริหารระดับกอง จำนวน 3 คน กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ว่าการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลไปปฏิบัติ จำนวน 5 คน กลุ่มเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐอื่นที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 คน กลุ่มผู้นำชุมชน จำนวน 3 คน และกลุ่มประชาชนที่ใช้บริการเชิงดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง จำนวน 14 คน รวมเป็นจำนวน 30 คน

3. ขอบเขตด้านเวลา

ดำเนินการศึกษาระหว่าง เดือน กรกฎาคม 2566 ถึงเดือน พฤษภาคม 2567

4. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภองาว จังหวัดลำปาง

นิยามศัพท์เฉพาะ

การบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง หมายถึง การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่งที่เน้นการใช้เทคโนโลยีนำมาปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการขององค์กร ทั้งนี้โดยอาศัยข้อมูลทางดิจิทัลเพื่อสร้างการบริการในรูปแบบใหม่ โดยผ่านเทคโนโลยี Mobile Social รวมไปถึงการใช้ Cloud Technology ในยุคอินเทอร์เน็ต โดยการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้องค์กรมีกำลังคนที่มีทักษะความสามารถรวมทั้งความรู้ด้านดิจิทัลที่เหมาะสมและปรับเปลี่ยนให้เข้ากับรูปแบบการดำเนินการในปัจจุบันที่จะเป็นกลไกในการขับเคลื่อนองค์กรรวมถึงเพื่อให้ข้าราชการและ

บุคลากรขององค์กรสามารถปรับตัวและมีการตื่นตัวให้เท่าทันกับการปรับเปลี่ยนหรือเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี นอกจากนี้ยังเป็นการเตรียมความพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ในบริบทของการปรับเปลี่ยนหรือเปลี่ยนแปลงเป็นดิจิทัลและรวมทั้งสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้

ประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย

1. ได้ทราบถึงการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง
2. ได้ทราบถึงอุปสรรคและปัญหาการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง
3. ได้ทราบถึงแนวทางการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง
4. องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอองาว จังหวัดลำปาง ได้นำผลจากการศึกษาไปประยุกต์ใช้ให้การบริหารงานดิจิทัลขององค์กรมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เพื่อยกระดับองค์กรสู่ความเป็นเลิศทางด้านการบริหารงานดิจิทัล
5. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนการบริหารงานดิจิทัลให้สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานตนเองได้อย่างเหมาะสม

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง “แนวทางการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภองาว จังหวัดลำปาง” ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและผลงานวิจัยเพื่อนำมากำหนดแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐดิจิทัล
3. ยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
4. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง
5. การบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

แนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล

1. ความหมายรัฐบาลดิจิทัล

มีหน่วยงานภาครัฐได้ให้ความหมายไว้อย่างหลากหลาย โดยสามารถอธิบายได้ดังนี้

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (2558) ได้ให้ความหมายว่า รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) หมายถึง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานภาครัฐและการบริการสาธารณะ โดยปรับปรุงการบริหารจัดการและบูรณาการข้อมูลภาครัฐและการทำงานให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงเข้าด้วยกันอย่างมั่นคงปลอดภัยและมีธรรมาภิบาล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนในการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐต่อสาธารณชนและสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (2561) ได้ให้ความหมายว่า รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) หมายถึง การออกแบบและการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการของรัฐ ทั้งนี้โดยอาศัยข้อมูลทางดิจิทัลเพื่อสร้างการบริการของรัฐในรูปแบบใหม่ โดยผ่านเทคโนโลยี Mobile Social รวมไปถึงการใช้ Cloud Technology ในยุคอินเทอร์เน็ต โดยการนี้มีวัตถุประสงค์

เพื่อให้ภาครัฐมีกำลังคนที่มีทักษะความสามารถรวมทั้งความรู้ด้านดิจิทัลที่เหมาะสมและปรับเปลี่ยนให้เข้ากับรูปแบบการดำเนินการในปัจจุบันที่จะเป็นกลไกขับเคลื่อนที่สำคัญในการผลักดันและสนับสนุนจากภาครัฐให้กลายเป็นรัฐบาลดิจิทัลรวมถึงเพื่อให้ข้าราชการและบุคลากรของภาครัฐสามารถปรับตัวและมีการตื่นตัวให้เท่าทันกับการปรับเปลี่ยนหรือเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี นอกจากนี้ยังเป็นการเตรียมความพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ในบริบทของการปรับเปลี่ยนหรือเปลี่ยนแปลงเป็นรัฐบาลดิจิทัลและรวมทั้งสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้

กล่าวโดยสรุป รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) หมายถึง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานภาครัฐและการบริการสาธารณะ การปรับเปลี่ยนหรือเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี นอกจากนี้ยังเป็นการเตรียมความพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ในบริบทของการปรับเปลี่ยนหรือเปลี่ยนแปลงเป็นรัฐบาลดิจิทัลและรวมทั้งสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้ โดยปรับปรุงการบริหารจัดการและบูรณาการข้อมูลภาครัฐและการทำงานให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงเข้าด้วยกันอย่างมั่นคงปลอดภัย

2. บทบาทและหน้าที่รัฐบาลดิจิทัล

รัฐบาลดิจิทัลบทบาทและหน้าที่สำคัญ ดังต่อไปนี้ (สำนักงานพัฒนาดิจิทัล, 2559)

1. เสริมสร้างนวัตกรรมและเทคโนโลยีภายในประเทศ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจของประเทศด้วยการเสริมสร้างนวัตกรรมเทคโนโลยีภายในประเทศให้ทันสมัยและสามารถนำเครื่องมือเหล่านี้มาสร้างสรรค์นวัตกรรมการผลิตและการบริการของประเทศ

2. สร้างสังคมที่เท่าเทียม รับข้อมูลข่าวสารผ่านระบบดิจิทัล เมื่อเทคโนโลยีและนวัตกรรมของประเทศก้าวทันยุคสมัยจะช่วยสร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียมด้วยการรับทราบข้อมูลข่าวสารและบริการอื่น ๆ ของรัฐ ผ่านการใช้สื่อดิจิทัลเพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพสังคมของประชาชน

3. เพิ่มช่องทางการประกอบอาชีพในยุคดิจิทัล เมื่อรัฐบาลส่งเสริมสังคมแบบดิจิทัลหรือส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐ เอกชน ทำงานด้วยระบบดิจิทัลจะช่วยเพิ่มความพร้อมให้บุคลากรทุกกลุ่มทุกหน่วยมีความรู้และมีทักษะที่เหมาะสมสำหรับการดำเนินชีวิตด้วยระบบดิจิทัลและยังเป็นการเพิ่มช่องทางการประกอบอาชีพในยุคดิจิทัลอีกด้วย

4. เข้าถึงหน่วยงานรัฐได้ง่ายโดยผ่านการใช้ระบบดิจิทัล และหากรัฐบาลได้พัฒนารูปแบบการทำงานแบบดิจิทัลในทุกภาคส่วนจนกลายเป็นรัฐบาลดิจิทัลอย่างสมบูรณ์จะเป็น

การส่งเสริมให้ประชาชนสามารถเข้ามาดูข้อมูลตรวจสอบการปฏิบัติงานของรัฐบาลได้อย่างโปร่งใสชัดเจน

สรุปได้ว่า รัฐบาลดิจิทัลมีบทบาทและหน้าที่สำคัญ คือ 1) เสริมสร้างนวัตกรรมและเทคโนโลยีภายในประเทศเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจของประเทศด้วยการเสริมสร้างนวัตกรรมเทคโนโลยีภายในประเทศให้ทันสมัย 2) สร้างสังคมที่เท่าเทียม รับข้อมูลข่าวสารผ่านระบบดิจิทัลช่วยสร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียมด้วยการรับทราบข้อมูลข่าวสารและบริการอื่น ๆ ของรัฐ ผ่านการใช้สื่อดิจิทัล 3) เพิ่มช่องทางการประกอบอาชีพในยุคดิจิทัลส่งเสริมสังคมแบบดิจิทัลหรือส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐเอกชน ทำงานด้วยระบบดิจิทัลจะช่วยให้บุคลากรทุกกลุ่มทุกหน่วยมีความรู้และมีทักษะที่เหมาะสมสำหรับการดำเนินชีวิตด้วยระบบดิจิทัลและยังเป็นการเพิ่มช่องทางการประกอบอาชีพในยุคดิจิทัล 4) เข้าถึงหน่วยงานรัฐได้ง่ายโดยผ่านการใช้ระบบดิจิทัล พัฒนารูปแบบการทำงานแบบดิจิทัลในทุกภาคส่วนจนกลายเป็นรัฐบาลดิจิทัลอย่างสมบูรณ์ รัฐบาลดิจิทัล

3. แนวโน้มทิศทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลโลก

เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตของมนุษย์แทบทุกด้านการติดต่อสื่อสารและปฏิสัมพันธ์ของผู้คนในสังคมดำเนินบนฐานของข้อมูลในอินเทอร์เน็ตหลายประเทศในโลกจึงจำเป็นต้องปรับตัวไปสู่ความเป็นดิจิทัล โดยภาครัฐในหลายประเทศเปลี่ยนแปลงจากระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปสู่ระบบรัฐบาลดิจิทัล สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้เกิดแนวโน้มทิศทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลโลกขึ้น ดังนี้ (สำนักงานพัฒนาดิจิทัล, 2559)

1. การบูรณาการข้อมูลประชาชนให้เป็นภาพเดียว (Single View of Citizen) เป็นการบูรณาการข้อมูลบุคคลและนิติบุคคลที่กระจัดกระจายอยู่ในหลายหน่วยงานให้เป็นภาพเดียวเพื่อต่อยอดให้เกิดประโยชน์ในการยกระดับคุณภาพงานบริการและการบริหารจัดการภาครัฐ เช่น ระบบอัลทีนน์ (Altinn) จากประเทศนอร์เวย์ซึ่งมีการบูรณาการข้อมูลภาครัฐทำให้มีข้อมูลเพียงพอในการคำนวณและยื่นภาษีโดยอัตโนมัติพลเมืองนอร์เวย์จึงไม่จำเป็นต้องกรอกแบบฟอร์มเพื่อยื่นภาษี

2. การให้บริการภาครัฐแบบเฉพาะเจาะจงรายบุคคล (Personalized Customer Experience) เป็นการมุ่งเน้นการให้บริการภาครัฐโดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนมีระบบวิเคราะห์เชิงลึกเพื่อให้บริการแบบเฉพาะเจาะจงรายบุคคลได้อย่างถูกต้องเหมาะสม เช่น พอร์ทัลการท่องเที่ยว (Incredible India) ของประเทศอินเดีย ซึ่งนำเสนอแผนการท่องเที่ยว

ที่เฉพาะเจาะจงรายบุคคลให้แก่นักท่องเที่ยวและได้รับรางวัล World Travel Award ใน พ.ศ. 2552

3. การให้บริการภาครัฐแบบครบวงจร ณ จุดเดียว (One Stop Service Management) เป็นการบริการที่รวบรวมข้อมูลและบริการของหลายหน่วยงานมาไว้ ณ จุดเดียวแบบครบวงจร เช่น ระบบจดทะเบียน ธุรกิจออนไลน์ (Online Business Licensing Service: OBL) ของประเทศสิงคโปร์ ซึ่งเป็นระบบกลางที่อำนวยความสะดวกให้นักธุรกิจสามารถยื่นขอใบอนุญาตเพื่อเริ่มต้นธุรกิจทุกประเภทได้ผ่านระบบเดียวและใช้เอกสารชุดเดียว

4. การเชื่อมต่ออุปกรณ์เคลื่อนที่ (Internet of Things & Mobility) เป็นการเชื่อมต่อข้อมูลจากอุปกรณ์ดิจิทัลต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐและอำนวยความสะดวกต่อประชาชน เช่น โครงการ Safe City ของประเทศสิงคโปร์ ซึ่งเป็นระบบรักษาความปลอดภัยสาธารณะที่บูรณาการข้อมูลจากกล้องวงจรปิดไปยังศูนย์บัญชาการและนำเครื่องมือวิเคราะห์ภาพเคลื่อนไหวเชิงลึกมาประเมินสถานการณ์เสี่ยงเพื่อแจ้งเตือนเจ้าหน้าที่ก่อนเกิดเหตุ

5. การจัดการข้อมูลขนาดใหญ่และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก (Big Data & Analytics) เป็นการบริหารและจัดการข้อมูลจำนวนมากทั้งข้อมูลที่ถูกจัดเก็บในฐานข้อมูลและข้อมูลที่ยังไม่มีระบบจัดการ (Unstructured Data) โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกเพื่อนำไปใช้ต่อยอดให้เกิดผล เช่น ระบบบูรณาการตลาดแรงงานแบบครบวงจร (Integrated Virtual Labor Market: IVLM) ของประเทศเยอรมันซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อคาดการณ์และวางแผนการผลิตบุคลากรให้ตรงความต้องการของตลาดแรงงาน

6. การใช้บริการทางเทคโนโลยีร่วมกัน (Shared Services) เป็นการใช้เครือข่ายข้อมูลและโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยี เช่น บริการด้านซอฟต์แวร์ร่วมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพจากการเพิ่มขนาด (Economies of Scale) ตัวอย่างเช่น ระบบ SingPass และ CorpPass ของประเทศสิงคโปร์ ซึ่งเป็นระบบกลางสำหรับยืนยันตัวตนและบริหารจัดการสิทธิในการเข้ารับบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทุกประเภทของทุกหน่วยงานภาครัฐ

7. การสร้างสมดุลระหว่างความปลอดภัยและการอำนวยความสะดวก (Rebalancing between Security & Facilitation) การยืนยันตัวตนและการบริหารจัดการสิทธินั้นอาจมีขั้นตอนมาก จึงจำเป็นต้องคำนึงถึงความสมดุลระหว่างการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและการอำนวยความสะดวกให้เหมาะสม เช่น โปรแกรม Automated Passport Control ของประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งให้ผู้โดยสารที่ได้รับการยกเว้นวีซ่า สามารถลงทะเบียนล่วงหน้าเพื่อลดขั้นตอนการพิสูจน์ตัวตน ในขณะที่สามารถรักษามาตรฐานความปลอดภัยไว้ได้

8. การเปลี่ยนแปลงโดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (Outcome-driven Transformation) เป็นการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานแบบครบวงจรทั้งในด้านทรัพยากรมนุษย์ขั้นตอนการทำงานเทคโนโลยีและกฎระเบียบ เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงให้เกิดตามเป้าหมายอย่างเป็นรูปธรรม เช่น การพัฒนาระบบยืนยันตัวตน (Aadhar) ของประเทศอินเดียที่ได้ศึกษาบทเรียนจากต่างประเทศและนำมาประยุกต์ใช้เพื่อขับเคลื่อน การจัดเก็บข้อมูลลายนิ้วมืออิเล็กทรอนิกส์ให้เกิดผลสำเร็จเป็นรูปธรรม

9. ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Leadership) เป็นการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงโดยผู้นำระดับประเทศมีความมุ่งมั่น มีวิสัยทัศน์และเล็งเห็นความสำคัญของการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาประเทศ เช่น การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในประเทศสาธารณรัฐเกาหลีที่ภาครัฐสามารถดำเนินงานได้ตามนโยบายและแผนปฏิบัติการที่วางไว้เนื่องจากได้รับการสนับสนุนเชิงนโยบายจากผู้นำประเทศอย่างต่อเนื่อง

4. ความเป็นมาของรัฐบาลดิจิทัลในประเทศไทย

แนวคิดการปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลเป็นแนวคิดที่มาจากในคราวการประชุมคณะกรรมการเตรียมการด้านดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจดิจิทัลและสังคม ครั้งที่ 1/2559 เมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2559 ที่พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีเป็นประธานการประชุม โดยที่ประชุมมีมติเห็นชอบร่างแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเพื่อปฏิรูปประเทศไทยสู่ DIGITAL THAILAND คือ การที่ประเทศไทยสามารถสร้างสรรค์และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูลทุนมนุษย์ และทรัพยากรอื่นใด เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนตามนโยบายของรัฐบาล โดยร่างแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีเป้าหมายในภาพรวม 4 ประการดังต่อไปนี้ (กลุ่มยุทธศาสตร์และแผนการประชาสัมพันธ์ สำนักโฆษก, 2559 และกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2559)

1. เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศด้วยการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือหลักในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการผลิตและการบริการ

2. สร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียมด้วยข้อมูลข่าวสารและบริการต่าง ๆ ผ่านสื่อดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน

3. เตรียมความพร้อมให้บุคลากรทุกกลุ่มมีความรู้และทักษะที่เหมาะสมต่อการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพในยุคดิจิทัล

4. ปฏิรูปกระบวนการทํางานและการให้บริการของภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานที่โปร่งใส มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

สรุปได้ว่าความเป็นมาของรัฐบาลดิจิทัล คือ แนวคิดการปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลเป็นแนวคิดที่มาจากในคราวการประชุม คณะกรรมการเตรียมการด้านดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจดิจิทัลและสังคม ครั้งที่ 1/2559 เมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2559 ที่พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีเป็นประธานการประชุม โดยที่ประชุมมีมติเห็นชอบร่างแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเพื่อปฏิรูปประเทศไทยสู่ DIGITAL THAILAND คือ การที่ประเทศไทยสามารถสร้างสรรค์ และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์ และทรัพยากรอื่นใด เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน

5. แนวโน้มที่สำคัญจากการก่อเกิดรัฐบาลดิจิทัล

การที่ภาครัฐผลักดันให้เกิดรัฐบาลดิจิทัลอย่างเป็นระบบจะก่อให้เกิดแนวโน้มที่สำคัญในประเทศไทย 10 ด้าน ซึ่งหากเกิดแนวโน้มดังกล่าวขึ้นจะกระทบต่อประชาชนและหน่วยงานภาครัฐเป็นวงกว้าง ดังนั้น ภาครัฐจึงจำเป็นต้องมีการเตรียมตัวอย่างเป็นระบบเพื่อรองรับผลกระทบที่จะเกิดขึ้นซึ่งแนวโน้มที่สำคัญ 10 ด้าน คือ (สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์, 2559)

1. เครือข่ายอินเทอร์เน็ตของประเทศไทยจะถูกจัดสรรใหม่เช่นเดียวกับการจัดสรรคลื่นความถี่ในธุรกิจโทรคมนาคมภาครัฐจะสามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ทุกแห่งและจะมีการเชื่อมต่อข้อมูลปลายทางจากหน่วยงานภาครัฐ เช่น ข้อมูลพื้นฐานจากบัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน และอื่น ๆ จะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่สามารถดึงไปใช้ได้ทันที

2. ภาครัฐจะใช้ Cloud Computing เป็นพื้นฐานกว่าร้อยละ 50 เนื่องจากการผลักดันของกฎระเบียบต่าง ๆ รวมถึงการใช้งานจากภาครัฐและภาคเอกชนที่แสดงให้เห็นแล้วว่ามีความมีประสิทธิภาพและประหยัดกว่าซึ่งระบบใหญ่ ๆ ของภาครัฐจะมีการใช้งานผ่าน Cloud Computing โดยภาครัฐจะมีระบบ G-Cloud เข้ามารองรับอย่างสมบูรณ์

3. การใช้จ่ายภาครัฐหรืองบประมาณภาครัฐทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะเปลี่ยนเป็นการพัฒนาเฉพาะ Application ถึงร้อยละ 50 การจัดซื้อฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์และอุปกรณ์เครือข่ายจะลดลงเพราะนโยบายการสร้าง Data Center แห่งชาติ และระบบ G-Cloud จะทำให้ระบบการจัดซื้อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของภาครัฐเปลี่ยนไป

4. ภาครัฐจะแบ่งปันข้อมูลแบบมาตรฐานเข้าสู่โครงการ Open Data ประมาณ 200 ชุดข้อมูลซึ่งถือว่ายังไม่มากนัก แต่หลังจากนั้นจะเกิดชุดข้อมูลแบบก้าวกระโดด

5. Application บนโทรศัพท์มือถือของภาครัฐจะมีให้บริการประชาชนมากกว่า 500 โปรแกรมและจะกลายเป็น Application หลักในตลาดโดย Application เหล่านี้จะมาจากภาครัฐโดยตรงและจากการพัฒนาเชิงพาณิชย์ของนักพัฒนาซอฟต์แวร์ภาคเอกชน

6. การจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ Big Data จะเริ่มดำเนินการโดยอาจจะมีการจ้างองค์กรใหม่ของภาครัฐเข้ามาจัดการและจะมีนักวิทยาศาสตร์ข้อมูล (Data Scientist) ภาครัฐขึ้นเพื่อให้ฝ่ายบริหารของรัฐบาลได้ข้อมูลที่สำคัญและนำไปช่วยในการบริหารงานต่อไป

7. Internet of Thing (IOT) ในภาครัฐจะเริ่มเกิดขึ้น การเข้ามาของ IOT คือ การที่สิ่งของทุกอย่างสามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้เอง แนวคิดนี้ถูกนำมาสร้างเป็นผลิตภัณฑ์จริงบ้างแล้ว ซึ่งสิ่งนี้คือแนวโน้มใหญ่ของโลกที่แสดงให้เห็นถึงการพัฒนานวัตกรรมเข้ามาสู่ระบบรัฐบาลดิจิทัลในเร็ว ๆ นี้

8. จุดให้บริการของภาครัฐต่อประชาชนจะเริ่มเปลี่ยนจากการใช้คนมาเป็นใช้เครื่องไม่ว่าจะเป็นตู้คีออส (Kios) ตู้ขายสินค้าอัตโนมัติ (Vending Machine) หรือเครื่องอัตโนมัติต่าง ๆ ประชาชนจะดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ ผ่านเครื่องด้วยตนเองซึ่งจะลดขั้นตอนและลดปัญหาต่าง ๆ ลงไปได้มาก

9. ประชาชนจะเริ่มเก็บข้อมูลธุรกรรมกับภาครัฐต่าง ๆ ไว้กับตัวและสามารถบริหารข้อมูลเหล่านั้นให้เป็นประโยชน์ได้ โดยการจัดเก็บและการบริหารอาจอยู่ในรูปแบบที่แตกต่างกัน เช่น เก็บในฮาร์ดดิสก์ส่วนตัวหรือเก็บไว้บนคลาวด์แต่ทั้งหมดต้องสามารถดึงมาใช้ได้ทันทีที่ต้องการ

10. ระบบ Application ใหม่ ๆ ของภาครัฐจะเชื่อมโยงกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ไม่ว่าจะเป็นระบบ Payment Gateway และระบบอื่น ๆ ที่เป็นของภาคเอกชน ดังนั้น Application ต่าง ๆ ของภาครัฐจะมีการให้บริการในหลากหลายมิติ

สรุปได้ว่า แนวโน้มทั้งหมดนี้ถือว่าเป็น The New Paradigm of Government Services ที่จะเข้ามาสู่ประเทศไทยในไม่ช้าซึ่งจะเป็นการยกระดับและทำให้บริการของภาครัฐต่อประชาชนเปลี่ยนไปอย่างพลิกโฉม เพราะเป็นการเปลี่ยนทั้งระบบไม่ใช่การเปลี่ยนเฉพาะหน่วยงานภาครัฐที่มีความพร้อมเท่านั้น โดยประชาชนจะได้รับประโยชน์จากรัฐบาลดิจิทัลที่อยู่เคียงข้างและคอยให้บริการรวมทั้งสนับสนุนเศรษฐกิจดิจิทัลอย่างเต็มที่

6. การปรับเปลี่ยนภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

สำหรับแนวคิดการปรับเปลี่ยนภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล เป็นแนวคิดที่มุ่งใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคอย่างมีแบบแผนและเป็นระบบจนสามารถพัฒนาสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยสมบูรณ์ โดยลักษณะของบริการภาครัฐหรือบริการสาธารณะจะอยู่ในรูปแบบดิจิทัลที่ขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชนหรือผู้ใช้บริการ (citizen driven) ซึ่งหมายถึงการที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้โดยไม่มีข้อจำกัดทางกายภาพ พื้นที่และภาษาซึ่งความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัลจะช่วยให้รัฐบาลสามารถหลอมรวมการทำงานของภาครัฐเสมือนเป็นองค์กรเดียว รัฐบาลดิจิทัลในอนาคตจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการบริหารบ้านเมืองและเสนอความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของภาครัฐได้อย่างสมบูรณ์ ทั้งนี้การปรับเปลี่ยนและยกระดับภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล จำเป็นต้องดำเนินการในหลายส่วนประกอบด้วย (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2559, หน้า 43-46)

1. การปรับเปลี่ยนการทำงานภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพและมีธรรมาภิบาลเน้นการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเข้าด้วยกัน (connected government) โดยบูรณาการข้อมูลข้ามหน่วยงานจนเสมือนเป็นองค์กรเดียว (one government) ทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรดิจิทัลร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งจะลดความซ้ำซ้อนในการลงทุนในทรัพยากร นอกจากนี้การพัฒนา back office รุ่นใหม่เพื่อรองรับการปรับโครงสร้างกระบวนการบริหารจัดการทุกอย่างของรัฐให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลอย่างเป็นระบบรวมถึงการนำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้แทนกระดาษเพื่อลดขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานของหน่วยงานภาครัฐทั้งในส่วนการให้บริการประชาชนและการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐโดยระบบ back office ของส่วนราชการต้องรองรับการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยสมบูรณ์รวมทั้งต้องมีการเตรียมความพร้อมสำหรับการเพิ่มขึ้นของข้อมูลจำนวนมากในระบบในด้านการจัดเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการจัดการความปลอดภัยไซเบอร์ (Cyber Security)

2. การสนับสนุนให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ (open data) และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการทำงานของรัฐ (Open Government) เพื่อนำไปสู่การเป็น Digital Thailand โดยการส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐและประชาชนเปิดเผย จัดเก็บ แลกเปลี่ยน และบูรณาการข้อมูลตามมาตรฐาน Open Data เพื่อนำมาซึ่งการพัฒนาฐานข้อมูลรวมถึงชุดข้อมูลด้านต่าง ๆ โดยเชื่อมโยงข้อมูลจากทุกหน่วยงานภาครัฐโดยไม่ยึดติดความเป็นเจ้าของ

และเปิดเผยต่อสาธารณะ เพื่อให้เกิดการพัฒนานวัตกรรมบริการและสร้างคุณค่าทางเศรษฐกิจ และสังคม เช่น ทะเบียนข้อมูลประชาชนที่เก็บรวบรวมข้อมูลบุคคล ตั้งแต่เกิดจนตายสำหรับการวางแผนพัฒนาคนตลอดช่วงชีวิต ข้อมูลสุขภาพที่จะพัฒนาสู่บริการสุขภาพดีถ้วนหน้า (Universal Healthcare) ทะเบียนข้อมูลเกษตร เป็นต้น การเชื่อมโยงการบริหารจัดการ การพัฒนา และการให้บริการของภาครัฐจะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย และเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการตัดสินใจที่เกิดจากการหลอมรวมทางสังคมรวมทั้งเกิดการตรวจสอบการทำงานของภาครัฐนำไปสู่ความโปร่งใสและลดปัญหาการทุจริต

3. การพัฒนาแพลตฟอร์มบริการพื้นฐานภาครัฐ (Government Service Platform) เพื่อรองรับการพัฒนา Application หรือบริการรูปแบบใหม่ที่เป็นบริการพื้นฐานของทุกหน่วยงานภาครัฐ โดยส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาแพลตฟอร์มบริการพื้นฐานซึ่งเป็นการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำธุรกรรมและการให้บริการที่เป็นบริการพื้นฐานของทุกหน่วยงานภาครัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับทุกหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชนและประชาชน เช่น บริการใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์บริการยืนยันตัวตนบริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ บริการโลจิสติกส์ให้สะดวกรวดเร็วและมีความปลอดภัยในการใช้งานและให้บริการ

4. การจัดให้มีบริการอัจฉริยะ (Smart Service) ที่อำนวยความสะดวกต่อประชาชนตามความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ บริการอัจฉริยะ เป็นการแปรสภาพการบริการภาครัฐจากรูปแบบเดิมไปสู่รูปแบบการบริการที่ประชาชนผู้รับบริการสามารถเลือกใช้บริการสาธารณะผ่านระบบดิจิทัลตามความต้องการของแต่ละบุคคลได้ด้วยตนเอง รวมทั้งการพัฒนาไปสู่การบริการสาธารณะในลักษณะอัตโนมัติ (Automated Public Services) ตามหลักการออกแบบที่เป็นสากล และเข้ากับสถานการณ์โดยประชาชนผู้รับบริการไม่ต้องร้องขอหรือยื่นเรื่องต่อรัฐ เช่น เมื่อมีเด็กเกิดใหม่ประชาชนไม่ต้องแจ้งเกิดต่อภาครัฐ แต่ระบบจะเชื่อมโยงกับข้อมูลการแจ้งเกิดโดยโรงพยาบาล และบันทึกข้อมูลลงฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรรวมทั้งส่งหลักฐานให้ผู้ปกครองของเด็กเกิดใหม่เอง เป็นต้น

สรุปได้ว่า การปรับเปลี่ยนภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลเป็นแนวคิดที่มุ่งใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคอย่างมีแบบแผนและเป็นระบบจนสามารถพัฒนาสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยสมบูรณ์โดยลักษณะของบริการภาครัฐหรือบริการสาธารณะจะอยู่ในรูปแบบดิจิทัลที่ขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชน

7. ช่วงระยะเวลาการปรับเปลี่ยนภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

การปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลต้องโปร่งใส อำนาจความสะดวกรวดเร็วและเชื่อมโยงเป็นหนึ่งในเดียวการบริการของภาครัฐต้องตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างสะดวก รวดเร็วและแม่นยำ และต้องมีโครงสร้างพื้นฐาน การจัดเก็บ การบริหารข้อมูลที่ยุทธนาการไม่ซ้ำซ้อนพร้อมรองรับการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงาน การให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพรวมทั้งให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลภาครัฐได้สะดวกและเหมาะสม เพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชน อย่างไรก็ตามการปรับเปลี่ยนดังกล่าวต้องมีการดำเนินการตามลำดับอย่างเป็นระยะ โดยแบ่งออกเป็น 4 ระยะ ดังนี้ (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2559, หน้า 27-32)

1. ระยะที่ 1 ภาครัฐไทยลงทุนและสร้างฐานรากในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

การบริหารจัดการของรัฐจะถูกปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลอย่างเป็นระบบมีการใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์แทนกระดาษมากขึ้น เกิดการใช้ทรัพยากรดิจิทัลร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เริ่มบูรณาการข้อมูลและทรัพยากรร่วมกันนำไปสู่การเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ (Connected Government) และการมีชุดข้อมูลและระบบบริการพื้นฐานภาครัฐ (Government Service Platform) ที่มีมาตรฐานสามารถเข้าถึงแลกเปลี่ยนเชื่อมโยงและใช้งานร่วมกันได้

2. ระยะที่ 2 ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลตามแนวพระราช

รัฐ เกิดการเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐและบูรณาการข้อมูลข้ามหน่วยงานโดยสมบูรณ์ผู้บริหารภาครัฐ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกระดับและใช้ประโยชน์จากการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ เพื่อประกอบการวางแผนและการตัดสินใจอย่างถูกต้องทันสถานการณ์ พัฒนาบริการภาครัฐตามความต้องการของประชาชนผู้รับบริการตามหลักการออกแบบที่เป็นสากล (Universal Design) ผ่าน Single Window Service เพิ่มขึ้น การบริหารจัดการภาครัฐและการบริการภาครัฐต้องยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเชิงนโยบายผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ (Connected Governance) ตลอดจนเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลและมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการพัฒนาภาครัฐ (Open Government) และเสนอความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของภาครัฐได้อย่างสะดวกทันสถานการณ์มั่นคงปลอดภัย และรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลซึ่งนำไปสู่การดำเนินงานที่มีความโปร่งใส (Transparency) และนำเชื่อถือ (Accountability) ซึ่งสามารถถูกตรวจสอบได้จากประชาชน

3. ระยะที่ 3 ภาครัฐไทยสามารถขับเคลื่อนและใช้ประโยชน์จากนวัตกรรม

ดิจิทัลได้อย่างเต็มศักยภาพ ภาครัฐมีกระบวนการทำงานเป็นระบบดิจิทัลโดยสมบูรณ์ เชื่อมโยงการทำงานและข้อมูลระหว่างภาครัฐจนเสมือนเป็นองค์กรเดียว (One Government)

และเชื่อมโยงประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลและมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐ การพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจ (Open Government) โดยรัฐจะแปรสภาพเป็นผู้จัดให้มีการบริการของรัฐจากรูปแบบเดิมไปสู่รูปแบบการบริการสาธารณะในลักษณะอัตโนมัติ (Automated Public Services) ตามหลักการออกแบบที่เป็นสากล (Universal Design) ผ่านระบบดิจิทัลที่สอดคล้องกับสถานการณ์และความต้องการของผู้รับบริการแต่ละบุคคล โดยผู้ใช้งานไม่ต้องร้องขอต่อรัฐ การกำหนดนโยบายและการตัดสินใจอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่ทันสมัย มีการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่และการมีส่วนร่วมของประชาชน

4. ระยะที่ 4 ภาครัฐไทยอยู่ในกลุ่มรัฐบาลดิจิทัลที่พัฒนาแล้ว และสามารถ
ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสร้างบริการภาครัฐแก่ประชาชนอย่างยั่งยืน การทำงานของภาครัฐที่รวมกันเป็นเสมือนองค์กรเดียวที่ทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างชาญฉลาดรวดเร็ว โปร่งใส ได้เปลี่ยนแปลงบทบาทภาครัฐในอนาคตโดยรัฐจะไม่ใช่ผู้สร้างบริการสาธารณะอีกต่อไป แต่บทบาทของรัฐในอนาคตเป็นเพียงผู้อำนวยการควบคุมผู้กำกับดูแลบริหารจัดการให้บริการสาธารณะระหว่างภาคเอกชนและประชาชนให้เกิดความเป็นธรรม ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการได้โดยไม่มีข้อจำกัดทางกายภาพ พื้นที่ และภาษา ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการปกครองและบริหารบ้านเมืองโดยสมบูรณ์ ภาครัฐไทยจะกลายเป็นผู้นำด้านรัฐบาลดิจิทัล ด้านการบริหารจัดการภาครัฐและด้านการบริการประชาชนในภูมิภาคอาเซียน

8. ปัจจัยหลักสนับสนุนภาครัฐไทยในการก้าวเข้าสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

การที่ภาครัฐไทยจะก้าวเข้าสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลได้นั้นมีปัจจัยหลักที่สนับสนุนหลายด้านแต่ปัจจัยดังกล่าวยังคงประสบปัญหาที่แตกต่างกัน จึงต้องมีการแก้ไขปัญหาเหล่านั้นควบคู่กันไปด้วยเพื่อให้รัฐบาลดิจิทัลสามารถเกิดขึ้นได้จริงตามระยะการปรับเปลี่ยนภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ในที่นี้จะขอจำแนกปัจจัยหลักที่สนับสนุนภาครัฐไทยในการก้าวเข้าสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลพร้อมด้วยวิธีการแก้ไขปัญหาทั้ง 6 ด้าน ดังนี้ (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2559)

1. ด้านความพร้อมของภาครัฐ หน่วยงานภาครัฐยังไม่ได้มีการบูรณาการระบบสารสนเทศภาครัฐที่เชื่อมต่อกันมากเท่าที่ควร การใช้ข้อมูลร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐจึงทำได้ยาก หน่วยงานภาครัฐยังคงจัดเก็บข้อมูลซ้ำซ้อนประชาชนจึงยังต้องยื่นข้อมูลเดิมซ้ำ ๆ ตามเงื่อนไขการรับข้อมูลที่ต่างกันของแต่ละหน่วยงานภาครัฐข้อมูลยังขาดความเป็นเอกภาพ ทำให้ใช้เวลาในการให้บริการมากและมีภาระค่าใช้จ่ายสูงซึ่งไม่ก่อให้เกิดคุณค่าเพิ่มแก่ทั้งหน่วยงานภาครัฐและประชาชนอุปสรรคสำคัญของการบูรณาการระบบสารสนเทศภาครัฐ คือ การขาดการบูรณาการการทำงานข้ามหน่วยงานภาครัฐ แต่ละหน่วยงานภาครัฐมีเงื่อนไขการ

จัดเก็บข้อมูลและหลักเกณฑ์ในการกำหนดชื่อรายการข้อมูลที่แตกต่างกันโครงสร้างและรูปแบบของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับการออกแบบมีพื้นฐานอยู่บนชื่อรายการข้อมูลที่ต่างกัน การใช้กฎเกณฑ์การสื่อสารในการร้องขอและตอบสนองของระหว่างระบบที่แตกต่างกันทำให้การบูรณาการหน่วยงานภาครัฐเชื่อมโยงกันได้ยาก

การแก้ปัญหาความพร้อมของภาครัฐจะต้องปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงานของภาครัฐให้เกิดการบูรณาการการทำงานในลักษณะข้ามกระทรวงโดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ต้องบูรณาการการทำงานร่วมกันในลักษณะที่เป็นองค์รวมแทนที่การทำงานแบบแยกส่วนดังที่เคยปฏิบัติในช่วงที่ผ่านมาเพื่อให้กลไกต่าง ๆ สามารถทำงานได้อย่างสมดุลและมีประสิทธิภาพ โดยมีการกำหนดเจ้าภาพรับผิดชอบในแต่ละภารกิจเมื่อมีการทำงานร่วมกันหรือเชื่อมโยงกันและเมื่อบุคลากรในแต่ละหน่วยงานภาครัฐอาจรวมทั้งภาคเอกชนมีการทำงานเชื่อมโยงกันจะเกิดการลดภารกิจที่ทับซ้อนหรือซ้ำซ้อนและเกิดการนำข้อมูลที่แต่ละฝ่ายมีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์ส่งผลให้การบริหารจัดการทรัพยากรภาครัฐที่มีอยู่อย่างจำกัดเกิดความคุ้มค่าสูงสุดเป็นการลดต้นทุนการดำเนินงานเพิ่มความรวดเร็วและอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน

2. ด้านโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม ที่ยังคงพบว่าโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลยังไม่ครอบคลุมทั่วถึงและเท่าเทียมกันทุกพื้นที่ แม้ว่าจะระดับหมู่บ้านจะมีหมู่บ้านที่สามารถเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงแต่หมู่บ้านที่อยู่ห่างไกลยังขาดการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมที่เพียงพอ นอกจากนี้หน่วยงานภาครัฐที่สำคัญ เช่น โรงเรียน โรงพยาบาลสุขภาพประจำตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่สามารถเข้าถึงบริการโครงข่ายบรอดแบนด์ได้ นอกจากนี้ความสามารถในการเข้าถึงและใช้งานของประชาชนและหน่วยงานต่าง ๆ ยังขึ้นกับอัตราค่าบริการที่เหมาะสมกับระดับค่าครองชีพ (Affordability) ซึ่งราคาค่าบริการบรอดแบนด์ของประเทศไทยเมื่อเทียบกับค่าบริการของประเทศเพื่อนบ้าน เช่น มาเลเซีย และสิงคโปร์แล้วถือว่ามีความสูงเกินไป นอกจากนี้ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมาประเทศไทยมีปริมาณอินเทอร์เน็ตแบนด์วิดท์ระหว่างประเทศ (International Internet Bandwidth) ที่เป็นการเชื่อมต่อโครงข่ายระหว่างประเทศและเป็นตัวชี้วัดคุณภาพของโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลน้อยกว่าประเทศเพื่อนบ้าน เช่น สิงคโปร์และมาเลเซีย

การแก้ปัญหาโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมต้องเริ่มจากการปฏิรูประบบโครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคมของประเทศ ไม่ว่าจะเป็นความสามารถในการเข้าถึงและใช้งานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงหรือการใช้งาโครงข่ายที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อนำมาลดช่องว่างการเข้าถึงและการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลระหว่างประชาชนในเมืองและประชาชน

ในพื้นที่ห่างไกล ในการนี้ภาครัฐต้องร่วมมือกับภาคเอกชนเพื่อทำให้การเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล เป็นไปอย่างทั่วถึง เช่น การขยายฟรี WiFi ประชาชนทุกคนจะสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ ซึ่งการเข้าถึงบริการต้องสามารถทำได้ทุกที่ ทุกเวลา อย่างมีคุณภาพโดยมีความเร็วที่รองรับ ความต้องการของประชาชนและราคาค่าบริการที่ต้องจ่ายจะต้องไม่กลายเป็นอุปสรรคในการ เข้าถึงบริการภาครัฐอีกต่อไป ในอนาคตโครงสร้างพื้นฐานอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์จะกลายเป็น สาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานอย่างแท้จริงเช่นเดียวกับ ถนน ไฟฟ้า น้ำประปา

3. ด้านกฎหมายและกฎระเบียบ ที่เอื้อต่อการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล ปัจจุบัน กฎหมาย กฎระเบียบ ของราชการยังไม่เอื้อต่อการพัฒนาภาครัฐไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล มากนัก ยกตัวอย่างเช่น การที่ยังต้องทำสำเนาบัตรประชาชนพร้อมรับรองในทุก ๆ การทำ ธุรกรรมของภาครัฐเพราะเกี่ยวข้องกับกฎหมายและกฎระเบียบในเรื่องของการตรวจสอบและ ยืนยันตัวตน (Authentication) ที่ส่งผลให้ไม่สามารถลดการใช้สำเนาบัตรประชาชนได้

การแก้ปัญหากฎหมายและกฎระเบียบที่เอื้อต่อการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลนั้น ต้องมีการปรับแก้กฎหมายและกฎระเบียบที่เอื้อต่อการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเพราะหากยังไม่มีการปรับแก้ในลักษณะดังกล่าวการเปลี่ยนผ่านไปสู่รัฐบาลดิจิทัลจะเป็นไปได้ยากนอกจากนี้ การปรับแก้กฎหมายและกฎระเบียบเพื่อให้รัฐบาลดิจิทัลสามารถดำเนินต่อไปได้ด้วยดีนั้น ไม่ใช่ เพียงแต่ต้องแก้กฎหมายและกฎระเบียบทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเท่านั้น แต่ยังคงเกี่ยวไปถึง กฎหมายและกฎระเบียบด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องซึ่งต้องมีการทบทวนไปพร้อม ๆ กัน

4. ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐมีการ ให้บริการภาครัฐทางอิเล็กทรอนิกส์หรือที่เรียกว่า e-service มากขึ้น รวมถึงมีการจัดเก็บข้อมูล ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นด้วย การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่มีวิวัฒนาการอย่างรวดเร็วข้อมูล สำคัญหลายอย่างที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนและการบริหารราชการถูกจัดเก็บและ ประมวลผลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น แต่ยังมีหน่วยงานภาครัฐเป็นจำนวนมากที่ยัง มิได้ตระหนักถึงภัยและผลกระทบอันเนื่องจากการถูกละเมิดการรักษาความมั่นคงปลอดภัย ของข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือระบบคอมพิวเตอร์รวมถึงการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล แม้ว่า พระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ พ.ศ. 2549 ซึ่งเป็นกฎหมายลำดับรองภายใต้พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 มาตรา 35 ได้ กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐที่มีการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ภาครัฐต้องจัดทำแนวนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล ในระบบสารสนเทศและแนวนโยบาย และแนวปฏิบัติในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของ หน่วยงานภาครัฐเพื่อให้การดำเนินการใด ๆ ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์มีความมั่นคง

ปลอดภัยและเชื่อถือได้ และให้ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้นมีผลตามกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์แต่ยังมีหน่วยงานภาครัฐอีกหลายแห่งที่อาจยังไม่มี ความตระหนักในเรื่องดังกล่าว การแก้ปัญหาการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลนั้น หน่วยงานภาครัฐจะต้องเห็นความสำคัญของการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลในระบบสารสนเทศและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลโดยการอาศัยมาตรฐานกฎหมาย กฎระเบียบและกติกามีประสิทธิภาพทันสมัยและสอดคล้องกับหลักเกณฑ์สากลมาเป็นพลังในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลของประเทศตลอดจนการสร้างความปลอดภัยการสร้าง ความเชื่อมั่น และการคุ้มครองสิทธิให้แก่ผู้ใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในทุกภาคส่วน เพื่อก่อให้เกิดการอำนวยความสะดวก ลดอุปสรรค เพิ่มประสิทธิภาพในการประกอบกิจกรรมที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ

5. ด้านการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลของประชาชน แม้ว่าประชาชนเริ่มมีการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากอุปกรณ์พกพา เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่และแท็บเล็ต แต่ส่วนใหญ่ยังคงเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อความสนุกสนานบันเทิงโดยไม่ได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลไปก่อให้เกิดประโยชน์เท่าที่ควรซึ่งประชาชนควรมีความรู้เท่าทันข้อมูลข่าวสาร และมีทักษะในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีความรับผิดชอบ ต่อสังคม

การแก้ปัญหาการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลของประชาชนนั้นจะต้องมีการพัฒนาความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่จำเป็นสำหรับประชาชนเสียใหม่ โดยต้องรวมการคิด วิเคราะห์ แยกแยะสื่อต่าง ๆ และให้มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีความรับผิดชอบ ต่อสังคม ดังนั้น จึงควรมีการส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้เท่าทันเทคโนโลยีดิจิทัล และสามารถใช้อุปกรณ์ดิจิทัลให้เกิดประโยชน์ในชีวิตประจำวัน โดยจัดให้มีการอบรมและเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลและสร้างวิถีคิดแก่ประชาชน ยกตัวอย่างเช่น ภาครัฐจัดให้มีการฝึกอบรมการใช้ซอฟต์แวร์ Application ที่มีอยู่ในปัจจุบัน เพื่อการเข้าถึงข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ และบริการต่าง ๆ ของภาครัฐ และควรจัดโครงการอบรมประชาชนทั่วประเทศ เช่น แม่บ้าน ชาวนา ทหาร ให้ได้เรียนรู้ถึงการใช้อุปกรณ์ดิจิทัลให้ได้ถึงร้อยละ 50 ของประชากรทั่วประเทศ

6. ด้านทรัพยากรบุคคล ในขณะที่ประเทศไทยกำลังปรับเปลี่ยนและยกระดับภาครัฐให้เป็นรัฐบาลดิจิทัลกลุ่มผู้ประกอบการวิชาชีพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกลับมีจำนวนน้อยมากในประเทศไทย บุคลากรวัยทำงานที่มีความสามารถในการสร้างสรรค์และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างชาญฉลาดในการประกอบอาชีพในสาขาเทคโนโลยีดิจิทัลโดยตรง

รวมทั้งมีทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลกำลังเป็นที่ต้องการในภาครัฐ เพราะจะนำไปสู่การสร้างสินค้าและบริการเพื่อรองรับความต้องการของประชาชนในอนาคต

การแก้ปัญหาทรัพยากรบุคคลด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่กำลังขาดแคลนอย่างต่อเนื่องในประเทศไทยนั้น จำเป็นต้องมีการพัฒนาทั้งปริมาณและคุณภาพบุคลากรให้เพียงพอ นอกจากการพัฒนากลุ่มทักษะที่เป็นที่ต้องการแล้วภาครัฐจำเป็นต้องมีการปรับโครงสร้างกำลังคนทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเป็นระบบในลักษณะของการบูรณาการ โดยเตรียมความพร้อมทางด้านกำลังคนร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งสายงานวิชาชีพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ถูกคาดการณ์ว่าจะเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในภาครัฐคือ 1) สายงานด้าน Cloud Computing 2) สายงานด้าน Big Data และ 3) สายงานด้าน Mobile Application and Business Solution เนื่องจากเทคโนโลยีดิจิทัลต้องสามารถรองรับความต้องการและพฤติกรรมการใช้งานของประชาชน ภาครัฐ จึงจำเป็นต้องมีการเตรียมบุคลากรทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่จำเป็นต่อการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลในอนาคตของประเทศไทย ทั้งนี้การจัดเวทีเสวนาแลกเปลี่ยนรับฟังความคิดเห็นโดยผู้เชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีจากภาครัฐและภาคเอกชน เป็นอีกวิธีหนึ่งที่เป็นการเพิ่มความรู้อให้กับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ภาครัฐให้สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในกระบวนการทำงานและอาจสามารถปรับเปลี่ยนตนเองจากผู้ใช้ (User) เป็นผู้ที่มีความสามารถในการพัฒนานวัตกรรมได้ นอกจากนี้การส่งเสริมองค์ความรู้ของผู้บริหารระดับสูงในหน่วยงานภาครัฐให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลจะนำไปสู่กระบวนการปรับเปลี่ยนแนวคิด (Mindset) ของภาครัฐให้เปลี่ยนผ่านเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างเต็มตัวอีกด้วย

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ในการปรับเปลี่ยนภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ภาครัฐต้องจัดทำนโยบายและขอบเขตการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลให้กว้างไปกว่าเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยต้องคำนึงถึงประชาชนเป็นศูนย์กลางมีขอบเขตการบริการภาครัฐ (Public Sector Service) ที่ชัดเจนและต้องมีภาวะผู้นำทางรัฐบาลดิจิทัลมีการดูแลป้องกันข้อมูลส่วนตัวและการเปิดเผยข้อมูล พร้อมกับการสร้างนวัตกรรมการบริการภาครัฐ (Public Sector Innovation) สร้างความเป็นสากลให้กับรัฐบาลดิจิทัลมีการลงทุนโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขนาดใหญ่ไปพร้อมกับการพัฒนาความสามารถของเทคโนโลยีดิจิทัลให้เป็นกลไกในการแปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ทั้งนี้สิ่งที่ต้องเร่งดำเนินการ คือ การสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ (Learning Society) ไปพร้อม ๆ กับการสร้างรัฐบาลแห่งการเรียนรู้ (Learning Government) ซึ่งจะก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจ (Knowledge Intensive Workforce) ที่แท้จริง

9. แนวโน้มและการปรับเปลี่ยนภาครัฐดิจิทัล

แนวโน้มและการปรับเปลี่ยนภาครัฐดิจิทัล ได้อธิบายความหมายไว้ ดังนี้

แนวโน้มรัฐบาลดิจิทัลเป็นการนำระบบดิจิทัลเทคโนโลยีมาใช้เป็นกลยุทธ์สำคัญ และจำเป็นในการยกระดับและเพิ่มขีดความสามารถของการทำงานในภาครัฐให้มีความทันสมัย และทันต่อการเปลี่ยนแปลงไปในโลกของการใช้เทคโนโลยีในปัจจุบัน ทั้งนี้เพื่อเป็นสร้างบริการ ที่มีคุณค่าสู่ประชาชนด้วยการทำงานและบริหารงานอย่างเป็นระบบและพึงพาทุกภาคส่วน ทั้งหน่วยงาน ทางภาครัฐรวมถึงหน่วยงานอิสระไม่ว่าจะเป็นทั้งในภาครัฐภาคประชาชนและปัจเจกบุคคลที่มีบทบาทในฐานะผู้ให้และผู้ใช้ข้อมูลอีกทั้งรวมไปถึงร่วมสร้างสรรค์สาระที่จำเป็น และสำคัญต่อการให้บริการของภาครัฐในอีกทางหนึ่งด้วย การที่ภาครัฐผลักดันให้เกิดรัฐบาลดิจิทัลอย่างเป็นระบบจะก่อให้เกิดแนวโน้มที่สำคัญในประเทศไทย 10 ด้าน ซึ่งหากเกิดแนวโน้มดังกล่าวขึ้น จะกระทบต่อประชาชนและหน่วยงานภาครัฐเป็นวงกว้าง ดังนั้นรัฐจึงจำเป็นต้องมีการเตรียมตัวอย่างเป็นระบบเพื่อรองรับผลกระทบที่จะเกิดขึ้น ซึ่งแนวโน้มที่สำคัญ 10 ด้าน คือ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2561)

1. เครือข่ายอินเทอร์เน็ตของประเทศไทยจะถูกจัดสรรใหม่เช่นเดียวกับการจัดสรรคลื่นความถี่ในธุรกิจโทรคมนาคมภาครัฐจะสามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ทุกแห่งและจะมีการเชื่อมต่อข้อมูลปลายทางจากหน่วยงานภาครัฐ เช่น ข้อมูลพื้นฐานจากบัตรประชาชน ทะเบียนบ้านและอื่น ๆ จะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่สามารถดึงไปใช้ได้ทันที

2. ภาครัฐจะใช้ Cloud Computing เป็นพื้นฐานกว่าร้อยละ 50 เนื่องจากการผลักดันของกฎระเบียบต่าง ๆ รวมถึงการใช้งานจากภาครัฐและภาคเอกชนที่แสดงให้เห็นแล้วว่าประสิทธิภาพและประหยัดกว่าซึ่งระบบใหญ่ ๆ ของภาครัฐจะมีการใช้งานผ่าน Cloud Computing โดยภาครัฐจะมีระบบ G-Cloud เข้ามารองรับอย่างสมบูรณ์

3. การใช้จ่ายภาครัฐหรืองบประมาณภาครัฐทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะเปลี่ยนเป็นการพัฒนาเฉพาะ Application ถึงร้อยละ 50 การจัดซื้อฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และอุปกรณ์เครือข่ายจะลดลงเพราะนโยบายการสร้าง Data Center แห่งชาติ และระบบ G-Cloud จะทำให้ระบบการจัดซื้อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของภาครัฐเปลี่ยนไป

4. ภาครัฐจะแบ่งปันข้อมูลแบบมาตรฐานเข้าสู่โครงการ Open Data ประมาณ 200 ชุดข้อมูล ซึ่งถือว่ายังไม่มากนักแต่หลังจากนั้นจะเกิดชุดข้อมูลแบบก้าวกระโดด

5. Application บนโทรศัพท์มือถือของภาครัฐจะมีให้บริการประชาชน มากกว่า 500 โปรแกรม และจะกลายเป็น Application หลักในตลาดโดย Application เหล่านี้จะมาจากภาครัฐโดยตรงและจากการพัฒนาเชิงพาณิชย์ของนักพัฒนาซอฟต์แวร์ภาคเอกชน

6. การจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จะเริ่มดำเนินการ โดยอาจจะมีการจ้างบุคลากรใหม่ของภาครัฐเข้ามาจัดการและจะมีนักวิทยาศาสตร์ข้อมูล (Data Scientist) ภาครัฐขึ้นเพื่อให้ฝ่ายบริหารของรัฐบาลได้ข้อมูลที่สำคัญและนำไปช่วยในการบริหารงานต่อไป

7. Internet of Thing (IOT) ในภาครัฐจะเริ่มเกิดขึ้น การเข้ามาของ IOT คือ การที่สิ่งของทุกอย่างสามารถเชื่อมต่อกับอินเทอร์เน็ตได้เอง แนวคิดนี้ถูกนำมาสร้างเป็นผลิตภัณฑ์บ้างแล้ว ซึ่งสิ่งนี้คือแนวโน้มใหญ่ของโลกที่แสดงให้เห็นถึงการพัฒนานวัตกรรมเข้ามาสู่ระบบรัฐบาลดิจิทัล ในเร็ว ๆ นี้

8. จุดให้บริการของภาครัฐต่อประชาชนจะเริ่มเปลี่ยนจากการใช้คนมาเป็นใช้เครื่องไม่ว่าจะเป็นตู้คีออส (Kios) ตู้ขายสินค้าอัตโนมัติ (Vending Machine) หรือเครื่องอัตโนมัติต่าง ๆ ประชาชนจะดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ ผ่านเครื่องด้วยตนเอง ซึ่งจะลดขั้นตอนและลดปัญหาต่าง ๆ ลงไปได้มาก

9. ประชาชนจะเริ่มเก็บข้อมูลธุรกรรมกับภาครัฐต่าง ๆ ไว้กับตัวและสามารถบริหารข้อมูลเหล่านั้นให้เป็นประโยชน์ได้ โดยการจัดเก็บและการบริหารอาจอยู่ในรูปแบบที่แตกต่างกัน เช่น เก็บในฮาร์ดดิสก์ส่วนตัวหรือเก็บไว้บน Cloud แต่ทั้งหมดต้องสามารถดึงมาใช้ได้ทันทีที่ต้องการข้อมูลได้

10. ระบบ Application ใหม่ ๆ ของภาครัฐจะเชื่อมโยงกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ไม่ว่าจะเป็นระบบ Payment Gateway และระบบอื่น ๆ ที่เป็นของภาคเอกชน ดังนั้น Application ต่าง ๆ ของภาครัฐจะมีการให้บริการในหลากหลายมิติ

การปรับเปลี่ยนของภาครัฐไทยเข้าสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล เป็นแนวความคิดที่มุ่งเน้นและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานทางภาครัฐ ส่วนกลางและรวมไปถึงส่วนภูมิภาคอย่างมีแบบแผนและเป็นระบบสามารถทำงานแบบบูรณาการการทำงานของภาครัฐให้เสมือนเป็นองค์กรเดียวจนสามารถนำไปสู่การพัฒนา โดยการเป็นรัฐบาลดิจิทัลโดยสมบูรณ์แบบได้ โดยทั้งนี้ลักษณะของบริการทางภาครัฐหรือการบริการสาธารณะจะเข้ามาอยู่ในรูปแบบของดิจิทัลที่จะขับเคลื่อนโดยจะขึ้นอยู่กับความต้องการของประชาชนหรือของผู้ใช้บริการ

สรุปได้ว่า การปรับเปลี่ยนและแนวโน้มของรัฐบาลดิจิทัลจะเป็นการยกระดับการให้บริการของภาครัฐต่อประชาชนเปลี่ยนแปลงไปอย่างเป็นรูปธรรมเพราะเป็นการเปลี่ยนทั้งระบบไม่ใช้การเปลี่ยนเฉพาะหน่วยงานภาครัฐที่มีความพร้อมเท่านั้น โดยประชาชนจะได้รับประโยชน์จากรัฐบาลดิจิทัลที่จะให้บริการรวมทั้งสนับสนุนเศรษฐกิจดิจิทัลอีกด้วย

10. การปรับเปลี่ยนการบริหารงานภาครัฐดิจิทัล

กระบวนการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลเป็นการดำเนินการเกี่ยวกับการขับเคลื่อนการบริหารงานของภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลของภาครัฐบุคคลตั้งแต่การปรับปรุงการทำงาน การสนับสนุนให้มีการเปิดเผยข้อมูลการสร้างความปลอดภัยของภาครัฐ การจัดให้มีบริการอัจฉริยะต้องมีกระบวนการตั้งที่หน่วยงานและองค์การต่าง ๆ ได้เสนอกระบวนการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลไว้ ดังนี้

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (2563) ได้กล่าวว่า ในปัจจุบันหลังจากที่มีการออกพระราชบัญญัติดังกล่าวและมีการขับเคลื่อนของภาครัฐเพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมายเราจะเห็นได้ว่าการขับเคลื่อนดังกล่าวนั้นยังไม่สามารถขับเคลื่อนได้อย่างแท้จริง ซึ่งการเปลี่ยนแปลงและยกระดับภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลจำเป็นต้องมีการดำเนินการในหลายส่วนอันประกอบด้วย

1. การปรับปรุงและปรับเปลี่ยนการทำงานของทางภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล (Electronic Government) ให้มีความน่าเชื่อถือและมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นรวมถึงมีธรรมาภิบาลเน้นการเชื่อมโยงข้อมูลในภาคส่วนต่าง ๆ กับการทำงานของหน่วยงานทางภาครัฐเข้าด้วยกัน โดยทำการเชื่อมโยงข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ เข้าด้วยกันและทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรดิจิทัลร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งนี้เพื่อจะลดความซ้ำซ้อนในการลงทุนในทรัพยากรรวมถึงต้องมีการเตรียมความพร้อมสำหรับการเพิ่มขึ้นของข้อมูลในระบบในการจัดการเก็บข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูลและการจัดการความปลอดภัย

2. การสนับสนุนให้มีการเปิดเผยในส่วนข้อมูลของรัฐที่เป็นประโยชน์และสนับสนุนให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในกระบวนการทำงานของรัฐโดยการให้หน่วยงานทางภาครัฐและประชาชนเปิดเผย จัดเก็บ แลกเปลี่ยนและบูรณาการข้อมูลเพื่อให้เข้าถึงการพัฒนาฐานข้อมูลต่าง ๆ โดยเชื่อมโยงข้อมูลจากทุกหน่วยงานภาครัฐโดยถูกต้องและเปิดเผยต่อสาธารณะ (Connected Government) ตัวอย่างเช่น ทะเบียนข้อมูลประชาชนที่เก็บรวบรวมข้อมูลบุคคลตั้งแต่เกิดจนตาย เป็นต้น

3. การสร้างความโปร่งใสของทางภาครัฐ (Open Government) โดยการที่ภาครัฐได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมและเกี่ยวข้องในวิธีการดำเนินงานไม่ว่าจะเป็นในทางด้านเอกสารรวมถึงข้อมูลในด้านต่าง ๆ ประชาชนสามารถเข้ามาตรวจสอบวิธีการดำเนินการของภาครัฐได้โดยถูกต้อง ทั้งนี้เพื่อสร้างความมั่นใจและความเชื่อมั่นให้กับตัวประชาชนโดยตรง

4. การจัดให้มีบริการอัจฉริยะ (Smart Government) ที่เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่อประชาชนที่นำมาปรับใช้กับความต้องการของประชาชนบริการอัจฉริยะเป็นการปรับเปลี่ยนการบริการทางภาครัฐจากรูปแบบเดิมไปสู่รูปแบบการบริการในรูปแบบใหม่ที่ประชาชนผู้รับบริการสามารถเลือกใช้บริการสาธารณะโดยผ่านทางระบบดิจิทัล โดยยึดหลักความต้องการของแต่ละบุคคลได้ด้วยตนเองรวมทั้งการพัฒนาไปสู่การบริการสาธารณะ ในลักษณะอัตโนมัติ เช่น เมื่อมีเด็กเกิดใหม่ประชาชนไม่ต้องแจ้งเกิดต่อภาครัฐ แต่ระบบจะเชื่อมโยงกับข้อมูลการแจ้งเกิด โดยโรงพยาบาลและบันทึกข้อมูลลงฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรรวมทั้งส่งหลักฐานให้ผู้ปกครองของเด็กเกิดใหม่เอง เป็นต้น

5. ยุทธศาสตร์ 6 ประการในการสร้างรัฐบาลดิจิทัล ได้แก่

5.1 บูรณาการการบริการเพื่อตอบสนองต่อประชาชนและภาคธุรกิจ

5.2 ให้ความสำคัญกับการเชื่อมโยงนโยบายการปฏิบัติและเทคโนโลยีเข้า

ด้วยกัน

5.3 สร้างแพลตฟอร์มกลางด้านดิจิทัลและข้อมูล

5.4 บริหารจัดการระบบด้วยความเชื่อมั่น ยืดหยุ่นและมีความปลอดภัย

5.5 ยกกระดับความสามารถของบุคลากรด้านดิจิทัลให้ทันต่อนวัตกรรม และ

5.6 สร้างสรรค์บริการดิจิทัลร่วมกับประชาชนและภาคธุรกิจและอำนวยความสะดวกในการนำเทคโนโลยีมาใช้

ความสะดวกในการนำเทคโนโลยีมาใช้

6. ยุทธศาสตร์ทั้ง 6 ประการนี้ จะทำให้เกิดผลลัพธ์ที่นำไปสู่การพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ได้แก่

6.1 งานบริการที่ใช้งานง่าย

6.2 ไร้รอยต่อ

6.3 ระบบและข้อมูลมีความปลอดภัย

6.4 สอดคล้องกับความต้องการ

6.5 บุคลากรมีทักษะด้านดิจิทัล

6.6 สถานที่ทำงานที่เป็นดิจิทัล

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐดิจิทัล

ผู้วิจัยได้นำพระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมในการดำเนินการตามนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมของสำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และพระราชบัญญัติการบริหารงาน

และการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 หรือ พรบ.DG มาเทียบเคียงเพื่อเป็นแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐดิจิทัล ดังนี้

พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560 ได้กำหนดว่า “เพื่อให้การพัฒนาดิจิทัลเกิดประโยชน์ต่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเป็นส่วนรวมให้คณะรัฐมนตรีจัดให้มีนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมขึ้นตามข้อเสนอของคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ การประกาศใช้และการแก้ไขปรับปรุงนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ให้ทำเป็นประกาศพระบรมราชโองการและประกาศในราชกิจจานุเบกษา”

นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จะเป็นแผนแม่บทหลักในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561–2580) ที่กำหนดทิศทาง การขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืนโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติและแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

วิสัยทัศน์

ดิจิทัลไทยแลนด์ (Digital Thailand) หมายถึง ประเทศไทยที่สามารถสร้างสรรค์และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทักษะมนุษย์และทรัพยากรอื่นใด เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน โดยแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมจะมีเป้าหมายในภาพรวม 4 ประการ ดังต่อไปนี้

1. เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศด้วยการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือหลักในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการผลิตการบริการ
2. สร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียมด้วยข้อมูลข่าวสารและบริการต่าง ๆ ผ่านสื่อดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน
3. เตรียมความพร้อมให้บุคลากรทุกกลุ่มมีความรู้และทักษะที่เหมาะสมต่อการดำเนินชีวิตและการประกอบอาชีพในยุคดิจิทัล
4. ปฏิรูปกระบวนการทำงานและการให้บริการของภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการใช้ประโยชน์จากข้อมูล เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย มุ่งเน้นการพัฒนาระยะยาวอย่างยั่งยืนสอดคล้องกับการจัดท่ายุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560)

พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 หรือ พรบ. DG ถูกร่างขึ้นมาเพื่อเปลี่ยนแปลงการทำงานของหน่วยงานภาครัฐทั้งหมด ให้ก้าวสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลอย่างเต็มตัวและสามารถทำงานร่วมกันแบบบูรณาการได้อย่างสมบูรณ์ในอนาคต

ด้วย คณะรัฐมนตรีมีมติเมื่อวันที่ 27 มิถุนายน 2560 รับทราบการดำเนินการเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ตามมาตรา 266 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย เรื่องการปฏิรูปการบริหารราชการแผ่นดินและการบริการประชาชน ด้วยระบบดิจิทัลและร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยรัฐบาลดิจิทัล พ.ศ. ที่เสนอโดยสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ และได้มอบหมายให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย คณะกรรมการขับเคลื่อนและปฏิรูปการบริหารราชการแผ่นดิน คณะที่ 3 สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) (ปัจจุบันคือสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (ดศ.) เร่งรัดการพิจารณาขับเคลื่อนการดำเนินการตามข้อเสนอแนะเพื่อการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ ซึ่ง สรอ. ก.พ.ร. และ ดศ. ได้ดำเนินการขับเคลื่อนร่างพระราชบัญญัติร่วมกับคณะกรรมการดำเนินการปฏิรูปกฎหมายในระยะเร่งด่วน

ต่อมาเมื่อวันที่ 18 มิถุนายน 2561 สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ได้จัดให้มีการประชุมรับฟังความคิดเห็นร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยรัฐบาลดิจิทัล พ.ศ. เพื่อนำข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นต่าง ๆ ไปประกอบการเสนอร่างพระราชบัญญัติต่อคณะรัฐมนตรีโดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 2 ตุลาคม 2561 อนุมัติหลักการร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยรัฐบาลดิจิทัล พ.ศ. และให้ส่งสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาตรวจพิจารณา โดยให้ความเห็นและข้อสังเกตของหน่วยงานต่าง ๆ ไปประกอบการพิจารณาด้วย ในการนี้สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกาได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการกฤษฎีกา (คณะพิเศษ) เพื่อพิจารณาร่างกฎหมาย ทั้งนี้คณะกรรมการได้มีการเปลี่ยนชื่อร่างกฎหมายจาก “ร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยรัฐบาลดิจิทัล พ.ศ.” เป็น “ร่างพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ.”

สภานิติบัญญัติแห่งชาติ ในการประชุมครั้งที่ 19/2562 เป็นพิเศษ เมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2562 ได้พิจารณาร่างพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. และได้ลงมติวาระที่ 3 เห็นสมควรประกาศใช้ร่างกฎหมายดังกล่าวเป็นกฎหมายต่อไป พร้อมทั้งได้เห็นชอบข้อสังเกตของคณะกรรมการฯ และมีมติให้ส่งข้อสังเกตดังกล่าวต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาดำเนินการต่อไป

เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2562 ราชกิจจานุเบกษาได้ประกาศให้พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 ใช้บังคับมีผลตั้งแต่วันที่ 23 พฤษภาคม 2562 เป็นต้นไป

รัฐบาลดิจิทัล คือ เป้าหมายสู่การดำเนินงานภาครัฐที่บูรณาการข้อมูลและขั้นตอนจากทุกหน่วยงานเข้าด้วยกัน ที่ผ่านมาหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชนได้ทำการพัฒนาระบบเว็บไซต์หรือ Mobile Application ขึ้นมาให้บริการประชาชนกันบ้างไม่มากก็น้อย ซึ่งในโครงการเหล่านี้เอง หน่วยงานรัฐหลาย ๆ แห่งก็ได้เริ่มมีประสบการณ์ในการพัฒนาบริการดิจิทัลกันมากขึ้น และพบกับอุปสรรคสำคัญ คือ การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหลายหน่วยงานเข้าด้วยกันนั่นเอง ประเด็นนี้ถือว่ามีผลสำคัญไม่น้อย เพราะแรกเริ่มเดิมทีนั้นหน่วยงานภาครัฐมีการดำเนินงานโดยใช้เอกสารกระดาษกันเป็นหลักมาตั้งแต่อดีต จนกระทั่งเมื่อเทคโนโลยี IT เริ่มได้รับความนิยมมากขึ้นหลาย ๆ หน่วยงานก็เริ่มนำเทคโนโลยีเหล่านี้มาประยุกต์ใช้งานกันภายใน ทำให้ระบบบริหารจัดการกระบวนการเหล่านี้เกิดขึ้นบนเทคโนโลยีดิจิทัลมากขึ้น

อย่างไรก็ดี ปัญหาประการถัดมาที่เกิดขึ้นก็คือการที่แต่ละหน่วยงานนั้นต่างเร่งพัฒนาบริการดิจิทัลของตนเองด้วยแนวคิดที่แตกต่างกันออกไป ทำให้แต่ละระบบถูกออกแบบมาด้วยแนวทางที่แตกต่างกัน มีการจัดเก็บและนำข้อมูลมาใช้งานที่แตกต่างกัน ทำให้การนำข้อมูลของหน่วยงานต่างแห่งมาใช้งานนั้นเป็นไปได้ยาก อีกทั้งยังไม่มีมาตรฐานกลางที่ชัดเจนถูกระบุขึ้นมา

ด้วยเหตุนี้ พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 หรือ พรบ. DG จึงเกิดขึ้นมาตอบใจหทัยเหล่านี้โดยเฉพาะ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐไทยสามารถร่วมมือกันพัฒนาไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลได้อย่างเต็มตัว โดยมีการวางแผนระดับชาติและตั้งคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลขึ้นมา พร้อมมีสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัลหรือ DGA เป็นหน่วยงานสนับสนุนการดำเนินการตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ ด้วยแนวทางดังต่อไปนี้

1. **กำหนดให้มีการทำ Data Governance หรือธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ** ด้วยการวางมาตรฐานในการจัดเก็บ รักษา อัปเดต บริหารจัดการ และการเปิดให้นำข้อมูลของแต่ละหน่วยงานมาใช้ร่วมกันได้ โดยข้อมูลเหล่านี้ต้องมีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันสมัย พร้อมเปิดให้หน่วยงานต่าง ๆ มานำไปใช้งานได้ หรือเปิดให้ภาคเอกชนและประชาชนเข้าถึงได้ ในส่วนที่เป็นข้อมูลสาธารณะ

2. **กำหนดให้มีการจัดทำข้อมูลและบริการในแบบดิจิทัลหรือ Digitization** เพื่อให้กระบวนการการให้บริการภาครัฐและการจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ นั้นอยู่ในรูปแบบดิจิทัลให้สอดคล้องกัน รวมถึงมีการนำระบบการชำระเงินทางดิจิทัล (National e-Payment) สำหรับ

การชำระค่าธรรมเนียม ค่าบริการ หรือค่าปรับมาใช้ และนำระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital ID) มาใช้ภายในระบบต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและความมั่นคงปลอดภัยแก่ประชาชน

3. กำหนดให้มีการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลรูปแบบดิจิทัลหรือ Integration เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐแต่ละแห่งสามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกันผ่านระบบดิจิทัลได้ด้วยรูปแบบของข้อมูลที่เป็นมาตรฐานและมีความมั่นคงปลอดภัย ลดความซ้ำซ้อนในกระบวนการร้องขอหรือจัดเก็บข้อมูลของแต่ละหน่วยงานลง และมีหน่วยงานกลางที่ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางแลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัลเหล่านี้

4. กำหนดให้มีความร่วมมือเปิดบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวหรือ One Stop Service เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการทำธุรกรรมใด ๆ กับหน่วยงานภาครัฐ ให้สามารถเข้าถึงบริการและสวัสดิการภาครัฐให้ได้มากที่สุดภายในระบบเดียว ไม่ต้องลำบากติดต่อหลายหน่วยงานอย่างในอดีตอีกต่อไป

5. กำหนดให้มีการเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐในรูปแบบดิจิทัล หรือ Open Government Data เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการทำงาน ประชาชนสามารถเข้าถึงและตรวจสอบการทำงานของภาครัฐได้ ไปจนถึงสามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้งานต่อยอดในการดำเนินธุรกิจได้อย่างสะดวกจาก <https://data.go.th/>

6. กำหนดให้มีการพัฒนาทักษะทางด้านดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐกลายเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลแห่งอนาคตได้อย่างเข้มแข็ง

ดังจะเห็นได้ว่าพระราชบัญญัติฉบับนี้มีเนื้อหาที่ครอบคลุมและชัดเจนถึงเป้าหมายของรัฐบาลดิจิทัล ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อทั้งประชาชนที่จะสามารถเข้ารับบริการหรือสวัสดิการต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก ง่ายดาย และมั่นคงปลอดภัยมากยิ่งขึ้น รวมถึงหน่วยงานภาครัฐเองที่หลังจากนี้จะสามารถร่วมมือทำงานและแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ มาให้บริการแก่ภาคประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานมากยิ่งขึ้นด้วย (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2562)

1. ความหมายการบริหารงานภาครัฐดิจิทัล

ผู้วิจัยได้เทียบเคียงคำนิยามของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้นิยามความหมายคำว่ารัฐบาลดิจิทัลไว้ดังนี้

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (2558) ได้ให้นิยามว่า รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) หมายถึง การออกแบบและปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการของรัฐโดยอาศัยข้อมูล

ดิจิทัลเพื่อสร้างบริการของรัฐในรูปแบบใหม่ผ่านเทคโนโลยี Mobile Social Cloud Technology ในยุคอินเทอร์เน็ต โดยมีลักษณะ 3 ประการ ได้แก่

1. Reintegration เป็นการบูรณาการการทำงานของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดการกำกับควบคุมการบริหารภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ
2. Needs-based holism เป็นการปรับปรุงองค์การภาครัฐเพื่อให้เกิดการให้บริการสาธารณะที่ให้ความสำคัญต่อการนำความต้องการของพลเมืองมาเป็นศูนย์กลาง
3. Digitalization เป็นการใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ในการนำระบบบริหารสารสนเทศมาใช้รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ตซึ่งจะเข้ามาแทนที่วิธีการทำงานแบบเดิม (Digital Economy Thailand, ม.ป.ป.)

