

รูปแบบการบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลด้วย e-Service
ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์
A Model for Public Service Delivery in the Digital Era Through
e-Service of Subdistrict Administrative Organizations in
Nakhon Sawan Province

ทงนศักดิ์ เหมือนเตย¹
Tanongsak Mhuentoel¹

Received: 18 November 2025; Revised: 16 January 2026; Accepted: 21 January 2026

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) วิเคราะห์องค์ประกอบการบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลด้วย e-Service ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์ (2) พัฒนารูปแบบการบริการสาธารณะผ่านระบบ e-Service และ (3) ประเมินคุณภาพของรูปแบบที่พัฒนาขึ้น การวิจัยใช้ระเบียบวิธีแบบผสมวิธีหลายระยะ แบ่งเป็น 3 ระยะ ได้แก่ การวิเคราะห์องค์ประกอบ การสร้างรูปแบบ และการประเมินรูปแบบ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 19 คนที่คัดเลือกแบบเจาะจง กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจจำนวน 847 คนจากองค์การบริหารส่วนตำบล 121 แห่งของจังหวัดนครสวรรค์ และผู้ประเมินรูปแบบจำนวน 30 คน เครื่องมือวิจัยประกอบด้วยแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า และแบบประเมินรูปแบบการบริการสาธารณะ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหาแบบผสม ส่วนข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติเชิงพรรณนาและการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ

ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบการบริการสาธารณะด้วย e-Service มี 6 ด้าน ได้แก่ (1) วิสัยทัศน์และนโยบาย (2) การพัฒนาระบบ (3) ความสะดวกและรวดเร็ว (4) คุณภาพบริการ (5) ความโปร่งใสและความปลอดภัย และ (6) การสร้างวัฒนธรรมดิจิทัล รูปแบบการบริการที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนนำ เนื้อหาและแนวทางการดำเนินงาน และเงื่อนไขความสำเร็จ โดยผลประเมินจากผู้เชี่ยวชาญและผู้ปฏิบัติงานพบว่ารูปแบบมีความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ในระดับมากที่สุดทุกด้าน องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัยนี้ คือ รูปแบบการบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลด้วย e-Service ที่สังเคราะห์จากแนวคิด ทฤษฎี ข้อมูลเชิงประจักษ์ และการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ สามารถใช้เป็นต้นแบบในการ

¹ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยภาคกลาง; Graduate School, Phakklang University
Corresponding Author, E-mail: mtanongsak@gmail.com

พัฒนาและยกระดับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในบริบทต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมและเป็นระบบ

คำสำคัญ: รูปแบบ; บริการสาธารณะ; บริการอิเล็กทรอนิกส์; องค์การบริหารส่วนตำบล

Abstract

This study aimed to (1) analyze the components of public service delivery in the digital era through e-Service systems of Subdistrict Administrative Organizations (SAOs) in Nakhon Sawan Province, (2) develop a model for digital public service delivery via e-Service, and (3) evaluate the quality of the developed model. A multiphase mixed methods design was employed, consisting of three phases: component analysis, model development, and model evaluation. The population and samples included 19 purposively selected key informants, 847 respondents for the exploratory factor analysis drawn from 121 SAOs in Nakhon Sawan Province, and 30 evaluators for the model assessment. Research instruments comprised semi-structured interview forms, a Likert-scale questionnaire, and a model evaluation form. Qualitative data were analyzed using hybrid content analysis, whereas quantitative data were analyzed using descriptive statistics and exploratory factor analysis.

The findings revealed six essential components of e-Service-based public service delivery: (1) vision and policy, (2) system development, (3) service convenience and speed, (4) service quality, (5) transparency and security, and (6) digital culture development. The developed model consists of three parts: a directional framework, operational content and guidelines, and success conditions. The evaluation results from experts and practitioners indicated that the model demonstrated the highest levels of accuracy, appropriateness, feasibility, and usefulness. The new body of knowledge derived from this research is a synthesized model of digital-era public service delivery through e-Service, integrating relevant concepts, theories, empirical data, and exploratory factor analysis. This model can serve as a prototype for enhancing and advancing public service delivery among local administrative organizations across diverse contexts in a systematic and context-appropriate manner.

Keywords: Model; Public Service; e-Service; Subdistrict Administrative Organization

