

การนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่ม
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา กองส่งเสริมและพัฒนา
การจัดการศึกษาท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
**Implementation of digital innovation in enhancing
performance efficiency: A case study of Local Education
Development Division, Department of Local Administration**

เอมอร เสือจร¹ รัฐศิรินทร์ วังกานนท์² & เฉลิมพล ศรีหงษ์³

Emorn Suajorn, Ratthasirin Wangkanond & Chalernpol Srihong

Corresponding author: 6514830084@rumail.ru.ac.th

Received: 5/3/67 Revised:17/3/67 Accepted: 17/3/67

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบ ปัญหา อุปสรรค และ
แนวทางพัฒนาในการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่ม
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา กองส่งเสริมและพัฒนาการจัดการศึกษา
ท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ซึ่งเป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ
ใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
Student, Master of Public Administration Program , Faculty of Political Science, Ramkhamhaeng
University

² คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
Faculty of Political Science, Ramkhamhaeng University

³ นักวิชาการอิสระ
Independence Scholar

กรณีศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง จากผู้ให้ข้อมูลหลักจำนวน 5 คน เป็นบุคลากรในสังกัดกองส่งเสริมและพัฒนาการจัดการศึกษาท้องถิ่น จากการศึกษาพบว่า นวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ 1) เครื่องมือหรือฮาร์ดแวร์ 2) ซอฟต์แวร์ ได้แก่ ซอฟต์แวร์ระบบ และซอฟต์แวร์ประยุกต์ สำหรับปัญหาและอุปสรรคที่พบ ได้แก่ หน่วยงานไม่มีการสนับสนุนเครื่องมือ หรือวัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน ขาดการมีส่วนร่วมและการวางแผนร่วมกันของหน่วยงานภายในทุกระดับ ทำให้งานมีความซ้ำซ้อน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการปิดกั้นข้อมูลทำให้ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลที่เป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน กฎหมาย ระเบียบไม่เอื้อต่อการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เป็นต้น โดยมีแนวทางในการพัฒนาคือ ผู้มีอำนาจในการกำหนดนโยบายควรให้ความสำคัญกับการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร จัดหาเครื่องมือและคอมพิวเตอร์ ระบบปฏิบัติการต่างๆ ที่ทันสมัยมาใช้เพื่อให้การทำงานมีความสะดวก รวดเร็ว และจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่บุคลากร Upskill Reskill ตั้งแต่ระดับผู้บริหารและระดับผู้ปฏิบัติ และพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลที่สามารถใช้งานได้ร่วมกันทั้งระบบ และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลไปสู่หน่วยงานภายนอกเพื่อลดขั้นตอนในการรายงานข้อมูล

คำสำคัญ: นวัตกรรม; เทคโนโลยีดิจิทัล; ประสิทธิภาพ

Abstract

The purpose of this research is to study patterns, problems, obstacles, and development approaches in applying digital technology innovations to increase operational efficiency: A case study of the Local Education Promotion and Development Division, Department of Local Administration Promotion. It is a qualitative research, using document research and field research methods. Instruments used to collect data were structured interview. Five key informants, which are personnel under the Local Education Promotion and Development Division, were selected. It found that digital technology innovations used in operations include: 1) tools or hardware 2) software includes system software and application software. The problems and obstacles encountered are included: the agency does not have supporting appropriate materials and equipment for performing the job, lack of participation and joint planning of internal departments at all levels. They caused work redundant and related agencies have blocked information, causing them to not be able to access information they need to perform their jobs. Laws and regulations are not conducive to the use of digital technology innovations, etc. The guidelines for development are: policy makers should give importance to the use of digital technology innovations to increase the efficiency of personnel operations. They should provide tools and computers with various modern operating systems are

used to make work convenient and fast, and provide training to educate, upskill, reskill personnel from the executive level and operator level. Data storage system that can be used together throughout the system which can link data to external agencies to reduce the process of reporting data should be developed.

Keywords: innovation; digital technology; efficiency

บทนำ

ปัจจุบันความก้าวหน้าของเทคโนโลยีส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงโลกอย่างรวดเร็ว ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง สิ่งแวดล้อม และการบริหารจัดการภายในองค์กร โดยการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมีผลทำให้ภาครัฐต้องหันมาให้ความสำคัญกับการพัฒนาและการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศเพิ่มมากขึ้น โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้จะทำให้หน่วยงานภาครัฐสามารถที่จะบริหารจัดการงานภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถขยายขีดความสามารถของหน่วยงาน การให้บริการสาธารณะต่อประชาชนเป็นไปอย่างรวดเร็ว ประชาชน เกิดทัศนคติที่ดีต่อหน่วยงานภาครัฐ เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ซึ่งถือว่าเป็นการยกระดับความโปร่งใส และสร้างความเชื่อมั่นในการบริหารราชการแผ่นดินที่ประชาชนมีต่อภาครัฐ นอกจากนี้ยังถือเป็นเครื่องมือที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานของภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ สามารถปรับตัวให้เป็นองค์กรที่ทันสมัย มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการของภาครัฐด้วยระบบ

ออนไลน์ผ่านระบบเว็บไซต์บนอินเทอร์เน็ต หรือการให้บริการผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ดังนั้น เทคโนโลยีดิจิทัลจึงถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการที่ประชาชนจะเข้าถึงบริการภาครัฐ และยังสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง (วีระชัย ประเสริฐโส, ม.ป.ป., หน้า 1)

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีบทบาทภารกิจสำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการพัฒนาและให้คำปรึกษา แนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และการบริหารจัดการ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัด จึงได้กำหนดแผนปฏิบัติราชการ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนากรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นให้เป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย โดยมีเป้าหมายเพื่อให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีนวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเพื่อรองรับการพัฒนาดิจิทัล และสอดคล้องตามแนวทาง Thailand 4.0 และการอำนวยความสะดวกในการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยการพัฒนา Application เพื่อยกระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น โดยได้กำหนดกลยุทธ์ภายใต้ยุทธศาสตร์ คือการสร้างนวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเพื่อรองรับการพัฒนาดิจิทัล และสอดคล้องตามแนวทาง Thailand 4.0 การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น การพัฒนาระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2566, หน้า 14 - 15)

ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของกองส่งเสริมและพัฒนากิจการศึกษาท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จึงมีความสนใจที่จะศึกษารูปแบบปัญหา อุปสรรค และแนวทางพัฒนาในการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกองส่งเสริมและพัฒนากิจการศึกษาท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ปรับปรุงการปฏิบัติงาน การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เพื่อขับเคลื่อนการเป็นองค์กรอัจฉริยะต่อไป

แนวคิดทฤษฎี

วิโรจน์ ก่อสกุล (2566ก, หน้า 34 – 36) กล่าวว่า การปฏิรูประบบราชการ หมายถึง การปรับเปลี่ยนพื้นฐานของระบบราชการ หรือองค์การสาธารณะ โดยเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความสามารถในการปรับตัว และการคิดค้นสิ่งใหม่ๆ ปัจจัยสำคัญในการปฏิรูประบบราชการ

สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ (2553, หน้า 51) กล่าวว่า นวัตกรรม หมายถึง สิ่งใหม่ที่เกิดขึ้นจากการใช้ความรู้ ทักษะประสบการณ์ และความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาขึ้น ซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ บริการใหม่ หรือกระบวนการใหม่ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจ และสังคม

จิตติมา รุ่งรัตนอุบล (2556, อ้างถึงใน พัชรภา โปธิ์อ่อง, 2561, หน้า 8) กล่าวว่า เทคโนโลยี หมายถึงวิทยาการที่เกิดจากการใช้ความรู้ทางวิทยาศาสตร์และศาสตร์อื่นๆ ในการแก้ปัญหาโดยมุ่งแสวงหาคะบวนการหรือวิธีการ (Know How) โดยอาศัยเครื่องมือและความรู้ต่างๆ ผลของกระบวนการเทคโนโลยีมี 2

ลักษณะ ได้แก่ เครื่องมือ หรือฮาร์ดแวร์ หมายถึง เทคโนโลยีในรูปของอุปกรณ์ เครื่องมือ ต่างๆ และวิธีการหรือ เรียกว่า ซอฟต์แวร์ หมายถึง เทคโนโลยีในรูปของวิธีการ กระบวนการ ความรู้ต่างๆ เช่น วิธีจัดการระบบบริหารองค์กร วิธีประเมินผลต่างๆ โปรแกรม คอมพิวเตอร์ เป็นต้น

Gore (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2566ก, หน้า 38 - 39) ได้เสนอรายงาน การปฏิรูประบบราชการ "จากความล่าช้ามาสู่ผลลัพธ์ วิธี การสร้างระบบราชการ ให้ทำงานดีขึ้นและเสียค่าใช้จ่ายน้อยลง" (From Creating a Government the Worts Better & Cost less: Repot of the National Performance Review) สรุป ปัญหาในการเปลี่ยนโฉมระบบราชการ 4 ประการ คือ การตัดความล่าช้าในการ ทำงานออกไป (Cutting red tape) 2) การถือว่าลูกค้าหรือประชาชนนั้นมีความสำคัญเป็นลำดับแรก (Putting customer first) การให้อำนาจแก่ข้าราชการ ในการทำงานเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างเต็มที่และบังเกิดผลสำเร็จ (empowering employees to get results) ตัดทอนค่าใช้จ่ายให้เหลือแต่สิ่งจำเป็นจริงๆ (Cutting back to basic)

Knowles (1975, อ้างถึงใน รณวีร์ พาผล, 2561, หน้า 19) กล่าวว่า กระบวนการซึ่งผู้เรียนแต่ละคนมีความคิดริเริ่มด้วยตนเอง ผู้เรียนจะวิเคราะห์ ความต้องการที่จะเรียนรู้ของตัวเอง แยกแยะแหล่งข้อมูลในการเรียนรู้ กำหนด เป้าหมายในการเรียนรู้ ทั้งที่เป็นคนและอุปกรณ์โดยคัดเลือกวิธีการเรียนรู้ที่เหมาะสม และประเมินผลการเรียนรู้นั้นๆ ซึ่งการเรียนรู้ด้วยตนเองนั้นจะเป็นการเรียนรู้ที่เกิด จากความสมัครของผู้เรียน ไม่ใช่การบังคับ

สมคิด บางโม (2542, อ้างถึงใน ชลดา กันคัล้อย, 2558, หน้า 9) กล่าวว่า การพัฒนาองค์กร หมายถึง ความพยายามเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผนทั่วทั้งองค์กร

โดยเริ่มจากฝ่ายบริหารระดับสูง เพื่อเพิ่มความมีประสิทธิภาพ และความเจริญเติบโตขององค์กรโดยการสอดแทรกสิ่งที่ได้มีการวางแผนไว้แล้วเข้าไปในกระบวนการขององค์กรโดยใช้ความรู้ทางด้านพฤติกรรมศาสตร์

นพดล เหลืองภิรมย์ (2557, อ้างถึงใน วารุณี กุศลธนาวิจิตรา, 2560, หน้า 16 - 17) กล่าวว่า ความสำคัญของนวัตกรรมในยุคของการสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขันตั้งแต่ระดับประเทศ ระดับภาครัฐ รัฐวิสาหกิจและธุรกิจเอกชน องค์กรที่จะสามารถรักษาศักยภาพในการแข่งขัน (Competitive Advantage) โดยอาศัยผลของนวัตกรรม องค์กรนั้นจะต้องเข้าใจในนวัตกรรมในภาพกว้าง ซึ่งจะรวมไปถึงการเป็นเทคโนโลยีใหม่และวิธีการสร้างสรรค์ผลงานด้วยวิธีใหม่ ๆ นวัตกรรม มีความสำคัญต่อองค์กร ดังนี้ 1) สู้ความเป็นเลิศของบุคคล (Individual Excellence) 2) สู้ความเป็นเลิศของทีมงาน (Teamwork Excellence) 3) สู้ความเป็นเลิศขององค์กร (Organization Excellence) การสร้างองค์กรที่ดีเป็นอีกปัจจัยที่จะทำให้เกิดนวัตกรรมขึ้น ทฤษฎีองค์กรสมัยใหม่ก่อให้เกิดนวัตกรรม ได้แก่ องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) องค์กรอัจฉริยะ (Intelligent Organization) องค์กรเชิงกลยุทธ์ (Strategic Organization) องค์กร 3 ไอ (Triple I Organization)

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีและการวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

รูปแบบการนำ นวัตกรรม ด้านเทคโนโลยี ดิจิทัล มาประยุกต์ใช้	ปัญหา อุปสรรคการนำ นวัตกรรมด้าน เทคโนโลยีดิจิทัลมา ประยุกต์ใช้	นำเสนอแนวทางการ พัฒนาการนำ นวัตกรรมด้าน เทคโนโลยีดิจิทัล มาประยุกต์ใช้
รูปแบบการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี ดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น อุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แท็บเล็ต โปรแกรม คอมพิวเตอร์ สื่อ ออนไลน์ และสื่อมาใช้ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการสื่อสาร การ ปฏิบัติงาน และการ ทำงานร่วมกัน	- ระเบียบ กฎหมายที่ เกี่ยวข้อง - ด้านงบประมาณ - ด้านบุคลากร - ด้านเครื่องมือวัสดุ อุปกรณ์ - ด้านความเชื่อมโยงกับ หน่วยงานภายในและ หน่วยงานภายนอก องค์การ	1. แนวทางการแก้ไข การนำนวัตกรรมด้าน เทคโนโลยีดิจิทัลมา ประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน 2. แนวทางพัฒนาใน การนำนวัตกรรมด้าน เทคโนโลยีดิจิทัลมา ประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มีวิธีวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร เป็นการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ บทความทางวิชาการ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ และเอกสารของทางราชการที่เกี่ยวข้อง

2. การวิจัยสนาม โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยใช้แบบสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) ประกอบด้วยบุคลากรสังกัด กองส่งเสริมและพัฒนากิจการศึกษาท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จำนวน 5 คน เพื่อใช้ในการวิเคราะห์แนวทางการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยี ดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้วยวิธีการคัดเลือก ผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีการกำหนดคำถามไว้ล่วงหน้า ซึ่งคำถามที่ใช้เป็นแบบปลายเปิดที่มีความเกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อให้ประเด็นคำถามที่ใช้มีความครอบคลุมการวิจัยในครั้งนี้

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลหลัก

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีประชากรและผู้ให้ข้อมูลหลัก ดังนี้

1. ประชากร (Population) ได้แก่ บุคลากรของกองส่งเสริมและพัฒนากิจการศึกษาท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

2. ผู้ให้ข้อมูล (Key Informants) ในขั้นตอนการสัมภาษณ์เชิงลึก คือ บุคลากรที่มีความเกี่ยวข้องที่มีความรู้ หรือเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นที่ทำการศึกษาวิจัยได้เป็นอย่างดี และมีประสบการณ์

มากกว่า 2 ปี เพื่อความน่าเชื่อถือเกี่ยวกับที่มาของผลการวิจัย ซึ่งมาจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลผ่านการสัมภาษณ์ จำนวน 5 คน ดังนี้

1) ผู้อำนวยการกลุ่มงานส่งเสริมการจัดการศึกษาท้องถิ่น กองส่งเสริมและพัฒนากิจการการศึกษาท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

2) นักวิชาการศึกษา ระดับปฏิบัติการหรือชำนาญการ และมีประสบการณ์ทำงานในกองส่งเสริมและพัฒนากิจการการศึกษาท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นไม่น้อยกว่า 2 ปี จำนวน 2 คน

3) นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ระดับปฏิบัติการหรือชำนาญการ และมีประสบการณ์ทำงานในกองส่งเสริมและพัฒนากิจการการศึกษาท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นไม่น้อยกว่า 2 ปี จำนวน 2 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดแน่นอนตายตัวจะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามแบบเดียวกัน (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2566ข, หน้า 29) และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดวันนัดหมายวันสัมภาษณ์โดยได้แจ้งให้ผู้ให้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึก โดยก่อนการสัมภาษณ์ได้มีการขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์เพื่อจดบันทึกทุกครั้ง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ มีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นในแต่ละประเด็น
2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น แนวคิดทฤษฎีผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงหรือแตกต่างกันของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ กลุ่มตัวอย่างกับข้อมูลเอกสาร เพื่อใช้ในการอภิปรายผล
4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ เพื่อทราบถึงรูปแบบการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ตลอดจนปัญหา อุปสรรค และแนวทางการพัฒนาการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกองส่งเสริมและพัฒนาการจัดการศึกษาท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
5. นำข้อมูลที่ได้จากการสรุปผลการวิจัยมาตีความแล้วนำเสนอผลการวิจัยในเชิงพรรณนาความ

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

1. รูปแบบการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.1 กระบวนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สร้างชิ้นงาน ระบบหรือโปรแกรมอย่างใดอย่างหนึ่งเป็นการเฉพาะขึ้นมาเพื่อช่วยในการปฏิบัติงานที่ตอบสนองวัตถุประสงค์งานนั้นๆ มีขั้นตอน ดังนี้

1) กำหนดปัญหาหรือความต้องการ โดยการศึกษาหรือวิเคราะห์ปัญหาความต้องการหรือสถานการณ์การใช้เทคโนโลยีอย่างละเอียด

2) ศึกษารวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง โดยการรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาหรือความต้องการตามวัตถุประสงค์ของงานที่กำหนด

3) กำหนดทรัพยากรที่ใช้ เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง

4) งบประมาณ มีการนำเข้าบรรจุในแผนปฏิบัติการประจำปี และแผนปฏิบัติการ 5 ปี และการจัดทำค่าของงบประมาณ

5) บุคลากร โดยบุคลากรที่รับผิดชอบในการดำเนินการจะต้องเป็นผู้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่จะดำเนินการ ซึ่งอาจจะเป็นผู้คนคนเดียวหรืออาจจะแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการ คณะทำงานเพื่อระดมความคิดเห็น มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ

6) การเลือกวิธีการ โดยพิจารณาจากข้อดี ข้อเสีย ความสอดคล้องกับทรัพยากรที่มีอยู่ ความประหยัด และการนำไปปฏิบัติได้จริง

7) การทดสอบ เพื่อค้นหาข้อบกพร่องของระบบ ก่อนนำไปใช้ปฏิบัติจริง

8) การปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ชิ้นงานนั้นๆ มีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนด

9) การประเมินผล เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.2 รูปแบบการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประเภทของเทคโนโลยีดิจิทัลที่บุคลากรของกองส่งเสริมและพัฒนากิจการศึกษาท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน แบ่งตามประเภท ดังนี้

1) ฮาร์ดแวร์ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ notebook iPad โทรศัพท์มือถือ

2) ซอฟต์แวร์ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ซอฟต์แวร์ระบบ (System Software) คือ ซอฟต์แวร์ที่ดูแลและจัดการกับอุปกรณ์ต่างๆ ในระบบคอมพิวเตอร์ที่จะช่วยในการที่จะทำให้คอมพิวเตอร์สามารถทำงานมีความเสถียร และซอฟต์แวร์ประยุกต์ (Application Software) เป็นโปรแกรมเฉพาะที่เพิ่มเติมจากระบบปฏิบัติการหลักของคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์อื่นๆ ซึ่งจะต้องจัดหาเพื่อที่จะทำให้การทำงานมีความสะดวก รวดเร็ว และสวยงาม

1.3 รูปแบบของการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบ่งตามประเภทการใช้งานได้แก่

1) พิมพ์จดหมาย บันทึกข้อความ หนังสือราชการภายนอก คำสั่งประกาศต่างๆ การพิมพ์ข้อมูลที่เป็นตัวเลข เป็นตาราง ที่ต้องมีการวิเคราะห์หรือประมวลผลข้อมูล

2) จัดทำเอกสารรายงานผลการดำเนินงาน การนำเสนอข้อมูลแก่ผู้บริหาร และหน่วยงานอื่นทั้งภายในกองส่งเสริมและพัฒนากิจการศึกษาท้องถิ่น

การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ Presentation และ Infographic ที่ต้องการความสวยงาม

- 3) การตัดต่อคลิปวิดีโอ งานมัลติมีเดีย
- 4) การจัดเก็บและการสำรองข้อมูลต่างๆ
- 5) ประชุมหรือขอราชการ การฝึกอบรม
- 6) การแปลภาษา ข้อความเอกสารจากภาษาหนึ่งไปอีกภาษา

หนึ่ง

1.4 สาเหตุหรือแรงจูงใจในการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานคือ ต้องการให้พนักงานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ความสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนในการทำงาน ระยะเวลาในการทำงานน้อย และพนักงานมีความสวยงาม น่าสนใจ ประหยัดทรัพยากร และงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด

1.5 การเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกองส่งเสริมและพัฒนาการจัดการศึกษาท้องถิ่น มาจากความรู้เดิมที่ติดมาจากขณะศึกษาที่มหาวิทยาลัย การศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองจาก Google และ YouTube และได้จากการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการ Upskill และ Reskill

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน เกิดผลดีต่อหน่วยงาน คือ ประหยัดทรัพยากรที่มีอยู่จำกัด ข้อมูลที่มีความถูกต้อง แม่นยำ การจัดเก็บข้อมูลสามารถจัดเก็บได้เป็นจำนวนมากและเป็นระบบ สามารถนำผลการวิเคราะห์มาใช้ในการวางแผนการดำเนินงาน การรายงานข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความสะดวก รวดเร็ว และประโยชน์ต่อบุคคล คือ

ประหยัดเวลาในการทำงานที่ทำให้สามารถทำงานได้รวดเร็วขึ้น และทำงานได้ในปริมาณที่มากขึ้น สามารถทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา เกิดข้อผิดพลาดน้อยลง

2. ปัญหา อุปสรรคการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1) ด้านหน่วยงาน

ในการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้นั้น หน่วยงานไม่มีการสนับสนุนเครื่องมือ หรือวัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานน้อยไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานขาดการมีส่วนร่วมการและวางแผนร่วมกันของหน่วยงานภายในทั้งในทุกระดับ ทำให้งานมีความซ้ำซ้อน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการปิดกั้นข้อมูลทำให้ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลที่เป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน กฎหมาย ระเบียบไม่เอื้อต่อการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้

2) ด้านเครื่องมือ

เครื่องมือที่ได้รับการสนับสนุนไม่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน มีคุณสมบัติต่ำ มีระบบปฏิบัติการที่ล้าสมัย และมีไม่เพียงพอต่อบุคลากร ระบบอินเทอร์เน็ตล่าช้าไม่เพียงพอกับจำนวนบุคลากรที่มีจำนวนมาก

3) ด้านบุคลากร

บุคลากรในกองส่งเสริมและพัฒนาการจัดการศึกษาท้องถิ่นทั้งระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการไม่มีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital literacy) อย่างองแท้ และบุคลากรที่มีอายุในช่วง Gen X ยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีมาใช้ในการติดต่อสื่อสาร การใช้ข้อมูลร่วมกัน การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันที่มีจำนวนข้อมูลมาก และการนำข้อมูลมาใช้ในการ

ปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ยังคงยึดติดกับกระบวนการทำงานแบบเดิม ๆ ที่ซ้ำและล้าสมัย ทำให้เกิดช่องว่างด้านความคิดระหว่างบุคลากรรุ่นใหม่กับบุคลากรรุ่นเก่า

4) ด้านงบประมาณ

ไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอต่อการจัดหาเครื่องมือหรือระบบปฏิบัติการอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย เพื่อสนับสนุนการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน

3. แนวทางพัฒนาในการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1) ผู้มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย ผู้บริหารระดับสูงตั้งแต่ระดับกระทรวง ระดับกรม ระดับสำนัก/กอง ควรให้ความสำคัญกับการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรให้ชัดเจนเป็นรูปธรรม และผลักดันให้ทุกหน่วยงานในสังกัดได้มีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินการ ตรวจสอบความต้องการของบุคลากร เพื่อให้การนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเกิดประสิทธิภาพ

2) หน่วยงานควรจัดหาเครื่องมือ เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ระบบปฏิบัติการต่าง ๆ ที่ทันสมัยเพื่อสนับสนุนการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อให้การทำงานมีความสะดวก รวดเร็ว

3) จัดให้มีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรในกองส่งเสริมและพัฒนาการจัดการศึกษาท้องถิ่น Upskill Reskill ทุกระดับตั้งแต่ระดับผู้บริหารระดับปฏิบัติ

4) พัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลที่สามารถใช้งานได้ร่วมกันทั้งระบบ ไม่ว่าจะเป็นด้านวิชาการ ด้านบุคลากร และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลไปสู่หน่วยงานภายนอกเพื่อลดขั้นตอนในการรายงานข้อมูล และมีฐานข้อมูลที่ต้องการเป็นปัจจุบันสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการจัดทำเอกสารรายงานต่างๆ ได้

อภิปรายผล

1. รูปแบบการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

กองส่งเสริมและพัฒนากิจการศึกษาท้องถิ่น ในฐานะหน่วยงานส่งเสริม สนับสนุน และประสานการบริหารจัดการด้านการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และพัฒนากิจการด้านเด็ก เยาวชน ศิลปะ วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้นำแผนปฏิบัติการ 5 ปี ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (พ.ศ. 2566 - 2570) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 กลยุทธ์ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นมีนวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเพื่อรองรับการพัฒนาดิจิทัล และสอดคล้องตามแนวทาง Thailand 4.0 และการอำนวยความสะดวกในการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการพัฒนา Application เพื่อยกระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง และทันสมัย (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2566, หน้า 12 - 13) มากำหนดเป็นนโยบายในการดำเนินงาน เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดการบริการสาธารณะด้านการศึกษาให้มีคุณภาพ โดยผู้วิจัยพบว่ารูปแบบการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นจะเป็นการที่นำเครื่องมือ หรือระบบปฏิบัติการต่างๆ มาใช้แบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ 1)

ฮาร์ดแวร์ (hardware) ได้แก่ คอมพิวเตอร์ Notebook IPad โทรศัพท์มือถือ มาเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน 2) ซอฟต์แวร์ (software) ได้แก่ ซอฟต์แวร์ระบบ (System Software) ที่ดูแลและจัดการกับอุปกรณ์ต่างๆ ในระบบคอมพิวเตอร์ที่จะช่วยในการที่จะทำให้คอมพิวเตอร์สามารถทำงานมีความเสถียร และซอฟต์แวร์ประยุกต์ (Application Software) เป็นโปรแกรมเฉพาะที่เพิ่มเติมจากระบบปฏิบัติการหลักของคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์อื่นๆ ระบบหรือโปรแกรมสำเร็จรูปต่างๆ ซึ่งใช้ในการจัดเก็บข้อมูลของสถานศึกษา ข้อมูลพื้นฐานของนักเรียน และการจัดเก็บข้อมูลบุคลากรทางการศึกษา ข้อมูลด้านบุคลากรและอัตรากำลังของบุคลากรทางการศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับ รัฐศิริินทร์ วังกานนท์ (2566, หน้า 4) ที่ว่า แนวคิดการจัดการองค์การสมัยใหม่ (Modern Management) ที่ให้ความสำคัญต่อประเด็นและกระแสความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อองค์กร เช่น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการเพื่อให้องค์กรบรรลุถึงเป้าหมาย และสอดคล้องกับ วิโรจน์ ก่อสกุล (2566ก, หน้า 4) ที่กล่าวไว้ว่า นวัตกรรมองค์กร หมายถึง การเปลี่ยนแปลงด้วยวิธีการใหม่ๆ ภายในองค์กร ที่เป็นไปในทางบวกและนำไปใช้ประโยชน์ได้

หากจำแนกตามประเภทการใช้งาน สามารถจำแนกได้ คือ 1) ใช้พิมพ์จดหมาย บันทึกข้อความ หนังสือราชการภายนอก คำสั่ง ประกาศต่างๆ 2) ใช้จัดทำเอกสารรายงานผลการดำเนินงาน การนำเสนอข้อมูลแก่ผู้บริหาร 3) งานมัลติมีเดีย การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ Presentation และ Infographic 4) การจัดเก็บข้อมูลต่างๆ 5) การประชุมราชการ 6) การแปลภาษาข้อความหรือเอกสารจากภาษาหนึ่งไปอีกภาษาหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์ (2553, หน้า 51) ที่กล่าวไว้ว่า นวัตกรรม คือสิ่งใหม่ที่เกิดขึ้นจากการใช้ความรู้ ทักษะ

ประสบการณ์ และความคิดสร้างสรรค์ในการพัฒนาขึ้น ซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ บริการใหม่ หรือกระบวนการใหม่ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจ และสังคม และสอดคล้องกับแนวคิดของ จูดีมา รุ่งรัตนอุบล (2556, อ้างถึงใน พัชราภา โพธิ์อ่อง, 2561, หน้า 8) ได้กล่าวว่า เทคโนโลยี หมายถึง วิทยาการที่เกิดจากการใช้ความรู้ทางวิทยาศาสตร์และศาสตร์ อื่นๆ ในการแก้ปัญหาโดยมุ่งแสวงหากระบวนการหรือวิธีการ (Know How) โดยอาศัยเครื่องมือและความรู้ต่างๆ ผลของกระบวนการเทคโนโลยีมี 2 ลักษณะ คือ 1) เครื่องมือ หรือฮาร์ดแวร์ หมายถึง เทคโนโลยีในรูปของอุปกรณ์ เครื่องมือ ต่างๆ และ 2) วิธีการหรือ เรียกว่า ซอฟต์แวร์ หมายถึง เทคโนโลยีในรูปของวิธีการ กระบวนการ ความรู้ต่างๆ

สาเหตุหรือแรงจูงใจในการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการให้ชิ้นงานมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ความสะดวก รวดเร็ว ลดขั้นตอนในการทำงาน และชิ้นงานมีความสวยงาม น่าสนใจ ประหยัดทรัพยากรและงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด อีกทั้งการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานจะเกิดประโยชน์ ดังนี้ 1) ประโยชน์ต่อหน่วยงาน คือ ประหยัดทรัพยากรที่มีอยู่จำกัด ข้อมูลที่มีความถูกต้อง แม่นยำ การจัดเก็บข้อมูลสามารถจัดเก็บได้เป็นจำนวนมากและเป็นระบบ สามารถนำผลการวิเคราะห์มาใช้ในการวางแผนการดำเนินงาน หรือการรายงานข้อมูลไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความสะดวก รวดเร็ว สอดคล้องกับ 2) ประโยชน์ต่อบุคคล คือ ประหยัดเวลาในการทำงานที่ทำให้สามารถทำงานได้รวดเร็วขึ้น และทำงานได้ในปริมาณที่มากขึ้น สามารถทำงานได้ทุกที่ ทุกเวลา เกิดข้อผิดพลาดน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พีระจิตร์ โสมะภีร์ (2564) ได้ศึกษา การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติ

ราชการ ภายใต้นโยบาย Thailand 4.0 : กรณีสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พบว่าปัจจัยที่สามารถทำให้นโยบายนี้ขับเคลื่อนไปได้ประการหนึ่งคือ สิ่งจูงใจสำหรับผู้ปฏิบัติ ข้าราชการส่วนใหญ่มีสิ่งจูงใจที่ทำให้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน ความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน การใช้ดิจิทัลเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานทำให้ลดความผิดพลาด และลดระยะเวลาในการทำงาน เนื่องจากเป็นระบบที่ Online ตลอดเวลา ผู้ใช้งานสามารถติดตามสถานะของเอกสารได้ตลอด รวมถึงผู้มีอำนาจในการอนุมัติหรือลงนามก็สามารถทำงานได้ด้วยความสะดวกเร็วเช่นเดียวกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ แสงเพชร พระฉาย และคณะ (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลเพื่อสนับสนุนรูปแบบเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ที่ว่าการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานนั้นในภาพรวมของระบบมีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากทั้งในด้านความทันสมัยของเว็บไซต์ เนื้อหาครอบคลุม และถูกต้องตรงตามวัตถุประสงค์ ความยืดหยุ่นในการใช้งานและการติดต่อประสานงาน ความสวยงาม และความสะดวกในการใช้งาน ความเป็นประโยชน์ต่อธุรกิจ

นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีที่มีการพัฒนามากขึ้นและมีการแข่งขันมากขึ้นหากบุคลากรไม่สามารถปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาวะแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กรไม่ทันถึงแม้จะมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย องค์กรก็จะไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องเตรียมบุคลากรให้เป็นผู้ที่มีความรู้ที่หลากหลายด้วยวิธีการต่างๆ ซึ่งขึ้นอยู่กับความเหมาะสมของบุคลากร และสิ่งที่ต้องการพัฒนาเพราะแต่ละบุคคลมีความรู้ไม่เท่ากัน การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะการ Upskill และ Reskill จึงไม่เพียงพออีกต่อไป หากต้องมีการเรียนรู้ด้วยตนเองเพิ่มเติมไม่ว่าจะเป็นจากเอกสาร หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทางช่องทางต่างๆ ซึ่ง

ผู้วิจัยยังพบว่า การเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกองส่งเสริมและพัฒนาการจัดการศึกษาท้องถิ่น มาจากความรู้เดิมที่ติดมาจากขณะศึกษาที่มหาวิทยาลัย การศึกษาหาความรู้ด้วยตนเองจาก Google และ YouTube และได้จากการฝึกอบรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Knowles (1975, อ้างถึงใน รัตนวีร์ พาผล, 2561, หน้า 19) กล่าวว่าการเรียนที่ผู้เรียนแต่ละคนมีความคิดริเริ่มด้วยตนเอง ผู้เรียนจะวิเคราะห์ความต้องการที่จะเรียนรู้ของตัวเอง แยกแยะแหล่งข้อมูลในการเรียนรู้ กำหนดเป้าหมายในการเรียนรู้ ทั้งที่เป็นคนและอุปกรณ์โดยคัดเลือกวิธีการเรียนรู้ที่เหมาะสม และประเมินผลการเรียนรู้นั้นๆ ซึ่งการเรียนรู้ด้วยตนเองนั้นจะเป็นการเรียนรู้ที่เกิดจากความสมัครของผู้เรียน ไม่ใช่การบังคับ

2. ปัญหา อุปสรรคการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

นวัตกรรมเทคโนโลยีเป็นสิ่งจำเป็นของการบริหารองค์กรในยุคปัจจุบันและในอนาคตอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นภาครัฐจึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการปรับตัวเพื่อรองรับกับยุคของการเปลี่ยนผ่านทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่เข้ามามีบทบาทและทดแทนการทำงานของบุคคลและเทคโนโลยีแบบดั้งเดิม ซึ่งมีความสอดคล้องกับการบริการของประชาชนที่มีแนวโน้มจะเปลี่ยนไปดำเนินธุรกรรมต่างๆ ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดด ดังนั้น เพื่อให้การทำงานของหน่วยงานภาครัฐมีความสะดวกและคล่องตัวมากขึ้นในการปรับเปลี่ยนการให้บริการสาธารณะ และแสดงให้เห็นถึงปรากฏการณ์ของการเปลี่ยนรูปแบบการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อให้สอดคล้องกับบริบททางเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้ กองส่งเสริมและพัฒนาการจัดการศึกษาท้องถิ่นได้เล็งเห็นความสำคัญของการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและการให้บริการภาครัฐซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการบริหารงานและ

การให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ.2562 มาตรา 4 เพื่อให้การบริหารงานภาครัฐและการจัดทำบริการสาธารณะเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และสนองต่อการให้บริการและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้หน่วยงานของรัฐจัดให้มีการบริหารงานและการจัดทำบริการสาธารณะในรูปแบบและช่องทางดิจิทัล ให้สอดคล้องและเชื่อมโยงกันอย่างมั่นคง ปลอดภัยและมีธรรมาภิบาล รวมไปถึงแผนยุทธศาสตร์ชาติแผนแม่บทยุทธศาสตร์ชาติแผนปฏิรูปประเทศ โดยเฉพาะแผนการปฏิรูปประเทศว่าด้วยการบริหารราชการแผ่นดิน ที่ได้มีการปรับเป้าหมายในเรื่องของความปกติใหม่ในหน่วยงานภาครัฐของประเทศไทย อีกทั้งการแก้ไขปรับปรุงระเบียบ กฎหมายเพื่อสนับสนุนการการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อให้การปฏิบัติงานมีความคล่องตัว รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เป็นการปฏิรูประบบราชการจะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับ สอดคล้องกับแนวคิดของ Gore (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2566ก, หน้า 38 - 39) ได้เสนอรายงานการปฏิรูประบบราชการ "จากความล่าช้ามาสู่ผลลัพธ์ วิธีการสร้างระบบราชการให้ทำงานดีขึ้น และเสียค่าใช้จ่ายน้อยลง" (From Creating a Government the Worts Better & Cost less : Repot of the National Performance Review) ซึ่งผู้วิจัยพบว่าปัญหาอุปสรรคการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกองส่งเสริมและพัฒนาการจัดการศึกษาท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ดังนี้

1) ด้านหน่วยงาน การที่จะนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้งานในองค์กร หากขาดซึ่งความสนับสนุนจากผู้บริหารระดับสูงแล้วก็ถือว่าล้มเหลวตั้งแต่ยังไม่ได้เริ่มต้น การได้รับความมั่นใจจากผู้บริหารระดับสูงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นที่จะให้การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในองค์กรประสบความสำเร็จซึ่งสอดคล้องกับ

แนวคิดของ สมคิด บางโม (2542, อ้างถึงใน ชลดา กันคัลลอย, 2558, หน้า 9) ที่ว่าการพัฒนาองค์กร หมายถึง ความพยายามเปลี่ยนแปลงอย่างมีแผนทั่วทั้งองค์กร โดยเริ่มจากฝ่ายบริหารระดับสูง เพื่อเพิ่มความมีประสิทธิภาพและความเจริญเติบโตขององค์กร

