บทความวิจัย

ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการใช้ออนไลน์แอปพลิเคชันติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดนครนายก

*ปภพพล เติมธีรกิจ**
อาจารย์ประจำหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชานิติรัฐกิจและการบริหาร คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
อีเมล : Pope2555@yahoo.com

บทคัดย่อ

ออนไลน์แอปพลิเคชั่นมีการใช้อย่างแพร่หลาย ทั้งทางสื่อสังคม การติดต่อทางธุรกิจ และทางภาครัฐ การวัดประสิทธิผลของการใช้ออนไลน์แอพพลิเคชั่นมีอยู่จำกัด วัตถุประสงค์ของงานวิจัยนี้คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการใช้ออนไลน์แอปพลิเคชั่นติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนครนายก 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการใช้ออนไลน์แอปพลิเคชั่นติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบล จำแนกตาม เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอายุ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 399 คน โดยการคำนวณจากตารางสำเร็จรูป *(Yamane, 1973)* กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตจังหวัดนครนายก เครื่องมือวิจัยคือแบบสอบถามชนิดตรวจสอบรายการ ตามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับของลิเคิร์ท ที่มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ 0.873 สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และใช้สถิติ One-way ANOVA

ผลการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง ส่วนมากเป็นเพศหญิงร้อยละ 56.6 มีสถานภาพสมรสร้อยละ 38.1 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีร้อยละ 36.3 และมีอายุระหว่าง 36-50 ปี ร้อยละ 35.8 สำหรับค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและองค์ประกอบกลุ่มตัวอย่างในภาพรวม ระดับการประเมิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.66 (SD. 0.484) ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านองค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบด้านความพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 3.72 (SD. 0.677) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ตามด้วยด้านประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสารมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.70 (SD. 0.611) ลำดับที่สามคือด้านการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรทางเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.64 (SD. 0.614) ลำดับสุดท้ายคือด้านการปรับตัวของผู้ติดต่อสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.58 (SD. 0.681) ผลการทดสอบ t-test ของตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม นั้นไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .335 ซึ่งสูงกว่าระดับ .05 การทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้เทคนิคการทดสอบแบบ One - Way ANOVA ตัวแปรต้น ด้านสถานภาพ ด้านระดับการศึกษา ด้านอายุ ส่วนตัวแปรตามนั้นคือด้านความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการใช้ออนไลน์แอปพลิเคชั่นติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่พบความแตกต่างของแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

คำสำคัญ : ออนไลน์แอปพลิเคชั่น, องค์การบริหารส่วนตำบล
Received: February 24, 2024, Revised: April 18, 2024, Accepted: April 26, 2024

*** Corresponding author**

PERCEPTIONS OF RESIDENTS ON THE EFFECTIVENESS OF ONLINE APPLICATIONS FOR COMMUNICATING WITH THE LOCAL ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, NAKHON NAYOK PROVINCE

*Papopepon Termtrirakij**
Faculty Staff Doctor of Philosophy
Public and Business Administration Jurisprudence, Sripatum University
E-mail : Pope2555@yahoo.com

Abstract

Online applications have been extensively used in social media, in businesses as well as in the public sector. However, the studies of their effectiveness are limited. The purpose of the study is to 1) study the level of perceptions of residents on the effectiveness of online applications for communicating with the Local Administrative Organization, Nakhon Nayok Province and 2) to compare the perceptions of residents on the effectiveness of online applications for communicating with the Local Administrative Organization, of different characteristics, namely, gender, marital status, education level and age groups. A sample of 399 respondents, based on Yamane, 1973 tabulation, living in Nakhon Nayok province were purposely selected to answer the questionnaire. The reliability test of the questionnaire yielded the Cronbach's Alpha coefficient of 0.873. The quantitative study used the frequency, the percentage, the arithmetic mean, the standard deviation for analysis, t-test and One-way ANOVA statistics for hypothesis testing.

The survey revealed that the majority of respondents 56.6%, were female, of whom 38.1% married. Some 36 percent of respondents attained baccalaureate degrees. The age group of 36-50 years accounted for 35.8%. The overall residents' perception of effectiveness of online applications was at high level, the mean score was 3.66 (SD 0.484). Of the evaluation effective attributes, service satisfaction received the highest mean score 3.72 (SD 0.677) followed by communication efficacy 3.70 (SD 0.611). The third high ranking score 3.64 (SD 0.614) went to efficient use of resources in technology and the last ranking score 3.58 (SD 0.681) was employee engagement. On testing the hypothesis of perception from different genders, the test result .335 which was insignificant higher than the .05 level. The One-Way ANOVA statistical test, having independent variables, namely marital status, education level, age group regress on dependent variables that is effectiveness of using online applications, the statistical tests were insignificant at the level of 0.05.

