

การให้บริการสาธารณะดิจิทัลของที่ว่าการอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช

Digital public services of Nakhon Si Thammarat Provincial Office

เกษม แก้วสนั่น¹, วิพัฒน์ หมั่นการ², เพ็ญศรี จิรินัง³ และ สมบูรณ์ ศิริสุนทร⁴

Kasem Kaewsanan¹, Wiphat Mankan², Pensri Chirinang³ and Somboon Sirisunhirun⁴

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์^{1,2,3,4}

College of Innovation Management, Rajamangala University of Technology Rattanakosin^{1,2,3,4}

Corresponding Author E-mail: kkaew420@gmail.com

Retrieved; 29-05-2025; Revised; 15-06-2025. Accepted; 19-08-2026

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะดิจิทัลของที่ว่าการอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพดังกล่าว โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลจากประชาชนผู้ใช้บริการจำนวน 400 คน ด้วยแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความน่าเชื่อถือ ผลการศึกษพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะดิจิทัลอยู่ในระดับสูงในมิติของความสะดวกในการเข้าถึงและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ขณะที่ความรวดเร็วและความถูกต้องของบริการยังมีช่องว่างสำหรับการพัฒนา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ได้แก่ เทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากร และการบริหารจัดการและนโยบาย โดยเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลสูงสุด ข้อเสนอแนะที่สำคัญ คือ การเพิ่มการลงทุนในเทคโนโลยี การพัฒนาทักษะบุคลากร และการวางแผนนโยบายที่ชัดเจนและครอบคลุม เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการดิจิทัลในที่ว่าการอำเภอเมืองนครศรีธรรมราชให้ดียิ่งขึ้น งานวิจัยนี้จะเป็นแนวทางสำคัญในการส่งเสริมการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคปัจจุบัน

คำสำคัญ: การให้บริการสาธารณะดิจิทัล; ประสิทธิภาพการให้บริการ; เทคโนโลยีสารสนเทศ; การบริหารจัดการ

Abstract

This research article aimed to examine the efficiency of the digital public services provided by the Mueang Nakhon Si Thammarat District Office and the factors influencing that efficiency. A quantitative research approach was employed, and data were collected from 400 service users using a validated questionnaire. The findings reveal that the performance of digital public services is high in terms of accessibility and user satisfaction, while speed and accuracy still leave room for improvement. The key

factors affecting service efficiency are information technology, personnel, and management and policy, with information technology exerting the strongest influence. The study recommends increased investment in technology, the continuous development of personnel skills, and clear, comprehensive policy planning in order to enhance the efficiency of digital public services at the district office. These findings provide an important guideline for promoting an effective transition to digital government that meets the needs of citizens in the contemporary era.

Keywords: Digital public services; Service efficiency; Information technology; Management

บทนำ

ในยุคปัจจุบันที่เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อทุกภาคส่วนของสังคม การเปลี่ยนแปลงในรูปแบบการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงนี้เป็นเรื่องจำเป็นและเร่งด่วนอย่างยิ่ง ระบบบริการสาธารณะดิจิทัล (Digital Public Services) กลายเป็นกลไกที่สำคัญในการสร้างความเชื่อมโยงระหว่างภาครัฐและประชาชน ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการเข้าถึงบริการต่าง ๆ ได้รวดเร็ว โปร่งใส และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งถือเป็นหัวใจหลักของการบริหารจัดการภาครัฐในยุคดิจิทัล (Kettunen & Kallio, 2020; OECD, 2019)

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology: ICT) มาใช้ในงานบริการสาธารณะช่วยลดความซับซ้อนของกระบวนการทำงาน ปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ และเพิ่มความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ (Alateyah et al., 2013) ซึ่งเป็นไปตามแนวทางของรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) ที่มุ่งเน้นการสร้างระบบบริการที่มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง (Gil-Garcia & Pardo, 2005)

อย่างไรก็ตาม การพัฒนาและการบริหารจัดการสาธารณะดิจิทัลยังเผชิญกับความท้าทายและอุปสรรคหลายประการ โดยเฉพาะในระดับพื้นที่ซึ่งเป็นจุดเชื่อมโยงสำคัญในการให้บริการประชาชน หน่วยงานท้องถิ่น เช่น ที่ว่าการอำเภอ มีบทบาทสำคัญในการให้บริการประชาชนอย่างใกล้ชิดและรวดเร็ว แต่ในหลายกรณียังพบข้อจำกัดด้านเทคโนโลยี บุคลากร และโครงสร้างการบริหารจัดการ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของบริการดิจิทัล (UNDP, 2018; Janssen et al., 2012)

จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งเป็นหนึ่งในจังหวัดหลักทางภาคใต้ของประเทศไทย มีที่ว่าการอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่หลักในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ โดยในปัจจุบันนำระบบบริการสาธารณะดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มความสะดวกและประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนใน 3 ระบบ ประกอบด้วย 1) ระบบลงทะเบียนและขอเอกสารออนไลน์ หมายถึง การยื่นคำขอเอกสารราชการ เช่น สูติบัตร มรณบัตร สำเนาใบทะเบียนราษฎร หรือการลงทะเบียนจองคิวทำธุรกรรมผ่านทางระบบออนไลน์โดยไม่ต้องเดินทางมาที่สำนักงาน 2) บริการข้อมูลและคำปรึกษาผ่านช่องทางออนไลน์

