

ระดับความพร้อมในการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลของบุคลากรในองค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา: องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอนาดูน
จังหวัดมหาสารคาม

The Levels of Readiness of Services Providing through the Digital Personnel
in Local Administrative Organizations (LAOs): A Case Study of Local
Administrative Organizations in Na Dun, Mahasarakham

นราวิชญ์ พรหมโชติ¹ และ วิษณุ สุमितสุวรรณ²

มหาวิทยาลัยขอนแก่น^{1,2}

Narawich Prommachot¹ and Vissanu Zumitzavan²

Khon Kaen University^{1,2}

Corresponding Author, Email: narawich.p@kkumail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ 2) วิเคราะห์ระดับความพร้อมในการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม การวิจัยเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอนาดูน จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 290 คน จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งสิ้น 9 แห่ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า

1. การให้บริการผ่านระบบดิจิทัลของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้บริการดิจิทัลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านบุคลากรให้บริการดิจิทัล และด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

2. ระดับความพร้อมในการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

* ได้รับบทความ: 11 มิถุนายน 2568; แก้ไขบทความ: 12 พฤศจิกายน 2568; ตอรับตีพิมพ์: 2 ธันวาคม 2568

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อระดับความพร้อมในการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ งบประมาณ (Beta = 0.759) อายุ (Beta = 0.284) และจำนวนครั้งในการเข้ารับการอบรมต่อปี (Beta = 0.150) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยคือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้ความสำคัญกับการจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลให้มีความเพียงพอและทันสมัย พร้อมทั้งส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรผ่านการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับประสิทธิภาพการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น; การให้บริการผ่านระบบดิจิทัล; ระดับความพร้อม

Abstract

The objectives of this research were: (1) to examine digital service provision by personnel in local administrative organizations, and (2) to analyze the level of readiness for digital service delivery among personnel in local administrative organizations in Nadun District, Maha Sarakham Province. This study employed a quantitative research approach. The sample consisted of 290 administrators, civil servants, employees, and workers from nine local administrative organizations in Nadun District, Maha Sarakham Province. The research instrument was a questionnaire. Data were analyzed using descriptive statistics, including frequency, percentage, mean, and standard deviation, as well as inferential statistics, namely Pearson's correlation coefficient and multiple regression analysis.

The results revealed that, regarding the first objective, the overall level of digital service provision by personnel in local administrative organizations was at a high level. Among the dimensions, digital service delivery had the highest mean score, followed by digital service personnel, while digital infrastructure had the lowest mean score. Regarding the second objective, the overall level of readiness for digital service delivery was also at a high level. Hypothesis testing indicated that factors significantly affecting the level of readiness for digital service delivery at the .05 level were budget allocation (Beta = 0.759), age (Beta = 0.284), and the number of training sessions attended per year (Beta = 0.150), respectively.

Based on the findings, it is recommended that local administrative organizations prioritize budget allocation for the development of adequate and modern digital infrastructure, along with continuous capacity building and training for personnel, in order to enhance the efficiency and sustainability of digital service delivery

Keywords: Local Administrative Organizations; Digital Service Provision; Levels of Readiness

บทนำ

ปัจจุบันรัฐบาลกำลังส่งเสริมให้มีการเปลี่ยนแปลงจัดการและบริการภาครัฐสู่ “รัฐบาลดิจิทัล” ที่มีการนำเทคโนโลยีโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือในการจัดการองค์กรและบริการให้เกิดความเสถียรภาพ ความปลอดภัย และธรรมาภิบาล โดยการปรับปรุงบริการและบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานรัฐบาล ปรับปรุงประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกในการให้บริการสาธารณะ การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐต่อสาธารณะ ดึงการมีส่วนร่วมจากทุกหน่วยงาน และปรับปรุงระดับการให้บริการโดยมุ่งเน้นที่ความต้องการของประชาชน (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล องค์กรมหาชน, 2566)

การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยมักเน้นการดำเนินงานเองในทุกขั้นตอน และมักขาดความคิดสร้างสรรค์ในการจัดหาบริการสาธารณะใหม่ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน อีกทั้งยังมีข้อจำกัดทางกฎหมายและจากศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ดังนั้นแผนปฏิบัติการดิจิทัล 4 ปี พ.ศ. 2561 - 2564 จึงเป็นหนึ่งในเป้าหมายสำคัญในการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล พัฒนาและปรับปรุงบริการสาธารณะต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ และมีผลลัพธ์ที่ดีขึ้น (นันทะ บุตรน้อย และคณะ, 2563)

ภาครัฐจึงมีความจำเป็นที่จะต้องเตรียมความพร้อมในทุกมิติ เพื่อเข้าสู่ยุคแห่งเทคโนโลยีดิจิทัล และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล องค์กรมหาชนได้ดำเนินโครงการขับเคลื่อนการพัฒนาท้องถิ่นดิจิทัล โดยเน้นการปรับปรุงการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมุ่งสู่การเป็น "องค์กรดิจิทัลท้องถิ่น" ใน 27 จังหวัด 4 ภูมิภาคทั่วประเทศ และจังหวัดมหาสารคามมีหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 143 แห่ง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2563) ซึ่งมีการพัฒนารูปแบบการให้บริการเป็นระบบท้องถิ่นดิจิทัลผ่านระบบดิจิทัล 5 ระบบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความสะดวกสบายในการให้บริการแก่ประชาชน ในทำนองเดียวกัน อำเภอนาดูนเป็นเป้าหมายของการขับเคลื่อนรูปแบบการให้บริการเป็นระบบท้องถิ่นดิจิทัล โดยมุ่งเน้นการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลเช่นระบบบริหารจัดการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบอนุญาตก่อสร้างออนไลน์ เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามมีเพียง 1 จาก 9 หน่วยงานท้องถิ่นเท่านั้นที่สามารถขับเคลื่อนได้ (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล องค์กรมหาชน, 2566)

ดังนั้น เพื่อเป็นการพัฒนาการและขับเคลื่อนการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผ่านระบบดิจิทัล งานวิจัยจึงมุ่งเน้นศึกษาความพร้อมในการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอนาาคูน จังหวัดมหาสารคาม เพื่อนำผลการศึกษามาพัฒนาและยกระดับการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เกิดเป็นรูปธรรม มีประสิทธิภาพ และผลลัพธ์ที่ดีขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอนาาคูน จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อวิเคราะห์หาระดับความพร้อมในการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอนาาคูน จังหวัดมหาสารคาม

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมุ่งอธิบายปรากฏการณ์ในภาพรวมผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ ซึ่งสามารถใช้ในการเปรียบเทียบ สรุปผล ควบคุม และทำนายผลได้อย่างเป็นระบบ (Zumitzavan & Michie, 2015)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอนาาคูน จังหวัดมหาสารคาม จำนวนทั้งสิ้น 9 แห่ง รวมประชากรทั้งสิ้น 290 คน
2. การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ใช้การคำนวณจากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซีและมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 165 คน
3. การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการหรือการใช้ระบบดิจิทัลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามเพิ่มเติมให้ครอบคลุมประชากรจำนวน 290 คน เพื่อป้องกันปัญหาการสูญหายของแบบสอบถามหรือการขอลอนตัวของกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพร้อมในการให้บริการผ่านระบบดิจิทัล ลักษณะข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert's Scale) แบ่งออกเป็น 6 ระดับ ตามแนวคิดของ Zumitzavan (2014)

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน และพิจารณาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ซึ่งข้อคำถามต้องมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.50

2. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Pretest) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 30 คน

3. วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งต้องมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.70 (Zumitzavan, 2011)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจากมหาวิทยาลัยขอนแก่น ถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอนาคู จังหวัดมหาสารคาม

2. ประสานงานเพื่อนัดหมายวัน เวลา และสถานที่ในการเก็บข้อมูล

3. แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบด้วยตนเอง

4. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืน

5. รวบรวมและจัดเตรียมข้อมูลเพื่อนำไปวิเคราะห์ทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS for Windows) โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) และวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรอิสระต่อ ตัวแปรตาม โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอนาตุน จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 51.70 และเพศชาย จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 48.30 โดยส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุมากกว่า 50-60 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมาคือช่วงอายุมากกว่า 30-40 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80 และช่วงอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.40

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 58.30 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 13.40 ในด้านสถานภาพสมรส พบว่า ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 64.50 รองลงมาคือสถานภาพโสด จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 30.70

เมื่อพิจารณาประสบการณ์การอบรม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เข้ารับการอบรม 3-6 ครั้งต่อปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 41.40 รองลงมาคือการอบรมน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 35.90 ในด้านสังกัดหน่วยงาน พบว่า ส่วนใหญ่สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 72.80 และสังกัดเทศบาล จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 27.20

ด้านงบประมาณดำเนินงานขององค์กร พบว่า องค์กรที่มีงบประมาณดำเนินงานระหว่าง 48-63 ล้านบาท และต่ำกว่า 48 ล้านบาท มีจำนวนเท่ากัน คือ 97 คน คิดเป็นร้อยละ 33.40 ขณะที่องค์กรที่มีงบประมาณมากกว่า 63 ล้านบาท มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 33.10 ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพร้อมในการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอนาตุน จังหวัดมหาสารคาม

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพร้อมในการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.52$, S.D. = 0.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการดิจิทัลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.68$, S.D. = 0.92) รองลงมาคือด้านบุคลากรให้บริการดิจิทัล อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.60$, S.D. = 0.89) และด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด แต่ยังคงอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.39$, S.D. = 0.94) ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยด้วยวิธี Benchmarking กับเกณฑ์ระดับความพร้อมของณัฐพันธ์ คู่ซิ่ง และคณะ (2562) และวิชญ์ สมิตสุวรรณค์ และคณะ (2563) พบว่า ระดับความพร้อมในการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาในเขตอำเภอนาตุน จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับความพร้อมในการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ระดับความพร้อมในการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอนาาคูน จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นผลมาจากการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีทิศทางและแผนในการพัฒนาองค์กรไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล รวมถึงมีการรับรู้และตอบสนองต่อนโยบายภาครัฐที่มุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่รัฐบาลดิจิทัลอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้บุคลากรภายในองค์กรเกิดการตื่นตัวและปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัลสอดคล้องกับการศึกษาของชญาภรณ์ เมียนแก้ว (2563) ซึ่งพบว่า ระดับการรับรู้นโยบายรัฐบาลดิจิทัลของบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่กรมทางหลวงโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากหน่วยงานมีการจัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลที่ชัดเจนและสอดคล้องกับพันธกิจขององค์กร ตลอดจนตอบสนองต่อนโยบายด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของรัฐบาล ส่งผลให้บุคลากรทุกระดับต้องเรียนรู้และปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Zumitzavan (2020) ที่ระบุว่า องค์กรจำเป็นต้องส่งเสริมการเรียนรู้และการปรับตัวอย่างต่อเนื่องของบุคลากร เพื่อยกระดับผลการดำเนินงานขององค์กรในบริบทของการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี

ระดับความพร้อมที่ปรากฏจากผลการวิจัยครั้งนี้เป็นการประเมินจากความคิดเห็นของบุคลากรผู้ตอบแบบสอบถามเป็นหลัก ซึ่งสะท้อนการรับรู้และทัศนคติของบุคลากรต่อการให้บริการผ่านระบบดิจิทัล แต่ยังไม่ได้มีการวัดหรือทดสอบสมรรถนะด้านทักษะ ความรู้ และความสามารถเชิงปฏิบัติของบุคลากรโดยตรง ซึ่งประเด็นดังกล่าวควรได้รับการพิจารณาในการศึกษาครั้งต่อไป

2. งบประมาณดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับระดับความพร้อมในการให้บริการผ่านระบบดิจิทัล พบว่า งบประมาณดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่งผลต่อระดับความพร้อมในการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เนื่องจากองค์กรที่มีงบประมาณดำเนินงานในระดับสูงมีศักยภาพในการจัดสรรทรัพยากรเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล การจัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ตลอดจนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีทักษะที่สอดคล้องกับการทำงานในยุคดิจิทัล สอดคล้องกับการศึกษาของสุภาภรณ์ สีสุพรรณ และอจิรภาส เพียรขุนทด (2565) ที่พบว่า การพัฒนาทักษะและความรู้ด้านดิจิทัลของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักเผชิญกับข้อจำกัดด้านงบประมาณ โดยเฉพาะองค์กรที่มีงบประมาณดำเนินงานต่ำกว่า 100 ล้านบาท ซึ่งต้องเผชิญกับปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาศักยภาพองค์กรที่ซับซ้อนและหลากหลายมากกว่าองค์กรที่มีงบประมาณสูงกว่า ดังนั้น งบประมาณจึงเป็นปัจจัยเชิงโครงสร้างที่สำคัญต่อการขับเคลื่อนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ

3. อายุของบุคลากรกับระดับความพร้อมในการให้บริการผ่านระบบดิจิทัล พบว่า อายุของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่งผลต่อระดับความพร้อมในการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าบุคลากรที่มีช่วงอายุแตกต่างกันย่อมมีระดับความพร้อมด้านการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลที่แตกต่างกันไป ทั้งในด้านทักษะ ประสบการณ์ และรูปแบบการเรียนรู้ สอดคล้องกับการศึกษาของณัฐพันธ์ คู่ชิง และคณะ (2562) ที่พบว่า อายุเป็นตัวแปรที่สะท้อนความแตกต่างในการเตรียมความพร้อมด้านทักษะดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับต่าง ๆ นอกจากนี้ บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันยังมีประสบการณ์ในการทำงานและการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน ทั้งจากการปฏิบัติงานจริงและการเรียนรู้จากเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Michie และ Zumitzavan (2016) ที่ชี้ให้เห็นว่าประสบการณ์จากการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาความสามารถของบุคลากรในองค์กร

4. จำนวนครั้งในการอบรมต่อปีกับระดับความพร้อมในการให้บริการผ่านระบบดิจิทัล พบว่า จำนวนครั้งในการอบรมต่อปีของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่งผลต่อระดับความพร้อมในการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยบุคลากรที่ได้รับการอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะด้านดิจิทัลอย่างต่อเนื่องย่อมมีความพร้อมในการปฏิบัติงานผ่านระบบดิจิทัลสูงขึ้น เนื่องจากการอบรมช่วยเสริมสร้างทั้งความรู้เชิงทฤษฎีและทักษะเชิงปฏิบัติที่จำเป็นต่อการทำงานในบริบทของการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี สอดคล้องกับการศึกษาของณภัทช์ฐนน ศักดิ์เจริญกุล (2562) ที่ระบุว่า บุคลากรภาครัฐจำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ และความสามารถ รวมถึงการปรับกระบวนการคิดให้สามารถยอมรับและปรับตัวต่อรูปแบบการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Zumitzavan (2022) ที่ชี้ให้เห็นถึงบทบาทสำคัญของผู้บริหารระดับสูงและกลุ่มอำนวยการในการสนับสนุนและขับเคลื่อนการพัฒนาองค์กรสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลอย่างเป็นรูปธรรม

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

หน่วยงานภาครัฐและหน่วยงานกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรกำหนดนโยบายและแนวทางการสนับสนุนงบประมาณด้านดิจิทัลอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะการจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมถึงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านทักษะดิจิทัล เพื่อสร้างความเท่าเทียมในการพัฒนาระหว่างองค์กรที่มีศักยภาพด้านงบประมาณแตกต่างกัน

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

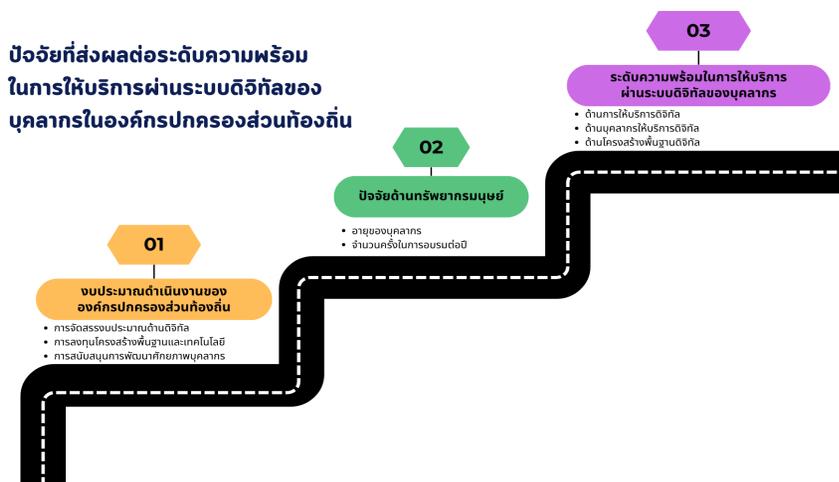
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรวางแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง โดยออกแบบหลักสูตรการอบรมที่สอดคล้องกับช่วงอายุ ประสบการณ์การทำงาน และบริบทการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละกลุ่ม รวมทั้งส่งเสริมบทบาทของผู้บริหารในการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล เพื่อสร้างแรงจูงใจและบรรยากาศการเรียนรู้ภายในองค์กร

3. ข้อเสนอแนะเชิงวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมโดยใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน หรือการวิจัยเชิงทดลอง เพื่อประเมินสมรรถนะด้านทักษะดิจิทัลของบุคลากรจากการปฏิบัติจริง ควบคู่กับการสำรวจความคิดเห็น รวมถึงการขยายกลุ่มตัวอย่างไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อื่น เพื่อเปรียบเทียบและยืนยันความสอดคล้องของผลการวิจัยในบริบทที่แตกต่างกัน

องค์ความรู้ใหม่

การพัฒนาความพร้อมในการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องอาศัยปัจจัยเชิงโครงสร้างเป็นฐานราก โดยเฉพาะงบประมาณดำเนินงานขององค์กร ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญในการสนับสนุนทรัพยากร เทคโนโลยี และการพัฒนาศักยภาพบุคลากร จากนั้นปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ อายุของบุคลากรและจำนวนครั้งในการอบรมต่อปี จะทำหน้าที่เป็นกลไกสำคัญในการยกระดับความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ จนนำไปสู่ผลลัพธ์สุดท้าย คือ ระดับความพร้อมในการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน



ภาพที่ 1 องค์ความรู้ใหม่แสดงปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพร้อมในการให้บริการผ่านระบบดิจิทัลของบุคลากรในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2563). ข้อมูลจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแยกราย จังหวัด. สืบค้นเมื่อ 10 ธันวาคม 2566, จาก <https://www.dla.go.th/work/abt/province.jsp>.
- ชญากรณ์ เมียนแก้ว. (2563). การรับรู้นโยบายรัฐบาลดิจิทัลของบุคลากรกองการเจ้าหน้าที่ กรมทางหลวง. (ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ). มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ณภัทฐ์ฐนัน ศักดิ์เจริญกุล. (2562). การเตรียมความพร้อมของบุคลากรภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์คณะรัฐศาสตร์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐพันธ์ คูขี้ และคณะ. (2562). การเตรียมความพร้อมด้านทักษะดิจิทัลของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลในอำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี. คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- นันทะ บุตรน้อย และคณะ. (2563). ผลกระทบของการปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลต่อการพัฒนาการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *Local Administration Journal*, 13(4), 347-362.
- วิชณ สุमितสุวรรณ และคณะ. (2563). แนวทางการพัฒนานวัตกรรมจัดการปัญหาขยะอิเล็กทรอนิกส์ในชุมชน ตำบลหนองตอกแป้น อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์. *วารสารการบริหารปกครอง (Governance Journal)*, 9(2), 501-521.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2566). ก้าวใหม่สู่รัฐบาลดิจิทัล – ภาครัฐแห่งอนาคต จะเป็นอย่างไร ประชาชนจะได้ประโยชน์อย่างไร. สืบค้นเมื่อ 10 ธันวาคม 2566, จาก <https://standard.dga.or.th/คลังความรู้/article/2041/>.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2566). ระบบท้องถิ่นดิจิทัล (Digital Government Platform). ค้นเมื่อ 10 ธันวาคม 2566, จาก <https://www.dga.or.th/our-services/digital-platform-services/digital-government-platform/>.
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2566). DGA จับมือ 56 อปท.ต่อจิ๊กซอว์ สู่ “องค์กรดิจิทัลท้องถิ่น” ทั่วประเทศด้วย “ระบบบริหารงานและให้บริการประชาชนสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” ใน 27 จังหวัด 4 ภูมิภาค. สืบค้นเมื่อ 10 ธันวาคม 2566, จาก <https://www.dga.or.th/document-sharing/dga-news/63064/>.
- สุภาภรณ์ สีสุพรรณ และ อจิรภาส เพียรขุนทด. (2565). วัฒนธรรมปรับตัวเพื่อไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล กรณีศึกษา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 7(8), 246-264.

- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and psychological measurement*, 30(3), 607-610.
- Michie, J., & Zumitzavan, V. (2016). The impact of 'learning' and 'leadership' management styles on organizational outcomes: a study of tyre firms in Thailand. *In Leadership in the Asia Pacific*, 165-188.
- Zumitzavan, V. (2011). The impact of managers' learning styles and leadership styles and the effectiveness of their organisations: a case study from small retail tyre companies in Thailand (Doctoral dissertation, University of Birmingham).
- Zumitzavan, V. (2014). The impact of different styles of 'personal knowledge management' and 'leadership' on 'organisational performance': a case of healthcare industry in Thailand. *WSEAS Transactions on business and economics*, 11(1), 430-41.
- Zumitzavan, V., & Udchachone, S. (2014, February). The influence of leadership styles on organisational performance mediated by organisational innovation: A case study of the hospitality industry in Thailand. *In International Conference on Economics, Management and Development*, 45-52.
- Zumitzavan, V., & Michie, J. (2015). Personal knowledge management, leadership styles, and organisational performance: A case study of the healthcare industry in Thailand. Springer.
- Zumitzavan, V., & Kantavong, P. (2018). Increasing organisational success through management styles of managers in housing development industry. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 10, 110-123.
- Zumitzavan, V. (2020). Learning preferences and brand management in the Thai housing estate industry. *International Journal of Management and Enterprise Development*, 19(1), 42-57.
- Zumitzavan, V. (2022). Practical strategy for maintaining organisational performance in the hospitality industry of Thailand. *International Journal of Management Practice*, 15(1), 108-130.