คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความต้องการเทศบาลดิจิทัลในจังหวัดนนทบุรี

QUALITY SERVICE AFFECTED THE DEMAND OF DIGITAL MUNICIPALITIES IN NONTHABURI PROVINCE

[1]สุภาพ วงค์พลาย, [2]กมลพร กัลยาณมิตร,
[3]สถิตย์ นิยมญาติ และ [4]ทัศนีย์ ลักขณาภิชนชัช
[1]Suphab Vongply, [2]Kamolporn Kalyanamitra,
[3]Satit Niyomyaht and [4]Tassanee Lakkhanapichonchat
[1]คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
[1]Faculty of Political Science, Bangkokthonburi University, Thailand
[1]Corresponding Author's Email: kungvp4@gmail.com

Received:2024-02-25
Revised:2024-08-08
Accepted:2024-08-20

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) วิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความต้องการเทศบาลดิจิทัลในจังหวัดนนทบุรี 2) ประเมินสภาพปัญหาและอุปสรรคคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความต้องการเทศบาลดิจิทัลในจังหวัดนนทบุรี และ 3) เสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความต้องการเทศบาลดิจิทัลในจังหวัดนนทบุรี การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 15 คน และประชาชนทั่วไปที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 7 คน รวมผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 22 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการสรุปความแบบพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า

1) คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความต้องการเทศบาลดิจิทัลในจังหวัดนนทบุรี มีผลสืบเนื่องมาจากพระราชบัญญัติการบริการงานและการให้บริการภาครัฐผ่านช่องทางดิจิทัล พ.ศ. 2562 ซึ่งกำหนดให้มีการจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย เพื่อรองรับการดำเนินการปรับเปลี่ยนกระบวนการให้บริการและการทำงานของภาครัฐ เทศบาลในจังหวัดนนทบุรีจึงมีการยกระดับคุณภาพการให้บริการสู่ระบบดิจิทัล ทั้งด้านเอกสาร กระบวนการพิจารณา รวมถึงกระบวนการอนุมติต่าง ๆ จนเกิดรูปแบบ “การบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)”

2) ปัญหาและอุปสรรคของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความต้องการเทศบาลดิจิทัลในจังหวัดนนทบุรี พบว่า บุคลากรของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรียังยึดติดกับวัฒนธรรมการทำงานรูปแบบเดิม เมื่อต้องปรับเปลี่ยนหรือปรับปรุงวิธีการทำงานของเทศบาลให้เป็นดิจิทัล ทำให้บุคลากรบางส่วนไม่สามารถทำงานร่วมกับเครื่องมือและเทคโนโลยีได้อย่างชำนาญ

3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความต้องการเทศบาลดิจิทัลในจังหวัดนนทบุรี ได้แก่ จังหวัดนนทบุรีควรกำหนดเป็นแผนพัฒนาบุคลากรให้สามารถให้บริการผ่านระบบออนไลน์ได้อย่างคล่องแคล่ว และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการใช้งานผ่านระบบดิจิทัลให้แก่ประชาชนได้รับทราบและใช้บริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

คำสำคัญ: คุณภาพ; การให้บริการ; ความต้องการ; เทศบาลดิจิทัล; จังหวัดนนทบุรี

Abstract

This research aims to; 1) analyze the quality of services that influence the demand for digital municipalities in Nonthaburi Province, 2) assess the problems and obstacles related to the quality of services that affect the demand for digital municipalities in Nonthaburi Province, and 3) propose strategies to improve the quality of services that impact the demand for digital municipalities in Nonthaburi Province. This qualitative research involved 15 municipal personnel and 7 general citizens residing in Nonthaburi Province as key informants, totaling 22 participants. A semi-structured interview was employed as the research instrument. Data analysis was conducted using descriptive analysis.

The research findings revealed that;

1) The quality of digital services, which has influenced the demand for digital municipalities in Nonthaburi Province, is a direct result of the Digital Government Services Act B.E. 2562. This act mandates the development of a national digital government development plan to support the transformation of government service processes and operations. In response, municipalities in Nonthaburi Province have upgraded their service quality to a digital system, encompassing documents, review processes, and approval procedures, ultimately leading to the establishment of a 'One-Stop Service' model

2) The problems and obstacles to the demand for digital municipalities in Nonthaburi province were found to be that the municipal personnel in Nonthaburi province still adhere to traditional working cultures. When it comes to changing or improving the municipality's working methods to be digital, some personnel are unable to work proficiently with tools and technology.

3) To enhance service quality and stimulate demand for digital municipal services in Nonthaburi, the province should develop a workforce training plan to enable staff to provide online services efficiently. Additionally, the province should disseminate knowledge about digital service usage to the public, ensuring convenient and rapid access.

