การยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลของข้าราชการในยุควิถีชีวิตใหม่ ของข้าราชการฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตสายไหม*

The Acceptance digital technology adoption of civil servants in the new normal Administrative Officers Division, Sai Mai District Office

อานันท์ สอนแก้ว[1]

Anan Sonkaew

6714830005@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลของข้าราชการ ในยุควิถีชีวิตใหม่ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาและแก้ไขปัญหาการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลของข้าราชการ ในยุควิถีชีวิตใหม่ของข้าราชการ ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตสายไหม โดยใช้วิธีการวิจัยเอกสาร และวิจัยสนามในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เป็นข้าราชการของฝ่ายปกครองสำนักงานเขต สายไหม จำนวน 9 คน ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการมีการยอมรับและนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยอาศัยกรอบแนวคิดทฤษฎีการยอมรับการดำเนินธุรกิจโดยการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce Acceptance Model) ของ Paul A. Pavlou ผลการวิจัยพบว่า การยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลของข้าราชการในยุควิถีชีวิตใหม่ ประเด็นที่ 1) ความคาดหวังในผลการปฏิบัติงาน ประเด็นที่ 2) อิทธิพลทางสังคม ประเด็นที่ 3) สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย ประเด็นที่ 4) ความไว้วางใจ ประเด็นที่ 5) การรับรู้ความเสี่ยง ประเด็นที่ 6) การรับรู้ถึงประโยชน์ ประเด็นที่ 7) การเห็นถึงความง่ายในการใช้งาน ประเด็นที่ 8) ความตั้งใจในการใช้งาน และประเด็นที่ 9) การใช้งานจริง โดยพบปัญหาอุปสรรคในการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลของข้าราชการในยุควิถีชีวิตใหม่ คือ 1) ข้อจำกัดด้านโครงสร้างพื้นฐานและงบประมาณ 2) ประสิทธิภาพและความเสถียรของระบบงาน 3) ปัจจัยด้านผู้ใช้งานและกระบวนการ 4) ความท้าทายจากสภาพแวดล้อมดิจิทัล โดยมีแนวทางในการแก้ไขปัญหา คือ 1) การพัฒนาทุนมนุษย์อย่างต่อเนื่อง ผ่านการจัดอบรม สัมมนา และการสร้างช่องทางเรียนรู้สมัยใหม่ 2) การยกระดับโครงสร้างพื้นฐานและทรัพยากร โดยการจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดหาอุปกรณ์ (Hardware) และซอฟต์แวร์ที่ทันสมัย 3) การบริหารจัดการระบบเชิงบูรณาการ ด้วยการเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงาน

คำสำคัญ: การยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัล; ยุควิถีชีวิตใหม่; ข้าราชการฝ่ายปกครอง

Keywords: Digital Technology Acceptance; New Normal; Administrative Officers

---

* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลของข้าราชการในยุควิถีชีวิตใหม่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตสายไหม

1 นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ในยุควิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ที่สังคมไทยต้องปรับตัวภายหลังการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และกระแสโลกาภิวัตน์ เทคโนโลยีดิจิทัลได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตและการบริหารราชการแผ่นดินอย่างกว้างขวาง รัฐบาลได้กำหนดนโยบาย “รัฐบาลดิจิทัล” (Digital Government) เพื่อมุ่งสู่การให้บริการประชาชน อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และลดขั้นตอนการดำเนินงานของภาครัฐ หน่วยงานราชการทุกระดับ จึงจำเป็นต้องปรับตัวและนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

แนวนโยบายด้านการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลของข้าราชการในยุควิถีชีวิตใหม่ตามยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561–2580 (ราชกิจจานุเบกษา) มีสาระสำคัญว่า “...รัฐบาลไทยให้ความสำคัญกับการขับเคลื่อนประเทศสู่ “รัฐบาลดิจิทัล” (Digital Government) โดยมุ่งยกระดับศักยภาพของภาครัฐให้สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ในการบริหารจัดการ การให้บริการประชาชน และการตัดสินใจเชิงนโยบายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้

นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2561 – 2580 (ราชกิจจานุเบกษา) ได้กำหนดทิศทางการพัฒนาประเทศ ความท้าทายและโอกาสของประเทศไทยในภาพรวม มีสาระสำคัญตอนหนึ่งว่า “...การพัฒนาศักยภาพของคนในประเทศ เทคโนโลยีดิจิทัลจะเป็นเครื่องมือในการสร้างศักยภาพของทุกคน ยกระดับคนไปสู่สังคมฐานความรู้ ให้มีความสามารถขยับไปสู่การผลิตที่ใช้เทคโนโลยีหรือรู้จักใช้เทคโนโลยีและข้อมูลข่าวสารในการประกอบอาชีพมากขึ้น

แผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ 20 ปี พ.ศ. 2561-2580 ฉบับปรับปรุง (สำนักบริหารยุทธศาสตร์และประเมินผลกรุงเทพมหานคร) มีสาระสำคัญตอนหนึ่งว่า “...ให้มีการดำเนินการทบทวนความสอดคล้องกับแนวทางของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และทิศทางของแผนต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งมีการวิเคราะห์จุดยืนทางยุทธศาสตร์ต่อทิศทางการพัฒนาที่ยั่งยืนอันเป็นกระแสการพัฒนาสำคัญของโลกภายใต้เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals)

สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล (2565) นโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร 9 มิติ 215 นโยบาย มีสาระสำคัญว่า “...เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางการพัฒนาเมืองในทุกมิติ ซึ่งประกอบด้วยด้านหลักต่าง ๆ เช่น เมืองน่าอยู่ดี สิ่งแวดล้อมดีเดินทางดี สุขภาพดี และที่สำคัญคือ มิติที่ 5 “บริหารจัดการดี” ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีสมัยใหม่

ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญ ในการให้บริการประชาชนในพื้นที่อย่างต่อเนื่องและหลากหลาย การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของข้าราชการในหน่วยงานนี้จึงมีผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพของการให้บริการและภาพลักษณ์ของหน่วยงานหากข้าราชการมีการยอมรับเทคโนโลยีในระดับสูง ย่อมช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “การยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลของข้าราชการในยุควิถีชีวิตใหม่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตสายไหม” เพื่อศึกษาระดับการยอมรับ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับ และแนวทางในการส่งเสริมให้ข้าราชการสามารถปรับตัวและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผลการศึกษานี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการบริหารงานภาครัฐในระดับท้องถิ่น ให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลดิจิทัลและยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อทำความเข้าใจเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัล โดยมีรายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง/ผู้ให้ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมภารกิจงานของฝ่ายปกครอง ดังนี้

กลุ่มเป้าหมาย คือ ข้าราชการและบุคลากรสังกัดฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตสายไหม กรุงเทพมหานคร จำนวนผู้ให้ข้อมูล รวมทั้งสิ้น 9 ท่าน ประกอบด้วย 1) หัวหน้าฝ่ายปกครอง (เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ) 2) หัวหน้ากลุ่มงานปกครอง (เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ) 3) หัวหน้ากลุ่มงานบริหาร (นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ) 4) หัวหน้ากลุ่มงานประชาสัมพันธ์ (นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ) 5) เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ 6)เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ 7) พนักงานปกครองชำนาญงาน 8) พนักงานปกครองชำนาญงาน และ 9) เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้พัฒนาเครื่องมือเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ประกอบด้วย 3 ส่วนสำคัญ ได้แก่ ส่วนที่ 1 ประเด็นการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลของข้าราชการในยุควิถีชีวิตใหม่ ประกอบด้วย ความคาดหวังในผลการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย ความไว้วางใจ การรับรู้ความเสี่ยง การรับรู้ถึงประโยชน์ การเห็นถึงความง่ายในการใช้งาน ความตั้งใจในการใช้งาน และการใช้งานจริง ของเทคโนโลยีดิจิทัลในงานราชการที่ส่งผลต่อการปรับตัวสู่ยุค New Normal ส่วนที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลของข้าราชการในยุควิถีชีวิตใหม่ และ ส่วนที่ 3 ประเด็นแนวทางการพัฒนาและแก้ไขปัญหาการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัล

การเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและสมบูรณ์ ได้แก่ 1) การวิจัยเอกสาร คือ ศึกษาระเบียบ คำสั่ง นโยบาย Digital BMA ยุทธศาสตร์ชาติ กฎหมาย และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 2) การวิจัยภาคสนาม คือ นัดหมายและสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบตัวต่อตัว ณ สำนักงานเขตสายไหม โดยมีการขออนุญาตบันทึกเสียงและจดบันทึกประเด็นสำคัญ ในช่วงเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม 2568

2. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ได้แก่ 1) การถอดความ คือ นำบทความที่ได้จากการสัมภาษณ์มาถอดเป็นบทความเชิงวิชาการ 2) การจัดหมวดหมู่ข้อมูล คือ จำแนกข้อมูลตามประเด็นของกรอบแนวคิด เช่น ประโยชน์ที่ได้รับ อุปสรรคด้านทักษะ และความกังวลด้านความปลอดภัย 3) การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล คือ การใช้วิธีตรวจสอบสามเส้าด้านข้อมูล โดยการเปรียบเทียบข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลที่มีตำแหน่งต่างกัน และข้อมูลจากเอกสารทางราชการ และ 4) นำเสนอผลการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลของข้าราชการในยุควิถีชีวิตใหม่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตสายไหม โดยนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนาความ

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีการวิจัยเอกสารและการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งเป็นข้าราชการและบุคลากรในฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตสายไหม ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์และประเด็นสำคัญ ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลของข้าราชการในยุควิถีชีวิตใหม่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตสายไหม ผลการวิจัยพบว่า

1. ความเชื่อว่าการใช้เทคโนโลยีจะเกิดประโยชน์ต่อผลการปฏิบัติงาน

1.1 ความคาดหวังในผลการปฏิบัติงาน

จากประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน (เช่น ระบบรับเรื่องออนไลน์ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ระบบ e-Service) สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและมีปัจจัยกระตุ้นให้ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่าง

ต่อเนื่อง พบว่าข้าราชการมีมุมมองในทิศทางเดียวกันว่าการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ช่วยยกระดับประสิทธิภาพการทำงานในหลายมิติ โดยเฉพาะด้านการประมวลผลข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารที่มีความรวดเร็วและแม่นยำมากขึ้นการใช้ระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และระบบสารบรรณออนไลน์ช่วยลดภาระงานด้านธุรการ นอกจากนี้ ในด้านการประชาสัมพันธ์ยังพบว่าเทคโนโลยีช่วยให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทันท่วงทีและตอบโต้กับประชาชนได้รวดเร็ว

1.2 อิทธิพลทางสังคม

ความคิดเห็นหรือการสนับสนุนจากบุคคลรอบข้าง (เช่น ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือวัฒนธรรมการทำงานในหน่วยงาน) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล พบว่ามีผลอย่างมากต่อการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลของข้าราชการ โดยสามารถจำแนกอิทธิพลออกเป็น 3 ระดับหลักที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

(1) อิทธิพลในระดับนโยบายและผู้บริหาร พบว่าข้าราชการมีความตระหนักว่าการใช้เทคโนโลยีไม่ใช่เพียงทางเลือก แต่เป็นความคาดหวังเชิงนโยบายจากผู้บริหารกรุงเทพมหานครและสำนักงานเขตที่ต้องการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล เพื่อความโปร่งใสและตรวจสอบได้

(2) อิทธิพลในระดับกลุ่มเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน พบว่ากระบวนการสนับสนุนและแนะนำการใช้งานเทคโนโลยีภายในทีมอย่างเข้มข้น เพื่อสร้างระบบนิเวศการทำงานแบบดิจิทัลที่สมบูรณ์ โดยมีความตั้งใจจะแนะนำเพื่อนร่วมงานให้ใช้เทคโนโลยีต่อเนื่อง

(3) อิทธิพลจากความคาดหวังของภาคประชาชนในยุควิถีชีวิตใหม่ ที่ประชาชนต้องการความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงบริการผ่านระบบ e-Service และสื่อโซเชียลมีเดีย เช่น Facebook หรือ Canva ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเชิงรุก

1.3 สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย

การสนับสนุนด้านโครงสร้างพื้นฐาน ทรัพยากร ความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และความมั่นใจในความสามารถของตนเองในการใช้เทคโนโลยี พบว่า ความพร้อมของทรัพยากรและระบบสนับสนุนที่เป็นรูปธรรม เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับมากที่สุดคือการมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและซอฟต์แวร์ที่ตรงตามความต้องการของงาน ควบคู่ไปกับความเสถียรของโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัล โดยเฉพาะความเร็วของสัญญาณอินเทอร์เน็ตเพื่อป้องกันปัญหาการระบบล่าช้าหรือระบบล่มในช่วงเวลาเร่งด่วน

2. การยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลของข้าราชการในยุควิถีชีวิตใหม่

2.1ความไว้วางใจ

ความมั่นใจหรือไว้วางใจในระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะด้านความปลอดภัยของข้อมูล ความน่าเชื่อถือของระบบ และการสนับสนุนจากหน่วยงาน พบว่าข้าราชการมีความไว้วางใจในระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่หน่วยงานนำมาใช้ โดยเฉพาะระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) และระบบทะเบียนราษฎร เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลเชื่อมั่นในความถูกต้องแม่นยำของฐานข้อมูลราชการที่ช่วยลดข้อผิดพลาดจากการทำงานด้วยมือและสร้างความโปร่งใสในการสืบค้นข้อมูลที่สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ทุกขั้นตอน นอกจากนี้งานประชาสัมพันธ์ยังมีความไว้วางใจที่ระมัดระวังต่อข้อมูลบนสื่อโซเชียลมีเดียเนื่องจากปัญหาข่าวปลอม (Fake News

2.2 การรับรู้ความเสี่ยง

ความกังวลหรือเห็นความเสี่ยงในด้านต่างๆ เมื่อใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (เช่น ความปลอดภัยข้อมูล ความผิดพลาดของระบบ หรือผลกระทบต่อการทำงาน) พบว่าข้าราชการฝ่ายปกครองส่วนใหญ่มีการรับรู้และแสดงความกังวลต่อความเสี่ยงในหลายมิติที่อาจส่งผลต่อการปฏิบัติงาน โดยประเด็นที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุดคือความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ โดยเฉพาะความเสี่ยงจากการที่ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนอาจรั่วไหล ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการทำงานฝ่ายปกครอง อย่างไรก็ตาม การรับรู้ถึงความเสี่ยงเหล่านี้สามารถบริหารจัดการได้ผ่านการกำหนดมาตรการรักษาความปลอดภัยที่

เข้มงวด เพื่อสร้างความมั่นใจในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ขับเคลื่อนองค์กรในยุควิถีชีวิตใหม่ได้อย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ

2.3 การรับรู้ถึงประโยชน์

เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยให้การทำงานของข้าราชการมีประสิทธิภาพดีขึ้น พบว่าข้าราชการมีระดับการยอมรับและทัศนคติเชิงบวกต่อเทคโนโลยีอย่างเห็นได้ชัด โดยมองว่าเทคโนโลยีเป็นปัจจัยหลักที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานราชการยุควิถีชีวิตใหม่ โดยการนำระบบดิจิทัล เช่น e-Document, e-Service และระบบฐานข้อมูลต่างๆ มาใช้ช่วยลดระยะเวลาในการทำงานและลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน ทำให้การประมวลผลข้อมูลเพื่อการตัดสินใจมีความรวดเร็วและแม่นยำยิ่งขึ้น ส่งผลให้การบริการประชาชนมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างทันท่วงที ‘

2.4 การเห็นถึงความความง่ายในการใช้งาน

ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้ในการทำงานเรียนรู้ง่าย ใช้งานสะดวก และไม่ซับซ้อนเกินไป พบว่าข้าราชการส่วนใหญ่ มีทัศนคติเชิงบวกต่อความง่ายในการเรียนรู้และการใช้งานระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่หน่วยงานนำมาใช้ โดยมองว่าระบบส่วนใหญ่มีความสะดวก ไม่ซับซ้อน และช่วยลดขั้นตอนงานเอกสารได้อย่างชัดเจน ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อความเต็มใจในการนำเทคโนโลยีมาใช้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 ที่มุ่งศึกษาวิธีการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลในยุควิถีชีวิตใหม่

2.5 ความตั้งใจในการใช้งาน

ความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงานอย่างต่อเนื่อง และการแนะนำเพื่อนร่วมงาน พบว่าข้าราชการฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตสายไหม มีความมุ่งมั่นและความตั้งใจในระดับสูงมากที่จะใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง โดยผู้ให้ข้อมูลทุกคนเล็งเห็นถึงประโยชน์ที่เป็นรูปธรรม ทั้งในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่รวดเร็ว ความแม่นยำของข้อมูล และการลดภาระงานที่ซ้ำซ้อน ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในการศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีในยุควิถีชีวิตใหม่ ที่เทคโนโลยีกลายเป็นเครื่องมือหลัก ในการทำงาน ยิ่งไปกว่านั้น ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ โดยเฉพาะกลุ่มผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ ยังแสดงเจตจำนงในการเป็นผู้นำและผู้แนะนำให้เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาหันมาใช้เทคโนโลยีร่วมกัน เพื่อสร้างระบบนิเวศการทำงานแบบดิจิทัลภายในองค์กร ซึ่งจะช่วยลดช่องว่างในการสื่อสารและยกระดับภาพลักษณ์ของสำนักงานเขตสายไหมให้เป็นองค์กรที่ทันสมัยสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างโปร่งใสและตรวจสอบได้ ความตั้งใจเหล่านี้จึงไม่ใช่เพียงการปฏิบัติตามคำสั่ง แต่เป็นความเข้าใจและยอมรับว่าเทคโนโลยีดิจิทัลคือกุญแจสำคัญในการยกระดับมาตรฐานงานภาครัฐในยุค New Normal อย่างยั่งยืน

2.6 การใช้งานจริง

การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงานจริงแต่ละประเภท พบว่าข้าราชการมีรูปแบบการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลที่เด่นชัด ผ่านการบูรณาการเข้ากับภารกิจหลักอย่างเต็มรูปแบบในลักษณะการใช้งานเป็นประจำทุกวัน เพื่อขับเคลื่อนงานราชการในยุควิถีชีวิตใหม่ โดยระบบที่ถูกใช้งานอย่างแพร่หลายและต่อเนื่องมากที่สุดคือ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งใช้สำหรับการรับ-ส่งหนังสือราชการเพื่อลดความล่าช้าและประหยัดทรัพยากรกระดาษ นอกจากนี้ ยังมีการใช้งานระบบบริการประชาชนออนไลน์ และการสืบค้นฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรดิจิทัลอย่างเข้มข้น เพื่อเพิ่มความถูกต้องแม่นยำและรวดเร็วในการให้บริการหน้าเคาน์เตอร์ พฤติกรรมการใช้งานจริงเหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่าข้าราชการไม่ได้เพียงแค่รับรู้ถึงประโยชน์เท่านั้น แต่ได้เกิดการยอมรับในเชิงปฏิบัติที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยในการศึกษาวิธีการยอมรับเทคโนโลยี เพื่อยกระดับสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่มีประสิทธิภาพและโปร่งใสในยุคปัจจุบัน

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลของข้าราชการในยุควิถีชีวิตใหม่ของข้าราชการ ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตสายไหม ผลการวิจัยพบว่า

ปัญหาหรืออุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล พบว่าปัญหาและอุปสรรคสำคัญในการยอมรับและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของข้าราชการฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตสายไหม สามารถจำแนกได้เป็น 4 มิติหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุค

วิถีชีวิตใหม่ มิติแรกคือ ข้อจำกัดด้านโครงสร้างพื้นฐานและงบประมาณ โดยพบว่าอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ เฉพาะทางยังไม่เพียงพอหรือไม่ทันสมัยพอที่จะรองรับระบบใหม่ๆ มิติที่สองคือ ประสิทธิภาพและความเสถียรของระบบงาน ซึ่งประสบปัญหาการขาดการเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างฝ่ายทำให้ต้องบันทึกข้อมูลซ้ำซ้อน และอาการหน่วงหรือขัดข้องเมื่อมีการเข้าใช้งานพร้อมกันจำนวนมาก มิติที่สามคือ ปัจจัยด้านผู้ใช้งานและกระบวนการ และ มิติสุดท้ายคือ ความท้าทายจากสภาพแวดล้อมดิจิทัล เช่น ความยากลำบากในการคัดกรองข่าวปลอม (Fake News)

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาและแก้ไขปัญหาการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลของข้าราชการในยุควิถีชีวิตใหม่ของข้าราชการ ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตสายไหม ผลการวิจัยพบว่า

3.1 แนวทางการแก้ปัญหาและอุปสรรคการยอมรับและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น พบว่าแนวทางสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานมุ่งเน้นไปที่ 3 มิติหลัก คือ 1) การพัฒนาทุนมนุษย์อย่างต่อเนื่อง ผ่านการจัดอบรม สัมมนา และการสร้างช่องทางเรียนรู้สมัยใหม่ 2) การยกระดับโครงสร้างพื้นฐานและทรัพยากร โดยการจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดหาอุปกรณ์และซอฟต์แวร์ที่ทันสมัย และ 3) การบริหารจัดการระบบเชิงบูรณาการ ด้วยการเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างฝ่ายเข้าด้วยกัน

3.2 ข้อเสนอแนะในการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัล พบว่านอกเหนือจากการพัฒนาทักษะและโครงสร้างพื้นฐาน หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการสร้างความเชื่อมั่นและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ เป็นลำดับต้น ๆ โดยต้องมีการกำหนดมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและรักษาความลับราชการที่ชัดเจน เพื่อลดความกังวลของผู้ปฏิบัติงานในเรื่องข้อมูลรั่วไหล การจัดตั้งหน่วยสนับสนุนดิจิทัลระดับฝ่ายหรือระบบพี่เลี้ยง เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า นอกจากนี้ ควรให้ความสำคัญกับการรับฟังเสียงสะท้อนจากผู้ใช้ ควบคู่ไปกับการกำหนดนโยบายสร้างการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งจะช่วยให้การยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลในยุควิถีชีวิตใหม่เป็นไปอย่างสมัครใจและมีประสิทธิภาพสูงสุดอย่างยั่งยืน

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลของข้าราชการในยุควิถีชีวิตใหม่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตสายไหม สามารถนำแนวคิดทฤษฎีมาใช้ในการอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. การยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลของข้าราชการในยุควิถีชีวิตใหม่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตสายไหม

1.1 ความคาดหวังในผลการปฏิบัติงาน

จากประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและมีปัจจัยกระตุ้นให้ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง พบว่า ข้าราชการฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตสายไหม มีมุมมองในทิศทางเดียวกันว่าการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ช่วยยกระดับประสิทธิภาพการทำงานในหลายมิติ โดยเฉพาะด้านการประมวลผลข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารที่มีความรวดเร็วและแม่นยำมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการยอมรับการดำเนินธุรกิจโดยการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของ Paul A. Pavlou (2003) ประเด็น 1) ความคาดหวังในผลการปฏิบัติงาน และ 6) การรับรู้ถึงประโยชน์ นอกจากนี้ การที่ระบบถูกออกแบบมาให้ติดตามงานได้แบบเรียลไทม์ยังช่วยเสริมสร้าง 7) การเห็นถึงความง่ายในการใช้งาน สอดคล้องกับข้อมูลจากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 9 ท่าน ที่เน้นย้ำว่าหากระบบใช้งานง่ายจะยิ่งกระตุ้นให้เกิด 8) ความตั้งใจในการใช้งาน และนำไปสู่ 9) การใช้งานจริง ในที่สุด ขณะเดียวกันประเด็นเรื่อง 4) ความไว้วางใจ และ 5) การรับรู้ความเสี่ยงปรากฏชัดในแง่ของความมั่นใจว่าระบบจะช่วยป้องกันเอกสารตกหล่น แต่ก็ยังมีความกังวลเรื่องความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ซึ่งหน่วยงานได้พยายามสร้าง 3) สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย ผ่านการสนับสนุนด้านเทคนิคและโครงสร้างพื้นฐานตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติที่มุ่งเน้นการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล และตอบสนองต่อ นโยบาย 9 มิติ ของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะในมิติ "บริหารจัดการดี" และ "บริการดี" ที่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีลดภาระงานธุรการและยกระดับการสื่อสารกับภาคประชาชนอย่างทันท่วงที โดยประเด็นทั้งหมดนี้ได้รับการยืนยันและสนับสนุนจากผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 9 คน ที่มีมุมมองสอดคล้องกันว่า เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยลด

ระยะเวลาการให้บริการและสร้างภาพลักษณ์ที่ทันสมัยให้แก่องค์กรในยุควิถีชีวิตใหม่ ปัจจัยเชิงโครงสร้างและกฎหมายเหล่านี้ประกอบกับ 2) อิทธิพลทางสังคม จากนโยบายของผู้บริหารและการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง ได้กลายเป็นแรงผลักดันสำคัญที่ทำให้ข้าราชการยอมรับและปรับตัวเข้าสู่การปฏิบัติราชการในยุควิถีชีวิตใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชญาณี นาคสุกดี (2564) งานวิจัยของ สุทิพย์ ประทุม และสรัญณี อุเส็นยาง (2565) ที่มีความเห็นสอดคล้องกันว่าในยุควิถีชีวิตใหม่ (New Normal) การรับรู้ประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการสื่อสารและการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานอย่างยั่งยืน

1.2 อิทธิพลทางสังคม

ความคิดเห็นหรือการสนับสนุนจากบุคคลรอบข้าง (เช่น หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน หรือวัฒนธรรมการทำงาน) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล พบว่ามีผลอย่างมากต่อการยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลของข้าราชการฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตสายไหม โดยสามารถจำแนกอิทธิพลออกเป็น 3 ระดับหลักที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

(1) อิทธิพลในระดับนโยบายและผู้บริหาร พบว่าข้าราชการมีความตระหนักว่าการใช้เทคโนโลยีไม่ใช่เพียงทางเลือก แต่เป็นความคาดหวังเชิงนโยบายจากผู้บริหารกรุงเทพมหานครและสำนักงานเขตที่ต้องการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล ซึ่งเป็นปัจจัยหลักที่กระตุ้นให้ข้าราชการต้องปรับตัว สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการยอมรับการดำเนินธุรกิจโดยการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของ Paul A. Pavlou (2003) ในข้อที่ 2) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) ซึ่งระบุว่าการตัดสินใจยอมรับหรือใช้งานเทคโนโลยีของบุคคลนั้นได้รับแรงขับเคลื่อนมาจากความเชื่อหรือการรับรู้ถึงความคาดหวังของบุคคลสำคัญรอบข้างหรือกลุ่มผู้มีอำนาจในองค์กร ซึ่งจากการสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 9 ท่าน ต่างให้ข้อมูลในทิศทางเดียวกันว่า การบังคับใช้งานระบบ e-Document และระบบ BMA ทราฟฟี่ฟองดูว์ (Traffy Fondue) เป็นกลไกสำคัญที่บีบให้เจ้าหน้าที่ต้องเรียนรู้และใช้งานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังมีความสอดคล้องกับกลไกทางกฎหมายตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ที่กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐต้องปรับรูปแบบการให้บริการและการติดต่อประสานงานให้อยู่ในรูปของอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก ยิ่งไปกว่านั้น ผลการวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชญาณี นาคสุกดี (2564) งานวิจัยของ สุทิพย์ ประทุม และสรัญณี อุเส็นยาง (2565) และผลการศึกษาของ อนุสรณ์ อินทวงค์ (2565) ที่มีความเห็นสอดคล้องกันว่าบรรทัดฐานของกลุ่มอ้างอิงและอิทธิพลจากสภาพแวดล้อมรอบตัวส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ

(2) อิทธิพลในระดับกลุ่มเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน พบกระบวนการสนับสนุนและแนะนำการใช้งานเทคโนโลยีภายในทีมอย่างเข้มข้น เพื่อสร้างระบบนิเวศการทำงานแบบดิจิทัลที่สมบูรณ์ โดยมีความตั้งใจจะแนะนำเพื่อนร่วมงานให้ใช้เทคโนโลยีต่อเนื่อง สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการยอมรับการดำเนินธุรกิจโดยการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของ Paul A. Pavlou (2003) ในมิติของ 2) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) และ 8) ความตั้งใจในการใช้งาน (Behavioral Intention) โดยเฉพาะการที่บุคคลรับรู้ถึงความคาดหวังของบุคคลรอบข้างที่ส่งผลต่อการยอมรับนวัตกรรมใหม่ ซึ่งจากการวิเคราะห์ข้อมูลคำตอบของผู้ให้สัมภาษณ์ทั้ง 9 คน พบว่ามีการก่อตัวของ "บรรทัดฐานทางดิจิทัล" (Digital Norms) ภายในสำนักงานเขต โดยเฉพาะบทบาทของหัวหน้างานที่เป็นต้นแบบในการนำเทคโนโลยีมาใช้สั่งการและติดตามงาน และกลุ่มเพื่อนร่วมงานที่คอยเป็นพี่เลี้ยงให้คำแนะนำแก่กันเมื่อเกิดปัญหาทางเทคนิค ทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการใช้งานร่วมกัน นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังมีความสอดคล้องกับบทบัญญัติใน พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ที่มุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานราชการจากการใช้กระดาษไปสู่ระบบดิจิทัลในขณะที่ผลการวิจัยดังกล่าวยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทิพย์ ประทุม และสรัญณี อุเส็นยาง (2565) งานวิจัยของ ชญาณี นาคสุกดี (2564) และงานวิจัยของ อนุสรณ์ อินทวงค์ (2565) ที่ให้เห็นสอดคล้องกันว่าสภาพแวดล้อมทางสังคมและบรรทัดฐานของกลุ่มคนที่มีความสำคัญต่อผู้ใช้งานเป็นตัวแปรสำคัญที่ขับเคลื่อนพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ

(3) อิทธิพลจากความคาดหวังของภาคประชาชนในยุควิถีชีวิตใหม่ ที่ประชาชนต้องการความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงบริการผ่านระบบ e-Service และสื่อโซเชียลมีเดีย และการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเชิงรุก ซึ่งปัจจัยทางสังคมทั้งหมดนี้ช่วยสร้างความเชื่อมั่นและการยอมรับในประสิทธิภาพของเทคโนโลยีที่ช่วยยกระดับภาพลักษณ์องค์กรให้มีความเป็นมืออาชีพและทันสมัย สอดคล้องอย่างยิ่งกับแนวคิดทฤษฎีการยอมรับการดำเนินธุรกิจโดยการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของ Paul A. Pavlou (2003) ในมิติที่ 2) อิทธิพลทางสังคม ที่ระบุว่าการรับรู้ถึงความคาดหวังของประชาชนจะส่งผลต่อความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยี โดยผลการสัมภาษณ์จาก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1-9 ต่างให้ทัศนะที่สอดคล้องประสานกันว่า เสียงสะท้อนและความคาดหวังจากประชาชนผ่านช่องทางดิจิทัล ในการประชาสัมพันธ์เชิงรุก ไม่เพียงแต่เป็นแรงกดดันให้ต้องปฏิบัติงานตามระเบียบเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อมิติที่ 4) ความไว้วางใจ และมิติที่ 6) การรับรู้ถึงประโยชน์ ซึ่งประเด็นการปรับเปลี่ยนกระบวนงานนี้ยังสอดรับกับข้อกำหนดในพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ที่มุ่งเน้นการยกเลิกอุปสรรคในการติดต่อราชการและส่งเสริมให้หน่วยงานรัฐต้องเปิดช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเป็นลำดับแรก นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชญาณี นาคสุกดี (2564) งานวิจัยของ อนุสรณ์ อินทวงค์ (2565) ที่มีความเห็นสอดคล้องกันว่าการสร้างบรรทัดฐานทางสังคมจากการรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการมีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้งานเทคโนโลยีใหม่ๆ

1.3 สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย

การสนับสนุนด้านโครงสร้างพื้นฐาน ทรัพยากร ความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และความมั่นใจในความสามารถของตนเองในการใช้เทคโนโลยี พบว่าความพร้อมของทรัพยากรและระบบสนับสนุน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับมากที่สุดคือการมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยและซอฟต์แวร์ที่ตรงตามความต้องการของ ควบคู่ไปกับความเสถียรของโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัล นอกจากนี้ความจำเป็นในการมีระบบสนับสนุนทางเทคนิคที่มีประสิทธิภาพหรือจุดสนับสนุนด้านเทคนิคประจำฝ่ายเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า รวมถึงการสนับสนุนจากองค์กรในด้านงบประมาณสำหรับการปรับปรุงระบบให้ทันสมัยและการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการยอมรับการดำเนินธุรกิจโดยการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของ Paul A. Pavlou (2003) ในมิติที่ 3) สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย ที่อธิบายว่าการที่บุคคลจะยอมรับเทคโนโลยีนั้นขึ้นอยู่กับการรับรู้ว่ามีทรัพยากรและโครงสร้างพื้นฐานสนับสนุนเพียงพอ ซึ่งสอดประสานกับทัศนะของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1-9 ที่มีความเห็นสอดคล้องกันว่า นอกเหนือจากอุปกรณ์แล้ว การมีหน่วยสนับสนุนทางเทคนิค (IT Support) ประจำฝ่ายเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชญาณี นาคสุกดี (2564) งานวิจัยของ สุทิพย์ ประทุม และสรัญณี อุเส็นยาง (2565) และงานวิจัยของ อนุสรณ์ อินทวงค์ (2565) ที่มีความเห็นสอดคล้องกันว่าในยุควิถีชีวิตใหม่ (New Normal) โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีและการสนับสนุนจากองค์กรเป็นปัจจัยหลักที่ช่วยให้บุคลากรสามารถปรับตัวและใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างต่อเนื่อง

2. การยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลของข้าราชการในยุควิถีชีวิตใหม่

2.1 ความไว้วางใจ

ความมั่นใจหรือไว้วางใจในระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะด้านความปลอดภัยของข้อมูล ความน่าเชื่อถือของระบบ และการสนับสนุนจากหน่วยงาน พบว่ามีความไว้วางใจในระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่หน่วยงานนำมาใช้ โดยเฉพาะระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document) และระบบทะเบียนราษฎร เนื่องจากผู้ให้ข้อมูลเชื่อมั่นในความถูกต้องแม่นยำของฐานข้อมูลราชการที่ สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการยอมรับการดำเนินธุรกิจโดยการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของ Paul A. Pavlou (2003) ในมิติที่ 4) ความไว้วางใจ และ 5) การรับรู้ความเสี่ยง โดย Pavlou อธิบายว่าความไว้วางใจในตัวกลางหรือระบบเป็นปัจจัยหลักที่จะช่วยลดการรับรู้ความเสี่ยงและส่งผลโดยตรงต่อความตั้งใจในการใช้งาน ซึ่งสอดประสานกับทัศนะของ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 - 9 ที่สะท้อนมุมมองในทิศทางเดียวกันว่า ความไว้วางใจในฐานข้อมูลส่วนกลางของกรุงเทพมหานครเป็นจุดเริ่มต้นสำคัญที่ทำให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยี นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชญาณี นาคสุกดี (2564) งานวิจัยของอนุสรณ์ อินทวงค์ (2565) และงานวิจัยของ สุทิพย์ ประทุม และสรัญณี อุ

เส็นยาง (2565) ที่มีผลการศึกษาสอดคล้องกันว่า ในยุควิถีชีวิตใหม่ ความมั่นคงปลอดภัยของเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นหัวใจสำคัญที่ช่วยลดความวิตกกังวลของผู้ปฏิบัติงาน

2.2 การรับรู้ความเสี่ยง

ความกังวลหรือเห็นความเสี่ยงในด้านต่าง ๆ เมื่อใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (เช่น ความปลอดภัยข้อมูล ความผิดพลาดของระบบ หรือผลกระทบต่อการทำงาน) พบว่าข้าราชการฝ่ายปกครองส่วนใหญ่มีการรับรู้และแสดงความกังวลต่อความเสี่ยงในหลายมิติที่อาจส่งผลต่อการปฏิบัติงาน โดยประเด็นที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุดคือความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนอาจรั่วไหล นอกจากนี้ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานที่เกิดจากความไม่เสถียรของระบบ ซึ่งอาจทำให้เกิดความผิดพลาดในการบันทึกข้อมูลหรือความล่าช้าในการให้บริการประชาชน อย่างไรก็ตาม การรับรู้ถึงความเสี่ยงเหล่านี้สามารถบริหารจัดการได้ผ่านการกำหนดมาตรการรักษาความปลอดภัยที่เข้มงวด ในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ขับเคลื่อนองค์กรในยุควิถีชีวิตใหม่ได้อย่างปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการยอมรับธุรกิจสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของ Paul A. Pavlou (2003) ที่รวมปัจจัยด้านความไว้วางใจ (Trust) และการรับรู้ความเสี่ยง โดยครอบคลุมประเด็นสำคัญได้แก่ 1) ความคาดหวังในผลการปฏิบัติงาน ที่ต้องการความรวดเร็วในการบริการ 2) อิทธิพลทางสังคม จากเพื่อนร่วมงาน 3) สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย 4) ความไว้วางใจ การรับรู้ความเสี่ยง ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อ6) การรับรู้ถึงประโยชน์ และ 7) การเห็นถึงความง่ายในการใช้งาน ส่งผลโดยตรงต่อ 8) ความตั้งใจในการใช้งาน และ 9) การใช้งานจริง ผลการวิจัยนี้ยังสอดรับกับหลักการใน พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ที่มุ่งขจัดอุปสรรคทางกฎหมายและบังคับให้หน่วยงานรัฐต้องมีมาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลและการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ที่น่าเชื่อถือ (มาตรา 19 และ 22) และเชื่อมโยงโดยตรงกับ นโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร 9 มิติ (9 ดี) โดยเฉพาะในมิติ "ปลอดภัยดี" ผ่านโครงการ BKK Risk Map และมิติ "บริหารจัดการดี" ที่ใช้เทคโนโลยีเพิ่มความโปร่งใสและลดภาระงานเอกสาร ซึ่งสอดคล้องกับทัศนะของ ผู้ให้สัมภาษณ์ 1-9 ที่มองว่าแม้เทคโนโลยีจะมีความเสี่ยงแต่หากมีการบริหารจัดการที่ดี มีระบบสำรองข้อมูล และมีการฝึกอบรมทักษะดิจิทัลที่เพียงพอ จะสามารถลดความกังวลและสร้างความเชื่อมั่นในการปฏิบัติราชการยุควิถีชีวิตใหม่ได้อย่างยั่งยืน

2.3 การรับรู้ถึงประโยชน์

เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยให้การทำงานของข้าราชการมีประสิทธิภาพดีขึ้น (เช่น ประหยัดเวลา เพิ่มความแม่นยำหรือลดภาระงาน) พบว่าข้าราชการมีการยอมรับและทัศนคติเชิงบวกต่อเทคโนโลยีอย่างเห็นได้ชัด โดยมองว่าเทคโนโลยีเป็นปัจจัยหลักที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานราชการยุควิถีชีวิตใหม่ ข้อมูลระบุอย่างสอดคล้องกันว่าการนำระบบดิจิทัลและระบบฐานข้อมูลต่าง ๆ มาใช้ ช่วยลดระยะเวลาในการทำงานและลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน ทำให้การประมวลผลข้อมูลเพื่อการตัดสินใจมีความรวดเร็วและแม่นยำยิ่งขึ้น ความสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการยอมรับการดำเนินธุรกิจโดยการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของ Paul A. Pavlou (2003) ในมิติที่ 6) การรับรู้ถึงประโยชน์ ซึ่งระบุว่าบุคคลจะยอมรับเทคโนโลยีหากเห็นว่าสิ่งนั้นช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการทำงาน ส่งผลโดยตรงต่อ 8) ความตั้งใจในการใช้งาน และนำไปสู่ 9) การใช้งานจริง โดยผลการสัมภาษณ์จา ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 - 9 ต่างให้ข้อมูลในทิศทางเดียวกันว่า ระบบดิจิทัล อาทิ e-Document และระบบฐานข้อมูลกลาง ช่วยลดระยะเวลาปฏิบัติงานและลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน ทำให้การประมวลผลข้อมูลเพื่อการตัดสินใจของผู้บริหารมีความแม่นยำสูงขึ้น สอดคล้องกับมิติที่ 1) ความคาดหวังในผลการปฏิบัติงาน โดยข้าราชการรุ่นใหม่และเจ้าหน้าที่เทคนิคมองว่าเทคโนโลยีช่วยลดภาระงานรูทีนและประหยัดเวลาเพื่อไปจัดการงานเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญกว่า นอกจากนี้ผลการวิจัยยังสอดรับกับเจตนารมณ์ของ พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ที่มุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพภาครัฐและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสร้างระบบราชการที่ทันสมัย อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชญาณี นาคสุกดี (2564) งานวิจัยของ สุทิพย์ ประทุม และสรัญณี อุเส็นยาง (2565) และงานวิจัยของ อนุสรณ์ อินทวงค์ (2565) ที่ยืนยันว่าการรับรู้ถึงประโยชน์เป็นตัวแปรสำคัญที่ขับเคลื่อนการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ

2.4 การเห็นถึงความความง่ายในการใช้งาน

ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้ในการทำงานเรียนรู้ง่าย ใช้งานสะดวก และไม่ซับซ้อนเกินไป พบว่าข้าราชการมีทัศนคติเชิงบวกต่อความง่ายในการเรียนรู้และการใช้งานระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่หน่วยงานนำมาใช้ โดยมองว่าระบบส่วนใหญ่มีความสะดวก ไม่ซับซ้อน และช่วยลดขั้นตอนงานเอกสารได้อย่างชัดเจน ส่งผลโดยตรงต่อความเต็มใจในการนำเทคโนโลยีมาใช้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 ที่มุ่งศึกษาวิธีการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลในยุควิถีชีวิตใหม่ อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการยอมรับการดำเนินธุรกิจโดยการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของ Paul A. Pavlou (2003) ในมิติที่ 7) การเห็นถึงความง่ายในการใช้งาน ที่ระบุว่าระดับความเชื่อที่ว่าการใช้เทคโนโลยีนั้นไม่ต้องใช้ความพยายามมากเกินไป จะเป็นตัวแปรหลักที่ส่งผลต่อ 8) ความตั้งใจในการใช้งาน และนำไปสู่ 9) การใช้งานจริง ในที่สุด ซึ่งสอดประสานกับทัศนะของผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 - 9 ที่ให้ข้อมูลในทิศทางเดียวกันว่า ความรู้สึกว่าระบบใช้งานง่ายเป็นปัจจัยดึงดูดใจที่ทำให้เกิดความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ในมิติทางด้านกฎหมาย ผลการวิจัยนี้มีความสอดคล้องกับเจตนารมณ์ของ พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ที่มุ่งเน้นการปรับปรุงวิธีการปฏิบัติราชการให้มีความเรียบง่าย ลดภาระแก่ผู้ปฏิบัติงานและประชาชน โดยใช้เทคโนโลยีมาอำนวยความสะดวกเพื่อให้การเข้าถึงบริการภาครัฐเป็นเรื่องที่ทำได้ง่ายและรวดเร็ว นอกจากนี้ ผลการศึกษายังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชญาณี นาคสุกดี (2564) งานวิจัยของ สุทิพย์ ประทุม และสรัญณี อุเส็นยาง (2565) และอนุสรณ์ อินทวงค์ (2565) ที่ชี้ให้เห็นว่าในยุควิถีชีวิตใหม่ (New Normal) การที่บุคลากรรับรู้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีความง่ายในการเรียนรู้จะช่วยลดอุปสรรคและทัศนคติเชิงลบต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กร

2.5 ความตั้งใจในการใช้งาน

ความตั้งใจที่จะใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงานอย่างต่อเนื่อง และการแนะนำเพื่อนร่วมงานพบว่าข้าราชการฝ่ามีความมุ่งมั่นและความตั้งใจในระดับสูงมากที่จะใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติราชการอย่างต่อเนื่อง โดยปัจจัยขับเคลื่อนสำคัญเกิดจากการที่ผู้ให้ข้อมูลทุกคนเล็งเห็นถึงประโยชน์ที่เป็นรูปธรรม ทั้งในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่รวดเร็ว ความแม่นยำของข้อมูล และการลดภาระงานที่ซ้ำซ้อน สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการยอมรับการดำเนินธุรกิจโดยการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของ Paul A. Pavlou (2003) โดยเฉพาะในมิติที่ 8) ความตั้งใจในการใช้งาน ซึ่งทำหน้าที่เป็นตัวแปรส่งผ่านที่สำคัญที่สุดไปสู่ 9) การใช้งานจริง โดยความตั้งใจดังกล่าวถูกขับเคลื่อนด้วยปัจจัยเกื้อหนุนต่าง ๆ ตามกรอบของ Pavlou ได้แก่ 1) ความคาดหวังในผลการปฏิบัติงาน และ 6) การรับรู้ถึงประโยชน์ ที่ข้าราชการเล็งเห็นว่าเทคโนโลยีช่วยเพิ่มความรวดเร็วและแม่นยำ รวมถึง 2) อิทธิพลทางสังคม ที่ปรากฏชัดจากการที่ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีบทบาทเป็นผู้นำในการเปลี่ยนแปลง ในมิติด้านกฎหมาย ผลการวิจัยนี้มีความสอดคล้องอย่างยิ่งกับ พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ที่มุ่งส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่รัฐมีความตั้งใจและเปลี่ยนมาใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลักในการปฏิบัติงานเพื่อความโปร่งใสและตรวจสอบได้ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุสรณ์ อินทวงค์ (2565) งานวิจัยของ สุทิพย์ ประทุม และสรัญณี อุเส็นยาง (2565) และงานวิจัยของ ชญาณี นาคสุกดี (2564) ที่ยืนยันว่าความตั้งใจในการใช้งานอย่างต่อเนื่อง จะเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้งานรับรู้ถึงประโยชน์และความง่ายตามที่คาดหวังไว้

2.6 การใช้งานจริง

การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงานจริงแต่ละประเภท พบว่าข้าราชการ มีรูปแบบการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลที่เด่นชัดผ่านการบูรณาการเข้ากับภารกิจหลักอย่างเต็มรูปแบบ ในลักษณะการใช้งานเป็นประจำทุกวัน เพื่อขับเคลื่อนงานราชการในยุควิถีชีวิตใหม่ ซึ่งข้าราชการมีความตั้งใจในระดับสูงมากที่จะใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีการยอมรับการดำเนินธุรกิจโดยการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของ Paul A. Pavlou (2003) โดยเฉพาะในมิติที่ 8) ความตั้งใจในการใช้งาน ซึ่งถือเป็นตัวแปรต้นทางที่สำคัญที่สุดในการพยากรณ์ 9) การใช้งานจริง โดยความตั้งใจนี้เป็นผลรวมที่ได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยต่าง ๆ ตามกรอบของ Pavlou ได้แก่ 1) ความคาดหวังในผลการปฏิบัติงาน และ 6) การรับรู้ถึงประโยชน์ ที่ข้าราชการเล็งเห็นว่าเทคโนโลยีช่วยเพิ่มประสิทธิภาพความรวดเร็วและแม่นยำ รวมถึง 2) อิทธิพลทางสังคม ที่ปรากฏชัดเจนจากการที่กลุ่มผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการมุ่งหวังจะยกระดับมาตรฐานงานราชการร่วมกัน ซึ่งสอด

ประสานกับทัศนะของ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1 - 9 ที่สะท้อนมุมมองในทิศทางเดียวกันว่า ความตั้งใจใช้งานอย่างต่อเนื่องเกิดจากความเข้าใจว่าเทคโนโลยีคือเครื่องมือหลักที่จะช่วยลดภาระงานและสร้างความโปร่งใสตามนโยบาย Digital BMA สอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุสรณ์ อินทวงค์ (2565) งานวิจัยของ สุทิพย์ ประทุม และสรัญณี อุเส็นยาง (2565) และงานวิจัยของ ชญาณี นาคสุกดี (2564) ที่ยืนยันว่าความตั้งใจในการใช้งานอย่างต่อเนื่องจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้งานรับรู้ถึงประโยชน์และความสะดวกที่ได้รับจริง

2. ปัญหาและอุปสรรคการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลของข้าราชการในยุควิถีชีวิตใหม่ของข้าราชการ ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตสายไหม

ปัญหาหรืออุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล พบว่าปัญหาและอุปสรรคสำคัญในการยอมรับและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของข้าราชการ สามารถจำแนกได้เป็น 4 มิติหลักที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในยุควิถีชีวิตใหม่ มิติแรกคือ ข้อจำกัดด้านโครงสร้างพื้นฐานและงบประมาณ มิติที่สองคือ ประสิทธิภาพและความเสถียรของระบบงาน มิติที่สามคือ ปัจจัยด้านผู้ใช้งานและกระบวนการ และมิติที่สี่คือ ความท้าทายจากสภาพแวดล้อมดิจิทัล ซึ่งปัญหาเหล่านี้จำเป็นต้องมีการแก้ไขทั้งในด้านความพร้อมของทรัพยากร ความเสถียรของระบบ และการยกระดับทักษะดิจิทัลของบุคลากรไปพร้อมกัน สอดคล้องกับผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1 ที่ระบุว่า “...การก้าวให้ทันกับพลวัตของเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างก้าวกระโดด ซึ่งส่งผลให้ระบบซอฟต์แวร์และอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ที่ใช้งานอยู่เดิมเกิดความล้าสมัยได้ง่ายและรวดเร็ว...” สอดคล้องกับผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2 ที่ระบุว่า “...ความไม่เชื่อมโยงกันของระบบนี้ไม่เพียงแต่จะทำให้เสียเวลาปฏิบัติงานโดยไม่จำเป็น แต่ยังเพิ่มความเสี่ยงต่อความคลาดเคลื่อนของข้อมูลและความยากลำบากในการตรวจสอบความถูกต้องของฐานข้อมูลในภาพรวม...” ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6 ยังเน้นย้ำถึง อุปสรรคด้านทักษะและกระบวนการความปลอดภัย โดยระบุว่า “...ขีดความสามารถของอุปกรณ์ต่อพ่วงและระบบเครือข่ายสื่อสารในระดับปฏิบัติการมักปรับปรุงไม่ทันตามพลวัตดังกล่าว ส่งผลให้การแก้ปัญหาการใช้งาน ทำได้ยากและไม่สามารถดึงประสิทธิภาพของระบบงานออกมาได้อย่างสูงสุด...”

3. แนวทางการพัฒนาและแก้ไขปัญหาการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลของข้าราชการในยุควิถีชีวิตใหม่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตสายไหม

3.1 แนวทางการแก้ปัญหาและอุปสรรคการยอมรับและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น พบว่าแนวทางสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานมุ่งเน้นไปที่ 3 มิติหลัก คือ 1) การพัฒนาทุนมนุษย์อย่างต่อเนื่อง 2) การยกระดับโครงสร้างพื้นฐานและทรัพยากร และ 3) การบริหารจัดการระบบเชิงบูรณาการ ซึ่งแนวทางเหล่านี้จะช่วยลดอุปสรรคด้านความซับซ้อนของระบบและข้อจำกัดของอุปกรณ์ อันจะนำไปสู่การยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในยุควิถีชีวิตใหม่อย่างยั่งยืน สอดคล้องกับบทบัญญัติในพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ที่กำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและการให้บริการสู่ระบบดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน แนวทางดังกล่าวยังเป็นไปในทิศทางเดียวกับนโยบาย "บริหารจัดการดี" ของผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร ภายใต้กรอบนโยบาย 9 ดี 9 ด้าน ที่มุ่งเน้นการขับเคลื่อนกรุงเทพมหานคร สู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) ด้วยการใช้เทคโนโลยีและระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มความโปร่งใส ลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน และเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยการยอมรับเทคโนโลยีในยุควิถีชีวิตใหม่ที่เน้นว่าการปรับตัวของบุคลากรผ่านการเรียนรู้สมัยใหม่และการสนับสนุนด้านทรัพยากรที่ทันสมัย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทิพย์ ประทุม และ สรัญณี อุเส็นยาง (2565) ที่เน้นย้ำความสำคัญของการปรับตัวบุคลากรและการใช้เทคโนโลยีสื่อสารในยุควิถีชีวิตใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในเชิงกฎหมาย

3.2 ข้อเสนอแนะในการยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัล พบว่านอกเหนือจากการพัฒนาทักษะและโครงสร้างพื้นฐาน หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการสร้างความเชื่อมั่นและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ เป็นลำดับต้น ๆ โดยต้องมีการกำหนดมาตรการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและรักษาความลับราชการที่ชัดเจน นอกจากนี้ ควรให้ความสำคัญกับการรับฟังเสียงสะท้อนจากผู้ใช้โดยเปิดโอกาสให้ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานจริงควบคู่ไปกับการกำหนดนโยบายสร้างการยอมรับเทคโนโลยี

สอดคล้องกับหลักการในพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ที่มุ่งเน้นความปลอดภัยในธุรกรรมทางภาครัฐ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทิพย์ และสรัญณี (2565) ที่เสนอว่าองค์กรในยุควิถีชีวิตใหม่ต้องปรับตัวด้านการสื่อสารและการสนับสนุนด้านเทคนิคเพื่อให้การทำงานออนไลน์มีประสิทธิภาพ

6. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

6.1 การขยายขอบเขตการศึกษาเชิงเปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานและพื้นที่ ควรมีการขยายขอบเขตการวิจัยไปยังสำนักงานเขตอื่นๆ ในกรุงเทพมหานคร ทั้งในพื้นที่เขตชั้นในและเขตชั้นนอก หรือเปรียบเทียบระหว่างฝ่ายต่างๆ (เช่น ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายโยธา ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม) เพื่อศึกษาว่าบริบทของงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับการยอมรับเทคโนโลยีอย่างไร

6.2 การศึกษาเหตุผลเชิงลึกด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์และความเชื่อมั่นในระบบราชการดิจิทัล สืบเนื่องจากข้อค้นพบตามกรอบทฤษฎีของ Paul A. Pavlou ที่ระบุว่า การรับรู้ความเสี่ยงเป็นอุปสรรคสำคัญ โดยเฉพาะความกังวล เรื่องข้อมูลรั่วไหลและการพิสูจน์ตัวตน ดังนั้น การวิจัยในอนาคตควรศึกษาเชิงลึกเกี่ยวกับวัฒนธรรมความปลอดภัยไซเบอร์ หรือความไว้วางใจในสถาบันดิจิทัล เพื่อออกแบบระบบการทำงานที่ลดทัศนคติเชิงลบต่อความเสี่ยงและสร้างความเชื่อมั่นให้กับข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน

6.3 การมุ่งเน้นการศึกษาเทคโนโลยีเฉพาะทางขั้นสูง แทนการศึกษาเทคโนโลยีดิจิทัลในภาพรวมควรเจาะจงศึกษาการยอมรับเทคโนโลยีเฉพาะทางที่กำลังจะมีบทบาทสำคัญในอนาคต เช่น การยอมรับการใช้ปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการตัดสินใจเชิงบริหาร, การใช้เทคโนโลยีบล็อกเชน (Blockchain) เพื่อความปลอดภัยของข้อมูลราชการ หรือการใช้การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Analytics) เพื่อพยากรณ์ความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งจะช่วยให้หน่วยงานรัฐสามารถเตรียมความพร้อมของบุคลากรได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีโลก

7. เอกสารอ้างอิง

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2561*). แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย (พ.ศ. 2561–2580). สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ*. ค้นเมื่อ 10 พฤศจิกายน 2568, จาก https://gdcatalog.go.th/dataset/gdpublish-nationalpolicy

ชญาณี นาคสุกดี. (2567). การยอมรับและใช้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการยื่นแบบรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา. Journal of Roi Kaensarn Academi, ปีที่ 9 ฉบับที่ 7 ประจำเดือนกรกฎาคม 2567, 927-945

พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565. (2565, ตุลาคม 12).ราชกิจจานุเบกษา, 139(63ก), 6.

ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561–2580). (13 ตุลาคม 2561). ราชกิจจานุเบกษา, 135(82ก), 67

สำนักบริหารยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร, ม.ป.ป. *แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ฉบับปรับปรุง*. ค้นเมื่อ 11 พฤศจิกายน 2568, จาก https://webportal.bangkok.go.th/pipd/page/sub/5026

สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร, ม.ป.ป. *นโยบายผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร 9 มิติ 215 นโยบาย*. ค้นเมื่อ 11 พฤศจิกายน 2568, จาก https://bma-csc.bangkok.go.th/csc/wp-content/uploads/2024/07

สุทิพย์ ประทุม และสรัญณี อุเส็นยาง. (2565). *การยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศในยุควิถีชีวิตใหม่.* วารสารลวะศรีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (ปีที่ 6 ฉบับที 1 มกราคม-มิถุนายน 2565), 8-15.

อนุสรณ์ อินทวงค์. (2565). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการวิดีโอสตรีมมิ่ง*. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิตสาขาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ, คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Paul A. Pavlou. (2003). *"Consumer Acceptance of Electronic Commerce:Integrating Trust and Risk with the Technology Acceptance Model,"* International Journal of Electronic Commerce 7, no. 3 (2003), 101-134. ค้นเมื่อ 23 พฤศจิกายน 2568, จาก https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2742286

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 1. (2568). หัวหน้าฝ่ายปกครอง (เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ). *สัมภาษณ์*. ธันวาคม 18

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 2. (2568). หัวหน้ากลุ่มงานปกครอง (เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ). *สัมภาษณ์*. ธันวาคม 18

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 3. (2568). หัวหน้ากลุ่มงานบริหาร (นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ). *สัมภาษณ์*. พฤศจิกายน 22

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 4. (2568). หัวหน้ากลุ่มงานประชาสัมพันธ์ (นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ). *สัมภาษณ์*. พฤศจิกายน 28

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 5. (2568). เจ้าพนักงานปกครองปฏิบัติการ. *สัมภาษณ์*. พฤศจิกายน 22

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 6. (2568). เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ. *สัมภาษณ์*. พฤศจิกายน 23

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 7. (2568). พนักงานปกครองชำนาญงาน. *สัมภาษณ์*. พฤศจิกายน 21

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 8. (2568). พนักงานปกครองชำนาญงาน. *สัมภาษณ์*. พฤศจิกายน 24

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญคนที่ 9. (2568). เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน. *สัมภาษณ์*. พฤศจิกายน 23