ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชน ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

นายอภิวุฒิ วราธนากร

วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พ.ศ. 2568

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชน ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

นายอภิวุฒิ วราธนากร

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
พ.ศ. 2568
สงวนลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



ใบอนุมัติวิทยานิพนธ์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการได้พิจารณาวิทยานิพนธ์ของ นายอภิวุฒิ วราธนากร แล้ว
เห็นสมควรเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

_____ ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ เมยไธสง)

_____ กรรมการ _____ กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิสิงห์) (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคณาภูมิ)

_____ กรรมการ _____ กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร) (รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ)

มหาวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

_____ _____
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชาคร คัยนันทน์) (รองศาสตราจารย์ ดร.กฤษกนก ดวงชาทม)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
วันที่.....เดือน.....ปี.....

ชื่อเรื่อง : ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชน ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
ผู้วิจัย : นายอภิวุฒิ วราธนากร
ปริญญา : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร
รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ
ปีการศึกษา : 2568

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองมหาสารคาม โดยมุ่งเน้นศึกษาปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ, ปัจจัยด้านองค์กร, ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถและทักษะของบุคคล, ปัจจัยด้านงบประมาณ และปัจจัยด้านความปลอดภัยของข้อมูล กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 396 คน โดยการใช้สูตรของทาโร ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความถี่ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า (1) ระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ระดับมากที่สุด (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถและทักษะของบุคคล ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านงบประมาณ และปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีขององค์กร โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .966 สามารถร่วมกันอธิบายตัวผันแปร ได้ร้อยละ 93.40 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ ปัจจัยด้านความรู้และทักษะของบุคคล (β = .317), ความสามารถของบุคลากรมีผลต่อคุณภาพการให้บริการ โดยเทศบาลควรพัฒนาศักยภาพบุคลากรผ่านการอบรม ปัจจัยด้านองค์กร (β = .274), โครงสร้างการบริหารและระบบสนับสนุนมีผลต่อความรวดเร็วและความโปร่งใสของการให้บริการ ปัจจัยด้านงบประมาณ (β = .252), การจัดสรรงบประมาณเพิ่มด้านเทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐานช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน และปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยี (β = .246), ระบบที่เสถียรและมีประสิทธิภาพช่วยให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้ง่ายขึ้น และ (3) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ควรมีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร การตั้งมาตรฐานการบริการ มีการติดตามและประเมินผล การเปิดรับข้อเสนอแนะทั้งเจ้าหน้าที่

และประชาชนผู้มาใช้บริการ และการสร้างวัฒนธรรมการบริการ หากดำเนินการตามแนวทางเหล่านี้อย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ เสริมสร้างความแข็งแกร่งของเทศบาลเมืองมหาสารคาม และเพิ่มขีดความสามารถในระยะยาว

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, เทคโนโลยีสารสนเทศ, เทศบาลเมืองมหาสารคาม, โครงสร้างพื้นฐาน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY

_____อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

Title : Factors Affecting Satisfaction in Using Information Technology in Public Services in Mahasarakham Municipality, Talat Subdistrict, Mueang District, Mahasarakham Province

Author : Mr. Apiwut Warathanakorn

Degree : Master of Public Administration (Public Administration)
Rajabhat Maha SaraKham University

Advisor : Associate Professor Dr. Saovalak Kosonkittiumporn
Associate Professor Dr. Yupaporn Yupas

Year : 2025

ABSTRACT

The purpose of this study was to Study the factors affecting people's satisfaction in using information technology in Maha Sarakham Municipality. The study focuses on factors related to information technology infrastructure, organizational factors, personal knowledge and skills, budget factors, and data security factors. The sample group is 396 people in Maha Sarakham Municipality using Taro Yamane's formula. The research instruments are questionnaires. The statistics used for data analysis are percentage, mean, frequency, standard deviation, and multiple linear regression analysis.

The research results were as follow: (1) the level of information technology usage in public services in Mahasarakham Municipality, Talat Subdistrict, Mueang District, Mahasarakham Province was rated at the highest level, (2) Factors affecting satisfaction with information technology usage in public services in Mahasarakham Municipality, Talat Subdistrict, Mueang District, Mahasarakham Province included personal knowledge, skills, organizational factors, budget factors, and organizational technology infrastructure factors. The correlation coefficient was 0.966 and descriptive variation was 93.40 percentage singificantly at .05 level. The four key factors are as follows. Individual Knowledge and Skills (β = .317), The competence of personnel affects the quality of service delivery. Therefore, the municipality should enhance staff potential through training programs. Organizational Factors (β = .274), Administrative structure and support systems influence the efficiency and transparency of public services. Budget (β = .252), Increased budget allocation for technology and infrastructure enhances operational efficiency. Technological Infrastructure (β = .246), A stable and efficient system improves public access to services, And (3) Guidelines for developing the quality of information technology use in MahaSarakham City Municipality, Talat Subdistrict, Mueang District, MahaSarakham Province should cover personnel training and development, setting service standards, monitoring and evaluation, listening to opinions from both officials and citizens who use the service, and creating a

service culture. If implemented effectively, it will increase the satisfaction of service recipients, make MahaSarakham City Municipality stronger, and increase its service potential in the long term.

Keywords: Satisfaction, Information Technology, Mahasarakham Municipality, Infrastructure

_____Major Advisor

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก รองศาสตราจารย์ ดร. ยุภาพร ยุภาศ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม รองศาสตราจารย์ ดร.สุเทพ เมยไธสง ประธานสอบวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคณาภูมิ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำ ข้อคิดเห็น ผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณ นายบุณยฤทธิ์ มิทราวงศ์, ดร.หงษ์สา ดวงจันทร์โชติ และนายยงยุทธ พลบำรุง ผู้เชี่ยวชาญ ที่กรุณาตรวจสอบ ปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ และให้คำแนะนำในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย นายกเทศมนตรีเมืองมหาสารคาม ที่ให้ความอนุเคราะห์อำนวยความสะดวกแก่ผู้วิจัยและประชาชนในเขตเทศบาลเมืองที่ ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามการวิจัยเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ บุพการี ญาติ พี่ น้อง และครอบครัวทุกท่าน ที่คอยเป็นกำลังใจและสนับสนุนการเรียนรู้ของข้าพเจ้ามาโดยตลอด รวมถึงให้คำแนะนำในด้านต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานวิจัย จนสามารถทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี คุณค่าและประโยชน์จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา-มารดา ตลอดจนบูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านที่ได้เลี้ยงดู อบรมสั่งสอน และประสิทธิ์ประสาทวิชาให้กับข้าพเจ้า ซึ่งล้วนเป็นรากฐานสำคัญที่นำพาให้ข้าพเจ้าประสบความสำเร็จทั้งในด้านการศึกษา หน้าที่การงาน และการดำเนินชีวิตในปัจจุบัน

นายอภิวุฒิ วราธนากร

สารบัญ

หัวเรื่อง **หน้า**

บทคัดย่อ ..... ก
ABSTRACT ..... ค
กิตติกรรมประกาศ ..... จ
สารบัญ ..... ฉ
สารบัญตาราง ..... ซ
สารบัญภาพ ..... ญ
บทที่ 1 บทนำ 1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา 1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย 4
1.3 สมมุติฐานการวิจัย 4
1.4 ขอบเขตของการวิจัย 4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ 5
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 8
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม 9
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ 9
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ 17
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสารทางดิจิทัล 24
2.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชน 26
2.5 ความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชน 36
2.6 บริบททั่วไปของเทศบาลเมืองมหาสารคาม 43
2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 55
2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย 59
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 60
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 60
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย 61
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 61
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล 65
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล 65
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย 66

หัวเรื่อง **หน้า**

บทที่ 4 ผลการวิจัย 67
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิจัย 67
4.2 ลำดับการนำเสนอผลการวิจัย 68
4.3 ผลการวิจัย 68
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 91
5.1 สรุป 91
5.2 อภิปรายผล 97
5.3 ข้อเสนอแนะ 101
บรรณานุกรม 103
ภาคผนวก 110
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย 111
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์การวิจัย 120
ภาคผนวก ค ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย 125
ภาคผนวก ง ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย 128
ภาคผนวก จ ภาพประกอบการทำวิจัย 131
ภาคผนวก ฉ ตัวอย่างหนังสือขอความอนุเคราะห์ 136
การเผยแพร่ผลงานวิจัย 141
ประวัติผู้วิจัย 142

สารบัญตาราง

ตารางที่ **หน้า**

2.1 ทักษะและความรู้ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 11
2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร (เทศบาลเมืองมหาสารคาม) 46
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 68
4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน 70
4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 71
4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา 72
4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอในการบริการ 73
4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า 74
4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 75
4.8 ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ (r) ระหว่างตัวแปรอิสระ 5 ตัวแปร 77
4.9 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอย 78
4.10 การวิเคราะห์ผลจากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัยส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 78
4.11 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณของตัวแปรเพื่อพยากรณ์ปัจจัยส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 79
4.12 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 80

ตารางที่ **หน้า**

ค.1 ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย 126
ง.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย 129

สารบัญภาพ

ภาพที่ **หน้า**

2.1 กระบวนการจัดการ 16
2.2 องค์ประกอบการสื่อสารแบบ Lifestyle Media 25
2.3 การวัดความพึงพอใจในบริการ 40
2.4 วิธีการวัดความพึงพอใจ 41
2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย 59
จ.1 สัมภาษณ์เชิงลึก นายพลวัฒน์ เทพบุรี ตำแหน่ง ผู้ช่วยนักวิชาการคอมพิวเตอร์ 132
จ.2 สัมภาษณ์เชิงลึก นายสันต์ เจริญบุญ ตำแหน่ง พนักงานทั่วไป 132
จ.3 สัมภาษณ์เชิงลึก นางสาวกัญญ์ณพัชญ์ เหล่าสียงค์ ตำแหน่ง นักวิชาการสุขาภิบาล 133
จ.4 สัมภาษณ์เชิงลึก นายอนุสรณ์ เดชบุรัมย์ ตำแหน่ง วิศวกรโยธาชำนาญการ 133
จ.5 สัมภาษณ์เชิงลึก นางสาวเบญจวรรณ ไชยชาติ ประชาชนผู้มารับบริการ 134
จ.6 สัมภาษณ์เชิงลึก นางสาวรัชนีกร การมิ่ง ประชาชนผู้มารับบริการ 134
จ.7 สัมภาษณ์เชิงลึก นางสาวนันท์นภัส นนทะคำจันทร์ ประชาชนผู้มารับบริการ 135
จ.8 สัมภาษณ์เชิงลึก นายวรโชค ไชยโสดา ประชาชนผู้มารับบริการ 135

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบัน เทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญในการบริการสาธารณะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงานภาครัฐ องค์กร และภาคเอกชน เทคโนโลยีได้เปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตของผู้คนทำให้การดำเนินงานรวดเร็ว แม่นยำ และโปร่งใสมากขึ้น การพัฒนาอย่างต่อเนื่องของเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลให้มีระบบการจัดการที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ ประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกได้บูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศกับภาครัฐและเอกชนเพื่อสร้างโครงสร้างพื้นฐานด้านข้อมูลที่สามารถรองรับบริการที่ครอบคลุม ระบบสารสนเทศที่ดีช่วยให้องค์กรบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลดข้อผิดพลาด และเพิ่มความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อจัดการและให้บริการสาธารณะสามารถปรับปรุงคุณภาพงาน ลดต้นทุน และสร้างระบบที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบช่วยให้ตัดสินใจได้แม่นยำยิ่งขึ้นและเปิดโอกาสให้มีแนวคิดใหม่ ๆ สำหรับการพัฒนานโยบายและโซลูชัน (พีรภัฒน์ ระรื่นรมย์, 2561)

การบริหารราชการทุกระดับต้องอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศและเทคโนโลยีสมัยใหม่เป็นอย่างมากเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด รวมถึงการปรับปรุงความสามารถในการจัดการภายในขององค์กรให้อยู่ในระดับที่สูงขึ้นและมีมาตรฐานมากขึ้น อย่างไรก็ตามปัญหาปัจจุบันในระบบราชการของไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เน้นย้ำถึงความท้าทายที่สำคัญในการจัดการข้อมูลและการใช้ไอที ความท้าทายเหล่านี้เกิดจากการขาดความรู้และทักษะของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งผลให้มีการใช้ไอทีอย่างไม่มีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังขาดแคลนเทคโนโลยีเพื่อการบริหารจัดการมาตรฐานและคุณภาพไอทีในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกันและงบประมาณไม่เพียงพอสำหรับการสนับสนุนทางเทคโนโลยีสมัยใหม่ ปัจจัยเหล่านี้รวมกันเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาท้องถิ่นและสร้างความไร้ประสิทธิภาพในการบริหารระบบราชการ ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขาดการบริหารจัดการที่เป็นระบบสิ่งสำคัญที่สุดคือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการกระจายอำนาจโดยโอนภารกิจจากรัฐบาลกลาง ปัจจุบันมีอำนาจหน้าที่บริหารจัดการกิจการท้องถิ่นและส่งเสริมการพัฒนาท้องถิ่น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพึ่งพาไอทีในการดำเนินงานต่าง ๆ (เสกสรรค์ คงชวัน, 2556)

ปัจจุบันเทศบาลมหาสารคามได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและการบริการสาธารณะ ทั้งด้านการแพทย์ ด้านสาธารณสุข ด้านการศึกษา และด้านการสื่อสารภายในองค์กร อย่างไรก็ตามเนื่องจากหน่วยงานในสังกัดเทศบาลมหาสารคาม แต่ละที่มีสภาพแวดล้อมทางโครงสร้างพื้นฐานที่แตกต่างกันและบุคลากรยังขาดความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลให้การพัฒนาไม่มีทิศทาง ขาดแผนปฏิบัติการและเป้าหมายที่ชัดเจนส่งผลให้ไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ทำให้เกิดปัญหาในการประสานงานการบริการสาธารณะในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามจากการสำรวจความพึงพอใจประชาชนในเขตเทศบาลมหาสารคาม ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงาน

ของเทศบาลเมืองมหาสารคามในภาพรวม อยู่ในระดับพอใจ สำรวจจากประชาชนที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 465 คน อยู่ในระดับพอใจ (ร้อยละ 68.32) รองลงมาอยู่ในระดับพอใจมาก (ร้อยละ 22.78) และอยู่ในระดับไม่พอใจ (ร้อยละ 8.90) ดังนั้นแบบสำรวจนี้จึงมีความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของเทศบาลมหาสารคาม และพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในชุมชน (รายงานแสดงผลการดำเนินงานตามนโยบายนายกเทศมนตรี ปีงบประมาณ 2565)

เทศบาลเมืองมหาสารคาม ได้มีการกำหนดแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พ.ศ. 2566-2570 “ท้องถิ่นดิจิตอล” หมายความว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานของภาครัฐและใช้ในการบริการประชาชน ได้เสนอแนวทางการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการและการปรับเปลี่ยนข้อมูลของภาครัฐให้เป็นระบบที่มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกันอย่างปลอดภัยและมีความเป็นธรรมที่สูงขึ้น โดยมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนและการเปิดเผยข้อมูลของภาครัฐต่อสาธารณชนรัฐบาลได้รับความรับผิดชอบที่สูงขึ้นในการส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีซึ่งมีผลต่อมิติการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยการพัฒนาระบบราชการให้ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี เพื่อยกระดับภาครัฐให้เป็นรัฐบาลดิจิทัล ผ่านกลไกกฎหมายและแผนระดับชาติที่สำคัญการจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของเทศบาลเมืองมหาสารคาม พ.ศ. 2566-2570 ได้ทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มสำคัญของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลและเทคโนโลยีดิจิทัลในปัจจุบัน กรอบแนวคิดที่เหมาะสมเพื่อพัฒนาสู่ท้องถิ่นดิจิทัล การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในส่วนราชการส่วนกลาง ภูมิภาคและในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อีกทั้งพิจารณาความเชื่อมโยงกับนโยบายแผนยุทธศาสตร์ที่สำคัญของทั้งในประเทศและต่างประเทศ คณะทำงานยังได้จัดประชุมหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และตัวแทนภาคประชาชน พร้อมทั้งจัดทำแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการและ ความคาดหวังของประชาชนต่อบริการภาครัฐผ่านช่องทางออนไลน์ (Facebook) เพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อสังเกตจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholders) ซึ่งข้อมูลดังกล่าวนี้ได้นำมาประกอบและจัดทำเป็นร่างแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2566-2570 คณะทำงานยังได้จัดประชุมหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และตัวแทนภาคประชาชน พร้อมทั้งจัดทำแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชนต่อบริการภาครัฐผ่านช่องทางออนไลน์ (Facebook) เพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและข้อสังเกตจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholders) ซึ่งข้อมูลดังกล่าวนี้ได้นำมาประกอบและจัดทำเป็นร่างแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2566-2570 นำมาใช้ในการตัดสินใจวางแผนงาน โครงการจัดการด้านต่าง ๆ ตามยุทธศาสตร์ชาติของรัฐบาลเพื่อให้ตรงกับสภาพภูมิศาสตร์และภูมิสังคมของแต่ละพื้นที่และแผนการขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ (Smart City) ซึ่งต้องอาศัยการเก็บข้อมูลการประมวลผลข้อมูล การสังเคราะห์ วิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ จึงได้เลือกระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ GIS มาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินการดังกล่าวและได้เล็งเห็นว่านวัตกรรมมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรท้องถิ่นและประเทศ คือ ความสำเร็จขององค์กรท้องถิ่นและประเทศนั้นจะต้องเกิดขึ้นจากนวัตกรรมไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นนวัตกรรมทางด้านสินค้า ด้านกระบวนการทำงาน ด้านการให้บริการ ด้านการจัดการ หรือด้านการตลาด และการที่องค์กรจะสามารถประสบความสำเร็จได้อย่างต่อเนื่องจะต้องเกิดขึ้นจากนวัตกรรมองค์กรสามารถนำนวัตกรรมทางด้านการจัดการใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในองค์กรได้ ย่อมทำให้องค์กรมีความพร้อมและสามารถที่จะแข่งขันกับองค์กร

อื่น ๆ ได้ ได้แก่ การนำหลักการแนวคิดและวิธีการใหม่ทางด้านการจัดการเข้ามาใช้ในการบริหารองค์กร เพื่อขับเคลื่อนให้เกิดนวัตกรรมจำนวนมากพอที่จะสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับเศรษฐกิจและสังคมของประเทศได้อย่างรวดเร็ว หลายองค์กรทั้งในส่งของสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจ สำนักงานพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล กระทรวงมหาดไทย กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น มีการส่งเสริมและจัดทำตัวชี้วัดให้องค์กรปกครองท้องถิ่นนำนวัตกรรมดิจิทัลมาใช้ในบริการของภาครัฐ จากของเดิมที่มีอยู่แล้วให้ทันสมัยและได้ผลดีมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลสูงกว่าเดิมช่วยประหยัดเวลาและแรงงานและสะดวกรวดเร็วในการทำการลดขั้นตอนในการทำงาน ลดภาระ ค่าใช้จ่ายให้กับประชาชนในการรับบริหารจากภาครัฐซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนราชการสามารถดำเนินการได้ทั่วประเทศ ปัจจุบันมีกลไกของกฎหมายการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พุทธศักราช 2565 ที่ได้กำหนดรูปแบบการให้บริการและรับรองการให้บริการตามแนวคิดประชาชนสะดวก ผ่านช่องทางที่จะทานต่าง ๆ ที่หน่วยงานภาครัฐสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย แต่ในแนวทางปฏิบัติ เนื่องจากบุคลากรภาครัฐ ทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น มีพื้นฐานและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับนวัตกรรมดิจิทัลที่แตกต่างกัน ผลสำเร็จของการขยาย การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบช่องทางดิจิทัลมายังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ตอบสนองกับความต้องการของประชาชน เมื่อเทียบกับภาคเอกชน ยังมีความกันแตกต่างกันค่อนข้างมากจากผลวิจัยของสถาบันพระปกเกล้า พบว่า ปัญหาอุปสรรคสำคัญ คือ ความรู้ความเข้าใจและทักษะของบุคลากรภาครัฐ รวมถึงตัวชี้วัดเรื่องความโปร่งใสในแต่ละองค์กรในช่วงปีแรกของการขับเคลื่อน แนวคิดรัฐบาลดิจิทัล จึงพบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมอยู่จำนวนหนึ่งที่สามารถพัฒนาองค์กรและบุคลากรภายในมาสู่รางวัลต่าง ๆ ที่รัฐบาลกลางสร้างเป็นแรงจูงใจแต่ถ้าเปรียบเทียบกับสัดส่วนจำนวนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งประเทศยังถือว่ามีจำนวนน้อย หากจะให้การบริการในระบบท้องถิ่นดิจิทัลมีความครอบคลุมกว้างขวางในทุกองค์กรทุกระดับ ควรมีแผนงานพัฒนาบุคลากรภาครัฐอย่างจริงจังและเป็นระบบมิใช่เพียงแค่สร้างแรงจูงใจแต่เพียงอย่างเดียว ซึ่งต้องกระทำกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาท้องถิ่น ได้แก่ ฝ่ายบริหาร สมาชิกสภา เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ และประชาชนที่ได้รับประโยชน์

ปัญหาที่พบในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของเทศบาลมหาสารคาม 1) ขาดการเชื่อมโยงข้อมูลดิจิทัลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ทำให้ไม่สามารถแบ่งปันข้อมูลได้ 2) ขาดโครงสร้างและเครือข่ายที่เชื่อมโยงการทำงานทุกระดับ 3) กฎหมายและข้อบังคับภายในองค์กรไม่ครอบคุมต่อการทำงานในรูปแบบรัฐบาลดิจิทัล 4) บุคลากรภาครัฐที่มีขาดความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 5) ประชาชนต้องการบริการที่สะดวกรวดเร็วและทั่วถึง 6) ประชาชนมีความกังวลด้านความปลอดภัยของข้อมูลในการขอรับบริการผ่านช่องทางดิจิทัล เพราะคนร้ายใช้ช่องทางดังกล่าวเพื่อฉ้อโกงประชาชน (แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเทศบาลเมืองมหาสารคาม 2566–2570)

ดังนั้นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาบริการของภาครัฐและประชาชนในพื้นที่ การวิจัยนี้มีหลักการสำคัญในการตรวจสอบความพร้อมและความสามารถของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อการบริการสาธารณะ นอกจากนี้ยังสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการรับบริการจากเทศบาลด้วยเหตุผลหลักในการทำวิจัยครั้งนี้ก็เพื่อให้เข้าใจถึงประสิทธิภาพและความสำเร็จ

ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการสาธารณะ ซึ่งจะช่วยในการสร้างนโยบายและแนวทางปฏิบัติที่เหมาะสม เพื่อให้การบริการของภาครัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยของการวิจัย ไว้ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

1.3 สมมุติฐานการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร ด้านองค์กร ด้านความรู้ความสามารถและทักษะของบุคคลในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านงบประมาณในการสนับสนุนการพัฒนาระบบ และด้านการปรับปรุงการบริการด้านเทคโนโลยีและด้านความปลอดภัยของข้อมูล

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.4.1.1 ประชากร คือ ประชาชนผู้ที่มารับบริการที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม รวมทั้งหมด 34,959 คน (เทศบาลเมืองมหาสารคาม, 2566)

1.4.1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ที่มารับบริการที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้วิธีการคำนวณจากสูตรคำนวณของ (Yamane, 1973) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 396 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Simple Random Sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลเมืองมหาสารคาม

1.4.2 ด้านตัวแปรของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยมุ่งหวังเกี่ยวกับลักษณะและการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาและให้บริการต่อประชาชนในพื้นที่นี้ ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรของงานวิจัย ดังนี้

1.4.2.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม (ธนพล ชูยุคสกุล, 2565, ดุสิดา ยอดเรือน, พิเศษ ชัยดิเรก, 2564, ลัดดาวรรณ ศรีนวลจันทร์, 2561 และพัฒนพงษ์ อินทนนท์, 2565) ได้แก่

1) ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
2) ด้านองค์กร
3) ด้านความรู้ความสามารถและทักษะของบุคคล
4) ด้านงบประมาณ
5) ด้านความปลอดภัยของข้อมูล

1.4.2.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ (Millet, 1954)

1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
2) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา
3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

1.4.3 ด้านพื้นที่การวิจัย

พื้นที่ ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ เทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

1.4.4 ด้านระยะเวลาการทำวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาอยู่ระหว่างตุลาคม-ธันวาคม 2567

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชน หมายถึง ความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านองค์กร ระดับความรู้ด้านดิจิทัล ข้อจำกัดด้านงบประมาณ และความปลอดภัยของข้อมูล ได้แก่

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีขององค์กร หมายถึง ระบบโครงสร้างพื้นฐานและทรัพยากรทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่องค์กรหรือหน่วยงานจัดเตรียมไว้เพื่อสนับสนุนการให้บริการประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด องค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ สถานที่ให้บริการที่เหมาะสม การจัดหาและติดตั้งอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เครื่องมือดิจิทัล ซอฟต์แวร์ ระบบเครือข่าย และการจัดเก็บข้อมูล ป้ายบอกทางการประชาสัมพันธ์ และความปลอดภัยของระบบที่ใช้ในการบริการประชาชน ความยืดหยุ่นในการใช้งาน

และการปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวก รวดเร็ว และน่าเชื่อถือ ซึ่งจะทำให้องค์กรหรือหน่วยงานภาครัฐทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2. ด้านองค์กร หมายถึง องค์ประกอบภายในของหน่วยงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ซึ่งประกอบด้วย การสนับสนุนจากผู้บริหาร การประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชน การสื่อสารอย่างเปิดเผยและซื่อตรงในการบริการประชาชนเจ้าหน้าที่ยินดีที่จะสนับสนุนซึ่งกันและกัน การทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายในการบริการประชาชนและวัฒนธรรมในองค์กร โดยทั้งหมดนี้มีเป้าหมายเพื่อสนับสนุนการให้บริการที่มีคุณภาพต่อประชาชนอย่างทั่วถึง

3. ด้านความรู้ความสามารถและทักษะของบุคคล หมายถึง ความรู้ ทักษะ และสมรรถนะของบุคลากรในการให้บริการประชาชนผ่านเทคโนโลยี เช่น ความรู้ทักษะ และความชำนาญของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชน การสื่อสารของเจ้าหน้าที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพทั้งในรูปแบบการพูดและการเขียนเจ้าหน้าที่มีทักษะในการวิเคราะห์ข้อมูลและปัญหาเพื่อหาวิธีแก้ไขที่เหมาะสมในการบริการประชาชน เจ้าหน้าที่สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างสรรค์ และเจ้าหน้าที่มีการเรียนรู้และปรับตัวตามเทคโนโลยีใหม่ การใช้คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ และระบบเครือข่าย รวมถึงทักษะการวิเคราะห์ปัญหา การทำงานเป็นทีม และความสามารถในการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่อง

4. ด้านงบประมาณ หมายถึง การจัดสรรและการบริหารงบประมาณของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการให้บริการประชาชน เช่น มีการจัดงบประมาณสำหรับพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ งบอบรมบุคลากร งบซ่อมบำรุง และงบประชาสัมพันธ์ ซึ่งล้วนส่งผลต่อความพร้อมและคุณภาพของการบริการทางดิจิทัล การจัดสรรงบในแต่ละด้านเพื่อสนับสนุน การบริการผ่านเทคโนโลยีให้มีประสิทธิภาพและมีความพร้อมสำหรับใช้งานในการบริการประชาชน

5. ด้านความปลอดภัยของข้อมูล หมายถึง มาตรการในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลทั้งของประชาชนและของหน่วยงาน เช่น การควบคุมการเข้าถึงข้อมูล การยืนยันตัวตน การตรวจสอบและบันทึกการใช้งาน ระบบสำรองข้อมูล การให้ความรู้ด้านความปลอดภัยไซเบอร์แก่เจ้าหน้าที่และประชาชน การแนะนำความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ และการเก็บบันทึกกิจกรรมและการตรวจสอบการเข้าถึงข้อมูล เพื่อให้สามารถระบุและติดตามผู้กระทำผิดหากเกิดปัญหา ซึ่งมีความสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นในการใช้บริการของประชาชน

6. ความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชน หมายถึง ความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่เกิดจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ การเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงบริการ ลดขั้นตอนและเวลาในการติดต่อดำเนินการ และเพิ่มความโปร่งใสในการบริหารจัดการของหน่วยงาน ได้แก่

6.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง การให้บริการที่ไม่เลือกปฏิบัติ เช่น เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ การบริการทุกช่องทางให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน มีการสร้างสภาพแวดล้อมในการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีความเป็นธรรมในการบริการโดยไม่แบ่งแยกสถานะทางเศรษฐกิจและสังคม หรือปัจจัยอื่น ๆ เชื้อชาติ เพศ อายุ

โดยยึดหลักความเสมอภาคและความเป็นธรรม โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อขจัดการเลือกปฏิบัติและสร้างสภาพแวดล้อมในการให้บริการที่ประชาชนทุกคนรู้สึกมีคุณค่าและได้รับความเคารพ

6.2 ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา พร้อมสื่อสารข้อมูลที่ชัดเจน เช่น การให้บริการอย่างทันท่วงที การสื่อสารที่ชัดเจนและต่อเนื่อง การแจ้งระยะเวลาในการให้บริการ การบริการเป็นไปตามขั้นตอนและตามกำหนดของระยะเวลาในการให้บริการ และมีการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน เป็นการสร้างความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างประสบการณ์ที่ดีและทำให้เกิดความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการ

6.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง ระบบบริการที่ครอบคลุมและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้บริการมีคุณภาพและเกิดความเชื่อมั่น เช่น การให้บริการที่ครอบคลุมทุกช่องทางการให้บริการและเพียงพอต่อความต้องการ การให้บริการที่ต่อเนื่องและไม่มีการหยุดชะงักเพื่อให้มั่นใจว่าผู้มาใช้บริการสามารถพึ่งพาบริการได้ในทุกสถานการณ์ การตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้มาใช้บริการได้อย่างรวดเร็วและทันเวลาเพื่อลดความล่าช้าในการให้บริการ การจัดสรรทรัพยากรและการบริการให้เหมาะสมกับปริมาณและลักษณะของความต้องการ การรักษามาตรฐานของบริการให้มีคุณภาพสูงตรงตามความคาดหวังของผู้มาใช้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในบริการต้องมั่นใจว่าประชาชนรู้สึกว่าความต้องการของตนได้รับการเข้าใจและได้รับการตอบสนองตามความต้องการ

6.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การรักษาการให้บริการโดยไม่มีการหยุดชะงัก พร้อมช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอตลอดเวลาในการให้บริการ เปิดช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ออนไลน์ ออฟไลน์ หรือผ่านแอปพลิเคชัน เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกในทุกสถานการณ์ การสื่อสารที่ชัดเจนและรวดเร็วกับประชาชนในกรณีที่เกิดปัญหา การจัดเตรียมระบบสำรองและการจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมและความเชี่ยวชาญในการรับมือสถานการณ์ต่าง ๆ รวมถึงการจัดทีมสำรองเพื่อให้บริการต่อเนื่องเพื่อรองรับกรณีระบบหลักไม่สามารถใช้งานได้ในการบริการประชาชนให้แน่ใจว่าประชาชนสามารถเข้าถึงการสนับสนุนและทรัพยากรได้ทุกเมื่อที่ต้องการทำให้เกิดความพึงพอใจและความไว้วางใจของประชาชนและมั่นใจว่าปัญหาใด ๆ จะได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงที

6.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) การปรับปรุงและพัฒนารูปแบบการบริการให้ทันสมัยอยู่เสมอ โดยเน้นการใช้เทคโนโลยีที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในปัจจุบัน เช่น การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันต่อยุคสมัยในปัจจุบัน เครื่องมือและแอปพลิเคชันในการติดต่อประสานงานที่ทันต่อยุคสมัยในปัจจุบัน ป้ายประชาสัมพันธ์หรือจุดบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การเรียนรู้และปรับตัวตามเทคโนโลยีทันต่อยุคสมัยในปัจจุบัน และการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางเทคโนโลยีสารสนเทศ การปรับตัวและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไปและแนวโน้มของสภาพแวดล้อมในปัจจุบัน เป้าหมายไม่เพียงแต่ตอบสนองความคาดหวังในปัจจุบันเท่านั้น แต่ยังคาดการณ์ความต้องการในอนาคตและพัฒนาข้อเสนอบริการเชิงรุกเพื่อให้แน่ใจว่าประชาชนจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการที่ตรงต่อเวลา

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ดังนี้

1.6.1 เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนจะช่วยให้เทศบาลเมืองมหาสารคามเข้าใจถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชและทำให้สามารถนำปรับปรุงบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้

1.6.2 ปรับปรุงการวางแผนและการจัดการ เป็นแนวทางในการวางแผนและการจัดการบริหารจัดการทรัพยากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง

1.6.3 การเพิ่มความพึงพอใจของประชาชน จะช่วยให้เทศบาลเมืองมหาสารคามปรับเปลี่ยนแก้ไขการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

1.6.4 การสร้างความปลอดภัยของข้อมูลจะทำให้เกิดความไว้วางใจในการใช้บริการของประชาชนด้านความปลอดภัยของข้อมูลในงานบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

1.6.5 สนับสนุนการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร จะช่วยให้เทศบาลเมืองมหาสารคามสามารถกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานสารสนเทศและผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ในการวางแผนงานเพื่อพัฒนาความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม และหน่วยงานอื่น ๆ ที่สนใจ

บทที่ 2
การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวบรวม ทฤษฎี และแนวคิด ความสำคัญจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานในการบริการประชาชน เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. แนวคิดเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสารทางดิจิทัล
4. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชน
5. ความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชน
6. บริบททั่วไปเทศบาลเมืองมหาสารคาม
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.1.1 ความหมายเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT: Information Technology) หรือที่เรียกกันติดปากว่า ไอที เป็นคำที่รู้จักและคุ้นเคยกันเป็นอย่างดีในสังคมยุคข่าวสารหรือสังคมสารสนเทศที่ไร้พรมแดน เทคโนโลยีสารสนเทศอาจได้รับการยอมรับว่ามีศักยภาพสูงสุดในบรรดาทุก ๆ ประเด็นที่ทำการศึกษาจะเห็นได้ว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้รับความสนใจจากทุกประเทศทั่วโลกเป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าเทคโนโลยีสารสนเทศจะต้องก่อให้เกิดประโยชน์เป็นอย่างมากต่อประเทศต่าง ๆ อย่างแน่นอนเทคโนโลยีสารสนเทศได้มีผู้ให้ความหมายคำว่าเทคโนโลยีสารสนเทศไว้หลากหลาย ดังนี้

สุชาดา กีระนันทน์ (2541, น. 7) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ การเชื่องโยงระบบต่าง ๆ เข้าด้วยกันในการทำงาน การรวบรวมข้อมูล เก็บข้อมูล การนำข้อมูลไปใช้ รวมทั้งระบบต่าง ๆ ที่ควบคุมการทำงานของอุปกรณ์เหล่านี้ เช่น ระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ระบบการสื่อสาร เป็นต้น นอกจากนี้ยังควบคุมระบบและกระบวนการต่าง ๆ ที่เข้ามาจัดการให้อุปกรณ์ต่าง ๆ เหล่านั้นทำงานตามที่ผู้ใช้ต้องการ เช่น ระบบโปรแกรมประยุกต์เพื่อทำงานด้านการบัญชี หรือการบริหารสินค้าคงเหลือ หรือระบบการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานย่อยในกิจการ เป็นต้น ในความหมายที่กว้างเทคโนโลยีสารสนเทศจะเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีทุกด้านที่เข้ามาร่วมในกระบวนการสร้างจัดเก็บ และการสื่อสารสารสนเทศ

มาลี ล้ำสกุล (2547, น. 5) ได้ให้ความหมายว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology-IT) มักเรียกกันโดยย่อว่า ไอที เมื่อประมาณทศวรรษที่ 1960-1970 ไอทีจัดว่า ประกอบด้วย ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ของคอมพิวเตอร์ เครื่องคอมพิวเตอร์ในระยะแรกมีขนาดใหญ่ และมีขีดจำกัดในการใช้งาน ต่อมาได้มีการพัฒนาขีดความสามารถในการใช้งานสูงขึ้น ส่วนโทรคมนาคมเป็นเพียงเทคโนโลยีอีกชนิดหนึ่งที่แยกตัวจากเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ซึ่งระบบคมนาคมในยุคนั้นจำกัดการสื่อสารอยู่เพียงการสื่อสารด้วยเสียงพูดทางโทรศัพท์ ต่อมามีการพัฒนาเทคโนโลยี โทรคมนาคมในด้านภาพการสื่อสารข้อมูลและระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จนกระทั่งในช่วงประมาณกลางทศวรรษที่ 1990 เทคโนโลยีโทรคมนาคมได้ถูกพัฒนาทำให้การสื่อสารในลักษณะระบบเครือข่ายที่สำคัญเป็นที่รู้จักดี คือ เครือข่ายอินเตอร์เน็ต เทคโนโลยีโทรคมนาคมจึงเป็นส่วนหนึ่งของเทคโนโลยีสารสนเทศ และกลุ่มประเทศผู้พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในยุโรปได้เริ่มเรียกเทคโนโลยีสารสนเทศว่าเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือไอซีที ภาษาอังกฤษใช้ว่า Information and Communication Technology-ICT เทคโนโลยีสารสนเทศจึงเป็นการผนวกรวมคอมพิวเตอร์และการเชื่อมโยงการสื่อสาร ความเร็วสูงเพื่อรับส่งข้อมูล ข้อความ เสียง และภาพ ประกอบด้วย สารสนเทศ (Information) คอมพิวเตอร์ (Computer) และโทรคมนาคม (Tele Communication) และคำย่อว่า ไอซีที (ICT) ย่อม สื่อความหมายถึง เทคโนโลยีทั้ง 3 ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผู้ให้ความหมายไว้ต่างๆกัน

โอภาส เอี่ยมสิริวงค์ (2557, น. 14) เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT) หรือที่มักเรียกสั้น ๆ ว่า “ไอที” เป็นถ้อยคำทั่วไปที่อธิบายถึงเทคโนโลยีที่นำมาใช้เพื่อการผลิต การจัดการ การจัดเก็บ การสื่อสาร และการเผยแพร่ข้อมูล นอกจากนี้แล้วไอทียังหมายความถึงคอมพิวเตอร์ที่มีการเชื่อมโยงเข้ากับระบบสื่อสาร ความเร็วสูงเพื่อนำส่งข้อมูล เสียง และวิดีโอ ตัวอย่าง เช่น เครื่องพีซี และยังรวมถึงอุปกรณ์สมัยใหม่ต่าง ๆ ประกอบด้วย โทรศัพท์ โทรทัศน์ เครื่องใช้ไฟฟ้า และอุปกรณ์มือถือ (Handheld Devices) ต่างๆ เป็นต้น

วิเชียร วิทยอุดม (2558, น. 18-3) เทคโนโลยีสารสนเทศ IT คือ ชุดของวิธีการ หรือเทคนิคต่าง ๆ สำหรับการได้รับการจัดระเบียบ การจัดเก็บควบคุมและจัดสิ่งสารสนเทศ ส่วนระบบสารสนเทศการจัดการ (Management Information System: MIS) เป็นเทคโนโลยีพิเศษที่ผู้จัดการเลือกและใช้ในการสร้างข้อมูลที่มีความเฉพาะเจาะจง มีรายละเอียดที่จำเป็นในการดำเนิน บทบาทของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพสำหรับองค์กรในระยะยาวได้อย่างแน่นอน

Abell and Oxbrow (2001, p. 265) การผนวกรวมคอมพิวเตอร์และการเชื่อมโยงการสื่อสารความเร็วสูงเพื่อรับส่งข้อมูล ข้อความ เสียง ภาพประกอบด้วยสารสนเทศ (Information) คอมพิวเตอร์ (Computer) และโทรคมนาคม (Tele Communication)

Haag, Cummings and McCubbrey (2002, p. 22) เป็นเครื่องมือหรืออุปกรณ์ทุกประเภทที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นพื้นฐาน ซึ่งบุคลากรนำมาประยุกต์ในการทำงานกับข้อมูลสารสนเทศสนับสนุนกระบวนการประมวลและการจัดการสารสนเทศในองค์การ

สรุปได้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ การประยุกต์การใช้งานคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สื่อสารต่างๆด้านเทคโนโลยี เพื่อทำการรวบรวมข้อมูล การสร้างข้อมูลเนื้อหา การประมวลผลข้อมูล จัดการข้อมูลและการแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดข้อมูลการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพิ่มมูลค่าทำการส่งข้อมูลหรือกระจายข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว

ในปี พ.ศ. 2550 Fink and Neumann ได้ศึกษาและวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านความรู้และความสามารถ การตอบสนองของบุคลากรการเข้าถึงข้อมูลของหน่วยงานนั้น จะแสดงให้เห็นถึงความสามารถของบุคลากรในการนำไปใช้ความเข้าใจในระบบและการจัดเก็บข้อมูล การนำน้ำเข้าสู่มูลเพื่อใช้ รวมถึงวิสัยทัศน์ของผู้บริหาร ความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ จะเป็นการวัดการทำงานของผู้บริหารและบุคลากรในองค์กรฟิงค์และนอยมันน์ ได้นำเสนอพวกเขาในตารางแล้ว ดัดแปลงและพัฒนาจากผลงานของ (Byrd and Tuner, 2001) นำโดยผลงานของ (Lee, et al., 1995)

ตารางที่ 2.1 ทักษะและความรู้ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ทักษะและความรู้ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
1. ความสามารถทางเทคนิค มีความสามารถในการสร้างโปรแกรมใช้งานด้วยโครงสร้างต่างๆ การรวบรวมข้อมูลการจัดเก็บข้อมูลและการนำข้อมูลมาใช้งานในการเขียนโปรแกรม มีความรู้และความสามารถในการประมวลผลการคำนวณ มีทักษะในการจัดการและบำรุงรักษาระบบเน็ตเวิร์ค มีทักษะในการเขียนเว็บและดูแลระบบ มีทักษะในด้านคลังข้อมูลและการขุดข้อมูลหรือตลาดข้อมูล (ดาต้ามาร์ท)
2. ความสามารถทางพฤติกรรม มีความคิดของคุณเองและกำหนดเป้าหมายสำหรับงานของคุณ มีความสามารถในการวางแผนจัดการและเป็นผู้นำโครงการ งานได้รับการวางแผนและดำเนินการในสภาพแวดล้อมการทำงานร่วมกัน มีการทำงานร่วมกับสายงานอื่น ๆ กำหนดปัญหาทางธุรกิจได้ดี ได้รับการฝึกอบรมในด้านอื่น ๆ เพื่อรองรับการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศนอกเหนือจากความรู้หลัก
3. ความสามารถทางธุรกิจ มีความรู้เกี่ยวกับปัจจัยแห่งความสำเร็จที่ต้องปฏิบัติอย่างถูกต้อง หากองค์กรต้องการประสบความสำเร็จ ได้รับส่งเสริมการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศรูปแบบใหม่ วิธีการของส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศและการดำเนินการของหน่วยงานมีทิศทางเดียวกัน การเข้าถึงนโยบายของหน่วยงานและแผนดำเนินงานขององค์กร มีความพร้อมสำหรับการแก้ปัญหาต่าง ๆ และพัฒนาปรับปรุงโซลูชั่นให้เหมาะสม มีความสามารถความรู้ ความเข้าใจในสาขาธุรกิจต่าง ๆ

หมายเหตุ. ทักษะและความรู้ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ, ปรับปรุงจาก *การเพิ่มขีดความสามารถของโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านขีดความสามารถของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอุตสาหกรรมซอฟตแวร์ และบริการซอฟต์แวรในประเทศไทย,* โดย วราภรณ์ จิรชีพพัฒนา, ณชนกบุญมานิช, 2560, น. 80. Bu Academic Review, 16(1), 74-86.

