การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐต่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

มาริษา สุเวียรพันธุ์[1], ยอดขวัญ พุฒสีหมอก[1] และ กิตติกร สุนทรานุรักษ์[2*]

[1]หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการเงินและการธนาคาร คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, นครปฐม
[2]กลุ่มวิชาเศรษฐศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, นครปฐม
*kittikorn@npru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความรู้ เจตคติ พฤติกรรม และปัญหาการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรภาครัฐในการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากประชากรบุคลากรภาครัฐจากสองหน่วยงานในจังหวัดนครปฐมและจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 62 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณาโดยโปรแกรม SPSS for Windows ผลการศึกษาพบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป และมีสถานภาพเป็นข้าราชการ ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท และมีระยะเวลาทำงานในหน่วยงานระหว่าง 11 - 20 ปี ส่วนใหญ่เคยรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล โดยรับรู้จากการประชุมเป็นหลัก โดยรวมแล้วประชากรบุคลากรภาครัฐทั้งสองหน่วยงานมีความรู้ต่อแนวคิดรัฐบาลดิจิทัลอยู่ในระดับสูง แต่มีเจตคติต่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลอยู่ในระดับปานกลาง พฤติกรรมการปรับตัวในการทำงานอยู่ในระดับดี และมีปัญหาการปรับตัวในการทำงานเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลนั้นอยู่ในระดับมาก

คำที่สำคัญ : การปรับตัว รัฐบาลดิจิทัล บุคลากรภาครัฐ

Adaptation of government personnel towards digital government transformation

Marisa Suweanpan[1], Yodkwan Phootsimok[1] and Kittikorn Soontaranurak[2*]

[1]Bachelor of Business Administration Program in Finance and Banking, Faculty of Management Sciences, Nakhon Pathom Rajabhat University

[2]Economics Group, Faculty of Management Sciences, Nakhon Pathom Rajabhat University

*kittikorn@npru.ac.th

Abstract

The purpose of this research is to study the level of knowledge, attitudes, behaviors and problems in working adaptation of government personnel in the digital government transformation. The questionnaire was used to collect data from the population of government personnel, from two offices in Nakhon Pathom and Suphan Buri provinces, totaling 62 people, and the data were analyzed with descriptive statistics by SPSS for Windows program. The results reveal that the majority of the population is female. Most of them are 41 years or over, and have civil servant status. A large number of them hold a bachelor's degree or higher, and have monthly income 15,001 - 25,000 baht, while work durations in the office are mainly between 11 - 20 years. In general, they have been recognized about the digital government from the meeting. Overall, the government personnel of both offices had a high level of knowledge of digital government concepts. However, the attitude towards digital government transformation is at a moderate level. The adaptive behavior in work is at a good level, and there is a high level of adaptation problems in working to transform into a digital government.

Key words: Adaptation, Digital government, Government personnel.

1. บทนำ

โลกปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและรุนแรงในมิติต่าง ๆ ทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และเทคโนโลยี ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการเกิดการผลิกผันทางดิจิทัล (digital disruption) ซึ่งเป็นสภาวะการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัลซึ่งทำให้รูปแบบการดำเนินธุรกิจ วิธีการทำงาน ตลอดจนวิถีการดำเนินชีวิตของบุคคลเกิดการเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย การพลิกผันทางดิจิทัลนั้นนอกจากจะส่งผลยิ่งต่อภาคเอกชนแล้ว ยังส่งผลอย่างมากต่อภาครัฐที่จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนตัวเองให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนรัฐได้ โดยการปรับเปลี่ยนเหล่านี้ถือว่าเป็นการเปลี่ยนผ่านที่สำคัญเพราะไม่ใช่เพียงแค่การเปลี่ยนทีละเล็กละน้อยเท่านั้น แต่เป็นการปรับเปลี่ยนแบบก้าวกระโดดเต็มรูปแบบภายใต้แนวทางการปรับเปลี่ยนทางดิจิทัล (digital transformation) เพื่อก้าวเข้าสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล (digital government) และเมื่อปรับเปลี่ยนแล้วก็ต้องทำให้ประชาชนและสังคมโดยรวมได้รับผลประโยชน์และตรงตามความต้องการ

ของผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้น ขณะเดียวกันประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของภาครัฐจะเพิ่มขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาสนับสนุนการดำเนินงาน และยังเป็นการเตรียมความพร้อมของประเทศต่อโอกาสและความท้าทายในอนาคตที่จะเกิดขึ้นด้วย แนวคิดการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการของภาครัฐโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นแนวคิดที่เป็นที่ยอมรับแพร่หลาย เนื่องจากภารกิจหลักของภาครัฐก็คือการส่งเสริมและอำนวยความสะดวกให้แก่ทุกภาคส่วน เพื่อประโยชน์ในการขับเคลื่อนและส่งเสริมเศรษฐกิจของประเทศ และเพื่อทำให้ประชาชนกินดีอยู่ดี ดังนั้น การขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลจึงเป็นยุทธศาสตร์สำคัญต่อการพัฒนาประเทศในปัจจุบัน

