

แนวทางส่งเสริมการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลของเทศบาลตำบลในจังหวัดตาก
Proposed Guidelines for Promoting the Use of Digital Platforms
by Subdistrict Municipalities in Tak Province

ณรงค์ โฉมงาม¹,
พิชญ์ บุญนิยม² และ รัชฎากร วินิจกุล³
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร^{1,2,3}

Narong Chomgang¹
Phitsanu Boonniyom² and Russadakorn Vinijkul³
Kamphaeng Phet Rajabhat University^{1,2,3}

Corresponding Author, Email: samasiam1999@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่อการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลของเทศบาลตำบลในจังหวัดตาก 2) ศึกษาระดับการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลของเทศบาลตำบลในจังหวัดตาก และ 3) เสนอแนวทางส่งเสริมการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลของเทศบาลตำบลในจังหวัดตาก ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยการวิจัยเชิงปริมาณเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างข้าราชการการเมืองและข้าราชการประจำของเทศบาลตำบลในจังหวัดตาก จำนวน 165 คน ด้วยแบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่น 0.965 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 15 คน โดยใช้แบบสัมภาษณ์ และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า

1) ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่อการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลของเทศบาลตำบลในจังหวัดตาก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.21$, S.D. = 0.56)

2) ระดับการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลของเทศบาลตำบลในจังหวัดตาก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.21$, S.D. = 0.65)

3) แนวทางส่งเสริมการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัล ประกอบด้วย 5 แนวทางสำคัญ ได้แก่ การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัล การออกแบบและปรับปรุงระบบให้สอดคล้องกับการปฏิบัติ

* ได้รับบทความ: 7 กันยายน 2568; แก้ไขบทความ: 21 มิถุนายน 2569; ตอรับตีพิมพ์: 30 มิถุนายน 2569

งานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การกำหนดนโยบายและมาตรการสนับสนุนจากผู้บริหารพร้อมจัดทำคู่มือการใช้งาน การประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความตระหนักและทัศนคติที่ดีต่อการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัล และการจัดให้มีระบบติดตามและประเมินผลการใช้งานอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการบริหารงานและการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบล

คำสำคัญ: การใช้แพลตฟอร์มดิจิทัล; การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร; เทศบาลตำบล

Abstract

This research aimed to: (1) investigate information perception factors affecting the use of digital platforms among subdistrict municipalities in Tak Province; (2) examine the level of digital platform utilization among subdistrict municipalities in Tak Province; and (3) propose guidelines for promoting the use of digital platforms in subdistrict municipalities in Tak Province. A mixed-methods research design was employed. The quantitative phase collected data from 165 political officials and civil servants working in subdistrict municipalities in Tak Province using a questionnaire with a reliability coefficient of 0.965. The data were analyzed using frequency, percentage, mean, and standard deviation. The qualitative phase involved in-depth interviews with 15 key informants, and the data were analyzed through content analysis.

The findings revealed that:

1) the overall level of information perception factors influencing the use of digital platforms was high ($\bar{x} = 4.21$, S.D. = 0.56)

2) the overall level of digital platform utilization among subdistrict municipalities was also high ($\bar{x} = 4.21$, S.D. = 0.65)

3) the proposed guidelines for promoting digital platform utilization consisted of five key approaches: enhancing personnel competencies in digital platform usage; designing and improving digital platforms to better support local administrative operations; establishing management policies and support measures, including user manuals; promoting awareness and fostering positive attitudes toward digital platform adoption through public communication; and implementing continuous monitoring and

evaluation systems to improve the efficiency of digital platform utilization in local government administration and public service delivery.

Keywords: Digital Platform Utilization; Information Perception; Subdistrict Municipality

บทนำ

การรับรู้ (Perception) เป็นกระบวนการที่บุคคลคัดเลือก รวบรวม จัดระเบียบ และตีความข้อมูลที่ได้รับจากสิ่งแวดล้อม โดยอาศัยประสบการณ์เดิมเพื่อกำหนดความหมายและสร้างความเข้าใจต่อสิ่งที่เกี่ยวข้องกับตนเอง (สรวินทร์ เนื่องคำมา, 2558) กระบวนการดังกล่าวเป็นพื้นฐานสำคัญของการเรียนรู้และมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจและพฤติกรรมของบุคคล เนื่องจากมนุษย์รับข้อมูลผ่านประสาทสัมผัสแล้วนำข้อมูลเหล่านั้นมาประมวลผลร่วมกับความรู้ ความเชื่อ และประสบการณ์ที่ผ่านมา ดังนั้น แม้บุคคลจะได้รับข้อมูลข่าวสารเดียวกัน แต่อาจมีการรับรู้และตอบสนองแตกต่างกันได้ ทั้งนี้ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ประกอบด้วยค่านิยม ทศนคติ บุคลิกภาพ แรงจูงใจ ความสนใจ ประสบการณ์ และความคาดหวังของแต่ละบุคคล (ณัฐพันธ์ เขจรนันทน์, 2551 : 57) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้บุคลากรเกิดความรู้ ความเข้าใจ และยอมรับการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีและแพลตฟอร์มดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ

ภายใต้นโยบายประเทศไทย 4.0 รัฐบาลให้ความสำคัญกับการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจและระบบบริหารประเทศจากรูปแบบที่พึ่งพาแรงงานและทรัพยากรไปสู่ระบบที่ขับเคลื่อนด้วยองค์ความรู้ เทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม โดยมุ่งสร้างมูลค่าเพิ่มผ่านการวิจัยและพัฒนา ตลอดจนส่งเสริมการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล อินเทอร์เน็ตของสรรพสิ่ง (Internet of Things: IoT) และปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและสนับสนุนการพัฒนาประเทศอย่างมั่นคงและยั่งยืน (สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก, 2560; สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560) การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องปรับกระบวนการบริหารงานและการให้บริการประชาชนให้สอดคล้องกับบริบทของสังคมดิจิทัล

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) หรือ DGA ซึ่งจัดตั้งขึ้นใน พ.ศ. 2561 มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมและสนับสนุนการยกระดับหน่วยงานภาครัฐไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยมุ่งพัฒนาศักยภาพของหน่วยงานและบุคลากรภาครัฐให้สามารถบริหารจัดการข้อมูล ดำเนินงาน และให้บริการประชาชนผ่านระบบดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานของรัฐจัดทำและเชื่อมโยงข้อมูลตลอดจนพัฒนาการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลอย่างเป็นระบบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารราชการ

และอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2562)

ในระดับท้องถิ่น DGA ได้ดำเนินโครงการ “ท้องถิ่นดิจิทัล” เพื่อส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำเทคโนโลยีและแพลตฟอร์มดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการและให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยจัดเตรียมระบบดิจิทัลที่สำคัญ ได้แก่ 1) ระบบบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) 2) ระบบการขออนุญาตก่อสร้าง 3) ระบบออกหนังสือรับรองการแจ้ง 4) ระบบชำระค่าธรรมเนียมขยะและบำบัดน้ำเสีย และ 5) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบเหล่านี้มีเป้าหมายเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน เพิ่มความถูกต้องและโปร่งใสในการบริหารงาน ตลอดจนยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนให้สอดคล้องกับมาตรฐานรัฐบาลดิจิทัล (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2563)

การนำแพลตฟอร์มดิจิทัลมาใช้อย่างสอดคล้องกับแนวทางการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment: LPA) ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ซึ่งกำหนดการประเมินออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) การบริหารจัดการ 2) การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา 3) การบริหารงานการเงินและการคลัง 4) การบริการสาธารณะ และ 5) ธรรมาภิบาล (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2561, น. 3) อย่างไรก็ตาม ผลการประเมินสะท้อนให้เห็นว่า ด้านการบริหารจัดการยังจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการนำเครื่องมือและระบบสารสนเทศมาใช้สนับสนุนการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น การจัดทำฐานข้อมูล การบริหารจัดการข้อร้องเรียน การควบคุมภายใน และการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2561 : 6)

