

ประสิทธิผลการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล
ไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น:
กรณีศึกษา เทศบาลตำบลชมพู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ *

Effectiveness of Digital Public Administration Policy
Implementation in Local Government Organization:
A Case Study of Chomphu Subdistrict Municipality,
Saraphi District, Chiang Mai Province

ภัทธราณี อินตะยศ

Phatthranit Intayot

คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา

School of Political and Social Science, University of Phayao

E-mail: yammy_snoopy@hotmail.co.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิผลการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในเทศบาลตำบลชมพู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ 2) เสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิผลการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในเทศบาลตำบลชมพู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาเอกสาร การสัมภาษณ์เชิงลึก และการสังเกตการณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ประกอบด้วย 1) กลุ่มผู้กำหนดนโยบายของเทศบาลตำบลชมพู 2 คน 2) กลุ่มผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ 2 คน และ 3) กลุ่มประชาชนที่ใช้บริการเชิงดิจิทัลของเทศบาลตำบลชมพู 6 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาและนำเสนอแบบพรรณนาความ

* ได้รับความเห็นชอบ: 4 มิถุนายน 2563; แก้ไขบทความ: 26 สิงหาคม 2563; ตอรับตีพิมพ์: 28 สิงหาคม 2563



ผลการวิจัยพบว่า การนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในเทศบาลตำบลชมภู มีประสิทธิผลหรือผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ 5 ด้าน คือ 1) ด้านโครงสร้างของเทศบาลตำบลชมภู มีการตั้งคณะกรรมการเทคโนโลยีดิจิทัลของเทศบาลตำบลชมภูให้ทำงานร่วมกันได้อย่างเป็นระบบ 2) ด้านความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ มีการฝึกอบรม การเสวนา การลงมือปฏิบัติ และการศึกษาดูงาน ที่เพิ่มความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ 3) ด้านงบประมาณ มีการจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ และเสริมสร้างระบบฐานข้อมูลที่ได้รับการรับรองมาตรฐานในการกำกับดูแลในการบริหารงาน 4) ด้านสถานที่และอุปกรณ์ มีการดำเนินการออกแบบวางระบบเครือข่ายดิจิทัลและมีอุปกรณ์ดิจิทัลที่สามารถนำมาใช้ในการสื่อสารและการปฏิบัติงานร่วมกัน และ 5) ด้านช่องทางในการให้บริการเชิงดิจิทัล มีการสร้างช่องทางในการให้บริการเชิงดิจิทัล เช่น เว็บไซต์ เฟซบุ๊ก เป็นต้น

แนวทางการเพิ่มประสิทธิผลการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติพบว่า 1) ควรสร้างช่องทางการให้บริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเป็นรูปธรรม 2) มีการวางแผนพัฒนาบุคลากรและสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับผู้ที่ปฏิบัติงานในด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้กับองค์กร เช่น การจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการดำเนินงาน การค้นหาข้อมูลที่สำคัญในรูปแบบฐานข้อมูลดิจิทัลที่สามารถเพิ่มการบูรณาการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นข้างเคียง ตลอดจนส่งเสริมระบบเทคโนโลยีดิจิทัลให้มีความพร้อมสู่องค์กรดิจิทัลแห่งศตวรรษที่ 21

คำสำคัญ: ประสิทธิผล; การนำนโยบายไปปฏิบัติ; การบริหารภาครัฐแบบดิจิทัล

Abstract

The purposes of this research were to study the effectiveness of digital public administration policy implementation in Chomphu Subdistrict Municipality, Saraphi District, Chiang Mai Province, and to propose guidelines for increasing the effectiveness of digital public administration policies in Chomphu Subdistrict Municipality, Saraphi District, Chiang Mai Province. Qualitative research was conducted by data collecting from document study, in-depth interview, and



observation. Key informants consisted of 2 policy makers of Chomphu Subdistrict Municipality, 2 were responsible in policy implementation, and 6 people who get digital service from Chomphu subdistrict Municipality. Content analysis and descriptive presentation were proceed.

The research was found that digital public administration policy implementation in Chomphu Subdistrict Municipality had effectiveness or achievement according to 5 respects as follows: 1) structure of Chomphu Subdistrict Municipality, formulating digital technology committee of Chomphu Subdistrict Municipality to work together in a systematic manner. 2) knowledge and skills of staff, there were training, seminar, practice and study trips which increase knowledge and skills in digital technology. 3) budget, there was a budget allocation to support the procurement of tools and equipment and strengthen the database system that has been certified for supervision in administration. 4) location and equipment, digital network systems had been settled for joint communication and operation. 5) channels for digital service, there were digital service creating such as website, Facebook, etc.

