

รัฐอิเล็กทรอนิกส์กับการบริการสาธารณะในเทศบาลเมือง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา E-Government and Administration of Public Services in the Municipalities of Phra Nakhon Si Ayutthaya Province

ชญาพัฒน์ เลิศอำนาจกิจเสรี^{1*}
Chayapadhana Loetamnatkitseri^{1*}

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องรัฐอิเล็กทรอนิกส์กับการบริการสาธารณะในเทศบาลเมือง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ระดับการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ออนไลน์แอปพลิเคชัน เพื่อให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในเทศบาลเมือง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา และเสนอแนะแนวทางพัฒนา ในบริบท 5 ด้าน คือ การเป็นศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ การขออนุญาตก่อสร้าง การออกหนังสือรับรอง การชำระค่าธรรมเนียมขยะ บำบัดน้ำเสีย และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Method Research) ในรูปแบบผสมผสาน (Convergent design) ด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพควบคู่กัน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามการวิจัยเชิงปริมาณทั้งหมด 469 คนส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 41-50 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีอาชีพรับจ้างทั่วไป อาศัยอยู่ในเทศบาลเมืองอยุธยา และอยู่อาศัยในพื้นที่มากกว่า 26 ปีขึ้นไป มีการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ 1-5 ครั้งต่อปี ใช้งานในการชำระค่าธรรมเนียมขยะ บำบัดน้ำเสีย ส่วนกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักการวิจัยเชิงคุณภาพทั้งหมด 7 คนได้แก่รองนายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาลและหัวหน้าสำนักงานปลัด จบในสาขาวิชา รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ และการบริการสาธารณะ 5 ด้านพบว่า ด้านการเป็นศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ด้านการออกหนังสือรับรอง อยู่ในระดับมาก ด้านการชำระค่าธรรมเนียมขยะ บำบัดน้ำเสียและ ด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมากที่สุด ระดับความเข้มข้นของการให้บริการสาธารณะอยู่ในระดับตั้งแต่ การเผยแพร่ข้อมูล (Information) ระดับที่มีการโต้ตอบ (Interaction) จนถึงระดับที่มีการทำธุรกรรม (Interchange Transaction) แต่ยังไม่สามารถทำถึงระดับการบูรณาการข้ามหน่วยงาน (Integration) ได้ ส่วนการพัฒนาต้องเป็นไปจากรัฐส่วนกลางเป็นทิศทางเดียวพร้อมกับสนับสนุนงบประมาณ

คำสำคัญ : รัฐอิเล็กทรอนิกส์ การบริการสาธารณะ เทศบาลเมือง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

^{1*} สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

Department of Public Administration, Faculty of Humanities and Social Sciences, Phranakhon Si Ayutthaya Rajabhat University

E-mail : chayapadhana@aru.ac.th

*Corresponding author

Abstract

This research on E-government and administration of public services in the municipalities of Phra Nakhon Si Ayutthaya province aimed 1) to analyze the utilization level of E-Government system, online platforms, and applications for public services within Phra Nakhon Si Ayutthaya Municipalities; and 2) to propose actionable developmental strategies focusing on five specific service contexts: One-stop service center, constructing Permission, certification Issuance, fee payments for waste management, and E-document/E-filing systems. The study employed a mixed-method research design, specifically a convergent approach. The findings revealed that the 469 respondents in the quantitative component were aged 41 to 50 years and held a bachelor's degree, working as general laborers, and characterized as long-term residents of Ayutthaya Municipality (over 26 years). System engagement was marginal, typically 1 to 5 instances annually, with the predominant usage being fee payment. The qualitative component involved 7 key informants, including the deputy mayor, the municipal clerk (permanent secretary), and the head of the office of the permanent secretary. All of whom had educational backgrounds in political science, public administration, and public service. A dimensional assessment of the five public services indicated that the One-stop service, construction permitting, and certification issuance achieved a high service level. Conversely, the fee payment and E-Filing systems were rated at the highest level. The maturity of service delivery ranged from information dissemination and interaction to the interchange/transaction capability. The system has not yet attained the highest level of Integration across inter-organizational boundaries. The development should be solely directed by the central government, with accompanying budgetary support.

Keyword: E-Government; Public Service Administration; Municipalities; Phra Nakhon Si Ayutthaya Province

1. บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของงานวิจัย

การกำเนิดและประยุกต์ใช้อินเทอร์เน็ตในช่วงทศวรรษ 1960 (ประมาณปี ค.ศ. 1967) นับเป็นจุดเปลี่ยนสำคัญที่ขับเคลื่อนให้เกิดการพัฒนาทางเทคโนโลยีอย่างก้าวกระโดด การใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ขยายตัวอย่างกว้างขวางในเวลาต่อมา ซึ่งทำหน้าที่เป็นสื่อกลางที่มีประสิทธิภาพสูงในการอำนวยความสะดวกด้านการสื่อสาร การแลกเปลี่ยนข้อมูล และสารสนเทศ โดยมีคุณสมบัติเด่นคือ ความรวดเร็ว ความสะดวก และการลดต้นทุน ปัจจุบันวิวัฒนาการทางเทคโนโลยีได้ก้าวเข้าสู่ยุคของ อินเทอร์เน็ตแห่งสรรพสิ่ง (Internet of Things: IoT) ซึ่งมีอิทธิพลอย่างมากต่อวิถีชีวิตประจำวันผ่านอุปกรณ์ เทคโนโลยีแบบพกพา (Mobility) เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ แท็บเล็ต และคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เหล่านี้สามารถทำงานร่วมกันและเชื่อมต่อถึงกันได้ภายใน ระบบคอมพิวเตอร์แบบคลาวด์ (Cloud Computing) ในปัจจุบัน (ชญาพัฒน์ เลิศอำนาจกิจเสรี และนราธิป ปิติชนบท, 2564) ดังนั้น อรรถประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากเทคโนโลยีดังกล่าวจึงมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อมวลมนุษยชาติ ดังนั้น การบริหารหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนจึงมีความจำเป็นในการปรับปรุงระบบการบริหารให้สอดคล้องกับการพัฒนาทางเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการใช้ชีวิตของประชาชน โดยการเปลี่ยนผ่านมาสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ คือการที่รัฐบาลใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เพื่อเสริมสร้างสมรรถนะของภาครัฐในการให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพสูงแก่ประชาชน ด้วยการตระหนักถึงคุณค่าทางยุทธศาสตร์ ที่มีบทบาทในการยกระดับคุณภาพ ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของภาครัฐ รวมถึงการส่งเสริมการบูรณาการและความร่วมมือระหว่างระดับต่าง ๆ ของรัฐบาล ซึ่งนำไปสู่การเพิ่มความไว้วางใจของประชาชนต่อรัฐบาล

