

ประสิทธิภาพการทำงานที่เกิดจากความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์กรดิจิทัล

ตามนโยบายรัฐบาลดิจิทัล กรณีศึกษา สำนักงาน ก.พ.

Performance resulting from knowledge and understanding of digital organization
to digital government policy case study of the Office of the Civil Service
Commission

กันฐิกา ทองสุข

Kanthika Thongsuk

หลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Dual Master's Degree Program in Public and Business Administration Ramkhamhaeng University

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงาน ก.พ. ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรดิจิทัล และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์กรดิจิทัลที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรดิจิทัล การศึกษาวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรสำนักงาน ก.พ. จำนวน 258 ราย โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และค่าความแปรปรวนทางเดียว f-test : One-way ANOVA ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยวิธีของ Scheffé และโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 55.80) มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี (ร้อยละ 34.50) สถานภาพสมรสแล้ว (ร้อยละ 46.10) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 43.80) ตำแหน่งประเภทวิชาการ (ร้อยละ 55.00) และระยะเวลาปฏิบัติงาน 1 - 5 ปี (ร้อยละ 31.80)

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์กรดิจิทัลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ด้านสิ่งแวดล้อม (ร้อยละ 3.82) ด้านการเปลี่ยนพฤติกรรม (ร้อยละ 3.79) ด้านการรับรู้ (ร้อยละ 3.75) และด้านการฝึกฝน (ร้อยละ 3.59)

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ด้านเวลา (ร้อยละ 4.12) ด้านคุณภาพและความคุ้มค่า (ร้อยละ 4.12) และด้านความพึงพอใจ (ร้อยละ 3.96)

ผลการทดสอบสมมติฐาน ด้านปัจจัยส่วนบุคคล สรุปผลได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน โดยภาพรวมไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรดิจิทัล ยกเว้น ประเภทตำแหน่ง ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรดิจิทัลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์การดิจิทัล มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานขององค์การดิจิทัล สรุปผลได้ว่า ปัจจัยความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์การดิจิทัลโดยภาพรวมในทุก ๆ ด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานขององค์การดิจิทัล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, การทำงาน, องค์การดิจิทัล, สำนักงาน ก.พ.

Abstract

The purposes of this study were : 1) To study the personal factors of Office of the Civil Service Commission influencing the performance of digital organizations. 2) To study the factors of knowledge and understanding of digital organization influencing the performance of the digital organization. This research is survey research. The questionnaires were randomly distributed to 258 users of the Office of the Civil Service Commission. The instruments used in the study was a questionnaire. The data were analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, f-test : One-way ANOVA and Correlation Coefficient

The findings indicated that the majority were female (55.80%), age 31-40 (34.50%), marry status (46.10%), Bachelor degree (43.80%), position Academic (55.00%) Operating time 1-5 year (31.80%).

The analysis results of the research subjects' general information revealed that knowledge and understanding factor of digital organization the high respectively is environmental (3.82%), Behavior modification (3.79), Perception (3.75) and Training (3.59).

The analysis results of the research subjects' general information revealed that performance factor the high respectively is Time (4.12%), Quality and value (4.12%), and satisfaction (3.96).

Hypothesis test results personal factors conclusion by personal factors that are different in general no influence to performance of digital organizations except position influence to performance of digital organizations Different was statistically significant at 0.05 level.

Hypothesis test results knowledge and understanding factor of digital organizations influence to performance of digital organizations conclusion by knowledge and understanding factor of digital organizations that are different in general correlated to performance of digital organizations was statistically significant at 0.01 level.

Keywords: Performance, work, Digital organization, Office of the Civil Service Commission.