As for ways to increase the effectiveness of digital public administration policy implementation in Chomphu Subdistrict Municipality, there should be concrete channels for digital technology service. There should be had a plan for digital technology personal development and motivation such as procurement of necessary tools and equipment for operation. The search for important information in a digital database that increase the integration of cooperation between agencies or local administrative organizations as well as digital technology promoting to be ready for the 21st century digital organization.

Keywords: effectiveness; policy implementation; digital public administration



1. บทนำ

โลกปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลอันนำไปสู่การขับเคลื่อนด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม เช่น พาณิชยกรรมอิเล็กทรอนิกส์ อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ การเงิน การลงทุน การคมนาคม โลจิสติกส์ การสื่อสาร การศึกษา การแพทย์ รวมทั้งมีบทบาทสำคัญต่อการใช้ชีวิตของประชาชน ในสังคมปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลเข้าถึงบุคคลทุกระดับแม้อยู่ต่างพื้นที่ห่างไกลกัน ด้วยการที่มีสัญญาณโทรศัพท์มือถือเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ (รุจิระ บุนนาค, 2561) เทคโนโลยีดิจิทัลจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งยวดต่อการพัฒนาและการเจริญเติบโตของทุกภาคส่วนในสังคม อาทิ ภาคเอกชน ภาครัฐ ภาคพลเมือง ภาคประชาสังคม กรณีของภาครัฐ การบริหาร ภาครัฐมีการทำงานเชื่อมโยงและบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงานทั้งในระดับประเทศ ระดับภูมิภาค และระดับท้องถิ่น โดยอาศัยเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสร้างการบริการภาครัฐรูปแบบใหม่ที่มุ่งบริการประชาชนให้เกิดความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) หรือ “สพร.” เป็นหน่วยงานกลางของระบบรัฐบาลดิจิทัล ทำหน้าที่ในการให้บริการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานอื่นเกี่ยวกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2562) กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นถือเป็นหน่วยงานรัฐสำคัญหน่วยงานหนึ่งที่หนุนเสริมความเป็นรัฐบาลดิจิทัลให้บรรลุถึงเป้าหมายทุกพื้นที่ทั่วประเทศ ด้วยเพราะมีอำนาจหน้าที่ในดำเนินการพัฒนาระบบ รูปแบบ และโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2562) ซึ่งได้แก่ กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2562) ได้กำหนดยุทธศาสตร์สำคัญในช่วงปี พ.ศ. 2560-2569 ไว้ 6 ประเด็น โดยในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 คือ การส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่นร่วมขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทย 4.0 สู่ประเทศที่พัฒนาแล้วจากฐานของท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญ ๆ ได้แก่ 1) การเตรียมพร้อมระบบการบริการของท้องถิ่นในการรองรับการขับเคลื่อนโมเดลพัฒนาเศรษฐกิจประเทศไทย 4.0 โดยเฉพาะท้องถิ่นในพื้นที่เศรษฐกิจสำคัญของประเทศ ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีระบบบริการและบุคลากรที่มีขีดความสามารถในการจัดบริการอย่างมีมาตรฐานสากล และ 2) การยกระดับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกประเภทและทุกระดับ ให้มีความพร้อมสมบูรณ์ในการเป็นแหล่งกลางของข้อมูลสารสนเทศเชิงพื้นที่ที่มีคุณภาพเพื่อการใช้ประโยชน์ในการพัฒนาพื้นที่และการ



ขับเคลื่อนการพัฒนาในระดับประเทศซึ่งนำไปสู่การวางเป้าประสงค์ประการหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัล คือ มุ่งให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรดิจิทัลทุกภารกิจ การบริหารและการบริการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพรองรับการขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ความเป็นประเทศอัจฉริยะ (Smart Thailand)

