

การพัฒนาระบบบริหารงานและการให้บริการประชาชนออนไลน์:กรณีศึกษา
เทศบาลตำบลบางเสร่ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี*

Development of administrative system and public service online : A Case Study of
Bang Saray Subdistrict Municipality

นายพงษ์ศิริ ไพรรุณ**

Mr.Pongsiri Prairoon

6314832055@ru.ac.th

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษารูปแบบวิธีการและช่องทางการให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์ของเทศบาลตำบลบางเสร่ 2. เพื่อศึกษากระบวนการทำงานในการให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลบางเสร่ 3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์ของเทศบาลตำบลบางเสร่ การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญคือ ผู้ปฏิบัติงานจากส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง จำนวน 6 กอง มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ทั้งสิ้น 8 คน โดยเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่เป็นมาตรฐานเดียวกันและเป็นคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยโดยใช้คำถามปลายเปิดและจะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลโดยมีการแจ้งผู้ให้ข้อมูลทราบก่อนล่วงหน้า ซึ่งผลการวิจัยค้นพบว่า รูปแบบวิธีการและช่องทางการให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์ของเทศบาลตำบลบางเสร่ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี มี 2 รูปแบบ คือ การให้บริการประชาชนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์และการให้บริการประชาชนเกี่ยวกับการขออนุมัติ อนุญาต การชำระค่าธรรมเนียม โดยมีขั้นตอนการดำเนินการผ่านระบบออนไลน์ทั้งสิ้น ซึ่งประชาชนสามารถใช้บริการผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลบางเสร่หรือจะสแกนคิวอาร์โค้ดตามที่หน่วยงานประชาสัมพันธ์ก็ได้ โดยเทศบาลตำบลบางเสร่ควรมีการพัฒนากระบวนการให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์ ให้ครอบคลุมและอัปเดตฐานข้อมูลให้เชื่อมโยงกันทุกส่วนราชการที่ให้บริการพร้อมทั้งพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและเพิ่มการประชาสัมพันธ์ถึงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ให้ประชาชนรับรู้และเข้าใจสามารถใช้งานได้อย่างถูกต้อง

คำสำคัญ: บริการประชาชน ; เทคโนโลยีดิจิทัล ; เทศบาลตำบลบางเสร่

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การพัฒนาระบบบริหารงานและการให้บริการประชาชนออนไลน์:กรณีศึกษาเทศบาลตำบลบางเสร่ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

**นักศึกษาลูกศรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ เป็นเรื่องที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบราชการ โดยมีการกำหนดแนวทางหรือมาตรการต่าง ๆ ให้หน่วยงานของรัฐถือปฏิบัติไว้ในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 มาตรา3/1 ให้การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจ ของรัฐควมมี ประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากร ให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน และเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรานี้ได้ตรา พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร กิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ.2546 กำหนดเป้าหมายของการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีให้เป็นไปเพื่อ ประโยชน์สุขของประชาชน นอกจากนี้ในยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ.2561 -2580) ยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการปรับสมดุล และพัฒนาระบบ การบริหารจัดการภาครัฐได้วางเป้าหมาย การยกระดับงาน บริการประชาชนและการอำนวยความสะดวกของภาครัฐสู่ความเป็นเลิศเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ทั้งประชาชนและนักธุรกิจ เอกชนตลอดช่วงชีวิตรวมทั้ง แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560-2564) ยุทธศาสตร์ ที่ 6 การบริหารจัดการ ภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ และธรรมาภิบาลในสังคมไทย โดยมีแผนงาน และโครงการที่สำคัญ ข้อ 5.3 การเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพการบริหารงานแห่งรัฐ ซึ่งมีสาระสำคัญ 2 ประการ คือ 1) ส่งเสริมและสนับสนุนหน่วยงานของรัฐในการพัฒนาระบบราชการ ให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้ หน่วยงานของรัฐมีสมรรถนะองค์การและกลไกภาครัฐที่จำเป็นต่อการแข่งขัน ของประเทศให้สูงขึ้นสู่ความเป็นเลิศ และ 2) อำนวยความสะดวกให้ภาคเอกชนและภาคส่วนอื่นๆได้รับการสนับสนุน อย่างเต็มที่ และมีการให้บริการ สาธารณะทั้งระบบดีขึ้น ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพที่จะส่งผลให้เกิดการพัฒนา คุณภาพการให้บริการประชาชน ได้อย่างทั่วถึงและเป็นระบบ

