Interdisciplinary Academic and Research Journal, 5 (6), November-December 2025
Old ISSN 2774-0374: New ISSN 2985-2749
Website: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/IARJ/index

Factors Affecting Satisfaction in Using Information Technology in Public Services in Maha Sarakham Municipality, Talat Subdistrict, Mueang District, Maha Sarakham Province

Apiwut Warathanakorn[1], Saovalak Kosonkitiumporn[2] and Yupaporn Yupas[3]
Master of Public Administration (Public Administration), Rajabhat Mahasarakham University, Thailand
E-mail: Apiwutw@gmail.com, ORCID ID: https://orcid.org/0009-0002-7743-6884
Corresponding author E-mail: Saovalakkk@hotmail.com, ORCID ID: https://orcid.org/0000-0002-0589-2525
E-mail: yupaporn_yu1@yahoo.com, ORCID ID: https://orcid.org/0000-0003-3532-0808
Received 05/03/2025 Revised 17/03/2025 Accepted 22/04/2025

Abstract

Background and Aims: Information technology plays a significant role in public services, enhancing the efficiency of government agencies, organizations, and the private sector. Technology has changed people's way of life, making operations faster, more accurate, and more transparent. The continuous advancement of information technology has led to the development of modern and efficient management systems. Countries around the world have integrated information technology with both public and private sectors to create information infrastructures that support comprehensive services. A well-structured information system enables organizations to efficiently manage their operations, reduce errors, and improve operational flexibility. Government agencies that use information technology for management and public services can improve service quality, reduce costs, and create transparent and accountable systems. Systematic data collection and analysis enable more accurate decision-making and create opportunities for developing and finding creative policy solutions. This research aims to examine the factors influencing public satisfaction with the use of information technology in Maha Sarakham Municipality, focusing on key factors such as IT infrastructure, organization, knowledge, skills, and individual capabilities, budget allocation, and data security. The findings will help in planning, decision-making, and developing appropriate solutions, including methods for data analysis, which will ultimately improve service quality and management efficiency.

Methodology: The sample group is 396 people in Maha Sarakham Municipality, using Taro Yamane's formula. The research instruments are questionnaires. The statistics used for data analysis are percentage, mean, frequency, standard deviation, and multiple linear regression analysis.

Results: The research results were as follows: (1) the level of information technology usage in public services in Maha Sarakham Municipality, Talat Subdistrict, Mueang District, Maha Sarakham Province was rated at the highest level. (2) Factors affecting satisfaction with information

Citation: Warathanakorn, A., Kosonkitiumporn, S., & Yupas, Y. (2025). Factors Affecting Satisfaction in Using Information Technology in Public Services in Mahasarakham Municipality, Talat Subdistrict, Mueang District, Mahasarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 5 (6), 239-256;
DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2025.286755

technology usage in public services in Maha Sarakham Municipality, Talat Subdistrict, Mueang District, Maha Sarakham Province included personal knowledge, skills, organizational factors, budget factors, and organizational technology infrastructure factors. The correlation coefficient was 0.966, and descriptive variation was 93.40 percent, significantly at the .05 level. (3) Guidelines for developing the quality of information technology use in Maha Sarakham City Municipality, Talat Subdistrict, Mueang District, Maha Sarakham Province should cover personnel training and development, setting service standards, monitoring and evaluation, listening to opinions from both officials and citizens who use the service, and creating a service culture. If implemented effectively, it will increase the satisfaction of service recipients, make Maha Sarakham City Municipality stronger, and increase its service potential in the long term.

Conclusion: The research results found that the level of information technology usage in providing services to the public in Maha Sarakham Municipality is at a high level. The main factors are continuous, equal, and punctual service. However, there are still limitations in terms of infrastructure, equipment, and personnel readiness that need to be further developed in order to provide efficient services. Factors affecting public satisfaction include personnel knowledge, organizational factors, budget, and technology infrastructure. The municipality should develop personnel skills, improve its IT infrastructure, and increase the budget to develop more efficient technologies. Guidelines for developing the quality of information technology usage include expanding technology infrastructure, training personnel, strengthening data security measures, increasing transparency in budget management, and improving service processes, such as using an online queue booking system to reduce waiting time and increase service efficiency. Implementing these guidelines will enable the municipality to develop an information technology system that is convenient, fast, transparent, and covers all groups of people effectively, while also sustainably supporting future digital changes.

Keywords : Satisfaction; Information Technology; Maha Sarakham Municipality; Infrastructure

Citation: Warathanakorn, A., Kosonkitiumporn, S., & Yupas, Y. (2025). Factors Affecting Satisfaction in Using Information Technology in Public Services in Mahasarakham Municipality, Talat Subdistrict, Mueang District, Mahasarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 5 (6), 239-256;
DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2025.286755

Interdisciplinary Academic and Research Journal, 5 (6), November-December 2025
Old ISSN 2774-0374: New ISSN 2985-2749
Website: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/IARJ/index

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชน ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

อภิวุฒิ วราธนากร[1], เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร[2] และ ยุภาพร ยุภาศ[3]
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

บทคัดย่อ

ภูมิหลังและวัตถุประสงค์: ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญในการบริการสาธารณะ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงานภาครัฐ องค์กร และภาคเอกชน เทคโนโลยีได้เปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของผู้คน ทำให้การดำเนินงานรวดเร็ว แม่นยำ และโปร่งใสมากขึ้น การพัฒนาอย่างต่อเนื่องของเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลให้มีระบบการจัดการที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ ประเทศต่างๆ ทั่วโลกได้บูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศกับภาครัฐและเอกชนเพื่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานด้านข้อมูลที่สามารถรองรับการบริการที่ครอบคลุม ระบบสารสนเทศที่ดีช่วยให้องค์กรบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดข้อผิดพลาด และเพิ่มความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อจัดการและให้บริการสาธารณะสามารถปรับปรุงคุณภาพงาน ลดต้นทุน และสร้างระบบที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบช่วยให้ตัดสินใจได้แม่นยำยิ่งขึ้น และเปิดโอกาสให้มีแนวคิดใหม่ๆ สำหรับการพัฒนานโยบายและโซลูชัน การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยมุ่งเน้นศึกษาปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ, ปัจจัยด้านองค์กร, ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถและทักษะของบุคคล, ปัจจัยด้านงบประมาณ และปัจจัยด้านความปลอดภัยของข้อมูล ช่วยในการวางแผน ตัดสินใจ และส่งเสริมแนวทางแก้ไขที่เหมาะสมและการวิเคราะห์ข้อมูล ทำให้สามารถปรับปรุงคุณภาพบริการและการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระเบียบวิธีการวิจัย: กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 396 คน โดยการใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย: ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ระดับมากที่สุด 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถและทักษะของบุคคล ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านงบประมาณ และปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีขององค์กร โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .966 สามารถร่วมกันอธิบายตัวผันแปร ได้ร้อยละ 93.40 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ควรการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร การตั้งมาตรฐานการบริการ มีการติดตามและประเมินผล การเปิดรับข้อเสนอแนะทั้งเจ้าหน้าที่และประชาชนผู้มาใช้บริการ และการสร้างวัฒนธรรมการบริการ หากดำเนินการตามแนวทางเหล่านี้อย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ เสริมสร้างความแข็งแกร่งของเทศบาลเมืองมหาสารคาม และเพิ่มขีดความสามารถในระยะยาว

Citation: Warathanakorn, A., Kosonkitiumporn, S., & Yupas, Y. (2025). Factors Affecting Satisfaction in Using Information Technology in Public Services in Mahasarakham Municipality, Talat Subdistrict, Mueang District, Mahasarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 5 (6), 239-256;
DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2025.286755

สรุปผล: ผลการวิจัยพบว่า ระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการประชาชนในเขตเทศบาลนครมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยหลักคือ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างเสมอภาคการให้บริการอย่างตรงเวลา การให้บริการอย่างก้าวหน้า และการให้บริการอย่างเพียงพออย่างไรก็ตาม ยังมีข้อจำกัดด้านโครงสร้างพื้นฐาน อุปกรณ์ และความพร้อมของบุคลากร ที่จะต้องพัฒนาเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ โดยปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ได้แก่ ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถและทักษะของบุคคล ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านงบประมาณ และปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีขององค์กรเทศบาลควรพัฒนาทักษะบุคลากร ปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านไอที และเพิ่มงบประมาณเพื่อพัฒนาเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น แนวทางการพัฒนาคุณภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ การขยายโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี การอบรมบุคลากร การเสริมสร้างมาตรการรักษาความปลอดภัยข้อมูล เพิ่มความโปร่งใสในการบริหารงบประมาณ และการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ เช่น การใช้ระบบจองคิวออนไลน์ เพื่อลดเวลาการรอคอยและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ซึ่งการนำแนวทางดังกล่าวไปปฏิบัติจะทำให้เทศบาลสามารถพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ครอบคลุมทุกกลุ่มประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งรองรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลในอนาคตอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ; เทคโนโลยีสารสนเทศ; เทศบาลเมืองมหาสารคาม; โครงสร้างพื้นฐาน

บทนำ

ในยุคปัจจุบัน เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญในการบริการสาธารณะ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงานภาครัฐ องค์กร และภาคเอกชน เทคโนโลยีได้เปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของผู้คน ทำให้การดำเนินงานรวดเร็ว แม่นยำ และโปร่งใสมากขึ้น การพัฒนาอย่างต่อเนื่องของเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลให้มีระบบการจัดการที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ ประเทศต่างๆ ทั่วโลกได้บูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศกับภาครัฐและเอกชนเพื่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานด้านข้อมูลที่สามารถรองรับบริการที่ครอบคลุม ระบบสารสนเทศที่ดีช่วยให้องค์กรบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดข้อผิดพลาด และเพิ่มความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อจัดการและให้บริการสาธารณะสามารถปรับปรุงคุณภาพงาน ลดต้นทุน และสร้างระบบที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบช่วยให้ตัดสินใจได้แม่นยำยิ่งขึ้นและเปิดโอกาสให้มีแนวคิดใหม่ๆ สำหรับการพัฒนานโยบายและโซลูชัน

การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรมีเป้าหมายเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพและการประมวลผลข้อมูลที่รวดเร็วและสะดวกยิ่งขึ้นในงานต่างๆ เทคโนโลยีที่ใช้ในการประมวลผลหรือจัดการข้อมูลมีบทบาทสำคัญในการสร้างข้อมูลที่มีประโยชน์ ในหน่วยงานต่างๆ การส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในการดำเนินงานขององค์กรในทุกระดับเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ การสร้างความร่วมมือในการให้บริการข้อมูลแก่สาธารณชนและการปรับตัวขององค์กรให้เข้ากับยุคดิจิทัลก็มีความสำคัญเช่นกัน ซึ่งเป็นแนวทางที่เรียบง่ายแต่มีความท้าทายมาก การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น Big Data และ AI ได้กลายเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้องค์กรดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน (พีรภัฒน์ ระรื่นรมย์ 2561)

ปัจจุบันเทศบาลมหาสารคามได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและการบริการสาธารณะ ทั้งด้านการแพทย์ ด้านสาธารณสุข ด้านการศึกษา และด้านการสื่อสารภายในองค์กร อย่างไรก็

Citation: Warathanakorn, A., Kosonkitiumporn, S., & Yupas, Y. (2025). Factors Affecting Satisfaction in Using Information Technology in Public Services in Mahasarakham Municipality, Talat Subdistrict, Mueang District, Mahasarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 5 (6), 239-256;
DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2025.286755

Interdisciplinary Academic and Research Journal, 5 (6), November-December 2025
Old ISSN 2774-0374: New ISSN 2985-2749
Website: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/IARJ/index

ตาม เนื่องจากหน่วยงานในสังกัดเทศบาลมหาสารคาม แต่ละที่มีสภาพแวดล้อมทางโครงสร้างพื้นฐานที่แตกต่างกัน และบุคลากรยังขาดความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลให้การพัฒนาไม่มีทิศทาง ขาดแผนปฏิบัติการและเป้าหมายที่ชัดเจนส่งผลให้ไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ ทำให้เกิดปัญหาในการประสานงานการบริการสาธารณะในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จากการสำรวจความพึงพอใจประชาชนในเขตเทศบาลมหาสารคาม ความพึงพอใจของของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองมหาสารคามในภาพรวม อยู่ในระดับ พอใจ สำรวจจากประชาชนที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 465 คน อยู่ในระดับพอใจ (ร้อยละ 68.32) รองลงมาอยู่ ในระดับพอใจมาก (ร้อยละ 22.78) และอยู่ในระดับไม่พอใจ (ร้อยละ 8.90) ดังนั้นแบบสำรวจนี้จำมีความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของเทศบาลมหาสารคาม และพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในชุมชน (รายงานแสดงผลการดำเนินงานตามนโยบายนายกเทศมนตรี-ปีงบประมาณ 2565)

เทศบาลเมืองมหาสารคาม ได้มีการกำหนดแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พ.ศ.2566-2570 “ท้องถิ่นดิจิตอล” หมายความว่าการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานของภาครัฐและใช้ในการบริการประชาชน ได้เสนอแนวทางการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการและการปรับเปลี่ยนข้อมูลของภาครัฐให้เป็นระบบที่มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกันอย่างปลอดภัย และมีความเป็นธรรมที่สูงขึ้น โดยมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน และการเปิดเผยข้อมูลของภาครัฐต่อสาธารณชนรัฐบาลได้รับความรับผิดชอบที่สูงขึ้นในการส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีซึ่งมีผลต่อมิติการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยการพัฒนาระบบราชการให้ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี เพื่อยกระดับภาครัฐให้เป็นรัฐบาลดิจิทัล ผ่านกลไกกฎหมายและแผนระดับชาติที่สำคัญ

ปัญหาที่พบในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของเทศบาลมหาสารคาม 1) ขาดการเชื่อมโยงข้อมูลดิจิทัลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ทำให้ไม่สามารถแบ่งปันข้อมูลได้ 2) ขาดโครงสร้างและเครือข่ายที่เชื่อมโยงการทำงานทุกระดับ 3) กฎหมายและข้อบังคับภายในองค์กรไม่ครอบคุมต่อการทำงานในรูปแบบรัฐบาลดิจิทัล 4) บุคลากรภาครัฐที่มีขาดความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 5) ประชาชนต้องการบริการที่สะดวกรวดเร็วและทั่วถึง 6) ประชาชนมีความกังวลด้านความปลอดภัยของข้อมูลในการขอรับบริการผ่านช่องทางดิจิทัล เพราะคนร้ายใช้ช่องทางดังกล่าวเพื่อฉ้อโกงประชาชน

ดังนั้นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาบริการของภาครัฐและประชาชนในพื้นที่ งานวิจัยนี้มีหลักการสำคัญในการตรวจสอบความพร้อมและความสามารถของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อการบริการสาธารณะ นอกจากนี้ยังสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการรับบริการจากเทศบาลด้วย เหตุผลหลักในการทำวิจัยครั้งนี้ก็เพื่อให้เข้าใจถึงประสิทธิภาพและความสำเร็จของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการสาธารณะ ซึ่งจะช่วยในการสร้างนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสม เพื่อให้การบริการของภาครัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม

Citation: Warathanakorn, A., Kosonkitiumporn, S., & Yupas, Y. (2025). Factors Affecting Satisfaction in Using Information Technology in Public Services in Mahasarakham Municipality, Talat Subdistrict, Mueang District, Mahasarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 5 (6), 239-256;
DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2025.286755

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

การทบทวนวรรณกรรม

เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT: Information Technology) หรือที่เรียกกันติดปากว่าไอทีเป็นคำที่รู้จักและคุ้นเคยกันเป็นอย่างดีในสังคมยุคข่าวสารหรือสังคมสารสนเทศที่ไร้พรมแดนเทคโนโลยี สารสนเทศอาจได้รับการยอมรับว่ามีศักยภาพสูงสุดในบรรดาทุก ๆ ประเด็นที่ทำการศึกษาจะเห็นได้ว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับความสนใจจากทุกประเทศทั่วโลกเป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่า เทคโนโลยีสารสนเทศจะต้องก่อให้เกิดประโยชน์เป็นอย่างมากต่อประเทศต่าง ๆ อย่างแน่นอนเทคโนโลยีสารสนเทศได้มีผู้ให้ความหมายคำว่าเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ ดังนี้

เทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology: IT) หรือที่มักเรียกสั้น ๆ ว่า “ไอที” เป็นถ้อยคำทั่วไปที่อธิบายถึงเทคโนโลยีที่นำมาใช้เพื่อการผลิต การจัดการ การจัดเก็บ การสื่อสาร และการเผยแพร่ข้อมูล นอกจากนี้แล้วไอทียังหมายความถึง คอมพิวเตอร์ที่มีการเชื่อมโยงเข้ากับระบบสื่อสาร ความเร็วสูงเพื่อนำส่งข้อมูล เสียง และวิดีโอ ตัวอย่าง เช่น เครื่องพีซี และยังรวมถึงอุปกรณ์สมัยใหม่ต่าง ๆ ประกอบด้วย โทรศัพท์ โทรทัศน์ เครื่องใช้ไฟฟ้า และอุปกรณ์มือถือ (handheld devices) ต่างๆ เป็นต้น (โอภาส เอี่ยมสิริวงศ์, 2557: 14)

เทคโนโลยีสารสนเทศ IT คือชุดของวิธีการหรือ เทคนิคต่าง ๆ สำหรับการได้รับ การจัดระเบียบ การจัดเก็บ ควบคุมและจัดสิ่งสารสนเทศ ส่วนระบบ สารสนเทศการจัดการ (management information system: MIS) เป็นเทคโนโลยีพิเศษที่ผู้จัดการ เลือกและใช้ในการสร้างข้อมูลที่มีความเฉพาะเจาะจง มีรายละเอียดที่จำเป็นในการดำเนินบทบาท ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพสำหรับองค์กรในระยะยาวได้อย่างแน่นอน (ศรินญา สุวรรณดี, 2559: 36-36)

ระบบสารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลกลายเป็นสารสนเทศที่ผู้บริหารสามารถนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจบนสถานการณ์ต่างๆ ตามวัตถุประสงค์ อย่างไรก็ตามข้อมูลและสารสนเทศมีความสัมพันธ์กัน คือ สารสนเทศจะสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อเมื่อข้อมูลที่เป็นแหล่งต้นทางนั้นมีความถูกต้อง แต่ถ้าแหล่งต้นทางขอข้อมูลเป็นข้อมูลที่ผิด เมื่อนำเข้าสู่กระบวนการ ประมวลผลก็ย่อมได้ผลลัพธ์ที่ผิดพลาด ดังประโยคหนึ่งที่ได้กล่าวไว้ว่า Garbage In, Garbage Out :GIGO ซึ่งหมายความว่า หากคุณป้อนขยะเข้าไป ผลลัพธ์ที่ได้กลับมาก็คือขยะเช่นกัน ดังนั้น เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT) จึงหมายถึง เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ใช้จัดการสารสนเทศ ซึ่งเกี่ยวข้องตั้งแต่การเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผล การแสดงผล การพิมพ์ การสร้างรายงาน และการสื่อสารข้อมูลฯลฯ (ไกรทพนธ์ เติมวิทย์ขจร, 2559: 9)

ระบบสารสนเทศองค์กร คือ ระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการทำงานขององค์กรโดยรวม ระบบประเภทนี้เกี่ยวข้องกับการทำงานร่วมกันระหว่างหลายแผนก ใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องและสามารถถ่ายโอนจากแผนกหนึ่งไปอีกแผนกหนึ่งได้ ระบบสารสนเทศนี้สามารถรองรับการใช้ข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการในระดับผู้ปฏิบัติงานได้ และ

Citation: Warathanakorn, A., Kosonkitiumporn, S., & Yupas, Y. (2025). Factors Affecting Satisfaction in Using Information Technology in Public Services in Mahasarakham Municipality, Talat Subdistrict, Mueang District, Mahasarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 5 (6), 239-256;
DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2025.286755

สนับสนุนการบริหารจัดการและสามารถบริหารจัดการในระดับที่สูงขึ้นได้อีกด้วย ข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ โดยข้อมูลอาจนำเสนอในรูปแบบสรุปได้ หรือในรูปแบบที่ต้องการ ผู้บริหารระดับสูงมักต้องแบ่งปันข้อมูลจากหลายแผนกเพื่อประกอบการตัดสินใจที่สร้างรายได้ให้กับธุรกิจ เป็นตัวอย่างของระบบข้อมูลองค์กรในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการขายผลิตภัณฑ์ให้กับแผนกต่างๆ องค์กรมีส่วนร่วมในหลายแผนก เช่น การจำหน่ายสินค้า สต๊อกคลัง วัสดุสิ้นเปลือง ค่าใช้จ่าย และบัญชีการเงิน หน่วยงานแต่ละที่อาจมีระบบสารสนเทศหรือระบบคอมพิวเตอร์ที่รองรับการดำเนินงานของหน่วยงานเองและมีระบบติดต่อสื่อสารในเครือข่ายคอมพิวเตอร์สามารถติดต่อเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ระหว่างหน่วยงาน เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลได้อย่างต่อเนื่องเป็นจุดประสงค์ในทางการทำธุรกิจคือการสร้างรายได้ผลกำไรให้กับบริษัท หรือหน่วยงานหากมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างมีประสิทธิผลระหว่างฝ่ายต่างๆ จะนำไปสู่การขายที่มีประสิทธิภาพและมีผลกำไร (พิกุล มีมานะ, สัญญา เคณาภูมิ, ภักดี โพธิ์สิงห์, สนุก สิงห์มาตร, 2560: 256)

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ ซึ่งเป็นคำเดียวกับคำว่า Satisfaction ในภาษาอังกฤษ ความพึงพอใจคือ สภาวะทางอารมณ์หรือจิตใจที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการ ความปรารถนา หรือความคาดหวังของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือเกินความคาดหวัง ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจหรือความพอใจกับผลลัพธ์ ความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นได้ในบริบทต่างๆ เช่น การทำงาน บริการ การซื้อผลิตภัณฑ์ หรือความสัมพันธ์ โดยมักจะเป็นเป้าหมายหลักที่ผู้ให้บริการหรือผู้ผลิตต้องบรรลุเพื่อสร้างความไว้วางใจ ความภักดี และความประทับใจในเชิงบวกในหมู่ลูกค้า

