



ความพร้อมของที่ว่าการอำเภอเพื่อก้าวเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 : กรณีศึกษาของที่ว่าการอำเภอเมืองปัตตานีและที่ว่าการอำเภอยะรัง

The Readiness of the District Office to Step into the Official System 4.0: A Case Study of Muang Pattani District Office and Yarang District Office

อารีนา ดาแม^{1*}, นูรฮายาตี แซบกา², อัลอิกรอม มามะ³ และมะพารี กะมุNING⁴

Areena Damae^{1*}, Nurhayatee Saebaka², Al-Ikrom Mama³ and Mapari Kamuning⁴

^{1,2,3} นักศึกษาปริญญาตรี, หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

^{1,2,3} Bachelor student, Public Administration Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Yala Rajabhat University

³ อาจารย์, หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์, คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

³ Lecturer Dr., Public Administration Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Yala Rajabhat University

*Corresponding author, E-mail: 406307017@yru.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องความพร้อมของที่ว่าการอำเภอเพื่อก้าวเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 : กรณีศึกษาของที่ว่าการอำเภอเมืองปัตตานีและที่ว่าการอำเภอยะรัง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความพร้อมของที่ว่าการอำเภอเมืองปัตตานีและที่ว่าการอำเภอยะรัง เพื่อก้าวสู่ระบบราชการ 4.0 2) เพื่อเปรียบเทียบความพร้อมของบุคลากรที่ว่าการอำเภอเมืองปัตตานีและที่ว่าการอำเภอยะรังเพื่อก้าวสู่ระบบราชการ 4.0 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ในการศึกษาคั้งนี้ คือ บุคลากรในที่ว่าการอำเภอเมืองปัตตานีและที่ว่าการอำเภอยะรัง จำนวนทั้งสิ้น 113 คน ได้มาจากการหากกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane และใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ T-test และ One-Way ANOVA

จากการศึกษาพบว่า 1) ความพร้อมของที่ว่าการอำเภอเพื่อก้าวเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 กรณีศึกษาของที่ว่าการอำเภอเมืองปัตตานีและอำเภอยะรังอยู่ในระดับสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ซึ่งพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการวางแผนเชิงกลยุทธ์ศาสตร์อยู่ในลำดับสูงสุด ด้านการจัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้อยู่ในลำดับที่สอง ด้านการนำองค์กรอยู่ในลำดับที่สาม ด้านการมุ่งเน้นบุคลากรอยู่ในลำดับที่สี่ ด้านการให้ความสำคัญกับผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอยู่ในลำดับที่ห้า ด้านผลลัพธ์การดำเนินการอยู่ในลำดับที่หก และด้านการมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการอยู่ในลำดับสุดท้าย



2) การเปรียบเทียบความพร้อมของบุคลากรเพื่อก้าวสู่ระบบราชการ 4.0 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า บุคลากรที่มี เพศ ระดับการศึกษา และ หน่วยงานที่สังกัด ที่แตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 ที่แตกต่างกัน แต่บุคลากรที่มี อายุ ศาสนา สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือน และ สถานที่ทำงาน ที่แตกต่างกัน มีการเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 ที่ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การเตรียมความพร้อม, ที่ว่าการอำเภอ, ระบบราชการ 4.0

Abstract

This research on The Readiness of the District Office to Step into the Official System 4.0: A Case Study of Muang Pattani District Office and Yarang District Office aims to 1) study the readiness of Muang Pattani District Office and Yarang District Office to step up to the Bureaucracy System 4.0. 2) To compare the readiness of personnel in Muang Pattani District Office and Yarang District Office to step up to the Bureaucracy System 4.0 classified by personal characteristics. The sample group in this study consisted of 113 people in Muang Pattani District Office and Yarang District Office, by obtained from Taro Yamane's sampling method and Stratified Random Sampling. The research tools were questionnaires and interviews, statistics used for data analysis were descriptive statistics including percentage, frequency, arithmetic mean and standard deviation. For hypothesis testing, T-test and One-Way ANOVA were used.

From the study, it was found that 1) the readiness of district offices to step into the Bureaucracy System 4.0, the case study of Muang Pattani District Office and Yarang District Office were at the highest level with an average of 4.38. By considering each aspect as follow: it was found that strategic planning was the highest level, analytical management and knowledge management were second level, organizational leadership was third level, personnel aspect was fourth level, pay attention to service recipients and stakeholders was fifth level, performance aspect was sixth level, and focus on the operating system was the last level. 2) the comparison of readiness of personnel in Muang Pattani District Office and Yarang District Office to step up to the Bureaucracy System 4.0 classified by personal characteristics found that personnel with different genders, educational levels, and departments under different affiliations had different preparations for entering the Bureaucracy System 4.0. However, personnel with gender, religion, marital



status, salary rate and work place different had no difference in preparation for entering the Bureaucracy System 4.0.

Keywords: Preparation, District office, Bureaucracy System 4.0

บทนำ

ประเทศไทยในอดีตที่ผ่านมาได้มีการปฏิรูปครั้งใหญ่อย่างเป็นระบบเพียงครั้งเดียวในสมัยรัชกาลที่ 5 หลังจากนั้นก็ขาดการปฏิรูปขนานใหญ่อย่างต่อเนื่องจวบจนปัจจุบัน ผลลัพธ์ที่ตามมา คือ เมื่อพัฒนาได้ถึงระดับหนึ่ง ประเทศไทยต้องเผชิญกับกับดักประเทศรายได้ขนาดปานกลาง เป็นประเทศที่เต็มไปด้วยความเหลื่อมล้ำ (สุวิทย์ เมษินทรีย์, 2558 : ออนไลน์) การพัฒนาด้านเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ก่อนหน้าที่จะมีการพัฒนาประเทศไทย 4.0 นั้น ไทยเริ่มก้าวสู่โมเดลไทยแลนด์ 1.0 หลังจากเริ่มต้นพัฒนาภาคเกษตรกรรม แล้วจึงค่อยปรับมาสู่ไทยแลนด์ 2.0 การลงทุนอุตสาหกรรมเบาที่มุ่งเน้นแรงงานราคาต่ำ เช่น สิ่งทอ อาหาร และมาสู่ไทยแลนด์ 3.0 มุ่งเน้นการส่งเสริมการลงทุนในอุตสาหกรรมหนัก ซึ่งการพัฒนาของประเทศไทยใน 3 ช่วงแรกนั้น ไทยมีการอัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจสูงสุดเฉลี่ยถึงร้อยละ 7 ต่อปี แต่มาถึงจุดหนึ่งหลังปี พ.ศ. 2540 อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจลดลงมาเป็นร้อยละ 3-4 ต่อปี เหตุผลสำคัญเพราะไทยไม่เคยปรับโครงสร้างเศรษฐกิจอย่างจริงจังมาก่อน และไม่เคยมีการพัฒนาเทคโนโลยีของตนเอง แรงงานไม่ได้มีทักษะจนกลายเป็นปัญหาความเหลื่อมล้ำของโอกาส ซึ่ง ในช่วงนี้รัฐบาลต้องการก้าวกระโดดข้ามหุบเหว ซึ่งต้องใช้ความกล้าหาญทางการเมือง และต้องใช้พลังที่เรียกว่าพลังประชารัฐในการขับเคลื่อนไทยแลนด์ 4.0 (โอฬาร สุขเกษม, 2559 : ออนไลน์) ไทยแลนด์ 4.0 เป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย หรือ โมเดลพัฒนา เศรษฐกิจของรัฐบาลภายใต้การนำของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีและหัวหน้าคณะรักษาความสงบ แห่งชาติ (คสช.) ที่เข้ามาบริหารประเทศบนวิสัยทัศน์ที่ว่า “มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” ที่มีภารกิจสำคัญในการ ขับเคลื่อนปฏิรูปประเทศด้านต่าง ๆ เพื่อปรับแก้ จัดระบบ ปรับทิศทาง และสร้างหนทางพัฒนาประเทศให้เจริญสามารถรับมือกับโอกาสและภัยคุกคามแบบใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รุนแรงในศตวรรษที่ 21 ได้ การยกระดับประเทศไทยเพื่อให้ก้าวไปสู่อไทยแลนด์ 4.0 การพัฒนาการบริหารงานบุคคลภาครัฐให้มีความคิด สร้างสรรค์และคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อให้การปฏิบัติราชการและการบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเห็นได้ว่า ปัจจัยที่สำคัญในการพัฒนาประเทศให้ก้าวไปสู่อไทยแลนด์ 4.0 คือ การสร้างนวัตกรรมให้เกิดขึ้นในภาครัฐและทำให้หน่วยงานภาครัฐสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ (สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, 2560 : 78) รัฐบาลปัจจุบันให้ความสำคัญในด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีจึงกำหนดนโยบายการพัฒนาและปรับปรุงระบบ เพื่อพัฒนาประเทศไทยทุกรูปแบบและมอบให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) จัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 - 2561) เพื่อมอบหมายให้ส่วนราชการและหน่วยงานของภาครัฐ



นำไปใช้เป็นกรอบแนวทางในการดำเนินการกิจของหน่วยงานต่อไป ปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน หน่วยงานภาครัฐหน่วยหนึ่งทีถือว่ามี ความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งตามพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (สำนักงานคณะกรรมการ กฤษฎีกา, 2542) ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์การบริหารส่วน จังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการ จัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุนและเงิน จากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นแล้วจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทำให้ภาครัฐหรือระบบราชการต้องปรับตัวและ ปรับเปลี่ยน กระบวนการทำงานในรูปแบบใหม่ให้สอดคล้องกับไทยแลนด์ 4.0 ให้มากขึ้น จากความสำคัญ ข้างต้น ดร.สุวิทย์ เมษินทรีย์ ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการไว้ใน Facebook ว่า “ระบบ ราชการเป็นเสาหลักของประเทศและจะเป็นกำลังหลักในการขับเคลื่อนประเทศสู่ ไทยแลนด์ 4.0 แต่หาก เราปล่อยให้ระบบราชการอ่อนแอลงเรื่อย ๆ ทำงานไม่เต็มศักยภาพหรือไม่มีประสิทธิภาพมากพอ และไม่ เอื้ออำนวยให้คนดีและคนเก่งอยู่ในระบบได้ ในที่สุดก็จะส่งผลกระทบต่อประชาชน และกลายเป็นอุปสรรค ต่อความเจริญก้าวหน้าของประเทศได้” (สุวิทย์ เมษินทรีย์, 2560 : ออนไลน์)

ดังนั้นการที่ประเทศไทยจะพัฒนาให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของไทยแลนด์ 4.0 ฟันเฟือง สำคัญก็คือระบบราชการและข้าราชการจะต้องมีการเตรียมพร้อมในทุกด้านให้สอดคล้องกับการ เปลี่ยนแปลงและเป็นหน่วยงานที่สนับสนุนให้การพัฒนาประสบความสำเร็จ ดังนั้นแล้วองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นจำเป็นที่จะต้องมีการรับรู้นโยบาย ไทยแลนด์ 4.0 เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมี บทบาทและความสำคัญมากทั้งในด้านการพัฒนาพื้นที่ การจัดการบริการสาธารณะ ให้แก่ประชาชน รวมทั้งเป็นกลไกสำคัญของการพัฒนาประชาธิปไตยที่รากฐานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้อง พัฒนากระบวนการทัศน์ใหม่ในการทำงาน เพื่อก้าวเข้าสู่ยุคสังคมโลก Digital Economy บนพื้นฐานของการ พัฒนาท้องถิ่นในรูปแบบ Digital & Innovation for Green Society ตามกระแสหลักสากลในบริบท ประเทศไทย พร้อมด้วยการปรับระบบคิดให้ทันต่อพัฒนาการด้านนวัตกรรมในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ซึ่งนวัตกรรมคือหัวใจเพื่อพัฒนาไปสู่สังคมดิจิทัลตามมาตรฐานสากล อันเป็นจุดมุ่งหมายเชิงวิสัยทัศน์ ในการพัฒนาเพื่อก้าวสู่สังคมยั่งยืน

อำเภอเมืองปัตตานีและอำเภอยะรังถือว่าเป็นอำเภอที่มีความสำคัญต่อจังหวัดปัตตานี เนื่องจาก เป็นเมืองท่าที่สำคัญของจังหวัดปัตตานีทำให้ตัวอำเภอค่อนข้างที่จะมีความเจริญเมื่อเทียบกับอำเภออื่น ๆ ของจังหวัดปัตตานี โดยหน่วยงานราชการที่สำคัญในอำเภอเมืองปัตตานีก็คือ ที่ว่าการอำเภอเมืองปัตตานี และที่ว่าการอำเภอยะรัง ซึ่งถือว่าเป็นหน่วยงานราชการในระดับอำเภอที่ดูแลและอำนวยความสะดวกใน ด้านต่าง ๆ ให้กับประชาชนในพื้นที่ และในแต่ละวันมีประชาชนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก และตัวชี้วัด



ความสำเร็จของหน่วยงานภาครัฐมิตินี้ความพึงพอใจของประชาชนยังถูกหยิบยกมาเป็นมิติในการประเมินหน่วยงาน และยิ่งในยุคปัจจุบันเมื่อรัฐบาลมีการขับเคลื่อนนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ทำให้หน่วยงานราชการทุกหน่วยงานจะต้องมีการปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายซึ่งรวมถึงที่ว่าการอำเภอเมืองปัตตานีและที่ว่าการอำเภอยะรังด้วยเช่นเดียวกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพร้อมของที่ว่าการอำเภอเมืองปัตตานีและที่ว่าการอำเภอยะรังเพื่อก้าวสู่ระบบราชการ 4.0 ซึ่งงานวิจัยนี้จะทำให้ทราบถึงระดับความพร้อมของที่ว่าการอำเภอเมืองปัตตานีและที่ว่าการอำเภอยะรังในการก้าวสู่ระบบราชการ 4.0 รวมถึงปัญหาและอุปสรรคในการเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 และสุดท้ายแล้วงานวิจัยชิ้นนี้จะนำมาซึ่งแนวทางในการพัฒนาระบบราชการของที่ว่าการอำเภอเมืองปัตตานีและที่ว่าการอำเภอยะรัง เพื่อเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพร้อมของที่ว่าการอำเภอเมืองปัตตานีและที่ว่าการอำเภอยะรัง เพื่อก้าวสู่ระบบราชการ 4.0
2. เพื่อเปรียบเทียบความพร้อมของบุคลากรที่ว่าการอำเภอเมืองปัตตานีและที่ว่าการอำเภอยะรัง เพื่อก้าวสู่ระบบราชการ 4.0 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

แนวคิด ทฤษฎี กรอบแนวคิด

1. ความเป็นมาของประเทศไทยแลนด์ 4.0

ประเทศไทย 4.0 หรือไทยแลนด์ 4.0 โมเดลขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ความมั่งคั่ง มั่นคง และ ยั่งยืน เป็นแนวคิดที่ต้องการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่ “Value Based Economy” หรือ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” ซึ่งเป็นการขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลง 3 มิติ สำคัญ คือ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2560 : ออนไลน์) 1) เปลี่ยนจากการผลิตสินค้า “โภคภัณฑ์” ไปสู่สินค้าเชิง “นวัตกรรม” 2) เปลี่ยนจากการเน้นภาคการ “ผลิตสินค้า” ไปสู่การเน้นภาค “บริการ” มากขึ้น 3) เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศไทยด้วยภาคอุตสาหกรรมไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ และ นวัตกรรม ซึ่งหากกล่าวถึงที่มาของ 4.0 มีอะไรบ้าง กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2560 : ออนไลน์) ได้สรุปสาระสำคัญไว้ว่า ประเทศไทย 1.0 เน้นการเกษตรเป็นหลักหรือเป็นสังคมเกษตรกรรม ประเทศไทย 2.0 เน้นอุตสาหกรรมเบา แรงงานราคาถูก โดยใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่มี ประชากรเริ่มมีการศึกษามากขึ้น ประเทศไทย 3.0 เน้นอุตสาหกรรมหนักและการส่งออก โดยใช้ต้นทุนและเทคโนโลยีจากต่างประเทศ กองบริหารงานวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา (2559 : 7-9) ทำให้อุตสาหกรรมไทยมีความซับซ้อนมากขึ้น และเกิดความเหลื่อมล้ำมากขึ้นในประเทศ ดังนั้น ไทยแลนด์ 3.0 จึงเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้ประเทศไทยไม่สามารถสร้างความมั่งคั่ง มีความมั่นคงในแนวทางที่ยั่งยืนได้ ไทยแลนด์ 4.0 เป็นโมเดลเศรษฐกิจที่จะนำพาประเทศไทยให้หลุดพ้นจากกับดักประเทศรายได้ปานกลาง กับดักความเหลื่อมล้ำและกับดักความไม่สมดุล



พร้อม ๆ กับเปลี่ยนผ่านประเทศไทยไปสู่ประเทศในโลกที่หนึ่งที่มีความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ในบริบทของโลกยุค The Fourth Industrial Revolution ด้วยการสร้างความเข้มแข็งจากภายใน ควบคู่ไปกับการเชื่อมโยงกับประชาคมโลก ตามแนวคิด “ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” โดยขับเคลื่อนผ่านกลไก “ประชารัฐ”