ปัจจุบันยุคเศรษฐกิจเสรีนิยม ทำให้เกิดการแข่งขันในทุกๆ ด้าน การดำเนินธุรกิจใดๆ ก็ตาม สิ่งที่สำคัญที่สุดของการประกอบธุรกิจใภาคเอกชนคือการแสวงหาผลกำไรสูงสุดให้แก่องค์กร เพื่อนำไปสู่ผลตอบแทนคืนให้กับผู้ประกอบการทั้งเจ้าของกิจการหรือผู้ถือหุ้น แต่ในส่วนขององค์กรภาครัฐ สิ่งที่สำคัญที่สุดไม่ใช่กำไรสูงสุด หรือมีผลประกอบการที่ดีที่สุด แต่สิ่งที่จะเป็นตัวชี้วัดของผลประกอบการของภาครัฐก็คือ การบริการประชาชนที่ดี การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ จึงต้องเน้นงานด้านการบริการเพื่อทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และประทับใจในงานบริการนั้น ๆ ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในปัจจุบันที่เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ ในสังคมเป็นจำนวนมากหนึ่งในนวัตกรรมใหม่ดังกล่าว คือ รัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์หรือบริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานของรัฐบาล เพื่อให้บริการและติดต่อกับประชาชน ทำให้รัฐบาลได้มีนโยบายที่จะผลักดันการทำงานของหน่วยงานภาครัฐให้เป็นองค์กรแห่งความทันสมัย สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่ง ทั่วประเทศ มีการนำแนวนโยบายดังกล่าวนี้มาปฏิบัติในรูปแบบของระบบการจัดบริการสาธารณะทาง

อิเล็กทรอนิกส์ให้กับประชาชน อาทิการให้บริการเบี่ยงชีพทางอิเล็กทรอนิกส์การให้บริการ งานทะเบียนราษฎร แบบออนไลน์ การชำระภาษีออนไลน์ ระบบรับเรื่องร้องเรียนออนไลน์ เป็นต้น

จากบริบทของการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมที่กล่าวมานี้ ทำภาครัฐเล็งเห็นความจำเป็นที่ จะต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้หน่วยงานภาครัฐ ซึ่งรวมทั้งการให้บริการและกระบวนการทำงานให้อยู่ใน รูปแบบดิจิทัล (Digital Transformation) เพื่อรองรับกับพฤติกรรมและสถานการณ์ในความต้องการรับบริการผ่าน ช่องทางออนไลน์ของประชาชน และภาคธุรกิจมากยิ่งขึ้น ซึ่งการที่จะทำให้การปรับเปลี่ยนรูปแบบนี้อย่างเป็น รูปธรรม รัฐบาลจึงได้มีการตราพระราชบัญญัติการบริการงานและการให้บริการภาครัฐผ่านช่องทางดิจิทัล พ.ศ. 2562 ซึ่งได้มีการกำหนดให้มีการจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ของประเทศไทยเพื่อรองรับการดำเนินการ ปรับเปลี่ยนกระบวนการให้บริการและการทำงานของภาครัฐให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ แผนการปฏิรูป ประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และแผนดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

