

การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร*

Implementation of Digital Technology to Improve the Efficiency of Personnel
in Bangkok Provincial Education Office

ศทภณส์ ทูเรียนทอง**

Katapon Turianthong

6614830008@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษารูปแบบ ปัญหาและอุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยวิธีการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 8 คน ประกอบกับการวิจัยเอกสาร

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานด้าน การจัดเก็บและบริหารจัดการข้อมูล การสื่อสาร การประชุมและอบรมออนไลน์ และวิเคราะห์และออกแบบผลงาน เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพงาน ปริมาณงาน ระยะเวลาในการทำงาน และค่าใช้จ่าย โดยพบปัญหาและอุปสรรคได้แก่ 1) ข้อจำกัดด้านทักษะของบุคลากร 2) ทักษะติดต่อเทคโนโลยีดิจิทัล 3) ปัญหาด้านทรัพยากรและงบประมาณ 4) ความแตกต่างระหว่างช่วงวัยของบุคลากร (Generation Gap) และ 5) ปัญหาด้านกฎระเบียบ และมีแนวทางการพัฒนาดังนี้ 1) ผู้บริหารต้องมีบทบาทในการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในองค์กร 2) ควรปรับเปลี่ยนทัศนคติและสร้างวัฒนธรรมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล 3) ควรจัดอบรมและพัฒนาทักษะบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัล 4) ควรปรับปรุงระบบงานและโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี

คำสำคัญ: เทคโนโลยีดิจิทัล; ประสิทธิภาพ; สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร

Keywords: Digital Technology; Efficiency; Bangkok Provincial Education Office

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร

** นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ในสภาพการณ์ปัจจุบัน โลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจากการพัฒนาของเทคโนโลยีดิจิทัลที่เข้ามามีบทบาทอย่างมากในชีวิตประจำวัน ทั้งด้านการติดต่อสื่อสาร การคมนาคม การเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสาร ส่งผลต่อการแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง วัฒนธรรมไปทั่วโลก การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วนี้ทำให้สภาพแวดล้อม บริบท สังคม ค่านิยมและความต้องการของประชาชนที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้การทำงานในองค์กรต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐและภาคเอกชน ต้องมีการปรับตัวโดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ในส่วนของภาครัฐที่มีบทบาทที่สำคัญต่อการกำหนดนโยบายและบริหารทรัพยากรของประเทศ การพัฒนาประสิทธิภาพของการบริหารจัดการในภาครัฐจึงเป็นสิ่งสำคัญ การใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลจึงสามารถช่วยลดต้นทุน เพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงาน ซึ่งนำไปสู่การยกระดับภาครัฐให้ทันสมัยก้าวหน้าและมีประสิทธิภาพสูงสุดอย่างต่อเนื่อง

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ที่จัดตั้งขึ้นตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ที่ 19/2560 เรื่อง การปฏิรูปการศึกษาในภูมิภาคของกระทรวงศึกษาธิการ เพื่อปฏิบัติการกิจของกระทรวงศึกษาธิการเกี่ยวกับการบริหารและการจัดการศึกษาตามที่กฎหมายกำหนดการปฏิบัติราชการตามอำนาจหน้าที่ นโยบาย และยุทธศาสตร์ของส่วนราชการต่างๆ ที่มอบหมายและให้มีอำนาจหน้าที่ในเขตจังหวัด มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายการศึกษา ส่งเสริมการดำเนินงานด้านการศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เป็นศูนย์กลางการบูรณาการของหน่วยงานด้านการศึกษาในพื้นที่กรุงเทพมหานครทั้งในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการและนอกสังกัดกระทรวงศึกษา เพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้ตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาประเทศ

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร ได้ตระหนักถึงความจำเป็นในการปรับตัวให้เท่าทันเทคโนโลยีดิจิทัลและการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงพัฒนาระบบราชการให้สอดคล้องกับบริบทในปัจจุบัน จึงได้จัดทำแผนปฏิรูปราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาประสิทธิภาพของระบบบริหารจัดการศึกษา ที่ให้ความสำคัญต่อการบริหารจัดการงานในเชิงนโยบาย การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร และการขับเคลื่อนระบบการศึกษาในกรุงเทพมหานครให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของโลกยุคใหม่ รวมทั้งเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานให้ถูกต้องและรวดเร็ว เพื่อผลักดันการทำงานให้เข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 – 2570) ในการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ มุ่งเน้นการพัฒนาองค์กรให้มีสมรรถนะและผลสัมฤทธิ์สูงเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร ปัญหาและอุปสรรคตลอดจนแนวทางการพัฒนาในการทำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อตอบสนองต่อการเป็นองค์กรด้านส่งเสริม สนับสนุน การศึกษา การบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพ รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงาน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (documentary research) โดยการเก็บข้อมูลจากตำรา บทความ เอกสารทางวิชาการ วารสาร รายงานการวิจัยคู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
2. การวิจัยสนาม (field research) ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) โดยที่ผู้วิจัยต้องทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ตามข้อกำหนดไว้เท่านั้น และผู้วิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามในการสัมภาษณ์และจัดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงตามคำบอกของผู้ให้สัมภาษณ์

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ประชากร คือ บุคลากร เจ้าหน้าที่ ผู้บริหารของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2567, หน้า 46) จึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 8 คน โดยพิจารณาจากคุณสมบัติ ดังนี้

1. ผู้บริหารของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 2 คน
 - ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 ศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร
 - ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2 รองศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร
2. ผู้อำนวยการกลุ่ม ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 2 คน
 - ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3 ผู้อำนวยการกลุ่มนโยบายและแผน
 - ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4 ผู้อำนวยการกลุ่มนิเทศ ติดตามและประเมินผล
3. บุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 4 คน
 - ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5 นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ
 - ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6 นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ
 - ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 7 นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
 - ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 8 นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัวจะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน (สุรางค์ จันทวานิช, 2559, หน้า 75 อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2567, หน้า 53) และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้กำหนดวันนัดสัมภาษณ์ โดยแจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้าในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะทำการจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (documentary research) ผู้วิจัยศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากเอกสารต่างๆ เช่น ตำรา บทความ เอกสารทางวิชาการ วารสาร รายงานการวิจัยคู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่เกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

2. การวิจัยสนาม (field research) ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) โดยที่ผู้วิจัยต้องทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ตามข้อกำหนดไว้เท่านั้น และผู้วิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามในการสัมภาษณ์และจดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงตามคำบอกของผู้ให้สัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการศึกษานี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยจำแนกข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น
2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของข้อมูล ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัยรูปแบบการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร สภาพปัญหาและอุปสรรค และแนวทางการการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยใช้นำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยได้ ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษารูปแบบการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาพบว่า บุคลากรสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานครมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานเป็นประจำโดยสามารถแบ่งออกเป็น 4 ประเภทหลัก ได้แก่

1) การจัดเก็บและบริหารจัดการข้อมูล เช่น ระบบ Cloud Storage (Google Drive ใช้เก็บและแชร์ข้อมูล) เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้สามารถจัดเก็บ แชร์ และเข้าถึงข้อมูลได้อย่างสะดวก ไม่ว่าจะเป็นเอกสารสำคัญ ไฟล์งานนำเสนอ หรือข้อมูลได้อย่างสะดวก นอกจากนี้ยังใช้งานเครื่องมือที่ใช้สำหรับบันทึกจัดการและวิเคราะห์ข้อมูล คือ Google Sheet ช่วยในการทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา ลดข้อผิดพลาดในการใช้ข้อมูล และเพิ่มความสะดวกในการติดตามผลข้อมูลที่ถูกบันทึก และ Google Forms ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคคลภายในหรือภายนอกองค์กร ไม่ว่าจะเป็นแบบสอบถาม ฟอรมลงทะเบียน หรือแบบประเมินผล ซึ่งสามารถนำข้อมูลไปวิเคราะห์และนำผลการวิเคราะห์ไปใช้งานต่อไปได้ตามวัตถุประสงค์

2) การสื่อสารและการประสานงาน ใช้ Social Media (Line และ Facebook) เป็นเครื่องมือหลักในการติดต่อประสานงาน ทั้งในระดับภายในองค์กรและภายนอกองค์กร Line เป็นช่องทางที่สะดวกและรวดเร็วสำหรับการสื่อสารแบบไม่ทางการ เช่น การแจ้งข่าว ประชาสัมพันธ์ หรือการประสานงานเร่งด่วน ส่วน Facebook ใช้เป็นแพลตฟอร์มสำหรับเผยแพร่ข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร นอกจากนี้ยังใช้งาน e-mail สำหรับการสื่อสารที่เป็นทางการในการรับ-ส่งหนังสือราชการ กับหน่วยงานนอกสังกัดที่ยังไม่มีระบบรับรอง ส่วนระบบ MOE-DO เป็นระบบสารบัญที่สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการพัฒนาขึ้นใช้สำหรับรับ-ส่งหนังสือราชการกับหน่วยงานภายใต้สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ

3) การประชุมและอบรมออนไลน์ ใช้ Zoom Meeting และ e-Meeting เป็นแพลตฟอร์มหลักในการประชุมออนไลน์และจัดอบรมออนไลน์ โดย Zoom Meeting เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้สามารถประชุมและทำงานร่วมกันแบบ real time รองรับการใช้งานที่หลากหลาย เช่น สามารถแบ่งกลุ่มการอบรมเพื่อทำกิจกรรม work shop ในแต่ละการอบรม สามารถแชร์หน้าจอที่ใช้ในการบรรยายได้ และสามารถบันทึกการประชุมหรือการอบรมเพื่อใช้เป็นหลักฐานหรือเปิดดูย้อนหลังสำหรับผู้ที่ไม่ได้เข้าร่วมได้ ส่วน e-Meeting เป็นระบบที่ใช้สนับสนุนการประชุมออนไลน์ สามารถแนบเอกสารวาระการประชุม โดยแบ่งตามวาระทำให้สะดวกในการดูเอกสาร และลดการใช้กระดาษได้

4) การวิเคราะห์และออกแบบผลงาน ใช้ AI โดยส่วนใหญ่มีการใช้งาน ChatGPT, Gemini และ Claude โดย AI ส่วนมากถูกนำมาใช้ในการประมวลผล ตรวจสอบข้อมูล และช่วยเรียบเรียงข้อมูลทั้งในแง่ของช่วยคิดหัวข้อหรือแนวทางเบื้องต้นของงาน และช่วยทำให้ข้อมูลมีความถูกต้องและสมบูรณ์มากขึ้น นอกจากนี้ยังใช้งาน Canva เป็นเครื่องมือออกแบบงานใช้ในงานประชาสัมพันธ์ การนำเสนอข้อมูล (Presentation) และออกแบบเอกสารให้ดูสวยงาม ทั้งแผนพับใช้ประชาสัมพันธ์ข้อมูล หรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่า บุคลากรของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานครได้รับการสนับสนุนด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในด้านต่างๆ แบ่งออกได้ 4 ประเด็น ดังนี้

1) ได้รับการจัดอบรมพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้กับบุคลากร การพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นปัจจัยที่ช่วยให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งหน่วยงานต้นสังกัดได้จัดการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลให้บุคลากรอย่างต่อเนื่องทั้งในรูปแบบ Online และ Onsite โดยจะเน้นที่ระบบงานที่ใช้เป็นส่วนรวม เช่น การใช้งานระบบ MOE-DO เป็นต้น นอกจากนี้ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานครเองยังมีการจัดอบรมภายในเพื่อให้บุคลากรสามารถปรับตัวและใช้เทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม โดยมีการอบรมในเรื่องที่บุคลากรให้ความสนใจและสามารถนำไปใช้งานได้ เช่น อบรมการใช้งาน Canva และการใช้งาน AI สำหรับการทำงาน เป็นต้น

2) หน่วยงานได้จัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือ อย่างเพียงพอต่อความต้องการของบุคลากร ให้ความสำคัญกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อรองรับการทำงานของบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารของหน่วยงานให้ความสำคัญกับการมีเครื่องมือที่เพียงพอและเหมาะสมกับการทำงาน นอกจากนี้ยังสนับสนุนและผลักดันให้ใช้ e-mail ที่เป็น Domain ของภาครัฐ ภายใต้ Domain @sueksa.go.th และ @moe.go.th เพื่อให้การทำงานเป็นทางการมากขึ้น การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่ดีช่วยให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างราบรื่น ลดปัญหาทางเทคนิค และเป็นการสนับสนุนให้เกิดการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลด้วย

3) ผู้บริหารให้การสนับสนุน นอกจากการจัดหาเครื่องมือและระบบที่เหมาะสมแล้ว ผู้บริหารยังส่งเสริมให้บุคลากรได้รับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญในการใช้งานระบบต่างๆ จากการประสานงานและขอความร่วมมือโดยผู้บริหารกับผู้ที่สามารถให้คำปรึกษาได้ สิ่งนี้ช่วยให้บุคลากรสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ลดข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น นอกจากนี้ผู้บริหารยังให้การสนับสนุนและเปิดโอกาสให้ทดลองใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการดำเนินงานอื่นๆ เช่น ให้ทดลองใช้ AI ในการวางแผนต่างๆ หรือใช้ในการนำเสนอ อีกด้วย

4) ได้รับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลให้สอดคล้องกับลักษณะงาน โดยนำระบบ MOE-DO และ e-Meeting มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการเอกสารและประชุมออนไลน์ โดยทั้ง 2 ระบบนี้ได้รับการพัฒนาขึ้นโดยสำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการเพื่อใช้ในหน่วยงานได้สังกัด จึงทำให้การทำงานมีความสอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง เพิ่มความสะดวกและคล่องตัวในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่า บุคลากรของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่าเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน มีส่วนช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความคล่องตัว ช่วยให้การงานมีประสิทธิภาพ และสามารถบูรณาการงานร่วมกันได้ง่ายขึ้น และมองว่าเทคโนโลยีดิจิทัลต้องมีการเรียนรู้ ใช้งาน และฝึกฝนอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดความคุ้นเคยและสามารถใช้เทคโนโลยีได้อย่างชำนาญ สามารถสรุปประโยชน์ของเทคโนโลยีดิจิทัลต่อการปฏิบัติงานเป็น 4 ประเด็น ดังนี้

1) ผลต่อคุณภาพงาน การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยเพิ่มความแม่นยำในการดำเนินงาน ลดข้อผิดพลาดในการคำนวณและจัดเก็บข้อมูล ซึ่งทำให้ข้อมูลมีความถูกต้องและสามารถนำไปใช้ได้ อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น บุคลากรสามารถบูรณาการข้อมูลและเอกสารต่างๆ ได้ดีขึ้น ลดความซ้ำซ้อน

ของข้อมูล และสามารถจัดระเบียบการทำงานให้เป็นระบบมากขึ้น อีกทั้งยังช่วยให้สามารถตรวจสอบข้อมูลและติดตามงานได้ง่ายขึ้น

2) ผลต่อปริมาณงาน เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยให้บุคลากรสามารถจัดการงานได้หลายอย่างพร้อมกันและทำงานได้ในปริมาณมากกว่าการทำงานแบบดั้งเดิม การใช้ระบบดิจิทัลช่วยให้สามารถสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว ลดภาระการใช้เอกสารกระดาษ และช่วยให้บุคลากรสามารถบริหารจัดการงานได้อย่างคล่องตัว แม้ว่าจะไม่ได้อยู่ในสถานที่ทำงานก็ตาม

3) ผลต่อระยะเวลาในการทำงาน เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยให้การทำงานมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยช่วยลดระยะเวลาในการค้นหาข้อมูล การประมวลผลข้อมูล และการเตรียมเอกสาร อีกทั้งยังช่วยให้การส่งต่อข้อมูลเป็นไปอย่างรวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน ทำให้บุคลากรสามารถนำเวลาที่เหลือไปพัฒนางานในด้านอื่น ๆ ได้

4) ผลต่อค่าใช้จ่าย การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยลดต้นทุนในการดำเนินงาน โดยลดค่าใช้จ่ายในการจัดพิมพ์เอกสาร ลดปริมาณการใช้กระดาษ และลดค่าจัดส่งเอกสารผ่านไปรษณีย์ นอกจากนี้เทคโนโลยี AI และซอฟต์แวร์ออกแบบ ยังช่วยให้บุคลากรสามารถสร้างสื่อประชาสัมพันธ์และออกแบบงานได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องจ้างบุคคลภายนอก ทำให้ลดค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ได้

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาพบว่า ปัญหา และอุปสรรคการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร สรุปได้ดังนี้

1. ข้อจำกัดด้านทักษะของบุคลากร ระดับความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรที่ยังไม่เท่ากัน โดยบุคลากรบางส่วนยังมีทักษะด้านเทคโนโลยีในระดับพื้นฐาน และยังขาดความมั่นใจในการใช้เทคโนโลยีขั้นสูง เช่น การส่งข้อมูล เอกสารที่มีจำนวนมากยังใช้วิธีส่งผ่านแอปพลิเคชัน Line ที่มีข้อเสียในการจัดการเอกสารที่ยากและมีระยะเวลาจัดเก็บจำกัด แทนที่อัปโหลด Google Drive ที่มีการจัดการข้อมูลที่ดีกว่าและเอกสารอยู่ถาวร อีกทั้งไม่สามารถคิดค้นหรือพัฒนาวิธีการทำงานในรูปแบบใหม่ที่ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และยังพบว่าขาดการอบรมที่ตรงกับลักษณะการทำงานของแต่ละกลุ่มงาน ส่งผลให้การพัฒนางานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลยังไม่ก้าวหน้าเท่าที่ควร

2. ทศนคติต่อเทคโนโลยีดิจิทัล พบว่าบุคลากรบางคนยังไม่เปิดรับเทคโนโลยีดิจิทัลและมีความเคยชินกับระบบการทำงานแบบเดิม มองว่าเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเรื่องยุ่งยากและซับซ้อน เช่น การแจ้งข้อมูลหรือการทำเอกสารบางอย่าง ที่สามารถทำได้ทางระบบดิจิทัล แต่ยังยึดติดกับวิธีเดิมโดยการใช้กระดาษ ซึ่งทำให้เกิดความล่าช้าในการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ นอกจากนี้ยังมีความกังวลเกี่ยวกับความเสถียรและความปลอดภัยของระบบ ซึ่งทำให้บุคลากรบางส่วนยังไม่มั่นใจในการเก็บข้อมูลแบบดิจิทัล 100% และยังคงสำรองข้อมูลในรูปแบบเอกสารกระดาษเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น

3. ปัญหาด้านทรัพยากรและงบประมาณ สำนักงานยังขาดงบประมาณที่เพียงพอในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือ และซอฟต์แวร์ที่จำเป็น แม้ว่าผู้บริหารจะให้การสนับสนุนในการจัดหาทรัพยากร แต่ด้วยการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในระดับขั้นสูง

จำเป็นต้องใช้เครื่องมือที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพสูง นอกจากนี้ ยังมีข้อจำกัดด้านอุปกรณ์ เช่น การประชุมออนไลน์ที่ต้องใช้ Zoom แต่สำนักงานมีบัญชี Zoom เพียงบัญชีเดียว ทำให้ต้องขออนุญาตใช้จากหน่วยงานอื่น อาจทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน ซึ่งเป็นข้อจำกัดของระบบงบประมาณของภาครัฐ และยิ่งรวมถึงงบประมาณสำหรับการจัดอบรมพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้กับบุคลากรที่ยังไม่เพียงพอที่จะดำเนินการให้ตอบสนองต่อการทำงานทุกตำแหน่งและสายงาน จะเพียงพอแค่อบรมที่เป็นพื้นฐานการใช้งานเท่านั้น

4. ความแตกต่างระหว่างช่วงวัยของบุคลากร (Generation Gap) ซึ่งทำให้เกิดความไม่สอดคล้องกันในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล โดยบุคลากรที่สูงวัยอาจยังไม่ปรับตัวหรือไม่คุ้นชินกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเท่ากับบุคลากรรุ่นใหม่ เช่น ในบางงานมีบุคลากรพัฒนากระบวนการให้สามารถปฏิบัติงานได้โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล แต่ติดปัญหาบุคลากรบางคนไม่สามารถปรับตัวได้ ทำให้เกิดการผลักภาระการทำงานที่ต้องใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้คนรุ่นใหม่ ส่งผลให้การทำงานร่วมกันไม่ได้เกิดขึ้นอย่างราบรื่น และยังคงใช้วิธีการทำงานแบบดั้งเดิมในบางกระบวนการ ทำให้สูญเสียทรัพยากรด้านเวลาและลดโอกาสในการพัฒนางานอื่น ๆ

5. ปัญหาด้านกฎระเบียบ แม้ว่าการทำงานผ่านระบบดิจิทัลจะมีข้อดีหลายอย่าง แต่กฎระเบียบของภาครัฐบางประการยังไม่เอื้อต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มที่ ทำให้หน่วยงานยังต้องใช้เอกสารกระดาษในบางกรณี เช่น การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับด้านการเงินจำเป็นต้องมีหลักฐานที่กระดาษเท่านั้น

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาพบว่า แนวทางการพัฒนาการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีดังนี้

1. การกำหนดนโยบายและการสนับสนุนจากผู้บริหาร ผู้บริหารต้องมีบทบาทเป็นผู้นำในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและขับเคลื่อนให้บุคลากรทุกระดับนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงานอย่างจริงจัง นอกจากนี้ ควรมีการติดตามผล ประเมินผล และให้รางวัลเป็นแรงจูงใจเพื่อกระตุ้นให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล อีกทั้งควรมีการวางแผนพัฒนารายบุคคลด้านเทคโนโลยีดิจิทัลตามสายงานและตำแหน่งของบุคลากร เพื่อให้สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การปรับเปลี่ยนทัศนคติและการสร้างวัฒนธรรมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยต้องสร้างความเข้าใจว่าการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลจะช่วยให้การทำงานสะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ควรให้ความสำคัญกับการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่และผลกระทบต่องาน เพื่อให้บุคลากรเข้าใจและสามารถเลือกใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสมกับงานของตนเอง

3. การจัดอบรมและพัฒนาทักษะบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ควรมีการจัดฝึกอบรมและศึกษาดูงานในหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อให้บุคลากรมีแนวทางและตัวอย่างที่เป็นรูปธรรมในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้กับงานของตนเอง นอกจากนี้ควรเชิญวิทยากรหรือผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีดิจิทัล มาถ่ายทอดความรู้ หรือสนับสนุนให้บุคลากรเป็นที่ปรึกษาด้านเทคโนโลยีดิจิทัล คอยแนะนำการใช้งานโดยเริ่มจากเรื่องที่ย่อยและนำไปสู่การใช้งานที่ซับซ้อนขึ้น รวมถึงจัดทำคู่มือการใช้งาน เพื่อช่วยให้บุคลากรสามารถเรียนรู้และใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลได้ง่ายขึ้น

4. การปรับปรุงระบบงานและโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี การเพิ่มจำนวนบุคลากรด้านไอที เพื่อช่วยดูแลระบบ และการรวมระบบงานที่ซ้ำซ้อนให้เป็นระบบเดียว เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการใช้งาน รวมถึงจัดหาทรัพยากรที่เหมาะสมสำหรับการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

อภิปรายผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษารูปแบบการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร

จากผลการวิจัยพบว่า บุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานครมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานในหลายรูปแบบ ทั้งการจัดเก็บและการบริหารข้อมูล การสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์ และระบบติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์และภาระกิจของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Urwick (ม.ป.ป. อ้างถึงใน จูปนา จินไพศาล, 2559, หน้า 2) อธิบายว่าองค์การหมายถึง การกำหนดกิจกรรมต่างๆ ให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ในขณะเดียวกันก็จัดแบ่งกิจกรรมเหล่านั้นออกเป็นหมวดหมู่ เพื่อมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบนำไปปฏิบัติ และยังมีการใช้ระบบสารบัญญอิเล็กทรอนิกส์ การประมวลผลข้อมูล การประชุมออนไลน์ และการใช้ระบบเฉพาะทางในการบริหารจัดการงานราชการ เป็นการนำนวัตกรรมทางเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน และแก้ปัญหาหรือเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วงศ์พัทธ์ ภูพันธ์ศรี (2566, หน้า 151) นวัตกรรมจะเป็นเครื่องมือที่สำคัญ เพื่อแก้ปัญหาในการทำงาน ก่อให้เกิดความแตกต่างและความเป็นเลิศ

นอกจากนี้ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลดังกล่าวมาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยสามารถลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน ลดระยะเวลาในการดำเนินงาน และเพิ่มความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลลิตา หล้าพวง (2566) พบว่า การนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในกระบวนการปฏิบัติงานเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็ว ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน งานมีความถูกต้อง และแนวคิดของ ภาณุ ลิมานนท์ (2546 อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2566ข, หน้า 3) การพัฒนาสร้างสรรค์กระบวนการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ต้องอาศัยความรู้ทางเทคโนโลยีที่ส่งผลให้กระบวนการผลิตและการทำงานโดยรวมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้น การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้อีกยังทำให้เกิดการทำงานแบบบูรณาการร่วมกัน การแบ่งปันหรือใช้ข้อมูลร่วมกัน ซึ่งเป็นการตอบสนองถึงความท้าทายใหม่ของการพัฒนาภาครัฐภายใต้บริบทระบบราชการ 3.0 ไปสู่ระบบราชการ 4.0

ประโยชน์หรือผลกระทบของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็น 4 ประเด็น คือ 1) ผลต่อคุณภาพงาน เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยลดข้อผิดพลาดของการทำงาน ลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล และทำให้การทำงานเป็นระบบมากขึ้น 2) ผลต่อปริมาณงาน เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยให้บุคลากรจัดการงานได้หลายอย่างพร้อมกัน ช่วยให้สื่อสารได้อย่างรวดเร็ว ทำให้ได้ปริมาณงานที่มากกว่าทำงานแบบดั้งเดิม 3) ผลต่อระยะเวลาในการทำงาน ช่วยลดระยะเวลาในการค้นหาข้อมูล การประมวลผล การเตรียมเอกสารต่างๆ ลดขั้นตอนการทำงาน ทำให้บุคลากรสามารถนำเวลาที่เหลือไปพัฒนางานในด้านอื่นๆ ได้ 4) ผลต่อค่าใช้จ่าย ลดค่าใช้จ่ายในการจัดพิมพ์เอกสาร ลดปริมาณการใช้กระดาษ และลดค่าดำเนินการ เช่น ค่าจัดส่งไปรษณีย์ รวมถึงไม่ต้องจ้างบุคคลภายนอก

เนื่องจาก AI สามารถช่วยทำงานบางอย่างแทนได้ จากประโยชน์ของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่กล่าวมานั้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Peterson and Plowman (1953 อ้างถึงใน ธนภรณ์ พรรณราย, 2565, หน้า 19) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แบ่งออกเป็น 4 ข้อ คือ 1) คุณภาพของงาน (Quality) ผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน 2) ปริมาณงาน (Quantity) ผลงานที่ปฏิบัติได้ปริมาณตามที่เหมาะสมหรือเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ 3) เวลา (Time) เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงานอยู่ในลักษณะที่เหมาะสมและทันสมัยมีการพัฒนาเทคนิคการปฏิบัติงานให้รวดเร็ว 4) ค่าใช้จ่าย (Cost) ใช้ทรัพยากรที่เหมาะสมกับงาน ลงทุนน้อย ได้ผลมาก

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า บุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีทักษะความรู้ ความเข้าใจการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital literacy) หลายส่วน ซึ่งสอดคล้องแนวคิดของ Anurak Khongkit (2565, ออนไลน์) ได้แบ่งทักษะความสามารถสำหรับการรู้ดิจิทัล สามารถแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ 1) ใช้ (Use) คือ ทักษะและความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต บุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีทักษะในส่วนนี้ เช่น สามารถใช้ Social Media ในการติดต่อสื่อสาร ใช้ Google Tools เป็นเครื่องมือช่วยในการทำงาน เป็นต้น 2) เข้าใจ (Understand) คือ ทักษะในการเข้าใจบริบทและประเมินสื่อดิจิทัล ตระหนักผลกระทบของเทคโนโลยี เช่น สามารถรู้ขอบเขตของการใช้เทคโนโลยี 3) สร้าง (create) คือ ทักษะในการสร้างเนื้อหาผ่านเครื่องมือดิจิทัล บุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร บางส่วนมีทักษะนี้ เช่น การใช้ Canva ในการออกแบบสื่อประชาสัมพันธ์ ออกแบบปกรายงาน เป็นต้น 4) เข้าถึง (access) คือ ทักษะการเข้าถึงและการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล และข่าวสาร ซึ่งทักษะนี้จะมีในบุคลากรบางส่วนเท่านั้น มีบุคลากรแค่บางคน สามารถรับรู้และใช้งาน AI มาช่วยในการทำงาน ซึ่งความแตกต่างกันของระดับทักษะ ความเชี่ยวชาญการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร ขึ้นอยู่กับการตอบสนองยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Davis (1985 อ้างถึงใน สุทิพย์ ประทุม และสรุณีย์ อุสินยาง, 2565, หน้า 9-10) ที่เสนอว่า การยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model – TAM) ขึ้นอยู่กับการรับรู้ถึงประโยชน์และความง่ายในการใช้งานของเทคโนโลยีนั้นๆ

อีกปัจจัยที่มีผลต่อการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ การได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานและผู้บริหาร ผลการวิจัยพบว่า หน่วยงานที่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร ด้านงบประมาณ การฝึกอบรม และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี การพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลให้สอดคล้องกับลักษณะงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์และชลิตา ธรรมณี (2566, หน้า 3 อ้างถึงใน ศิริลักษณ์ ดันตยกุล, 2566, หน้า 3) กล่าวว่า การบริหารเป็นความพยายามในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้ โดยคำนึงถึง 4 ส่วน (4M) ได้แก่ 1) ทรัพยากรมนุษย์ (Man) 2) เงินทุน (Money) 3) วัสดุสิ่งของ (Material) 4) ความรู้ในการจัดการ (Management)

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าผลการวิจัยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษารูปแบบการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร เนื่องจากผู้วิจัยได้ทราบถึงว่าสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นนวัตกรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้การนำเทคโนโลยีดิจิทัล

มาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีหลายปัจจัย โดยต้องได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงาน และผู้บริหาร รวมถึงทักษะและความสนใจใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร

จากผลการวิจัยพบว่ามีปัญหา และอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีประเด็นปัญหา ดังนี้

1. ข้อจำกัดด้านทักษะของบุคลากร จากการศึกษา พบว่าการขาดทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร เป็นอุปสรรคที่สำคัญที่ส่งผลทำให้ไม่สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ บุคลากรบางส่วนมีทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในระดับพื้นฐาน ไม่สามารถออกแบบการทำงานในรูปแบบใหม่หรือขาดทักษะพื้นฐาน เช่น การใช้ระบบประมวลผลข้อมูล การใช้โปรแกรมที่มีความซับซ้อน ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลลิตา หล้าพวง (2566) และปริญญช สุขประทีป (2566) พบว่า บุคลากรที่ขาดความรู้ ทักษะ และความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เป็นอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน

2. ทศนคติต่อเทคโนโลยีดิจิทัล จากการศึกษาพบว่า ทศนคติของบุคลากรมีผลต่อการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในองค์กร บุคลากรบางคนยังไม่เปิดรับเทคโนโลยีและมีความเคยชินกับระบบการทำงานแบบเดิม ซึ่งเกิดจากการยังไม่เห็นประโยชน์ของเทคโนโลยีดิจิทัล สอดคล้องกับทฤษฎีของ Davis (1985 อ้างถึงใน สุทธิพิทย์ ประทุม และสรุณี อุสินยาง, 2565, หน้า 9-10) ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี กล่าวถึง การยอมรับเทคโนโลยีของบุคลากรขึ้นอยู่กับความรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) และความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่พบว่า บุคลากรที่เห็นว่าเทคโนโลยีดิจิทัลช่วยให้ทำงานง่ายขึ้น มีแนวโน้มที่จะใช้งานมากกว่าผู้ที่มองว่าเทคโนโลยีเป็นอุปสรรค และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตา อุษาจันทรากุล (2566) พบว่า บุคลากรที่มีการศึกษาต่างกัน ส่งผลต่อการปรับตัวเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยี ทำให้ไม่สามารถนำเทคโนโลยีไปประยุกต์ใช้ได้เต็มที่ นอกจากนี้ยังมีความกังวลเกี่ยวกับ ความปลอดภัยของระบบ และเทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้บุคลากรไม่มั่นใจในการเก็บข้อมูลแบบดิจิทัลเพียงอย่างเดียว ยังคงต้องสำรองข้อมูลในรูปแบบเอกสารกระดาษอยู่

3. ปัญหาด้านทรัพยากรและงบประมาณ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร ยังขาดงบประมาณที่เพียงพอในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การจัดหาอุปกรณ์เครื่องมือ และซอฟต์แวร์ที่จำเป็นและเพียงพอ รวมถึงงบประมาณสำหรับการจัดอบรมพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลให้กับบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลลิตา หล้าพวง (2566) พบว่า การขาดงบประมาณสำหรับการจัดซื้ออุปกรณ์เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคลากรไม่สามารถใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

4. ความแตกต่างระหว่างช่วงวัยของบุคลากร (Generation Gap) บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่แตกต่างกัน โดยบุคลากรที่สูงวัยอาจยังไม่ปรับตัวหรือไม่คุ้นชินกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเท่ากับกลุ่มบุคลากรที่มีอายุน้อยมักมีความคล่องตัวในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลลิตา หล้าพวง (2566) และนิตา อุษาจันทรากุล (2566) ความแตกต่างของช่วงอายุ ส่งผลให้บุคลากรบางส่วนไม่สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง

ทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลได้ อาจทำให้เกิดการผลักภาระการทำงานที่ต้องใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้กลุ่มที่มีอายุน้อย ส่งผลให้การทำงานร่วมกันไม่ราบรื่น นอกจากนี้คนสูงวัยมักคงใช้วิธีการทำงานแบบดั้งเดิมในบางกระบวนการ และมักมีความกังวลและต้องใช้เวลาปรับตัวมากขึ้น ทำให้สูญเสียทรัพยากรด้านเวลาและโอกาสในการพัฒนา งานอื่นๆ

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าผลการวิจัยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการ จังหวัดกรุงเทพมหานคร เนื่องจากผู้วิจัยได้ทราบถึงปัญหา และอุปสรรคการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะเห็นได้ว่าผลการวิจัยของผู้วิจัยในส่วนนี้ จะสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลลิตา หล้าพวง (2566) และ นิดา อุษาจันทร์กุล (2566) และมีบางส่วนสอดคล้องกับงานวิจัยของปริยานุช สุขประทีป (2566) ทำให้เห็นว่า ปัญหา อุปสรรคการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหลายๆ หน่วยงานพบปัญหาใกล้เคียงกัน ซึ่งอาจเป็นเพราะปัญหาที่กล่าวมา เป็นปัญหาพื้นฐานที่หน่วยงานภาครัฐ หลายๆ หน่วยงานต้องพบ

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร

จากผลการวิจัยพบว่าแนวทางการพัฒนาการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีประเด็น ดังนี้

1. การกำหนดนโยบายและการสนับสนุนจากผู้บริหาร ผู้บริหารต้องมีบทบาทเป็นผู้นำในการขับเคลื่อนการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในองค์กร โดยต้องให้ความสำคัญกับการกำหนดนโยบายที่ชัดเจน สนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็น และส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงานอย่างจริงจัง นอกจากนี้ ควรมีการติดตามผล และประเมินผลการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชชุดา โภคาพันธ์ (2565) ที่ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในยุคปัจจุบันของข้าราชการฝ่ายอัยการสำนักงานคดีอาญา ได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่า ควรมีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องว่าใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์ขององค์กรหรือไม่ พร้อมทั้งสร้างแรงจูงใจในการปรับตัว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ หวน พันธุ์พันธ์ (2563, หน้า 11) กล่าวว่า การบริหาร คือ การใช้ศาสตร์ และศิลปะนำทรัพยากรมาประกอบตามกระบวนการบริหาร ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ และควรมีการวางแผนพัฒนาด้านเทคโนโลยีดิจิทัลตามสายงานและตำแหน่งของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด การบริหารเชิงกลยุทธ์ ของวิโรจน์ ก่อสกุล (2566ก, หน้า 2) คือ การทำงานอย่างเป็นระบบ มีการกำหนดทิศทางองค์กรเป็นขั้นตอน เพื่อทำงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริยานุช สุขประทีป (2566) พบว่า กลยุทธ์องค์กร มีผลต่อการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีของบุคลากร

2. การปรับเปลี่ยนทัศนคติและการสร้างวัฒนธรรมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลต้องเริ่มจากการสร้างความเข้าใจและทัศนคติที่ถูกต้องเกี่ยวกับประโยชน์ของเทคโนโลยีดิจิทัล ที่จะช่วยให้การทำงานสะดวกและมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยควรให้ความสำคัญกับการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลที่สามารถเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Davis (1985 อ้างถึงใน สุทธิพิ

ประทุม และสร้อยณี อุสินยาง, 2565, หน้า 9-10) ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model – TAM) เพื่อให้บุคลากรยอมรับและนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการดำเนินงาน จำเป็นต้องสร้างการรับรู้และส่งเสริมความเข้าใจในเทคโนโลยีผ่านความรู้ ความเชื่อ ประสบการณ์ และพฤติกรรมทางสังคมของแต่ละบุคคล การปรับเปลี่ยนแนวคิดและส่งเสริมการเรียนรู้จะช่วยให้บุคลากรสามารถปรับตัวและนำเทคโนโลยีไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรมให้กับองค์กร ซึ่งนำไปสู่กระบวนการยอมรับเทคโนโลยี นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ลลิตา หล้าพวง (2566) และปริยานุช สุขประทีป (2566) ได้ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน ระบุว่าต้องมีการปรับทัศนคติและค่านิยม สร้างบรรทัดฐานการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานร่วมกัน

3. การจัดอบรมและพัฒนาทักษะบุคลากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ควรมีการจัดฝึกอบรมและศึกษาดูงานในองค์กรที่ประสบความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อให้หน่วยงานและบุคลากรได้รับแนวทางการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในงานของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยหลายคน ได้แก่ ลลิตา หล้าพวง (2566) ศึกษาประสิทธิผลของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน อัยการสูงสุด : กรณีศึกษา สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด วิชชุตา โภคาพันธ์ (2565) ศึกษาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ฝ่ายอัยการสำนักงานอัยการสูงสุด : กรณีศึกษา สำนักงานคดีอาญา นิตา อุษาจันทร์ทรากุล (2566) ศึกษาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรกลุ่มอำนวยการ กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และปริยานุช สุขประทีป (2566) ศึกษาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร : กรณีศึกษา สำนักงานจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งได้เสนอแนะแนวทางการพัฒนาในเรื่องเดียวกัน คือ ควรพัฒนาบุคลากรอบรมและฝึกปฏิบัติงานจริง นอกจากนี้ ควรให้ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีดิจิทัลถ่ายทอดความรู้รวมถึงสนับสนุนให้บุคลากรที่มีทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาภายในองค์กร โดยเริ่มจากการแนะนำการใช้งานตั้งแต่ระดับพื้นฐานไปจนถึงการใช้งานที่ซับซ้อนขึ้น และควรมีการจัดทำคู่มือการใช้งานที่เข้าใจง่ายเพื่อช่วยให้บุคลากรสามารถเรียนรู้และใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่อง

4. การพัฒนาระบบงานและโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล จำเป็นต้องมีการเพิ่มบุคลากรด้านไอทีเพื่อช่วยดูแลระบบให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรดำเนินการปรับปรุงระบบสารสนเทศโดยการรวมระบบงานที่ซ้ำซ้อนให้เป็นระบบเดียว เพื่อลดความซับซ้อนในการใช้งาน และเพิ่มความคล่องตัวในการบริหารจัดการ นอกจากนี้การจัดหาทรัพยากรทางเทคโนโลยีที่เหมาะสม เช่น ซอฟต์แวร์ที่ทันสมัย ระบบเครือข่ายที่มีความเสถียร และเครื่องมือสนับสนุนอื่นๆ จะช่วยให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและลดปัญหาด้านเทคนิคที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริยานุช สุขประทีป (2566) ให้ข้อเสนอแนะว่า ต้องกำหนดผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับเทคโนโลยีในองค์กรอย่างชัดเจน และควรมีอุปกรณ์เทคโนโลยีดิจิทัล ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ตอบสนองระบบการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าผลการวิจัยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร เนื่องจากผู้วิจัยได้ทราบถึงแนวทางการพัฒนาการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ซึ่งจะเห็นได้ว่าผลการวิจัยส่วนใหญ่จะสอดคล้องกับงานวิจัยของหลายคน คือลลิตา หล้าพวง (2566) วิชชุดา โภคาพันธ์ (2565) นิตา อุษาจันทรากุล (2566) ปรียานุช สุขประทีป (2566) และยังสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีหลายประเด็น ทั้งแนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร หวน พันธุ์พันธ์ (2563, หน้า 11) แนวคิดการบริหารเชิงกลยุทธ์ ของวิโรจน์ ก่อสกุล (2566ก, หน้า 2) ทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model – TAM) ของ Davis (1985 อ้างถึงใน สุทิพย์ ประทุม และสรัญณี อุเสินยาง, 2565, หน้า 9-10) และการจัดการความรู้ของบดินทร์ วิจารณ (2551, หน้า 8)

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ผู้บริหารต้องมีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ชัดเจน จัดระบบติดตามประเมินผล และสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรพัฒนาทักษะดิจิทัล เพื่อขับเคลื่อนการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ จากการศึกษาพบว่า บุคลากรที่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร และมีการวางแผนกำหนดแนวทางที่ชัดเจน มีโอกาสที่จะใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. สร้างความเข้าใจถึงประโยชน์ของเทคโนโลยี เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วม ปลูกฝังค่านิยมการเรียนรู้เทคโนโลยี เพื่อกระตุ้นให้เกิดการยอมรับและใช้เทคโนโลยีอย่างทั่วถึง จากการศึกษาพบว่า หากบุคลากรไม่เปิดรับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และเคยชินกับระบบการทำงานแบบเดิม ส่งผลให้การเปลี่ยนผ่านไปสู่ระบบดิจิทัลล่าช้า และการสร้างการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ยังส่งผลต่อการตัดสินใจใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลด้วย
3. ออกแบบหลักสูตรอบรมที่ครอบคลุมทุกระดับ จัดให้มีการศึกษาดูงาน สนับสนุนช่องทางการเรียนรู้ด้วยตนเอง และมีทีมสนับสนุนทางเทคนิคอย่างใกล้ชิด เพื่อยกระดับขีดความสามารถดิจิทัลของบุคลากร จากการศึกษาพบว่า การใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในแต่ละสายงานมีความแตกต่างกัน รวมถึงบุคลากรที่มีระดับทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่แตกต่างกันนั้น จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานและความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพลดลง
4. ปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล สนับสนุนทรัพยากรอย่างเพียงพอ จัดหาอุปกรณ์ทันสมัย เพิ่มบุคลากรผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี เพื่อสนับสนุนการทำงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล จากการศึกษาพบว่า การมีทรัพยากรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสม ช่วยให้ผู้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และลดปัญหาด้านเทคนิคที่อาจเกิดขึ้น
5. บูรณาการระบบงาน รวบรวมระบบงานที่ซ้ำซ้อนให้เป็นระบบเดียว เพื่อลดความซับซ้อน และทำให้บุคลากรสามารถใช้งานได้ง่ายขึ้น จากการศึกษาพบว่า ระบบการทำงานที่ชัดเจนและสอดคล้องกับการดำเนินงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล จะลดความซับซ้อนและเพิ่มประสิทธิภาพของการดำเนินงาน
6. ปรับปรุงกฎระเบียบในระบบราชการเป็นปัจจัยสำคัญในการสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เกิดประสิทธิภาพ ควรมีการทบทวนและปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เป็นอุปสรรคต่อการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ จากการศึกษาพบว่า หากกฎระเบียบยังคงล้าสมัยและไม่รองรับการทำงานแบบดิจิทัล จะส่งผลให้การนำเทคโนโลยีไปใช้เกิดข้อจำกัด และทำให้ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรลดลง

เอกสารอ้างอิง

- ฐาปนา ฉื่นไพศาล. (2559). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีระฟิล์มและโซเท็กซ์ จำกัด.
- ชนภรณ์ พรณราย. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- นิตา อุษาจันทรากุล. (2566). การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรกลุ่มอำนวยการ กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. งานวิจัยจากการค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปริญญ์ สุขประทีป. (2566). การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร : กรณีศึกษา สำนักงานจังหวัดนครราชสีมา. งานวิจัยจากการค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ลลิตา หล้าพวง. (2566). ประสิทธิภาพของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานอัยการสูงสุด : กรณีศึกษา สำนักงานเลขาธิการสำนักงานอัยการสูงสุด.งานวิจัยจากการค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วงพัทตร์ ภูพันธ์ศรี. (2566). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วิชชุดา โภคาพันธ์. (2565). การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายอัยการ สำนักงานอัยการสูงสุด : กรณีศึกษา สำนักงานคดีอาญา. งานวิจัยจากการค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2566ก). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2566ข). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2567). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- ศิริลักษณ์ ตันตยกุล. (2566). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์ การเมือง และการบริหาร*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- สุทิพย์ ประทุม และสรวิทย์ อู่อึ้งนียง. (2565). การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในยุควิถีชีวิตใหม่. วารสารลวະศรี, 6(ฉบับที่ 1), 9-10.
- หวน พันธุ์พันธ์. (2563). *เส้นทางสู่การบริหารมืออาชีพ*. นนทบุรี: สำนักพิมพ์พันธุ์พันธ์.
- Anurak Khongkit. (2565). *เทคโนโลยีสารสนเทศในยุคดิจิทัล | Information Technology in Digital Era*. ค้นเมื่อ 30 ธันวาคม 2567, จาก <https://library.wu.ac.th/km/เทคโนโลยีสารสนเทศในยุค/>