2. ไทยแลนด์ 4.0 กับระบบราชการ 4.0

จากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทำให้ภาครัฐหรือระบบราชการต้องปรับตัวและปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานในรูปแบบใหม่ให้สอดคล้องกับไทยแลนด์ 4.0 ให้มากขึ้น จากความสำคัญข้างต้น ดร.สุวิทย์ เมษินทรีย์ ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการไว้ใน Facebook ว่า “ระบบราชการเป็นเสาหลักของประเทศและจะเป็นกำลังหลักในการขับเคลื่อนประเทศสู่ ไทยแลนด์ 4.0 แต่หากเราปล่อยให้ระบบราชการอ่อนแอลงเรื่อย ๆ ทำงานไม่เต็มศักยภาพหรือไม่มีประสิทธิภาพมากพอ และไม่เอื้ออำนวยให้คนดีและคนเก่งอยู่ในระบบได้ ในที่สุดก็จะส่งผลกระทบต่อประชาชน และกลายเป็นอุปสรรคต่อความเจริญก้าวหน้าของประเทศได้” (สุวิทย์ เมษินทรีย์, 2560 : ออนไลน์) อีกทั้ง พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีได้กล่าวในการปาฐกถาพิเศษเรื่อง รัฐบาลดิจิทัล กุญแจสู่ประเทศไทย 4.0 : Digital Government the Key success to Thailand 4.0 ว่า การลงนามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐนี้จะเป็นก้าวหนึ่งในการเปลี่ยนแปลงสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ประเทศไทยจำเป็นต้องก้าวไปข้างหน้าและส่วนราชการก็ต้องพยายามเร่งรัดให้ทุกกระบวนการดำเนินการไปได้โดยต้องคำนึงถึงความต้องการจากภาคประชาชน เร่งสร้างความเข้าใจในทุกภาคส่วนทุกอย่างก็จะดำเนินไปได้อย่างรวดเร็ว การจะขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลได้ต้องบูรณาการจากสามส่วน คือ ข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ แผนงานหรือแผนยุทธศาสตร์ และการบริหารจัดการ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2560 : 2-4) ได้กล่าวว่า ระบบราชการต้องปรับตัวในการทำงานอย่างมากเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงกับแนวคิดการพัฒนาประเทศตามยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 ที่เน้นการทำงานที่ สร้างสรรค์และนวัตกรรม ระบบราชการ จะต้องเป็นเจ้าภาพ กล่าวคือ เป็นผู้ที่ต้องประสานงานกับทุก ๆ ฝ่าย ทั้งภาคเอกชน ประชาสังคม องค์กรอิสระ และภาคส่วนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้เกิดความร่วมมือในการขับเคลื่อนประเทศต่อไปในอีกตลอด 20 ปีข้างหน้า

3. เหนือในการประเมินหน่วยงานราชการเป็นระบบราชการ 4.0

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2560) ได้กำหนดเกณฑ์ในการประเมินหน่วยงานราชการเป็นระบบราชการ 4.0 ดังนี้

หมวดที่ 1 ด้านการนำองค์กรมีเป้าหมาย เพื่อให้ระบบการนำองค์กรของส่วนราชการมุ่งเน้นสัมฤทธิ์ผลและสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กร โดยส่วนราชการกำหนดวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ที่นำไปสู่การบรรลุพันธกิจและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ กำหนดนโยบายในการกำกับดูแลที่มีประสิทธิผลในเรื่องการป้องกันทุจริตและการสร้างความโปร่งใส

หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์มีเป้าหมาย เพื่อให้ส่วนราชการมีกระบวนการวางแผน



ยุทธศาสตร์ที่มีประสิทธิผล รองรับการเปลี่ยนแปลงและสร้างขีดความสามารถในการแข่งขัน กำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว

หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีเป้าหมาย : เพื่อให้ส่วนราชการพัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศด้านการบริการประชาชนที่ทันสมัยรวดเร็วและเข้าถึงในทุกระดับ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการสร้างนวัตกรรมบริการที่สร้างความแตกต่างและตอบสนองความต้องการเฉพาะกลุ่ม และความต้องการเฉพาะบุคคลซึ่งสามารถออกแบบได้

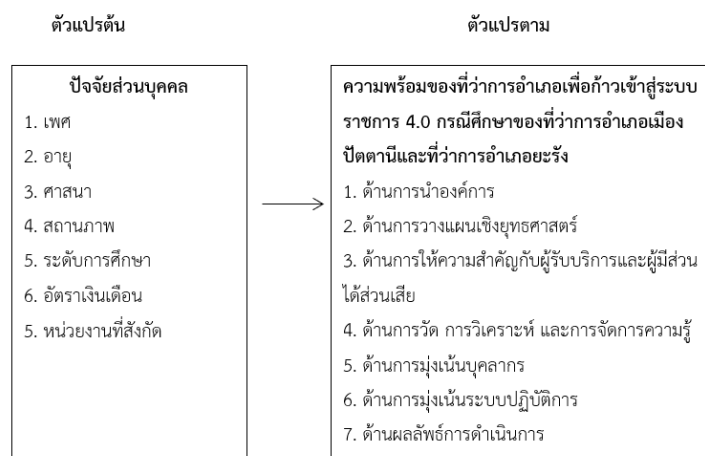
หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้มีเป้าหมาย เพื่อให้ส่วนราชการมีการใช้ข้อมูลและสารสนเทศ มากำหนดตัววัดที่สามารถใช้ติดตามงานทั้งในระดับปฏิบัติการและระดับยุทธศาสตร์ ได้อย่างมีประสิทธิภาพทั่วทั้งองค์การ รวมทั้งการสื่อสารและเปิดเผยข้อมูลสู่ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอก มีการวิเคราะห์ผลจากข้อมูลและตัววัด

หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นบุคลากร เพื่อให้ส่วนราชการมีนโยบายและระบบการบริหารจัดการด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตอบสนองยุทธศาสตร์และสร้างแรงจูงใจ มีความคล่องตัวและมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ มีการสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี ก่อเกิดความร่วมมือ มีระบบการพัฒนาบุคลากรทันสมัย

หมวดที่ 6 การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการเป้าหมาย : เพื่อให้ส่วนราชการมีการบริหารจัดการกระบวนการที่มีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผล เชื่อมโยงตั้งแต่ต้นจนจบและนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ มีการสร้างนวัตกรรมในการปรับปรุงผลผลิต กระบวนการ และการให้บริการ มีการลดต้นทุนและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ มีการนำเทคโนโลยี

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินการเป้าหมาย : เพื่อให้ส่วนราชการกำหนดตัววัดที่สำคัญซึ่งสอดคล้องการปฏิบัติการในหมวดกระบวนการทั้ง 6 หมวด สะท้อนความสามารถในการบริหารจัดการ กระบวนการ แก้ไขปัญหา และการพัฒนา

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) โดยการวิจัยเชิงปริมาณ มีเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรที่ว่าการอำเภอ เกี่ยวกับความพร้อมในการเตรียม และการวิจัยเชิงคุณภาพเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล คือ การศึกษา ข้อมูลจากเอกสารที่เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลตัวชี้วัดการเตรียมความพร้อมเพื่อก้าวเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 ของหน่วยงานราชการ และการสัมภาษณ์บุคลากรเกี่ยวกับความพร้อมของที่ว่าการอำเภอในการก้าวเข้าสู่ระบบราชการ 4.0

2. กลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ว่าการอำเภอเมืองปัตตานีและอำเภอยะรัง จำนวน 157 คน โดยใช้วิธีการหากลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 112 คน จากนั้นทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) เพื่อคัดเลือกตัวแทนจากกลุ่มประชากรเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างครอบคลุมจำนวนประชากรทั้งหมดจาก 2 ที่ว่าการอำเภอ ส่วนการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้วิจัยใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Selection) โดยมีกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 14 คน ที่ว่าการอำเภอละ 7 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ

3.1 แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งได้ทั้งหมด 3 ส่วน โดยคำถามส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็น โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนแบบมาตราส่วนประมาณค่า ตามวิธีของ ลิเกิร์ต (Likert Scale) ผู้วิจัยจึงได้กำหนดมาตราส่วนประมาณค่าของแบบสอบถามเป็น 5 ลำดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับความพร้อมอยู่ในระดับต่ำมาก

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับความพร้อมอยู่ในระดับต่ำ

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับความพร้อมในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับความพร้อมอยู่ในระดับสูง

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับความพร้อมอยู่ในระดับสูงมาก

3.2 แบบสัมภาษณ์ ข้อคำถามในการสัมภาษณ์ คือ ปัญหาตลอดอุปสรรคในการก้าวเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 มีอะไรบ้าง และหน่วยงานของท่านมีการเตรียมความพร้อมเพื่อก้าวเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 อย่างไร

4. การทดสอบเครื่องมือ ผู้วิจัยมีวิธีการทดสอบเครื่องมือ ดังนี้

4.1 แบบสอบถาม ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษา และผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบแก้ไขเพื่อความถูกต้องและตรงตามเนื้อหา (Content validity) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) เพื่อหาความเชื่อมั่นกับประชากร ที่มีใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีหาสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient) โดย ครอนบาค แบบสอบถามเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมเพื่อก้าวเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา



(alpha coefficient) (α) = .872 ซึ่งถือว่ามีค่าความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง

4.2 แบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยนำข้อคำถามในการสัมภาษณ์เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบหาความเที่ยงตรงของเนื้อหาและความเที่ยงตรงของแบบสัมภาษณ์และปรับปรุงแก้ไขอีกครั้งก่อนนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติ ดังนี้ 1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) 2) สถิติในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ T-test และ One-Way ANOVA สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

5.2 ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอุปนัยหรือเชิงตรรก (inductive analysis) ซึ่งเป็นการตีความสร้างข้อสรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์ที่ได้ทำการบันทึกไว้

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพร้อมของที่ว่าการอำเภอก้าวเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 : กรณีศึกษาของที่ว่าการอำเภอมืองปัตตานีและที่ว่าการอำเภอยะรัง มีผลการวิจัยดังนี้

1. ระดับความพร้อมของที่ว่าการอำเภอมืองปัตตานีและอำเภอยะรังเพื่อก้าวเข้าสู่ระบบราชการ 4.0

ตารางที่ 1 ความพร้อมของที่ว่าการอำเภอมืองปัตตานีและอำเภอยะรังเพื่อก้าวเข้าสู่ระบบราชการ 4.0

ความพร้อมของที่ว่าการอำเภอก้าวเข้าสู่ระบบราชการ 4.0			
กรณีศึกษาของที่ว่าการอำเภอมืองปัตตานีและอำเภอยะรัง	\bar{x}	S.D	แปลผล
การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	4.41	.751	สูงมาก
ด้านการให้ความสำคัญกับ ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	4.36	.802	สูงมาก
การมุ่งเน้นบุคลากร	4.34	.702	สูงมาก
ผลลัพธ์การดำเนินการ	4.27	.771	สูงมาก
การมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ	4.52	.762	สูงมาก
ด้านการนำองค์การ	4.14	.633	สูงมาก
ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	4.14	.740	สูงมาก
ความพร้อมของที่ว่าการอำเภอก้าวเข้าสู่ระบบราชการ 4.0	4.38	.754	สูงมาก
กรณีศึกษาของที่ว่าการอำเภอมืองปัตตานีและอำเภอยะรัง			



จากตารางที่ 1 ผลการวิจัยระดับความพร้อมของที่ว่าการอำเภอก้าวเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 พบว่าการเตรียมความพร้อมของที่ว่าการอำเภอมืองปัตตานีและที่ว่าการอำเภอยะรัง มีการเตรียมความพร้อมอยู่ในระดับสูงมากโดยมีค่า \bar{X} เท่ากับ 4.38 และค่า S.D. เท่ากับ .754 โดยการมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ อยู่ในระดับสูงสุด โดยมีค่า \bar{X} เท่ากับ 4.52 และค่า S.D. เท่ากับ .762 โดยการวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ อยู่ในลำดับที่สอง โดยมีค่า \bar{X} เท่ากับ 4.41 และค่า S.D. เท่ากับ .751 โดยด้านการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อยู่ในลำดับที่สาม โดยมีค่า \bar{X} เท่ากับ 4.36 และค่า S.D. เท่ากับ .802 โดยการมุ่งเน้นบุคลากร อยู่ในลำดับที่สี่ โดยมีค่า \bar{X} เท่ากับ 4.34 และค่า S.D. เท่ากับ .702 โดยผลลัพธ์การดำเนินการ อยู่ในลำดับที่ห้า โดยมีค่า \bar{X} เท่ากับ 4.27 และค่า S.D. เท่ากับ .771 โดยด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ อยู่ในลำดับที่หก โดยมีค่า \bar{X} เท่ากับ 4.14 และค่า S.D. เท่ากับ .740 และด้านการนำองค์กร อยู่ในลำดับสุดท้าย โดยมีค่า \bar{X} เท่ากับ 4.14 และค่า S.D. .633 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

2. การเปรียบเทียบการเตรียมความพร้อมเพื่อก้าวเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบการเตรียมความพร้อมของที่ว่าการอำเภอก้าวเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 จำแนกตามเพศ

ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล	N	\bar{X}	S.D	t	P-Value
ชาย	51	4.32	.987	.786	.025
หญิง	62	4.44	.487	-	

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่าบุคลากรในที่ว่าการอำเภอมืองปัตตานีและที่ว่าการอำเภอยะรังที่มีเพศ ที่แตกต่างกัน มีการเตรียมความพร้อมเพื่อก้าวเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ.05

ตารางที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบการเตรียมความพร้อมของที่ว่าการอำเภอก้าวเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 จำแนกตามอายุ

ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	P-Value
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	3	.785	.262	.454	.715
	ภายในกลุ่ม	109	62.895	.577		
	รวม	112	63.680			



จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่าบุคลากรในที่ว่าการอำเภอเมืองปัตตานีและที่ว่าการอำเภอยะรังที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีการเตรียมความพร้อมเพื่อก้าวเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ.05

ตารางที่ 4 แสดงการเปรียบเทียบการเตรียมความพร้อมของที่ว่าการอำเภอเพื่อก้าวเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 จำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	P-Value
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	4	9.298	2.324	4.61	.002
	ภายในกลุ่ม	108	54.382	.504	6	
	รวม	112	63.680			

จากตารางที่ 4 เห็นว่าบุคลากรของที่ว่าการอำเภอเมืองปัตตานีและอำเภอยะรัง ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีที่แตกต่างกัน มีการเตรียมความพร้อมเพื่อก้าวเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้ LSD ปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 5 แสดงการเปรียบเทียบการเตรียมความพร้อมของที่ว่าการอำเภอเพื่อก้าวเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 จำแนกตามสถานที่ทำงาน

ข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล	แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	P-Value
สถานที่ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1	1.104	1.104	1.958	.165
	ภายในกลุ่ม	111	62.576	.564		
	รวม	112	63.680			

จากตารางที่ 5 แสดงให้เห็นว่าบุคลากรในที่ว่าการอำเภอเมืองปัตตานีและที่ว่าการอำเภอยะรังที่มีสถานที่ทำงานที่แตกต่างกัน มีการเตรียมความพร้อมเพื่อก้าวเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ.05

สรุปและอภิปรายผล

การวิจัยเรื่องความพร้อมของที่ว่าการอำเภอเพื่อก้าวเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 : กรณีศึกษาของที่ว่าการอำเภอเมืองปัตตานีและที่ว่าการอำเภอยะรัง สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ความพร้อมของที่ว่าการอำเภอเมืองปัตตานีและอำเภอยะรังเพื่อก้าวเข้าสู่ระบบราชการ 4.0

ด้านการนำองค์กร

ที่ว่าการอำเภอเมืองปัตตานีและที่ว่าการอำเภอยะรัง มีการกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์



เป้าหมายและตัวชี้วัด ชัดเจนตอบสนองต่อพันธกิจและภาระหน้าที่ของส่วนราชการ รวมทั้งยังมีนโยบาย การป้องกันทุจริตและระบบกำกับดูแลที่มีประสิทธิภาพ และยังสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มุ่งเน้น ผลสัมฤทธิ์ผ่านการมีส่วนร่วม ของบุคลากรภายในและการสร้างเครือข่ายภายนอก อีกทั้งมีการประเมินผล การดำเนินงานอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยผู้ให้ข้อมูล กล่าวว่า ในหน่วยงานมีการ จัดทำแผนยุทธศาสตร์การดำเนินงานของหน่วยงานที่สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน และมีการปฏิบัติ ตามนโยบายการป้องกันทุจริตของรัฐบาลอย่างเคร่งครัด ในส่วนของสภาพแวดล้อมการทำงานหน่วยงานมี การปรับปรุงสภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายในที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อยเหมาะสมแก่การทำงานและ บริการประชาชนอยู่เสมอ

ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ที่ว่าการอำเภอเมืองปัตตานีและที่ว่าการอำเภอยะรัง มีการระดมการในการจัดทำแผนที่เป็นระบบ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและทำให้บรรลุพันธกิจองค์กร อีกทั้งยังมีการกำหนด เป้าประสงค์และตัวชี้วัดที่ตอบสนองพันธกิจในระยะสั้น-ระยะยาว ซึ่งแผนที่กำหนดขึ้นสามารถจะนำไป ปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จได้ โดยได้มีการประเมินการปฏิบัติงานตามแผนอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับการ สัมภาษณ์เชิงลึกโดยผู้ให้ข้อมูล กล่าวว่า หน่วยงานได้มีการนำความต้องการของประชาชนในพื้นที่มาใช้ในการ กำหนดแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานเพื่อให้แผนสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ได้ และเมื่อมีการดำเนินงานตามแผนแล้วมีการประเมินความสำเร็จทุกครั้ง

ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการส่วนได้ส่วนเสีย

ที่ว่าการอำเภอเมืองปัตตานีและที่ว่าการอำเภอยะรัง มีการให้ความสำคัญผู้รับบริการส่วนได้ส่วน เสียโดยได้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ และนำผลที่ได้มาปรับปรุงกระบวนการหรือวิธีการ ให้บริการอยู่เสมอ เพื่อสร้างการบริการที่เป็นเลิศ และมีการนำวิธีการ หรือเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการ ให้บริการประชาชนอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยผู้ให้ข้อมูล กล่าวว่า หน่วยงานจะมี การสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการอย่างน้อยปีละ 1 ครั้งเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการ ให้บริการของที่ว่าการอำเภอ

ด้านการวัด การวิเคราะห์ การจัดการความรู้

ที่ว่าการอำเภอเมืองปัตตานีและที่ว่าการอำเภอยะรัง มีการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็น สำหรับการจัดทำแผนมารวบรวมเป็นฐานข้อมูลกลางเพื่อให้หน่วยงานย่อยในที่ว่าการอำเภอสามารถนำ ข้อมูลไปใช้ในการวางแผนของหน่วยงานของตนเองได้ อีกทั้งยังมีการจัดการจัดการความรู้อยู่เสมอโดยมี การแลกเปลี่ยนวิธีการทำงานระหว่างหน่วยงานย่อยกับหน่วยงานย่อย หรือระหว่างบุคลากรกับบุคลากร อยู่เสมอ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการทำงานของตนเองให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ การสัมภาษณ์เชิงลึกโดยผู้ให้ข้อมูล กล่าวว่า ที่ว่าการอำเภอมีฐานข้อมูลกลางซึ่งได้เก็บรวบรวมไว้ซึ่ง บุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลเหล่านั้นและสามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลเหล่านั้นได้ ไม่ว่าจะเป็นการ ใช้เพื่อการปฏิบัติงานหรือเพื่อใช้ในการจัดทำแผนต่าง ๆ ของหน่วยงาน



ด้านมุ่งเน้นบุคลากร

ที่ว่าการอำเภอเมืองปัตตานีและที่ว่าการอำเภอยะรัง ได้มีการวางแผนกำลังคนให้ตรงกับความต้องการสูงสุดของหน่วยงานและได้คัดเลือกบุคลากรโดยใช้วิธีคุณธรรม สุจริต และโปร่งใส ที่ว่าการอำเภอเมืองปัตตานีและที่ว่าการอำเภอยะรัง ได้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและคล่องตัว สนับสนุนและสร้างความร่วมมือในการทำงานเป็นทีม อีกทั้งยังให้อิสระแก่บุคลากรในการทำงานเพื่อให้บุคลากรมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยผู้ให้ข้อมูล กล่าวว่า ที่ว่าการอำเภอมุ่งเน้นการทบทวนแผนบุคลากรทุกปีเพื่อให้ทราบถึงความพร้อมและความเพียงพอของบุคลากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ถ้าหากว่ามีบุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานบางครั้งก็ได้มีการจ้างบุคลากรมาทำงาน ซึ่งอาจจะไม่ใช่บุคลากรประจำ แต่เมื่อมีกรอบอัตรากำลังก็จะมีการรับสมัครโดยใช้หลักคุณธรรม

ด้านมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ

ที่ว่าการอำเภอเมืองปัตตานีและที่ว่าการอำเภอยะรัง ได้มีแนวคิดการออกแบบกระบวนการในการทำงานที่เชื่อมโยงเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่มีคุณค่าให้กับประชาชน รวมทั้งมีการบริหารจัดการและปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบทั้งกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน และมีการวิเคราะห์ต้นทุนและผลลัพธ์เสมอก่อนเริ่มการดำเนินงานของหน่วยงาน ซึ่งสอดคล้องกับการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยผู้ให้ข้อมูล กล่าวว่า ในการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการของที่ว่าการอำเภอจะมีการประชุมเพื่อตรวจสอบค่าใช้จ่ายว่าเป็นไปตามงบประมาณที่ได้รับหรือไม่ หรือมีโครงการไหนสามารถที่จะลดงบประมาณเพื่อนำไปใช้ในโครงการอื่นที่งบประมาณไม่พอ แต่ทั้งนี้การพิจารณางบประมาณจะคำนึงถึงผลลัพธ์ก่อนเป็นอันดับแรก

ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ

ที่ว่าการอำเภอเมืองปัตตานีและที่ว่าการอำเภอยะรัง ได้มีการกำหนดตัวชี้วัดของการบรรลุผลลัพธ์ตามพันธกิจหรือภารกิจของส่วนราชการตามที่ระบุไว้ โดยมีตัวชี้วัดในทุกด้านที่สำคัญ คือ ด้านผู้รับบริการหรือประชาชน ด้านการพัฒนาบุคลากร ด้านการดำเนินการเป็นต้นแบบ ด้านผลกระทบต่อเศรษฐกิจ สังคม สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม และด้านการลดต้นทุน การสร้างนวัตกรรม และการจัดการกระบวนการ พร้อมทั้งมีการประเมินผลทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยผู้ให้ข้อมูล กล่าวว่า ทุกภารกิจของที่ว่าการอำเภอมุ่งเน้นการกำหนดตัวชี้วัดและมีการประเมินผลความสำเร็จ

2. การเปรียบเทียบการเตรียมความพร้อมเพื่อก้าวเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

บุคลากรที่มีอายุและสถานที่ทำงานที่แตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมเพื่อก้าวเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 ที่ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากไม่ว่าบุคลากรจะมีอายุหรือสถานที่ทำงานต่างกัน แต่ก็จะต้องทำงานภายใต้ข้อกำหนดเดียวกันและข้อปฏิบัติเดียวกัน เนื่องจากมีการรับนโยบายและวิธีการทำงานมาจากส่วนกลาง ซึ่งสอดคล้องกับการสัมภาษณ์เชิงลึกโดยผู้ให้ข้อมูล กล่าวว่า ที่ว่าการอำเภอมีแนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นแนวทางเดียวกันที่ทุกคนที่มีสถานะบุคลากรจะต้องมีการปฏิบัติงานเดียวกันทั้งหมด ทำให้การเตรียมความพร้อมจึงมีการประเมินตามแนวทางเดียวกัน



บุคลากรที่มีเพศและระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการเตรียมความพร้อมเพื่อก้าวเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 ที่แตกต่างกัน เนื่องจากบุคลากรที่มีการศึกษาที่แตกต่างกันหมายถึงความรับผิดชอบก็จะต้องแตกต่างกันด้วย ลักษณะงานที่ทำได้แตกต่างกัน ดังนั้นแล้วการเตรียมความพร้อมถึงแม้ว่าจะมีแนวทางเดียวกันแต่เนื้องานต่างกัน การเตรียมความพร้อมก็ต่างกันด้วย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย มีดังนี้

ด้านการนำองค์กร ที่ว่าการอำเภอควรจะมีการกำหนดวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมายและตัวชี้วัด ให้ชัดเจน และจะต้องมีการแจ้งให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานรับทราบ เพื่อบุคลากรจะได้มีการคิดหากระบวนการทำงานที่สามารถบรรลุผลตามที่ระบุไว้ใน วิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย ถึงแม้ว่าแต่ละฝ่าย/กอง จะมีหน้าที่แตกต่างกันแต่บุคลากรจะต้องรับทราบว่าเมื่องานตนเองดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วจะต้องก่อให้เกิดอะไรกับองค์กร

ด้านการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ที่ว่าการอำเภอควรมีการวางแผนยุทธศาสตร์โดยผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม จากทั้งบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน และประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่ เพื่อที่จะได้แผนยุทธศาสตร์ที่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาของประชาชนในพื้นที่ได้

ด้านการให้ความสำคัญผู้รับบริการส่วนได้ส่วนเสีย ที่ว่าการอำเภอควรมีประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของที่ว่าการอำเภอ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนากระบวนการทำงานของที่ว่าการอำเภอ

ด้านการวัด การวิเคราะห์ การจัดการความรู้ ที่ว่าการอำเภอควรมีผู้รับผิดชอบเฉพาะในการรวบรวมข้อมูลที่สำคัญที่ใช้ในการวางแผน การดำเนินงาน หรือการตัดสินใจ ของที่ว่าการอำเภอ จะทำให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและครอบคลุมง่ายต่อการเข้าถึงข้อมูล เนื่องจากปัจจุบันถึงแม้ว่าจะมีการเก็บรวบรวมข้อมูลอยู่แล้วก็ตามแต่ข้อมูลยังอยู่กระจัดกระจาย

ด้านมุ่งเน้นบุคลากร เนื่องจากการก้าวเข้าสู่ระบบราชการ 4.0 จะมีเรื่องของเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องในกระบวนการทำงาน ดังนั้นแล้วที่ว่าการอำเภอ ควรจัดโครงการสร้างหรือเพิ่มสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ด้านมุ่งเน้นระบบปฏิบัติการ ที่ว่าการอำเภอต้องลดขั้นตอนในการทำงานให้น้อยลง ถึงแม้ว่าปัจจุบันจะมีบริการเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service) แต่ก็ได้มีส่วนช่วยให้งานของที่ว่าการอำเภอมีความรวดเร็วขึ้นเท่าที่ควร เนื่องจากไม่มีเจ้าหน้าที่จากฝ่าย/กอง มานั่งให้บริการ เมื่อประชาชนมาขอรับบริการก็ต้องไปติดต่อยังหน่วยงานเจ้าของภารกิจอยู่ดี

ด้านผลลัพธ์การดำเนินการ ที่ว่าการอำเภอควรมีตัวชี้วัดในภารกิจต่าง ๆ ที่ชัดเจน เพื่อที่บุคลากรผู้ปฏิบัติงานจะได้มีแนวทางในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร และการกำหนดตัวชี้วัดควรให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในการกำหนดตัวชี้วัดด้วย



ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความต้องการของบุคลากรในการปฏิบัติงานภายใต้ระบบราชการ 4.0 เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน
2. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการนำเอาระบบราชการ 4.0 มาใช้ในการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงาน
3. ควรศึกษากระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานภายใต้ระบบราชการ 4.0 กับหน่วยงานราชการ

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2560). ประเทศไทย 4.0. สืบค้นเมื่อ 2 มกราคม 2566 จาก <https://shorturl.asia/V5axG>
- กองบริหารงานวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา. (2559). พิมพ์เขียว Thailand 4.0 โมเดลขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน. กรุงเทพฯ : กองบริหารงานวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2542). พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. สืบค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2565 จาก <https://www.lp-pao.go.th/Plan/images/book/Book-005.pdf>.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2560). คู่มือการประเมินสถานะของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นระบบราชการ 4.0. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ ก.พ.ร.
- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2560). รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. สืบค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2565 จาก <https://shorturl.asia/HcAuq>.
- สุวิทย์ เมษินทรีย์. (2558). ประเทศไทย 4.0 ผลึกความคิดฐานเศรษฐกิจ. สืบค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2565 จาก www.thansettakij.com
- _____. (2560) ประเทศไทย 4.0 สร้างเศรษฐกิจใหม่. สืบค้นเมื่อ 16 ธันวาคม 2565 จาก <https://www.excise.go.th/cs/groups/public/documents/documentt/dwnt/mjgy/~edisp/uatucm282681>.
- โอฬาร สุขเกษม. (2559). ประเทศไทยกำลังถูกนำเข้าสู่การบริหารประเทศตามแนวประชารัฐ จริงหรือ. สืบค้นเมื่อ 2 มกราคม 2566 จาก <http://chantrawong.blogspot.com/2016/07/blog-post.html>.