



วิทยาการบริหารภาครัฐสมัยใหม่
Modern Public Administrative Science-MPAS

homepage: <https://so17.tci-thaijo.org/index.php/jppi>
E-mail: jppissues@gmail.com



Effectiveness of electronic service in local administrative organizations

Pailin Sangkruth

Office of the Permanent Secretary, Naphiang Subdistrict Administrative Organization

*Corresponding author's e-mail: pailin.sa68@snru.ac.th

ARTICLE INFO

Article history:

Received: January 23, 2026

Revised: June 25, 2026

Accepted: June 26, 2026

Keyword:

effectiveness,
e-service,
local administrative
organization,
digital government,
new public management

ABSTRACT

This academic article aims to analyze the influential factors affecting the effectiveness of public e-service delivery in local administrative organizations (LAOs) within the context of digital government transformation. Drawing upon New Public Management (NPM), the Technology Acceptance Model (TAM), and Digital Governance frameworks, the study reveals that effectiveness is determined by three key dimensions: (1) Organizational Management focusing on policy continuity and paperless innovation; (2) Digital Competency of personnel, particularly the role of the Office of the Permanent Secretary as a data integration hub; and (3) Access and User Behavior within multi-generational households. The analysis also highlights significant challenges, including infrastructure instability, budgetary constraints, and the digital divide. Consequently, the article proposes policy recommendations to enhance future effectiveness through citizen-centric design, strict adherence to the Royal Decree on Electronic Performance of Official Functions B.E. 2565, and the establishment of "Digital Buddies" at the community level. Ultimately, these measures aim to create public value and tangibly improve the quality of life for local citizens in the digital era.

ประสิทธิผลของการให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ไพลิน สังครุฑ

สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลนาเพียง

*Corresponding author's e-mail: pailin.sa68@snru.ac.th

ข้อมูลบทความ	บทคัดย่อ
ประวัติบทความ: Received: January 23, 2026 Revised: June 25, 2026 Accepted: June 26, 2026 คำสำคัญ: ประสิทธิผล, การให้บริการผ่านช่องทาง อิเล็กทรอนิกส์, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, รัฐบาลดิจิทัล, การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่	บทความวิชาการฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการให้บริการภาครัฐผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้บริบทการเปลี่ยนแปลงสู่รัฐบาลดิจิทัล โดยใช้กรอบแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (NPM) ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) และหลักธรรมาภิบาลดิจิทัลเป็นฐานในการวิเคราะห์ ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพของการดำเนินงานขึ้นอยู่กับ 3 มิติหลัก ได้แก่ (1) มิติด้านการบริหารจัดการองค์กรที่เน้นความต่อเนื่องของนโยบายและนวัตกรรมไร้กระดาษ (2) มิติด้านสมรรถนะดิจิทัลของบุคลากรโดยเฉพาะบทบาทของสำนักปลัดในการเป็นศูนย์กลางบูรณาการข้อมูล และ (3) มิติด้านการเข้าถึงของผู้ใช้บริการในครัวเรือนที่มีความหลากหลายช่วงวัย นอกจากนี้ บทความยังสะท้อนถึงปัญหาอุปสรรคสำคัญ ทั้งด้านความไม่เสถียรของโครงสร้างพื้นฐาน ข้อจำกัดงบประมาณ และความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลของประชาชน จึงมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อยกระดับประสิทธิผลในอนาคต โดยเน้นการพัฒนาแพลตฟอร์มที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง การขับเคลื่อนตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 และการสร้างกลไก "พี่เลี้ยงดิจิทัล" ในระดับชุมชน เพื่อสร้างคุณค่าสาธารณะและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในระดับท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

บทนำ

ในท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกยุคดิจิทัลที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในการกำหนดทิศทางการบริหารราชการแผ่นดิน ภาครัฐไทยได้ตอบสนองต่อความท้าทายดังกล่าวด้วยการกำหนดนโยบายการพัฒนาประเทศผ่านแผนระดับชาติอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งใน "แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566 – 2570" ซึ่งเปรียบเสมือนเข็มทิศสำคัญในการยกระดับธรรมาภิบาลดิจิทัล แผนดังกล่าวมุ่งเน้นการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและตั้งเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์เพื่อผลักดันให้ดัชนีรัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยก้าวไปสู่ลำดับที่สูงขึ้นในระดับสากล โดยมุ่งหวังที่จะติดอันดับ 1 ใน 40 ของโลกตามรายงานการสำรวจของสหประชาชาติ (UN E-Government Survey) ซึ่งเป็นเครื่องชี้วัดว่าประเทศที่มีการปรับตัวสู่บริการอิเล็กทรอนิกส์ได้รวดเร็ว จะสามารถขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานรากและลดช่องว่างความเหลื่อมล้ำทางสังคมได้อย่างมีนัยสำคัญ ข้อมูลสถิติจากสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ยังสะท้อนให้เห็นว่าแนวโน้มการเข้าถึงบริการภาครัฐผ่านช่องทางออนไลน์ของประชาชนไทยมีอัตราการเติบโตเพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดดมากกว่าร้อยละ 80 ในช่วงปีที่ผ่านมา อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงระดับปฏิบัติการ ความท้าทายหลักยังคงตกอยู่ที่ "องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น" ซึ่งเป็นหน่วยงานระดับฐานรากที่อยู่ใกล้ชิดกับวิถีชีวิตประชาชนมากที่สุด แต่กลับมีระดับความพร้อมทางดิจิทัล (Digital Maturity) ที่แตกต่างกันตามบริบทของพื้นที่และทรัพยากร การเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัลในระดับท้องถิ่นจึงมิใช่เพียง

ทางเลือกเพื่อความทันสมัย แต่เป็นความจำเป็นเร่งด่วนในการสร้างโครงสร้างพื้นฐานที่รองรับสิทธิและการเข้าถึงสวัสดิการของประชาชนในยุคใหม่

มติเชิงกฎหมายถือเป็นปัจจัยเร่งและเป็นจุดเปลี่ยนสำคัญที่บังคับให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานอย่างสิ้นเชิง โดยเฉพาะการประกาศใช้ "พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565" กฎหมายฉบับนี้ได้เป็นเพียงกรอบระเบียบ แต่เป็นกลไกที่มุ่งจัดอุปสรรคและลดขั้นตอนทางธุรการที่ล่าสมัย โดยกำหนดให้หน่วยงานรัฐต้องเปิดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ในการติดต่อราชการและจะปฏิเสธการรับเรื่องเพียงเพราะไม่มีระเบียบเฉพาะรองรับมิได้ สารสำคัญยังครอบคลุมถึงการส่งเสริมให้มีการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานในรูปแบบดิจิทัลเป็นหลัก ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเร่งพัฒนาระบบหลังบ้าน (Back Office) ให้มีความพร้อมในการจัดเก็บข้อมูลและใช้การลงนามอิเล็กทรอนิกส์แทนระบบกระดาษ การเปลี่ยนแปลงตามข้อกำหนดทางกฎหมายนี้ไม่เพียงช่วยลดภาระงบประมาณด้านวัสดุอุปกรณ์ แต่ยังสร้าง "ระบบนิเวศแห่งความเชื่อมั่น" ที่ทำให้การบริการสาธารณะมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีความต่อเนื่องไร้รอยต่อ

เมื่อพิจารณาในด้านโครงสร้างการบริหารงานภายในองค์กร "สำนักปลัด" ถือเป็นฟันเฟืองกลางที่มีบทบาทเป็น "หัวใจสำคัญ" ในการขับเคลื่อนนโยบายดิจิทัลสู่ผลสัมฤทธิ์ เนื่องจากมีอำนาจหน้าที่ในการประสานงานและบูรณาการงานระหว่างกองงานต่างๆ ภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประสิทธิผลของการให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์มักถูกสะท้อนผ่านภารกิจหลักที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชน ตัวอย่างที่ชัดเจนคือการทำงานร่วมกับ กองคลัง ในการพัฒนาระบบชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างออนไลน์ที่ช่วยลดความแออัดในสำนักงาน การประสานงานกับ กองสวัสดิการสังคม เพื่อตรวจสอบสิทธิและจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผ่านระบบดิจิทัลที่เชื่อมโยงกับฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร รวมถึงการร่วมมือกับ กองช่าง ในการเปิดรับคำขออนุญาตก่อสร้างอาคารออนไลน์ (e-Building Permit) ที่ช่วยเพิ่มความโปร่งใสในกระบวนการพิจารณา ความท้าทายของสำนักปลัดคือการรวบรวมบริการที่หลากหลายเหล่านี้เข้าสู่ระบบการเข้าใช้งานครั้งเดียว (Single Sign-on) เพื่อลดความซับซ้อนและอำนวยความสะดวกสูงสุดแก่ประชาชน หากสำนักปลัดสามารถสร้างกลไกการทำงานร่วมกันแบบไร้รอยต่อได้ ย่อมถือเป็นความสำเร็จในการสร้างคุณค่าสาธารณะในยุคดิจิทัล

อย่างไรก็ตาม แม้จะมีกฎหมายรองรับและมีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย แต่ปัญหาสำคัญในภาคปฏิบัติที่มักถูกมองข้ามคือความซับซ้อนของหน้าจอกะบวนการใช้งาน (User Interface) และพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีของผู้รับบริการ โดยเฉพาะในบริบทของสังคมไทยที่โครงสร้างครัวเรือนมีความหลากหลายช่วงวัย ดังเช่นครัวเรือนที่มีสมาชิก 4 คน ซึ่งมักประกอบด้วยผู้สูงอายุที่ไม่คุ้นเคยกับเทคโนโลยีทำงานร่วมกับคนรุ่นใหม่ที่เป็นกลุ่ม Digital Native ความถนัดของระดับทักษะดิจิทัลภายในครัวเรือนนี้เองที่เป็นโจทย์สำคัญให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องทำหน้าที่มากกว่าผู้คุมกฎ แต่ต้องเป็น "ผู้อำนวยความสะดวก" ที่สามารถให้คำแนะนำและออกแบบบริการที่ "เข้าถึงง่าย" สำหรับคนทุกกลุ่ม ความสำเร็จในการขับเคลื่อนงานจึงไม่อาจเกิดขึ้นได้หากขาดการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัล (Digital Literacy) ของบุคลากรควบคู่ไปกับความเข้าใจในระเบียบกฎหมายใหม่

ท้ายที่สุดแล้ว ประสิทธิภาพของการให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มิได้เป็นเพียงตัวชี้วัดความสำเร็จทางเทคโนโลยีสารสนเทศเท่านั้น แต่ยังเป็นกระจกสะท้อนถึงขีดความสามารถในการปรับตัวของภาครัฐสู่บริบทสังคมสมัยใหม่ (Modern Public Administration) การเปลี่ยนผ่านจากระบบราชการแบบดั้งเดิมไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่มีประสิทธิผลนั้น จำเป็นต้องอาศัยการประสานพลังระหว่าง "ระบบ" ที่มีเสถียรภาพ "กฎหมาย" ที่เอื้ออำนวย และ "คน" ที่มีความพร้อม โดยเฉพาะบทบาทของสำนักปลัดในฐานะหน่วยงานกลางที่ต้องบูรณาการงานจากทุกส่วนราชการ ไม่ว่าจะเป็นกองคลัง กองช่าง หรือกองสวัสดิการสังคม เพื่อให้เกิดจุดบริการเดียวที่เบ็ดเสร็จและไร้รอยต่ออย่างแท้จริง ในมิติของภาคประชาชน ประสิทธิภาพที่แท้จริงจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อเทคโนโลยีเหล่านั้นสามารถหลายกำแพงความเหลื่อมล้ำทาง

ดิจิทัลลงได้ โดยเฉพาะในระดับครัวเรือนที่มีสมาชิกหลากหลายช่วงวัย การออกแบบนวัตกรรมบริการจึงต้องยึดถือเอา "ความง่ายในการเข้าถึง" (Accessibility) และ "ความพึงพอใจของผู้รับบริการ" (Customer Experience) เป็นเข็มทิศหลัก หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถก้าวข้ามข้อจำกัดด้านงบประมาณและทัศนคติแบบเดิมสู่การทำงานเชิงรุกที่เน้นผลสัมฤทธิ์ได้ บริการ e-Service จะกลายเป็นเครื่องมืออันทรงพลังในการสร้าง "คุณค่าสาธารณะ" (Public Value) ที่ส่งผลโดยตรงต่อการยกระดับคุณภาพชีวิต ลดภาระค่าใช้จ่าย และสร้างความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการภาครัฐ อันเป็นเป้าหมายสูงสุดของการบริหารงานท้องถิ่นยุคดิจิทัลอย่างยั่งยืน

ด้วยความสำคัญและความจำเป็นอย่างยิ่งดังกล่าว ผู้เขียนบทความจึงมุ่งเน้นที่จะศึกษาและวิเคราะห์ถึงองค์ประกอบเชิงยุทธศาสตร์ที่ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพของการให้บริการภาครัฐผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมุ่งหวังที่จะถอดบทเรียนจากสภาพการณ์ปัจจุบันและข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจริงในภาคปฏิบัติ เพื่อนำมาสังเคราะห์เป็นแนวทางในการยกระดับขีดความสามารถของหน่วยงานระดับท้องถิ่นในการตอบสนองต่อพลวัตของสังคมดิจิทัล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้เขียนได้ให้ความสำคัญกับการวิเคราะห์ใน 3 มิติหลักที่เกี่ยวข้องกัน ประการแรกคือ มิติด้านการบริหารจัดการองค์กรและข้อกฎหมาย โดยพิจารณาถึงการนำพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 มาเป็นฐานในการปรับเปลี่ยนกระบวนการ ประการต่อมาคือ มิติด้านบูรณาการและความพร้อมของบุคลากร โดยเฉพาะบทบาทของสำนักปลัดในการเป็นศูนย์กลางการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกองงานต่างๆ เพื่อสร้างระบบการบริการแบบเบ็ดเสร็จ และประการสุดท้ายคือ มิติด้านการยอมรับของภาคประชาชน ซึ่งพิจารณาถึงปัจจัยเชิงบริบทของครอบครัวและทักษะดิจิทัลที่แตกต่างกันของคนในพื้นที่

ท้ายที่สุด การศึกษานี้ไม่ได้มุ่งเน้นเพียงการชี้ให้เห็นถึงปัญหาและอุปสรรคเพียงอย่างเดียว แต่ยังมีเป้าหมายเพื่อเสนอแนะแนวทางเชิงนโยบายที่สร้างสรรค์และเป็นรูปธรรม สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการออกแบบนวัตกรรมบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง อันจะนำไปสู่การสร้างคุณค่าสาธารณะ ยกระดับความโปร่งใส และสร้างความยั่งยืนในการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นยุคใหม่ เพื่อให้ประชาชนทุกกลุ่มเข้าถึงบริการได้อย่างเท่าเทียมและทั่วถึงในที่สุด