บทนำ

ในยุคดิจิทัลปัจจุบัน เทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม และระบบราชการอย่างลึกซึ้ง การให้บริการสาธารณะของภาครัฐจึงต้องปรับตัวจากรูปแบบดั้งเดิมสู่รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว และโปร่งใสสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ที่เน้นประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า และการมุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยการให้บริการผ่านระบบ e-Service ถือเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยเพิ่มคุณภาพการบริการ ลดขั้นตอน ลดภาระของประชาชน และเพิ่มความเชื่อมโยงของข้อมูลภาครัฐ (สนธยา วงษ์เอี่ยม, 2568; Indahsari & Raharja, 2020) การขับเคลื่อนภาครัฐสู่ความเป็นรัฐบาลดิจิทัลจึงกลายเป็นภารกิจสำคัญของทุกระดับรัฐบาล โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ถือเป็นหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กที่สุด แต่มีบทบาทสำคัญต่อการดูแลคุณภาพชีวิตของประชาชนในระดับพื้นที่ การให้บริการที่รวดเร็ว โปร่งใส และเข้าถึงได้ตลอดเวลาเป็นความคาดหวังที่สูงขึ้นตามบริบทสังคมดิจิทัล การพัฒนา e-Service จึงกลายเป็นความจำเป็นมากกว่าทางเลือก ซึ่งสอดคล้องกับหลักการของ ASEAN Digital Government และแนวทางการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ที่ชี้ว่าการรับรู้ถึงประโยชน์และการใช้งานง่ายเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ประชาชนยอมรับบริการดิจิทัลของรัฐ (Sang, et al., 2009; ภาณุกร เตชะชุมหกิจ, 2562) อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานด้าน e-Service ในระดับ อบต. ยังเผชิญข้อจำกัดด้านทรัพยากร บุคลากร และระบบเทคโนโลยี ซึ่งทำให้แต่ละพื้นที่มีระดับความพร้อมที่แตกต่างกันอย่างมาก การศึกษารูปแบบการบริการที่สอดคล้องกับบริบทท้องถิ่นจึงเป็นประเด็นสำคัญที่ควรได้รับการพิจารณาอย่างเป็นระบบ

แม้ว่าภาครัฐจะส่งเสริมการพัฒนาบริการอิเล็กทรอนิกส์ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาอย่างต่อเนื่อง แต่ข้อมูลเชิงประจักษ์ชี้ให้เห็นว่ายังมีความท้าทายสำคัญหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นปัญหาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี การขาดความรู้ความเข้าใจของบุคลากรท้องถิ่น การประชาสัมพันธ์ที่ไม่ทั่วถึง การขาดมาตรฐานกลางของระบบข้อมูล และข้อกังวลด้านความปลอดภัย และความเป็นส่วนตัวของข้อมูลประชาชน (ภาวิฑูรญา ฉันท และคณะ, 2568; กัญญาภรณ์ ชื่อสัตย์ และคณะ, 2568) นอกจากนี้ ยังพบว่ามีข้อจำกัดทางวิชาการ เนื่องจากยังไม่มียานศึกษาที่วิเคราะห์องค์ประกอบของการบริการ e-Service ในบริบทของ อบต. อย่างเป็นระบบ และยังไม่มียานวิจัยที่พัฒนารูปแบบบริการในระดับพื้นที่ซึ่งสะท้อนความต้องการของประชาชนท้องถิ่นอย่างแท้จริง ช่องว่างดังกล่าวทำให้เกิดความจำเป็นในการสร้างองค์ความรู้ใหม่เกี่ยวกับรูปแบบการบริการสาธารณะที่เหมาะสมกับบริบทจังหวัดนครสวรรค์

จากความสำคัญของบริบทดังกล่าว ผู้วิจัยเห็นความจำเป็นในการพัฒนารูปแบบการบริการสาธารณะด้วย e-Service ที่เหมาะสมกับบริบทจังหวัดนครสวรรค์ เพื่อให้ อบต. สามารถยกระดับคุณภาพบริการสาธารณะได้อย่างเป็นรูปธรรม การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งศึกษาทั้งในด้านการวิเคราะห์องค์ประกอบที่สำคัญของ e-Service การพัฒนารูปแบบที่เป็นระบบ และการประเมินคุณภาพ

รูปแบบโดยผู้เชี่ยวชาญและผู้ปฏิบัติงาน ผลการวิจัยจะนำไปสู่การเสนอรูปแบบการบริการที่มีความถูกต้อง เหมาะสม เป็นไปได้ และเกิดประโยชน์จริงต่อประชาชน ตลอดจนสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ได้ อันจะนำไปสู่การยกระดับบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลและเพิ่มประสิทธิภาพธรรมาภิบาลในระดับพื้นที่อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลด้วย e-Service ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์
2. เพื่อสร้างรูปแบบการบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลด้วย e-Service ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์
3. เพื่อประเมินรูปแบบการบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลด้วย e-Service ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed Methodology) โดยใช้การออกแบบการวิจัยแบบผสมวิธีหลายระยะ (Multiphase Mixed Methods Design: QUAN → QUAL → QUAN) เพื่อให้เกิดความครอบคลุมทั้งด้านข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพ การดำเนินการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่ (1) ระยะการวิเคราะห์องค์ประกอบบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลด้วย e-Service ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์ (2) ระยะการพัฒนาแบบการบริการสาธารณะด้วย e-Service และ (3) ระยะการประเมินคุณภาพของรูปแบบที่พัฒนาขึ้น ทั้งสามระยะเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบเพื่อให้ได้รูปแบบที่สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ และสามารถนำไปใช้ได้จริง

2. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ระยะที่ 1: ผู้ให้ข้อมูลสำคัญและกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิเคราะห์องค์ประกอบประกอบด้วย (1) ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจากการสัมภาษณ์ซึ่งคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ ผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญระดับกรมและระดับจังหวัด จำนวน 3 คน ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีประสบการณ์ด้านการบริการสาธารณะและได้รับการยอมรับว่ามีผลงานโดดเด่น จำนวน 12 คน รวมทั้งนักวิชาการผู้เชี่ยวชาญด้าน e-Service จำนวน 4 คน รวมทั้งสิ้น 19 คน (2) กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ผู้บริหารและพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) ตามเกณฑ์ของ Comrey และ Lee (1992) ที่เสนอว่าควรมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 500 คน หรือประมาณ 5-10 เท่าของจำนวนตัวแปร ซึ่งการศึกษานี้มีตัวแปร

