

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการประชาชนของกองคลัง เทศบาลนครเชียงราย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย *

สุชาติ ชัยวรรณ**

คำสำคัญ : เทคโนโลยีสารสนเทศ/ การบริการประชาชน

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ส่งผลต่อการใช้ชีวิตในสังคมปัจจุบัน ถือได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมากในการดำรงชีวิตของคนในสังคมไทย ซึ่งการทำงานในชีวิตประจำวันแต่ละวัน ต้องพึ่งพาสิ่งที่จะช่วยอำนวยความสะดวก รวดเร็วในการปฏิบัติงานต่างๆ และปัจจุบันรัฐบาลได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในองค์กรเพื่อพัฒนาการบริหารจัดการและระบบการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ ได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทั่วถึง ทุกเวลา เป็นธรรมและเป็นการกระตุ้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารทั้งในภาครัฐและประชาชน เพื่อนำประเทศก้าวเข้าสู่การแข่งขันในเวทีโลก

ระบบสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่มุ่งพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ(Public Sector Quality Awards : PMQA) เป็นเป้าหมายสำคัญของการพัฒนาระบบราชการที่ต้องการให้หน่วยงานภาครัฐมีการยกระดับคุณภาพมาตรฐานการทำงานไปสู่มาตรฐานสากล(High Performance) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการไทย สำหรับรัฐบาลไทยได้มีการปฏิรูประบบราชการเพื่อสร้างความพร้อมในการให้บริการ โดยใช้ e-Government ซึ่งเป็นวิธีการบริหารจัดการภาครัฐสมัยใหม่ที่เน้นการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเครือข่าย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของภาครัฐ

* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระ เรื่อง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการประชาชนของกองคลัง เทศบาลนครเชียงราย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยมีรองศาสตราจารย์อนงค์ทิพย์ เอกแสงศรี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

** นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการงานสาธารณะ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

และปรับปรุงการบริการแก่ประชาชน เห็นได้จากที่ประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 16 สิงหาคม พ.ศ. 2548 ได้มีมติอนุมัติและมอบหมายให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารดำเนินการเพื่อบูรณาการระบบเครือข่ายสารสนเทศภาครัฐ (Network Infrastructure) และ ผลักดันให้เกิดการ

บริการของภาครัฐในลักษณะบริการสาธารณะอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) โดยมีเป้าหมายเชิงนโยบายเพื่อให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการบริหารและบริการภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2550) ดังนั้น การพัฒนาระบบสารสนเทศ การพัฒนาทักษะ รวมทั้งองค์ความรู้ในแต่ละหน่วยงาน จึงเป็นพื้นฐานสำคัญของการให้บริการภาครัฐ

เทศบาลนครเชียงราย เป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น มีอิสระในการบริหารจัดการจากรัฐในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด รวมถึงมีอำนาจในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นเพื่อนำมาบริหารจัดการในท้องถิ่นของตน ในการจัดเก็บภาษีท้องถิ่นนั้น เป็นความรับผิดชอบของกองคลัง ที่มุ่งเน้นการบริการด้านแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ในการจัดทำภาษี โดยการสำรวจข้อมูลภาคสนาม เป็นการจัดรายละเอียดเกี่ยวกับที่ดิน โรงเรือน ป้าย และการประกอบกิจการค้า งานปรับปรุงข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินให้เป็นปัจจุบัน เพื่อนำไปเป็นฐานข้อมูลในการประเมินการจัดเก็บภาษีที่ถูกต้องและเป็นธรรม ซึ่งต้องรับผิดชอบข้อมูลในพื้นที่ทั้งหมด 60.85 ตารางกิโลเมตร มีโฉนดที่ดินกว่า 36,000 แปลง มีผู้ถือกรรมสิทธิ์กว่า 23,500 ราย มีโรงเรือนทั้งหมดกว่า 29,000 หลังคาเรือน มีป้ายกว่า 6,000 ป้าย ดังนั้นแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินจึงเป็นระบบการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลและการใช้ประโยชน์เกี่ยวกับทรัพย์สิน (ได้แก่ ที่ดิน โรงเรือน หรือสิ่งปลูกสร้างอื่นๆ และป้าย) ของประชาชนทั้งบุคคลธรรมดาและนิติบุคคล ในเขตองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ซึ่งในอดีตการบริการประชาชน ประชาชนต้องเขียนคำร้องและยื่นเอกสารต่อเจ้าหน้าที่ หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ จะทำการค้นหาประวัติทะเบียน ซึ่งจะใช้เวลาานาน มีความยุ่งยากให้การหาเอกสาร เนื่องจากเอกสารมีจำนวนมาก ทำให้พื้นที่จัดเก็บมีไม่เพียงพอ ทำให้ประชาชนไม่พึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ เทศบาลเชียงรายจึงได้จัดทำสารสนเทศขึ้น เพื่อการบริหารจัดเก็บรวบรวมข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินอย่างเป็นระบบ มีความรวดเร็ว ทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการประชาชนให้ความร่วมมือ ให้ความสนใจในระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน หลังจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริการประชาชน พบว่าสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น เช่น การจัดตั้งใหม่ เดิม 6 วัน เหลือ 1 วัน, การเปลี่ยนแปลงรายการ เดิม 6 วัน เหลือ 1 วัน, ยกเลิกทะเบียนพาณิชย์ เดิม 60 นาที เหลือ 20 นาที เป็นต้น (กองคลัง เทศบาลนครเชียงราย, 2560)

ผู้ศึกษาในฐานะเป็นประชาชนที่เคยรับบริการ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการประชาชนของกองคลัง เทศบาลนครเชียงราย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร ตลอดจนทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการประชาชน ด้านแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของกองคลัง เทศบาลนครเชียงราย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย 2) ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการประชาชนด้านแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของกองคลัง เทศบาลนครเชียงราย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย และ 3) ศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินการบริการประชาชนด้านแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของกองคลัง เทศบาลนครเชียงราย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษา เรื่อง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการประชาชนของกองคลัง เทศบาลนครเชียงราย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ครั้งนี้ ใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลนครเชียงราย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 150 คน โดยใช้แบบสอบถามเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้หลักความน่าจะเป็น (Non - Probability Random Sampling) เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) จากประชาชนที่มารับบริการโดยใช้ระบบสารสนเทศของกองคลัง เทศบาลนครเชียงราย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย ทำการเก็บข้อมูลในระหว่างวันที่ 1-28 กุมภาพันธ์ 2561

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the social Sciences) ในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency distribution) ร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินการบริการประชาชน, ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการประชาชน ด้านแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของกองคลัง เทศบาลนครเชียงราย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย และการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการประชาชนของกองคลัง เทศบาลนครเชียงราย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) รวมทั้งวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการด้านแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของกองคลังโดยภาพรวม มีความสัมพันธ์กับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการประชาชนของเทศบาลนครเชียงราย และเปรียบเทียบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของกองคลังโดยภาพรวม มีความสัมพันธ์กับการนำ

เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการประชาชน ของเทศบาลนครเชียงราย โดยใช้สถิติการทดสอบค่า F-test

ผลการศึกษาและอภิปราย

จากผลการศึกษาสรุปได้ว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประชาชนที่มารับบริการโดยใช้ระบบสารสนเทศของกองคลัง เทศบาลนครเชียงราย จำนวน 150 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 74.67 ส่วนใหญ่อายุ 30-40 ปี ร้อยละ 30.67 ส่วนใหญ่เป็นศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 51.33 ส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 52.67

2. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการด้านการบริการประชาชน ด้านแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของกองคลัง เทศบาลนครเชียงราย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

2.1 มีผลกระทบระดับมาก จำนวน 8 ข้อ ตามลำดับ ได้แก่ ระบบฐานข้อมูลจำเป็นต้องสำรองไว้ตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.77$) ส่งเสริมการให้บริการประชาชนได้รวดเร็วมากขึ้น ($\bar{X} = 3.70$) พนักงานมีทักษะในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ตามทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ($\bar{X} = 3.65$) ระบบฐานข้อมูลมีมาตรฐาน สมบูรณ์ ครบถ้วน ครอบคลุม ถูกต้อง และเป็นธรรม ($\bar{X} = 3.57$) ทำให้เข้าถึงแหล่งข้อมูลที่มากขึ้น ตลอดจนมีช่องทางในการกระจายข้อมูลข่าวสารหลากหลายมากขึ้น ($\bar{X} = 3.55$) ประชาชนได้มีส่วนร่วมกับเทศบาลเพิ่มมากขึ้น ($\bar{X} = 3.53$) ทำให้องค์กรสื่อได้พัฒนา รูปแบบของการนำเสนอใหม่ๆ เพื่อตอบสนองต่อรูปแบบ การใช้ชีวิตของผู้บริโภคข่าวสาร ($\bar{X} = 3.52$)

2.2 มีผลกระทบระดับ ปานกลาง จำนวน 3 ข้อ ตามลำดับ ได้แก่ ลดความเหลื่อมล้ำในการชำระภาษี ($\bar{X} = 3.49$) ใช้พนักงานในการบริการประชาชนที่เพิ่มขึ้น ($\bar{X} = 3.47$) ลดการใช้กระดาษ ($\bar{X} = 3.57$) ตามลำดับ

3. ผลการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการประชาชนด้านแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของกองคลัง เทศบาลนครเชียงรายในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.80$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

3.1 มีปัญหาและอุปสรรคระดับปานกลาง จำนวน 11 ข้อ ตามลำดับ ได้แก่ วิธีการที่ใช้ในการประมวลผลไม่ทันสมัย ทำให้เสียเวลา เกิดความล่าช้า ($\bar{X} = 2.96$) ไม่แน่ใจในประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ ($\bar{X} = 2.89$) ไม่มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการประมวลผลข้อมูล ($\bar{X} = 2.86$) การประมวลผลข้อมูลไม่สมบูรณ์และไม่ทันต่อความต้องการของประชาชน ($\bar{X} = 2.83$) ขาดความเชื่อมั่นในระบบสารสนเทศ และไม่มีการตรวจสอบความถูกต้องและสอดคล้องของข้อมูล

เพื่อให้ตรงกับความต้องการ ($\bar{X} = 2.82$) ไม่มีการปรับปรุงและพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ ($\bar{X} = 2.76$) บุคลากรไม่มีความเชี่ยวชาญในระบบสารสนเทศ ($\bar{X} = 2.74$) ระบบสารสนเทศไม่สามารถเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลได้ และไม่มีการตรวจสอบข้อมูลให้มีความทันสมัย ($\bar{X} = 2.73$) และ ลำดับสุดท้าย ไฟฟ้าขัดข้องไม่สามารถใช้งานระบบสารสนเทศได้ ($\bar{X} = 2.61$)

4. การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการประชาชนของกองคลัง เทศบาลนคร เชียงราย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ปรากฏผลดังนี้

4.1 การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการระดับมาก จำนวน 17 ข้อ ตามลำดับ ได้แก่ เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชน และเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มคุณภาพในการบริการประชาชน ($\bar{X} = 3.89$) เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้สามารถอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อชำระภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ ได้ ($\bar{X} = 3.87$) เทคโนโลยีสารสนเทศต้องสามารถปรับเปลี่ยนให้เข้ากับความต้องการของประชาชน และเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บข้อมูลแปลงที่ดิน, โรงเรือน และประมวลผลให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น ($\bar{X} = 3.85$) สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้บริการประชาชน ($\bar{X} = 3.84$) เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้สามารถเร่งรัด ตรวจสอบ และจัดเก็บภาษีได้อย่างถูกต้อง สมบูรณ์และเป็นธรรม ($\bar{X} = 3.83$) เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่านได้รับรู้ข้อมูลและข่าวสารที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.81$) เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ข้อมูลแผนที่ภาษี และทะเบียนทรัพย์สิน มีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน และเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้สามารถรองรับกับการเปลี่ยนแปลงข้อมูลในอนาคตได้ ($\bar{X} = 3.79$) เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าไปตรวจสอบข้อมูลของตนเองได้ ($\bar{X} = 3.78$) เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยลดขั้นตอนในการดำเนินการ ($\bar{X} = 3.77$) เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ได้รับข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับแปลงที่ดิน โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้าง ป้าย และการประกอบกิจการค้าที่มีการบันทึกโดยสมบูรณ์ และเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน มีความโปร่งใสเป็นธรรม ($\bar{X} = 3.75$) เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถประยุกต์ใช้กับวิธีการทำงานแบบดั้งเดิมได้ ($\bar{X} = 3.73$) เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่านได้รับบริการข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.67$) และลำดับสุดท้าย เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยลดระยะเวลาในการดำเนินงานให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.64$)

5. การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการด้านแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของกองคลังโดยภาพรวม มีความสัมพันธ์กับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการประชาชนของเทศบาลนครเชียงราย สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกกรณี

จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการให้บริการด้านแผนที่ภาษี และทะเบียนทรัพย์สินของกองคลัง มีความสัมพันธ์กับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการประชาชนของเทศบาลนครเชียงราย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

6. การเปรียบเทียบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของกองคลังโดยภาพรวม มีความสัมพันธ์กับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการประชาชน ของเทศบาลนครเชียงราย

6.1 สัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กรณีที่ 1 เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่านได้รับบริการข้อมูลข่าวสารอย่างรวดเร็ว, กรณีที่ 3 เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยลดขั้นตอนในการดำเนินการ, กรณีที่ 4 เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถประยุกต์ใช้กับวิธีการทำงานแบบดั้งเดิมได้, กรณีที่ 5 เทคโนโลยีสารสนเทศต้องสามารถปรับเปลี่ยนให้เข้ากับความต้องการของประชาชน, กรณีที่ 6 เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ได้รับข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับแปลงที่ดิน โรงเรือนหรือสิ่งปลูกสร้าง ป้าย และการประกอบกิจการค้าที่มีการบันทึกโดยสมบูรณ์, กรณีที่ 7 เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน มีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน, กรณีที่ 8 เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน มีความโปร่งใสเป็นธรรม, กรณีที่ 9 เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้สามารถรองรับกับการเปลี่ยนแปลงข้อมูลในอนาคตได้, กรณีที่ 10 เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บข้อมูลแปลงที่ดิน, โรงเรือน และประมวลผลให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น และกรณีที่ 11 เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้สามารถอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อชำระภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ ได้

6.2 ส่วนกรณีที่ 2 เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยลดระยะเวลาในการดำเนินงานให้กับประชาชนที่มาใช้บริการ, กรณีที่ 12 เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้สามารถเร่งรัด ตรวจสอบ และจัดเก็บภาษีได้อย่างถูกต้อง สมบูรณ์และเป็นธรรม, กรณีที่ 13 เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการบริการประชาชน, กรณี 14 เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มคุณภาพในการบริการประชาชน, กรณีที่ 15 เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ท่านได้รับรู้ข้อมูลและข่าวสารที่ถูกต้อง น่าเชื่อถือ, กรณีที่ 16 เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าไปตรวจสอบข้อมูลของตนเองได้ และกรณีที่ 17 สามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้บริการประชาชน ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า ปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการด้านแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของกองคลังโดยภาพรวม มีความสัมพันธ์กับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการประชาชน ของเทศบาลนครเชียงราย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

อภิปรายผล

ผลการวิจัย เรื่อง “การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนของ กองคลัง เทศบาลนครเชียงราย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย” มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการ นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชน มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

จากการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ประชาชนที่มารับบริการโดยการใช้ระบบสารสนเทศของกอง คลัง เทศบาลนครเชียงราย ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่อายุ 30-40 ปี ร้อยละ 30.67 ส่วนใหญ่ เป็นศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 51.33 ส่วนใหญ่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 52.67 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ กัญญรัตน์ อ่อนศรี (2553, บทคัดย่อ) เรื่อง ผลการศึกษาด้าน ประชากร พบ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 86.9 มีอายุในช่วง 29-38 ปี ร้อยละ 41.6 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 73.9

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนด้าน แผนทีภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของกองคลัง เทศบาลนครเชียงราย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีผลกระทบระดับมาก ซึ่งมีผลกระทบด้านระบบฐานข้อมูล จำเป็นต้องสำรองไว้ตลอดเวลา, ส่งเสริมการให้บริการประชาชนได้รวดเร็วมากขึ้น, พนักงานมีทักษะ ในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น, ตามทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี, ระบบฐานข้อมูลมีมาตรฐาน สมบูรณ์ ครบถ้วน ครอบคลุม ถูกต้อง และเป็นธรรม, ทำให้เข้าถึงแหล่งข้อมูลที่มากขึ้น ตลอดจนมี ช่องทางในการกระจายข้อมูลข่าวสารหลากหลายมากขึ้น, ประชาชนได้มีส่วนร่วมกับเทศบาลเพิ่ม มากขึ้น และทำให้องค์กรสื่อได้พัฒนารูปแบบของการนำเสนอใหม่ๆ เพื่อตอบสนองต่อรูปแบบ การ ใช้ชีวิตของผู้บริโภคข่าวสาร และมีผลกระทบระดับ ปานกลาง ซึ่งมีผลกระทบด้านลดความเหลื่อม ล้าในการชำระภาษี, ใช้พนักงานในการบริการประชาชนที่เพิ่มขึ้น และลดการใช้กระดาษ

ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนด้าน แผนทีภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของกองคลัง เทศบาลนครเชียงราย ในภาพรวมอยู่ในระดับปาน กลาง

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีปัญหาและอุปสรรคระดับปานกลาง ซึ่งมีปัญหาและอุปสรรค ด้านวิธีการที่ใช้ในการประมวลผลไม่ทันสมัย ทำให้เสียเวลา เกิดความล่าช้า, ไม่แน่ใจใน ประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ, ไม่มีเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการประมวลผลข้อมูล, การประมวลผลข้อมูลไม่สมบูรณ์และไม่ทันต่อความต้องการของประชาชน, ขาดความเชื่อมั่นใน ระบบสารสนเทศ และไม่มี การตรวจสอบความถูกต้องและสอดคล้องของข้อมูลเพื่อให้ตรงกับ ความ ต้องการ, ไม่มีการปรับปรุงและพัฒนาาระบบการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ, บุคลากรไม่มีความเชี่ยวชาญในระบบสารสนเทศ, ระบบสารสนเทศไม่สามารถเชื่อมต่อกับ ฐานข้อมูลได้ และไม่มี การตรวจสอบข้อมูลให้มีความทันสมัย, และ ไฟฟ้าขัดข้องไม่สามารถใช้

งานระบบสารสนเทศได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (2558, หน้า 1) ได้ศึกษา “ประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นในเรื่องการให้ความรู้และการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่พอเพียงและไม่ทั่วถึง และบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศยังไม่เพียงพอ

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการประชาชนของกองคลัง เทศบาลนครเชียงราย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการประชาชนระดับมาก ซึ่งมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริการประชาชนในทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (2558, หน้า 1) ได้ศึกษา “ประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” ประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 ด้าน ประกอบด้วย การบรรลุวัตถุประสงค์ การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศ ประสิทธิภาพในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ประสิทธิภาพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผลจากการศึกษาวิจัย เรื่อง “การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชนของกองคลัง เทศบาลนครเชียงราย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย” ทำให้ทราบการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการประชาชน และความต้องการของประชาชนในการใช้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อเทศบาลนครเชียงราย อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย โดยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรเพิ่มให้มีระบบแจ้งห้องว่างออนไลน์ เพื่อความสะดวกในการดำเนินการ
2. ควรมีการเพิ่มบริการถ่ายภาพทางอินเทอร์เน็ต
3. ควรประชาสัมพันธ์ในทุกๆช่องทาง เพื่อให้ผู้คนหรือประชาชนเข้าใจ และทำตามวัตถุประสงค์ที่ทางผู้จัดทำให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีที่สุด
4. ควรมีการเพิ่มการชำระเงินภาษีผ่านบัตร

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานของแต่ละหน่วยงานในเทศบาลนครเชียงรายให้ครอบคลุม ทุกด้าน เช่น สำนักปลัดเทศบาล สำนักการศึกษา กองช่าง กองสาธารณสุข

และสิ่งแวดลอม กองวิชาการและแผนงาน กองสวัสดิการสังคม กองการแพทย์ เป็นต้น เพื่อใหมี ความหลากหลาย ใหเกิดการบริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามความต้องการของ ประชาชน

2. ควรศึกษาประสิทธิภาพในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปฏิบัติงานของบุคลากร เทศบาลนครเชียงราย เพื่อใหเกิดประสิทธิภาพที่ดีในการบริการประชาชน

เอกสารอ้างอิง

- กัญญรัตน์ อ่อนศรี. (2553). *การใช้สารสนเทศของบุคลากรโรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวง สาธารณสุข จังหวัดสระบุรี*. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ทิพวัลย์ นนทเกท. (2559). *การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารของสถานศึกษา ในสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครศรีธรรมราช เขต 3*. วารสารมหาวิทยาลัย นราธิวาสราชนครินทร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 3 (1), 47-56.
- ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง. (2558). *ประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. วารสาร Veridian E-Journal Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 8 (3), 1051-1062.
- อภิญา รัตนโกเมศ และชญญา อภิपालกุล. (2552). *การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารงาน วิชาการของโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา อุตรธานี เขต 3*. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 32 (4), 180-191.