

ประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะใหม่ที่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และความยั่งยืนขององค์กรปกครองท้องถิ่นในจังหวัดชลบุรี

The Effectiveness of Providing New Public Services Focusing on the Use of Digital Technology and the Sustainability of Local Administrative Organizations in Chonburi Province

วัลลภ รัฐฉัตรานนท์

Wanlop Rathachatrannon

ภาควิชารัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Department of Political Science and Public Administration, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University

E-mail: wullop.l@ku.th

Received March 25, 2025; Revised April 29, 2026; Accepted April 30, 2026

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะใหม่ที่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและความยั่งยืน 2) เพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการจัดบริการสาธารณะใหม่ที่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและความยั่งยืน และ 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสารในท้องถิ่นกับประสิทธิภาพการจัดการบริการสาธารณะ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการศึกษาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย จังหวัดชลบุรี โดยเจาะจงไปที่ผู้อาศัยที่อยู่ในอำเภอบ้านสวน อำเภอสวนสุข และอำเภอบางศิลา ซึ่งคณะผู้วิจัยได้ทำการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่าง กล่าวคือ สุ่มกลุ่มประชากรตัวอย่างจากทั้ง 3 อำเภอ ข้างต้น อำเภอละ 108 ราย รวมเป็นจำนวน 324 ราย ใช้การวัดผลเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) และเครื่องมือที่ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ประกอบการวิเคราะห์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับด้านวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ได้แก่ การศึกษา รายได้ อาชีพ ต่อมาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับด้านประสิทธิผลของการสื่อสาร ได้แก่ การศึกษา ช่องทางการรับรู้ข่าวสาร ต่อมาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับด้านความสามารถในการบริการ ได้แก่ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ อาชีพ และช่องทางการรับรู้ข่าวสาร ต่อมาปัจจัยที่มี

ความสัมพันธ์กับด้านความร่วมมือของภาคประชาสังคมต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ อาชีพ และช่องทางการรับรู้ข่าวสาร ต่อมาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับด้านประโยชน์สาธารณะ ได้แก่ อายุ การศึกษา รายได้ อาชีพ และช่องทางการรับรู้ข่าวสาร และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับด้านระดับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนโดยรวม ได้แก่ การศึกษา และช่องทางการรับรู้ข่าวสาร อย่างมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะใหม่; การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและความยั่งยืน; ชลบุรี

Abstract

The research report on the effectiveness of new public service provision focusing on the use of digital technology and sustainability of local administrative organizations in Chonburi Province has the following objectives 1) to study the level of public opinion on new public service provision focusing on the use of digital technology and sustainability 2) to study various factors that influence the provision of new public services focusing on the use of digital technology and sustainability and 3) to study the relationship between local news perception and the efficiency of public service management. This research is quantitative research. The study method is based on data collection from the sample group from the population living in Thailand, Chonburi Province, specifically the residents of Ban Suan District, Saen Suk District and Ang Sila District. The research team has found the number of samples by random sampling that is, randomly selecting the sample group from the 3 districts mentioned above, 108 people per district, totaling 324 people. The results are measured only once. The research tool is a questionnaire and a tool that uses a one-way analysis of variance (One-way ANOVA) for analysis. The statistics used in analyzing quantitative data are percentage, mean, standard deviation, one-way variance and correlation coefficient.

The results of the study found that the factors related to the organization's objectives and goals were education, income, and occupation. Next, the factors related to communication effectiveness were education, information channels, and service capability were age, status, education, income, occupation, and information channels. Next, the factors related to civil society cooperation with local administrative organizations were age, status, education, income, occupation, and information channels. Next, the factors related to public benefits were age, education and income, occupation, and information channels. Finally, the factors related to the overall quality of life and well-being of the public were education and information channels, with a significance level of 0.05.

Keywords: the effectiveness of new public service delivery; the utilization of digital technology; Chonburi

บทนำ

ในยุคปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ได้สร้างผลกระทบอย่างมากต่อทุกภาคส่วนของสังคม รวมถึงการจัดบริการสาธารณะ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริการสาธารณะไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการบริการ แต่ยังช่วยให้การบริการมีความโปร่งใสมากขึ้น การเปลี่ยนแปลงนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งในการตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของประชาชนและเพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตของคนในสังคม การบริหารจัดการที่ดีและทันสมัย จะช่วยให้การให้บริการสาธารณะ มีความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงและท้าทายใหม่ ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะเดียวกันความยั่งยืนกลายเป็นประเด็นที่สำคัญในการพัฒนานโยบาย และการจัดบริการสาธารณะ การใช้งานทรัพยากรธรรมชาติอย่างมีประสิทธิภาพและการลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเป็นสิ่งที่จำเป็นในการสร้างความยั่งยืน การจัดบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลควรนำมาซึ่งแนวทางที่สามารถประหยัดพลังงาน ลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก และเพิ่มการใช้ทรัพยากรหมุนเวียน ซึ่งจะส่งผลดีต่อสิ่งแวดล้อมและสุขภาพของประชาชนในระยะยาว การผสมผสานเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ากับแนวคิดความยั่งยืนจะเป็นแนวทางที่ช่วยในการสร้างสมดุลระหว่างการพัฒนาเศรษฐกิจและการรักษาสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ยังสามารถช่วยให้บริการของรัฐบาลมีความเป็นมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ และเป็นเชิงประสิทธิภาพมากขึ้น โดยใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาบริการออนไลน์ เช่น การลงทะเบียนออนไลน์สำหรับการจัดการที่ดิน หรือการให้บริการแจ้งปัญหาด้านต่าง ๆ ในรูปแบบออนไลน์ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น (Digital Government Development Agency (Public Organization) (DGA), 2022)

อย่างไรก็ตาม การปรับตัวและการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในบริการสาธารณะ ยังคงเผชิญกับความท้าทายหลายประการ รวมถึงการปรับโครงสร้างองค์กร การฝึกอบรมพนักงาน การสร้างความเข้าใจและความเชื่อมั่นในเทคโนโลยีใหม่ ๆ และการบริหารจัดการงบประมาณที่มีจำกัด การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชนเป็นสิ่งที่จำเป็นในการผลักดันให้การเปลี่ยนแปลงนี้เป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ การพัฒนาบริการสาธารณะยุคดิจิทัลที่มุ่งเน้นความยั่งยืนเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง โดยบูรณาการเทคโนโลยีสมัยใหม่ (Smart City) มาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และความรวดเร็วในการให้บริการ ผ่านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน สร้างระบบนิเวศดิจิทัลที่เชื่อมโยงฐานข้อมูล และพัฒนานวัตกรรมท้องถิ่น (Kidkhamsum & Thongrueang, 2023)