ย่อยจำนวน 102 ตัวแปร จึงสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจาก อบต. ทั้งหมด 121 แห่ง ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 847 คน คิดเป็น 8.30 เท่าของจำนวนตัวแปร ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสมอย่างยิ่ง

ระยะที่ 2: ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสำหรับการสร้างรูปแบบประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูง ผู้ทรงคุณวุฒิด้านนโยบายสาธารณะ เทคโนโลยีและนวัตกรรม และผู้บริหาร อบต. ที่มีผลงานเป็นแบบอย่าง โดยคัดเลือกแบบเจาะจงรวม 10 คน ทำหน้าที่ตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับรูปแบบและคู่มือการใช้รูปแบบผ่านกระบวนการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ (Connoisseurship)

ระยะที่ 3: ผู้ประเมินรูปแบบประกอบด้วยผู้บริหารและพนักงาน อบต. ที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะและสามารถประเมินความเหมาะสมของรูปแบบได้อย่างตรงประเด็น โดยคัดเลือกแบบเจาะจงจาก อบต. 15 แห่ง รวมจำนวน 30 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ระยะที่ 1 เครื่องมือวิจัยประกอบด้วยแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) สำหรับการรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ และแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับสำหรับการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ แบบสอบถามได้รับการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 คน โดยได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (IOC) อยู่ระหว่าง 0.80–1.00 ทุกข้อ และมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha) เท่ากับ 0.98

ระยะที่ 2 เครื่องมือที่ใช้ในการสร้างรูปแบบ ได้แก่ เอกสารประกอบการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ ร่างรูปแบบการบริการสาธารณะ และแบบตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบและคู่มือการใช้รูปแบบ

ระยะที่ 3 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินรูปแบบ ได้แก่ แบบประเมินคุณภาพรูปแบบซึ่งประกอบด้วย 4 มิติ ได้แก่ ความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับเช่นเดียวกัน

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลเชิงคุณภาพถูกเก็บรวบรวมผ่านการสัมภาษณ์รายบุคคล จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญตามที่กำหนด ส่วนข้อมูลเชิงปริมาณได้มาจากการแจกแบบสอบถาม ทั้งในรูปแบบออนไลน์และการลงพื้นที่สอบถามด้วยตนเอง ได้รับแบบสอบถามกลับคืนครบถ้วนจำนวน 847 ฉบับ ข้อมูลที่ได้ถูกนำไปใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบ เพื่อใช้เป็นฐานในการจัดทำร่างรูปแบบและคู่มือการใช้รูปแบบ ต่อจากนั้น ได้ดำเนินการตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบ ผ่านกระบวนการสัมมนาอิงผู้เชี่ยวชาญ และปรับปรุงรูปแบบตามข้อเสนอแนะ สุดท้ายได้ส่งแบบประเมินรูปแบบให้กับผู้ประเมิน และได้รับแบบประเมินกลับคืนครบถ้วนจำนวน 30 ชุด

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

ระยะที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้การวิเคราะห์เนื้อหาแบบผสม (Hybrid Content Analysis) โดยผสมผสานการกำหนดรหัสล่วงหน้า (Predefined Coding) กับรหัสที่เกิดจากข้อมูลจริง (Emergent Coding) ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่

ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) เพื่อระบุองค์ประกอบร่วมของตัวแปร โดยใช้การสกัดปัจจัย ด้วยวิธีวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (Principal Component Analysis: PCA) และหมุนแกนแบบ วาริมแมกซ์ (Varimax Rotation) พร้อมใช้เกณฑ์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบไม่น้อยกว่า 0.50 ค่าไอเกน มากกว่า 1 (Kaiser, 1958) และมีตัวแปรไม่น้อยกว่า 3 ตัวแปรในแต่ละองค์ประกอบ (Hair, et al., 2010)

ระยะที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลมุ่งเน้นการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญโดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหาแบบผสมเช่นเดียวกัน และประเมินความเหมาะสมของคู่มือด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ระยะที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับประเมินรูปแบบใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อสรุปคุณภาพของรูปแบบในแต่ละมิติที่ประเมิน

