

การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานสนับสนุนการตรวจราชการ:

กรณีศึกษา กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร*

The using digital technology to manage government inspection support work:

A case study of the Inspector General Division,

Office of the Permanent Secretary, Bangkok

เสาวนีย์ พรหมบุตร**

Saowanee Phombut

6514830075@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาวิธีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานสนับสนุนการตรวจราชการ ปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานสนับสนุนการตรวจราชการ ตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานสนับสนุนการตรวจราชการ ของกองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร เพื่อนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้และพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้วิธีวิจัยเอกสารร่วมกับการวิจัยสนาม โดยสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 8 คน ผลการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่สนับสนุนการตรวจราชการจะมีลักษณะงานที่ต้องออกนอกสถานที่เพื่อร่วมตรวจราชการกับผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้จะช่วยให้อำนาจปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน ปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานสนับสนุนการตรวจราชการ คือ 1) พื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูลมีอยู่จำกัด 2) ระบบสัญญาณ WIFI ไม่เสถียร 3) เครื่องคอมพิวเตอร์ล้าสมัย 4) เจ้าหน้าที่ที่มีความแตกต่างของ Generations ในแต่ละช่วงวัย โดยมีแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานสนับสนุนการตรวจราชการ คือ 1) จัดสรรพื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูลตามสัดส่วนที่เหมาะสม 2) เพิ่มการจัดสรรงบประมาณเพื่อปรับปรุงพัฒนาระบบสัญญาณ WIFI และจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ทดแทนเครื่องเดิมที่ล้าสมัย 3) จัดอบรมแลกเปลี่ยนความรู้ภายในหน่วยงานหรือส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรมในหลักสูตรเฉพาะทาง

คำสำคัญ: เทคโนโลยีดิจิทัล; งานสนับสนุนการตรวจราชการ; ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร

Keyword: Digital Technology; Government inspection support; BMA Inspector - General

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานสนับสนุนการตรวจราชการ: กรณีศึกษา กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

**นักศึกษาลัทธิรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ตามที่คณะรัฐมนตรีมีมติเห็นชอบหลักการ มาตรการ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพิ่มเติมตามมาตรา 50 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. เสนอเพื่อเป็นการยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐให้มีการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับบริบทตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 กรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) และแผนการดำเนินการขับเคลื่อนการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 (หนังสือสำนักงาน ก.พ.ร. ส่วนที่ 1200/ว 14 ลงวันที่ 11 พ.ค. 2561) มาเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้ 1) ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน 2) ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง 3) ภาครัฐที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย

กรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงที่มีประชากรมากที่สุดของประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการปกครองซึ่งมีการกิจหลักในการพัฒนาเมืองให้เจริญก้าวหน้าและเอื้อต่อการดำรงชีวิตของคนทุกกลุ่มทุกวัย ควบคู่ไปกับการดูแลความเป็นอยู่ของประชาชนในทุก ๆ ด้าน อาทิ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษา ด้านการคมนาคมขนส่ง ด้านการพาณิชย์ ด้านการสื่อสาร และด้านการบริหารจัดการ เพื่อให้กรุงเทพมหานครมีโครงสร้างพื้นฐานและการบริการที่ดี และเพื่อให้ประชาชนได้มีคุณภาพชีวิตที่ดี โดยมี “การตรวจราชการ” เป็นกลไกควบคุมทิศทางการทำงานด้านต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานครให้บรรลุผลสำเร็จไปสู่จุดมุ่งหมายเดียวกัน คือ ปรับเปลี่ยนองค์กรเป็นองค์กรอัจฉริยะ (Smart BMA) พัฒนาการสู่การเป็นมหานคร/เมืองอัจฉริยะ (Smart City) ตามแผนพัฒนาวิสัยทัศน์ของกรุงเทพมหานคร (พ.ศ. 2566 - 2570)

กองงานผู้ตรวจราชการ เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำแผนและคู่มือการตรวจราชการ การช่วยอำนวยความสะดวกการตรวจราชการ และร่วมออกตรวจราชการกับผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร การจัดทำรายงานและผลการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์และประมวลรายงานผลการตรวจในภาพรวม การประเมินผลการตรวจราชการ การศึกษาและพัฒนาระบบการตรวจราชการของกรุงเทพมหานคร และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง (มติ ก.ก. ครั้งที่ 7/2540, 2540, หน้า 17) และยังมีหน้าที่หลักในการสนับสนุนการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครในด้านต่าง ๆ มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการตรวจราชการให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด เจ้าหน้าที่สนับสนุนการตรวจราชการจะมีลักษณะงานที่ต้องออกนอกสถานที่เพื่อร่วมตรวจราชการกับผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร เมื่อนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้จะช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์ จากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วและก้าวกระโดดจึงส่งผลให้ต้องปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานจากรูปแบบเดิม ๆ มาสู่การปฏิบัติงานที่ต้องนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยยกระดับและพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานยังคงมีความแตกต่างของ Generations ในแต่ละช่วงวัย (BABYBOOMER Gen X Gen Y และ Gen Z) จึงทำให้ความเข้าใจในการสื่อสารและกระบวนการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ยังขาดทักษะในการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการปฏิบัติงานอันจะเกิดประโยชน์ต่อกรุงเทพมหานครและประชาชนโดยรวม

ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของกองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานสนับสนุนการตรวจราชการ เพื่อให้ทราบถึงวิธีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานสนับสนุนการตรวจราชการ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรค แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานสนับสนุนการตรวจราชการเพื่อนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้และพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย รายงานการประชุม คู่มือการปฏิบัติงาน กฎหมาย ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารทางราชการ ที่เกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานสนับสนุนการตรวจราชการ
2. การวิจัยภาคสนาม โดยการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจะใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือแบบเป็นทางการ

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ดังนี้

1. ประชากร ได้แก่ ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ ผู้ปฏิบัติงานภายในกองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการศึกษาวิจัยจะใช้วิธีการคัดเลือกตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2566, หน้า 46) พิจารณาจากผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจ และมีความเกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานสนับสนุนการตรวจราชการ สามารถให้ข้อมูลในประเด็นที่ต้องการศึกษาได้เป็นอย่างดี จำนวน 8 คน ได้แก่

- | | |
|--------------------------------------|------------|
| 1) หัวหน้าส่วนราชการ | จำนวน 1 คน |
| 2) หัวหน้าฝ่าย/หัวหน้ากลุ่มงาน | จำนวน 4 คน |
| 3) ข้าราชการระดับชำนาญการ/ปฏิบัติการ | จำนวน 3 คน |

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or formal interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใด ก็ใช้คำถามแบบเดียวกัน (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2566, หน้า 51) และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดวันนัดหมาย วันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและการบันทึกเสียงโดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาต ผู้ถูกสัมภาษณ์ในการบันทึกเสียงการสัมภาษณ์ก่อนทุกครั้ง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปโดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย รวมถึงเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น

1.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น

1.3 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ เป็นงานที่ผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้น ๆ อย่างละเอียด

1.4 เอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการ เช่น นโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ ประกาศ คำสั่ง มติ ก.ก. คู่มือการปฏิบัติงาน เป็นต้น

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยที่ผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or formal interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามแบบเดียวกัน โดยจะสัมภาษณ์ตามข้อที่กำหนดไว้เท่านั้น และใช้คำถามแบบปลายเปิด (Open-ended questions) เป็นคำถามที่ไม่ได้กำหนดแนวคำตอบเพื่อให้ผู้ถูกสัมภาษณ์สามารถตอบคำถามได้อย่างอิสระ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็นคำถาม และนำข้อมูลแต่ละประเด็นมาเปรียบเทียบความเหมือน หรือความแตกต่างของผู้ถูกสัมภาษณ์แต่ละคน

2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ พระราชบัญญัติ ประกาศ คู่มือการปฏิบัติงาน แนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันหรือแตกต่างกันของข้อมูลเพื่อใช้ในการอภิปรายผล

3. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกันโดยการ “ตีความ” ตามหลักการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อนำเสนอผลการวิจัยแยกประเด็นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้การนำเสนอในรูปแบบเชิงพรรณนาความ

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาวิธีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานสนับสนุนการตรวจราชการ: กรณีศึกษา กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีความเห็นว่า เจ้าหน้าที่สนับสนุนการตรวจราชการของกองงานผู้ตรวจราชการ ยังคงมีความแตกต่างของ Generations ในแต่ละช่วงวัย (BABYBOOMER Gen X Gen Y และ Gen Z) อยู่จำนวนมาก จึงทำให้ความเข้าใจในการสื่อสารและกระบวนการปฏิบัติงานในปัจจุบันยังขาดทักษะในการนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อการปฏิบัติงานอันจะเกิดประโยชน์ต่อกรุงเทพมหานครและประชาชนโดยรวม ปัจจุบันกองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ได้ให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการสนับสนุนการตรวจราชการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่สนับสนุนการตรวจราชการจะมีลักษณะงานที่ต้องออกนอกสถานที่เพื่อร่วมตรวจราชการกับผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร เมื่อนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้จะช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งเทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ หรือการประชาสัมพันธ์ภารกิจของกองงานผู้ตรวจราชการผ่านสื่อสังคมออนไลน์อย่าง Facebook, LINE VOOM และเว็บไซต์ ได้มีการนำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานคร (e-Saraban) มาใช้งานเพื่อช่วยประหยัดทรัพยากรและช่วยลดการซ้ำซ้อนของการปฏิบัติงาน ได้มีการนำโปรแกรมประยุกต์มาใช้ในการติดต่อสื่อสาร การประสานงาน หรือสั่งการ เช่น แอปพลิเคชัน Line ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เป็นต้น รวมไปถึงการประชุม/การอบรมออนไลน์ผ่าน Zoom Meeting Webex Meeting และ Microsoft Team การค้นหาข้อมูลด้วยวิธี Search Engine (เสิร์ชเอนจิน) ที่มีอยู่ในอินเทอร์เน็ต (Internet) สำหรับรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนการตรวจราชการให้แก่ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร ได้มีการนำระบบจัดเก็บฐานข้อมูลออนไลน์อย่างเช่น Google Calendar (ปฏิทิน), Google Drive (ไดรฟ์), Google Docs (เอกสาร), Google Sheets (ชีต), Google Slides (สไลด์), Google Forms (ฟอร์ม), และ Google Sites เข้ามาใช้ในการกระบวนการปฏิบัติงานต่าง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับแผนพัฒนายุทธศาสตร์ดิจิทัลของกรุงเทพมหานคร (พ.ศ. 2566 - 2570) คือ ปรับเปลี่ยนองค์กรเป็นองค์กรอัจฉริยะ (Smart BMA) พัฒนาองค์กรสู่การเป็นมหานคร/เมืองอัจฉริยะ (Smart City) ซึ่งเทคโนโลยีดิจิทัลในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital literacy) จึงเป็นทักษะด้านดิจิทัลพื้นฐานที่จะเป็นตัวช่วยสำคัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการ การสื่อสาร และการทำงานร่วมกันกับผู้อื่นเพื่อก้าวไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลของกรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานสนับสนุนการตรวจราชการ: กรณีศึกษา กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานสนับสนุนการตรวจราชการ มีดังนี้

1. โปรแกรมที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานหน่วยงานไม่ได้เป็นผู้สร้างโปรแกรมเองโดยตรง แต่เป็นการนำโปรแกรมระบบสำเร็จรูปมีอยู่แล้วมาใช้งาน คือ Free Application ซึ่งความจุของพื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูลมีอยู่จำกัดไม่เพียงพอต่อการใช้งาน หากหน่วยงานมีการพัฒนาข้อมูลเพิ่มเติม หรือสำรองข้อมูลที่จะต้องใช้

พื้นที่เพิ่มมากขึ้น เจ้าหน้าที่สนับสนุนการตรวจราชการจะต้องเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการเพิ่มพื้นที่ใช้งานเอง เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

2. ระบบสัญญาณ WIFI ที่ไม่เสถียรสัญญาณขาดหายบ่อย โดยกองงานผู้ตรวจราชการไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้เอง ต้องรอผู้ดูแลระบบแก้ไขปัญหาส่งผลทำให้การปฏิบัติงานขาดความต่อเนื่อง

3. เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันเริ่มล้าสมัย การประมวลผลข้อมูลช้า และระบบปฏิบัติการไม่รองรับการอัปเดตเวอร์ชันของซอฟต์แวร์บางชนิดที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