ด้วยเหตุนี้ การวิจัยและพัฒนาที่เกี่ยวข้องกับการจัดบริการสาธารณะ ที่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และความยั่งยืนเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อค้นหาแนวทางที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพในการปรับใช้เทคโนโลยีดังกล่าวในบริบทที่แตกต่างกันของแต่ละพื้นที่ การวิจัยนี้จะเป็นการสร้างฐานข้อมูลที่สำคัญ และช่วยในการตัดสินใจของผู้มีอำนาจในการพัฒนาและปรับปรุงการบริการสาธารณะในอนาคต การสร้างนวัตกรรมและการบูรณาการเทคโนโลยี เข้ากับการจัดบริการสาธารณะจะนำไปสู่การพัฒนาและการมีระดับประสิทธิผลที่ยั่งยืน รวมถึงการเพิ่มคุณภาพชีวิตของประชาชนในระยะยาว

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะใหม่ที่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและความยั่งยืน
2. เพื่อเปรียบเทียบการจัดบริการสาธารณะใหม่ที่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและความยั่งยืน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสารในท้องถิ่นกับประสิทธิภาพการจัดการบริการสาธารณะ

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะ

การจัดบริการสาธารณะ (Public Services Management) เป็นกิจกรรมที่รัฐมีหน้าที่จัดทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยรวมและเพื่อประโยชน์สาธารณะ โดยบริการเหล่านี้มีลักษณะต่อเนื่อง โปร่งใสและครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่มอย่างเสมอภาค (Boramanand, 2017) การจัดบริการดังกล่าวครอบคลุมตั้งแต่การรักษาความมั่นคง การอำนวยความสะดวกด้านชีวิตประจำวันไปจนถึงการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในมิติสังคม เศรษฐกิจและวัฒนธรรม อีกทั้งยังมีหลักเกณฑ์สำคัญ เช่น หลักความต่อเนื่อง หลักความเสมอภาค และหลักการปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมและเศรษฐกิจ และยังมีรูปแบบการจัดทำบริการที่หลากหลายทั้งโดยรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความร่วมมือระหว่างรัฐกับท้องถิ่น ตลอดจนโดยภาคเอกชน

แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ (Public Service) คือ การภารกิจที่รัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ความสงบเรียบร้อย และคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยเน้นการกระจายอำนาจเพื่อให้ครอบคลุมความต้องการอย่างทั่วถึง ปัจจุบันมุ่งสู่แนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ (NPS) ที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง การมีส่วนร่วม โปร่งใสและมีคุณภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะ คือ ภารกิจที่รัฐ หรือหน่วยงานปกครองจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการส่วนรวม มุ่งเน้นการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก ประโยชน์สาธารณะ ความปลอดภัย และคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน โดยมีลักษณะสำคัญ คือการตอบสนองความต้องการของสังคมโดยรวม

แนวคิดการจัดบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Service – NPS) เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกขั้นตอนการพัฒนา (Participatory Governance) การเพิ่มประสิทธิภาพและเน้นความคุ้มค่าตามหลักธรรมาภิบาล Boonruang (2003) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงาน ที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ จากความหมายดังกล่าวนี้สามารถพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรก ถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

การบริการ มี 4 ปัจจัยสำคัญ คือ 1. ตัวบริหาร (Management) 2. แหล่งหรือสถานที่ให้บริการ (Sources) 3. ช่องทางในการให้บริการ (Channels) 4. ผู้รับบริการ (Client groups) หลักเกณฑ์ที่สำคัญในการจัดบริการสาธารณะ ประกอบด้วยหลัก 4 ประการ คือ (Sachchukorn, 2011)

1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค หลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีต่อบริการสาธารณะ จะมาจากหลักกฎหมายของแต่ละประเทศ เช่น ปัจจุบันมีกำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย 2560 “บริการสาธารณะเป็นกิจการที่รัฐจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ประชาชนทุกคนจึงมีสิทธิและโอกาสที่จะได้รับประโยชน์ หรือเข้าสู่บริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันด้วย” อาจแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ความเสมอภาคในฐานะผู้ใช้บริการ และความเสมอภาคในการเข้าทำงานกับรัฐอย่างเท่าเทียมกัน

2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง การจัดทำบริการสาธารณะต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เป็นหน้าที่ของฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำอย่างต่อเนื่อง ถ้ามีกรณีที่ต้องทำให้เกิดการหยุดชะงัก จะต้องมีการรับผิดชอบ ถ้าเป็นบริการสาธารณะที่องค์กรท้องถิ่น องค์กรอิสระ รัฐวิสาหกิจของรัฐทำ องค์กรที่มีหน้าที่กำกับดูแลต้องเข้าดำเนินการแทน ถ้าเป็นกรณีเอกชนเป็นผู้รับมอบหมาย ให้ดำเนินการหน่วยงานที่เป็นคู่สัญญา ต้องมีมาตรการลงโทษและเข้าดำเนินการแทน ซึ่งหลักแห่งความต่อเนื่องของบริการสาธารณะจะส่งผลใน 3 ระดับ คือ ระดับฝ่ายปกครอง ระดับพนักงานฝ่ายปกครอง และในระดับคู่สัญญา ลักษณะของความต่อเนื่องของบริการสาธารณะ ขึ้นอยู่กับประเภทของบริการสาธารณะ ไม่มีหลักเกณฑ์ที่แน่นอน เช่น กิจการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ต้องทำ 24 ชั่วโมง กิจการทางด้านการศึกษา การรักษาความสะอาด ฯลฯ อาจหยุดได้บ้าง เช่น เสาร์ – อาทิตย์

3. หลักว่าด้วยความเป็นกลางของบริการ ฝ่ายปกครองในทุกระดับที่เกี่ยวข้องจะเลือกปฏิบัติในการดำเนินการเกี่ยวกับบริการสาธารณะไม่ได้ หรือห้ามมิให้เจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีอำนาจพิจารณาทางปกครองพิจารณา และวินิจฉัยสั่งการหรือร่วมประชุมและลงมติในเรื่องใด ๆ ที่ตนมีส่วนได้ส่วนเสียอยู่

ฝ่ายปกครองที่เป็นคู่สัญญา ย่อมมีเอกสิทธิพิเศษเหนือคู่สัญญาที่เป็นเอกชน ซึ่งอาจมีผลมาจากข้อกำหนดในสัญญา หรือจากข้อกำหนดในกฎหมายมหาชนก็ตามเอกสิทธิของฝ่ายปกครองอาจแบ่งเป็น 2 กรณี คือ

- กรณีที่มีการปฏิบัติตามสัญญา
- กรณีที่มีการผิดสัญญา

การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชน ฝ่ายปกครอง หมายถึง ฝ่ายบริหารที่รวมถึงข้าราชการทุกส่วนกลาง ภูมิภาค และท้องถิ่นที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน โดยมีลักษณะดังนี้

1. เป็นกิจกรรมที่อยู่ในการควบคุมของรัฐ
2. มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. ต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) เป็นผลมาจากการกระจายอำนาจของรัฐ โดยให้ประชาชนในพื้นที่สามารถปกครองตนเอง มีองค์กรที่ได้รับเลือกตั้งมาบริหารงานและกำหนดนโยบายเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่น ทั้งนี้ แม้มีอิสระในการดำเนินงานแต่ก็อยู่ภายใต้กรอบกฎหมาย และการกำกับดูแลของรัฐ บาล กลาง (Montagu, 1984 Cited in The Secretariat of the House of Representatives, 2012) วัตถุประสงค์สำคัญของการปกครองท้องถิ่น ได้แก่ การแบ่งเบาภาระของรัฐบาล การตอบสนองต่อความต้องการเฉพาะของประชาชนในพื้นที่ การใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด และการสร้างกระบวนการเรียนรู้ประชาธิปไตยแก่ประชาชน นอกจากนี้ การปกครองท้องถิ่น ยังมีบทบาทสำคัญในการสร้างผู้นำทางการเมืองและเป็นรากฐานของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยที่แท้จริง

แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ

Puangngam (2020) กล่าวว่า การกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ การโอนกิจการบริการสาธารณะบางเรื่อง จากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลางไปให้ชุมชน ซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่าง ๆ ของประเทศ หรือหน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำอย่างเป็นอิสระจากองค์กรปกครองส่วนกลาง ดังนั้น เห็นว่าการกระจายอำนาจมีรูปแบบ คือ หนึ่ง การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น หรือการกระจายอำนาจตามอาณาเขตหมายถึง การมอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการ หรือบริการสาธารณะบางเรื่อง ภายในเขตของแต่ละท้องถิ่น และท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองพอสมควร และ สอง การกระจายอำนาจตามบริการหรือการกระจายอำนาจทางเทคนิค หมายถึง การโอนกิจการบริการสาธารณะบางกิจการจากรัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนกลาง ไปให้หน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำแยกต่างหากและอย่างเป็นอิสระ ประกอบกับพระราชบัญญัติกำหนดและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 หมวด 4 แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 30 มาตรา แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ดำเนินการ ดังนี้ ดำเนินการถ่ายโอนภารกิจ กิจการให้บริการสาธารณะดำเนินการอยู่ในวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใน ได้แก่ ภารกิจที่เป็นการดำเนินการซ้ำซ้อนระหว่างรัฐ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือภารกิจที่รัฐจัดให้บริการในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกระทบถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นดำเนินการให้เสร็จภายในสี่ปี และภารกิจที่เป็นการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาล กล่าวไว้ว่าแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 มีหลักการอันเป็นกรอบความคิดที่สำคัญ 3 ประการ คือ **ประการแรก** หลักความคิดอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวคือ ในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินถึงการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการกำหนดนโยบายและการจัดบริการสาธารณะ ตลอดจนการบริหารภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง ภายใต้ความเป็นรัฐเดี่ยวและความมีเอกภาพของประเทศ โดยมีสถาบันพระมหากษัตริย์เป็นประมุขแห่งรัฐ ดังนั้น การยึดอำนาจจึงเสมือนเป็นการกระจายการมอบความรับผิดชอบในการจัดบริการสาธารณะให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่จะต้องรับผิดชอบและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างอิสระ มิใช่เป็นการมอบภารกิจที่รัฐเคยดำเนินการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น **ประการที่สอง** ดำเนินการแทนที่นั้น หลักความสัมพันธ์ของการบริหารราชการแผ่นดิน กล่าวคือ ในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการปรับบทบาทอำนาจ หน้าที่ระหว่างราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคส่วนท้องถิ่นใหม่ ซึ่งราชการส่วนท้องถิ่นจะทำหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติการหลักในการดำเนินกิจการของรัฐ ในขณะที่ราชการบริหารส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค จะเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในภารกิจระดับภาค และทำหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุน

และกำกับดูแลการดำเนินงานของราชการบริหารส่วนท้องถิ่น **ประการที่สาม** หลักประสิทธิภาพ การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวคือ ในการกระจายอำนาจต้องคำนึงถึงการเพิ่มขีดความสามารถ และประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นหลักประกันว่าประชาชนในท้องถิ่น จะได้รับการบริการสาธารณะที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน ดังนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องเร่งพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ตลอดจนการเร่งส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่น เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่นการสนับสนุน และการตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่อย่างจริงจังและต่อเนื่อง

จากหลักการ ซึ่งเป็นกรอบความคิดสำคัญของแผนการกระจายอำนาจแก่องค์กรให้ปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวว่า การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบอบประชาธิปไตย โดยมุ่งลดบทบาทของรัฐส่วนกลาง ลดภารกิจหลักเท่าที่จำเป็น ประชาชนได้มีส่วนในการบริการงานชุมชนท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากขึ้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น ให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมืองที่เปลี่ยนแปลงสถานะทางสังคมกลุ่มที่หลากหลาย มีความต้องการและความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้นแต่ขัดแย้งกัน ในขณะที่รัฐเองก็มีขีดความสามารถและทรัพยากรที่จำกัด ในการตอบสนองปัญหาความต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และตรงกับความต้องการของท้องถิ่น