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของมนุษย์ เป็นความคาดหวังของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อได้รับความพึงพอใจทั้งทางวัตถุและจิตใจ เพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ถือว่าเป็นความพึงพอใจ และหากไม่ได้รับความพึงพอใจตามที่คาดหวัง ถือว่าเป็นความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจนี้เป็นความรู้สึกเชิงบวกที่แตกต่างจากความรู้สึกเชิงบวกอื่นๆ เป็นความรู้สึกที่ซับซ้อน ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะมีผลกระทบต่อบุคคลนั้นมากกว่าความรู้สึกอื่นๆ ความพึงพอใจของแต่ละคนจะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมทางกายภาพและลักษณะส่วนบุคคล (Maynard, 1975: 252-268)

มิลเลทท์ (Millet, 1954) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานภาครัฐ โดยสรุปว่า เป้าหมายยอดนิยมที่ผู้ประกอบการควรยึดถือเสมอในหลักการ 5 ประการ ได้แก่

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความเป็นธรรมในการบริหารภาครัฐ โดยยึดหลักว่าประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกด้านของกฎหมาย จะไม่มีการเลือกปฏิบัติในการให้บริการ การให้บริการอย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ โดยไม่คำนึงถึง เชื้อชาติ เพศ อายุ สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม หรือปัจจัยอื่นๆ ที่แตกต่างกัน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อขจัดการเลือกปฏิบัติและสร้างสภาพแวดล้อมในการให้บริการที่ประชาชนทุกคนรู้สึกมีคุณค่าและได้รับความเคารพ

2. การให้บริการอย่างตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การตอบสนองและตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยไม่เกิดความล่าช้า การให้บริการอย่างทันท่วงทีช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนและสร้างความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างประสบการณ์ที่ดีและทำให้เกิดความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนอย่างครบถ้วน โดยต้องมั่นใจว่าตอบสนองทุกประเด็นสำคัญของการบริการและเพียงพอต่อความต้องการ เช่น สถานที่ ทรัพยากร ทักษะ และบุคลากรในการให้บริการ เป็นต้น เพื่อให้บริการที่

Citation: Warathanakorn, A., Kosonkitiumporn, S., & Yupas, Y. (2025). Factors Affecting Satisfaction in Using Information Technology in Public Services in Mahasarakham Municipality, Talat Subdistrict, Mueang District, Mahasarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 5 (6), 239-256;
DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2025.286755

Interdisciplinary Academic and Research Journal, 5 (6), November-December 2025
Old ISSN 2774-0374: New ISSN 2985-2749
Website: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/IARJ/index

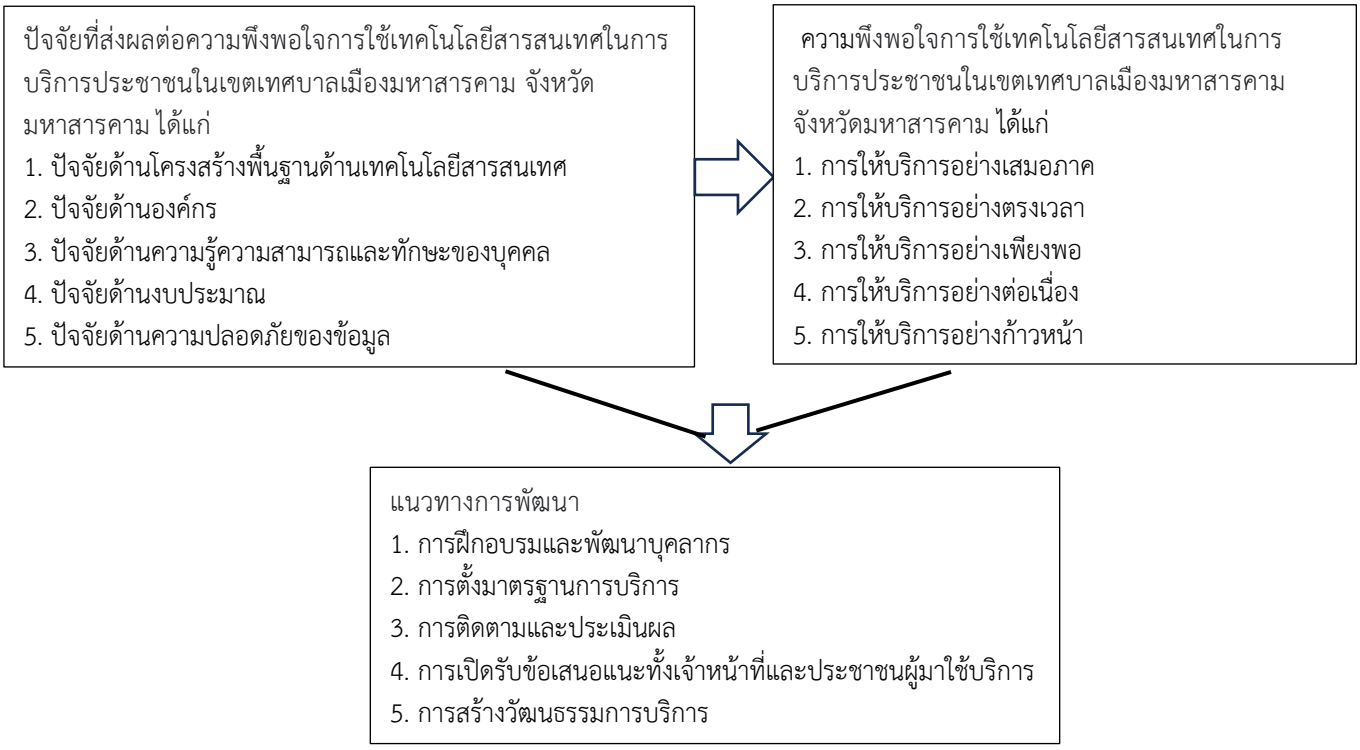
สม่ำเสมอและเชื่อถือได้ซึ่งตอบสนองความต้องการพื้นฐาน การให้บริการที่เหมาะสมไม่เพียงแต่ต้องเป็นไปตามมาตรฐานขั้นต่ำเท่านั้น แต่ยังต้องทำให้มั่นใจว่าประชาชนรู้สึกว่าความต้องการของตนได้รับการเข้าใจและได้รับการตอบสนองตามความต้องการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การส่งมอบบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอตลอดเวลา เพื่อให้แน่ใจว่าประชาชนสามารถเข้าถึงการสนับสนุนและทรัพยากรได้ทุกเมื่อที่ต้องการ แนวทางนี้มีความสำคัญต่อการรักษาความพึงพอใจและความไว้วางใจของประชาชน เนื่องจากช่วยลดการหยุดชะงักและทำให้มั่นใจได้ว่าปัญหาใดๆ จะได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงที

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) การให้บริการที่คล่องตัวและก้าวหน้า โดยเน้นที่การปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง บริการเหล่านี้มีลักษณะเฉพาะคือการปรับตัวและตอบสนองต่อความต้องการของประชนชนที่เปลี่ยนแปลงไปและแนวโน้มของสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน เป้าหมายไม่เพียงแต่ตอบสนองความคาดหวังในปัจจุบันเท่านั้น แต่ยังคาดการณ์ความต้องการในอนาคตและพัฒนาข้อเสนอบริการเชิงรุกเพื่อให้แน่ใจว่าประชาชนจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการที่ตรงต่อเวลา (สัญญา เคณาภูมิ และคณะ 2563: 14)

กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ตัวแปรตาม (Dependent Variables)
ตัวแปรพยากรณ์ ตัวแปรเกณฑ์/ตัวแปรถูกพยากรณ์



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิจัย

Citation: Warathanakorn, A., Kosonkitiumporn, S., & Yupas, Y. (2025). Factors Affecting Satisfaction in Using Information Technology in Public Services in Mahasarakham Municipality, Talat Subdistrict, Mueang District, Mahasarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 5 (6), 239-256;
DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2025.286755

Interdisciplinary Academic and Research Journal, 5 (6), November-December 2025
Old ISSN 2774-0374: New ISSN 2985-2749
Website: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/IARJ/index

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ คือ ประชนชนผู้ที่มารับบริการที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้วิธีการคำนวณจากสูตรคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 396 คน (Yamane, 1973) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Simple Random Sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองมหาสารคาม

ด้านตัวแปรของการวิจัย

ตัวแปรอิสระ 1) ปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ปัจจัยด้านองค์กร 3) ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถและทักษะของบุคคล 4) ปัจจัยด้านงบประมาณ 5) ปัจจัยด้านความปลอดภัยของข้อมูล

ตัวแปรตาม 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการที่ตรงเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการนำผลที่ได้รับไปพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคามต่อไปม โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 แบบสอบถาม ความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ จากผู้มาใช้บริการในระบบบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 4 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสัมภาษณ์ (Interview From) โดยแบ่งเป็น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และประชาชนผู้มาใช้บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นแนวทางในการพัฒนาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

2. การนำแบบสอบถามมาตรวจสอบ ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพและคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา พร้อมดัชนีความสอดคล้องเพื่อวัดผลลัพธ์อย่างมีประสิทธิภาพ โดยวิธีการหาค่า IOC (Index of Consistency) แล้วเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ได้ค่าระหว่าง 0.67-1.00

1.1 ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อให้ทำการพิจารณาหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ความถูกต้องของรูปแบบ แบบสอบถาม (Format) และการใช้ภาษา (Wording) เพื่อให้มั่นใจในความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item-Objective Congruence หรือ IOC) ได้ค่า IOC 0.91

Citation: Warathanakorn, A., Kosonkitiumporn, S., & Yupas, Y. (2025). Factors Affecting Satisfaction in Using Information Technology in Public Services in Mahasarakham Municipality, Talat Subdistrict, Mueang District, Mahasarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 5 (6), 239-256;
DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2025.286755

1.2 นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงไปทดลองใช้ (Try out) กับ กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยในครั้งนี้ จำนวน 40 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 0.98

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน

3.1 ผู้วิจัยขอหนังสือรายงานตัวจากคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ถึงเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เพื่อประสานขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.2 นำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.3 ให้มีผู้ช่วยผู้วิจัยในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนผู้วิจัย

3.4 เก็บข้อมูลเพิ่มเติมด้วยตัวเอง

4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

4.1 นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ มาตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้อง

4.2 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding Form)

4.3 นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อ ตามวิธีการของ ลิเคิร์ท (Likert Scale) ที่ผู้วิจัยประยุกต์ใช้เพียง 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปสถิตินี้ ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage

1.2 สถิติที่ใช้ในการวัดระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ใช้ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่ง มีหลักเกณฑ์การให้คะแนนในการวัดระดับผลกระทบต่อการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มาตรวัดแบบลิเคอร์ท (Likert Scale) (รณกฤต ผลแม่น, 2567 : 3-6)

1.3 สถิติทดสอบสมมติฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้สถิติ Multiple Linear Regression Analysis โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

1.4 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) นำเสนอโดยการพรรณนาความ

ผลการวิจัย

สรุปผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 ระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.46) โดยปัจจัยที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x}$ = 4.50) รองลงมาคือ การให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{x}$ = 4.46) และการให้บริการอย่างตรงเวลา ($\bar{x}$ = 4.46) อย่างไรก็ตาม ยังพบข้อจำกัดที่ต้องได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม ได้แก่ โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี

Citation: Warathanakorn, A., Kosonkitiumporn, S., & Yupas, Y. (2025). Factors Affecting Satisfaction in Using Information Technology in Public Services in Mahasarakham Municipality, Talat Subdistrict, Mueang District, Mahasarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 5 (6), 239-256;
DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2025.286755

Interdisciplinary Academic and Research Journal, 5 (6), November-December 2025
Old ISSN 2774-0374: New ISSN 2985-2749
Website: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/IARJ/index

อุปกรณ์ และความพร้อมของบุคลากร เพื่อให้การให้บริการมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างครอบคลุมมากขึ้น

สรุปผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม รายละเอียด ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 396 คน จำแนกได้ ดังนี้

1. ด้านเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 และเพศชาย 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5

2. ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 26-35 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 รองลงมา อายุ 36-45 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 21 อายุ 15-25 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 อายุ 46-55 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 และ อายุ 55 ปีขึ้นไป จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9

3. ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมาระดับปริญญาตรี จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.9 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6

4. ด้านสถานภาพ พบว่า ส่วนใหญ่สถานภาพสมรส จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 และสถานภาพโสด/หย่างร้าง จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5

5. ด้านอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7 รองลงมาอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 และอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ = 4.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x}$ = 4.50) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{x}$ = 4.46) ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา ($\bar{x}$ = 4.46) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{x}$ = 4.45) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{x}$ = 4.44)

ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและการสร้างสมการพยากรณ์ในการทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบต่อปัจจัยที่ส่งผลพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ปัจจัยส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม (r) ระหว่างตัวแปรอิสระ 5 ตัวแปร ความสัมพันธ์กันในทางบวก โดยโดยมีค่าความสัมพันธ์ตั้งแต่ .639 - .792 ไม่มีคู่ใดที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เกิน .80 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยปัจจัยส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม R = 0.966 เป็นค่าที่ชี้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามอยู่ในระดับสูงมาก R^2 = 0.934 เป็นค่าที่สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ 93.4% Adjusted R^2 = 0.933 มีค่าใกล้เคียงกับ R^2 แสดงว่าแบบจำลองไม่มีปัญหา overfitting มากนัก Std. Error of the Estimate = .13468 เป็นค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ซึ่งบ่งชี้ว่าการ

Citation: Warathanakorn, A., Kosonkitiumporn, S., & Yupas, Y. (2025). Factors Affecting Satisfaction in Using Information Technology in Public Services in Mahasarakham Municipality, Talat Subdistrict, Mueang District, Mahasarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 5 (6), 239-256;
DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2025.286755

Interdisciplinary Academic and Research Journal, 5 (6), November-December 2025
Old ISSN 2774-0374: New ISSN 2985-2749
Website: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/IARJ/index

คาดการณ์ของโมเดลมีความคลาดเคลื่อนเฉลี่ย .13468 หน่วย แสดงว่าสามารถทำนายค่าของตัวแปรตามได้แม่นยำ ความแม่นยำในการทำนายได้สูงถึงร้อยละ 96

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัยส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามของปัจจัย ค่า SS ของ Regression (99.906) สูงกว่าค่า SS ของ Residual (7.074) มาก ซึ่งบ่งชี้ว่าแบบจำลองสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ดี ค่า MS ของ Regression (19.981) สูงกว่าค่า MS ของ Residual (0.018) อย่างมาก แสดงว่าความแปรปรวนที่อธิบายโดยตัวแปรอิสระมีมากกว่าความแปรปรวนจากข้อผิดพลาด ตัวแปรอิสระรวมกันมีผลกระทบต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 4 ตัวแปร เรียงลำดับจากตัวแปรที่มีผลต่อการผันแปรในตัวแปรตามในแบบคะแนนมาตรฐานจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถและทักษะของบุคคล (X_3) (β = .317)
2. ปัจจัยด้านองค์กร (X_2) (β = .274)
3. งบประมาณ (X_4) (β = .252)
4. ปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีขององค์กร (X_1) (β = .246)

ดังนั้น เมื่อทราบค่าคงที่ (Constant) เท่ากับ -.251 ทราบค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนดิบ (B) และทราบน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) จึงสามารถสร้างสมการถดถอยได้ ดังนี้

สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ คือ $Y = a+b1x1 + b_2x_2 +...+b_nx_n$