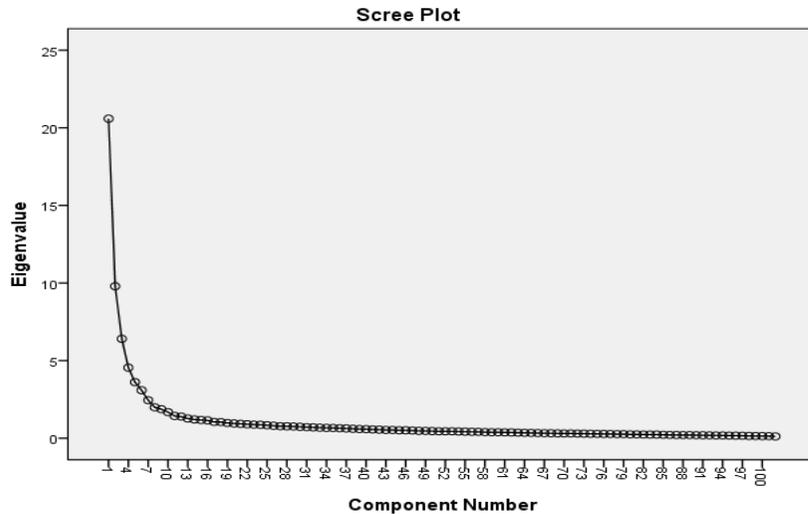
สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเรื่อง รูปแบบการบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลด้วย e-Service ของ องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์ สามารถสรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบการบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลด้วย e-Service ของ องค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพจากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ สาธารณะด้วย e-Service พบว่า สามารถสังเคราะห์ตัวแปรได้จำนวน 36 ตัวแปร จากการทบทวน งานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถระบุเพิ่มเติมได้อีก 30 ตัวแปร และจากการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญและ ผู้ทรงคุณวุฒิสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้อีก 38 ตัวแปร รวมทั้งหมดเป็น 104 ตัวแปร ซึ่งผลที่ได้ สอดคล้องกับเอกสารที่เกี่ยวข้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันจำนวน 102 ตัวแปร นำไปสร้าง แบบสอบถาม จำนวน 102 ข้อคำถามเพื่อนำไปใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ

1.2 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ พบว่า ได้องค์ประกอบการบริการ สาธารณะในยุคดิจิทัลด้วย e-Service ของ อบต. ในจังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 6 องค์ประกอบ ดังภาพที่ 1 และรายละเอียดขององค์ประกอบดังตารางที่ 1

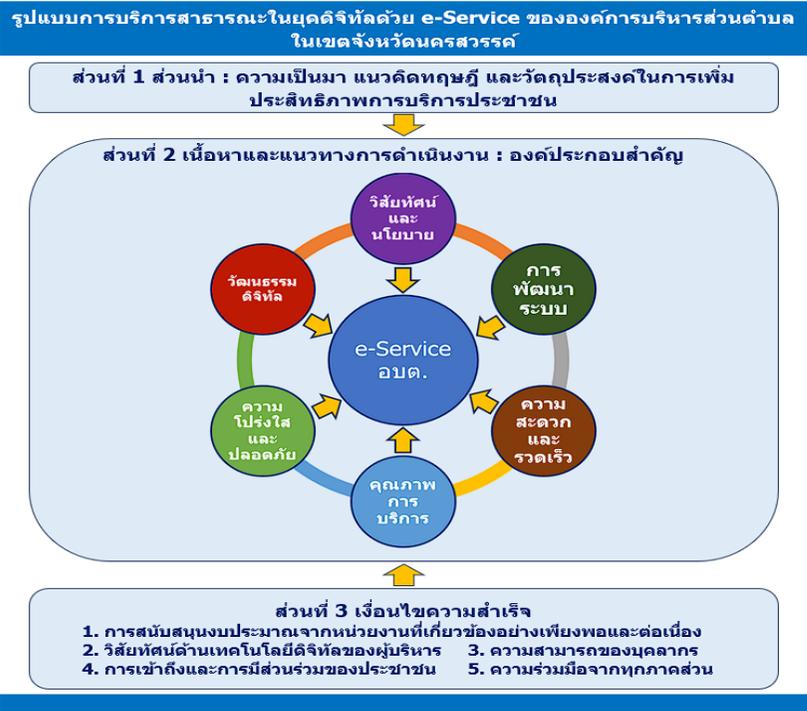


ภาพ 1 แสดง Scree Plot ของการวิเคราะห์องค์ประกอบ

ชื่อและลำดับองค์ประกอบ	Eigenvalues	ค่าน้ำหนักตัวแปร	จำนวนตัวแปร
องค์ประกอบที่ 1 วิสัยทัศน์ นโยบายการบริการสาธารณะด้วย e-Service	20.134	19.360	14
องค์ประกอบที่ 2 การพัฒนาระบบการบริการสาธารณะด้วย e-Service	15.002	33.784	14
องค์ประกอบที่ 3 การอำนวยความสะดวก รวดเร็วในการบริการสาธารณะด้วย e-Service	11.296	44.646	12
องค์ประกอบที่ 4 คุณภาพของการบริการสาธารณะด้วย e-Service	6.747	51.133	12
องค์ประกอบที่ 5 ความโปร่งใสและความปลอดภัยของการบริการสาธารณะด้วย e-Service	6.198	57.093	9
องค์ประกอบที่ 6 การสร้างวัฒนธรรมดิจิทัลในการบริการสาธารณะด้วย e-Service	2.441	59.440	8

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจการบริการสาธารณะด้วย e-Service

2. ผลการสร้างรูปแบบการบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลของ อบต. ในจังหวัดนครสวรรค์ พบว่า ได้รูปแบบประกอบด้วย 3 ส่วน โดย ส่วนที่ 1 ส่วนนำ เป็นส่วนที่เป็นทิศทางของรูปแบบ ส่วนที่ 2 เนื้อหาและแนวทางการดำเนินงาน เป็นส่วนที่เป็นองค์ประกอบสำคัญในการดำเนินงาน และส่วนที่ 3 เงื่อนไขความสำเร็จ เป็นส่วนสนับสนุนการดำเนินงาน ดังภาพที่ 2