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลการให้บริการภาครัฐในยุคดิจิทัล

การวิเคราะห์ประสิทธิผลการให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ในระดับท้องถิ่นนั้น จำเป็นต้องพิจารณาผ่านองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ เพื่อให้เห็นถึงความเชื่อมโยงระหว่างทฤษฎีและการบริหารจัดการ ดังนี้

1. การปรับตัวภายใต้แนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (NPM) และการบริหารทรัพยากรอย่างคุ้มค่า การนำแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) มาปรับใช้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขนานใหญ่ในกระบวนการทำงานของสำนักปลัด ซึ่งเดิมมักถูกมองว่าเป็นเพียงหน่วยงานสนับสนุนด้านธุรการและงานสารบรรณตามระเบียบแบบแผน แต่ภายใต้มิติของ NPM สำนักปลัดจำเป็นต้องปรับบทบาทสู่การเป็น "ผู้จัดการเชิงยุทธศาสตร์" ที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพ (Efficiency) และความคุ้มค่า (Value for Money) เป็นหลักการวิเคราะห์ในมิตินี้แสดงให้เห็นว่าการให้บริการ e-Service ไม่ได้เป็นเพียงการเปลี่ยนกระดาษเป็นไฟล์คอมพิวเตอร์ แต่คือการรื้อถอนกระบวนการที่ซ้ำซ้อน (Red Tape) เพื่อลดต้นทุนในการบริหารจัดการและเพิ่มความรวดเร็วในการบริการประชาชน

ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดคือประสิทธิผลเชิงประจักษ์ในการบริหารจัดการทรัพยากรแบบไร้กระดาษ (Paperless Organization) ซึ่งเป็นรูปธรรมของการลดต้นทุนที่สำคัญ ในอดีต องค์การบริหารส่วนตำบลมักมีภาระค่าใช้จ่ายด้านวัสดุสำนักงานและค่าบำรุงรักษาอุปกรณ์ที่สูงมาก แต่การเปลี่ยนมาใช้ระบบรับคำร้องหรือออกใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์ สามารถลด

งบประมาณส่วนนี้ได้ปลี่ยนหลายหมื่นจนถึงหลักแสนบาท ซึ่งงบประมาณที่ประหยัดได้นี้ สำนักปลัดสามารถนำไปจัดสรรเพื่อพัฒนาสาธารณูปโภคอื่น ๆ ในพื้นที่ได้โดยตรง เจ้าหน้าที่จึงต้องเปลี่ยนจากเพียงการ "ทำงานตามคำสั่ง" ไปสู่การ "ทำงานเพื่อผลสัมฤทธิ์" โดยใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือวัดผลการดำเนินงานที่ชัดเจน เพื่อให้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดถูกนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อสาธารณะ

2. ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) กับการยกระดับทักษะดิจิทัลในบริบทครัวเรือน เมื่อพิจารณาผ่านทฤษฎีการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ประสิทธิภาพของการให้บริการออนไลน์จะเกิดขึ้นได้จริงก็ต่อเมื่อประชาชนมีการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) และการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ซึ่งมีความเชื่อมโยงอย่างมีนัยสำคัญกับบริบทของพื้นที่ที่มีโครงสร้างครัวเรือนหลากหลายช่วงวัย เช่น ครอบครัวที่มีสมาชิก 4 คน ซึ่งประกอบด้วยผู้สูงอายุ วัยทำงาน และวัยเรียน ความท้าทายหลักจึงมิใช่เพียงการมีระบบที่ทันสมัย แต่คือการออกแบบระบบให้ "ใช้ง่าย" พอที่คนทุกวัยจะเข้าถึงได้โดยไม่มีอุปสรรคทางเทคนิค

อย่างไรก็ตาม ประสิทธิภาพของการรับรู้ว่ารระบบใช้งานง่ายนั้น ขึ้นอยู่กับระดับความฉลาดทางดิจิทัล (Digital Literacy) ของประชาชนในพื้นที่ด้วย ดังนั้น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องมีบทบาทเชิงรุกมากกว่าเพียงแค่เป็นผู้ออกแบบระบบ แต่ต้องเป็น "ผู้สร้างทักษะ" ผ่านโครงการส่งเสริมความรู้ เช่น การใช้เครือข่ายเยาวชนหรืออาสาสมัครดิจิทัลมาช่วยสอนสมาชิกในครอบครัวให้เข้าถึงแอปพลิเคชันบริการรัฐ วิธีการนี้จะช่วยสร้างความมั่นใจ (Self-efficacy) และเปลี่ยนพฤติกรรมประชาชนให้มาใช้บริการออนไลน์อย่างถาวร เมื่อความรู้ถูกถ่ายทอดภายในครัวเรือน ประสิทธิภาพเชิงสถิติของการใช้งานก็จะเพิ่มขึ้นอย่างยั่งยืน เพราะเทคโนโลยีได้กลายเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตครอบครัว มิใช่เรื่องยากลำบากอีกต่อไป

3. ธรรมาภิบาลดิจิทัล (Digital Governance) และอิทธิพลของกฎหมายต่อการคุ้มครองสิทธิ ท้ายที่สุด ประสิทธิภาพของการให้บริการต้องถูกพิจารณาควบคู่กับแนวคิดธรรมาภิบาลดิจิทัล (Digital Governance) ซึ่งเน้นเรื่องความโปร่งใสและการตรวจสอบได้ โดยมีพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 เป็นตัวช่วยค้ำประกันสิทธิของประชาชนและสร้างมาตรฐานความเชื่อมั่น กฎหมายฉบับนี้ถือเป็นจุดเปลี่ยนสำคัญที่ระบุชัดเจนว่า ผลทางกฎหมายของการส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์มีค่าเท่ากับการส่งเอกสารกระดาษ และหน่วยงานรัฐจะปฏิเสธการรับเรื่องเพียงเพราะส่งทางออนไลน์ไม่ได้ สิ่งนี้เป็นเกราะคุ้มครองสิทธิที่ทำให้ประชาชนที่กังวลเรื่องความปลอดภัยหรือความมั่นคงทางกฎหมายเกิดความมั่นใจ (Trust) ในการใช้งานระบบ e-Service ของ อบท. มากยิ่งขึ้น

การดำเนินงานภายใต้กรอบกฎหมายดังกล่าวก่อให้เกิดคุณค่าสาธารณะ (Public Value) ที่ไม่ใช่เพียงตัวเลขความรวดเร็ว แต่คือ "ความเชื่อมั่นศรัทธา" ที่ประชาชนมีต่อรัฐ เมื่อสิทธิได้รับการคุ้มครองและกระบวนการทำงานถูกเปิดเผยต่อสาธารณะทางออนไลน์อย่างโปร่งใส ประสิทธิภาพในมิติเชิงคุณภาพย่อมเกิดขึ้นทันที นำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่นดิจิทัลอย่างยั่งยืน โดยเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างรัฐและประชาชนไปสู่รูปแบบ "หุ้นส่วนการพัฒนา" ที่เทคโนโลยีเป็นสะพานเชื่อมโยงความต้องการของคนในชุมชนเข้ากับการบริหารงานภาครัฐได้อย่างไร้รอยต่อ อันเป็นรากฐานสำคัญของการบริหารราชการในยุคสังคมข้อมูลข่าวสารอย่างแท้จริง

องค์ประกอบสำคัญในการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการผ่านดิจิทัลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในการสังเคราะห์กรอบแนวคิดเพื่อศึกษาประสิทธิภาพของการให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้เขียนได้บูรณาการองค์ประกอบหลักจากทฤษฎีทางรัฐประศาสนศาสตร์และเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าด้วยกัน โดยสามารถจำแนกองค์ประกอบสำคัญออกเป็น 4 มิติหลักที่ส่งผลกระทบซึ่งกันและกัน ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านบริบททางกฎหมายและนโยบาย (Legal and Policy Context) ถือเป็นองค์ประกอบเชิงโครงสร้างที่กำหนดทิศทางและอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน ภายใต้กรอบของพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทาง

อิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 และแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล องค์ประกอบนี้ทำหน้าที่เป็นแรงขับเคลื่อนเชิงบังคับ (Coercive Drivers) ที่กระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนผ่านจากระบบราชการแบบเดิมสู่ระบบดิจิทัล โดยมุ่งเน้นการคุ้มครองสิทธิของประชาชน และการสร้างมาตรฐานความโปร่งใส ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นในการใช้งานระบบ e-Service

2. องค์ประกอบด้านการบริหารจัดการองค์กรและทรัพยากร (Organizational and Resource Management) มิติดังนี้ตั้งอยู่บนฐานของทฤษฎีการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (NPM) ซึ่งพิจารณาถึงความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านงบประมาณ โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี และความสามารถในการบริหารจัดการทรัพยากรแบบไร้กระดาษ (Paperless) เพื่อลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังครอบคลุมถึงสมรรถนะดิจิทัลของบุคลากร โดยเฉพาะบทบาทของสำนักปลัดในฐานะตัวกลางที่ทำหน้าที่ประสานงานและบูรณาการฐานข้อมูลข้ามกองงาน เพื่อสร้างระบบการบริการที่ไร้รอยต่อและลดความซ้ำซ้อนในกระบวนการทำงาน

3. องค์ประกอบด้านการยอมรับและการออกแบบที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Technology Acceptance and Citizen-Centric Design) องค์ประกอบนี้ประยุกต์ใช้ทฤษฎี TAM เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวระบบกับผู้ใช้งาน โดยมุ่งเน้นที่การรับรู้ถึงประโยชน์และความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use) ผ่านการออกแบบหน้าจอการใช้งาน (User Interface) ที่เป็นมิตรและไม่สลับซับซ้อน มิติดังนี้ยังให้ความสำคัญกับปัจจัยเชิงบริบทของครอบครัวที่มีความหลากหลายช่วงวัย และการยกระดับทักษะดิจิทัล (Digital Literacy) ของประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้เกิดการยอมรับและเปลี่ยนพฤติกรรมมาใช้บริการออนไลน์อย่างยั่งยืน

4. องค์ประกอบด้านผลสัมฤทธิ์และคุณค่าสาธารณะ (Achievement and Public Value) เป็นเป้าหมายสูงสุดในกรอบแนวคิดการวิจัย ซึ่งประเมินจากประสิทธิผลเชิงประจักษ์ ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความสามารถในการเข้าถึงสวัสดิการอย่างเท่าเทียม องค์ประกอบนี้เชื่อมโยงกลับไปสู่ทฤษฎีธรรมาภิบาลดิจิทัล โดยมองว่าความสำเร็จที่แท้จริงมิใช่เพียงการมีระบบที่ทันสมัย แต่คือการสร้างคุณค่าที่ประชาชนสัมผัสได้จริงในชีวิตประจำวัน และการสร้างความศรัทธาต่อการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในระยะยาว

การผลักดันเป้าหมายเพื่อยกระดับประสิทธิผลการให้บริการ

การผลักดันเป้าหมายเพื่อยกระดับประสิทธิผลการให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำเป็นต้องอาศัยกลยุทธ์การขับเคลื่อนที่บูรณาการทั้งระบบบริหารจัดการ เทคโนโลยี และการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนเข้าด้วยกันอย่างเป็นองค์รวม โดยมีรายละเอียดแนวทางเชิงรุกที่สำคัญ ดังนี้

1. การปฏิรูปกระบวนการมุ่งสู่ระบบดิจิทัลเต็มรูปแบบ (Digital Process Redesign) โดยยึดหลักพระราชบัญญัติการปฏิรูปราชการ พ.ศ. 2565 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องไม่เพียงเปลี่ยนช่องทางการยื่นเอกสารจากกระดาษเป็นออนไลน์ แต่ต้องตัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป (Eliminate) และปรับกระบวนการให้สั้นลง (Simplify) เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น โดยอาศัยความเข้มแข็งของสำนักปลัดในการประสานกับกองงานต่างๆ เชื่อมโยงฐานข้อมูลแบบไร้รอยต่อ ลดความซ้ำซ้อนของการขอเอกสารสำเนาตามหลักการ "บอกครั้งเดียว" (Once-Only Principle) ซึ่งจะช่วยลดระยะเวลาและต้นทุนได้อย่างเป็นรูปธรรม

2. การสร้างความเชื่อมั่นและธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Governance and Trust) การยกระดับประสิทธิผลต้องอาศัยความมั่นใจของประชาชนว่าข้อมูลส่วนบุคคลจะได้รับการคุ้มครองอย่างปลอดภัย จึงต้องลงทุนในระบบรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ที่ได้มาตรฐาน และสร้างความโปร่งใสในทุกขั้นตอนของการให้บริการ เมื่อประชาชนรับรู้ว่าการติดต่อ

ราชการออนไลน์ปลอดภัยและตรวจสอบสถานะได้ตลอดเวลา (Real-time Tracking) จะเกิดความเชื่อมั่นซึ่งเป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้เกิดการใช้นโยบายอย่างต่อเนื่องและกว้างขวาง

3. การส่งเสริมทักษะดิจิทัลเชิงรุกในระดับชุมชน (Community-Based Digital Literacy) เพื่อแก้ปัญหาความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลในครัวเรือนที่มีความหลากหลายช่วงวัย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรเปลี่ยนบทบาทจากผู้ให้บริการมาเป็นผู้สร้างโอกาสในการเข้าถึง เช่น การจัดตั้งจุดรับบริการดิจิทัลชุมชน หรือส่งเสริมให้อาสาสมัครท้องถิ่นทำหน้าที่เป็น "พี่เลี้ยงดิจิทัล" (Digital Buddy) ให้ความรู้ในระดับครัวเรือน เพื่อให้คนทุกกลุ่มใช้ประโยชน์จากระบบ e-Service ได้จริง ซึ่งเป็นการยกระดับจาก "การมีระบบ" ไปสู่ "การใช้งานจริง" อย่างเท่าเทียม

ท้ายที่สุด การผลักดันเป้าหมายเหล่านี้จะสำเร็จได้ก็ต่อเมื่อมีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรดิจิทัล (Digital Culture) ภายในหน่วยงาน โดยเริ่มจากการเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรให้เห็นว่าเทคโนโลยีคือเครื่องมือที่ช่วยลดภาระงานและเพิ่มคุณค่าให้แก่งานบริการ การยกระดับประสิทธิภาพให้คนจะนี้จึงมีใช้เพียงเป้าหมายเชิงตัวเลข แต่คือการสร้างมาตรฐานใหม่ของการบริหารราชการท้องถิ่นที่ตอบสนองต่อคุณภาพชีวิตและความพึงพอใจของประชาชนได้อย่างยั่งยืน

ปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

แม้ว่านโยบายรัฐบาลดิจิทัลจะเป็นทิศทางหลักในการพัฒนาประเทศ แต่การขับเคลื่อนเพื่อยกระดับประสิทธิภาพในระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังคงเผชิญกับข้อจำกัดและอุปสรรคสำคัญหลายประการที่ส่งผลให้การดำเนินงานไม่บรรลุสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยสามารถจำแนกปัญหาออกเป็นมิติสำคัญได้ดังนี้

1. ข้อจำกัดด้านโครงสร้างพื้นฐานและงบประมาณ (Infrastructure and Budgetary Constraints) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่ง โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกล ยังประสบปัญหาความไม่เสถียรของระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและความล่าช้าของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของระบบ e-Service ขณะเดียวกัน การจัดสรรงบประมาณเพื่อการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมักถูกมองว่าเป็นเรื่องรองเมื่อเทียบกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพ เช่น ถนน หรือระบบสาธารณสุขโรค ทำให้การลงทุนในระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลและการจัดซื้อซอฟต์แวร์ที่มีประสิทธิภาพกระทำได้อย่างจำกัด ส่งผลให้ระบบที่พัฒนาขึ้นขาดความต่อเนื่องและไม่สามารถรองรับการใช้งานจำนวนมากได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ปัญหาด้านสมรรถนะดิจิทัลและทัศนคติของบุคลากร (Digital Competency and Professional Attitude) แม้จะมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 แต่ในทางปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในบางส่วนงานยังขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบกฎหมายใหม่และขาดทักษะทางเทคนิคที่จำเป็น การยึดติดกับวิธีการทำงานแบบดั้งเดิม (Bureaucratic Inertia) ที่เน้นการใช้เอกสารกระดาษและการลงนามด้วยลายมือชื่อจริง ยังคงเป็นอุปสรรคสำคัญที่ทำให้การเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัลเป็นไปอย่างล่าช้า นอกจากนี้ ภาระงานที่ทับซ้อนและการขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในสำนักปลัดหรือกองงานต่าง ๆ ทำให้การดูแลและพัฒนาระบบไม่สามารถทำได้อย่างเต็มกำลัง

3. ช่องว่างทางดิจิทัลของผู้รับบริการ (Digital Divide among Citizens) อุปสรรคสำคัญที่สุดประการหนึ่งคือความแตกต่างของระดับทักษะดิจิทัลในหมู่ประชาชน โดยเฉพาะในบริบทของครัวเรือนที่มีความหลากหลายช่วงวัย (Multi-generational Households) ประชาชนกลุ่มผู้สูงอายุหรือผู้ที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกลมักขาดความมั่นใจในการใช้งานแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์ราชการ เนื่องจากมองว่าเป็นเรื่องซับซ้อนและกังวลเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ขณะที่การออกแบบหน้าจอการใช้งาน (User Interface) ของหน่วยงานรัฐบาลบางแห่งยังไม่เอื้อต่อการใช้งานที่ง่าย (User-friendly) ทำให้ประชาชนเลือกที่จะเดินทางมาติดต่อที่สำนักงานด้วยตนเองมากกว่าการใช้บริการออนไลน์ ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อการประเมินประสิทธิภาพในเชิงความคุ้มค่าและความพึงพอใจ

4. ความไม่เชื่อมโยงของฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงาน (Lack of Data Interoperability) แม้จะมีความพยายามในการผลักดันระบบบูรณาการข้อมูล แต่ในความเป็นจริง ฐานข้อมูลของกองงานต่างๆ ภายใต้อปท. หรือระหว่างอปท. กับหน่วยงานส่วนกลางยังทำงานแยกส่วนกัน (Data Silos) ทำให้ประชาชนยังคงต้องยื่นเอกสารสำเนาบัตรประชาชนหรือทะเบียนบ้านซ้ำซ้อน ทั้งที่มีการประกาศยกเลิกการขอสำเนาตามกฎหมายแล้ว ความไม่ไร้รอยต่อของข้อมูลนี้ไม่เพียงแต่สร้างภาระให้ประชาชน แต่ยังลดทอนประสิทธิภาพในการตรวจสอบและประมวลผลข้อมูลของเจ้าหน้าที่ ทำให้ประสิทธิผลของการให้บริการ e-Service ในภาพรวมยังไม่สามารถก้าวไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่สมบูรณ์แบบได้

แนวทางในการยกระดับประสิทธิผลการให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

การยกระดับประสิทธิผลของการให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ในระดับท้องถิ่น มิใช่เพียงการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เพื่อความทันสมัยเท่านั้น แต่คือการปรับรื้อระบบการบริหารจัดการภาครัฐให้มีความยืดหยุ่น โปร่งใส และเข้าถึงง่าย ภายใต้อกรอบกฎหมายรัฐบาลดิจิทัลในปัจจุบัน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องกำหนดยุทธศาสตร์เชิงรุกที่ครอบคลุมทั้งมิติด้านเทคโนโลยี บุคลากร และความต้องการของประชาชน เพื่อเปลี่ยนผ่านสู่การเป็น "ท้องถิ่นดิจิทัล" ที่สร้างคุณค่าสาธารณะได้อย่างแท้จริง โดยมีแนวทางขับเคลื่อนที่สำคัญ 10 ประการ ดังนี้

1. การบูรณาการฐานข้อมูลร่วมกัน (Data Interoperability) อปท. ต้องเร่งเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกองงานภายใน เช่น สำนักปลัด กองคลัง และกองช่าง รวมถึงการเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลกลางของรัฐ เพื่อให้เกิดระบบการทำงานที่ไร้รอยต่อ ลดภาระประชาชนในการส่งมอบสำเนาเอกสารซ้ำซ้อนตามหลักการ "Once-Only Principle"

2. การออกแบบบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (User-Centric Design) การพัฒนาแพลตฟอร์มออนไลน์ต้องเน้นความง่ายในการใช้งาน (Ease of Use) โดยคำนึงถึงพฤติกรรมของประชาชนทุกช่วงวัย มีเมนูที่ไม่ซับซ้อน รองรับการใช้งานผ่านสมาร์ทโฟน เพื่อให้ครอบคลุมที่มีความหลากหลายทางทักษะดิจิทัลสามารถเข้าถึงบริการได้ด้วยตนเอง

3. การพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลของบุคลากร (Digital Skill Up-skilling) ควรมีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้แก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะสมรรถนะตาม พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้บุคลากรมีความมั่นใจในการใช้ระบบดิจิทัลทำงานแทนระบบกระดาษ และสามารถเป็นพี่เลี้ยงให้คำปรึกษาแก่ประชาชนได้

4. การยกระดับความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cybersecurity Strengthening) สร้างมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลตามกฎหมาย PDPA เพื่อสร้างความเชื่อมั่น (Trust) ให้แก่ประชาชนว่าข้อมูลที่ส่งผ่านระบบ e-Service จะถูกจัดเก็บอย่างปลอดภัยและไม่ถูกนำไปใช้ในทางที่ผิด

5. การส่งเสริมการรับรู้และทักษะดิจิทัลในชุมชน (Digital Literacy Promotion) อปท. ควรจัดกิจกรรมเชิงรุกในชุมชนเพื่อสอนวิธีใช้บริการออนไลน์ เช่น การชำระภาษีหรือการรับเบี้ยยังชีพ โดยใช้เครือข่ายอาสาสมัครในพื้นที่เป็นตัวกลางในการสื่อสาร เพื่อลดช่องว่างความเหลื่อมล้ำทางเทคโนโลยี

6. การปรับปรุงระเบียบและขั้นตอนปฏิบัติงาน (Regulatory Redesign) ควรมีการทบทวนและลดขั้นตอนการอนุมัติอนุญาตที่ไม่จำเป็น (Deregulation) เพื่อให้กระบวนการในระบบ e-Service สั้นและรวดเร็วกว่าการมาติดต่อที่สำนักงาน ซึ่งจะเป็แรงจูงใจสำคัญให้ประชาชนเปลี่ยนมาใช้ช่องทางออนไลน์

7. การนำระบบประเมินผลสัมฤทธิ์แบบเรียลไทม์มาใช้ (Real-time Evaluation) ติดตั้งระบบติดตามสถานะคำร้องและระบบประเมินความพึงพอใจทันทีหลังจบการบริการ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์จุดบกพร่องและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานได้อย่างทันท่วงที

8. การจัดตั้งศูนย์บริการร่วมดิจิทัล (Digital One-Stop Service) รวบรวมงานบริการสำคัญไว้ในช่องทางเดียว (Single Portal) เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องเข้าใช้งานหลายเว็บไซต์หรือหลายแอปพลิเคชัน ช่วยให้การจดจำและการเข้าถึงบริการภาครัฐเป็นเรื่องที่สะดวกและเป็นหนึ่งเดียว

9. การสร้างนวัตกรรมบริการเชิงรุก (Proactive Service Innovation) ใช้ระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ (Notification) เช่น การแจ้งเตือนครบกำหนดชำระภาษีหรือการแจ้งข่าวสารสวัสดิการผ่านทาง LINE หรือ SMS เพื่อให้ประชาชนไม่พลาดสิทธิประโยชน์ โดยที่รัฐเป็นฝ่ายเริ่มสื่อสารก่อน

10. การสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภาคเอกชนและวิชาการ (Collaborative Partnership) อปท. ควรร่วมมือกับสถาบันการศึกษาหรือสตาร์ทอัพในพื้นที่เพื่อขอรับการสนับสนุนทางเทคนิคหรือนวัตกรรมใหม่ๆ มาปรับใช้กับงานท้องถิ่น ซึ่งจะช่วยประหยัดงบประมาณและได้ระบบที่ทันสมัยสอดคล้องกับความต้องการของพื้นที่อย่างแท้จริง

การสร้างกลไกขับเคลื่อนประสิทธิภาพการให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

ในการยกระดับองค์ประกอบส่วนท้องถิ่นสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพนั้น ลำพังเพียงการจัดหาเทคโนโลยีหรือซอฟต์แวร์ที่ทันสมัยอาจยังไม่ใช่คำตอบที่เบ็ดเสร็จ แต่หัวใจสำคัญอยู่ที่การสร้าง "กลไกขับเคลื่อน" ที่มีประสิทธิภาพเพื่อเปลี่ยนผ่านกระบวนการทำงานและทัศนคติของคนในองค์กรให้สอดคล้องกับนวัตกรรม เพื่อให้ระบบ e-Service สามารถสร้างคุณค่าสาธารณะได้จริง มิใช่เป็นเพียงระบบที่ถูกสร้างขึ้นแต่ปราศจากการใช้งานอย่างทั่วถึง โดยมีแนวทางขับเคลื่อน 5 ประการสำคัญ ดังนี้

1. การจัดตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อนดิจิทัลระดับท้องถิ่น (Local Digital Transformation Committee) กลไกแรกที่สำคัญคือการมี "หน่วยขับเคลื่อน" ที่ชัดเจน โดย อปท. ควรจัดตั้งคณะทำงานที่มีตัวแทนจากทุกกองงาน (สำนักปลัด, กองคลัง, กองช่าง, กองสวัสดิการสังคม) เพื่อทำหน้าที่กำหนดทิศทางและติดตามประเมินผลการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล การมีคณะทำงานร่วมกันจะช่วยหลายกำแพงการทำงานแบบแยกส่วน (Silos) ทำให้เกิดการบูรณาการข้อมูลข้ามกองงานตามหลักการ Single Sign-on และลดความซ้ำซ้อนในการขอเอกสารจากประชาชน

2. การปฏิรูปกฎระเบียบและกระบวนการภายใน (Regulatory and Process Redesign) เพื่อให้สอดคล้องกับ พ.ร.บ. การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 กลไกขับเคลื่อนต้องมุ่งเน้นการ "ยกเลิก" ระเบียบที่ล้าสมัยซึ่งเป็นอุปสรรคต่อบริการดิจิทัล เช่น การลดขั้นตอนการลงนามในกระดาษซ้ำซ้อน และการนำระบบลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signature) มาใช้อย่างเต็มรูปแบบ การปรับปรุงกระบวนการทำงาน (Workflow) ให้สั้นลงและเป็นอัตโนมัติมากขึ้น จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพเชิงประจักษ์ในด้านความรวดเร็วและความคุ้มค่าของทรัพยากร

3. การสร้างระบบนิเวศแห่งการเรียนรู้และพี่เลี้ยงดิจิทัล (Digital Buddy System) ในการแก้ปัญหาความเหลื่อมล้ำดิจิทัลในครัวเรือน อปท. ต้องสร้างกลไก "พี่เลี้ยง" โดยส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่สำนักปลัดหรืออาสาสมัครในพื้นที่ทำหน้าที่เป็นตัวกลางในการสอนและให้คำแนะนำแก่ประชาชนกลุ่มเปราะบางหรือผู้สูงอายุ วิธีการนี้จะช่วยสร้าง "ความเชื่อมั่นและความง่าย" ในการรับรู้ของผู้ใช้งาน (ตามทฤษฎี TAM) เปลี่ยนจากความกังวลใจเป็นการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งจะส่งผลให้สถิติการใช้บริการออนไลน์เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

4. การพัฒนาระบบประเมินผลสัมฤทธิ์และผลตอบรับแบบทันที (Real-time Feedback Mechanism) ประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นได้ต้องมีการวัดผลที่แม่นยำ อปท. ควรติดตั้งกลไกการรับฟังความคิดเห็นดิจิทัลที่สามารถประมวลผลความพึงพอใจและปัญหาการใช้งานได้ทันที เพื่อให้คณะทำงานนำไปวิเคราะห์และแก้ไขข้อบกพร่องได้ทันที ทำให้ระบบบริการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและตอบสนองต่อพลวัตของชุมชนได้ตรงจุด

5. การสร้างแรงจูงใจและวัฒนธรรมองค์กรดิจิทัล (Incentive and Digital Culture Creation) กลไกสุดท้ายคือการขับเคลื่อน "คน" ภายในองค์กร โดยการกำหนดตัวชี้วัดผลงาน (KPI) ที่เชื่อมโยงกับประสิทธิผลของงานบริการดิจิทัล และการให้รางวัลหรือคำชมเชยแก่กองงานที่สามารถลดการใช้กระดาษ (Paperless) ได้ตามเป้าหมาย การสร้างวัฒนธรรมที่ชื่นชมในนวัตกรรมและการทำงานเชิงรุกจะช่วยให้บุคลากรในสำนักปลัดและกองงานต่าง ๆ รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จ และมุ่งมั่นที่จะพัฒนาการบริการออนไลน์ให้มีประสิทธิผลสูงสุดเพื่อคุณภาพชีวิตของประชาชน

แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์

การยกระดับบริการสาธารณะผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ให้มีประสิทธิผลสูงที่สุดนั้น ไม่ได้เป็นเพียงการนำเทคโนโลยีเข้ามาทดแทนการทำงานแบบเดิม แต่ต้องเป็นการปรับรื้อกระบวนทัศน์ (Paradigm Shift) ทั้งในด้านระบบงาน คน และกฎหมาย เพื่อสร้างบริการที่ตอบสนองต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยมีแนวทางที่สำคัญดังนี้

1. การบูรณาการฐานข้อมูลดิจิทัลร่วมกัน (Data Interoperability) อปท. ต้องมุ่งเน้นการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอก โดยยึดหลักการที่รัฐต้องไม่ขอเอกสารซ้ำซ้อนจากประชาชน (Once-Only Principle) หากข้อมูลนั้นมีอยู่ในฐานข้อมูลภาครัฐอยู่แล้ว เช่น ข้อมูลทะเบียนราษฎรหรือข้อมูลภาษี การบูรณาการนี้จะช่วยลดขั้นตอนและเพิ่มความรวดเร็วในการบริการได้อย่างเป็นรูปธรรม

2. การออกแบบบริการที่ยึดถือผู้ใช้งานเป็นศูนย์กลาง (User-Centric Design) ประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นได้เมื่อประชาชนเข้าใช้งานจริง ดังนั้นระบบ e-Service ต้องมีหน้าตาการใช้งาน (User Interface) ที่เรียบง่าย ไม่สลับซับซ้อน รองรับการใช้งานบนสมาร์ทโฟน และสอดคล้องกับพฤติกรรมของคนทุกช่วงวัย โดยเฉพาะครอบครัวที่มีสมาชิกหลากหลายทักษะดิจิทัล เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการ

3. การยกระดับสมรรถนะดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ (Digital Talent Development) สำนักปลัดและกองงานต่าง ๆ ต้องได้รับการฝึกอบรมทักษะดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในระบบและสามารถให้คำแนะนำแก่ประชาชนได้ นอกจากนี้ยังรวมถึงการปรับทัศนคติให้ยอมรับการทำงานผ่านระบบออนไลน์แทนระบบเอกสารกระดาษตามกรอบกฎหมายใหม่

4. การบังคับใช้กฎหมายการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์อย่างเคร่งครัด ต้องนำ พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 มาเป็นฐานในการปรับปรุงระเบียบปฏิบัติภายใน โดยกำหนดให้การส่งข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์มีผลตามกฎหมายเท่ากับเอกสารกระดาษ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนว่าการทำธุรกรรมออนไลน์มีความมั่นคงและปลอดภัย

5. การสร้างกลไก "พี่เลี้ยงดิจิทัล" ในระดับชุมชน (Digital Literacy Bridge) เพื่อแก้ปัญหาประชาชนกลุ่มที่เข้าไม่ถึงเทคโนโลยี อปท. ควรมีกลไกเครือข่ายอาสาสมัครดิจิทัลในหมู่บ้าน เพื่อทำหน้าที่สอนและช่วยแนะนำการใช้แอปพลิเคชันบริการรัฐในระดับครัวเรือน เป็นการสร้างประสิทธิภาพผ่านการกระจายความรู้สู่ฐานราก

6. การพัฒนาระบบความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (Cybersecurity & PDPA) การรักษาความลับและความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่น (Trust) อปท. ต้องมีระบบจัดเก็บข้อมูลที่ได้มาตรฐาน มีการป้องกันการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต เพื่อให้ประชาชนมั่นใจในการแจ้งข้อมูลส่วนบุคคลผ่านช่องทางออนไลน์

7. การปรับปรุงกระบวนการมุ่งสู่ความเรียบง่าย (Business Process Re-engineering) ประสิทธิภาพไม่ได้เกิดจากการทำสิ่งเดิมในรูปแบบใหม่ แต่เกิดจากการ "ตัด" ขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออกไป อปท. ควรทบทวนกระบวนการบริการ (Workflow) ให้สั้นลง ลดจำนวนการลงนามหรือการอนุมัติที่ซ้ำซ้อน เพื่อให้ผลลัพธ์ของการบริการเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วที่สุด

8. การจัดสรรงบประมาณเพื่อโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง การผลักดัน e-Service จำเป็นต้องมีงบประมาณที่เพียงพอสำหรับค่าลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ การบำรุงรักษาเซิร์ฟเวอร์ และการพัฒนาฟีเจอร์ใหม่ๆ ให้ทันต่อเหตุการณ์ โดยมองว่าการลงทุนด้านเทคโนโลยีคือการลดค่าใช้จ่ายด้านวัสดุสำนักงานในระยะยาว (Paperless)

9. การสื่อสารและการตลาดภาครัฐ (Public Communication) อปท. ต้องมีกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย โดยใช้ช่องทางที่ประชาชนนิยม เช่น LINE OA หรือ Facebook ของท้องถิ่น เพื่อแจ้งสิทธิประโยชน์และขั้นตอนการรับบริการออนไลน์ ทำให้ประชาชนรับรู้ว่ามีช่องทางที่สะดวกและรวดเร็วกว่าการเดินทางมาที่สำนักงาน

10. การสร้างระบบติดตามและประเมินผลสัมฤทธิ์แบบทันที (Real-time Feedback) ต้องมีกลไกรับฟังความคิดเห็นและข้อขัดข้องในการใช้งานระบบออนไลน์ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงระบบอย่างสม่ำเสมอ ประสิทธิภาพที่แท้จริงจะเกิดขึ้นจากการพัฒนาที่ไม่หยุดนิ่ง (Continuous Improvement) ตามข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการจริงรอบการกำกับดูแลการให้บริการดิจิทัลภาครัฐ

องค์ความรู้ใหม่

จากการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับประสิทธิผลของการให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บทความวิชาการฉบับนี้ได้นำไปสู่การค้นพบองค์ความรู้ใหม่ที่ก้าวข้ามขอบเขตของการมองเทคโนโลยีเป็นเพียงเครื่องมือสนับสนุน แต่เป็นการสร้างโมเดลการเปลี่ยนผ่านท้องถิ่นดิจิทัลเชิงบูรณาการที่ยึดโยงกับบริบททางสังคมและกฎหมายอย่างเป็นองค์รวม

ประการสำคัญคือการค้นพบแนวคิด "ประสิทธิผลฐานครัวเรือน" ซึ่งชี้ให้เห็นว่าความสำเร็จของระบบ e-Service ในระดับท้องถิ่นไม่ได้ขึ้นอยู่กับสถิติการใช้งานรายบุคคลเพียงอย่างเดียว แต่เกิดจากกลไกการส่งต่อทักษะดิจิทัลภายในครอบครัว โดยเฉพาะในครัวเรือนที่มีสมาชิกหลากหลายช่วงวัย ซึ่งคนรุ่นใหม่สามารถทำหน้าที่เป็นสะพานเชื่อมทางเทคโนโลยีให้แก่ผู้สูงอายุได้ ประสิทธิภาพที่แท้จริงจึงมิใช่เพียงการที่รัฐมีระบบที่ทันสมัย แต่คือการที่ระบบนั้นสามารถลดอุปสรรคเชิงพฤติกรรมและสร้างการยอมรับผ่านเครือข่ายความสัมพันธ์ในระดับฐานรากได้สำเร็จ

นอกจากนี้ องค์ความรู้ใหม่ยังฉายภาพให้เห็นถึงสถานะ "แรงคูณประสิทธิผลจากความสอดคล้องทางกฎหมาย" โดยระบุว่าพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 มิได้ทำหน้าที่เพียงแค่กรอบระเบียบข้อบังคับ แต่เป็นตัวแปรสำคัญในการสร้างความเชื่อมั่นเชิงจิตวิทยาให้แก่ประชาชน เมื่อความสมบูรณ์ทางกฎหมายของเอกสารดิจิทัลได้รับการรับรองอย่างเท่าเทียมกับเอกสารกระดาษ จะส่งผลให้เกิดวงจรความเชื่อมั่นที่กระตุ้นให้ประชาชนกล้าเปลี่ยนพฤติกรรมมาใช้บริการออนไลน์อย่างถาวรควบคู่ไปกับการปรับโฉมบทบาทของบุคลากรในสำนักปลัดให้กลายเป็น "ผู้ออกแบบประสบการณ์คุณค่าสาธารณะ" ซึ่งต้องมีทักษะทั้งด้านการบริหารจัดการนโยบายและทักษะดิจิทัลที่เท่าทันการเปลี่ยนแปลง องค์ความรู้เหล่านี้ได้ถูกสังเคราะห์ออกมาเป็นวงจรการสร้างคุณค่าสาธารณะแบบไร้รอยต่อ ที่แสดงให้เห็นว่าประสิทธิผลที่ยั่งยืนจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีการเชื่อมประสานระหว่างกฎหมายที่เอื้ออำนวย โครงสร้างองค์กรที่บูรณาการ และการออกแบบบริการที่เข้าใจวิถีชีวิตของประชาชนอย่างแท้จริง ซึ่งองค์ความรู้ใหม่นี้สามารถนำไปใช้เป็นต้นแบบในการยกระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยสู่การเป็นหน่วยงานบริการอัจฉริยะที่สามารถตอบสนองต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนได้อย่างยั่งยืนในอนาคต

บทสรุป

การยกระดับประสิทธิผลของการให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นก้าวสำคัญของการปฏิรูประบบราชการไทยสู่ยุคดิจิทัลอย่างยั่งยืน จากการวิเคราะห์และศึกษาในมิติต่าง ๆ พบว่าความสำเร็จของการเปลี่ยนผ่านนี้มีได้ขึ้นอยู่กับความล้ำสมัยของเทคโนโลยีเพียงประการเดียว แต่เป็นผลผลิตที่เกิดจากความสอดคล้องระหว่าง

โครงสร้างทางกฎหมายที่เข้มแข็ง การบริหารจัดการองค์กรที่ยืดหยุ่น และการคำนึงถึงบริบททางสังคมของประชาชนในพื้นที่เป็นสำคัญ โดยมีพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 เป็นเสมือนเข็มทิศและเครื่องมือรองรับความชอบธรรมทางกฎหมายที่สร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน ขณะที่สำนักปลัดได้กลายเป็นกลไกกลางที่มีบทบาทสำคัญในการบูรณาการงานบริการข้ามสายงาน เพื่อสร้างประสบการณ์การรับบริการที่ไร้รอยต่อและลดภาระทางธุรการให้แก่ประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม

อย่างไรก็ตาม ความท้าทายที่แท้จริงยังคงอยู่ที่การลดช่องว่างความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัลในระดับครัวเรือน ซึ่งเป็นหน่วยทางสังคมที่สำคัญที่สุดในท้องถิ่น การพัฒนาประสิทธิภาพในระยะยาวจึงต้องมุ่งเน้นไปที่การสร้างระบบนิเวศการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างรัฐและชุมชน การออกแบบนวัตกรรมบริการที่ยึดถือความง่ายและความพึงพอใจของผู้ใช้งานเป็นศูนย์กลางจะเป็นตัวแปรตัดสินว่าเทคโนโลยีนั้นจะถูกนำไปใช้จริงหรือถูกวางไว้บนหิ้งแห่งความทันสมัย การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมุ่งมั่นพัฒนาสมรรถนะบุคลากรควบคู่ไปกับการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ จะเป็นรากฐานสำคัญในการสร้าง "คุณค่าสาธารณะ" ที่ประชาชนสัมผัสได้จริง

ท้ายที่สุดแล้ว ประสิทธิภาพของการให้บริการภาครัฐผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ที่แท้จริง คือการที่ประชาชนทุกคนทุกช่วงวัย สามารถเข้าถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของรัฐได้อย่างเท่าเทียม ทั่วถึง และรวดเร็ว อันจะนำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และที่สำคัญที่สุดคือการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นให้ก้าวทันต่อพลวัตของโลกดิจิทัลอย่างมั่นคงและยั่งยืนสืบไป

เอกสารอ้างอิง

กมลวรรณ สุขุม. (2566). *นวัตกรรมบริการสาธารณะดิจิทัลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุคปกติใหม่*.

กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง. <https://www.ru.ac.th/innovation-public-service>

จรศักดิ์ ศรีพนา และพัชร วัฒนวิจิตร. (2566). การพัฒนาภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์และธรรมาภิบาลดิจิทัลของผู้บริหารท้องถิ่น.

วารสารรัฐประศาสนศาสตร์และการพัฒนา, 15(2), 45–60.

ชัยชนะ มิตรพันธ์. (2565). *มาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศสำหรับการให้บริการภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์.

ณัฐพงศ์ บุญเหลือ. (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติในระดับพื้นที่. *วารสารนวัตกรรมและการจัดการ*, 8(1), 12–25.

ธนารักษ์ เหล่าวิวัฒน์. (2564). การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในหน่วยงานภาครัฐตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562. *วารสารนิติศาสตร์และสังคมดิจิทัล*, 3(2), 88–105.

ประภาส ชุสวัสดี. (2565). *การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในยุคดิจิทัล*. นครปฐม: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร.

พีรพล โชติสमान. (2566). ผลกระทบของคุณภาพระบบสารสนเทศต่อประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบล. *วารสารรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์สมัยใหม่*, 5(3), 110–125.

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2564). *พฤติกรรมองค์กรและความพึงพอใจของผู้รับบริการภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

สมชาย. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการเป็นรัฐบาลดิจิทัลในระดับท้องถิ่น: กรณีศึกษาจังหวัดในภาค

ตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารการบริหารท้องถิ่น*, 16(1), 112–128. <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/jla>.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ [ก.พ.ร.]. (2565). *แนวทางการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565*. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.ร.

- สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล. (2565). *แนวปฏิบัติการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับหน่วยงานภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล.
- สุพรรณนา วงศ์ศิริ. (2566). ทักษะและการยอมรับเทคโนโลยีการให้บริการออนไลน์ของประชาชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. *วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 49(2), 201–218.
- Anshari, M., & Hamdan, M. (2022). Understanding digital government and the role of fourth industrial revolution technologies. *International Journal of Public Administration*, 45(13), 941–953. <https://doi.org/10.1080/01900692.2021.1942125>.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2021). Information systems success: The quest for the independent variables. *Journal of Management Information Systems*, 38(1), 7–22. <https://doi.org/10.1080/07421222.2021.1870377>.
- Gil-Garcia, J. R. (2020). *Digital government and service design: An integrated approach*. Springer Nature.
- Mergel, I., et al. (2021). Digital transformation in the public sector: A review and research agenda. *Government Information Quarterly*, 38(4), 101620. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101620>.
- Northouse, P. G. (2021). *Leadership: Theory and practice* (9th ed.). Sage Publications.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2021). *Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Twizyimana, J. D., & Andersson, A. (2021). The public value of e-government: A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167–178. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.01.001>.