บทนำ

ในยุคปัจจุบันที่ผู้คนมีความต้องการใช้ชีวิตอย่างสะดวกสบาย รวดเร็ว และตอบสนองความต้องการในเวลาอันจำกัด ที่เป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วแบบก้าวกระโดด ซึ่งส่งผลกระทบต่อบริบทต่าง ๆ ของผู้คนในยุคปัจจุบัน ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปจากในอดีตเป็นอย่างมาก โดยเทคโนโลยีดิจิทัลทำให้เกิดรูปแบบในด้านต่าง ๆ ขึ้นมาใหม่ ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม ทำให้ในทุกธุรกิจ องค์กร หรือหน่วยงานต่าง ๆ จำเป็นต้องปรับตัวให้ทันตามกระแสโลกที่เปลี่ยนแปลงไป เพราะนั่นย่อมหมายถึงความอยู่รอดของธุรกิจ องค์กร หรือหน่วยงานนั้น ๆ ด้วยเช่นกัน แม้กระทั่งหน่วยงานภาครัฐที่เชื่อกันว่าเป็นองค์กรที่มีความมั่นคงมากที่สุด ก็ยังต้องพัฒนาและปรับเปลี่ยนวิถีขององค์กร แต่ไม่ใช่เพื่อความอยู่รอด แต่เป็นการปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้ได้มากที่สุด โดยก่อนหน้านี้หน่วยงานภาครัฐได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ โดยเป็นการเพิ่มช่องทางให้ประชาชนได้เข้าถึงข้อมูลและบริการภาครัฐได้สะดวกขึ้นผ่านเว็บไซต์ อาจเรียกได้ว่าเป็นยุคของ “รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์” แต่นั่นก็ยังไม่เพียงพอต่อการตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคปัจจุบัน จึงทำให้ภาครัฐจำเป็นต้องหันมาทบทวนกันอีกครั้งถึงรูปแบบการให้บริการต่อประชาชน ให้สะดวก รวดเร็ว ยิ่งขึ้นไปอีกขั้น และเพื่อเป็นการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยการแทนที่ด้วย “รัฐบาลดิจิทัล” นั่นเอง

รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) หมายถึง การออกแบบและปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการของภาครัฐ โดยอาศัยข้อมูลดิจิทัล เพื่อสร้างบริการภาครัฐในรูปแบบใหม่ ๆ ผ่านเทคโนโลยี Mobile Social Cloud Technology โดยมีลักษณะ 3 ประการ ดังนี้

- 1) Reintegration เป็นการบูรณาการการทำงานของหน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดการกำกับควบคุมการบริหารภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ
- 2) Needs-based holism เป็นการปรับปรุงองค์การภาครัฐ เพื่อให้เกิดการให้บริการ-สาธารณะ ที่ให้ความสำคัญต่อความต้องการของประชาชนเป็นศูนย์กลาง
- 3) Digitalization เป็นการใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ในการนำระบบบริหารสารสนเทศมาใช้ รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะเข้ามาแทนที่วิธีการทำงานแบบเดิม

ซึ่งอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า รัฐบาลดิจิทัลเป็นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นกลยุทธ์สำคัญในการยกระดับการทำงานภาครัฐให้มีความทันสมัย เพื่อสร้างบริการแก่ประชาชน ด้วยการทำงานอย่างเป็นระบบและพึ่งพากันในทุกภาคส่วน ทั้งในหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานอิสระ ภาคธุรกิจ และภาคประชาชน รวมถึงการร่วมกันสรรค์สร้างสาระที่จำเป็นและสำคัญต่อการให้บริการของภาครัฐอีกด้วย

โดยบุคลากรที่ทางภาครัฐต้องการเพื่อการเตรียมความพร้อมและตอบสนองต่อนโยบายนั้น เรียกว่า “Next Gen Digital Officers” หรือ “บุคลากรภาครัฐพันธุ์ดิจิทัล” ซึ่งหมายถึง การยกระดับให้บุคลากรมีความพร้อมในการพัฒนาสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีความรู้ ทักษะ และความชำนาญที่สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์ในการวางแผนการปฏิบัติงาน, ประกอบการตัดสินใจ, การพัฒนานวัตกรรมบริการ และส่งเสริมให้บุคลากรมีทัศนคติที่เห็นถึงความสำคัญของการปรับเปลี่ยนองค์การไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

จากความต้องการบุคลากรที่เรียกว่า “บุคลากรภาครัฐพันธุ์ดิจิทัล” นั้น จึงก่อให้เกิดโครงการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy Project) เพื่อเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐสามารถปรับตัวและมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานในบริบทของการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับภาครัฐและประเทศ โดยทักษะดังกล่าวครอบคลุมความสามารถใน 4 มิติ คือ 1) การใช้ (Use) 2) เข้าใจ (Understand) 3) การสร้าง (create) และ 4) เข้าถึง (Access) เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

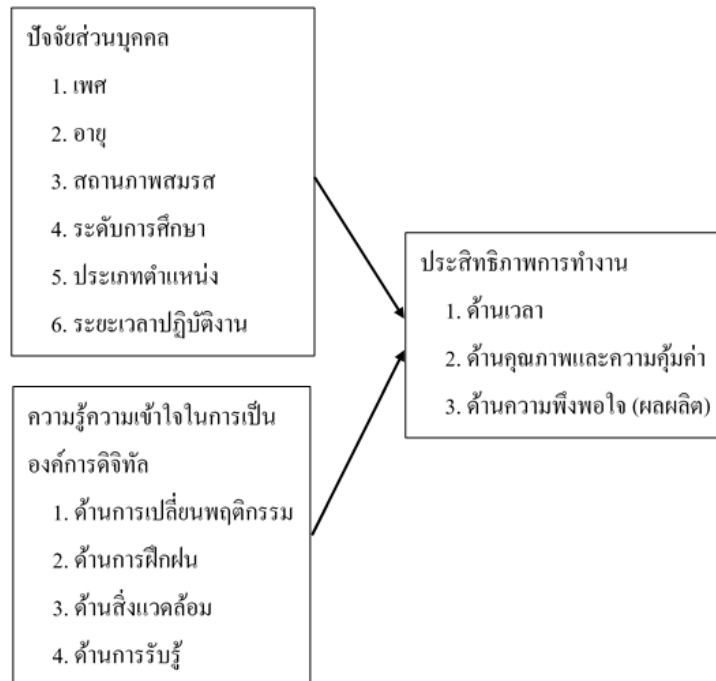
- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงาน ก.พ. ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์การดิจิทัล
- 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์การดิจิทัล ของบุคลากรสำนักงาน ก.พ. ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานขององค์การดิจิทัล

การทบทวนวรรณกรรม

ในการจัดทำวิจัยเรื่องประสิทธิภาพการทำงานที่เกิดจากความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์การดิจิทัล ตามนโยบายรัฐบาลดิจิทัล กรณีศึกษา สำนักงาน ก.พ. นี้ ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี ข้อมูล และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา โดยเนื้อหาที่จะกล่าวถึงหลังจากนี้ได้แบ่งเนื้อหาออกเป็น 6 ส่วนด้วยกัน อันได้แก่

- 1) แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
- 2) แนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์
- 3) แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ
- 4) แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศและนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 5) แนวคิดการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ
- 6) แนวคิดเกี่ยวกับสำนักงาน ก.พ.
- 7) ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานที่เกิดจากความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์กรดิจิทัล ตามนโยบายรัฐบาลดิจิทัล ของบุคลากรสำนักงาน ก.พ. เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) รวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีรายละเอียดวิธีดำเนินการตามขั้นตอนของการวิจัย ดังนี้

1. แหล่งที่มาของข้อมูล ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมจากแหล่งข้อมูล ดังนี้

1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ที่ได้จากการวิจัย คือ การวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ รวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม

1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารข้อมูลต่าง ๆ ได้แก่ บทความวารสาร ตำรา งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เว็บไซต์ และเอกสารอ้างอิงต่าง ๆ

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย (population) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรสำนักงาน ก.พ. ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานต่าง ๆ ของสำนักงาน ก.พ. โดยในปัจจุบัน พ.ศ. 2563 สำนักงาน ก.พ. มีบุคลากรทั้งสิ้น 720 ราย

2.2 การกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย (sample) กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสำนักงาน ก.พ. โดยสัดส่วนในการวิจัยในครั้งนี้ ใช้การคำนวณโดยวิธีการของ Taro Yamane (1970) จากประชากร 720 ราย กำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สัดส่วนค่าความคลาดเคลื่อน (e) เท่ากับ 0.05 ซึ่งเมื่อแทนค่าในสูตรของ Yamane แล้ว สัดส่วนขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ได้มีค่า เท่ากับ 257.1429 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกจำนวนกลุ่มประชากรเพื่อทำการวิจัยในจำนวน 258 ราย โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้ ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ซึ่งประกอบไปด้วย 2 ปัจจัย ดังนี้