สรุปได้ว่า การบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐาน คือ การวางแผนงานใจการจัดการโครงสร้างพื้นฐานของเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านต่าง ๆ เช่น การจัดการด้านฮาร์ดแวร์ ด้านซอฟต์แวร์ ด้านเครือข่าย ด้านการจัดเก็บข้อมูล และด้านความปลอดภัยให้มีความพร้อมสำหรับใช้งาน โดยมีเป้าหมายให้เกิดการทำงานที่ราบรื่นรวดเร็วและปลอดภัย และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการใช้งาน และพัฒนาศักยภาพต่อไปในอนาคต

2.1.2 ความสำคัญของการจัดการ

ความสำคัญของการจัดการ มีหลายประการ (วรพจน์ บุษราคัมวดี, 2552, น. 2-3) ดังนี้

2.1.2.1 ทำให้การดำเนินงานตามภารกิจขององค์การเป็นไปเพื่อประสิทธิผล (Effectiveness) และประสิทธิภาพ (Efficiency) ผู้บริหารจำเป็นต้องมีการจัดการในองค์การที่ดีเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย มีการ กำหนดเป้าหมายชัดเจน ประเมินได้ และทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมุ่งสู่การบริหารเพื่อต้นทุนที่ถูกกว่า (Low Cost) ดีกว่า (Better Quality) เร็วกว่า (Higher Speed) บริการที่ดีกว่า (Better Service)

2.1.2.2 ในมุมมองของนักเศรษฐศาสตร์ การจัดการที่ดีจะช่วยลดค่าใช้จ่ายให้ต่ำสุด (Lowest Cost) และผลตอบแทนให้ได้สูงสุด (Highest Benefit)

2.1.2.3 การจัดการเป็นไปเพื่อให้สอดคล้องและปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม โดยเฉพาะในยุคโลกาภิวัตน์การจัดการต้องมีการจัดโครงสร้าง (Structure) และการออกแบบ (Design) ให้สอดคล้องต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม กล่าวคือ ถ้าต้องการให้องค์การเป็นแบบใดก็ออกแบบให้เป็นแบบนั้น เช่น หากต้องการให้บริการรวดเร็วจำเป็นต้องออกแบบองค์การแบบรื้อปรับระบบ (Reengineering) ถ้าต้องการให้คนในองค์การทำงานอย่างมีความสุข สนุกในการทำงานจำเป็นต้องออกแบบองค์การแบบสิ่งมีชีวิต (Organic Organization) และองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) การบริหารองค์การสมัยใหม่จึงต้องเริ่มที่การจัดองค์การ (Organizing) โดยมุ่งสู่การจัดการโครงสร้างและออกแบบองค์การเป็นสำคัญ

2.1.2.4 การจัดการก่อให้เกิดการอบรมขัดเกลาทางสังคม (Socialization) เพราะการปฏิบัติงานในองค์การจะมีสถาบันหล่อหลอม อบรม สั่งสอน ขัดเกลา ให้มีบุคลากรที่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ หากต้องการบุคลากรที่มีความเป็นเลิศ “ฉลาด เก่ง และมีสุข” จำเป็นต้องมีการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

2.1.2.5 การจัดการจะช่วยให้องค์การมุ่งสู่บริหารจัดการงานอย่างเป็นระบบ มีการค้นคว้าทดลอง พิสูจน์ได้ด้วยวิธีการทางวิทยาศาสตร์ (Scientific Method) การจัดการองค์การสมัยใหม่ต้องมีการนำเอาศาสตร์การจัดการ (Management Science) และศาสตร์เชิงปริมาณ (Qualitative) ซึ่งได้แก่ การวิจัย เชิงปฏิบัติการ คณิตศาสตร์ สถิติ รวมทั้งระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศเพื่อการบริหารจะทำให้องค์การไปสู่ความสำเร็จและมุ่งสู่ความเป็นเลิศได้

2.1.2.6 ศาสตร์และองค์ความรู้ด้านการจัดการที่ผ่านมาทำให้เกิดเป็นแนวคิดหรือพาราไดม์ใหม่เกี่ยวกับการจัดการว่าแปรเปลี่ยนไปตามยุคใหม่ที่แปรเปลี่ยนไปตามบริบท (Context) ทางสังคม เศรษฐกิจ การเมือง เทคโนโลยี รวมทั้งสภาพแวดล้อมของงาน (Task Environment) ได้แก่ ลูกค้า (Customer) คู่แข่ง (Competitor) ผู้สนับสนุนหรือผู้ป้อนวัตถุดิบ (Supplier) และผู้ควบคุม (Regulator)

2.1.2.7 การจัดการในปัจจุบันช่วยสะท้อนให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความสำคัญและเป็นกลไกที่ทำให้องค์การภาครัฐปรับเปลี่ยนมายึดหลักการบริหารสาธารณะที่ทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด พึงพอใจสูงสุด โดยทำงานแบบยึดหลักประสิทธิผลที่มุ่งสู่การบริหารจัดการ การบริการ (Service) ที่ดี เน้นการทำงานแบบบูรณาการของผู้นำและทีมงานร่วมกันทำงานเพื่อมุ่งสู่การเป็นเลิศและพัฒนาคุณภาพของภาคราชการ

นอกจากนี้ ในการออกแบบองค์การโดยผู้บริหารจะต้องเผชิญกับการตัดสินใจที่มีความยุ่งยากและซับซ้อนหลายประการ ผลลัพธ์ของการตัดสินใจที่ต้องการ คือ โครงสร้างองค์การที่มีความเหมาะสม

ที่สุดที่ได้จากแนวคิดและทฤษฎีทางการจัดการเพื่อให้องค์การสามารถบรรลุผลสำเร็จที่ต้องการโดยทั่วไป การออกแบบองค์การจะมีความเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจที่สำคัญของผู้บริหาร ได้แก่ การแบ่งงานออกเป็นงานย่อย ๆ ตามลำดับความสำคัญ การจัดสรรอำนาจหน้าที่ระหว่างงาน เพื่อการตัดสินใจการรวมกลุ่มงานแต่ละด้านเข้าด้วยกัน และการกำหนดขนาดของกลุ่มงานของผู้บริหารแต่ละคนอย่างเหมาะสม ดังนี้ (สมยศ นาวีการ, 2546, น. 163-164)

1. ผู้บริหารจะต้องดำเนินการแบ่งงานออกเป็นงานย่อย ๆ ตามลำดับความสำคัญ ซึ่งคุณลักษณะที่สำคัญประการหนึ่งของการแบ่งงานนั้น คือ การมุ่งเน้นด้านความชำนาญ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของงาน ถึงแม้ว่างานจะมีลักษณะที่แตกต่างกันก็ตาม

2. ผู้บริหารจะต้องดำเนินการรวมกลุ่มงาน แต่ละด้านเข้าด้วยกันอย่างเหมาะสมงานที่สามารถรวมกลุ่มเข้าด้วยกันอาจจะอยู่บนรากฐานของความคล้ายคลึงกันเป็นสำคัญ

3. ผู้บริหารจะต้องดำเนินการจัดสรรอำนาจหน้าที่ ระหว่างงานเพื่อให้บุคลากรสามารถทำการตัดสินใจ โดยไม่ต้องขออนุมัติจากผู้บริหารทุกครั้งทำให้บุคลากรมีสิทธิเพื่อการตัดสินใจ ภายในขอบเขตที่กำหนดไว้จนส่งผลทำให้การดำเนินงานได้อย่างราบรื่นจากการตัดสินใจที่ทันเหตุการณ์

4. ผู้บริหารจะต้องกำหนดขนาดของกลุ่มงานของผู้บริหารแต่ละคนอย่างเหมาะสม ดังนั้นโครงสร้างองค์การย่อมจะมีความแตกต่างกันตามการตัดสินใจของผู้บริหารจากการใช้แนวคิดและทฤษฎีทางการจัดการและถ้าหากพิจารณาถึงการตัดสินใจของผู้บริหารข้างต้นแล้วจะพบว่าในการแบ่งงานกันทำเฉพาะด้านจะขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านความเชี่ยวชาญมากหรือน้อยในการมอบอำนาจหน้าที่จะขึ้นอยู่กับปัจจัยความมากหรือน้อยของอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบ การจัดแผนกงานจะขึ้นอยู่กับปัจจัยพื้นฐานด้านความเหมือนกัน หรือความแตกต่างกันของลักษณะงานและขนาดในการควบคุมจะขึ้นอยู่กับปัจจัยของจำนวนบุคลากร เป็นต้น

สรุปได้ว่า การจัดการทำให้การดำเนินงานตามภารกิจขององค์การเป็นไปเพื่อประสิทธิผล การจัดการที่ดีจะช่วยลดค่าใช้จ่ายให้ต่ำสุด การจัดการเป็นไปเพื่อให้สอดคล้องและปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมโดยเฉพาะในยุคโลกาภิวัตน์การจัดการก่อให้เกิดการอบรมขัดเกลาทางสังคม การจัดการจะช่วยให้องค์การมุ่งสู่บริหารจัดการงานอย่างเป็นระบบ มีการค้นคว้า ทดลอง พิสูจน์ได้ด้วยวิธีการทางวิทยาศาสตร์ศาสตร์และองค์ความรู้ด้านการจัดการที่ผ่านมาทำให้เกิดเป็นแนวคิดหรือพาราไดม์ใหม่เกี่ยวกับการจัดการว่าแปรเปลี่ยนไปตามยุคใหม่ที่แปรเปลี่ยนไปตามบริบท และนอกจากนี้การจัดการในปัจจุบันช่วยสะท้อนให้เห็นว่าผู้รับบริการมีความสำคัญ และเป็นกลไกที่ทำให้องค์การภาครัฐปรับเปลี่ยนมายึดหลักการบริหารสาธารณะที่ทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด

2.1.3 กระบวนการจัดการ

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการจัดการมีนักวิชาการได้พัฒนาแนวความคิดไว้หลากหลาย กระบวนการจัดการ POSDCoRB ซึ่งประกอบไปด้วย การวางแผน (Planning) การจัดการองค์การ (Organizing) การจัดการเกี่ยวกับบุคคลในองค์การ (Staffing) การอำนวยการ (Directing) การประสานงาน (Coordinating) การรายงาน (Reporting) และการทำงบประมาณ (Budgeting) เนื่องจากกระบวนการจัดการตามหลัก POSDCoRB ตามแนวคิดของ Gulick (1937) ได้รับความนิยมมาก เพราะองค์ประกอบที่มีความละเอียดและชัดเจน ซึ่งกระบวนการจัดการเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งต่อความมีประสิทธิผลของธุรกิจ

ก่อสร้างที่ต้องอาศัยการจัดการที่เป็นระบบและมีความชัดเจนในขั้นตอนการดำเนินงาน กระบวนการจัดการตามหลัก POSDCoRB ไว้ดังนี้

2.1.3.1 การวางแผน (Planning) หมายถึง กระบวนการที่กำหนดวัตถุประสงค์ขององค์การและการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างเป็นขั้นตอนที่จะนำไปสู่จุดเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยการวางแผนงานก่อสร้างสามารถพิจารณาได้ 5 ประการ ดังนี้ 1) การวางแผนทางการเงิน 2) การวางแผนกำลังคน 3) การวางแผนวัสดุ และอุปกรณ์ 4) การวางแผนเครื่องทุ่นแรง และ 5) การวางแผนการทำงาน เป็นต้น

2.1.3.2 การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง การจัดระเบียบกิจกรรมให้เป็นระบบ โดยการกำหนดโครงสร้างของในแต่ละหน่วยงานให้มีความรับผิดชอบและเหมาะสมกับตำแหน่งงาน ซึ่งองค์ประกอบของการจัดองค์การ จะประกอบไปด้วย 1) การแบ่งงานกันทำ 2) การจัดแผนกงาน และ 3) การกระจายอำนาจหน้าที่ เป็นต้น

2.1.3.3 การจัดคนเข้าทำงาน (Staffing) หมายถึง การดำเนินงานของหน่วยงานด้วยการรับสมัครสรรหาและคัดเลือกบุคลากรให้เข้ามาปฏิบัติงานในตำแหน่งต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับโครงสร้างขององค์การ เมื่อมีบุคลากรดำเนินงานตามหน้าที่กำหนดไว้แล้วนั้น ยังต้องมีการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ ความสามารถให้กับบุคลากร พร้อมกับการบำรุงขวัญและสร้างกำลังใจแรงจูงใจให้กับบุคลากรเพื่อเป็นการรักษาบุคลากรให้ทำงานให้กับองค์การได้นานที่สุด

2.1.3.4 การอำนวยการ (Directing) หมายถึง การตรวจสอบ ควบคุม และแนะนำงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานโดยผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาใช้อำนาจหน้าที่ของตนจูงใจให้ปฏิบัติงานในหน้าที่แต่ละหน้าที่สำเร็จไปด้วยดี และบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายขององค์การโดยอาศัยภาวะผู้นำเป็นเครื่องมือที่สำคัญ รวมถึงการมอบอำนาจในการวินิจฉัย สั่งการ และตัดสินใจให้กับผู้ร่วมงานอย่างเพียงพอและเหมาะสม

2.1.3.5 การประสานงาน (Coordinating) หมายถึง การที่บุคลคลหรือหน่วยงานต่าง ๆ ร่วมมือกันทำงานเป็นอย่างดีเพื่อให้การปฏิบัติงานของทุกฝ่ายมีความสอดคล้องกับหน้าที่ที่ได้กำหนดไว้ในแต่ละหน่วยงาน รวมถึงการสร้างระบบการสื่อสารระหว่างภายในและภายนอกเพื่ออำนวยความสะดวกต่อการประสานงานระหว่างกันและทันต่อเวลาโดยเกิดความขัดแย้งกันน้อยที่สุดเพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมายตามประสิทธิผลที่ได้กำหนดไว้

2.1.3.6 การรายงาน (Reporting) หมายถึง การรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์การโดยการแยกข้อรายงานในส่วนที่เป็นประโยชน์และส่วนงานที่บกพร่องออกมาอย่างชัดเจนต่อผู้บริหาร หรือผู้บังคับบัญชาและนำข้อมูลส่วนที่เป็นประโยชน์มาใช้งานต่อไปและทำการปรับปรุงในส่วนงานที่เกิดข้อบกพร่องเพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดสำหรับการปฏิบัติงานในอนาคตรวมถึงการรายงานและประเมินผลการปฏิบัติงานมีความรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์

2.1.3.7 การทำงบประมาณ (Budgeting) หมายถึง การวางแผนทางการเงินซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้จัดสรร ทรัพยากรในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ขององค์การด้วยการตั้งเป้าหมายและควบคุมการดำเนินการด้วยตัวเงินเป็นสำคัญ ซึ่งประกอบไปด้วย งบประมาณรายได้ งบประมาณรายจ่าย งบประมาณกำไร เป็นต้น เพื่อการจัดสรรงบประมาณในการจัดการได้อย่างเพียงพอและเหมาะสม

ภายใต้การจัดการงบประมาณที่มีความรัดกุม เคร่งครัด และสามารถตรวจสอบระบบบัญชีและการเงินได้ (กุลนัดดา สายสอน, 2561, น. 84-85)

2.1.4 หน้าที่ในการจัดการ (Functions of Management)

ทฤษฎีการจัดการที่มีประสิทธิภาพสำหรับองค์กรหรือทฤษฎี POLC ได้รับการพัฒนา โดย Louis A. Allen ที่ปรึกษาการจัดการชาวอเมริกันและผู้เขียนหนังสือ Management and Organization ในปี พ.ศ. 2501 ทฤษฎีนี้ถือเป็นทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่ที่ยังคงได้รับความนิยมในปัจจุบันโดยมีประเด็นหลัก ดังต่อไปนี้

2.1.4.1 การวางแผน (Planning) การวางแผนเป็นหน้าที่แรกและสำคัญที่สุดของการจัดการที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดวัตถุประสงค์และกำหนดแนวทางปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เหล่านั้น นักวางแผนเป็นผู้จัดการที่ตระหนักดีที่สุดถึงสภาวะแวดล้อมที่องค์กรของตนต้องเผชิญและสามารถวิเคราะห์และคาดการณ์ สภาวะในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิผล นอกจากนี้ยังกาหนดให้ผู้จัดการควรเป็นผู้มีอำนาจตัดสินใจที่ดี การวางแผนเกี่ยวข้องกับการเลือกภารกิจและวัตถุประสงค์และการดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมายนั้นต้องอาศัยการตัดสินใจ เช่น การเลือกแนวทางปฏิบัติในอนาคตจากทางเลือกอื่น การวางแผนเป็นกระบวนการโดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับขั้นตอน ต่อไปนี้

1) การเลือกเป้าหมายสำหรับองค์กร

2) การกาหนดเป้าหมายสำหรับแต่ละหน่วยงานย่อยขององค์กร

3) การจัดตั้งโปรแกรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างเป็นระบบ

2.1.4.2 การจัดองค์การ (Organizing) เมื่อผู้จัดการสร้างแผนการทำงานแล้วขั้นตอนต่อไปในวงจรการจัดการ คือการจัดระเบียบบุคคลและทรัพยากรอื่น ๆ ที่จำเป็นในการดำเนินการตามแผนการจัดงาน ควรคำนึงถึงทรัพยากรและสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่มีเพื่อเพิ่มผลตอบแทนสูงสุดโดยมีค่าใช้จ่ายขั้นต่ำอาจเรียกได้ว่าเป็นกระบวนการในการจัดเตรียมและแจกจ่ายงานตามแผนอำนาจและทรัพยากรระหวางสมาชิกขององค์กรเพื่อให้พวกเขาสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้การจัดการองค์การเกี่ยวข้องกบขั้นตอน ต่อไปนี้

1) การสร้างโครงสร้างองค์กร กรอบขององค์กรถูกสร้างขึ้นภายในซึ่งมีการประสานความพยายามในการจัดสรรทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์โครงสร้างนี้มักจะแสดงด้วยแผนผังองค์กรซึ่งเป็นการแสดงภาพกราฟิกของสายการบังคับบัญชาภายในองค์กร

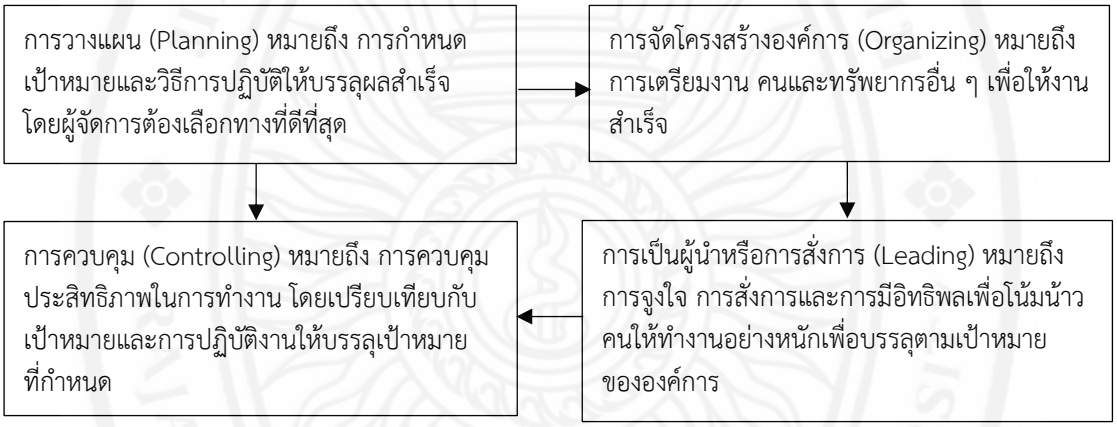
2) การตัดสินใจออกแบบองค์กร การตัดสินใจเกี่ยวกับโครงสร้างขององค์กร

3) การตัดสินใจออกแบบงาน มีการกำหนดบทบาทและความรับผิดชอบของงานแต่ละงานและขั้นตอนการปฏิบัติหน้าที่

2.1.4.3 การนำ (Leading) องค์กรเมื่อเติบโตขึ้นพัฒนาโครงสร้างที่ซับซ้อนโดยมีความต้องการการประสานงานและการควบคุมที่เพิ่มขึ้นในการรับมือและจัดการสถานการณ์ดังกล่าวความเป็นผู้นำจำเป็นที่จะต้องชักจูงผู้คนให้ร่วมมือกันไปสู่เป้าหมายร่วมกันและสร้างสถานการณ์เพื่อการตอบสนองร่วมกัน การเป็นผู้นำเกี่ยวข้องกับการกำกับการมีอิทธิพลและการจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานที่จำเป็น นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับแหล่งอิทธิพลทางสังคมและทางการเพื่อสร้างแรงบันดาลใจให้ผู้อื่น ผู้จัดการที่มีประสิทธิผลนำผู้ใต้บังคับบัญชาผ่านแรงจูงใจในการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างก้าวหน้า

2.1.4.4 การควบคุม (Controlling) ผู้จัดการทุกระดับมีส่วนร่วมในหน้าที่การจัดการในการควบคุมในระดับหนึ่ง เทคนิคการควบคุมแบบดั้งเดิมสองประการคือการตรวจสอบงบประมาณและประสิทธิภาพ การตรวจสอบเกี่ยวข้องกับการตรวจร่างกายและการยืนยันบันทึกขององค์กรและเอกสารประกอบ การตรวจสอบงบประมาณให้ข้อมูลว่าองค์กรอยู่ที่ใดในส่วนที่เกี่ยวกับขั้นตอนที่ปฏิบัติตามสำหรับการวางแผน และการควบคุมทางการเงินในขณะที่การตรวจสอบประสิทธิภาพอาจพยายามพิจารณาว่าตัวเลขที่รายงานนั้นสะท้อนถึงประสิทธิภาพที่แท้จริง การควบคุมเกี่ยวข้องกับการวัดประสิทธิภาพตามเป้าหมายและแผนช่วยแก้ไขการเบี่ยงเบนจากมาตรฐาน ตามความเป็นจริงการควบคุมช่วยอำนวยความสะดวกในการบรรลุผลตามแผนโดยการตรวจสอบให้แน่ใจว่าการปฏิบัติงานไม่เบี่ยงเบนไปจากมาตรฐาน (นารีรัตน์ เถื่อนคุ้ม, น. 5-6)

กฤษฎา ประศาสน์วุฒิ และส่งเสริม หอมกลิ่น (2565, น. 4-5) ได้กล่าวถึงทฤษฎีการจัดการที่สร้างประสิทธิภาพให้กับองค์การหรือทฤษฎี POLC ผู้ให้กำเนิด คือ Louis A. Allen ที่ปรึกษาด้านการจัดการชาวอเมริกันที่เขาเขียนหนังสือ Management and Organization ขึ้น ในปี ค.ศ.1958 ถือว่าเป็นทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่ในยุคแรกที่ยังคงนิยมใช้มาจนถึงปัจจุบันซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้



ภาพที่ 2.1 กระบวนการจัดการ, ปรับปรุงจาก *องค์การและการจัดการ,* โดย เบญจมาภรณ์ อิศรเดช และคณะ, 2552. กรุงเทพฯ: แมคกรอ–ฮิล.

สรุปได้ว่า การกำหนดนโยบายแผนการดำเนินการ กำหนดรูปแบบการทำงาน การกำหนดเป้าหมายจัดการวิธีการทำงานเป็นขั้นตอนและการบริหารบุคลากรในองค์กรจะช่วยให้เกิดการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จในการทำงานองค์กรเกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.2.1 การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ

สุรพงษ์ พงศ์สิมภากรณ์ (2550, น. 6) โดยพื้นฐานของเทคโนโลยีย่อมมีประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศชาติให้เจริญก้าวหน้า ลักษณะเด่นที่สำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ มีดังนี้

1. เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในการประกอบการทางด้านเศรษฐกิจ การค้า และการอุตสาหกรรม จำเป็นต้องหาวิธีในการเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานคอมพิวเตอร์และระบบสื่อสารเข้ามาช่วยทำให้เกิดระบบอัตโนมัติช่วยในการดำเนินงานที่สะดวกรวดเร็ว เป็นต้น

2. เทคโนโลยีสารสนเทศปรับเปลี่ยนการบริการเพื่อให้มีการพัฒนาระบบข้อมูล การนำข้อมูลมาใช้งานในการบริการต่าง ๆ ผู้ใช้สามารถสั่งซื้อสินค้าจากที่บ้านสามารถสอบถามข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์ นิสิตนักศึกษาบางมหาวิทยาลัยสามารถใช้คอมพิวเตอร์สอบถามผลสอบจากที่บ้านได้

3. เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินการในหน่วยงานต่าง ๆ ทุกหน่วยงานต่างพัฒนาระบบรวบรวมจัดเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในองค์กรประเทศไทยมีระบบทะเบียนราษฎร์ที่จัดทำด้วยระบบระบบเวชระเบียนในโรงพยาบาล ระบบการจัดเก็บข้อมูลภาษีในองค์กรทุกระดับเห็นความสำคัญที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้

4. เทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวข้องกับคนทุกระดับพัฒนาการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของคนเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี ดังจะเห็นได้จากการพิมพ์ด้วยคอมพิวเตอร์ การใช้ตารางคำนวณ และใช้อุปกรณ์สื่อ สารโทรคมนาคมแบบต่าง ๆ เป็นต้น

พรรณี ลีกิจวัฒนะ (2556, น. 18) เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งที่สำคัญในการที่ช่วยให้ในกิจกรรมการบริหารตั้งแต่การวางแผนการจัดองค์การสั่งการปฏิบัติงาน การควบคุมล้วนแต่มีความต้องการสารสนเทศทั้งสิ้น ความสามารถของเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานขององค์การหรือหน่วยงานห้างร้านต่าง ๆ นั้น มีหลายข้อด้วยกันแต่อาจพอสรุปได้ดังต่อไปนี้

1. สามารถจัดเก็บข้อมูลจากจุดเกิดได้อย่างรวดเร็ว
2. สามารถบันทึกข้อมูลจำนวนมาก ๆ เอาไว้ใช้งาน หรือเอาไว้อ้างอิงการดำเนินงาน
3. สามารถคำนวณผลลัพธ์ต่าง ๆ ได้รวดเร็ว
4. สามารถสร้างผลลัพธ์ได้หลากหลายรูปแบบ
5. สามารถส่งสารสนเทศข้อมูล หรือผลลัพธ์ที่ได้จากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งได้อย่างรวดเร็ว

ไกรทพนธ์ เติมวิทย์ขจร (2559, น. 9) ระบบสารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลกลายเป็นสารสนเทศที่ผู้บริหารสามารถนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจบนสถานการณ์ต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ อย่างไรก็ตามข้อมูลและสารสนเทศมีความสัมพันธ์กัน คือ สารสนเทศจะสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อเมื่อข้อมูลที่เป็นแหล่งต้นทางนั้นมีความถูกต้อง แต่ถ้าแหล่งต้นทางขอข้อมูลเป็นข้อมูลที่ผิด เมื่อนำเข้าสู่กระบวนการ ประมวลผลก็ย่อมได้ผลลัพธ์ที่ผิดพลาด ดังประโยคหนึ่งที่ได้กล่าวไว้ว่า Garbage In, Garbage Out: GIGO ซึ่งหมายความว่าหากคุณป้อนขยะเข้าไป ผลลัพธ์ที่ได้กลับมาก็คือขยะเช่นกัน ดังนั้น เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT) จึงหมายถึง เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ใช้จัดการสารสนเทศ

ซึ่งเกี่ยวข้องตั้งแต่การเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผล การแสดงผล การพิมพ์ การสร้างรายงาน และการสื่อสารข้อมูลฯลฯ

สรุปได้ว่า การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ ประกอบไปด้วย การจัดการโครงสร้างพื้นฐานของการเรียนรู้ของผู้บริหารและบุคลากร การเก็บรวบรวมข้อมูล เช่น เอกสาร รูปภาพ เสียง และวีดีโอ เป็นต้น การนำข้อมูลมาใช้โดยดึงจากฐานข้อมูลที่เก็บรวบรวมไว้ นำมาสร้างงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ว่าจะเป็นการแสดงผล การพิมพ์ การสร้างการรายงานต่าง ๆ และสามารถสร้างผลลัพธ์ได้หลากหลายรูปแบบ ทั้งนี้โครงสร้างพื้นฐานเป็นการลงทุนอย่างต่อเนื่องเพื่อการพัฒนาระบบขององค์กร หรือหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพปละเกิดประโยชน์สูงสุด

2.2.2 ประเภทของเทคโนโลยีสารสนเทศ

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจำแนกประเภทตามการนำมาใช้งานต่าง ๆ สามารถแบ่งออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่ เทคโนโลยีที่ใช้ในการบันทึกข้อมูล (Input Technology) เทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล (storage Technology) เทคโนโลยีที่ใช้ในการประมวล (Process) ข้อมูลเทคโนโลยีที่ใช้ในการแสดงผล (Display Technology) ข้อมูลเทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสาร ข้อมูล (Communication Technology) ดังรายละเอียดต่อไปนี้ เทคโนโลยีที่ใช้ในการบันทึกข้อมูล เทคโนโลยีที่ใช้ในการบันทึกข้อมูล (Input Technology) หมายถึง เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลเข้าไว้ในสื่อจัดเก็บโดยการใช้เทคโนโลยีฮาร์ดแวร์และเทคโนโลยีซอฟต์แวร์ในการบันทึกข้อมูลประเภทต่าง ๆ และแปลงข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่คอมพิวเตอร์อ่านได้ โดยทั่วไปการนำข้อมูลเข้าเป็นการป้อนข้อมูลเข้าโดยวิธีผ่านทางแป้นพิมพ์และอุปกรณ์อื่น ๆ วิธีเขียน หรือลากเส้น สแกนภาพ และโดยทางเสียง

2.2.2.1 การนำข้อมูลเข้าโดยวิธีผ่านทางแป้นพิมพ์ เป็นการบันทึกข้อมูลตัวเลขหรือตัวอักษรโดยผู้ใช้นำเข้าโดยตรงการแปลงตัวเลข หรือตัวอักษรที่ผู้พิมพ์กดแป้นลงไปเป็นชุดสัญญาณที่เป็นเลขฐานสองหลักการทำงานใช้อุปกรณ์บันทึกโดยมีซอฟต์แวร์สั่งงานอุปกรณ์ที่ใช้ คือ แป้นพิมพ์ และซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการพิมพ์โดยเป็นที่รู้จัก เช่น ซอฟต์แวร์ประมวล

2.2.2.2 การนำข้อมูลเข้าโดยวิธีผ่านทางเมาส์ (Mouse) แทร็กบอล (Trackball) และจอสัมผัส (Touch Screen) เป็นเทคโนโลยีเพื่อควบคุมการชี้ตำแหน่งต่าง ๆ บนจอภาพประกอบการบันทึกข้อมูล อุปกรณ์ที่ช่วยควบคุมการชี้ตำแหน่งบนหน้าจอภาพดังกล่าวจะถูกออกแบบมาเป็นรูปแบบต่าง ๆ เพื่อสะดวกต่อการใช้งาน

2.2.2.3 การนำข้อมูลเข้าผ่านทางเขียนหรือวิธีลากเส้น ใช้อุปกรณ์ที่เป็นปากกาแสงร่วมกับเทคโนโลยีซอฟต์แวร์ประเภทจำลายมือ (Handwriting Recognition)

2.2.2.4 การนำข้อมูลเข้าเครื่องโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (Scan) บันทึกข้อมูลประเภทข้อความและภาพการสแกนโดยใช้ลำแสงกราดผ่านเอกสารอุปกรณ์ที่ใช้ในการสแกนข้อมูล ได้แก่ เครื่องสแกนเนอร์ เครื่องอ่านรหัสแท่งแบบต่าง ๆ เครื่องอ่านอักษรด้วยแสง ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการบันทึกข้อมูลโดยทั่วไป การสแกนใช้ซอฟต์แวร์โอซีอาร์ (Optical Character Recognition-OCR)

2.2.2.5 การนำเข้ามูลเสียงโดยการป้อนข้อมูลด้วยคำพูดหรือเสียงต่าง ๆ เช่น เสียงดนตรี เพลง การนำเสียงเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์มักเชื่อมต่อไมโครโฟน หรือเครื่องเสียง หรือเครื่องเสียงประเภทอื่น ๆ เข้ากับแผงวงจรภายในคอมพิวเตอร์ที่เรียกว่า “ออดิโอการ์ด” การบันทึกด้วยเสียงใช้ซอฟต์แวร์จดจำเสียง (Voice Recognition) ซึ่งจะทำหน้าที่แปลงสัญญาณเสียง (Brien, 1999, p. 153)

2.2.2.6 เทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูล (Storage Technology) เป็นเทคโนโลยีที่ใช้จัดเก็บข้อมูลลงในสื่อที่จัดเก็บเฉพาะเพื่อสามารถนำข้อมูล หรือโปรแกรมกลับมาใช้ซ้ำได้เป็นการจัดเก็บข้อมูลไว้ในหน่วยความจำรอง (Secondary Storage) การจัดเก็บข้อมูลเข้าสู่หน่วยความจำ 2 ประเภท คือ การเก็บ และอ่านข้อมูลแบบเรียงลำดับและแบบเข้าข้อมูลถึงโดยตรง

1) สื่อแม่เหล็ก ใช้จัดเก็บข้อมูลทั้งแบบเข้าถึงแบบเรียงลำดับและเข้าถึงโดยตรง

2) สื่อแสง การจัดเก็บข้อมูลลงอุปกรณ์จัดเก็บประเภทจานแสงเป็นการจัดเก็บข้อมูลแบบเข้าถึงโดยตรง โดยใช้เทคโนโลยีการจัดเก็บข้อมูลแสงเรียกว่า เทคโนโลยีออปติกคอล (Optical Technology) ในการจัดเก็บข้อมูลที่มีขนาดใหญ่และปริมาณมาก เช่น ข้อมูลมัลติมีเดียซึ่งมีทั้งภาพ เสียง กราฟิก และภาพลักษณ์ จำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีบีบอัดสัญญาณข้อมูล (Compression) เพื่อทำให้ข้อมูลมีขนาดและปริมาณลดลงเพื่อประหยัดพื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูล

2.2.2.7 เทคโนโลยีที่ใช้ในการประมวลข้อมูล (Process) ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ หมายถึง การนำข้อมูลมาคำนวณทางคณิตศาสตร์เปรียบเทียบข้อมูลในทางตรรกะตามคำสั่ง และจัดเก็บข้อมูลและคำสั่งในหน่วยความจำหลักรวมทั้งควบคุมระบบเวลาของเครื่อง อุปกรณ์ที่ทำหน้าที่ประมวลผลของคอมพิวเตอร์ คือ หน่วยประมวลผลกลางหรือซีพียู (Central Processing Unit-CPU) มีส่วนประกอบสำคัญ คือ หน่วยคำนวณและตรรกะทำหน้าที่ประมวลผลตามเงื่อนไขที่กำหนด และหน่วยควบคุมทำหน้าที่ควบคุมกระบวนการทำงานของคอมพิวเตอร์ การทำงานของหน่วยประมวลผลกลางโดยใช้ซอฟต์แวร์ (Software) หรือชุดคำสั่ง หรือโปรแกรมสั่งงาน ประกอบด้วย ซอฟต์แวร์ 2 ประเภทหลัก คือ ซอฟต์แวร์ระบบ และซอฟต์แวร์ ประยุกต์ ซอฟต์แวร์ระบบ (System Software) เป็นโปรแกรมที่ทำหน้าที่ในการติดต่อกับส่วนประกอบต่าง ๆ ของฮาร์ดแวร์คอมพิวเตอร์ อำนวยความสะดวกในการทำงานพื้นฐานเกี่ยวข้องกับฮาร์ดแวร์และจัดการระบบคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ประยุกต์ (Utility Software) เป็นโปรแกรมที่สั่งการให้เครื่องคอมพิวเตอร์งานต่างๆ เฉพาะด้านตามที่ผู้ใช้ต้องการ เช่น การจัดทำเอกสาร การจัดทำบัญชี และการสืบค้น สารสนเทศ เป็นต้น ซอฟต์แวร์ประยุกต์มีความสำคัญที่ทำให้การใช้งานคอมพิวเตอร์แพร่หลายอย่างรวดเร็ว

2.2.2.8 เทคโนโลยีที่ใช้ในการแสดงผลข้อมูล เทคโนโลยีที่ใช้ในการแสดงผลข้อมูล (Display Technology) หมายถึง เทคโนโลยีที่ทำหน้าที่แปลงข้อมูลที่เป็นผลลัพธ์จากการประมวลผลซึ่งอยู่ในรูปดิจิตอลให้อยู่ในรูปแบบที่ผู้ใช้นำไปใช้งานได้ต่อไป สามารถแสดงผลได้ 2 ลักษณะ คือ

1) การแสดผลแบบชั่วคราว (Soft Copy) แสดงผลบนหน้าจอเทอร์มินัล หรือทางลำโพงเสียง ซึ่งไม่ได้ส่งผลลัพธ์ออกจากเครื่องคอมพิวเตอร์ เรียกว่า สำเนาชั่วคราว

2) การแสดงผลแบบถาวร (Hard Copy) แสดงผลลัพธ์ซึ่งสามารถเก็บไว้อ่านผลได้หลายครั้งและสามารถนำผลลัพธ์ออกจากเครื่องคอมพิวเตอร์ เรียกว่า สำเนาถาวรในการแสดงผลใช้ซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมคำสั่งจากการประมวลผล นอกจากนี้ยังใช้ซอฟต์แวร์ประมวลผลข้อมูลเฉพาะด้าน เช่น ซอฟต์แวร์เพื่อสั่งให้แสดงผลบนหน้าจออุปกรณ์มือถือ ซอฟต์แวร์สั่งแสดงเฉพาะบนกระดาษอิเล็กทรอนิกส์ เช่น กระดานแสดงข้อมูลหุ้น (Laudon and Laudon 2002, p. 155)

2.2.2.9 เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารข้อมูล เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารข้อมูล (Communication Technology) เป็นการนำเทคโนโลยีโทรคมนาคมมาใช้ในการสื่อสารข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การสื่อสารข้อมูล (Data Communication) เป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่าอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

ที่มีองค์ประกอบพื้นฐาน คือ ผู้ส่ง หรือเครื่องส่ง และผู้รับ หรือเครื่องรับ สื่อที่ใช้ในการรับส่งและข้อมูลที่รับส่งผ่านสื่อในรูปของรหัสดิจิทัล สื่อที่ใช้ในการรับส่งข้อมูลจะเป็นสื่อสัญญาณซึ่งแบ่งได้ 2 ประเภท คือ เทคโนโลยีและการสื่อสารข้อมูลทางสายและไร้สาย

กิดานันท์ มลิทอง (2548, น. 12) ได้กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นการผสมผสานเทคโนโลยี 2 ประเภท ดังนี้

1. เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology: IT) คือ การโต้ตอบระหว่างฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ในการประมวลผล การจัดเก็บ การเข้าถึง การเรียกค้น การนำเสนอและการเผยแพร่ข้อมูลผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ สำหรับคอมพิวเตอร์ประสิทธิภาพสูง คอมพิวเตอร์เหล่านี้สามารถทำงานที่เกินกว่าการประมวลผลและการจัดเก็บแบบง่าย ๆ เช่น ทำหน้าที่เป็นสื่อในการสร้างภาพ 3 มิติ การตัดต่อภาพยนตร์ การผสมเสียง และทำหน้าที่เป็นสื่อในการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ ตัวอย่างของฮาร์ดแวร์ ได้แก่ อุปกรณ์ที่มีชิปคอมพิวเตอร์เป็นส่วนประกอบ เช่น คอมพิวเตอร์ กล้องดิจิทัล โทรศัพท์มือถือ และวัสดุ เช่น สมาร์ทการ์ด ตัวอย่างของซอฟต์แวร์ ได้แก่ โปรแกรมประมวลผลคำ โปรแกรมกราฟิก โปรแกรมตัดต่อภาพยนตร์ เป็นต้น

2. เทคโนโลยีการสื่อสาร (Communication Technology: CT) คือ อุปกรณ์โทรคมนาคมและวิธีการสำหรับการเข้าถึง ค้นคืน และส่งข้อมูลด้วยความเร็วสูง เช่น โมเด็ม การส่งสัญญาณดาวเทียม และการประชุมทางวิดีโอ

วศิน เพิ่มทรัพย์ (2548, น. 198) กล่าวไว้ว่า เทคโนโลยีหมายถึงการนำความรู้ทางวิทยาศาสตร์มาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความรู้ใหม่ ๆ ที่สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในอนาคตได้ เทคโนโลยีที่ใช้จัดการข้อมูลนี้อาจเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีการสื่อสาร และโทรคมนาคม

สุขุม เฉลยทรัพย์ (2548, น. 9) กล่าวไว้เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยี 2 สาขาหลัก คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสาร ซึ่งนำมาผสมผสานกันเพื่อใช้ในกระบวนการรับ จัดเก็บ สร้าง และเผยแพร่ในรูปแบบต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเสียง ภาพเคลื่อนไหว ข้อความหรือตัวอักษรและตัวเลข เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความถูกต้องแม่นยำ และความรวดเร็วในการใช้งาน

Gambel and Easingwood (2000, p. 45) กล่าวถึง การใช้คำว่า ไอที ถือเป็นระบบที่ข้อมูลไหลทางเดียวไปยังผู้ใช้ซึ่งเป็นบุคคลเดียวที่นั่งอยู่หน้าคอมพิวเตอร์เพื่อรับข้อมูล แต่หากเพิ่มคำว่า “การสื่อสาร” เข้าไปจะทำให้เกิดการโต้ตอบระหว่างผู้ใช้กับโลกข้อมูลภายนอกคอมพิวเตอร์

Turban (2001, p. 11) ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้อธิบายไว้ คือ คำจำกัดความกว้าง ๆ ของเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ ระบบเทคโนโลยีทั้งหมดที่ใช้ในการผลิตข้อมูล คำจำกัดความกว้าง ๆ นี้รวมถึงฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ข้อมูล กระบวนการ ระบบเครือข่าย และบุคลากร

สรุปได้ว่า ประเภทของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information Communication Technology) เป็นเครื่องมือพื้นฐานที่ใช้คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการทำงาน เทคโนโลยีและการสื่อสารในทุกด้านของงาน การจัดเก็บข้อมูลและการใช้ข้อมูลในการสื่อสาร ทำให้เทคโนโลยีและการสื่อสารต่าง ๆ รวมถึงการจดบันทึก จัดเก็บข้อมูล การประมวลผลข้อมูล รับส่งข้อมูลไปยังอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในขั้นตอนต่าง ๆ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ในการประมวลผลข้อมูล อุปกรณ์ต่าง ๆ ในการจัดเก็บข้อมูล การบันทึกและค้นหาข้อมูล การสื่อสารผ่านเครือข่าย อุปกรณ์โทรคมนาคม รวมถึงขั้นตอนการทำงานฯลฯ ทำให้การทำงานสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

2.2.3 ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ

เมื่อสังคมเข้าสู่ยุคดิจิทัล พฤติกรรมผู้บริโภคก็เปลี่ยนไปธุรกิจที่ผลิตสินค้าและให้บริการจะต้องปรับตัวให้เข้ากับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้บริโภคตามพฤติกรรมการใช้ชีวิตในยุคดิจิทัล มีงานวิจัยมากมายที่สนับสนุนแนวคิดการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสร้างนวัตกรรม การปรับปรุง ประสิทธิภาพ การลดทุน และการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลมีความสำคัญต่อความสำเร็จของธุรกิจ นักวิจัยมีมุมมองที่ขัดแย้งกันเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์ดิจิทัลกับธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ นักวิจัยบางคนเชื่อว่ากลยุทธ์ดิจิทัลควรได้รับการพัฒนาและนำไปใช้เป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ต่อต้านเทคโนโลยีข้อมูลองค์การแต่ในบริบทของการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลขององค์การกลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การสามารถพัฒนาจากกลยุทธ์เชิงหน้าที่ไปเป็นกลยุทธ์องค์การที่ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรดิจิทัล

ครรชิต มาลัยวงศ์ (2537, น. 26-27) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกออกเป็น 2 สาขา คือ

1. เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์
2. เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม ทั้ง สองมีการทำงานที่สัมพันธ์

วาสนา สุขกระสานติ (2541, น. 23) ได้จำแนกเทคโนโลยีสารสนเทศตามลักษณะของการใช้งาน โดยแบ่งออกเป็น 6 ประเภท ดังนี้

1. เทคโนโลยีที่ใช้เก็บการเก็บข้อมูล เช่น ภาพถ่ายทางอากาศจากดาวเทียม, กล้องถ่ายรูปดิจิตอล และกล้องถ่ายวีดีโอ เป็นต้น
2. เทคโนโลยีที่ใช้สำหรับบันทึกข้อมูลจะเป็นอุปกรณ์ข้อมูลต่าง ๆ เช่น แผ่นซีดี ฮาร์ดดิสแฟรชไดร์ เป็นต้น
3. เทคโนโลยีที่ใช้สำหรับการประมวลผลข้อมูล เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมใช้งาน
4. เทคโนโลยีที่ใช้สำหรับการแสดงผลข้อมูล เช่น เครื่องปริ้นเตอร์ และจอแสดงผลโปรเจคเตอร์ เป็นต้น
5. เทคโนโลยีที่ใช้สำหรับการจัดทำสำเนาเอกสาร เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร และเครื่องถ่ายไมโครฟิล์ม
6. เทคโนโลยีสำหรับนำเสนอภาพและเสียงหรือสื่อสารข้อมูล เช่น ระบบโทรคมนาคมต่าง ๆ เช่น ทีวี วิทยุ ระบบอินเตอร์เน็ต และดาวเทียม เป็นต้น

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2542, น. 31) กล่าวว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น ประกอบด้วย 3 ระบบ ดังต่อไปนี้

1. ระบบประมวลผล คือ การนำขอ้มูลต่าง ๆ ของสารสนเทศที่มีความซับซ้อนมาประมวลผลในการทำงานให้เกิดความรวดเร็วในการทำงานและไม่เกิดข้อผิดผลาดและประมวลผมตามความต้องการที่จะนำเสนอสื่อสารสนเทศนั้น โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรม และอุปกรณ์ต่อพ่วงต่าง ๆ ในการทำงาน
2. ระบบสื่อสารโทรคมนาคมการสื่อสารข้อมูลเป็นเรื่องสำคัญสำหรับการจัดการและการประมวลผลตลอดจนการใช้ข้อมูลในการตัดสินใจระบบสารสนเทศที่ดีต้องประยุกต์ อิเล็กทรอนิกส์และผู้ใช้ที่อยู่ห่างกันให้สามารถสื่อสารกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. การจัดการข้อมูล คือ การรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เช่น เอกสาร รูปภาพ ข้อความ หรือวีดีโอ เพื่อที่ง่ายต่อการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพที่สุด

จรัส อติวิทยาภรณ์ (2548, น. 6-7) กล่าวไว้ว่า โดยพื้นฐานแล้วเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นมีประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศ อย่างไรก็ตามเทคโนโลยีสารสนเทศมีความเกี่ยวข้องอย่างมากกับวิถีชีวิตของสังคมยุคใหม่ ซึ่งมีความสำคัญ ดังนี้

1. เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในด้านเศรษฐกิจ การค้า และอุตสาหกรรม ดังนั้นจึงจำเป็นต้องหาวิธีเพิ่มผลผลิตในด้านระบบอัตโนมัติ

2. เทคโนโลยีสารสนเทศได้เปลี่ยนรูปแบบการจัดการเป็นแบบกระจาย เมื่อระบบสารสนเทศได้รับการพัฒนาและมีการนำข้อมูลมาใช้กันอย่างแพร่หลายบริการต่าง ๆ จะเน้นที่รูปแบบกระจาย

3. เทคโนโลยีสารสนเทศมีความจำเป็นต่อการดำเนินงานต่าง ๆ ในองค์กรเพื่อช่วยพัฒนาระบบและรวบรวมและจัดเก็บข้อมูลต่างๆ

สรุปได้ว่า องค์ประกอบที่สำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทที่สำคัญมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงในโลกปัจจุบัน ทั้งด้านสังคม การศึกษาเรียนรู้ ทางการแพทย์ เศรษฐกิจ การเมือง การทำงานวิจัยต่าง ๆ ขณะที่เทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคมช่วยให้เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถเชื่อมกต่อกับฐานข้อมูลได้ แม้ว่าเครือข่ายและผู้ใช้จะอยู่ห่างไกลกันออกไปเกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลได้ง่ายและรวดเร็ว สามารถตอบสนองตามความต้องการของผู้ให้บริการและผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.4 การจัดการสารสนเทศในเทศบาล

ประภาพรรณ วุ่นสุข (2555, น. 56) ได้กล่าวว่า การบริหารจัดการสารสนเทศจะต้องอาศัยองค์ประกอบ 5 ประการ คือ

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี หมายถึง ความเร็วของการเชื่อมต่อสู่ระบบอินเตอร์เน็ตที่มีคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ มีความเพียงพอและมีความเสถียรภาพของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอินเตอร์เน็ต รวมถึงความปลอดภัยของการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์และอินเตอร์เน็ต

2. ด้านการให้บริการ หมายถึง การบริการที่ตรงตามความต้องการและสอดคล้องกับวัฒนธรรมของท้องถิ่นมีบริการที่เพียงพอต่อจำนวนผู้มาใช้บริการพร้อมทั้งข้อมูลที่เหมาะสมและสนับสนุนด้านต่าง ๆ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลบริการและเปิดการฝึกอบรมให้กับผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง

3. ด้านทรัพยากรบุคคล หมายถึง บุคลากรที่ให้บริการมีความรู้ความสามารถได้รับการเพิ่มทักษะอย่างสม่ำเสมอ จำนวนบุคลากรเพียงพอต่อผู้มารับบริการและให้บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

4. ด้านโครงสร้างชุมชน หมายถึง สถานที่สามารถรองรับผู้มาใช้บริการได้อย่างเพียงพอ การเดินทางสะดวก พร้อมด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกและระบบสาธารณูปโภคที่เหมาะสม มีป้ายบอกจุดบริการและประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน

5. ด้านหน้าที่รับผิดชอบ หมายถึง การดำเนินตามนโยบายและวัตถุประสงค์ในการให้บริการมีการสำรวจความต้องการของชุมชนในการจัดกิจกรรมเชิญชวนและแก้ไขปัญหาในการให้บริการ

เทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันมีการพัฒนาอย่างรวดเร็วและเครื่องมือที่ทันสมัยที่เป็นประโยชน์ในการดำเนินงานด้านข้อมูลอยู่ตลอดเวลา ทำให้หน่วยงานหรือองค์กรหันมาปรับปรุงและพัฒนาให้ทันกับสังคมเทคโนโลยีเพื่อให้ทันกับโลกยุคใหม่ จึงมีการสร้างบริการประเภทต่าง ๆ และรูปแบบใหม่ ๆ เกิดขึ้นมากมายชีวิตประจำวันเปลี่ยนไป มีการซื้อขายผ่านอินเตอร์เน็ต รับข้อมูลและส่งข่าวสารหรือชมภาพยนตร์และฟังเพลงบนเครือข่ายโทรศัพท์มือถือ นอกจากนี้หน่วยงานต่าง ๆ ยังได้พัฒนาระบบสารสนเทศของตนเอง เช่น การพัฒนาเว็บไซต์ขององค์กรหรือหน่วยงานเพื่อใช้สื่อข้อมูลเหล่านี้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ข้อมูลมีบทบาทในด้านต่าง ๆ ใช้ในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ การปฏิบัติงาน การแก้ปัญหา หรือการตัดสินใจในการวางแผนและการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญและสำคัญมากในปัจจุบันและเข้ามามีบทบาทมากยิ่งขึ้นในอนาคตเพราะเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพตั้งแต่การผลิต การจัดเก็บ การประมวลผล การค้นหาข้อมูล และการสื่อสารข้อมูล การแลกเปลี่ยนและแบ่งปันทรัพยากรสารสนเทศเพื่อสร้างประโยชน์อย่างเต็มที่

ระบบสารสนเทศองค์กร คือ ระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการทำงานขององค์กรโดยรวม ระบบประเภทนี้เกี่ยวข้องกับการทำงานร่วมกันระหว่างหลายแผนกใช้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องและสามารถถ่ายโอนจากแผนกหนึ่งไปอีกแผนกหนึ่งได้ ระบบสารสนเทศนี้สามารถรองรับการใช้ข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการในระดับผู้ปฏิบัติงานได้และสนับสนุนการบริหารจัดการและสามารถบริหารจัดการในระดับที่สูงขึ้นได้อีกด้วย ข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ โดยข้อมูลอาจนำเสนอในรูปแบบสรุปได้หรือในรูปแบบที่ต้องการ ผู้บริหารระดับสูงมักต้องแบ่งปันข้อมูลจากหลายแผนกเพื่อประกอบการตัดสินใจที่สร้างรายได้ให้กับธุรกิจเป็นตัวอย่างของระบบข้อมูลองค์กรในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการขายผลิตภัณฑ์ให้กับแผนกต่าง ๆ องค์กรมีส่วนร่วมในหลายแผนก เช่น การจำหน่ายสินค้า สต๊อกคลัง วัสดุสิ้นเปลือง ค่าใช้จ่าย และบัญชีการเงิน หน่วยงานแต่ละที่อาจมีระบบสารสนเทศ หรือระบบคอมพิวเตอร์ที่รองรับการดำเนินงานของหน่วยงานเองและมีระบบติดต่อสื่อสารในเครือข่ายคอมพิวเตอร์ สามารถติดต่อเชื่อมโยงคอมพิวเตอร์ระหว่างหน่วยงาน เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลได้อย่างต่อเนื่องเป็นจุดประสงค์ในทางการทำธุรกิจ คือ การสร้างรายได้ผลกำไรให้กับบริษัท หรือหน่วยงานหากมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างมีประสิทธิผลระหว่างฝ่ายต่าง ๆ จะนำไปสู่การขายที่มีประสิทธิภาพและมีผลกำไร

สรุปได้ว่า การจัดการสารสนเทศในเทศบาล ช่วยให้หน่วยงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งผู้บริหารและพนักงานมีองค์ที่สำคัญที่จะทำให้การทำงานเป็นไปได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพประกอบด้วย ด้านโครสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านความรู้ ความสามารถ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารและพนักงานในในองค์กรการเชื่อมต่อและการแลกเปลี่ยนข้อมูลทั้งภายในและภายนอกองค์กร การจัดเก็บข้อมูลและการเรียกใช้ข้อมูล การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันตามยุคสมัยจำทำให้การดำเนินงานขององค์กรมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

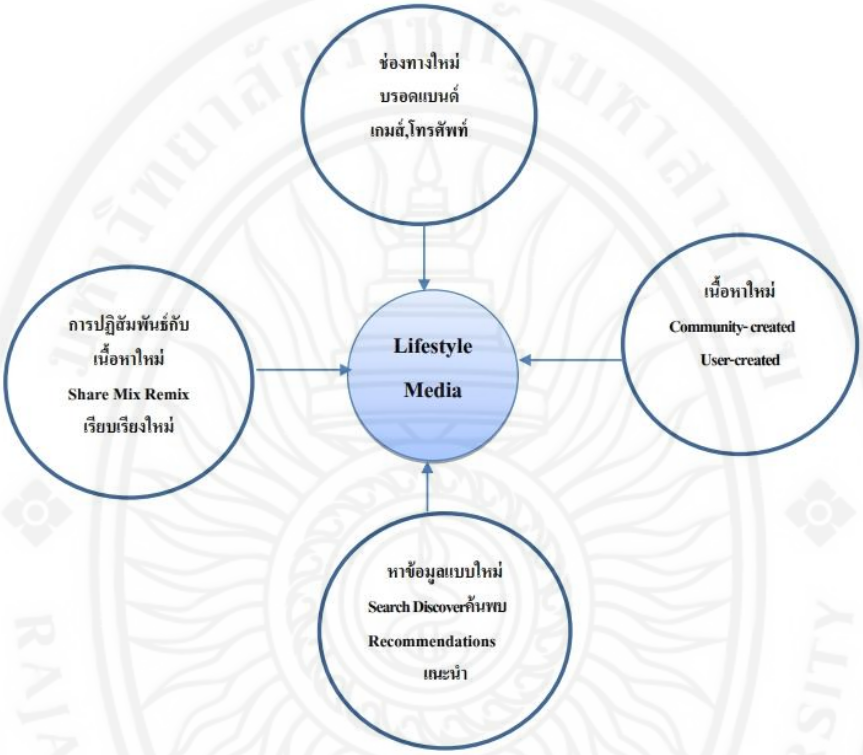
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับช่องทางการสื่อสารทางดิจิทัล

2.3.1 ช่องทางการสื่อสารทางดิจิทัล

การสื่อสารของมนุษย์ ประกอบด้วย ผู้ส่ง ข้อความ ช่องทาง และผู้รับ ไม่ว่าจะใช้วิธีการสื่อสารแบบใดก็ตาม การสื่อสาร ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ผู้ส่งหรือแหล่งที่มา ข้อความ สื่อหรือช่องทางและผู้รับเทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์ การสื่อสารในโลกไร้พรมแดนทุกคนคงเคยได้ยินคำกล่าวนี้มาก่อนแล้ว ปัจจุบันเราเริ่มเห็นภาพการสื่อสารในโลกไร้พรมแดนมากขึ้นเรื่อย ๆ ในยุคนี้ เทคโนโลยีมีบทบาทในการสื่อสาร ความเร็วและความแข็งแกร่งของอินเทอร์เน็ตทำให้คนส่วนใหญ่ในปัจจุบันใช้เวลาอยู่หน้าจอคอมพิวเตอร์มากกว่าหน้าจออื่น ๆ เทคโนโลยีและนวัตกรรมสนับสนุนการสื่อสาร ทำให้มนุษย์มีช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้นการก้าวข้ามขีดจำกัดของพื้นที่และเวลา (Spaceless and Timeless) ทำให้การสื่อสารเกิดขึ้นได้เสมือนยืนเผชิญหน้ากันภายในเวลาไม่กี่วินาที แม้จะอยู่คนละทวีปก็ตามถือเป็นปรากฏการณ์การสื่อสารที่สำคัญของมนุษยชาติ หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นยุคของการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการสื่อสาร รูปแบบใหม่ของการสื่อสารในโลกของสื่อดิจิทัล คือ โลกของการบรรจบกัน ซึ่งหมายความว่าสื่อประเภทหนึ่งสามารถทำหน้าที่หลายอย่างพร้อมกันได้ (Multi-Tasking) และเข้าถึงความรู้สึกของบุคคลได้มากกว่าหนึ่งคน นั่นหมายถึงผู้ใช้สื่อสามารถโต้ตอบกับช่องทางสื่อได้มากกว่าหนึ่งช่องทางในเวลาเดียวกันในยุคที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนี้ ผู้สื่อสารต้องปรับตัวเพราะทุกสิ่งทุกอย่างเชื่อมโยงถึงกันด้วยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ต ซึ่งมีบทบาทสำคัญเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ในการสื่อสารทุกวัน เพราะอินเทอร์เน็ตทำให้ผู้คนสามารถตรวจสอบความเป็นจริงของสังคมได้อย่างรวดเร็วโลกของโซเชียลมีเดียได้เปลี่ยนจากโลกส่วนตัวมาเป็นโลกสาธารณะแล้ว ใครก็ตามที่เล่นโซเชียลมีเดีย ไม่ว่าจะเป็น Facebook, Twitter, YouTube หรือ Google ต่างรู้ดีว่าความเป็นส่วนตัวของผู้เล่นจะหายไปเมื่อเนื้อหาที่โพสต์ ไม่ว่าจะเป็นข้อความ เสียง หรือรูปภาพถูกส่งผ่านโลกของโซเชียลมีเดีย ทุกสิ่งที่โพสต์จะกลายเป็นทรัพย์สินสาธารณะทันที ไม่ว่าผู้โพสต์จะต้องการหรือไม่ก็ตาม ดังนั้นผู้สื่อสารในยุคใหม่จะต้องมีจิตใจที่เปิดกว้าง เคารพกฎเกณฑ์ มีมารยาทและจริยธรรมในการใช้สื่อ ยิ่งสื่อกระจายเร็วและแพร่หลายมากเท่าไหร่ วัฒนธรรมสื่อก็ยิ่งต้องเข้มงวดและเคร่งครัดมากขึ้นเท่านั้น ไม่ใช่แค่การสื่อสารข้อมูลทั่วไปเท่านั้น แต่ยังต้องสื่อสารความรู้ ข่าวสาร และความรู้สึกดี ๆ จากสื่อด้วย การสื่อสารในโลกของโซเชียลมีเดียนั้นรวดเร็ว การเผยแพร่จากคนหนึ่งถึงหลายคนทำได้รวดเร็ว ดังนั้นสิ่งที่ผู้ส่งต้องระวัง คือ การใช้วิจารณญาณในการส่งข้อความ (Message) ว่าข้อความนั้นเหมาะสมที่จะส่งหรือไม่ เพราะเมื่อข้อความถูกส่งออกไปก็จะกลายเป็นแหล่งข้อมูลที่ผู้รับ (Receiver) สามารถมองเห็น อ่าน และรับข้อความที่ส่งไปได้ ดังนั้นในการสื่อสารในยุคดิจิทัล สิ่งที่ทุกคนควรทำคือ เปิดใจ เคารพกติกามารยาท มีจริยธรรมที่ดี นำเสนอเรื่องราวดี ๆ นำเสนอความรู้ที่เสริมสร้างสติปัญญาและมีสามัญสำนึกที่ดี

สุจิตรา แกว้สีนวล (2556, น. 1) ในอดีตเนื้อหาของข้อความจะถูกควบคุมโดยผู้ส่ง (Provider หรือ Distributor) เช่น เจ้าของสื่อ รัฐบาล หรือธุรกิจต่าง ๆ แต่เมื่อการสื่อสารแบบดิจิทัลเกิดขึ้น ผู้รับจะกลายเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการกำหนดเนื้อหาของข้อความ ไม่ใช่เพียงผู้รับแบบเฉย ๆ (รับอย่างเดียว) หรือผู้รับแบบแอ็คทีฟ (รับแต่ตอบสนองอย่างแข็งขัน) เท่านั้น แต่ยังพร้อมที่จะเป็นผู้ส่งอีกด้วย นี่คือ จุดเริ่มต้นของมุมมองใหม่ที่มีต่อผู้รับ ซึ่ง PricewaterhouseCooper เรียกว่า “Lifestyle

Media” (2006) “Lifestyle Media” คือ การผสมผสานระหว่างเทคโนโลยีและสื่อเพื่อเชื่อมช่องว่างระหว่างความเป็นมืออาชีพและความสามารถในการสร้างเนื้อหาตามความต้องการของผู้รับ ผู้รับจะมีความสามารถในการผลิตเนื้อหาได้ด้วยตนเอง จึงกล่าวได้ว่าผู้รับมีอำนาจในการควบคุมเนื้อหาและสื่อและเป็นผู้ที่กระจายเนื้อหาที่ผลิตขึ้นนี้ไปยังโซเชียลมีเดียอย่างกว้างขวาง นั่นหมายความว่า ผู้รับไม่ได้มีหน้าที่รับข้อมูลเพียงอย่างเดียวแต่ในยุคดิจิทัล ผู้รับจะเปลี่ยนบทบาทของทั้งผู้รับและผู้ส่งไปพร้อม ๆ กัน ผู้ส่งก็จะกลายมาเป็นผู้รับด้วยองค์ประกอบตามกระบวนการสื่อสารของ (Lifestyle Media)



ภาพที่ 2.2 องค์ประกอบการสื่อสารแบบ Lifestyle Media, ปรับปรุงจาก การสื่อสารในยุคดิจิทัล โดย วราพร ดำจับ, 2560. *สหศาสตร์ศรีปทุม ชลบุรี*, 3(1), 49.

จากภาพที่ 2.2 จะแสดงให้เห็นการเปลี่ยนแปลงของการสื่อสารมวลชนสู่การผสมผสานเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลหรือ Lifestyle Media ดังต่อไปนี้ (สุจิตรา แก้วสีนวล, 2556, น. 10)

1. ช่องทางใหม่จากโทรทัศน์ วิทยุ และหนังสือพิมพ์ เป็นประเภทเดียวที่สื่อและช่องทางต่อเนื่อง เช่น คอมพิวเตอร์และโทรศัพท์มือถือ (Smart Phone) ข่าวสารมีการโต้ตอบกับเนื้อหาใหม่การส่ง
2. การรับกลายเป็นการแลกเปลี่ยน การแบ่งปัน การผสมผสาน และการเขียนใหม่หรือสร้างจากเนื้อหาที่มีอยู่
3. เนื้อหาใหม่ที่สร้างโดยชุมชนออนไลน์ หรือสร้างโดยชุมชนและสร้างขึ้นโดยผู้ใช้ โปรดทราบว่าในสื่อไลฟ์สไตล์ คำว่าผู้รับจะไม่ถูกใช้ ซึ่งหมายความว่าผู้รับจะสะท้อนถึงการรับรู้เท่านั้น แต่สะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงต่อผู้ใช้ ซึ่งหมายความว่าสามารถรับ ประมวลผล และส่งข้อความได้

4. การค้นหาข้อมูลใหม่ในรูปแบบใหม่ของการสืบค้น ค้นพบ และแนะนำ เนื่องจากผู้รับข้อมูลมิใช่เพียงเป็นผู้รับข้อมูลเท่านั้น แต่ยังเป็นผู้สืบค้นและส่งข้อมูลไปยังผู้อื่นอีกด้วย

สรุปได้ว่า ช่องทางการสื่อสารทางดิจิตอลช่วยให้เกิดความสะดวกในการที่จะติดต่อสารสารกัน ทั้งในองค์กรและนอกองค์กร ทั้งพื้นที่ห่างไกลครอบคลุมไปทั่วโลก เช่น การรับส่งข้อมูล การส่งเอกสารดิจิตอล การโทรวีดีโอคอล การจัดประชุมออนไลน์ การแชร์ข้อมูลต่าง ๆ ทำได้ง่ายขึ้นและเป็นประโยชน์อย่างมากในปัจจุบัน ทั้งทางภาครัฐ ภาคประชาชน และภาคเอกชน

2.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชน

2.4.1 ปัจจัยโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ระบบและส่วนประกอบที่จำเป็นในการจัดการและสนับสนุนการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร ซึ่งรวมถึงฮาร์ดแวร์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเซิร์ฟเวอร์ อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล อุปกรณ์เครือข่าย ซอฟต์แวร์สำหรับจัดการระบบ และเครือข่ายที่เชื่อมต่ออุปกรณ์และความปลอดภัยและการเข้าถึงที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงความปลอดภัยทางไซเบอร์ มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทางเพื่อบำรุงรักษาและจัดการระบบทั้งหมดเพื่อรองรับการดำเนินงานและการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพภายในองค์กร

สุชาดา กีระนันทน์ (2541, น. 7) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ การเชื่องโยงระบบต่างๆเข้าด้วยกันในการทำงาน การรวบรวมข้อมูล เก็บข้อมูล การนำข้อมูลไปใช้ รวมทั้งระบบต่าง ๆ ที่ควบคุมการทำงานของอุปกรณ์เหล่านี้ เช่น ระบบปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ระบบการสื่อสาร เป็นต้น นอกจากนี้ยังควบคุมระบบและกระบวนการต่าง ๆ ที่เข้ามาจัดการให้อุปกรณ์ต่าง ๆ เหล่านั้น ทำงานตามที่ผู้ใช้ต้องการ เช่น ระบบโปรแกรมประยุกต์เพื่อทำงานด้านการบัญชี หรือการบริหารสินค้าคงเหลือ หรือระบบการติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานย่อยในกิจการ เป็นต้น ในความหมายที่กว้างเทคโนโลยีสารสนเทศจะเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีทุกด้านที่เข้ามาร่วมในกระบวนการสร้างจัดเก็บ และการสื่อสารสารสนเทศ

มาลี ล้ำสกุล (2547, น. 5) ได้ให้ความหมายว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology-IT) มักเรียกกันโดยย่อว่า ไอที เมื่อประมาณทศวรรษที่ 1960-1970 ไอทีจัดว่า ประกอบด้วยฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ของคอมพิวเตอร์ เครื่องคอมพิวเตอร์ในระยะแรกมีขนาดใหญ่และมีขีดจำกัดในการใช้งาน ต่อมาได้มีการพัฒนาขีดความสามารถในการใช้งานสูงขึ้น ส่วนโทรคมนาคมเป็นเพียงเทคโนโลยีอีกชนิดหนึ่งที่แยกตัวจากเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ซึ่งระบบคมนาคม ในยุคนั้นจำกัดการสื่อสารอยู่เพียงการสื่อสารด้วยเสียงพูดทางโทรศัพท์ ต่อมามีการพัฒนาเทคโนโลยี โทรคมนาคมในด้านภาพการสื่อสารข้อมูลและระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จนกระทั่งในช่วงประมาณกลางทศวรรษที่ 1990 เทคโนโลยีโทรคมนาคมได้ถูกพัฒนาทำให้การสื่อสารในลักษณะระบบเครือข่ายที่สำคัญเป็นที่รู้จักดี คือ เครือข่ายอินเตอร์เน็ต เทคโนโลยีโทรคมนาคม จึงเป็นส่วนหนึ่งของเทคโนโลยีสารสนเทศและกลุ่มประเทศผู้พัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในยุโรปได้เริ่มเรียกเทคโนโลยีสารสนเทศว่าเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หรือไอซีที ภาษาอังกฤษใช้ว่า Information and Communication Technology-ICT เทคโนโลยีสารสนเทศ จึงเป็นการผนวกรวมคอมพิวเตอร์และการเชื่อมโยงการสื่อสารความเร็วสูงเพื่อรับส่งข้อมูล

ข้อความ เสียง และภาพ ประกอบด้วย สารสนเทศ (Information) คอมพิวเตอร์ (Computer) และโทรคมนาคม (Tele Communication) และคำย่อว่า ไอซีที (ICT) ย่อมสื่อความหมายถึงเทคโนโลยีทั้งสามความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ มีผู้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ กัน

ธนพล ชูยุคสกุล (2565, น. 24) กล่าวว่า โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ การผสานรวมเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร เช่น การลดเวลาในการบริการลูกค้าและลดต้นทุนการจัดซื้อ (Barua, et al., 2004 อ้างถึงใน Oliveira and Martins, 2010, p. 48) ธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ต้องอาศัยการประสานงานอย่างใกล้ชิดระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ในห่วงโซ่คุณค่าโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การผสานรวมแอปพลิเคชันซอฟต์แวร์แบบดั้งเดิมเข้ากับแพลตฟอร์มอินเทอร์เน็ตแสดงให้เห็นถึงศักยภาพของธุรกิจในการดำเนินกิจกรรมออนไลน์มากขึ้น

Durbhakula and Kim, 2011, Oliveira and Martins, 2010 and Zhu, et al. (2006, อ้างถึงใน Chatzoglou and Chatzoudes, 2016, p. 334) โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึงเทคโนโลยีที่ช่วยให้องค์กรพัฒนากระบวนการธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์ได้ตรวจสอบโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับทรัพยากรบุคคลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศร่วมกันภายใต้ปัจจัยที่เรียกว่า “ความพร้อมด้านเทคโนโลยี” โดยความพร้อมด้านเทคโนโลยีสามารถกำหนดได้ว่าเป็นโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีและทรัพยากรบุคคลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

สรุปได้ว่า โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร เป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการใช้พัฒนาองค์กร ไม่ว่าจะเป็นด้านบริการ การจัดเก็บข้อมูล การค้นหาข้อมูล หรือเผยแพร่ข้อมูล การตอบสนองของบุคลากร การเข้าถึงข้อมูลของหน่วยงานนั้น ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงความสามารถของบุคลากรในการนำข้อมูลไปใช้งาน ความรู้ ความเข้าใจในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศรวมถึงวิสัยทัศน์ของผู้บริหาร ความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีเป้าหมายให้เกิดการทำงานที่รวดเร็วและปลอดภัย และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการใช้งาน และพัฒนาศักยภาพต่อไปในอนาคต

2.4.2 ปัจจัยด้านองค์กร

องค์กร (Organ) หมายถึง บุคคล กลุ่มบุคคล หรือสถาบันที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรขนาดใหญ่ที่ทำหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องหรือขึ้นอยู่กับองค์กรอื่น เช่น คณะรัฐมนตรีเป็นองค์กรบริหารของรัฐสภา สภาผู้แทนราษฎรเป็นองค์กรของรัฐสภา ในบางกรณี คำว่า “องค์กร” จะรวมถึงองค์กรด้วยองค์ประกอบภายในขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลและความสำเร็จขององค์กร ทั้งหมดนี้มีบทบาทสำคัญในการกำหนดสภาพแวดล้อมและประสิทธิภาพขององค์กร ปัจจัยที่สำคัญ ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูง พฤติกรรมของพนักงาน ความพร้อมของทรัพยากร กระบวนการตัดสินใจ และโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี องค์ประกอบเหล่านี้ร่วมกันกำหนดว่าองค์กรจะบรรลุเป้าหมาย ปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลง และรักษาความได้เปรียบในการแข่งขันได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ การมีส่วนร่วมของพนักงานมีความจำเป็นในการทำงาน ซึ่งมาจากปัจจัยขององค์กร เช่น การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร แรงจูงใจในการแสดงออกอย่างสร้างสรรค์ และบรรยากาศนวัตกรรมภายในองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมสร้างสรรค์ในการทำงาน

ธงชัย สันติวงษ์ (2540, น. 216) ได้ กล่าวไว้ว่า การจัดการองค์กร คือ งานที่เกี่ยวกับการจัดระเบียบบุคคลต่าง ๆ ที่เข้ามาในองค์กรและสิ่งต่าง ๆ ให้มีความเชื่อมโยงกันอย่างมีประสิทธิผลและเกิดประโยชน์ต่อการทำงานที่จะประสานงานกันเป็นทีม

ราชบัณฑิตยสถาน (2542, น. 1321) องค์การ (Organization) หมายถึง กลุ่มบุคคลหรือธุรกิจที่รวมตัวกันเป็นนิติบุคคลเดียวเพื่อดำเนินการตามวัตถุประสงค์ทางกฎหมายชุดหนึ่ง นิติบุคคลนี้อาจเป็นหน่วยงานของรัฐ เช่น รัฐวิสาหกิจ นิติบุคคลเอกชน เช่น บริษัทจำกัด สมาคม หรือองค์กรระหว่างประเทศ เช่น องค์กรสหประชาชาติ

วรนารถ แสงมณี (2544, น. 3-2) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดองค์กร หมายถึง ความพยายามของฝ่ายบริหารในการกำหนดทิศทางขององค์กรผ่านกระบวนการต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินการตามกิจกรรมที่วางแผนไว้อย่างประสบความสำเร็จ โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์พื้นฐาน 3 ประการ ได้แก่ อำนาจ ความรับผิดชอบ ความพร้อมที่จะให้ตรวจสอบ

เนตร์พัณณา ยาวิราช (2556, น. 2) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดการ คือ กระบวนการที่ผู้จัดการดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรโดยใช้บุคลากรและทรัพยากรการบริหาร

ธนพล ชูยุคสกุล (2565, น. 10-13) กล่าวไว้ว่า ปัจจัยด้านองค์กร คือ วัฒนธรรมองค์กร ความเชื่อ ค่านิยม บรรทัดฐาน และรูปแบบพฤติกรรมที่กลุ่มภายในองค์กรสร้างขึ้นและเรียนรู้ เป็นเครื่องมือสำหรับการแก้ปัญหา การปรับตัว และการถ่ายทอดสู่สมาชิกในองค์กร นอกจากนี้ยังเป็นแนวทางในการดำเนินธุรกิจ ข้อมูลนี้เป็นกรอบสำหรับวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ วัฒนธรรมแห่งการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนา วัฒนธรรมองค์กรเป็นตัวบ่งชี้สำคัญที่แสดงถึงประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งรวมถึงขอบเขต ขนาด และโครงสร้างการจัดการ (Oliveira and Martins, 2011) ลักษณะเฉพาะขององค์กร และทรัพยากร

Oliveira and Martins (2011, อ้างถึงใน ฐิตารีย์ ศิริมงคล, 2564, น. 292) ในแง่ของการนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กรนักวิจัยหลายคนได้นำกรอบเทคโนโลยี องค์กร สภาพแวดล้อมมาใช้กับเทคโนโลยีต่าง ๆ ตัวอย่าง เช่น Abed (2020) ศึกษาการนำโซเชียลคอมเมิร์ซมาใช้ในธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม

สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านองค์กร คือ องค์ประกอบภายในสำคัญ ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนของผู้บริหารสูงสุด พฤติกรรมของพนักงาน ความพร้อมของทรัพยากร กระบวนการตัดสินใจ และโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพและความสามารถในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ปัจจัยเหล่านี้กำหนดสภาพแวดล้อมและกำหนดว่าองค์กรจะปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงและรักษาความสามารถในการแข่งขันได้ดีเพียงใด การดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จได้ตามที่วางแผนงานไว้ประกอบด้วย ความสัมพันธ์ขั้นพื้นฐาน 3 ประการ ได้แก่ อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ และความพร้อมที่จะให้ตรวจสอบ

2.4.3 ปัจจัยความรู้ความสามารถและทักษะของบุคคล

ในการดำเนินงานในองค์กรต่าง ๆ ถ้าต้องการจะนำระบบงานหรือสิ่งต่าง ๆ เข้ามาใช้ภายในองค์กรนั้นถ้าจะให้สำเร็จได้นั้นส่วนหนึ่งย่อมจะต้องเกิดจากการมีนโยบายไม่ว่าจากระดับผู้บริหารหรือระดับหน่วยงานและจะต้องมีการจัดการที่ดีตามไปด้วย จึงจะสามารถทำให้ไปสู่ความสำเร็จได้ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทในองค์กรธุรกิจทุกขนาดไม่ว่าขนาดใหญ่หรือขนาดเล็กก็ตาม ซึ่งในการดำเนินธุรกิจต่าง ๆ ก็เกิดการแข่งขันสูงมากขึ้น จึงทำให้บุคลากรภายในองค์กรที่ทำงานเกี่ยวกับทางด้านคอมพิวเตอร์จำเป็นต้องมีพื้นฐานและความรู้ในด้านคอมพิวเตอร์เป็นอย่างมากโดยเฉพาะต้องรู้ว่าจะต้องทำอย่างไรจะนำเอาระบบสารสนเทศไปช่วยสนับสนุนการปฏิบัติการในองค์กรให้เกิดประโยชน์มากที่สุดกับองค์กรรวมไปถึงการวางแผนนโยบายต่าง ๆ ในการดำเนินงานทางด้านระบบสารสนเทศ เช่น การจัดทำแผนแม่บทหรือการกำหนดแนวทางกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถดำเนินการไปควบคู่

และสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรได้ โดยทำให้องค์กรดำเนินต่อไปได้โดยให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร

การจัดการระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการจัดการความรู้ จากผลการศึกษา พบว่า องค์กรที่มีผลการดำเนินงานที่ดีจะนำระบบสารสนเทศมาเป็นเครื่องมือสนับสนุนกระบวนการทำงานทั้งหมดในแผนกที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจขององค์กร จึงทำให้องค์ความรู้มีจำนวนมากซึ่งมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจ จึงจำเป็นต้องออกแบบระบบสารสนเทศที่มีลักษณะเฉพาะเพื่อบริหารจัดการองค์ความรู้ขององค์กรเน้นการสร้างฐานข้อมูลเพื่อรองรับการสืบค้นข้อมูล การสืบค้นองค์ความรู้ที่จำเป็นสำหรับการทำงานเฉพาะหน้า รองรับการแลกเปลี่ยนความรู้ การสร้างองค์ความรู้ใหม่ การรวบรวมองค์ความรู้ และการค้นหาโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการทำงานนำไปสู่การแบ่งปันและขยายองค์ความรู้ใหม่เพื่อสร้างนวัตกรรม โดยระบบสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารจัดการองค์ความรู้จะถูกใช้ผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์อินทราเน็ตเพื่อการใช้งานภายในองค์กรเท่านั้น การพัฒนาบุคลากรทุกภาคส่วนให้มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยส่งเสริมการฝึกอบรม นโยบายงบประมาณ คือ การจัดสรรงบประมาณและจัดทำงบประมาณเพื่อสนับสนุนโครงการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในรูปแบบการบริหารจัดการใหม่ นโยบายการบริหารจัดการ คือ การพัฒนาและปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยคำนึงถึงผลการปฏิบัติงานของบุคลากร

กุศล ทองวัน (2553, น. 34-48) ที่พบว่า เทคโนโลยีการเรียนรู้เป็นปัจจัยที่ส่งเสริมการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้และมีความสัมพันธ์กับระดับนวัตกรรมขององค์กร

พันธุ์ศักดิ์ ไทยสิทธิ (2555, น. 161-168) กล่าวไว้ว่า การนำ Social Network มาประยุกต์ใช้ในการเรียนการสอนถือเป็นทางเลือกหนึ่งในการพัฒนาการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างครูกับนักเรียนผ่านการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ตทำให้การเรียนรู้ไม่จำกัดอยู่แค่ในห้องเรียนและประหยัดค่ากระดาษ นอกจากนี้ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถศึกษาแนวทางการสอน วิธีการเรียนรู้ วิธีการให้ความรู้ และวิธีการแสวงหาความรู้ผ่าน Social Network อันจะนำไปสู่การพัฒนาการศึกษาอย่างยั่งยืน อย่างไรก็ตาม พบว่าทุกองค์กรที่มีผลการดำเนินงานที่ดีจะให้ความสำคัญต่อวิธีการแสวงหาความรู้ผ่าน Social Network และด้านความปลอดภัย ความลับ การควบคุม และตรวจสอบระบบสารสนเทศ

ชัยวัฒน์ นันทศรี (2556, น. 27-41) ที่กล่าวว่า การจัดการความรู้ถือเป็นรากฐานของการทำงานองค์กรต่าง ๆ รวบรวมความรู้โดยใช้ระบบสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกในการจัดเก็บและเรียกค้นความรู้เพื่อนำไปใช้ในการทำงาน

สุธินี ฤกษ์ขำ (2557, น. 9) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กร หมายถึง การดำเนินการใด ๆ ที่มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรให้เป็นคนดี เพื่อให้เกิดทัศนคติ ทักษะ ความรู้ความสามารถ และพฤติกรรมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานในปัจจุบันและอนาคต อันจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีขึ้นทั้งในระดับบุคคล แผนก และองค์กร

ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (2558, น. 1) พบว่า ประสิทธิภาพการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ส่วนใหญ่เกิดจากองค์ความรู้และการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศยังไม่เพียงพอและไม่เพียงพอและบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศยังมีไม่เพียงพอ

จิราพร รอดพ่วง (2560, น. 281-296) พบว่า การจัดให้มีช่องทางการเรียนรู้ร่วมกันและช่องทางการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง เช่น การใช้โซเชียลมีเดีย สามารถช่วยสร้างบรรยากาศที่ผ่อนคลายซึ่งเอื้อต่อการเรียนรู้ร่วมกันได้มากขึ้น

วรรณพร ชูจิตารมย์ (2560, อ้างถึงใน โกศล จิตวิรัตน์, 2562, น. 1808) ผู้นำองค์กรในยุค 4.0 จะต้องเข้าใจว่าการขับเคลื่อนองค์กรให้ก้าวไปข้างหน้าต้องอาศัยการทดลองบางอย่างอาจประสบความสำเร็จบางอย่างอาจล้มเหลวแต่ต้องเรียนรู้จากสิ่งที่เกิดขึ้นและปรับปรุง

ดุสิตา ยอดรวน และพิสิษฐ์ ชยดิเรก (2564) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีกับการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรมภาค 7 ผลการวิจัย พบว่า ความรู้และทักษะของบุคลากรมีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานศาลยุติธรรมภาค 7 ที่ระดับ .01 ระบบฐานข้อมูลและระบบเครือข่าย รวมถึงคุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ก็มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภกฤต บุญจันทร์ (2561) ซึ่งศึกษาประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานบัญชีของสำนักงานบัญชีในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า การปฏิบัติงานของนักบัญชีมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานบัญชี รวมถึงการประหยัดเวลา ลักษณะนิสัยส่วนบุคคล และแรงจูงใจ นอกจากนี้ยังพบความสัมพันธ์ในระดับสูงในทักษะและค่านิยมทางวิชาชีพ เทคโนโลยีการบัญชีดิจิทัลมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานบัญชีในทุกมิติ ได้แก่ คุณภาพงาน ปริมาณงาน การประหยัดเวลา และความจำเป็นในการพัฒนางาน โดยมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Allio (2015), Holten and Brenner (2015, อ้างถึงใน โกศล จิตวิรัตน์, 2562, น. 1809) สภาพแวดล้อมแห่งการลองผิดลองถูกช่วยให้คนเก่ง ๆ เก่งกว่าเดิมมากและสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมให้ทุกคนในองค์กรคิดล่วงหน้าในยุค 4.0

Kohli and Jaworski (1990, อ้างถึงใน Wu, et al., 2003, p. 429) ผู้บริหารระดับสูงยังต้องมีทักษะความเป็นผู้นำและความสามารถในการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ทั้งภายในบริษัทและในกลุ่มพันธมิตรทางธุรกิจภายนอก ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งเมื่อนำระบบอีคอมเมิร์ซมาใช้

สรุปได้ว่า ความรู้ ความสามารถ และทักษะของบุคคล ได้แก่ ความเข้าใจในงาน การเรียนรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางและความสามารถในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ แนวคิดที่ได้รับจากการศึกษาและประสบการณ์ ความสามารถโดยกำเนิดหรือที่ปลูกฝังในการทำงาน และความสามารถเฉพาะทางที่ได้รับการฝึกฝน องค์ประกอบเหล่านี้ร่วมกันกำหนดประสิทธิผลของบุคคล ซึ่งจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานได้รับการปรับปรุงทั้งในระดับบุคคล แผนก และองค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน

2.4.4 ปัจจัยงบประมาณ

งบประมาณ คือ แผนการเงินที่กำหนดรายรับและรายจ่ายที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในช่วงเวลาที่กำหนด มักใช้ในการวางแผนและจัดการทรัพยากรทางการเงินขององค์กร หน่วยงาน หรือรัฐบาล เพื่อให้สามารถดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ งบประมาณช่วยจัดสรรเงินทุนสำหรับโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้แน่ใจว่ามีเงินเพียงพอที่จะบรรลุเป้าหมายและภาระผูกพัน

งบประมาณทำหน้าที่เป็นแนวทางในการควบคุมการใช้จ่าย ติดตามผลการดำเนินงานทางการเงิน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

อย่างไรก็ตามการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการดำเนินงานและบริหารจัดการนั้นต้องอาศัยการพัฒนาองค์ความรู้และศักยภาพของบุคลากรและประชาชนไปพร้อม ๆ กัน งบประมาณในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นต้องใช้งบประมาณเป็นจำนวนมาก หากนำไปใช้อย่างไม่ถูกต้องหรือไม่เหมาะสมในการดำเนินงาน รวมทั้งทำให้บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานก็จะทำให้เกิดความเสียหายแก่องค์กรส่งผลให้เสียเงินงบประมาณโดยไม่เกิดประโยชน์และทำให้การทำงานไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ จึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบสารสนเทศ ปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันและเชื่อถือได้ และพัฒนาทักษะความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ได้ ซึ่งถือเป็นรากฐานสำคัญของบริการภาครัฐ

สุพล พรหมมาพันธุ์ (2554, น. 1) ได้กล่าวไว้ว่า เหตุผลที่องค์กรธุรกิจหันมาใช้ระบบสารสนเทศเพื่อช่วยในการบริหารจัดการมากขึ้น ได้แก่ 1) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน 2) เพื่อเพิ่มผลผลิต 3) เพื่อปรับปรุงคุณภาพของการบริการลูกค้า 4) เพื่อผลิตสินค้าใหม่และขยายสายผลิตภัณฑ์ 5) เพื่อสร้างทางเลือกที่สามารถแข่งขันได้ 6) เพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจ และ 7) เพื่อดึงดูดลูกค้าและป้องกันคู่แข่ง สิ่งที่กล่าวมาข้างต้นแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการจัดการระบบสารสนเทศภายในองค์กร นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นองค์ประกอบสำคัญในนโยบายการจัดการสารสนเทศขององค์กรด้วยในการจัดการระบบสารสนเทศหรือไอทีภายในองค์กร จำเป็นต้องมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องหลายประการ เช่น นโยบายหรือการวางแผนเชิงกลยุทธ์ที่ดี บุคลากรที่มีความรู้และความสามารถ ความซื่อสัตย์สุจริต เทคโนโลยีที่ทันสมัย และงบประมาณที่เพียงพอที่สำคัญที่สุดต้องมีองค์ประกอบของการจัดการที่ดี ได้แก่ การวางแผนการจัดการองค์กร การสรรหาบุคลากร การสั่งการและการควบคุม

ลัดดาวรรณ ศรีนวลจันทร์ (2561) ได้ทำการวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารในโรงเรียนวัดลานนาบุญ พบว่า โรงเรียนวัดลานนาบุญมีงบประมาณด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเนื่องจากมีนโยบายสนับสนุนการเรียนรู้ด้วยเทคโนโลยี ทั้งในด้านการจัดหาอุปกรณ์ การจัดห้องเรียน และการพัฒนาบุคลากร เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่างบประมาณด้านหลักสูตรมีการใช้จ่ายสูงสุด รองลงมาคือด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเทคโนโลยีการบริหาร การพัฒนาบุคลากร และการใช้เทคโนโลยีในการเรียนรู้ ความพร้อมของโรงเรียนในด้านอุปกรณ์และโครงสร้างพื้นฐาน เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และห้องปฏิบัติการ ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการใช้เทคโนโลยีอย่างมีประสิทธิภาพ

Wold (2006, p. 36) จากการศึกษาผลกระทบของหลักสูตรแผนพัฒนาชุมชนชนบทเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจต่อการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับชุมชน พบว่า ผู้เข้าร่วมหลักสูตรมีความเข้าใจหลักเศรษฐศาสตร์ชุมชนเป็นอย่างดี และปฏิบัติตามแนวทางการพัฒนาเศรษฐกิจได้ดีมาก นอกจากนี้ยังเห็นด้วยว่าหลักสูตรนี้ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของชุมชนได้ปัญหาที่พบ ได้แก่ งบประมาณและบุคลากรไม่เพียงพอ ประชาชนมีความเข้าใจทฤษฎีในการปฏิบัติตามแผนและการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ในการทำงานของข้าราชการและประชาชน เป็นต้น

สรุปได้ว่า งบประมาณเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้การดำเนินงานและการบริหารจัดการขององค์กรมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตามหากขาดงบประมาณก็จะส่งผลให้ขาด

เงินทุนในการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ การขาดงบประมาณอาจเกิดจากหลายสาเหตุ เช่น รายได้ไม่เพียงพอ หรือการบริหารงบประมาณที่ไม่ดี ซึ่งอาจต้องใช้วิธีการต่าง ๆ ในการแก้ปัญหา เช่น ลดค่าใช้จ่าย หาเงินเพิ่ม หรือหาความช่วยเหลือจากแหล่งอื่น ๆ เพื่อแก้ไขปัญหานี้

2.4.5 ปัจจัยความปลอดภัยของข้อมูล

ความปลอดภัยของข้อมูลเกี่ยวข้องกับการปกป้องข้อมูลดิจิทัลจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต การโจรกรรม หรือการทุจริตตลอดวงจรชีวิตของข้อมูล ซึ่งรวมถึงกลยุทธ์และเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น การเข้ารหัส การควบคุมการเข้าถึง และการตรวจสอบเป็นประจำ เพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลที่ละเอียดอ่อนยังคงเป็นความลับและไม่เสียหาย แนวทางปฏิบัติด้านความปลอดภัยของข้อมูลที่มีประสิทธิภาพช่วยป้องกันการละเมิดข้อมูล การโจมตีทางไซเบอร์ และการใช้ในทางที่ผิด ช่วยปกป้องทั้งข้อมูลส่วนบุคคลและขององค์กร เมื่อภัยคุกคามทางไซเบอร์มีการพัฒนาองค์กรต่าง ๆ จะต้องปรับตัวและนำมาตรการรักษาความปลอดภัยที่แข็งแกร่งมาใช้อย่างต่อเนื่องเพื่อปกป้องทรัพย์สินข้อมูลของตนและรักษาความไว้วางใจของผู้ถือผลประโยชน์

ความปลอดภัยของข้อมูล หมายถึง มีการนำชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านในการดำเนินกิจกรรมออนไลน์เพื่อให้มีรูปแบบการระบุตัวตนเพื่อค้นหาข้อมูลออนไลน์ในฐานข้อมูลและเพื่อปกป้องเทคโนโลยีออนไลน์จากบุคคลภายนอกที่ไม่ได้รับอนุญาตที่จะเข้าถึงข้อมูลดังกล่าว (พัฒนพงษ์ อินทนนท์, 2565, น. 11) การจัดการระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ขององค์กรควรใช้อินเทอร์เน็ตและอินทราเน็ตเพื่อช่วยค้นหาข้อมูลและความรู้ที่ต้องการ อย่างไรก็ตามองค์กรทั้งหมดควรให้ความสำคัญกับความปลอดภัย ความลับ การควบคุม และการตรวจสอบระบบสารสนเทศ ดังจะเห็นได้จากข้อเท็จจริงที่ว่ากลุ่มเป้าหมายทั้งหมดในกรณีศึกษาได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 27001 ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลสำหรับระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล (Information Security Management Systems: ISMS)

ภูมินทร์ ภูดวงสี (2550, อ้างถึงใน พงศกร ทองพันธุ์, 2561, น. 15) ความหมายของการรักษาความปลอดภัยข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อัคร วัฒนโยธิน (2553) ที่ว่าการรักษาความปลอดภัยข้อมูล คือ การรักษาคุณลักษณะของการรักษาความปลอดภัยข้อมูล ได้แก่ 1) การรักษาความลับของข้อมูล 2) การรักษาความสมบูรณ์ของข้อมูล และ 3) การรักษาความพร้อมใช้งานของข้อมูล

หนึ่งฤทัย เตชะรัตนประเสริฐ (2552, น. 14-18) และศรีสุรางค์ เบญจสัตย์กุล (2553, น. 31) ISO/IEC 27001 เป็นมาตรฐานการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งได้รับการพัฒนาจากมาตรฐานการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล BS7799 ส่วนที่ 2 ที่ออกโดยสถาบันมาตรฐานอังกฤษ (BSI) ต่อมาได้รับการยอมรับจากองค์กรมาตรฐานระหว่างประเทศ (ISO) และคณะกรรมการอิเล็กโทรเทคนิคระหว่างประเทศ (IEC) ให้เป็นมาตรฐานสากล ISO/IEC 27001: 2005 เป็นมาตรฐานระบบการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล (ISMS) ที่กำหนดชุดข้อกำหนดสำหรับการจัดตั้ง ISMS เพื่อช่วยให้องค์กรสร้าง ISMS ที่มีประสิทธิภาพได้ ISMS เป็นส่วนหนึ่งของระบบการจัดการขององค์กรที่อิงตามการจัดการความเสี่ยงทางธุรกิจ โดยมุ่งเน้นที่การรักษาความลับ ความสมบูรณ์ และความพร้อมใช้งานของข้อมูลขององค์กรและทรัพย์สินอื่นๆ เพื่อช่วยให้องค์กรเอาตัวรอดจากภัยคุกคามต่าง ๆ ได้ ISO/IEC 27001 :2005 ประกอบด้วย ข้อกำหนดและแนวทางสำหรับการจัดตั้ง ISMS ภายในองค์กรตั้งแต่การริเริ่มระบบการนำไปใช้ การใช้งาน การวัดผล และการตรวจสอบการทำงานของระบบ การบำรุงรักษาระบบและการปรับปรุงตามปกติ รวมถึงแนวทางสำหรับการรับรองระบบหัวใจสำคัญของ ISMS คือ การประเมิน

ความเสี่ยงและการเลือกการควบคุมที่เหมาะสมกับการดำเนินงานและการยอมรับความเสี่ยงขององค์กร มาตรฐานนี้ยังได้รับการแก้ไขให้สอดคล้องกับ ISO9001 และ ISO14001 และ ISO/IEC27001 ยังอ้างอิงถึงหมวดหมู่ ทั้ง 11 หมวดหมู่ และการควบคุมการจัดการความปลอดภัยของข้อมูล 133 รายการใน ISO/IEC 17799: 2005

จตุชัย แพงจันทร์ (2553, น. 4) ความปลอดภัยของข้อมูล หมายถึง มาตรการที่ใช้เพื่อป้องกันไม่ให้บุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาตเข้าถึง ลบ แก้ไข หรือป้องกันไม่ให้บุคคลที่ได้รับอนุญาตใช้ความรู้ ความคิดและข้อเท็จจริง

อัครา วัฒนโยธิน (2553, อ้างถึงใน พงศกร ทองพันธุ์, 2561, น. 15) ความหมายของระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูล มีดังนี้ ระบบรักษาความปลอดภัยข้อมูล หมายถึง มาตรการหรือแนวทางในการป้องกันและรักษาความปลอดภัยข้อมูลเพื่อให้เกิดความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล ได้แก่ การรักษาความลับของข้อมูลที่สำคัญและความพร้อมของข้อมูลในการดำเนินการ ดังนั้นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงหรือวัตถุประสงค์ของระบบรักษาความปลอดภัย ได้แก่ 1) การรักษาความปลอดภัยของผู้ใช้ข้อมูล 2) การรักษาความลับของข้อมูล 3) การรักษาสภาพของข้อมูล และ 4) การรักษาสภาพของระบบให้สามารถใช้งานได้

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, หน่วยปฏิบัติการวิจัยเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อความมั่นคงของประเทศ (2550, อ้างถึงใน หนึ่งฤทัย เตชะรัตนประเสริฐ, 2552, น. 14) มาตรฐานความปลอดภัยสำหรับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทย คณะอนุกรรมการด้านความปลอดภัยภายใต้คณะอนุกรรมการด้านความปลอดภัยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจัดตั้งขึ้นภายใต้พระราชบัญญัติธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ได้นำมาตรฐาน ISO/IEC 17799:2000 มาใช้กำหนดมาตรฐานความปลอดภัยสำหรับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ฉบับที่ 1) ประจำปี 2547 โดยหลังจากจัดทำมาตรฐานฉบับแรกแล้ว จึงได้นำมาตรฐาน ISO/IEC 17799: 2005 มาใช้กำหนดมาตรฐานความปลอดภัยสำหรับการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ฉบับที่ 2) ประจำปี 2549 โดยมีการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ 2 ประการ ประการแรก คือ การเพิ่มมาตรการที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทย จำนวน 144 มาตรการ และประการที่สอง คือ การแบ่งมาตรการออกเป็นระดับ 1-3 เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินการตามมาตรการในแต่ละระดับได้อย่างค่อยเป็นค่อยไป ในกรณีที่องค์กรพบว่าไม่สามารถดำเนินการตามมาตรการทั้งหมดได้ คณะกรรมการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ได้มอบหมายให้คณะอนุกรรมการด้านความปลอดภัยเป็นผู้ร่างมาตรฐานความปลอดภัยดังกล่าว หน่วยวิจัยเทคโนโลยีและนวัตกรรมความมั่นคงแห่งชาติ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ เป็นเลขานุการคณะอนุกรรมการโดยเป็นหน่วยงานที่ศึกษา ค้นคว้า และพัฒนามาตรฐานดังกล่าว โดยอ้างอิงมาตรฐาน ISO/IEC 27001: 2005 และ ISO/IEC 17799: 2005 เพื่อให้มั่นใจว่ามาตรฐานความมั่นคงที่พัฒนาขึ้นสอดคล้องกับมาตรฐานสากล และพัฒนาเป็นมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยด้านธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (เวอร์ชัน 2.5) ประจำปี 2550 คณะกรรมการธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์จึงได้พิจารณาและอนุมัติร่างมาตรฐานดังกล่าว เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนเพื่อประกาศร่างมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยดังกล่าวเป็นมาตรฐานของประเทศไทย ต่อไป

พัฒนพงษ์ อินทนนท์ (2565) ได้ทำการวิจัยเรื่อง รูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่ เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ด้านความปลอดภัยของข้อมูล ระบบสารสนเทศถือเป็นสิ่งสำคัญขององค์กร การรั่วไหลของข้อมูลสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อรั่วไหลไปยังคู่แข่ง อาจนำไปสู่การสูญเสียโอกาสในการแข่งขัน หรือความเสียหายต่อองค์กร การสูญเสียนี้อาจเกิดจากความประมาทเลินเล่อหรือการทำลายระบบโดยเจตนา ดังนั้น การจำกัดการเข้าถึงข้อมูลจึงเป็นสิ่งสำคัญเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น ผลการประเมินพบว่าระบบโดยรวมทำงานได้ดี ปัญหาที่พบบ่อยที่สุด คือ การใช้ชื่อผู้ใช้และรหัสผ่านในการเข้าสู่ระบบตามมาด้วยกระบวนการค้นหาข้อมูลออนไลน์ที่เป็นระบบ ปัญหาที่พบบ่อยที่สุด คือ การป้องกันไม่ให้บุคคลภายนอกเข้าถึงฐานข้อมูลออนไลน์ของหน่วยงาน

สรุปได้ว่า ความปลอดภัยของข้อมูลถือเป็นเรื่องที่สำคัญมากเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลที่ละเอียดอ่อนยังคงเป็นความลับและไม่เสียหาย การปกป้องข้อมูลดิจิทัลจากการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาตการโจรกรรมหรือความเสียหายโดยใช้วิธีการต่าง ๆ เช่น การเข้ารหัสและการควบคุมการเข้าถึง ป้องกันการละเมิดข้อมูลและการโจมตีทางไซเบอร์ ทำให้มั่นใจได้ว่าข้อมูลที่ละเอียดอ่อนจะปลอดภัย เนื่องจากภัยคุกคามทางไซเบอร์เพิ่มมากขึ้นองค์กรต่าง ๆ จึงต้องอัปเดตมาตรการรักษาความปลอดภัยอย่างต่อเนื่องเพื่อปกป้องข้อมูลและรักษาความไว้วางใจองค์กรต่าง ๆ จะต้องปรับตัวและนำมาตรการรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวดมาใช้อย่างต่อเนื่องเพื่อปกป้องทรัพย์สินข้อมูลของตนและรักษาความไว้วางใจ

2.4.6 คุณภาพการบริการ

คุณภาพบริการ คือ ระดับการรับรู้ของผู้ใช้บริการ โดยผู้ใช้บริการจะประเมินความต้องการหรือความคาดหวังของตนเองเทียบกับบริการจริงที่พวกเขาจะได้รับเพื่อให้องค์กรได้รับการยอมรับและมีชื่อเสียงในด้านคุณภาพบริการ องค์กรจะต้องมีมาตรฐานบริการที่อยู่ในระดับที่ส่งเสริมการรับรู้ของผู้ใช้บริการ การรับรู้คุณภาพบริการ คือ ผลลัพธ์ของการเปรียบเทียบความคาดหวังที่ผู้ใช้บริการรู้สึกกับบริการที่พวกเขาได้รับจริง คุณภาพที่ได้รับการประเมินนี้ไม่เพียงแต่เป็นการประเมินบริการเท่านั้น แต่ยังเป็นการประเมินโดยรวมที่ผู้ใช้บริการต้องการให้ครอบคลุมกระบวนการบริการทั้งหมดที่พวกเขาได้รับอีกด้วย

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์ (2539, น. 14) ได้ให้ความหมายของคุณภาพบริการไว้ว่า คือ ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับความสามารถในการให้บริการเพื่อสนองความต้องการของลูกค้าและระดับความพึงพอใจของลูกค้าภายหลังได้รับบริการ

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โภคากุล (2546, น. 20) ได้ให้คำจำกัดความของคุณภาพบริการ คือ การดำเนินการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือเกินความคาดหวังของลูกค้า การดำเนินการด้านคุณภาพบริการจะต้องดำเนินการในพื้นที่ที่สำคัญที่สุดขององค์กร ซึ่งเป็นพื้นที่ที่ลูกค้า หรือผู้รับบริการขององค์กรตัดสินใจว่าบริการนั้นดีหรือไม่ และจะใช้บริการต่อไปหรือไม่

วรัชยา ศิริวัฒน์ (2547, น. 149) กล่าวไว้ว่า คุณภาพบริการ คือ ความรู้ความความถนัดในการให้บริการ มีความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจจากผู้ให้บริการ ความตรงต่อเวลาของบริการ บริการที่รวดเร็ว ระบบการให้บริการที่ครบถ้วนและทันสมัย

ฉัตยาพร เสมอใจ (2549, น. 109) มีคำกล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการ คือ บริการที่ผู้ให้บริการให้มาโดยมีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่ดี อุปกรณ์ที่ทันสมัยและคุณภาพจะส่งผลให้บริการมีคุณภาพดี ปัจจัยเหล่านี้ยังทำให้ต้นทุนการบริการเพิ่มขึ้นอีกด้วย

นายิกา เดิดขุนทศ (2549, น. 70-84) กล่าวไว้ว่า คุณภาพบริการ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างต้องการในการบริการลูกค้าและการรับรู้ถึงบริการที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นไปตามที่คาดหวังหรือดีกว่าหรือแย่กว่าที่คาดหวังก็ได้คุณภาพบริการเป็นแนวคิดที่เกิดขึ้นจากความจำเป็นที่ธุรกิจต่าง ๆ จะต้องหาวิธีการแข่งขันในตลาดที่เน้นผู้บริโภคมากขึ้นเลื่อ ๆ คำจำกัดความทั่วไปของคุณภาพบริการนั้นยังไม่มีการกำหนดไว้อย่างชัดเจน แต่เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในอุตสาหกรรมว่าคุณภาพนั้นแตกต่างจากความพึงพอใจของลูกค้า คุณภาพบริการไม่ได้หมายความถึงประสิทธิภาพหรือประสิทธิผลภายในองค์กรเสมอไป แม้ว่าจะต้องมีการวัดอย่างเป็นระบบเพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการองค์กรบริการก็ตาม

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2549, น. 59-60) องค์กรหรือสถาบันธุรกิจที่มีวิสัยทัศน์ในการดำเนินธุรกิจให้ประสบความสำเร็จในระยะยาวจะตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง โดยพยายามอย่างจริงจังในการพัฒนาคุณภาพการแสดงออกในทุกส่วนของกระบวนการให้บริการ ตั้งแต่การจัดการบริการไปจนถึงประสิทธิภาพการให้บริการแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพบริการ จึงเกี่ยวข้องกับ 3 องค์ประกอบ ได้แก่ การจัดการ บริการขององค์กร ประสิทธิภาพการให้บริการของผู้ให้บริการและการรับรู้ของผู้รับบริการ

ไสว ชัยบุญเรือง (2555, น. 10) การให้ระดับประสิทธิภาพในการดำเนินงานหรือการจัดหาผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าด้วยมาตรฐานที่ไม่ด้อยกว่าและตรงกับความต้องการของลูกค้าถึงจุดที่ปฏิบัติตาม

Kotler (2000, p. 438) กล่าวว่า คุณภาพบริการ คือ การแข่งขันในธุรกิจบริการผู้ให้บริการจะต้องสร้างสรรค์บริการที่มีคุณภาพเทียบเท่าหรือสูงกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังจากประสบการณ์ที่ผ่านมาเมื่อผู้รับบริการใช้บริการ พวกเขาจะเปรียบเทียบบริการที่ได้รับจริงกับบริการที่คาดหวัง

สรุปได้ว่า คุณภาพบริการ คือ การส่งมอบบริการที่ดีต้องผู้มาใช้บริการทำให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการและตอบสนองตามความต้องการของผู้มาใช้บริการ ซึ่งส่งผลต่อระดับความพึงพอใจ ระดับความไว้วางใจของผู้มารับบริการ สร้างความน่าเชื่อถือและความไว้วางใจจากผู้ให้บริการส่งผลดีทั้งภาครัฐและเอกชน

2.5 ความพึงพอใจต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชน

2.5.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ หรือ ซึ่งเป็นคำเดียวกับคำว่า Satisfaction ในภาษาอังกฤษ ความพึงพอใจ คือ สภาวะทางอารมณ์หรือจิตใจที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการ ความปรารถนา หรือความคาดหวังของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือเกินความคาดหวังส่งผลให้เกิดความพึงพอใจหรือความพอใจกับผลลัพธ์ ความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นได้ในบริบทต่าง ๆ เช่น การทำงาน บริการ การซื้อผลิตภัณฑ์ หรือความสัมพันธ์ โดยมักจะเป็นเป้าหมายหลักที่ผู้ให้บริการหรือผู้ผลิตต้องบรรลุเพื่อสร้างความไว้วางใจ ความภักดี และความประทับใจในเชิงบวกในหมู่ลูกค้านักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลากหลาย ดังนี้

อนุเทพ เบื้องบน (2544, น. 14) กล่าวไว้ว่า ทัศนคติและความพึงพอใจในบางสิ่งมักใช้แทนกันได้ เนื่องจากทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลลัพธ์ของการมีส่วนร่วมของบุคคลกับบางสิ่ง บางอย่าง ทัศนคติเชิงบวกบ่งบอกถึงสภาวะของความพึงพอใจในบางสิ่ง ในขณะที่ทัศนคติเชิงลบบ่งบอกถึงสภาวะของความไม่พอใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษ์ตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช (2546, น. 90) กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจของลูกค้า คือ ความรู้สึกของลูกค้า ไม่ว่าจะพอใจหรือไม่ก็ตาม ซึ่งเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบประสิทธิภาพที่รับรู้ได้ของผลิตภัณฑ์กับความคาดหวังของลูกค้า หากประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์ต่ำกว่าที่คาดหวัง ลูกค้าก็จะไม่พอใจ หากประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์เท่ากับที่คาดหวัง ลูกค้าก็จะมีความพึงพอใจและหากประสิทธิภาพของผลิตภัณฑ์สูงกว่าที่คาดหวังมาก ลูกค้าก็จะมีความพึงพอใจมากเช่นกัน

Millet (1954, p. 397, อ้างถึงใน นพคุณ ดิลกภากรณ์, 2546, น. 12) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานภาครัฐ โดยสรุปว่าเป้าหมายยอดนิยมที่ผู้ประกอบการควรยึดถือเสมอ ในหลักการ 5 ประการ ได้แก่

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความเป็นธรรมในการบริหารภาครัฐ โดยยึดหลักว่าประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกด้าน ของกฎหมายจะไม่มีการเลือกปฏิบัติในการให้บริการ การให้บริการอย่างเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติโดยไม่คำนึงถึง เชื้อชาติ เพศ อายุ สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม หรือปัจจัยอื่น ๆ ที่แตกต่างกัน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อขจัดการเลือกปฏิบัติและสร้างสภาพแวดล้อมในการให้บริการที่ประชาชนทุกคนรู้สึกมีคุณค่าและได้รับความเคารพ

2. การให้บริการอย่างตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การตอบสนองและตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยไม่เกิดความล่าช้า การให้บริการอย่างทันท่วงทีช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนและสร้างความเชื่อมั่นในบริการที่ได้รับ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างประสบการณ์ที่ดีและทำให้เกิดความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้มาใช้บริการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชนอย่างครบถ้วน โดยต้องมั่นใจว่าตอบสนองทุกประเด็นสำคัญของการบริการและเพียงพอต่อความต้องการ เช่น สถานที่ ทรัพยากร ทักษะ และบุคลากร

ในการให้บริการ เป็นต้น เพื่อให้บริการที่สม่ำเสมอและเชื่อถือได้ซึ่งตอบสนองความต้องการพื้นฐาน การให้บริการที่เหมาะสมไม่เพียงแต่ต้องเป็นไปตามมาตรฐานขั้นต่ำเท่านั้น แต่ยังต้องทำให้มั่นใจว่าประชาชนรู้สึกว่าความต้องการของตนได้รับการเข้าใจและได้รับการตอบสนองตามความต้องการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การส่งมอบบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอตลอดเวลา เพื่อให้แน่ใจว่าประชาชนสามารถเข้าถึงการสนับสนุนและทรัพยากรได้ทุกเมื่อที่ต้องการ แนวทางนี้มีความสำคัญต่อการรักษาความพึงพอใจและความไว้วางใจของประชาชน เนื่องจากช่วยลดการหยุดชะงักและทำให้มั่นใจได้ว่าปัญหาใดๆ จะได้รับการแก้ไขอย่างทันท่วงที

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) การให้บริการที่คล่องตัวและก้าวหน้า โดยเน้นที่การปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง บริการเหล่านี้มีลักษณะเฉพาะ คือ การปรับตัวและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไปและแนวโน้มของสภาพแวดล้อม ในปัจจุบันเป้าหมายไม่เพียงแต่ตอบสนองความคาดหวังในปัจจุบันเท่านั้น แต่ยังคาดการณ์ความต้องการในอนาคตและพัฒนาข้อเสนอบริการเชิงรุกเพื่อให้แน่ใจว่าประชาชนจะมีความพึงพอใจในการใช้บริการที่ตรงต่อเวลา

Maynard (1975, pp. 252-268) ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกของมนุษย์ เป็นความคาดหวังของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อได้รับความพึงพอใจทั้งทางวัตถุและจิตใจ เพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ถือว่าเป็นความพึงพอใจและหากไม่ได้รับความพึงพอใจตามที่คาดหวังถือว่าเป็นความไม่พึงพอใจ ความพึงพอใจนี้เป็นความรู้สึกเชิงบวกที่แตกต่างจากความรู้สึกเชิงบวกอื่น ๆ เป็นความรู้สึกที่ซับซ้อน ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะมีผลกระทบต่อบุคคลนั้นมากกว่าความรู้สึกอื่นๆ ความพึงพอใจของแต่ละคนจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมทางกายภาพและลักษณะส่วนบุคคล

Morse (1967, p. 81, อ้างถึงใน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.), 2547, น. 17) ความพึงพอใจ หรือ Satisfaction เป็นคำเดียวกับคำว่า Satisfaction ในภาษาอังกฤษ ซึ่งหมายถึงสิ่งที่สนองความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ลดความเครียดทางกายและใจ หรือความรู้สึกมีความสุข ความเบิกบานใจของบุคคล รวมถึงสามารถสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อบุคคลอื่นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้ ซึ่งจะเปลี่ยนไปตามความพึงพอใจที่มีต่อสิ่งนั้น

Good (1973, p. 320) ความพึงพอใจหมายถึงสถานะหรือระดับความพึงพอใจที่เกิดจากความสนใจและทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความคาดหวังของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือความรู้สึกหรือทัศนคติเชิงบวกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เมื่อเกิดการตอบสนองที่คาดหวังและสอดคล้องหรือเกินความคาดหวังจะส่งผลให้เกิดความสุขหรือความพึงพอใจ ความพึงพอใจต่อการบริการภาครัฐจะเกิดขึ้นได้ต่อเมื่อมีองค์ประกอบ ดังนี้ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค 2) การให้บริการอย่างตรงเวลา 3) การให้บริการอย่างเพียงพอ 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง 5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า องค์ประกอบเหล่านี้จะช่วยสร้างแรงจูงใจต่าง ๆ ให้เกิดความสนใจ ส่งผลให้เกิดทัศนคติเชิงบวกเมื่อได้รับบริการตามที่คาดหวังหรือเกินความคาดหวัง

2.5.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2545, น. 43) ได้กล่าวไว้ว่า ความพอใจเป็นเรื่องสำคัญมาก ผู้ที่กังวลเรื่องความพอใจจะต้องเข้าใจธรรมชาติของความพอใจ ดังนี้

1. ความพึงพอใจ คือ การแสดงออกถึงอารมณ์และความรู้สึกเชิงบวกต่อบุคคลหรือสิ่งของ บุคคลจะรับรู้ถึงความพึงพอใจโดยการมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว ความพึงพอใจในความต้องการส่วนตัวโดยการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลและสิ่งของอื่น ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนได้รับประสบการณ์การรับรู้และการเรียนรู้ที่แตกต่างกันเกี่ยวกับสิ่งที่ได้รับและหากสิ่งที่ได้รับตรงตามความต้องการก็จะส่งผลให้ได้รับความพึงพอใจ

2. ความพึงพอใจเกิดจากความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังและสิ่งที่ได้รับในสถานการณ์ที่กำหนดเพื่อให้เกิดความพึงพอใจในบางสิ่งบางอย่าง บุคคลจะอ้างอิงถึงข้อมูลอ้างอิงต่าง ๆ เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ และเรื่องเล่าจากเพื่อน ซึ่งจะทำให้เกิดความคาดหวังเกี่ยวกับสิ่งที่ควรได้รับ ผู้รับจะประเมินสิ่งที่ได้รับจริง หากสิ่งที่ได้รับตรงตามความคาดหวัง เขาก็จะพึงพอใจในทางกลับกัน หากสิ่งที่ได้รับไม่ตรงตามความคาดหวังผลลัพธ์ที่ได้คือความไม่พอใจ

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาขึ้นอยู่กับปัจจัยและสถานการณ์รอบข้างที่เกิดขึ้นเพราะในแต่ละครั้ง ผู้คนจะมีความคาดหวังต่อสิ่งหนึ่ง ๆ แตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึกและประสบการณ์ของตนในช่วงเวลานั้นระดับความพึงพอใจมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาส่งผลให้สิ่งที่ได้รับและสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนไป

Weber (1966, p. 340, อ้างถึงใน อาภากร ธาตุโลหะ และคณะ, 2553, น. 10-11) มีการชี้ให้เห็นว่าบริการที่มีประสิทธิผลและมีประโยชน์มากที่สุด คือ บริการที่ไม่เกี่ยวข้องกับบุคคล กล่าวคือ บริการที่ปราศจากอารมณ์ความรู้สึกและไม่เป็นประโยชน์ต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะและสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทุกระดับได้ ความพึงพอใจในบริการเป็นสิ่งสำคัญต่อการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพและมีลักษณะทั่วไป ดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจ คือ อารมณ์และความรู้สึกเชิงบวกของบุคคลต่อสิ่งใด ๆ ก็ตาม การมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัวต่อผู้อื่น และต่อสิ่งของต่าง ๆ ในแต่ละวันจะทำให้การรับรู้และการเรียนรู้ถึงสิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันออกไป ผู้คนมีการรับรู้เกี่ยวกับบริการที่แตกต่างกัน เช่น ประเภทของบริการหรือคุณภาพของบริการที่ได้รับจากประสบการณ์การใช้บริการต่าง ๆ หากความต้องการได้รับการตอบสนอง พวกเขาก็จะพึงพอใจกับบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจ คือ ความแตกต่างระหว่างบริการที่คาดหวังกับบริการจริงก่อนรับบริการ ผู้ใช้บริการจะเป็นผู้กำหนดมาตรฐานบริการรับข้อมูลบริการจากแหล่งต่าง ๆ และคำสัญญาจากผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้ใช้บริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับตลอดระยะเวลาให้บริการ สิ่งที่ผู้ใช้บริการทราบเกี่ยวกับบริการก่อนใช้บริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่ควรได้รับมีอิทธิพลอย่างมากต่อระยะเวลาการพบปะหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการ เพราะผู้ใช้บริการจะเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการกับสิ่งที่คาดหวัง หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามที่คาดหวังถือเป็นการยืนยันความคาดหวังที่มีอยู่ได้อย่างถูกต้อง ผู้ใช้บริการจะพึงพอใจในบริการ หากการยืนยันคลาดเคลื่อนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจแต่หากบริการไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง หากคลาดเคลื่อนไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ บางครั้งผู้คนอาจไม่พอใจในบางสิ่งเพราะสิ่งนั้นไม่ตรงตามความคาดหวัง แต่บางครั้งความคาดหวังนั้นชัดเจนมากจนผู้คนปรับเปลี่ยนความคาดหวังที่มีต่อสิ่งนั้นได้ทันที แม้ว่าจะรู้สึกตรงกันข้ามก็ตาม ยิ่งไปกว่านั้นความพึงพอใจแสดงออกได้มากหรือน้อยขึ้นอยู่กับสิ่งที่ได้รับจริงและสิ่งที่คาดหวังลูกค้าส่วนใหญ่มักใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังของตนจากบริการต่าง ๆ

สรุปได้ว่า ลักษณะสำคัญของความพึงพอใจ คือ เป็นอารมณ์เชิงบวกที่ตอบสนองต่อความคาดหวังบางอย่าง หากสิ่งที่ได้รับสอดคล้องหรือเกินความคาดหวัง ผู้รับจะรู้สึกพึงพอใจ แต่หากสิ่งที่ได้รับน้อยกว่าที่คาดหวัง ความพึงพอใจจะลดลงและความพอใจนี้จะเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาตามปัจจัยและสถานการณ์รอบข้างที่เกิดขึ้น

2.5.3 การวัดความพึงพอใจ

Millet (1954, pp. 397-400, อ้างถึงใน กพร., 2547, น. 20) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการตัดสินว่าบริการนั้นน่าพอใจหรือไม่ มีดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ การบริการที่ไม่เลือกการที่ไม่เลือกปฏิบัติ

2. การให้บริการอย่างตรงเวลา (Timely Service) คือ การให้บริการตามลักษณะที่รีบด่วน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) คือ การให้บริการที่เพียงพอทั้งในด้านสถานที่ บุคลากร และอุปกรณ์

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การให้บริการจนกว่าจะบรรลุผลลัพธ์

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การพัฒนางานบริการทั้งด้านปริมาณและคุณภาพให้ก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอสรุปผลการวัดความพึงพอใจบริการดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 การวัดความพึงพอใจในบริการ, ปรับปรุงจาก *Management in the Public Service,* 1954, โดย Millet, J.D. New York: McGraw-Hill Book

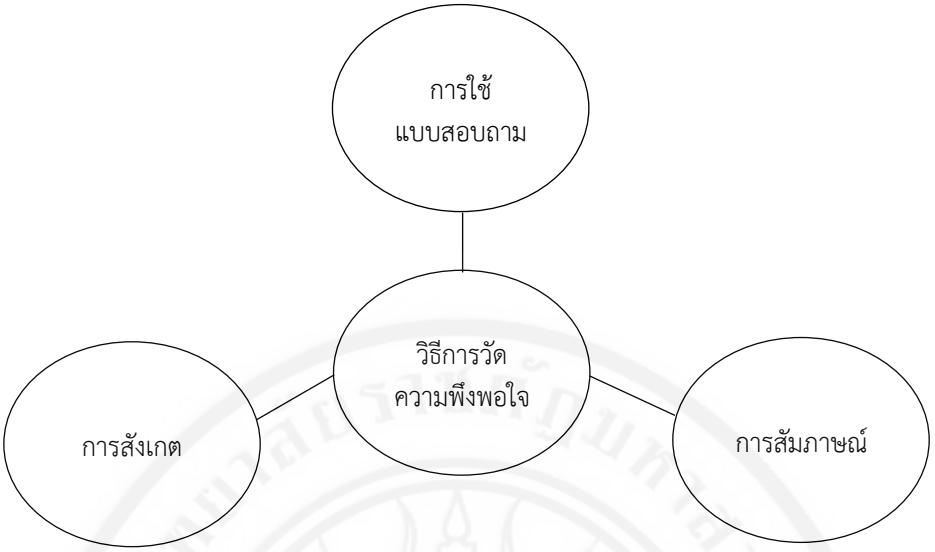
2.5.4 วิธีการวัดความพึงพอใจ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534, น. 39) ความพึงพอใจในบริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับลักษณะของบริการขององค์กรและระดับความรู้สึกของผู้รับบริการในมิติต่าง ๆ ดังนั้นจึงมีวิธีการวัดความพึงพอใจในบริการอยู่หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นการขอความร่วมมือจากผู้มาใช้บริการในการตอบแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามจะถูกกำหนดคำถามและตัวเลือกของคำตอบมาให้ผู้ตอบแบบสอบถามในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งในการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า วิธีนี้ต้องใช้เทคนิคเฉพาะและความเชี่ยวชาญของผู้สัมภาษณ์เพื่อจูงใจผู้เข้ารับการสัมภาษณ์ให้ตอบคำถามข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจผ่านการสัมภาษณ์เป็นวิธีที่คุ้มต้นทุนและมีประสิทธิผล

3. การสังเกตเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยการสังเกตพฤติกรรมก่อนรับบริการ ขณะรอรับบริการและภายหลังรับบริการ เช่น สังเกตท่าทาง คำพูด การแสดงออกทางสีหน้าความถี่ในการขอรับบริการในการวัดความพึงพอใจด้วยวิธีนี้ผู้วัดต้องทำอย่างจริงจังและมีแผนเพื่อให้สามารถประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง ดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 วิธีการวัดความพึงพอใจ, ปรับปรุงจาก *ระดับความพึงพอใจการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด,* 2534, โดย สาโรช ไสยสมบัติ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ.

มีหลายวิธีในการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ อาจใช้วิธีใดวิธีหนึ่งหรือหลายวิธีรวมกันเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่แม่นยำยิ่งขึ้น นักวิชาการได้เสนอแนวคิดต่อไปนี้สำหรับการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532, น. 138-140) มีคำกล่าวไว้ว่าการวัดความพึงพอใจ สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ตามประเภทของคำถามที่ถาม

1. แบบสำรวจปรนัย แบบสำรวจแบบเลือกตอบเป็นแบบสอบถามที่มีคำถามและคำตอบให้เลือกตอบ ผู้ตอบจะตอบตามความคิดเห็นและความรู้สึกของตนเอง จากนั้นจึงวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงปริมาณ

2. แบบสำรวจเชิงพรรณนา เป็นแบบสอบถามที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบด้วยถ้อยคำและการเขียนของตนเอง เป็นแบบสอบถามแบบสัมภาษณ์หรือคำถามปลายเปิดที่ผู้ตอบสามารถตอบได้อย่างอิสระเป็นข้อมูลเชิงคุณภาพ แบบสอบถามสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทตามลักษณะงาน คือ

2.1 มาตราวัดความพึงพอใจในงานโดยทั่วไปจะวัดว่าบุคคลมีความสุขกับงานโดยรวมมากเพียงใด ตัวอย่างของมาตราประเภทนี้ คือ มาตรา ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2532, น. 138, อ้างถึงใน Hackman and Oldham, 1975) แบบสอบถาม มีเกรดเพียง 5 ข้อ โดยคำถามที่ 2 และคำถามที่ 5 เป็นคำถามเชิงลบ

2.2 มาตราวัดความพึงพอใจในงานของมาตราวัดนี้วัดความพึงพอใจในมิติต่าง ๆ ตัวอย่างของมาตราวัดประเภทนี้ คือ มาตราวัด Hackman and Oldham แบบสอบถามนี้เป็นมาตราวัดระดับที่มีคำถามเกี่ยวกับ 5 มิติของความพึงพอใจในงาน ได้แก่ รายได้ ความมั่นคงในงาน มิตรภาพ หัวหน้างาน และความก้าวหน้า

จิรวรรณ ภักดีบุตร (2540, น. 183-184) มีการกล่าวกันว่ามีวิธีวัดความพึงพอใจของผู้ใช้หลายวิธี ได้แก่

1. การค้นคว้าและวิเคราะห์เอกสาร หนังสือ บทความ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ที่ได้ศึกษาวิจัยและวิเคราะห์มาแล้ว ผู้ที่ทำการวิจัยต่อไปจะนำข้อมูลเหล่านี้ไปศึกษาและพิจารณาว่าปัจจัยใดมีความคล้ายคลึงและปัจจัยใดมีความแตกต่างกัน หากต้องทำการวิจัยใหม่ วิธีการวิจัยใดจึงจะเหมาะสมที่สุดและผลการวิจัยใดเป็นจริงและเชื่อถือได้

2. ศึกษาสถิติการใช้บริการข้อมูล โดยวิเคราะห์สถิติผู้ใช้บริการห้องสมุดแต่ละแห่งเพื่อประเมินความพึงพอใจหรือความต้องการ เพื่อจัดให้มีและวางแผนบริการข้อมูลให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

3. บรรณารักษ์อาจเฝ้าติดตามผู้ใช้บริการอย่างใกล้ชิดตั้งแต่ก้าวเข้าสู่ศูนย์ข้อมูล ซึ่งอาจให้ข้อมูลที่ไม่ชัดเจนและอาจทำให้ผู้ใช้บริการที่ต้องเฝ้าติดตามอยู่ตลอดเวลาเกิดความหงุดหงิด

4. การสัมภาษณ์ผู้ใช้โดยตรงสามารถแบ่งได้เป็นประเภทที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ การสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการเป็นการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งอาจทำแบบตัวต่อตัว หรือเป็นกลุ่ม การสัมภาษณ์ที่ไม่เป็นทางการเป็นการสัมภาษณ์ที่ผู้ให้บริการจะพูดคุยกับผู้ใช้เพื่อสอบถามเกี่ยวกับความต้องการ ความพึงพอใจ ปัญหาที่พบและสิ่งที่ผู้ใช้ต้องการปรับปรุง

5. การสำรวจทางวิชาการและการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามเป็นแนวทางหรืออาจใช้ร่วมกับรูปแบบและวิธีการดังกล่าวข้างต้นในการศึกษาการใช้งานและความพึงพอใจของผู้ใช้ ควรมีแผนการสำรวจและการออกแบบแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เชื่อถือได้และสามารถวิเคราะห์และนำผลการศึกษาไปใช้

สรุปได้ว่า มีหลายวิธีที่ใช้ในการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้ รวมถึงการวิจัยเชิงวิเคราะห์ การสังเคราะห์สถิติการใช้บริการ แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต กระบวนการศึกษาเชิงระบบอาจใช้เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ความพึงพอใจที่เชื่อถือได้

2.5.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจ หรือ Satisfaction เทียบเท่ากับคำว่า Satisfaction ในภาษาอังกฤษ โดยทั่วไปแล้วความพึงพอใจจะศึกษาในแง่ของความพึงพอใจของพนักงานและความพึงพอใจของผู้รับบริการ นักวิชาการหลายท่านได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

สุริยะ วิริยสวัสดิ์ (2530, น. 42) โดยเสนอแนวคิดว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของหน่วยงานภาครัฐหมายถึงระดับผลลัพธ์ที่ประชาชนได้รับจากการรับบริการ ไม่ว่าจะสอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่ มีผลลัพธ์ที่ดีและสร้างความภาคภูมิใจหรือไม่ก็ตาม อาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในบริการหมายถึง ภาวะการแสดงความรู้สึกเชิงบวกของบุคคล ซึ่งเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้ถึงสิ่งที่ได้รับจากบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้ถึงสิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับบริการนั้น ๆ โดยจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการและความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ

สุรางค์ โค้วตระกูล (2541, น. 9) ความพึงพอใจหมายถึงความสัมพันธ์ที่ซับซ้อนระหว่างความรู้สึกเชิงบวก ความรู้สึกเชิงลบ และความสุข โดยความพึงพอใจเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกเชิงบวกมีมากกว่าความรู้สึกเชิงลบ

อารี พันธ์มณี (2546, น. 12) ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นได้รับสิ่งที่เขาต้องการหรือปรารถนาเท่านั้น ความรู้สึกนี้จะเพิ่มขึ้นหรือลดลงหรือไม่เกิดขึ้นเลย หากความต้องการไม่ได้รับการเติมเต็มระดับความพึงพอใจจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับองค์ประกอบของบริการ

ปาริชาติ สังข์ขาว (2551, น. 8) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกเชิงบวกของบุคคล ความชอบ ความสะดวกสบาย ความสุขต่อด้านต่าง ๆ ของสิ่งแวดล้อม หรือความพอใจในสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสะดวกสบาย และความรู้สึกว่าความต้องการได้รับการบรรลุผล

Cullen (2001, p. 664) ความพึงพอใจ หมายถึง การทราบถึงข้อมูลของบุคคลทั้งภายในและภายนอกเกี่ยวกับคุณภาพของบริการต่างๆ ที่ส่งผลต่อคุณภาพของบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ผลิตภัณฑ์และบริการ ความไว้วางใจ เป็นต้น ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ใช้สรุปความพึงพอใจโดยรวมของผู้รับบริการที่มีต่อองค์กร จากนิยามความพึงพอใจที่กล่าวไว้ข้างต้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือกับองค์ประกอบและแรงจูงใจต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากความสนใจ ส่งผลให้เกิดทัศนคติเชิงบวกเมื่อความต้องการของตนได้รับการตอบสนอง

2.6 บริบททั่วไปของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

2.6.1 บริบทเทศบาลเมืองมหาสารคาม

2.6.1.1 ประวัติเทศบาล

เทศบาลเมืองมหาสารคาม ท้องถิ่นเทศบาลเมืองมหาสารคาม ได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมืองมหาสารคาม เมื่อวันอาทิตย์ที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2479 มีคณะเทศมนตรีชุดแรก เมื่อวันที่ 3 เมษายน พ.ศ.2480 ในการจัดตั้งเทศบาลเมืองมหาสารคามในช่วงแรก ๆ ปรากฏว่ายังมีผู้ให้ความสนใจน้อยในการที่จะบริหารเทศบาล แต่ระยะต่อมาจึงได้เริ่มแข่งขันกันมากขึ้น ก่อนที่ นายบุญช่วย อัตถากร จะดำรงตำแหน่งนายกเทศมนตรีนั้น ได้ประกอบธุรกิจร้านขายหนังสือ ต่อมาได้ขยายกิจการกว้างขวางขึ้นจนกลายเป็นร้านสรรพสินค้าที่ใหญ่ที่สุดในเมืองมหาสารคามภายใต้ชื่อ “ห้างธรรมอุดมพาณิชย์” นายบุญช่วย อัตถากร ได้รับเลือกเป็นนายกเทศมนตรีเป็นระยะ ๆ หลังจากนั้นได้ดำรงตำแหน่งนายกเทศมนตรีอีกหลายวาระ จนถึงช่วงสุดท้ายคือ พ.ศ. 2477-2511 รวมเป็นเวลา 22 ปี สำนักงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม ระยะเริ่มแรกได้อาศัยสถานที่สโมสรเสือป่า เป็นที่ทำการของสำนักงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม จนถึง พ.ศ. 2483 จึงย้ายไปอยู่สุขศาลา อำเภอเมืองมหาสารคาม เป็นเวลา 5 ปีเศษ แล้วย้ายสำนักงานมาชั้นบนตึกแถว 2 ชั้น (ปัจจุบัน คือ บริเวณตลาดสด) จนถึง พ.ศ. 2501 จึงย้ายมาอยู่อาคารหลังใหม่ และต่อมาในปี พ.ศ. 2519 ได้ย้ายสำนักงานไปสร้างในที่ดินซึ่งมีผู้อุทิศให้จำนวน 10 ไร่ เป็นอาคารคอนกรีต 2 ชั้น

2.6.1.2 สภาพภูมิศาสตร์

ลักษณะภูมิประเทศของเมืองมหาสารคาม เป็นพื้นที่ราบสูงรูปกระทะคว่ำ โดยชุมชนเมืองจะเกาะตัวยาวตามถนนนครสวรรค์ในแนวทิศตะวันออกไปด้านตะวันตกมีลักษณะเป็นเนินลาด และที่ราบลุ่มมีความสูงจากระดับน้ำทะเลประมาณ 130-230 เมตร มีศูนย์กลางของเนินอยู่บริเวณที่ตั้งศาลากลางจังหวัดหลังเก่า ซึ่งเป็นเนินสูงสุดของพื้นที่ มีลำห้วยคะคางไหลผ่านตัวเมืองด้านตะวันตกไหลลงแม่น้ำชี และแก่งเลิงจาน ซึ่งเป็นพื้นที่ลุ่มบริเวณตะวันตกของเมืองและบริเวณด้านใต้ของชุมชน มีคลองสมถวิลไหลผ่านจากลักษณะดังกล่าวทำให้เกิดแอ่งน้ำ และที่ลุ่มเป็นห้วง ๆ ตามแนวลำห้วย ทำให้พื้นที่โดยรอบเมืองเกิดเป็นพื้นที่ลุ่ม

2.6.1.3 ที่ตั้ง และขนาด

ตั้งอยู่เลขที่ 27 ถนนผังเมืองบัญชา ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม 44000 เทศบาลเมืองมหาสารคาม ตั้งอยู่ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยมีพื้นที่ทั้งหมด 24.14 ตารางกิโลเมตร หรือ 15,857.50 ไร่ อยู่ห่างจากกรุงเทพมหานครประมาณ 475 กิโลเมตร มีความสูงจากระดับน้ำทะเลประมาณ 130-230 เมตร มีลักษณะดินเป็นดินร่วนปนทราย สภาพเป็นชุมชนเมืองกึ่งชนบท ประชาชนยังมีความยึดมั่นในขนบธรรมเนียมประเพณีที่ยึดถือติดต่อกันมา และมีการแบ่งชุมชนย่อยในเขตเทศบาล ออกเป็น 30 ชุมชน หรือเรียกตามภาษาท้องถิ่นว่า “คุ้ม” มีอาณาเขตติดต่อกับองค์กรบริหารส่วนตำบลต่าง ๆ ดังนี้

1) ทิศเหนือ ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเกิ้ง

2) ทิศใต้ ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลแวงน่าง

3) ทิศตะวันออก ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลเขวา

4) ทิศตะวันตก ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลท่าสองคอน

2.6.1.4 การใช้ประโยชน์ที่ดิน

การใช้ประโยชน์ที่ดินในเมืองมหาสารคามมีลักษณะผสมผสานกันตามวิถีชีวิตของคนไทยในชุมชนจำแนก ได้ดังต่อไปนี้

1) ย่านพาณิชยกรรมหลักของเมือง ได้แก่ พื้นที่สองฟากถนนนครสวรรค์ ถนนผดุงวิถี และถนนวรบุตร

2) ย่านสถานที่ราชการ และสถานที่ศึกษา มี 2 บริเวณ ถนนนครสวรรค์ คือ ศูนย์ราชการหลักซึ่งเป็นที่ตั้งของศาลากลางจังหวัดเดิม และสถานที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นสถานศึกษาในระดับอนุบาล ประถมศึกษา และมัธยมศึกษา เช่น โรงเรียนหลักเมืองมหาสารคาม โรงเรียนสารคามพิทยาคม เป็นต้น บริเวณที่สองระหว่างทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 208 กับทางหลวงแผ่นดิน หมายเลข 213 เป็นที่ตั้งของแขวงการทางจังหวัดมหาสารคาม สำนักงานทางหลวงชนบทจังหวัดมหาสารคาม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (เดิม คือ มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒมหาสารคาม) มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (เดิม คือ วิทยาลัยครูมหาสารคาม

2.6.1.5 สถาปัตยกรรม

สภาพแวดล้อมทางด้านกายภาพของเมืองมีรูปแบบสถาปัตยกรรมทั่วไปและบางส่วนเป็นอาคารสถาปัตยกรรมทั้งรูปแบบเก่า และรูปแบบสมัยใหม่ ทั้งบ้านพักอาศัย อาคารการค้า และพาณิชยกรรม อาคารทางราชการ วัด และโรงเรียน เป็นต้น

1) อาคารทางศาสนา/วัฒนธรรม

2) อาคารพักอาศัยกึ่งค้าขายชั้นเดียว (ตึกดิน)

3) อาคารที่พักอาศัยกึ่งการค้าขาย 2 ชั้น (ตึกไม้)

4) อาคารพักอาศัยกึ่งค้าขาย 2-4 ชั้นปูน

5) อาคารการค้า 3 ชั้นปูน

6) อาคารราชการ

2.6.1.6 ตลาดสด

มีตลาดสด 1 แห่ง ดำเนินการโดยเทศบาลเมืองมหาสารคาม ซึ่งปัจจุบันยังสามารถรับการเจริญเติบโตของเมืองได้อย่างดี

2.6.1.7 ที่จอดรถโดยสาร

มีสถานีผู้โดยสาร 1 แห่ง ตั้งอยู่บริเวณริมคลองสมถวิล ข้างห้างสรรพสินค้าเสริมไทยพลาซ่า ให้บริการชนส่งผู้โดยสารระหว่างอำเภอ และจังหวัดต่าง ๆ ในหลายภูมิภาค รวมทั้งกรุงเทพมหานคร

2.6.1.8 เศรษฐกิจสังคม และวัฒนธรรม

เศรษฐกิจชุมชน เป็นชุมชนเมืองที่ได้รับประโยชน์จากการเติบโตทางเศรษฐกิจของจังหวัดที่มีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้น ส่งเสริมให้ชุมชนเมืองมหาสารคาม กิจกรรมทางเศรษฐกิจที่สามารถให้บริการทั้งในระดับเมืองและระดับจังหวัด ขยายตัวด้งกล่าวเป็นผลมาจากการผลิตทั้งในภาคเกษตรและนอกภาคเกษตรที่เพิ่มสูงขึ้น โดยสาขาการค้าส่งและค้าปลีก การผลิตสูงสุดคิดเป็นร้อยละ 23.49/ปี รองลงมา คือ สาขาการเกษตรกรรม และการศึกษา มีมูลค่าการผลิตคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 20.19 และ 15.19 รวมมีสถานประกอบกิจการค้าเพื่อการพาณิชย์ จำนวน 3,792 แห่ง ประเภทบริการห้องพักและห้องเช่น จำนวน 1,661 แห่ง มีสถานประกอบอุตสาหกรรมเฉพาะกิจ จำนวน 286 แห่ง ประชากรส่วนใหญ่ในพื้นที่เมืองมหาสารคามยังคงมีอาชีพหลัก การทำนาโดยอาศัยน้ำฝนเป็นหลักอาชีพค้าขายและการรับราชการเป็นอาชีพรองลงมา กระนั้นก็ตามอัตราการเปลี่ยนแปลงของพื้นที่เกษตรกรรมในเมืองซึ่งมีอัตราการลดลงเรื่อย ๆ เปลี่ยนแปลงไปเป็นพื้นที่อยู่อาศัยเพื่อรองรับกิจกรรมทางการศึกษาโดยเฉพาะอย่างยิ่ง หอพัก และอาคารพาณิชยกรรมวัฒนธรรมและประเพณี เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่นับถือพุทธศาสนา และส่วนใหญ่เป็นชาวอีสานดั้งเดิม ลักษณะวิถีชีวิตเป็นผู้ยึดถือขนบธรรมเนียมประเพณีโอบอ้อมอารี

2.6.1.9 วัฒนธรรม และประเพณี

การจัดงานประเพณีที่เทศบาลได้จัดขึ้นอย่างต่อเนื่องและเป็นประจำทุกปีโดยมีประเพณีท้องถิ่นที่สำคัญ

1) งานวันขึ้นปีใหม่
2) งานบุญเบิกฟ้าและกาชาด
3) งานประเพณีสงกรานต์
4) งานประเพณีบุญบั้งไฟ
5) งานแห่เทียนเข้าพรรษา
6) งานประเพณีลอยกระทง

2.6.1.10 ลักษณะของแหล่งน้ำ

1) แหล่งน้ำ หนอง บึง จำนวน 7 แห่ง ได้แก่
   1.1) หนองบัวแดง (12 ไร่) คิดเป็นพื้นที่กักเก็บน้ำประมาณ 28,800 ลบ.ม.
   1.2) หนองอีเก้ง (11 ไร่) คิดเป็นพื้นที่กักเก็บน้ำประมาณ 52,800 ลบ.ม.
   1.3) หนองบอน (7 ไร่) คิดเป็นพื้นที่กักเก็บน้ำประมาณ 22,400 ลบ.ม.
   1.4) หนองบักกิ้ง (3 ไร่) คิดเป็นพื้นที่กักเก็บน้ำประมาณ 3,800 ลบ.ม.
   1.5) หนองกระทุ่ม (60 ไร่) คิดเป็นพื้นที่กักเก็บน้ำประมาณ 192,000 ลบ.ม.

