



## รายงานการวิจัย

เรื่อง

การส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา  
Smart City Promotion of Local Administrative Organizations in Phra  
Nakhon Si Ayutthaya Province

โดย

ผศ.ดร.ทรงยศินทร์ ชนปทาธิป

ดร.วิศิษฐ์สร เอกกิตตินันท์

ดร.กรกต ชาบัณขิต

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

พ.ศ. ๒๕๖๕

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

MCU RS ว.185/2565



## รายงานการวิจัย

เรื่อง

การส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา  
Smart City Promotion of Local Administrative Organizations in Phra  
Nakhon Si Ayutthaya Province

โดย

ผศ.ดร.ทรงยศินทร์ ชนปทาธิป

ดร.วิศิษฐ์สร เอกกิตตินันท์

ดร.กรรท ขำบัณฑิต

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

พ.ศ. ๒๕๖๕

ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

MCU RS ว.185/2565

(ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย)



## Research Report

Smart City Promotion of Local Administrative Organizations in Phra  
Nakhon Si Ayutthaya Province

By

Asst. Prof. Dr. Songyasin Chonpatathip

Dr. Wisitsorn Ekkittinan

Dr. Korakoth Chabandit

Faculty of Social Sciences Mahachulalongkornrajavidyalaya University

B.E.2565

Research Project Funded by

Department of Political Science Faculty of Social Sciences

Mahachulalongkornrajavidyalaya University

MCU RS ๓.185/2565

(Copyright Mahachulalongkornrajavidyalaya University)

## บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบและปัจจัยในการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๒) เพื่อศึกษาระบบการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๓) เพื่อนำเสนอแนวทางการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมวิธี ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน ๒๕ คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก แบบมีโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาและพรรณนาความ

### ผลการวิจัย พบว่า

๑. องค์ประกอบและปัจจัยในการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า การส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตามกระบวนการ PDCA (Plan-Do-Check-Act) เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและผลลัพธ์ของกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ขององค์กร หรือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการนำ PDCA มาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จะช่วยให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และช่วยให้สามารถปรับตัวและปรับปรุงได้อย่างต่อเนื่องตามความเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมและความต้องการของประชาชนในพื้นที่นั้น ๆ ได้ดีขึ้นด้วย

๒. กระบวนการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า การบริหารจัดการฐานข้อมูลเป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนและส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีบทบาทและความสำคัญ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการบริหารจัดการฐานข้อมูลช่วยให้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการวางแผนและการพัฒนาเมืองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. แนวทางการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า แนวทางการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา การส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นหนึ่งในก้าวสำคัญที่จะสร้างพัฒนาและเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่นั้นๆ

## Abstract

Objectives of this research were: 1) To analyze the elements and factors in promoting smart cities of local government organizations in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. 2) To study the process of promoting smart cities of local government organizations in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. 3) To present guidelines for promoting smart cities of local government organizations in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. Use an integrated research method. During qualitative research By conducting in-depth interviews with 25 key informants, the research instrument was In-depth interview Structured Analysis of content and descriptive data

The research results found that

1. Components and factors in the promotion of smart cities of local government organizations in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. It was found that the promotion of smart cities of local government organizations in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province followed the PDCA (Plan-Do-Check-Act) process to improve the efficiency and results of activities or Various projects of organizations or local government organizations by using PDCA in the management of local government organizations in the area will help make operations more efficient. and allows for continuous adaptation and improvement according to changes in the environment and the needs of the people in that area.

2. The process of promoting smart cities of local government organizations in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province found that database management is an important part of supporting and promoting smart cities of local government organizations in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. with a role and importance By collecting data efficiently The management of the database enables the collection of useful information for efficient urban planning and development.

3. Guidelines for promoting smart cities of local government organizations in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. It was found that guidelines for promoting smart cities of local government organizations in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province The promotion of smart cities by local government organizations in Phra Nakhon Si Ayutthaya Province is one of the important steps to create, develop and enhance the quality of life of the people in that area.

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง “การส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ หลักสูตรบัณฑิตศึกษา ภาควิชา รัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ ซึ่งได้ให้งบประมาณสนับสนุนการวิจัยทุกกระบวนการ และสถาบันวิจัย พุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณทุกส่วนงานที่มีส่วนร่วมในงานวิจัยครั้งนี้ ขอขอบพระคุณทุกๆ ท่านที่มีส่วนร่วมในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งปิติยินดีเป็นอย่างยิ่งที่ท่านได้ให้ความร่วมมือในงานวิจัยนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี จึงขอกราบขอบพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้ เป็นอย่างสูง

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอแสดงความขอบพระคุณ พระคุณเจ้า ทั้งที่เป็นผู้บริหารของ มหาวิทยาลัย คณาจารย์เจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้ ประสิทธิ์ประสาทวิทยากร และ ประสพการณ์ รวมถึงให้ความเมตตาเอื้อเฟื้อ ถวายทอดความรู้ ความเข้าใจ และเป็นกำลังใจให้แก่ผู้วิจัย ด้วยดีมาตลอด คุณค่าและประโยชน์ใด ๆ อันจะพึงมีจากการวิจัยเล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบบูชาเป็น กตเวทิตาคุณแด่บิดา มารดา บุรพจารย์ที่เป็นกำลังใจสนับสนุนในทุกเรื่องและผู้มีพระคุณทุกท่านที่ ได้ร่วมกันสรรค์สร้างงานชิ้นนี้ให้แก่ผู้วิจัยจนเป็นผลสำเร็จด้วยดี

ผศ.ดร.ทรงยศินทร์ ชนปทาธิป และคณะ

กรกฎาคม ๒๕๖๗

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภาพ	ซ
<b>บทที่ ๑ บทนำ</b>	
๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	๑
๑.๑.๑ ความเป็นมา	๑
๑.๑.๒ ความสำคัญของปัญหา	๓
๑.๒ คำถามการวิจัย	๕
๑.๓ วัตถุประสงค์ของการวิจัย	๕
๑.๔ ขอบเขตการวิจัย	๕
๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย	๗
๑.๖ ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	๗
<b>บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>	
๒.๑ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ	๙
๒.๒ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	๑๗
๒.๓ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับระบบจัดการฐานข้อมูล	๒๑
๒.๔ แนวคิด เกี่ยวกับการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๒๔
๒.๕ ข้อมูลบริบทพื้นที่วิจัย	๓๐
๒.๖ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๓๗
๒.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๖๔

## สารบัญ (ต่อ)

### บทที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย

๓.๑ รูปแบบการวิจัย	๖๗
๓.๒ พื้นที่การวิจัย ประชากร และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ	๖๗
๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๖๘
๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๗๑
๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล	๗๑

### บทที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

๔.๑ องค์ประกอบและปัจจัยในการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	๗๔
๔.๒ กระบวนการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	๑๑๔
๔.๓ แนวทางการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา	๑๒๖
๔.๔ องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย	๑๓๓

### บทที่ ๕ สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

๕.๑ สรุปผลการวิจัย	๒๓๗
๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย	๒๔๐
๕.๓ ข้อเสนอแนะ	๒๔๘

### บรรณานุกรม

๒๔๙

### ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย	๒๕๗
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย	๒๖๕
ภาคผนวก ค ใบรับรองจริยธรรมการวิจัย	๒๖๙

### ประวัติผู้วิจัย

๒๖๙



## สารบัญ (ต่อ)

### สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
๒.๑	สรุปแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ	๑๖
๒.๒	สรุป แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	๒๐
๒.๓	สรุป แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับระบบจัดการฐานข้อมูล	๒๔
๒.๔	สรุป แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๓๓
๒.๕	จำนวนตำบล/หมู่บ้าน/เทศบาล/อบต. และจำนวนประชากร ในแต่ละอำเภอ	๓๗
๒.๖	สรุปงานวิจัยเกี่ยวกับการบริหารจัดการ	๔๒
๒.๗	สรุปงานวิจัยเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ	๔๘
๒.๘	สรุปงานวิจัยเกี่ยวกับการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	๖๒

## สารบัญ (ต่อ)

## สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
๒.๑ กรอบแนวคิดในการวิจัย	๖๖
๔.๑ การบริหารจัดการ PDCA	๘๘
๔.๒ การบริการสาธารณะ	๑๑๓
๔.๓ การจัดเก็บข้อมูล	๑๒๔
๔.๔ การส่งเสริมเมืองอัจฉริยะ	๑๓๑

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑.๑ ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

##### ๑.๑.๑ ความเป็นมา

เมืองต่างๆ ล้วนมีวิวัฒนาการตลอดเวลาและจะเป็นเช่นนี้อยู่ตลอดไปในภายภาคหน้า ด้วยเหตุนี้เองเมืองอัจฉริยะจึงไม่ได้หมายถึงสภาพการณ์ความสำเร็จที่เกิดขึ้นได้ง่ายๆ อันที่จริงแล้วการสร้างเมืองอัจฉริยะในอนาคตนั้นต้องใช้เวลาอันยาวนานทีเดียว อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลาทั้งกับเมืองของเรา ความเป็น "อัจฉริยะ" ของแต่ละเมืองจึงต้องถูกค้ำประกันถึงและพัฒนาให้ทันสมัยอยู่อย่างต่อเนื่อง<sup>๑</sup>

เมืองอัจฉริยะ หรือ Smart City เป็นรูปแบบการประยุกต์เทคโนโลยีดิจิทัล หรือข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสารในการเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของบริการชุมชน เพื่อช่วยในการลดต้นทุนและลดการบริโภคของประชากร โดยยังคงเพิ่มประสิทธิภาพให้ประชาชนสามารถอยู่อาศัยได้ในคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น Smart City เป็นโครงการที่หลาย ๆ เมืองทั่วโลก พยายามพัฒนาให้เข้ากับยุค ๔.๐ โดยการเอาเทคโนโลยีมาผสานกับการใช้ชีวิตของประชาชน ไม่ว่าจะทั้งด้านการขนส่ง การใช้พลังงาน หรือโครงสร้างพื้นฐาน ที่จะทำให้เมืองที่สะดวกสบายเหมือนในฝัน เกิดขึ้นได้จริง ทั้งยังทำให้ประชาชนอยู่ดีมีสุขกันด้วย แนวคิด Smart City เกิดขึ้นพร้อม ๆ กับการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดของเทคโนโลยี Internet of Things (IoT) ซึ่งเป็นรากฐานในการเชื่อมโยงอุปกรณ์หรือสิ่งของรอบ ๆ ตัวเข้ากับโครงข่ายการสื่อสารแบบอินเทอร์เน็ต รวมไปถึงการวางผังเมืองที่ชาญฉลาด รองรับการใช้ชีวิตที่สะดวกสบายรูปแบบการบริหารจัดการเมืองแบบ Smart City เป็นการสร้างเมืองที่จะมีการเติบโตอย่างยั่งยืน เน้นการจัดสมดุลของสิ่งแวดล้อม ประหยัดพลังงาน และเลือกใช้พลังงานสะอาด จึงช่วยลดปัญหาทางด้านสิ่งแวดล้อม ปัญหามลภาวะทางอากาศ น้ำเสีย ขยะ การระบายน้ำ ช่วยส่งเสริมสภาพแวดล้อมที่ดี คุณภาพอากาศที่ดี เพิ่มพื้นที่สีเขียว และลดปรากฏการณ์เกาะความร้อน (Heat Island Effect) แม้ว่าประเทศไทยจะยังไม่มี Smart City ที่สมบูรณ์เป็นรูปเป็นร่าง แต่ก็กำลังขับเคลื่อนการพัฒนาพื้นที่เป้าหมายที่คัดเลือกเป็นเมืองอัจฉริยะต้นแบบด้วยกัน ๗ จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ ภูเก็ต ขอนแก่น ชลบุรี ระยอง และฉะเชิงเทรา โดยความร่วมมือของ ๓ กระทรวง คือ กระทรวงพลังงาน กระทรวงคมนาคม และกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

---

<sup>๑</sup>คู่มือเมืองอัจฉริยะประเทศไทย, บทนำของเมืองอัจฉริยะ, (กรุงเทพมหานคร: สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล, ๒๕๖๓) หน้า ๘.

จัดทำแผนแม่บทการพัฒนาเมืองอัจฉริยะซึ่งมีแนวทางการขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ เน้น ๕ เสาหลักสำคัญ ดังนี้

เสาหลักที่ ๑ การพัฒนาเมืองอัจฉริยะต้นแบบ มีเป้าหมายในการเลือกเมืองที่มีศักยภาพ ที่ จะใช้สำหรับการดำเนินงานนำร่อง เพื่อสนับสนุนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ

เสาหลักที่ ๒ การปฏิรูปกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ โดยมีเป้าหมายที่ จะบูรณาการกฎหมายที่เกี่ยวข้องทั้งระบบ

เสาหลักที่ ๓ สร้างกลไกบริหารจัดการในการขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะไปสู่ ภาครัฐปฏิบัติ มีเป้าหมายให้มีผู้รับผิดชอบการบริหารจัดการพื้นที่ จัดเตรียมองค์กร ระบบ และ เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อส่งเสริมการให้บริการสาธารณะในพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

เสาหลักที่ ๔ ผลักดันเมืองอัจฉริยะด้วยการวิจัย พัฒนา และนวัตกรรม มีเป้าหมายในการ ส่งเสริมและต่อยอดการพัฒนาเมืองอัจฉริยะที่สามารถนำไปปรับใช้สำหรับเมืองอัจฉริยะในอนาคต

เสาหลักที่ ๕ ส่งเสริมการจัดเก็บข้อมูล ตลอดจนเข้าถึงการเชื่อมโยงและการใช้งานข้อมูล โดยมีเป้าหมายเพื่อเผยแพร่ข้อมูล สร้างการเรียนรู้ รวมทั้งสนับสนุนการวางแผน ตลอดจนการพัฒนา เมืองอัจฉริยะอย่างเป็นรูปธรรม<sup>๒</sup>

ขณะเดียวกัน รัฐบาลโดยสำนักงานส่งเสริม เศรษฐกิจดิจิทัลภายใต้กระทรวงดิจิทัลเพื่อ เศรษฐกิจและสังคม ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการรับผิดชอบโครงการ เมืองอัจฉริยะได้สนับสนุนให้ ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาโดยเชื่อมั่นว่าการขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะ ผ่านพลังประชา รัฐจะทำให้เกิดการพัฒนายั่งยืน ซึ่งมีจังหวัดขอนแก่นเป็นต้นแบบที่เอกชนในท้องถิ่นได้รวมตัวกัน เป็นบริษัท ขอนแก่นพัฒนาเมือง จำกัด เพื่อพัฒนาเมืองด้วยทุนของภาคเอกชน ปัจจุบันนอกจาก จังหวัดขอนแก่น ยังมีบริษัทพัฒนาเมืองเกิดขึ้นอีก ๑๐ จังหวัด ได้แก่ ๑) บริษัท ภูเก็ตพัฒนาเมือง จำกัด ๒) บริษัท เชียงใหม่ พัฒนาเมือง จำกัด ๓) บริษัท พิษณุโลกพัฒนาเมือง จำกัด ๔) บริษัท ระยอง พัฒนาเมือง จำกัด ๕) บริษัท สมุทรสาครพัฒนาเมือง (วิสาหกิจเพื่อสังคม) จำกัด ๖) บริษัท สระบุรี พัฒนาเมือง จำกัด ๗) บริษัท กรุงเทพ พัฒนาเมือง จำกัด ๘) บริษัท ชลบุรีพัฒนาเมือง จำกัด ๙) บริษัท สุโขทัยพัฒนาเมือง จำกัด และ ๑๐) บริษัท สงขลาพัฒนาเมือง จำกัด

แผนปฏิบัติการวาระแห่งชาติ : การพัฒนา เมืองอัจฉริยะ (Smart City) ได้กำหนดให้พื้นที่ ในจังหวัดภูเก็ต พื้นที่ในจังหวัดเชียงใหม่ และพื้นที่ในจังหวัดขอนแก่น และบริเวณ พื้นที่ที่สัมพันธ์กับ ระบบคมนาคมทางราง พลังงานและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษ (ครอบคลุม ๓

<sup>๒</sup> เสมอ นิ่มเงิน, เมืองอัจฉริยะ (Smart City) คืออะไร และจะเกิดขึ้นได้อย่างไร, [ออนไลน์] สืบค้นจาก <https://www.engineeringtoday.net/> (๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕.)

จังหวัด ได้แก่ ฉะเชิงเทรา ชลบุรี และระยอง) เป็นต้น เป็นพื้นที่ต้นแบบนำร่อง ดำเนินการความเป็นเมืองอัจฉริยะ<sup>๓</sup>

### ๑.๑.๒ ความสำคัญของปัญหา

สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นโดยภาพรวมมีปัญหาหลักๆ ๕ ด้านคือ ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านโครงสร้างองค์กร ปัญหาด้านผู้บริหาร ปัญหาด้านเทคโนโลยี และปัญหาที่เกี่ยวข้องกับประชาชน ซึ่งปัญหาด้านบุคลากรเป็นปัญหาที่สำคัญที่สุดสำหรับการดูแลภารกิจที่ได้รับ การถ่ายโอนหรือที่ขอรับการโอนจากกรมโยธาธิการและผังเมือง นับตั้งแต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก เช่น เทศบาลตำบล จนกระทั่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ เช่น เทศบาลนคร ทั้งนี้ปัญหาด้านบุคลากรจำแนกออกเป็นปัญหาด้านต่าง ๆ

ปัญหาด้านโครงสร้างองค์กร ปัญหาด้านโครงสร้างองค์กรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ก่อให้เกิดข้อจำกัดในการดำเนินงานในด้านการดูแลผังเมืองที่ได้รับการถ่ายโอนจากกรมโยธาธิการและผังเมือง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดสรรงบประมาณ บุคลากร และทรัพยากรอื่น ๆ เป็นการจัดสรรตามหน่วยงาน อย่างไรก็ตามสามารถสรุปปัญหาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างองค์กรได้

ปัญหาด้านผู้บริหาร ปัญหาด้านผู้บริหารมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการสนับสนุนทรัพยากรต่าง ๆ โดยเฉพาะคนและงบประมาณ ซึ่งผลจากการศึกษาพบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับผังเมืองโดยจะเห็นได้จากการสนับสนุนงบประมาณในการจัดทำผังหรือปรับปรุงผัง อย่างไรก็ตาม แม้ว่าผู้บริหารจะเห็นความสำคัญ แต่มีปัญหาในเรื่องอื่น ๆ คือ ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีทัศนคติว่า ผังเมืองเป็นเรื่องของการรอนสิทธิประชาชน ในขณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะเทศบาลเป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่มีหน้าที่บริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารถูกคัดเลือกมาจากประชาชน ดังนั้นผู้บริหารจึงมักไม่ต้องการที่จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อประชาชน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อฐานเสียง

ปัญหาด้านเทคโนโลยีซึ่งน่าที่จะเป็นปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการรับโอนภารกิจด้านงานผังเมืองจากกรมโยธาธิการและผังเมือง แต่เนื่องจากโดยส่วนใหญ่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทำการจัดทำผังหรือปรับปรุงผังใช้วิธีการจัดจ้างที่ปรึกษา ดังนั้นในปัจจุบันปัญหาด้านเทคโนโลยีไม่ว่าจะเป็นความรู้ หรือเครื่องมือจึงมีน้อย อย่างไรก็ตามหากคาดหวังให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถที่จะประเมินผลผัง ปรับปรุงผังหรือการดำเนินงานด้านอื่น ๆ ปัญหาด้านเทคโนโลยีก็ถือว่าเป็นปัญหาสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

<sup>๓</sup> ฤทัยชนก เมืองรัตน, เมืองอัจฉริยะ : การพัฒนาเมืองยุค ๔.๐, (กรุงเทพมหานคร:สำนักภาษาต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร) หน้า ๗.

ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับประชาชน ประชาชนเป็นส่วนหนึ่งของปัญหาในการรับโอนภารกิจด้านผังเมืองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งในช่วงของการจัดทำหรือปรับปรุงผังเมือง และในช่วงที่มีการประกาศใช้ผังเมืองแล้ว เพราะหากประชาชนไม่เข้าใจในความสำคัญของผังเมือง ก็จะก่อให้เกิดความรู้สึกว่าถูกรีดถอนสิทธิเหมือนกับทัศนคติของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกจากนี้หากมีประชาชนที่มองเห็นผังเมืองเป็นเครื่องมือในการแสวงหาประโยชน์ ก็อาจก่อให้เกิดปัญหาได้ ดังนั้นปัญหาสำคัญที่พบในส่วนของประชาชนคือ ประชาชนขาดความรู้ซึ่งจะส่งผลให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา<sup>๔</sup>

ดังนั้นการพัฒนาเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ต้องอาศัยปัจจัยหลายด้านในการวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนเนื่องจากในจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีประชากรหลากหลาย วางแผนและออกแบบเมืองให้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชนนั้น (Area-based Development) โดยอาศัย เทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ควบคู่กันไป นอกจากนี้การพัฒนาเมืองอัจฉริยะให้ประสบความสำเร็จ ต้องเริ่มจากการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ก่อน โดยมีสาระสำคัญ 3 ส่วนคือ 1) เมืองอัจฉริยะจะต้องเกิดจากความต้องการและการเรียกร้องจากประชาชนในท้องถิ่น เพราะ การกำหนดวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ของเมืองว่าจะเป็นเมืองอัจฉริยะในด้านใด จะต้องขึ้นอยู่กับบริบทของท้องถิ่นนั้นๆ อีกทั้งผู้กำหนดนโยบายจะต้องเข้าใจปัญหาและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงว่า ประชาชนในฐานะเจ้าของพื้นที่ต้องการเห็นเมืองของเขาเติบโตและพัฒนาไปในทิศทางใด 2) เมืองอัจฉริยะจะต้องถูกกำหนดให้เป็นนโยบายที่จะต้องเร่งดำเนินการโดยด่วน มีสาระสำคัญ รายละเอียดแผนงาน/โครงการที่ชัดเจน มีหน่วยงานใดบ้างที่จะต้องเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะหน่วยงานระดับพื้นที่ที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีหน้าที่ โดยตรงในการจัดบริการสาธารณะในพื้นที่จะต้องดำเนินนโยบายอย่างไรบ้าง 3) เมืองอัจฉริยะจะต้องไม่ใช่เพียงนโยบายรัฐที่ลงมาจากส่วนกลางเท่านั้น แต่จะต้องเกิดจากความร่วมมือของภาคส่วนต่างๆ ในพื้นที่ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานรัฐส่วนกลาง ภาคธุรกิจและภาคประชาชน จะต้องประสานความร่วมมือกันเพื่อขับเคลื่อนทิศทาง การพัฒนาเมืองอัจฉริยะร่วมกัน<sup>๕</sup>

จากประเด็นดังกล่าว ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษารูปแบบการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมี

<sup>๔</sup> สมคิด เลิศไพฑูรย์, *ศึกษาวิเคราะห์และประเมินผลการถ่ายโอนภารกิจงานวาง/ปรับปรุงผังเมืองรวมเมือง/ชุมชน*, (กรุงเทพมหานคร : กรมโยธาธิการและผังเมือง, ๒๕๕๓).

<sup>๕</sup> เอกชัย สุมาลี และชัยวุฒิ ตันไชย, *เมืองอัจฉริยะ: แนวคิดพื้นฐานและระบบปฏิบัติการสำหรับเมืองในยุคดิจิทัล*, (กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระปกเกล้า, ๒๕๖๒).

กระบวนการบริหารจัดการเมืองได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาและตัดสินใจเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการเป็นอยู่ของประชาชน และประชาชนมีอิสระในการดำเนินการในเรื่องต่างๆ ที่เป็นประโยชน์สาธารณะเพื่อพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง

## ๑.๒ คำถามวิจัย

๑.๒.๑ วิเคราะห์ห้วงค์ประกอบของการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นอย่างไร

๑.๒.๒ กระบวนการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีอะไรบ้าง

๑.๒.๓ การส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นอย่างไร

## ๑.๓ วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑.๓.๑ เพื่อวิเคราะห์ห้วงค์ประกอบและปัจจัยในการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

๑.๓.๒ เพื่อศึกษากระบวนการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

๑.๓.๓ เพื่อนำเสนอแนวทางการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

## ๑.๔ ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยทำการวิจัยในพื้นที่เป้าหมายในระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อค้นหาองค์ประกอบกระบวนการ และรูปแบบการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะที่สอดคล้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาโดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นำท้องที่ ผู้นำท้องถิ่น ประชาชน กลุ่มองค์กรภาคีเครือข่าย ภาคราชการ และหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อนำเสนอองค์ประกอบและรูปแบบการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

#### ๑.๔.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้วิจัยมุ่งศึกษาบริบทการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บนพื้นฐานองค์ความรู้การจัดการภาครัฐอัจฉริยะ (การมีส่วนร่วม) การมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ การบริการสาธารณะและทางสังคม การใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ ระบบสนับสนุนการตัดสินใจเชิงพื้นที่ (Spatial Decision Support System) และเทคโนโลยีสารสนเทศ บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ การเข้าถึงบริการของชุมชน โดยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับระบบจัดการฐานข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ๑.๔.๒ ขอบเขตด้านประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) โดยผู้วิจัยเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเจาะจง (Purposive sampling) เพื่อทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จำนวน ๓ กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มบุคลากร และกลุ่มประชาชนทั่วไป โดยกำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน ๒๕ คน

#### ๑.๔.๓ ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่สำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย องค์กรบริหารส่วนจังหวัด, เทศบาลนคร, เทศบาลเมือง, เทศบาลตำบล, องค์กรบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

#### ๑.๔.๔ ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือนมีนาคม ๒๕๖๕ ไปจนถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖ รวมระยะเวลา ๑๙ เดือน

#### ๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

**การส่งเสริมเมืองอัจฉริยะ** หมายถึง การส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ให้เป็นเมืองอัจฉริยะ หรือ Smart City ด้านการบริหารจัดการภาครัฐอัจฉริยะ (Smart Government) โดยประยุกต์เทคโนโลยีดิจิทัล หรือข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสารในการเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของบริการชุมชน เพิ่มประสิทธิภาพให้ประชาชนสามารถอยู่อาศัยได้ในคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น Smart City

**องค์ประกอบของการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะ** หมายถึง องค์ประกอบการส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อนำไปสู่การบริหารจัดการภาครัฐอัจฉริยะ (Smart Government) ประกอบด้วย แพลตฟอร์มการร้องเรียนปัญหาผ่านทาง Mobile



Application, แพลตฟอร์มบริการประชาชนแบบ One Stop Service, E-Saraban ระบบการจัดการหนังสือราชการภายในและภายนอกหน่วยงาน และ IOC หรือ ศูนย์สั่งการอัจฉริยะ

**การบริหารจัดการภาครัฐ** หมายถึง การบริหารจัดการภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลและทรัพยากร โดยการวางแผน การจัดองค์กร การนำหรือการสั่งการ และการควบคุม เพื่อให้งานต่าง ๆ ของ ประสบความสำเร็จตามนโยบายที่องค์กรวางไว้ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ

**การบริการสาธารณะ** หมายถึง การพัฒนาระบบบริการเพื่อให้ประชาชนในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเข้าถึงบริการภาครัฐ เช่น ผ่าน Smart Portal เพิ่มช่องทางการมีส่วนร่วมของประชาชน รวมถึงการเปิดให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลทำให้เกิดความโปร่งใส ตรวจสอบได้ตัวชี้วัดประกอบด้วยหลักความเป็นเมืองอัจฉริยะ

**การจัดการฐานข้อมูล** หมายถึง การบริหารจัดการงานระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาให้ได้ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งประกอบด้วย ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล (Access) ได้ง่าย จะต้องมีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (Security) สามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขในอนาคตได้ (Edit) ลักษณะการจัดการฐานข้อมูลแบบสัมพันธ์ (Relational database)

## ๑.๗ ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย

๑.๗.๑ ได้องค์ประกอบของการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเป็นแนวทางนำไปสู่การพัฒนาการบริหารจัดการร่วมระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนในท้องถิ่น

๑.๗.๒ ได้กระบวนการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อเป็นแนวทางนำไปสู่การพัฒนาการบริหารจัดการร่วมระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนในท้องถิ่น อย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๗.๓ ได้รูปแบบการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

๑.๗.๔ องค์ความรู้ที่ได้จากงานวิจัยครั้งนี้ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาให้มีความเข้มแข็ง และนำไปสู่การส่งเสริมความเป็นเมืองอัจฉริยะ ภายในบริบทสภาพแวดล้อมที่หลากหลายของชุมชน สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมต่อไป

## บทที่ ๒

### แนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รูปแบบการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยมุ่งศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องบนพื้นฐานองค์ความรู้การจัดการภาครัฐอัจฉริยะ เพื่อการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีรายละเอียดที่ศึกษาดังต่อไปนี้

- ๒.๑ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ
- ๒.๒ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ
- ๒.๓ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับระบบจัดการฐานข้อมูล
- ๒.๔ แนวคิด เกี่ยวกับการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ๒.๕ ข้อมูลบริบทพื้นที่วิจัย
- ๒.๖ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- ๒.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### ๒.๑ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลเอกสารและตำราต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยได้นำเสนอแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการดังต่อไปนี้

##### ๒.๑.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

คำว่า “บริหาร” มาจากคำว่า Administration หรือบางตำราก็ใช้คำว่า Management ตามหนังสือ Webster Dictionary คำว่า Administration มีความหมายเหมือนกับคำว่า Management ฉะนั้น จึงมีการใช้ทั้งสองคำนี้ในลักษณะเดียวกัน แต่คำว่า Management มักจะใช้ในการบริหารองค์การหรือหน่วยงานที่มุ่งในด้านผลกำไร แต่การบริหารในวงการศึกษาหรือการบริหารงานโครงการสุขภาพในสถานศึกษานี้มิได้มุ่งหวังผลกำไร หรือขาดทุนจึงควรใช้คำว่า Administration จึงจะเหมาะสมกว่า

กมล ภูประเสริฐ กล่าวว่า “ในปัจจุบันมีคำศัพท์ที่ใช้อยู่สองคำ คือ การบริหาร (Administration) และ การจัดการ (Management) ทั้งสองคำมีความหมายใกล้เคียงกัน แต่นิยมใช้ต่างสถานการณ์กันกล่าวคือ “การบริหาร” มักใช้กับการบริหารกิจการสาธารณะ หรือการบริหาร

ราชการ ส่วนคำว่า “การจัดการ” มักใช้กับการบริหารธุรกิจเอกชน เนื่องจากการศึกษาเป็นกิจการที่มุ่งประโยชน์สาธารณะและจัดเป็นส่วนของราชการ เราจึงใช้คำว่าการบริหารการศึกษา ซึ่งการบริหารหมายถึง บริการประเภทหนึ่งซึ่งช่วยให้กลุ่มบุคคลร่วมกันทำภารกิจได้บรรลุตามเป้าหมาย<sup>๑</sup>

เอกชัย กี่สุพันธ์ กล่าวไว้ว่า การบริหาร คือกิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลตั้งแต่ ๒ คนขึ้นไปร่วมมือกันดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้<sup>๒</sup>

Good ได้ให้ความหมายว่า “การบริหารเป็นการวินิจฉัยสั่งงาน การควบคุมและการจัดการในเรื่องเกี่ยวกับงานหรือกิจกรรมของโรงเรียนรวมทั้งการบริหารธุรกิจของโรงเรียน โดยมุ่งให้บรรลุผลตามจุดหมายปลายทางของการศึกษาที่ได้วางไว้ ภาระหน้าที่ดังกล่าวจะเกี่ยวข้องกับครู นักเรียนและบุคลากรอื่น ๆ ในโรงเรียน โปรแกรมการศึกษาและโครงการด้านกิจกรรมต่าง ๆ หลักสูตร วิธีสอน วัสดุอุปกรณ์การสอนและการแนะแนว”<sup>๓</sup>

ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า คำว่า การบริหาร มีความหมายได้หลายนัย ขึ้นอยู่กับว่า จะพิจารณาการบริหารจากแง่มุมใด ส่วนใหญ่จะพิจารณาจากฐานคิดที่ว่า การบริหารเป็น กิจกรรม หรือมีฉะนั้นก็เป็นกระบวนการ แต่ไม่ว่าจะคิดจากฐานคิดใดความหมายของการบริหารจะครอบคลุมในสามเรื่องต่อไปนี้เป็นคือ เป้าหมาย บุคลากร และทรัพยากรต่าง ๆ การบริหารจัดการเป็นศาสตร์แขนงหนึ่ง ในทางสังคมศาสตร์ที่นำเอาหลักการ และทฤษฎีต่าง ๆ ทางมานุษยวิทยา สังคมวิทยา จิตวิทยาและพฤติกรรมศาสตร์มาใช้ อย่างไรก็ตามการบริหารจะอาศัยแต่ศาสตร์เพียงอย่างเดียวไม่ได้ แต่ต้องอาศัยศิลป์ควบคู่ไปด้วย คือต้องสามารถประยุกต์ความรู้ต่าง ๆ ทางการบริหารให้เข้ากับสถานการณ์ที่เป็นจริง นอกจากนี้การบริหารถือว่าเป็นวิชาชีพอย่างหนึ่ง เพราะเป็นงานที่ต้องใช้ทั้งความรู้ความสามารถและทักษะเฉพาะด้านสูง ผู้ที่มีบทบาทและรับผิดชอบการบริหารก็คือผู้บริหาร เพราะเป็นผู้ที่มีอำนาจสูงสุดในการกำหนดเป้าหมาย ทิศทางขององค์การ และนำองค์การไปสู่เป้าหมาย แต่การบริหารของผู้บริหารจะมีประสิทธิภาพเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมการบริหารของผู้บริหารเอง พฤติกรรมการบริหารนี้จะถูกกำหนดโดยปัจจัยที่สำคัญสองประการ คือ การศึกษาอบรม และประสบการณ์ของผู้บริหาร ดังนั้นผู้ที่จะเป็นผู้บริหารจึงควรเป็นผู้ที่ได้รับการศึกษาฝึกอบรมทางด้านการบริหารเสียก่อน เพื่อช่วยให้เขาคิดอย่างผู้บริหารเป็น นอกจากนี้ผู้บริหารยังต้องมีทักษะหรือ

<sup>๑</sup> กมล ภูประเสริฐ และคณะ, การบริหารและการจัดการวัดผลและประเมินผลการศึกษา, (กรุงเทพฯ : สุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๕), หน้า ๕.

<sup>๒</sup> เอกชัย กี่สุพันธ์, หลักการบริหารการศึกษาทั่วไป, (กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๕), หน้า ๒.

<sup>๓</sup> Good, อ่างใน ขวลิต พุทธรังษี, การบริหารโครงการสุขภาพในสถานศึกษา, (กรุงเทพมหานคร : โอ.เอส.พรินต์ริง แฮร์ส, ๒๕๒๘), หน้า ๗.

ความสามารถในด้านมนโทัศน์ มนุษย์สัมพันธ์ และด้านเทคนิคบางอย่างด้วย เพื่อเสริมสมรรถภาพการบริหารให้สูงขึ้น

### ๒.๑.๒ ความสำคัญของการบริหาร

การบริหารเป็นปัจจัยสำคัญที่มีความจำเป็น และน่าศึกษาอย่างยิ่ง โดยเฉพาะพิจารณาในฐานที่เราเป็นสมาชิกของสังคม แท้จริงแล้วบทบาทและความสำคัญของการบริหารนั้นมีความสัมพันธ์กับอารยธรรม และการดำรงชีพของมนุษย์ทีเดียว เพราะเมื่อมนุษย์รวมกันอยู่เป็นหมู่เป็นกลุ่มมีหัวหน้าปกครองบังคับบัญชา มีการแบ่งงานกันทำ ตามลักษณะความรู้ความสามารถมีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันในระหว่างพวกเขาและเผ่าเดียวกัน โดยมีจารีตประเพณีและวัฒนธรรมเป็นเครื่องกำกับความประพฤติของกลุ่มชนเหล่านั้น เมื่อกลุ่มสังคมขยายตัวเติบโตขึ้น มีความซับซ้อนมากขึ้น มนุษย์ก็เริ่มสร้างและวางระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับต่าง ๆ ขึ้น โดยเรียนรู้จากประสบการณ์และความเชื่อถือ ทั้งนี้ก็โดยมุ่งหวังที่จะให้เกิดความสำเร็จเรียบร้อยขึ้นในองค์การและเกิดความสงบสุขขึ้นในสังคมนั้น อาจสรุปถึงความเจริญเติบโตและความสำคัญของการบริหารได้ดังนี้ คือ

๑. การบริหารนั้นได้เจริญเติบโตควบคู่มากับการดำรงชีพของมนุษย์และเป็นสิ่งช่วยให้มนุษย์ดำรงชีพอยู่ร่วมกันได้อย่างผาสุก
๒. จำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว เป็นผลทำให้องค์การต่าง ๆ ต้องขยายงานด้านบริหารให้กว้างขวางยิ่งขึ้น
๓. การบริหารเป็นเครื่องบ่งชี้ให้ทราบถึงความเจริญก้าวหน้าของสังคม ความก้าวหน้าทางวิทยาการ (Technology) ในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านอุตสาหกรรม ทำให้การบริหารเกิดการเปลี่ยนแปลงและก้าวหน้าอย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น
๔. การบริหารเป็นมรรควิธีที่สำคัญในอันที่จะนำสังคมและโลกไปสู่ความเจริญก้าวหน้า
๕. การบริหารจะช่วยชี้ให้ทราบถึงแนวโน้มทั้งในด้านความเจริญและความเสื่อมของสังคมในอนาคต
๖. การบริหารมีลักษณะเป็นการทำงานร่วมกันของกลุ่มบุคคลในสังคม ฉะนั้น ความสำเร็จของการบริหารจึงขึ้นอยู่กับปัจจัยสภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรมทางการเมือง (Political socio-cultural factor environment) อยู่เป็นอันมาก
๗. การบริหารมีลักษณะต้องใช้อารมณ์ขันและการเป็นเครื่องมือ ซึ่งนักบริหารจำต้องคำนึงปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ และการวินิจฉัยสั่งการนี้เองที่เป็นเครื่องแสดงให้ทราบถึงความสามารถของนักบริหาร และความเติบโตของการบริหาร
๘. ชีวิตประจำวันของมนุษย์ไม่ว่าในสำนักงานหรือในครอบครัวย่อมมีส่วนเกี่ยวพันกับการบริหารอยู่เสมอ ดังนั้น การบริหารจึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจและจำเป็นต่อการที่จะดำรงชีพอย่างฉลาด

๔. การบริหารกับการเมืองเป็นสิ่งคู่กัน ไม่อาจแยกจากกันได้โดยเด็ดขาด ดังที่กล่าวกันว่า “การเมืองกับการบริหารนั้นเปรียบเสมือนคนละด้านของเหรียญอันเดียวกัน (Politics and administration are the two sides of a single coin)” ฉะนั้นการศึกษาวิชาบริหาร จึงต้องคำนึงถึงสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมทางการเมืองด้วย<sup>๔</sup>

### ๒.๑.๓ ทรัพยากรการบริหาร

การบริหารถือว่ามีทรัพยากร (Administration resources) ที่เป็นปัจจัยสำคัญ ๔ ประการคือ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) และการจัดการ (Management) หรือที่เรียกสั้น ๆ ว่า ๔ M's

การจัดว่าปัจจัยทั้ง ๔ เป็นปัจจัยพื้นฐานในการบริหารก็เพราะเหตุว่า ในการบริหารทุกประเภทจำเป็นต้องอาศัยคน เงิน วัสดุสิ่งของและวิธีการเป็นองค์ประกอบสำคัญ ไม่ว่าจะบริหารนั้นจะเป็นการบริหารราชการหรือการบริหารธุรกิจก็ตาม เหตุนี้จึงเป็นที่ยอมรับกันว่า ทรัพยากรพื้นฐานในการบริหารมีอยู่ ๔ ประการดังกล่าว ปัจจุบันนี้ได้พิจารณาทรัพยากรการบริหารไปในลักษณะที่มีขอบเขตกว้างขวางมากยิ่งขึ้น และได้อธิบายปัจจัยสำคัญอันพึงถือว่าเป็นทรัพยากรการบริหารเพิ่มขึ้นจากปัจจัย ๔ ประการที่กล่าวมาแล้วอีกด้วย เช่น ศาสตราจารย์ William T. Greenwood ได้ให้ความเห็นว่า ทรัพยากรการบริหารมีอย่างน้อย ๗ ประการ คือ คน เงิน วัสดุสิ่งของ อำนาจหน้าที่ (Authority) เวลา (Time) กำลังใจในการทำงาน (Will) และความสะดวกต่าง ๆ (Facilities) ทั้งนี้ โดยย้มาถึงความสำคัญและความจำเป็นของอำนาจหน้าที่และเวลาในการบริการไว้ว่า ในการบริหารงานนั้นไม่ว่าจะเป็นงานของรัฐหรือเอกชนก็ตาม งานจะไม่สามารถดำเนินไปด้วยดีได้ ถ้าหากปราศจากเสียซึ่งอำนาจหน้าที่ และเช่นกันการบริหารนั้น ๆ ก็ไม่สามารถสัมฤทธิ์ผลด้วยดียังมีคุณค่า หากมิได้กำหนดเวลาไว้ให้เหมาะสมเพียงพอกับประเภทและลักษณะของงานนั้น ๆ ส่วนในทางการบริหารธุรกิจได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยของการบริหารเพิ่มเติมต่างออกไปอีกคือ คน (Men) เงิน (Money) วัสดุสิ่งของ (Material) วิธีการ (Method) ตลาด (Market) และเครื่องจักร (Machine) หรือเรียกสั้น ๆ ว่า 6M's

การที่มีนักวิชาการบางท่านได้ให้ความเห็นเพิ่มเติมในเรื่องทรัพยากรการบริหารดังกล่าวแล้วนั้น แม้ว่าจะเป็นสิ่งปลีกย่อยไปจากทรัพยากรการบริหารหลักทั้ง ๔ ประการ ดังกล่าวมาแล้วในตอนต้นก็ตาม แต่ก็มิใช่เหตุผลอันสมควรที่จะรับฟัง ดังเช่น กำลังใจในการทำงานก็ดี อำนาจหน้าที่และ

<sup>๔</sup> สมพงษ์ เกษมสิน, การบริหาร, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์พระนคร, (กรุงเทพฯ มหานคร : ไทยพัฒนาการพิมพ์ธนบุรี, ๒๕๑๘), หน้า ๑๑-๑๒.

ความแตกต่าง ๆ ในการบริหารงานก็ดี ต่างก็มีความสำคัญด้วยกันทั้งนั้นสุดแต่จะพิจารณาไปในลักษณะปลีกย่อยเล็กซึ่งเพียงใดเท่านั้น

#### ๒.๑.๔ ทฤษฎีด้านการบริหารจัดการ

ทฤษฎีการบริหารของ Fayol จึงได้พยายามเสนอหลักการบริหารต่างๆ เพื่อเป็นหนทางในการศึกษาศาสตร์ที่เกี่ยวกับการบริหาร (administrative sciences) ซึ่งสามารถใช้ได้กับการบริหารทุกชนิด โดยมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการบริหาร (Management Functions) นั้นจะต้องมีส่วนที่สำคัญ ๕ ประการคือ

(๑) การวางแผน (planning) หมายถึง ภาระหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องทำการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงเหตุการณ์ต่างๆ ที่จะมีผลกระทบต่อธุรกิจและกำหนดขึ้นเป็นแผนการปฏิบัติงาน หรือวิถีทางที่จะปฏิบัติเอาไว้เพื่อสำหรับเป็นแนวทางของการทำงานในอนาคต

(๒) การจัดองค์การ (organizing) หมายถึง ภาระหน้าที่ที่ผู้บริหารจำต้องจัดให้มีโครงสร้างของงานต่างๆ และอำนาจหน้าที่ทั้งนี้เพื่อให้เครื่องจักรสิ่งของและตัวคนอยู่ในส่วนประกอบที่เหมาะสมในอันที่จะช่วยให้งานขององค์การบรรลุผลสำเร็จได้

(๓) การบังคับบัญชาสั่งการ (commanding) หมายถึง หน้าที่ในการสั่งการงานต่างๆ ของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาซึ่งจะกระทำให้สำเร็จผลด้วยดีโดยที่ผู้บริหารจะต้องกระทำตนเป็นตัวอย่างที่ดี ต้องเข้าใจคนงานของตนจะต้องเข้าใจถึงข้อตกลงในการทำงานของคนงานและองค์การที่มีอยู่รวมถึงจะต้องมีการติดต่อสื่อสารกับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิดทั้งขึ้นและลงนอกจากนี้ยังต้องทำการประเมินโครงสร้างขององค์การและผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาของตนเป็นประจักษ์ด้วยหากโครงสร้างขององค์การที่เป็นอยู่ไม่เหมาะสมก็จำเป็นต้องปรับปรุงเช่นเดียวกันถ้าผู้อยู่ใต้การบังคับบัญชาคนใดหย่อนประสิทธิภาพการไล่ลอกเพื่อปรับปรุงกำลังคนที่มีอยู่ให้เหมาะสมยิ่งขึ้นก็เป็นสิ่งจำเป็นต้องทำ

(๔) การประสานงาน (coordinating) หมายถึง ภาระหน้าที่ที่จะต้องเชื่อมโยงงานของทุกคนให้เข้ากันได้และกำกับให้ไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน

(๕) การควบคุม (controlling) หมายถึง ภาระหน้าที่ในการที่จะต้องกำกับให้สามารถประกันได้ว่ากิจกรรมต่างๆ ที่ทำไปนั้นสามารถเข้ากันได้กับแผนที่ได้วางไว้แล้ว (Fayol) หรือที่เรียกกระบวนการต่างๆ เหล่านี้ว่า POCCC

นอกจากนี้ Fayol ยังได้เสนอหลักการในการบริหารว่าจะจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและต่อหน่วยงานซึ่งจะทำให้หน่วยงานนั้นๆ ดาเนินงานไปได้ด้วยดี ซึ่งนักบริหารจะต้องมีหลักการบางอย่างที่ใช้เป็นหลักสำคัญในการบริหาร ซึ่ง Fayol ได้เสนอไว้ ๑๔ ประการ คือ

(๑) การแบ่งกันทำ (Division of work) เหตุผลสำคัญของการแบ่งงานกันทำก็เพื่อต้องการลดเวลาในการเรียนรู้งานให้น้อยลง แต่สามารถที่จะเพิ่มทักษะในการทำงานให้มากขึ้นผลผลิตที่ได้รับก็จะมีปริมาณและคุณภาพสูง

(๒) อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ (Authority and responsibility) ในความหมายโดยตรงนั้นอำนาจหน้าที่เป็นสิทธิที่สามารถจะสั่งการให้คนโดยเฉพาะผู้ที่อยู่ใต้บังคับบัญชาต้องปฏิบัติตามและโดยทั่วไปแล้วอำนาจหน้าที่จะต้องมีความสัมพันธ์กับภาระรับผิดชอบตามตำแหน่งซึ่ง Fayol ก็ได้ให้ความสำคัญกับประเด็นดังกล่าวนี้ว่า ในการมอบอำนาจหน้าที่ให้กับบุคคลในตำแหน่งใด บุคคลนั้นๆ ก็จะต้องยอมรับความรับผิดชอบที่จะตามมาด้วย

(๓) เอกภาพในการบังคับบัญชา (Unity of Command) ผู้ใต้บังคับบัญชาควรรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียว เพราะถ้าหากไม่ยึดถือหลักการดังกล่าวนี้แล้วปัญหาความมั่นคงก็อาจจะเกิดขึ้นในหน่วยงานนั้นๆ ได้

(๔) เอกภาพในการอำนวยการ (Unity of direction) คือ มีแผนการทำงานเดียวและมีผู้บังคับบัญชาเพียงคนเดียวรับผิดชอบต่อกลุ่มของกิจกรรมต่างๆ ที่มีวัตถุประสงค์เหมือนกันหลักการดังกล่าวนี้เกิดขึ้นจากการมีโครงสร้างขององค์การที่มีความซับซ้อน และมีการจัดแผนงานที่มีความเหมาะสม

(๕) การรวมอำนาจ (Centralization) Fayol ได้อธิบายว่าในทุกๆ องค์การนั้นจะมีทั้งการรวมอำนาจและการกระจายอำนาจแต่จะมีมากหรือน้อยนั้นก็ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ของแต่ละองค์การนั้นเป็นอยู่

(๖) ความมีวินัย (discipline) วินัย หมายถึง การยอมรับในข้อตกลงหรือนโยบายระหว่างองค์การกับผู้ปฏิบัติงาน วินัยในการปฏิบัติงานนั้นถือได้ว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญมากในการบริหารงานในองค์การ แต่การที่จะสร้างวินัยที่ดีให้เกิดขึ้นในองค์การได้นั้นผู้บังคับบัญชาก็จะต้องดีมีคุณภาพด้วย

(๗) หลักการผลประโยชน์ส่วนรวมมาก่อนผลประโยชน์ส่วนตัว (Subordination of the individual interest to the general interest) ในส่วนนี้ถือได้ว่าเป็นส่วนที่ฝ่ายบริหารนั้นจะต้องแสวงหาวิธีการประสานผลประโยชน์ไม่ให้ผลประโยชน์ส่วนตนขัดแย้งกับผลประโยชน์ส่วนรวม จึงจำเป็นที่จะต้องมีการตกลงกันอย่างยุติธรรมที่สุด มีการควบคุมและกำกับอย่างสม่ำเสมอ

(๘) การให้ผลตอบแทน (Remuneration of personnel) การจ่ายค่าจ้างแก่ผู้ปฏิบัติงานโดยยึดถือความยุติธรรมและความเป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย

(๙) ความเป็นระเบียบเรียบร้อย (Order) ความเป็นระเบียบในการจัดอุปกรณ์ต่างๆ ในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต นอกจากนี้ยังรวมถึงความระเบียบเรียบร้อยในการจัดแบ่งการปฏิบัติหน้าที่ จัดคนให้มีความเหมาะสมกับงานอย่างถูกต้อง

(๑๐) ความเสมอภาค (Equity) หมายถึง ความเท่าเทียมและยุติธรรมที่จะต้องมีแก่ทุกฝ่ายในองค์กร เมื่อบุคคลได้รับความเสมอภาคแล้วก็จะทำให้บุคคลเหล่านั้นปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสียสละและจงรักภักดีแก่หน่วยงาน ซึ่ง Fayol ได้เสนอว่าผู้บริหารสูงสุดขององค์กรนั้นจะต้องสร้างความเสมอภาคและยุติธรรมให้เกิดขึ้นในองค์กร เพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กรนั้นๆ

(๑๑) ความมั่นคงในหน้าที่การงาน (Stability of tenure of personnel) ฝ่ายบริหารจะต้องให้เวลาแก่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสในการเรียนรู้งาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

(๑๒) ความคิดริเริ่ม (Initiative) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชานั้นได้แสดงความคิดริเริ่มต่างๆ ในการแก้ไขปัญหาองค์กร และให้มีการกระตุ้นเตือนให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงความคิดริเริ่มภายใต้ขอบเขตอำนาจของตนเองและขอบเขตของงาน

(๑๓) สายการบังคับบัญชา (Scalar Chain) หมายถึง สายของอำนาจหน้าที่ตามตำแหน่งที่ลดหลั่นกันลงมา ซึ่งการดำเนินงานต่างๆ ภายในองค์กรนั้นก็ควรที่จะต้องปฏิบัติตามหลักของสายงานการบังคับบัญชา แต่ในกรณีที่มีสายการบังคับบัญชาที่ยาวมาก Fayol ก็ได้เสนอให้มีการติดต่อข้ามสายการบังคับบัญชาในแนวนอนที่เรียกว่า “gang plank” หรือ Fayol’s Bridge เพื่อการดำเนินการที่สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

(๑๔) ความสามัคคี (Esprit de Corps) คือ การสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นในองค์กรให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานเป็นทีมได้ พร้อมทั้งมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงานร่วมกันภายในทีม

หลักการบริหารทั้ง ๑๔ ประการที่ Fayol ได้เสนอมานั้นทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานสามารถนำไปปรับใช้ได้ตามความเหมาะสมหรือตามแต่ละสถานการณ์ของแต่ละองค์กรเพราะเนื่องจากหลักการดังกล่าวนี้ไม่ใช่หลักการที่ตายตัว<sup>๕</sup>

อนึ่งการบริหารงานด้วยวงจรคุณภาพ (PDAC) ตามแนวคิดของเดมมิง ปัจจุบันจัดเป็นกระบวนการสากลที่ทุกคนทราบกันดี และถือเป็นเครื่องมือการบริหารที่จัดเป็นแกนร่วมของการบริหารที่หลากหลายบนพื้นฐานเดียวกัน ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิดของเดมมิงและนักการศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศที่ได้กล่าวถึงวงจรคุณภาพ (PDCA) ไว้ ดังนี้

เดมมิง (Deming) กล่าวว่า การจัดการอย่างมีคุณภาพเป็นกระบวนการที่ดำเนินการต่อเนื่องเพื่อให้เกิดผลผลิตและบริการที่มีคุณภาพขึ้น โดยหลักการที่เรียกว่า วงจรคุณภาพ (PDCA) หรือวงจรเดมมิง ซึ่งประกอบด้วย ๔ ขั้นตอน คือ การวางแผน การปฏิบัติตามแผนการตรวจสอบ และการปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

<sup>๕</sup> Fayol, อ้างถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, การวิจัยธุรกิจ, (กรุงเทพฯ: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ, ๒๕๕๑), หน้า ๕๕.



Plan คือ กำหนดสาเหตุของปัญหา จากนั้นวางแผนเพื่อการเปลี่ยนแปลงหรือทดสอบเพื่อ  
การปรับปรุงให้ดีขึ้น

Do คือ การปฏิบัติตามแผนหรือทดลองปฏิบัติเป็นการนำร่องในส่วนย่อย

Check คือ ตรวจสอบเพื่อทราบว่าบรรลุผลตามแผนหรือหากมีสิ่งใดที่ทำผิดพลาดหรือได้  
เรียนรู้อะไรมาแล้วบ้าง

Act คือ ยอมรับการเปลี่ยนแปลง หากบรรลุผลเป็นที่น่าพอใจหรือหากผลการปฏิบัติไม่  
เป็นไปตามแผน ให้ทำซ้ำวงจรโดยใช้การเรียนรู้จากการกระทำในวงจรที่ได้ปฏิบัติไปแล้ว<sup>๖</sup>

สรุป วงจรคุณภาพจึงเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องแต่สามารถเริ่มต้นจากขั้นตอนใดก็ได้  
ขึ้นอยู่กับปัญหาและขั้นตอนการทำงานหรือจะเริ่มจากการตรวจสอบสภาพความต้องการเปรียบเทียบกับ  
สภาพที่เป็นจริงจะทำให้ได้ข้อสรุปว่าจะต้องดำเนินการอย่างไรในการแก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดการ  
ปรับเปลี่ยนไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นความหมายของการบริหาร คือ กระบวนการจัดการที่  
เกี่ยวข้องกับบุคคลและทรัพยากร โดยการวางแผน การจัดองค์กร การนำหรือการสั่งการ และการ  
ควบคุม เพื่อให้งานต่าง ๆ ประสบความสำเร็จตามนโยบายที่องค์กรวางไว้ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ

#### ตารางที่ ๒.๑ สรุปแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

นักวิชาการหรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
กมล ภูประเสริฐ และคณะ	การบริหาร มักใช้กับการบริหารกิจการสาธารณะ หรือการบริหารราชการ ส่วนคำว่า “การจัดการ” มักใช้กับการบริหารธุรกิจเอกชน เนื่องจาก การศึกษาเป็นกิจการที่มุ่งประโยชน์สาธารณะ และจัดเป็นส่วนหนึ่งของราชการ
เอกชัย กี่สุพันธ์	การบริหาร คือกิจกรรมต่าง ๆ ที่บุคคลตั้งแต่ ๒ คนขึ้นไปร่วมมือกันดำเนินการเพื่อให้บรรลุ วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

<sup>๖</sup> Deming, Edward W., *Out of The Crisis. USA: The Massachusetts Institute of  
Technology*, (Center for Advanced Engineering Study, 1986), pp. 16-17.