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคล แบ่งออกเป็น 6 ปัจจัย
 - 1.1) เพศ
 - 1.2) อายุ
 - 1.3) สถานภาพสมรส
 - 1.4) ระดับการศึกษา
 - 1.5) ประเภทตำแหน่ง
 - 1.6) ระยะเวลาปฏิบัติงาน
- 2) ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์กรดิจิทัล แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้
 - 2.1) ด้านการเปลี่ยนพฤติกรรม
 - 2.2) ด้านการฝึกฝน
 - 2.3) ด้านสิ่งแวดล้อม
 - 2.4) ด้านการรับรู้

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

ประสิทธิภาพการทำงาน แบ่งออกเป็น 3 ด้าน

- 1) ด้านเวลา
- 2) ด้านคุณภาพและความคุ้มค่า
- 3) ด้านความพึงพอใจ

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสู่การสร้างกรอบแนวคิด จากนั้นได้สร้างแบบสอบถามให้เหมาะสมกับการศึกษาในครั้งนี้ ทั้งนี้แบบทดสอบแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปที่เป็นปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด ให้ผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียว โดยประกอบไปด้วยคำถามจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์กรดิจิทัล เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended-question) เกี่ยวกับการเรียนรู้และความเข้าใจในการเป็นองค์กร-ดิจิทัล โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน มีข้อคำถามทั้งหมด จำนวน 16 ข้อ ดังนี้

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการทำงาน เป็นแบบสอบถามปลายปิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน มีข้อคำถามทั้งหมด จำนวน 12 ข้อ ดังนี้

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นแบบสอบถามปลายเปิดที่ให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น เช่น ความต้องการเพิ่มเติม หรือข้อเสนอแนะอื่น ๆ

โดยในแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ได้ออกแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert) ซึ่งมีคำตอบให้เลือกตามลำดับความคิดเห็น ซึ่งเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด และกำหนดระดับมาตราส่วนที่เป็นข้อความให้เป็นค่าน้ำหนักตัวเลข เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยกำหนดค่าระดับคะแนนของช่วงน้ำหนักเป็น 5 ระดับ

5. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการนำแบบประเมินที่ใช้ในการวิจัยมาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือดังนี้

5.1 ความถูกต้องเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) เป็นการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา แนวคิด สำนวนภาษา และการใช้ข้อความที่ถูกต้องเหมาะสม ผู้วิจัยได้ทำการปรึกษา และตรวจสอบความคิดเห็นจากอาจารย์ที่ปรึกษาเกี่ยวกับคำถามแต่ละข้อ หลังจากนั้นจึงทำการแก้ไขปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้เหมาะสม ก่อนนำไปทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือกับกลุ่มทดสอบ

5.2 ความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) หลังจากปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้วนั้น ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ (Pilot test) กับกลุ่มทดสอบ โดยมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 30 ราย ก่อนการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจริง โดยใช้เทคนิคการวัดความสอดคล้องของแบบสอบถาม (Internal Consistency Method) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ซึ่งจะยอมรับการทดสอบเมื่อมีค่า Alpha มากกว่าหรือเท่ากับ 0.7 (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2557) และเพื่อตรวจสอบความแม่นยำและความเหมาะสมของแบบสอบถาม เพื่อสามารถสื่อสารให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาคำนวณหาค่าความน่าเชื่อถือด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ได้ค่าดังนี้

ตารางค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของมาตรวัดตัวแปรความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์กรดิจิทัล

ความรู้ความเข้าใจ ในการเป็นองค์กรดิจิทัล	Cronbach's Alpha	N of Items
ด้านการเปลี่ยนพฤติกรรม	0.869	4
ด้านการฝึกฝน	0.744	4
ด้านสิ่งแวดล้อม	0.809	4
ด้านการรับรู้	0.871	4

ตารางค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของมาตรวัดตัวแปรประสิทธิภาพการทำงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน	Cronbach's Alpha	N of Items
ด้านเวลา	0.913	4
ด้านคุณภาพและความคุ้มค่า	0.896	4
ด้านความพึงพอใจ	0.794	4

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพในการเก็บข้อมูล โดยทำการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บข้อมูล มีจำนวน 258 ราย โดยจะดำเนินการในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

6.1 ผู้วิจัยได้ทำการติดต่อเพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อการศึกษา จากโครงการทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง เรียนเลขาธิการ ก.พ. เพื่อทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรสำนักงาน ก.พ. ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย

6.2 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยได้ทำการส่งแบบประเมินชุดจริงที่ได้ตรวจสอบคุณภาพแล้วให้แก่กลุ่มตัวอย่าง โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับนำมาวิเคราะห์ต่อไป

6.3 ตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด และนำคะแนนที่ได้ทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ

7. การวิเคราะห์ข้อมูล เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบและมีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกชุดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยเครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์เพื่อหาค่าสถิติและวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. วิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย

1) การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง และระยะเวลาปฏิบัติงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2) วิเคราะห์ระดับความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์กรดิจิทัล ทั้ง 4 ด้าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3) วิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการทำงาน ทั้ง 3 ด้าน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4) วิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) แล้วนำมาแจกแจงความถี่ (Frequency)

การวัดระดับตัวแปรพิจารณาจากค่าเฉลี่ยคะแนนผู้ตอบแบบสอบถาม แล้วนำค่าเฉลี่ยดังกล่าวมาแปรผลกับระดับของคะแนนที่ได้จากการหาจำนวนขั้นที่เท่า ๆ กัน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ย ออกเป็น 5 ระดับ ตามแนวคิดของเบสท์ (Best, 1981, p.78) ดังต่อไปนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเป็นการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรที่มีอิทธิพลหรือสามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานขององค์การดิจิทัล กรณีศึกษาสำนักงาน ก.พ. โดยใช้การแจกแจงแบบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variation : Anova) หรือ F-test เพื่อหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ย จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของ Scheffé และโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) เพื่อเป็นการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

การแปลค่าความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

- ค่าสัมประสิทธิ์ 0.01 – 0.20 หมายถึง มีค่าสัมพันธ์ต่ำ
- ค่าสัมประสิทธิ์ 0.21 – 0.40 หมายถึง มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
- ค่าสัมประสิทธิ์ 0.41 – 0.60 หมายถึง มีความสัมพันธ์ปานกลาง
- ค่าสัมประสิทธิ์ 0.61 – 0.80 หมายถึง มีความสัมพันธ์สูง
- ค่าสัมประสิทธิ์ 0.81 – 0.99 หมายถึง มีความสัมพันธ์สูงมาก

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการทำงานที่เกิดจากความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์การดิจิทัล ตามนโยบายรัฐบาลดิจิทัล สรุปผลได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 55.80) มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี (ร้อยละ 34.50) สถานภาพสมรสแล้ว (ร้อยละ 46.10) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 43.80) ตำแหน่งประเภทวิชาการ (ร้อยละ 55.00) และระยะเวลาปฏิบัติงาน 1 - 5 ปี (ร้อยละ 31.80)

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์การดิจิทัลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ด้านสิ่งแวดล้อม (ร้อยละ 3.82) ด้านการเปลี่ยนพฤติกรรม (ร้อยละ 3.79) ด้านการรับรู้ (ร้อยละ 3.75) และด้านการฝึกฝน (ร้อยละ 3.59)

3. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ด้านเวลา (ร้อยละ 4.12) ด้านคุณภาพและความคุ้มค่า (ร้อยละ 4.12) และด้านความพึงพอใจ (ร้อยละ 3.96)

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน ด้านปัจจัยส่วนบุคคล โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง และระยะเวลาปฏิบัติงาน สรุปผลได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันโดยภาพรวมไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์การดิจิทัล ยกเว้น ประเภทตำแหน่ง ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์การดิจิทัลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์การดิจิทัล มีความสัมพันธ์กันสูงกับประสิทธิภาพการทำงานขององค์การดิจิทัล สรุปผลได้ว่า ปัจจัยความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์การดิจิทัลโดยภาพรวมในทุก ๆ ด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานขององค์การดิจิทัล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการทำงานที่เกิดจากความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์การดิจิทัล ตามนโยบายรัฐบาลดิจิทัล กรณีศึกษา สำนักงาน ก.พ. ตามที่กล่าวมาแล้วข้างต้นในที่นี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ควรมีการสำรวจความพร้อมของบุคลากร เพื่อเป็นการประเมินระดับความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร แล้วจึงกำหนดแนวทางในการพัฒนาต่อไป เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายได้

