

ระบบราชการ 4.0 กับ การบริการประชาชน : กรณีศึกษา  
เทศบาลตำบลเทพารักษ์ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ\*  
Bureaucracy 4.0 and public service : A case study of Thepharak subdistrict  
municipality in Muang Samutprakan District

เมธพร เสนาะวาที\*\*

Methaporn Sanowatee

6614830063@rumail.ru.ac.th

**บทคัดย่อ**

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการนำระบบราชการ 4.0 ไปปฏิบัติ 2) ประสิทธิภาพการนำระบบราชการ 4.0 ไปปฏิบัติ และ 3) ปัญหา อุปสรรคในการนำระบบราชการ 4.0 ไปปฏิบัติ ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมวิธีประกอบด้วยวิจัยเชิงสำรวจจำนวน 134 คน และวิเคราะห์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 4 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพ ได้แก่ ด้านการจัดองค์การ ด้านเทคโนโลยี ด้านบุคลากร และด้านงบประมาณ ตามลำดับ 2) ประสิทธิภาพการนำระบบราชการ 4.0 ไปปฏิบัติภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านเวลา ด้านปริมาณงาน ด้านค่าใช้จ่าย และด้านคุณภาพของงาน ตามลำดับ และปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 สัมพันธ์กับประสิทธิภาพการนำระบบราชการ 4.0 ไปปฏิบัติ 3) ปัญหาอุปสรรค ได้แก่ บุคลากรขาดความรู้ ความถนัดเฉพาะทางในด้านเทคโนโลยีและการผลิตสื่อ โครงการที่ดำเนินการเป็นประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่ซ้ำกัน และปัญหาความไม่เสถียรของระบบโปรแกรมและแอปพลิเคชันที่ใช้งาน

**คำสำคัญ :** ระบบราชการ 4.0; ประสิทธิภาพการให้บริการ ; เทศบาลตำบลเทพารักษ์

**Keyword :** Bureaucracy 4.0 ; Service efficiency ; Thepharak Subdistrict Municipality

---

\*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่องระบบราชการ 4.0 กับ การบริการประชาชน : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลเทพารักษ์ อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ

\*\*นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## บทนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ซึ่งตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 (มาตรา 76) รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดิน ทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่นและงานของรัฐอย่างอื่น ให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (มาตรา 250) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและ กิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน พระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจ และหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล ตามกฎหมายจัดตั้งของแต่ละแห่ง ประกอบกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ และแผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 13 ไทยมีภาครัฐที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และตอบโจทย์ประชาชน โดย เทศบาลตำบลเทพารักษ์ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ที่ได้ กำหนดไว้ใน พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ซึ่งเป็นกฎหมายจัดตั้ง และจัดให้มีการเลือกตั้งนายกเทศมนตรี สมาชิกสภาเทศบาล ต้องมีการแถลงนโยบายต่อสภาท้องถิ่น ให้ประชาชนรับทราบ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำ การจัดบริการสาธารณะต่างๆ ให้ท้องถิ่นได้ปกครองตนเอง มีอำนาจการ ตัดสินใจในการบริหารจัดการ ถือเป็นภารกิจหลักของการกระจายอำนาจ ซึ่งการนำระบบราชการ 4.0 มาปรับใช้ใน เทศบาลจึงจะต้องมีการพัฒนาการบริหารงานให้เทศบาลมีความเปิดกว้างและเชื่อมโยงกันและการทำงานยึด ประชาชนเป็นศูนย์กลางในการบริการและเข้าถึงปัญหาความต้องการของประชาชน รับฟังความคิดเห็นของ ประชาชน เปิดเผยข้อมูลให้ประชาชนได้รับทราบ นอกจากนี้การบริหารราชการจะมีประสิทธิภาพจะต้องเกิดทั้ง จากตัวระบบราชการเองและเกิดจากตัวบุคคลผู้ทำงานเป็นส่วนสำคัญ

การนำระบบราชการ 4.0 ไปปฏิบัติงานเพื่อบริการประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเทพารักษ์ เน้นเปิด โอกาสให้ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ได้เข้ามามีส่วนร่วม การทำงานเชิงรุกมุ่งแก้ไขปัญหาความต้องการของ ประชาชน โดยไม่รอให้ประชาชนเข้ามาติดต่อขอรับบริการ การนำระบบดิจิทัลที่ทันสมัยช่วยในการบริการ ประชาชน การปรับตัวให้เข้ากับการบริการสมัยใหม่ รวมทั้งสร้างจิตสำนึกให้ข้าราชการมีใจในการรักบริการ ปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทของตนเอง ผนึกกำลัง สร้างเครือข่ายการพัฒนาการบริการประชาชน อย่างยั่งยืน และสามารถนำผลการศึกษาไปปรับปรุงการบริการสาธารณะของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ระบบราชการของเทศบาลต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่เพื่อพลิกโฉมให้สามารถเป็นที่เชื่อถือ ไว้วางใจและเป็นที่ยิ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง (Credible and Trusted Government) (สำนักงาน คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2560; ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2560)

การศึกษานี้จะทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพการนำระบบราชการ 4.0 ไปปฏิบัติในการบริการประชาชน บัจจุบันที่ส่งผลกระทบต่อกรนำระบบราชการ 4.0 ไปปฏิบัติในการบริการประชาชน และปัญหาอุปสรรคในการนำระบบ ราชการ 4.0 ไปปฏิบัติ ของเทศบาลตำบลเทพารักษ์ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ

### วัตถุประสงค์การวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการนำระบบราชการ 4.0 ไปปฏิบัติในการบริการประชาชน
2. ประสิทธิภาพการนำระบบราชการ 4.0 ไปปฏิบัติในการบริการประชาชน
3. ปัญหา อุปสรรค ในการนำระบบราชการ 4.0 ไปปฏิบัติในการบริการประชาชน