แม้แพลตฟอร์มดิจิทัลจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานและการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ความสำเร็จของการนำแพลตฟอร์มไปใช้มิได้ขึ้นอยู่กับความพร้อมของเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว หากยังขึ้นอยู่กับความรู้ข้อมูลข่าวสารของบุคลากร ได้แก่ การได้รับรู้ข้อมูลที่ถูกต้องและเพียงพอ ความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์และประโยชน์ของระบบ ความเชื่อมั่นต่อเทคโนโลยี ทักษะการต่อการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนการสนับสนุนจากผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หากบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจหรือไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง อาจก่อให้เกิดความไม่มั่นใจ การต่อต้านการเปลี่ยนแปลง หรือการใช้ระบบได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ ส่งผลให้การลงทุนและการพัฒนาระบบดิจิทัลไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

เทศบาลตำบลในจังหวัดตากเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทสำคัญในการจัดบริการสาธารณะและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม เทศบาลตำบลบางแห่งได้นำแพลตฟอร์มดิจิทัลของ DGA มาใช้สนับสนุนการบริหารงานและการให้บริการประชาชน อย่างไรก็ตาม เทศบาลแต่ละแห่งมีบริบทความพร้อมของบุคลากร โครงสร้างพื้นฐาน และระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน จึงอาจส่งผลให้ระดับและประสิทธิภาพการใช้งานแพลตฟอร์มดิจิทัลแตกต่างกันไป อีกทั้งยังขาดข้อมูลเชิงประจักษ์ที่แสดงให้เห็น

อย่างชัดเจนว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารมีความเกี่ยวข้องกับการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลของบุคลากรเทศบาลตำบลในจังหวัดตากอย่างไร และควรมีแนวทางส่งเสริมการใช้งานในลักษณะใดจึงจะเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารและระดับการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลของเทศบาลตำบลในจังหวัดตาก รวมทั้งศึกษาแนวทางส่งเสริมการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลให้เกิดประสิทธิผล ผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบาย พัฒนาศักยภาพบุคลากร ปรับปรุงระบบและกระบวนการสื่อสาร ตลอดจนสร้างแรงจูงใจในการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลอย่างเหมาะสม อันจะนำไปสู่การยกระดับประสิทธิภาพการบริหารงาน การให้บริการประชาชน และการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลอย่างเป็นรูปธรรมและยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลของเทศบาลตำบลในจังหวัดตาก
2. เพื่อศึกษาระดับการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลของเทศบาลตำบลในจังหวัดตาก
3. เพื่อศึกษาแนวทางการส่งเสริมการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลของเทศบาลตำบลในจังหวัดตาก

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อศึกษาแนวทางส่งเสริมการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลของเทศบาลตำบลในจังหวัดตาก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ข้าราชการการเมืองและข้าราชการประจำของเทศบาลตำบลในจังหวัดตาก จำนวน 558 คน

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ จำนวน 165 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยอ้างอิงตารางของ Krejcie and Morgan ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ จำนวน 15 คน คัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากผู้ที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลของเทศบาลตำบล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1. แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่อการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัล

ตอนที่ 3 การใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลของเทศบาลตำบลในจังหวัดตาก

2. แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) ใช้สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับแนวทางส่งเสริมการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัล

เครื่องมือวิจัยผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญ และทดลองใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.965

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 165 คน และเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 15 คน โดยดำเนินการภายหลังได้รับอนุญาตจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลเชิงปริมาณวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอผลในลักษณะพรรณนาความ

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่อการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลของเทศบาลตำบลในจังหวัดตาก

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่อการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลของเทศบาลตำบลในจังหวัดตาก

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	$\bar{x}$	ระดับ
1. ด้านค่านิยม	4.30	มาก
2. ด้านทัศนคติ	4.25	มาก
3. ด้านความคาดหวัง	4.22	มาก