4. เจ้าหน้าที่สนับสนุนการตรวจราชการของกองงานผู้ตรวจราชการมีความแตกต่างของ Generations ในแต่ละช่วงวัย (BABYBOOMER Gen X Gen Y และ Gen Z) จึงทำให้ความเข้าใจในการสื่อสารและกระบวนการปฏิบัติงานในปัจจุบันมีความหลากหลายและมีความแตกต่างกัน โดยเจ้าหน้าที่สนับสนุนการตรวจราชการที่มีอายุ ส่วนใหญ่จะขาดความรู้และไม่เข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลรูปแบบใหม่ ๆ ก็จะปิดกั้นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลต่าง ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและเกิดประโยชน์

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานสนับสนุนการตรวจราชการ: กรณีศึกษา กองงานผู้ตรวจราชการสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาวิจัยพบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานสนับสนุนการตรวจราชการ มีดังนี้

1. ด้านระบบ - ควรมีการจัดสรรพื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูลให้แก่หน่วยงานตามสัดส่วนที่เหมาะสม ควรมีการพัฒนาคลังข้อมูลให้เพียงพอกับปริมาณข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละปี เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2. ด้านงบประมาณ - ควรมีการจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติมให้แก่หน่วยงานในการสนับสนุนเกี่ยวกับการเพิ่มพื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูล รวมถึงควรมีการจัดสรรงบประมาณเกี่ยวกับการพัฒนาและดูแลระบบสัญญาณ WIFI โดยตรง เพื่อปรับปรุงระบบสัญญาณให้เพียงพอต่อการใช้งานภายในองค์กรในการแก้ไขปัญหา ระบบสัญญาณ WIFI ที่ไม่เสถียรสัญญาณขาดหายบ่อย เนื่องจากปัจจุบันการใช้งานด้านเทคโนโลยีเป็นส่วนสำคัญในการปฏิบัติงาน และควรจะมีการสำรวจครุภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานทุก ๆ 10 ปี เพื่อขอจัดสรรงบประมาณสำหรับจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ทดแทนเครื่องเดิมที่เก่าและล้าสมัย เพื่อให้สามารถรองรับโปรแกรมการทำงานรูปแบบใหม่ ๆ ได้ดียิ่งขึ้น

3. ด้านบุคลากร - เจ้าหน้าที่สนับสนุนการตรวจราชการมีความหลากหลายของช่วงอายุ เนื่องจากความแตกต่างของ Generations ในแต่ละช่วงวัย (BABYBOOMER Gen X Gen Y และ Gen Z) การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้งาน บางครั้งก็มีความซับซ้อนในบางขั้นตอน เพราะฉะนั้นไม่ใช่ทุกคนที่จะสามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างคล่องแคล่ว สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคได้ด้วยตนเอง จึงควรมีการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลรูปแบบใหม่ ๆ ปรับทัศนคติเจ้าหน้าที่ให้เปิดใจยอมรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีความจำเป็นต้องนำมาใช้ในการปฏิบัติงานกับสถานการณ์ปัจจุบัน ควรมีการจัดอบรมแลกเปลี่ยนความรู้ภายในหน่วยงาน หรือส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรมในหลักสูตรเฉพาะทางเพื่อนำความรู้เหล่านั้นมาต่อยอดในการปฏิบัติงานและเผยแพร่ภายในองค์กรต่อไป ควรมีการจัดการความรู้ (Knowledge

Management: KM) ที่กระจัดกระจายอยู่ภายในหน่วยงานมาพัฒนาทำให้เป็นแหล่งเรียนรู้ส่วนกลางของหน่วยงานเพื่อให้ทุกคนได้ศึกษาและสร้างการเรียนรู้ในการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานสนับสนุนการตรวจราชการ: กรณีศึกษา กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดรัฐบาลดิจิทัล แนวคิดระบบราชการ 4.0 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล จึงได้อภิปรายผลการศึกษิตตามกรอบแนวคิดการวิจัย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. วิธีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานสนับสนุนการตรวจราชการ: กรณีศึกษา กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

ภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลเป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคอย่างมีแบบแผนและเป็นระบบจนสามารถพัฒนาสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลอย่างสมบูรณ์ และเกิดผลสัมฤทธิ์แก่ประชาชน โดยลักษณะของบริการภาครัฐหรือบริการสาธารณะจะอยู่ในรูปแบบดิจิทัลที่ขับเคลื่อนตามความต้องการของประชาชนหรือผู้ใช้บริการ หมายถึง ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัลจะช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้โดยไม่มีข้อจำกัด โดยรัฐบาลสามารถหลอมรวมการทำงานของภาครัฐเสมือนเป็นองค์กรเดียว ในอนาคตรัฐบาลดิจิทัลจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการบริหารบ้านเมืองและเสนอความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของภาครัฐได้อย่างสมบูรณ์ (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2559, หน้า 7) กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ได้ให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการสนับสนุนการตรวจราชการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่สนับสนุนการตรวจราชการจะมีลักษณะงานที่ต้องออกนอกสถานที่เพื่อร่วมตรวจราชการกับผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร เมื่อนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้จะช่วยให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งได้มีการนำโปรแกรมประยุกต์มาใช้ในการติดต่อสื่อสาร การประสานงาน หรือสั่งการ เช่น แอปพลิเคชัน Line ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) รวมถึงการค้นหาข้อมูลด้วยวิธี Search Engine (เสิร์ชเอนจิน) ที่อยู่ในอินเทอร์เน็ต (Internet) การนำระบบจัดเก็บฐานข้อมูลออนไลน์อย่าง Google Calendar (ปฏิทิน), Google Drive (ไดรฟ์), Google Docs (เอกสาร), Google Sheets (ชีต), Google Slides (สไลด์), Google Forms (ฟอร์ม) และ Google Sites เข้ามาใช้ในกระบวนการปฏิบัติงานต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้การปฏิบัติงานสนับสนุนการตรวจราชการเกิดความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่กล่าวถึงความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งเชิงเศรษฐกิจและสังคมไปทั่วโลก ระบบราชการจึงจำเป็นต้องปรับตัว ปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานแบบอนาล็อกให้กลายเป็นการทำงานแบบดิจิทัล เน้นเข้าไปสู่แพลตฟอร์มออนไลน์ด้วยวิธีการเชื่อมโยงข้อมูลในหน่วยงานมาไว้ในระบบกลางทำให้ทุกหน่วยงานสามารถเข้าถึงข้อมูลร่วมกันได้ หากหน่วยงานใดมีระบบ Back Office แต่ยังมีข้อจำกัด ควรจะต้องปรับให้สามารถรองรับการทำงานในยุคดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ ยกตัวอย่างเช่น ระบบจองคิวก่อนเข้าใช้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ หรือแอปพลิเคชัน

