

ปัจจัยการจัดการที่มีประสิทธิภาพในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดิจิทัลเพื่อประชาชน

กรณีศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนครราชสีมา

THE MANAGEMENT FACTORS AFFECTING IN DIGITAL SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION A CASE STUDY OF SUB-DISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION IN NAKHON RATCHASIMA PROVINCE

ณัฐวิภา ดวงกลาง¹, อินธิดา จำนงนิตย์², BO Li³, GANG LU⁴, สหมศักดิ์ ศรีสันติสุข⁵ และ สุกัญญา เอ็มอิมธรรม⁶
Nattawipa Duangklang¹, Inthida Chamnongnit², BO LI³, GANG LUO⁴, Somsak Srisontisuk⁵ and
Sukanya Aimimtham⁶

นักวิชาการอิสระ¹

องค์การบริหารส่วนจังหวัดกาฬสินธุ์²

มหาวิทยาลัยเล่อชานนอร์มอล ประเทศจีน^{3,4}

อาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น^{5,6}

Independent Scholar¹

Kalasin Provincial Administrative Organization²

Leshan Normal University, China^{3,4}

Lecturer in Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University^{5,6}

Corresponding Author e-mail: Nattawipa.d@gmail.com

Received March 6, 2025; Revised April 9, 2025; Accepted April 20, 2025

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้จึงมุ่งศึกษาปัจจัยการจัดการที่มีประสิทธิภาพในรัฐบาลท้องถิ่นดิจิทัลเพื่อประชาชน กรณีศึกษา องค์กรการบริหารส่วนตำบลโนนประดู่ อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมาโดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารจัดการที่มีผลต่อการเป็นท้องถิ่นดิจิทัล และ 2) เพื่อศึกษาปัญหาและการบริหารจัดการที่มีผลต่อการเป็นท้องถิ่นดิจิทัล โดยเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงคุณภาพมีผู้ให้ข้อมูลผู้บริหาร ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ตัวแทนผู้นำ และตัวแทนผู้รับบริการ รวมจำนวน 9 คน ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการเป็นท้องถิ่นดิจิทัล ข้อมูลที่เก็บได้มีการวิเคราะห์แบบแก่นสาระ นอกจากนี้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการปรับตัวสู่องค์กรดิจิทัล

ผลการวิจัยพบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับปรุงพัฒนาชุมชนเพื่อนำไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล โดยวิเคราะห์ตามกรอบแนวคิด มี 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านบุคลากรมีทักษะและความรู้เกี่ยวกับดิจิทัล 2) ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมีการพัฒนาชุมชนมีประสิทธิภาพ 3) ด้านการบริหารจัดการกระบวนการบริหารจัดการมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน 4) ด้านงบประมาณใช้อย่างมีคุณค่าตามงบประมาณที่ได้รับ 5) ด้านภาวะผู้นำเตรียมความพร้อมสู่ท้องถิ่นดิจิทัล การวิจัยของปัจจัยที่

มีผลในการนำพาองค์กรไปสู่องค์กรดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพและทำให้ชุมชนมีความสะดวกสบายในด้านระบบของการให้บริการในรูปแบบเบ็ดเสร็จ

คำสำคัญ: องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น; องค์กรดิจิทัล; ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ

ABSTRACT

This research focuses on studying the management factors in a digital local government for the people, using the case study of Non Pradu Subdistrict Administrative Organization, Sida District, Nakhon Ratchasima Province. The objectives of the study are 1. To study the management factors influencing the transformation into a digital local government, and 2. To examine the problems and management issues affecting the development of a digital local government. Data was collected from qualitative interviews with nine informants, including executives, sub-district administrative organization secretaries, responsible officers, representative leaders, and service recipients, who were all related to the digital locality. The collected data were analyzed qualitatively. In addition, the problems and obstacles of local administrative organizations in adapting to digital organizations were identified.

The results of the research showed that local administrative organizations have adopted technology to improve and develop communities, leading to digital organizations. The analysis was based on a conceptual framework with five dimensions 1) personnel with digital skills and knowledge, 2) digital technology for efficient community development, 3) management processes that are efficient and responsive to the needs of the people, 4) budgets used effectively within the allocated budget, and 5) leadership that prepares for digital localities. The research on the factors that effectively lead organizations to become digital organizations and provide communities with convenient, one-stop service systems.

Keywords: Local Government; Digital Organizations; One-stop service

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของโลกในยุคสมัยปัจจุบันตลอดจนการเปลี่ยนแปลงสิ่งแวดล้อมที่เกิดความผันผวนอย่างรวดเร็วและรุนแรง โดยมีเทคโนโลยีเป็นตัวกลางชีวิตความเป็นอยู่ของคนกับดิจิทัล ประเทศไทยในปัจจุบันก้าวเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ที่นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศหรืออินเทอร์เน็ตเข้ามา แก้ปัญหาและช่วยกิจกรรมทางเศรษฐกิจในทุกภาคส่วน ส่งผลโดยตรงกับวิถีชีวิตกับคนในสังคมยุคสมัยใหม่ที่ จำเป็นต้องปรับตัวไปพร้อมกับเทคโนโลยี (Kosasaeng et al., 2022) การนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในชุมชน และได้ให้บริการเป็นระบบแบบเบ็ดเสร็จ (One-Shop Service) การเข้าถึงในการบริการประชาชนที่

สะดวกรวดเร็วในการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดิจิทัลเป็นหนึ่งในแนวทางที่มีการพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่องในสมัยปัจจุบัน เป้าหมายหลักของการดิจิทัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการท้องถิ่น และให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดิจิทัลสามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานภายในองค์กร เช่น การใช้ระบบบริหารจัดการทรัพยากรองค์กร (ERP) เพื่อบริหารจัดการงานทั้งหมดขององค์กร การใช้ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์เพื่อลดการใช้กระดาษและเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล และการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจที่มีเป็นเลขาธิการ นอกจากนี้ การดิจิทัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังสามารถช่วยให้บริการของรัฐบาลมีความเป็นมาตรฐาน มีประสิทธิภาพ และเป็นเชิงประสิทธิผลมากขึ้น โดยการใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาบริการออนไลน์ เช่น การลงทะเบียนออนไลน์สำหรับการจัดการที่ดิน หรือการให้บริการแจ้งปัญหาด้านต่าง ๆ ในรูปแบบออนไลน์ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น (Digital Government Development Agency (DGA), 2022)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบการบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ (one stop service) อาจเป็นหน่วยงานหรือโครงการที่มุ่งเน้นให้บริการหลายอย่างในสถานที่เดียวเพื่อความความสะดวกสบายแก่ประชาชน โดยมักจะเน้นไปที่การรวบรวมบริการจากหลายหน่วยงานเข้าไว้ในที่เดียว เพื่อให้ประชาชนสามารถทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้ในที่เดียว โดยไม่ต้องเดินทางไปมาหลายแห่ง ซึ่งช่วยลดความยุ่งเหยิงและเสียเวลาของประชาชนลงได้ องค์กรเหล่านี้มักจะมีผลสำคัญในการส่งเสริมการพัฒนาและบริการในระดับท้องถิ่น และมักจะได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมโดยรัฐบาลท้องถิ่นหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ ในการพัฒนาและดูแลระบบการบริการสาธารณะในพื้นที่นั้น ๆ อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ลักษณะการบริหารจัดการท้องถิ่นดิจิทัลในรูปแบบการบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนประดู่ อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา คือ ระบบบริการที่รวมทุกบริการที่ประชาชนต้องการมาไว้ในที่เดียว ไม่ว่าจะเป็นการขอใบอนุญาตต่าง ๆ การแจ้งเกิด-แจ้งตาย การชำระภาษี และการให้คำปรึกษา ซึ่งทั้งหมดสามารถดำเนินการได้ทั้งในสำนักงานและผ่านช่องทางออนไลน์ และ การให้บริการผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันบนสมาร์ตโฟน เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ทุกที่ทุกเวลา เช่น การตรวจสอบสถานะการขออนุญาต การลงทะเบียนขอรับสวัสดิการ หรือการแจ้งปัญหาสาธารณูปโภค (Digital Government Development Agency (Public Organization) (DGA), 2023)

บทความวิจัยนี้มุ่งที่จะวิจัยเพื่อให้ทราบว่าปัจจัยการบริหารจัดการที่มีผลต่อการเป็นท้องถิ่นดิจิทัล (one stop service) มีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานในรูปแบบไหน เพื่อรองรับการก้าวข้ามไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล เพื่อนำข้อมูลที่ได้นำวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่เป็นปัญหา อุปสรรค ในการนำเทคโนโลยีมาปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานทั้งในสถานการณ์โควิด -19 และ ในสภาวะการณ์ปกติ เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงและต่อยอดวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการบริหารจัดการที่มีผลต่อการเป็นท้องถิ่นดิจิทัล
2. เพื่อศึกษาปัญหาและการบริหารจัดการที่มีผลต่อการเป็นท้องถิ่นดิจิทัล

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล

รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) หมายถึง การออกแบบและการปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการของรัฐ ทั้งนี้โดยอาศัยข้อมูลทางดิจิทัลเพื่อสร้างการบริการของรัฐในรูปแบบใหม่ โดยผ่านเทคโนโลยี Mobile Social รวมไปถึงการใช้ Cloud Technology ในยุคอินเทอร์เน็ต โดยการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ภาครัฐมีกำลังคนที่มีทักษะความสามารถรวมทั้งความรู้ด้านดิจิทัลที่เหมาะสม และปรับเปลี่ยนให้เข้ากับรูปแบบการดำเนินการในปัจจุบัน ที่เป็นกลไกขับเคลื่อนที่สำคัญในการผลักดันและสนับสนุนจากภาครัฐให้กลายเป็นรัฐบาลดิจิทัล รวมถึงเพื่อให้ข้าราชการและบุคลากรของภาครัฐสามารถปรับตัวและมีการตื่นตัวให้เท่าทันกับการปรับเปลี่ยนหรือเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี นอกจากนี้ยังเป็นการเตรียมความพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ในบริบทของการปรับเปลี่ยนหรือเปลี่ยนแปลงเป็นรัฐบาลดิจิทัลและรวมทั้งสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้ (Office of the Council of State, 2018)

รัฐบาลดิจิทัลยังเป็นการนำระบบดิจิทัลเทคโนโลยีมาใช้เป็นกลยุทธ์สำคัญและจำเป็นให้การยกระดับและเพิ่มขีดความสามารถของการทำงานในภาครัฐให้มีความทันสมัยและทันต่อการเปลี่ยนแปลงไปในโลกของการใช้เทคโนโลยีในปัจจุบัน ทั้งนี้เพื่อเป็นสร้างบริการที่มีคุณค่าสู่ประชาชน ด้วยการทำงานและบริหารงานอย่างเป็นระบบและพึงพาทุกภาคส่วน ทั้งหน่วยงานทางภาครัฐ รวมถึงหน่วยงานอิสระ ไม่ว่าจะเป็ทั้งในภาคธุรกิจ ภาคประชาชนและปัจเจกบุคคลที่มีบทบาทในฐานะผู้ให้และผู้ใช้ข้อมูล อีกทั้งรวมถึงร่วมสร้างสรรค์สาระที่จำเป็นและสำคัญต่อการให้บริการของภาครัฐในอีกทางหนึ่ง (Electronic Transactions Development Agency (ETDA), 2021)

2. กระบวนการทางดิจิทัล

นโยบายรัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยเกิดจากการเสนอต่อสภาปฏิรูปแห่งชาติ (ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย (ฉบับชั่วคราว) พุทธศักราช 2557) เพื่อปฏิรูปประเทศ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลต่อคณะรัฐมนตรีในขณะนั้น เช่น ข้อเสนอเกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัล โดยการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านบริการ (Service Infrastructure) และพัฒนาระบบราชการให้เป็นรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) การปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใสที่สุด และ ข้อเสนอเกี่ยวกับการปฏิรูประบบข้อมูลเพื่อการพัฒนาประเทศสำหรับขับเคลื่อนระบบงานภาครัฐให้มีการเชื่อมโยง แลกเปลี่ยน และบูรณาการระหว่างกัน (Connected Government) เพื่อให้เป็นวาระแห่งชาติ ตลอดจนเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงานของภาครัฐ ปรับปรุง

การบริการแก่ประชาชนแบบ One stop Service ที่ประชาชนมีส่วนร่วมกับภาครัฐมากขึ้น และภาครัฐดำเนินการด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ (Digital Government Development Agency, 2022)

3. ปัจจัยความสำเร็จในการขับเคลื่อนองค์กรดิจิทัล

การขับเคลื่อนการพัฒนาเศรษฐกิจดิจิทัลในยุคประเทศไทย 4.0 ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการสนับสนุนให้ความรู้แก่บุคลากรในหน่วยงานเพื่อพัฒนาในด้านเศรษฐกิจดิจิทัลอย่างเพียงพอ ควรมีการจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอแก่การขับเคลื่อนพัฒนาเศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับอย่างทั่วถึงควรมีการเปิดเผยข้อมูลและมีการเผยแพร่ข้อมูลอย่างทั่วถึงเพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ทั้งนี้องค์กรส่วนท้องถิ่นควรมีการนำร่องโครงการที่เอื้อต่อการคิดแบบสร้างสรรค์ของคนในชุมชน การสนับสนุนด้านความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีและนวัตกรรมให้กับชุมชนท้องถิ่นองค์กรส่วนท้องถิ่นควรรีเริ่มสร้างสรรค์ให้ชุมชนสร้างนวัตกรรมด้วยตนเอง หน่วยงานการศึกษาควรเป็นพี่เลี้ยงเพื่อให้เกิดขับเคลื่อนธุรกิจชุมชนด้วยเศรษฐกิจดิจิทัล ความรู้ ความเข้าใจในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมของผู้ประกอบการท้องถิ่น รายได้ที่เพิ่มขึ้นของผู้ประกอบการในชุมชนที่ขับเคลื่อนธุรกิจชุมชนด้วยเศรษฐกิจดิจิทัล การช่วยเหลือส่งเสริมของกลุ่มในชุมชนท้องถิ่นต่อการผลักดันเศรษฐกิจดิจิทัลให้มีศักยภาพมากยิ่งขึ้น (Pueakkong, 2022)

4. กลไกการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

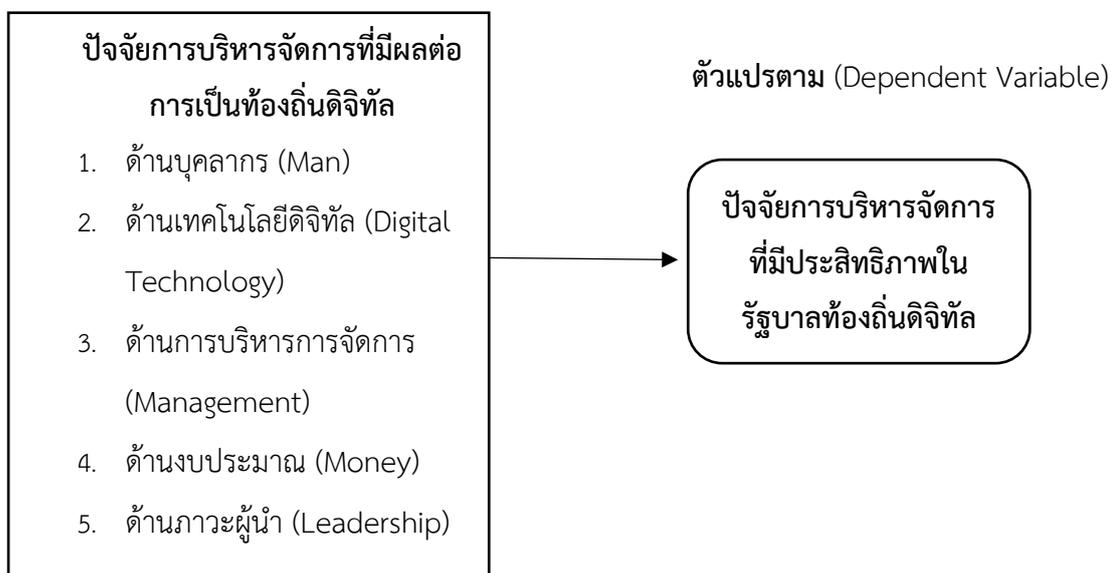
ประเทศไทยสามารถเป็นรัฐบาลดิจิทัลได้อย่างเต็มรูปแบบ กลไกการขับเคลื่อน และการประเมินผล เป็นอีกหนึ่งส่วนสำคัญในการผลักดันที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ โดยมีกลไกดังต่อไปนี้ 1. กลไกเชิงนโยบาย สามารถดำเนินการผ่านคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ที่จัดตั้งตาม พ.ร.บ การบริหารงาน ซึ่งมีหน้าที่และอำนาจในการเสนอแนะนโยบาย และกำกับให้หน่วยงานของรัฐมีการดำเนินการให้เป็นไปตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล อีกทั้งสามารถแต่งตั้งคณะกรรมการหรือบุคคลใดเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ดังนั้น จึงถือเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนและผลักดันให้เกิดนโยบาย เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐนำไปปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์ 2. กลไกการพิจารณากลับกรองโครงการและงบประมาณ เพื่อให้โครงการประสบความสำเร็จและแก้ไขอุปสรรคด้านการจัดสรรงบประมาณ อีกทั้งลดความซ้ำซ้อนในการพิจารณางบประมาณ หากโครงการใดได้รับการบรรจุในแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลและได้ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลได้แต่งตั้งแล้วนั้น งบประมาณของโครงการดังกล่าวจะถูกรวบรวมเป็นวงเงินงบประมาณภายใต้แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เพื่อนำเสนอแก่สำนักงบประมาณ 3. กลไกการมีส่วนร่วมจากหน่วยงานภาคีและภาคเอกชน สร้างการมีส่วนร่วมระหว่างรัฐกับเอกชนผ่านการแสดงความคิดเห็น หรือการร่วมแลกเปลี่ยนประสบการณ์และองค์ความรู้ของบุคลากรหน่วยงานรัฐให้มีประสิทธิภาพ เพื่อรองรับการให้บริการแก่ประชาชน (Digital Government Development Agency (Public Organization), 2023)

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากแนวคิดและทฤษฎี ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยโดยนำทรัพยากรในการบริหารจัดการ 4M's คือ ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานของการบริหารจัดการ อันประกอบด้วย 1.Man (บุคลากร) 2.Money

(งบประมาณ/เงิน) 3. Material (วัสดุอุปกรณ์/ทรัพยากรทางกายภาพ) 4. Management (การบริหารจัดการ) โดยแนวคิด 4M นี้มีที่มาจากหลักการบริหารจัดการในด้านการผลิตและการบริหารทรัพยากรขององค์กร (Ishikawa, 1986; Koontz & O'Donnell, 1976) ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้กับการบริหารในภาครัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างเหมาะสม ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิด 4M มาประยุกต์ใช้เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยการบริหารจัดการที่มีผลต่อการเป็นท้องถิ่นดิจิทัล (Digital Local Government) โดยเพิ่มเติมองค์ประกอบที่สำคัญ คือ ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) และ ด้านภาวะผู้นำ (Leadership) ซึ่งมีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนองค์กรท้องถิ่นไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล ดังนั้น กรอบแนวคิดในการวิจัยสามารถแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

ตัวแปรต้น (Independent Variables)



ตารางที่ 1 กรอบแนวคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้กรณีศึกษาเพื่อมุ่งอธิบายปัจจัยการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อการเป็นท้องถิ่นดิจิทัล การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยนำทรัพยากรในการบริหารจัดการ 4M's ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานของการบริหารจัดการเป็นกรอบแนวคิด เพื่อใช้ในแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) พื้นที่จังหวัดนครราชสีมา

1. การออกแบบการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำ หรือควบคุมตัวแปรใด ๆ เป็นแบบสัมภาษณ์งานวิจัยเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์เชิงลึกประกอบกับการสังเกตการณ์และพูดคุยซักถามโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

2. กลุ่มตัวอย่าง

2.1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้แบบสัมภาษณ์ในการศึกษา ใช้วิธีเลือกแบบเจาะจง จำนวน 1 แห่งคือ องค์การบริหารส่วนตำบลโนนประดู่ อำเภอสีดา เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีขนาดเล็กที่สุดซึ่งมีทรัพยากรในการบริหารจัดการอย่างจำกัดแต่สามารถไปสู่การเป็นท้องถิ่นดิจิทัล

2.2 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีบทบาทเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับการบริหารจัดการและการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการขับเคลื่อนสู่การเป็นท้องถิ่นดิจิทัลในองค์การบริหารส่วนตำบลโนนประดู่ อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ประกอบด้วย

1. ผู้บริหาร ได้แก่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล และปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล 2. ผู้นำชุมชน ได้แก่ สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล 3. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านงานดำเนินงาน 4. ผู้รับบริการ รวมจำนวนทั้งสิ้น 9 คน ซึ่งถือเป็นผู้มีความรู้และประสบการณ์ตรงที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานและการพัฒนาท้องถิ่นดิจิทัล และสามารถให้ข้อมูลที่ลึกซึ้งและมีความน่าเชื่อถือได้

3. การสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือวิจัยโดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

3.1. ศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสาร หนังสือ บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและการพัฒนาท้องถิ่นดิจิทัล เพื่อกำหนดขอบเขตของเนื้อหาและใช้เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือวิจัย

3.2. การสร้างแบบสอบถามผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างแบบสอบถามโดยพัฒนาข้อคำถามตามประเด็นที่ได้จากการศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3.3 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ซึ่งมีเกณฑ์การคัดเลือกตั้งนี้เป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้หรือประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการท้องถิ่นดิจิทัลหรือเคยผ่านการอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับระบบท้องถิ่นดิจิทัล โดยสำนักพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (DGA) โดยทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในด้าน ความตรงของเนื้อหา (Content Validity) และ ความชัดเจนของภาษา

3.4. การปรับปรุงแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงข้อคำถามในแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้เครื่องมือมีความสมบูรณ์ ชัดเจน และตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตำบลโนนประดู่ อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ด้านบริหารจัดการ ด้านงบประมาณ และด้านภาวะผู้นำ และวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคในการปรับเปลี่ยนไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการบริหารจัดการที่มีผลต่อการเป็นท้องถิ่นดิจิทัล ตำบลโนนประดู่ อำเภอสีดา จังหวัดนครราชสีมา

1) ด้านการพัฒนาบุคลากร จากการศึกษาพบว่า ในการบริหารจัดการด้านการพัฒนาบุคลากรเพื่อนำไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลเป็นกระบวนการที่ต้องมีการวางแผนและดำเนินการอย่างรอบคอบ เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมทั้งด้านทักษะและความรู้ในด้านดิจิทัล และสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร เนื่องจากการพัฒนาบุคลากรที่มีความพร้อมทั้งด้านทักษะและความรู้ในด้านดิจิทัลจะเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพและทันสมัย ดังนั้น หน่วยงานของสามารถดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้เพื่อนำบุคลากรสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล และการใช้เทคโนโลยีและนำมาประยุกต์ใช้ในงานอย่างเต็มประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร

กล่าวโดยสรุป องค์กรการบริหารส่วนตำบลโนนประดู่ ด้านบุคลากรสามารถพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นดิจิทัลโดยการนำเอาเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลมาใช้ในการจัดการทรัพยากรบุคคลและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร ในการพัฒนาการบริหารจัดการบุคลากรเพื่อเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นดิจิทัลไม่เพียงแต่ช่วยให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพและมีความยืดหยุ่นมากขึ้น แต่ยังเสริมสร้างความพร้อมในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและสร้างความสมดุลในการใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เต็มประสิทธิภาพ ทำให้ องค์กรปกครองท้องถิ่นโนนประดู่สามารถเป็นผู้นำในการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการบุคลากรได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ โดยมีการเรียนรู้และปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่สำคัญในการพัฒนาท้องถิ่นดิจิทัล เนื่องจากเป็นเหตุผลสำคัญที่ทำให้บุคลากรมีความสามารถในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม การสร้างองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญและมีสมรรถนะที่แข็งแกร่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลให้บริการของท้องถิ่นดิจิทัลมีคุณภาพและเป็นประโยชน์ต่อชุมชนในระยะยาว

2) ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล จากการศึกษาพบว่า การบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อนำไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญอย่างมากในยุคปัจจุบัน เนื่องจากเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้องค์กรเปลี่ยนแปลงและปรับตัวให้เป็นไปตามองค์กรได้ดีขึ้น เพื่อนำบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล องค์กรการบริหารส่วนตำบลโนนประดู่จะสามารถพัฒนาเป็นองค์กรการบริหารส่วนตำบล ดิจิทัลที่มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันสมัย โดยองค์กรการบริหารส่วนตำบลโนนประดู่สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานทั้งภารกิจราชการและการบริหารจัดการภายในองค์กร เช่น ใช้ระบบจัดการเอกสารออนไลน์ เพื่อลดเวลาและความยุ่งเหยิงในการทำงาน ในการสร้างชุมชนออนไลน์ในระดับท้องถิ่นหรือชุมชนดิจิทัลสามารถเสริมสร้างความสัมพันธ์และการสื่อสารระหว่างประชากรในพื้นที่ เช่น ผ่านการใช้โซเชียลมีเดียหรือแพลตฟอร์มออนไลน์อื่น ๆ ที่สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลและประสบการณ์ได้

กล่าวโดยสรุป เทคโนโลยีช่วยให้ชุมชนท้องถิ่นสามารถเชื่อมโยงกันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการสร้างพื้นที่ออนไลน์สำหรับการแลกเปลี่ยนข้อมูล การสนับสนุนกิจกรรมท้องถิ่น และการส่งเสริมความ

ร่วมมือในชุมชน ดังนั้น การใช้เทคโนโลยีในการบริหารทางการบริการสาธารณะและการสื่อสารในระดับท้องถิ่นสามารถช่วยเพิ่มความสะดวกสบายในการใช้ชีวิตประจำวันของชุมชนและชาวบ้านโนนประดู่ การสนับสนุนการใช้งานระบบและโปรแกรมดิจิทัลจากสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัลเป็นเรื่องที่มีความสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่นดิจิทัล เนื่องจากมันช่วยให้หน่วยงานท้องถิ่นสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีและเครื่องมือที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาและการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพได้ การให้บริการฟรีในช่วง 2 ปีแรกและการซื้อเป็นรายปีในช่วง 2 ปีถัดไปเป็นวิธีที่ดี ในการสนับสนุนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้าสู่หน่วยงานท้องถิ่น อย่างไรก็ตามการติดตามผลความสำเร็จหลังการซื้อนั้นเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้แน่ใจว่าการลงทุนในเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นประโยชน์และคุ้มค่าต่อหน่วยงานท้องถิ่นโดยการกระตุ้นให้หน่วยงานท้องถิ่นมีความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีและความสามารถใหม่ ๆ ซึ่งอาจช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนและการบริหารจัดการในระยะยาวได้ด้วย การที่หน่วยงานท้องถิ่นต้องพยายามทำอะไรในขอบเขตของงบที่จำกัดก็เป็นการแสดงถึงความพยายามในการปรับตัวและการใช้ทรัพยากรที่มีอย่างมีประสิทธิภาพในการพัฒนาด้านเทคโนโลยี และการบริหารจัดการท้องถิ่นดิจิทัลในระดับที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพอย่างเหมาะสม

3) ด้านการบริหารจัดการ จากการศึกษาพบว่า การบริหารจัดการด้านการบริหารการจัดการเพื่อนำไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลเป็นกระบวนการที่สำคัญเพื่อให้องค์กรปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ได้อย่างเหมาะสมในยุคดิจิทัล ดังนั้น หน่วยงานสามารถดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้เพื่อให้องค์กรสามารถเป็นองค์กรดิจิทัลได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เพื่อให้กระบวนการบริหารจัดการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเร่งการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ เช่น การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการข้อมูลประชากร การจัดการงานสาธารณสุข หรือการสร้างชุมชนดิจิทัลเพื่อส่งเสริมการสื่อสารและการเข้าถึงข้อมูลของประชาชนโดยการดำเนินการจะช่วยให้องค์กรบริหารส่วนตำบลโนนประดู่เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่ โดยเป็นการนำเทคโนโลยีและการสื่อสารมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่สังคมและชุมชน

กล่าวโดยสรุป การพัฒนาและการบริหารจัดการในระดับท้องถิ่นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโนนประดู่และชุมชนได้ดำเนินการอย่างสร้างสรรค์และมุ่งมั่น โดยที่นโยบายหรือการสนับสนุนจากทางรัฐบาลโดยตรงเป็นเรื่องที่น่าสนใจมาก เนื่องจากมันเป็นการเริ่มต้นที่ท้าทายและมุ่งหวังที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการท้องถิ่นอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ การสร้างระบบ One-Stop Service ที่มีความเป็นมาตรฐานและเสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัลเป็นตัวชี้วัดที่ชัดเจนในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการท้องถิ่นเพื่อช่วยให้องค์การบริหารส่วนท้องถิ่น (องค์การบริหารส่วนตำบล) โนนประดู่ และชุมชนในพื้นที่เสริมสร้างความเข้มแข็งของระบบ One-Stop Service ในด้านดิจิทัล และทำให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็วโดยไม่ต้องเสียเวลาหรือความยุ่งยาก โดยการพัฒนาและการบริหารจัดการในระดับท้องถิ่นโดยการสร้างระบบ One-Stop Service เป็นอีกหนึ่งขั้นตอนที่สำคัญในการสร้างความเข้มแข็งของท้องถิ่นในด้านดิจิทัลและการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและมีความเป็นมาตรฐาน

4) ด้านงบประมาณ จากการศึกษาพบว่า การบริหารจัดการด้านงบประมาณเพื่อนำไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้องค์กรสามารถใช้ทรัพยากรทางการเงินอย่างมีประสิทธิภาพและมีความยืดหยุ่นในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในสภาพแวดล้อม ดังนั้น หน่วยงานสามารถดำเนินการตามขั้นตอนเพื่อนำการบริหารจัดการด้านงบประมาณสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล งบประมาณในส่วนขององค์กรท้องถิ่น (องค์การบริหารส่วนตำบล) ซึ่งใช้งบประมาณในการสนับสนุนจากภาครัฐหรือหน่วยงานอื่น ๆ และเป็นการจัดการงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพโดยการแยกจัดซื้อจัดจ้างเพื่อประหยัดเงิน ในการประเมินความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณนั้น ควรพิจารณาจากมุมมองต่าง ๆ ทั้งการบริการสำหรับประชาชน การจัดการทรัพยากร และการบริหารการเงินอย่างครอบคลุม เพื่อให้สามารถวัดผลและปรับปรุงการใช้งบประมาณให้เหมาะสมต่อการบริการและการพัฒนาในอนาคตขององค์กรท้องถิ่นได้อย่างเหมาะสม และ การใช้งบประมาณในการปรับปรุงหรือพัฒนาบริการสำหรับประชาชน เช่น การปรับปรุงสวนสาธารณะ การจัดกิจกรรมสำหรับชุมชน เป็นต้น ซึ่งการเสียค่าใช้จ่ายหรือเพิ่มบุคลากรเพื่อปรับปรุงการบริการอาจจะถูกพิจารณาว่ามีคุณค่าสำหรับประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบล

กล่าวโดยสรุป การมีการบริหารการเงินและงบประมาณที่มีประสิทธิภาพสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลในอนาคต เป็นเรื่องสำคัญที่จะช่วยให้การใช้จ่ายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการและความเป็นไปได้ขององค์กร นอกจากนี้ยังมีการติดตามและประเมินผลการใช้จ่ายเพื่อปรับปรุงแผนงานในอนาคต ดังนั้น การมีการบริหารการเงินและงบประมาณที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยสนับสนุนการพัฒนาด้านดิจิทัลและการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพในระดับท้องถิ่น ซึ่งจะนำไปสู่การให้บริการที่มีคุณภาพและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อประชาชนในพื้นที่โดยตรง โดยตระหนักถึงความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณอย่างเหมาะสมเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารต้องใส่ใจ เนื่องจากมันสามารถสร้างความพึงพอใจและความสุขให้กับประชาชนและผู้ใช้บริการได้ เพื่อให้การบริการขององค์กรปกครองท้องถิ่นมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืนในระยะยาว

5.ด้านภาวะผู้นำ จากการศึกษาพบว่า การบริหารจัดการด้านภาวะผู้นำเพื่อนำไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลมีความสำคัญอย่างมากในยุคปัจจุบัน เพื่อให้สามารถเตรียมความพร้อมและนำองค์กรผ่านการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสมจะเป็นก้าวสำคัญในการนำองค์กรผ่านการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวในยุคดิจิทัล ดังนั้น นี่คือขั้นตอนหลักที่สามารถนำมาใช้ในการบริหารจัดการด้านภาวะผู้นำเพื่อนำไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลอย่างเต็มที่ และเป็นที่ปรึกษาที่มีประสิทธิภาพสำหรับทีมงานที่สร้างความเชื่อมั่นในการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างมีประสิทธิภาพในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการเปลี่ยนแปลงและการใช้เทคโนโลยีในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในองค์กรดิจิทัล

กล่าวโดยสรุป การเป็นผู้นำในองค์กรนั้นเป็นภารกิจที่มีความยากลำบากอย่างมาก โดยเฉพาะเมื่อเกี่ยวข้องกับสร้างการเปลี่ยนแปลง ผู้นำต้องมีความกล้าและความเสี่ยงที่จะตัดสินใจในการดำเนินการ เพื่อให้ผู้บริหารและสมาชิกในองค์กรยอมรับการเปลี่ยนแปลงในการสร้างความเข้าใจและความยินยอมจากผู้บริหารและสมาชิกในองค์กร เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้นำต้องให้ความสำคัญ โดยการให้ข้อมูลอย่างเพียงพอและ

เหมาะสมเป็นจุดเริ่มต้น การสื่อสารที่ชัดเจนและเปิดเผยข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ผู้บริหารและสมาชิกในองค์กรเข้าใจถึงเหตุผลและหลักการที่นำมาเพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้ การให้โอกาสให้ผู้บริหารและสมาชิกในองค์กรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการกำหนดนโยบายก็เป็นสิ่งสำคัญที่จะสร้างความเชื่อมั่นและความเข้าใจร่วมกัน ผู้นำควรสร้างบทบาทที่ชัดเจนและเหมาะสมเพื่อให้ผู้บริหารและสมาชิกในองค์กรได้รับการเข้าใจและสามารถปฏิบัติตามได้อย่างเหมาะสมเพื่อสร้างความเข้าใจและความร่วมมือระหว่างผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานก็เป็นสิ่งสำคัญ โดยการปล่อยให้เขาหรือและแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นเอง การสร้างบรรยากาศที่เปิดกว้างและสร้างความเข้าใจร่วมกันก็เป็นอีกหนึ่งวิธีที่จะช่วยให้การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นได้อย่างเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคปัจจัยการบริหารจัดการที่มีผลต่อการเป็นท้องถิ่นดิจิทัล

ผลจากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค โดยแบ่งออกเป็น 4 ประเด็นหลัก คือ 1) ปัญหานโยบายเปลี่ยนแปลงตามผู้บริหาร การมีนโยบายที่มั่นคงและต่อเนื่องเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการท้องถิ่นดิจิทัล ปัญหาที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายของผู้บริหารอาจทำให้เกิดความไม่มั่นคงและความไม่เสถียรซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการพัฒนาด้านดิจิทัลและการบริหารจัดการท้องถิ่นดิจิทัลในระยะยาวสิ่งที่สำคัญคือการพัฒนานโยบายที่มีความยั่งยืนและเป็นระบบ เพื่อให้มีความสอดคล้องและคงทนต่อการเปลี่ยนแปลงในบริบทที่แตกต่าง โดยการเชื่อมโยงนโยบายกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการพัฒนาด้านดิจิทัลและการบริหารจัดการท้องถิ่นดิจิทัล และทำให้มั่นใจว่าระบบนโยบายที่มีอยู่จะสามารถพัฒนาและปรับปรุงต่อไปในอนาคตได้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอปัญหาในด้านเทคโนโลยี 2) ปัญหาด้านเทคโนโลยี ในด้านเทคโนโลยี การมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องอาจส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนของการประสานงาน การสนับสนุนและการพัฒนาทีมงานในด้านเทคโนโลยีเป็นสิ่งสำคัญ การสร้างเครื่องมือและกระบวนการที่ช่วยในการประสานงานและการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน ยกตัวอย่าง เช่น การนำระบบของ DGA (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) สพร.) เข้ามาใช้ใช้ใน องค์การบริหารส่วนตำบลแล้ว ซึ่งโปรแกรมตรงนี้มันใช้ได้จริงและบางอย่างมันไม่ได้ใช้จริง โปรแกรมเหล่านี้มันต้องได้รับการอบรมอยู่เสมอ โดยแรก ๆ เขาก็มาอบรมให้แต่พอผ่านไป 2 ปี หลังจากที่เรารู้ชื่อโปรแกรม ก็ไม่มีเจ้าหน้าที่เจ้าของโปรแกรมมาอบรมหรือสอนงานให้เลย ซึ่งตรงนี้ก็เหมือนกันถ้าหากเป็นการอบรมภายในเราสามารถพัฒนาได้ แต่ถ้าเมื่อไหร่ที่ต้องใช้บุคคลภายนอกหรือต้องพึ่งพาหน่วยงานอื่นมาให้ความรู้ ถ้าขาดความต่อเนื่อง ก็จะเป็นปัญหาในการพัฒนาไปสู่การเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลดิจิทัล และ 3) ปัญหาด้านบุคลากร ความไม่ต่อเนื่องของการอบรม ช่วงแรกของการนำระบบท้องถิ่นดิจิทัลมาใช้ บุคลากรได้รับการอบรมบ่อยครั้ง เนื่องด้วยการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรภายใน ทำให้ขาดความต่อเนื่องในการอบรม 4) ปัญหาด้านงบประมาณ ค่าใช้จ่ายในการใช้งานระบบท้องถิ่นดิจิทัลเป็นค่าใช้จ่ายผูกพันต่อเนื่อง เป็นค่าใช้จ่ายรายปีทั้งในส่วนของระบบและพื้นที่จัดเก็บข้อมูล จะต้องมีการเตรียมแผนการใช้จ่ายเงินสำหรับการใช้จ่ายระยะยาว โดยการดำเนินการด้านท้องถิ่นดิจิทัลนี้ไม่ได้รับการสนับสนุน

โดยตรงจากรัฐบาล ท้องถิ่นจะต้องแบ่งงบประมาณมาเป็นค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ อาจเป็นหัวใจหลักที่ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งไม่ยินดีที่จะใช้งานระบบดิจิทัล

อภิปรายผลวิจัย

จากผลการศึกษาปัจจัยการบริหารจัดการที่มีผลต่อการเป็นท้องถิ่นดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนประดู่ อำเภอเสีตา จังหวัดนครราชสีมา ตระหนักถึงความสำคัญในการเปลี่ยนแปลงการปรับตัวไปสู่การบริการประชาชน One stop service ในระบบดิจิทัล และยังมีการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานในหลายหน่วยงาน โดยสามารถสรุปเป็นการบริหารจัดการท้องถิ่นดิจิทัล ดังนี้

1) ด้านบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบล โนนประดู่ ด้านบุคลากรสามารถพัฒนาไปสู่การเป็นองค์การปกครองท้องถิ่นดิจิทัลโดยการนำเอาเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลมาใช้ในการจัดการทรัพยากรบุคคลและกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร ในการพัฒนาการบริหารจัดการบุคลากรเพื่อเป็นองค์การปกครองท้องถิ่นดิจิทัล ไม่เพียงแต่ช่วยให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพและมีความยืดหยุ่นมากขึ้น แต่ยังเสริมสร้างความพร้อมในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและสร้างความสมดุลในการใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เต็มประสิทธิภาพ ซึ่งประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ (Plianbangyang, 2015) อธิบายว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นแนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่ ในการใช้ทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ผู้บริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องเป็นผู้รับผิดชอบประสานความร่วมมือ ร่วมกับผู้บริหารฝ่ายอื่น ๆ เพื่อให้ระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จ ซึ่งประกอบด้วย 1) การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้มีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพเพียงพอและเหมาะสม 2) การสรรหาและการคัดเลือก เพื่อให้ได้คนที่มีความรู้ความสามารถ สามารถปรับตนเองให้กับเข้าวัฒนธรรมขององค์การ 3) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยเริ่มตั้งแต่บุคคลเข้ามาทำงานในองค์การและพัฒนาต่อเนื่องกันไปตลอดระยะเวลาที่บุคคลนั้นอยู่ในองค์การ 4) การรักษานักงานเพื่อให้มีความพึงพอใจ ในการทำงาน การสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ การมี รายได้พอเพียงกับความเป็นอยู่

2) ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เทคโนโลยีช่วยให้ชุมชนท้องถิ่นสามารถเชื่อมโยงกันได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการสร้างพื้นที่ออนไลน์สำหรับการแลกเปลี่ยนข้อมูล การสนับสนุนกิจกรรมท้องถิ่น และการส่งเสริมความร่วมมือในชุมชน ดังนั้น การใช้เทคโนโลยีในการบริหารทางด้านการบริการสาธารณะและการสื่อสารในระดับท้องถิ่นสามารถช่วยเพิ่มความสะดวกสบายในการใช้ชีวิตประจำวันของชุมชนและชาวบ้านโนนประดู่ เนื่องจากมันช่วยให้หน่วยงานท้องถิ่นสามารถเข้าถึงเทคโนโลยีและเครื่องมือที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาและการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพได้ การให้บริการฟรีในช่วง 2 ปีแรกและการซื้อเป็นรายปีในช่วง 2 ปีถัดไปเป็นวิธีที่ดี ในการสนับสนุนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้าสู่หน่วยงานท้องถิ่น ซึ่งประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ (Bootnoi, Khuma & Thipwivatpotjana, 2020) อธิบายว่า เทคโนโลยีต้องเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการทำงานประจำของบุคลากรในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นเหมือนการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของการทำงานที่สำคัญ เป็นการเพิ่มภาระงานให้มากขึ้น การทำงานที่ต้องมีเทคโนโลยีเข้ามาควบคุมกลายเป็นสิ่งที่

ยากลำบากในการทำงานมากยิ่งขึ้น จนอาจเป็นอุปสรรคที่สำคัญในการพัฒนาเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Plianbangyang, 2015) อธิบายว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังประสบปัญหาด้านการขาดบุคลากรที่มีความชำนาญเฉพาะด้าน หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลโดยตรงมาเป็นส่วนสำคัญในการทำภารกิจงานต่างๆจะสามารถช่วยให้การปรับเปลี่ยนไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลได้อย่างก้าวกระโดด

3) ด้านบริหารจัดการ การพัฒนาและการบริหารจัดการในระดับท้องถิ่นที่องค์กรบริหารส่วนตำบล โนนประดู่และชุมชนได้ดำเนินการอย่างสร้างสรรค์และมุ่งมั่น โดยที่นโยบายหรือการสนับสนุนจากทางรัฐบาลโดยตรงเป็นเรื่องที่น่าสนใจมาก เนื่องจากมันเป็นการเริ่มต้นที่ท้าทายและมุ่งหวังที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการท้องถิ่นอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ การสร้างระบบ One-Stop Service ที่มีความเป็นมาตรฐานและเสริมสร้างความเข้มแข็งด้านดิจิทัลเป็นตัวชี้วัดที่ชัดเจนในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการท้องถิ่นเพื่อช่วยให้องค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น (องค์การบริหารส่วนตำบล) โนนประดู่ และชุมชนในพื้นที่เสริมสร้างความเข้มแข็งของระบบ One-Stop Service ในด้านดิจิทัล และทำให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็วโดยไม่ต้องเสียเวลาหรือความยุ่งยากและมีประสิทธิภาพ ซึ่งประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ (Election Commission of Thailand, 2019) อธิบายว่ารัฐบาล ให้ท้องถิ่นจัดทำกันเองเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ โดยมีเจ้าหน้าที่ที่ประชาชนในท้องถิ่นเลือกตั้งขึ้นมาเป็นผู้ดำเนินงานโดยตรงและมีอิสระในการบริหารงาน กล่าวได้ว่าการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ คือเป็นการมอบอำนาจให้ประชาชนปกครอง กันเอง เพื่อให้ประชาชนเกิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และรู้จักร่วมมือกัน

4) ด้านงบประมาณ การมีการบริหารการเงินและงบประมาณที่มีประสิทธิภาพสำหรับองค์กรบริหารส่วนตำบล โนนประดู่ เป็นเรื่องสำคัญที่จะช่วยให้การใช้จ่ายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการและความเป็นไปได้ขององค์กร นอกจากนี้ยังมีการติดตามและประเมินผลการใช้จ่ายเพื่อปรับปรุงแผนงานในอนาคต ดังนั้น การมีการบริหารการเงินและงบประมาณที่มีประสิทธิภาพเป็นสิ่งจำเป็นที่จะช่วยสนับสนุนการพัฒนาด้านดิจิทัลและการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพในระดับท้องถิ่น ซึ่งจะนำไปสู่การให้บริการที่มีคุณภาพและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพต่อประชาชนในพื้นที่โดยตรง โดยตระหนักถึงความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณอย่างเหมาะสมเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารต้องใส่ใจ ซึ่งประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ (Sisupan & Piangkhuntod, 2022) อธิบายว่า การใช้งบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นองค์กรที่มีงบประมาณอย่างจำกัดผู้บริหารจึงมุ่งการจัดการแผนการดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนมากกว่าการนำงบประมาณมาปรับปรุงระบบดิจิทัลภายในองค์กร ด้วยเห็นว่าระบบการปฏิบัติงานในปัจจุบันก็ยังสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ ผู้บริหารได้ให้ความสำคัญและให้การสนับสนุนงบประมาณเพื่อนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในระบบงานที่มีความจำเป็น เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานและปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพียงพอในการรองรับการปฏิบัติงานของระบบนั้น ๆ

5) ด้านภาวะผู้นำ การเป็นผู้นำในองค์กรนั้นเป็นภารกิจที่มีความยากลำบากอย่างมาก โดยเฉพาะเมื่อเกี่ยวข้องกับการสร้างความเปลี่ยนแปลง ผู้นำต้องมีความกล้าและความเสี่ยงที่จะตัดสินใจในการดำเนินการ เพื่อให้ผู้บริหารและสมาชิกในองค์กรยอมรับการเปลี่ยนแปลงในการสร้างความเข้าใจและความยินยอมจากผู้บริหารและสมาชิกในองค์กร เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้นำต้องให้ความสำคัญ โดยการให้ข้อมูลอย่างเพียงพอและเหมาะสมเป็นจุดเริ่มต้น การสื่อสารที่ชัดเจนและเปิดเผยข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้ผู้บริหารและสมาชิกในองค์กรเข้าใจถึงเหตุผลและหลักการที่นำมาเพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้ การให้โอกาสให้ผู้บริหารและสมาชิกในองค์กรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการกำหนดนโยบายก็เป็นสิ่งสำคัญที่จะสร้างความเชื่อมั่นและความเข้าใจร่วมกันก็เป็นอีกหนึ่งวิธีที่จะช่วยให้การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นได้อย่างเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ ซึ่งประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ (Sunthornnon, 2022) อธิบายว่า ภาวะผู้นำ มีมุมมองและวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลในทุกมิติ กำหนดเป้าหมาย วางกลยุทธ์ ทั้งเชิงรุกและในเชิงบูรณาการ สามารถจูงใจหรือชักจูงให้เกิดการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานทำงานเชิงประสานงานได้ดีในทุกระดับด้วยความเต็มใจและเต็มใจ สามารถตรวจสอบได้ เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีความอยู่ดีมีสุข โดยยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียง

สรุปองค์ความรู้

การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อมส่งผลให้ประเทศไทยต้องปรับตัวเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดิจิทัลมีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและการให้บริการแก่ประชาชนผ่านระบบ **One-Stop Service** ที่ช่วยให้ประชาชนเข้าถึงบริการภาครัฐได้สะดวกและรวดเร็วขึ้น และปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดิจิทัล ได้แก่ **บุคลากร** ที่ต้องมีการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพด้านเทคโนโลยีดิจิทัล รวมถึงการสรรหาและรักษาพนักงานที่มีความสามารถ **เทคโนโลยีดิจิทัล** ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการให้บริการ โดยต้องมีบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเพื่อใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ **การบริหารจัดการ** ที่ต้องมีระบบมาตรฐานสอดคล้องกับนโยบายภาครัฐและส่งเสริมการกระจายอำนาจ **งบประมาณ** ที่ต้องถูกบริหารอย่างคุ้มค่าและมีการติดตามประเมินผลเพื่อปรับปรุงแผนงานให้เหมาะสม และ **ภาวะผู้นำ** ที่ต้องมีวิสัยทัศน์ในการบริหารการเปลี่ยนแปลง พร้อมส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน เนื่องจากการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดิจิทัลต้องอาศัยบุคลากรที่มีความสามารถ เทคโนโลยีที่เหมาะสม การบริหารจัดการที่เป็นระบบ งบประมาณที่เพียงพอ และภาวะผู้นำที่แข็งแกร่ง เพื่อให้สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อยุคดิจิทัล

ข้อเสนอแนะ

1. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีระบบการบริหารจัดการที่เป็นระเบียบและมีมาตรฐานที่สอดคล้องกับนโยบายภาครัฐ

2. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการส่งเสริมความร่วมมือกับภาคเอกชนและหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ เพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลและการให้บริการที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- Bootnoi, N., Thipwivatpotjana, S., & Khuma, K. (2020). The impact of transition to a digital organization on the development of public services in local administrative organizations. *Local Administration Journal*, 13(4), 347-362. (in Thai)
- Digital Government Development Agency (Public Organization) (DGA). (2022). *(Draft) Digital government development plan of Thailand 2020–2022*. DGA. (in Thai)
- Digital Government Development Agency (Public Organization) (DGA). (2023). *What is the digital local government system? What do agencies and citizens gain?*. DGA. (in Thai)
- Election Commission of Thailand. (2019). *Knowledge on local government and political culture*. Election Commission of Thailand. (in Thai)
- Electronic Transactions Development Agency (ETDA). (2021). *Government e-service: Enhancing the capacity of the government to serve the public*. ETDA. (in Thai)
- Ishikawa, K. (1986). *Guide to quality control* (2nd ed.). Asian Productivity Organization.
- Koontz, H., & O'Donnell, C. (1976). *Management: A systems and contingency analysis of managerial functions* (6th ed.). McGraw-Hill.
- Kosasaeng, S. et al. (2022). Digital Technology for School Management in the Digital Transformation Era. *SWU Educational Administration Journal*, 19(37). 242-250. (in Thai)
- Office of the Council of State. (2018). *The Digital Government Act B.E. 2562 (2019)*. DGA. (in Thai)
- Plianbangyang, S. (2015). The effectiveness of information technology in the performance of local administrative organization officials. *Veridian E-Journal*, 8(3), 1051-1062. (in Thai)
- Pueakkong, C. (2022). Editorial. *Journal of Law and Local Society*, 6(1), A–C. (in Thai)
- Sisupan, S., & Piangkuntod, A. (2022). Adaptive culture towards becoming a digital organization: A case study of local administrative organizations in Mueang District, Khon Kaen Province. *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 7(8), 246–264. (in Thai)
- Sunthornnond, S. (2022). Success factors of local administrative organizations receiving good governance awards: A case study of Pho Sa Subdistrict Municipality, Ang Thong Province. *Journal of MCU Nakhondhat*, 9(5), 373-387. (in Thai)