

การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ภายใต้นโยบาย
Thailand 4.0 : กรณีสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม*
Implementation of digital technology to increase efficiency in government
operations under the Thailand 4.0 policy : A Case Studies of Office of the Secretary, Ministry
of Digital Economy and Society.

พีระจิตรี โสมะภีร์**

Peerajittree Somapee

6414830085@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ภายใต้นโยบาย Thailand 4.0 2) เพื่อศึกษาปัญหา และอุปสรรค ในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ภายใต้นโยบาย Thailand 4.0 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ภายใต้นโยบาย Thailand 4.0 ของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ใช้วิธีวิจัยเอกสารร่วมกับการวิจัยสนาม โดยสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 7 คน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่า การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ภายใต้นโยบาย Thailand 4.0 ของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีหลายปัจจัยที่สามารถทำให้นโยบายนี้ขับเคลื่อนไปได้ ดังนี้ 1) แหล่งที่มาของนโยบายและความชัดเจนของนโยบาย 2) การสนับสนุนนโยบาย 3) ความซับซ้อนในการบริหาร 4) สิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติ 5) การจัดสรรทรัพยากร ปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติราชการ คือ 1) บุคลากร 2) กฎ ระเบียบ ของการปฏิบัติราชการ 3) ข้อจำกัดด้านงบประมาณ ซึ่งมีแนวทางการพัฒนาการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ มีดังนี้ 1) ต้องมีการกำหนดแผนงาน หรือ แนวทางในการปฏิบัติงาน 2) การพัฒนาบุคลากร 3) งบประมาณ 4) สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ : เทคโนโลยีดิจิทัล ; การนำนโยบายไปปฏิบัติ ; สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

Keyword : Digital Techology ; Policy Implementation ; **Office of the Secretary, Ministry of Digital Economy and Society**

* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ภายใต้นโยบาย Thailand 4.0 : กรณีสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

** นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

รัฐบาลในสมัยปัจจุบัน ภายใต้การนำของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ได้ประกาศใช้วิสัยทัศน์เชิงนโยบายที่จะเปลี่ยนเศรษฐกิจแบบเดิมไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมภายใต้ชื่อ “ไทยแลนด์ 4.0” ได้ให้หน่วยงานภาครัฐนำไปใช้เป็น โมเดลการพัฒนาเพื่อขับเคลื่อนเศรษฐกิจประเทศไทย ที่มุ่งปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม (Value-Based Economy) เพื่อให้หลุดพ้นจากกับดักประเทศรายได้ปานกลาง กับดักความเหลื่อมล้ำ และกับดักความสมดุลที่ประเทศไทยเผชิญอยู่ในฐานะประเทศที่กำลังพัฒนาไปสู่ประเทศที่พัฒนา ซึ่งนโยบายไทยแลนด์ 4.0 เป็นความพยายามอย่างหนึ่งที่เห็นได้ชัดว่าประเทศไทยมีความพยายามที่จะหลุดพ้นจากการครอบงำที่กล่าวมา และมุ่งสู่ประเทศที่โตขึ้นชื่อว่าพัฒนาแล้ว การนำนโยบายไทยแลนด์ 4.0 มาปรับใช้ในหน่วยงานภาครัฐในปัจจุบัน ทำให้หน่วยงานรัฐทั้งส่วนกลางและ ส่วนภูมิภาค ต้องมีการปรับปรุงแผนปฏิบัติงาน แผนปฏิบัติราชการ แผนพัฒนาในหน่วยงาน รวมไปถึงการจัดทำกลยุทธ์และยุทธศาสตร์ของหน่วยงานในภาพรวม เพื่อตอบสนองและเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายที่รัฐบาลได้วางไว้ (สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี, 2560, หน้า 4)

สำนักงาน กพ. (2563) มีแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. 2563 – 2565 โดยมีการพัฒนาและ ปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐเป็นหนึ่งในประเด็นการดำเนินการปฏิรูปประเทศที่สำคัญตามกรอบ ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 – 2564 แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 - 2580) และแผนการปฏิรูปประเทศ (พ.ศ. 2561 - 2565) กำหนดให้ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานบุคคลภาครัฐเพื่อจูงใจให้ผู้มี ความรู้ความสามารถอย่างแท้จริงเข้ามาทำงานในหน่วยงานของรัฐ รวมทั้งพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มี ประสิทธิภาพ ส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มุ่งเน้นให้กำลังคนภาครัฐมีสมรรถนะสูง มีความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่ทันสมัย ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ และยึดมั่นในคุณธรรม รวมถึง พัฒนากภาวะ ผู้นำในทุกระดับให้มีขีดความสามารถสูง มีความรับผิดชอบ มีความเป็นมืออาชีพ โดยที่การพัฒนาบุคลากรภาครัฐเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรภาครัฐสามารถขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศภายใต้ บริบทความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงแบบพลิกผันได้ประกอบกับบริบทผันผวนที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ส่งผลให้ต้องมีกรอบทบทวนหลักการ แนวทาง รูปแบบการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการ เปลี่ยนกระบวนทัศน์ของการพัฒนาที่ดัดเน้นให้บุคลากรภาครัฐเรียนรู้และพัฒนาตนเอง การสร้างระบบ นิเวศที่ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาที่ยืดหยุ่น ต่อเนื่อง พร้อมปรับให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง รวมถึงการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในกระบวนการเรียนรู้และพัฒนา เพื่อเร่งการเสริมสร้างศักยภาพและ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภาครัฐให้ประสิทธิภาพมากที่สุด สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จึงได้ขานรับนโยบายนี้ จึงได้กำหนดวิสัยทัศน์ เป็นเลิศด้านการบริหารจัดการ เพื่อผลักดันทุกภาคส่วนในการขับเคลื่อนประเทศด้วยเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัล โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาปรับใช้ในการปฏิบัติราชการ โดยการขับเคลื่อนการใช้ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-document) อย่างเต็มรูปแบบ มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงานด้วยมือและกระดาษให้เป็นระบบ อิเล็กทรอนิกส์ และนำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (e-document) มาใช้อย่างเต็มรูปแบบ โดยเฉพาะเรื่องการเงินและ การจัดซื้อจัดจ้าง โดยให้มีการกำหนดแนวปฏิบัติและระบบควบคุมภายในที่ชัดเจน เพื่อให้การปฏิบัติงานของ สป.ดศ. ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นไปด้วยความเรียบร้อย เหมาะสม สามารถเชื่อมโยงและแยกแยะการทำงาน ด้วยมือและกระดาษกับด้วยระบบและเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างไร้รอยต่อ