ภาพ 2 รูปแบบการบริการสาธารณะด้วย e-Service ของ อบต. ในจังหวัดนครสวรรค์

ผลการตรวจสอบความเหมาะสมของรูปแบบและคู่มือโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 10 คน พบว่า ผู้เชี่ยวชาญทุกคนมีความคิดเห็นพ้องกันว่ารูปแบบที่สร้างขึ้นทั้ง 3 ส่วน มีความเหมาะสม และคู่มือการใช้รูปแบบดังกล่าวมีความเหมาะสม

3. ผลการประเมินรูปแบบการบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลด้วย e-Service ของ อบต. ในจังหวัดนครสวรรค์

มิติการประเมิน	ผลการประเมิน (n=30)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ความถูกต้อง	4.68	0.20	มากที่สุด
ความเหมาะสม	4.52	0.39	มากที่สุด
ความเป็นไปได้	4.90	0.12	มากที่สุด
ความเป็นประโยชน์	4.78	0.24	มากที่สุด

ตารางที่ 2 ผลการประเมินรูปแบบการบริการสาธารณะด้วย e-Service

จากตารางที่ 2 พบว่า ผลการประเมินรูปแบบและคู่มือการใช้รูปแบบมีความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่องรูปแบบการบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลด้วย e-Service ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์ มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า องค์ประกอบการบริการสาธารณะด้วย e-Service ของ อบต. จังหวัดนครสวรรค์มี 6 องค์ประกอบ โดยองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดคือ วัสดุภัณฑ์และนโยบายการบริการสาธารณะ ซึ่งมีค่า Eigenvalues สูงสุด สะท้อนถึงการกำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนาการบริการสาธารณะด้วย e-Service ของ อบต. ทั้งนี้สอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2566) และสอดคล้องกับ Kuhlmann & Heuberger (2021) ที่เสนอว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรมีวัสดุภัณฑ์เชิงกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ชัดเจน เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่บริการดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบที่ 2 การพัฒนาระบบการบริการสาธารณะด้วย e-Service คือการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) มาปรับปรุงกระบวนการให้บริการประชาชนและภาคธุรกิจ จากรูปแบบดั้งเดิมที่ต้องเดินทางไปติดต่อที่ อบต. สู่บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่เข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลดิจิทัล (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2566) งานวิจัยของวรรณมาฆะ เกสรดอกไม้และคณะ (2564) ที่เสนอให้งานบริการสาธารณะทุกประเภทใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์

องค์ประกอบที่ 3 การอำนวยความสะดวก รวดเร็ว ในการบริการสาธารณะด้วย e-Service: ต้องให้ประชาชนเข้าถึงได้ง่ายอย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ทุกที่ ทุกเวลา ทำให้ผู้ใช้เกิดการยอมรับ สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลที่ส่งเสริมการบริการสาธารณะผ่านระบบ e-Service ลดการใช้เอกสาร ลดการเดินทาง ลดค่าใช้จ่าย (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2566) และสอดคล้องกับหลักการของ OECD (2002) ที่เน้นการบริการสาธารณะที่เข้าถึงง่าย เป็นธรรม และโปร่งใส

องค์ประกอบที่ 4 คุณภาพของการบริการสาธารณะด้วย e-Service สะท้อนถึงประสิทธิภาพที่ผู้ใช้รับรู้ ทั้งความยืดหยุ่นด้านเวลาและสถานที่ ความชัดเจน การตรวจสอบได้ และประโยชน์ที่นำไปสู่ความพึงพอใจและความเชื่อมั่น สอดคล้องกับแนวทางของ ASEAN ที่เน้นการตอบสนองต่อประชาชนทุกกลุ่มและการใช้เทคโนโลยีเพื่อเพิ่มคุณภาพบริการ (The ASEAN Secretariat, 2020) และงานวิจัยของศุภชัย ตั้งวงศ์เจริญ (2562) ที่ชี้ว่าปัจจัยสำคัญต่อการยอมรับเทคโนโลยีคือการรับรู้ถึงประโยชน์และความง่ายในการใช้งาน

องค์ประกอบที่ 5 ความโปร่งใสและความปลอดภัยของการบริการสาธารณะด้วย e-Service: เน้นการจัดการข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และปลอดภัย สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่ส่งเสริมความไว้วางใจของประชาชนต่อการใช้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2566) และแนวคิดของ Heeks (2006) ซึ่งเน้นความโปร่งใสและความปลอดภัยเป็นหัวใจความสำเร็จของ e-Government

องค์ประกอบที่ 6 การสร้างวัฒนธรรมดิจิทัลในการบริการสาธารณะด้วย e-Service เน้นการปลูกฝังทัศนคติและพฤติกรรมของ ทั้งเจ้าหน้าที่และประชาชนให้คุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลจนกลายเป็นวิถีปกติของการบริการ สอดคล้องกับแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล พ.ศ. 2566–2570 ที่มุ่งพัฒนาทุนมนุษย์และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน (สำนักงานพัฒนา รัฐบาลดิจิทัล, 2566) และงานวิจัยของ Djatmiko, et al. (2024) ที่ชี้ว่าการเปลี่ยนผ่านสู่บริการ ดิจิทัลต้องอาศัยการมีส่วนร่วมและการสนับสนุนบุคลากรภาครัฐเพื่อสร้างวัฒนธรรมดิจิทัลที่ยั่งยืน