จากประเด็นยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์ข้างต้น นำสู่การกำหนดกลยุทธ์และแนวทางการพัฒนาที่สอดคล้องกัน ได้แก่ กลยุทธ์รวมพลังองค์กรภาคีทุกภาคส่วนหนุนเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่องค์กรดิจิทัลและองค์กรแห่งนวัตกรรม ซึ่งประกอบด้วยแนวทางการพัฒนาสำคัญ ๆ อาทิ สร้างฐานข้อมูลกลาง (big data) เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการและพัฒนาระบบบริการประชาชนให้ครบถ้วนสอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนตามอำนาจหน้าที่ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ส่งเสริมการเชื่อมโยงข้อมูลสินค้าขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผ่านทางเว็บไซต์ต่าง ๆ ด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-commerce) เช่น Google Lazada เป็นต้น เพื่อเป็นการกระจายสินค้าไปจำหน่ายได้ทั่วโลก สร้างรูปแบบและมาตรการในการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นเพื่อการพัฒนาเป็นนักบริการในยุคดิจิทัล การพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นแหล่งพัฒนาขีดความสามารถแก่ประชาชนในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สร้างผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT) ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ด้วยเหตุผลข้างต้นที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาประสิทธิผลการนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในเทศบาลตำบลชมพู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ ว่ามีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด และมีแนวทางอย่างไรในการเพิ่มประสิทธิผลการนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในเทศบาลตำบลชมพู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิผลการนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในเทศบาลตำบลชมพู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่



3. วิธีดำเนินการวิจัย

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1.1 ศึกษาจากข้อมูลเชิงเอกสาร (documentary research) อาทิ หนังสือราชการ รายงานประจำปี

1.2 ศึกษาจากข้อมูลภาคสนาม (field research) โดยวิธีการสัมภาษณ์ เชิงลึก (in-depth interview) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informant) กลุ่มต่างๆ

1.3 การสังเกตการณ์ (observation) ทั้งแบบมีส่วนร่วมและไม่มีส่วนร่วมเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนเชิงดิจิทัลรูปแบบต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลชมพู

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ได้แก่ แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (semi-structure interview) และแบบจดบันทึกการสังเกตการณ์

3. การกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้วิจัยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยใช้เกณฑ์คุณลักษณะของผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่สามารถนำมาตอบโจทย์และวัตถุประสงค์การวิจัยได้ ประกอบด้วย 1. กลุ่มผู้กำหนดนโยบายของเทศบาลตำบลชมพู จำนวน 2 คน 2. กลุ่มผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ จำนวน 2 คน และ 3. กลุ่มประชาชนที่ใช้บริการเชิงดิจิทัลของเทศบาลตำบลชมพู จำนวน 6 คน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (qualitative analysis) ภายใต้วิธีการสำคัญได้แก่ 1) การจำแนกและจัดระบบข้อมูล (typology and taxonomy) โดยนำข้อมูลที่ได้มาจำแนกและจัดหมวดหมู่ให้เป็นระบบ เช่น ข้อมูลหมวดการสัมภาษณ์ เป็นต้น 2) การวิเคราะห์สรุปอุปนัย (analytic Induction) เป็นการนำข้อมูลที่ได้จากเหตุการณ์ ต่างๆ ที่เกิดขึ้นมาวิเคราะห์เพื่อหาบทสรุปร่วมกันของงานวิจัย และ 3) การวิเคราะห์ข้อมูล ในเชิงเนื้อหา (content analysis) เป็นการนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ถึงเนื้อหาสาระของงานวิจัยและนำเสนอในเชิงพรรณนาความ (descriptive)



4. สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่า ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติทางด้านการจัดการ (Management Model) ของ วรเดช จันทรศร (2554) ตัวแบบการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในเทศบาลตำบลชมพู มีประสิทธิผลหรือผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ 5 ด้าน สรุปได้ดังนี้

1.1 ด้านโครงสร้างองค์การของเทศบาลตำบลชมพู

เทศบาลตำบลชมพูเล็งเห็นความสำคัญและความจำเป็นของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงานตามพันธกิจและการพัฒนาองค์กร จึงได้กำหนดให้มีโครงสร้างอย่างเป็นทางการในรูปแบบคณะกรรมการศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารเทศบาลตำบลชมพู ประกอบด้วย นายกเทศมนตรีตำบลชมพู ปลัดเทศบาลตำบลชมพู และหัวหน้าส่วนราชการของแต่ละสำนัก/กอง ทำหน้าที่กำหนดนโยบาย เสนอแนะแผนการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลของเทศบาลตำบลชมพู ให้คำปรึกษาแนะนำการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภายในและหน่วยงานอื่นภายนอก ตลอดจนกำกับงานทางวิชาการที่เกี่ยวกับการพัฒนาระบบการบริหารงานของเทศบาลตำบลชมพู พร้อมทั้งวางระเบียบเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ ระบบข้อมูล และการวางแผนระบบงาน

ศูนย์เทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารเทศบาลตำบลชมพูเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านเทคโนโลยีดิจิทัล การนำแผนแม่บทเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารของเทศบาลตำบลชมพูไปสู่การปฏิบัติ การประสานงานความร่วมมือดำเนินการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ตลอดจนการวางแผนและการติดตามผลการดำเนินงาน

1.2 ด้านความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่

เทศบาลตำบลชมพูได้มีมติภายในองค์กรโดยคำนึงถึงความเสมอภาคและการมีส่วนร่วมระหว่างองค์กรและเจ้าหน้าที่ โดยมีการจัดลำดับความสำคัญของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การจัดประชุมเดือนละ 1 ครั้ง เป็นประจำทุกเดือน เพื่อชี้แจงแนวทางและคำสั่ง รวมทั้งเป็นเวทีให้เจ้าหน้าที่ บุคลากรต่าง ๆ ได้มีทักษะการเรียนรู้ตามทักษะฝ่ายงาน การสื่อสารองค์กร การนำเสนอโครงการ การประชาสัมพันธ์ การเชื่อมต่อบริบทต่าง ๆ การสอนงานและการมอบหมายงาน การเสนอแนะหรือแสดงความคิดเห็น เพื่อนำมาปรับใช้ในการวางแผนและนำนโยบายต่าง ๆ ที่สอดคล้องเหมาะสมไปปฏิบัติตามบริบทของเทศบาล ซึ่งเจ้าหน้าที่และบุคลากรของท้องถิ่นทุกระดับได้ผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศ



และการสื่อสาร เช่น การใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพและถูกต้องตามพระราชบัญญัติคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 การอบรมหลักสูตรการจัดทำเว็บไซต์ของหน่วยงาน การอบรมเกี่ยวกับระบบเครือข่าย การอบรมการจัดทำระบบฐานข้อมูล การอบรมหลักสูตรการใช้งานโปรแกรมการวางแผนและประเมินผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (E-Plan) และการอบรมหลักสูตรการใช้งานโปรแกรมบันทึกบัญชีท้องถิ่น (E-LASS)

1.3 ด้านงบประมาณ

เทศบาลตำบลชมพูได้ดำเนินการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลภายในองค์กรโดยการตั้งงบประมาณรองรับ จำนวน 30,000 บาท เพื่อจัดวางระบบฐานข้อมูลที่ครบถ้วนและเป็นปัจจุบันซึ่งผ่านการรับการรับรองมาตรฐานในการกำกับดูแลและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งมีความเพียงพอในการจัดสรรทรัพยากร ในการของบประมาณในปีถัดไป คาดว่าจะมีงบประมาณในอัตราที่เพิ่มเติมในจำนวนที่มากยิ่งขึ้น เช่น สนับสนุนโครงการ ในปีต่อไป

1.4 ด้านสถานที่และอุปกรณ์

เทศบาลตำบลชมพูได้ดำเนินการออกแบบวางระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ภายในสำนักงานเทศบาลตำบลชมพู เป็นระบบเครือข่ายแบบไร้สาย (wireless LAN) โดยใช้บริการกับบริษัทที่ให้เช่าสัญญาณอินเทอร์เน็ต คือ บริษัท TOT และ บริษัท 3BB เพื่อใช้ในการเชื่อมโยงข้อมูลภายในสำนักงาน การแชร์เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์เอกสาร การดึงข้อมูลในโฟลเดอร์ที่สร้างไว้สำหรับเก็บข้อมูล มีการจัดทำเว็บไซต์ (www.chompoo.go.th) และเฟซบุ๊ก มีการติดตั้งเครือข่ายสัญญาณอินเทอร์เน็ตไร้สายบริเวณภายในและภายนอกเทศบาลให้เจ้าหน้าที่และประชาชนได้ค้นคว้าข้อมูลและติดต่อสื่อสารได้ สำหรับในส่วนของอุปกรณ์ที่ทางเทศบาลจัดหาไว้รองรับระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริการ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์เลเซอร์ สีขาวดำ เครื่องพิมพ์ Multi-function ชนิดเลเซอร์/ชนิด LED สีขาวดำ เครื่องพิมพ์แบบฉีดหมึก เครื่องสำรองไฟฟ้า เครื่องสแกนเนอร์ (scanner) สมาร์ทโฟน (smart phone) แท็บเล็ต (tablet) เป็นต้น

1.5 ด้านช่องทางการให้บริการเชิงดิจิทัล

เทศบาลตำบลชมพูได้สร้างช่องทางการให้บริการเชิงดิจิทัลให้กับประชาชน เช่น อีเมล (E-mail) เว็บไซต์ (website) เฟซบุ๊กแฟนเพจ (Fanpage Facebook) ไลน์ (Line) ชื่อว่า น้องพอใจ ยูทูบ (Youtube) เป็นต้น เพื่อช่วยในการให้ข้อมูล การรายงานผลการ



ดำเนินงานต่าง ๆ การติดต่อสื่อสาร และการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้นกว่าการให้บริการในรูปแบบเดิม

2. ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่า แนวทางการเพิ่มประสิทธิผลการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในเทศบาลตำบลชมพู อำเภอสารภี จังหวัดเชียงใหม่ สรุปได้ดังนี้

2.1 เทศบาลตำบลชมพูกำหนดช่องทางการให้บริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเป็นรูปธรรม เช่น เว็บไซต์ เป็นต้น

2.2 เทศบาลตำบลชมพูวางแผนพัฒนาบุคลากรและสร้างแรงจูงใจในการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับผู้ที่ปฏิบัติงานในด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้กับองค์กร

2.3 การค้นหาข้อมูลที่สำคัญในอนาคตนั้นอยู่ในรูปแบบฐานข้อมูลดิจิทัล ดังนั้นเทศบาลตำบลชมพูต้องดำเนินการรับสมัครคัดเลือกบุคลากรที่สำเร็จศึกษาและเชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลโดยตรง หรือมีการจ้างนิสิตบุคคลที่ดูแลรับผิดชอบโดยตรงเข้ามาปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

2.4 ควรเพิ่มการบูรณาการสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงานหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นข้างเคียง โดยการกำหนดมาตรฐานกลางเพื่อเป็นแนวทางในการร่วมกันพัฒนาขีดความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน รวมถึงการพัฒนารูปแบบการทำงานไปสู่การเป็นหน่วยงานภาครัฐดิจิทัลในอนาคต

2.5 เทศบาลตำบลชมพูจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการดำเนินงานเชิงดิจิทัลให้เพียงพอต่อความต้องการของเจ้าหน้าที่และบุคลากร เช่น โพรเจกเตอร์ (Projector) กล้องถ่ายวีดิทัศน์ดิจิทัล จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และยูทูบ (Youtube)

2.6 เทศบาลตำบลชมพูส่งเสริมระบบเทคโนโลยีดิจิทัลให้มีความพร้อมสู่องค์กรดิจิทัลแห่งศตวรรษ ที่ 21

5. อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกรณีศึกษา : เทศบาลตำบลชมพู อำเภอสารภี จังหวัด



เชียงใหม่ ผู้วิจัยนำผลการวิจัยมาอภิปรายกับแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เห็นประเด็นที่น่าสนใจต่าง ๆ ดังนี้

1. อภิปรายผลการวิจัยกับแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผล

ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของ อาภรณ์ อ่อนคง (2556) ที่กล่าวถึง ตัวชี้วัดความสำเร็จขององค์การ ในการที่จะตัดสินใจว่าองค์การจะอยู่รอดต่อไปหรือไม่ เปรียบเทียบกับงานผลการวิจัยของเทศบาลตำบลชมพู ในการจัดลำดับความสำคัญของแผนยุทธศาสตร์ กิจกรรมโครงการเป็นไปตามแบบแผนที่ตั้งไว้อย่างดี และสอดคล้องกับแนวคิดประสิทธิผลของ วิทยาลัยรัฐบริหารพัฒนพงษ์ (2540) ที่อธิบายว่า ประสิทธิภาพเป็นเรื่องของผลลัพธ์หรือผลสัมฤทธิ์ที่ได้จากการปฏิบัติงานว่าตรงตามวัตถุประสงค์ เปรียบเทียบกับผลการวิจัยของเทศบาลตำบลชมพู งานมีคุณภาพดี การวางแผน มีการพัฒนาวิธีการดำเนินงาน ผลลัพธ์ที่ได้รับเป็นที่น่าพึงพอใจ