รัฐบาลไทยได้กำหนดนโยบายให้เศรษฐกิจดิจิทัลเป็นนโยบายหลักในการเพิ่มศักยภาพทางเศรษฐกิจของประเทศด้วยการส่งเสริมภาคเศรษฐกิจดิจิทัลและวางรากฐานของเศรษฐกิจดิจิทัล ซึ่งจะทำให้ทุกภาคส่วนทางเศรษฐกิจก้าวหน้าไปได้ทันโลก และสามารถแข่งขันในโลกสมัยใหม่ได้ โดยกลไกในการขับเคลื่อนที่เป็นรูปธรรมในภาครัฐของไทย ก็คือ รัฐบาลดิจิทัลนั่นเอง ดังนั้น จึงจำเป็นที่หน่วยงานภาครัฐไทยจะต้องมีการปรับเปลี่ยนสู่รัฐบาลดิจิทัล (digital government transformation) ดังจะเห็นได้จากการที่รัฐบาลไทยได้จัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลมาตั้งแต่ปี 2559 เป็นต้นมา ต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน [1] ทั้งนี้ การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคต้องดำเนินการตั้งแต่การกำหนดนโยบายปรับเปลี่ยนจากระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปสู่ระบบรัฐบาลดิจิทัล โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการให้บริการของหน่วยงานรัฐ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชนหรือผู้ใช้บริการ (citizen driven) สร้างบริการของรัฐที่ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงได้ โดยไม่มีข้อจำกัด มีการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐที่ไม่กระทบต่อสิทธิส่วนบุคคลและความมั่นคงของชาติ ตลอดจนภาครัฐจะเปลี่ยนเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการสร้างบริการสาธารณะโดยเอกชนและประชาชน นั่นคือ เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของภาครัฐ [2]

ความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลในด้านต่าง ๆ เหล่านี้จะสำเร็จมากน้อยแค่ไหนนั้นทรัพยากรที่มีความสำคัญอย่างมากก็คือทุนมนุษย์ เนื่องจากคนเป็นบุคลากรสำคัญในการสนับสนุนให้องค์การประสบความสำเร็จ เป็นตัวช่วยในการกระตุ้นและส่งเสริมการพัฒนาในมิติต่างๆ แต่การที่บุคลากรภาครัฐจะมีการปฏิบัติงานที่มีความสอดรับกับเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลง บุคลากรภาครัฐจำเป็นต้องมีความรู้ที่ถูกต้อง เจตคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลง พร้อมทั้งปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานของตนเองให้สอดคล้องกับการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปด้วย ที่ผ่านมา การศึกษาการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลของรัฐบาลไทยนั้นมีไม่มากนัก ดังเช่น การศึกษาของณพล [3] ซึ่งศึกษาการเตรียมความพร้อมเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลทั้งในระดับภาพรวมและหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการปรับเปลี่ยน และการศึกษาของณภัทช์ฐนัน [4] ที่ศึกษาแนวทางปฏิบัติเพื่อส่งเสริมและพัฒนาทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐและกระบวนการการพัฒนาทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐในการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล รวมทั้งการศึกษาของวัชรพจน์และเวทยา [5] ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จและอุปสรรคของการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลในองค์กรภาครัฐ แต่ยังไม่มีการศึกษาใดที่ศึกษาการปรับตัวของบุคลากรภาครัฐโดยเฉพาะหน่วยงานภาครัฐในส่วนภูมิภาคที่มีต่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล ทั้งในแง่ของความรู้ความเข้าใจและความคิดเห็นที่มีต่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล ตลอดจนพฤติกรรมการทำงานที่ต้องเปลี่ยนแปลง และปัญหาการปรับตัวต่าง ๆ ที่บุคลากรภาครัฐต้องเผชิญในยุคของการปรับเปลี่ยนนี้

การวิจัยในครั้งนี้จึงสนใจที่ศึกษาสถานะความรู้ เจตคติ และการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานของบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนสู่รัฐบาลดิจิทัล ตลอดจนปัญหาปรับตัวในการทำงานที่บุคลากรภาครัฐต้องเผชิญในการปรับเปลี่ยนดังกล่าว โดยเลือกศึกษาแบบเจาะจงจากบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐในส่วนภูมิภาคสองแห่งเป็นกรณีศึกษา หน่วยงานแรกคือสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 3 จังหวัดนครปฐม ซึ่งเป็นหน่วยงานรัฐที่แม้ไม่ต้องบริการประชาชนโดยตรงแต่ต้องทำงานร่วมกับหน่วยงานรัฐอื่น ๆ ในจังหวัดนครปฐม ส่วนหน่วยงานที่สอง คือ สำนักงานที่ดินจังหวัดสุพรรณบุรี สาขาสองพี่น้อง ซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการประชาชนโดยตรงในจังหวัดสุพรรณบุรี ความรู้ที่ได้รับจากการวิจัยครั้งนี้จะช่วยเพิ่มเติมความรู้ความเข้าใจในการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลของภาครัฐไทยและจะเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับหน่วยงานภาครัฐ

ไทยในการขับเคลื่อนการปรับเปลี่ยนสู่รัฐบาลดิจิทัลและส่งผลให้การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศประสบผลสำเร็จในที่สุด

2. วัตถุประสงค์ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ในประการศึกษา 2 ประการ ประกอบด้วย

1 เพื่อศึกษาระดับความรู้และเจตคติของบุคลากรภาครัฐที่มีต่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

2 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการปรับตัวและปัญหาการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรภาครัฐในการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

3. ขอบเขตในการวิจัย

ศึกษาระดับความรู้ เจตคติ พฤติกรรมการปรับตัวในการทำงาน และปัญหาการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานภาครัฐสองแห่ง คือ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 3 จังหวัดนครปฐม และสำนักงานที่ดินจังหวัดสุพรรณบุรี สาขาสองพี่น้องในการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล ระหว่างช่วงเดือน มกราคม – กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564

4. วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัยใช้วิธีการเชิงปริมาณ ประกอบด้วย ประชากรในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้

4.1. ประชากรในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาจากประชากรทั้งหมดของหน่วยงานภาครัฐสองแห่ง หมายถึง บุคลากรภาครัฐของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 3 จังหวัดนครปฐม จำนวน 37 คน และสำนักงานที่ดินจังหวัดสุพรรณบุรี สาขาสองพี่น้องจำนวน 25 คน รวมเป็นประชากรทั้งหมด จำนวน 62 คน

4.2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คณะผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการทำวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล เป็นคำถามแบบปลายปิด จำนวน 8 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้หรือเงินที่ได้รับเฉลี่ยต่อเดือน สถานะของผู้ให้ข้อมูล ระยะเวลาที่ทำงาน ตำแหน่ง การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล

ส่วนที่ 2 ความรู้เกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล เป็นส่วนที่ใช้วัดความรู้ความเข้าใจของบุคลากรต่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล คำถามเป็นแบบเลือกตอบ จำนวน 10 ข้อ โดยมีลักษณะคำถามเป็นแบบ ใช่หรือไม่ใช่

ส่วนที่ 3 เจตคติของบุคลากรในหน่วยงานต่อรัฐบาลดิจิทัล เป็นส่วนที่ใช้วัดเจตคติของบุคลากรต่อการเป็นรัฐบาลดิจิทัล คำถามเป็นแบบเลือกตอบ จำนวน 12 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (ratio scale) โดยใช้มาตราวัดแบบลิเคิร์ต (Likert scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด สำหรับข้อความเชิงบวกให้คะแนนจาก 5 หมายถึง มากที่สุด ถึง 1 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด หากเป็นข้อคำถามเชิงลบให้คะแนนจาก 1 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด ถึง 5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 พฤติกรรมในการปรับตัวในการทำงาน เป็นข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมปรับตัวในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล จำนวน 12 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ จำนวน 12 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (ratio scale) โดยใช้มาตราวัดแบบลิเคิร์ต (Likert scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 ปัญหาการปรับตัว เป็นปัญหาที่บุคลากรมองเห็นหรือเผชิญในหน่วยงานในการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล จำนวน 9 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (ratio scale) โดยใช้มาตราวัดแบบลิเคิร์ต (Likert scale) 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด สำหรับข้อความเชิงบวกให้คะแนนจาก 5 หมายถึง มากที่สุด ถึง 1 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

4.3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยมีอยู่ 2 ลักษณะ คือ

1. การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) เป็นการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม คณะผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากบุคลากรภาครัฐที่สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 3 จังหวัดนครปฐม และสำนักงานที่ดินจังหวัดสุพรรณบุรี สาขาสองพี่น้องในช่วงเดือน มกราคม - กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2564 แล้วนำมาทำการประมวลผล โดยคณะผู้วิจัยเอง

2. การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) เป็นการรวบรวมข้อมูลเอกสารต่าง ๆ ทั้งสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 3 จังหวัดนครปฐม และสำนักงานที่ดินจังหวัดสุพรรณบุรี สาขาสองพี่น้องและการศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร สื่อออนไลน์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.4. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการเก็บรวบรวมและประมวลผลข้อมูลแล้วจึงนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ตามลำดับโดยใช้ โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ SPSS for Windows ในแต่ละส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย จำแนกเป็นเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้หรือเงินที่ได้รับเฉลี่ยต่อเดือน สถานะของผู้ให้ข้อมูล ระยะเวลาที่ทำงาน ตำแหน่ง การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล

2 ความรู้เกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล จากคำถามทั้งหมด 10 ข้อ คำตอบที่ถูกต้องจะได้ 1 คะแนน ส่วนคำตอบที่ผิดจะได้ 0 คะแนน คะแนนรวมจะมีค่าต่ำสุดเท่ากับ 0 คะแนน และมีค่าสูงสุดเท่ากับ 10 คะแนน นำคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์ระดับความรู้เปรียบเทียบกับเกณฑ์ระดับความรู้ที่กำหนดขึ้น [6] ดังนี้

คะแนนมากกว่าร้อยละ 79 (คะแนน 8 – 10 คะแนน) หมายถึง มีความรู้ระดับมาก

คะแนนร้อยละ 60 – 79 (คะแนน 6 – 7 คะแนน) หมายถึง มีความรู้ระดับปานกลาง

คะแนนน้อยกว่าร้อยละ 60 (คะแนนน้อยกว่า 6 คะแนน) หมายถึง มีความรู้ระดับต่ำ

3. เจตคติของบุคลากรต่อรัฐบาลดิจิทัล นำคำตอบที่ได้จากคำถามแบบเลือกตอบ จำนวน 10 ข้อ ซึ่งประกอบด้วยคำถามเชิงบวกและคำถามเชิงลบมาประเมินให้คะแนนโดยใช้เกณฑ์การประเมินที่กำหนด จากนั้นนำข้อมูลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์โดยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทั้งในรายข้อและโดยรวม และใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรแบ่งระดับเจตคติของบุคลากรภาครัฐออกเป็น 5 ระดับ ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ [7] ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.51 - 5.00 หมายถึง มีเจตคติระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 – 4.50 หมายถึง มีเจตคติระดับมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51 – 3.50 หมายถึง มีเจตคติระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.51 – 2.50 หมายถึง มีเจตคติระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.50 หมายถึง มีเจตคติระดับน้อยที่สุด

4. พฤติกรรมในการปรับตัวในการทำงาน นำคำตอบที่ได้จากคำถามแบบเลือกตอบ จำนวน 12 ข้อ มาประเมินให้คะแนนโดยใช้เกณฑ์การประเมิน จากนั้นนำข้อมูลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์โดยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทั้งในรายข้อและโดยรวม และใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรแบ่งระดับพฤติกรรมของบุคลากรภาครัฐออกเป็น 5 ระดับ ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ [7] ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.51 - 5.00 หมายถึง มีพฤติกรรมปรับตัวระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 – 4.50 หมายถึง มีพฤติกรรมปรับตัวระดับมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51 – 3.50 หมายถึง มีพฤติกรรมปรับตัวระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.51 – 2.50 หมายถึง มีพฤติกรรมปรับตัวระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.50 หมายถึง มีพฤติกรรมปรับตัวระดับน้อยที่สุด

5. ปัญหาการปรับตัว นำคำตอบที่ได้จากคำถามแบบเลือกตอบ จำนวน 8 ข้อ มาประเมินให้คะแนนโดยใช้เกณฑ์การประเมิน จากนั้นนำข้อมูลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์โดยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทั้งในรายข้อและโดยรวม และใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากรแบ่งระดับปัญหาการปรับตัวของบุคลากรออกเป็น 5 ระดับ ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ [7] ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.51 - 5.00 หมายถึง มีปัญหาระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51 – 4.50 หมายถึง มีปัญหาระดับมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51 – 3.50 หมายถึง มีปัญหาระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.51 – 2.50 หมายถึง มีปัญหาระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.50 หมายถึง มีปัญหาระดับน้อยที่สุด

5. ผลการวิจัย

ผลการวิจัยที่ได้ ประกอบด้วย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชากร ความรู้เกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล เจตคติเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล พฤติกรรมการปรับตัวในการทำงาน และปัญหาในการปรับตัวในการทำงานเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล มีรายละเอียดดังนี้

5.1. ข้อมูลทั่วไปของประชากร

ประชากรส่วนใหญ่ ร้อยละ 53.23 เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 43.55 รองลงมาคือกลุ่มอายุระหว่าง 31 -40 ปี ร้อยละ 40.32 ส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นข้าราชการ ร้อยละ 67.74 ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 83.84 รองลงมาสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า ร้อยละ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท ร้อยละ 30.65 และกลุ่มใกล้เคียงกัน ร้อยละ 29.03 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001 บาท ขึ้นไป ส่วนใหญ่มีระยะเวลาทำงานในหน่วยงานอยู่ระหว่าง 11 - 20 ปี ร้อยละ 37.10 ส่วนใหญ่เคยรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล ร้อยละ 91.94 สำหรับแหล่งที่มาของข้อมูล ส่วนใหญ่รับรู้จากการประชุม ร้อยละ 67.74 ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

รายการ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	29	46.77
หญิง	33	53.23
อายุ (ปี)		
ไม่เกิน 30 ปี	10	16.13
31 - 40 ปี	25	40.32
41 ปี ขึ้นไป	27	43.55
สถานภาพ		
ข้าราชการ	42	67.74
ลูกจ้างประจำ	4	6.45
ลูกจ้างชั่วคราว	16	25.81
การศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช	11	17.74
ปวส./อนุปริญญา	9	14.52
ปริญญาตรี	23	37.10
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	19	30.65
รายได้เฉลี่ยของตนเอง/เดือน		
ไม่เกิน 15,000 บาท	15	24.19
15,001 - 25,000 บาท	19	30.65
25,001 - 35,000 บาท	10	16.13
35,001 บาท ขึ้นไป	18	29.03
ระยะเวลาทำงานในหน่วยงาน		
ไม่เกิน 10 ปี	11	17.74
11 - 20 ปี	23	37.10
มากกว่า 20 ปี	11	17.74
การรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล		
ไม่เคยรับรู้	5	8.06
เคยรับรู้	57	91.94
แหล่งข้อมูลเกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล		
การฝึกอบรม/สัมนา	24	38.71
การประชุม	42	67.74
สื่อออนไลน์	9	14.52

5.2. ความรู้เกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล

จากผลการศึกษา พบว่า ประชากรส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 85.48 มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัลในระดับสูง และร้อยละ 12.90 มีความรู้ในระดับปานกลาง และส่วนที่เหลือร้อยละ 1.61 มีความรู้ในระดับต่ำ ดังแสดงในตารางที่ 2 โดยรวมแล้ว ประชากรมีคะแนนเฉลี่ย 8.81 คะแนน ถือว่ามีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับสูง

ตารางที่ 2 ระดับความรู้ของบุคลากรภาครัฐเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

คะแนนที่ได้	จำนวน	ร้อยละ	ระดับความรู้
น้อยกว่า 6 คะแนน	1	1.61	ต่ำ
6 – 7 คะแนน	8	12.90	ปานกลาง
8 คะแนนขึ้นไป	53	85.48	สูง

5.3. เจตคติเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

จากตารางที่ 3 พบว่าเจตคติของบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐต่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลในแต่ละข้ออยู่ในระดับมากทุกข้อ ยกเว้นข้อที่เป็นคำถามเชิงลบที่จะมีระดับเจตคติอยู่ในระดับน้อยและปานกลาง เมื่อพิจารณาโดยรวมทุกข้อความแล้ว ค่าเฉลี่ยของระดับเจตคติเท่ากับ 3.43 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 จึงถือว่าประชากรมีเจตคติต่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลอยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 3 ระดับเจตคติของบุคลากรภาครัฐต่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนฯ	ระดับ
องค์กรภาครัฐจำเป็นต้องปรับแนวทางการดำเนินงานเป็นรัฐบาลดิจิทัล	3.90	0.59	มาก
รัฐบาลดิจิทัลจะช่วยทำให้การกำกับควบคุมการบริหารจัดการภาครัฐมีประสิทธิภาพมากขึ้น	3.85	0.56	มาก
รัฐบาลดิจิทัลเป็นการปรับปรุงบริหารจัดการองค์กรภาครัฐเพื่อเกิดการบริหารสาธารณะที่ให้ความสำคัญกับความต้องการของประชาชนเป็นมากขึ้น	3.79	0.66	มาก
การเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลเป็นการยกเลิกระดับการทำงานภาครัฐให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น	3.84	0.70	มาก
การเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล ทำให้บุคลากรต้องทำงานหนักขึ้น	2.42	0.81	ปานกลาง
การเปลี่ยนผ่านเป็นรัฐบาลดิจิทัลไม่มีความเกี่ยวข้องกับบุคลากรระดับปฏิบัติการ	2.42	1.04	ปานกลาง
การเป็นรัฐบาลดิจิทัลเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการทำงานขององค์กรภาครัฐมากขึ้น	3.71	0.77	มาก
รัฐบาลดิจิทัลเป็นการปรับเปลี่ยนการทำงานภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เน้นการเชื่อมโยง และบูรณาการข้อมูล และการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเข้าด้วยกัน ทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ	3.76	0.69	มาก
รัฐบาลดิจิทัลสนับสนุนให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ (open data) มากขึ้น	3.73	0.65	มาก

รัฐบาลดิจิทัลจะทำให้มีการพัฒนาแอปพลิเคชันหรือบริการรูปแบบใหม่ที่บริการพื้นฐานของทุกหน่วยงานภาครัฐมากขึ้น	3.74	0.72	มาก
รัฐบาลดิจิทัลจะมีบริการอัจฉริยะต่าง ๆ อำนวยสะดวกต่อประชาชนตามความต้องการของประชนผู้รับบริการมากขึ้น	3.77	0.71	มาก
รัฐบาลไทยยังไม่พร้อมที่จะเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล	2.26	0.78	น้อย
รวม	3.43	0.72	

5.4. พฤติกรรมการปรับตัวในการทำงาน

จากตารางที่ 4 พบว่าพฤติกรรมการปรับตัวในการทำงานเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลของบุคลากรในหน่วยงานภาครัฐอยู่ในระดับดีเกือบทุกข้อ ส่งผลให้โดยรวมแล้วพฤติกรรมการปรับตัวตัวในการทำงานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.77 พฤติกรรมที่ประชากรเห็นว่าต้องปรับเปลี่ยนสูงสุดสามอันดับแรก คือ ท่านต้องเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มมากขึ้นเพื่อใช้ในการทำงาน ท่านต้องทำงานโดยมีกระบวนการทำงานที่ให้ความสำคัญกับความต้องการของประชาชนเป็นศูนย์กลางมากขึ้น และท่านต้องทำงานโดยการเชื่อมต่อข้อมูล และการทำงานกับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ข้ามหน่วยงาน โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อใช้ทรัพยากรร่วมกัน ตามลำดับ ขณะที่พฤติกรรมการปรับตัวในการทำงานที่มีคะแนนน้อยที่สุดสามอันดับแรก คือ การทำงานของท่านเกี่ยวข้องกับบริการอัจฉริยะ (smart service) ที่อำนวยความสะดวกต่อประชาชนผู้รับบริการมากขึ้น การพัฒนาแพลตฟอร์มบริการพื้นฐานภาครัฐ (government service platform) เพื่อรองรับการพัฒนาแอปพลิเคชั่นบริการรูปแบบใหม่ และท่านทำงานโดยมีการจัดเก็บ แลกเปลี่ยนบูรณาการข้อมูล ที่เป็นประโยชน์กับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ โดยไม่หวงข้อมูลและเปิดเผยแก่สาธารณะ ตามลำดับ

ตารางที่ 4 พฤติกรรมการปรับตัวในการทำงานเพื่อการเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

พฤติกรรมการปรับตัว	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนฯ	ความหมาย
ท่านมีส่วนร่วมในการบริการจัดการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงานของหน่วยงานมากขึ้น	3.85	0.78	มาก
ท่านต้องเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มมากขึ้นเพื่อใช้ในการทำงาน	3.94	0.69	มาก
ท่านต้องทำงานโดยการเชื่อมต่อข้อมูล และการทำงานกับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ข้ามหน่วยงาน โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อใช้ทรัพยากรร่วมกัน	3.87	0.71	มาก
ท่านทำงานโดยใช้ระบบบริหารจัดการภาครัฐ (back office) ที่รองรับการปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารจัดการทุกอย่างของรัฐให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลอย่างเป็นระบบ	3.77	0.77	มาก
ท่านได้นำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้แทนกระดาษ เพื่อลด ขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานของหน่วยงาน	3.69	0.81	มาก
ท่านทำงานโดยใช้ระบบการบริหารจัดการภาครัฐ (back office) ที่สามารถรองรับการแลกเปลี่ยน ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ของหน่วยงานได้โดยสมบูรณ์	3.73	0.68	มาก
ท่านต้องดำเนินงานการจัดเก็บข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และจัดการความปลอดภัยไซเบอร์ (Cyber Security) ของข้อมูลจำนวนมากที่เพิ่มขึ้น	3.68	0.69	มาก

ท่านทำงานโดยมีการจัดเก็บ แลกเปลี่ยน บูรณาการข้อมูล ที่เป็นประโยชน์กับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ โดยไม่หวงข้อมูลและเปิดเผยแก่สาธารณะ	3.58	0.64	มาก
ท่านทำงานโดยต้องยินยอมและส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการทำงานของรัฐเกี่ยวกับการเปิดเผย จัดเก็บ แลกเปลี่ยน บูรณาการข้อมูลของภาครัฐมากขึ้น	3.76	0.73	มาก
ท่านต้องทำงานโดยมีกระบวนการทำงานที่ให้ความสำคัญกับความต้องการของประชาชนเป็นศูนย์กลางมากขึ้น	3.89	0.76	มาก
การพัฒนาแพลตฟอร์มบริการพื้นฐานภาครัฐ (government service platform) เพื่อรองรับการพัฒนาแอปพลิเคชั่นบริการรูปแบบใหม่	3.45	0.78	ปานกลาง
การทำงานของท่านเกี่ยวข้องกับบริการอัจฉริยะ (smart service) ที่อำนวยความสะดวกต่อประชาชนผู้รับบริการมากขึ้น	3.42	0.79	ปานกลาง
รวม	3.72	0.77	มาก

5.5. ปัญหาการปรับตัวในการทำงานเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

จากตารางที่ 5 พบว่าประชากรเห็นว่าปัญหาการปรับตัวในการทำงานเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลนั้นอยู่ในระดับมากทุกข้อ ในภาพรวมปัญหาในการปรับตัวในการทำงานเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลจึงอยู่ในระดับมากเช่นกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82 โดยปัญหาการปรับตัวในการทำงานสามอันดับแรก คือ การที่ยังไม่สามารถปรับตัวให้กับกระบวนการ/รูปการทำงานของรัฐบาลดิจิทัลได้ การขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล การไม่มีความมั่นใจในการทำงานรัฐบาลดิจิทัล ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ปัญหาการปรับตัวในการทำงานเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

ปัญหาในการปรับตัวไปสู่รัฐบาลดิจิทัล	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนฯ	ความหมาย
ท่านยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล	3.79	0.81	มาก
ท่านยังไม่มีความมั่นใจในการทำงานรัฐบาลดิจิทัล	3.79	0.81	มาก
ท่านยังไม่สามารถปรับตัวให้กับกระบวนการ/รูปการทำงานของรัฐบาลดิจิทัลในการทำงานได้	3.82	0.83	มาก
ท่านยังไม่สามารถปรับตัวให้กับเทคโนโลยีดิจิทัลที่นำเข้ามาในการใช้ทำงานได้	3.76	0.80	มาก
ท่านประสบปัญหาในการทำงานร่วมกับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ เข้าด้วยกันทั้งภายในและภายนอกองค์กร	3.74	0.78	มาก
โครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีดิจิทัลยังไม่ครอบคลุม ทั่วถึง และเท่าเทียมกับทุกพื้นที่ ทำให้การทำงานประสบกับความยากลำบาก	3.63	0.85	มาก
กฎหมาย กฎระเบียบ ของราชการยังไม่เอื้อต่อการพัฒนาภาครัฐไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลมากนัก	3.71	0.77	มาก
หน่วยงานภาครัฐเป็นจำนวนมากที่ยังมิได้ตระหนักถึงภัยและผลกระทบ อันเนื่องจากการถูกละเมิดการรักษา ความมั่นคงปลอยภัยของข้อมูลคอมพิวเอตร์หรือระบบคอมพิวเตอร์รวมถึงการระเมิดข้อมูลส่วนบุคคล	3.61	0.85	มาก
รวม	3.73	0.82	มาก

6. สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาการปรับตัวของบุคลากรภาครัฐต่อการปรับเปลี่ยนสู่รัฐบาลดิจิทัล โดยมุ่งเน้นการศึกษาความรู้และเจตคติที่บุคลากรภาครัฐมีต่อรัฐบาลดิจิทัล รวมทั้งพฤติกรรมการปรับตัวและปัญหาการปรับตัวในการทำงานของบุคลากรภาครัฐในการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยใช้แบบสอบถามจากประชากรที่เป็นบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานภาครัฐจำนวนสองหน่วยงานทั้งในจังหวัดนครปฐมและจังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง แต่ก็มีสัดส่วนเพศชายใกล้เคียงกัน ประชากรส่วนใหญ่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป และมีสถานภาพเป็นข้าราชการ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือน 15,001 - 25,000 บาท มีระยะเวลาทำงานในหน่วยงานอยู่ระหว่าง 11 - 20 ปี ประชากรส่วนใหญ่ร้อยละ 85.48 เคยรับรู้ข้อมูลเกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล โดยรับรู้จากการประชุมเป็นหลัก โดยรวมแล้วบุคลากรภาครัฐในทั้งสองหน่วยงานมีความรู้ความเข้าใจต่อแนวคิดรัฐบาลดิจิทัลคิดเป็นคะแนนเฉลี่ย 8.81 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับสูง แต่มีค่าเฉลี่ยของระดับเจตคติต่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลเท่ากับ 3.43 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนพฤติกรรมการปรับตัวในการทำงานนั้นอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 และมีปัญหาการปรับตัวในการทำงานเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลนั้นอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73

7. อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยที่ได้สามารถอภิปรายผลการวิจัยจำแนกเป็นประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ประชากรส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับแนวคิดรัฐบาลดิจิทัลอยู่ในระดับสูง แสดงให้เห็นถึงผลสำเร็จในระดับหนึ่งของการเตรียมความพร้อมบุคลากรของภาครัฐในการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล ดังจะเห็นได้ว่าประชากรส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัลมาจากการประชุมนั่นเอง สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรของภาครัฐสำหรับการปรับภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล [8] ที่ต้องเริ่มต้นจากการสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากร และเป็นเงื่อนไขที่ทำให้การปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลประสบความสำเร็จ [5]

2. แม้ว่าบุคลากรภาครัฐส่วนใหญ่จะมีความรู้เกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัลในระดับสูงแต่ก็มีเจตคติต่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลนั้นอาจต้องทำให้ทำงานหนักมากขึ้น มีความไม่พร้อมในการปรับเปลี่ยน และเห็นว่าการปรับเปลี่ยนนี้ไม่มีความเกี่ยวข้องกับตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับปัญหาการปรับตัวในการทำงานหลักที่บุคลากรต้องเผชิญ ได้แก่ การที่ยังไม่สามารถปรับตัวให้กับกระบวนการ/รูปการทำงานของรัฐบาลดิจิทัลได้ การขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับรัฐบาลดิจิทัล การไม่มีความมั่นใจในการทำงานรัฐบาลดิจิทัล ดังนั้น รัฐบาลอาจจำเป็นต้องทำความเข้าใจแก่บุคลากรมากขึ้นเพื่อสร้างเจตคติที่ดียิ่งขึ้นต่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

3. แม้ว่าประชากรจะมีการปรับตัวในพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับมาก แต่ก็น่าจะมีความแตกต่างกันในพฤติกรรมการปรับตัวในแต่ละด้านอยู่ในระดับหนึ่ง ดังจะเห็นได้จากการมีระดับคะแนนค่อนข้างน้อยกว่าด้านอื่นๆ ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับบริการอัจฉริยะ การพัฒนาแพลตฟอร์มบริการพื้นฐานภาครัฐ การทำงานที่มีการจัดเก็บ แลกเปลี่ยนบูรณาการข้อมูลกับหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ และเปิดเผยแก่สาธารณะ ซึ่งภาครัฐอาจต้องส่งเสริมให้มีการทำงานด้านเหล่านี้มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของณพล [3] ที่พบว่าระดับการดำเนินการเตรียมความพร้อมของแต่ละหน่วยงานที่สำรวจมีความแตกต่างกันในแต่ละตัวชี้วัด จัดกลุ่มได้ตั้งแต่ระดับสูงสุด ระดับนัยสำคัญ ระดับมาก ระดับปานกลาง และระดับวิกฤต

4. ประชากรเห็นว่าปัญหาการปรับตัวในการทำงานเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลนั้นอยู่ในระดับมากทุกข้อ สะท้อนให้เห็นว่าการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลนั้นไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับคนในแง่ของระบบคิด พฤติกรรม การดำรงชีวิต และกระบวนการเรียนรู้ กระบวนการทำงาน การปรับเปลี่ยนการทำงานในการให้บริการ เป็นต้น สอดคล้องกับการศึกษาของวัชรพจน์ ทรัพย์สงวนบุญ และเวทยา ใฝ่ใจดี [5] ที่พบว่าอุปสรรคสำคัญในการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลมีหลายประการ เช่น บุคลากรไม่เข้าใจภาพรวมของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์กร ขาดความรู้ความเข้าใจ และทักษะพื้นฐานเกี่ยวกับฐานข้อมูลและดิจิทัล บุคลากรมีความกังวลในการใช้ระบบดิจิทัล เป็นต้น

8. ข้อเสนอแนะการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไป คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ในการทำวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยที่เก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม จึงอาจไม่ได้เป็นการศึกษาเจาะลึกจากความคิดเห็นหรือความรู้สึกภายในของผู้ตอบแบบสอบถามได้ทั้งหมด ดังนั้นเพื่อให้ผลการวิจัยครั้งต่อไป มีความละเอียดและสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้มากยิ่งขึ้น จึงควรทำการวิจัยโดยใช้เทคนิคการรวบรวมข้อมูล เช่น การใช้บทสนทนากลุ่ม การสัมภาษณ์ กับกลุ่มตัวอย่างด้วยเพื่อจะได้รับข้อมูลที่มีรายละเอียดลึกมากยิ่งขึ้น

2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาที่รวบรวมข้อมูลประชากรจากหน่วยงานภาครัฐเพียงแค่สองหน่วยงานเป็นกรณีศึกษา และมีจำนวนประชากรน้อย จึงอาจไม่เพียงพอต่อการสะท้อนถึงความเป็นจริงได้อย่างเพียงพอ ดังนั้น จึงควรศึกษาหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ เพิ่มเติม

9. เอกสารอ้างอิง

[1] สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. (2564). **แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2563-2565**. ค้นเมื่อ สิงหาคม 2564 จาก http://cio.mhesi.go.th/node/3136

[2] พิธุวรรณ กิติคุณ. (2559). **ภาครัฐไทยกับการก้าวสู่รัฐบาลดิจิทัล.** ค้นเมื่อ 5 มกราคม 2564 จาก http://web.krisdika.go.th/data/outsitedata/ManagementSystem/pdf/digital01.pdf

[3] ณพล ทับทิมหิน. (2562). **การปรับเปลี่ยนสู่รัฐบาลดิจิทัลในหน่วยงานภาครัฐไทย**. การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายและการบริหารดิจิทัล วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

[4] ณภัทช์ฐนัน ศักดิ์เจริญกุล. (2562). **การเตรียมความพร้อมของบุคลากรภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

[5] วัชรพจน์ ทรัพย์สงวนบุญ และเวทยา ใฝ่ใจดี. (2563). การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลขององค์กรภาครัฐเพื่อยกระดับความสามารถทางการแข่งขันของประเทศไทย**. วารสารการจัดการสมัยใหม่**, 18 (1), 15 – 22.

[6] Bloom, B.S., Hastings, J.T., Madaus, G.F., and Baldwin, T.S. (1971). **Handbook on formative and summative evaluation of student learning.** New York: McGraw Hill.

[7] ชูศรี วงษ์รัตนะ. (2550). **เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย.** (พิมพ์ครั้งที่ 10). นนทบุรี : ไทยเนรมิตกิจ.

[8] สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2560). **แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล**. ค้นเมื่อ 15 กุมภาพันธ์ 2564 จาก https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/page/process_dev_digital.pdf