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 2 ที่พบว่าได้รูปแบบการบริการสาธารณะในยุคดิจิทัล ด้วย e-Service ของ อบต. ในจังหวัดนครสวรรค์ ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 ส่วนนำซึ่งเป็นส่วนของ วัตถุประสงค์ ส่วนที่ 2 เนื้อหาและแนวทางการดำเนินงาน และส่วนที่ 3 เงื่อนไขความสำเร็จ ทั้งนี้ อภิปรายได้ว่า เนื่องจากองค์ประกอบของรูปแบบทั้ง 3 ส่วนมีความสัมพันธ์กัน ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ Denhardt & Denhardt (2000) ที่เสนอแนวคิดการบริการสาธารณะแนวใหม่ที่เน้น การตอบสนองต่อประชาชนอย่างมีส่วนร่วม สนับสนุนการออกแบบบริการที่มีวัตถุประสงค์ชัดเจน กระบวนการที่โปร่งใส และเงื่อนไขความสำเร็จที่เน้นความไว้วางใจและการมีส่วนร่วม และ สอดคล้องกับ OECD (2020) ที่เสนอแนวทางการออกแบบบริการดิจิทัลที่มีองค์ประกอบชัดเจน ได้แก่ วัตถุประสงค์เชิงนโยบาย กระบวนการดำเนินงาน และปัจจัยเงื่อนไขความสำเร็จ

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า ผลการประเมินรูปแบบการบริการสาธารณะ ด้วย e-Service ในมิติความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์ มีผล ประเมินอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ทั้งนี้อภิปรายได้ว่า ผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนถึงความ น่าเชื่อถือของรูปแบบการบริการสาธารณะด้วย e-Service ที่พัฒนาขึ้น มีความน่าเชื่อถือ เหมาะสม กับบริบทท้องถิ่น และสามารถนำไปใช้จริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนา รัฐบาลดิจิทัลในระดับสากลของ OECD (2020) ซึ่งเน้นการออกแบบบริการที่มีความถูกต้อง เหมาะสม ใช้ได้จริง และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนในระดับท้องถิ่นอย่างแท้จริง และการประเมิน โดยผู้เชี่ยวชาญสอดคล้องกับแนวคิดของ Scriven (1991) ที่เสนอว่า การประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญ สามารถสะท้อนความเป็นไปได้ของโครงการหรือรูปแบบได้อย่างมีคุณภาพ

องค์ความรู้ใหม่

จากผลการวิจัยเรื่อง รูปแบบการบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลด้วย e-Service ขององค์การ บริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์ ผู้วิจัยสามารถสังเคราะห์ผลการวิจัยได้ก่อให้เกิดองค์ความรู้ ใหม่ ที่มีนัยสำคัญต่อพัฒนาการของการบริหารงานท้องถิ่นในยุคดิจิทัล โดยแสดงให้เห็นว่าการ ให้บริการสาธารณะด้วย e-Service มิใช่เพียงการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเท่านั้น แต่เป็น ระบบบริการสาธารณะเชิงดิจิทัลแบบองค์รวมที่ต้องอาศัยโครงสร้างเชิงยุทธศาสตร์ กระบวนการเชิง กลไก และปัจจัยเอื้อเชิงวัฒนธรรมที่ทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ สาระสำคัญที่เกิดขึ้นจากการวิจัย คือ พบว่าโครงสร้างการบริการด้วย e-Service ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องตั้งอยู่บนสาม ฐานความรู้ ได้แก่ (1) ฐานกำหนดทิศทาง (Directional Foundation) ซึ่งรวมวิสัยทัศน์ นโยบาย

และความมุ่งหมายเชิงกลยุทธ์ (2) ฐานการปฏิบัติการเชิงกลไก (Operational Mechanisms) ซึ่งรวมองค์ประกอบด้านระบบ กระบวนการ และคุณภาพของบริการ และ (3) ฐานปัจจัยสนับสนุนความสำเร็จ (Success Enablers) เช่น วัฒนธรรมดิจิทัล โครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยี และความปลอดภัยของข้อมูล องค์ประกอบทั้งสามฐานทำหน้าที่เป็นกรอบโครงสร้างเชิงระบบที่อธิบายการพัฒนาบริการสาธารณะด้วย e-Service ได้อย่างครอบคลุมและลุ่มลึกกว่างานศึกษาที่ผ่านมา ซึ่งมักเน้นเฉพาะมิติเทคโนโลยีหรือขั้นตอนของบริการ

