

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร กรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย DIGITAL TECHNOLOGY EFFICIENCY PERFORMED BY THE PERSONNEL OF PROVINCIAL ADMINISTRATION DEPARTMENT, MINISTRY OF INTERIOR

พงศภัค แสงใสแก้ว¹, ชาติชัย อุดมกิจมงคล², สามารณ อัยกร²

Phongsapak Saengsaikaew¹, Chardchai Udomkijmongkol², Samart Aiyakorn²

^{1,2,3}หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

^{1,2,3}Master of Public Administration Program, Faculty of Management Science, Sakon Nakhon Rajabhat University

*Corresponding author: E-mail: sangsaikaew@hotmail.com¹ chardchai_u@hotmail.com^{*2} saamm_5@hotmail.com³

Received: July 15, 2023

Revised: July 30, 2023

Accepted: August 05, 2023

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับปัจจัยด้านทักษะดิจิทัลที่จำเป็นของบุคลากร กรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร กรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย 2) ศึกษาปัจจัยด้านทักษะดิจิทัลที่จำเป็นของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร กรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย 3) หาแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร กรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ปลัดอำเภอ สังกัดกระทรวงมหาดไทย จำนวน 310 คน โดยการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการคำนวณจากสูตรของยามานะ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยด้านทักษะดิจิทัลที่จำเป็นของบุคลากร กรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากรกรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก 3) ปัจจัยด้านทักษะดิจิทัลที่จำเป็นของบุคลากรส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร กรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $<.05$ มีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ = .423 4) แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร กรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย ควรมีการสนับสนุนงบประมาณในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีที่เหมาะสม มาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดิน และการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดิน และเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน มีการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล โดยเน้นการเรียนรู้จากการทำงานจริง การสลับหมุนเวียนกันทำงาน โดยกำหนดแนวทาง วางแผนกำกับ ติดตาม ดูแล อย่างต่อเนื่อง ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินงานให้อยู่ในรูปแบบของดิจิทัล มีการการติดตั้งอุปกรณ์การใช้งานบริเวณที่ตั้งขององค์การ โดยเฉพาะการใช้เครื่องมือสื่อสารที่เป็นโทรศัพท์มือถือซึ่งมีการใช้อินเทอร์เน็ต (Internet) ผ่านสัญญาณไวไฟ (Wi-Fi) เพื่อรองรับกับบุคลากรและการติดต่อ

สื่อสารระหว่างบุคลากรด้วยกันหรือการติดต่อสื่อสารกับบุคคลภายนอก เป็นกระบวนการเพิ่มศักยภาพของบุคลากร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีการทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ การใช้งานและการแบ่งปันพื้นที่การทำงานออนไลน์ การใช้งานโปรแกรมแบ่งปันหน้าจอ การใช้งานโปรแกรมประชุมทางไกลผ่านจอภาพ เรียนรู้การทำงานโดยใช้เครื่องมือต่าง ๆ ได้แก่ Video conference, E-mail, Messaging และเครื่องมือเทคโนโลยีในการแชร์ข้อมูล เพื่อที่จะให้สามารถทำงานร่วมกันได้ในสถานที่ต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: การปฏิบัติงานด้านดิจิทัล; ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Abstract

The objectives of this research were: 1) to study the level of personnel digital skills of the personnel of the administration department, Ministry of Interior, 2) to study digital skill that affected on the digital technology efficiency performed by the personnel of provincial administration department, Ministry of Interior, and 3) to explore and gain guidelines on improving the digital technology efficiency performed by the personnel of provincial administration department, Ministry of Interior. The sample group consisted of 310 Deputy District Chiefs who reported to the department of provincial administration, Ministry of Interior. The size of the sample was calculated by using Yamane's formula. The tool used to collect the data was a set of questionnaires and statistics employed for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The study revealed these results: 1) Factors in digital skills of the personnel of the provincial administration department, Ministry of Interior, overall, were at a high level. 2) The overall efficiency of the digital technology performed by the personnel of the provincial administration department, Ministry of Interior, was at a high level. 3) The digital technology skills significantly influenced on the digital technology efficiency performed by the personnel of the Provincial Administration Department, Ministry of Interior at $<.05$ Altogether, these factors of digital technology skills had the predictive coefficient of .423 for foretelling the efficiency of digital technology performed by the personnel of the Department of Provincial Administration, Ministry of Interior. 4) Several guidelines were suggested for developing the digital technology efficiency performed by the personnel of the department of provincial administration, Ministry of Interior. The budget for the procurement of materials and equipment for appropriate technology should be provided so that they can be usefully applied in managing the state affairs, serving the public, as well as facilitating the people's services in order to transform their work into the digital model. The personnel should be encouraged to improve and enhance their digital technology skills by emphasizing on learning from real practice; alternating or rotating the jobs; and consistently establishing guidelines, planning, and following on. The organization should be equipped with communication devices such as mobile telephone connected to Wi-Fi, or internet so as to efficiently enable the contact among the personnel and outsiders, upgrade the personnel's potential to work together, share their work space, programs, monitors or hold videoconference, send email, send/share messages and they can work together from different places conveniently and fast via online channel.

