

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยในการจัดบริการสาธารณะ กรณีศึกษาเทศบาลนครในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

Use of Information Communication Technology (ICT) in Local Administrative Organizations in Thailand a Comparative Study of Nakornmunicipalities in Northeast Thailand

ยุวรี ณ เสน¹ และ วิษณุ สุमितสุวรรณ²

Yuwaree Nasen¹ and Vissanu Zumitzavan²

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น^{1,2}

College of Local Administration, Khon Kaen University^{1,2}

Corresponding author, E-mail : Yuwaree.nasen@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษารูปแบบการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการบริการสาธารณะ ของเทศบาลนครในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 2) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการบริการสาธารณะ 3) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการบริหารกิจการสาธารณะในท้องถิ่นด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยให้มีประสิทธิภาพตามบริบททางเศรษฐกิจและสังคม กลุ่มประชากรที่ใช้ศึกษาในครั้งนี้ ประกอบด้วย นายกเทศมนตรี จำนวน 4 คน ปลัดเทศบาล จำนวน 8 คน รองปลัดเทศบาล จำนวน 8 คน หัวหน้าสำนักปลัด จำนวน 4 คน ผู้อำนวยการกอง จำนวน 16 คน ข้าราชการ/พนักงานเทศบาล จำนวน 112 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 8 คน พนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน 40 คน รวมทั้งสิ้น 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จัดทำเป็นแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ โดยขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ จำนวน 5 คน ผลการวิจัยพบว่า

รูปแบบการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการบริการสาธารณะ ของเทศบาลนครในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทั้ง 4 ด้าน คือ 1. ด้านการจัดการบริการสาธารณะ 2. ด้านการจัดการองค์กร 3. ด้านการจัดการด้านการศึกษา 4. ด้านการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยรวมค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก สภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลนครในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่าอุปกรณ์และซอฟต์แวร์ที่ใช้อยู่ล้าสมัย ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ มีความซับซ้อน จึงยังใช้งานไม่ค่อยได้เต็มประสิทธิภาพ บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่เพียงพอ และขาดแคลนบุคลากรที่มีทักษะสูงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่เพียงพอ และมีอย่างจำกัด และขาดความคล่องตัวในการจัดหาครุภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย เนื่องจากค่าใช้จ่ายและการลงทุนในการจัดซื้อค่อนข้างสูง เสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการบริหารกิจการสาธารณะในท้องถิ่นด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยให้มีประสิทธิภาพตามบริบททางเศรษฐกิจและสังคม พบว่า ควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานเข้ารับอบรมในหน่วยงานที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง ควรมีการกำหนดเป้าหมายและทิศทางในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และควรมีการกำหนดนโยบายการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการใช้งานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำสำคัญ : เทคโนโลยีสารสนเทศ ; องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ; การจัดการบริการสาธารณะ;เทศบาลนคร



ABSTRACT

This research aims 1. to study patterns of information communication technology (ICT) usage in public services management of city municipalities in the Northeast of Thailand, 2. to investigate the problems and obstacles of the ICT usage in public services management and 3. to provide guidelines for the development of the management of local public affairs with ICT effectively in the local economic and social context. Population of the study was 200 people consisted of 4 mayors, 8 deputies of municipality, 8 vice deputies of municipality, 4 chief executive officers, 16 directors of the division, 112 government officers, 8 municipality employees, and 40 part-time employees. Tools were used to collect data included survey and interview. There were five experts participated in verifying the survey and interview questionnaires.

The findings include four different areas of ICT usage in the public services management comprising ; 1. Public service providing, 2. Organizational management, 3. Educational management and 4. Promotion of small and medium local businesses, the overall result was at high level. The problems and obstacles of using ICT in the municipalities, suggesting that hardware and software lack of up-to-date and the ICT system was not effectively use. In human resources, there are a shortage of highly ICT skilled officers and a small number of IT staffs. The budget allocated is limited and it lacks of flexibility in supplying technology due to the high cost of ICT equipment. Suggestion to the development of local public affairs management through ICT based on economic and social contexts, city municipality staffs should be encouraged to train with specialized organizations, purpose and direction of using information technology should be set to improve work performance and management of the city municipality, and setting a policy to enhance its efficiency by using ICT to meet the needs of the staffs.

