

แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิผลจากการนำเทคโนโลยี
สารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะ กรณีศึกษาองค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี*

GUIDELINES FOR ENHANCING THE EFFECTIVENESS OF THE USE OF
INFORMATION TECHNOLOGY IN PUBLIC SERVICES A CASE STUDY OF
LOCAL ADMINISTRATIVE ORGANIZATIONS IN KHAO YOI DISTRICT,
PHETCHABURI PROVINCE

กชพรรณ สินธุฉาย¹ และ วลัยพร ชินนศรี²

Kotchaphan Sintuchay¹ and Walaiporn Chinnasri²

¹⁻²มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

¹⁻² Stamford International University

Corresponding author E-mail: k.sintuchay@gmail.com

บทคัดย่อ

การบริหารจัดการภาครัฐด้วยรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ เป็นแนวคิดในการพัฒนาการบริหารงาน ภาครัฐแบบเดิมไปสู่รูปแบบการบริหารงานภาครัฐแบบใหม่ ด้วยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมา ใช้จะทำให้เกิดการพัฒนาฐานข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐทุกระดับให้เชื่อมโยงกัน ทำให้หน่วยงาน ภาครัฐสามารถบริหารจัดการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

การวิจัยแบบผสมวิธีครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิผลจากการนำ เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมา ใช้ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล 3) ศึกษาปัจจัยในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ที่มีความสัมพันธ์ เชิงเหตุ-ผลกับประสิทธิผลจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ และ 4) ศึกษาแนวทางการเสริมสร้าง

* Received 12 July 2023; Revised 7 August 2023; Accepted 30 August 2023

ประสิทธิผลจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาเป็น บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอเขาย้อย จำนวน 222 คน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 8 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที ความแปรปรวนทางเดียว การถดถอยเชิงพหุ และการวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษา พบว่า 1) ประสิทธิผลจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ อยู่ในระดับมาก 2) ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ต่างกัน 3) ปัจจัยในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ด้านการรับรู้ และด้านทัศนคติ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับประสิทธิผลจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ด้านการบริหารจัดการ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 4) แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิผลจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ พบว่าควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการลดขั้นตอนต่างๆ ใช้ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหรือการให้บริการต่าง ๆ และฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ: การเสริมสร้าง, ประสิทธิผล, เทคโนโลยีสารสนเทศ

Abstract

Government management with e-government It is a concept to develop the traditional government administration into a new form of public administration. with the use of information technology systems for efficient operations and public services the use of information technology systems will lead to the development of databases of government agencies at all levels to be linked together. Enables government agencies to manage their work efficiently and effectively.

This mixed-method research aimed to: 1) Study the effectiveness of using information technology. 2) Compare opinions on the effectiveness of using information technology. Classified by personal characteristics, 3) to study the factors in the use of information technology that have a causal relationship with the effectiveness of the use of information technology, and 4) to study ways to enhance the effectiveness of the use of



information technology. The sample group consisted of 222 personnel of local administrative organizations in Khao Yoi District and 8 key informants. Data were analyzed by using percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, multiple regression, and content analysis.

Research results: 1) Effectiveness from using information technology 2) education level, position, work experience and average monthly income different There were different opinions on the effectiveness of the use of information technology. 3) Factors of the use of information technology. cognitive aspect and attitude There is a causal relationship with the effectiveness of the use of information technology. There was a statistical significance at the level of 0.001. with statistical significance at the level of 0.01 and 4) the guideline for enhancing the effectiveness of using information technology, it was found that information technology should be used to reduce various steps. Used to publicize information or provide various services and provide training to provide knowledge about information technology that is necessary for continuous operations.

Keywords: Enhancing, Productivity, Information Technology

บทนำ

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการบริหารการบริการสาธารณะนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องออกแบบระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารสาธารณะให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารสาธารณะที่ดีจะต้องประกอบไปด้วยคุณลักษณะที่สำคัญอย่างน้อย 8 ประการ คือ (1) ความถูกต้อง (Accuracy) (2) ความทันสมัย (Timeliness) (3) ความสมบูรณ์ (Completeness) (4) ความสอดคล้องกับความต้องการในการใช้งาน (Relevance) (5) การตรวจสอบได้ (Verifiability) (6) ความรวดเร็ว (Speediness) (7) ความปลอดภัย (Security) และ (8) ความสามารถปรับเปลี่ยนระบบได้ (Adaptability) (เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์, 2559)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง และมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะให้แก่

ประชาชนในพื้นที่ ซึ่งในปัจจุบันนี้ พบว่า เว็บไซต์ส่วนใหญ่ของทางราชการมีข้อมูลให้บริการต่อประชาชน มีความสวยงาม แต่ยังขาดการดูแลรักษาให้เป็นปัจจุบัน มีจำนวนที่มีปฏิสัมพันธ์กับประชาชน โดยการใช้ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์และมีเว็บไซต์ แต่ไม่มากนักที่มีการตอบปัญหาและข้อสงสัยของประชาชนอย่างรวดเร็ว (พระมหาดิศักดิ์ คเวสโก (ฉิดอิม) และคณะ, 2565) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (2558) พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนใหญ่จะเป็นในเรื่องการให้ความรู้และการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่พอเพียงและไม่ทั่วถึง และบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศยังไม่พอเพียงสำหรับการดูแลและแก้ปัญหาอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่นเดียวกันกับงานวิจัยของ สุภาวดี เชื้อวงษ์ (2557) ที่พบว่า บุคลากรเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี ส่วนใหญ่ได้ใช้ระบบสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ (เล่นอินเทอร์เน็ตได้) ในชีวิตประจำวัน และใช้ในการทำงาน สำหรับระดับความรู้ของบุคลากรเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า เกือบครึ่งหนึ่งมีความรู้อยู่ระดับปานกลางและร้อยละ 47.15 มีความรู้อยู่ในระดับต่ำ และมีระดับพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรเทศบาลตำบลดอนหัวฬ่อ พบว่า มากกว่าครึ่งยังมีระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งมีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในหน่วยงานและได้เสนอแนะเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ ดังนี้ พิรพัฒน์ ธีรรัตน์ และคณะ (2562) พบว่า หน่วยงานควรส่งเสริมให้มีการใช้เทคโนโลยีในทุกรูปแบบ โดยเฉพาะเทคโนโลยีกับการดำเนินงาน ควรมีการพัฒนาให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพิ่มศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนโดยการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ ในการให้บริการคอมพิวเตอร์ เพิ่มระยะเวลาในการจัดอบรมจัดทำคู่มือเพื่อเป็นฐานข้อมูลในการปฏิบัติงาน

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญและต้องการศึกษาแนวทางการเสริมสร้างประสิทธิผลจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะ กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี สามารถบริหารจัดการงานและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว จนประชาชนเกิดความพึงพอใจ ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร อีกทั้งยังเป็นการยกระดับความโปร่งใสและสร้างความเชื่อมั่นในการบริการสาธารณะ ที่ประชาชนมีต่อการณศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่



อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ตลอดจนช่วยส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการ
สาธารณะต่อประชาชนโดยเสียค่าใช้จ่ายต่ำที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการ
สาธารณะ กรณีศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการ
บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี
จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะที่มี
ความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับประสิทธิผลจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการ
สาธารณะ กรณีศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี
4. เพื่อศึกษาแนวทางการเสริมสร้างประสิทธิผลจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการ
บริการสาธารณะ กรณีศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัด
เพชรบุรี

สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมา
ใช้ในการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี
ต่างกัน
2. ปัจจัยในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะ ที่มีความสัมพันธ์เชิง
เหตุ-ผลกับประสิทธิผลจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะ กรณีศึกษาของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรที่ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี จาก 8 หน่วยงาน จำนวน 510 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรที่ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี จาก 8 หน่วยงาน จำนวน 222 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้ใช้สูตรในการคำนวณของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1970: 725) กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple random sampling)

กลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth interview) รวมทั้งสิ้นจำนวน 8 คน ได้แก่ บุคลากรที่ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ตำแหน่งนักพัฒนาชุมชน จาก 8 หน่วยงานๆ ละ 1 คน ผู้วิจัยใช้การเลือกกลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ตอนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะ ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะ กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ในการค้นหาหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นสัมประสิทธิ์แอลฟาของแบบสอบถามในภาพรวมทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.966

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ตอนที่ 2 ปัจจัยในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะ ตอนที่ 3 ประสิทธิผลจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะ กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี



3.การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ เป็นการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 222 ชุด กับบุคลากรที่ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี จาก 8 หน่วยงาน เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ และวิเคราะห์เนื้อหาต่อไป

2) รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมด ตรวจสอบความถูกต้องเพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล

3) การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 8 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการและสามารถตอบวัตถุประสงค์ในการวิจัยได้ สำหรับการจัดการข้อมูลได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ มาถอดคำสัมภาษณ์ เรียบเรียงข้อมูลเพื่อจะได้นำไปวิเคราะห์ต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ

1) การวิเคราะห์ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการใช้สถิติเชิงพรรณนา ด้วยค่าความถี่และค่าร้อยละ

2) การวิเคราะห์ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะ โดยการใช้สถิติเชิงพรรณนา ด้วยค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3) การวิเคราะห์ตอนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะ กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี โดยการใช้สถิติเชิงพรรณนา ด้วยค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4) การวิเคราะห์ตอนที่ 4 เป็นข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาแจกแจง และเรียบเรียงแบบความเรียง

5) การทดสอบสมมุติฐาน

ทดสอบสมมุติฐานที่ 1 โดยใช้สถิติ t-test และใช้สถิติ one-way ANOVA

ทดสอบสมมุติฐานที่ 2 โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multi linear regression analysis)

การวิจัยเชิงคุณภาพ

ใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) โดยการตีความจากข้อมูลเบื้องต้นให้เป็นข้อมูลที่สื่อความหมายของผู้ให้ข้อมูล ด้วยการแยกประเภทและการลดทอนข้อมูลเพื่อจัดเป็นหมวดหมู่เพื่อนำมาตีความและสร้างข้อสรุปโดยนำผล การสรุปต่างๆ มาเชื่อมโยงจนเกิดเป็นโครงสร้างของข้อสรุป ที่สามารถตอบปัญหาได้ตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะ ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมและรายด้าน มีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน และด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะ กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ภาพรวม

ประสิทธิผลจากการนำเทคโนโลยี สารสนเทศ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ประสิทธิผล	ลำดับที่
1.การบรรลุวัตถุประสงค์	4.09	0.59	มาก	4
2.การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรเทคโนโลยี สารสนเทศ	4.19	0.59	มาก	1
3.ประสิทธิภาพในการทำงาน	4.16	0.63	มาก	2
4.ความพึงพอใจในการทำงาน	4.13	0.59	มาก	3
รวม	4.14	0.50	มาก	

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 และสมมติฐานที่ 1 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะ



กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	สถิติที่ใช้	Sig.	ผลการทดสอบ
1.เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะ ไม่แตกต่างกัน	Independent t-test	0.209	ปฏิเสธ
2.อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะ ไม่แตกต่างกัน	One way ANOVA	0.054	ปฏิเสธ
3.ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะ แตกต่างกัน	One way ANOVA	0.000*	ยอมรับ
4.ตำแหน่งที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะ แตกต่างกัน	One way ANOVA	0.001*	ยอมรับ
5.ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะ แตกต่างกัน	One way ANOVA	0.008*	ยอมรับ
6.รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะ แตกต่างกัน	One way ANOVA	0.021*	ยอมรับ

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 และสมมติฐานที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับประสิทธิผลจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะ ด้านการรับรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับประสิทธิผลจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับประสิทธิผลจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของปัจจัยในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะ กับประสิทธิผลจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะ

ปัจจัยในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะ	ประสิทธิผลจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะ กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี				
	B	S.E.	สปส. Beta	t	Sig.
(ค่าคงที่)	1.367	0.186		7.341	0.000***
1. ด้านทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ	0.241	0.064	0.277	3.742	0.000***
2. ด้านพฤติกรรมในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	0.005	0.065	0.006	0.074	0.941
3. ด้านการรับรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	0.293	0.068	0.356	4.322	0.000***
4. ด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ	0.137	0.052	0.175	2.649	0.009**