2. ระบบดิจิทัล

ระบบดิจิทัล หมายถึง การนำเทคโนโลยีด้านดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการ ข้อมูล เสียง ภาพ ตามกระบวนการให้มีคุณลักษณะและใช้ประโยชน์ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ จากนั้น จึงส่งออกไปให้ผู้ใช้งานเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำในการบริหารจัดการ และการให้บริการต่าง ๆ ตัวอย่างระบบดิจิทัลที่ใช้กันในปัจจุบัน เช่น การจัดเก็บข้อมูลเป็นรูปแบบดิจิทัลในคอมพิวเตอร์ การรับส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ การสื่อสารผ่านช่องทางต่าง ๆ เป็นต้น (สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์, 2558 อ้างอิงใน ภัทรานิษฐ์ อินตะยศ, 2563)

3. ยุคของเทคโนโลยีดิจิทัล มีดังนี้

1. ยุคเปิดโลกอินเทอร์เน็ต (Digital 1.0) ยุคเริ่มต้นของอินเทอร์เน็ต (Internet) เป็นช่วงเวลาที่กิจกรรมและการดำเนินชีวิตของผู้คนเปลี่ยนจากออฟไลน์ (Offline) เป็นออนไลน์ (Online) มากขึ้น เช่น เปลี่ยนจากการส่งจดหมายทางไปรษณีย์เป็นการส่งอีเมล (E-mail) และการถือกำเนิดของเว็บไซต์ (Website) ที่ทำให้เราเข้าถึงข่าวสารข้อมูลได้งานและทั่วถึงตลอด 24 ชั่วโมง เริ่มมีกิจกรรมเชิงพาณิชย์และโฆษณาผ่านเครื่องมือออนไลน์เสมือนมีหน้าร้านที่ทุกคนบนโลกเห็นเราได้ง่ายขึ้น

2. ยุคโซเชียลมีเดีย (Digital 2.0) ต่อจากยุค 1.0 เป็นยุคที่ผู้ใช้งานสามารถสร้างเครือข่ายติดต่อสื่อสารกันในโลกออนไลน์ที่เรียกว่าเครือข่ายสังคม (Social Network) เทคโนโลยีดิจิทัลเริ่มจากการสนทนาติดต่อสื่อสารกันกับเพื่อนสมาคมกลุ่มเล็ก ๆ แล้วเริ่มขยายวงกว้างไปสู่การดำเนินกิจกรรมในเชิงธุรกิจ โดยนักธุรกิจส่วนใหญ่มองว่า Social Media เป็นเครื่องมือเชื่อมต่อและสร้างเครือข่ายทางธุรกิจได้อย่างดีด้วยการคลิกเพียงครั้งเดียว อีกทั้งช่วยพัฒนา Brand วัตถุประสงค์ดำเนินงาน ส่งเสริมภาพลักษณ์แบรนด์ Social Media จึงเป็นเหมือนกระบอกเสียงและเวทีเสนองานแก่นักธุรกิจผู้คนทั่วโลกเป็นอย่างดี นอกจากนี้ Social Media

ยังเป็นอำนาจในการต่อรองของผู้บริโภคที่กำลังตัดสินใจเลือกสินค้าและบริการเนื่องจากมีตัวเลือกและร้านค้าให้เห็นมากขึ้น

3. ยุคแห่งข้อมูลและบิกดาต้า (Digital 3.0) เป็นยุคที่มีการใช้ข้อมูลที่มีจำนวนมากมหาศาล ให้เกิดประโยชน์การเติบโตของยุคโซเชียลมีเดีย และ E-Commerce ทำให้เกิดการขยายของข้อมูลอย่างมหาศาล เทคโนโลยีทุกระบบทุกหน่วยงานไม่ว่าจะเป็นธนาคารประกันภัย สื่อโซเชียลต่างมีข้อมูลเข้าออกเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน หน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ จึงเริ่มมีการนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยข้อมูลจะถูกนำมาประมวลผลจับสาระสำคัญวิเคราะห์ เพื่อตอบสนองภารกิจต่าง ๆ ขององค์กร และเริ่มมีการนำเทคโนโลยีระบบคลาวด์(Cloud Computing) มาช่วยอำนวยความสะดวกในการจัดเก็บข้อมูล การเข้าถึงทรัพยากรข้อมูล ตามการใช้งานโดยเราสามารถเข้าถึงข้อมูลบนระบบคลาวด์จากที่ใดก็ได้ผ่านอินเทอร์เน็ต และสามารถแบ่งปันข้อมูลกับผู้อื่น (Shared Services) เป็นการลดต้นทุนและความยุ่งยาก เพิ่มความรวดเร็วในการปฏิบัติงานได้มากขึ้นใน

4. ยุคเทคโนโลยีที่ชาญฉลาด (Digital 4.0) ยุคที่ความฉลาดของเทคโนโลยีทำให้อุปกรณ์ต่าง ๆ สื่อสารและทำงานร่วมกันได้อย่างอัตโนมัติเทคโนโลยีใน 3 ยุคที่ผ่านมา เป็นเหมือนแขน ขา เป็นเทคโนโลยีดิจิทัลที่ช่วยอำนวยความสะดวก หยิบจับ คำนวณ ให้แก่มนุษย์แต่เทคโนโลยีดิจิทัลเหล่านั้นไม่มีสมองเป็นของตนเองในยุคที่ 4 นี้เทคโนโลยีถูกนำมาพัฒนาต่อยอดเพื่อลดภาระของมนุษย์และเพิ่มศักยภาพของมนุษย์ในการใช้ความคิดสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ โดยใช้ชื่อยุคนี้ว่า Machine to Machine

4. การรู้ดิจิทัล

ความหลากหลายของทักษะดิจิทัลมีความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับการรู้ดิจิทัลและได้กำหนดความหมายที่อธิบายไว้ดังนี้

การรู้ดิจิทัล คือ ความหลากหลายของทักษะที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันซึ่งทักษะเหล่านั้นอยู่ภายใต้การรู้สื่อ (Media literacy) การรู้เทคโนโลยี (Technology literacy) การรู้สารสนเทศ (Information literacy) การรู้เกี่ยวกับสิ่งที่เห็น (Visual literacy) การรู้การสื่อสาร (Communication literacy) และการรู้สังคม (Social literacy)

1. การรู้สื่อ (Media Literacy)

การรู้สื่อสะท้อนความสามารถของผู้เรียนเกี่ยวกับการเข้าถึงการวิเคราะห์และการผลิตสื่อผ่านความเข้าใจและการตระหนักเกี่ยวกับ 1) ศิลปะ ความหมาย และการส่งข้อความในรูปแบบต่าง ๆ 2) ผลกระทบและอิทธิพลของสื่อมวลชนและวัฒนธรรมที่เป็นที่นิยม 3) สื่อ

ข้อความถูกสร้างขึ้นอย่างไรและทำไมถึงถูกผลิตขึ้น และ 4) สื่อสามารถใช้ในการสื่อสารความคิดของเราเองได้อย่างมีประสิทธิภาพได้อย่างไร

2. การรู้เทคโนโลยี (Technology literacy)

ความชำนาญในเทคโนโลยีส่วนใหญ่มักจะเกี่ยวข้องกับความรู้ดิจิทัลซึ่งครอบคลุมจากทักษะคอมพิวเตอร์ขั้นพื้นฐานสู่ทักษะที่ซับซ้อนมากขึ้น เช่น การแก้ไขภาพยนตร์ดิจิทัลหรือการเขียนรหัสคอมพิวเตอร์

3. การรู้สารสนเทศ (Information literacy)

การรู้สารสนเทศเป็นอีกสิ่งที่สำคัญของการรู้ดิจิทัลซึ่งครอบคลุมความสามารถในการประเมินว่าสารสนเทศใดที่ผู้เรียนต้องการการรู้วิธีการที่จะค้นหาสารสนเทศที่ต้องการออนไลน์ และการรู้การประเมินและการใช้สารสนเทศที่สืบค้นได้ การรู้สารสนเทศถูกพัฒนาเพื่อการใช้ห้องสมุดมันยังสามารถเข้าได้ดีกับยุคดิจิทัลซึ่งเป็นยุคที่มีข้อมูลสารสนเทศออนไลน์มหาศาลซึ่งไม่ได้มีการกรอง ดังนั้นการรู้วิธีการคิดวิเคราะห์เกี่ยวกับแหล่งที่มาและเนื้อหา นับเป็นสิ่งจำเป็น

4. การรู้เกี่ยวกับสิ่งที่เห็น (Visual literacy)

การรู้เกี่ยวกับสิ่งที่เห็นสะท้อนความสามารถของผู้เรียนเกี่ยวกับความเข้าใจการแปลความหมายสิ่งที่เห็น การวิเคราะห์ การเรียนรู้ การแสดงความคิดเห็นและความสามารถในการใช้สิ่งที่เห็นนั้นในการทำงานและการดำรงชีวิตประจำวันของตนเองได้รวมถึงการผลิตข้อความภาพ ไม่ว่าจะผ่านวัตถุ การกระทำ หรือสัญลักษณ์ การรู้เกี่ยวกับสิ่งที่เห็นเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการเรียนรู้และการสื่อสารในสังคมสมัยใหม่

5. การรู้การสื่อสาร (Communication literacy)

การรู้การสื่อสารเป็นรากฐานสำหรับการคิด การจัดการและการเชื่อมต่อกับคนอื่น ๆ ในสังคมเครือข่ายทุกวันนี้เด็กและเยาวชนไม่เพียงจำเป็นต้องเข้าใจการบูรณาการความรู้จากแหล่งต่าง ๆ เช่น เพลง วิดีโอ ฐานข้อมูลออนไลน์และสื่ออื่น ๆ พวกเขายังจำเป็นต้องรู้วิธีการใช้แหล่งสารสนเทศเหล่านั้นเพื่อเผยแพร่และแลกเปลี่ยนความรู้

6. การรู้สังคม (Social literacy)

การรู้สังคมหมายถึงวัฒนธรรมแบบการมีส่วนร่วมซึ่งถูกพัฒนาผ่านความร่วมมือและเครือข่ายเยาวชนต้องการทักษะสำหรับการทำงานภายในเครือข่ายทางสังคม เพื่อการรวบรวมความรู้การเจรจาข้ามวัฒนธรรมที่แตกต่างและการผสานความขัดแย้งของข้อมูลในอนาคตเนื้อหาการเรียนรู้แบบดิจิทัลจะเข้ามาแทนที่และบทบาทในการศึกษาหนังสือทั่วไปจะกลายเป็นเอกสารประกอบในเนื้อหารายวิชาที่เป็นทฤษฎีพื้นฐานเพราะเนื้อหาไม่ค่อยมี

การเปลี่ยนแปลงแต่สำหรับเนื้อหารายวิชาที่มีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา เช่นเนื้อหาด้านคอมพิวเตอร์และวิทยาการต่าง ๆ เนื้อหาการเรียนรู้แบบดิจิทัลจะเข้ามาแทนที่ได้เพราะสามารถแก้ไขเนื้อหาภายใต้สะดวกอีกทั้งขั้นตอนการผลิตหนังสือทั่วไปจะใช้เวลานานเนื้อหาการเรียนรู้แบบดิจิทัลจะทำให้ผู้ที่สนใจในเนื้อหาต่าง ๆ ได้มีความรู้จากเนื้อหานั้น ๆ โดยที่ไม่จำเป็นต้องเข้าเรียนในสถานศึกษา อนาคตของเนื้อหาการเรียนรู้แบบดิจิทัลไม่ได้ขึ้นอยู่กับผู้อ่านเท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับการพัฒนาและการคิดค้นรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อให้มีความสะดวกในการอ่านให้มากขึ้นและทำให้เนื้อหา มีความน่าสนใจมากขึ้นนอกจากนั้นแล้วเนื้อหาการเรียนรู้แบบดิจิทัลจะเข้าไปทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตลาดสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร นิตยสาร เป็นต้น จะถูกผลิตมาในรูปแบบที่เป็นแบบดิจิทัลมากขึ้นในอนาคต

5. ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)

Digital Literacy คือ ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นทักษะด้านดิจิทัลพื้นฐานที่จะเป็นตัวช่วยสำคัญในการปฏิบัติงานการสื่อสารและการทำงานร่วมกับผู้อื่นในลักษณะ “ทำน้อย ได้มาก” หรือ “Work less but get more impact” และช่วยสร้างคุณค่า (Value Co-creation) และความคุ้มค่าในการดำเนินงาน (Economy of Scale) เพื่อการก้าวไปสู่การเป็นประเทศไทย 4.0 อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือช่วยให้บุคลากรสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพื่อให้ได้รับโอกาสการทำงานที่ดีและเติบโตก้าวหน้าในอาชีพ (Learn and Growth) (สุภาพรพรณ อนุตรกุล, 2564)

International Telecommunication Union: ITU (2020, p. 4-5) ได้มีการกำหนดทักษะด้านดิจิทัล (Digital Skills) ออกเป็น 3 ระดับ ดังต่อไปนี้

1. ทักษะขั้นพื้นฐาน (Basic skills)

เป็นการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างง่าย ๆ สามารถปฏิบัติงานได้ในขั้นพื้นฐาน รู้จักฮาร์ดแวร์ เช่น การใช้คีย์บอร์ด การใช้ touch-screen เป็นต้น รู้จักซอฟต์แวร์ เช่น การประมวลผลคำ (Word processing) การจัดการไฟล์ข้อมูลบนหน้าจอการตั้งค่าความเป็นส่วนตัวบนโทรศัพท์มือถือรวมถึงการใช้งานออนไลน์แบบพื้นฐานเช่น อีเมล การค้นหา (Search) หรือการกรอกแบบฟอร์มออนไลน์ซึ่งการมีทักษะดิจิทัลในขั้นพื้นฐานนี้เพียงพอต่อการใช้ชีวิตประจำวัน สามารถติดต่อและเข้าถึงการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลได้ไม่ว่าจะเป็นบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐการซื้อขายออนไลน์หรือบริการการเงินอิเล็กทรอนิกส์

2. ทักษะขั้นกลาง (Intermediate skills)

เป็นผู้ที่มีความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทราบว่าจะนำเทคโนโลยีไปใช้ประโยชน์อย่างไร รวมถึงประเมินความสามารถของเทคโนโลยี

เพื่อนำมาใช้ในการทำงานได้อย่างเหมาะสมสามารถใช้ซอฟต์แวร์ในการออกแบบสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ โดยสามารถจัดวางรูปภาพและข้อความ ให้มีความสวยงาม (Desktop Publishing) ผู้ที่มีทักษะในขั้นนี้จะสามารถทำงานในด้านกราฟฟิก ดิจิทัล (Digital Graphic Design) หรือการทำการตลาดผ่านสื่อดิจิทัล (Digital Marketing) เป็นต้น

3. ทักษะขั้นสูง (Advanced skills)

เป็นทักษะที่อยู่ในระดับผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น โปรแกรมเมอร์ และผู้ดูแลระบบซึ่งในอนาคตจะมีงานจำนวนมากที่จำเป็นต้องใช้ผู้ที่มีทักษะดิจิทัลขั้นสูงไม่ว่าจะเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) การทำ Big data การเขียนโค้ด การดูแลความปลอดภัยบนโลกอินเทอร์เน็ต (Cybersecurity) Internet of Things (IoT) และการพัฒนาโมบาย Application เป็นต้น

การแบ่งทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในประเทศไทย เพื่อให้ครอบคลุมทั้ง 4 มิติ ได้แก่ 1) การใช้ (Use) 2) เข้าใจ (Understand) 3) สร้าง (Create) 4) เข้าถึง (Access) ได้กำหนดการแบ่งทักษะออกเป็น 9 ด้าน ดังนี้

1. ทักษะการใช้งานคอมพิวเตอร์
2. ทักษะการใช้งานอินเทอร์เน็ต
3. ทักษะการใช้งานเพื่อความมั่นคงปลอดภัย
4. ทักษะการใช้โปรแกรมประมวลผลคำ
5. ทักษะการใช้โปรแกรมตารางคำนวณ
6. ทักษะการใช้โปรแกรมการนำเสนองาน
7. ทักษะการใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล
8. การทำงานร่วมกันแบบออนไลน์
9. ทักษะการใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงและปลอดภัย

6. ทักษะความสามารถสำหรับการรู้ดิจิทัล

เทคโนโลยีดิจิทัลสามารถแบ่งเป็น 4 ส่วนที่สำคัญได้แก่ ใช้ (Use) เข้าใจ (Understand) สร้าง (Create) และเข้าถึง (Access) ได้อย่างมีประสิทธิภาพในแต่ละส่วนมีรายละเอียดดังนี้ (สุภาพรพรณ อนุตรกุล, 2564)

1. **ใช้ (Use)** หมายถึง ความคล่องแคล่วทางเทคนิคที่จำเป็นในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ทักษะและความสามารถที่เกี่ยวข้องกับคำว่า “ใช้” ครอบคลุมตั้งแต่เทคนิคขั้นพื้นฐาน คือ การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น โปรแกรมประมวลผลคำ (Word Processor) เว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) อีเมล และเครื่องมือสื่อสารอื่น ๆ สู่วิธีการขั้นสูงขึ้นสำหรับการ

เข้าถึงและการใช้ความรู้ เช่น โปรแกรมที่ช่วยในการสืบค้นข้อมูลหรือเสิร์ชเอนจิน (Search Engine) และฐานข้อมูลออนไลน์ รวมถึงเทคโนโลยีอุบัติใหม่ เช่น Cloud Computing ใน ระบบดิจิทัล

2. เข้าใจ (Understand) คือ เทคโนโลยีดิจิทัล ชุดของทักษะที่จะช่วยผู้เรียน เข้าใจบริบทและประเมินสื่อดิจิทัล เพื่อให้สามารถตัดสินใจเกี่ยวกับอะไรที่พบในโลกออนไลน์ จัดว่าเป็นทักษะที่สำคัญและที่จำเป็นที่จะต้องเริ่มสอนเด็กให้เร็วที่สุดเท่าที่พวกเขาเข้าสู่โลกออนไลน์เข้าใจยังรวมถึงการตระหนักว่าเทคโนโลยีดิจิทัลเครือข่ายมีผลกระทบต่อพฤติกรรมและมุมมองของผู้เรียนอย่างไร มีผลกระทบต่อความเชื่อและความรู้สึกเกี่ยวกับโลก รอบตัวผู้เรียนอย่างไรเข้าใจยังช่วยเตรียมผู้เรียนสำหรับเศรษฐกิจฐานความรู้ที่ผู้เรียนพัฒนาทักษะการจัดการสารสนเทศเพื่อค้นหาประเมินและใช้สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อติดต่อสื่อสาร ประสานงานร่วมมือและแก้ไขปัญหา

3. สร้าง (Create) คือ ความสามารถในการผลิตเนื้อหาและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพผ่านเครื่องมือสื่อดิจิทัลที่หลากหลายการสร้างด้วยสื่อเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นมากกว่าแค่การรู้วิธีการใช้โปรแกรมประมวลผลคำหรือการเขียนอีเมล แต่มันยังรวมความสามารถในการดัดแปลงสิ่งที่ผู้เรียนสร้างสำหรับบริบทและผู้ชมที่แตกต่างและหลากหลายความสามารถในการสร้างและสื่อสารด้วยการใช้ Rich Media เช่น ภาพ วิดีโอ และเสียงตลอดจนความสามารถในการมีส่วนร่วมกับ Web 2.0 อย่างมีประสิทธิภาพและรับผิดชอบเช่น Blog การแชร์ภาพและวิดีโอและ Social Media รูปแบบอื่น ๆ

4. เข้าถึง (Access) คือ การเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลข่าวสารเป็นฐานรากในการพัฒนาการสร้างความรู้เชิงปฏิบัติทางเศรษฐกิจผู้เรียนจำเป็นต้องเข้าใจอินเทอร์เน็ตและการเข้าถึงอินเทอร์เน็ตด้วยช่องทางต่าง ๆ รวมถึงข้อดีข้อเสียของแต่ละช่องทางได้เพื่อให้สามารถใช้ Search Engine ค้นหาข้อมูลที่ต้องการจากอินเทอร์เน็ตได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังจำเป็นต้องเข้าใจสื่อทางดิจิทัลชนิดต่าง ๆ รวมถึงการนำไปประยุกต์ใช้งานในปัจจุบัน

7. แนวทางการบริหารงานภาครัฐดิจิทัล

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) หรือ สพร. ได้พัฒนาสื่อการเรียนรู้แนวทางการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล เพื่อให้ข้อมูลแนวทางการปรับปรุงบริการของหน่วยงานภาครัฐให้เป็นบริการผ่านระบบดิจิทัล และนำเสนอระบบแพลตฟอร์มกลางต่าง ๆ ของ สพร. ที่หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลได้ครบวงจร ผ่าน 7 หัวข้อ

อาทิ Law Portal, Citizen Portal, Biz Portal, Digital ID, E-Document, Government Data Exchange, Info โดยมีรายละเอียดดังนี้ (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2565)

1. ระบบกลางทางกฎหมาย (Law portal)

เป็นระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการแลกเปลี่ยนและเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดทำร่างกฎหมาย และการประเมินผลสัมฤทธิ์ของกฎหมายที่มีผลใช้บังคับก่อนอยู่แล้ว โดยให้ประชาชน องค์กร และหน่วยงานต่าง ๆ ที่ได้รับผลกระทบจากการบังคับใช้กฎหมาย สามารถมีส่วนร่วมในกระบวนการร่างกฎหมายด้วยการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับร่างกฎหมายที่ตนเป็นผู้เกี่ยวข้องและยังเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนเข้าถึงบทบัญญัติของกฎหมายของประชาชนได้อย่างสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

2. พอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน (Citizen Portal)

ได้พัฒนาระบบเพื่อเป็นระบบกลางของประเทศที่รวบรวมงานบริการภาครัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการติดต่อขอรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์รวมถึงสนับสนุนการเชื่อมโยงบริการของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้เกิดบริการสาธารณะแบบเบ็ดเสร็จ อีกทั้งเป็นช่องทางสำคัญที่จะทำให้ประชาชนได้รับรู้บริการภาครัฐมีอะไรบ้าง และสิทธิที่ควรจะได้รับรวมถึงหน่วยงานภาครัฐสามารถพัฒนาบริการของหน่วยงานตนเข้าสู่ระบบ Citizen Portal ได้โดยง่ายและสามารถใช้ความสามารถพื้นฐานต่าง ๆ ของระบบ เช่น การพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลเพื่อใช้ในบริการของหน่วยงานตนได้โดยไม่ต้องพัฒนาความสามารถดังกล่าวเป็นต้น

3. ศูนย์กลางบริการภาครัฐ เพื่อภาคธุรกิจ (Biz Portal)

เป็นระบบที่ทำให้ผู้ประกอบการสามารถยื่นขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐได้แบบเบ็ดเสร็จครบวงจรผ่านช่องทางออนไลน์ ผู้ประกอบการสามารถเข้ามาในระบบนี้ระบบเดียวแล้วได้รับบริการที่หลากหลายจากหน่วยงานต่าง ๆ ของภาครัฐสามารถได้รับบริการตั้งแต่ต้นจนจบผ่านช่องทางดิจิทัล เช่น การยื่นคำขอ การชำระค่าธรรมเนียม การได้รับใบอนุญาตฯ ในปัจจุบันมีการขยายการให้บริการให้ครอบคลุมถึง 78 งานบริการ ใน 25 กลุ่มธุรกิจ เป็นต้น

4. ระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital ID)

Digital ID ระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลเป็นเทคโนโลยีเพื่อการยืนยันตัวบุคคลแบบดิจิทัลผ่านระบบออนไลน์มีความสะดวกและปลอดภัยในการยืนยันตัวตน เพื่อรับบริการต่าง ๆ จากภาครัฐและเอกชน เช่น ธนาคาร ธุรกิจประกันภัยและการลงทุน โดยผู้ใช้บริการไม่ต้องเดินทางไปแสดงตัวตน ณ สถานที่ทำการนั้น ๆ ลดขั้นตอนการกรอกข้อมูลและลดงานเอกสารซ้ำซ้อน

5. การออกเอกสารหลักฐานของทางราชการผ่านระบบดิจิทัล (Electronic Document)

ในปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตมากขึ้น โดยเฉพาะการทำงานในยุคดิจิทัลที่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบใหม่จากการใช้กระดาษมาเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อทดแทนเอกสารกระดาษได้อย่างสมบูรณ์บนมาตรฐานความปลอดภัย จึงได้พัฒนาระบบระบบการออกเอกสารหลักฐานของทางราชการผ่านระบบดิจิทัลบนแพลตฟอร์มของสพร. โดยมีการพัฒนากระบวนการของระบบเอกสารในการสร้างเอกสารลงนามเอกสารด้วยการใช้ลายเซ็นที่เป็นของบุคคลและนิติบุคคล โดยระบบทั้งหมดได้รับรองมาตรฐานตามกฎหมายแล้วสะดวกต่อการนำไปใช้งาน อีกทั้งยังมีความปลอดภัยจากการสำเนาไฟล์เอกสารอีกด้วย

6. ระบบศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางภาครัฐ (Government Data Exchange)

ระบบศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางภาครัฐ เป็นระบบการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐเป็นฐานรากสำคัญในการพัฒนาระบบราชการ 4.0 และเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ แผนชาติ นโยบายต่าง ๆ ของประเทศ ในพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 จึงได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐมีการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันและให้สำนักงานฯ ดำเนินการพัฒนาศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลาง เพื่อทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัลและทะเบียนดิจิทัลระหว่างหน่วยงานของรัฐและสนับสนุนภาครัฐในการให้บริการประชาชนผ่านระบบดิจิทัล

7. ศูนย์รวมข้อมูลเพื่อติดต่อราชการ (Information System)

ระบบบริการใหม่ที่ตอบโจทย์ประชาชนมากขึ้น ลดขั้นตอนในการติดต่อราชการ ช่วยเพิ่มวิธีการค้นหาข้อมูลรวมถึงเจ้าหน้าที่ภาครัฐสามารถจัดการบริหารข้อมูลได้ง่ายขึ้น เบ็ดเสร็จภายในระบบเดียว เพื่อให้ประชาชนจะได้รับบริการสะดวก รวดเร็ว พร้อมรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการเพื่อนำไปปรับปรุงโครงการยกระดับบริการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2560–2569 ได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ไว้ 6 ประการ ผู้วิจัยขอนำการศึกษาในยุทธศาสตร์ที่ 2 ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมาใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2562ค)

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 การส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่นร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทย 4.0 สู่ประเทศที่พัฒนาแล้วจากฐานของท้องถิ่น

จากประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ได้กำหนดแนวคิดและวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายของยุทธศาสตร์ไว้ดังนี้

1. แนวคิดของประเด็นยุทธศาสตร์

เป้าหมายการพัฒนาประเทศไทย 20 ปี คือเพื่อถ่ายทอดแนวทางการพัฒนาสู่การปฏิบัติในแต่ละช่วงเวลาอย่างต่อเนื่องและมีการบูรณาการและสร้างความเข้าใจถึงอนาคตของประเทศไทยร่วมกันและเกิดการรวมพลังของทุกภาคส่วนในสังคมทั้งประชาชน เอกชน ประชาสังคม ในการขับเคลื่อนการพัฒนาเพื่อการสร้างและรักษาไว้ ซึ่งผลประโยชน์แห่งชาติและบรรลุนิยามทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” หรือคติพจน์ประจำชาติ “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” เพื่อให้ประเทศมีขีดความสามารถในการแข่งขันมีรายได้สูงอยู่ในกลุ่มประเทศพัฒนาแล้ว คนไทยมีความสุข อยู่ดี กินดี สังคมมีความมั่นคง เสมอภาคและเป็นธรรม และจากโมเดลพัฒนาเศรษฐกิจประเทศไทย 4.0 ซึ่งเป็นความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม (Value-Based Economy) ซึ่งให้ความสำคัญกับระบบทั้ง 4 องค์ประกอบ คือ

1. เปลี่ยนจากการเกษตรแบบดั้งเดิม (Traditional Farming) ในปัจจุบันไปสู่การเกษตรสมัยใหม่ ที่เน้นการบริหารจัดการและเทคโนโลยี (Smart Farming) โดยเกษตรกรต้องร่ำรวยขึ้นและเป็นเกษตรกรแบบเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneur)

2. เปลี่ยนจาก Traditional SMEs หรือ SMEs ที่มีอยู่ที่รัฐต้องให้ความช่วยเหลืออยู่ตลอดเวลาไปสู่การเป็น Smart Enterprises และ Startups ที่มีศักยภาพสูง

3. เปลี่ยนจาก Traditional Served ซึ่งมีการสร้างมูลค่าค่อนข้างต่ำไปสู่ High Value Services

4. เปลี่ยนจากแรงงานทักษะต่ำไปสู่แรงงานที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และทักษะสูง ทั้งนี้เป้าหมายสำคัญ คือ การขับเคลื่อนประเทศเพื่อก้าวข้ามกับดักประเทศรายได้ปานกลางสู่ประเทศที่พัฒนาแล้วซึ่งเมื่อพิจารณาถึงความจำเป็นดังกล่าวจากทั้ง 4 องค์ประกอบสำคัญ

ข้างต้น จะเห็นได้ว่า ความเชื่อมโยงต่อภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยเฉพาะการพัฒนากระบวนการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่เศรษฐกิจหลักให้สามารถรองรับการจัดบริการสาธารณะที่สามารถสนองตอบต่อความต้องการทางการพัฒนาเศรษฐกิจและการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นกลไกเชิงพื้นที่ในการระดมพลังทุกภาคส่วนร่วมลดปัญหาความเหลื่อมล้ำและนอกจากนั้นยังมีความจำเป็นต้องพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีบทบาทสำคัญในการร่วมกับภาคีทุกภาคส่วนเพื่อร่วมขับเคลื่อนการพัฒนา การขับเคลื่อน การเติบโตทางเศรษฐกิจชุดใหม่บนฐานความหลากหลายทางชีวภาพและความหลากหลายเชิงวัฒนธรรมในระดับท้องถิ่นตามภารกิจที่ซึ่งส่วนหนึ่งจะมีผลโดยตรงต่อการเพิ่มขึ้นต่อรายได้ของท้องถิ่น และความท้าทายสำคัญสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเด็นนี้ ก็จะเป็นการสร้างแนวร่วมที่สำคัญเชิงพื้นที่ในการหนุนเสริมการพัฒนาของเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในท้องถิ่น (Sustainable Development Goal: SDGs) สู่การเป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการทำให้ท้องถิ่นเป็นท้องถิ่นที่พัฒนาแล้วนั่นเอง

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อเตรียมพร้อมระบบการบริการของท้องถิ่นในการรองรับการขับเคลื่อนโมเดลพัฒนาเศรษฐกิจประเทศไทย 4.0 โดยเฉพาะท้องถิ่นในพื้นที่เศรษฐกิจสำคัญของประเทศให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีระบบบริการและบุคลากรที่มีขีดความสามารถในการจัดบริการอย่างมีมาตรฐานสากล
2. เพื่อส่งเสริมการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยให้มีความทันสมัยสู่สังคมดิจิทัล และการเชื่อมโยงกับสังคมในภาพกว้างทั้งในระดับประเทศและนานาชาติ
3. เพื่อเสริมสร้างเศรษฐกิจในท้องถิ่นให้มีความเข้มแข็งด้วยการสนับสนุนและส่งเสริมจากบริบทและภารกิจของการปกครองท้องถิ่นผ่านการมีส่วนร่วมของภาคีทุกภาคส่วน
4. เพื่อยกระดับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกประเภทและทุกระดับให้มีความพร้อมสมบูรณ์ในการเป็นแหล่งกลางของข้อมูลสารสนเทศเชิงพื้นที่ที่มีคุณภาพเพื่อการใช้ประโยชน์ในการพัฒนาพื้นที่และการขับเคลื่อนการพัฒนาในระดับประเทศ
5. เพื่อส่งเสริมสนับสนุนและประสานการบริหารจัดการด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมในมิติภารกิจของการพัฒนาท้องถิ่นให้พัฒนาที่สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับยุทธศาสตร์การพัฒนาระดับประเทศไทย 20 ปี

ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภองาว จังหวัดลำปาง

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่งได้กำหนดข้อมูลพื้นฐานไว้ จำนวน 9 ข้อ ดังนี้
(องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง, 2565)

1. สภาพทั่วไป

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ตั้งอยู่เลขที่ 118 หมู่ที่ 3 ตำบลบ้านโป่ง อำเภองาว จังหวัดลำปาง ระยะทางห่างจากอำเภองาวประมาณ 11 กิโลเมตร โดยเดินทางตามเส้นทางหลวงสายถนนพหลโยธิน งาว – ลำปาง และระยะทางห่างจากศูนย์ราชการจังหวัดลำปางประมาณ 83 กิโลเมตร

2. อาณาเขตและลักษณะภูมิประเทศ

ตำบลบ้านโป่งมีเนื้อที่ทั้งหมด 127.25 ตารางกิโลเมตร หรือ 79,531.25 ไร่ แบ่งออกเป็น

- พื้นที่ทำการเกษตร ประมาณ 11,684 ไร่
- พื้นที่ป่าและภูเขา ประมาณ 54,353 ไร่
- ที่อยู่อาศัย ประมาณ 2,000 ไร่
- พื้นที่ส่วนมากเป็นดินลูกรัง ดินเหนียว และดินปนทราย

3. เขตติดต่อ

- | | | |
|--------------|-----------|-----------------------|
| -ทิศเหนือ | ติดต่อกับ | ตำบลหลวงใต้ อำเภองาว |
| -ทิศใต้ | ติดต่อกับ | ตำบลบ้านหวด อำเภองาว |
| -ทิศตะวันออก | ติดต่อกับ | ตำบลแม่ตึบ อำเภองาว |
| -ทิศตะวันตก | ติดต่อกับ | ตำบลบ้านฮ่อน อำเภองาว |

4. เขตการปกครอง

ตำบลบ้านโป่งแบ่งเขตการปกครองตามอำนาจหน้าที่เป็น 12 หมู่บ้าน และมีจำนวน 2 หมู่บ้าน ที่มีราษฎรบางส่วนเป็นชนเผ่าคือ หมู่ที่ 7 เป็นชนเผ่าอาข่า และหมู่ที่ 10 เป็นชนเผ่าลาหู่

5. ประชากร/ครัวเรือน ประจำปี 2566

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง มีพื้นที่ในเขตการปกครอง จำนวน 12 หมู่บ้าน จำนวนครัวเรือน รวม 2,399 ครัวเรือน จำนวนประชากรในตำบล รวม 6,558 คน แยกเป็นชาย 3,304 คน และหญิง 3,254 คน

6. อาชีพของประชากร โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด

1. เกษตรกรรม
2. รับจ้าง
3. ค่าขายพนักงานบริษัท ห้างร้าน
4. พนักงานบริษัท ห้างร้าน
5. รับราชการ

7. หน่วยงานการศึกษา

-โรงเรียนประถมศึกษา	จำนวน	1	แห่ง
-โรงเรียนมัธยมศึกษา (ขยายโอกาส)	จำนวน	1	แห่ง
-ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	จำนวน	2	แห่ง
-ศูนย์เรียนรู้ชุมชน	จำนวน	1	แห่ง
-ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน	จำนวน	12	แห่ง
-ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	จำนวน	2	ศูนย์

8. หน่วยงานสาธารณสุข

-โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	จำนวน	1	แห่ง
------------------------------	-------	---	------

9. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

-ตุ้มยามตำรวจ	จำนวน	-	แห่ง
-ตำรวจบ้าน	จำนวน	-	คน
-ชุดรักษาความสงบเรียบร้อยภายในหมู่บ้าน	จำนวน	-	คน
-อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน	จำนวน	42	คน
-ทีมกู้ภัย (OTOS)	จำนวน	-	คน

จากข้อมูลเบื้องต้นขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ดังกล่าว สรุปได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่งเป็นตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลประเภทสามัญที่มีขนาดกลาง ทั้งในด้านขนาดของที่ตั้ง และจำนวนประชากรในพื้นที่ตลอดจนสภาพภูมิศาสตร์ที่เหมาะสมแก่การสร้างบ้านเรือนอยู่อาศัยและการทำสถานประกอบการ และสภาพพื้นที่ที่เหมาะสมแก่การเพาะปลูก ตลอดจนการจัดสรรทรัพยากรธรรมชาติจึงมีผลทำให้เกิดการพัฒนาเทคโนโลยีขึ้นในทุก ๆ ด้าน

การบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภองาว จังหวัดลำปาง

การบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่งได้ดำเนินการตามแบบแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่จัดทำไว้ ดังนี้

1. การบริหารจัดการภาครัฐดิจิทัลของหน่วยงาน

การบริหารจัดการภาครัฐดิจิทัลของหน่วยงาน คือ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ซึ่งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลประเภทสามัญ สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้ส่งเสริมในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการแก่ประชาชน เช่น การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการติดต่อราชการ การรับข้อมูลข่าวสาร การยื่นคำร้องข้อร้องเรียนต่าง ๆ การชำระเงิน การค้นหาข้อมูลทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน การประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ การประกาศเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว การจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ไลน์ เฟซบุ๊ก จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

2. พันธกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

พันธกิจขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในช่วง 5 ปี เพื่อให้เกิดผลตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้เป็นดังนี้ (องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง, 2566)

1. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของท้องถิ่น ให้มีประสิทธิภาพเหมาะสมตามสภาพของท้องถิ่น
2. การพัฒนาการบริหารงานการจัดการและการบริหารประชาชนโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาทดแทนหรือปรับปรุงระบบงานปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. การพัฒนาและนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการเสริมสร้างความรู้เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิตของชุมชนในท้องถิ่น
4. การพัฒนาและนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการส่งเสริมให้เกิดเศรษฐกิจแห่งภูมิปัญญาท้องถิ่น
5. การพัฒนาและนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชนภายใต้วัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
6. การพัฒนาบุคลากรในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชนในทุกระดับให้สามารถใช้ประโยชน์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

เพื่อให้บรรลุซึ่งเป้าหมายของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีทั้งจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม แผนแม่บทฯ ฉบับนี้ได้กำหนดยุทธศาสตร์หลักในการพัฒนาไว้ 5 ด้าน เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่ง ดำเนินการในช่วง 5 ปี เพื่อนำ ICT มาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการ การบริการประชาชน การยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนและเพื่อเป็นแหล่งเสริมสร้างความรู้ของท้องถิ่น (องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง, 2565)

ยุทธศาสตร์ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่

ยุทธศาสตร์ที่ 1 : การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของท้องถิ่น (Tong Tin Net)

“พัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายและระบบสื่อสารข้อมูลให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องท้องถิ่นเหมาะสมกับการใช้งานสนับสนุนการทำงานร่วมกันของหน่วยงานภายใน และสามารถต่อเชื่อมกับหน่วยงานภายนอกเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริหารงานและการบริการประชาชน”

เป้าหมาย

1. มีระบบคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมต่อการใช้งานตามสภาพความพร้อมของท้องถิ่น
2. มีระบบเครือข่ายเชื่อมโยงหน่วยงานภายในของท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพน่าเชื่อถือ มีเสถียรภาพการทำงานและมีความมั่นคงในเรื่องข้อมูลข่าวสาร
3. มีระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลท้องถิ่นกับท้องถิ่นอื่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและหน่วยงานภายนอกอื่น ๆ