1.6) หนองหอย (5 ไร่) คิดเป็นพื้นที่กักเก็บน้ำประมาณ 8,000 ลบ.ม.

1.7) หนองเลิงน้ำจั้น (33 ไร่ 15 งาน 98.82 ตารางวา) คิดเป็นพื้นที่กักเก็บน้ำ ประมาณ 28,800 ลบ.ม.

2) คลอง ลำธาร ห้วย จำนวน 3 แห่ง ได้แก่

2.1) คลองสมถวิล

2.2) ลำห้วยคะคาง

2.3) ลำรางกุดนางใย

2.6.1.11 ลักษณะของไม้และป่าไม้

เทศบาล มีป่าไม้ในสวนสาธารณะ ดังนี้

1) สวนสาธารณะเลิงน้ำจั่น มีพื้นที่ 33.16 ไร่

2) สวนสาธารณะศรีสวัสดิ์ มีพื้นที่ 9.3 ไร่

3) สวนสุขภาพเฉลิมพระเกียรติ มีพื้นที่ 12.49 ไร่

4) สวนสาธารณะหนองข่า มีพื้นที่ 41 ไร่

2.6.1.12 เขตการปกครอง

องค์กรเทศบาล เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ประกอบด้วย สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนในท้องถิ่น โดยสภาเทศบาลเมืองมหาสารคาม ทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ มีจำนวน 18 คน และมีนายกเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร

1) สภาเทศบาล สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรง และอยู่ในตำแหน่งวาระละ 4 ปี มีจำนวน 18 คน มีประธานสภา 1 คน และรองประธานสภา 1 คน โดยผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งจากสมาชิกสภาเทศบาลตามมติของสภาเทศบาล

2) คณะผู้บริหาร ประกอบด้วย นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรง และรองนายกเทศมนตรี จำนวน 3 คน ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี จำนวน 1 คน และเลขานุการนายกเทศมนตรี จำนวน 2 คน ซึ่งมาจากนายกเทศมนตรีแต่งตั้ง

2.6.1.13 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ตารางที่ 2.2 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร (เทศบาลเมืองมหาสารคาม)

ปี พ.ศ.	ชาย	หญิง	รวม
2563	21,640	28,176	49,780
2564	21,062	27,051	48,113
2565	20,157	25,742	45,881

หมายเหตุ. *ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร (เทศบาลเมืองมหาสารคาม) ณ เดือนธันวาคม 2565,* โดย เทศบาลเมืองมหาสารคาม. มหาสารคาม: เทศบาลเมืองมหาสารคาม.

2.6.1.14 สภาพทางสังคมและด้านการศึกษา

เทศบาลเมืองมหาสารคาม เป็นศูนย์กลางการศึกษาของภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งได้ชื่อว่าเป็นเมือง “ตักสิลานคร” เนื่องจากเป็นที่รวมของสถานศึกษาในระบบโรงเรียนทุกระดับ ตั้งแต่ระดับก่อนประถมศึกษาจนถึงระดับอุดมศึกษา เป็นจังหวัดที่มีสถานศึกษาเกือบทุกสังกัดกระจายอยู่ในจังหวัด โดยในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม สามารถจำแนกตามระบบการศึกษาและสังกัดได้ดังนี้

1) สถานศึกษาสังกัดคณะกรรมการการอุดมศึกษา จำนวน 2 แห่ง ประกอบด้วย
   1.1) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
   1.2) มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2) สถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จำนวน 2 แห่ง ประกอบด้วย
   2.1) วิทยาลัยอาชีวศึกษามหาสารคาม
   2.2) วิทยาลัยเทคนิคมหาสารคาม
3) สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษามหาสารคาม เขต 1 จำนวน 2 แห่ง ประกอบด้วย
   3.1) โรงเรียนหลักเมืองมหาสารคาม
   3.2) เรียนอนุบาลมหาสารคาม
4) สถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษามหาสารคาม เขต 26 จำนวน 2 แห่ง ประกอบด้วย
   4.1) โรงเรียนสารคามพิทยาคม
   4.2) โรงเรียนผดุงนารี
5) สถานศึกษาสังกัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
6) สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตมหาสารคาม
7) สถานศึกษาสังกัดกระทรวงสาธารณสุข
8) วิทยาลัยพยาบาลศรีมหาสารคาม
9) สถานศึกษาอื่น ๆ ประกอบด้วย
   9.1) โรงเรียนอนุบาลกิตติยา (เอกชน)
   9.2) โรงเรียนพระกุมารมหาสารคาม (เอกชน)
   9.3) โรงเรียนอนุบาลสกุลรัตน์ (เอกชน) (4) โรงเรียนอภิสิทธิ์ปัญญา (เอกชน)
10) สถานศึกษาสังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 7 แห่ง ประกอบด้วย
   10.1) โรงเรียนเทศบาลบูรพาพิทยาคาร
   10.2) โรงเรียนเทศบาลศรีสวัสดิ์วิทยา
   10.3) โรงเรียนเทศบาลบ้านส่องนางใย
   10.4) โรงเรียนเทศบาลบ้านค้อ
   10.5) โรงเรียนเทศบาลสามัคคีวิทยา

10.6) โรงเรียนเทศบาลโพธิ์ศรี

10.7) โรงเรียนเทศบาลบ้านแมด

11) นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย จำนวน 868 คน โรงเรียนที่เปิดสอนในระดับมัธยมศึกษา ได้แก่

11.1) โรงเรียนเทศบาลบูรพาพิทยาคาร (เปิดมัธยมศึกษาตอนต้น-ตอนปลาย)

11.2) โรงเรียนเทศบาลศรีสวัสดิ์วิทยา (เปิดมัธยมศึกษาตอนต้น)

11.3) โรงเรียนเทศบาลบ้านส่องนางใย (เปิดมัธยมศึกษาตอนต้น)

11.4) โรงเรียนเทศบาลสามัคคีวิทยา (เปิดมัธยมศึกษาตอนต้น)

11.5) โรงเรียนเทศบาลบ้านค้อ (เปิดมัธยมศึกษาตอนต้น)

2.6.1.15 ด้านสาธารณสุข

1) โรงพยาบาล ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จำนวน 3 แห่ง ได้แก่

1.1) โรงพยาบาลของรัฐ

1.2) โรงพยาบาลสุทราเวช คณะแพทย์ศาสตร์มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

1.3) โรงพยาบาลเอกชน

2) ศูนย์บริการสาธารณสุข จำนวน 5 แห่ง ได้แก่

2.1) ศูนย์บริการสาธารณสุข (ศูนย์บูรพา) สังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม

2.2) ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองสามัคคี สังกัด โรงพยาบาลมหาสารคาม

2.3) ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองอุทัยทิศ สังกัด โรงพยาบาลมหาสารคาม

2.4) ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองราชภัฏศรีสวัสดิ์ สังกัดโรงพยาบาลมหาสารคาม

2.5) ศูนย์บริการทางการแพทย์ คณะแพทย์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสาคาม

3) คลินิกเอกชน จำนวน 54 แห่ง ได้แก่

3.1) คลินิกเวชกรรม จำนวน 41 แห่ง

3.2) คลินิกทันตกรรม จำนวน 4 แห่ง

3.3) คลินิกผดุงครรภ์ จำนวน 4 แห่ง

3.4) คลินิกแพทย์แผนไทย จำนวน 3 แห่ง

3.5) คลินิกแล็ป จำนวน 1 แห่ง

4) บุคลากรทางการแพทย์ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานพยาบาลสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม (ศูนย์บริการทางแพทย์บูรพา)

4.1) พยาบาล จำนวน 5 คน

4.2) ทันตแพทย์ สัปดาห์ละ 1 คน/ครั้ง

4.3) นักวิชาการสุขาภิบาล จำนวน 2 คน

4.4) อสม. จำนวน 265 คนชมรมต่าง ๆ ที่จัดตั้งขึ้นในเขตเทศบาล จำนวน 9 ชมรม ได้แก่

4.4.1) ชมรมแต่งผม–เสริมสวย เทศบาลเมืองมหาสารคาม

4.4.2) ชมรมตลาดสดเทศบาลเมืองมหาสารคาม

4.4.3) ชมรมตลาดโต้รุ่งเทศบาลเมืองมหาสารคาม

4.4.4) ชมรมร้านอาหาร

4.4.5) ชมรม อสม.

4.4.6) ชมรมออกกำลังกาย

4.4.7) ชมรมผู้สูงอายุ

4.4.8) ชมรมคนพิการ

4.4.9) ชมรมตลาดห้าแยก

2.6.1.16 แนวโน้มและทิศทางการเติบโตของเมืองมหาสารคาม

บริเวณที่มีการขยายตัวของชุมชน ได้แก่ บริเวณด้านทิศตะวันออกเฉียงเหนือ และพื้นที่ด้านใต้ ซึ่งเป็นที่ราบระดับไม่ต่ำมากนัก เหมาะสำหรับการพัฒนาทางด้านที่อยู่อาศัย บริเวณด้านตะวันออกเฉียงใต้ ซึ่งเป็นพื้นที่เนินสูงน้ำไม่ท่วมถึงเป็นลักษณะชุมชนเดิมเกิดขึ้น โดยบริเวณดังกล่าวในการเข้าถึงสูงถนนเชื่อระหว่างชุมชนเมืองกับพื้นที่เมือง และจังหวัดอื่น ๆ เช่น ถนนไปอำเภอโกสุมพิสัย อำเภอบรบือ อำเภอวาปีปทุม อำเภอเมืองกาฬสินธุ์ อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด และถนนรอบเมือง และทิศเหนือทิศตะวันตกมีปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดการขยายตัวของชุมชน คือ สถานบันการศึกษาต่าง ๆ เช่น มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม วิทยาลัยพลศึกษา วิทยาเขตมหาสารคาม และมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ที่ชัดเจนความต้องการในด้านที่อยู่อาศัยเพื่อรองรับพื้นที่ดังกล่าว

2.6.1.17 วิสัยทัศน์เทศบาล

เมืองแห่งการเรียนรู้ ผู้คนมีความสุข

2.6.1.18 พันธกิจ

1) พัฒนาทุนทางสังคมให้เป็นสังคมแห่งการเรียนรู้ อนุรักษ์และพัฒนาศิลปะวัฒนธรรมในทุกมิติ ให้เกิดคุณค่าทางสังคม เพื่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์เมือง

2) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน สุขภาพ และอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมให้เป็นเมืองแห่งการประกอบอาชีพ อยู่อาศัย เป็นเมืองแห่งการท่องเที่ยว

3) พัฒนาเครือข่ายทางสังคม พลเมือง และองค์กรธุรกิจให้เป็นเมืองที่ประชาชนทุกกลุ่มเป็นเจ้าของและมีส่วนร่วมในการพัฒนาประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

4) พัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรท้องถิ่นมีศักยภาพสูงที่มีนวัตกรรมในทุกมิติและมีธรรมาภิบาล

2.6.1.19 เป้าประสงค์

เป้าประสงค์ที่ 1 ผลสัมฤทธิ์การเรียนของนักเรียนด้านวิชาการในทุกระดับชั้นได้คุณภาพตามเกณฑ์

เป้าประสงค์ที่ 2 โรงเรียนบรรลุผลลัพธ์การจัดการเรียนที่มุ่งเน้นความโดดเด่นของโรงเรียนและผู้เรียนได้เรียนสอดคล้องกับความถนัดและศักยภาพของตนเอง

เป้าประสงค์ที่ 3 มีอัตลักษณ์ของเมืองหรือชุมชนที่โดดเด่นที่สามารถนำมาสร้างคุณค่าแก่สังคมและสร้างมูลค่าทางด้านเศรษฐกิจ

เป้าประสงค์ที่ 4 เมืองมีโครงสร้างพื้นฐานที่ดีเอื้อต่อการเดินทาง การประกอบอาชีพและมีสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อ การอยู่อาศัย

เป้าประสงค์ที่ 5 ลดอัตราป่วยด้วยโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อที่เป็นปัญหาสำคัญของชุมชนและมีความพร้อมต่อการป้องกันโรคอุบัติใหม่และภัยคุกคามต่อสุขภาพ

เป้าประสงค์ที่ 6 ชุมชนมีความเข้มแข็งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม เป็นเมืองที่สงบสุข ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาเมืองในทุกมิติ

เป้าประสงค์ที่ 7 เป็นเมืองที่สงบสุข ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

เป้าประสงค์ที่ 8 บุคลากรมีสมรรถนะสูงเหมาะสมในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถสร้างนวัตกรรมในการให้บริการ หน่วยงานมีผลสัมฤทธิ์ในการบริหารและธรรมาภิบาล ประชาชนพึงพอใจต่อการบริหารจัดการบ้านเมือง

เป้าประสงค์ที่ 9 เทศบาลสามารถมีนวัตกรรมการจัดหารายได้ สามารถพึ่งตนเองมากขึ้นการบริหารงบประมาณที่โปร่งใส

2.6.1.20 แผนแม่บทเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร พ.ศ. 2566-2570 เทศบาลเมืองมหาสารคาม

เทศบาลเมืองมหาสารคาม ได้มีการกำหนดแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พ.ศ. 2566-2570 “ท้องถิ่นดิจิตอล” หมายความว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานของภาครัฐและใช้ในการบริการประชาชน ได้เสนอแนวทางการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการและการปรับเปลี่ยนข้อมูลของภาครัฐให้เป็นระบบที่มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกันอย่างปลอดภัยและมีความเป็นธรรมที่สูงขึ้น โดยมุ่งเน้นการอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชนและการเปิดเผยข้อมูลของภาครัฐต่อสาธารณชนรัฐบาลได้รับความรับผิดชอบที่สูงขึ้นในการส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี ซึ่งมีผลต่อมิติการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยการพัฒนาระบบราชการให้ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี เพื่อยกระดับภาครัฐให้เป็นรัฐบาลดิจิทัล ผ่านกลไกกฎหมายและแผนระดับชาติที่สำคัญ

การจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของเทศบาลเมืองมหาสารคาม พ.ศ. 2566 –2570 ได้ทำการศึกษาและรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มสำคัญของการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลและเทคโนโลยีดิจิทัลในปัจจุบัน กรอบแนวคิดที่เหมาะสมเพื่อพัฒนาสู่ท้องถิ่นดิจิทัล การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในส่วนราชการส่วนกลาง ภูมิภาคและในองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น อีกทั้งพิจารณาความเชื่อมโยงกับนโยบายแผนยุทธศาสตร์ที่สำคัญของทั้งในประเทศและต่างประเทศ คณะทำงานยังได้จัดประชุมหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และตัวแทนภาคประชาชน พร้อมทั้งจัดทำแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชนต่อบริการภาครัฐผ่านช่องทางออนไลน์ (Facebook) เพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อสังเกตจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholders) ซึ่งข้อมูลดังกล่าวนี้ได้นำมาประกอบและจัดทำเป็นร่างแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2566-2570 คณะทำงานยังได้จัดประชุมหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนและตัวแทนภาคประชาชน พร้อมทั้งจัดทำแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชนต่อบริการภาครัฐผ่านช่องทางออนไลน์ (Facebook) เพื่อรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและข้อสังเกตจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholders) ซึ่งข้อมูลดังกล่าวนี้ ได้นำมาประกอบและจัดทำเป็นร่างแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2566-2570 นำมาใช้ในการตัดสินใจวางแผนงาน โครงการจัดการด้านต่าง ๆ ตามยุทธศาสตร์ชาติของรัฐบาล เพื่อให้ตรงกับสภาพภูมิศาสตร์

และภูมิสังคมของแต่ละพื้นที่และแผนการขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ (Smart City) ซึ่งต้องอาศัยการเก็บข้อมูลการประมวลผลข้อมูล การสังเคราะห์ วิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ จึงได้เลือกระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ GIS มาใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินการดังกล่าว และได้เล็งเห็นว่านวัตกรรมมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรท้องถิ่นและประเทศ คือ ความสำเร็จขององค์กรท้องถิ่น และประเทศนั้นจะต้องเกิดขึ้นจากนวัตกรรมไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นนวัตกรรมทางด้านสินค้า ด้านกระบวนการทำงาน ด้านการให้บริการ ด้านการจัดการ หรือด้านการตลาด และการที่องค์กรจะสามารถประสบความสำเร็จได้อย่างต่อเนื่องจะต้องเกิดขึ้นจากนวัตกรรมองค์กรสามารถนำนวัตกรรมทางด้านการจัดการใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในองค์กรได้ย่อมทำให้องค์กรมีความพร้อมและสามารถที่จะแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ ได้ ได้แก่ การนำหลักการแนวคิดและวิธีการใหม่ทางด้านการจัดการเข้ามาใช้ในการบริหารองค์กรเพื่อขับเคลื่อนให้เกิดนวัตกรรมจำนวนมากพอที่จะสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับเศรษฐกิจและสังคมของประเทศได้อย่างรวดเร็ว หลายองค์กรทั้งในส่งของสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจ สำนักงานพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล กระทรวงมหาดไทย กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีการส่งเสริมและจัดทำตัวชี้วัดให้องค์กรปกครองท้องถิ่นนำนวัตกรรมดิจิทัลมาใช้ในบริการของภาครัฐจากของเดิมที่มีอยู่แล้วให้ทันสมัยและได้ผลดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงกว่าเดิมช่วยประหยัดเวลาและแรงงานและสะดวกรวดเร็วในการทำการลดขั้นตอนในการทำงาน ลดภาระ ค่าใช้จ่ายให้กับประชาชนในการรับบริหารจากภาครัฐซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนราชการสามารถดำเนินการได้ทั่วประเทศ ปัจจุบันมีกลไกของกฎหมายการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พุทธศักราช 2565 ที่ได้กำหนดรูปแบบการให้บริการและรับรองการให้บริการตามแนวคิด ประชาชนสะดวก ผ่านช่องทางที่จะทานต่าง ๆ ที่หน่วยงานภาครัฐสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้องตามกฎหมายแต่ในแนวทางปฏิบัติ เนื่องจากบุคลากรภาครัฐ ทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น มีพื้นฐานและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับนวัตกรรมดิจิทัลที่แตกต่างกัน ผลสำเร็จของการขยาย การให้บริการทางอิเล็กทรอนิกส์ ผ่านระบบช่องทางดิจิทัลมายังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ตอบสนองกับความต้องการของประชาชนเมื่อเทียบกับภาคเอกชนยังมีความกันแตกต่างกันค่อนข้างมาก จากผลวิจัยของสถาบันพระปกเกล้า พบว่า ปัญหาอุปสรรคสำคัญ คือ ความรู้ความเข้าใจ และทักษะของบุคลากรภาครัฐ รวมถึงตัวชี้วัดเรื่องความโปร่งใสในแต่ละองค์กรในช่วงปีแรกของการขับเคลื่อนแนวคิดรัฐบาลดิจิทัล จึงพบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมอยู่จำนวนหนึ่งที่สามารถพัฒนาองค์กรและบุคลากรภายใน มาสู่รางวัลต่าง ๆ ที่รัฐบาลกลางสร้างเป็นแรงจูงใจแต่ถ้าเปรียบเทียบกับสัดส่วนจำนวนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งประเทศยังถือว่ามีจำนวนน้อย หากจะให้การบริการในระบบท้องถิ่นดิจิทัล มีความครอบคลุมกว้างขวางในทุกองค์กรทุกระดับ ควรมีแผนงานพัฒนาบุคลากรภาครัฐ อย่างจริงจังและเป็นระบบมิใช่เพียงแค่สร้างแรงจูงใจแต่เพียงอย่างเดียว ซึ่งต้องกระทำกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาท้องถิ่น ได้แก่ ฝ่ายบริหาร สมาชิกสภา เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ และประชาชนที่ได้รับประโยชน์ (แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของเทศบาลเมืองมหาสารคาม พ.ศ. 2566-2570)

จากแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ในงานวิจัย ครั้งนี้วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนที่เปลี่ยนแปลงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร การเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง หรือพัฒนา

ระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรที่เหมาะสมนั้น องค์กรควรพิจารณาและคำนึงถึงปัจจัย ดังนี้ 1) โครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ปัจจัยด้านองค์กร 3) ความรู้ความสามารถและทักษะของบุคคล 4) งบประมาณ 5) ความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งเป็นตัวแปรที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด จังหวัดมหาสารคาม เพื่อนำมาพิจารณาการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมกับการบริหารงานการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชน

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ และไพบูลย์ เกียรติโกมล (2542, อ้างถึงใน พัฒนพงษ์ อินทนนท์, 2565, น. 28) ความก้าวหน้าและการพัฒนาของเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์กรมากขึ้นเรื่อย ๆ องค์กรในฐานะระบบย่อยภายในระบบสังคมจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อการอยู่รอดและการเติบโตในอนาคต ดังจะเห็นได้จากตัวอย่างต่อไปนี้

1. องค์กรหลายแห่งได้เปลี่ยนโครงสร้างองค์กรจากลำดับชั้นเป็นเครือข่าย ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น การตัดสินใจและการประสานงานระหว่างองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น และลดความจำเป็นในการตรวจสอบและควบคุมระดับสูง นอกจากนี้พนักงานรุ่นใหม่มีความรู้และทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากกว่าในอดีต จึงเต็มใจที่จะรับผิดชอบงานของตนเองและงานของกลุ่มมากขึ้น

2. องค์กรขนาดใหญ่กำลังเปลี่ยนสภาพเป็นองค์กรขนาดเล็กเพื่อให้มีความยืดหยุ่นมากขึ้นในการดำเนินงาน การประสานงาน การแข่งขัน และการสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง

3. รองรับการทำงานเป็นกลุ่ม โดยหัวหน้างานเปลี่ยนบทบาทของตนจากหัวหน้างานเป็นผู้ฝึกสอน ผู้ประสานงาน และผู้ช่วย

4. จะมีการดำเนินการจัดระบบการทำงานที่ยืดหยุ่น โดยให้พนักงานบางคนสามารถทำงานจากที่บ้านได้ ในขณะที่คนอื่น ๆ สามารถเลือกเวลาทำงานและทำงานตามความต้องการของตนเองได้

Laudon and Laudon (2004, อ้างถึงใน สุรัตน์ ไชยชมภู, 2556 และพัฒนพงษ์ อินทนนท์, 2565, น. 29) นอกจากนี้กิจกรรมอื่น ๆ ก็จะต้องปรับตัวให้เข้ากับพลวัตของสังคมที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศต้องปรับตัวให้เข้ากับความต้องการของประชาชนที่มีความหลากหลายมากขึ้น และจะมีช่องทางการให้บริการที่มากขึ้นกว่าเดิม ดังนั้นผู้บริหารในหน่วยงานต่าง ๆ จะต้องคอยติดตามความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเพื่อนำมาปรับใช้ในหน่วยงานของตนในการเตรียมตัวเข้าสู่ยุคข้อมูลข่าวสารอย่างมั่นคง ดังนี้

1. ติดตามความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีล่าสุดและทำความเข้าใจถึงบทบาทของเทคโนโลยีใหม่ที่จะส่งผลต่อองค์กรของคุณและในอนาคต

2. พิจารณาการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นและจะเกิดขึ้นในแต่ละแผนก โดยเฉพาะความต้องการข้อมูลเพื่อค้นหาแนวโน้มความต้องการในการจัดทำแผนและแนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีขององค์กร

3. จัดเตรียมบุคลากรและงบประมาณเพื่อสนับสนุนการใช้เทคโนโลยี เนื่องจากการบริหารจัดการเทคโนโลยีไม่สามารถซื้อได้ด้วยเงินเพียงอย่างเดียว นอกจากนี้ยังต้องอาศัยความเข้าใจถึงศักยภาพและความพร้อมของบุคลากรด้วย

สรุปได้ว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ปัจจุบันเราพึ่งพาเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นรากฐาน โดยเทคโนโลยีสารสนเทศถูกนำมาใช้เพื่อประโยชน์ต่อองค์กรต่าง ๆ มากมาย ตั้งแต่การประมวลผลงานประจำวัน การตัดสินใจของผู้บริหารไปจนถึงการสนับสนุนการนำกลยุทธ์ขององค์กรไปปฏิบัติ นอกจากนี้เทคโนโลยีสารสนเทศยังช่วยส่งเสริมรูปแบบใหม่ ๆ ของช่องทางการสื่อสารข้อมูลและเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรอีกด้วย

2.6.2 การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล

2.6.2.1 ความหมายของหลักธรรมาภิบาล

คำว่า “ธรรมาภิบาล” ถูกนำมาใช้ครั้งแรกในช่วงต้นทศวรรษ 1990 ตามรายงานของธนาคารโลกและกองทุนการเงินระหว่างประเทศ (IMF) เกี่ยวกับประเทศที่ได้รับความช่วยเหลือทางการเงิน เงื่อนไขในการรับความช่วยเหลือทางการเงิน คือ ประเทศผู้รับจะต้องมีธรรมาภิบาลที่ดีและปฏิบัติตามนโยบายที่ตกลงกันไว้อย่างเคร่งครัด การปฏิบัติตามข้อตกลงนี้จะช่วยให้ประเทศที่มีปัญหาสามารถรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจได้อย่างรวดเร็วและยั่งยืน สังคมที่มีธรรมาภิบาลที่ดีจะมีความเข้มแข็งและมั่นคง และการปกครองของประเทศจะมีความสมดุล และไม่มีวิกฤตการณ์เกิดขึ้น ภายหลังจากที่ธนาคารโลก (IMF) ได้ให้คำนิยามของคำว่า “ธรรมาภิบาล” ว่า “การสร้างกลไกให้อำนาจรัฐบริหารจัดการทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ประสบผลสำเร็จ” หลักธรรมาภิบาล ก็คือ การพัฒนาให้รัฐบาลและประชาชนมีความเข้าใจที่ดี มีความรับผิดชอบและมีความเห็นอกเห็นใจกัน เพื่อให้ความสัมพันธ์ระหว่างทุกภาคส่วนในสังคมดำเนินไปอย่างสร้างสรรค์และมีการแข่งขันกันอย่างเข้มแข็ง และสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาในภาคส่วนสาธารณะและเอกชน โดยยึดหลักประกันสิทธิเสรีภาพและแก้ไขปัญหาโดยสันติวิธี การสร้างศักยภาพสร้างพันธมิตรเพื่อกำหนดวาระแห่งชาติ ฯลฯ ซึ่งควรเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีในการพัฒนาภาคส่วนสาธารณะและเอกชน องค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วย (ไชยวัฒน์ ค้ำชู และคณะ, 2545)

1) ความรับผิดชอบ คือ บุคคลและหน่วยงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้รับผิดชอบในการบริหารกิจการสาธารณะทุกคนจะต้องรับผิดชอบต่อกิจกรรมสาธารณะด้วยความตั้งใจหรือการตัดสินใจใด ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อสาธารณะทั้งผลดีและผลเสีย

2) ความโปร่งใส หมายถึง เมื่อประชาชนได้รับข้อมูลหรือติดตามข่าวสารและการดำเนินงานของรัฐบาล รัฐบาลจะปฏิบัติตามนโยบายแถลงการณ์และประกาศของรัฐบาลที่ประกาศไว้และการปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวจะทำให้ประชาชนมีส่วนร่วมและพรรคการเมืองแข่งขันกันอย่างเต็มที่ในการตัดสินใจเพื่อสังคม นอกจากนี้ยังช่วยให้ประชาชนตระหนักรู้ถึงสถานการณ์ทางการเมือง เศรษฐกิจและสังคมได้อย่างถูกต้องแม่นยำมากขึ้น

3) การต่อสู้กับการทุจริตและการประพฤติมิชอบ คือ การนำอำนาจที่มีอยู่นำไปใช้ในทางที่ผิดหรือการพึ่งพาความไว้วางใจของสาธารณชนที่มีต่อเราเพื่อประโยชน์ส่วนตัว การทุจริตสามารถเกิดขึ้นได้ในระดับบุคคล องค์กร หรือสถาบัน คำจำกัดความนี้ครอบคลุมการทุจริตเกือบทุกรูปแบบที่มีอยู่ในทั้งภาคส่วนสาธารณะและเอกชน ในระบบราชการการทุจริต หมายถึง การกระทำของหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ต่อสู้กับการทุจริต การส่งเสริม และละเมิดกฎหมายเป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญของความมุ่งมั่นอย่างแท้จริงต่อการปกครองที่ดีในการบริหารราชการจุดอ่อนในระบบราชการส่งผล

ให้ขาดจริยธรรมและความสม่ำเสมอ จริยธรรมของข้าราชการลดน้อยลงและการต่อต้านการการคอร์รัปชันและทุจริตและการส่งเสริมการปกครองที่ดี

4) การจัดระบบธรรมาภิบาลแบบมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการที่ประชาชนมีโอกาสแสดงความสนใจ มีบทบาทและมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจด้านนโยบายและมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการสถาบัน ตลอดจนการจัดสรร การใช้ และการบำรุงรักษาทรัพยากรที่ส่งผลกระทบต่อการดำรงชีพ ซึ่งนำไปสู่การตรวจสอบการใช้อำนาจของรัฐ ในบริบทของการบริหารจัดการและการมีส่วนร่วม เรามุ่งเน้นที่การเสริมอำนาจและการเพิ่มอำนาจให้กับประชาชน รวมถึงผู้หญิงและเน้นย้ำถึงความสำคัญของการมีปฏิสัมพันธ์ผ่านสถาบันในท้องถิ่นและเทศบาลสู่ระดับภูมิภาคและระดับชาติ ภายใต้รูปแบบการบริหารจัดการแบบกระจายอำนาจและยืดหยุ่นและด้วยการมีส่วนร่วมของภาคเอกชน

5) การสร้างกรอบทางกฎหมายและตุลาการที่แข็งแกร่ง หมายถึง กฎหมายและระบบที่บังคับใช้ชัดเจนและเท่าเทียมกัน กระบวนการยุติธรรมที่เป็นกลางและเป็นอิสระระบบกฎหมายที่มีบทลงโทษที่เหมาะสมเพื่อป้องกันการละเมิดโดยเจตนาหรือลงโทษผู้ที่ละเมิดกฎหมายและระบบยุติธรรมส่งเสริมธรรมาภิบาลที่ดีบนพื้นฐานของหลักนิติธรรม สิทธิมนุษยชน และการพัฒนาเศรษฐกิจ หากระบบดังกล่าวขาดหายไปหรืออ่อนแอ โอกาสที่ใคร ๆ จะลงทุนก็จะมีน้อยลง กิจกรรมแสวงหาผลประโยชน์จะกระจัดกระจาย และปัญหาการบังคับใช้กฎหมายจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อกำหนดและส่งเสริมธรรมาภิบาลที่ดี ซึ่งครอบคลุมประเด็นหลักที่ควรนำไปปฏิบัติ ดังนี้

5.1) มีการจัดการหารือและประชุมเพื่อเปิดโอกาสให้ข้าราชการทุกคนได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบหรือแนวทางวิธีปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ

5.2) มีการหยิบยกประเด็นต่าง ๆ ขึ้นมาอภิปรายควรเน้นที่ความรับผิดชอบของพลเมือง เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหาร และพลเมือง โดยกระตุ้นให้พวกเขาปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานและให้บริการที่มีคุณภาพดีขึ้น รวมถึงบริการทางสังคมที่จัดทำโดยองค์กรที่ไม่ใช่ส่วนของภาครัฐ

5.3) มีการพัฒนาวิธีการและแนวทางใหม่ ๆ เพื่อให้บรรลุธรรมาภิบาลที่ดีและส่งมอบผลลัพธ์ที่บรรลุได้ จึงต้องปรับปรุงประสิทธิภาพและคุณภาพของบริการสาธารณะ

5.4) มีการสนับสนุนโครงการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานราชการ ภาคเอกชนและภาคประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้บริการแก่ประชาชน อันจะนำไปสู่การสร้างธรรมาภิบาลและกำจัดการทุจริตคอร์รัปชั่น

5.5) เพื่อโน้มน้าวและมีอิทธิพลต่อรัฐบาลโดยผ่านการเจรจาเพื่อยอมรับถึงความจำเป็นของการประเมินประสิทธิภาพการทำงาน การจัดการ การเคารพสิทธิของประชาชนและหลักนิติธรรม

5.6) สามารถช่วยประเทศต่างๆ แก้ปัญหาความยากจนและความหิวโหยได้และปัญหาสิ่งแวดล้อม เป็นต้น ดังนั้นธรรมาภิบาลจึงเป็นหัวข้อกว้างที่ครอบคลุมปัญหาต่าง ๆ มากมาย

5.7) มีระบบเศรษฐกิจเสรีได้รับการสถาปนาและรักษาไว้บนหลักการที่ว่าภาคเอกชนเป็นผู้ดำเนินการเศรษฐกิจ และหลักการของการค้าเสรีและการลงทุนที่เป็นไปกลไกของตลาด ภาครัฐมีหน้าที่เป็นผู้ควบคุมที่จำเป็นสำหรับการทำงานของกลไกของตลาด เพื่อรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจและการกระจายรายได้อย่างเท่าเทียมกัน แต่ไม่ถือเป็นผู้ดำเนินการโดยตรง

5.8) การสร้างและรักษาไว้ซึ่งระบบการเมืองที่หลากหลาย หมายถึง การมีส่วนร่วมของพลเมืองในกระบวนการทางการเมืองและการพัฒนาของระบบการเมืองแบบกระจายอำนาจและเป็นประชาธิปไตย

5.9) การพัฒนาสังคมรวมถึงสิทธิมนุษยชนตามหลักนิติธรรมเป็นหลักสำคัญในการปกครองโดยมีกระบวนการยุติธรรมและองค์กรอิสระและการรักษาเสรีภาพของสื่อมวลชน

5.10) หน่วยงานภาครัฐทุกแห่งได้รับการพัฒนาให้ตระหนักถึงความรับผิดชอบที่สามารถรับผิดชอบได้อย่างโปร่งใส ปราศจากการทุจริตและการประพฤติมิชอบ และสามารถดำเนินงานได้อย่างคุ้มทุน มีประสิทธิผลและมีประสิทธิผล

5.11) การปฏิรูประบบราชการและการบริหารการเปลี่ยนแปลงผ่านการวางแผนเชิงกลยุทธ์อย่างเป็นระบบ

สรุปได้ว่า การสร้างกลไกให้อำนาจรัฐบริหารจัดการทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ประสบผลสำเร็จ การพัฒนาให้รัฐบาลและประชาชนมีความเข้าใจที่ดี มีความรับผิดชอบและมีความเห็นอกเห็นใจกัน เพื่อให้ความสัมพันธ์ระหว่างทุกภาคส่วนในสังคมดำเนินไปอย่างสร้างสรรค์และมีการแข่งขันกันอย่างเข้มแข็งและสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการพัฒนาในภาคส่วนสาธารณะและเอกชน และมีการกระจายอำนาจไปยังท้องถิ่นต่าง ๆ โดยยึดหลักประกันสิทธิเสรีภาพและแก้ไขปัญหาโดยสันติวิธี การสร้างศักยภาพ สร้างพันธมิตร

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สาคร ปัณฑโย, อัสนี ณ น่าน และศศิชา วงศ์ชัย (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการในสำนักงานอัยการ เขต 5 โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลทางสถิติ เช่น ความถี่ เปอร์เซ็นต์ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการสังกัดสำนักงานอัยการเขตที่ 5 อยู่ในระดับดี มีนัยสำคัญทางสถิติ ในด้านต่าง ๆ พบว่า ความรู้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการยอมรับเทคโนโลยีในระดับสูง ทัศนคติอยู่ในระดับสูง และภาคปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรและการพัฒนาบุคลากรให้พร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล คือ การฝึกอบรมและพัฒนาองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและการทำงานของบุคลากรที่ดีขึ้นในอนาคต

พีรภัฒน์ ระรื่นรมย์ และคณะ (2562) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การจัดการบริการเทคโนโลยี พบว่า การให้บริการด้านสาธารณะประสิทธิภาพมีปัจจัยต่าง ๆ กลุ่มประชากร เช่น เพศ อายุ การศึกษา เป็นต้น พบว่า กลุ่มอาชีพเกษตรกรไม่ค่อยให้ความสนใจในการใช้เทคโนโลยีเท่าที่ควร อีกทั้งการให้ข้อมูลยังไม่เพียงพอและการส่งต่อความรู้จากผู้นำชุมชนสู่คนในชุมชนยังไม่ทั่วถึง เพื่อแก้ไขปัญหานี้ควรแนะนำการใช้เทคโนโลยีในทุกด้าน การแนะนำความรู้ในการเข้าถึงด้านเทคโนโลยีสำหรับกลุ่มต่าง ๆ เช่น กลุ่มที่ไม่มีความรู้ด้านเทคโนโลยีเลย กลุ่มเกษตรกร กลุ่มผู้สูงวัย และการเพิ่มศูนย์ข้อมูลให้กับชุมชนและสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการให้บริการ การสร้างคู่มือการให้ข้อมูลแก่บุคลากรในองค์กร

มีแรงจูงใจในการเข้ารับการฝึกอบรมและการใช้ทักษะด้านเทคโนโลยี พร้อมทั้งการลงพื้นที่ทำงานจริง จะช่วยแก้ปัญหาการใช้งานปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้เกิดการบริหารงานที่เป็นประสิทธิภาพในอนาคต ต่อไป

พัฒนพงษ์ อินทนนท์ (2565) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมาก เพื่อศึกษาแนวโน้มและปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาการบริหารงานแบบวิถีชีวิตใหม่ เราได้ทำการวิเคราะห์สภาพปัจจุบันของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในเทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และเสริมความสามารถในการตรวจสอบข้อมูล นอกจากนี้การพัฒนารูปแบบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้เข้ากับการบริหารงานแบบวิถีชีวิตใหม่เป็นสิ่งที่สำคัญ เนื่องจากต้องเข้าถึงความต้องการของประชาชนในปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กชพรรณ สินธุฉาย และวลัยพร ชิณศรี (2566) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ คือ การพัฒนาระบบราชการให้ทันกับยุคสมัยที่เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทมากขึ้น แนวความคิดดังกล่าวทำให้การบริหารงานในรูปแบบเดิมเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมเป็นรูปแบบใหม่ที่มีประสิทธิภาพและเสถียรมากขึ้น การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินงาน และบริการสาธารณะทำให้ฐานข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐทุกระดับเชื่อมโยงกันทำให้หน่วยงานภาครัฐสามารถบริหารจัดการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการภาครัฐด้วยรัฐบาลเป็นการขับเคลื่อนการพัฒนาของระบบบริหารจัดการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพและทันสมัยและการเชื่อมโยงข้อมูลและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีทันสมัยช่วยให้ภาครัฐสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมีประสิทธิผลและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในยุคปัจจุบันได้อย่างเหมาะสม

จีรพรรณ์ จันทร์วิเชียร, ปุณณัตถ์ หิรัญบูรณะ และอธิสิน สืบสายอ่อน (2566) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีของผู้บริหารที่พึงประสงค์ของประชาชนในตำบลท่าอิฐ อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยชี้ให้เห็นถึงหลากหลายของเทคโนโลยีที่เข้ามาในบริหารงาน รวมถึงความขาดความชำนาญและขาดการประยุกต์ใช้งานของเทคโนโลยีที่เข้ากันได้กับบทบาทหน้าที่ของผู้นำและปัญหาในการจัดสรรงบประมาณในการนำเทคโนโลยีนั้นมีอยู่น้อย แต่การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการบริหารงานยังต้องการทักษะทั้งด้านวิชาการ การทำงานร่วมกันของบุคลากรภายในองค์การเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาองค์การ และการตรวจสอบและประเมินผลเป็นขั้นตอนสำคัญในการพัฒนางานอย่างมีประสิทธิภาพขององค์การบริหารส่วนตำบล นอกจากนี้การจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบเป็นสิ่งที่สำคัญเพื่อให้เกิดการบริหารงานที่เป็นประสิทธิภาพในอนาคตต่อไป

ณัฐวดี โพธิ์พรมศรี, พระมหาอุดร อุตฺตโร (มากดี) และปฏิธรรม สำเนียง (2566) ได้ทำการวิจัยเรื่อง นโยบายและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารการศึกษารวมถึงขั้นตอนในการสร้างนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารการศึกษาและแนวปฏิบัติในการบูรณาการนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารการศึกษา การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการศึกษาให้ผลลัพธ์ในการบริหารและการสอนที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเพิ่มผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนในการสอน นอกจากนี้ยังกล่าวถึงความสำคัญของทักษะที่ครอบคลุม 3 ด้านหลัก ได้แก่ 1) ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม 2) ทักษะสารสนเทศและเทคโนโลยี 3) ทักษะชีวิตและอาชีพ

เพื่อความสำเร็จทั้งในการทำงานและชีวิต นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศถูกพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และผู้บริหารสถานศึกษาสามารถนำข้อมูลนี้ไปใช้ในการตัดสินใจและดำเนินการภายในสถาบันการศึกษาอย่างมีคุณภาพ

อริสรา ธนภาวัฒน์ และสมบูรณ์ สาระพัด (2566) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การพัฒนาเทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้บริหารในระบบอุตสาหกรรมภาครัฐจะทำให้การให้บริการมีความรวดเร็ว ลดต้นทุนการทำธุรกรรมสำหรับผู้บริหาร พัฒนาระบบจัดเก็บข้อมูลอุตสาหกรรมอย่างเป็นระบบโดยเฉพาะข้อมูลเกี่ยวกับการชำระภาษีเงินได้นิติบุคคล นี่เป็นสิ่งสำคัญมากที่ภาครัฐควรให้ความสำคัญและส่งเสริมอย่างต่อเนื่อง เพื่อส่งเสริมให้ผู้บริหารให้ความสำคัญและใช้บริการชำระภาษีออนไลน์ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการระบบการจัดเก็บภาษีของประเทศ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายโดยรวมของประเทศ มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอกรอบการนำเทคโนโลยีมาใช้และคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลทางอินเทอร์เน็ต ได้นำเสนอแนวคิดการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายปัจจัยสำคัญที่จะนำไปสู่ความตั้งใจใช้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคลผ่านทางอินเทอร์เน็ต

เอกชัย คนคิด, ฬงาลักษณ์ จันทร์เพชร และพิสมัย คุ้มสุวรรณ (2566) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ผลกระทบของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรคณะเกษตรศาสตร์ และศึกษาการปรับตัวในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหารจัดการองค์กรนั้น โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณในการศึกษาระดับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานด้านนโยบายคณะเกษตรศาสตร์ ภาพรวมอยู่ในระดับดี ด้านการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้กับส่วนงานต่าง ๆ ภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ บุคลากรส่วนใหญ่มีการตั้งกลุ่มบนสื่อสังคมออนไลน์ (Social Network) เพื่อใช้ติดต่อประสานงาน สั่งการและรายงาน และระดับผลกระทบของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรคณะเกษตรศาสตร์ ด้านการปฏิบัติงานบุคลากรมีการปฏิบัติงานโดยลดปริมาณการใช้กระดาษในการดำเนินงาน ส่วนผลกระทบด้านร่างกายและจิตใจ บุคลากรมีอาการปวดเมื่อยหรือมีปัญหาด้านสายตาจากการนั่งใช้งานคอมพิวเตอร์เป็นเวลานานเป็นส่วนน้อย ระดับการปรับตัวในนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากร ส่วนใหญ่มีการปรับตัวที่จะเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงานหลังจากนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้กับส่วนงานต่าง ๆ ทำให้ลดขั้นตอนในการทำงานลงได้มากและเป็นสิ่งที่สำคัญให้เกิดการบริหารงานที่เป็นประสิทธิภาพและการแลกเปลี่ยนข้อมูลทั้งในและนอกองค์กร

Chohan, Raza and Guangwei Hu (2022) ได้ทำการศึกษาการเสริมสร้างความเข้มแข็งในการบูรณาการทางดิจิทัลผ่านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โปรแกรมการฝึกอบรม ICT ที่สอดคล้องกันเพื่อเพิ่มขีดความสามารถด้านดิจิทัลให้เข้มข้นยิ่งขึ้น รัฐบาลทั่วโลกต่างแสวงหาบริการรัฐบาลแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ประสบความสำเร็จ ในการแสวงหาสิ่งนี้ อุปสรรคที่สำคัญที่สุดประการหนึ่งต่อความยืดหยุ่นของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ก็คือการฝึกอบรมที่ไม่เพียงพอ การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจสอบผลกระทบของโปรแกรมการฝึกอบรม ICT ต่อความสำเร็จของบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อปรับปรุงความสามารถด้านดิจิทัล ควบคู่ไปกับการลดความแตกแยกทางดิจิทัลที่เกี่ยวข้องกับสังคมที่กำลังพัฒนากระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติทำหน้าที่เป็นพื้นฐานของการศึกษานี้ และนำแนวทางการวิจัยกึ่งทดลองมาใช้เพื่อทดสอบกลุ่ม

ควบคุม ผลการฝึกอบรมรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ผู้เข้ารับการอบรมมีการรับรู้ความสามารถของตนเองเพิ่มขึ้นอย่างมากเกี่ยวกับการใช้แอปพลิเคชันรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ การศึกษาครั้งนี้พิสูจน์ว่าโปรแกรมการฝึกอบรม ICT ของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่มุ่งเป้าไปที่ประชาชนสามารถสร้างผลกระทบเชิงบวกควบคู่ไปกับการเพิ่มความรู้ด้านดิจิทัลโปรแกรมการฝึกอบรมดังกล่าวยังสามารถลดความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล เพิ่มศักยภาพของพลเมืองและส่งเสริมการใช้บริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกันมากขึ้นในสังคมกำลังพัฒนา