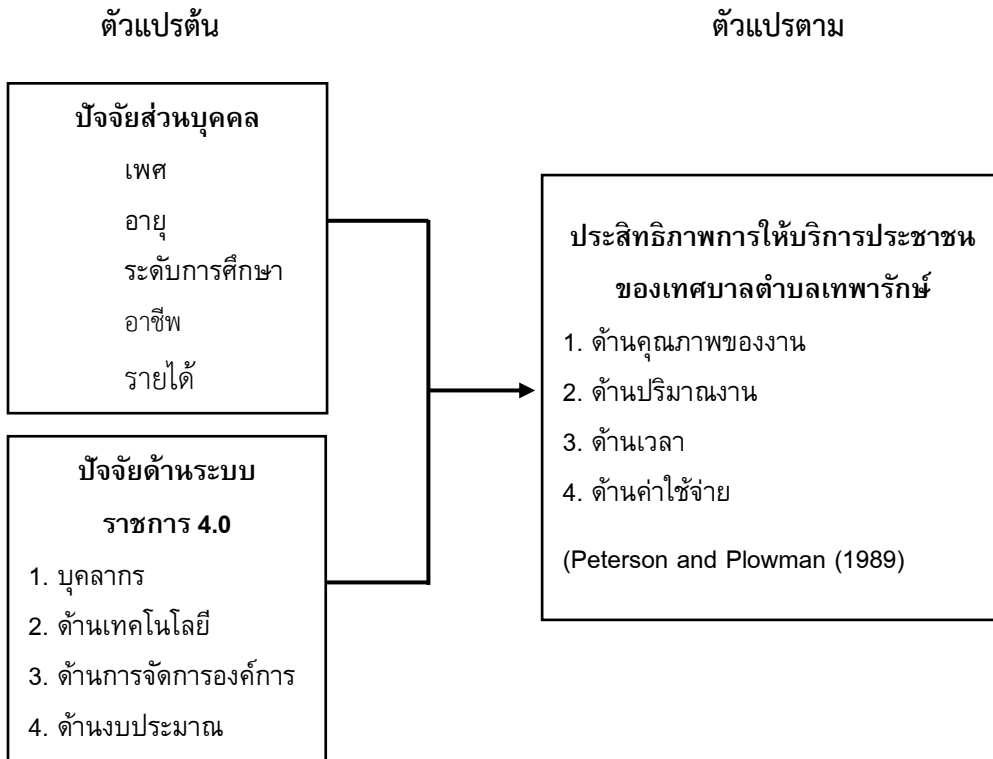
### สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการนำระบบราชการ 4.0 ไปปฏิบัติในการบริการประชาชนแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการบริการประชาชน

### กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนทฤษฎีเกี่ยวกับการนำระบบราชการ ไปปฏิบัติในการบริการประชาชน ของ Peterson and Plowman (1989, อ้างถึงใน นฤมล ไทรตระกูล, 2564) ผู้วิจัยนำมาประยุกต์เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

## วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยใช้รูปแบบผสมผสานวิธี (Mix Methods Research) ใช้วิจัยสำรวจ และการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

**ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ประกอบด้วยประชาชนที่มารับบริการ ณ เทศบาลตำบลเทพารักษ์ รวมทั้งสิ้น 200 คน (ข้อมูล ณ 31 ธันวาคม 2567) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5% ได้ 134 กลุ่มตัวอย่าง และใช้การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 4 คน คือ ปลัดเทศบาล รองปลัดเทศบาล หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล และนักประชาสัมพันธ์ (เฉลิมพล ศรีหงส์, 2567, หน้า 65)

**เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล** 1) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) สร้างขึ้นในรูปแบบออนไลน์ทาง Google Form เพื่อใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 5 ข้อ มีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยระบบราชการ 4.0 ประกอบด้วยคำถาม 16 ข้อ เป็นการเลือกคำตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ จำนวน 16 ข้อ เป็นการเลือกคำตอบแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ และ 2) การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

**การวิเคราะห์ข้อมูล** ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentages) และใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยด้านปัจจัยที่มีผลต่อการนำระบบราชการ 4.0 มาปฏิบัติในการให้บริการประชาชน ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้เกณฑ์การแปลผลระดับค่าเฉลี่ย รายด้าน และรายข้อ แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางพร้อมคำอธิบาย และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

1) วิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการนำระบบราชการ 4.0 ไปปฏิบัติในการบริการประชาชน จำแนกตามเพศ สถิติที่ใช้ คือ การทดสอบค่าที (t-test) แบบ Independent

2) วิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการนำระบบราชการ 4.0 ไปปฏิบัติในการบริการประชาชน จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ โดยใช้การวิเคราะห์แบบแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) หากพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของฟิชเชอร์ (Fisher's LSD)

3) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระบบราชการ 4.0 กับประสิทธิภาพการบริการประชาชน โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยมีเกณฑ์ในการวัดระดับความสัมพันธ์ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)

การวิจัยเชิงคุณภาพ ทำการสังเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ และนำเสนอผลการศึกษานี้ในรูปแบบบทความบรรยาย เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือข้อมูลที่ได้อ้างอิงและอธิบายสนับสนุนข้อมูลการสำรวจ

## ผลการวิจัย

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 1 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการนำระบบราชการ 4.0 ไปปฏิบัติ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการนำระบบราชการ 4.0 ไปปฏิบัติ

ตาราง 1 แสดงลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ ของประชาชนที่มารับบริการ (n=134)