4. ด้านบุคลิกภาพ	4.21	มาก
5. ด้านการตั้งใจ	4.20	มาก
6. ด้านประสบการณ์	4.13	มาก
7. ด้านความสนใจ	4.12	มาก
รวม	4.21	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่อการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลของเทศบาลตำบลในจังหวัดตาก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.21$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านค่านิยมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.30$) รองลงมา ได้แก่ ด้านทัศนคติ ($\bar{x} = 4.25$) ด้านความคาดหวัง ($\bar{x} = 4.22$) ด้านบุคลิกภาพ ($\bar{x} = 4.21$) ด้านการตั้งใจ ($\bar{x} = 4.20$) ด้านประสบการณ์ ($\bar{x} = 4.13$) และด้านความสนใจมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{x} = 4.12$) โดยทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

2. การใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลของเทศบาลตำบลในจังหวัดตาก

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและระดับการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลของเทศบาลตำบลในจังหวัดตาก

การใช้แพลตฟอร์มดิจิทัล	$\bar{x}$	ระดับ
1. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	4.37	มาก
2. ระบบออกหนังสือรับรองการแจ้งฯ	4.20	มาก
3. ระบบบริหารจัดการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (OSS)	4.19	มาก
4. ระบบชำระค่าธรรมเนียมขยะ	4.18	มาก
5. ระบบขออนุญาตก่อสร้าง	4.15	มาก
รวม	4.21	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า การใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลของเทศบาลตำบลในจังหวัดตาก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.21$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.37$) รองลงมา ได้แก่ ระบบออกหนังสือรับรองการแจ้งฯ ($\bar{x} = 4.20$) ระบบบริหารจัดการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (OSS) ($\bar{x} = 4.19$) ระบบชำระค่าธรรมเนียมขยะ ($\bar{x} = 4.18$) และระบบขออนุญาตก่อสร้างมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{x} = 4.15$) โดยทุกแพลตฟอร์มมีระดับการใช้งานอยู่ในระดับมาก

อภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง แนวทางส่งเสริมการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลของเทศบาลตำบลในจังหวัดตาก มีประเด็นสำคัญที่ควรอภิปรายตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่อการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลของเทศบาลตำบลในจังหวัดตาก

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่อการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลของเทศบาลตำบลในจังหวัดตาก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.21$) แสดงให้เห็นว่าบุคลากรและผู้รับบริการมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลในระดับที่เอื้อต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้อาจเป็นผลจากการผลักดันนโยบายรัฐบาลดิจิทัล การสนับสนุนของผู้บริหาร และการประชาสัมพันธ์การใช้แพลตฟอร์มอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้บุคลากรเกิดความเข้าใจและยอมรับการเปลี่ยนแปลงสู่การปฏิบัติงานในรูปแบบดิจิทัล

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านค่านิยม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.30$) สะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรและประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อประโยชน์ของแพลตฟอร์มดิจิทัล และมองว่าการนำเทคโนโลยีมาใช้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ลดขั้นตอนการให้บริการ และยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน ความเชื่อดังกล่าวส่งผลให้เกิดค่านิยมเชิงบวกต่อการใช้เทคโนโลยีในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ซียวงค์ ชวนะรักษ์ (2549) ที่อธิบายว่าค่านิยมเป็นกลไกสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมของบุคลากรให้ปฏิบัติงานไปในทิศทางเดียวกัน และยังสอดคล้องกับ สมยศ นาวิการ (2548) ที่กล่าวว่าค่านิยมขององค์กรเป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาองค์กร โดยผู้บริหารมีบทบาทในการสร้างและผลักดันค่านิยมให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม

ในทางตรงกันข้าม ด้านความสนใจ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{x} = 4.12$) แม้ว่าจะยังอยู่ในระดับมาก แต่สะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรและประชาชนบางส่วนยังขาดแรงจูงใจในการเรียนรู้หรือทดลองใช้แพลตฟอร์มดิจิทัล ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการขาดความรู้ ความเข้าใจ หรือประสบการณ์ในการใช้งาน ส่งผลให้ยังไม่เห็นประโยชน์ของระบบอย่างชัดเจน ผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Dewey (1959) ที่อธิบายว่าความสนใจเกิดจากประสบการณ์และความพึงพอใจของผู้เรียนรู้ และสอดคล้องกับ Good (1973) ที่เห็นว่าความสนใจของบุคคลได้รับอิทธิพลจากประสบการณ์เดิม ดังนั้น หากหน่วยงานสามารถสร้างประสบการณ์การใช้งานที่ดี ควบคู่กับการประชาสัมพันธ์และการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง จะช่วยส่งเสริมให้บุคลากรและประชาชนเกิดความสนใจและยอมรับการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลมากยิ่งขึ้น

2. การใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลของเทศบาลตำบลในจังหวัดตาก

เมื่อพิจารณาระดับการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลของเทศบาลตำบลในจังหวัดตาก พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.21$) แสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลสามารถนำแพลตฟอร์มดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานและการให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลจากการดำเนินนโยบาย

รัฐบาลดิจิทัลและการสนับสนุนของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (DGA) ที่ผลักดันให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานสู่ระบบดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.37$) เนื่องจากเป็นระบบที่ใช้ในการปฏิบัติงานประจำของบุคลากร สามารถลดขั้นตอนการดำเนินงาน เพิ่มความรวดเร็วในการรับ-ส่งหนังสือราชการ ติดตามสถานะงานได้อย่างเป็นระบบ ลดการใช้เอกสาร และเพิ่มความโปร่งใสในการบริหารงาน ผลการวิจัยสอดคล้องกับ มติชน รูปร่างทิพย์ และคณะ (2567) ที่พบว่า การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐ ลดระยะเวลาการดำเนินงาน และสนับสนุนการพัฒนาองค์กรสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล อีกทั้งยังสอดคล้องกับ ปริญญา พันสอน และกฤษฎา ประชุมราศ (2567) ที่ชี้ให้เห็นว่าการยอมรับเทคโนโลยีและการสนับสนุนจากผู้บริหารเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคลากรนำแพลตฟอร์มดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

อย่างไรก็ตาม ระบบขออนุญาตก่อสร้าง มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{x} = 4.15$) แม้ว่าจะยังอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากระบบดังกล่าวมีความซับซ้อน ต้องใช้ข้อมูลและเอกสารประกอบจำนวนมาก รวมทั้งผู้ใช้งานส่วนใหญ่เป็นประชาชนภายนอกองค์กร ซึ่งมีระดับทักษะด้านดิจิทัลแตกต่างกัน จึงทำให้การใช้งานยังไม่แพร่หลายเท่าระบบที่ใช้ภายในองค์กร ผลการวิจัยสอดคล้องกับ มติชน รูปร่างทิพย์ และคณะ (2567) ที่พบว่าข้อจำกัดด้านทักษะดิจิทัลและระบบงานที่ยังไม่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลได้อย่างสมบูรณ์เป็นอุปสรรคสำคัญต่อการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยแตกต่างจาก ปริญญา พันสอน และกฤษฎา ประชุมราศ (2567) และ ธนัท สมณคุปต์ (2566) ที่พบว่าหากระบบมีความง่ายต่อการใช้งาน มีข้อมูลครบถ้วน และได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร จะส่งผลให้ประชาชนและบุคลากรเกิดการยอมรับและใช้งานแพลตฟอร์มดิจิทัลเพิ่มขึ้น