Kassen and Maxat (2022) กล่าวว่า การเกิดขึ้นของปรากฏการณ์บล็อกเชนส่งผลกระทบต่อชีวิตมนุษย์ในด้านต่าง ๆ การปฏิรูปภาครัฐก็ได้รับอิทธิพลจากแนวโน้มนี้เช่นกัน ผู้นำรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทั่วโลกกำลังเริ่มเข้าใจศักยภาพของบล็อคเชนและเทคโนโลยีบัญชีแยกประเภทอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อคำนึงถึงคำมั่นสัญญาว่าจะจัดหาโซลูชันการจัดการข้อมูลที่มีการกระจายอำนาจมากขึ้นในภาครัฐและทำให้แพลตฟอร์มดิจิทัลสาธารณะโปร่งใสและมีประสิทธิภาพมากขึ้น นักพัฒนาซอฟต์แวร์ทั่วโลกได้คิดค้นโซลูชันดิจิทัลมากมายเพื่อเร่งการปฏิรูปเหล่านี้ เนื่องจากธรรมชาติของ E-Government มีหลายมิติ จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจที่จะเข้าใจว่า Blockchain มีศักยภาพในการส่งเสริมนวัตกรรมในด้านใดบ้าง กระบวนการและขั้นตอนใดที่สามารถทำให้เป็นอัตโนมัติโดยใช้เทคโนโลยี Blockchain และตัวอย่างที่ชัดเจนของประสิทธิภาพของรัฐบาลที่สามารถสังเกตได้ในพื้นที่นี้

Kobilov and Urinovich, et al. (2022) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การตรวจสอบคุณลักษณะของการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัลในภูมิภาคขนาดใหญ่ในช่วงที่มีการระบาดใหญ่ มีการมอบเทคโนโลยีที่สำคัญของเศรษฐกิจดิจิทัลของภูมิภาคหนึ่ง ๆ ได้ทำการศึกษาระบบ “คลินิกโพลีคลินิกอิเล็กทรอนิกส์” “ไดอารี่อิเล็กทรอนิกส์” “ตำราเรียนอิเล็กทรอนิกส์” “การประเมินครู” มีการกำหนดประสิทธิภาพทางเศรษฐกิจของการใช้ระบบเหล่านี้ในระบบเศรษฐกิจของภูมิภาค มีการเสนอโครงการสำคัญที่มุ่งพัฒนา “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์” และระบบโทรคมนาคม มีการวิเคราะห์ประสิทธิผลของการใช้เศรษฐกิจดิจิทัลในอุซเบกิสถานและเสนอกลยุทธ์สำหรับการพัฒนา

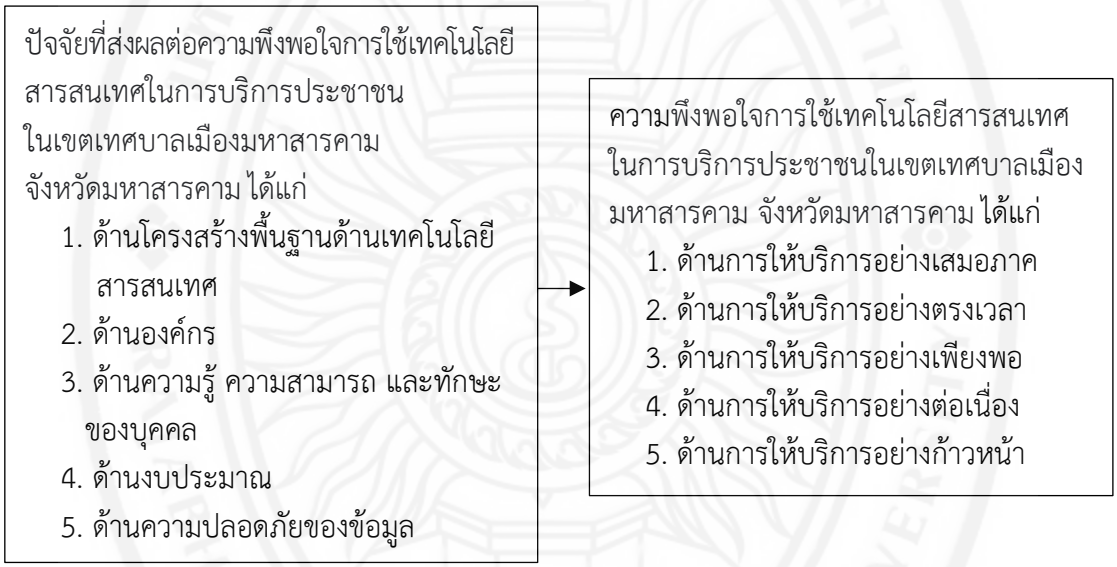
Tampi, Putra, Nabella and Sari (2022) ได้ทำการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของเทคโนโลยีสารสนเทศการเพิ่มขีดความสามารถของพนักงานและวัฒนธรรมการทำงานต่อประสิทธิภาพของพนักงานที่กระทรวงกฎหมายและสิทธิมนุษยชนของสำนักงานภูมิภาคหมู่เกาะ Riau เทคนิคการสุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยใช้ คือ เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยใช้สูตรของ Slovin เทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่ส่งตรงถึงผู้ตอบแบบสอบถาม วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลที่ผู้วิจัยใช้ คือ การวิเคราะห์เชิงปริมาณ เชิงพรรณนา โดยใช้การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ การทดสอบสมมติฐานแบบคลาสสิก การทดสอบที และการทดสอบ F และค่าสัมประสิทธิ์การกำหนด ผลการศึกษาครั้งนี้ คือ ตัวแปรอิสระ 3 ตัว ได้แก่ เทคโนโลยีสารสนเทศ การเพิ่มขีดความสามารถของพนักงาน และวัฒนธรรมการทำงานบางส่วนและพร้อมกันมีผลเชิงบวกและมีนัยสำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงานที่กระทรวงกฎหมายและสำนักงานภูมิภาคสิทธิมนุษยชนแห่งหมู่เกาะเรียว

Laihonen, Harri and Kokko (2023) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์นโยบายยุทธศาสตร์และโครงการระดับชาติที่กำหนดองค์ความรู้ การบริหารจัดการอันเป็นปัจจัยหนึ่งของความสามารถในการแข่งขันระดับชาติ วิเคราะห์โครงการ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาผู้ให้บริการที่รับผิดชอบในการรวบรวมและประสานงานข้อมูลความเป็นอยู่ที่ดีของประชากรฟินแลนด์ นำเสนอการวิเคราะห์เชิงลึกเกี่ยวกับระยะเวลาเกือบสิบปีในประเทศฟินแลนด์ซึ่งเป็นหนึ่งในสังคมชั้นนำในด้านประสิทธิภาพ

ของภาครัฐและการกำกับดูแลนี้เรียกร้องให้มีการเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่ในมุมมองและแสดงให้เห็นว่าลูกผสมของตรรกะของสถาบันชี้นำการรับรู้การจัดการความรู้ มาตรการที่ใช้ และการพัฒนาและการเลือกวิธีการและเครื่องมือที่เป็นรูปธรรมในความรู้อย่างมีนัยสำคัญการจัดการ เห็นแก่นแท้ของการจัดการความรู้ของภาครัฐผสมผสานกันของการกำกับ ดูแล และกระบวนการจัดการความรู้ระดับชาติ โดยสถาบันภาครัฐเอกชนองค์กรและผู้มีบทบาทในภาคส่วนที่สามจะสร้าง จัดเก็บ และใช้ฐานข้อมูลที่ใช้ร่วมกันเพื่อเปลี่ยนความรู้ให้เป็นการปฏิบัติในชีวิตประจำวัน

2.8 กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดมาจากแนวคิดของ (Millet, 1954, p. 397) ดังนี้



ภาพที่ 2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้ที่มารับบริการที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม รวมทั้งหมด 34,959 คน (เทศบาลเมืองมหาสารคาม 2566)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้ที่มารับบริการที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 396 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ (Yamane, 1973, p. 727) และการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่มตามพื้นที่ (Cluster Random Sampling)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \qquad (3\text{-}1)$$

กำหนดให้ N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด

n แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

e แทน ค่าความคาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ กำหนดให้ไม่เกิน .05 แทนค่าในสูตรได้

แทนค่า $n = \frac{34,959}{1 + 34,959(.05)^2}$

$n = 395.47$ คน

จำนวนเต็ม คือ $n = 396$ คน

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Simple Random Sampling) โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม นำมาจากงานวิจัยของ (ธนพล ชูยุคสกุล, 2565, สมจินตนา ศิลป์ทองทิพย์, 2565, ลัดดาวรรณ ศรีนวลจันทร์, 2561 และพัฒนพงษ์ อินทนนท์, 2565) ได้แก่

3.2.1.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

3.2.1.2 ด้านด้านองค์กร

3.2.1.3 ด้านความรู้ความสามารถและทักษะของบุคคล

3.2.1.4 ด้านงบประมาณ

3.2.1.5 ด้านความปลอดภัยของข้อมูล

3.2.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ตามแนวคิดของ (Millet, 1954) ได้แก่

3.2.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

3.2.2.2 ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

3.2.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

3.2.2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

3.2.2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1 ลักษณะของเครื่องมือ

ลักษณะของเครื่องมือในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดลักษณะของเครื่องมือปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

3.3.2 กลุ่มประชาชนผู้มาใช้บริการ

ผู้วิจัย ได้สร้างแบบสอบถาม (Questionnaire) ในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการนำผลที่ได้รับไปพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคามต่อไป โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 แบบสอบถาม ความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ จากผู้มาใช้บริการในระบบบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 4 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสัมภาษณ์

ผู้วิจัย ดำเนินการสร้างแบบสัมภาษณ์ (Interview From) โดยแบ่งเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและประชาชนผู้มาใช้บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นแนวทางในการพัฒนาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 4 คน ได้แก่

1.1 นายพลวัฒน์ เทพบุรี ตำแหน่ง ผู้ช่วยนักวิชาการคอมพิวเตอร์ สถานที่ทำงาน เทศบาลเมืองมหาสารคาม

1.2 นางสาวกัญญ์ณพัชญ์ เหล่าสียงค์ ตำแหน่ง นักวิชาการสุขาภิบาลปฏิบัติการ สถานที่ทำงาน เทศบาลเมืองมหาสารคาม

1.3 นายอนุสรณ์ เดชบุรัมย์ ตำแหน่ง วิศวกรโยธาชำนาญการ สถานที่ทำงาน เทศบาลเมืองมหาสารคาม

1.4 นายสันต์ เจริญบุญ ตำแหน่ง พนักงานทั่วไป สถานที่ทำงาน เทศบาลเมืองมหาสารคาม

2. แบบสัมภาษณ์กำหนดข้อคำถาม ดังนี้

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ให้ข้อมูล

2.2 ข้อคำถามในการสัมภาษณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

2.2.1 ท่านมีแนวทางหรือข้อเสนอแนะในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเป็นอย่างไร

2.2.2 ท่านมีแนวทางหรือข้อเสนอแนะในการพัฒนาปัจจัยด้านองค์กรในเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามอย่างไร

2.2.3 ท่านมีแนวทางหรือข้อเสนอแนะในการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะของบุคคลในการพัฒนาความรู้เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะนำมาใช้ในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามอย่างไร

2.2.4 ท่านมีแนวทางหรือข้อเสนอแนะในการใช้งบประมาณในการพัฒนาด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านใดที่จะนำมาใช้ในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามอย่างไร

2.2.5 ท่านมีแนวทางหรือข้อเสนอแนะด้านความปลอดภัยของข้อมูลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะนำมาใช้ในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ให้สอดคล้องทันต่อเทคโนโลยีในปัจจุบันอย่างไร

3. ประชาชนผู้มาใช้บริการ จำนวน 5 คน
   3.1 นางสาวเบญจวรรณ ไชยชาติ
   3.2 นางสาวรัชนีกร การมิ่ง
   3.3 นางสาวนันท์นภัส นนทะคำจันทร์
   3.4 นายปิยะพงษ์ มะเสนา
   3.5 นายวรโชค ไชยโสดา
4. แบบสัมภาษณ์กำหนดข้อคำถาม ดังนี้
   4.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
   4.2 ข้อคำถามในการสัมภาษณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

4.2.1 ท่านมีแนวทางหรือข้อเสนอแนะในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลอย่างไรท่านมีแนวทางหรือข้อเสนอแนะในการพัฒนาปัจจัยด้านองค์กรในเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามอย่างไร

4.2.2 ท่านมีแนวทางหรือข้อเสนอแนะในการพัฒนาปัจจัยด้านองค์กรในเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม อย่างไร

4.2.3 ท่านมีแนวทางหรือข้อเสนอแนะในการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะของบุคคลพัฒนาความรู้เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะนำมาใช้ในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคามอย่างไร

4.2.4 ท่านมีแนวทางหรือข้อเสนอแนะในการใช้งบประมาณในการพัฒนาด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะนำมาใช้ในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคามอย่างไร

4.2.5 ท่านมีแนวทางหรือข้อเสนอแนะด้านความปลอดภัยของข้อมูลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะนำมาใช้ในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ให้สอดคล้องทันต่อเทคโนโลยีในปัจจุบันอย่างไร

การสำรวจและวิเคราะห์เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยแบ่งเป็นหลายมุมมอง เช่น โครงสร้างการบริหารจัดการ กระบวนการให้บริการทรัพยากรบุคคล ด้านความปลอดภัยของข้อมูล และหน้าที่ความรับผิดชอบของเทศบาลเป็นส่วนสำคัญที่จะช่วยให้ได้ข้อมูลที่ลึกซึ้งและครอบคลุมเรื่องการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด จังหวัดมหาสารคามอย่างถูกต้องและครบถ้วน

3.3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามตามขั้นตอน ดังนี้

3.3.3.1 การศึกษาทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

3.3.3.2 กำหนดขอบเขตของคำถามในแบบสอบถามเพื่อครอบคลุมกรอบแนวคิด วัตถุประสงค์ และนิยามศัพท์ และองค์ประกอบที่ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

3.3.3.3 นำร่างแบบสอบถามไปเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยและผู้เชี่ยวชาญตรวจแก้ไข และเสนอแนะ ปรับปรุง เพื่อความเหมาะสมและถูกต้องของแบบสอบถาม

3.3.4 การหาคุณภาพของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

3.3.4.1 ผู้วิจัย ได้นำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน เพื่อให้ทำการพิจารณาหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย และตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ความถูกต้องของรูปแบบแบบสอบถาม (Format) และการใช้ภาษา (Wording) เพื่อให้มั่นใจในความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence หรือ IOC) ดังนี้

สอดคล้อง ให้คะแนน + 1
ไม่แน่ใจ ให้คะแนน 0
ไม่สอดคล้อง ให้คะแนน - 1
ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

1) นายยงยุทธ พลบำรุง วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลแห่ใต้ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านโครงสร้างเนื้อหา

2) ดร.หงษ์สา ดวงจันทร์โชติ วุฒิการศึกษา ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต (คศ.ด.) ตำแหน่งครูเชี่ยวชาญภาษาไทย เป็นผู้เชี่ยวชาญภาษา

3) นายบุณยฤทธิ์ มิทราวงศ์ วุฒิการศึกษา การศึกษามหาบัณฑิต (กศ.ม.) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ตำแหน่ง ข้าราชการบำนาญ เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านวิจัยและประเมินผล

3.3.4.2 การนำแบบสอบถามมาตรวจสอบ ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพและคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา พร้อมดัชนีความสอดคล้องเพื่อวัดผลลัพธ์อย่างมีประสิทธิภาพ โดยวิธีการหาค่า IC (Index of Consistency) แล้วเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ได้ค่าระหว่าง 0.67-1.00

3.3.4.3 นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงไปทดลองใช้ (Try Out) กับ กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยในครั้งนี้ จำนวน 40 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .988

3.3.5 นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างรายข้อกับโดยรวม (Item total Correlation) และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (coefficient Alpha) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach) โดยใช้สถิติทางสังคมศาสตร์ จึงได้ค่าสัมประสิทธิ์ ดังนี้

3.3.5.1 แบบสอบถามความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ได้ค่าสัมประสิทธิ์ 0.91

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้ได้ข้อมูลครบทุกด้าน ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

3.4.1 ผู้วิจัยขอหนังสือรายงานตัวจากคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามถึงเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม เพื่อประสานขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4.2 นำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

3.4.3 ให้มีผู้ช่วยผู้วิจัยในการเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนผู้วิจัย

3.4.4 เก็บข้อมูลเพิ่มเติมด้วยตัวเอง

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัย ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

3.5.1 นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์และถูกต้อง

3.5.2 นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ลงรหัสตามแบบการลงรหัส (Coding Form)

3.5.3 นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้วให้คะแนนแต่ละข้อ ตามวิธีการของ (Likert Scale, 1967) ที่ผู้วิจัยประยุกต์ใช้เพียง 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด กำหนดให้ 5 คะแนน
มาก กำหนดให้ 4 คะแนน
ปานกลาง กำหนดให้ 3 คะแนน
น้อย กำหนดให้ 2 คะแนน
น้อยที่สุด กำหนดให้ 1 คะแนน

3.5.4 นำแบบสอบถามที่ลงคะแนนเรียบร้อยแล้ว กำหนดเกณฑ์การให้ความหมายค่าเฉลี่ยเลขาคณิต (Arithmetic Mean) ดังนี้ (รังสรรค์ สิงหเลิศ, 2552, น. 100)

1.00-1.80 หมายถึง น้อยที่สุด
1.81-2.60 หมายถึง น้อย
2.61-3.40 หมายถึง ปานกลาง
3.41-4.20 หมายถึง มาก
4.21-5.00 หมายถึง มากที่สุด

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำสถิติที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

3.6.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

3.6.2 สถิติที่ใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ใช้ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.6.3 สถิติทดสอบสมมุติฐานปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้สถิติ Multiple Linear Regression Analysis โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3.6.4 สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) นำเสนอโดยการพรรณนาความ

บทที่ 4
ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำเสนอข้อมูลด้วยตาราง ประกอบด้วย การอธิบายตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิจัย
2. ลำดับการนำเสนอผลการวิจัย
3. ผลการวิจัย

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิจัย

ผู้วิจัย ได้ให้ความหมายสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิจัย ไว้ดังนี้

$\overline{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D. แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
N แทน ค่าจำนวนประชากร (Population)
n แทน ค่าจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (Sample)
df แทน ค่าชั้นความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS แทน ค่าผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนกำลังสอง (Sum of Squares)
MS แทน ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนส่วนเบี่ยงเบนกำลังสอง (Mean of Squares)
F แทน ค่าสถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาในการแจกแจง (F-Distribution)
R แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2 แทน ค่ากำลังสองของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
X_1 แทน ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีขององค์กร
X_2 แทน ด้านองค์กร
X_3 แทน ด้านความรู้ความสามารถและทักษะของบุคคล
X_4 แทน ด้านงบประมาณ
X_5 แทน ด้านความปลอดภัยของข้อมูล
Y แทน ความพึงพอใจในการให้บริการ
Y_1 แทน ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
Y_2 แทน ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา
Y_3 แทน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
Y_4 แทน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
Y_5 แทน ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

4.2 ลำดับการนำเสนอผลการวิจัย

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและการสร้างสมการพยากรณ์ในการทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบต่อปัจจัยที่ส่งผลพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ จากผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นแนวทางความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

4.3 ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.	เพศ		
1.1	ชาย	188	47.5
1.2	หญิง	208	52.5
	รวม	396	100
2.	อายุ		
2.1	15-25 ปี	82	20.7
2.2	26-35 ปี	128	32.
2.3	36-45 ปี	83	21
2.4	46-55 ปี	52	13.1
2.5	55 ปีขึ้นไป	51	12.9
	รวม	396	100

(ต่อ)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อ	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3.	ระดับการศึกษา		
3.1	ต่ำกว่าปริญญาตรี	184	46.5
3.2	ปริญญาตรี	178	44.9
3.3	สูงกว่าปริญญาตรี	33	8.6
	รวม	396	100
4.	สถานภาพ		
4.1	สมรส	204	51.5
4.2	โสด/หย่าร้าง	192	48.5
	รวม	396	100
5.	อาชีพ		
5.1	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	81	20.5
5.2	พนักงานบริษัท	26	6.6
5.3	รับจ้างทั่วไป	128	32.3
5.4	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	161	40.7
	รวม	396	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 26-35 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับต่ำปริญญาตรี จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพ สมรส จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ข้อ	ความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
1.	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	4.46	0.59	มากที่สุด	2
2.	ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา	4.46	0.62	มากที่สุด	3
3.	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.44	0.58	มากที่สุด	4
4.	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	4.45	0.58	มากที่สุด	5
5.	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.50	0.47	มากที่สุด	1
โดยรวม		4.46	0.57	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.46) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\overline{X}$ = 4.50) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\overline{X}$ = 4.46) ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา ($\overline{X}$ = 4.46) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\overline{X}$ = 4.45) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ข้อ	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ	4.47	0.66	มากที่สุด
2.	การบริการทุกช่องทางให้บริการอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกัน	4.45	0.69	มากที่สุด
3.	มีการให้คำแนะนำอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ	4.44	0.64	มากที่สุด
4.	มีการสร้างสภาพแวดล้อมในการให้บริการ อย่างเท่าเทียมกัน	4.44	0.64	มากที่สุด
5.	มีความเป็นธรรมในการบริการโดยไม่แบ่งแยกสถานะทางเศรษฐกิจและสังคม หรือปัจจัยอื่น ๆ เช่น เชื้อชาติ เพศ อายุ เป็นต้น	4.50	0.67	มากที่สุด
โดยรวม		4.46	0.66	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.46) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีความเป็นธรรมในการบริการโดยไม่แบ่งแยกสถานะทางเศรษฐกิจ และสังคม หรือปัจจัยอื่น ๆ เช่น เชื้อชาติ เพศ อายุ เป็นต้น ($\overline{X}$ = 4.50) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการ อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ($\overline{X}$ = 4.47) การบริการทุกช่องทางให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ($\overline{X}$ = 4.45) มีการให้คำแนะนำอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ($\overline{X}$ = 4.44) และมีการสร้างสภาพแวดล้อมในการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา

ข้อ	ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.	การให้บริการอย่างทันท่วงที	4.39	0.74	มากที่สุด
2.	การตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการอย่างรวดเร็ว	4.51	0.67	มากที่สุด
3.	การสื่อสารที่ชัดเจนและต่อเนื่อง เช่น การแจ้งระยะเวลาในการให้บริการ	4.52	0.65	มากที่สุด
4.	การบริการเป็นไปตามขั้นตอนและตามกำหนดของระยะเวลาในการให้บริการ	4.50	0.74	มากที่สุด
5.	มีการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	4.37	0.71	มากที่สุด
โดยรวม		4.46	0.70	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.46) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ การสื่อสารที่ชัดเจนและต่อเนื่อง เช่น การแจ้งระยะเวลาในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.52) รองลงมา คือ การตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการอย่างรวดเร็ว ($\overline{X}$ = 4.51) การบริการเป็นไปตามขั้นตอนและตามกำหนดของระยะเวลาในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.50) การให้บริการอย่างทันท่วงที ($\overline{X}$ = 4.39) และมีการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.37) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอในการบริการ

ข้อ	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอในการบริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.	มีการให้บริการที่ครอบคลุมทุกช่องทางการให้บริการและเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้มาใช้บริการ	4.50	0.62	มากที่สุด
2.	มีการให้บริการที่ต่อเนื่องและไม่มีการหยุดชะงัก เพื่อให้มั่นใจว่าผู้มาใช้บริการสามารถพึ่งพาบริการได้ในทุกสถานการณ์	4.50	0.56	มากที่สุด
3.	การตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้มาใช้บริการได้อย่างรวดเร็วและทันเวลา เพื่อลดความล่าช้าในการให้บริการ	4.43	0.69	มากที่สุด
4.	มีการจัดสรรทรัพยากรและการบริการให้เหมาะสมกับปริมาณและลักษณะของความต้องการเพื่อให้ทั่วในการให้บริการ	4.44	0.66	มากที่สุด
5.	มีการรักษามาตรฐานของบริการให้มีคุณภาพสูงตรงตามความคาดหวังของผู้มาใช้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในบริการ	4.35	0.73	มากที่สุด
	โดยรวม	4.44	0.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอในการบริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.44) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีการให้บริการที่ต่อเนื่องและไม่มีการหยุดชะงัก เพื่อให้มั่นใจว่าผู้มาใช้บริการสามารถพึ่งพาบริการได้ในทุกสถานการณ์ ($\overline{X}$ = 4.50) รองลงมา คือ มีการให้บริการที่ครอบคลุมทุกช่องทางการให้บริการและเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้มาใช้บริการ ($\overline{X}$ = 4.50) มีการจัดสรรทรัพยากรและการบริการให้เหมาะสมกับปริมาณและลักษณะของความต้องการ เพื่อให้ทั่วในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.44) การตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้มาใช้บริการได้อย่างรวดเร็วและทันเวลาเพื่อลดความล่าช้าในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.43) มีการรักษามาตรฐานของบริการให้มีคุณภาพสูงตรงตามความคาดหวังของผู้มาใช้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในบริการ ($\overline{X}$ = 4.35) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ข้อ	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.	มีการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันต่อยุคสมัยในปัจจุบัน	4.40	0.74	มากที่สุด
2.	มีเครื่องมือและแอปพลิเคชันในการติดต่อประสานงานที่ทันต่อยุคสมัยในปัจจุบัน	4.46	0.66	มากที่สุด
3.	มีป้ายประชาสัมพันธ์หรือจุดบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.44	0.64	มากที่สุด
4.	มีการเรียนรู้และปรับตัวตามเทคโนโลยีทันต่อยุคสมัยในปัจจุบันในการบริการ	4.53	0.70	มากที่สุด
5.	มีการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.45	0.66	มากที่สุด
โดยรวม		4.45	0.68	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.45) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีการเรียนรู้และปรับตัวตามเทคโนโลยีทันต่อยุคสมัยในปัจจุบันในการบริการ ($\overline{X}$ = 4.53) รองลงมา คือ มีเครื่องมือและแอปพลิเคชันในการติดต่อประสานงานที่ทันต่อยุคสมัยในปัจจุบัน ($\overline{X}$ = 4.46) มีการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\overline{X}$ = 4.45) มีป้ายประชาสัมพันธ์หรือจุดบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\overline{X}$ = 4.44) และมีการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันต่อยุคสมัยในปัจจุบัน ($\overline{X}$ = 4.40) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ข้อ	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.	มีการบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอตลอดเวลาในการให้บริการ	4.42	0.61	มากที่สุด
2.	มีการเปิดช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ออนไลน์ ออฟไลน์ หรือผ่านแอปพลิเคชันเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกในทุกสถานการณ์	4.45	0.70	มากที่สุด
3.	มีการสื่อสารที่ชัดเจนและรวดเร็วกับประชาชนในกรณีที่เกิดปัญหา	4.61	0.54	มากที่สุด
4.	มีการจัดเตรียมระบบสำรอง เช่น แหล่งพลังงานสำรอง ฐานข้อมูลสำรอง หรือการสำรองเจ้าหน้าที่ เพื่อรองรับกรณีระบบหลักไม่สามารถใช้งานได้ในการบริการประชาชน	4.44	0.64	มากที่สุด
5.	มีการจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมและความเชี่ยวชาญในการรับมือสถานการณ์ต่าง ๆ รวมถึงการจัดทีมสำรองเพื่อให้บริการต่อเนื่อง	4.58	0.69	มากที่สุด
โดยรวม		4.50	0.64	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.50) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีการสื่อสารที่ชัดเจนและรวดเร็วกับประชาชนในกรณีที่เกิดปัญหา ($\overline{X}$ = 4.61) รองลงมา คือ มีการจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ ที่มีความพร้อมและความเชี่ยวชาญในการรับมือสถานการณ์ต่าง ๆ รวมถึงการจัดทีมสำรองเพื่อให้บริการต่อเนื่อง ($\overline{X}$ = 4.58) มีการเปิดช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ออนไลน์ ออฟไลน์ หรือผ่านแอปพลิเคชันเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกในทุกสถานการณ์ ($\overline{X}$ = 4.45) มีการจัดเตรียมระบบสำรอง เช่น แหล่งพลังงานสำรอง ฐานข้อมูลสำรอง หรือการสำรองเจ้าหน้าที่ เพื่อรองรับกรณีระบบหลักไม่สามารถใช้งานได้ในการบริการประชาชน ($\overline{X}$ = 4.44) และมีการบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอตลอดเวลาในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.42) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและการสร้างสมการพยากรณ์ในการทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบต่อปัจจัยที่ส่งผลพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

1. การวิเคราะห์สัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามร่วมกัน ซึ่งเป็นวิธีการหาระดับความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงที่เรียกว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีค่าเป็นบวก (+) หมายความว่า ข้อมูลทั้งสองชุดมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ หากค่าของตัวแปรตัวหนึ่งสูง ค่าของอีกตัวหนึ่งก็จะสูงด้วย และหากค่าของตัวแปรตัวหนึ่งต่ำ ค่าของอีกตัวหนึ่งก็จะต่ำด้วย ส่วนค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่มีค่าเป็นลบ (-) หมายความว่าข้อมูลทั้งสองชุดมีการเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางตรงกันข้าม หรือในทางกลับกัน กล่าวคือ หากค่าของตัวแปรตัวหนึ่งสูง ค่าของอีกตัวหนึ่งก็จะต่ำด้วย และหากค่าของตัวแปรตัวหนึ่งต่ำ ค่าของอีกตัวหนึ่งก็จะสูงด้วย ระดับความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นจากค่า (Correlation Coefficient (r)) มีเกณฑ์ในการวัดระดับความสัมพันธ์ (Hinkle, 1988, p. 118) ดังนี้

r มีค่า .90-1.00 เท่ากับ มีความสัมพันธ์กันสูงมาก
r มีค่า .70-.90 เท่ากับ มีความสัมพันธ์กันสูง
r มีค่า .50-.70 เท่ากับ มีความสัมพันธ์กันระดับปานกลาง
r มีค่า .30-.50 เท่ากับ มีความสัมพันธ์กันระดับต่ำ
r มีค่า .00-.30 เท่ากับ มีความสัมพันธ์กันระดับต่ำมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกัน ควรมีค่าไม่เกิน 0.80 เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหาการเกิด (Multicollinearity) ซึ่งหมายถึง ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเองสูงมากเกินไปจนไม่เหมาะที่จะนำตัวแปรคู่ที่มีความสัมพันธ์กันสูงเข้าไปในสมการทั้งสองตัว

2. ผลวิเคราะห์ข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรอิสระด้วยกัน จำนวน 5 ตัวแปร ได้แก่

X_1 ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีขององค์กร
X_2 ด้านองค์กร
X_3 ด้านความรู้ความสามารถและทักษะของบุคคล
X_4 ด้านงบประมาณ
X_5 ด้านความปลอดภัยของข้อมูล

ตารางที่ 4.8 ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ (r) ระหว่างตัวแปรอิสระ 5 ตัวแปร

ตัวแปรอิสระ	X_1	X_2	X_3	X_4	X_5
X_1	1	.754**	.744**	.738**	.644**
X_2	-	1	.792**	.743**	.658**
X_3	-	-	1	.788**	.639**
X_4	-	-	-	1	.709**
X_5		-	-	-	1

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ปัจจัยทั้ง 5 ด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีขององค์กร ด้านองค์กร ด้านความรู้ความสามารถและทักษะของบุคคล ด้านงบประมาณ และด้านความปลอดภัยของข้อมูล มีความสัมพันธ์กันในทางบวก โดยโดยมีค่าความสัมพันธ์ตั้งแต่ .639-.792 ไม่มีคู่ใดที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เกิน .80 ที่จะก่อให้เกิดปัญหามีความสัมพันธ์กันเอง (Multicollinearity) เมื่อนำไปวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ โดยด้านองค์กรกับด้านความรู้ความสามารถและทักษะของบุคคล มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .792 รองลงมา คือ ด้านความรู้ความสามารถและทักษะของบุคคลกับด้านงบประมาณ มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .788 ส่วนด้านที่มีค่าความสัมพันธ์กันน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถและทักษะของบุคคลกับด้านความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .639

3. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) โดยใช้ความพึงพอใจในการให้บริการเป็นตัวแปรเกณฑ์ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอย

Model Summary

Model	R	R^2	Adjusted R^2	Std. Error of the Estimate
1	.966[a]	.934	.933	.13468

R = .966 เป็นค่าที่ชี้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามอยู่ในระดับสูงมาก (ใกล้ 1)
R^2 = 0.934 เป็นค่าที่สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ 93.4%
Adjusted R^2 = .933 มีค่าใกล้เคียงกับ R^2 แสดงว่าแบบจำลองไม่มีปัญหา Overfitting มากนัก
Std. Error of the Estimate = .13468 เป็นค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ซึ่งบ่งชี้ว่าการคาดการณ์ของโมเดลมีความคลาดเคลื่อนเฉลี่ย .13468 หน่วย ค่ายิ่งต่ำแสดงว่าแบบจำลองสามารถทำนายค่าของตัวแปรตามได้แม่นยำ

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอย แบบจำลองนี้มีความแม่นยำในการทำนายได้สูงถึงร้อยละ 96 แสดงว่ามีความน่าเชื่อถือของแบบจำลองที่มีโอกาสเป็นไปได้

ตารางที่ 4.10 การวิเคราะห์ผลจากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัยส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

แหล่งความแปรปวน	SS	*df*	MS	F	Sig.
Regression	99.906	5	19.981	1101.622	.000[b]
Residual	7.074	390	.018	-	-
รวม	106.980	395	-	-	-

หมายเหตุ. ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.10 พบว่า ปัจจัยส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณของตัวแปรเพื่อพยากรณ์

ตารางที่ 4.11 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณของตัวแปรเพื่อพยากรณ์ปัจจัยส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ตัวแปรอิสระ	b	SE_b	β	t	Sig
(Constant)	-.251	-	-	-	-
X_1	.256	.023	.246	10.994	.000
X_2	.300	.026	.274	11.378	.000
X_3	.309	.024	.317	12.674	.000
X_4	.230	.022	.252	10.248	.000
X_5	-.041	.027	-.029	-1.511	.132

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มี 5 ปัจจัย ได้แก่ ด้านความรู้ความสามารถและทักษะของบุคคล (X_3) ด้านองค์กร (X_2) ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีขององค์กร (X_1) ด้านงบประมาณ (X_4) และด้านความปลอดภัยของข้อมูล (X_5) ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนดิบ เท่ากับ .309 .300 .256 .230 และ -.041 ตามลำดับ และค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ .317 .274 .252 .246 และ -.029 ตามลำดับ โดยปัจจัยทั้ง 5 ด้าน สามารถอธิบายความแปรปรวนความพึงพอใจในการให้บริการการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ตัวแปร X_1, X_2, X_3, และ X_4 มีค่า Sig = 0.000 (< .05) มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนตัวแปร X_5 มีค่า Sig = 0.132 (> .05) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 4 ตัวแปร เรียงลำดับจากตัวแปรที่มีผลต่อการผันแปรในตัวแปรตามในแบบคะแนนมาตรฐานจากมากไปหาน้อย ดังนี้

5.1 ด้านความรู้ความสามารถและทักษะของบุคคล (X_3) (β = .317)

5.2 ด้านองค์กร (X_2) (β = .274)

5.3 ด้านงบประมาณ (X_4) (β = .252)

5.4 ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีขององค์กร (X_1) (β = .246)

ดังนั้น เมื่อทราบค่าคงที่ (Constant) เท่ากับ -.251 ทราบค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนดิบ (b) และทราบน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) จึงสามารถสร้างสมการถดถอย ได้ดังนี้

สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ คือ $Y = a+b1x1 + b_2x_2 +...+b_nx_n$

แทนค่าในสูตร $Y = -.251 + 0.309 (X_3) + 0.300 (X_2) + 0.256 (X_1) + 0.230 (X_4)$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ $Z = B_1z_1 + B_2z_2 +...+B_nz_n$

แทนค่าในสูตร $Z = 0.317 (X_3) + 0.274 (X_2) + 0.252 (X_4) + 0.246 (X_1)$

เมื่อ Y และ Z = ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ จากผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ตารางที่ 4.12 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ข้อ	รายการ	ความถี่
1.	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคของเทศบาล	
1.1	ควรมีความเสมอภาคต่อทุกคนที่เข้ามาใช้บริการ	6
1.2	ให้กดบัตรคิวในการติดต่อประสานงานกับเทศบาลใครมาก่อนให้ตามคิวรับบริการ	4
1.3	ยังไม่มีความสะดวกสำหรับผู้พิการ	6
2.	ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลาของเทศบาล	
2.1	เจ้าหน้าที่ควรตรงต่อเวลาและพร้อมที่จะให้บริการเมื่อถึงเวลา	6
2.2	ควรแจ้งระยะเวลาการดำเนินการให้ทราบ	5
2.3	การดำเนินการตามกรอบเวลาที่แจ้ง	4
3.	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอของเทศบาล	
3.1	ที่จอดรถไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ	17
3.2	การจัดสถานที่และจัดเตรียมอุปกรณ์สารสนเทศให้เพียงพอต่อความต้องการใช้งานของผู้มาใช้บริการ	6
3.3	ขณะถ่ายบัตรประชาชนควรมีจอรูปตัวอย่างให้ตรวจเช็ค	3
4.	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องของเทศบาล	
4.1	ควรเอาข้อมูลเก่า ๆ ย้อนหลัง 10-15 ปี กลับมาลงในระบบเพื่อง่ายต่อการค้นหาและการเรียกใช้ข้อมูล	10
4.2	ควรมีการบริการออนไลน์มากกว่านี้	8

(ต่อ)

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

ข้อ	รายการ	ความถี่
4.3	ควรมีรถวิแชล์สำหรับบริการผู้ป่วย ผู้พิการ คนชรา	4
5.	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าของเทศบาล	
5.1	ควรจัดการระบบให้ดีขึ้นและพัฒนาให้ทันกับยุคสมัย	6
5.2	มีการพัฒนาบริการออนไลน์หรือช่องทางการติดต่อประสานงานมากกว่านี้	7
5.3	เทศบาลควรเป็นสถานที่ปลอดบุหรี่ 100%	8

จากตารางที่ 4.12 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ จากผู้มาใช้บริการเกี่ยวกับความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ได้จากการให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นรายด้านตามความถี่จากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอของเทศบาล (ความถี่ 26) ที่จอดรถไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ (ความถี่ 17) การจัดสถานที่และจัดเตรียมอุปกรณ์สารสนเทศให้เพียงพอต่อความต้องการใช้งานของผู้มาใช้บริการ (ความถี่ 6) ขณะถ่ายบัตรประชาชนควรมีจอรูปตัวอย่างให้ตรวจเช็ค (ความถี่ 3)

2. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องของเทศบาล (ความถี่ 22) ควรเอาข้อมูลเก่า ๆ ย้อนหลัง 10-15 ปี กลับมาลงในระบบเพื่อง่ายต่อการค้นหาและการเรียกใช้ข้อมูล (ความถี่ 10) ควรมีการบริการออนไลน์มากกว่านี้ (ความถี่ 8) ควรมีรถวิแชล์สำหรับบริการผู้ป่วย ผู้พิการ คนชรา (ความถี่ 4)

3. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าของเทศบาล (ความถี่ 21) ควรจัดการระบบให้ดีขึ้นและพัฒนาให้ทันกับยุคสมัย (ความถี่ 6) มีการพัฒนาบริการออนไลน์หรือช่องทางการติดต่อประสานงานมากกว่านี้ (ความถี่ 7) เทศบาลควรเป็นสถานที่ปลอดบุหรี่ 100% (ความถี่ 8)

4. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคของเทศบาล (ความถี่ 16) ควรมีความเสมอภาคต่อทุกคนที่เข้ามาใช้บริการ (ความถี่ 6) ให้กดบัตรคิวในการติดต่อประสานงานกับเทศบาลใครมาก่อนให้ตามคิวรับบริการ (ความถี่ 4) ยังไม่มีความสะดวกสำหรับผู้พิการ (ความถี่ 6)

5. ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลาของเทศบาล (ความถี่ 15) เจ้าหน้าที่ควรตรงต่อเวลาและพร้อมที่จะให้บริการเมื่อถึงเวลา (ความถี่ 6) ควรแจ้งระยะเวลาการดำเนินการให้ทราบ (ความถี่ 5) การดำเนินการตามกรอบเวลาที่แจ้ง (ความถี่ 4)

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นแนวทางความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

1. ผลการวิเคราะการสัมภาษณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม การสัมภาษณ์เชิงลึกเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มเป้าหมายโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จาก 2 กลุ่ม กลุ่มที่ 1 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน กลุ่มที่ 2 ประชาชนผู้มาใช้บริการ รวมทั้งสิน 9 คน และนำเสนอในภาพรวมตามหัวข้อประเด็นสำคัญแต่ละประเด็นเป็นแบบความเรียง ดังนี้

1.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า มีส่วนสำคัญในการเพิ่มความสะดวกและการเข้าถึงบริการภาครัฐ ดังนั้นเทศบาลจึงเน้นการพัฒนาระบบบริการออนไลน์เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้โดยไม่ต้องเดินทาง ลดขั้นตอนที่ยุ่งยาก และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ รวมถึงสรรหาบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อดูแลและปรับปรุงระบบให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างราบรื่น เทศบาลจึงเน้นการพัฒนาศักยภาพบุคลากรโดยจัดอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการให้บริการแก่ประชาชน รวมถึงอบรมพื้นฐานด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้บุคลากรสามารถใช้เครื่องมือดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพถ้ามีการพัฒนาระบบจองคิวออนไลน์เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยและปรับปรุงระบบบริการให้สอดคล้องกับยุคปัจจุบัน เพื่อมอบความสะดวกสูงสุดแก่ประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการ เทศบาลยังต้องเน้นการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลขั้นตอนการใช้บริการแก่ประชาชนเพื่อให้สามารถเข้าถึงและใช้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว เทศบาลจะต้องมุ่งพัฒนาระบบที่สนับสนุนกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุ และผู้พิการ โดยออกแบบให้ใช้งานง่าย มีคำแนะนำที่ชัดเจน และเทคโนโลยีรองรับที่จะเพิ่มความสะดวกสบายให้กับผู้ที่เข้าถึงบริการได้จำกัด เทศบาลมุ่งสร้างระบบบริการที่ครอบคลุม ทันสมัย และเป็นมิตรต่อกลุ่มคนทุกกลุ่ม

“...การพัฒนาโครงสร้างด้านเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงานโดยการเข้าอบรมแบบจริงจังหวังผลและมีเวิร์คช็อปสามารถทดลองทำได้จริง เน้นการปฏิบัติมากกว่าทฤษฎี...”

(เจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูล คนที่ 1, สัมภาษณ์ วันที่ 18 ธันวาคม 2567)

“...จัดอบรมให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่เจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดความชำนาญในการให้บริการประชาชน...”

(เจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูล คนที่ 2, สัมภาษณ์ วันที่ 18 ธันวาคม 2567)

“...จัดอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ด้านเทคโนโลยีปรับปรุงโครงสร้างให้ทันกับยุคสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน จัดอบรมเทคโนโลยีพื้นฐานในการให้บริการประชาชน...”

(เจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูล คนที่ 3, สัมภาษณ์ วันที่ 18 ธันวาคม 2567)

“...ปรับปรุงครุภัณฑ์ในหน่วยงานให้ทันกับยุคสมัยเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการใช้งาน แต่มีข้อจำกัดอยู่ที่การจัดสรรงบประมาณในการบริหารจัดการด้านโครงสร้างพื้นฐานจะต้องขออนุมัติเสนองบกว่าจะผ่านใช้เวลาดำเนินการหลายขั้นตอน...”

(เจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูล คนที่ 4, สัมภาษณ์ วันที่ 18 ธันวาคม 2567)

“...อยากให้มีระบบการจองคิวออนไลน์ลดเวลารอรับบริการเพราะจะได้เกิดความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ...”

(ประชาชนผู้ให้ข้อมูล คนที่ 1, สัมภาษณ์ วันที่ 20 ธันวาคม 2567)

“...ปรับปรุงระบบให้เหมาะสมกับยุคปัจจุบันและเปิดช่องทางบริการออนไลน์ให้มากกว่านี้...”

(ประชาชนผู้ให้ข้อมูล คนที่ 2, สัมภาษณ์ วันที่ 20 ธันวาคม 2567)

“...แนะนำขั้นตอนการใช้บริการเพื่อให้เกิดความสะดวกในการใช้บริการบางคนไม่มีความรู้ด้านเทคโนโลยี เช่น กลุ่มเปราะบาง...”

(ประชาชนผู้ให้ข้อมูล คนที่ 3, สัมภาษณ์ วันที่ 20 ธันวาคม 2567)

“...อยากให้ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนให้เข้าใจถึงขั้นตอนการให้บริการ...”

(ประชาชนผู้ให้ข้อมูล คนที่ 4, สัมภาษณ์ วันที่ 20 ธันวาคม 2567)

“...อยากให้พัฒนาระบบที่รองรับกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุหรือผู้พิการ...”

(ประชาชนผู้ให้ข้อมูล คนที่ 5, สัมภาษณ์ วันที่ 20 ธันวาคม 2567)

1.2 ด้านองค์กรในเทศบาลเมืองมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า มีความสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับคุณภาพการดำเนินงานภายในองค์กร การปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อยกระดับคุณภาพบริการสาธารณะ เทศบาลมุ่งเน้นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพสูงสุด โดยเน้นการให้บริการสาธารณะเป็นหลักควบคู่ไปกับการปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัด มีการติดตามและประเมินผลองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการในการบริหารจัดการทรัพยากร เทศบาลดำเนินการอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ขณะเดียวกันส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านความเชี่ยวชาญทักษะการให้บริการที่สุภาพและการดำเนินการที่รวดเร็วเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้เทศบาลยังเน้นการนำเทคโนโลยีมาให้บริการให้สอดคล้องกับยุคดิจิทัล เช่น การพัฒนาศูนย์ข้อมูลออนไลน์และแอปพลิเคชันแจ้งปัญหาและติดตามการแก้ไข เพื่อสร้างความเชื่อมั่นระหว่างเทศบาลและประชาชน ตลอดจนส่งเสริมความร่วมมือกับชุมชนเพื่อพัฒนาให้เป็นชุมชนน่าอยู่อย่างยั่งยืน

“...การดำเนินการตามนโยบายผู้บริหารและปฏิบัติอย่างเคร่งครัด...”

(เจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูล คนที่ 1, สัมภาษณ์ วันที่ 18 ธันวาคม 2567)

“...ให้มีนโยบายที่ให้ความสำคัญในการพัฒนาด้านเทคโนโลยีและพัฒนาความรู้และทักษะของบุคลากรให้มากขึ้น...”

(เจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูล คนที่ 2, สัมภาษณ์ วันที่ 18 ธันวาคม 2567)

“...ระบบฐานข้อมูลส่วนกลางที่ยังไม่เชื่อมถึงกันทั้งระบบ ถ้าสามารถทำฐานของข้อมูลส่วนกลางเชื่อมถึงกันทั้งระบบได้จะช่วยให้เข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วทำให้เกิดความแม่นยำในการนำข้อมูลมาใช้ในการบริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว...”

(เจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูล คนที่ 3, สัมภาษณ์ วันที่ 18 ธันวาคม 2567)

“...การติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูลภายในเทศบาลยังไม่มีฐานข้อมูลที่เป็นส่วนกลางการติดต่อประสานงานเพื่อขอข้อมูลยังต้องทำเอกสารขออนุมัติ เช่น ข้อมูลประชากรในพื้นที่นั้น ๆ ทำให้เกิดความล่าช้าในการให้บริการประชาชน...”

(เจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูล คนที่ 4, สัมภาษณ์ วันที่ 18 ธันวาคม 2567)

“...อยากให้มีระบบการจองคิวออนไลน์ลดเวลารอรับบริการเพราะจะได้เกิดความสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ...”

(ประชาชนผู้ให้ข้อมูล คนที่ 1, สัมภาษณ์ วันที่ 20 ธันวาคม 2567)

“...อยากให้พัฒนาศักยภาพของบุคลากรในด้านความเชี่ยวชาญ ความสุภาพในการบริการและความรวดเร็ว...”

(ประชาชนผู้ให้ข้อมูล คนที่ 2, สัมภาษณ์ วันที่ 20 ธันวาคม 2567)

“...อยากให้การส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีเพื่อตอบสนองต่อความต้องการในยุคดิจิทัลเพื่อความสะดวกในการมาใช้บริการ...”

(ประชาชนผู้ให้ข้อมูล คนที่ 3, สัมภาษณ์ วันที่ 20 ธันวาคม 2567)

“...ศูนย์ข้อมูลออนไลน์ หรือแอปพลิเคชันแจ้งปัญหาและติดตามการแก้ไขปัญหา...”

(ประชาชนผู้ให้ข้อมูล คนที่ 4, สัมภาษณ์ วันที่ 20 ธันวาคม 2567)

“...อยากให้พัฒนาเรื่องความร่วมมือกับชุมชนเพื่อพัฒนาเป็นชุมชนน่าอยู่...”

(ประชาชนผู้ให้ข้อมูล คนที่ 5, สัมภาษณ์ วันที่ 20 ธันวาคม 2567)

1.3 ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะของบุคคลพัฒนาความรู้เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะนำมาใช้ในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า การทำงานในยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การพัฒนาความรู้ ทักษะและความสามารถของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงมีความสำคัญเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพองค์กรควรเน้นพัฒนาศักยภาพบุคลากรผ่านหลักสูตรอบรมเทคโนโลยีสารสนเทศเฉพาะทาง เช่น การจัดการฐานข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกและใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร และการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อสนับสนุนการทำงานของบุคลากรให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้การพัฒนาทักษะในการให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลก็มีความจำเป็นเช่นกัน โดยบุคลากรควรได้รับการอบรมการใช้ช่องทางออนไลน์ เช่น การให้บริการผ่านแอปพลิเคชันและการสื่อสารออนไลน์ เพื่อให้บริการแก่ประชาชนได้สะดวกและเข้าถึงได้ง่ายขึ้นอีกประเด็นสำคัญคือ การพัฒนาทักษะเพื่อช่วยเหลือกลุ่มคนที่อาจไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยี เช่น ผู้สูงอายุ หรือผู้พิการ โดยบุคลากรควรมีความรู้ความเข้าใจในการให้คำแนะนำปรึกษา เพื่อให้ทุกคนสามารถเข้าถึงบริการด้านเทคโนโลยีได้อย่างเท่าเทียมกัน การพัฒนาความรู้และทักษะด้านไอทีของบุคลากรจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานทำให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ทันสมัย และตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

“...การบริการประชาชนต้องทันกับเทคโนโลยีการเข้าถึงมากกว่าที่ประชาชนจะเข้าใจต้องนำหน้าประชาชนหนึ่งก้าวเสมอ ไม่ว่าจะเป็นการใช้เครื่องมือในการบริการหรือนำเอาเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์มากที่สุดต่อประชาชน...”

(เจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูล คนที่ 1, สัมภาษณ์ วันที่ 18 ธันวาคม 2567)

“...จัดอบรมเพิ่มเติมในการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีขั้นพื้นฐานแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการบริการประชาชน...”

(เจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูล คนที่ 2, สัมภาษณ์ วันที่ 18 ธันวาคม 2567)

“...พัฒนาบุคลากรให้ควบคู่กับระบบให้ทันสมัยเพื่อการให้บริการที่รวดเร็ว ติดต่อประสานงานหน่วยงานข้างนอกเพื่อมาอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตามยุคสมัย เช่น การอบรมช่องทางโซเชียลมีเดียต่าง ๆ หรือระบบโปรแกรมที่จำเป็นต้องใช้งานในองค์กรให้มีความรู้และสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ...”

(เจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูล คนที่ 3, สัมภาษณ์ วันที่ 18 ธันวาคม 2567)

“...อยากให้จัดอบรมพัฒนาความรู้เจ้าหน้าที่ ทุก 3-6 เดือน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้มีการพัฒนาให้ทันกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและอบรมให้เข้าใจกับระบบที่ในในเทศบาลเพื่อให้เกิดความชำนาญในการใช้งาน...”

(เจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูล คนที่ 4, สัมภาษณ์ วันที่ 18 ธันวาคม 2567)

“...อยากให้มีการสนับสนุนเทคโนโลยีที่ช่วยให้บุคลากรทำงานได้ง่ายขึ้น เพื่อความรวดเร็วในการบริการ...”

(ประชาชนผู้ให้ข้อมูล คนที่ 1, สัมภาษณ์ วันที่ 20 ธันวาคม 2567)

“...อยากให้พัฒนาความรู้ให้เจ้าหน้าที่ให้ทันต่อยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เช่น ช่องทางออนไลน์...”

(ประชาชนผู้ให้ข้อมูล คนที่ 2, สัมภาษณ์ วันที่ 20 ธันวาคม 2567)

“...การเพิ่มช่องทางการใช้แอปพลิเคชันสำหรับงานบริการ การติดต่อสื่อสารออนไลน์...”

(ประชาชนผู้ให้ข้อมูล คนที่ 3, สัมภาษณ์ วันที่ 20 ธันวาคม 2567)

“...บุคลากรควรมีความรู้และทักษะในการช่วยเหลือกลุ่มคนที่อาจไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยี เช่น ผู้สูงอายุ หรือผู้พิการ...”

(ประชาชนผู้ให้ข้อมูล คนที่ 4, สัมภาษณ์ วันที่ 20 ธันวาคม 2567)

“...การพัฒนาความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน...”

(ประชาชนผู้ให้ข้อมูล คนที่ 5, สัมภาษณ์ วันที่ 20 ธันวาคม 2567)

1.4 ด้านการใช้งบประมาณในการพัฒนาด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะนำมาใช้ในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า การบริหารจัดการงบประมาณเพื่อพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาล โดยเน้นการขยายและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล เช่น การติดตั้งโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (Fiber Optic/Wi-Fi) ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้สะดวกและทั่วถึง นอกจากนี้เทศบาลยังเน้นพัฒนาระบบจัดเก็บและจัดการข้อมูลที่ปลอดภัย รองรับ Cloud Computing เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้าถึงและจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบ รวมถึงพัฒนาระบบสำรองข้อมูลเพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูลสำคัญ แนวทางที่สำคัญอีกแนวทางหนึ่ง คือ การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการพัฒนาบริการ โดยเทศบาลได้พัฒนา AI Chatbot เพื่อตอบคำถามและให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ ทำให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว สะดวก ลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ เทคโนโลยีเหล่านี้ช่วยให้เทศบาลดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพทันสมัยและตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัล นอกจากนี้เทศบาลยังเน้นความโปร่งใสในการบริหารจัดการงบประมาณ โดยเปิดเผยข้อมูลการจัดสรรงบประมาณให้ประชาชนตรวจสอบได้ รวมถึงเพิ่มช่องทางออนไลน์ในการติดตามกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อป้องกันความคลุมเครือและส่งเสริมธรรมาภิบาล อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ

นโยบายของเทศบาล เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากที่สุด

“...เสริมงบประมาณด้านบุคลากรที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้จริงและอุปกรณ์ที่ทันสมัยตามยุคเทคโนโลยีที่สำคัญเสริมทักษะด้วนการศึกษาดูงานกับหน่วยงานภายนอกที่เป็นแนวหน้าของประเทศเพื่อเพิ่มทักษะการทำงานให้ดีขึ้น...”

(เจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูล คนที่ 1, สัมภาษณ์ วันที่ 18 ธันวาคม 2567)

“...เห็นควรจัดซื้ออุปกรณ์ที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาใช้บริการ...”

(เจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูล คนที่ 2, สัมภาษณ์ วันที่ 18 ธันวาคม 2567)

“...เทศบาลมีงบเพียงพอต่อการนำมาบริหาร ทั้งงบภายในเทศบาล และเงินอุดหนุนจากภายนอก ทั้งภาครัฐและเอกชนนำมาพัฒนาระบบต่าง ๆ ในการบริการประชาชน...”

(เจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูล คนที่ 3, สัมภาษณ์ วันที่ 18 ธันวาคม 2567)

“...ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัยและจัดสรรงบประมาณด้านการซ่อมบำรุงดูแลรักษา เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ปริ้นเตอร์ ระบบอินเตอร์เน็ต และระบบเครือข่ายในองค์กร เป็นต้น...”

(เจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูล คนที่ 4, สัมภาษณ์ วันที่ 18 ธันวาคม 2567)

“...อยากให้มีความโปร่งใสชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ในการใช้งบประมาณ...”

(ประชาชนผู้ให้ข้อมูล คนที่ 1, สัมภาษณ์ วันที่ 20 ธันวาคม 2567)

“...ความโปร่งใสในการจัดสรรงบประมาณในการบริหารงานเทศบาลสามารถตรวจสอบได้...”

(ประชาชนผู้ให้ข้อมูล คนที่ 2, สัมภาษณ์ วันที่ 20 ธันวาคม 2567)

“...ควรมีการเปิดช่องทางในกรตรวจสอบการใช้งบประมาณ...”

(ประชาชนผู้ให้ข้อมูล คนที่ 3, สัมภาษณ์ วันที่ 20 ธันวาคม 2567)

“...ควรเพิ่มความโปร่งใสในกระบวนการจัดซื้อ จัดจ้างของเทศบาล...”

(ประชาชนผู้ให้ข้อมูล คนที่ 4, สัมภาษณ์ วันที่ 20 ธันวาคม 2567)

“...น่าจะต้องมีการเปิดช่องทางให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของเทศบาล...”

(ประชาชนผู้ให้ข้อมูล คนที่ 5, สัมภาษณ์ วันที่ 20 ธันวาคม 2567)

1.5 ด้านความปลอดภัยของข้อมูลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะนำมาใช้ในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า ความปลอดภัยของข้อมูลในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลและป้องกันการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต ดังนั้นเทศบาลจึงได้กำหนดมาตรการควบคุมสิทธิ์การเข้าถึงตามบทบาทของผู้ใช้งานเพื่อลดความเสี่ยงในการรั่วไหลของข้อมูล นอกจากนี้เทศบาลยังได้จัดให้มีองค์ความรู้เกี่ยวกับแนวทางด้านความปลอดภัยในการใช้บริการทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์ เพื่อให้ทุกภาคส่วนมีความเข้าใจและสามารถป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการความเสี่ยงเป็นอีกปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความปลอดภัยของระบบ เทศบาลมุ่งมั่นที่จะป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์อย่างยั่งยืนเพื่อให้บริการภาครัฐมีความน่าเชื่อถือ ปราศจากการปลอมแปลงเอกสารหรือข้อมูล ระบบที่ให้บริการแก่ประชาชนต้องใช้งานง่ายและปลอดภัย โดยมีมาตรการตรวจสอบตัวตนก่อนใช้บริการเพื่อเพิ่มความมั่นใจในการเข้าถึงข้อมูลและลดความเสี่ยงในการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล นอกจากนี้เทศบาลยังให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความปลอดภัยทางไซเบอร์ เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและสามารถป้องกันตนเองจากภัยคุกคามทางออนไลน์ได้ รวมถึงป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนเพื่อนำไปใช้ในทางที่ผิดซึ่งอาจนำไปใช้ในการฉ้อโกงและสร้างความเสียหายได้ ด้วยแนวทางนี้ เทศบาลจึงมุ่งมั่นที่จะพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความปลอดภัย เชื่อถือได้ และสามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

“...ความปลอดภัยของข้อมูลหน่วยงานราชการเป็นสิ่งสำคัญแต่ต้องโปร่งใส ซึ่งควรมีการสร้างโปรแกรมหรือสร้างบัญชีเฉพาะเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในส่วนงานที่รับผิดชอบและมีระบบป้องกันการเข้าถึงข้อมูลที่เชื่อถือได้ตรวจสอบได้...”

(เจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูล คนที่ 1, สัมภาษณ์ วันที่ 18 ธันวาคม 2567)

“...ควรจัดหาเจ้าหน้าที่ ที่มีความเชี่ยวชาญด้านคอมพิวเตอร์มาดูแลระบบและพัฒนาระบบฐานข้อมูล...”

(เจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูล คนที่ 2, สัมภาษณ์ วันที่ 18 ธันวาคม 2567)

“...ปัจจุบันเทศบาลมีการรักษาความปลอดภัยของฐานข้อมูลเป็นอย่างดี เจ้าหน้าที่จะใช้งานระบบจะต้องทำการ Login ผ่าน Thald เพื่อเป็นการยืนยันตัวตน และประชาชนผู้มาใช้บริการมีการตรวจสอบบัตรประจำตัวประชาชน หรือหนังสือมอบอำนาจดูเอกสารประกอบให้ถูกต้องก่อนที่จะให้บริการเพื่อป้องกันการแอบอ้างจากบุคคลอื่น...”

(เจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูล คนที่ 3, สัมภาษณ์ วันที่ 18 ธันวาคม 2567)

“...อยากให้มีการเพิ่มเจ้าหน้าที่ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความปลอดภัยทางไซเบอร์ เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและสามารถป้องกันตนเองจากภัยคุกคามทางออนไลน์ได้ และลดความเสี่ยงในการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล...”

(เจ้าหน้าที่ผู้ให้ข้อมูล คนที่ 4, สัมภาษณ์ วันที่ 18 ธันวาคม 2567)

“...บริการภาครัฐต้องเชื่อถือได้ ไม่มีการปลอมแปลงเอกสารหรือข้อมูล...”
(ประชาชนผู้ให้ข้อมูล คนที่ 1, สัมภาษณ์ วันที่ 20 ธันวาคม 2567)

“...อยากให้มีระบบที่ให้บริการแก่ประชาชนต้องใช้งานง่ายและปลอดภัย...”
(ประชาชนผู้ให้ข้อมูล คนที่ 2, สัมภาษณ์ วันที่ 20 ธันวาคม 2567)

“...ควรมีการประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารเรื่องความปลอดภัยทางไซเบอร์...”
(ประชาชนผู้ให้ข้อมูล คนที่ 3, สัมภาษณ์ วันที่ 20 ธันวาคม 2567)

“...ควรมีระบบยืนยันตัวตนในการเข้าใช้บริการเพื่อป้องกันการแอบอ้างสิทธิ์ให้การใช้บริการ...”
(ประชาชนผู้ให้ข้อมูล คนที่ 4, สัมภาษณ์ วันที่ 20 ธันวาคม 2567)

“...อยากให้เคร่งคัดเกี่ยวกับการป้องกันข้อมูลของประชาชนไม่ให้รั่วไหลนำไปใช้เป็นเครื่องหลอกลวงประชาชนทำให้เกิดความเสียหาย...”
(ประชาชนผู้ให้ข้อมูล คนที่ 5, สัมภาษณ์ วันที่ 20 ธันวาคม 2567)

สรุป การสัมภาษณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ดังนี้

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งเพื่อเพิ่มความสะดวกและการเข้าถึงบริการภาครัฐ โดยมุ่งพัฒนาระบบบริการออนไลน์ ลดขั้นตอนที่ยุ่งยาก และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการต้องสรรหาบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญและจัดอบรมเพื่อเพิ่มทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล นอกจากนี้หากมีการพัฒนาระบบจองคิวออนไลน์จะช่วยลดระยะเวลารอคอยในการเข้าใช้บริการ พร้อมประชาสัมพันธ์ข้อมูลการใช้บริการให้ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย เทศบาลจะต้องให้ความสำคัญกับการออกแบบระบบที่รองรับกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุและผู้พิการ เพื่อให้สามารถใช้บริการได้สะดวกขึ้น มุ่งเน้นสร้างระบบที่ครอบคลุม ทันสมัย และเป็นมิตรต่อทุกกลุ่มประชากร

2. ด้านองค์กรในเทศบาลเมืองมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า เทศบาลจะต้องมุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับคุณภาพการดำเนินงานภายในองค์กร โดยปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับนโยบาย เพื่อยกระดับคุณภาพบริการสาธารณะ มีการติดตามและประเมินผลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อบริหารจัดการทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ควบคู่กับการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญ ทักษะการให้บริการที่สุภาพ และดำเนินงานได้รวดเร็ว นอกจากนี้เทศบาลยังนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เช่น ศูนย์ข้อมูลออนไลน์และแอปพลิเคชันแจ้งปัญหา เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมความร่วมมือกับชุมชนในการพัฒนาให้เป็นพื้นที่น่าอยู่อย่างยั่งยืน

3. ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะของบุคคลพัฒนาความรู้เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะนำมาใช้ในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ผลการวิจัย

พบว่า ในยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งสำคัญเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและยกระดับคุณภาพบริการสาธารณะ องค์กรควรเน้นการอบรมเฉพาะทาง เช่น การจัดการฐานข้อมูลและการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อสนับสนุนการทำงานให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงพัฒนาทักษะการให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัล เช่น แอปพลิเคชันและการสื่อสารออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้สะดวก นอกจากนี้ ควรส่งเสริมความรู้ในการช่วยเหลือกลุ่มที่ไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยี เช่น ผู้สูงอายุและผู้พิการ เพื่อให้ได้รับบริการอย่างเท่าเทียม การพัฒนาบุคลากรด้านไอทีอย่างต่อเนื่องจะช่วยให้การทำงานทันสมัย รวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. ด้านการใช้งบประมาณในการพัฒนาด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะนำมาใช้ในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า ความสำคัญกับการบริหารงบประมาณเพื่อพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจะต้องเน้นขยายและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล เช่น การติดตั้งอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ พร้อมพัฒนาระบบจัดเก็บข้อมูลที่ปลอดภัย รองรับ Cloud Computing และมีระบบสำรองข้อมูลเพื่อป้องกันการสูญหาย นอกจากนี้จะต้องนำ AI Chatbot มาใช้เพื่อตอบคำถามและให้ข้อมูลบริการ ลดภาระงานเจ้าหน้าที่ และเพิ่มความสะดวกให้ประชาชน อีกทั้งเน้นความโปร่งใสในการบริหารงบประมาณ โดยเปิดเผยข้อมูลการจัดสรรงบประมาณและเพิ่มช่องทางติดตามการจัดซื้อจัดจ้างผ่านออนไลน์ เพื่อส่งเสริมธรรมาภิบาลและป้องกันความคลุมเครือ พร้อมเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในนโยบายของเทศบาลเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรงกับความต้องการของประชาชนมากที่สุด

5. ด้านความปลอดภัยของข้อมูลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะนำมาใช้ในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า ความสำคัญกับความปลอดภัยของข้อมูลในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต้องกำหนดมาตรการควบคุมสิทธิ์การเข้าถึงตามบทบาทของผู้ใช้งานเพื่อลดความเสี่ยงในการรั่วไหลของข้อมูล รวมถึงให้ความรู้ด้านความปลอดภัยแก่ทุกภาคส่วนเพื่อป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ นอกจากนี้เทศบาลจะต้องเน้นการจัดการความเสี่ยงและป้องกันการปลอมแปลงข้อมูลเพื่อให้บริการภาครัฐมีความน่าเชื่อถือ โดยระบบต้องใช้งานง่ายและปลอดภัย มีมาตรการตรวจสอบตัวตนก่อนเข้าถึงข้อมูล พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์แนวทางความปลอดภัยทางไซเบอร์ให้ประชาชนได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและสามารถป้องกันตนเองจากภัยออนไลน์ เทศบาลจะต้องพัฒนาระบบที่ปลอดภัย เชื่อถือได้ และให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

1. สรุป
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุป

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ได้ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 396 คน จำแนกได้ ดังนี้

5.1.1.1 ด้านเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 52.5 และเพศชาย 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5

5.1.1.2 ด้านอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 26-35 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 รองลงมา คือ อายุ 36-45 ปี จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 21 อายุ 15-25 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 อายุ 46-55 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 และ อายุ 55 ปีขึ้นไป จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9

5.1.1.3 ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมา คือ ระดับปริญญาตรี จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.9 สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6

5.1.1.4 ด้านสถานภาพ พบว่า ส่วนใหญ่สถานภาพสมรส จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 และสถานภาพโสด/หย่าร้าง จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5

5.1.1.5 ด้านอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7 รองลงมา คือ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 และอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6

5.1.2 ระดับความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.46) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\overline{X}$ = 4.50) รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ($\overline{X}$ = 4.46) ด้านการให้บริการ อย่างตรงเวลา ($\overline{X}$ = 4.46) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\overline{X}$ = 4.45) ตามลำดับ

5.1.2.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.46) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีความเป็นธรรมในการบริการโดยไม่แบ่งแยกสถานะทางเศรษฐกิจ และสังคม หรือปัจจัยอื่น ๆ เช่น เชื้อชาติ เพศ อายุ เป็นต้น ($\overline{X}$ = 4.50) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการ อย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ($\overline{X}$ = 4.47) การบริการทุกช่องทางให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ($\overline{X}$ = 4.45) มีการให้คำแนะนำอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ ($\overline{X}$ = 4.44) และมีการสร้างสภาพแวดล้อมในการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ตามลำดับ

5.1.2.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการให้บริการอย่างตรงเวลา พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.46) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ การสื่อสารที่ชัดเจนและต่อเนื่อง เช่น การแจ้งระยะเวลาในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.52) รองลงมา คือ การตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการอย่างรวดเร็ว ($\overline{X}$ = 4.51) การบริการเป็นไปตามขั้นตอนและตามกำหนดของระยะเวลาในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.50) การให้บริการอย่างทันท่วงที ($\overline{X}$ = 4.39) และมีการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.37) ตามลำดับ

5.1.2.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอในการบริการ พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.44) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีการให้บริการที่ต่อเนื่องและไม่มีการหยุดชะงัก เพื่อให้มั่นใจว่าผู้มาใช้บริการสามารถพึ่งพาบริการได้ในทุกสถานการณ์ ($\overline{X}$ = 4.50) รองลงมา คือ มีการให้บริการที่ครอบคลุมทุกช่องทางการให้บริการและเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้มาใช้บริการ ($\overline{X}$ = 4.50) มีการจัดสรรทรัพยากรและการบริการให้เหมาะสมกับปริมาณและลักษณะของความต้องการ เพื่อให้ทั่วในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.44) การตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้มาใช้บริการได้อย่างรวดเร็วและทันเวลาเพื่อลดความล่าช้าในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.43) มีการรักษามาตรฐานของบริการให้มีคุณภาพสูงตรงตามความคาดหวังของผู้มาใช้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในบริการ ($\overline{X}$ = 4.35) ตามลำดับ

5.1.2.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.45) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีการเรียนรู้และปรับตัวตามเทคโนโลยีทันต่อยุคสมัยในปัจจุบันในการบริการ ($\overline{X}$ = 4.53) รองลงมา คือ มีเครื่องมือและแอปพลิเคชันในการติดต่อประสานงานที่ทันต่อยุคสมัยในปัจจุบัน ($\overline{X}$ = 4.46) มีการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\overline{X}$ = 4.45) มีป้ายประชาสัมพันธ์ หรือจุดบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\overline{X}$ = 4.44) และมีการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันต่อยุคสมัยในปัจจุบัน ($\overline{X}$ = 4.40) ตามลำดับ

5.1.2.5 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกเป็นรายข้อ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\overline{X}$ = 4.50) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ มีการสื่อสารที่ชัดเจนและรวดเร็วกับประชาชนในกรณีที่เกิดปัญหา ($\overline{X}$ = 4.61) รองลงมา คือ มีการจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมและความเชี่ยวชาญในการรับมือสถานการณ์ต่าง ๆ รวมถึงการจัดทีมสำรองเพื่อให้บริการต่อเนื่อง ($\overline{X}$ = 4.58) มีการเปิดช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ออนไลน์ ออฟไลน์ หรือผ่านแอปพลิเคชันเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกในทุกสถานการณ์ ($\overline{X}$ = 4.45) มีการจัดเตรียมระบบสำรอง เช่น แหล่งพลังงานสำรอง ฐานข้อมูลสำรอง หรือการสำรอง เจ้าหน้าที่เพื่อรองรับกรณีระบบหลักไม่สามารถใช้งานได้ในการบริการประชาชน ($\overline{X}$ = 4.44) และมีการบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอตลอดเวลาในการให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.42) ตามลำดับ

5.1.3 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและการสร้างสมการพยากรณ์ในการทดสอบความสัมพันธ์และผลกระทบต่อปัจจัยที่ส่งผลพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ดังนี้

5.1.3.1 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ปัจจัยส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม (r) ระหว่างตัวแปรอิสระ 5 ตัวแปร ความสัมพันธ์กันในทางบวก โดยโดยมีค่าความสัมพันธ์ตั้งแต่ .639-.792 ไม่มีคู่ใดที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เกิน .80 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5.1.3.2 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยปัจจัยส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม R = .966 เป็นค่าที่ชี้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามอยู่ในระดับสูงมาก R^2 = 0.934 เป็นค่าที่สามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ 93.4% Adjusted R^2 = .933 มีค่าใกล้เคียงกับ R^2 แสดงว่าแบบจำลองไม่มีปัญหา overfitting มากนัก Std. Error of the Estimate = .13468 เป็นค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ซึ่งบ่งชี้ว่าการคาดการณ์ของโมเดลมีความคลาดเคลื่อนเฉลี่ย .13468 หน่วย แสดงว่าสามารถทำนายค่าของตัวแปรตามได้แม่นยำ ความแม่นยำในการทำนายได้สูงถึงร้อยละ 96

5.1.3.3 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของปัจจัยส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ของปัจจัย ค่า SS ของ Regression (99.906) สูงกว่าค่า SS ของ Residual (7.074) มาก ซึ่งบ่งชี้ว่าแบบจำลองสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามได้ดี ค่า MS ของ Regression (19.981) สูงกว่าค่า MS ของ Residual (0.018) อย่างมาก แสดงว่าความแปรปรวนที่อธิบายโดยตัวแปรอิสระมีมากกว่าความแปรปรวนจากข้อผิดพลาด ตัวแปรอิสระรวมกันมีผลกระทบต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5.1.3.4 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีจำนวน 4 ตัวแปร เรียงลำดับจากตัวแปรที่มีผลต่อการผันแปรในตัวแปรตามในแบบคะแนนมาตรฐานจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1) ด้านความรู้ความสามารถและทักษะของบุคคล (X_3) (β = .317)

2) ด้านองค์กร (X_2) (β = .274)

3) ด้านงบประมาณ (X_4) (β = .252)

5.1.3.5 ปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีขององค์กร (X_1) (β = .246) ดังนั้น เมื่อทราบค่าคงที่ (Constant) เท่ากับ -.251 ทราบค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนดิบ (b) และทราบน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ ซึ่งอยู่ในรูปคะแนนมาตรฐาน (β) จึงสามารถสร้างสมการถดถอยได้ ดังนี้

สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ คือ $Y = a+b1x1 + b_2x_2 +...+b_nx_n$

แทนค่าในสูตร $Y = -.251 + 0.309 (X_3) + 0.300 (X_2) + 0.256 (X_1) + 0.230 (X_4)$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน คือ $Z = B_1z_1 + B_2z_2 +...+B_nz_n$

แทนค่าในสูตร $Z = 0.317 (X_3) + 0.274 (X_2) + 0.252 (X_4) + 0.246 (X_1)$

เมื่อ Y และ Z = ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

5.1.3.6 สรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

1) ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีขององค์กร พบว่า เป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนและพัฒนาให้ทันกับยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านเครื่องมือหรืออุปกรณ์ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการให้บริการประชาชน อีกหนึ่งสิ่งที่สำคัญ คือ การพัฒนาความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับเจ้าหน้าที่หรือพนักงานที่ให้บริการประชาชน เช่น การจัดอบรม การทดสอบความรู้ และการประเมินความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนี้ต้องคำนึงถึงความยืดหยุ่นต้องมีความสามารถในการปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับการใช้งานหรือการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นสภาพแวดล้อมทั้งภายในภายนอกองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ซึ่งจะทำให้องค์กรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2) ด้านองค์กร พบว่า เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและความสำเร็จขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย โครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม ระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการทำงานร่วมกันและนวัตกรรม รวมถึงทรัพยากรบุคคลที่มีความสามารถ การสนับสนุนของผู้บริหารสูงสุด พฤติกรรมของพนักงานและได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้เทคโนโลยีและโครงสร้างพื้นฐานที่ทันสมัยยังช่วยสนับสนุนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่วยให้องค์กรสามารถพัฒนาและเติบโตได้อย่างยั่งยืน

3) ด้านความรู้ความสามารถและทักษะของบุคคล พบว่า เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ การทำงานในยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถ

ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงมีความสำคัญเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพ การพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรและการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อสนับสนุนการทำงานของบุคลากรให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4) ด้านงบประมาณ พบว่า การบริหารจัดการงบประมาณเพื่อพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาล โดยเน้นการขยายและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล เช่น การจัดซื้อฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ การพัฒนาและบำรุงรักษาระบบเครือข่าย ค่าใช้จ่ายด้านความปลอดภัยไซเบอร์ และการฝึกอบรมบุคลากรด้านเทคโนโลยี การวางแผนงบประมาณที่เหมาะสมช่วยให้องค์กรสามารถลงทุนในเทคโนโลยีที่ทันสมัย ปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพ และพัฒนาได้อย่างมั่นคง

5) ด้านความปลอดภัยของข้อมูล พบว่า ความปลอดภัยของข้อมูลในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลและป้องกันการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต ดังนั้นเทศบาลจะต้องกำหนดมาตรการควบคุมสิทธิ์การเข้าถึงตามบทบาทของผู้ใช้งานเพื่อลดความเสี่ยงในการรั่วไหลของข้อมูล เพื่อให้ทุกภาคส่วนมีความเข้าใจและสามารถป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนเพื่อนำไปใช้ในทางที่ผิด ซึ่งอาจนำไปใช้ในการฉ้อโกงและสร้างความเสียหายได้ นอกจากนี้ควรมีนโยบายการบริหารจัดการข้อมูลที่ชัดเจน รวมถึงการอบรมพนักงานเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติด้านความปลอดภัยเพื่อป้องกันความเสี่ยงและลดโอกาสเกิดการรั่วไหลของข้อมูลที่อาจส่งผลกระทบต่อองค์กร

5.1.3.7 สรุปการสัมภาษณ์ปัจจัยส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

1) ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีขององค์กร ผลการวิจัย พบว่า มีส่วนสำคัญในการเพิ่มความสะดวกและการเข้าถึงบริการภาครัฐ ดังนั้นเทศบาลจึงเน้นการพัฒนาระบบบริการออนไลน์เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้โดยไม่ต้องเดินทาง ลดขั้นตอนที่ยุ่งยาก และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ รวมถึงสรรหาบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อดูแลและปรับปรุงระบบให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างราบรื่น เทศบาลจึงเน้นการพัฒนาศักยภาพบุคลากรโดยจัดอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะในการให้บริการแก่ประชาชน รวมถึงอบรมพื้นฐานด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บุคลากรสามารถใช้เครื่องมือดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถ้ามีการพัฒนาระบบจองคิวออนไลน์เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยและปรับปรุงระบบบริการให้สอดคล้องกับยุคปัจจุบัน เพื่อมอบความสะดวกสูงสุดแก่ประชาชนผู้มาติดต่อใช้บริการ เทศบาลยังต้องเน้นการประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลขั้นตอนการใช้บริการแก่ประชาชนเพื่อให้สามารถเข้าถึงและใช้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว เทศบาลจะต้องมุ่งพัฒนาระบบที่สนับสนุนกลุ่มเปราะบาง เช่น ผู้สูงอายุ และผู้พิการ โดยออกแบบให้ใช้งานง่าย มีคำแนะนำที่ชัดเจนและเทคโนโลยีรองรับที่จะเพิ่มความสะดวกสบายให้กับผู้ที่เข้าถึงบริการได้จำกัด เทศบาลมุ่งสร้างระบบบริการที่ครอบคลุมทันสมัยและเป็นมิตรต่อกลุ่มคนทุกกลุ่ม

2) ด้านองค์กร ผลการวิจัย พบว่า มีความสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับคุณภาพการดำเนินงานภายในองค์กร การปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อยกระดับคุณภาพบริการสาธารณะ เทศบาลมุ่งเน้นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพสูงสุด โดยเน้นการให้บริการสาธารณะเป็นหลัก ควบคู่ไปกับการปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัด มีการติดตามและประเมินผลองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการในการบริหารจัดการทรัพยากร เทศบาลดำเนินการอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ขณะเดียวกันส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านความเชี่ยวชาญ ทักษะการให้บริ การที่สุภาพและการดำเนินการที่รวดเร็ว เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ เทศบาลยังเน้นการนำเทคโนโลยีมาให้บริการให้สอดคล้องกับยุคดิจิทัล เช่น การพัฒนาศูนย์ข้อมูลออนไลน์และแอปพลิเคชันแจ้งปัญหาและติดตามการแก้ไข เพื่อสร้างความเชื่อมั่นระหว่างเทศบาลและประชาชน ตลอดจนส่งเสริมความร่วมมือกับชุมชนเพื่อพัฒนาให้เป็นชุมชนน่าอยู่อย่างยั่งยืน

3) ด้านความรู้ความสามารถและทักษะของบุคคล ผลการวิจัย พบว่า การทำงานในยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงมีความสำคัญเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพองค์กรควรเน้นพัฒนาศักยภาพบุคลากรผ่านหลักสูตรอบรมเทคโนโลยีสารสนเทศเฉพาะทาง เช่น การจัดการฐานข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวกและใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร และการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เพื่อสนับสนุนการทำงานของบุคลากรให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้การพัฒนาทักษะในการให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลก็มีความจำเป็นเช่นกัน โดยบุคลากรควรได้รับการอบรมการใช้ช่องทางออนไลน์ เช่น การให้บริการผ่านแอปพลิเคชันและการสื่อสารออนไลน์ เพื่อให้บริการแก่ประชาชนได้สะดวกและเข้าถึงได้ง่ายขึ้นอีกประเด็นสำคัญ คือ การพัฒนาทักษะเพื่อช่วยเหลือกลุ่มคนที่อาจไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยี เช่น ผู้สูงอายุหรือผู้พิการ โดยบุคลากรควรมีความรู้ความเข้าใจในการให้คำแนะนำปรึกษา เพื่อให้ทุกคนสามารถเข้าถึงบริการด้านเทคโนโลยีได้อย่างเท่าเทียมกัน การพัฒนาความรู้และทักษะด้านไอทีของบุคลากรจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ทำให้สามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ทันสมัย และตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4) ด้านงบประมาณ ผลการวิจัย พบว่า การบริหารจัดการงบประมาณเพื่อพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของเทศบาล โดยเน้นการขยายและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล เช่น การติดตั้งโครงข่ายอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (Fiber Optic/Wi-Fi) ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้สะดวกและทั่วถึง นอกจากนี้เทศบาลยังเน้นพัฒนาระบบจัดเก็บและจัดการข้อมูลที่ปลอดภัย รองรับ Cloud Computing เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเข้าถึงและจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบ รวมถึงพัฒนาระบบสำรองข้อมูลเพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูลสำคัญ แนวทางที่สำคัญอีกแนวทางหนึ่ง คือ การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการพัฒนาบริการ โดยเทศบาลได้พัฒนา AI Chatbot เพื่อตอบคำถามและให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการต่าง ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ทำให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว สะดวก ลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ เทคโนโลยีเหล่านี้ช่วยให้เทศบาลดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันสมัย และตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัล นอกจากนี้เทศบาล

ยังเน้นความโปร่งใสในการบริหารจัดการงบประมาณ โดยเปิดเผยข้อมูลการจัดสรรงบประมาณให้ประชาชนตรวจสอบได้ รวมถึงเพิ่มช่องทางออนไลน์ในการติดตามกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อป้องกันความคลุมเครือและส่งเสริมธรรมาภิบาล อีกทั้งยังเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายของเทศบาล เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากที่สุด

5) ด้านความปลอดภัยของข้อมูล ผลการวิจัย พบว่า ความปลอดภัยของข้อมูลในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลและป้องกันการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต ดังนั้นเทศบาลจึงได้กำหนดมาตรการควบคุมสิทธิ์การเข้าถึงตามบทบาทของผู้ใช้งานเพื่อลดความเสี่ยงในการรั่วไหลของข้อมูล นอกจากนี้เทศบาลยังได้จัดให้มีองค์ความรู้เกี่ยวกับแนวทางด้านความปลอดภัยในการใช้บริการทั้งแบบออนไลน์และออฟไลน์ เพื่อให้ทุกภาคส่วนมีความเข้าใจและสามารถป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการความเสี่ยงเป็นอีกปัจจัยสำคัญที่ช่วยเสริมสร้างความปลอดภัยของระบบ เทศบาลมุ่งมั่นที่จะป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์อย่างยั่งยืนเพื่อให้บริการภาครัฐมีความน่าเชื่อถือ ปราศจากการปลอมแปลงเอกสารหรือข้อมูล ระบบที่ให้บริการแก่ประชาชนต้องใช้งานง่ายและปลอดภัยโดยมีมาตรการตรวจสอบตัวตนก่อนใช้บริการเพื่อเพิ่มความมั่นใจในการเข้าถึงข้อมูลและลดความเสี่ยงในการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล นอกจากนี้เทศบาลยังให้ความสำคัญกับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับความปลอดภัยทางไซเบอร์ เพื่อให้ประชาชนได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและสามารถป้องกันตนเองจากภัยคุกคามทางออนไลน์ได้ รวมถึงป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนเพื่อนำไปใช้ในทางที่ผิดซึ่งอาจนำไปใช้ในการฉ้อโกงและสร้างความเสียหายได้ด้วยแนวทางนี้เทศบาลจึงมุ่งมั่นที่จะพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความปลอดภัย เชื่อถือได้ และสามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 สมมุติฐานการวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านขององค์กร ด้านความรู้ความสามารถและทักษะของบุคคล ด้านงบประมาณ และด้านความปลอดภัยของข้อมูล ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับการวิจัย ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ได้แก่ ปัจจัยด้านความรู้ความสามารถและทักษะของบุคคล ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยด้านงบประมาณ และปัจจัยด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีขององค์กร และปัจจัยด้านความปลอดภัยของข้อมูล ผู้วิจัยอภิปรายผลแต่ละประเด็น ไว้ดังต่อไปนี้

5.2.1.1 ด้านความรู้ความสามารถและทักษะของบุคคล พบว่า ด้านความรู้ความสามารถและทักษะของบุคคลมีผลต่อความเข้าใจในงาน การเรียนรู้ ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางและความสามารถในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ แนวคิดที่ได้รับจากการศึกษาและประสบการณ์ ความสามารถโดยกำเนิดหรือที่ปลูกฝังในการทำงานและความสามารถเฉพาะทางที่ได้รับการฝึกฝน องค์ประกอบเหล่านี้

ร่วมกันกำหนดประสิทธิผลของบุคคล ซึ่งจะส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานได้รับการปรับปรุงทั้งในระดับบุคคล แผนก และองค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับสุธินี ฤกษ์ขำ (2557) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์: หลักการและการประยุกต์ ได้ให้ความหมายไว้ว่า การพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์กร หมายถึง การดำเนินการใด ๆ ที่มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรให้เป็นคนดี เพื่อให้เกิดทัศนคติ ทักษะ ความรู้ ความสามารถ และพฤติกรรมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานในปัจจุบันและอนาคต อันจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีขึ้นทั้งในระดับบุคคล แผนก และองค์กร สอดคล้องกับ วิลัยภรณ์ แย้มสวน (2552, น. 124) ได้กล่าวไว้ การพัฒนาศักยภาพบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญต่อประสิทธิภาพของบุคลากร แม้ว่าองค์กรจะมีกระบวนการคัดเลือกบุคลากรที่ดีแต่ก็ไม่ได้หมายความว่าบุคลากรขององค์กรจะสามารถทำงานได้ทันที จำเป็นต้องให้คำแนะนำพื้นฐานแก่ผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่มีความรู้พื้นฐานเท่านั้น ปัจจุบันวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้รับการพัฒนาและก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริหารจัดการประสบความสำเร็จ ผู้บริหารจำเป็นต้องพัฒนาความรู้ ทักษะ ทัศนคติ และพฤติกรรมให้ปรับเปลี่ยนไปในทางที่สอดคล้องกับการพัฒนาองค์กรเพื่อช่วยเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพการทำงานให้สูงสุด สอดคล้องกับหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2539, น. 81) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ และความสามารถผ่านกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนา เพื่อพัฒนาความคิด ความรู้ จิตใจ และบุคลิกภาพ เมื่อดำเนินการตามกระบวนการดังกล่าวแล้วจะสามารถวัดได้ว่าทรัพยากรบุคคลขององค์กรมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นหรือไม่ ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลรอบต่อไป

5.2.1.2 ด้านองค์กร พบว่า ด้านองค์กร เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้องค์กรพัฒนาองค์กร สร้างให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ดี การสนับสนุนของผู้บริหารสูงสุด พฤติกรรมของพนักงาน ความพร้อมของทรัพยากร กระบวนการตัดสินใจ และโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพและความสามารถในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งมีความสอดคล้องกับ วรนารถ แสงมณี (2544) ได้กล่าวไว้ว่า การจัดองค์กร หมายถึง ความพยายามของฝ่ายบริหารในการกำหนดทิศทางขององค์กรผ่านกระบวนการต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินการตามกิจกรรมที่วางแผนไว้อย่างประสบความสำเร็จ โดยทั่วไปจะเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์พื้นฐานสามประการ ได้แก่ อำนาจ ความรับผิดชอบ และความสามารถในการตรวจสอบ สอดคล้องกับ ศุภษร พงษ์เสถียรศักดิ์ (2556) ได้กล่าวไว้ว่า ความมุ่งมั่นต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกผูกพันอย่างแน่นแฟ้นของพนักงานแต่ละคนที่มีต่อองค์กรผู้ที่มีความมุ่งมั่นต่อองค์กรจะแสดงลักษณะนิสัยต่าง ๆ เช่น ความไว้วางใจ การยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามเพื่อประโยชน์ขององค์กรและความปรารถนาที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร สอดคล้องกับ Jianga, et.al, (2016) กล่าวไว้ว่า การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานสามารถส่งผลต่อการสร้างความไว้วางใจระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานได้ความไว้วางใจในความคิด อารมณ์ และความไว้วางใจในความรู้และความเข้าใจในงานของเพื่อนร่วมงานสามารถส่งผลต่อการสร้างความร่วมมือในการทำงานได้เช่นกัน สอดคล้องกับ Paoline, et.al, (2006) กล่าวไว้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อความเครียดในการทำงานและความพึงพอใจในงาน เนื่องจากการทำงานร่วมกันโดยไม่มีการแข่งขันจะทำให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานเชิงบวก ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

