แนวทางการพัฒนาบริการสาธารณะสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล ของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี*

GUIDELINES FOR THE DEVELOPMENT OF PUBLIC SERVICES TOWARD BECOMING A DIGITAL ORGANIZATION OF PHETCHABURI MUNICIPALITY, PHETCHABURI PROVINCE

ภัทรศยา พรหมสร
Patarasaya Pormsorn
วลัยพร ชิณศรี
Walaiporn Chinnasri
คณะรัฐประศาสนศาสตร์และสังคมศึกษา, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด, ประเทศไทย
Faculty of Public Administration and Social Sciences, Stamford International University, Thailand
E-mail: han__1234@hotmail.com
โทรศัพท์ 098-3259482

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับการพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเพชรบุรี 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล 3) ศึกษาปัจจัยด้านการเป็นองค์กรดิจิทัลที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเพชรบุรี 4) ศึกษาแนวทางการพัฒนาบริการสาธารณะสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลของเทศบาลเมืองเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จำนวน 390 คน และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความแปรปรวนทางเดียว การถดถอยเชิงพหุ และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษา พบว่า 1) การพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเพชรบุรี อยู่ในระดับมาก 2) ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน 3) ปัจจัยด้านการเป็นองค์กรดิจิทัล ในภาพรวม ด้านความคิดดิจิทัล ด้านความรู้และทักษะดิจิทัล ด้านวัฒนธรรมดิจิทัล มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ด้านกระบวนการดิจิทัล มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 4) แนวทางพัฒนาบริการสาธารณะสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ได้แก่ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล การยกระดับคุณภาพชีวิต การรักษาความสงบ

* Received 12 September 2025; Revised 13 October 2025; Accepted 29 October 2025

การส่งเสริมเศรษฐกิจและท่องเที่ยว การบริหารทรัพยากรสิ่งแวดล้อม และการอนุรักษ์วัฒนธรรม โดยเน้นการใช้เทคโนโลยีทันสมัย เช่น AI, IoT, GIS, และแพลตฟอร์มดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพบริการ โปร่งใส เข้าถึงง่าย และยั่งยืน

คำสำคัญ: การพัฒนา, บริการสาธารณะ, องค์กรดิจิทัล

Abstract

This research aimed to 1) Study the level of public service development of Phetchaburi Municipality. 2) Compare public opinions on the development of public services of Phetchaburi Municipality classified by personal characteristics. 3) Study the factors of digital organization that have a cause-and-effect relationship with the development of public services of Phetchaburi Municipality. 4) Study the guidelines for the development of public services towards becoming a digital organization of Phetchaburi Municipality. The sample group consisted of 390 people aged 18 and over of Phetchaburi Municipality and 10 key informants. Data were analyzed using percentages, means, standard deviations, one-way variance, multiple regression, and content analysis. Findings: 1) the development of public services in Phetchaburi Municipality is at a high level. 2) Individual characteristics, including different occupations, have different opinions on the development of public services in Phetchaburi Municipality, Phetchaburi Province. 3) Overall, factors related to digital organization, including digital thinking, digital knowledge and skills, and digital culture, have a cause-and-effect relationship with the development of public services in Phetchaburi Municipality, with a statistically significant relationship at the 0.001 level. Digital processes also have a statistically significant cause-and-effect relationship with the development of public services in Phetchaburi Municipality, with a statistically significant relationship at the 0.01 level. 4) Guidelines for developing public services towards becoming a digital organization in Phetchaburi Municipality include developing digital infrastructure, enhancing quality of life, maintaining peace, promoting the economy and tourism, managing environmental resources, and preserving culture, emphasizing the use of modern technologies such as AI, IoT, GIS, and digital platforms to enhance service efficiency, transparency, accessibility, and sustainability.

Keywords: Development, Public Services, Digital Organization

บทนำ

ระบบราชการแบบดั้งเดิมเป็นระบบที่มีลักษณะรวมศูนย์อำนาจ การบริหารเน้นขั้นตอนที่ซับซ้อนและสร้างภาระต่อประชาชนผู้รับบริการ จนกระทั่งถูกท้าทายจากการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เน้นความสะดวก รวดเร็ว

โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการลดขั้นตอนการทำงาน เชื่อมโยงข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐ เช่น บริการแบบเบ็ดเสร็จ One Stop Service ซึ่งช่วยให้การทำงานของภาครัฐคล่องตัว ตอบสนองต่อประชาชนได้ดีขึ้น หลายประเทศที่นำระบบดังกล่าวมาใช้ประสบความสำเร็จในการพัฒนาประเทศ เช่น เอสโตเนีย สิงคโปร์ และญี่ปุ่น (อนุรัตน์ อนันทนาธร, 2567)

แนวคิด “รัฐบาลดิจิทัล” มีบทบาทในการยกระดับบริการสาธารณะ โดยสามารถเพิ่มทางเลือกให้ประชาชนเข้าถึงบริการของรัฐผ่านระบบออนไลน์ เช่น การจองคิว หรือทำธุรกรรมทางการเงิน ซึ่งสะดวก รวดเร็ว และลดข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ (Denhardt. R. B., 2008) ข้อมูลที่ถูกรวบรวมด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่ยังช่วยให้การตัดสินใจของรัฐแม่นยำมากขึ้น สร้างความเชื่อมั่นและความโปร่งใส (อนุรัตน์ อนันทนาธร, 2567) เทคโนโลยียังส่งเสริมประชาธิปไตยผ่านช่องทางแสดงความคิดเห็นแบบเปิดเผย และสามารถรวบรวมข้อมูลจากประชาชนได้แม่นยำและครอบคลุมมากขึ้น นำไปสู่การกำหนดนโยบายที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง เช่น การใช้ Data Mining และ AI ในการประมวลผลข้อมูลและวิเคราะห์แนวโน้มเชิงลึก

เทศบาลเมืองเพชรบุรี ตั้งอยู่ใจกลางจังหวัดเพชรบุรี เป็นประตูสู่ภาคใต้ โดยมียุทธศาสตร์ที่สำคัญในการพัฒนารัฐ การพัฒนาคน และการพัฒนาเมือง (เทศบาลเมืองเพชรบุรี, 2565) สอดคล้องกับแนวคิดการให้บริการสาธารณะที่ต้องการลดความเหลื่อมล้ำ เปิดโอกาสให้ทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างเท่าเทียม ทั้งด้านสุขภาพ การศึกษา รายได้ และการมีส่วนร่วมในระบบเศรษฐกิจปัจจุบัน การให้บริการต้องยึดหลักนิติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้ และประชาชนต้องมีส่วนร่วม เพราะถือเป็นผู้มีส่วนในบริการ ไม่ใช่เพียงผู้รับบริการ (วิสิฏฐ์ คิดคำ ส่วน และเขมิกา ทองเรือง, 2566)

อย่างไรก็ตาม การพัฒนาบริการสาธารณะผ่านช่องทางดิจิทัลในประเทศไทยยังเผชิญกับอุปสรรคหลายด้าน เช่นเดียวกันกับเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี เช่น การขาดอุปกรณ์ที่ทันสมัย บุคลากรยังขาดทักษะด้านเทคโนโลยี วัฒนธรรมการทำงานไม่ยืดหยุ่น และกฎระเบียบบางประการยังไม่เอื้อต่อการทำงานแบบดิจิทัล รวมถึงต้องเผชิญกับภัยคุกคามจากอาชญากรรมไซเบอร์ ดังนั้นภาครัฐต้องเร่งแก้ไขข้อจำกัดเหล่านี้ และพัฒนากลไกในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างจริงจัง (บูรณจิตร แก้วศรีมล, 2566)

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจและต้องการที่จะศึกษาการพัฒนาบริการสาธารณะสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาบริการสาธารณะสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรีได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้ภาครัฐสามารถตอบโจทย์ความต้องการประชาชนและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการรับบริการสาธารณะของภาครัฐในด้านต่างๆ โดยการสร้างบริการที่ดีตามความคาดหวังประชาชน และให้ประชาชนในพื้นที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการเป็นองค์กรดิจิทัลที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

4. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาบริการสาธารณะสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเกี่ยวกับ แนวทางการพัฒนาบริการสาธารณะสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ผู้ศึกษาได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยไว้ ดังต่อไปนี้ดังนี้

ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จาก 2 ตำบล ประกอบด้วย 1) ตำบลท่าราบ จำนวน 9,369 คน 2) ตำบลคลองกระแชง จำนวน 6,784 คน รวมทั้งสิ้น 16,153 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2568) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane, T., 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 390 คน กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ รวมทั้งสิ้นจำนวน 10 คน แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ตัวแทนบุคลากรระดับผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 5 คน โดยผู้วิจัยใช้เกณฑ์การคัดเลือกจากตำแหน่งหน้าที่ที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการวางแผนหรือดำเนินงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศหรือการบริหารงานภายในองค์กร เช่น ตำแหน่งปลัดเทศบาล รองปลัด หัวหน้าสำนักปลัด หัวหน้าฝ่ายแผนงานและงบประมาณ หรือหัวหน้าฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในระดับนโยบายและการบริหารจัดการ กลุ่มที่ 2 ตัวแทนจากประชาชน จำนวน 5 คน โดยใช้เกณฑ์การคัดเลือกจากผู้ที่มีประสบการณ์ในการติดต่อหรือใช้บริการกับเทศบาลเมืองเพชรบุรีอย่างสม่ำเสมอ มีความหลากหลายในด้านอายุ อาชีพ และระดับการศึกษา เพื่อให้สะท้อนความคิดเห็นจากมุมมองของผู้รับบริการอย่างครอบคลุม การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลทั้งสองกลุ่มใช้วิธีแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเน้นที่ความรู้ ความเกี่ยวข้อง และประสบการณ์ของผู้ให้ข้อมูล เพื่อให้สามารถให้ข้อมูลที่ลึกซึ้งและเป็นประโยชน์ต่อการตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้อย่างครบถ้วน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย (1) เพศ (2) อายุ (3) สถานภาพสมรส (4) ระดับการศึกษา (5) อาชีพ และ (6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 6 ข้อ มีลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจรายการ (check list) 2 ข้อมูลปัจจัยด้านการเป็นองค์กรดิจิทัล ประกอบด้วย (1) ความคิดดิจิทัล (digital mindset) (2) กระบวนการดิจิทัล (digital processes) (3) ความรู้และทักษะดิจิทัล (digital knowledge and skills) และ (4) วัฒนธรรมดิจิทัล (digital culture) ประกอบด้วยข้อคำถาม 16 ข้อ มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายปิด มีการประเมินค่าแบบลิเคิร์ท สเกล (Likert Scale) (Likert, 1976) ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ประกอบด้วย (1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต (3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษา

ความสงบเรียบร้อย (4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว (5) ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม (6) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น มีจำนวน 24 ข้อ มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายปิด มีการประเมินค่าแบบลิเคิร์ท สเกล (Likert Scale) (Likert, R., 1976) ซึ่งได้กำหนดหลักเกณฑ์คุณภาพในการแปลผลดังนี้

4.21 – 5.00 หมายถึง มีการพัฒนาบริการสาธารณะอยู่ในระดับมากที่สุด

3.41 – 4.20 หมายถึง มีการพัฒนาบริการสาธารณะอยู่ในระดับมาก

2.61 – 3.40 หมายถึง มีการพัฒนาบริการสาธารณะอยู่ในระดับปานกลาง

1.81 – 2.60 หมายถึง มีการพัฒนาบริการสาธารณะอยู่ในระดับน้อย

1.00 – 1.80 หมายถึง มีการพัฒนาบริการสาธารณะอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2. แบบสัมภาษณ์ ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือวิจัย ซึ่งเป็นการใช้คำถามปลายเปิดที่สร้างขึ้นเพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถออกความเห็นหรือให้ข้อมูลได้อย่างเปิดกว้าง โดยผู้วิจัยจะสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลตามคำถามที่ถูกเตรียมไว้ล่วงหน้า แต่จะเรียงคำถามใหม่ได้ หรือเปลี่ยนแปลงคำพูดให้เหมาะสมกับสถานการณ์ของผู้ให้ข้อมูล อันจะส่งผลต่อความยืดหยุ่นในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสัมภาษณ์จะประกอบด้วยเนื้อหาเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาบริการสาธารณะสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ประกอบด้วย (1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต (3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย (4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว (5) ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม (6) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งผู้วิจัยกำหนดวิธีการตรวจสอบเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือแบบสัมภาษณ์เพื่อตอบคำถามตามความมุ่งหมาย โดยวิธีการตรวจสอบด้านข้อมูลแบบสามเส้า (Triangulation) เพื่อพิสูจน์ว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้มานั้นมีความถูกต้องหรือไม่ โดยทำการตรวจสอบจากแหล่งที่มาของข้อมูล เวลา สถานที่ และบุคคลให้ครบทั้ง 3 ด้าน (สุภางค์ จันทวานิช, 2559)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 390 กับประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ตามกลุ่มประชากรที่ถูกกำหนด และผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม มาตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ และวิเคราะห์เนื้อหาต่อไป สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 10 คนเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการและสามารถตอบวัตถุประสงค์ในการวิจัยได้ สำหรับการจัดการข้อมูล ได้นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ มาถอดคำสัมภาษณ์เรียบเรียงข้อมูลเพื่อจะได้นำไปวิเคราะห์ต่อไป

2. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมด ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ และวิเคราะห์เนื้อหาต่อไป สำหรับแบบสัมภาษณ์ที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก นำมาถอดคำสัมภาษณ์ เรียบเรียง และจัดทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นการแสดงถึงลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ (1) เพศ (2) อายุ (3) สถานภาพสมรส (4) ระดับการศึกษา (5) อาชีพ (6) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยการวิเคราะห์จะใช้สถิติเชิงพรรณนา ด้วยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปของคอมพิวเตอร์คำนวณหาค่าความถี่และค่าร้อยละ

2. วิเคราะห์ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการเป็นองค์กรดิจิทัล ประกอบด้วย (1) ความคิดดิจิทัล (Digital Mindset) (2) กระบวนการดิจิทัล (Digital Processes) (3) ความรู้และทักษะดิจิทัล (Digital Knowledge And Skills) และ (4) วัฒนธรรมดิจิทัล (Digital Culture) โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป คำนวณหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3. วิเคราะห์ตอนที่ 3 เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ประกอบด้วย (1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต (3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย (4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว (5) ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม (6) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป คำนวณหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4. วิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของประชาชนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ต่างกัน แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่ม ขึ้นไป และหากพบว่ามีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least Significant Difference test)

5. การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการเป็นองค์กรดิจิทัล มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ–ผลกับการพัฒนาบริการสาธารณะสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multi Linear Regression Analysis) สถิติมีพารามิเตอร์ (Parametric Statistics) และทดสอบความเป็นอิสระกันของความคลาดเคลื่อน คือ Durbin-Watson ซึ่งมีค่าเท่ากับ 1.5 ≤Durbin–Watson≤2.5

6. วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยผู้วิจัยจะทำการตรวจสอบข้อมูลก่อนทำการวิเคราะห์เพื่อให้ผลการวิจัยมีความแม่นตรงและมีความน่าเชื่อถือของข้อมูล มีการเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้จากแหล่งต่าง ๆ จากผู้ให้ข้อมูล จากนั้นใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา โดยการตีความจากข้อมูลเบื้องต้นให้เป็นข้อมูลที่สื่อความหมายของผู้ให้ข้อมูล ด้วยการแยกประเภทและการลดทอนข้อมูลเพื่อจัดเป็นหมวดหมู่เพื่อนำมาตีความและสร้างข้อสรุปโดยนำผลการสรุปต่างๆ มาเชื่อมโยงจนเกิดเป็นโครงสร้างของข้อสรุปที่สามารถตอบปัญหาได้ตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย

ผลการวิจัย

1. ระดับการพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ภาพรวม

การพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการพัฒนาบริการสาธารณะ	ลำดับที่
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	3.91	0.78	มาก	5
2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต	3.95	0.71	มาก	2
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย	3.91	0.72	มาก	4
4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว	3.97	0.71	มาก	1
5. ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม	3.90	0.74	มาก	6
6. ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	3.93	0.74	มาก	3
รวม	**3.93**	**0.65**	**มาก**	

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า การพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวม มีการพัฒนาบริการสาธารณะ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ($\bar{X}$= 3.93, S.D.= 0.65) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีการพัฒนาบริการสาธารณะอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการวางแผน ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$= 3.97, S.D.= 0.71) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ($\bar{X}$= 3.95, S.D. = 0.71) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ($\bar{X}$= 3.93, S.D.= 0.74) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ($\bar{X}$= 3.91, S.D.= 0.72) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{X}$= 3.91, S.D.= 0.78) และด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ($\bar{X}$= 3.90, S.D.= 0.74)

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรีแตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์	สถิติที่ใช้	Sig.	ผลการทดสอบ
เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ไม่ต่างกัน	One way ANOVA	0.789	ไม่ต่างกัน
อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ไม่ต่างกัน	One way ANOVA	0.326	ไม่ต่างกัน
สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ไม่ต่างกัน	One way ANOVA	0.822	ไม่ต่างกัน
ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน	One way ANOVA	0.140	ไม่ต่างกัน
อาชีพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน	One way ANOVA	0.028*	แตกต่างกัน
รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ไม่ต่างกัน	One way ANOVA	0.188	ไม่ต่างกัน

จากตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ไม่ต่างกัน ส่วนอาชีพที่แตกต่างกัน พบว่า มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ปัจจัยด้านการเป็นองค์กรดิจิทัล มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล กับการพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุของปัจจัยด้านการเป็นองค์กรดิจิทัล กับการพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

ปัจจัยด้านการเป็นองค์กรดิจิทัล	การพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี				
	B	S.E.	สปส. Beta	t	Sig.
(ค่าคงที่)	0.691	0.100	-	6.892	0.000***
1. ความคิดดิจิทัล	0.196	0.039	0.215	5.058	0.000***
2. กระบวนการดิจิทัล	0.121	0.046	0.136	2.664	0.008**
3. ความรู้และทักษะดิจิทัล	0.171	0.042	0.197	4.041	0.000***
4. วัฒนธรรมดิจิทัล	0.342	0.042	0.397	8.217	0.000***

หมายเหตุ * P ≤ 0.05 R = 0.861

** P ≤ 0.01 R^2 = 0.742

*** P ≤ 0.001 R^2ปรับ = 0.739

F = 276.314

ระดับนัยสำคัญ = 0.000

Durbin–Watson = 1.887

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยด้านการเป็นองค์กรดิจิทัล มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี โดยมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม (R) อยู่ในระดับสูง 0.861 และพิจารณาจากการปรับมาตรฐานของตัวแปร (Standardized Variables) ร้อยละ 73.90-74.20 ซึ่งการทดสอบความเป็นอิสระกันของความคลาดเคลื่อน (Durbin-Watson) ในครั้งนี้มีค่าเท่ากับ 1.887 คือ ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย (1) ความคิดดิจิทัล (2) กระบวนการดิจิทัล (3) ความรู้และทักษะดิจิทัล (4) วัฒนธรรมดิจิทัล มีความสัมพันธ์เชิงอิสระในตัวเอง ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ และค่า สปส. Beta เรียงตามลำดับดังนี้ วัฒนธรรมดิจิทัล ($\beta_{วัฒนธรรม}$ = 0.397, Sig. = 0.000) ความคิดดิจิทัล ($\beta_{ความคิด}$ = 0.215, Sig. = 0.000) ความรู้และทักษะดิจิทัล ($\beta_{ความรู้และทักษะ}$ = 0.197, Sig. = 0.000) และกระบวนการดิจิทัล ($\beta_{กระบวนการ}$ = 0.136, Sig. = 0.008) โดยตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล กับการพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมดิจิทัล ด้านความคิดดิจิทัล ด้านความรู้และทักษะดิจิทัล มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และด้านกระบวนการดิจิทัล มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ การพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาล

เมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านวัฒนธรรมดิจิทัล ด้านความคิดดิจิทัล ด้านความรู้และทักษะดิจิทัล และด้านกระบวนการดิจิทัล

จากตาราง 3 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$\hat{Y} = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4$

= 0.691 + 0.196 (ความคิดดิจิทัล) + 0.121 (กระบวนการดิจิทัล) + 0.171 (ความรู้และทักษะดิจิทัล) + 0.342 (วัฒนธรรมดิจิทัล)

$\hat{Y}$ หมายถึง การพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งมีความเหมาะสมกับค่า R^2 (Coefficient of Determination) ซึ่งอยู่ในระดับสูง = 0.742

จากตารางที่ 3 สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการเป็นองค์กรดิจิทัล ด้านวัฒนธรรมดิจิทัล ด้านความคิดดิจิทัล ด้านความรู้และทักษะดิจิทัล มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล กับการพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และด้านกระบวนการดิจิทัล มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. แนวทางการพัฒนาบริการสาธารณะสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

แนวทางการพัฒนาบริการสาธารณะสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลของเทศบาลเมืองเพชรบุรี พบแนวทางสำคัญ 6 ด้าน ดังนี้ คือ (1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ควรลงทุนในระบบ IT ที่ทันสมัย เช่น อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง Wi-Fi ฟรี ศูนย์ข้อมูลกลาง ระบบอัตโนมัติ และความปลอดภัยด้วย AI และคลาวด์ (2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ควรมีแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อเข้าถึงสิทธิ สวัสดิการ และบริการต่าง ๆ รวมถึง Dashboard วิเคราะห์ข้อมูล และศูนย์บริการในชุมชน (3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ควรมีการเชื่อมโยงกล้อง CCTV กับ AI แอปแจ้งเหตุแบบเรียลไทม์ พร้อมระบบ Live Map เพื่อช่วยเฝ้าระวังภัยและติดตามข้อมูลกลุ่มเปราะบาง (4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ควรใช้ระบบ GIS จัดการผังเมืองและพัฒนาแพลตฟอร์ม Smart Phetchaburi ส่งเสริม Virtual Tour, QR Code, AR และ Content Marketing ดึงดูดนักลงทุนและนักท่องเที่ยว (5) ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ควรใช้ IoT และ AI ตรวจวัดมลพิษ จัดการขยะอัจฉริยะ และเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะเพื่อสร้างความโปร่งใส (6) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ควรสร้างคลังข้อมูลดิจิทัล ถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นผ่านโซเชียลมีเดีย Virtual Tour และ Open Data เพื่อให้เยาวชนเข้าถึงวัฒนธรรมได้ง่ายและยั่งยืน

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับการพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

การพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี มีการพัฒนาบริการสาธารณะอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า เทศบาลมีความตระหนักและให้ความสำคัญต่อการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนผ่านการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับเป้าหมายของการพัฒนาเมืองในยุคดิจิทัล โดยเฉพาะในด้าน

โครงสร้างพื้นฐาน เทคโนโลยี และการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ซึ่งสามารถสะท้อนถึงศักยภาพในการบริหารจัดการและการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการให้บริการได้อย่างเหมาะสม อย่างไรก็ตาม แม้ภาพรวมจะอยู่ในระดับมาก แต่ยังมีบางประเด็นย่อยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น เช่น การบำรุงรักษาแหล่งน้ำ การส่งเสริมประชาธิปไตย หรือการดูแลโบราณสถาน ซึ่งแสดงถึงจุดอ่อนที่ควรให้ความสำคัญมากขึ้น ทั้งนี้ การพัฒนาอย่างต่อเนื่องในประเด็นเหล่านี้จะช่วยให้เทศบาลสามารถขับเคลื่อนองค์กรไปสู่การเป็น “องค์กรดิจิทัลสมบูรณ์แบบ” ได้ในระยะยาว และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างรอบด้านและยั่งยืน สอดคล้องกับทฤษฎีของ วุฒิสาร ตันไชย (2559) ได้กล่าวว่า การพัฒนาเพื่อยกระดับการบริการหรือกิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดบริการสาธารณต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ การพัฒนาการบริการสาธารณะ ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ครอบคลุมงานคมนาคมทั้งทางบกและทางน้ำ ระบบสาธารณูปโภค เช่น ระบบประปา และงานสาธารณูปการ เช่น การผังเมืองและการควบคุมอาคาร 2) ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต มุ่งเน้นการพัฒนาอาชีพ การสวัสดิการสังคม การกีฬา การศึกษา การสาธารณสุข การแก้ไขปัญหาชุมชนแออัดและที่อยู่อาศัย 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชนและรักษาความสงบเรียบร้อย รวมถึงการส่งเสริมประชาธิปไตย การป้องกันภัย และการบริการประชาชน เช่น งานทะเบียนราษฎร 4) ด้านการวางแผนและส่งเสริมเศรษฐกิจ เช่น การวางแผนพัฒนาท้องถิ่น การพัฒนาเทคโนโลยี การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม อุตสาหกรรม และการท่องเที่ยว 5) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น การอนุรักษ์ป่าไม้ การจัดการมลพิษ และการดูแลที่สาธารณะ และ 6) ด้านศิลปวัฒนธรรม ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น การดูแลโบราณสถาน พิพิธภัณฑ์ และหอจดหมายเหตุ ซึ่งทั้งหมดนี้สะท้อนให้เห็นถึงบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนอย่างรอบด้าน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฏฐาพงศ์ อภิโชติเดชาสกุล (2561) วิจัยเรื่อง ระดับคุณภาพการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกำแพง ปี 2560 ผลการวิจัยพบว่า ผลการประเมินระดับคุณภาพการจัดบริการสาธารณะภาพรวมรายด้าน มีระดับคุณภาพอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านมีผลการประเมินอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม และด้านการบริการทางสังคมและสวัสดิการ ด้านการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านสาธารณสุข ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี และด้านการศึกษา ตามลำดับ

2. ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรีแตกต่างกัน

ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อาชีพที่แตกต่างกัน พบว่า มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัย

ของ สุพจน์ บุญวิเศษ (2563) วิจัยเรื่อง การสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในเขตพื้นที่อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มี ความคิดเห็นต่อการสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

3. ปัจจัยด้านการเป็นองค์กรดิจิทัลที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

ปัจจัยด้านการเป็นองค์กรดิจิทัล ในภาพรวม ด้านความคิดดิจิทัล ด้านความรู้และทักษะดิจิทัล ด้านวัฒนธรรมดิจิทัล มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ด้านกระบวนการดิจิทัล มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาบริการสาธารณะในยุคดิจิทัลนั้น ขึ้นอยู่กับการสร้างรากฐานภายในองค์กรที่แข็งแกร่ง โดยเฉพาะการปลูกฝังแนวคิดที่เปิดรับเทคโนโลยี การเสริมสร้างทักษะดิจิทัลให้บุคลากร และการส่งเสริมวัฒนธรรมที่สนับสนุนการปรับตัวสู่ดิจิทัลอย่างแท้จริง รวมถึงการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ทันสมัยและตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนส่งผลโดยตรงต่อการยกระดับคุณภาพบริการสาธารณะของเทศบาลอย่างมีนัยสำคัญ ทั้งในเชิงระบบและการให้บริการที่ตอบโจทย์ประชาชนในยุคดิจิทัล ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงบทบาทของ “วิธีคิด” และ “ทัศนคติ” ต่อการเปลี่ยนผ่านสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลอย่างแท้จริง ในบริบทของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ซึ่งเป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นที่ต้องตอบสนองต่อประชาชนอย่างหลากหลายและทันท่วงที ความคิดดิจิทัลของผู้บริหารและบุคลากรจึงเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญในการเปิดรับนวัตกรรม เทคโนโลยี และการทำงานแบบใหม่ที่เน้นประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และการให้บริการแบบไร้รอยต่อ ผลลัพธ์นี้ชี้ให้เห็นว่า แม้จะมีระบบหรือเครื่องมือดิจิทัลที่ทันสมัย แต่หากขาดความพร้อมทางความคิดหรือมีทัศนคติที่เป็นลบ ก็จะกลายเป็นอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีไปใช้จริง ในทางตรงกันข้าม ความคิดดิจิทัลที่เข้มแข็งในกลุ่มผู้บริหารและเจ้าหน้าที่เทศบาลเมืองเพชรบุรีสะท้อนถึงการมีวิสัยทัศน์ ความกล้าทดลอง และความเข้าใจถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่เอื้อต่อการเปลี่ยนผ่านไปสู่องค์กรดิจิทัลอย่างเป็นระบบและยั่งยืน ขณะที่ปัจจัยอื่น เช่น กระบวนการดิจิทัล แม้มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลเช่นกัน แต่แสดงนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 ซึ่งอาจสะท้อนว่ากระบวนการภายในยังคงอยู่ในช่วงของการปรับตัว ยังไม่เป็นระบบดิจิทัลเต็มรูปแบบ จึงยังไม่ส่งผลมากเท่าปัจจัยทางความคิดที่เป็นจุดตั้งต้นของการเปลี่ยนแปลง สอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทะ บุตรน้อย และคณะ (2563) วิจัยเรื่อง ผลกระทบของการปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลต่อการพัฒนาการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลกับการพัฒนาการบริการสาธารณะ พบว่า การปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล ด้านวัฒนธรรมดิจิทัล ด้านความคิดดิจิทัล ด้านกระบวนการดิจิทัล และด้านความรู้และทักษะดิจิทัล กับการพัฒนาการบริการสาธารณะมีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ บูรณจิตร แก้วศรีมล (2566) วิจัยเรื่อง ประสิทธิผลการให้บริการประชาชนภายใต้แนวคิดรัฐบาลดิจิทัล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการดำเนินงาน

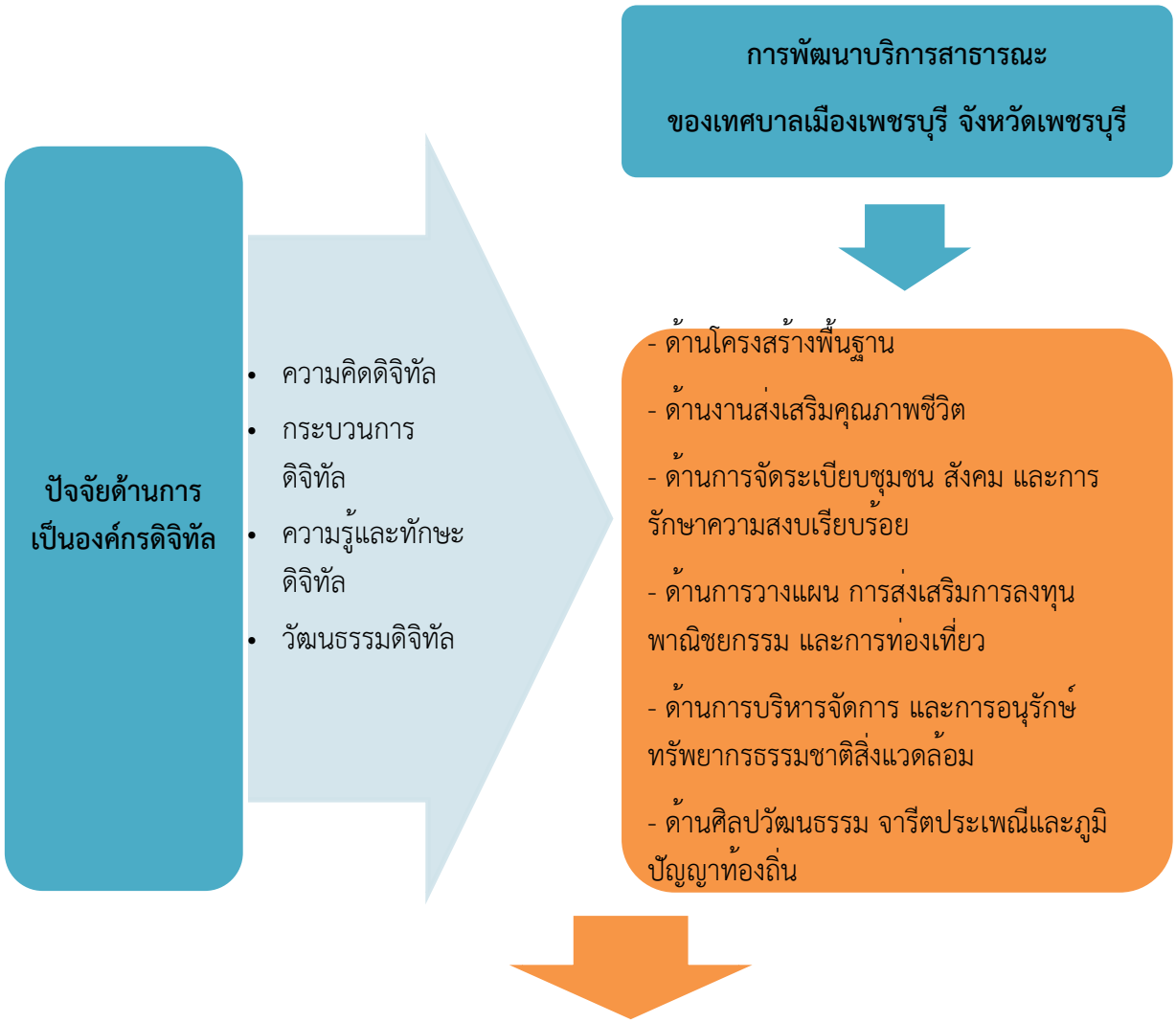
ให้บริการประชาชนภายใต้แนวคิดรัฐบาลดิจิทัลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการดิจิทัล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลักษณา ศิริวรรณ (2562) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบันอุดมศึกษาจากมุมมองนโยบายสาธารณะและการจัดการเชิงกลยุทธ์ ผลการวิจัยพบว่า ตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบันอุดมศึกษาที่สร้างขึ้น ประกอบด้วย ความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการจัดการเทคโนโลยีดิจิทัลขององค์การ

4. แนวทางการพัฒนาบริการสาธารณะสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี

แนวทางการพัฒนาบริการสาธารณะสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลของเทศบาลเมืองเพชรบุรี พบแนวทางสำคัญ 6 ด้าน ดังนี้ คือ (1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ควรลงทุนในระบบ IT ที่ทันสมัย เช่น อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง Wi-Fi ฟรี ศูนย์ข้อมูลกลาง ระบบอัตโนมัติ และความปลอดภัยด้วย AI และคลาวด์ (2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ควรมีแพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อเข้าถึงสิทธิ สวัสดิการ และบริการต่าง ๆ รวมถึง Dashboard วิเคราะห์ข้อมูล และศูนย์บริการในชุมชน (3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ควรมีการเชื่อมโยงกล้อง CCTV กับ AI แอปแจ้งเหตุแบบเรียลไทม์ พร้อมระบบ Live Map เพื่อช่วยเฝ้าระวังภัยและติดตามข้อมูลกลุ่มเปราะบาง (4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ควรใช้ระบบ GIS จัดการผังเมืองและพัฒนาแพลตฟอร์ม Smart Phetchaburi ส่งเสริม Virtual Tour, QR Code, AR และ Content Marketing ดึงดูดนักลงทุนและนักท่องเที่ยว (5) ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ควรใช้ IoT และ AI ตรวจวัดมลพิษ จัดการขยะอัจฉริยะ และเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะเพื่อสร้างความโปร่งใส (6) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ควรสร้างคลังข้อมูลดิจิทัล ถ่ายทอดภูมิปัญญาท้องถิ่นผ่านโซเชียลมีเดีย Virtual Tour และ Open Data เพื่อให้เยาวชนเข้าถึงวัฒนธรรมได้ง่ายและยั่งยืน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วันดี เลิศเจริญศิลป์ และกมลวรรณ วรรณธนัง (2567) วิจัยเรื่องแนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง ได้แก่ 1) ควรส่งเสริม อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาพื้นถิ่น ให้คงไว้เพื่อสืบทอดสู่รุ่นต่อรุ่น 2) ควรส่งเสริมกิจกรรมทางด้านกีฬาและการรวมกลุ่มเป็นสมาคมกีฬาเพื่อการออกกำลังกาย และ 3) ควรใช้โซเชียลมีเดียและแอปพลิเคชันต่าง ๆ เพื่อเป็นสื่อกลางในการรับและส่งข้อมูลให้ถึงประชาชนโดยตรง รวมทั้งเป็นช่องทางให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาบริการสาธารณะสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล ของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ได้องค์ความรู้ใหม่ดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 องค์ความรู้จากการวิจัย

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุปการวิจัยได้ทราบถึง 1) การพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเพชรบุรี อยู่ในระดับมาก 2) ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน 3) ปัจจัยด้านการเป็นองค์กรดิจิทัล ในภาพรวม ด้านความคิดดิจิทัล ด้านความรู้และทักษะดิจิทัล ด้านวัฒนธรรมดิจิทัล มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการพัฒนาบริการสาธารณะของ

เทศบาลเมืองเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ด้านกระบวนการดิจิทัล มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับการพัฒนาบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 4) แนวทางพัฒนาบริการสาธารณะสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลของเทศบาลเมืองเพชรบุรี ได้แก่ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล การยกระดับคุณภาพชีวิต การรักษาความสงบ การส่งเสริมเศรษฐกิจและท่องเที่ยว การบริหารทรัพยากรสิ่งแวดล้อม และการอนุรักษ์วัฒนธรรม โดยเน้นการใช้เทคโนโลยีทันสมัย เช่น AI, IoT, GIS, และแพลตฟอร์มดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพบริการ โปร่งใส เข้าถึงง่าย และยั่งยืน ข้อเสนอแนะได้แก่ 1) ควรกำหนดแผนฟื้นฟูแหล่งน้ำและระบบระบายน้ำที่มีอยู่เดิม พร้อมจัดสรรงบประมาณบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง และใช้เทคโนโลยี GIS ในการติดตามสภาพแหล่งน้ำเพื่อป้องกันน้ำท่วมและปัญหาน้ำเสียในพื้นที่เมือง 2) ควรส่งเสริมให้แต่ละชุมชนมีพื้นที่ออกกำลังกายที่เพียงพอ และจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดหาอุปกรณ์กีฬาที่เหมาะสมกับทุกวัย รวมทั้งสนับสนุนการจัดกิจกรรมกีฬาในชุมชนเพื่อเสริมสร้างสุขภาพและความสัมพันธ์ของคนในพื้นที่ 3) ควรจัดกิจกรรมส่งเสริมความรู้ด้านประชาธิปไตยในระดับชุมชน เช่น เวทีเสวนา ประชุมหมู่บ้าน และการรับฟังความคิดเห็นผ่านระบบออนไลน์ รวมถึงเปิดช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและตรวจสอบการทำงานของภาครัฐได้จริง 4) ควรบูรณาการข้อมูลด้านเศรษฐกิจ การท่องเที่ยว และทรัพยากรชุมชนเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลดิจิทัล เพื่อใช้ประกอบการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นอย่างแม่นยำ พร้อมส่งเสริมการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในการจัดทำแผนพัฒนาให้ตรงกับบริบทและความต้องการของพื้นที่จริง 5) ควรจัดตั้งเครือข่ายอาสาสมัครสิ่งแวดล้อมในระดับชุมชน เพื่อร่วมดูแลป่าชุมชนและทรัพยากรท้องถิ่น ส่งเสริมโครงการปลูกต้นไม้ ป้องกันไฟป่า และให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน พร้อมทั้งใช้เทคโนโลยีในการติดตามพื้นที่สีเขียว 6) ควรสำรวจสภาพโบราณสถานในเขตเทศบาลอย่างเป็นระบบ และจัดทำแผนบำรุงรักษาร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชนในการดูแลรักษา พร้อมเผยแพร่คุณค่าของโบราณสถานผ่านสื่อดิจิทัลเพื่อสร้างการตระหนักรู้

บรรณานุกรม

ณัฏฐาพงศ์ อภิโชติเดชาสกุล. (2561). ระดับคุณภาพการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลกำแพง ปี 2560. การประชุมวิชาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ระดับชาติ ครั้งที่ 1 (หน้า 575-588). สงขลา: มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา.

เทศบาลเมืองเพชรบุรี. (2565). ข้อมูลพื้นฐาน. เรียกใช้เมื่อ 21 มิถุนายน 2568 จาก http://www.phetchaburicity.go.th/home/index.php.

นันทะ บุตรน้อย และคณะ. (2563). ผลกระทบของการปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลต่อการพัฒนาการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. Local Administration Journal, 13(4), 347-362.

บูรณจิตร แก้วศรีมล. (2566). การให้บริการสาธารณะภายใต้แนวคิดรัฐบาลดิจิทัล. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 41(5), 83-96.

ลักษณา ศิริวรรณ. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการบริการสาธารณะด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสถาบันอุดมศึกษาจากมุมมองนโยบายสาธารณะและการจัดการเชิงกลยุทธ์. วารสารศรีนครินทรวิโรฒวิจัยและพัฒนา (สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสต์), 11(22), 175-195.

วันดี เลิศเจริญศิลป์ และกมลวรรณ วรรณธนัง. (2567). แนวทางการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง. Journal of Modern Learning Development, 9(12), 446-462.

วิสิฏฐ์ คิดคำส่วน และเขมิกา ทองเรือง. (2566). การบริการสาธารณะของภาครัฐให้แก่ สังคม และประชาชน. วารสารการบริหารจัดการและนวัตกรรมท้องถิ่น, 5(2), 392-405.

วุฒิสาร ตันไชย. (2559). รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระปกเกล้า.

สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (2568). ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร สถิติประชากร รายจังหวัด. เรียกใช้เมื่อ 21 มีนาคม 2568 จาก https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMONTH/statmonth/#/view

สุพจน์ บุญวิเศษ. (2563). การสร้างสรรค์นวัตกรรมการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองในเขตพื้นที่อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี. ชลบุรี: คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุภางค์ จันทวานิช. (2559). การวิจัยเชิงคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 18. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อนุรัตน์ อนันทนาธร. (2567). รัฐบาลดิจิทัลของไทย. ชลบุรี: คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

Denhardt. R. B. (2008). Theory of Public Organization (5th ed). California: Thompson Wadsworth.

Likert, R. (1976). The Method of Constructing and Attitude Scale. In Reading in Fishbeic, M (Ed.), Attitude Theory and Measurement. New York: Wiley and Son.

Yamane, T. (1973). Statistics: An Introductory Analysis. (3rd ed). New York: Harper and Row Publications.