การเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะดิจิทัล สำหรับการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานเขตสะพานสูง*

The Efficiency Improvement Digital Skills for Government official at Saphansung District

รุสลัน เจะตีแม**

Ruslan Jehteemae

6414830075@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน ประกอบด้วย (1) การวิจัยสำรวจ (2) การสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ มีวัตถุประสงค์ (1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะดิจิทัลในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานเขตสะพานสูง (2) ศึกษาปัจจัยการปฏิบัติหน้าที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะดิจิทัลในการปฏิบัติงานของข้าราชการ (3) ศึกษาปัญหา และอุปสรรคสำหรับการนำทักษะดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ จาก 88 กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 5 คน ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะดิจิทัล (2) ปัจจัยจูงใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.27, S.D. = 0.490) ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะดิจิทัล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ปัจจัยค้ำจุน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.07, S.D. = 0.599) โดยรวมส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะดิจิทัล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (4) ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.19, S.D. = 0.553) ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะดิจิทัล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (5) ปัจจัยด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.05, S.D. = 0.589) ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะดิจิทัล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในส่วนของปัญหาและอุปสรรคสำหรับการนำทักษะดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน สามารถแบ่งประเด็นออก 3 ประเด็นที่สำคัญ ดังนี้ (1) ด้านการฝึกอบรม (2) ด้านงบประมาณ (3) ด้านทัศนคติ

คำสำคัญ: การเพิ่มประสิทธิภาพ; ทักษะดิจิทัล; สำนักงานเขตสะพานสูง

Keywords: The Efficiency Improvement; Digital Skills; Saphansung District

---

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะดิจิทัล สำหรับการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานเขตสะพานสูง

**นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ปัจจุบันโลกได้เข้าสู่ยุคระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลกำลังนำสังคมโลกเข้าสู่การวิวัฒนาการอย่างรวดเร็วแบบก้าวกระโดด มีสิ่งอำนวยความสะดวกมากมายมีการเชื่อมโยงหลากหลายมิติเข้าด้วยกัน สังคมเปลี่ยนเป็นสังคมไร้พรมแดนผ่านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการโทรคมนาคมต่างๆ สำหรับการสื่อสารหรือส่งข้อมูลที่มีประสิทธิภาพมากกว่าระบบอนาล็อคในอดีต ทำให้กิจกรรมต่างๆ ในทุกภาคส่วน ถูกพัฒนาโดยใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เพื่อให้กิจกรรมต่างๆ เหล่านั้นมีความทันสมัย ตอบสนองต่อความต้องการของประชากรโลก ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะหล่อรวมเข้ากับวิถีชีวิตของคนในสังคมและส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางโครงสร้างต่างๆ ในสังคมและส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจ การเมือง ความมั่นคงและวิถีชีตของคนในสังคม ทั้งให้เชิงสร้างสรรค์และทำลาย ความเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วนั้น จึงเป็นทั้งโอกาสและความท้าทายของประเทศในการวางแนวทางการดำเนินงานด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อแก้ไขปัญหาที่สั่งสมมานาน และเพิ่มโอกาสในการพัฒนา เศรษฐกิจ และสังคม ดังนั้นการเรียนรู้ การพัฒนาตนเอง จะถือเป็นการเตรียมความพร้อมที่เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ สำหรับการรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว

แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2559, หน้า 46-52) ยุทธศาสตร์ที่ 4 สรุปได้ว่า “หน่วยงานราชการทั้งหมดในประเทศ จะต้องปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์การ โดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลและสร้างการบริการให้แก่ประชาชนในรูปแบบดิจิทัล ส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐมีความเชื่อมโยงถึงกันทุกหน่วยงานผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล” และยุทธศาสตร์ที่ 5 ที่ได้กล่าวถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภายใต้รัฐบาลดิจิทัล โดยสรุปได้ว่า “ประเทศจะต้องให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในทุกสาขาวิชาชีพ โดยสร้างการพัฒนาที่มีพื้นฐานจากการนำประโยชน์ของเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงาน และให้ความสำคัญต่อการพัฒนาดังกล่าวทั้งในหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ซึ่งจะเป็นส่วนสำคัญในการส่งเสริมการทำงาน โดยใช้ความคิดสร้างสรรค์ ผ่านการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเหมาะสม และก่อให้เกิดความเปลี่ยนในทางที่ดีภายในหน่วยงาน”

มติการประชุมคณะรัฐมนตรี 26 กันยายน พ.ศ. 2560 เรื่อง ร่างแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ เพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล (สำนักนายกรัฐมนตรี, สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2560, หน้า 1-2) มีมติเห็นชอบตอนหนึ่งว่า “(1.2) ให้ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเตรียมตัวในการพัฒนาศักยภาพตนเองในด้านทักษะดิจิทัล ที่ถือว่าเป็นทักษะที่มีความสำคัญในปัจจุบัน โดยการพัฒนาศักยภาพดังกล่าวมีวัตถุประสงค์ เพื่อให้ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐได้มีทักษะ ความรู้ ความสามารถที่จำเป็นในด้านดิจิทัล (1.3) ให้ทุกส่วนราชการหน่วยงานของรัฐ ที่มีส่วนสำคัญในการบริหารงานบุคคล และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการโดยให้มีการนำร่างแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล ไปปรับใช้ในหน่วยงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนา และส่งเสริมการสร้างศักยภาพภายในหน่วยงานในสังกัด”

ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561–2580 (สำนักนายกรัฐมนตรี, สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2561, หน้า 55-61) ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุล และพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ มีใจความสำคัญว่า “องค์การภาครัฐจะต้องยึดหลักธรรมาภิบาล ในการบริหารงานหรือการให้บริการแก่ประชาชน พร้อมกับให้องค์การภาครัฐปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรให้มีความทันสมัยต่อสภาพสังคมในปัจจุบัน และเตรียมรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคมที่จะเกิดขึ้นในอนาคต สำหรับปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีมีผลกระทบต่อองค์การภาครัฐอย่างยิ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งมีการพัฒนาหรือสร้างนวัตกรรมต่าง ๆ เข้ามาช่วยในการทำงาน ซึ่งการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยในการทำงานจะช่วยยกระดับในการทำงานให้แก่องค์การภาครัฐให้มีความเป็นสากล”

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 พ.ศ. 2566-2570 (สำนักนายกรัฐมนตรี, สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565, หน้า 132-138) หมุดหมายที่ 13 โดยมีใจความสำคัญว่า “บุคลากรภาครัฐยังคุ้นชินกับวิถีการทำงานในรูปแบบเดิม ขาดทักษะด้านดิจิทัล และการคิดสร้างสรรค์ ขาดการสร้างแรงจูงใจเพื่อกระตุ้นให้บุคลากรภาครัฐพัฒนาตนเองให้ทันต่อบริบทปัจจุบัน บุคลากรไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับเทคโนโลยีดิจิทัล”

จากความเป็นมาดังกล่าว สำนักงานเขตสะพานสูงได้นำมาเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะดิจิทัลให้แก่เจ้าหน้าที่สำหรับการขับเคลื่อน หรือดำเนินกิจกรรมของหน่วยงาน เป็นการเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการบริการ การศึกษานี้จึงเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ในการนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

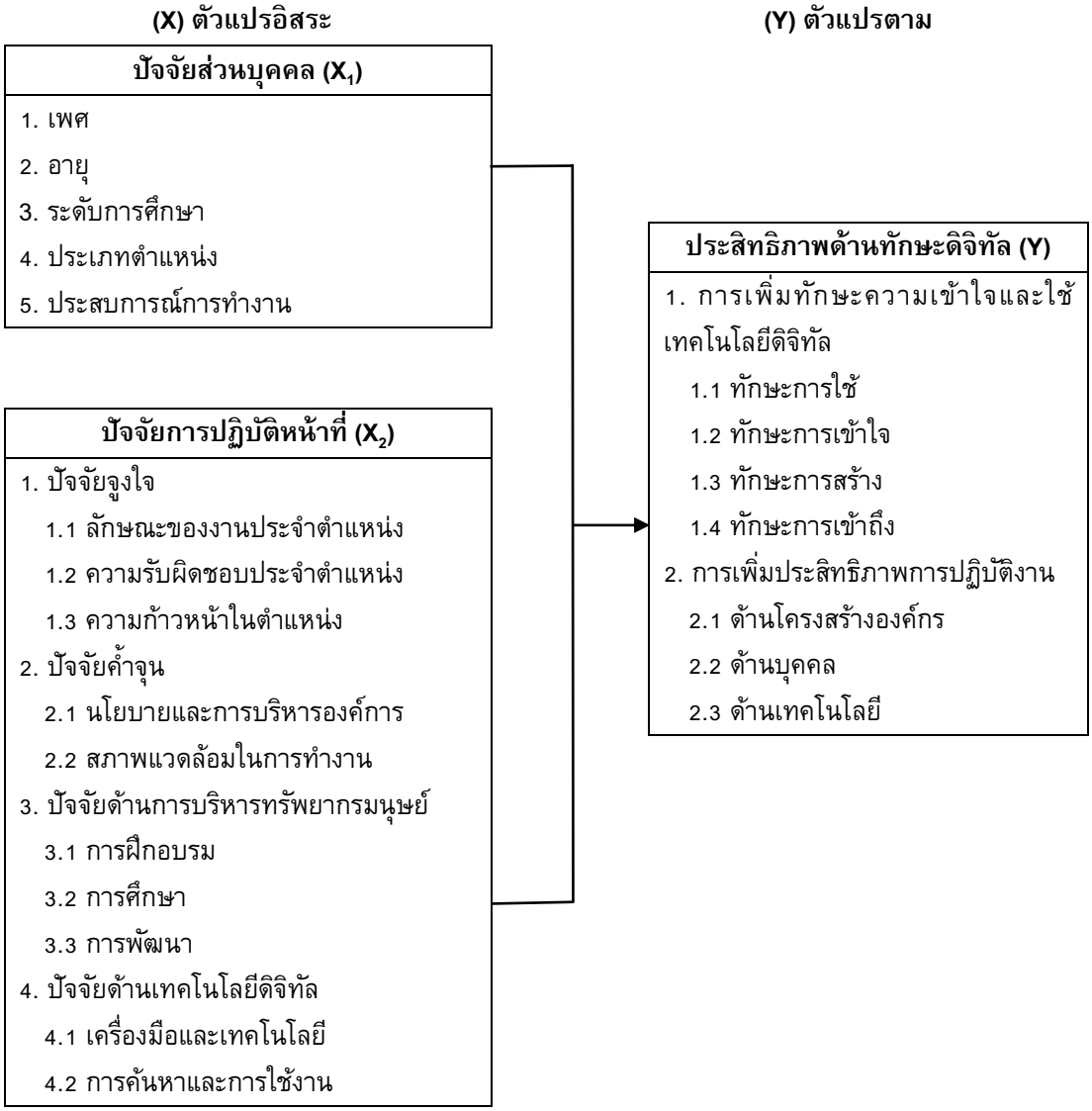
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะดิจิทัลในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานเขตสะพานสูง
2. ศึกษาปัจจัยการปฏิบัติหน้าที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะดิจิทัลในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานเขตสะพานสูง
3. ศึกษาปัญหา และอุปสรรคสำหรับการนำทักษะดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานเขตสะพานสูง

สมมุติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์กับการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะดิจิทัล
2. ปัจจัยการปฏิบัติหน้าที่ ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และปัจจัยด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะดิจิทัล

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ประชากรที่ใช้ คือ ข้าราชการสำนักงานเขตสะพานสูง ที่เกี่ยวข้องกับการนำทักษะด้านดิจิทัลมาใช้ในการทำงาน จำนวน 88 กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรคำนวณของ Krejcie & Morgan (อ้างถึงใน เฉลิมพล ศรีหงษ์, 2565, หน้า 68) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้ค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 0.05 และสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 5 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-ended questions) แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน จำนวน 30 ข้อ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะดิจิทัล จำนวน 21 ข้อ ซึ่งแบบสอบถามในส่วนที่ 2 – 3 มีรูปแบบคำถามเป็นแบบมาตรส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating

Scale) ตามแบบของลิเคิร์ท (อ้างถึงใน เฉลิมพล ศรีหงษ์, 2565,หน้า 62-63) และได้กำหนดค่าของช่วงคะแนนตามช่วงน้ำหนัก 5 ระดับ ได้แก่ 5 หมายถึง มีระดับมากที่สุด, 4 หมายถึง มีระดับมาก, 3 หมายถึง มีระดับปานกลาง, 2 หมายถึง มีระดับน้อย และ 1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด ทั้งนี้ การประเมินคุณภาพของแบบสอบถาม ใช้วิธีประเมินความแม่นตรงด้านเนื้อหา (Index of item-objective congruence: IOC) โดยประเด็นคำถามทุกข้อมีค่า IOC อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับกันทั่วไปในระดับที่มากกว่า 0.60 และวิธีประเมินความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยมีระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.982 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ที่ยอมรับได้ในระดับที่มากกว่า 0.70 และการใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2565,หน้า 51) ศึกษาแนวทางในการพัฒนาทักษะดิจิทัล พร้อมระบุปัญหา และอุปสรรคที่มีผลต่อการพัฒนาทักษะดิจิทัลของข้าราชการในสำนักงานเขตสะพานสูง

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentages) ในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล และใช้สถิติการหาค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในการวิเคราะห์ระดับปัจจัยปัจจัยการปฏิบัติงาน และปัจจัยการเพิ่มประสิทธิภาพทักษะดิจิทัล เกณฑ์ที่ใช้ในการวัดระดับค่าเฉลี่ยเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scales) คือ ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด, ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60 หมายถึง ระดับน้อย, ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง, ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20 หมายถึง ระดับมาก และค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

สถิติในเชิงอนุมานที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน ได้แก่ สถิติ Chi-square test ในการทดสอบสมมุติฐานการวิจัยที่ 1 และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA) หรือ f-test ในการทดสอบสมมุติฐานในการทดสอบสมมุติฐานการวิจัยที่ 2

สำหรับข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ นำบทสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือน หรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์ ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์และนำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n=88)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	28	31.8
หญิง	60	68.2
อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	2	2.3
25-35 ปี	19	21.6
36-45 ปี	30	34.1
46-55 ปี	21	23.9
56 ปี ขึ้นไป	16	18.2

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n=88)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	3.4
ปริญญาตรี	66	75.0
ปริญญาโท	19	21.6
ปริญญาเอก	-	-
ประเภทตำแหน่ง		
ทั่วไป	37	42.0
วิชาการ	48	54.5
อำนวยการ	3	3.4
ประสบการณ์การทำงาน		
น้อยกว่า 5 ปี	9	10.2
5-10 ปี	19	21.6
11-15 ปี	16	18.2
16-20 ปี	19	21.6
21-25 ปี	8	9.1
มากกว่า 25 ปี	17	19.3

จากตารางที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.2 สำหรับอายุ มีอายุส่วนใหญ่ 36-45 ปี ร้อยละ 34.1 รองลงมาอายุ 46-55 ร้อยละ 23.9 มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 75.0 รองลงมาอยู่ในระดับปริญญาโท ร้อยละ 21.6 ส่วนใหญ่เป็นประเภทวิชาการ ร้อยละ 54.5 รองลงมาเป็นประเภททั่วไป 42.0 ประสบการณ์การทำงานส่วนใหญ่ 5-10 ปี และ 16-20 ปี ร้อยละ 21.6 เท่ากัน รองลงมามีประสบการณ์ มากกว่า 25 ปี ร้อยละ 19.3

ส่วนที่ 2. ผลการวิจัยปัจจัยการปฏิบัติงาน

1. ผลการศึกษาปัจจัยการปฏิบัติหน้าที่ ด้านปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ลักษณะของงานประจำตำแหน่ง ความรับผิดชอบประจำตำแหน่ง และความก้าวหน้าในตำแหน่ง ภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.27, S.D. = 0.490) พบว่า ปัจจัยจูงใจมากที่สุด คือ ความรับผิดชอบประจำตำแหน่ง ($\bar{X}$ = 4.30, S.D. = 0.483) แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงสรุปภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านปัจจัยจูงใจ

	ปัจจัยจูงใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1.	ลักษณะของงานประจำตำแหน่ง	4.30	0.521	มากที่สุด	2
2.	ความรับผิดชอบประจำตำแหน่ง	4.31	0.483	มากที่สุด	1
3.	ความก้าวหน้าในตำแหน่ง	4.20	0.467	มาก	3
	รวม	**4.27**	**0.490**	**มากที่สุด**	

2. ผลการศึกษาปัจจัยการปฏิบัติหน้าที่ ด้านปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย นโยบายและการบริหารองค์การ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.07, S.D. = 0.599) พบว่า ปัจจัยค้ำจุนมากที่สุด คือ นโยบายและการบริหารองค์การ ($\bar{X}$ = 4.12, S.D. = 0.567) ดังแสดงตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงสรุปภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านปัจจัยค้ำจุน

	ปัจจัยค้ำจุน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1.	นโยบายและการบริหารองค์การ	4.12	0.567	มาก	1
2.	สภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.01	0.632	มาก	2
	รวม	**4.07**	**0.599**	**มาก**	

3. ผลการศึกษาปัจจัยการปฏิบัติหน้าที่ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา ภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}$ = 4.19, S.D. = 0.553) พบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์มากที่สุด คือ การศึกษา ($\bar{X}$ = 4.40, S.D. = 0.531) แสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงสรุปภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

	ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1.	การฝึกอบรม	4.14	0.527	มาก	2
2.	การศึกษา	4.40	0.531	มากที่สุด	1
3.	การพัฒนา	4.03	0.601	มาก	3
	รวม	**4.19**	**0.553**	**มาก**	

4. ผลการศึกษาปัจจัยการปฏิบัติหน้าที่ ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ประกอบด้วย เครื่องมือและเทคโนโลยี และการค้นหาและการใช้งาน ภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}$ = 4.05, S.D. = 0.589) พบว่า ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมากที่สุด คือ เครื่องมือและเทคโนโลยี ($\bar{X}$ = 4.07, S.D. = 0.547) แสดงดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงสรุปภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

	ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1.	เครื่องมือและเทคโนโลยี	4.07	0.547	มาก	1
2.	การค้นหาและการใช้งาน	4.02	0.631	มาก	2
	รวม	**4.05**	**0.589**	**มาก**	

ส่วนที่ 3 ผลการวิจัยการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะดิจิทัล

1. ผลการศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะดิจิทัล ด้านการเพิ่มทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ประกอบด้วย ทักษะการใช้ ทักษะการเข้าใจ ทักษะการสร้าง และทักษะการเข้าถึง ภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X}$ = 4.15, S.D. = 0.609) พบว่า การเพิ่มทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมากที่สุด คือ ทักษะการใช้ ($\bar{X}$ = 4.20, S.D. = 0.601) แสดงดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 แสดงสรุปภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการเพิ่มทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

	ปัจจัยการเพิ่มทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1.	ทักษะการใช้	4.20	0.601	มาก	1
2.	ทักษะการเข้าใจ	4.19	0.584	มาก	2
3.	ทักษะการสร้าง	4.03	0.646	มาก	4
4.	ทักษะการเข้าถึง	4.17	0.604	มาก	3
	รวม	**4.15**	**0.609**	**มาก**	

2. ผลการศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะดิจิทัล การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านบุคคล และด้านเทคโนโลยี ภาพรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.37, S.D. = 0.536) พบว่า การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ด้านบุคคล ($\bar{X}$ = 4.46, S.D. = 0.499) แสดงดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 แสดงสรุปภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

	การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1.	ด้านโครงสร้างองค์กร	4.22	0.549	มากที่สุด	3
2.	ด้านบุคคล	4.46	0.499	มากที่สุด	1
3.	ด้านเทคโนโลยี	4.43	0.560	มากที่สุด	2
	รวม	**4.37**	**0.536**	**มากที่สุด**	

การทดสอบสมมุติฐาน

การวิจัยสำรวจ

สมมุติฐานการวิจัยที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่งและประสบการณ์การทำงาน มีความสัมพันธ์กับการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะดิจิทัล

ตารางที่ 8 แสดงผลการวิจัยปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะดิจิทัล

ปัจจัยส่วนบุคคล	x^2	df	Sig.
เพศ	1.890[a]	2	0.389
อายุ	7.569[a]	8	0.477
ระดับการศึกษา	1.929[a]	4	0.749
ประเภทตำแหน่ง	5.134[a]	4	0.274
ประสบการณ์การทำงาน	9.021[a]	10	0.530

จากตารางที่ 8 จากผลการคำนวณปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ด้านเพศมีค่า χ^2= 1.890, df = 2, Sig. = 0.389 ด้านอายุมีค่า χ^2= 7.569, df = 8, Sig. = 0.477 ด้านระดับการศึกษามีค่า χ^2= 1.929, df = 4, Sig. = 0.749 ด้านประเภทตำแหน่งมีค่า χ^2= 5.134, df = 4, Sig. = 0.274 และด้านประสบการณ์การทำงานมีค่า χ^2= 9.021, df = 10, Sig. = 0.530 ซึ่งค่า Sig. ที่คำนวนได้มีค่าเกิน 0.05 ดังนั้น ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน จึงไม่มีความสัมพันธ์กับการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะดิจิทัล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมุติฐานการวิจัยที่ 2 ปัจจัยการปฏิบัติหน้าที่ ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และปัจจัยด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะดิจิทัล

2.1 ปัจจัยการปฏิบัติหน้าที่ ด้านปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ลักษณะของงานประจำตำแหน่ง ความรับผิดชอบประจำตำแหน่ง และความก้าวหน้าในตำแหน่ง ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะดิจิทัล โดยการทดสอบ One-way ANOVA หรือ f-test ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 9 ปัจจัยการปฏิบัติหน้าที่ ด้านปัจจัยจูงใจที่ส่งผลส่งการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะดิจิทัล

ปัจจัยการปฏิบัติหน้าที่ ด้านปัจจัยจูงใจ	F	Sig.
1. ลักษณะของงานประจำตำแหน่ง	1.671	0.047
2. ความรับผิดชอบประจำตำแหน่ง	2.968	0.000
3. ความก้าวหน้าในตำแหน่ง	2.074	0.009

จากตารางที่ 9 ปัจจัยการปฏิบัติหน้าที่ด้านปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ลักษณะของงานประจำตำแหน่ง ความรับผิดชอบประจำตำแหน่ง และความก้าวหน้าในตำแหน่ง โดยรวมส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะดิจิทัล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ด้านปัจจัยจูงใจ มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะดิจิทัล

2.2 ปัจจัยการปฏิบัติหน้าที่ ด้านปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย นโยบายและการบริหารองค์การ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะดิจิทัล โดยการทดสอบ One-way ANOVA หรือ f-test ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 10 ปัจจัยการปฏิบัติหน้าที่ ด้านปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะดิจิทัล

ปัจจัยการปฏิบัติหน้าที่ ด้านปัจจัยค้ำจุน	F	Sig.
1. นโยบายและการบริหารองค์การ	3.625	0.000
2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.143	0.000

จากตารางที่ 10 ปัจจัยการปฏิบัติหน้าที่ ด้านปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย นโยบายและการบริหารองค์การ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ด้านปัจจัยค้ำจุน มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะดิจิทัล

2.3 ปัจจัยการปฏิบัติหน้าที่ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะดิจิทัล โดยการทดสอบ One-way ANOVA หรือ f-test ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 11 ปัจจัยการปฏิบัติหน้าที่ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะดิจิทัล

ปัจจัยการปฏิบัติหน้าที่ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์	F	Sig.
1. การฝึกอบรม	3.102	0.000
2. การศึกษา	1.889	0.019
3. การพัฒนา	3.083	0.000

จากตารางที่ 11 ปัจจัยการปฏิบัติหน้าที่ ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย การฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา โดยรวมส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะดิจิทัล

2.4 ปัจจัยการปฏิบัติหน้าที่ปัจจัย ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ประกอบด้วย เครื่องมือและเทคโนโลยีและการค้นหาและการใช้งาน ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะดิจิทัล

ตารางที่ 12 ปัจจัยการปฏิบัติหน้าที่ ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะดิจิทัล

ปัจจัยการปฏิบัติหน้าที่ ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	F	Sig.
1. เครื่องมือและเทคโนโลยี	6.067	0.000
2. การค้นหาและการใช้งาน	9.404	0.000

จากตารางที่ 12 ปัจจัยการปฏิบัติหน้าที่ ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ประกอบด้วย เครื่องมือและเทคโนโลยีและการค้นหาและการใช้งาน โดยรวมส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะดิจิทัล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะดิจิทัล

สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ประเด็นที่หนึ่ง ทักษะดิจิทัลมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานในสำนักงานเขตสะพานสูง

ผลการศึกษาพบว่า การเปลี่ยนแปลงของกระแสสังคมในปัจจุบัน เทคโนโลยีได้ก้าวขึ้นมาเป็นปัจจัยที่สำคัญในการดำเนินชีวิต เทคโนโลยีดิจิทัลมีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดด กระทั่งในปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลได้เข้ามาเป็นส่วนสำคัญในการทำงานโดยตรง ทักษะดิจิทัลจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งสำหรับการปฏิบัติงาน

เนื่องจากในปัจจุบันระบบราชการมีการนำเอาอุปกรณ์เทคโนโลยี หรือโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน บุคลากรของสำนักงานเขต จึงมีความจำเป็นในการพึงพาเทคโนโลยีเหล่านั้นอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ กล่าวได้ว่า เทคโนโลยีดิจิทัลที่ถูกสร้างขึ้นมา ถ้าขาดความรู้ ความเข้าใจถึงการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล เทคโนโลยีดิจิทัลก็จะกลายเป็นสิ่งที่ไม่มีประโยชน์ แต่ถ้ามีความเข้าใจถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีดิจิทัลก็จะเป็นการส่งเสริมให้มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงานและตนเอง

ประเด็นที่สอง ปัญหา และอุปสรรคที่มีผลต่อการพัฒนาทักษะดิจิทัลของข้าราชการในสำนักงานเขตสะพานสูง