จากความเป็นมาดังกล่าว จะเห็นได้ว่า สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม นับว่าเป็นหน่วยงานหลักที่มีบทบาทที่สำคัญในการดำเนินตามนโยบายของรัฐบาลโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทในการปฏิบัติราชการ ซึ่งการดำเนินการเหล่านั้น มักจะเกิดปัญหาและอุปสรรคได้ง่าย จึงเป็นเรื่องที่ผู้ศึกษามีความสนใจ ต้องการศึกษเกี่ยวกับนโยบายและผลการดำเนินการของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการภายใต้แผนนโยบาย Thailand 4.0 : กรณีศึกษาสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงปัญหาและอุปสรรคของดำเนินงาน ตลอดจนศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหา ข้อเสนอแนะ ของการดำเนินการตามนโยบายดังกล่าว

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวิธีวิจัย ดังนี้ 1) การวิจัยเอกสาร (Documentary research) ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดโดยการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ รายงานการประชุม คู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศคำสั่ง เอกสารทางราชการที่เกี่ยวข้อง 2) การวิจัยสนาม (Field research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Formal interview) โดยเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ มีประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. ประชากร (Population) ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ ที่เกี่ยวข้องในการนำนโยบายของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมไปปฏิบัติ

2. ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Sample) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา จึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 7 คน โดยมีหลักเกณฑ์ดังต่อไปนี้

เป็นผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดทำนโยบาย จำนวน 2 คน ประกอบไปด้วย ผู้อำนวยการกองกลางและผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และเป็นเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงาน ที่นำนโยบายไปดำเนินการ 4 คน

- เจ้าหน้าที่กลุ่มงานการเงินช่างาญการ 1 คน (ปฏิบัติงานมาแล้ว 5 ปี)
- เจ้าหน้าที่กลุ่มงานพัสดุ 1 คน (นักวิชาการพัสดุปฏิบัติการ ดำรงตำแหน่งมา 3 ปี)
- เจ้าหน้าที่กลุ่มงานพัฒนาทรัพยากรบุคคล 1 คน (ปฏิบัติงานมาแล้ว 5 ปี)
- เจ้าหน้าที่กองยุทธศาสตร์และแผนงาน 1 คน (ปฏิบัติงานมาแล้ว 1 ปี)
- เจ้าหน้าที่กลุ่มงานประชาสัมพันธ์ (ปฏิบัติงานมาแล้ว 1 ปี)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยกรณีศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ ใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview)

บทสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ภายใต้นโยบาย Thailand 4.0 โดยลักษณะของการสัมภาษณ์ เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดแน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามแบบเดียวกัน เป็นคำถามปลายเปิด (open-end) และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้ให้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึก โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึก การสนทนาก่อนทุกครั้ง และใช้วิธีการสังเกตแบบมีส่วนร่วม

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บ รวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

- 1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยายรวมถึงเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น
- 1.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น
- 1.3 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นงานที่ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้นๆ อย่างละเอียด
- 1.4 เอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดขึ้นเพื่อประโยชน์ ในการปฏิบัติ เช่น นโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ คู่มือปฏิบัติงาน ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 7 คน ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญด้วยตนเอง โดยผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure interview) โดยผู้วิจัยต้องทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ และผู้วิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) ในการสัมภาษณ์ จดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์ (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2565, หน้า 51)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ในการทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้อจากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นแต่ละประเด็น
2. นำข้อมูลที่ได้อจากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลไปวิเคราะห์

3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องกัน เช่น แนวคิดทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงและแตกต่างกันของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่างกับข้อมูลเอกสาร เพื่อใช้ในการอภิปรายผล

4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ เพื่อทราบถึงการพัฒนากำหนดเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ กรณี สำนักงาน ปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

5. นำข้อมูลที่ได้รับจากการสรุปการวิจัยมาตีความแล้วนำเสนอผลการวิจัยในเชิงพรรณนาความ

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย โดยผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

การศึกษาการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ภายใต้นโยบาย Thailand 4.0 : กรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ผลการวิจัยพบว่า มีหลายปัจจัยที่สามารถทำให้นโยบายนี้ขับเคลื่อนไปได้ ดังนี้

1. แหล่งที่มาของนโยบายและความชัดเจนของนโยบาย นโยบายการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติราชการ ในสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีแหล่งนโยบายที่ชัดเจนจากการนำของปลัดกระทรวง เพื่อขับเคลื่อนการนำนโยบาย Thailand 4.0 ของรัฐบาลในปัจจุบัน ในปี พ.ศ. 2565 และรวมถึงแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ เพื่อรองรับการปฏิบัติราชการแบบ 4.0 โดยได้มีการตราพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 โดยได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐจะต้องใช้และปฏิบัติตามวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งรวมถึงมาตรฐานข้อมูลสารสนเทศและการสื่อสารให้สอดคล้องกันเชื่อมโยงถึงกันได้ มีความมั่นคงปลอดภัยและประชาชนทั่วไปเข้าถึงได้สะดวก เพื่อรองรับการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์

2. การสนับสนุนนโยบาย มีการกำหนดเป็นนโยบายสำคัญของกระทรวงฯ ให้การบริหารราชการภายในและการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ เป็นการบริหารราชการด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์เต็มรูปแบบ โดยในระดับกระทรวง มีประกาศเรื่อง การรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่กำหนดให้ส่วนราชการในสังกัดและหน่วยงานในกำกับ ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับปฏิบัติงานสารบรรณ และมีคำสั่ง เรื่องแนวทางการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวง กำหนดให้การปฏิบัติงานสารบรรณและการติดต่อราชการ ให้ดำเนินการโดยใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นหลัก และมีคำสั่ง เรื่อง ระบบสำหรับการปฏิบัติหน้าที่โดยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ กำหนดให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์

