

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชน
ของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร*

USING INFORMATION TECHNOLOGY PROVIDING IN PUBLIC SERVICE
OF BANGKOK DISTRICT OFFICES

จิรพงษ์ สังข์ภาพันท์

Jirapong Sangpaphan

กมลพร กัลยาณมิตร

Kamolporn Kalyanamitra

สถิตย์ นิยมญาติ

Satit Niyomyaht

ทัศนีย์ ลักขณาภิชนชัย

Tassanee Lakkhanapichonchat

คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี, ประเทศไทย

Political Science, Bangkok Thonburi University, Thailand

E-mail: zesar1197@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อจำกัด และ 3) เพื่อเสนอแนวทางการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร และผู้บริหารของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 23 คน ใช้การคัดเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยสังเคราะห์เพื่อหาข้อสรุป แล้วจึงนำเสนอในรูปแบบพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า 1) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า มีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย กลยุทธ์ และ

* Received 17 February 2024; Revised 23 July 2024; Accepted 8 December 2024



ตัวชี้วัด ไว้อย่างชัดเจน เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า มีการจัดหาอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ ระบบเครือข่าย เพื่อใช้ในการพัฒนาระบบงาน การจัดการบุคลากร และพัฒนาบุคคล พบว่า มีการทบทวนและปรับปรุงกรอบอัตรากำลังให้มีพอเพียง พัฒนาบุคลากร งบประมาณในการดำเนินการ พบว่า งบประมาณยังไม่เพียงพอ การรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ พบว่า มีการส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญ และติดตามประเมินผล ทบทวน ปรับปรุงมาตรการและแนวทางฯ อย่างต่อเนื่อง 2) ปัญหาและข้อจำกัด พบว่า งบประมาณมีจำกัด เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ขาดการเชื่อมโยงข้อมูลที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน บุคลากรขาดความรู้ และบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีไม่เพียงพอ และ 3) แนวทางการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ พบว่า ผู้บริหารต้องเห็นความสำคัญ พัฒนาคุณภาพบุคลากร พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี บูรณาการระบบข้อมูลระหว่างหน่วยงาน และทบทวน ปรับปรุงกฎหมายและกฎระเบียบ ข้อบังคับที่เป็นอุปสรรค

คำสำคัญ: เทคโนโลยีสารสนเทศ, การให้บริการประชาชน, สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the using of information technology providing in public service of Bangkok District Offices, 2) to study the problems and obstacles of using of information technology providing in public service of Bangkok District Offices, and 3) to propose guidelines for the using of information technology providing in public service of Bangkok District Offices. The research was qualitative. The key informants used in this research were Bangkok administrators and administrators of Bangkok District Offices, totaling 23 people by a purposive selection. The instrument was interview form. Data analyzed by a descriptive. The results found that: 1) the using of information technology providing in public service of Bangkok District Offices, the policy was found to have clearly defined objectives, goals, strategies, and indicators to lead to practice. The development of information technology infrastructure found that hardware and software equipment for network systems was procured. For use in developing work systems, personnel management and personnel development,



it was found that there had been a review and improvement of the manpower framework to ensure sufficiency, personnel development, and operational budgets. It was found that the budget was still insufficient. Information security was found to encourage personnel to be aware of its importance and monitor, evaluate, review, and improve measures and guidelines. 2) the problems and obstacles of using of information technology providing in public service of Bangkok District Offices was found that the budget was limited, technology changed quickly, lack of data linkage to the same standard, personnel lack knowledge and there were insufficient information technology personnel, and 3) the guidelines for using of information technology providing in public service of Bangkok District Offices was found that the administrators must see the importance, developed personnel quality, developed technology infrastructure, integrated information systems between agencies and review and improved laws and regulations, obstructed regulations.

