

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรภาครัฐ บนแพลตฟอร์มดิจิทัลแบบครบวงจร

Factors Influencing Success in Digital Government Transformation for Officers to Work on Fully Digital Platform

พัชรณัฐ สิริสานต์สกุล¹ ศุภกานต์ แสงส่องฟ้า² ธนัชญา กลั่นรอด³ และนลินภัทร์ บำเพ็ญเพียร⁴

ภาควิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

¹s6307011857059@email.kmutnb.ac.th, ²s6307011857067@email.kmutnb.ac.th,

³s6307011857041@email.kmutnb.ac.th, ⁴nalimpat.b@itd.kmutnb.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรภาครัฐบนแพลตฟอร์มดิจิทัลแบบครบวงจร ตัวอย่างในงานวิจัยนี้คือบุคลากรภาครัฐ จำนวน 417 คน เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ระหว่างเดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2564 และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณแบบ Stepwise พบว่า มีตัวแปรอิสระ 6 ตัวแปร ได้แก่ 1) การรับรู้ถึงความง่าย 2) ความครบถ้วนและสอดคล้องของกลยุทธ์/นโยบาย/เป้าหมาย/แผนงานขององค์กร 3) ความเข้าใจต่อกฎ ระเบียบ หรือการปฏิบัติหน้าที่ 4) การอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและทักษะดิจิทัล 5) ความสนใจ/เชื่อมั่นในดิจิทัล และ 6) ความพร้อมใช้งาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.647 สามารถพยากรณ์ความสำเร็จการปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรภาครัฐบนแพลตฟอร์มดิจิทัลแบบครบวงจร ได้ร้อยละ 41.01

คำสำคัญ: แพลตฟอร์มดิจิทัล, บุคลากรภาครัฐ, การเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล

Abstract

This research aims at studying factors influencing success in digital government transformation for officers to work on fully digital platform. Data were collected from 417 civil government officers by online questionnaires between January - February 2021, and analyzed by frequency, percentage, means, standard deviation, stepwise multiple linear regression. The result reveals 6 influential factors including 1) perceived ease of use, 2) completeness and accordance in organizational rules, strategies, targets and plans, 3) understandings of related rules and regularity, 4) training, seminar, and site visit for enhancing digital knowledge and skills, 5) interest and reliability in digital technology, and 6) availability. A correlation coefficient of success in digital government transformation for officers to work on fully digital platform is 0.647 and the model can forecast its success by 41.01%

Keyword: Digital Platform, Government Officer, Digital Government Transformation

1. บทนำ

จุดสูงสุดของความสำเร็จในด้านพลวัตทางสังคมมุ่งม
การบริหารประเทศคงไม่พ้นผลสัมฤทธิ์ที่เกิดจากการ

ขับเคลื่อนสอดประสานระหว่างภาครัฐและเอกชนตาม
บริบทกระแสสังคมโลกที่เปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดด
และไม่สามารถคาดเดาได้ ประกอบการมาถึงแห่งยุคดิจิทัล

ที่พลิกโฉมทุกวงการอย่างไม่มีวันหวนกลับ สังเกตจากการปรับตัวของภาคส่วนของผู้ประกอบการที่น้อมนำเทคโนโลยีมาปรับปรุงกระบวนการหรือสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการตามลักษณะพฤติกรรมผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง หรือในส่วนของผู้บริโภคที่มีการยอมรับ อันแสดงให้เห็นได้จากการเรียนรู้การใช้งานเทคโนโลยีเหล่านั้น ทั้งที่มีและไม่มีแรงจูงใจ สำหรับภาครัฐได้นำต้นแบบ “ประเทศไทย 4.0” (Thailand 4.0) มาเป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายผลักดันเปลี่ยนแปลงรูปแบบการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดบูรณาการมีความทันสมัย รวดเร็ว ถูกต้องและน่าเชื่อถือ มุ่งเน้นการขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมที่สร้างสรรค์เพื่อสร้างสรรค์เศรษฐกิจให้เป็นประเทศที่มีรายได้สูง ภายใต้ชื่อ “ระบบราชการ 4.0” (Government 4.0) [1]