แผนงานและกิจกรรม

1. พัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมตามสภาพของท้องถิ่น
2. พัฒนาระบบเครือข่ายเพื่อเชื่อมโยงหน่วยงานภายในของท้องถิ่น
3. พัฒนาระบบเครือข่ายและการสื่อสารข้อมูลเพื่อเชื่อมโยงท้องถิ่นกับหน่วยงานภายนอก
4. พัฒนาระบบเครือข่ายและการสื่อสารข้อมูลให้ครอบคลุมทั่วถึงในท้องถิ่น เพื่อประชาชนในท้องถิ่นสามารถรับบริการ สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารความรู้ได้อย่างทั่วถึง

ยุทธศาสตร์ที่ 2 : การพัฒนา ICT เพื่อการบริหารจัดการภายในองค์กรและ พัฒนา ICT การให้บริการกับประชาชน (e-Local Admin)

“พัฒนาการบริหาร การจัดการ โดยการนำ ICT เข้ามาทดแทนหรือปรับปรุงระบบงานปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นให้เกิดบูรณาการและเอกภาพในระบบข้อมูลการวางแผน การประสานงานการจัดสรรงบประมาณลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน รวมทั้งนำ ICT มาใช้ในการให้บริการแก่ประชาชนให้ดีขึ้นซึ่งจะสร้างคุณค่าให้แก่ประชาชนและผู้ประกอบการ ในด้านความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ รวมถึงความโปร่งใส ตรวจสอบได้ อันจะสนับสนุนบรรยากาศที่เอื้อต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่น”

เป้าหมาย

1. ทุกหน่วยงานภายในแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนใช้สารสนเทศร่วมกันผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้
2. มีระบบสารสนเทศพื้นฐานสำหรับการบริหารงาน ได้แก่ ระบบสารสนเทศ และระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ บริหารงานบุคคล พัสดุ งบประมาณ การเงิน บัญชี
3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้บริการพื้นฐานแก่ประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบ One Stop Service รวมทั้งสามารถให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการชำระค่าธรรมเนียมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
4. มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อรองรับการให้บริการประชาชน

แผนงานและกิจกรรม

1. พัฒนารฐานข้อมูลของท้องถิ่นโดยกำหนดมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลและการสื่อสาร เพื่อให้ทุกหน่วยงานใช้ข้อมูลร่วมกันและแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้อย่างมีเอกภาพ
2. พัฒนาระบบบริหารงานท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์ (e-Local Admin) ซึ่งได้แก่ระบบสารสนเทศและระบบการเชื่อมโยงข้อมูลภายในเมือง เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร (MIS) การบริหารงานของหน่วยงาน (back office) และการบริการประชาชน (front office)
3. พัฒนาระบบข้อมูลภูมิสารสนเทศ (Geographic Information System: GIS) ของท้องถิ่นที่ทันสมัยและนำมาใช้งานกำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมรวมถึงการบริหารจัดการทรัพยากรการป้องกันภัยพิบัติต่าง ๆ แบบบูรณาการ
4. พัฒนาศูนย์รวมข้อมูลข่าวสารและบริการของท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและการบริการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

5. จัดตั้งผู้ดูแลหรือหน่วยงานรับผิดชอบในการวางแผน ส่งเสริม พัฒนาบำรุงรักษา และหาข้อมูลและปรับปรุงข้อมูลดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับแผนแม่บท ICT

ยุทธศาสตร์ที่ 3 : การพัฒนา ICT เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชน ในท้องถิ่น

“ส่งเสริมให้ประชาชนใช้ประโยชน์จากสารสนเทศที่เหมาะสมเพื่อให้ประชาชน ในท้องถิ่นทราบและสามารถเข้าถึงข้อมูลและการบริการการศึกษา สาธารณสุข การบริการ ด้านรักษาความปลอดภัยการคมนาคมและสันตนาการอย่างทั่วถึงรวดเร็วและทันการ”

เป้าหมาย

1. มีการนำ ICT มาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาด้านสังคม เช่น สาธารณสุข การศึกษา เรียนรู้ของประชาชน
2. ครูและนักเรียนในท้องถิ่นสามารถเข้าถึงและใช้ ICT เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษา ค้นคว้าหาความรู้
3. มีศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนครบทุกชุมชน
4. มีการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่ประชาชนในท้องถิ่น
5. มีบริการเผยแพร่ข้อมูลและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ผ่านระบบ Internet แก่ประชาชน ในท้องถิ่น ในบริเวณสาธารณะ หน่วยงาน ห้องสมุด และศูนย์การค้า

แผนงานและกิจกรรม

1. อบรมบุคลากรทางการศึกษาให้สามารถใช้สื่อการสอนอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. พัฒนา Internet ชุมชน
3. พัฒนาระบบการให้บริการข้อมูล และรับเรื่องราวร้องทุกข์
4. พัฒนาศูนย์ความรู้ท้องถิ่น
5. พัฒนาระบบ e-Learning
6. จัดทำระบบเพื่อการเผยแพร่ข้อมูล

ยุทธศาสตร์ที่ 4 : พัฒนา ICT เพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่น

“เพิ่มศักยภาพด้านเศรษฐกิจโดยการใช้ ICT ในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ”

เป้าหมาย

1. มี Web Directory สำหรับผู้ผลิตสินค้าและผู้ให้บริการในท้องถิ่น
2. มีการจัดอบรมการใช้ ICT แก่ผู้ผลิตสินค้าและผู้ให้บริการในท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง

3. ข้อมูลการแก้ไขปัญหาความยากจน

แผนงานและกิจกรรม

1. พัฒนาจัดทำ Local Business Web Directory
2. ส่งเสริมสนับสนุนให้มีการจัดอบรม ICT สำหรับผู้ประกอบการธุรกิจ ผู้ผลิตสินค้า รวมทั้งเกษตรกรในท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ที่ 5 : การพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อการทำงานภายใต้วัฒนธรรมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Culture)

“พัฒนาความรู้ให้กับบุคลากรของท้องถิ่นทั้งในระดับผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งประชาชนในท้องถิ่นให้มีความรู้ความเข้าใจสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ คุ่มค่า”

เป้าหมาย

1. ฝึกอบรมบุคลากรของท้องถิ่นให้มีความรู้ความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมเพื่อตอบสนององภารกิจของตน
2. กำหนดแนวทางการฝึกอบรมให้มีความเหมาะสมกับบุคลากรในแต่ละระดับและสายงานโดยพิจารณาจากหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละบุคลากร เช่น บุคลากรระดับผู้บริหาร บุคลากรสายปฏิบัติการ เป็นต้น
3. การส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการระบบสารสนเทศที่จำเป็นของท้องถิ่น

แผนงานและกิจกรรม

1. ฝึกอบรมบุคลากรด้านการบริหารและจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. โครงการฝึกอบรมทักษะพื้นฐานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
3. โครงการฝึกอบรมทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเฉพาะทาง
4. โครงการฝึกอบรมความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสนับสนุนการปฏิบัติงาน
5. พัฒนาบุคลากรของท้องถิ่นให้มีความรู้ด้าน ICT อย่างเหมาะสมและต่อเนื่องสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ตลอดเวลา

4. เป้าหมายหลักของแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

1. มีโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพได้มาตรฐานและเหมาะสมกับการใช้งานอย่างเพียงพอและทั่วถึงรวมทั้งมีความมั่นคงปลอดภัยของระบบเครือข่ายและระบบสารสนเทศ

2. มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
 อย่างเป็นระบบและต่อเนื่องเพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้มาใช้ในการพัฒนาคณะไปสู่สังคมแห่ง
 ภูมิปัญญาและการเรียนรู้

3. ปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์ ระบบปฏิบัติการ การบริหารและการดูแลรักษา
 ให้มีประสิทธิภาพ

4. พัฒนาระบบการสื่อสารและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต

5. ตัวชี้วัดผลสำเร็จของแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

จากยุทธศาสตร์ของแผนแม่บท ICT ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง
 ได้กำหนดตัวชี้วัดที่ใช้วัดผลสำเร็จของแผนแม่บท ICT ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง
 ในภาพรวมหรือวัดผลกระทบสุดท้ายของการพัฒนา กำหนดได้ดังนี้ ดังได้จาก (ตาราง 1)

ตาราง 1 ตัวชี้วัดที่ใช้วัดผลสำเร็จของแผนแม่บท ICT ขององค์การบริหารส่วนตำบล
 บ้านโป่ง

ยุทธศาสตร์ ICT ของ อบต.บ้านโป่ง	ตัวชี้วัด
ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนา โครงสร้างพื้นฐานด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสารของท้องถิ่น	-องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่งมีระบบเทคโนโลยี สารสนเทศสนับสนุนการดำเนินการต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้นและ สามารถตรวจสอบได้ -ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่นความเป็นธรรม โปร่งใสในการ บริหารจัดการ -ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการข้อมูลและระบบ สารสนเทศอยู่ในเกณฑ์ระดับดี
ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนา ICT เพื่อการบริหารจัดการ และการให้บริการ (e-Local Admin)	-ปริมาณข้อมูลในทุกฐานข้อมูลเพิ่มขึ้น -องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่งมีศูนย์สารสนเทศที่ สมบูรณ์และทันสมัย -รูปแบบการดำเนินการต่าง ๆ อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เพิ่มมากขึ้นเพื่อรองรับการเป็นท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์

ตาราง 1 (ต่อ)

ยุทธศาสตร์ ICT ของ อบต.บ้านโป่ง	ตัวชี้วัด
ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนา ICT เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต ของชุมชนในท้องถิ่น	<ul style="list-style-type: none"> -บุคลากรของท้องถิ่นมีทัศนคติที่ดีและมีความต้องการใช้ ICT ในการปฏิบัติภารกิจเพิ่มมากขึ้น -บุคลากรของท้องถิ่นสามารถพัฒนาศักยภาพเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเพิ่มมากขึ้น -สังคมภายในท้องถิ่นเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้
ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนา ICT เพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจ ท้องถิ่น	<ul style="list-style-type: none"> -จำนวนประชาชนที่เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของท้องถิ่นผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มีเพิ่มขึ้น -ท้องถิ่นมีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกเพิ่มมากขึ้น -ความพึงพอใจในการรับข้อมูลข่าวสารของประชาชนดียิ่งขึ้น
ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนา ทรัพยากรบุคคลเพื่อการ ทำงานภายใต้วัฒนธรรม อิเล็กทรอนิกส์ (e-Culture)	<ul style="list-style-type: none"> -จำนวนบุคลากรของท้องถิ่นทุกระดับได้ผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีจำนวนมากขึ้น -บุคลากรของท้องถิ่น มีขีดความสามารถในการใช้ ICT ในการปฏิบัติภารกิจเพิ่มมากขึ้น -บุคลากรของท้องถิ่นมีความพึงพอใจในงานและผลงานของตนเองเพิ่มมากขึ้น

ที่มา: องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง, 2565

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภองาว จังหวัดลำปาง มีดังนี้

ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (2558) ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้ระเบียบแบบแผนวิธีการเชิงปริมาณกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอพุทธมณฑล ประกอบด้วย เทศบาลตำบลศาลายา เทศบาลตำบลคลองโยง องค์การบริหารส่วนตำบลศาลายาและองค์การบริหารส่วนตำบลมหาสวัสดิ์ ซึ่งทำหน้าที่ประจำในสำนักงาน จำนวน 150 คน ผลการศึกษาพบว่า 1) ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3 ด้าน ประกอบด้วย 1.1) การบรรลุวัตถุประสงค์ 1.2) การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศประสิทธิภาพในการทำงาน และ 1.3) ความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ประสิทธิภาพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อเทคโนโลยีสารสนเทศและทักษะความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยปัจจัยทักษะความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อประสิทธิผลของการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ 3) ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่จะเป็นในเรื่องการให้ความรู้และฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่พอเพียงและไม่ทั่วถึงและบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศยังไม่เพียงพอ

วันทนี มงคงทรัพย์กุล (2559) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (E-Government Service) โดยระเบียบวิธีวิจัยที่ใช้ประกอบด้วย การทบทวนทฤษฎี และแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศและรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ตลอดจนการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐผลการทบทวนและสังเคราะห์วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ดังนี้ 1) การรับรู้ ความง่ายในการใช้งาน 2) การรับรู้ประโยชน์ที่ได้รับ 3) คุณภาพของการบริการ และ 4) ความเชื่อถือไว้วางใจ ผลจากการวิจัยทำให้ผู้วิจัยสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (E-Services) ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต้น 4 ปัจจัย ได้แก่ 1) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceive Ease of Use) 2) การรับรู้ประโยชน์ในการใช้งาน (Perceived

Usefulness) 3) คุณภาพ (Quality) และความไว้วางใจ (Trust) และ 4) ปัจจัยตาม คือ การยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (E-Service Adoption)

ศุภโชค นิจสุนกิจ (2561) ได้ศึกษาแนวทางการนำนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปปฏิบัติในองค์การมหาชน โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพรูปแบบการวิจัยเป็นลักษณะการสัมภาษณ์เชิงลึกประชากรที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย หน่วยงานภาครัฐประเภทองค์การมหาชน จำนวน 39 แห่ง โดยพบว่า สภาพการนำนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปปฏิบัติในองค์การมหาชนนั้น ยังคงไม่มีความก้าวหน้าในการดำเนินการเท่าที่ควรตามที่ได้มีการกำหนดไว้ในกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ พ.ศ. 2554-2563 ของประเทศไทยและแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เนื่องจากองค์การมหาชนขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศหน่วยงานไม่ได้วางแผนงานและแผนงบประมาณที่มุ่งเน้นให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์โดยตรง

จิระพันธ์ มุลมาต (2564) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารของสถานศึกษาในยุคดิจิทัลทรานส์ฟอร์เมชัน การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลทรานส์ฟอร์เมชัน ปัจจุบันโลกถูกขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีในยุคที่เรียกว่า ดิจิทัล ทรานส์ฟอร์เมชัน กิจกรรมต่าง ๆ ถูกดำเนินไปภายใต้เทคโนโลยีดิจิทัล มีบทบาทในการบริหารจัดการทุกภาคส่วน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ด้านการศึกษาที่มีความจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีในการปฏิรูประบบการบริหารสถานศึกษาให้พร้อมรับมือกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพื่อยกระดับความสามารถในการจัดการศึกษา และส่งเสริมผู้เรียนได้เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง การจะทำให้การเปลี่ยนแปลงบรรลุผล ประกอบด้วยปัจจัย 4 ส่วน คือ 1) ผู้บริหารสถานศึกษา 2) บุคลากร 3) วัฒนธรรมองค์กร และ 4) เทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อองค์ประกอบ ทั้ง 4 ส่วนทำงานประสานกันจะเป็นเสมือนเกราะป้องกันให้สถานศึกษาทำงานได้อย่างราบรื่น เป็นการนำเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาจุดเด่นและแก้ไขจุดด้อยจนนำไปสู่การทำงานร่วมกัน เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ปฏิบัติงานในรูปแบบวิถีเดิมให้เป็นรูปแบบวิถีใหม่เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ปัจจุบันและในอนาคต

ภัทรานิษฐ์ อินตะยศ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลชมภู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า การนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในเทศบาลตำบลชมภู มีประสิทธิภาพหรือผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ 5 ด้าน คือ 1) ด้านโครงสร้างของ เทศบาลตำบลชมภู มีการตั้งคณะกรรมการเทคโนโลยีดิจิทัลของเทศบาลตำบลชมภูให้ทำงานร่วมกันได้อย่างเป็นระบบ 2) ด้านความรู้และทักษะของ

เจ้าหน้าที่ มีการฝึกอบรม การเสวนา การลงมือปฏิบัติ และการศึกษาดูงาน ที่เพิ่มความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ 3) ด้านงบประมาณ มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ และ เสริมสร้างระบบฐานข้อมูลที่ได้รับการรับรองมาตรฐานในการกำกับดูแลในการบริหารงาน 4) ด้านสถานที่และอุปกรณ์มีการดำเนินการออกแบบวางระบบเครือข่ายดิจิทัลและมีอุปกรณ์ดิจิทัลที่สามารถนำมาใช้ในการสื่อสารและการปฏิบัติงานร่วมกัน และ 5) ด้านช่องทางในการให้บริการเชิงดิจิทัล มีการสร้างช่องทางในการให้บริการเชิงดิจิทัล เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น แนวทางการเพิ่มประสิทธิผลการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติ พบว่า 1) ควรสร้างช่องทางการให้บริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเป็นรูปธรรม 2) มีการวางแผนพัฒนาบุคลากรและสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับผู้ที่ปฏิบัติงานในด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้กับองค์กร เช่น การจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการดำเนินงานการค้นหาข้อมูลที่สำคัญในรูปแบบฐานข้อมูลดิจิทัลที่สามารถเพิ่มการบูรณาการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นข้างเคียงตลอดจนส่งเสริมระบบเทคโนโลยีดิจิทัลให้มีความพร้อมสู่องค์กรดิจิทัลแห่งศตวรรษที่ 21

ภาพิมล ชัยพันธ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลตามแนวนโยบาย Thailand 4.0 ผลการวิจัยเอกสารและการวิจัยสนาม พบว่า สังคมดิจิทัลในปัจจุบันมีบทบาทสำคัญอย่างมากในการผลักดันให้การบริหารและการจัดการเทคโนโลยีเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จในการดำเนินงานไม่ว่าจะเป็นทางด้านชื่อเสียง สถานะทางสังคม และทางด้านการเงิน ซึ่งการได้มาซึ่งสถานะดังกล่าวข้างต้นนั้น องค์การอาจต้องเผชิญกับสภาวะยุ่งยากในการ บริหารงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งที่นำมาซึ่งผลประโยชน์สูงสุดต่อองค์การเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นสามารถสร้างงานประยุกต์ให้กับหลากหลายสาขาหรือวิชาชีพ ทั้งทางด้านการแพทย์ ด้านวิทยาศาสตร์ ด้านสังคมศาสตร์ และด้านศิลปะศาสตร์ เป็นต้น สำหรับประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อองค์การต่าง ๆ สรุปได้โดยสังเขปดังต่อไปนี้ (สุวรรณ รัตมิขวัณ, 2557, หน้า 29-32) ด้านที่ 1 ทำให้สามารถลดระยะเวลาในการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือบริการ ด้านที่ 2 ทำให้มีการสร้างสินค้าหรือบริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า ด้านที่ 3 ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการทำการค้า ด้านที่ 4 ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการในการทำงาน กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง จำเป็นต้องมีการบริหารจัดการงานภายในขององค์การซึ่งหมายถึง กระบวนการวางแผน การจัดองค์การ การนำและการควบคุมทรัพยากรคน เงิน สิ่งของ และข่าวสาร เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพและ

ประสิทธิผล (ติน ปรัชญพฤทธิ, 2556, หน้า 240) แต่ในปัจจุบันในโลกยุคดิจิทัล หรือ สังคมยุค 4.0 นี้ วิถีชีวิตคนในปัจจุบัน มีความเร่งรีบ รวดเร็ว เน้นการพึ่งพาเทคโนโลยี เพื่อความสะดวกสบายมากขึ้นในขณะเดียวกันมีบุคคลบางกลุ่มที่อาศัยความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมาก่ออาชญากรรมต่าง ๆ เพราะฉะนั้น สำหรับการปฏิบัติงานในโลกยุคดิจิทัลหรือโลกยุค 4.0 การบริหารจัดการองค์การที่ดีเพียงอย่างเดียวจึงยังไม่เพียงพอให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดได้ สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงเล็งเห็นความสำคัญในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้การปราบปราม อาชญากรรมมีประสิทธิภาพและเท่าทันการก่ออาชญากรรมในยุคดิจิทัลมากยิ่งขึ้น

ภัทรา จรรยา(2564) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารสถานศึกษาเอกชนในยุคดิจิทัล ผลการวิจัยพบว่า การบริหารสถานศึกษาเอกชนในยุคดิจิทัลเป็นพหุวิธีการสนับสนุนกระบวนการบริหารจัดการของสถานศึกษาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงแห่งยุคสมัยซึ่งประกอบด้วย 1) การวางแผนกำหนดกรอบและทิศทางควรมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและความต้องการของผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้แผนสอดคล้องและเหมาะสมกับบริบทของสถานศึกษาและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม 2) การพัฒนาหลักสูตรของสถานศึกษาควรมุ่งเน้นความคิดสร้างสรรค์นวัตกรรมและทักษะต่างๆ ที่จำเป็นในยุคดิจิทัลให้ผู้เรียนเกิดกระบวนการคิดขั้นสูง (Higher-Over Thinking) ด้วยการวิเคราะห์สังเคราะห์สร้างสรรค์อย่างเป็นระบบ 3) การจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษาเอกชนควรมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของผู้เรียน เช่น การเรียนรู้แบบ Active learning การสร้างสรรค์เป็นฐาน (CBL) เป็นต้น โดยคำนึงถึงความแตกต่างทางศักยภาพของผู้เรียนรายบุคคล 4) การคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ควรคัดเลือกบุคลากรที่มีองค์ความรู้และทักษะที่จำเป็นในการจัดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพต่อการเรียนรู้ของผู้เรียนและมีทัศนคติที่เปิดรับความหลากหลายทางวัฒนธรรมในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอย่างมีคุณธรรมและจริยธรรม 5) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ควรส่งเสริมและพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรเพื่อให้เอื้ออำนวยต่อการจัดการเรียนรู้ 6) การวางแผนงบประมาณต้องครอบคลุมการจัดสรรทรัพยากรที่อาจเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลันและต้องมีการสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนในการสนับสนุนเงินงบประมาณด้านสื่อสารสนเทศและเทคโนโลยี 7) การสนับสนุนและใช้เทคโนโลยีเพื่อการบริหารจัดการศึกษาคควรมีการจัดสรรอุปกรณ์ดิจิทัลที่มีคุณภาพและพัฒนาสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมกับการเรียนรู้ของบุคลากรผู้เรียน และการดำเนินงานของสถานศึกษา

ชมพูนุท ปัญญาแก้ว (2564) ได้ศึกษา เรื่องปัจจัยส่วนบุคคลและความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์กรดิจิทัลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขต

อำเภอหล่มสักจังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการวิจัยสามารถสรุปผลได้ดังนี้ 1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 62.5) มีอายุระหว่าง 31-40 ปี (ร้อยละ 44.30) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 60.20) ตำแหน่งประเภททั่วไป (ร้อยละ 38.60) และระยะเวลาปฏิบัติงาน 11-15 ปี (ร้อยละ 31.80) 2) ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์การดิจิทัล พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์การดิจิทัลโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์การดิจิทัลรายด้านสามารถ เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนี้ด้านการเปลี่ยนพฤติกรรม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ 1.1) ด้านประสบการณ์ อยู่ในระดับมาก 1.2) ด้านการฝึกฝนและด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมากเท่ากัน และ 1.3) ด้านการรับรู้ อยู่ในระดับมากตามลำดับ 3) ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านสามารถเรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ดังนี้ด้านปริมาณงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ 1.1) ด้านคุณภาพและความคุ้มค่า อยู่ในระดับมาก 1.2) ด้านเวลา อยู่ในระดับมาก และ 1.3) ด้านค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน อยู่ในระดับมากตามลำดับ 4) ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะว่างานในระบบราชการถึงจะมีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้แต่ก็ยังคงอิงระบบเก่า คือเอกสารการใช้ระบบสารสนเทศก็มีประโยชน์ตรงที่ทำงานได้สะดวกมากขึ้นแต่ว่าก็ยังคงต้องสิ้นเปลืองกระดาษเช่นเดิม จำนวน 4 คน รองลงมาคือ จัดอบรมบุคลากรให้ทันเทคโนโลยีสมัยใหม่จำนวน 2 คน และควรจัดอุปกรณ์ในสำนักงานให้ทันสมัย จำนวน 1 คน ตามลำดับ 5. ผลการทดสอบสมมติฐาน: บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลภายในเขตอำเภอหล่มสักที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัล 4.0 แตกต่างกัน สรุปผลได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไม่มีประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัล 4.0 ไม่แตกต่างกันยกเว้นระดับการศึกษาที่มีประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัล 4.0 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

วชิรพงศ์ พูลเกษตร (2565) ได้ศึกษา เรื่องแนวทางการส่งเสริมคุณลักษณะของผู้บริหารในยุคดิจิทัลสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิษณุโลก อุตรดิตถ์ ผลการวิจัย พบว่า 1) ผลการศึกษาคุณลักษณะของผู้บริหารในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิษณุโลก อุตรดิตถ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณา

เป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการเป็นพลเมืองในยุคดิจิทัลและด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ในยุคดิจิทัล 2) ผลการศึกษาแนวทางการส่งเสริมคุณลักษณะของผู้บริหารในยุคดิจิทัลสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัชฌิมศึกษาพิษณุโลก อุดรดิตถ์ พบว่า สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาควรสนับสนุนให้ผู้บริหารสถานศึกษาเข้ารับการอบรมเสริมความรู้ด้านการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศส่งเสริมให้จัดระบบงานโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศส่งเสริมให้มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้บริหารสถานศึกษา ศึกษานิเทศก์ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสร้างเครือข่ายความร่วมมือกำหนดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนเพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ให้ครุณาความรู้และทักษะดิจิทัลไปใช้ในการปฏิบัติงานและการจัดการเรียนการสอนรวมทั้งสนับสนุนงบประมาณและอุปกรณ์ให้สถานศึกษาอย่างทั่วถึง

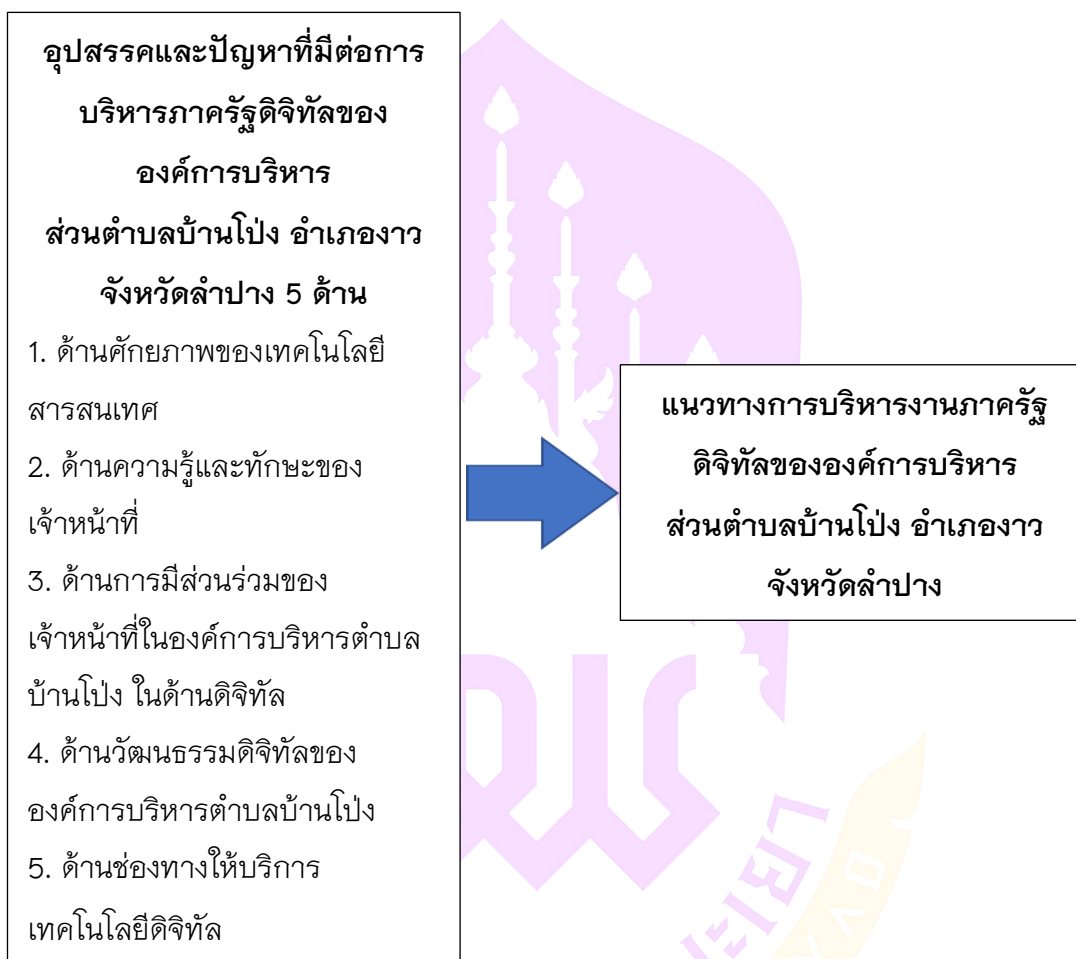
สุภาภรณ์ สีสุพรรณ และอจิรภัส เพียรขุนทด (2565) ได้ศึกษาเรื่องการปรับตัวเพื่อเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงเป็นองค์กรดิจิทัลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยพบว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความพยายามในการปรับตัวเพื่อไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดการวิจัยของปัจจัยที่มีผลในการนำพาองค์กรไปสู่องค์กรดิจิทัลได้ ดังนี้ 1) การใช้งบประมาณตามลำดับความสำคัญภายใต้งบประมาณที่มีอย่างจำกัด 2) การปรับกระบวนการ ปฏิบัติงานที่แตกต่างตามลักษณะของงานแต่ละประเภท 3) การปรับตัวตามระเบียบกฎหมายที่แตกต่างกัน ตามลักษณะงานที่มีและไม่มีกฎหมายรองรับ 4) การปรับตามความจำเป็นขององค์กรที่มีขนาดต่างกัน 5) การเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถของบุคลากร และ 6) การปรับโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลขององค์กรให้เพียงพอต่อการใช้งานเท่าที่จำเป็นเท่านั้น นอกจากนี้ยังพบปัญหาและอุปสรรคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการปรับตัวไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล ได้แก่ 1) ปัญหาด้านทักษะความรู้ของบุคลากร 2) ปัญหาด้านงบประมาณซึ่งหากไม่ได้รับการแก้ไขการปรับตัวไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลก็ยากที่จะเกิดขึ้นได้

สุปรिता โกษาแสง, กฤษดา ผ่องพิทยา และสมชาย เทพแสง (2565) ได้ศึกษาเรื่องเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับการบริหารสถานศึกษาในยุค Digital Transformation Digital Technology for School Management in the Digital Transformation Era จากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสังคมในปัจจุบัน ส่งผลต่อสถานศึกษาในยุคดิจิทัลเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตามไปด้วยซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ มีการวางแผนการขับเคลื่อนสถานศึกษาในการจัดการศึกษาสำหรับผู้เรียน ได้แก่ การบริหารการเปลี่ยนแปลงทางการศึกษา และการบริหารเทคโนโลยีสำหรับสถานศึกษาไปพร้อมกันกับหลักธรรมาภิบาล

ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 โดยผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการบริหารสถานศึกษา คือ ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีสมรรถนะที่เหมาะสมในการบริหารจัดการการเรียนรู้ที่เชื่อมโยงความคิดและความรู้ให้กับผู้เรียนที่เป็นกลุ่มคนที่เกิดในยุคดิจิทัล สถานศึกษาต้องดำเนินการในยุคดิจิทัลให้บรรลุเป้าหมายของการศึกษาที่สำคัญ คือ คนไทยทุกคนได้รับการศึกษาและเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างมีคุณภาพสามารถดำรงชีวิตอย่างเป็นสุข มีคุณลักษณะของความเป็นไทยให้สอดคล้องกับการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคดิจิทัล นอกจากรูปแบบการเรียนการสอนใหม่ที่เกิดขึ้นอย่างหลากหลายตามยุคที่เปลี่ยนไปแล้ว การบริหารงานของสถานศึกษาในทุกฝ่ายต้องมีการดำเนินการให้รวดเร็วมากขึ้น โดยการบริหารสถานศึกษาทั้ง 4 งาน ประกอบด้วย 1) ด้านการบริหารวิชาการ 2) ด้านการบริหารงบประมาณ 3) ด้านการบริหารงานบุคคล และ 4) ด้านการบริหารทั่วไป ให้มีประสิทธิภาพ เพื่อนำมาใช้เป็นองค์ประกอบในการบริหารสถานศึกษาโดยใช้เทคโนโลยี โดยการใช้กระบวนการบริหารตามวงจรคุณภาพ PDCA นับเป็นปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานบริหารโรงเรียนโดยใช้เทคโนโลยียุคดิจิทัลมีรูปแบบในการดำเนินงานที่มีความชัดเจน ผู้บริหารให้ความสำคัญในการกำกับติดตามการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องมีการพัฒนาความรู้การปฏิบัติงานให้ครู นอกจากนั้นจะต้องอาศัย ความร่วมมือจากทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมในทุกงานภายใต้องค์ประกอบการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารสถานศึกษา ด้านการพัฒนาบุคลากร การบริหารจัดการ การใช้หลักธรรมาภิบาล การมีส่วนร่วม การมีภาวะผู้นำ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สามารถปรับเปลี่ยนกระบวนการเรียนการสอนให้ทันกับยุคที่เทคโนโลยีเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็วให้ได้ เพื่อจะได้สร้างผู้เรียนให้มีทักษะต่าง ๆ ที่สามารถสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ นำองค์ความรู้ไปสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้เกิดขึ้นและสามารถดำรงอยู่ในยุคดิจิทัลได้โดยมีทักษะชีวิตที่จะนำไปประยุกต์ใช้ในการดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุข

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิด เอกสารและงานวิจัยที่มีความเกี่ยวข้องของ ผู้วิจัยได้นำงานวิจัยของ ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (2558) มาประยุกต์เป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่องแนวทางการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภองาว จังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง เพื่อศึกษาอุปสรรคปัญหาและแนวทางการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ตำบลบ้านโป่ง อำเภองาว จังหวัดลำปาง เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวิธีการดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ
5. การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้วิจัยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยใช้เกณฑ์คุณลักษณะของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่สามารถนำมาตอบโจทย์และวัตถุประสงค์การวิจัยได้ จำนวน 6 กลุ่ม รวมเป็น 30 คน ดังต่อไปนี้

1. กลุ่มผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง จำนวน 2 คน

ประกอบด้วย

- 1.1 นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง จำนวน 1 คน
- 1.2 ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง จำนวน 1 คน
2. กลุ่มผู้บริหารระดับกอง จำนวน 3 คน ประกอบด้วย
 - 2.1 ผู้อำนวยการกองคลัง จำนวน 1 คน
 - 2.2 ผู้อำนวยการกองช่าง จำนวน 1 คน
 - 2.3 หัวหน้าสำนักปลัด จำนวน 1 คน

3. กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ว่าการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลไปปฏิบัติ จำนวน 5 คน

- | | |
|------------------------------|------------|
| 3.1 นักพัฒนาชุมชน | จำนวน 1 คน |
| 3.2 นักวิเคราะห์นโยบายและแผน | จำนวน 1 คน |
| 3.3 นักวิชาการศึกษา | จำนวน 1 คน |
| 3.4 เจ้าพนักงานธุรการ | จำนวน 1 คน |
| 3.5 เจ้าพนักงานจัดเก็บรายได้ | จำนวน 1 คน |

4. กลุ่มเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐอื่นที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 คน

- | | |
|---|------------|
| 4.1 ครูผู้สอนโรงเรียนในเขตพื้นที่ตำบลบ้านโป่ง | จำนวน 1 คน |
| 4.2 ปลัดอำเภอ สำนักงานอำเภอวัง | จำนวน 1 คน |
| 4.3 ผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล | จำนวน 1 คน |

5. กลุ่มผู้นำชุมชน จำนวน 3 คน

- | | |
|---------------------------------------|------------|
| 5.1 เจ้าอาวาสวัดในพื้นที่ตำบลบ้านโป่ง | จำนวน 1 คน |
| 5.2 กำนันตำบลบ้านโป่ง | จำนวน 1 คน |
| 5.3 ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 4 ตำบลบ้านโป่ง | จำนวน 1 คน |

6. กลุ่มประชาชนที่ใช้บริการเชิงดิจิทัล จำนวน 14 คน

- | | |
|---|------------|
| 6.1 ประชาชนผู้ที่ใช้บริการด้านการชำระภาษี | จำนวน 2 คน |
| 6.2 ประชาชนผู้ที่ใช้บริการด้านร้องเรียน/ร้องทุกข์ | จำนวน 2 คน |
| 6.3 ประชาชนผู้ที่ใช้บริการด้านทะเบียนพาณิชย์ | จำนวน 2 คน |
| 6.4 ประชาชนผู้ที่ใช้บริการด้านงานทั่วไป | จำนวน 4 คน |
| 6.5 ประชาชนผู้ที่ใช้บริการด้านงานสวัสดิการสังคม | จำนวน 2 คน |
| 6.6 ประชาชนผู้ที่ใช้บริการด้านงานโยธา | จำนวน 2 คน |

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบชี้แนะและแบบจับบันทึกการสังเกตการณ์ โดยไม่มีการกำหนดข้อคำถามที่ชัดเจนตายตัวเป็นการกำหนดข้อคำถามแบบเปิดกว้าง หรือการใช้แบบสัมภาษณ์แบบปลายเปิด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ทราบถึงแนวคิด มุมมอง ปัญหา อุปสรรค วิธีการแก้ไขปัญหา ข้อเสนอแนะ รวมทั้งประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย โดยคำถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นด้านอุปสรรคและปัญหาการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ตำบลบ้านโป่ง อำเภอองาว จังหวัดลำปาง

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ตำบลบ้านโป่ง อำเภอองาว จังหวัดลำปาง

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าเป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญเป็นเกณฑ์ในการเลือกจำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย อาจารย์คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอองาว จังหวัดลำปาง และนักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแหง อำเภอองาว จังหวัดลำปาง

การเก็บข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างเก็บข้อมูลแบบเจาะจงจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำส่งจากคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลโดยการเข้าสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
2. ผู้วิจัยนัดหมายวัน เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
3. ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ข้อมูลเชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยใช้รูปแบบการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์โดยใช้ประเด็นคำถามตามที่กำหนดไว้ ผู้สัมภาษณ์จะเริ่มจากการแนะนำตนเอง แนะนำวัตถุประสงค์ของการสัมภาษณ์ และหลีกเลี่ยงคำถามที่ไม่เหมาะสมหรือคำถามที่อาจนำไปสู่ความขัดแย้ง โดยผู้สัมภาษณ์จะเริ่มสนทนาจากคำถามที่กำหนดไว้พร้อมบันทึกคำตอบทั้งหมดลงในแบบสัมภาษณ์ จากนั้นจะสัมภาษณ์ด้วยคำถามปลายเปิดที่จะนำไปสู่ประเด็นการศึกษาและให้อิสระกับผู้ถูกสัมภาษณ์ในการตอบคำถามมากที่สุด
4. รวบรวมข้อมูลที่ได้ทั้งหมดแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) โดยการวิเคราะห์ สังเคราะห์ จัดกลุ่มข้อมูลตามประเด็นปัญหาสำคัญ และอธิบายความเชื่อมโยงภายใต้วิธีการที่สำคัญ ดังนี้

1. การจำแนกและจัดระบบข้อมูล (Typology and Taxonomy) เป็นการนำเข้าสู่ข้อมูลที่ได้มาจำแนกและจัดหมวดหมู่ให้เป็นระบบ เช่น ข้อมูลหมวดงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลหมวดการสัมภาษณ์ เป็นต้น
2. การวิเคราะห์สรุปอุปนัย (Analytic Induction) เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นมาวิเคราะห์เพื่อหาบทสรุปร่วมกันของเรื่องนั้น
3. การวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงเนื้อหา (Content Analysis) เป็นการนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ถึงเนื้อหาสาระในประเด็นหรือเรื่องนั้น



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา เรื่อง แนวทางการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ตำบลบ้านโป่ง อำเภอท่าวุ้ง จังหวัดลพบุรี โดยงานวิจัยนี้เป็นรูปแบบงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญรวมเป็นจำนวน 30 คน แบ่งเป็นกลุ่มกลุ่มผู้บริหารองค์กร จำนวน 2 คน กลุ่มผู้บริหารระดับกอง จำนวน 3 คน กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้ว่าการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลไปปฏิบัติ จำนวน 5 คน กลุ่มเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐอื่นที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 คน กลุ่มผู้นำชุมชน จำนวน 3 คน และกลุ่มประชาชนที่ใช้บริการเชิงดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง จำนวน 14 คน รวมเป็นจำนวน 30 คน โดยผู้วิจัยได้นำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 การบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดงานวิจัยของ ศิริวัฒน์ เปลี้นบางยาง (2558) มาประยุกต์เป็นกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา ได้มีแนวทางตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ 5 ด้าน จากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 30 คน พบว่า

1. ด้านศักยภาพเทคโนโลยีสารสนเทศ (เช่น อุปกรณ์ที่ใช้งานด้านเทคโนโลยีภายในสำนักงาน, แอปพลิเคชัน, แพลตฟอร์มต่าง ๆ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง

ผู้วิจัยประมวลสรุปความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ได้เห็นถึงความสำคัญของศักยภาพเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะนำมาใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กร ได้ดำเนินการจัดหาวัสดุอุปกรณ์สำนักงานที่ทันสมัยและเพื่อไว้รองรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บริการและการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์สำนักงานและแบบโน้ตบุ๊ก, เครื่องพิมพ์เลเซอร์ ทั้งสีและขาวดำ, เครื่องพิมพ์แบบหมึกชนิด และเครื่องสแกนเนอร์ (scanner) เป็นต้น เพื่อไว้รองรับการเชื่อมโยงเครือข่าย และได้ดำเนินการออกแบบวางระบบเครือข่ายเน็ตเวิร์คและเครือข่ายของคอมพิวเตอร์เพื่อเชื่อมโยงใช้งานทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน อีกทั้งเป็นระบบเครือข่ายแบบไร้สาย (wireless LAN) โดยใช้บริการกับบริษัทที่ให้สัญญาอินเทอร์เน็ต คือ บริษัท

โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) หรือ บริษัท TOT ที่ให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เพื่อใช้ในการเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลภายในสำนักงาน ในการแชร์เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ และเครื่องถ่ายเอกสาร ในการดึงข้อมูลต่าง ๆ จากแฟ้มข้อมูลที่สร้างไว้เก็บข้อมูลภายในสำนักงาน และได้มีการจัดทำเว็บไซต์ (www.banpong-ng.go.th) เฟซบุ๊ก (Facebook) แอปพลิเคชันไลน์ แพลตฟอร์มต่าง ๆ ที่ไว้ให้บริการด้านดิจิทัลแก่ประชาชน และมีการจัดคอมพิวเตอร์ไว้สำหรับ จุดบริการคอมพิวเตอร์เพื่อให้ประชาชนไว้สืบค้นข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ เป็นต้น

บทสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญในแต่ละกลุ่ม มีดังนี้

1. กลุ่มผู้บริหารองค์กร

1.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ทางด้านสังคมปัจจุบัน เทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทสำคัญและถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการทำงาน เนื่องจากโลกปัจจุบันเป็นการสื่อสารที่ไร้พรมแดนมีความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีในด้านต่าง ๆ องค์กรการบริหารส่วนตำบลบ้านโป่งจึงต้องปรับตัวให้ทันสมัยอยู่เสมอเพื่อให้การบริหารจัดการองค์การ การทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่งให้สามารถได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่องและราบรื่น ไม่ให้ติดปัญหาและอุปสรรคในเรื่องการทำงานรวมทั้งได้มีการสร้างเครือข่ายในการติดต่อสื่อสารและจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง เพื่อการประสานงานระหว่าง อบต.บ้านโป่ง ให้มีความสำคัญกับเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานจึงได้จัดทำงบประมาณส่วนหนึ่งเพื่อจัดซื้อเครื่องครุภัณฑ์ที่เป็นตัวช่วยในการทำงานเพื่อประสบความสำเร็จของเราทุก ๆ ปี แต่ก็ยังมีปัญหาอุปสรรคทางด้านเทคโนโลยีที่ล้าสมัยขึ้นตลอดเวลา องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่งก็ได้พัฒนาให้มีความก้าวหน้าอยู่เรื่อย ๆ ตามโลกปัจจุบัน ดังนั้น เครื่องมือเครื่องใช้ เช่น คอมพิวเตอร์ที่ใช้ประกอบในการทำงานที่มีระบบเครือข่าย มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงเวอร์ชันที่ใหม่ขึ้น แต่งบประมาณมีจำนวนจำกัดสามารถจัดซื้อได้ อยู่ส่วนหนึ่ง การแก้ไขให้เครื่องใช้เทคโนโลยีให้เป็นปัจจุบัน คือ การให้ช่างเข้ามาปรับปรุงในเรื่องแก้ไขเครื่องใช้เทคโนโลยีให้เป็นปัจจุบัน เพื่อให้การใช้งานไม่มีปัญหาอุปสรรค

1.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในองค์กร ทำให้สะดวก มีความรวดเร็วในการทำงาน ค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ทำได้ง่ายครอบคลุม ทำให้การติดต่อประสานงานได้ง่ายขึ้น ปัญหาที่พบว่า ส่วนใหญ่จะเป็นข้อมูลที่เก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์จะสูญหายจากการที่คอมพิวเตอร์โดนไวรัสเข้าระบบ การแก้ไขควรเก็บข้อมูลไว้ใน ไดรฟ์สำรองเก็บข้อมูลไว้ด้วยเพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล

2. กลุ่มผู้บริหารระดับกอง

2.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่าการบริหารงานของ อบต. บ้านโป่ง มีอยู่ 3 ส่วน คือ กองคลัง กองช่าง และสำนักปลัด ซึ่งทั้ง 3 ส่วนนี้ มีความเชื่อมโยงในการปฏิบัติงานร่วมกัน ทั้ง 3 ส่วนงาน ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงาน อาทิเช่น ไลน์กลุ่มของพนักงานในองค์กร การใช้ระบบอินเทอร์เน็ตของเว็บไซต์ของหน่วยงาน ในการประสานงานหรือให้บริการกับประชาชนแต่ละภาคส่วน เช่น กองคลัง จะเกี่ยวกับงาน จัดเก็บรายได้ งานรายงาน งบการเงิน การบริการต่าง ๆ กองช่าง ก็ไปในด้านน้ำไหลไฟสว่าง การร้องเรียนก็อยู่ส่วนของสำนักปลัด ปัญหาส่วนใหญ่จะเป็นในด้านพนักงานที่ไม่มีโทรศัพท์ เพราะจะส่งการทางไลน์ แนวทางแก้ไข คือ พนักงานควรจัดหาโทรศัพท์รุ่นใหม่ที่รองรับระบบ ไลน์บ้าง และอาจจะมีการโทรประสานหัวหน้าหน่วยงานแต่ละท่านให้ประสานงานกับพนักงาน ในฝ่ายของตนเองที่รับผิดชอบอยู่

2.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่าเป็นว่า เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน ถือเป็นปัจจัยที่เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในชีวิตและการทำงาน ดังนั้นการพัฒนาศักยภาพ เทคโนโลยีสารสนเทศจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพราะปัจจุบันนี้มีการทำงานผ่าน ระบบเทคโนโลยีกันทั้งนั้น อบต.บ้านโป่ง ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการเตรียมความพร้อม ด้านศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศของ อบต. เพื่อรองรับการใช้งานและการให้บริการ แก่ประชาชน จึงได้พัฒนาศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศของ อบต. ที่มีความพร้อมและ รองรับการทำงานในทุกด้านให้ทันสมัย ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา

2.3 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ได้ให้ความคิดเห็นว่าการจะตอบโจทย์ในการทำงาน และการให้บริการประชาชนนั้น คือ การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อรองรับการทำงาน และการให้บริการในทุกรูปแบบ อบต.บ้านโป่ง ได้พัฒนาศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ ของ อบต. ให้ทันสมัยมาตลอด เช่น การใช้อุปกรณ์สำนักงานที่รองรับระบบเทคโนโลยีใหม่ ๆ การใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ที่เป็นรุ่นใหม่ เพื่อรองรับระบบการทำงานผ่านระบบดิจิทัล การ ให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์ เฟซบุ๊ก เว็บไซต์ อีเมลล์ แอปพลิเคชันไลน์ และการใช้ แพลตฟอร์มต่าง ๆ ในการให้บริการแก่ประชาชน ทำให้เห็นถึงความใส่ใจในพี่น้องประชาชน ที่มาใช้บริการกับอบต.บ้านโป่ง ที่จะได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการใช้บริการด้านต่าง ๆ

3. กลุ่มผู้ปฏิบัติ/นำนโยบายไปปฏิบัติ

3.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่าเป็นว่า ศักยภาพเทคโนโลยีในองค์กร จะมีปัญหาเรื่องเทคโนโลยีหรือว่าเครื่องมือในการทำงานจะล้าสมัยในสำหรับความคิดเห็น ส่วนตัวคิดว่าเพราะว่าเนื่องด้วยงบประมาณของ อบต.มีน้อยและมีจำนวนจำกัด ซึ่งงบประมาณ

หากได้มากก็ต้องจัดสรรไปในด้านต่าง ๆ แต่ก็มีการจัดสรรงบประมาณในด้านเครื่องใช้ด้านเทคโนโลยีของ อบต. ให้เพียงพอต่อการทำงาน ในการแก้ไขในส่วนนี้ คือ การจัดสรรงบประมาณในด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ให้เพิ่มขึ้นมา เพื่อรองรับการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของ อบต. ให้ทันสมัยขึ้น

3.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า อบต.บ้านโป่งเป็นองค์กรสาธารณะที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดก็ย่อมต้องมีการดำเนินงานที่มีศักยภาพ โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยี เพราะการติดต่อประสานงานการทำงานมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง และได้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน สำหรับเทคโนโลยีของ อบต.บ้านโป่ง ก็มีศักยภาพระดับหนึ่ง แต่ปัญหาอุปสรรคที่พบจะเป็นด้านงบประมาณที่จำกัดในด้านเทคโนโลยี แก้ไขโดยการตั้งงบประมาณในการซ่อมแซม อัปเดตเทคโนโลยีให้ทันสมัย

3.3 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ได้ให้ความคิดเห็นว่า โดยรวมแล้วศักยภาพอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับดี มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานในด้านการจัดเก็บรายได้ก็ได้ให้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการสร้าง Google Form และ QR Code เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้ใช้บริการ ปัญหาที่จะมีในด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ยังไม่ทันสมัยเท่าที่ควร ดำเนินการแก้ไขโดยการเสนอขอจัดซื้อครุภัณฑ์ที่ทันสมัยมาใช้งาน

3.4 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 ได้ให้ความคิดเห็นว่า เทคโนโลยีสารสนเทศของ อบต. บ้านโป่ง มีการปรับปรุงด้านเทคโนโลยีให้ทันสมัยและรวดเร็ว ในการทำงานมีวิวัฒนาการด้านศักยภาพเทคโนโลยีสารสนเทศที่ครอบคลุมทุกด้าน ปัญหาจะมีด้านสัญญาณอินเทอร์เน็ตนอกนั้นไม่มีปัญหาใด แก้ไขโดยการแจ้งบริษัทที่ทำสัญญาจ้างด้านอินเทอร์เน็ตเข้ามาเช็คระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมเครือข่ายให้มีความเสถียรขึ้น

3.5 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ศักยภาพเทคโนโลยีสารสนเทศของ อบต. บ้านโป่ง ค่อนข้างที่จะสมบูรณ์ในการใช้งานในปัจจุบัน เพราะใช้ในการทำงานด้านงานสำนักงาน ก็จะมีระบบ E-LASS ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่ใช้ในการนำข้อมูลและส่งข้อมูลเข้าในระบบที่เพิ่มเติมขึ้นมาจากส่วนด้านเทคโนโลยีที่รองรับการให้บริการประชาชน ปัญหาในด้านนี้ไม่มีเพราะเครื่องมือสื่อสารมีครบสำหรับการทำงาน

4. กลุ่มเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐอื่นที่เกี่ยวข้อง

4.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่งอยู่ในระดับที่ดี แต่บางส่วนยังมีเทคโนโลยีที่ไม่ทันสมัยเท่าที่ควร อาจจะเป็นในด้านงบประมาณที่มีน้อย ที่ไม่สามารถจัดสรรเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ให้ทั่วถึงในองค์กรได้

4.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ศักยภาพเทคโนโลยีของ อบต.บ้านโป่ง ที่ใช้ในการประสานงานกับส่วนราชการน่าจะมีคามทันสมัยอยู่ในระดับดีระดับหนึ่ง เนื่องจากที่ผ่านมามีการประสานงานเกี่ยวกับข้อราชการต่าง ๆ ผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์กับทางเจ้าหน้าที่ของ อบต. และสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์มือถือ เทคโนโลยีสมัยปัจจุบันมีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารการประสานงานต่าง ๆ ของ อบต. ที่ผ่านมายังไม่พบปัญหาอุปสรรคใดในด้านเทคโนโลยีของ อบต.

4.3 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศของ อบต.บ้านโป่ง มีศักยภาพที่ดี จากการที่ได้ประสานงานกับทาง อบต.บ้านโป่ง ทางระบบออนไลน์ และจากการที่ได้เข้าไปประชุมหรือติดต่อประสานงานใน อบต.บ้านโป่ง ได้เห็นถึงศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ อบต. ได้จัดไว้รองรับการให้บริการแก่ประชาชน และการประสานงานระหว่างหน่วยงาน ถือว่าเป็นการพัฒนาศักยภาพของเทคโนโลยีที่ทันสมัยและใช้งานได้เป็นอย่างดี ปัญหาและอุปสรรคที่พบ คือ การที่ใช้งานเทคโนโลยีนั้น ๆ มานานทำให้เกิดการชำรุด เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ในการแก้ไขปัญหา คือ การนำเครื่องใช้เทคโนโลยีนั้นมาซ่อมแซมให้สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้

5. กลุ่มผู้นำชุมชน

5.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ได้ให้ความคิดเห็นว่าจากการที่ได้ประสานงานกับทาง อบต.บ้านโป่ง ได้เห็นถึงศักยภาพเทคโนโลยีสารสนเทศของ อบต.บ้านโป่ง ในด้านต่าง ๆ เทคโนโลยีสารสนเทศของ อบต.บ้านโป่ง มีศักยภาพที่ดีครอบคลุมทุกด้าน

5.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า เทคโนโลยีเป็นนวัตกรรมใหม่ที่ใช้สื่อสารให้อีกฝ่ายรับเพื่อความสะดวกขึ้น ศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศของ อบต.บ้านโป่ง ถือว่าดีอยู่แล้วเพราะมีความทันสมัย มีการปรับปรุงระบบตลอดเพื่อให้ทันสมัย

5.3 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ศักยภาพเทคโนโลยีสารสนเทศของ อบต.บ้านโป่ง เป็นเรื่องใหม่มีความทันสมัยใช้งานได้เป็นอย่างดี

6. กลุ่มผู้ใช้บริการภาครัฐดิจิทัล

6.1 ประชาชนผู้ใช้บริการด้านการชำระภาษี

6.1.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง มีศักยภาพที่ดี สมัยใหม่ ครอบคลุมการใช้งานการให้บริการทุกด้านแก่ประชาชน

6.1.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศของ อบต.บ้านโป่ง มีความทันสมัย มีการใช้งานได้ดี

6.2 ประชาชนผู้ใช้บริการด้านร้องเรียน/ร้องทุกข์

6.2.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่าจากการที่ได้ติดต่อประสานงาน และการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจาก อบต.บ้านโป่ง ได้เห็นว่า อบต.บ้านโป่ง ได้มีการเตรียมความพร้อมด้านศักยภาพของเทคโนโลยีไว้รองรับการให้บริการแก่ประชาชนได้เป็นอย่างดีและไม่มีปัญหาอุปสรรคใด

6.2.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า สำหรับศักยภาพเทคโนโลยีของ อบต.บ้านโป่ง ในการใช้งานนั้น จะมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและจะมีแอปพลิเคชันต่าง ๆ ให้บริการ ที่จะติดต่อสื่อสารกับทาง อบต. อยู่ที่ไหนก็สามารถเข้าถึงระบบออนไลน์ต่าง ๆ ได้

6.3 ประชาชนผู้ใช้บริการด้านทะเบียนพาณิชย์

6.3.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า เครื่องใช้คอมพิวเตอร์เป็นระบบใหม่ ๆ ที่ทันสมัยรองรับการใช้งานผ่านระบบออนไลน์ และการให้บริการผ่านออนไลน์ต่าง ๆ มีความสะดวกดีทุกระบบ

6.3.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า เทคโนโลยีต่าง ๆ ของ อบต.บ้านโป่ง เป็นเทคโนโลยีสมัยใหม่ อบต.ได้ปรับเปลี่ยนการใช้งานเทคโนโลยีเพื่อให้ทันสมัยขึ้นได้ปรับเปลี่ยนศักยภาพเทคโนโลยีด้านต่าง ๆ ขึ้นมาใช้งาน

6.4 ประชาชนผู้ใช้บริการด้านงานทั่วไป

6.4.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า จากที่ได้เข้าไปใช้บริการด้านดิจิทัลของ อบต.บ้านโป่ง และได้เข้ามาติดต่อประสานงานภายใน อบต. ได้เห็นว่า อบต.บ้านโป่ง มีการเตรียมการด้านศักยภาพด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ ไว้เพื่อให้บริการประชาชนครอบคลุมทุกด้านและเป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีคุณภาพ

6.4.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ศักยภาพเทคโนโลยีสารสนเทศของอบต.มีครบถ้วนทั้งหมด มีการใช้งานได้เป็นอย่างดี รวดเร็ว ทันใจ

6.4.3 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ได้ให้ความคิดเห็นว่า เทคโนโลยีสารสนเทศที่ อบต.บ้านโป่ง นำมาใช้งานและให้บริการแก่ประชาชนมีความรวดเร็วและทันสมัย ถือว่าดี

6.4.4 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 ได้ให้ความคิดเห็นว่า อบต. มีเทคโนโลยีที่สมัยใหม่มีศักยภาพดี

6.5 ประชาชนผู้ใช้บริการด้านงานสวัสดิการสังคม

6.5.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ในส่วนศักยภาพเทคโนโลยีสารสนเทศของ อบต.บ้านโป่ง จากที่ได้เข้าไปใช้บริการต่าง ๆ ในระบบออนไลน์ และได้เข้าไปในสำนักงาน อบต. จากการสังเกตอุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ มีความทันสมัย ในระบบออนไลน์มีเว็บไซต์ของ อบต. มีไลน์ ไว้ติดต่อสื่อสารกับประชาชน และ อบต. ได้มีการประชาสัมพันธ์ให้ชาวบ้านในพื้นที่ได้รับรู้ข่าวสารในการให้บริการด้านต่าง ๆ จาก อบต.

6.5.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ด้านศักยภาพเทคโนโลยีสารสนเทศของ อบต.บ้านโป่ง มีความทันสมัย ได้นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ ระบบออนไลน์เข้ามาใช้ใน อบต. เครื่องใช้สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ก็เป็นรูปแบบสมัยใหม่ มีการเชื่อมโยงเครือข่ายได้รวดเร็ว

6.6 ประชาชนผู้ใช้บริการด้านงานโยธา

6.6.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า จากการที่ได้เข้ามาใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ในการยื่นขอแบบ ออก.2 ได้เห็นถึงศักยภาพเทคโนโลยีสารสนเทศของ อบต.บ้านโป่ง ที่ได้นำมาให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่องาน เทคโนโลยีมีศักยภาพที่ดี ทันสมัย ครอบคลุมทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านกองช่าง ด้านสำนักปลัด และด้านกองคลัง เทคโนโลยีมีความทันสมัย เข้าถึงง่ายและไม่มีอุปสรรคปัญหาใดในการใช้บริการเทคโนโลยีของ อบต.บ้านโป่ง

6.6.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ศักยภาพเทคโนโลยีสารสนเทศของ อบต.บ้านโป่ง มีความทันสมัย ใช้งานได้ง่าย และครอบคลุมทุกด้าน

2. ด้านทักษะความรู้ของเจ้าหน้าที่

ผู้วิจัยประมวลสรุปความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ดังนี้

ในด้านความรู้และทักษะด้านดิจิทัลของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อยู่ในระดับดี แต่การเรียนรู้การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศมีข้อจำกัดในช่วงวัยที่ต่างกัน และเทคโนโลยีได้พัฒนาระบบอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้มีความรู้ได้เท่าทันในการใช้เทคโนโลยีต่าง ๆ ซึ่งต้องได้รับการฝึกอบรมและการเรียนรู้เพิ่มเติมเพื่อให้ทันต่อเทคโนโลยีสมัยใหม่อยู่ตลอดเวลา

บทสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญในแต่ละกลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มผู้บริหารองค์กร

1.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า พนักงานในองค์กรมีครบทุกตำแหน่ง ซึ่งมีคุณสมบัติและความรู้ความสามารถเฉพาะตำแหน่ง และการปฏิบัติงานของ

เจ้าหน้าที่ย่อมมีความชำนาญในระดับหนึ่ง นอกเหนือจากนั้นพนักงานเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่งยังมีความใฝ่รู้ในการหาความรู้ใหม่ ๆ โดยการสมัครเข้าฝึกอบรมกับสถาบันพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นที่จัดขึ้นทุก ๆ ปี และอบรมจากสถาบันต่าง ๆ ปัญหาอุปสรรคคือ ตำแหน่งของเจ้าหน้าที่บางตำแหน่งไม่มีคนครองตำแหน่งทำให้งานในด้านนั้นไม่มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่ตรงตามตำแหน่งมาทำงาน จึงแก้ไขปัญหาโดยการรับสมัครพนักงานจ้างเข้ามาปฏิบัติหน้าที่แทนในตำแหน่งนั้น ๆ ไปพลางก่อน เพื่อรอการสรรหาพนักงานส่วนตำบลที่ชำนาญงานในด้านนี้เข้ามาทำงาน

1.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็น เจ้าหน้าที่ทุกคนมีความรู้และทักษะด้านดิจิทัลทุกคน เพราะเจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรโดยการใช้ระบบดิจิทัล ผ่านระบบออนไลน์ และพัฒนาศักยภาพให้เชี่ยวชาญโดยผ่านการฝึกอบรม

2. กลุ่มผู้บริหารระดับกอง

2.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ความรู้ของพนักงานส่วนใหญ่คนที่ทำงานคล่องตัวก็จะเป็นลักษณะคนที่รับผิดชอบในเรื่องงานนั้น ๆ ที่จะเข้าใจระบบ การกรอกข้อมูลในระบบจะเป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละตำแหน่ง การทำงานก็จะเน้นไปกับการทำงานแต่ละโปรแกรม แต่ละเมนู ความชำนาญก็จะขึ้นอยู่กับเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบโดยตรง เพิ่มการพัฒนาความรู้และทักษะโดยการเข้าฝึกอบรมเพื่อเกิดความเข้าใจในงานของตนมากยิ่งขึ้น

2.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ในองค์กรมีหลากหลายอายุ มีทั้งเด็กรุ่นใหม่และคนรุ่นเก่า ในด้านความรู้ทักษะการใช้งานด้านดิจิทัลของเจ้าหน้าที่จะมีความรู้ทุกคน แต่ความชำนาญจะแตกต่างกันไปตามแต่ละหน้าที่ที่ได้ปฏิบัติ การพัฒนาความรู้และทักษะโดยการอบรมเพิ่มความชำนาญในการปฏิบัติให้มากยิ่งขึ้น

2.3 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ความรู้และทักษะด้านดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ จากการปฏิบัติงานในแต่ละตำแหน่ง เจ้าหน้าที่จะมีความชำนาญด้านดิจิทัลแตกต่างกันตามงานของตน ซึ่งหากพูดถึงภาพรวมแล้ว เจ้าหน้าที่ทุกคนมีความรู้และทักษะด้านดิจิทัลทุกคน ปัญหาที่พบก็จะเป็นระบบการใช้งานที่เป็นโปรแกรมสำเร็จรูปของหน่วยงานภายนอกไม่มีความเสถียร ทำให้การปฏิบัติงานเกิดการสะดุดและล่าช้า และหากโปรแกรมต่าง ๆ ที่ประสานงานจากภายนอกไม่สามารถเข้าระบบได้ ทางเจ้าหน้าที่ก็ได้แจ้งติดต่อประสานงานกับทางหน่วยงานภายนอกให้ปรับแก้ระบบของหน่วยงานของตนให้พร้อมในการใช้งาน

3. กลุ่มผู้ปฏิบัติ/นำนโยบายไปปฏิบัติ

3.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ด้านความรู้ทักษะของเจ้าหน้าที่นั้น ข้าราชการที่รับผิดชอบงานมีน้อยและมีตำแหน่งไม่ครบตามภาระหน้าที่ที่ได้รับ หลังจากมี พ.ร.บ.บริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 ต้องใช้เทคโนโลยีในการทำงาน สำหรับการดำเนินงานจะเน้นให้ทำงานผ่านระบบดิจิทัล ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ก็มีความพร้อมที่จะทำงานด้านนี้อยู่แล้ว แก้ไขปัญหาด้านนี้โดยการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ให้เจ้าหน้าที่หรือพนักงานไปอบรมด้านดิจิทัลเพิ่มเติม และเพิ่มการอบรมให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่และพนักงานในองค์กรด้านดิจิทัล

3.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า สำหรับความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ก็จะเป็นทักษะความรู้เฉพาะตำแหน่ง เพราะแต่ละคนก็จะมีผู้เชี่ยวชาญในงานเฉพาะด้านของตนเอง ปัญหาจะพบที่เจ้าหน้าที่ที่บรรจุใหม่ ที่ยังไม่เคยผ่านงานมาก็จะยังไม่เชี่ยวชาญในงานของตนเอง แก้ไขโดยการให้ไปอบรมในงานด้านนั้น ๆ

3.3 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ความรู้และทักษะเบื้องต้นมีกันทุกคนแต่ยังขาดความเชี่ยวชาญ แก้ไขโดยการให้ไปฝึกอบรมด้านนี้เพื่อนำเทคโนโลยีที่สูงขึ้นมาใช้ในการทำงาน

3.4 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 ได้ให้ความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ทุกคนมีความรู้ทักษะด้านนี้ มีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และการสื่อสารด้านเทคโนโลยีต่าง ๆ ก็ต้องใช้งานทำงานและใช้ในชีวิตประจำวันอยู่แล้ว ปัญหาอุปสรรคยังไม่พบในด้านนี้

3.5 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ทุกคนที่ทำงานใน อบต. มีความรู้ด้านดิจิทัล ควรหมั่นศึกษาเรียนรู้เพิ่มเติมให้ทันเทคโนโลยีเพราะเทคโนโลยีจะมีการพัฒนาตลอดเวลา

4. กลุ่มเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐอื่นที่เกี่ยวข้อง

4.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ทางด้านความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ เราจะเห็นว่า เจ้าหน้าที่และพนักงานจะจบการศึกษาในระดับไม่เท่ากัน ปัญหาคือเจ้าหน้าที่หรือพนักงานบางคนก็ยังไม่เชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยีในด้านนี้ แก้ไขโดยให้ผ่านการฝึกอบรมเพิ่มความเชี่ยวชาญมากขึ้น

4.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ในองค์ความรู้ของเจ้าหน้าที่ทุกท่าน ถือว่ามีความรู้ ความชำนาญอยู่ในระดับหนึ่ง เพราะเจ้าหน้าที่ก็ต้องใช้ระบบดิจิทัลในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อส่วนราชการกับอบต.บ้านโป่ง ทางอำเภอก็จะติดต่อผ่านทางไลน์ สื่อโซเชียล เฟซบุ๊ก และได้มีการประสานงานระหว่างองค์กร ทำให้เข้าใจว่าเจ้าหน้าที่

ทุกท่านมีความรู้และให้การบริการด้านดิจิทัลแก่ประชาชนเป็นอย่างดี สำหรับปัญหาที่พบ ก็จะเป็นปัญหาของระบบสัญญาณการสื่อสารชัดของซึ่งอาจจะเกิดจากระบบของสัญญาณเครือข่าย ส่วนทางด้านเจ้าหน้าที่ยังไม่พบปัญหาใด

4.3 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ทางเจ้าหน้าที่ของ อบต. บ้านโป่ง มีความรู้ด้านดิจิทัลเป็นอย่างดี เพราะได้กรุ่นใหม่ในสมัยนี้จะใช้ระบบออนไลน์ในการทำงานและมีความรู้และทักษะในด้านนี้ ปัญหาอุปสรรคยังไม่พบปัญหา

5. กลุ่มผู้นำชุมชน

5.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า จากที่ได้ประสานงานกับทาง อบต.บ้านโป่ง ได้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ของ อบต.บ้านโป่ง มีความรู้และทักษะด้านดิจิทัลเป็นอย่างดี จากการสอบถามมาทางด้านแอปพลิเคชันไลน์เจ้าหน้าที่สามารถชี้แจงตอบคำถามในการใช้งานดิจิทัลได้ดี

5.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการใช้เครื่องมือสื่อสารนี้ได้เป็นอย่างดี และจากที่เคยติดต่อประสานงานมาก็ไม่พบปัญหาใด

5.3 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ได้ให้ความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ทักษะดี ไม่มีปัญหาอุปสรรคใด

6. กลุ่มผู้ใช้บริการภาครัฐดิจิทัล

6.1 ประชาชนผู้ใช้บริการด้านการชำระภาษี

6.1.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้ด้านดิจิทัลที่ดีเยี่ยม และมีความชำนาญในแต่ละงาน

6.1.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็น การให้บริการด้านระบบออนไลน์ของ อบต. เจ้าหน้าที่ได้ประชาสัมพันธ์การเข้าใช้งานให้แก่ประชาชนในพื้นที่ได้เรียนรู้

6.2 ประชาชนผู้ใช้บริการด้านร้องเรียน/ร้องทุกข์

6.2.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ของ อบต. บ้านโป่ง มีความรู้และทักษะในด้านดิจิทัลเป็นอย่างดี เพราะจากที่ได้ติดต่อประสานงานมายัง อบต.บ้านโป่ง เจ้าหน้าที่ได้ให้ความรู้ในการเข้าใช้งานระบบดิจิทัลของ อบต. ทำให้มีความรู้ความเข้าใจด้านระบบดิจิทัลในการบริการของอบต.บ้านโป่งมากขึ้น

6.2.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ด้านการปฏิบัติงานดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ อบต. จากที่ได้มาติดต่อใช้บริการ สังเกตว่าเจ้าหน้าที่ทุกคนมีความรู้มีทักษะในการปฏิบัติงานได้ดี และยังไม่พบปัญหาอะไร

6.3 ประชาชนผู้ใช้บริการด้านทะเบียนพาณิชย์

6.3.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ได้รับความรู้ด้านดิจิทัลจากเจ้าหน้าที่ของ อบต.บ้านโป่ง ที่อธิบายการเข้าใช้งานระบบดิจิทัลของ อบต. ทำให้เข้าถึงการใช้งานที่สะดวก รวดเร็ว

6.3.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะการใช้งานเทคโนโลยีสมัยใหม่

6.4 ประชาชนผู้ใช้บริการด้านงานทั่วไป

6.4.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ของ อบต.บ้านโป่ง มีความรู้และทักษะในด้านดิจิทัลอยู่ในระดับดี

6.4.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะด้านดิจิทัลทุกคน จากการสอบถามมาทางไลน์ของงานแต่ละส่วนแต่ละฝ่ายแต่ละกองก็ได้รับคำตอบที่รวดเร็ว เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามได้โต้ตอบได้รวดเร็ว ถ้าไม่มีความรู้และทักษะด้านนั้น ๆ คงจะไม่สามารถโต้ตอบได้รวดเร็ว จากการสอบถามเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการเป็นอย่างดี จึงทำให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะในด้านนี้อยู่ในระดับที่ดี

6.4.3 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ทักษะด้านดิจิทัลนั้นเจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติงานด้านดิจิทัลเป็นหลักในการให้บริการแก่ประชาชน จึงเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะในด้านนี้เป็นอย่างดี

6.4.4 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 ได้ให้ความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ได้อธิบายการเข้าใช้งานระบบดิจิทัลให้เข้าใช้งานได้ง่าย เจ้าหน้าที่ทุกคนช่วยเหลือในการเข้าถึงระบบออนไลน์ ทำให้เข้าใช้บริการผ่านระบบออนไลน์กับทาง อบต.ได้

6.5 ประชาชนผู้ใช้บริการด้านงานสวัสดิการสังคม

6.5.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า จากการที่ได้เข้าไปใช้บริการในงานด้านดิจิทัลของ อบต.บ้านโป่ง จะสังเกตเห็นได้ว่า เจ้าหน้าที่ของ อบต.บ้านโป่ง มีความรู้และทักษะด้านดิจิทัล ยกตัวอย่างเช่น ได้เข้าไปยื่นเอกสารเด็กแรกเกิดในระบบออนไลน์ และได้พาผู้สูงอายุไปใช้บริการสอบถามเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพ และได้สอบถามเจ้าหน้าที่ไปยังทางไลน์ของ อบต. ว่าต้องเตรียมเอกสารอะไรบ้างในการยื่นเรื่องต่าง ๆ และเมื่อยื่นเรื่องผ่านระบบออนไลน์ไปแล้วก็จะสอบถามเจ้าหน้าที่ไปทางไลน์ อบต. ว่าเอกสารที่ยื่นไปในระบบครบถ้วนหรือยัง ทางเจ้าหน้าที่ได้ตรวจสอบให้อย่างรวดเร็วและตอบคำถามได้ชัดเจน ในการติดต่อทางช่องทางออนไลน์ไม่พบปัญหาใดเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความรู้ที่ดี

6.5.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และทักษะในส่วนงานด้านดิจิทัลเป็นอย่างดี ได้มีการอธิบายระบบออนไลน์ต่าง ๆ ที่ให้บริการประชาชน ทำให้ผู้รับบริการเข้าใจในระบบออนไลน์

6.6 ประชาชนผู้ใช้บริการด้านงานโยธา

6.6.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า จากที่ได้ติดต่อประสานงานการเข้าใช้บริการด้านดิจิทัลกับทางอบต.บ้านโป่ง เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายข้อซักถามต่าง ๆ ในการเข้าใช้งานระบบได้ทำให้เข้าใจง่าย จึงไม่มีปัญหาในการเข้าใช้งาน

6.6.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ความรู้และทักษะในด้านดิจิทัลของเจ้าหน้าที่อบต.บ้านโป่ง เจ้าหน้าที่แต่ละคนแต่ละตำแหน่งมีความรู้ด้านดิจิทัลนี้เป็นอย่างดี

3. การมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในด้านดิจิทัล

ผู้วิจัยประมวลสรุปความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ดังนี้

การขับเคลื่อนองค์กรให้ไปสู่ความสำเร็จ คือ ความสามัคคี ความร่วมมือกันของทุกคนในองค์กร เจ้าหน้าที่และพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่งได้มีส่วนร่วมในด้านดิจิทัล โดยองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง จะมีการตั้งกลุ่มไลน์ไว้ใช้ในการทำงาน และการประสานงานต่าง ๆ ภายในองค์กรและภายนอกองค์กร ซึ่งบุคลากรขององค์กรทุกคนก็จะมีการติดต่อสื่อสาร ผู้บังคับบัญชาสั่งการ และเจ้าหน้าที่ พนักงานแจ้งการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในแต่ละฝ่ายได้อย่างเป็นรูปธรรม

บทสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญในแต่ละกลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มผู้บริหารองค์กร

1.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่าบุคลากรของ อบต.บ้านโป่ง ประมาณ 95% มีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีในระดับหนึ่ง สามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ตามนโยบายของรัฐบาลและของผู้บริหารได้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถนำเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอย่างเป็นระบบ ปัจจุบันผู้บริหารได้มีการสั่งงานผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์ ที่ใช้งานบนสมาร์ตโฟน และระบบคอมพิวเตอร์ในการสื่อสารส่งข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ ภายในองค์กร เช่น รูปภาพ ไฟล์ต่าง ๆ เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ในการทำงานและลดขั้นตอนการทำงาน อบต.บ้านโป่ง ได้จัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของ อบต.บ้านโป่ง เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน ปัญหาที่พบ คือ เนื่องจากระบบอินเทอร์เน็ตของ อบต. ไม่สามารถครอบคลุมทุกพื้นที่ได้ แต่ก็มี