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เป็นการกระจายสิ่งต่อไปนี้จากส่วนกลางให้กับท้องถิ่น ได้แก่ การกระจายอำนาจหน้าที่ที่เป็นประโยชน์โดยตรงกับท้องถิ่น ให้ท้องถิ่นรับผิดชอบดูแลดำเนินการตัดสินใจเป็นการกระจายอำนาจการตัดสินใจ ดำเนินการตามหน้าที่ที่ส่วนกลางกระจายไปท้องถิ่น ดำเนินการทรัพยากรการบริหารเป็นการกระจายบุคลากร งบประมาณ เทคโนโลยี ที่เหมาะสมให้กับท้องถิ่น ความรับผิดชอบหน้าที่เป็นการกระจายความรับผิดชอบต่อภารกิจที่รัฐ กับผู้บริหารท้องถิ่น และประชาชน ร่วมกันรับผิดชอบ และเป็นการกระจายความพร้อมที่มีอยู่ในส่วนกลาง เพื่อสร้างความสามารถให้แก่ท้องถิ่นทำให้ท้องถิ่นมีความเข้มแข็ง สามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดย Jarerninprom (2017) กล่าวว่า หลักเกณฑ์ในการจัดโครงสร้างอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปัจจุบันควรต้องมีการยึดถือเอาหลักเกณฑ์สองประการเป็นหลัก คือ **หลักเกณฑ์แรก** ในวัตถุประสงค์ของการบริการสาธารณะต้องถือเอาประชาชนในพื้นที่เป็นหลักและอำนวยความสะดวกบุคคลทั่วไป **หลักเกณฑ์ที่สอง** หลักความสามารถในการตอบสนองและแก้ปัญหาในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่น นั้นได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมาย ซึ่งส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้น ต่างมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกันจะมีความต่างบางรายละเอียดปลีกย่อย ซึ่งสามารถพิจารณาได้ดังนี้ (Clark, 1957 Cited in Puangngam, 2020) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น

หมายถึง หน่วยการปกครอง ที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน ในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดโดยเฉพาะ การปกครองและหน่วยงานการปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้งและอยู่ใน ความดูแลของรัฐบาลกลาง พร้อมกันนี้ Puangngam (2020) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่น เป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจาก การกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และ โดยนัยนี้จะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์การนี้จะควบคุมโดย รัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง

การปกครองท้องถิ่น คือ การให้คนในท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเอง กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับความรู้เกี่ยวกับองค์การปกครอง ส่วนท้องถิ่น ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นว่า หมายถึงการปกครองที่รัฐบาลให้อำนาจ หรือ การกระจายอำนาจไปให้หน่วยงานปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วม ในการปกครองท้องถิ่นที่ละชุมชน โดยมีองค์กรผู้รับผิดชอบ มีอิสระในการใช้ดุลยพินิจมีเจ้าหน้าที่ และ งบประมาณดำเนินงานแยกออกจากราชการส่วนภูมิภาค แต่ละองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นก็มิได้มี อธิปไตยของตัวเอง ยังต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาลกลางตามวิธีที่เหมาะสม การปกครอง ท้องถิ่นมีรูปแบบที่สอดคล้องกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยมากที่สุด คือ เทศบาล โดยมี หลักการ ดังนี้ เทศบาลเป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้น โดยกฎหมายมีขอบเขตแน่นอน มีอำนาจอิสระในการบริการงาน มีงบประมาณ และรายได้เป็นของตัวเอง และคณะผู้บริหารองค์กร ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นทั้งหมดหรือบางส่วน ซึ่งการปกครองทำควมสำคัญ ในด้านช่วยในการแก้ปัญหาของท้องถิ่น เพราะประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาดีกว่าคนภายนอก ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เท่ากับเป็นการฝึกฝนประชาชนได้รู้การปกครองระดับชาติ แบ่งเบาภาระด้านการเงินและอัตราค่าจ้างคน หากท้องถิ่นมีความมั่นคงแข็งแรงและมีเสถียรภาพ ประชาชนย่อมมีความเชื่อมั่นต่อผู้บริหารฯ และมีความรับผิดชอบต่อประชาชน นอกจากเป็นการ ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลแล้ว ยังฝึกให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง

ส่วนสถาบันพระปกเกล้า กล่าวว่า ภายในรัฐสมัยใหม่การรวมศูนย์อำนาจมีขีดจำกัด เนื่องจา การบริหารปกครองประเทศ ที่ประกอบไปด้วยประชากรมากมายและพื้นที่อันกว้างไกลโดยรัฐบาลที่ ศูนย์กลางแต่เพียงสถาบันเดียวย่อมเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยากหรือเกิดสภาพของความไม่ประหยัดในเชิง ขนาด จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการถ่ายเทอำนาจในทางการเมืองการปกครอง ให้อยู่ในมือองค์กร หรือสถาบันที่อยู่นอกศูนย์กลางออกไป ด้วยเหตุนี้ คุณค่าและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น ได้แก่ **หนึ่ง** การปกครองท้องถิ่นสามารถช่วยตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการภายในท้องถิ่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานทางการเมืองการปกครองจำนวนเล็ก ๆ ที่มีมาก กระจายอยู่ทั่ว ประเทศ โดยพื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกาย วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของ ผู้คนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทำให้การบริหารและการปกครองที่มีลักษณะรวมศูนย์อำนาจอยู่ที่รัฐบาลเพียง แห่งเดียว ไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อความต้องการและปัญหาเกิดขึ้นภายในชุมชนนั้น ๆ จึง

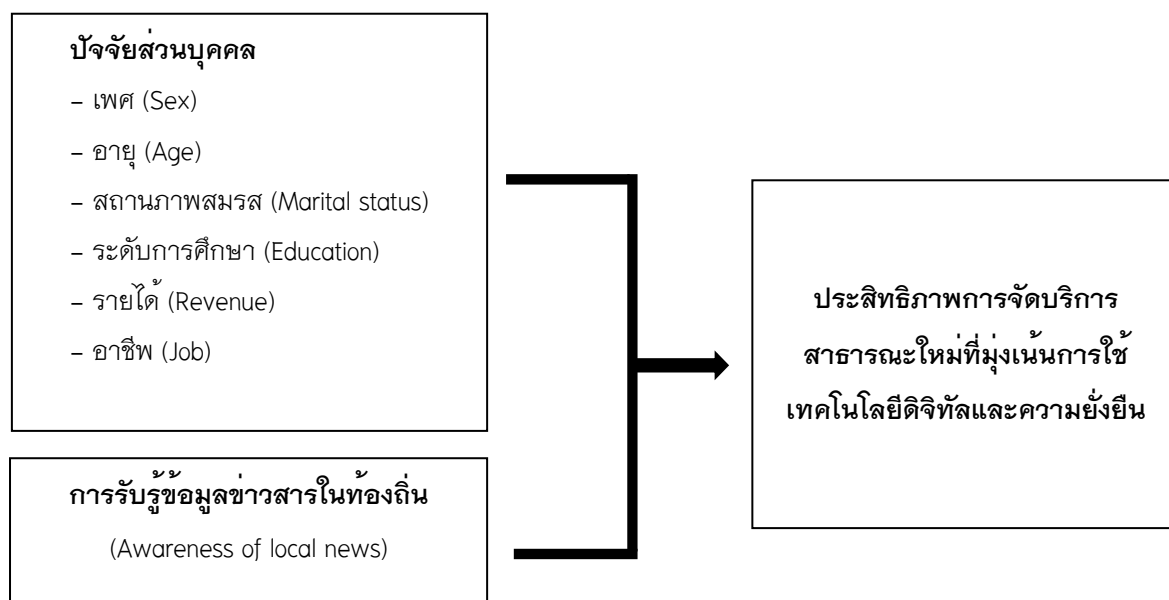
จำเป็นต้องกระจายระบบงานให้มีลักษณะคล่องตัว และการสร้างหน่วยการปกครองที่เรียกว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้มาจัดทำแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และยังจะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับหลักความรับผิดชอบตามระบอบประชาธิปไตย (Democratic Accountability) **สอง** การปกครองท้องถิ่น เป็นโรงเรียนประชาธิปไตยระดับรากหญ้า ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีการเลือกตั้งมีพรรคการเมืองระดับท้องถิ่น มีการต่อสู้และการแข่งขันในทางการเมือง ตามวิถีทางและตามกติกาที่สุจริตก็จะทำให้ประชาชนเข้าใจถึงระบบการปกครองตนเอง เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายภายใต้โครงสร้างทางการบริหารไม่ว่าจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และฝ่ายบริหารและที่สำคัญคือถึงบทบาทหน้าที่ของประชาชนและในที่สุดก็จะทำให้เกิดการพัฒนาทางการเมืองได้และการปกครองท้องถิ่นช่วยสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจในทางการเมืองถือได้ว่าเป็นสถาบันฝึกประชาธิปไตยให้ประชาชน **สาม** สร้างการมีส่วนร่วม (Participation) การมีอยู่ของรัฐบาลในระดับท้องถิ่น หรือในระดับ 3 ภูมิภาค ย่อมเอื้อต่อประชาชนในการเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองได้มากกว่าเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชุมชนของตน และการเข้ามาบริหารกิจการสาธารณะต่าง ๆ ภายในชุมชนด้วยตนเองจะเป็นผลให้ประชาชนเหล่านี้ได้ เรียนรู้และมีประสบการณ์ในทางการเมือง การปกครองตามหลักการปกครองตนเองและนำไปสู่ การเติบโตของความเป็นพลเมืองในหมู่ประชาชน **สี่** สร้างความชอบธรรม (Legitimacy) ความห่างไกลทั้งในทางภูมิศาสตร์และในทางการเมืองและในทางการเมืองย่อมทำให้การตัดสินใจ โดยสถาบันทางการเมืองที่ห่างไกลออกไปจากชุมชนท้องถิ่น อาจจะไม่ได้รับการยอมรับในทางตรงกันข้ามหากการตัดสินใจกระทำในระดับชุมชนท้องถิ่น มีแนวโน้มที่จะได้รับการยอมรับและเป็นสมเหตุสมผลมากกว่าทำให้การตัดสินใจในทางการเมืองการปกครองนั้น มีความชอบธรรมและห้ามดำรงหลักเสรีภาพ (Liberty) หากใช้อำนาจทางการเมืองการปกครองถูกรวบรวมนอยู่ที่ศูนย์กลางมากเกินไปเป็นไปได้ที่จะเกิดการใช้อำนาจในทางที่ผิดรอนสิทธิเสรีภาพของปัจเจกบุคคล และสร้างความเสียหายให้กับสังคมโดยรวมได้ง่าย ในทางตรงข้ามการกระจายอำนาจถึงเป็นมรรควิธีหนึ่งในการปกป้องเสรีภาพของปัจเจกบุคคล โดยการทำให้อำนาจมีการกระจายออกไป อันจะนำไปสู่การสร้างโครงข่ายของการตรวจสอบ และถ่วงดุลอำนาจซึ่งกันและกัน (Checks and Balances) ระหว่างศูนย์กลางกับพื้นที่นอกศูนย์กลาง

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร (Information Perception) เป็นกระบวนการที่ประชาชนเข้าถึงและตีความข้อมูลที่ได้รับ ซึ่งมีผลโดยตรงต่อความเข้าใจและการตัดสินใจในทางสังคมและการเมือง การเข้าถึงข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และหลากหลายช่องทางช่วยเสริมสร้างความรู้ ความตระหนักรู้ และการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อกิจกรรมาสาธารณะและการบริหารท้องถิ่น ทั้งนี้ การรับรู้ข้อมูลยังมีความสัมพันธ์กับทัศนคติและพฤติกรรมของประชาชน โดยเฉพาะในการใช้บริการสาธารณะและการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรภาครัฐ

สรุปการรับรู้ข่าวสาร (Information Perception) คือ กระบวนการที่บุคคลเปิดรับ ตั้งใจรับ และทำความเข้าใจความหมายของข้อมูลข่าวสารจากสื่อหรือแหล่งต่าง ๆ โดยผ่านการกลั่นกรองตาม ความสนใจ ทักษะ และความต้องการของตนเอง เพื่อนำไปสู่การตีความ จดจำ และส่งผล ต่อพฤติกรรม

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมุ่งศึกษาประสิทธิผลของการจัดบริการสาธารณะใหม่ที่เน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและความยั่งยืนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดชลบุรี

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่จังหวัดชลบุรี ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายที่มีประสบการณ์ตรงต่อการใช้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กลุ่มตัวอย่าง ได้มาจากการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจงในพื้นที่ 3 อำเภอ ได้แก่ อำเภอบ้านสวน อำเภอแสนสุข และอำเภออ่างศิลา โดยใช้จำนวนตัวอย่างอำเภอละ 108 คน รวมทั้งสิ้น 324 คน ซึ่งเป็นการเก็บข้อมูลแบบครั้งเดียว (One-shot) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อวัดความคิดเห็นและระดับการรับรู้ของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะใหม่

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง นอกจากนี้ยังมีการใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient)

เพื่อทดสอบสมมติฐาน และหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา: การวิจัยนี้ใช้แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะ แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น และแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

ขอบเขตด้านประชากร: กลุ่มประชากรตัวอย่างที่ใช้สำหรับการวิจัย คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในประเทศไทย จังหวัดชลบุรี โดยเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในอำเภอบ้านสวน อำเภอแสนสุข และอำเภออ่างศิลา ซึ่งกลุ่มตัวอย่างกลุ่มประชากรที่ใช้วิจัยมาอำเภอละ 108 คน จะได้จำนวน 324 ตัวอย่าง

ขอบเขตด้านพื้นที่: พื้นที่ที่ใช้สำหรับการวิจัยนี้ คือ อำเภอบ้านสวน อำเภอแสนสุข และอำเภออ่างศิลา จังหวัดชลบุรี ประเทศไทย

ขอบเขตด้านระยะเวลา: การวิจัยนี้จะดำเนินการในระยะเวลา 2 เดือน โดยระยะเวลาของการจัดเก็บข้อมูลสำหรับวิจัยนี้ คือ ตั้งแต่เดือนสิงหาคม – กันยายน พ.ศ. 2567

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่มีสถานภาพส่วนบุคคลที่สำคัญ ได้แก่ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 44.8 มีอายุระหว่าง 18-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.5 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 73.5 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 84 มีระดับรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.7 มีอาชีพเป็นนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 48.1

ส่วนที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารในท้องถิ่น เรื่องติดตามและทราบผลการเลือกตั้งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เกือบทุกครั้ง คิดเป็นร้อยละ 46.9 รองลงมา คือ เรื่องติดตามการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างสม่ำเสมอเกือบทุกครั้ง คิดเป็นร้อยละ 43.5 ส่วนที่มีจำนวนน้อยที่สุดเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารในท้องถิ่น คือ ติดตามสถานการณ์ทางการเมืองในระดับท้องถิ่น คิดเป็นร้อยละ 1.5 ของตัวอย่างทั้งหมด

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะใหม่ที่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและความยั่งยืน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะใหม่ที่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและความยั่งยืน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก โดยด้านวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.49 อยู่ในระดับมาก ด้านประสิทธิผลของการสื่อสารค่าเฉลี่ย 3.55 อยู่ในระดับมาก ด้านความสามารถในการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.49 อยู่ในระดับมาก ด้านความร่วมมือของภาคประชา สังคมต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย

3.38 อยู่ในระดับปานกลาง ด้านประโยชน์สาธารณะ มีค่าเฉลี่ย 3.54 อยู่ในระดับมาก และด้านระดับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนโดยรวม มีค่าเฉลี่ย 3.59 อยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับด้านวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ได้แก่ การศึกษา รายได้ อาชีพ ต่อมาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับด้านประสิทธิผลของการสื่อสาร ได้แก่ การศึกษา ช่องทางการรับรู้ข่าวสาร ต่อมาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับด้านความสามารถในการบริการ ได้แก่ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ อาชีพ และช่องทางการรับรู้ข่าวสาร ต่อมาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับด้านความร่วมมือของภาคประชาสังคมต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ อายุ สถานภาพ การศึกษา รายได้ อาชีพ และช่องทางการรับรู้ข่าวสาร ต่อมาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับด้านระดับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน โดยรวม ได้แก่ การศึกษาและช่องทางการรับรู้ข่าวสาร สามารถสรุปได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ปัจจัยที่ศึกษา	ประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะใหม่การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและความยั่งยืน					ด้านระดับคุณภาพชีวิตและความ เป็นอยู่ของประชาชน โดยรวม
	ด้าน วัตถุประสงค์ และ เป้าหมาย ขององค์กร	ด้าน ประสิทธิภาพ ของการ สื่อสาร	ด้าน ความสามารถ ในการบริการ	ด้านความร่วมมือของภาค ประชาสังคมต่อ องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น	ด้าน ประโยชน์ สาธารณะ	
เพศ	x	x	x	x	x	x
อายุ	x	x	✓	✓	✓	x
สถานภาพ	x	x	✓	✓	x	x
การศึกษา	✓	✓	✓	✓	✓	✓
รายได้	✓	x	✓	✓	✓	x
อาชีพ	✓	x	✓	✓	✓	x
ช่องทางการรับรู้ข่าวสาร	x	✓	✓	✓	✓	✓

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะใหม่ที่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและความยั่งยืน ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการจัดการบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและความยั่งยืน จังหวัดชลบุรี มีระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ต่างมีความคิดเห็น

ในการจัดบริการสาธารณะของจังหวัดชลบุรี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการจัดการบริหารการจัดบริการสาธารณะมีระบบการจัดการที่ดี รวมถึงยังสะท้อนให้เห็นถึงการยอมรับและการสนับสนุนของประชาชน อีกทั้งประชาชนเห็นคุณค่าของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อพัฒนาบริการสาธารณะให้ตอบสนองต่อความต้องการในยุคปัจจุบันมากขึ้น สอดคล้องกับ DGA (2023) ได้จัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566–2570 ยังได้กำหนดยุทธศาสตร์เพื่อยกระดับการเปลี่ยนผ่านดิจิทัลของภาครัฐ มุ่งเน้นการให้บริการ ที่ตอบสนองต่อประชาชน ลดความเหลื่อมล้ำ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และมุ่งเน้นการสร้างสังคมที่ยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับการแก้ปัญหาในระยะยาวแต่อย่างไรก็ตาม แม้ว่าความคิดเห็นของประชาชนจะอยู่ในระดับมาก แต่สิ่งที่ควรพิจารณาคือการพัฒนาบริการสาธารณะในระยะยาวเพื่อให้ตอบโจทย์ได้จริงและต่อเนื่อง ซึ่งอาจรวมถึงการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของผู้ที่ยังไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยี การรักษาความปลอดภัยของข้อมูลประชาชน และการจัดการกับข้อจำกัดทางกฎหมายและงบประมาณในการพัฒนาระบบ หากสามารถตอบสนองความต้องการเหล่านี้ได้ การพัฒนาบริการสาธารณะจะสามารถสร้างคุณค่าให้กับสังคมได้อย่างแท้จริง

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดบริการสาธารณะใหม่ที่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและความยั่งยืน

ด้านเพศ พบว่า ปัจจัยต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อการประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะใหม่การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและความยั่งยืน จังหวัดชลบุรี นั้นไม่สัมพันธ์หรือไม่ได้มีปัจจัยมาจากเพศที่แตกต่างกัน ดังนั้นตัวแปรเพศที่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านอายุ พบว่า ปัจจัยต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อการประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะใหม่การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและความยั่งยืน จังหวัดชลบุรี นั้นสัมพันธ์หรือมีปัจจัยมาจากอายุที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Phongrod (2017) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาท ในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร และพบว่าอายุที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งปัจจัยด้านอายุเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านสถานภาพ พบว่า ปัจจัยต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อการประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะใหม่การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและความยั่งยืน จังหวัดชลบุรี นั้นสัมพันธ์หรือมีปัจจัยมาจากสถานภาพที่แตกต่างกัน ซึ่งปัจจัยด้านสถานภาพเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการศึกษา พบว่า ปัจจัยต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อการประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะใหม่การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและความยั่งยืน จังหวัดชลบุรี นั้นสัมพันธ์หรือมีปัจจัยมาจากการศึกษาที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chimpoo et al. (2015) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัด

นนทบุรี และพบว่า การศึกษาที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการสาธารณะแตกต่างกัน ซึ่งปัจจัยด้านการศึกษากลายเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านรายได้ พบว่า ปัจจัยต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อการประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะใหม่ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและความยั่งยืน จังหวัดชลบุรี นั้นสัมพันธ์หรือมีปัจจัยมาจากรายได้ที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Phongrod (2017) ที่ได้ทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาท ในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร และพบว่ารายได้ที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งปัจจัยด้านรายได้เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านอาชีพ พบว่า ปัจจัยต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อการประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะใหม่ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและความยั่งยืน จังหวัดชลบุรี นั้นสัมพันธ์หรือมีปัจจัยมาจากอาชีพที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Phongrod (2017) ที่ได้ทำการศึกษา ความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาท ในการให้บริการสาธารณะตามภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่อำเภอตะพานหิน จังหวัดพิจิตร และพบว่าอาชีพที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่ออำนาจหน้าที่และบทบาทในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งปัจจัยด้านอาชีพเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

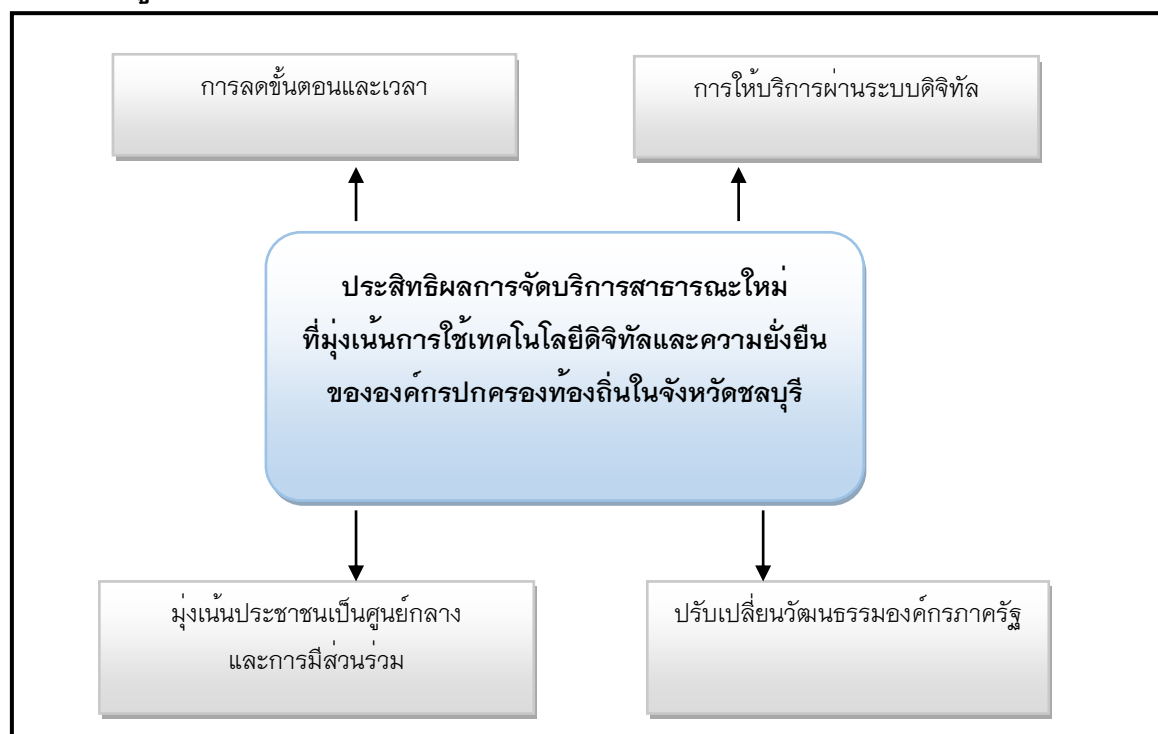
ด้านช่องทางการรับรู้ข่าวสาร พบว่า ปัจจัยต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อการประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะใหม่ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและความยั่งยืน จังหวัดชลบุรี นั้นสัมพันธ์หรือมีปัจจัยมาจากการศึกษาที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chimpoo et al. (2015) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี และพบว่า การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับบริการสาธารณะที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการสาธารณะ ซึ่งปัจจัยด้านช่องทางการรับรู้ข่าวสารเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสารในท้องถิ่นกับประสิทธิภาพการจัดการบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและความยั่งยืน

ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ข่าวสารในท้องถิ่นกับประสิทธิภาพการจัดการบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและความยั่งยืน โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation) พบว่า ด้านวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง เป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวก ด้านประสิทธิผลของการสื่อสาร มีความสัมพันธ์ระดับสูง เป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวก ด้านความสามารถในการบริการ มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง เป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวก ด้านความร่วมมือของภาคประชาสังคมต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง เป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวก ด้านประโยชน์สาธารณะ มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง เป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวก และด้านระดับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนโดยรวม มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง เป็นความสัมพันธ์ในเชิงบวก ซึ่งผู้วิจัยมองว่าการรับรู้ข่าวสารในท้องถิ่นกับประสิทธิภาพการจัดการบริการสาธารณะที่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและความยั่งยืน มีระดับความสัมพันธ์ที่ไม่แตกต่างกันมากนัก แสดงให้เห็นว่าปัจจัยเหล่านี้มีความเกี่ยวข้องกัน แต่ก็ยังมีองค์ประกอบหรือปัจจัยอื่นที่อาจมีผลสำคัญเช่นกัน การรับรู้ข่าวสารในท้องถิ่น มีบทบาทในการสร้างความตระหนักรู้และกระตุ้นให้ประชาชนเข้าใจและเห็นคุณค่าของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล แต่อาจไม่ได้ส่งผลอย่างชัดเจนจนถึงขั้นเป็นปัจจัยหลักที่ทำให้บริการสาธารณะมีประสิทธิภาพ ซึ่งประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Bootnoi et al. (2020) อธิบายว่า เทคโนโลยีต้องเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการทำงานประจำของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นเหมือนการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการทำงานที่สำคัญ เป็นการเพิ่มภาระงานให้มากขึ้น การทำงานที่ต้องมีเทคโนโลยีเข้ามาควบคุมกลายเป็นสิ่งที่ยากลำบากในการทำงานมากยิ่งขึ้น จนอาจเป็นอุปสรรคที่สำคัญในการพัฒนาเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย



ภาพที่ 2 ประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะใหม่ที่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและความยั่งยืนขององค์กรปกครองท้องถิ่นในจังหวัดชลบุรี

สรุป

ประสิทธิผลการจัดบริการสาธารณะใหม่ที่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและความยั่งยืนขององค์กรปกครองท้องถิ่น เกิดความรวดเร็วและสะดวกสามารถให้บริการสาธารณะได้รวดเร็วขึ้น เช่น การบริการงานทะเบียนออนไลน์ และลดภาระค่าใช้จ่ายในการเดินทางของประชาชนการเข้าถึงที่เท่าเทียมมีการส่งเสริมให้ชุมชนและธุรกิจเข้าถึงอินเทอร์เน็ตเพื่อใช้บริการการบริหารจัดการเชิงรุกใช้ระบบข้อมูลดิจิทัลในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหาชุมชนได้รวดเร็วขึ้นความจำเป็นในการพัฒนากำลังคนให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง การบูรณาการข้อมูลที่ยังไม่เชื่อมโยงกันอย่างสมบูรณ์ และข้อจำกัดด้านงบประมาณในการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลในระยะยาว

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. เน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาบูรณาการ พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานข้อมูล เชื่อมโยงระบบบริการออนไลน์ และส่งเสริมทักษะดิจิทัลให้บุคลากร
2. พัฒนาแอปพลิเคชันหรือแพลตฟอร์มที่เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการบริการประชาชน
3. ส่งเสริมทักษะดิจิทัลให้บุคลากร ควบคู่กับการสร้างความยั่งยืนผ่านการจัดการสิ่งแวดล้อมและเปิดรับฟังความคิดเห็นประชาชน เพื่อยกระดับความพึงพอใจและประสิทธิภาพการบริหารจัดการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการบูรณาการเทคโนโลยี เช่น แอปพลิเคชัน ให้กับประชาชนให้ครอบคลุมทุกพื้นที่
2. ควรศึกษากระบวนการทำงานแบบเดิมไปสู่รูปแบบดิจิทัล ที่ลดขั้นตอนซับซ้อน

References

- Boonruang, S. (2003). *Public satisfaction with the services of Sunthornphu subdistrict municipality: A study focusing on revenue collection* (Research report). Burapha University.
- Bootnoi, N., Thipwiwatpotjana, S., & Khuma, K. (2020). The impact of digital transformation on local administrative organizations' public service development. *Local Administration Journal*, 13(4), 347–362. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/colakkujournals/article/view/246201>
- Boramanand, N. (2017). *Principles of administrative law concerning public services* (5th ed.). Winyuchon.

- Chimpoog, A., Klaitabtim, J., & Junnapiya, S. (2015). The people's opinion toward the public service of Plaibang subdistrict municipality, Bang Kruai district, Nonthaburi province. *Journal of Interdisciplinary Research: Graduate Studies*, 4(4).
<https://ssrn.com/abstract=3260988>, or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3260988>
- Clark, J. J. (1957). *Outline of local government of the United Kingdom*. Sir Issac.
- Digital Government Development Agency (Public Organization) (DGA). (2022). *(Draft) Digital government development plan of Thailand 2023–2027*. DGA. <https://www.dga.or.th/policy-standard/policy-regulation/dga-019/dga-027/dg-plan-2566-2570/>
- Jarerninprom. (2017). The creation of film for local administration organization development. *Academic Journal Bangkokthonburi University*, 6(2), 102–111. <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/bkkthon/article/view/106405>
- Kidkhamsuan, W., & Thongrueang, K. (2023). Government public services to society and people. *Journal of Management and Local Innovation*, 5(2), 392–405. <https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jmli/article/view/260879>
- Montagu, H. G. (1984). *Comparative local government*. William Brendon and Son.
- Phongrod, Y. (2017). People's opinions towards duties and roles of local administrative organization's main missions in providing public services in the area of Taphan Hin district, Phichit province. *Thai Interdisciplinary and Sustainability Review*, 6(1), 1–8. <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/JIRGS/article/view/229247>
- Puangngam, K. (2020). *Thai local government: Principles and new dimensions in the future* (10th ed.). Winyuchon.
- Sachchukorn, S. (2011). *Excellent service* (6th ed.) Saitharn.
- The Secretariat of the House of Representatives. (2012). *Decentralization and local government*. The Secretariat of the House of Representatives.