การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร : กรณีศึกษา สำนักงานจังหวัดนครราชสีมา*

Personnel's application of digital technology : A Case study of Nakhon Ratchasima Provincial Office

ปรียานุช สุขประทีป**

Priyanut Sukprathip

6514832026@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่อง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร : กรณีศึกษา สำนักงานจังหวัดนครราชสีมา ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานจังหวัดนครราชสีมา (2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานจังหวัดนครราชสีมา และ (3) เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานจังหวัดนครราชสีมา ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) รวมจำนวน 10 คน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสำนักงานจังหวัดนครราชสีมามีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานเป็นประจำมากที่สุดและสอดคล้องเหมือนกันทุกคน ได้แก่ คอมพิวเตอร์ แอพลิเคชันไลน์ และอินเทอร์เน็ต และที่มีการใช้เป็นประจำที่แตกต่างกันออกไป ได้แก่ ใช้สมาร์ทโฟน อีเมล โปรแกรมไมโครซอฟท์เวิร์ด และ Google Drive โดยเทคโนโลยีดิจิทัลที่ถูกนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานมากที่สุดคือ แอพลิเคชันไลน์ ซึ่งใช้ในการติดต่อประสานงาน โดยพบปัญหาและอุปสรรคในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ได้แก่ (1) ความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และการปรับตัวของบุคลากร (2) ด้านโครงสร้างองค์การ และ (3) ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้ มีข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ได้แก่ (1) ด้านการพัฒนาบุคลากร (2) ด้านกลยุทธ์องค์การ (3) ด้านโครงสร้างองค์การ (4) ด้านระบบ และ (5) ด้านค่านิยมร่วม

คำสำคัญ: ประยุกต์ใช้; เทคโนโลยีดิจิทัล; สำนักงานจังหวัด

Keywords: Application; Digital Technology; Provincial Office

---

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่องการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร : กรณีศึกษา สำนักงานจังหวัดนครราชสีมา

**นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) ในฐานะองค์กรกลางการบริหารทรัพยากรบุคคลได้กำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. 2566 – 2570 เพื่อให้หน่วยงานของรัฐและบุคลากรได้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะ ความสามารถ และมีศักยภาพในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมในการขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงานได้ตามเป้าหมายการพัฒนาประเทศได้ต่อไป โดยกำหนดประเด็นการพัฒนาไว้ 3 ประเด็น ได้แก่ (1) การพัฒนาองค์กรเพื่อเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้และพัฒนา (2) การพัฒนากรอบแนวคิดและทักษะให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อขับเคลื่อนภารกิจภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ และ (3) การพัฒนากรอบความคิดและทักษะด้านดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนการเป็นรัฐบาลดิจิทัล

สำหรับภาพรวมบริบทการพัฒนาบุคลากรที่เชื่อมโยงสู่แนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. 2566 – 2570 มีทิศทางการพัฒนาบุคลากร ได้แก่ การบริหารงานและการบริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและบุคลากรมีการยกระดับทักษะด้านดิจิทัล มุ่งเน้นให้เกิดการปรับเปลี่ยนกรอบความคิด (เห็นความสำคัญและความเป็นไปได้ในการใช้และดึงศักยภาพของเทคโนโลยีดิจิทัลในการพัฒนาการทำงานและการใช้ชีวิต) และพฤติกรรม (สามารถปฏิบัติงานและใช้ชีวิตในบริบทดิจิทัลได้อย่างเท่าทันการเปลี่ยนแปลง รวมถึงสามารถสร้างนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานและองค์กร) โดยในประเด็นการพัฒนาที่ 3 “การพัฒนากรอบความคิดและทักษะด้านดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนการเป็นรัฐบาลดิจิทัล” มีการกำหนดพฤติกรรมที่คาดหวังตามแนวทางการพัฒนาฯ พ.ศ. 2566 - 2570 ด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ได้แก่ (1) ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานและทำงานร่วมกันทั้งภายในและระหว่างหน่วยงาน (2) ประยุกต์และปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีดิจิทัลให้เหมาะสมกับภารกิจของหน่วยงาน และกำกับดูแล บริหารจัดการให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการปฏิบัติงาน

สำนักงานจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งเป็นส่วนราชการส่วนภูมิภาคในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย มีอำนาจหน้าที่และภารกิจในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชน ได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในภารกิจต่าง ๆ ตามความเหมาะสม ตามแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. 2566 – 2570 ที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานจังหวัดนครราชสีมาในปัจจุบัน ซึ่งจะทำให้ทราบถึงแนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนแนวทางการแก้ไขปัญหาในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) รวมจำนวน 10 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างเหมาบริการ ในสังกัดสำนักงานจังหวัดนครราชสีมา จากทั้ง 4 กลุ่มงาน ที่มีตำแหน่ง/หน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกันตามสัดส่วนของจำนวนบุคลากรทั้งหมด ดังนี้

1. ข้าราชการ ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไป นักวิเคราะห์นโยบายและแผน นิติกร นักวิชาการเงินและบัญชี นักวิชาการคอมพิวเตอร์ เจ้าพนักงานธุรการ รวมจำนวน 6 คน

2. พนักงานราชการ ตำแหน่ง นักทรัพยากรบุคคล จำนวน 1 คน

3. ลูกจ้างเหมาบริการ จำนวน 3 คน

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยได้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานจังหวัดนครราชสีมา

พบว่า บุคลากรสำนักงานจังหวัดนครราชสีมามีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานเป็นประจำมากที่สุดและสอดคล้องเหมือนกันทุกคน ได้แก่ คอมพิวเตอร์ แอพลิเคชันไลน์ และอินเทอร์เน็ต และมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานเป็นประจำที่แตกต่างกันออกไป ได้แก่ ใช้สมาร์ทโฟน อีเมล โปรแกรมไมโครซอฟท์เวิร์ด และ Google Drive

ตาราง 1 สรุปข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์คำถามข้อที่ 1

การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ในการปฏิบัติงานเป็นประจำ	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)									
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7	คนที่ 8	คนที่ 9	คนที่ 10
1. คอมพิวเตอร์	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
2. แอพลิเคชันไลน์	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
3. อินเทอร์เน็ต	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
4. สมาร์ทโฟน	√			√	√	√				√
5. อีเมล		√								
6. โปรแกรมไมโครซอฟท์เวิร์ด	√									
7. Google Drive								√		

สำหรับเทคโนโลยีดิจิทัลที่ถูกนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานบุคลากรสำนักงานจังหวัดนครราชสีมามากที่สุดคือ การใช้แอพลิเคชันไลน์ในการติดต่อประสานงาน ดังเช่นคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 9

(สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 19 มิถุนายน 2567) ที่ว่า "...สิ่งแรกที่ใช้บ่อยที่สุดเลยก็คือไลน์ นอกนั้นก็เป็นการใช้คอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ต" ลำดับ 2 คือ การใช้ Google Drive ในการจัดเก็บและแลกเปลี่ยนข้อมูลรวมถึงประยุกต์ทำระบบสารบรรณ ลำดับ 3 คือ การใช้ Google Form ในการสร้างแบบตอบรับเข้าร่วมกิจกรรมและเข้าร่วมการประชุมต่าง ๆ และการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการออกเลขหนังสือ-ส่งหนังสือถึงหน่วยราชการภายในจังหวัด นอกจากนั้นเป็นการใช้โปรแกรม Microsoft PowerPoint ในการทำข้อมูลเพื่อนำเสนอและการใช้แพลตฟอร์ม Canva ในการออกแบบกราฟิกออนไลน์เพื่อสร้างสื่ออินโฟกราฟิก การใช้อีเมลในการรับส่งข้อมูล ใช้เว็บไซต์ในการสืบค้นข้อมูล ใช้โปรแกรม Microsoft Excel ในการจัดทำข้อมูล ใช้สมาร์ทโฟนในการอ่าน QR Code โดยเทคโนโลยีดิจิทัลที่ถูกนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานบุคลากรสำนักงานจังหวัดนครราชสีมาน้อยที่สุดคือ ใช้ระบบจองห้องประชุมบนเว็บไซต์จังหวัด ใช้เครื่องสแกนในการสแกนเอกสารแนบในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ใช้ Google Calendar ในการทำวาระงานผู้บริหาร ใช้โปรแกรม Cisco Webex และ zoom ในการจัดประชุมต่าง ๆ ใช้โปรแกรมภาษาคอมพิวเตอร์ PHP, html, Winscp, Visual studio, EditPlus, AnyDesk, QGIS, Adobe, e-document, e-meeting สำหรับดูแลเว็บไซต์จังหวัด ใช้โปรแกรม Photoshop ในการปรับแต่งภาพหรือออกแบบสื่อต่าง ๆ

ตาราง 2 สรุปข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์คำถามข้อที่ 2

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)									
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7	คนที่ 8	คนที่ 9	คนที่ 10
1. ใช้แอพลิเคชันไลน์ในการติดต่อประสานงาน	√	√	√	√	√	√	√	√	√	√
2. ใช้เว็บไซต์ในการสืบค้นข้อมูล	√		√							
3. ใช้โปรแกรม Microsoft Word ในการพิมพ์หนังสือราชการ	√		√		√	√	√		√	
4. ใช้อีเมลในการรับส่งข้อมูล		√				√				
5. ใช้ Google Form ในการสร้างแบบตอบรับต่าง ๆ			√		√		√			√
6. ใช้ Google Drive ในการจัดเก็บและแลกเปลี่ยนข้อมูลรวมถึงประยุกต์ทำระบบสารบรรณ			√	√	√			√		√
7. ใช้โปรแกรม Microsoft PowerPoint ในการทำข้อมูลเพื่อนำเสนอ			√		√				√	
8. ใช้แพลตฟอร์ม Canva ในการออกแบบกราฟิกออนไลน์เพื่อสร้างสื่ออินโฟกราฟิก			√						√	√
9. ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการส่งหนังสือ				√		√	√		√	
10. ใช้โปรแกรม Microsoft Excel ในการจัดทำข้อมูล			√		√					
11. ใช้สมาร์ทโฟนในการอ่าน QR Code			√			√				
12. ใช้ระบบจองห้องประชุม									√	

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน	ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)									
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7	คนที่ 8	คนที่ 9	คนที่ 10
13. ใช้เครื่องสแกนในการสแกนเอกสารแนบในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์									√	
14. ใช้ Google Calendar ในการทำวาระงานผู้บริหาร										√
15. ใช้โปรแกรม Cisco Webex และ zoom ในการจัดประชุม	√									
16. ใช้โปรแกรมภาษาคอมพิวเตอร์ PHP, html, Winscp, Visual studio, EditPlus, AnyDesk, QGIS, Adobe, e-document, e-meeting สำหรับดูแลเว็บไซต์จังหวัด	√									
17. ใช้โปรแกรม Photoshop ในการทำสื่อต่าง ๆ										√

2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานจังหวัดนครราชสีมา โดยสามารถจำแนกปัญหาและอุปสรรคในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานจังหวัดนครราชสีมา ได้เป็น 3 ด้าน ดังนี้

1) ปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และการปรับตัวของบุคลากร ประกอบด้วย (1) ขาดความรู้ความเข้าใจรวมถึงขาดทักษะในการใช้เทคโนโลยีในการทำงานปฏิบัติงาน และ (2) การปรับตัวไม่ทันต่อเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง โดยอาจไม่พร้อมที่จะเรียนรู้การใช้เทคโนโลยี และยังคงยึดติดกับรูปแบบการทำงานแบบเดิม ดังเช่นคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 17 มิถุนายน 2567) ที่ว่า “...เนื่องจากเป็นการเปลี่ยนผ่านเข้าสู่เทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ตัวเองยังขาดทักษะในการปรับใช้พอสมควร” และ “การสร้างอินโฟกราฟิก เพื่อสร้างการรับรู้ให้ส่วนราชการในภารกิจที่รับผิดชอบ ซึ่งไม่สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็วเพราะไม่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้งาน เมื่อต้องจัดทำเพื่อประชาสัมพันธ์จึงต้องใช้เวลานาน เสียเวลาหลายชั่วโมง จำเป็นต้องให้เพื่อนร่วมงานช่วยจัดทำให้ แต่ก็ต้องรอเพราะเจ้าหน้าที่แต่ละคนมีภารกิจมากอยู่แล้ว ดังนั้น อุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีในการทำงานของตนเอง คือ ขาดทักษะ ความเชี่ยวชาญ ขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานบางขั้นตอน”

2) ปัญหาด้านโครงสร้างองค์การ ที่เกี่ยวกับบริบทระบบราชการไม่พร้อมที่จะใช้เทคโนโลยีอย่างแท้จริง และขาดการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบเกี่ยวกับเทคโนโลยีในองค์การอย่างชัดเจน ดังเช่นคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4 (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 17 มิถุนายน 2567) ที่ว่า “...ไม่มีผู้ดูแลรับผิดชอบด้านเทคโนโลยีเป็นการเฉพาะที่ให้ความสำคัญ”

3) ปัญหาด้านระบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่รวมถึงทั้งอุปกรณ์ และซอฟท์แวร์ต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานยังขาดความทันสมัย ดังเช่นคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1

(สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 16 มิถุนายน 2567) ที่ว่า “...อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เก่าทำงานช้า ซอฟท์แวร์ไม่ใช้ของแท้บางทีต้องเสียเวลาในการรอ”

3. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานจังหวัดนครราชสีมา

พบว่า การเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานจังหวัดนครราชสีมา สามารถจำแนกได้เป็น 5 ด้าน ดังนี้

1) ด้านการพัฒนาบุคลากร โดยการอบรมให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ มีทักษะ และความสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงานปฏิบัติงานได้ ดังเช่นคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 17 มิถุนายน 2567) ที่ว่า “...ควรมีการจัดอบรมการใช้เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการทำงานอยู่ในปัจจุบันอย่างเป็นทางการและมีระยะเวลาที่เหมาะสมให้กับบุคลากร เพราะการเรียนรู้ของบุคคลแต่ละช่วงวัยมีความแตกต่างกัน แต่ละคนสามารถเข้าใจและใช้เทคโนโลยีได้อย่างคล่องแคล่วต่างกัน การจัดอบรมด้วยระยะเวลาที่เหมาะสมและมีการติดตามประเมินผล จึงสำคัญมากเพราะจะทำให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม จะช่วยให้สามารถปรับใช้เทคโนโลยีได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ได้จริงในการทำงาน”

2) ด้านกลยุทธ์องค์การ โดยกำหนดแนวทางให้บุคลากรนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการทำงานปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ ดังเช่นคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4 (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 17 มิถุนายน 2567) ได้ให้ข้อมูลว่า “...หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีซึ่งจะช่วยลดกระบวนการทำงานของบุคลากร โดยกำหนดให้มีผู้ดูแลรับผิดชอบด้านเทคโนโลยี รวมถึงระบบการสื่อสารต่าง ๆ เป็นการเฉพาะ เพื่อเอื้อต่อการพัฒนากระบวนการทำงานของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น คือ ดีขึ้น เร็วขึ้น และลดค่าใช้จ่าย”

3) ด้านโครงสร้างองค์การ โดยกำหนดผู้รับผิดชอบรวมถึงกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบเกี่ยวกับเทคโนโลยีในองค์การอย่างชัดเจน ดังเช่นคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 8 (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 18 มิถุนายน 2567) ที่ว่า “...คิดว่าสามารถพัฒนาได้โดยการเลือกบุคลากรให้รับผิดชอบการใช้ระบบเทคโนโลยีที่ชัดเจน 3) การพัฒนาอุปกรณ์ด้าน software ให้ทันสมัยและพร้อมสำหรับเทคโนโลยี”

4) ด้านระบบ โดยควรจัดให้มีอุปกรณ์เทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งประกอบด้วย ตัวอุปกรณ์ (Hardware) และโปรแกรม (Software) ที่มีความทันสมัย มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ตอบสนองระบบการปฏิบัติงานและภารกิจต่าง ๆ ขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังเช่นคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 8 (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 18 มิถุนายน 2567) ที่ว่า “...คิดว่าสามารถพัฒนาได้โดยการพัฒนาอุปกรณ์ด้าน software ให้ทันสมัยและพร้อมสำหรับเทคโนโลยี”

5) ด้านค่านิยมร่วม โดยกำหนดบรรทัดฐานในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานร่วมกันของบุคลากรทั้งองค์การ ดังเช่นคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 10 (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 19 มิถุนายน 2567) ที่ว่า “...สร้างเป็นเรื่องพื้นฐานให้บุคลากรทุกคนต้องทำเป็น”

อภิปรายผล

1. บุคลากรสำนักงานจังหวัดนครราชสีมามีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานเป็นประจำมากที่สุดและสอดคล้องเหมือนกันทุกคน ได้แก่ คอมพิวเตอร์ แอพลิเคชันไลน์ และอินเทอร์เน็ต และมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานเป็นประจำที่แตกต่างกันออกไป ได้แก่ ใช้สมาร์ทโฟน อีเมล โปรแกรมไมโครซอฟท์เวิร์ด และ Google Drive โดยการใช้สมาร์ทโฟน อีเมล โปรแกรมไมโครซอฟท์เวิร์ด ซึ่งเป็นเทคนิคพื้นฐานในมิติการใช้ (Use) เทคโนโลยีดิจิทัล ตามแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. 2566 – 2570 ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2567)

สำหรับเทคโนโลยีดิจิทัลที่ถูกนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานบุคลากรสำนักงานจังหวัดนครราชสีมามากที่สุดคือ การใช้แอพลิเคชันไลน์ในการติดต่อประสานงาน ดังเช่นคำให้สัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 9 (สัมภาษณ์เมื่อวันที่ 19 มิถุนายน 2567) ที่ว่า “...สิ่งแรกที่ใช้บ่อยที่สุดเลยก็คือไลน์ นอกนั้นก็เป็นการใช้คอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ต” ลำดับ 2 คือ การใช้ Google Drive ในการจัดเก็บและแลกเปลี่ยนข้อมูลรวมถึงประยุกต์ทำระบบสารบรรณ ลำดับ 3 คือ การใช้ Google Form ในการสร้างแบบตอบรับเข้าร่วมกิจกรรมและเข้าร่วมการประชุมต่าง ๆ และการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ในการออกเลขหนังสือ-ส่งหนังสือถึงหน่วยราชการภายในจังหวัด ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรกลุ่มอำนวยการ กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ของ นิตา อุษาจันทรากุล (2566) ที่บุคลากรมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการรับ-ส่ง หนังสือราชการผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ นอกนั้นเป็นการใช้โปรแกรม Microsoft PowerPoint ในการทำข้อมูลเพื่อนำเสนอและการใช้แพลตฟอร์ม Canva ในการออกแบบกราฟิกออนไลน์เพื่อสร้างสื่ออินโฟกราฟิก การใช้อีเมลในการรับส่งข้อมูล ใช้เว็บไซต์ในการสืบค้นข้อมูล ใช้โปรแกรม Microsoft Excel ในการจัดทำข้อมูล ใช้สมาร์ทโฟนในการอ่าน QR Code โดยเทคโนโลยีดิจิทัลที่ถูกนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานบุคลากรสำนักงานจังหวัดนครราชสีมาน้อยที่สุดคือ ใช้ระบบจองห้องประชุมบนเว็บไซต์จังหวัด ใช้เครื่องสแกนในการสแกนเอกสารแนบในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ใช้ Google Calendar ในการทำวาระงานผู้บริหาร ใช้โปรแกรม Cisco Webex และ zoom ในการจัดประชุมต่าง ๆ ใช้โปรแกรมภาษาคอมพิวเตอร์ PHP, html, Winscp, Visual studio, EditPlus, AnyDesk, QGIS, Adobe, e-document, e-meeting สำหรับดูแลเว็บไซต์จังหวัด ใช้โปรแกรม Photoshop ในการปรับแต่งภาพหรือออกแบบสื่อต่าง ๆ

จะเห็นได้ว่า บุคลากรสำนักงานจังหวัดนครราชสีมามีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานเป็นไปพฤติกรรมที่คาดหวังในทักษะด้านดิจิทัล ด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2567, หน้า 48) กำหนดไว้ 2 ประการ ดังนี้

1) ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงาน และทำงานร่วมกันทั้งภายในและระหว่างหน่วยงาน โดยบุคลากรสำนักงานจังหวัดนครราชสีมามีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานที่หลากหลาย ซึ่งประกอบด้วย (1) Hardware อาทิ สมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์ เครื่องสแกน และ (2) Software อาทิ อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์

แอพลิเคชันไลน์ อีเมล โปรแกรม Microsoft Word/Excel/PowerPoint ซึ่งบุคลากรที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลดังกล่าวเป็นบุคลากรทั้ง 2 กลุ่มหลัก คือ 1) ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (IT) และ 2) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับด้านเทคโนโลยีดิจิทัลโดยตรง (Non-IT)

2) ประยุกต์และปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีดิจิทัลให้เหมาะสมกับภารกิจของหน่วยงาน และกำกับดูแล บริหารจัดการให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการปฏิบัติงาน โดยบุคลากรสำนักงานจังหวัดนครราชสีมามีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เหมาะสมกับภารกิจของหน่วยงานอย่างหลากหลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำ Software มาปรับใช้ในกระบวนการทำงาน เพื่อลดขั้นตอน ลดเวลา ลดงบประมาณ อาทิ การใช้ Google Drive ในการจัดเก็บและแลกเปลี่ยนข้อมูลรวมถึงประยุกต์ทำระบบสารบรรณของหน่วยงานในระดับกลุ่มงาน โปรแกรม Photoshop Google Form Google Calendar แพลตฟอร์ม Canva QR Code ระบบจองห้องประชุม ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ โปรแกรม Cisco Webex และ zoom โปรแกรมภาษาคอมพิวเตอร์ PHP, html, Winscp, Visual studio, EditPlus, AnyDesk, QGIS, Adobe, e-document, e-meeting ทั้งนี้ บุคลากรที่ใช้งานโปรแกรมภาษาคอมพิวเตอร์ คือ ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (IT)

2. ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานจังหวัดนครราชสีมา สามารถจำแนกได้เป็น 3 ด้าน คือ

1) ปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และการปรับตัวของบุคลากร ประกอบด้วย (1) ขาดความรู้ความเข้าใจรวมถึงขาดทักษะในการใช้เทคโนโลยีในการทำงานปฏิบัติงาน และ (2) การปรับตัวไม่ทันต่อเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง โดยอาจไม่พร้อมที่จะเรียนรู้การใช้เทคโนโลยี และยังคงยึดติดกับรูปแบบการทำงานแบบเดิม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ของนิตา อุษาจันทรากุล (2566) ที่ได้ศึกษา การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรกลุ่มอำนวยการ กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พบปัญหาอุปสรรคในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรว่า บุคลากรบางส่วนไม่สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลได้ และปัญหาด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดย พลัฏฐ์ เลิศอัศวะวณิช (2567) พบว่า องค์ประกอบด้านทัศนคติผู้ปฏิบัติงานที่ให้ความสำคัญและมีทักษะในการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญต่อการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พีระจิตรี โสมะภีร์ (2566) และเสาวนีย์ พรหมบุตร (2566) ปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติราชการ คือ ความแตกต่างของ Generations ในแต่ละช่วงวัยของบุคลากร

2) ปัญหาด้านโครงสร้างองค์การ ที่เกี่ยวกับบริบทระบบราชการไม่พร้อมที่จะใช้เทคโนโลยีอย่างแท้จริง และขาดการกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบเกี่ยวกับเทคโนโลยีในองค์การอย่างชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยของพลัฏฐ์ เลิศอัศวะวณิช (2567) จากศึกษาการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อให้บริการภายใต้แผนปฏิบัติราชการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่พบว่า ปัญหาด้านโครงสร้างขององค์การที่

ซับซ้อนขาดความเป็นเอกภาพ เป็นส่วนหนึ่งของปัญหาและอุปสรรคในการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง

3) ปัญหาด้านระบบ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่รวมถึงทั้งอุปกรณ์ และซอฟท์แวร์ต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานยังขาดความทันสมัย สอดคล้องกับงานวิจัยของพลัฏฐ์ เลิศอัศวะวณิช (2567) จากศึกษาการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อให้บริการภายใต้แผนปฏิบัติราชการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่พบว่า ปัญหาทรัพยากรเครื่องมือเก่า เป็นส่วนหนึ่งของปัญหาและอุปสรรคในการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อให้บริการของสำนักหอสมุดกลาง

3. แนวทางในการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานจังหวัดนครราชสีมา สามารถจำแนกได้เป็น 5 ด้าน ซึ่งในภาพรวมของแนวทางดังกล่าว มีความสอดคล้องกับ McKinsey 7S Model ซึ่งเป็นโมเดลที่มีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงและประสิทธิภาพขององค์การที่เน้นความสัมพันธ์ระหว่าง 7 องค์ประกอบสำคัญขององค์การ (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2566, หน้า 37) ดังนี้

1) ด้านการพัฒนาบุคลากร โดยการอบรมให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ มีทักษะ และความสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงานปฏิบัติงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับ องค์ประกอบ Staff ที่หมายถึง บุคลากร และ Skills ซึ่งหมายถึง ทักษะ ของ McKinsey 7S Model และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตา อุษาจันทรากุล (2566) เสาวนีย์ พรหมบุตร (2566) และพีระจิตรี โสมะภีร์ (2566) ที่พบว่าในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานควรมีการพัฒนาบุคลากรโดยจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อให้ความรู้และทักษะการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลแก่บุคลากร รวมถึงการจัดอบรมแลกเปลี่ยนความรู้ภายในหน่วยงานหรือส่งเจ้าหน้าที่ไปอบรมในหลักสูตรเฉพาะทาง

2) ด้านกลยุทธ์องค์การ โดยกำหนดแนวทางให้บุคลากรนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการทำงานปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับองค์ประกอบ Strategy ที่หมายถึง กลยุทธ์ขององค์การ ของ McKinsey 7S Model และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พีระจิตรี โสมะภีร์ (2566) ได้ศึกษา การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ภายใต้นโยบาย Thailand 4.0: กรณีสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม โดยผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ คือ ต้องมีการกำหนดแผนงานหรือแนวทางในการปฏิบัติงาน

3) ด้านโครงสร้างองค์การ โดยกำหนดผู้รับผิดชอบรวมถึงกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบเกี่ยวกับเทคโนโลยีในองค์การอย่างชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับองค์ประกอบ Structure ที่หมายถึง โครงสร้างองค์การ ของ McKinsey 7S Model และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พลัฏฐ์ เลิศอัศวะวณิช (2567) ได้ศึกษาการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อให้บริการภายใต้แผนปฏิบัติราชการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค คือ การปรับโครงสร้างขององค์การ

4). ด้านระบบ โดยควรจัดให้มีอุปกรณ์เทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งประกอบด้วย ตัวอุปกรณ์ (Hardware) และโปรแกรม (Software) ที่มีความทันสมัย มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ตอบสนองระบบการปฏิบัติงานและภารกิจต่าง ๆ ขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ องค์ประกอบ Systems ที่หมายถึง ระบบการปฏิบัติงาน ของ McKinsey 7S Model และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตา อุษาจันทรากุล (2566) เสาวนีย์ พรหมบุตร (2566) และพลัฏฐ์ เลิศอัศวะวณิช (2567) ที่ว่า แนวทางในการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล คือ การขอจัดสรรงบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานที่มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย

5) ด้านค่านิยมร่วม โดยกำหนดบรรทัดฐานในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานร่วมกันของบุคลากรทั้งองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับองค์ประกอบ Shared Values ที่หมายถึง ค่านิยมร่วม และบรรทัดฐานที่ยึดถือร่วมกัน ของ McKinsey 7S Model

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร : กรณีศึกษา สำนักงานจังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยสามารถสรุปข้อเสนอแนะที่สำคัญที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานจังหวัดนครราชสีมาให้มีประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้น แบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการพัฒนาบุคลากร โดยการอบรมให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ มีทักษะ และความสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงานปฏิบัติงานได้

2. ด้านกลยุทธ์องค์การ โดยกำหนดแนวทางให้บุคลากรนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการทำงานปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ

3. ด้านโครงสร้างองค์การ โดยกำหนดผู้รับผิดชอบรวมถึงกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบเกี่ยวกับเทคโนโลยีในองค์การอย่างชัดเจน

4. ด้านระบบ โดยควรจัดให้มีอุปกรณ์เทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งประกอบด้วย ตัวอุปกรณ์ (Hardware) และโปรแกรม (Software) ที่มีความทันสมัย มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ตอบสนองระบบการปฏิบัติงานและภารกิจต่าง ๆ ขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. ด้านค่านิยมร่วม โดยกำหนดบรรทัดฐานในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานร่วมกันของบุคลากรทั้งองค์การ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยเรื่อง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร : กรณีศึกษา สำนักงานจังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. การศึกษาวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาการวิจัยเชิงปริมาณด้วย เพื่อจะได้ข้อมูลในภาพรวมขององค์การทั้งหมด และเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ละเอียดครบถ้วนและมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีผลต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรเพิ่มเติม

เอกสารอ้างอิง

นิตา อุษาจันทรากุล (2566). *การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรกลุ่มอำนวยการ กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.* ค้นเมื่อ 7 พฤษภาคม 2567. จาก http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2566_1693542607_6414832030.pdf

พลัฏฐ์ เลิศอัศวะวณิช (2567). *การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อให้บริการภายใต้แผนปฏิบัติราชการของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยรามคำแหง.* ค้นเมื่อ 7 พฤษภาคม 2567. จาก http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2566_1713413543_6514830032.pdf

พีระจิตรี โสมะภีร์ (2566). *การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ ภายใต้นโยบาย Thailand 4.0: กรณีสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.* ค้นเมื่อ 7 พฤษภาคม 2567. จาก http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2565_1681966235_6414830085.pdf

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2566). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาองค์การและนวัตกรรมในองค์การ.* กรุงเทพฯ: โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.). (2567). *แนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. 2566 - 2570*. นนทบุรี: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

เสาวนีย์ พรหมบุตร (2566). *การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการจัดการงานสนับสนุนการตรวจราชการ: กรณีศึกษา กองงานผู้ตรวจราชการ สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร.* ค้นเมื่อ 7 พฤษภาคม 2567. จาก http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2566_1713410869_6514830075.pdf