Keywords: Digital operations; Work efficiency

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

ในปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จากยุคอนาล็อกไปสู่ยุคดิจิทัล และยุคโอบอท จึงทำให้เทคโนโลยีดิจิทัลมีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตและการทำงาน ข้าราชการซึ่งเป็นแกนหลักของการพัฒนาประเทศ จึงต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับบริบทของการเปลี่ยนแปลง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดภาวะการเข้าสู่วัฒนธรรมใหม่ เนื่องจากการเปลี่ยนผ่านเทคโนโลยี และเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการใช้เทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสม เช่น การสูญเสียการเป็นส่วนตัว ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การโจรกรรมข้อมูล การโจมตีทางไซเบอร์ เป็นต้น ทักษะความเข้าใจ และใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เป็นทักษะด้านดิจิทัลพื้นฐานที่จะเป็นตัวช่วยสำคัญ สำหรับข้าราชการในการปฏิบัติงาน การสื่อสาร และการทำงานร่วมกันกับผู้อื่นในลักษณะ “ทำน้อย ได้มาก” หรือ “Work less but get more impact” และช่วยส่วนราชการสร้างคุณค่า และความคุ้มค่าในการดำเนินงาน (Economy of scale) เพื่อการก้าวไปสู่การเป็นประเทศไทย 4.0 อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือช่วยให้ข้าราชการ สามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพื่อให้ได้รับโอกาสการทำงานที่ดีและเติบโตก้าวหน้าในอาชีพราชการ (Learn and growth) ด้วย (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2564, ออนไลน์)

กระทรวงมหาดไทย มีภารกิจเกี่ยวกับการบำบัดทุกข์บำรุงสุข การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การอำนวยความสะดวกความเป็นธรรมของสังคม การส่งเสริมและพัฒนาการเมืองการปกครอง การพัฒนาการบริหารราชการส่วนภูมิภาค การปกครองท้องถิ่น การส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและพัฒนาชุมชน การทะเบียนราษฎร ความมั่นคงภายใน กิจการสาธารณภัย การพัฒนาเมือง และราชการอื่นตามที่มิบัญญัติกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทยหรือส่วนราชการที่สังกัดกระทรวงมหาดไทยในการปฏิบัติงานตามภารกิจดังกล่าว กระทรวงมหาดไทยได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เข้ามาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2508 โดยเริ่มจากการให้บริการสื่อสารให้กับหน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทยและสังกัดอื่นตามที่ร้องขอให้ครอบคลุมพื้นที่ 30 จังหวัดในภาคกลาง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ยกเว้นภาคเหนือและภาคใต้ ทั้งนี้ได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตามแนวนโยบายและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง จนกระทั่งในปัจจุบันเทคโนโลยีได้มีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชนและการดำเนินงานของภาคธุรกิจ ภาครัฐ และภาคประชาสังคมทุก ๆ องค์การ ดังนั้นเพื่อให้กระทรวงมหาดไทยมีเทคโนโลยีที่เหมาะสมและสอดคล้องกับภารกิจในการให้บริการประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องครอบคลุมพื้นที่ทุกจังหวัดให้มีความมั่นคงปลอดภัย ทันสมัย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (ฉบับที่ 2) ที่กำหนดให้ส่วนราชการจัดทำแผนปฏิบัติการของส่วนราชการนั้น โดยจัดทำเป็นแผน 5 ปี ซึ่งต้องสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทแผนการปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ตลอดจนนโยบายของคณะรัฐมนตรีที่แถลงต่อรัฐสภา และแผนปฏิบัติการด้านดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) ที่อยู่ภายใต้แนวนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561-2580) โดยขอให้เร่งรัดปรับปรุงแผนของหน่วยงานให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการดังกล่าว

ในการนี้เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามแนวนโยบายดังกล่าว กระทรวงมหาดไทยจึงได้ทบทวนแผนปฏิบัติการดิจิทัลของกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2561-2564 เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2563-2565 โดยมุ่งเน้นจัดทำให้สอดคล้องและตอบสนองต่อแนวนโยบายการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทย ที่ได้มีการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาเพื่อมุ่งเป้าสู่ไทยแลนด์ 4.0 และสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาด้านดิจิทัลของประเทศไทยตามแนวทางที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการด้านดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2565) ซึ่งอยู่ภายใต้แนวนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนา

ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2561–2580 ที่มีความสอดคล้องกับแผนการปฏิรูปประเทศ ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2561–2565 และรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ตลอดจนยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี เพื่อสร้างกลไกให้หน่วยงานภาครัฐทุกหน่วยงานบูรณาการการทำงานร่วมกันโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และกลไกประชารัฐ ในการเร่งการเปลี่ยนผ่านประเทศสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล ซึ่งแผนดังกล่าวนี้จะเป็นแผนที่มุ่งเน้นการส่งเสริมและสนับสนุนต่อความสำเร็จต่อเป้าหมายตามภารกิจที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการดิจิทัลของกระทรวงมหาดไทย ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2563–2565) เพื่อให้กระทรวงมหาดไทยก้าวไปสู่วิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ว่า “เป็นกระทรวงชั้นนำที่มีศักยภาพในการประยุกต์และบริการภาคประชาชนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล” ประกอบกับกระทรวงมหาดไทยได้กำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่า “ประชาชนมีรากฐานการดำรงชีวิตและพัฒนาสู่อนาคตได้อย่างมั่นคงและสมดุลตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” ทั้งนี้ตามกรอบแนวทางการพัฒนาเพื่อไปสู่วิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ กระทรวงมหาดไทยมีทิศทางการพัฒนาที่ชัดเจนทั้งระยะยาว และระยะสั้น ตามแผนยุทธศาสตร์กำหนดไว้ คือ แผนงานในภารกิจหลักของกระทรวงมหาดไทย ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560–2579) และแผนปฏิบัติการราชการกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2563–2565 ตามลำดับ ซึ่งแผนปฏิบัติการที่กำหนดไว้เป็นการกำหนดทิศทางและเป้าหมายภายใต้กรอบภารกิจหลักของกระทรวงมหาดไทย แต่ยังไม่ได้มีการวิเคราะห์ แนวทางการปฏิบัติโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการไปสู่เป้าหมายขององค์กรอย่างชัดเจน ดังนั้น กระทรวงมหาดไทยจึงมีความจำเป็นต้องดำเนินการวิเคราะห์บริบทที่เกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนภารกิจ เพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาด้านดิจิทัลของกระทรวงมหาดไทยให้สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางที่กำหนดไว้ข้างต้น ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ในฐานะเป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบจึงได้จัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลกระทรวงมหาดไทยฉบับนี้ขึ้น เพื่อให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงมหาดไทยได้ใช้เป็นกรอบและทิศทางในการปฏิบัติงานในด้านดิจิทัลให้บรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ได้อย่างแท้จริง (สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย, 2563, หน้า 1–2)