Keywords : Technology ; Local administration ; Public service ; City municipality

บทนำ

การปกครองท้องถิ่นไทย นั้นมีวิวัฒนาการมาตั้งแต่สมัย พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชการที่ 5 ได้ทรงให้ความสำคัญให้ราษฎรได้มีส่วนร่วมในการจัดการบริการสาธารณะ แก่ราษฎร เพื่อเป็นการดำรงชีวิตที่ดีของประชาชนในท้องถิ่น การปกครองท้องถิ่นในประเทศไทยได้ปรากฏเป็นรูปธรรมขึ้น หลังการตรา พ.ร.บ. จัดระเบียบเทศบาล พ.ศ.2476 และมีการจัดตั้งเทศบาลเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2478 โดยยกฐานะสุขาภิบาลทั่วประเทศ จำนวน 35 แห่งขึ้นเป็นเทศบาล นอกจากนี้ พ.ร.บ. จัดระเบียบเทศบาล ยังก่อให้เกิดสภาจังหวัดขึ้นมาเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2476 รวมทั้งข้อกฎหมายต่าง ๆ เกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นและได้รับการแก้ไขเพิ่มเติมเรื่อยมา ในปี พ.ศ. 2498 ได้มีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัด ขึ้นตาม พ.ร.บ. จัดระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 โดย องค์การบริหารส่วน

จังหวัด (อบจ.)มีฐานะเป็นนิติบุคคล เป็นเอกเทศจากหน่วยงานราชการส่วนภูมิภาค มีหน้าที่ในการดำเนินกิจการบริการสาธารณะต่าง ๆ ภายในเขตจังหวัด [1]

รัฐธรรมนูญ ปี พ.ศ. 2540 และ พ.ศ. 2550 เป็นรัฐธรรมนูญ ทั้งสองฉบับที่ให้ความสำคัญกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มากที่สุด โดยได้บัญญัติไว้อย่างชัดเจนว่ารัฐต้องส่งเสริมให้มีการกระจายอำนาจไว้ในมาตรา 78 รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นได้พึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง พัฒนาระบบเศรษฐกิจท้องถิ่น และระบบสาธารณสุข โคลดทั้งโครงสร้างพื้นฐาน สารสนเทศท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ และนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2537 เป็นต้นมา ประเทศไทยได้มีการจัดตั้ง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) อย่างเต็มรูปแบบ ทั้งสิ้น 3 รูปแบบ องค์การบริหารส่วนจังหวัด จำนวน 76 แห่ง เทศบาล จำนวน 2,441 แห่ง แบ่งออกเป็น เทศบาลนคร จำนวน 30 แห่ง



เทศบาลเมือง จำนวน 178 แห่ง เทศบาลตำบล จำนวน 2,233 แห่ง องค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 5,334 แห่ง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ กทม. และพัทยา จำนวน 2 แห่ง รวมทั้งสิ้น 7,853 แห่ง [2]

แผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2556-2561 ซึ่งจัดทำขึ้นภายใต้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือหลักธรรมาภิบาลและตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ได้ให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบราชการไทย และการจัดบริการสาธารณะ อาทิเช่น การมาปรับใช้ในการบริการสาธารณะในรูปแบบต่างๆ แก่ประชาชน การบูรณาการระบบให้บริการประชาชนทุกหน่วยงานเข้าด้วยกัน ผ่านเว็บไซต์หลัก ของหน่วยงานภาครัฐในลักษณะที่เป็นช่องทางบริการภาครัฐทุกประเภท ซึ่งเชื่อมโยงการบริการรูปแบบต่างๆ ของหน่วยงานภาครัฐ รวมทั้งส่งเสริมให้มีการพัฒนาเทคโนโลยีและกระบวนการตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศหน่วยงานของรัฐ [3] และแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(ฉบับที่ 3) ของประเทศไทย พ.ศ. 2557-2561 เพื่อสอดคล้องกับยุทธศาสตร์และเป้าหมายการพัฒนาตามกรอบนโยบาย ICT 2020 มีเป้าหมายในการเตรียมความพร้อมของประเทศไทย สู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล โดยให้ความสำคัญกับการนำ ICT มาใช้พัฒนาประเทศด้วยยุทธศาสตร์หลัก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านทุนมนุษย์ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ICT ด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และด้านธุรกิจและอุตสาหกรรม โดยสอดคล้องในบริบทหลักด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารในการกำหนดทิศทางเพื่อให้เกิดความเป็นเอกภาพ และความต่อเนื่องในการพัฒนาเพื่อยกระดับ สุทธิธรรมาภิบาลที่ดี ในบริบทของการยกระดับบริการอิเล็กทรอนิกส์ และบริบทของการยกระดับธรรมาภิบาล ให้กับทรัพยากรด้าน ICT [5] และแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีการกำหนดวิสัยทัศน์ให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร เพื่อการบริหารจัดการ และการบริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ เสริมสร้างท้องถิ่นให้มีความเข้มแข็งทางภูมิปัญญา ก่อให้เกิดความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ และ

