

แนวทางการพัฒนาศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในการจัดบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Public service)
ให้แก่ประชาชนในเขตจังหวัดนครสวรรค์*

The approaches for potential development of local government to provide
public services in electronic (e-Public service)
to people in Nakhon Sawan Province

¹วรรณมาฆะ เกษรดอกไม้ และ ณัฐชัย นิ่มนวล

¹Wanmarka Gasondokmai and Nattachai Nimnual

¹คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

¹Faculty of Humanities and Social sciences, Nakhon Sawan Rajabhat University, Thailand.

¹Corresponding Author's Email: dr.per2020@gmail.com



บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหาการจัดบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้แก่ประชาชนในเขตจังหวัดนครสวรรค์ 2) นำเสนอแนวทางการพัฒนาศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ประชาชนในเขตจังหวัดนครสวรรค์ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการสัมภาษณ์ เชิงลึกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประกอบด้วยประชาชนและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 150 คน และประชุมกลุ่มผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 8 ท่าน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัญหาการจัดบริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้แก่ประชาชนในเขตจังหวัดนครสวรรค์ มีด้วยกัน 4 ด้าน คือ (1) ปัญหาเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก (2) ปัญหาเกี่ยวกับองค์ความรู้ (3) ปัญหาเกี่ยวกับการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน (4) ปัญหาเกี่ยวกับความเชื่อมั่นและความปลอดภัย 2) แนวทางการพัฒนาศักยภาพของท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ (1) พัฒนาจุดบริการแบบเบ็ดเสร็จและเข้าถึงง่าย (2) สร้างแอปพลิเคชันที่เจาะจงเฉพาะด้าน (3) จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ (4) จัดทำคู่มือการใช้งานระบบในรูปแบบออนไลน์ (5) กำหนดให้งานบริการสาธารณะทุกประเภทใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (6) พัฒนาปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง (7) กำหนดกลุ่มเป้าหมายกับเครื่องมือการวัดผลให้ตรงกัน (8) ทำข้อตกลงระหว่างหน่วยงานในการใช้ข้อมูลร่วมกัน (9) เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วม (10) สร้างระบบการให้บริการรายบุคคล (11) ให้ประชาชนเข้ามาเป็นคณะกรรมการตรวจสอบ (12) จัดกิจกรรมที่เป็นการส่งเสริมความเชื่อมั่นและปรับทัศนคติในการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัล

คำสำคัญ: บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์; ศักยภาพ; องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



Abstract

The research article consisted of the following objectives: 1) to study the current problems in providing electronic public services of local government organizations to people in Nakhon Sawan Province; and 2) to present the guidelines for potential development of local government organizations in providing electronic public services to people in Nakhon Sawan Province. The study applied a qualitative research method by way of in-depth interviews with key informants consisting of 150 people and officers of local government organizations as well as a meeting of 8 experts.

From the study, the following results are found: 1) The problems in providing electronic public services of local government organizations to people in Nakhon Sawan Province consist of 4 aspects: (1) problems with facilities; (2) problems with the body of knowledge; (3) problems with recognizing the benefits of using; and (4) problems with confidence and safety. 2) The guidelines for potential development of local government organizations in providing electronic public services are as follows: (1) developing a one-stop service that is easily accessible; (2) creating specific applications; (3) providing trainings to give knowledge on electronic public services; (4) preparing a manual for using the system in an online platform; (5) requiring all kinds of public services to use electronic systems; (6) developing the systems continuously; (7) determining the matching target group and measurement tools; (8) making an agreement between departments to use mutual information; (9) providing opportunities for local people to participate in; (10) creating an individual service system; (11) allowing the public to be a part of a committee for examining; and (12) organizing activities to promote confidence and adjust the attitude in accepting digital technology.

Keywords: Electronic Public Services; Potential; Local Government Organization

บทนำ

จากที่รัฐบาลได้มีนโยบายที่จะผลักดันการทำงานของหน่วยงานภาครัฐให้มีความเป็นองค์กรแห่งความทันสมัย สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งทั่วประเทศ มีการนำแนวนโยบายดังกล่าวมาปฏิบัติในรูปแบบของระบบการจัดบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ให้กับประชาชน อาทิ การให้บริการเบิยยังชีพทางอิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการงานทะเบียนราษฎรแบบออนไลน์ การชำระภาษีออนไลน์ ระบบรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ เป็นต้น แต่ด้วยความพร้อมของแต่ละท้องถิ่นนั้นมีความแตกต่างกัน ซึ่งดูได้จากผลการประเมินในการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งยังอยู่ในระดับที่ไม่สูงมากนัก สะท้อนให้เห็นในเบื้องต้นว่า



การบริหารจัดการในองค์กรบางแห่งยังคงมีความไม่พร้อม โดยเฉพาะในจังหวัดนครสวรรค์ ผลการประเมินเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะในภาพรวม ได้คะแนน 56.25 โดยผลคะแนนระดับประเทศอยู่ที่ 63.91 ถือว่ามีค่าเฉลี่ยด้านการจัดบริการสาธารณะต่ำกว่าในระดับประเทศอยู่พอสมควร (Department of Local Administration, 2017)

จากข้อมูลการศึกษาข้างต้น เป็นผลการดำเนินงานการจัดบริการสาธารณะในรูปแบบทั่วไป โดยผลการดำเนินงานถือว่าผ่านเกณฑ์ในระดับต่ำ นอกจากนั้นยังไม่มีการศึกษาวัดผลประสิทธิภาพการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นรายละเอียดเฉพาะด้าน เพราะฉะนั้นการศึกษาแนวทางการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Public service) ให้แก่ประชาชน มีโอกาสที่จะทำให้เกิดความเข้าใจและพัฒนการจัดบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมกันนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปใช้เป็นแบบแผนปฏิบัติงานได้

เหตุผลที่เลือกศึกษาจังหวัดนครสวรรค์ เนื่องจากจังหวัดนครสวรรค์อยู่ในเขตภาคเหนือตอนล่างหรือภาคกลางตอนบน เป็นจุดเชื่อมโยงสินค้าและการบริการไปยังจังหวัดต่างๆ ซึ่งมีความหลากหลายในความต้องการของประชากรค่อนข้างสูง เป็นเพราะว่ามีประชากรหลายกลุ่มเข้ามาประกอบอาชีพในพื้นที่ เช่น มาจากจังหวัดอุทัยธานี กำแพงเพชร และจังหวัดอื่นๆ ซึ่งการจัดบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย จึงเป็นเรื่องค่อนข้างยาก หน่วยงานภาคส่วนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปกครองระดับท้องถิ่นต้องมีการศึกษา และการพัฒนาการให้บริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบที่หลากหลาย

ดังนั้น แนวทางการพัฒนาศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Public service) ให้แก่ประชาชนในเขตจังหวัดนครสวรรค์ จะเป็นแนวทางในการพัฒนาสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ และเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการหรือเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่แท้จริง สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับเปลี่ยนภาครัฐ สู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ตามแผนการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไปสู่ประเทศไทย 4.0 สืบต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการจัดบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-Public service) ให้แก่ประชาชนในเขตจังหวัดนครสวรรค์
2. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Public service) ให้แก่ประชาชนในเขตจังหวัดนครสวรรค์

วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เก็บข้อมูลด้วยการใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) และประชุมกลุ่ม (Focus Group) โดยมีขั้นตอนการดำเนินการตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการจัดบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้แก่ประชาชนในเขตจังหวัดนครสวรรค์ ใช้วิธีทำการศึกษา แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การให้บริการสาธารณะแบบอิเล็กทรอนิกส์ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จากตำรา เอกสารต่างๆ พร้อมกับพิจารณาทบทวนแนวคิดและทฤษฎีจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย หลังจากนั้น ทำการสร้างเครื่องมือแบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา เพื่อนำไปใช้สำหรับสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก ประกอบด้วย ประชาชนทั้ง 15 อำเภอ ๆ ละ 5 คน รวมเป็นจำนวน 75 คน ศึกษาจากตัวแทนเจ้าหน้าที่ที่ดูแลการจัดบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดนครสวรรค์ ทั้ง 15 อำเภอ ๆ ละ 5 คน รวมเป็นจำนวน 75 คน รวมทั้งสิ้น 150 คน โดยใช้กลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง อย่างเหมาะสม และครอบคลุมกับประเด็นที่ทำการศึกษามากที่สุด หลังจากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้วิธีอุปนัย เพื่อนำไปใช้ในการจัดทำแนวทางการพัฒนาศักยภาพต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ประชาชนในเขตจังหวัดนครสวรรค์ หลังจากที่ได้ข้อมูลสภาพปัญหาตามวัตถุประสงค์ข้อ 1 ผู้วิจัยได้แสดงข้อมูลสภาพปัญหาที่รวบรวมมาทั้งหมด ให้กับผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้เชี่ยวชาญในการจัดบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ และมีความเกี่ยวข้องกับประชาชนในชุมชนท้องถิ่นจำนวน 8 คน แล้วนำคำแนะนำที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล ไปปรับปรุงแนวทางที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้มีความถูกต้อง เหมาะสมยิ่งขึ้น

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Public service) ให้แก่ประชาชนในเขตจังหวัดนครสวรรค์สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 สภาพปัญหาการจัดบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-Public service) ให้แก่ประชาชนในเขตจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ประชาชนไม่สามารถเข้าถึงบริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกกลุ่ม ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นประชาชนที่อยู่นอกเขตเมือง ปัญหาที่พบส่วนใหญ่มีทั้งหมด 4 ด้าน คือ

1.1) ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (Facilitation) ได้แก่ อุปกรณ์เทคโนโลยีที่รองรับการใช้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ไม่เพียงพอ ช่องทางการเข้าถึงบริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ไม่หลากหลาย การใช้งานในระบบค่อนข้างยุ่งยากซับซ้อน เจ้าหน้าที่ให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ไม่เพียงพอ

1.2) ปัญหาด้านองค์ความรู้ (Knowledge) ได้แก่ มีองค์ความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้งานและการเข้าถึงบริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์จำกัด มีการรับรู้ถึงสิทธิในการใช้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์น้อย มีทักษะพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีน้อย และคู่มือการใช้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ไม่ดึงดูดความสนใจให้เรียนรู้ทำความเข้าใจ



1.3) ปัญหาด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน (Perception of usage benefits) ได้แก่ การบริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ไม่สอดคล้องกับศักยภาพการใช้งานของประชาชน มีการนำไปใช้ในการบูรณาการการจัดการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ร่วมกับหน่วยงานอื่นค่อนข้างน้อย และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประโยชน์การใช้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ยังไม่ทั่วถึง

1.4) ปัญหาด้านความเชื่อมั่นและความปลอดภัย (Confidence and safety) ได้แก่ มีความเชื่อมั่นในการบริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ค่อนข้างน้อย กระบวนการให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ยังไม่ทั่วถึง มาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลยังไม่รัดกุม

วัตถุประสงค์ที่ 2 แนวทางการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Public service) ให้แก่ประชาชนในเขตจังหวัดนครสวรรค์ พบว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรดำเนินการ ดังต่อไปนี้

2.1) แนวทางการพัฒนาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ จัดหาจุดบริการอินเทอร์เน็ต หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ให้กับประชาชน ให้การบริการทุกประเภทอยู่ในหน้าเว็บไซต์เดียวกันและปรับช่องทางการเข้าถึงให้ง่าย สร้างแอปพลิเคชันสำหรับการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ และจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการกับผู้ที่ไม่สามารถใช้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ได้

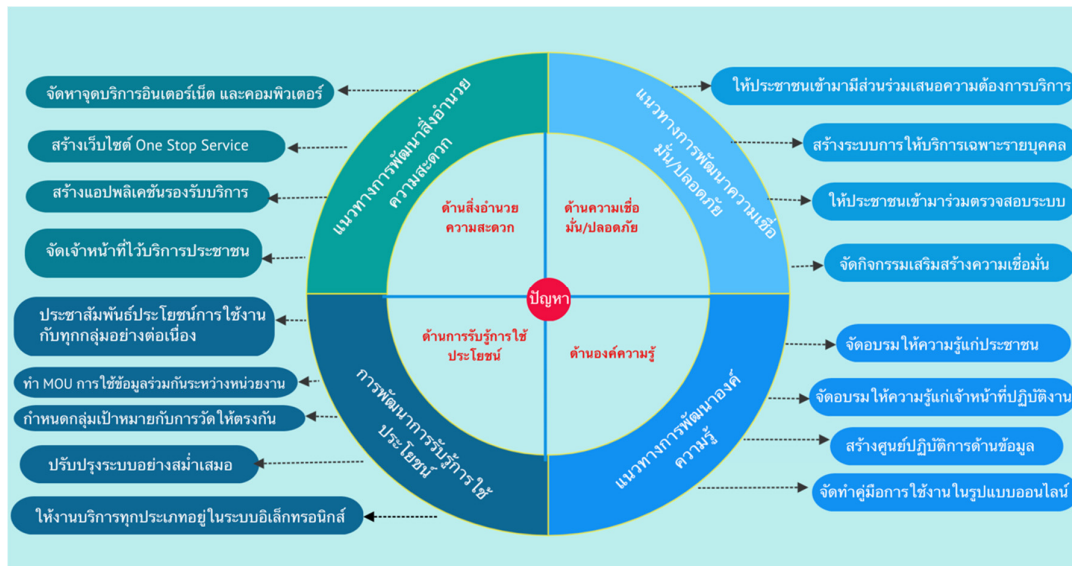
2.2) แนวทางการพัฒนาด้านองค์ความรู้ ได้แก่ จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง จัดอบรมพัฒนาทักษะการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์แก่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ สร้างศูนย์ปฏิบัติการด้านข้อมูลสารสนเทศเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ระดับชุมชนให้ครอบคลุม และจัดทำคู่มือการใช้งานของระบบในรูปแบบออนไลน์ที่น่าสนใจและเข้าใจง่าย

2.3) แนวทางการพัฒนาด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน ได้แก่ กำหนดให้งานบริการสาธารณะทุกประเภทใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ พัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ กำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ใช้บริการกับเครื่องมือการวัดผลการบริการให้ตรงกัน ประชาสัมพันธ์ประโยชน์จากการใช้งานให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง และทำบันทึกข้อตกลงระหว่างหน่วยงานในการใช้ข้อมูลร่วมกัน

2.4) แนวทางการพัฒนาด้านความเชื่อมั่นและความปลอดภัย ได้แก่ เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในการเสนอความต้องการระบบการให้บริการ สร้างระบบการให้บริการรายบุคคลที่ทำให้ประชาชนรู้สึกมีความเป็นส่วนตัวและปลอดภัย กำหนดให้ประชาชนเข้ามาเป็นคณะกรรมการตรวจสอบการบริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ และจัดกิจกรรมที่เป็นการส่งเสริมความเชื่อมั่นและปรับทัศนคติในการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลแก่ประชาชน

องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษาวิจัยกับผู้ให้ข้อมูลทั้งประชาชนและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ได้ทราบถึงปัญหาของการบริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ และแนวทางการพัฒนาการบริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และพัฒนาออกมาเป็นต้นแบบตามแผนภาพด้านล่างนี้



ภาพที่ 1 องค์ความรู้จากการวิจัย

อภิปรายผลการวิจัย

แนวทางการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Public service) ให้แก่ประชาชนในเขตจังหวัดนครสวรรค์ ผู้วิจัยจะอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า ปัญหาของการใช้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ มีปัญหาอยู่ 4 ด้าน ประกอบด้วย

1. ปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่เป็นเช่นนั้นเป็นเพราะว่า อุปกรณ์เทคโนโลยีที่รองรับการใช้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ไม่เพียงพอ ช่องทางการเข้าถึงบริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ไม่หลากหลาย การเข้าใช้งานในระบบค่อนข้างยุ่งยากซับซ้อน เจ้าหน้าที่ให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ไม่เพียงพอ ทำให้เป็นปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับ อาภรณ์ คุระเอียด และวิภา ธรรมโชติ (Kuraeiad, and Thammachot, 2019) กล่าวว่าปัญหาที่มาจากสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่ว่าจะเป็นบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญมีจำกัด งบประมาณไม่เพียงพอ นับเป็นอุปสรรคสำหรับการนำระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปปฏิบัติในภาครัฐ นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับ Tomaszewicz (2018) ที่กล่าวว่า การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างยั่งยืนควรตั้งอยู่บนพื้นฐาน ของสิ่งอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน

2. ปัญหาด้านองค์ความรู้ ที่เป็นเช่นนั้นเป็นเพราะว่า มีองค์ความรู้เกี่ยวกับวิธีการใช้งานและการเข้าถึงบริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์จำกัด มีการรับรู้ถึงสิทธิในการใช้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์น้อย มีทักษะพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีน้อย และคู่มือการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ไม่ดึงดูดความสนใจให้เรียนรู้ทำความเข้าใจ ทำให้เป็นปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับ วันทนีย์ มงคลทรัพย์กุล และคณะ (Mongkolsubkul et al. 2016) ที่กล่าวว่า ปัญหาเกี่ยวกับองค์ความรู้โดยเฉพาะ



ด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน มีผลต่อการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ นอกจากนั้น ยังสอดคล้องกับ อาภรณ์ คุระเอียด และวิภา ธรรมโชติ (Kuraeiad, and Thammachot, 2019) ที่กล่าวว่า ปัญหาเกี่ยวกับการรับรู้และความเข้าใจ มีผลกระทบต่อการใช้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์

3. ปัญหาด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน ที่เป็นเช่นนั้นเป็นเพราะว่า การบริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ไม่สอดคล้องกับศักยภาพการใช้งานของประชาชน มีการนำไปใช้ในการบูรณาการการจัดการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ร่วมกับหน่วยงานอื่นค่อนข้างน้อย และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับประโยชน์การใช้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ยังไม่ทั่วถึง ทำให้เป็นปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับ จุฑาทิพย์ ไชยกำบัง (Chaikhambung, 2012) ที่กล่าวว่า หากไม่มีการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้งานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และความเข้ากันได้กับชีวิตประจำวัน จะส่งผลกระทบต่อการใช้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับ โชคธำรงค์ จงจอหอ (Chongchorhor, 2012) ที่กล่าวว่า หากไม่มีการออกแบบและประเมินผล และไม่เห็นคุณค่าและความสำคัญของระบบอิเล็กทรอนิกส์ จะส่งผลกระทบต่อการใช้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์

4. ปัญหาด้านความเชื่อมั่นและความปลอดภัย ที่เป็นเช่นนั้นเป็นเพราะว่า มีความเชื่อมั่นในการบริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ค่อนข้างน้อย กระบวนการให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ยังไม่ทั่วถึง มาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลยังไม่รัดกุม ทำให้เป็นปัญหาเกี่ยวกับการใช้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับ จุฑาทิพย์ ไชยกำบัง (Chaikhambung, 2012) ที่กล่าวว่า ปัญหาของความไว้วางใจ และความโปร่งใส จะส่งผลกระทบต่อการใช้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนั้น ยังสอดคล้องกับ เรวดี แสงสุริยงค์ (Sangsuriyong, 2004) ที่กล่าวว่า การบริการอิเล็กทรอนิกส์สำหรับให้บริการสาธารณะไทยที่ทำให้เกิดการให้บริการที่เรียกว่าการบริการที่สร้างความสัมพันธ์กับประชาชน ได้รับอิทธิพลรวมและอิทธิพลทางตรงมาจากปัจจัยเหตุด้านคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า แนวทางการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Public service) ให้แก่ประชาชนในเขตจังหวัดนครสวรรค์ สามารถนำเสนอเป็นแนวทางในการพัฒนา ได้ดังนี้

1. แนวทางการพัฒนาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรดำเนินการจัดหาจุดบริการอินเทอร์เน็ต สมาร์ทโฟน หรือ เครื่องคอมพิวเตอร์ให้กับประชาชน ให้การบริการทุกประเภทอยู่ในหน้าเว็บไซต์เดียวกันและปรับช่องทางการเข้าถึงให้ง่าย สร้างแอปพลิเคชันสำหรับการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ และจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการในกรณีที่ผู้รับบริการไม่สามารถใช้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยจะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถพัฒนาการจัดบริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ อาภรณ์ คุระเอียด และวิภา ธรรมโชติ (Kuraeiad, and Thammachot, 2019) ได้กล่าวว่า แนวทางการพัฒนาการบริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ให้ประสบผลสำเร็จ ควรจัดให้มีการพัฒนาศักยภาพขององค์กรภาครัฐและนำผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกมาร่วมปฏิบัติงาน วางแผนการจัดงบประมาณให้เพียงพอเป็นการล่วงหน้า และจัดระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อสร้างความเข้าใจและแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการ



นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Reddick (2012) ที่กล่าวว่าผู้กำหนดนโยบายควรตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ในสภาพแวดล้อมที่มีความหลากหลายไม่ควรยึดติดช่องทางใดช่องทางหนึ่ง

2. แนวทางการพัฒนาด้านองค์ความรู้ ควรดำเนินการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง จัดอบรมพัฒนาทักษะการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์แก่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ สร้างศูนย์ปฏิบัติการด้านข้อมูลสารสนเทศเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ระดับชุมชนให้ครอบคลุมและจัดทำคู่มือการใช้งานของระบบในรูปแบบออนไลน์ที่น่าสนใจและเข้าใจง่าย โดยจะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถพัฒนาการจัดบริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ Macintosh (2004) ที่กล่าวว่าแนวทางการพัฒนาการบริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ให้ประสบผลสำเร็จ ควรจำเป็นต้องมีเทคโนโลยีสารสนเทศที่เข้าไปสนับสนุนกระบวนการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Participation) โดยเข้าไปเสริมสร้างศักยภาพ พัฒนาความรู้ความเข้าใจ เชื่อมโยงการสื่อสาร และประสานความร่วมมือของผู้คนแต่ละแห่งเข้าด้วยกัน

3. แนวทางการพัฒนาด้านการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน ควรดำเนินการกำหนดให้งานบริการสาธารณะอยู่ในรูปแบบของระบบอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมด พัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ กำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ใช้บริการกับเครื่องมือการวัดผลการบริการให้ตรงกัน ทำบันทึกข้อตกลงระหว่างหน่วยงานในการใช้ข้อมูลร่วมกัน ประชาสัมพันธ์ประโยชน์จากการใช้งานให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง โดยจะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถพัฒนาการจัดบริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ วันทนี มงคลทรัพย์กุล และคณะ (Mongkolsubkul et al. 2016) ที่กล่าวว่าแนวทางในการพัฒนาการยอมรับบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ควรส่งเสริมให้ประชาชนได้รับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ อาภรณ์ คุระเอียด และรวิภา ธรรมโชติ (Kuraeiad, and Thammachot, 2019) ได้กล่าวว่าควรสร้างระบบการประสานงานระหว่างองค์การเพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ถึงประโยชน์การใช้งานได้มากขึ้น

4. แนวทางการพัฒนาด้านความเชื่อมั่นและความปลอดภัย ควรดำเนินการเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในการเสนอความต้องการระบบการให้บริการ สร้างระบบการให้บริการรายบุคคลที่ทำให้ประชาชนรู้สึกมีความเป็นส่วนตัวและปลอดภัย กำหนดให้ประชาชนเข้ามาเป็นคณะกรรมการตรวจสอบการบริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ จัดกิจกรรมที่เป็นการส่งเสริมความเชื่อมั่นและปรับทัศนคติในการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลแก่ประชาชน โดยจะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถพัฒนาการจัดบริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ได้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ โชคธำรงค์ จงจอหอ (Chongchorhor, 2012) ที่กล่าวว่าปัจจัยที่จะทำให้การให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์บรรลุผลสำเร็จ ควรมุ่งเน้นถึงความมั่นคงปลอดภัยของระบบและผู้ให้บริการ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ ปัทิตา หวายสันติยะ (Waisanthia, 2016) กล่าวว่าความเป็นส่วนตัวและด้านการบรรลุตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ จะทำให้คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์มีประสิทธิภาพที่สุด



สรุป

ปัญหาการให้บริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครสวรรค์ พบปัญหาอยู่ 4 ด้าน คือ สิ่งอำนวยความสะดวก องค์ความรู้ การรับรู้ถึงประโยชน์การใช้งาน และความเชื่อมั่นและความปลอดภัย จากปัญหาดังกล่าวจึงนำไปหาแนวทางพัฒนาบริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ โดยให้มีการเพิ่มจุดบริการแบบเบ็ดเสร็จ สร้างแอปพลิเคชันที่เจาะจง จัดอบรมให้ความรู้ จัดทำคู่มือการใช้งาน กำหนดให้บริการสาธารณะทุกประเภทให้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ พัฒนาปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง กำหนดกลุ่มเป้าหมายกับเครื่องมือการวัดผลให้ตรงกัน ทำข้อตกลงระหว่างหน่วยงานในการใช้ข้อมูลร่วมกัน เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วม สร้างระบบการให้บริการรายบุคคล ให้ประชาชนเป็นคณะกรรมการตรวจสอบ และจัดกิจกรรมส่งเสริมความเชื่อมั่นในการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัล ย่อมส่งผลให้การบริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดประสิทธิภาพในการใช้งานยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ หรือแนวนโยบายที่ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและสนับสนุน การจัดหาบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน รวมถึงจัดสรรงบประมาณต่อการจัดซื้อจัดจ้างวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่นำมาใช้กับการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์อย่างเพียงพอ

1.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับผู้ออกแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรวางแผนประสานงานกันก่อนที่จะพัฒนาระบบบริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์

1.3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมอบหมายให้ฝ่ายที่รับผิดชอบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดำเนินการพัฒนาระบบการจัดการโครงสร้างพื้นฐานในการให้บริการ เช่น โครงข่ายการสื่อสารโทรคมนาคมให้เข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา และปลอดภัยกับผู้ใช้งาน

1.4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรจัดทำโครงการพัฒนาระบบการจัดการความรู้ให้กับบุคลากรเจ้าหน้าที่ และประชาชน ในเรื่องการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์

1.5 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรกำหนดมาตรการที่ชัดเจนและรัดกุมเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนผู้ใช้บริการสำหรับการป้องกันความปลอดภัยและให้รู้สึกถึงความเป็นส่วนตัว โดยอาจจะเพิ่มช่องทางการให้บริการประชาชนเป็นรายบุคคล

1.6 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรสร้างระบบการประเมินการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ และให้ประชาชนเข้ามาประเมินผลทุกครั้งที่ใช้บริการ

1.7 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรกำหนดเป้าหมายกลุ่มคนที่จะเข้ามาใช้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ให้ชัดเจน เช่น กลุ่มผู้ได้รับความเดือดร้อนจากภัยพิบัติ กลุ่มประกอบอาชีพ เป็นต้น

1.8 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรจัดสร้างเครื่องมือในการวัดผลสัมฤทธิ์ที่ได้จริงกับกลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์

1.9 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรดำเนินการจ้างเหมาจัดทำแอปพลิเคชันงานบริการที่ครบถ้วนทุกประเภทงาน

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับ

2.1 ควรศึกษาเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบต่าง ๆ

2.2 ควรมีการพัฒนาต่อยอดเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ ในหน่วยงานภาครัฐส่วนอื่น ๆ ต่อไป

References

- Chaikhambung, J. (2012). Success Factor of E-Governments. *Journal of Information Science*, 30 (1), 41-55.
- Chongchorhor, C. (2012). The Success Factors of the Citizen's E-Participation Services. *Journal of Information Science*, 30(1), 65-78.
- Department of Local Administration. (2017). *Annual Report on Local Performance Assessment*. Retrieved February 10, 2019, from http://www.dla.go.th/upload/ebook/column/2017/10/2212_5973.pdf.
- Kuraeiad, A., & Thammachot, R. (2019). The Application of E-Government in Public Service Delivery. *Burapha Journal of Political Economy*, 11(1), 191-208.
- Macintosh, A. (2004). Characterizing E-Participation in Policy-Making. *Hawaii International Conference on System Sciences*, 37(1), 1-10.
- Mongkolsubkul, W. et al. (2016). Factors Affecting Adoption of E-Government Service: A Case Study of E-Revenue. *KMUTT Research and Development Journal*, 39(1), 3-9.
- Reddick, C. G. (2012). Channel Choice and The Digital Divide in E-Government: The Case of Egypt. *Journal Information Technology for Development*, 18(1), 226-246.
- Sangsuriyong, R. (2004). *E-Service a Model for Service Delivery in The Thai Public Center*. Bangkok: Chulalongkorn University.
- Tomaszewicz, A. A. (2018). Usability and Functionality of Websites of Commune Offices as Stimulants of Sustainable Development of E-Government. *European Journal of Service Management*, 27(2), 483-488.
- Waisanthia, P. (2016). *e-Service Quality on User Satisfaction: Case Study of The Local Agency had Filed a Registration Statement of the Withholding Tax from Webpage*. (Master's Thesis). Raja Mangala University of Technology Isan. Nakhon Ratchasima.