



รายงานการค้นคว้าอิสระ (แผน ข)
ระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการจัดการและพัฒนาทรัพยากร
คณะผลิตกรรมการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้



การเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลขององค์การบริหารส่วน
ตำบลโคกแย้ อำเภอนองแควจังหวัดสระบุรี
DIGITAL TRANSFORMATION OF WORK PROCESSES IN KHOK YAE
SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, NONG KHAIE DISTRICT,
SARABURI PROVINCE

ชุตินันต์ เกียรติหิรัญกุล¹, อนุวัฒน์ จรัสรัตนไพบูลย์¹, สนิท สิทธิ¹, และภาวิณี อารีศรีสม¹
Chutinun Keathirunkul¹, Anuwat Jaradrattanapaiboon¹, Snit Sitti¹, and
Pawinee Areesrisom¹

¹ สาขาวิชาการจัดการและพัฒนาทรัพยากร คณะผลิตกรรมการเกษตร มหาวิทยาลัยแม่โจ้

¹ Resources Management and Development, Faculty of Agricultural Production, Maejo University

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยส่วนบุคคล 2) ปัจจัยด้านองค์กรและเทคโนโลยีดิจิทัล 3) ปัจจัยด้านแรงจูงใจและความต้องการของบุคลากร และ 4) ระดับการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคว จังหวัดสระบุรี ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ จำนวน 110 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41-50 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ตำแหน่งพนักงานจ้าง สังกัดสำนักงานปลัด อบต. มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 5 - 10 ปี มีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานมากกว่า 6 ปี และมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอยู่ในระดับดี สำหรับปัจจัยด้านองค์กรและเทคโนโลยีดิจิทัลโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะการสนับสนุนจากผู้บริหาร นโยบายที่ชัดเจน และงบประมาณที่เพียงพอ ขณะที่ปัจจัย ด้านแรงจูงใจและความต้องการของบุคลากรอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยบุคลากรมีความต้องการ ให้องค์กรสนับสนุนทรัพยากรดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง และเห็นว่าเทคโนโลยีช่วยลดภาระงานและ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ในส่วนของการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยี ดิจิทัล พบว่าอยู่ในระดับมาก โดยเทคโนโลยีสามารถช่วยลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เพิ่ม ความโปร่งใส และยกระดับการให้บริการประชาชน ให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ทั้งนี้ ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าความสำเร็จของการเปลี่ยนแปลงสู่



ดิจิทัลไม่ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคล เพียงอย่างเดียว แต่เกิดจากการบูรณาการระหว่างปัจจัยด้านองค์กร เทคโนโลยี และแรงจูงใจ ของบุคลากร โดยมีผู้บริหารเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อน ดังนั้น องค์กรควรมุ่งพัฒนานโยบาย โครงสร้างพื้นฐานและศักยภาพบุคลากรควบคู่กัน เพื่อส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: การเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน, เทคโนโลยีดิจิทัล, องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้, การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล

Abstract

This study aimed to examine: (1) personal factors, (2) organizational and digital technology factors, (3) motivation and needs of personnel, and (4) the level of work process transformation through digital technology in Khok Yae Subdistrict Administrative Organization, Nong Khae District, Saraburi Province. The population consisted of 110 personnel working in the organization. The research instrument was a questionnaire, and the data were analyzed using descriptive statistics, including percentage, mean, and standard deviation.

The results revealed that most respondents were female, aged between 41–50 years, with education levels below a bachelor's degree. The majority were employees under the Office of the Permanent Secretary, with 5–10 years of work experience. Most had more than six years of experience in using digital technology and demonstrated a good level of digital competency. Overall, organizational and digital technology factors were rated at a high level, particularly in terms of executive support, clear policies, and adequate budget allocation. Similarly, motivation and personnel needs were also at a high level. Personnel expressed a strong need for continuous support in digital resources and recognized that digital technology helps reduce workload and improve work efficiency. Regarding the transformation of work processes through digital technology, the findings indicated a high level. Digital technology was found to reduce operational time, enhance transparency, and improve the efficiency and accessibility of public services. The study highlights that the success of digital transformation does not rely solely on personal factors but rather on the integration of organizational, technological, and motivational factors. Leadership plays a crucial role as a driving mechanism. Therefore, organizations should focus on developing policies, infrastructure, and human resource capabilities in parallel to promote sustainable digital transformation.

Keywords: Work Process Transformation, Digital Technology, Khok Yae Subdistrict Administrative Organization, Digital Transformation



บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ในยุคปัจจุบัน เทคโนโลยีดิจิทัลมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคม ส่งผลให้ภาครัฐจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและการให้บริการประชาชน ประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) โดยกำหนดไว้ในแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล พ.ศ. 2566–2570 ซึ่งมุ่งเน้นการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงาน และขยายผลสู่หน่วยงานภาครัฐระดับท้องถิ่น เพื่อให้การบริหารงานมีความยืดหยุ่น โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2566) จากการประเมินดัชนีรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government Development Index: EGD) โดยองค์การสหประชาชาติ พบว่าในปี พ.ศ. 2567 ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 52 จาก 193 ประเทศ และมีแนวโน้มพัฒนาดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมายก้าวสู่ 40 อันดับแรกภายในปี พ.ศ. 2570 (United Nations, 2024) อย่างไรก็ตาม การบรรลุเป้าหมายดังกล่าวจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐทุกระดับ โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ทั้งนี้ รายงานดัชนีรัฐบาลดิจิทัลไทย (Digital Government Index: DGI) ชี้ให้เห็นว่าแม้ภาพรวมของภาครัฐจะมีพัฒนาการที่ดีขึ้น แต่หน่วยงานระดับท้องถิ่นยังเผชิญข้อจำกัดสำคัญ ได้แก่ งบประมาณ โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี และทักษะดิจิทัลของบุคลากร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2567)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เช่น ระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การให้บริการออนไลน์ และเครื่องมือดิจิทัลในการบริหารจัดการข้อมูล สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ ลดขั้นตอน และส่งเสริมความโปร่งใสในการดำเนินงาน สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาระบบราชการ 4.0 ที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric)

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการประชาชนในพื้นที่จำนวน 16 หมู่บ้าน ประชากรประมาณ 10,605 คน (ที่ว่าการอำเภอนองแคะ, 2568) โดยให้บริการด้านทะเบียน งานร้องเรียน งานสาธารณสุข การพัฒนาชุมชน และการจัดการสิ่งแวดล้อม แม้จะมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในบางส่วนแล้ว แต่ยังคงพบว่หลายกระบวนการดำเนินงานยังคงใช้รูปแบบเดิมที่อาศัยเอกสารและการดำเนินงานด้วยตนเอง ส่งผลให้เกิดความล่าช้า ความซับซ้อน และข้อจำกัดในการติดตามงาน อีกทั้งยังมีข้อจำกัดด้านโครงสร้างพื้นฐาน ความรู้และทักษะของบุคลากร รวมถึงแรงจูงใจในการใช้งานเทคโนโลยี ด้วยเหตุนี้จึงมีความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานสู่ระบบดิจิทัลอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อลดขั้นตอน ลดระยะเวลา และเพิ่มความโปร่งใสในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านองค์กรและเทคโนโลยีดิจิทัล รวมถึงแรงจูงใจที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานของบุคลากร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาลดิจิทัล และยกระดับความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ตำบลโคกแย้ ต่อไป



วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านองค์กรและเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจและความต้องการของบุคลากรในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล
4. เพื่อศึกษาการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้

ทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ประกอบด้วยแนวคิดสำคัญ ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government)

รัฐบาลดิจิทัล หมายถึง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการและการให้บริการของภาครัฐ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมของประชาชน

ประเทศไทยได้มีการผลักดันนโยบายรัฐบาลดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง โดยมีเป้าหมายเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน และลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน

สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เทคโนโลยีดิจิทัลมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาระบบบริการประชาชน เช่น ระบบการชำระภาษีออนไลน์ ระบบร้องเรียนออนไลน์ และระบบข้อมูลชุมชน

แนวคิดเกี่ยวกับรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government)

รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) เป็นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการให้บริการภาครัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ภาคธุรกิจ และหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเอง โดยแบ่งรูปแบบการให้บริการออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ รัฐบาลกับประชาชน (G2C) รัฐบาลกับธุรกิจ (G2B) รัฐบาลกับรัฐบาล (G2G) และรัฐบาลกับบุคลากรภาครัฐ (G2E)

แนวคิดเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนไปสู่ความเป็นดิจิทัล

การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation) หมายถึง กระบวนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงาน โครงสร้างองค์กร และวัฒนธรรมองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างคุณค่าใหม่ให้กับองค์กร

แนวคิดนี้ไม่ได้เป็นเพียงการนำเทคโนโลยีมาใช้เท่านั้น แต่รวมถึงการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน (Work Process) และวิถีชีวิตของบุคลากรในองค์กร โดยองค์กรภาครัฐจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อรองรับการให้บริการในยุคดิจิทัล เช่น การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) และการให้บริการผ่านระบบออนไลน์

แนวคิดและทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model - TAM)

แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) อธิบายถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจใช้เทคโนโลยีของบุคลากร โดยมีองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่

การรับรู้ถึงประโยชน์ (Perceived Usefulness)



การรับรู้ถึงความสะดวกในการใช้งาน (Perceived Ease of Use)
หากบุคลากรมีความเชื่อว่าเทคโนโลยีช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และใช้งานได้ง่าย จะส่งผลให้เกิดการยอมรับและนำไปใช้จริงในองค์กร

แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน (Motivation Theory)

แรงจูงใจเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร โดยเฉพาะในบริบทของการเปลี่ยนแปลงองค์กร

แนวคิดที่สำคัญ เช่น

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Maslow's Hierarchy of Needs)

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Two-Factor Theory)

ซึ่งอธิบายว่าบุคลากรจะมีแรงจูงใจในการทำงานเมื่อได้รับการตอบสนองทั้งด้านปัจจัยพื้นฐานและปัจจัยจูงใจ เช่น ความก้าวหน้าในการทำงาน การยอมรับ และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม

ในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในองค์กร หากบุคลากรมีแรงจูงใจที่ดี จะช่วยให้การเปลี่ยนแปลงเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน (Work Process Transformation)

การปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน (Process Improvement and Transformation) เป็นแนวคิดสำคัญในการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นดิจิทัล โดยมุ่งเน้นการปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อน และเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่ให้ความสำคัญกับผลลัพธ์และประสิทธิภาพของการดำเนินงาน

บริบทพื้นที่และการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ ตั้งอยู่ในอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี มีพื้นที่ประมาณ 29.96 ตารางกิโลเมตร แบ่งการปกครองออกเป็น 16 หมู่บ้าน และได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลในปี พ.ศ. 2539 พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบ เหมาะสมต่อการอยู่อาศัย การเกษตร และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน อีกทั้งยังตั้งอยู่ใกล้เส้นทางคมนาคมหลัก ส่งผลให้การติดต่อและการให้บริการสาธารณะมีความสะดวกและมีประสิทธิภาพ

ในด้านโครงสร้างองค์กร องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้มีการบริหารงานภายใต้ฝ่ายบริหารและฝ่ายสภาท้องถิ่น โดยมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้กำหนดนโยบายและทิศทางการพัฒนาภารกิจสำคัญครอบคลุมการจัดบริการสาธารณะ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การส่งเสริมคุณภาพชีวิต และการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน

สำหรับการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัล หน่วยงานได้มีการเผยแพร่ข้อมูลผ่านช่องทางออนไลน์เพื่อส่งเสริมความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาลและตัวชี้วัด ITA รวมถึงมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารกับประชาชน อย่างไรก็ตาม การให้บริการในรูปแบบ E-Service ยังอยู่ในระยะเริ่มต้นและมีแนวโน้มที่จะพัฒนาเพิ่มเติมในอนาคต

ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนา (พ.ศ. 2566–2570) มุ่งเน้น 3 ด้านสำคัญ ได้แก่ (1) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบบริหารจัดการ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพ (2) การพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยส่งเสริมการเข้าถึงบริการและข้อมูลผ่านช่องทางดิจิทัล

และ (3) การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภายใน โดยเน้นการพัฒนาศักยภาพบุคลากร การปรับปรุงกระบวนการทำงาน และการนำระบบดิจิทัลมาใช้ในการบริหารงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ โดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ใช้ในวิจัย ได้แก่ บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี จำนวน 110 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ (1) ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน สังกัด ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน และระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (2) ปัจจัยด้านองค์กรและเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น นโยบายองค์กร การสนับสนุนจากผู้บริหาร ความเพียงพอของโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัล ความพร้อมของอุปกรณ์และระบบ ความปลอดภัยในการจัดการข้อมูล ประสิทธิภาพการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ความรู้ความสามารถของบุคลากร และงบประมาณ (3) ปัจจัยด้านแรงจูงใจและความต้องการของบุคลากร เช่น ความต้องการใช้เทคโนโลยี การยอมรับว่าเทคโนโลยีช่วยลดขั้นตอนและภาระงาน ความต้องการพัฒนาทักษะดิจิทัล แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่ราชการ และการสนับสนุนทรัพยากรและระบบดิจิทัลจากองค์กร (4) การเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และ (5) ข้อเสนอแนะ

ผลการวิจัยและวิจารณ์

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.18 อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.45 มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 45.45 อยู่ในตำแหน่งพนักงานจ้าง คิดเป็นร้อยละ 67.27 และสังกัดสำนักปลัด อบต. คิดเป็นร้อยละ 39.00 ขณะเดียวกันบุคลากรมีระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอยู่ในระดับดีและดีมากรวมกันมากกว่าครึ่งของกลุ่มประชากร สะท้อนว่าองค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้มีฐานบุคลากรที่สามารถเรียนรู้และปรับตัวต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้ค่อนข้างดี ผลการศึกษาชี้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลไม่ใช่ตัวกำหนดหลักของการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล แต่บริบทองค์กรและระบบงานมีอิทธิพลมากกว่า โดยสอดคล้องกับแนวคิด TAM และการยอมรับนวัตกรรมที่เน้นการรับรู้ประโยชน์และความง่ายในการใช้งาน ดังนั้น หากองค์กรพัฒนาทักษะและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม บุคลากรทุกกลุ่มสามารถปรับตัวและทำงานร่วมกันในระบบดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยด้านองค์กรและเทคโนโลยีดิจิทัล ปัจจัยด้านองค์กรและเทคโนโลยีดิจิทัลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.04$, S.D. = 0.46) โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้บริหารสนับสนุนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ($\bar{x} = 4.17$, S.D. = 0.62) รองลงมาคือ องค์กรมีงบประมาณเพียงพอในการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.12$, S.D. = 0.59) และ องค์กรมีนโยบายส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 4.09$, S.D. =

0.58) ผลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าความสำเร็จของการเปลี่ยนแปลงไม่ได้เกิดจากตัวเทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว แต่เกิดจากการมีภาวะผู้นำ นโยบาย ทรัพยากร และโครงสร้างพื้นฐานที่สนับสนุนกันอย่างเป็นระบบ ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2564) และ Gartner (2017) ที่ระบุว่า การเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลต้องปรับทั้งโครงสร้าง กระบวนการ และระบบสนับสนุนอย่างครบถ้วน จึงจะสามารถพัฒนาสู่การให้บริการภาครัฐแบบดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดในชุดนี้คือ บุคลากรมีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพียงพอต่อการพัฒนาองค์กรในอนาคต ($\bar{x} = 3.93$, S.D. = 0.55) จึงสะท้อนว่าแม้องค์กรจะมีความพร้อมเชิงนโยบายและทรัพยากรในระดับมากแต่ยังจำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพบุคลากรควบคู่กันไป เพื่อให้การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลมีความยั่งยืนมากขึ้น

ปัจจัยด้านแรงจูงใจและความต้องการของบุคลากร ปัจจัยด้านแรงจูงใจและความต้องการของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.36$, S.D. = 0.54) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ต้องการให้องค์กรสนับสนุนทรัพยากรและระบบดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.43$, S.D. = 0.57) รองลงมาคือ เห็นว่าการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยลดขั้นตอนและภาระงานของบุคลากร ($\bar{x} = 4.40$, S.D. = 0.65) และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยสร้างแรงจูงใจในการทำงานและความก้าวหน้าในหน้าที่ราชการ ($\bar{x} = 4.39$, S.D. = 0.65) ผลดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าแรงจูงใจของบุคลากรในบริบทนี้ไม่ได้เกิดจากผลตอบแทนเพียงอย่างเดียว แต่เชื่อมโยงกับความสะดวกในการทำงาน การลดภาระงาน และโอกาสในการพัฒนาตนเอง สอดคล้องกับทฤษฎีของ Herzberg และ Davis ที่ชี้ว่าแรงจูงใจและการรับรู้ประโยชน์มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี รวมทั้งงานวิจัยที่พบว่าการพัฒนาบุคลากรและ e-Service ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและแรงจูงใจ โดยแรงจูงใจเป็นตัวเชื่อมสำคัญสู่การใช้งานจริง

การเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล การเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.48$, S.D. = 0.47) โดยประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานขององค์กรทำให้การทำงานมีความรวดเร็วขึ้น ($\bar{x} = 4.53$, S.D. = 0.54) รองลงมาคือ การดำเนินงานขององค์กรมีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ ($\bar{x} = 4.50$, S.D. = 0.54) และการให้บริการประชาชนมีความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้มากขึ้น ($\bar{x} = 4.49$, S.D. = 0.55) แสดงว่าการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ไม่ได้เปลี่ยนเพียงเครื่องมือในการทำงาน แต่ส่งผลต่อคุณภาพของกระบวนการทำงานและการให้บริการประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม ผลการวิจัยสอดคล้องกับแนวคิดรัฐบาลดิจิทัลที่มุ่งบริการรวดเร็ว โปร่งใส และเข้าถึงง่าย รวมถึงแนวคิดของ Gartner (2017) และการเปลี่ยนแปลงเชิงระบบที่เน้นการปรับกระบวนการควบคุมเทคโนโลยี อีกทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ระบุว่าการเปลี่ยนแปลงยุค Digital Transformation ต้องปรับทั้งองค์กรและ e-Service ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพบริการ โดยบุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่าการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลควรใช้เวลา 3-5 ปี สะท้อนว่าองค์กรยังอยู่ในช่วงพัฒนาและต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องในหลายด้าน

สรุปผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41 – 50 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ตำแหน่งพนักงานจ้าง สังกัดสำนักปลัด อบต. มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 5 – 10 ปี มีประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานมากกว่า 6 ปี และมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอยู่ในระดับดี



ปัจจัยด้านองค์กรและเทคโนโลยีดิจิทัล พบว่า ปัจจัยด้านองค์กรและเทคโนโลยีดิจิทัล ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ผู้บริหาร สนับสนุนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน รองลงมาคือ องค์กรมีงบประมาณเพียงพอในการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง องค์กรมีนโยบายส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ระบบสามารถเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ องค์กรมีโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่เพียงพอ องค์กรมีความพร้อมด้านอุปกรณ์และระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อรองรับการปฏิบัติงาน ระบบดิจิทัลมีความปลอดภัยในการจัดเก็บและส่งข้อมูลและบุคลากรในองค์กรมีความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพียงพอต่อการพัฒนาองค์กร

ปัจจัยด้านแรงจูงใจและความต้องการของบุคลากร พบว่า แรงจูงใจและความต้องการของบุคลากรในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือต้องการให้องค์กรสนับสนุนทรัพยากรและระบบดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง รองลงมาคือเห็นว่าการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยลดขั้นตอนและภาระงานของบุคลากร การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยสร้างแรงจูงใจในการทำงานและความก้าวหน้าในหน้าที่ราชการ มีความต้องการพัฒนาทักษะดิจิทัลให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของภาครัฐ และมีแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

การเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล พบว่า การเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานขององค์กรทำให้การทำงานมีความรวดเร็วขึ้น รองลงมาคือ การดำเนินงานขององค์กรมีความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ การให้บริการประชาชนมีความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้มากขึ้น กระบวนการทำงานมีความถูกต้อง ลดความซ้ำซ้อนและเป็นระบบมากขึ้น องค์กรสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบุคลากรสามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงระบบดิจิทัลได้อย่างเหมาะสม

ความคิดเห็นต่อโอกาสที่องค์กรจะพัฒนาไปใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้ทั้งหมดแบบครบวงจร พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความเห็นว่าองค์กรต้องใช้ระยะเวลา 3-5 ปี ในการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัลแบบครบวงจร รองลงมาคือ 1-2 ปี และกลุ่มที่ไม่สามารถประเมินได้ ขณะที่ผู้ที่ไม่เห็นว่าจะต้องใช้เวลานานกว่า 5 ปี มีสัดส่วนค่อนข้างน้อย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

1) การบริหารจัดการกลุ่มพนักงานจ้างเพื่อการขับเคลื่อนดิจิทัล เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ (ร้อยละ 67.27) อยู่ในตำแหน่งพนักงานจ้าง และเกือบครึ่งหนึ่งมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี แต่มีระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีในเกณฑ์ดี องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้ควรมีแนวทางดังนี้

1.1 การสื่อสารและสร้างการยอมรับ ควรเน้นการสื่อสารให้กลุ่มปฏิบัติการเห็นถึง "ประโยชน์ส่วนเพิ่ม" (Relative Advantage) ของเทคโนโลยีที่จะมาช่วยลดภาระงานที่ซ้ำซ้อน ไม่ใช่มาเพื่อทดแทนคน



1.2 ระบบที่เลี้ยงดิจิทัล (Digital Mentoring) คัดเลือกบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญสูงมาเป็นผู้ดำเนินการเปลี่ยนแปลง (Change Agent) เพื่อให้คำแนะนำแก่กลุ่มพนักงานจ้างในลักษณะหน้างานจริง (On-the-job Training) ซึ่งจะช่วยลดความประมาทในการใช้เทคโนโลยีใหม่

2) การจัดทำแผนเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลระยะกลาง (3-5 ปี) สอดคล้องกับผลการวิจัยที่บุคลากรร้อยละ 50.00 เห็นว่าระยะเวลา 3-5 ปี มีความเหมาะสมในการปรับเปลี่ยนระบบแบบครบวงจร องค์กรควรดำเนินการเป็นลำดับขั้นดังนี้

2.1 ระยะเริ่มต้น (ปีที่ 1-2) มุ่งเน้นการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลและฐานข้อมูลภายใน (Back-office) เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์และการจัดเก็บข้อมูลกลาง

2.2 ระยะขยายผล (ปีที่ 3-5) พัฒนาสู่ระบบบริการประชาชนภายนอก (Frontoffice) ในรูปแบบ e-Service อย่างเต็มรูปแบบ เพื่อมุ่งสู่การเป็นสำนักงานไร้กระดาษ (Paperless Office) ตามความพร้อมของบุคลากรที่เพิ่มขึ้น

3) การเสริมสร้างแรงจูงใจและนโยบายสนับสนุน

3.1 ผู้บริหารควรกำหนดนโยบายที่ชัดเจนบูรณาการการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ากับดัชนีชี้วัดผลงาน (KPIs) ของแต่ละกอง

3.2 สนับสนุนงบประมาณ จัดสรรงบประมาณสำหรับการบำรุงรักษาระบบและการจัดอบรมสัมมนาเพื่อปรับปรุงทักษะดิจิทัล (Digital Literacy) อย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาเชิงคุณภาพ ควรมีการศึกษาเชิงลึกด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะจง (In-depth Interview) กับผู้บริหารและบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยี เพื่อเจาะลึกถึงปัญหาและอุปสรรคเชิงโครงสร้างที่แบบสอบถามอาจไม่ครอบคลุม

2. การศึกษาเชิงเปรียบเทียบ ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับกระบวนการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบริบทใกล้เคียงกัน หรือหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการทำ Digital Transformation (Best Practice) เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมที่สุด

3. มุมมองของผู้รับบริการ ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคาดหวังของประชาชนในพื้นที่ตำบลโคกแย้ที่มีต่อระบบ e-Service เพื่อให้การพัฒนาเทคโนโลยีสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง

4. การวัดผลสัมฤทธิ์ระยะยาว ควรมีการติดตามผลหลังจากการนำเทคโนโลยีมาใช้แล้ว 1-2 ปี เพื่อประเมินความคุ้มค่า (ROI) และประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นจริงเมื่อเทียบกับช่วงก่อนการเปลี่ยนแปลง

เอกสารอ้างอิง

दनयरु ฐนบดฐรรมการ. (2569). แนวทางการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัลในองค์กรภาครัฐ. กรุงเทพมหานคร:

สำนักพิมพ์วิชาการ.

ที่ว่าการอำเภอหนองแค. (2568). สถิติจำนวนประชากรในเขตพื้นที่อำเภอหนองแค ประจำปี

งบประมาณ 2568. [เอกสารที่ไม่ได้ตีพิมพ์].

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2564). แนวทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล.

กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.



- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2566). *แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566–2570*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน).
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2567). *รายงานผลการสำรวจระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย ประจำปี 2567*.
<https://www.dga.or.th/document-and-report/dgi/>
- องค์การบริหารส่วนตำบลโคกแย้. (2564). *แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566–2570)*
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
<https://doi.org/10.2307/249008>
- Di Maio, A., & Howard, R. (2017). *Introducing the Gartner digital government maturity Model 2.0*. <https://www.gartner.com/doc/3764382/introducing-gartnerdigitalgovernment-maturity>
- Fang, Z. (2002). E-government in digital era. *International Journal of the Computer, the Internet and Management*, 10(2), 1–22.
- Fang, Z. (2002). E-government in digital era: Concept, practice, and development. *International Journal of the Computer, the Internet and Management*, 10(2), 1–22.
- Hammer, M., & Champy, J. (1993). *Reengineering the corporation*.
- Hood, C. (1991). A public management for all seasons?. *Public Administration*, 69(1), 3–19. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.1991.tb00779.x>
- Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional E-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18(2), 122–136.
[https://doi.org/10.1016/S0740-624X\(01\)00066-1](https://doi.org/10.1016/S0740-624X(01)00066-1)
- McKinsey & Company. (2018). *Unlocking success in digital transformations*. <https://www.mckinsey.com/business-functions/people-and-organizational-performance/our-insights/unlocking-success-in-digital-transformations>.
- United Nations. (2024). *E-government survey 2024*. <https://publicadministration.un.org>
- Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). *Leading digital: Turning technology into business transformation*. Harvard Business Review Press.
- World Bank. (2015). *E-government definition*. <http://www.worldbank.org/en/topic/ict/brief/e-government>

2071853859
MJU iThesis



สืบค้นข้อมูลเล่มการค้นคว้าอิสระฉบับสมบูรณ์

ได้ที่ เว็บไซต์ DSpace MJU.

Link: <http://ir.mju.ac.th/dspace/>