Keywords: online applications, Local Administrative Organization

*** Corresponding author**

บทนำ (Introduction)

ในปัจจุบันสถานการณ์ต่าง ๆ ได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วซึ่งเป็นความท้าทายขององค์กรที่จะต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทั้งทางด้านเศรษฐกิจ ทางด้านสังคม และทางด้านเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เข้ามาแทนในการทำงาน ทางด้านองค์กรจะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาความสามารถให้กับบุคลากรเพื่อให้เกิดความมั่นใจในการทำงาน ทั้งในด้านการรองรับการเปลี่ยนแปลงในระยะยาว การที่จะนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2556)

แนวคิดการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการทำงานให้สอดคล้องกับบริบทของชุมชนโดยคำนึงถึงความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล ความต้องการของประเทศคือให้ประชาชนในทุกชุมชนสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและรายได้ของตนเอง และเนื่องจากแอปพลิเคชั่นหรือเว็บไซต์เป็นสื่อกลางโต้ตอบที่สำคัญระหว่างองค์กรกับผู้เข้าใช้เว็บไซต์ (ศศิพันธ์ นิตยะประภา, 2558) ความก้าวหน้าเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีบทบาทสำคัญมากในด้านเศรษฐกิจ สังคม และการดำรงชีวิตของคนในยุคปัจจุบัน องค์กรส่วนใหญ่เริ่มตระหนักถึงความสำคัญของเทคโนโลยีและจะต้องปรับตัวให้ทันกับเทคโนโลยีที่กำลังก้าวหน้าในปัจจุบัน องค์กรธุรกิจหลายแห่งได้นำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานมากขึ้น (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2563)

การเปลี่ยนแปลงไปอย่างเป็นพลวัตและรวดเร็วนับว่าเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ที่ต้องเพิ่มศักยภาพและความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองความต้องการของระบบที่เปลี่ยนแปลงไป (บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ, 2560) การปฏิวัติทางการสื่อสารในรูปแบบใหม่ๆ เป็นปัจจัยที่สำคัญและส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรและเป็นกุญแจนำมาสู่ความได้เปรียบในการแข่งขันและการดำเนินการ เทคโนโลยีการสื่อสารสนเทศ หรือ IT ก่อให้เกิดการปฏิสัมพันธ์ภายในหน่วยงานมากมายภายในองค์กร ส่งผลให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน IT ยังเป็นแหล่งผลิตข้อมูลมากมายซึ่งใช้เป็นฐานข้อมูล และที่กักเก็บความรู้ต่าง ๆ (Michel *et al.,* 2019)

นอกจากเพิ่มความสะดวกในการติดต่อสื่อสารแล้วยังเป็นบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนพฤติกรรมการรับข้อมูลข่าวสารบนสื่อออนไลน์มากยิ่งขึ้น สื่อสังคมออนไลน์เข้ามามีบทบาทกับประชาชนอย่างชัดเจน โดยเฉพาะเป็นเครื่องมืออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน สำหรับภาครัฐเองการให้บริการประชาชนถือเป็นนโยบายที่รัฐบาลให้ความสำคัญ ภาครัฐจึงเล็งเห็นความสำคัญของการนำเทคโนโลยีและสื่อสังคมออนไลน์มาปรับประยุกต์ใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยประชาชนสามารถใช้บริการได้ทุกที่ทุกเวลาได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว (ชนิษฎา กลีบยี่สุ่น, 2561)

ภาครัฐได้นำนโยบายเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นกรอบแนวในการดำเนินงานทำให้องค์กรต่าง ๆ ของภาครัฐเริ่มเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานมากขึ้น ในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็เริ่มนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ร่วมกับการทำงานมีให้เห็นในรูปแบบของระบบการทำงานต่าง ๆ เช่น การให้บริการอินเตอร์เน็ตที่สำนักงานมีอัตราการใช้งาน 97.4% การทำงานระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (E-LAAS) มีอัตราการใช้งาน 92.1% การใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Line) และ (Facebook) มีอัตราการใช้งาน 86.8% และระบบฐานข้อมูลกลางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอัตราการใช้งาน 76.3% (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2564)

องค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งมีอำนาจหน้าที่สำคัญเกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนรวมทั้งมีงบประมาณในการบริหารจัดการจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องบริหารจัดการที่ดีเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ มีความโปร่งใสตรวจสอบได้ สามารถตอบสนองความต้องการต่อคนในชุมชนได้อย่างแท้จริง (วรานิษฐ์ ลำไย, 2557)การนำเทคโนโลยีมาเข้ามาใช้ในองค์กร คือระดับ

