

การบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชน ทางอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาลนครนนทบุรี

Public Relations Administration for the Electronic Public Services of the Nonthaburi City Municipality

ชัยภรณ์ ถนอมศรีเดชชัย

Chamaiporn Tanomsridejchai

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

Valaya Alongkorn Rajabhat University under the Royal Patronage

E-mail: chamaiporn.ta@vru.ac.th

Received September 5, 2023; **Revised** September 20, 2023; **Accepted** October 15, 2023

Abstract

This research aimed to 1) study the administrative problems, 2) investigate the administrative development guidelines, and 3) propose the administrative development guidelines model for the public relations of the electronic public services of the Nonthaburi City Municipality. The research was quantitative, using a questionnaire to collect data from 399 samples residing in the Nonthaburi City Municipality. The research results were found as follows: 1) The most remarkable administrative problem was technology. 2) The most notable administrative development guideline was technology. 3) The administrative development guidelines model for the administration of public relations for the electronic public services of the Nonthaburi City Municipality should consist of seven aspects. The Nonthaburi City Municipality or other local administrative organizations could apply the administrative development guidelines model, which was the new body of knowledge from the research, as its administrative guidelines or Key Performance Indicators for further public service based on the people's interests, and do further research for its future administrative development to public relations for electronic public services. Also, the people could use the administrative development guidelines model as the basis for their participation, follow-up, and monitoring of the municipality's administrative development and public relations for electronic public services.

Keywords: Administration; public relations; the electronic public services

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ 2) ศึกษาแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ และ 3) เสนอตัวแบบแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาลนครนนทบุรี การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลนครนนทบุรีจำนวน 399 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ ด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย 2) แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการที่สำคัญ คือ ด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย 3) ตัวแบบแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาลนครนนทบุรี ควรประกอบด้วย 7 ด้าน ทั้งนี้ เทศบาลนครนนทบุรีหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นสามารถนำองค์ความรู้ใหม่ คือ ตัวแบบแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ ไปปรับใช้เป็นแนวทางหรือกลุ่มตัวชี้วัดสำคัญเพื่อให้บริการประชาชนบนพื้นฐานประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ รวมถึงนำไปทำการศึกษาวิจัยเพื่อขยายต่อยอดอันจะนำไปสู่การปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานนั้น ๆ ต่อไป ในขณะที่ประชาชนใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการมีส่วนร่วมในกิจกรรม หรือในการติดตามและตรวจสอบเทศบาลที่เกี่ยวกับการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

คำสำคัญ : การบริหารจัดการ; การประชาสัมพันธ์; การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์

บทนำ

เทศบาลนครนนทบุรี เป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นของจังหวัดนนทบุรี มีหน้าที่ให้บริการสาธารณะหรือให้บริการประชาชนตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายบัญญัติไว้ ที่ผ่านมา เทศบาลนครนนทบุรี ดำเนินการพัฒนาการบริหารจัดการการให้บริการประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการแบบมืออาชีพ เพิ่มศักยภาพในการให้บริการเชิงรุกแก่ประชาชน ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติงานไปสู่การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างเท่าเทียม คัมค่า ปลอดภัยจากการทุจริต (Nonthaburi City Municipality, 2021; Digitalization of Public Administration and Services Delivery Act B.E. 2562, 2019) โดยการให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาลนครนนทบุรี มีจำนวนทั้งสิ้น 15 ช่องทาง เช่น (1) เว็บไซต์ <https://nakornnont.go.th> เพื่อให้บริการข้อมูลทั้งที่เป็นปัจจุบันและข้อมูลย้อนหลัง การร้องเรียนร้องทุกข์ การขอรับสวัสดิการของรัฐสำหรับผู้สูงอายุ การติดตามสถานการณ์น้ำ ณ ประตูระบายน้ำในเขตพื้นที่เทศบาลนครนนทบุรีแบบเป็นปัจจุบัน (2) สื่อสังคมออนไลน์เฟซบุ๊ก <https://th-th.facebook.com/nakornnont/> เพื่อแจ้งข่าวสาร รับแจ้งร้องเรียนร้องทุกข์ บริการถาม-ตอบข้อมูล และอื่น ๆ (3) แอปพลิเคชัน นนท์ NOW เพื่อแจ้งข่าวสารและใช้ในการจองคิวทำบัตรประจำตัวประชาชน เป็นต้น (Nonthaburi City Municipality, 2020) โดยเทศบาลนครนนทบุรีได้รับรางวัลท้องถิ่นดีเด่นประเภทดีเด่นสำหรับ แอปพลิเคชัน นครนนท์ ในโครงการประกวดนวัตกรรมท้องถิ่นดิจิทัล ประจำปี 2565 (Department of Local Administration, 2022)

แม้ว่าการให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาลนครนนทบุรีจะช่วยยกระดับการให้บริการประชาชนที่รวดเร็ว และง่ายขึ้น แต่ด้วยเหตุที่การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นบริการรูปแบบใหม่ซึ่งเทศบาลควรมีการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการดังกล่าวอย่างเป็นระบบ มีขั้นตอน และลงมือทำที่ต่อเนื่องกันเพื่อให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจอย่างถูกต้อง เพียงพอ และให้ความสนับสนุนร่วมมืออันจะเป็นประโยชน์ให้กับเทศบาลโดยมีประชาติเป็นแนวบรรทัดฐานที่สำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ อย่างไรก็ตาม พบว่า มีประชาชนเข้ารับบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาลนครนนทบุรีในจำนวนน้อยมาก เช่น แอปพลิเคชัน นนท์ NOW ซึ่งมีประชาชนจำนวนน้อยมากที่ใช้บริการดังกล่าวเพื่อนัดหมายล่วงหน้าในการจองคิวทำบัตรประจำตัวประชาชน และมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบจำนวนผู้ใช้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชนแบบนัดหมายล่วงหน้าผ่านแอปพลิเคชัน นนท์ NOW และแบบไม่ได้นัดหมายล่วงหน้า ปีงบประมาณ 2565 รอบ 6 เดือน (ประจำเดือนตุลาคม 2564 ถึงเดือนมีนาคม 2565)

Table 1 Comparison between numbers of Non NOW Application users and walk-in service users for identification card service, fiscal year 2023 (October 2024–March 2023)

(หน่วย: คน) (unit: person)

เดือน/ปี Month/year	ผู้ใช้บริการแบบนัดหมายล่วงหน้า ผ่านแอปพลิเคชัน นนท์ NOW (Non NOW Application users)	ผู้ใช้บริการแบบไม่ได้นัดหมาย ล่วงหน้า (Walk-in service users)	รวม (Total)
ตุลาคม 2564 (October 2021)	40	4,308	4,348
พฤศจิกายน 2564 (November 2021)	10	5,469	5,479
ธันวาคม 2564 (December 2021)	5	4,591	4,596
มกราคม 2565 (January 2022)	3	4,835	4,838
กุมภาพันธ์ 2565 (February 2022)	3	4,331	4,334
มีนาคม 2565 (March 2022)	3	4,824	4,827
รวม (Total)	64	23,528	23,592

หมายเหตุ: ปรับปรุงจาก เทศบาลนครนนทบุรี, 2565ง

Note: interpreted from Nonthaburi City Municipality, 2022d

นอกจากนี้ รายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงและเฝ้าระวังความเสี่ยงของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2565 ระหว่างเดือนตุลาคม 2564 – เดือนมีนาคม 2565 และรอบเดือนเมษายน – ตุลาคม 2565 (Nonthaburi City Municipality, 2022a; Nonthaburi City Municipality, 2022b) พบว่า เทศบาลนครนนทบุรีบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนอย่างไม่ทั่วถึง ทำให้ประชาชนไม่อาจเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ก่อนการติดต่อขอรับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับรายงานสรุปผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2565 (Nonthaburi City Municipality, 2022c) ที่พบว่าประเด็นที่มีผลการประเมินน้อยที่สุดตามการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก คือ ประสิทธิภาพการสื่อสาร ได้แก่ การขาดการประชาสัมพันธ์หรือการแนะนำช่องทางการให้บริการ ทำให้ประชาชนเข้าถึงการบริการได้ยาก การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและผลการดำเนินงานยังไม่ครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่ม การไม่แจ้งผลความก้าวหน้าและหลักฐานเกี่ยวกับการจัดการตามคำร้องขอความช่วยเหลือในเรื่องที่ประชาชนร้องขอ ประชาชนมีส่วนร่วมอย่างจำกัด

ในการดำเนินงานของเทศบาล รวมถึงการขาดการสอดส่องดูแลหรือการตรวจสอบจากภายนอกหรือผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกเพื่อคุณธรรมและความโปร่งใสในการทำงานของเทศบาลและบุคลากร ตามลำดับ เช่นนี้แสดงให้เห็นว่า การบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นประเด็นหนึ่งที่สำคัญของเทศบาลนครนนทบุรี

การวิจัยเรื่อง “การบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาลนครนนทบุรี” ครั้งนี้เป็นการศึกษาทางรัฐประศาสนศาสตร์ หรือการบริหารจัดการภาครัฐที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการของเทศบาลนครนนทบุรี ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐในสังกัดราชการบริหารส่วนท้องถิ่น อันเป็นลักษณะของการศึกษาเพื่อ “พัฒนาหน่วยงาน” คือ เทศบาลนครนนทบุรี โดยมีปัญหาการวิจัยคือ เทศบาลนครนนทบุรี ประชาสัมพันธ์ หรือเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ให้กับประชาชนไม่เพียงพอ ไม่กว้างขวาง และไม่ครอบคลุมมากเท่าที่ควร โดยการวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการ แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ และตัวแบบแนวทางการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาลนครนนทบุรี โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่เทศบาลนครนนทบุรี พร้อมทั้งคาดหวังว่า ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ทั้งด้านวิชาการ เช่น นำผลที่ได้ไปใช้ในการเรียน การสอน และการวิจัย รวมทั้งเป็นประโยชน์ด้านปฏิบัติ เช่น นำแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานของเทศบาลนคร และบุคลากร อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ต่อประชาชน เช่น นำไปปรับใช้ในการติดตามและตรวจสอบการบริหารจัดการของหน่วยงานของรัฐ เป็นต้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาลนครนนทบุรี
2. เพื่อศึกษาแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาลนครนนทบุรี
3. เพื่อเสนอตัวแบบแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาลนครนนทบุรี

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา มุ่งศึกษาปัญหาการบริหารจัดการ และแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการ รวมถึงเสนอตัวแบบแนวทางการปรับปรุงเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาลนครนนทบุรี

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรเป็นประชาชนที่มีอายุระหว่าง 20-59 ปี และอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลนครนนทบุรี จำนวนทั้งสิ้น 137,590 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2565) (The Bureau of Registration Administration, Department of Provincial Administration, Ministry of Interior, 2022) ส่วนกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนดังกล่าวที่เข้าร่วมโครงการวิจัยด้วยความสมัครใจโดยตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง จำนวน 399 คน ซึ่ง

ได้มาจากการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane (2012) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ .05 และเข้าร่วมโครงการด้วยความสมัครใจโดยตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง

ขอบเขตด้านพื้นที่ มุ่งศึกษาความคิดเห็นของประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลนครนนทบุรีเท่านั้น

ขอบเขตด้านเวลา ระยะเวลา 3 เดือน โดยดำเนินการระหว่างเดือนเมษายน 2566 ถึงเดือนมิถุนายน 2566

ทบทวนวรรณกรรม

การบริหารจัดการ (Administration) เป็นการทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด โดยเฉพาะการบริหารจัดการภาครัฐซึ่งเป็นการดำเนินงานหรือการปฏิบัติงานใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน กิจการสาธารณะ หรือการให้บริการสาธารณะทั้งหลายของหน่วยงานของรัฐ และหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐในทุกระดับทั้งที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร และฝ่ายตุลาการ ในทุกระดับทั้งในราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อนำไปสู่จุดหมายปลายทางที่ได้กำหนดไว้ (Wiruchnipawan, 2016) โดยการบริหารจัดการที่ดีต้องให้ความสำคัญกับหลักการของประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมและยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เน้นการบริการมากกว่าการกำกับ เปิดโอกาสให้ประชาชนและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการดำเนินงานอย่างกว้างขวาง สร้างความสนใจและรับผิดชอบร่วมกันโดยสำรวจความต้องการของสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ (Denhardt & Denhardt, 2003) ดำเนินงานโดยใช้เครือข่ายให้บังเกิดผลสำเร็จ รวมถึงตลอดถึงวิธีการส่งมอบบริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐในส่วนกลาง และหน่วยงานภายนอกไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชนโดยใช้เครือข่ายให้สำเร็จตามนโยบายและเป้าหมาย (Goldsmith & Eggers, 2004)

การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Public Services) เป็นบริการซึ่งรวมถึงทรัพย์สินที่ไม่มีรูปร่าง ที่ส่งมอบโดยผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหรือเครือข่ายทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นใด เป็นไปโดยอัตโนมัติในสาระสำคัญ และไม่สามารถกระทำได้หากปราศจากเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งแตกต่างจากบริการแบบดั้งเดิม (The Revenue Code Amendment Act. (No. 53) B.E. 2564, 2021) เพื่อตอบสนองความต้องการและพฤติกรรมของประชาชนและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างก้าวหน้าทันสมัยการณ (Santos, 2003) เพิ่มขีดความสามารถในด้านดิจิทัลของหน่วยงานของรัฐโดยนำเทคโนโลยีในการสร้างสรรค์นวัตกรรมการผลิตและการให้บริการที่ดี มีมาตรฐาน มีคุณภาพทั่วถึง ครอบคลุมทั้งในแง่พื้นที่ความรับผิดชอบและกลุ่มประชาชนที่หลากหลาย คุ่มค่า โปร่งใส รวมถึงรับผิดชอบและยึดในประโยชน์สาธารณะมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว (Office of Academic, the Secretariat of the House of Representatives, 2015) ทั้งนี้ การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐจะประสบความสำเร็จ และประชาชนมีความเชื่อมั่นที่จะใช้บริการดังกล่าวนี้ ผู้บริหารต้องมีเจตจำนงที่มุ่งมั่นแน่วแน่ บุคลากรมีทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและมีจิตบริการ รวมถึงประชาชนมีการรับรู้และความเชื่อมั่นต่อการให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน ซึ่งรวมถึงความรวดเร็วและความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลที่ใช้บริการ และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนที่มีการเก็บรักษาและการตรวจสอบที่ดี ตามลำดับ (Electronic Transactions Development Agency, 2021; Gasondokmai & Nimnua, 2021; Jamwanna, 2018)

การประชาสัมพันธ์ (Public Relations) เป็นการสื่อสารโดยเฉพาะข้อเท็จจริงให้กับคนจำนวนมากเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจเรื่องหนึ่ง ๆ อย่างถูกต้อง ก่อให้เกิดการสนับสนุนร่วมมือและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงานของรัฐกับประชาชน รวมถึงเป็นช่องทางให้ประชาชนเข้าหาข่าวสารจากหน่วยงานของรัฐ แสดงความคิดเห็นเพื่อการบริหารประเทศที่มีประสิทธิภาพตามระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตย ดังนั้น หน่วยงานของรัฐมีหน้าที่ต้องรายงานเรื่องราวต่าง ๆ ให้ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เรื่องใหม่ที่ประชาชนไม่เคยรับทราบมาก่อน เช่น การออกกฎหมายใหม่ การจัดตั้งหน่วยงานใหม่ รวมถึงการให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาลนครนนทบุรีซึ่งเป็นบริการรูปแบบใหม่ ด้วยหลักการที่เชื่อถือได้และยึดหลักจรรยาบรรณเพื่อให้เข้าถึงประชาชนและชุมชน (Pitpreecha, 2017; Lapidatanakul, 1995) ควบคู่ไปกับการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการนำเสนอผ่านสื่อดั้งเดิมและสื่อใหม่ทั้งในรูปแบบภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ (Ruangsri & Chawengkijwanich, 2022) เหล่านี้จะส่งผลให้ประชาชนเกิดความรู้สึกที่ดี มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดี สร้างชื่อเสียงและศรัทธา ลดปัญหาความขัดแย้ง เกิดความร่วมมืออันดีต่อกัน และการดำเนินงานของหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (Chaikirin, 2019)

แนวคิดนวัตกรรมการบริหารจัดการยุคดิจิทัล (Digital Era Innovative Management Concept) เป็นแนวคิดทางรัฐประศาสนศาสตร์ ซึ่ง Tanomsridejchai (2022) พัฒนามาจากแนวคิด 2 แนวคิด คือ แนวคิดนวัตกรรม โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการอันเป็นผลมาจากการสร้าง พัฒนา เพิ่มพูน ต่อยอด หรือประยุกต์ใช้องค์ความรู้และแนวปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการปฏิบัติเพื่อชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนและประเทศ และแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัลที่สอดคล้องกับความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยี ความเป็นประชาชาติดิจิทัล และประชาชนได้รับประโยชน์จากการเป็นยุคดิจิทัล (Dunleavy, Margetts, Bastow & Tinkler, 2012; Wilhelm, 2006; Negroponete, 1995) ดังนั้น นวัตกรรมการบริหารจัดการยุคดิจิทัล หมายถึง แนวคิด วิธีการ ตัวแบบ และรูปแบบใหม่ของการบริหารจัดการ การดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานใด ๆ ของหน่วยงานเพื่อยกระดับการปฏิบัติงาน รวมทั้งผลิตภัณธ์ของหน่วยงาน โดยที่ให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีที่ทันสมัย ได้มาตรฐานสากล มีความน่าเชื่อถือ ปลอดภัย เสมอภาค ริเริ่มสร้างสรรค์ ปรับปรุงตลอดเวลา รวมทั้งบูรณาการข้อมูล และสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องและเชื่อมโยงกันอย่างเป็นเครือข่าย ทั้งนี้ เพื่ออำนวยความสะดวก ให้บริการประชาชนในทิศทางที่ดีขึ้น รวมตลอดทั้งสร้างความสุขความเจริญก้าวหน้าอย่างมั่นคงและยั่งยืนให้แก่ประชาชนและประเทศชาติ

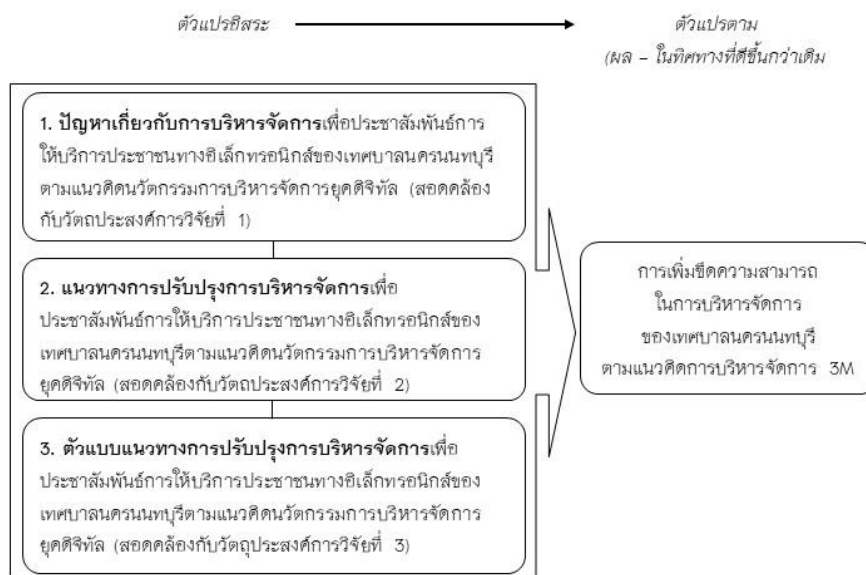
การวิจัยครั้งนี้ใช้แนวคิดนวัตกรรมการบริหารจัดการยุคดิจิทัลเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน โดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลาง หรือไม่ละเมิดสิทธิตามกฎหมายของประชาชน รวมทั้งสอบถามความคิดเห็นและความต้องการของประชาชน (2) ด้านความน่าเชื่อถือ โดยให้ความสำคัญและสร้างความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติหน้าที่ รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์สุจริต หรือมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีมาตรฐานและมีคุณภาพ (3) ด้านความเป็นประชาธิปไตย โดยให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชน การมอบอำนาจการตัดสินใจแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่ในลักษณะเปิดกว้าง โปร่งใส และเข้าถึงหรือตรวจสอบได้ (4) ด้านการริเริ่มสร้างสรรค์ โดยให้ความสำคัญกับการสร้างสิ่งใหม่ รวมทั้งปรับใช้แนวคิดและเทคโนโลยีจากต่างประเทศเพื่อการปฏิบัติหน้าที่ที่ดีขึ้น (5) ด้านการปรับปรุงตลอดเวลา โดยปรับปรุงการให้บริการให้สอดคล้องกับสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง เป็นประจำ รวมทั้งเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น

หรือให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ (6) ด้านการประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย โดยมีการปฏิบัติงานแบบเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกเทศบาล รวมทั้งยึดข้อมูลเป็นศูนย์กลางและเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ และ (7) ด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เหมาะสม และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด รวมทั้งจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลที่ครบถ้วน เชื่อถือได้ และทันต่อเหตุการณ์

การบริหารจัดการ 3 M (3M of Management Concept) เป็นแนวคิดทางด้านการบริหารจัดการของ Koontz and O'Donnell (1972) ซึ่งให้ความสำคัญต่อทรัพยากรทางการบริหารจัดการในฐานะปัจจัยที่มีส่วนสำคัญต่อการบริหารจัดการให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด และผู้บริหารต้องนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการองค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานของหน่วยงานและบุคลากร (Chaisorn & Butrudom, 2022)

การวิจัยครั้งนี้ใช้แนวคิดการบริหารจัดการ 3M เป็นกรอบแนวคิดการวิจัยส่วนที่เป็นตัวแปรตาม ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านทรัพยากรมนุษย์ (Man) โดยใช้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ รวมทั้งเหมาะสมกับงานหรือหน้าที่ (2) ด้านวัสดุอุปกรณ์ (Material) โดยใช้วัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสม และมากเพียงพอ รวมทั้งมีคุณภาพสำหรับการปฏิบัติงาน และ (3) ด้านงบประมาณ (Money) โดยใช้จ่ายงบประมาณอย่างคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งเปิดเผยการใช้จ่ายงบประมาณต่อสาธารณะอย่างชัดเจน

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยซึ่งแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (เหตุ) กับตัวแปรตาม (ผล-ในทิศทางที่ดีขึ้นกว่าเดิม) อย่างเป็นเหตุเป็นผลต่อเนื่องกันโดยจัดกลุ่มตามวัตถุประสงค์การวิจัย 3 ข้อ ของการวิจัยครั้งนี้ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

Figure 1 Conceptual Framework of Research

From: Author

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้รับการผ่านการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ เลขที่ COA No. 0068/2565, REC No. 0050/2565 ลงวันที่ 31 มกราคม 2566 ซึ่งมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1) **รูปแบบการวิจัย** เป็นการวิจัยเชิงปริมาณซึ่งเป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่ได้ข้อมูลมาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากซึ่งเข้าร่วมโครงการศึกษาวิจัยด้วยความสมัครใจโดยตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง

2) **เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย** ใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่าหรือมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ โดยกลุ่มตัวอย่างเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว ทั้งนี้ แบบสอบถามได้ผ่านการทดสอบเพื่อหาความเที่ยงตรงตรงตามเนื้อหา หรือหาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์การวิจัย (Turner & Carlson, 2003) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ซึ่งได้ค่าความเที่ยงตรงของข้อคำถามทุกข้อซึ่งมีค่าเท่ากับหรือมากกว่า 0.60 และทำการทดสอบกับประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะทำการศึกษา จำนวน 50 ชุด เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาคสำหรับแบบสอบถามทั้งฉบับ (Cronbach, 1990) โดยมีค่าที่ระดับ 0.91 จากนั้น นำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง

3) **การเก็บรวบรวมข้อมูล** ดำเนินการระหว่างวันที่ 1-15 พฤษภาคม 2566 รวม 15 วัน โดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างอย่างเจาะจง จนได้กลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะตามที่กำหนดและเข้าร่วมโครงการด้วยความสมัครใจโดยตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง จำนวน 399 ชุด/คน ซึ่งได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์และนำมาวิเคราะห์ตามหลักวิชาการได้ รวม 399 ชุด/คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

4) **การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล** นำข้อมูลมาทำการประมวลผลและวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับคอมพิวเตอร์ ส่วนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า เทศบาลนครนนทบุรีมีปัญาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ตามแนวคิดนวัตกรรมการบริหารจัดการยุคดิจิทัลอยู่ในระดับปานกลางทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาลนครนทบุรีตามแนวคิดนวัตกรรมการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

Table 2 Mean, standard deviation, and the interpretation of samples' opinions on the administrative problems to public relations for the electronic public services of the Nonthaburi City Municipality based on the Digital Era Management Concept

ปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์ การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาลนครนทบุรี ตามแนวคิดนวัตกรรมการบริหารจัดการยุคดิจิทัล	Mean	S.D.	การแปลผล Interpretation	ลำดับ ranking
(The Administrative Problems to Public Relations for the Electronic Public Services of the Nonthaburi City Municipality based on the Digital Era Management Concept)				
1) การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน (Public's Interests)	2.94	1.12	ปานกลาง (medium level)	3
2) ความน่าเชื่อถือ (Dependability)	2.85	1.19	ปานกลาง (medium level)	6
3) ความเป็นประชาธิปไตย (Democracy)	2.88	1.25	ปานกลาง (medium level)	4
4) การริเริ่มสร้างสรรค์ (Initiative)	2.76	1.31	ปานกลาง (medium level)	7
5) การปรับปรุงตลอดเวลา (Continuous Improvement)	2.87	1.20	ปานกลาง (medium level)	5
6) การประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย (Coordination Network)	2.96	1.17	ปานกลาง (medium level)	2
7) การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย (Technology)	3.06	0.79	ปานกลาง (medium level)	1
ค่าเฉลี่ยรวม (total average)	2.90	0.91	ปานกลาง (medium level)	

วัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาลนครนทบุรีอยู่ในระดับมากทั้งในภาพรวม ส่วนรายด้านนั้นอยู่ในระดับมากที่สุด รวม 1 ด้าน และระดับมาก รวม 6 ด้าน โดยด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาลนครนนทบุรีตามแนวคิดนวัตกรรมการบริหารจัดการยุคดิจิทัล

Table 3 Mean, standard deviation, and the interpretation of samples' opinions on the administrative development guidelines to public relations for the electronic public services of the Nonthaburi City Municipality based on the Digital Era Management Concept

แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์ การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาลนครนนทบุรี ตามแนวคิดนวัตกรรมการบริหารจัดการยุคดิจิทัล				
	Mean	S.D.	การแปลผล (Interpretation)	ลำดับ (ranking)
(The administrative development guidelines to public relations for the electronic public services of the Nonthaburi City Municipality based on the Digital Era Management Concept)				
1) การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน (Public's Interests)	4.06	0.84	มาก (high level)	6
2) ความน่าเชื่อถือ (Dependability)	4.14	0.80	มาก (high level)	4
3) ความเป็นประชาธิปไตย (Democracy)	4.17	0.86	มาก (high level)	3
4) การริเริ่มสร้างสรรค์ (Initiative)	4.11	0.89	มาก (high level)	5
5) การปรับปรุงตลอดเวลา (Continuous Improvement)	4.00	0.94	มาก (high level)	7
6) การประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย (Coordination Network)	4.19	0.82	มาก (high level)	2
7) การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย (Technology)	4.21	0.85	มากที่สุด (highest level)	1
ค่าเฉลี่ยรวม (total average)	4.12	0.65	มาก (high level)	

วัตถุประสงค์ที่ 3 ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาลนครนนทบุรีตามแนวคิดนวัตกรรมการบริหารจัดการยุคดิจิทัลในภาพรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการของเทศบาลนครนนทบุรีตามแนวคิดการบริหารจัดการ 3M ในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้วยเช่นกัน โดยมี 4 ด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง และมี 3 ด้านที่อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันระหว่างแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาลนครนทบุรีตามแนวคิดนวัตกรรมการบริหารจัดการยุคดิจิทัลกับการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการของเทศบาลนครนทบุรีตามแนวคิดการบริหารจัดการ 3M

Table 4 Pearson's product moment correlation coefficient analysis of the administrative development guidelines to public relations for the electronic public services of the Nonthaburi City Municipality based on the Digital Era Management Concept and the administrative capacity enhancement of the Nonthaburi City Municipality based on the 3M Management Concept

แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์ การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ ของเทศบาลนครนทบุรี ตามแนวคิดนวัตกรรม การบริหารจัดการยุคดิจิทัล (The Administrative Development Guidelines to Public Relations for the Electronic Public Services of the Nonthaburi City Municipality based on the Digital Era Management Concept)	การเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการของ เทศบาลนครนทบุรีตามแนวคิดการบริหารจัดการ 3M (The administrative Capacity Enhancement of the Nonthaburi City Municipality based on the 3M Management Concept)			
	r_{xy}	Sig.	การแปลผล (Interpretation)	ลำดับ (Ranking)
1) การให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน (Public's Interests)	0.344**	0.000	ค่อนข้างต่ำ (rather low level)	7
2) ความน่าเชื่อถือ (Dependability)	0.393**	0.000	ค่อนข้างต่ำ (rather low level)	5
3) ความเป็นประชาธิปไตย (Democracy)	0.360**	0.000	ค่อนข้างต่ำ (rather low level)	6
4) การริเริ่มสร้างสรรค์ (Initiative)	0.424**	0.000	ปานกลาง (medium level)	3
5) การปรับปรุงตลอดเวลา (Continuous Improvement)	0.419**	0.000	ปานกลาง (medium level)	4
6) การประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย (Coordination Network)	0.429**	0.000	ปานกลาง (medium level)	2
7) การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย (Technology)	0.497**	0.000	ปานกลาง (medium level)	1
ค่าเฉลี่ยรวม (total average)	0.545**	0.000	ปานกลาง (medium level)	

หมายเหตุ : ** หมายถึง ค่า p -value < .01

Note: ** p <.01

ผู้วิจัยนำผลการวิจัยข้างต้นมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดเป็นตัวแบบแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาลนครนทบุรีตามแนวคิดนวัตกรรมการบริหารจัดการยุคดิจิทัล ประกอบด้วย 7 ด้าน เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อยตามค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ข้างต้น ดังนี้ (1) ด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย (2) ด้านการประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย (3) ด้านการริเริ่มสร้างสรรค์ (4) ด้านการปรับปรุงตลอดเวลา (5) ด้านความน่าเชื่อถือ (6) ด้านความเป็นประชาธิปไตย และ (7) ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า เทศบาลนครนทบุรีมีปัญหากเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับปานกลางทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ซึ่งเป็นประชาชนที่