2) ด้านเครื่องมือ การไม่ได้รับการสนับสนุนเครื่องมือ หรือวัสดุ อุปกรณ์ที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมและมีประสิทธิภาพซึ่งเครื่องมือถือเป็นสิ่งสำคัญในการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ ขาดการมีส่วนร่วมการและวางแผนร่วมกันของหน่วยงานภายในทั้งในระดับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และระดับกองส่งเสริมและพัฒนาการจัดการศึกษาท้องถิ่น ทำให้งานมีความซ้ำซ้อน มีการปิดกั้นข้อมูลทำให้ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน เช่นข้อมูลเกี่ยวกับการข้อมูลบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความยุ่งยากทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ นวินดา ลาดท่าแพง (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัล: กรณีศึกษา กองทุนเพื่อการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน ผลการวิจัย ที่ว่า การปฏิรูประบบราชการจะต้องมีการสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่นๆ การริเริ่มสร้างนวัตกรรมและการปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน ได้แก่ การปรับเปลี่ยนการทำงานภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพและมีธรรมาภิบาล เน้นการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ สนับสนุนให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์

3) ด้านบุคลากร กล่าวคือบุคลากรในกองส่งเสริมและพัฒนาการจัดการศึกษาท้องถิ่นทั้งระดับผู้บริหารและระดับปฏิบัติการไม่มีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital literacy) อย่างถ่องแท้ และบุคลากรที่มีอายุ

ในช่วง Gen X ยังไม่มีความรู้ ความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีมาใช้ในการติดต่อสื่อสาร การใช้ข้อมูลร่วมกัน การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันที่มีจำนวนข้อมูลมาก และการนำข้อมูลมาใช้ในการปฏิบัติงานตามหลักธรรมาภิบาล ยังคงยึดติดกับกระบวนการทำงานแบบเดิมๆ ที่ซ้ำและล้าสมัย ทำให้เกิดช่องว่างด้านความคิดระหว่างบุคลากรรุ่นใหม่กับบุคลากรรุ่นเก่าทำให้เป็นอุปสรรคในการที่จะทำให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ ในองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ นพดล เหลืองภิรมย์ (2557, อ้างถึงใน วารุณี กุศลรัตนาวิจิตรา, 2560, หน้า 16 - 17) ที่ว่าความคิดของบุคคลก่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ด้วยพลังความคิด และนวัตกรรมด้านวิทยาศาสตร์ ซึ่งเทคโนโลยีมักจะเกิดจากปัจจัยบุคคลของคนแต่ละคน (Individual) กล่าวคือ ถ้าได้มีการส่งเสริมให้คนได้มีการเรียนรู้ และได้รับการศึกษาอบรมที่ทำให้คนมีกระบวนการคิดที่ถูกต้องเป็นการคิดแบบวิจรรณญาณ (Critical Thinking) และคิดแบบริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative Thinking) จะทำให้ได้นวัตกรรมใหม่เพิ่มขึ้นได้

4) ด้านงบประมาณ ปัญหาการไม่มีงบประมาณในการจัดหาเครื่องมือหรือระบบปฏิบัติการที่ทันสมัยในการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นมายาวนานเนื่องจากการจัดหาเครื่องมือทั้งที่เป็นระบบฮาร์ดแวร์ (hardware) หรือซอฟต์แวร์เฉพาะ การจัดซื้อจะต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก สอดคล้องกับการวิจัยของ สุภาภรณ์ สีสุพรรณ และ อจิรภาส เพียรขุนทด (2565) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การปรับตัวเพื่อเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงเป็นองค์กรดิจิทัลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมืองจังหวัดขอนแก่น กล่าวโดยสรุปว่า การนำพาดวงค์กรไปสู่องค์กรดิจิทัลได้นั้น จะต้องใช้งบประมาณตามลำดับความสำคัญภายใต้งบประมาณที่มีอย่างจำกัด

3. แนวทางพัฒนาในการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้พยายามปรับตัวท่ามกลางความท้าทายของกระแสโลกาภิวัตน์ เพื่อมุ่งสู่ก้าวไปสู่ความเป็นไทยแลนด์ 4.0 ตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี เพื่อนำพาประเทศไทยให้มีขีดความสามารถทัดเทียมกับนานาประเทศตามวิสัยทัศน์ที่ว่า “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง และ ยั่งยืน” มีการกำหนดแผนปฏิบัติการ 5 ปี (พ.ศ. 2566 - 2570) เพื่อให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นให้เป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย โดยมีเป้าหมายเพื่อให้มีนวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบฐานข้อมูลสารสนเทศเพื่อรองรับการพัฒนาดิจิทัล และแผนปฏิบัติการ 2567 ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนากรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นให้เป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง และทันสมัย โดยแนวทางพัฒนาในการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ คือ 1) ผู้มีอำนาจในการกำหนดนโยบายผู้บริหารระดับสูงตั้งแต่ระดับกระทรวง ระดับกรม ระดับสำนัก/กอง ควรให้ความสำคัญกับการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรให้ชัดเจนเป็นรูปธรรม และผลักดันให้ทุกหน่วยงานในกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินการ 2) สำรวจความต้องการของบุคลากร จัดหาเครื่องมือ เช่น คอมพิวเตอร์ และระบบปฏิบัติการต่างๆ ที่ทันสมัยเพื่อสนับสนุนการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อให้งานมีความสะดวกรวดเร็ว 3) มีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่บุคลากรในกองส่งเสริมและพัฒนาระบบการจัดการศึกษาท้องถิ่น Upskill Reskill ทุกระดับตั้งแต่ระดับผู้บริหาร ระดับปฏิบัติ มีการสร้างทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาสร้าง

นวัตกรรมใหม่ๆ และการส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับทักษะความเข้าใจ และใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ไม่ว่าจะเป็นการเรียนรู้ด้วยตนเองจาก เอกสารต่างๆ สื่อออนไลน์ต่างๆ และ 4) การจัดเก็บข้อมูลที่เป็นระบบ สามารถใช้งานได้ร่วมกันทั้งระบบไม่ว่าจะเป็นด้านวิชาการ ด้านบุคลากร และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลไปสู่หน่วยงานภายนอกเพื่อลดขั้นตอนในการรายงานข้อมูล และมีฐานข้อมูลที่ต้องเป็นปัจจุบันสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการจัดทำ เอกสารรายงานต่างๆ ได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญลักษณ์ จำจด (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านทักษะความเข้าใจและใช้ เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ของครู กศน. ตำบล สังกัดสำนักงาน กศน. จังหวัดชลบุรี ที่ว่า แนวทางการพัฒนาด้านสมรรถนะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี ดิจิทัล (Digital) เพื่อเตรียมความพร้อมในการจัดกระบวนการเรียนรู้ในยุคดิจิทัล ควร ออกแบบนโยบายและแผนการพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัล รวมถึงบุคลากรทุก ประเภทในสังกัดที่ชัดเจนและครอบคลุมในทุกระดับ สร้างการรับรู้ปรับภาพ แวดล้อม เครื่องมืออุปกรณ์และบรรยากาศให้เอื้อต่อการเรียนรู้ดิจิทัล และสอดคล้อง กับงานวิจัยของ เณตรา ทวีรัตน์ปัญญา (2566) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การนำ เทคโนโลยีระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) มาใช้ในการบริหารจัดการ งานด้านทรัพยากรบุคคล : กรณีศึกษา กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงการ อุดมศึกษา วิทยาศาสตร์วิจัย และนวัตกรรม ที่ว่า การสนับสนุนในเรื่องของข้อมูล เพื่อใช้ในการวางแผนการปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง สนับสนุนให้หน่วยงานมี ฐานข้อมูลทรัพยากรกลางเพื่อให้สามารถใช้ข้อมูลทางด้านบุคลากรร่วมกันได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

1. รัฐบาลควรทบทวนปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบการจัดซื้อจัดจ้าง ครุภัณฑ์ของหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้สามารถจัดซื้อจัดจ้างเครื่องมือที่ช่วยในการปฏิบัติงานที่ตอบสนองการปฏิบัติงานของบุคลากร เช่น ฮาร์ดแวร์ (hardware) และซอฟต์แวร์ (software) รวมทั้งระบบปฏิบัติการที่จัดทำมาเฉพาะ เพื่อให้หน่วยงานภาครัฐมีเครื่องมือในการปฏิบัติงานที่มีความเหมาะสมกับลักษณะของงาน

2. อบรมให้ความรู้แก่บุคลากรทั้งในระดับผู้บริหาร และระดับผู้ปฏิบัติ เกี่ยวกับทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) มีการส่งเสริมให้บุคลากรไปศึกษาดูงานทั้งภายในและภายนอกประเทศ เพื่อนำความรู้อย่างพัฒนาองค์การต่อไป มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากร โดยกำหนดเป็น KPI และสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เช่น การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น

3. เปิดโอกาสให้หน่วยงานภายในกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีในการวางแผน การกำหนดขั้นตอน การพัฒนาระบบการจัดเก็บข้อมูลพื้นฐานของสถานศึกษา นักเรียน บุคลากรทางการศึกษา ด้านงบประมาณ ด้านวิชาการ และมีส่วนร่วมในการออกแบบการสร้างระบบเพื่อลดระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ซ้ำซ้อนและมีหลายระบบ เพื่อให้บุคลากรสามารถนำข้อมูลที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบันมาใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนสร้างความตระหนักของบุคลากรในการเก็บรักษาข้อมูลตามหลักธรรมาภิบาลอีกทางหนึ่งด้วย

4. พัฒนาระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นให้มีความรวดเร็วเพื่อรองรับกับจำนวนบุคลากรที่เพิ่มมากขึ้น โดยการจ้างจากภายนอก (Outsource) เพื่อดูแลระบบตลอดจนการแก้ไขปัญหาระบบเครือข่าย รวมถึงการบำรุงรักษาเครื่องมือทั้งที่เป็น ฮาร์ดแวร์ (hardware) และ ซอฟต์แวร์ (software) ให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา และสามารถแก้ไขได้อย่างทันที่

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาแนวทางการมีส่วนร่วมขององค์กรตามแนวทางการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Service : NPM) เพื่อการพัฒนากรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นให้เป็นองค์กรอัจฉริยะด้านการบริการสาธารณะ

2. ควรศึกษาว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสัมพันธ์หรือมีบทบาทอย่างไรในการพัฒนาระบบนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2566). *แผนปฏิบัติการ 5 ปี (พ.ศ. 2566–2570) ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น*. ค้นเมื่อ 25 ธันวาคม 2566, จาก <https://www.dla.go.th/visit/additionalplans66-70.pdf>

ชลดา กันคัล้อย. (2558). *แนวทางการพัฒนาการปฏิบัติหน้าที่ฝ่ายเลขานุการ คณะผู้แทนรัฐสภาไทยในการประชุมสหภาพรัฐสภา*. รายงานการศึกษาส่วนบุคคล. สถาบันการต่างประเทศเทวะวงศ์วโรปการ กระทรวงการต่างประเทศ.

- ณศรา ทวีรัตน์ปัญญา. (2566). การนำเทคโนโลยีระบบสารสนเทศทรัพยากรบุคคลระดับกรม (DPIS) มาใช้ในการบริหารจัดการงานด้านทรัพยากรบุคคล : กรณีศึกษา กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธัญลักษณ์ จำจด. (2561). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ของครู กศน.ตำบล สังกัดสำนักงาน กศน.จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นวินดา ลาดท่าแพง. (2565). การเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานโดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัล: กรณีศึกษา กองทุนเพื่อการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พัชราภา โปธิ์อ่อง. (2561). เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital HR) กับการเพิ่มประสิทธิภาพการสรรหาบุคลากรในองค์กรธุรกิจค้าปลีก. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พีระจิตร์ โสมะภีร์. (2564). การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการภายใต้นโยบาย Thailand 4.0 : กรณีสำนักงานปลัดกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รัฐศิริพันธ์ ว่างานนท์. (2566). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรมในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- รณวีร์ พาผล. (2561). การพัฒนาชุดสื่อการเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษเพื่อ การสื่อสารของผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารในพื้นที่น้ำพูน

- ดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. ค้นเมื่อ 9 กุมภาพันธ์ 2567, จาก <http://cmruir.cmru.ac.th/handle/123456789/1313>.
- วารุณี กุศลรัตนาวิจิตรา. (2560). ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม (ประเภทบริการ), วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2566ก). เอกสารประกอบการบรรยายระบบงานวิชาการและนวัตกรรมในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2566ข). เอกสารประกอบการบรรยายระบบงานวิชาการแบบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วีระชัย ประเสริฐโส. (ม.ป.ป.). การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารราชการ. ค้นเมื่อ 16 ธันวาคม 2566, จาก http://www.personnel.moi.go.th/recruitment/2563/ARTICLE160763_0.PDF.
- สมนึก เอื้อจิระพงษ์พันธ์. (2553). รูปแบบการพัฒนาความสามารถในการจัดการความรู้ของผู้ประกอบการที่มีนวัตกรรมในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สีสู่พรรณ และ อจิรภาส เพียรขุนทด. (2565). วัฒนธรรมการปรับตัวเพื่อไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. *Journal of Roi Kaensam Academi*, 7(8). 246-264.
- แสงเพชร พระฉาย และคณะ. (2562). การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลเพื่อสนับสนุนรูปแบบเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. *วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี หัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ*, 5(1), 97-99.