Keyword: Information Technology, Providing, Public Services, Bangkok District Office

บทนำ

เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเทคโนโลยีที่มีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว มีความสามารถในการใช้งานเพิ่มขึ้น ขณะเดียวกันก็มีราคาถูกลง ผลของการพัฒนานี้ทำให้มีการประยุกต์ใช้งานกันอย่างกว้างขวาง จนกล่าวได้ว่า ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับมนุษย์ทุกคนไม่ทางตรงก็ทางอ้อม (สูตรทิน อินทร์ชา, 2555) มีบทบาทสำคัญอย่างกว้างขวางในทุกวงการ ก็เพราะเทคโนโลยีสารสนเทศกลายเป็นเครื่องมือสำคัญของการทำงานทุกด้าน นับตั้งแต่ทางด้านการศึกษา การพาณิชย์ธุรกิจ ด้านเกษตรกรรม ด้านอุตสาหกรรม ด้านสาธารณสุข ด้านการวิจัยและพัฒนาต่าง ๆ ตลอดจนด้านการเมืองและงานการบริหารราชการ ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าไปช่วยให้งานเหล่านั้น ๆ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สารสนเทศจึงนับได้ว่ามีประโยชน์ต่อการนำไปใช้บริหารงานด้านต่าง ๆ (ณิชนันท์ ปวงนิม, 2557) ปัจจุบันมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกันอย่างมากมายเกือบทุกองค์กร เห็นได้จากการประยุกต์ใช้งานกันอย่างแพร่หลายในกิจการหลากหลายประเภท โดยมีราคาที่ถูกลงและมีขีดความสามารถในการ



ทำงานสูงขึ้น ทั้งนี้แนวโน้มดังกล่าวยังเกี่ยวข้องกับการพัฒนาด้านฮาร์ดแวร์ รวมถึงส่วนประกอบของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่างๆ รวมทั้งด้านซอฟต์แวร์ ซึ่งได้มีการพัฒนาซอฟต์แวร์ที่ทันสมัย ที่สามารถใช้งานร่วมกับคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่คอมพิวเตอร์สามารถควบคุมได้กับกิจกรรมมากมายอย่างที่ไม่เคยทำได้มาก่อน ซึ่งแนวโน้มในอนาคตอันใกล้ การพัฒนาคอมพิวเตอร์ให้สามารถสนับสนุนการดำเนินงานของมนุษย์ในด้านต่าง ๆ ก็จะมีผลมากขึ้นและมีประสิทธิภาพขึ้น (กัญญรัตน์ ดัตถยาวัต และเกียรติศักดิ์ บาลรัมย์, 2565)

เทคโนโลยีสารสนเทศมีจุดเด่นต่อการพัฒนาองค์การ ทั้งนี้ปริมาณการใช้ข้อมูลข่าวสารเพิ่มมากขึ้น ต้องการจัดการประมวลผลข้อมูล ข่าวสารอย่างรวดเร็ว มีระบบติดต่อสื่อสารระหว่างกันได้ง่าย สะดวกและเป็นที่ยอมรับ สามารถทำให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ และใช้ข้อมูลข่าวสาร จึงเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานและการทำงานต่าง ๆ ช่วยทำให้งานที่ยุ่งยาก ซับซ้อนจำนวนมากมีลักษณะที่ง่ายต่อการใช้งาน และยังมีระบบงานอัตโนมัติอีกหลายอย่าง ที่ช่วยสนับสนุนการทำงานในระบบที่ทำงานได้ตลอดเวลา และกระจายสถานที่ออกไปได้ห่างไกล จากผลของเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้สิ่งแวดล้อมภายนอกเปลี่ยนแปลงไปมาก ก่อให้เกิดกระแสย้อนกลับที่ยิ่งทำให้องค์การต้องปรับเปลี่ยนให้เร็วขึ้น (อุษคม เจียรจินดา, 2563) รัฐบาลของประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกให้ความสนใจเป็นอย่างมากต่อการยกระดับการให้บริการประชาชนให้สูงขึ้น ความล่าช้า ความไม่สะดวก และคุณภาพในการให้บริการของรัฐเป็นปัญหาที่รัฐบาลทุกประเทศกำลังเร่งปรับปรุงอย่างเร่งด่วน การบริการของรัฐที่ยังไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างทันการณ์ งานล่าช้า ช้าซ้อน ไม่มีประสิทธิภาพโดยเฉพาะเมื่อเทียบกับการให้บริการของภาคธุรกิจ เอกชน ประกอบกับการบริหารจัดการภาครัฐยังยึดติดอยู่กับกฎระเบียบ ไม่ยืดหยุ่น ระบบการทำงานไม่โปร่งใส และไม่สามารถแก้ปัญหาทางเศรษฐกิจ และสังคมได้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของโลกยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการแข่งขันสูง (วิไลวรรณ อัสวเศรษฐี, 2560) จึงเป็นมิติที่ภาครัฐต้องปรับตัวและให้ความสำคัญเพื่อที่จะตอบสนองต่อความต้องการและพฤติกรรมของประชาชนและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างก้าวหน้าทันสถานการณ์ (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2564) โดยเครื่องมือสำคัญที่ภาครัฐใช้ผลักดันสนับสนุนและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งก็คือ กฎหมาย ทำให้ภาครัฐสามารถขับเคลื่อนการบริหารงานราชการอย่างเป็นรูปธรรม สร้างความเชื่อมั่นในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในรูปแบบต่าง ๆ หนึ่งในกฎหมายที่นำมาขับเคลื่อนการบริหารงานราชการ คือ พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 มีเจตนารมณ์เพื่อกำหนดแนวทางในการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดินตามรัฐธรรมนูญ



แห่งราชอาณาจักรไทย โดยกำหนดให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินและการจัดให้มีบริการสาธารณะ อำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน มีการบูรณาการฐานข้อมูลของหน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานเข้าด้วยกันให้เป็นระบบ ฐานข้อมูลที่สามารถสืบค้นได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และน่าเชื่อถือสำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐและประชาชนที่มาใช้บริการ กับหน่วยงานภาครัฐปัจจุบันพระราชบัญญัติฉบับนี้มีผลบังคับใช้แล้วตั้งแต่วันที่ 23 พฤษภาคม พ.ศ. 2562 (สรลชนา ไพสारी, 2564)

ดังนั้น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร จึงมุ่งศึกษาถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ปัญหาและข้อจำกัดในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร และค้นหาแนวทางการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในองค์กรส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ซึ่งก่อให้เกิดความท้าทายแก่ผู้บริหารในอนาคตให้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร โดยผู้บริหารต้องมีความรู้ ความเข้าใจ และวิสัยทัศน์ต่อแนวโน้มของเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้สามารถตัดสินใจนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อจำกัดในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อเสนอแนวทางการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ พื้นที่ในการวิจัยครั้งนี้ คือ กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร สำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร พื้นที่เขตชั้นกลาง จำนวน 18 เขตปกครอง ได้แก่ เขตพระโขนง เขตประเวศ เขตบางเขน เขตบางกะปิ เขตลาดพร้าว เขตบึงกุ่ม เขตบางพลัด เขตภาษีเจริญ เขตจอมทอง เขตราชบุรีบูรณะ เขตสวนหลวง



เขตบางนา เขตทุ่งครุ เขตบางแค เขตวังทองหลาง เขตคันนายาว เขตสะพานสูง และเขตสายไหม เนื่องจากเป็นเขตที่มีการขยายตัวของประชากร กิจกรรมทางการค้าและที่อยู่อาศัยอย่างต่อเนื่อง

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 คน และผู้บริหารของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร จำนวน 18 คน รวม 23 คน โดยใช้วิธีการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเจาะจง (Purposive Selection)

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview Form) ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการสรุปความแบบพรรณนา

ผลการวิจัย

1. การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร พบว่า ประกอบด้วย

1) ด้านนโยบาย พบว่า การกำหนดนโยบายของหน่วยงานจะสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของประเทศ กรุงเทพมหานคร และนโยบายของผู้ว่ากรุงเทพมหานคร ซึ่งนโยบายมีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย กลยุทธ์ และตัวชี้วัด ไว้อย่างชัดเจน เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ

2) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า มีการจัดหาอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ เพื่อใช้ในการพัฒนาระบบงาน มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการใช้อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร ปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเดิมให้ทันสมัยมากขึ้น เพียงพอต่อความต้องการใช้งาน เชื่อมต่อระบบเครือข่ายภายในหน่วยงานให้มีคุณภาพและทั่วถึง

3) การจัดการบุคลากร และพัฒนาบุคคล พบว่า มีการทบทวนและปรับปรุงกรอบอัตรากำลังให้มีพอเพียง รองรับการเปลี่ยนแปลง สรรวาระดับความรู้และทักษะเพื่อจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเป็นมืออาชีพ สร้างแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองให้กับบุคลากร เพื่อให้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

4) งบประมาณในการดำเนินการ พบว่า หน่วยงานต่าง ๆ ได้จัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และใช้จ่ายงบประมาณตามวัตถุประสงค์



