

บทความวิจัย (ก.ค. – ธ.ค. 2561)  
**การบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะ  
 ของเทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการ**

ดร.ชัยภรณ์ ถนอมศรีเดชชัย, วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ ถนนพหลโยธิน  
 ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 13180, E-mail: irischamaiporn@gmail.com, โทร : 092-829-6949

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางการบริหารจัดการ ศึกษาการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์ต่อการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการ ศึกษาการบริหารจัดการมีผลต่อการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการ การวิจัยเป็นวิจัยแบบผสมเครื่องมือในการวิจัยเชิงปริมาณคือ แบบสอบถาม เครื่องมือวิจัยเชิงคุณภาพ คือ การสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้างจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 คน กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนในเขตเทศบาลเมือง 4 แห่งของจังหวัดสมุทรปราการจำนวน 1,105 คน เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมาได้ 959 ชุด คิดเป็นร้อยละ 86.79 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าถดถอยพหุคูณ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน สรุปผลการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการมีความสัมพันธ์ต่อการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การบริหารจัดการมีผลต่อการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**คำสำคัญ:** การบริหารจัดการ, เทคโนโลยีที่ทันสมัย, การให้บริการสาธารณะ, เทศบาลเมืองจังหวัดสมุทรปราการ

Received: March 15, 2018, Accepted April 20, 2018

### Management of the Use of Modern Technology in Municipal Services in Samutprakarn Province

Dr. Chamaiporn Thanomsridechchai, College of Innovative Management, Valaya Alongkorn Rajabhat University under  
the Royal Patronage, Phaholyothin Road, Khlong Nueng Sub-district, Khlong Luang District, Pathumthani Province  
13180, E-mail: irischamaiporn@gmail.com, Tel : 092-829-6949

### Abstract

This research aims to study the problems and the management approach examining the management correlated to the use of modern technology in

municipal services in Samutprakarn province and the management affecting the use of modern technology in municipal services in Samutprakarn province. This is a mixed method research. Quantitative research instrument is a questionnaire, while qualitative research instrument is structured interview with 9 experts. The sample consists of 1,105 persons in the 4 municipalities in Muang Samutprakarn district, Samutprakarn province. 959 sets of completed questionnaire were collected, which is accounted for 86.79% of total number of sample. Statistics used in the analysis are percentage, mean, standard deviation, multiple regression, and Pearson's correlation coefficient. The results of this research show that management has a high correlation with the use of modern technology in municipal services in Samutprakarn province and the management significantly affects the use of modern technology in municipal services in Samutprakarn province.

**Keywords:** Management, Modern Technology, Municipal Services, Muang Samutprakarn Municipality

## บทนำ

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบแรกของประเทศไทยซึ่งจัดตั้งเป็นครั้งแรกใน พ.ศ. 2547 โดยการยกฐานะสุขาภิบาลที่มีอยู่ในขณะนั้นขึ้นเป็นเทศบาลตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 และแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล โดยปัจจุบัน (พ.ศ. 2561) เทศบาลเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนที่มีความเจริญและใช้การบริการเมืองเป็นหลัก โดยพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม รวมทั้งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และกฎหมายส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอื่น ๆ อีกหลายฉบับ ส่งผลให้เทศบาลเมืองมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองที่สำคัญ เช่น การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ การจัดการศึกษา การสาธารณสุข อนามัยและสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมการลงทุน การพาณิชย์กรรม และการประกอบอาชีพของประชาชน การสังคมสงเคราะห์และการคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชราและผู้ด้อยโอกาส การจัดระเบียบชุมชนและสังคม การรักษาความสงบเรียบร้อย เป็นต้น ทั้งนี้ การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเมืองต้องเป็นไปความเป็นระเบียบเรียบร้อย และก่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน ชุมชน และสังคมอย่างแท้จริง ตามลำดับ (โกวิทย์ พวงงาม, 2550)

จังหวัดสมุทรปราการเป็นจังหวัดหนึ่งในภาคกลางของประเทศไทย และเป็นจังหวัดในเขตปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร โดยประกอบด้วยการบริหารราชการท้องถิ่นที่มีสถานะเป็นเทศบาลรวมทั้งสิ้น 18 แห่ง คือ เทศบาลนคร 1 แห่ง เทศบาลเมือง 4 แห่ง และเทศบาลตำบล 13 แห่ง สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาเฉพาะเทศบาลเมือง 4 แห่ง คือ เทศบาลเมืองปากน้ำ เทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย เทศบาลเมืองลัดหลวง และเทศบาลเมืองพระประแดง ซึ่งเป็นหน่วย

การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเจริญทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น และมีศักยภาพในการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการสาธารณะแก่ประชาชน ทั้งนี้ เพื่อให้สอดคล้องกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (2546: 1-15) หมวด 5 และหมวด 6 ในการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน และตอบสนองความต้องการของประชาชน พระราชกฤษฎีกา (2546)

