

The Impact of Digital Transformation on Local Administrative Organizations' Public Service Development

Nunta Bootnoi

Faculty of Management Science
Lampang Rajabhat University, Thailand

Suthira Thipwiwatpotjana

Faculty of Management Science
Lampang Rajabhat University, Thailand

Kanchana Khuma

Faculty of Management Science
Lampang Rajabhat University, Thailand

Abstract

The Royal Thai Government has mobilized government agencies to become digital organizations in order to improve their efficiency and effectiveness. This research aimed to study digital transformation and its impact on local administrative organizations' public service development. The population was local administrative organizations in Thailand. Two hundred fifty samples were determined by Stevens's criteria and selected by stratified random sampling. A questionnaire was used as an instrument to collect data. Data were analyzed using descriptive statistics, correlation analysis, and structural equation modeling analysis. The research results found that local administrative organizations' digital transformation had the total mean being at a high level, and positively impacting their public service development with statistical significance at .01 level.

Keywords

Digital transformation, public service development, local government organizations

CORRESPONDING AUTHOR

Suthira Thipwiwatpotjana, Faculty of Management Sciences,
Lampang Rajabhat University, Lampang, 52100, Thailand. Email: suthiray@live.lpru.ac.th
© College of Local Administration, Khon Kaen University. All rights reserved.

ผลกระทบของการปรับเปลี่ยน สู่การเป็นองค์กรดิจิทัลต่อการพัฒนา การบริการสาธารณะขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น

นันทะ บุตรน้อย

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ประเทศไทย

สุธีรา ทิพย์วิวัฒน์พจนนา

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ประเทศไทย

กาญจนา คุมา

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ประเทศไทย

บทคัดย่อ

รัฐบาลมีนโยบายขับเคลื่อนองค์กรภาครัฐให้กลายเป็นองค์กรดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการประชาชน การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลและผลกระทบของการปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลต่อการพัฒนาการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ประชากร คือ อปท. ในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่าง คือ อปท. จำนวน 250 แห่ง กำหนดโดยใช้เกณฑ์ของสถิติและเลือกด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ และการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่า อปท. มีการปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลโดยรวมอยู่ในระดับมาก และการปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลมีผลกระทบทางตรงเชิงบวกต่อการพัฒนาการบริการสาธารณะ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ

การปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล, การพัฒนาการบริการสาธารณะ, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

บทนำ

การขับเคลื่อนประเทศไปสู่การเป็นประเทศไทย 4.0 เป็นความพยายามของรัฐบาลที่จะสร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดกับสังคมไทยเพื่อพัฒนาไปสู่การเป็นสังคมดิจิทัลที่สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกที่ได้รับผลกระทบจากความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลเช่นเดียวกัน เนื่องจากในปัจจุบันดิจิทัลเข้ามาเปลี่ยนแปลงการใช้ชีวิตของเราทุกคน และทำให้ประชาชนตั้งความหวังในการบริการของ

ภาครัฐสูงมากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งนั่นส่งผลให้หน่วยงานต่าง ๆ ของภาครัฐจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนเพื่อพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล (สำนักงาน ก.พ., 2561) หนึ่งในหน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยงานสำคัญในการนำนโยบายดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติ ได้แก่ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ดังนั้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของนโยบาย กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จึงได้จัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัล 4 ปี พ.ศ. 2561-2564 โดยมีพันธกิจในการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการการดำเนินงานและการให้บริการสาธารณะ การพัฒนาบุคลากรของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้พร้อมขับเคลื่อนและสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลตามนโยบายในการขับเคลื่อนประเทศไทย 4.0 โดยมีเป้าหมายในการพัฒนาศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT Potential Baseline) และศักยภาพของหน่วยงานทั้งในด้าน Hardware Software และ Peopleware ให้มีความพร้อมในการปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล โดยการดำเนินการเป็นไปตามกรอบของระยะเวลา 4 ปี (2561-2564) (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2561) เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะซึ่งเป็นภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถจัดบริการสาธารณะได้อย่างครอบคลุมความต้องการของประชาชนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายและมีคุณภาพดี

อย่างไรก็ตาม ที่ผ่านมการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยยังใช้รูปแบบบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเองในทุกขั้นตอน ขณะเดียวกันประเภทบริการสาธารณะที่ท้องถิ่นดำเนินการยังขาดความคิดสร้างสรรค์ในการสร้างและจัดหาบริการสาธารณะใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งที่มีสาเหตุจากข้อจำกัดทางกฎหมายและจากศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง (ภิกษณ์ กัลยาณมิตร, เอก ศรีเชลยिंग, ดรณศักดิ์ ตติยะลาภะ และไททัศน์ มาลา, 2561) ดังนั้น แผนปฏิบัติการดิจิทัล 4 ปี พ.ศ. 2561-2564 จึงเป็นเป้าหมายสำคัญหนึ่งในการปรับเปลี่ยนไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล เพื่อการพัฒนาและยกระดับการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย ให้สามารถบริหารจัดการการบริการสาธารณะในประเภทและรูปแบบที่หลากหลายยิ่งขึ้น มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายการให้บริการสาธารณะขององค์กร (วุฒิสาร ตันไชย, 2559)

จากเหตุผลที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการปรับเปลี่ยนไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล (digital transformation) และผลกระทบของการปรับเปลี่ยนไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลที่มีต่อการพัฒนาการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยหวังว่าข้อค้นพบและองค์ความรู้ที่ได้จะสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล เพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมายในการพัฒนาและยกระดับการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยตามนโยบายประเทศไทย 4.0 ที่มีเป้าหมายในการจัดบริการสาธารณะให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. เพื่อศึกษาผลกระทบของการปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลต่อการพัฒนาการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวคิดและทฤษฎี

การปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล (Digital Transformation)

หัวใจสำคัญเพื่อการปรับเปลี่ยนไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล (digital organization) เป็นวัฒนธรรมที่หลายองค์กรปลูกฝังไว้ให้กับพนักงานทุกคนในองค์กร เพื่อสร้างการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงงาน ลดความสูญเสีย เพิ่มประสิทธิภาพ โดยกระตุ้นทั้งคิดและทำผ่านกิจกรรมต่าง ๆ อาทิ 5ส, QCC, Kaizen, ISO และอื่น ๆ อีกหลายวิธีการ ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งที่ดีที่ทำให้องค์กรมีรากฐานที่แข็งแกร่งและมั่นคง ในปัจจุบันเป็นยุคที่เทคโนโลยีดิจิทัลและข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) ในโลกอินเทอร์เน็ตหรือโลกไซเบอร์ (Cyber) มีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดด องค์กรจึงจำเป็นต้องนำการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ มาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการทำงานหรือการดำเนินงานขององค์กรในด้านต่าง ๆ อย่างหลากหลาย ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรให้มากยิ่งขึ้น

วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัล และความสามารถของคนในองค์กรที่จะใช้เทคโนโลยีเพื่อเข้าถึงข้อมูลหรือองค์ความรู้ใหม่ ๆ ในโลกไซเบอร์จึงเป็นเรื่องที่สำคัญ “การเปลี่ยนผ่านไปสู่การเป็นดิจิทัล หรือ digital transformation” จึงเป็นระบบการจัดการองค์กรที่องค์กรจะต้องพัฒนาการดำเนินงานที่ต่างไปจากเดิมเพื่อให้องค์กรก้าวไปสู่องค์กรแบบใหม่ที่ได้ชื่อว่าเป็นองค์กรดิจิทัล (digital organization) การเปลี่ยนผ่านไปสู่การเป็นดิจิทัล มีองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ (จำลักษณ์ ขุนพลแก้ว, 2561; สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2561; Reynolds, 2019) ดังนี้

1. ความคิดดิจิทัล (digital mindset) เป็นชุดความคิดของคนในองค์กรในทุกระดับชั้น โดยต้องเริ่มจากคณะผู้บริหาร และผู้บริหารสูงสุด ที่จะต้องไม่ใช่แค่แสดงออกเท่านั้น หากแต่ตนเองจะต้องทำให้เห็นว่าการคิดในเชิงการจัดการองค์กรจะต้องเป็นดิจิทัล งบประมาณและโครงสร้างพื้นฐานต้องพร้อมสำหรับการพัฒนาเป็นดิจิทัล

2. กระบวนการดิจิทัล (digital processes) ระบบงานและกระบวนการภายใน จะต้องสิ้นไหลแบบไร้รอยต่อ ข้อมูลต่าง ๆ ภายในองค์กรจะไม่ถูกจัดเก็บแบบต่างคนต่างเก็บ ต่างคนต่างใช้ หากแต่อยู่ในระบบฐานข้อมูลกลาง เพื่อลดความซ้ำซ้อน เชื่อถือได้ว่าทุกคนจะใช้ข้อมูลที่ใหม่อยู่เสมอ และที่สำคัญคือเป็นข้อมูลชุดเดียวกัน สำหรับการจัดการหรือการบริหารงานองค์กรในอนาคต จะต้องคำนึงถึงการไหลของข้อมูลและการประมวลผล (information flow) เพื่อใช้ประโยชน์ในการวางแผนและตัดสินใจในทุกกระบวนการของการดำเนินงานขององค์กร

3. ความรู้และทักษะดิจิทัล (digital knowledge and skills) เป็นความรู้และทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ระบบควบคุม สมองกลฝังตัว การเชื่อมต่อทั้งแบบมีสายและไร้สาย และการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ ในการประมวลข้อมูลและคำสั่งได้อย่างรวดเร็ว เพราะองค์กรแบบใหม่จะไร้กระดาษทุกอย่างอยู่ในระบบ ถ้าไม่มีทักษะในการดึงข้อมูลมาใช้ให้เป็นรูปแบบรายงานต่าง ๆ ได้ ก็ไม่มีประโยชน์อะไร

4. วัฒนธรรมดิจิทัล (digital culture) เป็นวัฒนธรรมการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง หรือการสร้างผลงานแบบก้าวกระโดดในเชิงนวัตกรรมนั้น อาจจะมีประสิทธิผลยิ่งขึ้น ถ้าขับเคลื่อนด้วยวัฒนธรรมแบบดิจิทัล เพราะช่วยลดปัญหาอุปสรรคที่เป็นข้อจำกัดเดิม ๆ ไปได้อย่างสิ้นเชิง อาทิ ผู้บริหารเซ็นอนุมัติเอกสารสำคัญไม่ได้เพราะไปต่างประเทศ คนทำงานว่างไม่ตรงกันจึงไม่ได้ประชุมเสียที ข้อมูลกระดาษมากมายเก็บไว้จนล้นห้อง จัดทำรายงานแต่ละครั้งต้องใช้เวลาเป็นสัปดาห์ เป็นต้น

ในการวิจัยนี้ได้กำหนดองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน เป็นตัวแปรสังเกตได้ (observed variable) ของตัวแปรแฝง (latent variable) การปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล (digital transformation: DTR) ได้แก่ 1) ด้านความคิดดิจิทัล (digital mindset: DMS) 2) ด้านกระบวนการดิจิทัล (digital processes: DPC) 3) ด้านความรู้และทักษะดิจิทัล (digital knowledge and skills: DKS) และ 4) ด้านวัฒนธรรมดิจิทัล (digital culture: DCT)

การพัฒนาการบริการสาธารณะ (Public Service Development)

การพัฒนาเพื่อยกระดับการบริการหรือกิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะ คือ การจัดการบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ การพัฒนาการบริการสาธารณะ ประกอบด้วย 6 ด้าน (อริสรา ป้องกัน, 2559; วุฒิสาร ตันไชย, 2559) ได้แก่

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งมีเนื้อหาของงานเกี่ยวกับ 1) การคมนาคมและการขนส่ง ได้แก่ 1.1) ทางบก อาทิ การก่อสร้างและบำรุงรักษาด่านและสะพาน การดูแล จัดตั้งสถานีขนส่ง และการจัดการจราจรในเขตพื้นที่ และ 1.2) ทางน้ำ เช่น การบำรุงรักษาทางน้ำ การก่อสร้างและดูแลสถานีขนส่งทางน้ำ (ท่าเทียบเรือ) 2) สาธารณูปโภค ได้แก่ แหล่งน้ำ/ระบบประปาชนบท อาทิ การดูแล รักษา พัฒนา ซ่อมบำรุงแหล่งน้ำ และระบบประปาชนบท และ 3) สาธารณูปการ ได้แก่ 3.1) การจัดให้มีตลาด อาทิ การจัดให้มีและการควบคุมตลาด 3.2) การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง 3.3) การผังเมือง อาทิ การจัดทำผังเมืองรวมจังหวัด และการวางและปรับปรุงผังเมืองรวม และ 3.4) การควบคุมอาคาร อาทิ การควบคุมอาคาร และการเปรียบเทียบปรับคดีความผิดตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมอาคาร

2. ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ได้แก่ 1) การส่งเสริมอาชีพ อาทิ การฝึกอบรม ส่งเสริม พัฒนา กลุ่มอาชีพต่าง ๆ 2) งานสวัสดิการสังคม การสังคมสงเคราะห์พัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา ผู้ด้อยโอกาส อาทิ งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนพิการ และการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ เป็นต้น 3) นันทนาการ การส่งเสริมการกีฬา อาทิ การจัดหาอุปกรณ์กีฬา การก่อสร้าง บำรุงรักษาสถานกีฬา การจัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ อาทิ การบริหารจัดการ ดูแล บำรุง รักษาสวนสาธารณะ 4) การศึกษา การจัดการศึกษาในระบบ อาทิ การจัดการศึกษาก่อนวัยเรียน หรือปฐมวัย การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน และการจัดการศึกษาสงเคราะห์ การศึกษานอกระบบ อาทิ การบริการการศึกษานอกโรงเรียนระดับอำเภอและการจัดการศึกษาระดับเขต งานห้องสมุดประชาชน เป็นต้น 5) การสาธารณสุข การสาธารณสุขและการรักษาพยาบาล อาทิ การส่งเสริมสุขภาพจิตและป้องกันปัญหาสุขภาพจิต และการส่งเสริมสุขภาพแม่และเด็ก การพัฒนานามัยบนพื้นที่สูง การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ อาทิ การควบคุมโรคติดต่อ งานสนับสนุนเงินอุดหนุนในการสงเคราะห์ผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ค่าสังคมสงเคราะห์และค่าฅาปนกิจ และ 6) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และที่อยู่อาศัย อาทิ การแก้ไขปัญหาชุมชนแออัด การจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อย

3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ได้แก่ 1) การส่งเสริมประชาธิปไตยความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชาชน อาทิ งานตรวจมาตรา ชั่ง ตวง วัด และการ

เผยแพร่และประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคแก่ผู้บริโภค 2) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น อาทิ การป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล 3) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อาทิ การช่วยเหลือผู้ประสบภัยเบื้องต้น และ 4) การรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อาทิ การทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน และงานจัดทะเบียนสัตว์พาหนะ

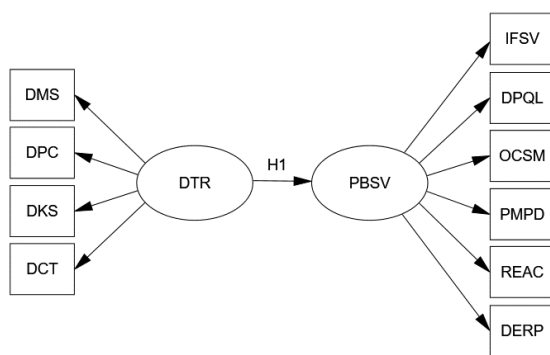
4. ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ได้แก่ 1) การวางแผนพัฒนาท้องถิ่น อาทิ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การประสานจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด และการจัดระบบข้อมูลเพื่อการวางแผน 2) การพัฒนาเทคโนโลยี อาทิ การบริการ และถ่ายทอดเทคโนโลยีเกษตรชุมชน 3) การส่งเสริมการลงทุน อาทิ งานบริการข้อมูลนักลงทุน และงานเผยแพร่และชักจูงการลงทุน 4) การพาณิชยกรรม อาทิ งานทะเบียนพาณิชย์ 5) การพัฒนาอุตสาหกรรม อาทิ การกำกับดูแลโรงงาน การอนุญาตให้ตั้งโรงงาน และ 6) การท่องเที่ยว อาทิ การวางแผนการท่องเที่ยว การปรับปรุงดูแลบำรุงรักษาสถานที่ท่องเที่ยว และจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์

5. ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ได้แก่ 1) การคุ้มครองดูแล บำรุงรักษา ใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อาทิ งานพัฒนาป่าชุมชน การควบคุมไฟป่า เป็นต้น 2) การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ อาทิ การติดตามตรวจสอบเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมและมลพิษ งานสร้างจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม งานตรวจสอบคุณภาพน้ำ งานตรวจสอบคุณภาพอากาศและเสียง และการบำบัดน้ำเสีย และ 3) การดูแลรักษาที่สาธารณะ อาทิ การดูแลรักษาและคุ้มครองป้องกันที่สาธารณะประโยชน์

6. ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ 1) การจัดการดูแลโบราณสถาน โบราณวัตถุ อาทิ การบำรุงรักษาโบราณสถาน และ 2) การจัดการดูแลพิพิธภัณฑสถานและหอจดหมายเหตุ

ในการวิจัยนี้ได้กำหนดองค์ประกอบทั้ง 6 ด้าน เป็นตัวแปรสังเกตได้ (observed variable) ของตัวแปรแฝง (latent variable) การพัฒนาการบริการสาธารณะ (Public Service Development: PBSV) ได้แก่ 1) ด้านการจัดบริการโครงสร้างพื้นฐาน (infrastructure services: IFSV) 2) ด้านการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิต (developing and promoting quality of life: DPQL) 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (organizing community, society, and maintaining security in life and property: OCSM) 4) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (preventing and mitigating public disaster: PMPD) 5) ด้านทรัพยากรสิ่งแวดล้อม ศิลปะ และวัฒนธรรม (resources, environment, art and culture: REAC) และ 6) ด้านการส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพ และการมีส่วนร่วมของประชาชน (promoting democracy, equality, rights, liberties, and participation of the public: DERP)

กรอบแนวคิดในการวิจัย แสดงได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1. กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานงานวิจัย

H1: การปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล (Digital Transformation: DTR) มีผลกระทบทางตรงต่อการพัฒนาการบริการสาธารณะ (Public Service Development: PBSV)

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Methodology) โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย จำนวน 7,852 แห่ง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2563) ผู้ให้ข้อมูล คือ หัวหน้าหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด นายกเทศมนตรีเทศบาลนคร นายกเทศมนตรีเทศบาลเมือง นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (structural equation modeling: SEM) ตามเกณฑ์ของสตีเวนส์ (Stevens, 1996) ที่แนะนำว่า ขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นควรใช้อย่างน้อย 20 หน่วย ต่อหนึ่งตัวแปรสังเกตได้ (observed variables) การวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดตัวแปรสังเกตได้ไว้ 10 ตัว ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ควรใช้ คือ มากกว่า 200 (>200) เลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) โดยกำหนดสัดส่วนจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภท ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) จากนั้นเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนที่คำนวณได้ในแต่ละประเภท โดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงาน

ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (multiple choice) ตอนที่ 2 การปรับเปลี่ยนไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล จำนวน 18 ข้อ และตอนที่ 3 การพัฒนาการบริการสาธารณะ จำนวน 18 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามในตอนที่ 2 และ 3 เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มาตราวัด 5 ระดับ (five-point scale) ตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Likert's scale) (Likert, 1932)

ตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามด้านความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ใช้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of item objective congruence: IOC) ตามเกณฑ์ของแฮมเบิลตัน (Hambleton, 1984) ($IOC > .60$) จากผลการตรวจสอบพบว่า ค่า IOC ของทุกข้อคำถามในแบบสอบถามมากกว่า .60 จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามก่อนนำไปทดลองใช้ (tryout) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha coefficient method) ของครอนบาค (Cronbach, 1951) กับหัวหน้าหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดลำปางที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .92 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ใช้เก็บข้อมูลด้านการปรับเปลี่ยนไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล และด้านการพัฒนาการบริการสาธารณะ เท่ากับ .90 และ .87 ตามลำดับ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้ คือ 1) ขออนุญาตจากมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง เพื่อขอความร่วมมือจากหัวหน้าหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการเก็บรวบรวมข้อมูล 2) ดำเนินการจัดส่งแบบสอบถามไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 400 แห่ง จำนวน 400 ฉบับ ทางไปรษณีย์ โดยขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและส่งกลับแบบสอบถามภายใน 30 วัน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เมื่อครบระยะเวลาที่กำหนด 30 วัน ผู้วิจัยได้รับการตอบกลับแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง รวม 257 ฉบับ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบและคัดเลือกแบบสอบถาม ซึ่งได้แบบสอบถามที่มีข้อมูลครบถ้วนและสมบูรณ์สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล จำนวนทั้งสิ้น 250 ฉบับ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS และ AMOS ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยดังนี้

- 1) วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ได้แก่ ความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage)
- 2) วิเคราะห์ระดับการปรับเปลี่ยนไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล และการพัฒนาการบริการสาธารณะ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
- 3) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการปรับเปลี่ยนไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล และการพัฒนาการบริการสาธารณะ ใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Person's correlation analysis)
- 4) วิเคราะห์ผลกระทบของการปรับเปลี่ยนไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลต่อการพัฒนาการบริการสาธารณะ เพื่อตรวจสอบสมมติฐาน ใช้วิธีการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (structural equation modeling analysis) โดยมีเกณฑ์ในการพิจารณาความสอดคล้องของแบบจำลองสมมติฐานที่นำเสนอกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (model-fit criteria) (Brown & Cudek, 1992; Byrne, 2001; Kline, 2005; Schumacker and Lomax, 2004) ที่ประกอบด้วยค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้ คือ 1) chi-square probability level ($p > .05$) 2)

relative chi-square ($\chi^2/df < 2$) 3) goodness of fit index (GFI $> .90$) และ 4) root mean square error of approximation (RMSEA $< .08$)

ผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 78.8) มีอายุระหว่าง 41-50 ปี (ร้อยละ 44.8) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 50.8) มีประสบการณ์ในการทำงาน 11-15 ปี (ร้อยละ 44.8) ตำแหน่งหน้าที่การปฏิบัติงานเป็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบล (นายก อบต.) (ร้อยละ 47.2) นายก เทศมนตรีเทศบาลตำบล (ร้อยละ 42.0) นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด (นายก อบจ.) (ร้อยละ 4.8) นายกเทศมนตรีเทศบาลเมือง (ร้อยละ 4.0) และนายกเทศมนตรีเทศบาลนคร (ร้อยละ 2.0)

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติ

การปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.04$, $S.D.=.70$) ด้านที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านวัฒนธรรมดิจิทัล (Digital Culture) ($\bar{X}=4.20$, $S.D.=.78$) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านความคิดดิจิทัล (Digital Mindset) ($\bar{X}=4.15$, $S.D.=.79$) อยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการดิจิทัล (Digital Processes) ($\bar{X}=4.06$, $S.D.=.84$) อยู่ในระดับมาก และด้านความรู้และทักษะดิจิทัล (Digital Knowledge and Skills) ($\bar{X}=3.94$, $S.D.=.92$) อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล

การปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล	$\bar{X}$	$S.D.$	ระดับ
ด้านความคิดดิจิทัล (Digital Mindset)	4.15	.79	มาก
ด้านกระบวนการดิจิทัล (Digital Processes)	4.06	.84	มาก
ด้านความรู้และทักษะดิจิทัล (Digital Knowledge and Skills)	3.94	.92	มาก
ด้านวัฒนธรรมดิจิทัล (Digital Culture)	4.20	.78	มาก
รวม	4.04	.70	มาก

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลกับการพัฒนาการบริการสาธารณะ พบว่า การปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลกับการพัฒนาการบริการสาธารณะมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p < .01$) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .849 ($r = .849$, $p < .01$) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2. ความสัมพันธ์ระหว่างการปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลกับการพัฒนาการบริการสาธารณะ

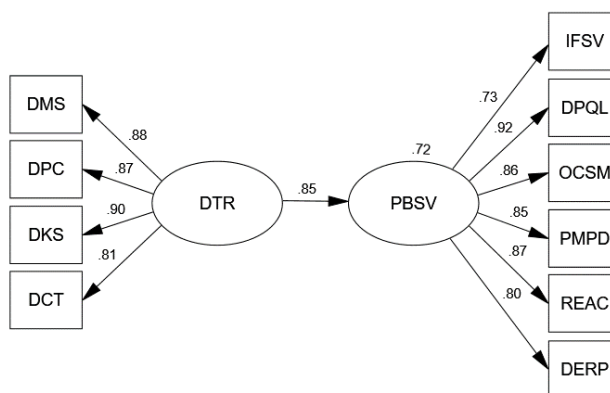
ตัวแปร	$\bar{X}$	$S.D.$	DTR	PBSV
การปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล (DTR)	4.04	.70	1	.849**
การพัฒนาการบริการสาธารณะ (PBSV)	3.94	.80		1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p < .01$)

ผลการศึกษาผลกระทบของการปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลต่อการพัฒนาการบริการสาธารณะ โดยการวิเคราะห์สมการโครงสร้างเพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า โมเดลสมมติฐานที่นำเสนอมีความสอดคล้องเหมาะสมกับข้อมูลเชิงประจักษ์ หลังการปรับโมเดลแล้วด้วยค่าดัชนีความสอดคล้อง (data-model fit indices) ไคสแควร์ (chi-square: χ^2) เท่ากับ 29.356 องศาอิสระ (degrees of freedom: *df*) เท่ากับ 24 ความน่าจะเป็น (probability value: *p*) เท่ากับ .207 ไคสแควร์สัมพัทธ์ (chi-square relative: χ^2/df) เท่ากับ 1.223 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (goodness of fit index: *GFI*) เท่ากับ .977 และค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของการประมาณค่าความคลาดเคลื่อน (root mean square error of approximation: *RMSEA*) เท่ากับ .030 ดังค่าสถิติที่แสดงในตารางที่ 3 และภาพที่ 2

ตารางที่ 3. ค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์ความสอดคล้องของโมเดลที่นำเสนอเปรียบเทียบกับเกณฑ์

Evaluating the Data-Model Fit	Criteria	Results
1) Chi-square probability level: <i>p</i>	> .05	.207
2) Relative chi-square: χ^2/df	< 2	1.223
3) Goodness of fit Index: <i>GFI</i>	> .90	.977
4) Root mean square error of approximation: <i>RMSEA</i>	< .08	.030



Chi-square = 29.356, *df* = 24, *p* = .207, Chi-square/*df* = 1.223
CFI = .998, *GFI* = .977, *RMR* = .014, *RMSEA* = .030

ภาพที่ 2. ค่าสถิติแสดงความสอดคล้องเหมาะสมของโมเดลที่นำเสนอและข้อมูลเชิงประจักษ์

ข้อมูลในภาพที่ 2 สรุปได้ว่า การปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลมีผลกระทบทางตรงเชิงบวกต่อการพัฒนาการบริการสาธารณะ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล เท่ากับ .85 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ <.01 (β =.85, *p* <.01) และมีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ (Squared Multiple Correlations: R^2) ของการพัฒนาการบริการสาธารณะ เท่ากับ .72 (R^2 =.72) แสดงว่าการปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล (DTR) สามารถทำนายการพัฒนาการบริการสาธารณะ (PBSV) ได้ร้อยละ 72

ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (standardized factor loadings) ของตัวแปรสังเกตได้ (observed variables) ที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรแฝงการปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลและการพัฒนาการบริการสาธารณะ ดังนี้ คือ

1) การปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล (DTR) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบด้านความคิดดิจิทัล (DMS) ด้านกระบวนการดิจิทัล (DPC) ด้านความรู้และทักษะดิจิทัล (DKS) และด้านวัฒนธรรมดิจิทัล (DCT) เท่ากับ .88 ($\beta = .88$), .87 ($\beta = .87$), .90 ($\beta = .90$) และ .81 ($\beta = .81$) ตามลำดับ โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ $<.01$ ($p < .01$)

2) การพัฒนาการบริการสาธารณะ (PBSV) มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบด้านการจัดบริการโครงสร้างพื้นฐาน (IFSV) ด้านการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิต (DPQL) ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคม และการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (OCSM) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (PMPD) ด้านทรัพยากร สิ่งแวดล้อม ศิลปะ และวัฒนธรรม (REAC) และด้านการส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค สิทธิ เสรีภาพ และการมีส่วนร่วมของประชาชน (DERP) เท่ากับ .73 ($\beta = .73$), .92 ($\beta = .92$), .86 ($\beta = .86$), .85 ($\beta = .85$), .87 ($\beta = .87$) และ .80 ($\beta = .80$) ตามลำดับ โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ $<.01$ ($p < .01$) ดังแสดงในภาพที่ 2 และตารางที่ 4

ตารางที่ 4. ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (standardized factor loadings) ของตัวแปรสังเกตได้ที่เป็นองค์ประกอบของตัวแปรแฝงการปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล (DTR) และการพัฒนาการบริการสาธารณะ (PBSV)

ตัวแปร	STD factor loadings (β)	S.E.	t-stat
การปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล (DTR)			
ด้านความคิดดิจิทัล (Digital Mindset: DMS)	.88	.072	15.476**
ด้านกระบวนการดิจิทัล (Digital Processes: DPC)	.87	.087	13.340**
ด้านความรู้และทักษะดิจิทัล (Digital Knowledge and Skills: DKS)	.90	.091	14.533**
ด้านวัฒนธรรมดิจิทัล (Digital Culture: DCT)	.81	Scaling	
การพัฒนาการบริการสาธารณะ (PBSV)			
ด้านการจัดบริการโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure Services: IFSV)	.73	.045	14.619**
ด้านการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิต (Developing and Promoting Quality of Life: DPQL)	.92	Scaling	
ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (Organizing Community, Society, and Maintain Security in Life and Property: OCSM)	.86	.039	20.805**
ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (Preventing and Mitigating Public Disaster: PMPD)	.85	.045	20.111**
ด้านทรัพยากร สิ่งแวดล้อม ศิลปะ และวัฒนธรรม (Resources, Environment, and Art and Culture: REAC)	.87	.042	21.327**

ด้านการส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค สิทธิ เสรีภาพ และการมีส่วนร่วมของประชาชน (Promoting Democracy, Equality, Rights and liberties, and Participation of the Public: DERP)	.80	.054	15.819**
--	-----	------	----------

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p < .01$)

ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่าการปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล (DTR) มีผลกระทบทางตรงเชิงบวกต่อการพัฒนาการบริการสาธารณะ (PBSV) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพล (path coefficient) เท่ากับ .85 ($\beta = .85$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $< .01$ ($p < .01$) ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ตั้งไว้ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5. ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	β	S.E.	t-stat	Summarized
DTR $\rightarrow$ PBSV	.85**	.084	13.912	สนับสนุน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($p < .01$)

สรุปและอภิปรายผล

ผลการศึกษาการปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล พบว่า การปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล ได้แก่ ด้านความคิดดิจิทัล ด้านกระบวนการดิจิทัล ด้านความรู้และทักษะดิจิทัล และด้านวัฒนธรรมดิจิทัล อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะองค์กรปกครองท้องถิ่น ได้ดำเนินการตามนโยบายและแผนปฏิบัติการดิจิทัล 4 ปี พ.ศ. 2561-2564 ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นที่มีวิสัยทัศน์และเป้าหมายในการขับเคลื่อนและสนับสนุนการดำเนินงานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการขับเคลื่อนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล (digital organization) เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนประเทศไทยตามนโยบายประเทศไทย 4.0 ซึ่งมีประเด็นยุทธศาสตร์สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3 ประการ คือ 1) การส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความเข้มแข็งด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและมีระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการพัฒนาสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล 2) การบริหารและพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถขับเคลื่อนไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2561) สอดคล้องกับการศึกษาของสมศักดิ์ วานิชยาภรณ์ และนิสร ใจซื่อ (2562) ที่ได้ทำการศึกษาการขับเคลื่อนองค์กรดิจิทัลเพื่อก้าวสู่การพัฒนาประเทศไทย 4.0 ขององค์กรภาครัฐและภาคเอกชน พบว่า การขับเคลื่อนองค์กรดิจิทัลเพื่อก้าวสู่การพัฒนาประเทศไทย 4.0 ต้องอาศัยปัจจัยที่สำคัญในการขับเคลื่อนที่สำคัญ ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านเทคโนโลยี 2) ปัจจัยด้านการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ 3) ปัจจัยด้านคน 4) ปัจจัยด้านความหลากหลายขององค์ความรู้ 5) ปัจจัยด้านโครงสร้าง โดยมีการขับเคลื่อนที่สำคัญ 4 ประการดังนี้ คือ 1) Digital Mindset ชุดความคิดของคนในองค์กร 2) Digital Processes ระบบงานและกระบวนการภายใน 3) Digital Skills ความรู้ ความสามารถ ตลอดจนทักษะในการใช้เทคโนโลยี และ 4) Digital Culture วัฒนธรรมการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่องในแบบโคเซ็น ปัจจัยสำคัญที่สุดในการเปลี่ยนภาครัฐไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล คือ ต้องพัฒนาคนและสร้างวัฒนธรรมดิจิทัลก่อน โดยการที่คนภาครัฐต้องพัฒนา