คุณภาพที่ดีของชุมชน บนฐานวัฒนธรรมท้องถิ่น และได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์ไว้ 5 ด้าน ได้แก่ 1) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารท้องถิ่น 2) พัฒนา ICT เพื่อการบริหารจัดการและการให้บริการ 3) พัฒนา ICT เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชนในท้องถิ่น 4) พัฒนา ICT เพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจท้องถิ่น และ 5) พัฒนาศูนย์บริการบุคคล เพื่อการทำงานภายใต้วัฒนธรรมอิเล็กทรอนิกส์

ในปัจจุบัน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตของประชาชนทั่วไป สืบเนื่องจากการที่รัฐบาลได้ถ่ายโอนอำนาจไปยังท้องถิ่น ตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 ตั้งแต่ด้านการปกครอง การศึกษา การสาธารณสุข สาธารณูปโภค รวมถึงการให้บริการในรูปแบบต่างๆ อย่างไรก็ตาม ประชาชนทั่วไปยังสับสนในบทบาทหน้าที่ของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งองค์กรที่สังกัดในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก็ยังไม่สามารถนำเสนอข้อมูลบริการ รวมถึงการสื่อสารไปยังประชาชนที่อยู่ภายใต้การปกครองหรือประชาชนทั่วไป ขาดข้อมูลที่จะเปรียบเทียบสมรรถนะ และระดับของการให้บริการประชาชนปัจจุบันได้มีการจัดเก็บข้อมูลโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การจัดทำข้อมูลมีการดำเนินงานในสองรูปแบบหลัก คือ หน่วยงานแต่ละหน่วยต่างจัดเก็บข้อมูลภายในพื้นที่ ขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบ และแสดงผลลัพธ์ผ่านเว็บไซต์ของตน ปัญหาที่พบคือคุณภาพของข้อมูล เว็บไซต์จะแตกต่างกันขึ้นอยู่กับศักยภาพของหน่วยงาน และระสนิยมในการพัฒนาเว็บไซต์ ส่วนใหญ่ขาดความสมบูรณ์ ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน ขาดความเชื่อมโยงข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องส่งผลต่อจำนวนผู้เยี่ยมชม และการใช้ประโยชน์จากข้อมูลและเว็บไซต์ การจัดเก็บข้อมูลโดยการพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ระบบที่พัฒนา มีความสมบูรณ์ แต่ขอบข่ายจะเหมือนระบบสารสนเทศทั่วไป คือ หน่วยงานแต่ละแห่งไม่นำข้อมูลเข้าทำให้ผลลัพธ์ที่ได้จากระบบขาดความสมบูรณ์ และไม่ทันสมัย นอกจากนี้ยังไม่ได้นำข้อมูลที่ได้รับไปวิเคราะห์ หรือสังเคราะห์เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อ ในระยะเวลาที่ผ่านมาผู้ทำการศึกษาในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จำนวนมาก รายงาน ผลงานวิจัย รวมทั้งองค์ความรู้ ยังไม่ได้ถูกจัดเก็บเป็นระบบ นอกจากนี้ความแตกต่างของหน่วย



งาน ต่าง ๆ นำจะนำมาเสนอในรูปของการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่ง จะก่อให้เกิดประโยชน์ โดยรวม รวมทั้งเป็นการสนับสนุนการ สร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ เช่น หน่วยงานขนาดเล็ก หรือหน่วย งานที่ยังมีการบริหารจัดการไม่เต็มประสิทธิภาพ สามารถนำแนว ปฏิบัติที่ดี ของหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จมาประยุกต์ใช้กับ หน่วยงานของตน

โดยสรุปอาจกล่าวได้ว่าการจัดเก็บข้อมูลของ องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท) เป็นการจัดเก็บแบบรายหน่วย งาน ขาดการบูรณาการเพื่อการใช้ประโยชน์ร่วมกันหรือเพื่อ ใช้เปรียบเทียบกัน เป็นการจัดทำเว็บไซต์เพื่อนำเสนอและ ประชาสัมพันธ์ มากกว่าการกำหนดเป้าหมายเพื่อการทำธุรกรรม หรือการใช้บริการกับประชาชนผู้ใช้บริการ รวมทั้งการจัดเก็บองค์ ความรู้ของชุมชนท้องถิ่น ดังนั้น ระบบสารสนเทศขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นได้ถูกพัฒนาขึ้น เพื่อทำการบูรณาการสารสนเทศที่ หน่วยงานต่างๆ ได้พัฒนาขึ้น แต่ยังไม่ได้ถูกนำมาใช้ประโยชน์ เต็มประสิทธิภาพ นำข้อมูลมาวิเคราะห์สังเคราะห์ เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นำแนวปฏิบัติ ที่ดีขององค์กรที่ประสบความสำเร็จมา เป็นเครื่องมือในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มี คักยภาพเพิ่มขึ้นและสร้าง มาตรฐานที่ดีโดยเฉพาะการบริการ กับประชาชนและท้องถิ่น

ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่ง มีความ พร้อมได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานและ บริหารงานในองค์กร แต่เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีมากกว่า 7,500 แห่ง ตั้งอยู่ในเขตเมืองและชนบท แต่ละแห่ง มีความแตกต่างกันด้านสภาพแวดล้อม และ องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น ส่วนใหญ่ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นผลให้การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นไปอย่างไร้ทิศทาง ขาดกลยุทธ์และเป้าหมายที่ชัดเจน ไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ รวมทั้งการ พัฒนาระบบสารสนเทศระหว่างองค์กรไม่สอดคล้องกัน ทำให้ อยากต่อการเชื่อมประสาน เพื่อให้เกิดการใช้ข้อมูลร่วมกันในอนาคต อนึ่ง เทศบาลนครเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่รับผิดชอบ พื้นที่ในเขตตัวเมือง ซึ่งมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ ของประเทศ โดยมีโครงสร้างขององค์กรที่สำคัญ 2 ส่วน ได้แก่ สภาเทศบาล และคณะผู้บริหารเทศบาล ที่มาจากการเลือกตั้ง

ของประชาชนโดยตรง และได้จำลองรูปแบบจากการปกครองใน ระดับประเทศมาใช้ในระดับท้องถิ่น โดยคาดหวังว่าเทศบาล จะ ช่วยแก้ปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นได้ตรงเป้าหมายและผลประโยชน์ อย่างแท้จริง อีกประการหนึ่ง คือ การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการ ปกครองตนเองในองค์กรเทศบาลย่อมเป็นการฝึกให้ประชาชนรู้จัก การเรียนรู้การปกครองในระบบประชาธิปไตย และเป็นการสร้าง ความรู้สึกเป็นเจ้าของในชุมชนท้องถิ่นของตนเอง

แต่อย่างไรก็ตาม งานวิจัยและวรรณกรรมทางด้านการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศในท้องถิ่นยังคงมีจำนวนจำกัด ทำให้เราไม่ ทราบว่าในปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศในการพัฒนาองค์กร และจัดบริการสาธารณะมาก น้อยเพียงใด และประสบกับปัญหาใดบ้าง การศึกษาที่จึงต้องการ สำรวจระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลในเขตภาค ตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยโดยผู้วิจัยจะมุ่งเน้นศึกษา การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลนครในด้านการบริการ สาธารณะขั้นพื้นฐาน ได้แก่ การจัดบริการสาธารณะการจัดการ องค์กร การจัดการด้านการศึกษา รวมทั้งการส่งเสริมวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม ทั้งนี้ผู้วิจัยได้สนใจ ที่จะศึกษาการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลนคร ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เพราะมีพื้นที่ขนาดใหญ่ มีประชากรเป็นจำนวนมาก

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการ จัดการบริการสาธารณะ ของเทศบาลนครในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
2. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดการบริการ สาธารณะของเทศบาลนครในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการบริหารกิจ การสาธารณะในท้องถิ่นด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ให้ มีประสิทธิภาพตามบริบททางเศรษฐกิจและสังคม

สมมุติฐานการวิจัย

ในการศึกษานี้ สมมุติฐานการวิจัย คือ การใช้เทคโนโลยี สารสนเทศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยใน การจัดบริการสาธารณะ กรณีศึกษาเทศบาลนครในภาค

ตะวันออกเฉียงเหนือ มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างไร และประสบกับปัญหาอะไรบ้าง

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหา

การศึกษานี้จะศึกษาระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลนครใน 4 ด้าน คือ 1) ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดบริการสาธารณะ 2) ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการองค์กร 3) ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการด้านการศึกษา 4) ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

2. ขอบเขตเชิงพื้นที่

ผู้วิจัยเลือกศึกษาเทศบาลนครขนาดใหญ่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คือ เทศบาลนครขอนแก่น เทศบาลนครราชสีมา เทศบาลนครอุบลราชธานี และเทศบาลนครอุดรธานี เท่านั้น โดยเทศบาลนครเหล่านี้ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ยุทธศาสตร์การค้าการลงทุนของประเทศที่เชื่อมโยงไปยังภูมิภาคอินโดจีนซึ่งภายหลังจากการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนแล้ว ย่อมจะทวีความเจริญในเชิงเศรษฐกิจมากยิ่งขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย ในการจัดการบริการสาธารณะ กรณีศึกษา เทศบาลนครในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณผสมการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และกำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ บุคลากรของเทศบาลนคร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 4 แห่ง แห่งละ 1,800 คน รวมทั้งสิ้น 7,200 คน ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการเก็บข้อมูล จำนวน 200 ชุด จัดแบ่งกลุ่มตัวอย่างแยกเป็นแต่ละเทศบาล ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Random Sampling)

