

ความสามารถทางเทคโนโลยีดิจิทัลของกลุ่มข้าราชการและพนักงานของรัฐ
ที่สังกัดหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดตรัง

Digital Literacy of Government Officers and Employees of the
Government Agency in Trang Province

[Received: April 12, 2022; Revised: August 4, 2022;

Accepted: August 16, 2022]

วิสุทธิณี ธานีรัตน์

คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

Wisuttinee Taneerat

Faculty of Commerce and Management

Prince of Songkla University, Trang Campus

จุฑามาศ สุขคง

คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

Jutamat Sukkong

Faculty of Commerce and Management

Prince of Songkla University, Trang Campus

เมธาวี เครือแก้ว

คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

Matawee kruekaew

Faculty of Commerce and Management

Prince of Songkla University, Trang Campus

กษมา รัตนพงษ์

คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

Kasama Rattanapong

Faculty of Commerce and Management

Prince of Songkla University, Trang Campus

ลักษิกา วิเชียร

คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

Luksika Wichien

Faculty of Commerce and Management

Prince of Songkla University, Trang Campus

ศิริวรรณ ปานจันทร์

คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

Siriwan Panchan

Faculty of Commerce and Management

Prince of Songkla University, Trang Campus

CORRESPONDING AUTHOR

Wisuttinee Taneerat, Faculty of Commerce and Management, Prince of Songkla University, Trang Campus, 102 Moo. 6, T. Kuanpring, A. Muang, Trang, 92000, Thailand.

E-mail: wisuttinee.t@psu.ac.th

สุดารัตน์ หมวดดิษฐ์

คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

Sudarat Muaddit

Faculty of Commerce and Management

Prince of Songkla University, Trang Campus

ฮาซันอักริม ดงนะเต็ง

คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

Hasan Akrim Dongnadeng

Faculty of Commerce and Management

Prince of Songkla University, Trang Campus

ศุภิสรา แซ่ฮ่อ

คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

Supitsara Saehor

Faculty of Commerce and Management

Prince of Songkla University, Trang Campus

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความสามารถทางเทคโนโลยีดิจิทัลของกลุ่มข้าราชการและพนักงานของรัฐ ที่สังกัดหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดตรัง 2) เพื่อเปรียบเทียบความสามารถทางเทคโนโลยีดิจิทัลของกลุ่มข้าราชการและพนักงานของรัฐ ที่สังกัดหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดตรัง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล การวิจัยนี้เป็นการศึกษาแบบผสมผสาน โดยการวิจัยเชิงปริมาณเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย มีความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.982 ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพเก็บข้อมูลกับผู้บริหารในหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 25 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้สถิติเชิงอนุมาน โดยใช้การทดสอบ (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (one-way ANOVA) สำหรับข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (content analysis) ผลการวิจัยพบว่า 1) ค่าเฉลี่ยระดับความสามารถของข้าราชการและพนักงานของรัฐในจังหวัดตรัง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.69$, S.D. 0.65) โดยความพร้อมของบุคลากรในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านความรู้พื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการติดต่อสื่อสาร ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ 2) ผลการเปรียบเทียบความสามารถทางเทคโนโลยีดิจิทัลของกลุ่มข้าราชการและพนักงานของรัฐ ที่สังกัดหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดตรัง พบว่า ปัจจัยทางด้านอายุ และ ปัจจัยหน่วยงานที่สังกัด มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ส่วนปัจจัยอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความสามารถ; เทคโนโลยีดิจิทัล; ข้าราชการ; พนักงานของรัฐ

Abstract

The objectives of this research were to study the level of digital literacy and to compare the level digital literacy of the government officers and employees of the government agency in Trang Province by demographic categorization. The research was mixed method research. The sample for quantitative research was 400 government and employees officers who worked at the government agency in Trang Province. The key informants for qualitative research were 25 administrators. The research tools was a questionnaire with a reliability confidence factor of 0.982 for quantitative research, and a semi-structure interview for a qualitative research. The statistical tools for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA. For information from the interview used content analysis. The result revealed that 1) the average level of digital literacy of the government officers and employees is overall ranked high ($\bar{x}=3.69$, S.D. 0.65), in which the readiness of personnel in the use of digital technology was the highest average scores, followed by the fundamentals of digital technology, and the using digital technology for communication respectively. This was consistent with the interview results. 2) The results when comparing the level of digital literacy of the government officers and employees, when classified by age and affiliated agencies were significantly different at the 0.05 level.

Keywords: Digital Literacy; Government Officers; Government Employees; Government Agency

บทนำ

องค์กรของหน่วยงานภาครัฐเป็นหน่วยงานที่ประกอบกิจกรรมของบุคคลจำนวนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มาช่วยกันดำเนินกิจกรรม โดยมีวัตถุประสงค์ที่แน่นอน มีสถานปฏิบัติงานเป็นหน่วยงาน มีวัตถุประสงค์ และทรัพยากรต่างๆ ใช้ในการปฏิบัติกิจการ และมีการจัดระบบความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ปฏิบัติงานร่วมกัน ซึ่งในปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐได้ประสบปัญหาการทำงานในช่วงสถานการณ์โควิด-19 ทำให้ส่งผลกระทบต่อการทำงาน การใช้ชีวิตการทำงาน ชีวิตประจำวัน และชีวิตส่วนตัว ดังนั้น องค์กรภาครัฐจึงมีนโยบายการทำงานที่บ้าน (Work From Home : WFH) ตลอดจนมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลต่างๆ มาใช้ในระบบการบริหารจัดการภาครัฐเป็นหลักในการทำงาน (วัลย์พร รัตนเศรษฐ และสมศักดิ์ วาณิชยาภรณ์, 2564 , น.72-82)

อย่างไรก็ตาม จากสถานการณ์ดังกล่าวได้ส่งผลกระทบต่อปรับเปลี่ยนการทำงานของคนในหน่วยงานภาครัฐเป็นอย่างมาก ทำให้บุคลากรประสบปัญหาในการทำงานหลายด้าน เช่น ด้านงบประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์การทำงานที่ค่อนข้างมีราคาสูง อีกทั้งไม่มีการสนับสนุนงบประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์เทคโนโลยีดิจิทัลจากภาครัฐ และในช่วงสถานการณ์ที่มีโรคระบาด มีความจำเป็นอย่างมากในการดำเนินงานของบุคลากร สาเหตุจากขณะเดียวกันหากไม่มีการแก้ไขปัญหาการทำงานในส่วนนี้ได้ ก็อาจจะเกิดความล่าช้า ซึ่งผลมาจากการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพของหน่วยงานภาครัฐ (ปณัฐิตา ศรีนิติวรรณ และอรวรรณ คงมาลัย, 2562 , น.47-67)

