

ประสิทธิผลการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล  
ไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา :  
เทศบาลตำบลชมภู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่



การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ  
กุมภาพันธ์ 2564  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

ประสิทธิผลการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล  
ไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา :  
เทศบาลตำบลชมภู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่



การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ  
กุมภาพันธ์ 2564  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

EFFECTIVENESS OF POLICY IMPLEMENTATION FOR DIGITAL PUBLIC ADMINISTRATION  
IN LOCAL GOVERNMENT ORGANIZATION : A CASE STUDY OF  
CHOMPHU SUB-DISTRICT MUNICIPALITY,  
SARAPHI DISTRICT, CHIANG MAI PROVINCE



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment  
of the Requirements for the Master of Public Administration Degree  
in Public Policy  
February 2021

Copyright 2020 by University of Phayao

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

เรื่อง

ประสิทธิผลการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล

ไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา :

เทศบาลตำบลชมพู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

ของ ภัทรานิษฐ์ อินตะยศ

ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

ของมหาวิทยาลัยพะเยา

..... ประธานกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชนีศรี เกียรติบุตร)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

(รองศาสตราจารย์ ดร. วีระ เลิศสมพร)

..... อาจารย์บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นัตริทิพย์ ชัยฉกรรจ์)

..... คณบดีคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ พรรณนุพา นพรัถ)

<b>เรื่อง:</b>	ประสิทธิผลการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล ไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : เทศบาลตำบลชมภู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่
<b>ผู้ศึกษาค้นคว้า:</b>	ภัทรานิชฐ์ อິนตะยศ, การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง: รป.ม. (นโยบายสาธารณะ), มหาวิทยาลัยพะเยา, 2563
<b>อาจารย์ที่ปรึกษา:</b>	รองศาสตราจารย์ ดร. วีระ เลิศสมพร
<b>คำสำคัญ</b>	ประสิทธิผล, การนำนโยบายไปปฏิบัติ, การบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล

### บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาประสิทธิผลการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในเทศบาลตำบลชมภู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ 2. เสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิผลการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในเทศบาลตำบลชมภู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสังเกตการณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญประกอบด้วย 1) กลุ่มผู้กำหนดนโยบาย 2 คน 2) กลุ่มผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ 2 คน และ 3) กลุ่มประชาชนที่ใช้บริการเชิงดิจิทัลของเทศบาลตำบลชมภู 6 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาและนำเสนอแบบพรรณนาความ

ผลการวิจัยพบว่า การนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในเทศบาลตำบลชมภู มีประสิทธิผลหรือผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ 5 ด้าน คือ (1) ด้านโครงสร้างของเทศบาลตำบลชมภู มีการตั้งคณะกรรมการเทคโนโลยีดิจิทัลของเทศบาลตำบลชมภูให้ทำงานร่วมกันได้อย่างเป็นระบบ (2) ด้านความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ มีการฝึกอบรม การเสวนา การลงมือปฏิบัติ และการศึกษาดูงาน ที่เพิ่มความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ (3) ด้านงบประมาณ มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ และเสริมสร้างระบบฐานข้อมูลที่ได้การรับรองมาตรฐานในการกำกับดูแลในการบริหารงาน (4) ด้านสถานที่และอุปกรณ์ มีการดำเนินการออกแบบวางระบบเครือข่ายดิจิทัลและมีอุปกรณ์ดิจิทัลที่สามารถนำมาใช้ในการสื่อสารและการปฏิบัติงานร่วมกัน และ (5) ด้านช่องทางในการให้บริการเชิงดิจิทัล มีการสร้างช่องทางในการให้บริการเชิงดิจิทัล เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น

แนวทางการเพิ่มประสิทธิผลการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติ พบว่า 1) ควรสร้างช่องทางการให้บริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเป็นรูปธรรม 2) มีการวางแผนพัฒนาบุคลากรและสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับผู้ที่ปฏิบัติงานในด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้กับองค์กร เช่น การจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการดำเนินงาน การค้นหาข้อมูลที่สำคัญในรูปแบบฐานข้อมูลดิจิทัลที่สามารถเพิ่มการบูรณาการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นข้างเคียง ตลอดจนส่งเสริมระบบเทคโนโลยีดิจิทัลให้มีความพร้อมสู่องค์กรดิจิทัลแห่งศตวรรษที่ 21

**Title:** EFFECTIVENESS OF POLICY IMPLEMENTATION FOR DIGITAL PUBLIC ADMINISTRATION  
IN LOCAL GOVERNMENT ORGANIZATION : A CASE STUDY OF  
CHOMPHU SUB-DISTRICT MUNICIPALITY,  
SARAPHI DISTRICT, CHIANG MAI PROVINCE

**Author:** Phatthranit Intayot, Independent Study: M.P.A. (Public Policy), University of Phayao, 2020

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

**Keyword** Effectiveness, Policy Implementation, Digital Public Administration

### ABSTRACT

The purposes of this research were to study the effectiveness of policy implementation for digital public administration in Chomphu Sub-district Municipality, Saraphi District, Chiang Mai Province, and to propose guidelines for increasing the effectiveness of policies implementation for digital public administration in Chomphu Sub-district Municipality, Saraphi District, Chiang Mai Province. Qualitative research was conducted by data collecting from document study, in-depth interview, and observation. Key informants consisted of 1) Two policy makers of Chomphu Sub-district Municipality, 2) Two were responsible in policy implementation and 3) Six people using digital service from Chomphu Sub-district Municipality. Content analysis and descriptive presentation were proceed.

The research was found that policy implementation for digital public administration in Chomphu Sub-district Municipality had effectiveness or achievement according to five respects as follows: (1) structure of Chomphu Sub-district Municipality, the digital technology committee of Chomphu Sub-district Municipality has been established to work together in the systematic manner. (2) knowledge and skills, the training program, workshop and field trip were designed to improve staff efficiency. (3) financial budget, there was a budget allocation to support the procurement of tools and equipment which helped to create stable database system. (4) location and equipment, the digital network system has been settled for joint communication and operation. (5) digital service channel, there was digital service creating such as website, Facebook, etc.

The guideline for enhancing the effectiveness of policy implementation for digital public administration in Chomphu Sub-district Municipality, there should create the concrete channels for digital technology service. In addition, there should prepare a personal development plan and increase staff motivation for those using the digital technology, especially the procurement of necessary tools and equipment for working. Moreover, searching for important information by using digital database can increase the integration of cooperation between agencies or digital administrative organizations as well as digital technology promoting to be ready for the 21<sup>st</sup> century digital organization.

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ ดร. วีระ เลิศสมพร อาจารย์ที่ปรึกษา ที่เสียสละเวลาและช่วยเหลือให้คำปรึกษา คำแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่อย่างดี ทำให้มีความถูกต้องสมบูรณ์มากขึ้น ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์ผู้สอนหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ ตลอดระยะเวลาที่ได้ศึกษา และเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนทุกท่าน ในการอำนวยความสะดวกด้านเอกสาร และด้านอื่นๆ รวมไปถึงขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยทุกท่าน ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย การปรึกษา การแนะนำต่างๆ ด้วยความเต็มใจเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ นายกเทศมนตรีตำบลชมภู ปลัดเทศบาลตำบลชมภู เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลชมภู และประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลชมภู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

เหนือสิ่งอื่นใด ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ผู้มีพระคุณยิ่ง ที่อบรมสั่งสอนให้ความรู้ เป็นแรงผลักดัน กำลังใจที่เต็มเปี่ยม ให้การสนับสนุนและส่งเสริมผู้วิจัยในการศึกษาจนประสบความสำเร็จตามความปรารถนา คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ ขอมอบเป็นกตัญญูกตเวทิตาแด่บุพการี บุรพจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านเทอญ

ภัทรานิชฐ์ อินตะยศ

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญรูปภาพ .....	ญ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	3
ขอบเขตของการวิจัย .....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย .....	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	6
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล.....	6
แนวคิดเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล .....	20
แนวคิดเกี่ยวกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น .....	28
ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลชมพู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่.....	30
การบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลของเทศบาลตำบลชมพู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่...	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	41
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	43

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	44
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	44
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
ตอนที่ 1 ประสิทธิภาพการดำเนินงานการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติ.....	48
ตอนที่ 2 แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานภาครัฐแบบดิจิทัล ไปปฏิบัติ.....	62
บทที่ 5 บทสรุป.....	63
สรุปผลการวิจัย.....	63
อภิปรายผลการวิจัย.....	66
ข้อเสนอแนะการวิจัย.....	71
บรรณานุกรม.....	72
ภาคผนวก.....	77
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย.....	78
ประวัติผู้วิจัย.....	80

## สารบัญตาราง

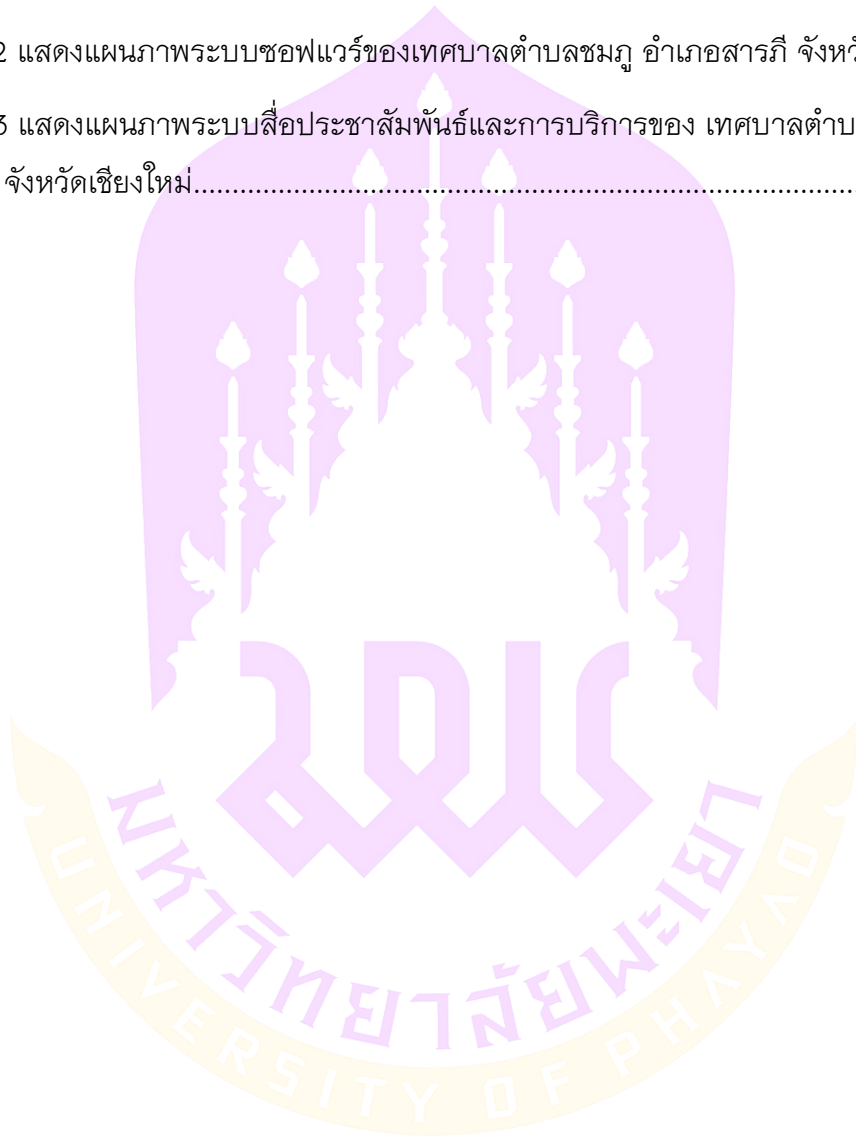
หน้า

ตาราง 1 ตัวชี้วัดที่ใช้วัดผลสำเร็จของแผนแม่บทเทคโนโลยีดิจิทัลของเทศบาลตำบลชมภู .....39



## สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย.....	43
ภาพ 2 แสดงแผนภาพระบบซอฟต์แวร์ของเทศบาลตำบลชมภู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ .	51
ภาพ 3 แสดงแผนภาพระบบสื่อประชาสัมพันธ์และการบริการของ เทศบาลตำบลชมภู อำเภอ สารภี จังหวัดเชียงใหม่.....	59



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลกปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลอันนำไปสู่การขับเคลื่อนด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม เช่น พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ธุรกิจ อิเล็กทรอนิกส์ การเงิน การลงทุน การคมนาคม โลจิสติกส์ การสื่อสาร การศึกษา การแพทย์ รวมทั้งมีบทบาทสำคัญต่อการใช้ชีวิตของประชาชน ในสังคมปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลเข้าถึงบุคคลทุกระดับแม้อยู่ต่างพื้นที่ห่างไกลกัน ด้วยการที่มีสัญญาณโทรศัพท์มือถือเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ (รุจิระ บุนนาค, 2561) เทคโนโลยีดิจิทัลจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งยวดต่อการพัฒนาและการเจริญเติบโตของทุกภาคส่วนในสังคม อาทิ ภาคเอกชน ภาครัฐ ภาคพลเมือง ภาคประชาสังคม กรณีของภาครัฐ การบริหารภาครัฐมีการทำงานเชื่อมโยงและบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานทั้งในระดับประเทศ ระดับภูมิภาค และระดับท้องถิ่น โดยอาศัยเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสร้างการบริการภาครัฐรูปแบบใหม่ที่มุ่งบริการประชาชนให้เกิดความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) หรือ “สปร.” เป็นหน่วยงานกลางของระบบรัฐบาลดิจิทัล ทำหน้าที่ในการให้บริการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานอื่นเกี่ยวกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2562) กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นถือเป็นหน่วยงานรัฐสำคัญหน่วยงานหนึ่งที่หนุนเสริมความเป็นรัฐบาลดิจิทัลให้บรรลุถึงเป้าหมายทุกพื้นที่ทั่วประเทศด้วยเพราะมีอำนาจหน้าที่ในดำเนินการพัฒนาระบบ รูปแบบ และโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2562) ซึ่งได้แก่ กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น (2562) ได้กำหนดยุทธศาสตร์สำคัญในช่วงปี พ.ศ. 2560–2569 ไว้ 6 ประเด็น โดยในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 คือ การส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่นร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทย 4.0 สู่ประเทศที่พัฒนาแล้วจากฐานของท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญๆ ได้แก่ 1) การเตรียมพร้อมระบบการบริการของท้องถิ่นใน

การรองรับการขับเคลื่อนโมเดลพัฒนาเศรษฐกิจประเทศไทย 4.0 โดยเฉพาะท้องถิ่นในพื้นที่เศรษฐกิจสำคัญของประเทศ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีระบบบริการและบุคลากรที่มีขีดความสามารถในการจัดบริการอย่างมีมาตรฐานสากล และ 2) การยกระดับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกประเภทและทุกระดับ ให้มีความพร้อมสมบูรณ์ในการเป็นแหล่งกลางของข้อมูลสารสนเทศเชิงพื้นที่ที่มีคุณภาพเพื่อการใช้ประโยชน์ในการพัฒนาพื้นที่และการขับเคลื่อนการพัฒนาในระดับประเทศซึ่งนำไปสู่การวางเป้าประสงค์ประการหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัล คือ มุ่งให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรดิจิทัลทุกภารกิจ การบริหารและการบริการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพรองรับการขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ความเป็นประเทศอัจฉริยะ (Smart Thailand)

จากประเด็นยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์ข้างต้น นำสู่การกำหนดกลยุทธ์และแนวทางการพัฒนาที่สอดคล้องกัน ได้แก่ กลยุทธ์รวมพลังองค์กรภาคีทุกภาคส่วนหนุนเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่องค์กรดิจิทัลและองค์กรแห่งนวัตกรรม ซึ่งประกอบด้วยแนวทางการพัฒนาสำคัญๆ อาทิ สร้างฐานข้อมูลกลาง (big data) เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการและพัฒนาระบบบริการประชาชนให้ครบถ้วนสอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนตามอำนาจหน้าที่ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ส่งเสริมการเชื่อมโยงข้อมูลสินค้าขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผ่านทางเว็บไซต์ต่างๆ ด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-commerce) เช่น Google Lazada เป็นต้น เพื่อเป็นการกระจายสินค้าไปจำหน่ายได้ทั่วโลก สร้างรูปแบบและมาตรการในการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาเป็นนักบริการในยุคดิจิทัล การพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นแหล่งพัฒนาขีดความสามารถแก่ประชาชนในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สร้างผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT) ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ด้วยเหตุผลข้างต้นที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาประสิทธิผลการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลตำบลชมพู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ว่ามีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด และมีแนวทางอย่างไรในการเพิ่มประสิทธิผลการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติ

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในเทศบาลตำบลชมภู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิผลการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในเทศบาลตำบลชมภู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

### ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิผลการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : เทศบาลตำบลชมภู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

#### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการมุ่งศึกษาเนื้อหาของประสิทธิผลการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและนำมาปรับใช้ในพื้นที่ อีกทั้งศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิผลการนำนโยบายไปปฏิบัติ นอกจากนี้ ได้มุ่งศึกษาแนวคิดการนำนโยบายไปปฏิบัติ ตัวแบบทางด้านการจัดการ ที่เน้นความสนใจไปที่สมรรถนะขององค์กร ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างของเทศบาลตำบลชมภู ด้านความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ ด้านงบประมาณ ด้านสถานที่และอุปกรณ์ และด้านช่องทางการให้บริการเชิงดิจิทัล รวมถึงแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล แนวคิดเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลชมภู การบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลของเทศบาลตำบลชมภู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2. ขอบเขตด้านประชากร กลุ่มตัวอย่าง และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

##### 2.1 การกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้วิจัยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยใช้เกณฑ์คุณลักษณะของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่สามารถนำมาตอบเจตน์และวัตถุประสงค์การวิจัยได้ ประกอบด้วย กลุ่มผู้กำหนดนโยบายของเทศบาลตำบลชมภู จำนวน 2 คน กลุ่มผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ จำนวน 2 คน และ

กลุ่มประชาชนที่ใช้บริการเชิงดิจิทัลของเทศบาลตำบลชมภู จำนวน 6 คน รวมเป็นจำนวน 10 คน

### 3. ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาครั้งนี้ดำเนินการตั้งแต่เดือนสิงหาคม 2562 ถึงเดือนธันวาคม 2563

### 4. ขอบเขตด้านสถานที่

พื้นที่ในการศึกษา คือ พื้นที่เทศบาลตำบลชมภู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**ประสิทธิผล** หมายถึง ผลสำเร็จของนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเทศบาลตำบลชมภู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้

**การนำนโยบายไปปฏิบัติ** หมายถึง การที่หน่วยงาน ส่วนราชการ รวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้ร่วมกันดำเนินการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล ในเทศบาลตำบลชมภู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ตามนโยบายด้านการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

**การบริหารภาครัฐแบบดิจิทัล** หมายถึง การบริหารงานของหน่วยงานราชการโดยการนำเครื่องมือที่เชื่อมต่อกับประชาชนผ่านการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงานเพื่อยกระดับการปฏิบัติงานให้มีความทันสมัย รวดเร็ว และสามารถเพิ่มศักยภาพการทำงานอย่างมีระบบ

**นโยบายสาธารณะ** หมายถึง แนวทางการกระทำของหน่วยงานภาครัฐและบริการสาธารณะเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่กำหนดขึ้นในรูปแบบของหลักการ แผนงาน หรือโครงการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

**องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น** หมายถึง หน่วยงานการปกครองของรัฐที่มีการบริหารอย่างอิสระโดยการทำงานบริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นของตนอย่างทั่วถึง

**เทคโนโลยีดิจิทัล** หมายถึง เครื่องมือที่มนุษย์คิดค้นขึ้นมาใหม่ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แท็บเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้พัฒนากระบวนการทำงานขององค์กรให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิผลในเทศบาลตำบลชมภู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับแนวทางในการเพิ่มประสิทธิผลในหน่วยงานผ่านการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล
2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลในหน่วยงานมีประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น
3. ประชาชนที่มาใช้บริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับความพึงพอใจมากขึ้นจากการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดี
4. เป็นต้นแบบให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ได้เข้ามาศึกษาในหน่วยงานด้านการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลต่อไป



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดทฤษฎีและเอกสารที่เกี่ยวข้อง และผลงานวิจัยเพื่อนำมาใช้ในการกำหนดแนวทางในการศึกษาวิจัยดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล
2. แนวคิดเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล
4. แนวคิดเกี่ยวกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
5. ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลชมพู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่
6. การบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลของเทศบาลตำบลชมพู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวคิดการวิจัย

#### แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล

##### 1. ความหมายของประสิทธิผล

การศึกษาประสิทธิผลการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการศึกษาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิผล (Effectiveness) หมายความว่า การบรรลุถึงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายตามที่คาดหวังไว้มากน้อยเพียงใดเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับผลที่ได้รับและผลสำเร็จ ดังนี้

**รุ่ง แก้วแดง และชัยณรงค์ สุวรรณสาร (2536)** ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพหมายถึง การบรรลุเป้าหมายขององค์การหรือหมายถึงความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานที่เป็นไปหรือบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การ มีการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมและพัฒนาเพื่อความอยู่รอดขององค์การท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง

**อนันท์ งามสะอาด (2551)** ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง ผลสำเร็จของงาน ที่เป็นไปตามความมุ่งหวัง (Purpose) ที่กำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ (Objective) หรือเป้าหมาย (Goal) และเป้าหมายเฉพาะ (Target) ได้แก่

- 1) เป้าหมายเชิงปริมาณจะกำหนดชนิดประเภทและจำนวนของผลผลิตสุดท้ายต้องการที่ได้รับเมื่อการดำเนินงานเสร็จสิ้นลง
- 2) เป้าหมายเชิงคุณภาพจะแสดงถึงคุณค่าของผลผลิตที่ได้รับจากการดำเนินงานนั้นๆ
- 3) มุ่งเน้นที่จุดสิ้นสุดของกิจกรรมหรือการดำเนินงานว่าได้ผลตามที่ตั้งใจหรือไม่ และที่สำคัญต้องมีตัวชี้วัด (Indicator) ที่ชัดเจน

**มนตรีพิศ ทรงกิติพิศาล (2552)** ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายขององค์การและจุดมุ่งหมายร่วมกัน (Common purpose) มีผลต่อสังคมโดยส่วนรวม ซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญที่จะบอกถึงความสามารถของผู้ปฏิบัติ ประสิทธิภาพขององค์การย่อมมีความสัมพันธ์กับความสามารถขององค์การในการใช้ทรัพยากรในการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อกิจกรรมต่างๆ บรรลุวัตถุประสงค์

**สมจินตนา คุ่มภัย (2553)** ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง การที่องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายทั้งระยะสั้นหรือจุดหมาย (Ends) และระยะยาวหรือวิธีการ (Means) โดยบรรลุเป้าหมายในระดับที่ดีเลิศ (Excellence) เกินกว่าระดับปกติ และสอดคล้องหรือตอบสนองความต้องการของผู้เกี่ยวข้องกับองค์การด้วย ดังนั้น การวัดหรือประเมินประสิทธิผลควรวัดในหลายด้านทั้งด้านการเงินและด้านอื่นๆ นอกเหนือจากการเงิน เช่น ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้องกับองค์การ (Stakeholders)

**วรางคณา กาญจนพาทิ (2557)** ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพขององค์การ หมายถึง ความสามารถขององค์การในการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้มีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีการพัฒนาและปรับตัวเพื่อความอยู่รอดขององค์การ

**อรอนงค์ สิงห์บุบผา (2559)** ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสำเร็จที่เกิดขึ้นแล้ว สำเร็จได้ตามที่คิดหรือวางไว้ เรียกว่า การทำงานนั้นมีประสิทธิภาพ แนวความคิดสมัยใหม่ในการจัดกิจกรรมงานจะเริ่มต้นที่การตั้งจุดสำเร็จของงาน คือ ในการวางแผนงานนั้น ณ จุดเริ่มต้นของงานจะมีการตั้งเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์กันว่าผลสำเร็จที่เราต้องการนั้นคืออะไร

## 2. ประสิทธิภาพขององค์การ (Organization Effectiveness)

ประสิทธิผลขององค์การ มีความหมายอย่างเดียวกันกับผลกำไร (Profit) หรือผลประโยชน์จากการลงทุน (Return on Investment) สำหรับผู้จัดการฝ่ายผลิต ประสิทธิภาพมักหมายความว่าถึงคุณภาพหรือปริมาณของผลผลิตที่เป็นสินค้าหรือบริการ สำหรับนักวิทยาศาสตร์การวิจัยประสิทธิผลอาจถูกตีความในรูปของจำนวนสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ หรือผลผลิตใหม่ๆ ขององค์การ และสำหรับนักสังคมศาสตร์ ประสิทธิภาพมักหมายความว่าถึงคุณภาพของชีวิตการทำงาน