2. ในการพัฒนาระบบการทำงานภาครัฐ หรือการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลนั้น ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงนโยบายอย่างทั่วถึง เพื่อที่บุคลากรได้ทราบเป้าหมายไปในทิศทางเดียวกัน

3. ในการพัฒนาบุคลากรภาครัฐในด้านเทคโนโลยีดิจิทัลนั้น ควรมีการจัดฝึกอบรมเพื่อเตรียมความพร้อมของบุคลากรในทุกระดับชั้น และควรมีการติดตามประเมินผลหลังจากที่บุคลากรได้การพัฒนาแล้วด้วย

4. ภาครัฐควรมีการนำนวัตกรรมเข้ามาใช้สำหรับการปฏิบัติงานและการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อความสะดวกในการบริหารงานภาครัฐที่รวดเร็วและทันสมัย

5. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์การดิจิทัลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์การดิจิทัล ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการเปลี่ยนพฤติกรรม 2) ด้านการฝึกฝน 3) ด้านสิ่งแวดล้อม และ 4) ด้านการรับรู้ ฉะนั้นการวิจัยในครั้งต่อไป จึงควรทำการศึกษาวิจัยในปัจจัยอื่น ๆ นอกเหนือจากงานวิจัยครั้งนี้ เช่น ด้านประสบการณ์ ด้านการเชื่อมโยงความรู้ และด้านเจตคติส่วนบุคคล เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาอย่างแท้จริง นอกจากนี้อาจจะยังต้องศึกษากลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้น เพื่อให้ข้อมูลที่ได้น่าเชื่อถือกับความเป็นจริงมากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

- Digital Economy Thailand. (ม.ป.ป.). *นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง*. สืบค้น 2 พฤษภาคม 2563, จาก <http://www.digitalthailand.in.th/glossary/glossary2>.
- กลุ่มยุทธศาสตร์และแผนการประชาสัมพันธ์ สำนักโฆษก. (15 กุมภาพันธ์ 2559). สืบค้น 2 พฤษภาคม 2559, จาก <http://www.thaigov.go.th/index.php/government-th1/item/99971id99971.html/th/government-th.html>.
- ประวัติความเป็นมา. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.). สืบค้น 2 พฤษภาคม 2563, จาก dga.or.th/th/profile_history/.
- สมาคมครู เทคโนโลยีสารสนเทศ. *ดิจิทัลคืออะไร*. 8 กรกฎาคม 20562. สืบค้น 3 พฤษภาคม 2563, จาก aitt.or.th/articles/ดิจิทัลคืออะไร/.
- สำนักงาน ก.พ.. *Digital Literacy Project* โครงการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ. สืบค้น 2 พฤษภาคม 2563, จาก ocsc.go.th/DLProject/about-dlp.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. *คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี*. สืบค้น 3 พฤษภาคม 2563, จาก <https://blackdogsworld.wordpress.com/2008/02/08/knowledge-and-comprehension/>.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. *หลักการจำแนกประเภทหน่วยงานของรัฐในการกำกับของฝ่ายบริหาร*. กันยายน 2558. สืบค้น 3 พฤษภาคม 2563, จาก file.job.thai.com/prakad/otcc201807/otcc201807_18.pdf.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.). *แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ.2563-2565*. สืบค้น 2 พฤษภาคม 2563, จาก dga.or.th/th/profile/2158.
- เอกสารวิชาการอิเล็กทรอนิกส์ Academic Focus. *ภาครัฐไทยกับการก้าวสู่รัฐบาลดิจิทัล*. สำนักวิชาการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. มีนาคม 2559. สืบค้น 2 พฤษภาคม 2563, จาก <http://www.parliament.go.th/library>.
- Yamane, Taro. (1967). *Statistics, An Introductory Analysis*. New York: Harper and Row, Second Edition.
- Likert, R. (1967). *The Human Organization : Its Management and Value*. New York: McGraw-Hill.