

การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
ในประเทศไทย

The electronic service provided by local government  
organizations in Thailand

จिरายู เล็กกระโทก<sup>1</sup> ฌมาน เรืองธรรมสิงห์<sup>2</sup>

Jirayu Lekkrathok, Charles Ruangthamsing

Corresponding author: jirayu.lekkrathok.jl@gmail.com

Received: 24/02/64 Revise: 06/04/64 Accepted: 06/04/64

### บทคัดย่อ

การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (E - Service) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทสำคัญต่อการให้บริการสาธารณะแบบออนไลน์สำหรับประชาชนในท้องถิ่น ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสร้างแบบสำรวจรายการเว็บไซต์ (website evaluation checklist) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ ประกอบด้วย เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ รวม 216 แห่ง เพื่อศึกษาระดับขั้นการพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งศึกษารูปแบบและประเภทบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E - Service) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

ผลการศึกษา พบว่า ประเภทงานบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e - Service) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แบบบริการภาครัฐสำหรับประชาชน (Government-to-Citizen : G2C) มีจำนวน 12 ประเภท 55 รูปแบบ โดยเป็นประเภทบริการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์มากที่สุด ซึ่งพบในเว็บไซต์เทศบาลนครและท้องถิ่นรูปแบบพิเศษทุกแห่ง และประเภทงานบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e - Service) แบบให้บริการสำหรับ

<sup>1</sup> หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

<sup>2</sup> วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

เจ้าหน้าที่รัฐ (Government-to-Employee : G2E) มีจำนวน 10 ประเภท 33 รูปแบบ โดยเป็นประเภทงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด ซึ่งพบในเว็บไซต์เทศบาลนคร ร้อยละ 10.0 รองลงมาเป็นเว็บไซต์เทศบาลเมือง ร้อยละ 5.4 ตามลำดับ สำหรับระดับขั้นการพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยส่วนใหญ่ อยู่ในระดับขั้นที่ 2 เป็นการบริการข้อมูลแบบมีปฏิสัมพันธ์อย่างง่าย (Enhance Information) รองลงมาคือ ระดับขั้นที่ 3 ซึ่งเป็นการบริการที่ให้ประชาชนสามารถทำธุรกรรมผ่านบริการ Online Service (Transaction Information) ทั้งนี้ รัฐบาลควรสนับสนุนบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ครอบคลุมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่ง พร้อมทั้งเตรียมความพร้อมบุคลากรต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานและให้บริการประชาชนด้วย

**คำสำคัญ:** บริการอิเล็กทรอนิกส์; องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น; ประเทศไทย

## Abstract

The electronic service (e-Service) provided by local government organizations was very significant for the public online service for the local people. Therefore, the researcher created a website evaluation checklist of the large local government organizations, which included a total of 216 city municipalities, town municipalities and special local government organizations to study the development level of the provision of the e-Service as well as the types and forms of e-Service provided by the local government organizations in Thailand.

The results illustrated that there were 12 types and 55 forms of Government-to-Citizen (G2C) e-Service provided by the local government organizations, which were mostly a service for handing complaints that was found in all city and special local government organizations. Moreover, there were 10 types and 33 forms of Government-to-Employee (G2E) e-Service, which most of them were electronic document tasks and mostly found on the city municipality websites (10.0%), followed by the town municipality websites (5.4%). Regarding the development level of the provision of the e-Service of the local government organizations in Thailand, the majority were Level 2, which was the service of enhanced information, followed by Level 3, which was the service where people were able to process transactions via an online service. The government should support information technology personnel in all local government organizations and prepare them to apply information technology in the administration and for serving the people as well.

**Keyword:** Electronic service; local government organizations; Thailand

## บทนำ

การให้บริการสาธารณะแบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นหนึ่งในความท้าทายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน ซึ่งมีงานบริการสาธารณะในระดับพื้นที่กลายเป็นส่วนหนึ่งในวิถีชีวิตประจำวันของประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีความพยายามค้นหาแนวทางพัฒนาปรับปรุงงานบริการให้มีคุณภาพ และมีประสิทธิภาพ อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน รวมทั้งสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว จนสามารถนำไปสู่การสร้างความโปร่งใสต่อการดำเนินการต่างๆขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นการค้นหาบริการสาธารณะที่มีอยู่มาพัฒนาให้เกิดเป็นงานบริการทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ การพัฒนาระบบงานจากเอกสารกระดาษให้กลายเป็นเอกสารในระบบอิเล็กทรอนิกส์ และให้บริการโดยที่ประชาชนไม่ต้องเดินทางเข้ามาที่สำนักงาน เป็นต้น (วรรณพร เทพหัสดิน ณ อยุธยา, 2558)

รัฐบาลไทยมีความพยายามพัฒนาระบบการบริการภาครัฐแบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์มาอย่างต่อเนื่องเพื่อมุ่งเน้นตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในรูปแบบต่างๆ เพื่อทำให้เกิดความคุ้มค่า สะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพนำไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ทั้งนี้ จากการจัดอันดับดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Development Index : EGD) โดยเป็นการวัดระบบการพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ เช่น ระดับการให้บริการออนไลน์ภาครัฐ เป็นต้น โดยในปี 2561 ได้มีการจัดทำดัชนีเพิ่มเติม 2 ดัชนี คือ ดัชนีการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ของประชาชน (e Participation Index) และดัชนีให้การบริการออนไลน์ของหน่วยงานภาครัฐส่วนท้องถิ่น (Local Online Service Index : LOSI) จัดทำโดย United Nations E-Government Survey ขององค์การสหประชาชาติ มีการจัดอันดับจาก 193 ประเทศทั่วโลก จัดอันดับทุกๆ 2 ปี พบว่า ประเทศไทยมีผลการจัดอันดับในปี 2561 อยู่ใน

อันดับที่ 73 ของโลกดีขึ้น 6 อันดับจากเดิมอยู่ในอันดับที่ 77 ของโลกในปี 2559 (United Nations Public Administration Network, 2018) ซึ่งการพัฒนากระบวนการภาครัฐในภาพรวมของประเทศเป็นภารกิจสำคัญของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ในฐานะหัวเรือใหญ่ในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงระบบบริการภาครัฐแบบดิจิทัลของประเทศไทยยังเป็นการพัฒนางานบริการที่ยังอยู่ในระดับเริ่มต้น และครอบคลุมเฉพาะบางกลุ่มภารกิจของการบริการสาธารณะในภาครัฐเท่านั้น ซึ่งยังต้องมีการพัฒนาระบบบริการภาครัฐในหน่วยงานอื่นๆ หรือด้านอื่นๆ ด้วยเช่นกัน ผู้วิจัย เห็นว่าหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนทั้งในการให้บริการสาธารณะต่างๆ นั่นคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนอกเหนือจากการจัดทำโครงสร้างพื้นฐานในด้านต่างๆ แล้ว ยังมีภารกิจด้านการบริการสาธารณะด้านอื่นๆ เช่น ด้านการพิจารณาอนุญาตต่างๆ ด้านงานทะเบียนท้องถิ่น ด้านการบริหารจัดการในพื้นที่ และด้านข้อมูลข่าวสารของท้องถิ่น เป็นต้น สิ่งต่างๆ เหล่านี้คือความท้าทายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุค Thailand 4.0 ในการให้บริการประชาชน จากที่ผ่านมา “ปัญหาหลักของประชาชนในการติดต่อราชการคือภาระในการเดินทางมาติดต่อหน่วยงานราชการด้วยตนเองและใช้เอกสารจำนวนมากในการขอรับบริการจากภาครัฐ” (วรรณพร เทพหัสดิน ณ อยุธยา, 2558) หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถพัฒนาระบบบริการประชาชนและระบบบริหารจัดการต่างๆ จนนำไปสู่การให้บริการภาครัฐแบบรัฐบาลดิจิทัลได้นั้น จะสามารถยกระดับคุณภาพงานบริการขึ้นมาให้เกิดประสิทธิภาพต่อประชาชนได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

จากการสำรวจการพัฒนาเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยสถาบันพระปกเกล้า ประจำปี พ.ศ. 2562 พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการพัฒนาเมืองอัจฉริยะโดดเด่นมากที่สุด คือ เทศบาลนครโดยมีความพร้อมในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูงมีช่วงคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 60.38 รองลงมาคือ

เทศบาลเมืองมีความพร้อมอยู่ในระดับปานกลางมีช่วงคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 50.31 ทั้งนี้ เทศบาลนคร มีความพร้อม ในการพัฒนาเมืองอัจฉริยะที่มีความโดดเด่นหลาย มิติ โดยเฉพาะด้านการใช้เทคโนโลยีมีความพร้อมในระดับสูง ซึ่งมีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 86 และเทศบาลเมืองก็มีความพร้อมในการพัฒนาเมืองอัจฉริยะด้านการใช้ เทคโนโลยีอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน ซึ่งมีค่าคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 73 แต่เทศบาลตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล มีความพร้อมด้านการใช้เทคโนโลยี อยู่ในระดับต่ำโดย พบปัญหาอุปสรรคที่สำคัญคือ การขาดแคลนงบประมาณสนับสนุนจากภาครัฐ ในขณะที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่มีทรัพยากรด้านงบประมาณมากกว่าองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กจึงเป็นเหตุให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่มีโอกาส มีความพร้อมและมีความสามารถในการพัฒนาเมืองอัจฉริยะได้ดีกว่าองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นขนาดเล็กซึ่งจะเห็นได้จากสัดส่วนรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ กรุงเทพมหานคร มีรายได้สูงสุดเป็นอันดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 16.57 ในขณะที่เมือง พัทยา มีรายได้เป็นอันดับที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 0.57 (สถาบันพระปกเกล้า, 2562) ถึงแม้ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) จะมีความพร้อมด้านการใช้เทคโนโลยีอยู่ในระดับสูง แต่เนื่องจากมีความเป็นสถาบันในระดับสูงทำให้มิติการมีส่วนร่วมของประชาชนอยู่ใน ระดับต่ำส่งผลให้การทำงานมีความใกล้ชิดกับประชาชนน้อยกว่าองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นประเภทอื่น (อรทัย ก๊กผลและคณะ, 2562)

ดังนั้น เพื่อตอบสนองเป้าหมายนโยบาย Thailand 4.0 การพัฒนาเมือง อัจฉริยะมุ่งสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาสถานการณ์งานบริการ ภาครัฐทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยใน ส่วนของเทศบาลนครเทศบาลเมือง และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ เนื่องจากมีความพร้อมของทรัพยากรด้านงบประมาณมีความพร้อมในการพัฒนาเมือง อัจฉริยะด้านการใช้เทคโนโลยีในระดับสูง และทำงานใกล้ชิดกับประชาชนโดยเป็น

การศึกษาประเภทและรูปแบบงานบริการออนไลน์ตามกรอบภารกิจต่างๆ เพื่อนำไปสู่การค้นหาวัตถุกรรมการบริการต่างๆ และต้นแบบงานบริการออนไลน์ที่สามารถเป็นแบบอย่างให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ นำไปใช้ในการพัฒนาต่อยอดบริการเพื่อเป็นการสร้างงานบริการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น สร้างความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ และนำไปสู่การสร้างความปลอดภัยในการปฏิบัติงานต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาประเภท และรูปแบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาระดับขั้นการพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย

### ระเบียบวิธีวิจัย

#### 1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มุ่งแสวงหาคำตอบ จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเว็บไซต์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในระดับเทศบาลขนาดใหญ่ คือระดับเทศบาลนคร และระดับเทศบาลเมือง และเว็บไซต์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษอีก 2 เว็บไซต์คือเว็บไซต์ของกรุงเทพมหานคร และเว็บไซต์ของเมืองพัทยา เนื่องจากมีความพร้อมของทรัพยากรด้านงบประมาณ มีความพร้อมในการพัฒนาเมืองอัจฉริยะด้านการใช้เทคโนโลยีในระดับสูง และทำงานใกล้ชิดกับประชาชน เพื่อสำรวจปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในเบื้องต้นของการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์(e-services) ของเว็บไซต์องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยส่วนใหญ่จะเป็นข้อมูลเชิงปริมาณ (quantitative data) จากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) จากเครื่องมือแบบสำรวจรายการที่ได้จัดทำขึ้น

## 2. กลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาเป้าหมายประชากรคือเว็บไซต์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยทั้งสิ้น 7,850 เว็บไซต์ ของจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกระดับในประเทศไทย 7,850 แห่ง แต่ในการศึกษารั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมของทรัพยากรด้านงบประมาณ มีความพร้อมในการพัฒนาเมืองอัจฉริยะด้านการใช้เทคโนโลยีในระดับสูง และทำงานใกล้ชิดกับประชาชน จึงได้กำหนดขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างเฉพาะจากเว็บไซต์ของเทศบาลขนาดใหญ่ในประเทศไทย 2 ระดับ ประกอบด้วย เทศบาลนคร จำนวน 30 เว็บไซต์ และเทศบาลเมือง จำนวน 184 เว็บไซต์ รวมจำนวน 214 เว็บไซต์ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ประกอบด้วย กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา อีกจำนวน 2 เว็บไซต์ รวมกลุ่มตัวอย่างเว็บไซต์ที่จะศึกษาทั้งหมด 216 เว็บไซต์ โดยใช้ข้อมูลจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น ณ วันที่ 20 ธันวาคม 2562 หน่วยในการวิเคราะห์ (unit of analysis) ของการวิจัยครั้งนี้คือ เว็บไซต์ของเทศบาลนครและเทศบาลเมือง และการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ จำนวน 216 แห่ง โดยการสำรวจวิเคราะห์เนื้อหาการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ในเว็บไซต์ขององค์กรดังกล่าว

## 3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสำรวจรายการเว็บไซต์ (website evaluation checklist) ขึ้นโดยพัฒนาจากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ระดับขั้นการพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ ด้านการให้บริการออนไลน์ (Online Service Index) ขององค์การสหประชาชาติ (UN) ประเภทของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และสาระสำคัญของพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบ



ดิจิทัล พ.ศ. 2562 เกี่ยวกับการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐนำมาปรับปรุงและพัฒนา โดยในการพัฒนาแบบสำรวจรายการ (checklist) ผู้วิจัยดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในเบื้องต้น โดยการตรวจสอบด้านความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 2 ท่าน โดยได้มีการนำข้อที่ได้คะแนนต่ำนำกลับมาปรับปรุงและแก้ไขตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางที่จะศึกษา

#### 4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความตรงในการประเมิน ผู้วิจัยทำหน้าที่ประเมินเว็บไซต์กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดด้วยตัวผู้วิจัยเอง โดยในการประเมินเว็บไซต์ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการประเมินดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 กำหนดช่วงเวลาและวางแผนในการประเมิน โดยในการวางแผนการประเมินผู้วิจัยได้แบ่งเป็นคลัสเตอร์ (Cluster) ตามภูมิภาค 6 ภูมิภาค ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง ภาคใต้ ภาคตะวันออก และภาคตะวันตก และหลังจากนั้นจะประเมินแต่ละภูมิภาคตามระดับของเทศบาล 2 ระดับ ได้แก่ เทศบาลนครและเทศบาลเมือง และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ตามลำดับในแต่ละภูมิภาค

ขั้นตอนที่ 2 จัดเตรียมอุปกรณ์ที่ใช้ในการประเมินเว็บไซต์ให้พร้อมในการประเมินในแต่ละครั้งประกอบด้วย เครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ พร้อมสัญญาณเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตบรอดแบนด์ เพื่อให้มั่นใจในการเข้าถึงหน้าเว็บไซต์ และความเสถียรของการเข้าถึงข้อมูลของเว็บไซต์ รวมถึงสำรวจในเบื้องต้นว่ามีเว็บไซต์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นกลุ่มตัวอย่างไม่อยู่ในระหว่างปรับปรุง

ขั้นตอนที่ 3 กำหนดระยะเวลาในการดำเนินการประเมิน เพื่อให้ได้ข้อมูลเว็บไซต์ในช่วงเวลาประเมินเดียวกัน ผู้วิจัยได้กำหนดเวลาประเมินเว็บไซต์ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด โดยช่วงเวลากการประเมินจะอยู่ในช่วง ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม – 31 ธันวาคม 2562 รวมระยะเวลา 6 เดือน

ขั้นตอนที่ 4 ขั้นตอนการประเมิน ในการประเมินในแต่ละเว็บไซต์ ผู้วิจัยจะทำการสำรวจรายการเว็บไซต์ ตามแบบสำรวจที่เป็นเครื่องมือวิจัยที่ได้พัฒนาขึ้น โดยจะมีการจัดบันทึกลงในแบบสำรวจรายการ หลังจากที่ได้พบรายการที่ได้กำหนด หลังจากนั้นผู้วิจัยจะทำการบันทึกในส่วนที่ 4 ที่เป็นการประเมินที่เป็นข้อคิดเห็นเกี่ยวกับเว็บไซต์ที่ทำการประเมิน

ขั้นตอนที่ 5 การประมวลผล หลังจากที่ได้ผู้วิจัยได้ทำการประเมินสำรวจเว็บไซต์ กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด นำข้อมูลจากแบบสำรวจมาจำแนกลงในตารางที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เมื่อได้ข้อมูลแล้วจึงใช้โปรแกรม SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ

#### 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากผู้วิจัยได้วิเคราะห์เว็บไซต์ตามแบบสำรวจแล้ว ผู้วิจัยจะทำการลงรหัสข้อมูล โดยเป็นการนำข้อมูลรูปแบบของบริการอิเล็กทรอนิกส์แต่ละรูปแบบที่พบมาตั้งชื่อใหม่ ซึ่งจะขึ้นชื่อตามรหัสที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้นเอง เพื่อความสะดวกในการนำข้อมูลไปบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปโดยสามารถแบ่งการวิเคราะห์ได้ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้อมูลรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภูมิภาค และประชากร โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ด้วยวิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ประเภท และรูปแบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย และการจำแนกตามประเภทรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) การใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายสรุปผลการศึกษา และการนำเสนอในรูปแบบความเรียง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เว็บไซต์ตามระดับขั้นการพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางควบคู่กับการบรรยายและสรุปผลการศึกษา

ตอนที่ 4 รวบรวมปัญหาอุปสรรคที่พบจากการใช้งานของเว็บไซต์องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย โดยการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วนำเสนอในรูปแบบความเรียง

## ผลการวิจัย

### 1. ประเภทและรูปแบบงานบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-service) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากการศึกษาพบว่า ข้อมูลเว็บไซต์องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 216 ตัวอย่าง วิเคราะห์ประเภทงานบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-service) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แบบบริการภาครัฐสำหรับประชาชน (Government-to-Citizen: G2C) ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมทั้งประเทศ มีจำนวนเว็บไซต์องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประเภทบริการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์มากที่สุด จำนวน 206 เว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 95.4 รองลงมาคือ ประเภทงานบริการค้นหาข้อมูลเบ็ดเสร็จและสวัสดิการต่าง ๆ จำนวน 20 เว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 9.3 และประเภทงานบริการรับคำร้อง/แบบฟอร์มออนไลน์เกี่ยวกับงานบริการของหน่วยงาน จำนวน 16 เว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 7.4 ตามลำดับ และแบบให้บริการสำหรับเจ้าหน้าที่รัฐ (Government-to-Employee : G2E) ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมทั้งประเทศมีจำนวนเว็บไซต์องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประเภทบริการงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด จำนวน 13 เว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 6.0 รองลงมาคือ ประเภทงานระบบการจองห้องประชุม/อาคารสถานที่ออนไลน์ จำนวน 6 เว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 2.8 และประเภทงานระบบ

การรายงานข้อมูล ประเภทงานระบบรายงานการใช้จ่ายยนต์ ประเภทงานระบบการแจ้งซ่อมครุภัณฑ์ และประเภทงานระบบบริหารงบประมาณ จำนวนอย่างละ 3 เว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 1.4 ตามลำดับ

ผลการศึกษาตามประเภทรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชน (Government-to-Citizen : G2C) และ รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐ (G2E หรือ G2G) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชน (Government-to-Citizen : G2C) มีประเภทของบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) จำนวน 12 ประเภท และมีรูปแบบของบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) จำนวน 55 รูปแบบ ดังนี้

1) ประเภทบริการแบบฟอร์มให้กรอกออนไลน์พร้อมดาวน์โหลด โดยใช้โปรแกรม Adobe Acrobat Reader มี 1 รูปแบบ คือ สามารถกรอกแบบฟอร์มออนไลน์โดยใช้โปรแกรม Adobe Acrobat Reader และสามารถพิมพ์เอกสาร เพื่อนำไปยื่นที่หน่วยงาน

2) ประเภทบริการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ มี 6 รูปแบบ ได้แก่

- (1) บริการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ออนไลน์ แต่ไม่สามารถติดตามสถานะเรื่องได้
- (2) บริการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ออนไลน์ และสามารถติดตามสถานะเรื่องได้ ผ่านเว็บบอร์ด (web board)
- (3) บริการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ออนไลน์ และสามารถติดตามสถานะเรื่องได้ โดยค้นหาจากเลขที่คำร้อง ผ่านเว็บไซต์ ระบบมีการแบ่งประเภทเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์อย่างชัดเจน
- (4) บริการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ออนไลน์ และสามารถติดตามสถานะเรื่องได้ โดยค้นหาจากเลขที่คำร้อง ผ่านเว็บไซต์ระบบมีการแบ่งประเภทเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ตามสำนัก/กองของหน่วยงาน
- (5) ระบบรับแจ้งเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ โดยประชาชนชุมชนและตัวแทนชุมชน สามารถแจ้งเหตุผ่านเว็บแอปพลิเคชันโดยใช้สมาร์ทโฟน (Smart Phone) หรือ แท็บเล็ต (Tablet) และ
- (6) ระบบรับแจ้งเรื่องร้องเรียนและบริการข้อมูลการใช้เส้นทางป็นจักรยาน

3) ประเภทบริการผ่านแอปพลิเคชันมี 8 รูปแบบ ได้แก่ (1) บริการสาธารณสุขผ่านแอปพลิเคชันของหน่วยงาน โดยมีเมนูการใช้งาน อาทิเช่น ร้องเรียนร้องทุกข์ สามารถแสดงข้อมูลการจราจรจากกล้อง CCTV ในสถานที่สำคัญ บริการข้อมูลเบอร์โทรสายด่วนหรือเบอร์โทรฉุกเฉิน มีกระทู้ถาม – ตอบออนไลน์ บริการข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ด้านต่างๆ และให้บริการสร้างจุดนัดพบ (2) บริการยื่นคำร้องผ่านแอปพลิเคชันของหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service Center) (3) แอปพลิเคชันอำนวยความสะดวกในการปั่นจักรยานท่องเที่ยวเมือง ประกอบด้วย ฟังก์ชันหลัก 5 ฟังก์ชัน (4) แอปพลิเคชันให้บริการยื่นคำขออนไลน์เกี่ยวกับงานของสำนักงานช่าง (5) แอปพลิเคชันให้บริการประชาชนในการแจ้งข้อมูลเหตุผิดปกติทางสุขภาพคน สุขภาพสัตว์ และสิ่งแวดล้อม (6) แอปพลิเคชัน “CALL ME BACK” ให้ประชาชนสามารถติดต่อบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน (7) ระบบแจ้งเหตุฉุกเฉิน SOS สำหรับช่วยเหลือผู้ที่ประสบเหตุอันตรายหรือเจ็บป่วยแบบฉุกเฉิน และ (8) แอปพลิเคชันจองคิวงานทะเบียนราษฎรอัตโนมัติ

4) ประเภทการจอง/ขอใช้บริการสาธารณสุขพบโรคออนไลน์มี 5 รูปแบบ ได้แก่ (1) ระบบจองห้องประชุม เติร์ท และเวทีออนไลน์ (2) ระบบจองพัสดุอุตสาหกรรมออนไลน์ ตลอด 24 ชั่วโมง (3) ระบบจองรถดูดสวมออนไลน์ ตลอด 24 ชั่วโมง (4) ระบบจองรถสุขาเคลื่อนที่ออนไลน์ ตลอด 24 ชั่วโมง และ (5) ระบบบริการอุปกรณ์การแพทย์

5) ประเภทบริการรับคำร้อง/แบบฟอร์มออนไลน์เกี่ยวกับงานบริการของหน่วยงานมี 19 รูปแบบ ได้แก่ (1) บริการรับคำขออนุญาตและขอใช้บริการออนไลน์แบบเบ็ดเสร็จ (Excellence Service Center) สามารถยื่นคำร้องผ่าน e-form และสามารถตรวจสอบผลการดำเนินการได้ (2) บริการรับคำร้องออนไลน์เกี่ยวกับบ้าน (3) บริการให้ยื่นคำร้องทั่วไปออนไลน์ (4) ระบบรับสมัครงาน (5) ระบบบริการรับคำร้องแจ้งบ้านว่างและแจ้งเข้าดำเนินกิจการแบบออนไลน์ (6) บริการยื่นคำ

ร้องขอให้ตรวจสอบป้าย เพื่อใช้เป็นข้อมูลจัดเก็บภาษีป้าย (7) ระบบขอเช่าเวลาโฆษณาและเช่าป้ายโฆษณาในเขตเทศบาล (8) ระบบแจ้งเหตุไฟฟ้าสาธารณะดับ/ชำรุด (9) บริการให้ยื่นคำร้องแจ้งไฟฟ้าสาธารณะขัดข้องออนไลน์ (10) บริการรับคำร้องขอนัดผ้าตัดทำหมันและฉีดยาคุมกำเนิดสุนัขและแมวออนไลน์ (11) ระบบแบบฟอร์มคำร้องขอใช้บริการเก็บขนสิ่งปฏิกูลและขอรับบริการรถลากท่อระบายน้ำออนไลน์ (12) ระบบรับลงทะเบียนสัตว์เลี้ยงภายในเขตเทศบาล (13) ระบบป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก (14) แบบฟอร์มออนไลน์ขออนุญาตใช้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย (15) แบบฟอร์มออนไลน์แบบคำร้องขอรับใบอนุญาต/ต่อใบอนุญาตประกอบกิจการ (16) ระบบบริการงานสวัสดิการและสังคม (17) ระบบใบสมัครออนไลน์เพื่อเข้าเรียนศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (18) บริการรับคำร้องทำบัตรประจำตัวประชาชน (นอกสถานที่) สำหรับผู้ป่วยติดเตียง คนชรา และผู้พิการออนไลน์และ (19) ระบบขอคัดสำเนาข้อมูลงานทะเบียนราษฎรออนไลน์

6) ประเภทบริการรับชำระภาษีออนไลน์มี 3 รูปแบบ ได้แก่

(1) บริการชำระภาษีออนไลน์ โดยให้ผู้เสียภาษีเข้าสู่ระบบ โดยระบบจะแสดงรายการภาษีที่ต้องชำระ พร้อมทั้งสถานะของรายการภาษีนั้นๆ ผู้เสียภาษีสามารถคลิกที่ชื่อรายการภาษีที่ต้องชำระ เพื่อดูรายละเอียดทั้งหมดของภาษี แล้วทำการชำระภาษีออนไลน์ผ่าน Internet banking หรือ Mobile banking (2) บริการชำระภาษีออนไลน์ โดยเทศบาลจะแสดง QR CODE รับชำระเงินของธนาคารประชาสัมพันธ์บนเว็บไซต์เพื่อรับชำระภาษีออนไลน์จากประชาชน และ (3) บริการชำระภาษีออนไลน์ โดยให้ผู้เสียภาษีดาวน์โหลดแบบฟอร์มการชำระตามประเภทของภาษีที่เทศบาลได้ส่งข้อมูลไปที่บ้านของผู้เสียภาษี แล้วกรอกข้อมูลส่วนตัวลงในแบบฟอร์มให้ครบถ้วน แล้วนำไปยื่นชำระผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร หรือชำระภาษี Online ผ่าน Internet banking หรือ Mobile banking

7) ประเภทบริการตรวจสอบและคำนวณภาษีออนไลน์มี 2 รูปแบบ ได้แก่ (1) บริการตรวจสอบภาษีออนไลน์ ประกอบด้วย ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือน และที่ดิน และภาษีป้าย เมื่อประชาชนคลิกเมนูตรวจสอบภาษีออนไลน์แล้วระบบจะส่งรายการสอบถามยอดภาษีของประชาชนไปยังเจ้าหน้าที่ โดยให้ประชาชนรอการตอบกลับจากเจ้าหน้าที่ผ่านทางเว็บไซต์ ภายใน 1-2 วันทำการ และ (2) ระบบคำนวณภาษีออนไลน์ โดยให้ประชาชนสมัครสมาชิกแล้วเข้าสู่ระบบ โดยระบบจะคำนวณจากข้อมูลตัวเลขที่กรอกในช่องว่าง เพื่อทราบเงินภาษีที่ต้องชำระ

8) ประเภทบริการยื่นแบบชำระภาษีออนไลน์มี 1 รูปแบบ คือ ระบบรับยื่นแบบชำระภาษีและแจ้งการเปลี่ยนแปลงทรัพย์สินผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (Internet) โดยประชาชนผู้ใช้บริการสามารถยื่นแบบแสดงรายการทรัพย์สิน เพื่อชำระภาษี รวมทั้งแจ้งแก้ไขชื่อ-สกุล ที่อยู่ เปลี่ยนแปลงรายละเอียดของทรัพย์สิน (ที่ดิน, โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้าง และป้าย) ผ่านทางเว็บไซต์

9) ประเภทระบบติดตามสถานการณ์ดำเนินงานต่าง ๆ ของหน่วยงาน มี 3 รูปแบบ ได้แก่ (1) ระบบติดตามการยื่นแบบก่อสร้าง/ใบขออนุญาตก่อสร้าง (2) ระบบติดตามการรับบริการงานทะเบียนของเทศบาล โดยประชาชนผู้ใช้บริการสามารถกรอกเลขบัตรประจำตัวประชาชนเพื่อค้นหาสถานะการดำเนินการและ (3) ระบบสารสนเทศใบอนุญาตยืม เป็นระบบติดตามการขอรับใบอนุญาตต่างๆ ที่ประชาชนได้ยื่นคำร้องไว้ที่สำนักงานเขตต่างๆ ของกรุงเทพมหานคร

10) ประเภทบริการตรวจสอบยอดค่าบริการเก็บขยะออนไลน์ มี 1 รูปแบบ คือ บริการตรวจสอบยอดค่าบริการเก็บขยะออนไลน์ประชาชนผู้ใช้งานสามารถกรอกข้อมูลทางเว็บไซต์ จากนั้นระบบจะแจ้งเตือนอัตโนมัติว่า ได้ส่งรายการสอบถามยอดขยะไปยังเจ้าหน้าที่เรียบร้อยแล้ว จากนั้นให้รอการตอบกลับจากเจ้าหน้าที่ผ่านทางเว็บไซต์ ภายใน 1-2 วันทำการ

11) ประเภทบริการค้นหาข้อมูลเบี่ยยังชีพและสวัสดิการต่าง ๆ มี 3 รูปแบบ ได้แก่ (1) บริการค้นหาและตรวจสอบข้อมูลผู้รับเบี่ยยังชีพผู้พิการ และผู้สูงอายุ โดยมีช่องให้กรอกเลขบัตรประชาชน และชื่อหรือนามสกุล หลังจากนั้นจะแสดงข้อมูลในการจ่ายเบี่ยยังชีพ คือ วิธีการจ่ายเงิน ธนาการ ชื่อบัญชี และเลขที่บัญชี (2) บริการค้นหาและตรวจสอบข้อมูลเงินอุดหนุนเด็กแรกเกิด โดยมีช่องให้กรอกเลขบัตรประชาชน และชื่อหรือนามสกุล หลังจากนั้นจะแสดงข้อมูลในการจ่ายเบี่ยยังชีพ คือ วิธีการจ่ายเงิน ธนาการ ชื่อบัญชี และเลขที่บัญชี และ (3) บริการค้นหาและตรวจสอบข้อมูลผู้รับเบี่ยยังชีพผู้ป่วยเอด โดยมีช่องให้กรอกเลขบัตรประชาชน และชื่อหรือนามสกุล หลังจากนั้นจะแสดงข้อมูลในการจ่ายเบี่ยยังชีพ คือ วิธีการจ่ายเงิน ธนาการ ชื่อบัญชี และเลขที่บัญชี

12) ประเภทบริการให้จองคิวเพื่อเข้ารับบริการงานทะเบียนออนไลน์ มี 2 รูปแบบ ได้แก่ (1) มีการสร้างระบบการจองคิวจากเฟสบุ๊ค (Facebook) ซึ่งเป็นฟังก์ชันการนัดหมายของเฟสบุ๊ค จากนั้นให้ประชาชนผู้ใช้งานเลือกวันที่และเวลาที่ต้องการจองคิว แล้วระบบจะส่งข้อความไปยังกล่องข้อความ (Chat) เฟสบุ๊คของผู้ที่จองคิวเพื่อยืนยันข้อมูลเกี่ยวกับวัน เวลา เพื่อรับบริการถ่ายบัตรประจำตัวประชาชน และ (2) ระบบจองคิวทำบัตรประจำตัวประชาชนหรือขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรออนไลน์ผ่านเว็บไซต์

1.2 รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐ (G2E หรือ G2G) มีประเภทของบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) จำนวน 10 ประเภท และมีรูปแบบของบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-Services) จำนวน 33 รูปแบบ ดังนี้

1) ประเภทงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มี 3 รูปแบบ ได้แก่ (1) บริการระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แก่บุคลากรภายในองค์กรแบบครบวงจร (2) ระบบเอกสารประกอบการประชุม และ (3) ระบบติดตามบันทึกสั่งการคณะผู้บริหาร



2) *ประเภทระบบการรายงานข้อมูล* มี 6 รูปแบบ ได้แก่ (1) ระบบการรายงานผลการดำเนินงานโครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 และ พ.ศ. 2563 เพื่อแสดงสถานะและความคืบหน้าในการดำเนินโครงการต่างๆ ของหน่วยงาน (2) ระบบสารสนเทศเพื่อการติดตามและประเมินผลโครงการ (3) ระบบรายงานข้อมูลแปลงที่ดินในเขตเทศบาล (4) ระบบรายงานการแจกจ่ายถุงยังชีพ (5) ระบบรายงานผลการปฏิบัติงานฝ่ายทะเบียนและบัตร และ (6) ระบบแสดงข้อมูลสถานประกอบกิจการในเขตเทศบาล

3) *ประเภทระบบการจองห้องประชุม/อาคารสถานที่ออนไลน์* มี 3 รูปแบบ ได้แก่ (1) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสามารถสามารถเลือกวัน/เดือน/ปี และเวลาที่ต้องการจองห้องประชุม แล้วเลือกห้องประชุมที่ต้องการ แล้วรอการอนุมัติจากผู้ดูแลห้องประชุม (2) เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสามารถจองห้องประชุมออนไลน์ผ่านฟังก์ชันการนัดหมายของ เฟสบุ๊ก (Face book) และ (3) ระบบการใช้ห้องดนตรีไทย

4) *ประเภทระบบรายงานการใช้รถยนต์* มี 4 รูปแบบ ได้แก่ (1) ระบบรายงานการใช้รถ โดยเป็นการแสดงระยะเวลาการใช้รถยนต์ ประเภทรถยนต์ และการรายงานผลการใช้รถอื่นๆ (2) ระบบการขอใช้รถปรับอากาศ (3) ระบบตรวจสอบครุภัณฑ์ยานพาหนะ และ (4) ระบบจองยานพาหนะออนไลน์ (รถตู้)

5) *ประเภทระบบการแจ้งซ่อมครุภัณฑ์* มี 1 รูปแบบ คือ ระบบแจ้งซ่อมคอมพิวเตอร์หน่วยงานโดยเป็นใบแจ้งซ่อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ออนไลน์

6) *ประเภทระบบบริหารทรัพยากรบุคคล* มี 2 รูปแบบ ได้แก่ (1) ระบบวันลา และ (2) โปรแกรมพัฒนาสมรรถนะบุคลากร

7) *ประเภทระบบบริหารงบประมาณ* มี 4 รูปแบบ ได้แก่ (1) โปรแกรมจัดทำรายรับ-รายจ่ายเงินงบประมาณ (2) ระบบติดตามฎีกา (3) ระบบฐานข้อมูลการติดตั้งป้ายชั่วคราว และ (4) ระบบรายได้การเงินและจัดซื้อ-จัดจ้าง

8) *ประเภทระบบบริหารจัดการองค์กร* มี 7 รูปแบบ ได้แก่ (1) ระบบตรวจสอบข้อมูลและจัดเก็บค่าธรรมเนียมการประกอบกิจการ (2) ระบบสารสนเทศศูนย์บริการสาธารณสุข (HCIS) : เป็นระบบสนับสนุนการให้บริการรักษาพยาบาล การเก็บรวบรวมข้อมูล การออกบัตรคนไข้ การตรวจสอบสิทธิการรักษา ประวัติการรักษาพยาบาลของแต่ละศูนย์ งานในคลินิกที่เปิดให้บริการในศูนย์บริการสาธารณสุข รวมถึง สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการตรวจรักษาวิเคราะห์เป็นสถิติเพื่อประโยชน์ในด้านการรักษาพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ (3) โปรแกรมบัญชีรับ-จ่าย เกี่ยวกับหลักประกันสุขภาพ (4) ระบบติดตามผลการปฏิบัติราชการของสำนักอนามัย (5) ระบบรายงานกิจกรรมการตรวจรักษาโรคเบื้องต้น (6) ระบบบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดเทศบาล และ (7) ระบบบริการงานสวัสดิการและสังคม โดยมีเมนูการใช้งานสำหรับเจ้าหน้าที่ เช่น ระบบให้บริการสำหรับวิเคราะห์ นำเข้า และจัดการข้อมูลผู้ป่วย ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และเด็ก การให้บริการโปรแกรมสำหรับสำรวจภาคสนามผ่านอุปกรณ์เคลื่อนที่ เพื่อสำรวจข้อมูล ผู้ป่วย ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และเด็ก ผ่านสมาร์ตโฟน (Smart Phone) หรือ แท็บเล็ต (Tablet) เป็นต้น

9) *ประเภทระบบติดตามสถานะการดำเนินงานต่างๆ ของหน่วยงาน* มี 1 รูปแบบ คือ ระบบติดตามความคืบหน้าโครงการก่อสร้าง

10) *ประเภทระบบบันทึกข้อมูล* มี 2 รูปแบบ ได้แก่ (1) ระบบบันทึกพันธุ์ประวัติสุนัข ศูนย์พักพิงสุนัขจรจัด และ (2) ระบบบันทึกข้อมูลสถานการณ์โรคไข้เลือดออก

## 2. ระดับขั้นการพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-service) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ผลสำรวจระดับขั้นการพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยโดยประยุกต์ใช้หลักเกณฑ์การจัดอันดับดัชนีรัฐบาล

อิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Development Index : EGDI) ด้านการให้บริการออนไลน์ (Online Service Index) ขององค์การสหประชาชาติเป็นเกณฑ์ในการวัด พร้อมทั้งพิจารณาจากมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐประกอบการประเมิน มีผลสำรวจระดับขั้นการพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย จำนวน 216 เว็บไซต์ อยู่ในระดับขั้นที่ 2 การบริการข้อมูลแบบมีปฏิสัมพันธ์อย่างง่าย (Enhance Information) มากที่สุด จำนวน 195 เว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 90.3 รองลงมาคือ อยู่ในระดับขั้นที่ 3 ประชาชนสามารถทำธุรกรรมผ่านบริการ Online Service (Transaction Information) จำนวน 21 เว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 9.7

### 3. ข้อค้นพบอื่นๆ และปัญหาอุปสรรคจากการใช้งานเว็บไซต์

นอกเหนือจากรูปแบบและประเภทงานบริการอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นข้างต้น ผู้วิจัยยังได้ศึกษาระบบสารสนเทศขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นลักษณะอื่นๆ ซึ่งมีระบบสารสนเทศที่มีความน่าสนใจคือ ระบบบริหารจัดการน้ำของกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ ปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเว็บไซต์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่พบมากที่สุดคือ ลิงค์แสดงข้อมูลบางรายการเมื่อคลิกแล้วไม่พบข้อมูลหรือไม่สามารถเปิดได้ รองลงมาคือ การไม่มีช่องทางกรร้องเรียนร้องทุกข์ออนไลน์ และเว็บไซต์ไม่มีการอัปเดตข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน นอกจากนี้ เว็บไซต์ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสร้างขึ้นเองมีรูปแบบงานบริการที่หลากหลายกว่าการว่าจ้างบริษัท โดยเฉพาะงานบริการอิเล็กทรอนิกส์สำหรับเจ้าหน้าที่รัฐ เนื่องจากนักออกแบบเว็บไซต์ที่เป็นเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถสร้างงานบริการได้เองตามที่ต้องการ โดยไม่ต้องใช้เงินว่าจ้างให้บริษัททำเพิ่มจึงทำให้เกิดรูปแบบงานบริการที่หลากหลาย

## การอภิปรายผล

จากผลการศึกษา จะเห็นได้ว่าประเภทงานบริการอิเล็กทรอนิกส์แบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สำหรับประชาชน (Government-to-Citizen : G2C) ส่วนใหญ่เป็นประเภทงานบริการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์มากที่สุด เนื่องจาก องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่บริการใกล้ชิดประชาชนและเป็นหน่วยงานที่ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตของประชาชน ดังนั้น เมื่อประชาชนมีปัญหาต่างๆ ทั้งจากระบบสาธารณูปโภคหรือปัญหาจากการใช้ชีวิตประจำวัน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องจัดให้มีระบบรับเรื่องดังกล่าวให้เกิดความสะดวกมากที่สุด ซึ่งพบในเว็บไซต์เทศบาลนครและท้องถิ่นรูปแบบพิเศษทุกแห่ง เป็นการแสดงให้เห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 2 รูปแบบให้ความสำคัญกับการสร้างระบบรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์เป็นอย่างมาก

จะเห็นได้ว่า งานบริการอิเล็กทรอนิกส์แบบ G2C: (Government-to-Citizen) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยมีจำนวน 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการบริหารทั่วไปและแผนงาน ด้านการคลัง ด้านการช่าง ด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านสวัสดิการสังคมและการพัฒนาชุมชน และด้านงานทะเบียนราษฎรครอบคลุมตามกรอบภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและพบงานบริการสาธารณสุขอิเล็กทรอนิกส์รวมทั้งสิ้น 55 รูปแบบงานบริการ แสดงให้เห็นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเริ่มมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงได้ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต มาสร้างงานบริการอิเล็กทรอนิกส์ให้ประชาชนได้รับบริการอย่างเสมอภาค ตรงเวลา การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า อันจะส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนในอนาคต และเกิดความสะดวกคล่องกับแนวทางพัฒนาประเทศสู่การเป็น Thailand 4.0 ของรัฐบาล (ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง, 2558) ซึ่งการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในประเทศไทยแบบ G2C: (Government-to-Citizen)ที่มีความโดดเด่นและน่าสนใจ คือ บริการยื่นคำร้องผ่านแอปพลิเคชันของหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service Center) นอกจากนี้ยังมีบริการชำระภาษีออนไลน์ สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความโดดเด่น ได้แก่ เทศบาลเมืองแม่เหิยะ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ และเทศบาลนครยะลา อำเภอเมือง จังหวัดยะลา โดยเทศบาลเมืองแม่เหิยะ ได้มีโครงการจัดตั้งศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) มีการนำระบบออนไลน์มาปรับใช้ในการบริหารจัดการภาครัฐ โดยการรับเรื่องร้องทุกข์ผ่านช่องทางออนไลน์เพื่อความทั่วถึงและรวดเร็ว นอกจากนี้ เทศบาลเมืองแม่เหิยะยังได้มีการแก้ไขปัญหาการทำงานที่ล่าช้าของเจ้าหน้าที่และลดขั้นตอนการทำงาน ด้วยการปรับระบบการให้บริการ One Stop Service มาใช้กับระบบบริหารภายในหน่วยงาน มีการเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างสำนักและกองงานภายในหน่วยงาน ทำให้ประชาชนมาใช้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว เกิดความสะดวกสบายมากและสามารถประสานงานภายในหน่วยงานด้วยความรวดเร็ว และปัจจุบันเทศบาลเมืองแม่เหิยะได้มีการส่งเสริมและพัฒนาเมืองอัจฉริยะด้านบริการจัดการภาครัฐ (Smart government) อย่างต่อเนื่อง สำหรับเทศบาลเมืองยะลา ก็ได้ดำเนินการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม One Stop Service ขึ้นมาเช่นเดียวกัน โดยเทศบาลนครยะลาได้ปรับปรุงและพัฒนาระบบการชำระภาษี โรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย ในรูปแบบ One Stop Service โดยมีระบบแจ้งเตือนการดำเนินงานเป็นระยะทุกขั้นตอนอีกด้วย นอกจากนี้ เทศบาลนครยะลา ยังได้พัฒนาศูนย์บริการ One Stop Service อย่างต่อเนื่อง โดยได้ร่วมมือกับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ในการเพิ่มจุดให้บริการรับคำร้องขอใช้กระแสไฟฟ้าและคำร้องขอขยายเขตระบบไฟฟ้าให้กับประชาชนในพื้นที่ให้ได้รับความสะดวกสบายยิ่งขึ้น (สถาบันพระปกเกล้า, 2562)

งานบริการอิเล็กทรอนิกส์แบบ G2E: (Government-to-Employee) ส่วนใหญ่เป็นประเภทงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มากที่สุด ซึ่งพบในเว็บไซต์เทศบาลนคร ร้อยละ

10.0 รองลงมาเป็นเว็บไซต์เทศบาลเมือง ร้อยละ 5.4 ตามลำดับ เป็นการแสดงให้เห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 2 รูปแบบให้ความสำคัญกับงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในระดับต่ำ ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้ความสำคัญในการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้จะเป็นจัดระบบการทำงานให้เกิดความสะดวกรวดเร็วแล้ว ยังสามารถลดต้นทุนในการจัดเก็บเอกสาร และลดการใช้กระดาษได้อีกด้วย สำหรับงานบริการอิเล็กทรอนิกส์แบบ G2E : (Government-to-Employee) มีการบริการอิเล็กทรอนิกส์สำหรับเจ้าหน้าที่ภาครัฐที่มีความโดดเด่นและน่าสนใจในด้านนี้ คือ ระบบเว็บแอปพลิเคชันสำหรับแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ในภาคสนาม นอกจากนี้ยังมี ระบบสารสนเทศศูนย์บริการสาธารณสุข (HCIS) สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความโดดเด่น คือ เทศบาลนครรังสิต ได้มีการพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานขึ้นเองโดยไม่ต้องจ้างบริษัทเอกชน โดยมีบริการสำหรับเจ้าหน้าที่ภายในองค์กรที่หลากหลายมากกว่า 20 รูปแบบงานบริการ อาทิเช่น ระบบตรวจสอบครุภัณฑ์ยานพาหนะ ระบบแจ้งซ่อมสาธารณูปโภค ระบบรายงานการแจกจ่ายถุงยังชีพ ระบบบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดเทศบาลนครรังสิต ระบบรายงานผลการปฏิบัติงานฝ่ายทะเบียนและบัตร ระบบรายได้การเงินรับและจัดซื้อ-จัดจ้าง ระบบตรวจสอบข้อมูลและจัดเก็บค่าธรรมเนียมการประกอบกิจการ ระบบจองยานพาหนะออนไลน์(รถตู้)ระบบบันทึกพันธุ์ประวัติสุนัข ศูนย์พักพิงสุนัขจรจัดเทศบาลนครรังสิต ระบบรายงานกิจกรรมการตรวจรักษาโรค ระบบติดตามบันทึกสั่งการคณะผู้บริหาร และระบบบันทึกข้อมูลสถานการณ์โรคไข้เลือดออก เป็นต้น สำหรับปัญหาอุปสรรคในการใช้งานเว็บไซต์ที่พบมากที่สุด คือ เมื่อคลิกลิงค์แสดงข้อมูลบางรายการไม่พบข้อมูลหรือไม่สามารถเปิดได้จำนวน 38 เว็บไซต์ ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยได้จ้างบริษัทสร้างเว็บไซต์แบบกระจุกตัว 3 บริษัท จำนวน 61 เว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 28.24 จึงทำให้เห็นลักษณะการออกแบบงานบริการในเว็บไซต์ที่มีความคล้ายคลึงกับเว็บไซต์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ

สำหรับระดับขั้นการพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อยู่ในระดับขั้นที่ 3 ซึ่งเป็นการบริการที่ให้ประชาชนสามารถทำธุรกรรมผ่านบริการ Online Service มีเพียงแค่ 21 เว็บไซต์เท่านั้น หรือคิดเป็นร้อยละ 9.7 แสดงให้เห็นว่า การจะพัฒนาการพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ไปถึงระดับที่ 4 ยังเป็นเรื่องที่มีความท้าทายเป็นอย่างมาก และเป็นโจทย์สำคัญของรัฐบาลไทยในการส่งเสริมเรื่องดังกล่าวในอนาคต ทั้งนี้ การให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยสอดคล้องกับการศึกษาเพื่อยกระดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย จากเว็บไซต์ของหน่วยงานในระดับกระทรวงจำนวน 9 กระทรวง 9 เว็บไซต์ (สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), 2560) ซึ่งเป็นการประเมินโดยใช้กรอบแนวคิดในการวิเคราะห์ตามระดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล พบว่า การให้บริการออนไลน์ของภาครัฐส่วนใหญ่อยู่ในระดับที่ 1 และระดับที่ 2 ซึ่งจะเห็นได้ว่าระดับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลระดับที่ 3 ที่เป็นการให้บริการทำธุรกรรมผ่านบริการ Online Service ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังมีอยู่น้อย เช่นเดียวกับเว็บไซต์ของหน่วยงานในระดับกระทรวง นอกจากนี้เว็บไซต์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังขาดมิติด้านการบูรณาการภาครัฐ (Whole-of-Government) การสร้างการมีส่วนร่วม (e-Participation) และด้านนวัตกรรมความร่วมมือ (Innovative Partnership) เช่นเดียวกับเว็บไซต์ของหน่วยงานในระดับกระทรวงในประเทศไทย เมื่อเปรียบเทียบกับการศึกษาสถานการณ์ด้านรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของเทศบาลในพื้นที่จังหวัดขอนแก่น (Jareonsubphayanont & Narot, 2016) จะเห็นได้ว่า การให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยผ่านระดับขั้นที่ 1 ทุกเว็บไซต์ ซึ่งเป็นการบริการข้อมูลแก่ผู้รับบริการผ่านเว็บไซต์ (Emerging Information Service) แสดงให้เห็นว่าสถานะของเว็บไซต์องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยยังอยู่ในระดับพื้นฐานหรือช่วงเริ่มต้นของการ

พัฒนาระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ตามเกณฑ์การวัดระดับขององค์การสหประชาชาติ สอดคล้องกับการศึกษางานบริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่มีมากที่สุดของเว็บไซต์ เทศบาลในจังหวัดขอนแก่น คือการบริการข้อมูลต่าง ๆ สำหรับประชาชน ตามมาด้วยการให้บริการผ่านเว็บบอร์ด ซึ่งเป็นการพัฒนาระดับขั้นที่ 2 การบริการข้อมูลแบบมีปฏิสัมพันธ์อย่างง่าย (Enhance Information) และให้บริการแบบฟอรัมออนไลน์ ซึ่งเป็นการพัฒนาระดับที่ 3 ประชาชนสามารถทำธุรกรรมผ่านบริการ Online Service (Transaction Information)

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำผลการศึกษาศึกษาการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยมาเปรียบเทียบกับผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ประจำปี พ.ศ.2563 ด้านการเปิดเผยข้อมูลทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) ซึ่งเป็นการตรวจสอบระดับการเปิดเผยข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐที่เผยแพร่ไว้ทางหน้าเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน ดำเนินการประเมินโดยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษมีคะแนนตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูลมากที่สุดเมื่อเทียบกับคะแนนเฉลี่ยของเทศบาลนครและเทศบาลเมือง สอดคล้องกับผลการศึกษาที่พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษมีบริการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ครบทุกแห่งซึ่งถือเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูลนอกจากนี้ คะแนนประเมินการเปิดเผยข้อมูลของกรุงเทพมหานครเต็ม 100 คะแนน มีความสอดคล้องกับผลการประเมินระดับขั้นการพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานครที่อยู่ในระดับที่ 3 ซึ่งเป็นระดับการบริการที่ให้ประชาชนสามารถทำธุรกรรมผ่านบริการ Online Service โดยเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูลด้วยเช่นกัน สำหรับเทศบาลนครมีคะแนนตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูลเฉลี่ยสูงรองจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาที่พบว่า เทศบาลนครมีบริการรับเรื่อง



ร้องเรียน ร้องทุกข์ครบทุกแห่ง โดยเทศบาลนครสงขลามีคะแนนประเมินการเปิดเผยข้อมูลเต็ม 100 คะแนนมีความสอดคล้องกับผลการประเมินระดับขั้นการพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่อยู่ในระดับขั้นที่ 3 อีกด้วย สำหรับเทศบาลเมือง มีคะแนนตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูลเฉลี่ยน้อยกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 2 รูปแบบข้างต้น เช่นเดียวกับผลสำรวจงานบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ยังมีบริการรับเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ไม่ครบทุกแห่ง ซึ่งสรุปได้ว่า การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA) ตามตัวชี้วัดด้านการเปิดเผยข้อมูลทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) เป็นปัจจัยหนึ่งที่กระตุ้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการพัฒนาเว็บไซต์ที่สามารถให้บริการประชาชน

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้นำผลการศึกษากำหนดให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยมาเปรียบเทียบกับแนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ตามพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 ซึ่งเป็นกฎหมายที่ผลักดันให้เกิดการขับเคลื่อนการให้บริการสาธารณะในรูปแบบและช่องทางดิจิทัล โดยพิจารณา 4 ประเด็นที่เป็นสาระสำคัญของกฎหมาย มีข้อค้นพบดังนี้ ประเด็นที่หนึ่ง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่สามารถส่งข้อมูลหรือออกเอกสารผ่านช่องทางดิจิทัลส่งให้อีกหน่วยงานซึ่งเป็นหน่วยงานที่ประชาชนยื่นคำร้อง และต้องใช้เอกสารที่ออกโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบการพิจารณา ประเด็นที่สอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่งสามารถให้บริการประชาชนออนไลน์แบบ One Stop Service ภายในหน่วยงาน แต่ยังไม่มีการใช้รูปแบบ One Stop Service ระหว่างหน่วยงาน ประเด็นที่สาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่งมีบริการให้ประชาชนชำระเงินทางระบบดิจิทัลอีกหนึ่งช่องทาง เช่น การเสียภาษีอากร ซึ่งเป็นไปตามพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 มาตรา 12 (3) ประเด็นที่ห้าองค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่นมีระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนแบบดิจิทัลโดยใช้รหัสผ่าน ซึ่งเป็นไปตามพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 มาตรา 12 (4) ทั้งนี้ ยังไม่ถึงระดับการยืนยันตัวตนแบบไบโอเมตริก (Biometric)

อย่างไรก็ตาม จากผลการวิจัยที่ค้นพบประเภทและรูปแบบการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย แสดงให้เห็นถึงความพยายามในการพัฒนาการให้บริการออนไลน์แก่ประชาชนของภาครัฐ เพื่อทำให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว ทุกที่ทุกเวลา นอกจากจะเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนแล้วยังสามารถอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานสำหรับเจ้าหน้าที่รัฐ และสามารถลดต้นทุนการดำเนินการของหน่วยงานภาครัฐทั้งด้านทรัพยากรบุคคลและด้านวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ (เรวัต แสงสุริยงค์, 2554)

## ข้อเสนอแนะ

### 1. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการสำรวจความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ ให้ครอบคลุมกับภารกิจทั้ง 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการบริหารทั่วไปและแผนงานด้านการคลัง ด้านการช่าง ด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านสวัสดิการสังคมและการพัฒนาชุมชน และด้านงานทะเบียนราษฎร เพื่อใช้เป็นข้อมูลนำไปสู่การออกแบบงานบริการสาธารณสุขอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคต เพื่อลดขั้นตอน และอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน รวมทั้งสำรวจความต้องการของบุคลากรในหน่วยงานนำไปสู่การสร้างระบบงานอิเล็กทรอนิกส์ เพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรของหน่วยงาน

1.2 เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบหรือออกแบบระบบงานฯ ควรคำนึงถึงการเข้าไปใช้บริการสาธารณสุขอิเล็กทรอนิกส์ในเว็บไซต์ได้ง่าย ไม่ควรให้เกิดความซับซ้อนของ

เมนูที่จะเข้าใช้บริการมากจนเกินไปหรือต้องเลือกเมนูหลายขั้นตอนจนเกินไป พร้อมทั้งมีการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ

1.3 กรณีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่ไม่มีข้าราชการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้ความสำคัญในการรับลูกจ้างเหมาบริการที่มีความรู้ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์หรือเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้บุคลากรรายดังกล่าวทำงานเกี่ยวกับการสร้างหรือดูแลระบบสารสนเทศ

1.4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรพิจารณางานที่ประชาชนใช้บริการเป็นจำนวนมาก นำมาสร้างงานบริการอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) บริการประชาชน

1.5 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมอบหมายเจ้าหน้าที่ดูแลระบบ และเจ้าหน้าที่ระบบหลังบ้าน (Back office) อย่างชัดเจน เพื่อรองรับการใช้บริการของประชาชนอย่างต่อเนื่อง ป้องกันปัญหาข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน ปัญหาเข้าระบบไม่ได้ ปัญหาไม่มีการตอบสนองจากระบบหลังจากที่ประชาชนเข้าใช้งาน เป็นต้น

1.6 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการพัฒนาการให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ (e-service) ต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่ที่ใช้บริการระบบดังกล่าวให้ตรงตามกลุ่มเป้าหมาย

## 2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

2.1 ด้านบุคลากร รัฐบาลควรสนับสนุนบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ครอบคลุมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่ง พร้อมทั้งเตรียมความพร้อมบุคลากรต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารงานและให้บริการประชาชน และรัฐบาลจะต้องมีการประเมินความพร้อมเกี่ยวกับทักษะดิจิทัลของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นข้อมูลในการเสริมสร้างและเติมเต็มทักษะดิจิทัลให้กับบุคลากร

2.2 ด้านงบประมาณรัฐบาลควรเพิ่มงบประมาณเกี่ยวกับการพัฒนาระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น โดยจะต้องมีการศึกษาความพร้อมและความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างรอบคอบ พร้อมทั้งสนับสนุนงบประมาณแบบบูรณาการในกรณีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเชื่อมโยงการให้บริการแก่ประชาชนร่วมกับหน่วยงานอื่นๆ

2.3 ด้านระบบงานรัฐบาลควรมีการพัฒนาาระบบบริการอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในลักษณะที่เป็นระบบงานกลาง โดยพัฒนาระบบจากงานบริการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งให้บริการประชาชนในรูปแบบเดียวกัน เพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายและลดความซ้ำซ้อนในการพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่ง

### 3. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

หากมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่งต่อการพัฒนางานบริการอิเล็กทรอนิกส์จากผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ประสบความสำเร็จในการพัฒนางานบริการอิเล็กทรอนิกส์และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ยังไม่มีการพัฒนางานบริการอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเปรียบเทียบสาเหตุ ปัจจัย ปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ นำไปสู่การพัฒนาและเติมเต็มข้อมูลในการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนางานบริการอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

## เอกสารอ้างอิง

เรวัต แสงสุริยงค์. (2554). ดัชนีคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ของรัฐบาล.

*วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 19(32), 25-44.

วรรณพร เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2558). *Thailand Gateway : มิติใหม่การให้บริการ*

*ภาครัฐ*. ค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2561 จาก

[https://www.bot.or.th/Thai/PaymentSystems/PolicyPS/2015SeminarDocument/Main\\_04\\_ThailandGateway.pdf](https://www.bot.or.th/Thai/PaymentSystems/PolicyPS/2015SeminarDocument/Main_04_ThailandGateway.pdf)

ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง. (2558). ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์

ของการยื่นแบบและชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา. *วารสารวิชาการบัณฑิตวิทยาลัยสวนดุสิต*, 11(1), 207-215.

สถาบันพระปกเกล้า. (2562). *รายงานสถานการณ์การกระจายอำนาจ: บทสำรวจการพัฒนาเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี พ.ศ.2562*.

ค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2563 จาก

<http://kpi.ac.th/uploads/files/X1Rkw662FtywHNjkGom9S8ElduHNkAX48mvYBUq.pdf>

สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและสำนักงานรัฐบาล

อิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2560). *รายงานการศึกษาเพื่อยกระดับ*

*การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย*. ค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2561

จาก <https://www.dga.or.th/th/content/2015/?csrf=02f3a374c8204b3a13af2c767d5ac87aa527f9b3&TextSearch=&Category=&inputFilter=&gotoPage=2&PageSize=10>

- สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2561). รายงานสถานการณ์ภาพการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยประจำปี 2560. ค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2561 จาก <https://www.dga.or.th/th/profile/2105/?fbclid=IwAR1adLaW6ZYQKJLM3riEhiESY5e62YG8168pcxn1MW-BU-RspAEDoe0xus>
- อรทัย ก๊กผล และคณะ. (2562). รายงานสถานการณ์การกระจายอำนาจ ว่าด้วยบทสำรวจความเป็นประชาธิปไตยท้องถิ่น ประจำปี พ.ศ. 2561. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า.
- Jareonsubphayanont, N., & Narot, P. K. (2016). The E-government situation in Thai local government: Municipalities in KhonKaen province. *Journal of Mekong Societies*, 12(1), 61-76.
- United Nations Public Administration Network. (2018). *Nations E-Government Survey 2018*. Retrieved November 12, 2018, from <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/>