ผลการศึกษาพบว่า หน่วยงานยังขาดในเรื่องของการฝึกอบรมสำหรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านทักษะดิจิทัล โดยปัจจุบันยังเป็นการอบรมเฉพาะผู้ที่มีหน้าที่ ความรับผิดชอบในตำแหน่งด้านเทคโนโลยี ซึ่งขอบเขตและคุณสมบัติของการฝึกอบรมยังไม่ครอบคลุมทุกตำแหน่ง สำหรับการอบรมนั้นยังเป็นการอบรมเชิงทฤษฎี ซึ่งทำให้ผู้ฝึกอบรมไม่สามารถวัดผลสัมฤทธิ์จากการฝึกอบรม หน่วยงานต้นสังกัดไม่สามารถประเมินผลความรู้ความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลข้าราชการของแต่ละบุคคลได้ และส่งผลให้เกิดปัญหาในการพัฒนา และไม่สามารถตอบสนองต่อแผนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานครได้เท่าที่ควร อีกทั้งยังส่งผลไปถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอีกด้วย อีกทั้งมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาฯ คือ ด้านทัศนคติ การที่มีกลุ่มคนบางกลุ่มขาดแรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง ไม่เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาทักษะดิจิทัล จนทำให้เกิดปัญหาสำหรับการเปลี่ยนกระบวนการทำงานในยุคดิจิทัล บุคลากรกลุ่มดังกล่าวมักมีเหตุผลที่ว่า “ตนเองใกล้เกษียณแล้ว ไม่มีความจำเป็นต่อการพัฒนาทักษะด้านดังกล่าว” ด้วยความที่บุคลากรยังคุ้นชินต่อการทำงานแบบดั้งเดิม จึงทำให้บุคลากรขาดความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ สำหรับปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาฯ คือ ด้านงบประมาณ ที่ส่งผลต่อความพร้อมด้านอุปกรณ์เครื่องมือด้านเทคโนโลยีที่เหมาะสม สังเกตได้จากเครื่องมือต่างๆ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์สำนักงานยังคงเป็นเครื่องที่มีอายุการใช้งานที่นาน ขาดการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงให้เท่าทันเทคโนโลยีในปัจจุบัน ปัจจัยดังกล่าวถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาทักษะดิจิทัล เพราะ เมื่อขาดความพร้อมของอุปกรณ์ก็ย่อมส่งผลต่อการพัฒนาฯ อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ หรือบางครั้งโปรแกรมที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีคุณสมบัติที่สูงมาก จนไม่สามารถใช้งานได้ในอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์ที่หน่วยงานจัดสรร

ประเด็นที่สาม แนวทางในการพัฒนาทักษะดิจิทัลให้กับบุคลากรภายในสำนักงานเขตสะพานสูง

ผลการศึกษาพบว่า สำนักงานเขตสะพานสูงจะต้องกำหนดแนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัล โดยแก้ไขปัญหา 3 วิธี ดังนี้ (1) ด้านการฝึกอบรม ซึ่งกรุงเทพมหานครมี แผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2561-2565 (กรุงเทพมหานคร, สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร, 2561, หน้า 1-2) ยุทธศาสตร์ที่ 1 ของแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ฯ ได้เน้นย้ำถึงความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรของกรุงเทพมหานคร และความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้นหน่วยงานควรจัดสรรให้มีการฝึกอบรมทักษะด้านดิจิทัล โดยเชิญวิทยากรที่มีความรู้มาให้ความรู้ ใช้การฝึกอบรมแนวทาง 70-20-10 จัดให้มีแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลของข้าราชการ และบุคลากรของสำนักงานเขตด้วยตนเอง และจัดการฝึกอบรมที่เน้นถึงการลงมือปฏิบัติและสามารถวัดผลสำเร็จภายหลังจากการฝึกอบรมของบุคลากร (2) ด้านงบประมาณ คณะผู้บริหารของสำนักงานเขต มอบหมายผู้ที่เกี่ยวข้องในการสำรวจถึงความพร้อมด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ ด้านสำหรับการทำงานภายในหน่วยงาน และติดตามการสำรวจความพร้อมดังกล่าวอย่างใกล้ชิด เพื่อให้หน่วยงานสามารถสนับสนุนในการพัฒนา

ทักษะดิจิทัล ด้วยการมีอุปกรณ์ หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่มีความทันสมัย มีเพียงพอต่อจำนวนบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน กล่าวได้ว่า อุปกรณ์ด้านดิจิทัล ที่เพียงพอจะเหมือนเป็นการสร้างระบบนิเวศในการทำงานที่เหมาะสมในการส่งเสริมให้บุคลากรภาครัฐเกิดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพในบริบทการทำงาน และสำหรับปัจจัยสุดท้ายสำหรับแนวทางในการพัฒนาด้านทักษะดิจิทัล คือ (3) การปรับเปลี่ยนทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีดิจิทัล เนื่องจากข้าราชการ สัดส่วนผู้ที่มีอายุมาก ถือเป็นคนส่วนใหญ่ในหน่วยงาน เมื่อเป็นเช่นนั้น ทัศคติจึงเป็นสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะ คนกลุ่มดังกล่าวคุ้นชินกับการทำงานแบบ ดังนั้น องค์การจะต้องออกแบบกิจกรรมที่เหมาะสม เพื่อเป็นการเชิญชวนให้คนในองค์การเข้าร่วมกิจกรรม สร้างทัศนคติที่ดีในการพัฒนาตนเองของบุคลกรให้มีความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ และนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในการปฏิบัติงาน กระตุ้นให้เกิดการสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาฯ หรือกำหนดเป็นข้อบังคับให้ข้าราชการ และบุคลากรในสำนักงานทุกคนต้องพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลอย่างจริงจัง และสร้างความเข้าใจให้ข้าราชการ และบุคลากรสำนักงานเขตพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล

สรุปแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล ที่ได้จากผลการศึกษากลุ่มตัวอย่าง โดยรวมมีความเห็นคล้ายคลึงกัน คือ แนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัลนั้น แยกเป็นประเด็นได้ทั้งหมด 3 ประเด็น คือ ด้านการฝึกอบรม ด้านงบประมาณ และด้านทัศนคติของบุคลากร สำนักงานเขตสะพานสูง ซึ่งผู้ให้ข้อมูลสำคัญมองว่าทั้ง 3 ปัจจัยนี้เป็นเสมือนข้อจำกัดในการพัฒนา การที่จะแก้ไขข้อจำกัดเหล่านี้ได้นั้น หน่วยงานจะต้องมีความเข้าใจที่ถูกต้องกับ 3 ประเด็นข้างต้น และสร้างแนวทางการพัฒนาให้ครอบคลุม 3 ประเด็น เพื่อที่จะมีวัตถุประสงค์ที่หมาะสม และสร้างการพัฒนาด้านทักษะดิจิทัลอย่างยั่งยืน