ตัวเองให้ทันกับการเข้ามาของเทคโนโลยีดิจิทัล หลังจากนั้นการเปลี่ยนผ่านสู่การเป็นดิจิทัล เทคโนโลยีควรเป็นเรื่องสุดท้ายที่จะดำเนินการและในที่สุดจะก้าวสู่การพัฒนาประเทศไทย 4.0 ได้สำเร็จ

ผลการศึกษาผลกระทบของการปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลต่อการพัฒนาการบริการสาธารณะ พบว่า การปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลมีผลกระทบทางตรงเชิงบวกต่อการพัฒนาการบริการสาธารณะ เพราะการปรับเปลี่ยนทางดิจิทัลสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลเป็นเงื่อนไขสำคัญที่จะช่วยเพิ่มผลิตภาพและคุณค่าขององค์กรและลดความสูญเสียจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2562) การปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลเป็นเครื่องมือและกลไกสำคัญในการบริหารท้องถิ่นเพื่อขับเคลื่อนนวัตกรรมท้องถิ่นในยุคประเทศไทย 4.0 ประกอบด้วย นวัตกรรมด้านการวิจัย นวัตกรรมด้านการสร้างความร่วมมือ นวัตกรรมด้านเทคโนโลยี และนวัตกรรมด้านการพัฒนาเมือง ซึ่งจะนำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการบริการสาธารณะที่ดียิ่งขึ้น (ปณณพศ์ วงศ์ณาศรี, 2560) ดังนั้นเป้าหมายสำคัญในการปรับเปลี่ยนไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การพัฒนาและยกระดับการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย ให้สามารถบริหารจัดการการบริการสาธารณะในประเภทและรูปแบบที่หลากหลายยิ่งขึ้น มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายการให้บริการสาธารณะขององค์กร (วุฒิสาร ตันไชย, 2559) ซึ่งเป็นเป้าหมายที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์การพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล เพื่อยกระดับสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ที่มีการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน ในการพัฒนาบริการอัจฉริยะสำหรับประชาชน (smart service) สนับสนุนให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ (open data) และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการทำงานของรัฐ (open government) พัฒนาแพลตฟอร์มบริการพื้นฐานภาครัฐ (government service platform) และขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้อย่างแท้จริง (สำนักงาน ก.พ., 2562; ศักดิ์ เสกขุนทด, 2559)

ข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า การปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลมีผลกระทบทางตรงเชิงบวกต่อการพัฒนาการบริการสาธารณะ ดังนั้น เพื่อการพัฒนาและส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการการบริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล บรรลุเป้าหมายการให้บริการสาธารณะสำหรับประชาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงต้องมีการพัฒนาเพื่อให้องค์กรก้าวไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล (digital organization) ในองค์ประกอบสำคัญของการปรับเปลี่ยนทางดิจิทัล 4 ประการ ดังนี้

1. ด้านความคิดดิจิทัล สนับสนุนให้พนักงานในองค์กร กล้าคิด กล้าทดลอง และพัฒนาต่อยอดจากข้อผิดพลาดต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว (fail fast & fail forward) รวมถึงช่วยให้ทุกคนในองค์กรเปิดใจและยอมรับการเปลี่ยนแปลง
2. ด้านกระบวนการดิจิทัล วางโครงสร้างของหน่วยงานสำคัญ รวมถึงปรับกระบวนการปฏิบัติงานที่สะท้อนทิศทางและนโยบายขององค์กร
3. ด้านความรู้และทักษะดิจิทัล สนับสนุนให้พนักงานมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีตอบสนองความต้องการขององค์กร เช่น ความสามารถในการคิดเชื่อมโยง (connectivity) ความสามารถ

ในการใช้ระบบอัตโนมัติ (automation) ความสามารถในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล (data & analytics)

4. ด้านวัฒนธรรมดิจิทัล สร้างวัฒนธรรมการทำงานแบบร่วมแรงร่วมใจ (collaboration) ประสานจุดแข็งของแต่ละทีม ร่วมมือกันเป็นหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายเดียวกัน เพื่อมุ่งเน้นตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดในการบริการสาธารณะให้กับประชาชน

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2561). *แผนปฏิบัติการดิจิทัล กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น 4 ปี พ.ศ. 2561-2564*. กรุงเทพฯ: กรมการส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2563). *ข้อมูลจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กลุ่มงานกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น 2 กองกฎหมายและระเบียบท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น*. สืบค้นจาก <http://www.dla.go.th/work/abt/>
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2562). *เงื่อนไขความสำเร็จของการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation)*. CIO World&Business. สืบค้นจาก <http://www.ciworlworldmagazine.com/dr-kriengsak-chareonwongsak-key-success-digital-transformation/>
- จำลักษณ์ ขุนพลแก้ว. (2561). 4 หัวใจสำคัญ เพื่อพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรดิจิทัล (Digital Organization). สืบค้นจาก <https://www.up-2be.com/4-หัวใจสำคัญ-การพัฒนา/>
- ปณณพงศ์ วงศ์ณาศรี. (2560). วิเคราะห์บริบทความท้าทายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริหารท้องถิ่นเพื่อขับเคลื่อนนวัตกรรมท้องถิ่นในยุคไทยแลนด์ 4.0. *สารอาศรมวัฒนธรรมวลัยลักษณ์*, 17(1), 63-78.
- ภักดิ์ กัลยาณมิตร เอก ศรีเชลยিং ดรณศักดิ์ ตติยะลาภะ และไพทัศน์ มาลา. (2561). แนวทางการบริการสาธารณะเพื่อยกระดับคุณภาพมาตรฐานการบริการที่ดีแก่ประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดปทุมธานี. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 8(1), 147-157.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2559). *รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- ศักดิ์ เสกขุนทด. (2559). *Digital Government Transformation in Action*. สืบค้นจาก https://www.dga.or.th/upload/download/ file_62ad39d4021384662ac8a0c84b1bd7ff.pdf
- สมศักดิ์ วานิชยาภรณ์ และนิสรา ใจเชื้อ. (2562). การขับเคลื่อนองค์กรดิจิทัลเพื่อก้าวสู่การพัฒนาประเทศไทย 4.0. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 38(3), 78-91.
- สำนักงาน ก.พ. (2562). *การออกแบบองค์กรดิจิทัล*. สืบค้นจาก https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/page/ sruphng_1_kaarkaebngkhkrdicchithal.pdf
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2561). *Digital Organization*. สืบค้นจาก <https://www.opdc.go.th/file/reader/ YTZ8fDQWNTB8fGZpbGVfdXBsb2Fk>
- อริสรา ป้องกัน. (2559). การบริหารจัดการที่ดีในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรบริหารส่วนตำบลเขตพื้นที่ภาคเหนือตอนบน. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 6(2), 314-325.

ภาษาอังกฤษ

- Browne, M., & Cudeck, R. (1993). Alternative ways of assessing model fit. In K. A. Bollen, J. S. Ling (Eds.). *Testing structural equation models*. Beverly Hill, CA: Sage.
- Byrne, B. (2001). *Structural equation modeling with AMOS: Basic concept, application, and programming*. New Jersey: Lawrence Erlbaum, Associate.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297-334.
- Hambleton, R.K. (1984). Validating the test scores. In R. A. Berk. (Ed.), *A guide to criterion-referenced test construction* (pp. 199–223). Baltimore and London: The Johns Hopkins University Press.
- Kline, R. (2005). *Principle and practice of structural equation modeling*. New York: The Guilford Press.
- Likert, R. 1932. *A technique for the measurement of attitude*. New York: Wood Worth.
- Reynolds, P. (2019). *Key factors of digital transformation*. Retrieved from <https://www.arcweb.com/blog/key-factors-digital-transformation>
- Schumacker, R., & Lomax, R. (2004). *A beginner's guide to structural equation modeling* (2nd ed). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Stevens, J. (1996). *Applied Multivariate statistics for the social sciences* (3rd ed.). Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associate, Inc.

Translated References

- Charoenwongsak, K. (2019). *Conditions for the success of digital transformation*. CIO World & Business. Retrieved from <http://www.cioworldmagazine.com/dr-kriengsak-chareonwongsak-key-success-digital-transformation/> (In Thai)
- Department of Local Administration (2018). *Digital action plan local government promotion 4 years 2018-2021*. Bangkok: Department of Local Administration Promotion. Ministry of Interior. (In Thai)
- Department of Local Administration (2020). *Information on the number of local government organizations*. Local Law and Order Division 2, Local Law and Order Division Department of Local Administration. Retrieved from <http://www.dla.go.th/work/abt/> (In Thai)
- Kalayanamit, P., Srichayang, E., Tatiyalapha, D., and Mala, T. (2018). Public Service guidelines for raising the quality of good service standards for people of local government organizations in Pathum Thani Province. *Journal of Valaya Alongkorn Pritat (Humanities and Social Sciences)*, 8(1), 147-157. (In Thai)
- Khunpholkaew, J. (2018). *Four keys to develop the organization to a digital organization (Digital Organization)*. Retrieved from <https://www.up-2be.com/4-keystone-development/> (in Thai)
- Office of the Civil Service Commission (2019). *Digital organization design*. Retrieved from https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/page/sruphng_1_kaarkaebbngkhkrdicchithal.pdf (In Thai)

- Office of the Public Sector Development Commission (2018). *Digital Organization*. Retrieved from <https://www.opdc.go.th/file/reader/YTZ8fDQwNTB8fGZpbGVfdXBsb2Fk> (in Thai)
- Ponggun, A. (2016). Good management in the public service management of the Sub-District Administrative Organization of the Upper North. *Eastern Asia University Academic Journal Social Sciences and Humanities*, 6(2), 314-325. (In Thai)
- Sekkhuntot, S. (2016). *Digital Government transformation in action*. Retrieved from https://www.dga.or.th/upload/download/file_62ad39d4021384662ac8a0c84b1bd7ff.pdf. (In Thai)
- Tanchai, W. (2016). Form and type of public service organization of local government organizations. Bangkok: King Prajadhipok's Institute. (in Thai)
- Wanichyaporn, S. and Jaisue, N. (2019). Driving Digital Organization for the Development of Thailand 4.0. *Journal of Humanities and Sciences Mahawattiyalaya Mahasarakham*, 38(3), 78-91. (In Thai)
- Wongnasri, P. (2017). Analysis of Challenged contexts of local administration organization in local administration forward to drive local innovation in Thailand 4.0. *Walailak Abode of Culture Journal*, 17(1), 63-78. (In Thai)