2. อภิปรายผลการวิจัยกับแนวคิดเกี่ยวกับการนโยบายนโยบายไปปฏิบัติ

ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดของ วรเดช จันทรศร อ่างอิงใน ชูชาติ ปุษะยนาวิน (2555) ที่อธิบายว่า การนโยบายนโยบายไปปฏิบัติ หมายถึง การบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งองค์กรบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่เกี่ยวข้อง สามารถนำและกระตุ้นทรัพยากรการบริหารทั้งมวลสู่การปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เปรียบเทียบกับเทศบาลตำบลชมพู ในการดำเนินการตามภารกิจที่จะนำเสนอข่าวสารไปสู่ประชาชน การรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว ชัดเจน ถูกต้อง ตรงประเด็นและแก้ไข ตลอดจนความรับผิดชอบในการนำเสนอข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่ประชาชนให้รับรู้ เข้าใจ และสร้างความเชื่อมั่น

3. อภิปรายผลการวิจัยกับแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล

ผลการวิจัยนี้เป็นไปตามแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารภาครัฐแบบดิจิทัล กล่าวคือเทศบาลตำบลชมพูได้ดำเนินงานโดยการนำเครื่องมือที่เชื่อมต่อกับประชาชนผ่านทางสื่อสารและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงาน ให้มีความทันสมัย รวดเร็ว และสามารถเพิ่มศักยภาพการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพร่วมกันของภาครัฐและประชาชน ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับการให้คำนิยามที่ให้ไว้โดย สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (2562) ที่อธิบายว่า รัฐบาลดิจิทัล หมายถึง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพกระบวนการทำงานและการให้บริการสาธารณะ โดยลักษณะของบริการภาครัฐหรือบริการสาธารณะจะต้องอยู่ในรูปแบบดิจิทัลที่ขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชนหรือผู้ใช้บริการ ซึ่งประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการได้โดยไม่มีข้อจำกัดทางกายภาพ พื้นที่และภาษา



4. อภิปรายผลการวิจัยกับแนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ วัฒนา พุฒิชชาติ (2559) ที่กล่าวไว้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยุค Digital Economy มีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ซึ่งเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามนโยบายในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศของรัฐบาล และโครงสร้างพื้นฐานเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการบริหารราชการให้เกิดประสิทธิภาพ สามารถอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง ดังเช่นเรื่องแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับการบริหารงานยุคดิจิทัล พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และการเพิ่มประสิทธิภาพการใช้บริการอินเทอร์เน็ตภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสอดคล้องกับผลการศึกษาด้านสถานที่และอุปกรณ์ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของ บุญเหลือ เฟื่องชุม (2559) ที่พบว่า บริษัท ทีโอทีจำกัด (มหาชน) เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจภายใต้สังกัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และเป็นผู้ให้บริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล มีส่วนร่วมในการขยายโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงไปทุกหมู่บ้านตามโครงการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจในแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมตามนโยบายของรัฐบาลได้รับความไว้วางใจจากหน่วยงานราชการ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เลือกใช้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงและเทคโนโลยีดิจิทัลอื่นๆ เนื่องจากที่ผ่านมาเทศบาลตำบลชมพูถือเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบการบริการของประชาชนในชุมชน เช่น การประชุมสภาชุมชน การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร เวทีแลกเปลี่ยนเรื่องเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา สุขภาพ ความเป็นอยู่ ภูมิปัญญา การสร้างการรับรู้ด้านสื่อดิจิทัลอย่างเป็นขั้นตอนและด้านอื่นๆ ตามความเหมาะสม

5. อภิปรายผลการวิจัยกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลการศึกษาด้านโครงสร้างของเทศบาลตำบลชมพู สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญเลิศ เต็กสงวน และคณะ (2557) เรื่อง การพัฒนารูปแบบองค์กรแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้โดยการแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่พบว่า ปัจจัยด้านโครงสร้างองค์กรที่ต้องเหมาะสมต่อการเปลี่ยนแปลง มีความคล่องตัวและส่งเสริมต่อการเรียนรู้และการจัดการความรู้ ส่วนใหญ่ควรอยู่ในรูปแบบของคณะทำงานที่มีสมาชิกซึ่งเป็นตัวแทนของแต่ละหน่วยงานมาเป็นผู้ประสานงานกิจกรรมต่าง ๆ และต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง



เป็นอย่างดี เมื่อเปรียบเทียบกับเทศบาลตำบลชมภูด้านโครงสร้าง มีการบริหารงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารไปสู่การปฏิบัติ มีการประสานงานร่วมมือดำเนินการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสม ทำให้การนำนโยบายไปปฏิบัติประสบผลสำเร็จ สำหรับผลการศึกษาด้านงบประมาณนั้นมีความไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กานดา ศรีอินทร์ (2558) เรื่อง สภาพและปัญหาในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย ซึ่งพบว่า ปัจจัยที่ทำให้การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยล่าช้า เกิดจาก 1) การจัดสรรงบประมาณไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้ในแผน ส่งผลให้ขาดแคลนงบประมาณในการสนับสนุนโครงการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ 2) การจัดสรรงบประมาณและการเบิกจ่ายมีความล่าช้า 3) การทุจริตในเชิงนโยบาย ส่งผลให้มีการจัดสรรงบประมาณที่ซ้ำซ้อนในโครงการเดียวกันและโครงการที่มีความ คล้ายคลึงกัน 4) การขาดแคลนงบประมาณในการพัฒนาทักษะความรู้ของบุคลากรภาครัฐเกี่ยวกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย 5) การไม่ได้รับการตอบสนองงบประมาณต่อการพัฒนาระบบให้ทันต่อความต้องการใช้บริการ e-Service ที่มีมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่เทศบาลตำบลชมภูได้ดำเนินการจัดสรรงบประมาณตามลำดับขั้นตอนอย่างค่อยเป็นค่อยไป มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างสม่ำเสมอ ได้รับการสนับสนุนจากทุกภาคส่วนตามแผนปฏิบัติการดิจิทัล ในส่วนของผลการศึกษาด้านความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ที่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัมพล เกศสาลี และกันยารัตน์ เควียเซ่น (2560) เรื่อง การรู้ดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ที่มีข้อเสนอแนะว่า ควรพัฒนาบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย ให้มีทักษะในการปฏิบัติงานด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและฐานข้อมูลภายในของมหาวิทยาลัยโดยการอบรม เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับเทศบาลตำบลชมภูที่มีการพัฒนาบุคลากรโดยการฝึกอบรม การเสวนา และการศึกษาดูงาน และผลการศึกษาด้านช่องทางการให้บริการเชิงดิจิทัลมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตราภรณ์ เตชะชาญ และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ (2559) เรื่อง การพัฒนาการบริหารจัดการโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ในจังหวัดขอนแก่นตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ที่พบว่า แนวทางการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการด้านการสร้างเครือข่ายทั้งภายในและภายนอก คือ การสร้างเครือข่ายเชื่อมโยงข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ต (internet) หรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology System) ผ่านช่องทางสำคัญซึ่งได้แก่ ไลน์ (Line) และเฟซบุ๊ก (Facebook) เมื่อเปรียบเทียบกับเทศบาลตำบลชมภู ได้มีการจัดทำฐานข้อมูลดิจิทัลภายในหน่วยงานให้กับบุคลากรและประชาชนในพื้นที่เพื่อเป็นเครื่องมือนำทางในการแลกเปลี่ยนข้อมูล



ข่าวสาร การนำเสนอ การแสดงความคิดเห็น การประชุม และการส่งข้อความแบบโต้ตอบ ผ่านช่องทางเว็บไซต์ ไลน์ และเฟซบุ๊ก

ผลการศึกษาในส่วนของการเสนอแนวทางการเพิ่มประสิทธิผลการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ภัทรินทร์ ลือกาญจนวนิช และวิรัช วิรัชนิการวรรณ (2561) เรื่อง การบริหารจัดการรักษาความปลอดภัยของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ที่อธิบายถึงแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการตามแนวคิดการปฏิบัติราชการตามคำรับรองของหน่วยงาน (Performance Agreement of Agency) โดยผู้บริหารทุกระดับของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยควรเข้ารับการฝึกอบรมหรือพัฒนาเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องการประสานงานกับหน่วยงานอื่นด้วยการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยและใช้เครือข่ายทางสังคมที่หลากหลาย ในทำนองเดียวกันกับเทศบาลตำบลชมพู ที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการประสานงานเป็นระบบเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อประโยชน์ในการดำเนินงาน การติดต่อสื่อสาร และการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร และมีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ภา พलगูร (2561) เรื่อง การบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล ที่ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่า เทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการควรมีนโยบายและแผนงานที่ชัดเจนและต่อเนื่องในการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชน โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชน รวมทั้งคำนึงถึงความต้องการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนเพิ่มมากขึ้น ในส่วนของเทศบาลตำบลชมพูได้มีการใช้เครื่องมือสื่อสารดิจิทัลที่หลากหลาย มีการจัดตั้งศูนย์บริการเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารเพื่อใช้เป็นสะพานเชื่อมต่อในการขับเคลื่อนงานบริการต่างๆ มีการนำร่องเทคโนโลยีดิจิทัลที่จำเป็นเข้ามาใช้ในการทำงาน การบูรณาการงานของบุคลากรมีความแม่นยำยิ่งขึ้น ทำให้เทศบาลตำบลชมพูเป็นองค์กรที่มีการปฏิบัติงานตามภารกิจในการจัดการดิจิทัลเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือต่อประชาชนในชุมชน



6. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

เทศบาลตำบลชุมภูกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ โครงการ งบประมาณ และกิจกรรม ว่าด้วย การบริหารงานเชิงดิจิทัลของเทศบาลตำบลชุมภูเพื่อนำไปสู่การดำเนินงานที่เป็นรูปธรรมในการพัฒนาการให้บริการเชิงดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิผลเพิ่มมากยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพการนํานโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเชิงเปรียบเทียบระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่างๆ ที่ประกอบด้วย รูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล และองค์การบริหารส่วนจังหวัด รูปแบบพิเศษ ได้แก่ เมืองพัทยา และกรุงเทพมหานคร

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2562). *ประวัติความเป็นมา*. สืบค้นเมื่อ 12 ตุลาคม 2562, จาก <http://www.dla.go.th/servlet/DLAServlet?visit=history>.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2562). *ยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2560-2569*. สืบค้นเมื่อ 12 ตุลาคม 2562, จาก <http://www.dla.go.th/visit/strategies>.
- กานดา ศรีอินทร์. (2558). สภาพและปัญหาในการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย. *วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต*. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- กัมพล เกศสาลี และกันยารัตน์ เควียเช่น (2560). การรู้ดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม*, 12 (2), 503-514.
- จิตราภรณ์ เตชาชาญ และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ. การพัฒนาการบริหารจัดการโครงการหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ในจังหวัดขอนแก่นตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซียฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 6 (2), 86-97.



- ชูชาติ ปุษยะนาวิน. (2555). การนำนโยบายปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปปฏิบัติของ กรุงเทพมหานคร. *ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต*. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ถวัลย์รัฐ วรเทพพุดิพงษ์. (2540). *นโยบายสาธารณะ : ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ*. กรุงเทพมหานคร. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บุญเลิศ เต็กสงวน และคณะ. (2557). การพัฒนารูปแบบองค์กรแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้โดย การแลกเปลี่ยนความรู้ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต. *วารสารพระจอมเกล้าพระนครเหนือ*, 24 (1), 198-211.
- บุญเหลือ เพื่องชุม. (2559). *องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยุค Digital Economy*. สืบค้นเมื่อ 25 พฤศจิกายน 2562, จาก <https://www.chiangmainews.co.th/page/archives/539871/>.
- ภา พलगกูร. (2562). การบริหารจัดการที่ส่งเสริมการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการประชาชนของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการตามแนวคิดการบริหารจัดการยุคดิจิทัล. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*. 9 (1), 74-86.
- ภัทรินทร์ ลือกาญจนวนิช และวิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2561). การบริหารจัดการรักษาความปลอดภัยของการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. *วารสารมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น*. 15 (1).
- รุจิระ บุนนาค. (2561). *ควรมี...สถิติดิจิทัล*. สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2562, จาก <https://www.posttoday.com/economy/news/565466>.
- วัฒนา พุฒิชาติ. (2559). *องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยุค Digital Economy*. สืบค้นเมื่อ 25 พฤศจิกายน 2562, จาก <https://www.chiangmainews.co.th/page/archives/539871/>.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2562). *นิยามศัพท์แบบสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี 2562*. สืบค้นเมื่อ 20 มกราคม 2563, จาก https://dga.or.th/upload/download/file_5017b7c2653e33f74099c3563e942e1c.pdf.



สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2562). *แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย*

พ.ศ. 2560 - 2564. สืบค้นเมื่อ 30 พฤศจิกายน 2562, จาก

<https://www.dga.or.th/upload/download/file.pdf>.

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล.(2562). *ประวัติความเป็นมาสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล*.

สืบค้นเมื่อ 10 ตุลาคม 2562, จาก <https://www.dga.or.th/th/profile/810/>.

อาภรณ์ อ่อนคง. (2556). *ความหมายประสิทธิผล*. สืบค้นเมื่อ 15 มกราคม 2563, จาก

http://aporn123.blogspot.com/2013/06/blog-post_28.html.