

การประเมินการใช้เครื่องมือดิจิทัลในการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : เทศบาลตำบลโนนสะอาด อำเภอศรีบุญเรือง
จังหวัดหนองบัวลำภู

**Assessment of the use of digital tools in public services of local government
organizations Case Study : Non Sa-at Sub-district Municipality,
Sriboonrueang District, Nong Bua Lam Phu Province**

ปวรพรรณ เชื้อไพบูลย์ และ กฤษดา ประชุมราศรี

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

Paworawan Chuaphaibool and Krisada Prachumrasee
Khon Kaen University, Thailand
Corresponding Author, E-Mail : paworawan.c@kkumail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้นวัตกรรมโนนสะอาด Smart Officer ของเทศบาลตำบลโนนสะอาด อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู ของประชาชนในพื้นที่เทศบาลตำบลโนนสะอาด โดยการจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลโนนสะอาด รวมทั้งสิ้น 388 ราย สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของประชาชนในพื้นที่เป็นผู้ให้ข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent Sample t-test และ One-Way ANOVA กรณีพบความแตกต่างจะวิเคราะห์คู่ที่แตกต่างโดยใช้สถิติ Scheffe'

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการใช้นวัตกรรมโนนสะอาด Smart Officer ของเทศบาลตำบลโนนสะอาด อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู ในด้านนวัตกรรม E-Smart Service ค่าเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละ 83.2 อยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้นวัตกรรมโนนสะอาด Smart Officer ของเทศบาลตำบลโนนสะอาด อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.89) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านการอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ = 4.99) รองลงมาเป็น ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.87) ด้านสารสนเทศของหน่วยงาน ($\bar{X}$ = 4.87) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.86)

* วันที่รับบทความ : 12 ธันวาคม 2565; วันที่แก้ไขบทความ 9 กุมภาพันธ์ 2566; วันที่ตอบรับบทความ : 15 กุมภาพันธ์ 2566

Received: December 12, 2022; Revised: February 9, 2023; Accepted: February 15, 2023

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้นวัตกรรมโนนสะอาด Smart Officer ของเทศบาลตำบลโนนสะอาด อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู ของประชาชนซึ่งจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ พบว่าด้านเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพ ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : การประเมิน; เครื่องมือดิจิทัล; เทศบาลตำบล

Abstracts

The objective of this research was to investigate the satisfaction in using the Non Sa-at Smart Officer innovation of Non Sa-at Sub-district Municipality, Sriboonruang District, Nong Bua Lamphu Province of the people in the area of Non Sa-at Subdistrict Municipality classified by gender, age, education level and occupation. The sample consisted of 388 people living in Non Sa-at sub-district. Proportion of the sample according to the proportion of people in the area as informants. A questionnaire was used as a research instrument for data collection. Data were analyzed using the statistics to determine frequency, percentage, mean, standard deviation, Independent Sample t-test and One-Way ANOVA. In case of discrepancy, pairwise discrepancies would be analyzed using Scheffe' statistics.

The research results indicated that people were satisfied with the use of the Non Sa-at Smart Officer innovation of Non Sa-at Sub-district Municipality, Si Bun Rueang District, Nong Bua Lamphu Province in terms of E-Smart Service innovation, with an average of 83.2 percent, which was at a high level, and people's satisfaction towards the use of the Non Sa-at Smart Officer innovation of Non Sa-at Subdistrict Municipality. Sriboonruang District, Nong Bua Lamphu Province as a whole was at the highest level ($\bar{X}$ = 4.89). When considering each aspect, it was found that the aspect with the highest average was the convenience aspect ($\bar{X}$ = 4.99); Followed by process and procedure of service ($\bar{X}$ = 4.87), information department ($\bar{X}$ = 4.87), respectively. The aspect with the lowest average was service quality ($\bar{X}$ = 4.86).

Comparative analysis results of satisfaction towards the use of Non Sa-at Smart Officer innovation of Non Sa-at Subdistrict Municipality, Sriboonruang District, Nong Bua Lamphu Province of the people classified by gender, age, education level and occupation found that gender, education level and occupation had no differences with the people with different ages with a statistical significance level of .05.