จากข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจในแนวทางการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการ ประชาชนในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลบางเสร่ เพื่อจะเป็นแนวทางในการพัฒนาสู่ การเป็นองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการหรือเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของ ประชาชนที่แท้จริง สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับเปลี่ยนภาครัฐ สู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ตามแผนการพัฒนา ดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไปสู่ประเทศไทย 4.0 สืบต่อไป และงานวิจัยเรื่องนี้มีผลสอดคล้องกับ งานวิจัยของ อารมณ์ คุระเอียดและวิภา ธรรมโชติ(2563) เรื่อง การประยุกต์ใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในการ ให้บริการภาครัฐ ที่ได้สรุปผลการวิจัยไว้ว่า การบริหารจัดการภาครัฐด้วยระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เป็นแนวคิดในการพัฒนาการ บริหารงานภาครัฐแบบเดิมไปสู่รูปแบบการบริหารงาน ภาครัฐแนว ใหม่ที่เอกชนเข้าไปมีส่วนร่วมและพัฒนาไปสู่การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานและการ ให้บริการประชาชน ทำให้องค์การของภาครัฐ สามารถบริหารจัดการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล และสามารถบริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กรของ ภาครัฐ เป็นการยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นในการบริหารราชการแผ่นดิน ที่ประชาชนมีต่อภาครัฐ ช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานของภาครัฐในการ ให้บริการสาธารณะต่อประชาชนและธุรกิจ โดยเสียค่าใช้จ่ายต่ำ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบบริหารงานและการให้บริการประชาชนออนไลน์ ของเทศบาลตำบล บางเสร่ มีวิธีการวิจัยดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทาง วิชาการวารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัยวิทยานิพนธ์ วิทยานิพนธ์ รายงานการ ประชุม คู่มือปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารงานและการให้บริการประชาชนภายใต้ระบบ ราชการ 4.0

2. การวิจัยสนาม (Field research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ด้วยการกำหนดประเภทลักษณะงานและการให้บริการประชาชนออนไลน์

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานเทศบาลและพนักงานจ้างของเทศบาลตำบลบางเสร่ ที่รับผิดชอบงานด้านการให้บริการประชาชนออนไลน์ จำนวน 8 คน จากส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในการให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์ จำนวน 6 กอง ได้แก่

1. สำนักปลัดเทศบาล
2. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
3. กองช่าง
4. กองคลัง
5. กองสวัสดิการสังคม
6. กองการศึกษา

และนำข้อมูลที่ได้มาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ 3 ประเด็นคือ

1. เพื่อศึกษารูปแบบวิธีการและช่องทางการให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์ของเทศบาลตำบลบางเสร่
2. เพื่อศึกษากระบวนการทำงานในการให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์ของเจ้าหน้าที่ในสังกัดเทศบาลตำบลบางเสร่
3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์ของเทศบาลตำบลบางเสร่

โดยผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น
2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความ คล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของข้อมูล ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัยระบบบริหารงานและการให้บริการประชาชน ออนไลน์ ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงาน ตลอดจนถึง แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานและการให้บริการประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบางเส่า

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบและช่องทางการให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์ของเทศบาลตำบลบางเส่า อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี มี 2 รูปแบบ คือ 1. การให้บริการประชาชนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ที่เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาลพ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ.ศ. 2542 2. การให้บริการประชาชนเกี่ยวกับการขออนุมัติ อนุญาต การชำระค่าธรรมเนียม เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดตามคู่มือประชาชนในมาตรา 10 แห่ง พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ.2558 โดยประชาชนสามารถเข้ารับบริการได้ 2 ช่องทาง คือ 1.การสแกนคิวอาร์โค้ดของหน่วยงานที่ได้ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ทราบ 2. การเข้าผ่านรับบริการเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลบางเส่า โดยมีขั้นตอนดำเนินการดังนี้