ความทันสมัย องค์การบริหารส่วนตำบลมีการนำระบบการให้บริการแบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการทำปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มระดับความมีประสิทธิภาพ เช่นเทคโนโลยีที่องค์การบริหารส่วนตำบลนำมาใช้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และเชื่อถือได้ และองค์การบริหารส่วนตำบลมีการนำเทคโนโลยีมาผ่านแอพพลิเคชั่นใช้ในการทำให้ระบบข้อมูลมีการปรับปรุงและแก้ไขอย่างเป็นปัจจุบัน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและบริหารงาน รวมทั้งการกระจายข่าวสารข้อมูลไปสู่ประชาชนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานตามภารกิจ เกิดการบูรณาการ ลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงานให้แก่ประชาชนและเป็นการสนับสนุนการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องปรับองค์กรอย่างไรให้เหมาะสมกับคนยุคใหม่ที่ทำให้เกิดการทำงานแบบใหม่ที่เรียกว่า (Digital Workplace) คือ การทำงานรูปแบบใหม่ ที่ทุกขั้นตอนในการทำงานจำเป็นต้องใช้เครื่องมือทางดิจิทัลเข้ามาใช้งานเพื่อให้การทำงานในองค์กรสะดวกและมีประสิทธิภาพ ทุกทีม ทุกแผนกในองค์กรสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ตลอดเวลา สามารถเห็นกระบวนการทำงานของแต่ละทีมได้ พร้อมทั้งแบ่งปันข้อมูลการทำงานได้ง่ายและสะดวกมากขึ้น ซึ่งทำให้ประหยัดเวลาในการทำงานและมีการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ไว้

ประสิทธิผลของการใช้ออนไลน์แอปพลิเคชั่นสามารถประเมินได้จากการวัดผลกระทบของการใช้ออนไลน์แอพพลิเคชั่นในการติดต่อกับองค์กร หรือวัดการลดลงของผลกระทบทางลบต่อบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิผลและความสำเร็จของการใช้ออนไลน์แอพพลิเคชั่นในการติดต่อสื่อสารถึงกันซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบดังต่อไปนี้ 1) การปรับตัวของผู้ติดต่อสื่อสาร 2) การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรทางเทคโนโลยี 3) ประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสาร และ 4) ความพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการ ปัจจัยหรือมุมมองด้านต่างๆ ที่ต้องนำมาพิจารณาซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถที่จะนำไปใช้เป็นข้อมูลประกอบในการกำหนดแนวทางเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติการในการส่งเสริมและการพัฒนาประสิทธิผลในการติดต่อสื่อสารทางออนไลน์แอพพลิเคชั่นกับองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งนำมาพัฒนาปรับปรุงและต่อยอดวิธีการทำงานขององค์กรทางด้านแอพพลิเคชั่นในการติดต่อกับประชาชนผ่านทางออนไลน์แอพพลิเคชั่นให้มีประสิทธิภาพด้านการติดติอสื่อสารถึงกันมากยิ่งขึ้น และเพื่อเป็นการสร้างคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยให้ประชาชนได้มีทางเลือกในการใช้บริการสาธารณะ

คำถามการวิจัย

1) ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการใช้ออนไลน์แอปพลิเคชั่นติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดนครนายก อยู่ระดับใด

2) ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการใช้ออนไลน์แอปพลิเคชั่นติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบล มีความแตกต่างกันหรือไม่ จำแนกตาม เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอายุ

วัตถุประสงค์การวิจัย (Objective of the Research)

1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการใช้ออนไลน์แอปพลิเคชั่นติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดนครนายก

2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการใช้ออนไลน์แอพพลิเคชั่นติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบล จำแนกตาม เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอายุ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

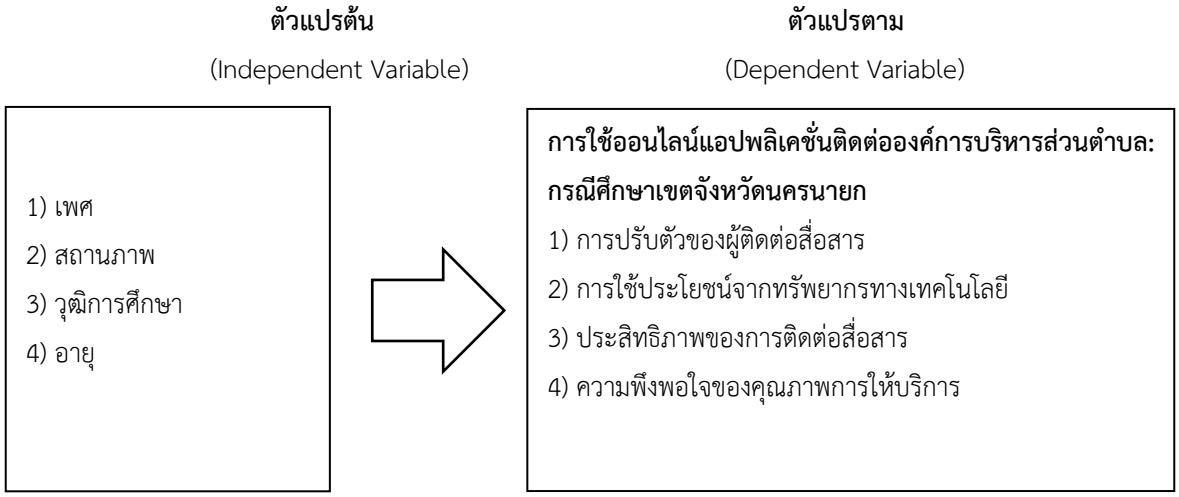
1) ผลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดแนวทางเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติการในการส่งเสริมและการพัฒนาประสิทธิผลในการติดต่อสื่อสารทางออนไลน์แอพพลิเคชั่นกับองค์การบริหารส่วนตำบล

2) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งนำมาพัฒนาปรับปรุงและต่อยอดวิธีการทำงานขององค์กรทางด้านแอพพลิเคชั่นในการติดต่อกับประชาชนให้มีประสิทธิภาพด้านการติดติอสื่อสารถึงกันมากยิ่งขึ้น

3) เพื่อเป็นการสร้างคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนสมกับภาษีที่รัฐจัดเก็บ

กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Framework)

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวความคิดไว้โดยได้นำแนวคิด เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการใช้ออนไลน์แอปพลิเคชั่นติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบล แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังต่อไปนี้



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ขอบเขตในการวิจัย (Research scope)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนภายที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล ภายในจังหวัดนครนายก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเลือกจากประชากร โดยการเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งจะเลือกจากประชาชนผู้ที่สามารถให้ข้อมูลได้และที่อาศัยอยู่ในจังหวัดนครนายก และใช้จำนวน 399 คน ซึ่งจำนวนนี้ได้จากตารางสำเร็จรูปของ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และระดับความคลาดเคลื่อน ±5%

ขอบเขตด้านระยะเวลา ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูล ตั้งแต่เดือน มกราคม พ.ศ. 2566 ถึงเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2566

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaire) เชิงปริมาณ โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ได้แก่ เพศ สถานภาพ วุฒิการศึกษา และอายุ

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการใช้ออนไลน์แอปพลิเคชั่นติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดนครนายก โดยมีจำนวน 4 ด้าน ดังนี้ 1) การปรับตัวของผู้ติดต่อสื่อสาร 2) การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรทางเทคโนโลยี 3) ประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสาร 4) ความพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถาม ที่เก็บรวบรวมข้อมูลได้มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของข้อมูล ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 399 ชุด

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ให้ไว้ จัดระบบข้อมูลตรวจสอบเพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมทางสังคมศาสตร์และแปลความหมายค่าเฉลี่ยของแบบสอบถามระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการใช้ออนไลน์แอปพลิเคชั่นติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดนครนายก โดยใช้เกณฑ์ตามสูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

5 หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับมากที่สุด
4 หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับมาก
3 หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับปานกลาง
2 หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับน้อย
1 หมายถึง มีความเห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยนี้ได้ดำเนินการโดยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมทางสังคมศาสตร์มีลำดับขั้นตอน

การสร้างและการพัฒนาเครื่องมือ

การทดสอบความเที่ยงตรงผู้วิจัยเลือกใช้แบบทดสอบความตรงเชิงวัตถุประสงค์โดยขอความคิดเห็นจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้และคุณสมบัติสัมพันธ์กับกรอบแนวคิดวิจัยเพื่อพิจารณาทั้งในด้านเนื้อหาสาระและโครงสร้างของคำถามรูปแบบของแบบสอบถามตลอดจนภาษาที่ใช้และตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของแต่ละข้อ (IOC) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.8-1.0 แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามทุกข้อที่ได้ดัชนีมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) เพื่อหาความเชื่อมั่นกับประชากรที่มิใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ในเขตพื้นที่จังหวัดปทุมธานี แล้วนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา การหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมดเท่ากับ 0.873 แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง สามารถนำไปใช้ในการวิจัยจริงได้

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลโดยหาค่าสถิติพื้นฐาน คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2) ศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการใช้ออนไลน์แอปพลิเคชั่นติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดนครนายกของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3) วิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการใช้ออนไลน์แอปพลิเคชั่นติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดนครนายกกับข้อมูลทั่วไป ด้านเพศใช้การทดสอบค่าที (t-test) ส่วนด้านสถานภาพ วุฒิการศึกษา และอายุ ใช้การทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA or F - test) ถ้าพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ (Scheffé)

สรุปผลการวิจัยและอภิปรายผล (Research Conclusions and Discussion)

กลุ่มตัวอย่างจากเชิงสำรวจ (Survey Research) จำนวน 399 คน สรุปผลดังนี้ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศหญิงร้อยละ (56.6 %) มีสถานภาพสมรสร้อยละ (38.1 %) มีระดับการศึกษาปริญญาตรีร้อยละ (36.3 %) และมีอายุระหว่าง 36-50 ปี ร้อยละ (35.8 %)

ตารางค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการใช้ออนไลน์แอปพลิเคชั่นติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบล (n = 399)