ประสิทธิภาพการให้บริการ	ประชาชน	One-way ANOVA : F-test			
		อายุ	$\bar{X}$	S.D.	F
ด้านคุณภาพของงาน	20-30 ปี	3.11	0.61	7.18	0.000*
	31-40 ปี	3.51	0.54		
	41-50 ปี	3.66	0.41		
	มากกว่า 50 ปี	3.68	0.70		
ด้านปริมาณงาน	20-30 ปี	3.17	0.10	8.76	0.000*
	31-40 ปี	3.57	0.13		
	41-50 ปี	3.73	0.07		
	มากกว่า 50 ปี	3.83	0.89		
ด้านเวลา	20-30 ปี	3.10	0.73	9.54	0.000*
	31-40 ปี	3.74	0.73		
	41-50 ปี	3.80	0.50		
	มากกว่า 50 ปี	3.84	0.53		
ด้านค่าใช้จ่าย	20-30 ปี	3.12	0.74	6.27	0.001*
	31-40 ปี	3.67	0.70		
	41-50 ปี	3.71	0.66		
	มากกว่า 50 ปี	3.81	0.65		
รวม	20-30 ปี	3.12	0.58	10.41	0.001*
	31-40 ปี	3.62	0.59		
	41-50 ปี	3.73	0.42		
	มากกว่า 50 ปี	3.79	0.54		

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการนำระบบราชการ 4.0 ไปปฏิบัติในการบริการประชาชน จำแนกตามอายุ โดยภาพรวมพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการนำระบบราชการ 4.0 ไปปฏิบัติในการบริการประชาชน โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 2 แสดงลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามระดับอาชีพ ของประชาชนที่มาใช้บริการ

(n=134)

ประสิทธิภาพการ ให้บริการประชาชน	One-way ANOVA : F-test				
	อาชีพ	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ด้านคุณภาพของงาน	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.63	0.52	4.476	0.001*
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.83	0.57		
	รับจ้างทั่วไป	3.21	0.72		
	พนักงานบริษัท	3.48	0.43		
	นักเรียน/นักศึกษา	3.18	0.60		
	อื่นๆ	3.67	0.47		
ด้านปริมาณงาน	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.67	0.64	3.90	0.002*
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.93	0.58		
	รับจ้างทั่วไป	3.41	0.56		
	พนักงานบริษัท	3.48	0.58		
	นักเรียน/นักศึกษา	3.31	0.45		
	อื่นๆ	3.80	0.48		
ด้านเวลา	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.75	0.80	2.90	0.016*
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.93	0.54		
	รับจ้างทั่วไป	3.55	0.60		
	พนักงานบริษัท	3.52	0.74		
	นักเรียน/นักศึกษา	3.21	0.69		
	อื่นๆ	3.85	0.59		
ด้านค่าใช้จ่าย	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.73	0.71	1.628	0.157
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.80	0.74		
	รับจ้างทั่วไป	3.52	0.72		
	พนักงานบริษัท	3.44	0.74		
	นักเรียน/นักศึกษา	3.31	0.65		
	อื่นๆ	3.80	0.63		
รวม	ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.70	0.58	3.74	0.003*
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.87	0.52		
	รับจ้างทั่วไป	3.43	0.59		
	พนักงานบริษัท	3.48	0.55		
	นักเรียน/นักศึกษา	3.25	0.52		
	อื่นๆ	3.78	0.44		

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการในการนำระบบราชการ 4.0 ไปปฏิบัติ จำแนกตามอาชีพ โดยภาพรวมพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น อาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการในการนำระบบราชการ 4.0 ไปปฏิบัติ โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการนำระบบราชการ 4.0 ไปปฏิบัติในการให้บริการประชาชน ดังตาราง 3 ตาราง 3 ระดับปัจจัยการนำระบบราชการ 4.0 ไปปฏิบัติในการให้บริการประชาชน

ปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย	อันดับ
1. ด้านบุคลากร	3.46	0.69	มาก	3
2. ด้านเทคโนโลยี	3.47	0.71	มาก	2
3. ด้านงบประมาณ	3.46	0.67	มาก	4
4. ด้านการจัดการองค์การ	3.66	0.61	มาก	1
รวม	3.51	0.67	มาก	

(n=134)

จากตาราง 3 ปัจจัยการนำระบบราชการ 4.0 ไปปฏิบัติในการให้บริการประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.51$ , S.D.=0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการจัดการองค์การ ( $\bar{X}=3.66$ , S.D.=0.61) ด้านเทคโนโลยี ( $\bar{X}=3.47$ , S.D.=0.71) ด้านบุคลากร ( $\bar{X}=3.46$ , S.D.=0.69) และด้านงบประมาณ ( $\bar{X}=3.46$ , S.D.=0.67) ตามลำดับ

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น ในด้านปัจจัยที่มีผลต่อการนำระบบราชการ 4.0 ไปปฏิบัติในการให้บริการประชาชน สอดคล้องกับอธิบายดังนี้ “การนำเอาเทคโนโลยีมาปรับใช้ในหลายๆ ด้าน แต่การปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ก็ต้องขึ้นอยู่กับ ปัจจัยทั้งในส่วนของตัวผู้รับบริการและปัจจัยด้านการนำระบบราชการ 4.0 ไปปฏิบัติด้วย อายุของผู้รับบริการก็มีผลต่อการใช้เทคโนโลยี และการประกอบอาชีพของประชาชนก็มีส่วนในเรื่องการเข้าใจระบบเอกสารและขั้นตอนการดำเนินการ และปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 ไปปฏิบัติ ด้านการบริหารจัดการองค์การก็สำคัญ และรองลงมาคือด้านเทคโนโลยี และจะส่งผลให้เกิดการประหยัดกระดาษในสำนักงาน และการจ้างบุคลากรก็ลดน้อยลง ทำให้ประหยัดงบประมาณ” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 ,การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล,22 มกราคม 2568) และคำอธิบายของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล,27 มกราคม 2568) ดังนี้ “ความสามารถของแต่ละบุคคลในการเข้าถึงข้อมูลที่ทางเทศบาลประชาสัมพันธ์ หากเป็นประชาชนผู้สูงอายุจะไม่สามารถติดตามข้อมูลต่างๆ ของทางเทศบาลผ่านเว็บไซต์ หรือแพลตฟอร์ม และอาชีพบางอาชีพสามารถเรียนรู้และขอรับบริการทางเทคโนโลยีต่างได้ดีกว่า ส่วนปัจจัยการนำระบบราชการ 4.0 ไปปฏิบัติ สำคัญที่สุดน่าจะเป็น การบริการจัดการของเทศบาลตั้งแต่ด้านนโยบายการบริหารจัดการองค์การ การส่งการตามสายการบังคับบัญชา ด้านเทคโนโลยี นวัตกรรม ซึ่งเป็นหัวใจของระบบราชการ 4.0 และด้านบุคลากร เป็นผู้ที่จะต้องนำนโยบายไปปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพในการบริการ”

