

การสำรวจบทบาทของเทคโนโลยีต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

: กรณีศึกษา เทศบาลนครสมุทรปราการ *

Exploring the Role of Technology in Developing Employee Performance

: A Case Study of Samutprakan Municipality

ภาสกร บำรุงศรี**

Pasakorn Bumrungrsi

6614830074@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการยกระดับการให้บริการกับประชาชนของเทศบาลนครสมุทรปราการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ปัญหาอุปสรรคและนำเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครสมุทรปราการ ใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ข้าราชการเทศบาลนครสมุทรปราการ จำนวน 8 คน ผลการศึกษาพบว่า หากเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ก็จะช่วยลดปริมาณงานลง เป็นการลดขั้นตอนการทำงานลงและลดแม้กระทั่งค่าใช้จ่าย เวลา ช่วยให้เกิดความรวดเร็วในการดำเนินงานให้ทันต่อสถานการณ์ ช่วยให้อัตราเวลาในการทำงานจากเดิมต้องมีขั้นตอนและกระบวนการเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดผลสำเร็จ เมื่อมีเทคโนโลยีก็สามารถช่วยลดทอนกระบวนการที่ไม่จำเป็นได้ เทคโนโลยีส่งผลด้านค่าใช้จ่าย ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน คือ ลดปริมาณของกระดาษ วัสดุอุปกรณ์ ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางจากการส่งเอกสารเป็นการส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ อีเมล ไลน์ ทำให้การส่งงานหรือการรายงานผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สามารถทำได้เร็วขึ้น โดยมีปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน คือ บุคลากรบางส่วนไม่คุ้นเคยการใช้เทคโนโลยี ซึ่งยังขาดความรู้ ทักษะและการยอมรับเกี่ยวกับเทคโนโลยี โดยอาจมองว่าขั้นตอนการทำงานมีความยุ่งยากซับซ้อน ข้อจำกัดในด้านงบประมาณในการสนับสนุนการจัดหาเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน ระบบของเทคโนโลยีมีการแฮกเครื่องและข้อมูลจำนวนมาก ทำให้การใช้งานยังไม่มี ความเสถียรและขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในด้านของเทคโนโลยีที่จะเข้ามาพัฒนาบุคลากรภายในองค์กร

คำสำคัญ: เทคโนโลยี ; ประสิทธิภาพการทำงาน ; พนักงานเทศบาล

Keywords: Technology ; Work efficiency ; Municipal employee

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่องการสำรวจบทบาทของเทคโนโลยีต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษา เทศบาลนครสมุทรปราการ

** นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

เทศบาลนครสมุทรปราการ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ มีบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงาน การทำงานใกล้ชิดกับประชาชน การบริหารจัดการพื้นที่ การให้บริการสาธารณะและการดูแลความสงบเรียบร้อย การดูแลด้านสาธารณสุขสิ่งแวดล้อม การดูแลด้านการศึกษาและภารกิจอื่นๆ อีกมากมาย ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ การปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับของเทศบาลเพื่อความสงบและความผาสุกของประชาชน นำหลักการจัดการ การบริหารที่ดีมาใช้และตระหนักถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการแสดงความคิดเห็น การทำงานประมาท การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การจัดทำแผนจัดซื้อจัดจ้าง การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและการเผยแพร่ข้อมูลสาธารณะ ต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ มาตรฐานและแนวทางที่กฎหมายกำหนด การปฏิบัติตามอำนาจหน้าที่ดังกล่าวจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีทักษะ ความรู้ ความสามารถ ร่วมกับการใช้เทคโนโลยี นำมาบูรณาการเพื่อปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ซับซ้อน เพิ่มความรวดเร็วในการทำงานการวิเคราะห์และการตรวจสอบข้อมูล ช่วยให้การงานถูกต้องแม่นยำยิ่งขึ้น ส่งเสริมการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานไม่ได้หมายถึงเพียงแค่การใช้อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการปรับปรุงกระบวนการทำงาน การปรับปรุงกระบวนการทำงาน การจัดการทรัพยากรและการพัฒนาทักษะของบุคลากรให้สามารถใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลง เป็นการเตรียมความพร้อมขององค์กรให้พร้อมรับมือและตอบสนองต่อการทำงาน ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายและประเด็นการพัฒนาตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (2561 -2580) ทั้ง 6 ยุทธศาสตร์ คือ 1. ยุทธศาสตร์ชาติด้านความมั่นคง 2. ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน 3. ยุทธศาสตร์ชาติด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ 4. ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับเปลี่ยนค่านิยมและวัฒนธรรม การสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม 5. ยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และ 6. ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ โดยผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับบทบาทของเทคโนโลยีต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเทศบาล เพื่อเป็นการยกระดับการให้บริการกับประชาชนของเทศบาลนครสมุทรปราการ เป็นการสร้างทัศนคติที่ดีต่อประชาชนผู้มารับบริการและเป็นการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนและเป็นที่ยอมรับของประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษา

1. ศึกษาบทบาทของเทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครสมุทรปราการ
2. ศึกษาปัญหาอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครสมุทรปราการ
3. นำเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครสมุทรปราการ

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาการใช้เทคโนโลยีในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครสมุทรปราการ โดยศึกษาขอบเขตเนื้อหาในการปฏิบัติงาน พิจารณาในภาพรวมความสามารถในการปฏิบัติงานจนงานบรรลุผลสำเร็จตามปริมาณงานที่กำหนด

ขอบเขตด้านพื้นที่ การศึกษาจะศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 8 คน จากเทศบาลนครสมุทรปราการ ตำบลปากน้ำ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ เท่านั้น

ขอบเขตด้านระยะเวลา ระหว่างเดือนธันวาคม 2567 – เดือนกุมภาพันธ์ 2568

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้ทราบถึงบทบาทของเทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ทราบถึงปัญหาอุปสรรคจากการใช้เทคโนโลยีเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและได้แนวทางแก้ไขปัญหาอุปสรรคจากการใช้เทคโนโลยีเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรของเทศบาลนครสมุทรปราการ

ทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดของ Peterson and Plowman (1953 อ้างถึงใน สมพงษ์ รัตนนุพงศ์, 2553, หน้า 19) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ 4 ข้อดังนี้ 1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ คู่มีค่า มีความพึงพอใจ ผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้องได้มาตรฐานและรวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพนั้นควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร 2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามมาตรฐานขององค์กรโดยมีผลงานที่ปฏิบัติได้ปริมาณตามที่เหมาะสมหรือเป็นไปตามที่เป้าหมายขององค์กรวางไว้และต้องมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนด 3. เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานกล่าวคือต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้อง เหมาะสมและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการปฏิบัติงานให้รวดเร็วสะดวกมากยิ่งขึ้น 4. ค่าใช้จ่าย (Cost) ในการปฏิบัติงานทั้งหมดต้องเหมาะสมกับงาน จะต้องลงทุนน้อยได้ผลกำไรมากที่สุดหรือการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน แรงงาน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียให้น้อยที่สุด

สมพิศ สุขแสน (ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไว้ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ความฉับไว ความถูกต้องแม่นยำ ความรู้ ประสบการณ์ ความคิดสร้างสรรค์

อรณี แสงตะคุและสุรศักดิ์ ชะมารัมย์ (2561) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการวิจัยสรุปว่า ประสิทธิภาพของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการคือ ความรู้ทักษะ ความสามารถและบุคลากรสามารถนำความรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไปประยุกต์ใช้ได้ ทั้งการดำเนินชีวิตประจำวันและการทำงานในอนาคตและสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริวี ราชศรี (2558) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล กรณีศึกษา : องค์การสวนสัตว์ ผลการวิจัยสรุปว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์การสวนสัตว์ด้านปัจจัยภายใน พบว่า ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ตอบสนองต่อความต้องการ พบว่าระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ ได้แก่ ระบบการประชุมทางไกล VDO Conference ที่มีและใช้อยู่ตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรในการทำงาน มีความง่ายต่อการเข้าถึงและระบบโปรแกรมสำเร็จรูปพื้นฐาน เช่น Word / Excel เป็นระบบที่บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในการใช้เนื่องจากเป็นระบบที่ใช้ในการทำงานอยู่เป็นประจำ

อาคม วนจร (2562) การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ประสิทธิภาพ แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ ปัญหา อุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขปัญหาลู่อุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สำนักงานอัยการสูงสุด ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยสามารถ

ปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพมีความถูกต้องได้มาตรฐาน ก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กร งานที่ปฏิบัติมีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือตามเป้าหมายที่วางไว้ การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วและมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น มีการใช้ทรัพยากรและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทั้งหมดเหมาะสมกับงาน อย่างประหยัดคุ้มค่าเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพได้แก่ ประชุมวางแผนเพื่อสร้างความเข้าใจจัดอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการปฏิบัติงาน กำหนดนโยบายให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน ส่วนปัญหาและอุปสรรคได้แก่ เจ้าหน้าที่ขาดความเชี่ยวชาญ การไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากกลัวความผิดพลาด ขาดการสนับสนุนด้านอุปกรณ์และค่าใช้จ่าย ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ การส่งต่อหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องเพื่อป้องกันความผิดพลาด ผู้บริหารควรมีบทบาทในการสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีใช้ในการปฏิบัติงานให้มากขึ้นและสนับสนุนการศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และควรมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิดของผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างคล่องตัวมากขึ้น

กรอบแนวคิดในการศึกษา

การศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษาเทศบาลนครสมุทรปราการ มีรากฐานมาจากแนวคิดและทฤษฎี จากบทความวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งอาศัยความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีต่อประชาชน เป็นแนวทางการศึกษาบทบาทของเทคโนโลยีในองค์กร ศึกษาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ การใช้ซอฟต์แวร์และแอปพลิเคชันในการปฏิบัติงาน การใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ดิจิทัลสมัยใหม่รวมทั้งการวางโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีในเรื่องของการช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของบุคลากร อีกทั้งยังมีการสนับสนุนให้ใช้เทคโนโลยีเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ การพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยี การสนับสนุนจากองค์กร การตั้งงบประมาณด้านเทคโนโลยี ทำให้บุคลากรมีทักษะความรู้ และมีทัศนคติที่ดีและเห็นประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี ทำให้งานมีคุณภาพเพิ่มสูงขึ้น มีความแม่นยำ ถูกต้องและรวดเร็ว ทำให้การสื่อสารในองค์กรและการทำงานในทีมในฝ่ายดีขึ้น เป็นผลทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ลดข้อผิดพลาดในการทำงาน องค์กรดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนผู้รับบริการ

บทบาทของเทคโนโลยีต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน
กรณีศึกษา เทศบาลนครสมุทรปราการ



ผู้วิจัยได้นำแนวคิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
Peterson and Plowman (1953 อ้างถึงใน สมพงษ์ รัตนนุวงศ์, 2553,
หน้า 19) มาเป็นกรอบแนวทางการศึกษาในการวิจัย ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ คุ่มค่า มี
ความพึงพอใจ ผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน และรวดเร็ว
นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพนั้นควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร
2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามมาตรฐานของ
องค์กรโดยมี ผลงานที่ปฏิบัติได้ปริมาณตามที่เหมาะสมหรือเป็นไปตามที่เป้าหมาย
ขององค์กรวางไว้และต้องมี การวางแผนบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตาม
เป้าหมายที่กำหนด
3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานกล่าวคือต้องอยู่ใน
ลักษณะที่ถูกต้อง เหมาะสมและทันสมัยมีการพัฒนาเทคนิคการปฏิบัติงานให้
รวดเร็วสะดวกมากยิ่งขึ้น
4. ค่าใช้จ่าย (Cost) ในการปฏิบัติงานทั้งหมดต้องเหมาะสมกับงาน
จะต้องลงทุน น้อยได้ผลกำไรมากที่สุด หรือการใช้ทรัพยากรด้านการเงิน แรงงาน
วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียให้น้อยที่สุด



ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อบทบาทของเทคโนโลยี
ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน



แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่อบทบาทของเทคโนโลยี
ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานพนักงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ใช้รูปแบบการวิจัย คือ การวิจัยเอกสาร โดยศึกษาจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของเทคโนโลยีต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานและการวิจัยสนาม ด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ ได้แก่บุคลากรทั้งหมดของเทศบาลนครสมุทรปราการ จำนวน 625 คนและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 8 คน แบ่งเป็นประเภทอำนาจการท้องถิ่น ระดับสูง 1 ท่าน ระดับกลาง 1 ท่าน ประเภทวิชาการ ระดับชำนาญการ 3 ท่านและประเภททั่วไป ระดับปฏิบัติงาน 3 ท่าน ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยนัดหมายวันสัมภาษณ์ ในการสัมภาษณ์ จะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ให้สัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง โดยมีวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างมาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของข้อมูล ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์และนำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกันเพื่อสรุปผลการวิจัยสภาพปัญหาและข้อเสนอแนะของการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการ

ผลการวิจัย

1. บทบาทของเทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครสมุทรปราการ

เทคโนโลยีมีบทบาทหลักในการช่วยให้การดำเนินกิจกรรม กระบวนการ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรให้สะดวกยิ่งขึ้น โดยการปรับรูปแบบการใช้เอกสารให้อยู่ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้ง่ายต่อการทำงาน เช่น การทำหนังสือออนไลน์ E-Book การสแกนเอกสารอย่างรวดเร็วด้วยแอปพลิเคชัน การเก็บข้อมูลงานบน Cloud Google Drive Dropbox หรือการเก็บไฟล์เป็น pdf ซึ่งในการทำงานปัจจุบันจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานติดต่อสื่อสารและการทำงานร่วมกัน จากการเก็บข้อมูลพบว่า บทบาทของเทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครสมุทรปราการ ปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรต่างๆ รวมถึงหน่วยงานภาครัฐ จากการสัมภาษณ์บุคลากร 3 ท่าน กล่าวถึงในส่วนของกองคลังได้นำเอาระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement: e-GP) เป็นรูปแบบหนึ่งของระบบเทคโนโลยีซึ่งเพิ่มประสิทธิภาพการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีความโปร่งใส ลดขั้นตอนและเพิ่มการแข่งขันที่เป็นธรรม มีการจัดเก็บฐานข้อมูลเข้าสู่ระบบทั้งในส่วนของการจัดซื้อจัดจ้าง การเสนอราคา การทำสัญญา การบริหารสัญญา ในส่วนของระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนท้องถิ่น (e-LAAS) พัฒนาขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบหนึ่งของการจัดทำงบประมาณ ระบบรายรับรายจ่าย การทำบัญชีการเงิน การเบิกจ่ายเงิน ซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของการนำเทคโนโลยีมาใช้และมีบทบาทในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ช่วยให้ระบบการคลังมีความโปร่งใส ลดความซ้ำซ้อนในการทำงานและมีระบบจัดเก็บข้อมูลเชื่อมโยงกับส่วนกลาง ช่วยในการสืบค้นและตรวจสอบย้อนกลับได้ง่าย อีกหนึ่งรูปแบบของเครื่องมือที่สำนักปลัดเทศบาลนำมาใช้คือระบบหนังสือราชการอิเล็กทรอนิกส์ E-DOCUMENT ซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของการรับ-ส่งหนังสือของหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน โดยผ่านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ช่วยให้การรับ-ส่งหนังสือราชการให้มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ตรวจสอบได้ สามารถสืบค้นและค้นหาหนังสือราชการได้ง่าย ทำให้ลดเวลาในการรับ-ส่งหนังสือ ลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้านเวลาค่าใช้จ่ายอย่างมาก รูปแบบการนำ

เทคโนโลยีมาใช้ในการปัจจุบันมีความสำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร เทศบาลนครสมุทรปราการเป็นหนึ่งในหน่วยงานที่มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อเสริมสร้างคุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร โดยการนำเอานวัตกรรมใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ ทำให้การบริหารจัดการงานมีความคล่องตัวมากขึ้น

“เทคโนโลยีที่ใช้งานในปัจจุบัน ถ้าเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการใช้ ก็จะช่วยลดปริมาณงานลง เป็นการลดขั้นตอนการทำงานลงและลดแม้กระทั่งค่าใช้จ่าย เวลา ช่วยให้เกิดความรวดเร็วในการดำเนินงานให้ทันต่อสถานการณ์ ถูกต้อง แม่นยำ” (จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล วันที่ 31 มกราคม 2568)

“ในส่วนของคลังเห็นว่าได้คุณภาพของงานไม่ว่าจะเป็นด้านการเงิน ด้านบัญชี ด้านพัสดุ ด้านจัดเก็บและด้านแผนภาษี ช่วยให้ความควบคุมได้หมด ช่วยลดปริมาณของคนแต่งงานมีคุณภาพมากขึ้น เช่น จากที่เราต้องใช้คน 2-3 คนในการปิดบัญชี แต่เราสามารถใช้เวลาคน 1 คน ลิงค์ข้อมูลแล้วผู้บริหารสามารถรับรู้ค่าใช้จ่ายและรายได้ทันที” (จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล วันที่ 31 มกราคม 2568)

เทคโนโลยีกับการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เทคโนโลยีถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในการดำเนินชีวิตของมนุษย์และองค์กรต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรภาครัฐที่ต้องการความโปร่งใส ตรวจสอบได้และสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เทคโนโลยีที่นำมาใช้ในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครสมุทรปราการมีบทบาทสำคัญต่อการลดกระบวนการทำงาน เพิ่มความแม่นยำ และลดต้นทุนในการดำเนินงาน

จากข้อมูลการสัมภาษณ์บุคลากรของเทศบาลนครสมุทรปราการเมื่อวันที่ 31 มกราคม 2568 ได้สะท้อนให้เห็นถึงผลกระทบที่ดีของเทคโนโลยีต่อการทำงานขององค์กร ตัวอย่างเช่น เทคโนโลยีช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถลดปริมาณงานและกระบวนการที่ซ้ำซ้อนลง ทำให้สามารถดำเนินงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและทันต่อสถานการณ์ นอกจากนี้ ยังช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานและช่วยให้ผู้บริหารสามารถติดตามและควบคุมงบประมาณได้ง่ายขึ้น

การใช้เทคโนโลยีในด้านต่างๆ ด้านการเงินและบัญชีเทคโนโลยีช่วยให้กระบวนการด้านการเงินและบัญชีมีความคล่องตัวมากขึ้น จากที่เคยต้องใช้เจ้าหน้าที่ 2-3 คนในการปิดบัญชี ปัจจุบันสามารถลดจำนวนบุคลากรลงเหลือเพียง 1 คน โดยใช้ระบบเชื่อมโยงข้อมูลที่สามารถส่งต่อไปยังผู้บริหารเพื่อพิจารณาได้แบบเรียลไทม์ ระบบดังกล่าวช่วยให้สามารถติดตามค่าใช้จ่ายและรายได้ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านพัสดุและการจัดเก็บข้อมูลเทคโนโลยีสามารถช่วยในการบริหารจัดการพัสดุ โดยลดความผิดพลาดจากการบันทึกข้อมูลด้วยมือ ระบบการจัดเก็บข้อมูลแบบดิจิทัลช่วยให้สามารถเรียกดูและตรวจสอบพัสดุได้ง่ายขึ้น ทำให้สามารถควบคุมและบริหารจัดการทรัพยากรได้ดีขึ้น ด้านแผนภาษีและการจัดเก็บรายได้ เทศบาลนครสมุทรปราการได้นำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดเก็บภาษีและบริหารรายได้ของเทศบาล ซึ่งช่วยลดการใช้เอกสารและลดข้อผิดพลาดในการคำนวณ ระบบที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลช่วยให้ผู้บริหารสามารถวิเคราะห์แนวโน้มรายได้และวางแผนการจัดเก็บภาษีได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ผลลัพธ์ของการใช้เทคโนโลยี จากการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้พบว่ามีผลลัพธ์ที่ดีต่อเทศบาลนครสมุทรปราการอย่างชัดเจน ไม่เพียงแต่ลดภาระงานของบุคลากร แต่ยังช่วยเพิ่มคุณภาพของงานให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะในด้านการจัดการข้อมูลและการตัดสินใจของผู้บริหาร เทคโนโลยีช่วยให้ข้อมูลสามารถถูกเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว ทำให้การตัดสินใจสามารถทำได้อย่างแม่นยำและมีประสิทธิภาพมากขึ้น การนำเทคโนโลยีมาใช้ในเทศบาลนครสมุทรปราการถือเป็นการปรับตัวให้ทันกับยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เทคโนโลยีช่วยให้กระบวนการทำงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดความผิดพลาดและช่วยให้การบริหารงานเป็นไปอย่างมีระบบ เทศบาลสามารถให้บริการประชาชนได้รวดเร็วและแม่นยำมากขึ้น ซึ่งส่งผลต่อความพอใจของประชาชนและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรในอนาคต

ด้านปริมาณงาน ในช่วงแรกการทำงานอาจมีภาระงานเพิ่มขึ้น แต่ในภายหลังหากเรามีฐานข้อมูลหรือระบบที่พร้อมสมบูรณ์แล้วจะทำให้ลดปริมาณงานลดกระบวนการต่างๆ ได้เป็นอย่างดีทำให้กระบวนการทำงานง่ายขึ้น “เทคโนโลยีมีส่วนช่วยลดปริมาณงานเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งช่วยลดปริมาณเอกสารและลดกระบวนการต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ทำให้กระบวนการทำงานมีความรวดเร็วมีประสิทธิภาพ ช่วยลดขั้นตอนและค่าใช้จ่ายได้ เกิดผลลัพธ์ที่ดียิ่งขึ้นภายใต้ขั้นตอนและเวลาที่น้อยลง” (จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล วันที่ 31 มกราคม 2568) “เทคโนโลยีที่ใช้งานในปัจจุบัน ถ้าเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการใช้ ก็จะช่วยลดปริมาณงานลง เป็นการลดกระบวนการทำงานลง และลดแม้กระทั่งค่าใช้จ่าย เวลา ช่วยให้เกิดความรวดเร็วในการดำเนินงานให้ทันต่อสถานการณ์ ถูกต้อง แม่นยำ” (จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล วันที่ 31 มกราคม 2568)

ด้านเวลา ช่วยลดเวลาในการทำงานจากเดิมต้องมีขั้นตอนและกระบวนการเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดผลสำเร็จ เมื่อมีเทคโนโลยีก็สามารถช่วยลดทอนกระบวนการที่ไม่จำเป็นได้ ทำให้ใช้เวลาไม่นานในการปฏิบัติงาน ลดระยะเวลาได้เป็นอย่างดี รวมทั้งการดำเนินงานที่เร่งด่วนได้ทันทั่วทั้งที่ “เทคโนโลยีมีส่วนช่วยลดเวลาในการปฏิบัติงานเป็นอย่างยิ่ง จากเดิมที่ต้องปฏิบัติการโดยไร้ระบบเทคโนโลยีมาส่งเสริมการปฏิบัติงาน ต้องมีขั้นตอนและกระบวนการเพิ่มเติมเพื่อให้งานเกิดผลสำเร็จ เมื่อมีเทคโนโลยีเข้ามาช่วยก็สามารถลดทอนกระบวนการที่ไม่จำเป็นออก ทำให้ใช้เวลาไม่นานในการปฏิบัติงาน ลดระยะเวลาทำงานได้เป็นอย่างดี” (จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล วันที่ 31 มกราคม 2568) “จะเป็นทางด้านเวลา เพราะมันช่วยให้ดำเนินการได้ทันทั่วทั้งที่” (จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล วันที่ 31 มกราคม 2568)

ด้านค่าใช้จ่าย ช่วยลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานคือ ลดปริมาณของกระดาษ วัสดุอุปกรณ์ซึ่งเป็นทรัพยากรที่สิ้นเปลืองและช่วยอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติอีกด้วย ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางจากการส่งเอกสารเป็นการส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ อีเมล โลกออนไลน์ ทำให้การสั่งงานหรือการรายงานผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สามารถทำได้เร็วขึ้น เช่น เทศกิจออกไปตรวจพบปัญหาจากจุดไหนก็สามารถรายงานได้ ทำให้ลดปริมาณงานที่ไม่ต้องไปดูหน้างานเอง ประหยัดทั้งเวลาและประหยัดทรัพยากร ลดค่าทำงานล่วงเวลาและค่าจ้างพนักงาน อีกทั้งยังสามารถบูรณาการกับหน่วยงานอื่นได้โดยผ่านเทคโนโลยีได้อีกด้วย “ช่วยลดปริมาณของกระบวนการทำงาน ได้ปริมาณงานเยอะกว่าซึ่งสอดคล้องกับค่าใช้จ่ายที่ลดลงด้วยเมื่อเทียบกับช่วงเวลาเดียวกัน ลดภาระของคน ลดเวลาการทำงาน เกิดผลสัมฤทธิ์มากขึ้น” (จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล วันที่ 31 มกราคม 2568) “เทคโนโลยีช่วยลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการทำงาน คือ งานเอกสารจะลดปริมาณกระดาษ ลดค่าใช้จ่ายในการขนส่ง ค่าวัสดุอุปกรณ์ลดลง และค่าจ้างพนักงานก็ลดลงด้วย” (จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล วันที่ 31 มกราคม 2568)

2. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครสมุทรปราการ

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครสมุทรปราการ ได้แก่ ความปลอดภัยของข้อมูลและการเข้าถึงของข้อมูลไม่ให้เกิดช่องโหว่ที่จะทำให้เกิดปัญหาต่างๆ เช่น การโจรกรรมข้อมูล การจัดเก็บฐานข้อมูลและการทุจริตในการปฏิบัติงาน เทศบาลนครสมุทรปราการต้องเผชิญกับความท้าทายด้านความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งเป็นประเด็นสำคัญที่ต้องมีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากระบบที่ทันสมัยและการจัดเก็บข้อมูลแบบดิจิทัลทำให้มีความเสี่ยงต่อการถูกโจมตีทางไซเบอร์ การโจรกรรมข้อมูลอาจส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของหน่วยงานและสร้างความเสียหายต่อข้อมูลของประชาชน นอกจากนี้การรักษาความปลอดภัยของฐานข้อมูลยังเป็นสิ่งสำคัญในการป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดหรือการเปลี่ยนแปลงข้อมูลที่ไม่ได้รับอนุญาต

อีกปัจจัยที่ต้องให้ความสำคัญคือ การป้องกันการทุจริตในการปฏิบัติงาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต้องมีมาตรการรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวดเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการดัดแปลงข้อมูลหรือแทรกแซงข้อมูลโดยมิชอบ การกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล ควบคุมการใช้งานระบบและมีการตรวจสอบประวัติการทำงานในระบบเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้มั่นใจว่าการใช้เทคโนโลยีเป็นไปอย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้

ระบบของเทคโนโลยีที่ยังไม่มีความเสถียรควบคุมได้ยาก เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต สัญญาณการเชื่อมต่อ ซึ่งอาจเกิดจากปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ ได้แก่ ฝนตก พายุร้อนฟ้าผ่า ไฟดับ เป็นต้น ดังข้อความจากการสัมภาษณ์ที่ว่า “ปัญหาระบบที่ไม่เสถียร ผิดพลาด ทำให้เสียเวลา เราจึงต้องทำทั้งระบบมือและเทคโนโลยีควบคู่กันด้วย หากมีปัญหาสามารถนำเอามาใช้ได้และปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ เช่น ฝนตก ฟ้าผ่า การดำเนินงานต่างๆ ก็จะไม่สามารถทำได้ ระบบอินเทอร์เน็ตไม่ค่อยเสถียร ซึ่งมีการแชร์ไวไฟและข้อมูลกันทั้งหมด 5 เครื่องและมีเครื่องหลัก 1 เครื่อง พอเวลาอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร เครื่องลูกข่ายก็ไม่สามารถดึงข้อมูลได้” (จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล วันที่ 31 มกราคม 2568) การขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในด้านของเทคโนโลยีที่จะเข้ามาพัฒนาบุคลากรภายในองค์กร การขาดบุคลากรที่มีความรู้ในการใช้เทคโนโลยีให้ได้เต็มประสิทธิภาพให้ไปประยุกต์ใช้ในงานของตนเองได้เต็มประสิทธิภาพ เพื่อมาช่วยพัฒนาคนในองค์กร” (จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล วันที่ 31 มกราคม 2568)

3. นำเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาคูสมรรถในการใช้เทคโนโลยีเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครสมุทรปราการ

จากการศึกษาวิจัยพบว่า แนวทางแก้ไขปัญหาคูสมรรถในการใช้เทคโนโลยีเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครสมุทรปราการ ควรพัฒนาระบบเทคโนโลยีและอัปเดตข้อมูลอยู่เสมอ ทำข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน เทคโนโลยีเป็นสิ่งที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น การพัฒนาและอัปเดตระบบเทคโนโลยีให้ทันสมัยอยู่เสมอเป็นสิ่งสำคัญ หน่วยงานต้องมีการตรวจสอบระบบและซอฟต์แวร์ที่ใช้งานเป็นประจำ เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและไม่มีอุปสรรค การส่งเสริมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีและอบรมพัฒนาทักษะความรู้ของบุคลากรเป็นสิ่งจำเป็น ควรจัดอบรมความรู้ด้านเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบและซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง สามารถแก้ไขปัญหาพื้นฐานหรือแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ด้วยตนเองและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น สนับสนุนงบประมาณด้านเทคโนโลยีและงบประมาณด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยี ผู้บริหารควรจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอสำหรับการจัดหาเทคโนโลยีและระบบที่มีคุณภาพรวมถึงการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ออกแบบระบบฐานข้อมูลที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน การจัดทำฐานข้อมูลที่มีมาตรฐานเดียวกันให้เป็นฐานข้อมูลมาตรฐานเดียว ช่วยลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล เพิ่มความถูกต้องและทำให้ข้อมูลเข้ากันได้ เทศบาลควรนำระบบการจัดเก็บข้อมูลที่สามารถใช้งานร่วมกันได้มาใช้ เพื่อให้ทุกฝ่ายสามารถเข้าถึงฐานข้อมูลและใช้งานข้อมูลได้อย่างสะดวก พัฒนาคูสมรรถของสัญญาณอินเทอร์เน็ต สัญญาณอินเทอร์เน็ตที่เสถียรเป็นปัจจัยสำคัญในการทำงาน เทศบาลควรพิจารณาการติดตั้งโครงข่ายอินเทอร์เน็ตที่สามารถรองรับการใช้งานของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดปัญหาสัญญาณ การเชื่อมต่อสัญญาณที่ล่าช้า จัดหาบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ มีทักษะด้านเทคโนโลยี การมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีโดยเฉพาะจะช่วยให้การพัฒนาระบบและการแก้ไขปัญหาทางเทคนิคของระบบเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เทศบาลควรจัดจ้างหรือฝึกอบรมบุคลากรที่มีความรู้เฉพาะด้านเพื่อช่วยในการดูแลระบบเทคโนโลยีทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

การพัฒนาเทคโนโลยีและข้อมูลอยู่เสมอ หมั่นตรวจสอบการดำเนินการเพื่อให้ทุกกระบวนการดำเนินไปอย่างไม่ติดขัด “ต้องคอยตรวจสอบระบบและข้อมูลอยู่เสมอเพราะว่าจะมีข้อมูลที่ผิดพลาดหรือเหตุการณ์ที่ไม่

สามารถควบคุมได้และควบคุมคนที่กำกับดูแลระบบเทคโนโลยีโดยจะต้องมีการประเมินผลไม่ปล่อยทิ้งให้เกิดช่องโหว่ที่จะทำให้เกิดความเสียหายได้และเทคโนโลยีเป็นสิ่งที่ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพของงาน ต้องมีการพัฒนาให้ตรงกับวัตถุประสงค์ ครอบคลุมถึงเนื้อหาในการทำงาน” (จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักกลุ่มบุคลากรของเทศบาลนครสมุทรปราการ วันที่ 31 มกราคม 2568)

หน่วยงานต้องมีการส่งเสริมบุคลากรให้มีการศึกษาและอบรมในการใช้เทคโนโลยีต่างๆ ในการปฏิบัติงาน มีการจัดการฝึกอบรมให้ความรู้บุคลากรทุกตำแหน่งให้มีความรู้เบื้องต้นในตัวยุทธศาสตร์และโปรแกรมต่างๆ ดังข้อความจากการสัมภาษณ์ที่ว่า “อยากให้มีการอบรมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีให้กับบุคลากรทุกตำแหน่งไม่ว่าจะเป็นตำแหน่งไหน คือให้มีความรู้เบื้องต้นหรือเป็นการอบรมโปรแกรม office เบื้องต้น จะทำให้การทำงานรวดเร็ว สะดวก ลดเวลามากขึ้น ลดขั้นตอนอะไรหลายอย่าง” (จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักกลุ่มบุคลากรของเทศบาลนครสมุทรปราการ วันที่ 31 มกราคม 2568)

ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนในการจัดหาเทคโนโลยีหรืองบประมาณในการพัฒนาระบบให้เกิดผลลัพธ์และมีประสิทธิภาพสูงสุด ดังข้อความจากการสัมภาษณ์ที่ว่า “ผู้บริหารระดับสูงควรให้ความสนใจในการจัดหาโครงการหรือโปรแกรมประมวลผลต่างๆ ที่ให้หน่วยงานดำเนินการสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ เกิดผลลัพธ์และมีประสิทธิภาพสูงสุดและมีการเปลี่ยนแปลงที่เป็นรูปธรรมต่อหน่วยงาน” (จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักกลุ่มบุคลากรของเทศบาลนครสมุทรปราการ วันที่ 31 มกราคม 2568)

ระบบฐานข้อมูลควรออกแบบระบบที่สามารถใช้งานร่วมกันได้และเป็นมาตรฐานเดียวกัน พร้อมทั้งจัดทำฐานข้อมูลไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนทำให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ ควรใช้ระบบเดิมควบคู่กันกับระบบใหม่ ดังข้อความจากการสัมภาษณ์ที่ว่า “ให้ผู้ดูแลระบบพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพ มีการสำรองฐานข้อมูลให้สามารถดำเนินการอย่างต่อเนื่องได้” (จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักกลุ่มบุคลากรของเทศบาลนครสมุทรปราการ วันที่ 31 มกราคม 2568)

ควรเพิ่มความแรงของสัญญาณอินเทอร์เน็ตให้มีความเสถียรและรวดเร็วยิ่งขึ้น ดังข้อความจากการสัมภาษณ์ที่ว่า “ให้เพิ่มระบบเพิ่มความแรงของสัญญาณและเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ด้านไอทีในการแนะนำการใช้งานเทคโนโลยี” (จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักกลุ่มบุคลากรของเทศบาลนครสมุทรปราการ วันที่ 31 มกราคม 2568)

จัดหาตำแหน่งบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในด้านเทคโนโลยี เพื่อนำความรู้และทักษะมาช่วยพัฒนาประสิทธิภาพเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานและสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีได้ ดังข้อความจากการสัมภาษณ์ที่ว่า “หาเจ้าหน้าที่เฉพาะทางที่มีความรู้ความสามารถด้านนี้และเพิ่มเจ้าหน้าที่ที่มาช่วยพัฒนาบุคลากรภายใน มีการอบรมความรู้ทางด้านเทคโนโลยีให้เอาไปปรับใช้งานได้” (จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลักกลุ่มบุคลากรของเทศบาลนครสมุทรปราการ วันที่ 31 มกราคม 2568)