เพื่อเป็นการสะท้อนและการวัดระดับการพัฒนาของรัฐบาลแต่ละประเทศในการก้าวเข้าสู่รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นทางการ สหประชาชาติ (United Nation) จึงได้มีการจัดทำรายงานการสำรวจรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Survey) ขึ้นในปีพ.ศ. 2546 เป็นต้นมาโดยมุ่งเน้นเพื่อทราบทิศทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์และสะท้อนถึงความสามารถของภาครัฐในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งประเทศไทยได้ถูกจัดอยู่ในประเทศที่มีดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Development Index: EGD) สูงในอันดับที่ 52 ในปีพ.ศ. 2567 (United Nation, 2024) โดยรัฐบาลมีนโยบายในการกระจายอำนาจ ดำเนินการผลักดันให้ภาครัฐได้ริเริ่มนำเทคโนโลยีเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการบริหารจัดการการบริการสาธารณะสู่ประชาชน จากนโยบายของรัฐบาลดังกล่าว สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) หรือ DGA จึงได้กำหนดนโยบายและทิศทางการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) และประกาศแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566-2570 ซึ่งมียุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์การเปลี่ยนผ่านดิจิทัลภาครัฐ เพื่อการบริหารงานที่ยืดหยุ่น คล่องตัว และขยายสู่หน่วยงานภาครัฐระดับท้องถิ่น ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาการบริการที่สะดวกและเข้าถึงง่าย ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างมูลค่าเพิ่มการอำนวยความสะดวกแก่ภาคธุรกิจ ยุทธศาสตร์ที่ 4 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน และเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐ (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2565) ทั้งนี้ยุทธศาสตร์ที่ 1 มุ่งเน้นการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการหน่วยงานรัฐทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ที่มีการดำเนินการแล้ว และทำต่อเนื่องไปยังส่วนท้องถิ่น ในรูปแบบดิจิทัลที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้โดยไม่มีข้อจำกัดทางกายภาพต่าง ๆ อันสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 2 ที่เน้นความสะดวกและเข้าถึงง่ายของประชาชน นอกจากนี้ ได้กำหนดเป้าหมายเพื่อส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลในระดับท้องถิ่น ยุทธศาสตร์คุณภาพการให้บริการสาธารณะและการบริหารจัดการภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2566) โดยมีการแบ่งบทบาทหน้าที่และเป้าหมายของการทำงานคือ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เป็นผู้ดูแลระบบและส่งเสริมการพัฒนาระบบในการให้บริการประชาชนและการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ให้บริการประชาชนผ่านช่องทางดิจิทัล ทำการเก็บข้อมูล ติดตามการให้บริการและการลดต้นทุนในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนผู้ใช้บริการได้ทุกที่ ทุกเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการขอรับบริการ แนวทางการดำเนินการสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้แก่

1. การเป็นศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service : OSS) เพื่อให้ประชาชนยื่นคำร้อง ร้องเรียนปัญหาในพื้นที่ของตนเองผ่านระบบออนไลน์ สามารถติดตามการแก้ปัญหาได้ตลอดเวลา สร้างความโปร่งใสในการบริหารงาน และนำข้อมูลไปประมวลผล วิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทางยุทธศาสตร์ได้

2. การขออนุญาตก่อสร้าง สามารถยื่นเอกสารออนไลน์และติดตามการตรวจสอบและพิจารณาได้ครบถ้วนรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

3. การออกหนังสือรับรอง สามารถตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเอกสารได้ รวมทั้งการกำหนดค่าธรรมเนียมและการติดตามได้อย่างเป็นระบบ

4. การชำระค่าธรรมเนียมขยะ บำบัดน้ำเสีย รวมทั้งติดตามสถานะการชำระค่าธรรมเนียมได้

5. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ช่วยในเรื่องการจัดการหนังสือราชการ เช่น การส่ง รับ จัดเก็บ ส่งการ แก้ไข การเชื่อมโยงระบบข้อมูลของหน่วยงานอื่นของรัฐ ลดการสูญหายของเอกสารและติดตามสถานะได้ เป็นต้น

จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีอัตราการเติบโตทางเศรษฐกิจที่เด่นชัดโดยมีผลิตภัณฑ์มวลรวมจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (Gross Provincial Product : GPP) เป็นอันดับ 5 ของประเทศในปีพ.ศ. 2565 เท่ากับ 418,104 ล้านบาท มีจำนวนประชากรที่ใช้อินเทอร์เน็ต 752,550 คน คิดเป็นร้อยละ 86.88 ของประชากรทั้งหมด และจำนวนประชากรที่มีและใช้โทรศัพท์มือถือมากกว่าร้อยละ 90 จึงถือเป็นจังหวัดสำคัญอันดับต้นๆ ในการขับเคลื่อนรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นทางการ (สำนักงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา, 2567)

แต่จากการศึกษาผลการดำเนินการของภาครัฐจากหน่วยงานต่างๆ ยังพบประเด็นปัญหาและอุปสรรคในหลากหลายด้าน เช่น การส่งมอบการบริการสาธารณะที่ยังมีความล่าช้า ไม่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การบูรณาการข้อมูลภาครัฐที่ยังไม่เชื่อมโยงกัน ด้านงบประมาณ ด้านความเข้าใจของเจ้าหน้าที่และประชาชนผู้รับบริการ รวมทั้งการขาดบุคลากรผู้เชี่ยวชาญในการให้บริการ (สุภารัตน์ แก้ววิสูตร และ จักรกฤษณ์ นรนิติผดุงการ, 2566; อาภรณ์ ศุระเอียด และรวีภา ธรรมโชติ, 2562; อุดมโชค อาชาวิมลกิจ, 2565) อีกทั้งการศึกษาวิจัยมีไม่มากและยังอยู่ในขอบเขตจำกัดโดยไม่ได้มุ่งเน้นผลที่ประชาชนได้รับจากการขับเคลื่อนรัฐอิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินงานตามนโยบายและแผนงานภาครัฐ ให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะอย่างทั่วถึง การศึกษาติดตามผลในเชิงการปฏิบัติจึงเป็นประเด็นสำคัญในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อวิเคราะห์ระดับการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ออนไลน์แอปพลิเคชัน เพื่อให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในเทศบาลเมือง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.2.2 เพื่อเสนอแนะแนวทางพัฒนารัฐอิเล็กทรอนิกส์กับการบริการสาธารณะในเทศบาลเมือง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยนี้เป็นการศึกษารัฐอิเล็กทรอนิกส์กับการบริการสาธารณะในเทศบาลเมือง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาในบริบท 5 ด้าน คือ การเป็นศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ การขออนุญาตก่อสร้าง การออกหนังสือรับรอง การชำระค่าธรรมเนียมขยะ บำบัดน้ำเสีย และระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