นอกจากนี้ การปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารมีความจำเป็นสำหรับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่ต้องเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไป ระบบราชการไทยมีปัญหที่สำคัญ เช่น การทุจริตและประพฤติมิชอบ ขนาดของระบบราชการไทย ประสิทธิภาพในการบริหารราชการ การบริหารงานแบบรวมศูนย์อำนาจ โครงสร้างส่วนราชการที่ไม่คล่องตัว กฎระเบียบและวิธีปฏิบัติงานไม่ทันสมัย กำลังคนภาครัฐไม่มีคุณภาพ และขาดธรรมาภิบาล ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม เพื่อยกระดับขีดความสามารถและสร้างประสิทธิภาพของหน่วยงานราชการ การนำบริการที่ดีมีคุณภาพมาสู่ประชาชน มุ่งเน้นพัฒนาระบบราชการไทยให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม โดยการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาล (Good governance) และการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New public management) มาปรับใช้ในการปฏิรูประบบราชการไทยการเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ พัฒนาระบบการทำงาน หรือระบบงานในองค์กรให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2564, ออนไลน์)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร กรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย เพื่อสามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ก้าวทันเทคโนโลยี นำไปสู่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจนเป็นที่ยอมรับของหน่วยงานภายในและภายนอกต่อไป

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ (2561, หน้า 10) ได้ให้ความหมายของยุคดิจิทัลว่า เป็นยุคที่ความฉลาดของเทคโนโลยีจะทำให้อุปกรณ์ต่าง ๆ สื่อสารและทำงานกันเองได้อย่างอัตโนมัติ เทคโนโลยีในอดีตเปรียบเสมือนเป็นแขน ขาให้แก่มนุษย์ เป็นเทคโนโลยีที่ช่วยเหลืออำนวยความสะดวก หยิบจับ คำนวณ ประมวลให้มนุษย์และเพิ่มศักยภาพของมนุษย์ในการใช้ความคิด เพื่อข้ามขีดจำกัดสร้างพัฒนาสิ่งใหม่ ๆ โดยจะใช้ชื่อยุคนี้ว่าเป็นยุค Machine-to-Machine นอกจากนี้ ศศิวิมล ม่วงกล้า (2562, หน้า 19) ได้ให้ความหมายของยุคดิจิทัลว่า ยุคดิจิทัลเป็นยุคของอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่มีความรวดเร็วในการสื่อสารการส่งผ่านข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ที่มีอยู่ไม่ว่าจะเป็นข่าวสาร ภาพหรือวิดีโอที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็วทุกที่และทุกเวลา สังคมยุคดิจิทัลเป็นสังคมที่สื่อและเทคโนโลยีมีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิต คนในยุคดิจิทัลจึงต้องมีการปรับตัวให้เท่าทันเทคโนโลยี ต้องพัฒนาความรู้และการคิดวิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร เพื่อนำสารสนเทศมาช่วยในการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง พร้อมทั้งรู้จักการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ไม่หยุดนิ่ง สามารถสร้างสรรค์และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานนวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์ และทรัพยากรอื่น ๆ เพื่อขับเคลื่อนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไปสู่ความมั่นคงและยั่งยืน สรุปได้ว่า “ยุคดิจิทัล” หมายถึง เป็นยุคของอิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่มีความรวดเร็วในการสื่อสาร มีการนำเทคโนโลยีสำหรับการประมวลผลสารสนเทศ ซึ่งครอบคลุมถึงการรับ-ส่ง การแปลง การจัดเก็บ การประมวลผล และการค้นคืนสารสนเทศ ในการประยุกต์ การบริการ และพื้นฐานทางเทคโนโลยี โดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน นวัตกรรม ข้อมูล ทุนมนุษย์ และทรัพยากรอื่น ๆ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

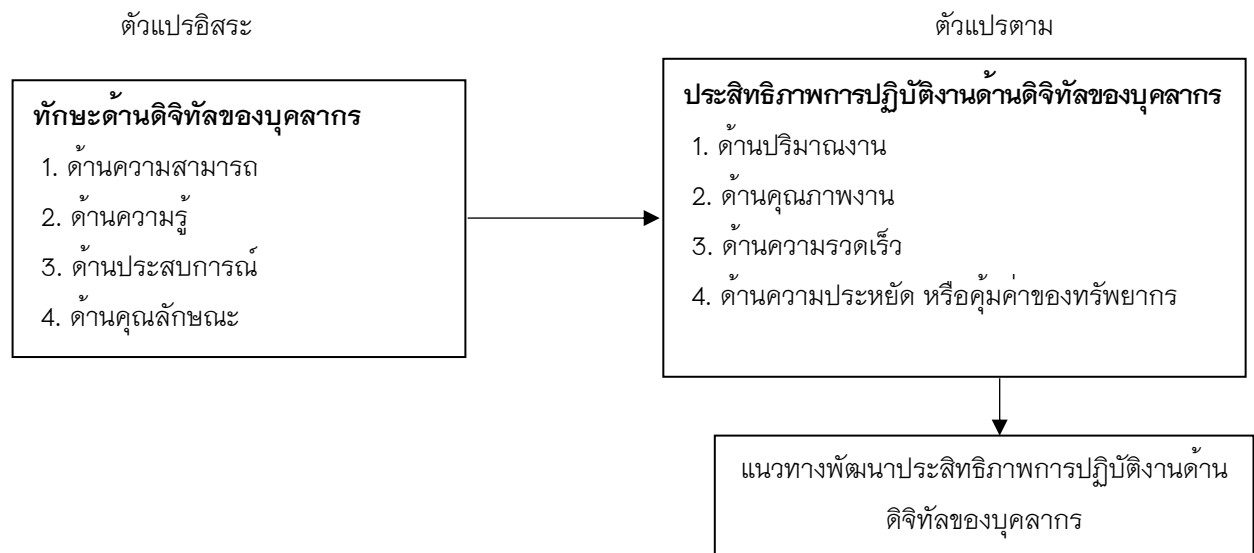
ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 กล่าวว่า “ประสิทธิภาพ” หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในงาน Millet (1954, p. 4 อ้างถึงใน อุษา เฟื่องประยูร (2558, หน้า 12) ให้นิยามว่าประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชนโดยพิจารณาจาก การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง การให้บริการอย่างก้าวหน้า ส่วน Peterson & Plowman (1953, p. 433 อ้างถึงใน สิริินา ทาระนัด, 2561, หน้า 35) ได้กล่าวถึงความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ ในความหมายอย่างแคบว่า หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต ในความหมายอย่างกว้างขวางหมายรวมถึงคุณภาพ (Quality) ของการมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) และความสามารถ (Competence) ในการผลิตการดำเนินงานด้านธุรกิจที่ถือว่ามีประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งนี้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร กรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย ผู้วิจัยประยุกต์ใช้แนวคิด ทฤษฎีของ Peterson & Plowman (1953, p. 433 อ้างถึงใน สิริินา ทาระนัด, 2561, หน้า 36-37) ประกอบด้วย 1) ด้านปริมาณงาน 2) ด้านคุณภาพงาน 3) ด้านความรวดเร็ว 4) ด้านความประหยัด หรือคุ่มค่าของทรัพยากร นอกจากนี้ ปัจจัยด้านทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็นของบุคลากร กรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย (หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร 1008/ว27 ลงวันที่ 29 กันยายน 2552) ความสามารถที่บุคลากรต้องมีเพื่อให้ปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงจัดแบ่งเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความสามารถ 2) ด้านความรู้ 3) ด้านประสบการณ์ และ 4) ด้านคุณลักษณะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยด้านทักษะดิจิทัลที่จำเป็นของบุคลากร กรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย และระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากรกรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านทักษะดิจิทัลที่จำเป็นของบุคลากรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากรกรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย
3. เพื่อหาแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากรกรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย

กรอบแนวคิดของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร กรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย โดยผู้วิจัยกำหนดกรอบเนื้อหาการวิจัยของตัวแปรอิสระจากกรอบแนวคิดของสำนักงาน ก.พ. ที่ นร 1008/ ว 27 ลงวันที่ 29 กันยายน 2552 กล่าวว่า ความสามารถที่บุคลากรต้องมี เพื่อให้ปฏิบัติงานได้สำเร็จจะจัดแบ่งเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความสามารถ 2) ด้านความรู้ 3) ด้านประสบการณ์ และ 4) ด้านคุณลักษณะ และได้กำหนดกรอบเนื้อหาการวิจัยของตัวแปรตามจากกรอบแนวคิดของ Peterson & Plowman กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร ประกอบด้วย 1)ด้านปริมาณงาน 2)ด้านคุณภาพงาน 3) ด้านความรวดเร็ว และ 4) ด้านความประหยัด หรือคุ่มค่าของทรัพยากร นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดของการวิจัยได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร กรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย มีขั้นตอนในการดำเนินการดังต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ปลัดอำเภอ สังกัดกระทรวงมหาดไทย จำนวน 1,385 คน (กรมการปกครอง, 2561) ส่วนกลุ่มตัวอย่าง คือ ปลัดอำเภอ สังกัดกระทรวงมหาดไทย จำนวน 310 คน โดยใช้วิธีการคำนวณจากสูตรของยามาเน (Yamane, 1973, p.127 อ้างถึงในศิริพงศ์ พงษ์พิพันธ์, 2553, หน้า 203) และการเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ (Interview) ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา โดยการกำหนดจำนวน ขึ้นมา (Quota sampling) โดยการใช้การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 ท่าน เก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ใช้วิธีเลือกแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารงานวิจัยและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัล ซึ่งมีจำนวน 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามแบบเป็นสำรวจรายการ (Check list) ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็นของบุคลากร กรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย 4 ด้าน จำนวน 26 ข้อ จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้ 1) ด้านความสามารถ จำนวน 6 ข้อ 2) ด้านความรู้ จำนวน 9 ข้อ 3) ด้านประสบการณ์ จำนวน 6 ข้อ 4) ด้านคุณลักษณะ จำนวน 5 ข้อ และตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร 4 ด้าน จำนวน 16 ข้อ จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้ 1) ด้านปริมาณงาน จำนวน 4 ข้อ 2) ด้านคุณภาพงาน จำนวน 4 ข้อ 3) ด้านความรวดเร็ว จำนวน 4 ข้อ และ 4) ด้านความประหยัด หรือคุ้มค่าของทรัพยากร จำนวน 4 ข้อ โดยแบบสอบถามในตอนที่ 2, 3 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด (บุญชม ศรีสะอาด, 2556, หน้า 21) โดยแบบสอบถามตอนที่ 2 มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .382-.750 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .948 แบบสอบถามตอนที่ 3 มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .484-.755 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .938 และมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .961

ลักษณะของเครื่องมือในการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ โดยเป็นเครื่องมือการศึกษาที่ใช้สนับสนุนข้อมูลเชิงลึกในแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร กรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย คือ การที่ผู้วิจัยได้นำระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร กรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย ด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยรวมมาหาแนวทางพัฒนา โดยการใช้การสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ ความสามารถทางด้านการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล จำนวน 10 ท่าน

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูล ดังต่อไปนี้ 1) ผู้วิจัยขอหนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจากสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร 2) ส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลถึงเจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ (ปลัดอำเภอ) ประจำปทุมประมาณ พ.ศ. 2561 เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยจะส่งหนังสือขอความร่วมมือผ่านทางแอปพลิเคชันไลน์กลุ่ม (ปลัดอำเภอ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 3) ดำเนินการจัดส่งโดยการสร้างแบบสอบถามออนไลน์ โดยใช้ Google Form Chula ให้กับประชากรกลุ่มตัวอย่าง และติดตามรับแบบสอบถามกลับจากทางทาง E-mail 4) ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจากทาง E-mail และนำไปดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม เป็นฉบับสมบูรณ์จำนวน 310 ชุด แล้วนำไปดำเนินการวิเคราะห์หาค่าทางสถิติต่อไป ส่วนการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ (Interview) 1) ผู้วิจัยเสนอคำร้องต่อสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร ให้ออกหนังสือขอความร่วมมือไปยัง

ผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้ง 10 ท่าน เพื่อขอความร่วมมือในการสัมภาษณ์ 2) ผู้วิจัยได้กำหนดวัน เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) 3) ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์โดยใช้วิธีการจัดบันทึกการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ และการบันทึกเสียง 4) ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ แล้วนำมาวิเคราะห์ พร้อมทั้งแยกแยะประเด็น อีกทั้งตัดคำพูดบางคำที่ไม่เหมาะสม และไม่เกี่ยวข้องกับการวิจัยออกไป เพื่อให้ข้อมูลนั้นเป็นไปตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research)

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถาม ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามจัดระเบียบข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปโดยการแจกแจงความถี่ (Frequencies) และค่าร้อยละ (Percentage) การหาค่าเฉลี่ย $\bar{x}$ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วแปลความหมายโดยเทียบกับเกณฑ์ (Criteria) การทดสอบโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) สำหรับสถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่ 1.1 ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาในแบบสอบถาม โดยการหาค่า ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (Index of item objective congruence: IOC) 1.2 หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาตามวิธีของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient)

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยจะนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 10 ท่าน มาศึกษาและวิเคราะห์ตามกระบวนการของงานวิจัยเชิงคุณภาพ กล่าวคือ วิเคราะห์ถึงประเด็นสำคัญที่ได้จากการสัมภาษณ์ (Major themes) จากนั้นนำประเด็นสำคัญมาแยกเป็นประเด็นย่อย (Sub-themes) และหัวข้อย่อย (Categories) ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จากภาพรวมไปจนถึงวิเคราะห์ถึงประเด็นย่อย และนำเสนอผลการวิจัยด้วยวิธีการเชิงบรรยาย (Descriptive research)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร กรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย โดยการนำแบบสอบถามมาหาค่าเฉลี่ย $\bar{x}$ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามในรูปตารางและบรรยายประกอบรายละเอียดดังตารางที่ 1-3

ตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ระดับทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็นของบุคลากรกรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย โดยรวมและรายด้าน

ด้านที่	ทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็น	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
1	ด้านความสามารถ	4.18	0.32	มาก
2	ด้านความรู้	4.15	0.30	มาก
3	ด้านประสบการณ์	4.13	0.40	มาก
4	ด้านคุณลักษณะ	4.16	0.35	มาก
รวม		4.16	0.26	มาก

จากตาราง 1 พบว่า ทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็นของบุคลากรกรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.16$, S.D.=0.26) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านความสามารถ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.18$, S.D.=0.32) รองลงมา คือ ด้านคุณลักษณะ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.16$, S.D.=0.35) รองลงมา คือ ด้านความรู้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.15$, S.D.=0.30) และด้านประสบการณ์ ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.13$, S.D.=0.40) ตามลำดับ

ตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากรกรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย โดยรวมและรายด้าน

ด้านที่	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัล	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
1	ด้านปริมาณงาน	4.27	0.37	มาก
2	ด้านคุณภาพงาน	4.26	0.48	มาก
3	ด้านความรวดเร็ว	4.33	0.49	มาก
4	ด้านความประหยัด หรือคุ่มค่าของทรัพยากร	4.32	0.52	มาก
รวม		4.29	0.35	มาก

จากตาราง 2 พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากรกรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.29$, S.D.=0.26) เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.33$, S.D.=0.49) รองลงมา คือ ด้านความประหยัด หรือคุ่มค่าของทรัพยากร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.32$, S.D.=0.52) รองลงมา คือ ด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.27$, S.D.=0.37) และด้านคุณภาพงาน ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.26$, S.D.=0.48) ตามลำดับ

ตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็นของบุคลากรส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร กรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย

ตัวแปรพยากรณ์	Unstandardized		Standardized	t	Sig. F
	Coefficient	SE	Coefficient		
	b	SE	β		
ค่าคงที่	0.885	0.256		3.458	0.001*
1. ด้านความสามารถ (SUMF1)	0.047	0.050	0.043	0.940	0.348
2. ด้านความรู้ (SUMF2)	0.425	0.063	0.370	6.771	0.000**
3. ด้านประสบการณ์ (SUMF3)	0.152	0.057	0.175	2.657	0.008*
4. ด้านคุณลักษณะ (SUMF4)	0.197	0.070	0.196	2.834	0.005*

Adjusted R² = .423, F-Value = 57.809, Sig F=.000**

จากตาราง 3 พบว่า ทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็นของบุคลากรส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร กรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $<.05$ โดยมีปัจจัยด้านทักษะด้านความรู้ ($\beta = .370$) ด้านคุณลักษณะ ($\beta = .196$) และด้านประสบการณ์ ($\beta = .175$) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร กรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย มีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์ = .423 อธิบายได้ว่า ทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็นทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร กรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย ได้ร้อยละ 42.30 (Adjusted $R^2 = .423$) ส่วนอีกร้อยละ 57.70 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ

ผลการวิเคราะห์แนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร กรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย พบว่า มีข้อเสนอแนะแนวทางพัฒนา ดังนี้

1. ด้านคุณภาพงาน 1.1) มีการสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสู่ยุคเทคโนโลยีดิจิทัล โดยมีจัดการฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล/จัดทำสื่อสำหรับถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อพัฒนาบุคลากรทุกระดับให้มีความสามารถในการประยุกต์ใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลและมีค่านิยมในการใช้งานเทคโนโลยีอย่างมีคุณภาพ 1.2) มีการพัฒนาช่องทางการให้บริการและระบบบริการประชาชนด้วยดิจิทัลแพลตฟอร์ม และมีการพัฒนาระบบคลังความรู้และเผยแพร่ข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลเพื่อให้ประชาชนรับรู้เข้าถึงได้โดยง่าย 1.3) มีการการติดตั้งอุปกรณ์การใช้งานบริเวณที่ตั้งขององค์การ โดยเฉพาะการใช้เครื่องมือสื่อสารที่เป็นโทรศัพท์มือถือซึ่งมีการใช้อินเทอร์เน็ต (Internet) ผ่านสัญญาณไวไฟ (Wi-Fi) เพื่อรองรับกับบุคลากรและการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคลากรด้วยกันหรือการติดต่อสื่อสารกับบุคคลภายนอก เป็นกระบวนการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ 1.4) มีการทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ การใช้งานและการแบ่งปันพื้นที่การทำงานออนไลน์ การใช้งานโปรแกรมแบ่งปันหน้าจอ การใช้งานโปรแกรมประชุมทางไกลผ่านจอภาพ เรียนรู้การทำงานโดยใช้เครื่องมือต่าง ๆ ได้แก่ Video conference, E-mail, Messaging และเครื่องมือเทคโนโลยีในการแชร์ข้อมูล เพื่อที่จะให้สามารถทำงานร่วมกันได้ในสถานที่ต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

2. ด้านปริมาณงาน 2.1) การสนับสนุนงบประมาณในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดิน และการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดิน และเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน 2.2) มีการพัฒนาปรับปรุงแอปพลิเคชันสำหรับบริการสาธารณะของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทยให้พร้อมใช้งานตลอดเวลา 2.3) มีการกำหนดมาตรการ แรงจูงใจที่ทำให้ข้าราชการและบุคลากรในสำนักงานทุกคนต้องพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างจริงจัง โดยการเชื่อมโยงกับการบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน เช่น การประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น และ 2.4) มีการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล โดยเน้นการเรียนรู้จากการทำงานจริง การสลับหมุนเวียนกันทำงาน โดยกำหนดแนวทาง วางแผนกำกับ ติดตาม ดูแล อย่างต่อเนื่อง ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินงานให้อยู่ในรูปแบบของดิจิทัล

การอภิปรายผล

ในการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร กรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยขอนำเสนอการอภิปรายผลในประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. ทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็นของบุคลากร กรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากกรมการปกครองในการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อแผนปฏิบัติการสามารถตอบสนองต่อความต้องการขององค์กร และการจัดทำแผนปฏิบัติการด้านดิจิทัลดังนั้นบุคลากรผู้ปฏิบัติงานจึงจำเป็นต้องมีทักษะพื้นฐานด้านดิจิทัล สอดคล้องกับงานวิจัยของนิศรานันท์ ชันทอง และสุชาติา บุปผา (2564) ทำการศึกษาเรื่อง ทักษะดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า 1) ทักษะดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาตามความคิดเห็นของครูผู้สอนโดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน สนับสนุนผลักดันให้เกิดการบริหารงานและการให้บริการประชาชนผ่านระบบดิจิทัลของกรมการปกครอง มุ่งหวังให้กรมการปกครองปรับเปลี่ยนเป็นองค์กรดิจิทัล (Digital transformation) และสามารถเป็นผู้นำในการบูรณาการข้อมูลกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรผ่านแพลตฟอร์มกลางดิจิทัล (Digital platform) การพัฒนาระบบเครือข่ายเป็นศูนย์กลาง (Network centric operations) การส่งเสริมให้มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานในภาพรวมของกรมการปกครอง เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial intelligence: AI) ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big data), เทคโนโลยีคลาวด์ (Cloud technology) การเชื่อมต่อทุกสรรพสิ่ง (Internet of things: IoT) เทคโนโลยีอุปกรณ์เคลื่อนที่เพื่อการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตแบบทุกที่ทุกเวลา (Mobile/Wearable computing) เป็นต้น และการมีเทคโนโลยีเพียงพอต่อการปฏิบัติงานและการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างเต็มศักยภาพ รวมทั้งการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีทักษะความสามารถด้านดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพอย่างสูงสุด

2. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากรกรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากบุคลากรกรมการปกครองได้มีการพัฒนาด้านการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลอยู่เสมอ เพื่อเตรียมความพร้อมในการให้บริการประชาชน สอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑามาศ นิมจิตรต์ (2564) ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี คือ 1) ด้านคุณภาพของงาน ความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้อง มาตรฐานและรวดเร็ว บุคลากรในสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี มีทักษะในการนำเครื่องมืออุปกรณ์และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน 2) ด้านปริมาณงาน เป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานเป็นไปตามแผนและเป้าหมายที่วางไว้จากการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ในปริมาณที่มากขึ้นและใช้เวลาอันน้อยลง นำเทคโนโลยีมาใช้แก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพสามารถปฏิบัติงานได้มากขึ้น 3) ด้านเวลา เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานมีความถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น สามารถบริหารจัดการเวลาได้ดีมากขึ้น กระบวนการทำงานของหน่วยงานมีความกระชับคล่องตัวขึ้น 4) ด้านค่าใช้จ่าย ในการดำเนินการด้านเทคโนโลยีมีความเหมาะสมกับงาน และวิธีการ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ ที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าประหยัด เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

3. ทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร กรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากนโยบายของรัฐบาลที่ได้กำหนดนวัตกรรมการบริหารงานภาครัฐในส่วนของนวัตกรรมการให้บริการหรือการส่งมอบ (Delivery innovation) ซึ่งได้แก่ การสร้างหรือแนวทางหรือปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการสำหรับประชาชน เช่น การให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารและประชาชนในสังคมยุคปัจจุบัน สามารถ

เข้าถึงบริการได้อย่างง่ายดาย และเพื่อเป็นการสร้างรูปแบบวิธีการใหม่ในการบริการด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลภู สันทะจักร์ และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธิ์ (2562) ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยของนักบัญชียุคดิจิทัลที่มีผลต่อ ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า พบว่า ปัจจัยของนักบัญชียุคดิจิทัล ด้านความรู้ทางวิชาชีพบัญชีด้านภาษาอังกฤษ และด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับบัญชี มีอิทธิพลเชิงบวกต่อ ผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ยกเว้นด้านจรรยาบรรณวิชาชีพ มีอิทธิพลเชิงลบต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน และงานวิจัยของอาคม วรรณเจร (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของ บุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สำนักงานอัยการสูงสุด ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงาน อัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดย สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน ก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กร งานที่ปฏิบัติมีปริมาณที่ เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือตามเป้าหมายที่วางไว้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วและมีการพัฒนาเทคนิค การทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น มีการใช้ทรัพยากรและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทั้งหมดเหมาะสมกับงาน อย่าง ประหยัดคุ้มค่าเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ ได้แก่ ประชุมวางแผนเพื่อสร้างความเข้าใจ จัดอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการปฏิบัติงานกำหนดนโยบายให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน ส่วนปัญหา และอุปสรรค ได้แก่ เจ้าหน้าที่ขาดความเชี่ยวชาญ การไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากกลัวความผิดพลาด ขาด การสนับสนุนด้านอุปกรณ์และค่าใช้จ่าย โดยปัจจัยด้านทักษะด้านความรู้ ด้านคุณลักษณะ และด้านประสบการณ์ มี อิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร กรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย อาจเป็น เพราะ บุคลากร กรมการปกครองมีการผ่านการอบรมความรู้ด้านการจัดการการให้บริการด้านไอทีในเบื้องต้นทำให้ การให้บริการประชาชนมีความสะดวกรวดเร็วขึ้น ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความสำเร็จในงานมาก ยิ่งขึ้นและมีประสบการณ์การใช้งานดิจิทัลในการทำงานและในชีวิตประจำวันอย่างถูกต้องและปลอดภัยมากยิ่งขึ้น ส่วนปัจจัยด้านความสามารถไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร กรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย ที่เป็นเช่นนี้เพราะบุคลากรยังไม่มีความสามารถในการนำประสบการณ์ด้านเทคโนโลยี ดิจิทัลมาปรับใช้ในการพัฒนางานและพัฒนางานองค์กรเพราะในบางงาน บางเพจ หน่วยงานกรมการปกครอง ได้มีการนำ ระบบดิจิทัลเข้ามาใช้งานแต่ในการดูแลระบบยังมีการจ้างบุคคลภายนอกเข้ามาเป็นแอดมินผู้ดูแลเพจ / เว็บไซต์ของ หน่วยงาน ทำให้ความสามารถในการเป็นผู้นำองค์กรดิจิทัลในมิติของการทำงานเป็นทีม การบริหารจัดการทีมที่มี คุณภาพ การตัดสินใจที่มีคุณภาพ การสื่อสารยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร แต่มีการปรับปรุง พัฒนาปัจจัย ด้านความสามารถของบุคลากร กรมการปกครอง ตลอดเรื่อยมา เพื่อเตรียมพร้อมเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการวิจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร กรมการปกครอง สังกัด กระทรวงมหาดไทย มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1.1 กรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย ควรมีการสนับสนุนทักษะดิจิทัลด้านประสบการณ์ในการวิเคราะห์ และออกแบบสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise architecture) การใช้และตีความข้อมูลเพื่อการทำงานให้มากขึ้น

1.2 กรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย ควรมีการสนับสนุนทักษะดิจิทัลด้านความรู้เกี่ยวกับการทำงานและประยุกต์ใช้งานแบบอไจล์ (Agile) และเทคนิคการออกแบบการให้บริการให้มีความรู้เกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Cyber security)

1.3 กรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย ควรมีการสนับสนุนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร ด้านคุณภาพงาน โดยการสร้างสัมพันธภาพที่ดีภายในหน่วยงานเพื่อการให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.4 กรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย ควรมีการสนับสนุนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร ด้านปริมาณงาน ในขั้นตอนการดำเนินงานเอกสาร การประสานงาน การอนุมัติเอกสารต่าง ๆ เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาหรือการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อโดยไม่มีค้าง

1.5 จากผลการวิจัยที่พบว่า ทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร กรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย ประกอบด้วย ทักษะด้านความรู้ ด้านคุณลักษณะ และด้านประสบการณ์ ดังนั้น กรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย จึงควรให้ความสำคัญในการพัฒนาทักษะด้านดังกล่าว โดยส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ด้านการใช้งานเทคโนโลยีอย่างปลอดภัยรวมถึงประเด็นทางสังคม ความเป็นส่วนตัว มีคุณธรรมจริยธรรม และมีประสบการณ์การทำงานด้าน IT security เพื่อที่จะสามารถบริหารจัดการระบบ IT ขององค์กรได้ต่อไปในอนาคต

1.6 จากการสัมภาษณ์แนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัล ด้านคุณภาพงานและปริมาณงานนั้น กรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย ควรมีการพัฒนาช่องทางการให้บริการและระบบบริการประชาชนด้วยดิจิทัลแพลตฟอร์ม และมีการพัฒนาระบบคลังความรู้และเผยแพร่ข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลเพื่อให้ประชาชนรับรู้เข้าถึงได้โดยง่ายและควรมีการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล โดยเน้นการเรียนรู้จากการทำงานจริง การสลับหมุนเวียนกันทำงาน โดยกำหนดแนวทาง วางแผนกำกับ ติดตาม ดูแล อย่างต่อเนื่อง ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินงานให้อยู่ในรูปแบบของดิจิทัล

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร กรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทย เช่น ภาวะผู้นำยุคดิจิทัลของผู้บริหาร วัฒนธรรมองค์กร เป็นต้น

2.2 ควรมีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม และการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เป็นต้น เพื่อศึกษาหาแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร กรมการปกครอง สังกัดกระทรวงมหาดไทยต่อไป

2.3 ควรมีการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของหน่วยงานอื่น ๆ ของภาครัฐ ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2560). แผนยุทธศาสตร์กรมการปกครอง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2564.

สืบค้น 3 มกราคม 2565 จาก https://www.dopa.go.th/info_organ/about1.

_____. (2564). สถิติจำนวนข้าราชการ. ส่วนประเมินและทะเบียนประวัติ กองการเจ้าหน้าที่. สืบค้น 3 มกราคม 2565 จาก https://multi.dopa.go.th/dopaperson/official_letter/

- กมลภู สันตะจักร์ และกนกศักดิ์ สุขวัฒนาสินธิ์. (2562). ปัจจัยของนักบัญชีดิจิทัลที่มีผลต่อผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการในประเทศไทย. *วารสารหาดใหญ่วิชาการ*. 17(1).
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2557). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สามลดา.
- จุฑามาศ นิมจิตต์. (2564). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี. *วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ*. 9(3).
- ณิครนันท์ ชันทอง และสุชาดา บุญผา. (2564). ทักษะดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาหนองคาย. *มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี*.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2556). *วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย เล่ม 1*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ศศิวิมล ม่วงกล้า. (2562). *การวิเคราะห์องค์ประกอบด้านความสามารถทางดิจิทัลของครูและบุคลากรทางการศึกษาจังหวัดสระบุรี*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ศิริพงศ์ พงธิพันธ์. (2553). *ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับธุรกิจ*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สานฝันพรินต์.
- สิรินภา ทาระนัด. (2561). *การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ. (2561). *ยุค Digital 4.0 เมื่อโลกขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี*. สืบค้น 15 ธันวาคม 2564 จาก <https://www.ops.moe.go.th/>.
- สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (2563). *แผนปฏิบัติการดิจิทัลกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2563-2565*. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย.
- หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร 1013/ว6 ลงวันที่ 18 พฤษภาคม 2561. *เรื่อง ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล*. สืบค้น 3 กรกฎาคม 2565 จาก <https://www.ocsc.go.th/>.
- หนังสือประกาศกรมการปกครอง ลงวันที่ 7 พฤศจิกายน 2561 *เรื่อง การขึ้นบัญชีและยกเลิกบัญชีผู้สอบแข่งขันในการสอบแข่งขันเพื่อบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้ารับราชการ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ (ปลัดอำเภอ) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561*.
- อาคม วรรณจร. (2562). *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคณะกรรมการ 2 สำนักงานอัยการสูงสุด*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.