กล่าวโดยสรุป ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง ผลสำเร็จของกิจกรรมหรือนโยบายนำไปสู่วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้ ประสิทธิภาพนั้นวัดความสำเร็จของงานโดยดูจากผลงานเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมาย ถ้าสามารถปฏิบัติงานโดยสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ถือว่าการปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิผล แต่ถ้าปฏิบัติงานแล้วไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ก็ถือว่าการปฏิบัติงานนั้นไม่มีประสิทธิผล

### แนวคิดเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ

#### 1. ความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของนโยบายสาธารณะหลายความหมายด้วยกันดังต่อไปนี้

**กฤษณ ธนาพงศธร (2529)** ได้ให้ความหมายว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึงแนวทางกว้างๆ ที่รัฐบาลหนึ่งๆ ได้กำหนดขึ้นล่วงหน้า เพื่อเป็นหนทางชี้แนะให้มีการกระทำต่างๆ เกิดขึ้นตามมา รวมทั้งเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

**ศุภชัย ยาวะประภาส (2557)** ได้ให้ความหมายว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึงแนวทางการดำเนินงานของรัฐบาล รวมถึงกิจกรรมที่ผ่านมาในอดีต ซึ่งรัฐบาลจะต้องจัดขึ้นโดยกำหนดเป้าหมายและวิธีการปฏิบัติ ค่อยๆ พัฒนาขึ้นอย่างชัดเจน

**อมร รักษาสัตย์ (2548)** ได้ให้ความหมายว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึงความคิดของรัฐบาลที่ว่าจะทำอะไรหรือไม่อย่างไร เพียงใด เมื่อใด โดยมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

- 1) การกำหนดเป้าหมายของสิ่งที่ต้องกระทำ
- 2) การกำหนดแนวทางใหม่ๆ

3) การกำหนดการสนับสนุนต่างๆ

**สมบัติ อารงธัญวงศ์ (2557)** ได้ให้ความหมายว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง การกำหนดหน่วยงานที่จะรับผิดชอบหรือจัดตั้งหน่วยงานรับผิดชอบขึ้นใหม่ในกรณีที่ยังไม่มีหน่วยงานรับผิดชอบอยู่ก่อน รวมทั้งการจัดสรรงบประมาณ และบริการสาธารณะที่จำเป็น เพื่อที่จะทำการสนับสนุนการนำนโยบายไปปฏิบัติให้บรรลุตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์

**วรเดช จันทรศร (2554)** ได้ให้ความหมายว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง การศึกษาเกี่ยวกับองค์การที่รับผิดชอบว่า สามารถนำและกระตุ้นให้ทรัพยากรทางการบริหาร ตลอดจนคนกลไกที่สำคัญทั้งหมด ปฏิบัติงานให้บรรลุตามนโยบายที่ระบุไว้หรือไม่ แค่นั้น เพียงใด

**สมพิศ สุขแสน (2551)** ได้ให้ความหมายว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง การศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะขององค์การ ทั้งบุคคล และกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้องกับนโยบายว่า จะสามารถใช้ทรัพยากรทางการบริหารทั้งหมดปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของนโยบายที่ระบุไว้หรือไม่เพียงใด

จากคำนิยาม หรือความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถรวบรวมแนวคิดของนักวิชาการ หลายท่านเข้าด้วยกัน พอสรุปได้ว่า นโยบายสาธารณะ หมายถึง แนวทางปฏิบัติหรือกิจกรรม ต่างๆ ที่รัฐบาลหรือหน่วยงานของรัฐตัดสินใจว่าจะทำหรือไม่ทำภายใต้อำนาจหน้าที่และความ รับผิดชอบ เพื่อป้องกัน แก้ไขปัญหาหรือพัฒนาประเทศ โดยกำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติ หลักการ แผนงานหรือโครงการ เพื่อก่อประโยชน์ต่อความต้องการของสังคมและส่วนรวมเป็น หลัก

## 2. ระดับประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ประสิทธิผลจะสำเร็จหรือล้มเหลว เนื่องจากเป้าหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติอยู่ที่ การมุ่งทำให้นโยบายนั้นประสบความสำเร็จ การชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่าง ความสำเร็จและความล้มเหลว จะสามารถทราบได้จากระดับต่างๆ ดังนี้

2.1 ระดับความร่วมมือ ที่ผู้รับนโยบายไปปฏิบัติมีต่อผู้ออกคำสั่ง หรือผู้กำหนดนโยบาย ถ้าระดับของความร่วมมือมีสูงระดับของความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติก็จะมีสูงตามไปด้วย และในทางกลับกันถ้าระดับของความร่วมมือมีต่ำ ก็ย่อมหมายความว่า ระดับของความ ล้มเหลวในการนำนโยบายไปปฏิบัติจะมีอยู่สูง

2.2 การบรรลุผลการปฏิบัติตามนโยบาย ตามภาระหน้าที่ขององค์กรที่รับผิดชอบด้วยความราบรื่นและปราศจากปัญหา ถ้าหากการปฏิบัติตามนโยบายใดเต็มไปด้วยความขัดแย้งหรือมีอุปสรรคข้อขัดข้องเกิดขึ้นมากเท่าใด ระดับของความล้มเหลวก็น่าจะมีมากขึ้นเท่านั้น

2.3 นโยบายนั้นก่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติหรือก่อให้เกิดผลกระทบตามที่พึงปรารถนาหรือไม่ หากนโยบายสามารถนำไปปฏิบัติได้ ก็กล่าวได้ว่าเป็นความสำเร็จประการหนึ่งและในทางตรงกันข้ามเมื่อนโยบายนั้นไปปฏิบัติแล้ว ผลที่ได้ไม่เป็นไปตามความคาดหมายก็กล่าวได้ว่าเป็นความล้มเหลวนั่นเอง

**วรเดช จันทรศร (2554)** ได้ทำการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมต่างๆ ทางด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติและได้นำเสนอตัวแบบที่เกิดจากการพัฒนา ได้ 6 ตัวแบบ เพื่อที่จะมุ่งสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหาหรือสิ่งเชื่อมโยงระหว่างความสำเร็จ และความล้มเหลวของการนำนโยบายแผนงานและโครงการไปปฏิบัติดังนี้ คือ

1) **ตัวแบบด้านหลักเหตุผล (Rational Model)** ตัวแบบนี้กำหนดขึ้นภายในแนวความคิดที่ว่า “การนำนโยบายหรือแผนไปปฏิบัตินั้นหน่วยงานหรือองค์กรที่รับนโยบายไปปฏิบัติเป็นกลไกที่สำคัญ เป็นหน่วยงานที่ใช้ค่านิยมแบบยึดหลักเหตุผล (Rational Value Maximizers) เป็นหลักหรือแนวทาง (Goal – Directed) เพื่อมุ่งปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ให้มากที่สุด” องค์กรลักษณะดังกล่าวจะต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ 2 องค์ประกอบ คือ

1.1) ส่วนแรก นโยบายจะต้องมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน และหน่วยงานสามารถแปรวัตถุประสงค์ของนโยบายถ่ายทอดลงสู่การปฏิบัติได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

1.2) ส่วนสอง หน่วยงานจะต้องมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้ใกล้เคียงกับเป้าหมายที่กำหนดไว้

ตัวแบบด้านหลักเหตุผล จะมีสมมติฐานว่าระดับความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติจะขึ้นอยู่กับปัจจัย 5 ประการ คือ

- (1) ความชัดเจนในวัตถุประสงค์ของนโยบาย
- (2) มีการกำหนดภารกิจและมอบหมายงานที่ชัดเจน
- (3) มีการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน
- (4) มีระบบการประเมินผลที่เหมาะสม
- (5) มีมาตรการจูงใจ (ให้คุณให้โทษ)

2) **ตัวแบบด้านการจัดการ (Management Model)** ตัวแบบนี้ไม่ได้ให้ความสำคัญกับเรื่องเป้าหมายของนโยบายและการวางแผนควบคุมหน่วยปฏิบัติ แต่จะให้ความสำคัญแก่สมรรถนะขององค์กร โดยมีสมมติฐานว่าความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติจะขึ้นอยู่กับหน่วยงานที่รับผิดชอบว่ามีขีดความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับความคาดหวังเพียงใด ซึ่งจะขึ้นอยู่กับปัจจัย 5 ประการ คือ

- 2.1) มีโครงสร้างหน้าที่อย่างเหมาะสม
- 2.2) บุคลากรมีความรู้ความสามารถทั้งด้านบริหารและเทคนิค
- 2.3) ต้องมีการสนับสนุนด้านงบประมาณอย่างเพียงพอ
- 2.4) ต้องมีเครื่องมือเครื่องใช้และวัสดุอุปกรณ์อย่างเหมาะสม
- 2.5) ต้องมีสถานที่ดำเนินการอย่างเหมาะสม

3) **ตัวแบบทางด้านการพัฒนาองค์กร (Organization Development Model)** ตัวแบบนี้จะมุ่งให้ความสนใจเฉพาะด้านบุคคลในหน่วยงานเป็นสำคัญเพราะถือว่าบุคคลเป็นทรัพยากรที่สำคัญเหนืออื่นใดในองค์กร เน้นที่การมีส่วนร่วมของคนในองค์กรเป็นสำคัญโดยมีสมมติฐานที่ว่า การมีส่วนร่วมจะทำให้เกิดการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งขึ้นอยู่กับปัจจัย 5 ประการ คือ

- 3.1) การจูงใจ
- 3.2) การใช้ภาวะผู้นำที่เหมาะสม
- 3.3) การมีส่วนร่วมของสมาชิกในองค์กร
- 3.4) การสร้างทีมงานแทนการควบคุม
- 3.5) การสร้างความผูกพันและการยอมรับระหว่างผู้บริหารและปฏิบัติ

4) **ตัวแบบทางกระบวนการของระบบราชการ (Bureaucrative Process Model)** เป็นตัวแบบที่เกิดจากแนวความคิดทางสังคมวิทยาที่มององค์กรในลักษณะที่เน้นความเป็นจริงทางสังคม (Social Reality) ที่เห็นว่าองค์กรขนาดใหญ่แม้จะมีกฎระเบียบและระบบคุณธรรมกำหนดไว้ แต่จะมีความสัมพันธ์ภายในองค์กรอย่างไม่เป็นทางการสูง เนื่องจากมีคนอยู่ภายในองค์กรเป็นจำนวนมาก มีช่วงชั้นการบังคับบัญชาหลายระดับ การควบคุมติดต่อแต่ละระดับมีช่วงห่างกันมาก ดังนั้น สมมติฐานของตัวแบบนี้จึงอยู่ที่ว่าอำนาจขององค์กรไม่ได้อยู่ที่ตำแหน่งทางการ (Formal Positions) เท่านั้น แต่ความเป็นจริงของตัวแบบนี้อำนาจขององค์กรจะกระจายอยู่ทั่วไปภายในองค์กร ทุกคนย่อมมีส่วนร่วมในการใช้อำนาจใช้วิจารณ์ญาณของตนอันมีผลต่อการ

บริหารทั้งสิ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ข้าราชการที่ทำหน้าที่ติดต่อกับใกล้ชิดกับประชาชนที่มีใช้หัวหน้า จะใช้วิจารณญาณของตนปฏิบัติหน้าที่ที่ผู้บังคับบัญชาไม่อาจติดตามไปดูแลควบคุมตลอดเวลา ได้ บุคคลกลุ่มนี้ ลิปสกี (Lipsky) เรียกว่า Street Level Bureaucrats เห็นว่ามีปัจจัย 2 ประการ ที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์การ คือ

4.1) ระดับความเข้าใจของผู้กำหนดนโยบายต่อสภาพปัญหาความเป็นจริงในการให้บริการขององค์การ

4.2) ระดับการยอมรับและปรับนโยบายเข้าเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่ประจำวันของผู้ปฏิบัติ ตัวแบบนี้จึงไม่สนับสนุนต่อนโยบายที่ยัดเยียดลงไปสู่ระดับล่างโดยปราศจากความเข้าใจสภาพปัญหาและข้อเท็จจริง และข้อจำกัดของผู้ปฏิบัติโดยเฉพาะความพร้อมต่างๆ

5) **ตัวแบบทางการเมือง (Political Model)** เป็นตัวแบบที่ให้ความสำคัญลักษณะเชิงการเมืองของนโยบายเพราะเห็นว่านโยบายเรื่องของการจัดสรรคุณค่าภายในสังคมย่อมจะมีผู้ได้รับประโยชน์และผู้ที่เกี่ยวข้องเสมอ ทำให้ทุกฝ่ายจะมุ่งรักษาผลประโยชน์ของตนเป็นอันดับแรก การจะหวังให้มีผู้เห็นชอบและปฏิบัติตามนโยบายทุกฝ่ายจึงเป็นเรื่องยาก หรือเป็นไปได้ ดังนั้น ตัวแบบนี้จึงมีสมมติฐานว่าความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคคลที่เป็นตัวแทนขององค์การ กลุ่มหรือสถาบันซึ่งจะทำหน้าที่เป็นผู้เล่น (Players) ในบทบาทการต่อรองชักจูงให้ฝ่ายต่างๆ มีความเห็นร่วมกัน (Consensus) และสามารถใช้วิธีการมีส่วนร่วมในท้ายที่สุด ดังนั้น ปัจจัยของความสำเร็จหรือล้มเหลวของนโยบาย จึงขึ้นอยู่กับปัจจัย 6 ประการ คือ

5.1) จำนวนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามนโยบาย

5.2) บุคลิกภาพของผู้นำ (Player)

5.3) ความรู้ความสามารถของผู้นำ

5.4) สถานะอำนาจและทรัพยากรของหน่วยงาน

5.5) ความสามารถในการต่อรอง

5.6) การสนับสนุนจากหน่วยงานและบุคคลที่เกี่ยวข้อง

6) **ตัวแบบทั่วไป (General Model)** ตัวแบบนี้พัฒนามาจากตัวแบบทางการเมืองการเมืองผนวกกับตัวแบบด้านองค์การเป็นความพยายามที่จะให้ความสำคัญแก่ตัวแปรอย่างกว้างขวางครอบคลุมหลายๆ ด้านเข้าด้วยกัน เพราะเห็นว่าตัวแปรจากตัวแบบแต่ละตัวแปรต่อความสำคัญ แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ

6.1) กระบวนการในการติดต่อสื่อสารและการประสานงาน

6.2) สมรรถนะขององค์การที่จะนำนโยบายไปปฏิบัติ

6.3) ความร่วมมือสนับสนุนของผู้ปฏิบัติ

จะเห็นได้ว่านักวิชาการแต่ละท่านได้ให้คำจำกัดความการนำนโยบายไปปฏิบัติในลักษณะที่แตกต่างกัน แต่ก็มีส่วนที่คล้ายคลึงกันอยู่บ้างก็คือ การนำนโยบายไปปฏิบัติจะเริ่มขึ้นหลังจากที่ได้มีการกำหนดเป้าหมายไว้ในนโยบายแล้ว การที่หน่วยงาน ส่วนราชการ รวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ร่วมกันดำเนินการ

### 3. ความสำคัญของการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ

ความสำคัญของบริบทในการนำนโยบายไปปฏิบัติ สามารถสรุปได้ ดังนี้  
(สมบัติ อารงธัญวงศ์, 2557)

3.1 การนำนโยบายไปปฏิบัติ ตามทัศนะของ ดรอร์ (Dror) เป็นเนื้อหาส่วนหนึ่งของขั้นตอนที่เกิดขึ้นภายหลังการกำหนดนโยบายแล้ว ซึ่งเป็นส่วนที่จะทำให้นโยบายดำเนินไปครบวงจร ไม่หยุดชะงัก

3.2 นโยบายสาธารณะใดก็ตาม ถึงแม้ว่าเราจะกำหนดไว้ดีตามหลักเหตุผล แต่ถ้าหากไม่มีการนำนโยบายไปปฏิบัติ นโยบายนั้นก็ไร้คุณค่า หรือเมื่อนำไปปฏิบัติแล้ว ล้มเหลวนอกจากจะเกิดความเสียหายต่อประชาชน ยังเกิดความเสียหายต่อประเทศชาติ และอาจส่งผลกระทบต่ออนาคตทางการเมืองของผู้กำหนดนโยบายอีกด้วย

3.3 เป็นกระบวนการแปลงนโยบาย ซึ่งเป็นแนวทางปฏิบัติอย่างกว้างๆ หรือมีลักษณะเป็นนามธรรมของรัฐบาลให้มีลักษณะเป็นรูปธรรม โดยแปลงนโยบายให้เป็นแผนงาน (Program) และโครงการ (Project) ซึ่งจะง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ

3.4 เป็นภารกิจที่สำคัญยิ่งประการหนึ่งของฝ่ายข้าราชการประจำที่ฝ่ายการเมืองเป็นฝ่ายกำหนดนโยบาย และฝ่ายข้าราชการประจำเป็นฝ่ายนำนโยบายไปปฏิบัติ

3.5 เป็นหลักประกันที่สำคัญประการหนึ่งของฝ่ายการเมือง ที่แน่ใจว่านโยบายของตน จะได้รับการปฏิบัติจากฝ่ายข้าราชการประจำอย่างจริงจัง อันจะนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์

3.6 ความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติ จะส่งผลกระทบต่อทั้งทางตรงและทางอ้อม ต่อผู้ตัดสินใจนโยบาย ต่อกลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง และต่อหน่วยปฏิบัติงาน เพราะถ้าการนำนโยบายไปปฏิบัติสำเร็จ ผู้ตัดสินใจนโยบาย หรือผู้กำหนดนโยบายก็

จะได้รับการยอมรับ และความศรัทธาจากประชาชน และอาจกลับเข้ามาดำรงตำแหน่งทางการเมืองอีกครั้งหนึ่ง ในขณะที่เดียวกันกลุ่มเป้าหมายที่ประสบปัญหาที่จะได้รับการแก้ไขปัญหา หรือการตอบสนองความต้องการของกลุ่มตน และหน่วยปฏิบัติงานก็จะได้รับ คำชมเชยขวัญกำลังใจ ตลอดจนการสนับสนุนงบประมาณอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

3.7 ถ้าการนำนโยบายไปปฏิบัติสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ย่อมเกิดความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากร ไม่เกิดความสูญเปล่าในด้านการลงทุน ทรัพยากรในที่นี้รวมถึง บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เวลา ฯลฯ ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานทั้งหมด

3.8 การนำนโยบายไปปฏิบัตินั้นมีความสำคัญต่อความก้าวหน้าในการพัฒนาประเทศ เป็นอย่างยิ่ง เพราะถ้าการนำนโยบายไปปฏิบัติตามแผนงาน โครงการพัฒนาต่างๆ ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายแล้ว ย่อมส่งผลให้ประชาชนอยู่ดีกินดี มีความสุข ในทางตรงข้าม ถ้าการนำนโยบายไปปฏิบัติแล้วเกิดความล้มเหลว ย่อมหมายถึงการพัฒนาประเทศไม่เป็นไปตามที่กำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมายอย่างแน่นอน ปัญหาของประชาชนก็จะไม่ได้รับการแก้ไขสูญเสียทรัพยากรในการแก้ไขปัญหา

จะเห็นได้ว่า ผู้มีหน้าที่ตัดสินใจนโยบายหรือกำหนดนโยบายควรตัดสินใจเลือกนโยบายที่มีความเป็นไปได้สูง และสอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม ทั้งนี้ หน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ ก็ต้องมีสมรรถนะองค์การสูงทุกด้าน เพื่อเป็นหลักประกันว่านโยบายที่นำไปปฏิบัตินั้นจะบรรลุผลสำเร็จอย่างแน่นอน

#### 4. ขั้นตอนการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ

ขั้นตอนของการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ สามารถแบ่งการพิจารณาออกได้เป็น 2 ขั้นตอนใหญ่ๆ คือ ขั้นตอนการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติในระดับมหภาค (Macro) และระดับจุลภาค (Micro) มีดังนี้ (วรเดช จันทรศร, 2548)

##### 4.1 ขั้นตอนระดับมหภาค (Macro) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ คือ

4.1.1 ขั้นตอนการแปลงนโยบายเป็นแผนงานและโครงการ โดยปกตินโยบายที่กำหนดขึ้นมา มักจะมีวัตถุประสงค์กว้างๆ และมีลักษณะเป็นนามธรรมยากแก่การนำไปปฏิบัติ ดังนั้น การนำนโยบายไปปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จจึงต้องมีการแปลงนโยบายให้เป็นรูปธรรมในลักษณะของแผนงานและโครงการเสียก่อนโดยปกติประเทศไทยหน่วยงานที่รับผิดชอบดังกล่าว มักจะเป็นกระทรวง ทบวง กรม ซึ่งเป็นราชการบริหารส่วนกลาง ที่มีบทบาทในการควบคุม นโยบายจะเป็นฝ่ายแปลงนโยบาย เพื่อให้หน่วยงานระดับล่างนำไปปฏิบัติได้ง่าย การแปลง

นโยบายเป็นแผนงานและโครงการ จะทำให้หน่วยงานระดับล่างสามารถนำนโยบายไปปฏิบัติได้ง่ายในรูปของโครงการต่างๆ ซึ่งถ้าโครงการต่างๆ บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ก็บ่งชี้ถึงความสำเร็จของแผนงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ปัจจัยแรก คือ ความชัดเจนของนโยบาย เพราะถ้านโยบายคลุมเครือมากเกินไป หน่วยงานที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติก็จะมีอิสระในการแปลงนโยบายมากยิ่งขึ้น

ปัจจัยที่สอง คือ ความสอดคล้องกันระหว่างเป้าหมายของนโยบาย หากมีความหลากหลายในเป้าหมายของนโยบาย บางครั้งเป้าหมายของนโยบายอาจมีความขัดแย้งกันเอง ทำให้หน่วยงานที่นำไปปฏิบัติ มีความหมายยาก และอาจปฏิบัติล้มเหลวได้

ปัจจัยที่สาม คือ ความเข้าใจในนโยบายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ หากหน่วยงานที่รับผิดชอบมีความเข้าใจในนโยบายนั้นๆ ไม่มีอคติ ย่อมจะแปลงนโยบายไม่แตกต่างไปจากวัตถุประสงค์เดิม

ปัจจัยสุดท้าย คือ ความร่วมมือและความจริงใจของหน่วยงานที่รับผิดชอบ หากหน่วยงานที่รับผิดชอบนำนโยบายไปปฏิบัติมีความจริงใจ และให้ความร่วมมือ นำนโยบายไปปฏิบัติแล้ว การแปลงนโยบายย่อมไม่บิดเบือนไปจากวัตถุประสงค์

#### 4.1.2 ขั้นตอนการยอมรับนโยบายของหน่วยงานระดับภูมิภาคและท้องถิ่น

นโยบายที่หน่วยงานส่วนกลาง ได้แก่ กระทรวง กรมและหน่วยงานที่เทียบเท่ากรมได้ทำการแปลงนโยบายออกมาเป็นแผนงาน และโครงการต่างๆ แล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการทำให้หน่วยงานในระดับภูมิภาค คือ จังหวัดและอำเภอ และระดับท้องถิ่น คือ เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ยอมรับนโยบายนั้นไปปฏิบัติอย่างจริงจัง เงื่อนไขสำคัญอันที่จะสร้างความเต็มใจให้หน่วยงานระดับภูมิภาคและระดับท้องถิ่นยอมรับนโยบายไปปฏิบัติ

อย่างไรก็ตาม การยอมรับนโยบาย แผนงาน และโครงการของหน่วยงานระดับภูมิภาคและท้องถิ่น ยังไม่สามารถเป็นหลักประกันได้ว่า นโยบายนั้นจะบรรลุผลสำเร็จหรือไม่เพราะการยอมรับเพียงอย่างเดียว คงไม่เพียงพอ ต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจอย่างจริงจังในการปฏิบัติงานตามโครงการต่างๆ ร่วมด้วย ดังนั้น อำนาจที่แท้จริงในการนำนโยบายไปปฏิบัติ นั้น ย่อมอยู่ที่หน่วยงานและผู้ปฏิบัติงานระดับล่างเป็นสำคัญ ซึ่งจะได้กล่าวในระดับจุลภาคต่อไป

## 4.2 ขั้นตอนระดับจุลภาค (Micro)

ขั้นตอนนี้มีความเกี่ยวข้องกับระดับภูมิภาคและระดับท้องถิ่นมาก เพราะถ้าหน่วยงานระดับล่างนี้ยินยอมรับนโยบายไปปฏิบัติ และถือเอานโยบายนั้นเข้าเป็นส่วนหนึ่งของภารกิจประจำหรืองานประจำ (Routine) ก็ย่อมจะทำให้ให้นโยบายนั้นบรรลุผลสำเร็จได้ง่าย แบ่งออกเป็นขั้นตอนหลัก 3 ขั้นตอน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ คือ

**4.2.1 ขั้นการระดมพลัง (Mobilization)** เกี่ยวกับการพิจารณารับนโยบายและการแสวงหาความสนับสนุนจากสมาชิกในหน่วยงาน ตลอดจนบุคคลสำคัญหรือองค์กรอื่นที่อยู่ในท้องถิ่น ผู้ที่เป็นผู้บริหารระดับล่างจะต้องมีความสามารถและมีมนุษยสัมพันธ์ในการติดต่อประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายให้เข้ามามีส่วนร่วม (Participation) กับการนำนโยบายไปปฏิบัติทุกขั้นตอน ตั้งแต่การร่วมคิดหรือวางแผน (Planning) กำหนดโครงการของท้องถิ่น ร่วมลงมือปฏิบัติงาน (Implementation) ตลอดจนร่วมติดตามและประเมินผล (Evaluation) โครงการด้วย ซึ่งขั้นตอนนี้ต้องอาศัยหลักจิตวิทยามวลชนในการโน้มน้าวผู้ปฏิบัติงานนั้นให้ยอมรับและร่วมมืออย่างจริงจัง ซึ่งจะเป็นการระดมพลังที่เหนียวแน่นในการนโยบายไปปฏิบัติให้สำเร็จได้

**4.2.2 ขั้นตอนการปฏิบัติ (Deliverer Implementation)** เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้ปฏิบัติหรือผู้ให้บริการตามโครงการโดยตรง ซึ่งได้แก่ ข้าราชการนั่นเองในบางกรณีผู้ปฏิบัติอาจยอมปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเองให้เข้ากับแผนหรือโครงการที่กำหนดไว้แต่ในบางกรณีผู้ปฏิบัติอาจปรับแผนหรือโครงการให้เข้ากับพฤติกรรมปฏิบัติของตนเองก็ได้ซึ่งไม่เป็นกฎแน่นอนตายตัว เพราะหน่วยงานในท้องถิ่นแต่ละแห่งอยู่ภายใต้บริบท หรือสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันออกไปหรืออยู่ภายใต้สภาวะความไม่แน่นอน (Uncertainties) อยู่ตลอดเวลา การสร้างความสำเร็จของการปฏิบัติให้เกิดขึ้นได้ในขั้นนี้ จึงขึ้นอยู่กับแสวงหากลยุทธ์หรือวิธีการในการปรับแนวทางในการปฏิบัติงานใหม่ๆ หรือปรับโครงการให้สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่นในแต่ละช่วงเวลา อีกทั้งหน่วยงานที่รับนโยบายไปปฏิบัติระดับท้องถิ่นก็ต้องแสวงหาวิธีการปรับปรุงพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติให้เข้ากับแนวทางในการปฏิบัติงานตามแผนงานหรือโครงการนั้นด้วย

**4.2.3 ขั้นการสร้างความเป็นปึกแผ่นหรือความต่อเนื่องความสำเร็จและผลลัพธ์ (Outcomes)** ในระยะยาวของนโยบายใดๆ ก็ตามขึ้นอยู่กับนโยบายนั้นถูกนำไปปฏิบัติอย่างต่อเนื่องและจริงจัง การที่จะให้มีการปฏิบัติตามนโยบายอย่างต่อเนื่องนั้น หมายความว่า

นโยบายนั้นจะต้องถูกปรับเปลี่ยนและได้รับการยอมรับเข้าเป็นหน้าที่ประจำวันของผู้ปฏิบัติด้วยการหาทางทำให้นโยบายนั้นเป็นปึกแผ่น และมีความต่อเนื่องระยะยาวนั้นเป็นหน้าที่ที่สำคัญของผู้บริหารระดับท้องถิ่นและผู้ปฏิบัติงานในระดับท้องถิ่นเป็นสำคัญ ในส่วนของผู้บริหารระดับท้องถิ่นก็ต้องมีความสามารถชักจูงใจให้ผู้ปฏิบัติเห็นความสำคัญของนโยบายดังกล่าว ตลอดจนให้การสนับสนุนด้านงบประมาณ ขวัญกำลังใจและความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ในส่วนของผู้ปฏิบัติเองก็ต้องมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงานตามนโยบาย และมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติตามนโยบาย โดยถือว่าเป็นภารกิจประจำวันโดยพยายามมอง “ผลลัพธ์สูงสุด” หรือ “ผลลัพธ์สุดท้าย” (Ultimate Outcomes) ของนโยบายนั้นว่าเกิดประโยชน์แก่ประชาชนโดยส่วนรวมหรือไม่อย่างไร ผู้ปฏิบัติในฐานะที่เป็นข้าราชการของรัฐพึงปฏิบัติตามนโยบายอย่างจริงจังและจริงใจ ถึงแม้จะเปลี่ยนผู้บริหารใหม่

## 5. องค์การและผู้เกี่ยวข้องในการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ

ตามแนวคิดของ Randal Ripley & Grace Franklin ที่กล่าวถึงการนำนโยบายไปปฏิบัติ ทุกนโยบาย จะมีลักษณะดังต่อไปนี้ (วิเชียร ชื่นชอบ, 2548)

5.1 มีผู้เกี่ยวข้องสำคัญๆ มากมาย ทั้งฝ่ายนิติบัญญัติ บริหาร ตุลาการ อาจเกี่ยวข้องในระยะเวลาต่างกัน อาทิเช่น ในการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นเรื่องของฝ่ายบริหารและต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของฝ่ายนิติบัญญัติ บางครั้งการปฏิบัตินโยบายอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างฝ่ายต่างๆ ซึ่งตุลาการต้องเข้ามาตัดสิน

5.2 คนที่เกี่ยวข้องแต่ละคนแต่ละกลุ่มล้วนแล้วแต่มีวัตถุประสงค์ในการคาดหวังจากนโยบายแตกต่างกันไป จึงเป็นปัญหาต่อนโยบายในการตอบสนองความคาดหวังที่หลากหลายเหล่านี้ บ่อยครั้งที่ความคาดหวังสวนทางกันเองกลุ่มหนึ่งได้ประโยชน์กลุ่มหนึ่งเสียประโยชน์ เป็นปัญหายุ่ยกยากต่อนโยบายอย่างมาก

5.3 นโยบายที่ปฏิบัติต่อเนื่องยาวนานจะยิ่งใหญ่โตขึ้นทุกวัน ภาระหน้าที่ของนโยบายจะมากขึ้นตามวันเวลาที่ผ่านไป การตอบสนองของนโยบายไม่มีวันจบสิ้น เมื่อประชาชนได้รับการตอบสนองในเรื่องหนึ่งแล้วจะคาดหวังในเรื่องอื่นต่อไปอีก ทำให้นโยบายตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างยากลำบาก

5.4 การนำนโยบายไปปฏิบัติทุกนโยบายต้องอาศัยหลายหน่วยงาน หลายสังกัด หลายระดับ มีหน่วยงานมาเกี่ยวข้องหลายหน่วยงาน เพราะแต่ละหน่วยมีความชำนาญแตกต่างกัน แต่นโยบายต้องการคนที่มีความรู้หลายๆ ด้าน

5.5 ในการนำนโยบายไปปฏิบัติแม้จะเตรียมการไว้ละเอียดรอบคอบปานใดก็ยังมีปัญหาอยู่ดี เพราะมีหลายปัจจัยที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ปฏิบัติอย่างแท้จริง

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ปัจจัยต่างๆ จะเป็นสิ่งที่ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติต้องใช้เป็นข้อพิจารณา และด้วยความที่การนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ เป็นเรื่องที่มีความสลับซับซ้อน ซึ่งครอบคลุมถึงองค์การและผู้เกี่ยวข้องต่างๆ องค์การและผู้เกี่ยวข้องเหล่านั้นล้วนแต่มีความคาดหวังและเป้าหมายที่แตกต่างกัน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้ (วรเดช จันทรศร, 2548)

**1) ฝ่ายการเมือง (Politics)** ความสำคัญของฝ่ายการเมืองในการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติพิจารณาได้โดยจะครอบคลุมถึงระบบรัฐสภา และคณะรัฐมนตรี ทั้งสององค์การนี้มีความสำคัญในการกำหนดขอบเขตของการนำนโยบายไปปฏิบัติของระบบราชการ การกำหนดขอบเขตอาจทำได้โดยการบัญญัติกฎหมาย หรือการกำหนดเป็นมติคณะรัฐมนตรี การออกกฎกระทรวง และระเบียบข้อบังคับต่างๆ เพื่อให้หน่วยราชการที่เกี่ยวข้องรับไปปฏิบัติ นอกจากนี้ยังพิจารณาว่าหน่วยราชการใดมีสมรรถนะเพียงพอที่จะเป็นผู้รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติได้บ้าง และเมื่อนโยบายนั้นๆ ดำเนินไปชั่วระยะเวลาหนึ่งแล้ว ฝ่ายการเมืองอาจจะเข้ามามีบทบาทในแง่ของการใช้อำนาจในการการควบคุมเพื่อให้มนโยบายนั้นมีผลในการปฏิบัติ และพิจารณาปรับปรุงนโยบาย โดยพิจารณาว่านโยบายนั้นควรจะยุติ หรือควรได้รับการสนับสนุน หรือควรจะขยายผลต่อไป

**2) ระบบราชการ (Bureaucracy)** ระบบราชการในที่นี้ หมายถึง หน่วยงานของรัฐอันได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม หรือหน่วยงานเทียบเท่า ที่มีบทบาทหน้าที่คล้ายเป็นฟันเฟืองหรือกลไกที่จะเชื่อมประสานระหว่างสิ่งที่ฝ่ายการเมืองตัดสินใจกับการสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชน จนมีคำกล่าวที่ว่า “ระบบราชการ คือ ระบบรับใช้ประชาชน” จึงทำให้ระบบราชการสามารถสร้างบริการที่ไม่สามารถหาได้ในภาคธุรกิจที่มุ่งผลกำไรเป็นที่ตั้ง ระบบราชการจึงเป็นระบบที่สำคัญในการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ ซึ่งโดยปกติสมรรถนะขององค์การหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัตินั้นจะมีสมรรถนะมากน้อยเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับโครงสร้างขององค์การต้องมีความแข็งแกร่งมีจำนวนและคุณภาพของบุคลากรเพียงพอ มีงบประมาณสนับสนุนมากพอสมควร มีระบบการติดต่อสื่อสารที่ดี มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ และสถานที่ทำเลที่ตั้งที่เหมาะสม ฯลฯ

**3) ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ (Bureaucrats)** ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ถือว่าเป็นบุคคลที่มีความสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จและความล้มเหลวในการนำนโยบายไปปฏิบัติ ความเกี่ยวข้องของข้าราชการในการนำนโยบายไปปฏิบัติอาจแบ่งออกเป็นหลายระดับ อาทิเช่น ในฐานะผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับกลาง ผู้บริหารระดับต้น และผู้ปฏิบัติงานระดับล่าง ซึ่งบุคคลเหล่านี้ต่างก็มีวัตถุประสงค์ (Goals) ค่านิยม (Values) แรงจูงใจ (Incentives) และพฤติกรรมที่แตกต่างกันในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานจะมีความสำคัญมากในการสนับสนุนให้มีการปฏิบัติตามนโยบาย ซึ่งเปรียบเสมือนกับเป็น “หัวรถจักรหรือหัวเรือใหญ่ที่จะนำขบวนรถไฟไปสู่จุดหมายปลายทางได้สำเร็จ” ส่วนผู้ปฏิบัติก็เปรียบเสมือนกับขบวนรถไฟที่จะขับเคลื่อนตามทิศทางของหัวรถจักร ดังนั้นผู้บริหารทุกระดับที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายไปปฏิบัติจะต้องมีภาวะผู้นำ (Leadership) และรู้จักใช้ภาวะผู้นำที่เหมาะสม

ข้าราชการระดับล่างยังเป็นผู้ทำงานใกล้ชิดกับประชาชนผู้มารับบริการหรือกลุ่มผู้ได้รับประโยชน์จากนโยบายโดยตรง ถ้าผู้ปฏิบัติงานระดับล่างมีความจริงจังและจริงจังในการปฏิบัติงานและให้บริการแก่ประชาชนด้วยจิตสำนึกของการเป็นข้าราชการที่ดี การนำนโยบาย/แผนงาน/โครงการไปปฏิบัติย่อมบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์แน่นอน

**4) ผู้ได้รับผลจากนโยบาย** สำหรับผู้ได้รับผลจากการนำนโยบายไปปฏิบัติในที่นี้ ได้แก่ ประชาชนหรือผู้รับบริการ (Clients) ซึ่งเป็นทั้งผู้ได้รับประโยชน์หรือผู้เสียประโยชน์ หรืออาจเรียกว่า ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ในนโยบายนั้นๆ ในที่นี้รวมถึงในแง่บุคคล (Individual) และกลุ่ม (Groups) ตลอดจนหน่วยงานภาคเอกชน (Private Sector) ประเด็นการเรียกร้องจะครอบคลุมทั้งการเรียกร้องเพื่อให้ยุตินโยบายใหม่ หรือเรียกร้องเพื่อกีดกันมิให้กลุ่มอื่นได้มีโอกาสมารับประโยชน์จากนโยบาย แผนงาน หรือโครงการนั้นๆ

สรุปได้ว่า ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายไปปฏิบัติจะประกอบไปด้วย 4 กลุ่มหลักๆ ด้วยกัน คือ ฝ่ายการเมือง ระบบราชการ ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ และผู้ได้รับประโยชน์จากนโยบาย แต่ละกลุ่มจะมีบทบาทปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ซึ่งกันและกันในแง่มุมที่ต่างกันไป ไม่ว่าจะเป็นฝ่ายการเมือง ระบบราชการทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ข้าราชการในแต่ละระดับรวมทั้งผู้รับบริการหรือผู้รับผลประโยชน์จากนโยบายนั้นๆ เพราะถ้าทุกฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการนำนโยบายไปปฏิบัติเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของตน

ตลอดจนมีความจริงใจและจริงจังในการปฏิบัติตามนโยบายโดยเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง นโยบายนั้นก็ย่อมบรรลุผลสำเร็จได้

## แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล

### 1. นิยามการบริหารงานภาครัฐดิจิทัล

การบริหารงานภาครัฐดิจิทัล หมายถึง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการทำงาน และการให้บริการสาธารณะ โดยลักษณะของบริการภาครัฐหรือบริการสาธารณะจะต้องอยู่ในรูปแบบดิจิทัลที่ขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชนหรือผู้ใช้บริการ ซึ่งประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการ เช่น การทำเว็บไซต์ บัตรคิวได้โดยไม่มีข้อจำกัดทางกายภาพ พื้นที่ และภาษา (สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์, 2558)

### 2. ประเภทของการบริหารรัฐบาลดิจิทัล

การเข้าถึงบริการของภาครัฐ การออกแบบและปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการของรัฐบาลโดยอาศัยข้อมูลดิจิทัล เพื่อสร้างบริการรูปแบบใหม่ผ่านเทคโนโลยี Mobile Social Cloud Technology มีลักษณะ 3 ประการ ได้แก่ (สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์, 2558)

2.1 Reintegration เช่น การบูรณาการการทำงานของหน่วยงานภาครัฐต่างๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดการกำกับควบคุมการบริหารภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ

2.2 Need-based Holism เช่น การปรับปรุงองค์การภาครัฐเพื่อให้เกิดการให้บริการสาธารณะที่ให้ความสำคัญต่อการนำความต้องการของพลเมืองมาเป็นศูนย์กลาง

2.3 Digitalization เช่น การใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ในการนำระบบบริหารสารสนเทศมาใช้ รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ตซึ่งจะเข้ามาแทนที่วิธีการทำงานแบบเดิม

### 3. ระบบดิจิทัล

หมายถึง การนำเทคโนโลยีด้านดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการข้อมูล เสียง ภาพ ตามกระบวนการให้มีคุณลักษณะและใช้ประโยชน์ได้ตรงตามวัตถุประสงค์จากนั้นจึงส่งออกไปให้ผู้ใช้งาน เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ในการบริหารจัดการและการให้บริการต่างๆ ตัวอย่างระบบดิจิทัลที่ใช้กันในปัจจุบัน เช่น การจัดเก็บข้อมูลเป็นรูปแบบดิจิทัลในคอมพิวเตอร์ การรับส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ การสื่อสารผ่านช่องทางต่างๆ เป็นต้น (สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์, 2558)

#### 4. เทคโนโลยีดิจิทัล (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, 2562)

หมายถึง การนำเครื่องมือ อุปกรณ์ดิจิทัล อาทิ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แท็บเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน หรือระบบงานในองค์กรให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ สามารถแบ่งเป็น 3 ส่วนที่สำคัญ ได้แก่

**4.1 ใช้ (Use)** หมายถึง ความคล่องแคล่วทางเทคนิคที่จำเป็นในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ทักษะและความสามารถที่เกี่ยวข้องกับคำว่า “ใช้” ครอบคลุมตั้งแต่เทคนิคขั้นพื้นฐาน คือ การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น โปรแกรมประมวลผลคำ (Word processor) เว็บเบราว์เซอร์ (Web browser) อีเมลล์ และเครื่องมือสื่อสารอื่นๆ สู่วิธีการขั้นสูงขึ้น สำหรับการเข้าถึงและการใช้ความรู้ เช่น โปรแกรมที่ช่วยในการสืบค้นข้อมูล หรือเสิร์ชเอนจิน (Search engine) และฐานข้อมูลออนไลน์ รวมถึงเทคโนโลยีอุบัติใหม่ เช่น Cloud computing

**4.2 เข้าใจ (Understand)** คือ ชุดของทักษะที่จะช่วยผู้เรียนเข้าใจบริบทและประเมินสื่อดิจิทัล เพื่อให้สามารถตัดสินใจเกี่ยวกับอะไรที่ทำได้และพบบนโลกออนไลน์ พัฒนาทักษะการจัดการสารสนเทศเพื่อค้นหา ประเมินและใช้สารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อติดต่อสื่อสารประสานงานร่วมมือ และแก้ไขปัญหา

**4.3 สร้าง (Create)** คือ ความสามารถในการผลิตเนื้อหาและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพผ่านเครื่องมือสื่อดิจิทัลที่หลากหลาย การสร้างด้วยสื่อดิจิทัลเป็นมากกว่าแค่การรู้วิธีการใช้โปรแกรมประมวลผลคำหรือการเขียนอีเมลล์ ความสามารถในการสร้างและสื่อสารด้วยการใช้ Rich media เช่น ภาพ วิดีโอ และเสียง ตลอดจนความสามารถในการมีส่วนร่วมกับ Web 2.0 อย่างมีประสิทธิภาพและรับผิดชอบ เช่น Blog การแชร์ภาพและวิดีโอ และ Social media รูปแบบอื่นๆ

#### 5. การปรับเปลี่ยนองค์กรไปสู่องค์กรดิจิทัล

หมายถึง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในการดำเนินงานทุกส่วนขององค์กรเริ่มตั้งแต่กระบวนการทำงาน การสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์หรือบริการ วัฒนธรรมองค์กรการสื่อสารประชาสัมพันธ์ และการกำหนดเป้าหมายในอนาคต เพื่อให้องค์กรสามารถเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว และตอบสนองต่อความต้องการของภาคประชาชนและภาคธุรกิจได้อย่างถูกต้องและทันที่ (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2562)

## 6. บริการดิจิทัล

หมายถึง การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ หรืออำนวยความสะดวก สะดวกให้แก่ภาคประชาชน ภาคธุรกิจ และภาครัฐทั้งผู้ขอรับบริการภายในและภายนอก หน่วยงาน โดยบริการดังกล่าวอาจจะเป็นในลักษณะของการให้ข้อมูล (Information) มีการปฏิสัมพันธ์กับประชาชน (Interaction) รองรับการทำธุรกรรมภาครัฐ (Interchange Transaction) หรือการบูรณาการ (Integration) ก็ได้ เช่น การขอใช้สาธารณูปโภค การค้นหาตำแหน่งงานว่าง การชำระภาษี เป็นต้น (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, 2562)

## 7. ทักษะด้านดิจิทัล

หมายถึง ความสามารถในการเรียนรู้ เข้าใจ และนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงาน เช่น (สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์, 2558)

- 7.1 รู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์
- 7.2 เข้าใจนโยบาย กฎหมายและมาตรฐาน
- 7.3 ใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา
- 7.4 ใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผน บริหารจัดการ และนำองค์กร
- 7.5 ใช้ดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์ เป็นต้น

## 8. แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ

หมายถึง เพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลแนวทางเพื่อให้ภาครัฐมีกำลังคนที่มีทักษะด้านดิจิทัลที่เหมาะสม และให้ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐสามารถปรับตัวให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี และมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวัง (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, 2562)

## 9. การบริการในรูปแบบที่เป็นดิจิทัล

หมายถึง การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการให้บริการและการบริการออนไลน์ซึ่งผู้รับบริการสามารถทำได้ด้วยตนเอง หรือติดต่อรับบริการผ่านแคว้นเตอร์ที่มีการให้บริการโดยใช้เครื่องมือดิจิทัล เช่น การยื่นภาษีออนไลน์ และการจองคิวทำหนังสือเดินทางออนไลน์ เป็นต้น (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2562)

ประเทศไทยได้ตระหนักถึงอิทธิพลของเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งเป็นทั้งโอกาสและความท้าทายของประเทศไทย ที่จะปรับปรุงทิศทางการดำเนินงานของประเทศด้วยการใช้ประโยชน์สูงสุดจาก เทคโนโลยีดิจิทัล นำมาสู่การจัดทำแผนพัฒนา

ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม การจะก้าวสู่เศรษฐกิจดิจิทัลนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องปฏิรูประบบราชการให้เป็นรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) โดยเปลี่ยนการทำงานของระบบราชการให้ใช้เทคโนโลยีอย่างี่ควรในการลดขั้นตอนและกฎระเบียบที่เป็นอุปสรรคกับการดำเนินธุรกิจและการให้บริการประชาชน มีการส่งเสริม สนับสนุน และผลักดันให้เกิด Digital Government อย่างเต็มรูปแบบ (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ, 2562)

## 10. รัฐบาลดิจิทัลก่อให้เกิด 10 แนวโน้มที่สำคัญในประเทศไทย

การที่ภาครัฐผลักดันให้เกิดรัฐบาลดิจิทัลอย่างเป็นระบบ จะก่อให้เกิดแนวโน้มที่สำคัญในประเทศไทย 10 ด้าน จะกระทบต่อประชาชนและหน่วยงานภาครัฐเป็นวงกว้าง ดังนั้น ภาครัฐจึงจำเป็นต้องมีการเตรียมตัวอย่างเป็นระบบเพื่อรองรับผลกระทบที่จะเกิดขึ้น ซึ่งแนวโน้มที่สำคัญ 10 ด้าน คือ (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2562)

10.1 เครือข่ายอินเทอร์เน็ตของประเทศไทยจะถูกจัดสรรใหม่เช่นเดียวกับการจัดสรรคลื่นความถี่ในธุรกิจ โทรคมนาคม ภาครัฐจะสามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ทุกแห่งและจะมีการเชื่อมต่อข้อมูลปลายทางจาก หน่วยงานภาครัฐ เช่น ข้อมูลพื้นฐานจากบัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน และอื่นๆ จะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่สามารถดึงไปใช้ได้ทันที

10.2 ภาครัฐจะใช้ Cloud Computing การให้บริการประมวลผลแบบคลาวด์เกิดจากแนวคิดการให้บริการโดยใช้ประโยชน์จากโครงสร้างพื้นฐานไอทีที่ทำงานเชื่อมโยงกัน โดยมีเซิร์ฟเวอร์มากมายทำงานสอดประสานเป็นหนึ่งเดียวกัน เพื่อให้บริการแอปพลิเคชันต่างๆ มีข้อดีคือ ลดความซับซ้อนยุ่งยากของผู้ต้องการใช้บริการ อีกทั้งยังช่วยประหยัดพลังงานและลดค่าใช้จ่าย เป็นพื้นฐานกว่าร้อยละ 50 เนื่องจากการผลักดันของกฎระเบียบต่างๆ รวมถึงการใช้งานจากภาครัฐและภาคเอกชนที่แสดงให้เห็นแล้วว่าประสิทธิภาพและประหยัดกว่าซึ่งระบบใหญ่ๆ ของภาครัฐจะมีการใช้งานผ่าน Cloud Computing โดยภาครัฐจะมีระบบ G-Cloud เข้ามารองรับอย่างสมบูรณ์

10.3 การใช้จ่ายภาครัฐหรืองบประมาณภาครัฐทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะเปลี่ยนเป็นการพัฒนาเฉพาะแอปพลิเคชันถึงร้อยละ 50 การจัดซื้อฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์และอุปกรณ์เครือข่ายจะลดลง เพราะนโยบายการสร้าง Data center ศูนย์ข้อมูลที่มีพื้นที่สำหรับใช้จัดวางระบบประมวลผลกลาง ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์การสื่อสารต่างๆ การออกแบบศูนย์ข้อมูลต้องคำนึงถึงปัจจัยสำคัญต่างๆ อาทิ ความมีเสถียรภาพ ความพร้อมใช้

งาน การบำรุงรักษา ความเหมาะสมในการลงทุน ความปลอดภัย การรองรับการขยายในอนาคต ศูนย์ข้อมูลจึงเป็นสิ่งที่ต้องออกแบบและก่อสร้าง อย่างถูกต้องและให้ได้มาตรฐานเพื่อให้บริการที่มีคุณภาพได้อย่างต่อเนื่องรวมทั้งในสถานการณ์ฉุกเฉินแห่งชาติและระบบ G-Cloud จะทำให้ระบบการจัดซื้อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของภาครัฐเปลี่ยนไป

10.4 ภาครัฐจะแบ่งปันข้อมูลแบบมาตรฐานเข้าสู่โครงการ Open Data ข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ได้โดยอิสระ สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้และแจกจ่ายได้โดยใครก็ตาม แต่ต้องระบุแหล่งที่มาหรือเจ้าของงาน และต้องใช้สัญญาหรือเงื่อนไขเดียวกันกับที่มาหรือตามที่เจ้าของงานกำหนด ประมาณ 200 ชุดข้อมูล ซึ่งถือว่ายังไม่มากนัก แต่หลังจากนั้นจะเกิดชุดข้อมูลแบบก้าวกระโดด

10.5 แอปพลิเคชันบนโทรศัพท์มือถือของภาครัฐจะมีให้บริการประชาชนมากกว่า 500 โปรแกรม และจะกลายเป็นแอปพลิเคชันหลักในตลาด โดยแอปพลิเคชันเหล่านี้จะมาจากภาครัฐโดยตรงและจากการพัฒนาเชิงพาณิชย์ของนักพัฒนาซอฟต์แวร์ภาคเอกชน

10.6 การจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จะเริ่มดำเนินการ โดยอาจจะมีการใหม่ของภาครัฐเข้ามาจัดการ และจะมีนักวิทยาศาสตร์ข้อมูล (Data Scientist) ภาครัฐขึ้นเพื่อให้ฝ่ายบริหารของรัฐบาลได้ข้อมูลที่สำคัญและนำไปช่วยในการบริหารงานต่อไป

10.7 Internet of Thing (IOT) ในภาครัฐจะเริ่มเกิดขึ้น การเข้ามาของ IOT คือ การที่สิ่งของทุกอย่าง สามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้เอง แนวคิดนี้ถูกนำมาสร้างเป็นผลิตภัณฑ์จริงบ้างแล้ว แสดงให้เห็นถึงการพัฒนานวัตกรรมเข้ามาสู่ระบบรัฐบาลดิจิทัล

10.8 จุดให้บริการของภาครัฐต่อประชาชนจะเริ่มเปลี่ยนจากการใช้คนมาเป็นใช้เครื่องไม่ว่าจะเป็นตู้คีออส (Kios) ตู้ขายสินค้าอัตโนมัติ (Vending Machine) หรือเครื่องอัตโนมัติต่างๆ ประชาชนจะดำเนินธุรกรรมต่างๆ ผ่านเครื่องด้วยตนเอง ซึ่งจะลดขั้นตอนและลดปัญหาต่างๆ ลงไปได้มาก

10.9 ประชาชนจะเริ่มเก็บข้อมูลธุรกรรมกับภาครัฐต่างๆ ไว้กับตัว และสามารถบริหารข้อมูลเหล่านั้นให้เป็นประโยชน์ได้ โดยการจัดเก็บและการบริหารอาจอยู่ในรูปแบบที่แตกต่างกัน เช่น เก็บในฮาร์ดดิสก์ส่วนตัว หรือเก็บไว้บนคลาวด์ แต่ทั้งหมดต้องสามารถดึงมาใช้ได้ทันทีที่ต้องการ

10.10 ระบบแอปพลิเคชันใหม่ๆ ของภาครัฐจะเชื่อมโยงกับเทคโนโลยีใหม่ๆ ไม่ว่าจะเป็นระบบ Payment Gateway และระบบอื่นๆ ที่เป็นของภาคเอกชน ดังนั้น แอปพลิเคชันต่างๆ ของภาครัฐจะมีการให้บริการในหลากหลายมิติ

แนวโน้มทั้งหมดนี้ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะเข้ามาสู่ประเทศไทย เป็นการยกระดับและทำ ให้บริการของภาครัฐต่อประชาชนเปลี่ยนไปอย่างพลิกโฉม เป็นการเปลี่ยนทั้งระบบ ไม่ใช้การ เปลี่ยนเฉพาะหน่วยงานภาครัฐที่มีความพร้อมเท่านั้น โดยประชาชนจะได้รับประโยชน์จากรัฐบาลดิจิทัลที่อยู่เคียงข้างและคอยให้บริการ รวมทั้งสนับสนุนเศรษฐกิจดิจิทัลอย่างเต็มที่

### 11. แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเพื่อปฏิรูปประเทศไทยสู่ (Digital Thailand) นั่นคือ การพัฒนาประเทศให้สามารถสร้างสรรค์ และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลเต็ม ศักยภาพ โดยการปรับปรุงและยกระดับโครงสร้างพื้นฐาน การสร้างสรรค์นวัตกรรม ระบบข้อมูล ทุนมนุษย์ และทรัพยากรอื่นใด เพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไปสู่ ความมั่นคง มั่งคั่งและยั่งยืน โดยแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีเป้าหมาย 4 ประการ ดังนี้ (นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2562)

11.1 เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันก้าวทันเวทีโลก ด้วยการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือหลักในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการผลิตการบริการ

11.2 สร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียม ด้วยข้อมูลข่าวสารและบริการต่างๆ ผ่านสื่อดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน

11.3 พัฒนาทุนมนุษย์สู่ยุคดิจิทัล ด้วยการเตรียมความพร้อมให้บุคลากรทุกกลุ่มมีความรู้และทักษะที่เหมาะสมต่อการดำเนินชีวิตการประกอบอาชีพในยุคดิจิทัล

11.4 ปฏิรูปกระบวนการทำงานและการให้บริการของภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และการใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อให้การปฏิบัติงานโปร่งใส มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมได้ กำหนดยุทธศาสตร์ในการดำเนินงานไว้ โดยมียุทธศาสตร์ที่ 4 เป็นยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยจะมุ่งใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปรับปรุง ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานรัฐทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคให้เกิดบริการ ภาครัฐในรูปแบบดิจิทัลที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้โดยไม่มีข้อจำกัดทางกายภาพ

พื้นที่ และภาษา นำไปสู่การหลอมรวมการทำงานของภาครัฐเสมือนเป็นองค์กรเดียว นอกจากนี้รัฐบาลดิจิทัลในอนาคตจะเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจการบริหารบ้านเมืองและเสนอความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของภาครัฐโดยยุทธศาสตร์นี้ ประกอบด้วย แผนงานเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 4 ด้าน คือ (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2562)

1) จัดให้มีบริการอัจฉริยะที่ขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชนหรือผู้ใช้บริการโดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการที่อำนวยความสะดวกต่อประชาชน นักธุรกิจและนักท่องเที่ยว

2) ปรับเปลี่ยนการทำงานของภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ให้มีประสิทธิภาพ และธรรมาธิบาล โดยเน้นบูรณาการการลงทุนในทรัพยากรการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานของหน่วยงานรัฐเข้าด้วยกัน

3) สนับสนุนให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ตามมาตรฐาน open data และส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนและภาคธุรกิจในกระบวนการทำงานของรัฐ

4) พัฒนาแพลตฟอร์มบริการพื้นฐานภาครัฐ (government service platform) เพื่อรองรับการพัฒนาต่อยอดแอปพลิเคชันหรือบริการรูปแบบใหม่

การปรับเปลี่ยนดังกล่าวต้องมีการดำเนินการตามลำดับออกเป็น 4 ระยะ โดยแต่ละระยะมีฉันทศน์ที่พึงประสงค์ ดังนี้ (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2562)

1) **ระยะที่ 1 ภาครัฐไทยลงทุนและสร้างฐานรากในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล**  
การบริหารจัดการของรัฐจะถูกปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลอย่างเป็นระบบ มีการใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์แทนกระดาษมากขึ้นเกิดการใช้ทรัพยากรดิจิทัลร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เริ่มบูรณาการข้อมูลและทรัพยากรร่วมกัน นำไปสู่การเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐ (connected government) และการมีชุดข้อมูลและระบบบริการพื้นฐานภาครัฐ (government service platform) ที่มีมาตรฐาน สามารถเข้าถึงแลกเปลี่ยนเชื่อมโยงและใช้งานร่วมกันได้

2) **ระยะที่ 2 ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล** ซึ่งจะส่งเสริมให้เกิดการเชื่อมโยงหน่วยงานภาครัฐและบูรณาการข้อมูลข้ามหน่วยงานผู้บริหารภาครัฐสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ และใช้ประโยชน์จากการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อประกอบการวางแผนและการตัดสินใจอย่างถูกต้อง ทันสถานการณ์สามารถพัฒนาบริการภาครัฐตามความต้องการของประชาชนผู้รับบริการตลอดจนเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลและมีส่วนร่วม

ในการกำหนดแนวทางการพัฒนาภาครัฐและเสนอความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของภาครัฐได้อย่างสะดวก ทันสถานการณ์ มั่นคงปลอดภัย และรักษาความเป็นส่วนตัวของข้อมูลซึ่งนำไปสู่การดำเนินงานที่มีความโปร่งใส (transparency) น่าเชื่อถือ (accountability) และตรวจสอบได้

**3) ระยะที่ 3 การขับเคลื่อนและใช้ประโยชน์จากนวัตกรรมดิจิทัลได้อย่างเต็มศักยภาพ** ซึ่งจะมุ่งเน้นให้ภาครัฐมีกระบวนการทำงานเป็นระบบดิจิทัลโดยสมบูรณ์ เชื่อมโยงการทำงานและข้อมูลระหว่างภาครัฐจนเสมือนเป็นองค์กรเดียว (one government) และเชื่อมโยงประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลและมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐ การพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจ (open government) โดยรัฐจะแปรสภาพเป็นผู้จัดให้มีการบริการของรัฐจากรูปแบบเดิมไปสู่รูปแบบการบริการสาธารณะในลักษณะอัตโนมัติ (automated public services) ตามหลักการออกแบบที่เป็นสากล (universal design) ผ่านระบบดิจิทัลที่สอดคล้องกับสถานการณ์และความต้องการของผู้รับบริการแต่ละบุคคลโดยผู้ใช้งานไม่ต้องร้องขอต่อรัฐ การกำหนดนโยบายและการตัดสินใจอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่ทันสมัยมีการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ และการมีส่วนร่วมของประชาชน

**4) ระยะที่ 4 ภาครัฐไทยอยู่ในกลุ่มรัฐบาลดิจิทัลที่พัฒนาแล้วและสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสร้างบริการภาครัฐแก่ประชาชนอย่างยั่งยืน** การทำงานของภาครัฐที่รวมกันเป็นเสมือนองค์กรเดียวที่ทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างชาญฉลาด รวดเร็ว โปร่งใส ได้เปลี่ยนแปลงบทบาทภาครัฐในอนาคต โดยรัฐจะไม่ใช่ผู้สร้างบริการสาธารณะอีกต่อไป แต่บทบาทของรัฐในอนาคตเป็นเพียงผู้อำนวยความสะดวกผู้กำกับดูแลบริหารจัดการ การให้บริการสาธารณะระหว่างภาคเอกชนและประชาชนให้เกิดความเป็นธรรม ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงได้โดยไม่มีข้อจำกัดทางกายภาพ พื้นที่และภาษา ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการปกครองและบริหารบ้านเมืองโดยสมบูรณ์ ภาครัฐไทยจะกลายเป็นผู้นำด้านรัฐบาลดิจิทัล ด้านการบริหารจัดการภาครัฐ และด้านการบริการประชาชนในภูมิภาคอาเซียน

ดังนั้น การบริหารภาครัฐแบบดิจิทัล หมายถึง การบริหารงานของหน่วยงานราชการ โดยการนำเครื่องมือที่เชื่อมต่อกับประชาชนผ่านทาง การสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงานเพื่อยกระดับการปฏิบัติงานให้มีความทันสมัย รวดเร็ว และสามารถเพิ่มศักยภาพการทำงานอย่างมีระบบ

## แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### 1. ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) เป็นรูปแบบหนึ่งของการปกครองในระบบประชาธิปไตยที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาการเมืองการปกครองในระดับพื้นฐานของประเทศ การปกครองท้องถิ่นเพื่อลดปัญหาและข้อจำกัดในการบริหารงานของรัฐบาลส่วนกลาง ที่ไม่สามารถดูแลประชาชนทั้งประเทศได้ทั่วถึง มีฐานะเป็นกลไกในการกระจายทรัพยากรการพัฒนาของรัฐไปสู่ชนบทได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการกระจายอยู่ทั่วทุกพื้นที่และมีอำนาจในการบริหารจัดการตนเอง (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2562)

รูปแบบการปกครองท้องถิ่นในลักษณะการกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางมาสู่ท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่มีความทันสมัย ที่ประเทศพัฒนาแล้วใช้เป็นรูปแบบหลักในการบริหารและการพัฒนาประเทศ

นักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายการปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

**Montagu (1984)** ได้ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศไม่ได้เป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

**สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2547)** ได้ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเอง กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งแนวคิดดังกล่าว มีพื้นฐานจากหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ที่หมายถึง การที่รัฐมอบอำนาจการปกครองให้องค์กรอื่นๆ ที่ไม่ใช่องค์กรส่วนกลางจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ

**ธเนศร์ เจริญเมือง (2555)** ได้ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง ระบบการบริหารการจัดการสาธารณะและทรัพยากรต่างๆ ของท้องถิ่นหนึ่งภายในรัฐหนึ่งที่มีขอบเขตชัดเจน ภายในรัฐนั้นมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีโครงสร้างด้านอำนาจและหน้าที่ที่กำหนดโดยกฎหมายทั่วไปและกฎหมายพิเศษ

**เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ (2555)** ได้ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองระดับที่ต่ำกว่ารัฐหรือประเทศและองค์กรส่วนท้องถิ่นที่มีองค์กรตัดสินใจและบริหารภายในพื้นที่อันจำกัดของตนเองเกิดโดยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมายระดับสูงของรัฐบาลกลางหรือกฎหมายลำดับรอง หรือทำหน้าที่ทางการบริหารและนิติบัญญัติ

**ลิขิต ธีรเวคิน (2552)** ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น ได้ให้ความหมาย ดังนี้

- 1) การปกครองท้องถิ่นช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง
- 2) เป็นการพัฒนาระบบการปกครองแบบประชาธิปไตย
- 3) เป็นโรงเรียนฝึกหัดประชาธิปไตย
- 4) การปกครองตนเองในรูปแบบของการกระจายอำนาจ
- 5) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังป็นองค์กรที่ช่วยฝึกการบริหารราชการ

แผ่นดิน

## 2. แนวคิดสำคัญและหลักการของการปกครองส่วนท้องถิ่น

ประกอบด้วยแนวคิด 4 ประการ ดังนี้ (กรมส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่น, 2562)

- 2.1 สนับสนุนให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสเรียนรู้ ฝึกหัดปฏิบัติและเข้าใจถึงการบริหารตามระบอบประชาธิปไตยโดยการเรียนจากของจริงและปฏิบัติจริง (Learning by doing)
- 2.2 ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในส่วนกลางไปให้ประชาชนในท้องถิ่น
- 2.3 นำไปสู่การบริหารท้องถิ่นด้วยตนเอง (Local self – government)
- 2.4 แสดงให้เห็นถึงความเป็นประชาธิปไตย หรือแสดงให้เห็นว่าประเทศได้พัฒนาไปสู่ความเป็นประชาธิปไตยมากขึ้นสอดคล้องกับกระแสโลกและหลักการสมัยใหม่ที่เป็นสากล

## 3. หลักการสำคัญของการบริหารท้องถิ่น (กรมส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่น, 2562)

ประกอบด้วยหลัก 15 ประการ ดังนี้

- 3.1 การบริหารท้องถิ่นมีองค์กรหรือหน่วยการบริหารท้องถิ่นเป็นหลักหรือเป็นแกนนำในการบริหารท้องถิ่น
- 3.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแบ่งเป็น 2 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายบริหาร และฝ่ายนิติบัญญัติ
- 3.3 ฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้ง
- 3.4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระ หรือมีอำนาจอิสระในการบริหารและการบริหารงานภายในท้องถิ่นของตน
- 3.5 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคล

- 3.6 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสังกัดการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น
- 3.7 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับอำนาจหน้าที่จากรัฐบาลในส่วนกลาง อย่างเพียงพอกับขนาดความรู้ความสามารถและฐานะทางเศรษฐกิจ
- 3.8 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย ที่จะดำเนินการบริหารท้องถิ่น
- 3.9 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีงบประมาณและแหล่งรายได้ของตนเอง
- 3.10 ข้าราชการประจำไม่เข้าไปเป็นหัวหน้าหรือเข้าไปมีบทบาทสำคัญอยู่ในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
- 3.11 รัฐบาลในส่วนกลางมีเจตนารมณ์ในการกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่น และลงมือปฏิบัติอย่างจริงจังและต่อเนื่องเพื่อให้บังเกิดผลในทางปฏิบัติอย่างชัดเจน
- 3.12 กระบวนการเลือกตั้งเพื่อนำประชาชนในท้องถิ่นเข้ามาในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเป็นไปอย่างสุจริตและเที่ยงธรรม
- 3.13 ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามามีบทบาทสำคัญในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
- 3.14 ประชาชนในท้องถิ่นหรือองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีจิตสำนึกในการรักและหวงแหนชุมชนหรือท้องถิ่นของตนเอง
- 3.15 ประชาชนในท้องถิ่นต้องร่วมกันควบคุมตรวจสอบองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และใช้สิทธิตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญและกฎหมาย
- จะเห็นได้ว่านักวิชาการแต่ละท่านได้ให้คำจำกัดความการนำนโยบายไปปฏิบัติในลักษณะที่แตกต่างกัน แต่ก็มีส่วนที่คล้ายคลึงกันอยู่บ้างก็คือ หน่วยงานการปกครองของรัฐที่มีการบริหารอย่างอิสระโดยการทำงานบริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นของตนอย่างทั่วถึง

### ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลชมภู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

(เทศบาลตำบลชมภู, 2562)

#### 1. ที่ตั้ง

เทศบาลตำบลชมภู มีเนื้อที่ประมาณ 13.741 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 9,676 ไร่ อยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ของจังหวัด ห่างจากอำเภอประมาณ 4 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดประมาณ 15 กิโลเมตร ใช้ระยะเวลาเดินทางจากอำเภอถึงจังหวัด ประมาณ 30 นาที

## 2. อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลป่าบง, ตำบลไชยสถาน

ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลสารภี

ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลบวกค้าง อำเภอสันกำแพง และอำเภอบ้านธิ จังหวัดลำพูน

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลยางเนิ้ง อำเภอสารภี

## 3. ลักษณะภูมิประเทศ

เทศบาลตำบลชมภู มีลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบลุ่ม ไม่มีป่าไม้และภูเขา สภาพดินทั่วไปเป็นดินร่วนปนทราย เหมาะสำหรับการเกษตร

## 4. ลักษณะภูมิอากาศ

มีสภาพอากาศค่อนข้างเย็นตลอดเกือบทั้งปี มีอุณหภูมิเฉลี่ยทั้งปี 25.4 องศาเซลเซียส โดยมีค่าอุณหภูมิสูงสุดเฉลี่ย 31.8 องศาเซลเซียส อุณหภูมิต่ำสุดเฉลี่ย 20.1 องศาเซลเซียส ความชื้นสัมพัทธ์เฉลี่ยตลอดทั้งปี 72 % สภาพภูมิอากาศอยู่ภายใต้อิทธิพลมรสุม 2 ชนิด คือ ลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ และลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ แบ่งภูมิอากาศออกเป็น 3 ฤดู ได้แก่

ฤดูร้อน เริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ ถึงกลางเดือนพฤษภาคม ซึ่งอยู่ภายใต้อิทธิพลของลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ และลมฝ่ายใต้

ฤดูฝน เริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม ถึงเดือนตุลาคม โดยได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้

ฤดูหนาว เริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ไปจนถึงกลางเดือนกุมภาพันธ์ โดยได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งพัดพาเอาความหนาวเย็นจากประเทศจีนลงมาปกคลุมประเทศไทยตอนบน

## 5. ลักษณะของดิน

ลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทราย ประมาณ 90 % ลักษณะดินในพื้นที่เป็นดินเหนียวประมาณ 10 %

## 6. ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

จำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบลชมภู ตามทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลชมภู ประจำปี พ.ศ. 2562 มีประชากร ทั้งหมด 7,376 คน แยกเป็นชาย 3,518 คน แยกเป็นหญิง 3,828 คน (เทศบาลตำบลชมภู, 2562)

## 7. สภาพสังคม

สภาพสังคมโดยรวมของประชากรในตำบลชมภู ประกอบอาชีพ รับจ้างทั่วไป ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัท พนักงานรัฐวิสาหกิจ รับราชการ เกษตรกรรม และอาชีพทั่วไป ซึ่งประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 80 ประกอบอาชีพ รับจ้างทั่วไป ประชากรส่วนใหญ่มีความเป็นอยู่แบบสังคมพื้นเมือง มีการดำเนินชีวิตแบบเรียบง่าย มีการแบ่งปันซึ่งกันและกัน

จากข้อมูลเบื้องต้นของตำบลชมภู ดังกล่าวสรุปได้ว่า เทศบาลตำบลชมภูเป็นตำบลที่มีขนาดกลาง ทั้งด้านขนาดที่ตั้งและจำนวนประชากร ตลอดจนลักษณะสภาพภูมิศาสตร์ที่ราบลุ่มเหมาะแก่การสร้างที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการ และการเพาะปลูก ตลอดจนจนการตระหนักถึงวิถีชีวิตและการจัดสรรทรัพยากรธรรมชาติจึงมีผลลัพธ์ที่ดีในการพัฒนาเทคโนโลยีทุกๆ ด้าน

## การบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลของเทศบาลตำบลชมภู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

### 1. การบริหารจัดการของหน่วยงาน

คือ เทศบาลตำบลชมภู ซึ่งเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบปกติ ในสังกัดกรมการปกครองส่วนท้องถิ่นในการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชน มีประสิทธิภาพที่ดี ส่วนของเทศบาลตำบลชมภู เช่น การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยสำหรับการติดต่อราชการ การขอรับข้อมูลข่าวสาร การนัดหมาย การยื่นคำร้อง การร้องเรียน การชำระเงิน ข้อมูลในเว็บไซต์หน่วยงาน, การประกาศข่าวประชาสัมพันธ์, การประกาศเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว, แผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน, ไลน์ (Line Official), เฟซบุ๊ก (Facebook Fanpage), จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เป็นต้น (เทศบาลตำบลชมภู, 2562)

### 2. พันธกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

พันธกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในช่วง 4 ปี เพื่อให้เกิดผลตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้เป็นดังนี้ (เทศบาลตำบลชมภู, 2562)

2.1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพเหมาะสมตามสภาพของท้องถิ่น

2.2 พัฒนาการบริหารงาน การจัดการและการบริหารประชาชน โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาทดแทนหรือปรับปรุงระบบงานปัจจุบันให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.3 พัฒนาและนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการเสริมสร้างความรู้ เกิดการเรียนรู้ตลอดชีวิตของชุมชนในท้องถิ่น

2.4 พัฒนาและนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการส่งเสริมให้เกิดเศรษฐกิจแห่งภูมิปัญญาท้องถิ่น

2.5 พัฒนาและนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชน ภายใต้วัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

2.6 พัฒนาบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชนในทุกระดับให้สามารถใช้ประโยชน์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 3. ยุทธศาสตร์ (เทศบาลตำบลชมภู, 2562)

เพื่อให้บรรลุซึ่งเป้าหมายของการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีทั้งจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้กำหนดยุทธศาสตร์หลักในการพัฒนาไว้ 5 ด้าน เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งดำเนินการ ในช่วง 4 ปี เพื่อนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการ การบริการประชาชน การยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน และเพื่อเป็นแหล่งเสริมสร้างความรู้ของท้องถิ่น

#### ยุทธศาสตร์ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่

3.1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของท้องถิ่น (TongTinNet)

3.2 พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริหารจัดการภายในองค์กร และพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ การให้บริการกับประชาชน (e-Local Admin)

3.3 พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชนในท้องถิ่น

3.4 พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่น

3.5 พัฒนาศักยภาพบุคคลเพื่อการทำงานภายใต้วัฒนธรรมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Culture)

### 3.1 ยุทธศาสตร์ที่ 1: พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของท้องถิ่น (TnongTinNet)

“พัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย และระบบสื่อสารข้อมูลให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องท้องถิ่นเหมาะสมกับการใช้งาน สนับสนุนการทำงานร่วมกันของหน่วยงานภายใน และสามารถต่อเชื่อมกับหน่วยงานภายนอก เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริหารและการบริการประชาชน”

#### เป้าหมาย

- 1) มีระบบคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมต่อการใช้งานตามสภาพความพร้อมของท้องถิ่น
- 2) มีระบบเครือข่ายเชื่อมโยงหน่วยงานภายในของท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพ น่าเชื่อถือมีเสถียรภาพการทำงานและมีความมั่นคงในเรื่องข้อมูลข่าวสาร
- 3) มีระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลท้องถิ่นกับท้องถิ่นอื่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และหน่วยงานภายนอกอื่นๆ

#### แผนงานและกิจกรรม

- 1) พัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมตามสภาพของท้องถิ่น
- 2) พัฒนาระบบเครือข่ายเพื่อเชื่อมโยงหน่วยงานภายในของท้องถิ่น
- 3) พัฒนาระบบเครือข่ายและการสื่อสารข้อมูลเพื่อเชื่อมโยงท้องถิ่นกับหน่วยงานภายนอก
- 4) พัฒนาระบบเครือข่ายและการสื่อสารข้อมูลให้ครอบคลุมทั่วถึงในท้องถิ่น เพื่อประชาชนในท้องถิ่นสามารถรับบริการ สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูล ข่าวสาร ความรู้ได้อย่างทั่วถึง

### 3.2 ยุทธศาสตร์ที่ 2: พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการบริหาร จัดการ และการให้บริการ (e-Local Admin)

“พัฒนาการบริหาร การจัดการ โดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาทดแทนหรือปรับปรุงระบบงานปัจจุบัน ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ให้เกิดบูรณาการและเอกภาพในระบบข้อมูล การวางแผน การประสานงาน การจัดสรรงบประมาณ ลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน รวมทั้งนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการให้บริการแก่ประชาชนให้ดีขึ้น ซึ่งจะ

สร้างคุณค่าให้แก่ประชาชนและผู้ประกอบการในด้านความสะดวกรวดเร็วในการใช้บริการ รวมถึงความโปร่งใส ตรวจสอบได้ อันจะสนับสนุนบรรยากาศที่เอื้อต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่น”

### เป้าหมาย

- 1) ทุกหน่วยงานภายในแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนใช้สารสนเทศร่วมกันผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้
- 2) มีระบบสารสนเทศพื้นฐานสำหรับการบริหารงานได้แก่ ระบบสารสนเทศ และระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ บริหารงานบุคคล พัสดุ งบประมาณ การเงิน บัญชี
- 3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถให้บริการพื้นฐานแก่ประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบ One Stop Service รวมทั้งสามารถให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการชำระค่าธรรมเนียมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
- 4) มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานของรัฐอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อรองรับการให้บริการประชาชน

### แผนงานและกิจกรรม

- 1) พัฒนารฐานข้อมูลของท้องถิ่นโดยกำหนดมาตรฐานที่เกี่ยวกับข้อมูลและการสื่อสาร เพื่อให้ทุกหน่วยงานใช้ข้อมูลร่วมกันและแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) พัฒนาระบบบริหารงานท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์ (e-Local Admin) ซึ่งได้แก่ ระบบสารสนเทศและระบบการเชื่อมโยงข้อมูลภายในเมือง เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร (MIS) การบริหารงานของหน่วยงาน (back office) และการบริการประชาชน (front office)
- 3) พัฒนาระบบข้อมูลภูมิสารสนเทศ (Geographic Information System : GIS) ของท้องถิ่นที่ทันสมัยและนำมาใช้งานกำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงการบริหารจัดการทรัพยากร การป้องกันภัยพิบัติต่างๆ แบบบูรณาการ
- 4) พัฒนาศูนย์รวมข้อมูลข่าวสารและบริการของท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและการบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว
- 5) จัดตั้งผู้ดูแลหรือหน่วยงานรับผิดชอบในการวางแผน ส่งเสริม พัฒนารักษาและหาข้อมูลและปรับปรุงข้อมูล ดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ

### 3.3 ยุทธศาสตร์ที่ 3: พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชนในท้องถิ่น

“ส่งเสริมให้ประชาชนใช้ประโยชน์จากสารสนเทศที่เหมาะสม เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบและสามารถเข้าถึงข้อมูลและการบริการการศึกษา สาธารณสุข การบริการด้านรักษาความปลอดภัย การคมนาคมและสันตนาการ อย่างทั่วถึง รวดเร็วและทันการ”

#### เป้าหมาย

- 1) มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาด้านสังคม เช่น สาธารณสุข การศึกษาเรียนรู้ของประชาชน
- 2) ครูและนักเรียนในท้องถิ่นสามารถเข้าถึงและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าหาความรู้
- 3) มีศูนย์บริการสารสนเทศชุมชนครบทุกชุมชน
- 4) มีการส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิตแก่ประชาชนในท้องถิ่น
- 5) มีบริการ เผยแพร่ข้อมูลและรับเรื่องราวร้องทุกข์ ผ่านระบบ Internet แก่ประชาชนในท้องถิ่น ในบริเวณสาธารณะ หน่วยงาน ห้องสมุด และศูนย์การค้า

#### แผนงานและกิจกรรม

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

### 3.4 ยุทธศาสตร์ที่ 4: พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชนในท้องถิ่น

“เพิ่มศักยภาพด้านเศรษฐกิจโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการดำเนินงานด้านต่างๆ

#### เป้าหมาย

- 1) มี Web Directory สำหรับผู้ผลิตสินค้าและผู้ให้บริการในท้องถิ่น

2) มีการจัดอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศแก่ผู้ผลิตสินค้าและผู้ให้บริการในท้องถิ่น  
อย่างต่อเนื่อง

3) ข้อมูลการแก้ไขปัญหาความยากจน

#### **แผนงานและกิจกรรม**

1) พัฒนาจัดทำ Local Business Web Directory

2) ส่งเสริม สนับสนุนให้มีการจัดอบรมสารสนเทศสำหรับผู้ประกอบการธุรกิจ ผู้ผลิตสินค้า  
รวมทั้งเกษตรกรในท้องถิ่น

### **3.5 ยุทธศาสตร์ที่ 5: พัฒนาศักยภาพบุคคลเพื่อการทำงานภายใต้วัฒนธรรม อิเล็กทรอนิกส์ (e-Culture)**

“พัฒนาความรู้ให้กับบุคลากรของท้องถิ่น ทั้งในระดับผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่  
ผู้ดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งประชาชนในท้องถิ่น ให้มีความรู้ความเข้าใจ สามารถ  
ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพคุ้มค่า”

#### **เป้าหมาย**

1) ฝึกอบรมบุคลากรของท้องถิ่นให้มีความรู้ความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยี  
สารสนเทศที่เหมาะสมเพื่อตอบสนององภารกิจของตน

2) กำหนดแนวทางการฝึกอบรมให้มีความเหมาะสมกับบุคลากรในแต่ละระดับ และ  
สายงาน โดยพิจารณาจากหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละบุคลากร เช่น บุคลากรระดับ  
ผู้บริหาร บุคลากรสายปฏิบัติการ เป็นต้น

3) การส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการระบบสารสนเทศที่  
จำเป็นของท้องถิ่น

#### **แผนงานและกิจกรรม**

1) ฝึกอบรมบุคลากรด้านการบริหารและจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

2) โครงการฝึกอบรมทักษะพื้นฐานในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

3) โครงการฝึกอบรมทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเฉพาะทาง

4) โครงการฝึกอบรมความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการสนับสนุนการปฏิบัติงาน

5) พัฒนาบุคลากรของท้องถิ่นให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเหมาะสมและ  
ต่อเนื่องสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ตลอดเวลา

#### 4. เป้าหมายหลัก

4.1 มีโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพได้มาตรฐานและเหมาะสมกับการใช้งานอย่างเพียงพอและทั่วถึงรวมทั้งมีความมั่นคงปลอดภัยของระบบเครือข่ายและระบบสารสนเทศ

4.2 มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องเพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้มาใช้ในการพัฒนาคณะไปสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้

4.3 ปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์ ระบบปฏิบัติการ การบริหารและการดูแลรักษาให้มีประสิทธิภาพ

4.4 พัฒนาระบบการสื่อสารและการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต



ตาราง 1 ตัวชี้วัดที่ใช้วัดผลสำเร็จของแผนแม่บทเทคโนโลยีดิจิทัลของเทศบาลตำบลชมภู กำหนดได้ดังนี้

ยุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัล ของเทศบาลตำบลชมภู	ตัวชี้วัด
<p><b>ยุทธศาสตร์ที่ 1</b> พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของท้องถิ่น (TongTinNet)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เทศบาลตำบลชมภูมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สนับสนุนการดำเนินการต่างๆ เพิ่มขึ้นและสามารถตรวจสอบได้</li> <li>- ผู้ใช้บริการมีความเชื่อมั่น ความเป็นธรรมชาติ โปร่งใสในการบริหารจัดการ</li> <li>- ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ข้อมูลและระบบดิจิทัลอยู่ในเกณฑ์ระดับดี</li> </ul>
<p><b>ยุทธศาสตร์ที่ 2</b> พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ และการให้บริการ (e-Local Admin)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ปริมาณข้อมูลในทุกฐานข้อมูลเพิ่มขึ้น</li> <li>- เทศบาลตำบลชมภูมีศูนย์สารสนเทศที่ สมบูรณ์และทันสมัย</li> <li>- รูปแบบการดำเนินการต่างๆ อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น เพื่อรองรับการเป็นท้องถิ่นอิเล็กทรอนิกส์</li> </ul>
<p><b>ยุทธศาสตร์ที่ 3</b> พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชนในท้องถิ่น</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- บุคลากรของท้องถิ่นมีทัศนคติที่ดีและมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการปฏิบัติภารกิจเพิ่มมากขึ้น</li> <li>- บุคลากรของท้องถิ่นสามารถพัฒนาศักยภาพเป็นผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเพิ่มมากขึ้น</li> <li>- สังคมภายในท้องถิ่นเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้</li> </ul>

ตาราง 1 (ต่อ)

ยุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัล ของเทศบาลตำบลชมพู	ตัวชี้วัด
<p><b>ยุทธศาสตร์ที่ 4</b> พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อส่งเสริม เศรษฐกิจท้องถิ่น</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนประชาชนที่เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมของท้องถิ่นผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มีเพิ่มขึ้น</li> <li>- ท้องถิ่นมีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกเพิ่มมากขึ้น</li> <li>- ความพึงพอใจในการรับข้อมูลข่าวสารของประชาชนดียิ่งขึ้น</li> </ul>
<p><b>ยุทธศาสตร์ที่ 5</b> พัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อการทำงาน ภายใต้วัฒนธรรมอิเล็กทรอนิกส์ (e-Culture)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนบุคลากรของท้องถิ่นทุกระดับได้ผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีจำนวนมากขึ้น</li> <li>- บุคลากรของท้องถิ่น มีขีดความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการปฏิบัติภารกิจเพิ่มมากขึ้น</li> <li>- บุคลากรของท้องถิ่นมีความพึงพอใจในงานและผลงานของตนเองเพิ่มมากขึ้น</li> </ul>

ที่มา: เทศบาลตำบลชมพู (2562), แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 4 ปี (2560-2563).

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติ ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : เทศบาลตำบลชมภู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

**บุญเลิศ เต็กสงวน และคณะ (2557)** ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบขององค์กรแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้โดยการแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่พบว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กรที่ต้องเหมาะสมต่อการเปลี่ยนแปลง มีความคล่องตัวและส่งเสริมต่อการเรียนรู้และการจัดการความรู้ ส่วนใหญ่ควรอยู่ในรูปแบบของคณะทำงานที่มีสมาชิกซึ่งเป็นตัวแทนของแต่ละหน่วยงานมาเป็นผู้ประสานงานกิจกรรมต่างๆ และต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงเป็นอย่างดี

**กานดา ศรีอินทร์ (2558)** ศึกษาเรื่อง สภาพและปัญหาในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย พบว่า ปัจจัยที่ทำให้การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยล่าช้า เกิดจาก 1) การจัดงบประมาณไม่เป็นที่กำหนดไว้ในแผนส่งผลให้ขาดแคลนงบประมาณในการสนับสนุนโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ 2) การจัดสรรงบประมาณและการเบิกจ่ายมีความล่าช้า 3) การทุจริตในเชิงนโยบาย ส่งผลให้มีการจัดสรรงบประมาณที่ซ้ำซ้อนในโครงการเดียวกันและโครงการที่มีความคล้ายคลึงกัน 4) การขาดแคลนงบประมาณในการพัฒนาทักษะความรู้ของบุคลากรภาครัฐเกี่ยวกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย 5) การไม่ได้รับการตอบสนองงบประมาณต่อการพัฒนาระบบให้ทันต่อความต้องการใช้บริการ e-Service ที่มีมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง

**จิตรภรณ์ เตชะชาญ และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2559)** ศึกษาเรื่อง การพัฒนาการบริหารจัดการโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ในจังหวัดขอนแก่นตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง พบว่า แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการสร้างเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก คือ การสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ต (internet) หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology System) ผ่านช่องทางสำคัญซึ่งได้แก่ ไลน์ (Line) และเฟซบุ๊ก (Facebook)

**กัมพล เกศสาลี และกันยารัตน์ เครือเย็น (2560)** ศึกษาเรื่อง การรู้ดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ที่มีข้อเสนอแนะว่า ควรพัฒนาศักยภาพมหาวิทยาลัยราชภัฏเลยให้มีทักษะในการปฏิบัติงานด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการ

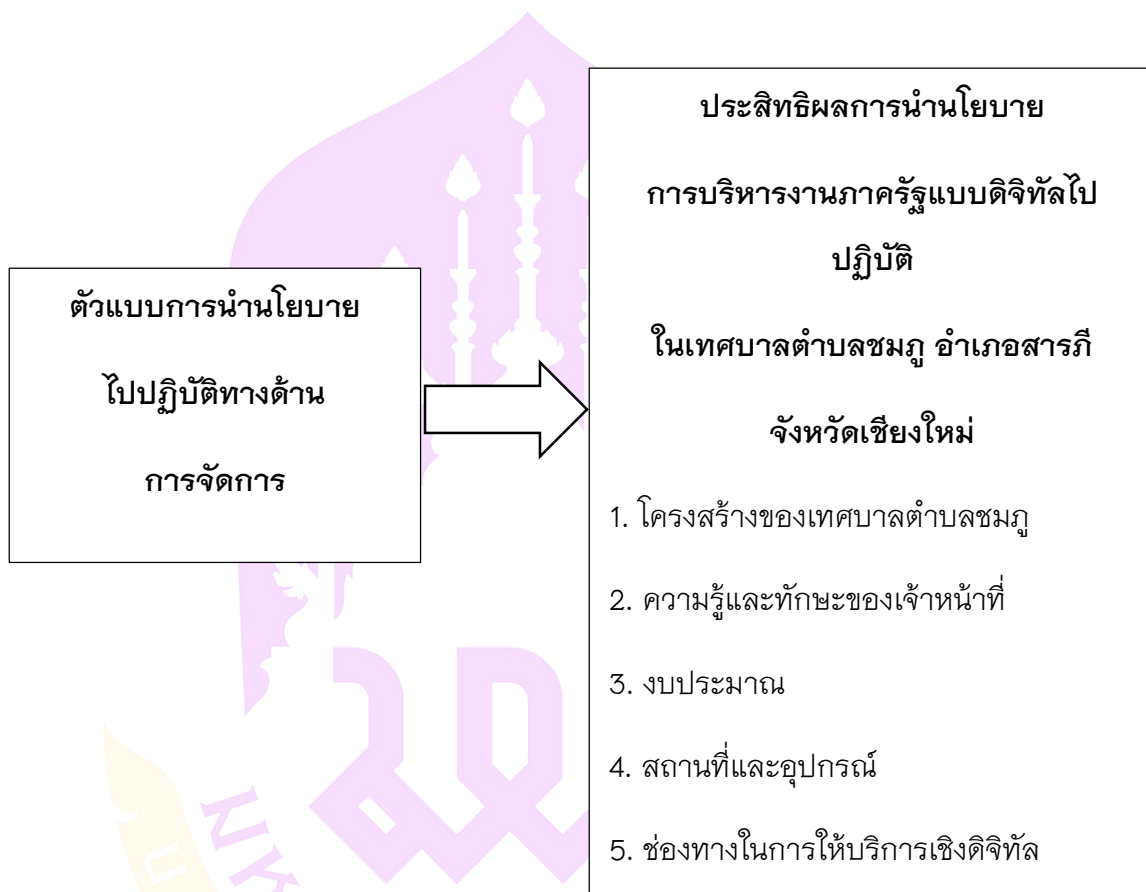
สื่อสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและฐานข้อมูลภายในของมหาวิทยาลัยโดยการอบรม ให้มีทักษะในการปฏิบัติงานเฉพาะด้าน

**ภัทรินทร์ ลือกาญจนวิช และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2561)** ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการรักษาความปลอดภัยของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ที่อธิบายถึงแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการตามแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน (Performance Agreement of Agency) โดยผู้บริหารทุกระดับของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยควรเข้ารับการฝึกอบรมหรือพัฒนาเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องการประสานงานกับหน่วยงานอื่นด้วยการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและใช้เครือข่ายทางสังคมที่หลากหลาย

**ภา พลังกูร (2562)** ศึกษาเรื่อง การบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล ที่ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่า เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการควรมีนโยบายและแผนงานที่ชัดเจนและต่อเนื่องในการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชน รวมทั้งคำนึงถึงความต้องการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนเพิ่มมากขึ้น

### กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยนำตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติทางด้านการจัดการ (Management Model) ของ **วรเดช จันทรศร (2554)** มาปรับใช้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังภาพ 1



ภาพ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐรูปแบบดิจิทัลไปปฏิบัติ ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : เทศบาลตำบลชมภู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ในครั้งนี้ เป็นการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยวิธีการดำเนินการศึกษาในครั้งนี้มีขั้นตอนในการดำเนินการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยใช้เกณฑ์คุณลักษณะของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่สามารถนำมาตอบโจทย์และวัตถุประสงค์การวิจัยได้ จำนวน 3 กลุ่ม รวมเป็นจำนวน 10 คน ดังต่อไปนี้

1. **กลุ่มผู้กำหนดนโยบายของเทศบาลตำบลชมภู** จำนวน 2 คน ประกอบด้วย
  - 1.1 นายธวัช ชัยแก้ว ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลชมภู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่
  - 1.2 จำลิบตรีประสิทธิ์ บัวเต็ก ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลชมภู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่
2. **กลุ่มผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ** จำนวน 2 คน ประกอบด้วย
  - 2.1 นางสาววิทธิธรรมา ศิริวิสุขจรภัทร์ ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนเทศบาลตำบลชมภู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่
  - 2.2 นางสาวกฤติมา ชัยชนันท์ ตำแหน่ง หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป เทศบาลตำบลชมภู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

### 3. กลุ่มประชาชนที่ใช้บริการเชิงดิจิทัลของเทศบาลตำบลชมภู จำนวน 6 คน

ประกอบด้วย

3.1 นายธีรศักดิ์ คำทอง ตำแหน่ง นักวิชาการส่งเสริมการเกษตรชำนาญการฝ่ายส่งเสริมและพัฒนาการผลิตสำนักงานเกษตรอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่

3.2 นางสาวจิราภรณ์ คำทอง ตำแหน่ง ครู คศ.3 ครูชำนาญการพิเศษโรงเรียนวัดโนนทัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่

3.3 นางสาวสุพรรณณี เป็งคำ ตำแหน่ง นักวิชาการเกษตรปฏิบัติการ ศูนย์วิจัยพืชไร่และพลังงานทดแทน จังหวัดเชียงใหม่

3.4 นางคำก่อง คำทอง ตำแหน่ง รับจ้างงานฝีมือ

3.5 นายบุญทา ตุ่นรัตน์ ตำแหน่ง ช่างก่อสร้าง

3.6 นายอนันต์ แสงบุญ ตำแหน่ง ผู้ใหญ่บ้าน หมู่ที่ 4 บ้านท่าต้นกวาว ตำบลชมภู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (semi-structure interview) หรือการสัมภาษณ์แบบชี้แนะและแบบจดบันทึกการสังเกตการณ์ โดยไม่มีการกำหนดข้อคำถามที่ชัดเจนตายตัวเป็นการกำหนดข้อคำถามแบบเปิดกว้าง หรือการใช้แบบสัมภาษณ์แบบปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ทราบถึงแนวคิด มุมมอง ปัญหา อุปสรรค วิธีการแก้ไขปัญหา ข้อเสนอแนะรวมทั้งประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย โดยคำถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แก่ ชื่อ-สกุล ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน สถานที่ทำงาน หน่วยงานที่สังกัด

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับแนวทางประสิทธิผลการนำนโยบายไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อดี ข้อเสีย ปัญหา อุปสรรค โดยยึดหลักการนำนโยบายไปปฏิบัติแบบด้านการจัดการ ได้แก่ ด้านโครงสร้างของเทศบาลตำบลชมภู ด้านความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ ด้านงบประมาณ ด้านสถานที่และอุปกรณ์ และด้านช่องทางการให้บริการเชิงดิจิทัล

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ แนวทางการเพิ่มประสิทธิผลการนำนโยบายไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยประสานกับคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อจัดทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก

2. นำหนังสือขออนุญาตส่งเทศบาลตำบลชมภู และส่งหนังสือให้กับกลุ่มตัวอย่างทั้ง 3 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้กำหนดนโยบายของเทศบาลตำบลชมภู กลุ่มผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ และกลุ่มประชาชนที่ใช้บริการเชิงดิจิทัลของเทศบาลตำบลชมภู ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการทำศึกษาวิจัย

3. นัดหมายวัน เวลา และสถานที่ โดยการทำการชี้แจงรายละเอียดของแบบสัมภาษณ์ตามประเด็นที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ เพื่อให้ได้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

3.1 ศึกษาจากข้อมูลเชิงเอกสาร (Documentary research) อาทิ หนังสือราชการ รายงานประจำปี

3.2 ศึกษาจากข้อมูลภาคสนาม (Field research) โดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) กลุ่มต่างๆ

3.3 การสังเกตการณ์ (Observation) ทั้งแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วมเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนเชิงดิจิทัลรูปแบบต่างๆ ของเทศบาลตำบลชมภู

4. เก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์และจัดเป็นหมวดหมู่ จัดบันทึกและนำข้อมูลมาเรียบเรียง แล้วดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (qualitative analysis) ภายใต้วิธีการสำคัญได้แก่

1. การจำแนกและจัดระบบข้อมูล (typology and taxonomy) โดยนำข้อมูลที่ได้มาจำแนกและจัดหมวดหมู่ให้เป็นระบบ เช่น ข้อมูลหมวดการสัมภาษณ์ เป็นต้น

2. การวิเคราะห์สรุพบัญญัติ (analytic Induction) เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นมาวิเคราะห์เพื่อหาบทสรุปร่วมกันของงานวิจัย

3. การวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงเนื้อหา (content analysis) เป็นการนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ถึงเนื้อหาสาระของงานวิจัยและนำเสนอในเชิงพรรณนาความ (descriptive)



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติ ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : เทศบาลตำบลชมภู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ โดยงานวิจัยนี้เป็นรูปแบบงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ รวมเป็นจำนวน 10 คน แบ่งเป็นกลุ่มผู้กำหนดนโยบายของเทศบาลตำบลชมภู จำนวน 2 คน กลุ่มผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ จำนวน 2 คน และกลุ่มประชาชนที่ใช้บริการเชิงดิจิทัลของเทศบาลตำบลชมภู จำนวน 6 คน โดยผู้วิจัยได้นำมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

#### ตอนที่ 1 ประสิทธิภาพการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติ

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติทางการจัดการ (Management Model) ของ **วรเดช จันทรศร (2554)** มีประสิทธิผลหรือผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ 5 ด้าน จากผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน พบว่า

##### 1. ด้านโครงสร้างของเทศบาลตำบลชมภู

เทศบาลตำบลชมภูเล็งเห็นความสำคัญและความจำเป็นของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในดำเนินงานตามพันธกิจและการพัฒนาองค์กร จึงได้กำหนดให้มีโครงสร้างอย่างเป็นทางการในรูปแบบคณะกรรมการศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารของเทศบาลตำบลชมภู ประกอบด้วย นายกเทศมนตรีตำบลชมภู ปลัดเทศบาลตำบลชมภู และหัวหน้าส่วนราชการของแต่ละสำนัก/กอง ทำหน้าที่กำหนดนโยบาย เสนอแนะแผนการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลของเทศบาลตำบลชมภู ให้คำปรึกษาแนะนำการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภายในและหน่วยงานอื่นภายนอก ตลอดจนกำกับงานทางวิชาการที่เกี่ยวกับการพัฒนาระบบการบริหารงานของเทศบาลตำบลชมภู พร้อมทั้งวางระเบียบเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ ระบบข้อมูล และการวางแผนระบบงาน

ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารเทศบาลตำบลชมภูเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านเทคโนโลยีดิจิทัล การนำแผนแม่บทเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารของเทศบาลตำบลชมภู ไปสู่การปฏิบัติ การประสานงานความร่วมมือดำเนินการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ตลอดจนการวางแผนและการติดตามผลการดำเนินงาน

### **บทสัมภาษณ์**

**1.1 นายกเทศมนตรีตำบลชมภู** ได้เสนอความคิดเห็นด้านโครงสร้างของเทศบาลตำบลชมภูว่า “การกำหนดนโยบายทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของเทศบาลตำบลชมภูดำเนินการโดยคณะกรรมการบริหารจัดการทำแผนปฏิบัติการเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารของเทศบาลตำบลชมภู ซึ่งประกอบด้วย บุคลากรของเทศบาลตำบลชมภู จะทำหน้าที่ประสานกับหน่วยงานที่จะต้องพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลของเทศบาลเพื่อกำหนดความต้องการรายละเอียดต่างๆ ของระบบ พร้อมกับชี้แจงให้ผู้รับจ้างหรือผู้พัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลให้ดำเนินการตามที่ได้กำหนดไว้ และดูแลความก้าวหน้าของโครงการ”

**1.2 ปลัดเทศบาลตำบลชมภู** ได้เสนอความคิดเห็นด้านโครงสร้างของเทศบาลตำบลชมภูว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรรวม การนำร่องภูมิรัฐของเทศบาลสู่การขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองนำอยู่อัจฉริยะ (Smart City) การบริหารจัดการโครงสร้างเป็นไปตามนโยบายและยุทธศาสตร์ แผนพัฒนาท้องถิ่น แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลเป็นเรื่องใกล้ตัว ช่วยให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในการติดต่อธุรกรรมต่างๆ ค่าใช้จ่าย รายรับ และรายจ่าย การยื่นคำร้อง ข้อความแสดงความคิดเห็น แจ้งเหตุด่วน/เบอร์ติดต่อทางโทรศัพท์ ตลอดจนการประสานงานต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ”

**1.3 นักวิเคราะห์นโยบายและแผน** ได้เสนอความคิดเห็นด้านโครงสร้างของเทศบาลตำบลชมภูว่า “นโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลได้มีการสั่งการมอบหมายให้แก่บุคลากร เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆในการรับผิดชอบหน้าที่ของตนในการสนองนโยบายการบริหารงานดิจิทัล โดยการชี้ให้เห็นความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เกิดประโยชน์ตอบสนองความต้องการของประชาชน”

**1.4 หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป** ได้เสนอความคิดเห็นด้านโครงสร้างของเทศบาลตำบลชมภูว่า “เทศบาลมีหน่วยงานย่อย แบ่งฝ่าย/แผนกความรับผิดชอบตามขอบเขตภาระหน้าที่เพื่อบริการท้องถิ่นครอบคลุมทุกด้าน เพื่อมอบหมายนโยบาย หรือถ่ายทอดแนว

ทางการดำเนินงานตามคำสั่ง โดยให้ศึกษารายละเอียดและนำไปปรับใช้ในการประสานงาน  
แนวนโยบาย/ แนวปฏิบัติที่เหมาะสมให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับทราบตามความเหมาะสม”

**1.5 นายธีรศักดิ์ คำทอง** ได้เสนอความคิดเห็นด้านโครงสร้างของเทศบาลตำบลชมพู  
ว่า “เทศบาลมีการวางแผนงานอย่างดีตามแผนพัฒนาท้องถิ่น ตามคำสั่งของผู้บริหารท้องถิ่น  
เสนอต่อเจ้าหน้าที่ บุคลากรในหน่วยงาน”

**1.6 นางสาวจิราภรณ์ คำทอง** ได้เสนอความคิดเห็นด้านโครงสร้างของเทศบาลตำบล  
ชมพูว่า “โครงสร้างการบริหารด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของเทศบาลจะต้องกำกับดูแล ติดตาม  
รวมถึงการได้รับความร่วมมือ ความช่วยเหลือ สนับสนุนจากทางภาครัฐเพื่อให้เป็นไปตาม  
วัตถุประสงค์ พันธกิจ ภารกิจของท้องถิ่น”

**1.7 นางสาวสุพรรณณี เบ็งคำ** ได้เสนอความคิดเห็นด้านโครงสร้างของเทศบาลตำบล  
ชมพูว่า “เทศบาลมีการจัดการแผนโครงสร้าง มีระบบการทำงานเป็นทีมและมีคำสั่ง การ  
แต่งตั้งแบ่งงานตามหน้าที่อย่างชัดเจน ประชาชนสามารถเข้าถึงตรวจสอบข้อมูลข่าวสารได้และ  
สร้างความโปร่งใสให้การปฏิบัติราชการ”

**1.8 นางคำก่อง คำทอง** ได้เสนอความคิดเห็นด้านโครงสร้างของเทศบาลตำบลชมพู  
ว่า “องค์กรมีความเข้มแข็งสามารถสนองต่อความต้องการของชุมชนได้ดี การบริหารยึด  
หลักธรรมาภิบาล ซื่อสัตย์โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ โครงสร้างการบริหารงานมีความ  
เป็นอิสระในการดำเนินงานตามกรอบระเบียบกฎหมาย”

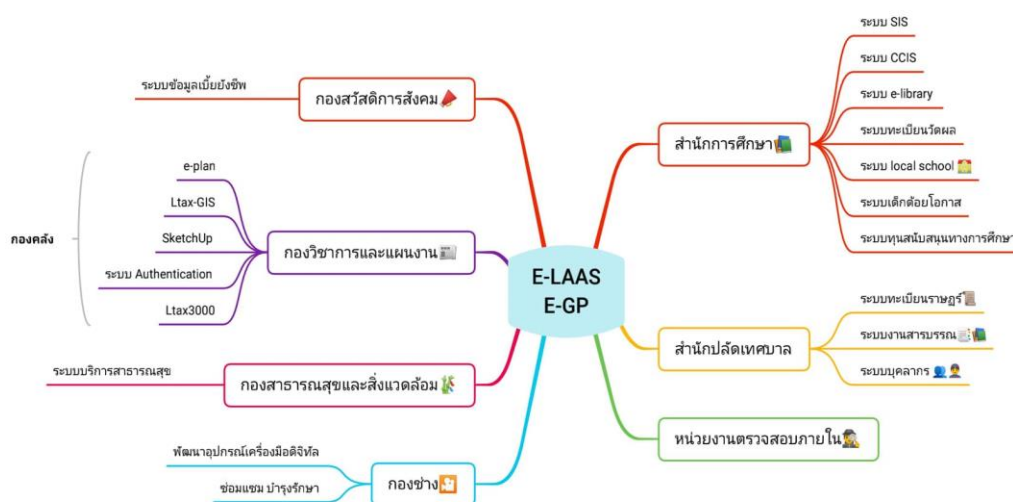
**1.9 นายบุญทา ตุ่นรัตน์** ได้เสนอความคิดเห็นด้านโครงสร้างของเทศบาลตำบลชมพู  
ว่า “เทศบาลตำบลชมพูมีการเตรียมความพร้อม กำหนดมาตรการการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้า  
มาใช้ในหน่วยงานในการบริการประชาชน”

**1.10 นายอนันต์ แสงบุญ** ได้เสนอความคิดเห็นด้านโครงสร้างของเทศบาลตำบลชมพู  
ว่า “เทศบาลมีการวางแผน การจัดการ ปฏิบัติการ ในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลอยู่  
อย่างสม่ำเสมอ”

## 2. ด้านความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่

เทศบาลตำบลชมพูได้มีมติภายในองค์กรโดยคำนึงถึงความเสมอภาคและการมีส่วนร่วม  
ร่วมระหว่างองค์กรและเจ้าหน้าที่ โดยมีการจัดประชุมเดือนละ 1 ครั้ง เป็นประจำทุกเดือน  
เพื่อชี้แจงแนวทางและคำสั่ง รวมทั้งเป็นเวทีให้เจ้าหน้าที่ บุคลากรต่างๆ ได้มีทักษะการเรียนรู้  
ตามทักษะฝ่ายงาน การสื่อสารองค์กร การนำเสนอโครงการ การประชาสัมพันธ์ การเชื่อมต่อ

ระบบต่าง ๆ การสอนงานและการมอบหมายงาน การเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น เพื่อนำมาปรับใช้ในการวางแผนและนำนโยบายต่างๆ ที่สอดคล้องเหมาะสมไปปฏิบัติตามบริบทของเทศบาล ซึ่งเจ้าหน้าที่และบุคลากรของท้องถิ่นทุกระดับได้ผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เช่น การใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพและถูกต้องตามพระราชบัญญัติคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560, การอบรมหลักสูตรการจัดทำเว็บไซต์ของหน่วยงาน, การอบรมเกี่ยวกับระบบเครือข่าย, การอบรมการจัดทำระบบฐานข้อมูล, การอบรมหลักสูตรการใช้งานโปรแกรมการวางแผนและประเมินผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (E-Plan) และการอบรมหลักสูตรการใช้งานโปรแกรมบันทึกบัญชีท้องถิ่น (E-LASS) เป็นต้น ดังภาพ 2



ภาพ 2 แสดงแผนภาพระบบซอฟต์แวร์ของเทศบาลตำบลชมพู  
อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

**หมายเหตุ:** ประยุกต์ใช้จากแผนภาพแสดงระบบซอฟต์แวร์ของเทศบาลนครภูเก็ต  
จังหวัดภูเก็ต

**ที่มา:** เทศบาลนครภูเก็ต (2563), แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 4 ปี  
(พ.ศ. 2560–2563), หน้า 33–34.

เทศบาลตำบลชมพู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ใช้ระบบการบันทึกบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Electronic Local Administrative Accounting System : e-LAAS) และระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement :e-GP) เป็นแกนหลักสำคัญในการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงานโดยแต่ละหน่วยงานจะใช้ระบบซอฟต์แวร์เพิ่มเติมตามกรอบภาระหน้าที่ของหน่วยงาน เช่น **สำนักงานการศึกษา** จะใช้ระบบประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษาสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local School), ระบบข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษาท้องถิ่น (School Information System : SIS), ระบบข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษาท้องถิ่น เฉพาะศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (Child Development Center Information System : CCIS), ระบบห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Library : e-Library) ระบบเด็กด้อยโอกาส และระบบทุนสนับสนุนทางการศึกษา **สำนักปลัดเทศบาล** จะใช้ระบบทะเบียนราษฎร ระบบสารบรรณ และระบบบุคลากร **หน่วยงานตรวจสอบภายใน** จะดูแลในระบบศูนย์รวมต่างๆขององค์กร **กองช่าง** จะมีการพัฒนาอุปกรณ์เครื่องมือและซ่อมแซมบำรุงรักษาระบบดิจิทัล **กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม** จะใช้ระบบบริการสาธารณสุข ในการดูแลสุขภาพประชาชนทั้งการตรวจประเมินสุขภาพและปัจจัยสิ่งแวดล้อม **กองสวัสดิการสังคม** จะใช้ระบบสารสนเทศการจัดการฐานข้อมูลเบี้ยยังชีพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น **กองวิชาการและแผนงาน** จะใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการวางแผนและประเมินผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Electronic Plan : e-Plan), โปรแกรมประยุกต์ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (Ltax-GIS) ซึ่งจะทำงานร่วมกับแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน (Ltax3000) โปรแกรมสร้างแบบจำลองสามมิติ (SketchUp) ระบบข้อมูลยืนยันตัวตนในการใช้งานอินเทอร์เน็ต (Authentication) ซึ่งเป็นการใช้งานร่วมกับ **กองคลัง** เพื่อให้สามารถนำมาประยุกต์ใช้กับฐานข้อมูลภูมิสารสนเทศทั้งองค์กร หน่วยงาน โดยได้รับความร่วมมือจากสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ. : EGA) ติดตั้งระบบบริการคลาวด์ภาครัฐ (Government Cloud Service : G-Cloud) เป็นต้น เพื่อที่จะส่งเสริมและให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่อง การรู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็น (Digital Literacy) ให้กับบุคลากรทุกคนในหน่วยงานใช้ร่วมกันอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอเกิดการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นและเท่าทันการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

## บทสัมภาษณ์

**2.1 นายกเทศมนตรีตำบลชมพู** ได้เสนอความคิดเห็นด้านความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ว่า “บุคลากรได้เข้าร่วมอบรมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การจัดอบรมให้ความรู้เพื่อส่งเสริมการพัฒนาความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540, จัดซื้อหนังสือคู่มือ หรือโปรแกรมต่างๆ, จัดทำศูนย์ข้อมูลข่าวสารอิเล็กทรอนิกส์, การอบรมหลักสูตรการจัดทำเว็บไซต์ของหน่วยงาน, การอบรมเกี่ยวกับระบบเครือข่าย, การอบรมการจัดทำระบบฐานข้อมูลการอบรมหลักสูตรการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์การวางแผนและประเมินผล (E-Plan), การใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตมีประสิทธิภาพดีขึ้น และถูกต้องตามพระราชบัญญัติคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560”

**2.2 ปลัดเทศบาลตำบลชมพู** ได้เสนอความคิดเห็นด้านความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ว่า “บุคลากรบางส่วนที่ปฏิบัติงานด้านดิจิทัล ทันต่อแนวโน้มเพื่อประยุกต์ระบบดิจิทัลกับการทำงานในหน้าที่รับผิดชอบ ได้รับโอกาสในการไปศึกษาอบรม ดูงาน จากแหล่งที่มีความเชี่ยวชาญโดยเฉพาะ หรือจากแหล่งที่มีมาตรฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล”

**2.3 นักวิเคราะห์นโยบายและแผน** ได้เสนอความคิดเห็นด้านความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ว่า “มีระบบการทำงานเป็นทีม และมีคำสั่งแต่งตั้งแบ่งงานตามหน้าที่อย่างชัดเจน และมีการสร้างความสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น เพื่อให้คำปรึกษาแนะนำอยู่เสมอและจัดทำแผนรองรับด้านบุคลากรเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงภายในหน่วยงานหากมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้แทนการปฏิบัติงานของบุคลากร”

**2.4 หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป** ได้เสนอความคิดเห็นด้านความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ว่า “มีบุคลากรเปี่ยมด้วยความรู้ ความสามารถหลากหลายสายอาชีพตามกรอบภารกิจของหน่วยงาน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความสามัคคี ร่วมมือกัน”

**2.5 นายธีรศักดิ์ คำทอง** ได้เสนอความคิดเห็นด้านความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ว่า “เจ้าหน้าที่ได้ทำการให้ความรู้แก่ประชาชนโดยการนัดพบ การแจกเอกสารวารสาร ชี้แจงรายละเอียดต่างๆ เช่น การลงทะเบียน การขอรับเอกสาร”

**2.6 นางสาวจีราภรณ์ คำทอง** ได้เสนอความคิดเห็นด้านความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ว่า “การแลกเปลี่ยนความรู้ ความต้องการของประชาชน ที่อยากให้มีการพัฒนาการบูรณาการ การจัดกิจกรรม/โครงการ ที่มีประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่”

**2.7 นางสาวสุพรรณณี เบ็ญคำ** ได้เสนอความคิดเห็นด้านความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ว่า “บุคลากรยอมรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ทักษะการเรียนรู้ตามทักษะฝ่ายงาน การสื่อสารองค์กร การฝึกอบรม การประชุมเสวนา ทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่”

**2.8 นางคำก่อง คำทอง** ได้เสนอความคิดเห็นด้านความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ว่า “เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์ ประกาศเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว การแจกเอกสาร แผ่นพับ/ใบปลิวพร้อมทั้งบุคลากรได้ทำการตรวจสอบติดตาม สอบถามความต้องการประชาชนได้ให้ความร่วมมืออย่างดีในการลงสำรวจพื้นที่แต่ละหมู่บ้าน โดยมีการสอบถาม การสัมภาษณ์ การสำรวจ และแบบประเมินผลความพึงพอใจในการใช้ระบบดิจิทัลท้องถิ่น”

**2.9 นายบุญทา ตุ่นรัตน์** ได้เสนอความคิดเห็นด้านความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ว่า “บุคลากรได้ให้ความรู้ คำแนะนำ ชี้แนะวิธีการใช้งานการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตไร้สายหมู่บ้าน (Wi-fi) เช่น การลงทะเบียนใช้งาน และการใช้งานระบบดิจิทัลอย่างถูกต้องเหมาะสม”

**2.10 นายอนันต์ แสงบุญ** ได้เสนอความคิดเห็นด้านความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ว่า “บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ มีความพร้อมความก้าวหน้าต่อเทคโนโลยีสมัยใหม่ทันตามยุคสมัยในการคิดค้น ศึกษาค้นคว้าเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่สามารถพัฒนาทักษะที่สำคัญได้อย่างดี”

### 3. ด้านงบประมาณ

เทศบาลตำบลชมภูได้ดำเนินการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลภายในองค์กรโดยการตั้งงบประมาณรองรับ จำนวน 30,000 บาท ต่อระยะเวลา 1 ปี ซึ่งงบประมาณสำหรับฝึกอบรมบุคลากรอยู่ในดุลพินิจของทางเทศบาล และการพัฒนาบุคลากรจัดสรรด้วยการสรรหาบุคลากรที่เกี่ยวข้องมาปฏิบัติการตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เพื่อจัดวางระบบฐานข้อมูลที่ครบถ้วนและเป็นปัจจุบันซึ่งผ่านการรับรองมาตรฐานในการกำกับดูแลและสามารถตรวจสอบได้

#### บทสัมภาษณ์

**3.1 นายกเทศมนตรีตำบลชมภู** ได้เสนอความคิดเห็นด้านงบประมาณว่า “เทศบาลมีแหล่งเทคโนโลยีที่ไม่ต้องเสียงบประมาณของเทศบาลในการดำเนินการ เช่น G-Cloud (ระบบบริการคลาวด์ภาครัฐของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.), Ltax3000 (โปรแกรมแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น), ระบบ e-LLAS (ระบบบันทึกบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น), ระบบ SIS (ระบบข้อมูล

สารสนเทศทางการศึกษาท้องถิ่นของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น) ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ทำงานระบบอัตโนมัติที่สามารถใช้งานได้อย่างง่าย สะดวก เป็นต้น ตลอดจนมีหน่วยงานเอกชนต้องการสนับสนุนโปรแกรมฟรีเพื่อการนำร่องพัฒนาท้องถิ่นที่อยู่ในความรับผิดชอบ”

**3.2 ปลัดเทศบาลตำบลชมภู** ได้เสนอความคิดเห็นด้านงบประมาณว่า “เทศบาลมีงบประมาณในการดำเนินงานเพียงพอ ต้องอาศัยการประสานงานความร่วมมือจากส่วนต่างๆ นำไปสู่การเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานของรัฐทุกระดับ ก่อให้เกิดความสามัคคีความพร้อมของบุคลากร เจ้าหน้าที่ ในการจัดสรรงบประมาณ ทำให้การบริหารจัดการดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพ ที่อยากให้มีการบริการประชาชนอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม”

**3.3 นักวิเคราะห์นโยบายและแผน** ได้เสนอความคิดเห็นด้านงบประมาณว่า “เทศบาลมีความพร้อมทางด้านงบประมาณ มาจากรายได้ที่จัดเก็บเอง สามารถนำไปพัฒนาและใช้ประโยชน์ตามความต้องการของประชาชน”

**3.4 หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป** ได้เสนอความคิดเห็นด้านงบประมาณว่า “ผู้บริหารให้การสนับสนุนงบประมาณเพื่อพัฒนาเทคโนโลยีของเทศบาลตำบลชมภูสำหรับโครงการทั้งหมดตามกรอบแผนงานโครงการ ได้แก่ ด้านการศึกษาวิจัย การพัฒนาบริการ การจัดฝึกอบรม การสัมมนา การเสวนา และการศึกษาดูงาน เพื่อพัฒนาบุคลากรในการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล”

**3.5 นายธีรศักดิ์ คำทอง** ได้เสนอความคิดเห็นด้านงบประมาณว่า “รัฐบาลสนับสนุนมีการจัดสรรงบประมาณสู่ท้องถิ่นมากขึ้น ด้วยการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น”

**3.6 นางสาวจิราภรณ์ คำทอง** ได้เสนอความคิดเห็นด้านงบประมาณว่า “นโยบายขับเคลื่อน Smart Thailand 2020 เพื่อนำร่อง Chiangmai City หรือเมืองเชียงใหม่มาอยู่ทำให้มีหน่วยงานและงบประมาณสนับสนุนการดำเนินการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารเพิ่มมากขึ้น”

**3.7 นางสาวสุพรรณณี เบ็งคำ** ได้เสนอความคิดเห็นด้านงบประมาณว่า “การบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัลมีรายละเอียดข้อมูลเกี่ยวกับทรัพย์สินต่างๆที่มีความครบถ้วนถูกต้องเป็นปัจจุบันและทันสมัยอยู่เสมอ ได้แก่ ค่าซ่อมแซม บำรุงรักษา การจัดซื้อ ตามความเหมาะสม”

**3.8 นางคำก่อง คำทอง** ได้เสนอความคิดเห็น ด้านงบประมาณว่า “ได้รับเงินอุดหนุนจากรัฐบาลเพียงพอกับความต้องการในการพัฒนาเทศบาลตำบลชมภูให้มีความพร้อมมากยิ่งขึ้น”

**3.9 นายบุญทา ตุ่นรัตน์** ได้เสนอความคิดเห็นด้านงบประมาณว่า “เทศบาลตำบลชมภู มีงบประมาณเป็นของตนเอง คือ มีการจัดสรรแบ่งงบประมาณตามโครงการ/กิจกรรม ที่ จะดำเนินการในการพัฒนาศักยภาพเชิงดิจิทัล”

**3.10 นายอนันต์ แสงบุญ** ได้เสนอความคิดเห็นด้านงบประมาณว่า “มีการสนับสนุนจากรัฐบาลและหน่วยงานของรัฐต่างๆ (เงินอุดหนุนทั่วไป) คือ ค่าจัดซื้อจัดจ้างค่าอุปกรณ์ เครื่องมือ ค่าพัสดุเอกสาร ค่าไฟฟ้า เป็นต้น”

#### 4. ด้านสถานที่และอุปกรณ์

เทศบาลตำบลชมภูได้ดำเนินการออกแบบวางระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ภายในสำนักงานเทศบาลตำบลชมภู เป็นระบบเครือข่ายแบบไร้สาย (wireless LAN) โดยใช้บริการกับบริษัทที่ให้เช่าสัญญาณอินเทอร์เน็ต คือ บริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) หรือบริษัท TOT และบริษัท 3BB สามารถให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เพื่อใช้ในการเชื่อมโยงข้อมูลภายในสำนักงาน การแชร์เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์เอกสาร การดึงข้อมูลในแฟ้มข้อมูล (Folder) ที่สร้างไว้สำหรับเก็บข้อมูล มีการจัดทำเว็บไซต์ (www.chompoo.go.th) และเฟซบุ๊ก (Facebook) มีการติดตั้งเครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สายบริเวณภายในและภายนอกเทศบาลให้เจ้าหน้าที่และประชาชนได้ค้นคว้าข้อมูลและติดต่อสื่อสารได้ สำหรับในส่วนของอุปกรณ์ที่ทางเทศบาลจัดหาไว้รองรับระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริการ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์, เครื่องพิมพ์เลเซอร์ สีขาวดำ, เครื่องพิมพ์ Multi-funtion ชนิดเลเซอร์/ชนิด LED สีขาวดำ, เครื่องพิมพ์แบบฉีดหมึก, เครื่องสำรองไฟฟ้า, เครื่องสแกนเนอร์ (scanner), สมาร์ทโฟน (smart phone) และแท็บเล็ต (tablet) เป็นต้น

#### บทสัมภาษณ์

**4.1 นายกเทศมนตรีตำบลชมภู** ได้เสนอความคิดเห็นด้านสถานที่และอุปกรณ์ว่า “ระบบการให้บริการเครือข่ายจากส่วนกลางครอบคลุมการให้บริการอินเทอร์เน็ตและระบบสื่อสารดิจิทัล, เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับงานสำนักงาน, เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับงานประมวลผล, เครื่องพิมพ์แบบฉีดหมึก (Inkjet Printer), เครื่องพิมพ์แบบเลเซอร์/ชนิด LED สีขาวดำ, เครื่องพิมพ์แบบ Multifunction, เครื่องพิมพ์แบบฉีดหมึก (Inkjet Printer), อุปกรณ์กระจายสัญญาณไร้สาย (Access Point) ,และเครื่องสำรองไฟฟ้า ขนาด 800 VA เป็นต้น”

**4.2 ปลัดเทศบาลตำบลชมภู** ได้เสนอความคิดเห็นด้านสถานที่และอุปกรณ์ว่า “ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดิจิทัลทำให้มีการเข้าถึงแหล่งข้อมูลและการประยุกต์ใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น”

**4.3 นักวิเคราะห์นโยบายและแผน** ได้เสนอความคิดเห็นด้านสถานที่และอุปกรณ์ว่า “ระบบไฟฟ้าในอาคารสำนักงานเทศบาลมีความเสถียร ก่อให้เกิดผลดีต่อระบบอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และบริการที่ต่อเนื่อง”

**4.4 หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป** ได้เสนอความคิดเห็นด้านสถานที่และอุปกรณ์ว่า “เทศบาลตำบลชมภูมีความพร้อมด้านทรัพยากร เครื่องมือ วัสดุเครื่องใช้อุปกรณ์ดิจิทัล ในการปฏิบัติหน้าที่จัดทำช่องทางในการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้ามาใช้บริการดิจิทัล เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านเพจเฟซบุ๊ก (Facebook Fanpage) ของหน่วยงาน การติดบอร์ดประกาศ ข่าวสาร แนะนำการใช้บริการดิจิทัลที่หน่วยงาน เป็นต้น”

**4.5 นายธีรศักดิ์ คำทอง** ได้เสนอความคิดเห็นด้านสถานที่และอุปกรณ์ว่า “หน่วยงานมีความพร้อมด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เครื่องมือดิจิทัล เช่นคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ เครื่องถ่ายเอกสาร และแผนภาพระบุตำแหน่งแผนที่ภายในห้องถิ่นของเทศบาลตำบลชมภู”

**4.6 นางสาวจิราภรณ์ คำทอง** ได้เสนอความคิดเห็นด้านสถานที่และอุปกรณ์ว่า “หน่วยงานมีส่วนราชการต่างๆ เป็นศูนย์รวมอยู่ในพื้นที่ ทำให้ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว”

**4.7 นางสาวสุพรรณณี เบ็ญคำ** ได้เสนอความคิดเห็นด้านสถานที่และอุปกรณ์ว่า “หน่วยงานมีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการสื่อสารจุดเดียว (One Stop Service) เป็นการบริการดิจิทัลแบบครบวงจร ทั้งการเชื่อมโยงข้อมูลและการดำเนินงานต่างๆ เช่น การส่งเอกสารสำคัญ การจ่ายภาษีที่ดิน เป็นต้น”

**4.8 นางคำก่อง คำทอง** ได้เสนอความคิดเห็นด้านสถานที่และอุปกรณ์ว่า “การประสานงานกับหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้อง เป็นไปได้รวดเร็ว ทันสมัย ได้แก่ การติดต่อ การจ่ายภาษีของกองคลัง การรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของกองสวัสดิการสังคม และการตรวจสุขภาพ การคัดแยกขยะรีไซเคิลของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น”

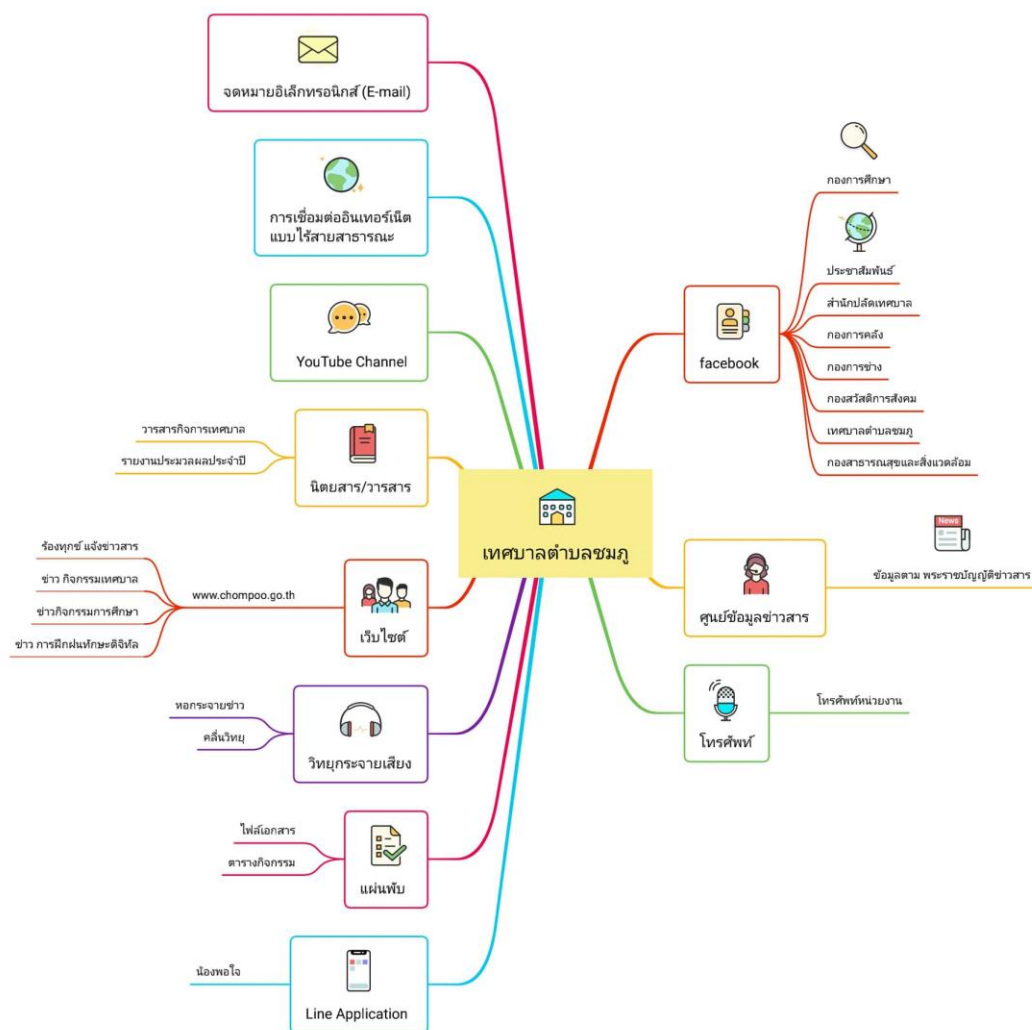
**4.9 นายบุญทา ตุ่นรัตน์** ได้เสนอความคิดเห็นด้านสถานที่และอุปกรณ์ว่า “พื้นที่รับผิดชอบภายในเทศบาลมีไม่มาก สามารถที่จะบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างทั่วถึง สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย ที่ส่งเสริมให้สามารถเข้าถึงบริการได้อย่างมีคุณภาพ”

4.10 นายอนันต์ แสงบุญ ได้เสนอความคิดเห็นด้านสถานที่และอุปกรณ์ว่า “หน่วยงานมีศูนย์ทักษะการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ภายใต้การดูแลของหน่วยงานเอง สามารถวางแผนเพื่อการเพิ่มทักษะความชำนาญของบุคลากรในทุกระดับ”

#### 5. ด้านช่องทางในการให้บริการเชิงดิจิทัล

เทศบาลตำบลชมพูได้สร้างช่องทางในการให้บริการเชิงดิจิทัลให้กับประชาชน เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรืออีเมลล์ (E-mail), เว็บไซต์ (website) เฟซบุ๊กแฟนเพจ (Facebook Fanpage), ไลน์ (Line) ชื่อว่า น้องพอใจ, ยูทูป (Youtube) ได้แก่ ข่าวกิจกรรมเทศบาล, ข่าวกิจกรรมทางการศึกษา, ข่าวการฝึกฝนทักษะเชิงดิจิทัล เป็นต้น เพื่อช่วยในการให้ข้อมูลรูปแบบการรายงานผลการดำเนินงานต่างๆ การติดต่อสื่อสาร และการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้นกว่าการให้บริการในรูปแบบเดิม ดังภาพ 3





ภาพ 3 แสดงแผนภาพระบบสื่อประชาสัมพันธ์และบริการของ  
เทศบาลตำบลชมพู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

หมายเหตุ: ประยุกต์ใช้จากแผนภาพแสดงระบบเทคโนโลยีสื่อประชาสัมพันธ์และบริการ  
ของเทศบาลนครภูเก็ต จังหวัดภูเก็ต

ที่มา: เทศบาลนครภูเก็ต (2563), แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 4 ปี  
(พ.ศ. 2560–2563), หน้า 33–34.

ความพร้อมระบบเทคโนโลยีสื่อประชาสัมพันธ์และบริการของเทศบาลตำบลชมภู เพื่ออำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารของประชาชนโดยไม่ต้องเดินทางมายังสำนักงาน เทศบาลตำบลชมภูที่มีบริการในส่วนของบอร์ดประชาสัมพันธ์ เอกสาร แผ่นพับ ตารางกิจกรรม ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร และติดต่อโดยตรงกับหน่วยงาน ประชาชนสามารถเข้าถึงสื่อดิจิทัลหรือการ บริการของเทศบาลตำบลชมภู ได้หลากหลายช่องทาง ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารผ่านทาง อินเทอร์เน็ตในรูปแบบของเว็บไซต์ (Website) เฟซบุ๊ก (Facebook Fanpage) ไลน์ (Line Application) ยูทูบ (Youtube) และช่องทางรูปแบบอื่นๆ เช่น หนังสือ วารสาร นิตยสาร วิชชุกระจายเสียง หอกระจายข่าว โทรศัพท์หน่วยงาน โทรศัพท์สายด่วน เป็นต้น รวมทั้ง สามารถสอบถาม ปรีक्षा ชี้แจง แจ้งเหตุ ร้องทุกข์ แจ้งข่าวสาร ผ่านช่องทางต่างๆ ได้ เพื่อกำร ดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ในหลากหลายช่องทาง ที่จะสามารถช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตให้ ประชาชนเข้าถึง เข้าใจ รู้ทัน พัฒนา นำไปใช้ประโยชน์ ได้ในหลากหลายมิติ

### **บทสัมภาษณ์**

**5.1 นายกเทศมนตรีตำบลชมภู** ได้เสนอความคิดเห็นด้านช่องทางในการให้บริการเชิงดิจิทัลว่า “เทคโนโลยีดิจิทัลที่ทางเทศบาลได้มีการจัดเตรียมไว้บริการแก่เจ้าหน้าที่และ ประชาชน มีอุปกรณ์ที่ทันสมัย ได้แก่ คอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ไร้สาย (Wifi) เครื่องถ่ายเอกสาร อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เครื่องสแกนเอกสาร เครื่องตรวจข้อมูลหลักฐานบัตรประจำตัว ประชาชน และมีการสร้างช่องทางติดต่อ เช่น เฟซบุ๊ก, ไลน์, เว็บไซต์, ยูทูบ, แอปพลิเคชัน, การสแกนข้อมูลคิวอาร์โค้ด (QR Code) และการใช้งานแผนที่ภายในและทะเบียนทรัพย์สิน มีการ ดำเนินการปรับปรุงทุก 3 ปี ตามพระราชบัญญัติที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เข้าใช้งานผ่านทาง ระบบบัญชี Google Mail เพื่อจัดเก็บข้อมูล ไฟล์เอกสาร ไฟล์รูปภาพ เชื่อมต่อกับ Google Drive หรือ Google Earth เป็นต้น”

**5.2 ปลัดเทศบาลตำบลชมภู** ได้เสนอความคิดเห็นด้านช่องทางในการให้บริการเชิง ดิจิทัลว่า “มีฐานข้อมูลเพื่อการพัฒนาเมืองครอบคลุมทุกด้าน ช่องทางการบริการดิจิทัลมี หลากหลายเสริมสร้างการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก และไลน์”

**5.3 นักวิเคราะห์นโยบายและแผน** ได้เสนอความคิดเห็นด้านช่องทางในการ ให้บริการเชิงดิจิทัลว่า “การบริการดิจิทัลของทางเทศบาลมีการรายงานและบันทึกข้อมูลผ่าน ระบบของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เพื่อประสานภายในหน่วยงาน เพื่อแนะนำบริการ เพื่อเป็นช่องทางในการรับฟังความคิดเห็น หรือเพื่อเผยแพร่ข้อมูลทั่วไป”

**5.4 หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป** ได้เสนอความคิดเห็นด้านช่องทางในการให้บริการเชิงดิจิทัลว่า “เทศบาลมีการรายงานและบันทึกข้อมูลผ่านระบบของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เทศบาลมีช่องทางที่ให้บริการ แพลตฟอร์มออนไลน์ (Platform) การติดต่อสื่อสารผ่านสื่อดิจิทัลหลากหลาย”

**5.5 นายธีรศักดิ์ คำทอง** ได้เสนอความคิดเห็นด้านช่องทางในการให้บริการเชิงดิจิทัลว่า “ได้เข้าเว็บไซต์ของทางเทศบาลเพื่อค้นหา แพลตฟอร์ม (Platform) เอกสารสำคัญโดยวิธีการค้นหากรอกข้อมูลจะส่งเอกสารผ่านทางอีเมลล์ (E-mail) หรือส่งผ่านเข้าระบบ Google Drive เพื่อขอข้อมูลในการติดต่อทำธุรกรรมทางราชการต่างๆ ทำให้ลดเวลาในการเดินทางและปัญหาในการเตรียมเอกสาร”

**5.6 นางสาวจิราภรณ์ คำทอง** ได้เสนอความคิดเห็นด้านช่องทางในการให้บริการเชิงดิจิทัลว่า “มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลระบบออนไลน์ มาใช้ในการทำงาน และการบริการประชาชน เช่น เว็บไซต์ (Website) เฟซบุ๊ก (Facebook) ไลน์ (Line) ยูทูบ (Youtube)”

**5.7 นางสาวสุพรรณณี เบ็ญคำ** ได้เสนอความคิดเห็นด้านช่องทางในการให้บริการเชิงดิจิทัลว่า “ส่วนราชการมีแหล่งรวมข้อมูลเป็นของตนเอง (Intranet) ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในองค์กร เช่น การจัดการเอกสารข้อมูล, การตีพิมพ์และกระจายข่าวสาร, ห้องสนทนาออนไลน์ (Chat room), เว็บบอร์ด (Web board), อัลบั้มรูปภาพ, การจัดการสมุดรายชื่อและข้อมูลการติดต่อ ตลอดจนมีช่องทางการเข้าถึงให้กับประชาชนได้หลากหลายช่องทางไม่ว่าจะเป็น เว็บไซต์ (Website) เฟซบุ๊ก (Facebook) ไลน์ (Line) ยูทูบ (Youtube) โดยการใช้งานผ่านทางคอมพิวเตอร์หรือโทรศัพท์มือถือ”

**5.8 นางคำก่อง คำทอง** ได้เสนอความคิดเห็นด้านช่องทางในการให้บริการเชิงดิจิทัลว่า “ได้มีการใช้บริการผ่านช่องทาง เฟซบุ๊ก (Facebook) กับโทรศัพท์มือถือ (smart phone) ในการติดต่อสื่อสารกับเจ้าหน้าที่เพื่อขอข้อมูลในการติดต่อทำธุรกรรมทางราชการ สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย แม่นยำ”

**5.9 นายบุญทา ตุ่นรัตน์** ได้เสนอความคิดเห็นด้านช่องทางในการให้บริการเชิงดิจิทัลว่า “ส่งเสริมสนับสนุน การเรียนรู้ดิจิทัลให้กับประชาชน (Digital Literacy) เช่น แอปพลิเคชัน (Application) สืบค้นข้อมูลผ่านเว็บไซต์ (Website) เฟซบุ๊ก (Facebook) ไลน์ (Line) สร้างความสะดวก รวดเร็ว และเพิ่มการเข้าถึงของประชาชนในการมาใช้บริการเป็นอย่างมาก”

5.10 นายอนันต์ แสงบุญ ได้เสนอความคิดเห็นด้านช่องทางในการให้บริการเชิงดิจิทัลว่า “เทศบาลมีการสร้างแอปพลิเคชัน ใช้ในการติดตามข้อมูลความเคลื่อนไหวของเทศบาล มีการอัปเดตข่าวสารตลอดเวลา การตรวจสอบ การสำรวจ การติดตาม สอบถามข้อสงสัย และมีการประสานงานที่เข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว ”

## ตอนที่ 2 แนวทางการเพิ่มประสิทธิผลการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติ

การเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิผลการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในเทศบาลตำบลชมพู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ทั้งจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากการทบทวนวรรณกรรมและข้อมูลจากการทำวิจัยได้ดังนี้

1. เทศบาลตำบลชมพูควรให้ความสำคัญกับการนำเสนอช่องทางในการให้บริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเป็นรูปธรรมโดยการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ผู้ใหญ่บ้านหรือผ่านทางตัวแทนชุมชนเพื่อให้คนในพื้นที่ได้เข้ามาติดตามและสามารถกระจายข่าวสารต่างๆ ที่ทางเทศบาลตำบลชมพูต้องการนำเสนอ

2. เทศบาลตำบลชมพูควรมีแผนพัฒนาบุคลากรและสร้างแรงจูงใจในการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้ที่ปฏิบัติงานในด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้กับองค์กร

3. การค้นหาข้อมูลที่สำคัญในอนาคตนั้นจะอยู่ในรูปแบบฐานข้อมูลดิจิทัลดังนั้นเทศบาลตำบลชมพูควรมีการรับสมัครคัดเลือกบุคลากรที่สำเร็จศึกษาและเชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลโดยตรงหรือมีการจ้างนิสิตบุคคลที่ดูแลรับผิดชอบโดยตรงเข้ามาปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

4. ควรเพิ่มการบูรณาการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นข้างเคียงโดยการกำหนดมาตรฐานกลางเพื่อเป็นแนวทางในการร่วมกันพัฒนาขีดความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานรวมถึงการพัฒนารูปแบบการทำงานไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลในอนาคต

## บทที่ 5

### บทสรุป

จากการศึกษาประสิทธิผลการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติ  
ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : เทศบาลตำบลชมภู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่  
ผู้วิจัยได้เรียบเรียงหัวข้อดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะการวิจัย

#### สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติทางด้านการจัดการ  
(Management Model) ของ **วรเดช จันทรศร (2554)** ตัวแบบการนำนโยบายการบริหารงาน  
ภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในเทศบาลตำบลชมภู มีประสิทธิผลหรือผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์  
ที่ตั้งไว้ 5 ด้าน สรุปได้ดังนี้

#### 1. ด้านโครงสร้างองค์การของเทศบาลตำบลชมภู

เทศบาลตำบลชมภูเล็งเห็นความสำคัญและความจำเป็นของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมา  
ใช้ในดำเนินงานตามพันธกิจและการพัฒนาองค์กร จึงได้กำหนดให้มีโครงสร้างอย่างเป็นทางการ  
ในรูปแบบคณะกรรมการศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารเทศบาลตำบลชมภู  
ประกอบด้วย นายกเทศมนตรีตำบลชมภู ปลัดเทศบาลตำบลชมภู และหัวหน้าส่วนราชการของ  
แต่ละสำนัก/กอง ทำหน้าที่กำหนดนโยบาย เสนอแนะแผนการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลของ  
เทศบาลตำบลชมภู ให้คำปรึกษาแนะนำการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภายในและ  
หน่วยงานอื่นภายนอก ตลอดจนกำกับงานทางวิชาการที่เกี่ยวกับการพัฒนาระบบการ  
บริหารงานของเทศบาลตำบลชมภู พร้อมทั้งวางระเบียบเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ ระบบ  
ข้อมูล และการวางแผนระบบงาน

ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารเทศบาลตำบลชมภูเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านเทคโนโลยีดิจิทัล การนำแผนแม่บทเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารของเทศบาลตำบลชมภูไปสู่การปฏิบัติ การประสานงานความร่วมมือดำเนินการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ตลอดจนการวางแผนและการติดตามผลการดำเนินงาน

## 2. ด้านความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่

เทศบาลตำบลชมภูได้มีมติภายในองค์กรโดยคำนึงถึงความเสมอภาคและการมีส่วนร่วมระหว่างองค์กรและเจ้าหน้าที่ โดยมีการจัดลำดับความสำคัญของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การจัดประชุมเดือนละ 1 ครั้ง เป็นประจำทุกเดือน เพื่อชี้แจงแนวทางและคำสั่ง รวมทั้งเป็นเวทีให้แก่เจ้าหน้าที่กับบุคลากรฝ่ายต่างๆ ได้มีทักษะการเรียนรู้ตามทักษะฝ่ายงาน การสื่อสารองค์กร การนำเสนอโครงการ การประชาสัมพันธ์ การเชื่อมต่อบริบทต่างๆ การสนทนงานและการมอบหมายงาน การเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น เพื่อนำมาปรับใช้ในการวางแผนและนำนโยบายต่างๆ ที่สอดคล้องเหมาะสมไปปฏิบัติตามบริบทของเทศบาล ซึ่งเจ้าหน้าที่และบุคลากรของท้องถิ่นทุกระดับได้ผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เช่น การใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพและถูกต้องตามพระราชบัญญัติคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560, การอบรมหลักสูตรการจัดทำเว็บไซต์ของหน่วยงาน การอบรมเกี่ยวกับระบบเครือข่าย, การอบรมการจัดทำระบบฐานข้อมูล, การอบรมหลักสูตรการใช้งานโปรแกรมการวางแผนและประเมินผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (E-Plan) และการอบรมหลักสูตรการใช้งานโปรแกรมบันทึกบัญชีท้องถิ่น (E-LASS)

## 3. ด้านงบประมาณ

เทศบาลตำบลชมภูได้ดำเนินการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลภายในองค์กรโดยการตั้งงบประมาณรองรับ จำนวน 30,000 บาท อยู่ในงบประมาณระยะเวลา 1 ปี ซึ่งการพัฒนาบุคลากรจัดสรรด้วยการสรรหาบุคลากรที่เกี่ยวข้องมาปฏิบัติการตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและงบประมาณสำหรับฝึกอบรมบุคลากรอยู่ในดุลพินิจของทางเทศบาล เพื่อจัดวางระบบฐานข้อมูลที่ครบถ้วนและเป็นปัจจุบันซึ่งผ่านการรับรองมาตรฐานในการกำกับดูแลและสามารถตรวจสอบได้ซึ่งมีความเพียงพอในการจัดสรรทรัพยากร ในการของบประมาณในปีถัดไป คาดว่าจะมีงบประมาณในอัตราที่เพิ่มเติมในจำนวนที่มากยิ่งขึ้น เช่น ทุนสนับสนุนโครงการ ในปีต่อไป

#### 4. ด้านสถานที่และอุปกรณ์

เทศบาลตำบลชมภูได้ดำเนินการออกแบบวางระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ภายในสำนักงานเทศบาลตำบลชมภู เป็นระบบเครือข่ายแบบไร้สาย (wireless LAN) โดยใช้บริการกับบริษัทที่ให้เช่าสัญญาณอินเทอร์เน็ต คือ บริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) หรือบริษัท TOT และบริษัท 3BB สามารถให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง เพื่อใช้ในการเชื่อมโยงข้อมูลภายในสำนักงาน การแชร์เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์เอกสาร การดึงข้อมูลในโฟลเดอร์ที่สร้างไว้สำหรับเก็บข้อมูล มีการจัดทำเว็บไซต์ (www.chompoo.go.th) และเฟซบุ๊ก มีการติดตั้งเครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สายบริเวณภายในและภายนอกเทศบาลให้เจ้าหน้าที่และประชาชนได้ค้นคว้าข้อมูลและติดต่อสื่อสารได้ สำหรับในส่วนของอุปกรณ์ที่ทางเทศบาลจัดหาไว้รองรับระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริการ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์, เครื่องพิมพ์เลเซอร์ สีขาวดำ, เครื่องพิมพ์ Multi-funtion ชนิดเลเซอร์/ชนิด LED สีขาวดำ, เครื่องพิมพ์แบบชนิดหมึก, เครื่องสำรองไฟฟ้า, เครื่องสแกนเนอร์ (scanner), สมาร์ทโฟน (smart phone) และแท็บเล็ต (tablet) เป็นต้น

#### 5. ด้านช่องทางในการให้บริการเชิงดิจิทัล

เทศบาลตำบลชมภูได้สร้างช่องทางในการให้บริการเชิงดิจิทัลให้กับประชาชน เช่น อีเมลล์ (E-mail), เว็บไซต์ (website), เฟซบุ๊กแฟนเพจ (Facebook Fanpage), ไลน์ (Line Application) ชื่อว่า น้องพอใจ และยูทูป (Youtube) เป็นต้น เพื่อช่วยในการให้ข้อมูล การรายงานผลการดำเนินงานต่างๆ การติดต่อสื่อสาร และการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้นกว่าการให้บริการในรูปแบบเดิม

#### ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในเทศบาลตำบลชมภู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ สรุปได้ดังนี้

1. เทศบาลตำบลชมภูกำหนดช่องทางการให้บริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเป็นรูปธรรม เช่น เว็บไซต์ เป็นต้น
2. เทศบาลตำบลชมภูวางแผนพัฒนาบุคลากรและสร้างแรงจูงใจในการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้ที่ปฏิบัติงานในด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้กับองค์กร

3. การค้นหาข้อมูลที่สำคัญในอนาคตนั้นอยู่ในรูปแบบฐานข้อมูลดิจิทัล ดังนั้น เทศบาลตำบลชมภูต้องดำเนินการรับสมัครคัดเลือกบุคลากรที่สำเร็จศึกษาและเชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลโดยตรง หรือมีการจ้างนิติบุคคลที่ดูแลรับผิดชอบโดยตรงเข้ามาปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

4. ควรเพิ่มการบูรณาการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นข้างเคียง โดยการกำหนดมาตรฐานกลางเพื่อเป็นแนวทางในการร่วมกันพัฒนาขีดความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน รวมถึงการพัฒนารูปแบบการทำงานไปสู่การเป็นหน่วยงานภาครัฐดิจิทัลในอนาคต

5. เทศบาลตำบลชมภูจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการดำเนินงานเชิงดิจิทัลให้เพียงพอต่อความต้องการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร เช่น โพรเจกเตอร์ (Projector) กล้องถ่ายวีดิทัศน์ดิจิทัล จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และยูทูป (Youtube)

6. เทศบาลตำบลชมภูส่งเสริมระบบเทคโนโลยีดิจิทัลให้มีความพร้อมสู่องค์กรดิจิทัลแห่งศตวรรษ ที่ 21

### อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : เทศบาลตำบลชมภู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยนำผลการวิจัยมาอภิปรายกับแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เห็นประเด็นที่น่าสนใจต่างๆ ดังนี้

#### 1. อภิปรายผลการวิจัยกับแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล

ผลการวิจัยด้านประสิทธิผลซึ่งเทศบาลตำบลชมภู มีผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดมีระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการดำเนินการต่างๆ สามารถตรวจสอบได้ ผลงานโครงการหรือกิจกรรมมีคุณภาพดี การวางแผน มีการพัฒนาวิธีการดำเนินงาน ผลลัพธ์ที่ได้รับเป็นที่น่าพึงพอใจ ได้แก่ ระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย และการสื่อสารข้อมูล ระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ บริหารงานบุคคล และการให้บริการประชาชนรูปแบบ One Stop Service ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **ฮากรณ์ อ่อนคง (2556)** ที่กล่าวถึง ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์กร ในการที่จะตัดสินใจว่าองค์กรจะอยู่รอดต่อไปหรือไม่ เปรียบเทียบกับงานผลการวิจัยของเทศบาลตำบลชมภู ในการจัดลำดับความสำคัญของแผนยุทธศาสตร์ กิจกรรมโครงการ

เป็นไปตามแบบแผนที่ตั้งไว้อย่างดี และสอดคล้องกับแนวคิดประสิทธิผลของ **ถวัลย์รัฐ วรเทพพิพิงษ์ (2540)** ที่อธิบายว่า ประสิทธิผลเป็นเรื่องของผลลัพธ์หรือ ผลสัมฤทธิ์ที่ได้จากการปฏิบัติงานว่าตรงตามวัตถุประสงค์

## 2. อภิปรายผลการวิจัยกับแนวคิดเกี่ยวกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ผลการวิจัยด้านการนำนโยบายไปปฏิบัติซึ่งเทศบาลตำบลชมภู มีผลการดำเนินการ ตามภารกิจที่จะนำเสนอข่าวสารไปสู่ประชาชน การรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว ชัดเจน ถูกต้องตรงประเด็นและแก้ไข ตลอดจนความรับผิดชอบในการนำเสนอข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่ประชาชนให้รับรู้ เข้าใจ และสร้างความเชื่อมั่น ตามตัวชี้วัด การพัฒนา เทคโนโลยีดิจิทัล การบริหารการจัดการ เกิดการบูรณาการ การประสานงาน ได้แก่ การพัฒนา ฐานข้อมูลของท้องถิ่น การพัฒนาระบบบริหารงานท้องถิ่น การพัฒนาระบบข้อมูล ภูมิสารสนเทศ การพัฒนาศูนย์รวมข้อมูลข่าวสารและบริการของท้องถิ่น และจัดตั้งผู้ดูแลหรือ หน่วยงานรับผิดชอบด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **วรเดช จันทรศร (2554, อ้างอิงในชูชาติ ปุຍะนาวิน, 2555, หน้า. 16)** ที่อธิบายว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง การบริหารจัดการภาครัฐ (Administration) ซึ่งองค์กร บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ เกี่ยวข้อง สามารถนำและกระตุ้นทรัพยากรการบริหารทั้งหมดสู่การปฏิบัติงานให้บรรลุ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

## 3. อภิปรายผลการวิจัยกับแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล

ผลการวิจัยนี้เป็นไปตามแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล กล่าวคือ เทศบาลตำบลชมภูได้ดำเนินการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชนใน ท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดเทศบาลตำบลชมภู มีศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยและสมบูรณ์ รูปแบบ การดำเนินการต่างๆ เพื่อรองรับดิจิทัลท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น โดยการนำเครื่องมือที่เชื่อมต่อกับ ประชาชนผ่านทางการสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงาน ให้มีความทันสมัย รวดเร็ว และสามารถเพิ่มศักยภาพการทำงานอย่างมีระบบการทำงานร่วมกันของภาครัฐและ ประชาชน ได้แก่ การฝึกอบรมบุคลากร การพัฒนาอินเทอร์เน็ตการพัฒนาระบบการให้บริการ ข้อมูล การพัฒนาศูนย์ความรู้ท้องถิ่น และการจัดทำระบบดิจิทัล สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูล ความรู้ ข่าวสาร การเผยแพร่ข้อมูลได้อย่างทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับการให้คำนิยามที่ให้ไว้โดย **สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (2562)** ที่อธิบายว่า รัฐบาลดิจิทัล หมายถึง การนำเทคโนโลยี ดิจิทัลมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการทำงานและการให้บริการสาธารณะ โดย

ลักษณะของบริการภาครัฐหรือบริการสาธารณะจะต้องอยู่ในรูปแบบดิจิทัลที่ขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชนหรือผู้ใช้บริการ ซึ่งประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการได้โดยไม่มีข้อจำกัดทางกายภาพ พื้นที่และภาษา

#### 4. อภิปรายผลการวิจัยกับแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของส่วนท้องถิ่น

ผลการวิจัยด้านองค์ประกอบของส่วนท้องถิ่นซึ่งเทศบาลตำบลชมภูถือเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบการบริการของประชาชนในชุมชน มีผลการดำเนินการที่ช่วยส่งเสริมพัฒนาศักยภาพความรู้ ความเข้าใจที่สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลให้สังคมภายในท้องถิ่นเป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ บุคลากรท้องถิ่นมีทัศนคติที่ดีและมีความต้องการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการการปฏิบัติภารกิจ บุคลากรของท้องถิ่นมีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านเพิ่มมากขึ้น การประชุมสภาชุมชน การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร เสวนาเวทีแลกเปลี่ยนเรื่องเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา สุขภาพ ความเป็นอยู่ ภูมิปัญญาท้องถิ่น มีการเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารและการสร้างการรับรู้ด้านสื่อดิจิทัลอย่างเป็นขั้นตอนและด้านอื่นๆ ตามความเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **วัฒนา พุฒิชชาติ (2559)** ที่กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบของส่วนท้องถิ่นยุค Digital Economy มีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ซึ่งเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามนโยบายในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศของรัฐบาล และโครงสร้างพื้นฐานเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจในพื้นที่ขององค์ประกอบของส่วนท้องถิ่นทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการบริหารราชการให้เกิดประสิทธิภาพสามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่จะเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง ดังเช่นเรื่องแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม องค์ประกอบของส่วนท้องถิ่นกับการบริหารงานยุคดิจิทัล พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการอินเทอร์เน็ตภายในองค์ประกอบของส่วนท้องถิ่น และสอดคล้องกับผลการศึกษาด้านสถานที่และอุปกรณ์ในองค์ประกอบของส่วนท้องถิ่นของ **บุญเหลือ เฟื่องซุ่ม (2559)** ที่พบว่า บริษัททีโอทีจำกัด (มหาชน) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจภายใต้สังกัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และเป็นผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมีส่วนร่วมในการขยายโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงไปทุกหมู่บ้านตามโครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจในแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมตามนโยบายของรัฐบาล ได้รับความไว้วางใจจากหน่วยงานราชการ และองค์ประกอบของส่วนท้องถิ่นที่เลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและเทคโนโลยีดิจิทัลอื่นๆ

## 5. อภิปรายผลการวิจัยกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลการศึกษาด้านโครงสร้างของเทศบาลตำบลชมพู สอดคล้องกับงานวิจัยของ **บุญเลิศ เต็กสงวน และคณะ (2557)** เรื่อง การพัฒนารูปแบบขององค์กรแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้โดยการแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่พบว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กรที่ต้องเหมาะสมต่อการเปลี่ยนแปลง มีความคล่องตัวและส่งเสริมต่อการเรียนรู้และการจัดการความรู้ ส่วนใหญ่ควรอยู่ในรูปแบบของคณะทำงานที่มีสมาชิกซึ่งเป็นตัวแทนของแต่ละหน่วยงานมาเป็นผู้ประสานงานกิจกรรมต่างๆ และต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงเป็นอย่างดี เมื่อเปรียบเทียบกับเทศบาลตำบลชมพูด้านโครงสร้าง มีการบริหารงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารไปสู่การปฏิบัติ มีการประสานงานร่วมมือดำเนินการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสม ทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติประสบผลสำเร็จ สำหรับผลการศึกษาด้านงบประมาณนั้นมีความไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ **กานดา ศรีอินทร์ (2558)** เรื่อง สภาพและปัญหาในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย ซึ่งพบว่า ปัจจัยที่ทำให้การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยล่าช้าเกิดจาก 1) การจัดงบประมาณไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในแผนส่งผลให้ขาดแคลนงบประมาณในการสนับสนุนโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ 2) การจัดสรรงบประมาณและการเบิกจ่ายมีความล่าช้า 3) การทุจริตในเชิงนโยบาย ส่งผลให้มีการจัดสรรงบประมาณที่ซ้ำซ้อนในโครงการเดียวกันและโครงการที่มีความคล้ายคลึงกัน 4) การขาดแคลนงบประมาณในการพัฒนาทักษะความรู้ของบุคลากรภาครัฐเกี่ยวกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย 5) การไม่ได้รับการตอบสนองงบประมาณต่อการพัฒนาระบบให้ทันต่อความต้องการใช้บริการ e-Service ที่มีมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่เทศบาลตำบลชมพูได้ดำเนินการจัดสรรงบประมาณตามลำดับขั้นตอนอย่างค่อยเป็นค่อยไป มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างสม่ำเสมอ ได้รับการสนับสนุนจากทุกภาคส่วนตามแผนปฏิบัติการดิจิทัล ในส่วนของผลการศึกษาด้านความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ที่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ **กัมพล เกศสาลี และกันยารัตน์ เควียเข่น (2560)** เรื่อง การรู้ดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ที่มีข้อเสนอแนะว่า ควรพัฒนาบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเลยให้มีทักษะในการปฏิบัติงานด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและฐานข้อมูลภายในของมหาวิทยาลัยโดยการอบรม เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับเทศบาลตำบลชมพูที่มีการพัฒนา

บุคลากรโดยการฝึกอบรม การเสวนา และการศึกษาดูงานและผลการศึกษาด้านช่องทางการให้บริการเชิงดิจิทัล มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ **จิตรภรณ์ เตชะชาญ และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2559)** เรื่อง การพัฒนาการบริหารจัดการโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ในจังหวัดขอนแก่นตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ที่พบว่าแนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการสร้างเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก คือ การสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ต (internet) หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology System) ผ่านช่องทางสำคัญซึ่งได้แก่ ไลน์(Line) และเฟซบุ๊ก (Facebook) เมื่อเปรียบเทียบกับเทศบาลตำบลชมพู ได้มีการจัดทำฐานข้อมูลดิจิทัลภายในหน่วยงานให้กับบุคลากรและประชาชนในพื้นที่เพื่อเป็นเครื่องมือนำทางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การนำเสนอ การแสดงความคิดเห็น การประชุม และการส่งข้อความแบบโต้ตอบ ผ่านช่องทางเว็บไซต์ ไลน์ และเฟซบุ๊ก

ผลการศึกษาในส่วนของการเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ **ภัทรินทร์ ลีอากัญจนวิษ และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2561)** เรื่อง การบริหารจัดการรักษาความปลอดภัยของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ที่อธิบายถึงแนวทางการบริหารจัดการตามแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน (Performance Agreement of Agency) โดยผู้บริหารทุกระดับของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยควรเข้ารับการฝึกอบรมหรือพัฒนาเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่อง การประสานงานกับหน่วยงานอื่นด้วยการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและใช้เครือข่ายทางสังคมที่หลากหลาย ในทำนองเดียวกันกับเทศบาลตำบลชมพูที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการประสานงานเป็นระบบเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อประโยชน์ในการดำเนินงาน การติดต่อสื่อสารและการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ **ภา พลังกูร (2562)** เรื่อง การบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการ ตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล ที่ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่า เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการควรมีนโยบายและแผนงานที่ชัดเจนและต่อเนื่องในการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนรวมทั้งคำนึงถึงความต้องการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนเพิ่มมากขึ้น ในส่วนของเทศบาลตำบลชมพูได้มีการใช้เครื่องมือสื่อสารดิจิทัลที่หลากหลาย มีการจัดตั้ง

ศูนย์บริการเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารเพื่อใช้เป็นสะพานเชื่อมต่อในการขับเคลื่อนงานบริการต่างๆ มีการนำร่องเทคโนโลยีดิจิทัลที่จำเป็นเข้ามาใช้ในการทำงานการบูรณาการงานของบุคลากรมีความแม่นยำยิ่งขึ้น ทำให้เทศบาลตำบลชมภูเป็นองค์กรที่มีการปฏิบัติงานตามภารกิจในการจัดการดิจิทัลเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือต่อประชาชนในชุมชน

### **ข้อเสนอแนะการวิจัย**

จากผลการวิจัย มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### **1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย**

เทศบาลตำบลชมภูกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ โครงการ งบประมาณ และกิจกรรม ว่าด้วย การบริหารงานเชิงดิจิทัลของเทศบาลตำบลชมภู เพื่อนำไปสู่การดำเนินงานที่เป็นรูปธรรมในการพัฒนาการให้บริการเชิงดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิผลเพิ่มมากยิ่งขึ้น

#### **2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป**

ควรมีการศึกษาวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเชิงเปรียบเทียบระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่างๆ ที่ประกอบด้วย รูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล และองค์การบริหารส่วนจังหวัด รูปแบบพิเศษ ได้แก่ เมืองพัทยา และกรุงเทพมหานคร

## บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่น. (2562). **ประวัติความเป็นมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. สืบค้นเมื่อ 12 ตุลาคม 2562, จาก <http://www.dla.go.th/servlet/DLAServlet?visit=history>
- กรมส่งเสริมปกครองส่วนท้องถิ่น. (2562). **ยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2560-2569**. สืบค้นเมื่อ 12 ตุลาคม 2562, จาก <http://www.dla.go.th/visit/strategics>
- กัมพล เกศสาลี และกันยารัตน์ เควียะเช่น. (2560). **การรู้ดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย**. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม, 12(2), 503-514.
- กานดา ศรีอินทร์. (2558). **สภาพและปัญหาในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ รป.ม. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2529). **การบริหารงานบุคคล. เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารบุคคล หน่วยที่ 6-16 สาขาวิชาการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 4)**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิตรภรณ์ เตชะชาญ และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2559). **การพัฒนาการบริหารจัดการโครงการหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ในจังหวัดขอนแก่นตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง**. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ 6(2), 86-97.
- ชูชาติ ปุษยะนาวิน. (2555). **การนำนโยบายปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปปฏิบัติของกรุงเทพมหานคร**. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. สาขาวิชาการบริหารพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ถวัลย์รัฐ วรเทพพิพิงษ์. (2540). **นโยบายสาธารณะ : ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เทศบาลตำบลชมภู. (2562). **แผนพัฒนาท้องถิ่น (2561-2565)**. สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2563, จาก <http://www.chompoo.go.th>.
- เทศบาลตำบลชมภู. (2562). **แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 4 ปี (2560-2563)**. สืบค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2563, จาก <http://www.chompoo.go.th>.

- เทศบาลนครภูเก็ต. (2563). **แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 4 ปี (2560-2563)** (พิมพ์ครั้งที่ 1). ภูเก็ต.
- ชเนศวร์ เจริญเมือง. (2555). **การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นและการแก้ไขรัฐธรรมนูญ 2550** (พิมพ์ครั้งที่ 1). ลำพูน: โครงการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการแก้ไขปัญหาผู้ด้อยโอกาสทางสังคม.
- นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2562). **แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม**. สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2563, จาก [http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2562/A/047/T\\_0001.PDF](http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2562/A/047/T_0001.PDF)
- บุญเลิศ เต็กสงวน, อีรวิมล บุญยโสภณ, วิเชียร เกตุสิงห์ และนิพนธ์ สุรพงษ์รักเจริญ. (2557). **การพัฒนารูปแบบองค์กรแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้โดยการแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต**. วารสารพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 24(1), 198-211.
- บุญเหลือ เฟื่องชุ่ม. (2559). **องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยุค Digital Economy**. สืบค้นเมื่อ 25 พฤศจิกายน 2562, จาก <https://www.chiangmainews.co.th/page/archives/539871/>
- ภัทรินทร์ สื่อกาญจน์วนิช และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2561). **การบริหารจัดการรักษาความปลอดภัยของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย**. UMIT-POLY Journal วารสารมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น, 15(1).
- ภา พลังกูร. (2562). **การบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล**. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 9(1), 74-86.
- มนตรีพิทย์ ทรงกิติพิศาล. (2552). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐานระดับมัธยมศึกษาในพื้นที่ภาคใต้ของประเทศไทย**. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร. จาก <https://dric.nrct.go.th/index.php?/search/searchdetail/229425>.
- รุ่ง แก้วแดง และชัยณรงค์ สุวรรณสาร. (2536). **แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลและประสิทธิภาพองค์การในประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติตนการบริหารการศึกษา หน่วยที่ 9-12**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- รุจิระ บุนนาค. (2561). **ควรมี...สภาพดิจิทัล**. สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2562, จาก <https://www.posttoday.com/economy/news/565466>.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2555). **แนวคิดและทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- ลิขิต ธีรเวคิน. (2552). **การเมืองการปกครองไทย** (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรเดช จันทรศร. (2548). **ทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ: สหายบล็อกและการพิมพ์.
- วรเดช จันทรศร. (2554). **ทฤษฎีการนำนโยบายไปปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค.
- วรางคณา กาญจนพาทิ. (2557). **ภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การ: กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย**. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี. จาก <http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/bitstream/123456789/2184/1/142533.pdf>
- วัฒนา พุฒิชชาติ. (2559). **องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยุค Digital Economy**. สืบค้นเมื่อ 25 พฤศจิกายน 2562, จาก <https://www.chiangmainews.co.th/page/archives/539871/>.
- วิเชียร ชื่นชอบ. (2548). **เอกสารประกอบคำบรรยายนโยบายสาธารณะ**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศุภชัย ยาวะประภาส. (2557). **นโยบายสาธารณะ** (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมคิด ดวงจักร์. (2555). **ประสิทธิผลของนโยบายการบริหารจัดการตามหลักกรรมมาภิบาลในมหาวิทยาลัยราชภัฏ**. 38(2), 57-70. จาก <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/socku/article/view/80024>
- สมคิด เลิศไพฑูรย์. (2547). **กฎหมายการปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- สมจินตนา คุ่มภัย. (2553). **การเปรียบเทียบวัฒนธรรมองค์การที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์การ: กรณีศึกษา รัฐวิสาหกิจในประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์ รป.ด. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. , กรุงเทพมหานคร. จาก <http://libdcms.nida.ac.th/thesis/6/2553/b167375.pdf>

- สมบัติ ชำรงฉัตรวงศ์. (2557). **นโยบายสาธารณะ: แนวความคิด การวิเคราะห์และกระบวนการ** (พิมพ์ครั้งที่ 27). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์เสมาธรรม.
- สมพิศ สุขแสน. (2551). **นโยบายสาธารณะและการวางแผน**. มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2562). **นิยามศัพท์แบบสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัล** **หน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี 2562**. สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2563, จาก [https://dga.or.th/upload/download/file\\_5017b7c2653e33f74099c3563e942e1c.pdf](https://dga.or.th/upload/download/file_5017b7c2653e33f74099c3563e942e1c.pdf)
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2562). **ประวัติความเป็นมาสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล**. สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2562, จาก <https://www.dga.or.th/th/profile/810/>
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2562). **แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2560 - 2564**. สืบค้นเมื่อ 30 พฤศจิกายน 2562, จาก <https://www.dga.or.th/upload/download/file.pdf>
- สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. (2562). **การสนับสนุนการเรียนรู้ดิจิทัล (Digital literacy) ในห้องเรียน**. สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2563, จาก <https://www.nstda.or.th/th/nstda-knowledge/2632-digital-literacy>
- สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์. (2558). **ภาครัฐไทยกับการเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล** **เผย 10 แนวโน้มรัฐบาลดิจิทัล**. สืบค้นเมื่อ 12 มีนาคม 2563, จาก [https://library2.parliament.go.th/ejournal/content\\_af/2559/mar2559-7.pdf](https://library2.parliament.go.th/ejournal/content_af/2559/mar2559-7.pdf)
- อนันท์ งามสะอาด. (2551). **ประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) ต่างกันอย่างไร**. สืบค้นเมื่อ 21 ตุลาคม 2562, จาก [https://www.sisat.ac.th/main/?option=com\\_content&view=article&id=187](https://www.sisat.ac.th/main/?option=com_content&view=article&id=187)
- อมร รักษาสัตย์. (2548). **เอกสารประกอบการสอนการพัฒนานโยบาย**. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อรอนงค์ สิงห์บุบผา. (2559). **ประสิทธิผลของการนำความรู้จากการวิจัยไปใช้ประโยชน์กรณีศึกษา สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. สาขาวิชาการบริหารจัดการองค์การ. มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.
- อาภรณ์ อ่อนคง. (2556). **ความหมายประสิทธิผล**. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2563, จาก [http://aporn123.blogspot.com/2013/06/blog-post\\_28.html](http://aporn123.blogspot.com/2013/06/blog-post_28.html)

Montagu, H. G. (1984). **Comparative Local Government**. Great Britain: William Brendon and Son Ltd.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยพะเยา  
UNIVERSITY OF PHAYAO

## ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

## แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เรื่อง ประสิทธิภาพการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล

ไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา :

เทศบาลตำบลชมพู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยพะเยา

สัมภาษณ์เมื่อวันที่.....เดือน.....ปี.....

## ข้อมูลทั่วไป

ชื่อ-สกุล.....

ตำแหน่ง.....ระยะเวลาการทำงาน.....

ระดับการศึกษา.....หน่วยงาน/สังกัด.....

## ประเด็นข้อคำถาม

1. ด้านโครงสร้างของเทศบาลตำบลชมพู

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ด้านความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. ด้านงบประมาณ

.....

.....

.....

.....

4. ด้านสถานที่และอุปกรณ์

.....

.....

.....

.....

5. ด้านช่องทางการให้บริการเชิงดิจิทัล

.....

.....

.....

.....

6. แนวทางการเพิ่มประสิทธิผลการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติใน  
เทศบาลตำบลชมภู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่

.....

.....

.....

.....

7. ข้อเสนอแนะและอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	ภัทรานิษฐ์ อินตะยศ
วัน เดือน ปี เกิด	13 มิถุนายน 2538
สถานที่เกิด	เชียงใหม่
วุฒิการศึกษา	พ.ศ.2560 ศศ.บ. (จิตวิทยา), มหาวิทยาลัยพายัพ, เชียงใหม่
ที่อยู่ปัจจุบัน	85 หมู่ 3 ต.ป่าบง อ.สารภี จ.เชียงใหม่
ผลงานตีพิมพ์	ภัทรานิษฐ์ อินตะยศ, (28 สิงหาคม 2563), ประสิทธิภาพการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา: เทศบาลตำบลชมภู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่. วารสารวิชาการวิทยาลัยบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่โจ้. ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 ประจำเดือน มกราคม - มีนาคม 2564. เชียงใหม่ มหาวิทยาลัยแม่โจ้