การแก้ไขปัญหาและเพิ่มประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีของบุคลากรเทศบาลนครสมุทรปราการต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบและอัปเดตข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ เนื่องจากเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง การตรวจสอบระบบและซอฟต์แวร์เป็นประจำจะช่วยให้การทำงานราบรื่น การอบรมและพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีเป็นสิ่งสำคัญ บุคลากรควรได้รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องเพื่อใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงสามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง หน่วยงานควรจัดสรรงบประมาณอย่างเหมาะสมเพื่อจัดหาเทคโนโลยีที่มีคุณภาพและปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน ควรออกแบบระบบฐานข้อมูลที่เป็นมาตรฐานเดียวกันเพื่อลดความซ้ำซ้อนและเพิ่มความถูกต้องของข้อมูล ความเสถียรของสัญญาณอินเทอร์เน็ตเป็นอีกปัจจัยสำคัญที่ต้องพัฒนาเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้ ควรมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีเพื่อช่วยดูแลและแก้ไขปัญหาทางเทคนิค การตรวจสอบระบบอย่างสม่ำเสมอจะช่วยลดข้อผิดพลาดและป้องกันช่องโหว่ที่อาจ

เกิดขึ้น ผู้บริหารต้องสนับสนุนงบประมาณและทรัพยากรในการพัฒนาระบบ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพสูงสุด

สรุปผลและอภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบประเด็นที่น่าสนใจเพื่อนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. บทบาทของเทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครสมุทรปราการ

เทคโนโลยีจะช่วยลดภาระงานและขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้รวดเร็ว ลดเวลาในการทำงานและลดค่าใช้จ่ายในกระบวนการทำงาน ซึ่งมีการนำเทคโนโลยีมาเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานใน 4 ด้านคือ 1. คุณภาพของงาน (Quality) 2. ปริมาณงาน (Quantity) 3. เวลา (Time) 4. ค่าใช้จ่าย (Cost) (Peterson and Plowman (1953 อ้างถึงใน สมพงษ์ รัตนนุวงศ์, 2553, หน้า 19)) จากการศึกษาพบว่า เทศบาลนครสมุทรปราการมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในเทศบาลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในหลายด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพงานเทศบาลสามารถนำเทคโนโลยีมาช่วยในการสืบค้นหาข้อมูลและการประมวลผลข้อมูลให้มีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็วแม่นยำ มีความชัดเจนและเทคโนโลยีสามารถช่วยลดขั้นตอนและลดบุคลากรในการทำงาน สามารถร่วมงานกับผู้อื่นไม่ว่าจะเป็นบุคลากรภายในองค์กรและหน่วยงานภายนอกผ่านเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น การใช้ไลน์ในการรายงานสถานการณ์ การประสานงานต่าง การประชุมผ่านโปรแกรม zoom ในส่วนของด้านปริมาณงาน ในช่วงแรกการทำงานผ่านเทคโนโลยีอาจมีภาระงานเพิ่มขึ้น แต่ในภายหลังหากเรามีฐานข้อมูลหรือระบบที่พร้อมสมบูรณ์แล้ว จะทำให้ลดปริมาณงานลดกระบวนการต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดีและทำให้รวดเร็วต่อการดำเนินงานที่ได้รับมอบหมาย งานที่ได้มีความถูกต้องแม่นยำและเสร็จทันเวลา ทำให้มีผลในด้านเวลา ช่วยเหลือลดเวลาในการทำงานจากเดิมต้องมีขั้นตอนและกระบวนการเพิ่มเติมเพื่อให้เกิดผลสำเร็จ เมื่อมีเทคโนโลยีก็สามารถช่วยลดขั้นตอนการที่ไม่จำเป็นได้ ทำให้ใช้เวลาไม่นานในการปฏิบัติงาน ลดระยะเวลาได้เป็นอย่างดี รวมทั้งการดำเนินงานที่เร่งด่วนได้ทันท่วงที อีกทั้งในด้านค่าใช้จ่ายจะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน คือ ลดปริมาณของกระดาษ วัสดุอุปกรณ์ซึ่งเป็นทรัพยากรที่สิ้นเปลืองและช่วยอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติอีกด้วย ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางจากการส่งเอกสารเป็นการส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ อีเมล ไลน์ ทำให้การส่งงานหรือการรายงานผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สามารถทำได้รวดเร็วขึ้น เช่น เทศกิจออกไปตรวจพบปัญหาจากจุดไหนก็สามารถรายงานได้ ทำให้ลดปริมาณงานที่ไม่ต้องไปดูหน้างานเอง ประหยัดทั้งเวลาและประหยัดทรัพยากร ลดค่าทำงานล่วงเวลาและค่าจ้างพนักงาน อีกทั้งยังสามารถบูรณาการกับหน่วยงานอื่นโดยผ่านระบบเทคโนโลยีได้อีกด้วย

2. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครสมุทรปราการ

การนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในปฏิบัติงาน ช่วยลดขั้นตอน ระยะเวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานต่างๆ ซึ่งในทางการปฏิบัติงานยังคงมีปัญหาอุปสรรคคือ ปัญหาการคำนึงถึงความปลอดภัยของข้อมูลและการเข้าถึงของข้อมูลไม่ให้เกิดช่องโหว่ที่จะทำให้เกิดปัญหาต่างๆ เช่น การโจรกรรมข้อมูล การจัดเก็บฐานข้อมูล การทุจริตในการปฏิบัติงาน รวมทั้งทำให้ระบบหรือการให้บริการมีความน่าเชื่อถือและแนวทางการส่งเสริมให้เกิดการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ของประชาชนอย่างเท่าเทียมทั่วถึงและเป็นธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติ (พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2560) ปัญหาบุคลากรบางส่วนไม่คุ้นเคยการใช้เทคโนโลยี ซึ่งยังขาดความรู้ ทักษะและการยอมรับเกี่ยวกับเทคโนโลยี โดยอาจมองว่าขั้นตอนการ

ทำงานมีความยุ่งยากซับซ้อน อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่ขาดความเชี่ยวชาญและการไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากกลัวความผิดพลาด (อาคม วเนจร, 2562) เทศบาลยังมีข้อจำกัดในด้านงบประมาณในการสนับสนุน การจัดหาเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน โปรแกรมงานและระบบฐานข้อมูลไม่รองรับต่อการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ปัญหาในส่วนระบบของเทคโนโลยีมีการแฮกเครื่องและข้อมูลจำนวนมาก ทำให้การใช้งานยังไม่มีความสะดวก ควบคุมได้ยาก เช่น ระบบอินเทอร์เน็ต สัญญาณการเชื่อมต่อ ซึ่งอาจเกิดจากปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ ได้แก่ ฝนตก พายุร้อนฟ้าผ่า ไฟดับ เป็นต้น ปัญหาการขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในด้านของเทคโนโลยีที่จะเข้ามาพัฒนาบุคลากรภายในองค์กร ให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญสามารถนำเอาเทคโนโลยีไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้

3. แนวทางแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครสมุทรปราการ

การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครสมุทรปราการ องค์กรสามารถนำการศึกษาเพื่อมาจัดเตรียมความพร้อมสำหรับการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน จากการศึกษาที่มีข้อเสนอแนะดังนี้ 1. พัฒนาระบบเทคโนโลยีที่นำมาใช้ปฏิบัติงานในเทศบาลให้มีประสิทธิภาพและฐานข้อมูลให้มีความเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ โดยหมั่นตรวจสอบระบบที่ใช้ทำงานให้มีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินการทุกกระบวนการดำเนินการไปอย่างไม่ติดขัดก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด 2. เทศบาลนครสมุทรปราการต้องมีการส่งเสริมบุคลากรให้มีความรู้และอบรมในการใช้เทคโนโลยีต่างๆ โดยให้ความรู้แก่บุคลากรทุกตำแหน่งให้มีความรู้เบื้องต้นในตัวระบบและโปรแกรมต่างๆ ในการปฏิบัติงาน เช่น โปรแกรม Microsoft office การใช้สื่อออนไลน์ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรณี แสงตะคุและสุรศักดิ์ ชะมารัมย์ (2561) พบว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ ได้แก่ ระบบการประชุมทางไกล VDO Conference ที่มีและใช้อยู่ตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรในการทำงาน มีความง่ายต่อการเข้าถึงและระบบโปรแกรมสำเร็จรูปพื้นฐาน เช่น Word / Excel เป็นระบบที่บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในการใช้เนื่องจากเป็นระบบที่ใช้ในการทำงานอยู่เป็นประจำ 3. ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนในการจัดหาเทคโนโลยีหรืองบประมาณในการพัฒนาระบบให้เกิดผลลัพธ์และมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอาคม วเนจร (2562) พบว่า ผู้บริหารควรมีบทบาทในการสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้การปฏิบัติงานให้มากขึ้น 4. ระบบฐานข้อมูลควรออกแบบระบบที่สามารถใช้งานร่วมกันได้และเป็นมาตรฐานเดียวกัน พร้อมทั้งจัดทำฐานข้อมูลไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนทำให้ข้อมูลไม่ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ ควรใช้ระบบเดิมควบคู่กันกับระบบใหม่ 5. ควรเพิ่มความแรงของสัญญาณอินเทอร์เน็ตหรือจัดซื้อเครื่องขยายสัญญาณให้มีความเสถียรและรวดเร็วยิ่งขึ้น 6. เทศบาลนครสมุทรปราการดำเนินการจัดหาตำแหน่งบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในด้านเทคโนโลยี เพื่อนำความรู้และทักษะมาช่วยพัฒนาประสิทธิภาพเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานและสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีได้

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การสำรวจบทบาทของเทคโนโลยีต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษาของเทศบาลนครสมุทรปราการ โดยการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัย มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากผลการวิจัย

1. ผู้บริหารควรจัดสรรหาอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการและจัดทำระบบเทคโนโลยีเพื่อช่วยสนับสนุนในการปฏิบัติงาน พร้อมมีเจ้าหน้าที่ที่เชี่ยวชาญที่คอยให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหาในการใช้เทคโนโลยีของพนักงานเทศบาลนครสมุทรปราการ

2. ควรจัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีเพื่อการปฏิบัติงาน โดยจัดให้มีกิจกรรมที่ใช้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างพนักงานที่ปฏิบัติงานและจัดทำคู่มือวิธีการใช้งานเพื่อช่วยให้การพัฒนาทักษะทางเทคโนโลยีของพนักงานเทศบาลนครสมุทรปราการ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการวิจัยเพื่อติดตามและประเมินผลการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งทำให้ทราบแนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงในการยอมรับเทคโนโลยีในการทำงานของพนักงานเทศบาลนครสมุทรปราการอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

2. ควรมีการศึกษาการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารในเทศบาลนครสมุทรปราการ เพื่อนำไปสู่การพัฒนากระบวนการเทคโนโลยีขององค์กร

เอกสารอ้างอิง

พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560. (2560). ค้นเมื่อ 21 มกราคม 2568, จาก

<http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2560/A/010/1.PDF>

สมพงษ์ รัตนนุพงษ์. (2558). *คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ข่าว SMM*. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.

สมพิศ สุขแสน. (ม.ป.ป.). เทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพ. ค้นเมื่อ 19 มกราคม 2568,

จาก <https://bongkotsakorn.wordpress.com/2013/06/06/เทคนิคการทำงานให้มีประ/>

อรณี แสงตะคุ และสุรศักดิ์ ชะมารัมย์. (2561). *รายงานการวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการของสำนักงานแรงงานจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะนิติศาสตร์.

อาคม วเนจร. (2562). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการ พิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สำนักงานอัยการสูงสุด*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.