## ตารางที่ ๒.๑ สรุปแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ (ต่อ)

นักวิชาการหรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
ชวลิต พุทธรังค์	การบริหารเป็นการวินิจฉัยสั่งงาน การควบคุม และการจัดการในเรื่องเกี่ยวกับงานหรือกิจกรรมของโรงเรียนรวมทั้งการบริหารธุรกิจของโรงเรียน โดยมุ่งให้บรรลุผลตามจุดหมายปลายทางของการศึกษาที่ได้วางไว้
สมพงษ์ เกษมสิน	การบริหารเป็นปัจจัยสำคัญที่มีความจำเป็น และนำศึกษาอย่างยิ่ง โดยเฉพาะพิจารณาในฐานะที่เราเป็นสมาชิกของสังคม แท้จริงแล้วบทบาทและความสำคัญของการบริหารนั้นมีความสัมพันธ์กับอารยธรรม และการดำรงชีพของมนุษย์ทีเดียว
Fayol	ทฤษฎีการบริหารของ Fayol ประกอบด้วย ๑) การวางแผน (planning) ๒) การจัดองค์การ (organizing) ๓) การบังคับบัญชาสั่งการ (commanding) ๔) การประสานงาน (coordinating) ๕) การควบคุม (controlling)

## ๒.๒ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

### ๒.๒.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๒๕ ได้ให้ความหมาย “บริการ” หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ หรือ ให้ความสะดวกต่างๆ ดังนั้น การให้บริการจึงหมายถึง งานที่มีผู้คอยช่วยอำนวยความสะดวกซึ่งเรียกว่า “ผู้ให้บริการ” และ “ผู้มารับบริการ” ก็คือผู้มารับความสะดวก “การบริการ” ไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภคร/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) ในการที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

“การบริการ” เป็นกิจกรรมการกระทำและการปฏิบัติที่ผู้ให้บริการจัดทำขึ้นเพื่อเสนอขาย และส่งมอบสู่ผู้รับบริการหรือเป็นกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้าเพื่อสนองความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างทันทีทันใด ลักษณะของการบริการมีทั้งไม่มีรูปร่างหรือตัวตน ไม่สามารถสัมผัสหรือจับแต่ต้องได้และเป็นสิ่งที่เสื่อมสลายได้ง่ายแต่สามารถนำมาซื้อขาย กันได้ ซึ่งองค์กรแต่ละองค์กรที่มีการแข่งขันกันสูงไม่ว่าจะด้านกลยุทธ์ต่างๆ โปรแกรมที่นำเสนอ หรือ โปรโมชันพิเศษสุด สุดท้ายแล้วผู้บริโภคจะเลือกใช้บริการนั้นก็คือการบริการหลังการขายซึ่งเป็นสิ่งที องค์กรต่างๆ นำมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการบริการหลังการขายและเป็นตัวเลือกที่ดีในการเข้าใช้บริการ “การบริการ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Service” ในความหมายที่ว่าเป็นการกระทำที่เปี่ยมไปด้วย ความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ ซึ่งความหมายอักษร ภาษาอังกฤษ ๗ ตัวนี้ คือ<sup>๗</sup>

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความ ลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการ E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จาก ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ใช่งานอย่าง เสียไม่ได้ I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น ขณะให้บริการและให้บริการมากกว่า ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

ดังนั้นการบริการหมายถึงงานที่ปฏิบัติรับใช้ หรืองานที่ให้ความสะดวกต่างๆเกิดจากการ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการกับผู้ให้บริการ ในรูปแบบกิจกรรมผลประโยชน์หรือความพึง พอใจที่ผู้ขายจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการแก่ผู้บริโภค และเพื่อส่งเสริมการขายให้มีประสิทธิภาพ

### ๒.๒.๒ หลักการส่งเสริมความพึงพอใจในการบริการ

การส่งเสริมความพึงพอใจในการบริการ ๕ มิติ โดยประยุกต์ SERVQUAL ซึ่งได้รับความนิยมในการนำมาใช้เพื่อศึกษาในธุรกิจอุตสาหกรรมบริการอย่างกว้างขวาง ซึ่งองค์การต้องการทำ ความเข้าใจต่อการรับรู้ของกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมายตามความต้องการในบริการที่เขาต้องการ และเป็นเทคนิคที่ให้อธิการวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์กร ดังนี้

มิติที่ ๑ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสาร

<sup>๗</sup> จิตตินันท์ เดชะคุปต์, ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ ๑-๗, (พิมพ์ครั้งที่ ๔), (นนทบุรี: มหาวิทยาลัยฯ, ๒๕๔๙).

ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแลห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกรับเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ ๒ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

มิติที่ ๓ การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

มิติที่ ๔ การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกิริยามารยาทที่ดี ใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ ๕ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคนหลักการในการบริการอย่างมีประสิทธิภาพ<sup>๕</sup>

สรุปความพึงพอใจได้ ๒ ระดับ คือ ประการแรก ความพึงพอใจตามความต้องการ ซึ่งเป็น การบริการที่ผู้รับบริการคาดหวังจากผู้ให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานและเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ประการที่สอง ความพึงพอใจที่เหนือความต้องการ เป็นการรับบริการที่เกินความ มุ่งหวังของผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการประทับใจและเกิดปิติสุขในการบริการ ดังนั้นความพึงพอใจ จึงเป็นสิ่งที่มนุษย์มีความต้องการ ซึ่งความพึงพอใจของแต่ละคนก็แตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับความ ต้องการ ความคาดหวังในระดับมากหรือน้อยเพียงใด ความพึงพอใจจึงเป็นเพียงปฏิภานที่แสดง ออกมาต่อสิ่งเร้าเพื่อกระตุ้นความรู้สึกของผู้บริการและผู้รับบริการให้เกิดความสมดุลทั้งสองฝ่ายอย่าง เท่าเทียม

<sup>๕</sup> สถาบันฝึกอบรมและให้คำปรึกษาแนะนำด้านการพัฒนาการบริการลูกค้าอย่างเป็นระบบ, ๕ มิติ คุณภาพบริการ, [ออนไลน์] แหล่งที่มา : <http://www.impressionconsult.com/web/articles/๑๔๘๘-๕-๕ มิติคุณภาพบริการ.html>. (๙ มีนาคม ๒๕๖๕).

ตารางที่ ๒.๒ สรุป แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

นักวิชาการหรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
จิตตินันท์ เดชะคุปต์	การให้ความช่วยเหลือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ ซึ่งความหมายอักษรภาษาอังกฤษ ๗ ตัวนี้ คือ S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับการบริการ E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ใช่งานอย่าง เสียไม่ได้ I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาทดี E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่า ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้
สถาบันฝึกอบรมและให้คำปรึกษาแนะนำด้านการพัฒนาการบริการลูกค้าอย่างเป็นระบบ	เทคนิคที่ให้วิธีการวัดคุณภาพในการให้บริการขององค์กร ดังนี้ มิติที่ ๑ ความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibility มิติที่ ๒ ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (reliability) มิติที่ ๓ การตอบสนองต่อลูกค้า (responsiveness) มิติที่ ๔ การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (assurance) มิติที่ ๕ การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (empathy)

## ๒.๓ แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับระบบจัดการฐานข้อมูล

### ๒.๓.๑ ความหมายของการจัดการฐานข้อมูล

Big data คือ จากการศึกษาพบว่า มีผู้ที่ได้ให้ความหมายที่ได้รับการยอมรับที่เป็นจุดเริ่มต้น แต่ไม่ปรากฏชัดเจนว่าใครเป็นผู้ที่ตั้งต้นหลักการนี้ ซึ่งได้กลายมาเป็นพื้นฐานในการที่จะทำการวิเคราะห์ว่าข้อมูลเหล่านี้เป็น Big data หรือไม่ โดยข้อมูลจะต้องมีส่วนประกอบพื้นฐานคือ

๑) Volume - ขนาดของข้อมูลมีขนาดใหญ่ มีปริมาณข้อมูลมาก ซึ่งสามารถเป็นได้ทั้งข้อมูลแบบ offline หรือ online

๒) Variety - ข้อมูลมีความหลากหลาย สามารถเป็นได้ทั้งที่มีโครงสร้างและข้อมูลที่ไม่สามารถจับ pattern ได้

๓) Velocity - ข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาอย่างรวดเร็ว มีการส่งผ่านข้อมูลอย่างต่อเนื่องในลักษณะ streaming ทำให้การวิเคราะห์ข้อมูลแบบ manual มีข้อจำกัด

๔) Veracity หรือ ความเชื่อถือได้ หมายถึงการที่ข้อมูลเหล่านั้นเป็นข้อมูลที่จริงแท้ในตัวเอง โดยที่ความจริงแท้หมายถึงเป็นข้อมูลที่ปรากฏขึ้นแล้วอย่างจริงแท้ (แม้ว่าข้อมูลนั้นจะจริงหรือเท็จ แต่ก็ได้มีการเกิดขึ้นแล้ว) แต่ข้อมูลนั้นจะเป็นข้อมูลที่มีคุณภาพและมีประโยชน์หรือไม่ก็แล้วแต่ว่าจะนำข้อมูลเหล่านั้นไปใช้ทำอะไรต่อไป

การพยายามอธิบายนี้ นับเป็นจุดเริ่มแรกของการเริ่มจำแนกและการพยายามให้ความหมายของ Big Data เพื่อที่จะสามารถแยกออกมาจากข้อมูลทั่วไปได้ โดยเรียกลักษณะเหล่านี้ว่า ๓V และในเวลาต่อมาเหล่านักวิจัยก็ได้ทำการวิจัยและพัฒนาเพิ่มเติมขึ้นมาเพื่อให้สามารถระบุและแยกลักษณะของข้อมูลที่เรียกว่า Big Data ออกมาให้ชัดเจนมากขึ้นจากเป็น ๕V+๑C ในปัจจุบันประกอบด้วย

๑) Volume ปริมาณหรือขนาดของข้อมูล

๒) Variety ชนิดของข้อมูลที่มากมาย หลากหลาย

๓) Velocity ความเร็วของการสร้างข้อมูลและประมวลผลข้อมูล

๔) Variability ความแปรปรวนของข้อมูลที่ต้องมีค่าอยู่สูง

๕) Veracity ความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ต้องเป็นข้อมูลจริง

๖) Complexity ความซับซ้อนของข้อมูลที่มีความซับซ้อนเกี่ยวพันต่อเนื้ออย่างหลีกเลี่ยงมิได้โดยรูปแบบของข้อมูลของ Big data ก็สามารถเป็นได้หลากหลายรูปแบบอย่างไม่มี การแบ่งแยก ตั้งแต่

๑) Behavioral data ข้อมูลเชิงพฤติกรรม ได้แก่ ข้อมูลการใช้งานต่างๆเช่น server log, พฤติกรรมการคลิกดูข้อมูล, ข้อมูลการใช้ ATM เป็นต้น

๒) Image & sounds ภาพถ่ายหรือวีดีโอหรือการบันทึกเสียง ได้แก่ รูปจาก google street view, ภาพถ่ายทางการแพทย์, ลายมือ, ข้อมูลเสียงที่ถูกรับบันทึกไว้ เป็นต้น

๓) Languages ข้อมูลเชิงอักษรอันได้แก่ การส่งข้อความทางโทรศัพท์, ข้อความที่ถูก tweet, เนื้อหาต่างๆในเว็บไซต์ เป็นต้น

๔) Records บันทึกต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการรวบรวม ได้แก่ ข้อมูลทางการแพทย์, ข้อมูลผลสำรวจที่มีขนาดใหญ่, ข้อมูลทางภาษี เป็นต้น

๕) Sensors ผลจากการวัดของเครื่องวัดที่ได้มีการติดตั้งไม่ว่าจะเป็นการบันทึกแบบอัตโนมัติด้วยตัวเครื่องหรือจากการบันทึกของผู้ดูแลก็ตาม ได้แก่ข้อมูลอุณหภูมิ, accelerometer, ข้อมูลทางภูมิศาสตร์ เป็นต้น

### ๒.๓.๒ Big Data Analytics

การวิเคราะห์ข้อมูล Big data อาศัยหลักการพื้นฐานบางอย่างเพื่อพัฒนาเป็นเทคนิคในการดึงข้อมูลสำคัญออกจากชุดฐานข้อมูลขนาดใหญ่ที่เต็มไปด้วยข้อมูลหลากหลายรูปแบบ เพื่อนำมาหา pattern ของข้อมูลที่มองไม่เห็นด้วยตาเปล่า หารูปแบบความสัมพันธ์ที่ซ่อนอยู่ เช่น การหาแนวโน้มการตลาด เทรนด์ความชอบของลูกค้า และข้อมูลอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ทางธุรกิจ ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ข้อมูล Big data ทำให้มีข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงซึ่งผ่านการวิเคราะห์อย่างเป็นระบบเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ โดยระดับของการวิเคราะห์ก็เป็นได้หลากหลาย แล้วแต่รูปแบบการนำไปใช้งาน

๑. Descriptive analytics เป็นการวิเคราะห์เชิงตัวเลขที่เน้นในลักษณะที่จะบอกข้อมูลออกมาเป็นตัวเลขไม่ว่าจะเป็น ความถี่ ขนาด หรือมูลค่า เป็นต้น

๒. Predictive analytics เป็นการวิเคราะห์ในลักษณะที่ซับซ้อนขึ้นไปอีกขั้นหนึ่งคือ เป็นการประเมินว่าจะเกิดอะไรขึ้นต่อไป มีการให้ข้อมูลตัวชี้วัดของผลลัพธ์ที่อาจจะเกิดขึ้นเป็นลักษณะความสัมพันธ์โครงสร้างชัดเจน

๓. Prescriptive analytics เป็นการสังเคราะห์ข้อมูลเพื่อเสนอทางเลือกในการตัดสินใจที่เหมาะสมกับผลลัพธ์ที่ต้องการบนฐานของข้อมูลที่มี

กระแสของการนำ Big data มาใช้งานนี้เป็นผลที่มาจากหลายองค์ประกอบคือ

Demand for better data หรือการต้องการข้อมูลที่ดีกว่าเดิมกระแสกดดันภายใต้บริบทของการปฏิรูป สภาวะทางเศรษฐกิจ และนวัตกรรมใหม่ๆ

Supply of relevant data at scale หรือการให้ข้อมูลแบบที่มีเกณฑ์วัดชัดเจนและเริ่มมีการแพร่หลายรวมถึงการไหลเวียนของข้อมูลทั้งข้อมูลทางการแพทย์และข้อมูลอื่นๆที่สามารถเข้าถึงได้ทั่วไป

Technical capability หรือมีการพัฒนาเทคนิคในการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนมากที่ทันสมัย ทำงานง่ายขึ้นและเข้าถึงได้แพร่หลาย

Government catalyzing market change หรือการมีแรงส่งจากภาครัฐที่ถูกกดดันให้มีการเปิดเผยข้อมูลให้โปร่งใส จนทำให้เกิดการกระจายตัวของข้อมูลไปสู่ภาคธุรกิจอื่น

### ๒.๓.๓ การประเมินผลการจัดการฐานข้อมูล

การจะใช้งานฐานข้อมูลขนาดใหญ่ให้ได้ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพนั้น ผู้เชี่ยวชาญด้านข้อมูลยุคปัจจุบันหลายๆ ท่านได้ลงความเห็นที่ตรงกันว่าต้องมีลักษณะดังนี้<sup>๙</sup>

๑. ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล (Access) ได้ง่าย รวดเร็วและถูกต้องโดยจะต้องมีการกำหนดสิทธิในการเรียกใช้ข้อมูลตามลำดับความสำคัญของผู้ใช้

๒. จะต้องมียุทธศาสตร์ความปลอดภัยของข้อมูล (Security) ข้อมูลที่จัดเก็บไว้จะต้องมีระบบรักษาความปลอดภัยเพื่อป้องกันการจารกรรมข้อมูล

๓. สามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขในอนาคตได้ (Edit) ทั้งนี้เนื่องจากแผนที่วางไว้อาจจะต้องการเปลี่ยนแปลงตามสถานการณ์จึงทำให้ต้องมีการจัดระเบียบข้อมูล แก้ไขข้อมูล พร้อมทั้งจัดหาข้อมูลมาเพิ่มเติมข้อมูลที่จัดเก็บอาจจะต้องมีการจัดแบ่งเป็นส่วนหรือสร้างเป็นตาราง เพื่อง่ายแก่การปรับปรุงข้อมูล

๔. ลักษณะการจัดการฐานข้อมูลแบบสัมพันธ์ (Relational database) ซึ่งคือ การแสดงความต่อเนื่องของข้อมูลที่สัมพันธ์กันอย่างชัดเจน สามารถตรวจสอบย้อนกลับเพื่อหาข้อมูลต้นทางได้อย่างชัดเจน ไม่มีลักษณะของการวกไปวนมาของข้อมูลจนเกิดความสับสน

โดยในการวัดประเมินสามารถกระทำได้หลายรูปแบบ แต่รูปแบบที่เป็นที่นิยมคือการวัดประเมินผลจากผู้ที่ได้ทำการใช้งานฐานข้อมูลว่าในแต่ละส่วนนั้นมีระดับความพึงพอใจอย่างไร เพราะสุดท้ายแล้วถ้ามีฐานข้อมูลแต่ผู้ใช้งานไม่สามารถที่จะใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ สามารถเรียกได้ว่าเป็นความล้มเหลวในการจัดทำฐานข้อมูลเช่นกัน

จากที่ได้กล่าวไปข้างต้นทำให้สามารถสรุปองค์ประกอบที่จะใช้ในการวัดประเมินผลของพฤติกรรมการใช้ฐานข้อมูลขนาดใหญ่ในการปฏิบัติงานได้ โดยการอนุมานถ้าระบบเป็นระบบที่ดีมีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะทำให้เกิดการใช้งานที่ง่ายต่อผู้ใช้งานจะส่งผลให้เกิดการประยุกต์ใช้งานที่ง่ายยิ่งขึ้น จึงทำให้งานวิจัยนี้จะทำการวัดด้วย การเข้าถึง ความปลอดภัย ความสามารถในการแก้ไข และความสัมพันธ์ของข้อมูล ตามที่ได้มีการกล่าวไปก่อนหน้านี้<sup>๑๐</sup>

<sup>๙</sup> Marr, Bernard, Big data : using smart big data, analytics and metrics to make better decisions and improve performance, (NJ : John Wiley and Sons, 2015).

<sup>๑๐</sup> CC:SOMKIAT อธิบาย Big Data ด้วย ๕V+๑C, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <http://www.somkiat.cc/describe-big-data-with-5v-1c/> [ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๕].



## ตารางที่ ๒.๓ สรุป แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับระบบจัดการฐานข้อมูล

นักวิชาการหรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
Marr, Bernard	การประเมินผลการจัดการฐานข้อมูลมีลักษณะดังนี้ ๑. ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล (Access) ๒. ต้องมีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (Security) ๓. สามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขในอนาคตได้ (Edit) ๔. ลักษณะการจัดการฐานข้อมูลแบบสัมพันธ์ (Relational database)
CC:SOMKIAT	องค์ประกอบที่จะใช้ในการวัดประเมินผลของพฤติกรรมการณ์ประยุกต์ใช้ฐานข้อมูลขนาดใหญ่ในการปฏิบัติงานได้ โดยการอนุมานถ้าระบบเป็นระบบที่ดีมีประสิทธิภาพเพียงพอที่ทำให้เกิดการใช้งานที่ง่ายต่อผู้ใช้งานจะส่งผลให้เกิดการประยุกต์ใช้งานที่ง่ายยิ่งขึ้น

## ๒.๔ แนวคิด เกี่ยวกับการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวคิดของเมืองอัจฉริยะได้เกิดขึ้นครั้งแรกจากการศึกษาของ IBM ในปี ๒๕๕๓ ความหมายของคำนี้มักอ้างอิงถึงการแก้ปัญหาอย่างชาญฉลาด เพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตของพลเมือง อุดมสรศพื้นฐานของการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ เกิดจากขอบเขตงานที่เป็นพื้นที่สาธารณะ จึงมีประเด็นเชิงกฎหมายเกี่ยวข้องกับภาครัฐอีกเหตุผลหนึ่งที่สำคัญไม่แพ้กัน คือ ยังไม่มีความชัดเจนเป็นรูปธรรมว่า เมืองอัจฉริยะจะสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแค่ไหนหรือจะสร้างผลกำไรให้กับผู้ลงทุนอย่างไร<sup>๑๑</sup>

### ๒.๔.๑ กรอบการพัฒนาเมืองอัจฉริยะตามหลักสากล

การพัฒนาเมืองอัจฉริยะ จะใช้กรอบการพัฒนาเมืองตามหลักสากล ๖ ด้าน ประกอบด้วย ๑) เศรษฐกิจอัจฉริยะ (Smart Economy) มุ่งเน้นเพิ่มประสิทธิภาพและความคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจ สร้างให้เกิดความเชื่อมโยงและความร่วมมือทางธุรกิจ และประยุกต์ใช้นวัตกรรมในการพัฒนาเพื่อปรับเปลี่ยนธุรกิจ โดยจะผลักดันเมืองเป้าหมายเป็นศูนย์กลางธุรกิจด้านใดด้านหนึ่งบน

<sup>๑๑</sup> วรศักดิ์ กนกกุลชัย, "เมืองอัจฉริยะ: โอกาสและความท้าทายสำหรับวิศวกร", หนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจ, ฉบับวันที่ ๑๑-๑๔ กรกฎาคม ๒๕๖๒, หน้า ๑๗.

ฐานนวัตกรรม เช่น Smart Manufacturing, Smart Agriculture and Farming, Smart Tourism เป็นต้นตัวชี้วัดประกอบด้วยโมเดลทางธุรกิจ นวัตกรรมรูปแบบการลงทุน ความสร้างความสามารถในการแข่งขัน การมีส่วนร่วม ความเป็นหุ้นส่วน การบริหารรายได้ ค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการเมืองที่ยั่งยืน การส่งเสริมการเจริญเติบโตของเขต

๒) ระบบขนส่งและการสื่อสารอัจฉริยะ (Smart Mobility) มุ่งเน้นเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงระบบขนส่งมวลชน การเดินทางสะดวกปลอดภัย เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการระบบโลจิสติกส์ รวมถึงการแบ่งปัน และใช้ยานพาหนะเพื่อประหยัดพลังงานตัวชี้วัดประกอบด้วย การวางผังโครงสร้างพื้นฐานของระบบพลังงาน ระบบการจ่ายน้ำ ระบบการขนส่ง ระบบโดยสาธารณะ การบริหารที่จอดรถ การส่งเสริมการเดินทาง การใช้จักรยาน การจัดเตรียมสถานพยาบาล ระบบฉุกเฉินระบบความปลอดภัย สถานศึกษา สถานที่ท่องเที่ยว การบริหารจัดการขยะ น้ำเสีย

๓) พลังงานและสิ่งแวดล้อมอัจฉริยะ (Smart Energy & Environment) มุ่งเน้นเพิ่มประสิทธิภาพการใช้พลังงานของเมือง หรือใช้พลังงานทางเลือกอันเป็นพลังงานสะอาด เพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพการจัดการของเสียและการติดตามสถานะแวดล้อม ตลอดจนเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติตัวชี้วัดพลังงานอัจฉริยะประกอบด้วยค่าพลังงาน การใช้ต่อประชากร การผลิตพลังงานทดแทน การผลิตพลังงาน ณ จุดใช้งานการสะสมพลังงาน ระบบทำความเย็นและความร้อนรวมศูนย์ ระบบบริหารจัดการพลังงานอัจฉริยะ การลดการปล่อยคาร์บอนไดออกไซด์ การส่งเสริมการใช้รถไฟฟ้า

๔) ระบบบริหารภาครัฐอัจฉริยะ (Smart Governance) มุ่งเน้นพัฒนาระบบบริการเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการภาครัฐ เช่น ผ่าน Smart Portal เพิ่มช่องทางการมีส่วนร่วมของประชาชน รวมถึงการเปิดให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลทำให้เกิดความโปร่งใส ตรวจสอบได้ตัวชี้วัดประกอบด้วยหลักความเป็นเมืองอัจฉริยะ ภาวะความเป็นผู้นำ ยุทธศาสตร์ โครงสร้างองค์กรกระบวนการบริหารจัดการ ระบบการวัดผลสำเร็จ

๕) พลเมืองอัจฉริยะ (Smart People) มุ่งเน้นพัฒนาผู้บริหารเมืองหรือผู้นำท้องถิ่นที่สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการพัฒนาเมือง สร้างพลเมืองที่มีความรู้และสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยี สร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และการเรียนรู้ของระบบ รวมถึงการส่งเสริมการอยู่ร่วมกันด้วยความหลากหลายทางสังคม

๖) การดำรงชีวิตอัจฉริยะ (Smart Living) มุ่งเน้นสนับสนุนให้มีระบบบริการที่อำนวยความสะดวกต่อการดำรงชีวิต เช่น บริการด้านสุขภาพให้ประชาชนมีสุขภาพและสุขภาพที่ดีการเพิ่มความปลอดภัยของประชาชนด้วยการเฝ้าระวังภัยจากอาชญากรรม ไปจนถึงการส่งเสริมให้เกิดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับการดำรงชีวิตที่เหมาะสม

สำหรับมาตรฐานเมืองอัจฉริยะ หรือ Smart City Framework (SCF) จะมีแรงขับเคลื่อนจากปัจจัยแวดล้อมที่เป็นแรงกดดัน (Pressure) ความต้องการยกระดับให้มีความฉลาดมากขึ้น (Smarter) และสร้างความชัดเจนในการพัฒนา (Clarity/ ในการยกระดับให้มีความฉลาดมากขึ้นเกิดจากแรงกดดันที่ท้าทาย คือ การเชื่อมโยง และร่วมมือกันเพื่อสร้างโอกาส ตลาด และวิธีการใหม่ ๆ ยึดหลักธรรมาภิบาล เช่น ความรับผิดชอบ ความโปร่งใส บูรณาการ มีระเบียบแบบแผน พัฒนาสารสนเทศ และบริการที่หลากหลาย รู้สิ่งที่เป็นความสูญเสียและมลพิษ พัฒนาในแนวทางที่ยั่งยืนและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งมุ่งเน้นที่ผลสัมฤทธิ์ของการพัฒนา และสุดท้าย คือในส่วนของ การสร้างความชัดเจนในการพัฒนาจะต้องมีการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในระดับสากล การวิจัยและพัฒนาการพัฒนาชุมชนปฏิบัติ (Community of Practice) และการออกคู่มือหรือสมุดปกขาวเพื่อชี้แนะแนวทางและวิธีการต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการพัฒนา

#### ๒.๔.๒ ลักษณะของการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ

ปัจจุบันนี้รัฐบาลได้ดำเนินการขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะในระดับประเทศ เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๒ ไปแล้วจำนวน ๑๐ เมือง ใน ๗ จังหวัด ได้แก่ ภูเก็ต ขอนแก่น เชียงใหม่ ชลบุรี ระยอง ฉะเชิงเทรา และ กรุงเทพมหานคร จากนั้นในปี พ.ศ. ๒๕๖๒-๒๕๖๓ จะได้ขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะให้ได้จำนวน ๓๐ เมือง ใน ๒๔ จังหวัด ได้แก่ เชียงราย พิษณุโลก น่าน อุบลราชธานี อุตรธานี หนองคาย นครพนม มุกดาหาร กระบี่ พังงา สงขลา ยะลา ปัตตานี นราธิวาส สตูล นครศรีธรรมราช และระนอง นอกจากนี้ยังคาดว่าใน ปี พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๔ จะสามารถขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะได้จำนวน ๖๐ เมือง ใน ๓๐ จังหวัด และสุดท้าย มีเป้าหมายว่า ในปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ประเทศไทยจะสามารถขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะได้จำนวน ๑๐๐ เมือง ใน ๗๖ จังหวัดทั่วประเทศ รวมถึงพื้นที่ กรุงเทพมหานคร

สำนักงานเมืองอัจฉริยะประเทศไทย ได้แบ่งประเภทของเมืองอัจฉริยะเป็น ๒ กลุ่มได้แก่ กลุ่มเมืองเดิม (Livable City) คือ เมืองเดิมที่พัฒนาให้เป็นเมืองน่าอยู่ ด้วยการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรม ควบคู่กับการคงไว้ซึ่งวัฒนธรรมที่โดดเด่น และกลุ่มเมืองใหม่ (New City) คือ เมืองที่ได้รับการพัฒนาพื้นที่ขึ้นมาใหม่ด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรม เพื่อมีความทันสมัยโดยแบ่งลักษณะของการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ ๗ ด้าน ไว้ดังนี้

๑) สิ่งแวดล้อมอัจฉริยะ (Smart Environment) เป็นเมืองที่คำนึงถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และสภาพการเปลี่ยนแปลงของภูมิอากาศ ตลอดจนถึงติดตามเฝ้าระวังสิ่งแวดล้อมและสภาวะแวดล้อม อย่างเป็นระบบ เช่น การจัดการน้ำ การดูแลสภาพอากาศ การเฝ้าระวังภัยพิบัติ เป็นต้น โดยใช้เทคโนโลยี เข้ามาช่วยบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ตลอดจนอาศัยการมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติด้วย

๒) เศรษฐกิจอัจฉริยะ (Smart Economy) เป็นเมืองที่มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพและความคล่องตัวในการดำเนินธุรกิจ สร้างความร่วมมือทางธุรกิจและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนา ปรับปรุงธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น เกษตรอัจฉริยะ ท่องเที่ยวอัจฉริยะ เป็นต้น

๓) การเดินทางและขนส่งอัจฉริยะ (Smart Mobility) เป็นเมืองที่มุ่งเน้นพัฒนาระบบจราจร และขนส่งเพื่อขับเคลื่อนประเทศ โดยการเพิ่มความสะดวกรบาย เพิ่มประสิทธิภาพและความปลอดภัย ในการเดินทางขนส่ง อีกทั้งยังเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

๔) พลังงานอัจฉริยะ (Smart Energy) เป็นเมืองที่สามารถบริหารจัดการพลังงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างสมดุลระหว่างการใช้พลังงานและการผลิตพลังงานในพื้นที่ เพื่อสร้างความมั่นคงทาง พลังงานและลดการพึ่งพาพลังงานจากระบบโครงข่ายไฟฟ้าหลัก

๕) พลเมืองอัจฉริยะ (Smart People) เป็นเมืองที่มุ่งเน้นพัฒนาพลเมืองให้มีความรู้ ทักษะที่ เอื้อต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีมาใช้ในการเรียนรู้และดำรงชีวิต ได้อย่าง สร้างสรรค์ เสริมสร้างการเรียนรู้นอกระบบ ตลอดจนส่งเสริมการอยู่ร่วมกันด้วยความ หลากหลายทางสังคม

๖) การดำรงชีวิตอัจฉริยะ (Smart Living) เป็นเมืองที่มุ่งเน้นการให้ความสะดวกสบายต่อการดำรงชีวิต โดยคำนึงถึงหลักอารยสถาปัตย์ (universal design) เช่น การบริการสุขภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเตรียมความพร้อมเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ การเพิ่มความปลอดภัยของประชาชน ตลอดจนการอำนวยความสะดวกต่อการดำรงชีวิตในเมืองได้อย่างเหมาะสม

๗) การบริหารจัดการภาครัฐอัจฉริยะ (Smart Government) เป็นเมืองที่มุ่งเน้นพัฒนาระบบ บริการเพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการภาครัฐอย่างสะดวกสบาย รวดเร็ว เพิ่มช่องทางการมีส่วนร่วมของ ประชาชน รวมถึงการเปิดให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูล ทำให้เกิดความโปร่งใสและตรวจสอบ ได้<sup>๑๒</sup>

### ๒.๔.๓ นโยบายการพัฒนาเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวคิดเมืองอัจฉริยะ (Smart City) เป็นแนวคิดหนึ่งของการพัฒนาเมืองที่เกิดขึ้นใน ศตวรรษที่ ๒๑ ในช่วงเวลานั้นเอง ประเทศแถบยุโรปและอเมริกากำลังเผชิญกับปัญหาความเหลื่อมล้ำ ทางเศรษฐกิจและ สังคมสูงมาก อีกทั้งมีประชาชนจำนวนมากที่ไม่มีโอกาสเข้าถึงระบบโครงสร้าง พื้นฐานและสาธารณูปโภค ของรัฐ จึงทำให้รัฐบาลในยุโรปและอเมริกาพยายามหาทางออก โดยใช้ วิธีการพัฒนาเมืองนำการพัฒนา ประเทศ และหนึ่งในวิธีการพัฒนาเมืองที่ได้รับความนิยมนั้น คือ เมืองอัจฉริยะ รัฐจึงได้นำเอาเทคโนโลยี สารสนเทศมาเชื่อมต่อกับระบบอินเทอร์เน็ตและโครงข่าย โทรคมนาคมในเมือง เพื่ออำนวยความสะดวก กับประชาชน สร้างความเติบโตทางเศรษฐกิจให้กับ

<sup>๑๒</sup> สำนักงานเมืองอัจฉริยะประเทศไทย (สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล), ประเภทของเมืองอัจฉริยะ, [https:// www.smartcitythailand.or.th/](https://www.smartcitythailand.or.th/) สืบค้นเมื่อวันที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕.

ธุรกิจขนาดเล็ก และพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน ในเมืองไปพร้อมๆ กัน ด้วยเหตุนี้ แนวคิดเมืองอัจฉริยะจึงได้รับความนิยมจนกลายมาเป็นทางออกหนึ่ง ในการแก้ปัญหาของเมืองในยุคนี้

สาระสำคัญของการพัฒนาเมืองอัจฉริยะนั้นอยู่ที่การเปลี่ยนกระบวนทัศน์การพัฒนาเมืองแบบใหม่ จากเดิมที่เรามุ่งเน้นการพัฒนาเมืองในเชิงกายภาพก็ได้เปลี่ยนมาสู่การพัฒนาเมืองที่ต้องคำนึงถึง ความต้องการของประชาชนอย่างรอบด้านมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เศรษฐกิจ โครงสร้างพื้นฐาน สาธารณสุข การศึกษา สิ่งแวดล้อม เป็นต้น นอกจากนี้แนวทางการพัฒนาเมืองอัจฉริยะยังให้ความสำคัญกับ การวางวิสัยทัศน์ของเมือง การวางยุทธศาสตร์และทิศทางของเมืองที่จะมุ่งไปข้างหน้า โดยอาศัย กระบวนการออกแบบอย่างมีส่วนร่วมของประชาชนทุกภาคส่วน และการใช้เทคโนโลยีเข้ามาเป็นเครื่องมือ ในการบริหารจัดการเมือง หรืออาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า การพัฒนาเมืองอัจฉริยะนี้จำเป็นต้องอาศัยการวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของประชาชนในเมืองเป็นที่ตั้ง แล้วจึงวางแผนและออกแบบเมือง ให้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชนนั้น (Area-based Development) โดยอาศัย เทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ควบคู่กันไป นอกจากนี้การพัฒนาเมืองอัจฉริยะให้ประสบความสำเร็จ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นหน่วยงานในระดับพื้นที่ ที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด รู้ปัญหาในพื้นที่ได้ดีที่สุด อีกทั้งยังมีหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะ ในพื้นที่โดยตรง ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาเศรษฐกิจในพื้นที่ การส่งเสริมคุณภาพ ชีวิต การจัดระเบียบชุมชน การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม อีกทั้งการกำหนดทิศทางการพัฒนาเมืองในระดับท้องถิ่น สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการตอบสนองความต้องการของ ประชาชนและการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ได้อย่างทันท่วงที อันนำมาสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน ดังนั้นแล้วจึงนับได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นกลไกสำคัญในการบริหารจัดการเมืองและพัฒนาเมือง ในระดับพื้นที่ การพัฒนาเมืองอัจฉริยะจึงควรมุ่งไปที่การให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหาร จัดการและรองรับการเติบโตของเมืองได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้แล้วลักษณะสำคัญอีกประการหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นั่นคือ การมีส่วนร่วมของประชาชน ถือเป็นลักษณะสำคัญที่สนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหาร จัดการเมืองได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้เปิดโอกาสให้ประชาชน เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการพัฒนาและตัดสินใจเกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนเอง โดยการให้อำนาจแก่ประชาชนในการจัดการดูแลบ้านเกิดชุมชนของตนเอง ประชาชนมีอิสระในการ ดำเนินการในเรื่องต่างๆ ที่เป็นประโยชน์สาธารณะเพื่อพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง ทั้งนี้ย้อนกลับมาที่นโยบายการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ เราพอจะเห็นแล้วว่า การพัฒนาเมืองอัจฉริยะ ในหลายๆ ประเทศต่างก็ให้อำนาจแก่รัฐบาลท้องถิ่นในการขับเคลื่อนเมืองให้เป็นไปตามทิศทางที่ต้องการ หากแต่การพัฒนาเมืองอัจฉริยะของไทยนั้นกลับให้อำนาจรัฐส่วนกลางเป็นผู้กำหนด

ทิศทางการพัฒนา อีกทั้ง นโยบายการพัฒนาเมืองอัจฉริยะจากรัฐส่วนกลางยังส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นจำเป็นต้องกำหนด รายละเอียดให้มีความสอดคล้องกับแผนชาติและยุทธศาสตร์ชาติอีกด้วย ดังจะเห็นได้จาก ปัจจุบันนี้รัฐบาล ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาเมืองอัจฉริยะอย่างมาก ภายใต้การขับเคลื่อนแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อนำพาประเทศไทยบรรลุตามวิสัยทัศน์การพัฒนาประเทศที่ว่า ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้วด้วยการพัฒนาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง โดยได้มีการกำหนดแนวทางพัฒนาตามยุทธศาสตร์ไว้ ๑๐ ยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ ๑ การเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์

ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การสร้างความเป็นธรรมและลดความเหลื่อมล้ำ

ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและแข่งขันได้อย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การเติบโตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การเสริมสร้างความมั่นคงแห่งชาติเพื่อการพัฒนาประเทศสู่ความมั่งคั่ง

และยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ ๖ การบริหารจัดการภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤตินิยมชอบและธรรม

มาภิบาล ในสังคมไทย

ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบโลจิสติกส์

ยุทธศาสตร์ที่ ๘ การพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิจัย และนวัตกรรม

ยุทธศาสตร์ที่ ๙ การพัฒนาภาค เมือง และพื้นที่เศรษฐกิจ

ยุทธศาสตร์ที่ ๑๐ ความร่วมมือระหว่างประเทศเพื่อการพัฒนา<sup>๑๓</sup>

สาระสำคัญตามยุทธศาสตร์มีหนึ่งในยุทธศาสตร์การพัฒนา ที่ว่าด้วยการพัฒนา ภาค เมือง และพื้นที่เศรษฐกิจ โดยมีเป้าหมายสำคัญ นั่นคือ การกระจายโอกาสทางเศรษฐกิจและ สร้างความเติบโตทางเศรษฐกิจไปสู่ภูมิภาคอย่างทั่วถึง สิ่งเหล่านี้ได้สะท้อนให้เห็นว่า รัฐกำลังตั้งเจตจำนงที่จะใช้ประโยชน์จากศักยภาพของพื้นที่มาใช้ในการพัฒนาประเทศให้มีศักยภาพรองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจ สังคม และโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อลดการกระจุกตัวของประชากรในเมือง กระจายความเจริญสู่ ภูมิภาค และแก้ปัญหาความเหลื่อมล้ำทางสังคม ซึ่งประเด็นสำคัญของการพัฒนาเมืองตามแผนฯ ๑๒ นั้น ได้พูดถึงการกำหนดทิศทางการพัฒนาเมืองไปสู่การเป็นเมืองน่าอยู่ ซึ่งเป็นความน่าอยู่

<sup>๑๓</sup> สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, “แผนฯ ๑๒ ฉบับประชาชน นวัตกรรมคือ หัวใจของ การพัฒนา”, [ออนไลน์], แหล่งที่มา: [https://www.nesdc.go.th/ewt\\_dl\\_link.php?nid=8309](https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=8309) [๑๐ เมษายน ๒๕๖๓].

ในความหมายที่ว่า เมืองมีความปลอดภัย มีสิ่งแวดล้อมที่ดี เศรษฐกิจที่ดี การเดินทางสะดวกสบาย มีสาธารณูปโภค สาธารณูปการที่ทั่วถึงบนพื้นฐานของการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในเมือง<sup>๑๔</sup>

#### ๒.๔.๔ Smart Governance ประเทศไทย

Smart Government หมายถึง การที่หน่วยงานของรัฐ อาจหมายถึง รัฐบาล หรือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ภายในองค์กรของตนเองเพื่อพัฒนาศักยภาพการให้บริการ รวมไปถึงพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการภายในองค์กร นอกจากนี้ยังเป็นการสร้างช่องทางให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลของภาครัฐ และเป็นช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นที่ประชาชน องค์กรเอกชน และ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีต่อองค์กรของตน และหมายถึง ขีดความสามารถขององค์กรในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการบริหารจัดการองค์กรโดยใช้ข้อมูล เช่น ข้อมูลการร้องเรียน ข้อมูลคำร้องขอข้อมูลความคิดเห็นต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ผ่านช่องทางออนไลน์ ข้อมูลการซื้อขายสินค้า ข้อมูลความผูกพันในองค์กรเป็นต้น และนำข้อมูลเหล่านั้นมาวิเคราะห์หาความต้องการเชิงลึกของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน เพื่อช่วยในการสร้างและดำเนินนโยบายที่เหมาะสมกับความต้องการของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียให้ได้มากที่สุด ส่งผลให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วมของการเป็นส่วนหนึ่งในการบริหารงานภายในองค์กรของตน<sup>๑๕</sup>

Smart Governance เป็น ๑ ใน ๗ เสาหลักของการพัฒนาเมืองอัจฉริยะในประเทศไทยในการพัฒนา Smart Governance ในไทย โครงการส่วนใหญ่จะมาในแนวทางของการพัฒนาองค์กรให้เป็น Smart Government และมีบางโครงการเริ่มมีการจัดสร้างเครือข่ายเพื่อรองรับการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นทั้งภาครัฐและเอกชน กล่าวได้ว่าเป็น Smart Government ที่เริ่มมีกลิ่นอายของการเป็น Smart Governance ถือได้ว่าเป็นก้าวแรกที่ดีสำหรับการเป็น Smart Governance ในอนาคต จากการวิเคราะห์เฉพาะโครงการที่เกี่ยวข้องกับ Smart Governance ของเมืองอัจฉริยะทั้ง ๑๕ เมือง เมืองมีแผนดำเนินโครงการพัฒนาเมืองอัจฉริยะทั้ง ๗ ด้าน รวมกันทั้งหมด ๓๗๙ โครงการ มีโครงการพัฒนาทางด้าน Smart Governance ทั้งหมด ๔๐ โครงการ คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ ๑๐.๕๕ ของโครงการทั้งหมด เมื่อนำข้อมูลของโครงการมาหารูปแบบของการให้บริการพบว่าโครงการส่วนใหญ่ถูกออกแบบมาเพื่ออำนวยความสะดวกของประชาชนในที่นี้ขอเรียกว่า Front Office Service ให้บริการในรูปแบบ Web Service, Mobile Application และ Call Center โดยมีเป้าหมายคือ เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการกับภาคประชาชน และนำข้อมูลการให้บริการมา

<sup>๑๔</sup> อรรถัย กักผล, Urbanization เมื่อเมืองกลายเป็นโจทย์ของการบริหารจัดการท้องถิ่นสมัยใหม่, (กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า, ๒๕๕๙).

<sup>๑๕</sup> Pereira, G., Parycek, P., Falco, E., & Kleinhans, R., Smart governance in the context of smart cities: A literature review. (Project: SmartGov - Advanced Decision Support for Smart Urban Governance, 2018), DOI:10.3233/IP-170067.

ปรับปรุงกระบวนการภายในขององค์กรให้มีความยืดหยุ่น โปร่งใส ตรวจสอบได้ นอกจากนี้ ยังมีโครงการบางส่วนที่เน้นเฉพาะการปรับปรุงกระบวนการภายใน (Back Office Service) ทั้งในส่วนของการนำระบบ e-Saraban เข้ามาใช้จัดการเอกสารภายใน หรือ พัฒนาระบบ Online Meeting Platform สำหรับบริหารการประชุมและ Asset Management สำหรับบริหารจัดการครุภัณฑ์เพื่ออำนวยความสะดวก ในการติดตามสถานะและปริมาณการใช้งานเป็นต้น ส่วนสุดท้ายเป็นการพัฒนา Data Platform ซึ่งการพัฒนาโครงข่ายสำหรับเชื่อมโยงข้อมูลจากทุกภาคส่วนเข้าด้วยกันผ่านทาง API บน Cloud Service เพื่อนำข้อมูลทั้งหลายมาวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา ความต้องการ รวมไปถึงโอกาสในการลงทุนและนำข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์แล้วเผยแพร่สู่สาธารณะชน ข้อมูลทั้งหลายเหล่านี้ จะมีคณะกรรมการด้าน Data Governance มาคอยกำกับดูแล อีกทอดหนึ่งทั้งในส่วนของความปลอดภัย (Cyber Security) ของข้อมูล จำกัดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล (Authorization) และการอนุญาตให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล (Data Exchange) ระหว่างหน่วยงาน จากข้อมูลทั้งหมดสามารถสรุปรูปแบบภาพรวมการให้บริการด้าน Smart Governance โครงการบางส่วนที่นำเทคโนโลยีดิจิทัล มาช่วยส่งเสริมการพัฒนาในมิติของ Smart Governance มีรายละเอียดดังนี้

**๑. แพลตฟอร์มการร้องเรียนปัญหาผ่านทาง Mobile Application (Line Official Account)** จุดเด่นของโครงการนี้คือประชาชนสามารถแจ้งปัญหาทางด้านสาธารณสุข โภชนา สิ่งแวดล้อม หรือ ปัญหา อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิภาพการดำรงชีวิตของประชาชนในพื้นที่ไปยังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นโดยตรงผ่านทางหน้าจอมือถือ รวมไปถึงติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงานเรื่องที่ได้ทำการร้องเรียน ในขณะที่เดียวกันเจ้าหน้าที่รัฐก็สามารถใช้ช่องทางนี้ในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลเกี่ยวกับสาธารณสุขหรือข้อมูลกิจกรรมสำคัญของเมืองไปยังประชาชนในพื้นที่โดยตรง และสามารถนำข้อมูลการร้องเรียนต่าง ๆ ไปวิเคราะห์ว่าพื้นที่ไหนเกิดปัญหาอะไร เกิดบ่อยแค่ไหน หรือ เกิดช่วงไหนเป็นพิเศษ ช่วยให้ผู้ดูแลพื้นที่สามารถออกมาตรการแก้ไขปัญหานั้นได้อย่างตรงจุดและทันเวลาที่ ตัวอย่างการทำงานของ Line OA

**๒. แพลตฟอร์มบริการประชาชนแบบ One Stop Service** แพลตฟอร์มนี้ออกแบบมาให้แก้ไขปัญหาให้กับประชาชนที่ต้องไปรอยื่นเรื่องขอเอกสาร หรือ ดำเนินการต่างๆที่เกี่ยวข้องกับภาครัฐ ประชาชนสามารถยื่นเรื่องผ่านทาง Web Portal หรือ Mobile Application ได้ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยที่ไม่ต้องเดินทางเข้ามาที่สำนักงาน ส่งผลให้ประชาชนลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ลดการปล่อยก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์จากยานพาหนะที่ต้องใช้ในการเดินทาง หน่วยงานลดปริมาณการใช้กระดาษลงในกรณีที่มีค่าธรรมเนียมในการดำเนินการ ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการก็สามารถชำระค่าธรรมเนียมผ่านระบบ e-payment ได้อีกด้วย นอกจากนี้ประชาชนยังสามารถติดตามความก้าวหน้าของเอกสารได้แบบ Real-time รวมไปถึงเป็นการเพิ่มช่องทางที่ภาครัฐใช้ในการรับฟัง



ข้อคิดเห็นจากประชาชนเพื่อใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต ตัวอย่างการทำงานของแพลตฟอร์มบริการประชาชนแบบ One Stop Service

๓. **E-Saraban** ระบบนี้ถูกนำมาใช้กับการจัดการหนังสือราชการภายในและภายนอกหน่วยงาน โดยมีจุดประสงค์ในการลดการใช้กระดาษ ผู้มีอำนาจอนุมัติเอกสารสามารถอนุมัติเอกสารได้ทุกที่ทุกเวลา ผู้ปฏิบัติงานสามารถติดตามความคืบหน้าของการอนุมัติตามลำดับขั้น

๔. **Intelligence operation center: IOC** IOC หรือ ศูนย์สั่งการอัจฉริยะ เป็นระบบที่ใช้ในการติดตาม เฝ้าระวังและบริหารจัดการผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับประชาชนในพื้นที่ โดยที่ระบบนี้จะทำงานร่วมกับ Cloud Platform ที่ช่วยในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลแบบอัตโนมัติ จากนั้นนำข้อมูลผ่านการวิเคราะห์ไปแสดงผลบนหน้าจอ IOC ตัวอย่างของข้อมูลที่นำมาแสดงผล เช่น ข้อมูลคุณภาพอากาศ เชิงพื้นที่ ข้อมูลปริมาณน้ำฝนเชิงพื้นที่ ข้อมูลความถี่ในการร้องเรียนปัญหา ข้อมูลการจราจร ข้อมูลปริมาณการใช้น้ำ ไฟฟ้า เป็นต้น ข้อมูลเหล่านี้จะเป็นตัวช่วยให้ผู้มีอำนาจตัดสินใจแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ถูกจุดและทันท่วงที

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น ถือได้ว่าเป็นนิมิตหมายที่ดีที่ประเทศไทยเริ่มมีการผลักดันการนำเทคโนโลยีทางด้านดิจิทัลมาใช้ในการปฏิรูปองค์กรและใช้เป็นตัวกลางในการเชื่อมโยงภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชน เข้าด้วยกัน นอกจากนี้ยังเริ่มมีการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เข้าด้วยกันเพื่อเพิ่มมิติและความสมบูรณ์ของข้อมูลก่อนนำไปวิเคราะห์เชิงลึกแล้วจึงนำข้อมูลเหล่านั้นไปเผยแพร่สู่สาธารณะชน ซึ่งข้อมูลเหล่านั้นอาจทำให้ภาคเอกชนเห็นโอกาสในการเข้ามาลงทุนในพื้นที่ ส่งผลให้เศรษฐกิจในพื้นที่มีการขยายตัวเพิ่มขึ้น รายได้ของประชาชนในพื้นที่สูงขึ้น อัตราการว่างงานลดลง แต่ในการดำเนินงานข้างต้นยังไม่ถือว่าเป็น Smart Governance อย่างแท้จริง ยังขาดขั้นตอนของการรับฟังเสียงของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน (ภาคประชาชน ภาคเอกชน และภาคการศึกษา) และนำเสียงเหล่านั้นมาเป็นตัวช่วยในการตัดสินใจก่อนออกนโยบายบริหารจัดการภายในท้องถิ่น ถ้าในอนาคตสามารถดำเนินการได้ถึงขั้นนั้นก็ถือว่าเมืองนั้นเป็นเมืองแห่ง Smart Governance อย่างแท้จริง<sup>๑๖</sup>

<sup>๑๖</sup> สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล, แผนแม่บทการส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕, (กรุงเทพมหานคร :สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล, 2564), หน้า ๒๙-๓๐.

ตารางที่ ๒.๔ สรุป แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

นักวิชาการหรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
วรศักดิ์ กกกกุลชัย	แนวคิดของเมืองอัจฉริยะได้เกิดขึ้นครั้งแรกจากการศึกษาของ IBM ในปี ๒๕๕๓ ความหมายของคำนี้มักอ้างอิงถึงการแก้ปัญหาอย่างชาญฉลาดเพื่อปรับปรุงคุณภาพชีวิตของพลเมือง อุปสรรคพื้นฐานของการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ เกิดจากขอบเขตงานที่เป็นพื้นที่สาธารณะ
สำนักงานเมืองอัจฉริยะประเทศไทย (สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล)	การพัฒนาเมืองอัจฉริยะ จะใช้กรอบการพัฒนาเมืองตามหลักสากล ๖ ด้าน ประกอบด้วย ๑) เศรษฐกิจอัจฉริยะ (Smart Economy) ๒) ระบบขนส่งและการสื่อสารอัจฉริยะ (Smart Mobility) ๓) พลังงานและสิ่งแวดล้อมอัจฉริยะ (Smart Energy & Environment) ๔) ระบบบริหารภาครัฐอัจฉริยะ (Smart Governance) ๕) พลเมืองอัจฉริยะ (Smart People) ๖) การดำรงชีวิตอัจฉริยะ (Smart Living)
สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ	ปัจจุบันนี้รัฐบาล ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาเมืองอัจฉริยะอย่างมาก ภายใต้การขับเคลื่อนแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติฉบับที่ ๑๒ (พ.ศ.๒๕๖๐-๒๕๖๔) เพื่อนำพาประเทศไทย บรรลุตามวิสัยทัศน์การพัฒนาประเทศที่ว่า ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้วด้วยการพัฒนาตามปรัชญาของเศรษฐกิจ พอเพียง

ตารางที่ ๒.๔ สรุป แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กร  
ปกครองส่วนท้องถิ่น (ต่อ)

นักวิชาการหรือแหล่งข้อมูล	แนวคิดหลัก
อรทัย ก๊กผล	การกระจายโอกาสทางเศรษฐกิจและ สร้างความเติบโตทางเศรษฐกิจไปสู่ภูมิภาคอย่างทั่วถึง สิ่งเหล่านี้ได้สะท้อนให้เห็นว่า รัฐกำลังตั้งโจทย์ใหญ่ที่จะใช้ประโยชน์จากศักยภาพของพื้นที่มาใช้ในการพัฒนาประเทศให้มีศักยภาพรองรับการเติบโตทาง เศรษฐกิจ สังคม และโครงสร้างพื้นฐาน
Pereira, G., Parycek, P., Falco, E, & Kleinhans, R.	Smart Government หมายถึง การที่หน่วยงานของรัฐ อาจหมายถึง รัฐบาล หรือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำเอาเทคโนโลยีมาใช้ภายในองค์กรของตนเองเพื่อพัฒนาศักยภาพการให้บริการ รวมไปถึงพัฒนาขีดความสามารถในการบริหารจัดการภายในองค์กร
สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล	การพัฒนาในมิติของ Smart Governance มีรายละเอียดดังนี้ ๑. แพลตฟอร์มการร้องเรียนปัญหาผ่านทาง Mobile Application (Line Official Account) ๒. แพลตฟอร์มบริการประชาชนแบบ One Stop Service ๓. E-Saraban ระบบนี้ถูกนำมาใช้กับการจัดการหนังสือราชการภายในและภายนอกหน่วยงาน ๔. Intelligence operation center: IOC IOC หรือ ศูนย์สั่งการอัจฉริยะ เป็นระบบที่ใช้ในการติดตาม

## ๒.๕ ข้อมูลบริบทพื้นที่วิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลบริบทเรื่องทีวิจัยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้ทำการสุ่มแบบแบ่งพื้นที่ โดยกำหนดให้เป็นเขตพื้นที่ได้ทั้งหมด ๑๖ พื้นที่ ซึ่งได้จำนวน ๑๖ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้วิจัยจะได้นำเสนอต่อไปนี้

จังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นอดีตราชธานีของไทย มีหลักฐานของการเป็นเมืองในลุ่มแม่น้ำเจ้าพระยา ตั้งแต่ประมาณพุทธศตวรรษที่ ๑๖ -๑๘ โดยมีร่องรอยของที่ตั้งเมืองโบราณสถาน โบราณวัตถุ และเรื่องราวเหตุการณ์ในลักษณะตำนานพงศาวดารไปจนถึงศิลาจารึก ซึ่งถือว่าเป็นหลักฐานร่วมสมัยที่ใกล้เคียงเหตุการณ์มากที่สุด ซึ่งก่อนการสถาปนากรุงศรีอยุธยาใน พ.ศ. ๑๘๙๓ นั้นได้มีบ้านเมืองตั้งอยู่ก่อนแล้ว มีชื่อว่า เมืองอโยธยา หรือ อโยธยาศรีรามเทพนคร หรือเมืองพระราม มีที่ตั้งอยู่บริเวณด้านตะวันออกของเกาะเมืองอยุธยา มีบ้านเมืองที่มีความเจริญทางการเมือง การปกครอง และวัฒนธรรมที่รุ่งเรืองแห่งหนึ่ง มีการใช้กฎหมายในการปกครองบ้านเมือง ๓ ฉบับ คือ พระอัยการลักษณะเบ็ดเสร็จ พระอัยการลักษณะทาส และพระอัยการลักษณะกู้หนี้ พระบาทสมเด็จพระพุทธยอดฟ้าจุฬาโลกมหาราช ทรงยกเมืองกรุงเก่าขึ้นเป็นหัวเมืองจัตวา เช่นเดียวกับในสมัยกรุงธนบุรี หลังจากนั้น สมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โปรดให้จัดการปฏิรูปการปกครองส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยการปกครอง ส่วนภูมินั้นโปรดให้จัดการปกครองแบบเทศาภิบาลขึ้น โดยให้รวมเมืองที่อยู่ใกล้เคียงกัน ๓ - ๔ เมือง ขึ้นเป็นมณฑล มีข้าหลวงเทศาภิบาลเป็นผู้ปกครอง โดยในปี พ.ศ. ๒๔๓๘ ทรงโปรดให้จัดตั้งกรุงเก่าขึ้น ประกอบด้วยหัวเมืองต่างๆ คือ กรุงเก่าหรือ อยุธยา อ่างทอง สระบุรี ลพบุรี พรหมบุรี อินทร์บุรี และสิงห์บุรี ต่อมาโปรดให้รวมเมืองอินทร์และเมืองพรหมเข้ากับเมืองสิงห์บุรี ตั้งที่ว่าการมณฑลที่อยุธยา และในปี พ.ศ. ๒๔๖๙ เปลี่ยนชื่อมณฑลกรุงเก่าเป็นมณฑลอยุธยา ซึ่งจากการตั้งมณฑลอยุธยามีผลให้อยุธยามีความสำคัญทางการบริหารการปกครองมากขึ้น การสร้างสิ่งสาธารณูปโภคหลายอย่างมีผลต่อการพัฒนาเมืองอยุธยาในเวลาต่อมา จนเมื่อยกเลิก การปกครองระบบเทศาภิบาลภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. ๒๔๗๕ อยุธยาจึงเปลี่ยนฐานะเป็นจังหวัดพระนครศรีอยุธยาจนถึงปัจจุบัน

### วิสัยทัศน์

“เป็นหน่วยงานหลักในการส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นกลไกในการพัฒนาจังหวัด”

### พันธกิจ

๑. พัฒนาสำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดให้เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง
๒. ส่งเสริมการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์จังหวัดและตอบสนองความต้องการของประชาชน ภายใต้กระบวนการมีส่วนร่วมจากภาคีเครือข่าย

๓. ส่งเสริมระบบการบริหารงานบุคคล อปท. ให้เป็นไปตามหลักคุณธรรมและเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร อปท. ให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

๔. ส่งเสริมและพัฒนาระบบบริหารจัดการของ อปท. ให้มีศักยภาพในการจัดบริการสาธารณะภายใต้หลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน

๕. พัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานและระบบการติดตามประเมินผลการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ<sup>๑๗</sup>

**องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา** ได้แก่ อำเภอพระนครศรีอยุธยา อำเภอสนา อำเภอบางปะอิน อำเภอท่าเรือ อำเภอนครหลวง อำเภอบางไทร อำเภอผักไห่ อำเภอภาชี อำเภอลาดบัวหลวง อำเภอวังน้อย อำเภออุทัย อำเภอบางปะหัน อำเภอพระราช อำเภอบางบาล อำเภอบางซ้าย อำเภอบ้านแพรก

**การแบ่งเขตการปกครอง จังหวัดพระนครศรีอยุธยาแบ่งเขตการปกครองดังนี้<sup>๑๘</sup>**

อำเภอ ๑๖ อำเภอ

ตำบล ๒๐๙ ตำบล

หมู่บ้าน ๑,๔๕๙ หมู่

องค์การบริหารส่วนจังหวัด ๑ แห่ง

เทศบาลนคร ๑ แห่ง

เทศบาลเมือง ๔ แห่ง

เทศบาลตำบล ๓๑ แห่ง

องค์การบริหารส่วนตำบล ๑๒๑ แห่ง

<sup>๑๗</sup> สำนักงานส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, **ความเป็นมา**, [ออนไลน์], แหล่งที่มา : <http://www.ayutthayalocal.go.th/content/history> [20 สิงหาคม ๒๕๖๕].

<sup>๑๘</sup> สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัดพระนครศรีอยุธยา, **ข้อมูลการปกครอง**, (ออนไลน์), แหล่งที่มา : [https://www.ect.go.th/ayutthaya/ewt\\_news.php?nid=43&filename=index](https://www.ect.go.th/ayutthaya/ewt_news.php?nid=43&filename=index) (๑๓ สิงหาคม ๒๕๖๕).

ตารางที่ ๒.๕ จำนวนตำบล/หมู่บ้าน/เทศบาล/อบต. และจำนวนประชากร ในแต่ละอำเภอ

อำเภอ	จำนวนหน่วยการปกครอง				จำนวนราษฎร (คน)		
	ตำบล	หมู่บ้าน	เทศบาล	อบต.	ชาย	หญิง	รวม
๑. พระนครศรีอยุธยา	๒๑	๑๑๒	๒	๑๓	๖๗,๕๒๒	๗๓,๔๘๘	๑๔๑,๐๑๐
๒. ท่าเรือ	๑๐	๘๔	๒	๙	๒๒,๖๐๕	๒๔,๗๕๒	๔๗,๓๕๗
๓. นครหลวง	๑๒	๗๔	๒	๖	๑๗,๕๓๗	๑๙,๓๐๘	๓๖,๘๔๕
๔. บางไทร	๒๓	๑๓๖	๒	๙	๒๓,๕๐๘	๒๔,๔๒๗	๔๗,๙๓๕
๕. บางบาล	๑๖	๑๑๑	๒	๔	๑๖,๕๗๖	๑๗,๙๐๘	๓๔,๔๘๔
๖. บางปะอิน	๑๘	๑๔๙	๙	๙	๕๐,๐๙๖	๕๔,๖๗๙	๑๐๔,๗๗๕
๗. บางปะหัน	๑๗	๙๔	๑	๑๐	๒๐,๑๗๒	๒๑,๗๕๕	๔๑,๙๒๗
๘. ผักไห่	๑๖	๑๒๙	๒	๘	๒๐,๑๐๐	๒๑,๕๓๗	๔๑,๖๓๗
๙. ภาชี	๘	๗๒	๑	๗	๑๕,๐๔๗	๑๖,๐๖๑	๓๑,๑๐๘
๑๐. ลาดบัวหลวง	๗	๕๘	๒	๖	๑๙,๒๓๗	๑๙,๘๗๓	๓๙,๑๑๐
๑๑. วังน้อย	๑๐	๖๘	๑	๙	๓๕,๒๔๓	๓๗,๑๑๕	๗๒,๓๕๘
๑๒. เสนา	๑๗	๑๑๘	๕	๙	๓๒,๔๑๔	๓๔,๕๙๕	๖๗,๐๐๙
๑๓. บางซ้าย	๖	๕๓	๑	๔	๙,๕๖๕	๙,๘๒๗	๑๙,๓๙๒
๑๔. อุทัย	๑๑	๑๐๗	๑	๑๑	๒๔,๓๑๔	๒๖,๓๔๔	๕๐,๖๕๘
๑๕. มหาราช	๑๒	๕๘	๒	๕	๑๑,๒๔๗	๑๒,๔๐๕	๒๓,๖๕๒
๑๖. บ้านแพรก	๕	๒๗	๑	๒	๔,๒๙๑	๔,๘๑๒	๙,๑๐๓
<b>รวม</b>	<b>๒๐๙</b>	<b>๑,๔๕๙</b>	<b>๓๖</b>	<b>๑๒๑</b>	<b>๓๘๙,๔๗๔</b>	<b>๔๑๘,๘๘๖</b>	<b>๘๐๘,๓๖๐</b>

## ๒.๖ เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### ๒.๖.๑ งานวิจัยเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

การศึกษาเรื่อง “รูปแบบการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ผู้วิจัยได้ค้นคว้า รวบรวมข้อมูลจากงานวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับดังนี้

**เจริญชัย กุลวัฒนาพรและคณะ** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “รูปแบบการจัดการคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อมโดยการบูรณาการหลักพุทธธรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสมุทรปราการ” ผลการวิจัยพบว่า การจัดการคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภาพรวมอยู่ในระดับมาก ๒) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ประกอบด้วยด้านการพัฒนาการบริหาร ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน และการปฏิบัติตามหลักอิทธิบาท ๔ ส่งผลต่อการจัดการคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๑๐ ๓) รูปแบบการจัดการคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อมโดยการบูรณาการหลักพุทธธรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสมุทรปราการ มีการบูรณาการหลักพุทธธรรม คือ มีใจรักในการส่งเสริมการจัดการขยะมูลฝอยและการแปรรูปเป็นพลังงาน พากเพียรเฝ้าระวังคุณภาพอากาศในพื้นที่วิกฤติและพื้นที่เสี่ยง ติดตามตรวจสอบ บูรณะและฟื้นฟูแม่น้ำสายหลักและปรับปรุงแก้ไขระบบป้องกันกักตุนขยะชายฝั่งและการเฝ้าระวัง<sup>๑๙</sup>

**ชนมณี ศิลาณุกิจ** ได้วิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารจัดการบุคลากรของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ผลการวิจัยพบว่า ๑) ประสิทธิภาพการบริหารจัดการบุคลากรของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๘๗$ ) พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก ทุกด้านเรียงลำดับ จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ( $\bar{X} = ๓.๙๘$ ) ด้านการวางแผนอัตรากำลัง และด้านการสรรหา ( $\bar{X} = ๓.๙๐$ ) ด้านการพัฒนาบุคลากร ( $\bar{X} = ๓.๘๙$ ) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = ๓.๘๖$ ) และด้านการบริหารจัดการและด้านการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากร ( $\bar{X} = ๓.๘๔$ )<sup>๒๐</sup>

**สุพจน์ บุญวิเศษ**<sup>๒๑</sup> ได้วิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ๒) เพื่อศึกษาปัจจัยแวดล้อมภายในและภายนอกทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ๓) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรีโดยใช้แบบสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๔๐๐ คน ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี องค์การบริหารส่วนตำบลได้จัดทำให้แก่ประชาชน ทั้ง ๖ ด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าดำเนินงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต มี

<sup>๑๙</sup> เจริญชัย กุลวัฒนาพรและคณะ, “รูปแบบการจัดการคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อมโดยการบูรณาการหลักพุทธธรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสมุทรปราการ”, วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์, ปีที่ ๑๐ ฉบับที่ ๒ (เมษายน-มิถุนายน ๒๕๖๔) : ๙๙-๑๑๓.

<sup>๒๐</sup> ชนมณี ศิลาณุกิจ, “ประสิทธิภาพการบริหารจัดการบุคลากรของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน”, วารสาร ดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์, ปีที่ ๖ ฉบับที่ ๓ (กันยายน-ธันวาคม ๒๕๕๙) : ๓๕ - ๕๓.

<sup>๒๑</sup> สุพจน์ บุญวิเศษ, “ประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี”, วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ปีที่ ๑๐ ฉบับที่ ๒ (พฤษภาคม - สิงหาคม ๒๕๖๑) : ๑๘๓-๑๙๗.

ประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยแวดล้อมภายในทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถ ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านบุคคลากรด้านกลยุทธ์ด้านรูปแบบการบริหารจัดการ ด้านระบบการปฏิบัติงาน ด้านค่านิยมร่วม อยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยแวดล้อมภายนอกทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยทางนโยบายและการเมือง อยู่ในระดับมาก และปัญหาที่และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารจัดการสวัสดิการขององค์การบริหารองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรีจากผู้ตอบแบบ คือ ๑) ภาครัฐควรมีการสนับสนุนงบประมาณให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลในการจัดสวัสดิการ เช่น เบี้ยยังชีพคนพิการ ผู้สูงอายุและผู้ป่วยเอดส์อย่างต่อเนื่อง ๒) ภาครัฐควรจัดให้มีทำงานแบบบูรณาการอย่างมีส่วนร่วมระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลกับหน่วยงานอื่นๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดสวัสดิการให้แก่ผู้ด้อยโอกาส เช่น กระทรวงพัฒนาสังคม

**ปรง บุญผดุง และคณะ** ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยการบริหารจัดการที่มีผลต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ ผลการวิจัยพบว่า ผู้นำมีค่านิยมและวิสัยทัศน์ในด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มีการกำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม โดยสื่อสารกลยุทธ์การดำเนินการต่อพนักงานอย่างสม่ำเสมอ ส่งผลให้พนักงานมีความรับผิดชอบต่อสังคม และเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการ ทำให้การดำเนินการความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจประสบความสำเร็จ โดยสามารถรับรู้ได้จากผลการดำเนินการความรับผิดชอบต่อสังคมทางด้านเศรษฐกิจ ด้านกฎหมาย ด้านจริยธรรม และด้านการให้เพื่อสังคม ซึ่งคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย หรือกลุ่มธุรกิจต่างๆ สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พนักงานเกิดความรับผิดชอบต่อสังคม และมีการดำเนินการตามนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม พร้อมทั้งกำหนดประเด็นสำคัญในการดำเนินการด้านต่างๆ ได้แก่ สุขภาพและความปลอดภัย การบริหารจัดการของเสียและวัสดุเหลือใช้ สินค้าและบริการที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ความรับผิดชอบต่อสินค้าและบริการดูแลพนักงาน การกำกับดูแลกิจการข้อปฏิบัติด้านจริยธรรมความรับผิดชอบต่อชุมชนและการส่งเสริมการศึกษา<sup>๒๒</sup>

<sup>๒๒</sup> ปรง บุญผดุง และคณะ, “ปัจจัยการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ”, วารสารสมาคมนักวิจัย, ปีที่ ๒๒ ฉบับที่ ๓ (กันยายน-ธันวาคม ๒๕๖๐) : ๑๖๘-๑๗๙.



Richard M. Walker<sup>๒๓</sup> ได้วิจัยเรื่อง “Local Government Management and Performance: A Review of Evidence” ผลการวิจัยพบว่า รัฐบาลท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชน ในช่วงหลายสิบปีที่ผ่านมา วิชาการเริ่มที่จะตรวจสอบสัมพันธภาพระหว่างผู้บริหารและผลการดำเนินงานของรัฐบาลท้องถิ่นอย่างรอบคอบโดยระบุตำแหน่งนี้ไว้ในกรอบทางทฤษฎีด้านเศรษฐกิจเหตุการณ์ฉุกเฉินและตามทรัพยากร ในการศึกษาที่เราจะทำการประเมินอย่างละเอียดเกี่ยวกับสิ่งที่เรารู้จักกันในปัจจุบันเกี่ยวกับสมมติฐานการบริหารจัดการประสิทธิภาพในรัฐบาลท้องถิ่นด้วยการผนวกรวมงานวิจัยเชิงประจักษ์ที่ได้รับการตีพิมพ์ในช่วง ๔๐ ปีที่ผ่านมา เราค้นพบบทความเชิงประจักษ์ ๘๖ ข้อที่ทดสอบสมมติฐานประสิทธิภาพการบริหารจัดการอย่างถี่ถ้วนและใช้เทคนิคการทบทวนคะแนนสนับสนุนกับผลการศึกษาเหล่านี้ การวิเคราะห์ของเราชี้ให้เห็นว่านักวิชาการยังไม่ได้สำรวจวิธีจัดการกับการจัดการของรัฐบาลท้องถิ่นทั้งหมดด้วยความแข็งแรงเช่นเดียวกัน ความสนใจส่วนใหญ่มุ่งเน้นไปที่แนวคิดเกี่ยวกับขนาดองค์กรเนื้อหากลยุทธ์การวางแผนคุณภาพบุคลากรความมั่นคงของบุคลากรระบบราชการและระบบเครือข่าย หลักฐานแสดงให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงานในเชิงบวกที่เป็นผลมาจากคุณภาพบุคลากร ความมั่นคง และการวางแผนของบุคลากร และการสนับสนุนในระดับปานกลางเพื่อประโยชน์ของระบบเครือข่ายระบบราชการตัวแทนและเนื้อหายุทธศาสตร์ Subanalyses เปิดเผยความสัมพันธ์ที่แตกต่างกันในมิติของผลการปฏิบัติงานและระดับองค์กรภายในรัฐบาลท้องถิ่นและนักวิชาการชาวอังกฤษและอเมริกันที่มีอิทธิพลต่อการศึกษาเหล่านี้ส่วนใหญ่มาจากมุมมองทางทฤษฎีที่แตกต่างกัน แนวทางในการวิจัยในอนาคตจะได้รับการพิจารณา

กุศล ทองวัน ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อระดับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และระดับการเป็นองค์กรนวัตกรรม: กรณีศึกษา สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อระดับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และระดับการเป็นองค์กรนวัตกรรม ๒) ความสัมพันธ์ของระดับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ต่อระดับการเป็นองค์กรนวัตกรรม กรณีศึกษาสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) โดยปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั้ง ๗ ปัจจัยประกอบด้วย (๑) โครงสร้างที่เหมาะสม (๒) วัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กร (๓) การเพิ่มอำนาจและความรับผิดชอบในงาน (๔) การสร้างและถ่ายโอนความรู้ (๕) เทคโนโลยีการเรียนรู้ (๖) บรรยากาศที่สนับสนุน และ (๗) การทำงานเป็นทีม การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดองค์กรแห่งการ

<sup>๒๓</sup> Richard M. Walker, “Local Government Management and Performance: A Review of Evidence”, *Journal of Public Administration Research and Theory*, Vol. 25, No. 1 (January 2015): 101–133.

เรียนรู้ทั้ง ๗ ปัจจัยมีความสัมพันธ์กับระดับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และระดับของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับระดับของการเป็นองค์กรนวัตกรรม ขณะที่ปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้มีเพียง ๖ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับการเป็นองค์กรนวัตกรรม โดยเรื่องการเพิ่มอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในงานเป็นปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการเป็นองค์กรนวัตกรรม<sup>๒๔</sup>

**ชนพงษ์ อารณพิศาล** ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยการบริหารจัดการวิสาหกิจชุมชนในภาคกลางของประเทศไทย จากการศึกษาพบว่า แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการบริหารจัดการวิสาหกิจชุมชนในภาคกลางของประเทศไทย ประกอบด้วย แนวคิดกิจการวิสาหกิจชุมชน แนวคิดภูมิปัญญาท้องถิ่นและเศรษฐกิจสร้างสรรค์ กฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องทฤษฎีการบริหารจัดการ ทฤษฎีประสิทธิภาพการจัดการ โดยปัจจัยด้านการสนับสนุนจากภาครัฐประกอบด้วย งบประมาณ บุคลากร (ให้ความรู้) การสร้างเครือข่าย ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของชุมชน ประกอบด้วย การได้รับการแต่งตั้ง การได้รับการยอมรับ ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน ประกอบด้วย การวางแผน การปฏิบัติ การจัดสรรประโยชน์ การติดตามและประเมินผล ปัจจัยด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น ประกอบด้วย อัตลักษณ์ของท้องถิ่นความเชื่อมโยงประสบการณ์ความรับผิดชอบต่อสังคม ปัจจัยด้านการเป็นผู้ประกอบการ ประกอบด้วย การสร้างภาพลักษณ์ การเพิ่มยอดขาย เศรษฐกิจสร้างสรรค์ โดยที่กล่าวมาเป็นปัจจัยการบริหารจัดการของวิสาหกิจชุมชนในประเทศไทย<sup>๒๕</sup>

---

<sup>๒๔</sup> กุศล ทองวัน, “ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อระดับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และระดับการเป็นองค์กรนวัตกรรม: กรณีศึกษา สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ”, วารสารบริหารธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ปีที่ ๓๓ ฉบับที่ ๑๒๘, (ตุลาคม-ธันวาคม ๒๕๕๓): ๓๕.

<sup>๒๕</sup> ชนพงษ์ อารณพิศาล, “การศึกษาปัจจัยการบริหารจัดการวิสาหกิจชุมชนในภาคกลางของประเทศไทย”, วารสารสังคมศาสตร์ปริทรรศน์, ปีที่ ๖ ฉบับที่ ๒ ฉบับพิเศษ, (พฤษภาคม, ๒๕๖๐).

ตารางที่ ๒.๖ สรุปงานวิจัยเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

นักวิจัย	สรุปผลการวิจัย
เจริญชัย กุลวัฒนาพรและคณะ	รูปแบบการจัดการคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อมโดยการบูรณาการหลักพุทธธรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสมุทรปราการ มีการบูรณาการหลักพุทธธรรม คือ มีใจรักในการส่งเสริมการจัดการขยะมูลฝอยและการแปรรูปเป็นพลังงาน پاکเพียรเฟ้าระวังคุณภาพอากาศในพื้นที่วิกฤติ และพื้นที่เสี่ยง ติดตามตรวจสอบ บำรุงและฟื้นฟูแม่น้ำสายหลักและปรับปรุงแก้ไขระบบป้องกันกักตุนขยะชายฝั่งและการเฟ้าระวัง
ชนมณี ศิลาณุกิจ	๑) ประสิทธิภาพการบริหารจัดการบุคลากรของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = ๓.๘๗$ ) พิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน เรียงลำดับ จากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ( $\bar{X} = ๓.๙๘$ ) ด้านการวางแผนอัตรากำลังและด้านการสรรหา ( $\bar{X} = ๓.๙๐$ ) ด้านการพัฒนาบุคลากร ( $\bar{X} = ๓.๘๙$ ) ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = ๓.๘๖$ ) และด้านการบริหารจัดการและด้านการสร้างแรงจูงใจให้บุคลากร ( $\bar{X} = ๓.๘๔$ )

ตารางที่ ๒.๖ สรุปงานวิจัยเกี่ยวกับการบริหารจัดการ (ต่อ)

นักวิจัย	สรุปผลการวิจัย
สุพจน์ บุญวิเศษ	๑) ภาครัฐควรมีการสนับสนุนงบประมาณให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลในการจัดสวัสดิการ เช่น เบี้ยยังชีพคนพิการ ผู้สูงอายุและผู้ป่วยเอดส์อย่างต่อเนื่อง ๒) ภาครัฐควรจัดให้มีทำงานแบบบูรณาการอย่างมีส่วนร่วมระหว่างองค์การบริหารส่วนตำบลกับหน่วยงานอื่นๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดสวัสดิการให้แก่ผู้ด้อยโอกาส
ปรุง บุญผดุง และคณะ	ผู้นำมีค่านิยมและวิสัยทัศน์ในด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มีการกำหนดนโยบายความรับผิดชอบต่อสังคม โดยสื่อสารกลยุทธ์การดำเนินการต่อพนักงานอย่างสม่ำเสมอ ส่งผลให้พนักงานมีความรับผิดชอบต่อสังคม
Richard M. Walker	ความสัมพันธ์ที่แตกต่างกันในมิติของผลการปฏิบัติงานและระดับองค์กรภายในรัฐบาลท้องถิ่น และนักวิชาการชาวอังกฤษและอเมริกันที่มีอิทธิพลต่อการศึกษาเหล่านี้ส่วนใหญ่มาจากมุมมองทางทฤษฎีที่แตกต่างกัน แนวทางในการวิจัยในอนาคตจะได้รับการพิจารณา
กุศล ทองวัน	ปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้มีเพียง ๖ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับการเป็นองค์กรนวัตกรรม โดยเรื่องการเพิ่มอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบต่อในงานเป็นปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับการเป็นองค์กรนวัตกรรม
ชนพงษ์ อารณพิศาล	ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน ประกอบด้วย การวางแผน การปฏิบัติ การจัดสรรประโยชน์ การติดตามและประเมินผล ปัจจัยด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น ประกอบด้วย อัตลักษณ์ของท้องถิ่น ความเชื่อมโยงประสบการณ์ความรับผิดชอบต่อสังคม

## ๒.๖.๒ งานวิจัยเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

**สมหมาย บัวจันทร์** ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์และการยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ สํารวจแล้วพบว่าอยู่ในระดับที่มากและเมื่อพิจารณาเป็นรายเดือนประชาชนมีความพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ในด้านสมานัตตมาากเป็นอันดับแรก ส่วนด้านทานและด้านอรรถจริยา สํารวจแล้วพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง และกัด้านปิยวาจาอยู่ในอันดับสุดท้าย เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการแล้ว โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคคลที่มีระดับรายได้ต่อเนื่องและระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีทางสถิติอยู่ที่ระดับ ๐.๐๕<sup>๒๖</sup>

**อณูวิฏฐ์ บรรลุทางธรรม** ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผลจากการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ทางด้านความน่าเชื่อถือ ความเข้าใจลูกค้า สิ่งทีมองเห็นและสัมผัสได้ และการตอบสนองต่อลูกค้าอยู่ในระดับสูง ผู้ใช้บริการที่มีเพศ สถานภาพทางครอบครัว การศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการบริการ และคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน และผู้บริกากรที่มีเพศ อายุ การศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกัน รับรู้เรื่องคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านอาชีพ และสถานภาพครอบครัว<sup>๒๗</sup>

**ดําริ สถิตเสมากุล** ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า แอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยผลจากการศึกษาพบว่า คุณภาพของบริการที่ได้รับและคุณค่าของบริการที่ผู้บริกากรรับรู้ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการส่งผลเชิงลบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ จะส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีของผู้บริกากรผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์กับผู้ให้บริการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานครและพื้นที่ต่อเนื่องสามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ การกำหนดกลยุทธ์ของ

<sup>๒๖</sup> สมหมาย บัวจันทร์, "การวิเคราะห์และการยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร", วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑).

<sup>๒๗</sup> อณูวิฏฐ์ บรรลุทางธรรม, (คุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร, วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, ๒๕๕๔).

ธุรกิจและวางแผนทางการตลาด ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคและพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพทางธุรกิจมากขึ้นในอนาคต<sup>๒๘</sup>

**วุฒิพงษ์ สิริปัญญาโชติ** ได้ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยบูรพา” ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความพร้อมของคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่ใช้งานในภาพรวมอยู่ในระดับดี ด้านการให้คำปรึกษาแนะนำของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดี ด้านมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดี ด้านความเสมอภาคของผู้ใช้บริการ ตามลำดับก่อน - หลัง และไม่เลือกกลุ่มผู้รับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับดี และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพต่างกันจะมีความเห็นต่อการให้บริการด้านมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกัน โดยผู้บริการที่มีสถานภาพนิสิตจะมีความเห็นต่อการให้บริการด้านมนุษยสัมพันธ์ดีกว่าบุคลากรผู้ให้บริการที่เข้าใช้บริการในช่วงเวลาต่างกันจะมีความเห็นต่อการให้บริการด้านมนุษยสัมพันธ์ต่างกัน โดยผู้บริการที่เข้าใช้บริการในช่วง ๘.๐๐ - ๑๒.๐๐ น. จะมีความเห็นต่อการให้บริการด้านมนุษยสัมพันธ์ดีกว่าในช่วงเวลา ๑๒.๐๐ - ๑๖.๐๐ น. และผู้บริการในช่วงเวลา ๑๖.๐๑ - ๒๐.๓๐ น. จะมีความเห็นต่อการให้บริการด้านมนุษยสัมพันธ์ดีกว่าในช่วงเวลา ๒๐.๓๑ - ๒๔.๐๐ น. ผู้บริการที่เข้าใช้บริการในช่วงเวลาต่างกันจะมีความเห็นต่อการให้บริการด้านความเสมอภาคแตกต่างกัน โดยผู้บริการที่เข้ามาใช้บริการในช่วง ๘.๐๐ - ๑๒.๐๐ น. จะมีความเห็นต่อการให้บริการด้านความเสมอภาคมากกว่าผู้ที่เข้ามาใช้บริการในช่วง ๑๖.๐๑ - ๒๐.๓๐ น.<sup>๒๙</sup>

**วิชากรณ ชัยกุล** ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสำนักงานประปาบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้สรุปคุณภาพที่ผู้มารับบริการรับรู้ได้แก่ การแสดงความเป็นมิตรของบุคลากร คือเอื้อเฟื้อเป็นกันเอง มีความสุภาพและมีมารยาทอันดีการให้การดูแล โดยคำนึงถึงความเป็นบุคคลความทันสมัยและเทคโนโลยี การจัดลำดับการเข้ารับบริการ

<sup>๒๘</sup> ดาริ สถิตเสมากุล, (ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า แอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล . **วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ,๒๕๕๘).

<sup>๒๙</sup> วุฒิพงษ์ สิริปัญญาโชติ,ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารทั่วไป, **วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยบูรพา,๒๕๕๘).

ความมีชื่อเสียงของผู้ทำการรักษาและสถานที่ สุดท้าย คือ ความสะดวกสบายที่ได้รับและสภาพแวดล้อมที่เรียบร้อยสวยงาม<sup>๓๐</sup>

**นงลักษณ์ สุขสงบ** ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขต บางกะปิ กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร พบว่า ในภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในการบริการในระดับปานกลางในประเด็นการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการมารับการบริการกับความคิดเห็นในการบริการ พบว่า เพศ อายุ รายได้ ของผู้มาใช้บริการสำนักงานเขตที่แตกต่างกันมีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความคิดเห็นในการบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน<sup>๓๑</sup>

**Benamati and Rajkumar** ได้ทำการศึกษาและพัฒนาตัวแบบที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการภายนอกด้านแอปพลิเคชัน โดยการศึกษาครั้งนี้ได้สังเคราะห์ปัจจัยจากงานวิจัยด้านการใช้บริการภายนอกที่มีมาก่อนและทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี ร่วมกับข้อมูลที่รวบรวมจากการสัมภาษณ์ ผู้บริหารทางด้านเทคโนโลยี ๙ คน จาก ๗ บริษัท เพื่อนำเสนอตัวแบบการยอมรับการใช้บริการภายนอก ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีได้แสดงให้เห็นว่า การรับรู้ว่ามีประโยชน์และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งานเป็นสิ่งกลางที่จะบ่งบอกผลของตัวแปรอื่นๆ ที่ขึ้นกับทัศนคติของผู้ใช้ ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แสดงให้เห็นว่า การรับรู้ว่ามีประโยชน์และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้บริการจากภายนอกเป็นสิ่งกลางที่ทำให้เกิดผลกระทบของสิ่งแวดล้อมภายนอก, ความสัมพันธ์ในการใช้บริการภายนอกที่เคยมีมาก่อนและความเสี่ยง ต่อผู้มีอำนาจในการตัดสินใจใช้บริการภายนอก<sup>๓๒</sup>

**Yoon and Hyunsuk** ได้พัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวัดคุณภาพการให้บริการของบริษัทที่ปรึกษาด้านเทคโนโลยี โดยได้พัฒนา เครื่องมือในการวิจัยจาก เครื่องมือการวัดคุณภาพ (SERVQUAL) ของ Parasuram, Zeithaml, and Berry เป็นฐานของงานวิจัยครั้งนี้ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับกลุ่มผู้ให้บริการที่ปรึกษาทางด้านเทคโนโลยี มิติที่ใช้ในการวัดคุณภาพประกอบไปด้วย ๖ มิติ ได้แก่ ความไว้วางใจ (Reliability) การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) การประกัน

<sup>๓๐</sup> วิชากรณ์ ชัยกุล, ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสำนักงานประปาบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, (วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ: มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๑), หน้า ๒๙.

<sup>๓๑</sup> นงลักษณ์ สุขสงบ, ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีศึกษา งานทะเบียนราษฎร, วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๕๘).

<sup>๓๒</sup> Benamati, J. and Rajkumar, T. M. The Application Development Outsourcing Decision: An Application of The Technology Acceptance Model, *Journal of Computer Information Systems*, 42 (4), (June 2002.): 35-43.

คุณภาพ (Assurance) ความเอาใจใส่ (Empathy) กระบวนการและการศึกษา (Process and Education) ในการพัฒนาเครื่องมือการวัดคุณภาพการให้บริการของบริษัทที่ปรึกษาด้านเทคโนโลยี ได้มี ๗ กลุ่มที่ปรึกษา ที่ประกอบด้วย ผู้มีประสบการณ์มากกว่า ๑๐ ปีในอาชีพ, ลูกค้าที่มีประสบการณ์เข้ารับบริการ ๓ คน และผู้เชี่ยวชาญด้านระบบสารสนเทศ ๒ คนและการจัดการในการตรวจสอบโครงสร้างและข้อความสำหรับแบบสอบถาม และมีผู้ตอบแบบสอบถาม ๘๖ คนจาก ๔๒ องค์กรโดยเป็นองค์กรที่มีประสบการณ์การรับบริการจากบริษัทที่ปรึกษามากกว่า ๒ ปี เพื่อเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ ผลของการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ๖ มิติที่แตกต่างกันในเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้าถึงแม้จะเป็นปัญหาเพียงเล็กน้อยในการตรวจสอบและประยุกต์ใช้แต่ก็เป็นประโยชน์ในการระบุปัญหาในอนาคต<sup>๓๓</sup>

Chang and Lui ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการการพัฒนาระบบ : โดยการเปรียบเทียบระหว่างการพัฒนาภายในองค์กรและการใช้บริการภายนอกพัฒนาระบบ มีการศึกษาน้อยมากที่ได้มีการสำรวจเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของกระบวนการพัฒนาระบบ ในการศึกษานี้ได้ใช้เครื่องมือบนพื้นฐานของ SERVPERF ของ Cronin and Taylor ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ได้พัฒนาจาก SERVQUAL เพื่อใช้ในการประเมินการรับรู้ถึงผลของการบริการเพียงด้านเดียว ในมิติของคุณภาพการให้บริการ เช่น ความเป็นรูปธรรม (Tangibility) ความไว้วางใจ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) การประกันคุณภาพ (Assurance) ความเข้าอกเข้าใจ (Empathy) โดยถูกพัฒนาขึ้นเพื่อศึกษาคุณภาพการบริการของการพัฒนาภายในองค์กรและการใช้บริการภายนอกพัฒนาระบบ การวิเคราะห์ข้อมูลได้รวบรวมจากผู้ใช้อย่างน้อย ๑๕๒ ระบบโดยเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการพัฒนาระบบได้รับการสนับสนุนความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือวัดที่ได้พัฒนาขึ้นใหม่ ความสัมพันธ์ของมิติคุณภาพการบริการแต่ละระบบการพัฒนาคุณภาพบริการโดยรวมพบว่า แตกต่างกันระหว่างกลุ่มการใช้บริการจากภายนอกและกลุ่มพัฒนาภายในองค์กร ผลการศึกษาได้เสนอว่า ผู้ใช้จะต้องมีการประเมินการจัดหาบริการจากภายนอกและบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรที่ต่างกัน มิติคุณภาพการบริการที่มีผลในกลุ่มของการจัดจ้างภายนอก อันดับแรกคือ ความไว้วางใจ รองลงมาคือ การประกันคุณภาพ การตอบสนองต่อลูกค้า และความเป็นรูปธรรม อย่างมีนัยสัมพันธ์ทางสถิติกับคุณภาพการบริการ ในส่วนของความเข้าอกเข้าใจไม่ส่งผลอย่างมีนัยสัมพันธ์ในภาพรวมของคุณภาพการบริการทั้งหมด ในภาพรวมทั้งหมดของคุณภาพบริการการพัฒนาระบบมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้ว่ามีประโยชน์และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งาน โดยคิดเป็น ๒๙ % และ ๔๕% ตามลำดับ ในส่วนของการพัฒนาภายในองค์กร มิติคุณภาพการบริการที่มีผล อันดับแรกคือ การตอบสนองต่อลูกค้า รองลงมาคือ การประกันคุณภาพและความไว้วางใจอย่างมีนัยสัมพันธ์ทาง

<sup>๓๓</sup> Yoon, S. and Hyunsuk, S. Ensuring IT Consulting SERVQUAL and User Satisfaction: A Modified Measurement Tool. *Information Systems Frontiers*, 6 (4), (December 2004.): 341-351.



สถิติกับคุณภาพการให้บริการโดยรวมของกระบวนการ พัฒนาระบบ สำหรับความเป็นรูปธรรมและ ความเข้าใจ ไม่มีผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับภาพรวมทั้งหมดของคุณภาพบริการการพัฒนา ระบบ ในภาพรวมทั้งหมดของคุณภาพบริการการพัฒนากระบวนการมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมี นัยสำคัญต่อการรับรู้ว่ามีประโยชน์และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งานโดยคิดเป็น ๑๔ % และ ๓๔% ตามลำดับ<sup>๓๔</sup>

ตารางที่ ๒.๗ สรุปงานวิจัยเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

นักวิจัย	สรุปผลการวิจัย
สมหมาย บัวจันทร์	การวิเคราะห์และการยกระดับความพึงพอใจใน การให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร จาก ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขต บางแค กรุงเทพมหานคร ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ สำรวจแล้วพบว่าอยู่ในระดับที่มากและเมื่อ พิจารณาเป็นรายเดือนประชาชนมีความพอใจต่อ การบริการของเจ้าหน้าที่ในด้านสมานัตตามาก เป็นอันดับแรก
อณัฐวิภู บรรลุทางธรรม	คุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ของ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผลจาก การศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการ รถไฟฟ้า (BTS) ทางด้านความน่าเชื่อถือ ความ เข้าใจลูกค้า สิ่งที่มีมองเห็นและสัมผัสได้ และการ ตอบสนองต่อลูกค้าอยู่ในระดับสูง ผู้ใช้บริการที่มี เพศ สถานภาพทางครอบครัว การศึกษา และ รายได้ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการ บริการ และคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

<sup>๓๔</sup> Chang, M. K. and Lui, L. System Development Service Quality: A Comparison of The In-House Development and the Application Outsourcing Environment. Retrieved October 15, 2011 from <http://aisel.aisnet.org/icis2008/36>.

ตารางที่ ๒.๗ สรุปงานวิจัยเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ (ต่อ)

นักวิจัย	สรุปผลการวิจัย
คำริ สติตเสมากุล	ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า แอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของ ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยผลจากการศึกษาพบว่า คุณภาพของบริการที่ได้รับและคุณค่าของบริการ ที่ผู้ใช้บริการรับรู้ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์
วุฒิพงษ์ สิริปัญญาโชติ	“ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยบูรพา” ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความพร้อมของคอมพิวเตอร์และโปรแกรมที่ใช้งานในภาพรวมอยู่ในระดับดี ด้านการให้คำปรึกษาแนะนำของเจ้าหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับดี ด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับดี
วิชากรณ์ ชัยกุล	ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคสำนักงานประปาบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้สรุปคุณภาพที่ผู้มารับบริการรับรู้ได้แก่ การแสดงความเป็นมิตรของบุคลากร คือเอื้อเฟื้อเป็นกันเอง มีความสุภาพและมีมารยาทอันดีการให้การดูแล โดยคำนึงถึงความเป็นบุคคลความทันสมัยและเทคโนโลยี

## ตารางที่ ๒.๗ สรุปงานวิจัยเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ (ต่อ)

นักวิจัย	สรุปผลการวิจัย
นางลักษณ์ สุขสงบ	ในภาพรวมประชาชนที่มาใช้บริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นในการบริการในระดับปานกลางในประเด็นการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล
Benamati and Rajkumar	การศึกษาและพัฒนาตัวแบบที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการภายนอกด้านแอปพลิเคชันได้แสดงให้เห็นว่า การรับรู้ว่ามีประโยชน์และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้บริการจากภายนอกเป็นสื่อกลางที่ทำให้เกิดผลกระทบของสิ่งแวดล้อมภายนอก, ความสัมพันธ์ในการใช้บริการภายนอกที่เคยมีมาก่อนและความเสี่ยง ต่อผู้มีอำนาจในการตัดสินใจใช้บริการภายนอก
Yoon and Hyunsuk	ผลของการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า ๖ มิติที่แตกต่างกันในเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการบริการ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของลูกค้าถึงแม้จะเป็นปัญหาเพียงเล็กน้อยในการตรวจสอบและประยุกต์ใช้แต่ก็เป็นประโยชน์ในการระบุปัญหาในอนาคต
Chang and Lui	คุณภาพบริการการพัฒนาระบบ ในภาพรวมทั้งหมดของคุณภาพบริการการพัฒนาระบบมีความสัมพันธ์เชิงทางบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อการรับรู้ว่ามีประโยชน์และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้งานโดยคิดเป็น ๑๔ % และ ๓๔% ตามลำดับ

### ๒.๖.๓ งานวิจัยเกี่ยวกับระบบจัดการฐานข้อมูล

กนกพรรณ ขำนาญกิจ ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การประยุกต์ใช้ Big Data ในการบริหารจัดการฐานข้อมูลทางการเงินการบัญชีของสหกรณ์ เพื่อยกระดับศูนย์วิเคราะห์ภาวะเศรษฐกิจและการเงินสหกรณ์ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์” ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลทางการเงินการบัญชีของสหกรณ์นับได้ว่าเป็นข้อมูลมีนัยสำคัญในการบริหารจัดการประเทศทั้งในระดับจุลภาคและมหภาค ทั้งนี้เนื่องจากจำนวนสมาชิกสหกรณ์ทั่วประเทศมีมากกว่า ๑๐ ล้านคน จากจำนวนสหกรณ์ทุกประเภทรวมกันกว่าหมื่นแห่งทั่วประเทศ และมีปริมาณธุรกิจหลายหมื่นล้านบาทที่หมุนเวียนอยู่ในระบบสหกรณ์ ดังนั้นหากข้อมูลทางการเงินการบัญชีของสหกรณ์ได้มีการถูกรวบรวมอย่างเป็นระบบ และจัดเก็บไว้ที่ศูนย์กลางข้อมูล โดยมีการประมวลผลข้อมูลของสหกรณ์ได้ทั้งในระดับตำบล อำเภอ จังหวัด ภาค หรือภาพรวมในระดับประเทศ ก็จะทำให้ผู้บริหารเห็นถึงปริมาณมูลค่า และทิศทางของธุรกิจ (ข้อมูลปริมาณธุรกิจของสหกรณ์) ฐานะของสมาชิกสหกรณ์ (ปริมาณเงินฝากและเงินกู้) ตลอดจนสภาพการณ์ตลาดของสินค้า โดยเฉพาะสินค้าเกษตรต่างๆ (ข้อมูลการรวบรวมการแปรรูป ตลอดจนการจำหน่ายสินค้าเกษตรต่างๆ) ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นข้อมูลที่สามารถสะท้อนออกมาได้จากงบการเงินของสหกรณ์การที่จะให้ข้อมูลที่มีการรวบรวมมาจากสหกรณ์ทั้งประเทศผ่านข้อมูลจากการสอบบัญชีซึ่งเป็นภารกิจหลักของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์อยู่แล้วนั้น มาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริงจะต้องมีปัจจัยที่จะต้องกำหนดและพัฒนาเพิ่มเติมอีก ๒ ประการ คือ การกำหนดมาตรฐาน (Standard) การบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบ โดยเฉพาะในส่วนของรหัสสินค้าเกษตรประเภทต่างๆ มีการบันทึกข้อมูลปริมาณธุรกิจของสินค้าเกษตรในแต่ละประเภทด้วยรหัสมาตรฐานเดียวกัน และประการที่สอง คือ การบริหารจัดการข้อมูลที่มีขนาดใหญ่ (Big Data) ที่จะต้องมีการประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวดเร็ว และถูกต้องแม่นยำการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีทางด้าน Big Data มาช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการ จัดทำมาตรฐานข้อมูล และวิเคราะห์ฐานข้อมูลทางการเงินการบัญชีของสหกรณ์ซึ่งมีขนาดข้อมูลที่เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ทั้งข้อมูลในอดีตที่มีการจัดเก็บย้อนหลัง และแนวโน้มข้อมูลที่จะมีขนาดเพิ่มขึ้นในอนาคตอย่างต่อเนื่อง จะช่วยให้มีความเข้าใจถึงรูปแบบข้อมูลในอดีต (Understand Past) สามารถติดตามสถานการณ์ปัจจุบัน (Monitor Present) และคาดการณ์อนาคต (Forecast Future) เพื่อสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาประยุกต์ใช้ในการตัดสินใจได้อย่างแท้จริงด้วยเหตุผลที่กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ได้มีการจัดเก็บข้อมูลทางการเงินของสหกรณ์ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มานานมากกว่า ๑๐ ปีนั้น ทำให้กรมตรวจบัญชีสหกรณ์มีข้อมูลขนาดใหญ่ และเป็นข้อมูลที่มีคุณภาพ โดยปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ข้อมูลทางการเงินสหกรณ์มีความพร้อมในการประยุกต์ใช้แนวคิดด้าน Big Data เพื่อนำมาใช้จัดการฐานข้อมูลเพื่อนำไปสู่การจัดตั้งศูนย์วิเคราะห์ภาวะเศรษฐกิจและการเงินสหกรณ์ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์มีความเป็นไปได้เป็นอย่างดี ในฐานะที่เป็นหน่วยงานของภาครัฐ เป็นหน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรง

กับสหกรณ์ และสมาชิกสหกรณ์ทั่วประเทศหลายล้านคน จำเป็นจะต้องมีความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับปัญหาของสมาชิกสหกรณ์โดยเฉพาะส่วนที่เป็นเกษตรกรผู้มีรายได้น้อย โดยข้อมูลจากการสอบบัญชีซึ่งกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ได้มีการจัดเก็บผ่านศูนย์วิเคราะห์ภาวะเศรษฐกิจและการเงินสหกรณ์นั้น จำเป็นจะต้องมีการบริหารจัดการด้วยเทคโนโลยีที่ได้รับการยอมรับ เช่น Big Data เพื่อจะสามารถนำข้อมูลจำนวนมากที่กรมตรวจบัญชีสหกรณ์ได้มีการจัดเก็บมาวิเคราะห์รูปแบบ และหาคำตอบที่ถูกต้องในด้านต่างๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินนโยบายของภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกระบวนการบริหารจัดการ Big Data ทางด้านซอฟต์แวร์จะต้องครอบคลุมตั้งแต่ Data Standard Data Mining Data Warehouse ตลอดจนเรื่อง Data Security และการวิเคราะห์ด้านฮาร์ดแวร์ที่เหมาะสมเพียงพอต่อการนำเทคโนโลยี Big Data มาใช้ขั้นตอนและวิธีการดำเนินการเพื่อประยุกต์ใช้ Big Data ในการบริหารจัดการฐานข้อมูลทางด้านการเงินการบัญชีของสหกรณ์ และนำไปสู่การพัฒนาศูนย์วิเคราะห์ภาวะเศรษฐกิจและการเงินสหกรณ์ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ นั้น จะต้องมีการกำหนดขั้นตอนการดำเนินการที่เป็นไปตามมาตรฐาน และสามารถนำมาปฏิบัติได้จริง ทั้งนี้การดำเนินการประยุกต์ใช้ Big Data ให้ประสบความสำเร็จนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการกำหนดเป้าหมาย รวมถึงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายนั้น นอกเหนือจากเพียงแค่เทคโนโลยีหรืออุปกรณ์ที่ทันสมัยเพียงอย่างเดียวการกำหนดบุคลากรตั้งแต่ระดับผู้บริหาร จนถึงผู้ปฏิบัติงานที่จะมาขับเคลื่อนให้สามารถนำ Big Data มาประยุกต์ใช้กับองค์กรได้นั้นก็ถือได้ว่าเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญ เพราะ Big Data มิใช่เป็นเพียงแค่การกำหนดรูปแบบรายงานที่ต้องการ หรือการสร้างแผนภูมิ แต่ Big Data หมายถึงการค้นหา “คำตอบ” จากข้อมูล ซึ่งจะเห็นได้อย่างชัดเจนว่าไม่เพียงแค่เทคโนโลยีเท่านั้น แต่เป็นเรื่องของกลยุทธ์ด้วย<sup>๓๕</sup>

**รชต ทิมาสรวิชกิจ, วรธชา เปาอินทร์, วรพล พงษ์เพ็ชร** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การเปรียบเทียบการค้นคืนข้อมูลบนเทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่กับระบบฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์กรณีศึกษาตัวอย่างชุดข้อมูลบริการสุขภาพ” โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาแนวทางที่เหมาะสมในการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการสุขภาพที่รวบรวมโดยกระทรวงสาธารณสุขบนสถาปัตยกรรมข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจในความแตกต่างของเทคโนโลยีระหว่างเทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ Hadoop และ MapReduce กับระบบการจัดการฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์มายเอสคิวแอลที่มีหลักการทางคณิตศาสตร์ที่แตกต่างกัน และมีสถาปัตยกรรมการจัดการข้อมูลที่ไม่เหมือนกัน และรูปแบบวิธีการเรียกใช้งานการค้นคืนที่ต่างกัน ด้วยขั้นตอนวิธีการใช้ชุดข้อมูลบริการสุขภาพนำมาประมวลผลร่วมกับเทคนิควิธีการประมวลผลแบบขนานแมพรีดิวและภาษาสอบถามเชิง

<sup>๓๕</sup> กนกพรรณ ชำนาญกิจ, “การประยุกต์ใช้ Big Data ในการบริหารจัดการฐานข้อมูลทางด้านการเงินการบัญชีของสหกรณ์ เพื่อยกระดับศูนย์วิเคราะห์ภาวะเศรษฐกิจและการเงินสหกรณ์ของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์”, รายงานการวิจัย, (ทุนอุดหนุนการวิจัยจากกรมตรวจบัญชีสหกรณ์, ๒๕๖๐).

โครงสร้างเอสคิวแอล โดยใช้วิธีวิจัยเชิงทดลองนำมาศึกษาความแตกต่าง ทดสอบด้วยชุดข้อมูลบริการสุขภาพที่มีขนาดระเบียบเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ และสร้างชุดแบบสอบถามขึ้นจากรายงานสรุปการเจ็บป่วย พ.ศ.๒๕๕๗ จำนวน ๒ รายงาน เป็นเครื่องมือที่นำมาใช้หาประสิทธิภาพของเวลาในการประมวลผลการค้นคืนข้อมูล ประเมินประสิทธิภาพด้วยการวิเคราะห์ผลลัพธ์ทางด้านเวลาโดยใช้สถิติ t-Test นำมาทดสอบสมมติฐานที่คาดการณ์ว่าผลลัพธ์ของเวลาการค้นคืนข้อมูลเมื่อมีการเปรียบเทียบระหว่างเทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่กับระบบฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์แตกต่างกัน กำหนดค่านัยสำคัญที่  $= 0.05$  และการประเมินผลลัพธ์ความถูกต้องและแม่นยำการค้นคืนด้วยค่าสถิติร้อยละ ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพความเร็วหาข้อมูลและแมพรีตีวใช้เวลาในการประมวลผลมากกว่าและ ผลการวิเคราะห์สถิติวิจัยที่ได้ P-Value = 0.07 มากกว่าค่าแอลฟา 0.05 ผลของเวลาจึงไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติ แต่มีผลลัพธ์ถูกต้องแม่นยำตรงกัน 100%<sup>๓๖</sup>

**สุกัญชลิลา บุญมาธรรม** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาระบบสารสนเทศจัดการฐานข้อมูลงานวิจัย คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) พัฒนาระบบสารสนเทศจัดการฐานข้อมูลงานวิจัย คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ๒) ศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารสนเทศจัดการฐานข้อมูลงานวิจัยกลุ่มตัวอย่าง คือ อาจารย์และนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำนวน ๑๕ คนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ๑) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่มีต่อระบบสารสนเทศจัดการฐานข้อมูลงานวิจัย และ ๒) เว็บไซต์ระบบสารสนเทศจัดการฐานข้อมูลงานวิจัย สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ระบบสารสนเทศจัดการฐานข้อมูลงานวิจัย แบ่งส่วนการติดต่อกับผู้ใช้ออกเป็น ๒ ส่วน ๕ โมดูล ซึ่งมีกระบวนการทำงาน ดังนี้ ๑.๑) ส่วนของผู้ดูแลประกอบด้วย โมดูลนำเข้าข้อมูล โมดูลจัดเก็บเอกสารงานวิจัย โมดูลตรวจสอบสิทธิ์การเข้าใช้งาน โมดูลตรวจสอบและจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ๑.๒) ส่วนของสมาชิกประกอบด้วยโมดูลค้นหา/ดาวน์โหลดงานวิจัยของอาจารย์และนักศึกษา และผู้ใช้มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด<sup>๓๗</sup>

<sup>๓๖</sup> รชต ทิมาสรวิชกิจ, วรธษา เปาอินทร์, วรพล พงษ์เพชร, “การเปรียบเทียบการค้นคืนข้อมูลบนเทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่กับระบบฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ กรณีศึกษาตัวอย่างชุดข้อมูลบริการสุขภาพ”, *Journal of the Thai Medical Informatics Association*, Volume 2, Issue 2, (July-December 2016): 134 – 145.

<sup>๓๗</sup> สุกัญชลิลา บุญมาธรรม, “การพัฒนาระบบสารสนเทศจัดการฐานข้อมูลงานวิจัย คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี”, *วารสารวิชาการการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม*, ปีที่ ๓ ฉบับที่ ๒ (กรกฎาคม – ธันวาคม ๒๕๕๙): ๓๙-๔๕.

ศาสตราจารย์ นักปราชญ์ และ คัดนางค์ จามะริก ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐในรูปแบบ Business Intelligence ( BI) ในยุค Big Data” มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑. การศึกษาวิเคราะห์ และสังเคราะห์ความรู้จากการรวบรวมเอกสาร งานวิจัย และรายงานจากการสำรวจทั้งในประเทศและต่างประเทศ ทั้งในภาครัฐและภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี รวมไปถึงการทำ Business Intelligence สำหรับเปิดเผยข้อมูลของภาครัฐ (Government Open Data) หรืออภิมหาข้อมูล (Big Data) ข้อมูลของภาครัฐของหน่วยงานของในต่างประเทศ เช่น การเปิดเผยข้อมูลของภาครัฐในรูปแบบ Business Intelligence ของประเทศสิงคโปร์และสหราชอาณาจักร รวมถึงในเมืองใหญ่อย่างเช่นรัฐนิวยอร์ก เป็นต้น ๒. การศึกษาและรวบรวมข้อมูลระบบจากเว็บไซต์ของหน่วยงานต่างๆ ที่มีการเผยแพร่ข้อมูลในระบบ Business Intelligence เช่น ข้อมูลภายในสำนักงาน กสทช. เช่น ระบบรายงานข้อมูลสภาพตลาดโทรทัศน์ ของสำนักนโยบายและวิชาการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (วส.) ฐานข้อมูลอุตสาหกรรมโทรคมนาคมไทย (Thailand Telecom Industry Database) ฐานข้อมูลของตลาดโทรศัพท์ประจำที่ ผลการศึกษาพบว่า เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทอย่างมากในแทบจะทุกกิจกรรมในชีวิตประจำวันทั้งหน่วยงานรัฐและเอกชนจึงได้พยายามปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานภายใต้สิ่งแวดล้อมที่มีความเคลื่อนไหวอย่างรวดเร็ว ด้วยการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านต่างๆ รวมทั้งต่อการจัดการด้านข้อมูลที่มีปริมาณมากมามหาศาล มีรูปแบบหลากหลาย เปลี่ยนแปลงรวดเร็วและตลอดเวลา หรือที่เรียกว่า Big Data ประกอบกับปัจจุบันการเข้าถึงข้อมูลนั้นเกิดได้โดยง่ายและรวดเร็วดังนั้น งานด้านการผลิตและเผยแพร่ข้อมูลของภาคส่วนต่างๆ จึงมีความสำคัญ การเผยแพร่ข้อมูลที่มีคุณภาพจะก่อให้เกิดแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ และข้อมูลถูกนำไปใช้ต่อโดยไม่ผิดพลาด ด้วยเหตุนี้เองการเลือกใช้เทคโนโลยีหรือเครื่องมือที่เหมาะสมจึงเป็นโจทย์หลักสำหรับการนำเอาข้อมูลทางสถิติที่มีอยู่มานำเสนอให้มีมิติที่หลากหลาย คนทั่วไปสามารถนำไปประยุกต์ใช้งานต่อได้ง่าย โดยเฉพาะภาครัฐที่จะสร้างรูปแบบการสื่อสารข้อมูลเพื่อประโยชน์สาธารณะ แม้ว่าจะมีเครื่องมือที่หลากหลายแต่การพัฒนากระบวนการธุรกิจอัจฉริยะ (BI) นั้นนับเป็นเทคโนโลยีหนึ่งที่ตอบโจทย์การบริหารจัดการข้อมูลจำพวก Big data ได้อย่างลงตัว เหมือนอย่างในต่างประเทศที่มีการใช้ BI สำหรับเผยแพร่ข้อมูลภาครัฐ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน รวมถึงเพื่อพัฒนาศักยภาพของประเทศได้อีกทางหนึ่ง<sup>๓๘</sup>

วรุฒ บัญประยงค์ ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความท้าทายในการใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ทางด้านสุขภาพ” ผลการศึกษาพบว่า การนำ Big Data มาใช้ในการดูแลด้านสุขภาพจะช่วยทำให้ผู้ป่วยได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการเฉพาะบุคคลมากขึ้น สามารถวิเคราะห์แนวโน้มของสุขภาพและวางแผนการรักษาได้อย่างเหมาะสม ตั้งแต่การป้องกันไปจนถึงการฟื้นฟูหลังการรักษา ช่วยในการกำหนด

<sup>๓๘</sup> ศาสตราจารย์ นักปราชญ์ และ คัดนางค์ จามะริก, “การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐในรูปแบบ Business Intelligence (BI) ในยุค Big Data”, วารสาร กสทช, (๒๕๕๙): ๕๕๓ - ๕๖๐.

ตัวเลือกการรักษาที่เหมาะสมที่สุดสำหรับผู้ป่วย ในส่วนของการบริหาร ทำให้สามารถวางแผนการบริหารจัดการในด้านต่างๆ เช่น การลงทุน หรือการเตรียมบุคลากรในด้านต่างๆ และสร้างสรรค์บริการใหม่ๆ ที่เหมาะสมมากขึ้น โดยวิเคราะห์แนวโน้มที่จะเกิดขึ้นจากข้อมูลที่มีอยู่อย่างมหาศาล รวมไปถึงการรองรับทิศทางการขยายตัวและการบริการของโรงพยาบาลได้อีกด้วย ถ้าในประเทศหรือเขตบริการสุขภาพต่างสามารถรวมตัวเป็นหนึ่งเดียว โดยในแต่ละสถานบริการสามารถนำข้อมูลมาใช้ร่วมกัน โดยผ่านเทคโนโลยีของ cloud เพื่อให้เกิดข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งและทำให้ประหยัดงบประมาณในการลงทุนของแต่ละสถานบริการได้ เพราะสถานพยาบาลสามารถใช้ข้อมูลเพื่อดูแลรักษาผู้มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถพยากรณ์สิ่งที่จะเกิดในโรคหรืออาการต่างๆได้ สามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อวางแผนในภาพรวมของประเทศได้เป็นอย่างดี ข้อมูลก็เป็นหนึ่งเดียวกันซึ่งเหมาะสมอย่างยิ่งสำหรับการเป็นข้อมูลทางด้านสาธารณสุข<sup>๓๙</sup>

**เนารุ่ง วิชาราช** ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การศึกษาความสัมพันธ์ของแหล่งข้อมูลขนาดใหญ่และการจัดการข้อมูล ที่มีต่อความสำเร็จของธุรกิจ” การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) ศึกษาแหล่งข้อมูลขนาดใหญ่ที่ใช้ในธุรกิจ ๒) ศึกษาการจัดการข้อมูลของธุรกิจ และ ๓) ศึกษาความสัมพันธ์ของแหล่งข้อมูลขนาดใหญ่ และการจัดการข้อมูลเพื่อความสำเร็จของธุรกิจกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน ๒๐๖ กิจการ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกิจการ แบบสอบถามแหล่งข้อมูลขนาดใหญ่ที่ใช้ในธุรกิจ แบบสอบถามการจัดการข้อมูลแบบสอบถามเพื่อความสำเร็จของธุรกิจ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ๑) สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ๒) สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อมูลการศึกษาความสัมพันธ์ของการใช้แหล่งข้อมูลขนาดใหญ่และการจัดการข้อมูลเพื่อความสำเร็จของธุรกิจ คือโมเดลสมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า ๑) แหล่งข้อมูลขนาดใหญ่ที่ใช้ในธุรกิจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก กิจการที่มีการใช้แหล่งข้อมูลขนาดใหญ่ของกิจการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ Social Media ๒) การจัดการข้อมูลของกิจการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง การจัดการข้อมูลของกิจการที่ใช้มากที่สุดคือ ระบบธุรกิจอัจฉริยะ ๓) แหล่งข้อมูลขนาดใหญ่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของธุรกิจที่ ๐.๗๗ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๑ การจัดการข้อมูล มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของธุรกิจที่ ๐.๗๓ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ

<sup>๓๙</sup> วรุฒ บัญประยงค์, “ความท้าทายในการใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ทางด้านสุขภาพ”, วารสารการอาชีวและเทคนิคศึกษา, ปีที่ ๕ ฉบับที่ ๑๐ (กรกฎาคม - ธันวาคม ๒๕๕๘): ๖๘-๗๕.



๐.๐๑ และแหล่งข้อมูลขนาดใหญ่ มีอิทธิพลต่อการจัดการข้อมูลที่ ๐.๙๕ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๑<sup>๔๐</sup>

**ตารางที่ ๒.๗** สรุปงานวิจัยเกี่ยวกับระบบจัดการฐานข้อมูล

นักวิจัย	สรุปผลการวิจัย
กนกพรรณ ชำนาญกิจ	การบริหารจัดการข้อมูลที่มีขนาดใหญ่ (Big Data) ที่จะต้องมีการประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวดเร็ว และถูกต้องแม่นยำการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีทางด้าน Big Data มาช่วยสนับสนุนการบริหารจัดการ จัดทำมาตรฐานข้อมูล
รชต ทิมาสรวิชกิจ	ประสิทธิภาพความเร็วหาจุดและแมพรีดิวใช้เวลาในการประมวลผลมากกว่าและ ผลการวิเคราะห์สถิติวิจัยที่ได้ P-Value = ๐.๑๗ มากกว่าค่าแอลฟา ๐.๐๕ ผลของเวลาจึงไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติแต่มีผลลัพธ์ถูกต้องแม่นยำตรงกัน ๑๐๐%
สุกัญชวลิกา บุญมาธรรม	ระบบสารสนเทศจัดการฐานข้อมูลงานวิจัย แบ่งส่วนการติดต่อกับผู้ใช้ออกเป็น ๒ ส่วน ๕ โมดูล ซึ่งมีกระบวนการทำงาน ดังนี้ ๑.๑) ส่วนของผู้ดูแล ประกอบด้วย โมดูลนำเข้าข้อมูล โมดูลจัดเก็บเอกสารงานวิจัย โมดูลตรวจสอบสิทธิ์การเข้าใช้งาน โมดูลตรวจสอบและจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

<sup>๔๐</sup> เนารุ่ง วิชาราช, “การศึกษาความสัมพันธ์ของแหล่งข้อมูลขนาดใหญ่ และการจัดการข้อมูล ที่มีต่อความสำเร็จของธุรกิจ”, วารสารวิชาการการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม, ปีที่ ๖ ฉบับที่ ๒ (กรกฎาคม – ธันวาคม ๒๕๖๒): ๓๘-๔๖.

ตารางที่ ๒.๗ สรุปงานวิจัยเกี่ยวกับระบบจัดการฐานข้อมูล (ต่อ)

นักวิจัย	สรุปผลการวิจัย
<p>สาครรัตน์ นักปราชญ์ และ คัคนางค์ จามะริก</p>	<p>เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทอย่างมากในแทบจะทุกกิจกรรมในชีวิตประจำวันทั้งหน่วยงานรัฐและเอกชนจึงได้พยายามปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานภายใต้สิ่งแวดล้อมที่มีความเคลื่อนไหวอย่างรวดเร็ว ด้วยการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านต่างๆ</p>
<p>วรุตม์ บุญประยงค์</p>	<p>การนำ Big Data มาใช้ในการดูแลด้านสุขภาพจะช่วยให้ผู้ป่วยได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการเฉพาะบุคคลมากขึ้น สามารถวิเคราะห์แนวโน้มของสุขภาพและวางแผนการรักษาได้อย่างเหมาะสม</p>
<p>เนารุ่ง วิชาการาช</p>	<p>๑) แหล่งข้อมูลขนาดใหญ่ที่ใช้ในธุรกิจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก กิจกรรมที่มีการใช้แหล่งข้อมูลขนาดใหญ่ของกิจการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ Social Media ๒) การจัดการข้อมูลของกิจการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง การจัดการข้อมูลของกิจการที่ใช้มากที่สุดคือ ระบบธุรกิจอัจฉริยะ ๓) แหล่งข้อมูลขนาดใหญ่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของธุรกิจที่ ๐.๗๗ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ ๐.๐๑</p>

## ๒.๖.๔ งานวิจัยเกี่ยวกับการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

นันทวัน วงศ์ขจรกิติ ได้ศึกษาวิจัย "นโยบายการให้บริการจังหวัดอัจฉริยะของประเทศไทย" พบว่า ๑) แนวทางการดำเนินการ การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ๑.๑) การผลักดันโครงสร้างพื้นฐานด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Infrastructure Network) การวางโครงสร้างพื้นฐานเครือข่าย GIN สามารถใช้งานข้อมูลสารสนเทศภาครัฐผ่านเครือข่าย GIN ได้โดย Provide เครือข่าย GIN ไปยังศาลากลางจังหวัดและอำเภอจังหวัด ทำการสำรวจสถานการณ์ใช้งานเครือข่าย GIN ของจังหวัดและอำเภอ (๑) การวางโครงสร้างพื้นฐาน Free WIFI ซึ่งสามารถขอสิทธิ์เข้าใช้งาน Free WIFI โดยลงทะเบียนด้วยบัตรประชาชนเอนกประสงค์ (Smart Card) จังหวัดทำการสำรวจพื้นที่ในระดับชุมชน หมู่บ้าน เพื่อติดตั้งระบบ WIFI (๒) การวางระบบ Cloud เพื่อให้บริการ ซึ่งสามารถใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ งานการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ของจังหวัด ตลอดจนสามารถให้บริการ Application ของหน่วยงานภาครัฐ ผ่านระบบ Cloud

๑.๒) การดำเนินการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โครงการ Smart Province หรือจังหวัดอัจฉริยะต้นแบบ เป็นโครงการที่ดำเนินการโดยการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร (ICT) รวมทั้งระบบการบริหารจัดการที่มุ่งเน้นคุณภาพ เข้าไปใช้ในการบริหารจัดการจังหวัดต้นแบบโดยประกอบด้วยต้นแบบการพัฒนาในด้านต่าง ๆ (๑) ต้นแบบการเข้าถึงข้อมูลทั้งหมดด้วย "บัตรประชาชน" เพียงใบเดียว โดยเฉพาะในส่วนการให้บริการประชาชน (๒) ต้นแบบการพัฒนาปรับปรุงสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ให้รองรับกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสารปัจจุบันอย่างมีคุณภาพ (๓) ต้นแบบการบริหารงานคุณภาพ และการบูรณาการ ซึ่งได้จัดทำระบบ IOC (Intelligent Operation Center/ เรียกว่า "ศูนย์ปฏิบัติการแบบบูรณาการระดับจังหวัด อำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน/ชุมชน" (๔) ต้นแบบการบูรณาการระบบ MIS ของทุกส่วนราชการ เพื่อใช้งานร่วมกันระดับจังหวัด (๕) ต้นแบบระบบการจัดเก็บข้อมูลที่สะท้อนต่อตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคมอุดมปัญญาเป้าหมายของโครงการอัจฉริยะ คือ ต้องการให้ประชาชนได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการตรวจสอบข้อมูลการให้บริการและสนับสนุนความช่วยเหลือตามมาตรการต่าง ๆ รวมถึงข้อมูลสิทธิที่ตนพึงได้รับจากการบริการภาครัฐผ่านบัตรประจำตัวประชาชน ( smart card)

๑.๓) การให้บริการข้อมูลที่จำเป็นในระดับหมู่บ้าน การนำเทคโนโลยี สารสนเทศ และการสื่อสาร (Information and Communication Technology-ICT) มาปรับใช้ทั่ว ทั้งจังหวัด โดยมีตัวชี้วัด ๕ ประการ ได้แก่ ประการแรก วัดจากผลผลิตมวลรวมของจังหวัดที่จะต้อง เพิ่มขึ้น ประการที่สอง รายได้ประชากรต่อคนต่อปีต้องเพิ่มขึ้น ประการที่สาม เกิดการกระจายตัวของรายได้ อย่างทั่วถึง ไม่กระจุกตัวอยู่ในเมืองหรือในคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ประการที่สี่ความผาสุกมวลรวมของประชาชนในจังหวัดต้องดีขึ้น และประการที่ห้า หน่วยงานภาครัฐมีค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการที่ลดลง เป้าหมายของโครงการ คือ "เพิ่มคุณภาพชีวิตและสังคมแห่งการเรียนรู้

๒) การบริหารงานแบบบูรณาการเพื่อสร้างคุณภาพชีวิตและสังคมอุดมปัญญาในระดับจังหวัด ได้นำระบบที่เรียกว่า C.I.S.E.E หมายถึง การสื่อสาร สารสนเทศ การบริการ การศึกษาและเศรษฐกิจ มาดำเนินการจัดทำโครงการจังหวัดอัจฉริยะ (Smart Province) เพื่อนำร่องการพัฒนาประเทศไปสู่ การเป็น Smart Country ซึ่งเป็นไปตามยุทธศาสตร์แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ ๑๑ (พ.ศ. ๒๕๕๒-๒๕๕๖) ที่ได้วางแนวทางหลักในการพัฒนาบริการภาครัฐผ่านระบบCT เพื่อสร้าง โอกาสให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ตามระบบกลยุทธ์การจัดการที่ เรียกว่า "จังหวัดอัจฉริยะสร้างคุณภาพชีวิตและสังคมอุดมปัญญา"มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสารมาผนวกกับระบบการบริหารจัดการข้อมูลของทุกภาคส่วนของจังหวัดนั้นๆ ทำให้เกิดการ เชื่อมโยงอย่างบูรณาการสำหรับประโยชน์ที่ประชาชนจะได้ รับจากโครงการจังหวัดอัจฉริยะ คือ มี ช่องทางติดต่อสื่อสารระหว่างกันมากขึ้น สามารถ รับรู้ข้อมูลข่าวสารของภาครัฐและเอกชนได้มากขึ้น สามารถเข้าถึงบริการจากภาครัฐ และเอกชนได้สะดวกมากขึ้น รวมทั้งสามารถเข้าถึงโอกาสทางด้าน การศึกษา และการเรียนรู้ อันจะส่งผลให้มีฐานะความเป็นอยู่ของประชาชนดีขึ้นด้วย C.I.S.E.E ขับเคลื่อนโครงการจังหวัดอัจฉริยะซึ่งประกอบด้วย

๒.๑) การสื่อสาร (Communication) สามารถเรียกดูข้อมูลในภาคการเกษตรเศรษฐกิจและ สังคม ผ่านเทคโนโลยีการสื่อสารในระบบ LAN 3G และ Vifi ที่ครอบคลุมทั้งจังหวัดได้โดยผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ภาครัฐและประชาชนทั่วไป สามารถเข้าถึงข้อมูลและนำไปใช้ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ด้าน

๒.๒) สารสนเทศ (Information) คือ การได้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ในทุก ๆ

๒.๓) การบริการ (Service) การเข้าถึงบริการภาครัฐอย่างสะดวก รวดเร็ว

๒.๔) การศึกษา (Education) การพัฒนาคุณภาพการศึกษาในทุก ๆ ด้าน

๒.๕) เศรษฐกิจ (Economic) การสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจ โดยการยึดหลักระบบ สหกรณ์มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด<sup>๑)</sup>

**จากรูรณ ประวันเน** ได้ศึกษาเรื่อง กระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเมืองอัจฉริยะ: กรณีศึกษาเทศบาลนครขอนแก่น โดยศึกษาผลกระทบที่เกิดจากกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเมืองอัจฉริยะ และศึกษาการปรับตัวของประชาชนให้เข้ากับการเป็นพลเมืองอัจฉริยะ ผลการวิจัย พบว่า กระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเมืองอัจฉริยะเริ่มเมื่อ พ.ศ. ๒๕๕๖ โดยการพัฒนาเน้น ๗ ด้าน ได้แก่ ๑) พลเมืองอัจฉริยะ ๒) การดำรงชีวิตอัจฉริยะ ๓) การศึกษาอัจฉริยะ ๔) สิ่งแวดล้อมอัจฉริยะ ๕) เศรษฐกิจอัจฉริยะ ๖) การคมนาคมขนส่งอัจฉริยะและ ๗) การบริหารจัดการอัจฉริยะ

<sup>๑)</sup> นันทวัน วงศ์ขจรกิตติ, นโยบายการให้บริการจังหวัดอัจฉริยะของประเทศไทย, วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, ปีที่ ๑๑ ฉบับที่ ๓ (กันยายน- ธันวาคม ๒๕๕๙): ๓๖๕-๓๗๗.

สำหรับผลกระทบที่เกิดจากกระบวนการเปลี่ยนแปลง หากโครงการดำเนินการได้สำเร็จจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น กล่าวคือประชาชนมีโอกาสในการเรียนรู้มากยิ่งขึ้น ประหยัดพลังงาน ทำให้ได้พลังงานที่สะอาด ลดค่าใช้จ่าย และภูมิทัศน์เมืองที่สวยงามยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สำหรับการปรับตัวของประชาชน ขณะนี้ประชาชนส่วนใหญ่ที่อยู่ในช่วงวัยรุ่นและวัยกลางคน ได้มีการปรับตัวในวิถีชีวิตความเป็นอยู่ให้เข้ากับยุคสมัยและเทคโนโลยีที่กำลังจะพัฒนาในด้านต่างๆเตรียมความพร้อมที่จะเป็นพลเมืองอัจฉริยะในอนาคต<sup>๔๒</sup>

**วทัญญา นามบุรี** ได้ศึกษาความเหมาะสมในการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเลือกใช้ระบบขนส่งมากที่สุดคือ ความถี่ในการให้บริการของระบบขนส่งสาธารณะใหม่ (Headway) ราคาค่าธรรมเนียมของรถยนต์ (Fee) การครอบครองรถยนต์ของนักท่องเที่ยว (Owner of car) จำนวนผู้ร่วมเดินทาง (Companion) และค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาของนักท่องเที่ยว(Cost) ซึ่งอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่นิยมมาก มีจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นทุก ๆ ปี และนักท่องเที่ยวจะนิยมใช้ยานพาหนะรถยนต์ส่วนตัวในการเดินทางมาเที่ยวที่นี่ ส่งผลให้เกิดปัญหาการจราจรคับคั่งในช่วงในเทศกาลจะมีปัญหา มาก ทำให้เกิดมลภาวะและปัญหาสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ตามมา ซึ่งปัญหาเหล่านี้มีความเหมาะสมที่จะปรับเปลี่ยนรูปแบบการเดินทางของนักท่องเที่ยว การออกแบบขนส่งสาธารณะเพื่อให้เป็นระบบขนส่งสาธารณะแทน ทั้งนี้ระบบขนส่งสาธารณะที่ออกแบบนั้นจะต้องรองรับและตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวได้<sup>๔๓</sup>

**เจนณรงค์ พันธุ์จันทิกและฉาน เรืองธรรมสิงห์** ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาเมืองขอนแก่นให้เป็นเมืองอัจฉริยะ: พัฒนาการและความก้าวหน้า ผลการวิจัยพบว่า ด้านความก้าวหน้า เมืองขอนแก่นเป็นศูนย์กลางของภาคอีสาน ทั้งยังเป็นศูนย์กลางการศึกษา ด้านการค้าการลงทุน การท่องเที่ยว จนกระทั่งมีระบบเศรษฐกิจที่ขยายตัวขึ้นอย่างรวดเร็ว มีจำนวนประชากรที่เข้ามาภายในจังหวัดอย่างต่อเนื่องและมีการพัฒนาเมืองขอนแก่น โดยการใช้ธรรมาภิบาลเป็นตัวขับเคลื่อนเมือง ซึ่งเป็นด้านที่เห็นได้ชัดอย่างชัดเจนที่สุด ซึ่งสายแรกจะเริ่มต้นที่สถานีท่าพระ เป็นที่แรก ขณะเดียวกันจังหวัดขอนแก่นมีโครงการในการพัฒนาเมืองให้เป็นเมืองอัจฉริยะ หรือ ที่เรียกว่า Khon Kaen Smart city โดยจังหวัดขอนแก่น สามารถแบ่งความเป็นอัจฉริยะออกได้เป็น ๗ ด้าน จากแต่เดิมมี ๖ ด้าน เพื่อให้สอดคล้อง

<sup>๔๒</sup> จารุวรรณ ประวันเน,กระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเมืองอัจฉริยะ: กรณีศึกษาเทศบาลนครขอนแก่น,วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศึกษา, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยสารคาม,๒๕๖๐).

<sup>๔๓</sup> วทัญญา นามบุรี, การศึกษาความเหมาะสมในการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิศวกรรมขนส่ง, (สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี,๒๕๕๖)

กับความต้องการของ Depa โดยในแต่ละด้านประกอบด้วย ๕ mart People คือพลเมืองตื่นรู้ Smart Living คือ การพัฒนาคุณภาพชีวิต Smart Environment คือ การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ Smart Economy เศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ Smart Energy พลังงานอัจฉริยะ Smart Mobility เมืองที่สามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวกสบาย และ Smart Governance มุ่งเน้นการบริหารงานแบบธรรมาภิบาล และการบริหารจัดการในองค์กร เป็นต้น อาจกล่าวได้ว่าเป็นหลักการสำคัญของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ให้เข้ากับการบริหารจัดการเมือง เพื่อความยั่งยืน และเกิดประโยชน์ต่อประชาชนในการดำรงชีวิตและการทำงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นความร่วมมือจากประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างแท้จริงในการบริหารพัฒนาเมืองให้อยู่ต่อไป<sup>๔๔</sup>

**พิรัชย์ ศรีราม** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ยุทธศาสตร์การพัฒนาธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยหลักพุทธธรรมในเขตจังหวัดภาคกลางตอนบน” ผลการวิจัยพบว่า สภาพทั่วไปขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นชุมชนอยู่ในเขตเกษตรกรรม และเขตอุตสาหกรรม การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพบว่ามีปัญหา และผลกระทบ ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริหารบุคคล ด้านบริหารการศึกษา และด้านบริหารสาธารณสุข การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยหลักพุทธธรรม พบว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารงานอยู่ในระดับที่ดีมาก การมีส่วนร่วมของบุคลากรเทศบาลกับประชาชน ในด้านการบริหาร การบริการ และการสนับสนุน บุคลากรเทศบาล และประชาชนต้องมีธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานและมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารงานของเทศบาล การบริหารงานที่ยึดมั่นในหลักการ ยึดมั่นในหลักคุณธรรม และการเสียสละ เพื่อให้การบริหารงานบรรลุเป้าหมาย<sup>๔๕</sup>

**ปกรณ มหากันธา** ได้ทำการศึกษาเรื่อง “รูปแบบและกระบวนการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเชิงพุทธบูรณาการ” ผลการศึกษาวิจัย พบว่าหลักพุทธธรรมในการบริหารองค์กร ตามแนวทางพระพุทธศาสนาเชิงพุทธบูรณาการ หลักการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามหลักธรรมาภิบาล ปรากฏใน ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดีในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามหลักพุทธธรรม และหลักธรรมาภิบาล

<sup>๔๔</sup> เจนณรงค์ พันธุ์จันทิกและฉาน เรื่องธรรมสิงห์, การพัฒนาเมืองขอนแก่นให้เป็นเมืองอัจฉริยะ: พัฒนาการและความก้าวหน้า, วารสารบริหารท้องถิ่น, (พฤศจิกายน ๒๕๖๒) : ๕๘๙-๕๙๐.

<sup>๔๕</sup> พิรัชย์ ศรีราม, “ยุทธศาสตร์การพัฒนาธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยหลักพุทธธรรมในเขตจังหวัดภาคกลางตอนบน”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๗).

กลุ่มผู้บริหาร มีความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบและกระบวนการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเชิงพุทธบูรณาการ ระดับเกณฑ์ประเมิน อยู่ในระดับมาก

รูปแบบ และกระบวนการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเชิงพุทธบูรณาการ ระดับอยู่ในระดับมากทุกรายการ กระบวนการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเชิงพุทธบูรณาการ มีลำดับขั้นตอน ได้แก่ กำหนดยุทธศาสตร์การบริหารองค์กร ด้วยการปลูกฝังค่านิยมที่พึงประสงค์ บูรณาการนำหลักการบริหารทางพุทธศาสนา และหลักการบริหารแบบธรรมมาภิบาล เพื่อกำหนดค่านิยมที่พึงประสงค์ขององค์กร กำหนดวิธีการบริหารองค์กรให้ความรู้โดยการสัมมนา ฝึกอบรม เพื่อพัฒนาตนเอง พัฒนาบุคลากร และการพัฒนาองค์กร และกำหนดลักษณะการบริหารที่พึงประสงค์ เพื่อ เกิดประโยชน์ตน(องค์กร) เกิดประโยชน์ผู้อื่น (ประชาชน) และเกิดประโยชน์แก่ทั้งสองฝ่าย สามารถเป็นต้นแบบ และเป็นแบบอย่างที่ดี ให้แก่องค์กรอื่นๆ ต่อไป<sup>๔๖</sup>

**ตารางที่ ๒.๘** สรุปงานวิจัยเกี่ยวกับการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

นักวิจัย	สรุปผลการวิจัย
นันทวัน วงศ์ขจรกิตติ	๑) แนวทางการดำเนินการ การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ๑.๑) การผลักดันโครงสร้างพื้นฐานด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Infrastructure Network) การวางโครงสร้างพื้นฐานเครือข่าย GIN สามารถใช้งานข้อมูลสารสนเทศภาครัฐผ่านเครือข่าย GIN ได้โดย Provide เครือข่าย GIN ไปยังศาลากลางจังหวัดและอำเภอจังหวัด

<sup>๔๖</sup> ปกรณ์ มหากันธา ได้ทำการศึกษาเรื่อง “รูปแบบและกระบวนการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเชิงพุทธบูรณาการ”, วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๖).

ตารางที่ ๒.๘ สรุปงานวิจัยเกี่ยวกับการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ต่อ)

นักวิจัย	สรุปผลการวิจัย
จารุวรรณ ประวันเน	กระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเมืองอัจฉริยะเริ่มเมื่อ พ.ศ. ๒๕๕๖ โดยการพัฒนาเน้น ๗ ด้าน ได้แก่ ๑) พลเมืองอัจฉริยะ ๒) การดำรงชีวิตอัจฉริยะ ๓) การศึกษาอัจฉริยะ ๔) สิ่งแวดล้อมอัจฉริยะ ๕) เศรษฐกิจอัจฉริยะ ๖) การคมนาคมขนส่งอัจฉริยะและ ๗) การบริหารจัดการอัจฉริยะ
วัญญา นามบุรี	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเลือกใช้ระบบขนส่งมากที่สุดคือ ความถี่ในการให้บริการของระบบขนส่งสาธารณะใหม่ (Headway) ราคาค่าธรรมเนียมของรถยนต์ (Fee) การครอบครองรถยนต์ของนักท่องเที่ยว (Owner of car) จำนวนผู้ร่วมเดินทาง Companion) และค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาของนักท่องเที่ยว(Cost)
เจนณรงค์ พันธุ์จันทิกและฉาน เรืองธรรมสิงห์	ด้านความก้าวหน้า เมืองขอนแก่นเป็นศูนย์กลางของภาคอีสาน ทั้งยังเป็นศูนย์กลางการศึกษา ด้านการค้าการลงทุน การท่องเที่ยว จนกระทั่งมีระบบเศรษฐกิจที่ขยายตัวขึ้นอย่างรวดเร็ว
พิรัชย์ ศรีราม	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารงานอยู่ในระดับที่ดีมาก การมีส่วนร่วมของบุคลากรเทศบาลกับประชาชน ในด้านการบริหาร การบริการ และการสนับสนุน บุคลากรเทศบาล และประชาชนต้องมีธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน



ตารางที่ ๒.๘ สรุปงานวิจัยเกี่ยวกับการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

นักวิจัย	สรุปผลการวิจัย
ปกรณ์ มหากันธา	หลักพุทธธรรมในการบริหารองค์กร ตามแนวทาง พระพุทธศาสนาเชิงพุทธบูรณาการ หลักการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามหลักธรรมาภิบาล ปรากฏใน ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดีในการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

### ๒.๗ กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “รูปแบบการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ผู้วิจัยได้สรุปผลจากการทบทวนแนวคิดและสังเคราะห์ ข้อค้นพบจากผลงานวิจัยสำหรับการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยได้ประยุกต์แนวคิด ทฤษฎีของนักวิชาการต่าง ๆ นำมาเสนอเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังต่อไปนี้

การบริหารจัดการการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาสังเคราะห์จากแนวคิด ทฤษฎีการบริหารจัดการของ Deming W. Edward ประกอบด้วย การวางแผน การปฏิบัติตามแผนการตรวจสอบ และการปรับปรุงแก้ไข ดังนี้ ๑) Plan คือ กำหนดสาเหตุของปัญหา จากนั้นวางแผนเพื่อการเปลี่ยนแปลงหรือทดสอบเพื่อการปรับปรุงให้ดีขึ้น ๒) Do คือ การปฏิบัติตามแผนหรือทดลองปฏิบัติเป็นการนำร่องในส่วนย่อย ๓) Check คือ ตรวจสอบเพื่อทราบว่าการบรรลุผลตามแผนหรือหากมีสิ่งใดที่ทำให้ผิดพลาดหรือได้เรียนรู้อะไรมาบ้าง ๔) Act คือ ยอมรับการเปลี่ยนแปลง หากบรรลุผลเป็นที่น่าพอใจหรือหากผลการปฏิบัติไม่เป็นไปตามแผน ให้ทำซ้ำวงจรโดยใช้การเรียนรู้จากการกระทำในวงจรที่ได้ปฏิบัติไปแล้ว<sup>๔๗</sup>

การบริการสาธารณะของการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาสังเคราะห์จากแนวคิด ทฤษฎีการบริหารของจิตตินันท์ เดชะคุปต์

<sup>๔๗</sup> Deming, Edward W., *Out of The Crisis*. USA: The Massachusetts Institute of Technology, (Center for Advanced Engineering Study, 1986), pp. 16-17.

ประกอบด้วย ๑) S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา ๒) E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ๓) R = Respectful แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ ๔) V = Voluntariness Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจเต็มใจทำไม่ใช่ทำงาน ๕) I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์ขององค์กร ๖) C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพมีมารยาท ๗) E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะให้บริการและให้บริการมากกว่า ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้<sup>๔๘</sup>

การจัดการฐานข้อมูลการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาสังเคราะห์จากแนวคิด ทฤษฎีการจัดการฐานข้อมูลของ Bernard Marr ประกอบด้วย ๑) ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล (Access) ได้ง่าย ๒) ระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (Security) ๓) สามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขในอนาคตได้ (Edit) ๔) ลักษณะการจัดการฐานข้อมูลแบบสัมพันธ์ (Relational database)<sup>๔๙</sup>

รูปแบบการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาสังเคราะห์จากแนวคิด ทฤษฎีของสำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล ๑) แพลตฟอร์มการร้องเรียนปัญหาผ่านทาง Mobile Application (Line Official Account) ๒) แพลตฟอร์มบริการประชาชนแบบ One Stop Service ๓) E-Saraban ระบบนี้ถูกนำมาใช้กับการจัดการหนังสือราชการภายในและภายนอกหน่วยงาน ๔) Intelligence operation center: IOC IOC หรือ ศูนย์สั่งการอัจฉริยะ<sup>๕๐</sup>

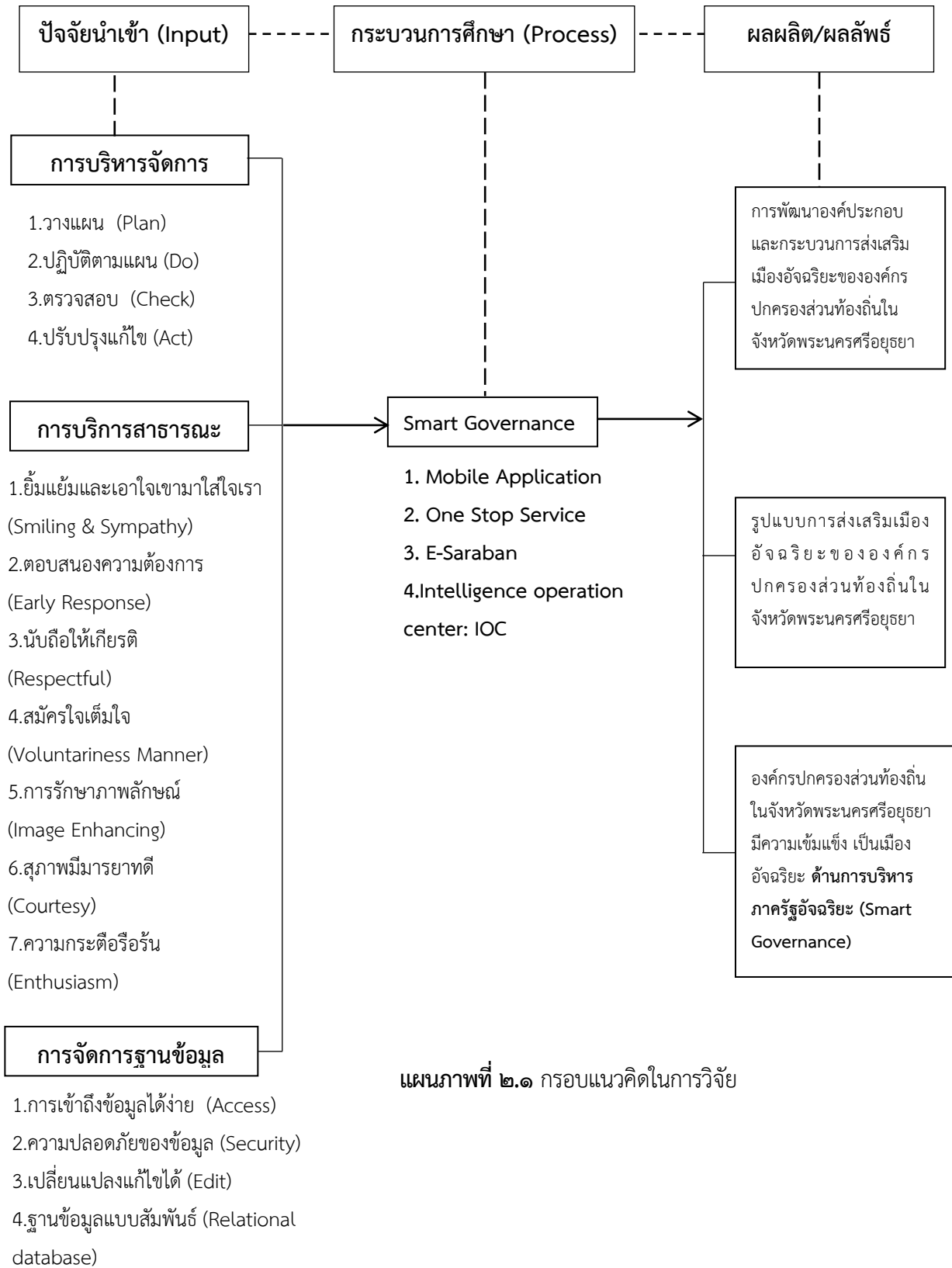
กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง “รูปแบบการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ดังแผนภาพที่ ๒.๑

<sup>๔๘</sup> จิตตินันท์ เดชะคุปต์, ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ ๑-๗, (พิมพ์ครั้งที่ ๔), (นนทบุรี: มหาวิทยาลัยฯ, ๒๕๔๙).

<sup>๔๙</sup> Marr, Bernard, Big data : using smart big data, analytics and metrics to make better decisions and improve performance, (NJ : John Wiley and Sons, 2001).

<sup>๕๐</sup> สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล, แผนแม่บทการส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๕, (กรุงเทพมหานคร :สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล, ๒๕๖๔), หน้า ๒๙-๓๐.

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ ๒.๑ กรอบแนวคิดในการวิจัย

## บทที่ ๓

### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “รูปแบบการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure interview) เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant) จำนวน ๒๕ คน วิเคราะห์ข้อมูลแบบอุปนัย (Analytic Induction) โดยนำข้อมูลมาสังเคราะห์ และเรียบเรียง จำแนกอย่างเป็นระบบ จากนั้นนำมาตีความหมาย แล้วพรรณนาความให้เชื่อมโยงและสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยวิธีดำเนินการวิจัยประกอบด้วย กระบวนการต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- ๓.๑ รูปแบบการวิจัย
- ๓.๒ พื้นที่การวิจัย ประชากร และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
- ๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- ๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

#### ๓.๑ รูปแบบการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดรูปแบบการวิจัย โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ทำการทบทวนจากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มุ่งเน้นการวิเคราะห์ในเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) มีแบบแผนการวิจัยแบบกลุ่มเดียวศึกษาสภาวะการณ์โดยไม่มีการทดลอง (The One Shot Non-Experiment Case Study)

#### ๓.๒ พื้นที่การวิจัย ประชากร และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

สำหรับรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ ในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีดำเนินการวิจัยที่เรียกว่าวิธีอุปนัย (Inductive Approach) คือเริ่มจากข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เจาะจงเลือกมาจำนวนหนึ่ง แล้วจึงวิเคราะห์หาข้อสรุป หรือคำอธิบายเชิงทฤษฎีที่มีลักษณะทั่วไปของข้อมูลนั้น

**พื้นที่การวิจัย** ผู้วิจัยได้กำหนดพื้นที่สำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย องค์กรบริหารส่วนจังหวัด, เทศบาลนคร, เทศบาลเมือง, เทศบาลตำบล, องค์กรบริหารส่วนตำบล ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

**ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ** ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) โดยผู้วิจัยเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเจาะจง (Purposive sampling) เพื่อทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จำนวน ๓ กลุ่ม ประกอบด้วย กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มบุคลากร และกลุ่มประชาชนทั่วไป โดยกำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน ๒๕ คน

กลุ่มเป้าหมาย/ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน ๒๕ คน ได้แก่

**กลุ่มผู้บริหาร จำนวน ๘ คน**

ลำดับ	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง
๑	นายชาติชาย บุญไต้	นายกเทศมนตรีตำบลบ้านแพน อ.เสนา จ.พระนครศรีอยุธยา
๒	นายยุทธนา ก้อนทอง	นายกเทศมนตรีตำบลปราสาททอง อ.บางปะอิน จ.พระนครศรีอยุธยา
๓	นายเฟซอล พลีบัตร	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลุมพินี อ.พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา
๔	นางสาวปรียา แซ่มซ้อย	นายกเทศมนตรีตำบลมหาพราหมณ์ อ.บางบาล จ.พระนครศรีอยุธยา
๕	นายมานิช สาตรเชื้อ	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสระแกว อ.นครหลวง จ.พระนครศรีอยุธยา
๖	นายอรรถพร บุญจิตรากุล	นายกเทศมนตรีตำบลอุทัย อ.อุทัย จ.พระนครศรีอยุธยา
๗	นายฉลอง ขุนพรหม	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลกระจิ๋ว อ.ภาชี จ.พระนครศรีอยุธยา
๘	นายสุพัฒน์ พิชัยการศิลป์	นายกองค์การบริหารส่วนตำบลปากท่า อ.ท่าเรือ จ.พระนครศรีอยุธยา

กลุ่มบุคลากร จำนวน ๘ คน

ลำดับ	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง
๙	นายวีรวัฒน์ ปิ่นทอง	ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบางซ้าย อ.บางซ้าย จ.พระนครศรีอยุธยา
๑๐	นายสุเชษฐ์ เกรียงสกุลไกร	วิศวกรโยธา ชำนาญการ เทศมนตรีตำบลปราสาททอง อ.บางปะอิน จ.พระนครศรีอยุธยา
๑๑	นายพิภพ ไก่งาม	ผู้ช่วยหัวหน้ากองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลลุมพลี อ.พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา
๑๒	นางสาวจิตภัสสร ปานเฟื่อง	ปลัดเทศบาลตำบลมหาพรหมณ์ อ.บางบาล จ.พระนครศรีอยุธยา
๑๓	นางวันเพ็ญ รัตนพวงทอง	รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสะแก อ.นครหลวง จ.พระนครศรีอยุธยา
๑๔	นายอลงกรณ์ กรอบกระจก	รท.ปลัดเทศบาลตำบลอุทัย อ.อุทัย จ.พระนครศรีอยุธยา
๑๕	น.ส.วลัยลักษณ์ กองทิพย์	นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ องค์การบริหารส่วนตำบล กระจิว อ.ภาชี จ.พระนครศรีอยุธยา
๑๖	นางเพยาว์ สุขนิคม	ผู้อำนวยการกองคลัง องค์การบริหารส่วนตำบลปากท่า อ.ท่าเรือ จ.พระนครศรีอยุธยา

### กลุ่มประชาชนทั่วไป จำนวน ๙ คน

ลำดับ	ชื่อ - นามสกุล	ตำแหน่ง
๑๗	นายเกษม ชัยรักษ์	ประชาชนทั่วไป
๑๘	นางสาวมลพร โมคำสา	ประชาชนทั่วไป
๑๙	นายธีรพล อยู่หลาย	ประชาชนทั่วไป
๒๐	นายสินชัย ไกรเกตุ	ประชาชนทั่วไป
๒๑	นายพงศกร อินทนนท์	ประชาชนทั่วไป
๒๒	นายจिरเดช อุบล	ประชาชนทั่วไป
๒๓	นายเทพประสิทธิ์ พรรณมนตรี	ประชาชนทั่วไป
๒๔	นายวีรวัฒน์ รื่นนิมิตร	ประชาชนทั่วไป
๒๕	นางวันเพ็ญ มหามนตรี	ประชาชนทั่วไป

### ๓.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “รูปแบบการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### ๓.๓.๑ ประเภทเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยผู้วิจัยออกแบบให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการวิจัย คือแบบสัมภาษณ์ (Interview Form) สำหรับกลุ่มเป้าหมายเพื่อทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ประกอบด้วยกลุ่ม กลุ่มผู้บริหาร กลุ่มบุคลากรและกลุ่มประชาชนทั่วไป จำนวน ๒๕ คน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่รอบด้านและลึกซึ้ง มีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิดเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญดังกล่าวข้างต้น

#### ๓.๓.๒ ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

๑) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการสร้างเครื่องมือการวิจัย

๒) กำหนดวัตถุประสงค์ในการสร้างเครื่องมือการวิจัย

๓) สร้างเครื่องมือ และนำเสนอร่างเครื่องมือการวิจัยเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไข

๔) ปรับปรุงแก้ไข

๕) นำไปใช้จริงเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล

### ๓.๓.๓ การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

๑) ขอคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบ

๒) หาความเที่ยงตรง (CVI) โดยการนำแบบสัมภาษณ์ที่สร้างเสร็จนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ จำนวน ๕ คน ประกอบด้วย

ลำดับที่ ๑ รศ.ดร.เต็มศักดิ์ ทองอินทร์	อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ลำดับที่ ๒ รศ.ดร.สุรินทร์ นิยมางกุล	อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ลำดับที่ ๓ ผศ.ดร.สุรียา รักษาเมือง	อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ลำดับที่ ๔ อาจารย์ ดร.สุภัทรชัย สีสะใบ	อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ลำดับที่ ๕ อาจารย์ ดร.สมบัติ นามบุรี	อาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ผลการใช้ดัชนีวัดความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (CVI)<sup>๑</sup> ได้ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาทั้งฉบับ (Content Validity for Scale , S-CVI) เท่ากับ ๑.๐๐ และได้ความสอดคล้องเชิงเนื้อหารายข้อ (Item Content Validity Index , I-CVI) เท่ากับ ๑.๐๐

### ๓.๓.๔ ลักษณะของแบบสัมภาษณ์

---

<sup>๑</sup>Wynd C.A., Schmidt B., & Schaefer M.A., “Two Quantitative Approaches for Estimating Content Validity”, *Western Journal of Nursing Research*, Vol.25 (2003) : 508-518.



ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยโดยการสร้างแบบสัมภาษณ์ (Interviews Form) ตามกรอบปัจจัยที่กำหนด แบ่งออกเป็น ๖ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ ๒ การบริหารจัดการการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ ๓ การบริการสาธารณะของการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ ๔ การจัดการฐานข้อมูลการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ ๕ รูปแบบการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ ๖ ข้อเสนอแนะอื่นๆ

#### ๓.๔ การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยศึกษาจากเอกสารทางวิชาการ และใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม จากการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ตามที่กำหนดไว้

การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เป็นการสัมภาษณ์ในรูปแบบที่ทั้งที่เป็นทางการโดยใช้ประเด็นคำถามที่มีโครงสร้าง (Structured Interview) เพื่อนำไปสู่การสนทนา ซึ่งผู้ให้ข้อมูลมีบทบาทกำหนดทิศทางการสนทนาร่วมกับผู้สัมภาษณ์เพื่อบรรลุเป้าหมายในการทำความเข้าใจประเด็นคำถาม และสนทนาให้ได้สาระสำคัญตามการเล่าเรื่องของผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยครอบคลุมรูปแบบการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตามประเด็นการวิจัย

ดังกล่าวนี้ ผู้วิจัยได้ทำการติดต่อในเบื้องต้นทั้งทางโทรศัพท์และด้วยตนเองเพื่อแนะนำตัวผู้วิจัย ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย และขอความอนุเคราะห์บุคคลดังกล่าวเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้ข้อมูลที่เกื้อกูลต่อการวิจัยครั้งนี้ เมื่อได้รับการตอบรับแล้วผู้วิจัยจะได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

### ๓.๕ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “รูปแบบการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” นี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล จำแนกชนิดข้อมูล (Typological Analysis) การวิเคราะห์โดยการจำแนกชนิดข้อมูล คือ การจำแนกข้อมูลเป็นชนิด (Typologies) คำว่า “Typologies” หมายถึง ขั้นตอนของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในกรณีที่นักวิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว นักวิจัยจำเป็นที่จะต้องจัดระบบข้อมูลโดยอาศัยหลักเกณฑ์ ที่ผู้วิจัยกำหนดขึ้น ซึ่งการจำแนกหรือการจัดกลุ่มข้อมูลนี้ แบ่งได้เป็น ๒ ประเภท ได้แก่<sup>๒</sup> ๑) การจำแนกข้อมูลในระดับจุลภาค การจำแนกข้อมูลระดับนี้แบ่งเป็น ๒ ประเภทย่อย ได้แก่ การวิเคราะห์คำหลัก (Domain Analysis) กับการวิเคราะห์สารระบบ (Taxonomy Analysis) การวิเคราะห์คำหลัก หมายถึง การจำแนกจัดกลุ่มคำชุดหนึ่งให้อยู่ภายใต้คำอีกชุดหนึ่ง ซึ่งคำดังกล่าวนี้มีความหมายครอบคลุมคำชุดนั้น ๆ หรืออาจกล่าวได้ว่า การวิเคราะห์คำหลัก เป็นการจัดกลุ่มคำชุดหนึ่งให้อยู่ร่วมกันโดยอาศัยลักษณะความสัมพันธ์บางอย่างของคำแต่ละคำที่นำมาใช้จัดกลุ่ม ทั้งนี้ลักษณะความสัมพันธ์บางอย่างที่ว่าเป็นความสัมพันธ์เชิงวัฒนธรรมที่บุคคลแต่ละสังคมเป็นผู้จัดจำแนก ๒) การจำแนกข้อมูลในระดับมหภาค การจำแนกข้อมูลในระดับมหภาค เป็นการจำแนกข้อมูลตามเหตุการณ์ (Event) หรือการวิเคราะห์เหตุการณ์ตามเรื่องราว (Event Analysis) ที่ปรากฏ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๑. การวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยการวิเคราะห์เนื้อหาที่ได้จากการศึกษาเอกสารต่าง ๆ อย่างเป็นระบบและมีความเชื่อมโยงกันตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

๒. การวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยผู้วิจัยพยายามรักษาสำนวนเดิมของผู้ให้สัมภาษณ์รวมทั้งปรับแก้ให้มีความชัดเจนทางการสื่อสาร ความหมาย และลดข้อความที่ซ้ำซ้อนกัน

<sup>๒</sup> สุภางค์ จันทวานิช, การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๓), หน้า ๗๔.

## บทที่ ๔

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “รูปแบบการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน ๒๕ คน ซึ่ง ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยโดยสังเคราะห์ข้อมูลให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ดังต่อไปนี้

๔.๑ องค์ประกอบและปัจจัยในการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

๔.๒ กระบวนการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

๔.๓ นำเสนอแนวทางการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

๔.๔ องค์ความรู้

#### ๔.๑ องค์ประกอบและปัจจัยในการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

##### ๔.๑.๑) การบริหารจัดการ PDCA

การวิเคราะห์ข้อมูลกระบวนการ PDCA พบว่าผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้สัมภาษณ์เชิงลึกจำนวน ๒๕ คน เกี่ยวกับกระบวนการ PDCA ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน การปฏิบัติตามแผน การตรวจสอบ และการปรับปรุงแก้ไข ซึ่งมีประเด็นคำถามในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

๑) ด้านวางแผน (Plan) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการวางแผนการบริหารจัดการการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะ หรือไม่ อย่างไร

จากประเด็นคำถามเบื้องต้น ได้มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับประเด็นด้านการวางแผนจำนวน ๒๑ คน ดังต่อไปนี้

๑. มีการวางแผนส่งเสริมเมืองอัจฉริยะ โดยทาง อบจ.เป็นผู้จัดประชุมตัวแทนขององค์กรเพื่อให้ได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาเมืองและสอดคล้องกับการพัฒนาท้องถิ่น แนวทางการพัฒนาที่สำคัญสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เนื่องจากเมืองอัจฉริยะ (Smart City)

เป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมในการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงคุณภาพชีวิตของประชาชนในเมืองอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น<sup>๑</sup>

๒. มีการวางแผน โดยมุ่งเน้นการพัฒนาโดยใช้เทคโนโลยีเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน การสร้างพื้นที่เชื่อมโยง การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่มีการใช้เทคโนโลยีในการจัดการและสื่อสาร เช่น ระบบการจราจรอัจฉริยะ ระบบสาธารณสุขโทรอัจฉริยะ เป็นต้น<sup>๒</sup>

๓. มี อบต. ลุมพินี สามารถนำเทคโนโลยี ระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานโครงสร้างพื้นฐาน การส่งเสริมนวัตกรรมและธุรกิจอัจฉริยะ: สนับสนุนการสร้างศูนย์กลางนวัตกรรมและอุตสาหกรรมเพื่อสร้างโอกาสให้กับธุรกิจและผู้ประกอบการท้องถิ่นในการพัฒนาสินค้าและบริการใหม่ๆ<sup>๓</sup>

๔. มีการวางแผนการบริหารจัดการการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะไม่เท่ากัน และการใช้เทคโนโลยีเพื่อปรับปรุงความมีประสิทธิภาพในการใช้งานพลังงาน รวมถึงการสร้างพื้นที่สีเขียวและการสร้างระบบพลังงานที่ยั่งยืน<sup>๔</sup>

๕. ด้านการวางแผน มีการดำเนินการอยู่แล้ว ซึ่งปัจจุบันได้นำร่องเมืองอัจฉริยะเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาเมืองเป็นมรดกโลก ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในการสร้างความสัมพันธ์และการมีส่วนร่วมในชุมชน และสนับสนุนการสร้างพื้นที่สำหรับกิจกรรมสาธารณะและการเรียนรู้<sup>๕</sup>

๖. เทศบาลมีการวางแผนการบริหารจัดการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะ ซึ่งบรรจุอยู่ในแผนพัฒนาท้องถิ่นท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๖๖-๒๕๗๐ ให้เป็นเมืองอัจฉริยะมีความเป็นสมาร์ทชิฟ ตามกรอบยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปีของรัฐบาล<sup>๖</sup>

๗. มีการวางแผนภายใต้พัฒนาระดับจังหวัด มุ่งเน้นการพัฒนาโดยใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลเป็นกลไกในการพัฒนาพื้นที่ โครงสร้างพื้นฐานและส่งเสริมความสะดวกด้านดิจิทัลและการพัฒนา City Dataplatfrom เพื่อพัฒนาจังหวัดให้เป็นเมืองอัจฉริยะต่อไป<sup>๗</sup>

๘. มีการเพิ่มความปลอดภัยและการเชื่อมต่อ โดยใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มระดับความปลอดภัยในพื้นที่เมือง รวมถึงการพัฒนากระบวนการเชื่อมต่อและการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเมือง<sup>๘</sup>

<sup>๑</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑, วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒, วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๓</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓, วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๔</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔, วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๖

<sup>๕</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕, วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๖

<sup>๖</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖, วันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๖

<sup>๗</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗, วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๘</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘, วันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๖.

๙. การวางแผนการบริหารส่งเสริมเมืองอัจฉริยะโดยองค์การบริหารส่วนจังหวัด พระนครศรีอยุธยา เป็นผู้จัดประชุมตัวแทน อบต. เทศบาล หอการค้า การท่องเที่ยวภาคอุตสาหกรรม เพื่อให้ได้มีส่วนร่วมในการกำหนดกรอบในการพัฒนาเมืองและสอดคล้องกับแผนการพัฒนาท้องถิ่น<sup>๙</sup>

๑๐. มีการวางแผน ตามนโยบายของผู้บริหารเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน เน้นการทำงานร่วมกับส่วนราชการอื่นๆ และภาคเอกชน เพื่อให้การพัฒนาเมืองเป็นไปอย่างเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพสูงสุดในการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ด้วยอย่างเหมาะสมและยั่งยืน<sup>๑๐</sup>

๑๑. เมืององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน มุ่งเน้นไปที่การใช้เทคโนโลยีและข้อมูลอย่างสร้างสรรค์เพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตและความเป็นมาตรฐานของเมืองให้ดียิ่งขึ้น<sup>๑๑</sup>

๑๒. มีการวางแผน เนื่องจากมีความจำเป็นต้องกำหนดพื้นที่ที่มีความพร้อมในการเนินการ เพราะแต่ละท้องถิ่นมีศักยภาพไม่เท่าเทียมกัน ศึกษาถอดบทเรียนจากประเทศต่างๆ ที่ประสบความสำเร็จในการเป็นเมืองอัจฉริยะ<sup>๑๒</sup>

๑๓. มีการวางแผนโดยวิเคราะห์ความต้องการของประชาชนและองค์กรต่างๆ เพื่อนำมา กำหนดแผนพัฒนาเมืองอัจฉริยะ โดยเน้นประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา<sup>๑๓</sup>

๑๔. มีการวางแผน ซึ่งบรรจุอยู่ในแผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ.2566-2570 โดยการขับเคลื่อน การส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเมืองอัจฉริยะจากภาคเอกชน และเพื่อให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติอย่างเป็นมาตรฐาน<sup>๑๔</sup>

๑๕. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการวางแผนการบริหารจัดการ เช่น การบริหารสาธารณูปโภคในพื้นที่ฐาน การบริการทางสังคม การบริการด้านสาธารณสุข เป็นต้น โดยมีการประชุมปรึกษาหารือกับประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง<sup>๑๕</sup>

<sup>๙</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙, วันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๑๐</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐, วันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๑๑</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑, วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๒</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒, วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๑๓</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓, วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๑๔</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔, วันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๖.

<sup>๑๕</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕, วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

๑๖. ภาพรวมยังไม่มีการวางแผนที่ชัดเจนและรัดกุม ยังคงใช้ระบบเดิมๆ ในการทำงาน แต่มีกระตุ้นและติดตามแผนการพัฒนางค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามกรอบยุทธศาสตร์ชาติอย่างต่อเนื่อง เพื่อทำความเข้าใจในรายละเอียดของการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ<sup>๑๖</sup>

๑๗. มีการวางแผน เช่น การพัฒนาเว็บไซต์เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการขออนุญาตต่างๆ และการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนจากประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้ติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแผนการพัฒนาเมืองอย่างทั่วถึง<sup>๑๗</sup>

๑๘. มีการวางแผน การจัดประชุม เพื่อขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะเพื่อให้เกิดความรู้และการพัฒนาเมือง ซึ่งได้กำหนดจัดประชุมอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับแผนยุทธศาสตร์ชาติในการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ เน้นองค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องระดมความคิดเห็นจากประชาชนเพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการกำหนดแผนการพัฒนา<sup>๑๘</sup>

๑๙. มี โดยการกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยกำหนดการวางแผนในการพัฒนาเมืองและบุคคล การเชื่อมโยงเป้าหมายเหล่านี้กับประเด็นด้านเทคโนโลยีจะช่วยให้การพัฒนาเทคโนโลยีมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของเมืองและบุคคลในชุมชนที่เกี่ยวข้อง<sup>๑๙</sup>

๒๐. มี โดยการกำหนดการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ การใช้เทคโนโลยีเพื่อปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานราชการ เช่น ระบบชำระเงินออนไลน์ การบริหารจัดการขยะและการนำเสนอข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์<sup>๒๐</sup>

๒๑. มี โดยการกำหนดสร้างระบบที่เชื่อมโยงกันอย่างมีประสิทธิภาพระหว่างการบริหารจัดการต่างๆในเมือง เช่น การสร้างพื้นที่สาธารณะออนไลน์ที่ช่วยให้ประชาชนและองค์กรภาคเอกชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการได้อย่างสะดวกสบาย<sup>๒๑</sup>

**๒) ปฏิบัติตามแผน (Do)** องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้มีการปฏิบัติตามแผนหรือนโยบายที่กำหนดไว้เกี่ยวกับบริหารจัดการการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะ หรือไม่อย่างไร

<sup>๑๖</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๙, วันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๗</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๐, วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๘</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๑, วันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๙</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๒, วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๒๐</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๔, วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๒๑</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๕, วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๖.

จากประเด็นคำถามเบื้องต้น ได้มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับประเด็นด้านการปฏิบัติตามแผน จำนวน ๒๑ คน ดังต่อไปนี้

๑. ปฏิบัติตามแผน มีการประสานงานซึ่งกันและกัน ปฏิบัติตามแผนที่กำหนดเน้นการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับประชากร เช่น การพัฒนาสถานที่สาธารณะ เช่น สวนสาธารณะ สถานที่กีฬา หรือสถานที่สำคัญอื่น ๆ <sup>๒๒</sup>

๒. มีได้ปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ โดยการเริ่มต้นพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้านเทคโนโลยีมากขึ้น การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อจัดการการจราจรหรือการให้บริการสาธารณะในเมือง <sup>๒๓</sup>

๓. มีการนำแผน นโยบายจากจังหวัดพระนครศรีอยุธยาและกรมมาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ เน้นการสร้างชุมชนที่มีความเชื่อมั่นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เช่น การสนับสนุนกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนและการสร้างพื้นที่สำหรับการสร้างสัมพันธ์ภาพในชุมชน <sup>๒๔</sup>

๔. มี การดำเนินงานต่างๆ มีความจำเป็นต้องปฏิบัติตามแผนงานที่กำหนดไว้ ได้ปฏิบัติตามแผนของการใช้เทคโนโลยีเพื่อปรับปรุงความมีประสิทธิภาพในการใช้งานพลังงาน รวมถึงการสร้างพื้นที่สีเขียวและการสร้างระบบพลังงานที่ยั่งยืน <sup>๒๕</sup>

๕. มีการปฏิบัติตามแผน โดยในส่วนของ อปท. นั้น พร้อมสนับสนุนผลักดันแผนส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลจังหวัดผ่านทางข้อเสนอที่จัดทำเพื่อพิจารณาไปสู่การเป็นเมืองอัจฉริยะ เพื่อนำร่องเมืองอัจฉริยะเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการพัฒนาเมืองเป็นมรดกโลกอย่างแท้จริง <sup>๒๖</sup>

๖. เทศบาลได้ดำเนินการจัดลำดับความสำคัญ ความจำเป็นเร่งด่วน ด้วยข้อจำกัดด้านงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งได้ดำเนินการในส่วนที่สามารถดำเนินการได้ภายใต้กรอบงบประมาณ <sup>๒๗</sup>

๗. มีการปฏิบัติและขับเคลื่อนโดยเริ่มจากการดำเนินนักดิจิทัลพัฒนาเมืองรุ่นใหม่ เพื่อสนับสนุนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะโดยการยกระดับความรู้และสร้างทักษะการพัฒนาเมืองอัจฉริยะให้แก่บุคลากร นิสิตนักศึกษาจบใหม่ พร้อมทั้งมุ่งเน้นการเพิ่มศักยภาพให้ดีขึ้นด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล สร้างโอกาสผลักดันเศรษฐกิจ <sup>๒๘</sup>

<sup>๒๒</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑, วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๓</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒, วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๔</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓, วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๕</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔, วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๖

<sup>๒๖</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕, วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๖

<sup>๒๗</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖, วันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๖

<sup>๒๘</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗, วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

๘. ได้ปฏิบัติตามแผนในการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มระดับความปลอดภัยในพื้นที่เมือง รวมถึงการพัฒนาระบบการเชื่อมต่อและการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเมืองขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดพระนครศรีอยุธยา<sup>๒๙</sup>

๙. มีการปฏิบัติแผน เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการประสานแผนซึ่งกันและกัน และปฏิบัติตามแผนพัฒนาท้องถิ่นได้กำหนดไว้ เช่น กรณีถนนทางหลวงท้องถิ่น เชื่อมโยงกันและกรณีกล้อง CCTV ที่ประสานเชื่อมโยงกัน และเชื่อมโยงแหล่งท่องเที่ยวและการประชาสัมพันธ์<sup>๓๐</sup>

๑๐. มีการปฏิบัติตามแผนของการวางแผน ตามนโยบายของผู้บริหารเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน เน้นการทำงานร่วมกับส่วนราชการอื่นๆ และภาคเอกชน เพื่อการตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่น การแนะนำให้บริการและหากประชาชนต้องการอะไรเพิ่มเติมก็จะยินดีให้บริการภายใต้กรอบของกฎหมาย<sup>๓๑</sup>

๑๑. ได้ปฏิบัติตามแผน โดยพัฒนาเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน มุ่งเน้นไปที่การใช้เทคโนโลยีและข้อมูลอย่างสร้างสรรค์เพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้รวดเร็วยิ่งขึ้น<sup>๓๒</sup>

๑๒. การดำเนินการแผนที่วางไว้นั้นแต่ละท้องถิ่นมีศักยภาพไม่เท่าเทียมกัน ศึกษาถอดบทเรียนจากประเทศต่างๆที่ประสบความสำเร็จในการเป็นเมืองอัจฉริยะ การปฏิบัติตามแผน จากความเคลื่อนไหวหรือในสถานการณ์ปัจจุบัน น่าจะมีการขับเคลื่อนตามแผนค่อยข้างน้อย<sup>๓๓</sup>

๑๓. ได้ปฏิบัติตามแผนโดยนำแผนพัฒนาที่ได้วางไว้ในแต่ละท้องถิ่นเพื่อไปพัฒนาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ความต้องการของประชาชนและองค์กรต่างๆ ในการพัฒนาเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา<sup>๓๔</sup>

๑๔. ได้ดำเนินการตามแผนภายใต้กรอบงบประมาณที่จำกัด ซึ่งพิจารณาในการดำเนินการที่มีความจำเป็นเร่งด่วนก่อน โดยขอความร่วมมือจากภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติอย่างเป็นมาตรฐาน<sup>๓๕</sup>

<sup>๒๙</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘, วันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๓๐</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙, วันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๓๑</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐, วันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๓๒</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑, วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๓๓</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒, วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๓๔</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓, วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๓๕</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔, วันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๖.