Keywords: Quality Service; Demand; Digital Municipality; Nonthaburi Province

บทนำ

กระแสโลกยุคดิจิทัลในปัจจุบันได้นำความเปลี่ยนแปลงเข้ามาสู่การดำเนินชีวิตอย่างรวดเร็ว มีการใช้ดิจิทัลเทคโนโลยีเพื่อช่วยให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และทันสมัยมากขึ้น (MGR Online, 2021) ดังจะเห็นได้จากผลการวิเคราะห์ของ Krungthai COMPASS (2023) เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้และคุณภาพของ Internet ไทยว่า ไทยมีผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ต 61.2 ล้านคนในปี 2566 เพิ่มขึ้น 13.7 ล้านคน จาก 47.5 ล้านคนในช่วง 5 ปีก่อนหน้า โดยมีแรงผลักดันทั้งจากการดำเนินงานของผู้ให้บริการและการส่งเสริมของภาครัฐ โดยในปัจจุบันประชากรไทยสามารถเข้าถึงและใช้งานอินเทอร์เน็ตได้มากขึ้นสะท้อนจากสัดส่วนผู้ใช้งานอินเทอร์เน็ตต่อจำนวนประชากรทั้งหมดที่ขยายตัวจาก 67% ในปี 2562 ขึ้นมาอยู่ที่ 85% ในปี 2566 ซึ่งมีแรงขับเคลื่อนหลักจาก 1) ผู้ใช้บริการภาคเอกชนที่มีการขยายพื้นที่บริการให้ครอบคลุมทั่วประเทศมากขึ้น ประกอบกับ 2) นโยบายของภาครัฐ อาทิ “โครงการเน็ตชายขอบ” ที่ช่วยส่งเสริมให้ประชาชนที่อาศัยอยู่ในบริเวณนอกเหนือการให้บริการสามารถเข้าถึงสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานอย่าง Internet ได้มากขึ้นซึ่งมีการดำเนินงานมาตั้งแต่ปี 2562

จากบริบทของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมานี้ ทำให้ภาครัฐเล็งเห็นความจำเป็นที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้หน่วยงานภาครัฐ ซึ่งรวมทั้งการให้บริการและกระบวนการทำงานให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล (Digital Transformation) เพื่อรองรับกับพฤติกรรมและสถานการณ์ในความต้องการรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ของประชาชน และภาคธุรกิจมากยิ่งขึ้น ซึ่งการที่จะทำให้การปรับเปลี่ยนรูปแบบนี้อย่างเป็นรูปธรรม รัฐบาลจึงได้มีการตราพระราชบัญญัติการบริการงานและการให้บริการภาครัฐผ่านช่องทางดิจิทัล พ.ศ. 2562 ซึ่งได้มีการกำหนดให้มีการจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย เพื่อรองรับการดำเนินการปรับเปลี่ยนกระบวนการให้บริการและการทำงานของภาครัฐให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และแผนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ และสังคม (Mapkha Subdistrict Municipality, 2023) สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัลซึ่งเป็นหน่วยงานหลักขยายเป้าหมายมาสู่ระดับภูมิภาคและระดับท้องถิ่น มีการจัดกิจกรรมและโครงการในการส่งเสริมและสนับสนุนหลายกิจกรรม เช่น การประกวดรางวัลท้องถิ่นดิจิทัลการพัฒนาระบบพื้นฐานเพื่อรองรับภารกิจท้องถิ่น การจัดอบรมให้ความรู้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในระดับผู้บริหารและระดับพนักงาน ทำให้เกิดการตื่นตัวในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สนใจจะปรับเปลี่ยนระบบการทำงานไปสู่การเป็นรัฐบาลท้องถิ่น ดิจิทัลที่ทันสมัย

เทศบาลในจังหวัดนนทบุรี มีการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีวัฒนธรรมองค์กรเหมือนกับหน่วยงานภาครัฐทั่วไป อยู่ในรูปแบบการบริหารงานจากบนลงล่าง (Top-Down) เป็นรูปแบบการบริหารงานที่จัดลำดับชั้นการบังคับบัญชา จัดลำดับอำนาจหน้าที่ที่มีความสลับซับซ้อน เป็นขั้นตอนมากกว่าลักษณะของการแบ่งงานกันทำตามทักษะความชำนาญเฉพาะด้าน นอกจากนี้ยังมีระเบียบกฎหมายข้อบังคับที่เกี่ยวกับงานมาเป็นข้อบังคับด้วย (Chaichom, Sricharumethiyan, and Nahuanil, (2021) ซึ่งก็

สอดคล้องกับทฤษฎีระบบราชการของเวเบอร์ ดังนั้น รูปแบบการปฏิบัติงานที่มีความยุ่งยาก หลายขั้นตอน ทำให้การดำเนินงานมักมีความล่าช้า ไม่ทันต่อการแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ วัฒนธรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นในรูปแบบของวัฒนธรรมเกี่ยวข้อง คือ บุคลากรจะปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ของตนเอง โดยที่ยังขาดวัฒนธรรมปรับตัว คือ ยังคงปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ของตนเองเช่นเดิมโดยไม่ได้นำการเปลี่ยนแปลงจากสภาพแวดล้อมภายนอกมาปรับเปลี่ยนปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเอง (Mongkolpitaksuk, 2017) ซึ่งจากระบบการทำงานภาครัฐในรูปแบบปัจจุบันดังกล่าวข้างต้นมักเป็นสาเหตุให้ประชาชนไม่ได้รับการบริการไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการในการใช้บริการภาครัฐที่สะดวกรวดเร็ว หรือไม่ได้รับบริการที่มีมาตรฐานที่ดีพอ (Sisuporn, and Piankhuntod, 2022)

จากที่มาและความสำคัญของปัญหา ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความต้องการเทศบาลดิจิทัลในจังหวัดนนทบุรี เพื่อเป็นข้อมูลให้ฝ่ายบริหารนำไปวางแผนงานปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน และจะได้แก้ไขเปลี่ยนแปลงปรับปรุงพัฒนางานบริการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล สะดวก รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ตรงจุด เพื่อรองรับการให้บริการที่จะเพิ่มขึ้นและเปลี่ยนแปลงในอนาคต และให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการรับบริการได้มากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความต้องการเทศบาลดิจิทัลในจังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อประเมินสภาพปัญหาและอุปสรรคคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความต้องการเทศบาลดิจิทัลในจังหวัดนนทบุรี
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความต้องการเทศบาลดิจิทัลในจังหวัดนนทบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาด้านเนื้อเอกสารแนวคิดทฤษฎี (Documentary Study)

งานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาด้านเนื้อเอกสารแนวคิดทฤษฎี ได้แก่ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล แนวคิดเกี่ยวกับเทศบาลและเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

ขั้นตอนที่ 2 ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ประกอบด้วย บุคลากรของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 15 คน และประชาชนทั่วไปที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 7 คน รวมผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้งหมด จำนวน 22 คน โดยวิธีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Selection) จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 7 แห่ง ได้แก่ 1) เทศบาลตำบลบางพลับ อำเภอปากเกร็ด จำนวน 3 คน

2) เทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จำนวน 3 คน 3) เทศบาลตำบลเสาธงหิน อำเภอบางใหญ่ จำนวน 3 คน 4) เทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมืองนนทบุรี จำนวน 3 คน 5) เทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จำนวน 3 คน 6) เทศบาลเมืองบางกรวย อำเภอบางกรวย จำนวน 4 คน และ 7) เทศบาลเมืองบางศรีเมือง อำเภอเมืองนนทบุรี จำนวน 3 คน เกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ 1) เป็นผู้ที่ทำงานอยู่ในเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี 2) มีความรู้ในเรื่องที่ศึกษา “คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความต้องการเทศบาลดิจิทัลในจังหวัดนนทบุรี” 3) เป็นผู้เคยใช้บริการเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี และ 4) ให้ความยินยอมในการเข้าร่วมวิจัย ทั้งหมดเป็นการเลือกแบบเจาะจง

ขั้นตอนที่ 3 เครื่องมือและวิธีการที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือและวิธีการที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ซึ่งแบบสัมภาษณ์นี้ผู้วิจัยสร้างขึ้นด้วยตนเอง โดยประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความต้องการเทศบาลดิจิทัลในจังหวัดนนทบุรี ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความต้องการเทศบาลดิจิทัลในจังหวัดนนทบุรี และส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการให้บริการที่ส่งผลต่อความต้องการเทศบาลดิจิทัลในจังหวัดนนทบุรี

ขั้นตอนที่ 4 การรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 3 วิธี คือ การศึกษาเอกสารจากหนังสือ บทความ วารสาร เอกสารทางวิชาการ เว็บไซต์ และแหล่งข้อมูลจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง การสัมภาษณ์ใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) เพื่อรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงระหว่างการสัมภาษณ์ และการสังเกตเก็บข้อมูลโดยการสังเกตปฏิกิริยา ท่าทาง หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาหนึ่ง พร้อมทั้งจดบันทึกการสังเกต

ขั้นตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล มีขั้นตอนดังนี้ แยกข้อมูลจากการสัมภาษณ์ตามประเด็นที่กำหนด เปรียบเทียบความเหมือนและความแตกต่างของคำตอบจากผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน และวิเคราะห์รวมข้อมูลที่เปรียบเทียบแล้ว เพื่อสรุปผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความต้องการเทศบาลดิจิทัลในจังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า การให้บริการของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรีจะเป็นระบบบริการใหม่ที่มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของประชาชน ขั้นตอนหรือระยะเวลาในการดำเนินงานรวดเร็วมากขึ้น เพราะเจ้าหน้าที่สามารถจัดการบริหารข้อมูลได้ง่ายขึ้นเบ็ดเสร็จภายในระบบเดียว จึงทำให้ลดภาระเอกสาร ลดระยะเวลาติดต่อราชการ ลดการเดินทาง และลดค่าใช้จ่ายของประชาชน

2. ความเชื่อถือไว้วางใจ พบว่า การให้บริการในรูปแบบดิจิทัลของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรีทำให้ประชาชนเกิดความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ เพราะปัจจุบันเทศบาลต่าง ๆ ได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการให้บริการประชาชนเป็นอย่างมาก จึงทำให้ประชาชนที่มารับบริการสามารถได้รับบริการที่รวดเร็ว เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด มีความถูกต้อง และโปร่งใสยิ่งขึ้น

3. การตอบสนองต่อผู้บริการ พบว่า เทศบาลในจังหวัดนนทบุรีมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในงานบริการเพื่อเพิ่มสมรรถนะการทำงานและการสร้างระบบที่ประชาชนสะดวก เข้าถึงได้ง่าย การพัฒนาศักยภาพให้ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงเพิ่มอัตรากำลังให้เพียงพอต่อการให้บริการ จึงทำให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการตามที่คาดหวัง

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า การให้บริการผ่านระบบดิจิทัลของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี หน่วยงานจะมีพัฒนาทักษะและการประเมินผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นการกระตุ้นการทำงาน และเพื่อเป็นการพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีการบูรณาการระบบงานและฐานข้อมูลเพื่อคุณภาพข้อมูลหลัก และบริหารจัดการระบบโครงสร้างพื้นฐานและความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ จึงทำให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด

5. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ พบว่า เทศบาลในจังหวัดนนทบุรีต่างเล็งเห็นว่าในปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตมากขึ้น จึงได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการมาอยู่ในรูปแบบระบบดิจิทัล ซึ่งเป็นการพัฒนาให้สอดรับกับพฤติกรรมของประชาชนผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลงไป จึงทำให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัลมากขึ้น