นอกจากนี้ การวิจัยยังสังเคราะห์องค์ประกอบเนื้อหาเชิงลึกจำนวนหกมิติ ได้แก่ วิสัยทัศน์และนโยบาย การพัฒนาระบบ ความสะดวกและความรวดเร็ว คุณภาพบริการ ความโปร่งใสและความปลอดภัย และวัฒนธรรมดิจิทัล ซึ่งพบว่าทั้งหกมิตินี้ทำงานเชื่อมโยงกันอย่างเป็นพลวัตของระบบบริการสาธารณะดิจิทัล (Digital Public Service Dynamics) โดยมีมิติด้านวัฒนธรรมดิจิทัลถูกระบุเป็นแกนกลางของการเปลี่ยนผ่านองค์กรท้องถิ่น ขณะที่มิติด้านวิสัยทัศน์และนโยบายทำหน้าที่เป็นตัวกำกับทิศทางและความชอบธรรมเชิงยุทธศาสตร์ และมีมิติด้านความโปร่งใส-ความปลอดภัยเป็นเงื่อนไขความไว้วางใจสาธารณะที่ทำให้การใช้ e-Service เกิดการยอมรับของประชาชน องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัยจึงนำเสนอโมเดลบริการสาธารณะดิจิทัลสำหรับท้องถิ่นที่ประกอบด้วยโครงสร้างสามชั้นและเนื้อหาหกมิติ ซึ่งสามารถนำไปเป็นฐานทฤษฎีใหม่ในการพัฒนา e-Service ระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเป็นต้นแบบเชิงนโยบายสำหรับขยายผลสู่พื้นที่อื่นในระดับประเทศได้อย่างเป็นระบบและยั่งยืน

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยพบว่า การบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลด้วย e-Service ขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครสวรรค์ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 6 ด้าน ได้แก่ วิสัยทัศน์และนโยบาย การพัฒนาระบบ ความสะดวกและรวดเร็ว คุณภาพบริการ ความโปร่งใสและความปลอดภัย และการสร้างวัฒนธรรมดิจิทัล ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาแบบการบริการสาธารณะด้วย e-Service ที่ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนนำ เนื้อหาและแนวทางการดำเนินงาน และเงื่อนไขความสำเร็จ รูปแบบที่พัฒนาขึ้นได้รับการตรวจสอบโดยผู้เชี่ยวชาญและผ่านการประเมินจากผู้ปฏิบัติงาน พบว่ามีระดับความถูกต้อง ความเหมาะสม ความเป็นไปได้ และความเป็นประโยชน์อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่ารูปแบบดังกล่าวสามารถนำไปใช้พัฒนาการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ในยุคดิจิทัล จากผลการวิจัยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายมุ่งระดับโครงสร้างและทิศทางการพัฒนาของภาครัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อรองรับการให้บริการสาธารณะด้วย e-Service อย่างยั่งยืน

1.1 กำหนดให้ e-Service เป็นภารกิจหลักในแผนพัฒนาท้องถิ่นและแผนปฏิบัติราชการหน่วยงานกำกับ เช่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ควรกำหนดให้การให้บริการผ่าน

ระบบดิจิทัลเป็น “ภารกิจจำเป็น” พร้อมบูรณาการในแผนพัฒนาท้องถิ่นของทุก อบต. เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและเป็นทิศทางเดียวกันทั่วประเทศ ลดความเหลื่อมล้ำด้านเทคโนโลยีระหว่างพื้นที่

1.2 จัดตั้งมาตรฐานกลางและระบบเชื่อมโยงข้อมูล (Interoperability Standards) ภาครัฐควรกำหนดมาตรฐานกลางด้านข้อมูล โครงสร้างระบบ และความปลอดภัย เพื่อให้บริการ e-Service ของ อบต. สามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานภาครัฐอื่น เช่น กรมการปกครอง จังหวัด และเทศบาล ทำให้การบริการมีความรวดเร็ว ตรวจสอบได้ และลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล

1.3 พัฒนานโยบายส่งเสริมสร้างวัฒนธรรมดิจิทัลในระดับท้องถิ่นอย่างเป็นทางการ ภาครัฐควรผลักดันนโยบายพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรท้องถิ่นและประชาชนอย่างต่อเนื่อง รวมถึงสนับสนุนงบประมาณและโครงการอบรม เพื่อสร้างความพร้อมด้านทักษะและทัศนคติที่เอื้อต่อการใช้ e-Service อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

2. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ข้อเสนอแนะกลุ่มนี้มุ่งการนำผลวิจัยไปใช้ในเชิงปฏิบัติ เพื่อให้ อบต. และหน่วยงานท้องถิ่นสามารถพัฒนาระบบ e-Service ได้จริงและมีประสิทธิผล

2.1 นำรูปแบบที่พัฒนาขึ้นไปปรับใช้ตามระดับความพร้อมของแต่ละ อบต. ควรประเมินระดับความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐาน บุคลากร และระบบงาน ก่อนเริ่มนำ e-Service ไปใช้ โดยอาจเริ่มจากบริการพื้นฐาน เช่น การร้องเรียน การแจ้งซ่อม การขอเอกสาร จากนั้นจึงขยายไปสู่บริการที่ซับซ้อน เพื่อให้การใช้งานเป็นไปอย่างราบรื่นและสร้างความคุ้นเคยให้ประชาชน

2.2 สร้างระบบพัฒนาศักยภาพบุคลากรและคู่มือปฏิบัติงานให้ใช้ได้จริง อบต. ควรนำคู่มือการใช้รูปแบบไปจัดทำเป็นหลักสูตรอบรมภายในองค์กร พร้อมระบบโค้ชหรือพี่เลี้ยงสำหรับเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ทุกคนเข้าใจขั้นตอนการทำงานในระบบ e-Service ลดความผิดพลาด และเพิ่มคุณภาพบริการ