แทนค่าในสูตร $Y = -.251 + 0.309\ (X_3) + 0.300\ (X_2) + 0.256\ (X_1) + 0.230\ (X_4)$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ $Z = B_1z_1 + B_2z_2 +...+B_nz_n$

แทนค่าในสูตร $Z = = -.251 + 0.317\ (X_3) + 0.274\ (X_2) + 0.252\ (X_4) + 0.246\ (X_1)$

เมื่อ Y และ Z = ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

สรุปผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 แนวทางการพัฒนาคุณภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม มี 5 แนวทาง ได้แก่ 1) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี เช่น การขยายเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระบบสำรองข้อมูล และเพิ่มช่องทางบริการออนไลน์ 2) การพัฒนาศักยภาพบุคลากร ผ่านการอบรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ 3) การเสริมสร้างมาตรการความปลอดภัยของข้อมูล เพื่อลดความเสี่ยงจากการรั่วไหลและเพิ่มความมั่นใจให้แก่ประชาชน 4) การเพิ่มความโปร่งใสในการบริหารงบประมาณ โดยเปิดเผยข้อมูลการจัดสรรงบประมาณและเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ และ 5) การปรับปรุงกระบวนการให้บริการ เช่น การนำระบบจองคิวออนไลน์มาใช้เพื่อลดเวลารอคอยและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ทั้งนี้ การดำเนินการตามแนวทางเหล่านี้จะช่วยให้เทศบาลสามารถพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส และครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Citation: Warathanakorn, A., Kosonkitiumporn, S., & Yupas, Y. (2025). Factors Affecting Satisfaction in Using Information Technology in Public Services in Mahasarakham Municipality, Talat Subdistrict, Mueang District, Mahasarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 5 (6), 239-256;
DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2025.286755

Interdisciplinary Academic and Research Journal, 5 (6), November-December 2025
Old ISSN 2774-0374: New ISSN 2985-2749
Website: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/IARJ/index

ผลการการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในครั้งนี้ได้นำเสนอในรูปตารางโดยแยกประเด็นการบริการ ออกเป็น 5 ประเด็น ได้แก่

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
2. ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
5. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชน	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.50	0.47	มากที่สุด
2. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.46	0.59	มากที่สุด
3. ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา	4.46	0.62	มากที่สุด
4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.45	0.58	มากที่สุด
5. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.44	0.58	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.46	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 พบว่าประชาชนที่ใช้บริการ มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ระดับมากที่สุด เมื่อคิดเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดย เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x}$ = 4.50) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\bar{x}$ = 4.46) ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา ($\bar{x}$ = 4.46) และ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{x}$ = 4.45) และ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{x}$ = 4.44)

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยมีความเชื่อมโยงกับแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการให้บริการภาครัฐ สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า ระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการให้บริการประชาชนในเขตเทศบาลนครมหาสารคาม อยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยหลักคือ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการอย่างตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

Citation: Warathanakorn, A., Kosonkitiumporn, S., & Yupas, Y. (2025). Factors Affecting Satisfaction in Using Information Technology in Public Services in Mahasarakham Municipality, Talat Subdistrict, Mueang District, Mahasarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 5 (6), 239-256;
DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2025.286755

Interdisciplinary Academic and Research Journal, 5 (6), November-December 2025
Old ISSN 2774-0374: New ISSN 2985-2749
Website: https://so03.tci-thaijo.org/index.php/IARJ/index

ซึ่งสะท้อนถึงความพร้อมของระบบสารสนเทศที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี อย่างไรก็ตาม เทศบาลควรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อรักษาคุณภาพการให้บริการ อย่างไรก็ตามยังมีข้อจำกัดด้านโครงสร้างพื้นฐาน อุปกรณ์ และความพร้อมของบุคลากร ที่จะต้องพัฒนาเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ โสภิน โพยมรัตนสิน (2563: 80) ได้กล่าวไว้ว่า ระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานของบุคลากร กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม พบว่า ทุกด้านมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปประยุกต์ใช้ในระดับสูง ได้แก่ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การประยุกต์ใช้ในการทำงาน นโยบายของหน่วยงาน และสภาพแวดล้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ที่ต้องการเพิ่มประสิทธิภาพของเทคโนโลยี ทำให้กระบวนการทำงานชัดเจนขึ้น ปรับปรุงกระบวนการทำงานได้ง่ายขึ้น ลดขั้นตอน เวลา และต้นทุน เพิ่มคุณภาพการบริการสาธารณะ และให้ประชาชนมีช่องทางในการรับบริการที่รวดเร็ว พร้อมให้บริการทุกที่ทุกเวลา สอดคล้องกับงานวิจัย ปวริศ หงส์เงิน (2567: 305) เรื่องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลีใหญ่ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลีใหญ่ อยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางพลีใหญ่ ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์ สื่อสังคมออนไลน์ ข่าวสาร และผู้รับข้อมูล โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัย กชพรรณ สินธุฉาย (2566: 42) เรื่องระดับประสิทธิผลของการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในบริการสาธารณะโดยรวมอยู่ในระดับสูง สาเหตุอาจเป็นเพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเขาย้อยสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในบริการสาธารณะเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยใช้ทรัพยากรและวิธีการที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ส่งผลให้ผู้รับบริการและบุคลากรมีความพึงพอใจต่อการปรับตัวและพัฒนาองค์กรให้สามารถดำเนินงานต่อไปได้ตามทฤษฎีประสิทธิผลองค์กรของกิ๊บสันและคณะ (Gibson & Others, 1982) กล่าวไว้ว่าการประเมินประสิทธิผลองค์กร โดยการพิจารณาจากความพึงพอใจของพนักงานนั้นอาศัยแนวคิดที่ว่าองค์กรเป็นระบบสังคม จึงจำเป็นต้องพิจารณาถึงผลประโยชน์ของผู้ที่เกี่ยวข้องในองค์กรและผลประโยชน์ที่ลูกค้าขององค์กรจะได้รับ

2. ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ได้แก่ ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถและทักษะของบุคคล ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านงบประมาณ และปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีขององค์กร แสดงให้เห็นว่าบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญและได้รับการฝึกอบรมอย่างเหมาะสมเป็นปัจจัยสำคัญในการยกระดับคุณภาพการให้บริการ เทศบาลควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และเสริมสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในองค์กร เทศบาลควรพัฒนาทักษะบุคลากร ปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านไอที และเพิ่มงบประมาณเพื่อพัฒนาเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัย โสภิน โพยมรัตนสิน (2563) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ พบว่า ลักษณะงานรับผิดชอบไม่มีความสัมพันธ์กับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ประสบการณ์ด้านการอบรมคอมพิวเตอร์และการใช้เทคโนโลยี รวมทั้งทักษะและความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ และสภาพแวดล้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ดังนั้น จากปัจจัยดังกล่าว การทำงานของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ส่งผลให้คุณภาพการบริการแก่ประชาชน ทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงงานของกรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม ได้โดยลดขั้นตอน เวลา

Citation: Warathanakorn, A., Kosonkitiumporn, S., & Yupas, Y. (2025). Factors Affecting Satisfaction in Using Information Technology in Public Services in Mahasarakham Municipality, Talat Subdistrict, Mueang District, Mahasarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 5 (6), 239-256;
DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2025.286755

และต้นทุน มีช่องทางในการรับบริการแก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ตลอดจนมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับ (Lorsuwannarat, 2016) ด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานนั้น เกี่ยวข้องกับประสบการณ์การฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเหมาะสมทั้งด้านเทคนิค (Technical Approach) ที่เน้นความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีและระบบ เช่น ควรใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ใดและเวอร์ชันใด ควรใช้ฐานข้อมูลใด และแนวทางการบูรณาการด้านเทคนิคและสังคม (Socio-technical Systems) แนวทางนี้มุ่งเน้นการสร้างสมดุลระหว่างความพึงพอใจของพนักงานและประสิทธิภาพของระบบในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการค้นหาเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับองค์กร

3. ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ควรมีการกำหนดมาตรฐานการบริการที่ชัดเจน รวมถึงการใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุด การใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงบริการของประชาชน การเปิดรับข้อเสนอแนะจากประชาชน และการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเพื่อปรับปรุงคุณภาพบริการ การขยายโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี การอบรมบุคลากร การเสริมสร้างมาตรการรักษาความปลอดภัยข้อมูล เพิ่มความโปร่งใสในการบริหารงบประมาณ และการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ เช่น การใช้ระบบจองคิวออนไลน์ เพื่อลดเวลาการรอคอยและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ ซึ่งการนำแนวทางดังกล่าวไปปฏิบัติจะทำให้เทศบาลสามารถพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ครอบคลุมทุกกลุ่มประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งรองรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลในอนาคตอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับ พระมหาไทยน้อย ญาณเมธี และพระศิลาศักดิ์ สุเมโธ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง การปรับตัวองค์กรภาครัฐสู่ยุคความเป็นรัฐบาลดิจิทัล ประเทศไทยกำลังอยู่ในระหว่างขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศเพื่อยกระดับขีดความสามารถของระบบการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม รัฐบาลดิจิทัล คือ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านบริการดิจิทัลของภาครัฐ และการใช้บริการดิจิทัลขั้นพื้นฐานของภาครัฐเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล การปรับตัวเพื่อเปลี่ยนองค์กรภาครัฐสู่ยุครัฐบาลดิจิทัล ถือเป็นการดำเนินการตามนโยบายรัฐบาลที่มุ่งสนับสนุนให้การปฏิรูปประเทศไทยประสบความสำเร็จ และจะนำไปสู่การสร้างความสามารถในการแข่งขันผ่านนวัตกรรม เพื่อให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางอุตสาหกรรมดิจิทัลและสังคมที่เท่าเทียมกัน โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขององค์กรภาครัฐเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตและส่งเสริมให้ทุกคนมีส่วนร่วมในเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลอย่างยั่งยืน สอดคล้องกับ พระครูปลัดสุวัฒนพุทธิคุณ (สุเทพ) ดีเยี่ยม (2566) ได้ศึกษาเรื่อง การยกระดับองค์กรภาครัฐสู่ความเป็นรัฐบาลดิจิทัล การเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกและปรับปรุงการสื่อสารและการทำงานร่วมกันในยุคดิจิทัลที่ "ข้อมูล" มีความสำคัญมาก องค์กรต่างๆ จำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีเพื่อช่วยให้ข้อมูลจำนวนมหาศาลนี้มีประโยชน์อย่างแท้จริง เมื่อพิจารณาถึงการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่รวดเร็วหรือ Digital Disruption อาจกล่าวได้ว่าเทคโนโลยีสามารถส่งผลต่อการกำหนดค่าของค่านิยมทางสังคมและการเมือง เทคโนโลยีเป็นโครงสร้างทางสังคมที่ขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การรับรู้ถึงผลกระทบของเทคโนโลยีบางอย่างต่อสังคม สอดคล้องกับ ธรินด์ เลิศสุขีเกษม (2565) ได้ศึกษาเรื่อง การปรับตัวขององค์การภาครัฐสู่รัฐบาลดิจิทัล ศึกษากรณีการปรับตัวของกระทรวงการต่างประเทศสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลตามกรอบของแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ปีพ.ศ. 2563 – 2565 ด้านนโยบายรัฐบาลถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงภายในหน่วยงานภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ในฐานะหน่วยงาน

Citation: Warathanakorn, A., Kosonkitiumporn, S., & Yupas, Y. (2025). Factors Affecting Satisfaction in Using Information Technology in Public Services in Mahasarakham Municipality, Talat Subdistrict, Mueang District, Mahasarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 5 (6), 239-256;
DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2025.286755

ภาครัฐ กระทรวงการต่างประเทศต้องดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาล ดังนั้น กระทรวงการต่างประเทศจึงต้องปรับแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงานให้สอดคล้องกับกรอบแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเชิงยุทธศาสตร์ 4 แผน โดยคำนึงถึงความพร้อมและคุณลักษณะ ภารกิจ และการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อให้สามารถปรับตัวเป็นรัฐบาลดิจิทัลได้อย่างเหมาะสม ซึ่งการนำแนวทางดังกล่าวไปปฏิบัติจะทำให้เทศบาลสามารถพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส ครอบคลุมทุกกลุ่มประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งรองรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลในอนาคตอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

1) ปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีขององค์กร พบว่า เทศบาลต้องปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศและพัฒนาทักษะบุคลากรผ่านการอบรมและประเมินผล เพื่อรองรับการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ควรมีความยืดหยุ่นและปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้องค์กรพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2) ปัจจัยด้านองค์กร พบว่า ปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ได้แก่ โครงสร้างที่เหมาะสม ระบบบริหารที่มีประสิทธิภาพ วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการทำงาน และทรัพยากรบุคคลที่มีความสามารถ นอกจากนี้ การสนับสนุนจากผู้บริหารและเทคโนโลยีที่ทันสมัยช่วยให้องค์กรเติบโตอย่างยั่งยืน

3) ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถและทักษะของบุคคล พบว่า การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและการให้บริการประชาชนในยุคดิจิทัล องค์กรควรมีแผนยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับเป้าหมายและใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อสนับสนุนการทำงานให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4) ปัจจัยด้านงบประมาณ พบว่า การบริหารงบประมาณด้านเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาล โดยมุ่งเน้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ความปลอดภัยไซเบอร์ และการอบรมบุคลากร การวางแผนงบประมาณที่เหมาะสมช่วยให้องค์กรลงทุนในเทคโนโลยีที่ทันสมัยและพัฒนาอย่างมั่นคง

5) ปัจจัยด้านความปลอดภัยของข้อมูล พบว่า ความปลอดภัยของข้อมูลเป็นปัจจัยสำคัญในการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลและป้องกันการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต เทศบาลควรกำหนดมาตรการควบคุมสิทธิ์การเข้าถึง อบรมพนักงาน และมีนโยบายบริหารจัดการข้อมูลที่ชัดเจน เพื่อลดความเสี่ยงในการรั่วไหลและป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเพิ่มเติมเรื่องการให้คำแนะนำในการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ เพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างเท่าเทียม และสร้างมาตรฐานการบริการที่เป็นกลางในระยะยาว

2. ควรศึกษาเพิ่มเติมเรื่องการรักษามาตรฐานของบริการให้มีคุณภาพสูง ตรงตามความคาดหวังของผู้มาใช้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในบริการในระยะยาว

3. ควรศึกษาเพิ่มเติมเรื่องการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าของเจ้าหน้าที่เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

Citation: Warathanakorn, A., Kosonkitiumporn, S., & Yupas, Y. (2025). Factors Affecting Satisfaction in Using Information Technology in Public Services in Mahasarakham Municipality, Talat Subdistrict, Mueang District, Mahasarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 5 (6), 239-256;
DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2025.286755

4. ควรศึกษาเพิ่มเติมเรื่องการให้บริการรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับยุคดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

5. ควรศึกษาเพิ่มเติมเรื่องการจัดเตรียมระบบสำรอง เช่น แหล่งพลังงาน สำรองฐานข้อมูลหรือการสำรองเจ้าหน้าที่ เพื่อให้บริการสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างราบรื่นในกรณีที่ระบบหลักไม่สามารถใช้งานได้

แนวทางการพัฒนา

1. การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร เป็นกลยุทธ์ที่ช่วยให้องค์กรสามารถปรับตัวและแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพ การดำเนินการที่เป็นระบบ ตั้งแต่การวิเคราะห์ความต้องการ การตั้งเป้าหมาย การออกแบบโปรแกรม และการติดตามผล จะช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การเรียนรู้และพัฒนาไม่ใช่สิ่งที่หยุดนิ่ง แต่เป็นการลงทุนระยะยาวที่ส่งผลให้เกิดความเติบโตของบุคลากรและองค์กรในอนาคต

2. การตั้งมาตรฐานการบริการ เป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้องค์กรสามารถยกระดับคุณภาพบริการและสร้างความแตกต่างได้ในการบริการ แนวทางที่สำคัญคือการศึกษาความต้องการของผู้มาใช้บริการ การกำหนดมาตรฐานที่ชัดเจน ออกแบบกระบวนการบริการที่เป็นระบบ ฝึกอบรมบุคลากร ใช้เทคโนโลยีสนับสนุน รับฟังข้อเสนอแนะ และปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง หากองค์กรสามารถพัฒนามาตรฐานการบริการได้ดี จะช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในระยะยาว

3. การติดตามและประเมินผล เป็นกระบวนการที่ช่วยให้องค์กรสามารถวัดผลการดำเนินงาน ค้นหาจุดแข็งและจุดอ่อน รวมถึงปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ เพื่อยกระดับองค์กร แนวทางที่สำคัญ ได้แก่ การกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดที่ชัดเจน การออกแบบระบบที่เป็นมาตรฐาน การใช้เทคโนโลยีสนับสนุน การเก็บข้อมูลที่แม่นยำ และการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง หากองค์กรสามารถนำกระบวนการติดตามและประเมินผลมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยเพิ่มศักยภาพและความสามารถในการแข่งขันในระยะยาว

4. การเปิดรับข้อเสนอแนะทั้งเจ้าหน้าที่และประชาชนผู้มาใช้บริการ เป็นวิธีที่ช่วยให้องค์กรเข้าใจจุดอ่อนจุดแข็ง และโอกาสในการพัฒนา กระบวนการที่มีประสิทธิภาพประกอบด้วยการสร้างช่องทางที่หลากหลาย การส่งเสริมวัฒนธรรมการรับฟัง การใช้เทคโนโลยีสนับสนุน การจัดการข้อเสนอแนะอย่างเป็นระบบ และการดำเนินการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง หากองค์กรสามารถนำข้อเสนอแนะไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จะช่วยสร้างความไว้วางใจจากประชาชนและยกระดับคุณภาพขององค์กรในระยะยาว

5. การสร้างวัฒนธรรมการบริการ การสร้างวัฒนธรรมการบริการที่แข็งแกร่งเป็นกุญแจสำคัญในการยกระดับองค์กร การกำหนดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน การพัฒนาทักษะของพนักงาน การให้รางวัล และการสร้างระบบสนับสนุนที่ดี ล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรมุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านการบริการ การพัฒนาวัฒนธรรมการบริการอย่างต่อเนื่องจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นในเทศบาลและเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันในระยะยาว

เอกสารอ้างอิง

กชพรรณ สินธุฉาย. (2566). แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิผลจากการนำเทคโนโลยี สารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะ กรณีศึกษาองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุร. *วารสารมณีเชษฐาราม วัดจอมมณี. 6*(4): 42

ไกรทพนธ์ เติมวิทย์ขจร, ศิริชัย นามบุรี และนิมารูนี หะยีวาเงาะ. (2559) . *รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ เรื่องการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการหลักสูตรมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ระยะที่ 1*. ยะลา : มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.

Citation: Warathanakorn, A., Kosonkitiumporn, S., & Yupas, Y. (2025). Factors Affecting Satisfaction in Using Information Technology in Public Services in Mahasarakham Municipality, Talat Subdistrict, Mueang District, Mahasarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 5 (6), 239-256;
DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2025.286755

ธรินด์ เลิศสุขีเกษม. (2565). *การปรับตัวขององค์การภาครัฐสู่รัฐบาลดิจิทัล: ศึกษากรณีการปรับตัวของกระทรวงการต่างประเทศสู่ การเป็นรัฐบาลดิจิทัลตามกรอบของแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ปีพ.ศ. 2563 – 2565.* รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. : 63

ปวริศ หงส์เงิน อรพิน ปิยะสกุลเกียรติ และ รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2567). การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลบางพลีใหญ่ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ. *วารสารมหาจุฬาคชสาร*, *15*(1), 292–306. สืบค้น จาก https://so06.tci-thaijo.org/index.php/gajasara/article/view/272756

พระครูปลัดสุวัฒนพุทธิคุณ (สุเทพ) ดีเยี่ยม. (2566). การยกระดับองค์กรภาครัฐสู่ความเป็นรัฐบาลดิจิทัล. *วารสารวิชาการแสงอีสาน,* 20(1), 122-136.

พระมหาไทยน้อย ญาณเมธี และพระศิลาศักดิ์ สุเมโธ. (2564). การปรับตัวองค์กรภาครัฐสู่ยุคความเป็นรัฐบาลดิจิทัล". *วารสารวิชาการธรรมทรรศน์.* 21(3), 297-298

พิกุล มีมานะ, สัญญา เคณาภูมิ, ภักดี โพธิ์สิงห์, สนุก สิงห์มาตร, (2560. "กลยุทธ์การบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด.* 11(1), 253-260.

พิมล โชติธนอธิวัฒน์ (2560). *การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลเมืองพนัสนิคม.* วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา. มหาวิทยาลัยบูรพา

พีรภัฒน์ ระรื่นรมย์. (2561). *การบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม.* สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

รณกฤต ผลแม่น. (2567). จากมาตรประมาณค่าของลิเคิร์ทสู่การพัฒนามาตรประมาณค่าแนวใหม่. *วารสารการวัดประเมินผล สถิติ และการวิจัยทางสังคมศาสตร์.* 5(1), 3-6

ศรินญา สุวรรณดี. (2559). *การบริหารยุทธศาสตร์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.* การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

สัญญา เคณาภูมิ. (2563). *การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร.* สถาบันวิจัยและพัฒนา: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

โสภิน โพยมรัตนสิน และวัฒนา อร่ามเธียรธ ารง. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของส่วน ราชการ กรณีศึกษากรมส่งเสริมอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม. *วารสารศิลปการจัดการ*, 4(1), 73-83.

โอภาส เอี่ยมสิริวงค์. (2557). *วิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ.* กรุงเทพฯ : วี.พริ้นท์.

Gibson, J.H., John, M.I., and James, H.D. (1982). *Organizations: Behavior Structure and Processes*. Business Publications, New York.

Lorsuwannarat, T. (2016). *e-Government. (10th ed.).* Bangkok: Zat Four Printing.

Maynard, W.S. (1975). *Responding to Social Change*. Pensylvania: Dowden Hutchision & Press.

Millet, J.D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw Hill Book Company.

Yamane, T. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. New York: New York: Harper. & Row.

Citation: Warathanakorn, A., Kosonkitiumporn, S., & Yupas, Y. (2025). Factors Affecting Satisfaction in Using Information Technology in Public Services in Mahasarakham Municipality, Talat Subdistrict, Mueang District, Mahasarakham Province. Interdisciplinary Academic and Research Journal, 5 (6), 239-256;
DOI: https://doi.org/10.60027/iarj.2025.286755