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อประเมินสภาพปัญหาและอุปสรรคคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความต้องการเทศบาลดิจิทัลในจังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า มีปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญที่พบเจอ ดังนี้ ศักยภาพ ความสามารถ และทักษะด้านดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานยังขาดทักษะและความรู้ที่จำเป็นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลให้ไม่สามารถใช้งานระบบดิจิทัลได้อย่างเต็มที่หรือไม่สามารถพัฒนาและปรับปรุงระบบบริการได้ตามความต้องการ ปัญหาการเชื่อมโยงระบบและข้อมูล ระบบและข้อมูลทั้งภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานยังไม่สามารถเชื่อมโยงกันได้อย่างราบรื่น ซึ่งทำให้เกิดปัญหาการแลกเปลี่ยนข้อมูลหรือการเข้าถึงข้อมูลที่ไม่สะดวกและไม่ถูกต้อง ส่งผลให้การให้บริการไม่เป็นไปตามที่ควรจะเป็น ความมั่นคงปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศยังมีช่องโหว่ด้านความปลอดภัย ซึ่งทำให้ข้อมูลที่สำคัญอาจตกอยู่ในความเสี่ยงต่อการถูกโจมตีหรือการรั่วไหล ทำให้เกิดความกังวลในด้านความมั่นคงของข้อมูลและความเชื่อมั่นของประชาชน นโยบายและแนวทางปฏิบัติด้านดิจิทัล ขาดนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและเหมาะสมในการส่งเสริมและพัฒนาโครงการดิจิทัล ซึ่งทำให้การดำเนินการด้านดิจิทัลไม่มีกรอบหรือทิศทางที่ชัดเจน ส่งผลให้การจัดการและการพัฒนาระบบไม่เป็นไปตามเป้าหมาย การบูรณาการและความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก ขาดการบูรณาการและความร่วมมือที่มีประสิทธิภาพกับหน่วยงานภายนอก ซึ่งทำให้เกิดปัญหาในการประสานงานและการดำเนินการร่วมกันในการพัฒนาระบบดิจิทัล กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับที่ไม่เอื้อต่อการปรับเปลี่ยนไปสู่ระบบดิจิทัล

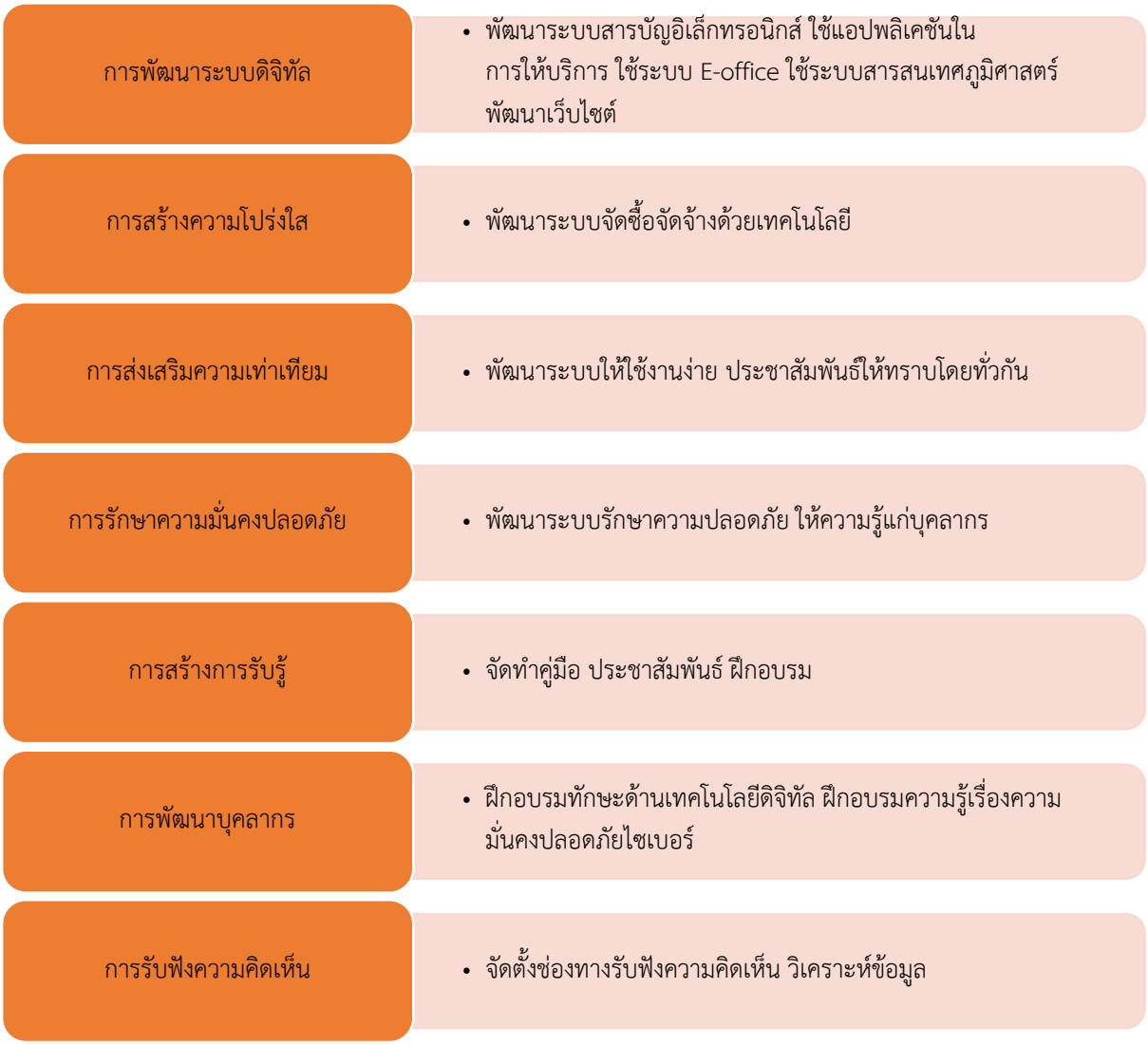
กฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่มีอยู่ไม่สอดคล้องกับการพัฒนาระบบดิจิทัลหรือไม่สนับสนุนการเปลี่ยนแปลงไปสู่ระบบดิจิทัล ทำให้เกิดอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการหรือการพัฒนาระบบใหม่

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความต้องการเทศบาลดิจิทัลในจังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า เพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการเทศบาลดิจิทัลในจังหวัดนนทบุรี มีแนวทางการพัฒนาที่สำคัญ ดังนี้ ปรับเปลี่ยนการบริการประชาชนให้เป็นรูปแบบออนไลน์ เปลี่ยนแปลงบริการที่ปัจจุบันมีอยู่ในรูปแบบการให้บริการที่สามารถเข้าถึงได้ผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ เช่น เว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้สะดวกยิ่งขึ้น ลดความยุ่งยากและการเดินทางไปยังหน่วยงาน จัดทำข้อมูลเปิด (Open Data) สร้างและเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นสาธารณะให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้อย่างอิสระ เช่น ข้อมูลสถิติ ข้อมูลบริการ หรือข้อมูลการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยไม่ต้องผ่านการขอข้อมูลหรือการอนุมัติ เพื่อเพิ่มความโปร่งใสและให้ประชาชนสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ พัฒนาบุคลากรในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง จัดการอบรมและพัฒนาความรู้ของบุคลากรในหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มทักษะด้านดิจิทัลและการใช้งานระบบใหม่ ๆ รวมถึงการพัฒนาทักษะในการให้บริการประชาชนในยุคดิจิทัล เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างการรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการรูปแบบใหม่ สื่อสารและสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการใหม่ให้แก่ประชาชน เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับวิธีการใช้บริการออนไลน์ การตอบข้อสงสัย และการให้คำแนะนำ เพื่อให้ประชาชนสามารถปรับตัวและใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความตระหนักรู้และรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ เน้นการสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับความสำคัญของการรักษาความปลอดภัยไซเบอร์ทั้งในหมู่เจ้าหน้าที่และประชาชน เช่น การป้องกันการโจมตีทางไซเบอร์ การรักษาความลับของข้อมูล และการใช้รหัสผ่านที่ปลอดภัย เพื่อป้องกันข้อมูลสำคัญและลดความเสี่ยง รับฟังความคิดเห็นจากประชาชนผู้ใช้บริการ สร้างช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น การสำรวจความพึงพอใจ การจัดประชุมรับฟังความคิดเห็น หรือการใช้แพลตฟอร์มออนไลน์ เพื่อให้หน่วยงานสามารถปรับปรุงและพัฒนาบริการให้มีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการของประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง

องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความต้องการเทศบาลดิจิทัลในจังหวัดนนทบุรี ได้องค์ความรู้จากการวิจัยว่า เทศบาลดิจิทัลในจังหวัดนนทบุรีได้จัดหาอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้ในองค์กรให้มากขึ้นและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพ เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็นรูปแบบดิจิทัล ได้แก่ ปรับปรุงระบบสารบัญขององค์กรให้เป็นอยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้แอปพลิเคชันในการให้บริการ การใช้ระบบ E-office การใช้ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ และการใช้เว็บไซต์เพื่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เพื่อสร้างระบบการให้บริการที่เป็นจุดเดียวเบ็ดเสร็จ นอกจากนี้ได้สร้างความโปร่งใสในการให้บริการประชาชน โดยการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลควบคู่ไปกับเทคโนโลยี เช่น การพัฒนาระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยเทคโนโลยี เป็นต้น รวมถึงสร้างความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการ

ขององค์กร เพราะประชาชนจะสามารถเข้าถึงบริการของได้ทุกคน ทุกที่ และทุกเวลา ให้ความสำคัญกับระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยเพื่อป้องกันภัยความเสี่ยงทางไซเบอร์ เพื่อคุ้มครองประชาชนและองค์กรไม่ให้ได้รับความเสี่ยงจากภัยคุกคาม เช่น การโจรกรรมข้อมูลส่วนบุคคล และการจารกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ สร้างการรับรู้และสร้างความเข้าใจให้แก่ประชาชนเกี่ยวกับที่การให้บริการระบบดิจิทัลเพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ โดยการจัดทำคู่มือ หรือการประชาสัมพันธ์ให้ทราบโดยทั่วกัน และพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติ เช่น ทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และความรู้ เรื่องความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ฯลฯ พร้อมทั้งสร้างกระบวนการรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการเพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการทำงานและการให้บริการขององค์กร ตามรูปภาพที่ 1



รูปภาพที่ 1 คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความต้องการเทศบาลดิจิทัลในจังหวัดนนทบุรี

อภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความต้องการเทศบาลดิจิทัลในจังหวัดนนทบุรี สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า การให้บริการของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรีจะเป็นระบบบริการใหม่ที่มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของประชาชน ขั้นตอนหรือระยะเวลาในการดำเนินงานรวดเร็วมากขึ้น เพราะเจ้าหน้าที่สามารถจัดการบริหารข้อมูลได้ง่ายขึ้นเบ็ดเสร็จภายในระบบเดียว จึงทำให้ลดภาระเอกสาร ลดระยะเวลาติดต่อราชการ ลดการเดินทาง และลดค่าใช้จ่ายของประชาชน สอดคล้องกับแนวคิดของ Tenner, and Detoro (1992) ได้เสนอถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังในการรับบริการของผู้รับบริการไว้ว่า ผู้รับบริการมีความต้องการที่จะให้ความคาดหวังของตนได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุผลอย่างครบถ้วน และมีแนวโน้มที่จะยอมรับการให้บริการนั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chayaphan (2018) ศึกษาเรื่องการยกระดับการให้บริการของเทศบาลนครขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า สภาพการดำเนินงานและแนวทางการยกระดับการให้บริการ เน้นการใช้เทคโนโลยีและสร้างนวัตกรรม จึงทำให้เทศบาลนครขอนแก่นได้มีการปรับปรุงระบบการใช้เทคโนโลยีโดยนำเทคโนโลยีต่างๆ เข้ามาร่วมกับการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงนวัตกรรมการให้บริการอยู่เสมอเพื่อการให้การบริการที่ดีต่อประชาชนผู้มาติดต่อราชการและเพื่อก่อให้เกิดความสะดวกในการใช้บริการของประชาชน เช่น การใช้เครื่องกดบัตรคิวเพื่อการรับบริการ ทำให้การรับบริการเป็นระเบียบ การใช้เครื่องอ่านบัตรสมาร์ทการ์ดโดยไม่ต้องถ่ายสำเนาบัตรประชาชน การร้องทุกข์ผ่านระบบ You Phee การชำระภาษีผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีการจัดการข้อมูลของผู้รับบริการโดยนำระบบคอมพิวเตอร์และอินเตอร์เน็ตมาใช้อย่างเหมาะสม

2. ความเชื่อถือไว้วางใจ พบว่า การให้บริการในรูปแบบดิจิทัลของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรีทำให้ประชาชนเกิดความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ เพราะปัจจุบันเทศบาลต่าง ๆ ได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการให้บริการประชาชนเป็นอย่างมาก จึงทำให้ประชาชนที่มารับบริการสามารถได้รับบริการที่รวดเร็ว เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด มีความถูกต้อง และโปร่งใสยิ่งขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Schmenner (1995) ได้กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการไว้ว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้ามหากผู้รับบริการรับรู้ว่าบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่า สิ่งที่เขาคาดหวังคุณภาพการให้บริการก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Woraram (2020) คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลจรเข้มาก อำเภอประโคนชัย จังหวัดบุรีรัมย์โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการก้าวหน้า ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามลำดับ

3. การตอบสนองต่อผู้บริการ พบว่า เทศบาลในจังหวัดนนทบุรีมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในงานบริการเพื่อเพิ่มสมรรถนะการทำงานและการสร้างระบบที่ประชาชนสะดวก เข้าถึงได้ง่าย การพัฒนาศักยภาพให้ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง รวมไปถึงเพิ่มอัตรากำลังให้เพียงพอต่อการให้บริการ จึงทำให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการตามที่คาดหวัง สอดคล้องกับแนวคิดของ Lewis, and Benjamin (1983) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการว่าเป็นสิ่งที่ชี้วัดถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้องกับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering service quality) จึงหมายถึงการตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Intayot (2021) ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษา เทศบาลตำบลชมภู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ควรสร้างช่องทางการให้บริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเป็นรูปธรรม มีการวางแผนพัฒนาบุคลากรและสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับผู้ที่ปฏิบัติงานในด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้กับองค์กร เช่น การจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการดำเนินงาน การค้นหาข้อมูลที่สำคัญในรูปแบบฐานข้อมูลดิจิทัลที่สามารถเพิ่มการบูรณาการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นข้างเคียง ตลอดจนส่งเสริมระบบเทคโนโลยีดิจิทัลให้มีความพร้อม เป็นต้น

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า การให้บริการผ่านระบบดิจิทัลของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี หน่วยงานจะมีพัฒนาทักษะและการประเมินผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นการกระตุ้นการทำงาน และเพื่อเป็นการพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังมีการบูรณาการระบบงานและฐานข้อมูลเพื่อคุณภาพข้อมูลหลัก และบริหารจัดการระบบโครงสร้างพื้นฐานและความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ จึงทำให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความมั่นใจว่าจะได้บริการที่ดีที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry, (1988) การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า (Assurance)หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้าและสร้างมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีสามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือและรู้สึกปลอดภัยสร้างความมั่นใจว่า ลูกค้าได้รับบริการที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ Intayot (2021) ศึกษาเรื่องประสิทธิผลการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษา เทศบาลตำบลชมภู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า ด้านความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ มีการฝึกอบรม การเสวนา การลงมือปฏิบัติ และการศึกษาดูงาน ที่เพิ่มความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของเจ้าหน้าที่

5. การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ พบว่า เทศบาลในจังหวัดนนทบุรีต่างเล็งเห็นว่าในปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทในการดำเนินชีวิตมากขึ้น จึงได้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการมาอยู่ในรูปแบบระบบดิจิทัล ซึ่งเป็นการพัฒนาให้สอดรับกับพฤติกรรมของประชาชนผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลงไป จึงทำให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัลมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Crosby (1979) กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการคือ แนวคิดที่ถือหลักการการดำเนินงานบริการที่ปราศจากข้อผิดพลาดและตอบโจทย์ความต้องการของผู้บริการและสามารถที่จะทราบหรือรู้ใจลูกค้าเข้าถึงจิตใจของลูกค้าให้ได้มากที่สุด