สำหรับติดตามคำร้องขอต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามเช็กสถานะผ่านช่องทางออนไลน์ช่วยให้สามารถคาดเดาช่วงเวลาการเข้ารับบริการได้ การยื่นชำระค่าธรรมเนียมหรือภาษีผ่านช่องทางออนไลน์ การจัดทำรหัส QR Code เพื่อใช้ในการดาวน์โหลดเอกสารต่าง ๆ การปรับข้อมูลบนแผ่นกระดาษแล้วแปลงมาเป็นไฟล์จะเป็นกระบวนการ Digitization ผ่านโปรแกรม PDFCreator และนำข้อมูลไปจัดเก็บในคลาวด์ที่สามารถเชื่อมโยงกันภายในหน่วยงานโดยไม่จำเป็นต้องถ่ายเอกสาร เป็นต้น (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, ม.ป.บ., ออนไลน์) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิทยาารณ เกษมสุขบท (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเพื่อพัฒนาสู่องค์การดิจิทัล ผลการวิจัยพบว่า มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการทำงานทั้งการสั่งงาน การสื่อสาร มีการรับ-ส่ง หนังสือราชการผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การใช้ QR Code ในการดาวน์โหลดเอกสาร รวมทั้งประชุมผ่านระบบ Video Conference และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยา สุริน (2562) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการเปลี่ยนสู่ยุคดิจิทัล: กรณีศึกษาสำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาล สำนักงานศาลยุติธรรม ผลการวิจัยพบว่า การนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานในสถานการณ์ปัจจุบัน คือ บุคลากรส่วนใหญ่มีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในด้านการใช้คอมพิวเตอร์ ด้านการใช้โปรแกรมประมวลผลคำ ด้านการใช้โปรแกรมตารางคำนวณ และด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ต และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นัฐพล สุขผล (2564) ได้ศึกษาเรื่อง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานคดีแพ่งของสำนักงานอัยการสูงสุด: กรณีศึกษา สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีแพ่งพระโขนง 1 ผลการวิจัยพบว่า มีทักษะในการนำเทคโนโลยีดิจิทัล อาทิ คอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และแอปพลิเคชันบนมือถือมาใช้ในกระบวนการจัดการงานเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานมีความถูกต้อง มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 1 “...ได้มีการสร้างระบบมาตรฐานการติดตามผลการดำเนินการตามข้อสั่งการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ เริ่มจากการนำเข้าข้อมูลในระบบต้องวิเคราะห์ก่อนว่าสามารถนำเข้าสู่ระบบได้หรือไม่ เป็นข้อมูลที่มีคุณภาพ ถูกต้อง สนับสนุนการขับเคลื่อนเป้าหมายตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานครและนโยบายของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครอย่างไร เช่น ข้อมูลสถิติสถานการณ์ปัญหาที่ประชาชนให้ความสำคัญเร่งด่วน ปัญหาฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM 2.5 ไฟไหม้ น้ำท่วม รถติด เป็นต้น โดยจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบที่พร้อมใช้งาน รวมถึงมีการเผยแพร่ข้อมูลต่าง ๆ อย่างเป็นปัจจุบัน และถูกต้องพร้อมที่จะพัฒนาตามข้อมูลที่มีในอนาคตไปสู่คลังข้อมูลการตรวจราชการ...” (ผู้อำนวยการกองงานผู้ตรวจราชการ, 2567, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 10 มกราคม 2567) และสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 “...ได้มีการนำ Google Apps ซึ่งประกอบไปด้วย Gmail, Google Calendar (ปฏิทิน), Google Drive (ไดรฟ์), Google Docs (เอกสาร), Google Sheets (ชีต), Google Slides (สไลด์), Google Forms (ฟอร์ม), และ Google Sites มาประยุกต์ใช้ในการจัดทำระบบติดตามผลการดำเนินงานของสำนักงานเขตโดยจะรับรายงานผลการดำเนินการจากหน่วยงานผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) หรือแอปพลิเคชัน Line เพื่อนำมาวิเคราะห์ผลการดำเนินการอีกครั้ง ซึ่งเจ้าหน้าที่สนับสนุนการตรวจราชการจะเป็นผู้ลงข้อมูลในระบบติดตามผลการดำเนินการเพื่อประมวลผลออกมาในรูปแบบ Dashboard แล้วนำข้อมูลไปลงไว้ที่เว็บไซต์ของกองงานผู้ตรวจราชการ...” (หัวหน้าฝ่ายอำนวยการตรวจราชการ, 2567, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 17 มกราคม 2567) และสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 “...ได้มีการนำเทคโนโลยีที่แอปพลิเคชันพื้นฐาน

โดยจะเน้นเรื่องการลงนัดวัน เวลา สถานที่ออกตรวจราชการผ่าน Google Calendar (ปฏิทิน) เชื่อมโยงกับไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) ของผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร มีการรับ - ส่งข้อมูลของหน่วยรับการตรวจผ่านแอปพลิเคชัน Line หรือส่งแบบฟอร์มการรายงานผลการดำเนินการผ่าน Google Drive (ไดร์ฟ)..." (หัวหน้ากลุ่มงานช่วยผู้ตรวจราชการ, 2567, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 18 มกราคม 2567) และยังคงสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 "...ได้มีการนำระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของกรุงเทพมหานคร (e-Saraban) เข้ามาใช้งานเกี่ยวกับการเวียนหนังสือแจ้งหน่วยงานของกรุงเทพมหานครและรับหนังสือเวียนที่มีมาถึงกองงานผู้ตรวจราชการ เป็นการช่วยประหยัดทรัพยากรและช่วยลดการซ้ำซ้อนของการปฏิบัติงาน มีการจัดประชุมออนไลน์ผ่านระบบ Zoom Meeting หรือ Webex Meeting หรือ Microsoft Team เพื่อความสะดวกแก่ผู้เข้าร่วมประชุม และประหยัดเวลาแก่ผู้มาให้ข้อมูล ได้มีการใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) เพื่อนำภารกิจของผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานครที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่สนับสนุนการตรวจราชการส่งมาเพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์บน Facebook, LINE VOOM และเว็บไซต์ของกองงานผู้ตรวจราชการซึ่งฝ่ายบริหารงานทั่วไปเป็นผู้ดูแลสื่อดังกล่าว..." (หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป, 2567, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2567) สอดคล้องกับแนวความคิดรัฐบาลดิจิทัลของสำนักงาน ก.พ.ร. กล่าวถึงการก้าวสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลในประเทศไทยให้ประสบผลความสำเร็จ ควรจะเปิดโอกาสให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่เริ่มต้นกระบวนการ คือ ปรีกษาหารือ การสำรวจและการรับฟังความเห็นของประชาชน การตรวจสอบ และสิ้นสุดคือ การติดตามความคืบหน้าการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่การขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลที่เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตรงต่อความต้องการความจำเป็นและความเหมาะสมของประชาชน ซึ่งมุ่งผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานเป็นหลัก (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2559, หน้า 14) และยังคงสอดคล้องกับแนวคิดของวิภา พิงวิวัฒน์นิกุล (2565, หน้า 31 - 34) กล่าวถึง การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Public Governance) พิจารณาแยกได้เป็น 2 มิติ คือ 1) มิติในเชิงสถาบันหรือกลไก คือ การบริหารกิจการบ้านเมืองมีความแตกต่างไปจากการบริหารราชการแผ่นดินหรือการบริหารรัฐกิจในแบบเดิมที่เน้นกลไกภาครัฐเป็นหลักให้ความสำคัญต่อรัฐบาลหรือฝ่ายบริหาร อาศัยระบบการทำงานตามโครงสร้างสายการบังคับบัญชาและหลักการแบ่งงานเพื่อสร้างความเชี่ยวชาญ ชำนาญการตามหน้าที่เฉพาะด้าน ตลอดจนวิธีการควบคุมและสั่งการในลักษณะแบบบนลงล่าง 2) มิติในเชิงของหลักการและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประกอบด้วย 4 แนวคิด คือ 1) การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ 2) ค่านิยมประชาธิปไตย 3) ประชาธิปไตย 4) ความรับผิดชอบทางการบริหาร ซึ่งครอบคลุมทั้งในส่วนของหลักธรรมาภิบาล (9 ข้อ) และหลักคุณธรรม/จริยธรรม (1 ข้อ)

2. ปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานสนับสนุนการตรวจราชการ: กรณีศึกษา กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร มีดังนี้

2.1 โปรแกรมที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานหน่วยงานไม่ได้เป็นผู้สร้างโปรแกรมเองโดยตรงแต่เป็นการนำโปรแกรมระบบสำเร็จรูปมีอยู่แล้วมาใช้ งาน คือ Free Application ซึ่งทำให้ความจุของพื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูลมีอยู่จำกัดไม่เพียงพอต่อการใช้งาน หากหน่วยงานมีการพัฒนาข้อมูลเพิ่มเติม หรือสำรองข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้พื้นที่เพิ่มมากขึ้น เจ้าหน้าที่สนับสนุนการตรวจราชการต้องเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการเพิ่มพื้นที่ใช้งานเอง เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 "...พื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูลของ Free Application ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานความจุน้อยมีพื้นที่การใช้งานจำกัด

หากมีการพัฒนาข้อมูลเพิ่มเติมหรือสำรองข้อมูลจำเป็นจะต้องใช้พื้นที่เพิ่มมากขึ้น ต้องเสียค่าใช้จ่ายการเพิ่มพื้นที่ต่าง ๆ สำหรับการพัฒนาข้อมูลเอง...” (หัวหน้าฝ่ายอำนวยการตรวจราชการ, 2567, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 17 มกราคม 2567) และสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 “...Software ของ Free Application ที่นำมาใช้งานมีความจุน้อย มีพื้นที่การใช้งานจำกัด หากมีการพัฒนาข้อมูลเพิ่มเติม หรือสำรองข้อมูลจำเป็นจะต้องใช้พื้นที่ที่เพิ่มมากขึ้น จะต้องเสียค่าใช้จ่ายเอง...” (หัวหน้ากลุ่มงานช่วยผู้ตรวจราชการ, 2567, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 18 มกราคม 2567) และสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 8 “...พื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูลของ Google Drive (ไดรฟ์) ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันมีข้อจำกัดในการจัดเก็บข้อมูล หากต้องการใช้พื้นที่มากขึ้นต้องเสียค่าใช้จ่ายเอง เนื่องจากโปรแกรมดังกล่าวเป็น Free Application...” (นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ, 2567, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 16 มกราคม 2567)

2.2 ปัญหาของระบบสัญญาณ WIFI ที่ไม่เสถียรสัญญาณขาดหายบ่อย ซึ่งกองงานผู้ตรวจราชการไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้เองต้องรอผู้ดูแลระบบแก้ไขปัญหา ส่งผลทำให้การปฏิบัติงานขาดความต่อเนื่อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยา สุริน (2562) ได้ศึกษาเรื่อง *การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการเปลี่ยนผู้ยุติคดีทูล: กรณีศึกษาสำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาล สำนักงานศาลยุติธรรม* ผลการวิจัยพบว่า ตัวระบบเทคโนโลยีดิจิทัลไม่มีความเสถียร และสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 “...ระบบสัญญาณ WIFI ของกรุงเทพมหานครไม่เสถียรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทำให้เกิดความล่าช้า...” (หัวหน้าฝ่ายอำนวยการตรวจราชการ, 2567, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 17 มกราคม 2567) และสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6 “...ระบบสัญญาณ WIFI ของกรุงเทพมหานครไม่เสถียร สัญญาณไม่ต่อเนื่องขาดหายบ่อย ส่งผลทำให้เกิดความล่าช้า การปฏิบัติงานไม่ต่อเนื่อง...” (นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ, 2567, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 12 มกราคม 2567)