1.3.2 ขอบเขตด้านพื้นที่คือ เทศบาลเมือง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา รวม 7 แห่ง ได้แก่ เทศบาลเมืองเสนา เทศบาลเมืองผักไห่ เทศบาลเมืองอโยธยา เทศบาลเมืองลำตาเสา เทศบาลเมืองบ้านกรด เทศบาลเมืองบ้านสร้างและเทศบาลเมืองเจ้าเจ็ด

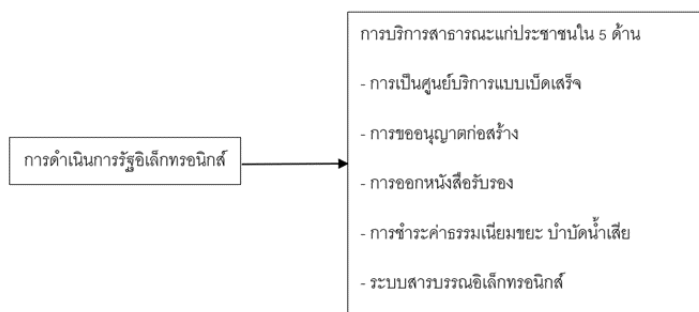
1.3.3 ขอบเขตด้านประชากร แบ่งเป็นประชาชนและเจ้าหน้าที่รัฐในเทศบาลเมือง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ทั้ง 7 แห่ง คือ

การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรคือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเทศบาลเมือง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาทั้ง 7 แห่ง ประกอบด้วยเทศบาลเมืองเสนา เทศบาลเมืองผักไห่ เทศบาลเมืองอโยธยา เทศบาลเมืองลำตาเสา เทศบาลเมืองบ้านกรด เทศบาลเมืองบ้านสร้างและเทศบาลเมืองเจ้าเจ็ด ส่วนกลุ่มตัวอย่างคือประชาชนผู้อยู่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองแต่ละแห่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นการสุ่มโดยบังเอิญ

การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือเจ้าหน้าที่รัฐ คือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกันโยบาย การกำกับดูแลในการปฏิบัติงานหรือเป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายในการเป็นผู้ให้ข้อมูล หรือนักวิชาการผู้รับผิดชอบระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อบริการประชาชน จำนวนเทศบาลละ 1 คน รวม 7 คน

1.3.4 ขอบเขตด้านระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย ดำเนินการระหว่างเดือนพฤษภาคม – พฤศจิกายน 2568

1.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง รัฐอิเล็กทรอนิกส์กับการบริการสาธารณะในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นการวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Method Research) ในรูปแบบผสมผสาน (Convergent design) ด้วยการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพควบคู่กันไปแล้วนำมาวิเคราะห์สรุปประเด็นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีจำนวน 822,106 คน (สำนักงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา, 2567) กลุ่มตัวอย่างดำเนินการคำนวณโดยสูตรทแยงมุม จำนวน 400 คน กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนผู้อยู่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองแต่ละแห่งในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง จากผู้ให้ข้อมูลหลักคือเจ้าหน้าที่รัฐ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย การกำกับดูแลในการปฏิบัติงาน เช่น นายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาลเมืองหรือเป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายในการเป็นผู้ให้ข้อมูล หรือบุคลากรผู้รับผิดชอบระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อบริการประชาชน ในเทศบาลเมือง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาทั้ง 7 แห่งๆละ 1 คน รวม 7 คน

2.2 เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Method Research) ในรูปแบบผสมผสาน (Convergent design) การวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ (Google form) แบ่งเป็น 3 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ ตอนที่ 2 แบบสอบถามรัฐอิเล็กทรอนิกส์กับการบริการสาธารณะในเทศบาลเมือง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 25 ข้อ แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ การเป็นศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ การขออนุญาตการก่อสร้าง การออกหนังสือรับรอง การชำระค่าธรรมเนียมขยะ บำบัดน้ำเสีย ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับและตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง

2.3 การตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ ตรวจสอบความถูกต้อง (Validity) ด้วยการตรวจสอบเชิงเนื้อหา (Content validity) และการตรวจสอบเชิงโครงสร้าง (Construct validity) เป็นการตรวจสอบความครอบคลุมของมาตรวัดในเนื้อหาที่ต้องการวัดโดยผู้ทรงสามท่าน และตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย (Reliability) ด้วย Cronbach' alpha ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ทำการตรวจสอบค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิสามท่าน

2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

2.4.1 การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การคัดเลือก ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณได้แก่ ชาย หญิงหรือเพศทางเลือกที่มีอายุตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป อาศัยอยู่ในเทศบาลเมือง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาทั้ง 7 แห่ง จำนวน 400 กลุ่มตัวอย่าง ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือเจ้าหน้าที่รัฐ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย การกำกับดูแลในการปฏิบัติงานหรือเป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายในการเป็นผู้ให้ข้อมูล หรือบุคลากรผู้รับผิดชอบระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อบริการประชาชน จำนวน 7 คน

การคัดออก เกณฑ์การนำผู้ให้ข้อมูลสำคัญออกจากกระบวนการเก็บข้อมูล จะพิจารณาจากความพร้อมของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ กรณีผู้ให้ข้อมูลสำคัญไม่มีความพร้อมในการให้ข้อมูล หรือปัจจัยอื่นที่พบในขณะที่เก็บข้อมูล

การยุติการเก็บข้อมูล จะยุติการเก็บข้อมูลเมื่อได้ปริมาณข้อมูลตามที่กำหนดในเชิงปริมาณ หรือข้อมูลที่ได้นั้นอิ่มตัวแล้วในเชิงคุณภาพ และการคุ้มครองผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยยินยอมให้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญออกจากกระบวนการเก็บข้อมูลภายหลังกระบวนการจัดเก็บข้อมูล โดยผู้วิจัยจะไม่นำข้อมูลที่ได้ออกการสัมภาษณ์มาใช้ในการวิจัย และรายงานต่อผู้ที่ถอนตัวออกจากกระบวนการเก็บข้อมูลว่าผลการวิจัยชิ้นนี้จะไม่นำข้อมูลที่ได้รับจากผู้ที่ยื่นตัวออกจากกระบวนการเก็บข้อมูลมาใช้ในการวิจัย

2.4.2 การรักษาความลับของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ในรายงานผลการวิจัยจะรายงานในภาพรวม โดยไม่ระบุชื่อผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

2.4.3 กระบวนการยินยอมจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ผู้วิจัยจะชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย ข้อคำถามที่ใช้ในการสัมภาษณ์ สิทธิของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ การปฏิเสธการให้ข้อมูล การให้ข้อมูลเพียงบางส่วนหรือการถอนตัวจากการเป็นผู้ให้ข้อมูลได้ รวมถึงแจ้งหมายเลขโทรศัพท์ของผู้วิจัยและหน่วยงานที่รับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ที่พิจารณาและรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ของงานวิจัยชิ้นนี้

การวิจัยชิ้นนี้ผ่านการพิจารณาและรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา โดยยึดหลักเกณฑ์ตามคำประกาศเฮลซิงกิ (Declaration of Helsinki) มีความสอดคล้องกับหลักจริยธรรมสากลตลอดจนกฎหมายและข้อกำหนดภายในประเทศ เมื่อวันที่ 12 มิถุนายน 2568 เลขที่ใบรับรอง HE-RDI-NRRU.141/2568

2.4.4 การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามอิเล็กทรอนิกส์ (Google form) ผ่านทางเฟซบุ๊กและไลน์ที่เป็นทางการของหน่วยงาน

2.4.5 การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลการสัมภาษณ์เอง ด้วยการนัดหมายล่วงหน้า ในวันสัมภาษณ์มีการแนะนำตัวกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในมนุษย์เพื่อทำความเข้าใจหลังการสัมภาษณ์จึงนำมาสรุปประเด็น

2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าเฉลี่ย ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบปรากฏการณ์วิทยา มีวิธีการดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในภาคสนาม พร้อมบันทึกข้อมูลตามแบบบันทึกการสัมภาษณ์และหลังจากกลับจากการสัมภาษณ์แต่ละครั้งจะทำใบสรุปข้อมูลชั่วคราวพร้อมวางแผนในการสัมภาษณ์ครั้งต่อไปว่าควรให้ความสนใจประเด็นไหน หากพบประเด็นที่สำคัญจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายอื่นที่เกี่ยวข้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญรายก่อนหน้าที่เคยให้สัมภาษณ์แล้ว ผู้วิจัยจะกลับไปสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญซ้ำเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ชัดเจนและอิมตัว

ขั้นตอนที่ 2 การจัดกลุ่มข้อความจากประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับรัฐอิเล็กทรอนิกส์กับการบริการสาธารณะในเทศบาลเมือง พร้อมหาความคล้ายคลึงของข้อมูลด้วยการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่คล้ายคลึงกัน

ขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำข้อมูลย่อยที่ถูกจัดกลุ่ม นำมาสรุปให้เป็นเรื่องเดียวกัน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาประโยคคำพูดที่ผู้ให้ข้อมูลสำคัญแสดงถึงความหมายสำคัญ (significant statement) แล้วนำมาจัดกลุ่มความหมาย (cluster of management) เพื่อสรุปให้ได้แก่นสาระ (essence) ประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ขั้นตอนที่ 4 การพิจารณาคุณภาพของงานวิจัยผู้วิจัยใช้วิธีการพิจารณาคุณภาพของงานวิจัยด้วยวิธีการตรวจสอบแบบสามเส้า (triangulation)

3. สรุปผลการวิจัย

3.1 ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนทั้งหมด 469 คนซึ่งได้มากกว่าปริมาณที่กำหนด 400 คนจากสูตรทาร์ยามาน ข้อมูลทั่วไปพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2 มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 อาศัยอยู่ในเทศบาลเมืองอยุธยา จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 และอยู่อาศัยในพื้นที่มากกว่า 26 ปีขึ้นไป จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 41.4 มีการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ 1-5 ครั้งต่อปี จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 ใช้งานในการชำระค่าธรรมเนียมขยะ บำบัดน้ำเสีย จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 ค่าความถี่และร้อยละจำแนกตามอายุ

n = 469

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
21-30 ปี	90	19.2
31-40 ปี	108	23.0
41-50 ปี	126	26.9
51-60 ปี	86	18.3
61 ปีขึ้นไป	59	12.6
รวม	469	100.0

ตารางที่ 3.2 ค่าความถี่และร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษา

n = 469

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	33	7.0
มัธยมศึกษาตอนต้น	57	12.2
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	79	16.8
อนุปริญญาตรี / ปวส.	73	15.6
ปริญญาตรี	193	41.2
สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป	34	7.2
รวม	469	100.0

ตารางที่ 3.3 ค่าความถี่และร้อยละจำแนกตามอาชีพ

n = 469

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับจ้างทั่วไป	123	26.2
เกษตรกร	35	7.5
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	110	23.5
พนักงานบริษัท	71	15.1
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ	86	18.3
อื่นๆ	44	9.4
รวม	469	100.0

ตารางที่ 3.4 ค่าความถี่และร้อยละของเทศบาลเมืองที่ใช้บริการ

n = 469

เทศบาลเมือง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เทศบาลเมืองเสนา	36	7.7
เทศบาลเมืองผักไห่	47	10.0
เทศบาลเมืองบ้านกรด	68	14.5
เทศบาลเมืองลำตาเสา	63	13.4
เทศบาลเมืองอโยธยา	113	24.1
เทศบาลเมืองบ้านสร้าง	83	17.7
เทศบาลเมืองเจ้าเจ็ด	59	12.6
รวม	469	100.0

ตารางที่ 3.5 ค่าความถี่และร้อยละของระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่เทศบาลเมือง n = 469

ระยะเวลาอยู่อาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	44	9.4
6-10 ปี	55	11.7
11-15 ปี	46	9.8
16-20 ปี	56	11.9
21-25 ปี	74	15.8
26 ปีขึ้นไป	194	41.4
รวม	469	100.0

ตารางที่ 3.6 ค่าความถี่และร้อยละของความถี่ในการใช้บริการ n = 469

ความถี่ในการใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-5 ครั้งต่อปี	197	42.0
6-10 ครั้งต่อปี	80	17.0
11-15 ครั้งต่อปี	81	17.3
มากกว่า 15 ครั้งต่อปี	111	23.7
รวม	469	100.0

ตารางที่ 3.7 ค่าความถี่และร้อยละของประเภทงานที่เข้ารับบริการบ่อยที่สุด n = 469

ประเภทงานที่รับบริการบ่อยที่สุด	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การใช้ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ	140	29.9
การขออนุญาตก่อสร้าง	30	6.4
การขอใบรับรอง	65	13.9
การชำระค่าธรรมเนียมขยะ	175	37.3
บำบัดน้ำเสีย		
ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	59	12.5
รวม	469	100.0

สำหรับการรับรู้ข้อมูลการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาลเมืองพบว่า ส่วนใหญ่รับรู้จากเฟซบุ๊ก / ไลน์ จำนวน 273 คน รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล จำนวน 222 คน รองลงมารับรู้จากเว็บไซต์ จำนวน 204 คน รองลงมารับรู้จากบุคคลอื่นแนะนำ จำนวน 95 คน รับรู้จากแผ่นปลิวประชาสัมพันธ์ จำนวน 76 คน และรับรู้จากแหล่งอื่นๆ จำนวน 9 คน (หมายเหตุ: ผู้ให้ข้อมูลสามารถเลือกตอบได้มากกว่าหนึ่งสื่อในการรับรู้)

3.2 ผลวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของรัฐอิเล็กทรอนิกส์กับการบริการสาธารณะในเทศบาลเมือง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 5 ด้าน เป็นดังนี้

ตารางที่ 3.8 ภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของรัฐอิเล็กทรอนิกส์กับการบริการสาธารณะในเทศบาลเมือง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

รัฐอิเล็กทรอนิกส์กับการบริการสาธารณะใน เทศบาลเมือง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ด้านการเป็นศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ	4.19	.77	มาก
ด้านการขออนุญาตก่อสร้าง	4.14	.79	มาก
ด้านการออกหนังสือรับรอง	4.19	.76	มาก
ด้านการชำระค่าธรรมเนียมขยะ บำบัดน้ำเสีย	4.21	.76	มากที่สุด
ด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	4.28	.76	มากที่สุด
รวม	4.20	.77	มาก

ตารางที่ 3.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการเป็นศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ

การเป็นศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ประชาชนสามารถยื่นคำร้อง / ร้องเรียนผ่านระบบออนไลน์	4.01	.86	มาก
ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว	4.26	.73	มากที่สุด
ประชาชนสามารถทราบผลและติดตามการแก้ปัญหาได้	4.14	.76	มาก
สร้างความโปร่งใสในการบริหารงาน	4.28	.75	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่สามารถนำข้อมูลไปประมวลผลวิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทางการบริการประชาชนได้	4.26	.73	มากที่สุด
รวม	4.19	.77	มาก

ตารางที่ 3.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการขออนุญาตก่อสร้าง

การขออนุญาตก่อสร้าง	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	แปลผล
ประชาชนสามารถยื่นเอกสารออนไลน์ได้	4.03	.89	มาก
ประชาชนสามารถติดตามผลได้	4.12	.79	มาก
ประชาชนสามารถยื่นเอกสารเพิ่มเติมเพื่อการพิจารณาได้	4.15	.77	มาก
เอกสารไม่สูญหายและสามารถทวนสอบได้	4.20	.73	มาก
เจ้าหน้าที่สามารถพิจารณาและอนุญาตได้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.30	.73	มากที่สุด
รวม	4.14	.79	มาก

ตารางที่ 3.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการออกหนังสือรับรอง

การออกหนังสือรับรอง	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ประชาชนสามารถยื่นการร้องขอออนไลน์ได้	4.02	.87	มาก
สามารถตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของเอกสารได้	4.25	.75	มากที่สุด
มีการระบุขั้นตอนและค่าธรรมเนียมอย่างชัดเจน	4.24	.69	มากที่สุด
ประชาชนติดตามผลการดำเนินการได้	4.17	.76	มาก
เจ้าหน้าที่สามารถพิจารณาและอนุญาตได้รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ	4.26	.70	มากที่สุด
รวม	4.19	.76	มาก

ตารางที่ 3.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการชำระค่าธรรมเนียมขยะ บำบัดน้ำเสีย

การชำระค่าธรรมเนียมขยะ บำบัดน้ำเสีย	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ประชาชนได้รับการแจ้งข้อมูลค่าธรรมเนียม	4.27	.68	มากที่สุด
ประชาชนทราบขั้นตอนและวิธีการในการชำระ	4.30	.70	มากที่สุด
ประชาชนสามารถชำระค่าธรรมเนียมออนไลน์ได้	4.13	.85	มาก
ประชาชนสามารถติดตามสถานะการชำระค่าธรรมเนียมได้	4.16	.79	มาก
เจ้าหน้าที่สามารถรับข้อมูลและนำไปวิเคราะห์ประมวลผลได้	4.25	.78	มากที่สุด
รวม	4.21	.76	มากที่สุด

ตารางที่ 3.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
มีการจัดการหนังสือราชการอย่างเป็นระบบ	4.23	.77	มากที่สุด
สะดวกต่อการสืบค้น	4.29	.73	มากที่สุด
มีการเชื่อมโยงระบบข้อมูลกับหน่วยงานอื่นของรัฐ	4.24	.78	มากที่สุด
ลดการสูญหายของเอกสาร	4.30	.80	มากที่สุด
เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน	4.35	.74	มากที่สุด
รวม	4.30	.76	มากที่สุด

ภาพรวมรัฐอิเล็กทรอนิกส์กับการบริการสาธารณะในเทศบาลเมือง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.20 และ S.D. = .77) เมื่อแจกแจงในแต่ละด้าน ด้านการเป็นศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.19 และ S.D. = .77) โดยมีหัวข้อ สร้างความโปร่งใสในการบริหารงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.28 และ S.D. = .75) ด้านการขออนุญาตก่อสร้าง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.14 และ S.D. = .79) โดยมีหัวข้อ เจ้าหน้าที่สามารถพิจารณาและอนุญาตได้รวดเร็วมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.30 และ S.D. = .73) ด้านการออกหนังสือรับรอง อยู่ในระดับ

มาก ($\bar{X}$ = 4.19 และ S.D. = .76) โดยมีหัวข้อ เจ้าหน้าที่สามารถพิจารณาและอนุญาตได้รวดเร็วมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.26 และ S.D. = .70) ด้านการชำระค่าธรรมเนียมขยะ บำบัดน้ำเสีย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.21 และ S.D. = .76) โดยมีหัวข้อ ประชาชนทราบขั้นตอนและวิธีการในการชำระ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.30 และ S.D. = .70) และด้านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.30 และ S.D. = .76) โดยมีหัวข้อ เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.35 และ S.D. = .74)

3.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นรองนายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาลเมือง หัวหน้าสำนักงาน ปลัด ซึ่งถือว่าเป็นผู้บริหารในการกำหนดนโยบายและการกำกับดูแลการปฏิบัติงานของเทศบาลเมือง จบการศึกษามาจากสองสาขา คือ รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ ในการใช้โปรแกรมหรือระบบอิเล็กทรอนิกส์จะได้ใช้เฉพาะในงานที่เกี่ยวข้องเท่านั้นและไม่ได้เข้ารับการอบรมเป็นประจำเพราะมุ่งเน้นในการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการเข้าอบรม

3.4 รัฐอิเล็กทรอนิกส์กับการบริการสาธารณะในเทศบาลเมืองมีการจัดทำในทุกเทศบาล แต่การใช้งานมากน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยเรื่องนโยบายรัฐส่วนกลาง ในอดีตมอบหมายให้เทศบาลเมืองดำเนินการเองทั้งรูปแบบและงบประมาณ ปัจจุบันรัฐส่วนกลางริเริ่มจัดทำระบบ e-office ที่เป็นรูปแบบเดียวแต่ยังอยู่ในขั้นการทดลองใช้ ส่วนแนวทางและงบประมาณยังไม่ชัดเจนว่าเมื่อใช้จริงแล้วระบบเดิมจะจัดการอย่างไร อีกทั้งงบประมาณจะมีการจัดสรรโดยรัฐส่วนกลางหรือไม่ ระบบทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ยังไม่ได้เชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นๆ สื่อที่ใช้ที่มีความหลากหลายทั้งแอปพลิเคชันไลน์ เฟซบุ๊ก ฯลฯ ตามแต่เจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานจะกำหนด ผู้ใช้งานหรือเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ไม่ได้มีความรู้เชี่ยวชาญตรงกับกรจัดการเรื่องระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในบางพื้นที่การเข้าถึงในระบบอินเทอร์เน็ตยังไม่ครอบคลุม และความสามารถในการให้บริการของประชาชนผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ยังไม่ชำนาญ ทำให้การรับบริการใน 5 ด้านได้แก่ การเป็นศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ การขออนุญาตก่อสร้าง การออกหนังสือรับรอง การชำระค่าธรรมเนียมขยะ บำบัดน้ำเสียและระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์จึงถูกใช้ในวงจำกัด และเป็นรูปแบบการมาติดต่อที่เทศบาลเป็นส่วนใหญ่ โดยเฉพาะการขออนุญาตก่อสร้าง ซึ่งจำเป็นต้องมีการพิจารณาแบบการก่อสร้างและต้องคำนึงถึงพื้นที่ที่มีการทับซ้อนกับเขตโบราณสถานหรือไม่

4. อภิปรายผล

การใช้อิเล็กทรอนิกส์ในการบริการสาธารณะในเทศบาลเมืองมีการดำเนินการทุกเทศบาลเมือง ขึ้นอยู่กับการดำเนินในส่วนงานไหน มากหรือน้อย ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ที่ได้กำหนดนโยบายและทิศทางการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580) การดำเนินงานของเทศบาลเมืองเริ่มต้นจากการสร้างเว็บไซต์ของแต่ละเทศบาล ด้วยการว่าจ้างบริษัทเอกชนเข้ามาดำเนินการภายใต้กรอบหัวข้อที่ส่วนกลางกำหนด เช่น ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาล หน่วยงาน บุคลากร อำนาจหน้าที่ รวมถึงการบริการแบบเบ็ดเสร็จ การประกาศแจ้งข้อกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่สำคัญต่อประชาชน รวมถึงข้อปฏิบัติที่ประชาชนควรทราบเพื่อดำเนินการตามขั้นตอนของเทศบาลเมืองในการเรียกรับบริการสาธารณะต่าง ๆ การมีระบบจัดซื้อจัดจ้างเพื่อให้เป็นไปตามระเบียบของสำนักงบประมาณ กระบวนการคลัง การมีระบบประเมินการทำงาน เช่น ระบบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส (ITA) แบบสำรวจความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น การมีเว็บไซต์ดังกล่าวจำเป็นต้องมีเจ้าหน้าที่ดูแลระบบ ที่เป็นผู้มีความรู้ในการดูแลรวมถึงการรักษาระบบให้ทำงานได้อย่างต่อเนื่อง ในการปฏิบัติงานจริง สามารถแบ่งผู้ใช้งานเป็นสองส่วนคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาล (ผู้ให้บริการ) และประชาชน (ผู้รับบริการ) ในส่วนเจ้าหน้าที่ของเทศบาลนอกจากผู้ดูแลระบบเว็บไซต์แล้ว จะเป็นผู้ที่ต้องทำงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง เช่น เจ้าหน้าที่การคลัง จะใช้ระบบเพื่อให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง เจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบร้องเรียนหรือแจ้งข้อเรียกร้องของประชาชน จะใช้เพื่อดึงข้อมูลการร้องเรียนเพื่อการดำเนินการต่อในส่วนงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น ส่วนในกรณีประชาชน (ผู้รับบริการ) ที่เข้ามาใช้เว็บไซต์ส่วนใหญ่จะเป็นหน่วยงาน บริษัทที่เป็นผู้รับเหมาของรัฐ ในการเข้ามาตรวจสอบเรื่องการจัดซื้อจัดจ้าง ดังนั้นประชาชนที่รับบริการจากเว็บไซต์จึงเป็นเพียงประชาชนบางกลุ่มเท่านั้น

การเป็นศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service: OSS) แม้จะมีช่องทางในเว็บไซต์แต่ประชาชนทั่วไปไม่ค่อยได้ใช้สืบเนื่องจากเทคโนโลยีปัจจุบันมีหลากหลายช่องทางให้นำเสนอเรื่องร้องเรียนได้รวดเร็วและสะดวกกว่า เช่น การแจ้งผู้นำชุมชนโดยตรง การแจ้งผ่าน อสม. การแจ้งด้วยตนเองผ่านไลน์ หรือการแจ้งผ่านสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ ที่ประชาชนได้ใช้ในชีวิตประจำวัน และการให้บริการศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ยังไม่สามารถให้บริการจนจบกระบวนการ เช่น งานบางประเภทยังไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองที่จะดำเนินการได้ จำเป็นต้องมีการรับเรื่องแล้วประสานงานต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและให้ประชาชนไปติดต่อยังหน่วยงานนั้นอีกครั้ง

การขออนุญาตการก่อสร้าง ส่วนใหญ่ประชาชนจะเดินทางมาติดต่อที่เทศบาลด้วยตนเอง โดยไม่ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพราะเป็นเรื่องที่ต้องเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้อง พร้อมรูปแบบแผนผังในการก่อสร้างอีกทั้งจำต้องมีการรับฟังคำอธิบายถึงเรื่องข้อกำหนดและแนวทางการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ หรืออาจต้องให้ผู้รับเหมามารับทราบเงื่อนไขที่ทางเทศบาลต้องกำหนดให้ โดยที่ไม่จำเป็นต้องส่งเอกสารไปมาและลดทอนข้อผิดพลาด ทำให้งานไม่เนิ่นช้า

การออกหนังสือรับรอง ประชาชนจะมีการติดต่อเทศบาลล่วงหน้า เช่นการโทรศัพท์เพื่อแจ้งความต้องการ แล้วจึงเข้ามาติดต่อที่เทศบาลด้วยตนเอง ในทางปฏิบัติ หากประชาชนที่มีความรู้ในการใช้งานระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เว็บไซต์ สามารถส่งคำร้องขอผ่านระบบได้ แล้วเจ้าหน้าที่จะดึงข้อมูลและเตรียมดำเนินการให้ เมื่อได้ใบรับรอง เจ้าหน้าที่ก็จัดส่งให้ทางไปรษณีย์โดยที่ประชาชนไม่ต้องเดินทางมาที่เทศบาลเมือง

การชำระค่าธรรมเนียมขยะ บำบัดน้ำเสีย ส่วนใหญ่เทศบาลเมืองจะจัดส่งเจ้าหน้าที่ไปเก็บค่าธรรมเนียมตามบ้านหรือตลาดนัด และการจัดส่งใบแจ้งหนี้ไปยังบ้านของประชาชน ใบแจ้งหนี้จะมีเลขที่บัญชีของเทศบาลไว้ หรือบางแห่งมีการจัดทำเป็น QR Code ให้ประชาชนได้สแกนและเสียค่าธรรมเนียม แต่สืบเนื่องจากการมีมิฉาชีพมากในปัจจุบันประชาชนบางส่วนจึงไม่สนใจในการสแกนเพื่อทำการชำระค่าธรรมเนียม สำหรับพื้นที่เทศบาลเมืองที่มีหมู่บ้านสร้างใหม่เกิดขึ้นมาก เทศบาลเมืองจะส่งเจ้าหน้าที่ไปติดต่อกับส่วนงานนิติบุคคลของหมู่บ้าน ให้ช่วยเป็นตัวกลางในการเรียกเก็บจากลูกบ้าน เป็นการอำนวยความสะดวกทั้งประชาชนและเทศบาลเอง

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นส่วนงานที่เจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองเป็นผู้ใช้งานในด้านการรับส่งเอกสารเป็นการทำการบันทึกข้อมูล ซึ่งมีการใช้งานไม่เต็มระบบ เพราะในบางเทศบาลอาจไม่ได้ต่อสัญญาจ้างบริษัทที่เป็นผู้สร้างระบบ จึงขาดการบำรุงรักษา ในกรณีนี้ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) หรือ DGA ได้พัฒนาระบบที่เรียกว่า e-office ขึ้นเพื่อให้แต่ละหน่วยงานได้นำไปใช้ให้ครบกระบวนการคือ การรับส่งหนังสือ การเกษียณหนังสือไปยังบุคคลที่เกี่ยวข้อง การอนุมัติ อนุญาต การจองห้องประชุม การทำการนัดหมายต่างๆ แต่ยังเป็นการเริ่มต้นทดลองใช้และยังมีหลายประเด็นที่จำต้องมีข้อสรุปต่อแนวทางในการปฏิบัติ เช่น จะต้องมีการเสียค่าใช้จ่ายเท่าไรต่อปี หน่วยงานไหนเป็นผู้รับผิดชอบเรื่องงบประมาณ แล้วสิ่งที่เทศบาลใช้กันจะมีการยกเลิกหรือมีการเชื่อมต่อข้อมูลอย่างไร

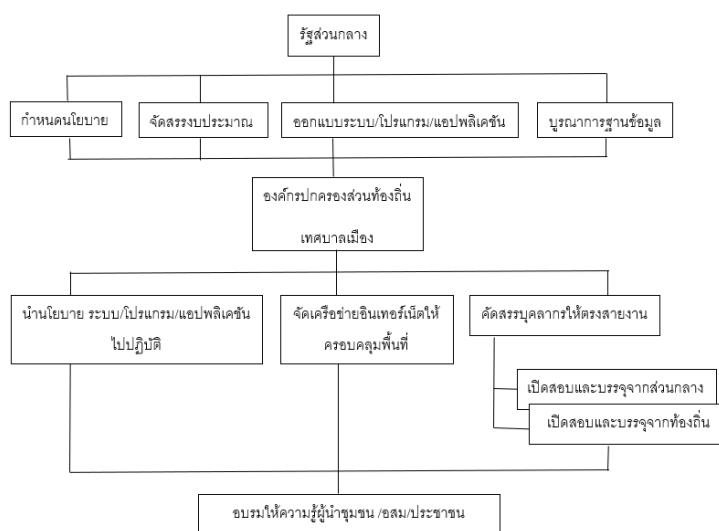
สรุป ตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อแรกเรื่องระดับการใช้อิเล็กทรอนิกส์กับการบริการสาธารณะในเทศบาลเมือง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่เป็นข้อค้นพบ ได้แก่ หนึ่ง ปัจจัยด้านนโยบายแนวทางในการปฏิบัติ และงบประมาณจากรัฐส่วนกลางไม่ชัดเจน โดยให้เทศบาลเมืองดำเนินการทำระบบอิเล็กทรอนิกส์ด้วยตนเอง ทั้งงบประมาณต้องจัดสรรเองสอง การดำเนินการที่ขาดบุคลากรผู้เชี่ยวชาญทางด้านคอมพิวเตอร์ หรือวิศวกรรมมาปฏิบัติงานทำให้ขาดประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ สาม รูปแบบการให้บริการของรัฐสู่ประชาชน (Government to Customer: G2C) เป็นการที่รัฐให้ประชาชนได้เข้าถึงบริการของรัฐ ไม่ว่าจะเป็นการให้ข้อมูลข่าวสาร การรับฟังความคิดเห็นการเรียกร้องหรือการร้องทุกข์ การชำระภาษี การจดทะเบียน เป็นต้น สอดคล้องกับบทความของ พระมหาดิศศักดิ์ เควสโก (ฉิดอิม) และคณะ (2565) และทฤษฎีของ ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ (2559) และระดับความเข้มข้นอยู่ในระดับตั้งแต่การเผยแพร่ข้อมูล (Information) ระดับที่มีการโต้ตอบ (Interaction) จนถึงระดับที่มีการทำธุรกรรม (Interchange Transaction) โดยเฉพาะในส่วนของการจัดซื้อจัดจ้าง แต่ยังไม่สามารถทำถึงระดับการบูรณาการข้ามหน่วยงาน (Integration) ได้ ส่วนวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่สอง การพัฒนารัฐอิเล็กทรอนิกส์กับการบริการสาธารณะในเทศบาลเมือง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จึงต้องทำเป็นระบบเดียวที่สามารถใช้งานและเชื่อมโยงกัน มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันได้ซึ่งจำเป็นต้องเป็นแนวทางจากรัฐส่วนกลางและผู้บริหารระดับสูง อีกทั้งต้องจัดสรรงบประมาณเพื่อการนี้ อันสอดคล้องกับบทความของ นดิยา พวงเงิน (2561)

5. ข้อเสนอแนะ

5.1 ข้อเสนอแนะในการดำเนินการวิจัย

รัฐส่วนกลางต้องจัดทำระบบ/โปรแกรม/แอปพลิเคชันในรูปแบบที่เป็นระบบเดียว เชื่อมกันเดียวกับระบบบัญชีในการบริหารประเทศ (GFMIS) เพื่อให้การทำงานและการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และต้องมีการบูรณาการข้อมูลให้มีการเชื่อมต่อข้อมูลของแต่ละหน่วยงานสามารถใช้ข้อมูลฐานในการบริการประชาชน และ เทศบาลเมืองต้องดำเนินการจัดทำเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้ครอบคลุมทุกพื้นที่เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการสามารถใช้บริการโดยไม่ติดขัด รวมถึงบุคลากรเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ต้องมีความรู้ความสามารถตรงกับงาน โดยเปิดโอกาสให้เทศบาลเมืองจัดสอบและรับเข้าทำงานตรงโดยไม่จำเป็นต้องรอจากส่วนกลาง ควรมีการอบรมและถ่ายทอดวิธีการใช้งานไปยังผู้นำชุมชน อสม. และประชาชนผู้รับบริการ เพื่อการรับบริการที่มีประสิทธิภาพและครบวงจร

จากข้อเสนอแนะดังกล่าว สามารถสร้างเป็นตัวแบบรัฐอิเล็กทรอนิกส์กับการบริการสาธารณะในเทศบาลเมือง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาให้ประสบความสำเร็จได้ดังนี้



ภาพที่ 2 ตัวแบบรัฐอิเล็กทรอนิกส์กับการบริการสาธารณะในเทศบาลเมือง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

5.2 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

5.2.1 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาลเมือง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นการศึกษาวิจัยต่อยอดในมุมมองของประชาชนผู้รับบริการอิเล็กทรอนิกส์จากเทศบาลว่ามีความพึงพอใจมากน้อยอย่างไร และมีประเด็นใดที่ต้องการแก้ไข ในการพัฒนาปรับปรุงการบริการสาธารณะสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยภาพรวม

5.2.2 การประยุกต์ใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในเทศบาลเมืองจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นการศึกษาเพื่อนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาปรับใช้มากขึ้นให้ตรงกับพื้นที่ สภาพความต้องการของประชาชน เช่น การนำเทคโนโลยีในการป้องกันและบำบัดเรื่องอุทกภัย มีการแจ้งเตือนและทราบถึงพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบ เพื่อการบำบัดและดูแล เป็นต้น

6. เอกสารอ้างอิง

ชญาพัฒน์ เลิศอำนาจกิจเสรี, และนราธิป ปิติชนบท. (2564). มหาวิทยาลัยอัจฉริยะในยุคข้อมูลขนาดใหญ่.

วารสารบรรณศาสตร์ มศว, 14(2), 1-11.

ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2559). *รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์* (พิมพ์ครั้งที่ 10). แชน โพร์ พรินตติ้ง.

นติยา พวงเงิน. (2561). การพัฒนาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขให้มีเสถียรภาพมากยิ่งขึ้น. *วารสารกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์*, 60(4), 218-223.

พระมหาดิศักดิ์ คเวสโก (ฉิดอิม), สุदारัตน์ สุดสมบูรณ์, พระครูวินัยธรรอิชฐ์ สุทโธ (สุขพานิช), พระมหาเอกกวิน

ปิยวิโร (อะซิม), และพระครูเกษมวัชรดิตถ์ (รอดจากทุกข์). (2565). รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์: พลัแห่ง

การขับเคลื่อน การให้บริการสาธารณะของภาครัฐไทย. *วารสารมณีเชษฐาราม วัดจอมมณี*, 5(2), 252-266.

สำนักงานจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. (2567). *แผนพัฒนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยา (พ.ศ.2566-2570) ฉบับทบทวน*

ประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2569. https://www.ayutthaya.go.th/strategic/FileData/pdf/new_348.pdf

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2565). *แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566-2570*.

<https://www.dga.or.th/policy-standard/policy-regulation/dga-019/dga-027/dg-plan-2566-2570/>

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2566). *Local government: Digital transformation guidebook*. พีเอเอ็น (ไทยแลนด์).

สุภารัตน์ แก้ววิสูตร, และจักรกฤษณ์ นรนิติผดุงการ. (2566). การปรับเปลี่ยนจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สู่การเป็นรัฐบาล

ดิจิทัล: กรณีศึกษากรมสรรพากร กรมการขนส่งทางบก และกรมทางหลวงชนบท. *วารสารวิทยาการจัดการ*

มหาวิทยาลัยนครปฐม, 10(1), 257-266.

อาภรณ์ คุระเอียด, และรวิภา ธรรมโชติ. (2562). การประยุกต์ใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการภาครัฐ.

วารสาร การเมือง การบริหารและกฎหมาย, 11(1), 191-208.

อุดมโชค อาษาวิมลกิจ. (2565). แอปพลิเคชันภาครัฐ: คุณภาพและบริการสาธารณะในยุคดิจิทัล. *วารสารสังคม*

สงเคราะห์ศาสตร์, 30(2), 206-231.

United Nation. (2024). *E-government survey 2024*. Department of Economic and Social Affairs, United Nation.