1. ประชาชนกรอกข้อมูล คำร้อง ขออนุมัติ อนุญาต ตามประเภทของแต่ละเรื่องที่ต้องการเข้ารับบริการผ่านระบบการให้บริการประชาชนออนไลน์
2. ข้อมูลการเข้ารับบริการของประชาชนจะถูกส่งเข้าไปในแอปพลิเคชันไลน์ของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานที่รับผิดชอบ
3. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในเรื่องนั้นดำเนินการตรวจสอบข้อมูล เอกสารที่เกี่ยวข้อง และดำเนินการตามขั้นตอนในเรื่องนั้นๆ
4. หากเป็นเรื่องขออนุมัติ ขออนุญาต เจ้าหน้าที่ปรีนเอกสารเพื่อเสนอผู้บริหาร
5. เมื่อเจ้าหน้าที่ดำเนินการตามขั้นตอนเสร็จเรียบร้อย เปลี่ยนสถานะเรื่องนั้นในระบบทางระบบจะส่งแจ้งเตือนสถานะคำร้องนั้น ส่งกลับไปให้ผู้รับบริการทาง E-Mail ตามที่ให้ข้อมูลไว้ในระบบ
6. ประชาชนสามารถตรวจสอบผลการดำเนินการและให้คะแนนความพึงพอใจได้ในระบบโดยผ่านเว็บไซต์ของเทศบาลตำบลบางเส่า

มีแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์ของเทศบาลตำบลบางเส่า มีดังนี้

1. ควรมีการพัฒนากระบวนการให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์ให้ครอบคลุมและอัปเดตฐานข้อมูลจากประชาชนที่มารับบริการให้เชื่อมโยงกันทุกส่วนราชการที่ให้บริการ
2. ควรมีการพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์ให้ทันต่อเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง

3. ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ถึงวิธีการและขั้นตอนการให้บริการผ่านระบบออนไลน์ให้ประชาชนรับรู้และเข้าใจสามารถใช้งานได้อย่างถูกต้อง

ข้อค้นพบของการวิจัยนี้ สอดคล้องกับการศึกษาของ อภรณ์ คุระเอียดและวิภา ธรรมโชติ (2563) การบริหารจัดการภาครัฐด้วยระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) เป็นแนวคิดในการพัฒนาการบริหารงานภาครัฐแบบเต็มไปสู่รูปแบบการบริหารงาน ภาครัฐแนวใหม่ที่เอกชนเข้าไปมีส่วนร่วมและพัฒนาไปสู่การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ทำให้องค์การของภาครัฐสามารถบริหารจัดการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลและสามารถบริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ประชาชนเกิดความพึงพอใจ ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์การของภาครัฐ เป็นการยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นในการบริหารราชการแผ่นดิน ที่ประชาชนมีต่อภาครัฐ ช่างส่งเสริมการปฏิบัติงานของภาครัฐ ในการให้บริการสาธารณะต่อประชาชนและธุรกิจ โดยเสียค่าใช้จ่ายต่ำ ดังเช่นคำให้สัมภาษณ์ของ นายสุธี กุลเจริญ ที่กล่าวถึงข้อดีของการนำระบบการให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์ไว้ว่า สามารถลดขั้นตอนลดระยะเวลาในการปฏิบัติ สามารถจัดเก็บเอกสารในระบบได้ ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็วสามารถตัดสินใจเปลี่ยนแปลงและประหยัดงบประมาณ

อีกหนึ่งข้อค้นพบยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของเรวัต แสงสุริยงค์ เรื่อง การวิจัยและพัฒนาการใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยผ่านศูนย์การเรียนรู้ไอซีทีชุมชน ที่ได้อภิปรายผลการวิจัยไว้ว่า หน่วยงานของรัฐบาลในระดับท้องถิ่นและในชุมชนมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการบริหารงาน แต่ยังไม่มียระบบบริการแบบออนไลน์ที่ประชาชนสามารถใช้บริการได้จากครัวเรือน ประชาชนต้องเดินทางไปติดต่อและใช้บริการกับหน่วยงานของรัฐบาลด้วยตนเอง หน่วยงานของรัฐบาลในส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการบริหารงานตามนโยบายรัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์ของรัฐบาล หลายหน่วยงานมีเว็บไซต์ให้บริการส่วนใหญ่เป็นการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงาน ซึ่งมีหน่วยงานของรัฐบาลบางหน่วยงานหรือจำนวนน้อยมากที่มีบริการอิเล็กทรอนิกส์ของ หน่วยงานของรัฐบาลในสวนกลางที่ประชาชนสามารถใช้บริการได้จากครัวเรือน การพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ยังคงอยู่บนเส้นทางของการให้บริการที่ยึดประชาชนเป็น ศูนย์กลาง เน้นการปรับปรุงระบบการทำงานภายในหน่วยงานและการให้บริการผู้ใช้งานมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความราบรื่น ในการบูรณาการบริการระหว่างภาครัฐ ขจัดความซ้ำซ้อน แบ่งปันการใช้ทรัพยากรร่วมกัน และตระหนักถึงความ ต้องการและตอบสนองการร้องขอของผู้ใช้บริการ ร่วมมือกับผู้ให้บริการในการ ออกแบบการบริการ ประสานความร่วมมือและบริหารงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานให้บริการประชาชนในท้องถิ่นกับหน่วยงานของรัฐ เปลี่ยนการบริหารจัดการที่เน้นการทำหน้าที่ภายในหน่วยงานไปสู่การทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนที่เป็นผู้รับบริการ มีการติดตามและประเมินการให้บริการเพื่อนำข้อมูลมาใช้เป็นเครื่องมือในการทำงานร่วมกัน และยกระดับการบูรณาการระบบระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภายในประเทศไปสู่การบูรณาการระบบระหว่างประเทศและนานาชาติทั่วโลก และงานวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดรัฐบาลดิจิทัล ที่ภาครัฐไทยให้ความสำคัญกับการพัฒนาและการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนการพัฒนาประเทศมา

โดยตลอด การเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์ทางความคิดในทุกภาคส่วนจึงเกิดขึ้น โดยเฉพาะภาครัฐไทยได้เริ่มให้ความสำคัญกับการพัฒนาและการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนและพัฒนาประเทศ รวมถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารราชการแผ่นดิน ทั้งด้านการให้บริการแก่ประชาชนและการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน เทคโนโลยีดิจิทัลสามารถช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนได้ในหลากหลายมิติไม่ว่าจะเป็นการสร้างโอกาสทางการเรียนรู้เพิ่มรายได้การเข้าถึงบริการของภาครัฐ ดังนั้น เพื่อให้ภาครัฐได้รับประโยชน์สูงสุดจากเทคโนโลยีดิจิทัล หน่วยงานภาครัฐจึงมีความจำเป็นที่จะต้องร่วมมือกันพัฒนาและยกระดับภาครัฐในภาพรวมให้ก้าวสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล เพื่อให้ประเทศไทยสามารถพัฒนาได้อย่างยั่งยืน และก้าวทันความเปลี่ยนแปลงในเวทีโลก

สำหรับแนวคิดการปรับเปลี่ยนภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล เป็นแนวคิดที่มุ่งใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคอย่างมีแบบแผน และเป็นระบบจนสามารถพัฒนาสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลโดยสมบูรณ์โดยลักษณะของบริการภาครัฐหรือบริการสาธารณะจะอยู่ในรูปแบบดิจิทัลที่ขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชนหรือผู้ใช้บริการ (citizen driven) ซึ่งหมายถึงการที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้โดยไม่มีข้อจำกัดทางกายภาพ พื้นที่ และภาษา ซึ่งความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัลจะช่วยให้รัฐบาลสามารถหลอมรวมการทำงานของภาครัฐเสมือนเป็นองค์กรเดียว รัฐบาลดิจิทัลในอนาคตจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการบริหารบ้านเมือง และเสนอความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของภาครัฐได้อย่างสมบูรณ์

เดช อุณหะจิรังรักษ์ (2564, หน้า 39) กล่าวว่าไว้ว่า ความพยายามในการปฏิรูประบบบริหารงานภาครัฐให้มีความทันสมัยและสามารถตอบสนองต่อปัญหาและความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้นั้น ยังหมายถึงการยอมรับในประสบการณ์และเทคนิควิทยาการทางการจัดการต่างๆ ที่ปรากฏใช้ในภาคเอกชนมาปรับใช้ในการบริหารงานภาครัฐอย่างกว้างขวางซึ่งหากพิจารณาจากหลักการอื่นๆ ที่กล่าวมาก็เรียกร้องให้ภาครัฐจำต้องยอมรับเอาเทคนิควิทยาการใหม่ๆ มาปรับใช้ เช่น การบริหารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Management), การจัดการคุณภาพแบบเบ็ดเสร็จ (Total Quality Management-TQM), การจ่ายรางวัลตอบแทนตามผลงาน (performance-related pay), การตรวจสอบผลการดำเนินงาน (Performance Auditing) เป็นต้น รวมถึงการพัฒนาแบบการให้บริการใหม่ๆ เช่น การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Services), ศูนย์ให้บริการร่วม (Service Link Center), การให้บริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (e-Government) เป็นต้น เราจึงพบเห็นเทคนิควิทยาการ ตลอดจนภาษาหรือศัพท์แสงต่างๆ ที่ใช้กันในวงการธุรกิจเอกชนไหลบ่าเข้ามาในวงการบริหารงานภาครัฐอย่างไม่เคยปรากฏมาก่อน

วีณา พึ่งวิวัฒน์นิกุล (2564, หน้า 32 - 33) อธิบายไว้ว่า การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดเกิดผลผลิตภาพที่คุ้มค่าต่อการลงทุนและบังเกิดประโยชน์สูงสุดต่อส่วนรวม ทั้งนี้ต้องมีการลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่าย ตลอดจนยกเลิกภารกิจที่ล้าสมัยและไม่มีความจำเป็น

ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องมีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกฝ่ายปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ มีการวางแผนเป้าหมายการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและอยู่ในระดับที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชน สร้างกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและมีมาตรฐาน มีการจัดการความเสี่ยงและมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานเป็นเลิศ รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ในการปฏิบัติราชการต้องสามารถให้บริการได้อย่างมีคุณภาพ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด สร้างความเชื่อมั่นไว้วางใจรวมถึงตอบสนองตามความคาดหวัง/ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่างกันได้อย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง การพัฒนาระบบบริหารงานและการให้บริการประชาชนออนไลน์:กรณีศึกษาเทศบาลตำบลบางเสร่ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ในการพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์ ของเทศบาลตำบลบางเสร่ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ดังนี้

1. ควรมีการสร้างแนวคิดและทัศนคติพนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้พร้อมรับการพัฒนาอยู่เสมอ เพื่อให้มีการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของระบบเทคโนโลยี
2. ควรมีการส่งเสริม สนับสนุนในการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อจะได้มองเห็นประโยชน์ของการนำเทคโนโลยี นำออนไลน์เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน และมีการจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอ เช่น เปิดการฝึกอบรม/สัมมนา เป็นต้น โดยมีการวางแผนที่ดี ต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้ปฏิบัติงานก่อนว่าต้องการจะได้รับการพัฒนาในด้านใดและมีการติดตามและประเมินผลหลังการพัฒนา เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการฝึกอบรมในครั้งต่อไป
3. ควรมีการพัฒนาศักยภาพให้ผู้ปฏิบัติงาน และพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์ ของเทศบาลตำบลบางเสร่ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี อย่างเต็มที่ รวมไปถึงเพิ่มอัตรากำลัง ให้เพียงพอต่อการให้บริการดังกล่าว เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มุ่งหวังจะได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ สะดวก

และรวดเร็วทันใจ และพัฒนางานอื่น ๆ ที่สามารถใช้ฐานข้อมูลร่วมกันได้ ให้มีความสะดวกรวดเร็วและตรงต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ

4. มีการประเมินผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ เพื่อเป็นการกระตุ้นการทำงาน และเพื่อเป็นการพัฒนา รูปแบบการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

5. มีการจัดระบบและเปิดโอกาสในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันมีการสร้างองค์ความรู้เพื่อให้ทุกคนสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย

6. มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ครบถ้วน ครอบคลุม และทันสมัย ให้ผู้ปฏิบัติงานให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์สามารถศึกษาได้ตลอดเวลา

7. มีการประชาสัมพันธ์ จัดทำคู่มือหรือจัดฝึกอบรมเพิ่มเติมให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นให้มีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานผ่านระบบที่ถูกต้อง

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากภาคสนามเพียงอย่างเดียว อาจทำให้ผลการวิจัยมีข้อมูลไม่มากพอ ดังนั้น เพื่อให้การวิจัยครั้งต่อไป มีความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ มากขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอการทำวิจัยเชิงปริมาณ หรือควรรใช้เทคนิคของเครื่องมือในการวิจัยอื่นๆ

2. การศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบบริหารงานและการให้บริการประชาชนออนไลน์:กรณีศึกษาเทศบาลตำบลบางเสร่ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะเทศบาลตำบลบางเสร่ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรีเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาในเทศบาลตำบลอื่นๆ เทียบเคียงหรือร่วมด้วย

3. การศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบบริหารงานและการให้บริการประชาชนออนไลน์:กรณีศึกษาเทศบาลตำบลบางเสร่ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะการพัฒนาระบบบริหารงานและการให้บริการประชาชนออนไลน์ในด้านของผู้ปฏิบัติงานเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาด้านความคิดเห็นและความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์ของประชาชนที่มาใช้บริการร่วมด้วย

เอกสารอ้างอิง

- เดช อุณหะจิริงรักษ์. (2564). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาขอบข่ายและแนวคิดเชิงทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- ประภาพร สิงห์ทอง และ ทัดษกร ศรีสุข. (2564). การศึกษาปัจจัยการให้บริการเพื่อพัฒนาคุณภาพสู่ความเป็นเลิศกรณีศึกษา สำนักงานแรงงานจังหวัดนครสวรรค์. วารสารวิทยาการจัดการปริทัศน์, 23 (1) , 159-172
- เรวัต แสงสุริยงค์. (2555). การวิจัยและพัฒนาการใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของไทยผ่านศูนย์การเรียนรู้ ไอซีทีชุมชน. ค้นเมื่อ 3 กุมภาพันธ์ 2565, จาก
- วีณา พึ่งวิวัฒน์นิกุล. (2564). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล. (2560). ระบบราชการ ไทยในบริบทไทยแลนด์ ๔.๐. ค้นเมื่อ 26 มกราคม 2565, จาก <https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/document/thai-gov-system-context-thailand-4-0.pdf>
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล(องค์การมหาชน). (2563). อนาคตเทคโนโลยีโลกสู่รัฐบาลไทย. ค้นเมื่อ 3 กุมภาพันธ์ 2565, จาก <https://dgti.dga.or.th/govtech-foresight/>
- สำนักนายกรัฐมนตรี, สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2560). ข้าราชการไทยกับการขับเคลื่อนสู่ประเทศไทย 4.0. ค้นเมื่อ 2 กุมภาพันธ์ 2565, จาก <http://web.krisdika.go.th/data/outsidedata/ManagementSystem/pdf/03-40.pdf>
- อาภรณ์ คุระเอียดและรวีภา ธรรมโชติ. (2563). การประยุกต์ใช้รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการภาครัฐ. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. ค้นเมื่อ 3 กุมภาพันธ์ 2565, จาก <http://www.polsci-law.buu.ac.th/journal/document/11-1/8.pdf>