2.3 เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันเริ่มล้าสมัย การประมวลผลข้อมูลช้าและระบบปฏิบัติการไม่รองรับการอัปเดตเวอร์ชันของซอฟต์แวร์บางชนิดที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ รจนา นันทิซุติมา (2563) ได้ศึกษาเรื่อง *การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคราชการ 4.0: กรณีศึกษาสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร* ผลการวิจัยพบว่า ไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณ ขาดอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นัฐพล สุขผล (2564) ได้ศึกษาเรื่อง *การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานคดีแพ่งของสำนักงานอัยการสูงสุด: กรณีศึกษา สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีแพ่งพระโขนง 1* ผลการวิจัยพบว่า ขาดงบประมาณจัดซื้ออุปกรณ์เทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่เพื่อจัดสรรให้มีประจำตัวบุคลากรทุกคน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลลิตา หล้าพวง (2566) ได้ศึกษาเรื่อง *ประสิทธิผลของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด: กรณีศึกษา สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด* ผลการวิจัยพบว่า ขาดงบประมาณจัดซื้ออุปกรณ์เทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ และยังคงสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 “...เครื่องคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบันมีหน่วยความจำน้อยไม่เพียงพอต่อการจัดเก็บข้อมูลและการประมวลผลข้อมูลช้า...” (หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และประเมินผล, 2567, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 17 มกราคม 2567) และสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 “...เครื่องคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบันเริ่มล้าสมัย การประมวลผลช้าและระบบปฏิบัติการเก่าไม่รองรับการอัปเดตเวอร์ชันของซอฟต์แวร์บางชนิดที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น...” (หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป, 2567, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2567) และสอดคล้องกับ

บทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 6 “...เครื่องคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบันมีหน่วยความจำน้อย ไม่เพียงพอกับการจัดเก็บข้อมูล และการประมวลผลข้อมูลช้า...” (นักนจัดการงานทั่วไปชำนาญการ, 2567, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 12 มกราคม 2567)

2.4 เจ้าหน้าที่สนับสนุนการตรวจราชการของกองงานผู้ตรวจราชการ มีความแตกต่างของ Generations ในแต่ละช่วงวัย (BABYBOOMER Gen X Gen Y และ Gen Z) จึงทำให้ความเข้าใจในการสื่อสาร และกระบวนการปฏิบัติงานในปัจจุบัน มีความหลากหลายและความแตกต่างกันโดยเจ้าหน้าที่สนับสนุนการตรวจราชการที่มีอายุส่วนใหญ่จะขาดความรู้ และไม่เข้าใจในเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลรูปแบบใหม่ ๆ ก็จะทำให้ปิดกั้น การนำเทคโนโลยีดิจิทัลต่าง ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและเกิดประโยชน์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ รจนา นันทิขุติมา (2563) ได้ศึกษาเรื่อง *การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคราชการ 4.0: กรณีศึกษาสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร* ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรขาดความรู้ ความเข้าใจและทักษะ ในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล อีกทั้งไม่มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิด (Mindset) และสอดคล้องกับ งานวิจัยของ คำรณ เหลืองธนะผล (2564) ได้ศึกษาเรื่อง *การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคราชการ 4.0: กรณีศึกษาสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดตราด* ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจและทักษะ ในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล อีกทั้งขาดการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิด (Mindset) และสอดคล้องกับ งานวิจัยของ นัฐพล สุขผล (2564) ได้ศึกษาเรื่อง *การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานคดีแพ่งของ สำนักงานอัยการสูงสุด: กรณีศึกษา สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีแพ่งพระโขนง 1* ผลการวิจัยพบว่า บุคลากร มีหลายวัยแตกต่างกัน บางคนกลัวความผิดพลาดจากการใช้งานไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงติดกับการทำงาน รูปแบบเดิมไม่กระตือรือร้นที่จะเรียนรู้เพิ่มเติม และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตา อุษาจันทรากุล (2566) ได้ศึกษาเรื่อง *การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรกลุ่มอำนวยการ กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวง การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์* ผลการวิจัยพบว่า ด้านบุคลากรมีความหลากหลายด้านการศึกษา และมีความต่างของช่วงอายุส่งผลให้บุคลากรบางส่วนไม่สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้าน เทคโนโลยีดิจิทัลได้ ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้านการสนับสนุนของหน่วยงาน การขาดแรงจูงใจ ในการทำงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลลิตา หล้าพวง (2566) ได้ศึกษาเรื่อง *ประสิทธิผลของการนำ เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด: กรณีศึกษา สำนักงานเลขาธิการ สำนักงานอัยการสูงสุด* ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรบางส่วนขาดความรู้ความชำนาญในการนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง บุคลากรมีหลายช่วงวัยบางคนกลัวความผิดพลาดจากการใช้งาน ไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง และสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7 “...ปัญหาความแตกต่างด้านอายุ มีหลากหลาย Generation บางคนก็ไม่ค่อยเข้าใจ ใช้งานไม่เป็นก็รู้สึกไม่ชอบ และปิดกั้นเทคโนโลยีดิจิทัลต่าง ๆ จึงไม่เกิดการนำมาใช้งาน ส่งผลทำให้การปฏิบัติงานสะดุดและเกิดความล่าช้า...” (นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ชำนาญการ, 2567, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 11 มกราคม 2567)

3. แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการ จัดการงานสนับสนุนการตรวจราชการ: กรณีศึกษา กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

3.1 ควรมีการจัดสรรงบประมาณให้แก่หน่วยงานในการสนับสนุนเกี่ยวกับการเพิ่มพื้นที่ในการ จัดเก็บข้อมูลตามสัดส่วนที่เหมาะสมให้เพียงพอกับปริมาณข้อมูลที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละปี เพื่อให้เกิด การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีการจัดสรรงบประมาณเกี่ยวกับการพัฒนาระบบและดูแลระบบสัญญาณ WIFI