อาศัยในเขตพื้นที่เทศบาลนครนนทบุรีเห็นว่า เทศบาลนครนนทบุรีใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างเหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดไม่มากเท่าที่ควร ดังเห็นได้จากเทศบาลเผยแพร่ข่าวสารทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์โดยเป็นการสื่อสารแบบทางเดียว เช่น เว็บไซต์ เว็บเพจ เป็นต้น ประชาชนต้องเข้าเยี่ยมชมเว็บไซต์ เว็บเพจ จึงจะได้รับทราบข้อมูล ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ รวมถึงเทศบาลยังคงใช้เทคโนโลยีการสื่อสารแบบเดิมที่มีอยู่ เช่น การปิดประกาศ ณ บอร์ดประชาสัมพันธ์ของสำนักงาน การแจ้งผ่านหอกระจายข่าวในชุมชน ฯลฯ เหล่านี้อาจส่งผลให้การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารอาจไม่เข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม ทุกช่วงวัย และในทุกชุมชนได้อย่างครอบคลุม

นอกจากนี้ การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นบริการรูปแบบใหม่ซึ่งแตกต่างไปอย่างสิ้นเชิงจากรูปแบบการทำงานดั้งเดิม ดังนั้น เทศบาลจึงมีหน้าที่เผยแพร่ชี้แจง บอกกล่าวให้ประชาชนทราบและเข้าใจ ชักจูงใจให้ประชาชนเห็นด้วยและมีส่วนร่วมเพื่อสนับสนุนการให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมกับการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการประชาสัมพันธ์จะช่วยให้เทศบาลเผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ ได้อย่างกว้างขวาง หลากหลาย ประชาชนได้รับความรู้เกี่ยวกับการใช้งาน รับรู้ประโยชน์ที่จะได้รับ มีแรงจูงใจในการเข้ารับบริการทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างเข้าใจ รวมถึงแนะนำให้ผู้อื่นใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Cotchakaew & Koetwichai, 2019) ในขณะที่ Gasondokmai and Nimnual (2021), Kuraeiad and Thammachot (2019) รวมถึง Sorn-in and Tuamsuk (2015) พบว่า หน่วยงานของรัฐส่วนใหญ่ขาดการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความเข้าใจและการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ให้กับประชาชนอย่างครอบคลุมและทั่วถึง พร้อมทั้งเสนอแนะให้หน่วยงานของรัฐควรจัดระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ และเสริมสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนหากประสบปัญหาในการเข้ารับบริการ

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาลนครนนทบุรีตามแนวคิดนวัตกรรมการบริหารจัดการยุคดิจิทัลอยู่ในระดับมากในภาพรวม ส่วนรายด้านนั้นอยู่ในระดับมากที่สุด รวม 1 ด้าน และระดับมากรวม 6 ด้าน โดยแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ซึ่งเป็นประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่เทศบาลนครนนทบุรีเห็นว่า การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยจะช่วยพัฒนาและเสริมสร้างการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลในรูปแบบที่หลากหลาย เช่น วิดีโอสั้น (Tiktok) ที่อธิบายประเด็นหนึ่ง ๆ ได้อย่างกระชับ รวดเร็ว เข้าใจง่าย ซึ่งตรงกับพฤติกรรมของประชาชนในวัยหนุ่มสาวที่นิยมชมวิดีโอที่มีเนื้อหาสั้นและสนุกสนาน อินสตาแกรม (Instagram) เพื่อเผยแพร่ข้อความสั้น ภาพถ่าย หรือวิดีโอสั้นเพื่อสื่อสารหรือบอกกล่าวกับคนที่ติดตาม เป็นต้น เทศบาลสามารถเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เชิงรุก เข้าหาประชาชนและชุมชนได้อย่างกว้างขวาง ครอบคลุม ลดต้นทุน ลดเวลาในการดำเนินงาน รวดเร็วในการให้ข้อมูล ชี้แจง อธิบาย รายงานปัญหาหรือข่าวสารของเทศบาลไปยังประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างทันท่วงทีและตรงกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งเป็นเป้าหมายในการดำเนินงานของเทศบาล คือ การอำนวยความสะดวกและให้บริการประชาชนในทิศทางที่ดีขึ้น (Tanomsridejchai, 2022)

นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยจะให้การจับเก็บและประมวลผลข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน เชื่อถือได้ และทันต่อเหตุการณ์เพิ่มมากขึ้น เทศบาลมีฐานข้อมูลที่ทันสมัยและสะดวกในการดำเนินงาน จัดการความรู้ภายในหน่วยงาน รวมถึงช่วยให้ฝ่ายบริหารบริหารจัดการในทิศทางที่ดีขึ้นถึงประจักษ์ (Lapiratanakul, 1995) ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเกิดความรู้สึกที่ดี มีความเชื่อถือและเชื่อมั่น ยินดีใช้บริการ มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งจะเป็นการช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดี สร้างชื่อเสียงและศรัทธา ช่วยลดปัญหาความขัดแย้ง และช่วย

ให้เกิดความร่วมมืออันดีต่อกัน (Chaikirin, 2019) เช่นนี้สอดคล้องกับ Electronic Transactions Development Agency (2021) เสนอแนะให้หน่วยงานของรัฐควรให้ความสำคัญในเรื่องความรวดเร็วและความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลให้บริการ ซึ่งต้องมีการพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อลดหรือจำกัดข้อผิดพลาด ประชาชนจะเกิดความเชื่อมั่นในบริการเพิ่มมากขึ้น

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า ตัวแบบแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาลนครนนทบุรีตามแนวคิดนวัตกรรมการบริหารจัดการยุคดิจิทัล ควรประกอบด้วย 7 ด้าน เรียงลำดับตามความสำคัญจากมากไปหาน้อย ดังนี้ (1) ด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย (2) ด้านการประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย (3) ด้านการริเริ่มสร้างสรรค์ (4) ด้านการปรับปรุงตลอดเวลา (5) ด้านความน่าเชื่อถือ (6) ด้านความเป็นประชาธิปไตย และ (7) ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ทั้งนี้อาจเพราะกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ซึ่งเป็นประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่เทศบาลนครนนทบุรีเห็นว่า เป็นตัวแบบแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการที่จะมีส่วนช่วยให้การบริหารจัดการของเทศบาลนครนนทบุรีในเรื่องดังกล่าวประสบความสำเร็จในทิศทางที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนส่วนใหญ่ โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น เทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบสารสนเทศ ฯลฯ มาใช้ในการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนในสังคมดิจิทัลเช่นปัจจุบันซึ่งสอดคล้องกับบทบาทและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลนครนนทบุรี นำไปปรับใช้ได้ง่าย สะดวก และสอดคล้องกับบริบทปัจจุบันและที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การบริหารจัดการการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อกระตุ้นและผลักดันนโยบายและวิสัยทัศน์ในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ภาคส่วนต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาล ส่งผลให้เกิดการปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐที่นำนวัตกรรมที่ทันสมัยมาปรับปรุงกระบวนการทำงานการบริการสาธารณะที่เป็นประโยชน์ทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างหลากหลายมากขึ้น (Sorn-in & Tuamsuk, 2015) รวมถึงเกิดผลสัมฤทธิ์ในการบังคับใช้พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. (...) อย่างแท้จริง (Champhathong, 2021)

นอกจากนี้ ยังเป็นตัวแบบแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ในทิศทางที่คำนึงถึงการทำงานแบบเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อมุ่งให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีโดยให้ความสำคัญกับประชาชนและเป็นไปตามหลักการของประชาธิปไตยตามที่รัฐธรรมนูญกำหนด (Tanomsridejchai, 2022) เช่นนี้สอดคล้องกับ Negroponte (1995), and Dunleavy et al. (2012) ที่เห็นว่า การเป็นดิจิทัลจะขัดข้อจำกัดทั้งปวงทางพื้นที่และเวลา โลกเชื่อมโยงระหว่างกัน การบริหารจัดการของภาครัฐในอนาคตจะมีทั้งใหญ่ขึ้นและเล็กลง โดยการปรับปรุงการให้บริการประชาชนที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งระบบอย่างรวดเร็ว ยืดหยุ่น และรับผิดชอบ ไม่ว่าจะเป็นประชาชนส่วนใหญ่ของสังคม หรือประชาชนกลุ่มที่มีความต้องการแบบเฉพาะเจาะจง การทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานและประชาชนเกิดขึ้นโดยง่าย ไม่ซับซ้อน และสะดวกในการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน การให้ข้อมูล และการค้นหาข้อมูล ในขณะที่ Denhardt and Denhardt (2003) เสนอแนะให้หน่วยงานของรัฐควรคำนึงถึงการบริการมากกว่าการกำกับ สร้างความสนใจร่วมและรับผิดชอบร่วมกัน โดยสำรวจความต้องการของสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ รวมตลอดถึงสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนและภาคส่วนที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการดำเนินงานอย่างกว้างขวาง

สรุปผล

ผู้วิจัยขอสรุปผลการวิจัยตามลำดับของวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. การศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า เทศบาลนครนนทบุรีมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ตามแนวคิดนวัตกรรมการบริหารจัดการยุคดิจิทัลอยู่ในระดับปานกลางทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยปัญหาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

2. การศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาลนครนนทบุรีตามแนวคิดนวัตกรรมการบริหารจัดการยุคดิจิทัลอยู่ในระดับมากในภาพรวมและรายด้าน ยกเว้นด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด โดยแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

3. การศึกษาตามวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า ตัวแบบแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาลนครนนทบุรีตามแนวคิดนวัตกรรมการบริหารจัดการยุคดิจิทัลประกอบด้วย 7 ด้าน เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ (1) ด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย (2) ด้านการประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย (3) ด้านการริเริ่มสร้างสรรค์ (4) ด้านการปรับปรุงตลอดเวลา (5) ด้านความน่าเชื่อถือ (6) ด้านความเป็นประชาธิปไตย และ (7) ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า เทศบาลนครนนทบุรีมีปัญหาเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ตามแนวคิดนวัตกรรมการบริหารจัดการยุคดิจิทัลอยู่ในระดับปานกลางทั้งในภาพรวมและรายด้าน ดังนั้น เทศบาลนครนนทบุรีควรให้ความสำคัญต่อการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ และจากผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 2 และ 3 เมื่อนำมาพิจารณาพร้อมกับวัตถุประสงค์ที่ 1 แล้ว ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาหน่วยงานซึ่งในที่นี้ คือ เทศบาลนครนนทบุรี ดังนี้

1.1 ตัวแบบแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาลนครนนทบุรีตามแนวคิดนวัตกรรมการบริหารจัดการยุคดิจิทัล ที่ประกอบด้วย 7 ด้าน เรียงตามลำดับความสำคัญจากมากไปน้อย ดังนี้ (1) ด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย (2) ด้านการประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย (3) ด้านการริเริ่มสร้างสรรค์ (4) ด้านการปรับปรุงตลอดเวลา (5) ด้านความน่าเชื่อถือ (6) ด้านความเป็นประชาธิปไตย และ (7) ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน

ดังนั้น เทศบาลนครนนทบุรีควรนำตัวแบบข้างต้นไปปรับใช้ในการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นรูปธรรมต่อไป อาทิ การวางแผน การกำหนด ยุทธศาสตร์ การศึกษาวิจัยทางวิชาการ การใช้เป็นกลุ่มตัวชี้วัดสำหรับการดำเนินงาน หรือปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

1.2 แนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ตามแนวคิดนวัตกรรมการบริหารจัดการยุคดิจิทัล แบบรายด้าน โดยเรียงลำดับตามความสำคัญจากมากไปหาน้อย ดังนี้

(1) ด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ได้แก่ เทศบาลควรกำหนดนโยบาย แผนงาน/โครงการ และจัดสรรงบประมาณเป็นการเฉพาะและมากเพียงพอสำหรับการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยอย่างต่อเนื่องและครอบคลุมทุกชุมชน ทุกกลุ่มประชาชน จัดเก็บและประมวลผลข้อมูลที่ครบถ้วน เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบันได้อย่างเป็นระบบ จัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ที่เพียงพอและพร้อมใช้ และพัฒนาทักษะการใช้เครื่องมือของบุคลากรเพื่อให้บังเกิดผลในทางปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

(2) ด้านการประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย ได้แก่ เทศบาลควรกำหนดแนวทางการทำงานในลักษณะการร่วมคิด ร่วมทำอย่างจริงจังและต่อเนื่องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานบนพื้นฐานของความไว้วางใจและการพึ่งพาซึ่งกันและกันในรูปเครือข่าย พันธมิตร หรือหุ้นส่วนทางยุทธศาสตร์เพื่อสร้างและพัฒนากระบวนการทำงานที่สอดคล้อง เชื่อมโยง สร้างวัฒนธรรมการทำงานแบบยึดข้อมูลเป็นศูนย์กลางโดยใช้เทคโนโลยีและเครือข่ายที่ทันสมัยและหลากหลายเพื่อผลักดันให้การบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาลเป็นไปอย่างเชื่อมโยงทุกฝ่าย และทุกประเด็นของภารกิจของเทศบาล

(3) ด้านการริเริ่มสร้างสรรค์ ได้แก่ เทศบาลควรสร้างบรรยากาศแห่งการเปลี่ยนแปลงโดยกระตุ้นให้บุคลากรกล้าเปลี่ยน กล้าสร้างสรรค์สิ่งใหม่หรือขยายต่อยอดสิ่งที่มีอยู่ไปสู่สิ่งใหม่สำหรับการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ อาทิ เทศบาล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดนนทบุรี เป็นต้น ร่วมกันลงพื้นที่ชุมชนเพื่อประชาสัมพันธ์และสาธิตการให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เห็นภาพจริงของการให้บริการดังกล่าวของเทศบาลและหน่วยงานอื่นที่เชื่อมโยงต่อกัน ทดลองใช้บริการ และบอกต่อให้กับผู้อื่นได้ เป็นต้น

(4) ด้านการปรับปรุงตลอดเวลา ได้แก่ เทศบาลควรมีความพร้อม กล้าตัดสินใจที่จะเปลี่ยนแปลงแนวทางการบริหารจัดการที่มีอยู่ ให้เอื้อต่อการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง เช่น คลิปวิดีโอสั้น (Tiktok) แนะนำการยื่นขอรับเงินสวัสดิการผู้สูงอายุ ณ ป้ายโฆษณาดิจิทัลที่บริเวณหน้าเทศบาลนครนนทบุรีริมถนนรัตนธิเบศร์ซึ่งเป็นถนนสายหลักในการคมนาคมทั้งทางรถยนต์และโครงการรถไฟฟ้ามวลชนสายสีม่วงและสายสีชมพู การรายงานสถานการณ์น้ำ ณ ประตูระบายน้ำในเขตพื้นที่เทศบาลในช่วงฤดูฝนผ่าน twitter ฯลฯ ควบคู่ไปกับการจัดวางระบบการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนจากประชาชนต่อการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงควรนำข้อคิดเห็นดังกล่าวมาผสมผสานให้เข้ากับจุดมุ่งหมายและวิธีการดำเนินงานการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาลนครนนทบุรี

(5) ด้านความน่าเชื่อถือ ได้แก่ เทศบาลควรกำหนดนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่เน้นความน่าเชื่อถือเป็นสำคัญ โดยเผยแพร่ กระจายข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ให้กับประชาชนกลุ่มประชาชนผ่านกระบวนการสื่อสารที่เชื่อถือได้และมีจรรยาบรรณ เพื่อให้เกิดความเข้าใจ การยอมรับ และความร่วมมือระหว่างเทศบาลนครนนทบุรีกับกลุ่มประชาชนที่เกี่ยวข้อง ควบคู่ไปกับการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพสูงในการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพเพื่อสนับสนุนและช่วยเหลือทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์ให้กับประชาชนในการใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งในภาวะปกติและภาวะฉุกเฉิน นอกจากนี้ เทศบาลควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานดังกล่าว

ของบุคลากรอย่างจริงจังและต่อเนื่องเพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดี และสร้างความสอดคล้องกันระหว่างเป้าหมายการมุ่งยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลและความคาดหวังของประชาชน

(6) ด้านความเป็นประชาธิปไตย ได้แก่ เทศบาลควรให้ความสำคัญกับการปฏิบัติหน้าที่อย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ทั้งภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน และเป็นช่องทางให้ประชาชนเข้าหาข่าวสารจากเทศบาล รวมถึงแสดงความคิดเห็นอันเป็นพื้นฐานของระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตย นอกจากนี้ เทศบาลควรแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานซึ่งประกอบด้วยบุคลากรภายในหน่วยงาน และบุคคลภายนอกหน่วยงานซึ่งอาจเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ นักวิชาการที่มีประสบการณ์และความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของเทศบาล รวมถึงภาคประชาชน เพื่อติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาล และนำผลการติดตามตรวจสอบดังกล่าวมาใช้ในการปรับปรุงหรือพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาลต่อไป

(7) ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน ได้แก่ เทศบาลควรมีเจตจำนงที่แน่วแน่ และแสดงออกอย่างจริงจังด้วยการส่งเสริมและสนับสนุนการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์โดยคำนึงถึงประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับการวางแผน การลงมือทำ การติดตาม และการประเมินผลทั้งในภาพรวมและเฉพาะพื้นที่ ซึ่งควรดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อมุ่งให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจ ยอมรับ สนับสนุน ให้ความร่วมมือในการดำเนินงานตามกระบวนการ นโยบาย วัตถุประสงค์ และการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงลดหรือขจัดความขัดแย้งต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นเมื่อประชาชนเข้าใช้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเป็นวัฏจักรการบริหารจัดการยุคดิจิทัล อันจะเป็นประโยชน์ให้เทศบาลดำเนินงานไปได้ผลดีสมความมุ่งหมายโดยมีประชาติเป็นแนวบรรทัดฐานที่สำคัญ

ทั้งนี้ เทศบาลนครนนทบุรีอาจนำไปใช้ทั้ง 7 ด้าน หรือปรับใช้เฉพาะบางด้านที่เห็นว่าเร่งด่วนหรือตามความเหมาะสมจำเป็นของเทศบาลต่อไป

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 เทศบาลนครนนทบุรี หน่วยงานอื่น หรือผู้สนใจควรนำผลการวิจัยข้างต้นไปศึกษาอย่างเจาะลึกในแต่ละด้าน เช่น ด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย ซึ่งมีความสำคัญ หรือมีค่าเฉลี่ยในลำดับแรก เป็นต้น

2.2 เทศบาลนครนนทบุรี หน่วยงานอื่น หรือผู้สนใจควรศึกษา หรือทำวิจัยโดยศึกษาเปรียบเทียบกับเทศบาลนครอื่น เช่น เทศบาลนครปากเกร็ด เทศบาลนครรังสิต เป็นต้น แล้วนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบว่าผลการวิจัยคล้ายคลึง หรือแตกต่างกันกับการศึกษาครั้งนี้เพียงใด

2.3 เทศบาลนครนนทบุรี หน่วยงานอื่น หรือผู้สนใจควรทำการวิจัยโดยใช้กรอบแนวคิด หรือตัวแบบอื่น เช่น แนวคิด Being Digital ของ Negroponte แนวคิด Digital Nation ของ Wilhelm เป็นต้น อันเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาลนครนนทบุรี รวมถึงองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในอนาคต

องค์ความรู้ใหม่

การวิจัยครั้งนี้ทำให้ได้รับองค์ความรู้ใหม่ คือ ตัวแบบแนวทางการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาลนครนนทบุรี ควรประกอบด้วย 7 ด้าน เรียงลำดับความสำคัญจากมากไปหาน้อย ดังนี้ (1) ด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยมีนโยบาย แผนงาน/โครงการ และงบประมาณเป็นการเฉพาะและมากเพียงพอ จัดเก็บและประมวลผลข้อมูลที่ครบถ้วน เชื่อถือได้ และเป็นปัจจุบันอย่างเป็นระบบ (2) ด้านการประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย โดยร่วมคิด ร่วมทำในรูปเครือข่าย พันธมิตร หรือหุ้นส่วนทางยุทธศาสตร์ ยึดข้อมูลเป็นศูนย์กลางอย่างเชื่อมโยงทุกฝ่าย และทุกประเด็นของภารกิจของเทศบาล (3) ด้านการริเริ่มสร้างสรรค์ โดยสร้างบรรยากาศแห่งการเปลี่ยนแปลง กล้าสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ขยายต่อยอดจากสิ่งที่มีอยู่ไปสู่สิ่งใหม่ (4) ด้านการปรับปรุงตลอดเวลา โดยพร้อมกล้าเปลี่ยนเพื่อให้เอื้อหรือก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลง จัดวางระบบการรับฟังจากประชาชน และนำมาผสมผสานให้เข้ากับจุดมุ่งหมายและวิธีการดำเนินงาน (5) ด้านความน่าเชื่อถือ โดยใช้กระบวนการสื่อสารที่เชื่อถือได้และมีจรรยาบรรณ สร้างทีมงานสนับสนุนและช่วยเหลือทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์ให้กับประชาชน สร้างความสอดคล้องกันระหว่างเป้าหมายการให้บริการประชาชนของเทศบาลและความคาดหวังของประชาชน (6) ด้านความเป็นประชาธิปไตย โดยเปิดเผยข้อมูล ประชาชนเข้าหาข่าวสารและแสดงความคิดเห็นได้ตามพื้นฐานของระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตย แต่งตั้งคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงาน และนำผลการติดตามมาใช้ในการปรับปรุงการบริหารจัดการ และ (7) ด้านการให้ความสำคัญกับผลประโยชน์ของประชาชน โดยบริหารจัดการที่คำนึงถึงประชาชนเป็นศูนย์กลางทั้งในการวางแผน การลงมือทำ การติดตาม และการประเมินผลทั้งในภาพรวมและเฉพาะพื้นที่ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 2 องค์ความรู้ใหม่ในการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์

Figure 2. Body of knowledge for the administration to public relations for the electronic public services

From: Author

ทั้งนี้ เทศบาลนครนนทบุรีหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นสามารถนำตัวแบบข้างต้นไปปรับใช้เพื่อให้บริการประชาชนบนพื้นฐานประโยชน์สุขของประชาชนเป็นสำคัญ รวมถึงนำไปทำการศึกษาวิจัยเพื่อขยายต่อยอดต่อไป อันจะนำไปสู่การปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานนั้น ๆ ต่อไป โดยอาจนำไปใช้ทั้ง 7 ด้าน หรือปรับใช้เฉพาะบางด้านที่เหมาะสมกับหน่วยงานก็ได้ ในขณะที่ประชาชนสามารถใช้เป็นพื้นฐานสำหรับการมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือในการติดตาม และการตรวจสอบเทศบาลที่เกี่ยวข้องกับการปรับปรุงการบริหารจัดการเพื่อประชาสัมพันธ์การให้บริการประชาชนทางอิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

References

- Chaikirin, A. (2019). Public Relations for Building Good Relations with Local Organizations in Education Management. In *Proceedings of Graduate School Conference 2019, 15 November 2019 at Suan Sunandha Rajabhat University*. Graduate School, Suan Sunandha Rajabhat University. <http://journalgrad.ssru.ac.th/index.php/miniconference/issue/view/80>
- Chaisorn, S., & Butrudom, T. (2022). Factors Influencing Fiscal Autonomy of Local Government: A Case Study of Sub-district Municipality in Sakon Nakhon Province. *Journal of Politics and Governance*, 12(1), 225–242. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jopag/article/view/259954>
- Champhong, J. (2021). An Analysis of the Draft Act on. Electronic Performance of Administrative Functions, B.E. (...). *Academic Paper*, 11(13). <https://online.fliphtml5.com/rkuhq/lazy/#p=1>
- Cotchakaew, P., & Koetwichai, N. (2019). Innovation of Organization Administration in Digital Age. *Journal of MCU Humanities Review*, 5(1), 131–142. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/human/article/view/172467>
- Cronbach, L. J. (1990). *Essential of Psychological Testing* (5th ed). Harper and Row.
- Denhardt, J.V., & Denhardt, R.B. (2003). *The New Public Service: Serving, not Steering*. M.E. Sharpe.
- Department of Local Administration. (2022, November 21). DLA Congrats the 15 Local Administration Organizations as the Winners of DGTi Local Government Awards 2022. *DLA Executives News*. https://www.dla.go.th/servlet/ActivityServlet?_mode=detail&id=2282
- Digitalization of Public Administration and Services Delivery Act B.E. 2562. (2019). *The Royal Thai Government Gazette*, Vol. 136, Part 67, pp. 57–66.
- Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2012). *Digital Era Governance: IT Corporations, the State, and E-Government*. Oxford University.

- Electronic Transactions Development Agency. (2021). *The Power and Development of Government via e-Services*. Electronic Transactions Development Agency.
<https://www.eta.or.th/th/Useful-Resource/Digital-Service/The-Power-and-Development-of-Government-e-Services.aspx>
- Gasondokmai, W., & Nimnua, N. (2021). The Approaches for Potential Development of Local Government to Provide Public Services in Electronic (e-Public service) to People in Nakhon Sawan Province. *Journal of MCU Peace Studies*, 9(5), 2064–2073.
<https://so03.tci-thaijo.org/index.php/journal-peace/article/view/243912>
- Goldsmith, S., & Eggers, W. D. (2004). *Governing by Network: The New Shape of the Public Sector*. Brookings Institution.
- Jamwanna, W. (2018). *Attitude, Trust of Internet, Trust of Government, Awareness of Public Service, Quality of Public Service and Reliability Influencing satisfaction of E-government Service of Citizens in Bangkok*[Master's Individual Study, Bangkok University].
- Koontz, H., & O'Donnell, C. (1972). *Principles of Management: An Analysis of Managerial Functions* (5th ed.). McGraw-Hill.
- Kuraeiad, A., & Thammachot, R. (2019). The Application of E-government in Public Service Delivery. *Journal of Politics, Administration and Law*, 11(1), 191–208.
<https://ojs.lib.buu.ac.th/index.php/law/article/view/6468>
- Lapiratanakul, W. (2010). *Public Relations* (12th ed.). Chulalongkorn University.
- Negroponte, N. (1995). *Being Digital*. Alfred A. Knopf.
- Nonthaburi City Municipality. (2020). *Information Technology Master Plan B.E. 2564–2566*. Nonthaburi City Municipality. https://nakornnont.go.th/files/com_strategy/2021-05_cb17c23c4ffdd53.pdf
- Nonthaburi City Municipality. (2021). *Policy Statement of Mr. Somnuk Thanadechakul, the Mayor of Nonthaburi City Municipality addressed to Nonthaburi City Municipality Council, Wednesday, 12 May 2021, 14.00 hrs. at Nonthaburi City Municipality Meeting Room*. Nonthaburi City Municipality. https://nakornnont.go.th/files/com_content/2022-09_dcc70469e9332f8.pdf
-

- Nonthaburi City Municipality. (2022a). *Report of Risk Management and Risk Monitor Plan of Nonthaburi City Municipality, Fiscal Year 2022 (October 2021–March 2022)*. Nonthaburi City Municipality. https://nakornnont.go.th/files/com_strategy/2022-11_b5941b0be119bdd.pdf
- Nonthaburi City Municipality. (2022b). *Report of Risk Management and Risk Monitor Plan of Nonthaburi City Municipality, Fiscal Year 2022 (April 2022–September 2022)*. Nonthaburi City Municipality. https://nakornnont.go.th/files/com_strategy/2022-11_a06c7eca78919eb.pdf
- Nonthaburi City Municipality. (2022c). *Report of Integrity and Transparency Assessment of Nonthaburi City Municipality, Fiscal Year 2022*. Nonthaburi City Municipality. https://nakornnont.go.th/files/com_news_form/2023-04_ea511f07c163b0f.pdf
- Nonthaburi City Municipality. (2022d). *Statistics of Service Delivery of Household Document and Identification Card, Fiscal Year 2022 (October 2021–March 2022)*. Nonthaburi City Municipality. https://www.nakornnont.go.th/gallery_news/detail/45/data.html
- Office of Academic, the Secretariat of the House of Representatives. (2015). *Public Management: e–Government*. Office of Academic, the Secretariat of the House of Representatives. <https://dl.parliament.go.th/backoffice/viewer2300/web/viewer.php>
- Pitpreecha, R. (2017). *Power of Public Relations*. Faculty of Communication Arts, Chulalongkorn University.
- Ruangsrri, S., & Chawengkijwanich, S. (2022). Issuance and Accessibility of Public Services Information for Thai Citizens and Foreigners in Japan During COVID–19: Analysis and Praxis for Effective Communication. *Journal of Liberal Arts, Thammasat University*, 22(1), 205–235. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/liberalarts/article/view/252343>
- Santos, J. (2003). E–service Quality–A Model of Virtual Service Dimensions. *Managing Service Quality*, 13(3), 233–247. DOI:10.1108/09604520310476490
- Sorn–in, K., & Tuamsuk, K. (2015). The Situations and Problems of Development of e–Government in Thailand. *Information*, 22(2), 1–21. <http://infojournal.kku.ac.th/index.php/information/article/view/113>
- Tanomsridejchai, C. (2022). *Digital Era Innovation Management*. Forepace.
-

The Bureau of Registration Administration, Department of Provincial Administration, Ministry of Interior. (2022). *Population and Housing Statistics, Sex and Age in Nonthaburi City Municipality*, as of June 2022. The Bureau of Registration Administration, Department of Provincial Administration, Ministry of Interior.

<https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMONTH/statmonth/#/displayData>

The Revenue Code Amendment Act. (No. 53) B.E. 2564. (2021). *The Royal Thai Government Gazette*, Vol. 139, Part 11A.

Turner, R.C., & Carlson, L. (2003). Indexes of Item–Objective Congruence for Multidimensional Items. *International Journal of Testing*, 3(2), 163–171.

http://dx.doi.org/10.1207/S15327574IJT0302_5

Wilhelm, A.G. (2006). *Digital Nation*. Translated by Ekaphong Tangsisanguan. Expernet.

Wiruchnipawan, W. (2016). *50 Concepts, Indicators, Models of Management Administration and Sustainable Management Administration*. Forepace.

Yamane, T. (2012). *Mathematics for Economists: An Elementary Survey*. Literary Licensing, LLC.