



การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ
ของศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

โดย

ดุชนฎี เกตุพานิช

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ)
สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2567

DEVELOPMENT OF DIGITAL SKILLS OF GOVERNMENT OFFICERS
AND STAFF CASE STUDY PUBLIC SERVICE CENTER
OFFICE OF THE PERMANENT SECRETARY, THE PRIME MINISTER'S OFFICE

BY

DUTSADEE KETPHANICH

AN INDEPENDENT SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF POLITICAL SCIENCE
(PUBLIC ADMINISTRATION AND PUBLIC AFFAIRS)
EXECUTIVE PROGRAM IN PUBLIC ADMINISTRATION AND PUBLIC AFFAIRS
FACULTY OF POLITICAL SCIENCE
THAMMASAT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2024

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์

การค้นคว้าอิสระ

ของ

ดุชนันท์ เกตุพานิช

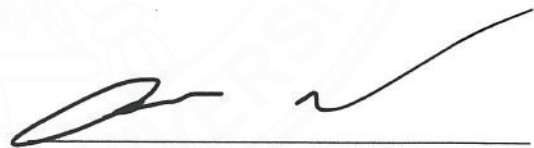
เรื่อง

การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ
ของศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ)

เมื่อ วันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2568

ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



(ศาสตราจารย์ ดร. อรรถกฤต ปัจฉิมนันท์)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ



(รองศาสตราจารย์ ดร. สุนิสา ช่อแก้ว)

คณบดี



(รองศาสตราจารย์ ดร. นุรี พวงศรีเจริญ)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ของศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
ชื่อผู้เขียน	นางสาวดุขฎิ เกตุพานิช
ชื่อปริญญา	รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ)
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ ดร.สุนิสา ช่อแก้ว
ปีการศึกษา	2567

บทคัดย่อ

การศึกษา เรื่อง การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ของศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทักษะด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลและการยกระดับการให้บริการประชาชน รวมทั้งมีแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลต่อไป โดยใช้การวิจัยแบบผสมผสานระหว่างวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยสัมภาษณ์ข้าราชการ สายงานผู้บริหาร จำนวน 5 ท่าน กับวิธีวิจัยเชิงปริมาณ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยข้าราชการ พนักงานราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 126 คน

ผลการศึกษาพบว่า ศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล จึงมีการนำเทคโนโลยีทางดิจิทัลมาช่วยในการปฏิบัติงาน และการบริหารงาน ซึ่งการสร้างความรู้ความตระหนักรู้ การรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล การเสริมสร้างสมรรถนะทางดิจิทัลที่จำเป็น การให้ความสำคัญเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูล และการมีแนวทางในการบริหารและจัดการความเสี่ยงทางด้านเทคโนโลยี เป็นสิ่งที่ท้าทายต่อการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล โดยระดับความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในขั้นพื้นฐาน

ขั้นต้นสำหรับการทำงาน และการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.8 อยู่ในระดับมาก ส่วนค่าเฉลี่ยในการใช้เกี่ยวกับการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เท่ากับ 6.66 คะแนนกล่าวโดยสรุปคือ ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีทักษะในการใช้งานอินเทอร์เน็ต เพื่อการสื่อสารในสังคมออนไลน์ การสืบค้นข้อมูล การใช้งานโปรแกรมในการประชุมออนไลน์ ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม และรวดเร็ว และเมื่อนำระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีมาเปรียบเทียบกับ ช่วงอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน พบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้ทักษะที่หน่วยงานต้องส่งเสริมให้ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ประกอบด้วย การติดตั้งระบบปฏิบัติการ หรือโปรแกรมที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน การนำ AI เข้ามาช่วยในการทำงาน รวมทั้งการจัดการป้องกัน รักษาโปรแกรมและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์จากภัยคุกคาม

ข้อเสนอแนะในการศึกษา ควรมีวิเคราะห์และทบทวนกระบวนการทำงาน โดยการผลักดันการนำ AI เข้ามาช่วยในการทำงาน การจัดให้มีการอบรมในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลในรูปแบบออนไลน์รวมทั้งควรพิจารณาโครงสร้างและกรอบอัตรากำลังของบุคลากร ในตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ให้สอดคล้องกับปริมาณงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลด้วย

คำสำคัญ: ทักษะด้านดิจิทัล การเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล การยกระดับการให้บริการประชาชน

Independent Study Title	DEVELOPMENT OF DIGITAL SKILLS OF GOVERNMENT OFFICERS AND STAFF CASE STUDY PUBLIC SERVICE CENTER OFFICE OF THE PERMANENT SECRETARY, THE PRIME MINISTER'S OFFICE
Author	Dutsadee Ketphanich
Degree	Master of Political Science (Public Administration and Public Affairs)
Major Field/Faculty/University	Executive Program in Public Administration and Public Affairs Political Science Thammasat University
Independent Study Advisor	Associate Professor Sunisa Chorkeaw, Ph.D.
Academic Year	2024

ABSTRACT

The study on the development of digital skills in the work of civil servants and employees of the Public Service Center, Office of the Permanent Secretary to the Prime Minister, aims to study the digital skills in the work of government officials of the Office of the Permanent Secretary to the Prime Minister in order to lead to digital transformation and improve public services, including appropriate approaches to further develop digital skills by using a mixed research method between qualitative research methods through in-depth interviews by interviewing 5 government officers in the executive branch and quantitative research methods by collecting data from questionnaires. The sample group consisted of 126 individuals, including civil servants and employees. The results of the study found that the Public Service Center, Office of the Permanent Secretary to the Prime Minister, places value on digital transformation and has introduced digital technology to assist in its work and

administration. Creating awareness, being aware of changes in digital technology, building necessary digital competencies, emphasizing data security, and having approaches to managing technology risks are challenges for digital transformation. The level of ability in understanding and using basic and initial digital technology for work and applying digital tools had an average score of 3.8, which is at a high level. The average score on the use of the complaint management system was 6.66. In summary, civil servants and employees of the Public Service Center, Office of the Permanent Secretary to the Prime Minister, have skills in using the internet for communicating on social media, searching for information, and using programs for online meetings correctly, appropriately, and quickly. When comparing the level of technology proficiency with age, education level, and work experience, it was found that there was a statistically significant difference. The skills that the agency must promote to civil servants and employees include installing operating systems or programs necessary for work, introducing AI to assist in work, and managing, protecting, and maintaining computer programs and devices from threats.

Recommendations for the study should analyze and review the work process by promoting the introduction of AI to assist in work, providing training in developing digital skills in an online format, and considering the staffing structure and workforce framework particularly the positions of computer technical officers to align with the increasing workload related to digital technology.

Keywords: Digital Skills, Digital Transformation, Improving Service Delivery

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระ เรื่อง “การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ของศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี” สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุนิสา ช่อแก้ว อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระในการให้คำปรึกษา ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และแนวทางในการค้นคว้าอย่างเป็นระบบ รวมความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของ ศาสตราจารย์ ดร. อรรถกฤต ปัจฉิมนันท์ ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ รวมทั้งขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในหลักสูตรที่ให้องค์ความรู้อันเป็นประโยชน์ในการค้นคว้าอิสระและการทำงาน รวมทั้งเพื่อน EPA 35 ที่คอยช่วยเหลือ และให้คำปรึกษามาโดยตลอด

ทั้งนี้ ขอขอบคุณผู้บังคับบัญชา ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ของศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี นางสาวหนึ่งฤทัย ศิริวรรณ ที่ให้คำปรึกษาในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรม SPSS และนางสาวจารุวรรณ นิวงษา ที่ให้คำปรึกษา และข้อคิดเห็นในการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้

ในท้ายที่สุดนี้ผู้เขียนต้องขอขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ น้อง และครอบครัว ที่อยู่เคียงข้างเป็นแรงผลักดัน และเป็นกำลังใจที่สำคัญเสมอมา

ดุชนิ เกตุพานิช

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
สารบัญตาราง	(11)
สารบัญภาพ	(13)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามการวิจัย	6
1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	6
1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา	7
1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร	7
1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา	7
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย	8
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	8

	หน้า
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล	11
2.1.1 ความหมายของการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital Transformation)	12
2.1.2 ความหมายของรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government)	13
2.1.3 การปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล	14
2.1.4 สาเหตุความล้มเหลวในการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล	16
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทักษะทางดิจิทัล	19
2.2.1 ความหมายของทักษะทางดิจิทัล (Digital Skills)	19
2.2.2 การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ	20
2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยกระดับขีดความสามารถ ภาครัฐในการให้บริการประชาชน	25
2.3.1 ความหมายของการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	25
2.3.2 หลักการและองค์ประกอบในการออกแบบระบบอิเล็กทรอนิกส์	26
2.3.3 ความก้าวหน้าของ e-Service ภาครัฐทั่วโลก และองค์ประกอบสำคัญ ในการพัฒนา	27
2.3.4 กระบวนการในการพัฒนาความเป็นดิจิทัลของภาครัฐ	31
2.3.5 ประโยชน์จากการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ในการบริหารงานภาครัฐ	32
2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model – TAM)	33
2.4.1 ความหมายของการยอมรับเทคโนโลยี	33
2.4.2 ลักษณะของการยอมรับเทคโนโลยี	33
2.4.3 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี	34
2.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องการพัฒนางานองค์กร (Organization Development) และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development)	35
2.5.1 ความหมายของการพัฒนางานองค์กร (Organization Development)	35
2.5.2 ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development : HRD)	36

	หน้า
2.5.3 กระบวนการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กร	38
2.5.4 เป้าหมายในการพัฒนาองค์กร	41
2.5.5 ปัจจัยในการพัฒนาองค์กร	41
2.5.6 ระดับในการพัฒนาองค์กร	43
2.5.7 รูปแบบการจัดกิจกรรมในการพัฒนาองค์กร	44
2.6 บริบทของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	44
2.7 งานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง	53
2.8 กรอบแนวคิดในการศึกษา	55
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	56
3.1 กรณีศึกษา	56
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	58
3.2.1 การเก็บข้อมูลวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ	58
3.2.2 การเก็บข้อมูลวิธีวิจัยเชิงปริมาณ	58
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล	58
3.3.1 เครื่องมือวิจัยเชิงคุณภาพ	58
3.3.2 เครื่องมือวิจัยเชิงปริมาณ	59
3.3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	59
3.4 สถิติและแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูล	60
บทที่ 4 ผลการศึกษาวิจัย และอภิปรายผล	61
4.1 การวิเคราะห์ความเห็นเกี่ยวกับนโยบาย แนวทาง ในการส่งเสริมและพัฒนาองค์ความรู้ทักษะด้านดิจิทัลฯ จากบทสัมภาษณ์	62
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	66
4.3 การวิเคราะห์ทักษะความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	70
4.4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยี	75
4.4.1 ความแตกต่างระหว่างความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกับเพศ	75

	หน้า
4.4.2 ความแตกต่างระหว่างความสามารถด้านความเข้าใจ และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกับช่วงอายุ	76
4.4.3 ความแตกต่างระหว่างความสามารถด้านความเข้าใจ และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกับระดับการศึกษา	78
4.4.4 ความแตกต่างระหว่างความสามารถด้านความเข้าใจ และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกับตำแหน่งงาน	80
4.4.5 ความแตกต่างระหว่างความสามารถด้านความเข้าใจ และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกับประสบการณ์ทำงาน	80
4.5 การวิเคราะห์ทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เกี่ยวกับการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์	82
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	88
5.1 สรุปผลการวิจัย	88
5.1.1 นโยบาย แนวทาง ในการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพความรู้ทักษะด้านดิจิทัล ให้ข้าราชการและบุคลากร ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	88
5.1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	90
5.1.3 ทักษะความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)	90
5.1.4 ทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเกี่ยวกับการใช้งาน ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์	92
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	94
5.2.1 การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital Transformation)	94
5.2.2 การเปลี่ยนแปลงทักษะทางดิจิทัล (Digital Skills)	97
5.2.3 การยกระดับขีดความสามารถภาครัฐในการให้บริการประชาชน (Government e-Service)	97
5.2.4 การพัฒนาองค์กร (Organization Development) และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development)	99

	หน้า
5.3 ข้อเสนอแนะ	100
5.3.1 ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย	100
5.3.2 ข้อเสนอแนะในเชิงกระบวนการ/การปฏิบัติงาน	101
5.3.3 ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป	103
5.4 ข้อจำกัด	104
รายการอ้างอิง	105
ภาคผนวก	112
ประวัติผู้เขียน	122

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 แสดงปัจจัยและสาเหตุที่ทำให้การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลล้มเหลว	17
2.2 กรอบแนวทาง เป้าประสงค์ และกลยุทธ์ การขับเคลื่อนงาน ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	46
2.3 ระดับการให้บริการในกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ของศูนย์บริการประชาชน	49
2.4 สถิติการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชนจำแนกตาม ช่องทางการร้องทุกข์ 1111 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565-2567	50
4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามเพศ	66
4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามอายุ	67
4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามระดับการศึกษา	67
4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามตำแหน่งงาน	68
4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามลักษณะ	68
4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	69
4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการเข้าใช้งาน ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์	69
4.8 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยี	70
4.9 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยี ในภาพรวม	74
4.10 ผลการทดสอบความแปรปรวนทางด้านความสามารถด้านความเข้าใจ และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลจำแนกตามเพศ	75
4.11 ผลการทดสอบความแปรปรวนทางด้านความสามารถด้านความเข้าใจ และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลจำแนกตามช่วงอายุ	76
4.12 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยการทดสอบ LSD ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลจำแนกตามช่วงอายุ	77
4.13 ผลการทดสอบความแปรปรวนทางด้านความสามารถด้านความเข้าใจ และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลจำแนกตามระดับการศึกษา	78
4.14 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยการทดสอบ LSD ความสามารถ ด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลจำแนกตามระดับการศึกษา	79

ตารางที่	หน้า
4.15 ผลการทดสอบความแปรปรวนทางด้านความสามารถด้านความเข้าใจ และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลจำแนกตามตำแหน่งงาน	80
4.16 ผลการทดสอบความแปรปรวนทางด้านความสามารถด้านความเข้าใจ และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	80
4.17 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยการทดสอบ LSD ความสามารถ ด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน	81
4.18 ค่าเฉลี่ยและความถี่เบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคะแนนทักษะในการใช้ เทคโนโลยีดิจิทัลเกี่ยวกับการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์	83
4.19 ค่าเฉลี่ยและความถี่เบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคะแนนทักษะในการใช้ เทคโนโลยีดิจิทัลเกี่ยวกับการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ แยกตามเพศ	83
4.20 ค่าเฉลี่ยและความถี่เบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคะแนนทักษะในการใช้ เทคโนโลยีดิจิทัลเกี่ยวกับการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ แยกตามช่วงอายุ	84
4.21 ค่าเฉลี่ยและความถี่เบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคะแนนทักษะในการใช้ เทคโนโลยีดิจิทัลเกี่ยวกับการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ แยกตามระดับการศึกษา	85
4.22 ค่าเฉลี่ยและความถี่เบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคะแนนทักษะในการใช้ เทคโนโลยีดิจิทัล เกี่ยวกับการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ แยกตามตำแหน่งงาน	86
4.23 ค่าเฉลี่ยและความถี่เบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคะแนนทักษะในการใช้ เทคโนโลยีดิจิทัล เกี่ยวกับการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ แยก ตามประสบการณ์ทำงาน	86
5.1 ปัจจัยและสาเหตุที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล	94

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์	4
2.1 แสดงทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐที่ควรพัฒนาและส่งเสริม	21
2.2 แสดงดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ในปี พ.ศ. 2567	27
2.3 ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111 ผ่าน www.1111.go.th	30
2.4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์	31
2.5 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี	34
2.6 กระบวนการพัฒนาองค์กร	40
2.7 แผนที่ความเชื่อมโยงของแผนปฏิบัติการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ระยะที่ 2	45
2.8 แบ่งโครงสร้างการบริหารจัดการภายในของศูนย์บริการประชาชน	48
2.9 กรอบแนวคิดในการศึกษา	55

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

บริบทของโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุกมิติทั้งในด้านสังคม การเมือง เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และเทคโนโลยี ซึ่งในการพัฒนาทางเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างกันมากขึ้น ส่วนประชาชนเองก็สามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ได้สะดวก รวดเร็ว ด้วยเหตุนี้หน่วยงานภาครัฐจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการปฏิบัติงานโดยการนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน หรือที่เรียกว่า “Digital Disruption”¹ ซึ่งอิทธิพลของการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ถือว่าเป็นโอกาสและความท้าทาย ในการขับเคลื่อนหน่วยงานและยกระดับขีดความสามารถในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับทักษะด้านดิจิทัลให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 - 2580)² ในยุทธศาสตร์ชาติที่ 3 ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ และยุทธศาสตร์ชาติที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติเป็นแผนแม่บทในประเด็นที่ 20³ การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ ที่มุ่งเน้นการพัฒนาการให้บริการของรัฐให้มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาบริการดิจิทัล เพื่อให้ประชาชนและผู้รับบริการทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส หลากหลายช่องทาง ตรวจสอบได้ รวมทั้งการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพลดค่าใช้จ่ายของประชาชน รวมทั้งนโยบายและ

¹ สุภัทรศักดิ์ คำสามารถ, ศรินทิพย์กุลจิตรตรี, และ โกวิท จันทะपालะ. “แนวทางการบริหารการศึกษาในยุคดิจิทัลดิสรรัปชั่น,” *Journal of Modern Learning Development* Vol, ๓ (พฤษภาคม - มิถุนายน 2563): 247.

² สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, “ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2561 – 2580,” สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สืบค้นเมื่อวันที่ 11 ตุลาคม 2567, https://www.nesdc.go.th/download/document/SAC/NS_SumPlanOct2018.pdf.

³ “แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติเป็นแผนแม่บทในประเด็นที่ 20,” สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สืบค้นเมื่อวันที่ 11 ตุลาคม 2567, <http://nscr.nesdc.go.th/master-plans/>.

แผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561-2580)⁴ ในยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ที่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในกระบวนการทำงานและการให้บริการภาครัฐ และสามารถให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว ผ่านระบบเชื่อมโยงข้อมูลอัตโนมัติ ยุทธศาสตร์ที่ 5 ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนากำลังคนดิจิทัล (Digital Workforce) ขึ้นมารองรับการทำงานในระบบเศรษฐกิจดิจิทัล ยุทธศาสตร์ที่ 6 สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพัฒนาหน่วยงานภาครัฐสู่ระบบราชการ 4.0⁵ โดยการพลิกโฉมและปฏิรูประบบราชการไทยให้สอดคล้องกับบริบทที่มีการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการโดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ เพื่อสร้างนวัตกรรมภาครัฐ มีการทำงานเปิดกว้างและเชื่อมโยงถึงกัน (Open & Connected Government) ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen - Centric Government) รวมทั้งมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government) โดยอาศัยปัจจัยหลักสำคัญ คือ การสานพลังทุกภาคส่วน (Collaboration) การสร้างนวัตกรรม (Innovation) และการปรับเข้าสู่การเป็นดิจิทัล (Digitalization) รวมทั้งแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566-2570⁶ ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยกระดับการเปลี่ยนผ่านดิจิทัลภาครัฐ เพื่อการบริหารงานที่ยืดหยุ่น คล่องตัว และขยายสู่หน่วยงานภาครัฐระดับท้องถิ่น ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาบริการที่สะดวกและเข้าถึงง่าย และรวมทั้งยุทธศาสตร์ที่ 4 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน และเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐ โดยแผนปฏิบัติราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ระยะที่ 2⁷ (พ.ศ. 2566 - 2570) มีพันธกิจหลักบริการประชาชน ซึ่งมีการกำหนดกรอบแนวทางที่ 3 ยกระดับคุณภาพการให้บริการและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

⁴ “นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม,” สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สืบค้นเมื่อวันที่ 11 ตุลาคม 2567, <https://onde.go.th/view/1/นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม/TH-TH>.

⁵ “ระบบราชการ 4.0,” สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, สืบค้นเมื่อวันที่ 11 ตุลาคม 2567, <https://www.opdc.go.th/content/Njg0MQ>.

⁶ “แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566-2570,” สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), สืบค้นเมื่อวันที่ 11 ตุลาคม 2567, <https://www.dga.or.th/policy-standard/policy-regulation/dga-019/dga-027/dg-plan-2566-2570/>.

⁷ “แผนปฏิบัติราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2566 - 2570),” สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, สืบค้นเมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2567, <https://www.opm.go.th/opmportal/multimedia/2022/ebook/ep2/web/mobile/index.html>.

และกรอบแนวทางที่ 4 พลิกโฉมองค์กรสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง เพื่อพัฒนาองค์กรที่มีประสิทธิภาพ และมีความเป็นดิจิทัล การเป็นองค์กรที่มีความโปร่งใสตรวจสอบได้ รวมทั้งบุคลากรสมรรถนะสูง

ศูนย์บริการประชาชน (ศบช.)^๘ เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สปน.) มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ในการดำเนินการเกี่ยวกับการร้องทุกข์ ร้องเรียนขอความเป็นธรรม และการขอความช่วยเหลือที่มีผู้ยื่นคำร้องต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี โดยการประสานงานเพื่อให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เข้าสู่กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความเป็นธรรม ในฐานะศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล มีเจตนารมณ์ที่จะเสริมสร้างสังคมอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกัน เพื่อนำไปสู่เสถียรภาพและประโยชน์สุขของประชาชนชาวไทย จึงมุ่งเน้นความเป็นอยู่ของประชาชนและความสงบเรียบร้อยของสังคม โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับภาครัฐ ในการเสนอเรื่องราวร้องทุกข์ การแจ้งเบาะแส การกระทำผิดกฎหมาย และการเสนอข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ คำชมได้ด้วยตนเอง ซึ่งในช่วงปี พ.ศ. 2545 – 2550 การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์ ผู้ปฏิบัติงานจะมีระบบในการจัดเก็บข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ที่ใช้ภายในหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่จะจัดทำหนังสือประสานส่งเรื่องร้องเรียนให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขปัญหาของประชาชน ซึ่งปัญหาที่พบในการปฏิบัติงาน เช่น การปฏิบัติงานมีขั้นตอนที่ซับซ้อน การประสานงานให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้ระยะเวลานาน ส่งผลให้การแก้ไขปัญหาของประชาชนเกิดความล่าช้า อีกทั้งยังขาดระบบกลางในการรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องเรียนของประชาชน ด้วยเหตุนี้ ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลจึงได้มีแนวคิดที่จะพัฒนาระบบการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน โดยเมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2550 ที่ประชุมคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบการพัฒนาระบบการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อเชื่อมโยงระบบการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ระหว่างหน่วยงานที่เป็นระบบกลางสำหรับปฏิบัติงานเรื่องร้องเรียนระหว่างหน่วยงานภาครัฐ โดยสามารถเชื่อมโยงข้อมูลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์ของทุกหน่วยงานให้เป็นระบบเดียวกัน ภายใต้ชื่อ **“ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ 1111”** ซึ่งระบบจะให้บริการผ่านเว็บไซต์ (Web Portal) โดยจะมีการรักษาความปลอดภัยของระบบและข้อมูล โดยการจำกัดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลให้สอดคล้องตามนโยบายว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 ซึ่งระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ 1111 จะช่วยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ลดขั้นตอนในการประสานงาน และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่หน่วยงานภาครัฐ อันจะส่งผลให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด

^๘ ศูนย์บริการประชาชน, “ข้อมูลศูนย์บริการประชาชน,” สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, สืบค้นเมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2567, <https://www.opm.go.th/opmportal/index.asp?pageid=1557>.

โดยปัจจุบันสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้พัฒนาช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์จำนวน 6 ช่องทาง ได้แก่ สายด่วนของรัฐบาล 1111 เว็บไซต์ (www.1111.go.th) ตู้ ปณ. 1111 จุดบริการประชาชน 1111 โมบายแอปพลิเคชัน (PSC 1111) และ Line Official (@PSC1111) ดังภาพที่ 1.1 เพื่อให้เกิดความสะดวก ง่ายต่อการเข้าถึง บริการของประชาชน และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 37 ได้กำหนดให้ส่วนราชการต้องกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงาน โดยมีการประกาศให้ทราบถึงระดับการให้บริการ (Level of Service) ในกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์บริการประชาชน



ภาพที่ 1.1 ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์⁹

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ประชาชนได้แจ้งเรื่องร้องทุกข์และเสนอข้อคิดเห็นต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมทั้งสิ้น 120,853 ครั้ง โดยผ่านช่องทางสายด่วนของรัฐบาล 1111 มากที่สุด รองลงมา คือ ช่องทางโมบายแอปพลิเคชัน PSC 1111 ช่องทางไลน์สร้างสุข (@PSC1111) ช่องทางตู้ ปณ. 1111/ไปรษณีย์/โทรสาร ช่องทางเว็บไซต์ (www.1111.go.th) และช่องทางจุดบริการประชาชน 1111 ตามลำดับนอกจากการรับเรื่องผ่านช่องทางการร้องทุกข์ 1111 แล้ว ยังมีการรวมกลุ่มเรียกร้องของมวลชน โดยประเด็นข้อร้องเรียนส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องที่กระทบต่อสิทธิของประชาชน เรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง เรื่องที่ต้องแก้ปัญหาในเชิงนโยบาย เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและต้องวิเคราะห์กลั่นกรองและเสนอความเห็นด้านกฎหมาย เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน และเรื่องที่ไม่สามารถประสานการดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยวิธีปกติ เป็นต้น ซึ่งรัฐบาลเล็งเห็นถึงความสำคัญในการ

⁹ “ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์,” ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, สืบค้นเมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2567, <https://www.opm.go.th/opmportal/index.asp?pageid=1557>.

แก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี พัฒนาระบบการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ตามมติคณะรัฐมนตรี ดังนี้ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแบบเบ็ดเสร็จเพื่อขับเคลื่อนการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) โดยการเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการกับระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนในการยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตรวจสอบสถานะ และรับแจ้งผลได้ตลอดเวลา ซึ่งแนวทางการดำเนินการ มี 2 ลักษณะ ได้แก่ การกำหนดสิทธิในการใช้งานระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์เพื่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในรูปแบบ Web Service โดยแบ่งเป็นขาแรก รับ-ส่งข้อมูลเรื่องร้องทุกข์และผลการดำเนินงานไปยังระบบสารสนเทศของหน่วยงานโดยอัตโนมัติและขาที่สอง ส่งข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เฉพาะเรื่องที่หน่วยงานรับเองไปยังฐานข้อมูลกลาง เพื่อการจัดทำรายงานเรื่องร้องทุกข์ในภาพรวมของประเทศ ซึ่งปัจจุบันมีหน่วยงานในระดับกระทรวง กรม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่เชื่อมโยงฐานข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จำนวน 20 หน่วยงาน ต่อมาคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และสำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกันพิจารณากำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ในความรับผิดชอบของหน่วยงานต่าง ๆ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อให้ประชาชนทราบระยะเวลาแล้วเสร็จได้อย่างครอบคลุมในประเภทของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ซึ่งปัจจุบันอยู่ระหว่างการดำเนินการ และหากหน่วยงานแจ้งระยะเวลาแล้วเสร็จของการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ตาม SLA ที่หน่วยงานกำหนดแล้ว จะนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาระบบติดตามผลเรื่องร้องทุกข์ (Tracking System) เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามสถานะและระยะเวลาแล้วเสร็จของการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ได้อย่างรวดเร็ว โดยประชาชนสามารถทราบถึงขั้นตอนการดำเนินการ รายละเอียดของการแก้ไขปัญหา หน่วยงานผู้รับผิดชอบต่อไป ในปัจจุบันสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยี ในการจัดการเรื่องร้องทุกข์ เช่น พัฒนาระบบการรับเรื่องร้องทุกข์ผ่านระบบพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน (Citizen Portal) หรือ แอปพลิเคชัน “ทางรัฐ” พัฒนาระบบสำรวจความต้องการจากสื่อสังคมออนไลน์ (Social Monitoring Tool) พัฒนาระบบการรายงานผล (Dashboard) พัฒนาระบบแบบสำรวจความพึงพอใจ (Satisfaction Survey) พัฒนาระบบกลางและการเชื่อมโยงและการเปลี่ยนข้อมูล (Web Service) พัฒนาระบบติดตามผลเรื่องร้องทุกข์ (Tracking System) เป็นต้น

จะเห็นได้ว่า ศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์ของรัฐบาล เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการบูรณาการ ประสานงาน ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล ดังนั้นการสำรวจทักษะด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ของศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการวางแผนการพัฒนาบุคลากรตามความรู้ความสามารถ ทักษะ สมรรถนะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานต่อไป

1.2 คำถามการวิจัย

ทักษะด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงานของข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐของศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล และการยกระดับการให้บริการแก่ประชาชนหรือไม่ อย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาทักษะด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล และการยกระดับการให้บริการประชาชน

1.3.2 เพื่อเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลให้กับข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้เป็นงานวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed - Methodology) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงข้อมูลแผนการดำเนินงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และยุทธศาสตร์หน่วยงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และเพื่อให้เข้าใจถึงปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทักษะทางดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ของศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่ผู้วิจัยมุ่งศึกษาทักษะด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงานของข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐของศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อหาแนวทางในการพัฒนาทักษะในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาเดือดร้อนของประชาชน อย่างเป็นรูปธรรม จากข้อมูลเอกสารทางวิชาการ งานวิจัย บทความต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีขอบเขต ดังนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

- 1) ศึกษาแผนการดำเนินงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และยุทธศาสตร์หน่วยงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล
- 2) ศึกษาทักษะด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงานของข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ ของศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยเลือกศึกษาองค์ความรู้ และทักษะด้านดิจิทัลต่าง ๆ นำไปสู่เปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital Transformation) ซึ่งในการปฏิบัติงานของข้าราชการ และบุคลากร ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการศึกษารั้ครั้งนี้เป็นการศึกษาการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed - Methodology) ประกอบด้วยการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงข้อมูลแผนการดำเนินงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และยุทธศาสตร์หน่วยงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และเพื่อให้เข้าใจถึงปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทักษะทางดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ของศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) จะการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ใช้เครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล และในรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบตัดขวาง (Cross - sectional Analytical Study) เก็บข้อมูลในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้กรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง (Self Administration) โดยมีประชากรเป้าหมายและกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีจำนวนทั้งสิ้น 131 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ 46 คน พนักงานราชการ 78 คน และลูกจ้างโครงการ 7 อัตรา โดยจะมีการเก็บแบบสอบถาม

1.4.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการทำวิจัยประมาณ 6 เดือน ระหว่างเดือนมกราคม - มิถุนายน 2568

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1.5.1 เพื่อให้ทราบถึงระดับของการรับรู้ และทักษะด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

1.5.2 เพื่อนำผลการวิจัยไปประกอบการพิจารณา หรือนำเสนอผู้บริหารเพื่อจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรในด้านดิจิทัลให้กับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีต่อไป

1.5.3 สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สามารถนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยไปเป็นวางแผนการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล เพื่อขับเคลื่อนองค์กรสู่การเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล หรือ Digital Transformation หมายถึง กระบวนการที่ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายขององค์กรท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปซึ่งการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมยังเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา องค์กรจึงต้องมีการพัฒนาศักยภาพ บางอย่างที่จะสามารถบรรลุเป้าหมายท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงนั้นได้¹⁰ หรือนำเทคโนโลยีและกลยุทธ์ทางดิจิทัลเข้ามาใช้ในการวางรากฐาน เป้าหมาย รูปแบบ หรือกระบวนการทำงาน (Process) ซึ่งรูปแบบการทำงานของภาครัฐ คือ การให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ¹¹

¹⁰ Danial Rowles and Thomas Brown, “Building Digital Culture: A practical guide to successful digital transformation,” (London; New York: Kogan Page, 2017), 7.

¹¹ “การอบรมเพื่อพัฒนาการให้บริการภาครัฐในการอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ หัวข้อการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ (Digital Adoption) และการปรับเปลี่ยนหน่วยงานไปสู่ความเป็นดิจิทัล (Digital Transformation),” สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, สืบค้นเมื่อวันที่ 7 พฤศจิกายน 2567, <https://www.opdc.go.th/content/ODE0NQ>

รัฐบาลดิจิทัล หรือ Digital Government ว่าเป็นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานภาครัฐและการบริการสาธารณะ โดยปรับปรุงการบริหารจัดการและบูรณาการข้อมูลภาครัฐและการทำงานให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงเข้าด้วยกันอย่างมั่นคงปลอดภัยและมีธรรมาภิบาล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนในการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐต่อสาธารณชนและสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน¹²

ทักษะทางดิจิทัล หรือ Digital Skills หมายถึง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานภาครัฐและการบริการสาธารณะ โดยปรับปรุงการบริหารจัดการและบูรณาการข้อมูลภาครัฐและการทำงานให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงเข้าด้วยกันอย่างมั่นคงปลอดภัยและมีธรรมาภิบาล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนในการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐต่อสาธารณชนและสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน¹³

การให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ หรือ Government e-Service หมายถึง การจัดการบริการภาครัฐผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อตอบสนองความต้องการ และพฤติกรรมของประชาชน ภาคส่วนที่เกี่ยวข้องให้เท่าทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

เรื่องร้องทุกข์ หมายถึง คำร้องทุกข์ที่ผู้ร้องทุกข์ เรื่องที่ประชาชนได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหาย หรืออาจเดือดร้อน หรือเสียหายจากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรือส่วนราชการหรือจำเป็นต้องให้ส่วนราชการช่วยเหลือเยียวยา หรือเปลื้องทุกข์ รวมทั้งการแจ้งเบาะแส ดิชม เสนอข้อคิดเห็น โดยได้ยื่นเรื่องต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านทางช่องทางการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล และหน่วยงานส่งเรื่องให้ดำเนินการ¹⁴

¹² “แนวทางปฏิบัติที่ดีของประเทศสิงคโปร์สู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล,” สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, สืบค้นเมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2567, <https://www.opdc.go.th/content/NzM0NA>.

¹³ “แนวทางปฏิบัติที่ดีของประเทศสิงคโปร์สู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล,” สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, สืบค้นเมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2567, <https://www.opdc.go.th/content/NzM0NA>.

¹⁴ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, “คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์บริการประชาชน พ.ศ. 2565”. 10.