แต่ถึงอย่างไรทุกการขับเคลื่อนต้องอาศัยกลไกหรือฟันเฟืองในระบบทุกระดับเพื่อสร้างระลอกคลื่นการเปลี่ยนแปลงนับได้ตั้งแต่การทำกฎหมาย การกำหนดนโยบายการถ่ายทอดสู่ผู้ปฏิบัติ และสุดท้ายคือ ผลสะท้อนหรือการตอบรับจากผู้ปฏิบัติ นั่นคือ ประชาชนที่มีทั้งสนับสนุนและคัดค้านกฎหมายหรือนโยบายเหล่านั้น หากพิจารณาถึงกระบวนการดังกล่าวอย่างดีแล้ว ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติหน้าที่ภาครัฐถือได้ว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในทุกการปฏิรูป เพราะต้องอาศัยทักษะต่าง ๆ ทั้งภาษา การสื่อสาร ความรู้ ความสามารถ ตลอดจนความเข้าใจตนเองเพื่อเข้าใจธรรมชาติของการเปลี่ยนแปลงในการตั้งรับเสียงสะท้อนมวลชนแล้วนำกลับมาทบทวน วิเคราะห์หาแนวทางปรับปรุงประสิทธิภาพสร้างประสิทธิผลให้สูงสุดซึ่งต้องดำเนินการทั้งหมดนี้อย่างต่อเนื่อง

จากที่กล่าวมาเห็นได้อย่างชัดเจนว่า การปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรภาครัฐให้อยู่บนแพลตฟอร์มดิจิทัลแบบครบวงจร จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยนานับประการที่สนับสนุนและผลักดันให้เกิดเป็นผลสัมฤทธิ์ทั้งในด้านโครงสร้าง นโยบาย วัฒนธรรม ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติเทคโนโลยี ตลอดจนการสนับสนุนต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ คณะผู้วิจัยจึงทำการศึกษเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิรูประบบราชการไทยจากทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ

ในฝ่ายพลเรือน นำมาวิเคราะห์ พร้อมสรุปผลให้เป็นข้อเสนอแนะหรือแนวทางการขับเคลื่อน เพื่อพัฒนาระบบราชการไทยต่อไป

2. ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนงานวิจัย มีทั้งหมด 5 ด้าน รวม 22 ปัจจัย ดังตารางที่ 1 และมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 ปัจจัยที่ส่งผลความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรภาครัฐบนแพลตฟอร์มดิจิทัลแบบครบวงจร

| ปัจจัย | [2] | [3] | [4] | [5] | [6] | [7] | [8] | [9] | [10] | [11] | [12] | [13] | [14] | รวม |
|-----------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|-----|
| X ₁ | ✓ | | ✓ | ✓ | | | | | | | | | | 4 |
| X ₂ | | ✓ | | ✓ | | | | | | ✓ | | | | 3 |
| X ₃ | | | ✓ | ✓ | | | | | | ✓ | | | | 3 |
| X ₄ | ✓ | | ✓ | ✓ | | | | ✓ | ✓ | | | | | 5 |
| X ₅ | | | | | | | | | | | | | ✓ | 1 |
| X ₆ | | | ✓ | | | | | | | ✓ | | | | 2 |
| X ₇ | | | | ✓ | | | | ✓ | | | | | ✓ | 3 |
| X ₈ | | | | ✓ | | | | | | | | | | 1 |
| X ₉ | | ✓ | | | ✓ | ✓ | | | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | 7 |
| X ₁₀ | | | | | | | ✓ | | ✓ | | | | | 2 |
| X ₁₁ | | | | ✓ | | | | | | | | | ✓ | 2 |
| X ₁₂ | ✓ | | | | | | | | ✓ | | | | | 2 |
| X ₁₃ | | ✓ | | | ✓ | ✓ | | | | | | | ✓ | 4 |
| X ₁₄ | ✓ | | | | ✓ | ✓ | | | | | | | ✓ | 4 |
| X ₁₅ | | ✓ | | | ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | 8 |
| X ₁₆ | | ✓ | | | | | ✓ | | | ✓ | | | | 3 |
| X ₁₇ | | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ | ✓ | | ✓ | 7 |
| X ₁₈ | | | | | ✓ | | ✓ | | | ✓ | ✓ | | | 4 |
| X ₁₉ | | ✓ | | | | | ✓ | | | | | | | 2 |
| X ₂₀ | | ✓ | | | | | | | | | | | | 1 |
| X ₂₁ | | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | | | ✓ | 4 |
| X ₂₂ | | | | ✓ | | | ✓ | | | | | | | 2 |

จากตารางที่ 1 วัฒนธรรมองค์กร (X₁) คือ สิ่งที่หน่วยงานต่าง ๆ ยังคงยึดติดกับการทำงานแบบ Manual จ้างพนักงานภายนอก (Outsource) ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานแบบเดิมจนเคยชิน เมื่อมีการนำเทคโนโลยีหรือการพัฒนาาระบบขึ้นมาใหม่กลายเป็นความยุ่งยากในการเรียนรู้และเมื่อเกิดปัญหาการใช้งานในระบบนั้นไม่สามารถติดต่อหน่วยงานที่ดูแลให้ความช่วยเหลือด้านระบบนั้นได้จนทำให้ต้องกลับไปใช้การทำงานด้วย Manual แบบเดิม [2, 4, 5, 11]

ความครบถ้วนและสอดคล้องของกลยุทธ์/นโยบาย/เป้าหมาย/แผนงานขององค์กร (X₂) การกำหนดโครงสร้างองค์กรครอบคลุมและสอดคล้องกลยุทธ์/นโยบาย/เป้าหมาย/แผนงาน ขององค์กร [3, 5, 11]

ความรู้/ความสามารถ/ทักษะ/ประสบการณ์ของผู้บริหาร (X₃) ผู้บริหารต้องมีความรู้หรือความสามารถหรือทักษะหรือประสบการณ์เพื่อใช้เป็นฐานในการกำหนดนโยบายหรือแนวทางให้ผู้ปฏิบัติ [4, 5, 11]

การสื่อสาร/ความสัมพันธ์ของผู้บริหารต่อบุคลากรทั้งหมด (X₄) การพูดคุยหรือกิจกรรมที่เกิดขึ้นระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติในการทำความเข้าใจให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน [2, 4, 5, 9, 10]

วิสัยทัศน์ของผู้บริหาร (X₅) มุมมองที่จะขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ลักษณะที่จะเป็นอนาคตของผู้บริหาร [14]

การวางแผน/การกำหนด/การปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ตามการเปลี่ยนแปลง (X₆) สามารถวิเคราะห์สถานการณ์ในอนาคตและเลือกใช้กลยุทธ์ที่ปรับไปตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นๆ [4, 11]

การสนับสนุนจากผู้บริหาร (X₇) การส่งเสริมให้ปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติใด ๆ [5, 9, 14]

การติดตามและประเมินผล ทั้งความสำเร็จและความคุ้มค่า (X₈) มีความเข้าใจในกลยุทธ์/นโยบาย/แผนงาน ที่มอบหมาย คอยให้ความช่วยเหลือทั้งคำแนะนำหรือการสนับสนุน ตลอดจนการวิเคราะห์ความคุ้มค่าของการลงทุนในกลยุทธ์/นโยบาย/แผนงานที่มอบหมาย [5]

การรับรู้ประโยชน์ (X₉) ผู้ปฏิบัติรับรู้ถึงประโยชน์ของการปฏิบัติหน้าที่บนพบแพลตฟอร์มเป็นปัจจัยที่ส่งเสริมให้สามารถปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติหน้าที่ [3, 6, 7, 10, 12-14]

ความเข้าใจต่อกฎ ระเบียบ หรือการปฏิบัติหน้าที่ (X₁₀) ผู้ปฏิบัติเข้าใจในบริบทการปฏิบัติหน้าที่ของตนเอง [8, 10]

ความสามารถในนำเสนอหรือถ่ายทอด (X₁₁) ผู้ปฏิบัติมีการถ่ายทอดองค์ความรู้หรือประสบการณ์ให้กับผู้ปฏิบัติ

รุ่นถัดไปหรือนำเสนอต่อผู้บริหารเพื่อสร้างความเข้าใจและเกิดการสนับสนุน [5, 14]

การมีแรงจูงใจ/การกระตุ้น/การทำท่ายศกยภาพ (X₁₂) มีกิจกรรมหรืออื่นใดที่ทำให้เกิดการตื่นตัวของผู้ปฏิบัติ ทั้งเชิงส่งเสริมหรือบังคับเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของตนเอง [2, 10]

ความสนใจ/เชื่อมั่นในดิจิทัล (X₁₃) ผู้ปฏิบัติมีความสนใจใฝ่รู้ในเทคโนโลยีดิจิทัลอยู่อย่างสม่ำเสมอ และเชื่อมั่นว่าเป็นสิ่งที่จะสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ [3, 6, 7, 14]

ทัศนคติ/ความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ (X₁₄) ผู้ปฏิบัติเกิดความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล [2, 6, 7, 14]

การรับรู้ถึงความง่าย (X₁₅) การปฏิบัติหน้าที่เป็นไปด้วยความเรียบง่าย ไม่ซับซ้อน ไม่ซ้ำซ้อน ทำให้ผู้ปฏิบัติสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงได้ง่าย [3, 6-8, 11-14]

การออกแบบที่สอดคล้องกับกฎ ระเบียบ นโยบายงานประจำ หรือภารกิจใหม่ (X₁₆) ไม่เป็นการเพิ่มภาระงานไม่ขัดต่อกฎเกณฑ์ใด ๆ และรองรับส่วนต่อขยายของงานที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต [3, 8, 11]

ความพร้อมใช้งาน (X₁₇) สามารถใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่อง ตลอดเวลาไม่ถูกขัดจังหวะ หรือเกิดปฏิเสธให้บริการ [3, 5, 6, 8, 11, 12, 14]

ความมั่นคงปลอดภัย (X₁₈) การรักษาชั้นความลับของภารกิจที่ผู้ไม่ได้รับอนุญาตเข้าถึงเพื่อรับรู้หรือนำไปเผยแพร่หรือแก้ไขหรือทำลาย [6, 8, 11, 12]

ความเหมาะสมและความเพียงพอของเครื่องมือ (X₁₉) มีการจัดหาระบบคอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศ ระบบงานหรืออื่นใดที่เกี่ยวข้องได้อย่างเหมาะสมและเพียงพอต่อภารกิจ [3, 8]

การสนับสนุนบริการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (X₂₀) มีเครื่องมือที่ทำให้ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติสามารถเข้าถึงระบบสารสนเทศ ระบบงานได้ทันทีและอย่างต่อเนื่อง ไม่เกิดการหน่วงหรือรอคอยในการเข้าถึง จากทุกที่ [3]

การสนับสนุนด้านงบประมาณที่เพียงพอ (X_{21}) มีวงเงินงบประมาณสำหรับจัดหาหรือจัดจ้างในส่วนที่เกี่ยวข้องได้ทันทีเมื่อพบข้อผิดพลาดหรือความจำเป็นใหม่ที่เปลี่ยนแปลงตามสภาวการณ์ [5, 8, 11, 14]

การอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและทักษะดิจิทัล (X_{22}) การให้ความรู้แก่ผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติเกิดความเข้าใจหรือองค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่สามารถพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่บนแพลตฟอร์มดิจิทัลได้อย่างดี [5, 8]

3. วิธีดำเนินงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาระดับปริญญาโทที่มีวัตถุประสงค์เกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ราชการ จึงได้เลือกประชากรสำหรับการศึกษาเป็นกำลังคนภาครัฐในฝ่ายพลเรือน จำนวนทั้งสิ้น 2,199,232 คน [17] ซึ่งเป็นจำนวนที่มากทำให้ยากต่อการศึกษา จึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีของ Taro Yamane ที่อัตราความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 ทำให้มีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 400 ตัวอย่าง และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ในช่วงระหว่างเดือนมกราคม - กุมภาพันธ์ 2564

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามออนไลน์ที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 5 ท่าน พบว่า ทุกข้อคำถามมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์งานวิจัยและตรวจสอบความเชื่อมั่นทั้งฉบับของครอนบาค (Cronbach Alpha) มีค่า 0.907 และตรวจสอบความเชื่อมั่นรายข้อมีค่าระหว่าง 0.900- 0.910

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อายุราชการ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และสายงานที่ปฏิบัติ เป็นแบบเลือกตอบ 1 ตัวเลือก ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรภาครัฐบนแพลตฟอร์มดิจิทัลแบบครบวงจร ประกอบด้วย ด้านโครงสร้าง ด้านผู้บริหาร ด้านผู้ปฏิบัติ

ด้านการสนับสนุน ด้านทัศนคติต่อดิจิทัล ($X_1 - X_{22}$) เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และตัวแปรตาม (Y) และส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นเสนอแนะเพิ่มเติมทั้ง 5 ด้าน แบบปลายเปิด

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 276 คนและเพศชาย จำนวน 141 คน จำแนกตามช่วงอายุ ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี จำนวน 154 คน รองลงมา คือ อายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 124 คนอายุระหว่าง 50 – 59 ปี จำนวน 80 คน อายุระหว่าง 20 – 29 ปี จำนวน 55 คนและตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน ตามลำดับ จำแนกอายุราชการ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุราชการน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 116 คน รองลงมาคือ อายุราชการระหว่าง 15 – 19 ปี จำนวน 95 คน อายุราชการระหว่าง 10 – 14 ปี จำนวน 70 คน อายุราชการระหว่าง 25 – 29 ปี จำนวน 50 คน อายุราชการระหว่าง 5- 9 ปี และ 20 – 24 ปี ช่วงละ 33 คน อายุราชการระหว่าง 30 -34 ปี จำนวน 16 คน อายุราชการระหว่าง 35 – 39 ปี และตั้งแต่ 40 ปี ขึ้นไป ช่วงละ 2 คน ตามลำดับ จำแนกตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้ปฏิบัติ จำนวน 395 คน และเป็นผู้บริหาร/ผู้อำนวยการ/ที่ปรึกษา/ผู้เชี่ยวชาญ/ผู้ดำรงตำแหน่งทางการบริหารอื่น จำนวน 22 คน และหากจำแนกตามสายงานที่ปฏิบัติ พบว่า ส่วนใหญ่ปฏิบัติหน้าที่ในสายงานอื่น จำนวน 345 คน และเป็นสายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ/ดิจิทัล จำนวน 72 คน

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบปัจจัยและสกัดปัจจัย

จากการวิเคราะห์พบว่า มีค่า KMO 0.894 ซึ่งสูงกว่า 0.5 เหมาะที่จะนำมาวิเคราะห์ปัจจัยและค่า p-Value น้อยกว่า 0.05 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กัน และทุกปัจจัยมีค่า Communalities เกินกว่า 0.5 รายละเอียดตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ KMO และ Communalities ของตัวแปรที่เป็นปัจจัย

| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy | | | 0.894 | | |
|---|---------|--------------------|-----------------|---------|------------|
| Bartlett's Test of Sphericity | | Approx. Chi-Square | 8,190.666 | | |
| | | Degree of Freedom | 231 | | |
| | | Significance | 0.000 | | |
| Factor | Initial | Extraction | Factor | Initial | Extraction |
| X ₁ | 1.000 | 0.701 | X ₁₂ | 1.000 | 0.781 |
| X ₂ | 1.000 | 0.652 | X ₁₃ | 1.000 | 0.803 |
| X ₃ | 1.000 | 0.694 | X ₁₄ | 1.000 | 0.617 |
| X ₄ | 1.000 | 0.725 | X ₁₅ | 1.000 | 0.750 |
| X ₅ | 1.000 | 0.709 | X ₁₆ | 1.000 | 0.804 |
| X ₆ | 1.000 | 0.710 | X ₁₇ | 1.000 | 0.713 |
| X ₇ | 1.000 | 0.752 | X ₁₈ | 1.000 | 0.806 |
| X ₈ | 1.000 | 0.746 | X ₁₉ | 1.000 | 0.872 |
| X ₉ | 1.000 | 0.562 | X ₂₀ | 1.000 | 0.796 |
| X ₁₀ | 1.000 | 0.695 | X ₂₁ | 1.000 | 0.878 |
| X ₁₁ | 1.000 | 0.748 | X ₂₂ | 1.000 | 0.838 |

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสมการถดถอยพหุคูณด้วยวิธี Stepwise พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรภาครัฐบนแพลตฟอร์มดิจิทัลแบบครบวงจร มีผลมาจาก 6 ปัจจัย อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ที่สามารถพยากรณ์ได้แม่นยำร้อยละ 41.01 ดังสมการต่อไปนี้

$$Y = 0.123 + 0.254X_{15} + 0.233X_2 + 0.098X_{10} + 0.154X_{22} + 0.120X_{13} + 0.126X_{17}$$

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ

| ปัจจัย | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|---------------------------|-----------------------------|------------------------------------|---------------------------|--------|-------|
| | B | Std. Error. | | | |
| ค่าคงที่ | 0.123 | 0.282 | | -0.432 | 0.679 |
| X ₁₅ | 0.254 | 0.069 | 0.191 | 0.119 | 0.390 |
| X ₁ | 0.233 | 0.046 | 0.230 | 0.142 | 0.325 |
| X ₁₀ | 0.098 | 0.045 | 0.107 | 0.009 | 0.187 |
| X ₂₂ | 0.154 | 0.037 | 0.216 | 0.080 | 0.228 |
| X ₁₃ | 0.120 | 0.042 | 0.149 | 0.037 | 0.202 |
| X ₁₇ | 0.126 | 0.055 | 0.119 | 0.019 | 0.234 |
| R = 0.647 | | R Square = 0.419 | | | |
| Adjusted R Square = 0.410 | | Std. Error of the Estimate = 0.434 | | | |

จากสมการข้างต้น สามารถวิเคราะห์เพื่อสรุปปัจจัยที่ส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรภาครัฐบนแพลตฟอร์มดิจิทัลแบบครบวงจรได้ดังนี้

(1) การรับรู้ถึงความง่าย (X₁₅) ทุกความเปลี่ยนแปลงจำเป็นต้องให้เกิดการยอมรับจากผู้ปฏิบัติเป็นสำคัญ [6] การกำหนดหรือออกแบบแนวทางปฏิบัติใด ต้องตระหนักถึงความง่ายในการเข้าถึงหรือการใช้งานที่ต้องอ้างอิงจากประสบการณ์เดิมของผู้ปฏิบัติ [3] เพราะจะทำให้กระบวนการเกิดประสิทธิภาพ ลดระยะเวลาการทำงานและทรัพยากรที่ใช้ [11] แต่หากเกิดการคัดค้านหรือไม่เห็นด้วยจากผู้ปฏิบัติแล้วย่อมทำให้ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงใด ๆ ได้ [14]

(2) วัฒนธรรมขององค์กร (X₁) ควรมีการปรับปรุงให้ทันสมัย ละทิ้งวัฒนธรรมองค์กรเดิม เพื่อเตรียมตัวเปิดรับกับเทคโนโลยีใหม่ [2, 5] การสร้างบรรยากาศการทำงานร่วมกัน [4] รวมถึงกระจายตัวของช่วงอายุตามหลักประชากรศาสตร์ที่จะสร้างวัฒนธรรมขึ้นมาเอง และทำให้ไม่มีเป้าหมายของการปรับเปลี่ยนตัวเอง [11]

(3) ความเข้าใจต่อกฎ ระเบียบหรือการปฏิบัติหน้าที่ (X₁₀) หนึ่งในสิ่งที่เป็นหลักยึดของการปฏิบัติงานราชการคือ กฎหรือระเบียบ เพื่อให้ทุกการปฏิบัติหน้าที่มีมาตรฐานเป็นหนึ่งเดียว ทั้งนี้การปฏิบัติงานบนแพลตฟอร์มดิจิทัลจำเป็นต้องคงไว้ ซึ่งความเป็นเอกภาพของการปฏิบัติงานเช่นกัน โดยบุคลากรที่มีความเข้าใจหรือประสบการณ์จากการปฏิบัติหน้าที่จะช่วยลดโอกาสเกิดความผิดพลาดหรือข้อบกพร่อง [8, 10]

(4) การอบรม/สัมมนา/ศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถและทักษะดิจิทัล (X₂₂) ถือเป็น การสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติที่สนับสนุนให้เกิดองค์ความรู้การใช้งานเทคโนโลยีขององค์กรที่จัดหา และใช้เทคโนโลยีเหล่านั้นกับงานได้อย่างคุ้มค่าเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่เพิ่มขึ้น [5, 16]

(5) ความสนใจ/เชื่อมั่นในดิจิทัล (X₁₃) หนึ่งในปัจจัยที่ทำให้เกิดความสำเร็จของทุกการเปลี่ยนแปลงย่อมมี

จุดเริ่มต้นมาจากความสนใจหรือความเชื่อมั่นในเรื่องนั้น ๆ เป็นเหตุให้ผู้ปฏิบัติเกิดทัศนคติที่ดี [3, 6, 7]

(6) ความพร้อมใช้งาน (X_{17}) หากมีการนำแพลตฟอร์มดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่อย่างครบวงจรแล้ว แต่ผู้ปฏิบัติไม่สามารถเข้าถึงหรือใช้งานแพลตฟอร์มได้เต็มประสิทธิภาพ ทั้งในด้านความถูกต้องและความรวดเร็วในการประมวลผล ความครบถ้วนตามกระบวนการงาน จำนวนของระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงที่เพียงพอต่อการใช้งาน [5] ย่อมส่งผลต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลงทั้งสิ้น

5. สรุปและอภิปรายผล

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรภาครัฐบนแพลตฟอร์มดิจิทัลแบบครบวงจร จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 417 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสมการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณด้วยวิธี Stepwise พบว่า ตัวแปรที่มีอำนาจในการพยากรณ์การปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรภาครัฐบนแพลตฟอร์มดิจิทัลแบบครบวงจร มีทั้งสิ้น 6 ตัวแปร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับการปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรภาครัฐบนแพลตฟอร์มดิจิทัลแบบครบวงจร 0.647 สามารถพยากรณ์การปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรภาครัฐบนแพลตฟอร์มดิจิทัลแบบครบวงจร ได้ร้อยละ 41.01 อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 และมีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์เท่ากับ 0.434 สอดคล้องกับ [16] ที่พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลความสำเร็จของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์กรภาครัฐ คือ ด้านผู้บริหาร ด้านผู้ปฏิบัติ ด้านการสนับสนุน ทำให้บุคลากรสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์กรภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารอ้างอิง

[1] สำนักงาน ก.พ. (2560). *ระบบราชการไทยในบริบทไทยแลนด์ 4.0*. กรุงเทพมหานคร.

[2] กรมชลประทาน. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ของกรมชลประทาน*. กรุงเทพมหานคร.

[3] เขมรัตน์ บุญหล่อสุวรรณ. (2562). *การศึกษาประสิทธิภาพการใช้งานดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อสนับสนุนการสอนของครู* (การค้นคว้าอิสระนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

[4] ณัฐพล ประคณศึกษาพันธ์. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงานรัฐบาล* (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

[5] ทิพย์วรรณ จุมแพง กุหลาบ รัตนสังข์ธรรม และวัลลภ ใจดี. (2555). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ตามการรับรู้ของบุคลากรในหน่วยงานระดับเขต กระทรวงสาธารณสุข. *วารสารสาธารณสุข มหาวิทยาลัยบูรพา*, 7(2), 38 – 52.

[6] ฉัญญลักษณ์ พลวัน, สุพรรณษา กุลแก้ว และณัฐสิทธิ์ เกิดศรี. (2557). การศึกษาพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีและปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี QR Code ของกลุ่มประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร. *วิศวกรรมสาร มก.*, (88), 31-40.

[7] พิมพ์ลภัส พงศกรรังศิลป์, ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ และปิยะ ปานผู้มีทรัพย์. (2562). ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการประยุกต์ใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์มของธุรกิจโรงแรมในจังหวัดกระบี่. *วารสารวิชาการท่องเที่ยวไทยนานาชาติ*, 15(1), 167 – 186.

[8] มนัสวี ศักดิ์วัลีสกุล. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความล่าช้าในขั้นตอนการปฏิบัติงานในระบบรับและนำส่งของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร (การค้นคว้าอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- [9] มีน้ำ สุปินะ และรัชชา ภัคจิตต์. (ม.ป.ป.). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในการนำนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไปปฏิบัติของบุคลากรระดับปฏิบัติการของกรุงเทพมหานคร. *วารสารบัณฑิตศึกษา : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 141 - 153.
- [10] ลักษณะ ศิริวรรณ. (2560). กรอบแนวคิดปัจจัยที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการจากมุมมองพฤติกรรมองค์การและนโยบายสาธารณะ. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 8(2), 37-52.
- [11] วงศ์ผกา กลอนสุด. (2561). การเปลี่ยนแปลงรูปแบบองค์กรด้วยกระบวนการทางดิจิทัลกรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง (การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [12] วรณิกา จิตตินรากร. (2559). การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมผู้บริโภคออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าจากบริษัทขายตรงผ่านช่องทางออนไลน์ (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- [13] วสุธิดา นุริตมนต์ และทรงวิทย์ เจริญกิจชนลาภ. (2561). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับเทคโนโลยีและความตั้งใจใช้บริการชำระเงินของผู้บริโภครุ่นใหม่ด้วยโปรแกรมประยุกต์คิวอาร์โค้ดผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่สมาร์ตโฟน. *วารสารวิชาการนวัตกรรมสื่อสารสังคม*, 6(12), 40 - 50.
- [14] ศศิจันทร์ ปัญจทวี. (2560). การปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศกรณีศึกษาสถาบันการพลศึกษาวิทยาเขตเชียงใหม่ (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- [15] สำนักงาน ก.พ. (2563). *กำลังคนภาครัฐในฝ่ายพลเรือน*. กรุงเทพมหานคร.
- [16] เวทยา ใฝ่ใจดี. (2563). *การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลขององค์กรภาครัฐเพื่อยกระดับความสามารถทางการแข่งขันของประเทศไทย*.