แก้ปัญหาโดยการใช้คนหรือระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ในการติดต่อสื่อสารแทนการเชื่อมสัญญาณอินเทอร์เน็ต

1.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ทุกคนมีส่วนร่วมในด้านดิจิทัล เพราะเข้าไปอยู่ในกลุ่มไลน์ของอบต. ได้มีการส่งงานผ่านระบบไลน์และทุกคนก็มีการปฏิบัติหน้าที่และรายงานการปฏิบัติหน้าที่ผ่านทางไลน์อยู่แล้ว ปัญหาที่จะมีเกี่ยวกับการออกปฏิบัติงานนอกสำนักงาน ระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตหลุดหรือแปรปรวนทำให้เข้าใช้งานและสั่งการในระบบไม่ได้ ส่วนในการแก้ไข คือ การจัดสรรงบประมาณก็จะติดตั้งสัญญาณเน็ตในพื้นที่ตำบลให้ทั่วถึง

2. กลุ่มผู้บริหารระดับกอง

2.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า การให้ความร่วมมือของพนักงานในองค์กรด้านดิจิทัล พนักงานในองค์กรให้ความร่วมมือด้านดิจิทัลเป็นอย่างดี และทาง อบต. ได้จัดประชุมประจำเดือนเพื่อร่วมแก้ไขปัญหาและติดตามงานที่ค้าง หากผู้รับผิดชอบงานเกิดอุปสรรคปัญหา ก็จะร่วมกันแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้ผ่านพ้นไปด้วยดี

2.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า อบต.บ้านโป่ง คือ องค์กรที่นำพาประโยชน์สุขแก่ประชาชน เจ้าหน้าที่ทุกคนได้ปฏิบัติตามนโยบายการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลมาโดยตลอด ได้ให้ความร่วมมือและมีส่วนร่วมในการทำงานผ่านระบบออนไลน์ และแอปพลิเคชันต่าง ๆ ขององค์กร

2.3 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ได้ให้ความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนในองค์กร ถือเป็นพื้นที่คอยขับเคลื่อนองค์กร เจ้าหน้าที่ทุกคนได้ปฏิบัติงานและรับคำสั่งการผ่านระบบดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันไลน์จากทางผู้บังคับบัญชา สามารถปฏิบัติงานและรายงานผลให้ทางผู้บังคับบัญชาทราบได้ จึงเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่ทุกคนได้ให้ความร่วมมือด้านดิจิทัล

3. กลุ่มผู้ปฏิบัติ/นำนโยบายไปปฏิบัติ

3.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ตอนนี้ อบต.บ้านโป่ง มีการนำเทคโนโลยีในการติดต่อข้อมูลข่าวสารด้านดิจิทัลมาใช้ใน อบต. เช่น ไลน์ อบต.จะใช้ไลน์ในการติดต่อสื่อสาร สามารถติดต่อสื่อสารได้เร็ว ข้อดีของไลน์ คือ หากผู้บังคับบัญชาสั่งการแล้ว แต่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่สามารถเปิดระบบไลน์ได้ เนื่องจากกอยู่ในพื้นที่อับสัญญาณ เจ้าหน้าที่คนอื่นที่อยู่ในกลุ่มไลน์สามารถบอกต่อได้ ปัญหา คือ บางคนโทรศัพท์ไม่สามารถรองรับระบบออนไลน์ได้ ในการแก้ไขจะมีการปรึกษากันในที่ประชุม เนื่องจากบางคนไม่มีระบบ

ไลน์ ไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต จะเลือกใช้การส่งงานผ่านโทรศัพท์มือถือโดยตรง เพราะอาจเนื่องด้วยปัจจัยส่วนบุคคล

3.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ทาง อบต.บ้านโป่ง มีการติดต่อประสานงานระหว่างกันเป็นประจำทุกวัน ทั้งทางไลน์ เฟซบุ๊ก แต่ก็มีส่วนน้อยที่พนักงานไม่เข้าร่วม คือ คนสวน คนเก็บขยะจะใช้โทรศัพท์โทรหาโดยตรง จึงถือว่าทุกคนมีส่วนร่วม เรื่องนี้จะเป็นปัญหาในเรื่องส่วนบุคคล ในภาพรวมไม่มีปัญหาใด

3.3 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ได้ให้ความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ทุกคนมีส่วนร่วมด้านดิจิทัลและไม่มีอุปสรรคปัญหาใด ภาพรวมขององค์กรจะทำงานเป็นทีมและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

3.4 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 ได้ให้ความคิดเห็นว่า การมีส่วนร่วม 80% มีส่วนร่วมปัญหา คือ คนที่ไม่เข้าไลน์กลุ่มในการแจ้งเตือนเฉพาะตัวบุคคล ในภาพรวมขององค์กรไม่มีอะไรต้องแก้ไข

3.5 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ในภาพรวมเจ้าหน้าที่ทุกคนมีส่วนร่วมด้านดิจิทัล ปัญหาอาจจะมีพนักงานบางคนในเรื่องของการใช้เครื่องมือสื่อสาร เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ตไม่มี แก้ไขเป็นรายบุคคลโดยการใช้เครื่องมือสื่อสารที่ดีขึ้นทันสมัยขึ้น

4. กลุ่มเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐอื่นที่เกี่ยวข้อง

4.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า สำหรับองค์กรที่จะขับเคลื่อนไปได้ ทุกคนในองค์กรต้องมีส่วนร่วมกับองค์กร ในข้อนี้เชื่อมโยงมาจากข้อที่สอง การเชื่อมโยงความรู้ ชัดความสามารถที่เหนือกว่าหรือมีความรู้ความสามารถที่ดีกว่าน่าจะมีการปฏิสัมพันธ์ คือ การกระจายความรู้ให้กับพนักงานบุคลากรคนอื่น ๆ ซึ่งจะสามารขับเคลื่อนบุคลากรและองค์กรไปได้หากเรามีส่วนร่วมกับองค์กรในด้านดิจิทัลก็จะทำให้ระบบงานด้านดิจิทัลขององค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยอาจใช้คนรุ่นใหม่ที่มีความรู้ด้านดิจิทัลเข้ามาช่วยให้ความรู้แก่ผู้ที่ยังไม่ชำนาญในด้านดิจิทัล เป็นการนำพลังของคนรุ่นใหม่มาช่วยเสริมในการมีส่วนร่วมขององค์กร

4.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ในยุคสมัยปัจจุบันต้องยอมรับว่าเรื่องของเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ มีบทบาทสำคัญที่ใช้ในการทำงานเกี่ยวกับภาครัฐ เจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ทำงานในภาครัฐต้องมีการพัฒนาตนเอง มีความสามารถในการใช้งานด้านดิจิทัลสามารถใช้ประโยชน์จากดิจิทัลต่าง ๆ ได้ทันยุคทันสมัย เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของชาวบ้านได้อย่างทันท่วงที ถือว่าเจ้าหน้าที่ทุกท่านมีส่วนร่วมในด้านดิจิทัล จึงมีการพัฒนาตนเองตลอดเวลา ปัญหาที่พบว่า บางครั้งเทคโนโลยีสมัยใหม่ ๆ เจ้าหน้าที่บางคนก็ยังไม่ทัน

เทคโนโลยี ในการแก้ไขตรงส่วนนี้ คือ เจ้าหน้าที่ต้องค่อย ๆ เรียนรู้ในการใช้ระบบดิจิทัล แพลตฟอร์มต่าง ๆ และปรับตัวในการใช้เทคโนโลยีให้ก้าวทันเทคโนโลยีมากขึ้น

4.3 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ได้ให้ความคิดเห็นว่า จากที่ได้ติดต่อประสานงาน กับทาง อบต.บ้านโป่ง ในเรื่องการขอรับข้อมูลต่าง ๆ โดยการสื่อสารทางระบบออนไลน์ เจ้าหน้าที่ทุกคนในอบต.บ้านโป่งได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีเสมอมา และยังไม่พบปัญหาใด

5. กลุ่มผู้นำชุมชน

5.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า การร่วมมือของเจ้าหน้าที่ นั้นทางวัดได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ทุกคนของ อบต.บ้านโป่ง ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อ ประสานงานต่าง ๆ ทางระบบออนไลน์ ได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ทุกคนเป็นอย่างดี

5.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ทุกคนใน อบต. บ้านโป่ง มีส่วนร่วมในการพัฒนาเทคโนโลยี ทำให้การติดต่อสื่อสารทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ และรวดเร็ว จากที่ได้ติดต่อมาทางไลน์ และช่องทางอื่นของ อบต. ในแต่ละเรื่องแต่ละหัวข้อกับ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในงานด้านนั้น ๆ ให้ความร่วมมือตอบข้อซักถามทางไลน์เป็นอย่างดี

5.3 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ได้ให้ความคิดเห็นว่า พนักงานภายใน อบต. ได้มี ส่วนร่วมในด้านดิจิทัลทุกคน ปัญหาจะเป็นของคนภายนอกองค์กร เช่น ชาวบ้านที่ไม่ได้เข้าไป ติดตามการประชาสัมพันธ์ของ อบต.

6. กลุ่มผู้ใช้บริการภาครัฐดิจิทัล

6.1 ประชาชนผู้ใช้บริการด้านการชำระภาษี

6.1.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ได้เข้ามาชำระภาษี ผ่านระบบออนไลน์ ตอนแรกยังไม่เข้าใจในระบบจึงได้ติดต่อมายังเจ้าหน้าที่ อบต.บ้านโป่ง ทาง ไลน์และทางโทรศัพท์ได้รับการชี้แจงรายละเอียดจากทุกฝ่าย สร้างความมั่นใจต่อผู้ใช้บริการ เจ้าหน้าที่ทุกคนให้การช่วยเหลือเป็นอย่างดีเยี่ยม

6.1.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ใช้บริการชำระภาษี ผ่านระบบออนไลน์ ทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และได้ติดต่อสอบถามไปทางไลน์ของ อบต. แจ้งว่าตนได้ชำระภาษีแล้ว ทางเจ้าหน้าที่ของ อบต. ก็ส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานนี้ เช็ชข้อมูลให้ ก็มีความรู้สึกดีประทับใจกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกคนที่คอยช่วยเหลือ และให้บริการ

6.2 ประชาชนผู้ใช้บริการด้านร้องเรียน/ร้องทุกข์

6.2.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ทุกคนใน อบต. มีส่วนร่วมในด้านดิจิทัล ดูได้จากการประสานงานมาทางระบบออนไลน์ของกลุ่มไลน์

อบต.บ้านโป่ง เพื่อขอรับความช่วยเหลือ แจ้งข้อร้องเรียนต่าง ๆ เจ้าหน้าที่ทุกคนให้ความใส่ใจ และเข้ามาให้ความกระจ่างในด้านข้อร้องเรียนเพื่อส่งข้อร้องเรียนต่อหน่วยงานต่อไป

6.2.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ทุกคนจะมีส่วนร่วมในงานด้านดิจิทัล เพราะทุกคนจะมี อีเมล เพชบุ๊ก ไลน์ ใจจี ของตนเองอยู่แล้วและหากติดต่อมายังเจ้าหน้าที่แต่ละกองก็ได้คำตอบที่รวดเร็วและทันการเสมอ

6.3 ประชาชนผู้ใช้บริการด้านทะเบียนพาณิชย์

6.3.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ได้ติดต่อเจ้าหน้าที่ในด้านงานทะเบียนพาณิชย์ มีเจ้าหน้าที่เข้ามาตอบข้อคำถามต่าง ๆ และได้ส่งต่องานให้กับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในด้านนี้ เจ้าหน้าที่ทุกคนมีส่วนร่วมในด้านดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพ

6.3.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ของ อบต. ในด้านนี้จากที่ได้เข้ามาใช้บริการเจ้าหน้าที่ให้ความร่วมมือช่วยเหลือด้านการเข้าใช้งานด้านดิจิทัล

6.4 ประชาชนผู้ใช้บริการด้านงานทั่วไป

6.4.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ที่ผ่านมาได้ใช้ช่องทางการติดต่องานกับ อบต.บ้านโป่ง ทางแอปพลิเคชันไลน์ของ อบต.บ้านโป่ง ก็ได้รับการให้บริการจากเจ้าหน้าที่ทุกส่วนที่เข้าไปสอบถามในข้อระเบียบต่าง ๆ ทำให้เข้าใจในด้านการขอความอนุเคราะห์ต่าง ๆ มากขึ้น เจ้าหน้าที่ทุกคนมีส่วนร่วมในด้านดิจิทัลของ อบต. ดีมาก

6.4.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ของ อบต.บ้านโป่ง มีส่วนร่วมด้านดิจิทัลทุกคน สังเกตได้จากการสอบถามมายังกลุ่มไลน์ของ อบต. ถามในกลุ่มไหน กองไหน ก็จะได้คำตอบจากทุกงานทุกคน

6.4.3 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ได้ให้ความคิดเห็นว่า จากการที่ได้ติดต่อประสานงานมายังสำนักปลัด กองช่าง กองคลัง และงานป้องกันฯ ของ อบต.บ้านโป่ง เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบข้อซักถาม และการให้ความช่วยเหลือ

6.4.4 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 ได้ให้ความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ของ อบต.ทุกคนมีส่วนร่วมในด้านดิจิทัล เพราะทุกคนได้ใช้งานการให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์

6.5 ประชาชนผู้ใช้บริการด้านงานสวัสดิการสังคม

6.5.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ของ อบต.มีส่วนร่วมทุกคนระบบออนไลน์ของทาง อบต. ทุกช่องทาง มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเข้ามาตอบคำถามได้ชัดเจน

6.5.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ อบต. มีส่วนร่วมด้านดิจิทัลทุกคน เพราะจากเคยได้สอบถามไปยังเจ้าหน้าที่ในแต่ละงาน เจ้าหน้าที่ก็ได้อธิบายและตอบคำถามทุกครั้งที่ได้เข้าไปสอบถามทางออนไลน์

6.6 ประชาชนผู้ใช้บริการด้านงานโยธา

6.6.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ได้เข้ามาใช้งานระบบออนไลน์ เพื่อยื่นคำร้องต่าง ๆ ของ อบต.บ้านโป่ง ในการยื่นคำร้องขอแบบ ออก.2 ได้สอบถามทางไลน์ อบต.บ้านโป่ง เจ้าหน้าที่ได้ประสานงานรับเรื่องอย่างรวดเร็วและได้ติดต่อไปยังไลน์ของกองช่างก็ได้รับการตรวจสอบเอกสารได้ทันที จึงถือว่าทุกคนใน อบต.บ้านโป่ง มีส่วนร่วมในด้านดิจิทัล ทำให้ไม่เกิดปัญหาและอุปสรรคใด ๆ

6.6.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ทุกคนใน อบต. มีส่วนร่วมในด้านดิจิทัล เพราะได้มีการใช้งานในระบบสื่อสารด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้งานและประชาชนสามารถติดตาม ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ อบต. ได้ทุกคนและทุกเวลา

4. วัฒนธรรมดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง

ผู้วิจัยประมวลสรุปความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศด้านต่าง ๆ เข้ามาปรับใช้ในการปฏิบัติงานภายในองค์กรตาม พ.ร.บ. การบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 และตามยุทธศาสตร์ที่ 2 ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ซึ่งปัจจุบันการใช้เทคโนโลยีได้ครอบคลุมการทำงานที่ต่างจากเดิมมากขึ้น แต่เดิมจะเป็นระบบการใช้เอกสารในการยื่นคำร้องต่าง ๆ การขอความอนุเคราะห์ การเสียภาษี การร้องเรียน/ร้องทุกข์ ซึ่งประชาชนทั้งในพื้นที่หรือนอกพื้นที่หากต้องการความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ก็จะต้องเข้ามาที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่งเพื่อเขียนเอกสารคำร้องต่าง ๆ แต่ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ได้จัดทำเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านต่าง ๆ ไว้หน้าเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง เพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชน ทำให้มีความสะดวกรวดเร็ว ในการติดต่อราชการและประสานงานกับทางองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง จึงถือเป็นวัฒนธรรมด้านดิจิทัลขององค์กร

บทสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญในแต่ละกลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มผู้บริหารองค์กร

1.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า วัฒนธรรมทางด้านดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ทางองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่งได้มีการปรับตัวเข้าสู่วัฒนธรรมทางด้านดิจิทัล โดยการปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้ เช่น การจัดซื้อ

ครุภัณฑ์ใหม่ ๆ นำเข้ามาใช้ในการทำงาน ซื่อเครื่องคอมพิวเตอร์ระบบใหม่เพื่อประสิทธิภาพในการทำงานและประมวลข้อมูล จัดซื้อเครื่องอ่านบัตรประชาชนเพื่อลดการใช้กระดาษ ลดภาระของประชาชนที่มาติดต่อ สำหรับปัญหาจะมีปัญหาในเรื่องงบประมาณที่มีจำกัดในการบริหารงานด้านอื่น ๆ ที่ต้องมีความคุ้มค่ากันไป ด้านความจำเป็นในการแก้ไขปัญหาของประชาชนโดยเฉพาะเรื่อง ถนนหนทางด้านโครงสร้างพื้นฐานในการแก้ไขปัญหา องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ได้ขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากหน่วยงานอื่นเป็นบางส่วนเพื่อนำมาบริหารจัดการในเรื่องจัดซื้อครุภัณฑ์ งานสิ่งก่อสร้างและการลงทุน

1.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ทุกคนได้นำระบบดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อการบริการประชาชน และการนำระบบดิจิทัลมาใช้งานในองค์กรถือว่าเป็นวัฒนธรรมด้านดิจิทัลขององค์กร สำหรับตรงนี้ยังไม่พบอุปสรรคปัญหา

2. กลุ่มผู้บริหารระดับกอง

2.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า วัฒนธรรม คือ การที่คนในองค์กรปฏิบัติเป็นแนวทางนานมา ถือเป็นวัฒนธรรม ส่วนใหญ่พนักงานเจ้าหน้าที่ทุกคนมีส่วนร่วมในวัฒนธรรมในองค์กรและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีเกี่ยวกับวัฒนธรรมดิจิทัลในองค์กรได้มีการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ทางองค์กรมีการติดตาม การทวงถาม และมีการแนะนำสำหรับบุคคลที่ยังไม่เข้าใจในการใช้ดิจิทัลขององค์กร ซึ่งการบริหารงานดิจิทัลของอบต.บ้านโป่ง ยังไม่พบปัญหาและอุปสรรค

2.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ในองค์กร และติดต่อประสานงานนอกองค์กรเป็นการสร้างวัฒนธรรมด้านดิจิทัลให้เกิดขึ้น และเพื่อพัฒนาศักยภาพของระบบการให้บริการต่าง ๆ ขององค์กร อบต.บ้านโป่ง ได้ทำงานผ่านระบบดิจิทัลทำให้กลายเป็นวัฒนธรรมดิจิทัลที่เกิดขึ้นเองในองค์กร

2.3 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ได้ให้ความคิดเห็นว่า การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เทคโนโลยีสมัยใหม่นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กรนั้น เป็นสิ่งที่สร้างให้เกิดนวัตกรรมด้านเทคโนโลยี และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานอย่างต่อเนื่องของอบต.บ้านโป่ง ทำให้เกิดวัฒนธรรมในองค์กร เป็นองค์กรแห่งวัฒนธรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

3. กลุ่มผู้ปฏิบัติ/นายนโยบายไปปฏิบัติ

3.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า วัฒนธรรมดิจิทัลของทางอบต. เนื่องจาก พ.ร.บ.บริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 อาจจะเป็นเรื่องใหม่ของหน่วยงาน พนักงานบางคนยังไม่เข้าใจในส่วนนี้ วัฒนธรรมดิจิทัลนี้เข้าถึงทุกคน อ้างอิงจากด้าน 3 วัฒนธรรมดิจิทัลนี้มีความสำคัญ ในการสร้างรูปแบบใหม่

ในวัฒนธรรมดิจิทัลของ อบต. อุบลวรรค คือ เจ้าหน้าที่ที่ทำมือด้วยและต้องลงในระบบดิจิทัลด้วย เป็นงานที่ซ้ำซ้อน แต่ดิจิทัลสามารถสื่อสารได้รวดเร็ว และพนักงานบางกลุ่ม เช่น กลุ่มคนงาน เก็บขยะยังไม่เข้าถึงวัฒนธรรมนี้ แก้ไขโดยเน้นย้ำให้พนักงานให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมดิจิทัลขององค์กร

3.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า อบต.บ้านโป่งได้มีการปรับตัวในการใช้ดิจิทัลมาใช้ในองค์กรอยู่แล้วจึงเกิดเป็นวัฒนธรรมดิจิทัลของ อบต. ในส่วนนี้ไม่พบปัญหา

3.3 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ได้ให้ความคิดเห็นว่า มีวัฒนธรรมดิจิทัล อบต. ได้มีการสร้างกลุ่มไลน์ในการทำงานผ่านระบบดิจิทัลร่วมกันในองค์กร เป็นการสร้างวัฒนธรรมดิจิทัลในองค์กร ปัญหาอุปสรรคไม่มี

3.4 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ในด้านวัฒนธรรมดิจิทัลใน อบต.บ้านโป่ง ประมาณ 80%-90% ทุกคนในองค์กรน่าจะเข้าใจ ส่วนใหญ่วัฒนธรรมจะซึมซับกันไป เพราะมีส่วนร่วมในด้านการทำงานโดยการใช้งานผ่านระบบดิจิทัลกันทุกคน ปัญหาอยู่ที่ตัวบุคคล ในภาพรวมขององค์กรไม่มีปัญหาอุปสรรคใด

3.5 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 ได้ให้ความคิดเห็นว่า เป็นวัฒนธรรมที่ไม่ล้ำสมัย แต่ไม่ล้ำสมัย เป็นวัฒนธรรมที่ค่อนข้างมีมาตรฐานในภาครัฐ ปัญหา คือ ช่วงอายุที่ค่อนข้างสูงของผู้ปฏิบัติงานที่ไม่สามารถเข้าระบบดิจิทัลได้อย่างชำนาญ ในการแก้ไขโดยการสอนการเรียนรู้แบบพี่น้อง พี่สอนน้อง น้องสอนพี่ในด้านดิจิทัล เพื่อร่วมการสร้างวัฒนธรรมดิจิทัลไปพร้อมกัน

4. กลุ่มเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐอื่นที่เกี่ยวข้อง

4.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง มีวัฒนธรรมดิจิทัลขององค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ในส่วนหนึ่งอยากให้มีความร่วมมือกันแบบการเอื้อเฟื้อกันในการใช้เทคโนโลยี มีแต่ฝ่ายมีการทำงานร่วมกัน วัฒนธรรมตัวนี้ก็จะทำให้เราอยู่ในองค์กรได้ ปัญหา คือ ถ้าคนในองค์กรไม่มีวัฒนธรรมด้านดิจิทัล คือ ต่างคนต่างอยู่ ต่างคนต่างทำงานไม่หันหน้าเข้าหากันไม่มีการช่วยเหลือกันทางด้านเทคโนโลยีก็ไม่สามารถปรึกษาใครได้ เพราะฉะนั้นวัฒนธรรมด้านนี้จะต้องเข้มแข็ง วัฒนธรรม คือ ความสามัคคีในองค์กร การแก้ไขปัญหา คือ หาแนวทางให้บุคลากรมีปฏิสัมพันธ์สร้างความสัมพันธ์กันขององค์กร

4.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า องค์กรบริหารส่วนตำบลบ้านโป่งได้นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อมาบริการประชาชน ถือว่าเป็นองค์กรที่มีวัฒนธรรมดิจิทัลอยู่ในระดับต้น ๆ ของอำเภอและต้องยอมรับว่าเทคโนโลยีต่าง ๆ นำเข้ามาเพื่อปรับเปลี่ยนเข้าสู่กระบวนการทำงานและการบริการประชาชน ในส่วนนี้ยังไม่พบปัญหาใด

4.3 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ได้ให้ความคิดเห็นว่า อบต.บ้านโป่งได้มีการนำระบบดิจิทัลมาใช้งานซึ่งเป็นการสร้างวัฒนธรรมดิจิทัลในองค์กร ซึ่งทาง รพ.สต.ตำบลบ้านโป่งก็ได้ติดต่อประสานงานกับทาง อบต.บ้านโป่ง ผ่านระบบออนไลน์มาโดยตลอดและการใช้ระบบดิจิทัลนี้อาจจะขยายไปในพื้นที่ชุมชนตำบลบ้านโป่งอีกด้วย

5. กลุ่มผู้นำชุมชน

5.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ระบบดิจิทัลก็เป็นช่องทางที่ทาง อบต.บ้านโป่ง ใช้ประสานงานกับทางวัดมาโดยตลอด สมัยนี้มีระบบดิจิทัลนี้เข้ามาทำให้การติดต่อสื่อสารสะดวกรวดเร็ว ถือว่าเป็นวัฒนธรรมดิจิทัลของ อบต.

5.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า เทคโนโลยีที่นำมาใช้ในระบบราชการเพื่อสื่อสารและให้บริการกับประชาชนมีความทันสมัย เห็นว่าเป็นวัฒนธรรมดิจิทัล

5.3 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ได้ให้ความคิดเห็นว่า วัฒนธรรมด้านดิจิทัลในหน่วยงาน องค์กรก็จะการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้งานและบริการประชาชน เกิดวัฒนธรรมดิจิทัลขึ้นมา

6. กลุ่มผู้ใช้บริการภาครัฐดิจิทัล

6.1 ประชาชนผู้ใช้บริการด้านการชำระภาษี

6.1.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ตำบลบ้านโป่งมีพื้นที่ที่กว้างตำบลหนึ่งในอำเภอขาว การใช้ระบบออนไลน์ มาช่วยในการทำงานและให้บริการแก่ประชาชนที่ไม่สะดวกในการเดินทางมา อบต. เป็นสิ่งใหม่ที่ดีและทันสมัย ก่อเกิดการเป็นองค์กรที่มีวัฒนธรรมด้านดิจิทัล

6.1.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า การสร้างระบบออนไลน์ในการให้บริการแก่ประชาชน เป็นการสร้างวัฒนธรรมดิจิทัลในหน่วยงาน

6.2 ประชาชนผู้ใช้บริการด้านร้องเรียน/ร้องทุกข์

6.2.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า การใช้ระบบดิจิทัลของ อบต.บ้านโป่ง เป็นวัฒนธรรมด้านดิจิทัลขององค์กร ทำให้การประสานงานในด้านต่าง ๆ สะดวกรวดเร็ว มากขึ้น

6.2.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ยุคสมัยนี้ได้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงาน เพื่อใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ และภาครัฐจัดหาไว้เพื่อการให้บริการแก่ประชาชน การปฏิบัติงานและการสื่อสารใน อบต.บ้านโป่ง ก็ได้ปฏิบัติงานในบางส่วนที่ผ่านทางระบบดิจิทัลต่าง ๆ จึงถือว่าเป็นองค์กรแห่งการสร้างวัฒนธรรมดิจิทัล

6.3 ประชาชนผู้ที่ใช้บริการด้านทะเบียนพาณิชย์

6.3.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า การให้บริการผ่านระบบออนไลน์ เป็นการสร้างนวัตกรรมใหม่ที่สร้างให้เกิดเป็นวัฒนธรรมด้านดิจิทัลขององค์กร

6.3.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า อบต.บ้านโป่ง เป็นองค์กรแห่งวัฒนธรรมดิจิทัล โดยการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้งานและให้บริการใน อบต.

6.4 ประชาชนผู้ที่ใช้บริการด้านงานทั่วไป

6.4.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ด้านวัฒนธรรมดิจิทัลของ อบต.บ้านโป่ง เป็นสิ่งใหม่และทันสมัย ทันโลก ทำให้เข้าถึงการให้บริการด้านระบบออนไลน์ของ อบต. ได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว อยู่จังหวัดไหนก็ติดต่อประสานงานได้

6.4.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า แต่เดิมเป็นการติดต่อเขียนคำร้องในใบเอกสาร ตอนนี้เปลี่ยนเป็นการใช้ระบบออนไลน์ ถือว่าเป็นการสร้างวัฒนธรรมดิจิทัล การใช้ระบบออนไลน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศในการส่งคำร้องต่าง ๆ เช่น ทางไลน์ เฟซบุ๊ก และแพลตฟอร์มต่าง ๆ

6.4.3 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ได้ให้ความคิดเห็นว่า แต่ก่อนเข้ามายื่นคำร้องหรือขอความอนุเคราะห์น้ำ จากทาง อบต. จะต้องใช้เอกสารในการกรอกและเขียนข้อมูลต้องเดินทางมายัง อบต. เพื่อขอความอนุเคราะห์ แต่ปัจจุบันไม่ต้องเดินทางมายัง อบต. ก็สามารถยื่นคำร้องหรือขอความอนุเคราะห์ต่างผ่านระบบออนไลน์ มีความสะดวก รวดเร็ว เป็นการสร้างวัฒนธรรมทางดิจิทัลของ อบต.บ้านโป่ง ในการให้บริการประชาชนอย่างแท้จริง

6.4.4 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 ได้ให้ความคิดเห็นว่า อบต.บ้านโป่ง เป็นองค์กรแห่งวัฒนธรรมดิจิทัล เป็นองค์กรหนึ่งที่น่าการในงานด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้งานในองค์กรและให้บริการแก่ประชาชน ทำให้ได้รับความสะดวกสบายและรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารกับ อบต. มากขึ้น

6.5 ประชาชนผู้ที่ใช้บริการด้านงานสวัสดิการสังคม

6.5.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า จากการที่เข้าใช้บริการหน้าเว็บไซต์ อบต.บ้านโป่ง จะมีช่องทางการยื่นคำร้อง โดยให้สแกน QR Code และยื่นคำร้องในระบบออนไลน์ และได้สอบถามไปยังช่องทางไลน์ของ อบต. เจ้าหน้าที่ก็เข้ามาให้คำตอบได้รวดเร็ว จะเห็นได้ว่า อบต.บ้านโป่ง มีวัฒนธรรมดิจิทัลในองค์กรอยู่แล้ว

6.5.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า การใช้ระบบดิจิทัล มาปฏิบัติงานใน อบต.บ้านโป่ง เป็นการทำงานและให้บริการประชาชนให้ได้เข้าถึงง่าย สะดวก และรวดเร็ว เป็นการสร้างวัฒนธรรมดิจิทัลของ อบต.

6.6 ประชาชนผู้ใช้บริการด้านงานโยธา

6.6.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า อบต.บ้านโป่ง มีการนำ วัฒนธรรมดิจิทัลมาในการทำงาน จากแต่เดิมจะต้องเดินทางเข้ามาเขียนคำร้องต่าง ๆ ใน สำนักงานของ อบต. แต่ปัจจุบันได้มีระบบออนไลน์เข้ามาใช้ ทำให้สะดวกในการใช้บริการกับ ทาง อบต.บ้านโป่ง เป็นการสร้างวัฒนธรรมใหม่ ๆ ที่เป็นผลดีต่อองค์กร และให้ความสะดวก แก่ประชาชน

6.6.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า การนำเทคโนโลยี เข้ามาใช้งานในการให้บริการแก่ประชาชน เป็นการสร้างสรรค์เป็นวัฒนธรรมขององค์กร อบต. บ้านโป่ง ได้ให้บริการผ่านระบบออนไลน์มานานแล้วจากการที่มาติดต่อประสานงานทางระบบ ออนไลน์ จึงเห็นว่าเป็นวัฒนธรรมดิจิทัลของ อบต.บ้านโป่ง

5. ช่องทางการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศดิจิทัล

ผู้วิจัยประมวลสรุปความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ได้มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่าง ๆ ผ่าน หอกระจายข่าวหรือเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน และจัดให้มีการเขียนใบคำร้องตามความสะดวก ของผู้มารับบริการ เช่น จัดตั้งจุดบริการเขียนใบคำร้องด้วยตนเอง และสร้าง Google Form โดยให้ผู้รับบริการสามารถกรอกใบคำร้องด้วยการสแกนผ่าน QR Code ระบบ E-SERVICE และ ช่องทางการให้บริการทาง เฟซบุ๊ก (Facebook), ไลน์ (Line), เว็บไซต์ (Website), โทรศัพท์ (Telephone), ทางแอปพลิเคชันของทราฟฟี ฟองดูว์ (Traffy Fondue), สื่อออนไลน์ต่าง ๆ และมีระบบการบริการนอกสถานที่อย่างเป็นทางการและเป็นระบบและรวดเร็ว และได้จัดตั้งศูนย์บริการร่วม/ ศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service: OSS) ไว้ให้บริการแก่ประชาชน เพื่อเป็นการ อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในพื้นที่ตำบลบ้านโป่ง

บทสัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญในแต่ละกลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มผู้บริหารองค์กร

1.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ช่องทางที่ได้จัดไว้ให้บริการ มีช่องทางที่หลากหลายช่องทาง เพื่อให้บริการแก่ประชาชนผู้ใช้บริการ ได้แก่ 1) ทางโทรศัพท์ สายตรงของผู้บริหาร สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล และ เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล 2) ทางเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง

ไว้บริการเพื่อยื่นเอกสารต่าง ๆ ทางระบบออนไลน์โดยจะมีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในงานด้านนี้ เข้าไปติดตามข้อมูลทุกวันและตอบคำถามของประชาชน เพื่อให้การบริการและดูแลประชาชน ผู้เดือดร้อน 3) ช่องทางแอปพลิเคชันไลน์ โดยได้ตั้งกลุ่มขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง และได้เข้าร่วมกลุ่มไลน์ของทางผู้ใหญ่บ้าน กำนัน หรือทางไลน์กลุ่มหัวหน้าส่วนราชการของ อำเภอ และไลน์กลุ่มของส่วนราชการทางจังหวัดเพื่อการรับข้อมูลข่าวสารและประสานงาน ในด้านต่าง ๆ ทั้ง 3 ช่องทางนี้ถือว่าเป็นความเหมาะสมในการให้บริการโดยเฉพาะในพื้นที่และ ภายใต้องค์กร

1.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ช่องทางการให้บริการ ครอบคลุมทุกช่องทาง เพราะมีช่องทางเฟซบุ๊ก, ไลน์, เว็บไซต์, ระบบ E-SERVICE, ระบบ แอปพลิเคชันทราฟฟี่ ฟองดูว์ และมีกลุ่มไลน์ของท้องถิ่น ท้องที่ ส่วนราชการไว้ติดต่อประสานงาน กันภายนอกหน่วยงาน ปัญหาที่พบ คือ ชาวบ้านที่สูงวัยไม่ค่อยมีความรู้ในด้านความรู้เกี่ยวกับ เทคโนโลยีและโทรศัพท์ของชาวบ้านไม่รองรับระบบการให้บริการทางออนไลน์ หากจะแก้ไข ก็โดยการให้ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวระบบออนไลน์สื่อดิจิทัลต่าง ๆ แก่ประชาชนในพื้นที่ให้ เข้าใจถึงการใช้งานผ่านระบบดิจิทัล เพื่อความสะดวกและรวดเร็ว

2. กลุ่มผู้บริหารระดับกอง

2.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ช่องทางการให้บริการดิจิทัล ของ อบต.บ้านโป่ง เขตพื้นที่ของอบต.บ้านโป่งเป็นสังคมรอบนอก ไม่ได้เป็นสังคมเมือง ผู้ที่ใช้ บริการดิจิทัลได้ก็จะเป็นเด็กรุ่นใหม่ แต่เด็กรุ่นใหม่บางคนไม่ทำงานต่างจังหวัดและผู้ที่มาติดต่อ ใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นคนสูงวัยหรือสูงอายุ การใช้งานดิจิทัลนั้นคนในพื้นที่ก็ยังคงถือว่า ประมาณ 50% ยังไม่ถึง 100% การใช้บริการดิจิทัลที่เห็นได้ชัดเจน คือ การชำระภาษีของ กองคลังที่มีการใช้อินเทอร์เน็ตแบบคั้ง หรือว่าการสแกนคิวอาร์โค้ดชำระเงินผ่านธนาคาร กรุงไทย ซึ่งประชาชนที่อยู่ต่างจังหวัดก็สามารถใช้ช่องทางชำระเงินในด้านนี้ได้ ส่วนด้านสำนัก ปลัด การร้องเรียนจะมีช่องทางทราฟฟี่ ฟองดูว์ (Traffy Fondue) ที่ให้บริการเพิ่มจากระบบ ออนไลน์ต่าง ๆ ส่วนกองช่าง ก็มีช่องทางบริการด้านงานขอความอนุเคราะห์ คำร้องต่าง ๆ ซึ่ง ณ ปัจจุบันก็มีการใช้งานช่องทางการให้บริการดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง มากขึ้น และยังไม่พบปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการช่องทางดิจิทัล

2.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ช่องทางมีความหลากหลาย ในการให้บริการ อบต.บ้านโป่ง ให้ความช่วยเหลือและคำนึงถึงการให้บริการแก่ประชาชน เป็นหลัก จึงเพิ่มช่องทางในการบริการที่หลากหลายช่องทางไว้ให้แก่ประชาชนได้ใช้งานอย่าง ครอบคลุมและทั่วถึง

2.3 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ความสุขของประชาชน คือหัวใจสำคัญของการให้บริการของ อบต.บ้านโป่ง และอบต.บ้านโป่ง ตระหนักถึงความเดือดร้อนของประชาชนจึงให้ความสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชน ได้เพิ่มช่องทางการบริการต่าง ๆ ให้ครอบคลุมทุกช่องทางการติดต่อสื่อสารสำหรับการเข้ารับบริการของประชาชน นำเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้งานเพื่อรองรับการทำงานเพิ่มความสะดวกและรวดเร็ว ในการติดต่อใช้บริการของประชาชนกับทาง อบต.บ้านโป่ง

3. กลุ่มผู้ปฏิบัติ/นำนโยบายไปปฏิบัติ

3.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ช่องทางเว็บไซต์ โทรสายด่วนนายก และปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล สำหรับคนในพื้นที่ส่วนหนึ่งจะเป็นผู้สูงอายุไม่ค่อยสนใจช่องทางการให้บริการดิจิทัลจึงทำให้เข้าถึงช่องทางบริการ แต่มีส่วนหนึ่งที่ทำงานต่างพื้นที่ต่างจังหวัดซึ่งเป็นวัยแรงงาน คนส่วนนี้จะสามารถใช้งานเทคโนโลยีได้และมีความเร็วในการใช้งานระบบออนไลน์ในการใช้บริการของอบต. และรัฐบาลก็มีอินเทอร์เน็ตตำบลให้บริการแก้ไขปัญหาโดยให้ผู้นำท้องที่ท้องถิ่นช่วยเหลือในการให้ความรู้การเข้าใช้งานช่องทางบริการเชิงดิจิทัลของ อบต. ก็จะมีทางเว็บไซต์, ไลน์, โทรศัพท์, แอปพลิเคชันทราฟฟี ฟองดูว์ (Traffy Fondue) และระบบ E-SERVICE เป็นการอำนวยความสะดวกในการเข้าใช้บริการของประชาชน

3.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ช่องทางการให้บริการมีหลายช่องทาง มีทางไลน์, เฟซบุ๊ก, เว็บไซต์ของอบต. เพื่อให้บริการแก่ประชาชนทั้งในพื้นที่และนอกพื้นที่

3.3 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ได้ให้ความคิดเห็นว่า มีช่องทางการให้บริการในหลายช่องทาง เช่น งานจัดเก็บรายได้ก็จะมีทาง Google Form การสแกน QR Code เพื่อชำระภาษี และไลน์เพื่อติดต่อผู้เสียภาษี เพื่อสื่อสารกับผู้เสียภาษีโดยตรง และดำเนินงานจัดเก็บรายได้ก็ได้ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในด้านต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และไม่พบปัญหาอุสรรคใด

3.4 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ช่องทางการบริการมีหลายช่องทาง จะมีช่องทางเว็บไซต์, ไลน์, เฟซบุ๊ก ที่จัดไว้ให้บริการแก่ประชาชน

3.5 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ช่องทางการให้บริการของอบต. มีช่องทางค่อนข้างที่จะครบถ้วน เพราะว่าจะมีช่องทางเว็บไซต์ที่มีการบริการที่ค่อนข้างจะเต็มร้อยเปอร์เซ็นต์ ปัญหาที่จะมีเฉพาะผู้สูงวัยที่จะเข้าไม่ถึงเทคโนโลยี แก้ไขโดยขอความร่วมมือกับสมาชิก อบต. ในพื้นที่ให้การช่วยเหลือผู้สูงวัยในการใช้เทคโนโลยี

4. กลุ่มเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐอื่นที่เกี่ยวข้อง

4.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ช่องทางการให้บริการการติดต่อสื่อสารมีความรวดเร็วติดต่อได้ทันเวลา ทางด้านช่องทางการให้บริการมีหลายช่องทางในด้านดิจิทัล ไม่มีอุปสรรคปัญหาใด

4.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ลักษณะช่องทางการให้บริการของ อบต.บ้านโป่ง ถือว่าครอบคลุมทุกมิติ ไม่ว่าจะเป็นการแก้ไขปัญหาของชาวบ้าน ซึ่งถือว่าการให้บริการสนองความต้องการของชาวบ้านและมีการให้บริการหรือช่องทางต่าง ๆ ที่สามารถติดต่อทางผู้บริหารได้โดยตรงหรือช่องทางติดต่อสื่อสารเจ้าหน้าที่โดยตรง ถือว่าเป็นการอำนวยความสะดวกให้ชาวบ้านได้เข้าถึงบริการของรัฐได้อย่างทันท่วงที ปัญหาที่พบ คือกลุ่มผู้สูงอายุอาจมีปัญหาในการใช้งานระบบออนไลน์ หากเป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ก็สามารถใช้งานได้โดยง่ายในส่วนตรงนี้ก็ไม่มีปัญหามาก เพราะผู้สูงอายุก็จะมีลูกหลานที่เข้าใช้ระบบแทน และมีทางกำนันผู้ใหญ่บ้านที่จะประสานงานในด้านนี้ได้

4.3 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ช่องทางการให้บริการของ อบต.บ้านโป่ง มีหลายช่องทางในการติดต่อประสานงาน และการเข้าใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ เช่น ทางไลน์, เฟซบุ๊ก, เว็บไซต์ อบต.บ้านโป่ง และระบบออนไลน์ต่าง ๆ ทำให้มีความสะดวกรวดเร็ว และเข้าถึงการให้บริการได้ง่าย

5. กลุ่มผู้นำชุมชน

5.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ช่องทางการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศของอบต.บ้านโป่งที่เห็นก็มีหลายช่องทาง แต่ในด้านงานศาสนานั้น จะใช้ช่องทางแอปพลิเคชันไลน์ของเจ้าหน้าที่ในการติดต่อประสานงานกับทางวัดในด้านงานศาสนพิธีและงานประเพณีต่าง ๆ ในพื้นที่

5.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า มีการให้บริการหลายช่องทาง ได้แก่ ทางไลน์ ทางเฟซบุ๊ก ทางหน้าเว็บไซต์อบต.บ้านโป่ง สามารถติดต่อสื่อสารได้หลายช่องทาง

5.3 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ช่องทางมีหลายช่องทาง ทั้งช่องทางไลน์ เพจเฟซบุ๊กของ อบต. เป็นช่องทางติดต่อสื่อสารที่สะดวกกว่าเดิม ภายในองค์กรไม่มีปัญหาอุปสรรคใด

6. กลุ่มผู้ใช้บริการภาครัฐดิจิทัล

6.1 ประชาชนผู้ใช้บริการด้านการชำระภาษี

6.1.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ได้รับรู้ข่าวสารช่องทางการให้บริการของ อบต.บ้านโป่ง จากการประชาสัมพันธ์ของ อบต. เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการประชาชนในระบบออนไลน์มีหลายช่องทางให้เลือกใช้ติดต่อกับทาง อบต.

