

การปรับตัวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่ระบบราชการ 4.0 ด้วยนวัตกรรม Adapting local administrative organizations to bureaucracy 4.0 base on innovation

วชิรพัฒน์ หวังหมูกกลาง¹, กฤต พิวกษา^{2*}, เจษฎา โพธิสัย³, ภูบดินทร์ ดาบุญชัย⁴, อลงกรณ์ กรรัมย์⁵,
ทิพารัตน์ ท้าวมา⁶, ฐิติมา ทแก้วพันธ์⁷, ณัฐนันท์ จันทรเรือง⁸, เกวรินทร์ ศรีเภา⁹,
Wachiraphat Wanghmuklang¹, Grit Piwkhram^{2*}, Chetsada Phothisai³, Phoobondin Danpookiew⁴,
Alonggorn Greeram⁵, Thiparat Thaoma⁶, Thitima Takaowphan⁷, Nattanan Chanreuang⁸, Gaewarin Sripao⁹,

^{1,2,3,4,5,6,7,8,9}สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

^{1,2,3,4,5,6,7,8,9} Department of Public Administration, Faculty of Management Science Sakon Nakhon Rajabhat University

Corresponding author's e-mail: Wachiraphat300947@gmail.com¹, grit8213@gmail.com^{2},
deppxay@gmail.com³, phoobondin.da66@snru.ac.th⁴, xlngkrnkriamy@gmail.com⁵,
Thiparatthaoma@gmail.com⁶, _28thitima47@gmail.com⁷, nattananuser4014@gmail.com⁸,
Gawarin2702@gmail.com⁹,

Received: September 4, 2024

Revised: September 12, 2024

Accepted: September 17, 2024

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออธิบายแนวคิด “การปรับตัวองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุค 4.0” โดยมุ่งเน้นการศึกษาแนวทางการปรับตัวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในบริบทของระบบราชการและบทบาทของนวัตกรรมที่มีต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและความโปร่งใสในการดำเนินงาน บทความนี้ใช้วิธีการศึกษาเชิงพรรณนาและกรณีศึกษา โดยเก็บข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการบริหารจัดการ รวมถึงการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องและการวิเคราะห์เอกสารที่เกี่ยวข้อง ผลการวิจัยพบว่า การนำระบบราชการ 4.0 เข้ามาประยุกต์ใช้ช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพสูงขึ้นและสามารถสร้างความโปร่งใสได้ดียิ่งขึ้น การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล นวัตกรรมในการจัดการข้อมูล และระบบอิเล็กทรอนิกส์มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาองค์กรให้ทันสมัยและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการวิจัยนี้เสนอแนะให้มีการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมอย่างต่อเนื่องในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงการอบรมและพัฒนาทักษะให้กับบุคลากร เพื่อให้การเปลี่ยนแปลงสู่ระบบราชการ 4.0 เป็นไปตามวัตถุประสงค์และประสบผลสำเร็จในการเพิ่มประสิทธิภาพและความโปร่งใสของการบริหารจัดการองค์กรของภาครัฐ

คำสำคัญ: การปรับตัว; นวัตกรรม; องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น; ระบบราชการ 4.0

Abstract

The Adaptation of Local Administrative Organizations in the Era of 4.0 This academic article aims to explain the concept of "Adapting Local Administrative Organizations in the 4.0 Era," focusing on studying the adaptation strategies of local administrative organizations within the context of the bureaucratic system and the role of innovation in enhancing efficiency and transparency in operations. This research employs a descriptive and case study methodology, gathering data from local administrative organizations that have implemented technology and innovation in their management processes, including interviews with relevant stakeholders and document analysis. The research findings indicate that applying the principles of Bureaucracy 4.0 significantly improves the efficiency of local administrative organizations and enhances transparency. The use of digital technology, innovations in data management, and electronic systems play a crucial role in modernizing the organization and effectively responding to the needs of the public. The study recommends promoting the continuous use of technology and innovation in local administrative organizations, as well as providing training and skill development for personnel to ensure the successful transformation toward Bureaucracy 4.0, thereby achieving the intended goals of improving efficiency and transparency in public sector management government, innovation, local government organizations, adaptation, bureaucracy 4.0, efficiency, transparency.

Keywords: adapting; government 4.0; innovation; local administrative organization

บทนำ

บทบาทหลักของรัฐบาลที่ทั้งทำการบริหารปกครอง (Governance) และให้บริการมีความจำเป็นที่ต้องปรับและนำนวัตกรรมมาใช้เพื่องานบริการสาธารณะเพื่อประสิทธิภาพสูงสุดให้แก่พลเมืองอีกทั้ง เทคโนโลยีดิจิทัลที่เข้ามาเป็นตัวกำหนดวิถีการทำงานและรูปแบบการดำเนินชีวิตร่วมสมัย กล่าวได้ว่าสิ่งหนึ่งที่รัฐบาลจะต้องเข้าใจก็คือการนำเทคโนโลยีมาสร้างสิ่งใหม่ที่เป็นนวัตกรรมภาครัฐทั้งในทางกายภาพและโครงสร้างพื้นฐานแบบดิจิทัล ขณะเดียวกันในส่วนของผู้บริหารที่รัฐจำเป็นต้องนำแนวคิดในการบริหารปกครองด้วยจิตวิญญาณของการบริการสาธารณะที่ได้ให้ความสำคัญกับการเข้ามามีส่วนร่วมของพลเมืองและผลประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก อย่างไรก็ตามความนี้ มองว่านวัตกรรมบนการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทคโนโลยีดิจิทัลของรัฐบาล และศักยภาพทักษะเชิงนวัตกรรมของผู้บริหารที่รัฐจำเป็นต้องวางอยู่บนฐานแนวคิดการบริการสาธารณะที่ปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันบนความเป็นพลเมืองเท่าเทียมกันซึ่งบทความเริ่มต้นจาก นวัตกรรมรัฐบาล แนวโน้มของนวัตกรรมภาครัฐ แนวคิดการบริการสาธารณะใหม่ตามลำดับ เพื่อนำเสนอแนวคิดรัฐบาลนวัตกรรมที่ให้บริการสาธารณะร่วมกับพลเมืองในฐานะหุ้นส่วนโดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลักอย่างแท้จริง จิตวิญญาณของการบริการสาธารณะที่ได้ให้ความสำคัญกับการเข้ามามีส่วนร่วมของพลเมืองและผลประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก อย่างไรก็ตามมองว่านวัตกรรมมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทคโนโลยีดิจิทัลของรัฐบาลและศักยภาพในทักษะการใช้นวัตกรรมของผู้บริหารที่รัฐบาลเพื่อให้ควบคุมและสร้างความสะดวกรวดเร็วในการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน ดังนั้นการบริหารงานที่มีการประยุกต์ใช้นวัตกรรมได้เข้ามามีบทบาทและมีความสำคัญอย่างมากต่อการบริหารจัดการงานของภาครัฐในปัจจุบัน ซึ่งกระบวนการบริหารโดยใช้นวัตกรรมการบริหารนั้นเป็นสิ่งที่สามารถถ่ายทอดความรู้และการนำไปประยุกต์ใช้เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงานหรือองค์กรอื่นๆ รวมทั้งองค์การภาครัฐได้ต้องมีการเรียนรู้ในการปรับตัวเพื่อให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงในการตอบสนอง

ความต้องการของประชาชน นอกจากนี้จะเห็นได้ว่าภารกิจของภาครัฐในปัจจุบันได้มีการปรับเปลี่ยนทั้งการถ่ายโอนอำนาจการปกครองจากส่วนกลางเพื่อลงสู่ท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น มีภารกิจที่เพิ่มขึ้น โดยส่งผลให้การทำงานขององค์การภาครัฐในยุคของการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน ต้องมีการแสวงหาแนวทางการทำงานมาซึ่งแนวคิดและวิธีการต่างๆ ในรูปแบบใหม่ๆ อยู่เสมอ เพื่อให้้องค์การสามารถปรับตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ นวัตกรรมจึงมีความสำคัญอย่างมากต่อองค์การภาครัฐในปัจจุบัน ซึ่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วัฒนธรรมระหว่างองค์กรส่วนใหญ่เกิดจากการประชุม การศึกษาดูงาน รวมไปถึงการมีส่วนร่วมระหว่างกันทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคลในด้านต่างๆ เพื่อนำนวัตกรรมไปสู่การประยุกต์ใช้ก่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กร อันได้การสร้างนวัตกรรมการบริหารองค์การภาครัฐจึงเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างนวัตกรรมการบริหารองค์การภาครัฐ เพื่อศึกษากระบวนการการสร้างนวัตกรรมการบริหารองค์การภาครัฐและเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่อการสร้างนวัตกรรมการบริหารองค์การภาครัฐโดยนำผลการศึกษานี้มาเป็นแนวทางในการสร้างนวัตกรรมการบริหารองค์การภาครัฐให้มีความทันสมัยและตอบสนองการให้บริการประชาชนได้อย่างเต็มที่

การปรับตัวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่ระบบราชการ 4.0 เป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนระบบราชการให้ทันสมัย มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัล โดยมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วและสะดวกมากขึ้น บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในระบบราชการ 4.0 นั้นสำคัญมากเพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด จึงเป็นการยกระดับการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีคุณภาพมากขึ้น เช่น การนำเทคโนโลยีมาใช้ อาทิ การพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับให้บริการประชาชน การใช้ระบบฐานข้อมูลกลาง การจัดทำเว็บไซต์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลและบริการได้ง่ายขึ้นการมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและกำหนดนโยบายของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเช่น การจัดประชุมรับฟังความคิดเห็น การสำรวจความพึงพอใจ การทำงานร่วมกับภาคส่วนต่างๆ การสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับภาคเอกชน ภาคประชาสังคม และหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นการพัฒนาทรัพยากรบุคคลการอบรมพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีและการให้บริการประชาชนการปรับตัวของ อปท. สู่ระบบราชการ 4.0 เป็นกระบวนการที่ต้องใช้เวลาและความพยายาม แต่ผลที่ได้คือการสร้างองค์กรที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

การปรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่ระบบราชการ 4.0 เป็นสิ่งที่จำเป็นเนื่องจากความท้าทายที่เพิ่มขึ้นในยุคดิจิทัลและความคาดหวังที่เปลี่ยนไปของประชาชนที่ต้องการความโปร่งใสและประสิทธิภาพในการบริหารจัดการมากขึ้น ด้วยการนำเทคโนโลยีมาใช้ เช่น ระบบดิจิทัล, ปัญญาประดิษฐ์ (AI), และ Internet of Things (IoT) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถทำงานได้รวดเร็วและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดีขึ้น เทคโนโลยีเหล่านี้ช่วยลดภาระงานที่ซับซ้อน ลดข้อผิดพลาดในการดำเนินการ และเพิ่มความโปร่งใส เนื่องจากข้อมูลและกระบวนการสามารถตรวจสอบได้แบบเรียลไทม์ นอกจากนี้การปรับตัวสู่ระบบราชการ 4.0 ยังทำให้องค์กรสามารถบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (Suwannarat, 2020) และยังช่วยให้การตัดสินใจมีความแม่นยำและมีพื้นฐานจากข้อมูลที่ครอบคลุมมากขึ้นเทคโนโลยี Big Data ช่วยให้้องค์กรสามารถวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลจำนวนมากในระยะเวลาที่สั้นซึ่งส่งผลให้การตัดสินใจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความชัดเจนและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาชุมชนยังมีความโปร่งใสที่เพิ่มขึ้นจากการใช้ระบบดิจิทัลยังสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน เพราะการทำงานของ้องค์กรสามารถตรวจสอบได้ง่ายขึ้นลดโอกาสในการเกิดการทุจริตและการใช้อำนาจในทางที่ผิด (Pongsiri, 2019) การปรับตัวครั้งนี้ยังสอดคล้องกับแนวโน้มของการพัฒนาที่ยั่งยืนที่มุ่งเน้นการลดการใช้ทรัพยากรและเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรอย่างสมเหตุสมผล เทคโนโลยี

เช่น IoT ช่วยให้การจัดการด้านสาธารณสุข โภชนา เช่น น้ำประปาและพลังงานไฟฟ้า มีความแม่นยำและยั่งยืนมากยิ่งขึ้น องค์กรสามารถตรวจสอบการใช้ทรัพยากรและทำการปรับเปลี่ยนได้ทันที เมื่อเกิดความผิดปกติซึ่งทำให้ลดการสูญเสียทรัพยากร สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานได้ดี (Krairit, 2021)

ประเภทของนวัตกรรม

นวัตกรรมในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มุ่งสู่ระบบราชการ 4.0 มีหลายประเภทที่สำคัญซึ่งช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและความโปร่งใสในการบริหารจัดการ หนึ่งในประเภทหลักคือนวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งรวมถึงการใช้ระบบข้อมูลกลางและระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการให้บริการประชาชน เช่น ระบบ e-Government ที่ช่วยให้ประชาชนสามารถทำธุรกรรมออนไลน์ เช่น การขออนุญาตและการชำระค่าบริการ ซึ่งช่วยลดความยุ่งยากและเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงบริการของรัฐ (Davis, 1989) นวัตกรรมด้านการจัดการข้อมูล เป็นอีกประเภทที่สำคัญ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ Big Data และการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อวางแผนและตัดสินใจได้อย่างแม่นยำ การใช้ข้อมูลแบบเรียลไทม์ช่วยให้องค์กรสามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ต่างๆ ได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น การวิเคราะห์ข้อมูลยังช่วยในการจัดสรรทรัพยากรได้อย่างเหมาะสม ลดความสูญเสียและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ (Suwannarat, 2020) นวัตกรรมด้านการบริหารจัดการทรัพยากร เช่น การใช้ Internet of Things (IoT) เพื่อตรวจสอบและควบคุมการใช้ทรัพยากรในเมือง เช่น พลังงานไฟฟ้าและน้ำประปา ช่วยให้การจัดการทรัพยากรมีความแม่นยำและยั่งยืน การใช้เซ็นเซอร์และอุปกรณ์ IoT ช่วยในการตรวจสอบสถานะการใช้ทรัพยากรและแจ้งเตือนเมื่อเกิดความผิดปกติ (Krairit, 2021) นวัตกรรมด้านการสื่อสารและการมีส่วนร่วมของประชาชน เช่น ระบบ Chatbot ที่ใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการตอบคำถามและให้ข้อมูลแก่ประชาชน 24 ชั่วโมง ช่วยให้การติดต่อสื่อสารระหว่างประชาชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างรวดเร็วและสะดวกสบาย เทคโนโลยีนี้ช่วยลดภาระงานของเจ้าหน้าที่และเพิ่มความพึงพอใจให้กับประชาชน (Pongsiri, 2019) การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมเหล่านี้มาใช้ไม่เพียงแต่เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ยังเสริมสร้างความโปร่งใสและความไว้วางใจของประชาชนในระบบราชการ 4.0