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 22 มกราคม 2568) “การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน จะทำให้เกิดความแม่นยำ รวดเร็วตรวจสอบกระบวนการทำงานได้ เกิดความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะในการจัดเก็บภาษี ค่าปรับ และในด้านการบริหารจัดการองค์การก็สำคัญเป็นทั้งในส่วนการกำหนดนโยบาย กลยุทธ์การบริการ และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานต้องมีความพร้อมในการบริการ” และสอดคล้องกับคำอธิบายของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4 (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 22 มกราคม 2568) ดังนี้ “การจัดการองค์การ กระบวนการวางแผนการทำงานที่ดีย่อมเป็นหัวใจของระบบราชการ 4.0 และจะมีตัวเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในแผนงาน กระบวนการที่ได้วางไว้เสริมให้การนำระบบราชการ 4.0 ไปปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ”

### วัตถุประสงค์ที่ 2 ประสิทธิภาพการนำระบบราชการ 4.0 ไปปฏิบัติในการบริการประชาชน

1. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการนำระบบราชการ 4.0 ไปปฏิบัติในการให้บริการประชาชน ดังนิตาราย 4 ระดับประสิทธิภาพการนำระบบราชการ 4.0 ไปปฏิบัติในการบริการประชาชน

(n=134)				
ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย	อันดับ
1. ด้านคุณภาพของงาน	3.52	0.60	มาก	4
2. ด้านปริมาณงาน	3.60	0.60	มาก	2
3. ด้านเวลา	3.64	0.69	มาก	1
4. ด้านค่าใช้จ่าย	3.59	0.72	มาก	3
<b>รวม</b>	3.58	0.65	มาก	

จากตาราง 4 ระดับประสิทธิภาพการนำระบบราชการ 4.0 ไปปฏิบัติในการบริการประชาชน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=3.58$ , S.D.=0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน ดังนี้ ด้านเวลา ( $\bar{X}=3.64$ , S.D.=0.69) ด้านปริมาณงาน ( $\bar{X}=3.60$ , S.D.=0.60) ด้านค่าใช้จ่าย ( $\bar{X}=3.59$ , S.D.=0.72) และด้านคุณภาพของงาน ( $\bar{X}=3.52$ , S.D.=0.60) ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการบริการประชาชน ดังตาราง 5

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการบริการประชาชน ตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการบริการประชาชน



(n=134)

ปัจจัยด้าน ระบบราชการ	ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน					
		ด้านคุณภาพ ของงาน	ด้าน ปริมาณงาน	ด้าน เวลา	ด้าน ค่าใช้จ่าย	รวม
4.0						
1.ด้านบุคลากร	r	.734*	.669*	.641*	.550*	.728*
	Sig.	.000	.000	.000	.000	.000
2.ด้านเทคโนโลยี	r	.665*	.673*	.0659*	.634*	.743*
	Sig.	.000	.000	.000	.000	.000
3.ด้านงบประมาณ	r	.679*	.659*	.680*	.810*	.804
	Sig.	.000	.000	.000	.000	.000
4.ด้านการจัดการ องค์การ	r	.708*	.666*	.619*	.565*	.719*
	Sig.	.000	.000	.000	.000	.000
รวม	r	.790*	.757*	.738*	.728*	.850
	Sig.	.000	.000	.000	.000	.000

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์หาปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 สัมพันธ์กับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการบริการประชาชน พบว่า ปัจจัยระบบราชการ 4.0 โดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ระดับสูง กับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการนำระบบราชการ 4.0 ไปปฏิบัติในการบริการประชาชน โดยรวม ( $r = 0.850$ ,  $\text{Sig.} = 0.000$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบริการประชาชน

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น ในด้านปัจจัยระบบราชการ 4.0 สัมพันธ์กับประสิทธิภาพการนำระบบราชการ 4.0 ไปปฏิบัติในการบริการประชาชน สอดคล้องกับคำอธิบาย ดังนี้ “การนำเอาเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการให้บริการช่วยลดระยะเวลาในการให้บริการประชาชน มีการบริหารจัดการองค์การที่ดีย่อมจะส่งผลให้ปริมาณงานที่ให้บริการเพิ่มขึ้น เทคโนโลยีทำให้เกิดการประหยัดกระดาษในการเก็บเอกสาร” (ผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญคนที่ 1, การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 22 มกราคม 2568) และคำอธิบายผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 27 มกราคม 2568) ดังนี้ “การตั้งงบประมาณรายจ่ายไว้อย่างเพียงพอส่งผลให้เกิดคุณภาพในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ การจัดการที่ได้มีการวางแผนไว้ตามแผนงานจะทำให้ลดระยะเวลาในการบริการ” นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 22 มกราคม 2568) “การทำงานผ่านแอปพลิเคชันช่วยลดการใช้กระดาษ บริการผ่านออนไลน์สามารถให้บริการในปริมาณงานที่มากกว่า การขออนุญาตงานด้านต่าง ๆ มีความรวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดความซ้ำซ้อนของงาน นำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดเก็บภาษีก็มีความสะดวก รวดเร็ว”

### วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค การนำระบบราชการ 4.0 ไปปฏิบัติในการบริการประชาชน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ พบว่า

ปัญหาอุปสรรคในการนำระบบราชการ 4.0 ไปปฏิบัติในการบริการประชาชน สรุป ได้ดังนี้

- 1) ช่องทางการติดต่อระหว่างเทศบาลกับประชาชนเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารยังไม่กว้างพอ ทำให้ประชาชนบางส่วนไม่สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารทางราชการได้ บุคลากรยังขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน ปัญหาด้านต่อต้านกับระบบการเปลี่ยนแปลงในยุคระบบราชการปัจจุบัน
- 2) บุคลากรยังมีความรู้ความสามารถ และความเชี่ยวชาญยังไม่เพียงพอในการปรับตัวการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัล มาประยุกต์และปรับใช้กับการปฏิบัติงาน
- 3) การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานเป็นไปได้อย่างยากเพราะพนักงานแต่ละฝ่ายมีการทำงานที่แยกส่วนตามอำนาจหน้าที่และคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งของตนเอง
- 4) ระบบเทคโนโลยีในการบริการจัดการบางอย่างยังไม่เสถียร เช่น ระบบบันทึกบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (E-Iaas) เกิดขัดข้องหรือปิดปรับปรุงก็จะกระทบต่อการปฏิบัติงานในช่วงวัน เวลา นั้นๆ
- 5) การบริการประชาชนในบางโครงการ/กิจกรรม จะมีกลุ่มเป้าหมายที่ซ้ำกันเหมือนกัน จึงทำให้การบริการสาธารณะ ไม่ครอบคลุมถึงกลุ่มคนวัยรุ่น วัยทำงาน

จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น เกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค การนำระบบราชการ 4.0 ไปปฏิบัติในการบริการประชาชน สอดคล้องกับคำอธิบาย ดังนี้ “โปรแกรมและแอปพลิเคชัน ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ระบบบันทึกบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (E-Iaas) และระบบการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ควรจะมีการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลยังไม่ครอบคลุมกลุ่มประชาชนผู้สูงอายุ บุคลากรยังไม่มีความตระหนักถึงความจำเป็นในการนำระบบราชการ 4.0 มาปรับใช้” (ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 ,การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 22 มกราคม 2568) และคำอธิบายผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 22 มกราคม 2568) ดังนี้ “ระบบการทำงานของเทศบาลเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ เพียงเฉพาะตำแหน่งที่ตนมีคุณสมบัติเท่านั้น ไม่มีการประสานความร่วมมือจากบุคคลทั้งภายในและภายนอกเทศบาล”

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 (การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 22 มกราคม 2568) “บุคลากรบางกลุ่มไม่มีความถนัดในการใช้เทคโนโลยี การจัดกิจกรรมของเทศบาลไม่เป็นไปตามแผนพัฒนาท้องถิ่น บางโครงการเน้นกลุ่มเป้าหมายที่ซ้ำกัน”

### อภิปรายผลการวิจัย

ตามวัตถุประสงค์ที่ 1 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการนำระบบราชการ 4.0 ไปปฏิบัติในการบริการประชาชน

1. อภิปรายผลการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการนำระบบราชการ 4.0 ไปปฏิบัติ ดังนี้

1.1) ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุและ อาชีพ มีผลต่อประสิทธิภาพการนำระบบราชการ 4.0 ไปปฏิบัติในการให้บริการประชาชน ทั้งนี้ด้วยประชาชนที่มารับบริการ ที่มีอายุและอาชีพแตกต่างกัน หากเป็นประชาชนที่มีอายุมากก็จะทำให้มีความเข้าใจในการใช้ระบบเทคโนโลยีที่ช้า และเข้าใจยากกว่าประชาชนที่มีอายุน้อยกว่า และประกอบกับประชาชนที่มีอาชีพต่างกันก็จะทำให้รูปแบบการบริการ ระยะเวลาการบริการ ที่แตกต่างกันออกไป

สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีนทิพย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์ และคณะ (2564) วิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกร่าง อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ในเรื่อง อายุ อาชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. จากผลการวิจัย ปัจจัยทุกด้านส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริการประชาชนในระดับมาก ได้แก่ด้านการจัดการองค์การ ด้านเทคโนโลยี ด้านบุคลากร และด้านงบประมาณ ตามลำดับ ดังนี้

2.1) ปัจจัยด้านการจัดการองค์การมีผลต่อการบริการเพราะ เทศบาลมีการกำหนดนโยบายในการบริหารงานด้านการบริการที่เน้นการนำระบบราชการ 4.0 ไปปฏิบัติ มีโครงสร้างการกระจายอำนาจการตัดสินใจไปสู่หัวหน้าส่วนราชการ มีการสั่งงานหรืออนุมัติสั่งการในระบบ โอน ซึ่งทำให้มีความรวดเร็วทันต่อเวลาในการแก้ปัญหาให้กับประชาชน และเทศบาลมีการจัดประชาคมรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนอยู่เป็นประจำทำให้นำปัญหาความต้องการจากประชาชนไปกำหนดเป็นโครงการและกิจกรรมให้ตรงกับการแก้ปัญหา และนำโครงการกิจกรรมไปตั้งจ่ายในเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี กำหนดเป็นแผนงานในการจัดทำบริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ กมลวรรณ ท่วมทองและคณะ (2564) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องการนำหลักการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ไปปฏิบัติของสำนักงานอัยการในจังหวัดลพบุรี พบว่า การนำหลักการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐไปปฏิบัติของสำนักงานอัยการในจังหวัดลพบุรีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ด้านการมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ส่วนผลลัพธ์การปฏิบัติราชการพบว่าด้านการพัฒนาองค์การอยู่ระดับสูงสุด