6.1.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ได้ติดต่อสื่อสารกับ อบต.บ้านโป่ง ผ่านระบบออนไลน์ เข้าใช้งานในอีเมลของ อบต. ในการขอยื่นชำระภาษี และทางเจ้าหน้าที่ได้อธิบายการชำระภาษีว่ามีช่องทางการยื่นชำระภาษีผ่านระบบออนไลน์ และได้ทราบถึงช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ทาง อบต. ได้ให้บริการอีกหลายช่องทาง

6.2 ประชาชนผู้ใช้บริการด้านร้องเรียน/ร้องทุกข์

6.2.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า การให้บริการมีหลากหลายช่องทางจากที่ได้ติดต่อด้านขอความอนุเคราะห์ต่าง ๆ การแจ้งซ่อมแซมไฟกิ่งในหมู่บ้าน ก็ได้แจ้งมาหลายช่องทาง เช่น ทางไลน์ ทางแอปพลิเคชันของทราฟฟี่ ฟองดูว์ ของ อบต.บ้านโป่ง ที่ได้ทำการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการด้านดิจิทัลของ อบต.

6.2.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ช่องทางการให้บริการมีหลายช่องทางให้ประชาชนติดต่อสื่อสารได้ง่าย สะดวก และรวดเร็ว

6.3 ประชาชนผู้ใช้บริการด้านทะเบียนพาณิชย์

6.3.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า จากที่ได้กรอกข้อมูลในช่องทางบริการได้ยื่นคำร้องออนไลน์ และได้ประสานงานกับทาง อบต.บ้านโป่ง ผ่านทางไลน์ของ อบต. ทำให้ได้รับความสะดวกในการยื่นคำร้องและติดตามผล ในช่องทางการบริการของ อบต.บ้านโป่งมีให้เลือกหลายช่องทาง

6.3.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า จากที่ได้ยื่นคำร้องขอทะเบียนพาณิชย์ผ่านระบบออนไลน์ และได้โทรศัพท์สอบถามเจ้าหน้าที่ของ อบต. ก็ทำให้รู้ว่าช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนมีในระบบออนไลน์ และทางไลน์, เฟซบุ๊ก, แอปพลิเคชันไลน์, เว็บไซต์, อีเมล, ช่องแชท และแพลตฟอร์มต่าง ๆ จึงทำให้เห็นว่ามีหลากหลายของช่องทางการเข้าใช้งาน

6.4 ประชาชนผู้ใช้บริการด้านงานทั่วไป

6.4.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ช่องทางการให้บริการมีหลายช่องทางที่ทาง อบต. ให้บริการและตอบรับได้รวดเร็วทุกช่องทาง ทำให้ผู้มาติดต่อทุกเรื่องได้รับความสะดวก

6.4.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ช่องทางการให้บริการ มีหลากหลายช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับทาง อบต. ทางเว็บไซต์ การสแกน QR Code เกี่ยวกับการชำระภาษี การส่งคำร้องผ่านระบบออนไลน์ การส่งเอกสารทางไลน์ และการร้องเรียน/ร้องทุกข์ผ่านแอปพลิเคชัน ทราฟฟี่ ฟองดูว์

6.4.3 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ได้ให้ความคิดเห็นว่า การให้บริการของ อบต.บ้านโป่ง มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง ในส่วนตัวจะใช้ช่องทางไลน์ของ อบต.บ้านโป่ง เป็นหลักในการติดต่อสื่อสาร

6.4.4 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ช่องทางการให้บริการแก่ประชาชนมีความหลากหลายที่ให้บริการประชาชนผู้ที่ติดต่อราชการ สามารถเลือกใช้ช่องทางการรับบริการจาก อบต.บ้านโป่ง ได้ตามความสะดวกและความถนัดของตน

6.5 ประชาชนผู้ใช้บริการด้านงานสวัสดิการสังคม

6.5.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ช่องทางการบริการออนไลน์ของ อบต. มีหลายช่องทาง จากที่ได้ติดต่อเจ้าหน้าที่ไป 3-4 ช่องทาง เช่น ทางไลน์ ทางช่องแชท ทางเฟซบุ๊ก ทางโทรศัพท์ ทำให้การติดต่อเชื่อมโยงถึงกันได้ง่าย อยู่ที่ไหนก็สามารถติดต่อใช้บริการกับทาง อบต. ได้สะดวก

6.5.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า มีการให้บริการหลายช่องทาง ได้แก่ ช่องทางไลน์, เฟซบุ๊ก, เว็บไซต์ อบต.บ้านโป่ง เป็นต้น ทำให้การติดต่อสื่อสาร การใช้บริการประสานงานกับทาง อบต. ถึงกันได้ง่ายขึ้น และมีความสะดวกรวดเร็ว

6.6 ประชาชนผู้ใช้บริการด้านงานโยธา

6.6.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า มีหลากหลายช่องทางในการให้บริการมีทางไลน์ ทางเฟซบุ๊ก หน้าเว็บไซต์ อบต.บ้านโป่ง จึงทำให้ได้รับความสะดวกสบายในการใช้บริการผ่านระบบดิจิทัลมากขึ้น

6.6.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ได้เข้ามาใช้บริการผ่านระบบดิจิทัลหรือระบบออนไลน์กับทาง อบต.บ้านโป่ง ได้เห็นการเข้าใช้งานได้หลายช่องทาง ไม่ว่าจะเป็นเว็บไซต์ อบต.บ้านโป่ง ทางไลน์ และช่องแชทต่าง ๆ จึงเห็นว่าการให้บริการเชิงดิจิทัลของ อบต.บ้านโป่ง ได้เปิดช่องทางการบริการประชาชนในหลายช่องทาง

ข้อเสนอแนะ

1. กลุ่มผู้บริหารองค์กร

1.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้เสนอความคิดเห็นว่า ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่เห็นในปัจจุบัน มีทั้งคุณทั้งโทษ ควรให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลที่รับผิดชอบในงานด้านต่าง ๆ และก่อน

นำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรออกไปเผยแพร่ทางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร เจ้าหน้าที่ควรตรวจสอบข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน หากนำข้อมูลที่ผิดพลาดลงไปเผยแพร่โดยไม่ได้กั้นร่องทางเว็บไซต์หรือระบบอื่น ๆ ทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร อาจแก้ไขได้ยาก การนำเสนอข้อมูลผ่านทางเทคโนโลยีเป็นสาธารณะ การนำข้อมูลเผยแพร่ควรทำการตรวจสอบว่าเป็นข้อมูลที่เหมาะสมก่อนนำเข้าสู่ระบบ

1.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า เทคโนโลยีดิจิทัลนั้น ทุกคนได้มีการใช้งานในชีวิตประจำวันอยู่แล้ว ควรเรียนรู้ในระบบเทคโนโลยีและให้รู้เท่าทันเทคโนโลยีด้วย

2. กลุ่มผู้บริหารระดับกอง

2.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้เสนอแนะว่า ควรเน้นย้ำการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการดิจิทัลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มากขึ้น เช่น มีหนังสือแจ้งเวียนผู้ใหญ่บ้าน และ ส.อบต. หรือแจ้งในที่ประชุมของสมาชิกสภา เพื่อให้ร่วมด้วยช่วยกันในการใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์กับองค์กรกับประชาชนในตำบลบ้านโป่ง

2.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า การทำงานเชื่อมโยงกับการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ๆ เป็นการขับเคลื่อนองค์กรมุ่งสู่ความสำเร็จ การเตรียมความพร้อมในทุกด้าน เพื่อรองรับการเปลี่ยนการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลจึงเป็นสิ่งสำคัญ ที่คนในองค์กรต้องร่วมด้วยช่วยกัน นำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ร่วมกัน

2.3 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ได้ให้ความคิดเห็นว่า หลักสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรเพื่อก้าวไปข้างหน้า โดยไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง คือ การจับมือกันก้าวเดินไปข้างหน้าพร้อมกัน ปรับเปลี่ยนองค์กรให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อการให้บริการแก่ประชาชน สร้างความสุขให้เกิดในตำบลบ้านโป่ง ดังคำกล่าวที่ว่า “ตำบลบ้านโป่ง เป็นตำบลแห่งความผาสุก”

3. กลุ่มผู้ปฏิบัติ/นายนโยบายไปปฏิบัติ

3.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า เทคโนโลยีในการให้บริการแก่ประชาชนทาง อบต. ได้มีการสร้างระบบเครือข่ายดิจิทัลไว้ให้บริการประชาชนด้านเว็บไซต์ แอปพลิเคชันไลน์ แพลตฟอร์มต่าง ๆ และเจ้าหน้าที่และพนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงานและให้บริการประชาชนทาง อบต. ควรเพิ่มจัดสรรงบประมาณในด้านการเพิ่มศักยภาพเทคโนโลยีสารสนเทศของ อบต. อบต. น่าจะมีเครื่องมือกกลางของ อบต. เช่น จัดงบประมาณซื้ออุปกรณ์ที่ให้ทันสมัยในการทำงานนอกสถานที่ด้วย เช่น ไอแพด จะสะดวกในการใช้งานด้านเทคโนโลยีนอกสถานที่ได้

3.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า เทคโนโลยีสมัยใหม่มีทั้งคุณและโทษในการใช้เทคโนโลยีสืบค้นข้อมูลควรตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อน เพื่อป้องกันความผิดพลาดของข้อมูล ดังสโลแกนที่ว่า เซ็ค ซัวร์ แซร์

3.3 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ได้ให้ความคิดเห็นว่า เทคโนโลยีสารสนเทศของ อบต. บ้านโป่ง มีการปรับปรุงด้านเทคโนโลยีให้ทันสมัยและรวดเร็ว ในการทำงานมีวิวัฒนาการด้านศักยภาพเทคโนโลยีสารสนเทศครอบคลุมทุกด้าน ปัญหาจะมีด้านสัญญาณอินเทอร์เน็ต นอกนั้นไม่มีปัญหาใด แก้อไขโดยการจ้างบริษัทที่ทำสัญญาด้านการเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตเข้ามา เชื่อมระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมโยงเครือข่ายให้มีความเสถียรขึ้นที่

3.4 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ควรพัฒนาในตัวของบุคลากรให้มีความรู้ทักษะในด้านดิจิทัลมากยิ่งขึ้น เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับเทคโนโลยีดิจิทัลในอนาคต

4. กลุ่มเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐอื่นที่เกี่ยวข้อง

4.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ทางด้านนี้จะเห็นว่าเจ้าหน้าที่และพนักงานของ อบต.บ้านโป่ง จะมีระดับการศึกษาที่ไม่เท่ากัน ชีตความสามารถในการใช้เทคโนโลยีจะไม่เท่ากัน ดังนั้นในการแก้ไขควรให้ผู้ที่มีความรู้ด้านดิจิทัลมาอบรมการใช้งานด้านดิจิทัลนี้ให้แก่เจ้าหน้าที่และพนักงานในองค์กร

4.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ด้านดิจิทัลสมัยใหม่นั้น ที่ผ่านมา อบต.บ้านโป่ง ได้มีการใช้ช่องทางดิจิทัลที่ครอบคลุมทุกด้านเป็นผลดีต่อประชาชน ในส่วนนี้ ก็ถือว่าชาวบ้านได้รับผลประโยชน์จากภาครัฐ อบต.บ้านโป่ง ได้ให้ความสำคัญกับประโยชน์ของชาวบ้านเป็นหลัก ซึ่งเป็นผลดีกับชาวบ้านในตำบลบ้านโป่ง

6. กลุ่มผู้ใช้บริการภาครัฐดิจิทัล

6.4 ประชาชนผู้ใช้บริการด้านงานทั่วไป

6.4.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า อบต.บ้านโป่ง ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศด้านดิจิทัลมาปรับใช้ในองค์กร เพื่อการบริการแก่ประชาชนได้ทันสมัย เป็นผลดีต่อประชาชน จึงขอชมเชยมา ณ โอกาสนี้

ตอนที่ 2 อุปสรรคและปัญหาการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง

อุปสรรคและปัญหา ตามกรอบแนวคิดของการวิจัยทั้ง 5 ด้าน พบอุปสรรคและปัญหา 3 ด้าน จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 30 คน สามารถวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับอุปสรรคและปัญหา พบว่า

1. ด้านศักยภาพเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง

ผู้วิจัยประมวลสรุปความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ได้พัฒนาปรับเปลี่ยนองค์กรเข้าสู่การบริหารงาน โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงดิจิทัลมาใช้ในการทำงาน และมีความพยายามที่จะผลักดัน ส่งเสริม สนับสนุนองค์กร บุคลากรให้มีความพร้อมในด้านดิจิทัล เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง ในอนาคต และการให้บริการผ่านระบบดิจิทัล เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนนั้น แต่ยังมีส่วนที่มีอุปสรรคและปัญหาด้านศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ พบปัญหาในด้าน ของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีความล่าช้าของสัญญาณ จึงทำให้เกิดปัญหาด้านการเข้าใช้บริการ ของประชาชนในพื้นที่ ประกอบกับระบบเครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ตนั้น เป็นของรัฐบาล ที่ติดตั้งอินเทอร์เน็ตเพื่อประชาชน ซึ่งไม่ใช่งบประมาณที่มาจากองค์การบริหารส่วนตำบล บ้านโป่ง จึงไม่สามารถเข้าไปแก้ไขปัญหาได้

ผู้วิจัยขอเสนอตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ด้านศักยภาพ เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ดังนี้

1.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ด้านศักยภาพเทคโนโลยีสารสนเทศ พบปัญหาในด้านของการเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต ที่ระบบเกิดการขัดข้องบ่อยและระบบ สัญญาณไม่เสถียร อาจเนื่องมาจากพื้นที่อบต.บ้านโป่งอยู่ระหว่างหุบเขาและจึงไม่มีสัญญาณ

1.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ในพื้นที่ทั่วตำบลบ้านโป่ง จะมี ในบางหมู่บ้านที่สัญญาณอินเทอร์เน็ตเข้าไม่ถึง จึงไม่สามารถใช้งานระบบออนไลน์ได้ อบต.บ้านโป่ง ควรมีแผนงานรองรับในการขยายสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน เพื่อการเข้าถึง การรับบริการเชิงดิจิทัลของประชาชน

1.3 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ได้ให้ความคิดเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบล บ้านโป่งได้มีการพัฒนาศักยภาพด้านดิจิทัล เพื่อให้การทำงานมีความสะดวก ไม่สะดุด แต่ก็ยังมี บางช่วงเวลาในระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตเกิดขัดข้อง ทำให้ไม่สามารถเข้าใช้งานระบบออนไลน์ได้

1.4 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ศักยภาพเทคโนโลยีสารสนเทศ ของ อบต.บ้านโป่ง มีการพัฒนาศักยภาพทุกด้าน เพื่อรองรับการทำงานด้านดิจิทัลและการ ให้บริการแก่ประชาชน แต่อาจเนื่องมาจากเขตพื้นที่ของ อบต.บ้านโป่ง อยู่ในพื้นที่หุบเขาและ อยู่ชนบทบางหมู่บ้านที่จะต้องเดินทางเข้าไปในที่ไม่มีสัญญาณจึงไม่สามารถเชื่อมต่อสัญญาณ อินเทอร์เน็ตได้

2. ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในด้านดิจิทัล

ผู้วิจัยประมวลสรุปความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง มีเจ้าหน้าที่และพนักงานผู้ปฏิบัติงานในองค์กร อยู่ในแต่ละฝ่าย ซึ่งหากจะแยกออกเป็นกอง ได้แก่ กองคลัง กองช่าง สำนักปลัด ซึ่งพนักงาน ที่ปฏิบัติงานในแต่ละฝ่ายนั้น มีการศึกษาและได้รับเงินเดือนที่ไม่เท่ากันจึงทำให้เงินเดือนที่ได้ของ บางคนไม่เพียงพอต่อค่าครองชีพ พนักงานบางคนได้รับเงินเดือนที่ไม่มากทำให้ไม่สามารถนำ เงินมาซื้ออุปกรณ์สื่อสารที่รองรับระบบออนไลน์ได้จึงไม่สามารถรับคำสั่งทางระบบออนไลน์ได้ ซึ่งปัญหาดังกล่าวเป็นปัจจัยส่วนบุคคล องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ได้มีการปรึกษาหารือ กันในเรื่องนี้ในเวทีการประชุมประจำเดือน จึงได้ข้อสรุปว่า หากพนักงานที่ไม่มีโทรศัพท์ที่รองรับ ระบบออนไลน์ได้นั้น ทางผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานจะสั่งงานโดยการใช้อีเมลที่เคลื่อนที่ ติดต่อกันโดยตรง เพื่อไม่เป็นการเพิ่มภาระให้แก่พนักงานที่จะต้องไปซื้อโทรศัพท์ใหม่ที่รองรับ ระบบออนไลน์ เพราะตระหนักถึงภาระค่าใช้จ่ายภายในครอบครัวที่พนักงานแบกรับภาระนี้อยู่

ผู้วิจัยขอเสนอตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในด้านดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ดังนี้

2.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ปัญหาจะอยู่ที่เฉพาะบุคคล เช่น พนักงานบางคนมีรายได้น้อย เงินเดือนไม่พอค่าครองชีพจึงไม่สามารถซื้อโทรศัพท์รุ่นใหม่ได้

2.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า เป็นปัญหาที่เราควรตระหนัก และเคารพในสิทธิของเขา เพราะเราจะไม่สร้างภาระให้แก่พนักงาน โดยการบังคับให้ซื้อโทรศัพท์ รุ่นใหม่ แต่เราจะเอื้อเพื่อ เกื้อกูลช่วยเหลือ ประคับประคองกันในการทำงานที่ทำงานเป็นทีม และไม่ทำสิ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความไม่สบายใจในการทำงานให้กับองค์กร แต่จะสร้างให้ พนักงานเกิดความมุ่งมั่นในการทำงานให้กับองค์กร

2.3 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ได้ให้ความคิดเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบล บ้านโป่งมีการทำงานที่เกื้อกูลช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ให้กำลังใจในการทำงานและในด้านการ มีส่วนร่วมด้านดิจิทัลทำให้เห็นถึงความใส่ใจในพนักงานทุกคน และพนักงานบางคนที่ไม่มี เครื่องมือสื่อสารส่วนตัว เช่น โทรศัพท์ของพนักงานเป็นรุ่นเก่าที่ไม่สามารถรองรับการทำงาน บนระบบออนไลน์ได้ ทางผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานก็จะช่วยเหลือกันในการสื่อสาร

3. ด้านช่องทางการให้บริการสารสนเทศด้านดิจิทัล

ผู้วิจัยประมวลสรุปความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ได้เพิ่มช่องทางในการให้บริการเชิงดิจิทัลแก่ ประชาชนได้เลือกใช้บริการหลากหลายช่องทาง มีเจ้าหน้าที่และพนักงานผู้ปฏิบัติงานในองค์กร

คอยให้บริการอยู่ตลอด ปัญหาที่พบ คือ ในพื้นที่ตำบลบ้านโป่งจะมีผู้สูงอายุอยู่จำนวนมาก เนื่องจากคนหนุ่มสาวได้ออกไปทำงานต่างจังหวัด ให้ผู้สูงอายุอยู่เฝ้าบ้านและเลี้ยงดูบุตรหลาน จึงทำให้ผู้ใช้บริการสูงอายุมีอุปสรรคและปัญหาในการเข้าใช้ช่องทางการให้บริการดังกล่าว ด้วยเพราะความสูงอายุและไม่ชำนาญด้านเทคโนโลยี จึงควรลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ในการใช้งานระบบบริการเชิงดิจิทัลแก่ผู้สูงอายุ

ผู้วิจัยขอเสนอตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ด้านช่องทางการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศด้านดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ดังนี้

3.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุไม่สามารถเข้าใช้บริการเชิงดิจิทัลได้ เหตุเนื่องมาจากการที่มีอายุที่มากและไม่ชำนาญในการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่

3.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ผู้สูงอายุมีมากในพื้นที่และบางคนไม่มีโทรศัพท์รุ่นใหม่ที่รองรับการใช้งานออนไลน์ได้จึงทำให้ไม่สามารถเข้าใช้บริการเชิงดิจิทัลได้

3.3 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ได้ให้ความคิดเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่งมีช่องทางการให้บริการหลายช่องทางให้เลือกใช้บริการ แต่ปัญหาเกิดจากคนในพื้นที่ขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบการบริการของ อบต. และมีความสูงอายุ ปัญหานี้ต้องดำเนินการแก้ไขในพื้นที่โดยการลงพื้นที่ให้ความรู้สอนการใช้งานบริการเชิงดิจิทัลแก่ผู้สูงอายุและประชาชนในพื้นที่

3.4 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 ได้ให้ความคิดเห็นว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่งมีการให้บริการเชิงดิจิทัลที่ครอบคลุมทุกช่องทาง แต่ปัญหาจะเป็นในด้านของประชาชนไม่เข้าใจการเข้าใช้งานบริการเชิงดิจิทัลของอบต. ทำให้ระบบที่สร้างไว้ให้บริการเชิงดิจิทัลจะมีเฉพาะคนหนุ่มสาวหรือวัยกลางคนที่เข้าใจการใช้งานระบบบริการ แต่ผู้สูงอายุไม่เข้าใจและไม่ชำนาญในการเข้าใช้บริการผ่านระบบออนไลน์

ตอนที่ 3 เพื่อเสนอแนะแนวทางการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอองาว จังหวัดลำปาง

จากการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอองาว จังหวัดลำปาง ได้ดังนี้

1. ด้านศักยภาพเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้วิจัยประมวลสรุปความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ควรเพิ่มงบประมาณในการจัดสรรเพื่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมพื้นที่ตำบล และเพิ่ม

งบประมาณในการเพิ่มศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศให้รองรับการทำงานที่ทันสมัย อยู่เสมอ

ผู้วิจัยขอเสนอตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ด้านศักยภาพ เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ดังนี้

1.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า เทคโนโลยีสารสนเทศของ อบต. บ้านโป่ง มีการปรับปรุงด้านเทคโนโลยีให้ทันสมัยและรวดเร็ว ในการทำงานมีวิวัฒนาการด้าน ศักยภาพเทคโนโลยีสารสนเทศที่ครอบคลุมทุกด้าน ปัญหาจะมีด้านสัญญาณอินเทอร์เน็ต นอกนั้น ไม่มีปัญหาใด แก้ไขโดยการแจ้งบริษัทที่ทำสัญญาด้านการเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตเข้ามา เชื่อมระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่เชื่อมต่อเครือข่ายให้มีความเสถียรมากขึ้น

1.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า อบต.บ้านโป่ง ได้นำเทคโนโลยี สารสนเทศด้านดิจิทัลมาปรับใช้ในองค์กรเพื่อการบริการแก่ประชาชน มีความทันสมัยเป็นผลดี ต่อประชาชน จึงขอชมเชยมา ณ โอกาสนี้

1.3 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ได้ให้ความคิดเห็นว่า การทำงานเชื่อมโยงกับการใช้ เทคโนโลยีสมัยใหม่ ๆ เป็นการขับเคลื่อนองค์กรมุ่งสู่ความสำเร็จ การเตรียมความพร้อมใน ทุกด้านเพื่อรองรับการเปลี่ยนการบริหารงานภาครัฐดิจิทัล จึงเป็นสิ่งสำคัญที่คนในองค์กร ต้องร่วมด้วยช่วยกัน นำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ร่วมกัน

2. ด้านความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ในด้านดิจิทัล

ผู้วิจัยประมวลสรุปความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ดังนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่งมีบุคลากรปฏิบัติในแต่ละตำแหน่งมีบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้และทักษะด้านดิจิทัลที่ดีอยู่ในระดับหนึ่ง แต่เพื่อการนำพา องค์กรให้ก้าวทันเทคโนโลยี ควรส่งเสริมสนับสนุน และเพิ่มขีดความสามารถแก่บุคลากรให้ เชี่ยวชาญมากยิ่งขึ้น โดยการฝึกอบรมด้านดิจิทัลแก่บุคลากรอย่างต่อเนื่อง

ผู้วิจัยขอเสนอตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ด้านความรู้ และทักษะของเจ้าหน้าที่ในด้านดิจิทัล ดังนี้

2.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ของ อบต.บ้านโป่ง มีความรู้ในด้านดิจิทัลเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานและให้บริการแก่ประชาชน เจ้าหน้าที่ได้ช่วยเหลือ และอธิบายการเข้าใช้งานระบบบริการเชิงดิจิทัลแก่ดิฉัน ในการกรอกคำร้องในระบบออนไลน์

2.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า เจ้าหน้าที่ของ อบต.บ้านโป่ง มีความเข้าใจการใช้งานระบบดิจิทัลที่ใช้ในการทำงาน และสามารถชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการ ใช้งานระบบโปรแกรมและระบบให้บริการออนไลน์ได้อย่างชัดเจน

2.3 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ได้ให้ความคิดเห็นว่า พนักงานทุกคนมีความรู้ด้านดิจิทัล โดยการเข้าไปสอบถามการใช้งานระบบบริการและได้รับฟังการสนทนาการใช้งานในระบบบริการเชิงดิจิทัลต่าง ๆ จึงทำได้ง่ายขึ้น

2.4 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4 ได้ให้ความคิดเห็นว่า บุคลากรมีองค์ความรู้ด้านดิจิทัล เพราะใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ทุกวัน ทำให้เกิดความชำนาญและควรเพิ่มความเชี่ยวชาญด้านดิจิทัลให้มากขึ้น เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาองค์กรต่อไป

3. ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในด้านดิจิทัล

ผู้วิจัยประมวลสรุปความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในด้านดิจิทัล องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ถือว่าเจ้าหน้าที่ทุกคนให้ความใส่ใจ ให้ความร่วมมือในการมีส่วนร่วมด้านดิจิทัลกับองค์กรเป็นอย่างดี

ผู้วิจัยขอเสนอตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในด้านดิจิทัล ดังนี้

1.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า จากที่ได้เข้าไปประสานงานระหว่างหน่วยงานได้เห็นการทำงานของเจ้าหน้าที่ ทำให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ทุกคนให้การช่วยเหลือและประสานงานกันเป็นอย่างดี

1.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า พนักงาน อบต. ทุกคนมีส่วนร่วมในด้านดิจิทัล จากที่กระผมได้เข้าไปใช้บริการเชิงดิจิทัลของ อบต. บ้านโป่ง และได้สอบถามไปทางไลน์ของ อบต. เจ้าหน้าที่ก็ช่วยกันมาสอบถามปัญหาและส่งต่อให้ผู้รับผิดชอบงานที่กระผมจะติดต่อประสานงานด้วย ทำให้ซาบซึ้งใจในการใส่ใจประชาชนของพนักงาน อบต.

4. ด้านวัฒนธรรมดิจิทัล

ผู้วิจัยประมวลสรุปความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง มีการสร้างวัฒนธรรมดิจิทัลภายในองค์กร โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศด้านดิจิทัลมาปรับใช้ในการทำงานและให้บริการแก่ประชาชน จึงถือว่าวัฒนธรรมดิจิทัลได้เกิดขึ้นเองภายในองค์กร องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่งได้รับการส่งเสริมวัฒนธรรมดิจิทัลในองค์กร ร่วมกับส่งเสริม สนับสนุน การขับเคลื่อนองค์กรสู่วัฒนธรรมดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลในอนาคต

ผู้วิจัยขอเสนอตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ด้านวัฒนธรรมดิจิทัล ดังนี้

4.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า วัฒนธรรมดิจิทัลได้เกิดขึ้นใน อบต.บ้านโป่ง โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงานภายใน อบต.

4.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า พนักงานทุกคน ได้ทำงานผ่านระบบออนไลน์ในการรับมอบงาน การประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก จึงเห็นได้ว่า อบต.บ้านโป่ง ได้มีวัฒนธรรมดิจิทัลที่เกิดขึ้นจากตัวขององค์กรเอง

4.3 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ได้ให้ความคิดเห็นว่า วัฒนธรรมดิจิทัลเกิดขึ้นเองภายในองค์กรของ อบต.บ้านโป่ง

5. ด้านช่องทางการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศด้านดิจิทัล

ผู้วิจัยประมวลสรุปความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่งได้มีการสร้างช่องทางการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงดิจิทัลแก่ประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกในการใช้บริการเข้าถึงระบบการบริการได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ทันสมัยในการบริหารงานภาครัฐสมัยปัจจุบันให้บรรลุเป้าหมายโดยยึดประชาชนเป็นหลัก

5.1 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการของ อบต.บ้านโป่ง ทำให้ได้รับความสะดวกมากขึ้นในการติดต่อประสานงานและใช้บริการต่าง ๆ กับ อบต.

5.2 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ได้ให้ความคิดเห็นว่า ช่องทางที่ใช้ส่วนตัวจะติดต่อทางไลน์โดยตรงกับเจ้าหน้าที่ ทำให้ได้รับความรวดเร็วยิ่งขึ้น

5.3 ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3 ได้ให้ความคิดเห็นว่า อบต.บ้านโป่ง ให้บริการประชาชนด้วยความใส่ใจและมีการบริการในช่องทางที่ทันสมัย เช่น ทางระบบออนไลน์ต่าง ๆ จึงควรพัฒนาการให้บริการที่ดียิ่งขึ้นไปอีก

บทที่ 5

บทสรุป

การศึกษา “แนวทางการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภองาว จังหวัดลำปาง” ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ 3 วัตถุประสงค์ ได้แก่ 1) เพื่อศึกษาการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ตำบลบ้านโป่ง อำเภองาว จังหวัดลำปาง 2) เพื่อศึกษาอุปสรรคและปัญหาที่มีต่อการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภองาว จังหวัดลำปาง 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ตำบลบ้านโป่ง อำเภองาว จังหวัดลำปาง โดยใช้วิธีการศึกษาข้อมูลเชิงเอกสารและการสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ในส่วนที่เกี่ยวกับการใช้และการนำระบบงานการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภองาว จังหวัดลำปาง ไปปฏิบัติ โดยมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มผู้บริหารองค์กร จำนวน 2 คน กลุ่มผู้บริหารระดับกอง จำนวน 3 คน กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้นำการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลไปปฏิบัติ จำนวน 5 คน กลุ่มเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐอื่นที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 คน กลุ่มผู้นำชุมชน จำนวน 3 คน และกลุ่มประชาชนที่ใช้บริการเชิงดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง จำนวน 14 คน รวมเป็นจำนวน 30 คน โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยจะสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัยและข้อเสนอแนะการวิจัยดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอเสนอสรุปผลการวิจัยตามลำดับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยนำเสนอผลการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ตำบลบ้านโป่ง อำเภองาว จังหวัดลำปาง

1.1 ด้านศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ด้านศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า การบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่งในด้านศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานและให้บริการแก่ประชาชน อยู่ในระดับดี ในบางครั้งหรือบางส่วนงานศักยภาพด้านเทคโนโลยีก็ยังคงค่อนข้างจะล้าสมัยไป อาจเนื่องด้วยงบประมาณที่มีจำนวนจำกัด เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง และเป็นองค์การบริหาร

ส่วนตำบลที่ค่อนข้างจะมีรายได้น้อย ซึ่งได้รับเงินจัดสรรงบประมาณจากรัฐบาลที่มีขีดจำกัด ในด้านการจัดสรรงบประมาณในด้านโครงสร้างงานด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล จะต้องครอบคลุมทุกด้าน เช่น โครงสร้างพื้นฐานที่ต้องแก้ไขปัญหาในด้านต่างให้แก่ประชาชน ในพื้นที่ซึ่งต้องใช้งบประมาณลงไปในส่วนงานด้านนี้มากพอสมควร ดังนั้นในด้านการจัดสรรงบประมาณด้านเทคโนโลยีก็จะมีการจัดสรรในส่วนงานนี้น้อยลง แต่ในด้านเทคโนโลยีทาง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ตระหนักถึงความสำคัญในด้านเทคโนโลยีและการให้บริการ แก่ประชาชนด้านระบบออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่งได้จัดหาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องใช้สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ที่รองรับ ระบบใหม่ ๆ ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการใช้งาน เพื่อให้บริการด้านระบบออนไลน์ เช่น ทาง เฟซบุ๊ก ทางเว็บไซต์ ทางแอปพลิเคชัน ไลน์ และทราฟฟี่ ฟองดูว์ แพลตฟอร์มต่าง ๆ ไว้รองรับ การใช้บริการและเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการเข้าใช้บริการกับทางองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง

1.2 ด้านความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ในด้านดิจิทัล

ด้านความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ พบว่า การบริหารงานภาครัฐดิจิทัลของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ในด้านนี้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านโป่ง จะมีความชำนาญของตนตามแต่หน้าที่งานที่ปฏิบัติงานอยู่แล้ว หากจะเพิ่ม ความเชี่ยวชาญในด้านดิจิทัลให้มากขึ้น ก็จะเป็นการเพิ่มความรู้และทักษะให้เจ้าหน้าที่ของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่งที่ยังไม่มีความชำนาญหรือเชี่ยวชาญในด้านดิจิทัล ให้ไป ฝึกอบรมด้านดิจิทัล เพื่อเกิดความเชี่ยวชาญในด้านนี้ยิ่งขึ้นไป

1.3 ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในด้านดิจิทัล

ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในด้านดิจิทัล พบว่า การบริหารงานภาครัฐ ดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง เป็นการบริหารงานแบบสั่งการระบบบนลงล่าง (Top-Down) ที่มีการสั่งการจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติ โดยส่วนงานผู้บังคับบัญชาจะสั่งงาน ทางไลน์กลุ่มของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง เจ้าหน้าที่และพนักงานทุกคน ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ได้ปฏิบัติงานตามคำสั่งและรายงานผลการการทำงาน การแก้ไขปัญหาและในส่วนงานการให้บริการแก่ประชาชน จากการได้ปฏิบัติงานเสร็จสิ้นแล้ว เจ้าหน้าที่ได้แจ้งผลการปฏิบัติงานทางไลน์กลุ่มให้ผู้บังคับบัญชาทราบผลหลังการปฏิบัติงาน เสร็จออกมา

1.4 ด้านวัฒนธรรมดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง

ด้านวัฒนธรรมดิจิทัล พบว่า การบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ในด้านวัฒนธรรมดิจิทัลนั้น สืบเนื่องจากรัฐบาลได้มีการปรับเปลี่ยนภาครัฐ โดยการนำระบบดิจิทัลเทคโนโลยีมาใช้เป็นกลยุทธ์สำคัญและจำเป็นในการยกระดับและเพิ่มขีดความสามารถของการทำงานในภาครัฐให้มีความทันสมัยและทันต่อการเปลี่ยนแปลงไปของโลกของการใช้เทคโนโลยีในปัจจุบัน ทั้งนี้เพื่อเป็นสร้างบริการที่มีคุณค่าสู่ประชาชนด้วยการทำงานและบริหารงานอย่างเป็นระบบ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่งเป็นหน่วยงานภาครัฐหน่วยงานหนึ่ง ที่ได้บริหารงานตามพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่งอยู่ภายใต้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และได้ดำเนินการตามยุทธศาสตร์ที่ 2 ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมาปฏิบัติร่วมกับการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นแผนงานการขับเคลื่อนองค์กรในด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยและดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ของการส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการทำงานของรัฐบาลในด้านดิจิทัลมุ่งสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลในอนาคต จะเห็นว่าวัฒนธรรมดิจิทัลได้เกิดขึ้นเองภายในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่งได้สร้างและรักษาวัฒนธรรมดิจิทัลในองค์กรเสมอมา ซึ่งปัจจุบันได้กลายเป็นวัฒนธรรมดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่งที่เด่นชัดมากขึ้น

1.5 ด้านช่องทางการให้บริการในด้านดิจิทัล

ด้านช่องทางการให้บริการด้านดิจิทัล พบว่า การบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ได้ดำเนินนโยบายตามพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 และได้ดำเนินการตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ยุทธศาสตร์ที่ 2 คือ การส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่นร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทย 4.0 สู่ประเทศที่พัฒนาแล้วจากฐานของท้องถิ่น และตามเป้าหมายแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ในการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ โดยการนำเสนอการให้บริการผ่านทาง เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก แอปพลิเคชันไลน์ และแพลตฟอร์มต่าง ๆ ซึ่งมีหลากหลายช่องทางการบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่งได้สร้างขึ้นมากเพื่อเป็นช่องทางการติดต่อและให้บริการแก่ประชาชน

2. เพื่อศึกษาอุปสรรคและปัญหาที่มีต่อการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ตำบลบ้านโป่ง อำเภองาว จังหวัดลำปาง

จากการวิจัยในครั้งนี้ พบอุปสรรคและปัญหาใน 3 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัญหาและอุปสรรคด้านศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ด้านศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง พบปัญหาในด้านของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งเกิดจากปัญหาในด้านของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีความล่าช้าของสัญญาณ และสัญญาณขัดข้องบางช่วงเวลา เมื่อขัดข้องโปรแกรมและแอปพลิเคชันต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานและให้บริการแก่ประชาชน ก็เกิดปัญหาในด้านการต่อเนื่องในการใช้งาน ได้ดำเนินการแก้ไขโดยการแจ้งไปยังบริษัทที่องค์การบริหารส่วนตำบลได้ที่ทำสัญญาเช่าสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้ปรับปรุงแก้ไขระบบสัญญาณให้มีความเสถียร และอุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์ ที่ในบางส่วนบางฝ่ายงานยังล้าสมัยอยู่ ได้แก้ไขโดยการจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมในส่วนที่เครื่องใช้สำนักงานไม่เพียงพอหรือล้าสมัยและปรับปรุงระบบให้ทันสมัยเพื่อรองรับการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ล้าสมัยมากขึ้น

2.2 ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในด้านดิจิทัล

ปัญหาและอุปสรรคด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในด้านดิจิทัล พบว่า เจ้าหน้าที่มีปัญหาเฉพาะบุคคลเรื่องเครื่องมือสื่อสารส่วนตัว เช่น โทรศัพท์ของพนักงานเป็นรุ่นเก่าที่ไม่สามารถรองรับการทำงานบนระบบออนไลน์ ในภาพรวมไม่พบปัญหา

2.3 ด้านช่องทางการให้บริการในด้านดิจิทัล

ปัญหาและอุปสรรคด้านช่องทางการให้บริการในด้านดิจิทัล พบว่า ปัญหาจะอยู่ในส่วนของผู้ใช้บริการ ที่ไม่สามารถเข้าถึงการให้บริการ อาจเนื่องด้วยอายุของผู้มาใช้บริการที่สูงอายุ แก้ไขโดยการให้ความรู้ประชาสัมพันธ์การใช้งานผ่านระบบออนไลน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่งให้ประชาชนเข้าใจและใช้งานเป็น หรือให้บุตรหลานของผู้สูงวัยที่เข้าใจการใช้งานระบบช่วยสอนการใช้งานแก่ผู้สูงวัยหรือผู้นำท้องถิ่นที่อยู่ใกล้สอนการใช้งานระบบออนไลน์

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่า

แนวทางการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอวาร จังหวัดลำปาง สรุปได้ดังนี้

1. ด้านศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการศึกษาด้านศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่งควรเพิ่มงบประมาณในการจัดสรรเพื่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ในด้านสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมพื้นที่ตำบลจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์และระบบการเชื่อมโยงเครือข่ายที่จำเป็นต่อการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ให้ทันต่อยุคสมัย เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีความเร็วในการใช้งานระบบออนไลน์ และจัดทำให้เพียงพอดต่อจำนวนบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

2. ด้านความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ในด้านดิจิทัล

ผลการศึกษาด้านความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ในด้านดิจิทัล พบว่า เนื่องจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้และทักษะอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าหนึ่ง ซึ่งสามารถเพิ่มเติมความรู้ความเชี่ยวชาญให้มากยิ่งขึ้น โดยผ่านการฝึกอบรม สร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแก่เจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง สำเร็จตามเป้าหมาย

3. ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในด้านดิจิทัล

ผลการศึกษาด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในด้านดิจิทัล พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่งควรเพิ่มการบูรณาการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น โดยการกำหนดมาตรฐานร่วมกันเพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มขีดความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานพัฒนารูปแบบการทำงานสู่การเป็นภาครัฐดิจิทัล

4. ด้านวัฒนธรรมดิจิทัล

จากผลการศึกษาด้านวัฒนธรรมดิจิทัล พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่งควรส่งเสริมและสนับสนุนการขับเคลื่อนองค์กรสู่วัฒนธรรมดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ เพื่อปรับเปลี่ยนและรองรับการเปลี่ยนแปลงของระบบการทำงานภาครัฐผ่านระบบดิจิทัลในอนาคต

5. ด้านช่องทางการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศดิจิทัล

ผลการศึกษาด้านช่องทางการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงดิจิทัล พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่งมีช่องทางการให้บริการครบถ้วนสมบูรณ์ และมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย แต่ผู้ใช้บริการสูงวัยจะมีอุปสรรคและปัญหาในการใช้ช่องทางดังกล่าวด้วย เพราะความสูงอายุและไม่ชำนาญด้านเทคโนโลยี ควรจัดหน่วยบริการลงพื้นที่เพื่อประชาสัมพันธ์ในการสร้างความรู้ความเข้าใจในการเข้าใช้งานระบบบริการเชิงดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง และควรสร้างช่องทางการให้บริการด้านเทคโนโลยีอย่างเป็นรูปธรรมแก่ครัวเรือนที่มีผู้สูงวัยและประชาชนในพื้นที่ตำบล

อภิปรายผลการวิจัย

จากสรุปผลการศึกษารายละเอียดเรื่อง แนวทางการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ตำบลบ้านโป่ง อำเภอองาว จังหวัดลำปาง ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยมาอภิปราย โดยแบ่งเป็น 3 ประเด็น ตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ตำบลบ้านโป่ง อำเภอองาว จังหวัดลำปาง

การศึกษาถึงการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ตำบลบ้านโป่ง อำเภอองาว จังหวัดลำปาง ได้แบ่งประเด็นในการวิเคราะห์ ออกเป็น 5 ประเด็น ได้แก่ 1) ด้านศักยภาพเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ด้านความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ในด้านดิจิทัล 3) ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในด้านดิจิทัล 4) ด้านวัฒนธรรมดิจิทัล 5) ด้านช่องทางการให้บริการเชิงดิจิทัล โดยผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยมาอภิปรายกับแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแยกเป็นประเด็น 5 ประเด็น ดังนี้

1.1 ด้านศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการศึกษา พบว่า ด้านศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานและให้บริการแก่ประชาชน อยู่ในเกณฑ์ดี แต่ยังมีข้อจำกัดเรื่องงบประมาณในการจัดสรรเพื่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมพื้นที่ตำบล ที่เป็นเช่นนี้เนื่องด้วยองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่งมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง และดำเนินการตามแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศที่วางไว้ ได้ดำเนินการวางระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ระบบสัญญาณอินเทอร์เน็ตแบบไร้สาย และได้จัดหาอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชนเชิงดิจิทัล สำหรับกรณีข้อจำกัดเรื่องงบประมาณ เนื่องมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลางการจัดสรรเรื่องงบประมาณมีจำกัดและรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลมีรายได้น้อย จึงทำให้การจัดสรรงบประมาณต้องเป็นไปตามลำดับขั้นต่อน้อยกว่าค่อยเป็นค่อยไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรานิษฐ์ อินตะยศ (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลชมพู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่า เทศบาลตำบลชมพูได้ดำเนินการออกแบบวางระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ภายในสำนักงาน เป็นระบบเครือข่ายไร้สายเชื่อมโยงอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเพื่อใช้ในการเชื่อมโยงข้อมูลภายในสำนักงาน สำหรับในส่วนของผู้ประกอบการได้มีการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริการ

1.2 ด้านความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ในด้านดิจิทัล

ผลการศึกษา พบว่า ด้านความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ในด้านดิจิทัล การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในทุกระดับได้นำความรู้และทักษะมาใช้ในการปฏิบัติงานระบบดิจิทัล ที่เป็นเช่นนี้ เนื่องด้วยการวางแผนพัฒนาบุคลากรที่มีเป้าหมายในการพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่ซึ่งเจ้าหน้าที่ทุกระดับได้ผ่านการฝึกอบรมด้านการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทธานิชฐ์ อินตะยศ (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลชมภู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 คือ เทศบาลตำบลชมภูวางแผนพัฒนาบุคลากรและสร้างแรงจูงใจในการทำงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้ที่ปฏิบัติงานในด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้กับองค์กรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

1.3 ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในด้านดิจิทัล

ผลการศึกษา พบว่า ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในด้านดิจิทัล ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และพนักงานมีกลุ่มไลน์ที่ใช้ในการทำงานเพื่อรับการสั่งการจากผู้บังคับบัญชา และการแจ้งรายงานผลการปฏิบัติงาน ที่เป็นเช่นนี้เนื่องด้วยผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน และเจ้าหน้าที่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติในทุกฝ่าย มีการเชื่อมโยงเครือข่ายความร่วมมือด้านดิจิทัลกับหน่วยงานอื่นและส่งเสริมการมีส่วนร่วมด้านดิจิทัลขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วชิรพงศ์ พูลเกษตร (2565) เรื่อง แนวทางการส่งเสริมคุณลักษณะของผู้บริหารในยุคดิจิทัลสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิษณุโลก อุดรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่า สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาควรสนับสนุนให้ผู้บริหารสถานศึกษาเข้ารับการอบรมเสริมความรู้ด้านการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งเสริมให้จัดระบบงานโดยการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งเสริมให้มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้บริหารสถานศึกษาศึกษานิเทศก์และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และสร้างเครือข่ายความร่วมมือ กำหนดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน เพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ให้ครุณาความรู้และทักษะดิจิทัลไปใช้ในการปฏิบัติงาน

1.4 ด้านวัฒนธรรมดิจิทัล

ผลการศึกษา พบว่า ด้านวัฒนธรรมดิจิทัล เป็นวัฒนธรรมที่เกิดขึ้นในองค์กร เนื่องจากรัฐบาลได้ปรับเปลี่ยนการทำงานโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในหน่วยงานภาครัฐ และพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 ให้หน่วยงานภาครัฐนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีใช้ในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน เนื่องมาจากผู้บริหารเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง และเจ้าหน้าที่ได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการ

ปฏิบัติงาน โดยการส่งเสริมคุณค่าของนวัตกรรมดิจิทัลที่สร้างประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วชิรพงศ์ พูลเกษตร (2565) เรื่อง แนวทางการส่งเสริมคุณลักษณะของผู้บริหารในยุคดิจิทัลสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิษณุโลก อุตรดิตถ์ ผลการวิจัย พบว่า ด้านการสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ในยุคดิจิทัลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายชื่อ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ผู้บริหารสถานศึกษาได้ส่งเสริมให้ครูตระหนักถึงคุณค่าของนวัตกรรมที่สร้างประโยชน์ต่อการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน อยู่ในระดับมาก

1.5 ด้านช่องทางการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงดิจิทัล

ด้านช่องทางการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงดิจิทัล เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการใช้บริการแก่ประชาชนได้กำหนดช่องทางผ่านระบบออนไลน์ ได้แก่ เว็บไซต์ (Website) เฟซบุ๊ก (Facebook) แอปพลิเคชันไลน์ (Line) ระบบ E-Service และแพลตฟอร์มต่าง ๆ ที่เป็นเช่นนี้เนื่องด้วยการนำระบบการให้บริการเชิงดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการเทคโนโลยีเชิงดิจิทัลแก่ประชาชนเป็นการบริหารจัดการองค์ในอีกรูปแบบหนึ่งที่ทันสมัยขึ้น และเป็นการปฏิบัติงานและการให้บริการของยุคดิจิทัลทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรานิษฐ์ อินตะยศ (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลชมพู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า การนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในเทศบาลตำบลชมพู ด้านช่องทางการให้บริการเชิงดิจิทัล มีการสร้างช่องทางการให้บริการเชิงดิจิทัล เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น

2. เพื่อศึกษาอุปสรรคและปัญหาที่มีต่อการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ตำบลบ้านโป่ง อำเภองาว จังหวัดลำปาง

การศึกษาถึงอุปสรรคและปัญหาการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ตำบลบ้านโป่ง อำเภองาว จังหวัดลำปาง พบอุปสรรคและปัญหาใน 3 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการศึกษาพบว่า ด้านศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ พบปัญหาในด้านของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งเกิดจากสัญญาณอินเทอร์เน็ตที่มีความล่าช้าของสัญญาณที่เป็นเช่นนี้เนื่องจาก ศักยภาพของเทคโนโลยีมีความเกี่ยวเนื่องด้วยงบประมาณภายใต้งบประมาณที่มีจำกัด การจะใช้งบประมาณต้องทำตามลำดับความสำคัญ จึงต้องมีการจัดสรรงบประมาณหลักไปในด้านบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนเป็นอันดับแรก ส่วนงบประมาณที่นำมาจัดสรรด้านศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ ยกตัวอย่างเช่น การขยายสัญญาณอินเทอร์เน็ต

ในพื้นที่ตำบลให้ทั่วถึงทุกหมู่บ้านนั้นมีไม่มาก สำหรับกรณีข้อจำกัดเรื่องงบประมาณ เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง การจัดสรรงบประมาณมีจำกัด จึงทำให้จัดสรรงบประมาณต้องเป็นไปตามลำดับขั้นตอนอย่างค่อยเป็นค่อยไป แต่จะเห็นได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่งได้มีความพยายามที่จะจัดสรรงบประมาณลงในการพัฒนาศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อปรับตัวเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงองค์กรเป็นองค์กรดิจิทัลและรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาภรณ์ สีสุพรรณ และอจิรภาส เพียรขุนทด (2565, หน้า 258) ที่ได้ศึกษาเรื่องการปรับตัวเพื่อเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงเป็นองค์กรดิจิทัลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยบ่งชี้ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความพยายามในการปรับตัวเพื่อไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลซึ่งสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดการวิจัยของปัจจัยที่มีผลในการนำพาองค์กรไปสู่องค์กรดิจิทัลได้ โดยการใช้งบประมาณตามลำดับความสำคัญภายใต้งบประมาณที่มีอย่างจำกัด

2.2 ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในด้านดิจิทัล

ผลการศึกษาพบว่า ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในด้านดิจิทัล เจ้าหน้าที่บางคนไม่มีเครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัยในการรองรับการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ ที่เป็นเช่นนี้เนื่องด้วยปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ปัจจัยนี้ทำให้การทำงานยุคดิจิทัลมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชมพูนุท ปัญญาแก้ว (2564, หน้า 1) เรื่อง ปัจจัยส่วนบุคคลและความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์กรดิจิทัลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลภายในเขตอำเภอหล่มสักที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานในยุคดิจิทัล 4.0 แตกต่างกัน

2.3 ด้านช่องทางการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงดิจิทัล

ผลการศึกษาพบว่า ด้านช่องทางการให้บริการเทคโนโลยีเชิงดิจิทัล พบว่าช่องทางการให้บริการครบถ้วนสมบูรณ์ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย แต่ผู้ใช้บริการสูงวัยจะมีอุปสรรคและปัญหาในการใช้ช่องทางดังกล่าว ด้วยเพราะความสูงอายุและไม่ชำนาญด้านเทคโนโลยี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรานิษฐ์ อินตะยศ (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลตำบลชมพู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่าด้านช่องทางการให้บริการเชิงดิจิทัลมีการสร้างช่องทางการให้บริการเชิงดิจิทัลอย่างเป็นรูปธรรม เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น เพื่อสร้างความเข้าใจในการกำหนดเป็นช่องทางในการ

ให้บริการแก่ประชาชนในด้านต่าง ๆ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาภรณ์ สีสุพรรณ, อจิรภาส เพียรขุนทด (2565, หน้า 258) ได้ศึกษาเรื่องการปรับตัวเพื่อเข้าสู่การเปลี่ยนแปลง เป็นองค์กรดิจิทัลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัย บ่งชี้ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความพยายามในการปรับตัวเพื่อไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล ที่พบปัญหาและอุปสรรคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการปรับตัวไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล ได้แก่ ปัญหาด้านทักษะความรู้

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่า

จากการศึกษาแนวทางการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านโป่ง สรุปประเด็น ทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผลการศึกษาด้านศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า ควรเพิ่มงบประมาณ ในการจัดสรรเพื่อการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุม พื้นที่ตำบล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรานิษฐ์ อินตะยศ (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผล การนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลชมภู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า การนำนโยบาย การบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในเทศบาลตำบลชมภู มีประสิทธิผลหรือผลสำเร็จ ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ สำหรับด้านงบประมาณมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุน การจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์และเสริมสร้างระบบฐานข้อมูลที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ในการกำกับดูแลในการบริหารงาน

2. ด้านความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ในด้านดิจิทัล

ผลการศึกษาด้านความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ในด้านดิจิทัล พบว่า เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความรู้และทักษะอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าหนึ่ง ซึ่งสามารถเพิ่มเติมความรู้ ความเชี่ยวชาญให้มากยิ่งขึ้น โดยผ่านการฝึกอบรม มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรานิษฐ์ อินตะยศ (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลของการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล ไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลชมภู อำเภอสารภี จังหวัด เชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า การนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในเทศบาล ตำบลชมภู มีประสิทธิผลหรือผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ในด้านความรู้และทักษะของ เจ้าหน้าที่ มีการฝึกอบรม การเสวนาการลงมือปฏิบัติและการศึกษาดูงาน ที่เพิ่มความรู้และ ทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาภรณ์ สีสุพรรณ และอจิรภาส เพียรขุนทด (2565, หน้า 258) ที่ได้ศึกษาเรื่องการปรับตัวเพื่อเข้าสู่การเปลี่ยนแปลง

เป็นองค์การดิจิทัลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัยบ่งชี้ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความพยายามในการปรับตัวเพื่อไปสู่การเป็นองค์การดิจิทัล ปัญหาและอุปสรรคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการปรับตัวไปสู่การเป็นองค์การดิจิทัล ได้แก่ ปัญหาด้านทักษะความรู้ของบุคลากร

3. ด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในด้านดิจิทัล

ผลการศึกษาด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในด้านดิจิทัล พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่งควรเพิ่มการบูรณาการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น โดยการกำหนดมาตรฐานร่วมกันเพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มขีดความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานพัฒนารูปแบบการทำงานสู่การเป็นภาครัฐดิจิทัล มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรานิษฐ์ อินตะยศ (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลชมพู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่าการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในเทศบาลตำบลชมพู มีประสิทธิภาพหรือผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ สำหรับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติ พบว่า มีการวางแผนพัฒนาบุคลากรและสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับผู้ที่ปฏิบัติงานในด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้กับองค์กร เช่น การจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการดำเนินงานการค้นหาข้อมูลที่สำคัญในรูปแบบฐานข้อมูลดิจิทัลที่สามารถเพิ่มการบูรณาการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นข้างเคียงตลอดจนส่งเสริมระบบเทคโนโลยีดิจิทัลให้มีความพร้อมสู่องค์กรดิจิทัลแห่งศตวรรษที่ 21 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จีระนันท์ มุลมาต (2564, หน้า 21) ที่ได้ศึกษาเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารของสถานศึกษาในยุคดิจิทัลทรานส์ฟอร์มเมชัน เป็นการนำเทคโนโลยีเข้ามาบูรณาการในทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาจุดเด่นและแก้ไขจุดด้อยจนนำไปสู่การทำงานร่วมกันเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ปฏิบัติงานในรูปแบบวิถีเดิมให้เป็นรูปแบบวิถีใหม่ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ปัจจุบันและในอนาคต

4. ด้านวัฒนธรรมดิจิทัล

ผลการศึกษาด้านวัฒนธรรมดิจิทัล พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่งควรส่งเสริมและสนับสนุนการขับเคลื่อนองค์กรสู่วัฒนธรรมดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วชิรพงศ์ พูลเกษร (2565) เรื่อง แนวทางการส่งเสริมคุณลักษณะของผู้บริหารในยุคดิจิทัลสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิษณุโลก อุตรดิตถ์ ผลการวิจัย

พบว่า คุณลักษณะของผู้บริหารในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา พิษณุโลก อุดรดิตถ์ ผู้บริหารสถานศึกษาเข้ารับการอบรมเสริมความรู้ด้านการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งเสริมให้จัดระบบงานโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งเสริมให้มีกิจกรรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้บริหารสถานศึกษา ศึกษานิเทศก์ และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสร้าง เครือข่ายความร่วมมือ กำหนดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนเพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ให้ครู นำความรู้และทักษะดิจิทัลไปใช้ในการปฏิบัติงาน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จีระนันท์ มุลมาต (2564, หน้า 21) ที่ได้ศึกษาเรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารของ สถานศึกษาในยุคดิจิทัลทรานส์ฟอร์มเมชัน การบริหารสถานศึกษาในยุคดิจิทัลทรานส์ฟอร์มเมชัน ด้านวัฒนธรรมองค์กร การนำเทคโนโลยีเข้ามาบูรณาการในทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาจุดเด่นและแก้ไขจุดด้อยจนนำไปสู่การทำงานร่วมกันเกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กร

5. ด้านช่องทางการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศเชิงดิจิทัล

ผลการศึกษาด้านช่องทางการให้บริการเชิงดิจิทัล พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบล บ้านโป่งควรจัดหน่วยบริการลงพื้นที่เพื่อประชาสัมพันธ์ในการสร้างความรู้ความเข้าใจการเข้า ใช้จากระบบบริการเชิงดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง และควรสร้างช่องทางการ ให้บริการด้านเทคโนโลยีอย่างเป็นรูปธรรมแก่ครัวเรือนที่มีผู้สูงอายุและประชาชนในพื้นที่ตำบล มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรานิษฐ์ อินตะยศ (2564) ที่ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการ นำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษา เทศบาลตำบลชมพู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า การนำนโยบายการ บริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในเทศบาลตำบลชมพู มีประสิทธิผลหรือผลสำเร็จตาม วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ สำหรับแนวทางการเพิ่มประสิทธิผลการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐ แบบดิจิทัลไปปฏิบัติควรสร้างช่องทางการให้บริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเป็นรูปธรรม

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง แนวทางการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอวาร จังหวัดลำปาง มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง กำหนดนโยบายใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านศักยภาพ ของเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ด้านความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ในด้านดิจิทัล 3) ด้านการ มีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในด้านดิจิทัล 4) ด้านวัฒนธรรมดิจิทัล และ 5) ด้านช่องทางการให้บริการ เทคโนโลยีสารสนเทศเชิงดิจิทัล กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ แผนงาน/กิจกรรม ว่าด้วยเรื่องการ

บริหารงานภาครัฐดิจิทัล เพื่อเป็นแนวทางการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะระดับหน่วยปฏิบัติ ได้แก่

2.1 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่งดำเนินการจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมเพื่อการพัฒนาศักยภาพเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร

2.2 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่งดำเนินการสรรหาบุคลากรที่สำเร็จการศึกษาหรือเชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีโดยตรงหรือมีการจ้างนิติบุคคลที่ดูแลรับผิดชอบโดยตรงเข้ามาทำงานเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต เพราะการค้นหาข้อมูลต่าง ๆ ในอนาคตจะอยู่ในรูปแบบฐานข้อมูลดิจิทัล

2.3 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่งควรเพิ่มการบูรณาการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในด้านการเชื่อมโยงข้อมูล เชื่อมโยงเครือข่ายการใช้งานในดิจิทัล โดยการกำหนดมาตรฐานกลางเพื่อเป็นแนวทางในการร่วมกันพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเพื่อการพัฒนารูปแบบการทำงานในภาครัฐสู่การเป็นหน่วยงานภาครัฐดิจิทัล

2.4 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่งควรส่งเสริมการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงานเพื่อเตรียมความพร้อมสู่การเป็นองค์กรแห่งดิจิทัล

2.5 องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่งควรจัดให้มีผู้ควบคุมเทคโนโลยีสารสนเทศและดูแลระบบด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้บริการแก่ประชาชนเพื่อป้องกันการก่ออาชญากรรมทางเทคโนโลยีและเพื่อความปลอดภัยทางเทคโนโลยี

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเชิงเปรียบเทียบระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลอื่น กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา และควรมีการศึกษาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของแนวทางการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลหรือการประเมินผลการนำแนวทางการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลไปใช้ และควรศึกษาถึงปัจจัยที่เอื้อ/ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลในหน่วยงานภาครัฐอื่นด้วย

บรรณานุกรม

- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2559). **แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม**. สืบค้นเมื่อ 15 ตุลาคม 2566, จาก <https://www.mict.go.th>
- กลุ่มยุทธศาสตร์และแผนการประชาสัมพันธ์ สำนักโฆษก. (2559). **นายกรัฐมนตรีเป็นประธานการประชุมคณะกรรมการเตรียมการด้านดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจดิจิทัลและสังคม ครั้งที่ 1/2559**. สืบค้นเมื่อ 6 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <http://www.thaigov.go.th/index.php/governmentth1/item/99971-id99971.html/th/government-th1.html>
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2562ก). **พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562**. สืบค้นเมื่อ 28 กันยายน 2566, จาก <https://www.dla.go.th/upload/templateOrganize/menu/2020/7/1594983167938.pdf>
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2562ข). **ประวัติความเป็นมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. สืบค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2566, จาก <http://www.dla.go.th/servlet/DLAServlet?visit=history>
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2562ค). **ยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พ.ศ.2560–2569**. กลุ่มงานยุทธศาสตร์และนโยบายกองยุทธศาสตร์และแผนงาน. สืบค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2566, จาก <https://www.dla.go.th>
- จีระนันท์ มุลมาต. (2564). การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารของสถานศึกษาในยุคดิจิทัลทรานส์ฟอร์มเมชัน. **วารสารคุณภาพชีวิตกับกฎหมาย บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย ราชภัฏรำไพพรรณี**, 17(2), 21–30.
- ชมพูนุท ปัญญาแก้ว. (2564). ปัจจัยส่วนบุคคลและความรู้ ความเข้าใจในการเป็นองค์กรดิจิทัลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอหล่มสัก จังหวัดเพชรบูรณ์. **วารสารโครงการทวีปัญญาทางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ บัณฑิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง**, สืบค้นเมื่อ 15 ตุลาคม 2566, จาก http://www.mpa-mba.ru.ac.th/images/Project/treatise_Phetchabun01_10092021/6227955220.pdf
- ติน ปรัชญพฤทธิ. (2556). **ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์** (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ภัทรา จรรยา.(2564). **ธรรมาภิบาลสถานศึกษาเอกชนในยุคดิจิทัล**. วิทยานิพนธ์ รม.ด., มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- ภัทรานิษฐ์ อินต๊ะยศ. (2563). **ประสิทธิผลการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา: เทศบาลตำบลชมพู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์ รม.ม., มหาวิทยาลัยพะเยา, พะเยา.
- ภาพิมล ชัยพันธ์. (2560). **การบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ตามแผนนโยบาย Thailand 4.0: กรณีศึกษาของบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง**. สืบค้นเมื่อ 18 ตุลาคม 2566, จาก http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2560_1561117975_6014830009.pdf
- วชิรพงศ์ พูลเกษตร. (2565). **แนวทางการส่งเสริมคุณลักษณะของผู้บริหารในยุคดิจิทัล สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาพิษณุโลก อุตรดิตถ์**. สืบค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2566, จาก <http://www.nuir.lib.nu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/5667/1/64070825.pdf>
- วันทนี มงคงทรัพย์กุล. (2559). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (E-Government Service)**. วิทยานิพนธ์ รม.ม., มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง. (2558). **ประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม**. วิทยานิพนธ์ รม.ม. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, นครปฐม.
- ศุภโชค นิจสุนกิจ. (2561). **การศึกษาแนวทางการนำนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปปฏิบัติในองค์การมหาชน**. วิทยานิพนธ์ รม.ม., มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- สุปรีดา โภษาแสง, กฤษดา ผ่องพิทยา และสมชาย เทพแสง. (2565). **เทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับการบริหารสถานศึกษาในยุค Digital Transformation Digital Technology for School Management in the Digital Transformation Era**. *วารสารบริหารการศึกษา มศว*. 19(37), 242–250.
- สุภาพรณ อนุตรกุล. (2564). **ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล**. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้. สืบค้นเมื่อ 22 ตุลาคม 2566, จาก <http://www.erp.mju.ac.th/articleDetail.aspx?qid=1246>

สุภาภรณ์ สีสุพรรณ และอจิรภาส เพียรขุนทด. (2565). การปรับตัวเพื่อเข้าสู่การเปลี่ยนแปลง
เป็นองค์กรดิจิทัลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น.

Journal of Roi Kaensarn Academi, 7(8), 246–264.

สุวรรณ รัศมีขวัญ. (2557). *การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล = Information technology management in digital economy era*. ชลบุรี: คณะ
วิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2561). *รายงานประจำปี 2561*. สืบค้นเมื่อ 6 กุมภาพันธ์
2566, จาก <https://dl.parliament.go.th/handle/20.500.13072/564821>

สำนักงานพัฒนาดิจิทัล. (2559). *รายงานประจำปี 2559*. สืบค้นเมื่อ 15 ตุลาคม 2566, จาก
<https://www.dga.or.th/document-sharing/dga-e-book/annual-report/46952/>

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2563). *แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลประเทศไทย พ.ศ.2563–
2565*. สืบค้นเมื่อ 28 ตุลาคม 2566, จาก <http://www.dga.or.th/th/profile/2040/>

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2565). *7 บริการภาครัฐผ่านดิจิทัลยกระดับหน่วยงาน
ภาครัฐ*. สืบค้นเมื่อ 21 พฤศจิกายน 2566, จาก <https://www.dga.or.th/document-sharing/dga-news/80190/>

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2566). *แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ.
2566–2570*. สืบค้นจากเมื่อ 24 กันยายน 2566, จาก <http://www.dga.or.th/policy-standard/policy-regulation/dga-019/dga-027/dg-plan-2566-2570/>

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. (2558). *สำรวจความพร้อมรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ปี 2558*.
สืบค้นเมื่อ 6 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://www.dga.or.th/policy-standard/policy-regulation/dg-readiness-survey/dg-readiness-survey-58/>

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. (2559). *เผย 10 แนวโน้มรัฐบาลดิจิทัล*. สืบค้นเมื่อ 6
กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://www.ryt9.com/s/prg/2148305>

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2559). *ภาครัฐไทยกับการก้าวเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล*.
สืบค้น เมื่อ 15 ตุลาคม 2566, จาก
<http://www.web.krisdika.go.th/data/outsitedata/ManagementSystem/pdf/digital01.pdf>

- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2562). **พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562**. สืบค้นเมื่อ 16 ตุลาคม 2566, จาก https://gdhelppage.nso.go.th/p00_01_023.html
- องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง. (2565). **แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566–2570) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง** (พิมพ์ครั้งที่ 1). ลำปาง: องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง.
- Digital Economy Thailand. (ม.ป.ป.). **แผนแม่บทการส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล ระยะที่ 2 พ.ศ. 2566–2570**. สืบค้นเมื่อ 6 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://www.depa.or.th/th/master-plan-digital-economy/master-plan-for-digital-economy-66-67>
- International Telecommunication Union: ITU. (2020). **Measuring digital development Facts and figures 2020**. Retrieved February 6, 2023, from <chrome-extension://efaidnbmninnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/facts/FactsFigures2020.pdf>





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยพะเยา

UNIVERSITY OF PHAYAO

ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

แนวทางการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง

อำเภอองอาจ จังหวัดลำปาง

คำชี้แจง แบบสัมภาษณ์ชุดนี้ ใช้สัมภาษณ์ผู้ที่ให้ข้อมูลสำคัญด้านการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอองอาจ จังหวัดลำปาง โดยผู้วิจัยได้เลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประกอบด้วย กลุ่มผู้บริหารองค์กร กลุ่มผู้บริหารระดับกอง กลุ่มผู้นำการบริหารงานภาครัฐดิจิทัลไปปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง กลุ่มหน่วยงานภาครัฐ กลุ่มผู้นำชุมชน กลุ่มผู้ใช้บริการภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอองอาจ จังหวัดลำปาง และใช้เพื่อการศึกษาค้นคว้าวิทยานิพนธ์เท่านั้น ข้อมูลจะเป็นความลับ จำนวน 1 ปี โดยเก็บข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์ที่วิจัยที่มี password

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้สัมภาษณ์

ชื่อ-สกุล นางสาวกุลสิรา ใจจันทร์ วัน/เดือน/ปี ที่สัมภาษณ์.....
เวลา..... สถานที่สัมภาษณ์.....

ตอนที่ 2 ข้อมูลผู้ถูกสัมภาษณ์

อายุ.....ปี ตำแหน่ง.....
ระดับการศึกษา.....

ประเภทของผู้ใช้งานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง

(กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในวงเล็บให้ตรงกับประเภทของผู้ให้สัมภาษณ์)

- | | |
|---|-----------------------------------|
| () ผู้บริหารองค์กร | () ผู้บริหารระดับกอง |
| () ผู้ปฏิบัติ/ผู้นำการบริหารงานภาครัฐไปปฏิบัติ | () หน่วยงานภาครัฐ |
| () ผู้นำชุมชน | () ผู้ใช้บริการภาครัฐเชิงดิจิทัล |

ตอนที่ 3 การบริหารงานภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอองาว จังหวัดลำปาง

1. ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ (เช่น อุปกรณ์ที่ใช้ งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายในสำนักงาน, แอปพลิเคชัน, แพลตฟอร์มต่าง ๆ ที่ใช้งาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ) ในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอองาว จังหวัดลำปาง เป็นอย่างไรบ้าง

2. ท่านมีความคิดเห็นว่าคุณสมบัติและทักษะของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ในด้านดิจิทัล เป็นอย่างไร

3. ท่านมีความคิดเห็นว่าการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง ในด้านดิจิทัล เป็นอย่างไร

4. ท่านมีความเห็นว่าวัฒนธรรมดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอองาว จังหวัดลำปาง เป็นอย่างไร

5. ท่านเห็นว่าช่องทางให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอองาว จังหวัดลำปาง เป็นอย่างไร

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	กุลิสรา ใจจันทร์
วัน เดือน ปี เกิด	9 ธันวาคม 2520
สถานที่เกิด	จังหวัดพะเยา
วุฒิการศึกษา	พ.ศ. 2555 รป.บ. (การปกครองท้องถิ่น), มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, เชียงราย
ที่อยู่ปัจจุบัน	626 หมู่ที่ 3 ตำบลบ้านแหง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง
ผลงานตีพิมพ์	กุลิสรา ใจจันทร์ และวีระ เลิศสมพร (2567). แนวทางการบริหารภาครัฐดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านโป่ง อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง. วารสาร มจร.ทริภูมยชัยปริทรรศน์, 8(4), (อยู่ระหว่างการเผยแพร่).