จากผลการวิจัยทั้งสองประเด็นข้างต้น สะท้อนให้เห็นว่า การรับรู้ข้อมูลข่าวสารและการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลมีความเชื่อมโยงกันอย่างใกล้ชิด กล่าวคือ เมื่อบุคลากรและประชาชนมีการรับรู้ที่ถูกต้อง มีค่านิยมเชิงบวก และมีความเชื่อมั่นต่อระบบ ย่อมส่งผลให้เกิดการยอมรับและนำแพลตฟอร์มดิจิทัลไปใช้ในการปฏิบัติงานมากขึ้น ในทางกลับกัน หากผู้ใช้งานยังขาดความรู้ ความเข้าใจ หรือทักษะด้านดิจิทัล แม้หน่วยงานจะมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ก็อาจไม่สามารถใช้ประโยชน์จากระบบได้อย่างเต็มศักยภาพ ดังนั้น การพัฒนาทักษะดิจิทัล การสร้างการรับรู้ที่ถูกต้อง และการสนับสนุนจากผู้บริหาร จึงเป็นกลไกสำคัญที่จะช่วยยกระดับการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลของเทศบาลตำบล และนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานและการให้บริการประชาชนได้อย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 เทศบาลตำบลควรส่งเสริมการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแพลตฟอร์มดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง โดยใช้ช่องทางประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ หน่วยงาน สื่อสังคมออนไลน์ และกิจกรรมอบรม เพื่อสร้างความเข้าใจและความเชื่อมั่นแก่บุคลากรและประชาชน

1.2 ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรส่งเสริมการสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล พร้อมทั้งสนับสนุนการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถนำแพลตฟอร์มดิจิทัลไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 ควรพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน โดยเฉพาะระบบขออนุญาตก่อสร้าง ให้มีขั้นตอนการใช้งานที่ง่าย ลดความซับซ้อน มีคู่มือหรือสื่อแนะนำการใช้งานที่เข้าใจง่าย และมีระบบให้คำปรึกษาหรือช่วยเหลือผู้ใช้งาน เพื่อเพิ่มการเข้าถึงและการยอมรับของประชาชน

1.4 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงานให้มีความครบถ้วน ถูกต้อง และปลอดภัย เพื่อสนับสนุนการให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

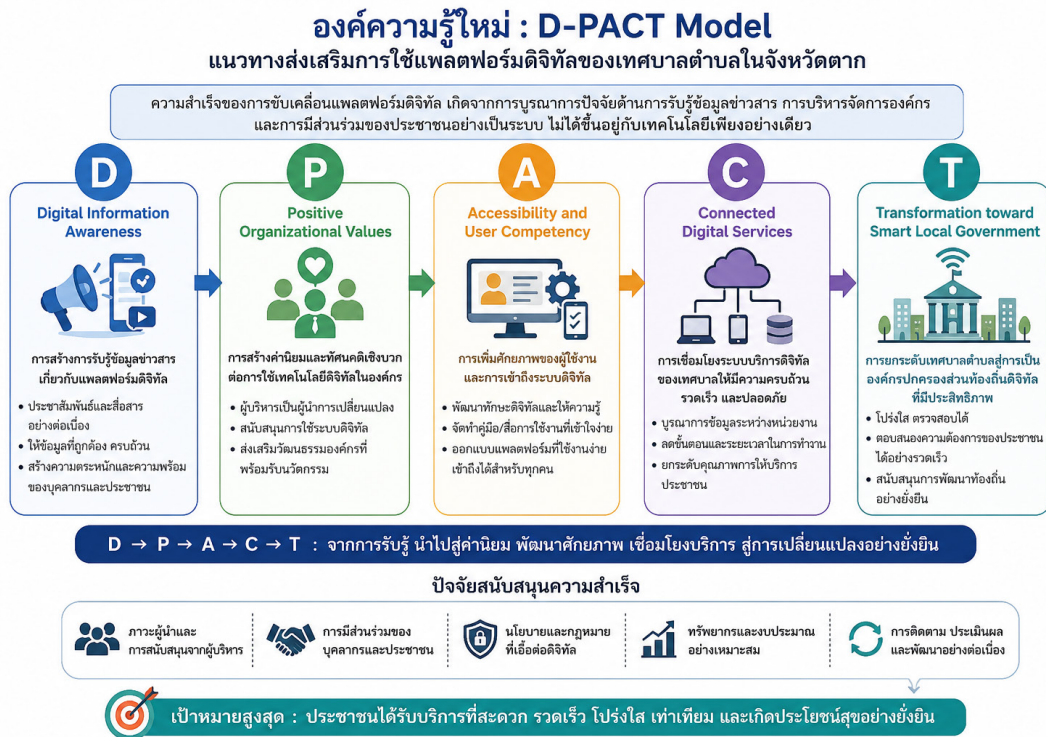
2.1 ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้สถิติขั้นสูง เช่น การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) หรือการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของตัวแปรได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2.2 ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่น เช่น เทศบาลเมือง เทศบาลนคร และองค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งเปรียบเทียบผลการศึกษาในแต่ละพื้นที่ เพื่อให้ได้ข้อค้นพบที่สามารถประยุกต์ใช้ได้ในวงกว้าง