โดยตรงเพื่อปรับปรุงระบบสัญญาณให้เพียงพอต่อการใช้งานภายในองค์กรในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบสัญญาณ WIFI ที่ไม่เสถียรสัญญาณขาดหายบ่อย เนื่องจากปัจจุบันการใช้งานด้านเทคโนโลยีเป็นส่วนสำคัญในการปฏิบัติงาน และควรมีการสำรวจครุภัณฑ์เครื่องคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานทุก ๆ 10 ปี เพื่อขอจัดสรรงบประมาณจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ทดแทนเครื่องเดิมที่เก่าและล้าสมัย เพื่อให้สามารถรองรับโปรแกรมการทำงานรูปแบบใหม่ ๆ ได้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ รจนา นันทิขุติมา (2563) ได้ศึกษาเรื่อง *การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคราชการ 4.0: กรณีศึกษา สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร* ผลการวิจัยพบว่า ควรสนับสนุนงบประมาณพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การเช่าอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศจากเอกชน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาวรรณ เกษมสุขบท (2563) ได้ศึกษาเรื่อง *การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเพื่อพัฒนาสู่องค์กรดิจิทัล* ผลการวิจัยพบว่า ควรขอจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีความทันสมัย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นัฐพล สุขผล (2564) ได้ศึกษาเรื่อง *การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานคดีแพ่งของสำนักงานอัยการสูงสุด: กรณีศึกษา สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีแพ่งพระโขนง 1* ผลการวิจัยพบว่า ควรขอจัดสรรงบประมาณจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่รองรับเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ให้เพียงพอพร้อมใช้งาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีมาญะ วันเนา (2565) ได้ศึกษาเรื่อง *การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษากลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม* ผลการวิจัยพบว่า ควรพัฒนาระบบให้สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นเองได้ และให้งบประมาณที่เพิ่มขึ้นในเรื่องของการดูแลระบบ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลลิตา หล้าพวง (2566) ได้ศึกษาเรื่อง *ประสิทธิผลของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด: กรณีศึกษา สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด* ผลการวิจัยพบว่า ควรขอรับจัดสรรงบประมาณจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่รองรับเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ให้เพียงพอ และสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 2 “...กรุงเทพมหานครควรจะมีการจัดพื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูลให้แก่หน่วยงานตามสัดส่วนที่เหมาะสมเพื่อให้สามารถไปจัดเก็บฐานข้อมูลและสามารถนำมาใช้งานได้ และควรมีการจัดสรรงบประมาณในการสนับสนุนเกี่ยวกับการซื้อพื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูลที่เพิ่มมากขึ้น ปรับปรุงระบบสัญญาณ WIFI ให้มีความแข็งแรงเพิ่มมากขึ้นเพียงพอต่อการใช้งานภายในองค์กร เพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากปัจจุบันการใช้งานด้านเทคโนโลยีเป็นส่วนสำคัญในการปฏิบัติงาน...” (หัวหน้าฝ่ายอำนวยการตรวจราชการ, 2567, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 17 มกราคม 2567) และสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 5 “...ควรมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานทุก ๆ 10 ปี เพื่อไม่ให้ล้าสมัยและรองรับโปรแกรมการทำงานรูปแบบใหม่ ๆ ได้ดียิ่งขึ้น...” (หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป, 2567, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2567)

3.2 สำหรับเจ้าหน้าที่สนับสนุนการตรวจราชการมีความแตกต่างของ Generations ในแต่ละช่วงวัย (BABYBOOMER Gen X Gen Y และ Gen Z) การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้งานบางครั้งก็มีความซับซ้อนในบางขั้นตอน เพราะฉะนั้นไม่ใช่ทุกคนที่จะสามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างคล่องแคล่ว สามารถแก้ไขปัญหาและอุปสรรคได้ด้วยตนเอง จึงควรมีการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลรูปแบบใหม่ ๆ ปรับทัศนคติเจ้าหน้าที่ให้เปิดใจยอมรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีความจำเป็นต้องนำมาใช้ในการปฏิบัติงานกับสถานการณ์ปัจจุบัน ควรมีการจัดอบรมแลกเปลี่ยนความรู้ภายในหน่วยงาน หรือส่ง

เจ้าหน้าที่ไปอบรมในหลักสูตรเฉพาะทางเพื่อนำความรู้เหล่านั้นมาต่อยอดในการปฏิบัติงานและเผยแพร่ภายในองค์กรต่อไป ควรมีการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) ที่กระจัดกระจายอยู่ภายในหน่วยงานมาพัฒนาทำให้เป็นแหล่งเรียนรู้ส่วนกลางของหน่วยงานเพื่อให้ทุกคนได้ศึกษาและสร้างการเรียนรู้ในการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ สอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยา สุริน (2562) ได้ศึกษาเรื่อง *การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการเปลี่ยนสู่ยุคดิจิทัล: กรณีศึกษาสำนักงานเลขานุการคณะกรรมการวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาล สำนักงานศาลยุติธรรม* ผลการวิจัยพบว่า ควรสร้างการมีส่วนร่วมสร้างแรงจูงใจและสร้างทัศนคติที่ดีในการพัฒนาตนเองของบุคลากร จัดให้มีการฝึกอบรมโดยการฝึกปฏิบัติงานจริง หรือสอนระหว่างปฏิบัติงาน ตลอดจนกำหนดมาตรการหรือข้อบังคับให้บุคลากรในสำนักงานต้องพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างจริงจัง โดยการเชื่อมโยงกับการบริหารทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ คำรณ เหลืองธนะผล (2564) ได้ศึกษาเรื่อง *การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคราชการ 4.0: กรณีศึกษาสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดตราด* ผลการวิจัยพบว่า ควรส่งเสริมการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล สนับสนุนงบประมาณพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรยกระดับขวัญและกำลังใจโดยการดูแลทั้งปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายในที่ส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลลิตา หล้าพวง (2566) ได้ศึกษาเรื่อง *ประสิทธิผลของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด: กรณีศึกษา สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด* ผลการวิจัยพบว่า ควรประชุมหารือหรือปรับทัศนคติ สร้างการเรียนรู้ เกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ ควรพัฒนาอบรมโดยฝึกปฏิบัติจริงเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 3 “...ควรจะมีการกำหนดเป้าประสงค์ของหน่วยงานให้ชัดเจน เพื่อใช้เป็นแนวทางและข้อกำหนดให้กับบุคลากรในหน่วยงานทราบว่าแต่ละคนต้องทำอะไร เพื่อที่จะพ่วงการก้าวไปในทิศทางเดียวกัน เช่น ในปีนี้ช่วงระยะ 3 เดือนแรกควรจะทำอะไรบ้าง ช่วง 3 เดือนถัดไปควรจะทำอะไรบ้าง เป็นต้น เพื่อให้องค์กรเดินไปในทิศทางเดียวกัน...” (หัวหน้ากลุ่มงานช่วยผู้ตรวจราชการ, 2567, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 18 มกราคม 2567) และสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 4 “...ควรมีการจัดอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการใช้โปรแกรมประยุกต์สมัยใหม่...” (หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และประเมินผล, 2567, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 17 มกราคม 2567) และสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลคนที่ 7 “...ควรจะมีการพัฒนาปรับ Mindset ของบุคลากรให้เปิดใจยอมรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ที่ปัจจุบันได้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น กระตุ้นให้เปิดใจยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลสมัยใหม่ มีการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) ที่กระจัดกระจายอยู่ภายในหน่วยงานพัฒนาทำให้เป็นแหล่งเรียนรู้ส่วนกลางของหน่วยงาน เพื่อให้ทุกคนได้มีการศึกษาเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ...” (นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ, 2567, บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 11 มกราคม 2567)