2.3 จัดทำระบบติดตามประเมินผลและถอดบทเรียนอย่างต่อเนื่อง ควรวางระบบประเมินความพึงพอใจของประชาชน ประสิทธิภาพของระบบ และปัญหาที่เกิดขึ้น โดยเก็บข้อมูลจากผู้ใช้งานจริง ใช้เป็นฐานข้อมูลเพื่อพัฒนารูปแบบอย่างต่อเนื่อง รวมถึงเผยแพร่ต้นแบบความสำเร็จให้ท้องถิ่นอื่นสามารถนำไปปรับใช้ได้

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย. (2567). ประกาศกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เรื่อง ผลการคัดเลือกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีผลการปฏิบัติงานดีเด่น ประจำปี พ.ศ. 2566. สืบค้นเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2567, จาก https://www.dla.go.th/upload/document/type2/2566/11/30299_2_1699339080864.pdf

กาญจนาภรณ์ ชื่อสัตย์, กมลพร กัลยาณมิตร, สติธัย นิยมญาติ และทัศนีย์ ลักษณ์ภิกขินซ์. (2568). ภาวะผู้นำท้องถิ่นต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารงานของกลุ่มเทศบาลเมืองในพื้นที่จังหวัดปทุมธานี. *วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง*, 14(3), 252–267.

- ภาณุกร เตชะชุมทกิจ. (2562). อิทธิพลการยอมรับเทคโนโลยีและคุณภาพบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อการใช้งานระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์. *Journal of the Association of Researchers*, 24(3), 306-321.
- ภาวิษฐ์จา ฉันท, พรปวีณ์ มานะสาคร และมธุริน รุจาฉันท. (2568). การบริหารภาครัฐในยุคดิจิทัล: โอกาส ความท้าทาย และการปรับตัวของหน่วยงานราชการไทย. *วารสารโพธิศาสตร์ปริทัศน์*, 5(1), 113-122.
- วรรณมาฆะ เกษรดอกไม้ และณัฐชัย นิมนวล. (2564). แนวทางการพัฒนาศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการจัดบริการสาธารณะทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Public service) ให้แก่ประชาชนในเขตจังหวัดนครสวรรค์. *วารสารสันติศึกษาปริทรรศน์ มจร*, 9(5), 2064-2073.
- ศุภชัย ตั้งวงศ์เจริญ. (2562). การประยุกต์ใช้ทฤษฎี Technology Acceptance Model (TAM) ในการศึกษาการยอมรับการใช้ e-Service ของประชาชนในเขตเทศบาลนครนครสวรรค์. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์*, 14(2), 55-68.
- สนธยา วงษ์เอี่ยม, วิทวัส พงศ์กรเกียรติ และเวนสุธีริช ชัม. (2568). กลยุทธ์การบริหารภาครัฐแนวใหม่. *วารสารสหวิทยาการนวัตกรรมปริทรรศน์*, 8(3), 321-334.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2566). แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศ ไทย พ.ศ. 2566-2570. สืบค้นเมื่อ 5 พฤศจิกายน 2567, จาก <https://www.dga.or.th/policy-standard/policy-regulation/dga-019/dga-027/dg-plan-2566-2570/>
- Borras, J. (2004). International technical standards for e-government. Retrieved December 5, 2024, from https://www.researchgate.net/publication/228490519_International_technical_standards_for_e-Government
- Comrey, A. L. & Lee, H. B. (1992). *A First Course in Factor Analysis*. 2nd ed. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Denhardt, J. V. & Denhardt, R. B. (2000). The new public service: Serving, not steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549-559.
- Djatkiko, G. H., Sinaga, O. & Pawirosumarto, S. (2024). Digital transformation and social inclusion in public services. *Sustainability*, 16(7), Article 2908.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. and Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis*. 7th ed. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and Managing eGovernment: An International Text*. London & Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Indahsari, C. L. & Raharja, S. U. J. (2020). New public management (NPM) as an effort in governance. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 3(2), 73-81.

- Kaiser, H.F. (1958). The Varimax Criterion for Analytic Rotation in Factor Analysis. *Psychometrika*, 23, 187-240.
- Kuhlmann, S. & Heuberger, M. (2021). Digital transformation going local: Implementation, impacts and constraints from a German perspective. *Public Money & Management*, 41(6), 422-430.
- OECD. (2022). OECD Good Practice Principles for Public Service Design and Delivery in the Digital Age. Retrieved December 5, 2024, from https://www.oecd.org/en/publications/oecd-good-practice-principles-for-public-service-design-and-delivery-in-the-digital-age_2ade500b-en.html
- OECD. (2020). Digital government strategies for transforming public services in the welfare areas. OECD Publishing. Retrieved December 4, 2024, from <https://www.oecd.org/gov/digital-government-strategies-for-transforming-public-services.htm>
- Sang, S., Lee, J. D., & Lee, J. (2009). E-government adoption in ASEAN: the case of Cambodia. *Internet Research*, 19(5), 517-534.
- Scriven, M. (1991). *Evaluation thesaurus*. 4thed. Newbury Park, CA: Sage Publications.
- The ASEAN Secretariat. (2020). ASEAN guidelines on public service delivery. Retrieved December 5, 2024, from https://asean.org/wp-content/uploads/2021/08/ASEAN-Guidelines-on-Public-Service-Delivery_Final_19Feb2021.pdf