๑๕. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้มีการปฏิบัติตามนโยบายที่กำหนด โดยมีการประชุมปรึกษาหารือกับประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง<sup>๓๖</sup>

๑๖. ได้มีการปฏิบัติตามนโยบายที่กำหนด โดยกระตุ้นให้หน่วยงานมีการอบรมเพิ่มความรู้ความเข้าใจและติดตามแผนการพัฒนาองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามกรอบยุทธศาสตร์ชาติอย่างต่อเนื่อง<sup>๓๗</sup>

๑๗. มีการวางแผน เช่น การพัฒนาเว็บไซต์เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการขออนุญาตต่างๆ และการรับแจ้งเรื่องร้องเรียนจากประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้ติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับแผนการพัฒนาเมืองอย่างทั่วถึง<sup>๓๘</sup>

๑๘. มี เพราะการให้ความรู้และร่วมประชุมขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ เพื่อขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะเพื่อให้เกิดความรู้และการพัฒนาเมือง ซึ่งได้กำหนดจัดประชุมอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับแผนยุทธศาสตร์ชาติในการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ<sup>๓๙</sup>

๑๙. มี การกำหนดนโยบายไว้เกี่ยวกับการบริหารจัดการโดยสร้างพื้นฐาน และเมืองสิ่งแวดล้อมขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ชาติในการปฏิบัติตามแผนที่รัฐได้กำหนดไว้ โดยผ่านการแสดงความคิดเห็นของประชาชน<sup>๔๐</sup>

๒๐. มีการปฏิบัติตามแผน เพราะมีการติดตามความก้าวหน้าจากส่วนกลางตลอดเวลาโดยการกำหนดการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ การใช้เทคโนโลยีเพื่อปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงานราชการ<sup>๔๑</sup>

๒๑. มีการปฏิบัติตามแผน ให้ความรู้และร่วมประชุมขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ ให้ประชาชนและหน่วยงานภาครัฐร่วมปฏิบัติการสร้างระบบที่เชื่อมโยงกันอย่างมีประสิทธิภาพระหว่างการบริหารจัดการต่าง ๆ ในเมือง<sup>๔๒</sup>

<sup>๓๖</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕, วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๓๗</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๙, วันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๓๘</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๐, วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๓๙</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๑, วันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๔๐</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๒, วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๔๑</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๔, วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๔๒</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๕, วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๖.

๓) **ตรวจสอบ (Check)** องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีระบบตรวจสอบ ระบบการประเมินเกี่ยวกับบริหารจัดการการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะ หรือไม่ อย่างไร

จากประเด็นคำถามเบื้องต้น ได้มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับประเด็นด้านการตรวจสอบ จำนวน ๒๑ คน ดังต่อไปนี้

๑. มีการตรวจสอบ โดยคณะกรรมการบริหารงานแบบบูรณาการและแจ้งต่อประชาชนให้รับทราบ เพื่อให้ประชาชนได้เข้าใจในงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา<sup>๔๓</sup>

๒. มีการตรวจสอบและติดตามผลจากจังหวัดและส่วนกลาง เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้านเทคโนโลยีมากขึ้น โดยการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพและประสานความร่วมมือกับประชาชนให้รับทราบข้อมูลข่าวสารต่างๆ อย่างต่อเนื่อง<sup>๔๔</sup>

๓. มี แต่อาจจะมีการตรวจสอบ ประเมินความเสี่ยงในระดับจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เนื่องจากองค์กรหรือหน่วยงานระดับท้องถิ่นการตรวจสอบเป็นการตรวจสอบภายในยังไม่มีคณะกรรมการบริหารจัดการอย่างเป็นรูปธรรม<sup>๔๕</sup>

๔. มี การตรวจสอบการดำเนินงานต่างๆ ตามแผนของการใช้เทคโนโลยีเพื่อปรับปรุงความมีประสิทธิภาพในการใช้งานพลังงาน ตรวจสอบบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้บุคลากรและระบบมีความสัมพันธ์และมีความเสถียรในการทำงานระหว่างกันและกัน<sup>๔๖</sup>

๕. มีระบบตรวจสอบผ่านรูปแบบคณะทำงานต่างๆ เพื่อพิจารณาจัดทำแผนให้สอดคล้องในแต่ละพื้นที่และมีการประชุมเชิงปฏิบัติการอยู่เสมอเพื่อเป็นการติดตามผลการดำเนินงาน เพื่อสนับสนุนผลักดันแผนส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลจังหวัดผ่านทางข้อเสนอที่จัดทำเพื่อพิจารณาไปสู่การเป็นเมืองอัจฉริยะ<sup>๔๗</sup>

๖. เทศบาลมีการตรวจสอบและประเมินเกี่ยวกับการบริหารส่งเสริมเมืองอัจฉริยะโดยประเมินผ่านแบบสอบถาม ประเมินความพึงพอใจผ่านแอปพลิเคชัน line เทศบาลได้ดำเนินการจัดลำดับความสำคัญ ภายใต้กรอบงบประมาณ<sup>๔๘</sup>

<sup>๔๓</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑, วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๔๔</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒, วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๔๕</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓, วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๔๖</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔, วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๖

<sup>๔๗</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕, วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๖

<sup>๔๘</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖, วันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๖

๗. มีการประชุมคณะกรรมการระดับจังหวัดและประธานพื้นที่ อปท.ในจังหวัดในการขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะให้สอดคล้องกับแผนการพัฒนาจังหวัดและบูรณาการร่วมกันของแต่ละหน่วยงานในพื้นที่<sup>๕๙</sup>

๘. มีคณะกรรมการติดตามการปฏิบัติตามแผนงานของการบริหารจัดการเมืองขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อขับเคลื่อนความเป็นเมืองอัจฉริยะตามเกณฑ์ของยุทธศาสตร์ชาติกำหนด<sup>๕๐</sup>

๙. มีการตรวจสอบเนื่องจากมีคณะกรรมการบริหารงานจังหวัดแบบบูรณาการ และมีการประชุมชี้แจงทั้งประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ โดยองค์ปกครองส่วนท้องถิ่นมีติดตามแผนพัฒนาท้องถิ่นได้กำหนดไว้ซึ่งกันและกัน<sup>๕๑</sup>

๑๐. มีการตรวจสอบอย่างต่อเนื่องจากผู้รับบริการผ่านคณะกรรมการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยติดตามการทำงานร่วมกับส่วนราชการอื่นๆ และภาคเอกชน เพื่อการตอบสนองความต้องการของประชาชน<sup>๕๒</sup>

๑๑. มีการตรวจสอบภายในแต่ยังไม่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน เพื่อการขับเคลื่อนแผนการพัฒนาข้อมูลอย่างสร้างสรรค์เพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้รวดเร็วยิ่งขึ้น<sup>๕๓</sup>

๑๒. มีการตรวจสอบ เนื่องจากการดำเนินงานจะต้องมีการตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลสิ่งในที่ดำเนินการและประสบความสำเร็จควรมีการส่งเสริมต่อยอด ถ้าไม่ประสบผลสัมฤทธิ์ผลต้องวิเคราะห์หาสาเหตุ และวิเคราะห์ว่าจะดำเนินการปรับปรุงแก้ไขอย่างไรต่อไป<sup>๕๔</sup>

๑๓. มีระบบตรวจสอบโดยได้รับการประเมินจากบุคลากรนอกหรือได้มีการรายงานผลการปฏิบัติงานต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยพัฒนาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเมืองอัจฉริยะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา<sup>๕๕</sup>

๑๔. มีการตรวจสอบโดยใช้แบบสอบถามและแอปพลิเคชัน line ตามแผนภายใต้กรอบงบประมาณที่ โดยขอความร่วมมือจากภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติอย่าง

<sup>๕๙</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗, วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๕๐</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘, วันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๕๑</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙, วันที่ ๒๙ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๕๒</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐, วันที่ ๒๘ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๕๓</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑, วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๕๔</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒, วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๕๕</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓, วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๖.

เป็นมาตรฐาน<sup>๕๖</sup>

๑๕. มีการตรวจสอบ กำหนดพื้นที่และเป้าหมายให้ชัดเจน ซึ่งตอนนี้อาจเป็นกระบวนการและขั้นตอนตามนโยบายที่กำหนด โดยมีการประชุมปรึกษาหารือกับประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง<sup>๕๗</sup>

๑๖. มีระบบตรวจสอบและยังมีระบบการประเมินเกี่ยวกับบริการจัดการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะ ได้มีการปฏิบัติตามนโยบายที่กำหนด โดยกระตุ้นให้หน่วยงานมีการอบรมเพิ่มความรู้ความเข้าใจและติดตามแผนการพัฒนางานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น<sup>๕๘</sup>

๑๗. มีเฉพาะบุคคลในองค์กร ในส่วนของประชาชนจะสามารถทราบในข้อมูลหรือรายละเอียดได้เลย ตรวจสอบความพร้อมและประสิทธิภาพของโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีที่มีอยู่ เช่น ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) เป็นต้น<sup>๕๙</sup>

๑๘. มีการตรวจสอบ เพื่อนำข้อมูลสำหรับใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น เพื่อขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะเพื่อให้เกิดความรู้และการพัฒนาเมือง ซึ่งได้กำหนดจัดประชุมอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับแผนยุทธศาสตร์ชาติในการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ<sup>๖๐</sup>

๑๙. มีการตรวจสอบ ประเมินการส่งเสริมเพื่อให้บริการที่ดีขึ้นและรวดเร็วโดยขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ชาติในการปฏิบัติตามแผนที่รัฐได้กำหนดไว้ โดยผ่านการแสดงความคิดเห็นของประชาชน<sup>๖๑</sup>

๒๐. มีระบบตรวจสอบและการประเมินผลในการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะโดยการรายงานการดำเนินโครงการต่างๆ และติดตามความก้าวหน้าจากส่วนกลางตลอดเวลาโดยการกำหนดการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ<sup>๖๒</sup>

๒๑. มีระบบตรวจสอบภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะให้ประชาชนและหน่วยงานภาครัฐร่วมปฏิบัติการสร้างระบบที่เชื่อมโยงกันอย่างมีประสิทธิภาพระหว่างการบริหารจัดการต่าง ๆ ในเมือง<sup>๖๓</sup>

<sup>๕๖</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔, วันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๖.

<sup>๕๗</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕, วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๕๘</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๙, วันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๕๙</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๐, วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๖๐</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๑, วันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๖๑</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๒, วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๖๒</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๔, วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๖๓</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๕, วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๖.

**๔) ปรับปรุงแก้ไข (Act)** การส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการปรับปรุงแก้ไขบริหารจัดการการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะ หรือไม่ อย่างไร จากประเด็นคำถามเบื้องต้น ได้มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับประเด็นด้านการปรับปรุงแก้ไข จำนวน ๒๑ คน ดังต่อไปนี้

๑. มีการแก้ไขและปรับปรุงให้สอดคล้องกับแผนของจังหวัดและแผนของท้องถิ่นทุกๆ ปี มีโดยแต่งตั้งคณะกรรมการแก้ไขและปรับปรุง ตามแผนพัฒนาเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา<sup>๖๔</sup>

๒. มีการปรับปรุงแก้ไข จากการรับฟังประชาชนผู้ใช้บริการและบุคลากรภายในองค์กร เพื่อนำปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะจากประชาชนมาดำเนินการแก้ไข และพัฒนาต่อไป เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมและความร่วมมือกับประชาชน<sup>๖๕</sup>

๓. มีการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้เหมาะสมกับพื้นที่และความเป็นเมืองกรุงเก่า เนื่องจากองค์กรหรือหน่วยงานระดับท้องถิ่นมีคณะกรรมการบริหารจัดการเมืองอัจฉริยะและมีการปรับปรุงแก้ไขข้อมูลอย่างต่อเนื่อง<sup>๖๖</sup>

๔. มี เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องให้ดีขึ้น และเพื่อความเหมาะสมขององค์กร ปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เพื่อให้เกิดการบริการที่รวดเร็วและทันสมัยอยู่ตลอดเวลา<sup>๖๗</sup>

๕. มี ผ่านการประเมินและติดตามผลรูปแบบกระบวนการทำงานสนับสนุนผลักดันแผนส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัลจังหวัดผ่านทางข้อเสนอที่จัดทำเพื่อพิจารณาไปสู่การเป็นเมืองอัจฉริยะ ปรับปรุงกระบวนการบริหารจัดการเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการและสถานการณ์ปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การลดขั้นตอนในกระบวนการ การใช้เทคโนโลยีเพื่ออัตโนมัติหรือการจัดการข้อมูล เป็นต้น<sup>๖๘</sup>

๖. เทศบาลมีการปรับปรุงแก้ไขโดยเมื่อได้รับความเห็นจากผู้บริการเพื่อขจัดปัญหาอุปสรรค เพื่อให้สอดคล้องกับวิถีชีวิต การปรับปรุงให้เข้ากับอัตลักษณ์ชุมชนในเทศบาลภายใต้กรอบงบประมาณ<sup>๖๙</sup>

<sup>๖๔</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑, วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๖๕</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒, วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๖๖</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓, วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๖๗</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔, วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๖

<sup>๖๘</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕, วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๖

<sup>๖๙</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖, วันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๖

๗. มีการปรับปรุงแก้ไข เช่น ข้อมูลข่าวสาร เอกสาร ที่สามารถปรับปรุงแก้ไขได้ ก็สามารถแก้ไขผ่านระบบดิจิทัล เพื่อการขับเคลื่อนการพัฒนาเมืองอัจฉริยะให้สอดคล้องกับแผนการพัฒนาจังหวัดและบูรณาการร่วมกันของแต่ละหน่วยงานในพื้นที่<sup>๗๐</sup>

๘. มีคณะกรรมการแก้ไขและปรับปรุงงานตามแผนงานของการบริหารจัดการเมืองขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เพื่อขับเคลื่อนความเป็นเมืองอัจฉริยะตามเกณฑ์ของยุทธศาสตร์ชาติกำหนด<sup>๗๑</sup>

๙. มีการปรับปรุงแก้ไข เพราะมีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัดและแผนพัฒนาท้องถิ่นทุกปีและปรับปรุงให้เข้ากับยุทธศาสตร์ชาติระยะ ๒๐ โดยองค์ปกครองส่วนท้องถิ่นมีแก้ไขปรับปรุงแผนพัฒนาท้องถิ่นได้กำหนดไว้ซึ่งกันและกัน<sup>๗๒</sup>

๑๐. มีการประเมินผลงานและนำข้อมูลที่ได้รับมาปรับปรุงแก้ไขให้ดียิ่งขึ้น มีการแก้ไขและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องจากผู้รับบริการ ผ่านคณะกรรมการองค์ปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อการตอบสนองความต้องการของประชาชน<sup>๗๓</sup>

๑๑. มีการประเมินผลงาน และบางอย่างไม่เหมาะสมกับพื้นที่ เพื่อการขับเคลื่อนแผนการพัฒนาข้อมูลอย่างสร้างสรรค์เพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้รวดเร็วยิ่งขึ้น<sup>๗๔</sup>

๑๒. มี การปรับปรุง เพราะแต่ละท้องถิ่นมีความพร้อม ความเหมาะสมในบริบทที่แตกต่างกับจำเป็นต้องมีการปรับปรุงแก้ไขให้ไปในบริบทของแต่ละท้องถิ่น และประเมินผลสิ่งในที่ดำเนินการและประสบความสำเร็จควรจะมีการส่งเสริมต่อยอด วิเคราะห์ว่าจะดำเนินการปรับปรุงแก้ไขอย่างไรต่อไป<sup>๗๕</sup>

๑๓. มีโดยการประเมินผลการใช้งานและประโยชน์ที่ได้รับเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเมืองอัจฉริยะขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา<sup>๗๖</sup>

<sup>๗๐</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗, วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๗๑</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘, วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๗๒</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙, วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๗๓</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐, วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๗๔</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑, วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๗๕</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒, วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๗๖</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓, วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๖.

๑๔. มีการปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะที่ได้ประเมิน เพื่อพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น และได้ดำเนินการตามแผนภายใต้กรอบงบประมาณที่ โดยขอความร่วมมือจากภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติอย่างเป็นมาตรฐาน<sup>๗๗</sup>

๑๕. มีการปรับปรุงแก้ไข โดยมีการปรับปรุงคุณภาพและเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ตามนโยบายที่กำหนด โดยมีคณะกรรมการประชุมปรึกษาหารือกับประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง<sup>๗๘</sup>

๑๖. มีการปรับปรุงบ้างแล้ว แต่ยังไม่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากยังไม่หรือยังไม่สอดคล้องกับระบบที่มีอยู่เกี่ยวกับบริการจัดการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะ เพียงแต่ได้ดำเนินการติดตามแผนการพัฒนาระบบการปกครองส่วนท้องถิ่น<sup>๗๙</sup>

๑๗. มีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ผู้รับบริการและเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับการบริการที่รวดเร็ว ในส่วนของการปรับปรุงนั้น ได้มีคณะกรรมการเป็นผู้ดูแลประสานงานระหว่างบุคลากรในองค์กรและ

๑๘. มีการตรวจสอบ เพื่อนำข้อมูลสำหรับใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น เพื่อขับเคลื่อนเมืองอัจฉริยะเพื่อให้เกิดความรู้และการพัฒนาเมือง ซึ่งได้กำหนดจัดประชุมอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับแผนยุทธศาสตร์ชาติในการพัฒนาเมืองอัจฉริยะ<sup>๘๐</sup>

๑๙. มีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนเพื่อให้บริการที่ดีขึ้นและรวดเร็วโดยขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ชาติตามแผนที่รัฐได้กำหนดไว้ โดยผ่านการแสดงความคิดเห็นของประชาชน<sup>๘๑</sup>

๒๐. มีการปรับปรุงแก้ไขการบริหารจัดการ โดยการกำหนดแนวทางการปรับปรุงส่วนที่ไม่สามารถจัดการได้ และติดตามความก้าวหน้าจากส่วนกลางตลอดเวลาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ<sup>๘๒</sup>

๒๑. มีการแก้ไขและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องในระบบภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสร้างระบบที่เชื่อมโยงกันระหว่างภาครัฐกับภาคเอกชนอย่างมีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ

<sup>๗๗</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔, วันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๖.

<sup>๗๘</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕, วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๗๙</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๙, วันที่ ๒๒ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๘๐</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๐, วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๘๑</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๑, วันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๘๒</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๒, วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๘๓</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๔, วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๖.

การเมืองอัจฉริยะในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา<sup>๘๔</sup>

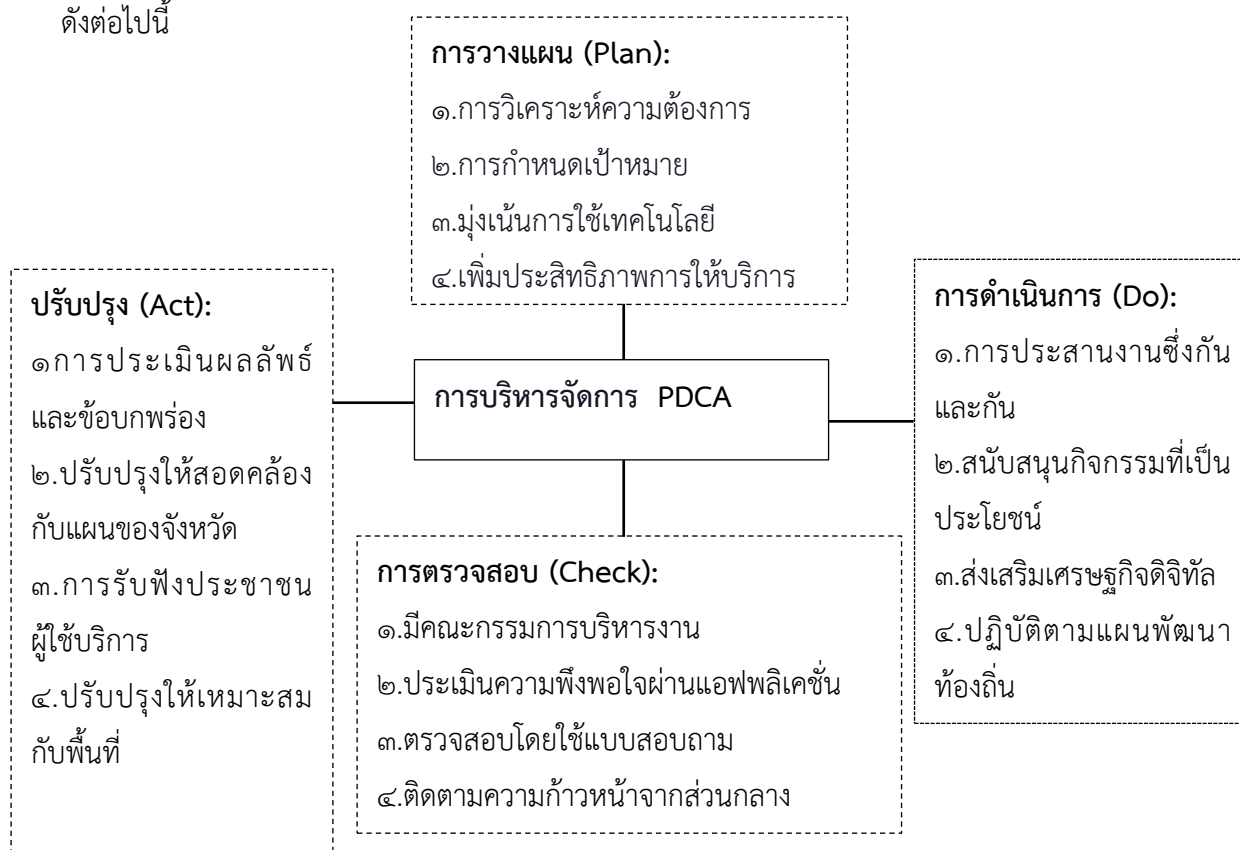
สรุปได้ว่า การส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตามกระบวนการ PDCA (Plan-Do-Check-Act) เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและผลลัพธ์ของกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ขององค์กร หรือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการนำ PDCA มาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ที่จะช่วยให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และช่วยให้สามารถปรับตัวและปรับปรุงได้อย่างต่อเนื่องตามความเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมและความต้องการของประชาชนในพื้นที่นั้น ๆ ได้ดีขึ้นด้วย เช่น การวางแผน (Plan): การวิเคราะห์และตระหนักถึงความต้องการและปัญหาที่มีอยู่ในพื้นที่ การกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ต้องการให้บรรลุ การวางแผนกิจกรรมและโครงการที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงสภาพในพื้นที่ การดำเนินการ (Do): การดำเนินการตามแผนที่ได้วางไว้ เช่น การดำเนินโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การสร้างพื้นที่การทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ การตรวจสอบ (Check): การตรวจสอบผลลัพธ์และการดำเนินงานเพื่อดูว่าได้ผลตามเป้าหมายหรือไม่ การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ดีเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน ปรับปรุงหรือดำเนินการต่อไป (Act): การประเมินผลลัพธ์และข้อบกพร่อง และการหาวิธีการปรับปรุงเพื่อทำให้กิจกรรมหรือโครงการดำเนินไปอย่างเป็นประสพการณ์ การแก้ไขปัญหาและปรับปรุงกระบวนการตามที่เหมาะสม

---

<sup>๘๔</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๕, วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๖.



จากผลการสังเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกสามารถนำมาสรุปเป็นแผนภาพได้ดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ ๔.๑ การบริหารจัดการ PDCA

#### ๔.๑.๒) การบริการสาธารณะ

การวิเคราะห์ข้อมูลการบริการสาธารณะของการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้สัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน ๒๕ คน ซึ่งประกอบด้วย ด้านยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการนับถือให้เกียรติ ด้านการสมัครใจเต็มใจ ด้านการรักษาภาพลักษณ์ ด้านสุขภาพมีมารยาทดี ด้านความกระตือรือร้น โดยมีประเด็นคำถามในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

๑) ด้านยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Smiling & Sympathy) บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีบริการด้วยยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจประชาชน ผู้รับบริการ หรือไม่ อย่างไร

จากประเด็นคำถามเบื้องต้น ได้มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับประเด็นด้านยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา จำนวน ๒๕ คน ดังต่อไปนี้

๑. มี เป็นจุดมุ่งหมายหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่เสมอและปรับปรุงทัศนคติของบุคลากรให้คิดเหมือนทำงานอยู่บ้านในการให้บริการประชาชนเหมือนญาติ พี่น้อง เน้นเรื่องบริการที่มีคุณภาพเป็นหัวใจสำคัญ<sup>๘๕</sup>

๒. มีการบริการประชาชนอย่างยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ ต้อนรับผู้รับบริการด้วยยิ้มและการให้ข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นประโยชน์เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาหรือข้อสงสัยของพวกเขา<sup>๘๖</sup>

๓. มี ให้บริการกับประชาชนด้วยความสุภาพ ประทับใจ รวดเร็ว การสื่อสารอย่างมีความสุขและชัดเจน เพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงความสำคัญและความเอาใจใส่จากองค์กร ผ่านการให้บริการด้วยยิ้มแย้มและเอาใจใส่ใจอย่างเหมาะสมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น<sup>๘๗</sup>

๔. มี หัวใจหลักของงานบริการคือความยิ้มแย้ม การเอาใจใส่มาใส่ใจเรา การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน รวมถึงการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ<sup>๘๘</sup>

๕. มี โดยเฉพาะท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนจำเป็นต้องมี Service mind เป็นฐาน ให้บริการที่มีคุณภาพและเป็นมิตรต่อประชาชน โดยใส่ใจและเข้าใจความต้องการของประชาชนแต่ละคน โดยมุ่งเน้นไปที่การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในทุกๆ ด้าน<sup>๘๙</sup>

๖. บุคลากรขององค์กรถือเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายของมนุษยสัมพันธ์ การมีจิตสาธารณะให้บริการเต็มที่เต็มใจ ยิ้มแย้มเอาใจใส่แบบเป้าหมายสำคัญเป็นหนึ่งในนโยบายของคณะผู้บริหารเทศบาล<sup>๙๐</sup>

๗. มี โดย ๑. มีการบริการอย่างสุภาพ อ่อนโยน ๒. บริการด้วยความเร็วโดยใช้ระบบดิจิทัล ๓. บริการด้วยอารมณ์แจ่มใส ๔. บริการอย่างประทับใจ การที่บุคลากรของท้องถิ่นมีทักษะการสื่อสารที่ดี และสามารถเป็นเพื่อนร่วมงานกับประชาชน ซึ่งจะช่วยสร้างความสบายและความไว้วางใจในการใช้บริการ<sup>๙๑</sup>

<sup>๘๕</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑, วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๘๖</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒, วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๘๗</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓, วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๘๘</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔, วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๖

<sup>๘๙</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕, วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๖

<sup>๙๐</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖, วันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๖

<sup>๙๑</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗, วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

๘. บุคลากรของ อบต ปากท่า มีการให้บริการประชาชนด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสเอาใจใส่ เป็นอย่างยิ่งและสามารถแก้ไข้ปัญหาให้ประชาชนได้ การที่ท้องถิ่นมีระบบการแก้ไข้ปัญหาที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้ประชาชนรู้สึกว่าจะสามารถพบเจอและแก้ไข้ปัญหาได้ง่ายๆ และทันท่วงที<sup>๙๒</sup>

๙. มีเนื่องจากเป็นเป้าหมายหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ รวมถึงมีการปรับทัศนคติของบุคลากรให้คิดเหมือนบ้านหลังที่สองของเราเอง จึงบริการให้ประชาชนเหมือนพี่น้องหรือญาติของเราเอง<sup>๙๓</sup>

๑๐. มีการให้บริการประชาชนด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสและเอาใจเขามาใส่ใจประชาชน เนื่องจากผู้บริหารมีนโยบายให้ดูแลประชาชนเหมือนญาติพี่น้องของตนเอง การที่บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและสนับสนุนให้กับประชาชน เพื่อช่วยให้พวกเขาสามารถแก้ไข้ปัญหาและต่อต้านอุปสรรคต่างๆ ได้<sup>๙๔</sup>

๑๑. มีการให้บริการด้วยรอยยิ้มและความเต็มใจ การที่ท้องถิ่นมีการให้บริการที่มีคุณภาพและเป็นมิตรต่อประชาชน โดยให้ความสำคัญกับรายละเอียดและการดูแลลูกค้าอย่างเป็นระบบ สามารถสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนและสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจในการใช้บริการได้อย่างยั่งยืน ซึ่งจะเป็พื้นฐานสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่นและสร้างสังคมที่ยั่งยืนและเข้มแข็ง<sup>๙๕</sup>

๑๒. มี งานบริการว่าจะเป็ภาครัฐหรือเอกชน จำเป็นต้องมีความยิ้มแย้มและมีความใส่ใจ การมีความยิ้มแย้มและความใส่ใจต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็สิ่งสำคัญอย่างมาก เนื่องจากสิ่งนี้มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าและผู้รับบริการ ซึ่งส่งผลต่อภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นในองค์กรทั้งในภาครัฐและเอกชน<sup>๙๖</sup>

๑๓. มีในภาครัฐเช่นการบริการของหน่วยงานราชการหรือรัฐวิสาหกิจ การมีความยิ้มแย้มและความใส่ใจในการให้บริการจะช่วยเพิ่มความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนต่อหน่วยงานรัฐวิสาหกิจและรัฐบาล ทำให้เกิดความเข้าใจและความร่วมมือในการแก้ไข้ปัญหาและการสร้างนโยบายที่ดีต่อสังคมได้ดียิ่งขึ้น<sup>๙๗</sup>

<sup>๙๒</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘, วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๙๓</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙, วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๙๔</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐, วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๙๕</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑, วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๙๖</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒, วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๙๗</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓, วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๖.

๑๔. มีการบริการด้วยความเต็มใจ และรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นในภาครัฐหรือเอกชน การมีความยิ้มแย้มและความใส่ใจต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและเชื่อมั่นในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ<sup>๙๘</sup>

๑๕. มีการบริการยิ้มแย้มและเอาใจใส่ต่อประชาชนผู้รับบริการ การที่พนักงานให้การต้อนรับที่อบอุ่นและมีความสุภาพต่อผู้รับบริการ เช่น การทักทายด้วยคำพูดที่เป็นกันเองและยิ้มแย้มอย่างสดใส การใช้ภาษาที่ง่ายเข้าใจและไม่ซับซ้อน<sup>๙๙</sup>

๑๖. บุคลากรของ อบต. ปากท่า มีการให้บริการประชาชนด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใสเอาใจใส่ประชาชนผู้รับบริการ การให้คำแนะนำและสนับสนุนอย่างเป็นกันเองและมีประสิทธิภาพ โดยใช้ความคิดสร้างสรรค์และการแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม<sup>๑๐๐</sup>

๑๗. บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีบริการด้วยยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจประชาชนผู้รับบริการที่ดี เอาใจใส่ผู้ใช้บริการ การให้ความสำคัญและเวลาในการฟังปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้การแสดงความเข้าใจและความร่วมมือในการหาทางแก้ไขปัญหา<sup>๑๐๑</sup>

๑๘. มีบุคลากร อบต. ส่วนใหญ่ บริการประชาชนด้วยความยิ้มแย้มและเอาใจใส่ดี การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับความรวดเร็วและความตรงต่อเวลาในการให้บริการ<sup>๑๐๒</sup>

๑๙. มีการบริการที่ดีทั้ง กิริยา วาจา ใจ แต่ในบางสถานที่เท่านั้น เนื่องจากเป็นนิสัยบุคคล การสร้างประสบการณ์การให้บริการที่ดีและน่าจดจำสำหรับผู้รับบริการ โดยให้ความสำคัญกับรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ ที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกพิเศษและประทับใจ<sup>๑๐๓</sup>

๒๐. มีการบริการที่ยิ้มแย้มและเอาใจใส่ให้คำแนะนำที่ดี การให้บริการยิ้มแย้มและเอาใจใส่ใจต่อผู้รับบริการไม่เพียงแต่ช่วยสร้างความพึงพอใจและความไว้วางใจ แต่ยังเป็นการสร้างความร่วมมือและความเชื่อมั่นในองค์กร ทำให้องค์กรมีความเชื่อมั่นในตัวเองและความเป็นไปได้ในการพัฒนาและเจริญเติบโตต่อไปได้ดีขึ้น<sup>๑๐๔</sup>

<sup>๙๘</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔, วันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๖.

<sup>๙๙</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕, วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๐๐</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖, วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๐๑</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๗, วันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๐๒</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๘, วันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๐๓</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๙, วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๐๔</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๐, วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

๒๑. มีรอยยิ้ม การให้บริการยิ้มแย้มและเอาใจใส่ใจต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี ฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการอย่างจริงจัง เพื่อให้เข้าใจความต้องการและความพึงพอใจของพวกเขาอย่างแท้จริง<sup>๑๐๕</sup>

๒๒. มีการบริการต่อผู้รับบริการจากบุคลากรของท้องถิ่นกับประชาชนผู้รับบริการและเป็นบุคลากรของทีมงานของบริหารท้องถิ่นต้องเข้าถึงประชาชน ตอบสนองต่อความต้องการหรือปัญหาของลูกค้าอย่างทันทีทันใด และหาทางแก้ไขปัญหาย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ<sup>๑๐๖</sup>

๒๓. มีการบริการต่อผู้รับบริการจากบุคลากรของท้องถิ่นกับประชาชนผู้รับบริการและเป็นบุคลากรของทีมงานของบริหารท้องถิ่นต้องเข้าถึงประชาชน ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และชัดเจนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ และเป็นไปตามความต้องการและความสะดวกของผู้รับบริการ<sup>๑๐๗</sup>

๒๔. มีการบริการต่อผู้รับบริการจากบุคลากรของท้องถิ่นกับประชาชนผู้รับบริการเป็นอย่างดี ฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกค้าอย่างจริงจัง เพื่อให้เข้าใจความต้องการและความพึงพอใจของพวกเขาอย่างแท้จริง<sup>๑๐๘</sup>

๒๕. มีการบริการต่อผู้รับบริการจากบุคลากรของทีมงานของบริหารท้องถิ่นเข้าถึงประชาชน การเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการและประสบการณ์การใช้บริการ เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในอนาคต<sup>๑๐๙</sup>

**๒) ด้านการตอบสนองความต้องการ (Early Response)** บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการบริการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการหรือไม่ อย่างไร

จากประเด็นคำถามเบื้องต้น ได้มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับประเด็นด้านการตอบสนองความต้องการ จำนวน ๒๕ คน ดังต่อไปนี้

๑. มีการตอบสนองต่อประชาชนเป็นอย่างดี คิดบริการประชาชนดูญาติ สะดวก รวดเร็ว เป็นธรรมชาติ โดยการบริการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ มักจะมีหลากหลายวิธีและแนวทางที่ใช้ เพื่อให้มั่นใจว่าบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองตรงต่อความต้องการของประชาชน<sup>๑๑๐</sup>

<sup>๑๐๕</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๑, วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๑๐๖</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๒, วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๑๐๗</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๓, วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๑๐๘</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๔, วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๑๐๙</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๕, วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๑๑๐</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑, วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

๒. มีการบริการตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยมีการสอบถามและแนะนำประชาชนให้ใช้บริการอย่างสะดวก ผู้ให้บริการต้องทำการฟังและเข้าใจความต้องการของประชาชนอย่างละเอียด โดยการสำรวจความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย และเข้าใจและประเมินความต้องการแต่ละบุคคล<sup>๑๑๑</sup>

๓. ตอบสนองความต้องการ แก้ไขปัญหาในความเดือดร้อนให้ประชาชน ผ่านการประชุมประชาคมหรือความต้องการติดต่อราชการให้ประชาชนผู้รับบริการด้วยดี และควรเป็นมิตรและเข้าใจต่อประชาชน โดยการใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายและการสื่อสารที่ชัดเจน<sup>๑๑๒</sup>

๔. การตอบสนองความต้องการของประชาชน ต้องอยู่บนพื้นฐานของหน้าที่ เอาใจใส่ต่อความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยให้บริการอย่างเต็มที่และตรงตามความต้องการ<sup>๑๑๓</sup>

๕. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการปฏิบัติงานรวมถึงการวางแผนงานอยู่บนพื้นฐานความต้องการของประชาชนในพื้นที่อยู่แล้ว ให้คำแนะนำและแนวทางเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาหรือตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยให้ข้อมูลและคำแนะนำที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์<sup>๑๑๔</sup>

๖. เทศบาลตอบสนองความต้องการ ภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่ โดยเน้นการตรวจสอบวางแผนร่วมกันขององค์กรภายในเทศบาล เพื่อบริการปัญหาให้ตรงกับความต้องการของประชาชนให้ครบทุกมิติและจะแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้บริการทราบ<sup>๑๑๕</sup>

๗. บุคลากรต้องมีความรู้ในงานให้บริการ มีความกระตือรือร้นมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น และวัดผลการให้บริการและการรับข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป<sup>๑๑๖</sup>

๘. บุคลากรของ อบต. ปากท่า มีการให้บริการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการเป็นอย่างยิ่ง การบริการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในการสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในบริการ และเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความสุขของประชาชนในสังคม<sup>๑๑๗</sup>

<sup>๑๑๑</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒, วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๑๒</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓, วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๑๓</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔, วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๖

<sup>๑๑๔</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕, วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๖

<sup>๑๑๕</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖, วันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๖

<sup>๑๑๖</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗, วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๑๗</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘, วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

๙. มีการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เมื่อคิดว่าประชาชนเหมือนญาติแล้วก็จะมีบริการและตอบสนองการทำงานด้วยความรวดเร็ว เป็นธรรมและเสมอภาพ ป็นสิ่งสำคัญอันดับแรกในการให้บริการที่มีคุณภาพและเป็นประสบการณ์ที่ดีสำหรับผู้รับบริการ นี่คือบางวิธีที่หลากหลายที่สามารถใช้เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน<sup>๑๑๘</sup>

๑๐. มีการตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่นการแนะนำให้บริการและหากประชาชนต้องการอะไรเพิ่มเติมก็จะยินดีให้บริการภายใต้กรอบของกฎหมาย และสำรวจความต้องการของประชาชนโดยตรงหรืออ้อมค้อม เพื่อเข้าใจความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มเป้าหมาย<sup>๑๑๙</sup>

๑๑. มีการให้ข้อมูลตามที่ประชากรต้องการในด้านต่างๆ หากไม่ทราบจะมีการแนะนำต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และมีความเข้าใจวิธีการสื่อสารที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย เช่น การใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายหรือการใช้สื่ออื่นๆ เพื่อสื่อสารข้อมูล<sup>๑๒๐</sup>

๑๒. การบริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร แต่เนื่องจากบางกรณีประชาชนไม่มีความเข้าใจหรือมีความเข้าใจค่อนข้างน้อย และมีการปรับเปลี่ยนแผนการบริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เช่น การเพิ่มหรือลดบริการ การปรับปรุงระบบหรือกระบวนการ เป็นต้น<sup>๑๒๑</sup>

๑๓. มีการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการโดยเฉพาะการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบการบริการประชาชน และให้บริการที่สะดวกสบายและเข้าถึงง่ายต่อประชาชน เช่น การเปิดบริการตลอดเวลา การให้บริการออนไลน์ หรือการให้บริการในสถานที่ที่สะดวกสบาย<sup>๑๒๒</sup>

๑๔. มี เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนทำให้เข้าใจความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง สร้างสถานการณ์ที่เชื่อมโยงระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความสัมพันธ์ที่ดีกัน<sup>๑๒๓</sup>

๑๕. มีความตอบสนองความต้องการของประชาชน มีการแสดงออกที่เป็นมิตรเปิดเผยและจริงใจ ปฏิบัติงานอย่างกระตือรือร้น เพื่อให้บริการหรือดำเนินกิจกรรมให้สำเร็จอย่างเต็มที่ นี่คือบางข้อแนะนำเพื่อปฏิบัติงานอย่างกระตือรือร้น<sup>๑๒๔</sup>

<sup>๑๑๘</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙, วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๑๙</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐, วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๒๐</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑, วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๒๑</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒, วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๑๒๒</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓, วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๑๒๓</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔, วันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๖.

<sup>๑๒๔</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕, วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.



๑๖. บุคลากรของ อบต. ปากท่า มีการให้บริการตอบสนองความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการ เป็นการสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในระยะยาว นี่คือนางวิธีที่สามารถใช้ในการให้บริการตอบสนองความต้องการของประชาชน <sup>๑๒๕</sup>

๑๗. การให้บริการตอบสนองความต้องการของประชาชน ให้ข้อมูลอย่างชัดเจนและเป็นประโยชน์: การให้ข้อมูลที่ชัดเจนและเป็นประโยชน์เกี่ยวกับบริการที่มีอยู่ รวมถึงข้อดีและข้อเสียของแต่ละบริการ เพื่อให้ประชาชนสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเอง <sup>๑๒๖</sup>

๑๘. มีการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง การทำให้การเข้าถึงบริการเป็นไปอย่างสะดวกสบายสำหรับประชาชน เช่น การเปิดให้บริการตลอด ๒๔ ชั่วโมง การให้บริการออนไลน์ หรือการจัดตั้งจุดบริการใกล้บ้าน <sup>๑๒๗</sup>

๑๙. มีการบริการตอบสนองความต้องการของประชาชน ในเรื่องเรียนพร้อมแก้ไข ปรับปรุงด้วยความรวดเร็ว แต่ต้องรอกการอนุมัติจากหัวหน้าหน่วยงานนั้นๆ พิจารณาเพื่อดำเนินการ โดยการให้บริการอย่างเป็นมิตรและเข้าใจต่อความต้องการ <sup>๑๒๘</sup>

๒๐. มีการตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่น มีการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ตามที่ประชาชนร้องขอ การรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนและใช้ข้อมูลนั้นในการปรับปรุงการให้บริการต่อไป เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการอย่างเหมาะสม <sup>๑๒๙</sup>

๒๑. หน่วยงานส่วนท้องถิ่นให้บริการที่เป็นกันเองกับผู้ให้บริการและให้คำแนะนำและแนวทางเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาคือตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยการให้ข้อมูลและคำแนะนำที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ <sup>๑๓๐</sup>

๒๒. มีการบริการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการโดยเร่งตอบสนอง ความต้องการของประชาชนเนื่องจากอยู่ใกล้ชิดกับประชาชน สร้างความพึงพอใจและความพึงพอใจของผู้รับบริการ และต้องทำงานอย่างเต็มที่เพื่อให้ความสำเร็จในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคน <sup>๑๓๑</sup>

<sup>๑๒๕</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖, วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๒๖</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๗, วันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๒๗</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๘, วันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๒๘</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๙, วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๒๙</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๐, วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๓๐</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๑, วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๑๓๑</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๒, วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๖.



๒๓. มีการบริการต่อผู้รับบริการจากบุคลากรของท้องถิ่นกับประชาชนผู้รับบริการและเป็นบุคลากรของทีมงานของบริหารท้องถิ่นต้องเข้าถึงประชาชน ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และชัดเจนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ และเป็นไปตามความต้องการและความสะดวกของผู้รับบริการ<sup>๑๓๒</sup>

๒๔. มีการบริการตอบสนองความต้องการของประชาชน สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนในพื้นที่ โดยการเข้าไปในชุมชน ฟังข้อเสนอแนะ และทำงานร่วมกับประชาชนในการแก้ไขปัญหา<sup>๑๓๓</sup>

๒๕. การใช้เทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ เช่น การใช้แอปพลิเคชัน โทรศัพท์มือถือเพื่อการติดต่อและสื่อสารกับประชาชนและการจัดอบรมพนักงานเพื่อเตรียมความพร้อมในการให้บริการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน โดยให้เน้นการทำงานอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ<sup>๑๓๔</sup>

**๓) ด้านการนับถือให้เกียรติ (Respectful)** บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการนับถือให้เกียรติประชาชนผู้รับบริการ หรือไม่ อย่างไร

จากประเด็นคำถามเบื้องต้น ได้มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับประเด็นด้านการนับถือให้เกียรติจำนวน ๒๕ คน ดังต่อไปนี้

๑. มีให้เกียรติประชาชนดุจญาติมิตรเสมอ ให้ความเคารพและบริการด้วยความเต็มใจแสดงถึงความสำคัญของการเคารพต่อความเป็นมนุษย์และความเท่าเทียมต่อทุกคนในสังคม เราสามารถให้บริการด้วยความเต็มใจโดยมอบความสำคัญและความสนใจในทุกความต้องการและความเจริญของผู้รับบริการ นี่คือบางวิธีที่สามารถใช้ในการให้เกียรติและบริการด้วยความเต็มใจ<sup>๑๓๕</sup>

๒. มีการให้เกียรติประชาชนผู้รับบริการเปรียบเสมือนญาติพี่น้องของตนเอง สร้างความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดและเข้าใจกันกับประชาชน โดยให้ความสำคัญกับความเป็นมนุษย์และความต้องการของผู้รับบริการ<sup>๑๓๖</sup>

๓. มี โดยให้บริการประชาชนเปรียบเสมือนบุคคลในครอบครัวบริการด้วยความสุภาพ ประทับใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการโดยให้ความสำคัญและความสนใจในความต้องการ

<sup>๑๓๒</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๓, วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๑๓๓</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๔, วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๑๓๔</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๕, วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๑๓๕</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑, วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๓๖</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒, วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

และความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อให้ได้รับบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของพวกเขาอย่างเหมาะสม<sup>๑๓๗</sup>

๔. การให้เกียรติและบริการด้วยความเต็มใจช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความสุขในชุมชน และเป็นการสร้างความสมหวังและความเข้าใจร่วมกันในสังคม สร้างความเชื่อมั่นและความมั่นใจให้กับประชาชนว่าพวกเขาได้รับการเกียรติและการเคารพจากผู้ให้บริการอย่างเต็มที่<sup>๑๓๘</sup>

๕. มี ผ่านการมีส่วนร่วมของประชาชน ในทุกเรื่องเกี่ยวข้องกับพี่น้องประชาชน การมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับพี่น้องประชาชนเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยสร้างความเข้าใจและความสัมพันธ์ที่ดีในสังคม<sup>๑๓๙</sup>

๖. เทศบาลตอบสนองความต้องการ ภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่ โดยเน้นการตรวจสอบวางแผนรวมกันขององค์กรภายในเทศบาล เพื่อบริการปัญหาให้ตรงกับความต้องการของประชาชนให้ครบทุกมิติและจะแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการให้บริการทราบ<sup>๑๔๐</sup>

๗. มี โดยบุคลากรต้องมีความรู้ในงานให้บริการ มีความกระตือรือร้นมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น สร้างช่องทางสื่อสารเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและแสดงความคิดเห็นต่อเรื่องที่เกี่ยวข้อง ทั้งผ่านช่องทางออนไลน์และออฟไลน์ เช่น เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ การประชุมชุมชน หรือการสร้างกลุ่มชุมชน<sup>๑๔๑</sup>

๘. บุคลากรของ อบต ปากท่า นับถือและให้เกียรติประชาชนผู้รับบริการดีเป็นอย่งยิ่ง เคารพสิทธิและเสรีภาพของประชาชนเป็นพื้นฐานสำคัญที่ต้องเกิดขึ้นในสังคม โดยไม่คำนึงถึงฐานะสังคม ศาสนา หรือวัฒนธรรม<sup>๑๔๒</sup>

๙. มีการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เมื่อคิดว่าประชาชนเหมือนญาติแล้วก็จะมีบริการและตอบสนองการทำงานด้วยความรวดเร็ว เป็นธรรมและให้ความเสมอภาคและเท่าเทียมแก่ทุกๆ คนในสังคม ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสิทธิ เสมอภาค หรือโอกาสในการพัฒนาและเจริญก้าวหน้า<sup>๑๔๓</sup>

๑๐. มีการตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่นการแนะนำให้บริการและหากประชาชนต้องการอะไรเพิ่มเติมก็จะยินดีให้บริการภายใต้กรอบของกฎหมาย การปฏิบัติตามกฎหมาย

<sup>๑๓๗</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓, วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๓๘</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔, วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๖

<sup>๑๓๙</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕, วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๖

<sup>๑๔๐</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖, วันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๖

<sup>๑๔๑</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗, วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๔๒</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘, วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๔๓</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙, วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

และมารยาทในการมีปฏิสัมพันธ์กับประชาชน โดยไม่มีการละเมิดสิทธิของผู้อื่นและระมัดระวังการกระทำที่อาจก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความขัดแย้ง<sup>๑๔๔</sup>

๑๑. มีการนับถือให้เกียรติประชาชนผู้รับบริการ เพราะงานบริการคืองานของเรา มีการนับถือให้เกียรติประชาชนผู้รับบริการ การให้ความสำคัญและการฟังและเข้าใจความคิดเห็นและเหตุผลของประชาชน โดยไม่มีการละเมิดหรือกีดกัน<sup>๑๔๕</sup>

๑๒. มี การแสดงกิริยามารยาทที่สุภาพเรียบร้อย ถือว่าเป็นวินัยจรรยาบรรณของข้าราชการ จำเป็นต้องแสดงออกและให้เกียรติต่อประชาชนผู้รับบริการ สนับสนุนและการส่งเสริมความเข้าใจและความเป็นอยู่ที่มีความหลากหลาย และการเปิดโอกาสให้แก่ทุกคนในการมีส่วนร่วมและการเติบโตในสังคม<sup>๑๔๖</sup>

๑๓. มีการนับถือให้เกียรติประชาชนผู้รับบริการ การนับถือและให้เกียรติแก่ประชาชนผู้รับบริการเป็นหลักการที่สำคัญในการบริหารจัดการ เป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยสร้างสังคมที่มีความเป็นอยู่ร่วมกันอย่างยั่งยืนและเชิงกันเป็นที่ยอมรับ<sup>๑๔๗</sup>

๑๔. มีเพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนทำให้เข้าใจความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง มีสร้างความเชื่อมั่นและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรและประชาชนในพื้นที่<sup>๑๔๘</sup>

๑๕. ให้เกียรติประชาชนเสมือนประชาชนเป็นผู้มีความสำคัญที่สุดให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการอย่างเท่าเทียมแก่ทุกคนโดยไม่คำนึงถึงฐานะหรือสถานะของผู้รับบริการ การรับฟังและให้ความสนใจในความต้องการของทุกๆ บุคคล<sup>๑๔๙</sup>

๑๖. บุคลากรของ อบต ปากทำนับถือและให้เกียรติประชาชนด้วยความเสมอภาคกันไม่เลือกปฏิบัติ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการพัฒนาของพื้นที่ในหลากหลายด้าน เช่น การจัดทำแผนและโครงการท้องถิ่น<sup>๑๕๐</sup>

๑๗. การสร้างความเข้าใจและความไว้วางใจระหว่างองค์กรและประชาชนผู้รับบริการ โดยการสื่อสารอย่างชัดเจนและเปิดเผยข้อมูลอย่างถูกต้องสนับสนุนและให้คำแนะนำแก่ประชาชนในการ

<sup>๑๔๔</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐, วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๔๕</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑, วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๔๖</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒, วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๑๔๗</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓, วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๑๔๘</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔, วันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๖.

<sup>๑๔๙</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕, วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๕๐</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖, วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

แก้ไขปัญหาและข้อขัดข้องที่พวกเขาเผชิญ เพื่อให้ได้รับการช่วยเหลืออย่างเหมาะสม<sup>๑๕๑</sup>

๑๘. มีมีการให้การนับถือและให้เกียรติประชาชนผู้รับบริการดี สร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กร โดยการให้ข้อมูลและเปิดเผยข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนผู้มารับบริการ<sup>๑๕๒</sup>

๑๙. มีการให้เกียรติต่อประชาชนที่ดีแต่ก็เป็นบางบุคคล ภาพรวมถือว่าดี แต่ในบางกรณีบางบุคคลอาจไม่ได้รับการเกียรติอย่างเท่าเทียม นั่นอาจเป็นเรื่องของมุมมองส่วนตัว ความเคารพต่อความแตกต่าง หรือแม้แต่การเคารพต่อตำแหน่งหรืออำนาจ ดังนั้น ความเกียรติขึ้นอยู่กับมุมมองและทัศนคติของบุคคลต่างๆ ที่มีอยู่ในสังคม<sup>๑๕๓</sup>

๒๐. มีการให้เกียรติกับประชาชนผู้รับบริการ เช่นการไหว้ สวัสดิ์ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการและพูดจาอย่างสุภาพ โดยสร้างการตระหนักรู้ในหน่วยงานหรือสังคมเกี่ยวกับความสำคัญของการเกียรติต่อทุกคน และผลกระทบที่เกิดขึ้นเมื่อมีการแยกแยะหรือการกีดกัน<sup>๑๕๔</sup>

๒๑. ให้เกียรติผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี มีการพูดจาที่ดี โดยการสร้างความเข้าใจรับฟังและเข้าใจความต้องการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยตรง และปรับการให้บริการให้เหมาะสมตามความต้องการของพวกเขา<sup>๑๕๕</sup>

๒๒. บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการนับถือให้เกียรติประชาชนผู้รับบริการเป็นอย่างดี โดยให้ความสำคัญกับประชาชนผู้มาติดต่อด้วยใจรักการบริการ ใช้ภาษาที่สุภาพและชัดเจนในการสื่อสารกับผู้ใช้บริการ หลีกเลี่ยงภาษาที่ไม่เหมาะสมหรือสร้างความสับสน<sup>๑๕๖</sup>

๒๓. บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการนับถือให้เกียรติประชาชนผู้รับบริการเป็นอย่างดี ให้คำแนะนำและข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างเหมาะสมเมื่อถูกถาม โดยใช้คำพูดที่เต็มไปด้วยความกระตือรือร้นและคำชมเชย<sup>๑๕๗</sup>

๒๔. บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการนับถือให้เกียรติประชาชนผู้รับบริการ มีการแสดงความเข้าใจและความเสียสละ แสดงความเข้าใจและความเสียสละเมื่อผู้ใช้บริการมีปัญหาหรือข้อร้องเรียน และทำการแก้ไขหรือปรับปรุงตามที่เหมาะสม<sup>๑๕๘</sup>

<sup>๑๕๑</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๗, วันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๕๒</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๘, วันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๕๓</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๙, วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๕๔</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๐, วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๕๕</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๑, วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๑๕๖</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๒, วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๑๕๗</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๓, วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๑๕๘</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๔, วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๖.

๒๕. บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้การตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อข้อร้องเรียนหรือคำถามของผู้ใช้บริการ โดยใช้วิธีที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาของผู้ใช้บริการอย่างสุภาพและเรียบร้อย โดยใช้วิธีการที่เหมาะสมและมีมาตรฐาน<sup>๑๕๙</sup>

**๔) ด้านการสมัครใจเต็มใจ (Voluntariness Manner)** บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา บริการด้วยการสมัครใจเต็มใจ หรือไม่ อย่างไร

จากประเด็นคำถามเบื้องต้น ได้มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับประเด็นด้านการสมัครใจเต็มใจจำนวน ๑๙ คน ดังต่อไปนี้

๑. มีการบริการด้วยความเต็มใจอย่างยิ่ง เพราะมีหน้าที่บริการประชาชนอยู่แล้ว และบริการด้วยใจเต็มเปี่ยม ช่วยเหลือเต็มที่ ให้บริการโดยมีความกระตือรือร้นและจริงจังในการช่วยเหลือผู้บริการ มุ่งเน้นการให้บริการอย่างสมบูรณ์แบบและพยายามที่จะทำให้พึงพอใจและมีความสุข<sup>๑๖๐</sup>

๒. มีการบริการด้วยการสมัครใจและเต็มใจ ให้คำแนะนำที่ดีและสะดวกในการใช้บริการ แนะนำที่ดีและสะดวกในการใช้บริการจะต้องเน้นไปที่การตอบสนองต่อความต้องการและการทำให้ทุกขั้นตอนของการบริการเป็นไปอย่างราบรื่นและเป็นมิตร<sup>๑๖๑</sup>

๓. มี บริการด้วยความสมัครใจและปฏิบัติตามหน้าที่ด้วยความเต็มใจไม่เลือกปฏิบัติ เข้าใจความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างถูกต้อง โดยการสอบถามคำถามเพิ่มเติมและทำความเข้าใจในที่สุดก็เป็นสิ่งสำคัญ<sup>๑๖๒</sup>

๔. มี การบริการ การทำงานเป็นหน้าที่ ฉะนั้นบุคลากรต้องมีความสมัครใจและเต็มใจให้ข้อมูลที่ชัดเจนและคำแนะนำที่เหมาะสมเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่เสนอ เพื่อช่วยให้ลูกค้าตัดสินใจได้ง่ายขึ้น<sup>๑๖๓</sup>

๕. มีการบริการด้วยความสมัครใจ เป็นแนวทางในการให้บริการที่ให้ความสำคัญกับความ ต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างสมบูรณ์ โดยไม่ได้ต้องการเพียงแค่ปฏิบัติตามหน้าที่เท่านั้น แต่ยังมีบริการอย่างเต็มที่และอย่างจริงจัง<sup>๑๖๔</sup>

<sup>๑๕๙</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๕, วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๑๖๐</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑, วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๖๑</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒, วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๖๒</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓, วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๖๓</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔, วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๖

<sup>๑๖๔</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕, วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๖

๖. เทศบาลมีการอบรมพนักงานเพื่อส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพในการให้บริการเป็นประจำทุกปีทั้งในเรื่องคุณธรรม จริยธรรม การมีเซอร์วิสมาย จะช่วยสร้างพนักงานที่มีความรับผิดชอบ ใส่ใจ และให้บริการอย่างมีคุณภาพต่อประชาชน <sup>๑๖๕</sup>

๗. บริการด้วยสมัครใจ โดยบริการด้วยความมิตรภาพ ความปลอดภัย รวดเร็ว ให้คำแนะนำที่ดี ถูกต้องและชัดเจน ทำให้มีภาพลักษณ์ที่ดีและได้รับความไว้วางใจจากประชาชนมากขึ้นในการให้บริการที่มีมาตรฐานและเป็นมิตร <sup>๑๖๖</sup>

๘. บุคลากรของ อบต. ปากท่า ให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจและสมัครใจเป็นอย่างดีในองค์กรของเทศบาล อบต.ปากท่า เพื่อให้บริการที่ดีและเป็นประสบการณ์ที่ดีให้กับประชาชน บุคลากรทุกคนควรมีความกระตือรือร้นและใส่ใจในการตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนอย่างแท้จริง <sup>๑๖๗</sup>

๙. มีการให้บริการด้วยความเต็มใจ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีหน้าที่ให้บริหารสาธารณะประชาชนอยู่แล้ว ซึ่งจะเห็นได้ว่าเป็นพื้นที่ทุ่งรับน้ำทุกปีมีน้ำท่วม เราดูแลประชาชนเป็นอย่างดีทุกๆ ปีที่ได้รับความเดือดร้อน <sup>๑๖๘</sup>

๑๐. มีการให้เกียรติประชาชน เนื่องจากผู้บริการให้ความสำคัญมีการประเมินการให้บริการของพนักงาน ให้บริการที่มีความอบอุ่นและเป็นมิตร พนักงานอาจใช้คำทักทายที่เป็นมิตรและมีความเป็นกันเองต่อประชาชน เช่น การยิ้มและการต้อนรับที่อบอุ่น เพื่อสร้างบรรยากาศที่เป็นกันเองและเชื่อมโยงกับประชาชน <sup>๑๖๙</sup>

๑๑. มี เพราะเป็นหน้าที่และตามจรรยาบรรณการให้บริการของประชาชน ให้ความสำคัญกับความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนโดยตลอด เช่น การตอบโต้ตอบอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพต่อคำถามหรือความข้อเสนอแนะ <sup>๑๗๐</sup>

๑๒. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการทำงานที่ค่อนข้างเกี่ยวติดกับปัญหาการเมือง ข้ำเป็นส่วนหน้าก่อให้เกิดการบริการที่มีสมัครใจ เต็มใจ หรือไม่สมัครใจ ไม่เต็มใจ สร้างความพึงพอใจและความไว้วางใจในองค์กรของเทศบาล อบต.ปากท่า จากประชาชนและชุมชนท้องถิ่นอย่างยั่งยืนและมั่นคง <sup>๑๗๑</sup>

<sup>๑๖๕</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖, วันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๖

<sup>๑๖๖</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗, วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๖๗</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘, วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๖๘</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙, วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๖๙</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐, วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๗๐</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑, วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๗๑</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒, วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๖.

๑๓. มีจิตใจหรือมีใจรัก มีความเต็มใจบริการ บริการทำงานด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใสและมีความกระตือรือร้น สามารถในการแก้ไขปัญหาของประชาชนอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บริการที่รวดเร็วและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างเหมาะสม<sup>๑๗๒</sup>

๑๔. บุคลากรของ อบต.ปากท่า ให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจและให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน เพื่อให้ทุกคนในชุมชนได้รับการบริการที่เท่าเทียมกันโดยไม่มี ความแบ่งแยกหรือลดโอกาสของบุคคลบางกลุ่ม<sup>๑๗๓</sup>

๑๕. ทุกคนทำตามหน้าที่ที่ดีและทำด้วยความเต็มใจ แต่ก็ขึ้นกับอารมณ์และนิสัยบุคคลนั้นๆ ด้วยว่าอยู่ในช่วงอารมณ์แบบใด ให้บริการด้วยความเต็มใจหมายความว่าพนักงานจะต้องให้บริการด้วยใจรักใจในทุกคำที่พูดและทุกการกระทำที่ทำ เพื่อให้ประชาชนรู้สึกถึงความเอื้อเฟื้อและความเป็นมิตร เช่น การให้คำแนะนำอย่างใจเย็นและเอื้อเฟื้อ การตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนด้วยความเต็มใจ<sup>๑๗๔</sup>

๑๖. มีการบริการด้วยความเต็มใจ และใจเย็นกับประชาชน มีน้ำเสียงที่ดีไม่พูดจาเสียงดังใส่ประชาชน การให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันหมายความว่าทุกคนจะได้รับการจัดการและบริการอย่างเท่าเทียมกัน<sup>๑๗๕</sup>

๑๗. มีความเต็มใจให้บริการเป็นอย่างดีจรรยาบรรณ ไม่แบ่งแยก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของเพศ เชื้อชาติ ศาสนา วัย หรือภูมิภาค การเสมอภาคเท่าเทียมจะเกิดขึ้นทั้งในการเข้าถึงบริการ การรับรอง และการพัฒนาทักษะของบุคลากรเพื่อให้พร้อมที่จะให้บริการแก่ทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน<sup>๑๗๖</sup>

๑๘. บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเต็มใจในการบริการเพราะบุคลากรของท้องถิ่นอยู่ใกล้ชิดกับประชาชน สนับสนุนและส่งเสริม เนื่องจากบุคลากรของท้องถิ่นมักจะมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการและปัญหาของชุมชนในพื้นที่ โดยสามารถสร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจที่ดีกับประชาชนได้ง่ายขึ้น<sup>๑๗๗</sup>

๑๙. บุคลากรของท้องถิ่นมีโอกาสเข้าถึงและเรียนรู้เกี่ยวกับความต้องการและปัญหาของประชาชนอย่างใกล้ชิด ซึ่งทำให้พวกเขาสามารถให้บริการอย่างเต็มที่และเหมาะสมมากขึ้น มีความรู้และ

<sup>๑๗๒</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕, วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๗๓</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖, วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๗๔</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๙, วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๗๕</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๐, วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๗๖</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๑, วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๑๗๗</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๔, วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๖.



ความเข้าใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมและสังคมในท้องถิ่นช่วยให้บุคลากรสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ<sup>๑๗๘</sup>

**๕) ด้านการรักษาภาพลักษณ์ (Image Enhancing)** บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร หรือไม่ อย่างไร

จากประเด็นคำถามเบื้องต้น ได้มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับประเด็นด้านการรักษาภาพลักษณ์จำนวน ๒๐ คน ดังต่อไปนี้

๑. มีเป็นอย่างดี ไม่ว่าจะกิจกรรมใดที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมและได้รับการสนับสนุนจากประชาชนจำนวนมาก การรักษาภาพลักษณ์ที่ดีจะช่วยสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน นโยบายที่ดีในการรักษาภาพลักษณ์สามารถช่วยสร้างความเข้าใจและการยอมรับจากประชาชนได้ดีขึ้น<sup>๑๗๙</sup>

๒. มีการรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร เช่นการแต่งกายสุภาพ พุดจาสุภาพให้บริการด้วยความเต็มใจ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อทั้งองค์กรและชุมชน ส่วนใหญ่องค์กรจะมีนโยบายหรือกลยุทธ์ในการรักษาภาพลักษณ์ ซึ่งอาจประกอบด้วยการสื่อสารที่ชัดเจนและเป็นกลาง เช่น การใช้สื่อออนไลน์และโซเชียลมีเดียในการโปรโมทกิจกรรมขององค์กร การจัดโครงการหรือกิจกรรมที่มีประโยชน์ต่อชุมชน เป็นต้น<sup>๑๘๐</sup>

๓. มีการปฏิบัติตามนโยบายของผู้บริหารด้านการแต่งกาย เป็นส่วนสำคัญที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของบุคลากรและองค์กรทั้งในด้านการทำงานและการประชาสัมพันธ์กับประชาชนภายนอก การมีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับการแต่งกายช่วยให้บุคลากรเข้าใจและปฏิบัติตามข้อบังคับอย่างเหมาะสม<sup>๑๘๑</sup>

๔. มีการแสดงออกทางกิริยามารยาท การบริการ การแต่งกายมีผลต่อภาพลักษณ์ของบุคลากรส่งเสริมความมีระเบียบในการแต่งกายที่เหมาะสมและสอดคล้องกับภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย<sup>๑๘๒</sup>

๕. มีการรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร ซึ่งตามรัฐธรรมนูญ ตามมาตรา ๒๖ รัฐจัดให้มีมาตรฐานทางจริยธรรม การรักษาภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและ

<sup>๑๗๘</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๕, วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๑๗๙</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑, วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๘๐</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒, วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๘๑</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓, วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๘๒</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔, วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๖



เคารพในหน้าที่ขององค์กรในสังคม ตามรัฐธรรมนูญของประเทศ มีการกำหนดให้มีมาตรฐานทางจริยธรรมเพื่อให้องค์กรปฏิบัติตามอย่างเหมาะสมและเป็นไปตามหลักการที่ถูกต้อง<sup>๑๘๓</sup>

๖. การรักษาภาพลักษณ์ของเทศบาลให้เป็นองค์กรที่มีความพร้อมในการให้บริการต่อประชาชนให้เกิดความไว้วางใจในองค์กรกับผู้มารับบริการ การปฏิบัติตามนโยบายด้านการแต่งกายช่วยให้มีความเป็นเสถียรภาพและความมั่นใจในภาพลักษณ์ของบุคลากรและองค์กร และเป็นการส่งเสริมทัศนคติที่ดีต่อประชาชนภายนอกเกี่ยวกับความเป็นมืออาชีพและเชี่ยวชาญของบุคลากรในองค์กร<sup>๑๘๔</sup>

๗. การรักษาภาพลักษณ์ขององค์กรและการพัฒนาบุคลากรเพื่อบริการประชาชนเป็นส่วนสำคัญของการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพในหน่วยงานของภาครัฐหรือองค์กรที่เป็นผู้ให้บริการสาธารณะ การพัฒนาบุคลากรมีบทบาทสำคัญในการสร้างและรักษาภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร และให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชนในสังคม<sup>๑๘๕</sup>

๘. บุคลากรของเรา อบต.ปากท่า มีการรักษาภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นอย่างดีและส่งเสริมทักษะและความรู้ของบุคลากรในหลายด้าน เช่น ด้านการสื่อสาร การบริการลูกค้า การแก้ไขปัญหา และการเลียนแบบพฤติกรรมที่ดีในการทำงานกับประชาชน นอกจากนี้ยังมีการสร้างและส่งเสริมทัศนคติที่ดีในการให้บริการแก่ประชาชน และการส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมในการปฏิบัติงาน<sup>๑๘๖</sup>

๙. มี การมีภาพลักษณ์บางองค์กรเป็นอย่างดี โดยการจัดกิจกรรมของจังหวัดไม่ว่างงานมรดกโลก งานวิงแฉิมพระเกียรติต่างๆ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมเป็นอย่างดีและเป็นจำนวนมาก<sup>๑๘๗</sup>

๑๐. มีการรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร เนื่องจากปัจจุบันมีการแข่งขันการให้บริการประชาชนเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร การรักษาภาพลักษณ์ขององค์กรตามมาตรฐานทางจริยธรรมช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและเชื่อถือได้ในสังคม และส่งเสริมให้มีความเข้าใจและการยอมรับจากประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในองค์กร<sup>๑๘๘</sup>

๑๑. มีการปฏิบัติตามนโยบายของผู้บริหารด้านการแต่งกาย ปฏิบัติตามกฎหมายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับองค์กร สร้างและรักษาความโปร่งใสในการดำเนินงานขององค์กร ปฏิบัติ

<sup>๑๘๓</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕, วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๖

<sup>๑๘๔</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖, วันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๖

<sup>๑๘๕</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗, วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๘๖</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘, วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๘๗</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙, วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๘๘</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐, วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

ตามความรับผิดชอบทางสังคมและสิ่งแวดล้อมพัฒนาและสนับสนุนการเชื่อมั่นและความเชื่อมั่นในองค์กร สร้างและรักษาความเท่าเทียมและความยุติธรรมในการจัดการและการต่อรองในองค์กร<sup>๑๘๙</sup>

๑๒. มี การรักษาภาพลักษณ์ น่าจะเป็นเรื่องของจิตสำนึกของละบุคคลมากกว่า และบุคลากรทุกคนไม่สร้างภาพลักษณ์ให้เสื่อมเสียต่อองค์กรแน่นอน การสร้างสภาพแวดล้อมที่กระตุ้นให้บุคลากรสามารถเรียนรู้และพัฒนาทักษะได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสนับสนุนทัศนคติที่เชื่อมั่นในการพัฒนาตนเองและเพื่อการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นในองค์กร<sup>๑๙๐</sup>

๑๓. มีการรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร เช่นการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นไปด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้และมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกพื้นที่ ซึ่งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะกำชับบุคลากรเรื่องการรักษาภาพลักษณ์เป็นอย่างดี<sup>๑๙๑</sup>

๑๔. สร้างความประทับใจแรกในการให้บริการประชาชน เป็นสิ่งสำคัญที่องค์กรต้องใส่ใจอย่างมาก เพราะมันจะมีผลกับการสร้างความเชื่อมั่นและความเข้าใจของประชาชนต่อองค์กรในอนาคต นี่คือบางวิธีที่องค์กรสามารถสร้างความประทับใจแรกในการให้บริการประชาชน<sup>๑๙๒</sup>

๑๕. บุคลากรของ อบต.ปากท่า มีการรักษาภาพลักษณ์ขององค์กรด้วยดีเสมอไม่ให้เกิดข้อ เนื่องจาก อบต. เป็นศูนย์รวมของตำบลเป็นที่พึ่งให้ประชาชนได้<sup>๑๙๓</sup>

๑๖. มีแต่น้อย โดยส่วนตัวมองว่า บุคคลในหน่วยงานแต่ละที่มีข้าราชการ ส่วนมากข้าราชการจะรักษาภาพลักษณ์ได้ดีกว่า เพราะเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ การส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีการเรียนรู้และพัฒนาทักษะตลอดชีวิต โดยเชื่อมโยงกับโครงสร้างการเรียนรู้ภายในองค์กรหรือการสนับสนุนให้เข้ารับการศึกษาต่อ<sup>๑๙๔</sup>

๑๗. การรักษาภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรโดยเน้นให้บริการประชาชนและปฏิบัติตามกฎระเบียบที่มีอย่างเคร่งครัดเป็นสิ่งสำคัญเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและเคารพจากประชาชน ดังนั้นองค์กรจึงควรมุ่งมั่นด้านต่อไปนี้เพื่อรักษาภาพลักษณ์ที่ดี<sup>๑๙๕</sup>

๑๘. เป็นหน่วยงานที่มีภาพลักษณ์ที่ดี อยู่กับท้องถิ่นทำให้ชาวบ้านมองภาพลักษณ์ที่ดี เพราะเป็นผู้มีส่วนช่วยในการขับเคลื่อนความเจริญของท้องถิ่น มีนโยบายและข้อบังคับที่ชัดเจน

<sup>๑๘๙</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑, วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๙๐</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒, วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๑๙๑</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔, วันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๖.

<sup>๑๙๒</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕, วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๙๓</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖, วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๙๔</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๙, วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๑๙๕</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๐, วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

เกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บุคลากรทราบและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด<sup>๑๙๖</sup>

๑๙. บุคลากรท้องถิ่นมีความรักในองค์กรและเต็มใจในการบริการและรักษาภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นอย่างดี สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างมีความเที่ยงธรรมและเชื่อมั่น โดยการสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมที่ดีในการทำงาน<sup>๑๙๗</sup>

๒๐. บุคลากรท้องถิ่นมีความรักในองค์กรและเต็มใจในการบริการและรักษาภาพลักษณ์ขององค์กรเป็นอย่างดี พัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนอย่างเหมาะสม<sup>๑๙๘</sup>

**๖) ด้านสุภาพมีมารยาทดี (Courtesy)** บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นผู้มีความสุภาพมีมารยาทดี หรือไม่ อย่างไร

จากประเด็นคำถามเบื้องต้น ได้มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับประเด็นด้านสุภาพและมารยาทดีจำนวน ๑๘ คน ดังต่อไปนี้

๑. มีมารยาทที่ดี สุภาพเรียบร้อย บริการด้วยความเต็มใจ มีการอบรมคุณธรรม จริยธรรมทุกปี มีมารยาทที่ดีในการจัดการกับตนเองและต่อผู้อื่น โดยมีความสุภาพและเรียบร้อยในทุกๆ สถานการณ์<sup>๑๙๙</sup>

๒. มีความสุภาพและมีมารยาทดี เนื่องจากมีการอบรมบุคลากรภายในให้ใส่ใจการบริการ และมีมารยาทและมีการประเมินการให้บริการของประชาชน การให้บริการด้วยความเต็มใจและอารมณ์ดีจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานและสร้างความพึงพอใจ<sup>๒๐๐</sup>

๓. มี โดยประชาสัมพันธ์ทางสื่อ Social เช่น เว็บไซต์ facebook อบรมพลี เพจ เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ให้บริการและการเต็มใจในการพัฒนาบุคลากร โดยมีการสนับสนุนและการกระตุ้นจากผู้บริหารและผู้นำ<sup>๒๐๑</sup>

๔. มีบุคลากรในองค์กรมีความสุภาพเรียบร้อย เป็นไปตาม พรบ.มาตรฐานทางจริยธรรม เป็นพื้นฐานในการประพฤติตนอย่างดีมีคุณธรรม มารยาทที่ดีช่วยสร้างพื้นฐานที่แข็งแกร่งสำหรับองค์กรใน

<sup>๑๙๖</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๑, วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๑๙๗</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๒, วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๑๙๘</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๕, วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๑๙๙</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑, วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๐๐</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒, วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๐๑</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓, วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

การพัฒนาและเติบโตอย่างยั่งยืน และช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความเข้าใจจากประชาชนและสังคมใน  
ขณะเดียวกัน<sup>๒๐๒</sup>

๕. พนักงานของเทศบาลมีความสุภาพและมีมารยาทที่ดีในการให้บริการ พุดคุยให้คำแนะนำ  
รับฟังปัญหา รับฟังเหตุผลของผู้มารับบริการด้วยความสุภาพเต็มใจ พนักงานและบุคลากรควรมีมารยาท  
ที่ดีในการจัดการกับตนเองและต่อผู้อื่น โดยมีความสุภาพและเรียบร้อยในทุกๆ สถานการณ์<sup>๒๐๓</sup>

๖. มีความสุภาพมีมารยาทดี โดยยิ้มและให้บริการแบบให้เกียรติซึ่งกันและกัน เห็นอกเห็นใจ  
ต่อผู้เข้ารับบริการ มีกิจกรรมการอบรมและการพัฒนาทักษะทุกปี เพื่อให้บุคลากรมีโอกาสพัฒนาทักษะ  
และความรู้ใหม่ๆ และยังเป็นโอกาสในการสอบถามและปรับปรุงกระบวนการทำงาน<sup>๒๐๔</sup>

๗. มีความสุภาพ มีมารยาทดี ดังที่ว่าบริการเสมือนญาติ ก็จะเป็นบริการเต็มใจ รวมทั้งมีการ  
อบรมด้านคุณธรรมจริยธรรม และหลักธรรมาภิบาลทุกปีสร้างความเชื่อถือและความเข้าใจจากลูกค้า  
การบริการเสมือนญาติหมายความว่า การบริการต้องเป็นอย่างที่คุณค่าและเข้าใจในความต้องการของ  
ลูกค้าอย่างเชื่อถือได้ นอกจากนี้ การมีการอบรมด้านคุณธรรมและจริยธรรม<sup>๒๐๕</sup>

๘. มีความสุภาพและมีมารยาทดี เช่นการไหว้สวัสดีประชาชนที่มาใช้บริการและมีการพูดจา  
ไพเราะ ไม่มีการพูดจากหม่มหมู่หรือเสียงดังโวยวายใส่ประชาชน ให้บริการขององค์กรเป็นที่ยอมรับและ  
เชื่อถือได้ในสังคมได้อย่างมั่นคง<sup>๒๐๖</sup>

๙. มี เพราะมีการปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อราชการเป็นอย่างดี มีความสุภาพพูดจาดี ให้  
คำแนะนำได้อย่างเข้าใจ การต้อนรับด้วยความสุภาพ เมื่อมีผู้มาติดต่อราชการมายังองค์กร พนักงานควร  
ต้อนรับด้วยความสุภาพและยิ้มแย้ม เพื่อให้ผู้มาติดต่อราชการรู้สึกเป็นสิริมงคลและยินดีที่ได้มา  
ติดต่อ<sup>๒๐๗</sup>

๑๐. มี การมีมารยาทดี มีความสุภาพเรียบร้อย เป็นหน้าที่บ่งบอกที่ของบุคลากร การได้รับ  
การอบรมจากครอบครัว สถาบันการศึกษา การมีวินัย มีจรรยาบรรณของความเป็นข้าราชการเป็นตัว  
กำกับ<sup>๒๐๘</sup>

<sup>๒๐๒</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕, วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๖

<sup>๒๐๓</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖, วันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๖

<sup>๒๐๔</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗, วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๐๕</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙, วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๐๖</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐, วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๐๗</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑, วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๐๘</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒, วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๖.

๑๐. เป็นผู้มีความสุภาพ มีมารยาทดี ในการบริการประชาชนการให้คำแนะนำอย่างเข้าใจ พนักงานควรให้คำแนะนำอย่างชัดเจนและเข้าใจในเรื่องที่ผู้มาติดต่อราชการต้องการ โดยให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และตอบสนองต่อความต้องการของพวกเขา<sup>๒๐๙</sup>

๑๑. ด้านความสุภาพมีมารยาทดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความใส่ใจในการบริการ การให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเท่าทัน พนักงานควรให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ตามความเป็นจริง และตอบสนองต่อคำถามหรือความสงสัยของผู้มาติดต่อราชการโดยรวดเร็ว<sup>๒๑๐</sup>

๑๒. บุคลากร ออบต.ปากท่า มีความสุภาพและมีมารยาทดีเนื่องจากการประชุมแนะนำให้พนักงานทุกคน รู้จักถึงงานให้บริการประชาชนว่ามีความสำคัญอย่างไร และการแสดงมารยาทต่อหน้าและลับหลังประชาชน เพราะผลสะท้อนมายังหน่วยงานในทางที่ดี<sup>๒๑๑</sup>

๑๓. มีความสุภาพและมารยาทที่ดีในการให้บริการประชาชนไม่ว่าจะเป็นชาวไร่ ชาวนา พ่อค้า แม่ค้าและอาชีพต่างๆอย่างเท่าเทียมกัน การสร้างความรู้สึกรับรู้เป็นสิริมงคล ควรสร้างความรู้สึกรับรู้เป็นสิริมงคลและเป็นมิตรต่อผู้มาติดต่อราชการ โดยการเข้าใจและยอมรับความต้องการและความต้องการของพวกเขา<sup>๒๑๒</sup>

๑๔. บุคลากรของท้องถิ่นมีความเป็นผู้สุภาพ มีมารยาทดีเนื่องจากมีใจรักในการบริการและเป็นมิตรกับผู้รับบริการ แก้ไขปัญหาอย่างเรียบร้อย หากมีปัญหาหรือข้อขัดแย้ง พนักงานควรแก้ไขปัญหโดยเรียบร้อยและอย่างเร่งด่วน โดยให้ความสำคัญกับการเรียนรู้จากประสบการณ์และปรับปรุงกระบวนการต่างๆ เพื่อป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นในอนาคต<sup>๒๑๓</sup>

๑๕. บุคลากรของท้องถิ่นมีความเป็นผู้สุภาพ มีมารยาทดีเนื่องจากมีใจรักในการบริการและเป็นมิตรกับผู้รับบริการ การปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อราชการอย่างดีนี้จะช่วยเพิ่มความไว้วางใจและความสำเร็จในการให้บริการขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ<sup>๒๑๔</sup>

๑๖. การมีความเป็นผู้สุภาพและมีมารยาทดีในบริการของบุคลากรท้องถิ่นเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากเพื่อสร้างความไว้วางใจและความสุขใจให้กับผู้รับบริการ นี่คือนโยบายที่บุคลากรท้องถิ่นสามารถมีความสุภาพและมีมารยาทดีในการบริการ<sup>๒๑๕</sup>

<sup>๒๐๙</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔, วันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๖.

<sup>๒๑๐</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕, วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๑๑</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖, วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๑๒</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๐, วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๑๓</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๒, วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๒๑๔</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๓, วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๒๑๕</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๔, วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๖.

๑๘. มีใจรักในการบริการและความกรุณาในการบริการจะช่วยเสริมสร้างคุณภาพและมารยาทที่ดี พนักงานที่มีใจรักในการบริการมักจะทำงานด้วยความกระตือรือร้นและความสุขใจในการช่วยเหลือผู้รับบริการ<sup>๒๑๖</sup>

๓) **ด้านความกระตือรือร้น (Enthusiasm)** บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความความกระตือรือร้นในการบริหารประชาชน หรือไม่ อย่างไร

จากประเด็นคำถามเบื้องต้น ได้มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับประเด็นด้านความกระตือรือร้นจำนวน ๒๑ คน ดังต่อไปนี้

๑. มีความกระตือรือร้น เพราะเป็นการบริการที่จำเป็น เร่งด่วนให้ เนื่องจากบุคลากรในหน้าที่นี้มีบทบาทสำคัญในการให้บริการและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ นี่คือนิติวิธีที่พวกเขาสามารถแสดงความกระตือรือร้นในการบริหารประชาชน<sup>๒๑๗</sup>

๒. มีความกระตือรือร้นในการบริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนประทับใจและมีความสุขที่ได้ใช้บริการ การให้บริการอย่างมีอาชีพ ให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีอาชีพและเต็มใจ เพื่อช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับชุมชน<sup>๒๑๘</sup>

๓. มี โดยให้บริการประชาชนเปรียบเสมือนบุคคลในครอบครัวบริการด้วยความสุภาพ ประทับใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการโดยให้ความสำคัญและความสนใจในความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อให้ได้รับบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของพวกเขาอย่างเหมาะสม<sup>๒๑๙</sup>

๔. การกระตือรือร้นในการบริการเป็นการแสดงให้เห็นว่ามีความใส่ใจในการบริการให้คำแนะนำและข้อมูลที่ถูกต้อง การแก้ไขปัญหาหรือปรับปรุงการบริการอย่างรวดเร็วและทันสมัย การกระตือรือร้นในการบริการยังรวมถึงการมีความกระตือรือร้นและสร้างประสบการณ์ที่ดีให้กับลูกค้าทุกครั้งที่มีการมาใช้บริการ<sup>๒๒๐</sup>

๕. บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการบริการประชาชนซึ่งหน่วยงานของรัฐเปิดโอกาสให้ประเมินความพึงพอใจได้อย่างโปร่งใสอยู่แล้ว ภาคบุคลากรไม่ใส่ใจการบริการเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งใน

<sup>๒๑๖</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๕, วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๒๑๗</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑, วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๑๘</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒, วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๑๙</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓, วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๒๐</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔, วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๖

หลายองค์กรและภาครัฐ เพราะมีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร และส่งเสริมความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในประชาชนต่อองค์กรด้วย<sup>๒๒๑</sup>

๖. การกระตือรือร้นเป็นส่วนสำคัญในการทำงานของเทศบาล เน้นการทำงานเชิงรุก และให้ระบบการประเมินผลการด้วยระบบคุณธรรม เพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานและมีความกระตือรือร้น<sup>๒๒๒</sup>

๗. มีความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะบริการประชาชน สร้างวัฒนธรรมที่เน้นคุณธรรม ความซื่อสัตย์ และการให้บริการที่ดี เช่น โปรโมทค่านิยมองค์กรและมาตรฐานการทำงานที่สูงขึ้นให้บุคลากรเข้าใจและปฏิบัติตาม<sup>๒๒๓</sup>

๘. มีการบริการประชาชนด้วยความกระตือรือร้นเป็นอย่างดี สนับสนุนและยอมรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้ดียิ่งขึ้น การนำเสนอโปรโมชันและสิทธิประโยชน์พิเศษสำหรับผู้รับบริการยังเป็นที่ยอมรับอีกด้วย<sup>๒๒๔</sup>

๙. มีความกระตือรือร้น เพราะการบริการขององค์กรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการบริการที่จำเป็น และเร่งด่วนต้องทันต่อเวลา เช่น การมีน้ำท่วม วาตภัย อัคคีภัย ต้องแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชนเร่งด่วนเฉพาะหน้าให้ทันเหตุที่เกิดขึ้น<sup>๒๒๕</sup>

๑๐. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชน ตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด วางแผนการให้บริการอย่างรอบคอบโดยคำนึงถึงปริมาณและความต้องการของลูกค้า และจัดทำระบบการจัดการเวลาที่เหมาะสมเพื่อให้สามารถปฏิบัติตามกรอบระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด<sup>๒๒๖</sup>

๑๑. มีการช่วยติดต่อประสานงานได้อย่างรวดเร็ว ใช้ระบบเทคโนโลยีสามารถช่วยให้การจัดการเวลาและการให้บริการในระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัดได้มากขึ้น เช่น การจองเวลาออนไลน์ ระบบจัดการคิวอาร์โค้ด เป็นต้น<sup>๒๒๗</sup>

๑๒. การกระตือรือร้นในการทำงาน ในการให้บริการ เป็นจิตสำนึกของบุคลากร มีการติดตามและประเมินผลการให้บริการในระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อทราบถึงปัญหาและ

<sup>๒๒๑</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕, วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๖

<sup>๒๒๒</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖, วันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๖

<sup>๒๒๓</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗, วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๒๔</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘, วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๒๕</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙, วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๒๖</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐, วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๒๗</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑, วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.



ข้อบกพร่องในการปฏิบัติงาน และนำมาปรับปรุงเพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า ในระยะเวลาที่กำหนดไว้อย่างเหมาะสม

๑๓. การกระตือรือร้นในการบริการเป็นการแสดงให้เห็นว่ามีความใส่ใจในการ บริการ จัดการเวลาและการให้บริการในระยะเวลาที่กำหนด เพื่อให้พวกเขามีความเข้าใจใน ความสำคัญของการปฏิบัติตามเวลาและการตอบสนองต่อความต้องการ<sup>๒๒๘</sup>

๑๔. มีความกระตือรือร้นในการบริการประชาชน ซึ่งมีผลต่อภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นของ องค์กรหรือธุรกิจ สามารถสร้างความกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชนได้โดยมีความตั้งใจและ มุ่งมั่นในการให้บริการ<sup>๒๒๙</sup>

๑๕. มีความกระตือรือร้นในการหาความรู้ใหม่ๆ ในการบริหารจัดการภาครัฐ การ กระตือรือร้นในการให้บริการประชาชนไม่เพียงแต่สร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่น แต่ยังเป็น พื้นฐานสำคัญที่สร้างฐานลูกค้าที่มั่นคงและมีความเชื่อมั่นในองค์กรหรือธุรกิจด้วย<sup>๒๓๐</sup>

๑๖. บุคลากรของ อบต.ปากท่า มีความกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชน มีความ กระตือรือร้นในการให้บริการประชาชน พัฒนาความรู้และความเข้าใจใหม่ๆ เป็นสำคัญเพื่อให้ผู้บริหาร สามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล<sup>๒๓๑</sup>

๑๗. มีความกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชน โดยการเข้าร่วมอบรมและสัมมนา อบรมและสัมมนาเป็นโอกาสที่ดีในการเรียนรู้เรื่องใหม่ๆ และแบ่งปันประสบการณ์กับผู้เชี่ยวชาญและ เพื่อนร่วมงานในสายงานเดียวกัน<sup>๒๓๒</sup>

๑๘. มีการบริการประชาชนด้วยกระตือรือร้น ใช้เทคโนโลยีในการเรียนรู้เป็นเครื่องมือที่มี ประสิทธิภาพ เช่น เข้าร่วมเว็บเนื้อหาการเรียนการสอนออนไลน์ หรือการใช้แหล่งข้อมูลออนไลน์เพื่อ เข้าถึงข้อมูลและความรู้ที่สะดวกและรวดเร็ว<sup>๒๓๓</sup>

๑๙. มีความกระตือรือร้นในการบริการประชาชน และติดตามความคืบหน้าของงานและ ปฏิบัติตาม พรบ. อำนาจความสะดวกแก่ประชาชน เข้าร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับสายงานหรือองค์กรที่ มีความสัมพันธ์กับการบริหารจัดการภาครัฐ ช่วยสร้างเครือข่ายที่มีประสิทธิภาพ ที่สามารถให้ความ ช่วยเหลือและสนับสนุนในการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ<sup>๒๓๔</sup>

<sup>๒๒๘</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓, วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๒๒๙</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔, วันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๖.

<sup>๒๓๐</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕, วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๓๑</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖, วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๓๒</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๗, วันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๓๓</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๘, วันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๓๔</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๐, วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.



๒๐. บุคลากรของท้องถิ่นมีความกระตือรือร้นในการบริการเนื่องจากอยู่ภายใต้การกำกับของผู้บริการของทางส่วนท้องถิ่น มีความกระตือรือร้นในการบริการยังมีทั้งการฝึกอบรมและการพัฒนาทักษะของบุคลากร<sup>๒๓๕</sup>

๒๑. บุคลากรของท้องถิ่นมีความกระตือรือร้นเพิ่มความสามารถในการให้บริการอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการให้บริการและความพึงพอใจของลูกค้ายังเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยส่งเสริมความกระตือรือร้นในการบริการของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน<sup>๒๓๖</sup>

สรุปได้ว่า ความกระตือรือร้นในการบริหารประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมาก เนื่องจากมีผลต่อความเชื่อมั่นและความเข้าใจของประชาชนต่อการบริหารจัดการภาครัฐในระดับท้องถิ่น ในการบริหารประชาชน

ผู้บริหารและบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรเป็นตัวแทนที่ดีและให้ความไว้วางใจแก่ประชาชน โดยการสื่อสารอย่างเปิดเผยและให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นและความเข้าใจในการดำเนินงานขององค์กร ความกระตือรือร้นในการบริหารประชาชนมีการรับฟังและการตอบสนองต่อความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนอย่างเต็มที่ เพื่อให้สามารถปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการได้อย่างเหมาะสม ความกระตือรือร้นในการบริหารประชาชนมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและเชื่อมั่นกับประชาชน โดยการเข้าไปใกล้ชุมชน และมีการเคลื่อนไหวและปฏิบัติการในที่ต่างๆ เพื่อให้ประชาชนรู้สึกว่าการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นใกล้ชิดและเข้าใจความต้องการ การสร้างแรงจูงใจทำให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการบริหารจัดการประชาชน โดยการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจนและมีความท้าทาย เพื่อให้พวกเขาารู้สึกว่าการงานของพวกเขา มีความสำคัญและมีผลต่อชุมชนและสังคมในท้องถิ่น การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการบริการและความพึงพอใจของประชาชน จะสร้างแรงจูงใจและความกระตือรือร้นในการบริหารจัดการภาครัฐในท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ

จากผลการสังเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกสามารถนำมาสรุปเป็นแผนภาพได้ดังต่อไปนี้

---

<sup>๒๓๕</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๒, วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๒๓๖</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๓, วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๖.



แผนภาพที่ ๔.๒ การบริการสาธารณะ

## ๔.๒ กระบวนการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัด พระนครศรีอยุธยา

การวิเคราะห์ข้อมูลการบริหารจัดการฐานข้อมูลการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้สัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน ๒๕ คน ซึ่งประกอบด้วย ด้านการเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ด้านความปลอดภัยของข้อมูล ด้านเปลี่ยนแปลงข้อมูลแก้ไขได้ ด้านฐานข้อมูลแบบสัมพันธ์ โดยมีประเด็นคำถามในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

๑) ด้านการเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย (Access) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือไม่อย่างไร

จากประเด็นคำถามเบื้องต้น ได้มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับประเด็นการเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย จำนวน ๑๖ คน ดังต่อไปนี้

๑. มีการเข้าถึงข้อมูลยากเพราะมีแต่เอกสารและหนังสือราชการ องค์กรสามารถเปลี่ยนแปลงรูปแบบข้อมูลเอกสารและหนังสือราชการเป็นรูปแบบอื่นที่เข้าถึงได้ง่ายขึ้น เช่น การแปลงเป็นรูปแบบดิจิทัล เพื่อให้สามารถเข้าถึงผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้<sup>๒๓๗</sup>

๒. มีการเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ผ่าน web site ของท้องถิ่น และ feck book เพราะท้องถิ่นจะมีการประชาสัมพันธ์อยู่ตลอดเวลา การเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพในการให้ข้อมูลแก่ประชาชน โดยควรมีข้อมูลเกี่ยวกับนโยบาย โครงการ และบริการต่างๆ ที่องค์กรมีให้แก่ประชาชน โดยที่ข้อมูลนั้นควรเป็นเนื้อหาที่มีความสมบูรณ์และอัปเดตอย่างสม่ำเสมอ<sup>๒๓๘</sup>

๓. มี ผ่านทางหนังสือประกาศ สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ เป็นต้น ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น ระบบค้นหาอัตโนมัติ หรือระบบการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อช่วยให้การเข้าถึงข้อมูลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น<sup>๒๓๙</sup>

๔. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้มีการสร้างความโปร่งใสและเพิ่มความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการขององค์กรได้<sup>๒๔๐</sup>

<sup>๒๓๗</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑, วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๓๘</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒, วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๓๙</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓, วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๔๐</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕, วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๖

๕. เทศบาลมีการเปิดเผยข้อมูลในสามารถเข้าถึงข้อมูล แผนงานโดยผ่านช่องทางออนไลน์ ผ่านสื่อออนไลน์ ผ่านเว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ รถกระจายเสียง และสามารถดาวน์โหลดข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของเทศบาล<sup>๒๔๑</sup>

๖. มีการเข้าถึงข้อมูลง่ายจากระบบท้องถิ่นดิจิทัลใช้ช่องทางการสื่อสาร เช่น สื่อสังคมออนไลน์ หรือจดหมายข่าว เพื่อแจ้งข่าวสาร กิจกรรม หรือข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับองค์กร เช่น เว็บไซต์สำนักงาน facebook สำนักงาน การจ่ายภาษีผ่านระบบดิจิทัล เอกสารขั้นตอนการบริการ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ต<sup>๒๔๒</sup>

๗. อบต. ปากท่า มีการเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย เนื่องจาก อบต.ปากท่ามีช่องทางต่างๆ ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ ใช้งานแพลตฟอร์มออนไลน์ เช่น แอปพลิเคชันมือถือ หรือระบบออนไลน์ต่างๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการต่างๆ ขององค์กรได้ในทุกเวลาและทุกที่ทุกเวลา<sup>๒๔๓</sup>

๘. เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่าย มี พ.ร.บ.ข้อมูลข่าวสาร การบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ มีเว็บไซต์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถเปิดดูได้และบริการทางไลน์เพื่อการเข้าถึงข้อมูลอย่างรวดเร็ว<sup>๒๔๔</sup>

๙. การเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายโดยใช้ช่องทางเว็บไซต์ขององค์กรและ Facebook เป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพและทันสมัยในการสื่อสารข้อมูลกับประชาชน องค์กรให้บริการข้อมูลเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพในการเผยแพร่ข้อมูลให้แก่ประชาชน โดยองค์กรสามารถประกาศข้อมูลเกี่ยวกับนโยบาย โครงการ บริการ และกิจกรรมต่างๆ ผ่านเว็บไซต์ ซึ่งสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา และสามารถให้ข้อมูลที่ถูกต้องและอัปเดตได้ตลอดเวลา<sup>๒๔๕</sup>

๑๐. มีป้ายประกาศ มีเพจติดต่อ มีเว็บไซต์ติดต่อ มีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย เพื่อให้ประชาชนได้เข้าถึงข้อมูลได้อย่างง่ายและทั่วถึงการใช้ Facebook เป็นช่องทางสื่อสารกับประชาชนเป็นอีกวิธีหนึ่งที่มีประสิทธิภาพ องค์กรสามารถสร้างหน้า Facebook เพื่อประกาศข้อมูลต่างๆ และสร้างความสัมพันธ์กับประชาชนผ่านการโพสต์ข่าวสาร รูปภาพ และวิดีโอ เพื่อสร้างความสนใจและสร้างสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งกับประชาชน<sup>๒๔๖</sup>

<sup>๒๔๑</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖, วันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๖

<sup>๒๔๒</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗, วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๔๓</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘, วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๔๔</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙, วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๔๕</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐, วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๔๖</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑, วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

๑๑. มีความสนใจ และความเข้าใจในเกี่ยวกับเมืองอัจฉริยะน้อยมาก การเข้าถึงข้อมูลจึงเป็นการยาก การเรียนรู้เกี่ยวกับเมืองอัจฉริยะผ่านการศึกษาเพิ่มเติม เช่น การเข้าร่วมคอร์สออนไลน์ฟรีหรือคอร์สที่มีค่าใช้จ่าย การอ่านหนังสือ เขียนบทความ หรือดูวิดีโอเกี่ยวกับเรื่องนี้ เป็นวิธีที่ดีในการเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับเมืองอัจฉริยะ<sup>๒๔๗</sup>

๑๒. ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตามเว็บไซต์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การเข้าถึงข้อมูลผ่านเว็บไซต์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพและสะดวกสบายสำหรับประชาชนในการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ที่องค์กรนั้นมีให้บริการ ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้ความสำคัญกับการเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของตนอย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ<sup>๒๔๘</sup>

๑๓. มีการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารจากประชาสัมพันธ์ เพื่อสะดวกสบายผ่านเว็บไซต์ออนไลน์ เป็นช่องทางที่สะดวกสบายและสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา ซึ่งทำให้ประชาชนสามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วและง่ายดายโดยไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทางไปยังสถานที่ทำงานขององค์กร<sup>๒๔๙</sup>

๑๔. อบต. ปากท่า มีการเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย เนื่องจาก อบต.ปากท่ามีช่องทางต่างๆ ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบ โดยความครอบคลุมของข้อมูล ซึ่งเว็บไซต์สามารถให้บริการข้อมูลที่ครอบคลุมและครบถ้วนเกี่ยวกับนโยบาย โครงการ บริการ และกิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์กรมีให้แก่ประชาชน ซึ่งช่วยให้ประชาชนมีข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการตัดสินใจและการใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ<sup>๒๕๐</sup>

๑๕. การกระจายข่าวสารข้อมูลไม่ค่อยถึงประชาชน ยกเว้นผู้ที่สามารถเข้าถึง website ขององค์กรเท่านั้น การเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์เป็นการทำให้ข้อมูลขององค์กรเป็นที่รู้จักและเข้าถึงได้ง่ายขึ้น ทำให้เกิดความโปร่งใสและความโปร่งใสในการบริหารจัดการขององค์กร<sup>๒๕๑</sup>

๑๖. ในส่วนของเทศบาลคิดว่าเข้าถึงได้ดีกว่า อบต. การกระจายข่าวสารในพื้นที่ไม่ครอบคลุมและทั่วถึง เว็บไซต์ออนไลน์ช่วยให้องค์กรสามารถแก้ไขและอัปเดตข้อมูลให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็วและสะดวกสบายตามความเป็นจริง ทำให้ข้อมูลที่ให้บริการมีความเท่าเทียมและอัปเดตตามสถานการณ์<sup>๒๕๒</sup>

<sup>๒๔๗</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒, วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๒๔๘</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔, วันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๖.

<sup>๒๔๙</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕, วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๕๐</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖, วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๕๑</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๗, วันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๕๒</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๙, วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

๒) ด้านความปลอดภัยของข้อมูล (Security) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความปลอดภัยของข้อมูลเกี่ยวกับการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือไม่อย่างไร

จากประเด็นคำถามเบื้องต้น ได้มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับประเด็นด้านความปลอดภัยของข้อมูล จำนวน ๑๘ คน ดังต่อไปนี้

๑. มีความปลอดภัย เนื่องจากผู้ใช้จะต้องป้อนรหัสผ่านจึงจะเข้าสู่ข้อมูลที่สำคัญได้ การใช้รหัสผ่านเพื่อเข้าถึงข้อมูลสำคัญบนเว็บไซต์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นวิธีที่ดีในการเพิ่มความปลอดภัยของข้อมูล<sup>๒๕๓</sup>

๒. มี หากข้อมูลเป็นความลับไม่สามารถเปิดเผยได้ จะมีการเน้นย้ำห้ามมิให้เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เพื่อความปลอดภัย ใช้รหัสผ่านเพื่อเข้าถึงข้อมูลสำคัญบนเว็บไซต์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพในการเพิ่มความปลอดภัยและความเชื่อถือในข้อมูลขององค์กร<sup>๒๕๔</sup>

๓. มีความปลอดภัย เนื่องจากปัจจุบันหน่วยงานของรัฐได้มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีในภาครัฐอย่างต่อเนื่อง ได้มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีในภาครัฐอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากการพัฒนาระบบเทคโนโลยีเป็นส่วนสำคัญของการเสริมความปลอดภัยและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของหน่วยงานราชการ นี่คือนางวิธีที่การพัฒนาระบบเทคโนโลยีในภาครัฐสามารถช่วยเพิ่มความปลอดภัย<sup>๒๕๕</sup>

๔. เทศบาลมีการสำรองข้อมูลในระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ผ่านการใช้บริการเก็บข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และมีการเก็บสำรองข้อมูลในเครื่องบันทึกข้อมูลของเทศบาล<sup>๒๕๖</sup>

๕. มีความปลอดภัยของข้อมูลโดยมีการแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ดูแลข้อมูลงานต่างๆ สร้างระบบป้องกันการบุกรุก ช่วยป้องกันการเข้าถึงข้อมูลไม่พึงประสงค์และการโจมตีในระบบ เช่น การบุกรุกด้วยการสร้างและพัฒนางานวิธีการที่ป้องกันการโจมตีฝั่งเครือข่าย และการตรวจสอบและบล็อกการเข้าถึงที่ไม่พึงประสงค์<sup>๒๕๗</sup>

๖. ด้านความปลอดภัยของข้อมูล อบต.ปากท่า มีความปลอดภัยข้อมูลเนื่องจากหากมีประชาชนของหน่วยงานของข้อมูลต่างๆ ทาง อบต.ปากท่าจะให้ทำเป็น ใช้งานเทคโนโลยีเข้ารหัสช่วย

<sup>๒๕๓</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒, วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๕๔</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓, วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๕๕</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕, วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๖

<sup>๒๕๖</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖, วันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๖

<sup>๒๕๗</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗, วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

ป้องกันข้อมูลที่ส่งผ่านเครือข่ายไม่ให้ถูกอ่านหรือแก้ไขโดยผู้ไม่มีสิทธิ์ ทำให้ข้อมูลสำคัญของหน่วยงานรัฐมีความปลอดภัยมากยิ่งขึ้น<sup>๒๕๘</sup>

๗. ข้อมูลมีความปลอดภัย มีการมอบหมายเจ้าหน้าที่ที่ได้รับผิดชอบเป็นการเฉพาะ และมีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นสาธารณะได้ ส่วนข้อมูลบุคคลจะไม่มีเปิดเผย เว้นแต่จะได้รับอนุญาตหรือได้รับความยินยอม<sup>๒๕๙</sup>

๘. มีความปลอดภัยโดยกำหนดให้ผู้ที่จะสามารถเข้าดูข้อมูลสำคัญนั้นจะต้องเป็นผู้ที่รับบริการแต่งตั้งจากผู้บริหารและต้องได้รับรหัสจากผู้บริหารจึงสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ ปรับปรุงระบบควบคุมการเข้าถึงช่วยให้หน่วยงานรัฐสามารถควบคุมการเข้าถึงข้อมูลและทรัพยากรต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความปลอดภัยในการใช้งาน<sup>๒๖๐</sup>

๙. มี เพราะพนักงานไม่เอาข้อมูลของประชาชนไปเปิดเผย เนื่องจากมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เพื่อเพิ่มความเข้าใจในเรื่องความปลอดภัยและเทคโนโลยีและการประเมินความเสี่ยงเป็นส่วนสำคัญในการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย<sup>๒๖๑</sup>

๑๐. มีการรักษาความค่อนข้างสูง ซึ่งเกี่ยวข้องกับ พรบ.ข้อมูลข่าวสาร พัฒนาระบบที่ช่วยตรวจสอบและรายงานความเชื่อถือได้เกี่ยวกับกิจกรรมที่เกิดขึ้นในระบบ เช่น การตรวจจัดการแฮ็กเกอร์ และการสร้างรายงานเพื่อการตรวจสอบความปลอดภัย<sup>๒๖๒</sup>

๑๐. มีความปลอดภัยของข้อมูลโดยการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับประยุกต์ให้เพื่อป้องกันระบบข้อมูล มีระบบรหัสผ่านช่วยให้องค์กรสามารถตรวจสอบและบันทึกการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบความปลอดภัยและการตรวจสอบกิจกรรมที่ไม่เหมาะสม<sup>๒๖๓</sup>

๑๒. มีการสำรองข้อมูลไว้ และมีระบบป้องกันการเข้าถึงข้อมูลบางอย่างที่จำเป็นสำหรับเจ้าหน้าที่ในงานนั้นๆ การสำรองข้อมูลเป็นกระบวนการที่สำคัญในการป้องกันข้อมูล หน่วยงานรัฐควรมีการสำรองข้อมูลที่สำคัญและเชื่อถือได้ในเครื่องเซิร์ฟเวอร์หรือพื้นที่สำรองข้อมูลอย่างเสมอ<sup>๒๖๔</sup>

<sup>๒๕๘</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘, วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๕๙</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙, วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๖๐</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐, วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๖๑</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑, วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๖๒</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒, วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๒๖๓</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓, วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๒๖๔</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔, วันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๖.



๑๓. มีความปลอดภัยของข้อมูลโดยข้อมูลสามารถที่มีการเปิดเผยได้และไม่สามารถเปิดเผยได้โดยให้ความสำคัญกับการจัดการสิทธิ์และการเข้าถึงข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลจะไม่ถูกเข้าถึงโดยไม่มีสิทธิ์ และให้สิทธิ์การเข้าถึงแก่ผู้ที่มีความจำเป็น<sup>๒๖๕</sup>

๑๔. ด้านความปลอดภัยของข้อมูล อปต.ปากท่า มีความปลอดภัยข้อมูล โดยการใช้งานระบบสิทธิ์ช่วยให้หน่วยงานสามารถกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลให้แก่ผู้ใช้งานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความถูกต้องตามหลักการของความเข้าถึงข้อมูล<sup>๒๖๖</sup>

๑๕. ควรมีการป้องกันข้อมูลและควรรับทราบเฉพาะหน่วยงานโดยตรงเท่านั้น ใช้ระบบการรับรองตัวตน เช่น การใช้รหัสผ่าน การตรวจสอบเสียง หรือการสแกนลายนิ้วมือ เป็นวิธีที่ดีในการป้องกันการเข้าถึงข้อมูลที่มีความสำคัญ<sup>๒๖๗</sup>

๑๖. จริงๆ ไม่ควรปิดกั้นหรือปกปิดข้อมูลกับประชาชน ไม่ว่าจะเป็นการส่งเสริมเมืองในด้านใดก็ตาม ควรให้ประชาชนมีส่วนร่วมออกความคิดเห็นในหลายๆ และปฏิบัติตามข้อบังคับที่เกี่ยวกับความเป็นส่วนตัวของข้อมูลและการใช้งานเทคโนโลยีที่มีอยู่ในปัจจุบัน<sup>๒๖๘</sup>

๑๗. มีความปลอดภัยของข้อมูล หากเป็นข้อมูลสำคัญจะสามารถเข้าถึงข้อมูลได้เฉพาะเจ้าหน้าที่ ที่รับผิดชอบและมีการป้องกันรหัสผ่านเพื่อเข้าสู่ระบบ โดยฝึกอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับความสำคัญของการรักษาความปลอดภัยข้อมูลและวิธีการปฏิบัติที่ถูกต้องช่วยเพิ่มความตระหนักและความเข้าใจในเรื่องความปลอดภัยของข้อมูล<sup>๒๖๙</sup>

๑๘. ด้านความปลอดภัยของข้อมูลยังไม่เรื่องมีการบริหารจัดการที่เคร่งครัด แต่ในอนาคตมีความมั่นใจในความปลอดภัยและต้องมีการประชาสัมพันธ์และต้องนำร่องโดยผู้บริหารองค์กรและเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อให้ผู้บริการเกิดความวางใจในความปลอดภัย<sup>๒๗๐</sup>

<sup>๒๖๕</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕, วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๖๖</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖, วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๖๗</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๗, วันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๖๘</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๙, วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๖๙</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๐, วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๗๐</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๑, วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๖.



๓) ด้านเปลี่ยนแปลงข้อมูลแก้ไขได้ (Edit) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สามารถเปลี่ยนแปลงข้อมูล แก้ไขข้อมูลข้อมูลเกี่ยวกับการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ทันสมัยอยู่ทุกเมื่อ หรือไม่ อย่างไร

จากประเด็นคำถามเบื้องต้น ได้มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับประเด็นด้านเปลี่ยนแปลงข้อมูลแก้ไขได้ จำนวน ๑๒ คน ดังต่อไปนี้

๑. มีการเปลี่ยนแปลงและแก้ไขข้อมูลอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้ข้อมูลเป็นปัจจุบันมากที่สุด เนื่องจากการแก้ไขข้อมูลเพื่อการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะเป็นสิ่งที่สำคัญในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะในกรณีของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถเปลี่ยนแปลงและแก้ไขข้อมูลเหล่านี้ได้นั้นสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากมีผลต่อการพัฒนาและการทำงานที่มีประสิทธิภาพของเมืองในอนาคต<sup>๒๗๑</sup>

๒. มี เพื่อความทันสมัยและเทคโนโลยีที่จะส่งเสริมให้จังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นเมืองอัจฉริยะ แต่ต้องไม่กระทบกับความเป็นเมืองกรุงเก่า ซึ่งสามารถปรับปรุงแผนการก่อสร้างอาคารสถานที่ สาธารณะหรือสนับสนุนโครงการพื้นที่สีเขียว เช่น การสร้างสวนสาธารณะ ที่จอดรถสาธารณะ เป็นต้น เพื่อสนับสนุนการใช้ชีวิตที่ยั่งยืนและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม<sup>๒๗๒</sup>

๓. เป็นไปได้ยาก เนื่องจากนโยบายและบุคลากรหลักในส่วนดังกล่าวอยู่ที่ส่วนกลางเป็นหลัก อีกทั้งความไม่ชัดเจนในนโยบาย ขาดการบูรณาการจริงๆ แต่ควรปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐานเช่น การพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะ เพื่อลดการแพร่ระบาดของการจราจร หรือการสร้างพื้นที่สำหรับการจัดกิจกรรมสาธารณะ เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้กับประชาชน<sup>๒๗๓</sup>

๔. เทศบาลสามารถแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลโดยคлавว์นของเทศบาล สามารถอัปเดตข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของเทศบาล เป็นการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะ พัฒนาและปรับปรุงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน เช่น การพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับการแจ้งเหตุฉุกเฉิน หรือการสร้างเว็บไซต์และแอปพลิเคชันสำหรับการแจ้งข่าวสารและบริการต่าง ๆ<sup>๒๗๔</sup>

๕. สามารถเปลี่ยนแปลงข้อมูลได้ตลอดผ่านระบบดิจิทัลเพื่อให้ทันสมัยข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ การใช้ระบบดิจิทัลยังช่วยให้การตรวจสอบและการอนุมัติข้อมูลมีความเร็วและสะดวกมากขึ้นด้วย

<sup>๒๗๑</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒, วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๗๒</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓, วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๗๓</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕, วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๖

<sup>๒๗๔</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖, วันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๖

เนื่องจากสามารถทำผ่านระบบออนไลน์ได้ทันทีโดยไม่ต้องมีการเคลื่อนย้ายเอกสารไปมาอย่างเดียวกัน<sup>๒๗๕</sup>

๖. มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลและแก้ไขข้อมูลให้ทันสมัย สามารถติดตามและบันทึกการเปลี่ยนแปลงข้อมูลได้ในระบบอย่างชัดเจน เพื่อให้สามารถทราบถึงประวัติและการดำเนินการของข้อมูลนั้นๆ ได้อย่างถูกต้องและทันที<sup>๒๗๖</sup>

๗. มีการแก้ไขข้อมูลเกี่ยวกับการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะให้เป็นปัจจุบันทุกเมื่อ มีการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่เฉพาะในการปรับปรุงแก้ไขและมีการปรับแผนพัฒนาทุกปีตามมติประชาคมตำบลโดยการมีส่วนร่วมของประชาคมตำบลทุกปี<sup>๒๗๗</sup>

๘. การแก้ไขข้อมูล มีการแก้ไขปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลาให้เข้ากับบริบทความเหมาะสมของแต่ละ อปท. เป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการข้อมูลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยที่สามารถเปลี่ยนแปลงข้อมูลและปรับปรุงเนื้อหาได้ทันทีเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหรือสภาพการณ์ใหม่ๆ เกิดขึ้นในชุมชนหรือพื้นที่ใดๆ<sup>๒๗๘</sup>

๙. มีการแก้ไขข้อมูลและมีการเพิ่มเติมข้อมูลให้มีความทันสมัยตลอดเวลาและเป็นประจำ ใช้ระบบดิจิทัลเพื่อการเปลี่ยนแปลงและแก้ไขข้อมูลเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพในการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะและให้บริการที่ดียิ่งขึ้นแก่ประชาชนในพื้นที่นั้นๆ อย่างต่อเนื่องและมีความยั่งยืน<sup>๒๗๙</sup>

๑๐. มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลให้มีความทันสมัยอยู่ทุกเมื่อ โดยการแก้ไขและเปลี่ยนแปลงข้อมูลเพื่อให้มีความทันสมัยอาจเป็นกระบวนการที่ซับซ้อนและต้องมีการประเมินอย่างรอบคอบเพื่อให้แน่ใจว่าข้อมูลที่ได้มีคุณภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้งานหรือผู้สนใจในหัวข้อนั้นๆ ดังนั้น นี่คือขั้นตอนที่อาจถูกนำมาใช้เพื่อทำให้ข้อมูลมีความทันสมัย<sup>๒๘๐</sup>

๑๑. มีการบำรุงรักษา โดยทำการบำรุงรักษาข้อมูลอยู่เสมอ เนื่องจากความทันสมัยของข้อมูลมักเปลี่ยนแปลงตามเวลา ดังนั้นการปรับปรุงและการรักษาข้อมูลให้ทันสมัยต่อไปเป็นสิ่งสำคัญ การทำข้อมูลให้ทันสมัยไม่ใช่เรื่องที่จะเสร็จสิ้นในทีเดียว มันเป็นกระบวนการต่อเนื่องที่ต้องทำการปรับปรุงและประเมินอยู่เสมอเพื่อให้ข้อมูลมีคุณภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้งานอยู่เสมอ<sup>๒๘๑</sup>

<sup>๒๗๕</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗, วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๗๖</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘, วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๗๗</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙, วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๗๘</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒, วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๒๗๙</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔, วันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๖.

<sup>๒๘๐</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๕, วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๘๑</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖, วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

๑๒. มีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลและแก้ไขข้อมูลและสามารถอัปเดตข้อมูลให้ทันสมัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ข้อมูลมีการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นและสามารถนำไปใช้ได้สะดวก ทำการตรวจสอบและรีวิวนข้อมูลที่แก้ไขแล้วเพื่อให้แน่ใจว่ามีความถูกต้องและเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้งาน<sup>๒๘๒</sup>

**๔) ด้านฐานข้อมูลแบบสัมพันธ์ (Relational database)** องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการจัดเก็บข้อมูลแบบสัมพันธ์ระหว่างองค์กรหรือหน่วยงานอื่น หรือไม่อย่างไร

จากประเด็นคำถามเบื้องต้น ได้มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับประเด็นด้านฐานข้อมูลแบบสัมพันธ์ จำนวน ๑๕ คน ดังต่อไปนี้

๑. มีการเก็บข้อมูลแบบสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและหน่วยงานอื่นๆ เพื่อนำข้อมูลไปใช้ให้เกิดประโยชน์กับประชาชนมากที่สุด โดยแสดงรายละเอียดของหน่วยงานหรือองค์กรภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น รหัสหน่วยงาน, ชื่อหน่วยงาน, ที่ตั้ง, เบอร์โทรศัพท์, อีเมล เป็นต้น<sup>๒๘๓</sup>

๒. มีเพื่อใช้เป็นข้อมูลประสานงาน แลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างองค์กรอื่นๆ ระบุข้อมูลของพนักงานที่ทำงานในหน่วยงานหรือองค์กรภายใน ได้แก่ รหัสพนักงาน, ชื่อ-สกุล, ตำแหน่ง, เงินเดือน, วันเริ่มงาน เป็นต้น<sup>๒๘๔</sup>

๓. มีการจัดเก็บข้อมูล เช่น ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ มีการจัดเก็บในคอมพิวเตอร์ผ่านระบบดิจิทัล เก็บข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างหน่วยงานภายใน ซึ่งสามารถแสดงความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานแต่ละชั้น เช่น หน่วยงานระดับบนสามารถมีหน่วยงานระดับใต้ภายใน หรือ ผู้รับผิดชอบ เป็นต้น<sup>๒๘๕</sup>

๔. มีการจัดเก็บข้อมูลแบบสัมพันธ์ระหว่าง อบต. อำเภอ จังหวัด มีการเก็บข้อมูลต่างๆ เพื่อรายงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ระบุข้อมูลเกี่ยวกับโครงการหรืองานที่กำลังดำเนินการภายในหน่วยงานหรือองค์กร ได้แก่ รหัสโครงการ, ชื่อโครงการ, รายละเอียด, วันเริ่มและสิ้นสุด, รายละเอียดผู้รับผิดชอบ เป็นต้น<sup>๒๘๖</sup>

๕. มีข้อมูลแบบสัมพันธ์โดยมีการประชุมประสานแผนพัฒนาระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, ส่วนราชการ, เอกชนทุกปีในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยใช้ตารางการเชื่อมโยง เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานหรือบุคคลภายในองค์กร โดยเชื่อมโยงรหัสหรือรหัส

<sup>๒๘๒</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๐, วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๘๓</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒, วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๘๔</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓, วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๘๕</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗, วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๘๖</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘, วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

อื่น ๆ ของตารางอื่น ๆ เข้าด้วยกัน เช่น รหัสโครงการที่มีความเกี่ยวข้องกับหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบ ในโครงการนั้น ๆ <sup>๒๘๗</sup>

๖. มีการเก็บข้อมูลแบบสัมพันธ์ระหว่างองค์กรเพื่อสามารถแชร์ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน และภายในหน่วยงานได้นำไปใช้ประโยชน์ต่อไป ใช้ฐานข้อมูลแบบสัมพันธ์ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นช่วยให้สามารถจัดเก็บและจัดการข้อมูลอย่างมีระบบและประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้อย่างง่ายดาย <sup>๒๘๘</sup>

๗. มี เพื่อใช้ในการประสานงานระหว่างองค์กร โดยช่วยให้การตัดสินใจและการวางแผนการดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นด้วย ออกแบบและใช้งานฐานข้อมูลนี้ช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดการข้อมูลที่มีอยู่ในระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ <sup>๒๘๙</sup>

๘. การจัดเก็บข้อมูลแบบเชิงเดียว องค์กรอื่นสามารถดาวน์โหลดข้อมูลผ่านเว็บไซต์ โดยเก็บข้อมูลในรูปแบบที่ไม่ได้แบ่งข้อมูลออกเป็นหลายตารางหรือหลายระบบ ซึ่งองค์กรที่ใช้การจัดเก็บข้อมูลแบบเชิงเดียวอาจมีวัตถุประสงค์ที่ต้องการเผยแพร่ข้อมูลหรือให้คนอื่นสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ๆ ผ่านเว็บไซต์ <sup>๒๙๐</sup>

๙. การจัดเก็บข้อมูลอาจจะยังไม่มีแบบสัมพันธ์กันระหว่างหน่วยงาน โดยองค์กรมีการจัดเก็บข้อมูลแบบเชิงเดียวและต้องการให้บุคคลภายนอกสามารถดาวน์โหลดข้อมูลผ่านเว็บไซต์ องค์กรสามารถสร้างหน้าเว็บหรือส่วนหน้าเว็บที่เป็นพื้นที่ให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงและดาวน์โหลดข้อมูลได้โดยตรง โดยสามารถให้ลิงค์สำหรับดาวน์โหลดไฟล์ข้อมูลในรูปแบบที่ต้องการ เช่น CSV, Excel, PDF หรือไฟล์อื่น ๆ ที่เหมาะสม <sup>๒๙๑</sup>

๑๐. มีการจัดเก็บข้อมูลแบบสัมพันธ์ระหว่าง อบต. อำเภอ จังหวัด มีการเก็บข้อมูลต่างๆ เพื่อรายงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการนี้สามารถทำได้โดยการพัฒนาหรือปรับปรุงหน้าเว็บใหม่ หรือการเพิ่มฟังก์ชันการทำงานบนเว็บไซต์ที่มีอยู่แล้ว เพื่อรองรับการดาวน์โหลดข้อมูล <sup>๒๙๒</sup>

๑๑. การเก็บข้อมูลแบบสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและหน่วยงานอื่นเป็นอย่างดี องค์กรยังควรพิจารณาเกี่ยวกับนโยบายความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยของข้อมูลเมื่อมีการเผยแพร่ข้อมูล

<sup>๒๘๗</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙, วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๘๘</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐, วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๘๙</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑, วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๙๐</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓, วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๒๙๑</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔, วันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๖.

<sup>๒๙๒</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๖, วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

ผ่านเว็บไซต์ด้วย เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลขององค์กรจะไม่ถูกเข้าถึงหรือนำไปใช้โดยไม่ถูกต้องโดยบุคคลภายนอกที่ไม่มีสิทธิ์<sup>๒๙๓</sup>

๑๒. มีอย่างแน่นอน เพราะทุกหน่วยงานของท้องถิ่นตามสื่อสารข้อมูลต่างๆ ให้สอดคล้องกันจึงจะเป็นไปตามทิศทางเดียวกัน ใช้โครงสร้างฐานข้อมูลแบบสัมพันธ์ช่วยให้ง่ายต่อการจัดการข้อมูล และช่วยลดความซับซ้อนในการเข้าถึงและประมวลผลข้อมูลในองค์กร<sup>๒๙๔</sup>

๑๓. มีการจัดเก็บข้อมูลแบบสัมพันธ์และเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างองค์กรและหน่วยงานขึ้นเพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการนำข้อมูลไปใช้ มีโครงสร้างแบบสัมพันธ์ช่วยให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกันมีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกันอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับพนักงานสามารถเชื่อมโยงกับข้อมูลเกี่ยวกับโครงการหรืองานที่พนักงานนั้นรับผิดชอบ<sup>๒๙๕</sup>

๑๔. ในอนาคตมีการแก้ไขข้อมูลเพื่อง่ายต่อการทำงานระหว่างหน่วยงานของภาครัฐเพื่อมีความสะดวกต่อผู้ใช้บริการ โดยจัดเก็บข้อมูลแบบสัมพันธ์ช่วยให้ง่ายต่อการสร้างรายงานและการวิเคราะห์ข้อมูล เนื่องจากข้อมูลถูกเก็บไว้อย่างมีระเบียบและเชื่อมโยงกันอย่างชัดเจน<sup>๒๙๖</sup>

๑๕. มีการใช้ฐานข้อมูลแบบสัมพันธ์ช่วยให้ง่ายต่อการขยายขนาดของระบบ โดยไม่ต้องทำการปรับเปลี่ยนโครงสร้างข้อมูลให้มากนัก ช่วยให้การบริหารจัดการสิทธิ์และการเข้าถึงข้อมูล ทำให้มีความปลอดภัยของข้อมูลมากยิ่งขึ้น<sup>๒๙๗</sup>

สรุปได้ว่า การบริหารจัดการฐานข้อมูลเป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนและส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีบทบาทและความสำคัญโดยการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการบริหารจัดการฐานข้อมูลช่วยให้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการวางแผนและการพัฒนาเมืองได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทาง, การจราจร, และการให้บริการสาธารณะ เพื่อช่วยให้การตัดสินใจเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาเมืองเป็นไปอย่างมีระบบ และการวิเคราะห์และการใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ ช่วยให้สามารถนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาวิเคราะห์และนำไปใช้ในการตัดสินใจเพื่อการพัฒนาเมืองอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ เช่น การวางแผนการใช้ที่ดิน, การจัดการการแผนที่, และการพัฒนาพื้นที่เชิงนิเวศ มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน โดยการบริหารจัดการฐานข้อมูลช่วยให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรและหน่วยงานอื่น ๆ ได้อย่าง

<sup>๒๙๓</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๘, วันที่ ๒๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๙๔</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๙, วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๙๕</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๐, วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๙๖</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๑, วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๖.

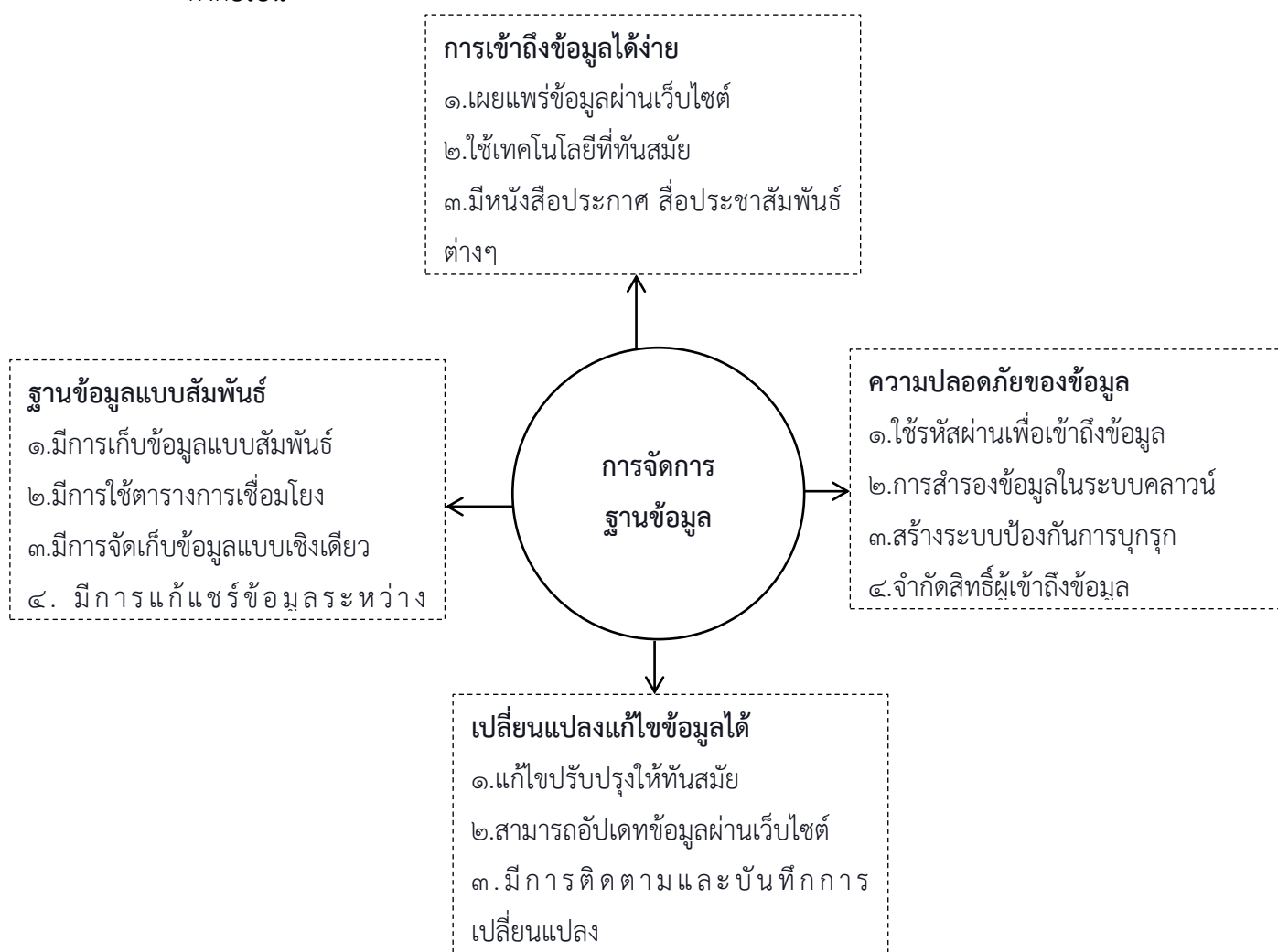
<sup>๒๙๗</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๒, วันที่ ๖ ธันวาคม ๒๕๖๖.

มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ข้อมูลสามารถใช้งานร่วมกันและมีประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน เช่น การแบ่งปันข้อมูลเกี่ยวกับโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

การป้องกันและควบคุมความเป็นส่วนตัวของข้อมูล: การบริหารจัดการฐานข้อมูลเป็นการดูแลและควบคุมความเป็นส่วนตัวของข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันการทำลายข้อมูลหรือการเข้าถึงข้อมูลโดยไม่ได้รับอนุญาต เช่น การใช้มาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และการใช้เทคโนโลยีการเข้ารหัสข้อมูล และการพัฒนาและปรับปรุงฐานข้อมูล โดยการบริหารจัดการฐานข้อมูลช่วยให้สามารถพัฒนาและปรับปรุงระบบฐานข้อมูลตามความต้องการขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาในอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น การบริหารจัดการฐานข้อมูลเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

จากผลการสังเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกสามารถนำมาสรุปเป็นแผนภาพได้ดังต่อไปนี้



แผนภาพที่ ๔.๓ การจัดเก็บข้อมูล

### ๔.๓ แนวทางการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การวิเคราะห์ข้อมูลแนวทางการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญได้ให้สัมภาษณ์เชิงลึก จำนวน ๒๕ คน ซึ่งประกอบด้วย ด้าน Mobile Application ด้าน One Stop Servic ด้าน E-Saraban ด้าน Intelligence operation center: IOC โดยมีประเด็นคำถามในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

๑) ด้าน Mobile Application แพลตฟอร์มการร้องเรียนปัญหาผ่านทาง Mobile Application ของการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีหรือไม่ อย่างไร

จากประเด็นคำถามเบื้องต้น ได้มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับประเด็นด้าน Mobile Application จำนวน ๘ คน ดังต่อไปนี้

๑. แพลตฟอร์มการร้องเรียนปัญหาผ่านทาง Mobile Application ของการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยามี website, facebook, line เพื่อรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนและนำไปแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้กับประชาชน<sup>๒๙๘</sup>

๒. แพลตฟอร์มการร้องเรียนปัญหาผ่านทาง Mobile Application ของการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยามี เพื่อใช้ในการอำนวยความสะดวกและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้สะดวก รวดเร็ว<sup>๒๙๙</sup>

๓. การร้องเรียนปัญหาผ่านทาง Mobile Application ของการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยามีการเปิดช่องทางให้ร้องเรียนปัญหาผ่านทาง Mobile Application ของ อบต.<sup>๓๐๐</sup>

๔. การร้องเรียนปัญหาผ่านทาง Mobile Application ของการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยามี เป็น Mobile Application ผ่านระบบ Messenger Facebook ใช้ในการติดต่อสื่อสารร้องเรียน ร้องทุกข์<sup>๓๐๑</sup>

๕. การร้องเรียนปัญหาผ่านทาง Mobile Application ของการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีโดยการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของประชาชน

<sup>๒๙๘</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒, วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๒๙๙</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓, วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๓๐๐</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘, วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๓๐๑</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙, วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.



ผ่านช่องทางออนไลน์เพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างรวดเร็ว<sup>๓๐๒</sup>

๖. การร้องเรียนปัญหาผ่านทาง Mobile Application ของการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีแต่ยังไม่ครอบคลุมในทุกด้าน และยังไม่เข้าถึงประชาชนในพื้นที่แบบครอบคลุมแต่ละชุมชน<sup>๓๐๓</sup>

๗. การร้องเรียนปัญหาผ่านทาง Mobile Application ของการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่จะใช้ Application line ในการร้องเรียนหน่วยงานต่างๆ<sup>๓๐๔</sup>

๘. การร้องเรียนปัญหาผ่านทาง Mobile Application ของการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นเรื่องร้องเรียนปัญหาต่างๆ เปิดรับฟังปัญหาผ่าน social network ศูนย์ดำรงธรรม<sup>๓๐๕</sup>

**๒) ด้าน One Stop Service** แพลตฟอร์มบริการประชาชนแบบ One Stop Service ของการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีหรือไม่มีอย่างไร

จากประเด็นคำถามเบื้องต้น ได้มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับประเด็นด้าน One Stop Service จำนวน ๑๐ คน ดังต่อไปนี้

๑. มีแต่ยังคงต้องปรับปรุงให้ดีกว่านี้อีก เพื่อบริการประชาชนให้ได้รับความสะดวกอย่างเต็มที่เป็นการดำเนินงานที่ให้บริการทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง มารวมให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกันในลักษณะที่ส่งต่องานระหว่างกันทันทีหรือเสร็จในขั้นตอนหรือเสร็จในจุดให้บริการเดียว โดยมีจุดประสงค์เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วขึ้น<sup>๓๐๖</sup>

๒. แพลตฟอร์มบริการประชาชนแบบ One Stop Service ของการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการจัดตั้งศูนย์ one stop service เพื่อช่วยลดระยะเวลาของการให้บริการให้น้อยลง กล่าวคือ แทนที่จะมีการส่งต่องานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการ<sup>๓๐๗</sup>

<sup>๓๐๒</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓, วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๓๐๓</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๙, วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๓๐๔</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๐, วันที่ ๒๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๓๐๕</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๑, วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๓๐๖</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒, วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๓๐๗</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓, วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.



๓. บุคลากรของ อบต ปากท่า มีการให้บริการ One Stop Service กับประชาชนโดยเจ้าหน้าที่ของหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาทำงานรวมอยู่ที่จุดเดียวกันเพื่อให้การส่งต่องานเป็นไปด้วยความรวดเร็วทันที<sup>๓๐๘</sup>

๔. มี เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ดำเนินการหลายที่แล้ว และคาดว่าจะดำเนินการครบภายในปี ๒๕๖๗ เช่น การจัดเก็บภาษีที่ดิน และสิ่งก่อสร้าง, ค่าน้ำประปา, ค่าธรรมเนียมอันตรายต่อสุขภาพ<sup>๓๐๙</sup>

๕. มี แต่ยังไม่สมบูรณ์จะต้องมีการปรับปรุงเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง โดยใช้วิธีการให้หน่วยงานอื่น ๆ กระจายอำนาจมาให้ เพื่อให้ประชาชนไม่ต้องติดต่อกับเจ้าหน้าที่หลายคน<sup>๓๑๐</sup>

๖. มี เพื่อเพิ่มความสะดวกในการติดต่อและประหยัดเวลา ให้บริการผ่านทางอินเทอร์เน็ตได้เสร็จทันที ถือได้ว่าเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการนำแนวคิดการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จหรือ One Stop Service มาใช้ เพียงแต่ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการที่ประชาชนเผชิญหน้าเห็นโดยตรง<sup>๓๑๑</sup>

๗. มี โดยช่วยให้ประชาชนได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการและเพิ่มความสะดวกในการติดต่องานและธุรกิจต่างๆ<sup>๓๑๒</sup>

๘. มีแพลตฟอร์มบริการประชาชนแบบ one stop service เพื่อความสะดวกและลดระยะเวลาในการเดินทางและเวลาในการดำเนินการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น<sup>๓๑๓</sup>

๙. ยังไม่ดีพอ เพราะความชัดเจนไม่ว่าจะเป็นฝ่ายประชาสัมพันธ์หรือคำแนะนำ แต่มีการเพิ่มความรวดเร็วในติดต่อ ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เพิ่มความสะดวกในการติดต่องานและธุรกิจต่างๆเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสารให้มากขึ้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าไปติดต่อใช้ บริการได้สะดวก<sup>๓๑๔</sup>

๑๐. มีในเว็บกรมปกครองส่วนท้องถิ่นและทางจังหวัดอยุธยามีจุดให้บริการที่เข็ลทรัลอยุธยาเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วในการรับบริการ และตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างทันที<sup>๓๑๕</sup>

<sup>๓๐๘</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘, วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๓๐๙</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙, วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๓๑๐</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐, วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๓๑๑</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๑, วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๓๑๒</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓, วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๓๑๓</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔, วันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๖.

<sup>๓๑๔</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๙, วันที่ ๒๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๓๑๕</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒๑, วันที่ ๗ ธันวาคม ๒๕๖๖.

๓) ด้าน E-Saraban ท่านคิดว่าระบบการจัดการหนังสือราชการภายในและภายนอกหน่วยงานของการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีหรือไม่ อย่างไร

จากประเด็นคำถามเบื้องต้น ได้มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับประเด็นด้าน E-Saraban จำนวน ๘ คน ดังต่อไปนี้

๑. มี E-Saraban เป็นระบบการจัดการหนังสือราชการภายในและภายนอกหน่วยงานที่มีความสำคัญอย่างมากสำหรับการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ระบบนี้ช่วยให้เกิดการบริหารจัดการเอกสารหนังสือราชการได้อย่างมีประสิทธิภาพ<sup>๓๑๖</sup>

๒. มีการรับส่งเอกสารผ่านระบบเพื่อลดการใช้กระดาษ โดยสามารถทำหน้าที่ต่างๆ เช่น การบันทึกข้อมูลหนังสือเข้า-ออก การอนุมัติเอกสาร การเก็บรวบรวมข้อมูลสำคัญ เป็นต้น<sup>๓๑๗</sup>

๓. มี ระบบ E-Saraban ทำให้การดำเนินงานภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อลดระยะเวลาในการส่งหนังสือ สามารถจัดเก็บข้อมูลทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ดี เป็นระบบ<sup>๓๑๘</sup>

๔. มีการจัดการหนังสือราชการภายในและภายนอกหน่วยงานด้วยระบบ E-Saraban สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต และยังช่วยในการลดการใช้กระดาษและการดำเนินงานที่ไม่จำเป็น เพื่อสร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพและเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมากยิ่งขึ้นในที่สุด<sup>๓๑๙</sup>

๕. มี ทูค้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็น Thai Sarabun ในการดำเนินงาน ระบบเทคโนโลยีแบบนี้สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นระบบได้ดี<sup>๓๒๐</sup>

๖. การใช้ระบบการรับส่งเอกสารออนไลน์เพื่อลดการใช้กระดาษและประหยัดเวลาในการเดินทางเพื่อส่งเอกสารเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพและทันสมัยอย่างมาก นอกจากจะช่วยลดการใช้กระดาษแล้วยังช่วยลดความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการส่งเอกสารแบบทางไปรษณีย์ เช่น การสูญหายหรือการ

<sup>๓๑๖</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑, วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๓๑๗</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒, วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๓๑๘</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓, วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๓๑๙</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘, วันที่ ๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๓๒๐</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๙, วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

เสียหายในการส่งของ นอกจากนี้ยังช่วยประหยัดเวลาในการดำเนินการ เนื่องจากไม่ต้องใช้เวลาในการเดินทางไปส่งเอกสารด้วยตัวเองหรือใช้บริการจัดส่งเอกสารภายนอก<sup>๓๒๑</sup>

๗. มีโดยการนำเอาระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารงานในหน่วยงานเพื่อแก้ไขปัญหา ค่าเช่า และลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน สร้างพอร์ทัลออนไลน์สำหรับการรับและส่งเอกสารระหว่างองค์กรภายใน โดยที่พอร์ทัลนี้สามารถเชื่อมต่อกับระบบฐานข้อมูลอื่น ๆ ภายในองค์กรเพื่อการบริหารจัดการเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ<sup>๓๒๒</sup>

๘. มีการใช้งาน E-Saraban ในการจัดส่งหนังสือภายในและภายนอกหน่วยงาน และประยุกต์ใช้แพลตฟอร์มการแชทออนไลน์ เช่น WhatsApp, Line, หรือ Telegram สามารถใช้ส่งเอกสารและสื่อต่าง ๆ ในรูปแบบต่าง ๆ ได้ทันทีการใช้ระบบการรับส่งเอกสารออนไลน์ทำให้การสื่อสารและการทำงานร่วมกับทีมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น<sup>๓๒๓</sup>

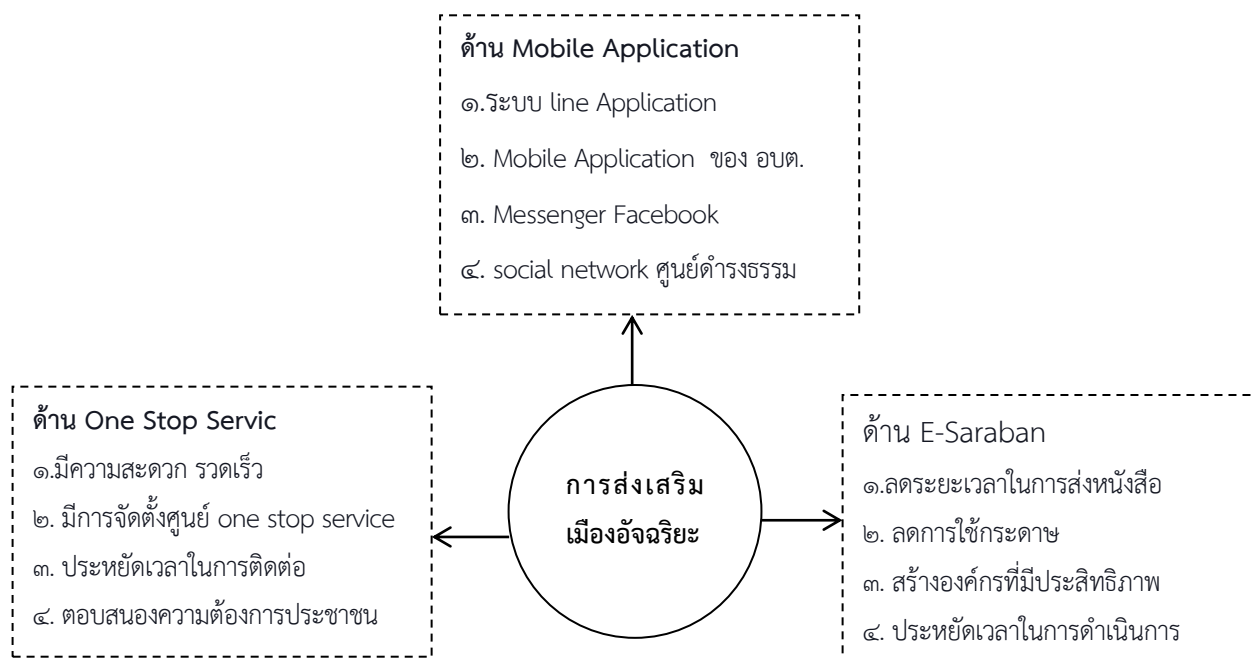
สรุปได้ว่า แนวทางการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา การส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นหนึ่งในก้าวสำคัญที่จะสร้างพัฒนาและเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่นั้นๆ ดังนั้น นี่คือนโยบายบางประการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำมาใช้ในการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะ โดยการพัฒนาพื้นที่สาธารณะ เช่น สวนสาธารณะ สนามกีฬา หรือสถานที่สำหรับกิจกรรมชุมชน ที่สะดวกสบายและเหมาะสมสำหรับการใช้ชีวิตของประชาชน จะช่วยสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีและน่าอยู่ตามหลักการเมืองอัจฉริยะ สนับสนุนการพัฒนาธุรกิจท้องถิ่นและการสร้างสถานที่ที่เหมาะสมสำหรับการเปิดร้านค้าหรือกิจการเล็กๆ ที่สามารถสร้างงานที่มีรายได้ให้กับประชาชนในพื้นที่ โดยการส่งเสริมและสนับสนุนนี้จะช่วยสร้างความเจริญทางเศรษฐกิจในพื้นที่ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ในการบริหารจัดการที่ดีและมีประสิทธิภาพ รวมถึงการใช้แพลตฟอร์มออนไลน์เพื่อให้ประชาชนสามารถติดต่อและรับข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างสะดวกสบาย

จากผลการสังเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกสามารถนำมาสรุปเป็นแผนภาพได้ดังต่อไปนี้

<sup>๓๒๑</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐, วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๓๒๒</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓, วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๓๒๓</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔, วันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๖.



แผนภาพที่ ๔.๔ การส่งเสริมเมืองอัจฉริยะ

### ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การพัฒนาองค์ประกอบและกระบวนการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นอย่างไร เพราะเหตุไร

จากประเด็นคำถามเบื้องต้นเกี่ยวกับการพัฒนาองค์ประกอบและกระบวนการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้มีผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับประเด็นนี้ จำนวน ๑๒ คน ดังต่อไปนี้

๑. ควรเร่งประชาสัมพันธ์และทำความเข้าใจให้แก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง<sup>๓๒๔</sup>
๒. มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อสนองความต้องการของประชาชนและให้บริการประชาชนที่ดียิ่งขึ้น โดยมีนโยบายส่งเสริมอย่างจริงจัง<sup>๓๒๕</sup>

<sup>๓๒๔</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑, วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๓๒๕</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๒, วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

๓. สามารถดำเนินการได้ เพราะจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นเมืองกรุงเก่าประวัติศาสตร์และเป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญของประเทศโดยหน่วยงานทุกภาคส่วนร่วมมือกันอย่างเป็นรูปธรรมให้เป็นเมืองอัจฉริยะควบคู่ไปกับเมืองประวัติศาสตร์มรดกโลก<sup>๓๒๖</sup>

๔. การให้เกียรติและบริการด้วยความเต็มใจช่วยสร้างความเชื่อมั่นและความสุขในชุมชนและเป็นการสร้างความสมหวังและความเข้าใจร่วมกันในสังคม สร้างความเชื่อมั่นและความมั่นใจให้กับประชาชนว่าพวกเขาได้รับการเกียรติและการเคารพจากผู้ให้บริการอย่างเต็มที่<sup>๓๒๗</sup>

๕. ในภาพรวมของประเทศไทยนั้น อปท.ไม่สามารถมีบทบาทพร้อมนำเสนอแผนต่างๆเองได้ เนื่องจากการกำหนดทิศทางการพัฒนาแต่ละอย่างของเมืองอัจฉริยะถูกกำหนดโดยส่วนกลาง ทฤษฎีสวนกับความเป็นจริงในการปฏิบัติ ผลที่ตามก็ไม่เป็นไปตามแผนงานที่กำหนด<sup>๓๒๘</sup>

๖. มีทิศทางที่ดีขึ้นอย่างมาก แต่ยังคงขาดแคลนในด้านงบประมาณและบุคลากรต้องมีการพัฒนาส่งเสริมบุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในอนาคต<sup>๓๒๙</sup>

๗. มีการส่งเสริมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเมืองมรดกโลก เป็นแหล่งท่องเที่ยว คุณภาพ น่าเรียนรู้ น่าอยู่ น่าลงทุนสร้างโอกาสผลักดันเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของจังหวัดและพัฒนากระจายลงสู่ อปท. ให้ได้ผลสัมฤทธิ์ของการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะ<sup>๓๓๐</sup>

๘. การพัฒนาในเมืองพระนครศรีอยุธยาจะมีความยาก เพราะที่ดินในการพัฒนามีหลายหน่วยงานซึ่งขั้นตอนการขออนุญาตมีหลายขั้นมีหลายขั้นตอนและต้องใช้เวลา<sup>๓๓๑</sup>

๙. มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามนโยบายของผู้บริการที่ให้ความสำคัญในการส่งเสริมให้เกิดเมืองอัจฉริยะ<sup>๓๓๒</sup>

๑๐. ควรมีการอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรของ อปท. ทำป้ายเมือง และป้ายประจำเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและส่งเสริมเมืองอัจฉริยะให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด<sup>๓๓๓</sup>

๑๑. การพัฒนาองค์ประกอบและกระบวนการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะของ อปท. ยังไม่สามารถดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาลได้บางประการ เนื่องจากมีข้อจำกัดเรื่องของงบประมาณไม่เพียงพอ

<sup>๓๒๖</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๓, วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๓๒๗</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๔, วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๖

<sup>๓๒๘</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๕, วันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๖

<sup>๓๒๙</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๖, วันที่ ๘ ธันวาคม ๒๕๖๖

<sup>๓๓๐</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๗, วันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๓๓๑</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๘, วันที่ ๒๙ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๓๓๒</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๐, วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๖.

<sup>๓๓๓</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๒, วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๖.

ปัญหาการขาดบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญ ปัญหาผู้บริหารท้องถิ่นขาดวิสัยทัศน์ในการพัฒนาและไม่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาเมืองอัจฉริยะเท่าที่ควร<sup>๓๓๔</sup>

๑๒. มีเพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนทำให้เข้าใจความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง มีสร้างความเชื่อมั่นและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรและประชาชนในพื้นที่<sup>๓๓๕</sup>

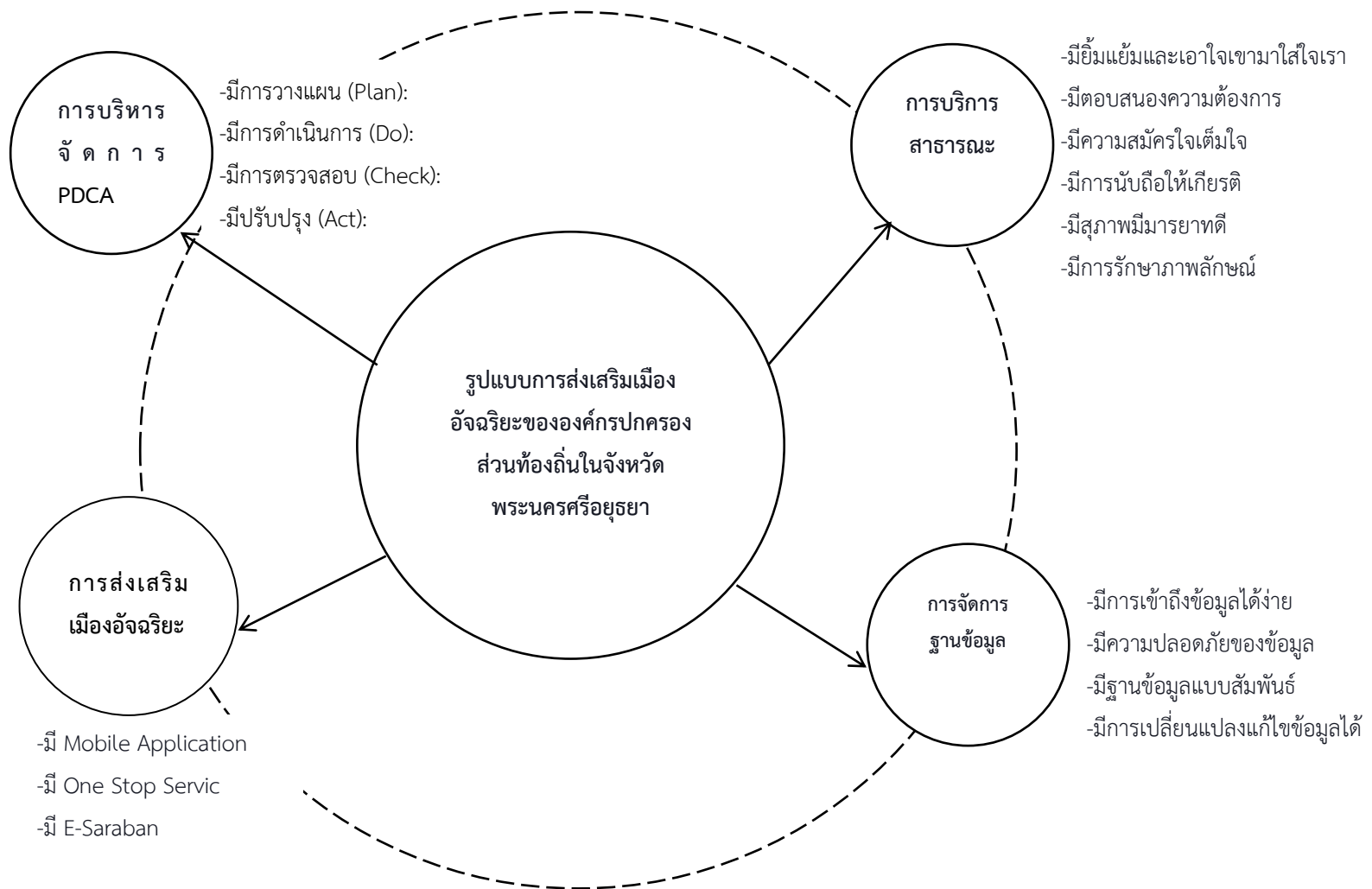
สรุปได้ว่า ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา การส่งเสริมนวัตกรรมและเทคโนโลยีนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการเมือง ทั้งในด้านการบริการต่างๆ เช่น การเสริมสร้างระบบโทรคมนาคมและอินเทอร์เน็ตส่วนภูมิภาค เพื่อเปิดโอกาสให้กับประชาชนและธุรกิจท้องถิ่นให้เข้าถึงข้อมูลและบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างพื้นที่สาธารณะและสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สวนสาธารณะ สนามกีฬา ห้างสรรพสินค้า เพื่อสร้างสังคมที่เข้มแข็งและเชื่อมโยงกัน การส่งเสริมการศึกษาและการเรียนรู้ การสร้างโครงสร้างพื้นฐานที่ส่งเสริมการศึกษาและการเรียนรู้ เช่น การสร้างโรงเรียน หรือศูนย์กลางการเรียนรู้ที่มีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการเรียนการสอน การส่งเสริมการท่องเที่ยวและวัฒนธรรมท้องถิ่น การสนับสนุนกิจกรรมท่องเที่ยวและการเผยแพร่วัฒนธรรมท้องถิ่น เพื่อเสริมสร้างรายได้ให้กับชุมชนและสร้างความภูมิใจในชุมชน

#### ๔.๔ องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ทำให้ได้องค์ความรู้รูปแบบการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาในแต่ละด้าน ซึ่งมีรายละเอียดที่สามารถนำมาสรุปเป็นองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยดังต่อไปนี้

<sup>๓๓๔</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๓, วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๖๖.

<sup>๓๓๕</sup> สัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญลำดับที่ ๑๔, วันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๖.



แผนภาพที่ ๔.๔ องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย

จากแผนภาพที่ ๔.๔ องค์ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัย สามารถอธิบายถึงรายละเอียดได้ดังต่อไปนี้

**๑. การบริหารจัดการ PDCA ประกอบด้วย ๑.๑) การวางแผน (Plan):** ๑.การวิเคราะห์ความต้องการ ๒.การกำหนดเป้าหมาย ๓.มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยี ๔.เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ  
**๑.๒) การดำเนินการ (Do):** ๑.การประสานงานซึ่งกันและกัน ๒.สนับสนุนกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ ๓.ส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล ๔.ปฏิบัติตามแผนพัฒนาท้องถิ่น  
**๑.๓) การตรวจสอบ (Check):** ๑.มีคณะกรรมการบริหารงาน ๒.ประเมินความพึงพอใจผ่านแอปพลิเคชัน ๓.ตรวจสอบโดยใช้แบบสอบถาม ๔.ติดตามความก้าวหน้าจากส่วนกลาง  
**๑.๔) ปรับปรุง (Act):** ๑.การประเมินผลลัพธ์และข้อบกพร่อง ๒.ปรับปรุงให้สอดคล้องกับแผนของจังหวัด ๓.การรับฟังประชาชนผู้ใช้บริการ ๔.ปรับปรุงให้เหมาะสมกับพื้นที่

**๒. การบริการสาธารณะ ประกอบด้วย ๒.๑) ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา** ๑.เน้นเรื่องบริการที่มีคุณภาพ ๒.บริการด้วยยิ้มและการให้ข้อมูลที่ชัดเจน ๓.การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ๔.มีมนุษยสัมพันธ์และจิตสาธารณะ  
**๒.๒) ตอบสนองความต้องการ** ๑.บริการ รวดเร็ว มีคุณภาพ ๒.เข้าใจและประเมินความต้องการ ๓.แก้ไขปัญหาผู้รับบริการ ๔.สร้างความเชื่อมั่นและความสุข  
**๒.๓) สมัครงใจเต็มใจ** ๑.บริการจริงใจในการช่วยเหลือ ๒.บริการเต็มใจไม่เลือกปฏิบัติ ๓.บริการด้วยความมิตรภาพ ๔.แก้ไขปัญหาของประชาชนอย่างใกล้ชิด  
**๒.๔) สุภาพมีมารยาทดี** ๑.มีมารยาทที่ดี สุภาพเรียบร้อย ๒.ให้คำแนะนำรับฟังปัญหาประชาชน ๓.มีใจรักในการบริการ ๔.เสริมสร้างความสุภาพและมารยาทที่ดี  
**๒.๕) การรักษาภาพลักษณ์** ๑.แต่งกายสุภาพ พุดจาสุภาพ ๒.ปฏิบัติตามข้อบังคับอย่างเหมาะสม ๓.สร้างความเชื่อมั่น ๔.สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี  
**๒.๖) ความกระตือรือร้น** ๑.มีความกระตือรือร้นในการบริการ ๒.สร้างวัฒนธรรมที่เน้นคุณธรรม ๓.ให้บริการตามกรอบระยะเวลา ๔.ใช้ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย  
**๒.๗) นับถือให้เกียรติ** ๑.ให้เกียรติดูถูกดูหมิ่นมิตรเสมอ ๒.บริการด้วยความเต็มใจ ๓.เคารพสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ๔.สร้างความเข้าใจและความไว้วางใจ

**๓. การจัดการฐานข้อมูล ประกอบด้วย ๓.๑) การเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย** ๑.เผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ ๒.ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ๓.มีหนังสือประกาศ สื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ ๔.มีแอปพลิเคชันต่างๆ ครอบงำ  
**๓.๒) ความปลอดภัยของข้อมูล** ๑.ใช้รหัสผ่านเพื่อเข้าถึงข้อมูล ๒.การสำรองข้อมูลในระบบคลาวด์ ๓.สร้างระบบป้องกันการบุกรุก ๔.จำกัดสิทธิ์ผู้เข้าถึงข้อมูล  
**๓.๓) ฐานข้อมูลแบบสัมพันธ์** ๑.มีการเก็บข้อมูลแบบสัมพันธ์ ๒.มีการใช้ตารางการเชื่อมโยง ๓.มีการจัดเก็บข้อมูลแบบเชิงเดียว ๔. มีการแก้ไขข้อมูลระหว่างหน่วยงาน  
**๓.๔) เปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลได้** ๑.แก้ไข



ปรับปรุงให้ทันสมัย ๒.สามารถอัปเดตข้อมูลผ่านเว็บไซต์ ๓.มีการติดตามและบันทึกการเปลี่ยนแปลง ๔.มีการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

**๔. การส่งเสริมเมืองอัจฉริยะ** ประกอบด้วย **๔.๑) ด้าน One Stop Service** ๑.มีความสะดวก รวดเร็ว ๒. มีการจัดตั้งศูนย์ one stop service ๓. ประหยัดเวลาในการติดต่อ ๔. ตอบสนองความต้องการประชาชน **๔.๒) ด้าน Mobile Application** ๑.ระบบ line Application ๒. Mobile Application ของ อบต. ๓. Messenger Facebook ๔. social network ศูนย์ดำรงธรรม **๔.๓) ด้าน E-Saraban** ๑.ลดระยะเวลาในการส่งหนังสือ ๒. ลดการใช้กระดาษ ๓. สร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ๔. ประหยัดเวลาในการดำเนินการ

## บทที่ ๕

### สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “รูปแบบการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญตามวัตถุประสงค์ทั้ง ๓ ข้อสมบูรณ์แล้วในบทนี้ผู้วิจัยสรุปผล อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ โดยแบ่งออกเป็น ๓ ข้อหลัก ดังนี้

๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

๕.๓ ข้อเสนอแนะ

#### ๕.๑ สรุปผลการวิจัย

๕.๑.๑ องค์ประกอบและปัจจัยในการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผลการศึกษาองค์ประกอบและปัจจัยในการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สรุปได้ดังนี้

การส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตามกระบวนการ PDCA (Plan-Do-Check-Act) เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและผลลัพธ์ของกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ขององค์กร หรือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการนำ PDCA มาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จะช่วยให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และช่วยให้สามารถปรับตัวและปรับปรุงได้อย่างต่อเนื่องตามความเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมและความต้องการของประชาชนในพื้นที่นั้น ๆ ได้ดีขึ้นด้วย เช่น การวางแผน (Plan): การวิเคราะห์และตระหนักถึงความต้องการและปัญหาที่มีอยู่ในพื้นที่ การกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ต้องการให้บรรลุ การวางแผนกิจกรรมและโครงการที่เหมาะสมในการแก้ไขปัญหาและปรับปรุงสภาพในพื้นที่ การดำเนินการ (Do): การดำเนินการตามแผนที่ได้วางไว้ เช่น การดำเนินโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง การสร้างพื้นที่การทำงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ การตรวจสอบ (Check): การตรวจสอบผลลัพธ์และการดำเนินงาน เพื่อดูว่าได้ผลตามเป้าหมายหรือไม่ การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ดีเกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน ปรับปรุงหรือดำเนินการต่อไป (Act):

การประเมินผลลัพธ์และข้อบกพร่อง และการหาวิธีการปรับปรุงเพื่อทำให้กิจกรรมหรือโครงการดำเนินไปอย่างเป็นประสพการณ์ การแก้ไขปัญหาและปรับปรุงกระบวนการตามที่เห็นสมควร

การบริการสาธารณะ มีความกระตือรือร้นในการบริหารประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมาก เนื่องจากมีผลต่อความเชื่อมั่นและความเข้าใจของประชาชนต่อการบริหารจัดการภาครัฐในระดับท้องถิ่น ในการบริหารประชาชน ผู้บริหารและบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรเป็นตัวแทนที่ดีและให้ความไว้วางใจแก่ประชาชน โดยการสื่อสารอย่างเปิดเผยและให้ข้อมูลที่ถูกต้อง เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นและความเข้าใจในการดำเนินงานขององค์กร ความกระตือรือร้นในการบริหารประชาชนมีการรับฟังและการตอบสนองต่อความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนอย่างเต็มที่ เพื่อให้สามารถปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการได้อย่างเหมาะสม ความกระตือรือร้นในการบริหารประชาชนมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและเชื่อมั่นกับประชาชน โดยการเข้าไปใกล้ชุมชน และมีการเคลื่อนไหวและปฏิบัติการในที่ต่างๆ เพื่อให้ประชาชนรู้สึกว่างค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นใกล้ชิดและเข้าใจความต้องการ การสร้างแรงจูงใจทำให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการบริหารจัดการประชาชน โดยการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน และมีความท้าทาย เพื่อให้พวกเขาู้สึกว่าการทำงานของพวกเขามีความสำคัญและมีผลต่อชุมชนและสังคมในท้องถิ่น การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เน้นการบริการและความพึงพอใจของประชาชน จะสร้างแรงจูงใจและความกระตือรือร้นในการบริหารจัดการภาครัฐในท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ

#### **๕.๑.๒ กระบวนการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

ผลจากการศึกษากระบวนการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาสามารถสรุปได้ดังนี้

การบริหารจัดการฐานข้อมูลเป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนและส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีบทบาทและความสำคัญ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการบริหารจัดการฐานข้อมูลช่วยให้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการวางแผนและการพัฒนาเมืองได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทาง, การจราจร, และการให้บริการสาธารณะ เพื่อช่วยให้การตัดสินใจเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนาเมืองเป็นไปอย่างมีระบบ และการวิเคราะห์และการใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ ช่วยให้สามารถนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาวิเคราะห์และนำไปใช้ในการตัดสินใจเพื่อการพัฒนาเมืองอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ เช่น การวางแผนการใช้ที่ดิน, การจัดการการแผนที่, และการพัฒนาพื้นที่เชิงนิเวศ มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน โดยการบริหารจัดการฐานข้อมูลช่วยให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานภายในองค์กรและหน่วยงานอื่น ๆ ได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ เพื่อให้ข้อมูลสามารถใช้งานร่วมกันและมีประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกัน เช่น การแบ่งปันข้อมูลเกี่ยวกับโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

### **๕.๑.๓ แนวทางการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

ผลจากการศึกษาแนวทางการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สามารถสรุปได้ดังนี้

แนวทางการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา การส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นหนึ่งในก้าวสำคัญที่จะสร้างพัฒนาและเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่นั้นๆ คือ ๑. การบริหารจัดการ PDCA ประกอบด้วย ๑.๑) การวางแผน วิเคราะห์ความต้องการ กำหนดเป้าหมาย มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยี ๑.๒) การดำเนินการ ประสานงานซึ่งกันและกัน สนับสนุนกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ ส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล ๑.๓) การตรวจสอบ มีคณะกรรมการบริหารงาน .ประเมินความพึงพอใจผ่านแอปพลิเคชัน ๑.๔) ปรับปรุง การประเมินผลลัพธ์และข้อบกพร่อง ปรับปรุงให้สอดคล้องกับแผนของจังหวัด ๒. การบริการสาธารณะ ประกอบด้วย ๒.๑) ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา ๒.๒) ตอบสนองความต้องการ.บริการ รวดเร็ว มีคุณภาพ ๒.๓) สมัครงใจเต็มใจ บริการจริงใจในการช่วยเหลือ บริการเต็มใจไม่เลือกปฏิบัติ ๒.๔) สุภาพมีมารยาทดี สุภาพเรียบร้อย ให้คำแนะนำรับฟังปัญหาประชาชน ๒.๕) การรักษาภาพลักษณ์ แต่งกายสุภาพ พุดจาสุภาพ ปฏิบัติตามข้อบังคับอย่างเหมาะสม ๒.๖) ความกระตือรือร้น .มีความกระตือรือร้นในการบริการ สร้างวัฒนธรรมที่เน้นคุณธรรม ใช้ระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย ๒.๗) นับถือให้เกียรติ .ให้เกียรติดูจตุคามิตระเสมอ .บริการด้วยความเต็มใจ เคารพสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

๓. การจัดการฐานข้อมูล ประกอบด้วย ๓.๑) การเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย เผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย ๓.๒) ความปลอดภัยของข้อมูล .ใช้รหัสผ่านเพื่อเข้าถึงข้อมูล สำรองข้อมูลในระบบคลาวด์ ๓.๓) ฐานข้อมูลแบบสัมพันธ์ มีการเก็บข้อมูลแบบสัมพันธ์ มีการใช้ตารางการเชื่อมโยง ๓.๔) เปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูลได้ แก้ไขปรับปรุงให้ทันสมัย มีการติดตามและบันทึกการเปลี่ยนแปลง ๔. การส่งเสริมเมืองอัจฉริยะ ประกอบด้วย ๔.๑) ด้าน One Stop Servic มีความสะดวก รวดเร็ว มีการจัดตั้งศูนย์ one stop service ๔.๒) ด้าน Mobile Application มีระบบ line Application มี Mobile Application ของ อบต. ๔.๓) ด้าน E-Saraban .ลดระยะเวลาในการส่งหนังสือ ลดการใช้กระดาษ สร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพ และประหยัดเวลาในการดำเนินการ

## ๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “รูปแบบการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ผู้วิจัยได้ศึกษาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและได้ค้นพบความรู้ใหม่ที่เป็นรูปแบบความสัมพันธ์ขององค์ประกอบหลักของการวิจัย และมีประเด็นอภิปรายดังนี้

### ๕.๒.๑ องค์ประกอบและปัจจัยในการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ตามกระบวนการ PDCA (Plan-Do-Check-Act) เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพและผลลัพธ์ของกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ ขององค์กร หรือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการนำ PDCA มาใช้ในการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่จะช่วยให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และการบริการสาธารณะ มีความกระตือรือร้นในการบริหารประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมาก เนื่องจากมีผลต่อความเชื่อมั่นและความเข้าใจของประชาชนต่อการบริหารจัดการภาครัฐในระดับท้องถิ่น ในการบริหารประชาชน ผู้บริหารและบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรเป็นตัวแทนที่ดีและให้ความไว้วางใจแก่ประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **นันทวัน วงศ์ขจรกิตติ** ได้ศึกษาวิจัย "นโยบายการให้บริการจังหวัดอัจฉริยะของประเทศไทย" พบว่า ๑) แนวทางการดำเนินการ การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ๑.๑) การผลักดันโครงสร้างพื้นฐานด้านโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Infrastructure Network) การวางโครงสร้างพื้นฐานเครือข่าย GIN สามารถใช้งานข้อมูลสารสนเทศภาครัฐผ่านเครือข่าย GIN ได้โดย Provide เครือข่าย GIN ไปยังศาลากลางจังหวัดและอำเภอจังหวัด ทำการสำรวจสถานการณ์ใช้งานเครือข่าย GIN ของจังหวัดและอำเภอ (๑) การวางโครงสร้างพื้นฐาน Free WIFI ซึ่งสามารถขอสิทธิ์เข้าใช้งาน Free WIFI โดยลงทะเบียนด้วยบัตรประชาชนเอนกประสงค์ (Smart Card) จังหวัดทำการสำรวจพื้นที่ในระดับชุมชน หมู่บ้าน เพื่อติดตั้งระบบ WIFI (๒) การวางระบบ Cloud เพื่อให้บริการ ซึ่งสามารถใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ งานการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ของจังหวัด ตลอดจนสามารถให้บริการ Application ของหน่วยงานภาครัฐ ผ่านระบบ Cloud ๑.๒) การดำเนินการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โครงการ Smart Province หรือจังหวัดอัจฉริยะต้นแบบ เป็นโครงการที่ดำเนินการโดยการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร (ICT) รวมทั้งระบบการจัดการที่มุ่งเน้นคุณภาพ เข้าไปใช้ในการบริหารจัดการจังหวัดต้นแบบโดยประกอบด้วยต้นแบบการพัฒนาต่าง ๆ (๑) ต้นแบบการเข้าถึงข้อมูลทั้งหมดด้วย "บัตรประชาชน" เพียงใบเดียว โดยเฉพาะในด้านการให้บริการประชาชน (๒) ต้นแบบการพัฒนาปรับปรุงสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ให้รองรับกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการสื่อสารปัจจุบันอย่างมีคุณภาพ (๓) ต้นแบบการบริหารงานคุณภาพ

และการบูรณาการ ซึ่งได้จัดทำระบบ IOC (Intelligent Operation Center/ เรียกว่า "ศูนย์ปฏิบัติการแบบบูรณาการระดับจังหวัด อำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน/ชุมชน" (๔) ต้นแบบการบูรณาการระบบ MIS ของทุกส่วนราชการ เพื่อใช้งานร่วมกันระดับจังหวัด (๕) ต้นแบบระบบการจัดเก็บข้อมูลที่สะท้อนต่อตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสังคมอุดมปัญญาเป้าหมายของโครงการอัจฉริยะ คือ ต้องการให้ประชาชนได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการตรวจสอบข้อมูลการให้บริการและสนับสนุนความช่วยเหลือตามมาตรการต่าง ๆ รวมถึงข้อมูลสิทธิที่ตนพึงได้รับจากการบริการภาครัฐผ่านบัตรประจำตัวประชาชน ( smart card) <sup>๑</sup> และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สมหมาย บัวจันทร์** ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์และการยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ สํารวจแล้วพบว่าอยู่ในระดับที่มากและเมื่อพิจารณาเป็นรายเดือนประชาชนมีความพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ในด้านสมานต์ตามากเป็นอันดับแรก ส่วนด้านทานและด้านอัตถจริยา สํารวจแล้วพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง และกัด้านปิยวาจาอยู่ในอันดับสุดท้าย เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการแล้ว โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคคลที่มีระดับรายได้ต่อเดือนและระดับการศึกษา มีความพึงพอใจแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีทางสถิติอยู่ที่ระดับ ๐.๐๕ <sup>๒</sup> และ **อณูวัฏ บรรลุทางธรรม** ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผลจากการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ทางด้านความน่าเชื่อถือ ความเข้าใจลูกค้า สิ่งที่มีมองเห็นและสัมผัสได้ และการตอบสนองต่อลูกค้าอยู่ในระดับสูง ผู้ใช้บริการที่มีเพศ สถานภาพทางครอบครัว การศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการบริการ และคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน และผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ การศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกัน รับรู้เรื่องคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านอาชีพ และสถานภาพครอบครัว <sup>๓</sup>

<sup>๑</sup> นันทวัน วงศ์ขจรกิตติ, นโยบายการให้บริการจังหวัดอัจฉริยะของประเทศไทย, **วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**, ปีที่ ๑๑ ฉบับที่ ๓ (กันยายน-ธันวาคม ๒๕๕๙): ๓๖๕-๓๗๗.

<sup>๒</sup> สมหมาย บัวจันทร์, "การวิเคราะห์และการยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร", **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์** (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย, ๒๕๕๑).

<sup>๓</sup> อณูวัฏ บรรลุทางธรรม, (คุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร, **วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, ๒๕๕๔).

อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ดารี สติตเสมากุล** ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า แอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยผลจากการศึกษาพบว่า คุณภาพของบริการที่ได้รับและคุณค่าของบริการที่ผู้ใช้บริการรับรู้ ส่งผลเชิงบวกต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการส่งผลเชิงลบต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ จะส่งผลเชิงบวกต่อความภักดีของผู้ใช้บริการผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์กับผู้ให้บริการระบบรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนในกรุงเทพมหานครและพื้นที่ต่อเนื่อง สามารถนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงมาตรฐานการให้บริการ การกำหนดกลยุทธ์ของธุรกิจและวางแผนทางการตลาด ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคและพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพทางธุรกิจมากขึ้นในอนาคต<sup>๔</sup>

#### ๕.๒.๒ กระบวนการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัด

##### พระนครศรีอยุธยา

การส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการบริหารจัดการฐานข้อมูลเป็นส่วนสำคัญในการสนับสนุนและส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยมีบทบาทและความสำคัญ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการบริหารจัดการฐานข้อมูลช่วยให้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับการวางแผนและการพัฒนาเมืองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **รชต ทิมาสร์วิชกิจ, วรชชา เปาอินทร์, วรพล พงษ์เพ็ชร** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การเปรียบเทียบการค้นคืนข้อมูลบนเทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่กับระบบฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ กรณีศึกษาตัวอย่างชุดข้อมูลบริการสุขภาพ” โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาแนวทางที่เหมาะสมในการจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลการให้บริการสุขภาพที่รวบรวมโดยกระทรวงสาธารณสุขบนสถาปัตยกรรมข้อมูลขนาดใหญ่เพื่อเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจในความแตกต่างของเทคโนโลยีระหว่างเทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่ Hadoop และ MapReduce กับระบบการจัดการฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์มายเอสคิวแอลที่มีหลักการทางคณิตศาสตร์ที่แตกต่างกัน และมีสถาปัตยกรรมการจัดการข้อมูลที่ไม่เหมือนกัน และรูปแบบ

<sup>๔</sup> ดารี สติตเสมากุล, (ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า แอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล . **วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ,๒๕๕๘).

<sup>๕</sup> วุฒิพงศ์ สิริปัญญาโชติ,ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารทั่วไป, **วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ**, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยบูรพา,๒๕๕๘).

วิธีการเรียกใช้งานการค้นคืนที่ต่างกัน ด้วยขั้นตอนวิธีการใช้ชุดข้อมูลบริการสุขภาพนำมาประมวลผลร่วมกับเทคนิควิธีการประมวลผลแบบขนานแมพรีดิวและภาษาสอบถามเชิงโครงสร้างเอสคิวแอล โดยใช้วิธีวิจัยเชิงทดลองนำมาศึกษาความแตกต่าง ทดสอบด้วยชุดข้อมูลบริการสุขภาพที่มีขนาดระเบียบเพิ่มขึ้นเป็นลำดับ และสร้างชุดแบบสอบถามขึ้นจากรายงานสรุปการเจ็บป่วย พ.ศ.๒๕๕๗ จำนวน ๒ รายงาน เป็นเครื่องมือที่นำมาใช้หาประสิทธิภาพของเวลาในการประมวลผลการค้นคืนข้อมูล ประเมินประสิทธิภาพด้วยการวิเคราะห์ผลลัพธ์ทางด้านเวลาโดยใช้สถิติ t-Test นำมาทดสอบสมมติฐานที่คาดการณ์ว่าผลลัพธ์ของเวลาการค้นคืนข้อมูลเมื่อมีการเปรียบเทียบระหว่างเทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่กับระบบฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์แตกต่างกัน กำหนดค่านัยสำคัญที่  $= 0.05$  และการประเมินผลลัพธ์ความถูกต้องและแม่นยำการค้นคืนด้วยค่าสถิติร้อยละ ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพความเร็วฮาร์ดแวร์และแมพรีดิวใช้เวลาในการประมวลผลมากกว่าและ ผลการวิเคราะห์สถิติวิจัยที่ได้ P-Value  $= 0.07$  มากกว่าค่าแอลฟา  $0.05$  ผลของเวลาจึงไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติแต่มีผลลัพธ์ถูกต้องแม่นยำตรงกัน  $100\%$ <sup>๕</sup> และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สุกัญชฌิกา บุญมาธรรม** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาระบบสารสนเทศจัดการฐานข้อมูลงานวิจัย คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) พัฒนาระบบสารสนเทศจัดการฐานข้อมูลงานวิจัย คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ๒) ศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารสนเทศจัดการฐานข้อมูลงานวิจัยกลุ่มตัวอย่าง คือ อาจารย์และนักศึกษาคณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี จำนวน ๑๕ คนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ๑) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้งานที่มีต่อระบบสารสนเทศจัดการฐานข้อมูลงานวิจัย และ ๒) เว็บไซต์ระบบสารสนเทศจัดการฐานข้อมูลงานวิจัย สถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ระบบสารสนเทศจัดการฐานข้อมูลงานวิจัย แบ่งส่วนการติดต่อกับผู้ใช้ออกเป็น ๒ ส่วน ๕ โมดูล ซึ่งมีกระบวนการทำงาน ดังนี้ ๑.๑) ส่วนของผู้ดูแล ประกอบด้วย โมดูลนำเข้าข้อมูล โมดูลจัดเก็บเอกสารงานวิจัย โมดูลตรวจสอบสิทธิ์การเข้าใช้งาน โมดูลตรวจสอบและจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ๑.๒) ส่วนของสมาชิกประกอบด้วยโมดูลค้นหา/ดาวน์โหลดงานวิจัยของอาจารย์และ

<sup>๕</sup> รชต ทิมสารวิชกิจ, วรธชา เปาอินทร์, วรพล พงษ์เพ็ชร, “การเปรียบเทียบการค้นคืนข้อมูลบนเทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่กับระบบฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ กรณีศึกษาตัวอย่างชุดข้อมูลบริการสุขภาพ”, *Journal of the Thai Medical Informatics Association*, Volume 2, Issue 2, (July-December 2016): 134 – 145.



นักศึกษา และผู้ที่มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด<sup>๖</sup>

อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ **สาครรัตน์ นักปราชญ์ และ คันนางค์ จามะริก** ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐในรูปแบบ Business Intelligence ( BI ) ในยุค Big Data” มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑. การศึกษา วิเคราะห์ และสังเคราะห์ความรู้จากการรวบรวมเอกสารงานวิจัย และรายงานจากการสำรวจทั้งในประเทศและต่างประเทศ ทั้งในภาครัฐและภาคธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี รวมไปถึงการทำ Business Intelligence สำหรับเปิดเผยข้อมูลของภาครัฐ (Government Open Data) หรืออภิมหาข้อมูล (Big Data) ข้อมูลของภาครัฐของหน่วยงานของในต่างประเทศ เช่น การเปิดเผยข้อมูลของภาครัฐในรูปแบบ Business Intelligence ของประเทศสิงคโปร์และสหราชอาณาจักร รวมถึงในเมืองใหญ่อย่างเช่นรัฐนิวยอร์ก เป็นต้น ๒. การศึกษาและรวบรวมข้อมูลระบบจากเว็บไซต์ของหน่วยงานต่างๆ ที่มีการเผยแพร่ข้อมูลในระบบ Business Intelligence เช่น ข้อมูลภายในสำนักงาน กสทช. เช่น ระบบรายงานข้อมูลสภาพตลาดโทรทัศน์ ของสำนักนโยบายและวิชาการกระจายเสียงและโทรทัศน์ (วส.) ฐานข้อมูลอุตสาหกรรมโทรคมนาคมไทย (Thailand Telecom Industry Database) ฐานข้อมูลของตลาดโทรศัพท์ประจำที่ ผลการศึกษาพบว่า เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทอย่างมากในแทบจะทุกกิจกรรมในชีวิตประจำวันทั้งหน่วยงานรัฐและเอกชนจึงได้พยายามปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานภายใต้สิ่งแวดล้อมที่มีความเคลื่อนไหวอย่างรวดเร็ว ด้วยการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านต่างๆ รวมทั้งต่อการจัดการด้านข้อมูลที่มีปริมาณมากมายนานาชาติ มีรูปแบบหลากหลาย เปลี่ยนแปลงรวดเร็วและตลอดเวลา หรือที่เรียกว่า Big Data ประกอบกับปัจจุบันการเข้าถึงข้อมูลนั้นเกิดได้โดยง่ายและรวดเร็วดังนั้น งานด้านการผลิตและเผยแพร่ข้อมูลของภาคส่วนต่างๆ จึงมีความสำคัญ การเผยแพร่ข้อมูลที่มีคุณภาพจะก่อให้เกิดแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือและข้อมูลถูกนำไปใช้ต่อโดยไม่ผิดพลาด ด้วยเหตุนี้เองการเลือกใช้เทคโนโลยีหรือเครื่องมือที่เหมาะสมจึงเป็นโจทย์หลักสำหรับการนำเอาข้อมูลทางสถิติที่มีอยู่มานำเสนอให้มีมิติที่หลากหลาย คนทั่วไปสามารถนำไปประยุกต์ใช้งานต่อได้ง่าย โดยเฉพาะภาครัฐที่จะสร้างรูปแบบการสื่อสารข้อมูลเพื่อประโยชน์สาธารณะ แม้ว่าจะมีเครื่องมือที่หลากหลายแต่การพัฒนาระบบธุรกิจอัจฉริยะ (BI) นั้น นับเป็นเทคโนโลยีหนึ่งที่ตอบโจทย์การบริหารจัดการข้อมูลจำพวก Big data ได้อย่างลงตัว เหมือนอย่างในต่างประเทศที่มีการใช้ BI สำหรับเผยแพร่ข้อมูลภาครัฐ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของประชาชน รวมถึงเพื่อพัฒนาศักยภาพของประเทศได้อีก

<sup>๖</sup> สุกัญชลิลา บุญมาธรรม, “การพัฒนาาระบบสารสนเทศจัดการฐานข้อมูลงานวิจัย คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี”, วารสารวิชาการการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม, ปีที่ ๓ ฉบับที่ ๒ (กรกฎาคม – ธันวาคม ๒๕๕๕): ๓๙-๔๕.

ทางหนึ่ง<sup>๗</sup> และงานวิจัยของ วรุฒ บัญประยงค์ ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ความท้าทายในการใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ทางด้านสุขภาพ” ผลการศึกษาพบว่า การนำ Big Data มาใช้ในการดูแลด้านสุขภาพจะช่วยให้ผู้ป่วยได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการเฉพาะบุคคลมากขึ้น สามารถวิเคราะห์แนวโน้มของสุขภาพและวางแผนการรักษาได้อย่างเหมาะสม ตั้งแต่การป้องกันไปจนถึงการฟื้นฟูหลังการรักษา ช่วยในการกำหนดตัวเลือกการรักษาที่เหมาะสมที่สุดสำหรับผู้ป่วย ในส่วนของการบริหาร ทำให้สามารถวางแผนการบริหารจัดการในด้านต่างๆ เช่น การลงทุน หรือการเตรียมบุคลากรในด้านต่างๆ และสร้างสรรค์บริการใหม่ๆ ที่เหมาะสมมากขึ้น โดยวิเคราะห์แนวโน้มที่จะเกิดขึ้นจากข้อมูลที่มีอยู่อย่างมหาศาล รวมไปถึงการรองรับทิศทางการขยายตัวและบริการของโรงพยาบาลได้อีกด้วย ถ้าในประเทศหรือเขตบริการสุขภาพต่างสามารถรวมตัวเป็นหนึ่งเดียว โดยในแต่ละสถานบริการสามารถนำข้อมูลมาใช้ร่วมกัน โดยผ่านเทคโนโลยีของ cloud เพื่อให้เกิดข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งและทำให้ประหยัดงบประมาณในการลงทุนของแต่ละสถานบริการได้ เพราะสถานพยาบาลสามารถใช้ข้อมูลเพื่อดูแลรักษาผู้มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถพยากรณ์สิ่งที่จะเกิดในโรคหรืออาการต่างๆได้ สามารถนำมาวิเคราะห์เพื่อวางแผนในภาพรวมของประเทศได้เป็นอย่างดี ข้อมูลก็เป็นหนึ่งเดียวกันซึ่งเหมาะสมอย่างยิ่งสำหรับการเป็นข้อมูลทางด้านสาธารณสุข<sup>๘</sup>

### ๕.๒.๓ แนวทางการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัด

#### พระนครศรีอยุธยา

แนวทางการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา การส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเป็นหนึ่งในก้าวสำคัญที่จะสร้างพัฒนาและเสริมสร้างคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่นั้นๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุวรรณ ประวันเน ได้ศึกษาเรื่อง กระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเมืองอัจฉริยะ: กรณีศึกษาเทศบาลนครขอนแก่น โดยศึกษาผลกระทบที่เกิดจากกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเมืองอัจฉริยะ และศึกษาการปรับตัวของประชาชนให้เข้ากับการเป็นพลเมืองอัจฉริยะ ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเมืองอัจฉริยะเริ่มเมื่อ พ.ศ. ๒๕๕๖ โดยการพัฒนาเน้น ๗ ด้าน ได้แก่ ๑) พลเมืองอัจฉริยะ ๒) การดำรงชีวิตอัจฉริยะ ๓) การศึกษาอัจฉริยะ ๔) สิ่งแวดล้อมอัจฉริยะ ๕) เศรษฐกิจอัจฉริยะ ๖) การคมนาคมขนส่งอัจฉริยะและ

<sup>๗</sup> สาคร์รัตน์ นักปราชญ์ และ คัดนางค์ จามะริก, “การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐในรูปแบบ Business Intelligence (BI) ในยุค Big Data”, วารสาร กสทช, (๒๕๕๙): ๕๕๓ - ๕๖๐.

<sup>๘</sup> วรุฒ บัญประยงค์, “ความท้าทายในการใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ทางด้านสุขภาพ”, วารสารการอาชีวและเทคนิคศึกษา, ปีที่ ๕ ฉบับที่ ๑๐ (กรกฎาคม - ธันวาคม ๒๕๕๘): ๖๘-๗๕.

๗) การบริหารจัดการอัจฉริยะ สำหรับผลกระทบที่เกิดจากกระบวนการเปลี่ยนแปลง หากโครงการดำเนินการได้สำเร็จจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่ดีขึ้น กล่าวคือประชาชนมีโอกาสในการเรียนรู้มากยิ่งขึ้น ประหยัดพลังงาน ทำให้ได้พลังงานที่สะอาด ลดค่าใช้จ่าย และภูมิทัศน์เมืองที่สวยงามยิ่งขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สำหรับการปรับตัวของประชาชน ขณะนี้ประชาชนส่วนใหญ่ที่อยู่ในช่วงวัยรุ่นและวัยกลางคน ได้มีการปรับตัวในวิถีชีวิตความเป็นอยู่ให้เข้ากับยุคสมัยและเทคโนโลยีที่กำลังจะพัฒนาในด้านต่างๆเตรียมความพร้อมที่จะเป็นพลเมืองอัจฉริยะในอนาคต<sup>๙</sup> และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **วศัญญา นามบุรี** ได้ศึกษาความเหมาะสมในการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเลือกใช้ระบบขนส่งมากที่สุดคือ ความถี่ในการให้บริการของระบบขนส่งสาธารณะใหม่ (Headway) ราคาค่าธรรมเนียมของรถยนต์ (Fee) การครอบครองรถยนต์ของนักท่องเที่ยว (Owner of car) จำนวนผู้ร่วมเดินทาง (Companion) และค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาของนักท่องเที่ยว (Cost) ซึ่งอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่เป็นสถานที่ท่องเที่ยวที่นิยมมาก มีจำนวนนักท่องเที่ยวที่เพิ่มขึ้นทุก ๆ ปี และนักท่องเที่ยวจะนิยมใช้ยานพาหนะรถยนต์ส่วนตัวในการเดินทางมาเที่ยวที่นี้ ส่งผลให้เกิดปัญหาการจราจรคับคั่งในช่วงในเทศกาลจะมีปัญหามาก ทำให้เกิดมลภาวะและปัญหาสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ตามมา ซึ่งปัญหาเหล่านี้มีความเหมาะสมที่จะปรับเปลี่ยนรูปแบบการเดินทางของนักท่องเที่ยว การออกแบบขนส่งสาธารณะเพื่อให้เป็นระบบขนส่งสาธารณะแทน ทั้งนี้ระบบขนส่งสาธารณะที่ออกแบบนั้นจะต้องรองรับและตอบสนองต่อความต้องการของนักท่องเที่ยวได้<sup>๑๐</sup>

อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ **เจนณรงค์ พันธุ์จันทิกและฉาน เรืองธรรมสิงห์** ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาเมืองขอนแก่นให้เป็นเมืองอัจฉริยะ: พัฒนาการและความก้าวหน้า ผลการวิจัยพบว่า ด้านความก้าวหน้า เมืองขอนแก่นเป็นศูนย์กลางของภาคอีสาน ทั้งยังเป็นศูนย์กลางการศึกษาด้านการค้าการลงทุน การท่องเที่ยว จนกระทั่งมีระบบเศรษฐกิจที่ขยายตัวขึ้นอย่างรวดเร็ว มีจำนวนประชากรที่เข้ามาภายในจังหวัดอย่างต่อเนื่องและมีการพัฒนาเมืองขอนแก่น โดยการใช้ธรรมาภิบาลเป็นตัวขับเคลื่อนเมือง ซึ่งเป็นด้านที่เห็นได้อย่างชัดเจนที่สุด ซึ่งสายแรกจะเริ่มต้นที่สถานีท่าพระ เป็นที่แรก ขณะเดียวกันจังหวัดขอนแก่นมีโครงการในการพัฒนาเมืองให้เป็นเมืองอัจฉริยะ หรือ ที่เรียกว่า Khon Kaen Smart city โดยจังหวัดขอนแก่น สามารถแบ่งความเป็นอัจฉริยะออกได้เป็น ๗ ด้าน จากแต่

<sup>๙</sup> จารุวรรณ ประวันเน,กระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเมืองอัจฉริยะ: กรณีศึกษาเทศบาลนครขอนแก่น,วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศึกษา, (บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยสารคาม, ๒๕๖๐).

<sup>๑๐</sup> วศัญญา นามบุรี, การศึกษาความเหมาะสมในการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่, วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิศวกรรมขนส่ง, (สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, ๒๕๕๖)

เดิมมี ๖ ด้าน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของ Depa โดยในแต่ละด้านประกอบด้วย ๕ mart People คือพลเมืองที่รู้ Smart Living คือ การพัฒนาคุณภาพชีวิต Smart Environment คือ การดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ Smart Economy เศรษฐกิจเชิงสร้างสรรค์ Smart Energy พลังงานอัจฉริยะ Smart Mobility เมืองที่สามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวกสบาย และ Smart Governance มุ่งเน้นการบริหารงานแบบธรรมาภิบาล และการบริหารจัดการในองค์กร เป็นต้น อาจกล่าวได้ว่าเป็นหลักการสำคัญของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ให้เข้ากับการบริหารจัดการเมือง เพื่อความยั่งยืนและเกิดประโยชน์ต่อประชาชนในการดำรงชีวิตและการทำงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นการมีส่วนร่วมจากประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างแท้จริงในการบริหารพัฒนาเมืองให้ยั่งยืนต่อไป<sup>๑๑</sup> และสอดคล้องกับงานวิจัยของ **พิรัชย์ ศรีราม** ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ยุทธศาสตร์การพัฒนาธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยหลักพุทธธรรมในเขตจังหวัดภาคกลางตอนบน” ผลการวิจัยพบว่า สภาพทั่วไปขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นชุมชนอยู่ในเขตเกษตรกรรม และเขตอุตสาหกรรม การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพบว่ามีปัญหา และผลกระทบ ด้านการบริหารงบประมาณ ด้านการบริการสาธารณะ ด้านการบริหารบุคคล ด้านบริหารการศึกษา และด้านบริหารสาธารณสุขการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยหลักพุทธธรรม พบว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารงานอยู่ในระดับที่ดีมาก การมีส่วนร่วมของบุคลากรเทศบาลกับประชาชน ในด้านการบริหาร การบริการ และการสนับสนุน บุคลากรเทศบาล และประชาชนต้องมีธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงานและมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการบริหารงานของเทศบาล การบริหารงานที่ยึดมั่นในหลักการ ยึดมั่นในหลักคุณธรรม และการเสียสละ เพื่อให้การบริหารงานบรรลุเป้าหมาย<sup>๑๒</sup>

---

<sup>๑๑</sup> เจนณรงค์ พันธุ์จันทิกและฉาน เรื่องธรรมสิ่ง, **การพัฒนาเมืองขอนแก่นให้เป็นเมืองอัจฉริยะ: พัฒนาการและความก้าวหน้า, วารสารบริหารท้องถิ่น, (พฤศจิกายน ๒๕๖๒) : ๕๘๙-๕๙๐.**

<sup>๑๒</sup> พิรัชย์ ศรีราม, “ยุทธศาสตร์การพัฒนาธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยหลักพุทธธรรมในเขตจังหวัดภาคกลางตอนบน”, **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, (บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๗).**

### ๕.๓ ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย “รูปแบบการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนะดังนี้

#### ๕.๓.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑. ควรมีนโยบายการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อสนองความต้องการของประชาชนและให้บริการประชาชนที่ดียิ่งขึ้น โดยมีนโยบายส่งเสริมอย่างจริงจัง

๒. ควรมีนโยบายด้านงบประมาณและบุคลากรพัฒนาส่งเสริมบุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในอนาคต

๓. ควรมีนโยบายการส่งเสริมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเมืองมรดกโลก เป็นแหล่งท่องเที่ยว คุณภาพ นำเรียนรู้ นำอยู่ นำลงทุนสร้างโอกาสผลักดันเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล

#### ๕.๓.๒ ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

๑. มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อสนองความต้องการของประชาชนและให้บริการประชาชนที่ดียิ่งขึ้น โดยมีนโยบายส่งเสริมอย่างจริงจัง

๒. สนับสนุนและจัดหางบประมาณและบุคลากรต้องมีการพัฒนาส่งเสริมบุคลากรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในอนาคต

๓. มีการส่งเสริมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายการพัฒนาจังหวัดพระนครศรีอยุธยาเมืองมรดกโลก เป็นแหล่งท่องเที่ยว คุณภาพ นำเรียนรู้ นำอยู่ นำลงทุนสร้างโอกาสผลักดันเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล

#### ๕.๓.๓ ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

๑. ควรศึกษาวิจัยการพัฒนารูปแบบการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอื่น ๆ ที่มีบริบทใกล้เคียงกัน

๒. ควรศึกษาวิจัยการพัฒนารูปแบบการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยาด้านอื่นๆ เช่น พลเมืองอัจฉริยะ (Smart People) พลังงานอัจฉริยะ (Smart Energy) เป็นต้น

## บรรณานุกรม

### ๑. ภาษาไทย

#### ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกภาษาบาลี ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ๒๕๐๐. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๕.

#### ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

##### (๑) หนังสือ :

กมล ภู่อประเสริฐ และคณะ. การบริหารและการจัดการวัดผลและประเมินผลการศึกษา. กรุงเทพฯ : สุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๓๕.

คู่มือเมืองอัจฉริยะประเทศไทย. บทนำของเมืองอัจฉริยะ. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล, ๒๕๖๓.

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ ๑-๗. พิมพ์ครั้งที่ ๔. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, ๒๕๔๙.

ฤทัยชนก เมืองรัตน. เมืองอัจฉริยะ : การพัฒนาเมืองยุค ๔.๐. กรุงเทพมหานคร: สำนักภาษาต่างประเทศ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, ๒๕๖๑.

วรศักดิ์ กนกกุลชัย. "เมืองอัจฉริยะ: โอกาสและความท้าทายสำหรับวิศวกร". หนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจ. ฉบับวันที่ ๑๑-๑๔ กรกฎาคม ๒๕๖๒. หน้า ๑๗.

สมคิด เลิศไพฑูรย์. ศึกษาวิเคราะห์และประเมินผลการถ่ายโอนภารกิจงานวาง/ปรับปรุงผังเมืองรวมเมือง/ชุมชน. กรุงเทพมหานคร : กรมโยธาธิการและผังเมือง. ๒๕๕๓.

สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหาร. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์พระนคร. กรุงเทพมหานคร : ไทยพัฒนาการพิมพ์ธนบุรี, ๒๕๑๘.

สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล. แผนแม่บทการส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล พ.ศ. ๒๕๖๑-๒๕๖๕. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล, ๒๕๖๔.

สุภางค์ จันทวานิช. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๕๓.

อรทัย ก๊กผล. Urbanization เมื่อเมืองกลายเป็นโจทย์ของการบริหารจัดการท้องถิ่นสมัยใหม่. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า, ๒๕๕๙.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

เอกชัย กี่สุพันธ์. **หลักการบริหารการศึกษาทั่วไป**. กรุงเทพมหานคร : ภาควิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, ๒๕๒๕.

เอกชัย สุมาลี และชัยวุฒิ ตันไชย. **เมืองอัจฉริยะ: แนวคิดพื้นฐานและระบบปฏิบัติการสำหรับเมืองในยุคดิจิทัล**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระปกเกล้า, ๒๕๖๒.

### (๒) ดุษฎีนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ :

จารุวรรณ ประวันเน. **กระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่ความเป็นเมืองอัจฉริยะ: กรณีศึกษาเทศบาลนครขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศึกษา**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยสารคาม, ๒๕๖๐.

ดารี สดิตเสมากุล. **ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า แอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. **วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๘.

นงลักษณ์ สุขสงบ. **ปัจจัยที่มีผลต่อความคิดของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีศึกษา งานทะเบียนราษฎร**. **วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, ๒๕๔๘.

ปกรณ มหากันธา ได้ทำการศึกษาเรื่อง “**รูปแบบและกระบวนการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเชิงพุทธบูรณาการ**”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๖.

พิรัชย์ ศรีราม. “**ยุทธศาสตร์การพัฒนาธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยหลักพุทธธรรมในเขตจังหวัดภาคกลางตอนบน**”. **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์**. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๕๗.

วัญญา นามบุรี. **การศึกษาความเหมาะสมในการพัฒนาระบบขนส่งสาธารณะในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่**. **วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิศวกรรมขนส่ง**. สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, ๒๕๕๖

## บรรณานุกรม (ต่อ)

วิชากรณ์ ชัยกุล. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาค สำนักงานประปาบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา. **วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ**. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ: มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๕๑.

วุฒิพงษ์ สิริปัญญาโชติ. ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารทั่วไป. **วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยบูรพา, ๒๕๔๘.

สมหมาย บัวจันทร์. "การวิเคราะห์และการยกระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนตามหลักสังคหวัด ๔ ของสำนักงานเขตบางแค กรุงเทพมหานคร". **วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย**, ๒๕๕๑.

อนุวัฏ บรรลุทางธรรม. คุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า BTS ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. **วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ**. บัณฑิตวิทยาลัย: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, ๒๕๕๔.

### (๔) บทความ :

กุศล ทองวัน. "ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อระดับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และระดับการเป็นองค์กรนวัตกรรม: กรณีศึกษา สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ". **วารสารบริหารธุรกิจ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**. ปีที่ ๓๓ ฉบับที่ ๑๒๘. (ตุลาคม-ธันวาคม ๒๕๕๓): ๓๕.

เจนณรงค์ พันธุ์จันทิกและฉาน เรื่องธรรมสิงห์. **การพัฒนาเมืองขอนแก่นให้เป็นเมืองอัจฉริยะ: พัฒนาการและความก้าวหน้า**. **วารสารบริหารท้องถิ่น**. (พฤศจิกายน ๒๕๖๒) : ๕๘๙-๕๙๐.

เจริญชัย กุลวัฒนาพรและคณะ. "รูปแบบการจัดการคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อมโดยการบูรณาการหลักพุทธธรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดสมุทรปราการ". **วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์**. ปีที่ ๑๐ ฉบับที่ ๒ (เมษายน-มิถุนายน ๒๕๖๔) : ๙๙-๑๑๓.

ชนพงษ์ อารณพิศาล. "การศึกษาปัจจัยการบริหารจัดการวิสาหกิจชุมชนในภาคกลางของประเทศไทย". **วารสารสังคมศาสตร์ปริทรรศน์**. ที่ ๖ ฉบับที่ ๒ ฉบับพิเศษ. (พฤษภาคม ๒๕๖๐).



## บรรณานุกรม (ต่อ)

- ชนมณี ศิลาณุกิจ. “ประสิทธิผลการบริหารจัดการบุคลากรของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน”. **วารสารดุขฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์**. ปีที่ ๖ ฉบับที่ ๓ (กันยายน-ธันวาคม ๒๕๕๙) : ๓๕ – ๕๓.
- นันทวัน วงศ์จรกิตติ. นโยบายการให้บริการจังหวัดอัจฉริยะของประเทศไทย. **วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**. ปีที่ ๑๑ ฉบับที่ ๓ (กันยายน- ธันวาคม ๒๕๕๙): ๓๖๕-๓๗๗.
- เนารุ่ง วิชาราช. “การศึกษาความสัมพันธ์ของแหล่งข้อมูลขนาดใหญ่ และการจัดการข้อมูล ที่มีต่อความสำเร็จของธุรกิจ”. **วารสารวิชาการการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม**. ปีที่ ๖ ฉบับที่ ๒ (กรกฎาคม – ธันวาคม ๒๕๖๒): ๓๘-๔๖.
- ปรุ่ง บุญผดุง และคณะ. “ปัจจัยการบริหารจัดการที่มีอิทธิพลต่อความรับผิดชอบต่อสังคมของธุรกิจ”. **วารสารสมาคมนักวิจัย**. ปีที่ ๒๒ ฉบับที่ ๓ (กันยายน-ธันวาคม ๒๕๖๐) : ๑๖๘-๑๗๙.
- รชต ทิมสารวิชกิจ. วรธษา เปาอินทร์. วรพล พงษ์เพ็ชร. “การเปรียบเทียบการค้นคืนข้อมูลบนเทคโนโลยีข้อมูลขนาดใหญ่กับระบบฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ กรณีศึกษาตัวอย่างชุดข้อมูลบริการสุขภาพ”. **Journal of the Thai Medical Informatics Association**. Volume 2. Issue 2. (July-December 2016): 134 –145.
- วรุฒ บุญประยงค์. “ความท้าทายในการใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ทางด้านสุขภาพ”. **วารสารการอาชีพและเทคนิคศึกษา**. ปีที่ ๕ ฉบับที่ ๑๐ (กรกฎาคม – ธันวาคม ๒๕๕๘): ๖๘-๗๕.
- สาครรัตน์ นักปราชญ์ และ คัคนางค์ จามะริก. “การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐในรูปแบบ Business Intelligence BI ในยุค Big Data”. **วารสาร กสทช.** (๒๕๕๙): ๕๕๓ - ๕๖๐.
- สุกัญชลิลา บุญมาธรรม. “การพัฒนาระบบสารสนเทศจัดการฐานข้อมูลงานวิจัย คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี”. **วารสารวิชาการการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม**. ปีที่ ๓ ฉบับที่ ๒ (กรกฎาคม – ธันวาคม ๒๕๕๙): ๓๙-๔๕.
- สุพจน์ บุญวิเศษ. “ประสิทธิผลในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอเมืองจังหวัดชลบุรี”. **วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา**. ปีที่ ๑๐ ฉบับที่ ๒ (พฤษภาคม – สิงหาคม ๒๕๖๑) : ๑๘๓-๑๙๗.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

### (๕) รายงานการวิจัย :

กนกพรรณ ชำนาญกิจ. “การประยุกต์ใช้ Big Data ในการบริหารจัดการฐานข้อมูลทางการเงิน การบัญชีของสหกรณ์ เพื่อยกระดับศูนย์วิเคราะห์ภาวะเศรษฐกิจและการเงินสหกรณ์ของ กรมตรวจบัญชีสหกรณ์”. รายงานการวิจัย. ทุนอุดหนุนการวิจัยจากกรมตรวจบัญชี สหกรณ์, ๒๕๖๐.

### (๖) สื่ออิเล็กทรอนิกส์ :

สำนักงานส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. **ความเป็นมา**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://www.ayutthayalocal.go.th/content/history> [๒๐ สิงหาคม ๒๕๖๕].

สำนักงานเมืองอัจฉริยะประเทศไทย สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล. **ประเภทของเมืองอัจฉริยะ**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : [https:// www.smartcitythailand.or.th/](https://www.smartcitythailand.or.th/) สืบค้นเมื่อวันที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. “**แผนฯ ๑๒ ฉบับประชาชน นวัตกรรมคือ หัวใจของ การพัฒนา**”. แหล่งที่มา: [https://www.nesdc.go.th/ewt\\_dl\\_link.php?nid=8309](https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=8309) [๑๐ เมษายน ๒๕๖๓].

สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. **ข้อมูลการปกครอง**. ออนไลน์.แหล่งที่มา : [https://www.ect.go.th/ayutthaya/ewt\\_news.php?nid=43&filename=index](https://www.ect.go.th/ayutthaya/ewt_news.php?nid=43&filename=index) ๑๓ สิงหาคม ๒๕๖๕.

สำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งประจำจังหวัดพระนครศรีอยุธยา. **ข้อมูลการปกครอง**. ออนไลน์. แหล่งที่มา : [https://www.ect.go.th/ayutthaya/ewt\\_news.php?nid=43&filename=index](https://www.ect.go.th/ayutthaya/ewt_news.php?nid=43&filename=index) [๑๓ สิงหาคม ๒๕๖๕].

สถาบันฝึกอบรมและให้คำปรึกษาแนะนำด้านการพัฒนาการบริการลูกค้าอย่างเป็นระบบ. **๕ มิติ คุณภาพบริการ**. [ออนไลน์] แหล่งที่มา : [http://www.impressionconsult.com/web/articles/๑๔๘๘-๕-๕ มิติคุณภาพบริการ.html](http://www.impressionconsult.com/web/articles/๑๔๘๘-๕-๕%20มิติคุณภาพบริการ.html). ๙ มีนาคม ๒๕๖๕.

เสมอ นิมเงิน. **เมืองอัจฉริยะ Smart City คืออะไร และจะเกิดขึ้นได้อย่างไร**. [ออนไลน์] สืบค้นจาก <https://www.engineeringtoday.net/> ๒๑ มีนาคม ๒๕๖๕.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

### ๒. ภาษาอังกฤษ

#### (I) Books:

Deming, Edward W., **Out of The Crisis. USA: The Massachusetts Institute of Technology**, (Center for Advanced Engineering Study, 1986), pp. 16-17.

Deming, Edward W., **Out of The Crisis. USA: The Massachusetts Institute of Technology**, (Center for Advanced Engineering Study, 1986), pp. 16-17.

Fayol, อังถึงใน ศิริวรรณ เสรีรัตน์, **การวิจัยธุรกิจ**, (กรุงเทพฯ: เพชรจรัสแสงแห่งโลกธุรกิจ, ๒๕๕๑).

Good, อังใน ขวลิท พุทรวงศ์. **การบริหารโครงการสุขภาพในสถานศึกษา**. กรุงเทพมหานคร : โอ. เอส. พรินต์ริ่ง เฮ้าส์, ๒๕๒๘.

Marr, Bernard. **Big data : using smart big data, analytics and metrics to make better decisions and improve performance**. NJ : John Wiley and Sons, 2001.

Pereira, G., Parycek, P., Falco, E, & Kleinhans, R.. **Smart governance in the context of smart cities: A literature review**. Project: SmartGov - Advanced Decision Support for Smart Urban Governance, 2018. DOI:10.3233/IP-170067.

#### .Articles:

Benamati, J. and Rajkumar, T. M. The Application Development Outsourcing Decision: An Application of The Technology Acceptance Model, **Journal of Computer Information Systems**, 42 (4), (June 2002.): 35-43.

Richard M. Walker. “Local Government Management and Performance: A Review of Evidence”. **Journal of Public Administration Research and Theory**. Vol. 25, No. 1 (January 2015): 101–133

Wynd C.A., Schmidt B., & Schaefer M.A.. “Two Quantitative Approaches for Estimating Content Validity”. **Western Journal of Nursing Research**. Vol.25 (2003) : 508-518.

## บรรณานุกรม (ต่อ)

Yoon, S. and Hyunsuk. S. Ensuring IT Consulting SERVQUAL and User Satisfaction: A Modified Measurement Tool. **Information Systems Frontiers**. 6 (4), (December 2004.): 341-351.

### (II) Electronics:

Chang, M. K. and Lui, L. **System Development Service Quality: A Comparison of The In-House Development and the Application Outsourcing Environment**. Retrieved October 15, 2011 from <http://aisel.aisnet.org/icis2008/36>.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย



**แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย**  
**เรื่อง รูปแบบการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัด**  
**พระนครศรีอยุธยา**

**คำชี้แจง:** แบบสัมภาษณ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษา รูปแบบการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยเป็นการวิจัยและสร้างนวัตกรรมเพื่อตอบโจทย์ท้าทายของสังคม และส่งเสริมการวิจัยด้านสังคมและมนุษย์อย่างรอบด้าน โดยแบ่งแบบสัมภาษณ์ออกเป็น ๖ ตอน ดังนี้

**ตอนที่ ๑** ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

**ตอนที่ ๒** การบริหารจัดการการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

**ตอนที่ ๓** การบริการสาธารณะของการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

**ตอนที่ ๔** การบริหารจัดการฐานข้อมูลการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

**ตอนที่ ๕** รูปแบบการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

**ตอนที่ ๖** ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended Questionnaire) ให้ผู้ตอบเลือกตอบได้อย่างอิสระ

คำตอบของท่าน ผู้วิจัยจะรักษาไว้เป็นความลับ และจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบภาพรวมเท่านั้น ซึ่งจะไม่มีผลกระทบต่อปฏิบัติงานของท่าน ใคร่ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านให้มากที่สุดและครบทุกข้อ ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

**ผศ.ดร.ทรงยศินทร์ ขนปทาธิป และคณะ**  
ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

**ตอนที่ ๑ ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์**

ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....

ตำแหน่งหน้าที่.....

สัมภาษณ์เมื่อ วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

**ตอนที่ ๒ การบริหารจัดการการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัด  
พระนครศรีอยุธยา**

๑) ด้านวางแผน (Plan) ท่านคิดว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัด  
พระนครศรีอยุธยา มีการวางแผนการบริหารจัดการการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะ หรือไม่ อย่างไร

.....  
.....  
.....  
.....

๒) ปฏิบัติตามแผน (Do) ท่านคิดว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัด  
พระนครศรีอยุธยา ได้มีการปฏิบัติตามแผนหรือนโยบายที่กำหนดไว้เกี่ยวกับบริหารจัดการการส่งเสริม  
เมืองอัจฉริยะ หรือไม่ อย่างไร

.....  
.....  
.....  
.....

๓) ตรวจสอบ (Check) ท่านคิดว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัด  
พระนครศรีอยุธยา มีระบบตรวจสอบ ระบบการประเมินเกี่ยวกับบริหารจัดการการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะ  
หรือไม่ อย่างไร

.....  
.....  
.....  
.....

๔) ปรับปรุงแก้ไข (Act) ท่านคิดว่า การส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วน  
ท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการปรับปรุงแก้ไขบริหารจัดการการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะ หรือไม่  
อย่างไร



.....  
.....  
.....  
.....

**ตอนที่ ๓ การบริการสาธารณะของการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน  
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

๑) ด้านยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา (Smiling & Sympathy) ท่านคิดว่า บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีบริการด้วยยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจประชาชนผู้รับบริการ หรือไม่ อย่างไร

.....  
.....  
.....  
.....

๒) ด้านการตอบสนองความต้องการ (Early Response) ท่านคิดว่า บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการบริการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการหรือไม่ อย่างไร

.....  
.....  
.....  
.....

๓) ด้านการนับถือให้เกียรติ (Respectful) ท่านคิดว่า บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการนับถือให้เกียรติประชาชนผู้รับบริการหรือไม่ อย่างไร

.....  
.....  
.....  
.....

๔) ด้านการสมัครใจเต็มใจ (Voluntariness Manner) ท่านคิดว่า บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา บริการด้วยการสมัครใจเต็มใจหรือไม่ อย่างไร

.....  
.....

.....  
.....

๕) ด้านการรักษาภาพลักษณ์ (Image Enhancing) ท่านคิดว่า บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร หรือไม่ อย่างไร

.....  
.....  
.....

๖) ด้านสุภาพมีมารยาทดี (Courtesy) ท่านคิดว่า บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นผู้มีความสุภาพมีมารยาทดี หรือไม่ อย่างไร

.....  
.....  
.....

๗) ด้านความกระตือรือร้น (Enthusiasm) บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความความกระตือรือร้นในการบริหารประชาชน หรือไม่ อย่างไร

.....  
.....  
.....

**ตอนที่ ๔ การบริหารจัดการฐานข้อมูลการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

๑) ด้านการเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย (Access) ท่านคิดว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือไม่อย่างไร

.....  
.....  
.....

๒) ด้านความปลอดภัยของข้อมูล (Security) ท่านคิดว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีความปลอดภัยของข้อมูลเกี่ยวกับการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือไม่อย่างไร

.....  
.....  
.....  
.....

๓) ด้านเปลี่ยนแปลงข้อมูลแก้ไขได้ (Edit) ท่านคิดว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา สามารถเปลี่ยนแปลงข้อมูล แก้ไขข้อมูลข้อมูลเกี่ยวกับการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ทันสมัยอยู่ทุกเมื่อ หรือไม่ อย่างไร

.....  
.....  
.....  
.....

๔) ด้านฐานข้อมูลแบบสัมพันธ์ (Relational database) ท่านคิดว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการจัดเก็บข้อมูลแบบสัมพันธ์ระหว่างองค์กรหรือหน่วยงานอื่นหรือไม่ อย่างไร

.....  
.....  
.....  
.....

**ตอนที่ ๕ รูปแบบการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

๑) ด้าน Mobile Application ท่านคิดว่า แพลตฟอร์มการร้องเรียนปัญหาผ่านทาง Mobile Application ของการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีหรือไม่ อย่างไร

.....  
.....  
.....  
.....

๒) ด้าน One Stop Service ท่านคิดว่า แพลตฟอร์มบริการประชาชนแบบ One Stop Service ของการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีหรือไม่ อย่างไร

.....  
.....  
.....  
.....

๓) ด้าน E-Saraban ท่านคิดว่าระบบการจัดการหนังสือราชการภายในและภายนอกหน่วยงานของการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีหรือไม่ อย่างไร

.....  
.....  
.....  
.....

๔) ด้าน Intelligence operation center: IOC ท่านคิดว่า ศูนย์สั่งการอัจฉริยะของการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีหรือไม่ อย่างไร

.....  
.....  
.....  
.....

ตอนที่ ๖ ข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน  
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ท่านคิดว่า การพัฒนาองค์ประกอบและกระบวนการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กร  
ปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นอย่างไร เพราะเหตุใด

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้การสัมภาษณ์ข้อมูล

ผศ.ดร.ทรงยศินทร์ ชนปทาธิป และคณะ  
ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย









ภาคผนวก ค  
ใบรับรองจริยธรรมการวิจัย



ใบรับรองวิทยกรรมการวิจัยของข้อเสนอการวิจัย  
เอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมการวิจัยและยินยอม

หมายเลขข้อเสนอการวิจัย ว.๕๕๑/๒๕๖๕

ข้อเสนอการวิจัยนี้และเอกสารประกอบของข้อเสนอการวิจัยตามรายงานการแสดงด้านล่าง ได้รับการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยแล้ว คณะกรรมการฯ มีความเห็นว่าข้อเสนอการวิจัยที่จะดำเนินการมีความสอดคล้องกับหลักจริยธรรมสากล ตลอดจนกฎหมาย ข้อบังคับและข้อกำหนดภายในประเทศ จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยตามข้อเสนอการวิจัยนี้ได้

ชื่อข้อเสนอการวิจัย: รูปแบบการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา  
(Model of Smart City Promotion of Local Administrative  
Organizations in Phra Nakhon Sri Ayutthaya Province)

รหัสข้อเสนอการวิจัย: -

สถาบันที่สังกัด: คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ผู้วิจัยหลัก: ผศ.ดร.ทรงยศสินทร์ ขนปทาธิป

เอกสารที่พิจารณาพบทวน

- |   |                                |
|---|--------------------------------|
| ๑. แบบเสนอโครงการวิจัย                    | ฉบับที่ วันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๖๕ |
| ๒. เอกสารชี้แจงข้อมูลผู้เข้าร่วมการวิจัย  | ฉบับที่ วันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๖๕ |
| ๓. หนังสือแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมการวิจัย | ฉบับที่ วันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๖๕ |
| ๔. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล        | ฉบับที่ วันที่ ๒๓ กันยายน ๒๕๖๕ |

(พระสุธีรัตนบัณฑิต, รศ.ดร.)

รองประธานคณะกรรมการฯ ปฏิบัติหน้าที่แทน  
ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย  
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย  
๕ ตุลาคม ๒๕๖๕

หมายเลขใบรับรอง: ว.๕๕๑/๒๕๖๕

วันที่ให้การรับรอง: ๕ ตุลาคม ๒๕๖๕

วันหมดอายุใบรับรอง: ๕ ตุลาคม ๒๕๖๖



มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย  
๗๙ หมู่ ๑ ตำบลท่าทราย อำเภอวังน้อย  
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๑๗๐  
โทรศัพท์ ๐ ๓๕๒๘ ๘๐๐๐-๕ โทรสาร ๐ ๓๕๒๘ ๘๐๑๘  
www.mcu.ac.th

ที่ อว ๘๐๐๗/ว.๘๕๑

๕ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รับรองจริยธรรมการวิจัยของข้อเสนอการวิจัย

เจริญพร ผศ.ดร.ทรงยศินทร์ ชนเปหาธิป / นักวิจัย คณะสังคมศาสตร์

ตามที่ท่านได้มีหนังสือขอใบรับรองจริยธรรมการวิจัยของข้อเสนอการวิจัย เพื่อทำการวิจัยในเรื่อง "รูปแบบการส่งเสริมเมืองอัจฉริยะขององค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา" คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย ได้พิจารณาข้อเสนอการวิจัยของท่านแล้ว มีความเห็นว่า ข้อเสนอการวิจัยที่จะดำเนินการนี้ มีความสอดคล้องกับหลักจริยธรรมสากล ตลอดจนกฎหมาย ข้อบังคับ และข้อกำหนด ไม่ต้องแก้ไขปรับปรุงแต่ประการใด จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยตามข้อเสนอการวิจัยนี้ได้

จึงเจริญพรมมาเพื่อทราบและดำเนินการต่อไป.

ขอเจริญพร

(พระสุธีรัตนบัณฑิต, รศ.ดร.)

รองประธานคณะกรรมการฯ ปฏิบัติหน้าที่แทน  
ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัย  
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

## ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ สกุล : ผศ.ดร.ทรงยศินทร์ ชนปทาธิป
- วัน เดือน ปีเกิด :
- สถานที่เกิด : กรุงเทพมหานคร
- ที่อยู่ปัจจุบัน : กรุงเทพมหานคร
- การศึกษา :
- ประสบการณ์การทำงาน : ผู้อำนวยการแขวงทางหลวงอยุธยา
- ผลงานทางวิชาการ : ทรงยศินทร์ ชนปทาธิป. “พฤติกรรมผู้ขับขี่ (การเลือกเส้นทาง) กรณีศึกษาช่วงเส้นทางแหลมฉบัง ชลบุรี-ระยอง” รายงานวิจัย. ๒๕๔๗
- ทรงยศินทร์ ชนปทาธิป. “รูปแบบจำลองพฤติกรรมทางเลือกเส้นทาง โดย Binary Logit” รายงานวิจัย. ๒๕๔๘
- ทรงยศินทร์ ชนปทาธิป. “พฤติกรรมผู้ขับขี่ (การเลือกเส้นทาง) กรณีศึกษาช่วงเส้นทางแหลมฉบัง ชลบุรี-ระยอง” รายงานวิจัย. ๒๕๕๐
- ตำแหน่ง : ผู้อำนวยการแขวงทางหลวงอยุธยา

## ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ สกุล : ดร.วิศิษฐ์สร เอกกิตตินันท์
- วัน เดือน ปีเกิด : ๑๕ ตุลาคม ๒๕๒๔
- สถานที่เกิด : กรุงเทพมหานคร
- ที่อยู่ปัจจุบัน : กรุงเทพมหานคร
- การศึกษา : การจัดการภาครัฐและภาคเอกชนมหาบัณฑิต (รอ.ม.)  
: ปรัชญาดุสิตบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
- ประสบการณ์การทำงาน : ประธานกลุ่มธุรกิจวิปิลท์
- ผลงานทางวิชาการ : วิศิษฐ์สร เอกกิตตินันท์, “การบริหารความเสี่ยงตามแนวทางพระพุทธศาสนา”, การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ ๒ , วิทยาเขตบาหลีศึกษาพุทธโฆส นครปฐม, ๑๔ มีนาคม ๒๕๖๒.  
วิศิษฐ์สร เอกกิตตินันท์, “พระพุทธศาสนากับสังคมในยุคนวัตกรรม”, การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ ๑, คณะพุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๙ มีนาคม ๒๕๖๒.  
วิศิษฐ์สร เอกกิตตินันท์, “หลักธรรมาภิบาลตามแนวพุทธธรรมในมุมมองของเอกชน”, วารสาร มจร พุทธบริหารการศึกษา ปีที่ ๓ ฉบับที่ ๑ (มกราคม-เมษายน ๒๕๖๒).
- ตำแหน่ง : ประธานกรรมการบริหาร

## ประวัติผู้วิจัย

- ชื่อ - สกุล : ดร.กรกต ชาบัณขิต
- วัน เดือน ปีเกิด : กันยายน ๒๕๓๐
- สถานที่เกิด : จังหวัดเลย
- ที่อยู่ปัจจุบัน : พหลมคอนโด ๘๘ ถ.พหลโยธิน ๘๘ ต.ประชาธิปไตย อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี ๑๒๑๓๐
- การศึกษา : รป.ด. (รัฐประศาสนศาสตร์) ๒๕๖๓ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ฯ  
 รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์) ๒๕๕๖ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ฯ  
 วท.บ. (วิทยาการคอมพิวเตอร์) ๒๕๕๔ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- การทำงาน : - ผู้ดูแลระบบสารสนเทศวารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์  
 - ผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความวิจัยและบทความวิชาการ
- ผลงานวิชาการ : งานวิจัยเรื่อง พุทธรัฐศาสตร์ : กระบวนทัศน์และพลวัตของแนวคิดทาง  
 การเมือง (Buddhism In Political Science (Buddharathsat):  
 Paradingm And Dynamic Of Political Thought), ๒๕๕๙  
 ทุนอุดหนุนการวิจัย: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย  
 งานวิจัยเรื่อง พุทธรัฐศาสตร์ : การบูรณาการเพื่อการบรรลุความสมบูรณ์แห่ง  
 รัฐ (Buddhist Political Science : Intergreted For Achievement  
 Complete Of State), ๒๕๕๙, ทุนอุดหนุนการวิจัย: มหาวิทยาลัยมหา  
 จุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, [http://๑๙๘.๗.๖๓.๘๑:๘๐๘๐/  
 xmlui/handle/๑๒๓๔๕๖๗๘๙/๔๔๖](http://๑๙๘.๗.๖๓.๘๑:๘๐๘๐/xmlui/handle/๑๒๓๔๕๖๗๘๙/๔๔๖)  
 กรกต ชาบัณขิต และคณะ, การเสริมสร้างเครือข่ายความเป็นธรรมเพื่อลดความ  
 เหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจของชุมชนในอำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น  
 ,วารสารวิชาการรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์, ปีที่ ๕ ฉบับที่ ๓  
 กันยายน-ธันวาคม ๒๕๖๖ : ๑-๑๕.  
 กรกต ชาบัณขิต และคณะ, ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผาสุกของผู้สูงอายุใน  
 ภาคเหนือของประเทศไทย, ปีที่ ๗ ฉบับที่ ๑ มกราคม - กุมภาพันธ์  
 ๒๕๖๗ :๕๕-๖๖.