ทั้งนี้ สำหรับวิถีการทำงานในปัจจุบัน มีผลกระทบอย่างมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มคนสูงวัย เนื่องจากคนกลุ่มนี้ไม่สามารถพัฒนาและเรียนรู้การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลที่ก้าวล้ำอย่างรวดเร็วได้ทัน จึงอาจทำให้กลุ่มคนสูงวัยเกิดปัญหาการทำงานที่หยุดชะงักในทันที เพราะขาดประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ถูกพัฒนามากขึ้น รวมทั้งมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้เพื่อประโยชน์ในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน การอยู่ร่วมกัน และการทำกิจกรรมพื้นฐานในชีวิตประจำวัน เช่น คอมพิวเตอร์ สื่อสังคม สมาร์ทโฟน และสื่อออนไลน์ เป็นต้น จนทำให้กลุ่มคนสูงวัยในองค์กรสูญเสียเวลาการทำงานไปกับการปรับตัวค่อนข้างมาก ทำให้กลุ่มคนสูงวัยไม่พร้อมที่จะปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานที่มีความซับซ้อน และยังคงยึดติดกับการทำงานรูปแบบเดิม ๆ อยู่เช่นกัน (วิชนี คุปะตะวาทีน, แมน วาสนาพงษ์, พรทิพย์ ขุนดี และ รัชตามิตร สมหวัง, 2561)

ในส่วนของจังหวัดตรังมีหน่วยงานภาครัฐรวมทั้งสิ้น 174 หน่วยงาน และมีบุคลากรจำนวน 12,836 คน (สำนักงานจังหวัดตรัง, 2563) ซึ่งเป็นอีกจังหวัดหนึ่งที่มีความจำเป็นจะต้องมีการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวก และรวดเร็ว ดังนั้น การมีข้าราชการ ข้าราชการและพนักงานของรัฐที่มีความรู้ ความสามารถทางเทคโนโลยีดิจิทัลจึงเป็นสิ่งจำเป็นมากในการดำเนินงานของยุคปัจจุบัน เพื่อให้ก้าวทันกับเทคโนโลยีดิจิทัลที่ล้ำสมัยและถูกพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว ประกอบกับในปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงในการก้าวเข้าสู่ยุคที่เทคโนโลยีได้เข้ามามีอิทธิพลอย่างมาก

ต่อการดำเนินงาน ดังนั้น ข้าราชการซึ่งเป็นแกนนำสำคัญในการพัฒนาประเทศ จึงต้องมีการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงรวมถึงการป้องกันความเสี่ยง และป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาจากการเปลี่ยนเทคโนโลยี ด้วยเหตุนี้ ทักษะความเข้าใจและความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล จึงเป็นตัวช่วยสำคัญสำหรับ ข้าราชการในการปฏิบัติงาน การสื่อสาร และการทำงานร่วมกันกับผู้อื่นในลักษณะ “ทำน้อย ได้มาก” และช่วยส่วนราชการสร้างคุณค่า และความคุ้มค่าในการดำเนินงาน เพื่อก้าวไปสู่การเป็นประเทศไทย 4.0 อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือช่วยให้ข้าราชการ สามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพื่อให้ได้รับโอกาสการทำงานที่ดีและเติบโตก้าวหน้าในอาชีพราชการอีกด้วย (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2564) ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาระดับความสามารถทางเทคโนโลยีดิจิทัล และปัญหาผลกระทบจากการทำงานในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล รวมทั้งเปรียบเทียบระดับความสามารถทางเทคโนโลยีดิจิทัลที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับพนักงานข้าราชการ ในจังหวัดตรัง เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัย

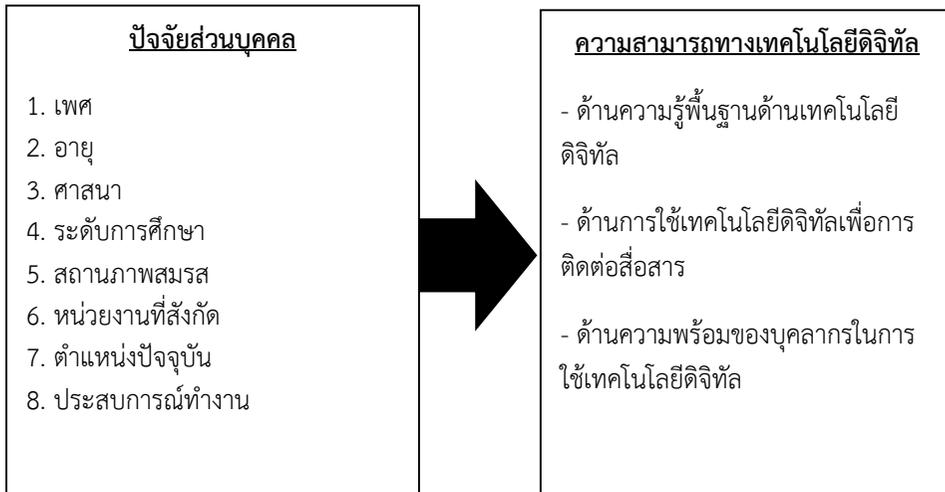
1. เพื่อศึกษาระดับความสามารถทางเทคโนโลยีดิจิทัลของกลุ่มข้าราชการและพนักงานของรัฐ ที่สังกัดหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดตรัง
2. เพื่อเปรียบเทียบความสามารถทางเทคโนโลยีดิจิทัลของกลุ่มข้าราชการและพนักงานของรัฐ ที่สังกัดหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดตรัง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการดำเนินการศึกษาเรื่องความสามารถทางเทคโนโลยีดิจิทัลของกลุ่มข้าราชการและพนักงานของรัฐ ที่สังกัดหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดตรัง กำหนดประเด็นในการศึกษา 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านข้าราชการและพนักงานของรัฐ 2) ด้านรูปแบบพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยี 3) ด้านระดับความสามารถทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของกลุ่มข้าราชการและพนักงานของรัฐ

ดังรายละเอียดปรากฏในภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพที่ 1 : กรอบแนวคิดในการศึกษา

ที่มา : ผู้วิจัยและคณะ, 2565

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

เก็บข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดตรัง

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการวิจัย ในช่วงระหว่างเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2564 – เมษายน พ.ศ.2565

ระเบียบวิธีวิจัย

รูปแบบการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ คือ การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มข้าราชการและพนักงานของรัฐในจังหวัดตรัง ที่สังกัดใน 4 กระทรวง ประกอบด้วย กระทรวงมหาดไทย กระทรวงการคลัง กระทรวงศึกษาธิการและกระทรวงสาธารณสุข จำนวนทั้งสิ้น 12,836 คน จากการคำนวณโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 388 คน โดยผู้วิจัยปรับจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน

นอกจากนี้ ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ในการเก็บตัวอย่าง ดังรายละเอียดตามตัวอย่างตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงกลุ่มตัวอย่างข้าราชการและพนักงานของรัฐในจังหวัดตรัง

สังกัดกระทรวง	ตำแหน่ง	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
กระทรวงมหาดไทย	- พนักงานทั่วไป - ข้าราชการท้องถิ่น - นักวิชาการ - ตำรวจ - นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ - นักวิชาการแรงงาน - นักวิชาการคลังชำนาญการ - กองช่าง	265
กระทรวงการคลัง	- พนักงานทั่วไป	29
กระทรวงศึกษาธิการ	- ครู/อาจารย์	90
กระทรวงสาธารณสุข	- พยาบาล	24
รวม		400

2. เครื่องมือการวิจัย

ได้แก่ แบบสอบถาม โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มข้าราชการและพนักงานของรัฐ ที่สังกัดหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดตรัง ได้แก่ อายุ เพศ ศาสนา ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส หน่วยงานที่สังกัด ตำแหน่งปัจจุบัน ประสบการณ์ทำงาน ซึ่งเป็นคำถามแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 2 รูปแบบพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 3 ความรู้พื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้ 1) ความรู้พื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล 2) การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการติดต่อสื่อสาร 3) ความพร้อมของบุคลากรในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มข้าราชการและพนักงานของรัฐ จำนวน 30 คน จากนั้นนำคำตอบที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าเท่ากับ 0.982 ดังนั้น แบบสอบถามจึงมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับยอดเยี่ยม (Cronbach, 1970)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัย ความสามารถทางเทคโนโลยีดิจิทัลของกลุ่มข้าราชการและพนักงานของรัฐ ที่สังกัดหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดตรัง ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลในเชิงปริมาณ ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยเจาะจงเลือกกลุ่มข้าราชการและพนักงานของรัฐในจังหวัดตรัง

ขั้นตอนที่ 2 ผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์จากมหาวิทยาลัย เพื่อขอเก็บข้อมูลงานวิจัย

ขั้นตอนที่ 3 ผู้วิจัยเดินทางไปติดต่อและยื่นเอกสารเพื่อขออนุญาตเข้าเก็บข้อมูลในพื้นที่ ของกลุ่มข้าราชการและพนักงานของรัฐในจังหวัดตรัง จำนวน 400 คน

ขั้นตอนที่ 4 ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย พร้อมทั้งได้กล่าวถึงประโยชน์ที่ได้รับให้กับกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 5 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ 6 ตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือแบบสอบถาม ก่อนนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ด้วยวิธีการประมวลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ และนำเสนอข้อมูลดังนี้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและระดับความสามารถการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของข้าราชการและพนักงานของรัฐในจังหวัดตรัง สำหรับการแปลผลจากค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ ดังนี้ (จิตติรัตน แสงเลิศอุทัย, 2558)

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง การมีความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง การมีความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง การมีความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง การมีความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง การมีความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในระดับน้อยที่สุด

4.2 สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การระดับความสามารถทางเทคโนโลยีดิจิทัลของกลุ่มข้าราชการและพนักงานของรัฐ ที่สังกัดหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดตรัง โดยใช้การทดสอบแบบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกทางเดียว (One-way ANOVA) ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์ ใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย

จากการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ โดยแบบสอบถาม จำนวน 400 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียด ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 65.7 เพศชาย มีจำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 สำหรับระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 72.1 รองลงมา ระดับปริญญาโท จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 ปริญญาเอก จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 นับถือศาสนาพุทธ จำนวน 359 คน คิดเป็นร้อยละ 88 มีสถานภาพสมรส จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 95.6 ข้าราชการและพนักงานของรัฐที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดกระทรวงมหาดไทย จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 65 ทำงานในตำแหน่งพนักงานทั่วไป จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 52.7 มีประสบการณ์ทำงาน 4 ปีและ 10 ปี เป็นจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 57.6

2. ผลการวิเคราะห์รูปแบบพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

สำหรับรูปแบบพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล พบว่า ในด้านอุปกรณ์เทคโนโลยี ส่วนใหญ่มีโทรศัพท์มือถือรุ่นสมาร์ตโฟน คิดเป็นร้อยละ 98.5 มีการติดต่อข่าวสารโดยผ่านช่องทางโทรศัพท์มือถือรุ่นสมาร์ตโฟน คิดเป็นร้อยละ 98 ในช่วงสถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด-19 ข้าราชการและพนักงานของรัฐในจังหวัดตรัง มีการใช้โปรแกรม Line ในการทำงานหรือประชุมต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 88 ส่วนสื่อออนไลน์ที่ข้าราชการและพนักงานของรัฐในจังหวัดตรังใช้งานแอปพลิเคชัน Line ระดับสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 98.5

3. ผลการวิเคราะห์ลักษณะความสามารถทางเทคโนโลยีดิจิทัลของกลุ่มข้าราชการและพนักงานของรัฐที่สังกัดหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดตรัง

สำหรับลักษณะความสามารถทางเทคโนโลยีดิจิทัลของกลุ่มข้าราชการและพนักงานของรัฐที่สังกัดหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดตรัง ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ลักษณะความสามารถทางเทคโนโลยีดิจิทัล ของกลุ่มข้าราชการและพนักงานของรัฐที่สังกัดกระทรวงมหาดไทย พบว่า มีจำนวนการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นจำนวนมากที่สุด เนื่องจากข้าราชการและพนักงาน มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อการทำงานเป็นจำนวนมาก และข้าราชการและพนักงาน ใช้โทรศัพท์แบบสมาร์ตโฟนและอุปกรณ์ต่างๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง เพราะถือเป็นอุปกรณ์ที่สามารถตอบโจทย์การใช้ชีวิตในสภาพสังคมปัจจุบันได้เป็นอย่างดี จะเห็นได้จากการใช้อินเทอร์เน็ตอุปกรณ์เครื่องมือในกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อการสืบค้นข้อมูล คิดเป็นร้อยละ 77 อยู่ในระดับมาก การใช้งานเพื่อการรับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) คิดเป็นร้อยละ 82.1 อยู่ในระดับมาก การใช้งานโปรแกรม Microsoft Word คิดเป็นร้อยละ 79.4 อยู่ในระดับมาก ทำให้การทำให้การทำงานในองค์กร/หน่วยงานมีความสะดวกรวดเร็วขึ้น

ผลการวิเคราะห์ลักษณะความสามารถทางเทคโนโลยีดิจิทัล ของกลุ่มข้าราชการและพนักงานของรัฐที่สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ พบว่า ในปัจจุบันมีการจัดรูปแบบการเรียนการสอนแบบผสมผสาน มีทั้ง online และ onsite ทำให้ครูและอาจารย์ จะต้องนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมเพื่อให้เข้ากับสถานการณ์ในปัจจุบัน ทำให้ครู/อาจารย์มีอุปกรณ์และสื่อต่างๆ เข้ามาเกี่ยวข้องในการเรียนที่ต้องปรับตัวเพื่อจะให้การศึกษาดำเนินต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการวิเคราะห์ลักษณะความสามารถทางเทคโนโลยีดิจิทัล ของกลุ่มข้าราชการและพนักงานของรัฐที่สังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า ในการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบราชการให้ขับเคลื่อนด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับการบริหารจัดการระบบสุขภาพเพื่อลดความเหลื่อมล้ำและสร้างความยั่งยืนในระยะยาว ด้วยการพัฒนากระบวนการสารสนเทศเพื่อการบริหารทรัพยากรด้านสาธารณสุข

4. ผลการวิเคราะห์ระดับความสามารถทางเทคโนโลยีดิจิทัลของกลุ่มข้าราชการและพนักงานของรัฐที่สังกัดหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดตรัง

จากการศึกษาพบว่า ระดับความสามารถทางเทคโนโลยีดิจิทัลของกลุ่มข้าราชการและพนักงานของรัฐที่สังกัดหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดตรัง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=3.69$ S.D. 0.65) โดยความพร้อมของบุคลากรในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ด้านความรู้พื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการติดต่อสื่อสาร ตามลำดับ ซึ่งผู้วิจัยได้ยกตัวอย่างประเด็นที่ข้าราชการและพนักงานของรัฐให้ความสำคัญในแต่ละด้านเอาไว้ด้วย ดังรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความสามารถทางเทคโนโลยีดิจิทัลของกลุ่มข้าราชการและพนักงานของรัฐ ที่สังกัดหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดตรัง

ประเด็น	\bar{x}	S.D.	ระดับ
1) ด้านความรู้พื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	3.65	.716	มาก
ความสามารถในการใช้งานคอมพิวเตอร์	3.80	.793	มาก
ความสามารถในการใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อการสืบค้นข้อมูล	3.88	.812	มาก
ความสามารถในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Word	3.76	.879	มาก
ความสามารถในการเรียนรู้การใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลได้โดยไม่ทำให้เกิดความเครียด	3.67	.824	มาก
ความรู้และประสบการณ์ในภาพรวมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลพื้นฐาน	3.69	.796	มาก
2) การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการติดต่อสื่อสาร	3.65	.691	มาก
ความสามารถในการใช้โทรศัพท์มือถือรุ่นสมาร์ตโฟนเพื่อการสื่อสาร	3.89	.809	มาก

ประเด็น	\bar{x}	S.D.	ระดับ
ความสามารถในการใช้งานเพื่อการรับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)	3.75	.808	มาก
ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีมีดิจิทัลมีส่วนทำให้การทำงานในองค์กร/หน่วยงานมีความสะดวกรวดเร็วขึ้น	3.74	.801	มาก
จากสถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด-19 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับใด	3.76	.797	มาก
ความรู้และประสบการณ์ในภาพรวมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการติดต่อสื่อสาร	3.72	.767	มาก
3) ความพร้อมของบุคลากรในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	3.75	.687	มาก
ความพร้อมเพื่อเรียนรู้ที่จะปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์โรคโควิด-19	3.83	.750	มาก
ความพร้อมในการรู้เท่าทันคุณและโทษต่อเทคโนโลยีดิจิทัล	3.80	.784	มาก
ความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการยกระดับศักยภาพขององค์กรให้เข้ากับสถานการณ์โควิด-19	3.74	.766	มาก
จากสถานการณ์โควิด-19 ทำให้มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้ดียิ่งขึ้น	3.82	.776	มาก
ความพร้อมในการแสวงหาความรู้เพิ่มเติมในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้วยตนเองอย่างสม่ำเสมอ	3.81	.768	มาก
รวมทุกด้าน	3.69	.654	มาก

ผลจากการวิจัยเชิงปริมาณสอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์เกี่ยวกับความสามารถทางเทคโนโลยีดิจิทัลของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งพบว่า กลุ่มข้าราชการและพนักงานของรัฐส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาและเข้าร่วมอบรมการใช้อุปกรณ์ รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อใช้ในการทำงาน ถึงแม้เป็นข้าราชการหรือพนักงานที่มีอายุเยอะ ต่างก็มีความพยายามในการเรียนรู้การใช้งาน โดยเฉพาะหากเป็นส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับตนเอง

5. ผลการเปรียบเทียบความสามารถทางเทคโนโลยีดิจิทัลของกลุ่มข้าราชการและพนักงานของรัฐ ที่สังกัดหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดตรัง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ผลการศึกษา พบว่า เมื่อจำแนกตามอายุ และหน่วยงานที่สังกัดของข้าราชการและพนักงานเกี่ยวกับระดับความสามารถทางเทคโนโลยีดิจิทัลของกลุ่มข้าราชการและพนักงานของรัฐ ที่สังกัดหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดตรัง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

และเมื่อจำแนกข้อมูลส่วนบุคคลอื่นๆ พบว่า กลุ่มข้าราชการและพนักงานของรัฐสังกัดหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดตรัง ที่มีเพศ ศาสนา วุฒิการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งปัจจุบัน และประสบการณ์ทำงานแตกต่างกัน จะมีระดับความสามารถทางเทคโนโลยีดิจิทัลไม่แตกต่างกัน ดังรายละเอียดในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงผลเปรียบเทียบระดับความสามารถทางเทคโนโลยีดิจิทัลของกลุ่มข้าราชการและพนักงานของรัฐที่สังกัดหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดตรัง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ประเด็น	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม							
	อายุ	เพศ	ศาสนา	ระดับการศึกษา	สถานภาพสมรส	หน่วยงานที่สังกัด	ตำแหน่งปัจจุบัน	ประสบการณ์ทำงาน
ด้านความรู้พื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	✓ (F=1.92)**	-	-	-	-	✓ (F=5.19)**	-	-
การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการติดต่อสื่อสาร	✓ (F=2.71)**	-	-	-	-	✓ (F=8.04)**	-	-
ความพร้อมของบุคลากรในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	✓ (F=2.61)**	-	-	-	-	✓ (F=7.69)**	-	-
รวม	✓ (F=2.52)**	-	-	-	-	✓ (F=7.65)**	-	-

หมายเหตุ ✓ และ ** หมายถึง มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 001

หมายถึง ไม่มีความแตกต่าง

สรุปและอภิปรายผล

วัตถุประสงค์ที่ 1 ระดับความสามารถทางเทคโนโลยีดิจิทัลของกลุ่มข้าราชการและพนักงานของรัฐ ที่สังกัดหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดตรัง

ผลการศึกษา พบว่า ระดับความสามารถทางเทคโนโลยีดิจิทัลของกลุ่มข้าราชการและพนักงานของรัฐที่สังกัดหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดตรัง ภาพรวมอยู่ในระดับมากนั้น สามารถอภิปรายได้ว่า ในปัจจุบันมีความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยี เป็นยุคของข้อมูลข่าวสารและอินเทอร์เน็ต จึงทำให้กลุ่มข้าราชการและพนักงานของรัฐเองต่างก็ต้องมีการพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองในการปฏิบัติงานให้ทันสมัยมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดทักษะทางการดำเนินงาน อาทิ การติดต่อสื่อสารแบบออนไลน์ และการประชุมทางไกลแบบต่างๆ นอกจากนี้ จากการศึกษาสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2565) ได้กำหนดให้การทำงานของราชการต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานให้เป็น “ระบบราชการ 4.0” เพื่อรองรับต่อยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 ดังนั้น การทำงานของภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องมีการปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่เพื่อพลิกโฉมให้สามารถเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจและเป็นพึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง ทั้งในประเด็น 1) การเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน บูรณาการการทำงานระหว่างหน่วยงาน 2) การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และ 3) มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการทำงานพัฒนางานได้อย่างเต็มที่นั่นเอง ซึ่งสามารถอภิปรายผลเป็นรายด้าน ได้ดังนี้

1) **ด้านความรู้พื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล** พบว่า ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลได้กลายเป็นองค์ความรู้พื้นฐานที่สำคัญและจำเป็นสำหรับการทำงานในหน่วยงานภาครัฐเป็นอย่างมาก เนื่องจากการทำงานของภาครัฐต้องมีความเกี่ยวข้องกับการจัดการข้อมูลและระบบสารสนเทศ ตลอดจนการนำไปสู่การตัดสินใจในการจัดบริการสาธารณะแก่ประชาชน ดังนั้น การที่ข้าราชการและพนักงานของหน่วยงานภาครัฐได้มีการนำเอาความรู้ในด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในการทำงาน จึงจะยิ่งทำให้บุคลากรมีความคล่องตัวในการปฏิบัติงานและเกิดความคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น และช่วยยกระดับศักยภาพของบุคลากรในการทำงานของหน่วยงานภาครัฐที่มีต่อองค์กรให้มีคุณภาพและเท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของจุฬารัตน์ นิมจิตต์ และโกวิทย์ กังสนันท์ (2564) อย่างไรก็ตาม ทักษะและเจตคติของผู้บริหารที่มีต่อเทคโนโลยีดิจิทัลก็เป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เพราะหากผู้บริหารมีแนวคิดที่สอดคล้องและเป็นไปตามแนวทางการดำเนินงานระบบใหม่ก็ยิ่งเป็นการส่งเสริมและการพัฒนาการทำงานให้กับกลุ่มข้าราชการและพนักงานของหน่วยงานภาครัฐได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของถวัลย์ พอกประโคน ศิริภาณี จุฑาปะมา และประคอง กาญจนการุณ (2557)

2) การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการติดต่อสื่อสาร พบว่า ข้าราชการและพนักงานของหน่วยงานภาครัฐ ในจังหวัดตรัง มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยเพื่อการติดต่อสื่อสารอยู่ในระดับมาก โดยสามารถอธิบายได้ว่าข้าราชการและพนักงานของหน่วยงานภาครัฐ นั้นมีการนำเครื่องมืออุปกรณ์ที่มีอยู่ในองค์กรมาปรับใช้เพื่อการประสานงานภายในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงานได้เป็นอย่างดี รวมทั้งบุคลากรยังสามารถปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ดังเช่น การที่ข้าราชการและพนักงาน ได้มีการนำแอปพลิเคชันที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน อาทิ ไลน์ เฟสบุ๊ก และการรับ-ส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ จึงทำให้เกิดความสะดวกต่อการทำงานขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (2558) เกี่ยวกับประเด็นการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านการติดต่อสื่อสารว่าเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นผลมาจาก การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน ส่งผลให้การติดต่อสื่อสารการรับ-ส่งข้อมูล แม้แต่การทำธุรกรรมต่างๆ ในปัจจุบันมีความสะดวกและรวดเร็วอย่างมาก ถ้าเจ้าหน้าที่ในองค์กรมีความชำนาญในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการติดต่อสื่อสาร ย่อมสามารถช่วยให้องค์กรนั้นมีการติดต่อประสานงานกันในการปฏิบัติงานได้อย่างความรวดเร็วและหลากหลายมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ผลการศึกษายังสอดคล้องกับงานวิจัยของเรวัต แสงสุริยงค์ (2559) ที่ได้อธิบายไว้ว่า ในปัจจุบันรัฐบาลได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาสู่การเป็นรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสมัยใหม่ทุกประเภท รวมถึงการสนับสนุนส่งเสริมให้กลุ่มข้าราชการและพนักงานของหน่วยงานภาครัฐในทุกสังกัดมีการใช้โปรแกรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อปรับปรุงการบริหารงานและการบริการ เพิ่มประสิทธิภาพของผลงานของภาครัฐ ตลอดจนการเปลี่ยนรูปแบบ ความสัมพันธ์ในการติดต่อการให้บริการสารสนเทศและการบริการของรัฐบาลต่อประชาชน ธุรกิจ อุตสาหกรรม และระหว่างหน่วยงานของรัฐด้วยกันให้ดีขึ้นนั่นเอง

3) ความพร้อมของบุคลากรในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล พบว่า ข้าราชการและพนักงานของหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดตรัง มีความพร้อมในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอยู่ในระดับมาก เนื่องจากพนักงานของหน่วยงานภาครัฐมีความพร้อมที่จะเปิดรับการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานที่ทันสมัยขึ้น และมีการปรับตัวในการใช้เทคโนโลยีรูปแบบใหม่ๆ อีกทั้งพนักงานสามารถเรียนรู้การทำงานได้อย่างรวดเร็ว ดังจะเห็นได้จากการที่หลายองค์กรมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการทำงาน เพราะสามารถอำนวยความสะดวกให้กับบุคลากรและการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งการเป็นข้าราชการและพนักงานของหน่วยงานภาครัฐยุคใหม่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิดให้ตนเองมีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ (public entrepreneurship) เพิ่มทักษะให้มีสมรรถนะที่จำเป็น และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตน อันจะช่วยทำให้สามารถแสดงบทบาทของการ

เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (change leader) เพื่อสร้างคุณค่า (public value) และประโยชน์สุขให้แก่ประชาชนได้ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2565) ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของชมาวีร์ จันทรอารีย์ (2562) ที่อธิบายไว้ว่า การพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้เป็นข้าราชการ 4.0 นั้นมีวัตถุประสงค์หลักในการพัฒนาศักยภาพด้านดิจิทัลแก่ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐให้สามารถปรับตัวในบริบทของการเปลี่ยนผ่านไปสู่ Thailand 4.0 เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการทำงานโดยสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานและพัฒนางานได้อย่างเต็มที่ รวมทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของจันทรจิรา เพลาราช (2563) ที่ได้กล่าวว่าการที่องค์กรยอมรับการปรับเปลี่ยนสู่ดิจิทัลจะส่งผลดีต่อองค์กร เนื่องจากจะนำไปสู่การสร้างกลยุทธ์ในการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานแล้ว ยังช่วยส่งเสริมให้มีความคิดริเริ่มและแนะนำวิธีปฏิบัติที่อาจกลายเป็นนวัตกรรมใหม่ๆ อีกด้วย

วัตถุประสงค์ที่ 2 การเปรียบเทียบความสามารถทางเทคโนโลยีดิจิทัลของกลุ่มข้าราชการและพนักงานของรัฐ ที่สังกัดหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดตรัง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ปัจจัยด้านอายุ เนื่องด้วยลักษณะทางด้านพฤติกรรม สังคม การใช้ชีวิต รวมทั้งความคิดต่างๆ ของกลุ่มคนในช่วงอายุแต่ละ Generation มีความแตกต่างกัน ดังนั้น จึงย่อมส่งผลต่อความสามารถทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลด้วยเช่นเดียวกัน โดยการทำงานในหน่วยงานภาครัฐย่อมต้องมีคนหลากหลายกลุ่มอายุ ครอบคลุมทั้ง 4 Generation ได้แก่ 1) กลุ่ม Baby boomer หรือ Gen B เป็นกลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2489 - 2507 โดยเป็นยุคที่การพัฒนาเทคโนโลยียังไม่ทันสมัยมากเท่าไรนัก กลุ่มนี้หากยังทำงานในหน่วยงานภาครัฐ ก็ถือว่าเป็นวัยใกล้เกษียณ 2) กลุ่ม Generation X หรือ Gen X เป็นกลุ่มคนที่เกิดประมาณปี พ.ศ. 2508 - 2523 โดยเป็นยุคที่เริ่มมีเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องบ้างเล็กน้อย เช่น คอมพิวเตอร์ อย่างไรก็ตาม พฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีของคนกลุ่มนี้ไม่ได้ใช้เพื่อเน้นความสนุกแต่เน้นใช้เพื่อการทำงาน 3) กลุ่ม Generation Y หรือ Gen Y เป็นกลุ่มคนที่เกิดประมาณปี พ.ศ.2524-2543 โดยเป็นช่วงที่วิวัฒนาการด้านเทคโนโลยีเริ่มเข้ามา และพัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้กลุ่มคน Gen Y มีความสามารถด้านการใช้เทคโนโลยี ทั้งในด้านการทำงานและในด้านการติดต่อสื่อสาร 4) กลุ่ม Generation Z หรือ Gen Z เป็นกลุ่มคนที่เกิดตั้งแต่ปี พ.ศ.2544 เป็นต้นไป จึงเป็นกลุ่มคนรุ่นที่เกิดมาท่ามกลางความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยี มีความเพียบพร้อมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนั้น คนกลุ่มนี้จึงเป็นกลุ่มที่มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว (เสมอ นิมเงิน, 2564) ด้วยเหตุนี้ การทำงานในหน่วยงานภาครัฐในปัจจุบันที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้ทันต่อเทคโนโลยีดิจิทัล จึงอาจจะส่งผลกระทบต่อกลุ่มคนบางกลุ่มได้เช่นเดียวกัน โดยเฉพาะกลุ่มคนที่มีอายุค่อนข้างมาก ดังเช่น จากผลวิจัยพบว่า ในกลุ่มข้าราชการและพนักงานภาครัฐที่อยู่ในกลุ่ม Baby Boomer และ Gen X บางส่วน ประสบกับปัญหาในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานมากกว่ากลุ่มคน Gen Y และ Gen Z เนื่องจากความไม่พร้อมต่อการรับมือจากการเปลี่ยนแปลงที่เข้ามาอย่างรวดเร็ว ทั้งในประเด็นความไม่พร้อมในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ให้เข้ากับการทำงานความสามารถในการปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล ตลอดจนทัศนคติในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงาน

โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อเกิดสถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด-19 ที่หน่วยงานภาครัฐต่างต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบในการทำงานแบบเร่งด่วนด้วยแล้ว ยิ่งแสดงให้เห็นความแตกต่างถึงความสามารถทางเทคโนโลยีดิจิทัลของกลุ่มข้าราชการและพนักงานของรัฐ ของแต่ละช่วงวัยได้อย่างชัดเจน

ปัจจัยด้านหน่วยงานที่สังกัดนั้น การทำงานภายใต้สถานการณ์ในปัจจุบัน จะเห็นได้ว่าหน่วยงานภาครัฐมีการบริหารและพัฒนาให้หน่วยงานอยู่รอด รวมทั้งมีการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรภายในหน่วยงานมากกว่าในอดีต ดังนั้น การกำหนดภารกิจให้กลุ่มข้าราชการและพนักงานของรัฐต้องปฏิบัติ จึงเป็นแนวทางหนึ่งในการส่งเสริมให้กลุ่มข้าราชการและพนักงานของรัฐต้องพัฒนาความสามารถทางเทคโนโลยีดิจิทัลด้วยเช่นเดียวกัน ด้วยสถานการณ์การระบาดของไวรัสโควิด-19 ก็ส่งผลดีในด้านของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้มากขึ้น เช่น การให้คำปรึกษาออนไลน์ การประชุมออนไลน์ผ่าน Line, Zoom, Google meet และ MS Team เป็นต้น ซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้ล้วนเป็นลักษณะสำคัญของปัจจัยแห่งความสำเร็จของการพัฒนาไปสู่ “ระบบราชการ 4.0” ทั้งในด้านการสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่นๆ ในสังคม การสร้างนวัตกรรม และการปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล นั่นเอง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2565)

สำหรับประเด็นด้านตำแหน่งปัจจุบัน เนื่องจากถึงแม้ว่าตำแหน่งในหน่วยงานมีความหลากหลาย แต่ในด้านการผลักดันให้เกิดการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลนั้น ล้วนมีเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาเกี่ยวข้องแทบทั้งสิ้น ดังนั้น การทำงานในหน่วยงานใดทุกตำแหน่ง ก็จะต้องมีการพัฒนาไม่แตกต่างกัน ในส่วนของประเด็นด้านเพศ ตามโครงสร้างประชากรไทยนั้น จะเห็นได้ว่ามีสัดส่วนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ดังนั้น จึงมักพบว่าข้าราชการและพนักงานของรัฐที่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย อย่างไรก็ตาม ในด้านการทำงานทุกหน่วยงาน ทั้งเพศหญิงและชายต่างมีความเท่าเทียมกันในองค์กร สร้างศักยภาพในระดับองค์กรและส่งเสริมให้ทุกคนมีสิทธิ และใช้สิทธิในการแสดงออกถึงศักยภาพของตนได้อย่างเต็มที่ และมีระดับความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในระดับที่ไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ ด้านศาสนา ทุกศาสนาที่รวมอยู่ในหน่วยงานเดียวกัน การเปลี่ยนแปลงในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมีทั้งบวกและลบแต่ทุกหน่วยงานที่มีหลากหลายศาสนาก็สามารถทำงานร่วมกันได้และพัฒนาหน่วยงานให้มีความก้าวหน้าได้อย่างเท่าเทียมและไม่มีการแบ่งแยกการทำงานในทางศาสนา ด้านระดับการศึกษา เนื่องจากไม่ว่าจะจบการศึกษาในระดับใดก็สามารถฝึกฝนและพัฒนาตนเองได้อยู่ตลอดเวลา และรวมถึงการฝึกฝนในการใช้งานให้มีความสามารถทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่เพิ่มขึ้นได้ ตลอดจนสภาพแวดล้อมในการทำงานหากมีบรรยากาศของการแบ่งปันความรู้ ก็ยิ่งช่วยพัฒนาความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้เพิ่มขึ้นได้เช่นเดียวกัน สำหรับประเด็นด้านสถานภาพสมรส จากการวิจัย ไม่พบปัญหาหรือความแตกต่างในเรื่องของด้านความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทั้งนี้ อาจเนื่องจากบุคคลไม่ว่ามีสถานภาพสมรสใด ก็สามารถพัฒนาความรู้ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลได้ นอกจากนี้ ในด้านประสบการณ์ทำงาน เพราะถ้าหากทุกคนมีการมีเรียนรู้ในการใช้งาน สื่อ หรือเทคโนโลยีดิจิทัลที่เกิดขึ้นใหม่หรือเกิดการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาจะไม่เกิดปัญหาในการใช้งานได้ ทุกคนก็ย่อมมีการฝึกฝนและใช้งานเทคโนโลยีอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อการดำเนินงานที่มีประโยชน์ ดังนี้

1. การจัดทำแผนการพัฒนาความสามารถการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลรายบุคคล

โดยควรมีการสำรวจระดับความสามารถการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อจัดระดับความสามารถของบุคลากรแต่ละคน เช่น ความรู้พื้นฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการติดต่อสื่อสาร ความพร้อมของบุคลากรในการเทคโนโลยีดิจิทัล และผลกระทบจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงาน เมื่อทราบปัญหาของบุคลากรในแต่ละด้านแล้ว ควรจัดให้มีการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะและความรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ในการนำไปใช้อย่างถูกต้องเหมาะสม อีกทั้งยังช่วยให้บุคลากรในหน่วยงานภาครัฐทำงานได้สะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. การจัดสรรงบประมาณของหน่วยงานเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมด้านอุปกรณ์และเทคโนโลยีดิจิทัล

ในแต่ละหน่วยงานควรมีการจัดสรรงบประมาณด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและอุปกรณ์การทำงาน ทั้งในส่วน Hardware และ Software ที่จำเป็น เพื่อตอบสนองต่อการทำงานในปัจจุบัน เช่น การให้บริการแก่ประชาชน การเข้าถึงข้อมูลส่วนกลาง ที่มีความสะดวก รวดเร็ว และคล่องตัวยิ่งขึ้น เนื่องจากสถานการณ์ในปัจจุบันได้ส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานของบุคลากรในภาครัฐ ขณะเดียวกันหากไม่มีการแก้ไขปัญหาการทำงานในส่วนนี้ จะส่งผลให้เกิดความล่าช้า และขาดประสิทธิภาพในการทำงานได้

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

จันทร์จิรา เหลลาราช. (2564). การปรับเปลี่ยนสู่ดิจิทัลและผลกระทบต่อองค์กร. *วารสารมนุษยศาสตร์สาร*, 22(1), 227-240.

จิตติรัตน์ แสงเลิศอุทัย. (2556). เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย. *วารสารบัณฑิตศึกษา*, 12 (58), 22-23.

จุฑามาศ นิมจิตต์ และโกวิทย์ กังสนันท์. (2564). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของสำนักงานอัยการจังหวัดนนทบุรี ที่มีผลมาจากการปรับใช้เทคโนโลยี. *วารสารนวัตกรรมบริการและการจัดการ*, 9(3), 36-50.

ถวัลย์ พอกประโคน, ศิราณี จุฑาปะมา, และประคอง กาญจนการุณ. (2557). สภาพการบริหารงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาบุรีรัมย์เขต 1. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์*, 6(1), 87-101.

- ปิ่นอุฑิตา ศรีนิติวรวงศ์ และอรวรรณ คงมาลัย. (2562). การวิเคราะห์องค์ประกอบของการถ่ายทอดเทคโนโลยีของหน่วยงานรัฐบริบทระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์. *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์*, 2(17), 47-67.
- เรวัต แสงสุริยงค์. (2559). บนเส้นทางการพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในสังคมไทย : ยุทธการปฏิรูประบบราชการ. *วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 25(47), 43-64.
- วลัยพร รัตนเศรษฐ์ และสมศักดิ์ วาณิชยาภรณ์. (2564). บทบาทของรัฐในการบริหารจัดการกับการแพร่ระบาดของโควิด-19. *วารสารการบริหารและสังคมศาสตร์บริหารธุรกิจ*, 4(2), 72-87.
- วิชณี คุปตะวาทีน, แม่น วาสนาพงษ์, พรทิพย์ ขุนดี, และรัชตามิตร สมหวัง. (2561). สังคมสูงวัยกับโลกสมัยใหม่. *วารสารวิชาการสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ (ฉบับพิเศษ)*, 450-455.
- ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง. (2558). ประสิทธิภาพของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารวิชาการ*, 8(3), 1051-1062
- ชมาวีร์ จันทร์อารีย์. (2562). การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของผู้สูงอายุและข้อเสนอเพื่อการเสริมสร้างภาวะพหุฒิปลังและผลิตภาพของผู้สูงอายุไทย. *วารสารนิเทศศาสตร์*, 39(2), 58-59.
- เสมอ นิมเงิน. (2564). Generation กับพฤติกรรมกรับข่าวสารผ่านสื่อต่างๆ. สืบค้น 12 เมษายน 2565. จาก http://edoc.mrta.co.th/HRD/Attach/1566372710_1.pdf
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2564). ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ. สืบค้น 3 เมษายน 2565. จาก <https://www.ocsc.go.th/DLProject/mean>.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2565). ระบบราชการ 4.0. สืบค้น 12 เมษายน 2565. จาก <https://www.opdc.go.th>.
- สำนักงานจังหวัดตรัง. (2563). จำนวนหน่วยงานราชการในจังหวัดตรัง. สืบค้น 3 เมษายน 2565. จาก https://ww2.trang.go.th/frontpage?fbclid=IwAR1ypfZVLZZb1zTGwraQ_mvjtzsQTkIbnqnJUjSwgzAKnMH_l1F-dUEz65c

ภาษาอังกฤษ

- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of Psychological Test*. 5th edition.. New York: Harper Collins
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An Introductory Analysis* (3rd ed.). New York: Harper & Row

Translated Thai References

- Chan-Aree , S. (2019). Digital Technology Utilization of Elderly and Framework for Promoting Thai Active and Productive Aging, *Journal of Communication Arts*,39(2). 58-59 (in Thai)
- Kuptawatin, W., Wadsanapong, M. Khundee, P and Mitsomhwung, R. (2021). Aging Society and the modern World, *Journal of Suvarnabhumi Institute of Technology*. 450-455. (in Thai)

- Laorach, J. (2021). Digital transformation and Impacts to Organization, *Journal of Human Sciences*, 22(1). 227-240 (in Thai)
- Nimjit, J. and Kangsanon, K. (2020). Performance of Personnel of the Nonthaburi Provincial Prosecutors office Resulting From the use of Digital Technology, *Journal of Administrative and Management Innovation*, 9(1). 197-216. (in Thai)
- Nimngan, S. (2021). Generation and the behavior of receiving messages through various media. Retrieved on April 12, 2022. From http://edoc.mrta.co.th/HRD/Attach/1566372710_1.pdf (in Thai)
- Office of the Civil Service Commission. (2021). Skills for understanding and using digital technology of government officials. Retrieved on April 3, 2022. From <https://www.ocsc.go.th/DLProject/mean-dlp>. (in Thai)
- Office of the Public Sector Development Commission. (2022). Government 4.0. Retrieved on April 12, 2022. From <https://www.opdc.go.th>. (in Thai)
- Phokprakhon, T. Jutapama, S. and Kanjanakarun. (2014). States of Administration Using Information Technology in Schools Under Buriram Pri-Mary Educational Service Area office, *Journal Buriram Rajabhat University*, 6(1). 87-101. (in Thai)
- Pleanbangyang, S. (2016). Effectiveness in Using Information Technology for Working of Local Administration Organization Officials Casa Study Amphoe Phutthamonthon, *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 8(3). 1051-1062. (in Thai)
- Ratnaset, W. and Wanitchayaporn, S. (2021). The role of government in managing the spread of COVID-19. *Journal of Administration and Social Science Review*, 4(2), 72-87.
- Saengloetuthai, J. (2015). Research Instrument. *Graduate studies Journal*, 12(58), 22-23. (in Thai)
- Sangsuriyong, R. (2019). Journey of e-Government in Thai Society : Digital Eea, Sociology Department, Faculty of Humanities and Social Social Sciences, Burapha University, 25(47). 43-64. (in Thai)
- Srinitiworawong, P. and Khongmalai, O. (2019). Factors Affecting Government Technology Transfers : Electronic Procurement in the Thai Government, *Thai Journal of Public Administration*, 2(17). 47-67. (in Thai)
- Trang Provincial office. (2021). Government in Trang Province. Retrieved on April 3, 2022. From https://www2.trang.go.th/frontpage?fbclid=IwAR1ypfZVLZZb1zTGwraQ_mvjtzsQTKIbnqnJUjSwgzAKnMH_l1F-dUEz65c. (in Thai)