

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี

The Factors Affecting Government 4.0 of Udonthani Municipality

อิสระพงศ์ กุลนรัตน์¹ | Isarapong Kunnarat¹

ธนวิทย์ บุตรอุดม² | Thanawit Butrudom²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จกับระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บข้อมูลจากพนักงานเทศบาลนครอุดรธานี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 294 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการศึกษาพบว่า

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในภาพรวมมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางทางบวกกับการเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ ด้านผู้นำ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการ ด้านผู้รับบริการ ด้านความเป็นดิจิทัล ด้านนวัตกรรม ด้านการให้ความร่วมมือ และด้านผลลัพธ์ ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านผู้นำ ด้านความเป็นดิจิทัล ด้านผลลัพธ์ ด้านกระบวนการ ด้านการให้ความร่วมมือ และด้านนวัตกรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยปัจจัยทั้ง 7 ร่วมกันพยากรณ์การเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี ได้ร้อยละ 65.00 ($\text{Adj. } R^2 = 0.650$)

แนวทางการพัฒนา คือ ควรส่งเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีม จัดโครงสร้างให้สอดคล้องกับการทำงาน แนวระนาบ สร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี เร่งจัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลเพื่อให้เทศบาลมีทิศทางที่ชัดเจน ควรบริการประชาชนให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว ไม่เลือกปฏิบัติ และใช้เทคโนโลยีเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน รับฟังความคิดเห็นของประชาชน จัดทำคู่มือมาตรฐานในการปฏิบัติงานและบริการ ส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้การวิเคราะห์การทำงาน ควรวางแผนการพัฒนาบุคลากร ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีการเพิ่มเติมความรู้ในการใช้เทคโนโลยี

คำสำคัญ: ระบบราชการ 4.0, ปัจจัยที่มีอิทธิพล, เทศบาลนครอุดรธานี

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

² อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี

Abstract

The purposes of this research were: 1) to study the relationship between successful factors and government 4.0 of Udonthani municipality; 2) to study the factors that influence government 4.0 of Udonthani municipality; and 3) to study developing guidelines of the government 4.0 of Udonthani municipality. A quantitative research methodology was employed. The study samples were 294 employees of Udonthani Municipality. The research instrument was a questionnaire. Data were analyzed using Pearson's Product Moment Correlation Analysis and stepwise multiple regression analysis.

Study results found that overall successful factors were found at a medium level of positive correlation with the government 4.0 of Udonthani municipality with a statistical significance of .01 in terms of the leader, personnel, process, customer, digitalization, innovation, collaboration, and results.

Factors that influence the government 4.0 of Udonthani municipality include the personnel, leader, digitalization, results, process, collaboration and innovation, with statistical significance of .001, .001, .001, .05, .01, .01 and .05 respectively. These 7 factors jointly forecasted the government 4.0 of Udonthani municipality at 65.90 percent (Adj. $R^2 = 0.650$).

Approaches to develop government 4.0 of Udonthani City Municipality include permitting teamwork, creating a structure for horizontal organizations, developing a good working atmosphere, and making a digital action plan for managing explicitly. People services should facilitate people by using technology and being open-minded to new options. Likewise, Udonthani City Municipality should have an operational manual for developing the personnel's critical thinking and use of technology.

Keywords: Government 4.0, The Affecting Factors, Udonthani municipality.

บทนำ

“ประเทศไทย 4.0” เป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย หรือ โมเดลพัฒนาเศรษฐกิจ โดยมีฐานคิดหลัก คือ เปลี่ยนจากการผลิตสินค้าโภคภัณฑ์ไปสู่สินค้าเชิงนวัตกรรม เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศด้วยภาคอุตสาหกรรมไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรม และเปลี่ยนจากการเน้นภาคการผลิตสินค้าไปสู่การเน้นภาคบริการมากขึ้น (ชนินทร เพ็ญสูตร, 2560: 68-69) มีเป้าหมายเพื่อหลุดพ้น 3 กับดักภายในปี 2575 ดังนี้ หลุดพ้นจากกับดักประเทศรายได้ปานกลาง หลุดพ้นจากกับดักความเหลื่อมล้ำและหลุดพ้นจากกับดักความไม่สมดุล (สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม, 2560: 13-14)

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้ศึกษา และนำเสนอแนวทางเรียกว่า ระบบราชการ 4.0 โดยการทำงานที่ยึดหลักธรรมาภิบาล เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก หมายความว่า ระบบราชการไทยจะต้องปฏิรูปขนานใหญ่ เพื่อให้สามารถเป็นที่ไว้วางใจและเป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง กล่าวคือภาครัฐต้องปรับตัวและต้องพลิกโฉมเข้าสู่ยุคดิจิทัล ยุกระดับประสิทธิภาพภาครัฐสู่สังคม

ดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และอำนวยความสะดวกในการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมในยุคดิจิทัล ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและไม่สามารถคาดเดาได้ ดังนั้น ภาครัฐจึงต้องมุ่งเน้นความคล่องตัวเพื่อขับเคลื่อนภารกิจพิเศษและนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาพลิกโฉมหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0 อันเป็นฟันเฟืองและเสาหลักที่สำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาล ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสอดคล้องกับทิศทางในการบริหารงานของประเทศให้ก้าวสู่การเป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ซึ่งจะส่งผลให้กลไกการพัฒนาระบบราชการมีการปรับตัวต่อความท้าทายใหม่ ๆ อีกทั้งเป็นการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันกับนานาประเทศ และยังเป็นการยกระดับสมรรถนะของหน่วยงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2562: 3) โดยยึดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในการบริหารงานภาครัฐหรือหลักการบริหารราชการแผ่นดินที่ดี ให้สามารถเป็นที่เชื่อถือ ไว้วางใจ และเป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง ซึ่งมีองค์ประกอบอยู่ 3 ด้าน คือ ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางการบริการและเข้าถึงความต้องการในระดับปัจเจก และด้านสุดท้ายคือ ภาครัฐอัจฉริยะ มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (สำนักงานวิจัยและพัฒนากระบวนการ, 2560: 9-11)

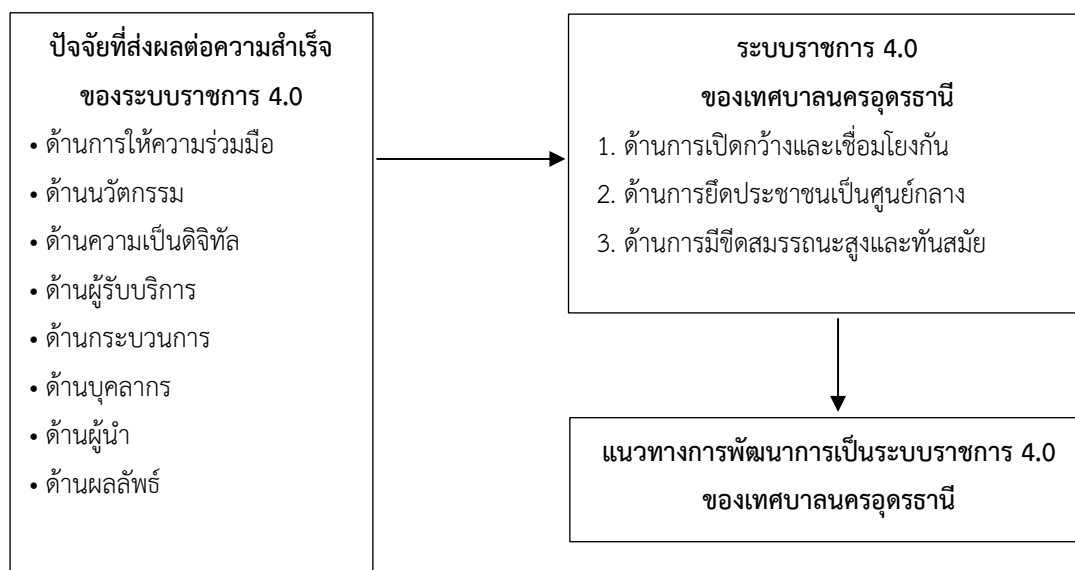
การทำงานของเทศบาลนครอุดรธานี (สถาบันวิจัยและพัฒนา, 2558) ถูกมองว่ามีการจัดการที่ไม่เท่าทันการเปลี่ยนแปลง ไม่ยืดหยุ่น ไม่คล่องตัว ให้ความสำคัญกับความถูกต้องของกระบวนการมากกว่าผลสัมฤทธิ์ของงาน การทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานยังติดขัดไม่เชื่อมโยงเป็นกระบวนการเดียวกัน การบริหารงานยึดติดกับกรอบอำนาจตามกฎหมายเป็นหลักการประสานงานความสัมพันธ์กับภาคส่วนอื่นเป็นไปในแบบที่ภาครัฐเป็นฝ่ายนำ ภาคส่วนอื่นเป็นฝ่ายตาม ข้าราชการยังคงปฏิบัติงานอยู่ภายใต้คำสั่งและกฎระเบียบ สมาชิกในองค์การยังคงต้องรับผิดชอบ รวมถึงมีบทบาทหน้าที่ภายใต้ระเบียบอยู่มาก รวมถึงระบบการทำงานยังผูกโยงกับการบริหารและการทำงานตามสายการบังคับบัญชา รูปแบบและวิธีการแก้ไขปัญหาล้วนเริ่มต้นจากภาครัฐเป็นผู้คิดและผู้ออก รวมถึงการดำเนินการ ซึ่งในหลายครั้งไม่ได้นำปัญหาหรือความต้องการที่แท้จริงของประชาชนมาพิจารณา การปฏิบัติงานไม่สอดคล้องและไม่ทันกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม การให้บริการที่ให้กับประชาชนและภาคเอกชนแม้จะมีการพัฒนาให้รวดเร็วและทันสมัย แต่เมื่อเปรียบเทียบกับต่างประเทศแล้วยังมีความล่าช้าและไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้เท่าที่ควร เช่น การใช้เวลาในการเสนอหนังสือตามสายบังคับบัญชานานกว่า 1 วัน รวมถึงการมีค่านิยมในการทำราชการแบบดั้งเดิม (ขวัญตา เบ็ญจะจันทร์, 2560: 61)

จากที่มาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาสภาพการพัฒนาการเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี ว่ามีองค์ประกอบหรือปัจจัยการเป็นระบบราชการ 4.0 แท้จริงประการใดบ้างที่เป็นตัวแปรนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงการบริหารจัดการองค์การ รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการเป็นระบบราชการ 4.0 ตลอดจนแนวทางในการแก้ไขปัญหาของเทศบาลนครอุดรธานี เพื่อนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้และพัฒนาแนวทางการบริหารงานภายใต้ระบบราชการ 4.0 ในเทศบาลนครอุดรธานีต่อไป

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยด้านการให้ความร่วมมือ ด้านนวัตกรรม ด้านความเป็นดิจิทัล ด้านผู้รับบริการ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร ด้านผู้นำ และด้านผลลัพธ์ มีอิทธิพลต่อการเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จกับระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี

วิธีการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งได้ทำการศึกษา ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหาในการศึกษาวิจัย

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี ได้แก่ ปัจจัยด้านการให้ความร่วมมือ ด้านนวัตกรรม ด้านความเป็นดิจิทัล ด้านผู้รับบริการ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร ด้านผู้นำ และด้านผลลัพธ์
2. ตัวชี้วัดการเป็นระบบราชการ 4.0 ได้แก่ การเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และการมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มเป้าหมาย ประชากร คือ พนักงานเทศบาลนครอุดรธานี จำนวน 1,109 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 294 คน

ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาเทศบาลนครอุดรธานี

ขอบเขตระยะเวลา ระยะเวลาวิจัย อยู่ในช่วงปีงบประมาณ 2563 (ตุลาคม 2562 – กันยายน 2563) การวิจัยครั้งนี้ แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์สภาพการปัจจุบันในการพัฒนาการเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จกับระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาการเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานเทศบาลนคร อุดรธานี รวม 1,109 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ได้จากวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามานะ (Yamane, 1973: 727-728) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับ (e) 0.05 จำนวน 294 คน

เครื่องมือวิจัย ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งได้สร้างขึ้นตามกรอบแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบสอบถามตรวจสอบรายการ (check list) ซึ่งประกอบด้วย เพศตำแหน่ง ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลสำเร็จต่อการเป็นระบบราชการ 4.0 โดยแบ่งออก 8 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความร่วมมือ ด้านนวัตกรรม ด้านความเป็นดิจิทัล ด้านผู้รับบริการ ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร ด้านผู้นำ และด้านผลลัพธ์

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน ด้านการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และด้านการมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาการเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี

การวิเคราะห์คุณภาพของเครื่องมือ

1. การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ได้โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามหรือกรอบแนวคิดทฤษฎี (Content Validity Index: CVI) โดยค่าดัชนีความสอดคล้องและเลือกข้อคำถามที่มีค่า $CVI \geq 0.80$ มาเป็นข้อคำถามในแบบสอบถาม (สำนักการวิจัยแห่งชาติ (วช.), 2559) ซึ่งคะแนนแบบสอบถามทั้งฉบับ $CVI = 0.987$ หมายถึง ความสอดคล้องเชิงเนื้อหาอยู่ในระดับดี

2. การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) แบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้ว นำไปทดลองใช้ (Try out) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นกับพนักงานเทศบาลในจังหวัดอุดรธานีแต่ไม่ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากนั้นคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Alpha's coefficient- α) โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ≥ 0.78 (Cronbach, 1951: 297-334) ซึ่งแบบสอบถามทั้งฉบับได้ผลค่า $\alpha = 0.955$ หมายถึง แบบสอบถามข้อนี้มีความเชื่อมั่นในระดับสูง

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ของเทศบาลนครอุดรธานี โดยชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัยและตอบข้อซักถามของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์มากที่สุด จากนั้นนำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ถูกต้อง กำหนดรหัสให้กับตัวแปร เพื่อป้อนข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับประมวลผลทางสถิติ

การแปลผล โดยผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแต่ละข้อของแบบสอบถามในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามวิธีการของ ลิเคิร์ต (Likert Scale) (Likert, 1961) และได้กำหนดมาตราส่วนประมาณค่าของแบบสอบถามเป็น 5 ลำดับ โดยข้อคำถามมีลักษณะเชิงบวก

ผู้วิจัยจะแบ่งช่วงแต่ละระดับความคิดเห็น โดยใช้อันตรภาคชั้น (Class Interval) เพื่อให้ทราบระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกัน (ซีซวาลย์ เรื่องประพันธ์, 2556: 30)

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) มีดังนี้

1. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์สภาพการณ์ปัจจุบัน และความสัมพันธ์ปัจจัยในระบบราชการ 4.0 จะปฏิเสธสมมติฐานหลักก็ต่อเมื่อ r มีระดับนัยสำคัญทางสถิติต่ำกว่า .05 โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2560)

2. สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Linear Regression) เพื่อวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์สภาพการปัจจุบันในการพัฒนาการเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี

ตาราง 1 ระดับความคิดเห็นต่อสภาพการปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในภาพรวม

สภาพการปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการให้ความร่วมมือ	4.14	0.83	มาก
2. ด้านนวัตกรรม	4.08	0.83	มาก
3. ด้านความเป็นดิจิทัล	4.05	0.83	มาก
4. ด้านผู้รับบริการ	4.14	0.81	มาก
5. ด้านกระบวนการ	4.07	0.79	มาก
6. ด้านบุคลากร	4.06	0.80	มาก
7. ด้านผู้นำ	4.15	0.82	มาก
8. ด้านผลลัพธ์	4.08	0.79	มาก
รวมเฉลี่ย	4.10	0.81	มาก

จากตาราง 1 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อสภาพการปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในภาพรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยที่ 4.10 (S.D. 0.81) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านผู้นำค่าเฉลี่ยที่ 4.15 (S.D. 0.82) ด้านผู้รับบริการค่าเฉลี่ยที่ 4.14 (S.D. 0.81) ด้านการให้ความร่วมมือค่าเฉลี่ยที่ 4.14 (S.D. 0.83) ด้านผลลัพธ์ค่าเฉลี่ยที่ 4.08 (S.D. 0.79) ด้านนวัตกรรมค่าเฉลี่ยที่ 4.08 (S.D. 0.83) ด้านกระบวนการค่าเฉลี่ยที่ 4.07 (S.D. 0.79) ด้านบุคลากรค่าเฉลี่ยที่ 4.06 (S.D. 0.80) และด้านความเป็นดิจิทัลค่าเฉลี่ยที่ 4.05 (S.D. 0.83) ตามลำดับ

ตาราง 2 ระดับความคิดเห็นต่อสภาพการปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในภาพรวม

ระบบราชการ 4.0	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน	4.03	0.84	มาก
2. ด้านการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง	4.05	0.83	มาก
3. ด้านการมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย	4.04	0.81	มาก
รวมเฉลี่ย	4.04	0.83	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อสภาพการปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในภาพรวมอยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยที่ 4.04 (S.D. 0.83) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางค่าเฉลี่ยที่ 4.05 (S.D. 0.83) ด้านการมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัยค่าเฉลี่ยที่ 4.04 (S.D. 0.81) และด้านการเปิดกว้างและเชื่อมโยงกันค่าเฉลี่ยที่ 4.05 (S.D. 0.83) ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จกับระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี

ตาราง 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จกับการเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ	ระบบราชการ 4.0		
	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (r)	P-value	ระดับความสัมพันธ์
ด้านการให้ความร่วมมือ	0.425**	<0.01	ปานกลาง
ด้านนวัตกรรม	0.427**	<0.01	ปานกลาง
ด้านความเป็นดิจิทัล	0.436**	<0.01	ปานกลาง
ด้านผู้รับบริการ	0.456**	<0.01	ปานกลาง
ด้านกระบวนการ	0.471**	<0.01	ปานกลาง
ด้านบุคลากร	0.502**	<0.01	ปานกลาง
ด้านผู้นำ	0.506**	<0.01	ปานกลาง
ด้านผลลัพธ์	0.408**	<0.01	ปานกลาง
รวมเฉลี่ย	0.454**	<0.01	ปานกลาง

หมายเหตุ: ** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตาราง 3 พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในภาพรวมมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางทางบวกกับการเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r=0.454$, $p\text{-value}<0.01$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านผู้นำ ($r=0.506$, $p\text{-value}<0.01$) ด้านบุคลากร ($r=0.502$, $p\text{-value}<0.01$) ด้านกระบวนการ ($r=0.471$, $p\text{-value}<0.01$) ด้านผู้รับบริการ ($r=0.456$, $p\text{-value}<0.01$) ด้านความเป็นดิจิทัล ($r=0.436$, $p\text{-value}<0.01$) ด้านนวัตกรรม ($r=0.427$, $p\text{-value}<0.01$) ด้านการให้ความร่วมมือ ($r=0.425$, $p\text{-value}<0.01$) และด้านผลลัพธ์ ($r=0.408$, $p\text{-value}<0.01$) มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางทางบวกกับการเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาการเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี

ตาราง 4 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาการเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ	b	Beta	T	Sig.
ค่าคงที่	2.603		0.911	0.002**
ด้านผู้นำ (Lead)	0.646	0.213	4.406	0.000***
ด้านกระบวนการ (Process)	0.479	0.148	2.947	0.003**
ด้านนวัตกรรม (Inno)	0.345	0.116	2.433	0.016*
ด้านบุคลากร (People)	0.674	0.177	3.819	0.000***
ด้านความเป็นดิจิทัล (Digit)	0.599	0.162	3.676	0.000***

ตาราง 4 (ต่อ) ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาการเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จ	b	Beta	T	Sig.
ด้านการให้ความร่วมมือ (Collab)	0.454	0.143	3.152	0.002**
ด้านผลลัพธ์ (Result)	0.502	0.105	2.389	0.018*
$R^2 = 0.659$, Adj. $R^2 = 0.650$, $F = 5.705$				

หมายเหตุ: * $P < .05$, ** $P < .01$ *** $P < .001$

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาการเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี สามารถสรุปการทดสอบสมมติฐาน ได้ดังนี้

สมมติฐานปัจจัยด้านการให้ความร่วมมือ ด้านนวัตกรรม ด้านความเป็นดิจิทัล ด้านกระบวนการ ด้านบุคลากร ด้านผู้นำ ด้านผลลัพธ์ มีอิทธิพลต่อการพัฒนาการเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานปัจจัยด้านผู้รับบริการ ไม่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาการเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$\text{AFFECT} = 2.603 + 0.646\text{LEAD} + 0.479\text{PROCESS} + 0.345\text{INNO} + 0.674\text{PEOPLE} + 0.599\text{DIGIT} + 0.454\text{COLLAB} + 0.502\text{RESULT}$$

สมการในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z_{\text{affect}} = 0.213_{\text{lead}} + 0.148_{\text{process}} + 0.116_{\text{inno}} + 0.177_{\text{people}} + 0.162_{\text{digit}} + 0.143_{\text{collab}} + 0.105_{\text{result}}$$

จากสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ สามารถอธิบายความหมายได้ว่า ถ้าตัวแปรด้านผู้นำ ด้านกระบวนการ ด้านนวัตกรรม ด้านบุคลากร ด้านความเป็นดิจิทัล ด้านการให้ความร่วมมือ ด้านผลลัพธ์ มีหน่วยเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้การเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี เพิ่มขึ้น 0.646, 0.479, 0.345, 0.674, 0.599, 0.454, 0.502 หน่วย ตามลำดับ โดยให้ตัวแปรอื่น ๆ มีค่าคงที่

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี สามารถนำผลการวิจัยมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคลากร มีอิทธิพลทางบวกต่อการเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี แสดงให้เห็นว่า บุคลากรปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ตอบสนองและทำงานตามการสั่งการตามลำดับอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรที่มีจิตสำนึกในงานที่ทำ มีความเชี่ยวชาญ ความคล่องตัวและมีความสามารถหลากหลาย บุคลากรที่มีไหวพริบดี สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้ด้วยตนเอง มีแนวคิดในการสร้างการเปลี่ยนแปลง สร้างแนวทางใหม่เพื่อคุณค่าแก่สาธารณะและมีความรับผิดชอบ มีอิทธิพลในทางบวกต่อการเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี ซึ่งสอดคล้องกับ นรินทรา ผิวโต (2562) ผลการศึกษาพบว่า กลยุทธ์การบริหารงาน ภายใต้ระบบราชการ 4.0 ต้องมีการปลูกฝังจิตสำนึกให้และเพิ่มเติมความรู้ความสามารถให้กับบุคลากร มีอิสระในการทำงาน ปฏิบัติงานโดยยึดความต้องการของประชาชนเป็นหลัก และต้องมีส่งเสริมการปฏิบัติอย่างจริงจัง เพื่อทำให้เกิดผลเป็นรูปธรรมให้ได้

2. ปัจจัยด้านผู้นำ มีอิทธิพลทางบวกต่อการเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี ในอันดับ 2 รองจากด้านบุคลากร แสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์เชิงยุทธศาสตร์ต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อเป็นระบบราชการ 4.0 มีนโยบายในการเปิดเผยข้อมูล มีความโปร่งใส มุ่งเน้นการทำงานเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน มีการสร้าง