นอกจากนี้ ยังได้มีการแต่งตั้ง คณะทำงานพัฒนาระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ทำหน้าที่กำกับและขับเคลื่อนระบบงาน เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของกระทรวงฯ (e-Document) และปรับเปลี่ยนกระบวนการเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในองค์กร ตลอดจนนำไปขยายผล ต่อยอด และ เป็นต้นแบบได้ ตลอดจน ติดตามความก้าวหน้า ให้ข้อเสนอแนะ เพื่อให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงฯ ดำเนินการครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ด้วย

3. ความซับซ้อนในการบริหาร สามารถแบ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลออกได้เป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1) ผู้กำหนดนโยบาย มีความชัดเจนระดับหนึ่ง นอกเหนือจากการส่งเสริมให้มีระบบรองรับการทำงานแบบอิเล็กทรอนิกส์ และการส่งเสริมการปรับรูปแบบการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องแล้ว สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้มีการจัดทำกรอบแนวทางปฏิบัติงาน (Legal framework) รวมถึงคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้อ้างอิงและนำไปปฏิบัติให้สอดคล้องกัน และได้มีการประชุมร่วมกันระหว่างหน่วยงานในสังกัด และหน่วยงานภายใน สป.ดศ. ถึงแนวทางในการขับเคลื่อน ระบบ E-document พร้อมทั้งได้กำหนดกรอบการดำเนินงาน พัฒนาระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของกระทรวงดิจิทัลแล้ว

2) ผู้ปฏิบัติ ขั้นตอนของการนำนโยบายไปปฏิบัติยังมีความซับซ้อนอยู่ ซึ่งจะเกิดขึ้นในระยะแรก ซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะงานของผู้ปฏิบัติงาน และลำดับขั้นตอนในการทำงาน นอกจากนี้ยังขึ้นอยู่กับหน้าที่ความรับผิดชอบของข้าราชการแต่ละคนอีกด้วย เช่น ในผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการเบิกจ่ายเงิน หรือขั้นตอนการขออนุมัติ จะมองว่าการปฏิบัติมีความซับซ้อน เพราะบางอย่างต้องใช้ลายเซ็นที่เป็นหมึกอยู่ และกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้องยังไม่เอื้ออำนวยมากนัก ถึงแม้ว่าจะมีการกำหนดเป็นนโยบายที่วัตถุประสงค์อย่างชัดเจน แต่ในทางปฏิบัติบางอย่างก็ยังไม่สามารถทำได้

4. สิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติ ข้าราชการส่วนใหญ่มองสิ่งจูงใจที่ให้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน ความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การใช้ดิจิทัลเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานทำให้ลดความผิดพลาด และลดระยะเวลาในการทำงาน เนื่องจากเป็นระบบที่ Online ตลอดเวลา ผู้ใช้งานสามารถติดตามสถานะของเอกสารได้ตลอด รวมถึงผู้มีอำนาจในการอนุมัติหรือลงนาม ก็สามารถทำงานได้ด้วยความสะดวกเร็วเช่นเดียวกัน การจะให้บุคลากรที่มีสิ่งจูงใจในการทำงานก็จะต้องให้ความสำคัญกับบุคลากรด้วย และความสำคัญในการจูงใจบุคลากรให้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยการทำให้บุคลากรรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองสามารถทำงานผ่านระบบนี้ได้ ผู้ที่กำหนดนโยบายจะให้ คน เป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน ขณะที่ในระดับของผู้ปฏิบัติ มองว่า ประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งทั้งสองสิ่งสามารถทำควบคู่กันไปได้ โดยต้องมีการพัฒนาทั้งคน และระบบ ซึ่งจะตอบโจทย์ในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเหมาะสม

5. การจัดสรรทรัพยากร 1) ทรัพยากรมนุษย์ มีความสำคัญกับการบริหารองค์การ การจะขับเคลื่อนให้คนเหล่านี้มาใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ก็จะต้องเติมทักษะความรู้ดิจิทัล (Digital Literacy) เข้าไปให้เกิดความเคยชิน และเมื่อทุกคนมีความรู้พื้นฐานแล้ว การจะนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ก็เป็นเรื่องง่าย และสามารถขับเคลื่อนองค์การให้เป็นองค์กรชั้นนำด้านดิจิทัลได้ 2) อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆที่ใช้ในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็น Hardware Software 3) งบประมาณ การจะขับเคลื่อนองค์การผ่านระบบเทคโนโลยีดิจิทัล จำเป็นต้องใช้งบประมาณในการจัดหาทรัพยากรต่างๆ มาเพื่อใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน และเพื่อให้นโยบายสามารถดำเนินไปได้ตามเป้าประสงค์ และมีประสิทธิภาพ

ปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติราชการ ภายใต้ต้นนโยบาย Thailand 4.0 จากการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติราชการ ภายใต้ต้นนโยบาย Thailand 4.0 ดังนี้

1. บุคลากร ขาดทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ความหลากหลายช่วงอายุของบุคลากร เช่น บุคลากรที่มีอายุน้อย ขาดความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เมื่อมีระบบใหม่ ๆ มาให้ใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงแนวความคิดที่เป็นข้าราชการยุคเก่าที่ยังยึดติดกับการใช้กระดาษอยู่เป็นการปรับเปลี่ยนกรอบความคิดของบุคคล ให้หลุดออกจากความคุ้นเคยแบบเดิม เรียนรู้และทดลองทำสิ่งใหม่ การพัฒนาทักษะของบุคคลให้พร้อมรองรับการทำงานด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ถ้าบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในทักษะด้านดิจิทัลแล้ว การปรับเปลี่ยนไปสู่กระบวนการงานอิเล็กทรอนิกส์ก็จะมีประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่า

2. กฎ ระเบียบ ของการปฏิบัติราชการ เนื่องจากเป็นระบบที่มีมาอย่างยาวนาน รวมถึงขั้นตอนในการปฏิบัติงานในส่วนที่มีลำดับขั้นอำนาจเยอะ ก็จะทำให้กระบวนการเกิดความล่าช้าไปอีก ทำให้การจะปรับเปลี่ยนให้ทันสมัยเป็นไปค่อนข้างยาก ถึงแม้จะมีกฎหมายว่าด้วยการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ก็ยังไม่รองรับในบางเรื่อง เช่น การเบิกจ่ายเงิน การบริหารพัสดุ เป็นต้น

3. ข้อจำกัดด้านงบประมาณ งบประมาณเป็นสิ่งจำเป็นในการขับเคลื่อนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ถึงแม้ว่าบุคลากรจะเป็นปัจจัยหลักที่จะส่งผลให้นโยบายสำเร็จ แต่งบประมาณก็ต้องมีเพื่อใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติตามนโยบาย เช่น งบประมาณสำหรับระบบปฏิบัติการต่างๆ งบประมาณสำหรับการจัดหาอุปกรณ์ในการทำงาน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุง หรือส่งเสริมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ภายใต้นโยบาย Thailand 4.0 ผลการวิจัย พบว่า ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุง หรือส่งเสริมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ภายใต้นโยบาย Thailand 4.0 มีดังนี้

1. ต้องมีการกำหนดแผนงาน หรือ แนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อรองรับการปฏิบัติราชการในบางเรื่อง เช่น การเงิน พัสดุ มีการจัดให้มีการประเมินองค์กรด้วยตนเอง มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานตลอดเวลา เพื่อตรวจเช็คสถานภาพและความพร้อมในการพัฒนาสู่การเป็น องค์กรดิจิทัล (digital organization) เพื่อให้ตอบสนองต่อการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน

2. การพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ในการปฏิบัติราชการ ซึ่งอาจจะมีการส่งเสริมความรู้ จัดฝึกอบรม หรือมีการทบทวนความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพในองค์กร

3. งบประมาณ เพื่อใช้จัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอต่อความต้องการ และเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนา เพื่อรองรับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติราชการ และตรวจสอบความเหมาะสมในการจัดหาอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีความพร้อมอยู่เสมอ

4. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ยิ่งจะช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและช่วยเพิ่มประสิทธิผลในการทำงานให้มากขึ้น

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยที่ค้นพบดังกล่าว มีประเด็นที่น่าสนใจอภิปรายได้ดังนี้

1. การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ภายใต้นโยบาย Thailand 4.0 : กรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ภายใต้นโยบาย Thailand 4.0 : กรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีดังนี้

1. แหล่งที่มาของนโยบาย และความชัดเจนของนโยบาย การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ภายใต้นโยบาย Thailand 4.0 ของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมก็ได้มีการกำหนดนโยบายให้ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติราชการ อย่างชัดเจน ซึ่งนำโดยปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเป็นคนผลักดันนโยบายนี้ โดยมีการออกเป็นแนวปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วรเดช จันทรศร (2554, หน้า 43-47) ได้อธิบายว่าผู้เกี่ยวข้องในการนำนโยบายไปปฏิบัติ โดยนโยบายส่วนใหญ่ จะต้องอาศัยองค์กรและหน่วยงาน หรือบุคคลในระดับต่างๆ ในการทำหน้าที่ดำเนินนโยบาย ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ฝ่าย ดังนี้ 1. ฝ่ายการเมือง ซึ่งครอบคลุมถึงรัฐสภา คณะรัฐมนตรี ซึ่งมีอำนาจในการกำหนดขอบเขตในการดำเนินนโยบายไปปฏิบัติของระบบราชการ กำหนดขึ้นเป็น กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับต่างๆ เพื่อให้หน่วยงานถือปฏิบัติ สอดคล้องกับแนวความคิดของ Mazmanian and Sabatier (1989, อ้างถึงใน บุญเกียรติ การเวกพันธ์, 2565, หน้า 9) ที่ได้อธิบายว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นขั้นตอนที่สำคัญในการดำเนินตามกระบวนการนโยบาย สาธารณะ ความหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติจึงหมายถึง การนำสิ่งที่ตัดสินใจจากการกำหนดนโยบายไป กระทำให้เกิดผลสำเร็จ โดยเป็นการทำงานร่วมกันภายใต้กฎหมายที่ผ่านความเห็นชอบของฝ่ายนิติบัญญัติ คำสั่งฝ่ายบริหารหรือคำพิพากษาของศาล ซึ่งเป็นอุดมคติของการตัดสินใจที่ได้รับการยอมรับ ไปสู่การบังคับ ปัญหา การกำหนดวัตถุประสงค์ และการกำหนดโครงสร้างกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ ยังสอดคล้องกับแนวคิดระบบราชการ 4.0 ของ ทศพร ศิริสัมพันธ์ (2560) อธิบายว่า ระบบราชการ 4.0 การพลิกโฉม (transform) ภาครัฐหรือระบบราชการให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติและรองรับ โมเดลการพัฒนาประเทศไทย 4.0 โดยยึดหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อ ประชาชนสุขของประชาชน (Better governance, happier citizens) อันจะทำให้ระบบราชการ สามารถเป็นที่ไว้วางใจและเป็นที่ยอมรับของประชาชนได้อย่างแท้จริงนั้น จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยน แนวคิดและวิธีการทำงานใหม่ กล่าวคือ 1. เปิดกว้าง และเชื่อมโยงกัน (Open & Connected 9 Government) 2. มีการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-centric government) 3. มีขีดสมรรถนะสูง ทันสมัย (Smart & High Performance Government) และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของ นัฐพล สุขผล (2564) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัย เรื่อง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานคดีแพ่งของสำนักงานอัยการ สูงสุด กรณีศึกษา สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีแพ่งพระโขนง 1 ผู้บริหารระดับสูงสุดให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์การโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ ขับเคลื่อนองค์การสู่องค์กรดิจิทัล (Digital Transformation) ทำให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนต้องมีการปรับตัว เรียนรู้ และปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานให้เหมาะสมสอดคล้องกับนโยบายและเทคโนโลยีดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลง

2. การสนับสนุนนโยบาย มีการสนับสนุน การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ภายใต้นโยบาย Thailand 4.0 ของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมในสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัล ได้มีการสนับสนุนในการนำนโยบายการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติราชการ โดยมีการแต่งตั้งคณะทำงาน พัฒนาระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ทำหน้าที่กำกับและขับเคลื่อนระบบงาน

เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของกระทรวงฯ (e-Document) และมีประกาศกระทรวงเรื่องแนวทางการปฏิบัติงานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวง กำหนดให้การปฏิบัติงานสารบรรณและการติดต่อราชการของ สป.ดศ. ให้ดำเนินการโดยใช้เอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นหลัก เพื่อเป็นแนวทางในการสนับสนุนให้บุคลากรนำนโยบายไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Commoner, Derthick, Pincus (อ้างถึงใน สมบัติ ชำรงธัญวงศ์, 2554, หน้า 438) กล่าวว่า เมื่อกำหนดนโยบายเรียบร้อยแล้ว นโยบายจะถูกนำไปปฏิบัติได้อย่างไร ขึ้นอยู่กับการสนับสนุนนโยบายของผู้ปฏิบัติและผู้ที่ได้รับผลจากการปฏิบัติ และสอดคล้องกับแนวความคิดของ Berman (อ้างถึงใน วรเดช จันทรศร, 2554, หน้า 32-42) กล่าวว่าในขั้นตอนของการยอมรับ เมื่อได้แปลงนโยบายไปสู่แนวทางที่จะนำไปปฏิบัติแล้ว สิ่งที่จะเป็นตัวชี้วัดว่านโยบายนี้จะประสบความสำเร็จหรือไม่ ขึ้นอยู่กับ การยอมรับ การยอมรับในระดับมหภาค คือการทำให้หน่วยงาน ระดับล่างยอมรับแนวทาง แผนงาน โครงการ หรือผลของการแปลงนโยบายไปปฏิบัติต่อไป

3. ความซับซ้อนในการบริหาร ความซับซ้อนของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ภายใต้ต้นนโยบาย Thailand 4.0 ของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ผู้กำหนดนโยบาย ที่กล่าวว่า การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ มีความชัดเจนในนโยบาย ซึ่งได้มีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงาน รวมถึงออกประกาศวิธีการต่างๆ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงแล้ว สอดคล้องกับแนวคิดของ Dye (อ้างถึงใน บุญเกียรติ การเวกพันธ์ , 2565, หน้า 106) ได้อธิบายถึงตัวแบบชนชั้นนำ (Elite Model) ที่กล่าวว่า นโยบายสาธารณะ คือ ผลสะท้อนจากความต้องการหรือค่านิยมของชนชั้นนำที่กำหนดที่เป็นผู้ปกครอง โดยนโยบายจะถูกสร้างจากบนลงล่าง ในการกำหนดนโยบายของผู้บริหารควรพิจารณาบริหารนโยบายทั้งแนวราบและแนวตั้ง ควบคู่กันไป ยังมีจำนวนหรือองค์การเข้ามาเกี่ยวข้องด้วยมากเท่าไร ความซับซ้อนก็จะมากขึ้นไปด้วย

กลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้ปฏิบัติ กล่าวว่า การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการนั้น ยังมีความซับซ้อนอยู่ ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นในระยะของการเปลี่ยนแปลงระบบ ซึ่งก็ขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย เช่น จำนวนคนในกลุ่มงาน ระบบการบังคับบัญชา เป็นต้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Greenwood (อ้างถึงใน สมบัติ ชำรงธัญวงศ์ , 2554, หน้า 441) ที่ว่า ยังมีจำนวนหรือองค์การเข้ามาเกี่ยวข้องด้วยมากเท่าไร ความซับซ้อนก็จะมากขึ้นไปด้วย เช่น การควบคุมกำกับ การติดตามงาน หรือการประสานภายในองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัทมธร ชุนสะอาดศรี. (2563) ที่ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนที่ราชพัสดุ กรณีศึกษาสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นนทบุรี กล่าวว่าปัญหาขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ล่าช้า หลายขั้นตอน ต้องมีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับข้อ กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ของงานด้านทะเบียนที่ราชพัสดุ ซึ่งยังเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนา ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านที่ราชพัสดุ

4. สิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติ สิ่งจูงใจในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการของสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้ให้ความสำคัญในการจูงใจบุคลากรให้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยการทำให้บุคลากรรู้สึก ว่า ตนเองมีคุณค่า ตนเองสามารถทำงานผ่านระบบนี้ได้ และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสามารถให้เราทำงานได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น สอดคล้องกับ สำนักงาน กพ. มีแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. 2563 – 2565 โดยมีการพัฒนาและปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐเป็นหนึ่งในประเด็นการดำเนินการปฏิรูปประเทศที่สำคัญ

ตามกรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 – 2564 แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 - 2580) และแผนการปฏิรูปประเทศ (พ.ศ. 2561 - 2565) กำหนดให้ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานบุคคลภาครัฐเพื่อจูงใจให้ผู้มีความรู้ความสามารถอย่างแท้จริงเข้ามาทำงานในหน่วยงานของรัฐ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพัตรา หมุนอดุม (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่องการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อรองรับไทยแลนด์ 4.0: กรณีศึกษาราชการค้าภายใน พบว่า กรมการค้าภายในมีการนำเทคโนโลยีนวัตกรรมใหม่ๆ เครื่องมือและอุปกรณ์ที่เหมาะสมมาปรับใช้ในกระบวนการทำงานให้มีความสะดวก รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างมีคุณภาพ

5. การจัดสรรทรัพยากร การจัดสรรทรัพยากรต่างๆที่ส่งผลให้การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีดังนี้

1. ทรัพยากรมนุษย์ จะต้องมีการพัฒนาทักษะความรู้ของเจ้าหน้าที่ตามความเหมาะสมของสายงาน ซึ่งสอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) (2560) ได้กล่าวถึง ระบบราชการจึงต้องปรับเปลี่ยนเพื่อสอดรับและส่งเสริม จึงจำเป็นต้องมีการปฏิรูประบบราชการและข้าราชการซึ่งเป็นพันธกิจสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลสามารถปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับทิศทางการบริหารของประเทศ การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญกับการบริหารองค์การ การจะขับเคลื่อนให้คนเหล่านี้มาใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ต้องมีทักษะความรู้ดิจิทัล (Digital Literacy) เข้าไปให้เกิดความเคยชิน และเมื่อทุกคนมีความรู้พื้นฐานแล้ว การจะนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ก็เป็นเรื่องง่าย และสามารถขับเคลื่อนองค์การให้เป็นองค์กรชั้นนำด้านดิจิทัลได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษารายงานของณัฐวุฒิ วุฒิ (2564) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ภายใต้บริบทประเทศไทย 4.0 กล่าวว่าการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ภายใต้บริบทประเทศไทย 4.0 ไม่ว่าจะเป็นการใช้เทคโนโลยีที่เข้ามามีส่วนในการพัฒนาประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน มีการจัดการอบรมให้ความรู้และเพิ่มทักษะในการทำงาน และยังช่วยเพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการทำงาน มีการเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ รวมทั้งในการสร้างวัฒนธรรมที่มีการถ่ายทอด องค์ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญในสายงานเพื่อส่งต่อองค์ความรู้ให้แก่ผู้ปฏิบัติอีกครั้งจะเป็นการสร้าง ประสิทธิภาพในการทำงาน

2. อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่างๆที่ใช้ในการทำงานไม่ว่าจะเป็น Hardware Software ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติราชการต้องมีความพร้อมเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติราชการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของพงษ์วัตร บุญสนองโชค ยิ่ง (2563) กล่าวว่า การปรับเปลี่ยนองค์กรไปสู่องค์กรดิจิทัล รวมทั้งการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลจำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์ แต่ยังมีไม่เพียงพอต่อจำนวนบุคลากรและสอดคล้องกับผลการวิจัยของภุชวีพัฒน์ ครองยุคติ (2561) ที่กล่าวว่าปัจจัยเกี่ยวกับเครื่องมือ อุปกรณ์ การกระจายตัวของ เครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยี ที่ยังไม่ครอบคลุม ทั่วถึง เพียงพอต่อการให้บริการ ทำให้ขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งที่เทคโนโลยีและระบบพร้อมรองรับ

3. งบประมาณ การจะขับเคลื่อนองค์การผ่านระบบเทคโนโลยีดิจิทัล จำเป็นต้องใช้งบประมาณในการจัดหาทรัพยากรต่างๆมาเพื่อใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน และเพื่อให้นโยบายสามารถดำเนินไปได้ตามเป้าประสงค์ และมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของณัฐวุฒิ วุฒิ (2564) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ภายใต้บริบทประเทศไทย 4.0 กล่าวว่าเนื่องจาก

ได้รับจัดสรรจากแหล่งงบประมาณน้อยลง ทุกปี ทำให้ไม่มีงบประมาณในการบริหารจัดการมากนัก อีกทั้ง มีภารกิจสำคัญในการปรับปรุง ซ่อมแซมอาคารสถานที่และครุภัณฑ์ ดูแลพื้นที่บริเวณโดยรอบของกระทรวงสาธารณสุข ดูแลอำนวยความสะดวกผู้บริหารและผู้รับบริการ ด้วยเหตุนี้งบประมาณมีค่อนข้างจำกัดไม่สามารถจัดซื้อ เทคโนโลยีที่ทันสมัย สนับสนุนให้มีการพัฒนาบุคลากรได้มากเท่าที่ควร สอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทรารัตน์ แทนหลาบ (2564). ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการปรับเปลี่ยนสู่การเป็น องค์กรดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานเลขานุการ สำนักการระบายน้ำ กรุงเทพมหานคร กล่าวว่า จัดสรรงบประมาณเพื่อจัดหาวัสดุอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีให้เพียงพอต่อจำนวนบุคลากรและ เพียงพอในการส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม พร้อมทั้งปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตส่วนกลางเพื่อให้สามารถรองรับการทำงานพร้อมกันหลายเครื่องได้

2. ปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติราชการ ภายใต้นโยบาย Thailand

4.0

ปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ภายใต้นโยบาย Thailand 4.0 : กรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีดังนี้

1. **บุคลากร** ซึ่งเป็นกำลังหลักในการขับเคลื่อนองค์กร ซึ่งบางส่วนยังขาดทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน รวมถึงความหลากหลายของช่วงอายุวัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาพิมล ชัยพันธ์ (2560) ได้ศึกษาเรื่องการบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ตามแผนนโยบาย Thailand 4.0 พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยี ของกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง ได้แก่ ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีขาดการฝึกอบรม สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาวรรณ เกษมสุขบท (2564) ได้ศึกษาเรื่องการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเพื่อพัฒนาสู่องค์กรดิจิทัล พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล คือ ปัญหาด้านบุคลากร และปัญหาด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ความหลากหลายช่วงอายุของบุคลากร เช่น บุคลากรที่มีอายุมาก ขาดความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ รวมถึงแนวความคิดที่เป็นข้าราชการยุคเก่าที่ยังยึดติดกับการใช้กระดาษอยู่เป็นการปรับเปลี่ยนกรอบความคิดของบุคคล ให้หลุดออกจากความคุ้นเคยแบบเดิม เรียนรู้และทดลองทำสิ่งใหม่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นัฐพล สุขผล (2564) ได้ศึกษาเรื่อง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานคดีแพ่งของสำนักงานอัยการสูงสุด กรณีศึกษา สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีแพ่งพระโขนง 1 พบว่า บุคลากรมีหลายวัยแตกต่างกัน บางคนกลัวความผิดพลาดจากการใช้งานไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงติดกับการทำงานรูปแบบเดิมไม่กระตือรือร้นที่จะเรียนรู้เพิ่มเติม และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทรารัตน์ แทนหลาบ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานเลขานุการ สำนักการระบายน้ำ กรุงเทพมหานคร กล่าวว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล คือ ควรจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลภายในหน่วยงาน

2. **กฎ ระเบียบ ของการปฏิบัติราชการ** เนื่องจากเป็นระบบที่มีมาอย่างยาวนาน รวมถึงขั้นตอนในการปฏิบัติงานในส่วนที่มีลำดับชั้นอำนาจเยอะ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Greenwood (อ้างถึงในสมบัติ ชำรงธัญวงศ์ ,2554, หน้า 441) กล่าวว่า การนำนโยบายไปปฏิบัติถ้ามีจำนวนหน่วยงานหรือองค์กรเข้ามาเกี่ยวข้องมากเท่าไร ก็จะยิ่งทำให้กระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติมีความยากมากขึ้นเท่านั้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาพิมล ชัยพันธ์ (2560) ที่ได้

ทำการศึกษา เรื่อง การบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ตามแนวนโยบาย Thailand 4.0 กล่าวว่า ปัญหาในส่วนของ การจัดการองค์การ ซึ่งระบบการทำงานในปัจจุบัน ยังคงไว้ซึ่งระบบงานราชการ แบบเก่า มีกฎระเบียบที่เคร่งครัด กฎระเบียบไม่เอื้อให้สามารถนำเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ทันสมัยมาใช้งานได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการพัฒนาให้สามารถทำงานทั้ง กระบวนการผ่านระบบคอมพิวเตอร์ได้

3. ข้อจำกัดด้านงบประมาณ งบประมาณเป็นสิ่งที่จำเป็นในการขับเคลื่อนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการและเพื่อใช้ในการสนับสนุนการปฏิบัติตามนโยบาย เช่น งบประมาณสำหรับ ระบบปฏิบัติการต่างๆ งบประมาณสำหรับการจัดหาอุปกรณ์ในการทำงานสอดคล้องกับงานวิจัยของปณธกร ชุนสอาดศรี (2563) ที่ได้ศึกษา การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ใน ระบบงานทะเบียนที่ราชพัสดุ กรณีศึกษาสำนักงานธนารักษ์ พื้นที่นนทบุรีผลการวิจัยสรุปว่า การขาดแคลนเครื่องมือ หรืออุปกรณ์นั้น ต้องขอรับจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดหาเครื่องมือ GPS, เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบที่นำมาใช้สนับสนุนการจัดทำข้อมูลเพื่อนำเข้ากับระบบสารสนเทศ เพื่อ สนับสนุนการดำเนินงานด้านที่ราชพัสดุ ให้มีความทันสมัยและสามารถรองรับระบบงานได้เป็น อย่างดี สอดคล้องกับ งานวิจัยของ ภาพิมล ชัยพันธ์ (2560) ที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง การบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ตามแนวนโยบาย Thailand 4.0 ที่ได้กล่าวว่า ด้านงบประมาณ ซึ่งเป็นส่วนประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญในการจัดหาเทคโนโลยีมาใช้ในการ ปฏิบัติงาน การจัดสรรงบประมาณที่ไม่เพียงพอ ก็ทำให้หน่วยงานไม่สามารถจัดหาเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานได้ รวมถึงปัญหาในส่วนของค่าตอบแทนบุคลากร ที่ไม่ให้ความสำคัญในการให้สวัสดิการพิเศษแก่บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถด้านเทคโนโลยี ทำให้เจ้าหน้าที่ขาดแรงจูงใจในการทำงานและพัฒนาความสามารถในการทำงาน

3. ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุง หรือส่งเสริมเกี่ยวกับการดำเนินการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ภายใต้นโยบาย Thailand 4.0

แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ภายใต้นโยบาย Thailand 4.0 : กรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีดังนี้

1. ต้องมีการกำหนดแผนงาน หรือ แนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อรองรับในการปฏิบัติราชการผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชชุดา โภคาพันธ์ (2564) ศึกษาเรื่อง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อ เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด กรณีศึกษา สำนักงานคดีอาญา กล่าวว่า การพัฒนาและปรับปรุงระบบงานภายในผู้ทำการคิดค้นระบบงานภายใน ควรที่จะทำการศึกษาข้อมูลในกระบวนการ ภายในของแต่ละสำนักงานให้เข้าใจว่าในแต่ละสำนักงานงานนั้นมี กระบวนการแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร เช่น ใน สำนักงานคดีอาญาจะมีความทำงานแบ่งออกเป็น 2 กระบวนการ คือ 1. การทำงานแบบอาญาทั่วไป 2. การทำงานแบบอาญา ที่แก่ ควรที่จะมีการปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานให้มี 2 แบบ เพื่อให้ได้ระบบงานภายในที่สามารถนำมาใช้ได้ อย่าง เหมาะสม ลดความซับซ้อนในกระบวนการ สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรและผู้ใช้จริง

2. การพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ในการปฏิบัติราชการ ซึ่งอาจจะมี การส่งเสริมความรู้ จัดฝึกอบรม หรือมีการทบทวนความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพขององค์กร สอดคล้องกับ แนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. 2563 – 2565 ของสำนักงาน ก.พ. ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ภาครัฐมี กำลังคนที่มีทักษะด้านดิจิทัลที่เหมาะสมที่จะเป็นกลไก ขับเคลื่อนที่สำคัญในการ ปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล เพื่อ

การพัฒนาประเทศไทยไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ข้าราชการและ บุคลากรภาครัฐสามารถปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีมีความ พร้อมที่จะปฏิบัติงานตามบทบาท และพฤติกรรมที่คาดหวังในบริบทของการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล และสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิด ประโยชน์สูงสุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทรัตน์ แทนหลาบ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานเลขานุการ สำนักงานกระษายน้ำ กรุงเทพมหานคร พบว่า ควรจัดการอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลภายในหน่วยงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชชุตา โภคาพันธ์ (2564) ได้ศึกษาเรื่อง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด กรณีศึกษา สำนักงานคดีอาญา พบว่า ควรมีการจัดการอบรมให้กับบุคลากรในการปฏิบัติงานนั้น ๆ

3. งบประมาณ เพื่อใช้จัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอต่อความต้องการ และทันสมัย สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐวุฒิ วุฒิ (2564) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ภายใต้บริบทประเทศไทย 4.0 กล่าวว่า แนวทางการแก้ไขด้านงบประมาณ โดยการของงบประมาณเพิ่มเติมหรือการตั้งแผนใน การงบประมาณ การนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามามีส่วนในการปฏิบัติงาน ระบบอิเล็กทรอนิกส์เข้ามามีส่วนใน การพัฒนาคน การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้คุ้มค่าสูงสุด เช่น การใช้ระบบการลาออนไลน์ ระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ ระบบการเงินการคลังอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ได้ประสิทธิผล และประสิทธิภาพในการทำงานที่ ถูกต้อง รวดเร็ว และสามารถตรวจสอบได้ ประหยัดงบประมาณ เพิ่มศักยภาพผู้ปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิจารณ์เกษมสุขบพ. (2564). การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรกองกลาง สำนักงาน ปลัดกระทรวง สาธารณสุขเพื่อพัฒนาสู่องค์กรดิจิทัล พบว่า ควรขอจัดสรรงบประมาณ ในการจัดซื้อจัดจ้าง หรือวัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีต่าง ๆ ที่มีความทันสมัย เข้ากับการใช้งานในยุคปัจจุบัน และมีจำนวนที่เพียงพอต่อการใช้งานของบุคลากรภายในหน่วยงาน เพื่อรองรับการทำงานที่มีการแข่งขันกับเวลาอยู่ตลอดเวลา

4. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ยิ่งจะช่วยให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและช่วยเพิ่มประสิทธิผลในการทำงานให้มากขึ้น สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. 2563 – 2565 ของ สำนักงาน ก.พ. ได้มีแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. 2563 – 2565 ได้กำหนดประเด็นการพัฒนาที่ 1 ระบบนิเวศในการทำงาน (Ecosystem) ที่ส่งเสริมและสนับสนุน การเรียนรู้ และการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐ มีสภาพแวดล้อมและ ระบบการทำงานที่เอื้อต่อการเรียนรู้และการพัฒนากรอบความคิดและกรอบทักษะ สำหรับการทำงานและการ ดำเนินชีวิตท่ามกลางความท้าทายในยุคดิจิทัลและศตวรรษที่ 21 ซึ่งสภาพแวดล้อมและระบบ การทำงานทั้งทาง กายภาพและจิตวิทยาที่เหมาะสมจะช่วยส่งเสริมและผลักดันให้บุคลากรภาครัฐสามารถแสดง พฤติกรรมที่ คาดหวังตามกรอบความคิด (Mindsets) และกรอบทักษะ (Skillsets) ออกมาได้เป็นอย่างดี ประสิทธิภาพ และต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ภายใต้นโยบาย Thailand 4.0 : กรณีสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ควรมีการกำหนดแผนงาน หรือ แนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อรองรับการปฏิบัติราชการให้ถูกต้อง และเป็นไปตามที่กฎ ระเบียบที่กำหนด เพื่อให้ง่ายต่อการทำงานและตอบสนองความต้องการในการก้าวไปสู่องค์กรดิจิทัล
2. การพัฒนาบุคลากร ให้มีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ในการปฏิบัติราชการ ซึ่งอาจจะมีการส่งเสริมความรู้ จัดฝึกอบรม หรือมีการทบทวนความรู้ให้กับเจ้าหน้าที่ เพื่อเพิ่มศักยภาพและประสิทธิภาพในองค์กร และมีการประเมินผลการปฏิบัติควบคู่กันไปด้วย
3. ควรจัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอต่อความต้องการ เพื่อรองรับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติราชการ และตรวจสอบความเหมาะสมในการจัดหาอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานทั้ง Hardware และ Software ให้มีความพร้อมอยู่เสมอ
4. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี ยิ่งจะช่วยให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน และช่วยเพิ่มประสิทธิผลในการทำงานให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป คือ ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2565) *แผนปฏิบัติการ 5 ปี พ.ศ. 2566 – 2570 กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง
- กองบริหารงานวิจัยและประกันคุณภาพการศึกษา (2559). *พิมพ์เขียว ไทยแลนด์ 4.0 โมเดลขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ความมั่งคั่ง มั่นคง และยั่งยืน*. กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท. ค้นเมื่อ 7 ตุลาคม 2565
https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/page/guide_civilservice_update.pdf
- จันทร์รัตน์ แทนหลาบ. (2564). *การพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการปรับเปลี่ยนสู่การเป็น องค์กรดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานเลขาธิการ สำนักการระบายน้ำ กรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เจลิมพล ศรีหงษ์ (2565). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD6401 การกำหนดและการวิเคราะห์นโยบายสาธารณะ*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- เจลิมพล ศรีหงษ์ (2565). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD7402 การนำนโยบายไปปฏิบัติและการประเมินผลนโยบาย*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

- ณัฐวุฒิ วุฒิ (2564). การพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวง
สาธารณสุข ภายใต้บริบทประเทศไทย 4.0. .การค้นคว้าอิสระโครงการรัฐ ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นัฐพล สุขผล. (2564). การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานคดีแพ่งของสำนักงานอัยการ สูงสุด
กรณีศึกษา สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีแพ่งพระโขนง 1. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญเกียรติ การเวกพันธ์ (2564). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD7402 การนำนโยบายไปปฏิบัติ
และการประเมินผลนโยบาย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต.
- ปัทมธร ชุนสะอาดศรี. (2563). การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนที่ราชพัสดุ กรณีศึกษา
สำนักงานธนารักษ์พื้นที่นนทบุรี. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.
- พงษ์วัตร บุญสนองโชคยิ่ง (2563). การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลของ
บุคลากร สำนักงานเลขานุการ สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระ รัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภาพิมล ชัยพันธ์. (2560). การบริหารงานด้านเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ตามแนวนโยบาย Thailand 4.0. การค้นคว้า
อิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภูริพัฒน์ ครองยุดิ (2561). การนำนโยบายไทยแลนด์ 4.0 ไปปฏิบัติ กรณีศึกษากรมศุลกากร. การค้นคว้าอิสระ รัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วรเดช จันทรศร (2554). ทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 25). กรุงเทพมหานคร: บริษัท
พริกหวานกราฟฟิค จำกัด
- วิษชุดา โภคาพันธ์. (2564). การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของ
ข้าราชการฝ่ายอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด กรณีศึกษา สำนักงานคดีอาญา. การค้นคว้าอิสระ รัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิภาวรรณ เกษมสุขบท. (2564). การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรกองกลาง สำนักงาน ปลัดกระทรวง
สาธารณสุขเพื่อพัฒนาสู่องค์กรดิจิทัล. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.
- วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล (2564). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD6401 การกำหนดและการวิเคราะห์
นโยบายสาธารณะ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต.

ศิริลักษณ์ ตันตยกุล. (2564). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหาร การเมือง และการบริหาร.

กรุงเทพมหานคร:มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

สมบัติ ชำรงธัญวงศ์ (2555). นโยบายสาธารณะ แนวความคิด การวิเคราะห์ และกระบวนการ (พิมพ์ครั้งที่ 24).

กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เสมาธรรม

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2563). คู่มือแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. 2563 – 2565.

ค้นเมื่อ 28 มกราคม 2565 <https://www.ocsc.go.th/civilservice>

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2560ก). ข้าราชการไทยกับการขับเคลื่อนสู่ประเทศไทย 4.0.

วารสาร สำนักงาน ก.พ. เผยแพร่ในเดือนพฤษภาคม 2560.

สุวิทย์ เมษินทรีย์ (ม.ป.ป.). แนวคิดเกี่ยวกับประเทศไทย 4.0. กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท.