

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนกระบวนการงานเป็นรูปแบบดิจิทัล สำหรับการบริการ  
ประชาชน ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรภาครัฐ กรณีศึกษากรมการขนส่งทางบก<sup>1</sup>

Factors Affecting the Success of Digitalization for Public Service in Performing Duties of  
Government Personnel for Case Study Department of Land Transport

เพชร อินทนนท์<sup>2</sup>

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนกระบวนการงานเป็นรูปแบบดิจิทัล สำหรับการบริการประชาชน ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรภาครัฐ กรณีศึกษากรมการขนส่งทางบก ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติงานเป็นรูปแบบดิจิทัล ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรกรมการขนส่งทางบก จำนวน 376 ราย ใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทดสอบสมมติฐานและรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยกับความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติงานเป็นรูปแบบดิจิทัล ของบุคลากรของกรมการขนส่งทางบกทั่วประเทศ โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation) ผลการศึกษาพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้านการรับรู้ (เทคโนโลยี) มีค่า 0.850\*\* ซึ่งมีค่ามากที่สุด แสดงว่า การรับรู้ (เทคโนโลยี) มีความสัมพันธ์มากกว่าสมรรถนะด้านอื่นๆ รองลงมา คือ ด้านความชัดเจนในบทบาท และการยอมรับบทบาท มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.810\*\* ต่อมา ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.805\*\* ความรู้ ความสามารถ และทักษะ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.775\*\* ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.715\*\* ตามลำดับ ซึ่งมีระดับความสัมพันธ์ที่มีค่าระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

<sup>1</sup> บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนกระบวนการงานเป็นรูปแบบดิจิทัล สำหรับการบริการประชาชน ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรภาครัฐ กรณีศึกษากรมการขนส่งทางบก

<sup>2</sup> นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวิปริญญาโทหลักสูตรทวิปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ คณะรัฐศาสตร์และคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

## Abstract

To study of Factors Affecting the Success of Digitalization for Public Service in Performing Duties of Government Personnel for Case Study Department of Land Transport this time. The objective was to study the factors affecting the success of digital transformation of operational processes. This research is quantitative research. Exploratory study methods were used. The questionnaire was used as a tool for data collection. The sample group used in the study was 376 personnel from the Department of Land Transport. Descriptive statistics were used to analyze the data, namely percentage, mean, standard deviation, hypothesis testing and reporting results with inferential statistics. Analyze the relationship between Factors affecting the adoption of technology to the success of digitalization of operational processes of personnel of the Department of Land Transport across the country. By using the Pearson Correlation Coefficient (Pearson Correlation), it was found that the coefficient of perception (technology) was 0.850\*\*, which was the highest value, indicating that perception (technology) had a relationship more than other performance. Followed by the clarity of the role and role acceptance has a correlation coefficient of 0.810\*\*. Subsequently, in terms of work progress has a correlation coefficient of 0.805\*\*. Knowledge, competency and skills have a correlation coefficient of 0.775\*\*. Motivation to work has a correlation coefficient of 0.715\*\*. Respectively, which has a high level of correlation and is in the same direction.

## ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการใช้ชีวิตของคนส่วนใหญ่ในประเทศ มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่รอบๆ ตัว ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบันมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ทำให้มีนวัตกรรมใหม่ๆ ขึ้นอย่างมากมายและอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของคน ที่ต้องการทำทุกสิ่งทุกอย่าง ให้ง่าย และสะดวกมากยิ่งขึ้น นอกจากนั้นแล้วเทคโนโลยีสารสนเทศยังสามารถช่วยเหลือในงานศึกษา ค้นคว้าต่างๆ ได้สะดวกมากขึ้น การพัฒนาสิ่งต่างๆ ทำให้เกิดการสร้างนวัตกรรมที่ง่ายมากขึ้น ซึ่งทำให้มีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาช่วยในการปฏิบัติงานทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อนำไปสู่การเป็นรัฐบาลที่มีการจัดการที่ดี (Heeks, ออนไลน์, 2001) ซึ่งปัจจุบันภาครัฐได้รับรองการทำธุรกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ต่างๆ มากขึ้น โดยการออกพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อรองรับการกระทำต่างๆ ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ให้มีผลตามกฎหมาย และยังมีระเบียบอื่นๆ อีกมากมายที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ เป็นต้น

ประกอบกับในช่วงตั้งแต่ปลายปี 2019 ที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดต่อร้ายแรง Covid-19 เป็นแรงกระตุ้นที่ผลักดันให้องค์กรภาคเอกชนต่างๆ ต้องปรับเปลี่ยนเป็นรูปแบบการให้บริการลูกค้า หรือประชาชน เป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น โดยการปรับเปลี่ยนที่ชัดเจนที่สุด นั่นก็คือ ภาคการศึกษา เนื่องจากก่อนหน้าการปรับเปลี่ยนเป็นการเรียนการสอนทางผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในระดับชั้นการศึกษาขั้นพื้นฐาน ระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา จะปรับการเรียนการสอนในรูปแบบนี้เป็นไปได้ยากมาก แต่ด้วยสภาพบังคับจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค ทำให้จำเป็นต้องมีการเรียนการสอนในรูปแบบใหม่ที่สามารถเปลี่ยนแปลงระบบการศึกษาไปได้อย่างสิ้นเชิง คือต้องทำการเรียนการสอนผ่านระบบออนไลน์ แต่ใช้ว่ามันจะมีเพียงข้อดี แต่ก็มีข้อเสียกล่าวคือ การเรียนการสอนผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นระบบออนไลน์ในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ทำให้นักเรียนซึ่งยังอยู่ในวัยเด็กนั้น ขาดการปฏิสัมพันธ์กับเพื่อน และไม่ได้มีสมาธิจดจ่อกับการเรียนการสอน ทำให้เกิดความไม่เข้าใจ ไม่สนใจ เบื่อ ทำให้ไม่มีความกระตือรือร้น ในการเรียนการสอนเหมือนในห้องเรียนเรียนจริง ที่ได้มีการปฏิสัมพันธ์กับเพื่อน และ คุณครู จริงนั่นเอง

ในปัจจุบัน กรมการขนส่งทางบก ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือระบบต่างๆ มาใช้งาน เพื่อการบริการประชาชน ต่างๆ มากมาย อีกทั้งกรมการขนส่งทางบก ได้มีการจัดจ้างที่ปรึกษาเพื่อให้มาจัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลปี 2565 – 2570 และสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture : EA) ของกรมการขนส่งทางบก แต่ผลที่ได้ไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ เนื่องจากที่ปรึกษาเป็นบุคคลภายนอก และไม่ได้เข้ามาศึกษาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของกรมการขนส่งทางบก ในส่วนงานต่างๆ อย่างจริงจัง ทำให้ผลการศึกษาที่ออกมา

จากที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติงานเป็นรูปแบบดิจิทัล สำหรับการบริการประชาชน ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรภาครัฐ ว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลในการปรับเปลี่ยนกระบวนการในการบริการประชาชนเป็นรูปแบบดิจิทัล เพื่อเป็นแนวทางในการนำผลในการปรับเปลี่ยนดังกล่าว ที่เกิดขึ้นหลายปีที่ผ่านมา ทำให้ประชาชนหันมาใช้บริการหน่วยงานรัฐบาล ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นแทนที่จะมารับบริการ ณ หน่วยงานราชการ ซึ่งต้องเสียทั้งเวลาและค่าเดินทางอีกด้วย

## คำถามในการวิจัย

1. การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในองค์กรเพื่อการบริการประชาชนมีผลต่อการปฏิบัติงานหรือไม่ มีมากน้อยเพียงใด และมีอย่างไร

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติงานเป็นรูปแบบดิจิทัล

## ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

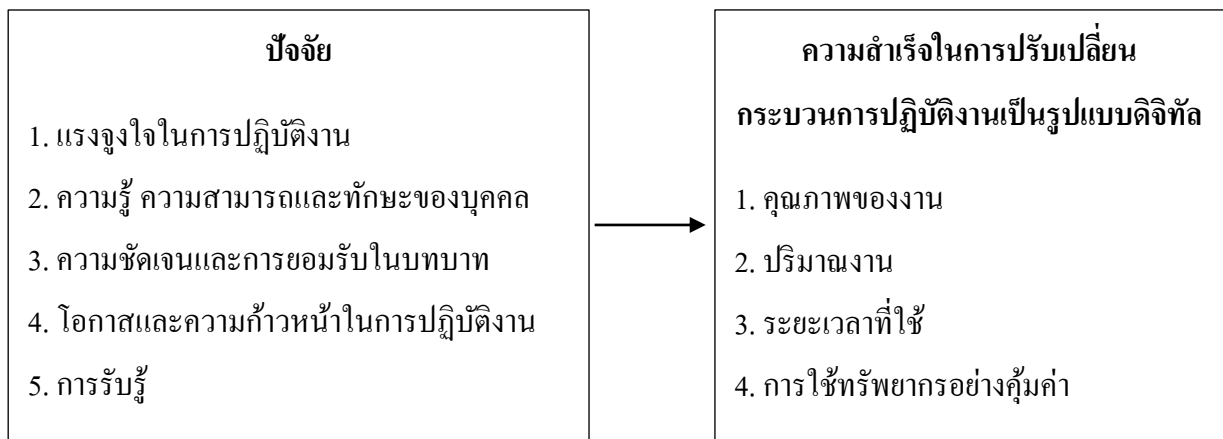
การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนกระบวนการงานเป็นรูปแบบดิจิทัล สำหรับการบริการประชาชน ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรภาครัฐ กรณีศึกษากรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ รวบรวมแนว ความคิด ทฤษฎี เอกสาร และผลงานการศึกษาที่เกี่ยวข้องมาเป็น แนวทางการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสู่ดิจิทัล
2. แนวคิดและทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับปัจจัย
  - 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงาน
  - 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการยอมรับเทคโนโลยี
3. แนวคิดและทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติงานเป็นรูปแบบดิจิทัล
  - 3.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
4. ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานที่ศึกษา
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent variable)



## ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนกระบวนการเป็นรูปแบบดิจิทัล สำหรับการบริการประชาชน ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรภาครัฐ กรณีศึกษากรมการขนส่งทางบก มีวิธีการวิจัย ดังนี้

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง ของกรมการขนส่งทางบก ทั่วประเทศ รวมทั้งสิ้นจำนวน 6,289 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรของกรมการขนส่งทางบก คัดสรรส่วนโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (1970) กำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ด้วยค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 เมื่อแทนค่าในสูตรของ Taro Yamane แล้วได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 376 คน โดยการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling)

### 2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยมีตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ประกอบไปด้วย 2 ปัจจัย

#### 1) ปัจจัยส่วนบุคคล แบ่งออกเป็น 6 ข้อ

- 1.1) เพศ
- 1.2) อายุ
- 1.3) ระดับการศึกษาสูงสุด
- 1.4) ระดับเงินเดือน
- 1.5) หน้าที่
- 1.6) อายุงาน

#### 2) ปัจจัย แบ่งออกเป็น 5 ด้าน

- 2.1) ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
- 2.2) ด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะ
- 2.3) ด้านความชัดเจนในบทบาท และการยอมรับบทบาท
- 2.4) ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
- 2.5) ด้านการรับรู้ (เทคโนโลยี)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

#### 1) ความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติงานเป็นรูปแบบดิจิทัล แบ่งออกเป็น 4 ด้าน

- 1.1) ด้านคุณภาพของงาน
- 1.2) ด้านปริมาณงาน
- 1.3) ด้านเวลา

#### 1.4) ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวความคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัย และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง นำมาสู่การสร้างกรอบแนวคิด และสร้างแบบสอบถามให้เหมาะสมกับการศึกษาในครั้งนี้ ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้แบบทดสอบแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง แบบสอบถามลักษณะ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) จำนวนทั้งสิ้น 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัย (ตัวแปรต้น) ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด จำนวนทั้งสิ้น 28 ข้อ ประกอบด้วย (ตัวแปรย่อยของตัวแปรต้น รวม 28 ข้อ)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติงานเป็นรูปแบบดิจิทัล (ตัวแปรตาม) ซึ่งแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด จำนวนทั้งสิ้น 20 ข้อ ประกอบด้วย (ตัวแปรย่อย อย่างละ 5 ข้อ)

โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 แต่ละข้อคำถาม ได้ออกแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ตามรูปแบบของ Likert's Scale

#### 4. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

นำแบบสอบถามให้ที่ปรึกษาซึ่งเชี่ยวชาญด้านการทำวิจัยเชิงปริมาณตรวจสอบ เพื่อความเที่ยงตรงและมีความน่าเชื่อถือได้ทำให้เกิดการยอมรับ

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ประเภท โดยผู้วิจัยมีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง ของกรมการขนส่งทางบก ทั่วประเทศ จำนวน 376 คน การแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลนั้น รวบรวมจนครบจำนวน 376 คน โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 376 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งผู้วิจัยได้นำไปประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับ ปัจจัย และความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติงานเป็นรูปแบบดิจิทัล จากเอกสารรายงาน ตลอดจนรายงานการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เอกสาร ตำรา วิทยานิพนธ์ รายงานการศึกษาค้นคว้าด้วยตัวเอง และจากวารสารของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ห้องสมุด หนังสือพิมพ์ รวมทั้งการสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยและการวิเคราะห์สรุปผล

6. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่ออธิบายระดับลักษณะ ปัจจัยส่วนบุคคลระดับความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัย และความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติงานเป็นรูปแบบดิจิทัล โดยค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลด้วยค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และเกณฑ์การให้คะแนนความคิดเห็นที่มีต่อความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติงานเป็นรูปแบบดิจิทัล ซึ่งระดับความคิดเห็นเริ่มตั้งแต่ 1 ถึง 5 มีความหมายดังนี้

5 หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ตามข้อรายการนั้นมากที่สุด

4 หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยตามข้อรายการนั้นมาก

3 หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ตามข้อรายการนั้นปานกลาง

2 หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยตามข้อรายการนั้นน้อย

1 หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยตามข้อรายการนั้นน้อยที่สุด

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และเพื่อพยากรณ์ถึง ปัจจัย ส่งผลต่อความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติงานเป็นรูปแบบดิจิทัล ทดสอบสมมติฐานโดยใช้ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product – Moment Correlation Coefficient) เพื่อแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการทดสอบเพื่อวัดระดับความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปร มีเกณฑ์การพิจารณาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร มีดังนี้

การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)

ระดับความสัมพันธ์

0.100 – 0.200	ต่ำมาก
0.201 – 0.400	ต่ำ
0.401 – 0.600	ปานกลาง
0.601 – 0.800	สูง
0.801 – 0.999	สูงมาก

## ผลการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติงานเป็นรูปแบบดิจิทัล สำหรับการบริการประชาชน ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรภาครัฐ กรณีศึกษากรมการขนส่งทางบก ได้ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่คือเพศหญิง มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับเงินเดือนอยู่ที่ 15,000-20,000 บาท โดยผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ และปฏิบัติงานส่วนภูมิภาคของกรมการขนส่งทางบก ซึ่งส่วนใหญ่มีหน้าที่ปฏิบัติงานที่จะต้องติดต่อกับประชาชนโดยตรง

2. ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย พบว่า ปัจจัย ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความชัดเจนในบทบาท และการยอมรับบทบาท มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 รองลงมาคือ ด้านการรับรู้ (เทคโนโลยี) มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 ถัดไปด้านโอกาสและความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.345 ถัดไป ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.295 และปัจจัย ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะของบุคคล มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28

3. ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติงาน เป็นรูปแบบดิจิทัลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติงานเป็นรูปแบบดิจิทัล ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านระยะเวลาที่ใช้ มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 รองลงมา ด้านการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่ามีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ถัดไป ด้านปริมาณงาน มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติงานเป็นรูปแบบดิจิทัล ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านคุณภาพของงาน มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37

4. ผลการทดสอบสมมติฐาน ด้วยวิธีวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติงานเป็นรูปแบบดิจิทัล โดยใช้วิธี Pearson Correlation ผลการทดสอบพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้านการรับรู้ (เทคโนโลยี) มีค่าเท่ากับ 0.850\*\* ซึ่งมีความมากที่สุด แสดงว่า การรับรู้ (เทคโนโลยี) มีผลต่อความสัมพันธ์มากกว่าสมรรถนะด้านอื่นๆ รองลงมา คือ ด้านความชัดเจนในบทบาท และการยอมรับบทบาท มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.810\*\* ต่อมา ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.805\*\* ความรู้ ความสามารถ และทักษะ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.775\*\* ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.715\*\* ตามลำดับ

จากข้อมูลผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยกับความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติงานเป็นรูปแบบดิจิทัล โดยใช้วิธี Pearson Correlation จะเห็นว่าปัจจัยทั้งในด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะ ด้านความชัดเจนในบทบาท และการยอมรับบทบาท ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และด้านการรับรู้ (เทคโนโลยี) มีค่าระดับความสัมพันธ์ความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนกระบวนการปฏิบัติงานเป็นรูปแบบดิจิทัล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า



สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation (r)) ( $r_{xy}$ ) ที่มีค่าสูงกว่า 0.75 ซึ่งมีระดับความสัมพันธ์ที่มีค่าระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปรับเปลี่ยนกระบวนการเป็นรูปแบบดิจิทัล สำหรับการบริการประชาชน ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรภาครัฐ กรณีศึกษาราชการขนส่งทางบก ตามที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผู้บริหารระดับสูงของกระทรวงหรือกรม จะต้องให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยี เข้ามาสู่องค์กร โดยทำการสื่อสารสร้างความเข้าใจให้กับพนักงานตระหนักถึงความสำคัญในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กร โดยเฉพาะการรับรู้ถึงประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยี ด้วยการชี้ให้เห็นว่า เทคโนโลยีที่หน่วยงานนำมาใช้ ช่วยให้ ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว มีคุณภาพดียิ่งขึ้น และเทคโนโลยีทำให้มีพัฒนาการใหม่ๆ เพื่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น หน่วยงานของผู้ปฏิบัติงานมีการพัฒนาเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง และหน่วยงานมีการวางแผนการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้เพื่อเพิ่มความสำเร็จในการปฏิบัติงาน อีกทั้งการปฏิบัติงานในการบริการประชาชนในปัจจุบัน ควรทำให้ประชาชนเข้าถึงการบริการได้ง่ายและสะดวกมากยิ่งขึ้น จะทำให้การบริการเป็นผลดีมากสำหรับประชาชนในยุคปัจจุบัน

อีกประการหนึ่งเรื่องการเรียนรู้ คือ ผู้บริการจะต้องหาทางทำให้ผู้ปฏิบัติรับรู้ถึงความง่ายในการใช้งาน ด้วยการชี้ให้เห็นว่าระบบเทคโนโลยีสามารถประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติได้ดี และเห็นว่าเทคโนโลยีช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานตามแผนงานการใช้เทคโนโลยีได้เป็นอย่างดี การใช้งานระบบเทคโนโลยี ทำให้ท่านเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย และรวดเร็วขึ้น ที่สำคัญหน่วยงานของผู้ปฏิบัติงานมีการอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีที่นำมาใช้อย่างสม่ำเสมอ

#### 2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

ผู้ปฏิบัติงานทุกคนจะต้องให้ความสำคัญปัจจัยด้านบุคคล (ผู้ปฏิบัติงาน) ซึ่งมีผลต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ซึ่งประกอบด้วย แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน, ความรู้ ความสามารถ และทักษะ, ความชัดเจนในบทบาท และการยอมรับบทบาท และ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานทางเทคโนโลยี ได้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

#### 3. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างเฉพาะ ผู้ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานในภาครัฐทั้งของกรมการขนส่งทางบกที่ปฏิบัติงานทั่วประเทศ และเพื่อให้ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ในทุกภาคส่วน ในอนาคตจึงควรทำการศึกษาเปรียบเทียบสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในกลุ่มอาชีพต่าง ๆ เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิด

ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล รวมถึงนำผลการวิจัยมาพิจารณาเป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์  
ในหน่วยงาน องค์กรต่าง ๆ และประการสุดท้ายสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐาน และ  
เป็นประโยชน์ทางการศึกษาแก่ผู้สนใจต้องการศึกษา และในการวิจัยในอนาคต

### บรรณานุกรม

- แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์ และนิคม เจียรจินดา. (2561). สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการของ  
องค์กร. วารสารเกษมบัณฑิต. (ฉบับพิเศษ).
- สถิต คำลาเถียง. (2544). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศ: ศึกษาเฉพาะกรณีกองการบิน  
ทหารเรือ, วิทยาลัยศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัย  
รามคำแหง
- สิงหะ นวิสุข และสุนันทา วงศ์คุรุภัทร. (2555). ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ KMITL  
Information Technology Journal, (Jan. – Jun. 2012)
- สิสุพรรณ ส. และ เพียรขุนทด อ. 2022. วัฒนธรรมปรับตัวเพื่อไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลกรณีศึกษา องค์กร  
ปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. Journal of Roi Kaensarn Academi.  
อรทัย เลื่อนวัน. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศ: กรณีศึกษา กรมการพัฒนาชุมชน  
ศูนย์ราชการแจ้งวัฒนะ. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- Heeks, Richard. (2001). "Understanding e-Governance for Development." Accessed August  
15, 2015. Available from <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/NISPAcee/UNPAN015484.pdf>
- Junadi & Sfenrianto. (2015). A Model of Factors Influencing Consumer's Intention To Use  
E-payment System in Indonesia. Procedia Computer Science
- Neuendorf, Y., & Valdiseri, A. (2016). Consumer acceptance of online banking: an extension of the  
technology acceptance model. Internet Research.
- Peterson, E., & Plowman, E.G. 1989. Business organization and management. Richard D. Ewin,  
Hom wood Illinois
- Yamane Taro. (1970). Statistic : an Introductory Analysis. 2nd ed. New York : Harper & Row