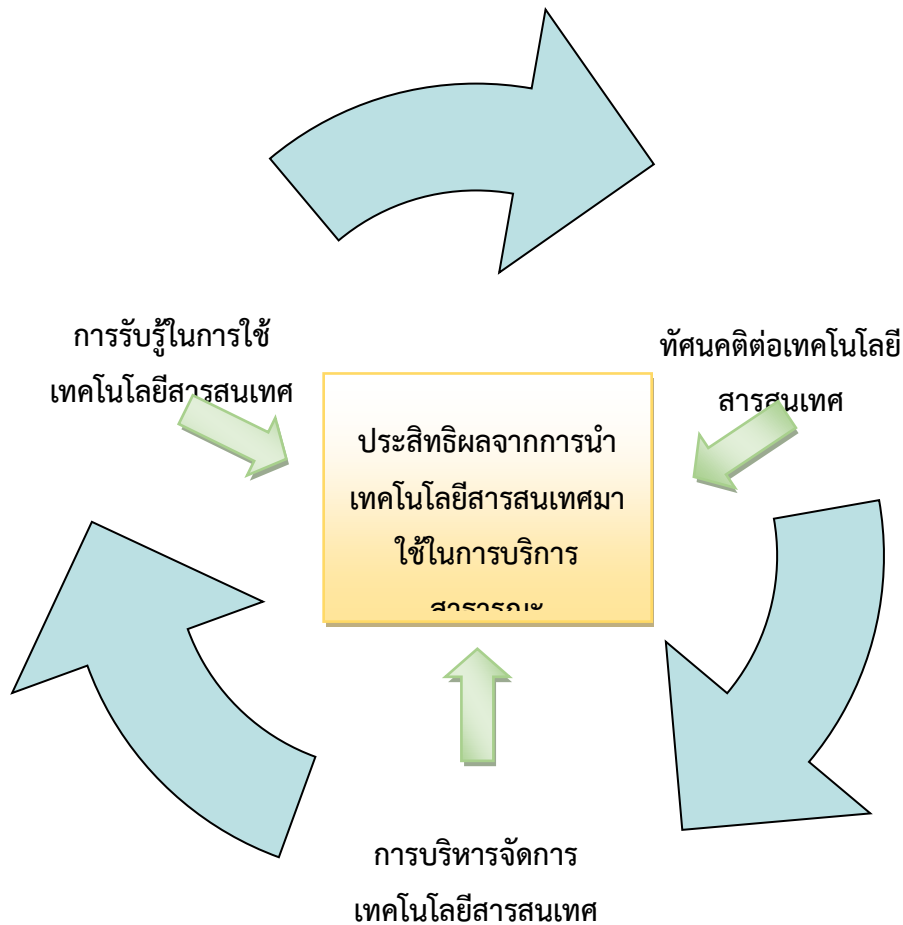
วัตถุประสงค์ที่ 4 เพื่อศึกษาแนวทางการเสริมสร้างประสิทธิผลจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะ กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ ควรมีแนวทางในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการลดขั้นตอนต่างๆ มีการประสานกับหน่วยงานอื่นโดยใช้เทคโนโลยีเพื่อให้บรรลุเป้าหมายความสำเร็จได้รวดเร็วขึ้น รวมทั้งควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการ



ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหรือการให้บริการต่าง ๆ ที่ทุกกลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว สามารถตรวจสอบได้ เช่นระบบการแจ้งเตือน การจ่ายภาษีต่างๆ เป็นต้น 2) ด้านการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการประชาชนทุกระบบงานเพื่อลดขั้นตอน ลดกระบวนการ ประหยัดเวลา ทำให้องค์กรและประชาชนได้ประโยชน์ รวมทั้งควรเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับงาน คน และพื้นที่ 3) ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตรวจสอบได้รวดเร็วและเข้าถึงง่าย มีประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน 4) ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่เข้ารับบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องมากยิ่งขึ้น รวมทั้งควรมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในหน่วยงานทุกระบบทุกหน่วยงานย่อย

องค์ความรู้ใหม่

การเสริมสร้างประสิทธิผลจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้หน่วยงานสามารถนำไปใช้ในการวางแผนและประยุกต์เป็นแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิผลในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะ ในการลดขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหรือการให้บริการต่าง ๆ รวมทั้งควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง โดยอาศัยปัจจัยต่างๆ อันได้แก่ การรับรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะติดต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ และการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะได้ประสิทธิผลตามเป้าหมายของหน่วยงาน ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิผลจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการ
สาธารณะ กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

อภิปรายผล

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะ พบว่า ในภาพรวม มีประสิทธิผลอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอเขาย้อย สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะ เพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายต่างๆ ที่ได้กำหนดไว้ โดยการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรและหนทางที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ



และบุคลากรสามารถปรับตัวและพัฒนาให้หน่วยงานดำรงอยู่ต่อไปได้ สอดคล้องกับทฤษฎีประสิทธิภาพองค์การของ กิบสัน และคณะ (Gibson & Other, 1982) ได้กล่าวว่า การประเมินประสิทธิภาพขององค์การ โดยพิจารณาความพึงพอใจของพนักงานนี้ มีพื้นฐานจากแนวคิดที่ว่า องค์การเป็นระบบสังคม จึงจำเป็นต้องพิจารณาประโยชน์ของผู้มีส่วนร่วมในองค์การ เช่นเดียวกับประโยชน์ที่ลูกค้าขององค์การจะได้รับ และสอดคล้องกับทฤษฎีประสิทธิภาพองค์การของ สเตียร์ (Steers, 1977) เสนอว่าการวัดประสิทธิภาพทำได้ดีที่สุดด้วยการพิจารณาแนวความคิด การบรรลุถึงเป้าหมายให้ได้สูงสุด การใช้เป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ขององค์การเป็นเครื่องมือวัดประสิทธิภาพขององค์การ ซึ่งเป็นความสามารถขององค์การในการได้มาและใช้ประโยชน์ทรัพยากรที่มีจำกัดและมีคุณค่าให้เป็นประโยชน์ที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ในการปฏิบัติตามเป้าหมาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวัฒน์ เปลียนบางยาง (2558) วิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 และสมมติฐานที่ 1 เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะ ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิโรจน์ สุวรรณประไพ (2565) วิจัยเรื่อง ทักษะคนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่ที่มีระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 และสมมติฐานที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับประสิทธิภาพจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะ พบว่า ปัจจัยในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะ ด้านการรับรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ด้านการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ ปัจจัยในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะ ได้แก่ ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การรับรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และ การบริหารจัดการเทคโนโลยี

สารสนเทศ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอเขาย้อย เพื่อให้บรรลุถึงวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายต่างๆ ที่ได้กำหนดไว้ โดยการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรและหนทางที่มีอยู่ให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลในการทำงานมากที่สุด ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและบุคลากรสามารถปรับตัวและพัฒนาให้หน่วยงานดำรงอยู่ต่อไปได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ แดนไทย ต๊ะวิไชย และคณะ (2561) วิจัยเรื่อง ปัจจัยการจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดน่าน ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดน่าน พบว่า ปัจจัยด้านการจัดการองค์กรสามารถอธิบายประสิทธิผลได้ร้อยละ 80 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อศึกษาแนวทางการเสริมสร้างประสิทธิผลจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะ พบว่า 1) ด้านการบรรลุวัตถุประสงค์ ควรมีแนวทางในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการลดขั้นตอนต่างๆ มีการประสานกับหน่วยงานอื่นโดยใช้เทคโนโลยีเพื่อให้บรรลุเป้าหมายความสำเร็จได้รวดเร็วขึ้น รวมทั้งควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหรือการให้บริการต่าง ๆ ที่ทุกกลุ่มเป้าหมายสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว สามารถตรวจสอบได้ เช่น ระบบการแจ้งเตือน การจ่ายภาษีต่างๆ เป็นต้น 2) ด้านการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการประชาชนทุกระบบงานเพื่อลดขั้นตอน ลดกระบวนการ ประหยัดเวลา ทำให้องค์กรและประชาชนได้ประโยชน์ รวมทั้งควรเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับงาน คน และพื้นที่ 3) ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตรวจสอบได้รวดเร็ว และเข้าถึงง่าย มีประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน 4) ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ควรมีการฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่เข้ารับบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องมากยิ่งขึ้น รวมทั้งควรมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในหน่วยงานทุกระบบทุกหน่วยงานย่อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิรภักดิ์ ธีรรัตน์ และคณะ (2562) วิจัยเรื่อง การบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของเทศบาลเมืองไร่ขิง จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า หน่วยงานควรส่งเสริมให้มีการใช้เทคโนโลยีในทุกรูปแบบ โดยเฉพาะเทคโนโลยีกับการดำเนินงาน ควรมีการพัฒนาให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพิ่มศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารแก่



ประชาชนโดยการสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ๆ ในการให้บริการคอมพิวเตอร์ เพิ่มระยะเวลาในการจัดอบรม จัดทำคู่มือเพื่อเป็นฐานข้อมูลในการปฏิบัติงาน