Keywords: Assessment; Digital tools; District Municipality

บทนำ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ โรคโควิด-19 (Coronavirus Disease 2019 (COVID-19)) ที่ผ่านมา ทำให้วิถีชีวิตความเป็นอยู่มีการเปลี่ยนแปลงในด้านการใช้ชีวิตที่ต้องมีการปรับตัวโดยลดการเข้าสังคม รักษาระยะห่างทางสังคมและป้องกันตนเองโดยการใส่หน้ากาก รวมไปถึงการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่มากที่สุด ซึ่งมีสิทธิตามกฎหมาย มีพื้นที่ มีประชาชนเป็นของตนเอง มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติงาน และในปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงทางสังคม ในด้านต่างๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งทำให้ต้องมีการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง เช่น ด้านการเมือง ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม รวมไปถึงด้านเทคโนโลยี ที่เข้ามามีบทบาทในการทำงานในภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งรัฐบาลได้มีการนำนโยบาย “เมืองอัจฉริยะ” หรือ “Smart City” โดยการทำงานของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเป็นหน่วยงานในการขับเคลื่อน นโยบายการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ โดยการสอดคล้องกับโมเดลพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาล “ประเทศไทย 4.0” หรือ “Thailand 4.0” เป็นนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย

เทศบาลตำบลโนนสะอาดซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภารกิจในการรับผิดชอบนั้น โดยเฉพาะการรักษาความสะอาดและการจัดสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะอุปโภค สาธารณูปการเท่านั้น แต่พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการ วางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น กล่าวคือ ครอบคลุมภารกิจและกิจการที่หลากหลายเป็นอย่างยิ่ง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบลที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีพื้นที่เท่ากับตำบลแต่ละตำบล จัดตั้งมาจากองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดและมีจำนวนราษฎรไม่น้อยกว่า 5,000 คน โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อดูแลทุกข์สุขและให้บริการประชาชนในหมู่บ้าน ตำบล เขต เทศบาลตำบล แขนงรัฐบาลกลาง มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และหน้าที่อื่นๆ ตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งมีงบประมาณ และพนักงานเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลเอง เทศบาลตำบลโนนสะอาด อำเภอสรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภูซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีภารกิจในการบริการสาธารณะ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน รวมไปถึงพนักงานของเทศบาลตำบลโนนสะอาด เพื่อให้อยู่ดี กินดี มีสุขภาพที่ดี ทำให้เกิดชุมชนที่เข้มแข็ง ตามพระราชบัญญัติเทศบาล แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 14 พ.ศ. 2562 ส่วนที่ 3 หน้าที่เทศบาล และเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานและการเข้าถึงบริการ เทศบาลตำบลโนนสะอาด จึงได้มีการนำนวัตกรรมโนน

สะอาด Smart officer เข้ามาใช้ในการบริการของประชาชน ผ่านระบบสมาร์ทโฟนโดยการสแกนผ่าน QR Code โดยการต่อยอดการดำเนินงานจากโปรแกรมแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน (LTAX 3000) เกิดแนวคิดในการพัฒนาต่อยอดโดยการนำแผนที่ภูมิศาสตร์สารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในแต่ละส่วนงานภายในองค์กร เพื่อให้การบริหารจัดการมีศักยภาพ มีความรวดเร็ว ถูกต้องและทันต่อสถานการณ์ในยุคปัจจุบัน เกิดความคุ้มค่ากับทุกส่วนงานภายในองค์กร อาทิเช่นประยุกต์ใช้แผนที่ภูมิศาสตร์ในการบริหารจัดการด้านคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ/ผู้พิการ, การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านสาธารณูปโภค, การพัฒนาฐานข้อมูลการบริการ (one stop service), การบริการด้านสาธารณสุข การประยุกต์ใช้นวัตกรรมแผนที่ภาษีเชื่อมโยงด้วยระบบเครื่องมือสื่อสารผ่านโทรศัพท์มือถือ (Application) เพื่อให้ง่ายต่อการติดตามข้อมูล ข่าวสาร และการให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง แก้ไขปัญหาได้อย่างทันทั่วถึง ตลอดจนเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวนโยบายการพัฒนาตามยุทธศาสตร์ชาติ เพื่อให้เกิดการครอบคลุมงานทั้งหมดของเทศบาลตำบลโนนสะอาด ที่ให้บริการแก่ประชาชน คือ ซึ่งเป็นนวัตกรรมที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน พนักงาน ผู้บริหาร ในการดำเนิน การเข้ามามีส่วนร่วม ประหยัดเวลา ประหยัดการเดินทาง ประหยัดทรัพยากร ทำให้การบริการมีความรวดเร็ว ทันสมัย สามารถที่จะตรวจสอบความโปร่งใสในการดำเนินงานได้