การศึกษาเรื่อง “การบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการ” เป็นการศึกษาเพื่อ “พัฒนาหน่วยงาน” คือเทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการ โดยมีปัญหาการวิจัย คือ เทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะไม่มากเท่าที่ควร เช่นเทศบาลเมืองไม่นำระบบการจองคิวหรือการนัดหมายเวลาล่วงหน้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถเลือกช่วงเวลาที่จะสะดวกในการเข้ามาใช้บริการ ณ สำนักงานของเทศบาล หรือการที่เทศบาลยังคงใช้เทคโนโลยีแบบเดิม เช่น การรับแจ้งทางโทรศัพท์พื้นฐาน หรือวิธีการให้บริการสาธารณะแบบเดิม เช่น การให้ประชาชนไปเขียนคำร้องที่เทศบาลด้วยตัวเอง ในการแก้ไขปัญหาและรับเรื่องราวร้องทุกข์จากประชาชนในยามมีปัญหาและความเดือดร้อน รวมตลอดถึงการไม่นำระบบสื่อสารออนไลน์ เช่น ไลน์ (Line) เฟสบุ๊ค (Facebook) มาช่วยในการสื่อสารและการรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญและจำเป็นแก่ประชาชน เช่น กฎหมาย ข้อบังคับ หรือข้อกำหนดที่บัญญัติใหม่ หรือมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลง เอกสารที่ต้องใช้ในการติดต่อราชการเพื่อให้ผู้รับบริการสามารถจัดเตรียมเอกสารให้ครบถ้วนและถูกต้อง หรือการสื่อสารระหว่างเทศบาลกับกรรมการชุมชนซึ่งมักจะมีการแจ้งอย่างกระชั้นชิดมาก และการรับ-ส่งเอกสารต่าง ๆ ก็เป็นไปอย่างล่าช้า เป็นต้น มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ (2558)

นอกจากนี้ ผู้วิจัยทำการสำรวจข้อมูลเบื้องต้นโดยพบว่า เทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการประสบปัญหาการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะในบางประการ เช่น (1) ปัญหาด้านความเป็นมืออาชีพ (Professional) คือ ผู้บริหารบางส่วนของเทศบาลขาดทักษะความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะ (2) ปัญหาด้านการประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย (Coordination Network) คือ เทศบาลไม่ได้ประสานงานกับเครือข่ายภายในหน่วยงาน เช่น กองหรือฝ่ายต่าง ๆ ในการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะอย่างเป็นระบบ (3) ปัญหาด้านความสะดวก รวดเร็ว (Convenience) คือ เทศบาลให้บริการสาธารณะโดยไม่คำนึงถึงความรวดเร็วมากที่เท่าที่ควร (4) ปัญหาด้านการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย (Modern technology) คือ เทศบาลยังคงใช้เทคโนโลยีที่ไม่ทันสมัยเท่าที่ควร เช่น โทรศัพท์พื้นฐาน ในการให้บริการสาธารณะ และ (5) ปัญหาด้านการทำงานเป็นทีมหรือทีมงาน คือ เทศบาลไม่ให้ความสำคัญกับความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรในการปฏิบัติงาน (ประเสริฐ ชัยกิจเด่นนภาลัย, 2560)

โดยเหตุที่การให้บริการสาธารณะเป็นการให้บริการที่หน่วยงานของรัฐพึงจัดให้มีขึ้นสำหรับประชาชนทั่วไปโดยให้เกิดความพึงพอใจระหว่างบริการที่มีอยู่กับการขอรับบริการ เน้นที่ความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการต่าง ๆ ยึดหลักความเสมอภาค ความรวดเร็ว ความปลอดภัย และความต้องการของคนส่วนใหญ่ ดังนั้น หน่วยงานของรัฐจำเป็นต้องปรับปรุงพัฒนาการให้บริการสาธารณะอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอเพื่อให้เหมาะสมตามความจำเป็นแห่งยุค

สมัย ซึ่งรวมถึงการที่เทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น อุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ ระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น มาใช้ในการให้บริการหรือเปิดช่องทางการติดต่อกับประชาชนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

ด้วยเหตุผลที่แสดงถึงความสำคัญ ที่มาของปัญหาการวิจัย ตลอดจนผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการบริหารจัดการเพื่อใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยสำหรับการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการอย่างไม่มีประสิทธิภาพข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษา เรื่อง “การบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการ มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ทั้งด้านวิชาการ และด้านปฏิบัติต่อบุคคล หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งประชาชนต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและแนวทางการบริหารจัดการมีผลต่อการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการมีความสัมพันธ์ต่อการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการ
3. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการมีผลต่อการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการ

### วิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสม (Mixed Method Research) ดังนี้

#### 1. การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากร คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลเมือง 4 แห่งในจังหวัดสมุทรปราการ ได้แก่ เทศบาลเมืองปากน้ำ เทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย เทศบาลเมืองลัดหลวง เทศบาลเมืองพระประแดง กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่ทำการศึกษาที่ตอบแบบสอบถามในเขตพื้นที่เทศบาลเมือง 4 แห่งในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 1,051 คนซึ่งได้จากการคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 97% หรือความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.03 จากนั้น ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional Sampling) ในแต่ละเทศบาลเมือง เพื่อให้ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นไปตามสัดส่วนของจำนวนประชากรในแต่ละเทศบาลเมือง ดังนี้

ตารางที่ 1 : จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เขตเทศบาลจังหวัดสมุทรปราการ	ประชากร/คน	กลุ่มตัวอย่าง/คน
เทศบาลเมืองปากน้ำ	30,385	178
เทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย	74,845	439
เทศบาลเมืองลัดหลวง	73,325	430
เทศบาลเมืองพระประแดง	9,777	58
<b>รวม</b>	<b>188,332</b>	<b>1,051</b>

ที่มา : (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2560)

เหตุผลที่ผู้วิจัยเลือกศึกษาประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมือง 4 แห่งข้างต้น เพราะเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงจากการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการสาธารณะของเทศบาลเมือง

เหตุผลที่ผู้วิจัยไม่เลือกข้าราชการหรือบุคลากรของเทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการ เป็นประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เพราะการศึกษาครั้งนี้เป็นเรื่องเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการ ข้อมูลที่ได้รับจึงมีแนวโน้มที่จะมีอคติ

เครื่องมือเชิงปริมาณที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด ส่วนที่ 2 ปัญหาการบริหารจัดการ ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 3 แนวทางการบริหารจัดการ ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 4 การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองจังหวัดสมุทรปราการ ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด จำนวน 5 ข้อ

การหาคุณภาพเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้ผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน พิจารณาตรวจสอบแก้ไขความตรงเชิงเนื้อหา วิเคราะห์ดัชนีความสอดคล้องรายข้อ IOC (Index of Item Objective Congruence) เพื่อหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับคุณลักษณะตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัยที่ต้องการวัด ได้ค่าเท่ากับ 0.89 จากนั้นนำข้อเสนอแนะบางประเด็นมาปรับปรุงให้ชัดเจนและเหมาะสมตามเนื้อหา

การนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยจำนวน 50 คน โดยหาค่าความเที่ยง (Reliability) และหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient :  $\alpha$ ) พบว่าคำถามมีค่าความเที่ยงที่สามารถนำไปใช้ในการศึกษาได้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยค่าเที่ยงที่คำนวณได้ต้องมีค่ามากกว่า 0.70 ซึ่งแบบสอบถามในส่วนที่ 2 ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.88 และแบบสอบถามในส่วนที่ 3 และ 4 ค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.89

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยและผู้ช่วยอีก 5 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 10-30 มิถุนายน 2560 โดยได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมา จำนวน 959 ชุด คิดเป็นร้อยละ 86.79 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 1,051 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยทำการประมวลผลและวิเคราะห์ทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และ ค่าถดถอยพหุคูณ

## 2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ ผู้มีความรู้ความสามารถและหรือความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการ โดยคัดเลือกแบบ snowballing จำนวน 9 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงคุณภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกที่มีโครงสร้าง โดยผู้ศึกษากำหนดประเด็นการสัมภาษณ์ดังนี้

ตอนที่ 1 สัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการ

ตอนที่ 2 สัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการ

### ผลการวิจัย

การจัดการจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการ สรุป ผลการวิจัยเชิงปริมาณโดย แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการบริหารจัดการ

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการจัดการ

**ส่วนที่ 4** การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองใน

จังหวัดสมุทรปราการ

**ส่วนที่ 5** ทดสอบสมมติฐาน

#### ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงมากที่สุด จำนวน 653 คิดเป็นร้อยละ 68.5 มีอายุ 21-25 ปี มากที่สุด จำนวน 452 คน คิดเป็นร้อยละ 47.1 สถานภาพโสดมากที่สุด จำนวน 562 คน คิดเป็นร้อยละ 58.6 พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 423 คน คิดเป็นร้อยละ 44.1 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มากที่สุด จำนวน 396 คน คิดเป็นร้อยละ 41.2

#### ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาการบริหารจัดการ

ตารางที่ 2 : แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัญหาการบริหารจัดการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ความเป็นมืออาชีพ	1.92	0.64	ปานกลาง	3
2. การประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย	1.97	0.56	ปานกลาง	2
3. ความสะดวกรวดเร็ว	2.15	0.75	ปานกลาง	1
4. การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย	1.91	0.70	ปานกลาง	5
5. การทำงานเป็นทีมหรือทีมงาน	1.91	0.67	ปานกลาง	4
<b>รวม</b>	<b>1.97</b>	<b>0.47</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาการบริหารจัดการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 1.97, S.D.=0.47) เมื่อพิจารณาปัญหาการบริหารจัดการเป็นรายข้อ พบว่า ด้านความสะดวกรวดเร็วมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 2.15, S.D= 0.75) รองลงมาคือ ด้านการประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย ( $\bar{X}$  = 1.97, S.D= 0.56) ด้านความเป็นมืออาชีพ ( $\bar{X}$  = 1.92, S.D= 0.64) ด้านการทำงานเป็นทีมหรือทีมงาน ( $\bar{X}$  = 1.91, S.D= 0.67) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ

ตารางที่ 3 : แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. ความเป็นมืออาชีพ	2.53	0.64	มาก	5
2. การประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย	2.61	0.54	มาก	3
3. ความสะดวกรวดเร็ว	2.68	0.53	มาก	1
4. การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย	2.66	0.55	มาก	2
5. การทำงานเป็นทีมหรือทีมงาน	2.59	0.58	มาก	4
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>2.61</b>	<b>0.49</b>	<b>มาก</b>	

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.61$ , S.D.= 0.49) เมื่อพิจารณาแนวทางการบริหารจัดการเป็นรายข้อ พบว่า ด้านความสะดวกรวดเร็วมากที่สุด ( $\bar{X} = 2.68$ , S.D.= 0.53) รองลงมา คือ ด้านการใช้เทคโนโลยีทันสมัย ( $\bar{X} = 2.66$ , S.D.= 0.55) ด้านการประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย ( $\bar{X} = 2.61$ , S.D.= 0.54) ด้านการทำงานเป็นทีมหรือทีมงาน ( $\bar{X} = 2.59$ , S.D.= 0.58) และด้านความเป็นมืออาชีพ ( $\bar{X} = 2.53$ , S.D.= 0.64) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 4 การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการ

ตารางที่ 4 : แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการ

การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับ
1. การบริหารราชการให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน	4.44	0.76	มากที่สุด	1
2. การบริหารราชการให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ	4.35	0.76	มากที่สุด	2
3. การปรับปรุงภารกิจของหน่วยงาน	4.30	0.85	มากที่สุด	4
4. การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	4.34	0.87	มากที่สุด	3
5. การประเมินผลการปฏิบัติงาน	4.25	0.80	มากที่สุด	5
<b>เฉลี่ยรวม</b>	<b>4.34</b>	<b>0.68</b>	<b>มากที่สุด</b>	

มีนัยสำคัญทางสถิติ  $p < 0.05$

จากการวิเคราะห์ตารางที่ 4 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.34$ , S.D.= 0.68) เมื่อพิจารณาการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ

สาธารณะของเทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการเป็นรายข้อ พบว่า ด้านการบริหารราชการให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชนมากที่สุด ( $\bar{X}=4.44$ , S.D.= 0.76) รองลงมา คือ การบริหารราชการให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ( $\bar{X}=4.35$ , S.D.= 0.76) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ( $\bar{X}=4.34$ , S.D.= 0.87) การปรับปรุงภารกิจของหน่วยงาน ( $\bar{X}=4.30$ , S.D.= 0.85) และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ( $\bar{X}=4.25$ , S.D.= 0.80)

### ส่วนที่ 5 ทดสอบสมมติฐาน

**ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1** การบริหารจัดการมีความสัมพันธ์ต่อการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกัน

**ตารางที่ 5 :** สรุป ค่าสหสัมพันธ์ **ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1** แสดงความสัมพันธ์การบริหารจัดการต่อการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการ

การบริหารจัดการ	การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการ									
	การบริหารราชการให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน		การบริหารราชการให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ		การปรับปรุงภารกิจของหน่วยงาน		การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน		การประเมินผลการปฏิบัติงาน	
	r	Sig.	r	Sig.	r	Sig.	r	Sig.	r	Sig.
1. ความเป็นมืออาชีพ	0.35	0.00*	0.85	0.00	0.19	0.00	0.18	0.00*	0.29	0.00*
2. การประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย	0.37	0.00*	0.03	0.44	0.12	0.00*	0.46	0.15	0.36	0.00*
3. ความสะดวกรวดเร็ว	0.31	0.00*	0.15	0.00*	0.14	0.00*	0.30	0.00*	0.35	0.00*
4. การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย	0.22	0.00*	0.13	0.00*	0.05	0.08	0.19	0.00*	0.20	0.00*
5. การทำงานเป็นทีมหรือทีมงาน	0.27	0.00*	0.01	0.71	0.06	0.05*	0.02	0.59	0.06	0.00*

มีนัยสำคัญทางสถิติ  $p < 0.05$

จากตารางที่ 5 พบว่าการบริหารจัดการ ได้แก่ ความเป็นมืออาชีพ การประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย ความสะดวกรวดเร็ว การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย การทำงานเป็นทีมหรือทีมงาน มีความสัมพันธ์ต่อการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะ ด้านการบริหารราชการ

ให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจรัฐ การปรับปรุงภารกิจของหน่วยงาน การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน การประเมินผลการปฏิบัติงาน ของเทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2** การบริหารจัดการมีผลต่อการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการ

**ตารางที่ 6 : สรุปค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน** การบริหารจัดการมีผลต่อการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการ

การบริหารจัดการ	การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการ														
	การบริหารราชการที่ประชาชน			การบริหารราชการที่มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจรัฐ			การปรับปรุงภารกิจของหน่วยงาน			การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน			การประเมินผลการทำงาน		
	b	t	Sig	b	t	Sig	b	t	Sig	b	t	Sig	b	t	Sig
1. ความเป็นมืออาชีพ	0.78	8.60	0.00*	2.108	17.96	0.00*	0.036	0.050	0.004*	0.379	9.726	0.000*	0.081	1.549	0.122
2. การประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย	0.29	6.30	0.00*	0.102	1.679	0.093	0.262	0.046	0.206	0.116	2.734	0.000*	0.066	1.388	0.166
3. ความสะดวกรวดเร็ว	0.32	7.53	0.00*	0.122	2.183	0.03*	0.447	0.051	0.403	0.518	11.64	0.000*	0.001	0.025	0.980
4. การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย	0.13	2.74	0.006*	0.305	4.889	0.00*	0.298	0.052	0.300	0.167	3.827	0.000*	0.038	8.026	0.000*
5. การทำงานเป็นทีมหรือทีมงาน	0.26	5.31	0.00*	0.175	2.747	0.00*	0.283	0.051	0.209	0.302	6.935	0.000*	0.073	6.976	0.000*
	R= 0.434 R <sup>2</sup> = 0.188 Sig of F.=0.00*			R= 0.259 R <sup>2</sup> = 0.067 Sig of F.=0.00*			R= 0.357 R <sup>2</sup> = 0.127 Sig of F.=0.00*			R= 0.493 R <sup>2</sup> = 0.243 Sig of F.= 0.00*			R= 0.331 R <sup>2</sup> = 0.110 Sig of F.=0.00*		

ผลการศึกษาดังตารางที่ 6: แสดงให้เห็นว่าส่วนใหญ่ การบริหารจัดการ เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญพบว่า ยอมรับสมมติฐาน  $F < 0.05$  โดยค่า  $R = .431$  และค่า  $R^2 = .188$  ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การบริหารจัดการสามารถอธิบายความแปรปรวน การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะ ด้านการบริหารราชการให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน ได้ร้อยละ 43 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเป็นมืออาชีพ การประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย ความสะดวกรวดเร็ว การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย การทำงานเป็นทีมหรือทีมงาน มีผลต่อการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การบริหารจัดการ เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญพบว่า ยอมรับสมมติฐาน  $F < 0.05$  โดยค่า  $R = .259$  และค่า  $R^2 = .067$  ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การบริหารจัดการสามารถอธิบายความแปรปรวน การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะ การบริหารราชการให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจรัฐ ได้ร้อยละ 25 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเป็นมืออาชีพ ความสะดวกรวดเร็ว การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย การทำงานเป็นทีมหรือทีมงาน มีผลต่อการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การบริหารจัดการ เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญพบว่า ยอมรับสมมติฐาน  $F < 0.05$  โดยค่า  $R = .357$  และค่า  $R^2 = .127$  ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การบริหารจัดการสามารถอธิบายความแปรปรวน การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะ ด้านการปรับปรุงภารกิจของหน่วยงาน ได้ร้อยละ 35 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านความเป็นมืออาชีพ มีผลต่อการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การบริหารจัดการ เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญพบว่า ยอมรับสมมติฐาน  $F < 0.05$  โดยค่า  $R = .493$  และค่า  $R^2 = .243$  ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การบริหารจัดการสามารถอธิบายความแปรปรวน การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะ ด้านการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้ร้อยละ 49 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านความเป็นมืออาชีพ การประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย ความสะดวกรวดเร็ว การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย การทำงานเป็นทีมหรือทีมงาน มีผลต่อการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การบริหารจัดการ เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญพบว่า ยอมรับสมมติฐาน  $F < 0.05$  โดยค่า  $R = .331$  และค่า  $R^2 = .110$  ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การบริหารจัดการสามารถอธิบายความแปรปรวน การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 33 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย การทำงานเป็นทีมหรือทีมงาน มีผลต่อการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุปผล การบริหารจัดการ ได้แก่ ด้านความเป็นมืออาชีพ การประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย ความสะดวกรวดเร็วการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย การทำงานเป็นทีมหรือทีมงาน มีผลต่อการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการ ได้แก่ ด้านความเป็นมืออาชีพ การประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย ความสะดวกรวดเร็ว การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย การทำงานเป็นทีมหรือทีมงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผลจากการวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกเฉพาะผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ให้ข้อมูลหลัก รวม 9 คน จากคำถามที่ว่า “เทศบาลควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะโดยคำนึงถึงการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย” ซึ่งเป็นประเด็นแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด พบว่า ผู้ให้ข้อมูลหลักทั้ง 9 คน ล้วนเห็นด้วยกับแนวทางการพัฒนาการบริหารดังกล่าว โดยผู้ให้ข้อมูลหลักมีความคิดเห็นตรงกันว่า เป็นแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่ตรงจุดตรงประเด็น อีกทั้งยังสอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน คือ การบริหารจัดการภาครัฐมีแนวโน้มปรับเปลี่ยนไปสู่การบริหารจัดการยุคดิจิทัล (Digital Era Governance) โดยมีการประสานการปฏิบัติงานของหน่วยงานของรัฐทั้งหลายอย่างเป็นระบบ

### อภิปรายผลการวิจัย

1. การบริหารจัดการมีความสัมพันธ์ต่อการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกัน จะเห็นได้ว่า การบริหารจัดการ ได้แก่ ความเป็นมืออาชีพ การประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย ความสะดวกรวดเร็ว การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย การทำงานเป็นทีมหรือทีมงาน มีความสัมพันธ์ต่อการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะ ด้านการบริหารราชการให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน การบริหารราชการให้มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจรัฐ การปรับปรุงภารกิจของหน่วยงาน การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน การประเมินผลการปฏิบัติงาน ของเทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับปัญหาการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลางทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยปัญหาการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เทศบาลนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะ โดยไม่คำนึงถึงการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ( $\bar{X} = 2.15$ ,  $S.D. = 0.77$ ) สำหรับเหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลาง เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างเห็นว่า เทศบาลนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะโดยไม่ให้ความสำคัญกับการประสานงานอย่างเครือข่ายมาใช้ในการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน ( $\bar{X} = 1.94$ ,  $S.D. = 0.69$ ) และไม่คำนึงถึงความรวดเร็ว ( $\bar{X} = 2.14$ ,  $S.D. = 0.75$ ) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมพร ประทุมมาลัย, สุรางค์ เมรานนท์ และอนงค์ อนันตริเวช (2552) พบว่า โรงเรียนเทศบาลมีระบบสารสนเทศที่ซ้ำซ้อนกัน และขาดการใช้สารสนเทศร่วมกันระหว่างหน่วยงานต้นสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและกรมส่งเสริมการปกครอง อีกทั้งแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะจัดหาระบบสารสนเทศกันเองซึ่งส่งผลให้ค่าใช้จ่ายสูง เช่นเดียวกับงานวิจัยของ อุไร ดวงระหว่า (2556) ซึ่งพบว่า นักศึกษาต้องใช้เวลามากใน

ขั้นตอนการชำระเงิน โดยนักศึกษาส่วนใหญ่คาดหวังว่าจะได้รับบริการที่รวดเร็วในการใช้บริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว

นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่า เทศบาลไม่ให้ความสำคัญกับการเลือกใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เหมาะสม และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดสำหรับการให้บริการประชาชนอย่างไม่มากเท่าที่ควร ( $\bar{X} = 1.97$ ,  $S.D. = 0.72$ ) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุรียานนท์ พลสิม (2557) พบว่า เทคโนโลยีบางส่วนที่ใช้ในการปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังเป็นแบบดั้งเดิม ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาท้องถิ่น เช่นนี้พอเทียบเคียงได้กับ ชูมาเกอร์ (2549) ที่ให้แนวคิดที่ว่า หน้าที่ของเทคโนโลยีคือ ช่วยแบ่งเบาภาระและพัฒนาศักยภาพของมนุษย์ การใช้งานควรพิจารณาต้นทุนที่ต่ำและเข้าถึงง่ายกับงานเล็ก ๆ ไม่ส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม สอดคล้องกับความต้องการของคน ไม่เป็นการขยายช่องว่างด้วยการจำกัดโอกาสการเข้าถึงเทคโนโลยีของคนในสังคม เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับปานกลาง

2. การบริหารจัดการมีผลต่อการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกัน จะเห็นได้ว่า การบริหารจัดการ ได้แก่ ด้านความเป็นมืออาชีพ การประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย ความสะดวกรวดเร็ว การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย การทำงานเป็นทีมหรือทีมงาน มีผลต่อการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการ ได้แก่ ด้านความเป็นมืออาชีพ การประสานงานอย่างเป็นเครือข่าย ความสะดวกรวดเร็ว การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย การทำงานเป็นทีมหรือทีมงาน มีผลต่อการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

แนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับปานกลางทั้งในภาพรวมและรายด้าน โดยแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการที่สำคัญที่สุด คือ เทศบาลควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะโดยคำนึงถึงการประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ( $\bar{X} = 2.71$ ,  $S.D. = 0.53$ ) สำหรับเหตุผลที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยในระดับมากที่สุดกล่าวนั้น เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า เทศบาลควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะโดยใช้เครือข่ายที่ทันสมัยและหลากหลายที่เชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ ( $\bar{X} = 2.61$ ,  $S.D. = 0.62$ ) คำนึงถึงความรวดเร็ว ( $\bar{X} = 2.64$ ,  $S.D. = 0.60$ ) และในจำนวนที่มากเพียงพอ ( $\bar{X} = 2.61$ ) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มุทิตา วรกุลยากุล (2556) ที่พบว่า การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานทั่วทั้งองค์กร ทำให้เทศบาลนครรังสิตมีการดำเนินงานและการสื่อสารภายในองค์กรที่สะดวก รวดเร็วเพิ่มขึ้น และส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการจากเทศบาล เช่นเดียวกับงานวิจัยของ ชมัยภรณ์ ฌนอมศรีเดชชัย, วิจิตร วิชัยสาร และกัญญาณัฐ เอ็งบ้านแพ้ว (2559) ที่เสนอให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่รวดเร็ว ทันเวลา และตรงต่อความต้องการของประชาชน เช่นนี้ พอเทียบเคียงได้กับแนวคิดของ Millett (1954) ซึ่งเห็นว่า การให้บริการสาธารณะมีเป้าหมายสำคัญอยู่ที่การสร้างคามพึงพอใจให้แก่ประชาชน ซึ่ง

เป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรกสำหรับผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้เสมอ พร้อม ๆ กับการยึดถือค่านิยมหรือหลักการให้บริการสาธารณะที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานการบริหารจัดการด้านการให้บริการประชาชนผู้มารับบริการให้มีมาตรฐานงานที่ดี มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ตลอดจนมีคุณภาพความพึงพอใจในการมารับบริการ เช่นเดียวกับ Nye & Donahue (2000) ที่เสนอว่า ไม่มีสิ่งใดที่จะมีศักยภาพหรือมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการของภาครัฐมากเท่ากับการเพิ่มการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม และให้บริการสาธารณะ เมื่อเป็นเช่นนี้ จึงมีส่วนสำคัญทำให้กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับมาก

นอกจากนี้ เทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการควรกำหนดนโยบายและแผนงานที่ชัดเจน ต่อเนื่องสำหรับการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะ โดยเลือกใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เหมาะสม และเกิดประสิทธิภาพสูงสุดสำหรับการให้บริการสาธารณะ รวมถึงตลอดถึงสนับสนุนงบประมาณที่มากเพียงพอสำหรับการริเริ่ม สร้างสรรค์เทคโนโลยีเหล่านี้สำหรับการให้บริการสาธารณะ พัฒนาทักษะเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการสาธารณะ แก่บุคลากร รวมถึงตลอดถึงให้ความสำคัญกับความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานควบคู่ไปกับการปลูกฝังความรับผิดชอบต่อสังคมให้กับบุคลากรเพิ่มมากขึ้น ผู้บริหารเทศบาลเมืองในจังหวัดสมุทรปราการควรมีภาวะผู้นำที่กล้าคิด กล้าริเริ่ม กล้าตัดสินใจ และกล้าปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการสาธารณะที่เน้นการทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม พร้อมทั้งควรเปิดโอกาสให้ประชาชน หรือหน่วยงานภายนอก เช่น สถาบันการศึกษา เข้ามามีส่วนร่วมในการติดตามและตรวจสอบการบริหารจัดการเพื่อนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการสาธารณะอย่างจริงจังและต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับผลสัมฤทธิ์เชิงลึกของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 9 คน และงานวิจัยของ วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2561)

### รายการอ้างอิง

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2560). รายงานสถิติจำนวนประชากรและบ้านประจำปี พ.ศ. 2559 จังหวัดสมุทรปราการ. สืบค้นจาก วันที่ 26 เมษายน 2560  
<http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/statTDD/views/showZoneData.php?rcode=8303&statType=1&year=59>.
- โกวิท พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด.
- ชัยภรณ์ ถนอมศรีเดชชัย, วิจิตร วิชัยสาร และ กัญญาณัฐ เอ็งบ้านแพ้ว (2559). “การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงกาสาม อำเภอนงนุช จังหวัดปทุมธานี” .วารสารวิจัยสหวิทยาการไทย. 11, 4(กรกฎาคม-สิงหาคม): 57-65.
- ซูมาเกอร์, อี.เอฟ. (2549). เล็กนั้นงาม : การศึกษาเศรษฐศาสตร์โดยให้ความสำคัญกับผู้คน. (เกษิร ชีฟเป็นสุข, ผู้แปล). กรุงเทพฯ: โครงการสรรพสาสน์ สำนักพิมพ์มูลนิธิเด็ก.

- ประเสริฐ ชัยกิจเด่นนภาลัย. (2560). อดีตสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จังหวัดสมุทรปราการ ประธานกรรมการบริหารการศึกษาศาสตร์และเทคโนโลยี สภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2554-2556. สัมภาษณ์, 25 เมษายน 2560 ณ เทศบาลนครสมุทรปราการ.
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. (2546). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 120 ตอนที่ 100 ก. หน้า 1-15.
- มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. (2558). รายงานวิจัย เรื่อง การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลสามปี (พ.ศ.2557-2559) ของเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557. สมุทรปราการ: มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- มูทิตา วรภัทยากุล. (2556). “ความสำเร็จในการบริหารงานของเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี”. วารสารวิทยบริการ. 24, 1(มกราคม-มีนาคม): 144-158.
- วิรัช วิรัชฉนิภาวรรณ. (2561). การบริหารจัดการยุคดิจิทัล. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โพธิ์เพช.
- สมพร ประทุมมมาลย์, สุรางค์ เมธานนท์ และอนงค์ อนันตริยเวช. (2552). “การศึกษาสภาพและปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการดำเนินงานวิชาการของโรงเรียนเทศบาล จังหวัดสระบุรี สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย”. วารสารบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์. 3, 2 (มิถุนายน – กันยายน): 13-25.
- สุริยานนท์ พลสิม. (2557). “สถานการณ์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น”. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ฉบับพิเศษ. 10, (พิเศษ) (กันยายน): 132-136.
- อุไร ดอระหว้า. (2556). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ One Stop Service: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Millett, John D. (1954). *Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance*. New York: McGraw-Hill.)
- Nye, Joseph S. & John D. Donahue. (2000). *Governance in a Globalizing World*. Washington, D.C.: Brookings Institution Press.
- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2560). รายงานสถิติจำนวนประชากรและบ้านประจำปี พ.ศ. 2559 จังหวัดสมุทรปราการ. สืบค้นจาก วันที่ 26 เมษายน 2560  
<http://stat.dopa.go.th/stat/statnew/statTDD/views/showZoneData.php?rcode=8303&statType=1&year=59>.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2550). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: บริษัท เอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด.
- ชัยภรณ์ ถนอมศรีเดชชัย, วิจิตร วิชัยสาร และ กัญญาณัฐ เฮ้งบ้านแพ้ว (2559). “การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงกาสาม อำเภอหนองเสือ จังหวัดปทุมธานี”. วารสารวิจัยสหวิทยาการไทย. 11, 4(กรกฎาคม-สิงหาคม): 57-65.
- ซูมาเกอร์, อี.เอฟ. (2549). เล็กนั้นงาม : การศึกษาเศรษฐศาสตร์โดยให้ความสำคัญกับผู้คน. (กษิร ชิฟเป็นสุข, ผู้แปล). กรุงเทพฯ: โครงการสรรพสาสน์ สำนักพิมพ์มูลนิธิเด็ก.

- ประเสริฐ ชัยกิจเด่นนภาลัย. (2560). อดีตสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร จังหวัดสมุทรปราการ ประธานกรรมการการวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2554-2556. สัมภาษณ์, 25 เมษายน 2560 ณ เทศบาลนครสมุทรปราการ.
- พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. (2546). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 120 ตอนที่ 100 ก. หน้า 1-15.
- มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. (2558). รายงานวิจัย เรื่อง การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลสามปี (พ.ศ.2557-2559) ของเทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557. สมุทรปราการ: มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- มูทิตา วรภัทยากุล. (2556). “ความสำเร็จในการบริหารงานของเทศบาลนครรังสิต จังหวัดปทุมธานี”. วารสารวิทยบริการ. 24, 1(มกราคม-มีนาคม): 144-158.
- วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. (2561). การบริหารจัดการยุคดิจิทัล. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์โพเพช.
- สมพร ประทุมมาลัย, สุรางค์ เมธานนท์ และอนงค์ อนันตริยเวช. (2552). “การศึกษาสภาพและปัญหาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการดำเนินงานวิชาการของโรงเรียนเทศบาล จังหวัดสระบุรี สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย”. วารสารบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์. 3, 2 (มิถุนายน – กันยายน): 13-25.
- สุรียานนท์ พลสิม. (2557). “สถานภาพการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาเทศบาลตำบลบ้านเป็ด อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น”. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ฉบับพิเศษ. 10, (พิเศษ) (กันยายน): 132-136.
- อุไร ดวงระหว่า. (2556). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ One Stop Service: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Millett, John D. (1954). Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance. New York: McGraw-Hill.)
- Nye, Joseph S. & John D. Donahue. (2000). Governance in a Globalizing World. Washington, D.C.: Brookings Institution Press.