ผู้ร้องทุกข์ หมายความว่ารวมถึงผู้ที่ได้รับมอบฉันทะให้ร้องทุกข์แทนและผู้จัดการแทนผู้ร้องทุกข์ด้วย¹³

การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ หมายถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อให้เรื่องร้องทุกข์มีผลเป็นที่ยุติ¹³

ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ หมายถึง ระบบงานสารสนเทศกลางซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวร้องทุกข์สามารถใช้งานร่วมกันได้ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องราวร้องทุกข์จะจัดเก็บไว้ในฐานข้อมูลกลางของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล เพื่อให้ผู้ใช้งานในระบบทั้งหมด สามารถใช้ฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์และผลการดำเนินการที่เป็นหนึ่งเดียวและผู้บริหารสามารถใช้ข้อมูลรายงานผลเพื่อประกอบการวินิจฉัยสั่งการและการตัดสินใจในเชิงนโยบายได้อย่างรวดเร็ว¹³



บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ของศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อขับเคลื่อนองค์กรสู่การเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับแนวคิดทฤษฎี เอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital Transformation)
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทักษะทางดิจิทัล (Digital Skills)
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยกระดับขีดความสามารถภาครัฐในการให้บริการประชาชน (Government e-Service)
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model)
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์กร (Organization Development) และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development)
- 2.6 บริบทของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
- 2.7 งานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.8 กรอบแนวคิด

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital Transformation)

บริบทของโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในหลายมิติทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อมและเทคโนโลยี ซึ่งนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล หน่วยงานรัฐจึงมีความจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยหน่วยงานภาครัฐได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารสมัยใหม่มาปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานและให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังและความต้องการของประชาชน

2.1.1 ความหมายของการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital Transformation)

จรัสพร เฉลิมเตียรณ ผู้เชี่ยวชาญด้านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ (Digital Adoption) ได้กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital Transformation) ว่าเป็นการนำเทคโนโลยีและกลยุทธ์ทางดิจิทัลเข้ามามีใช้ในการวางรากฐาน เป้าหมาย รูปแบบ หรือกระบวนการทำงาน (Process) ซึ่งรูปแบบการทำงานของภาครัฐ คือ การให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสิ่งที่ต้องคำนึงถึง คือ การให้ผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางในการแก้ปัญหา (pain point) การระดมความคิดเพื่อแก้ไขปัญหาและเข้าใจในทิศทางเดียวกัน การบริหารจัดการความเสี่ยง ที่จะมาพร้อมกับ การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี การรับมือกับการเปลี่ยนแปลง โดยความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล เป็นการส่งเสริมการนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาช่วยในการทำงาน ช่วยลดค่าใช้จ่าย หรือ อาจเป็นการเพิ่มรายได้ การสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้รับบริการ การเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของบุคลากร การให้บริการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมากขึ้น ซึ่งสิ่งสำคัญที่จะทำให้การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล ในหน่วยงานประสบความสำเร็จ ส่วนใหญ่ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมองค์กร การปรับทัศนคติ (mindset) ให้เปิดรับการเปลี่ยนแปลง และความเข้าใจในยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับดิจิทัล¹

ธนพงศ์พรณ ธัญญรัตน์กุล ได้กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลว่าไม่ใช่เพียงการวางโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศหรือเป็นเพียงการนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กร การทำเว็บไซต์ขององค์กร หรือการทำการตลาดทางอิเล็กทรอนิกส์ (Digital Marketing) ในช่องทางออนไลน์และสังคมออนไลน์ (Social Media) หรือการจัดตั้งแผนกดิจิทัล หรือมอบหมายงานให้ผู้ใดผู้หนึ่งเท่านั้น แต่เป็นกระบวนการที่นำเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) มาปรับใช้กับทุกส่วนของธุรกิจหรือองค์กร นับตั้งแต่รากฐานของกระบวนการทำงาน การสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ การตลาด วัฒนธรรมองค์กรและการกำหนดเป้าหมายการเติบโตในอนาคตเพื่อให้ธุรกิจและองค์กรสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงช่วยตอบโจทย์และความต้องการของประชาชนใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล²

¹ “การอบรมเพื่อพัฒนาการให้บริการภาครัฐในการอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ หัวข้อการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ (Digital Adoption) และการปรับเปลี่ยนหน่วยงานไปสู่ความเป็นดิจิทัล (Digital Transformation),” สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, สืบค้นเมื่อวันที่ 7 พฤศจิกายน 2567, <https://www.opdc.go.th/content/ODE0NQ>

² ธนพงศ์พรณ ธัญญรัตน์กุล, Digital Transformation in Action เปลี่ยนธุรกิจในยุคดิจิทัล Step by Step, (กรุงเทพฯ: พิมพ์วิช, 2561), 170-171.

Danial Rowles และ Thomas Brown ได้กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลว่าเป็นกระบวนการที่ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายขององค์กรท่ามกลางสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมยังเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา องค์กรจึงต้องการมีการพัฒนาศักยภาพบางอย่างที่จะสามารถบรรลุเป้าหมายท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงนั้นได้³

สรุปได้ว่าการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital Transformation) เป็นการนำเทคโนโลยีทางดิจิทัลเข้าใช้ในการวางแผนกระบวนการทำงาน เพื่อให้หน่วยงานพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ซึ่งการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการทำงาน ลดค่าใช้จ่ายของหน่วยงาน และทำให้การบริการแก่ประชาชนรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.1.2 ความหมายของรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government)

องค์กรเพื่อความร่วมมือทางเศรษฐกิจและการพัฒนา (OECD) ได้กล่าวถึง รัฐบาลดิจิทัล (digital government) ว่าเป็นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ ในการปรับปรุงการบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐให้ทันสมัย บนฐานของข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศและเชื่อมโยงการปฏิบัติงานไว้บนระบบอินเทอร์เน็ต⁴

สำนักงานพัฒนาระบบราชการได้กล่าวถึงรัฐบาลดิจิทัล (digital government) ว่าเป็นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานภาครัฐและการบริการสาธารณะ โดยปรับปรุงการบริหารจัดการและบูรณาการข้อมูลภาครัฐและการทำงานให้มีความสอดคล้องและเชื่อมโยงเข้าด้วยกันอย่างมั่นคงปลอดภัยและมีธรรมาภิบาล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชนในการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐต่อสาธารณชนและสร้างการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน⁵

สรุปได้ว่ารัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) เป็นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานภาครัฐและการบริการสาธารณะ เพื่อปรับปรุงการให้บริการประชาชนกระบวนการทำงาน และการบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐให้ทันสมัยมากขึ้น

³ Danial Rowles and Thomas Brown, Building Digital Culture: A practical guide to successful digital transformation (London; New York: Kogan Page, 2017), 7.

⁴ “Recommendation of the Council on Digital Government Strategies,” OECD, สืบค้นเมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2567, <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0406>

⁵ “แนวทางปฏิบัติที่ดีของประเทศสิงคโปร์สู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล,” สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, สืบค้นเมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2567, <https://www.opdc.go.th/content/NzM0NA>.

2.1.3 การปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

ในยุคที่โลกมีความก้าวหน้าด้านดิจิทัล ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงการใช้เทคโนโลยีมากขึ้น ส่งผลให้หน่วยงานภาครัฐต้องมีการปรับตัวให้เท่าทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลจะนำไปสู่การปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ในการปรับเปลี่ยนทางดิจิทัลของแต่ละหน่วยงานจะแตกต่างกันออกไปขึ้นอยู่กับบริบทและสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน ขั้นตอนในการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลสำคัญที่ Rich Vercesi กล่าวถึงประกอบด้วย 8 ขั้นตอน⁶ ดังนี้

- 1) หน่วยงานต้องตัดสินใจให้ได้ว่าการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลคืออะไร โดยผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานต้องเข้าใจบริบท และสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน รวมทั้งความมองการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลในทิศทางเดียวกัน เพื่อขับเคลื่อนหน่วยงานสู่การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลได้
- 2) ประเมินศักยภาพองค์กร โดยการประเมินจากวิสัยทัศน์ อุปกรณ์ เครื่องมือทางเทคโนโลยี ความรู้ ความสามารถทางดิจิทัลของบุคลากรในองค์กร
- 3) หน่วยงานต้องกำหนดว่าจะมุ่งไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลอย่างไร หน่วยงานจะสามารถกำหนดกลยุทธ์ เพื่อนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลได้
- 4) การจัดซื้ออุปกรณ์หรือลงทุนในโครงสร้างทางเทคโนโลยีให้เหมาะสมหน่วยงาน
- 5) สร้างแผนกลยุทธ์ (Roadmap) ในการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลถือว่าเป็นสิ่งที่จำเป็น โดยต้องมีการวางแผนให้ครอบคลุม และสอดคล้องกับบริบทของหน่วยงาน
- 6) การบริหารบุคลากรให้มีความสามารถและทักษะทางดิจิทัล เพื่อสามารถขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงของหน่วยงานไปข้างหน้าได้
- 7) การเตรียมความพร้อมให้กับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล โดยการสื่อสารแผนการเปลี่ยนแปลงและวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน พร้อมกับการเปลี่ยนแปลงของวัฒนธรรมองค์กรด้วย
- 8) ก้าวสู่การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล เป็นขั้นตอนที่ต้องเริ่มประเมินผลจากการเปลี่ยนแปลงว่าประสบความสำเร็จ และประเมินว่าเปลี่ยนแปลงเป็นไปตามวิสัยทัศน์ เป้าหมาย กลยุทธ์ และแผนการดำเนินงานของหน่วยงานที่ตั้งไว้หรือไม่

⁶ Rich Vercesi, “8 Steps to Begin Your Digital Transformation Journey,” Third Republic, สืบค้นเมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2567, <https://www.thirdrepublic.com/blog/8-stepsdigital-transformation-journey>

นอกจากนี้ ยังมีบริษัท จัดหางาน จ๊อบส์ ดีบี (ประเทศไทย) ที่ได้กล่าวถึงหลักการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลว่า ต้องอาศัย 5 หลักการ ⁷ ดังนี้

1) การกำหนดกลยุทธ์ (Strategy) เป็นจุดเริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลในหน่วยงาน ซึ่งการเปลี่ยนแปลงจะประสบความสำเร็จได้ ต้องมีการวางแผน การลงรายละเอียดในขั้นตอนกระบวนการ และวิธีการทำงาน ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องเข้าใจบริบทของหน่วยงาน ควรมีการมองภาพอนาคตของหน่วยงาน กำหนดเป้าหมาย พร้อมวางแผนหาวิธีการที่จะนำหน่วยงานไปให้ถึงเป้าหมายที่วางไว้

2) ทรัพยากรบุคคล (People) ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลของหน่วยงานประสบความสำเร็จ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานโดยใช้เทคโนโลยี บุคลากรต้องพร้อมรับกับความเปลี่ยนแปลง และมีทัศนคติที่ดีในการนำเทคโนโลยีจะเข้ามาช่วยให้การทำงานง่ายขึ้นและมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น หากบุคลากรมีทักษะที่เพียงพอในการใช้เทคโนโลยี ก็จะทำให้เป้าหมายในการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลประสบความสำเร็จได้ง่ายขึ้น

3) การสร้างวัฒนธรรมองค์กร (Culture of Innovation) ส่งเสริมให้รักในการพัฒนาและพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ถือเป็นเตรียมความพร้อมกับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลและการนำเอาเทคโนโลยีต่าง ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงาน

4) เทคโนโลยี (Technology) เป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะขาดไปไม่ได้ ในการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล โดยหน่วยงานต้องเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาช่วยในการพัฒนาหน่วยงาน

5) ข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล (Data and Analytics) เทคโนโลยีจะช่วยให้การอำนวยความสะดวกให้หน่วยงานสามารถเก็บข้อมูลจำนวนมาก มีประสิทธิภาพ และสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน รวมถึงสามารถวัดผลการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นหลังจากการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลได้อีกด้วย

⁷ “Digital Transformation คืออะไร เข้าใจเรื่องสำคัญที่องค์กรต้องรู้,” บริษัท จัดหางาน จ๊อบส์ ดีบี (ประเทศไทย) จำกัด, สืบค้นเมื่อวันที่ 7 พฤศจิกายน 2567, <https://th.jobsdb.com/th/career-advice/article/digital-transformation>

โดยการปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลตามที่ ปฐมพงศ์ สุทธิพงษ์ ปรชชา ได้กล่าวถึงแนวทางในการปฏิรูปรัฐบาลดิจิทัล ที่จะช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการบริการและ ข้อมูลข่าวสารจากหน่วยงานภาครัฐได้ง่ายขึ้น ซึ่งแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practices) ⁸ ได้แก่

1) การมีส่วนร่วมของระบบนิเวศ (Ecosystem) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายการปฏิรูป รัฐบาลดิจิทัล

2) โครงสร้างพื้นฐานที่ปลอดภัยและยืดหยุ่น การปฏิรูปรัฐบาลดิจิทัลที่ประสบ ความสำเร็จ จำเป็นต้องมีโครงสร้างพื้นฐานที่แข็งแกร่งและเชื่อถือได้ โดยหน่วยงานรัฐต้องสร้างสมดุล ระหว่างความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวในระดับสูง การรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์ถือเป็น ความท้าทาย แต่เป็นอุปสรรคใหญ่ต่อการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล

3) การจ้างงานและฝึกฝนทักษะดิจิทัล เป็นความท้าทายที่ใหญ่ที่สุดของการ เปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลที่เจ้าหน้าที่ของภาครัฐที่ขาดทักษะด้านดิจิทัล หน่วยงานรัฐจึงต้องลงทุนใน โครงการฝึกอบรมและจ้างงานที่จำเป็นเพียงพอต่อการประสบความสำเร็จในยุคดิจิทัล

4) ลบข้อจำกัดที่ไม่จำเป็น การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลที่อาจถูกขัดขวางโดย กฎหมายและข้อบังคับที่ไม่จำเป็น เพื่อให้ประสบความสำเร็จอย่างแท้จริง

2.1.4 สาเหตุความล้มเหลวในการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล

Damien Cummings ได้กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลว่าเป็นกระบวนการ ที่ซับซ้อนและท้าทาย ซึ่งการเปลี่ยนแปลงต้องใช้เวลา ทรัพยากร และความพยายามอย่างมาก ซึ่งสาเหตุของความล้มเหลว ได้แก่ ขาดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ขาดการสนับสนุนจาก ผู้ปฏิบัติงาน ขาดทรัพยากรและงบประมาณที่เพียงพอ ขาดการวางแผนและการดำเนินการ ขาดการกำกับดูแลการปฏิบัติงาน ขาดการรับฟังความต้องการของผู้รับบริการ ขาดการปรับตัวเข้ากับ เทคโนโลยีใหม่ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญต่อความสำเร็จ การเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขององค์กร และ เกณฑ์การประเมินความซับซ้อนในการเปลี่ยนแปลงดำเนินไป⁹

⁸ ปฐมพงศ์ สุทธิพงษ์ ปรชชา, “การปฏิรูปรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Transformation) คำจำกัดความแนวโน้มความนิยม และแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practices),” สำนักงานอัยการภาค 5, สืบค้นเมื่อวันที่ 7 พฤศจิกายน 2567, <https://www1.ago.go.th/rg5/การปฏิรูปรัฐบาลดิจิทัล>.

⁹ Damien Cummings, “Digital transformation fails up to 84% of the time - here's why,” LinkedIn, สืบค้นเมื่อวันที่ 7 พฤศจิกายน 2567, <https://www.linkedin.com/pulse/digital-transformation-fails-up-84-time-heres-why-damien-cummings>.

Hans de Visser ได้กล่าวถึงความล้มเหลวในการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลว่า หน่วยงานขาดกลยุทธ์ในการจัดการการเปลี่ยนแปลง เข้าใจว่าการเปลี่ยนแปลงทางด้านดิจิทัลเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ด้านไอที มีการเปลี่ยนแปลงที่มากและเร็วเกินไป¹⁰

บริษัท บลูบิค กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ปัจจัยและสาเหตุที่ทำให้การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลล้มเหลว ประกอบด้วย 3 ปัจจัย และ 10 สาเหตุ¹¹ ดังนี้

ตารางที่ 2.1 แสดงปัจจัยและสาเหตุที่ทำให้การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลล้มเหลว

ปัจจัย	สาเหตุ
1) ด้านผู้บริหาร	1) ขาดการวิเคราะห์กลยุทธ์ของหน่วยงานในการนำเทคโนโลยี ทำให้กระบวนการทำงานซ้ำซ้อนมากขึ้น รวมทั้งขาดจุดมุ่งหมายในการใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาองค์กร 2) มองว่าการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลเป็นค่าใช้จ่ายแทนที่จะมองว่าเป็นการลงทุนของหน่วยงาน ทำให้หน่วยงานมีการตั้งงบประมาณอย่างจำกัด 3) ความเข้าใจความหมายและขอบเขตของการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลที่ไม่ตรงกัน ทำให้ไม่สามารถสร้างความร่วมมือจากทุกฝ่ายได้เต็มที่จนอาจจะทำให้ไม่สามารถขับเคลื่อนองค์กรไปในทิศทางเดียวกันได้ 4) การทำงานแบบดิจิทัล ขัดแย้งกับแนวทางการให้บริการเดิมของหน่วยงาน ทั้งรูปแบบการให้บริการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความสับสน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่ 5) ไม่เข้าใจการแข่งขันในโลกดิจิทัล ซึ่งมีวิธีการดำเนินงานที่ไม่เหมือนยุคเดิม ทั้งการเข้าถึงการบริการของผู้รับบริการที่เปลี่ยนไป

¹⁰ Hans de Visser, “Why Do 70% of Digital Transformations Fail?,” Mendix, สืบค้นเมื่อวันที่ 7 พฤศจิกายน 2567, <https://www.mendix.com/blog/why-do-digital-transformations-fail/>

¹¹ “3 ปัจจัย 10 สาเหตุทำ Digital Transformation ล้มเหลว,” บริษัท บลูบิค กรุ๊ป จำกัด (มหาชน), สืบค้นเมื่อวันที่ 7 พฤศจิกายน 2567, <https://bluebik.com/th/blog/10-digital-transformation-fail/>

ตารางที่ 2.1 แสดงปัจจัยและสาเหตุที่ทำให้การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลล้มเหลว (ต่อ)

ปัจจัย	สาเหตุ
2) ด้านบุคลากร	6) ขาดการมอบหมายบุคลากรเฉพาะที่มารับผิดชอบเกี่ยวกับโครงการการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลซึ่งเป็นงานที่ซับซ้อนอย่างมาก 7) บุคลากรในองค์กรขาดทักษะทางดิจิทัล (Digital Skills) และชุดทักษะใหม่ ๆ (Skill Set) ที่จำเป็น เช่น การบริหารงานแบบคล่องตัว (Agile) ความรู้ด้านเทคโนโลยี เป็นต้น หรือขาดบุคลากรที่มีความสามารถเฉพาะด้าน (Specialized resources) เช่น ผู้พัฒนาระบบ (Developer) ผู้ออกแบบระบบ (UI/UX Designer) ผู้ทดสอบระบบ (Software Testers) เป็นต้น 8) บุคลากรมีความกังวลว่าเทคโนโลยีจะเข้ามาปฏิบัติหน้าที่แทนตนเอง ทำให้ไม่ยอมปรับตัวในการใช้เทคโนโลยี ดังนั้น บุคลากรควรจะปรับตัวพัฒนาทักษะ ความรู้ และความสามารถ เพื่อสามารถทำงานที่ช่วยเพิ่มคุณค่าให้กับองค์กรมากขึ้น
3) ด้านกระบวนการ	9) การออกแบบระบบและกระบวนการทำงานตามกรอบความคิดแบบเก่า การนำระบบเทคโนโลยีมาเพื่อปรับใช้ตามกระบวนการเดิม จึงได้ผลลัพธ์แบบเดิม ไม่มีการพัฒนากระบวนการใหม่ให้สอดคล้องกับการทำงานแบบดิจิทัล จึงไม่แสดงผลลัพธ์ที่ดีออกมาได้ 10) ไม่มีแผนการและกระบวนการในการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล และการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลงที่ดี ทำให้เกิดการต่อต้านจากบุคลากรภายในหน่วยงาน และการเปลี่ยนแปลงกระบวนการงานไม่ราบรื่น จนทำให้เกิดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงในวงกว้าง

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทักษะทางดิจิทัล (Digital Skills)

2.2.1 ความหมายของทักษะทางดิจิทัล (Digital Skills)

องค์การการศึกษา วิทยาศาสตร์ และวัฒนธรรมแห่งสหประชาชาติ ได้ให้ความหมายของทักษะทางดิจิทัลว่า เป็นความสามารถในการใช้อุปกรณ์ดิจิทัล (Digital Device) โปรแกรมการสื่อสาร (Communication Applications) และเครือข่าย (Network) ในการเข้าถึง และบริหารจัดการข้อมูล ซึ่งทำให้ผู้ที่มีทักษะทางดิจิทัลสามารถสร้างและแบ่งปันเนื้อหาทางดิจิทัล (Digital Content) ในการสื่อสาร ไปจนถึงการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นการเติมเต็มความต้องการในชีวิตผ่านการเรียนรู้ ทำงาน และกิจกรรมในสังคม¹²

Chinien & Boutin ได้ให้นิยามทักษะทางดิจิทัลว่า เป็นความสามารถในการทำ ความเข้าใจ การใช้ข้อมูลข่าวสารรูปแบบต่าง ๆ ผ่านคอมพิวเตอร์ รวมไปถึงความรู้ ความสามารถในการตัดสินใจ การใช้เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวกทางดิจิทัลในการป้อนข้อมูล การเข้าถึง การจัดการ การบูรณาการ และการประเมินแหล่งข้อมูลทางดิจิทัล¹³

True Digital Academy ได้ให้นิยามว่าทักษะดิจิทัล (digital skill) เป็นทักษะที่เข้ามามีบทบาทการทำงานในปัจจุบันอย่างมาก ซึ่งในการปฏิบัติงานจะนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในหลากหลายระดับ ทั้งการใช้งานเครื่องมือ อุปกรณ์ เทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็น คอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก สมาร์ทโฟน โปรแกรมคอมพิวเตอร์ แอปพลิเคชัน สื่อออนไลน์ต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนากระบวนการทำงานที่ทันสมัยและประสิทธิภาพมากขึ้น¹⁴

¹² “Digital skills critical for jobs and social inclusion,” UNESCO, สืบค้นเมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2567, <https://www.unesco.org/en/articles/digital-skills-critical-jobs-and-social-inclusion>.

¹³ Victoria Folea, “Definition of Digital Skills,” Researchgate, สืบค้นเมื่อวันที่ 7 พฤศจิกายน 2567, https://www.researchgate.net/publication/339320661_Analysis_of_the_Digital_Skills_in_the_Eu_Labor_Market_a_Case_Study_of_the_Banking_Sector.

¹⁴ “ทักษะด้านดิจิทัล (Digital Skills) ก้าวสำคัญสู่อนาคต,” True Digital Academy, สืบค้นเมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2567, <https://www.truedigitalacademy.com/blog/ทักษะด้านดิจิทัล-Digital-Skills-ก้าวสำคัญสู่อนาคต>.

บริษัท ไทม์ คอนซัลติ้ง จำกัด ได้ให้นิยามว่าทักษะดิจิทัล (digital skill) เป็นความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อจัดการข้อมูลและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสำคัญต่อการทำงานและการเรียนรู้ในยุคดิจิทัลขององค์กรทักษะดิจิทัล ในปี พ.ศ. 2567 ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและขับเคลื่อนการเติบโต โดยเฉพาะทักษะเช่น Generative AI Data Analysis Cloud Computing และ Cybersecurity ที่ช่วยพัฒนานวัตกรรม วิเคราะห์ข้อมูล ทำงานยืดหยุ่น และป้องกันภัยคุกคาม เป็นต้น การพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืนจำเป็นต้องเสริมสร้างทักษะดิจิทัลให้กับบุคลากรผ่านการเรียนรู้ออนไลน์และการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างวัฒนธรรมการทำงานร่วมกัน¹⁵

สรุปได้ว่าทักษะทางดิจิทัล (Digital Skills) เป็นความสามารถในการนำความรู้เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานทั้งการใช้งานเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัล จากนั้นจะนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงานที่ทันสมัย และใช้เป็นข้อมูลในแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.2 การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ

เมื่อวันที่ 26 กันยายน 2560 ที่ประชุมคณะรัฐมนตรี ได้เห็นชอบแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ เป็นแนวทางที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ที่มุ่งเน้นให้ส่วนราชการพัฒนานวัตกรรมเพื่อรองรับการพัฒนาประเทศในยุคไทยแลนด์ 4.0 ซึ่งมีมติคณะรัฐมนตรีดังกล่าวทำให้หน่วยงานภาครัฐให้ความสำคัญในการพัฒนาทักษะดิจิทัล โดยหน่วยงานภาครัฐหลายหน่วยงานได้กำหนดแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากร เช่น

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้กำหนดทักษะด้านดิจิทัล ของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ เพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลโดยมีการกำหนดแนวทางในการพัฒนาที่สำคัญ 7 ทักษะ ดังนี้¹⁶

- 1) ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)
- 2) ความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard, and Compliance)
- 3) ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology)
- 4) ความสามารถด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัล เพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Digital Process and Service Design)

¹⁵ “ทักษะด้านดิจิทัล (Digital Skill) หัวใจสำคัญในการพัฒนาองค์กร,” บริษัท ไทม์ คอนซัลติ้ง จำกัด, สืบค้นเมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2567, <https://www.timeconsulting.co.th/digital-skill>

5) ความสามารถด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic and Project Management)

6) ความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership)

7) ความสามารถด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation)

โดยมีการกำหนดทักษะที่ควรพัฒนาและส่งเสริม 5 มิติ ดังนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐที่ควรพัฒนาและส่งเสริม¹⁷

มิติที่ 1 รู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยีเป็น ประกอบด้วย 1 กลุ่มทักษะ ได้แก่ กลุ่มทักษะด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy Skill Set)

มิติที่ 2 เข้าใจนโยบาย กฎหมายและมาตรฐาน ประกอบด้วย 1 กลุ่มทักษะ ได้แก่ กลุ่มทักษะด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard and Compliance Skill Set)

¹⁷ “แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล,” สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, สืบค้นเมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2567, https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/page/process_devskill_digital.pdf

มิติที่ 3 ใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา ประกอบด้วย 2 กลุ่มทักษะ ได้แก่ กลุ่มทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology Skill Set) และกลุ่มทักษะด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Digital Process and Service Design Skill Set)

มิติที่ 4 ใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผน บริหารจัดการ และนำองค์กร ประกอบด้วย 2 กลุ่มทักษะ ได้แก่ กลุ่มทักษะด้านการจัดการโครงการและการบริหารกลยุทธ์ (Project and Strategic Management Skill Set) และกลุ่มทักษะด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership Skill Set)

มิติที่ 5 ใช้ดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์ ประกอบด้วย 1 กลุ่มทักษะ ได้แก่ กลุ่มทักษะด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation Skill Set) โดยกลุ่มทักษะด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy Skill Set) และกลุ่มทักษะด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐาน การจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard and Compliance Skill Set) เป็นกลุ่มทักษะพื้นฐานที่ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐทุกคนควรได้รับการพัฒนา

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) ได้กำหนดทักษะดิจิทัลที่จะช่วยให้ประเทศไทยก้าวสู่การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลได้อย่างเต็มรูปแบบ โดยการยกระดับคุณภาพบุคลากรภาครัฐให้มีความเชี่ยวชาญด้านดิจิทัลในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ด้วยทักษะดิจิทัลในระดับมาตรฐานสากล เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนนวัตกรรม และพัฒนาเศรษฐกิจอย่างสร้างสรรค์ และผลักดันให้ประเทศไทยก้าวสู่การเป็น Thailand 4.0 ประกอบด้วย 8 ทักษะดังนี้¹⁸

- 1) Digital skill Leadership ทักษะความเป็นผู้นำภายใต้การบริหารงานในยุคดิจิทัล
- 2) Digital skill Transformation ทักษะการขับเคลื่อนองค์กรเพื่อนำไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล
- 3) Digital skill Governance ทักษะด้านการบริหารงานภายใต้ธรรมาภิบาลที่สอดคล้องกับนโยบายดิจิทัล
- 4) Digital skill Project Management ทักษะการบริหารโครงการในยุคดิจิทัล
- 5) Digital skill Technology ทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร
- 6) Digital Services Design & Assurance ทักษะการออกแบบการให้บริการด้านดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพ

¹⁸ “จับตา 8 ทักษะดิจิทัล มาแรงรับปี 2017,” สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), สืบค้นเมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2567, <https://www.dga.or.th/th/content/890/11710/>

7) Digital skill Compliance ทักษะในการประยุกต์ใช้กฎระเบียบ แผนดำเนินงาน นโยบาย และกฎหมายด้านดิจิทัล

8) Digital skill Literacy ทักษะความรู้เท่าทันในการนำประสบการณ์ด้าน เทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในการพัฒนาองค์กร

ซึ่งทักษะที่จำเป็นต่อการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาทางดิจิทัล ที่สถาบันพัฒนาองค์กร SOLUTION IMPACT ได้กล่าวถึงประกอบไปด้วยความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์ การใช้งาน อินเทอร์เน็ต เพื่อสืบค้นข้อมูล การใช้งานอีเมล การใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ การใช้งานโดย ต้องมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันตนเองจากภัยคุกคามต่างๆ บนโลกออนไลน์ วิธีการใช้ อินเทอร์เน็ตอย่างถูกวิธีและปลอดภัย การใช้โปรแกรมประมวลคำ ในการจัดการงานเอกสาร การใช้งานโปรแกรมตารางคำนวณได้อย่างมีประสิทธิภาพ การใช้โปรแกรมนำเสนอผลงาน เพื่อสร้างสรรค์งานนำเสนอให้มีความน่าสนใจ การใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัลมาช่วยในการทำงาน แบบออนไลน์ เป็นพื้นที่แบ่งปันข้อมูลออนไลน์ และโปรแกรมการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ รวมทั้ง การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่มีความมั่นคงปลอดภัย ตระหนักถึงความสำคัญในการป้องกันภัยคุกคาม ด้านความมั่นคงปลอดภัย เพื่อรักษาความปลอดภัย โดยเฉพาะการกำหนดรูปแบบการพิสูจน์ตัวตน และนอกจากทักษะข้างต้นแล้ว ยังมีทักษะที่จำเป็นต้องพัฒนาอีก 6 ด้าน¹⁹ ได้แก่

1) การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยี (Tools and Technologies) เป็นความสามารถ ในการใช้งานเครื่องมือ อุปกรณ์ดิจิทัลต่างๆ ทั้ง Hardware และ Software โดยมีความเข้าใจพื้นฐาน คุณสมบัติ และหลักการทำงานของเครื่องมือ ไม่ว่าจะเป็นระบบปฏิบัติการ (Operating System) รวมถึงเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น Internet of Things หรือ Collaboration Tools เพื่อให้สามารถใช้งาน อุปกรณ์พื้นฐานที่มีความจำเป็นได้ ทั้งคอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟนอย่างมีประสิทธิภาพ

2) การค้นหาและการใช้งาน (Find and Use) เป็นความสามารถในการสืบ ค้นหาข้อมูลสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต สามารถวิเคราะห์ และประเมินข้อมูลว่ามีคุณภาพและ น่าเชื่อถือหรือไม่

3) การให้ความรู้และการเรียนรู้ (Teach & Learn) เป็นความสามารถในการใช้ ประโยชน์จากเทคโนโลยี มีทักษะและสามารถออกแบบการเรียนการสอนที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุน การเรียนรู้ออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพ ช่วยในการส่งเสริมการเรียนรู้และสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ

¹⁹ “ทักษะดิจิทัล คืออะไร Digital Skills มีอะไรบ้างทักษะขององค์กร,” สถาบันพัฒนาองค์กร SOLUTION IMPACT, สืบค้นเมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2567, <https://solutionsimpact.com/blog/digital-skills/>

4) การสื่อสารและการร่วมมือ (Communication & Collaborate) เป็นการเชื่อมโยงของยุคอินเทอร์เน็ตช่วยลดข้อจำกัดด้านระยะทางและเวลา โดยการนำเอาเครื่องมือดิจิทัลและเทคโนโลยีต่างๆ เช่น อีเมล, Video Conference, Zoom meeting, google Doc เข้ามาใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิดความสะดวก สื่อสารกันง่ายขึ้น และทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5) การสร้างสรรค์และนวัตกรรม (Create & Innovate) เป็นความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการสร้างแหล่งข้อมูลใหม่ๆ การสร้างเนื้อหาดิจิทัลด้วยทักษะต่างๆ เช่น Digital Images กราฟิกดีไซน์ การบริหารจัดการข้อมูลบนเว็บไซต์ (Web Content) การเขียนโปรแกรมและออกแบบแอปพลิเคชันบนมือถือ (App Development) รวมทั้งการผลิตสื่อที่สร้างสรรค์ การสร้างเว็บไซต์ ตัดต่อรูปภาพ วิดีโอ การสร้าง software เป็นต้น

6) การยืนยันตัวตนและสวัสดิการ (Identity & Wellbeing) เป็นทักษะดิจิทัลในการปกป้องข้อมูล การตั้งค่าความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูลด้วยการใช้รหัสผ่าน (Password Management) การควบคุมและเข้าถึงข้อมูลโดยผู้อื่นผ่านทางเทคโนโลยีออนไลน์ (Privacy) รวมถึงการมีจรรยาบรรณในการใช้งาน การกำหนดนโยบาย ขั้นตอนและข้อกำหนดทางกฎหมายในการบริหารจัดการข้อมูล (Data Protection) เป็นต้น

โดยความสามารถในการใช้ทักษะทางเทคโนโลยีดิจิทัลจะครอบคลุม 4 มิติ ดังนี้

1) การใช้ (Use) เป็นทักษะและความสามารถในการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

2) ความเข้าใจ (Understand) ในบริบทต่าง ๆ ประเมินสื่อดิจิทัล รวมถึงการตระหนักถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นต่อพฤติกรรม มุมมอง ความเชื่อ ความรู้สึก

3) การสร้าง (create) การผลิตเนื้อหาและสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพผ่านเครื่องมือดิจิทัล

4) การเข้าถึง (Access) เป็นการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล โดยสามารถเข้าถึงอินเทอร์เน็ต ข่าวสาร ที่สะดวก รวดเร็วและเข้าถึงง่ายหลากหลายช่องทาง รวมทั้งสามารถค้นหา ประเมินการใช้สารสนเทศ เพื่อให้เกิดการติดต่อสื่อสาร ประสานงานร่วมมือ และแก้ไขปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพ

จะเห็นว่าทักษะดิจิทัล เป็นองค์ความรู้ที่มีความหลากหลายและซับซ้อน จึงมีความจำเป็นต้องมีการเรียนรู้ ฝึกฝน พัฒนาอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

2.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยกระดับขีดความสามารถภาครัฐในการให้บริการประชาชน (Government e-Service)

ในยุคดิจิทัลที่มีภาครัฐให้ความสำคัญกับการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government e-Service) ที่เน้นการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น โดยการเพิ่มช่องทางให้กับประชาชนในการติดต่อและขอรับบริการจากภาครัฐ ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว และประหยัด เนื่องจากประชาชนมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะด้านการใช้เทคโนโลยี หน่วยงานภาครัฐจึงต้องมีการปรับตัวและพัฒนาการให้บริการประชาชน โดยมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ แทนการเดินทางเข้ามาติดต่อที่หน่วยงานหรือสำนักงาน ซึ่งจะช่วยลดความเหลื่อมล้ำ และช่องว่างในการเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐต่าง ๆ ได้

2.3.1 ความหมายของการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้กล่าวถึงการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government e-Service) ว่าเป็นการจัดการบริการภาครัฐผ่านช่องทางออนไลน์ เพื่อตอบสนองความต้องการ และพฤติกรรมของประชาชน ภาคส่วนที่เกี่ยวข้องให้เท่าทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งรัฐบาลหลาย ๆ ประเทศทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย ได้มุ่งเน้นการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้การบริการของภาครัฐบรรลุเป้าหมายในการให้บริการสาธารณะที่สะดวกและรวดเร็ว มีการปรับปรุงคุณภาพบริการให้ดีขึ้น มีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า เกิดความคล่องตัวในการบริหารงาน สามารถนำข้อมูลต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบายได้ ซึ่งความท้าทายในการให้บริการภาครัฐผ่าน e-Service ได้แก่ การปรับบทบาทภาครัฐให้เป็นผู้อำนวยความสะดวกทางด้านดิจิทัลแบบครบวงจร การยกระดับขีดความสามารถทางดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ การลงทุนทางเทคโนโลยีดิจิทัลจะค่อนข้างสูง แต่ประชาชนจะได้รับประโยชน์ในระยะยาว การสร้างการรับรู้และความเชื่อมั่นของภาคประชาชนต่อระบบอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐ²⁰

²⁰ “Government e-Service ยกระดับขีดความสามารถภาครัฐ เพื่อให้บริการประชาชน,” สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, สืบค้นเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2567, <https://www.etda.or.th/th/Useful-Resource/Digital-Service/The-Power-and-Development-of-Government-e-Services.aspx>

2.3.2 หลักการและองค์ประกอบในการออกแบบระบบอิเล็กทรอนิกส์

World Bank Group Transport & ICT and Institute of the Information Society ได้กล่าวถึงหลักการและองค์ประกอบในการออกแบบระบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่ครอบคลุม 5 ลักษณะ ดังนี้²¹

1) Digital by Default การออกแบบระบบการให้บริการสาธารณะด้วยช่องทางดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบและมีประสิทธิภาพ สิ่งที่ต้องคำนึงถึงไม่ใช่แค่เรื่องทักษะและค่าใช้จ่ายของประชาชนเท่านั้น แต่ควรคำนึงถึงความคาดหวังในการจัดบริการสาธารณะในอนาคตจะถูกส่งผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์อย่างครอบคลุม ดังนั้น การออกแบบระบบอิเล็กทรอนิกส์ ต้องคำนึงการบริการที่ให้ความช่วยเหลือประชาชนทุกกลุ่มให้สามารถเข้าถึงบริการภาครัฐอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง

2) Device-agnostic and Mobile-Centric การออกแบบการให้บริการประชาชน โดยการปรับเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการเข้าถึงบริการสาธารณะ ให้กลายเป็นระบบดิจิทัลที่สามารถใช้งานผ่านมือถือและอุปกรณ์เทคโนโลยีต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และราบรื่น

3) User-Centered Service Design การออกแบบโดยคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก ซึ่งเป็นการเชื่อมข้อมูลระหว่างกัน เพื่อช่วยให้ผู้รับบริการสามารถดำเนินการให้เสร็จสมบูรณ์ในคราวเดียว และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ลดภาระในการบริหารจัดการภาครัฐลงได้

4) Digital from End to End การออกแบบและปรับเปลี่ยนกระบวนการรับบริการภาครัฐให้อยู่ในรูปของระบบดิจิทัลตั้งแต่ต้นจนจบ จึงควรจัดให้มีระบบเชื่อมต่อข้อมูลกลาง เพื่อขอรับและส่งไปรับรองหรือเอกสารที่สามารถยืนยันภายในระบบได้ทันที

5) Government as a Platform รัฐบาลเป็นช่องทางในเชื่อมโยงความร่วมมือของภาคส่วนต่าง ๆ ให้เข้ามาร่วมกันพัฒนาระบบดิจิทัล ให้มีความหลากหลายและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนมากขึ้น โดยมุ่งเน้นการเพิ่มผลลัพธ์ของบริการที่ประชาชนจะได้รับเป็นหลัก

โดยปัจจัยกระตุ้นให้เกิดการขยายตัวของการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ประกอบด้วย 5 ปัจจัย²⁷

1) ความคาดหวังของประชาชนและภาคธุรกิจที่ต้องการได้รับการผ่านช่องทางที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2) การบรรลุเป้าหมายการคลังของประเทศ ด้วยการปรับปรุงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และลดต้นทุนต่อหน่วยของการส่งมอบบริการสาธารณะ

²¹ “Digital Government 2020 Prospects for Russia,” World Bank Group Transport & ICT and Institute of the Information Society, สืบค้นเมื่อวันที่ 7 พฤศจิกายน 2567, <https://openknowledge.worldbank.org/pages/about/en>

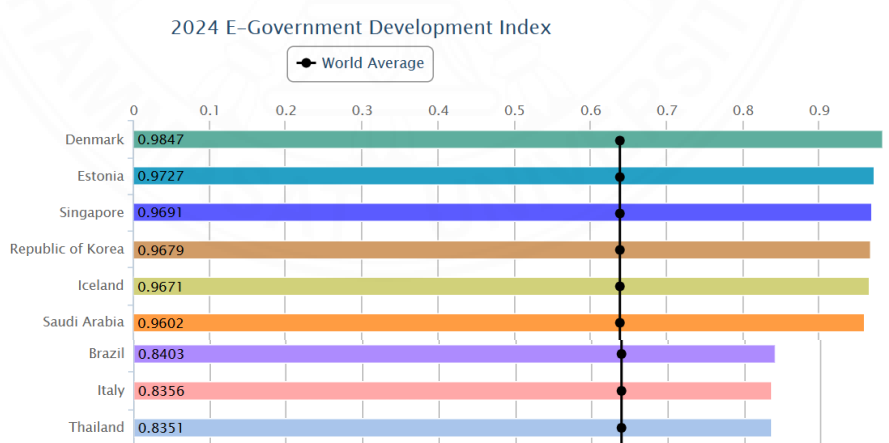
3) การแข่งขันความเป็นเมืองอัจฉริยะ (Smart Nation) ผ่านการให้บริการสาธารณะของรัฐ รวมถึงความพร้อมด้านโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีดิจิทัลของประเทศ ยังเอื้อให้เกิดการลงทุนจากต่างประเทศสูงขึ้นอีกด้วย

4) ภาครัฐเล็งเห็นประโยชน์ในเชิงกลยุทธ์จากการใช้ข้อมูลในระบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิผลของการดำเนินนโยบาย โดยเฉพาะการตัดสินใจเชิงนโยบายที่ถูกต้องและการมีส่วนร่วมทั้งจากภาคประชาชนและภาคธุรกิจ

5) รัฐบาลไม่อาจหลีกเลี่ยงการดำเนินนโยบายโดยไม่อาศัยเทคโนโลยีดิจิทัลได้ เพราะยิ่งระดับการยอมรับของภาคประชาสังคมที่มีต่อรัฐบาลดิจิทัลสูงขึ้นเท่าไร ยิ่งกระตุ้นให้รัฐบาลต้องเร่งขับเคลื่อนระบบ e-Service ให้เร็วขึ้นเท่านั้น

2.3.3 ความก้าวหน้าของ e-Service ภาครัฐทั่วโลก และองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนา

United Nations e-Government Knowledgebase ได้รวบรวมข้อมูลดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ในปี พ.ศ. 2567 เพื่อประเมินความพร้อมของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ของประเทศต่างๆ เพื่อให้เห็นถึงทิศทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และสะท้อนถึงความสามารถของภาครัฐในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการแก่ประชาชน ประเทศที่มีการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์สูงสุด 3 ลำดับแรก ได้แก่ ประเทศเดนมาร์ก ประเทศเอสโตเนีย และประเทศสิงคโปร์ ซึ่งค่าคะแนน EGDl เท่ากับ ตามลำดับ 0.9847 0.9727 และ 0.9691 ตามลำดับ โดยประเทศมีความพร้อมของการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อยู่ในลำดับที่ 52 จาก 193 มีค่าคะแนน EGDl เท่ากับ 0.8351 ดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 แสดงดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ในปี พ.ศ. 2567²²

²² “UN E-Government Survey 2024,” United Nations e-Government Knowledgebase, สืบค้นเมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2567, <https://publicadministration.un.org/egovkb>

โดยความก้าวหน้าของระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ภาครัฐทั่วโลก ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการให้บริการแก่ประชาชน ตัวอย่างเช่น

ประเทศเดนมาร์ก เป็นประเทศที่มีค่าดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ สูงสุดเป็นลำดับแรก โดยการจัดทำยุทธศาสตร์ด้านดิจิทัลที่มุ่งเน้นการเชื่อมโยงเทคโนโลยีเข้ากับระบบของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งส่วนกลางและท้องถิ่น ซึ่งเริ่มต้นด้วยการใช้ดิจิทัลด้านการบริการสาธารณะอย่าง NemID นำไปสู่การพัฒนาแพลตฟอร์ม Portal ที่ให้บริการด้านดิจิทัลระดับชาติสำหรับประชาชน เพื่อให้ประชาชนเข้าไปติดต่อหรือทำธุรกรรมกับหน่วยงานต่าง ๆ ได้ผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งระบบอินเทอร์เน็ตมีความเร็วสูงและความเสถียรภาพที่ดี ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก และรวดเร็วในการเข้าถึงบริการสาธารณะได้มากขึ้น การใช้ Digital Post ที่เป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับประชาชนโดยตรง แทนการส่งจดหมายผ่านเว็บไซต์ e-Boks อีกทั้งการนำ AI เข้ามาช่วยในการขับเคลื่อนประเทศเข้าสู่พื้นที่สีเขียว²³

ประเทศเอสโตเนีย ได้ริเริ่มปฏิวัติเว็บท่า (Portal Website) หรือ เว็บไซต์เพื่อเข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐ ที่สร้างการมีส่วนร่วมทางอิเล็กทรอนิกส์ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 โดยมีหลักการสำคัญคือประชาชนต้องเป็นเจ้าของข้อมูล มีระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สำคัญ เช่น ระบบบริการสาธารณสุข ระบบบริการยีนภาษี ระบบบริการกรมการขนส่ง แอปพลิเคชันระบบติดตามข้อมูล ต่อมาได้มีการระดมความคิดเห็นประชาชนว่าต้องการจะเปลี่ยนแปลงระบบบริการของภาครัฐให้ดีขึ้นอย่างไร ด้วยการใช้เทคโนโลยี Crowdsourcing ที่เปิดให้ประชาชนสามารถร่วมเสนอกฎหมายไปที่สภาเอสโตเนีย หรือเสนอเป็นกระทู้ เพื่อแสดงความคิดเห็นได้²⁴

ประเทศสิงคโปร์ โดยมีสำนักงานชาติอัจฉริยะและรัฐบาลดิจิทัล (Smart Nation and Digital Government Office – SNDGO) เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านรัฐบาลดิจิทัล มีระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สำคัญ เช่น ระบบบริการประชาชนดิจิทัล Singapore Personal Access (SingPass) ที่เชื่อมโยงการให้บริการดิจิทัลของหน่วยงานราชการต่าง ๆ แบบครบวงจรในแอปพลิเคชันเดียว มีการประยุกต์ใช้งาน การเชื่อมต่ออย่างบูรณาการระหว่างรัฐบาลกับภาคเอกชนและภาคธุรกิจ

²³ “ECONOMICS : Denmark สดุดยอรัฐดิจิทัล,” O2O (Online to Offline), สืบค้นเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2567, <https://o2oforum.com/economics-denmark-best-digital-state/>

²⁴ “E-Governance ทำให้ชีวิตคนง่ายขึ้นและเป็นสังคมที่ “เจ๋ง” ที่สุดในโลก,” Thailand Policy Lab สืบค้นเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2567, จาก <https://thailandpolicylab.com/article-estonia-transformation/>

ระบบบริการดิจิทัลสำหรับภาคธุรกิจ GoBusiness เพื่อให้ผู้ประกอบการสามารถดำเนินธุรกิจในสิงคโปร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยรวบรวมฐานข้อมูลบริการของภาครัฐที่เป็นประโยชน์ต่อภาคธุรกิจ²⁵

ส่วนประเทศไทยก็ให้ความสำคัญ และมุ่งเน้นการพัฒนาการให้บริการของรัฐให้มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาบริการดิจิทัล เพื่อให้ประชาชนและผู้รับบริการทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส หลากหลายช่องทาง ตรวจสอบได้ รวมทั้งลดค่าใช้จ่ายของประชาชน ซึ่งถือว่าเป็นโอกาสและความท้าทาย ในการขับเคลื่อนหน่วยงาน และยกระดับขีดความสามารถในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับทักษะด้านดิจิทัลให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 - 2580) แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ เป็นแผนแม่บท แผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561-2580) นโยบายของรัฐบาล รวมทั้งแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566-2570 โดยมีระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สำคัญ เช่น

1) ระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (DOPA-Digital ID) ผ่านแอปพลิเคชัน “ThalID” เพื่อสร้างต้นแบบและนวัตกรรมใหม่ในการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลของประเทศ รองรับการใช้งานบริการภาครัฐ ขับเคลื่อนโครงการโดยกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ซึ่งสิ่งที่แอปพลิเคชัน ThalID สามารถดำเนินการได้ เช่น แสดงข้อมูลบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนบ้านออนไลน์ ยื่นภาษีออนไลน์ ระบบยื่นคำขอรับเด็กเป็นบุตรบุญธรรมออนไลน์ เป็นต้น²⁶

2) แอปพลิเคชัน “SmartLands” เป็นแพลตฟอร์มออนไลน์ที่รวบรวมช่องทางการเข้าถึงข้อมูลและบริการของกรมที่ดินไว้ที่จุดเดียว (Department of Lands Portal : DOL Portal) โดยรวบรวมการให้บริการด้านที่ดินต่าง ๆ ไว้ในแอปพลิเคชันเดียว เช่น จอกรับยื่นคำขอจดทะเบียนและรังวัดที่ดิน LandsMaps การค้นหาแปลงที่ดิน การตรวจสอบราคาประเมินที่ดิน การค้นหาที่ตั้งสำนักงานที่ดิน การคำนวณภาษีอากร การตรวจสอบค่าใช้จ่ายในการรังวัดทั่วประเทศ การร้องเรียน - ร้องทุกข์ เป็นต้น เพื่อลดขั้นตอน ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายให้กับประชาชน²⁷

²⁵ “ยุทธศาสตร์ชาติอัจฉริยะและรัฐบาลดิจิทัลเพื่อประชาชนของสิงคโปร์,” ศูนย์ข้อมูลเพื่อธุรกิจไทยในสิงคโปร์, สืบค้นเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2567, <https://thaibizsingapore.com/singapore/singapore-smart-nation-initiative-digital-government/>

²⁶ “ระบบ Digital ID ของกรมการปกครองในแอปพลิเคชัน ThalID,” สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, สืบค้นเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2567, <https://www.bora.dopa.go.th/app-thalid/>

²⁷ “แอปฯ SmartLands ดาวน์โหลดไว้ เพื่อรังวัด”สำรวจออกโฉนดที่ดิน 2567,” ฐานเศรษฐกิจ, สืบค้นเมื่อวันที่ 11 ตุลาคม 2567, <https://www.thansettakij.com/real-estate/568272>

3) ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111 จะมีการรวบรวมข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน ขอความเป็นธรรม และการขอความช่วยเหลือ กรณีที่ต้องการยื่นคำร้องต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี ผ่านระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ 1111 ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยมีศูนย์บริการประชาชนที่เป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ในการดำเนินการประสานงานเพื่อให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน เข้าสู่กระบวนการพิจารณาแก้ไขปัญหาของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดความเป็นธรรม²⁸ ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111 ผ่าน www.1111.go.th²⁹

และเมื่อปี พ.ศ. 2561 The Boston Consulting Group ได้รวบรวมข้อมูลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government e-Service) ขึ้น ซึ่งจากผลการสำรวจข้อมูลมากกว่า 14,000 คน พบว่า โดยภาพรวมของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็น 78% โดยประเทศที่มีค่าคะแนนความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ประเทศเนเธอร์แลนด์ รัสเซีย และสหราชอาณาจักร นิวซีแลนด์ และสวิตเซอร์แลนด์ คิดเป็นร้อยละ 79.0, 78.4 และ 77.6 ตามลำดับ ดังภาพที่ 2.4

²⁸ “ข้อมูลศูนย์บริการประชาชน ลิงค์สำคัญ”, ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, สืบค้นเมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2567, <https://www.opm.go.th/opmportal/index.asp?pageid=1557>.

²⁹ “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111,” สำนักนายกรัฐมนตรี, สืบค้นเมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2567, <https://www.1111.go.th/>

User satisfaction across digital services by countries and years

Country	Real-time information
Netherlands	79.0%
Russia	78.4%
UK	77.6%
New Zealand	76.7%
Switzerland	75.9%
Estonia	75.8%
Poland	75.3%
Australia	75.3%

ภาพที่ 2.4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์³⁰

2.3.4 กระบวนการในการพัฒนาความเป็นดิจิทัลของภาครัฐ

กระบวนการพัฒนาความเป็นดิจิทัลของภาครัฐ มีองค์ประกอบ 4 ส่วน ได้แก่

1) ยุทธศาสตร์/กลยุทธ์ คือ การจัดลำดับความสำคัญของยุทธศาสตร์/กลยุทธ์ ให้สอดคล้องกับการปรับใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อที่จะทำให้การดำเนินงานรวดเร็วขึ้น ช่วยลดต้นทุน ซึ่งรัฐบาลต้องการประเมินผลจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลต่าง ๆ ว่าเกิดประโยชน์ ปัญหา อุปสรรค เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น

2) หน่วยงานและการกำกับดูแล เมื่อมีการพัฒนาระบบอิเล็กทรอนิกส์ขึ้น เพื่อให้เป็นเครื่องมือในการเชื่อมภารกิจของฝ่ายหรือแผนกภายในหน่วยงานเดียวกัน หรือหน่วยงานต่าง ๆ ให้หน่วยงานสามารถทำงานร่วมกันได้

3) ผู้นำ ความสามารถ และวัฒนธรรมการทำงาน โดยรัฐบาลควรเข้ามาเป็นผู้นำ และมีบทบาทในการริเริ่มขับเคลื่อนการให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และต้องมีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อผลิตผู้ปฏิบัติงานและผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านดิจิทัล

4) ความรู้และความร่วมมือทางเทคโนโลยี ต้องมีการความรู้ไปสู่การแบ่งปัน ความรู้และเทคโนโลยีระหว่างหน่วยงานภาครัฐระดับประเทศ

³⁰ “Government e-Service ยกระดับขีดความสามารถภาครัฐ เพื่อให้บริการประชาชน”, สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, สืบค้นเมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2567, <https://www.etda.or.th/th/Useful-Resource/Digital-Service/The-Power-and-Development-of-Government-e-Services.aspx>

2.3.5 ประโยชน์จากการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ในการบริหารงานภาครัฐ มีดังนี้

1) ด้านความสะดวกและรวดเร็ว เนื่องจากระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สร้างขึ้นมา จะทำให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการของภาครัฐ ได้สะดวก รวดเร็ว ช่วยลดเวลา ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ลดขั้นตอนที่ยุ่งยาก ซึ่งเป็นการให้บริการภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ หรือ One Stop Service

2) ด้านการมีส่วนร่วมและความโปร่งใสตรวจสอบได้ เนื่องจากระบบอิเล็กทรอนิกส์ จะช่วยให้ประชาชนสามารถติดตาม และตรวจสอบผลการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐ มีการเปิดเผย ข้อมูลภาครัฐ (Open Government Data of Thailand) ดังนั้น ประชาชนจึงสามารถแสดง ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ร้องเรียนการดำเนินงาน แจ้งข้อมูลข่าวสารให้ประชาชน รวมถึงการนำข้อมูลที่ ภาครัฐเผยแพร่ไปพัฒนาต่อยอดนวัตกรรมต่าง ๆ ได้

3) ด้านคุณภาพของบริการสาธารณะ เปรียบเสมือนเครื่องมือที่รัฐใช้เพื่อจัดสรร บริการสาธารณะ เพื่อให้ประชาชนใช้บริการได้อย่างสะดวก ก่อให้เกิดความไว้วางใจซึ่งกันและกัน อีกทั้งยังช่วยลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนด้วย

4) ด้านทรัพยากรและกระบวนการดำเนินงานภาครัฐ ที่นำระบบอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการดำเนินงานของภาครัฐมีความคล่องตัวมากขึ้น สามารถใช้เทคโนโลยีทำงานแทนมนุษย์ ช่วยทำให้ประหยัดงบประมาณ และก่อให้เกิดความคุ้มค่ามากขึ้น

5) ด้านกระบวนการตัดสินใจเชิงนโยบาย หน่วยงานภาครัฐสามารถนำเอาข้อมูล ขนาดใหญ่ในระบบอิเล็กทรอนิกส์ มาใช้ในการวิเคราะห์และกำหนดนโยบายที่เหมาะสม เพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชน และการแก้ไขปัญหาของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากประโยชน์ที่กล่าวมาข้างต้น สิ่งที่หน่วยงานภาครัฐต้องเตรียมรับมือ และปรับตัว ถือว่าเป็นสิ่งที่ท้าทายจากการบริหารงานภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ประกอบด้วยการปรับบทบาทของภาครัฐให้เป็นผู้อำนวยความสะดวกทางด้านดิจิทัลแบบครบวงจร งบประมาณที่ใช้การลงทุนทางเทคโนโลยีดิจิทัลแตเมื่อนำมาเปรียบเทียบประโยชน์ที่ประเทศและ ประชาชนจะได้รับในระยะยาวถือว่าเป็นสิ่งที่คุ้มค่ากับการลงทุน ทักษะและความสามารถทางดิจิทัล ของบุคลากรภาครัฐ ที่ต้องได้รับการพัฒนาทักษะด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้ก้าวทันต่อ การเปลี่ยนแปลง รวมทั้งข้อจำกัดด้านกฎหมาย นโยบายสาธารณะ เครื่องมือ กลไกในการขับเคลื่อน การให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และความท้าทายสุดท้ายเป็นการสร้างการรับรู้และ

ความเชื่อมั่นให้กับประชาชนต่อการจัดบริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะในเรื่องของการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน ซึ่งภาครัฐจะต้องให้ความมั่นใจว่าข้อมูลดังกล่าวจะถูกเก็บรักษาและมีการตรวจสอบที่ดี รวมทั้งความรวดเร็วและความถูกต้องแม่นยำของข้อมูลที่ใช้บริการซึ่งจะทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในการใช้บริการระบบอิเล็กทรอนิกส์ของภาครัฐเพิ่มมากขึ้น

2.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องการยอมรับเทคโนโลยี Technology Acceptance Model – TAM

2.4.1 ความหมายของการยอมรับเทคโนโลยี

Venkatesh ได้ให้ความหมายของการยอมรับเทคโนโลยี ว่าเป็นความเต็มใจและความสามารถของบุคคลหรือองค์กรในการยอมรับ การใช้เทคโนโลยีใหม่ โดยมีการประเมินถึงประโยชน์และข้อเสียที่จะเกิดขึ้นก่อนที่จะตัดสินใจนำเทคโนโลยีนั้นมาใช้ ซึ่งระยะเวลาในการยอมรับเทคโนโลยีขึ้นอยู่กับตัวบุคคลและลักษณะของเทคโนโลยีด้วย³¹

Kim & Garrison ได้กล่าวว่าความพึงพอใจในการใช้งานและมองว่าเทคโนโลยีช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้โดยไม่ต้องใช้ความพยายามมากจนเกินไปในการเรียนรู้ก็จะทำให้เกิดความเชื่อมั่น และการยอมรับเทคโนโลยีในที่สุด³²

2.4.2 ลักษณะของการยอมรับเทคโนโลยี

Roger ได้กล่าวถึงลักษณะของการยอมรับเทคโนโลยีว่าเป็นผลจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องที่เป็นกระบวนการ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน³³

- 1) ขั้นตระหนักรู้หรือขั้นตื่นตัว (Awareness stage) เป็นขั้นที่รับรู้ถึงเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นใหม่แต่ยังไม่ทราบถึงประโยชน์
- 2) ขั้นสนใจ (Interest stage) เป็นขั้นที่เริ่มให้ความสนใจไปสู่การค้นคว้าหาข้อมูลและรายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีใหม่เพิ่มเติม

³¹ Venkatesh V, Determinants of Perceived Ease of Use: Integrating Control, Intrinsic Motivation, and Emotion into the Technology Acceptance Model. Information Systems Research, 342–365.

³² Kim, S. and Garrison, G., Investigating mobile wireless technology adoption : An extension of the technology acceptance model. Information Systems Frontiers, 323–333.

³³ Roger, E. M. , Diffusion of innovations, The Free Press, 5-10.

3) ขั้นประเมินค่า (Evaluation stage) เป็นขั้นที่มีการเปรียบเทียบระหว่างข้อดีข้อเสีย และนำมาประเมินผล หากยอมรับแล้วนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้งานจะเกิดประโยชน์ต่อตนเองได้หรือไม่ ในขั้นนี้ต้องมีการสร้างแรงผลักดันเพื่อทำให้เกิดมั่นใจว่าจะได้รับประโยชน์จากการใช้เทคโนโลยีนี้

4) ขั้นทดลอง (Trial stage) เป็นขั้นที่ได้นำเทคโนโลยีมาทดลองใช้งานซึ่งผลของการทดลองที่ได้รับจะนำไปสู่การตัดสินใจว่าต่อการยอมรับต่อไปหรือไม่

5) ขั้นยอมรับ (Adoption stage) เป็นขั้นที่ผ่านการทดลองใช้งานจนนำไปสู่การใช้งานจริงซึ่งขั้นนี้บุคคลจะยอมรับแล้วว่าเทคโนโลยีนี้มีประโยชน์ต่อตัวบุคคล

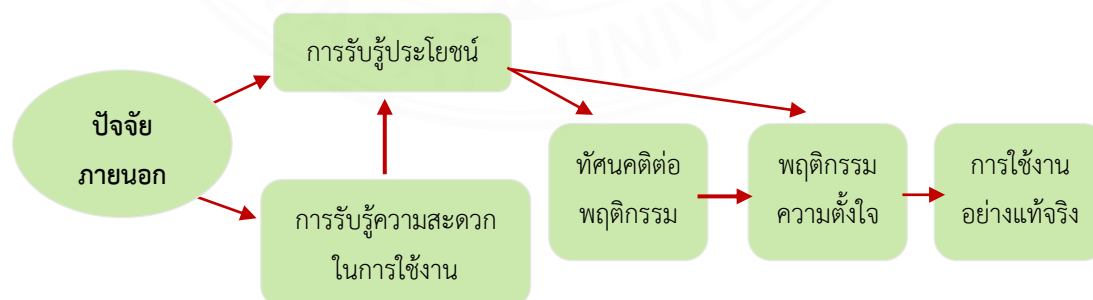
2.4.3 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี

เมื่อปี ค.ศ. 1975 Fred Davis ได้กล่าวถึงทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยีเป็นทฤษฎีที่ได้รับการพัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action : TRA) ของ Icek Ajzen and Morris Fishbein ซึ่งทฤษฎีดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจ และความสนใจส่วนบุคคลในการยอมรับการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประกอบไปด้วยตัวแปรที่สำคัญ 2 ตัวแปร ดังนี้

1) การรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use : PEOU) เป็นระดับที่ผู้ใช้งานคาดหวังว่าระบบจะมีความง่ายในการใช้งาน

2) การรับรู้ประโยชน์ (Perceived Usefulness : PU) เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับตัวผู้ใช้งาน

ซึ่งพบว่าเมื่อผู้ใช้งานเกิดความเชื่อเกี่ยวกับการใช้งานและประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ จะนำมาซึ่งการเกิดพฤติกรรมความสนใจและให้การยอมรับและใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังภาพที่ 2.5



ภาพที่ 2.5 แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี³⁴

³⁴ Fred Davis, “ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับเทคโนโลยี Technology Acceptance Model – TAM,” มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2568, https://archive.lib.cmu.ac.th/full/T/2557/mpa40557dn_ch2.pdf

ต่อมาใน ค.ศ. 2000 ได้พัฒนาแบบจำลองโดยมุ่งเน้นให้ความสนใจในการรับรู้และทัศนคติของผู้ใช้งานระบบเป็นสำคัญ จึงได้มีการปรับปรุงตัวแปรภายนอก (External Variable) และปัจจัยที่เกิดขึ้นก่อน (Antecedents) ที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness) ที่ได้รับจากเทคโนโลยีสารสนเทศ และการรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น โดยการเพิ่มปัจจัยของกระบวนการที่เป็นอิทธิพลทางสังคม (Social Influence Processes) ประกอบด้วย ผลลัพธ์ที่ปรากฏให้เห็น คุณภาพของข้อมูลที่ได้รับ ความสัมพันธ์กับการทำงาน และกระบวนการที่เป็นเครื่องมือในการสร้างความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Instrumental Processes) ประกอบด้วย ภาพลักษณ์ การคล้อยตามสิ่งอ้างอิง และความสนใจเข้าไปในแบบจำลองด้วย และเมื่อ ค.ศ. 2008 ได้มีการเพิ่มเติมการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ความง่ายในการใช้งาน (Perceived Ease of Use) ประกอบด้วย สมรรถนะของตนเอง ด้านคอมพิวเตอร์ การรับรู้ถึงการควบคุมจากภายนอก ความวิตกกังวลในการใช้งานคอมพิวเตอร์ การได้รับความพึงพอใจในการใช้งาน และการใช้ประโยชน์ได้ตามวัตถุประสงค์ ในส่วนการรับรู้ถึงประโยชน์ จะประกอบด้วย การคล้อยตามสิ่งอ้างอิง ภาพลักษณ์ ความสัมพันธ์กับการทำงาน คุณภาพของข้อมูลที่ได้รับ และผลลัพธ์ที่ปรากฏให้เห็น

2.5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องการพัฒนาองค์กร (Organization Development) และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development)

2.5.1 ความหมายของการพัฒนาองค์กร (Organization Development)

การพัฒนาองค์กร เป็นการประยุกต์องค์ความรู้จากสาขาทางด้านพฤติกรรมศาสตร์ ทั้งด้านจิตวิทยา สังคมวิทยา มานุษยวิทยา รวมทั้งสาขาอื่น ๆ เพื่อใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์กรภายใต้สภาพการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ³⁵ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการวางแผนเพื่อขับเคลื่อนความสำเร็จขององค์กร³⁶ ซึ่งการพัฒนาองค์กรจะดำเนินการผ่านโครงสร้าง กระบวนการ และกิจกรรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นการปรับโครงสร้างส่วนงาน การเปลี่ยนกระบวนการทำงาน กระบวนการ

³⁵ Rothwell, William J., and Sullivan, Roland. Organization Development. California: John Wiley & Sons. 2005.

³⁶ Cummings, T.G. and Worley, C.G., Organization Development and Change (9th ed.). Mason, OH : South – Western Cengage Learning

จัดการผลการปฏิบัติงาน กิจกรรมการจัดการความรู้ รวมทั้งการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งกระบวนการและกิจกรรมที่สำคัญ คือ การเรียนรู้ทั้งในระดับบุคคล ทีม และองค์กร³⁷

นอกจากนี้ ญัฐพันธ์ เชรนนันท์ ได้กล่าวว่าการพัฒนาองค์กร เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่ดำเนินการอย่างเป็นระบบภายในองค์กร โดยที่มีการวางแผนล่วงหน้าในเรื่องต่าง ๆ ทั้งการกำหนดผู้รับผิดชอบ ขั้นตอนการเปลี่ยนแปลง ศึกษาผลกระทบ และวิธีการแก้ไขปัญหาเพื่อให้องค์กรสามารถอยู่ได้อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพ ตลอดจนการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพในการปฏิบัติงานและมีคุณภาพการทำงานที่ดี ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยการพัฒนาองค์กรมีเป้าหมายที่สำคัญ 2 ประการ ³⁸ ได้แก่

1) เป้าหมายกระบวนการ (Process Goals) มุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการในการมีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) ระหว่างบุคคล ทั้งการตัดสินใจ การติดต่อสื่อสาร การแก้ไขปัญหา การจัดการความขัดแย้ง เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

2) ผลลัพธ์รวม (Outcomes Goals) การพัฒนาองค์กรจะให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน (Task Performance) ขององค์กร โดยมุ่งพัฒนาความสามารถในการปรับตัวขององค์กร

2.5.2 ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development : HRD)

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development : HRD) ดังนี้

Huselid, M.A. ได้กล่าวว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการที่องค์กรลงทุนในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อดึงดูดให้บุคลากรอยากร่วมงานกับองค์กร³⁹

³⁷ McLean, G. ,Organization Development : Principles, Processes, Performance, San Francisco C.A. : Berrett-Koehler

³⁸ ญัฐพันธ์ เชรนนันท์, *พฤติกรรมองค์กร*, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิ.พรินท์, 2551), 265-269.

³⁹ Huselid, M.A., Documenting HR's effect on company performance. HR Magazine, January: 79-85.

Holbeche, L. ได้กล่าวว่าการลงทุนเพื่อการส่งเสริมทุนมนุษย์ให้กับบุคลากร เกิดการพัฒนา โดยมีการแบ่งการพัฒนาบุคลากร ออกเป็น 4 คุณลักษณะ⁴⁰ ดังนี้

1) ความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับตัว (Flexibility and Adaptability) เป็นความสามารถในการปรับตัวตามบริบทขององค์กรที่เปลี่ยนแปลงไป และมีการปรับเปลี่ยนภายในองค์กร เช่น การเปลี่ยนแปลงโครงสร้าง บทบาท หน้าที่ และโครงสร้างองค์กร

2) สมรรถนะส่วนบุคคล (Individual Competencies) เป็นการส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะ และมีคุณลักษณะที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการทำงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

3) สมรรถนะองค์กร (Organizational Competencies) เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละองค์กรไม่ว่าจะเป็นเจตนารมณ์ในการก่อตั้งหน่วยงาน เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน กระบวนการในการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดการสั่งสมและถ่ายทอดจากรุ่นสู่รุ่น เกิดการต่อยอดจนทำให้เกิดความสามารถในการแข่งขัน

4) ความสามารถในการมีงานทำของปัจเจกบุคคล (Individual Employability) เป็นการให้ความสำคัญและใส่ใจกับการสร้างความสามารถ ที่จะช่วยส่งเสริมให้ตนเองสามารถก้าวสู่งานใหม่ที่ดีกว่าเดิม

นอกจากนี้ Garavan, T. ได้จัดหมวดหมู่ความสามารถในการมีงานทำเป็น 3 ส่วน คือความสามารถทางวิชาการขั้นพื้นฐาน ความสามารถในการคิดรวบยอด และบุคลิกภาพส่วนบุคคล⁴¹ ซึ่งความสามารถหลักที่จะช่วยส่งเสริมความสามารถในการทำงานร่วมกัน ได้แก่ ความสามารถในการเรียนรู้ ความสามารถในการทำให้ตนเองมีคุณค่า และความสามารถในการปรับตัวต่อการโอนย้าย⁴²

⁴⁰ Holbeche, L., High Flyers and Succession Planning in Changing Organisations. Roffey Park Management Institute.

⁴¹ Garavan, T., Strategic human resource development. Journal of European Industrial Training. Vol. 15, No. 1: 17-30.