2. เครื่องมือวิจัย

2.1 แบบสอบถามประกอบด้วย ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่

2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดบริการสาธารณะ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการองค์กร ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการด้านการศึกษา ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

2.2 แบบสัมภาษณ์ ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ปัญหาและอุปสรรคด้านอุปกรณ์และซอฟต์แวร์ ส่วนที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคด้านลักษณะการใช้งานสารสนเทศและระบบสารสนเทศในปัจจุบัน ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากร ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคด้านงบประมาณ ส่วนที่ 5 ปัญหาและอุปสรรคด้านการบริหารจัดการ ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการสาธารณะในท้องถิ่นด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยให้มีประสิทธิภาพตามบริบททางเศรษฐกิจและสังคม

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษานี้ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.1 การเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ในภาคสนาม จากประชากรกลุ่มศึกษา ได้แก่ นายกเทศมนตรี จำนวน 4 คน ปลัดเทศบาล จำนวน 8 คน รองปลัดเทศบาล จำนวน 8 คน หัวหน้าสำนักปลัด จำนวน 4 คน ผู้อำนวยการกอง จำนวน 16 คน ข้าราชการ/พนักงานเทศบาล จำนวน 112 คน ลูกจ้างประจำ จำนวน 8 คน พนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน 40 คน รวมทั้งสิ้น 200 คน

3.2 ส่งหนังสือจากวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ถึงนายกเทศมนตรี เทศบาลนครขอนแก่น เทศบาลนครราชสีมา เทศบาลนครอุดรธานี และเทศบาลนครอุบลราชธานี เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3 ลงพื้นที่ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ บุคลากรของเทศบาลนคร ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 4 แห่ง คือ เทศบาลนครขอนแก่น เทศบาลนครนครราชสีมา เทศบาลนครอุดรธานี และเทศบาลนครอุบลราชธานี จำนวน 200 ชุด และเก็บกลับคืนได้ 200 ชุด คิดเป็น 100 %



3.4 ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือน มิถุนายน - สิงหาคม 2560

3.5 ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืน

3.6 นำข้อมูลที่เก็บได้มาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

หลังจากที่ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ได้จัดทำข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1.1 นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ มาตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้อง

1.2 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding Form)

1.3 นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อ ใช้สถิติหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

วิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ นำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ มาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาเบื้องต้น เช่น ร้อยละแปลผลและทำเสนอการวิเคราะห์ออกมาเป็นกราฟ และตาราง

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีดังนี้

1. รูปแบบการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการบริการสาธารณะ ของเทศบาลนครในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านการจัดบริการสาธารณะ โดยภาพรวม ผลการศึกษามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2) ด้านการจัดการองค์กร โดยภาพรวมผลการศึกษามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3) ด้านการจัดการด้านการศึกษา โดยภาพรวมผลการศึกษามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 4) ด้านการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยภาพรวมผลการศึกษามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

2. สภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดการบริการสาธารณะ

ของเทศบาลนครในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า

1) ด้านอุปกรณ์และซอฟต์แวร์ โดยภาพรวมยังมีปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ขาดการบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง เครื่องมีประสิทธิภาพต่ำ ล้าสมัย รวมไปถึงการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เต็มประสิทธิภาพ 2) ด้านลักษณะการใช้งานสารสนเทศและระบบสารสนเทศในปัจจุบัน โดยภาพรวมระบบงานเทศบาลนครมีความซ้ำซ้อน จึงยังขาดระบบสารสนเทศที่สำคัญที่นำมาใช้งาน 3) ด้านบุคลากร โดยภาพรวมเทศบาลนครยังขาดแคลนบุคลากรที่มีทักษะสูง เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีจำนวนที่ไม่เพียงพอต่อการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในเทศบาลนคร และบุคลากรบางส่วนที่ปฏิบัติงานด้านสารสนเทศไม่ทันต่อแนวโน้มเพื่อประยุกต์สารสนเทศกับงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ เนื่องจากไม่ค่อยได้รับโอกาสในการไปศึกษาอบรม ดูงาน จากแหล่งที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะ หรือจากแหล่งที่มีมาตรฐานด้านเทคโนโลยี และการใช้บุคลากรไม่ตรงกับงาน 4) ด้านงบประมาณ โดยภาพรวมเทศบาลนคร มีงบประมาณเป็นของตนเอง รวมทั้งได้รับงบประมาณสนับสนุนจากรัฐบาล แต่งบประมาณของเทศบาลนครส่วนมากนำไปใช้ในด้านการก่อสร้าง บำรุง ดูแลรักษาสาธารณูปโภคเป็นส่วนใหญ่ จึงทำให้ด้านไอที และระบบสารสนเทศได้รับงบประมาณไม่เพียงพอ 5) ด้านการบริหารจัดการ โดยภาพรวมบุคลากรที่ดูแลงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลนครมีจำนวนน้อยขาดผู้จบการศึกษาด้านคอมพิวเตอร์ และผู้ที่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ขาดความคล่องตัวในการจัดหาครุภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารที่ทันสมัย เนื่องจากค่าใช้จ่ายและการลงทุนในการจัดซื้อค่อนข้างสูง

3. เสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการบริหารกิจการสาธารณะในท้องถิ่นด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยให้มีประสิทธิภาพตามบริบททางเศรษฐกิจ และสังคม ผลการวิจัยพบว่า 1) ควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานให้มีความรู้ความสามารถในการใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการจัดโครงการอบรมให้แก่บุคลากร หรือส่งเข้า รับการอบรมแก่ในหน่วยงานที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง และควรมีการชี้แจงเกี่ยวกับการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการปฏิบัติงาน และการติดต่อสื่อสารประหยัดเวลา และงบประมาณ และปรับปรุงพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศควรเน้นการมี

ส่วนร่วมกับทุกฝ่าย 2) ควรมีการกำหนดเป้าหมายและทิศทางในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการประชาชนที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม และในแต่ละปีงบประมาณควรมีการติดตามประเมินผลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาล เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินไปวางแผนพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นไป 3) ควรมีการกำหนดนโยบายการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการใช้งานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และควรกำหนดนโยบายด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง และควรมีการจัดซื้ออุปกรณ์ ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ ให้ได้มาตรฐาน สอดคล้องกับสภาพการปฏิบัติงาน ในด้านการบริการประชาชน

สรุปผลและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีประเด็นสำคัญนำมาสรุปผลและอภิปรายผลการวิจัยดังนี้

1. รูปแบบการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการบริการสาธารณะ ของเทศบาลนครในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านการจัดบริการสาธารณะ โดยภาพรวมผลการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 2) ด้านการจัดการองค์กร โดยภาพรวมผลการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 3) ด้านการจัดการด้านการศึกษา โดยภาพรวมผลการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก 4) ด้านการส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม โดยภาพรวมผลการศึกษาที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องผลการวิจัย Khuanruethai Suriyong [5] ปัจจุบันได้มีการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ไปประยุกต์ใช้ในองค์การภาครัฐเป็นอย่างมาก จึงสามารถพิจารณาได้จากตัวระบบสารสนเทศ เพื่อการจัดการองค์กรในการบริการสาธารณะ การบริการมีความสำคัญ และมีบทบาทเป็นอย่างมาก ซึ่งในประเทศไทย ภาคการบริการถือว่ามีความสำคัญไม่แพ้ ภาคการผลิต จากการปรับเปลี่ยนทางด้าน โครงสร้างเศรษฐกิจเข้าสู่การเป็นประเทศอุตสาหกรรมใหม่ ประกอบกับความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และระบบข่าวสารต่าง ๆ ซึ่งได้ส่งผลให้ระบบการผลิตสินค้า และบริการมีการขยายตัวมากขึ้น และพบว่า

อุตสาหกรรมมีแนวโน้มที่จะมีการเจริญเติบโตอย่างรวดเร็ว และมีความต่อเนื่อง ซึ่งจะส่งผลต่อความเป็นอยู่ ตลอดจนมาตรฐานการครองชีพของประชาชน การศึกษา และรายได้สูงขึ้นกว่าแต่ก่อน ก่อให้เกิดความต้องการในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการ อำนวยความสะดวก ของผู้รับบริการ

2. สภาพปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลนครในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านอุปกรณ์และซอฟต์แวร์ โดยภาพรวมยังมีปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ขาดการบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง เครื่องมีประสิทธิภาพต่ำ ล้าสมัย รวมไปถึงการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ได้เต็มประสิทธิภาพ 2) ด้านลักษณะการใช้งานสารสนเทศและระบบสารสนเทศในปัจจุบัน โดยภาพรวมระบบงานเทศบาลนครมีความซ้ำซ้อน จึงยังขาดระบบสารสนเทศ ที่สำคัญที่นำมาใช้งาน 3) ด้านบุคลากร โดยภาพรวมเทศบาลนครยังขาดแคลนบุคลากรที่มีทักษะสูง เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีจำนวนที่ไม่เพียงพอต่อการบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในเทศบาลนคร และบุคลากรบางส่วนที่ปฏิบัติงานด้านสารสนเทศไม่ทันต่อแนวโน้มเพื่อประยุกต์สารสนเทศกับงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ เนื่องจากไม่ค่อยได้มีโอกาส ในการไปศึกษาอบรม ดูงาน จากแหล่งที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะ หรือจากแหล่งที่มีมาตรฐานด้านเทคโนโลยี และการใช้บุคลากรไม่ตรงกับงาน 4) ด้านงบประมาณ โดยภาพรวมเทศบาลนคร มีงบประมาณเป็นของตนเองรวมทั้งได้รับงบประมาณสนับสนุนจากรัฐบาล แต่งบประมาณของเทศบาลนครส่วนมากนำไปใช้ในด้านก่อสร้าง บำรุง ดูแลรักษาสาธารณูปโภคเป็นส่วนใหญ่ จึงทำให้ด้านไอที และระบบสารสนเทศได้รับงบประมาณไม่เพียงพอ 5) ด้านการบริหารจัดการ โดยภาพรวมบุคลากรที่ดูแลงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลนครมีจำนวนน้อยขาดผู้จบการศึกษาด้านคอมพิวเตอร์ และผู้ที่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ขาดความคล่องตัวในการจัดหาครุภัณฑ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ทันสมัย เนื่องจากค่าใช้จ่ายและการลงทุนในการจัดซื้อค่อนข้างสูงซึ่งสอดคล้องผลการวิจัยของ Nuengnid Kalarat [6] ได้ทำการศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอระโนด



จังหวัดสงขลา ผลการวิจัยพบว่า สภาพปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ด้านอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์พบว่า องค์กรบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่ง นำอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์มาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะเครื่องคอมพิวเตอร์และกล้องถ่ายรูป สำหรับด้านซอฟต์แวร์มีการใช้โปรแกรมสำนักงานเบื้องต้น และโปรแกรมสำเร็จรูปของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ปัญหาที่พบ คือ องค์กรบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งไม่มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญในการดูแล ซ่อมแซม บำรุงรักษา อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ 3) เสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการบริการกิจการสาธารณะในท้องถิ่นด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ให้มีประสิทธิภาพตามบริบททางเศรษฐกิจและสังคม ผลการวิจัยพบว่า 1) ควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานให้มีความรู้ความสามารถในการใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการจัดโครงการอบรมให้แก่บุคลากร หรือส่งเข้ารับการอบรมแก่ในหน่วยงานที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทาง และควรมีการชี้แจงเกี่ยวกับการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการปฏิบัติงาน และการติดต่อสื่อสารประหยัดเวลา และงบประมาณ และปรับปรุงพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศควรเน้นการมีส่วนร่วมกับทุกฝ่าย 2) ควรมีการกำหนดเป้าหมายและทิศทางในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการประชาชนที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม และในแต่ละปีงบประมาณควรมีการติดตามประเมินผลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเทศบาล เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินไปวางแผนพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นไป 3) ควรมีการกำหนดนโยบายการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการใช้งานของบุคลากร ที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และควรกำหนดนโยบายด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง และควรมีการจัดซื้ออุปกรณ์ ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ ให้ได้มาตรฐาน สอดคล้องกับสภาพการปฏิบัติงาน ในด้านการบริการประชาชน สอดคล้องผลการศึกษาของ Awuth Ruenpakpoj and Sekson Yongvanit [7] ที่ได้เสนอแนวทางการพัฒนาทักษะในการจัดการสารสนเทศ คือ ฝึกอบรมการใช้งานพื้นฐานเฉพาะทางเท่าที่จำเป็น และสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน รวมถึงการกำหนดระยะเวลา

ที่เหมาะสม เพื่อให้ไม่เป็นภาระและไม่เสียเวลาทำงาน และมีการจัดการความรู้ที่มีประสิทธิภาพภายในหน่วยงาน และ การสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากรด้วยการชมเชยและการให้รางวัลการประยุกต์ใช้งานหรือนำเสนอเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับกอง ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

การศึกษานำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดการบริการสาธารณะ ของเทศบาลนครในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทำให้ผู้วิจัยได้เสนอแนะแนวทางอันอาจจะเป็นประโยชน์สำหรับ นำผลการวิจัยไปใช้ได้ ดังนี้

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือเทศบาลนคร ควรตั้งงบประมาณไว้ในเทศบัญญัติ เรื่อง การพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีการพัฒนาบุคลากร โดยจัดส่งเข้ารับการอบรม ศึกษาต่อด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือจัดศึกษาในงานในองค์กรที่มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการสาธารณะ เพื่อสนับสนุนการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และบุคลากรมีความรู้ความชำนาญในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประยุกต์ทักษะการจัดการบุคลากรเข้ามาเสนอแนะด้วย เช่น On the job training คือ การอบรมในที่ทำงานควรได้รับการส่งเสริมโดย การสอนงาน ซึ่งเป็นวิธีการในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการทำงาน โดยการเข้าไปช่วยให้สามารถนำความรู้ความเข้าใจที่มีอยู่ หรือการเข้าอบรมมาไปสู่การปฏิบัติ สำหรับวิธีการสอนงาน ต้องให้ผู้สอนงานปฏิบัติงานให้ดู แล้วให้มีการทดลองทำด้วยตนเอง มีการตั้งคำถามจากการปฏิบัติ และผู้สอนงานควรหมั่นตรวจสอบบ่อยๆ ว่าผู้ปฏิบัติงานได้ปฏิบัติถูกต้องตามคำแนะนำหรือไม่ จนแน่ใจว่าผู้ปฏิบัติงานทำได้ดี และเข้าใจในการปฏิบัติงานนั้น รวมถึง Off the job training คือ การส่งพนักงานไปอบรมที่สถาบัน การศึกษานั้น ๆ เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพ ควรได้รับการส่งเสริมโดยการฝึกทักษะการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นขั้นตอนสำคัญในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เมื่อองค์กรสรรหาคบุคคลได้เข้ามาทำงานในองค์กรแล้ว จึงจำเป็นต้องพัฒนาคนให้สามารถปฏิบัติงานที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ การฝึกอบรมบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้านการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นก็เพื่อให้บุคลากรที่

รับผิดชอบงานด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้าใจ และใช้ระบบที่มีอยู่ในองค์กรได้อย่างเต็มความสามารถ และเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเต็มประสิทธิภาพสูงสุด

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือเทศบาลนคร ควร มีกระบวนการสรรหาบุคลากร หรือมาตรฐานการกำหนดตำแหน่งของบุคลากรเข้ามาทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรคัดเลือกบุคลากรที่จบตรงสายงาน เพราะจะได้บุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การจบตรงสายของพนักงานงานทำงานได้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นเนื่องจากจากบทสัมภาษณ์ของผู้ให้สัมภาษณ์ในงานวิจัยนี้ได้กล่าว ว่า ถ้าหากมีบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง สามารถที่จะประยุกต์ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ถูกต้อง และทันต่อเวลา ดังนั้นอาจจะสรุปได้ว่า ถ้ากระบวนการสรรหาบุคลากรของกรมส่งเสริมการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการกำหนดมาตรฐานตำแหน่งที่ชัดเจน อาจจะทำให้ได้บุคลากรที่จบตรงสายงาน มาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือเทศบาลนคร ควร สรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มาบรรจุและแต่งตั้ง ทำหน้าที่ดูแล บำรุงรักษา และสามารถใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน และบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ควรมีการกำหนดมาตรฐานตำแหน่งที่ชัดเจนของพนักงานเทศบาล ที่จะมาปฏิบัติงานเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของท้องถิ่น นั้น ต้องเป็นบุคคลที่จบการศึกษาเฉพาะด้าน คือทางด้านวิทยาการคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือคอมพิวเตอร์ศึกษา เท่านั้น จึงจะได้บุคคลที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน

เอกสารอ้างอิง

- [1] Suphawattanakorn Wongthanawasus and Others. (2014). **Local Government Reform under the New Public Affairs Management Paradigm**. KhonKaen. Klung Nana Wittaya Printing.
- [2] Suphawattanakorn Wongthanawasus and Thatchalerm Sutthiphongpracha. (2013). **Analysis of the Capacity and Preparedness of Local Administrative Organizations and Citizens in Health Management**. KhonKaen. Klung Nana Wittaya Printing.
- [3] Civil Service Development Committee. (2008). **Strategic Plan for Thai Government Development (2008-2012)**. Bangkok : Mission to disseminate and support participation in bureaucratic development : Office of the Thai Government Development Commission.
- [4] Ministry of Information and Communication Technology and Thammasat University Research and Consultancy Institute (2014). Information and Communication Technology Master Plan (Issue 3) of Thailand 2014-2018. [Online] www.itc.ddc.moph.go.th/file/it_plan_58.pdf
- [5] Khuanruethai Suriyong. (2009). **Service quality of Big C Super Center in Nonthaburi Province**. Master's thesis (Management): Sukhothai Thammathirat Open University.
- [6] Nuengnid Kalarat (2011). **Increasing the efficiency of information technology usage for operations of personnel of subdistrict administrative organizations in Ranod District, Songkhla Province**. Master of Public Administration Independent Study (Local Government) : College of Local Administration, Khonkaen University.
- [7] Awuth Ruenpakpoj and Sekson Yongvanit. (2010). **Knowledge Skill and attitude in information management for planning of local administrative organization : a case study in Amphoe Muang, KhonKaen Province**. Master of Arts Thesis (Development Administration) KhonKaen University.