2.2) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี มีผลต่อการบริการเพราะ การบริหารราชการด้วยระบบราชการ 4.0 เป็นการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศดิจิทัลมาปรับใช้ในการบริหารงานให้เกิดความคล่องตัว รวดเร็ว ทันสมัย ทางเทศบาลได้มีการจัดทำโปรแกรมสำเร็จรูป สารบัญญัตอิเล็กทรอนิกส์ ระบบ one stop service และการแจ้งเหตุฉุกเฉินขอความช่วยเหลือผ่านระบบไลน์ มีการตอบสนองตลอด 24 ชั่วโมง การจัดเก็บภาษีประจำปีผ่านระบบโอนเงินอัตโนมัติ มีการประเมินระบบภาษีที่มีความสะดวกส่งถึงบ้าน ประชาชนไม่ต้องเดินทางมารับบริการที่เทศบาลสะดวก รวดเร็ว และสร้างความโปร่งใสในการทุจริต

2.3) ปัจจัยด้านบุคลากร มีผลต่อการบริการเพราะ บุคลากรเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายการบริหารจากภาครัฐไปสู่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรของเทศบาลได้รับการฝึกอบรมทักษะ ความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อนำความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ต้องรักในงานบริการของตนเอง มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานบริการ และจะต้องมีการสื่อสารกับประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการได้อย่างชัดเจนสามารถอธิบายถึงขั้นตอน รายละเอียดในการบริการงานด้านต่างได้

2.4) ปัจจัยด้านงบประมาณ เทศบาลตำบลเทพารักษ์มีการจัดเก็บภาษีในเขตพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังมีเงินอุดหนุนจากสำนักงบประมาณ จึงสามารถตราเป็นเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีในวงเงินที่สูงพอสมควร และยังจัดทำแผนการจ่ายเงินด้านการพัฒนาโปรแกรมสำเร็จรูป การหานวัตกรรม และจ้างที่ปรึกษาด้านการเขียนโปรแกรมช่วยให้การปฏิบัติงานได้มีความสะดวกและคล่องตัวมากขึ้น

สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นรินทริภา ผิวโต (2562) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องกลยุทธ์การบริการงานภายใต้ระบบราชการ 4.0 : กรณีศึกษา เทศบาลตำบลดอนนิมพลี จังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า ต้องมีการปลูกฝังจิตสำนึกให้และเพิ่มความรู้ความสามารถให้กับบุคลากรปฏิบัติงานโดยยึดความต้องการของประชาชนเป็นหลัก และต้องมีการส่งเสริมการปฏิบัติอย่างจริงจังเพื่อทำให้เกิดผลเป็นรูปธรรม นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ อิศระพงษ์ กุลนรินทร์ และ ชนวิทย์ บุตรอุดม (2564) ได้ศึกษาวิจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี พบว่า ควรส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีม จัดโครงสร้างให้สอดคล้องกับการทำงานในระบบแนวราบ สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน เร่งจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีในด้านเทคโนโลยีดิจิทัล มีการให้บริการประชาชนให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ และใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน มีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน มีการจัดทำคู่มือมาตรฐานในการปฏิบัติงาน มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร ส่งเสริมให้บุคลากรมีการเพิ่มเติมความรู้ในการใช้เทคโนโลยี และสอดคล้องกับวสันันท์ ศิริรัตน์ (2560) ศึกษาเรื่อง ธรรมชาติของ พลังค์ขับเคลื่อน ระบบราชการ 4.0 พบว่า ภาครัฐต้องทำการปรับตัวอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจกรรม ภายใต้หลักธรรมชาติ หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส ตรวจสอบได้ เต็มใจที่จะร่วมมือทำงาน สร้างสรรค์งานอย่างเป็นทีม มีความสามารถทางเทคโนโลยี

## ตามวัตถุประสงค์ที่ 2 ประสิทธิภาพการนำระบบราชการ 4.0 ไปปฏิบัติในการบริการประชาชน

1. อภิปรายผลศึกษาประสิทธิภาพการนำระบบราชการ 4.0 ไปปฏิบัติในการบริการประชาชน โดยปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 ส่งผลต่อประสิทธิภาพการนำระบบราชการ 4.0 ไปปฏิบัติในการบริการอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านเวลา ด้านปริมาณงาน ด้านค่าใช้จ่าย และด้านคุณภาพของงาน ตามลำดับ

1.1) ด้านเวลา เทศบาลมีการลดขั้นตอนในการทำงานเช่น หากนายกเทศมนตรี หรือรองนายกเทศมนตรีไม่อยู่ หรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ ณ ขณะนั้น ก็จะมีการมอบอำนาจการตัดสินใจให้ข้าราชการส่วนที่เกี่ยวข้องมีอำนาจในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที มีการกำหนดคู่มือในการขอรับบริการแต่ละด้านไว้อย่างชัดเจน มีขั้นตอนระยะเวลาในการขอรับบริการแต่ละงาน มีระบบนัดหมายไว้ล่วงหน้าในการขอรับบริการทางระบบอิเล็กทรอนิกส์

1.2) ด้านปริมาณงาน เทศบาลให้บริการครอบคลุมการดูแลจำนวน 5 ชุมชน การนำระบบราชการ 4.0 มีใช้ในการบริการประชาชนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว มีการบริการที่ครอบคลุมทุกชุมชนผ่านระบบเทคโนโลยีมือถือ ประชาชนมีความประสงค์จะมาติดต่อราชการกับทางเทศบาลไม่ต้องเสียเวลาในกาเดินทางมารับบริการ มีการบริการที่รวดเร็ว สามารถตรวจสอบขั้นตอนการขอรับบริการได้อย่างสะดวก ระบบการจัดลำดับในการให้บริการหรือแก้ไขปัญหาความต้องการ เกิดความโปร่งใส และลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน

1.3) ด้านค่าใช้จ่าย เทศบาลได้นำระบบ QR Code แสแกน เพื่อประชาชนสามารถแจ้งเหตุ ปัญหาความต้องการ ขอความช่วยเหลือ แนะนำ การปฏิบัติงานต่อเทศบาลได้ตลอดเวลา และจะมีการตอบกลับไปยังผู้แจ้งได้อัตโนมัติ มีการติดตามผลการแก้ปัญหาหรือระยะทางของเรื่องต่างๆ ได้ มีการบริหารจัดการเรื่องวัสดุอุปกรณ์ ลดปริมาณกระดาษในการทำงาน ลดจำนวนบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่การให้บริการได้ และยังมีระบบแจ้งเรื่องร้องเรียนทางเว็บไซต์ การขออนุญาตจดทะเบียนพาณิชย์ การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ระบบสารบัญอิเล็กทรอนิกส์

1.4) ด้านคุณภาพของงาน การนำระบบราชการ 4.0 มาใช้ในงานเทศบาลมีการบริหารงานมีความถูกต้อง แม่นยำ และเกิดความรวดเร็ว การให้บริการตรงตามความประสงค์ของประชาชน และติดตามปัญหาการใช้ระบบ อยู่ตลอด มีการปรับปรุงระบบให้สอดคล้องกับงานที่ประชาชนมาขอรับบริการ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และ มีการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านระบบราชการ 4.0 ทุกด้าน (ด้านบุคลากร ด้านเทคโนโลยี ด้านงบประมาณ ด้านการจัดการองค์กร) สัมพันธ์กับปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการบริการประชาชนทุกด้าน (ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย) อยู่ในระดับสูง

ปัจจัยด้านการนำระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลด้านบุคลากรสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการให้บริการด้าน เวลา เพราะบุคลากรได้นำเทคโนโลยีดิจิทัล แพลตฟอร์ม แอปพลิเคชัน มาใช้ในการบริการประชาชน การบริหาร จัดการองค์กรสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงาน เทศบาลมีการวางนโยบายและกระบวนการ บริหารงานกลยุทธ์ที่ชัดเจน การมอบอำนาจการตัดสินใจ จึงส่งผลให้การปฏิบัติงานด้านบริการมีคุณภาพ และด้าน เทคโนโลยีสัมพันธ์กับด้านค่าใช้จ่าย เทศบาลนำเอาเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงาน ลดระยะเวลาในการทำงาน ลดขั้นตอน มีการทำงานที่ใช้ทรัพยากรกระดาษ และจ้างบุคลากรน้อยลง ส่งผลให้ลดค่าใช้จ่ายของเทศบาล

สอดคล้องกับแนวคิดของสมใจ ลักษณะ (2552) ที่ได้ศึกษาองค์ประกอบคนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของ งานที่สำเร็จต้องมีความถูกต้อง เรียบร้อย และสมบูรณ์ครบถ้วนตามกำหนด ปีเตอร์สัน และโพลแมน (Peterson and Plowman, 1953) ที่ได้กล่าวว่า คุณภาพของงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งของประสิทธิภาพการทำงาน พิพพ์ณธ์ ยอดพุดติการณ (2551) ได้กล่าวถึง การวัดประสิทธิภาพควรคำนึงถึงองค์ประกอบว่า ความมีคุณภาพจะต้อง พิจารณาทั้งกระบวนการตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า หรือวัตถุดิบ ต้องมีการคัดสรรอย่างดี กระบวนการทำงาน จนกระทั่ง ผลผลิตที่ดี แม้ว่ากระบวนการดำเนินงานจะประหยัด และรวดเร็วและจะต้องไม่ทำให้คุณภาพของงานลดลง

### ตามวัตถุประสงค์ที่ 3 ปัญหา อุปสรรค การนำระบบราชการ 4.0 ไปปฏิบัติในการบริการประชาชน

อภิปรายผลปัญหา อุปสรรค การนำระบบราชการ 4.0 ไปปฏิบัติในการบริการประชาชน ดังนี้ จากการ สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญพบปัญหา อุปสรรค ในการนำระบบราชการ 4.0 ไปปฏิบัติในการบริการประชาชน ดังนี้

1) เทศบาลควรมีการเพิ่มช่องทางการติดต่อข่าวสารกับประชาชนเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ได้รับ ทราบได้อย่างถูกต้อง เช่นระบบ ไลน์ หรือโปรแกรมตอบกลับอัตโนมัติ

2) บุคลากร เจ้าหน้าที่ของเทศบาลยังขาดความรู้ความสามารถในการผลิตสื่อ นวัตกรรมในรูปแบบการ บริการของเทศบาล ยังต้องจ้างที่ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญมาออกแบบและปรับการใช้งานให้ตรงกับความต้องการของ ประชาชนในรูปแบบการบริการด้าน จึงทำให้เทศบาลต้องจ้างที่ปรึกษาด้านการเขียนโปรแกรมเฉพาะด้านต่าง ๆ

3) จัดให้มีการจัดการฐานข้อมูล คลังข้อมูลของเทศบาลเพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกส่วนราชการสามารถนำข้อมูล ไปใช้ในการปฏิบัติงานได้

4) จัดให้มีการสำรองข้อมูลที่สำคัญไว้ในช่วงที่ระบบเทคโนโลยีในการบริการจัดการบางอย่างยังไม่เสถียร เช่น ระบบบันทึกบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (E-laas) เกิดขัดข้องหรือปิดปรับปรุงก็จะกระทบต่อการ ปฏิบัติงานในช่วงวัน เวลา นั้นๆ

5) ดำเนินโครงการที่เป็นโครงการใหม่ๆ ให้เป็นไปตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมายเพิ่มมากขึ้น มุ่งไป ที่กลุ่มเป้าหมายรุ่นใหม่ วันรุ่น วัยทำงาน

สอดคล้องกับงานวิจัยของสุนทร ทองกำเนิด (2560) ศึกษาเรื่อง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคไทยแลนด์ 4.0 พบว่า เป็นเรื่องใหม่สำหรับสังคมในปัจจุบัน แต่ก็เป็นเรื่องที่ต้องการเตรียมความพร้อม เพราะเป็นการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว องค์กรใดปรับตัวได้เร็วกว่าการนำเทคโนโลยีมาใช้ได้ก่อน ก็มีโอกาที่จะก้าวหน้าและไปได้เร็วกว่าเช่นกัน แต่ก็ไม่ได้หมายความว่านำเทคโนโลยีมาเปลี่ยนแปลงที่จิตใจคนให้กลายเป็นเครื่องจักรแต่เป็นการนำความสามารถของเทคโนโลยีสนับสนุนการทำงานของคนให้ผลิตงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ

### ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้

- 1) การวิเคราะห์ความเสี่ยง (Risk Assessment) ในการบริหารของเทศบาล การติดตามประเมินผลตามตัวชี้วัดการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (LPA) และ การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)
- 2) มีการทำการประเมินคุณภาพ ด้านการนำระบบราชการ 4.0 ไปปฏิบัติ ตามตัวชี้วัด การประเมินสถานะของหน่วยงานในการเป็นระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0)
- 3) ผู้บังคับบัญชาควรให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานที่ท้าทาย ส่งเสริมความสามารถให้กล้าคิด กล้าทำ และมีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
- 4) ผู้บังคับบัญชาควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการคิด แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่
- 5) ผู้บริหารและบุคลากรต้องมีความพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้
- 6) ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการประชาชน

### เอกสารอ้างอิง

เฉลิมพล ศรีพงษ์.(2567). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์.

กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.

วิโรจน์ ก่อสกุล.(2567). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์.

กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.

สุนารี สุกิจปาณีนิจ สุภณัฐ ทรัพย์นาวิณ และโสภพร กล่ำสกุล.(2562). รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่ส่งผลต่อการจัดบริการสาธารณะเชิงสัมฤทธิ์ ของเทศบาลอำเภอสามร้อยยอด จังหวัดประจวบคีรีขันธ์.

มยุรี วีระธรรมโม.(2563). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 (PMQA 4.0) ของสำนักงานที่ดินชุมพร.

นรินทิรา ผิวโต.(2562). กลยุทธ์การบริหารงานภายใต้ระบบราชการ 4.0. เทศบาลตำบลดอนฉิมพลี จังหวัดฉะเชิงเทรา.

ศรินทร์พย์ อรุณสวัสดิ์ฤกษ์ และคณะ.(2564). ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ. องค์กรบริหารส่วนตำบลบางกร่าง จังหวัดนนทบุรี.

ทศพร ศิริสัมพันธ์.(2560). ระบบราชการ 4.0 กับการสร้างนวัตกรรมและความเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ.

- นนทกร ยอดคำปัน.(2563). *การนำระบบราชการ 4.0 ไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. เทศบาลตำบล  
ต้นธงชัย จังหวัดลำปาง
- ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง.(2558). *ประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่  
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี  
ราชมงคลรัตนโกสินทร์.
- สุพรรณณี บุตรพรม.(2565). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการ* สำนักการศึกษา  
กรุงเทพมหานคร. วารสารรามคำแหง ฉบับรัฐประศาสนศาสตร์, 5(1), 306-330.
- เอมอร เสือจร.(2567). *การนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน  
กองส่งเสริมและพัฒนากิจการศึกษาท้องถิ่นกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น*. วารสารรามคำแหง  
ฉบับรัฐประศาสนศาสตร์, 7(1), 285-313.
- ณัฐพร นิลยาภรณ์ และคณะ.(2566). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการฝ่ายทะเบียนและบัตรภายใต้ระบบ  
ราชการ 4.0*. ของอำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี.
- กมลวรรณ ท่วมทอง และคณะ.(2564). *การนำหลักการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)  
ไปปฏิบัติของสำนักงานอัยการในจังหวัดลพบุรี*. จังหวัดลพบุรี.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย.<https://www.dla.go.th/servlet>.
- สำนักงาน ก.พ. (2560). *ระบบราชการไทยในบริบทไทยแลนด์ 4.0*. <https://www.ocsc.go.th>
- สำนักงาน ก.พ.ร. (2565). *คู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐ 4.0 ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2566* กรุงเทพฯ:  
สำนักคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน,2560.*การบริหารงานระบบราชการ 4.0*
- อิสระพงษ์ กุลนรัตน์และคณะ.(2564). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลอุดรธานี*
- วันสนันท์ ศิริรัตน์.(2560). *ธรรมาภิบาล พลังขับเคลื่อน ระบบราชการ 4.0*
- สมใจ ลักษณะ.(2552). *องค์ประกอบคนทำงานอย่างมีประสิทธิภาพของงานที่ทำสำเร็จ*
- พิพัฒน์ ยอดพฤติการณ์.(2551). *การวัดประสิทธิภาพควรคำนึงถึงองค์ประกอบ*
- สุนทร ทองกำเนิด.(2560). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคไทยแลนด์ 4.0*