สรุป/ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยได้ข้อค้นพบจากการวิจัยนำมาสู่การวิเคราะห์เพื่อสร้างข้อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะ กรณีศึกษากองศกรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 หน่วยงานควรสนับสนุนและส่งเสริมงบประมาณในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะให้เพียงพอต่อความต้องการของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรสามารถนำไปใช้ในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะได้ดียิ่งขึ้น

1.2 หน่วยงานควรสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะ ทุกคนเข้ารับการฝึกอบรมและสัมมนาเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้ในการบริการสาธารณะและการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรสามารถนำไปประยุกต์และเสริมสร้างประสิทธิภาพในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะให้มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงานในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

2. ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ

2.1 หน่วยงานควรมีการส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะอย่างคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนผู้รับบริการ และผู้บริหารของหน่วยงาน ควรมีการกำหนดนโยบายในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

2.2 หน่วยงานควรมีการส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการสาธารณะ เพื่อให้ข้อมูลและสารสนเทศตรงกับข้อเท็จจริงเสมอเมื่อระยะเวลาเปลี่ยนแปลงไป และช่วยให้ข้อมูลและสารสนเทศตรงกับความต้องการในการนำไปใช้งานของผู้ใช้งาน (User) ได้อย่างแท้จริง

2.3 หน่วยงานควรมีการส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่มาใช้ในการบริการสาธารณะ เพื่อช่วยให้การปฏิบัติงานมีความสมบูรณ์มากขึ้น และหน่วยงานควรมีการส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่มาใช้ในการบริการสาธารณะเพื่อช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย และช่วยให้หน่วยงานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด

2.4 หน่วยงานควรส่งเสริมให้มีการพัฒนาและนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้ปฏิบัติงาน และหน่วยงานควรสนับสนุนการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการสาธารณะ เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงานได้ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

3.1 ควรศึกษาวิจัยแนวทางในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมด ในจังหวัดเพชรบุรีและจังหวัดใกล้เคียง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและสามารถนำมาประยุกต์ใช้สำหรับการวางแผนในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะ ให้สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงาน

3.2 ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่นที่คาดว่าจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะ เช่น ปัจจัยด้านสมรรถนะองค์กร ปัจจัยด้านการพัฒนาองค์กร ด้านศักยภาพความเพียงพอของทรัพยากรทางการบริหาร เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- แดนไทย ต๊ะวิไชย และคณะ. (2561). ปัจจัยการจัดการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดน่าน. วารสารวิจัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, 5(2), 17-23.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2559). แนวคิดและหลักการของการบริการสาธารณะ หน่วยที่ 1. ในเอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารการบริการสาธารณะ. (พิมพ์ครั้งที่ 6). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- พระมหาดิศักดิ์ คเวสโก (ฉัตรอิม) สุดารัตน์ สุดสมบูรณ์ พระครูวินัยธรรณิธิ์ สุวฑฺฒโน (สุขพานิช) พระมหาเอกกวิน ปิยวิโร (อะซิม) และพระครูเกษมวัชรดิตถ์ (รอดจากทุกข์). (2565). รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ : พลังแห่งการขับเคลื่อนการให้บริการสาธารณะของภาครัฐไทย. วารสารมณีเชษฐาราม วัดจอมมณี, 5(2), 252-266.
- พีรภัฒน์ ะรินรัมย์ และคณะ. (2562). การบริหารจัดการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของเทศบาลเมืองไผ่เชิง จังหวัดนครปฐม. วารสารศิลปศาสตรราชชมงคลสุวรรณภูมิ, 1(1), 1-12.



- วิโรจน์ สุวรรณประไพ. (2565). ทักษะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานเทศบาลเมืองกระบี่. ใน สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง. (2558). ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. Veridian E-Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 8(3), 1051-1062.
- สุภาวดี เชื้อวงษ์. (2557). ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรเทศบาลตำบลอนหัวฬ่อ อำเภอเมืองชลบุรี. ใน งานนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Gibson et al. (1982). Organizational: Behavior, Structure, Process Behavior. Dallas, Texas: Business Publication, Inc.
- Steers, R. M. (1977). Organizational Effectiveness: A Behavioral View. California: Goodyear Publishing Company.
- Yamane, T. (1973). Statistics : An Introductory Analysis. 3rd ed. Singapore : Harper International Editor.