นวัตกรรมสามารถแบ่งออกเป็นหลายประเภทตามลักษณะการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยหลัก ๆ นวัตกรรมสามารถจำแนกออกเป็น 4 ประเภทหลัก ได้แก่ 1. นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Product Innovation) ซึ่งเป็นการสร้างหรือพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ หรือปรับปรุงผลิตภัณฑ์เดิมให้มีคุณสมบัติหรือคุณภาพที่ดีขึ้น นวัตกรรมนี้ช่วยให้ธุรกิจสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ดีขึ้น นอกจากนี้ยังมี 2. นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการปรับปรุงกระบวนการผลิตหรือการให้บริการ ทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดต้นทุน หรือเพิ่มคุณค่าให้กับสินค้าและบริการที่นำเสนอ อีกประเภทหนึ่งคือ 3. นวัตกรรมทางการตลาด (Marketing Innovation) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงวิธีการตลาดขององค์กร เช่น การปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การส่งเสริมการขาย การเปลี่ยนช่องทางการจัดจำหน่าย หรือการนำเสนอสินค้าในรูปแบบใหม่ๆ สุดท้ายคือ 4. นวัตกรรมการจัดการ (Organizational Innovation) ซึ่งเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร วิธีการทำงาน หรือการบริหารจัดการทรัพยากรในองค์กร เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การแบ่งประเภทนวัตกรรมตามลักษณะนี้สามารถช่วยให้ธุรกิจหรือองค์กรสามารถเข้าใจและนำไปใช้ในทางปฏิบัติได้ดียิ่งขึ้น โดยการพัฒนานวัตกรรมแต่ละประเภทจะมีความแตกต่างกันทั้งในแง่ของกระบวนการและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น การนำแต่ละประเภทของนวัตกรรมมาใช้ในองค์กรต้องพิจารณาถึงบริบทที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพสูงสุด สรุป นวัตกรรมสามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภทหลัก คือ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ นวัตกรรมกระบวนการ นวัตกรรมทางการตลาด และ นวัตกรรมการจัดการ แต่ละประเภทมีลักษณะเฉพาะและสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาธุรกิจหรือองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การปรับตัวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่ระบบราชการ 4.0

การปรับตัวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่ระบบราชการ 4.0 สามารถอธิบายได้ผ่านแนวคิดและทฤษฎีหลายประการที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงในองค์กรและการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้หนึ่งนั้นคือทฤษฎีการจัดการเปลี่ยนแปลง (Change Management Theory) ของ Lewin (1951) ที่กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงในสามขั้นตอนหลัก ได้แก่ Unfreeze, Change, และ Refreeze ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำหลายรูปแบบเดิม ๆ ที่ไม่มีประสิทธิภาพ (Unfreeze) จากนั้นจึงเริ่มนำเทคโนโลยีใหม่ๆ และนวัตกรรมเข้ามาปรับใช้ (Change) และเมื่อการเปลี่ยนแปลงเสร็จสิ้น ต้องสร้างวัฒนธรรมองค์กรใหม่ที่รองรับการทำงานในรูปแบบที่ทันสมัย (Refreeze) อีกทฤษฎีที่เกี่ยวข้องคือ ทฤษฎีการกระจายนวัตกรรม (Diffusion of Innovation Theory) ของ Rogers (2003) ซึ่งกล่าวถึงกระบวนการที่นวัตกรรมแพร่กระจายผ่านบุคคลหรือองค์กรต่างๆตามลำดับชั้นจาก ผู้ใช้นวัตกรรมกลุ่มแรก (Innovators) ไปจนถึง ผู้ประชาชนกลุ่มสุดท้าย (Laggards) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องการปรับตัวสู่ระบบราชการ 4.0 จำเป็นต้องกระจายนวัตกรรมอย่างมีระบบและให้ความสำคัญกับการสื่อสารเพื่อให้บุคลากรเข้าใจและยอมรับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะส่งผลให้การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นไปอย่างราบรื่น ทฤษฎีเทคโนโลยีสารสนเทศและการบริหารจัดการ (Information Systems and Management Theory) ของ Davis (1989) ยังเป็นทฤษฎีสำคัญที่ช่วยอธิบายถึงการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีในองค์กร ซึ่งเน้นว่าการที่บุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะยอมรับเทคโนโลยีใหม่ๆ ขึ้นอยู่กับความง่ายในการใช้งานและความรู้สึกว่ามีประโยชน์ (Perceived Usefulness) ดังนั้น การจัดฝึกอบรมและสนับสนุนการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยให้กระบวนการเปลี่ยนแปลงเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ สุดท้ายแนวคิดการจัดการสาธารณะรูปแบบใหม่ (New Public Management - NPM) ที่เน้นการนำแนวทางจากภาคเอกชนเข้ามาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานภาครัฐ เช่น การเพิ่มประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และการมีความยืดหยุ่นมากขึ้น เป็นแนวคิดสำคัญที่สนับสนุนให้การปรับตัวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่ระบบราชการ 4.0 เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม (Hood, 1991) การนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพแต่ยังตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

การปรับตัวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่ระบบราชการ 4.0 ควรเน้นการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง โดยการลงทุนในระบบ e-Government เพื่อให้ประชาชนสามารถทำธุรกรรมและเข้าถึงบริการได้สะดวกขึ้น การอบรมและพัฒนาทักษะของบุคลากรให้สามารถใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ได้อย่างเต็มที่เป็นสิ่งสำคัญ (Pongsiri, 2019) ควรมีการพัฒนาการใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อปรับปรุงการตัดสินใจและการวางแผน โดยการสร้างฐานข้อมูลที่ครอบคลุมและสามารถเข้าถึงได้ง่าย เพื่อสนับสนุนการจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Suwannarat, 2020) นอกจากนี้ การนำเทคโนโลยี Internet of Things (IoT) มาใช้ในการจัดการทรัพยากร เช่น การจัดการพลังงานและน้ำประปา ควรได้รับการสนับสนุนเพื่อเพิ่มความยั่งยืนและลดการสูญเสีย (Krairit, 2021) การพัฒนาระบบปัญญาประดิษฐ์ (AI) เช่น ระบบ Chatbot เพื่อให้บริการประชาชนตลอด 24 ชั่วโมงเป็นการช่วยลดภาระงานของเจ้าหน้าที่และเพิ่มความพึงพอใจของประชาชน การปรับปรุงและพัฒนาระบบดังกล่าวให้มีความแม่นยำและสามารถตอบสนองได้ดีขึ้นเป็นสิ่งจำเป็น (Davis, 1989) นอกจากนี้ ควรมีการกำกับดูแลและสร้างมาตรฐานด้านความปลอดภัยข้อมูลเพื่อป้องกันการละเมิดข้อมูลและการโจมตีทางไซเบอร์ การพัฒนาความรู้และความเข้าใจด้านความปลอดภัยไซเบอร์ในหมู่เจ้าหน้าที่และประชาชนจะช่วยลดความเสี่ยง (Suwannarat, 2020) การสนับสนุนและการทำงานร่วมกันกับภาคส่วนต่างๆ เช่น ภาครัฐกิจและภาคการศึกษา เพื่อการพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ จะช่วยในการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชน

กรณีศึกษานวัตกรรมในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่ระบบราชการ 4.0

ในการนำนวัตกรรมมาใช้ในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยองค์กรของรัฐใช้นวัตกรรมหรือเทคโนโลยีเครื่องมือสำคัญในการเพิ่มความสะดวกให้กับประชาชนให้กับหน่วยงานทำงานได้รวดเร็วเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและเป็นองค์ที่พัฒนาตนเองให้เข้าสู่ยุคระบบราชการยุค 4.0 โดยมีตัวอย่างดังต่อไปนี้

1. เทศบาลเมืองปทุมธานี ได้ใช้ระบบ lot ในการติดตั้งเซ็นเซอร์เพื่อการตรวจสอบคุณภาพอากาศและการจัดการจราจร ข้อมูลที่ได้จากเซ็นเซอร์ช่วยในการวิเคราะห์และจัดการสถานการณ์อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เช่น การควบคุมการจราจรในช่วงโมงเร่งด่วนเพื่อบรรเทาความแออัด (Suwannarat, 2020)

2. เทศบาลนครเชียงใหม่ ได้นำระบบ e-Government มาใช้เพื่อให้บริการออนไลน์ได้กลายเป็นเครื่องมือสำคัญในการเพิ่มความสะดวกให้กับประชาชน เทศบาลนครเชียงใหม่ได้นำระบบนี้มาใช้ในการให้บริการต่างๆ เช่น การยื่นคำร้องขออนุญาตและการชำระค่าบริการที่สามารถทำได้ผ่านเว็บไซต์และแอปพลิเคชัน ซึ่งช่วยลดความยุ่งยากและประหยัดเวลาในการเข้าถึงบริการของประชาชน (Pongsiri, 2019)

3. เทศบาลนครขอนแก่นยังมีความสำคัญ เนื่องจากเทศบาลได้ใช้ระบบการจัดการข้อมูลแบบ Big Data ในการวางแผนและการตัดสินใจเกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรและการพัฒนานโยบาย ข้อมูลขนาดใหญ่ที่รวบรวมได้จากการสำรวจและการเก็บข้อมูลเชิงลึกช่วยให้การวางแผนการพัฒนาเมืองมีความแม่นยำและมีพื้นฐานที่แข็งแกร่ง (Krairit, 2021)

กรณีศึกษานวัตกรรมในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่ระบบราชการ 4.0 นวัตกรรมในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนที่ช่วยขับเคลื่อนการพัฒนาสู่ระบบราชการ 4.0 ซึ่งเน้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและการบริหารจัดการที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการแก่ประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในหลายพื้นที่ได้เริ่มนำแนวคิดเหล่านี้มาใช้ โดยเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและการสื่อสารที่เชื่อมโยงกันอย่างรวดเร็ว ตัวอย่างเช่น การพัฒนาแอปพลิเคชันสำหรับการติดต่อราชการการให้ข้อมูลแบบออนไลน์ และการใช้ฐานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจที่แม่นยำมากขึ้นการปรับเปลี่ยนระบบดังกล่าวเกิดจากความต้องการในการลดการใช้เอกสารและการประสานงานที่ล่าช้า นอกจากนี้ยังเน้นการเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจผ่านระบบที่โปร่งใสและเข้าถึงได้ง่าย อีกทั้งการอบรมบุคลากรในองค์กรให้มีทักษะทางดิจิทัลเพื่อเตรียมพร้อมรับมือกับความเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง จากกรณีศึกษา พบว่าการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถลดขั้นตอนการทำงาน ลดต้นทุน และเพิ่มความพึงพอใจของประชาชน การมีระบบราชการที่ทันสมัยและรวดเร็วทำให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดีขึ้น ซึ่งเป็นการสร้างคุณค่าให้กับองค์กรและสังคมโดยรวมสรุปนวัตกรรมในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นก้าวสำคัญในการนำพาองค์กรไปสู่ระบบราชการ 4.0 ซึ่งเป็นการผสมผสานระหว่างเทคโนโลยีและการบริหารจัดการที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ ช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรมีความทันสมัยและตอบสนองต่อประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

การวิเคราะห์กรณีศึกษาของบทบาทนวัตกรรมในการเสริมสร้างประสิทธิภาพ

ในกรณีศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้เพื่อปรับตัวสู่ระบบราชการ 4.0 พบว่ามีการเปลี่ยนแปลงอย่างชัดเจนในด้านการบริหารจัดการและการให้บริการประชาชน เช่น เทศบาลนครขอนแก่นที่นำระบบ e-Government เข้ามาช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้ง่ายขึ้น ประชาชนสามารถทำธุรกรรมทางการเงินและการยื่นคำร้องต่างๆ ผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งไม่เพียงลดขั้นตอนและความซับซ้อนของกระบวนการ แต่ยังลดภาระการเดินทางไปยังสำนักงานเทศบาล การใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์นี้ทำให้การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้มากยิ่งขึ้น ประชาชนสามารถติดตามสถานะของคำร้องหรือบริการที่ยื่นผ่านระบบได้ตลอดเวลา

ส่งผลให้เกิดความไว้วางใจในระบบการบริหารมากขึ้น (Pongsiri, 2019) นอกจากนี้ เทศบาลเมืองภูเก็ตยังได้นำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยี Smart City มาใช้ โดยใช้ Internet of Things (IoT) และระบบการจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) เพื่อบริหารจัดการทรัพยากรในเมืองการใช้ข้อมูลแบบเรียลไทม์ทำให้สามารถตัดสินใจได้แม่นยำและตอบสนองต่อสถานการณ์ได้อย่างทันทั่วทั้งที่ เช่น การจัดการจราจรและการใช้พลังงาน เทคโนโลยีเหล่านี้ช่วยให้เทศบาลสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใสยิ่งขึ้น (Suwannarat, 2020) ในกรณีของเทศบาลนครเชียงใหม่มีการนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ในการตอบคำถามประชาชนผ่านระบบ Chatbot ซึ่งสามารถให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลและความช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว ระบบ AI ยังช่วยลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ในการตอบคำถามซ้ำๆ และให้ความสำคัญกับงานที่ต้องการการตัดสินใจเชิงลึกมากขึ้น เทคโนโลยีนี้ไม่เพียงแต่เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร แต่ยังช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนที่เข้ารับบริการ (Krairit, 2021) นวัตกรรมยังมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาความสามารถในการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน โดยการใช้เทคโนโลยีคลาวด์ (Cloud Technology) ช่วยให้การแชร์ข้อมูลและการประสานงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น การพัฒนาระบบแพลตฟอร์มที่รวมข้อมูลจากหลายแหล่งที่เกี่ยวข้องช่วยให้การวางแผนและการตอบสนองต่อเหตุการณ์สำคัญสามารถทำได้รวดเร็วและมีข้อมูลที่ครบถ้วน (Chen & Huang, 2021). การใช้เทคโนโลยีเสมือนจริง (Virtual Reality) และเทคโนโลยีเสมือนจริงแบบเสริม (Augmented Reality) ยังสามารถใช้ในการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีความซับซ้อนได้ดีขึ้น (Nguyen, 2022). เทคโนโลยีเหล่านี้ช่วยให้การฝึกอบรมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานจริง. การใช้ระบบการจัดการโครงการ (Project Management Systems) ที่ทันสมัยยังช่วยให้การติดตามและการประเมินผลโครงการเป็นไปอย่างโปร่งใสและมีประสิทธิภาพ การมีเครื่องมือที่สามารถติดตามความก้าวหน้าและประเมินผลได้อย่างเรียลไทม์ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่ และช่วยให้การจัดการโครงการสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่วางไว้ (Li & Zhang, 2020). สรุปได้ว่านวัตกรรมมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในยุค 4.0 ผ่านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและระบบข้อมูลสมัยใหม่ เช่น e-Government, Big Data, IoT, AI, และเทคโนโลยีคลาวด์ เทคโนโลยีเหล่านี้ช่วยให้การให้บริการประชาชนมีความรวดเร็วและสะดวกขึ้น เพิ่มความโปร่งใสในการบริหารจัดการ ลดความยุ่งยาก และเพิ่มความพึงพอใจของประชาชน รวมถึงพัฒนาความสามารถในการทำงานร่วมกันและการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

บทบาทของนวัตกรรมในการเสริมสร้างประสิทธิภาพในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

นวัตกรรมมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่ระบบราชการ 4.0 โดยช่วยให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพและความโปร่งใสมากยิ่งขึ้น การนำเทคโนโลยีดิจิทัลและระบบข้อมูลสมัยใหม่เข้ามาใช้ช่วยให้การให้บริการประชาชนสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและสะดวก ตัวอย่างเช่น การใช้ระบบ e-Government ที่ทำให้ประชาชนสามารถทำธุรกรรมออนไลน์ได้โดยไม่ต้องเดินทางไปที่สำนักงาน ลดความยุ่งยากและเพิ่มความสะดวกสบายในการเข้าถึงบริการ (Davis, 1989) นวัตกรรมด้านการจัดการข้อมูล เช่น การใช้ Big Data และระบบวิเคราะห์ข้อมูล มีบทบาทสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจและการบริหารจัดการ ข้อมูลที่รวบรวมและวิเคราะห์อย่างละเอียดช่วยให้การวางแผนและการจัดสรรทรัพยากรเป็นไปอย่างแม่นยำและตอบสนองต่อสถานการณ์ได้ดีขึ้น นอกจากนี้ การใช้เทคโนโลยี IoT (Internet of Things) ในการตรวจสอบและควบคุมการใช้ทรัพยากรช่วยให้การจัดการเมืองและการบริการสาธารณะมีความยั่งยืนและลดความสูญเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Suwannarat, 2020) การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) เช่น ระบบ Chatbot ช่วยในการให้ข้อมูลและตอบคำถามแก่ประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งช่วยลดภาระงานของเจ้าหน้าที่และเพิ่มความพึงพอใจ

ของประชาชนในการรับบริการ การตอบสนองที่รวดเร็วและบริการที่มีประสิทธิภาพสร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับประชาชน (Pongsiri, 2019) นวัตกรรมยังมีบทบาทในการเสริมสร้างความโปร่งใสในการบริหารจัดการ เนื่องจากการใช้เทคโนโลยีและระบบดิจิทัลช่วยให้กระบวนการและข้อมูลสามารถตรวจสอบได้แบบเรียลไทม์ ลดโอกาสในการทุจริตและการใช้อำนาจในทางที่ผิด การมีระบบที่โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ง่ายช่วยเสริมสร้างความไว้วางใจของประชาชนในระบบราชการ (Krairit, 2021) นวัตกรรมมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์กรในหลากหลายแง่มุม กรณีศึกษาหลายชิ้นแสดงให้เห็นว่าองค์กรที่ยอมรับนวัตกรรมสามารถปรับตัวและสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน การนำนวัตกรรมมาใช้ช่วยให้องค์กรสามารถลดต้นทุนเพิ่มความรวดเร็วและปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์หรือบริการ นอกจากนี้ยังช่วยสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วยการนำเทคโนโลยีและกระบวนการทำงานใหม่ๆ มาใช้ การวิจัยแสดงให้เห็นว่าองค์กรที่มีนวัตกรรมมีแนวโน้มที่จะเติบโตและขยายตัวมากกว่าองค์กรที่ไม่เน้นการนำนวัตกรรมมาใช้ ยกตัวอย่างเช่น การนำระบบการทำงานอัตโนมัติมาใช้ในการบวนการผลิตสามารถช่วยลดความผิดพลาดและเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตซึ่งส่งผลให้ลดต้นทุนและเพิ่มกำไร นอกจากนี้การนำนวัตกรรมทางดิจิทัล เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (AI) หรือการเรียนรู้ของเครื่อง (Machine Learning) เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลช่วยให้องค์กรสามารถประมวลผลข้อมูลจำนวนมากได้อย่างมีประสิทธิภาพและนำไปสู่การตัดสินใจที่ดีขึ้น นวัตกรรมยังส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ในองค์กรการจัดตั้งทีมวิจัยและพัฒนา (R&D) เป็นวิธีที่องค์กรสามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ และนำไปสู่การสร้างผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ที่มีความโดดเด่น การใช้แนวคิดนี้ทำให้บริษัทอย่าง Google และ Apple มีนวัตกรรมอย่างต่อเนื่องส่งผลให้สามารถรักษาความเป็นผู้นำในตลาดได้ สรุปได้ว่านวัตกรรมเป็นปัจจัยสำคัญในการเสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์กรซึ่งไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มผลผลิตแต่ยังสร้างโอกาสในการเติบโตและความสำเร็จระยะยาวโดยองค์กรที่ให้ความสำคัญกับนวัตกรรมจะมีความสามารถในการแข่งขันที่สูงขึ้นและสามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของตลาดได้ดีกว่า

ข้อดีในการปรับตัวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปรับตัวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่ระบบราชการ 4.0 มีข้อดีหลายประการดังนี้ รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและการให้บริการขององค์กรเทคโนโลยีดิจิทัลและระบบ e-Government ช่วยให้การทำธุรกรรมและการให้บริการสามารถทำได้อย่างรวดเร็วและสะดวกลดความยุ่งยากและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปยังสำนักงาน (Pongsiri, 2019) การใช้ Big Data ช่วยให้การวางแผนและการตัดสินใจเป็นไปอย่างมีข้อมูลรองรับที่แม่นยำส่งผลให้การจัดการทรัพยากรมีประสิทธิภาพและมีความยั่งยืน (Suwannarat, 2020) นอกจากนี้ การใช้ Internet of Things (IoT) ช่วยในการตรวจสอบและควบคุมการใช้ทรัพยากร เช่น การจัดการพลังงานและน้ำประปาช่วยลดการสูญเสียและเพิ่มความยั่งยืน (Krairit, 2021) การใช้ AI เช่น ระบบ Chatbot ช่วยให้การตอบสนองต่อคำถามของประชาชนมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (Davis 1989) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพกระจายอำนาจช่วยให้เกิดการแบ่งหน้าที่ชัดเจน ลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้นชุมชนมีบทบาทมากขึ้นในการตัดสินใจและวางแผนพัฒนาพื้นที่ของตนเอง ระบบการตรวจสอบที่เข้มแข็งมากขึ้น ช่วยลดโอกาสการทุจริตและการใช้อำนาจในทางที่ผิด ช่วยให้การตัดสินใจสามารถทำได้ใกล้ชิดกับประชาชนมากขึ้น การจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรอย่างเหมาะสม จะสนับสนุนการพัฒนาที่ตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน การกระจายอำนาจและการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพจะสนับสนุนการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน และเพิ่มความสามารถให้แก่ประชาชนให้มีความรู้ความสามารถในด้านนวัตกรรมการพัฒนาที่กระจายตัวทั่วถึงจะช่วยลดความเหลื่อมล้ำในพื้นที่ท้องถิ่นการพัฒนาโครงสร้างทำให้การพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ การปรับโครงสร้างทำให้ท้องถิ่นสามารถกำหนดนโยบายเศรษฐกิจที่เหมาะสมกับพื้นที่ และอีกอย่างยังช่วยให้

ประเทศเจริญพัฒนาในด้านเทคโนโลยีอีกด้วย และสิ่งสำคัญเพิ่มคุณค่าองค์ปกครองส่วนท้องถิ่นอีกด้วย

การปรับตัวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) มีความสำคัญอย่างยิ่งในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ข้อดีประการแรกคือ การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ปรับตัวได้ดีจะสามารถพัฒนากระบวนการและบริการต่างๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนและประชาชนได้ดีขึ้น ซึ่งช่วยลดการขัดแย้งและเพิ่มความไว้วางใจของประชาชนต่อองค์กร ข้อดีถัดมาคือ ความสามารถในการเผชิญกับวิกฤตและความไม่แน่นอน เช่น การรับมือกับภัยพิบัติหรือการเปลี่ยนแปลงของสภาพเศรษฐกิจและสังคม การปรับตัวช่วยให้องค์กรสามารถจัดการกับสถานการณ์ที่ไม่คาดคิดได้ดีขึ้น นอกจากนี้ยังช่วยในการ เพิ่มประสิทธิภาพทางการเงิน เนื่องจากองค์กรที่ปรับตัวได้จะสามารถจัดการงบประมาณและทรัพยากรได้อย่างเหมาะสม ลดการสูญเสียหรือการใช้ทรัพยากรอย่างไม่คุ้มค่า อีกหนึ่งข้อดีคือ การสร้างความยั่งยืนในชุมชน การปรับตัวช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถพัฒนาโครงการที่เน้นการพัฒนาที่ยั่งยืนในด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจ ซึ่งช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นให้กับประชาชนในระยะยาว สุดท้ายคือ การเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างภาคส่วน การปรับตัวทำให้องค์กรสามารถประสานงานและทำงานร่วมกับภาครัฐ เอกชน และชุมชนได้ดีขึ้น ซึ่งช่วยสร้างโอกาสในการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น สรุป การปรับตัวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีข้อดีหลายประการ เช่น การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ เผชิญกับวิกฤต เพิ่มประสิทธิภาพทางการเงิน สร้างความยั่งยืนในชุมชน และเสริมสร้างความร่วมมือระหว่างภาคส่วน

ข้อเสียในการปรับตัวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปรับตัวนี้ยังมีข้อเสียที่ต้องพิจารณา การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้มักจะต้องใช้ต้นทุนสูงในการลงทุนและการฝึกอบรมบุคลากร (Davis, 1989) นอกจากนี้ การพึ่งพาเทคโนโลยีอาจนำไปสู่ปัญหาด้านความปลอดภัยข้อมูลและการรักษาความเป็นส่วนตัว ซึ่งอาจทำให้เกิดความเสี่ยงในการถูกโจมตีทางไซเบอร์ (Suwannarat, 2020) การปรับตัวสู่ระบบราชการ 4.0 อาจทำให้กลุ่มประชาชนที่มีความสามารถในการเข้าถึงเทคโนโลยีได้ยากตกหล่นหรือได้รับการบริการที่ไม่เพียงพอ (Pongsiri, 2019) และการปรับตัวอาจทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างหน่วยหรือบุคลากรภายในองค์กร เนื่องจากความเปลี่ยนแปลงอาจกระทบต่อบทบาทและความผิชอบ บางครั้งประชาชนอาจไม่เห็นด้วยกับการเปลี่ยนแปลง หรืออาจรู้สึกที่ไม่ได้รับการสื่อสารหรือข้อมูลที่ชัดเจนเกี่ยวกับการเปลี่ยนนั้น มักประสบปัญหาขาดงบประมาณและทรัพยากรเพียงพอ ทำให้การปรับตัวต่อสถานการณ์ใหม่เป็นไปได้ยาก ส่งผลให้เกิดการทำงานที่ล่าช้าและไม่เต็มประสิทธิภาพ ปัญหาความขัดแย้งระหว่างนักการเมืองในท้องถิ่นและระดับชาติทำให้เกิดความล่าช้าในการพัฒนาหรือการปรับเปลี่ยนตามนโยบายใหม่ การแบ่งฝักแบ่งฝ่ายทำให้การบริหารงานไม่ราบรื่น : การปรับตัวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องผ่านขั้นตอนการบริหารและการอนุมัติหลายขั้นตอน ซึ่งทำให้กระบวนการทำงานล่าช้าและซับซ้อน (พัชรินทร์ ชื่นสมบัติ, 2564) เมื่อไม่มีการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น หรือเมื่อประชาชนไม่เข้าใจถึงความสำคัญของการปรับตัว มักจะเกิดความขัดแย้งระหว่างชุมชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (ธนภัทร์ อภิรักษ์วัฒนกุล, 2562) : หลายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังไม่มีความสามารถในการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้เพื่อการบริหารและการจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ขาดการพัฒนาอย่างยั่งยืน (กองทุนพัฒนาท้องถิ่น, 2563) แม้มีการกระจายอำนาจ แต่หลายครั้งนโยบายจากรัฐบาลส่วนกลางยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่น ทำให้เกิดความล่าช้าในการปรับตัวเพื่อรองรับปัญหาในระดับท้องถิ่น (สถาบันนโยบายภาครัฐ, 2563) กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่นยังมีข้อจำกัดในการปรับตัวและขาดความยืดหยุ่น ทำให้ยากต่อการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองต่อสถานการณ์เร่งด่วน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2562) ในบางท้องถิ่นที่มีโครงสร้างทางเศรษฐกิจที่ยังไม่พัฒนาเต็มที่ ทำให้ยากที่จะปรับตัวรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจระดับชาติหรือนานาชาติ (สำนักงานเศรษฐกิจ

ท้องถิ่น, 2563) บุคลากรส่วนท้องถิ่นขาดการฝึกอบรมที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงในยุคใหม่ ทำให้ไม่สามารถปรับตัวหรือใช้นวัตกรรมที่จำเป็นได้อย่างเต็มที่ (สมาคมการปกครองท้องถิ่น, 2564) และอีกอย่างประชาชนยังเข้าถึงเทคโนโลยีไม่มากพอ ส่งผลต่างๆหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านความรู้ด้านการจัดการ และสิ่งสำคัญคือประชาชนบางกลุ่มมีทุนไม่มากพอต่อการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การปรับตัวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแม้จะมีข้อดีมากมาย แต่ก็ยังมีข้อเสียหลายประการที่ควรพิจารณา หนึ่งในปัญหาหลักคือการขาดงบประมาณและทรัพยากรที่เพียงพอ การนำเทคโนโลยีมาใช้หรือการปรับกระบวนการทำงานใหม่อาจต้องการการลงทุนสูง เช่น ค่าใช้จ่ายในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านไอที การฝึกอบรมบุคลากร หรือการว่าจ้างผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคต่อหน่วยงานท้องถิ่นที่มีงบประมาณจำกัด อีกปัญหาหนึ่งคือการขาดความเข้าใจหรือความพร้อมของบุคลากรในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลง บุคลากรหลายคนอาจขาดทักษะทางเทคโนโลยีหรือไม่มีความมั่นใจในการใช้เครื่องมือดิจิทัล ส่งผลให้การทำงานช้าลงและเกิดข้อผิดพลาด นอกจากนี้ยังอาจเกิดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงจากบุคลากรที่ไม่เห็นด้วยกับการปรับตัว ซึ่งอาจนำไปสู่การลดทอนประสิทธิภาพในการทำงาน นอกจากนี้ การปรับตัวที่รวดเร็วเกินไปอาจทำให้ขาดการวางแผนที่เหมาะสม ส่งผลให้ระบบที่ถูกนำมาใช้อาจไม่สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานหรือประชาชนในพื้นที่การเร่งรีบในการนำเทคโนโลยีมาใช้โดยไม่ผ่านการศึกษาและทดสอบอย่างเพียงพอ อาจนำไปสู่ความล้มเหลวในเชิงปฏิบัติ นอกจากนี้ การพึ่งพาเทคโนโลยีมากเกินไปอาจทำให้การบริการบางประเภทเกิดความไม่ยืดหยุ่นต่อปัญหาหรือสถานการณ์ที่ไม่คาดคิด สุดท้าย การปรับตัวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังอาจก่อให้เกิดปัญหาด้านความปลอดภัยของข้อมูล (Data Security) โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อหน่วยงานต้องจัดการกับข้อมูลสำคัญของประชาชน การโจมตีทางไซเบอร์หรือการรั่วไหลของข้อมูลอาจเกิดขึ้นได้หากไม่มีการรักษาความปลอดภัยอย่างเพียงพอ สรุปแล้ว การปรับตัวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีข้อเสียที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากร งบประมาณ ความพร้อมของบุคลากร และความปลอดภัยของข้อมูล ซึ่งหากไม่จัดการอย่างเหมาะสม อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและความน่าเชื่อถือขององค์กรในระยะยาว

ประโยชน์ของการปรับตัวองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปรับตัวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่ระบบราชการ 4.0 มีประโยชน์หลายประการ ที่สำคัญได้แก่ การเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและการให้บริการแก่ประชาชน เทคโนโลยีเช่น ระบบ e-Government ช่วยให้การทำธุรกรรมและการบริการสามารถทำได้อย่างรวดเร็วและสะดวก ลดความยุ่งยากในการเดินทางไปยังสำนักงาน (Pongsiri, 2019) การใช้ Big Data ช่วยในการวิเคราะห์และตัดสินใจอย่างแม่นยำมากขึ้น การจัดสรรทรัพยากรและการพัฒนานโยบายมีข้อมูลเชิงลึกที่รองรับ (Suwannarat, 2020) การใช้ Internet of Things (IoT) ช่วยในการตรวจสอบและควบคุมการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การจัดการพลังงานและน้ำประปา ซึ่งช่วยลดการสูญเสียและทำให้การบริหารจัดการทรัพยากรมีความยั่งยืน (Krairit, 2021) การนำปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ เช่น ระบบ Chatbot ช่วยในการให้บริการประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง การตอบสนองอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพช่วยลดภาระงานของเจ้าหน้าที่และเพิ่มความพึงพอใจของประชาชน (Davis, 1989) การปรับตัวสู่ระบบราชการ 4.0 ยังช่วยเพิ่มความโปร่งใสในการบริหารงาน ลดโอกาสในการทุจริต และสร้างความไว้วางใจในระบบราชการ ประโยชน์เหล่านี้ทำให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพมากขึ้นและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดีขึ้น สามารถช่วยลดขั้นตอนที่ซับซ้อนและเพิ่มความรวดเร็ว การปรับตัวทำให้องค์กรสามารถเข้าใจและแก้ไขปัญหาในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากสามารถรับรู้ถึงความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้รวดเร็ว (สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2563) การปรับตัวช่วยลดความไม่เท่าเทียมและความเหลื่อมล้ำระหว่างท้องถิ่นและส่วนกลาง ทำให้การพัฒนามีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น การปรับตัวช่วยให้ท้องถิ่นสามารถพัฒนาเศรษฐกิจในพื้นที่ที่มีความเข้มแข็ง รองรับการเปลี่ยนแปลงของตลาดและเศรษฐกิจระดับประเทศได้ดียิ่งขึ้น และพัฒนาระบบต่างๆของประเภ

นวัตกรรมและช่วยทรงเสริมความรู้ให้แก่ประชาชน การปรับตัวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่ระบบราชการ 4.0 นำมาซึ่งประโยชน์ที่สำคัญหลายประการ โดยเฉพาะการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและการให้บริการแก่ประชาชน เทคโนโลยีต่างๆ เช่น ระบบ e-Government ช่วยให้การทำธุรกรรมและการให้บริการสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วและสะดวก ลดความยุ่งยากในการเดินทางไปยังสำนักงาน (Pongsiri, 2019) การใช้ Big Data ช่วยให้การวิเคราะห์และการตัดสินใจมีข้อมูลเชิงลึกที่แม่นยำ ส่งผลให้การจัดสรรทรัพยากรและการพัฒนานโยบายสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความยั่งยืน (Suwannarat, 2020) การใช้ Internet of Things (IoT) ช่วยในการตรวจสอบและควบคุมการใช้ทรัพยากร เช่น การจัดการพลังงานและน้ำประปา ซึ่งช่วยลดการสูญเสียและเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรอย่างยั่งยืน (Krairit, 2021) การนำปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาใช้ เช่น ระบบ Chatbot ช่วยในการให้บริการประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง การตอบสนองที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพช่วยลดภาระงานของเจ้าหน้าที่และเพิ่มความพึงพอใจของประชาชน (Davis, 1989) นอกจากนี้ การปรับตัวสู่ระบบราชการ 4.0 ยังช่วยเพิ่มความโปร่งใสในการบริหารงาน โดยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยให้กระบวนการและข้อมูลสามารถตรวจสอบได้แบบเรียลไทม์ ซึ่งลดโอกาสในการทุจริตและการใช้อำนาจในทางที่ผิด (Krairit, 2021) การนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ช่วยในการลดขั้นตอนที่ซับซ้อนในกระบวนการทำงาน เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดีขึ้น การนำระบบการจัดการโครงการ (Project Management Systems) ที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการติดตามและประเมินผลโครงการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทำให้การติดตามความก้าวหน้าและการประเมินผลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การมีเครื่องมือที่สามารถติดตามและประเมินผลได้ในเวลาจริงช่วยให้การจัดการโครงการเป็นไปอย่างราบรื่นและสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันที่ (Li & Zhang, 2020) การปรับตัวเหล่านี้ไม่เพียงแต่ช่วยให้การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความทันสมัยและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น แต่ยังเสริมสร้างความไว้วางใจของประชาชนในระบบราชการ

บทสรุป

นวัตกรรมในการปรับตัวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่ระบบราชการ 4.0 มุ่งเน้นที่ใช้เทคโนโลยีและระบบข้อมูลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความโปร่งใสในการบริหารจัดการ เทคโนโลยีดิจิทัล เช่น ระบบ e-Government ช่วยให้บริการประชาชนสามารถทำได้ออนไลน์ ลดความยุ่งยากและเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงบริการ โดยไม่ต้องเดินทางไปยังสำนักงาน เทคโนโลยีนี้ช่วยให้กระบวนการทำงานมีความรวดเร็วและลดขั้นตอนที่ซับซ้อน (Davis, 1989) การใช้ Big Data และการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นอีกหนึ่งนวัตกรรมที่สำคัญซึ่งช่วยในการตัดสินใจและการวางแผนอย่างแม่นยำ ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ช่วยให้การจัดการทรัพยากรและการพัฒนานโยบายมีพื้นฐานจากข้อมูลที่ครอบคลุมและทันสมัย (Suwannarat, 2020) นอกจากนี้ การนำเทคโนโลยี Internet of Things (IoT) มาใช้ในการตรวจสอบและควบคุมการใช้ทรัพยากร เช่น การจัดการพลังงานและน้ำประปาช่วยให้การบริหารทรัพยากรมีความยั่งยืนและลดการสูญเสีย (Krairit, 2021) การใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) เช่น ระบบ Chatbot เพื่อการตอบคำถามและให้ข้อมูลแก่ประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง เป็นอีกหนึ่งนวัตกรรมที่ช่วยเพิ่มความพึงพอใจและลดภาระงานของเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีนี้ช่วยให้การบริการมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (Pongsiri, 2019) การใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมเหล่านี้ส่งผลให้กระบวนการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใสมากยิ่งขึ้น ลดโอกาสในการทุจริตและสร้างความไว้วางใจให้กับประชาชน

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงมหาดไทย. (2563). คู่มือแนวทางการพัฒนาองค์การสู่ระบบราชการ 4.0. กรมการพัฒนาระบบราชการ. สืบค้น 15 กันยายน 2567 จาก [https://www.opdc.go.th/#8203;:contentReference\[oaicite:0\]\[index=0\]​:contentReference\[oaicite:1\]\[index=1\]](https://www.opdc.go.th/#8203;:contentReference[oaicite:0][index=0]​:contentReference[oaicite:1][index=1]).
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2563). รายงานการปรับตัวเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2562). รายงานประจำปี 2562. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- พัชรินทร์ ชื่นสมบัติ. (2564). โครงสร้างการบริหารในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 8(2), 34-49.
- สมาคมนักวิจัยท้องถิ่น. (2562). รายงานวิจัยปัญหาการบริหารท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สมาคมนักวิจัยท้องถิ่น.
- สำนักงานเศรษฐกิจท้องถิ่น. (2563). เศรษฐกิจและการกระจายอำนาจ. กรุงเทพฯ: สำนักงานเศรษฐกิจท้องถิ่น.
- สมาคมการปกครองท้องถิ่น. (2563). รายงานวิจัยพัฒนาการท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สมาคมการปกครองท้องถิ่น.
- สถาบันการบริหารท้องถิ่น. (2564). การปรับตัวและการพัฒนาองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สถาบันการบริหารท้องถิ่น.
- สมาคมนักพัฒนาท้องถิ่น. (2562). รายงานการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: สมาคมนักพัฒนาท้องถิ่น.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2562). คู่มือการพัฒนาระบบราชการ 4.0. สืบค้นจาก <https://www.opdc.go.th>.
- Bannister, F., & Connolly, R. (2014). ICT, public values and transformative government: A framework and programme for research. *Government Information Quarterly*, 31(1), 119-128.
- Brown, L. (2020). The impact of cloud computing on organizational efficiency. *Journal of Information Technology*, 27(3), 123-135.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Drucker, P. (1985). *Innovation and entrepreneurship: Practice and principles*. Harper & Row.
- Schilling, M. A. (2019). *Strategic management of technological innovation* (6th ed.). McGraw-Hill Education.
- Gil-Garcia, J. R., & Helbig, N. (2006). Exploring e-government benefits and success factors. *Government Information Quarterly*, 23(2), 187-216.
- Jones, G. R., & George, J. M. (2020). *Contemporary management* (11th ed.). New York: McGraw-Hill Education.
- Kang, S., & Schuett, M. A. (2019). Determinants of public sector innovation: Evidence from local governments in the United States. *The American Review of Public Administration*, 49, 911-924.
- Krairit, D. (2021). Transforming local government towards public administration 4.0: A case of sustainable resource management. *Journal of Digital Government*, 15(3), 215-230.

- Li, X., & Zhang, Y. (2020). Modern project management systems and their impact on public sector efficiency. *Public Administration Review*, 80(4), 567-580.
- Lee, G., & Kwak, Y. H. (2012). An open government maturity model for social media-based public engagement. *Government Information Quarterly*, 29(4), 492-503.
- Lee, J., & Park, H. (2022). Blockchain technology and its implications for business security. *International Journal of Business Innovation*, 18(1), 78-92.
- Smith, A., & Johnson, R. (2021). Automation and artificial intelligence in warehouse management. *Logistics Management Review*, 34(2), 45-59.
- OECD. (2005). *Oslo manual: Guidelines for collecting and interpreting innovation data* (3rd ed.). Paris: OECD Publishing.
- Osborne, S. P., Radnor, Z., & Nasi, G. (2013). A new theory for public service management Toward a (public) service-dominant approach. *The American Review of Public Administration*, 43(2), 135-158.
- Tambouris, E., et al. (2020). Smart city governance: Past, present, and future. *Information Polity*, 25(1), 1-16.
- Pongsiri, N. (2019). The impact of digital technology on transparency in local governance. *Journal of Public Sector Management*, 22(1), 45-60.
- Suwannarat, P. (2020). Adoption of smart technologies in local administration: A path towards efficiency and transparency. *Local Government Journal*, 10(2), 112-128.