สอดคล้องกับงานวิจัยของ Pairun (2021) ศึกษาเรื่องการพัฒนาระบบบริหารงานและการให้บริการประชาชนออนไลน์: กรณีศึกษา เทศบาลตำบลบางเสร่ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยค้นพบว่า รูปแบบวิธีการและช่องทางการให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์ของเทศบาลตำบลบางเสร่ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี มี 2 รูปแบบ คือ การให้บริการประชาชน เกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และการให้บริการประชาชนเกี่ยวกับการขออนุมัติ อนุญาต การชำระค่าธรรมเนียม โดยมีขั้นตอนการดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ทั้งสิ้น

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า ปัญหาและอุปสรรคที่พบเจอคือ ด้านศักยภาพความสามารถและทักษะด้านดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ยังพบปัญหาการเชื่อมโยงระบบและข้อมูลภายในและภายนอกหน่วยงาน ความมั่นคงปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล นโยบายและแนวทางปฏิบัติด้านดิจิทัล การบูรณาการและความร่วมมือกันกับหน่วยงานภายนอก และกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่ไม่เอื้อต่อการปรับเปลี่ยนการให้บริการไปสู่ระบบดิจิทัล สอดคล้องกับแนวคิดของ Office of the National Digital Economy and Society Commission (NCDC) (2019) ได้วิเคราะห์และวัดผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลที่ผ่านมา รวมทั้งสิ้น 75 โครงการ พบว่า มีโครงการที่เสร็จสมบูรณ์ ร้อยละ 12 โครงการที่เสร็จบางส่วน ร้อยละ 47 โครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ ร้อยละ 22 และโครงการที่ไม่ดำเนินการ ร้อยละ 19 และพบปัญหาอุปสรรคที่สำคัญ 7 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูล ด้านกฎระเบียบ ด้านบุคลากร ด้านการใช้งาน ด้านงบประมาณ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน และด้านนโยบาย โดยมีปัญหาหลักในการดำเนินโครงการ คือ ปัญหาด้านข้อมูล สอดคล้องกับงานวิจัยของ Imsamran (2021) ศึกษาเรื่องการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในยุคดิจิทัลของเทศบาลตำบลโคกตูม จังหวัดลพบุรี ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรค ได้แก่ บุคลากรขาดความรู้ ความเข้าใจ และการใช้เทคโนโลยี ขาดแคลนบุคลากรเฉพาะทาง และบุคลากรบางกลุ่มไม่นิยมการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 พบว่า การปรับเปลี่ยนการบริการประชาชนของหน่วยงานให้มีรูปแบบการให้บริการในลักษณะออนไลน์ จัดทำข้อมูลเปิด (Open Data) เพื่อให้ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงและนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้โดยอิสระ การพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง สร้างการรับรู้และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการรูปแบบใหม่ การสร้างความตระหนักรู้และรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนผู้ใช้บริการเพื่อการยกระดับบริการของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Digital Government Development Agency (2020) ได้ให้ความหมายว่า การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการทำงานและการให้บริการสาธารณะ โดยลักษะของการบริการภาครัฐหรือบริการสาธารณะจะต้องอยู่ในรูปแบบดิจิทัล ที่ขับเคลื่อนความต้องการของประชาชนหรือผู้ใช้บริการ ซึ่งประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการได้ โดยไม่มีข้อจำกัดทางกายภาพ พื้นที่และภาษา โดยการนำเอาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมาใช้ในสถานะเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างหน่วยงาน การจัดทำฐานข้อมูลกลางแบบคลาวด์ การพัฒนาระบบฐานข้อมูลแบบ Big data การพัฒนาระบบแอพพลิเคชั่นเพื่อรองรับรูปแบบช่องการให้บริการ รวมถึงการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์การให้บริการในองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Pairun (2021) ศึกษาเรื่องการพัฒนาระบบบริหารงานและการให้บริการประชาชนออนไลน์: กรณีศึกษา เทศบาลตำบลบางเสร่ อำเภอสัตหีบ จังหวัด

ชลบุรี ผลการวิจัยค้นพบว่า ควรมีการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์ให้ครอบคลุม และอัพเดทฐานข้อมูลให้เชื่อมโยงกันทุกส่วนราชการที่ให้บริการพร้อมทั้งพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและเพิ่มการประชาสัมพันธ์ถึงวิธีการและขั้นตอนการใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ให้ประชาชนรับรู้และเข้าใจสามารถใช้งานได้อย่างถูกต้อง

สรุป

จากการศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลดิจิทัลในจังหวัดนนทบุรี พบว่า การวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ ความเป็นรูปธรรมของบริการ การเปลี่ยนแปลงไปสู่ระบบบริการออนไลน์ช่วยลดภาระเอกสารและค่าใช้จ่าย ลดระยะเวลาติดต่อราชการ และการเดินทางของประชาชน ทำให้การดำเนินงานรวดเร็วขึ้น ความเชื่อถือไว้วางใจ บริการดิจิทัลสร้างความเชื่อถือและไว้วางใจให้กับประชาชน เนื่องจากบริ การมีความรวดเร็ว ถูกต้อง และโปร่งใส การตอบสนองต่อผู้บริการ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและการพัฒนาบุคลากรช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดีขึ้น การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ การพัฒนาทักษะและการประเมินผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ รวมถึงการบูรณาการระบบและการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ช่วยเพิ่มความมั่นใจในการให้บริการ การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ การปรับเปลี่ยนการให้บริการให้สอดรับกับพฤติกรรมดิจิทัลของประชาชนช่วยตอบสนองความต้องการในยุคดิจิทัล ส่วนการประเมินสภาพปัญหาและอุปสรรคคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความต้องการเทศบาลดิจิทัลในจังหวัดนนทบุรี พบปัญหาและอุปสรรคหลัก ได้แก่ ขาดทักษะด้านดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ ปัญหาการเชื่อมโยงข้อมูล ความมั่นคงปลอดภัยของระบบ ขาดนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่สนับสนุนการบูรณาการกับหน่วยงานภายนอกที่ไม่เพียงพอ และกฎหมายที่ไม่เอื้อต่อการเปลี่ยนไปสู่ระบบดิจิทัล สำหรับข้อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความต้องการเทศบาลดิจิทัลในจังหวัดนนทบุรี พบว่า มีการแนะนำให้เปลี่ยนการบริการเป็นรูปแบบออนไลน์ จัดทำข้อมูลเปิด (Open Data) เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย พัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง สร้างการรับรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับบริการใหม่ ส่งเสริมความตระหนักรู้และการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ และรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนเพื่อพัฒนาบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ควรมีการปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ให้เอื้อต่อการปรับเปลี่ยนการให้บริการไปสู่เทศบาลดิจิทัลที่สมบูรณ์

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า เทศบาลในจังหวัดนนทบุรีควรพัฒนาศักยภาพ ความสามารถและทักษะด้านดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานให้มากขึ้น

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า เทศบาลในจังหวัดนนทบุรีควรมีการเชื่อมโยงระบบและข้อมูลภายในและภายนอกหน่วยงาน และระวังเรื่องความมั่นคงปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูล และ เทศบาลในจังหวัดนนทบุรีควรกำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติด้านดิจิทัลขององค์กรให้มีความชัดเจน และควรบูรณาการและความร่วมมือกันกับหน่วยงานภายนอก

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับ

2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความต้องการเทศบาลดิจิทัลในจังหวัดนนทบุรี

2.2 ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความต้องการเทศบาลดิจิทัลในจังหวัดอื่น

2.3 ควรศึกษาการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้กับกระบวนการทำงานของเทศบาลในจังหวัดนนทบุรี

References

Chaichom, C., Sricharumethiyan, C., & Nahuanil, C. (2021). Thai Public Administration System. *Buddhamak Journal*, 6(1), 241-247.

Chayaphan, M. (2018). *Improving the Service Level of Khon Kaen Municipality.* (Master's Thesis). Khon Kaen University. Khon Kaen.

Crosby, P. B. (1979). *Quality Is Free The Art of Making Quality Certain*. New York: McGraw-Hill.

Digital Government Development Agency. (2020). *Thailand's Digital Government Development Plan 2020-2022*. Bangkok: Digital Government Development Agency.

Imsamran, K. (2021). *Personal Competency Development in the Digital Era of Khoktoom Subdistrict Municipality, Lopburi Province*. (Master's Thesis). Ramkhamhaeng University. Bangkok.

Intayot, P. (2021). Effectiveness of Implementing Digital Public Administration policy in Municipalities. Chomphu Subdistrict, Saraphi District, Chiang Mai Province. *School of Administrative Studies Academic Journal*, 4(1), 19-34.

Krungthai COMPASS. (2023). *3 Guidelines for Adapting to Online Marketing of SMEs*. Retrieved 27 November 9, 2019, from https://krungthai.com/th/financial-partner/learn-financial/1696

Lewis, J. M., & Bloom, S. C. (1983). Incorporation of time Continuity into Subsynoptic Analysis by using Dynamical Constraints. *Tellus*, 30, 496–516.

MGR Online. (2021). *Changes in the Public Sector In The Digital Age. To Develop Services and Provide Convenience to the People*. Retrieved September 21, 2023, from https: //mgronline.com/politics/detail/9640000005992

Mapkha Subdistrict Municipality. (2023). *Digital Municipal Development Plan of Mapkha Subdistrict Municipality 2023 - 2027*. Retrieved August 10, 2023, from www. tessabanmabkha.go.th/news/doc_download/digital planbook_040123_113011.pdf

Mongkolpitaksuk, U. (2017). Local Government Organization Culture in the Thailand 4.0 era. *Romphruek Journal*, 35(2), 141-162.

Office of the National Digital Economy and Society Commission (NCDC). (2019). *Project To Promote and Develop Digital Knowledge and Understanding (Digital Literacy)*. Retrieved September 27, 2023, from https://itm.eg.mahidol.ac.th/itm/wp-content/ uploads/2020/04/MDES-ONDE-Digital-Literacy-DigitalliteracycurriculumforThaicitizens. pdf

Pairun, P. (2021). *Development of Management System and Online Public Service: Case Study. Bang Saray Subdistrict Municipality, Sattahip District, Chonburi Province.* (Master's Thesis). Ramkhamhaeng University. Bangkok.

Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.

Schmenner, R. W. (1995). Escaping the Black Holes of Cost Accounting. *Business Horizons*, 31(1), 66-72.

Sisuporn, S. & Piankhuntod, A. (2022). Culture Adapt to Become a Digital Organization of Local Government Organizations. *Journal of Roi Kaensarn Academi*. 7(8), 246-264.

Tenner, A. R., & DeToro. (1992). *Total Quality Management: Three Steps to Continuous Improvement*. United States: Addison Wesley.

Woraram, P. (2020). The Quality of Public Service of The Officials of The Chorakhe Subdistrict Administrative Organization is Very High. *Prakhon Chai District Buriram Province. National Academic Conference Nakhon Ratchasima College, 7th time, year 2020* (pp. 888-899). Nakhon Ratchasima: Nakhon Ratchasima College.