หมายถึง การจัดให้มีเว็บไซต์หรือ แอปพลิเคชัน ที่ให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เช่น ขั้นตอนการขอเอกสาร หรือ คำแนะนำในการดำเนินการราชการ และ 3) การชำระค่าธรรมเนียมออนไลน์ หมายถึง การใช้ระบบชำระเงินออนไลน์เพื่อชำระค่าธรรมเนียม ในการดำเนินการต่าง ๆ เช่น การขอใบอนุญาต หรือค่าบริการราชการอื่น ๆ

การศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะดิจิทัลในระดับอำเภอจึงเป็นเรื่องจำเป็น เนื่องจากจะ ช่วยเปิดเผยจุดแข็ง จุดอ่อน รวมถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ เพื่อให้สามารถวางแผนและ พัฒนานโยบายในการบริหารจัดการบริการดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการ ของประชาชน (Bannister & Connolly, 2014; Mergel, 2016)

งานวิจัยก่อนหน้านี้ที่เกี่ยวข้องได้ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ ดิจิทัลประกอบด้วย ปัจจัยด้านเทคโนโลยี เช่น ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานและระบบสารสนเทศ ปัจจัยด้านบุคลากร เช่น ทักษะ ความรู้ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านการบริหารและนโยบาย รวมถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ เช่น การรับรู้ และความเชื่อมั่นต่อบริการ (Cresswell & Pardo, 2015; Wirtz et al., 2018) ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้มีบทบาทสำคัญต่อการยอมรับและการใช้งานระบบ สาธารณะดิจิทัลอย่างยั่งยืน

ในประเทศไทย รัฐบาลได้มีนโยบายสนับสนุนการพัฒนาระบบดิจิทัลทั้งในระดับชาติและระดับท้องถิ่นผ่าน แผนยุทธศาสตร์และโครงการต่าง ๆ เช่น แผนยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาดิจิทัล (Digital Thailand) และ แผนพัฒนาระบบราชการดิจิทัล (Digital Government Transformation) ซึ่งมุ่งเน้นการสร้างความโปร่งใส เพิ่ม ประสิทธิภาพในการให้บริการ และยกระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2564)

อย่างไรก็ดี การนำแผนและนโยบายเหล่านี้ไปปฏิบัติในระดับพื้นที่ยังคงมีความท้าทายที่ต้องการ การศึกษาและวิเคราะห์อย่างรอบคอบ เพื่อให้การให้บริการสาธารณะดิจิทัลของหน่วยงานท้องถิ่น เช่น ที่ว่าการอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมี ประสิทธิภาพและยั่งยืน

ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะดิจิทัลของที่ว่าการอำเภอเมือง นครศรีธรรมราช รวมถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพดังกล่าว เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาและ ปรับปรุงบริการดิจิทัลในหน่วยงานระดับอำเภอให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น

ผลการวิจัยนี้จะช่วยให้ผู้บริหารและนักวางแผนนโยบายเข้าใจถึงปัจจัยสำคัญในการบริหารจัดการบริการ สาธารณะดิจิทัลในบริบทของหน่วยงานท้องถิ่น และเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาทรัพยากร เทคโนโลยี และนโยบายการบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง (AlAwadhi & Morris, 2009; Janssen et al., 2012)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะดิจิทัลของที่ว่าการอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะดิจิทัลของที่ว่าการอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช

การทบทวนวรรณกรรม

ในงานวิจัยเรื่องการพัฒนาการให้บริการสาธารณะดิจิทัลของที่ว่าการอำเภอเมืองนครศรีธรรมราชนี้ ผู้วิจัยมีการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมจากหลากหลายแหล่งทั้งในระดับสากลและระดับประเทศ ซึ่งสามารถแบ่งเนื้อหาออกเป็นหัวข้อหลัก ๆ ดังนี้

1. แนวคิดและความสำคัญของการให้บริการสาธารณะดิจิทัล

บริการสาธารณะดิจิทัล (Digital Public Services) ได้กลายเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนารัฐบาลในยุคปัจจุบัน โดยเน้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เพื่อยกระดับการให้บริการแก่ประชาชนให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส และมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Gil-Garcia & Pardo, 2005) แนวคิดนี้สอดคล้องกับทฤษฎีรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) ที่มุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานภาครัฐให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัล (OECD, 2019)

งานวิจัยหลายชิ้นชี้ให้เห็นว่าการให้บริการสาธารณะดิจิทัลมีบทบาทสำคัญในการเพิ่มความสะดวกและลดภาระงานทั้งแก่ประชาชนและเจ้าหน้าที่รัฐ รวมทั้งช่วยลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการดำเนินงาน (Alateyah et al., 2013; Wirtz et al., 2018) นอกจากนี้ การพัฒนาระบบบริการดิจิทัลยังส่งผลต่อการสร้างความโปร่งใส ลดโอกาสการทุจริต และเพิ่มความไว้วางใจในหน่วยงานภาครัฐ (Bannister & Connolly, 2014)

2. แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะดิจิทัล

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะดิจิทัล (OECD, 2019) ประกอบด้วย

- 2.1 การจัดทำนโยบายและกรอบกฎหมายที่ทันสมัย ครอบคลุมการใช้เทคโนโลยีและการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล
- 2.2 การพัฒนาทักษะและศักยภาพบุคลากรภาครัฐ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงและการใช้เทคโนโลยีใหม่
- 2.3 การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนผ่านช่องทางดิจิทัล เพื่อสร้างความโปร่งใสและการรับผิดชอบ
- 2.4 การลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพและมั่นคง
- 2.5 การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการเรียนรู้และนวัตกรรม

โดยสรุป แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะดิจิทัล เป็นกระบวนการที่ต้องผสมผสานความรู้ด้านเทคโนโลยี การบริหารองค์กร และการกำหนดนโยบาย เพื่อให้ภาครัฐสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างรวดเร็ว โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ ความท้าทายหลายประการ เช่น ช่องว่างดิจิทัล ความมั่นคงของข้อมูล และการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง จำเป็นต้องได้รับการ

แก่ใช้ผ่านการวางแผนและนโยบายที่เหมาะสม ซึ่งจะช่วยให้องค์กรภาครัฐในยุคดิจิทัลประสบความสำเร็จและยั่งยืน (Wirtz et al., 2018)

3. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะดิจิทัล

การศึกษาวรรณกรรมพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จและประสิทธิภาพของบริการสาธารณะดิจิทัลมีหลายด้าน ซึ่งสามารถสรุปได้เป็นกลุ่มหลัก ๆ ดังนี้

3.1 ปัจจัยเทคโนโลยีสารสนเทศ

โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระบบฐานข้อมูล และเครื่องมือดิจิทัล เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลโดยตรงต่อการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ (Janssen et al., 2012) ระบบที่มีเสถียรภาพและสามารถประมวลผลข้อมูลได้รวดเร็วช่วยลดขั้นตอนและเพิ่มความแม่นยำในการให้บริการ นอกจากนี้ ความทันสมัยของเทคโนโลยียังช่วยส่งเสริมการใช้งานและการยอมรับของผู้ใช้บริการ (Mergel, 2016)

3.2 ปัจจัยบุคลากร

บุคลากรที่มีความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงทัศนคติที่เปิดรับการเปลี่ยนแปลง เป็นปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนการใช้งานระบบสาธารณะดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ (AlAwadhi & Morris, 2009) การฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพบุคลากรจึงเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อเทคโนโลยีใหม่ ๆ และการให้บริการที่มีคุณภาพสูง (Armstrong, 2014) งานวิจัยพบว่าบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญช่วยลดข้อผิดพลาดและเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ (Bannister & Connolly, 2014)

3.3 ปัจจัยการบริหารจัดการและนโยบาย

การวางแผนกลยุทธ์และนโยบายที่ชัดเจน การจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม และการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างความมั่นคงและความยั่งยืนของระบบบริการดิจิทัล (Gil-Garcia & Pardo, 2005; Pollitt & Bouckaert, 2011) การบริหารที่มีประสิทธิภาพช่วยลดความซับซ้อนและเพิ่มความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภายในองค์กร (Mergel, 2016)

3.4 ปัจจัยการรับรู้และการยอมรับของผู้ใช้บริการ

การรับรู้และความเชื่อมั่นของผู้ใช้บริการต่อระบบดิจิทัลมีผลต่อการใช้งานและการยอมรับในระยะยาว (Wirtz et al., 2018) การสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้บริการจะช่วยเสริมสร้างความต่อเนื่องในการใช้บริการและการสนับสนุนระบบดิจิทัลของภาครัฐ (Bannister & Connolly, 2014) การรับฟังและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้จึงเป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะดิจิทัลในประเทศไทย

ในบริบทของประเทศไทย รัฐบาลได้ดำเนินนโยบายเพื่อส่งเสริมการพัฒนาระบบบริการสาธารณะดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง เช่น แผนยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาดิจิทัล (Digital Thailand) และแผนพัฒนา

รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Transformation) ซึ่งมุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพและความโปร่งใสในการให้บริการแก่ประชาชน (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2564)

งานวิจัยในประเทศไทย เช่น การศึกษาของ สุภาวดี จันทร์เจริญ (2564) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการให้บริการดิจิทัลในหน่วยงานภาครัฐ ได้แก่ ความพร้อมของเทคโนโลยี ทักษะของบุคลากร และการมีนโยบายที่ชัดเจน การบริหารจัดการที่ดีส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของประชาชนและความยั่งยืนของระบบ นอกจากนี้ งานวิจัยของ สมคิด คำแก้ว (2562) ยังเน้นย้ำถึงบทบาทของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลว่า บุคลากรต้องได้รับการพัฒนาทักษะและทัศนคติที่เอื้อต่อการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม เพื่อให้การให้บริการสาธารณะดิจิทัลเกิดประสิทธิภาพสูงสุด

5. ช่องว่างของงานวิจัยและความจำเป็นในการศึกษา

แม้ว่าจะมีงานวิจัยและการพัฒนานโยบายหลายชิ้นที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะดิจิทัลทั้งในระดับสากลและระดับประเทศ แต่ยังไม่พบว่าการศึกษามุ่งเน้นบริบทของหน่วยงานระดับอำเภอในประเทศไทยยังมีจำกัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการดิจิทัลในที่ว่า การอำเภอเมืองนครศรีธรรมราชซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่ให้บริการประชาชนในระดับพื้นที่

ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงมีความสำคัญในการเติมเต็มช่องว่างทางความรู้ โดยนำเสนอข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับประสิทธิภาพและปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการสาธารณะดิจิทัลในบริบทของหน่วยงานท้องถิ่น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ทั้งต่อการพัฒนาการบริการและการวางแผนนโยบายในอนาคต

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า การให้บริการสาธารณะดิจิทัลเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความโปร่งใสของภาครัฐ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการให้บริการดิจิทัลประกอบด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลากร การบริหารจัดการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ การศึกษาปัจจัยเหล่านี้ในบริบทของที่ว่า การอำเภอเมืองนครศรีธรรมราชจึงเป็นเรื่องจำเป็น เพื่อให้สามารถพัฒนาการให้บริการดิจิทัลที่มีคุณภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง งานวิจัยนี้กำหนดกรอบแนวคิด ตัวแปรหลัก และสมมติฐานในการศึกษา ดังนี้

1. **ตัวแปรตาม (Dependent Variable)** ในการศึกษานี้ คือ ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะดิจิทัล (Digital Public Service Efficiency) หมายถึง ระดับความสำเร็จในการดำเนินการให้บริการสาธารณะผ่านระบบดิจิทัลของที่ว่า การอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช ซึ่งวัดจากมิติหลัก (Alateyah et al., 2013; Wirtz et al., 2018) ได้แก่

1.1 ความรวดเร็ว (Efficiency) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการที่ลดระยะเวลาการดำเนินงานและตอบสนองความต้องการประชาชนได้ทันเวลา

1.2 ความถูกต้อง (Accuracy) หมายถึง ความถูกต้องและแม่นยำของข้อมูลและการดำเนินงานในการให้บริการ

1.3 ความสะดวกในการเข้าถึง (Accessibility) หมายถึง ความง่ายและความสะดวกของประชาชนในการเข้าถึงบริการดิจิทัลโดยไม่ติดขัด

1.4 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (User Satisfaction) หมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพและประสบการณ์ในการรับบริการผ่านระบบดิจิทัล

2. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ในการศึกษาวิจัยนี้ ได้แก่

2.1 เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หมายถึง โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศที่ว่าการอำเภอเมืองนครศรีธรรมราชนำมาใช้ในการให้บริการสาธารณะดิจิทัล ซึ่งรวมถึงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระบบฐานข้อมูล ซอฟต์แวร์ และฮาร์ดแวร์ที่เกี่ยวข้อง โดยจะวัดจากความเสถียร ความทันสมัย และความพร้อมใช้งานของเทคโนโลยี (Janssen et al., 2012; Mergel, 2016)

2.2 บุคลากร (Human Resources) หมายถึง เจ้าหน้าที่และผู้ปฏิบัติงานในว่าการอำเภอที่มีหน้าที่ในการให้บริการผ่านระบบดิจิทัล ประเมินจากความรู้ ความสามารถ ทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะคิด และความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีและให้บริการประชาชน (AlAwadhi & Morris, 2009; Armstrong, 2014)

2.3 การบริหารจัดการและนโยบาย (Management and Policy) หมายถึง กระบวนการวางแผน การกำหนดนโยบาย การจัดสรรทรัพยากร และการบริหารงานในว่าการอำเภอเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการให้บริการสาธารณะดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน (Gil-Garcia & Pardo, 2005; Pollitt & Bouckaert, 2011)

2.4 การรับรู้และยอมรับของผู้ใช้บริการ (User Perception and Acceptance) หมายถึง ความคิดเห็น และความเข้าใจของประชาชนผู้ให้บริการสาธารณะดิจิทัลต่อคุณภาพของบริการและประสบการณ์การใช้งาน ซึ่งส่งผลต่อเจตนาการใช้งานและการยอมรับระบบอย่างต่อเนื่อง (Bannister & Connolly, 2014; Wirtz et al., 2018)

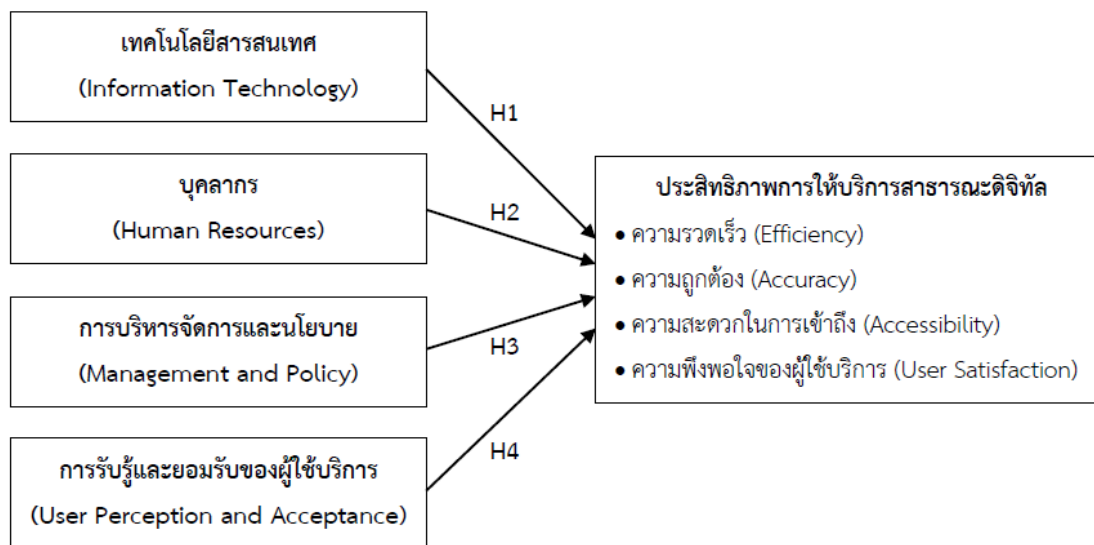
สมมติฐานการวิจัย

H1: ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะดิจิทัลของว่าการอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช

H2: ปัจจัยด้านบุคลากรมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะดิจิทัลของว่าการอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช

H3: ปัจจัยด้านการจัดการและนโยบายมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะดิจิทัลของว่าการอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช

H4: ปัจจัยด้านการรับรู้และยอมรับของผู้ใช้บริการมีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะดิจิทัลของว่าการอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การออกแบบการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีลักษณะเป็นการวิจัยเชิงพรรณนาและเชิงสัมพันธ์ (Descriptive and Correlational Research) เพื่อวัดและประเมินประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะดิจิทัล รวมถึงศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการดังกล่าว (Sekaran & Bougie, 2016)

กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้ให้บริการสาธารณะดิจิทัลของที่ว่าการอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการบริการและประสบการณ์การใช้งานได้อย่างแท้จริง

จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดไว้ที่ประมาณ 400 คน เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างเหมาะสมและมีความมั่นใจในผลลัพธ์ โดยอาศัยสูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามแนวทางของ Krejcie และ Morgan (1970) ซึ่งเหมาะสมกับประชากรขนาดกลางถึงใหญ่ นอกจากนี้ยังได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้แต่ละสมาชิกในประชากรมีโอกาสได้รับการคัดเลือกอย่างเท่าเทียมกัน และลดอคติในการเก็บข้อมูล (Etikan et al., 2016)

การสุ่มตัวอย่างนี้ดำเนินการโดยการคัดเลือกผู้ให้บริการดิจิทัลจากฐานข้อมูลของที่ว่าการอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช และจากการติดต่อผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น อีเมลและแพลตฟอร์มบริการต่าง ๆ เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่ครอบคลุมและหลากหลายทั้งในเรื่องของเพศ อายุ อาชีพ และระดับการศึกษา

เครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งถือเป็นเครื่องมือที่นิยมใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ เนื่องจากสามารถเก็บข้อมูลได้รวดเร็ว ครอบคลุม และง่ายต่อการวิเคราะห์เชิงสถิติ (Bryman, 2016) แบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัยนี้ประกอบด้วยส่วนหลัก 4 ส่วน ได้แก่

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และประสบการณ์การใช้บริการสาธารณะดิจิทัล
2. ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะดิจิทัลในมิติต่าง ๆ ได้แก่ ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความสะดวกในการเข้าถึง และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
3. ตัวชี้วัดปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ เช่น ความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถ และทักษะของบุคลากร นโยบายและการบริหารจัดการ รวมถึงการรับรู้และยอมรับของผู้ใช้บริการ
4. ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการสาธารณะดิจิทัล

แบบสอบถามได้ผ่านการพัฒนาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (Alateyah et al., 2013; Wirtz et al., 2018) และได้รับการตรวจสอบและปรับปรุงความเที่ยงตรงของข้อคำถาม (Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญในสาขาการบริหารภาครัฐและเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 3 คน โดยใช้การประเมินค่า IOC ($IOC > .60$) เพื่อให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทของที่ว่าการอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช

การตรวจสอบความเที่ยงและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ

ก่อนนำแบบสอบถามไปใช้เก็บข้อมูลจริง ได้มีการทดลองใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างนำร่องจำนวน 30 คน ซึ่งเป็นผู้ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างหลัก เพื่อประเมินความชัดเจน ความเข้าใจง่าย และความสมบูรณ์ของคำถาม โดยวัดความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของเครื่องมือด้วยค่า Cronbach's Alpha (Cronbach, 1951) ผลการทดสอบพบว่า ค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามในแต่ละส่วนมีค่าตั้งแต่ 0.82 ถึง 0.91 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ดีและเหมาะสมสำหรับการใช้ในงานวิจัยเชิงปริมาณ (Nunnally & Bernstein, 1994)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลดำเนินการในช่วงระยะเวลา 2 เดือน โดยทีมวิจัยได้แจกจ่ายแบบสอบถามทั้งในรูปแบบออนไลน์และแบบกระดาษ เพื่อให้ครอบคลุมกลุ่มตัวอย่างในทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยการเก็บข้อมูลออนไลน์ผ่านแพลตฟอร์ม Google Forms และการเก็บข้อมูลแบบกระดาษดำเนินการโดยการไปยังสถานที่ให้บริการต่าง ๆ ของที่ว่าการอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช เช่น ศูนย์บริการประชาชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ทีมวิจัยได้จัดเตรียมคำชี้แจงเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการกรอกแบบสอบถาม และการเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคล เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องความเป็นส่วนตัวและความลับของข้อมูล (Babbie, 2013) นอกจากนี้ยังได้ติดตามและประสานงานอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มอัตราการตอบกลับแบบสอบถามให้สูงขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะถูกนำเข้าสู่ระบบการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมทางสถิติ โดยขั้นตอนการวิเคราะห์ประกอบด้วย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อสรุปลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เช่น ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Field, 2013)
2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ด้วยเทคนิคสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Analysis) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์เบื้องต้นระหว่างปัจจัยที่ศึกษา
3. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานว่าปัจจัยใดบ้างที่มีผลอย่างมีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะดิจิทัล (Hair et al., 2010)

ผลการวิจัย

1. ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้ได้เก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการสาธารณะดิจิทัลของที่ว่าการอำเภอเมือง นครศรีธรรมราช จำนวน 400 คน โดยกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

- 1.1 เพศ ส่วนใหญ่เป็นหญิง (ร้อยละ 52) ชาย (ร้อยละ 48)
- 1.2 อายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี (ร้อยละ 40) รองลงมาคือ มากกว่า 40 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 35) และต่ำกว่า 30 ปี (ร้อยละ 25) ตามลำดับ
- 1.3 ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป (ร้อยละ 55) รองลงมาคือ มัธยมศึกษา (ร้อยละ 30) และต่ำกว่ามัธยมศึกษา (ร้อยละ 15) ตามลำดับ
- 1.4 ประสบการณ์ในการให้บริการสาธารณะดิจิทัล ส่วนใหญ่มากกว่า 1 ปี (ร้อยละ 60) และน้อยกว่า 1 ปี (ร้อยละ 40)

ลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างครอบคลุมหลากหลายกลุ่ม ทั้งในแง่ของเพศ อายุ และระดับการศึกษา ซึ่งเหมาะสมต่อการวิเคราะห์ผลการให้บริการในบริบทของประชาชนทั่วไป

2. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะดิจิทัล

การวัดประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะดิจิทัลแบ่งออกเป็น 4 มิติหลัก ได้แก่ 1) ความรวดเร็วในการให้บริการ (Efficiency) 2) ความถูกต้องของข้อมูลและบริการ (Accuracy) 3) ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ (Accessibility) และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (User Satisfaction) ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะดิจิทัล (n=400)

มิติการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	ระดับ
ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.85	0.76	มาก
ความถูกต้องของข้อมูลและบริการ	3.72	0.82	มาก
ความสะดวกในการเข้าถึงบริการ	4.10	0.65	มากที่สุด
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	4.05	0.70	มากที่สุด
รวม	3.93	0.73	มากที่สุด

จากตารางที่ 1 จะเห็นได้ว่า ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะดิจิทัล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยในด้านความสะดวกในการเข้าถึงบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด สะท้อนให้เห็นว่าผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รับรู้ถึงความง่ายและความสะดวกของระบบดิจิทัลที่นำมาใช้ในที่ว่า การอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช ขณะที่ความรวดเร็วและความถูกต้องของบริการยังอยู่ในระดับสูง ซึ่งยังสามารถพัฒนาได้อีก

3. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ

เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะดิจิทัล โดยทำการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณโดยใช้ตัวแปรอิสระ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ปัจจัยเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Infrastructure and Systems) 2) ปัจจัยบุคลากร (Human Resources) 3) ปัจจัยการจัดการและนโยบาย (Management and Policy) 3) ปัจจัยการรับรู้และยอมรับของผู้ใช้บริการ (User Perception and Satisfaction) ผลการวิเคราะห์แสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะดิจิทัล (n=400)

ตัวแปรอิสระ	B	β	t	p (Sig.)	ผลกระทบ
เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT)	0.435	0.432	8.756	<0.001	มีนัยสำคัญ
บุคลากร	0.297	0.284	5.692	<0.001	มีนัยสำคัญ
การจัดการและนโยบาย	0.231	0.226	4.358	<0.001	มีนัยสำคัญ
การรับรู้และการยอมรับ	0.083	0.085	1.562	0.120	ไม่มีนัยสำคัญ

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นตัวแปรที่มีผลกระทบมากที่สุดต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะดิจิทัล ตามมาด้วยปัจจัยบุคลากร และปัจจัยการจัดการและนโยบาย ซึ่งทั้งหมดนี้มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 หรือดีกว่า ส่วนปัจจัยการรับรู้และการยอมรับของผู้ใช้บริการ แม้จะมีค่าบวก แต่ไม่พบว่าส่งผลต่อประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญ ($p > 0.05$)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลข้อเสนอแนะเชิงคุณภาพเพิ่มเติม

นอกจากผลเชิงปริมาณแล้ว การศึกษาได้รวบรวมความคิดเห็นจากผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนข้อเสนอแนะ พบว่าประชาชนต้องการให้ระบบมีความรวดเร็วและแม่นยำมากขึ้น พร้อมกับการสนับสนุนและอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีมากขึ้น นอกจากนี้ยังต้องการช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและครอบคลุมทุกกลุ่มประชาชน รวมถึงการจัดทำคู่มือและช่องทางช่วยเหลือที่ชัดเจน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาโดยรวม สรุปได้ว่า ที่ว่าการอำเภอเมืองนครศรีธรรมราชสามารถให้บริการสาธารณะดิจิทัลในระดับที่น่าพึงพอใจ โดยเฉพาะในด้านความสะดวกและความพึงพอใจของผู้ใช้ ปัจจัยเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ รองลงมาคือบุคลากรและการจัดการ การพัฒนาบุคลากรและนโยบายที่ชัดเจน จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพการให้บริการในภาพรวมได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ ความคิดเห็นและความต้องการของผู้ใช้บริการยังเป็นข้อมูลสำคัญที่ควรนำมาพัฒนาต่อเนื่อง ผลลัพธ์เหล่านี้เป็นไปในทิศทางเดียวกับงานวิจัยที่ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการบริการดิจิทัลในภาครัฐ ที่ชี้ให้เห็นว่า เทคโนโลยีและบุคลากรเป็นปัจจัยหลักที่มีผลต่อความสำเร็จในการให้บริการดิจิทัล (Gil-Garcia & Pardo, 2005; Mergel, 2016) โดยมีรายละเอียดของการอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

1. ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะดิจิทัลในบริบทของที่ว่าการอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่า ประสิทธิภาพของการให้บริการสาธารณะดิจิทัลในพื้นที่นี้มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดในด้านความสะดวกในการเข้าถึงบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวโน้มของการพัฒนาระบบบริการสาธารณะในหลายประเทศที่มุ่งเน้นการลดอุปสรรคและเพิ่มความง่ายในการใช้งาน (OECD, 2019; Wirtz et al., 2018) ความสะดวกและความพึงพอใจนี้เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความเชื่อมั่นและการยอมรับของประชาชนต่อระบบบริการดิจิทัล อย่างไรก็ตาม ความรวดเร็วและความถูกต้องของการให้บริการยังอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าที่ว่าการอำเภอยังคงต้องปรับปรุงกระบวนการทำงานและการจัดการข้อมูลเพื่อให้บริการตอบสนองได้รวดเร็วและแม่นยำยิ่งขึ้น (Alateyah et al., 2013) ประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Gil-Garcia และ Pardo (2005) ที่กล่าวว่า การเพิ่มประสิทธิภาพของบริการดิจิทัลนั้นต้องอาศัยการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานและกระบวนการทำงานภายในองค์กรอย่างต่อเนื่อง