ตัวแปร (Variable)	**ค่าเฉลี่ย** (Mean)	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน** (SD)	**ระดับ** (Opinion level)
1) ด้านการปรับตัวของผู้ติดต่อสื่อสาร	3.58	.681	มาก
2) ด้านการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรทางเทคโนโลยี	3.64	.614	มาก
3) ด้านประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสาร	3.70	.611	มาก
4) ด้านความพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการ	3.72	.677	มาก
ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการใช้ออนไลน์แอปพลิเคชั่นติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบล	3.66	.484	มาก

ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและองค์ประกอบกลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการใช้ออนไลน์แอปพลิเคชั่นติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดนครนายก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.66 (SD. 0.484) ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านองค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบด้านความพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 3.72 (SD. 0.677) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ตามมาด้วยด้านประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.70 (SD. 0.611) ลำดับรองลงมาตามมาด้วยด้านการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรทางเทคโนโลยี โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.64 (SD. 0.614) สุดท้านคือด้านการปรับตัวของผู้ติดต่อสื่อสารมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.58 (SD. 0.681) ตามลำดับ

ผลทดสอบ t-test **การเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของลักษณะกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกัน**

ค่าเฉลี่ยตัวแปรด้านความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการใช้ออนไลน์แอปพลิเคชั่นติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดนครนายก เพศต่างกันไม่มีความแตกต่างของค่าเฉลี่ยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลทดสอบนัยสำคัญมากกว่าเกณฑ์ .05 โดยมีค่านัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ .335 และมีค่าทดสอบ t = .965

การทดสอบ One - Way ANOVA

สำหรับการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไปด้วยเทคนิคการทดสอบแบบ One - Way ANOVA สำหรับงานวิจัยนี้เกี่ยวข้องกับตัวแปรต้น ด้านสถานภาพ ด้านวุฒิการศึกษา และด้านอายุ ตัวแปรตามคือด้านความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการใช้ออนไลน์แอปพลิเคชั่นติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดนครนายก โดยผลการทดสอบตัวแปรตาม ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

อภิปรายผลการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการใช้ออนไลน์แอปพลิเคชั่นติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดนครนายก กลุ่มตัวอย่างจากเชิงสำรวจ จำนวน 399 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงร้อยละ (56.6 %) มีสถานภาพสมรสร้อยละ (38.1 %) มีระดับการศึกษาปริญญาตรีร้อยละ (36.3 %) และมีอายุระหว่าง 36-50 ปี ร้อยละ (35.8 %) ผลการวิเคราะห์พบว่าค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและองค์ประกอบโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างมีการประเมินอยู่ในระดับมากโดยมีระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการใช้ออนไลน์แอปพลิเคชั่นติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.66 (SD. 0.484) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านองค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบด้านความพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการ มีค่าประเมินเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 3.72 (SD. 0.677) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ตามด้วยด้านประสิทธิภาพของการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.70 (SD. 0.611) ลำดับรองลงมา ตามมาด้วยด้านการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรทางเทคโนโลยี โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.64 (SD. 0.614) ส่วนด้านสุดท้านคือด้านการปรับตัวของผู้ติดต่อสื่อสารที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.58 (SD. 0.681) ตามลำดับ

งานวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิผลการใช้ออนไลน์แอปพลิเคชั่นติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดนครนายก พบว่ากลุ่มตัวอย่างเชิงสำรวจส่วนมากมีความพอใจกับการทำงานกับด้านองค์ประกอบความพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการ ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 3.72 (SD. 0.677) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเชิงสำรวจมีความคิดเห็นเกี่ยวกับด้านความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นอย่างมากในการติดต่อกับพนักงานภายในองค์การบริหารส่วนตำลทางออนไลน์แอพพลิเคชั่น รวมทั้งถือได้ว่าประสิทธิผลในการนำแอพพลิเคชันผ่านทางด้านเทคโนโลยี ที่นำมาใช้ภายในองค์การบริหารส่วนตำบลนั้นมีประโยชน์เป็นอย่างมากในการติดต่อสื่อสารถึงกัน และรวมทั้งองค์ประกอบทุกด้านมีค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่สูง ถือได้ว่าการใช้ออนไลน์แอพพลิเคชั่นผ่านทางเทคโนโลยีที่องค์กรนำมาใช้ที่ให้บริการกับประชาชนมีความเหมาะสมกับการใช้งานภายในองค์การบริหารส่วนตำบล เพราะประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลที่ผ่านทางออนไลน์แอพพลิเคชั่นนั้นประชาชนเข้าถึงได้ง่ายใช้งานได้ง่าย ประสิทธิภาพของการใช้ออนไลน์แอพพลิเคชั่นในการติดต่อถึงผู้รับบริการ ทำให้ได้รับความสะดวกสบาย การติดต่อผ่านทางออนไลน์แอพพลิเคชั่นถือได้ว่าเป็นการบริหารจัดการที่ดี การบริการประชาชนในการให้บริการสาธารณะด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล ที่ผ่านทางออนไลน์แอพพลิเคชั่น เป็นการบริหารจัดการข้อมูลการสื่อสารระหว่างประชาชนผู้ที่ใช้การบริการ

สาธารณะกับพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริงสร้างความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการให้กับประชาชนได้ดี สำหรับการสื่อสารผ่านออนไลน์แอพพลิเคชั่นของประชาชนกับพนักงานภายในองค์การบริหารส่วนตำบลมีความง่ายและรวดเร็วมากขึ้น และมีประสิทธิภาพ รวมทั้งยังเป็นอีกหนึ่งทางเลือกหนึ่งในการติดต่อสื่อสารที่ดีในการติดต่อสื่อสาร และองค์ประกอบในภาพรวมทั้ง 4 ด้าน ที่มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ในระดับมากทุกองค์ประกอบ

สำหรับการทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะประชากร เพศ สถานภาพ วุฒิการศึกษา และอายุ กับการใช้ออนไลน์แอพพลิเคชั่นติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดนครนายก ที่ใช้เป็นการสื่อสารในการให้บริการสาธารณะสำหรับการให้บริการประชาชนในการติดต่อสื่อสารผ่านทางออนไลน์แอพพลิเคชั่นนั้น ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งการใช้ออนไลน์แอพพลิเคชั่นเป็นพฤติกรรมทางการสื่อสารผ่านทางแอพพลิเคชั่นที่ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการรับบริการจากภาครัฐซึ่งเป็นทางเลือกใหม่ ซึ่งการทดสอบวิจัยในครั้งนี้พบว่าการทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะประชากรที่กล่าวมานั้นไม่แตกต่างกัน เนื่องจากการติดต่อสื่อสารถึงกันแอพพลิเคชั่นผ่านทางเทคโนโลยีในปัจจุบันมีความสำคัญอย่างมากในชีวิตประจำวันของผู้คน เพราะการติดต่อสื่อสารผ่านออนไลน์แอพพลิเคชั่นเป็นอีกทางเลือกหนึ่งที่ผู้คนนิยมใช้งานในการดำเนินชีวิตประจำวัน เนื่องจากการติดต่อถึงกันผ่านทางออนไลน์แอพพลิเคชั่นไม่ว่าจะเป็นแอพที่ใช้งานสำหรับแชทหาญาติหรือการโทรหาเพื่อน หรือเป็นการแชทเป็นกลุ่มโดยการใช้งานออนไลน์แอพพลิเคชั่นในการสนทนาหรือการส่งข้อมูลในรูปแบบต่างๆ ผ่านทางแอพพลิเคชั่นไม่ว่าจะเป็นการประชุมรายงาน การติดต่อเกี่ยวกับงานด้านต่างๆ การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนถือได้ว่าประชาชนทุกเพศทุกวัยที่ใช้แอพพลิเคชั่นนั้นไม่มีแนวคิดที่แตกต่างกันเพราะแอพพลิเคชั่นนั้นมีประโยชน์เป็นอย่างมากสำหรับการใช้งานในปัจจุบัน ดังนั้นความแตกต่างระหว่างลักษณะประชากรที่แตกต่างกัน ไม่พบความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ กีรติวรรณ กัลยาณมิตร (2559) ที่ได้ทำศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะและเทคโนโลยีที่เหมาะสมโดยประชาชนมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสุพรรณบุรี กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่า F-test และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผลการวิจัย พบว่า (1) ประชาชนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดสุพรรณบุรีเห็นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรพัฒนาการบริหารจัดการขยะมูลฝอย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ประชาชนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดสุพรรณบุรีมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางประชาชนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดสุพรรณบุรีมีส่วนร่วมในการจัดการขยะมูลฝอย โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดสุพรรณบุรี มีการเลือกใช้เทคโนโลยีในการจัดการขยะมูลฝอยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะและเทคโนโลยีที่เหมาะสมโดยประชาชนมีส่วนร่วมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (2) ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา สภาพบ้านที่อยู่อาศัย และสถานภาพการเป็นสมาชิกเครือข่ายคัดแยกขยะต่างกัน มีประสิทธิผลในการบริหารจัดการขยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสุพรรณบุรี ไม่แตกต่าง ซึ่งก็ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของกชพรรณ สินธุฉาย และวลัยพร ชิณศรี (2566) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิผลจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะ กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับประสิทธิผลจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล 3) ศึกษาปัจจัยในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ- ผลกับประสิทธิผลจากการนำเทคโนโลยี

สารสนเทศมาใช้ และ 4) ศึกษาแนวทางการเสริมสร้างประสิทธิผลจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ผลการศึกษา พบว่า 1) ประสิทธิผลจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ อยู่ในระดับมาก 2) ระดับการศึกษา ตำแหน่ง ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ต่างกัน 3) ปัจจัยในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ ด้านการรับรู้ และด้านทัศนคติ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ- ผลกับประสิทธิผลจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ด้านการบริหารจัดการ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 4) แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิผลจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ พบว่าควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการลดขั้นตอนต่างๆ ใช้ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหรือการให้บริการต่างๆ และฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง แล้วก็ยังสอดคล้องกับ งานวิจัยของสุภาภรณ์ สีสุพรรณ์ และอจิรภาส์ เพียรขุนทด (2565) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การปรับตัวเพื่อเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงเป็นองค์กรดิจิทัลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยที่ผลการวิจัยบ่งชี้ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความพยายามในการปรับตัวเพื่อไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดการวิจัยของปัจจัยที่มีผลในการนำพาองค์กรไปสู่องค์กรดิจิทัลได้ ดังนี้ 1) การใช้งบประมาณตามลำดับความสำคัญภายใต้งบประมาณที่มีอย่างจำกัด 2) การปรับกระบวนการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันตามลักษณะของงานแต่ละประเภท 3) การปรับตัวตามระเบียบกฎหมายที่แตกต่างกันตามลักษณะงานที่มีและไม่มีกฎหมายมารองรับ 4) การปรับตามความจำเป็นขององค์กรที่มีขนาดต่างกัน 5) การเพิ่มทักษะความรู้ความสามารถของบุคลากร และ 6) การปรับโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลขององค์กรให้เพียงพอต่อการใช้งานเท่าที่จำเป็นเท่านั้น

นอกจากนี้ ยังพบปัญหาและอุปสรรคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการปรับตัวไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล ได้แก่ 1) ปัญหาด้านทักษะความรู้ของบุคลากร 2) ปัญหาด้านงบประมาณ ซึ่งหากไม่ได้รับการแก้ไข การปรับตัวไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลก็ยากที่จะเกิดขึ้นได้ และได้สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุมาพร กาญจนคลอด และคณะ (2559) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย 2) ผลของการดำเนินงานของเทศบาลไทยที่เกิดจากการจัดการนวัตกรรม 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้บริหารของเทศบาลซึ่งประกอบด้วย ระดับผู้บริหารฝ่ายการเมือง จำนวน 4 คน และระดับผู้บริหารฝ่ายข้าราชการประจำ จำนวน 4 คน รวมทั้งหมด 8 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยอาศัยวิธีการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ผลการศึกษาพบว่า 1) ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทยเป็นรูปแบบวิธีในการจัดการองค์กร การดำเนินงานและการให้บริการที่มาจากการพัฒนาการริเริ่มสร้างสรรค์การประยุกต์องค์ความรู้ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 2) การจัดการนวัตกรรมส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรซึ่งจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามตัวชี้วัดและมาตรฐานที่กำหนดไว้ 3) ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรม พบว่า ปัจจัยด้านการจัดสรรทรัพยากรเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพการทำงานที่มีระบบและการพัฒนาการดำเนินงานที่ได้มาตรฐาน และปัจจัยด้านการจัดการความรู้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการนวัตกรรมพบว่าองค์กร มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการจัดการความรู้ที่เป็นระบบและมีการใช้ช่องทางสารสนเทศในการเข้าถึงข้อมูลได้รวดเร็วเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้ ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานภาครัฐสามารถนำแนวคิดประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมไปใช้ในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยในครั้งนี้

1) องค์การบริหารส่วนตำบลควรสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรภายในองค์กรได้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้ออนไลน์แอพพลิเคชั่นในการให้บริการสาธารณะ ทุกคนควรได้เข้ารับการฝึกอบรมและสัมมนาเกี่ยวกับการใช้ออนไลน์แอพพลิเคชั่นด้านต่างๆ ที่ใช้ในการให้บริการสาธารณะและการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรสามารถนำไปประยุกต์และเสริมสร้างประสิทธิผลในการนำแอพพลิเคชั่นมาใช้ในการบริการสาธารณะให้มีความเหมาะสมกับการปฏิบัติงานในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

2) องค์การบริหารส่วนตำบลควรปรับให้การติดต่อใช้ออนไลน์แอพพลิเคชั่น มีการใช้งานที่ง่ายไม่มีความซับซ้อนของแอพพลิเคชั่น ควรพร้อมใช้ได้ตลอดเวลาเพื่อสะดวกต่อการใช้งานของประชาชนผู้รับบริการ

3) องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการให้บริการสาธารณะด้านแอพพลิเคชั่นด้านต่างๆ ภายในองค์กรเพิ่มเติมให้ครอบคุมทุกด้านในการใช้งานโดยผ่านแอพพลิเคชั่นทั่วไป และการใช้งานด้านอื่นๆ การใช้งานผ่านแอพพลิเคชั่นทั่วไป เป็นต้นว่าการใช้ออนไลน์แอพพลิเคชั่นในการให้การบริการประชาชนด้านการชำระค่าธรรมเนียมด้านอื่นๆ รวมถึงการใช้งานโปรแกรมสำเร็จรูปที่เป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงานโดยที่เจ้าหน้าที่มีความชำนาญในการใช้งานทางแอพพลิเคชั่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

4) ด้านการรับประโยชน์การใช้งานการใช้ออนไลน์แอพพลิเคชั่นที่มีประสิทธิผลหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องพัฒนาแอพพลิเคชั่นขององค์กรให้ได้รับข้อมูลอย่างรวดเร็วในการให้บริการประชาชนและมีความหลากหลายทางเลือกในการในการบริการประชาชน

ข้อเสนอแนะในครั้งต่อไป

1) องค์การบริหารส่วนตำบลควรมีการพัฒนาแอพพลิเคชั่นขององค์กรให้ได้รับข้อมูลอย่างรวดเร็วในการให้บริการประชาชนและมีความหลากหลายทางเลือกในการในการบริการสาธารณะแก่ประชาชนเพื่อครอบคุมในทุกด้าน

2) ควรมีการสำรวจทัศคติความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้ออนไลน์แอพพลิเคชั่นเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพของแอพพลิเคชั่นอย่างสม่ำเสมอ

3) ควรศึกษาวิจัยความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้ออนไลน์แอพพลิเคชั่นในการให้บริการประชาชนในจังหวัดอื่นเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่สอดคล้องหรือแตกต่างกัน

เอกสารอ้างอิง (References)

กชพรรณ สินธุฉาย และวลัยพร ชิณศรี. (2566). แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิผลจากการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการสาธารณะ กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี. *วารสารมณีเชษฐาราม วัดจอมมณี*, *6*(4).

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2556). *ข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.* วันที่ค้นข้อมูล 27 พฤศจิกายน 2559, จาก http://www.dla.go.th/work/abt/

กีรติวรรณ กัลยาณมิตร. (2559). ประสิทธิผลการบริหารจัดการขยะและเทคโนโลยีที่เหมาะสมโดยประชาชนมีส่วนร่วมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดสุพรรณบุรี. *วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา.* 6(2).

ชนิษฎา กลีบยี่สุ่น. (2561). *พฤติกรรมการใช้สื่อออนไลน์ในการเข้าถึงข้อมูลด้านศัลยกรรมความงามของผู้บริโภค.* สาขาวิชานโยบายและการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยนวัตกรรม. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

นันทะ บุตรน้อย กาญจนา คุมา และ สุธีรา ทิพย์วิวัฒน์พจนา. (2563). เรื่อง *ผลกระทบของการปรับเปลี่ยน สู่การเป็นองค์กรดิจิทัลต่อการพัฒนาการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.* ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 11 กันยายน 2564. จาก https://so04.tci-thaijo.org/index.php/col kujournals/article/view/246201/168826.

บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ. (2560). เรื่อง *การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่.* ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2564. จาก http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title= การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). เรื่อง *การวิจัยเบื้องต้น.* พิมพ์ครั้งที่ 7. กรงเทพ ฯ : สุวีริยาสาส์น.

วรานิษฐ์ ลำไย. (2557). *การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการที่ดีขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อพัฒนาชุมชนในพื้นที่ภาคตะวันตก.* วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนศึกษา. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ศศิพันธ์ นิตยะประภา. (2558). การใช้งานได้ของเว็บไซต์: Web Usability. *วารสารเทคโนโลยีสารสนเทศ, 11*(2), 70-87.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2563). *ร้อยละของสถานประกอบการขนาดกลางและขนาดย่อมที่มีการใช้ คอมพิวเตอร์และอินเตอร์เน็ต.* สืบค้นเมื่อ 20 เมษายน 2563. จาก https://data.go.th/dataset/nso-ict481?id=a216580f-c79b-41b6-995a34366aa7ab27&is_fullscreen=1.

สุภาภรณ์ สีสุพรรณ์ และอจิรภาส์ เพียรขุนทด. (2565). การปรับตัวเพื่อเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงเป็นองค์กรดิจิทัลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. *Journal of Roi Kaensarn Academi*. *7*(8).

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.). (2564). *แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของ ประเทศไทยพ.ศ. 2563-2565*. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 6 ตุลาคม 2564, จาก https://www.dga.or.th/policystandard/policy-regulation/dga-019/dga-024/dga-029/.

อุมาพร กาญจนคลอด วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ และ จันทนา แสนสุข. (2559). *ประสิทธิผลในการจัดการนวัตกรรมของเทศบาลในประเทศไทย.* ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์และศิลปะ, 9(2).

Michel, J. W., Tews, M. J., & Allen, D. G. (2019*).* Fun in the workplace: A review and expanded theoretical perspective*. Human Resource Management Review, 29*(1), 98–110. Retrieved from https://doi.org/10.1016/

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis.3rd.* New York: Harper and. Row Publication.