จากความเป็นมาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาการใช้งานของประชาชนที่ได้รับบริการและความพึงพอใจของประชาชน จากการที่เทศบาลตำบลโนนสะอาดได้นำนวัตกรรมโนนสะอาด smart officer มาใช้ในการบริการประชาชน เพื่อนำผลมาพัฒนาต่อยอดยกระดับการใช้งานต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้งานของประชาชนในการรับบริการนวัตกรรมโนนสะอาด Smart Officer กรณีศึกษา : เทศบาลตำบลโนนสะอาด อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของการของประชาชนที่มีต่อการใช้นวัตกรรมโนนสะอาด Smart Officer กรณีศึกษา : เทศบาลตำบลโนนสะอาด อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการยกระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้นวัตกรรมโนนสะอาด Smart Officer กรณีศึกษา : เทศบาลตำบลโนนสะอาด อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดยผู้วิจัยได้ใช้รูปแบบวิจัยเชิงปริมาณ โดยการใช้ แบบสอบถาม (Questionnaire) มุ่งศึกษาความพึงพอใจในการใช้นวัตกรรมโนนสะอาด smart officer ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลโนนสะอาด อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research) โดยการใช้ผลการวิจัย เพื่อช่วยในการตอบคำถามการวิจัยได้ละเอียดชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยการแบ่งการศึกษาวิจัยได้ดังนี้

การวิจัยเชิงปริมาณ (Qualitative Research)

ในการดำเนินการส่วนข้อมูลเชิงปริมาณ ได้ทำการสุ่มตัวอย่างจำนวนของประชากรที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลโนนสะอาด อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 12,456 คน การวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยโดยการใช้สูตร ของ Taro Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 388 ราย สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของประชาชนในพื้นที่

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองเพื่อใช้ในการสอบถามการศึกษาความพึงพอใจในการใช้นวัตกรรมโนนสะอาด smart officer ของเทศบาลตำบลโนนสะอาด ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งสอบถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ นวัตกรรมที่เคยใช้ อาชีพ และระดับการศึกษา เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้นวัตกรรมโนนสะอาด smart officer
กรณีศึกษา : เทศบาลตำบลโนนสะอาด อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู มีทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ , ด้านที่ 2 ด้านการอำนวยความสะดวก , ด้านที่ 3 ด้านคุณภาพการให้บริการ , ด้านที่ 4 ด้านสารสนเทศหน่วยงาน โดยการนำข้อมูลมาแปลความหมายกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน

คะแนนค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึงความ	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
คะแนนค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึงความ	ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
คะแนนค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึงความ	ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึงความ	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
คะแนนค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึงความ	ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

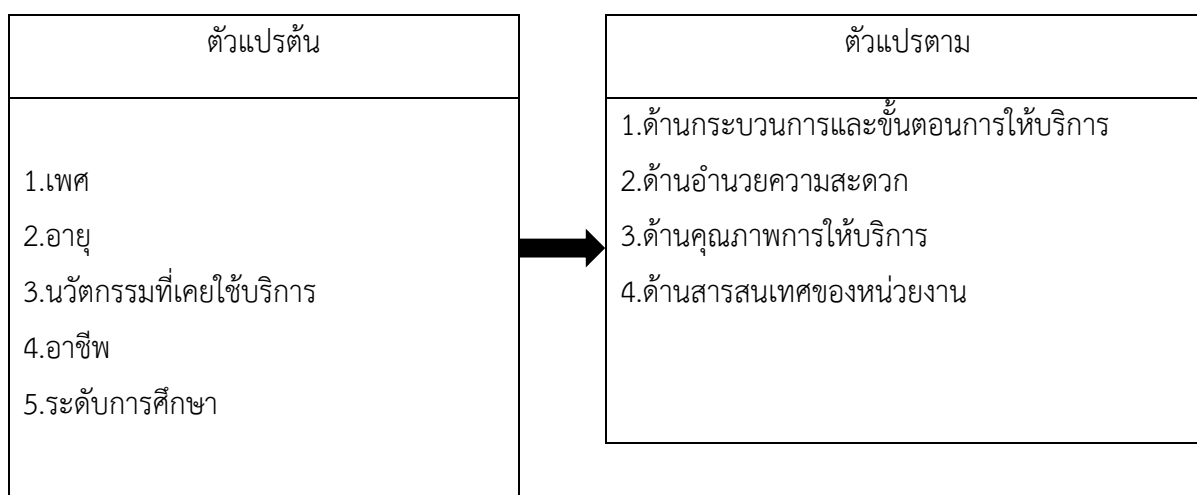
การวิเคราะห์ข้อมูล วิธีการทางสถิติต่างๆ ที่ใช้

1 ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลและความสามารถด้านดิจิทัล สถิติที่ใช้วิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่า ร้อยละ (Percentage) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) ค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{x}$)

2 ใช้สถิติเชิงอนุมาน เพื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบ คือ Independent Sample t-test และ One-Way ANOVA กรณีพบความแตกต่างจะวิเคราะห์คู่ที่แตกต่างโดยใช้สถิติ Scheffe'

กรอบแนวคิดในการวิจัย

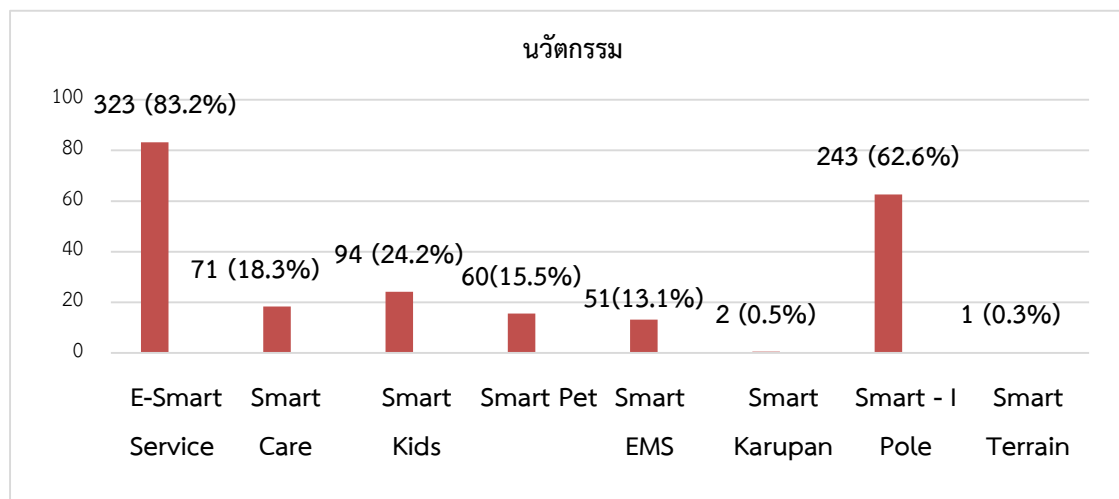
การวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจในการใช้นวัตกรรมโน้ตสแอด Smart Officer กรณีศึกษา : เทศบาลตำบลโนนสะอาด อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู ได้กำหนดกรอบแนวคิด ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการศึกษางานวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบเชิงปริมาณ โดยใช้กรณีศึกษา เทศบาลตำบลโนนสะอาด อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดหนองบัวลำภู เป็นพื้นที่ในการศึกษา เนื่องจาก เทศบาลตำบลโนนสะอาดได้มีการนำเครื่องมือดิจิทัลมาใช้ในการบริการประชาชน คือ นวัตกรรมโนนสะอาด smart officer ซึ่งครอบคลุมการดำเนินงานและการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ ในการสุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามของประชาชนในพื้นที่ทั้งหมด โดยการแบ่ง เพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา รวมทั้งสิ้น 388 ราย สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนสัดส่วนประชากรในพื้นที่ทั้งหมด รวม 12,456 ราย โดยการใช้สูตร ของ Taro Yamane



แผนภาพที่ 2 จำนวนของประชาชนและจำนวนร้อยละของประชาชนที่ใช้นวัตกรรม (n=388)

ส่วนที่ 1 การแสดงจำนวนของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามตามแผนภาพที่ 2 แสดงจำนวนของประชาชนในการตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 61.6 ส่วนเพศหญิง 38.4 ด้านอายุ พบว่า กลุ่มอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 51-60 ปี ร้อยละ 31.2 รองลงมา ช่วงอายุ 41-50 ปี ร้อยละ 22.9 ช่วงอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 17 ช่วง 21-30 ปี ร้อยละ 16.5 ช่วงอายุ 61 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 7.2 และต่ำกว่า 21 ปี ร้อยละ 5.2 ตามลำดับ

ด้านนวัตกรรมที่ใช้บริการ พบว่าส่วนใหญ่ใช้บริการในด้าน E-Smart Service ร้อยละ 83.2 รองลงมา ด้าน Smart - I Pole ร้อยละ 62.6 ด้าน Smart Kids ร้อยละ 24.2 ด้าน Smart Care ร้อยละ 18.3 ด้าน Smart Pet ร้อยละ 15.5 ด้าน Smart EMS ร้อยละ 13.1 ด้าน Smart Karupan ร้อยละ 0.5 และด้าน Smart Terrain ร้อยละ 0.3 ตามลำดับ

ในด้านอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 30.2 รองลงมา ประกอบ อาชีพ รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 26.5 6 คำขาย ร้อยละ 20.9 นักศึกษา ร้อยละ 14.4 ข้าราชการ ร้อยละ 3.4 พนักงานเอกชน ร้อยละ 3.4 และพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 40.5 รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3) ร้อยละ 30.4 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6) ร้อยละ 11.1 อนุปริญญา ร้อยละ 8.5 ระดับปริญญาตรี ร้อยละ 7.7 และสูงกว่าปริญญาตรี 1.8 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ด้านการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้นวัตกรรมโนนสะอาด smart officer จากการที่ประชาชนมาใช้บริการ พบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน และเรียงลำดับเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า ด้านการอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา เป็นด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการและด้านสารสนเทศของหน่วยงาน ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจที่มีงานด้านนวัตกรรมโนนสะอาด smart officer ในภาพรวม

ความพึงพอใจในภาพรวม	X	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	4.87	0.25	มากที่สุด
2. ด้านการอำนวยความสะดวก	4.99	0.06	มากที่สุด
3. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.86	0.25	มากที่สุด
4. ด้านสารสนเทศของหน่วยงาน	4.87	0.25	มากที่สุด
รวม	4.89	0.20	มากที่สุด

ส่วนที่ 3 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบตามสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อาชีพ และอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้งานนวัตกรรมโนนสะอาด smart officer ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้งานนวัตกรรมโนนสะอาด smart officer แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.5 ดังตาราง ที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและการเปรียบเทียบของกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปร	$\bar{X}$	t	F
เพศ			
ชาย	4.9	1.548	
หญิง	4.88		
อายุ			
ต่ำกว่า 21 ปี	4.75		7.291*
21-30 ปี	4.85		
31-40 ปี	4.91		
41-50 ปี	4.92		
51-60 ปี	4.92		
61 ปีขึ้นไป	4.89		
ตารางที่ 2 (ต่อ)			
อาชีพ			
เกษตรกร	4.90		2.170
รับราชการ	4.91		
พนักงานเอกชน	4.89		
นักเรียน/นักศึกษา	4.85		
รับจ้างทั่วไป	4.88		
ค้าขาย	4.93		

พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.87	
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	4.90	0.962
มัธยมศึกษาตอนต้น	4.88	
มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.91	
อนุปริญญา	4.87	
ปริญญาตรี	4.92	
สูงกว่าปริญญาตรี	4.95	

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจในการใช้งานนวัตกรรมโนนสะอาด smart officer ของเทศบาลตำบลโนนสะอาด อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู ในครั้งนี้ สามารถนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ผลในการสำรวจความพึงพอใจในการใช้งานนวัตกรรมโนนสะอาด smart officer ของเทศบาลตำบลโนนสะอาด อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู ซึ่งมีประเด็นในการสำรวจทั้งสิ้น 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านการอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านสารสนเทศของหน่วยงาน รวมถึงภาพรวมความพึงพอใจ พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจโดยการวัดจากการเห็นด้วย มากที่สุด ซึ่งนวัตกรรมที่ประชาชนใช้งานสูงสุด และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ นวัตกรรม E-Smart Service คิดเป็นร้อยละ 83.2 เนื่องจาก เป็นการบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนรวมไปสอดคล้องกับบริบทของสภาพพื้นที่ที่ไม่เอื้ออำนวยต่อการเดินทางมาใช้บริการที่เทศบาล และเป็นการบริการแบบสาธารณะในด้านต่างๆ เช่น โครงสร้างพื้นฐาน การบำรุงซ่อมแซมต่างๆ ดูแลเส้นทางน้ำ ทางบก ไฟกึ่งสาธารณะ การออกใบอนุญาต การขึ้นทะเบียน รวมไปถึงการบริการประชาชนในหลายๆ ด้าน สอดคล้องกับผลการสำรวจในภาพรวมที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านการอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.99$) อยู่ในระดับมากที่สุดผล เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลสอดคล้องผลการศึกษาของรัตนา เพ็ชรสูงเนิน และชัชวาลย์ มากสินธ์ (2563 : 239-253) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด พบว่า ความพึงพอใจของ

ประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.15 และประเด็นที่น่าสนใจของการบริการ คือ เป็นการบริการสาธารณะในเชิงรุกที่เข้าถึงผู้รับบริการทุกหลังคาเรือน ด้วยสภาพของพื้นที่ไม่สะดวกต่อการมาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้งานนวัตกรรมโนนสะอาด smart officer จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับเอมอร์ พงษ์เกิดลาภ และสมาน กลิ่นเกษร (2558 : 220-228) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เมื่อทดสอบสมมติฐานพบว่า เพศ อายุ การศึกษา และรายได้มีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียนที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนสถานภาพ และอาชีพมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียนไม่แตกต่าง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง การประเมินการใช้เครื่องมือดิจิทัลในการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา : เทศบาลตำบลโนนสะอาด อำเภอศรีบุญเรือง จังหวัดหนองบัวลำภู ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาเครื่องดิจิทัลในการให้บริการประชาชน เพื่อให้เกิดประสิทธิผล และประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ดังนี้

1.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. เทศบาลตำบลโนนสะอาดหากต้องการให้มีการใช้งานที่เกิดประสิทธิภาพควรที่จะจัดทำโครงการถ่ายทอดความรู้และวิธีการใช้งานเกี่ยวกับระบบให้แก่หน่วยงานในพื้นที่และประชาชน เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และสามารถที่จะใช้งานบริการผ่านเครื่องมือดิจิทัลที่เทศบาลจัดทำเพื่อบริการประชาชน

2. เทศบาลตำบลโนนสะอาดควรมีการต่อยอดของนวัตกรรมหลังจากการใช้งาน ในการปรับปรุงฐานข้อมูล การพัฒนาระบบนวัตกรรมให้สอดคล้องต่อความต้องการมากที่สุดเห็นควรที่จะต้องตั้งงบประมาณเพื่อใช้ในการปรับปรุงต่อยอดนวัตกรรมโนนสะอาด smart officer เพื่อตอบสนองต่อการใช้งาน

3. เทศบาลตำบลโนนสะอาดหากต้องการที่จะให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและรับรู้ข้อมูลข่าวสารของทางเทศบาล ควรมีการจัดตั้งโครงการอินเทอร์เน็ตสาธารณะประจำหมู่บ้าน ให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึง

1.2 ข้อเสนอแนะต่อหน่วยงาน

1. เทศบาลตำบลโนนสะอาดควรมีการจัดอบรม ประชุม แลกเปลี่ยนความรู้การใช้งานนวัตกรรมโนนสะอาด smart officer ให้แก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ
2. เทศบาลตำบลโนนสะอาดเจ้าหน้าที่ถ่ายทอดความรู้การใช้งานให้แก่ ผู้นำชุมชน อสม เพื่อใช้ในการปฏิบัติและถ่ายทอดต่อไป อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
3. เทศบาลตำบลโนนสะอาดควรมีการจัดทำรูปแบบการให้บริการให้สอดคล้องกับช่วงอายุของผู้รับบริการ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการใช้งานได้ทุกช่วงวัย

1.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานนวัตกรรมโนนสะอาด smart officer เพื่อให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง
2. ควรมีการศึกษาศักยภาพในการใช้งานนวัตกรรมโนนสะอาด smart officer เพื่อจะได้รับการข้อมูลความต้องการของประชาชนและนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- รัตนา เพ็ชรสูงเนิน และ ชัชวาลย์ มากสินธ์. (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด. *มหาจุฬาวชิรากร*. 7 (2), 239-253.
- เอมอร พงษ์เกิดลาภ และ สมาน กลิ่นเกษร. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. *สหวิทยาการวิจัย*. 4 (3), 220-228.