ที่กำหนดไว้ มีการตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล การใช้จ่ายให้เป็นไปตามแผนการปฏิบัติงาน แต่งบประมาณยังไม่เพียงพอ ส่งผลให้หน่วยงานไม่สามารถจัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานได้

5) การรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ พบว่า มีการกำหนดมาตรการ และแนวทางในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากภัยคุกคามทางเทคโนโลยีสารสนเทศ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน ส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของความมั่นคงปลอดภัยในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ และติดตามประเมินผล เพื่อทบทวน และปรับปรุงมาตรการและแนวทางฯ อย่างต่อเนื่อง เพื่อพัฒนาและยกระดับการรักษาความมั่นคงปลอดภัย

2. ปัญหาและข้อจำกัดในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชน ของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า งบประมาณของกรุงเทพมหานครมีจำกัด จึงทำให้ การนำนโยบายมาสู่การปฏิบัติทำได้ไม่มากนัก เทคโนโลยีปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ทำให้ขาดความต่อเนื่องในการพัฒนาฯ ระบบข้อมูลของแต่ละหน่วยงานจัดเก็บยังแยกส่วนจากกัน ขาดการเชื่อมโยงข้อมูลที่ต้องใช้งานร่วมกันและข้อมูลไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน บุคลากร ขาดความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีไม่เพียงพอ

3. แนวทางการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนของสำนักงาน เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริหารต้องเห็นความสำคัญ และสนับสนุนงบประมาณอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพบุคลากรให้มีสมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อ รองรับตามภารกิจองค์การ ปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีขององค์การให้ มีประสิทธิภาพ บูรณาการระบบข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานครให้ เชื่อมโยงกัน เพื่อให้ข้อมูลของทุกหน่วยงานเป็นเอกภาพ เบ็ดเสร็จในจุดเดียว และทบทวน ปรับปรุงกฎหมายและกฎระเบียบ ข้อบังคับที่เป็นอุปสรรคต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ในการปฏิบัติงาน

อภิปรายผลการวิจัย

1. การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร ที่พบว่า ประกอบด้วย 1) ด้านนโยบาย โดยการกำหนดนโยบายของ หน่วยงานจะสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของประเทศ กรุงเทพมหานคร และ นโยบายของผู้ว่ากรุงเทพมหานคร ซึ่งนโยบายมีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย กลยุทธ์ และ



ตัวชี้วัด ไว้อย่างชัดเจน เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ สอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรณัฐ สิริศานต์สกุล และคณะ (2564) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรภาครัฐ บนแพลตฟอร์มดิจิทัลแบบครบวงจร คือ กลยุทธ์/นโยบาย/เป้าหมาย/แผนงานขององค์กร 2) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศพบว่า มีการจัดหาอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ เพื่อใช้ในการพัฒนาระบบงาน มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการใช้อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับนโยบายขององค์กร ปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเดิมให้ทันสมัยมากขึ้น เพียงพอต่อความต้องการใช้งาน เชื่อมต่อระบบเครือข่ายภายในหน่วยงานให้มีคุณภาพและทั่วถึง สอดคล้องกับปรีชา พังสุบรรณ และคณะ (2563) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ผลการวิจัยพบว่า ข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีความเห็นว่าหน่วยงานที่รับผิดชอบควรจัดหาระบบหรือเครื่องมือในการบริหารจัดการให้สัญญาณอินเทอร์เน็ตมีความเสถียรและส่งสัญญาณความเร็วเพิ่มขึ้น 3) การจัดการบุคลากรและพัฒนาบุคคล พบว่า มีการทบทวนและปรับปรุงกรอบอัตรากำลังให้มีพอเพียงรองรับการเปลี่ยนแปลง สำรวจระดับความรู้และทักษะเพื่อจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเป็นมืออาชีพ สร้างแรงจูงใจในการพัฒนาตนเองให้กับบุคลากรเพื่อให้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยของอุษคม เจริญจินดา (2563) ได้ศึกษาเรื่องเทคโนโลยีสารสนเทศกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสองอันดับ คือ องค์ประกอบด้านความรู้ และองค์ประกอบด้านพฤติกรรม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 4) งบประมาณในการดำเนินการ พบว่า หน่วยงานต่าง ๆ ได้จัดทำแผนการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และใช้จ่ายงบประมาณตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีการตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล การใช้จ่ายให้เป็นไปตามแผนการปฏิบัติงาน แต่งบประมาณยังไม่เพียงพอ ส่งผลให้หน่วยงานไม่สามารถจัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรณัฐ สิริศานต์สกุล และคณะ (2564) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรภาครัฐ บนแพลตฟอร์มดิจิทัลแบบครบวงจร คือ ความเข้าใจต่อกฎระเบียบ หรือการปฏิบัติหน้าที่

2. ปัญหาและข้อจำกัดในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ที่ได้พบว่า งบประมาณของกรุงเทพมหานครมีจำกัด จึงทำ



ให้การนำนโยบายมาสู่การปฏิบัติได้ไม่มากนัก เทคโนโลยีปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วทำให้ขาดความต่อเนื่องในการพัฒนาฯ ระบบข้อมูลของแต่ละหน่วยงานจัดเก็บยังแยกส่วนจากกัน ขาดการเชื่อมโยงข้อมูลที่ต้องใช้งานร่วมกันและข้อมูลไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน บุคลากรขาดความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่งผลให้ไม่สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีไม่เพียงพอ จึงทำให้เกิดข้อจำกัดในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ สอดคล้องกับงานวิจัยของธนาชัย อีร์พัฒน์วงศ์ และคณะ (ธนาชัย อีร์พัฒน์วงศ์ และคณะ, 2564) ได้ศึกษาเรื่องปัญหายุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารภาครัฐ ผลของการศึกษาสภาพปัญหาตามยุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารภาครัฐ พบว่า บุคลากรมีการใช้ยุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารภาครัฐ ยังไม่สามารถบรรลุผลดี เท่าที่ควร ซึ่งเกิดจากปัญหาที่สำคัญ 4 ประการ 1) บุคลากรภาครัฐยังไม่ได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ ความสามารถในการเทคโนโลยีดิจิทัลเท่าที่ควร 2) อุปกรณ์ของเทคโนโลยีที่มีอยู่ยังไม่มี ความทันสมัย เท่าที่ควร 3) การจัดเตรียมและการเชื่อมต่อข้อมูลขนาดใหญ่ของหน่วยงานภาครัฐยังไม่สมบูรณ์ ครบถ้วน ทำให้การใช้ข้อมูลดังกล่าวยังไม่เกิดประโยชน์มากนัก และ 4) ยุทธศาสตร์เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อการบริหารภาครัฐในปัจจุบัน พบว่า วัตถุประสงค์ ความเป็นไปได้ และคุณค่าและประโยชน์ต่อสังคม มีความเหมาะสมและมีการนำไปปฏิบัติในระดับปานกลาง

3. แนวทางการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร คือ ผู้บริหารต้องเห็นความสำคัญ และสนับสนุนงบประมาณอย่างต่อเนื่อง พัฒนาคุณภาพบุคลากรให้มีสมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับตามภารกิจองค์การปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีขององค์การให้มีประสิทธิภาพ บูรณาการระบบข้อมูลระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานครให้เชื่อมโยงกัน เพื่อให้ข้อมูลของทุกหน่วยงานเป็นเอกภาพ เบ็ดเสร็จในจุดเดียว และทบทวน ปรับปรุงกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับที่เป็นอุปสรรคต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของเวทยา ใฝ่ใจดี และวัชรพจน์ ทรัพย์สงวนบุญ (2563) ได้ศึกษาเรื่องการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลขององค์กรภาครัฐเพื่อยกระดับความสามารถทางการแข่งขันของประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลในองค์กรภาครัฐ คือ ด้านการให้ความสำคัญของผู้บริหารระดับสูง เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุด โดยผู้บริหารต้องมีการกำหนดเป้าหมายและกลยุทธ์ที่ชัดเจนในการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัล



องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษา เรื่อง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ได้องค์ความรู้ใหม่ดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 องค์ความรู้จากการวิจัย

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุปการวิจัยได้ทราบถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย กลยุทธ์ และตัวชี้วัด ivo อย่างชัดเจน เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ ในส่วนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการจัดหาอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ ระบบเครือข่าย เพื่อใช้ในการพัฒนาระบบงาน และในด้านบุคลากร มีการทบทวนและปรับปรุงกรอบอัตรากำลังให้มีพอเพียง พัฒนาบุคลากร ในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ มีการส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญ และติดตามประเมินผล ทบทวน ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ในส่วนปัญหา



และข้อจำกัด คือด้านงบประมาณมีจำกัด เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ขาดการเชื่อมโยงข้อมูลที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน บุคลากรขาดความรู้ และบุคลากรที่เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีไม่เพียงพอ และแนวทางการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ โดยที่ผู้บริหารต้องเห็นความสำคัญ ส่งเสริมพัฒนาคุณภาพบุคลากร สนับสนุนโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี มีการบูรณาการระบบข้อมูลระหว่างหน่วยงาน และทบทวน ปรับปรุงกฎหมายและกฎระเบียบข้อบังคับที่เป็นอุปสรรคในการทำงาน จึงมีข้อเสนอแนะได้แก่ ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ คือ 1) สำนักงานเขตควรมีการกำหนดนโยบายการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนต้องมีความชัดเจนของวัตถุประสงค์ เป้าหมายของนโยบาย และสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง 2) สำนักงานเขตควรพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อุปกรณ์และซอฟต์แวร์ต้องมีคุณภาพ เพียงพอ ครอบคลุมการใช้งานและการให้บริการประชาชน ระบบเครือข่ายภายในขององค์กร ต้องมีประสิทธิภาพและมีเสถียรภาพ เพื่อให้สามารถรองรับการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง 3) ทบทวนและปรับปรุงอัตราค่าจ้างให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน และจัดอบรมความรู้ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง และไปในทิศทางที่องค์การกำหนด 4) จัดสรรงบประมาณในการดำเนินการให้เพียงพอ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามแผนการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง และ 5) การรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ ควรมีการทบทวนแนวทางปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศมีประสิทธิภาพและเป็นไปเป็นมาตรฐานเดียวกัน ในส่วนข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป คือ 1) ควรศึกษาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ในพื้นที่อื่น ๆ 2) ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร ในพื้นที่อื่น และ 3) ควรศึกษาโดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่กัน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายขึ้น

บรรณานุกรม

กัญญารัตน์ ดัดฤยวาท และเกียรติศักดิ์ บาลรัมย์. (2565). เทคโนโลยีสารสนเทศหมายถึงอะไร มีอะไรบ้าง. เรียกใช้เมื่อ 21 มิถุนายน 2566 จาก <https://cs.bru.ac.th/>



- ณิชนันท์ ปวงนิยม. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศทะเบียนทรัพย์สิน หน่วยงานสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม. ใน (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธนาชัย อีรพัฒน์วงศ์ และคณะ. (2564). ปัญหายุทธศาสตร์เทคโนโลยี ดิจิทัลเพื่อการบริหารภาครัฐ. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์, 8(1), 91-102.
- ปรีชา พังสุบรรณ และคณะ. (2563). การประเมินโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา. ยะลา: มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.
- พัชรณัฐ สิริคานต์สกุล และคณะ. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรภาครัฐบนแพลตฟอร์มดิจิทัลแบบครบวงจร. การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. ครั้งที่ 4 วันที่ 22 พฤษภาคม 2564 . กรุงเทพมหานคร: คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- วิไลวรรณ อัสวเศรษฐี. (2560). การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการภาครัฐ. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระปกเกล้า.
- เวทยา ใฝ่ใจดี และวัชรพจน์ ทรัพย์สงวนบุญ. (2563). การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลขององค์กรภาครัฐเพื่อยกระดับความสามารถทางการแข่งขันของประเทศไทย. วารสารการจัดการสมัยใหม่, 18(1), 15-27.
- สรลชนา ไพสารี. (2564). การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้เพื่อบริการประชาชน: กรณีศึกษา ฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง การทางพิเศษแห่งประเทศไทย. ใน (การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2564). Government e-Service ยกระดับขีดความสามารถภาครัฐเพื่อให้บริการประชาชน. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์.
- สุทธิน อินทร์ขำ. (2555). คอมพิวเตอร์ในการสอนระดับประถมศึกษา. เรียกใช้เมื่อ 21 มิถุนายน จาก <http://www.it.pbru.ac.th/sootthin/471301/17.pdf>
- อุษคม เจียรจินดา. (2563). เทคโนโลยีสารสนเทศกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการสถาบันพัฒนาพระวิทยากร, 3(2), 59-70.