2. บทบาทของปัจจัยเทคโนโลยีสารสนเทศต่อประสิทธิภาพการให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยเทคโนโลยีสารสนเทศมีอิทธิพลสูงสุดต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะดิจิทัล ซึ่งสะท้อนถึงความสำคัญของการมีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสม (Janssen et al., 2012) โครงสร้างพื้นฐานที่ดี เช่น ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่เสถียร ระบบฐานข้อมูลที่แม่นยำ และซอฟต์แวร์ที่ใช้งานง่าย ช่วยให้กระบวนการให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ลดความซ้ำซ้อน และเพิ่มความถูกต้องของข้อมูล งานวิจัยอื่น ๆ เช่น Mergel (2016) และ Cresswell & Pardo (2015) ก็ยืนยันว่า เทคโนโลยี

สารสนเทศเป็นปัจจัยหลักที่ช่วยส่งเสริมการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในส่วนของการให้บริการที่ต้องมีการเชื่อมโยงข้อมูลและประมวลผลอย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นสิ่งที่ว่าการอำเภอเมืองนครศรีธรรมราชให้ความสำคัญในการลงทุนและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

3. ความสำคัญของบุคลากรและทักษะในยุคดิจิทัล

ปัจจัยบุคลากรถูกจัดอันดับเป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพบริการในลำดับถัดมา สะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นในการพัฒนาทักษะและความรู้ด้านดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ในว่าการอำเภอ ซึ่งเป็นแนวทางที่สอดคล้องกับทฤษฎีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคเทคโนโลยีสารสนเทศ (AlAwadhi & Morris, 2009) การที่บุคลากรมีความรู้ความสามารถในด้านเทคโนโลยีและทักษะการบริหารจัดการ จะช่วยลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และเพิ่มความรวดเร็วในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ บุคลากรที่มีทัศนคติที่ดีและความพร้อมในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ยังช่วยสร้างบรรยากาศองค์กรที่สนับสนุนการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมการพัฒนาบริการดิจิทัล (Bannister & Connolly, 2014) การอบรมและพัฒนาศักยภาพบุคลากรจึงควรเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์หลักในการบริหารจัดการที่ว่าการอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช

4. บทบาทของการบริหารจัดการและนโยบาย

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการจัดการและนโยบายมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อประสิทธิภาพการให้บริการดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับกรอบแนวคิดการบริหารราชการในยุคดิจิทัล (Digital Governance) ที่เน้นการวางแผนนโยบายที่ชัดเจน การจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม และการสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง (Gil-Garcia & Pardo, 2005; OECD, 2019) นโยบายที่ครอบคลุมและสนับสนุนการใช้งานเทคโนโลยีอย่างเป็นระบบ จะช่วยลดความซับซ้อนในการดำเนินงาน และสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรและผู้ใช้งานระบบเกิดการมีส่วนร่วม ซึ่งการมีแผนกลยุทธ์ที่ชัดเจนจะเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงองค์กรสู่การบริการดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพ (Mergel, 2016)

5. การรับรู้และการยอมรับของผู้ใช้บริการ

แม้ว่าผลการวิเคราะห์จะไม่พบว่าปัจจัยการรับรู้และการยอมรับของประชาชนผู้ใช้บริการมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ แต่การรับรู้ที่ดีและการยอมรับของผู้ใช้ยังคงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ช่วยสนับสนุนความสำเร็จของการให้บริการดิจิทัลในระยะยาว (Wirtz et al., 2018) เพราะการที่ประชาชนมีทัศนคติเชิงบวกต่อระบบ จะเพิ่มโอกาสในการใช้งานและการยอมรับเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ ผลจากการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพเสริมให้เห็นว่าประชาชนต้องการบริการที่ตอบโต้และเหมาะสมกับความต้องการในชีวิตประจำวัน รวมถึงมีช่องทางการช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่ชัดเจนและรวดเร็ว (Bannister & Connolly, 2014) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการพัฒนาอย่างครอบคลุมทั้งด้านเทคนิคและด้านประสบการณ์ผู้ใช้บริการ จะช่วยเสริมสร้างความยั่งยืนของระบบบริการสาธารณะดิจิทัล

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการศึกษาที่ได้สรุปไว้ข้างต้น งานวิจัยนี้ขอเสนอแนวทางและข้อเสนอแนะที่สำคัญเพื่อส่งเสริมและพัฒนาการให้บริการสาธารณะดิจิทัลของที่ว่าการอำเภอเมืองนครศรีธรรมราช ดังนี้

1. การลงทุนและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ จำเป็นต้องมีการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสม เช่น การพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ใช้งานง่ายและตอบสนองได้รวดเร็ว ระบบฐานข้อมูลที่ปลอดภัยและแม่นยำ รวมถึงการปรับปรุงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีเสถียรภาพสูง (Janssen et al., 2012) การลงทุนในเทคโนโลยีเหล่านี้จะเป็นรากฐานสำคัญในการสร้างบริการที่มีคุณภาพและเข้าถึงได้ง่าย

2. การพัฒนาศักยภาพและทักษะของบุคลากร การจัดอบรมและพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการบริหารจัดการดิจิทัลแก่เจ้าหน้าที่ที่ว่าการอำเภอเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อเสริมสร้างความรู้ความสามารถและทัศนคติที่เปิดรับนวัตกรรมใหม่ (AlAwadhi & Morris, 2009) นอกจากนี้ ควรส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการเรียนรู้และการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรสามารถปรับตัวและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว

3. การวางนโยบายและการบริหารจัดการที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ หน่วยงานควรจัดทำแผนกลยุทธ์การบริหารจัดการดิจิทัลที่ครอบคลุมทั้งด้านเทคโนโลยี บุคลากร และการบริการประชาชน (Gil-Garcia & Pardo, 2005) โดยควรมีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน การจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม และระบบการติดตามประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถปรับปรุงและพัฒนาการบริการได้อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

4. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมและรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ควรมีช่องทางและกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการดิจิทัลได้อย่างสะดวกและโปร่งใส (Bannister & Connolly, 2014) การรับฟังเสียงประชาชนจะช่วยให้หน่วยงานสามารถปรับปรุงบริการให้สอดคล้องกับความต้องการและเพิ่มความพึงพอใจในระยะยาว

5. การสร้างระบบช่วยเหลือและคู่มือการใช้บริการ เพื่อเพิ่มความสะดวกและลดความยุ่งยากในการใช้งานบริการดิจิทัล ควรจัดทำคู่มือหรือระบบช่วยเหลือออนไลน์ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และครอบคลุม รวมถึงจัดให้มีทีมสนับสนุนที่สามารถตอบคำถามและแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (Alateyah et al., 2013)

6. การวิจัยและพัฒนาต่อเนื่อง เพื่อให้การพัฒนาบริการสาธารณะดิจิทัลเป็นไปอย่างยั่งยืน ควรสนับสนุนการวิจัยและพัฒนาที่มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI) และการวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความแม่นยำในการให้บริการ (Mergel, 2016)

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้แม้จะสามารถวิเคราะห์ประสิทธิภาพและปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการสาธารณะดิจิทัลได้อย่างละเอียด แต่ก็ยังมีข้อจำกัดในเรื่องของการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่เดียวซึ่งอาจจำกัดการนำผลไปขยายผลกับพื้นที่อื่น ๆ ที่มีบริบทแตกต่างกัน (Maxwell, 2013)

ในอนาคตจึงแนะนำให้มีการวิจัยเชิงเปรียบเทียบในพื้นที่อื่น ๆ เพื่อประเมินความแตกต่างและค้นหาปัจจัยเฉพาะที่ส่งผลต่อการให้บริการในแต่ละพื้นที่ รวมทั้งการใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods) เพื่อเก็บข้อมูลเชิงลึกและเชิงปริมาณควบคู่กัน จะช่วยเพิ่มความครบถ้วนและลึกซึ้งของข้อมูล และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- สมคิด คำแก้ว. (2562). *การบริหารภาครัฐและการบริหารงานทั่วไป*. สถาบันพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2564). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนารัฐบาลดิจิทัล พ.ศ. 2564–2570*. สพร. สุภาวดี จันทร์เจริญ. (2564). *การบริหารงานภาครัฐในยุคดิจิทัล*. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Alateyah, S., Crowder, R., & Wills, G. (2013). An e-government service evaluation framework. *Electronic Journal of e-Government*, 11(1), 187–202.
- AlAwadhi, S., & Morris, A. (2009). *The use of the UTAUT model in the adoption of e-government services in Kuwait*. Proceedings of the 42nd Hawaii International Conference on System Sciences.
- Babbie, E. (2013). *The practice of social research* (13th ed.). Cengage Learning.
- Bannister, F., & Connolly, R. (2014). ICT, public values and transformative government: A framework and programme for research. *Government Information Quarterly*, 31(1), 119–128.
- Bryman, A. (2016). *Social research methods* (5th ed.). Oxford University Press.
- Chen, Y., et al. (2020). Digital transformation and public service: A review. *Government Information Quarterly*, 37(4), 101494.
- Cresswell, A. M., & Pardo, T. A. (2015). Factors impacting the implementation of e-government services: A conceptual framework. *International Journal of Electronic Government Research*, 11(2), 1–20.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Sage.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297–334.
- Etikan, I., Musa, S. A., & Alkassim, R. S. (2016). Comparison of convenience sampling and purposive sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1), 1–4.

- Field, A. (2013). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics* (4th ed.). Sage.
- Fowler, F. J. (2014). *Survey research methods* (5th ed.). Sage.
- Gil-Garcia, J. R., & Pardo, T. A. (2005). E-government success factors: Mapping practical tools to theoretical foundations. *Government Information Quarterly*, 22(2), 187–216.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Pearson.
- Janssen, M., Charalabidis, Y., & Zuiderwijk, A. (2012). Benefits, adoption barriers and myths of open data and open government. *Information Systems Management*, 29(4), 258–268.
- Kettunen, P., & Kallio, J. (2020). Digital transformation of public services: Framework for research and practice. *Public Money & Management*, 40(6), 406–414.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607–610.
- Maxwell, J. A. (2013). *Qualitative research design: An interactive approach* (3rd ed.). Sage.
- Mergel, I. (2016). Social media institutionalization in the US federal government. *Government Information Quarterly*, 33(1), 142–148.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory* (3rd ed.). McGraw-Hill.
- OECD. (2019). *Digital government review of Thailand: Accelerating whole-of-government transformation*. OECD Publishing.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y., & Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879–903.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research methods for business: A skill-building approach* (7th ed.). Wiley.
- United Nations Development Programme. (2018). *Digital transformation in local governments: Pathways and challenges*.
- Wirtz, B. W., et al. (2018). Public administration and e-government research: Achievements and challenges. *Government Information Quarterly*, 35(4), 550–560.