อภิปรายผล

ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐวัตร เป็งวันปลูก (2560) เรื่อง ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารประจำ สังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 พบว่า ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ของข้าราชการทหาร

2. ปัจจัยการปฏิบัติหน้าที่ ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ และปัจจัยด้านเทคโนโลยีดิจิทัล พบว่า ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน โดยรวมส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะดิจิทัล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ด้านปัจจัยจูงใจ มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นวินดา กิตติศุภธีรดา (2563) เรื่อง บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษาที่มีปัจจัยจูงใจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ ปัจจัยค้ำจุน พบว่า ปัจจัยค้ำจุนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยรวมส่งผลต่อประสิทธิภาพการเพิ่มทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีผลต่อการเพิ่มทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ Nadler, 1980 (อ้างถึงในจินต์จุฑา จันทร์ประสิทธิ์, 2559, หน้า 25-26) ที่ระบุว่า องค์ประกอบที่สำคัญสำหรับกิจกรรมในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จะประกอบ

ไปด้วย 3 กิจกรรม คือ การฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนา อีกทั้ง Nadler มองว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จำเป็นต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ ตัวบุคคล และองค์การ และสอดคล้องกับความสำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (วีณา พึงวิวัฒน์นิกุล, 2564, หน้า 3-4) ที่ระบุว่าแนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้น เป็นแนวคิดที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานที่ว่า “มนุษย์” เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีค่าที่สุดของแต่ละองค์การ และถือเป็นปัจจัยสำคัญที่แสดงถึงความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของการดำเนินในองค์การ และปัจจัยด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ประกอบด้วย เครื่องมือและเทคโนโลยี และการค้นหาและการใช้งาน โดยรวมส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะดิจิทัล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พีรพัฒน์ ทิพวิไชย (2564) เรื่อง การศึกษาผลการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ได้สรุปว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านลักษณะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 หมายความว่า ลักษณะการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการปฏิบัติงาน

3. สำหรับปัญหาและอุปสรรคพบว่า ในปัจจุบันสำนักงานเขตสะพานสูงพบว่า อุปสรรคที่สำคัญในการพัฒนาทักษะดิจิทัลมีด้วยกัน 3 ประการ คือ (1) การฝึกอบรม (2) งบประมาณ และ (3) ทัศนคติ สำหรับการฝึกอบรมนั้น สำหรับด้านทักษะดิจิทัล ถือว่ามีการอบรมที่ยังมีจำนวนน้อย และไม่มีความครอบคลุมต่อทุกตำแหน่งในสำนักงานเขต ส่งผลให้บุคลากรขาดกับรับรู้ และขาดการพัฒนาการด้านทักษะดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงษ์วัตร บุญสนองโชคยิ่ง (2563) ในการวิจัยเรื่องการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเลขานุการ สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร โดยสำนักงานเลขานุการ พบว่า สำนักงานเลขานุการยังไม่มีการจัดอบรมบุคลากรสำหรับทักษะดิจิทัลให้แก่บุคลากรภายในหน่วยงาน การอบรมในปัจจุบันจะเป็นเพียงการส่งบุคลากรไปเข้าอบรมตามแผนงานของหน่วยงานภายในต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานคร อีกทั้งการอบรมยังเป็นการอบรมเพียงทฤษฎีเป็นส่วนใหญ่ การอบรมเชิงปฏิบัติการยังมีปรากฏอยู่เพียงเล็กน้อย สำหรับงบประมาณ สำนักงานเขตสะพานสูงยังมีถือว่ามีข้อจำกัดในการเปลี่ยนแปลงวัสดุอุปกรณ์ เครื่องคอมพิวเตอร์ ให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน และสำนักงานเขตไม่มีงบประมาณสำหรับการจัดฝึกอบรมให้แก่บุคลากรภายในสำนักงานเขต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยา สุริน (2562) ในการวิจัยเรื่องการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการเปลี่ยนสู่ยุคดิจิทัล : กรณีศึกษาสำนักงานเลขานุการ คณะกรรมการวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาล สำนักงานศาลยุติธรรม ได้ระบุถึงปัญหา และอุปสรรค ที่สำคัญ คือ ด้านงบประมาณ สำนักงานฯ ขาดงบประมาณในการส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร ด้านการอบรมในรูปแบบต่าง ๆ และสำหรับด้านทัศนคติ สำนักงานเขตสะพานสูงยังมีบุคลากรบางส่วนที่ยังมีทัศคติที่ต้อต้านการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงษ์วัตร บุญสนองโชคยิ่ง (2563) ในการวิจัยเรื่องการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเลขานุการ สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร โดยสำนักงานเลขานุการ ที่ระบุว่า บุคลากรบางส่วนไม่มีความกระตือรือร้น การใฝ่รู้ สำหรับการพัฒนาทักษะดิจิทัลให้กับตนเอง สาเหตุมาจากภาระหน้าที่เดิมมีอยู่เป็นจำนวนมาก บุคลากรบางส่วนจึงมองว่ายากต่อการเรียนรู้ ไปพร้อม ๆ กับการทำงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ

ข้อเสนอแนะ

งานวิจัยนี้มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรมุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภายในสำนักงานเขตสะพานสูง โดย การจัดฝึกอบรมด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลต่างๆ โดยสำนักงานเขตประสานข้อความร่วมมือจากสำนักต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัล ภายในกรุงเทพมหานคร เข้ามาให้ความรู้แก่บุคลากรภายในสำนักงานเขต โดยการฝึกอบรมควรเน้นถึงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ มากกว่าอบรมเชิงทฤษฎี ตลอดจนสำนักงานเขตจำเป็นต้องมีการปรับปรุง พัฒนา คู่มือการปฏิบัติงาน หรือคู่มือการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ต่างๆ ให้มีความเป็นปัจจุบันอยู่ตลอดเวลา

2. สำนักงานเขตควรมีการสำรวจถึงความจำเป็นในการของบประมาณสำหรับปรับปรุงอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ให้มีความพร้อมในการใช้งาน และสำรวจถึงความต้องการด้านคอมพิวเตอร์ เพื่อให้มีอุปกรณ์ที่เพียงพอสำหรับการปฏิบัติงาน รวมทั้งเสนอแนะให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง พัฒนาโปรแกรมประยุกต์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีความทันสมัยต่อเทคโนโลยีในปัจจุบัน และควรจัดตั้งงบประมาณสำหรับการจัดฝึกอบรมด้านทักษะดิจิทัลให้แก่บุคลากรภายในสำนักงานเขต

3. ควรปรับปรุงทัศคติ ของบุคลากรภายในสำนักงานเขต ให้มีทัศคติที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในสภาพสังคมปัจจุบัน และในอนาคต เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้กับบุคลากรถึงความท้าทายในอนาคต โดยจะต้องนำเสนอให้บุคลากรเห็นถึงความสำคัญ หรือประโยชน์จากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน และสร้างทัศนคติที่มีความหยืดหยุ่นให้แก่บุคลากร เพื่อไม่ให้บุคลากรยึดติดต่อการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง แต่ให้บุคลกรสามารถปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้มีความเหมาะสมมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. สำหรับการศึกษา การวิจัยเชิงปริมาณ ในครั้งนี้ เป็นการสำรวจเฉพาะข้าราชการเท่านั้น ควรมีการเพิ่มกลุ่มเป้าหมายภายในสำนักงานเขตสะพานสูงอีกด้วย เช่น กลุ่มลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานอีกด้วย เพื่อครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายสำหรับการพัฒนาทักษะดิจิทัล พร้อมนำข้อมูลที่เพิ่มมาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ในแต่ละตัวแปร พร้อมกับนำผลการวิจัยมาแปลงให้เกิดแนวทางการพัฒนาที่มีความชัดเจน และเหมาะสมกับบริบทของสำนักงานเขตสะพานสูงมากยิ่งขึ้น

2. สำหรับการศึกษา การวิจัยเชิงคุณภาพ ในครั้งนี้ เป็นการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเพียงความสำคัญ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาสำหรับการนำทักษะดิจิทัลในการปฏิบัติงาน แบบสัมภาษณ์ควรมีรายละเอียดเชิงลึกที่มากกว่านี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จำเพาะ เจาะจงมากกว่านี้ เพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการพัฒนาในอนาคต

3. ควรมีการติดตามถึงพัฒนาการภายหลังการนำแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยอาจทำแบบสอบถาม เพื่อสำรวจ หรือสัมภาษณ์ผู้ได้รับการพัฒนาถึงพัฒนาการ ซึ่งผู้วิจัยอาจได้ข้อมูลที่สำคัญรวมไปถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น และนำสิ่งเหล่านี้มาวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางการแก้ไขในอนาคต

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2559). *แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.* ค้นเมื่อ 2 ธันวาคม 2565, จาก https://www.ops.go.th/images/2016/digital-thailand.pdf

กรุงเทพมหานคร, สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร. (2561). *แผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร (พ.ศ. 2561-2565).* ค้นเมื่อ 10 มกราคม 2566, จาก http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER9/DRAWER016/GENERAL/DATA0000/00000313.PDF

จินต์จุฑา จันทร์ประสิทธิ์. (2559). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรทางการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์.* การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.

เฉลิมพล ศรีหงษ์. (2565). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.

ณัฐวัตร เป็งวันปลูก (2560). *ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของข้าราชการทหารประจำสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7.* ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.

นวินดา กิตติศุภธีรดา. (2563). *แรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา.* ค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

นิตยา สุริน. (2562). *การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการเปลี่ยนสู่ยุคดิจิทัล : กรณีศึกษาสำนักงานเลขานุการคณะกรรมการวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาล สำนักงานศาลยุติธรรม.* ค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พงษ์วัตร บุญสนองโชคยิ่ง. (2563). *การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเลขานุการ สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร.* ค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พีรพัฒน์ ทิพวิไชย. (2562). *การศึกษาผลการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม.* ค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2565). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

วีณา พึงวิวัฒน์นิกุล. (2564). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย.* กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

สำนักนายกรัฐมนตรี, สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2560). *แนวทางพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ เพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล.* ค้นเมื่อ 2 ธันวาคม 2565, จาก https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/page/process_dev_digital.pdf

สำนักนายกรัฐมนตรี, สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). *ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 – 2580*. ค้นเมื่อ 2 ธันวาคม 2565, จาก https://www.nesdc.go.th/download/document/SAC/NS_PlanOct2018.pdf

สำนักนายกรัฐมนตรี, สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบสาม พ.ศ. 2566 – 2570*. ค้นเมื่อ 2 ธันวาคม 2565, จาก https://www.nesdc.go.th/download/Plan13/Doc/Plan13_Final.pdf