2.3 ควรศึกษามุมมองของประชาชนผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพ ความพึงพอใจ และประสบการณ์การใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมทั้งมิติของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

2.4 ควรดำเนินการวิจัยเชิงปฏิบัติการหรือการวิจัยและพัฒนา (Research and Development: R&D) เพื่อพัฒนาแนวทางหรือรูปแบบการส่งเสริมการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประเมินผลการนำไปใช้จริงในพื้นที่

องค์ความรู้ใหม่



ภาพที่ 1 D-PACT Model

กระบวนการส่งเสริมการใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลของเทศบาลตำบลอย่างเป็นระบบ โดยเริ่มจาก D : Digital Information Awareness การสร้างการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแพลตฟอร์มดิจิทัล พัฒนาไปสู่ P : Positive Organizational Values การสร้างค่านิยมและทัศนคติเชิงบวกต่อการใช้เทคโนโลยี ต่อด้วย A : Accessibility and User Competency การส่งเสริมการเข้าถึงและพัฒนาศักยภาพผู้ใช้งาน เชื่อมโยงสู่ C : Connected Digital Services การบูรณาการบริการดิจิทัลของเทศบาล และนำไปสู่ T : Transformation toward Smart Local Government การเปลี่ยนผ่านสู่เทศบาลดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างยั่งยืน ทั้งนี้ กระบวนการทั้งหมดได้รับการสนับสนุนจากภาวะผู้นำ การมีส่วนร่วม นโยบาย ทรัพยากร และการติดตามประเมินผล ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนการดำเนินงานให้บรรลุผลอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2561). คู่มือการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (LPA) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561. <https://www.dla.go.th>
- ชัยวงศ์ ชวนะรักษ์. (2549). ค่านิยมในองค์กรและการปฏิบัติงาน. วารสารบริหารทรัพยากรมนุษย์, 12(3), 45-58.
- ธันท์ สมณคุปต์. (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลของประชาชน. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์, 21(1), 99-115.
- ปริญญญา พันสอน, & ฤชดา ประชุมราศ. (2567). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ. วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการ, 19(1), 33-49.
- พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496. (2496). ราชกิจจานุเบกษา. <https://www.ratchakitcha.soc.go.th>
- มติชน รุทบิทธิ, พงนา ปิ่นทอง และ สมชาย ใจดี. (2567). การพัฒนาเมืองอัจฉริยะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล. วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 19(4), 89-101.
- ศารินาฏ เกตวัลท์, และคณะ. (2554). ความสนใจของผู้เรียนและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง. วารสารวิจัยและพัฒนา, 7(2), 55-70.
- สมยศ นาวิการ. (2548). ค่านิยมและแนวทางการพัฒนาองค์กร. วารสารบริหารการเปลี่ยนแปลง, 8(2), 23-34.
- สำนักงานคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก. (2560). Thailand 4.0. <https://www.eeco.or.th/>
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2562). พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ.2562. <https://www.dga.or.th/policy-standard/policy-regulation/dga-dg-256/dga-046/>
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2563). แนวทางการส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่การเป็นท้องถิ่นดิจิทัล. <https://www.dga.or.th>
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). รายงานการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม. สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สิริพร ลากพณิชกุล. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสนใจในการเรียนรู้. วารสารศึกษาศาสตร์, 12(1), 11-25.