5.2.1.3 ด้านงบประมาณ พบว่า ด้านงบประมาณ มีสำคัญในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยให้การดำเนินงานและการบริหารจัดการขององค์กรมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม หากขาดงบประมาณก็จะส่งผลให้ขาดเงินทุนในการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ การขาดงบประมาณอาจเกิดจากหลายสาเหตุ เช่น รายได้ไม่เพียงพอ หรือการบริหารงบประมาณที่ไม่ดี ซึ่งอาจต้องใช้วิธีการต่าง ๆ ในการแก้ปัญหา สอดคล้องกับ กระทรวงศึกษาธิการ (2555) การบริหารงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน คือ ระบบที่เน้นการกำหนดพันธกิจ เป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างชัดเจน โดยเชื่อมโยงทรัพยากร การเงิน และพัสดุให้สอดคล้องกับผลลัพธ์และเป้าหมายที่วางไว้ มีการติดตามและประเมินผลเพื่อวัดความสำเร็จของงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความโปร่งใสและประสิทธิภาพในการบริหารจัดการระบบนี้อ้างอิงมาตรฐานการจัดการทางการเงินใน 7 ด้าน ได้แก่ การวางแผนงบประมาณ การคำนวณต้นทุนผลผลิต การจัดซื้อจัดจ้าง การควบคุมการเงิน การรายงานผลทางการเงิน การบริหารสินทรัพย์ และการตรวจสอบภายใน โดยทั้งหมดนี้ช่วยให้องค์กรดำเนินงานได้อย่างคุ้มค่า โปร่งใส และสามารถวัดผลลัพธ์ได้ชัดเจน สอดคล้องกับ จิรวรรณ เล่งพานิชย์ (2551, น. 38-39) ได้กล่าวไว้ว่า การใช้คอมพิวเตอร์เพื่อจัดการการเงินของโรงเรียนและสถานศึกษาสามารถทำได้ โดย 1) การวางแผนงบประมาณ การใช้จ่ายของสถานศึกษาและโรงเรียนทั่วไปจะมีสถิติงบประมาณประจำปีและงบประมาณพิเศษ การวางแผนงบประมาณระยะสั้นล่วงหน้าเป็นรายเดือนหรือระยะยาวเป็นรายปีสามารถทำได้โดยการป้อนข้อมูลต่าง ๆ ลงในคอมพิวเตอร์แล้วให้คอมพิวเตอร์คำนวณการคาดการณ์งบประมาณในอนาคตเพื่อวางแผนโดยอิงจากข้อมูลดังกล่าว 2) การใช้คอมพิวเตอร์เพื่อช่วยจัดซื้ออุปกรณ์การเรียนรู้และเครื่องใช้ต่าง ๆ รวมถึงการเบิกจ่ายอุปกรณ์การเรียนรู้อื่น ๆ จะทำให้สามารถควบคุมการเบิกจ่ายจัดซื้อได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพและสามารถป้องกันการทุจริตในโรงเรียนและสถานศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2.1.4 ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีขององค์กร พบว่าโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีขององค์กร เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้องค์กรพัฒนาองค์กร ไม่ว่าจะเป็นด้านบริการ การจัดเก็บข้อมูล การค้นหาข้อมูล หรือเผยแพร่ข้อมูล การตอบสนองของบุคลากร การเข้าถึงข้อมูลของหน่วยงานนั้น ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงความสามารถของบุคลากรในการนำข้อมูลไปใช้งาน ความรู้ความเข้าใจในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงวิสัยทัศน์ของผู้บริหาร ความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Bazaras, et al. (2023) ได้ทำการวิจัยเรื่ององค์กรต้องปรับโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกในการไหลเวียนข้อมูลและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพการผลิตและคุณภาพการบริการ สอดคล้องกับ Feeny, Lacity and Willcocks (2005), Jirachiefpattana and Pusamsai (2015) and Lahiri and Kedia (2009) ได้กล่าวไว้ว่า สถานประกอบการเหล่านี้จึงต้องเตรียมพร้อมที่จะใช้ประโยชน์จากทรัพยากรทางธุรกิจของตนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดและสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากสถานประกอบการนั้นมีส่วนเกี่ยวข้องกับการผลิตและจัดหาซอฟต์แวร์ให้กับลูกค้า ทรัพยากรบุคคลถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญนอกเหนือไปจากศักยภาพของโครงสร้างพื้นฐานด้านไอที สอดคล้องกับ Fink and Neumann (2007) ได้ทำการวิจัยในภาพรวมบริษัทในอิสราเอล พบว่า ความสามารถของบุคลากรไอทีมีผลกระทบต่อความสามารถของโครงสร้างพื้นฐานไอที อย่างไรก็ตามงานวิจัยนี้มุ่งหวังที่จะค้นหาผลกระทบของความสามารถของบุคลากรไอทีต่อความสามารถของโครงสร้างพื้นฐานไอที

โดยศึกษาเฉพาะบริษัทที่ผลิตซอฟต์แวร์สำหรับองค์กรและซอฟต์แวร์แอปพลิเคชันมือถือเท่านั้น เนื่องจากเป็นซอฟต์แวร์ที่มีส่วนแบ่งการตลาดสูงสุดในประเทศไทยและการผลิตซอฟต์แวร์ที่มีเป้าหมายที่แตกต่างกัน ผลการวิจัย พบว่า สามารถช่วยปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานไอทีของบริษัทในอุตสาหกรรมซอฟต์แวร์และบริการซอฟต์แวร์ได้ สอดคล้อง Broadbent and Weill (1997) แนวทางดังกล่าวช่วยให้ผู้จัดการสามารถระบุความสามารถด้านไอทีที่สำคัญซึ่งมีส่วนสนับสนุนเป้าหมายขององค์กรได้โดยความสามารถเหล่านี้ถูกกำหนดให้เป็นบริการโครงสร้างพื้นฐานไอทีที่จำเป็น 3 ประการ ได้แก่ 1) โครงสร้างพื้นฐานไอที 2) โครงสร้างพื้นฐานไอทีของมนุษย์ และ 3) บริการไอทีที่ใช้ร่วมกัน ผลการศึกษาบ่งชี้ว่า มีบริการโครงสร้างพื้นฐานไอที 23 บริการที่อาจมีส่วนสนับสนุนเป้าหมายทางธุรกิจ นักวิจัยในเวลาต่อมาได้ศึกษาบริการโครงสร้างพื้นฐานไอที

5.2.1.5 ด้านความปลอดภัยของข้อมูล ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจของประชาชน กล่าวคือ เป็นความสัมพันธ์แบบพกพลัน ซึ่งอาจสะท้อนให้เห็นถึงการที่ประชาชนยังไม่ตระหนักถึงความสำคัญของความปลอดภัยของข้อมูลในการรับบริการจากเทศบาล สาเหตุหนึ่งอาจเป็นเพราะประชาชนส่วนใหญ่ไม่เคยประสบกับเหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัย เช่น การรั่วไหลของข้อมูลส่วนบุคคล หรือการถูกโจมตีทางไซเบอร์ จึงไม่รู้สึกว่าประเด็นนี้มีความจำเป็นหรือเกี่ยวข้องโดยตรงกับประสบการณ์การใช้บริการ เทศบาลเองก็อาจยังไม่มีการสื่อสาร หรือประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลอย่างชัดเจน ทำให้ประชาชนขาดข้อมูลหรือความเข้าใจในประเด็นดังกล่าวอย่างเพียงพออีกประการหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างบางส่วนอาจยังไม่เข้าใจ คำว่า “ความปลอดภัยของข้อมูล” ในเชิงเทคนิคหรือบริบทการใช้งานจริง จึงไม่สามารถประเมินหรือให้ความสำคัญได้อย่างถูกต้อง แม้ตามแนวคิดทฤษฎีจะชี้ให้เห็นว่าเรื่องนี้มีความสำคัญในระบบการบริหารงานภาครัฐ อย่างไรก็ตามผลวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Fink and Neumann (2007) ที่ระบุว่า “ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร โครงสร้างพื้นฐาน และมาตรการด้านความปลอดภัย” มีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศขององค์กรและยังแตกต่างจากงานวิจัยของ Broadbent and Weill (1997) ที่ชี้ว่า “ความสามารถขององค์กรในการจัดการโครงสร้างพื้นฐาน IT ที่ปลอดภัยและได้มาตรฐาน” สามารถสนับสนุนเป้าหมายขององค์กรและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการได้อย่างชัดเจน ดังนั้นแม้ในทางทฤษฎีจะยืนยันถึงความสำคัญของ “ความปลอดภัยของข้อมูล” แต่จากผลวิจัยในบริบทของเทศบาลกลับไม่พบความสัมพันธ์ที่ชัดเจน อันอาจสะท้อนถึงความจำเป็นในการยกระดับการสื่อสาร การให้ความรู้ และสร้างการรับรู้ในหมู่ประชาชนเกี่ยวกับความปลอดภัยไซเบอร์และบทบาทของข้อมูลในยุคดิจิทัล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ประโยชน์

5.3.1.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เทศบาลควรพัฒนาและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัย โดยปรับปรุงด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่มีประสิทธิภาพเสริมสร้างระบบความปลอดภัยทางไซเบอร์ ปรับปรุงเครือข่ายให้มีเสถียรภาพ รวมถึงอบรมบุคลากรให้มีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนี้ ควรบริหารงบประมาณด้านเทคโนโลยีอย่างเหมาะสม เพื่อให้สามารถรองรับการขยายตัวของเทสบาลและปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.3.1.2 ด้านองค์กร เทศบาลควรปรับปรุงโครงสร้างและระบบการจัดการให้มีความยืดหยุ่นและทันสมัยเพื่อรองรับการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่เอื้อต่อการทำงานเป็นทีมและนวัตกรรม พัฒนาบุคลากรให้มีทักษะที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรและนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงาน ปรับปรุงประสิทธิภาพการสื่อสารและการตัดสินใจและทำให้มั่นใจว่าบริการมีความยั่งยืนและมีประสิทธิภาพ

5.3.1.3 ด้านความรู้ความสามารถและทักษะของบุคคล เทศบาลควรส่งเสริมการพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยผ่านการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะให้สอดคล้องกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การวิเคราะห์ข้อมูลและความปลอดภัยทางไซเบอร์ นอกจากนี้ควรสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต กระตุ้นให้พนักงานปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยีใหม่ ๆ และนำเทคโนโลยีเหล่านั้นมาใช้ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถขององค์กรในอนาคต

5.3.1.4 ด้านงบประมาณ เทศบาลควรวางแผนและจัดการงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจัดสรรงบประมาณตามความต้องการและเป้าหมายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ลงทุนในโครงสร้างพื้นฐาน เทคโนโลยีใหม่ และความปลอดภัยทางไซเบอร์ และฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนี้ยังควรตรวจสอบและประเมินการใช้จ่ายงบประมาณอย่างต่อเนื่องเพื่อให้แน่ใจว่าองค์กรใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและรองรับการพัฒนาในอนาคตได้อย่างยั่งยืน

5.3.1.5 ด้านความปลอดภัยของข้อมูล เทศบาลควรเสริมมาตรการรักษาความปลอดภัยข้อมูลโดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น การเข้ารหัสข้อมูล การตรวจสอบหลายปัจจัย และการสำรองข้อมูลเป็นประจำ ควรกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัยที่ชัดเจนและให้ความรู้แก่พนักงานเกี่ยวกับวิธีป้องกันตนเองจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ นอกจากนี้ควรตรวจสอบและปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัยอย่างต่อเนื่องเพื่อลดความเสี่ยงจากการโจมตีทางไซเบอร์และป้องกันการรั่วไหลของข้อมูลที่อาจส่งผลกระทบต่อองค์กร

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรศึกษาเพิ่มเติมเรื่องการให้คำแนะนำในการให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติเพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างเท่าเทียมและสร้างมาตรฐานการบริการที่เป็นกลางในระยะยาว

5.3.2.2 ควรศึกษาเพิ่มเติมเรื่องการรักษามาตรฐานของบริการให้มีคุณภาพสูง ตรงตามความคาดหวังของผู้มาใช้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในบริการในระยะยาว

5.3.2.3 ควรศึกษาเพิ่มเติมเรื่องการเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

5.3.2.4 ควรศึกษาเพิ่มเติมเรื่องการให้บริการรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับยุคดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

5.3.2.5 ควรศึกษาเพิ่มเติมเรื่องการจัดเตรียมระบบสำรอง เช่น แหล่งพลังงาน สำรองฐานข้อมูล หรือการสำรองเจ้าหน้าที่เพื่อให้บริการสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างราบรื่นในกรณีที่ระบบหลักไม่สามารถใช้งานได้

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กฤษฎา ประศาสน์วุฒิ และส่งเสริม หอมกลิ่น. (2565). ทฤษฎีการบริหารจัดการสู่หลักธรรมาภิบาลในองค์การ. *วารสารเกษตร มสธ.,* 4(2), 1–12.

กิดานันท์ มลิทอง. (2548). *เทคโนโลยีการศึกษาและนวัตกรรม*. กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์.

กุศล ทองวัน. (2553). ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อระดับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และระดับการเป็นองค์กรนวัตกรรม: กรณีศึกษาสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. *วารสารบริหารธุรกิจ,* 33(128), 34-38.

โกศล จิตวิรัตน์. (2562). ปัจจัยแห่งความสำเร็จในการเปลี่ยนแปลงสู่องค์การดิจิทัลไทยแลนด์ 4.0 ในศตวรรษที่ 21. *Veridian E-Journal, Silpakorn University,* 12(6), 1808-1809

ไกรทพนธ์ เติมวิทย์ขจร, ศิริชัย นามบุรี และนิมารูนี หะยีวาเงาะ. (2559). *การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการหลักสูตรมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ระยะที่ 1.* ยะลา: มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.

ครรชิต มาลัยวงศ์. (2537). *ก้าวไกลไปกับคอมพิวเตอร์ สาระคอมพิวเตอร์ที่ข้าราชการต้องรู้.* กรุงเทพฯ: ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ.

จตุชัย แพงจันทร์. (2553). *Master in Security* (2nd ed.). นนทบุรี: ไอ ดี ซี พรีเมียร.

จรัส อติวิทยาภรณ์. (2548). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ.* สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษณิ.

จิรวรรณ ภักดีบุตร. (2540). ผู้ใช้และผู้บริการสารนิเทศ. *ในเอกสารการสอนชุดวิชา 13313 การบริการและเผยแพร่สารนิเทศ.* นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

จิราพร รอดพ่วง. (2560). การพัฒนารูปแบบชุมชนแห่งการเรียนรู้เชิงวิชาชีพเพื่อเสริมสร้างทักษะการจัดการเรียนรู้การคิดอย่างเป็นระบบและการสร้างสรรค์นวัตกรรมของนักศึกษาวิชาชีพครู. *วารสารฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ มหาวิทยาลัยศิลปากร,* 10(1), 281-296.

ฉัตยาพรเสมอใจ. (2549). *การจัดการและการตลาดบนริการ.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ชัยวัฒน์ นันทศรี. (2556). *รูปแบบการจัดการความรู้สำหรับบริษัทที่ปรึกษาไทย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ไชยวัฒน์ ค้ำชู. (2545). *การบริหารการปกครองที่โปร่งใสด้วยจริยธรรม*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ และไพบูลย์ เกียรติโกมล. (2542). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์. (2542). *การจัดการผลิตและการดำเนินงาน.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ดุสิดา ยอดเรือน และพิเศษ ชัยดิเรก. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักศาลยุติธรรมประจำ ภาค 7. *วารสารลวะศรี,* 5(1), 27-41.

ธงชัย สันติวงษ์. (2540). *องค์การและการจัดการทันสมัยยุคโลกาภิวัตน์.* กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

ธนกฤต วงศ์รังสิมา. (2558). *ความพึงพอใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานภาครัฐ กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลกเขต 1 (สพป.พล.1)* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธนดล บุญคุ้ม. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตรวจคนเข้าเมือง จังหวัดพังงา* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธนพล ชูยุคสกุล. (2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์มาใช้เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษกาญจนบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

นพคุณ ดิลกภากรณ์. (2546). *การประเมินผลการบริการประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่าจังหวัดสมุทรปราการ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นายิกา เดิดขุนทด. (2549). LibQUAL + TM: เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดยุคใหม่. *อินเฟอร์เมชั่น,* 13(2), 70-84.

น้ำลิน เทียมแก้ว. (2561). *การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560.* มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

เนตร์พัณณา ยาวิราช. (2556). *ภาวะผู้นำและผู้นำเชิงกลยุทธ์* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: ทริปเพิ้ลกรุ๊ป.

เบญจมาภรณ์ อิศรเดช และคณะ. (2552). *องค์การและการจัดการ.* กรุงเทพฯ: แมคกรอ-ฮิล.

ประภาพรรณ วุ่นสุข. (2555). *ลักษณะของการบริหารจัดการที่เหมาะสมของศูนย์การเรียนรู้ ICT ชุมชน กรณีศึกษาในประเทศไทย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2532). *จิตวิทยาอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ: สหมิตรออฟเซท.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2545). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล.* กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมกรุงเทพฯ.

ปาริชาติ สังข์ขาว. (2551). *ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการใช้บริการห้องสมุดมหาวิทยาลัยศรีประทุม* (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

พงศกร ทองพันธุ์. (2561). *แนวทางการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศกลุ่มเครือข่ายบริการสุขภาพ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร* (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). สกลนคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

พรรณี ลีกิจวัฒนะ. (2556). *การวิจัยทางการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ: มีนเซอร์วิสซัพพลาย.

พระเรืองเดช โชติธมฺโม, พระครูสุธรรมกิจโกศล, เศรษฐพร หนุนชู และพระเอกรัตน์ มหามงฺคโลม. (2562). ธรรมาภิบาลเพื่อการบริหาร. *วารสารมหาจุฬาคชสาร,* 10(1), 14-17.

พัฒนพงษ์ อินทนนท์. (2565). *รูปแบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงานแบบวิถีชีวิตแบบใหม่เทศบาลตำบลสันทรายหลวง อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

พันธุศักดิ์ ไทยสิทธิ. (2555). เครือขายสังคมคอมพิวเตอร์อีกหนึ่งช่องทางของการศึกษาระดับอุดมศึกษาในประเทศไทย. *วารสารครุศาสตร์อุตสาหกรรม,* 55(11), 161-168.

พิกุล มีมานะ, สัญญา เคณาภูมิ, ภักดี โพธิ์สิงห์ และสนุก สิงห์มาตร. (2560). กลยุทธ์การบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด,* 11(1), 256.

พิสิทธิ์ พิพัฒน์โภคากุล. (2546). ขั้นตอนของคุณภาพบริการ. *โปรดักส์ทิวิตี้,* 8(43), 19-22.

พีรภัฒน์ ระรื่นรมย์. (2561). *การบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). สุรินทร์: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ภัคภิญญา ธรรมโชโต, ขวัญหญิง ศรีประเสริฐภาพ, กัมปนาท บริบูรณ์ และชนกนารถ บุญวัฒนะกุล. (2560). รูปแบบบริหารจัดการระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนองค์การแห่งการเรียนรู้ตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ. *Veridian E-Journal, Silpakorn University,* 10(3), 79-96.

ภูมินทร์ ภูดวงสี. (2550). *การศึกษาแนวทางการพัฒนานโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศภายในองค์กร กรณีศึกษา: บริษัท NEC Corporation (Thailand) Ltd* (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2549). *การบริหารการปกครองท้องถิ่น*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

มาลี ล้ำสกุล. (2547). เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้. *ในเอกสารการสอนชุดวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศเบื้องต้น หน่วยที่ 1*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2542). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์การพิมพ์.

ลัดดาวรรณ ศรีนวลจันทร์. (2561). *แนวทางการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในโรงเรียนวัดลานนาบุญ* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

วรนารถ แสงมณี. (2544). *องค์การและการจัดองค์การ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ระเบียงทองการพิมพ์.

วรพจน์ บุษราคัมวดี. (2552). *องค์การและการจัดการ.* ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.

วรัชยา ศิริวัฒน์. (2547). การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของงานบริการการศึกษาคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง. *วารสารวิจัย,* 7(2), 149.

วราพร ดำจับ. (2560). การสื่อสารในยุคดิจิทัล. *สหศาสตร์ศรีปทุม ชลบุรี,* 3(1), 49.

วราภรณ์ จิรชีพพัฒนา และณชนก บุญมานิช. (2560). การเพิ่มขีดความสามารถของโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านขีดความสามารถของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อุตสาหกรรมซอฟตแวร์ และบริการซอฟต์แวรในประเทศไทย. *Bu Academic Review,* 16(1), 74-86.

วศิน เพิ่มทรัพย์. (2548). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ.* กรุงเทพฯ: โปรวิชั่น.

วาสนา สุขกระสานติ. (2541). *โลกของคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิเชียร วิทยอุดม. (2558). *การจัดการสมัยใหม่*. นนทบุรี: ธนธัชการพิมพ์.

วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในงานบริการ. *สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ประชาชน จำกัด.

ศรีสุรางค์ เบญจสัตย์กุล. (2553). *การศึกษาแนวทางปฏิบัติในการรักษาความมั่นคง ปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้วยมาตรฐาน ISO/IEC 27001 และเกณฑ์ ด้านสารสนเทศ COBIT กรณีศึกษาบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด* (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาตร์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช. (2546). *การบริหารการตลาดยุคใหม่* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง. (2558). ประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *Veridian e-journal,* 8(3), 1051-1062.

สมยศ นาวีการ. (2546). *การบริหารและพฤติกรรมองค์การ* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทฯ: บรรณกิจ.

สัญญา เคณาภูมิ. (2563). *การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคำเขื่อนแก้ว อำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร.* มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). *ระดับความพึงพอใจการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด* (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สิริกันยา พัฒนภูทอง. (2546). *การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยขอนแก่น* (วิทยานิพนธ์ปริญญาการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สุขุม เฉลยทรัพย์. (2548). *เอกสารคำสอนรายวิชาเทคโนโลยีสารนิเทศและการประยุกต์ใช้.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

สุจิตรา แก้วสีนวล. (2556). *เอกสารประกอบการสอนรายวิชา สด.388 เทคโนโลยีผสมผสาน.* เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

สุชาดา กีระนันทน์. (2541). *เทคโนโลยีสารสนเทศทางสถิติ: ข้อมูลในระบบสารสนเทศ.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุธาวี กลิ่นอุบล. (2562). *การศึกษาการมีส่วนร่วมของชุมชนต่อความสำเร็จในการพัฒนาชุมชนตามแนวทางปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง บ้านหัวเขาจีน ตำบลห้วยยางโทน อำเภอปากท่อ จังหวัดราชบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สุธินี ฤกษ์ขำ. (2557). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์: หลักการและการประยุกต์.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุพล พรหมมาพันธุ์. (2554). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

สุรพงษ์ พงศ์สิมภากรณ์. (2550). *การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานท้องถิ่น* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุรัตน์ ไชยชมภู. (2556). *การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาองค์การ.* วารสารการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา, 7(1), 1-14.

สุรางค์ โค้วตระกูล. (2541). *จิตวิทยาการศึกษา.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์. (2530). *พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ไสว ชัยบุญเรือง. (2555). *การให้บริการผู้ใช้ไฟฟ้าของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเกาะช้าง จังหวัดตราด* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

หนึ่งฤทัย เตชะรัตนประเสริฐ. (2552). *การศึกษาระบบความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ สำหรับบริการทางการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต กรณีศึกษา: ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง* (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อนุเทพ เบื้องบน. (2544). *การศึกษาความพึงพอใจการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขามาบตาพุด* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

อัครา วัฒนโยธิน. (2553). *ความตระหนักของพนักงานต่อการป้องกันรักษาทรัพย์สินทางด้านสารสนเทศ: กรณีศึกษาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานกลาง.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อาภากร ธาตุโลหะ สายสุณีฤทธิรงค์ และอุฬาริน เฉยศิริ. (2553). *การศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพาภาคปลาย ปีการศึกษา 2552*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

อารี พันธ์มณี. (2546). *จิตวิทยาสร้างสรรค์การเรียนการสอน.* กรุงเทพฯ: ใยไหม เอดดิเคท.

โอภาส เอี่ยมสิริวงค์. (2557). *วิทยาการคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ.* กรุงเทพฯ: วี.พริ้นท์.

Abed A.Z., Sameer, S.A., Kasim, M.A. and Othman, A.T. (2020). Predicting Effect Implementing the Jigsaw Strategy on the Academic Achievement of Students in Mathematics Classes. *International Electronic Journal of Mathematics Education,* 15(1), 2-7.

Abell, A. and Oxbrow, N. (2001). *Competing with Knowledge: the Information Professional in the Knowledge Management Age.* London: Library Association Publishing and Unwin, Ltd.

Chatzoglou, P. and Chatzoudes, D. (2016). Factors affecting e-business adoption in SMEs: empirical research. *Journal of Enterprise Information Management,* 29(3), 327-358.

Cullen, R. (2001) Perspectives on user Satisfaction Surveys. *Library Trends,* 49(4), 662-686.

Fink, L. and Neumann, S. (2007). Gaining agility through it personnel capabilities: The mediating role of IT infrastructure capabilities. *Journal of the Association for Information Systems,* 12(2), 37-57.

Gamble, N. and Easingwood, N. (2000). *ICT and Literacy.* Cornwall: TJ International Ltd.

Good, C.V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw Hill.

Gulick, L. and Lindon, U. (1937). *Paper on the Science of Administration.* Clifton: Augustus, M.K.

Haag, S., Cummings, M., McCubbrey, D.J., Herzberg, F. (1959). *The Motivation to work.* New York: John Wiley and Sons.

Hackman, J.R. and Oldham, G.R. (1975). Development of the job Diagnostic Survey. *Journal of Applied Psychology,* 60(2), 159-170.

Kohli, A.K. and Jaworski, B.J. (1990). Market orientation: The contract, research propositions and managerial implications. *Journal of Marketing,* 54(2), 1-18.

Kotler, P. (2000). *Marketing management* (The millennium ed.). New Jersey: Prentice Hall International.

Laudon, K.C. and Laudon, J.P. (2002). *Management information systems: managing the digital firm. upper saddle river, new river.* new jersey: Prentice Hall.

Laudon, K.C. and Laudon, J.P. (2004). *Management information systems Managing the digital firm* (8th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Louis, A.A. (1958). *Management and organization.* New York: McGraw-Hill Inc.

Maynard, W.S. (1975). *Responding to Social Change*. Pennsylvania: Dowden Hutchison and Press.

Millet, J.D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw Hill Book Company.

Millet, J.D. (1954). *Management The Public Service*. New York: McGraw-Hill.

Morse, N.C. (1967). *Satisfaction in the white collar job.* Michigan: University of Michigan Press.

O' Brien, M.E. (1999). *Spiritual in nursing: Standing on holy ground.* Toronto: Connie Leavitt, Bookwrights.

Oliveira, T. and Martins, M.F. (2011). Literature review of information technology adoption models at firm level. *The Electronic Journal of Information Systems Evaluation,* 14(1), 110-121.

Turban, E., Mclean, E. and Wetherbe, J. (2001). *Introduction to Information Technology.* Toronto: John Wiley & Sons.

Weber, M. (1966). *The Theory of Social and Economic Organization.* New York: The Free Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการนำผลที่ได้รับไปพัฒนา ปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคามต่อไป

2. แบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดลักษณะของการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ จากผู้มาใช้บริการในระบบบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นแนวทางในการพัฒนาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

นายอภิวุฒิ วราธนากร
นักศึกษาปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 แบบสอบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ
   - ☐ ชาย
   - ☐ หญิง
2. อายุ
   - ☐ 15-25 ปี
   - ☐ 26-35 ปี
   - ☐ 36-45 ปี
   - ☐ 46-55 ปี
   - ☐ 55 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
   - ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี
   - ☐ ปริญญาตรี
   - ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
4. สถานภาพ
   - ☐ สมรส
   - ☐ โสด/หย่าร้าง
5. อาชีพ
   - ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
   - ☐ พนักงานบริษัท
   - ☐ รับจ้างทั่วไป
   - ☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง: ท่านจงพิจารณาประเด็นข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับความคิดเห็นของท่านตามเกณฑ์ดังนี้

มากที่สุด หมายถึง ท่านเห็นประเด็นในข้อคำถามนั้นมีความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด
มาก หมายถึง ท่านเห็นประเด็นในข้อคำถามนั้นมีความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านระดับมาก
ปานกลาง หมายถึง ท่านเห็นประเด็นในข้อคำถามนั้นมีความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านระดับปานกลาง
น้อย หมายถึง ท่านเห็นประเด็นในข้อคำถามนั้นมีความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านระดับน้อย
น้อยที่สุด หมายถึง ท่านเห็นประเด็นในข้อคำถามนั้นมีความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านระดับน้อยที่สุด

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีขององค์กร					
1.1	มีการจัดสถานที่สำหรับใช้บริการประชาชนอย่างเหมาะสม					
1.2	มีการจัดเตรียมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และเครื่องมือต่าง ๆ อย่างเหมาะสมและเพียงพอต่อการให้บริการ					
1.3	มีการจัดเตรียมป้ายบอกทางและป้ายแสดงจุดบริการต่าง ๆ					
1.4	มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ คำแนะนำและความเข้าใจในการใช้บริการ					
1.5	มีการติดตั้งอุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างถูกต้องปลอดภัยทำให้มั่นใจต่อการใช้งานระบบและการบริการประชาชน					
2.	ด้านองค์กร					
2.1	การสนับสนุนของผู้บริหารสูงสุดในการให้บริการประชาชน					
2.2	การติดต่อประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่แต่ละฝ่ายภายในหน่วยงานในการขอข้อมูลต่าง ๆ					
2.3	บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชน					
2.4	การสื่อสารอย่างเปิดเผยและซื่อตรงในการบริการประชาชน					

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.5	เจ้าหน้าที่ยินดีที่จะสนับสนุนซึ่งกันและกัน แบ่งปันความรู้ และทำงานร่วมกัน เพื่อบรรลุเป้าหมายในการบริการประชาชน					
3.	ด้านความรู้ความสามารถและทักษะของบุคคล					
3.1	ความรู้ทักษะและความชำนาญของ เจ้าหน้าที่ในการให้บริการประชาชน					
3.2	การสื่อสารของเจ้าหน้าที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพทั้งในรูปแบบการพูด และการเขียน					
3.3	เจ้าหน้าที่มีทักษะในการวิเคราะห์ข้อมูล และปัญหาเพื่อหาวิธีแก้ไขที่เหมาะสม ในการบริการประชาชน					
3.4	เจ้าหน้าที่สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสร้างสรรค์ ในการให้บริการประชาชน					
3.5	เจ้าหน้าที่มีการเรียนรู้และปรับตัว ตามเทคโนโลยีใหม่ในการบริการประชาชน					
4.	ด้านงบประมาณ					
4.1	มีการจัดงบประมาณสำหรับพัฒนา เทคโนโลยีใหม่ ๆ รวมถึงการปรับปรุง กระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยี ในการให้บริการประชาชน					
4.2	มีการจัดงบประมาณสำหรับฝึกอบรม เจ้าหน้าเพื่อให้สามารถใช้เทคโนโลยี ใหม่ ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในการบริการประชาชน					
4.3	มีการจัดงบประมาณด้านคอมพิวเตอร์, เซิร์ฟเวอร์, อุปกรณ์เครือข่าย และอุปกรณ์ ที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ให้ทันสมัยในการบริการ ประชาชน					
4.5	มีการจัดบประมาณด้านการบำรุงรักษา และสนับสนุน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ					

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.	ด้านความปลอดภัยของข้อมูล					
5.1	มีการแนะนำความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่ประชชนผู้มาใช้บริการ					
5.2	การป้องกันการแก้ไข เปลี่ยนแปลง หรือลบข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลถูกต้องและครบถ้วน					
5.3	มีการทำให้ข้อมูลและระบบพร้อมใช้งานสำหรับผู้ที่ได้รับอนุญาตตลอดเวลา เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง					
5.4	มีการตรวจสอบและยืนยันตัวตนของผู้ใช้หรือระบบก่อนเข้าถึงข้อมูลหรือทรัพยากร เพื่อป้องกันการแอบอ้างตัวตน					
5.5	การเก็บบันทึกกิจกรรมและการตรวจสอบการเข้าถึงข้อมูลเพื่อให้สามารถระบุและติดตามผู้กระทำผิดหากเกิดปัญหา					
6.	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค					
6.1	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ					
6.2	การบริการทุกช่องทางให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน					
6.3	มีการให้คำแนะนำอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ					
6.4	มีการสร้างสภาพแวดล้อมในการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
6.5	มีความเป็นธรรมในการบริการโดยไม่แบ่งแยกสถานะทางเศรษฐกิจและสังคม หรือปัจจัยอื่น ๆ เช่น เชื้อชาติ เพศ อายุ เป็นต้น					
7.	ด้านการให้บริการอย่างทันท่วงที					
7.2	การตอบสนองและตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการอย่างรวดเร็ว					
7.3	การสื่อสารที่ชัดเจนและต่อเนื่อง เช่น การแจ้งระยะเวลาในการให้บริการ					

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7.4	การบริการเป็นไปตามขั้นตอนและตามกำหนดของระยะเวลาในการให้บริการ					
7.5	มีการเตรียมความพร้อมล่วงหน้าของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
8.	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ					
8.1	มีการให้บริการที่ครอบคลุมทุกช่องทางการให้บริการและเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้มาใช้บริการ					
8.2	มีการให้บริการที่ต่อเนื่องและไม่มีการหยุดชะงัก เพื่อให้มั่นใจว่าผู้มาใช้บริการสามารถพึ่งพาบริการได้ในทุกสถานการณ์					
8.3	การตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้มาใช้บริการได้อย่างรวดเร็วและทันเวลาเพื่อลดความล่าช้าในการให้บริการ					
8.4	มีการจัดสรรทรัพยากรและการบริการให้เหมาะสมกับปริมาณและลักษณะของความต้องการเพื่อให้ทั่วในการให้บริการ					
8.5	มีการรักษามาตรฐานของบริการให้มีคุณภาพสูงตรงตามความคาดหวังของผู้มาใช้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในบริการ					
9.	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า					
9.1	มีการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันต่อยุคสมัยในปัจจุบัน					
9.2	มีเครื่องมือและแอปพลิเคชันในการติดต่อประสานงานที่ทันต่อยุคสมัยในปัจจุบัน					
9.3	มีป้ายประชาสัมพันธ์หรือจุดบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ					
9.4	มีการเรียนรู้และปรับตัวตามเทคโนโลยีทันต่อยุคสมัยในปัจจุบันในการบริการ					
9.5	มีการแจ้งข่าวสารประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางเทคโนโลยีสารสนเทศ					

ข้อ	รายการ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10.	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
10.1	มีการบริการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอตลอดเวลาในการให้บริการ					
10.2	มีการเปิดช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ออนไลน์ ออฟไลน์ หรือผ่านแอปพลิเคชันเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกในทุกสถานการณ์					
10.3	มีการสื่อสารที่ชัดเจนและรวดเร็วกับประชาชนในกรณีที่เกิดปัญหา					
10.4	มีการจัดเตรียมระบบสำรอง เช่น แหล่งพลังงานสำรอง ฐานข้อมูลสำรอง หรือการสำรองเจ้าหน้าที่เพื่อรองรับกรณีระบบหลักไม่สามารถใช้งานได้ในการบริการประชาชน					
10.5	มีการจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมและความเชี่ยวชาญในการรับมือสถานการณ์ต่าง ๆ รวมถึงการจัดทีมสำรองเพื่อให้บริการต่อเนื่อง					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ จากผู้มาใช้บริการในระบบบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

1. ท่านมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการให้บริการอย่างเสมอภาคของเทศบาลอย่างไร

.....

.....

.....

2. ท่านมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการให้บริการอย่างตรงเวลาของเทศบาลอย่างไร

.....

.....

.....

3. ท่านมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการให้บริการอย่างเพียงพอของเทศบาลอย่างไร

.....

.....

.....

4. ท่านมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการให้บริการอย่างต่อเนื่องของเทศบาลอย่างไร

.....

.....

.....

5. ท่านมีความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการให้บริการอย่างก้าวหน้าของเทศบาลอย่างไร

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์การวิจัย

แบบสัมภาษณ์การวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

แบบสัมภาษณ์นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม เพื่อรวบรวมข้อมูลสำหรับการเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ของท่านมีค่าเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินการวิจัย ในครั้งนี้ผู้วิจัยจะได้นำไปสังเคราะห์เป็นแนวทางปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ต่อไป แบบสัมภาษณ์ ประกอบด้วย 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ให้ข้อมูล

ตอนที่ 2 ข้อคำถามในการสัมภาษณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ในการสัมภาษณ์เป็นอย่างดียิ่ง ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

1. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเทศบาลเมืองมหาสารคาม

คำชี้แจง: โปรดเขียนรายละเอียดเกี่ยวกับสถานภาพผู้สัมภาษณ์

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์: นาย/นาง/นางสาว.....

ตำแหน่ง: .....

สถานที่ทำงาน: .....

วัน/เดือน/ปี/เวลา: วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ..... เวลา..... น.

ลงชื่อผู้ให้สัมภาษณ์..... .....

ข้อคำถามในการสัมภาษณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง: โปรดตอบคำถามอย่างละเอียด

1. ท่านมีแนวทางหรือข้อเสนอแนะในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

2. ท่านมีแนวทางหรือข้อเสนอแนะในการพัฒนาปัจจัยด้านองค์กรในเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

3. ท่านมีแนวทางหรือข้อเสนอแนะในการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะของบุคคลพัฒนาความรู้เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะนำมาใช้ในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

4. ท่านมีแนวทางหรือข้อเสนอแนะในการใช้งบประมาณในการพัฒนาด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะนำมาใช้ในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

5. ท่านมีแนวทางหรือข้อเสนอแนะด้านความปลอดภัยของข้อมูลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะนำมาใช้ในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ให้สอดคล้องทันต่อเทคโนโลยีในปัจจุบัน อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบพระคุณในความอนุเคราะห์เป็นอย่างสูง

2. ประชาชนผู้มาใช้บริการเทศบาลเมืองมหาสารคาม

คำชี้แจง: โปรดเขียนรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์: นาย/นาง/นางสาว.....

เพศ: .....อายุ..... ระดับการศึกษา.....

สถานภาพ: .....

อาชีพ.....

วัน/เดือน/ปี/เวลา: วันที่.....เดือน..... พ.ศ. ..... เวลา..... น.

ลงชื่อผู้ให้สัมภาษณ์..... .....

ข้อคำถามในการสัมภาษณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง: โปรดตอบคำถามอย่างละเอียด

1. ท่านมีแนวทางหรือข้อเสนอแนะในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

2. ท่านมีแนวทางหรือข้อเสนอแนะในการพัฒนาปัจจัยด้านองค์กรในเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

3. ท่านมีแนวทางหรือข้อเสนอแนะในการพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะของบุคคลพัฒนาความรู้เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะนำมาใช้ในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

4. ท่านมีแนวทางหรือข้อเสนอแนะในการใช้งบประมาณในการพัฒนาด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะนำมาใช้ในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

5. ท่านมีแนวทางหรือข้อเสนอแนะด้านความปลอดภัยของข้อมูลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะนำมาใช้ในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ให้สอดคล้องทันต่อเทคโนโลยีในปัจจุบัน อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบพระคุณในความอนุเคราะห์เป็นอย่างสูง

ภาคผนวก ค

ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ตารางที่ ค.1 ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่าเฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
X1	1	1	1	3	1
X2	1	1	1	3	1
X3	1	1	1	3	1
X4	1	1	0	2	0.67
X5	1	1	1	3	1
X6	1	1	1	3	1
X7	1	1	1	3	1
X8	1	1	1	3	1
X9	1	1	1	3	1
X10	0	1	1	2	0.67
X11	1	0	1	2	0.67
X12	1	1	1	3	1
X13	0	1	1	2	0.67
X14	1	1	1	3	1
X15	1	1	1	3	1
X16	1	1	1	3	1
X17	0	1	1	2	0.67
X18	1	1	1	3	1
X19	0	1	1	2	0.67
X20	1	1	1	3	1
X21	0	1	1	2	0.67
X22	1	0	1	2	0.67
X23	1	1	1	3	1
X24	0	1	1	2	0.67
X25	1	1	1	3	1
X26	1	1	1	3	1
X27	1	1	1	3	1
X28	0	1	1	2	0.67
X29	1	1	1	3	1
X30	0	1	1	2	0.67
Y1	1	1	1	3	1

(ต่อ)

ตารางที่ ค.1 (ต่อ)

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่าเฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
Y2	1	1	1	3	1
Y3	1	1	1	3	1
Y4	1	1	1	3	1
Y5	1	1	0	2	0.67
Y6	1	1	1	3	1
Y7	1	1	1	3	1
Y8	1	1	1	3	1
Y9	1	1	1	3	1
Y10	1	1	1	3	1
Y11	1	1	1	3	1
Y12	1	1	1	3	1
Y13	1	1	1	3	1
Y14	1	1	0	2	0.67
Y15	1	1	1	3	1
Y16	1	1	1	3	1
Y17	1	1	1	3	1
Y18	1	1	1	3	1
Y19	1	1	1	3	1
Y20	1	1	1	3	1

ภาคผนวก ง

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ตารางที่ ง.1 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย
X1	.724
X2	.785
X3	.819
X4	.807
X5	.757
X6	.783
X7	.803
X8	.783
X9	.783
X10	.803
X11	.782
X12	.779
X13	.748
X14	.720
X15	.724
X16	.831
X17	.806
X18	.790
X19	.792
X20	.828
X21	.829
X22	.703
X23	.848
X24	.776
X25	.819
X26	.785
X27	.827
X28	.823
X29	.767
X30	.800

(ต่อ)

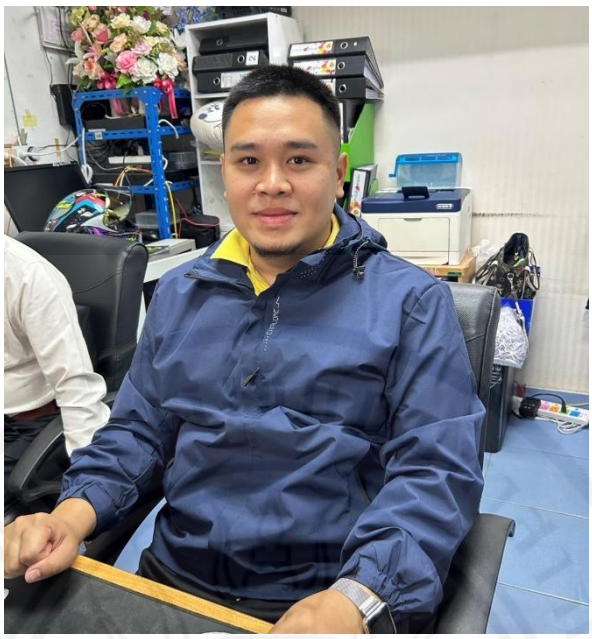
ตารางที่ ง.1 (ต่อ)

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามเพื่อการวิจัย
Y1	.775
Y2	.793
Y3	.766
Y4	.724
Y5	.846
Y6	.719
Y7	.859
Y8	.798
Y9	.795
Y10	.795
Y11	.825
Y12	.780
Y13	.775
Y14	.774
Y15	.779
Y16	.769
Y17	.774
Y18	.785
Y19	.823
Y20	.809

หมายเหตุ: Reliability Coefficients, N of Cases = 40, N of Items = 50, Alpha = .988

ภาคผนวก จ

ภาพประกอบการทำวิจัย



ภาพที่ จ.1 สัมภาษณ์เชิงลึก นายพลวัฒน์ เทพบุรี ตำแหน่ง ผู้ช่วยนักวิชาการคอมพิวเตอร์



ภาพที่ จ.2 สัมภาษณ์เชิงลึก นายสันต์ เจริญบุญ ตำแหน่ง พนักงานทั่วไป



ภาพที่ จ.3 สัมภาษณ์เชิงลึก นางสาวกัญญ์ณพัชญ์ เหล่าสียงค์ ตำแหน่ง นักวิชาการสุขาภิบาล



ภาพที่ จ.4 สัมภาษณ์เชิงลึก นายอนุสรณ์ เดชบุรัมย์ ตำแหน่ง วิศวกรโยธาชำนาญการ



ภาพที่ จ.5 สัมภาษณ์เชิงลึก นางสาวเบญจวรรณ ไชยชาติ ประชาชนผู้มารับบริการ



ภาพที่ จ.6 สัมภาษณ์เชิงลึก นางสาวรัชนีกร การมิ่ง ประชาชนผู้มารับบริการ



ภาพที่ จ.7 สัมภาษณ์เชิงลึก นางสาวนันท์นภัส นนทะคำจันทร์ ประชาชนผู้มารับบริการ



ภาพที่ จ.8 สัมภาษณ์เชิงลึก นายวรโชค ไชยโสดา ประชาชนผู้มารับบริการ

ภาคผนวก ฉ

ตัวอย่างหนังสือขอความอนุเคราะห์



ที่ อว ๐๖๑๙.๑๖(๑).๐๒/ว ๑๘๔

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายยงยุทธ พลบำรุง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย **นายอภิวุฒิ วาราธนากร** รหัสประจำตัวนักศึกษา **๖๖๘๒๖๒๐๙๐๒๐๕** นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ **เรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม"** เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

เพื่อ ☑ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา
☐ ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
☐ ตรวจสอบด้านภาษา
☐ อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชาคร คัยนันทน์)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘ ต่อ ๗๓๑



ที่ อว ๐๖๑๙.๑๖(๑).๐๒/ว ๑๘๔

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.หงษ์สา ดวงจันทร์โชติ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย **นายอภิวุฒิ วาราธนากร** รหัสประจำตัวนักศึกษา **๖๖๘๒๖๒๐๙๐๒๐๕** นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ **เรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม"** เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

เพื่อ ☐ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา
☐ ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
☑ ตรวจสอบด้านภาษา
☐ อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชาคร คัยนันทน์)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘ ต่อ ๗๓๑



ที่ อว ๐๖๑๙.๑๖(๑).๐๒/ว ๑๘๔

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายบุณยฤทธิ์ มิทราวงศ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย **นายอภิวุฒิ วาราธนากร** รหัสประจำตัวนักศึกษา **๖๖๘๒๖๒๐๙๐๒๐๕** นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ **เรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม"** เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

เพื่อ ☐ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา
☑ ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
☐ ตรวจสอบด้านภาษา
☐ อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชาคร คัยนันทน์)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘ ต่อ ๗๓๑

เทศบาลเมืองมหาสารคาม
รับที่ 14124 เวลา 10
วันที่ 4 พ.ย. 2567

ที่ อว ๐๖๑๙.๑๖(๑).๐๒/ว ๑๘๖

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย

เรียน เทศบาลเมืองมหาสารคาม

ด้วย **นายอภิวุฒิ วาราธนากร** รหัสประจำตัวนักศึกษา **๖๖๘๒๖๒๐๙๐๒๐๕** นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ **เรื่อง "ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม"** เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชาคร คัยนันทน์)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

เรียน หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
- เพื่อโปรดทราบ / พิจารณาอนุญาต

(นางสุดาวรรณ จิตรสม)
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป
๖ พ.ย. ๖๗

เรียน ผู้อำนวยการกองการศึกษาฯ
- มอบให้ผู้วิจัยเข้าเก็บข้อมูลวิจัย โดยประสานเจ้าหน้าที่ ๔ พ.ย. ๖๗
โดยทำเก็บข้อมูลเอง
- จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางพรทิภา เดชบุรินทร์)
เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน
๔ / พ.ย. / ๖๗

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘ ต่อ ๗๓๑

การเผยแพร่ผลงานวิจัย

อภิวุฒิ วราธนากร, เสาวลักษณ์ โกศลกิตติอัมพร และยุภาพร ยุภาศ. (2568). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชนในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม. *Interdisciplinary Academic and Research Journal*, 5(6), พฤศจิกายน-ธันวาคม.

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ นายอภิวุฒิ วราธนากร
สถานที่ทำงาน บริษัท ไอทีทรานสปอร์ต จำกัด
ตำแหน่ง ผู้จัดการภาคอีสาน บริษัท ไอทีทรานสปอร์ต จำกัด

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2552 วิทยาศาสตรบัณฑิต (วท.บ.) สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ (วิทยาการคอมพิวเตอร์) มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

พ.ศ. 2568 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รป.ม.) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม