



ความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารจัดการขององค์การบริหาร
ส่วนจังหวัดนครราชสีมา*
DIGITAL TECHNOLOGY READINESS FOR MANAGEMENT IN THE NAKHON
RATCHASIMA PROVINCIAL ADMINISTRATIVE ORGANIZATION

จันทิมา บุญอนันต์วงศ์

Chanthima Boonananwong

วิทยาลัยนครราชสีมา

Nakhon Ratchasima College

Corresponding Author E-mail: nattawat.besttwpgroup@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และ 2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความพร้อมด้านประสิทธิภาพการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา (อบจ.) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 400 คน คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย โดยใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญโดยมีผลการประเมินดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 0.92 และค่าความเชื่อมั่นได้เท่ากับ 0.926 วิเคราะห์ผลการศึกษาด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัยพบว่า 1. ความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของ อบจ. อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.40) โดยเฉพาะด้านการเข้าถึงและการใช้งาน (ค่าเฉลี่ย 4.49) ในขณะที่ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของ อบจ. มีค่าเฉลี่ย 4.48 อยู่ในระดับมากเช่นกัน 2. ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุพบว่าความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในทุกมิติ ได้แก่ โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล การเข้าถึงและการใช้งาน ความรู้และทักษะดิจิทัล และการสนับสนุนด้านนโยบายและวัฒนธรรมองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.01$) ต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ($R^2 = .939$) สอดคล้องกับแนวคิด T-O-E Framework และทฤษฎี UTAUT ที่ชี้ว่าการพัฒนาเทคโนโลยีต้องบูรณาการทั้งด้านเทคโนโลยี องค์กร และสภาพแวดล้อม ผลการศึกษานี้จึงสามารถใช้เป็นแนวทางสำคัญ

* Received June 1, 2025; Revised June 29, 2025; Accepted July 12, 2025



สำหรับ อบจ. และหน่วยงานท้องถิ่นอื่น ๆ ในการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาดิจิทัลเพื่อ
ยกระดับประสิทธิภาพการบริหารงานสาธารณะ

คำสำคัญ: ความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัล; การบริหารจัดการองค์กร; องค์กรบริหารส่วน
จังหวัด

Abstract

Objectives of this research article were: 1. To study the level of digital technology readiness and 2. To analyze the relationship between readiness factors and management efficiency of Nakhon Ratchasima Provincial Administrative Organization (PAO). This research was quantitative research. The sample consisted of 400 people in Nakhon Ratchasima Province. The samples were selected using a simple questionnaire that was quality checked by experts. The result of the assessment was a consistency index of 0.92 and a reliability value of 0.926. The study results were analyzed using descriptive statistics, including percentage, mean, standard deviation, and inferential statistics for hypothesis testing using multiple regression analysis.

The research results were found that: 1. The PAO's digital technology readiness was at a high level (mean 4.40), especially in terms of access and usage (mean 4.49). Meanwhile, the PAO's management efficiency had an average of 4.48, which was also at a high level. 2. The multiple regression analysis was found that digital technology readiness in all dimensions, including digital infrastructure, access and usage, digital knowledge and skills, policy support and organizational culture, had a positive and statistically significant influence ($p < 0.01$) on management efficiency ($R^2 = .939$). This was consistent with the T-O-E Framework and the UTAUT theory, which indicated that technology development must integrate technology, organization, and environment. The results of this study can therefore serve as an important guideline for PAOs and other local agencies in formulating digital development strategies to enhance public administration efficiency.



Keywords: Digital Technology Readiness; Organizational Management; Provincial Administrative Organization

บทนำ

ในปี 2567 โลกได้พัฒนาไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลในภาครัฐและเอกชนอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในประเทศไทย การปรับตัวให้ทันสมัยทางดิจิทัลถือเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์สำคัญที่รัฐบาลกำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์ชาติและนโยบายการปฏิรูปภาครัฐ (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2566) ความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในภาครัฐยังคงเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ในการทำให้การบริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ (Kettunen et al., 2021) นอกจากนี้ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในภาครัฐยังช่วยในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน การจัดการข้อมูล และเสริมสร้างความไว้วางใจจากประชาชน ซึ่งเป็นการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในยุคดิจิทัลที่มีความเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา (Tangi et al., 2021)

ภาครัฐในไทยโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา (อบจ. นครราชสีมา) ต้องพร้อมที่จะรับมือกับการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ เพื่อให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน ซึ่งการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ต้องพิจารณาในหลายด้าน เช่น โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล, ความพร้อมในการเข้าถึงเทคโนโลยี, ทักษะดิจิทัลของบุคลากร และการสนับสนุนจากนโยบายรัฐ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะช่วยให้การพัฒนาและการบริหารงานดิจิทัลของ อบจ. นครราชสีมา เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดีขึ้นในอนาคต

ในบริบทของประเทศไทย การส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในภาครัฐได้ถูกนำมาใช้เป็นกลยุทธ์หลักในการพัฒนาประสิทธิภาพของหน่วยงานต่าง ๆ โดยเฉพาะหน่วยงานท้องถิ่นที่มีบทบาทในการให้บริการประชาชน เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา (อบจ. นครราชสีมา) ที่ต้องมีกระบวนการปรับตัวให้ทันสมัยเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น (อนุรัตน์ อนันทนาธร, 2566) การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อการบริหารจัดการใน อบจ. นครราชสีมา จึงเป็นเรื่องสำคัญที่ต้องพิจารณาและศึกษาความพร้อมในหลาย ๆ ด้าน เช่น โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล การเข้าถึงเทคโนโลยี ความรู้และทักษะของบุคลากร รวมถึงการสนับสนุนจากภาครัฐในด้านนโยบาย (Ifinedo, 2011; Venkatesh et al., 2003)



แม้ว่าการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการจะมีศักยภาพในการพัฒนาและยกระดับการบริการของ อบจ. นครราชสีมา แต่ข้อมูลเชิงประจักษ์เกี่ยวกับระดับความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของ อบจ. นครราชสีมา ในปัจจุบันยังคงมีอยู่อย่างจำกัด การสำรวจเชิงลึกเกี่ยวกับระดับความพร้อมและการประเมินผลกระทบต่อประสิทธิภาพการบริหารงานในเชิงปฏิบัติการยังไม่เพียงพอ การศึกษาค้นคว้าจึงมีความสำคัญในการประเมินสถานการณ์ปัจจุบันของความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และความสัมพันธ์ระหว่างความพร้อมกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นฐานข้อมูลสำคัญในการพัฒนายุทธศาสตร์และแนวทางการปรับปรุงการบริหารงานของ อบจ. นครราชสีมา ในอนาคต

องค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา (อบจ. นครราชสีมา) ในฐานะหน่วยงานปกครองท้องถิ่นที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานของอบจ. นครราชสีมาจำเป็นต้องบูรณาการเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อให้การให้บริการมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และสามารถสร้างความโปร่งใส ตรวจสอบได้ (Ndou, 2004) อย่างไรก็ตาม การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการให้ประสบความสำเร็จนั้น จำเป็นต้องมี “ความพร้อม” ในหลายมิติ เช่น โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล (Digital Infrastructure) การเข้าถึงเทคโนโลยี (Accessibility) ความรู้และทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร (Digital Literacy) และการสนับสนุนด้านนโยบาย (Policy Support) (Ifinedo, 2011; Venkatesh et al., 2003) ในทางตรงกันข้าม ข้อมูลเชิงประจักษ์เกี่ยวกับ “ระดับความพร้อม” ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของ อบจ. นครราชสีมา ในปัจจุบันยังมีอยู่อย่างจำกัด ขาดการสำรวจเชิงลึกกว่าประชาชนผู้รับบริการมองเห็นประสิทธิภาพการบริหารจัดการอย่างไร และองค์ประกอบใดของ “ความพร้อม” ที่มีผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานดิจิทัล รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความพร้อมกับประสิทธิภาพการบริหารจัดการ

จึงเป็นเหตุให้เกิดความน่าสนใจที่ศึกษาความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารจัดการของ อบจ. นครราชสีมา ที่ต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่งในปัจจุบัน เนื่องจากข้อมูลเชิงประจักษ์เกี่ยวกับระดับความพร้อมและความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารงานยังมีไม่เพียงพอ การทำวิจัยครั้งนี้จะช่วยให้เกิดความเข้าใจลึกซึ้งยิ่งขึ้นเกี่ยวกับองค์ประกอบของความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ตลอดจนเป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาแนวทางหรือยุทธศาสตร์ของ อบจ. ในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารจัดการ
2. เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลกับประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

2. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดนครราชสีมา ในปี 2567 มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 2,615,039 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 400 คน ทำการหากลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการคำนวณตามสูตรของ Yamane ทำการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นด้วยวิธีอย่างง่าย

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 ความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของอบจ. นครราชสีมา โดยแบบสอบถามนี้ได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยผู้เชี่ยวชาญเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งมีผลการประเมินดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามการวิจัยกับวัตถุประสงค์ เท่ากับ 0.92 และค่าความเชื่อมั่นได้เท่ากับ 0.926 เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด (Cronbach, 1951)

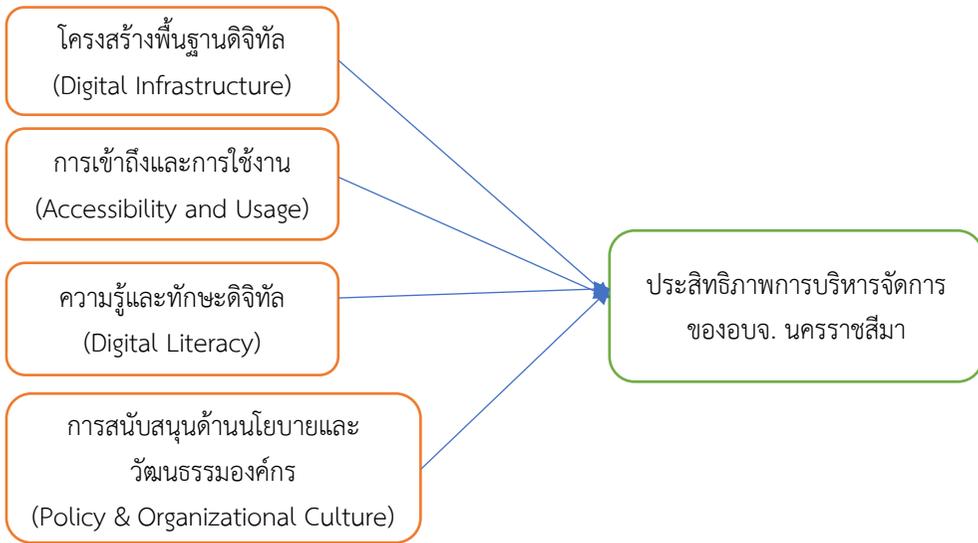
4. การเก็บข้อมูล ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามให้ประชาชนจำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยจะเป็นผู้ที่เข้าไปใช้บริการของ อบจ. นครราชสีมา

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนาใช้สำหรับการวิเคราะห์ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลจากแบบสอบถาม และสถิติเชิงอนุมาน ใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis)

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ประยุกต์ T-O-E Framework (Tornatzky & Fleischer, 1990) และ UTAUT (Venkatesh et al., 2003) เพื่อกำหนดองค์ประกอบของความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และตรวจสอบความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการบริหารจัดการ จึงพัฒนากรอบแนวคิดได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ผลการวิจัย

ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 68.5 รองลงมาคือ เพศหญิง จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 36 – 45 ปี จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.5 รองลงมาคือ 56 ปีขึ้นไป จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 19.5 และ 26 – 35 ปี จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 16.5 สำหรับการศึกษานั้นผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ปริญญาตรี จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 75.3 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.3 และส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมาคือ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0 และ ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 ตามลำดับ

1. ระดับความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหารจัดการ พบว่า
ตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นของความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

ความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล	4.46	.592	มาก	2
2. การเข้าถึงและการใช้งาน	4.49	.574	มาก	1
3. ความรู้และทักษะดิจิทัล	4.43	.547	มาก	3
4. การสนับสนุนด้านนโยบายและวัฒนธรรมองค์กร	4.34	.551	มาก	4
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	4.40	.532	มาก	

จากตารางที่ 1 พบว่าระดับความคิดเห็นของความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบพบว่า ทั้ง 4 องค์ประกอบนั้นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากทั้งหมด เรียงลำดับดังนี้ ได้แก่ 1) การเข้าถึงและการใช้งาน ค่าเฉลี่ย 4.49 2) โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล ค่าเฉลี่ย 4.46 3) ความรู้และทักษะดิจิทัล ค่าเฉลี่ย 4.43 และ 4) การสนับสนุนด้านนโยบายและวัฒนธรรมองค์กร ค่าเฉลี่ย 4.34 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการบริหารจัดการของ อบจ.นครราชสีมา

ประสิทธิภาพการบริหารจัดการของ อบจ.นครราชสีมา	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. การให้บริการประชาชนมีความรวดเร็ว	4.43	.614	มาก	7
2. การบริหารงานมีความโปร่งใสและตรวจสอบได้	4.60	.609	มากที่สุด	2
3. บุคลากรให้ความร่วมมือในการใช้เทคโนโลยี	4.44	.615	มาก	5
4. มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง	4.44	.712	มาก	6
5. การสื่อสารภายในองค์กรมีประสิทธิภาพ	4.50	.621	มาก	4
6. การให้บริการมีความสะอาดทุกสาย	4.27	.677	มาก	8
7. ประชาชนพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การ	4.64	.601	มากที่สุด	1
8. ผลการปฏิบัติงานโดยรวมมีประสิทธิภาพ	4.54	.714	มากที่สุด	3
ค่าเฉลี่ยภาพรวม	4.48	.477	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่าระดับความคิดเห็นของประสิทธิภาพการบริหารจัดการของ อบจ. นครราชสีมาในภาพรวมนั้นอยู่ในระดับที่เห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 เมื่อพิจารณาในรายข้อแล้วนั้นจะพบว่า มี 3 ประเด็นสำคัญที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับ



เห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ 1. ประชาชนพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กร (ค่าเฉลี่ย 4.64) 2. การบริหารงานมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้ (ค่าเฉลี่ย 4.60) และ 3. ผลการปฏิบัติงานโดยรวมมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 4.54) ตามลำดับ

2. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลกับ ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ พบว่า

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ตัวแปรพื้นฐาน Multicollinearity

ตัวแปร	VIF	Tolerance
1. โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล (X1)	.369	2.714
2. การเข้าถึงและการใช้งาน (X2)	.428	2.338
3. ความรู้และทักษะดิจิทัล (X3)	.419	2.387
4. การสนับสนุนด้านนโยบายและวัฒนธรรมองค์กร (X4)	.616	1.622

จากตารางที่ 3 พบว่า ค่า VIF (Variance Inflation Factor) ที่ต่ำกว่า 10 บ่งชี้ว่า ไม่มีปัญหา Multicollinearity ที่รุนแรง (Hair et al., 2019) ส่วนค่า Tolerance ที่สูงกว่า 0.1 แสดงว่าไม่มีตัวแปรใดที่มีความสัมพันธ์สูงเกินไปกับตัวแปรอื่น (Kutner et al., 2005) ดังนั้น สามารถใช้ตัวแปรเหล่านี้ในการวิเคราะห์ Multiple Regression Analysis (MRA) ได้โดยไม่ต้องกังวลเกี่ยวกับปัญหาความสัมพันธ์ซ้อน (Multicollinearity)

ตารางที่ 4 ความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา

ความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัล มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการ บริหารจัดการ	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	.184	.058		3.192	.002**
1. โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล (X1)	.317	.017	.394	19.194	.000**
2. การเข้าถึงและการใช้งาน (X2)	.220	.016	.265	13.922	.000**
3. ความรู้และทักษะดิจิทัล (X3)	.162	.017	.185	9.624	.000**
4. การสนับสนุนด้านนโยบายและ วัฒนธรรมองค์กร (X4)	.271	.014	.314	19.742	.000**

R = .969 R² = .939 Adj R² = .938 S.E = .119 F = 1508.28 Sig. = .000**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



จากตารางที่ 4 ความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา

จากการศึกษา พบว่า ได้ค่าปัจจัยที่มีอิทธิพล $R^2 = .939$ (ร้อยละ 93.9) ความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า ทุกองค์ประกอบของความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล (X1) (Beta = 0.317) การสนับสนุนด้านนโยบายและวัฒนธรรมองค์กร (X4) (Beta = 0.271) การเข้าถึงและการใช้งาน (X2) (Beta = 0.220) และด้านความรู้และทักษะดิจิทัล (X3) (Beta = 0.162) ตามลำดับดังแสดงในตารางที่ 5

อภิปรายผลการวิจัย

1. ความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา พบว่า ความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา (อบจ. นครราชสีมา) อยู่ในระดับสูง (ค่าเฉลี่ย 4.40) โดยเฉพาะในมิติของการเข้าถึงและการใช้งาน (Accessibility and Usage) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (4.49) การเข้าถึงและการใช้งานเทคโนโลยีที่สะดวกและทั่วถึงเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความพร้อมในด้านดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Ifinedo (2011) และ Venkatesh et al. (2003) ที่ระบุว่า การเข้าถึงและการใช้งานเทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดการรับรู้ที่ดีต่อการใช้เทคโนโลยีในองค์กร ซึ่งมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการบริหารงานภาครัฐ

2. ผลการวิเคราะห์จากการศึกษาครั้งนี้ยังพบว่า ทั้ง 4 มิติ ของความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ได้แก่ โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล (Digital Infrastructure), การเข้าถึงและการใช้งาน (Accessibility and Usage), ความรู้และทักษะดิจิทัล (Digital Literacy), และการสนับสนุนด้านนโยบายและวัฒนธรรมองค์กร (Policy & Organizational Culture) ล้วนมีอิทธิพลเชิงบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.01$) ต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ($R^2 = 0.939$) ซึ่งยืนยันความสอดคล้องกับแนวคิด T-O-E Framework (Tornatzky & Fleischer, 1990) ที่ระบุว่า การพัฒนาและบูรณาการเทคโนโลยีในองค์กรต้องพิจารณาองค์ประกอบทั้งสามด้าน ได้แก่ เทคโนโลยี องค์กร และสภาพแวดล้อมร่วมกัน เพื่อให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพสูงสุด



ในส่วนของ โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล (Beta = 0.394) ซึ่งมีอิทธิพลมากที่สุด พบว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของ อบจ. ซึ่งสอดคล้องกับงานของ Kettunen et al. (2021) ที่ระบุว่า โครงสร้างพื้นฐานที่ครอบคลุม เช่น ระบบเครือข่ายที่เสถียรและอุปกรณ์ดิจิทัลที่ทันสมัย จะช่วยเพิ่มความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยเฉพาะในงานบริการภาครัฐ การสนับสนุนด้านนโยบาย และวัฒนธรรมองค์กร (Beta = 0.314) ถือเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลสำคัญในกระบวนการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยี ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ Ndou (2004) ที่ชี้ให้เห็นว่าการสนับสนุนเชิงนโยบายและการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้างต่อการเปลี่ยนแปลงจะช่วยให้การนำเทคโนโลยีมาใช้บรรลุผลสำเร็จได้ดีขึ้น โดยการสนับสนุนจากผู้บริหารและการสร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้และปรับตัวถือเป็นปัจจัยที่สำคัญในการขับเคลื่อนการบริหารงานดิจิทัล ส่วนความรู้และทักษะดิจิทัล (Beta = 0.185) แม้จะมีค่า Beta น้อยกว่าปัจจัยอื่น แต่ก็ยังคงมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการอย่างมีนัยสำคัญ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานของอารีรัตน์ อาษาไชย (2566) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะดิจิทัลในหน่วยงานภาครัฐ พบว่า การฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีดิจิทัลให้กับบุคลากรจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการใช้งานเทคโนโลยีในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง ด้านประสิทธิภาพการบริหารจัดการ พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบจ. ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.64) โดยเฉพาะในด้านความรวดเร็วในการบริการและความโปร่งใส ตรวจสอบได้ (ค่าเฉลี่ย 4.60)

นอกจากนี้ ข้อมูลยังแสดงให้เห็นว่า ไม่มีปัญหา Multicollinearity (VIF ต่ำกว่า 10 และ Tolerance สูงกว่า 0.1) ซึ่งแสดงว่า ตัวแปรต่าง ๆ ที่นำมาวิเคราะห์ไม่เกิดความสัมพันธ์ซ้อนกัน และสามารถใช้ในการวิเคราะห์ Multiple Regression Analysis (MRA) ได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ สรุปได้ว่า ผลการศึกษาครั้งนี้ยืนยันว่า ความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในทุกมิติ เป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญที่มีผลเชิงบวกต่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา โดยเฉพาะในด้านโครงสร้างพื้นฐาน, การเข้าถึงเทคโนโลยี, การพัฒนาทักษะบุคลากร และการสนับสนุนด้านนโยบายและวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งสามารถนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารงานสาธารณะในภาครัฐยุคดิจิทัลได้อย่างยั่งยืน

องค์ความรู้จากการวิจัย

การศึกษาความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา ในครั้งนี้ทำให้ได้องค์ความรู้สำคัญทั้งในเชิงทฤษฎีและเชิงประจักษ์หลายประการ ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2 องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัย

จากภาพที่ 2 แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในทุกมิติต่อการบริหารจัดการภาครัฐ งานวิจัยพบว่า ความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลใน 4 มิติ ได้แก่ 1. โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล 2. การเข้าถึงและการใช้งาน 3. ความรู้และทักษะดิจิทัล และ 4. การสนับสนุนด้านนโยบายและวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมาซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการพัฒนาและบูรณาการเทคโนโลยีในองค์กรภาครัฐต้องพิจารณาให้ครอบคลุมทุกมิติอย่างสมดุล (Tornatzky & Fleischer, 1990; Venkatesh et al., 2003) และจากการวิเคราะห์ระดับความพร้อมและปัจจัยที่ส่งผลการบริหารงานดิจิทัลของ อบจ. เป็นระบบและชัดเจน สะท้อนให้เห็นว่านอกจากปัจจัยด้านเทคโนโลยีแล้ว องค์กรและบริบทแวดล้อมก็มีบทบาทร่วมในการผลักดันการเปลี่ยนแปลงเชิงดิจิทัลเช่นกัน (Tornatzky & Fleischer, 1990) สำหรับการเข้าถึงและการใช้งานเทคโนโลยีเป็นปัจจัยสำคัญอันดับแรกมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการสูงเป็นลำดับต้น ๆ ซึ่งการเข้าถึงที่ง่ายและถี่ของเทคโนโลยีจะทำให้บุคลากรและประชาชนเกิดทัศนคติที่ดีต่อการใช้ระบบดิจิทัลในหน่วยงาน



โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลเป็นฐานรากของความสำเร็จ มิติโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ซึ่งการมีโครงสร้างพื้นฐานระบบเครือข่าย อุปกรณ์ดิจิทัล และระบบสารสนเทศที่เสถียรทันสมัย จะส่งผลต่อความรวดเร็วในการทำงานและคุณภาพบริการ ความสำคัญของการสนับสนุนนโยบายและวัฒนธรรมองค์กรเป็นอีกปัจจัยสำคัญว่าหน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องมีนโยบายที่ชัดเจนและวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยี จึงจะสามารถขับเคลื่อนการบริหารงานดิจิทัลได้สำเร็จ เช่นเดียวกับกับความรู้และทักษะดิจิทัลของบุคลากร เป็นตัวสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง แม้จะมีค่าอิทธิพลน้อยที่สุดจากผลการวิจัยแต่ก็ยังมีนัยสำคัญต่อการบริหารงานดิจิทัล ซึ่งเน้นย้ำว่าการพัฒนาทักษะบุคลากรเป็นปัจจัยหนุนที่ช่วยเสริมศักยภาพการใช้เทคโนโลยีในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง สุดท้ายการนำเทคโนโลยีมาช่วยยกระดับการให้บริการสาธารณะช่วยเพิ่มความพึงพอใจและความโปร่งใส ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบจ. ในระดับสูง โดยเฉพาะด้านความรวดเร็วในการให้บริการ และความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ซึ่งสะท้อนว่านวัตกรรมดิจิทัลช่วยยกระดับคุณภาพบริการและเสริมสร้างความเชื่อมั่นจากประชาชน สรุปลองค์ความรู้ที่สำคัญ งานวิจัยนี้สร้างองค์ความรู้ใหม่ด้านการบริหารจัดการดิจิทัลในภาครัฐ โดยเฉพาะในระดับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งช่วยให้เห็นถึง โครงสร้างปัจจัยความพร้อมที่จำเป็น และบทบาทของแต่ละปัจจัยในการยกระดับประสิทธิภาพการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ ครอบคลุมทั้งโครงสร้างพื้นฐาน การเข้าถึง การฝึกอบรม และนโยบายองค์กรที่เกื้อหนุนซึ่งกันและกัน พร้อมสนับสนุนให้เกิดการออกแบบ ยุทธศาสตร์พัฒนาดิจิทัล ที่ตอบโจทย์บริบทท้องถิ่นอย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล

การจัดสรรงบประมาณ ควรมีการสนับสนุนจากภาครัฐในการจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล เช่น การปรับปรุงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของ อบจ. ให้อยู่ในมาตรฐานที่สูงขึ้นและเสถียร เพื่อให้สามารถรองรับการใช้งานระบบดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพสูง

นโยบายการลงทุนในเทคโนโลยี ควรส่งเสริมการลงทุนในเทคโนโลยีที่ทันสมัย ทั้งในด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ โดยเฉพาะในระบบการจัดการข้อมูลและระบบสารสนเทศ



ที่มีความเสถียรสูง ซึ่งจะช่วยให้การดำเนินงานของ อบจ. เป็นไปได้อย่างรวดเร็วและมีคุณภาพ

2. การเข้าถึงและการใช้งาน

นโยบายการเปิดกว้างในการเข้าถึงเทคโนโลยี ควรกำหนดนโยบายที่ส่งเสริมให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการดิจิทัลจาก อบจ. ได้ง่ายและสะดวก โดยการพัฒนาแอปพลิเคชันหรือแพลตฟอร์มออนไลน์ที่ใช้งานง่าย

การพัฒนาบริการดิจิทัลที่ครอบคลุม นโยบายควรส่งเสริมการสร้างช่องทางการบริการที่ครอบคลุมทั้งในพื้นที่ชนบทและในเมือง เพื่อให้ทุกคนสามารถใช้บริการได้โดยไม่เกิดความเหลื่อมล้ำ

3. ความรู้และทักษะดิจิทัล

การพัฒนานโยบายการฝึกอบรมบุคลากร ควรกำหนดนโยบายที่ส่งเสริมการฝึกอบรมทักษะดิจิทัลให้กับบุคลากรทุกระดับ เพื่อให้สามารถใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในภาครัฐ

ส่งเสริมการพัฒนาทักษะในท้องถิ่น นอกจากการฝึกอบรมสำหรับบุคลากรในหน่วยงานแล้ว ควรส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาทักษะดิจิทัลสำหรับประชาชนทั่วไปในท้องถิ่นเพื่อให้สามารถเข้าถึงและใช้บริการต่าง ๆ ที่หน่วยงานภาครัฐนำเสนอ

4. การสนับสนุนด้านนโยบายและวัฒนธรรมองค์กร

การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่เปิดกว้าง นโยบายควรส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยการสร้างบรรยากาศที่เปิดกว้างและพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง

การสนับสนุนจากผู้บริหาร ควรส่งเสริมให้ผู้บริหารมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนการใช้เทคโนโลยี โดยการให้การสนับสนุนในด้านนโยบายและการสนับสนุนเชิงลึกในการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. โครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล

การปรับปรุงระบบเครือข่าย: ควรพิจารณาการอัปเกรดระบบอินเทอร์เน็ตภายใน อบจ. ให้มีความเร็วและเสถียรภาพสูงขึ้น เพื่อรองรับการใช้งานที่มีประสิทธิภาพในทุก ๆ ด้าน



การจัดการฮาร์ดแวร์ที่ทันสมัย: ควรมีการจัดการฮาร์ดแวร์ที่เหมาะสมและทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่สามารถรองรับการใช้งานที่หลากหลายและมีประสิทธิภาพสูง

2. การเข้าถึงและการใช้งาน

พัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อบริการประชาชน ควรพัฒนาแอปพลิเคชันที่ใช้งานง่ายสำหรับประชาชน เช่น ระบบร้องเรียนออนไลน์ ระบบการติดต่อหรือสอบถามข้อมูลที่สะดวก

การสร้างช่องทางการเข้าถึงที่หลากหลาย ควรมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น การให้บริการผ่านเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน หรือบริการออนไลน์ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ตามความสะดวก

3. ความรู้และทักษะดิจิทัล

การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshops) ควรจัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้กับบุคลากรในหน่วยงานเพื่อเสริมทักษะดิจิทัล โดยการฝึกอบรมควรครอบคลุมถึงการใช้งานซอฟต์แวร์และระบบต่าง ๆ ที่ใช้ในองค์กร

การสนับสนุนการเรียนรู้ต่อเนื่อง ควรส่งเสริมการเรียนรู้ดิจิทัลต่อเนื่องโดยการสร้างโปรแกรมการฝึกอบรมที่สามารถเข้าถึงได้ตลอดเวลา

4. การสนับสนุนด้านนโยบายและวัฒนธรรมองค์กร

การจัดกิจกรรมสร้างการรับรู้ ควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างการรับรู้และส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีในหน่วยงาน เช่น การจัดสัมมนาหรือการอบรมให้กับพนักงานและประชาชน

การเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากร ควรสร้างโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการออกแบบและพัฒนาเทคโนโลยีในองค์กร เช่น การให้ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีในองค์กร

เอกสารอ้างอิง

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2566). รายงานรัฐบาลดิจิทัลประเทศไทย 2566.

กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล.

อนุรัตน์ อนันนทนาธร (2566). รัฐบาลดิจิทัลของไทย. คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์. ชลบุรี:

มหาวิทยาลัยบูรพา.



- อารีรัตน์ อาษาไชย. (2566). การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรในพื้นที่สำนักงาน อัยการภาค 3 จังหวัดนครราชสีมา. *วารสารการจัดการการเมืองการปกครองและท้องถิ่น*, 1(3), 50-60.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297-334.
- Ifinedo, P. (2011). The influence of organizational factors on e-government adoption and implementation in developing countries: A case study of Nigeria. *Journal of Information Technology*, 26(1), 54-74.
- Ifinedo, P. (2011). Internet/e-business technologies acceptance in Canada's SMEs: An exploratory investigation. *Internet Research*, 21(3), 255-281.
- Kettunen, P., et al. (2021). Digital transformation of local governments: A systematic literature review. *Government Information Quarterly*, 38(4), 101590.
- Kettunen, P., et al. (2021). Digital Transformation in Public Administration: Key drivers and challenges. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 31(3), 451-467.
- Ndou, V. (2004). E-Government for Developing Countries: Opportunities and Challenges. *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 18(1), 1-24.
- Tornatzky, L. G., & Fleischer, M. (1990). *The Processes of Technological Innovation*. Lexington: Lexington Books.
- Tangi, C., et al. (2021). Digital transformation and organizational success: Evidence from digital adoption in the public sector. *Public Administration Review*, 81(2), 305-317.
- Venkatesh, V., et al. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.
- Westerman, G., et al. (2014). Digital Transformation: A Roadmap for Billion-Dollar Organizations. *Harvard Business Review*, 92(9), 60-70.
- Yamane, T. (1973). *Statistics an Introductory Analysis*. (3rd Ed.). New York: Harper & Row, Publishers, Inc.