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานสนับสนุนการตรวจราชการ: กรณีศึกษา กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรมีการจัดสรรพื้นที่ในการจัดเก็บข้อมูลจากระบบ Data Center ของกรุงเทพมหานครให้แก่หน่วยงานตามสัดส่วนที่เหมาะสมเพื่อให้สามารถจัดเก็บฐานข้อมูลและสามารถนำมาใช้งานได้
2. ควรมีการบูรณาการข้อมูลของทุกหน่วยงานในกรุงเทพมหานครมาใช้เป็นฐานข้อมูลเดียวกันระหว่างสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลกับกองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร และควรเป็นข้อมูลชุดเดียวกันที่สามารถใช้งานได้จริงเพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนให้แก่ผู้ตรวจราชการกรุงเทพมหานคร พิจารณาให้ข้อเสนอแนะและแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด

ข้อเสนอแนะในการทำการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญที่เกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานสนับสนุนการตรวจราชการ จำนวนทั้งสิ้น 8 คน การวิจัย ครั้งต่อไปควรขยายขอบเขตประชากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องให้ครอบคลุมทั้งกองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณเพื่อให้ได้ข้อมูลอย่างครบถ้วนและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น
2. ควรมีการศึกษาวิจัยที่มีผลต่อการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถนำมาใช้ในการพัฒนางานสนับสนุนการตรวจราชการของกองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กองสารสนเทศภูมิศาสตร์, สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล. (2565). *แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของกรุงเทพมหานคร (พ.ศ. 2566 – 2570)*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง
- คำรณ เหลืองธนะผล. (2564). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคราชการ 4.0: กรณีศึกษาสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดตราด*. งานวิจัยจากการค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ทีชญา วันเนา. (2565). *การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษากลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคลสำนักงานนโยบายและแผนทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม*. งานวิจัยจากการค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นัฐพล สุขผล. (2564). *การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานคดีแพ่งของสำนักงานอัยการสูงสุด: กรณีศึกษา สำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายคดีแพ่งพระโขนง 1*. งานวิจัยจากการค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นิตา อุษาจันทร์สกุล. (2566). *การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรกลุ่มอำนาจการ กองกลางสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์*. งานวิจัยจากการค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นิตยา สุริน. (2562). *การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการเปลี่ยนสู่ยุคดิจิทัล: กรณีศึกษาสำนักงานเลขานุการคณะกรรมการวินิจฉัยชี้ขาดอำนาจหน้าที่ระหว่างศาล สำนักงานศาลยุติธรรม*. งานวิจัยจากการค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พระราชบัญญัติการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2560. (2560, มกราคม, 24).

ราชกิจจานุเบกษา, 134(10ก), 1.

รจนา นันทิขุติมา. (2563). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคราชการ 4.0: กรณีศึกษาสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร*. งานวิจัยจากการค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. (2560, เมษายน 6). ราชกิจจานุเบกษา, 134(40ก), 17,77-78.
ลลิตา หล้าพวง. (2566). *ประสิทธิผลของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด: กรณีศึกษา สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด*. งานวิจัยจากการค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วิภาวรรณ เกษมสุขบท. (2563). *การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเพื่อพัฒนาสู่องค์กรดิจิทัล*. งานวิจัยจากการค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2566). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารแบบวิถีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล. (2565). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สำนักงาน ก.ก. (2540). *มติ ก.ก. เรื่อง กำหนดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการและหน้าที่ความรับผิดชอบอัตรากำลัง 3 ปี (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2540 – 2544) ของสำนักปลัดกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพมหานคร.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (ม.ป.ป.). *ระบบราชการไทยในบริบทไทยแลนด์ 4.0*.

ค้นเมื่อ 19 ธันวาคม 2566, จาก <https://citly.me/d2yGq>

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2560). *ระบบราชการ 4.0*. ค้นเมื่อ 18 ธันวาคม 2566, จาก <https://www.opdc.go.th/content/Mzk>

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2562). *ประเทศไทย 4.0 – ระบบราชการไทย 4.0*.

ค้นเมื่อ 18 ธันวาคม 2566, จาก <https://www.opdc.go.th/content/Mzk>

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2559). *ภาครัฐไทยกับการก้าวเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล*. เอกสารวิชาการ. กรุงเทพมหานคร: สำนักวิชาการ.

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

คนที่ 1 ผู้อำนวยการกองงานผู้ตรวจราชการ. (2567), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 10 มกราคม 2567

คนที่ 2 หัวหน้าฝ่ายอำนวยการตรวจราชการ. (2567), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 17 มกราคม 2567

คนที่ 3 หัวหน้ากลุ่มงานช่วยผู้ตรวจราชการ. (2567), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 18 มกราคม 2567

คนที่ 4 ฝ่ายวิเคราะห์และประเมินผล. (2567), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 17 มกราคม 2567

คนที่ 5 หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป. (2567), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 15 มกราคม 2567

คนที่ 6 นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ. (2567), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 12 มกราคม 2567

คนที่ 7 นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ. (2567), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 11 มกราคม 2567

คนที่ 8 นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ. (2567), บทสัมภาษณ์ส่วนบุคคล, 16 มกราคม 2567