⁴² สุนิสา ช่อแก้ว, การบริหารทรัพยากรมนุษย์ : แนวคิด กระบวนการ เครื่องมือ และกรณีศึกษา, พิมพ์ครั้งที่ 2. (กรุงเทพฯ : สยามปริทัศน์, 2567), 266.

อำนาจ แสงสว่าง⁴³ ได้กล่าวถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่าเป็นการวางแผนอย่างเป็นระบบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีการพัฒนาระดับขีดสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร และประสิทธิภาพขององค์กร โดยใช้วิธีฝึกอบรม การให้ความรู้ การจัดกิจกรรมการพัฒนา การปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีโอกาสได้รับความก้าวหน้าในอาชีพในอนาคต

สุจิตรา ธนาคันท์⁴⁴ ได้กล่าวว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับบุคคลทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม และมุ่งให้องค์กรมีการพัฒนา เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ความต้องการขององค์กรที่ต้องการเจริญเติบโตและมีการเปลี่ยนแปลงอย่างไม่หยุดนิ่ง ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาที่มีความเกี่ยวข้องกับการจัดทำโปรแกรม เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ให้บุคลากรขององค์กรเพื่อให้มีความพร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงความต้องการขององค์กร

2.5.3 กระบวนการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กร

สุนิสา ช่อแก้ว ได้กล่าวถึงกระบวนการเปลี่ยนแปลงองค์กร ตามแนวคิดของเลวิน (Lewin's Change Process) และแนวคิดของคอตเตอร์ (John Kotter)⁴⁵ ดังนี้

แนวคิดของเลวิน (Lewin's Change Process) ⁴⁶ เป็นแนวทางในการเปลี่ยนแปลงองค์กร ซึ่งขั้นตอนที่เกิดขึ้นก่อนการเปลี่ยนแปลง เป็นการละลายพฤติกรรมเดิม โดยขั้นตอนนี้จะเน้นการสื่อสาร และการมีส่วนร่วมของบุคลากรผ่านกิจกรรมในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรรับรู้ถึงความจำเป็นเร่งด่วนในการเปลี่ยนแปลงและทิศทางการเปลี่ยนแปลงที่กำลังจะเกิดขึ้นต่อมาขั้นตอนที่เกิดขึ้นระหว่างการเปลี่ยนแปลง จะเป็นการพัฒนาพฤติกรรมใหม่ ซึ่งเน้นในเรื่องการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ค่านิยม และพฤติกรรมของบุคลากร ซึ่งสามารถดำเนินการผ่านการเปลี่ยนโครงสร้างใหม่ การปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และการจัดกิจกรรมการสร้างทีม ส่วนขั้นตอนที่เกิดขึ้นหลังการเปลี่ยนแปลง เป็นการทำให้พฤติกรรมใหม่คงรูปผ่านการเสริมแรง เช่น การให้รางวัล การใช้ระบบการบริหาร ผลการปฏิบัติงาน การเสริมสร้างวัฒนธรรมและค่านิยมใหม่อย่างต่อเนื่อง

⁴³ อำนาจ แสงสว่าง, *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*, (กรุงเทพฯ: อักษราพิพัฒน์, 2540)

⁴⁴ สุจิตรา ธนาคันท์, *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*, (กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2550)

⁴⁵ สุนิสา ช่อแก้ว, *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ : แนวคิด กระบวนการ เครื่องมือ และกรณีศึกษา*, พิมพ์ครั้งที่ 2, (กรุงเทพฯ : สยามปริทัศน์, 2567), 314 – 316.

⁴⁶ Lewin, K., *Frontiers in group dynamics: Concept, method and reality in social science; equilibrium and social change. Human Relations*, 2490, 5-41.

แนวคิดของคอตเตอร์ (John Kotter)⁴⁷ จะแบ่งเป็นขั้นตอนก่อนการเปลี่ยนแปลง ระหว่างการเปลี่ยนแปลง และหลังการเปลี่ยนแปลง ซึ่งประกอบไปด้วย 8 ขั้นตอน

ขั้นตอนก่อนการเปลี่ยนแปลง

1) การสร้างความรู้สึกถึงความเร่งด่วนในการเปลี่ยนแปลง (Create a Sense of Urgency) ซึ่งผู้บริหารถือว่าเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการทำให้บุคลากรทุกระดับเล็งเห็นถึงความเร่งด่วนในการสร้างการเปลี่ยนแปลงร่วมกัน ผ่านการนำเสนอข้อมูลและแนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงที่จะกระทบต่อองค์กร

2) การสร้างพันธมิตรเพื่อการเปลี่ยนแปลง (Build a Guiding Coalition) ที่จะช่วยสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ คือ ผู้บริหาร และพันธมิตร เพื่อให้การมองทิศทางเป็นภาพเดียวกันและตกลงแนวทางในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงร่วมกัน

ขั้นตอนระหว่างการเปลี่ยนแปลง

3) การกำหนดทิศทางเชิงยุทธศาสตร์ และแนวทางในการขับเคลื่อน (Form a Strategic Vision and Initiatives) เป็นการกำหนดระยะเวลาในการบรรลุไว้อย่างชัดเจน

4) การสร้างความร่วมมือเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง (Enlist a Volunteer Army) เป็นการทำให้บุคลากรรู้สึกว่ายากเป็นผู้ที่อาสาช่วย สนับสนุนการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง

5) การขจัดอุปสรรคที่ขัดขวางการเปลี่ยนแปลง (Enable Action by Removing Barriers) อุปสรรคในที่นี้ หมายถึง โครงสร้าง กระบวนการ หรือวัฒนธรรมการทำงานบางอย่างที่ขัดขวางการเปลี่ยนแปลง

6) การสร้างชัยชนะอันใกล้ (Generate Short-term Wins) เป็นขั้นตอนในการติดตามความสำเร็จตามที่กำหนดไว้ พร้อมประกาศให้บุคลากรรับทราบถึงผลการบรรลุซึ่งเป้าหมายนั้น ๆ ร่วมกัน เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากร

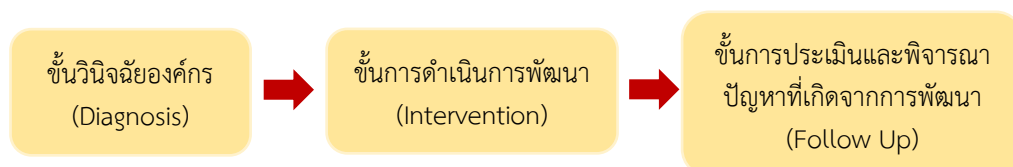
ขั้นตอนหลังการเปลี่ยนแปลง

7) การเร่งปฏิบัติการของการเปลี่ยนแปลง (Sustain Acceleration) ซึ่งผู้บริหารอาจพบว่ายากลำบากในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง จึงจำเป็นต้องมีการเร่งปฏิบัติการผ่านการปรับเปลี่ยนเชิงระบบ โครงสร้าง และการเสริมแรงในรูปแบบต่าง ๆ

8) การสร้างความแข็งแกร่งของการเปลี่ยนแปลง (Institute Change) ผ่านวัฒนธรรมใหม่โดยการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรมทั่วทั้งองค์กร

⁴⁷ John P. Kotter, *Leading Change*. Boston, MA: Harvard Business Review Press, 2555

ชนงกรณ์ กุณทลบุตร ได้กล่าวถึงกระบวนการในการพัฒนาองค์กรที่ทำให้เกิดการ
พัฒนาองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยแบ่งเป็น 3 กระบวนการ ดังภาพที่ 2.6



ภาพที่ 2.6 กระบวนการพัฒนาองค์กร⁴⁸

กระบวนการที่ 1 ขั้นวินิจฉัยองค์กร (Diagnosis) เป็นการพัฒนาองค์กรจะต้องมี
แผนหรือโครงการ ไม่ควรเกิดจากความรู้สึก หรือการคาดเดา ดังนั้น ก่อนจะทบทวนการพัฒนาองค์กร
ควรมีการวิเคราะห์เหตุผล ความจำเป็น ตลอดจนการหาข้อมูลเพื่อใช้ในการวางแผน โดยข้อมูลที่ใช้
ในการวิเคราะห์มีทั้งรายงาน การสัมภาษณ์ การสังเกต และการใช้แบบสอบถาม ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูล
และแผนการ

กระบวนการที่ 2 ขั้นการดำเนินการพัฒนา (Intervention) เป็นการทำบุคลากร
ขององค์กร เรียนรู้ที่จะปรับพฤติกรรมของตน เรียนรู้ทักษะการทำงานใหม่ ๆ เพื่อตอบสนอง
ความต้องการที่แท้จริงขององค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร การพัฒนาจากข้อมูลทั้งใน
และนอกองค์กร เป็นการวิเคราะห์บทบาทของผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ต่าง ๆ การสำรวจความคิดเห็น
ของบุคลากร การเก็บข้อมูลสัมภาษณ์ หรือใช้แบบสอบถาม ซึ่งปัจจัยสำคัญคือการให้บุคลากรทราบ
ถึงบทบาทหน้าที่ของตนเอง รวมทั้งการนำความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ไปเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนา
องค์กร

กระบวนการที่ 3 ขั้นการประเมินและพิจารณาปัญหาที่เกิดจากการพัฒนา
(Follow Up) เป็นขั้นตอนในการพิจารณาความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นหลังจากโปรแกรมการพัฒนา
องค์กรเมื่อนำแผนการพัฒนาองค์กรมาสู่การปฏิบัติ ซึ่งการพัฒนาองค์กรเป็นกระบวนการที่จะต้อง
ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นกระบวนการนี้จะช่วยสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในทางที่ดี
และนำข้อมูลมาใช้สนับสนุนกิจกรรมในการพัฒนาองค์กรต่อไป

⁴⁸ ชนงกรณ์ กุณทลบุตร, *หลักการจัดการ : องค์กรและการจัดการสมัยใหม่*, (กรุงเทพมหานคร :
สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2556), 202-203

2.5.4 เป้าหมายในการพัฒนาองค์กร

การพัฒนาองค์กรมีวัตถุประสงค์ในการความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงซึ่งจะเน้นในเรื่องความร่วมมือมากกว่าการใช้อำนาจ การควบคุมหรือการบังคับ โดยการพัฒนาองค์กรมีเป้าหมายและคุณค่าที่ต้องสร้างให้เกิดขึ้นภายในองค์กร⁴⁹ ดังนี้

1) การให้ความสำคัญกับคน (Respect for People) ในการพัฒนาองค์กรโดยปฏิบัติต่อบุคลากรในองค์กรด้วยความเคารพ ความสำคัญ และการให้เกียรติ

2) การเชื่อใจและการสนับสนุน (Trust and Suppon) จะทำให้องค์กรมีการพัฒนาและมีประสิทธิภาพจะต้องเปิดเผย

3) ความเท่าเทียม (Power Equalization) องค์กรจะต้องมีกระจายอำนาจ การสร้างความเท่าเทียมกัน

4) การเผชิญหน้ากับปัญหา (Confrontation) การแก้ปัญหาโดยไม่หลบหลีกปัญหาหรือประวิงเวลาในการแก้ปัญหาที่จะเกิดขึ้น

5) เน้นการมีส่วนร่วมของคน (Participation) เป็นการเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่เข้ามามีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะทำให้การเปลี่ยนแปลงประสบความสำเร็จ และเกิดการทำงานร่วมกันได้อย่างมีความสุข และสามารถใช้ความสามารถภายในตนเองมาใช้ในการ

2.5.5 ปัจจัยในการพัฒนาองค์กร

การพัฒนาองค์กรเป็นกระบวนการที่ช่วยให้องค์กรสามารถปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงภายนอกและภายในอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีเป้าหมายหลักเป็นการสร้างความเปลี่ยนแปลงที่ยั่งยืน โดยการใช้เครื่องมือและกระบวนการต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการวิเคราะห์สภาพองค์กร (Organizational Diagnosis) เพื่อระบุปัญหาหรือความต้องการในการพัฒนา การวางแผนและการปรับปรุงโครงสร้างองค์กร (Organization Structure) การพัฒนาทักษะและความรู้ของบุคลากร (Employee Development) การสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนการเปลี่ยนแปลง (Organizational Culture Development) และการสร้างความร่วมมือและความสัมพันธ์ที่ดีในทีมงาน (Team Building) ซึ่งปัจจัยในการพัฒนาองค์กรให้ไปสู่ความสำเร็จ ประกอบด้วย 7 ปัจจัย⁵⁰ ดังนี้

⁴⁹ ชนงกรณ์ กุณทลบุตร, *หลักการจัดการ: องค์กรและการจัดการสมัยใหม่*, (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2556), 201

⁵⁰ “Organization Development (OD) คืออะไร ? มีเทคนิคอะไรบ้าง ?,” บริษัท ฮิวแมนซอฟท์ จำกัด, สืบค้นเมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2567, <https://www.humansoft.co.th/th/blog/organization-development>

1) การมีผู้นำที่ดี จะทำให้มีการกำหนดทิศทางขององค์กรที่ชัดเจน มีแนวทางในการกระตุ้นและสร้างแรงบันดาลใจให้กับบุคลากร เพื่อให้เกิดความมุ่งมั่นทำงานไปในทิศทางที่ต้องตามวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร รวมทั้งการบริหารคน บริหารงาน เข้าใจการประสานงาน ตลอดจนสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) กลยุทธ์ที่ชัดเจน เหมาะสม และสอดคล้องกับสภาพแวดล้อม จะเป็นแผนในการนำทาง ที่จะช่วยสร้างกรอบการดำเนินงานที่ชัดเจน และช่วยให้องค์กรสามารถเลือกทิศทางในการดำเนินงานอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า สามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ พร้อมกับรับมือกับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมั่นคง

3) วัฒนธรรมองค์กรที่ดี จะช่วยให้เกิดการสนับสนุนการเรียนรู้และการพัฒนา โดยสร้างสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเอง มีคิดสร้างสรรค์ สนับสนุนความร่วมมือ สร้างการทำงานเป็นทีม รวมไปถึงการสร้างแรงจูงใจที่จะทำให้องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ

ซึ่งวัฒนธรรมองค์กร (Corporate Culture) หมายถึง ระบบค่านิยม ความเชื่อ พฤติกรรม และประเพณีปฏิบัติร่วมกันของบุคลากรในองค์กร ที่เปรียบเสมือนสิ่งที่กำหนดทิศทางหรือกรอบความคิดให้กับบุคลากรในองค์กร โดยจะสะท้อนผ่านรูปแบบการทำงาน การสื่อสาร การแต่งกาย รวมทั้งกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกันจะขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นประวัติศาสตร์ความเป็นมา ผู้นำ หรือประเภทขององค์กร ⁵¹

4) การพัฒนาทรัพยากรบุคคล ถือว่าการลงทุนที่สำคัญที่จะทำให้บุคลากรมีความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนา การเสริมจุดแข็ง ที่ช่วยเสริมสร้างความสามารถในการปฏิบัติงานและความสามารถในการรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในสภาพแวดล้อมทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งจะเป็จุดเริ่มต้นในการพัฒนาองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

5) การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง ชัดเจน โปร่งใสและเข้าใจง่าย เป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาองค์กร นอกจากนี้จะทำให้บุคลากรในองค์กรมองเห็นภาพ เป้าหมาย และทิศทางเดียวกัน

6) การนำเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยและเหมาะสมมาใช้ในการดำเนินกิจกรรมขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นด้านการบริหารงาน ด้านการทำงาน ซึ่งจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การสื่อสาร และการเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

⁵¹ “วัฒนธรรมองค์กรคืออะไร สำคัญอย่างไรกับองค์กรในยุคนี้ได้,” Humanica Author, สืบค้นเมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน 2567, <https://www.humanica.com/th/organizational-culture/>

7) การประเมินผลและติดตามผล เป็นสิ่งที่ทำให้องค์กรรู้ว่าสิ่งที่องค์กรกำลังดำเนินการอยู่นั้นประสบความสำเร็จหรือไม่ สิ่งที่องค์กรควรปรับปรุง และศักยภาพของบุคลากร จะช่วยให้องค์กรสามารถสร้างบรรทัดฐานในการวัดมาตรฐาน และช่วยพัฒนาให้องค์กรก้าวหน้าด้วย

2.5.6 ระดับในการพัฒนาองค์กร

การพัฒนาองค์กรเป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นการพัฒนาทั้งองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและสิทธิผลในการดำเนินงานของหน่วยงาน รวมทั้งทำให้หน่วยงานมีสมรรถนะทางการแข่งขันในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลง โดยสามารถจำแนกการพัฒนาองค์กรออกเป็น 3 ระดับ⁵² ดังนี้

1) ระดับบุคคล (Individual Level) เป็นการดำเนินการที่ต้องอาศัยหลักทางจิตวิทยา และพฤติกรรมศาสตร์ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างแรงจูงใจ การเรียนรู้ และการสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาความสามารถ และทัศนคติที่ดี

2) ระดับกลุ่ม (Group Level) เป็นการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม เนื่องจากการทำงานในปัจจุบันมีความยาก ความซับซ้อน และทำให้บุคคลที่มีความรู้ความชำนาญหลากหลายสาขา และสร้างความร่วมมือกันเป็นทีม โดยอาศัยหลักการพื้นฐานในการรวมกลุ่ม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อบุคคลและองค์กร ซึ่งมุ่งพัฒนาบุคลากรให้มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความสามัคคี สามารถตัดสินใจ การแก้ไขปัญหา การติดต่อสื่อสาร การจัดการกับความขัดแย้ง และการประสานงานกันอย่างเหมาะสม ตลอดจนการให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์ขององค์กรมากกว่าผลประโยชน์ของกลุ่ม เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างราบรื่น

3) ระดับองค์กร (Organizational Level) เป็นการดำเนินการที่มุ่งเน้นการสร้าง ความเข้าใจกับบุคลากรองค์กร ซึ่งเกิดจากการอยู่ร่วมกัน การประสานงาน และช่วยเหลือซึ่งกัน และกันของระบบย่อย ซึ่งการพัฒนาองค์กรจะต้องพยายามสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิก และบรรยากาศในการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อทั้งบุคคล กลุ่ม และองค์กร โดยอาศัยเทคนิคในการ บูรณาการบุคคลให้เข้ากับองค์กรได้อย่างเหมาะสม

⁵² ญัตติพันธ์ เขจรนนท์, *พฤติกรรมองค์กร*, (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิ.พริ้นท์, 2551),

2.5.7 รูปแบบการจัดกิจกรรมในการพัฒนาองค์กร

การขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงการพัฒนาองค์กรตามแนวคิดของ Cummings, T.G. and Worley, C.G. ได้กล่าวถึงสิ่งสำคัญในการจัดกิจกรรมหรือการแทรกแซงการพัฒนาองค์กร โดยแบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ⁵³ คือ

- 1) กระบวนการความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคลากรในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงร่วมกัน เช่น การสร้างทีม การสื่อสารและการประชุม การจัดกิจกรรมเสริมความสัมพันธ์ เป็นต้น
- 2) การปรับโครงสร้างและกระบวนการทำงานให้สนับสนุนต่อทิศทางการเปลี่ยนแปลง เช่น การปรับโครงสร้าง การออกแบบการทำงานใหม่โดยใช้เทคโนโลยี วงจรคุณภาพ เป็นต้น
- 3) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่สอดคล้องต่อทิศทางการดำเนินการองค์กร เช่น การบริหารผลการปฏิบัติงาน การบริหารค่าตอบแทนและรางวัลการส่งเสริมความสุขในการทำงาน เป็นต้น
- 4) การสร้างระบบการบริหารเชิงยุทธศาสตร์ และส่งเสริมวัฒนธรรมที่เอื้อต่อความสำเร็จขององค์กร เช่น การบริหารเชิงยุทธศาสตร์แบบบูรณาการ และการบริหารวัฒนธรรม เป็นต้น

2.6 ข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีเป็นส่วนราชการสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีภารกิจเกี่ยวกับราชการประจำทั่วไปของนายกรัฐมนตรี และสำนักนายกรัฐมนตรี การติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการ การปฏิบัติการกิจพิเศษ และราชการที่คณะรัฐมนตรีมีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกรมใดกรมหนึ่งในสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี รวมทั้งมีหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจราชการของผู้ตรวจราชการสำนักนายกรัฐมนตรี การกำกับและติดตามการปฏิบัติราชการในภูมิภาค การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นศูนย์บริการประชาชน ทำหน้าที่รับเรื่องราวร้องทุกข์ ประมวลข้อเท็จจริง ติดตามผล เสนอความเห็นเกี่ยวกับปัญหาที่ประชาชนร้องทุกข์หรือร้องเรียน ตลอดจนปัญหาความเดือดร้อนอื่น ๆ ของประชาชนเพื่อประกอบการพิจารณาสั่งการของนายกรัฐมนตรี ตลอดจน

⁵³ สุนิสา ช่อแก้ว, การบริหารทรัพยากรมนุษย์ : แนวคิด กระบวนการ เครื่องมือ และกรณีศึกษา, พิมพ์ครั้งที่ 2, (กรุงเทพฯ : สยามปริทัศน์, 2567), 317 - 318

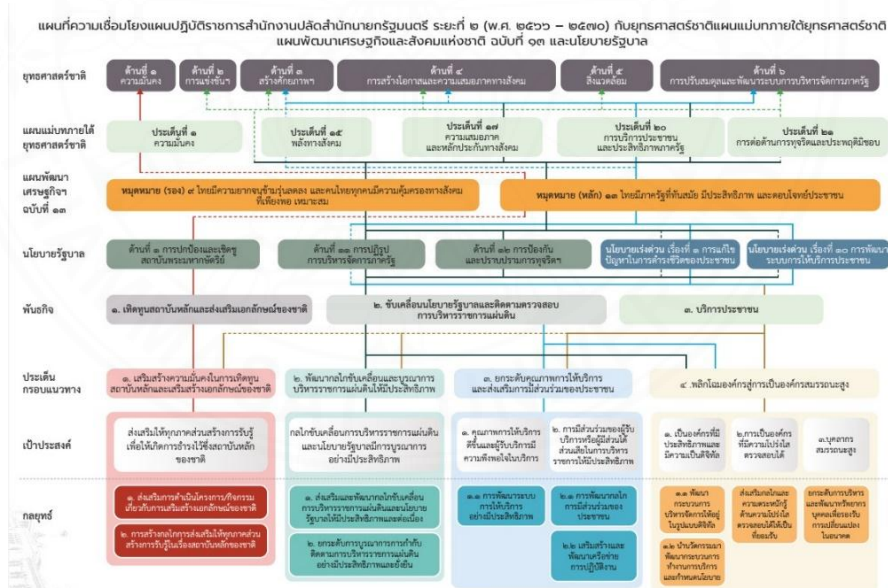
การดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการ และงานเสริมสร้างเอกลักษณ์ของชาติ ปัจจุบันสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีแบ่งส่วนราชการตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานนายกรัฐมนตรี พ.ศ. 2549 และกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักงานนายกรัฐมนตรี (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2556 ออกเป็นหน่วยงานระดับสำนัก/ศูนย์/กอง/กลุ่มงาน จำนวน 14 หน่วยงาน และมีการจัดตั้งหน่วยงานเป็นการภายในอีก จำนวน 7 หน่วยงาน และมีโครงสร้างการบริหารประกอบด้วย ปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นผู้บริหารสูงสุด มีรองปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน 2 คน ผู้ช่วยปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน 2 คน

วิสัยทัศน์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

“เป็นองค์กรสมรรถนะสูงในการบูรณาการกลไกขับเคลื่อนการบริหารราชการแผ่นดิน ด้วยนวัตกรรมเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและความมั่นคงของประเทศไทย”

พันธกิจหลักของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ประกอบด้วย

- 1) การเทิดทูนสถาบันหลักและส่งเสริมเอกลักษณ์ของชาติ
- 2) การขับเคลื่อนนโยบายรัฐบาลและติดตามตรวจสอบการบริหารราชการแผ่นดิน
- 3) การบริการประชาชน



ภาพที่ 2.7 แผนที่ความเชื่อมโยงของแผนปฏิบัติการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ระยะที่ 2⁵⁴

⁵⁴ “รายงานประจำปีงบประมาณ,” ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, สืบค้นเมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2567, <https://www.opm.go.th/opmportal/index.asp?pageid=1557&parent=1557&directory=13095&pagename=content1>

โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมีกรอบแนวทาง เป้าประสงค์ และกลยุทธ์ การขับเคลื่อนงานตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2566 – 2570) ดังตารางที่ 2.2

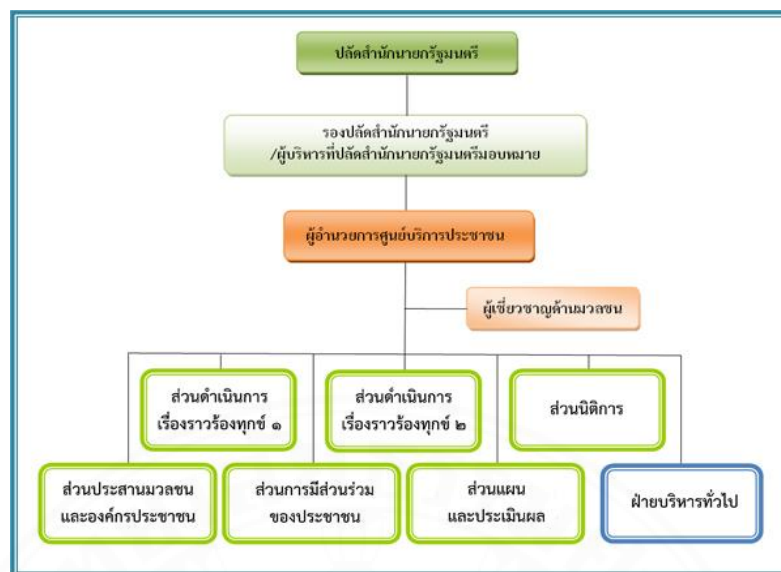
ตารางที่ 2.2 กรอบแนวทาง เป้าประสงค์ และกลยุทธ์ การขับเคลื่อนงานของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

กรอบแนวทาง	เป้าประสงค์	กลยุทธ์
1. เสริมสร้างความมั่นคงในการเทิดทูนสถาบันหลักและเสริมสร้างเอกลักษณ์ของชาติ	ส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนสร้างการรับรู้เพื่อให้เกิดการธำรงไว้ซึ่งสถาบันหลักของชาติ	1) ส่งเสริมการดำเนินโครงการ/กิจกรรมเกี่ยวกับการเสริมสร้างเอกลักษณ์ของชาติ 2) การสร้างกลไกการส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนสร้างการรับรู้ในเรื่องสถาบันหลักของชาติ 3) การพัฒนาระบบงานและเสริมสร้างศักยภาพการประชาสัมพันธ์เชิงรุก
2. พัฒนากลไกขับเคลื่อนและบูรณาการบริหารราชการแผ่นดินให้มีประสิทธิภาพ	กลไกขับเคลื่อนการบริหารราชการแผ่นดินและนโยบายรัฐบาลมีการบูรณาการอย่างมีประสิทธิภาพ	1) ส่งเสริมและพัฒนากลไกขับเคลื่อนการบริหารราชการแผ่นดินและนโยบายรัฐบาลให้มีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง 2) ยกระดับการบูรณาการการกำกับติดตามการบริหารราชการแผ่นดินอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน
3. ยกระดับคุณภาพการให้บริการและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน	1) คุณภาพการให้บริการดีขึ้นและผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการ	1) การพัฒนาระบบการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ 2) ยกระดับมาตรฐานการให้บริการ
	2) การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารราชการให้มีประสิทธิภาพ	1) การพัฒนากลไกการมีส่วนร่วมของประชาชน 2) เสริมสร้างและพัฒนาเครือข่ายการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 2.2 กรอบแนวทาง เป้าประสงค์ และกลยุทธ์ การขับเคลื่อนงานของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (ต่อ)

กรอบแนวทาง	เป้าประสงค์	กลยุทธ์
4.พลิกโฉมองค์กรสู่ การเป็นองค์กร สมรรถนะสูง	1) เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ และมีความเป็นดิจิทัล	1) พัฒนาระบบการบริหารจัดการให้อยู่ใน รูปแบบดิจิทัล 2) นำนวัตกรรมมาพัฒนาระบบการทำงาน การบริการ และกำหนดนโยบาย
	2) การเป็นองค์กรที่มีความ โปร่งใสตรวจสอบได้	ส่งเสริมกลไกและความตระหนักรู้ด้าน ความโปร่งใสตรวจสอบได้ให้เป็นที่ยอมรับ
	3) บุคลากรสมรรถนะสูง	ยกระดับการบริหารและพัฒนาทรัพยากร บุคคลเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

ศูนย์บริการประชาชน ในฐานะหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ในการดำเนินการเกี่ยวกับการร้องทุกข์ ร้องเรียนขอความเป็นธรรม และการขอความช่วยเหลือที่มีผู้ยื่นคำร้องต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีรวมทั้งปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ให้คำแนะนำเกี่ยวกับกฎหมายและการดำเนินคดีแก่ประชาชน ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่มวลชนที่มาพบหรือชุมนุม ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนในพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหาสำคัญที่เป็นกรณีเร่งด่วน รวมทั้งดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. 2548 และตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการจัดการเรื่องร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 โดยมีการแบ่งโครงสร้างการบริหารจัดการภายในและมอบหมายให้ปฏิบัติราชการ ตามคำสั่งที่ 3/2556 ลงวันที่ 24 มิถุนายน 2556 เป็น 6 ส่วน และ 1 ฝ่าย ดังภาพที่ 2.8



ภาพที่ 2.8 แบ่งโครงสร้างการบริหารจัดการภายในของศูนย์บริการประชาชน⁵⁵

วิสัยทัศน์ของศูนย์บริการประชาชน “เป็นองค์กรกลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลและเป็นศูนย์กลางแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อประโยชน์สุขและตอบสนองการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานภาครัฐ”

พันธกิจของศูนย์บริการประชาชน

- 1) พัฒนาช่องทางการร้องทุกข์ในทุกช่องทางให้เป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล
- 2) พัฒนาระบบเครือข่ายให้เป็นศูนย์ประสานเร่งรัดติดตามและประเมินผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
- 3) เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง
- 4) พัฒนาระบบการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างเป็นระบบ

ศูนย์บริการประชาชน ในฐานะหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการเกี่ยวกับการร้องทุกข์ ร้องเรียนขอความเป็นธรรม และการขอความช่วยเหลือที่มีผู้ยื่นคำร้องต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำ สำนักราชเลขาธิการรวมทั้งปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยเมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2550 ที่ประชุมคณะรัฐมนตรีได้มีมติรับทราบแนวทางการพัฒนาระบบการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ เพื่อเชื่อมโยงระบบการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ระหว่างหน่วยงาน

⁵⁵ “โครงสร้าง ศูนย์บริการประชาชน,” ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, สืบค้นเมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2567, <https://www.opm.go.th/opmportal/index.asp?pageid=1557&parent=1557&directory=11344&pagename=viewbranch1>

ที่เป็นระบบกลาง รวมทั้งการพัฒนาทักษะของบุคลากร จึงทำให้เกิดการประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน โดยมีพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนในช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสะดวก ง่ายต่อการเข้าถึง บริการของประชาชน ภายใต้ชื่อ “ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ 1111” โดยปัจจุบันสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้พัฒนาช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ จำนวน 6 ช่องทาง ได้แก่ สายด่วนของรัฐบาล 1111 เว็บไซต์ (www.1111.go.th) ตู้ ปณ. 1111 จุดบริการประชาชน 1111 โมบายแอปพลิเคชัน (PSC 1111) และ Line Official (@PSC1111) ซึ่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 37 ได้กำหนดให้ส่วนราชการต้องกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงาน โดยมีการประกาศให้ทราบถึงระดับการให้บริการ (Level of Service) ในกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์บริการประชาชน ในแต่ละช่องทางให้เป็นไปตามมาตรฐานระยะเวลาที่กำหนด รายละเอียดดังตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 ระดับการให้บริการในกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์บริการประชาชน

ช่องทาง	ระยะเวลาในการดำเนินการ
1. สายด่วนของรัฐบาล 1111	ไม่เกิน 2 ชั่วโมง
2. จุดบริการประชาชน 1111	ไม่เกิน 1.5 วันทำการ
3. เว็บไซต์ WWW.1111.go.th	ไม่เกิน 2 วันทำการ
4. ตู้ ปณ. 1111	ไม่เกิน 8.5 วันทำการ
5. Mobile Application PSC 1111	ไม่เกิน 1 วันทำการ
6. LINE ID : @PSC1111	ไม่เกิน 1 วันทำการ

โดยการนับระยะเวลาจะเริ่มเมื่อเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์เข้าสู่ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ และสิ้นสุดระยะเวลาเมื่อเจ้าหน้าที่ได้บันทึกข้อมูลการดำเนินการในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ประสานส่งเรื่องราวร้องทุกข์ หรือชี้แจง หรือให้คำแนะนำแก่ผู้ร้อง หรือขอข้อมูลเพิ่มเติมจาก ผู้ร้อง หรือระงับเรื่อง หรือยุติเรื่อง หรือรวมเรื่องแล้วแต่กรณี ซึ่งจะมีข้อยกเว้นเรื่องราวร้องทุกข์กรณีที่เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน จะใช้ระยะเวลาการให้บริการมากกว่าที่ระบุไว้ข้างต้น ได้แก่ การรวมกลุ่มเรียกร้องของมวลชน เรื่องที่กระทบต่อความมั่นคงของชาติ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับสถาบันพระมหากษัตริย์ เรื่องความขัดแย้งระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล เรื่องที่เป็นปัญหายืดเยื้อยาวนาน เรื่องการร้องเรียนกล่าวโทษ เรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้าง เรื่องที่ต้องแก้ปัญหาในเชิงนโยบาย

เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและต้องวิเคราะห์กลั่นกรองและเสนอความเห็นด้านกฎหมาย เรื่องที่เกี่ยวข้องกับหลายหน่วยงาน และเรื่องที่ไม่สามารถประสานการดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยวิธีปกติ เช่น ต้องตรวจสอบข้อเท็จจริงในพื้นที่ ต้องมีการจัดประชุม เป็นต้น ซึ่งในประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564-2566 มีสถิติการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน จำแนกตามช่องทาง การร้องทุกข์ 1111 รายละเอียดดังตารางที่ 2.4

ตารางที่ 2.4 สถิติการแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็นจากประชาชน จำแนกตามช่องทาง การร้องทุกข์ 1111 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565-2567 ลำดับ

ช่องทาง	จำนวนการติดต่อ (ครั้ง)			ค่าเฉลี่ย ต่อปี	คิดเป็น ร้อยละ
	2565	2566	2567		
1. สายด่วนของรัฐบาล 1111	117,700	107,878	94,233	106,604	84.00
2. จุดบริการประชาชน 1111	1,209	1,677	2,000	1,629	1.28
3. เว็บไซต์ WWW.1111.go.th	3,758	1,541	4,153	3,151	2.48
4. ตู้ ปณ. 1111	6,028	4,287	6,675	5,663	4.46
5. Mobile Application PSC 1111	5,173	3,379	7,070	5,207	4.10
6. LINE ID : @PSC1111	1,707	5,533	6,722	4,654	3.67
รวมทั้งสิ้น	135,575	124,295	120,502	126,908	100.00

จากการสรุปผลการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์และรับข้อคิดเห็น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 - 2567 ข้างต้น พบว่าสถิติการดำเนินการเรื่องราวร้องทุกข์/เสนอความคิดเห็นช่องทาง การร้องทุกข์จำนวนมากที่สุด คือ สายด่วนของรัฐบาล 1111 รองลงมา คือ ตู้ ปณ. 1111 Mobile Application PSC 1111 ไลน์สร้างสุข (@PSC1111) เว็บไซต์ (WWW.1111.go.th) และจุดบริการประชาชน 1111 ตามลำดับ ซึ่งรัฐบาลเล็งเห็นถึงความสำคัญในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน โดยมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีการพัฒนาระบบการดำเนินการ เรื่องราวร้องทุกข์ตามมติคณะรัฐมนตรี ดังนี้

1) เมื่อวันที่ 3 สิงหาคม 2564 ที่ประชุมคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแบบเบ็ดเสร็จเพื่อขับเคลื่อนการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) โดยการเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการกับระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนในการยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตรวจสอบสถานะ และรับแจ้งผลได้ตลอดเวลา ซึ่งแนวทางการดำเนินการ มี 2 ลักษณะ ได้แก่

1.1) การกำหนดสิทธิในการเข้าใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งปัจจุบันมีหน่วยงานที่การดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ผ่านระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน 334 หน่วยงาน

1.2) การเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในรูปแบบ Web Service โดยแบ่งเป็น

ขาแรก รับ-ส่งข้อมูลเรื่องร้องทุกข์และผลการดำเนินงานไปยังระบบสารสนเทศของหน่วยงานโดยอัตโนมัติ

ขาที่สอง ส่งข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เฉพาะเรื่องที่หน่วยงานรับเองไปยังฐานข้อมูลกลางเพื่อการจัดทำรายงานเรื่องร้องทุกข์ในภาพรวมของประเทศ ซึ่งปัจจุบันมีหน่วยงานในระดับกระทรวง กรม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่เชื่อมโยงฐานข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จำนวน 20 หน่วยงาน

2) เมื่อวันที่ 2 มกราคม 2567 ที่ประชุมคณะรัฐมนตรีได้มีมติมอบหมายให้สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และสำนักงาน ก.พ.ร. ร่วมกันกันพิจารณากำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ในความรับผิดชอบของหน่วยงานต่าง ๆ (Service Level Agreement : SLA) เพื่อให้ประชาชนทราบระยะเวลาแล้วเสร็จได้อย่างครอบคลุมในประเภทของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ซึ่งปัจจุบันอยู่ระหว่างการดำเนินการ และหากหน่วยงานแจ้งระยะเวลาแล้วเสร็จของการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ตาม SLA ที่หน่วยงานกำหนดแล้ว จะนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการ ได้พัฒนาระบบติดตามผลเรื่องร้องทุกข์ (Tracking System) เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามสถานะและระยะเวลาแล้วเสร็จของการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ได้อย่างรวดเร็ว โดยประชาชนสามารถทราบถึงขั้นตอนการดำเนินการ รายละเอียดของการแก้ไขปัญหา หน่วยงานผู้รับผิดชอบต่อไปในปัจจุบัน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้มีการพัฒนาด้านเทคโนโลยี ในการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เช่น พัฒนาระบบการรับเรื่องร้องทุกข์ผ่านระบบพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน (Citizen Portal) หรือ แอปพลิเคชัน “ทางรัฐ” พัฒนาระบบสำรวจความต้องการจากสื่อสังคมออนไลน์ (Social Monitoring Tool) พัฒนาระบบการรายงานผล (Dashboard) พัฒนาระบบแบบสำรวจความพึงพอใจ (Satisfaction Survey) พัฒนาระบบกลางและการเชื่อมโยงและการเปลี่ยนข้อมูล (Web Service) พัฒนาระบบติดตามผลเรื่องร้องทุกข์ (Tracking System) เป็นต้น

3) ผลักดันให้มีระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พ.ศ. 2552 ซึ่งกำหนดให้มีคณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ โดยมีรองนายกรัฐมนตรีที่นายกรัฐมนตรีมอบหมายเป็นประธานกรรมการ รัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรีที่นายกรัฐมนตรีมอบหมายเป็นรองประธานกรรมการ และปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นกรรมการและเลขานุการ มีอำนาจหน้าที่ในการเสนอแนะนโยบายและแผนเกี่ยวกับการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อขอความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี ซึ่งระเบียบนี้ได้กำหนดให้มีคณะกรรมการ 2 ระดับ คือคณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ และคณะกรรมการการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ประจำกระทรวงเพื่อเป็นกลไกในการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์

4) พัฒนาระบบเครือข่ายการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน ใน 2 ระดับ ได้แก่

4.1) ผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaint Executive Officer : CCEO) สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้กำหนดให้ส่วนราชการมีผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (Chief Complaint Executive Officer : CCEO) เพื่อทำหน้าที่ในการวางแผนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล กำกับดูแลการจัดการเรื่องร้องทุกข์ รวมทั้งติดตามประเมินผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และนำเสนอผลการดำเนินการในภาพรวมของหน่วยงาน ซึ่งปัจจุบันมี CCEO ของทุกหน่วยงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและจังหวัด จำนวน 102 คน

4.2) ผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ (Contact Point) เพื่อให้การประสานส่งเรื่องร้องทุกข์ระหว่าง สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้สร้างเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงาน หรือเรียกว่า Contact Point ทั้งในระดับกระทรวง กรม จังหวัด รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานอิสระ เพื่อบูรณาการความร่วมมือในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ให้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการดูแลแก้ไขด้วยความเป็นธรรม ภายในระยะเวลาที่เหมาะสม และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งปัจจุบันมี Contact Point จำนวน 354 หน่วยงาน

5) พัฒนาแพลตฟอร์มของระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ในระยะปี 2562 – 2566 ศูนย์บริการประชาชนได้นำปัญหาความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยพัฒนาแพลตฟอร์มระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ให้เข้าถึงการใช้งานได้ง่ายและเป็นมิตรกับผู้ใช้ (User Experience : UX) ซึ่งประกอบด้วย

5.1) ระบบติดตามผลเรื่องร้องทุกข์ (Tracking System) เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามผลความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ได้ด้วยตนเองได้ทุกที่ทุกเวลา

5.2) ระบบการรายงานผลสำหรับผู้บริหาร (Dashboard) ที่สามารถแสดงผลข้อมูลเรื่องร้องทุกข์สำหรับการกำกับติดตามและกำหนดนโยบายการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

5.3) ระบบสำรวจความพึงพอใจ (Satisfaction Survey) เพื่อประเมินความพึงพอใจหลังจากการให้บริการ โดยประชาชนสามารถประเมินผลความพึงพอใจให้กับหน่วยงานได้ในทันที

5.4) การสำรวจความต้องการจากสื่อสังคมออนไลน์ (Social Monitoring Tool) ซึ่งเป็นเครื่องมือติดตามความต้องการหรือความคิดเห็นของประชาชนจากสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ สำหรับใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบายหรือวางแผนรองรับการแก้ไขปัญหา

จะเห็นได้ว่า ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการบูรณาการ ประสานงาน ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล ดังนั้นการสำรวจทักษะด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ของศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการวางแผนการพัฒนาบุคลากรตามความรู้ความสามารถ ทักษะ สมรรถนะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานต่อไป

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภสุ เชี่ยวสอาด⁵⁶ ได้ศึกษาทักษะทางดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรกรมศุลกากร ต่อความท้าทายในการพัฒนาองค์กรสู่การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital Transformation) โดยการใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed- Methodology) ประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม และการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview) จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการและบุคลากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุราชการน้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 64.21 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า ร้อยละ 48.95 และดำรงตำแหน่งนักวิชาการศุลกากร ร้อยละ 74.21 โดยภาพรวมเห็นด้วยว่าการแทรกแซงการพัฒนาองค์กรที่มีผลต่อการสร้างทักษะทางดิจิทัลในระดับมาก จึงเห็นด้วยกับการปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์องค์กร การเปลี่ยนหรือสร้างวัฒนธรรมองค์กร และการกำหนดค่านิยมเพื่อให้สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการเกิดทักษะทางดิจิทัล ส่วนระดับทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 11.92 คะแนน จาก 15 คะแนน ซึ่งระดับทักษะที่สูงที่สุด คือ ด้านการสื่อสารและความร่วมมือ การสอนและเรียนรู้ การสร้างและนวัตกรรม รวมทั้งพบว่าระดับการแทรกแซงการพัฒนาองค์กรกับทักษะทางดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรกรมศุลกากร ไม่มีความสัมพันธ์กันในระดับนัยยะทางสถิติที่ 0.05 กล่าวคือ การแทรกแซงการพัฒนาองค์กรอาจยังไม่ส่งผลต่อการเกิดทักษะทางดิจิทัล หรือกรมศุลกากรได้ดำเนินการพัฒนาองค์กรในด้านต่าง ๆ แล้ว แต่ยังไม่เกิดผลที่เป็นรูปธรรมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่มากขึ้น

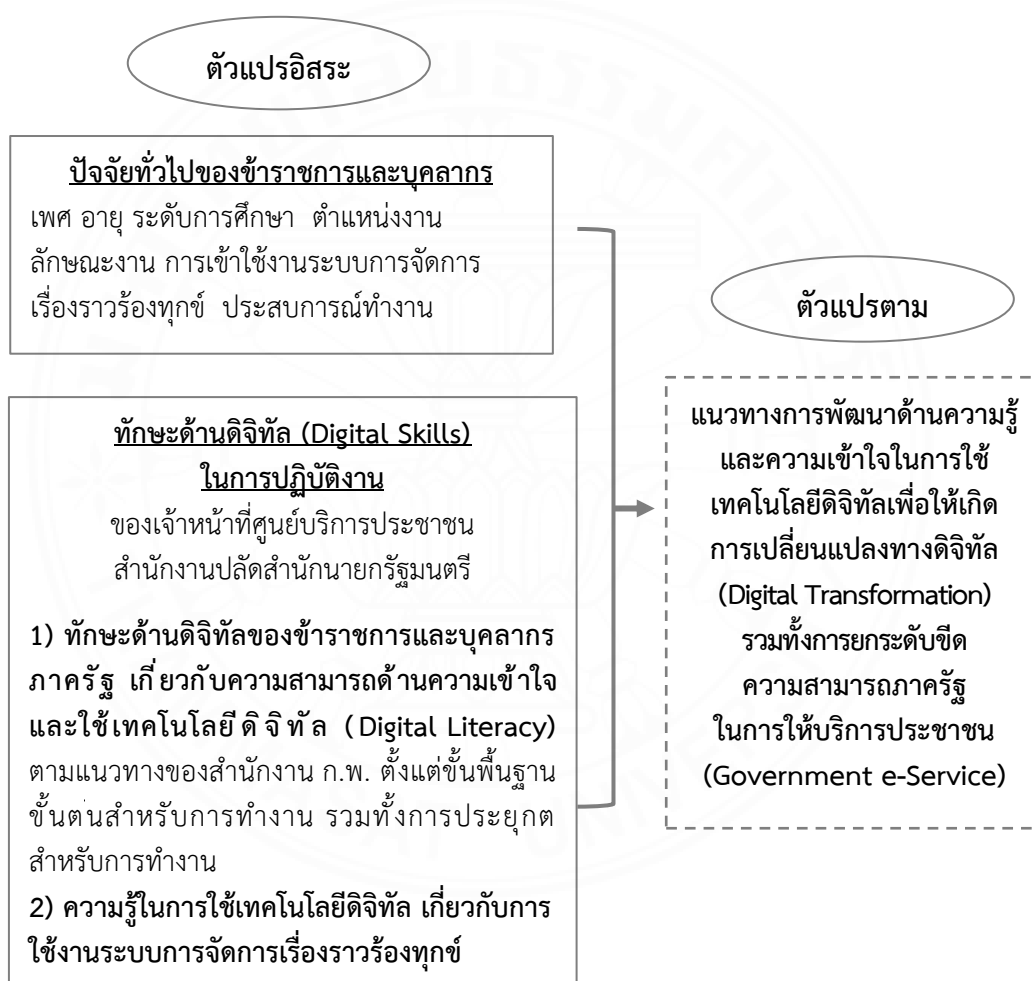
⁵⁶ ภสุ เชี่ยวสอาด, “ทักษะทางดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรกรมศุลกากร ต่อความท้าทายในการพัฒนาองค์กรสู่การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital Transformation)”, (การค้นคว้าอิสระ รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2562), 76-82

ดำรงค์ สุขเกิด⁵⁷ ได้ศึกษาการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านไอทีเพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่มหาวิทยาลัยดิจิทัล โดยการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านแบบสอบถาม โดยวิธีการวิจัยประกอบไปด้วย 3 ขั้นตอนหลัก ได้แก่ การศึกษาทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเชิงลึก และการวิเคราะห์และสรุปผลจากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านบริบทการเรียนรู้ดิจิทัลเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญส่งผลทางอ้อมต่อการเปลี่ยนผ่านสู่มหาวิทยาลัยดิจิทัล ซึ่งในบริบทการเปลี่ยนผ่านสู่มหาวิทยาลัยดิจิทัลการได้รับการสนับสนุนบริบทการเรียนรู้ดิจิทัลเป็นส่วนสำคัญในความสำเร็จของโครงการจ้างงานภายนอกด้านไอทีไม่ว่าจะเป็นการส่งเสริมในด้านกระบวนการเรียนรู้ที่เหมาะสมและเพียงพอ บริบทการเรียนรู้และสิ่งอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ที่ส่งเสริมต่อการเรียนรู้ และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนร่วมการเรียนรู้ในโครงการจ้างงานภายนอกด้านไอที

⁵⁷ ดำรงค์ สุขเกิด, “การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านไอทีเพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่มหาวิทยาลัยดิจิทัล”, (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2563), 142-155

2.8 กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการศึกษาข้อมูลตามแนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่ได้นำเสนอไปข้างต้น ผู้จัดทำจึงได้นำรายละเอียดในส่วนที่สำคัญของแต่ละเรื่องมาประกอบกรอการวิเคราะห์ เพื่อเป็นแนวทางในการวางกรอบแนวคิดที่ใช้ในงานวิจัย ประกอบด้วยตัวแปรอิสระ มี 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยทั่วไป และปัจจัยตามที่ส่งผลต่อการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ดังภาพที่ 2.10



ภาพที่ 2.9 กรอบแนวคิดในการศึกษา

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ของศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นการศึกษาองค์ความรู้และทักษะด้านดิจิทัลที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลและการยกระดับการให้บริการแก่ประชาชน จนได้ข้อเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลให้กับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อให้ผู้บริหารสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี พิจารณาแนวทางในการพัฒนาองค์กร และพัฒนาองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ของศูนย์บริการประชาชน โดยผู้วิจัยจะใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed - Methodology) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งจะนำเสนอขั้นตอนวิธีการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

- 1) กรณศึกษา
- 2) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 4) สถิติและแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 กรณศึกษา

ศูนย์บริการประชาชน เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการเกี่ยวกับการร้องทุกข์ ร้องเรียนขอความเป็นธรรม และการขอความช่วยเหลือที่มีผู้ยื่นคำร้องต่อนายกรัฐมนตรี รองนายกรัฐมนตรี และรัฐมนตรีประจำสำนักนายกรัฐมนตรี รวมทั้งปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ประสานงานเพื่อแก้ไขปัญหาและอำนวยความสะดวกแก่มวลชนที่มาพบหรือชุมนุม ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนในพื้นที่เพื่อแก้ไขปัญหาสำคัญที่เป็นกรณีเร่งด่วน โดยมีวิสัยทัศน์ของศูนย์บริการประชาชน “เป็นองค์กรกลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล และเป็นศูนย์กลางแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อประโยชน์สุขและตอบสนองการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานภาครัฐ” และมีพันธกิจ ดังนี้

- 1) พัฒนาช่องทางการร้องทุกข์ในทุกช่องทางให้เป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล
- 2) พัฒนาระบบเครือข่ายให้เป็นศูนย์ประสานเร่งรัดติดตามและประเมินผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน
- 3) เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

4) พัฒนาระบบการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนอย่างเป็นระบบ โดยศูนย์บริการประชาชนให้ความสำคัญกับการมีพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนในช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสะดวก ง่ายต่อการเข้าถึง บริการของประชาชน ภายใต้ชื่อ **“ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ 1111”** โดยปัจจุบันสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีได้พัฒนาช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ จำนวน 6 ช่องทาง โดยกำหนดให้ส่วนราชการต้องกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานแต่ละงาน โดยมีการประกาศให้ทราบถึงระดับการให้บริการ (Level of Service) ในกระบวนการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์บริการประชาชน ในแต่ละช่องทางให้เป็นไปตามมาตรฐานระยะเวลาที่กำหนด มีการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนแบบเบ็ดเสร็จเพื่อขับเคลื่อนการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) โดยการเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ของส่วนราชการกับระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนในการยื่นเรื่องราวร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตรวจสอบสถานะ และรับแจ้งผลได้ตลอดเวลา มีการพัฒนาระบบติดตามผลเรื่องราวร้องทุกข์ (Tracking System) เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามสถานะและระยะเวลาแล้วเสร็จของการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ได้อย่างรวดเร็ว มีการพัฒนาระบบเครือข่ายการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน พัฒนาแพลตฟอร์มของระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ในระยะปี 2562 – 2566 ศูนย์บริการประชาชนได้นำปัญหาความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยพัฒนาแพลตฟอร์มระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ให้เข้าถึงการใช้งานได้ง่ายและเป็นมิตรกับผู้ใช้ (User Experience : UX)

จะเห็นได้ว่าศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในฐานะหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการบูรณาการ ประสานงาน ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล ดังนั้นการสำรวจทักษะด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ของศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการวางแผนการพัฒนาบุคลากรตามความรู้ ความสามารถ ทักษะ สมรรถนะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานต่อไป

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับงานวิจัยนี้ได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเพื่อทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยได้ระบุกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูลจากทั้งสองวิธีคือวิธีวิจัยเชิงคุณภาพและวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ดังนี้

3.2.1 การเก็บข้อมูลวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ จะทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการแบบเจาะจง โดยมีประชากร 5 คน ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนัก/กอง ผู้อำนวยการส่วน และหัวหน้าฝ่าย ซึ่งเป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการแบบเจาะจง

3.2.2 การเก็บข้อมูลวิจัยเชิงปริมาณ จะทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชากร ซึ่งเป็นข้าราชการ พนักงานราชการ และบุคลากรภาครัฐทั้งหมด ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน 126 คน ประกอบด้วยข้าราชการมีตำแหน่งเป็นประเภทอำนวยการ ระดับสูง 1 อัตรา ตำแหน่งประเภทวิชาการ (แบ่งเป็น 4 ระดับ ได้แก่ ระดับเชี่ยวชาญ ระดับชำนาญการพิเศษ ระดับชำนาญการ และระดับปฏิบัติการ) ตำแหน่งประเภททั่วไป ส่วนพนักงานราชการมีตำแหน่งเป็นประเภทวิชาชีพเฉพาะ (แบ่งเป็น 7 ตำแหน่ง ได้แก่ นักวิชาการคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน นิติกร เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่งานธุรการ เจ้าหน้าที่ธุรการ และเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูล)

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ผู้ทำการวิจัยจะระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed - Methodology) ประกอบด้วยการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.3.1 เครื่องมือวิจัยเชิงคุณภาพ จะนำเครื่องมือการทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 5 คน มาจาก ผู้อำนวยการสำนัก/กอง ผู้อำนวยการส่วน และหัวหน้าฝ่าย ซึ่งเป็นการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงข้อมูลแผนการดำเนินงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์กร วัฒนธรรมองค์กร และยุทธศาสตร์หน่วยงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และเพื่อให้เข้าใจถึงปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทักษะทางดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ของศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

3.3.2 เครื่องมือวิจัยเชิงปริมาณ คือ การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยนำแนวคิด ทฤษฎี จากเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทักษะทางดิจิทัล มาเป็นกรอบในการสร้างข้อคำถามในแบบสอบถามสำหรับหากรอบแนวคิดและตัวชี้วัด โดยการเก็บแบบสอบถามได้แบ่งเป็น 4 ตอน รายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 : คำถามเกี่ยวกับข้อมูลของกลุ่มตัวแปรตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ลักษณะงาน การเข้าใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ประสิทธิภาพการทำงาน โดยมีลักษณะปลายปิด (Close – ended) และเลือกคำตอบ (Check – list)

ตอนที่ 2 : คำถามความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ที่มีผลต่อการสร้างทักษะทางดิจิทัล มีลักษณะแบบปลายปิด (Close – ended) ที่ให้เลือกระดับความคิดเห็นเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับชั้น คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โดยมีมาตราวัดจากการให้ค่าคะแนน ดังนี้

ระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีน้อยที่สุด / ไม่มี	ให้คะแนนเท่ากับ 1
ระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีน้อย	ให้คะแนนเท่ากับ 2
ระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีปานกลาง	ให้คะแนนเท่ากับ 3
ระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีมาก	ให้คะแนนเท่ากับ 4
ระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีมากที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ 5

ตอนที่ 3 : คำถามประเมินทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เกี่ยวกับการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ของข้าราชการและบุคลากร ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีลักษณะปรนัย (Multiple Choice) ที่ให้เลือกคำตอบที่ถูกต้องโดยมีคำถาม 10 ข้อ

ตอนที่ 4 : ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open – ended) คือ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะในการพัฒนาทักษะทางดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากร ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีอย่างไร

3.3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย

1) ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของข้าราชการและบุคลากร ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน 126 คน

2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษารวบรวมหนังสือ งานวิจัย บทความทางวิชาการ และเอกสารแผนการดำเนินการของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

3.4 สถิติและแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ผู้ทำการวิจัยจะนำข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม มาวิเคราะห์ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยใช้สถิติ ดังนี้

1) การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency Distribution) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มประชากรและตัวแปรของทักษะดิจิทัลในด้านต่าง ๆ จากค่าเฉลี่ย 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
1.00 - 1.80	ระดับน้อยที่สุด
1.81 - 2.60	ระดับน้อย
2.61 - 3.40	ระดับปานกลาง
3.41 - 4.20	ระดับมาก
4.21 - 5.00	ระดับมากที่สุด

2) การวิเคราะห์สถิติอ้างอิง (Inferential Statistics) โดยการแจกแจงแบบเอฟ (One-Way ANOVA) ซึ่งใช้เปรียบเทียบข้อมูลของกลุ่มตัวแปรตัวอย่าง กับการประเมินทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เกี่ยวกับการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ของข้าราชการและบุคลากรของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี รวมทั้งเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบแบบ Least Significant Different (LSD)

บทที่ 4

ผลการศึกษาวิจัย และอภิปรายผล

การศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐของศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed – Methodology) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) นอกเหนือจากการวิจัยจะเป็นการนำเสนอผลการวิจัยเชิงการสำรวจแล้ว ยังมีการนำเสนอผลการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกอีกด้วย หลังจากนั้นผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ในประเด็นต่าง ๆ ประกอบกับการนำหลักแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital Transformation) ทักษะทางดิจิทัล (Digital Skills) การยกระดับขีดความสามารถภาครัฐในการให้บริการประชาชน (Government e-Service) รวมทั้งการพัฒนาองค์กร (Organization Development) สำหรับนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการวางแผนการพัฒนาบุคลากรตามความรู้ ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานต่อไป ซึ่งผลการนำเสนอสามารถสรุปประเด็นและสาระสำคัญ ได้ดังนี้

1. การวิเคราะห์ความเห็นเกี่ยวกับนโยบาย แนวทาง ในการส่งเสริมและพัฒนาองค์ความรู้ทักษะด้านดิจิทัลให้ข้าราชการและบุคลากร ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital Transformation) และการยกระดับขีดความสามารถภาครัฐในการให้บริการประชาชน (Government e-Service) จากบทสัมภาษณ์
2. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
3. การวิเคราะห์ทักษะความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ของข้าราชการและบุคลากร ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
4. การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐของศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี
5. การวิเคราะห์ทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เกี่ยวกับการใช้งานระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ของข้าราชการและบุคลากร ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

โดยมีสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{x}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
SS	แทน	ค่าความแปรปรวน (Sum of Square)
SSB	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Between Groups Sum of Square)
SSE	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Within Groups Sum of Square)
SST	แทน	ค่าความแปรปรวนรวม (Total Sum of Square)
df	แทน	ระดับขั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของข้อมูล (Mean Square)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม

4.1 การวิเคราะห์ความเห็นเกี่ยวกับนโยบาย แนวทาง ในการส่งเสริมและพัฒนาองค์ความรู้ทักษะด้านดิจิทัลให้ข้าราชการและบุคลากร ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital Transformation) และการยกระดับขีดความสามารถภาครัฐในการให้บริการประชาชน (Government e-Service) จากบทสัมภาษณ์

จากการสัมภาษณ์และการรวบรวมข้อมูล ของข้าราชการของศูนย์บริการประชาชนสายงานผู้บริหาร จำนวน 5 ท่าน ได้แก่ ผู้อำนวยการศูนย์บริการประชาชน ผู้อำนวยการส่วนแผนและประเมินผล นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการพิเศษ (หัวหน้างานเกี่ยวกับการดำเนินการของคณะกรรมการอำนาจการศูนย์ราชการสะดวก Government Easy Contact Center : GECC) นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ (หัวหน้างานเกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน) และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการ (หัวหน้างานเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์) สรุปได้ว่าศูนย์บริการประชาชน ได้ให้ความสำคัญกับพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อให้เกิด

ความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน และเป็นไปตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2566 – 2570) ที่มีกรอบแนวทางในการยกระดับคุณภาพการให้บริการและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยการพัฒนากระบวนการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และยกระดับมาตรฐานการให้บริการ รวมทั้งการพลิกโฉมองค์กรสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง โดยการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล การนำนวัตกรรมมาพัฒนากระบวนการทำงานการบริการ และกำหนดนโยบาย และยกระดับการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต

ศูนย์บริการประชาชนในฐานะหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นหน่วยงานที่รับเรื่องราวร้องทุกข์หรือร้องเรียน ตลอดจนแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของกลุ่มมวลชน จึงได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์ว่า “เป็นองค์กรกลางในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล และเป็นศูนย์กลางแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อประโยชน์สุข และตอบสนองการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานภาครัฐ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาของประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม จึงมองว่าการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital Transformation) ส่งผลเชิงบวกต่อการบริหารงาน การปฏิบัติงาน และการยกระดับการให้บริการของศูนย์บริการประชาชน กล่าวคือปัจจุบันเทคโนโลยีได้เข้ามาบดบังกับชีวิตของประชาชนมากขึ้น อีกทั้งเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้หน่วยงานต้องปรับตัว โดยมีการนำเทคโนโลยีทางดิจิทัลช่วยในการปฏิบัติงาน/การบริหารงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีการพัฒนาเทคโนโลยีทางดิจิทัล ดังนี้

1) พัฒนาช่องทางการร้องทุกข์ให้เป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล โดยมีการพัฒนาช่องทางการให้บริการประชาชนในต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความสะดวก ง่ายต่อการเข้าถึงบริการของประชาชน ภายใต้ชื่อ “ระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ 1111” โดยปัจจุบันมีช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ จำนวน 6 ช่องทาง ได้แก่ สายด่วนของรัฐบาล 1111 เว็บไซต์ (www.1111.go.th) ตู้ ปณ. 1111 จุดบริการประชาชน 1111 โฆษณาแอปพลิเคชัน (PSC 1111) และ Line Official (@PSC1111)

2) พัฒนาระบบเครือข่ายให้เป็นศูนย์ประสานเร่งรัดติดตามและประเมินผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ผ่านกลไกผู้นำการขับเคลื่อนการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ประจำหน่วยงาน (CCEO) ที่ทำหน้าที่วางแผนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของหน่วยงานให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล กำกับดูแลการจัดการเรื่องร้องทุกข์ รวมทั้งติดตามประเมินผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ และนำเสนอผลการดำเนินการในภาพรวมของหน่วยงาน และมีการตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแบบเบ็ดเสร็จเพื่อขับเคลื่อนการให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) โดยการเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ของส่วนราชการกับระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนในการยื่นเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ ตรวจสอบสถานะ และรับแจ้งผลได้ตลอดเวลา ซึ่งแนวทางการดำเนินการ มี 2 ลักษณะ ดังนี้

2.1) การกำหนดสิทธิในการเข้าใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เพื่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งหน่วยงานจะมีการมอบหมายผู้ปฏิบัติงานเรื่องราวร้องทุกข์ (Contact Point) ให้มีหน้าที่ในการประสานงานเรื่องร้องทุกข์ผ่านระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ ซึ่งปัจจุบันมีหน่วยงานที่ดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ผ่านระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จำนวน 383 หน่วยงาน

2.2) การเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ในรูปแบบ Web Service โดยแบ่งเป็น

ขาที่ 1 : รับ-ส่งข้อมูลเรื่องร้องทุกข์และผลการดำเนินงานไปยังระบบสารสนเทศของหน่วยงานโดยอัตโนมัติ

ขาที่ 1 และ 2 : ส่งข้อมูลเรื่องร้องทุกข์เฉพาะเรื่องที่หน่วยงานรับเองไปยังฐานข้อมูลกลาง เพื่อการจัดทำรายงานเรื่องร้องทุกข์ในภาพรวมของประเทศ ซึ่งปัจจุบันมีหน่วยงานในระดับกระทรวง กรม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่เชื่อมโยงฐานข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จำนวน 20 หน่วยงาน

3) เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยมีการพัฒนาแพลตฟอร์มของระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ซึ่งศูนย์บริการประชาชน ได้นำปัญหาความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ได้แก่

3.1) ระบบติดตามผลเรื่องร้องทุกข์ (Tracking System) เพื่อให้ประชาชนสามารถติดตามผลความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ได้ด้วยตนเองได้ทุกที่ทุกเวลา

3.2) ระบบการรายงานผลสำหรับผู้บริหาร (Dashboard) ที่สามารถแสดงผลข้อมูลเรื่องร้องทุกข์สำหรับใช้ในการกำกับติดตามและกำหนดนโยบายการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

3.3) ระบบสำรวจความพึงพอใจ (Satisfaction Survey) เพื่อประเมินความพึงพอใจหลังจากการให้บริการ โดยประชาชนสามารถประเมินผลความพึงพอใจให้กับหน่วยงานได้ในทันที

3.4) การสำรวจความต้องการจากสื่อสังคมออนไลน์ (Social Monitoring Tool) ซึ่งเป็นเครื่องมือติดตามความต้องการหรือความคิดเห็นของประชาชนจากสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ สำหรับใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบายหรือวางแผนรองรับการแก้ไขปัญหา

3.5) พัฒนาระบบการรับเรื่องร้องทุกข์ผ่านระบบพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน (Citizen Portal) หรือ แอปพลิเคชัน “ทางรัฐ”

4) พัฒนาระบบเครือข่ายสารสนเทศการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนเพื่อประโยชน์ในการประกาศ รวบรวม และให้บริการข้อมูลที่เผยแพร่แก่ประชาชนและข้อมูลเกี่ยวกับการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เพื่อติดตามการดำเนินการประกาศ/เผยแพร่ ข้อมูลโครงการของรัฐของหน่วยงานให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ.2548 ผ่าน www.publicconsultation.opm.go.th

นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital Transformation) ยังส่งผลกระทบให้ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐของศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ต้องปรับตัวให้เท่าทันกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งเปลี่ยนแปลงจากเดิมที่เสนองานโดยใช้กระดาษ เป็นการเสนองานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ทันทีทุกเวลา อีกทั้งการพัฒนาระบบที่มีเป็นจำนวนมากทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความสับสนในกรณีที่มีความจำเป็นต้องใช้งานหลายระบบ ซึ่งแต่ละระบบจะมีความแตกต่างกัน ออกไป อีกทั้งบางระบบเจ้าหน้าที่ไม่ได้ใช้งานเป็นประจำทำให้เกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนในการใช้งาน

นโยบายและแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ ของศูนย์บริการประชาชน สู่การเปลี่ยนแปลงเป็นรัฐบาลดิจิทัล ประกอบด้วย การผลักดันการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ ภายใต้ภารกิจการขับเคลื่อนการจัดตั้งศูนย์การร้องเรียนแบบเบ็ดเสร็จ ให้ครอบคลุมหน่วยงานระดับกระทรวง และขยายการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานในระดับท้องถิ่นนำร่องภายในปี 2568 มีผลการดำเนินการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ เพื่อให้ได้ข้อมูลติดตามประเภทเรื่องเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงข้อมูลระบบการติดตามผลและสถานะเรื่องร้องทุกข์ (Tracking System) ที่ประชาชนสามารถทราบระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : AI) และการเชื่อมโยงแบบ Gateway มาเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานภายในปี 2570 มีแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อรองรับ

การเปลี่ยนแปลง โดยมีการกำหนดกรอบการคุ้มครองการปฏิบัติราชการระดับบุคคล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โดยกำหนดให้มีตัวชี้วัดร้อยละความสำเร็จของการยกระดับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการให้เกิดการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยการให้ผู้ปฏิบัติงาน เข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับทักษะด้านดิจิทัล ที่จะช่วยสนับสนุน การทำงานของข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ ของศูนย์บริการประชาชน และเพื่อปรับเปลี่ยน หน่วยงานให้เป็นรัฐบาลดิจิทัลต่อไป และมีข้อเสนอแนะในการส่งเสริมและพัฒนาองค์ความรู้ ทักษะด้านดิจิทัล โดยการพัฒนาหลักสูตรอบรมระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ และระบบเครือข่าย สารสนเทศการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในรูปแบบออนไลน์

ซึ่งความท้าทายของการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital Transformation) และการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ ของศูนย์บริการประชาชน ในการทำงาน ร่วมกับเทคโนโลยีดิจิทัล ได้แก่ การสร้างความตระหนักรู้ถึงความสำคัญและรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง ของเทคโนโลยีดิจิทัล หน่วยงานต้องมีการออกแบบ/ปรับปรุงกระบวนการทำงานที่ตอบสนองต้องการ เปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างต่อเนื่องต้องมีการรักษาบุคลากรและเสริมสร้างสมรรถนะ ทางดิจิทัลที่จำเป็น อีกทั้งยังต้องให้ความสำคัญกับเรื่องความปลอดภัยของข้อมูล รวมถึงหน่วยงานต้องมี แนวทางในการบริหารและจัดการความเสี่ยงทางด้านเทคโนโลยีด้วย

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลัก ซึ่งผู้วิจัย ได้แจกแบบสอบถามให้ข้าราชการและบุคลากร ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรี ทั้งสิ้นจำนวน 126 ฉบับ ซึ่งสามารถเก็บข้อมูลได้ทั้งหมด โดยประกอบด้วยข้อมูลที่ สำคัญ ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	93	73.8
ชาย	29	23.0
ไม่ระบุ	4	3.2
รวม	126	100.0

จากตารางที่ 4.1 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 73.8 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 และไม่ระบุเพศมีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 ไม่ระบุเพศ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
21-30 ปี	30	23.8
31-40 ปี	56	44.4
41-50 ปี	35	27.8
51-60 ปี	5	4.0
รวม	126	100.0