บรรยากาศในการทำงานที่เอื้อให้เกิดนวัตกรรม มีการปรับปรุงและบูรณาการไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีขององค์กรในทุกด้าน นำที่ทำงานแข่งขัน จริงจัง ใส่ใจในรายละเอียด มีอิทธิพลในทางบวกต่อการเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี ซึ่งสอดคล้องกับ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2562) ที่ระบุว่า มิติของการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 ได้แก่ ผู้นำ ที่มีวิสัยทัศน์ นำเป็น คิดเป็น เป็นผู้หน้าที่แข่งขัน จริงจัง ใส่ใจในรายละเอียด และพร้อมพัฒนาไปสู่ผู้นำสำหรับศตวรรษที่ 21

3. ปัจจัยด้านความเป็นดิจิทัล มีอิทธิพลทางบวกต่อการเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี ในอันดับ 3 รองจาก ด้านผู้นำ แสดงให้เห็นว่า การจัดเก็บข้อมูลด้วยระบบสารสนเทศที่สามารถสืบค้นข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว มีระบบดิจิทัลที่ใช้ในการให้บริการแก่ประชาชนที่ทำให้รู้สึกเหนือความคาดหมายหรือประทับใจ สามารถติดตามกระบวนการตั้งแต่ต้นจนถึงปลายได้รวดเร็ว มีการใช้ระบบดิจิทัลที่บูรณาการทุกภาคส่วน และสามารถแบ่งปันข้อมูลกันและสามารถดูได้ทุกที่ ทุกเวลา มีอิทธิพลในทางบวกต่อการเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี ซึ่งสอดคล้องกับ สำนักงานวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล (2560) ที่ระบุว่า การผสมผสานการจัดเก็บและการประมวลผลข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ อุปกรณ์สมาร์ทโฟน และเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานร่วมกัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับการดำเนินการ การให้บริการของราชการ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ในทุกเวลา ทุกสถานที่ ทุกอุปกรณ์และทุกช่องทางได้อย่างมั่นคงปลอดภัย และประหยัด

4. ปัจจัยด้านผลลัพธ์ มีอิทธิพลทางบวกต่อการเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี ในอันดับ 4 รองจาก ด้านความเป็นดิจิทัล แสดงให้เห็นว่า ดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการ มีการบรรลุผลตามนโยบายและแผนในเทศบัญญัติที่กำหนดไว้ประจำปี มีการบรรลุผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอิทธิพลในทางบวกต่อการเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี ซึ่งสอดคล้องกับ ธันยรัตน์ สมบูรณ์รัตนโชค (2560) ผลการศึกษาพบว่า ต้องเป็นองค์กรที่มีขีดความสามารถในการเปลี่ยนแปลงสูง สามารถรับมือกับแรงกดดันต่าง ๆ จากภายในและภายนอกองค์กรได้ดี มีการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ

5. ปัจจัยด้านกระบวนการ พบว่า มีอิทธิพลทางบวกต่อการเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี ในอันดับ 5 รองจาก ด้านผลลัพธ์ แสดงให้เห็นว่า กระบวนการทำงานที่เป็นมาตรฐานถูกต้องตามระเบียบหลักเกณฑ์ที่กำหนด มีการจัดทำคู่มือมาตรฐานในการทำงาน มีการปรับปรุงงานตามวงจร P-D-C-A มีการปรับปรุงกระบวนการโดยวิเคราะห์จากข้อมูลทั้งภายในและภายนอกเพื่อให้ทราบถึงสาเหตุที่แท้จริงว่าปัญหาอยู่ตรงไหน และปรับปรุงอย่างเป็นระบบ มีการกระตุ้นให้เกิดการสร้างนวัตกรรมจนสามารถเทียบเคียงกับกระบวนการทำงานขององค์กรอื่นเพื่อใช้ปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เป็นเลิศ มีอิทธิพลในทางบวกต่อการเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี ซึ่งสอดคล้องกับ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2562) ระบุว่า ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ ได้แก่ การพัฒนาองค์กรให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย นั่นคือ มีกระบวนการทำงานเป็นระบบมาตรฐาน มีการคาดการณ์ วางแผนล่วงหน้า ทำตามลำดับขั้นตอน มีการทดลองทำ โดยเริ่มแก้ปัญหาที่จุดเล็ก ไปสู่กระบวนการปรับปรุงแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ

6. ปัจจัยด้านการให้ความร่วมมือ พบว่า มีอิทธิพลทางบวกต่อการเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี ในอันดับ 6 รองจาก ด้านกระบวนการ แสดงให้เห็นว่า การร่วมมือกันโดยวางแผนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ร่วมกัน มีการแบ่งปันทรัพยากรในการปฏิบัติงานและใช้ประโยชน์ร่วมกันในองค์กร มีการร่วมกันยอมรับความเสี่ยงก่อนดำเนินการ มีการร่วมกันรับผิดชอบต่อผลการดำเนินการ มีการร่วมกันแก้ปัญหาที่มีความสลับซับซ้อนมากได้อย่างสำเร็จลุล่วง มีอิทธิพลในทางบวกต่อการเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี ซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล (2560) ระบุว่า ปัจจัยสำคัญ

ต่อการเป็น ระบบราชการ 4.0 ได้แก่ การสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม เป็นการยกระดับการทำงานจากการประสานงานกัน ไปสู่การร่วมมือกัน

7. ปัจจัยด้านนวัตกรรม พบว่า มีอิทธิพลทางบวกต่อการเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี ปัจจัยสุดท้ายในอันดับ 7 รองจาก ด้านการให้ความร่วมมือ แสดงให้เห็นว่า การคิดค้นและหาวิธีการใหม่ ๆ โดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม มีนวัตกรรมที่นำมาใช้พัฒนาและสร้างคุณค่าในงานบริการภาครัฐ การปรับปรุงบริการหรือสร้างบริการใหม่เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน การมีนวัตกรรมเชิงนโยบาย มีการศึกษากฎหมายและกฎระเบียบใหม่ให้ทันสมัย ซึ่งสอดคล้องกับกรมควบคุมโรค (2561) ระบุใน คู่มือประเมินสถานะของหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรคในการเป็นระบบราชการ 4.0 ว่าคุณลักษณะที่สำคัญของการปฏิบัติงานในระบบราชการ 4.0 คือ ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรม ความคิดริเริ่มและการประยุกต์ใช้องค์ความรู้ในการทำงานที่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

ส่วนปัจจัยที่ไม่สามารถพยากรณ์การเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี ได้แก่ ด้านผู้รับบริการ แสดงว่า การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการในปัจจุบันและอนาคต สามารถดำเนินการได้ในทุกขั้นตอนเพื่อสร้างความพึงพอใจในคุณภาพของการให้บริการ มีการลดข้อผิดพลาดในการให้บริการ มีดำเนินการลดข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ มีการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการเพื่อสร้างความไว้วางใจ ความเชื่อมั่น และความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ มีการตอบสนองอย่างรวดเร็วและยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลงของผู้รับบริการ ไม่มีอิทธิพลในทางบวกต่อการเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานี ซึ่งไม่สอดคล้องกับ นรินทรา ผิวโต (2562) ผลการศึกษาพบว่า กลยุทธ์ในการบริหารงาน ได้แก่ พัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐที่ดีมีประสิทธิภาพ ต้องทำให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติการให้บริการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางในการให้บริการ ต้องสามารถสร้างความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนด้วยปฏิบัติงานโดยยึดความต้องการของประชาชนเป็นหลัก ผู้วิจัยเห็นว่า เทศบาลนครอุดรธานีในแต่ละวันมีผู้รับบริการจำนวนมาก อีกทั้งยังมีหลายหน่วยงาน ทำให้ไม่สามารถทราบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างทั่วถึง จึงขาดความชัดเจนในปัจจัยด้านผู้รับบริการ จึงไม่สามารถพยากรณ์การเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนครอุดรธานีได้ ดังนั้นเทศบาลนครอุดรธานีควรศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการของเทศบาลนครอุดรธานีด้วย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ด้านการให้ความร่วมมือ เทศบาลนครอุดรธานีควรส่งเสริมให้พนักงานเกิดการทำงานด้วยการเรียนรู้แบบทีม มีการบริหารแบบทีมงาน จัดโครงสร้างให้สอดคล้องกับการทำงานแนวระนาบ มากกว่าสายการบังคับบัญชาในแนวดิ่ง

2. ด้านนวัตกรรม เทศบาลนครอุดรธานีควรสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี ไม่กดดันการปฏิบัติงานมากเกินไป และกระตุ้นให้เกิดกระบวนการคิดด้วยการเพิ่มแรงจูงใจ

3. ด้านความเป็นดิจิทัล เทศบาลนครอุดรธานีควรเร่งจัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลของหน่วยงานเพื่อให้งานของเทศบาลมีทิศทางที่ชัดเจน และ พัฒนาแอปพลิเคชันหรือบริการรูปแบบใหม่ที่เป็นบริการพื้นฐาน

4. ด้านผู้รับบริการ เทศบาลนครอุดรธานีควรยึดความต้องการของประชาชนเป็นหลักในการปฏิบัติงาน ร่วมกันสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาของประชาชน โดยต้องมีการปฏิบัติงานให้มีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และมีการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนด้วย และเพิ่มตัวชี้วัดด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการในการประเมิน

5. ด้านกระบวนการ เทศบาลนครอุดรธานีควรจัดทำคู่มือมาตรฐานในการปฏิบัติงานและบริการ ส่งเสริมการกระบวนการเรียนรู้ทางการวิเคราะห์การทำงานแบบ PDCA และ SWOT

6. ด้านบุคลากร เทศบาลนครอุดรธานีควรวางแผนการพัฒนาบุคลากรและส่งเสริมให้บุคลากรมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับสายงานที่ได้รับมอบหมาย ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีการเพิ่มเติมความรู้ความสามารถ และความชำนาญในการปฏิบัติงานด้วยการใช้เทคโนโลยี และจัดกำลังคนให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน

7. ด้านผู้นำ เทศบาลนครอุดรธานีควรมีผู้นำที่มีทักษะทั้งทางด้านเทคโนโลยีและทักษะทางด้านการบริหาร มีทั้งคุณธรรมและจริยธรรม ตลอดจนหลักการในวิชาชีพของตนเองโดยมุ่ง ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน และต้องไม่ฉวยโอกาสแสวงหาความสุข ความสะดวกสบายความเจริญก้าวหน้าให้กับตนเอง

8. ด้านผลลัพธ์ เทศบาลนครอุดรธานีควรมีการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานจะต้องมีความสอดคล้องกับนโยบายและสามารถตรวจสอบการนำมาปฏิบัติงานได้ นอกจากนี้ส่วนกลางควรจัดสรรเงินอุดหนุนให้เพียงพอต่อการดำเนินงานโครงการด้วย

9. ด้านการเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน เทศบาลนครอุดรธานีควรลงพื้นที่เพื่อสร้างการรับรู้และสร้างความเข้าใจให้กับประชาชนภายในเขตเทศบาลฯ เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบถึงวิธีการดำเนินงานในทุกด้าน สนับสนุนให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการทำงานของรัฐ

10. ด้านการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เทศบาลนครอุดรธานีควรเน้นการบริการประชาชนให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วและมีความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ และใช้เทคโนโลยีเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และทำให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้ง่ายขึ้น

11. ด้านการมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย เทศบาลนครอุดรธานีควรปรับบทบาท ภารกิจและโครงสร้างเทศบาล โดยจะต้องมีการทบทวนภารกิจของเทศบาลให้มีความเหมาะสม ลดความซ้ำซ้อนในอำนาจหน้าที่ กำหนดให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในเรื่องการพัฒนาการเป็นระบบราชการ 4.0 ในราชการท้องถิ่นรูปแบบอื่น ๆ เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในเรื่องการพัฒนาการเป็นระบบราชการ 4.0 ในหน่วยงานราชการส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค

3. ควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในเรื่องการเปรียบเทียบการเป็นระบบราชการ 4.0 ของเทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

กรมควบคุมโรค. (2561). *คู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรคเป็นระบบราชการ 4.0*.

กรุงเทพฯ: กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมควบคุมโรค.

ขวัญตา เบ็ญจะขันธุ์. (2560). *ไทยแลนด์ 4.0 กับการปรับตัวของข้าราชการไทย*. วารสารสังคมศาสตร์ปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, 3(1), 61.

ชัชวาลย์ เรืองประพันธ์. (2556). *สถิติพื้นฐาน*. ขอนแก่น: ภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ชูศรี วงศ์รัตน์. (2560). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.

ชนินทร เพ็ญสูตร. (2560). *ประเทศไทย 4.0 บริบททางเศรษฐกิจ และการเมือง*. วารสารรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์, 8(1), 68-69.

- ธัญนันท์ สมบูรณ์รัตน์โชค. (2560). *องค์กรสมรรถนะสูงรูปแบบใหม่ของประเทศไทยยุค 4.0*. วารสารวิชาการ ศรีปทุม ชลบุรี, 14(2), 32-41.
- นรินทิรา ผิวโต. (2562). *กลยุทธ์การบริหารงานภายใต้ระบบราชการ 4.0 กรณีศึกษา เทศบาลตำบลคอนนิมพลี จังหวัดฉะเชิงเทรา*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2558). *การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลนครอุดรธานี*. อุดรธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.). (2562). *การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ*. สืบค้นเมื่อ 14 พฤษภาคม 2563, จาก http://www.opdc.go.th/special/php?Spc_id=4&content_id=153.
- สำนักงานวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล. (2560). *ระบบราชการไทยในบริบทไทยแลนด์ 4.0*. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.
- สำนักงานวิจัยแห่งชาติ (วช.). (2559). *ตำราชุดฝึกอบรมหลักสูตร นักวิจัย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานวิจัยแห่งชาติ.
- สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส). (2560). *Thailand 4.0 โมเดลขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ความ มั่งคั่ง มั่นคง และยั่งยืน*. กรุงเทพฯ: กองบริหารงานวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา.

ภาษาอังกฤษ

- Cronbach, L. J. (1951). *Coefficient alpha and the internal structure of tests*. Psychometrika, 16(3), 297-334.
- Likert, R. A. (1961). *New patterns of management*. New York: McGraw-Hill.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper and Row.