จากตารางที่ 4.2 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 44.4 รองลงมาคือกลุ่มอายุ 41-50 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 กลุ่มอายุ 21-30 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 และกลุ่มอายุ 51-60 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	2	1.6
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง หรือ อนุปริญญา (ปวส./อน.)	2	1.6
ปริญญาตรี	95	75.4
ปริญญาโท	24	19.0
ปริญญาเอก	3	2.4
รวม	126	100.0

จากตารางที่ 4.3 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 75.4 รองลงมาคือระดับปริญญาโท จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0 และระดับปริญญาเอก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 ขณะที่ผู้ที่มีวุฒิปประกาศนียบัตรวิชาชีพ และอนุปริญญา มีจำนวนอย่างละ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 เท่ากัน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ	41	32.54
พนักงานราชการ / เจ้าหน้าที่ของรัฐ	85	67.46
รวม	126	100.0

จากตารางที่ 4.4 ข้อมูลพบว่าพนักงานราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ เป็นตำแหน่งงานที่มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 67.46 รองลงมาคือ ข้าราชการจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 32.54

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างโดยจำแนกตามลักษณะ

ลักษณะงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	79	62.7
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	4	3.2
นิติกร	29	23.0
บริหารงานทั่วไป	4	3.2
บันทึกข้อมูล	5	4.0
ลักษณะงานอื่น ๆ	5	4.0
รวม	126	100.0

จากตารางที่ 4.5 ข้อมูลพบว่านักวิเคราะห์นโยบายและแผนเป็นลักษณะงานที่มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 62.7 รองลงมาคือนิติกร จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 ขณะที่นักวิชาการคอมพิวเตอร์ บริหารงานทั่วไป บันทึกข้อมูล และ ลักษณะงานอื่น ๆ มีจำนวนไม่เกิน 5 คน ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน

ประสบการณ์ทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 2 ปี	35	27.8
3-10 ปี	38	30.2
11-20 ปี	42	33.3
21 ปีขึ้นไป	11	8.7
รวม	126	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานอยู่ในช่วง 11-20 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 รองลงมาคือกลุ่มที่มีประสบการณ์ 3-10 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2 ตามด้วยกลุ่มที่มีประสบการณ์ น้อยกว่า 2 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 และกลุ่มที่มีประสบการณ์ ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 11 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 ตามลำดับ ข้อมูลนี้สะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีความหลากหลายในด้านประสบการณ์ทำงาน โดยมีแนวโน้มกระจายตัวในช่วงอายุงานตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงมากกว่า 20 ปี ซึ่งอาจส่งผลต่อทักษะ ความเชี่ยวชาญ และมุมมองในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการใช้งานระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์

การใช้งานระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคยใช้งานระบบ	98	77.8
ไม่เคยใช้งานระบบ	28	22.2
รวม	126	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยใช้งานระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์ จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 77.8 ในขณะที่กลุ่มที่ไม่เคยใช้งานระบบ มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2

4.3 การวิเคราะห์ทักษะความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)

ตารางที่ 4.8 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยี

รายละเอียด	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ	ลำดับตาม ค่าเฉลี่ย
(1) ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นพื้นฐาน				
การใช้งานคอมพิวเตอร์				
1.1) ท่านมีความรู้และสามารถติดตั้งระบบปฏิบัติการ หรือโปรแกรมที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน	3.45	0.968	ปานกลาง	18
1.2) ท่านสามารถสร้าง เคลื่อนย้าย คัดลอก จัดระเบียบไฟล์/แฟ้มข้อมูล ตั้งรหัสในการเข้าถึง แฟ้มข้อมูลบนอุปกรณ์ได้	3.90	0.928	มาก	6
1.3) ท่านสามารถเข้าใช้งานบริการบนระบบคลาวด์ได้อย่างถูกต้อง เช่น Google Drive, One Drive รวมทั้งสามารถแชร์ข้อมูลบนระบบคลาวด์ให้ผู้อื่นได้	3.87	0.941	มาก	7
การใช้งานอินเทอร์เน็ต				
1.4) ท่านสามารถเข้าใช้งานเว็บเบราว์เซอร์ เช่น Google Chrome Mozilla Firefox ฯ เพื่อเข้าดูเว็บไซต์ที่ต้องการได้ รวมทั้งสามารถสืบค้นข้อมูลได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	4.24	0.843	มากที่สุด	2
1.5) ท่านสามารถเลือกใช้โปรแกรมการสื่อสาร และ สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line Facebook, Twitter, Instagram, YouTube ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม โดยคำนึงถึงหลักความปลอดภัย และตระหนักถึง มารยาทในการใช้งาน	4.31	0.853	มากที่สุด	1

ตารางที่ 4.8 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยี (ต่อ)

รายละเอียด	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ	ลำดับตาม ค่าเฉลี่ย
1.6) ท่านสามารถใช้งานปฏิทินออนไลน์ เช่น Google Calendar ในการสร้างตารางนัดหมาย การแชร์ปฏิทินให้ผู้อื่น รวมทั้งกำหนดสิทธิ์ได้อย่างถูกต้องตามหลักเกณฑ์ความมั่นคงปลอดภัย	3.70	0.966	มาก	11
(2) ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นต้นสำหรับการทำงาน				
• การใช้โปรแกรมประมวลผลคำ (Microsoft Word)				
2.1) ท่านสามารถตั้งค่าหน้ากระดาษ จัดการเอกสาร เคลื่อนย้าย ยกเลิกการกระทำ จัดรูปแบบเอกสาร แทรกรูปภาพ ตารางและการแทนที่ข้อความบนเอกสารได้	4.11	0.684	มากที่สุด	4
2.2) ท่านสามารถตรวจสอบแก้ไขสะกดคำและไวยากรณ์ ตรวจสอบสถิติจำนวนคำ	3.70	0.906	มาก	11
2.3) ท่านสามารถตั้งค่าการพิมพ์ แสดงตัวอย่างก่อนพิมพ์เอกสารได้ รวมทั้งบันทึกไฟล์ที่ทำในรูปแบบต่าง ๆ ได้ เช่น .docx .pdf เป็นต้น	4.15	0.770	มากที่สุด	3
• การใช้โปรแกรมตารางคำนวณ (Microsoft Excel)				
2.4) ท่านสามารถจัดการแผ่นงาน จัดแถวและคอลัมน์ ป้อนข้อมูล เคลื่อนย้ายข้อมูล กรองข้อมูล เรียงลำดับข้อมูล จัดรูปแบบข้อมูลและแผ่นงานได้	3.82	0.852	มาก	9
2.5) ท่านสามารถใช้ฟังก์ชันในการคำนวณข้อมูลบนแผ่นงานได้ตามสูตรที่กำหนดได้	3.56	0.917	ปานกลาง	16
2.6) ท่านสามารถตั้งค่าแผ่นงานในการพิมพ์ การดูตัวอย่างก่อนสิ่งพิมพ์ และสิ่งพิมพ์แผ่นงานได้ รวมทั้งบันทึกไฟล์ที่ทำในรูปแบบต่าง ๆ ได้ เช่น .xlsx .pdf เป็นต้น	3.83	0.781	มาก	8

ตารางที่ 4.8 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยี (ต่อ)

รายละเอียด	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ	ลำดับตาม ค่าเฉลี่ย
(3) ความสามารถในการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน				
• การทำงานร่วมกันแบบออนไลน์				
3.1) ท่านสามารถทำงานบนพื้นที่ทำงานแบบออนไลน์ เช่น Google Doc Google form และ Google Sheet โดยสามารถแบ่งปันข้อมูลในการทำงานตามวัตถุประสงค์การใช้งาน	3.82	0.862	มาก	9
3.2) ท่านสามารถใช้งานปฏิทินออนไลน์ เช่น Google Calendar ในการสร้างตารางนัดหมาย การแชร์ปฏิทินให้ผู้อื่น รวมทั้งกำหนดสิทธิ์ได้อย่างถูกต้อง	3.69	0.853	มาก	14
3.3) ท่านสามารถใช้งานโปรแกรมในการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ / ประชุมออนไลน์ เช่น Zoom, Microsoft team ได้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์การใช้งาน	3.97	0.819	มากที่สุด	5
• การประยุกต์ใช้โปรแกรมออนไลน์				
3.4) ท่านสามารถใช้งานโปรแกรมสำหรับนำเสนอออนไลน์ เช่น Canva ได้	3.70	0.932	มาก	11
3.5) ท่านสามารถนำ AI เข้ามาช่วยในการทำงานได้	3.24	1.062	ปานกลาง	19

ตารางที่ 4.8 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยี (ต่อ)

รายละเอียด	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ	ลำดับตาม ค่าเฉลี่ย
• การใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัย				
3.6) ท่านสามารถจัดการป้องกัน รักษาโปรแกรม และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์จากภัยคุกคาม ความมั่นคงปลอดภัยได้	3.47	0.993	ปานกลาง	17
3.7) ท่านสามารถสำรองข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งมีการกำหนดให้โปรแกรมอัปเดตไว้เสมอ	3.64	0.890	มาก	15
รวมทั้งสิ้น	3.77	0.89	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่าข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี พบว่าความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ขั้นพื้นฐานในการใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นระดับความสามารถที่พบมากที่สุด โดยเฉพาะทักษะในการ เลือกใช้โปรแกรมการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมโดยคำนึงถึงหลัก ความปลอดภัย และตระหนักถึงมารยาทในการใช้งาน และทักษะการใช้งานเว็บเบราว์เซอร์ รวมทั้ง สามารถสืบค้นข้อมูลได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และ 4.24 ตามลำดับ ส่วนความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นต้นสำหรับการทำงาน ของข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ โดยทักษะในการใช้โปรแกรมประมวลผลคำ (Microsoft Word) มีค่าเฉลี่ย 3.99 สูงกว่าการใช้โปรแกรมตารางคำนวณ (Microsoft Excel) ที่มีค่าเฉลี่ย 3.74 และความสามารถในการ ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงานข้าราชการและบุคลากรภาครัฐจะมีทักษะในการใช้งาน โปรแกรมในการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ / ประชุมออนไลน์ มีค่าเฉลี่ย 3.97 สามารถทำงาน บนพื้นที่ทำงานแบบออนไลน์โดยสามารถแบ่งปันข้อมูลในการทำงานตามวัตถุประสงค์การใช้งาน มีค่าเฉลี่ย 3.82 อีกทั้งยังมีการประยุกต์ใช้โปรแกรมออนไลน์ โดยเฉพาะโปรแกรมสำหรับนำเสนอออนไลน์ เช่น Canva ที่มีค่าเฉลี่ย 3.70 นอกจากนี้ยังมีทักษะสำรองข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งมีการกำหนดให้ โปรแกรมอัปเดตไว้เสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.64

ทั้งนี้ เมื่อใช้ฟังก์ชันคำนวณขั้นสูง และค่า S.D. ส่วนใหญ่อยู่ระหว่างช่วง 0.7 – 0.9 แสดงให้เห็นว่าความแตกต่างน้อย หรือใกล้เคียงกันหรือเหมือน ๆ กัน โดยค่า S.D. สูงที่สุด จะเกี่ยวกับการสามารถในการนำ AI เข้ามาช่วยในการทำงาน ที่มีค่าเท่ากับ 1.062 แสดงถึงความแตกต่างของระดับความสามารถด้านนี้ ส่วนค่า S.D. ต่ำที่สุด จะเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมประมวลผลคำ (Microsoft Word) ในตั้งค่าหน้ากระดาษ จัดการเอกสาร เคลื่อนย้าย ยกเลิกการกระทำ จัดรูปแบบเอกสาร แทรกรูปภาพ ตารางและการแทนที่ข้อความบนเอกสารได้) เท่ากับ 0.684

ตารางที่ 4.9 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในภาพรวม

รายละเอียด	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)	ระดับ	ลำดับตาม ค่าเฉลี่ย
1. ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นพื้นฐาน	3.86	0.696	มาก	1
2. ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นต้นสำหรับการทำงาน	3.85	0.747	มาก	2
3. ความสามารถด้านการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน	3.69	0.954	มาก	3
	3.80	0.799	มาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่าความสามารถในการใช้เทคโนโลยีอยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน ทั้งด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นพื้นฐาน ด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นต้นสำหรับการทำงาน และด้านการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 3.85 และ 3.69 ตามลำดับ

4.4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐของศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

4.4.1 ความแตกต่างระหว่างความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกับเพศ

ตารางที่ 4.10 ผลการทดสอบความแปรปรวนทางด้านการความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลจำแนกตามเพศ

ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	แหล่งความแปรปรวน	ค่า SS	df	MS	F	p-value
1. ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นพื้นฐาน	SSB	5.285	3	1.762	3.669	.014
	SSE	58.585	122	0.480		
	SST	63.869	125			
2. ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นต้นสำหรับการทำงาน	SSB	5.532	3	1.844	4.087	.008
	SSE	55.046	122	0.451		
	SST	63.869	125			
3. ความสามารถในการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน	SSB	7.156	3	2.385	4.605	.004
	SSE	63.199	122	0.518		
	SST	63.869	125			

p < 0.05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในขั้นพื้นฐาน ขั้นต้นสำหรับการทำงาน และการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัล ของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ของศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จำแนกตามเพศ มีค่า F เท่ากับ 3.669 4.087 และ 4.605 ตามลำดับ รวมทั้งมีค่า p-value เท่ากับ 0.014 0.008 และ 0.004 ตามลำดับ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.4.2 ความแตกต่างระหว่างความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกับ

ช่วงอายุ

ตารางที่ 4.11 ผลการทดสอบความแปรปรวนทางด้านการความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลจำแนกตามช่วงอายุ

ความสามารถด้านความเข้าใจ และใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	แหล่ง ความแปรปรวน	ค่า SS	df	MS	F	p-value
1. ความสามารถด้านความเข้าใจ และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นพื้นฐาน	SSB	9.083	3	3.028	6.742	0.000
	SSE	54.787	122	0.449		
	SST	63.869	125			
2. ความสามารถด้านความเข้าใจ และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นต้น สำหรับการทำงาน	SSB	5.544	3	1.848	4.097	0.008
	SSE	55.034	122	0.451		
	SST	60.578	125			
3. ความสามารถในการประยุกต์ใช้ เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน	SSB	7.940	3	2.647	5.173	0.002
	SSE	62.416	122	0.512		
	SST	70.356	125			

p < 0.05

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยการทดสอบ LSD (Least Significant Difference) พบว่าในทางสถิติมีช่วงอายุที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญกับความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

คู่กลุ่มที่เปรียบเทียบ	ส่วนต่างค่าเฉลี่ย (Mean Diff.)	Sig. (p-value)	ความหมายทางสถิติ
(1) ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นพื้นฐาน			
21-30 ปี กับ 51-60 ปี	1.061	0.001	แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
31-40 ปี กับ 41-50 ปี	0.327	0.025	แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
31-40 ปี กับ 51-60 ปี	1.313	0.000	แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
41-50 ปี กับ 31-40 ปี	-0.327	0.025	แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
41-50 ปี กับ 51-60 ปี	0.986	0.003	แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
51-60 ปี กับ 21-30 ปี	-1.061	0.001	แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

ตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยการทดสอบ LSD (Least Significant Difference) พบว่าในทางสถิติมีช่วงอายุที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญกับความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (ต่อ)

คู่กลุ่มที่เปรียบเทียบ	ส่วนต่างค่าเฉลี่ย (Mean Diff.)	Sig. (p-value)	ความหมายทางสถิติ
51-60 ปี กับ 31-40 ปี	-1.313	0.000	แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
51-60 ปี กับ 41-50 ปี	-0.986	0.003	แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
(2) ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นต้นสำหรับการทำงาน			
21-30 ปี กับ 31-40 ปี	-0.344	0.025	แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
31-40 ปี กับ 51-60 ปี	0.939	0.003	แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
41-50 ปี กับ 51-60 ปี	0.724	0.026	แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
(3) ความสามารถในการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน			
21-30 ปี กับ 51-60 ปี	1.219	0.001	แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
31-40 ปี กับ 51-60 ปี	1.189	0.001	แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
41-50 ปี กับ 51-60 ปี	0.922	0.008	แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

p < 0.05

จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ในตารางที่ 4.11 และ 4.12 เพื่อเปรียบเทียบระดับความสามารถด้านความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐตามช่วงอายุ พบว่า

1. ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นพื้นฐาน จากแหล่งความแปรปรวนมีค่า F เท่ากับ 6.742 และค่า p-value เท่ากับ 0.000 แสดงให้เห็นว่าช่วงอายุที่ต่างกันส่งผลต่อระดับทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ และการใช้งานอินเทอร์เน็ตซึ่งสอดคล้องกับผลการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc Test) ที่พบว่าบุคลากรในช่วงอายุ 31 – 40 ปี มีระดับความสามารถสูงกว่าช่วงอายุอื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มอายุ 51-60 ปี ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดในกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

2. ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นต้นสำหรับการทำงาน จากแหล่งความแปรปรวน มีค่า F เท่ากับ 4.097 และค่า p-value เท่ากับ 0.008 แสดงให้เห็นว่าช่วงอายุแตกต่างกันส่งผลต่อระดับความสามารถในการใช้โปรแกรมพื้นฐานอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับ

ผลการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc Test) ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างในช่วงอายุ 31–40 ปี ที่มีทักษะในการใช้ Microsoft Word และ Microsoft Excel สูงกว่ากลุ่มอายุอื่นอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มอายุ 51–60 ปี ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดในกลุ่มตัวอย่าง

3. ความสามารถด้านการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน จากแหล่งความแปรปรวนมีค่า F เท่ากับ 5.173 และค่า p-value เท่ากับ 0.002 แสดงให้เห็นความสามารถในการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงานของบุคลากรมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับผลการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc Test) ที่พบว่าในช่วงอายุ 21–30 ปี และช่วงอายุ 31–40 ปี มีทักษะในการทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ การประยุกต์ใช้โปรแกรมออนไลน์ และการใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัย สูงกว่าช่วงอายุ 51–60 ปี

4.4.3 ความแตกต่างระหว่างความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกับระดับการศึกษา

ตารางที่ 4.13 ผลการทดสอบความแปรปรวนทางด้านการความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลจำแนกตามระดับการศึกษา

ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	แหล่งความแปรปรวน	ค่า SS	df	MS	F	p-value
1. ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นพื้นฐาน	SSB	1.492	4	0.373	0.724	0.577
	SSE	62.377	121	0.516		
	SST	63.869	125			
2. ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นต้นสำหรับการทำงาน	SSB	4.119	4	1.030	2.207	0.072
	SSE	56.459	121	0.467		
	SST	60.578	125			
3. ความสามารถในการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน	SSB	1.194	4	0.298	0.522	0.720
	SSE	69.162	121	0.572		
	SST	70.356	125			

p < 0.05

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยการทดสอบ LSD (Least Significant Difference) พบว่าในทางสถิติระดับการศึกษาที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญกับความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ดังนี้

คู่กลุ่มที่เปรียบเทียบ	ส่วนต่างค่าเฉลี่ย (Mean Diff.)	Sig. (p-value)	ความหมายทางสถิติ
(1) ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นพื้นฐาน			
ไม่มีคู่มือที่มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	-	> 0.05	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ
(2) ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นต้นสำหรับการทำงาน			
ปริญญาตรี กับ ปริญญาเอก	-1.094	0.007	แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
ปริญญาโท กับ ปริญญาเอก	-0.896	0.034	แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
(3) ความสามารถในการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน			
ไม่มีคู่มือที่มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	-	> 0.05	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

p < 0.05

จากตารางที่ 4.13 และ 4.14 วิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นพื้นฐาน และความสามารถในการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน มีค่า F เท่ากับ 0.724 และ 0.522 ตามลำดับ และมีค่า p-value เท่ากับ 0.577 และ 0.720 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นพื้นฐาน และความสามารถในการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัล เพื่อการทำงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อพิจารณาผลการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc Test) ด้วยวิธี LSD ก็ไม่พบคู่กลุ่มใดที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p-value > 0.05) ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความสามารถในการใช้เครื่องมือดิจิทัลของบุคลากรในแต่ละระดับการศึกษาไม่แตกต่างกันในเชิงสถิติ ส่วนความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นต้นสำหรับการทำงาน มีค่า F = 2.207 และค่า p-value = 0.072 ซึ่ง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p > 0.05) อย่างไรก็ตาม ค่าดังกล่าวใกล้เคียงกับระดับนัยสำคัญ จึงควรพิจารณารายละเอียดเพิ่มเติมจากการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc Test) ผลการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ พบว่าบุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก มีความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นต้นสำหรับการทำงาน สูงกว่าปริญญาตรี (p = 0.007) และ ปริญญาโท (p = 0.034) อย่างมีนัยสำคัญ

4.4.4 ความแตกต่างระหว่างความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกับตำแหน่งงาน
 ตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบความแปรปรวนทางด้านความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลจำแนกตามตำแหน่งงาน

ความสามารถด้านความเข้าใจ และใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	ตำแหน่งงาน	จำนวน (N)	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	t	p-value
1. ความสามารถด้านความเข้าใจ และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นพื้นฐาน	ข้าราชการ	41	3.89	0.722	-0.171	0.864
	พนักงานราชการ	85	3.92	0.715		
2. ความสามารถด้านความเข้าใจ และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นต้น สำหรับการทำงาน	ข้าราชการ	41	3.95	0.801	1.024	0.308
	พนักงานราชการ	85	3.82	0.640		
3. ความสามารถในการประยุกต์ใช้ เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน	ข้าราชการ	41	3.66	0.851	0.127	0.899
	พนักงานราชการ	85	3.64	0.702		

p < 0.05

จากตารางที่ 4.15 แสดงให้เห็นว่า ระดับความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐในศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี พบว่าค่าเฉลี่ยของข้าราชการ และพนักงานราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สะท้อนให้เห็นว่าข้าราชการและพนักงานราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐมีระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกัน

4.4.5 ความแตกต่างระหว่างความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกับ
 ประสิทธิภาพทำงาน

ตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบความแปรปรวนทางด้านความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลจำแนกตามประสิทธิภาพทำงาน

ความสามารถด้านความเข้าใจ และใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	แหล่งความ แปรปรวน	ค่า SS	df	MS	F	p-value
1. ความสามารถด้านความเข้าใจ และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นพื้นฐาน	SSB	3.095	3	1.032	2.071	0.108
	SSE	60.775	122	0.498		
	SST	63.869	125			

ตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบความแปรปรวนทางด้านการความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลจำแนกตามประสบการณ์ทำงาน (ต่อ)

ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	แหล่งความแปรปรวน	ค่า SS	df	MS	F	p-value
2. ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นต้นสำหรับการทำงาน	SSB	2.560	3	0.853	1.795	0.152
	SSE	58.018	122	0.476		
	SST	60.578	125			
3. ความสามารถในการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน	SSB	2.154	3	0.718	1.284	0.283
	SSE	68.202	122	0.559		
	SST	70.356	125			

$p < 0.05$

ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างด้วยการทดสอบ LSD (Least Significant Difference) พบว่าในทางสถิติประสบการณ์ทำงานที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญกับความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ดังนี้

คู่กลุ่มที่เปรียบเทียบ	ส่วนต่างค่าเฉลี่ย (Mean Diff.)	Sig. (p-value)	ความหมายทางสถิติ
(1) ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นพื้นฐาน			
3-10 ปี กับ 21 ปีขึ้นไป	0.560	0.022	แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
(2) ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นต้นสำหรับการทำงาน			
น้อยกว่า 2 ปี กับ 3-10 ปี	-0.372	0.023	แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
(3) ความสามารถในการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน			
ไม่มีคูใดที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ	-	> 0.05	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

$p < 0.05$

จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ในตารางที่ 4.16 และ 4.17 เพื่อเปรียบเทียบระดับความสามารถด้านความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐตามประสบการณ์ทำงานขั้นพื้นฐาน ขั้นต้นสำหรับการทำงาน และความสามารถในการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน พบว่า มีค่า F เท่ากับ 2.071 1.795 และ 1.284 ตามลำดับ และมีค่า p-value เท่ากับ 0.108 0.152 และ 0.283 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าประสบการณ์ทำงานไม่มีผลต่อความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นพื้นฐาน ขั้นต้นสำหรับการทำงาน และความสามารถในการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัล เพื่อการทำงานของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อพิจารณาผลการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc Test) ด้วยวิธี LSD พบว่ามี 2 คู่กลุ่มที่เปรียบเทียบที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ คือ

1. ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐที่มีความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นพื้นฐานและมีประสบการณ์ทำงาน 3-10 ปี กับ 21 ปีขึ้นไป มีค่า p-value เท่ากับ 0.022
2. ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐที่มีความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นต้นสำหรับการทำงานและมีประสบการณ์ทำงาน น้อยกว่า 2 ปี กับ 3-10 ปี มีค่า p-value เท่ากับ 0.023

4.5 การวิเคราะห์ทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เกี่ยวกับการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ของข้าราชการและบุคลากร ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลในตารางที่ 4.7 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 77.8 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยใช้งานระบบมีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 เมื่อพิจารณาถึงอัตราการเข้าใช้งานระบบ พบว่ากลุ่มที่เคยเข้าใช้งานมีสัดส่วนสูงกว่ากลุ่มที่ไม่เคยใช้งานอย่างชัดเจน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เคยเข้าใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์มาประเมินทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เกี่ยวกับการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์พบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยในการประเมินทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เกี่ยวกับการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์เท่ากับ 6.66

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและความถี่เบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคะแนนทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เกี่ยวกับการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ของข้าราชการและบุคลากร ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จากจำนวนคำถามทั้งหมด 10 ข้อ

ระดับคะแนน	คะแนนต่ำสุด	คะแนนสูงสุด	จำนวน (N) = 98 คน	
			ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
ทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล				
การเข้าใช้งานระบบการจัดการเรื่องร้องทุกข์	4	10	6.66	1.470

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ยและความถี่เบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคะแนนทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เกี่ยวกับการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ของข้าราชการและบุคลากร ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี แยกตามเพศ

เพศ	จำนวน (N)	คะแนนต่ำสุด	คะแนนสูงสุด	จำนวน (N) = 98 คน	
				ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
หญิง	71	4	10	6.79	1.510
ชาย	25	4	10	6.92	1.598
ไม่ระบุ	2	6	6	6.00	0.000
ภาพรวม	98	4	10	6.66	1.470

$p < 0.05$

จากตารางที่ 4.19 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 72.5 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 และไม่ระบุเพศมีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0 ไม่ระบุเพศ ตามลำดับ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชายมีค่าคะแนนทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เกี่ยวกับการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.92 คะแนน และเพศหญิงมีค่าคะแนนรองลงมา มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 6.79

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ยและความถี่เบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคะแนนทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เกี่ยวกับการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ของข้าราชการและบุคลากร ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี แยกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	จำนวน (N)	คะแนนต่ำสุด	คะแนนสูงสุด	จำนวน (N) = 98 คน	
				ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)
21 – 30 ปี	19	5	10	6.63	1.563
31 – 40 ปี	44	4	10	6.89	1.541
41 – 50 ปี	31	4	10	6.74	1.523
51 – 60 ปี	4	6	8	7.25	0.829
ภาพรวม	98	4	10	6.66	1.470

$p < 0.05$

จากตารางที่ 4.20 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44.90 รองลงมาคือกลุ่มอายุ 41-50 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.63 กลุ่มอายุ 21-30 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 19.39 และกลุ่มอายุ 51-60 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4.08 ตามลำดับ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เกี่ยวกับการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์มากที่สุด อยู่ในช่วงอายุ 51-60 ปี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 7.25 และมีค่าคะแนนรองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 31 – 40 ปี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 6.89 ช่วงอายุ 41 – 50 ปี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 6.74 และช่วงอายุ 21 – 30 ปี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 6.63

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ยและความถี่เบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคะแนนทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เกี่ยวกับการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ของข้าราชการและบุคลากร ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี แยกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (N)	คะแนน ต่ำสุด	คะแนน สูงสุด	จำนวน (N) = 98 คน	
				ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	2	7	8	7.50	0.500
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง หรือ อนุปริญญา (ปวส./อน.)	2	6	6	6.00	0.000
ปริญญาตรี	69	4	10	6.87	1.587
ปริญญาโท	22	4	8	6.55	1.437
ปริญญาเอก	3	6	8	7.33	0.943
ภาพรวม	98	4	10	6.66	1.470

จากตารางที่ 4.21 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 70.41 รองลงมาคือระดับปริญญาโท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 22.45 และระดับปริญญาเอก จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 3.06 ขณะที่ผู้ที่มีวุฒิประกาศนียบัตรวิชาชีพ และอนุปริญญา มีจำนวนอย่างละ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 2.04 เท่ากัน ตามลำดับ ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เกี่ยวกับการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์มากที่สุด คือ ผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 7.50 และมีค่าคะแนนรองลงมา คือ ปริญญาเอก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 7.33 และระดับการศึกษาระดับ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง หรือ อนุปริญญา (ปวส./อน.) มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดอยู่ที่ 6.00

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยและความถี่เบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคะแนนทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เกี่ยวกับการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ของข้าราชการและบุคลากร ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี แยกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน (N)	คะแนน ต่ำสุด	คะแนน สูงสุด	จำนวน (N) = 98 คน	
				ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)
ข้าราชการ	36	4	10	7.11	1.560
พนักงานราชการ หรือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ	62	4	10	6.63	1.473
ภาพรวม	98	4	10	6.66	1.470

จากตารางที่ 4.22 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 63.27 รองลงมาคือ ตำแหน่งงานเป็นข้าราชการ จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.73 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เกี่ยวกับการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์มากที่สุดคือตำแหน่งข้าราชการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 7.11 และรองลงมาคือตำแหน่งพนักงานราชการ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 6.63

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ยและความถี่เบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคะแนนทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เกี่ยวกับการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ของข้าราชการและบุคลากร ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี แยกตามประสบการณ์ทำงาน

ประสบการณ์ทำงาน	จำนวน (N)	คะแนน ต่ำสุด	คะแนน สูงสุด	จำนวน (N) = 98 คน	
				ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (SD)
น้อยกว่า 2 ปี	21	4	10	6.48	1.500
3-10 ปี	31	4	10	6.81	1.533
11-20 ปี	39	4	10	6.98	1.441
21 ปีขึ้นไป	7	4	10	6.86	1.807
ภาพรวม	98	4	10	6.66	1.470

จากตารางที่ 4.23 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานอยู่ในช่วง 11–20 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39.80 รองลงมาคือกลุ่มที่มีประสบการณ์ 3–10 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31.63 ตามด้วยกลุ่มที่มีประสบการณ์น้อยกว่า 2 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 21.43 และกลุ่มที่มีประสบการณ์ ตั้งแต่ 21 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.14 ตามลำดับ 73 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามที่มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เกี่ยวกับการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์มากที่สุดคือผู้ที่มีประสบการณ์ทำงาน 11 – 20 ปี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 6.98 รองลงมาคือประสบการณ์ทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 6.86 ลำดับต่อมา คือ ประสบการณ์ทำงาน 3-10 ปี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 6.81 และประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 2 ปี จะมีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 6.48



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทักษะด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ในการนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลและการยกระดับการให้บริการประชาชน รวมทั้งเพื่อเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสม ในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลให้กับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ดำเนินการศึกษาโดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed- Methodology) ประกอบด้วย การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้วิธีสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth Interview)

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 นโยบาย แนวทาง ในการส่งเสริมและพัฒนาองค์ความรู้ทักษะด้านดิจิทัลให้ข้าราชการและบุคลากร ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

นโยบายของหน่วยงานถือว่าเป็นสิ่งสำคัญในการกำหนดทิศทาง รวมทั้งทำให้เกิดการขับเคลื่อนหน่วยงานให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital Transformation) และการยกระดับขีดความสามารถภาครัฐในการให้บริการประชาชน (Government e-Service) ซึ่งจากการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกพบว่า ศูนย์บริการประชาชน ได้ให้ความสำคัญกับพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 นโยบายของรัฐบาล รวมทั้งวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน และแผนปฏิบัติราชการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2566 – 2570) โดยการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล มีการนำนวัตกรรมมาพัฒนากระบวนการทำงาน การบริการ และกำหนดนโยบาย รวมทั้งยกระดับการให้บริการและพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคต เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาของประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม หน่วยงานได้พัฒนาเทคโนโลยีที่เข้ามาช่วยในการทำงาน ได้แก่ พัฒนาช่องทางการร้องทุกข์ให้เป็นศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล จำนวน 6 ช่องทาง พัฒนาระบบเครือข่ายให้เป็นศูนย์ประสานเร่งรัดติดตามและประเมินผลการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน พัฒนาระบบการจัดการ

เรื่องราวร้องทุกข์ พัฒนาการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ในรูปแบบ Web Service พัฒนาแพลตฟอร์มของระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ในมีระบบติดตามผลเรื่องราวร้องทุกข์ (Tracking System) ระบบการรายงานผลสำหรับผู้บริหาร (Dashboard) ระบบสำรวจความพึงพอใจ (Satisfaction Survey) พัฒนาระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน (Citizen Portal) หรือ แอปพลิเคชัน “ทางรัฐ” พัฒนาระบบเครือข่ายสารสนเทศการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

ด้วยเหตุนี้ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ของศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี จึงต้องมีการพัฒนาตนเองและปรับตัวให้เท่าทันกับเทคโนโลยี เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital Transformation) และยกระดับขีดความสามารถภาครัฐในการให้บริการประชาชนต่อไป โดยหน่วยงานมีนโยบายและแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ ของศูนย์บริการประชาชน โดยการผลักดันการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ ภายใต้ภารกิจการขับเคลื่อนการจัดตั้งศูนย์การร้องเรียนแบบเบ็ดเสร็จ ผลักดันการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในการดำเนินการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อให้ได้ข้อยุติตามประเภทเรื่อง และนำไปสู่การปรับปรุงข้อมูลระบบการติดตามผลและสถานะเรื่องราวร้องทุกข์ (Tracking System) ที่ประชาชนสามารถทราบระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไขปัญหาของหน่วยงานได้ด้วยตนเองและตลอดระยะเวลา ซึ่งถือว่าเป็นการยกระดับขีดความสามารถภาครัฐในการให้บริการประชาชน การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศปัญญาประดิษฐ์ (AI) และการเชื่อมโยงแบบ Gateway และที่สำคัญหน่วยงานได้มีแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง โดยมีการกำหนดให้มีตัวชี้วัดร้อยละความสำเร็จของการยกระดับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการให้เกิดการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยการให้ผู้ปฏิบัติงานเข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับทักษะด้านดิจิทัล ที่จะช่วยสนับสนุนการทำงานของข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ ของศูนย์บริการประชาชน เพื่อปรับเปลี่ยนหน่วยงานให้เป็นรัฐบาลดิจิทัลต่อไป ทั้งนี้มีข้อเสนอแนะให้ส่งเสริมและพัฒนาองค์ความรู้ทักษะด้านดิจิทัล โดยการพัฒนาหลักสูตรอบรมระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ และระบบเครือข่ายสารสนเทศการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนในอนาคตให้อยู่ในรูปแบบออนไลน์

5.1.2 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 73.8 มีช่วงอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.4 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 75.4 ซึ่งมีตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานราชการ / เจ้าหน้าที่ของรัฐ คิดเป็นร้อยละ 67.46 โดยมีนักวิเคราะห์นโยบายและแผนเป็นลักษณะงานหลัก คิดเป็นร้อยละ 62.7 และมีประสบการณ์ทำงาน 11 – 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.3 รวมทั้งผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยเข้าใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ถึงร้อยละ 77.8

5.1.3 ทักษะความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)

จากการศึกษาทักษะความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี พบว่าทักษะความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ส่วนใหญ่อยู่ระหว่างช่วง 0.7 – 0.9 แสดงให้เห็นว่าความแตกต่างน้อย หรือใกล้เคียงกัน แสดงให้เห็นว่าระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีค่อนข้างเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยค่า S.D. สูงที่สุดจะเกี่ยวกับสามารถในการนำ AI เข้ามาช่วยในการทำงาน ที่มีค่าเท่ากับ 1.062 แสดงถึงความแตกต่างของระดับความสามารถด้านนี้ ส่วนค่า S.D. ต่ำที่สุด จะเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมประมวลผลคำ (Microsoft Word) ในตั้งค่าหน้ากระดาษ จัดการเอกสาร เคลื่อนย้าย ยกเลิกการกระทำ จัดรูปแบบเอกสาร แทรกรูปภาพ ตารางและการแทนที่ข้อความบนเอกสารได้) เท่ากับ 0.684 โดยทักษะความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี **ระดับมากที่สุด** เป็นการใช้งานอินเทอร์เน็ต ทั้งการใช้โปรแกรมการสื่อสารและสื่อสังคมออนไลน์ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมโดยคำนึงถึงหลักความปลอดภัย และตระหนักถึงมารยาทในการใช้งาน การเข้าใช้งานเว็บเบราว์เซอร์ รวมทั้งการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงานในการนำโปรแกรมในการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ / ประชุมออนไลน์มาช่วยในการปฏิบัติงาน การใช้โปรแกรมประมวลผลคำ (Microsoft Word) ในการใช้งานทั่วไป ได้แก่ การจัดการ/จัดรูปแบบเอกสาร การตั้งค่าการพิมพ์ และการบันทึกไฟล์ในรูปแบบต่าง ๆ ยกเว้นการตรวจสอบแก้ไขสะกดคำและไวยากรณ์ ตรวจสอบสถิติจำนวนคำที่อยู่ในระดับปานกลาง ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีใน **ระดับมาก** เป็นการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการใช้งานทั่วไป การตั้งรหัสในการเข้าถึงแฟ้มข้อมูล การใช้งานบริการบนระบบคลาวด์ได้อย่างถูกต้อง การใช้โปรแกรมตารางคำนวณ (Microsoft Excel) ในการใช้งานทั่วไป ได้แก่

การกรองข้อมูล เรียงลำดับข้อมูล จัดรูปแบบข้อมูลและแผนงาน การตั้งค่าแผนงานในการพิมพ์ และ บันทึกไฟล์ที่ทำในรูปแบบต่าง ๆ ยกเว้นความสามารถในการใช้ฟังก์ชันคำนวณข้อมูลบนแผนงานได้ตามสูตรที่กำหนดยังอยู่ในระดับปานกลาง การใช้งานโปรแกรมสำหรับนำเสนอออนไลน์ การใช้งานปฏิทินออนไลน์ โดยสามารถแชร์ข้อมูลและกำหนดสิทธิ์ได้อย่างถูกต้องตามหลักเกณฑ์ ความมั่นคงปลอดภัย รวมทั้งเจ้าหน้าที่ยังมีการสำรองข้อมูลอย่างสม่ำเสมออีกด้วย ส่วนความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีที่อยู่ในระดับปานกลางที่เป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ทั้งความสามารถในการจัดการป้องกันรักษาโปรแกรมและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์จากภัยคุกคามความมั่นคงปลอดภัยได้ ความสามารถติดตั้งระบบปฏิบัติการหรือโปรแกรมที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน รวมทั้งการนำ AI เข้ามาประยุกต์ใช้และสนับสนุนการปฏิบัติงาน

ในการนี้ เมื่อนำข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับทักษะความสามารถในการใช้เทคโนโลยีของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ของศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มาวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) พบว่ามีปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนี้

1) เพศมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญกับทักษะความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ในขั้นพื้นฐาน ขั้นต้นสำหรับการทำงาน และการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐของศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ซึ่งสอดคล้องกับบทความของ กิจพิสิทธิ์ เพชรวิเศษ (2568) ที่กล่าวถึงความท้าทายด้านความเสมอภาคทางเพศในยุคดิจิทัล ว่าเพศชายมีความต้องการความเป็นผู้นำในการตัดสินใจและเชี่ยวชาญทักษะที่ซับซ้อนอย่างวิศวกรรมและเทคโนโลยี¹

2) อายุมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญกับทักษะความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในขั้นพื้นฐาน ขั้นต้นสำหรับการทำงาน และการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ของศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีดังนี้

2.1) ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นพื้นฐานแสดงให้เห็นว่าช่วงอายุที่ต่างกันส่งผลต่อระดับทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์และการใช้งานอินเทอร์เน็ตที่พบว่าบุคลากรในช่วงอายุ 31 – 40 ปี มีระดับความสามารถสูงกว่าช่วงอายุอื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มอายุ 51-60 ปี ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด

¹ กิจพิสิทธิ์ เพชรวิเศษ, “ความท้าทายด้านความเสมอภาคทางเพศในยุคดิจิทัล. Digital Economy Promotion Agency,” Digital Economy Promotion Agency, สืบค้นเมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2568, <https://www.depa.or.th/en/article-view/digital-gender-gap>

2.2) ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นต้นสำหรับการทำงานแสดงให้เห็นว่าช่วงอายุแตกต่างกันส่งผลต่อทักษะความสามารถในการใช้โปรแกรมพื้นฐาน Microsoft Word และ Microsoft Excel อย่างมีนัยสำคัญ โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างในช่วงอายุ 31-40 ปี มีทักษะสูงกว่ากลุ่มอายุอื่น โดยกลุ่มอายุ 51-60 ปี มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด

2.3) ความสามารถในการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงานแสดงให้เห็นว่าช่วงอายุแตกต่างกัน ส่งผลต่อทักษะในการทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ การประยุกต์ใช้โปรแกรมออนไลน์ และการใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัย อย่างมีนัยสำคัญ โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างในช่วงอายุ 21-30 ปี และช่วงอายุ 31-40 ปี มีทักษะสูงกว่าช่วงอายุ 51-60 ปี

3) ระดับการศึกษาเกี่ยวกับทักษะความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นต้นสำหรับการทำงาน ของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ของศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยการวิเคราะห์ทางสถิติแบบทางเดียว (one-way ANOVA) และผลการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc Test) ด้วยวิธี LSD บุคลากรที่มีระดับการศึกษาปริญญาเอก มีความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นต้นสำหรับการทำงาน สูงกว่าปริญญาตรีและปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญ

4) ประสิทธิภาพการทำงานกับทักษะความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นพื้นฐาน และขั้นต้นสำหรับการทำงาน ของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ของศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โดยการวิเคราะห์ทางสถิติแบบทางเดียว (one-way ANOVA) และผลการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc Test) ด้วยวิธี LSD แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ในช่วงประสบการณ์ทำงาน 3-10 ปี กับ 21 ปีขึ้นไป และน้อยกว่า 2 ปี กับ 3-10 ปี

ทั้งนี้ ตำแหน่งงานไม่มีผลต่อทักษะความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในขั้นพื้นฐาน ขั้นต้นสำหรับการทำงาน และการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัล ของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ของศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

5.1.4 ทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เกี่ยวกับการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

จากการสอบถามข้อมูลพบว่า มีข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ของศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีที่เคยเข้าใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 77.8 และเมื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติพบว่าค่าคะแนนเฉลี่ยในการประเมินทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เกี่ยวกับการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เท่ากับ 6.66 เมื่อเปรียบเทียบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามกับทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เกี่ยวกับการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ พบว่า

1) เพศชายมีทักษะในการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์สูงสุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 6.92 คะแนน และรองลงมาคือเพศหญิง ที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 6.79 คะแนน

2) ช่วงอายุที่มีทักษะในการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์มากที่สุด คือ ผู้ที่มีอายุ 51-60 ปี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 7.25 คะแนน รองลงมาจะเป็นผู้ที่มีอายุ 31-40 ปี โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 6.89 คะแนน ส่วนช่วงอายุที่มีทักษะน้อยที่สุด คือผู้ที่มีอายุ 21 – 30 ปี ซึ่งถือว่าเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานเกี่ยวกับระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์น้อยที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 6.63 คะแนน

3) ระดับการศึกษาที่มีทักษะในการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์มากที่สุด คือ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) มีค่าคะแนนเฉลี่ย 7.50 คะแนน เนื่องจากเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานถึง 11 – 20 ปี รองลงมาคือผู้ที่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาเอก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 7.33 คะแนน

4) ตำแหน่งงานที่มีทักษะในการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์มากที่สุด คือ ข้าราชการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 7.11 คะแนน และตำแหน่งพนักงานราชการ หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 6.63 คะแนน

5) ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ของศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีที่มีทักษะในการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์มากที่สุด คือ ผู้ที่มีประสบการณ์ทำงาน 11-20 ปี มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 6.98 คะแนน รองลงมาคือผู้ที่มีประสบการณ์ทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 6.48 คะแนน ส่วนที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่า 2 ปี จะมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 6.48 คะแนน ซึ่งถือว่ามีความสามารถในการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์น้อยที่สุดในกลุ่มตัวอย่าง

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาทักษะด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีความสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎี ดังนี้

5.2.1 การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital Transformation)

การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital Transformation) เป็นการนำเทคโนโลยีทางดิจิทัลเข้ามาใช้ในการวางแผนกระบวนการทำงาน เพื่อให้หน่วยงานพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว ซึ่งการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการทำงาน ลดค่าใช้จ่ายของหน่วยงาน และทำให้การบริการแก่ประชาชนรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งในการปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ต้องอาศัยหลักการที่สำคัญตามแนวคิดของบริษัท จัดหางาน จีโอบีส ดีพี (ประเทศไทย) รวมทั้งปัจจัยและสาเหตุที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล ตามที่ บริษัท บลูบิค กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 ปัจจัยและสาเหตุที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล

ปัจจัย	สาเหตุที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล
ด้านผู้บริหาร	ผู้บริหารมีความเข้าใจเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของดิจิทัล เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถให้เข้าถึงการบริการที่เปลี่ยนไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้บริหารของหน่วยงานให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล โดยสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมีกรอบแนวทาง เป้าประสงค์ และกลยุทธ์ การขับเคลื่อนงานตามแผนปฏิบัติราชการ ซึ่งถือว่าเป็นจุดเริ่มต้นของการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล ซึ่งในประเด็นนี้หน่วยงานได้ให้ความสำคัญโดยกำหนดกรอบแนวทางที่สำคัญ ดังนี้ 1) ยกระดับคุณภาพการให้บริการและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อให้คุณภาพการให้บริการดีขึ้นและผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการ โดยการพัฒนาระบบการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ และยกระดับมาตรฐานการให้บริการ 2) การมีส่วนร่วมของผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารราชการ ให้มีประสิทธิภาพ โดยการพัฒนากลไกการมีส่วนร่วมของประชาชน และเสริมสร้างและพัฒนาเครือข่ายการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 5.1 ปัจจัยและสาเหตุที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (ต่อ)

ปัจจัย	สาเหตุที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล
ด้านกระบวนการ	มีการพัฒนาระบบและกระบวนการทำงาน โดยการนำระบบเทคโนโลยีมาปรับใช้ทำให้ระยะเวลาในการทำงานลดลง สามารถยกระดับการให้บริการของประชาชนเพิ่มมากขึ้น เช่น 1) การพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เป็นระบบที่ใช้ในการประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานที่มีหน้าที่และอำนาจไปพิจารณาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็วและเป็นธรรม โดยประชาชนสามารถติดตามผลความคืบหน้าการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ได้ด้วยตนเองได้ทุกที่ทุกเวลา ผ่านระบบติดตามผลเรื่องร้องทุกข์ (Tracking System) 2) การพัฒนาการเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้สามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้ โดยหน่วยงานได้พัฒนาระบบการรายงานผลสำหรับผู้บริหาร (Dashboard) ที่สามารถแสดงผลข้อมูลเรื่องร้องทุกข์สำหรับการกำกับติดตามและกำหนดนโยบายการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน นอกจากนี้ยังมีการประเมินความพึงพอใจหลังจากการให้บริการ โดยประชาชนสามารถประเมินผลความพึงพอใจให้กับหน่วยงานได้ในทันที เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการทำงาน ผ่านระบบสำรวจความพึงพอใจ (Satisfaction Survey) โดยสิ่งที่หน่วยงานคำนึงถึงคือเรื่องการรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์อีกด้วย 3) การขับเคลื่อนการจัดตั้งศูนย์รับเรื่องราวร้องเรียนแบบเบ็ดเสร็จ” เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ รับทราบผลและสถานะการดำเนินการของเรื่องร้องเรียนได้อย่างเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว นอกจากนี้ยังส่งผลให้หน่วยงานลดความซ้ำซ้อนในการรับเรื่องราวร้องทุกข์ รวมถึงสามารถบริหารจัดการข้อมูลเรื่องร้องทุกข์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 5.1 ปัจจัยและสาเหตุที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (ต่อ)

ปัจจัย	สาเหตุที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล
ด้านบุคลากร	ทรัพยากรบุคคล (People) ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลของหน่วยงานประสบความสำเร็จ ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่าข้าราชการและบุคลากรภาครัฐของศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นพื้นฐานขั้นต้นสำหรับการทำงาน และด้านการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงานอยู่ในระดับดีมาก โดยหน่วยงานให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

นอกจากหลักการที่จำเป็นต่อการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลแล้วสิ่งที่หน่วยงานไม่สามารถมองข้ามได้คือการมองถึงสาเหตุของความล้มเหลวตามแนวคิดของ Damien Cummings ที่ได้กล่าวถึงการขาดทรัพยากรและงบประมาณที่เพียงพอ ซึ่งจากข้อมูลของงานวิจัยพบว่าหน่วยงานต้องให้ความสำคัญไม่ต่างกันคือการกำหนดให้มีกรอบอัตรากำลังของผู้ที่มีความเชี่ยวชาญทางด้านเทคโนโลยีและดิจิทัลที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากปัจจุบันศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีอัตรากำลังของนักวิชาการคอมพิวเตอร์เพียง 4 คน เท่านั้นในขณะที่หน่วยงานมีการพัฒนาเทคโนโลยีจำนวนมาก และควรสนับสนุนให้หน่วยงานมีที่ปรึกษาที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านนี้ด้วย ส่วนในด้านงบประมาณถือว่าเป็นหนึ่งในข้อจำกัดของหน่วยงานต้องเผชิญเนื่องจากสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจที่หลายหลายและมีงบประมาณที่จำกัด จึงต้องมีการจัดสรรงบประมาณให้เหมาะสม เพื่อให้หน่วยงานสามารถขับเคลื่อนงานให้เกิดประสิทธิภาพได้ประกอบกับการของบประมาณเพิ่มเติมของหน่วยงานภาครัฐต้องมีขั้นตอนที่ซับซ้อนและต้องใช้ระยะเวลาในการจัดสรรงบประมาณทำให้หน่วยงานไม่สามารถพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลให้ทันกับบริบทโลกที่เปลี่ยนแปลงไปได้

5.2.2 การเปลี่ยนแปลงทักษะทางดิจิทัล (Digital Skills)

การเปลี่ยนแปลงทักษะทางดิจิทัล (Digital Skills) เป็นความสามารถในการนำความรู้ เข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน และนำข้อมูลมาใช้ในการพัฒนากระบวนการทำงานที่ทันสมัย ซึ่งทักษะที่จำเป็นต่อการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาทางดิจิทัล ตามที่สถาบันพัฒนาองค์กร SOLUTION IMPACT ได้กล่าวว่า ทักษะที่จำเป็นต้องพัฒนาซึ่งประกอบด้วย ความสามารถในการใช้งานเครื่องมือและเทคโนโลยี เพื่อให้สามารถใช้งานอุปกรณ์พื้นฐานที่มีความจำเป็นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1) การค้นหาและการใช้งาน (Find and Use) จากการเก็บแบบสอบถามสะท้อนให้เห็นว่าความสามารถในการสืบค้นหาข้อมูลสารสนเทศบนอินเทอร์เน็ต โดยการเข้าใช้งานเว็บเบราว์เซอร์ เช่น Google Chrome Mozilla Firefox ฯ เพื่อเข้าดูเว็บไซต์ที่ต้องการได้ รวมทั้งสามารถสืบค้นข้อมูลได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนการประเมินความน่าเชื่อถือของข้อมูล จัดการป้องกัน รักษาโปรแกรมและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์จากภัยคุกคามความมั่นคงปลอดภัยได้ อยู่ในระดับปานกลางที่ต้องพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2) การสื่อสารและการร่วมมือ (Communication & Collaborate) เป็นการนำเอาเครื่องมือดิจิทัลและเทคโนโลยีต่างๆ เช่น อีเมล, Video Conference, Zoom meeting, google Doc เข้ามาใช้ในการทำงานเพื่อให้เกิดความสะดวก สื่อสารกันง่ายขึ้น และทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งข้อมูลจากการเก็บแบบสอบถาม สะท้อนให้เห็นว่ามีทักษะอยู่ในระดับมาก

3) การให้ความรู้และการเรียนรู้ (Teach & Learn) เป็นการส่งเสริมการเรียนรู้และสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ ซึ่งข้อมูลจากการสัมภาษณ์ พบว่าหน่วยงานให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้ปฏิบัติงาน โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดให้ผู้ปฏิบัติงานต้องมีการพัฒนาทักษะทางดิจิทัล ส่วนสิ่งที่หน่วยงานพัฒนา คือ การออกแบบการเรียนการสอนที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ออนไลน์ที่มีประสิทธิภาพ

5.2.3 การยกระดับขีดความสามารถภาครัฐในการให้บริการประชาชน (Government e-Service)

การยกระดับขีดความสามารถภาครัฐในการให้บริการประชาชน เน้นการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น โดยการเพิ่มช่องทางให้กับประชาชนในการติดต่อและขอรับบริการจากภาครัฐ ทำให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วและประหยัดประชาชน โดยมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในการให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งหลักการและองค์ประกอบในการออกแบบระบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามที่World Bank Group Transport & ICT and Institute of the Information Society ประกอบด้วย

1) Digital by Default การออกแบบระบบการให้บริการสาธารณะ โดยการพัฒนาช่องทางรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบออนไลน์ ด้วยช่องทางดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบและมีประสิทธิภาพซึ่งหน่วยงานได้พัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เพื่อใช้เป็นช่องทางในการประสานส่งเรื่องของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไปเร่งรัดการแก้ไขปัญหาของประชาชน

2) Device-agnostic and Mobile-Centric การออกแบบการให้บริการประชาชน โดยสามารถเข้าใช้งานผ่านมือถือและอุปกรณ์เทคโนโลยีต่าง ๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ได้แก่ เว็บไซต์ (www.1111.go.th) โมบายแอปพลิเคชัน (PSC 1111) และ Line Official (@PSC1111)

3) User-Centered Service Design การออกแบบโดยคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลักโดยหน่วยงานมีการระบบสำรวจความพึงพอใจ (Satisfaction Survey) เพื่อประเมินความพึงพอใจหลังจากการให้บริการ และการสำรวจความต้องการจากสื่อสังคมออนไลน์ (Social Monitoring Tool) ซึ่งเป็นเครื่องมือติดตามความต้องการหรือความคิดเห็นของประชาชนจากสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ สำหรับใช้เป็นข้อมูลประกอบการกำหนดนโยบายหรือวางแผนรองรับการแก้ไขปัญหาต่อไป

4) Digital from End to End การออกแบบและปรับเปลี่ยนกระบวนการรับบริการภาครัฐให้อยู่ในรูปของระบบดิจิทัล โดยการมีระบบเชื่อมต่อข้อมูลกลาง เช่น พัฒนาระบบการรับเรื่องราวร้องทุกข์ผ่านระบบพอร์ทัลกลางเพื่อประชาชน (Citizen Portal) หรือ แอปพลิเคชัน “ทางรัฐ” พัฒนา

5) Government as a Platform รัฐบาลเป็นช่องทางในเชื่อมโยงความร่วมมือของภาคส่วนต่าง ๆ ให้เข้ามาร่วมกันพัฒนาระบบดิจิทัล ซึ่งหลักการนี้เป็นสิ่งที่ประเทศที่มีความก้าวหน้าของระบบอิเล็กทรอนิกส์มุ่งเน้นการเชื่อมโยงเทคโนโลยีเข้ากับระบบกลางของหน่วยงานภาครัฐ ทั้งส่วนกลางและท้องถิ่น ซึ่งหน่วยงานได้ให้ความสำคัญกับเรื่องดังกล่าว โดยผลักดันการเชื่อมโยงฐานข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ในรูปแบบ Web Service เพื่อให้หน่วยงานสามารถรับ-ส่งข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ และผลการดำเนินงานไปยังระบบสารสนเทศของหน่วยงานโดยอัตโนมัติ รวมทั้งจะมีการขยายการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ไปยังหน่วยงานในระดับท้องถิ่นอีกด้วย ซึ่งประโยชน์จากการใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) และมีความสำคัญในการพัฒนาบริการดิจิทัลเพื่อให้ประชาชนและผู้รับบริการทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว โปร่งใสหลากหลายช่องทาง ตรวจสอบได้ รวมทั้งลดค่าใช้จ่ายของประชาชน ซึ่งถือว่าเป็นโอกาสและความท้าทาย ในการขับเคลื่อนหน่วยงานและยกระดับขีดความสามารถในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับทักษะด้านดิจิทัล

5.2.4 การพัฒนาองค์กร (Organization Development) และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development)

การพัฒนาองค์กร (Organization Development) ที่หน่วยงานจะต้องมีการวางแผนล่วงหน้าซึ่งหน่วยงานมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เหมาะสม และสอดคล้องกับบริบทของโลกที่เปลี่ยนแปลงไป รวมทั้งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ถือว่าเป็นการลงทุนที่สำคัญ โดยการพัฒนามีขีดความสามารถในการปรับตัวกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ได้รับการส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ตามแนวคิดของ Holbeche, L. ประกอบกับแนวคิดของ Lewin's Change Process ที่เน้นการสื่อสาร และการมีส่วนร่วมของบุคลากรผ่านกิจกรรมในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้โดยกำหนดให้มีตัวชี้วัดร้อยละความสำเร็จของการยกระดับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการให้เกิดการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยการให้ผู้ปฏิบัติงานเข้ารับการฝึกอบรมและพัฒนาองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับทักษะด้านดิจิทัล ที่จะช่วยสนับสนุนการทำงานของข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ ของศูนย์บริการประชาชน และเพื่อปรับเปลี่ยนหน่วยงานให้เป็นรัฐบาลดิจิทัลต่อไป ซึ่งจากผลการตอบแบบสอบถามทักษะความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ทั้งขั้นพื้นฐาน ขั้นต้นสำหรับการทำงาน และการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน มีทักษะอยู่ในระดับดีมาก แต่ยังมีทักษะของบุคลากรที่อยู่ในระดับปานกลาง หน่วยงานจึงต้องมีการส่งเสริมทักษะในการทำงาน เช่น

1) การนำ AI เข้ามาช่วยในการทำงานในการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ในปัจจุบันมีการนำ AI มาช่วยในการพิมพ์ข้อมูลด้วยระบบเสียง การสแกนข้อความจากรูปภาพ การใช้ Chat GBT ในการหาข้อมูล รวมทั้งการนำ AI เข้ามาช่วยในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เช่น การเลือกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจากประเภทเรื่องราวร้องทุกข์ การตรวจสอบการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ใช้งานระบบว่าดำเนินการตามมาตรฐานระยะเวลาที่หน่วยงานกำหนดหรือไม่ แต่ในอนาคตหน่วยงานควรมีการพัฒนา AI ให้โดยการประมวลผลข้อมูลเรื่องร้องเรียนเบื้องต้น เช่น การสรุปใจความสำคัญของเรื่องราวร้องทุกข์ การประมวลข้อมูลกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง และแนวทางการยุติเรื่องราวร้องทุกข์จากกรณีศึกษาที่ผ่านมา เป็นต้น

2) การส่งเสริมความรู้ให้บุคลากรสามารถจัดการป้องกัน รักษาโปรแกรมและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์จากภัยคุกคามได้อย่างมั่นคงและปลอดภัยได้

นอกจากนี้การพัฒนาองค์กรและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แล้ว การยอมรับเทคโนโลยี Technology Acceptance Model – TAM ก็เป็นสิ่งสำคัญในการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล เป็นความเต็มใจและความสามารถของบุคคลหรือองค์กรในการยอมรับ การใช้เทคโนโลยีใหม่ โดยหน่วยงานต้องมีการประเมินประโยชน์ และข้อจำกัดในการนำเทคโนโลยี เพื่อนำไปสู่การพัฒนาต่อไป

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาจากผลการศึกษาดูงานเห็นได้ว่าการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ของศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี หน่วยงานมีการกำหนดกลยุทธ์ในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลไว้ชัดเจน ประกอบกับผลการสำรวจทักษะความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) อยู่ในระดับมากในหลายด้าน แต่เพื่อให้เกิดพัฒนาความรู้ และความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital Transformation) และการยกระดับขีดความสามารถภาครัฐในการให้บริการประชาชน (Government e-Service) มีข้อเสนอแนะใน 2 ประเด็น คือ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

1) การพัฒนา/ปรับปรุงยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ ที่ต้องมีการจัดลำดับความสำคัญเชิงกลยุทธ์มีการออกแบบแผนงาน และแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจน โดยการสนับสนุนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) มาปรับใช้อย่างสร้างสรรค์ เพื่อให้หน่วยงานสามารถพัฒนาการให้บริการประชาชนในรูปแบบใหม่ ๆ และยกระดับการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ผู้นำต้องสามารถกระตุ้นให้บุคลากรทุกระดับทุกหน้าที่ปรับตัวให้เท่าทันกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงด้วย

2) การสรรหาบุคลากรที่มีทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ รวมทั้งเสนอให้มีการปรับปรุงโครงสร้างและกรอบอัตรากำลังของบุคลากร ให้สอดคล้องกับปริมาณงานและบริบทของโลกที่เปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากปัจจุบันศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมีระบบการปฏิบัติงานที่หน่วยงานรับผิดชอบหลายระบบ แต่มีอัตรากำลังของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์เพียง 5 อัตรา จะเห็นได้ว่าปริมาณงานไม่สอดคล้องกับอัตรากำลังของบุคลากร หน่วยงานจึงต้องมีการปรับปรุงโครงสร้างขององค์กรและอัตรากำลังให้เหมาะสม

3) การพัฒนาระบบฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) โดยการนำข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ของศูนย์รับเรื่องราวทุกข์ของรัฐบาล รวมทั้งข้อมูลจากการเชื่อมโยงข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Service) ของส่วนราชการในการบูรณาการขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาของประชาชน มาจัดเก็บรวบรวมอย่างเป็นระบบ เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) สำหรับการประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ที่เป็นภาพรวมของทั้งประเทศ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลประกอบการ

กำหนดนโยบายของรัฐบาลที่สอดคล้องความต้องการของประชาชนที่แท้จริงโดยหน่วยงานต้องให้ความสำคัญกับความคุ้มครองและปกป้องข้อมูล ตั้งแต่การเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีคุณภาพ การจัดการข้อมูลที่เป็นไปตามมาตรฐาน การประมวลผล การเปิดเผยโดยคำนึงถึงความเป็นส่วนตัวของข้อมูล (Data Privacy) และเงื่อนไข/กฎเกณฑ์กำหนดไว้เพื่อป้องกันการรั่วไหลของข้อมูล การจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ และการทำลายอย่างถูกต้อง

4) การจัดการเชิงกลยุทธ์ โดยการผลักดันให้มีการพัฒนาทักษะทางดิจิทัล โดยจัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการทำงาน ปัญหาและอุปสรรค ในการปฏิบัติงานระหว่างผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาวางแผนการพัฒนา การกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และการพัฒนาระบบเทคโนโลยีที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งถือว่าเป็นการสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้ ให้นำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลต่อไป นอกจากนี้หน่วยงานควรมีการกำหนดหลักสูตรพัฒนาข้าราชการและบุคลากรผ่านการเรียนรู้ในรูปแบบ e-learning ซึ่งจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานจะสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง

5) การจัดสรรงบประมาณสำหรับการผลักดันและพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ในการจัดทำแผนการดำเนินการที่สอดคล้องกับบริบทโลกที่เปลี่ยนแปลงไป เช่น การนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) เข้ามาช่วยในการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์ การกำหนดแผนการดำเนินการให้สอดคล้องกับลักษณะงาน และความถนัดของแต่ละบุคคล และที่สำคัญต้องสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วย

5.3.2 ข้อเสนอแนะในเชิงกระบวนการ/การปฏิบัติงาน

1) การพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลและเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) ที่เข้ามาช่วยสนับสนุนการให้บริการประชาชน ทำให้เกิดการบริหารจัดการเรื่องร้องทุกข์อย่างเป็นระบบ อีกทั้งยังช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ โดยสามารถลดระยะเวลาลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อน และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1.1) ด้านการสนับสนุนการให้บริการประชาชน เช่น การใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) เข้ามาช่วยในการตรวจสอบและประมวลผลข้อมูลที่ประชาชนแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านสื่อสังคมออนไลน์ การใช้ Chatbot หรือโปรแกรมถามตอบด้วยข้อความอัตโนมัติมาช่วยในการรับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางโทรศัพท์ เป็นต้น

1.2) ด้านการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ เช่น การนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ และนำมาเป็นข้อมูลมาประกอบการกำหนดนโยบายของรัฐบาล ติดตามความคืบหน้าของการในการแก้ไขปัญหาของประชาชนในภาพรวมของประเทศ เป็นต้น

1.3) ด้านการสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ การนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) มาช่วยในการประมวลผลข้อมูลเรื่องราวร้องเรียนเบื้องต้น การสรุปใจความสำคัญของเรื่องราวร้องทุกข์ การประมวลผลกฎหมาย/ระเบียบที่เกี่ยวข้อง และการวิเคราะห์แนวทางการยุติเรื่องราวร้องทุกข์จากกรณีศึกษาที่ผ่านมา เป็นต้น

2) การกำหนดให้มีตัวชี้วัดเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) เข้ามาช่วยในการให้บริการประชาชน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการวัดความสำเร็จของการปฏิบัติงาน

2.1) ด้านการสนับสนุนการให้บริการประชาชน สามารถวัดความสำเร็จได้จากระยะเวลาการรอคอยของประชาชนในการเข้ารับบริการในช่องทางออนไลน์ และช่องทางโทรศัพท์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลลดลง หรือร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการในช่องทางออนไลน์ และช่องทางโทรศัพท์ของศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลเพิ่มขึ้น

2.2) ด้านการบริหารจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ สามารถวัดความสำเร็จได้จากจำนวนข้อมูลจากฐานข้อมูลระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาลที่นำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเพิ่มขึ้น จำนวนข้อเสนอเชิงนโยบายในการแก้ไขปัญหาเรื่องราวร้องทุกข์

2.3) ด้านการสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ สามารถวัดความสำเร็จได้จากร้อยละของจำนวนเรื่องราวร้องทุกข์ที่ดำเนินการจนได้ข้อยุติ ระยะเวลาในการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องราวร้องทุกข์ลดลง

3) การจัดให้มีการอบรมในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ เกี่ยวกับความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) โดยการแบ่งกลุ่มเป้าหมายให้ตรงกับทักษะที่บุคลากรมี และลักษณะงานที่บุคลากรแต่ละคนจำเป็นต้องได้รับการพัฒนา โดยแบ่งกลุ่มเป็น ตามแนวทางของสำนักงาน ก.พ. ออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

กลุ่มที่ 1 พัฒนาความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นพื้นฐานที่มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ การใช้งานอินเทอร์เน็ต เพื่อให้บุคลากรสามารถติดตั้งโปรแกรมค้นหาข้อมูล โดยต้องได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมโดยคำนึงถึงหลักความปลอดภัย และตระหนักถึงมารยาทในการใช้งาน

กลุ่มที่ 2 พัฒนาความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นต้นสำหรับการทำงาน จะพัฒนาทักษะในการใช้โปรแกรมในการปฏิบัติงาน เช่น โปรแกรมประมวลผลคำ (Microsoft Word) โปรแกรมตารางคำนวณ (Microsoft Excel) ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

กลุ่มที่ 3 พัฒนาการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะในการทำงานร่วมกันผ่านระบบออนไลน์ การประยุกต์ใช้โปรแกรมออนไลน์ และทักษะในการจัดการป้องกัน รักษาโปรแกรมและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์จากภัยคุกคามความมั่นคงปลอดภัยได้

โดยหลังจากการอบรมต้องมีการประเมินผลที่ได้จากการอบรมผ่านการทำแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน และให้กรอกแบบประเมินความพึงพอใจ ความคาดหวังและความต้องการเพื่อนำไปพัฒนาทักษะดิจิทัลในอนาคตต่อไป

4) มีการจัดทำแผนในการสำรวจทักษะของบุคลากร เพื่อประมวลข้อมูลและติดตามผลของทักษะด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีทุกปี เพื่อนำไปวางแผนแนวทางการพัฒนาด้านความรู้ และความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital Transformation) และการยกระดับขีดความสามารถภาครัฐในการให้บริการประชาชน (Government e-Service) ต่อไป

5) การจัดให้มีการอบรมการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์อย่างต่อเนื่อง ผ่านการเรียนรู้ในรูปแบบ e-learning เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถเข้าถึงการเรียนรู้และเกิดการพัฒนาทักษะดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง ซึ่งหลังจากการอบรมต้องมีการประเมินผลที่ได้จากการอบรมผ่านการทำแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียน และให้กรอกแบบประเมินความพึงพอใจ ความคาดหวังและความต้องการในการพัฒนาระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ในอนาคตต่อไป

5.3.3 ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

ควรขยายขอบเขตของการวิจัยให้เป็นการศึกษาทักษะด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ในระดับกระทรวง และควรเพิ่มการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ เพื่อนำไปสู่การวางแผนกลยุทธ์ และแนวทางในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของหน่วยงานต่อไป

5.4 ข้อจำกัด

จากการศึกษาวิจัย เรื่อง การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงานของข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐของศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี พบข้อจำกัดในการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์ พบว่าผู้กรอกแบบประเมินให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามไม่เป็นไปตามค่าเป้าหมาย เนื่องจากแบบสอบถามมีข้อความจำนวนมาก จึงต้องมีการแจกแบบสอบถามในรูปแบบกระดาษอีกช่องทางหนึ่ง (เฉพาะผู้ที่ยังไม่กรอกแบบสอบถามออนไลน์) ซึ่งการเก็บแบบสอบถามในรูปแบบนี้ทำให้มีผู้กรอกแบบสอบถามตามค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้จำนวน 126 คน ซึ่งแบ่งเป็นกรอกข้อมูลในรูปแบบออนไลน์ 55 คน คิดเป็นร้อยละ 43.65 และรูปแบบกระดาษ 71 คน คิดเป็นร้อยละ 56.35

รายการอ้างอิง

หนังสือและบทความในหนังสือ (Book and Book Articles)

- ชนงกรณ์ กุณทลบุตร. *หลักการจัดการ: องค์การและการจัดการสมัยใหม่*. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2556.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วี.พริ้นท์, 2551.
- ธนพงศ์พรรณ ธัญญรัตน์กุล. *Digital Transformation in Action เปลี่ยนธุรกิจในยุคดิจิทัล Step by Step*. กรุงเทพฯ: พิมพ์วิซ, 2561.
- สุจิตรา ธนนันท์. *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2550.
- สุนิสา ช่อแก้ว. *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ : แนวคิด กระบวนการ เครื่องมือ และกรณีศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สยามปริทัศน์, 2567
- สุภัทรศักดิ์ คำสามารถ, ศิรินทิพย์กุล จิตตรตรี, และ โกวิท จันทะपालะ. *แนวทางการบริหารการศึกษาในยุคดิจิทัลระดับขั้น*, Journal of Modern Learning Development Vol. ๓ (พฤษภาคม - มิถุนายน 2563): 247.
- สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. *คู่มือการปฏิบัติงานกระบวนการจัดการเรื่องร้องทุกข์ของศูนย์บริการประชาชน*. 2565
- อานวย แสงสว่าง. *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: อักษราพัฒนา, 2540.
- Cummings, T.G. and Worley, C.G. *Organization Development and Change (9th ed.)*. Mason, OH : South – Western Cengage Learning, 2551.
- Danial Rowles and Thomas Brown. *Building Digital Culture: A practical guide to successful digital transformation*. London: New York: Kogan Page, 2560.
- Garavan, T. *Strategic human resource development*. *Journal of European Industrial Training*, 2534.
- Holbeche, L., *High Flyers and Succession Planning in Changing Organisations*. Roffey Park Management Institute, 2541.
- Huselid, M.A., *Documenting HR's effect on company performance*. *HR Magazine*, January, 2537.

- John P. Kotter, *Leading Change*. Boston, MA: Harvard Business Review Press, 2555
- Kim, S. and Garrison, G., *Investigating mobile wireless technology adoption : An extension of the technology acceptance model*. Information Systems Frontiers, 2552.
- Lewin, K. *Frontiers in group dynamics: Concept, method and reality in social science; equilibrium and social change*. Human Relations, 2490.
- McLean, G. ,*Organization Development : Principles, Processes, Performance*, San Francisco C.A. : Berrett-Koehler, 2552
- Roger, E. M. , *Diffusion of innovations*, The Free Press, 2526.
- Rothwell, William J., and Sullivan, Roland. *Organization Development*. California: John Wiley & Sons, 2548.
- Venkatesh V, *Determinants of Perceived Ease of Use: Integrating Control, Intrinsic Motivation, and Emotion into the Technology Acceptance Model*. Information Systems Research, 2543

วิทยานิพนธ์ (Theses)

- ดำรงค์ สุขเกิด. “การพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านไอทีเพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่มหาวิทยาลัยดิจิทัล.” วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2563
- ภสุ เขียวสะอาด. “ทักษะทางดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรกรมศุลกากร ต่อความท้าทายในการพัฒนาองค์กรสู่การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital Transformation).” การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหารคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2562.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

กิจพลสิทธิ์ เพชรวิเศษ. “ความท้าทายด้านความเสมอภาคทางเพศในยุคดิจิทัล. Digital Economy Promotion Agency.” Digital Economy Promotion Agency. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2568.
<https://www.depa.or.th/en/article-view/digital-gender-gap>.

ฐานเศรษฐกิจ. “แอปฯ SmartLands ดาวน์โฮลด์ไว้ เพื่อร้งวัด "สำรวจออกโฉนดที่ดิน 2567."” สืบค้นเมื่อวันที่ 11 ตุลาคม 2567. <https://www.thansettakij.com/real-estate/568272>.

บริษัท จัดหางาน จ๊อบส์ ดีพี (ประเทศไทย) จำกัด. “Digital Transformation คืออะไร เข้าใจเรื่องสำคัญที่องค์กรต้องรู้.” สืบค้นเมื่อวันที่ 7 พฤศจิกายน 2567. <https://th.jobsdb.com/th/career-advice/article/digital-transformation>

บริษัท ไทม์ คอนซัลติ้ง จำกัด. “ทักษะด้านดิจิทัล (Digital Skill) หัวใจสำคัญในการพัฒนาองค์กร.” สืบค้นเมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2567. <https://www.timeconsulting.co.th/digital-skill>.

บริษัท บลูบิค กรุ๊ป จำกัด (มหาชน). “3 ปัจจัย 10 สาเหตุทำ Digital Transformation ล้มเหลว.” สืบค้นเมื่อวันที่ 7 พฤศจิกายน 2567. <https://bluebik.com/th/blog/10-digital-transformation-fail/>.

บริษัท ฮิวแมนซอฟท์ จำกัด. “Organization Development (OD) คืออะไร ? มีเทคนิคอะไรบ้าง ?.” สืบค้นเมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2567. <https://www.humansoft.co.th/th/blog/organization-development>

ปฐมพงศ์ สุทธิพงษ์ประชา. “การปฏิรูปรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Transformation) คำจำกัดความแนวโน้มความนิยม และแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practices).” สำนักงานอัยการภาค 5. สืบค้นเมื่อวันที่ 7 พฤศจิกายน 2567. <https://www1.ago.go.th/rg5/การปฏิรูปรัฐบาลดิจิทัล>.

ศูนย์ข้อมูลเพื่อธุรกิจไทยในสิงคโปร์. “ยุทธศาสตร์ชาติอัจฉริยะและรัฐบาลดิจิทัลเพื่อประชาชนของสิงคโปร์.” สืบค้นเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2567, <https://thaibizsingapore.com/singapore/singapore-smart-nation-initiative-digital-government/>

ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. “ข้อมูลศูนย์บริการประชาชน.” สืบค้นเมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2567. <https://www.opm.go.th/opmportal/index.asp?pageid=1557>.

ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. “ข้อมูลศูนย์บริการประชาชน ลิงค์สำคัญ.” สืบค้นเมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2567. <https://www.opm.go.th/opmportal/index.asp?pageid=1557>.

ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. “โครงสร้าง ศูนย์บริการประชาชน.” สืบค้นเมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2567. <https://www.opm.go.th/opmportal/index.asp?pageid=1557&parent=1557&directory=11344&pagename=viewbranch1>

ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. “ช่องทางการรับเรื่องร้องทุกข์.” สืบค้นเมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2567. <https://www.opm.go.th/opmportal/index.asp?pageid=1557>.

ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. “รายงานประจำปีงบประมาณ.” สืบค้นเมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2567. <https://www.opm.go.th/opmportal/index.asp?pageid=1557&parent=1557&directory=13095&pagename=content1>

สถาบันพัฒนาองค์กร SOLUTION IMPACT. “ทักษะดิจิทัล คืออะไร Digital Skills มีอะไรบ้างทักษะขององค์กร.” สืบค้นเมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2567. <https://solutionsimpact.com/blog/digital-skills/>

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. “แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล.” สืบค้นเมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2567. https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/page/process_devskill_digital.pdf.

สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. “นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.” สืบค้นเมื่อวันที่ 11 ตุลาคม 2567. <https://onde.go.th/view/1/นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม/TH-TH>.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. “การอบรมเพื่อพัฒนาการให้บริการภาครัฐในการอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ หัวข้อการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ (Digital Adoption) และการปรับเปลี่ยนหน่วยงานไปสู่ความเป็นดิจิทัล (Digital Transformation).” สืบค้นเมื่อวันที่ 7 พฤศจิกายน 2567. <https://www.opdc.go.th/content/ODE0NQ>

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. “แนวทางปฏิบัติที่ดีของประเทศสิงคโปร์สู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล.” สืบค้นเมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2567. <https://www.opdc.go.th/content/NzM0NA>.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. “ระบบราชการ 4.0.” สืบค้นเมื่อวันที่ 11 ตุลาคม 2567. <https://www.opdc.go.th/content/Njg0MQ>

สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. “แผนปฏิบัติราชการสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ระยะที่ 2 (พ.ศ. 2566 - 2570).” สืบค้นเมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2567. <https://www.opm.go.th/opmportal/multimedia/2022/ebook/ep2/web/mobile/index.html>.

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. “Government e-Service ยกกระดับขีดความสามารถภาครัฐเพื่อให้บริการประชาชน.” สืบค้นเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2567. <https://www.etda.or.th/th/Useful-Resource/Digital-Service/The-Power-and-Development-of-Government-e-Services.aspx>

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). “จับตา 8 ทักษะดิจิทัล มาแรงรับปี 2017.” สืบค้นเมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2567. <https://www.dga.or.th/th/content/890/11710/>

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). “แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566-2570.” สืบค้นเมื่อวันที่ 11 ตุลาคม 2567. <https://www.dga.or.th/policy-standard/policy-regulation/dga-019/dga-027/dg-plan-2566-2570/>.

สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. “ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ. 2561 – 2580.” สืบค้นเมื่อวันที่ 11 ตุลาคม 2567. https://www.nesdc.go.th/download/document/SAC/NS_SumPlanOct2018.pdf.

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. “แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติเป็นแผนแม่บทในประเด็นที่ 20 .” สืบค้นเมื่อวันที่ 11 ตุลาคม 2567. <http://nscr.nesdc.go.th/master-plans/>.

สำนักนายกรัฐมนตรี. “ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ของรัฐบาล 1111.” สืบค้นเมื่อวันที่ 13 ตุลาคม 2567. <https://www.1111.go.th/>

สำนักบริหารการทะเบียนกรมการปกครอง. “ระบบ Digital ID ของกรมการปกครองในแอปพลิเคชัน ThaiID.” สืบค้นเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2567. <https://www.bora.dopa.go.th/app-thaid/>

- Damien Cummings. “Digital transformation fails up to 84% of the time - here's why.”
 LinkedIn. สืบค้นเมื่อวันที่ 7 พฤศจิกายน 2567. <https://www.linkedin.com/pulse/digital-transformation-fails-up-84-time-heres-why-damien-cummings>.
- Fred Davis. “ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องการยอมรับเทคโนโลยี Technology Acceptance Model – TAM.”
 มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2568. https://archive.lib.cmu.ac.th/full/T/2557/mpa40557dn_ch2.pdf
- Hans de Visser. “Why Do 70% of Digital Transformations Fail?.” Mendix. สืบค้นเมื่อวันที่ 7 พฤศจิกายน 2567. <https://www.mendix.com/blog/why-do-digital-transformations-fail/>
- Humanica Author. “วัฒนธรรมองค์กรคืออะไร สำคัญอย่างไรกับองค์กรในยุคนี้ได้.” สืบค้นเมื่อวันที่ 10 พฤศจิกายน 2567. <https://www.humanica.com/th/organizational-culture/>
- O2O (Online to Offline). “ECONOMICS : Denmark สูดยอตรัฐดิจิทัล.” สืบค้นเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2567. <https://o2oforum.com/economics-denmark-best-digital-state/>
- OECD. “Recommendation of the Council on Digital Government Strategies.” สืบค้นเมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2567. <https://legalinstruments.oecd.org/en/instruments/OECD-LEGAL-0406>.
- Rich Vercesi. “8 Steps to Begin Your Digital Transformation Journey.” Third Republic. สืบค้นเมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2567. <https://www.thirdrepublic.com/blog/8-stepsdigital-transformation-journey>.
- Thailand Policy Lab. “E-Governance ทำให้ชีวิตคนง่ายขึ้นและเป็นสังคมที่ “เจ๋ง” ที่สุดในโลก.” สืบค้นเมื่อวันที่ 15 พฤศจิกายน 2567. จาก [https://thailandpolicylab.com/article-estonia-transformation/](https://thailandpolicylab.com/article/estonia-transformation/)
- True Digital Academy. “ทักษะด้านดิจิทัล (Digital Skills) ก้าวสำคัญสู่อนาคต.” สืบค้นเมื่อวันที่ 6 พฤศจิกายน 2567. <https://www.truedigitalacademy.com/blog/ทักษะด้านดิจิทัล-Digital-Skills-ก้าวสำคัญสู่อนาคต>.

UNESCO. “Digital skills critical for jobs and social inclusion.” สืบค้นเมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2567.

<https://www.unesco.org/en/articles/digital-skills-critical-jobs-and-social-inclusion>.

United Nations e-Government Knowledgebase. “UN E-Government Survey 2024.” สืบค้นเมื่อวันที่ 8 พฤศจิกายน 2567. <https://publicadministration.un.org/egovkb>

Victoria Folea. “Definition of Digital Skills.” Researchgate. สืบค้นเมื่อวันที่ 7 พฤศจิกายน 2567.

https://www.researchgate.net/publication/339320661_Analysis_of_the_Digital_Skills_in_the_Eu_Labor_Market_a_Case_Study_of_the_Banking_Sector.

World Bank Group Transport & ICT and Institute of the Information Society. “Digital Government 2020 Prospects for Russia.” สืบค้นเมื่อวันที่ 7 พฤศจิกายน 2567.

<https://openknowledge.worldbank.org/pages/about/en>



ภาคผนวก

แบบสัมภาษณ์ข้าราชการของศูนย์บริการประชาชนสายงานผู้บริหาร
เรื่อง การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ
ของศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ในการวิจัยเท่านั้น ข้อมูลทุกอย่างจะถูกเก็บเป็นความลับ ขอความกรุณาให้ท่านตอบคำถามการสัมภาษณ์ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุด เพื่อประโยชน์ในการนำไปวิเคราะห์ข้อมูล และเพื่อให้เข้าใจถึงปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาทักษะทางดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ของศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

ข้อมูลพื้นฐาน

- 1) ชื่อ - นามสกุล ผู้ให้สัมภาษณ์
- 2) เพศ ☐ หญิง ☐ ชาย ☐ ไม่ระบุ
- 3) อายุ ปี
- 4) ตำแหน่ง
- 5) ระดับการศึกษา ☐ ระดับปริญญาตรี ☐ ระดับปริญญาโท ☐ ระดับปริญญาเอก
- 6) อายุราชการ ปี

แบบสัมภาษณ์

1) ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อคำว่า การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลหรือ Digital Transformation และการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลมีความสำคัญต่อการบริหาร การทำงาน และการยกระดับการให้บริการประชาชนของศูนย์บริการประชาชน ในปัจจุบันหรือไม่ อย่างไร

2) จากเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลในปัจจุบัน ท่านมีนโยบาย แนวทาง หรือข้อเสนอ ในการส่งเสริมและพัฒนาองค์ความรู้ทักษะด้านดิจิทัลของผู้ใต้บังคับบัญชาให้สอดคล้องการทำงานยุคดิจิทัลอย่างไร

3) ท่านคิดว่าการพัฒนาทักษะทางดิจิทัลให้กับข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ ของศูนย์บริการประชาชนด้านใดบ้างที่จำเป็นต่อการทำงานในศูนย์บริการประชาชน และท่านคิดว่าการพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงองค์กรที่ไปสู่การมีทักษะทางดิจิทัล ควรเริ่มจากจุดใด

4) ท่านคิดว่าอะไรคือความท้าทายของข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ ของศูนย์บริการประชาชน ในการทำงานร่วมกับเทคโนโลยีดิจิทัล และระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

5) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ของศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ของศูนย์บริการประชาชน สังกัดสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นการศึกษาระดับความรู้และทักษะด้านดิจิทัลที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลและการยกระดับการให้บริการแก่ประชาชน จนได้ข้อเสนอแนะแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลให้กับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เพื่อให้ผู้บริหารสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี พิจารณาแนวทางในการพัฒนาองค์กร และพัฒนาองค์ความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ของศูนย์บริการประชาชน

ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อประโยชน์ในการนำไปวิเคราะห์ข้อมูล และวางแผนการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงานของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ของศูนย์บริการประชาชนต่อไป ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามชุดนี้จะถือเป็นความลับ ไม่เปิดเผยในที่ใด ๆ เป็นรายบุคคล จะแสดงเป็นภาพรวมโดยการเก็บแบบสอบถามได้แบ่งเป็น 4 ส่วน รายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 : คำถามเกี่ยวกับข้อมูลของกลุ่มตัวแปรตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ลักษณะงาน การเข้าใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ประสิทธิภาพการทำงาน และเลือกคำตอบ (Check – list)

ส่วนที่ 2 : คำถามความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ที่มีผลต่อการสร้างทักษะทางดิจิทัล มีลักษณะแบบปลายปิด (Close – ended) ที่ให้เลือกระดับความคิดเห็นเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับชั้น ดังนี้

ระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยี	รายละเอียด
1	ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีน้อยที่สุด / ไม่มี
2	ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีน้อย
3	ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีปานกลาง
4	ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีมาก
5	ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีมากที่สุด

ส่วนที่ 3 : คำถามประเมินทักษะทางดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากร ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี มีลักษณะปรนัย (Multiple Choice) ที่ให้เลือกคำตอบที่ถูกต้องโดยมีคำถาม 10 ข้อ

ส่วนที่ 4 : ความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open-ended) คือ ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะในการพัฒนาทักษะทางดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากร ของศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี อย่างไร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

- 1) เพศ ☐ หญิง ☐ ชาย ☐ ไม่ระบุ
- 2) อายุ ☐ 21 – 30 ปี ☐ 31 – 40 ปี ☐ 41 – 50 ปี ☐ 51 – 60 ปี
- 3) ระดับการศึกษา ☐ ระดับวุฒิประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)
☐ อนุปริญญาบัตร หรือ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)
☐ ระดับปริญญาตรี
☐ ระดับปริญญาโท
☐ ระดับปริญญาเอก
- 4) ตำแหน่งงาน ☐ ข้าราชการ ☐ พนักงานราชการ / เจ้าหน้าที่ของรัฐ
- 5) ลักษณะงาน ☐ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ☐ นักวิชาการคอมพิวเตอร์
☐ นิติกร ☐ บริหารงานทั่วไป
☐ ชุมการ ☐ บันทึกข้อมูล
- 6) ประสบการณ์ทำงาน ☐ น้อยกว่า 2 ปี ☐ 3 – 10 ปี
☐ 11 – 20 ปี ☐ 21 ปีขึ้นไป
- 7) การเข้าใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ☐ เคยเข้าใช้งานระบบ
☐ ไม่เคยเข้าใช้งานระบบ (ไม่ต้องตอบข้อมูลในส่วนที่ 3)

ส่วนที่ 2 ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)

(ตามแนวทางของสำนักงาน ก.พ.)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก ✓ ในช่องข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดโดยในช่องตาราง ระดับของความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยให้ความหมายของแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยี	รายละเอียด
1	ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีน้อยที่สุด / ไม่มี
2	ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีน้อย
3	ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีปานกลาง
4	ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีมาก
5	ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีมากที่สุด

(1) ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นพื้นฐาน

รายละเอียด	ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี				
	1	2	3	4	5
การใช้งานคอมพิวเตอร์					
1.1) ท่านมีความรู้และสามารถติดตั้งระบบปฏิบัติการหรือโปรแกรมที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน					
1.2) ท่านสามารถสร้าง เคลื่อนย้าย คัดลอก จัดระเบียบไฟล์/แฟ้มข้อมูล ตั้งรหัสในการเข้าถึงแฟ้มข้อมูลบนอุปกรณ์ได้					
1.3) ท่านสามารถใช้งานบริการบนระบบคลาวด์ได้อย่างถูกต้อง เช่น Google Drive, One Drive รวมทั้งสามารถแชร์ข้อมูลบนระบบคลาวด์ให้ผู้อื่นได้					
การใช้งานอินเทอร์เน็ต					
1.4) ท่านสามารถใช้งานเว็บเบราว์เซอร์ เช่น Google Chrome Mozilla Firefox ฯ เพื่อเข้าดูเว็บไซต์ที่ต้องการได้ รวมทั้งสามารถสืบค้นข้อมูลได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว					
1.5) ท่านสามารถเลือกใช้โปรแกรมการสื่อสาร และสื่อสังคมออนไลน์ เช่น Line Facebook, Twitter, Instagram, YouTube ฯ ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมโดยคำนึงถึงหลักความปลอดภัยและตระหนักถึงมารยาทในการใช้งาน					

รายละเอียด	ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี				
	1	2	3	4	5
1.6) ท่านสามารถใช้งานปฏิทินออนไลน์ เช่น Google Calendar ในการสร้างตารางนัดหมาย การแชร์ปฏิทินให้ผู้อื่น รวมทั้งกำหนดสิทธิได้อย่างถูกต้องตามหลักเกณฑ์ความมั่นคงปลอดภัย					

(2) ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลขั้นต้นสำหรับการทำงาน

รายละเอียด	ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี				
	1	2	3	4	5
การใช้โปรแกรมประมวลผลคำ (Microsoft Word)					
2.1) ท่านสามารถตั้งค่าหน้ากระดาษ จัดการเอกสาร เคลื่อนย้าย ยกเลิกการกระทำ จัดรูปแบบเอกสาร แทรกรูปภาพ ตารางและการแทนที่ข้อความบนเอกสารได้					
2.2) ท่านสามารถตรวจสอบแก้ไขสะกดคำและไวยากรณ์ ตรวจสอบสถิติจำนวนคำ					
2.3) ท่านสามารถตั้งค่าการพิมพ์ แสดงตัวอย่างก่อนพิมพ์ เอกสารได้ รวมทั้งบันทึกไฟล์ที่ทำในรูปแบบต่าง ๆ ได้ เช่น .docx .pdf เป็นต้น					
การใช้โปรแกรมตารางคำนวณ (Microsoft Excel)					
2.4) ท่านสามารถจัดการแผ่นงาน จัดแถวและคอลัมน์ ป้อนข้อมูล เคลื่อนย้ายข้อมูล กรองข้อมูล เรียงลำดับข้อมูล จัดรูปแบบข้อมูล และแผ่นงานได้					
2.5) ท่านสามารถใช้ฟังก์ชันในการคำนวณข้อมูลบนแผ่นงานได้ตามสูตรที่กำหนดได้					
2.6) ท่านสามารถตั้งค่าแผ่นงานในการพิมพ์ การดูตัวอย่างก่อนสั่งพิมพ์ และสั่งพิมพ์แผ่นงานได้ รวมทั้งบันทึกไฟล์ที่ทำในรูปแบบต่าง ๆ ได้ เช่น .xlsx .pdf เป็นต้น					

(3) ความสามารถในการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน

รายละเอียด	ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี				
	1	2	3	4	5
การทำงานร่วมกันแบบออนไลน์					
3.1) ท่านสามารถทำงานบนพื้นที่ทำงานแบบออนไลน์ เช่น Google Doc Google form และ Google Sheet โดยสามารถแบ่งปันข้อมูลในการทำงานตามวัตถุประสงค์การใช้งาน					
3.2) ท่านสามารถใช้งานปฏิทินออนไลน์ เช่น Google Calendar ในการสร้างตารางนัดหมาย การแชร์ปฏิทินให้ผู้อื่น รวมทั้งกำหนดสิทธิ์ได้อย่างถูกต้อง					
3.3) ท่านสามารถใช้งานโปรแกรมในการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ / ประชุมออนไลน์ เช่น Zoom, Microsoft team ได้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์การใช้งาน					
การประยุกต์ใช้โปรแกรมออนไลน์					
3.4) ท่านสามารถใช้งานโปรแกรมสำหรับนำเสนอออนไลน์ เช่น Canva ได้					
3.5) ท่านสามารถนำ AI เข้ามาช่วยในการทำงานได้					
การใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัย					
3.7) ท่านสามารถจัดการป้องกัน รักษาโปรแกรมและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์จากภัยคุกคามความมั่นคงปลอดภัยได้					
3.8) ท่านสามารถสำรองข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งมีการกำหนดให้โปรแกรมอัปเดตไวเสมอ					

ส่วนที่ 3 ความรู้ในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เกี่ยวกับการใช้งานระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

1) เรียงลำดับขั้นตอนที่ถูกต้องในการดำเนินการสร้างเรื่องใหม่ในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

- ก. ค้นหาข้อมูลเรื่อง /ชื่อผู้เดือดร้อน/ชื่อผู้ติดต่อ
- ข. สร้างเรื่องใหม่ที่ปุ่มบริการประชาชน
- ค. กรอกข้อมูลการติดต่อ/ข้อมูลผู้ติดต่อ/ข้อมูลผู้เดือดร้อน/ข้อมูลเรื่องร้องทุกข์
- ง. ไปที่เมนูเรื่องราวร้องทุกข์
- จ. ยืนยันการบันทึกข้อมูล

ตอบ ข ก ง ค และ จ

2) กรณีที่ท่านต้องการค้นหาเรื่องร้องเรียน/เรื่องร้องทุกข์สามารถสืบค้นได้จากข้อมูลอะไรบ้าง

- ก. ข้อมูลเรื่อง เช่น รหัสเรื่อง, วันที่สร้างเรื่อง, วัตถุประสงค์ของการแจ้งเรื่อง, ประเภทเรื่องร้องทุกข์, หน่วยงานผู้รับผิดชอบ, ผู้บันทึก, สถานที่เกิดเหตุ, ช่องทางการติดต่อ เป็นต้น
- ข. ข้อมูลผู้ติดต่อ เช่น เลขบัตรประจำตัวประชาชน, ชื่อ, นามสกุล และเบอร์โทรศัพท์
- ค. ข้อมูลผู้เดือดร้อน เช่น เลขบัตรประจำตัวประชาชน, ชื่อ, นามสกุล และเบอร์โทรศัพท์
- ง. ถูกทุกข้อ

3) ข้อใดไม่ถูกต้อง

- ก. กรณีที่ท่านต้องการประสานส่งเรื่องให้ผู้บังคับบัญชาในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ให้ไปที่แถบเมนูอื่นๆ เพื่อเพิ่มการปฏิบัติงาน
- ข. กรณีที่ท่านต้องการประสานส่งเรื่องให้หน่วยงานในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ท่านต้องเลือกที่แถบเมนูประสานงานเพื่อเพิ่มการประสานงาน
- ค. กรณีที่ประชาชนติดตามเรื่องผ่านทางโทรศัพท์เจ้าหน้าที่ต้องดำเนินการเพิ่มสถานะในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ด้วย
- ง. กรณีที่ท่านค้นหาชื่อผู้เดือดร้อน และผู้ติดต่อแล้วพบข้อมูลแล้วสามารถใช้ข้อมูลนั้นได้ทันที

4) เมนูแจ้งเตือน



จะไม่แสดงการแจ้งเตือนเมื่อใด

- ก. เมื่อมีการประสานงานเรื่องร้องทุกข์มายังผู้ใช้งาน
- ข. เมื่อเกินกำหนดรับงาน
- ค. เมื่อแก้ไขข้อมูลของผู้เดือดร้อน/ผู้ติดต่อ
- ง. เมื่อมีการยุติเรื่อง

5) ข้อใดกล่าวไม่ถูกต้องเกี่ยวกับแถบแสดงรายการรับ - งานดำเนินการ

รายการรับ-งานดำเนินการ						
รายการรับ	2	งานดำเนินการ	1406	รายการแจ้งเตือน	13	อยู่ในความรับผิดชอบ

ก. รายการรับ จะแสดงรายการเรื่องร้องทุกข์ที่มีการประสานงานผ่านระบบมายังผู้ใช้งาน และมีสถานะเรื่องอยู่ระหว่างการดำเนินการ

ข. งานดำเนินการ แสดงเรื่องที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ โดยจะแสดงรายการเรื่องร้องทุกข์ที่มีการรับงานจากรายการรับ และมีสถานะเรื่องอยู่ระหว่างการดำเนินการ

ค. รายการแจ้งเตือน จะแสดงรายการแจ้งเตือน แบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ การแจ้งเตือนเมื่อมีการประสานงานเรื่องร้องทุกข์มายังผู้ใช้งาน การแจ้งเตือนเกินกำหนดรับงาน การแจ้งเตือนยุติเรื่อง และการแจ้งเตือนเพื่อขอทราบผลการดำเนินการไปยังผู้ปฏิบัติงาน

ง. เรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบ เป็นหน้าจอที่ใช้สำหรับแสดงรายการงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของผู้ใช้งานทั้งหมด ยกเว้นรายการที่ดำเนินการแล้วเสร็จแล้ว

6) ปุ่มลัด เพิ่มการปฏิบัติงาน (Shortcut Menu) หรือเมนูลัด มีไว้สำหรับ



ก. เพิ่มการประสานงาน

ข. เพิ่มการรายงานผล

ค. เพิ่มการดำเนินการเมื่อประชาชนติดตาม

ง. เพื่อดูประวัติของผู้เดือดร้อน /ผู้ติดต่อ

7) ข้อใดกล่าวถูกต้องในการกรอกข้อมูลรายละเอียดเอกสาร ในการแนบไฟล์คำร้อง / รายงานผล

ก. การแนบเอกสารคำร้อง และรายงานผลให้เลือกประเภทเอกสารว่า คำร้อง และ หนังสือรับ

ข. การแนบเอกสารรายงานผลการกรอกข้อมูลเลขอ้างอิงคือ การกรอกเลขรับ ผบพ.

ค. การแนบเอกสารรายงานผลการกรณีที่ไม่มีเลขรับจาก สปน..... ให้กดออกเลขรับ ผ่านระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ทุกครั้ง

ง. ถูกทุกข้อ

8) ข้อใดกล่าวไม่ถูกต้องเกี่ยวกับวิธีการบันทึกการปฏิบัติงานในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

ก. การประสานงานไปยังเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ดำเนินการเรื่องต่อนั้น ผู้ใช้งานจะต้องเพิ่มการปฏิบัติงาน โดยเลือกเมนูลัด “ประสานงาน” ในหน้าไทม์ไลน์หรือเมนูการประสานงานในหน้าจอประวัติเรื่องได้เลย

ข. ผู้ใช้งานระบุรายละเอียดต่างๆของการปฏิบัติงานให้ครบถ้วน ได้แก่ วัตถุประสงค์ การปฏิบัติงาน ช่องทางการติดต่อ รายละเอียด เอกสารแนบ ชั้นความลับ ชั้นความเร่งด่วน

ค. ประชาชนติดต่อเข้ามาเพื่อติดตามผล แจ้งเรื่องซ้ำ หรือเพิ่มข้อมูลเรื่อง ผู้ปฏิบัติงานจะต้องบันทึกการติดต่อเข้าสู่ระบบทุกครั้ง เพื่อเก็บสถิติการติดต่อของประชาชน

ง. การบันทึกข้อมูลการติดตามผลการปฏิบัติงานโดยประชาชน ผู้ใช้งานจะต้องเพิ่มการปฏิบัติงาน สามารถดำเนินการโดยเลือกที่เมนูลัด “ประสานงาน”

9) ข้อใดกล่าวไม่ถูกต้องเกี่ยวกับการรายงานผลการปฏิบัติงาน/ผลการปฏิบัติงาน เพื่อแจ้งผู้ร้องในระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์

ก. กรณีที่หน่วยงานรายงานผลการพิจารณา มาแล้วให้เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนปรับผลการปฏิบัติงานแจ้งผู้ร้องด้วย

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง :	สถานะการปฏิบัติงาน :	ผลการปฏิบัติงานแจ้งผู้ร้อง :
สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กรมการศาสนาใน กรมปลัด	รับทราบไว้ขั้นต้น รับทราบไว้ขั้นต้น อยู่ระหว่างดำเนินการ	เจ้าหน้าที่รับเรื่อง เพื่อพิจารณาส่งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรงพื้นที่ ↓ บันทึก / ปรับปรุง

ข. กรณีที่หน่วยงานรายงานผลการพิจารณา / ผลการปฏิบัติงานมาทางหนังสือให้เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนรายงานผลการดำเนินการผ่านระบบ ไปที่เมนูรายงานผล โดยเลือกรายงานผลแทนระบุหน่วยงานและตำแหน่งของผู้ที่ลงนามในหนังสือรายงานผล และผู้รับ คือ หนังสือรายงานผลต้องการเรียนถึงท่านใด รวมทั้งกรอกข้อมูลวิธีการปฏิบัติงาน ช่องทางการติดต่อ รายละเอียด เอกสารแนบ ชั้นความลับ ชั้นความสำคัญให้ครบถ้วน

ค. กรณีที่หน่วยงานรายงานผลการพิจารณา / ผลการปฏิบัติงานมาให้เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการประชาชนปรับปรุงสถานะ และสรุปผลการพิจารณาของเรื่องร้องเรียนด้วยทุกครั้ง

ง. ระบบสามารถบันทึกวิธีการปฏิบัติงานอื่นๆ ได้อีก เช่น ชี้แจงทำความเข้าใจ, ให้คำแนะนำปรึกษา, ตอบขอบคุณ, เสนอผู้บังคับบัญชาขั้นต้น/เสนอหัวหน้าส่วนราชการ เป็นต้น โดยผู้ใช้งานสามารถเลือกเมนู “อื่นๆ”

10) ข้อใดกล่าวถูกต้องเกี่ยวกับแถบเมนู “แดชบอร์ด”

ก. เมนู Realtime เป็นข้อมูลที่แสดงสถิติเรื่องร้องทุกข์ไปใช้ประโยชน์ในส่วนที่เกี่ยวข้องได้ เช่น จำนวนเรื่องร้องทุกข์ทั้งหมด เรื่องร้องทุกข์รายจังหวัดเชิงพื้นที่ ประเด็นเรื่องย่อการร้องทุกข์มากที่สุด หน่วยงานที่มีเรื่องยุติมากที่สุด และประเด็นที่ได้รับการร้องทุกข์มากที่สุด 10 อันดับ

ข. เมนู Survey เป็นข้อมูลที่แสดงช่องทางในการให้บริการ ประเด็นคำถามที่สำรวจความพึงพอใจ

ค. เมนู Operation เป็นสรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ เช่น จำนวนเรื่องร้องทุกข์ที่ประชาชนแจ้งเรื่องผ่านช่องทาง ผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์แยกตามปีงบประมาณ ข้อมูลประกอบการติดตามเรื่องร้องทุกข์ สถิติการปฏิบัติงานผ่านระบบการจัดการเรื่องราวร้องทุกข์ ข้อมูล Contact Point เป็นต้น

ง. ถูกทุกข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

4.1 หัวข้ออบรมที่ท่านสนใจในการพัฒนาทักษะดิจิทัล

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4.2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	ดุษฎี เกตุพานิช
วุฒิการศึกษา	ปีการศึกษา 2560 วิทยาศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ตำแหน่ง	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักนายกรัฐมนตรี
ประสบการณ์ทำงาน	ปัจจุบัน นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ ส่วนแผนและประเมินผล ศูนย์บริการประชาชน สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี สำนักนายกรัฐมนตรี ปี พ.ศ. 2560 – เมษายน 2565 นักวิเคราะห์นโยบายและแผน สภาวิชาชีพวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี