

การปฏิรูปกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล : ศึกษาเฉพาะกรณี
สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

Reformation of work process using digital technology:

A case study of Office of the Permanent Secretary,

Ministry of Social Development and Human Security

สมอุษา วิลัยพันธุ์*

Somusa Wilaipan

somusa1717@gmail.com

Received: 15/01/62 Revised: 21/02/62 Accepted: 21/02/62

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อศึกษาการปฏิรูปกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ใช้วิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 11 คน ซึ่งถูกเลือกโดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ผลการศึกษาพบว่า การปฏิรูปกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มุ่งเน้นให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงาน ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สามารถทำให้ทำงานร่วมกันได้ทุกที่ตลอดเวลาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และอำนวยความสะดวกในงานบริการ พบปัญหา/อุปสรรคในการปฏิรูปกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ 4 ด้าน คือ 1) ด้านการพัฒนาระบบ 2) ด้านนโยบายและกฎระเบียบ 3) ด้านบุคลากร และ 4) ด้านกระบวนการทำงาน

คำสำคัญ : การปฏิรูป กระบวนการทำงาน เทคโนโลยีดิจิทัล

*นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

Abstract

The main purpose of this research was to study the reformation of work process by using digital technology. The Office of the Permanent Secretary, Ministry of Social Development and Human Security was selected as a case study. Documentary and field research methods were employed in conducting the research. A structured interview was employed as a tool for data collection from 11 key informants selected by purposive sampling. The research found that using digital technology to reform work process of the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Social Development and Human Security were focused on increasing work efficiency, reducing processes and time in working, enhancing the possibility for all officers to work together work together anytime, anywhere via internet network, and facilitating the service delivery. There were 4 obstacles in the work process reform using digital technology: 1) system development, 2) policies and regulations, 3) personnel and 4) work process.

Keywords : reformation, work process, digital technology

บทนำ

การกำหนดแนวทางการพัฒนาประเทศไทยที่ผ่านมามีภาครัฐให้ความสำคัญกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนการพัฒนาประเทศมาโดยตลอด และเมื่อโลกก้าวเข้าสู่สังคมดิจิทัล ซึ่งเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตมนุษย์แทบทุกด้าน การติดต่อสื่อสารและการปฏิสัมพันธ์ของคนในสังคมดำเนินบนฐานของข้อมูลในอินเทอร์เน็ต ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์ทางความคิดในทุกภาคส่วน ในหลายประเทศเปลี่ยนแปลงจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปสู่รัฐบาลดิจิทัล ส่งผลให้ประเทศไทยจำเป็นต้องปรับตัวไปสู่ความเป็นสังคมดิจิทัลเช่นกัน สอดคล้องกับภาครัฐที่เริ่มให้ความสำคัญกับการพัฒนาและการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนและพัฒนาประเทศ รวมถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารราชการแผ่นดินทั้งด้านการให้บริการแก่ประชาชนและการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในหลายมิติไม่ว่าจะเป็นการสร้างโอกาสทางการเรียนรู้ การเพิ่มรายได้ การเข้าถึงบริการของภาครัฐ และเพื่อให้ภาครัฐได้รับประโยชน์สูงสุดจากเทคโนโลยีดิจิทัล หน่วยงานภาครัฐจึงมีความจำเป็นที่จะต้องร่วมมือกันพัฒนาและยกระดับภาครัฐในภาพรวมให้ก้าวสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล เพื่อให้ประเทศไทยสามารถพัฒนาได้อย่างยั่งยืน และก้าวทันความเปลี่ยนแปลงในเวทีโลก (สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2559, หน้า 1-2)

รัฐบาลมีนโยบายในการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศที่มีความต้องการให้หน่วยงานของรัฐมีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการปฏิบัติงานและบริหารงาน โดยได้กำหนดยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี ด้านการปรับสมดุลและพัฒนา ระบบการบริหารจัดการภาครัฐ และจัดทำแผนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารระบบราชการแผ่นดิน และแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยขึ้น ซึ่งกำหนดให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารภาครัฐ รวมทั้งการกระจายข้อมูลข่าวสารไปสู่ประชาชน เพื่อตอบสนองนโยบายดังกล่าว กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยสำนักงานปลัดกระทรวงได้จัดทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลงเพื่อปฏิรูประบบราชการ โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาขับเคลื่อนศักยภาพขององค์กรด้วยการบริหารจัดการข้อมูลที่ดี พร้อมทั้งปรับปรุงขั้นตอน

กระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานตามภารกิจให้เกิดการบูรณาการ และเอกภาพในระบบข้อมูล ลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงานให้ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้

ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จึงมีความสนใจศึกษาการปฏิรูปกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ รวมถึงปัญหา/อุปสรรคในการปฏิรูปกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนา และเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการปฏิรูปกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลในการพัฒนาการบริหารจัดการสำนักงาน (Back Office) การพัฒนาการบริหารจัดการและแลกเปลี่ยนเชื่อมโยงข้อมูล และการพัฒนาระบบการให้บริการกลุ่มเป้าหมาย (Front Office) ของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
2. เพื่อทราบปัญหา/อุปสรรคในการปฏิรูปกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
3. เพื่อทราบแนวทางในการพัฒนา และเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา
การวิจัยนี้ศึกษาเกี่ยวกับการปฏิรูปกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลในการพัฒนาการบริหารจัดการสำนักงาน (Back Office) การพัฒนาการบริหารจัดการและแลกเปลี่ยนเชื่อมโยงข้อมูล และการพัฒนาระบบการให้บริการกลุ่มเป้าหมาย (Front Office)

2. ขอบเขตด้านสถานที่

การวิจัยนี้จะศึกษาเฉพาะสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ส่วนกลาง เท่านั้น

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระหว่างเดือนกันยายน – เดือนพฤศจิกายน 2561

นิยามศัพท์เฉพาะ

การปฏิรูปกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล หมายถึง การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง และแก้ไขกระบวนการทำงานให้ดีขึ้น โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในกระบวนการทำงานของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ในการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน และการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน ระบบการให้บริการกลุ่มเป้าหมาย รวมถึงการพัฒนาระบบฐานข้อมูล

ระบบการบริหารจัดการสำนักงาน (Back Office) หมายถึง ระบบการบริหารจัดการภายในสำนักงาน เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานต่างๆ ตามภารกิจของหน่วยงานให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย

การบริหารจัดการข้อมูล หมายถึง การจัดเก็บข้อมูล การเรียกใช้ข้อมูล รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการใช้งานที่รวดเร็ว ซึ่งจัดเก็บในลักษณะของฐานข้อมูล

การเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล หมายถึง การเชื่อมโยงกระบวนการทำงานและข้อมูลภายในหน่วยงาน หรือข้ามหน่วยงาน เพื่อให้สามารถดำเนินธุรกรรมที่มีกระบวนการทำงานและข้อมูลต่างๆ ร่วมกัน ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้กระบวนการทำงานและข้อมูลต่างๆ อาจมีความสัมพันธ์ในเชิงธุรกรรมเดียวกันผ่านระบบธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์แบบให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ หรือมีหลายบริการร่วมกันในระบบหน้าต่างบริการเดียวกัน

e-Service หมายถึง ระบบบริการประชาชนผ่านอิเล็กทรอนิกส์ online โดยเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนสำหรับบริการด้านต่างๆ ของหน่วยงานภาครัฐ ให้ประชาชนเข้าถึงได้ง่ายผ่านแอปพลิเคชัน หรือผ่านทางอินเทอร์เน็ต

รัฐบาลดิจิทัล หมายถึง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพ กระบวนการทำงาน และการให้บริการสาธารณะ โดยลักษณะของบริการภาครัฐหรือบริการสาธารณะจะต้องอยู่ในรูปแบบดิจิทัลที่ขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชนหรือผู้ใช้บริการ ซึ่งประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการได้โดยไม่มีข้อจำกัดทางกายภาพ พื้นที่ และภาษา บริการรัฐบาลดิจิทัล มีลักษณะ 3 ประการ ได้แก่

1. การบูรณาการการทำงานของหน่วยงานภาครัฐต่างๆ เข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดการกำกับควบคุมการบริหารภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ
 2. การปรับปรุงองค์ภาครัฐเพื่อให้เกิดการให้บริการสาธารณะที่ให้ความสำคัญต่อการนำความต้องการของพลเมืองมาเป็นศูนย์กลาง
 3. การใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ในการนำระบบบริหารสารสนเทศมาใช้ รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ตซึ่งจะเข้ามาแทนที่วิธีการทำงานแบบเดิม
- ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (Chief Information Officer: CIO) หมายถึง ผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ดูแลรับผิดชอบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในองค์การ ดูแลเกี่ยวกับมาตรฐาน กฎเกณฑ์ โครงสร้าง งบประมาณ กระบวนการให้ความรู้ บุคลากรของหน่วยงานสารสนเทศ และให้คำแนะนำแก่ผู้บริหารสูงสุดเกี่ยวกับการพัฒนาและนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการบริหารองค์กรประสบความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ และเป้าหมายรวมของหน่วยงานที่กำหนดไว้

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการวิจัย 2 วิธี ดังนี้

1. การวิจัยสนาม (field research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง โดยใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือแบบเป็นทางการ (structured or formal interview)

2. การวิจัยเอกสาร (documentary research) โดยการเก็บข้อมูลจากหนังสือ บทความทางวิชาการ สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ รายงานการประชุม แผน โครงการ เอกสารทางราชการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิรูปกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

1. ประชากร ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิรูปกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
2. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informants) จำนวน 11 คน โดยพิจารณาจากคุณสมบัติ ดังนี้

2.1 เป็นบุคลากร เจ้าหน้าที่ ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดทำนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน โครงการ ดำเนินการขับเคลื่อนและส่งเสริมการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้และพัฒนากระบวนการทำงาน และให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ รวมถึงสังกัดในหน่วยงานระดับกองที่เป็นหน่วยงานต้นแบบของการปฏิรูปกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล จำนวน 6 คน

2.2 เป็นบุคลากร เจ้าหน้าที่ ที่มีหน้าที่ในการจัดทำแผนงาน โครงการ ดำเนินการขับเคลื่อนการปฏิรูปองค์กร และนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้และพัฒนากระบวนการทำงานของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จำนวน 3 คน

2.3 เป็นบุคลากร เจ้าหน้าที่ ที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้และพัฒนากระบวนการทำงานของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จำนวน 2 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยกรณีศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (structured interview or formal interview) ลักษณะการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดแน่นอนตายตัวจะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามชุดเดียวกัน (สุภางค์ จันทวานิช, 2561, หน้า 75) โดยใช้คำถามปลายเปิด (open-ended) ซึ่งเป็นคำถามที่มีแต่เฉพาะคำถาม โดยเปิดโอกาสให้ผู้ตอบเป็นผู้คิดหาคำตอบเอาเอง (เฉลิมพล ศรีหงษ์, 2561, หน้า 16) โดยคำถามครอบคลุมวัตถุประสงค์การวิจัย และสัมภาษณ์เป็นรายบุคคลต่อกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยที่มีการนัดหมายผู้ให้สัมภาษณ์ทราบล่วงหน้าก่อน ซึ่งในการสัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึก และการบันทึกเสียงโดยจะขออนุญาตจากผู้ให้สัมภาษณ์ก่อนทุกครั้ง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. การวิจัยเชิงเอกสาร (documentary research) เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ทั้งในรูปแบบเอกสารและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่

1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบคำบรรยาย เอกสารทางวิชาการ วารสาร และบทความวิชาการ เป็นต้น

1.2 งานวิจัย และวิทยานิพนธ์ ซึ่งเป็นงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในเรื่องนั้นๆ อย่างละเอียด

1.3 เอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน เช่น นโยบาย กฎระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับ แผน โครงการ คู่มือการปฏิบัติงาน รายงานการประชุม รายงานผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยที่ผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (structured interview) โดยที่ผู้วิจัยจะทำการ

สัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ตามข้อที่กำหนดไว้เท่านั้น โดยผู้วิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามในการสัมภาษณ์และจดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น
2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลที่ได้จากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกัน และแตกต่างกันของข้อมูล ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัยการศึกษาการปฏิรูปกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาศักยภาพและความมั่นคงของมนุษย์ สภาพปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน และแนวทางในการพัฒนา และเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาศักยภาพและความมั่นคงของมนุษย์ โดยนำเสนอผลการวิจัยรูปแบบพรรณนา

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการวิจัย

การศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิรูปกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยี ดิจิทัลของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จากหนังสือ บทความทางวิชาการ สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ รายงานการประชุม แผน โครงการ เอกสารทางราชการที่เกี่ยวข้อง พบว่า จากแนวคิดการเปลี่ยนแปลงในองค์การ (organization change) ซึ่งมีผลมาจากภาวะการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ส่งผลให้องค์การต้องมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับระบบราชการไทยในปัจจุบันมีการขับเคลื่อนการปฏิรูประบบราชการไทย เพื่อปรับตัวให้ทันกระแสโลก จากการพัฒนาของเทคโนโลยี เพื่อความมั่นคงในยุคโลกาภิวัตน์ซึ่งมีผลกระทบต่อระบบ เศรษฐกิจเสรี สังคมบนฐานความรู้ ประชาธิปไตยและธรรมาภิบาล โดยการพัฒนาระบบ ราชการจำเป็นต้องสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาาระบบราชการไทย และแผนการปฏิบัติราชการ นอกจากนี้ยังต้องมีการพัฒนาระบบราชการให้มีขนาด เล็กลง มีความคล่องตัว ลดงบประมาณส่วนกลางให้น้อยที่สุด และนำเทคโนโลยีมาเป็น เครื่องมือในการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งต้องพัฒนาควบคู่กับการพัฒนาทรัพยากร บุคคล และองค์ความรู้ของข้าราชการ เพื่อปรับเปลี่ยนพื้นฐานของระบบราชการ โดย เพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความสามารถในการปรับตัว และการคิดค้นสิ่งใหม่ๆ ให้ทัน ต่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ซึ่งโลกก้าวเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีดิจิทัล ผู้คนสามารถเข้าถึง สารสนเทศจำนวนมากในแต่ละวันผ่านทางสื่อเทคโนโลยีต่างๆ การติดต่อสื่อสาร และ ปฏิสัมพันธ์ของผู้คนในสังคมดำเนินบนฐานของข้อมูลในอินเทอร์เน็ต จึงจำเป็นต้องปรับตัว ไปสู่ความเป็นดิจิทัล เพื่อให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

การปฏิรูปกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงาน ปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ นั้น สำนักงานปลัดกระทรวงการ พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เป็นหน่วยงานหนึ่งของกระทรวงการพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ซึ่งเป็น 1 ใน 4 กระทรวงนำร่องในการปฏิรูประบบราชการตาม แผนปฏิรูปการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อให้เป็นผู้นำด้านสังคมอย่างแท้จริง และสามารถให้

ความช่วยเหลือและตอบสนองความต้องการของประชาชนกลุ่มเป้าหมายได้ ในด้านการปฏิรูปกระบวนการทำงาน สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาพัฒนากระบวนการทำงาน ระบบงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการทั้งลูกค้าภายใน และลูกค้าภายนอก โดยการพัฒนาการบริหารจัดการสำนักงาน (Back Office) การพัฒนาการบริหารจัดการและแลกเปลี่ยนเชื่อมโยงข้อมูล และการพัฒนาระบบการให้บริการกลุ่มเป้าหมาย (Front Office) ผ่านแผนปฏิรูปองค์การ และโครงการสำคัญภายใต้ยุทธศาสตร์กระทรวง Flagship Projects: โครงการ Digital Technology Upgrade กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เพื่อเพิ่มศักยภาพขององค์การด้วยการบริหารจัดการข้อมูลที่ดี พร้อมทั้งปรับปรุง ขั้นตอนกระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานตามภารกิจ ให้เกิดการบูรณาการและเอกภาพในระบบข้อมูล ลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงาน ให้ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ สอดคล้องตามนโยบายในการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศของรัฐบาลที่มีความต้องการให้หน่วยงานของรัฐ มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการปฏิบัติงาน และปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารภาครัฐ รวมทั้งการกระจายข้อมูลข่าวสารไปสู่ประชาชน โดยมีศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทภารกิจรอง ด้านงานให้การสนับสนุนวิชาการ (non-core technical support) เกี่ยวกับการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นเจ้าภาพหลักในการขับเคลื่อน

จากข้อมูลที่ได้รับจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1. การปฏิรูปกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลในการพัฒนาการบริหารจัดการสำนักงาน (Back Office) การพัฒนาการบริหารจัดการและแลกเปลี่ยนเชื่อมโยงข้อมูล และการพัฒนาระบบการให้บริการกลุ่มเป้าหมาย (Front Office) ของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

การวิจัยพบว่า การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปฏิรูป พัฒนา หรือเพิ่มประสิทธิภาพ กระบวนการทำงานของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีดังนี้

1) ในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปฏิรูปกระบวนการทำงานในการพัฒนาการบริหารจัดการ (Back Office) ของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสามารถทำให้ทำงานร่วมกันได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้กับกระบวนการทำงานสามารถแบ่งได้เป็นงานสนับสนุน และการทำงานตามภารกิจหลัก ดังนี้

(1) งานสนับสนุน เช่น ระบบการจองห้องประชุมแบบออนไลน์ ระบบการขอใช้รถ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบงาน Intranet ระบบฐานข้อมูลกฎหมาย ระบบทำเนียบหน่วยงานอิเล็กทรอนิกส์ การประชุมออนไลน์ผ่านระบบ Web Conference และมีการนำเทคโนโลยีจากหน่วยงานภายนอกที่เปิดให้บริการโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายมาปรับใช้ซึ่งอยู่ในรูปแบบของ Freeware เช่น Google Application (Google Search, Google Calendar, Google Drive, Google My Map, Google Sheet, Google Form, Google Doc) และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี Social Network เป็นต้น

(2) งานตามตามภารกิจหลัก เช่น ระบบ DPIS ระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลกลาง การจัดสวัสดิการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ระบบฐานข้อมูลผู้ได้รับผลกระทบจากเหตุความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ระบบรายงานการติดตามและประเมินผล เป็นต้น

2) ในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปฏิรูปกระบวนการทำงานในการพัฒนาการบริหารจัดการและแลกเปลี่ยนเชื่อมโยงข้อมูลของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีการทำงานร่วมกันในระดับกรม ซึ่งในช่วงแรกมีปัญหาเรื่องการเชื่อมโยงระบบให้เป็นฐานข้อมูลเดียวกัน ในระยะต่อมามีการจัดทำมาตรฐานข้อมูลให้

ดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลโดยมีการปรับเพิ่มเนื้อหาแนวทางของข้อมูลให้มีมาตรฐานเดียวกัน และสามารถเชื่อมโยงกันได้ ในส่วนของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์มีการทำความร่วมมือกับกรมต่างๆ ในกระทรวง ดังนี้

(1) จัดทำระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลการจ่ายเงินสวัสดิการ ให้เป็นระบบเดียวกันจากเดิมที่ต่างหน่วยงานต่างทำ เพื่อให้ข้อมูลสามารถชนหรือเชื่อมโยงกันได้ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการตรวจสอบสิทธิการรับสวัสดิการ และสามารถลดปัญหาการเวียนรับสวัสดิการได้

(2) Web service โดยใช้เลขประจำตัวประชาชน 13 หลักเป็นคีย์ในการเชื่อมโยงข้อมูลของฐานกรมต่างๆ สำหรับการใช้เป็นเครื่องมือประกอบการตัดสินใจในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม ลดความสูญเสีย ลดการจ่ายสวัสดิการซ้ำซ้อน

(3) มีการบูรณาการแลกเปลี่ยนเชื่อมโยงข้อมูลภายนอกกับกรมการปกครอง ซึ่งเป็นข้อมูลที่รับไปมาระหว่างหน่วยงานโดยมีกรมการปกครองเป็นผู้ดูแล ในส่วนของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์มีการคัดเลือกฐานข้อมูล จำนวน 10 ฐานของกระทรวงเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอก (สำนักงานปลัดจำนวน 3 ฐาน) เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน เช่น การให้บริการโดยให้ประชาชนพบบัตรประจำประชาชนใบเดียว ไม่ต้องเตรียมสำเนามาติดต่อราชการ ในส่วนของกระทรวงฯ ฐานข้อมูลที่มีการร้องขอจากหน่วยงานอื่นจำนวน 2 ฐาน คือ ฐานข้อมูลคนพิการ และฐานข้อมูลผู้สูงอายุ

3) ในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปฏิรูปกระบวนการทำงานในการการพัฒนา ระบบการให้บริการกลุ่มเป้าหมาย (Front Office) ของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการพัฒนาระบบสารสนเทศ และแอปพลิเคชันของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนใน

รูปแบบ One Stop Service โดยมีเจ้าหน้าที่เป็นผู้ดูแลดำเนินการให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมถึงมีความปลอดภัยในด้านของข้อมูลส่วนบุคคลจากการกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูล นอกจากนี้ก็ยังเป็นหลักฐานการตรวจสอบที่ชัดเจนเพิ่มความโปร่งใส เช่น ระบบการเบิกจ่ายเงินช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม ระบบงานบริการทางสังคม ระบบสารสนเทศด้านสังคม (Social MIS) ระบบกระดานสถานการณ์ด้านสังคม (Dashboard) ระบบ Social Map ส่วน Front Office ในรูปแบบ e-Service ในส่วนของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ปัจจุบันไม่มีการใช้งานในส่วนของ e-Service แต่มีระบบที่มีฟังก์ชันรองรับการใช้งาน บริการในรูปแบบ e-Service อย่างเช่น ระบบการยื่นขอรับเงินสนับสนุนโครงการแบบออนไลน์ ฟังก์ชันในตัวระบบสามารถให้บุคคลสามารถยื่นรับเงินสนับสนุนโครงการแบบออนไลน์ได้ด้วยตนเอง แต่ไม่ได้มีการผลักดันส่งเสริมการใช้งาน ทำให้ไม่มีการใช้งานในฟังก์ชันนี้ และนอกจากนี้ยังมี e-Service ที่พัฒนาขึ้นแล้วไม่มีการใช้งาน คือ ระบบแจ้งเบาะแส และระบบ e-give

2. ปัญหา/อุปสรรคในการปฏิรูปกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

การวิจัยพบว่า ปัญหา/อุปสรรคในการปฏิรูปกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีดังนี้

1) ปัญหาและอุปสรรคในด้านการพัฒนาระบบ มีดังนี้

(1) ในการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพัฒนาให้เกิดการปฏิเสธการใช้งาน โดย User เนื่องจากไม่ตรงตามความต้องการ User

(2) ขาดการต่อเนื่องของการใช้งานในระบบที่พัฒนาขึ้น ด้วยสาเหตุการพัฒนาจากความต้องการของผู้บริหารกองเพื่อให้อยู่ในกระแสนิยม และดูทันสมัย แต่เจ้าหน้าที่ไม่มีความต้องการใช้เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารระบบที่พัฒนานั้นไม่ถูกนำไปใช้งานต่อ

และกรณีเป็นความต้องการของลูกค้า พอมีการเปลี่ยนย้ายงาน ก็ยังขาดการสอนงาน ให้ผู้รับผิดชอบคนต่อไปใช้งานต่อ

(3) ระยะเวลาในการพัฒนาระบบสารสนเทศช้า ไม่ทันใช้ จนทำให้ User เบื่อที่จะรอ และไม่มีความกระตือรือร้นในการอยากใช้งาน

(4) ขาดงบประมาณในการพัฒนาระบบ

2) ปัญหาและอุปสรรคในด้านนโยบาย และกฎ ระเบียบ

(1) ผู้บริหารกระทรวงมีนโยบายแต่ไม่ผลักดันให้เกิดการใช้งานในหน่วยงานอย่างจริงจัง

(2) ในระยะแรกแผนการพัฒนาดิจิทัลของหน่วยงานไม่ชัดเจนและขาดความต่อเนื่อง

(3) CIO ขาดการรับรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล หรือ digital literacy

(4) กฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับไม่เอื้อต่อการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้แทนวิธีเดิม เช่น การนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้เพื่อลดใช้กระดาษ paperless office แต่ระเบียบกำหนดให้มีเอกสารหลักฐานเป็นกระดาษ หรือมีข้อจำกัดในการเข้าถึงข้อมูล หรือการเข้าถึงบริการ

3) ปัญหาและอุปสรรคในด้านบุคลากร

(1) บุคลากรขาดการรับรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และมี Mind set ที่ไม่ดีเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี โดยมองว่าการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้มีความยุ่งยาก และเป็นการเพิ่มภาระงาน

(2) ช่วงวัย หรือ Generation ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ด้านเทคโนโลยี ซึ่งคนในช่วงอายุที่เป็นยุค baby boom ไม่ค่อยอยากเปลี่ยนแปลงที่จะยอมรับการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ

(3) บุคลากรขาดความถนัดด้านกระบวนการทางเทคโนโลยี เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่เป็นสายสังคมสงเคราะห์ และพัฒนาสังคม

(4) บุคลากรมักอ้างว่าเครื่องมือและอุปกรณ์ไม่เพียงพอ หรือโทษที่อินเทอร์เน็ตช้า ซึ่งใช้เป็นข้ออ้างในการไม่ใช้งานเทคโนโลยีที่พัฒนาขึ้น

4) ปัญหาและอุปสรรคในด้านกระบวนการทำงาน

(1) เครื่องมือส่วนตัวของบุคลากรไม่รองรับระบบเทคโนโลยีที่พัฒนาขึ้น

(2) ขาดการถ่ายทอดองค์ความรู้และกระบวนการในการทำงานด้านเทคโนโลยี เช่น ผู้ที่มาอบรมไม่ได้นำความรู้ไปขยายต่อให้กับผู้อื่นในหน่วยงานของตัวเอง รับประทาน

(3) ระบบมีความซับซ้อนใช้งานยาก

(4) การจัดเก็บข้อมูลที่แตกต่างกัน ทั้งในเรื่องของรูปแบบ ข้อคำถาม การกำหนด code จึงทำให้เกิดข้อจำกัด หรืออุปสรรคในการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล

3. แนวทางในการพัฒนา และเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

การวิจัยพบว่า แนวทางในการพัฒนา และเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีดังนี้

1) ด้านการพัฒนาระบบ มีดังนี้

(1) Focus User คือ จะนำเทคโนโลยีใดก็ตามหรือจะพัฒนาเทคโนโลยีใดก็ตามมาใช้ในการทำงานต้องเห็นผู้ใช้งานเป็นศูนย์กลางไม่ใช่สนใจแต่ความต้องการของผู้พัฒนา

(2) ต้องได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานส่วนกลาง โดยเฉพาะงบประมาณจากสำนักงานประมาณ

(3) ปรับปรุงระยะเวลาในการพัฒนาให้เร็วขึ้น โดยให้มีระยะเวลาที่สามารถแก้ไขระบบได้ในระยะสัญญา และมีการติดตามเพิ่มประสิทธิภาพหลังจากการพัฒนา

(4) ปรับมุมมองของฝ่ายเทคนิคโดยเฉพาะในการทำสัญญาจ้างทำระบบต้องเขียนให้กว้างครอบคลุมโดยต้องมองถึงสภาวะการณ์ปัจจุบัน และเทรนในอนาคตว่าจะมี

การเปลี่ยนแปลง content งานไปในทิศทางใด เพื่อให้สามารถกระทำได้โดยไม่ขัดต่อข้อสัญญา

2) ด้านนโยบาย และกฎ ระเบียบ มีดังนี้

(1) ผู้บริหารต้องมีวิสัยทัศน์ และการรับรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในการนำองค์กร มีนโยบายที่ชัดเจน และมีการผลักดัน ขับเคลื่อนอย่างเป็นรูปธรรม

(2) ต้องมี Ground plan → Start small → Play the long game คือต้องมีแผนในการพัฒนาที่ชัดเจน และครอบคลุม แต่ต้องเริ่มพัฒนาที่สิ่งเล็กๆ ก่อนแล้วค่อยๆ เพิ่มระดับความยาก รวมถึงต้องมีแผนการพัฒนาเป็นระยะๆ จนกระทั่งไปถึงแผนระยะยาวโดยมีการติดตามประเมินผลทุกระยะของการพัฒนา

(3) ต้องมีแนวทางในการหารือเพื่อจัดทำข้อตกลงร่วมกัน หากหาข้อตกลงไม่ได้ ต้องมีการบังคับใช้โดยการออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ เช่น จัดทำเป็นตัวชี้วัดบังคับหรือออกเป็นคำสั่ง

3) ด้านบุคลากร มีดังนี้

(1) ปรับเปลี่ยน mind set ของบุคลากรเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล โดยการสร้างการรับรู้ในทุกช่องทาง รมรณรงค์ส่งเสริมในเชิงรุก เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และการให้ความรู้

(2) สรรหาบุคลากรที่มีการรับรู้ด้านเทคโนโลยี สอนคนรุ่นใหม่ด้วยการอบรมเพื่อให้เอาไปถ่ายทอดองค์ความรู้ต่อในหน่วยงาน

(3) ปรับหน้าที่ของบุคลากรให้เหมาะสมกับเทคโนโลยีที่ต้องใช้ ว่าใครเหมาะสมกับการทำงานในลักษณะใด และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันระหว่างผู้ที่รับหน้าที่ด้าน Content กับผู้ที่รับหน้าที่ด้านเทคโนโลยี

(4) พัฒนาการอบรมให้มากขึ้นโดยมีรูปแบบที่หลากหลาย และมีการแบ่งระดับในการพัฒนาตามความสามารถด้านเทคโนโลยีของแต่ละบุคคล เพื่อสร้างการรับรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้กับผู้ที่ต้องการรับรู้และพร้อมที่จะรับรู้

4) ด้านกระบวนการทำงาน มีดังนี้

(1) ให้มีเจ้าของงานที่แท้จริงเป็นผู้รับผิดชอบหลัก และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นผู้ให้การสนับสนุนด้านเทคนิค

(2) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต้องเป็นหน่วยงานตัวอย่าง และเป็นศูนย์การเรียนรู้ส่งเสริมและสนับสนุน

(3) ออ่าพยายามทำทุกอย่างพร้อมกัน คือ ให้เริ่มที่งานใดงานหนึ่ง แต่ให้ทุกคนทำร่วมกันให้สำเร็จ และมีความรู้สึกร่วมในการพัฒนาไปด้วยกัน และควรเริ่มจากระบบในระดับง่ายก่อน

อภิปรายผล

การปฏิรูปกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีประเด็นที่น่าสนใจอภิปราย ได้ดังนี้

เทคโนโลยีดิจิทัลที่สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ นำมาใช้ปฏิรูป พัฒนา หรือเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงาน มีรายละเอียด ดังนี้

1) ในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปฏิรูปกระบวนการทำงานในการพัฒนาการบริหารจัดการ (Back Office) ของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสามารถทำให้ทำงานร่วมกันได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้กับกระบวนการทำงานสามารถแบ่งได้เป็นงานสนับสนุน และการทำงานตามภารกิจหลัก ดังนี้

(1) งานสนับสนุน เช่น ระบบการจองห้องประชุมแบบออนไลน์ ระบบการขอใช้รถ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบงาน Intranet ระบบฐานข้อมูลกฎหมาย ระบบทำเนียบหน่วยงานอิเล็กทรอนิกส์ การประชุมออนไลน์ผ่านระบบ Web Conference และมีการนำเทคโนโลยีจากหน่วยงานภายนอกที่เปิดให้บริการโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายมาปรับใช้ซึ่งอยู่ในรูปแบบของ Freeware เช่น Google Application (Google

Search, Google Calendar, Google Drive, Google My Map, Google Sheet, Google Form, Google Doc) และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยี Social Network เป็นต้น

(2) งานตามตามภารกิจหลัก เช่น ระบบ DPIS ระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลกลาง การจัดสวัสดิการกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ระบบฐานข้อมูลผู้ได้รับผลกระทบจากเหตุความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ระบบรายงานการติดตามและประเมินผล เป็นต้น

2) ในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปฏิรูปกระบวนการทำงานในการพัฒนาการบริหารจัดการและแลกเปลี่ยนเชื่อมโยงข้อมูลของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีการทำงานร่วมกันในระดับกรม ซึ่งในช่วงแรกมีปัญหาเรื่องการเชื่อมโยงระบบให้เป็นฐานข้อมูลเดียวกัน ในระยะต่อมามีการจัดทำมาตรฐานข้อมูลให้ดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลโดยมีการปรับเพิ่มเนื้อหาแนวทางของข้อมูลให้มีมาตรฐานเดียวกัน และสามารถเชื่อมโยงกันได้ ในส่วนของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์มีการทำความร่วมมือกับกรมต่างๆ ในกระทรวง ดังนี้

(1) จัดทำระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลการจ่ายเงินสวัสดิการ ให้เป็นระบบเดียวกันจากเดิมที่ต่างหน่วยงานต่างทำ เพื่อให้ข้อมูลสามารถชนหรือเชื่อมโยงกันได้ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการตรวจสอบสิทธิการรับสวัสดิการ และสามารถลดปัญหาการเวียนรับสวัสดิการได้

(2) Web service โดยใช้เลขประจำตัวประชาชน 13 หลักเป็นคีย์ในการเชื่อมโยงข้อมูลของฐานกรมต่างๆ สำหรับการใช้เป็นเครื่องมือประกอบการตัดสินใจในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม ลดความสูญเสีย ลดการจ่ายสวัสดิการซ้ำซ้อน

(3) มีการบูรณาการแลกเปลี่ยนเชื่อมโยงข้อมูลภายนอกกับกรมการปกครอง ซึ่งเป็นข้อมูลที่รับไปมาระหว่างหน่วยงานโดยมีกรมการปกครองเป็นผู้ดูแล ในส่วนของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์มีการคัดเลือกฐานข้อมูล จำนวน 10 ฐานของกระทรวงเชื่อมโยงกับหน่วยงานภายนอก (สำนักงานปลัดจำนวน 3 ฐาน) เพื่อประโยชน์ในการอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน เช่น การให้บริการโดยให้ประชาชนพบบัตรประจำประชาชนใบเดียว ไม่ต้องเตรียมสำเนามาติดต่อราชการ ในส่วน

ของกระทรวงฐานข้อมูลที่มีการร้องขอจากหน่วยงานอื่นจำนวน 2 ฐาน คือ ฐานข้อมูลคนพิการ และฐานข้อมูลผู้สูงอายุ

3) ในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปฏิรูปกระบวนการทำงานในการพัฒนาระบบการให้บริการกลุ่มเป้าหมาย (Front Office) ของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการพัฒนาระบบสารสนเทศ และแอปพลิเคชันของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนในรูปแบบ One Stop Service โดยมีเจ้าหน้าที่เป็นผู้ดูแลดำเนินการให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน รวมถึงมีความปลอดภัยในด้านของข้อมูลส่วนบุคคลจากการกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูล นอกจากนี้ก็ยังเป็นหลักฐานการตรวจสอบที่ชัดเจนเพิ่มความโปร่งใส เช่น ระบบการเบิกจ่ายเงินช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม ระบบงานบริการทางสังคม ระบบสารสนเทศด้านสังคม (Social MIS) ระบบกระดานสถานการณ์ด้านสังคม (Dashboard) ระบบ Social Map ส่วน Front Office ในรูปแบบ e-Service ในส่วนของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ปัจจุบันไม่มีการใช้งานในส่วน of e-Service แต่มีระบบที่มีฟังก์ชันรองรับการใช้งานบริการในรูปแบบ e-Service อย่างเช่น ระบบการยื่นขอรับเงินสนับสนุนโครงการแบบออนไลน์ ฟังก์ชันในตัวระบบสามารถให้บุคคลสามารถยื่นรับเงินสนับสนุนโครงการแบบออนไลน์ได้ด้วยตนเอง แต่ไม่ได้มีการผลักดันส่งเสริมการใช้งาน ทำให้ไม่มีการใช้งานในฟังก์ชันนี้ และนอกจากนี้ยังเคยมี e-Service ที่พัฒนาขึ้นแล้วไม่มีการใช้งาน คือ ระบบแจ้งเบาะแส และระบบ e-give

การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปฏิรูป พัฒนา หรือเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงานของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ทั้งในด้านของการพัฒนาการบริหารจัดการ (Back Office) การพัฒนาการบริหารจัดการและแลกเปลี่ยนเชื่อมโยงข้อมูล และการพัฒนาระบบการให้บริการกลุ่มเป้าหมาย (Front Office) มุ่งเน้นให้เกิดการเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงาน ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สามารถทำให้ทำงานร่วมกันได้ทุกที่ทุกเวลาผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และอำนวยความสะดวกในงานบริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งทิวา

เงินปัน (2560) ได้ศึกษาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการประชาชน: กรณีศึกษาระบบสารสนเทศที่ติดของกรมที่ดิน พบว่า ประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ติดนั้นเป็นเรื่องของการสร้างความสะดวกให้แก่ผู้ใช้งานให้เกิดการบริการประชาชนที่รวดเร็วขึ้น สร้างความถูกต้องให้การกับการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้งาน การเก็บข้อมูลเจ้าของที่ดินที่สามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่นๆ ของภาครัฐได้ รวมไปถึงการทำงานที่เป็นระบบ เป็นขั้นตอนมากขึ้น และส่งผลให้เกิดความโปร่งใสในการทำงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดการเปลี่ยนแปลงในองค์การ (organization change) ซึ่งมีผลมาจากภาวะการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมภายใน และภายนอก ทำให้องค์การต้องมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับระบบราชการไทยในปัจจุบันมีการขับเคลื่อนการปฏิรูประบบราชการไทย เพื่อเป็นการปรับตัวให้ทันกระแสโลกจากการพัฒนาของเทคโนโลยี เพื่อก้าวเข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ ซึ่งมีผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจเสรี สังคมบนฐานความรู้ ประชาธิปไตยและธรรมาภิบาล โดยการพัฒนาระบบราชการจำเป็นต้องสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทย และแผนการปฏิบัติราชการ นอกจากนี้ยังต้องมีการพัฒนาระบบราชการให้มีขนาดเล็กลง มีความคล่องตัว ลดงบประมาณส่วนกลางให้น้อยที่สุด และนำเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งต้องพัฒนาควบคู่กับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล และองค์ความรู้ของข้าราชการ (อ้างถึงใน ศิริลักษณ์ ต้นตยกุล, 2560, หน้า 36 - 40) เพื่อปรับเปลี่ยนพื้นฐานของระบบราชการ โดยเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ ความสามารถในการปรับตัว และการคิดค้นสิ่งใหม่ๆ และเนื่องด้วยในปัจจุบันเทคโนโลยีมีความก้าวหน้า โลกก้าวเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีดิจิทัล ผู้คนสามารถเข้าถึงสารสนเทศจำนวนมากในแต่ละวันผ่านทางสื่อเทคโนโลยีต่างๆ การติดต่อสื่อสาร และปฏิสัมพันธ์ของคนในสังคมดำเนินบนฐานของข้อมูลในอินเทอร์เน็ต หลายประเทศในโลกจึงจำเป็นต้องปรับตัวไปสู่ความเป็นดิจิทัล โดยภาครัฐในหลายประเทศเปลี่ยนแปลงจากระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปสู่ระบบรัฐบาลดิจิทัล สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้เกิดแนวโน้มทิศทางการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลโลกขึ้น (อ้างถึงใน สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2559, หน้า 1-2)

ปัญหา/อุปสรรคในการปฏิรูปกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงาน ปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีประเด็นที่น่าสนใจมาอภิปราย ดังนี้

1) ปัญหาและอุปสรรคในด้านการพัฒนาระบบ มีดังนี้

(1) ในการพัฒนาระบบสารสนเทศที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารพัฒนาให้เกิดการปฏิเสธการใช้งาน โดย User เนื่องจากไม่ตรงตามความต้องการ User

(2) ขาดการต่อเนื่องของการใช้งานในระบบที่พัฒนาขึ้น ด้วยสาเหตุ การพัฒนาจากความต้องการของผู้บริหารกองเพื่อให้อยู่ในเทรน และดูทันสมัย แต่เจ้าหน้าที่ไม่มีความต้องการใช้เมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงผู้บริหารระบบที่พัฒนานั้นไม่ถูกนำไปใช้งานต่อ และกรณีเป็นความต้องการของลูกค้า พอมีการเปลี่ยนแปลงย้ายงาน ก็ยังขาดการสอนงาน ให้ผู้รับผิดชอบคนต่อไปใช้งานต่อ

(3) ระยะเวลาในการพัฒนาระบบสารสนเทศช้า ไม่ทันใช้ จนทำให้ User เบื่อที่จะรอ และไม่มีความกระตือรือร้นในการอยากใช้งาน

(4) ขาดงบประมาณในการพัฒนาระบบ

2) ปัญหาและอุปสรรคในด้านนโยบาย และกฎ ระเบียบ

(1) ผู้บริหารกระทรวงมีนโยบายแต่ไม่ผลักดันให้เกิดการใช้งานในหน่วยงานอย่างจริงจัง

(2) ในระยะแรกแผนการพัฒนาดิจิทัลของหน่วยงานไม่ชัดเจนและขาดความต่อเนื่อง

(3) CIO ขาดการรับรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล หรือ digital literacy

(4) กฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับไม่เอื้อต่อการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้แทนวิธีเดิม เช่น การนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้เพื่อลดใช้กระดาษ paperless office แต่ระเบียบกำหนดให้มีเอกสารหลักฐานเป็นกระดาษ หรือมีข้อจำกัดในการเข้าถึงข้อมูล หรือการเข้าถึงบริการ

3) ปัญหาและอุปสรรคในด้านบุคลากร

(1) บุคลากรขาดการรับรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และมี mind set ที่ไม่ดีเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยี โดยมองว่าการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้มีความยุ่งยาก และเป็นการเพิ่มภาระงาน

(2) ช่วงวัย หรือ generation ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อการรับรู้ด้านเทคโนโลยี ซึ่งคนในช่วงอายุที่เป็นยุค baby boom ไม่ค่อยอยากเปลี่ยนแปลงที่จะยอมรับการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ

(3) บุคลากรขาดความถนัดด้านกระบวนการทางเทคโนโลยี เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่เป็นสายสังคมสงเคราะห์ และพัฒนาสังคม

(4) บุคลากรมักอ้างว่าเครื่องมือและอุปกรณ์ไม่เพียงพอ หรือโทษที่อินเทอร์เน็ตช้าต้อ ซึ่งใช้เป็นข้ออ้างในการไม่ใช้งานเทคโนโลยีที่พัฒนาขึ้น

4) ปัญหาและอุปสรรคในด้านกระบวนการทำงาน

(1) เครื่องมือส่วนตัวของบุคลากรไม่รองรับระบบเทคโนโลยีที่พัฒนาขึ้น

(2) ขาดการถ่ายทอดองค์ความรู้และกระบวนการในการทำงานด้านเทคโนโลยี เช่น ผู้ที่มาอบรมไม่ได้นำความรู้ไปขยายต่อให้กับผู้อื่นในหน่วยงานของตัวเอง รับประทาน

(3) ระบบมีความซับซ้อนใช้งานยาก

(4) การจัดเก็บข้อมูลที่แตกต่างกัน ทั้งในเรื่องของรูปแบบ ข้อคำถาม การกำหนด code จึงทำให้เกิดข้อจำกัด หรืออุปสรรคในการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูล

ปัญหา/อุปสรรคในการปฏิรูปกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษณา แซ่เฮ้ง (2552) ซึ่งได้ศึกษาความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียต่อสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลเพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงระบบสารสนเทศ พบว่าปัญหาการดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศที่พบในปัจจุบันของสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลสามารถแบ่งกลุ่มของสาเหตุได้เป็น 5 ประเภทคือ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ข้อมูล บุคลากร และวิธีดำเนินงาน และปัญหาและอุปสรรคในด้านบุคลากรมีความสอดคล้องกับงานวิจัย

ของ รุ่งทิวา เงินปัน (2560) ซึ่งได้ศึกษาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการประชาชน: กรณีศึกษาระบบสารสนเทศที่ดินของกรมที่ดิน พบว่าพฤติกรรมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินมีผลต่อการไม่ยอมการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดิน ซึ่งการที่เจ้าหน้าที่ไม่ยอมใช้นั้นจะเกิดขึ้นในช่วงแรกๆ ที่เริ่มมีการใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดินทำให้ตัวผู้ใช้เกิดการต่อต้าน ซึ่งเกิดขึ้น กับผู้ใช้งานบางส่วนเท่านั้น โดยส่วนใหญ่จะเป็นผู้ใช้งานที่มีอายุมากๆ เนื่องจากความเคยชินจากการทำงานในระบบเก่าวิธีการแก้ปัญหาเหล่านี้คือ การเรียกเจ้าหน้าที่มาฝึกอบรมมีการสอนวิธีการใช้และการบังคับให้ใช้งานเพื่อให้ผู้ใช้งานได้ และมีความเข้าใจกับระบบงานที่ตัวเองรับผิดชอบ

แนวทางในการพัฒนา และเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1) ด้านการพัฒนาระบบ มีดังนี้

(1) Focus User คือ จะนำเทคโนโลยีใดก็ตามหรือจะพัฒนาเทคโนโลยีใดก็ตามมาใช้ในการทำงานต้องเห็นผู้ใช้งานเป็นศูนย์กลางไม่ใช่สนใจแต่ความต้องการของผู้พัฒนา

(2) ต้องได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานส่วนกลาง โดยเฉพาะงบประมาณจากสำนักงบประมาณ

(3) ปรับปรุงระยะเวลาในการพัฒนาให้เร็วขึ้น โดยให้มีระยะเวลาที่สามารถแก้ไขระบบได้ในระยะสัญญา และมีการติดตามเพิ่มประสิทธิภาพหลังจากการพัฒนา

(4) ปรับมุมมองของฝ่ายเทคนิคโดยเฉพาะในการทำสัญญาจ้างทำระบบต้องเขียนให้กว้างครอบคลุมโดยต้องมองถึงสภาวะการณ์ปัจจุบัน และเทรนในอนาคตที่จะมีการเปลี่ยนแปลง content งานไปในทิศทางใด เพื่อให้สามารถกระทำได้โดยไม่ขัดต่อข้อสัญญา

2) ด้านนโยบาย และกฎ ระเบียบ มีดังนี้

(1) ผู้บริหารต้องมีวิสัยทัศน์ และการรับรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในการนำองค์กร มีนโยบายที่ชัดเจน และมีการผลักดัน ขับเคลื่อนอย่างเป็นรูปธรรม

(2) ต้องมี Ground plan → Start small → Play the long game คือ ต้องมีแผนในการพัฒนาที่ชัดเจน และครอบคลุม แต่ต้องเริ่มพัฒนาที่สิ่งเล็กๆ ก่อนแล้วค่อยๆ เพิ่มระดับความยาก รวมถึงต้องมีแผนการพัฒนาเป็นระยะๆ จนกระทั่งไปถึงแผนระยะยาวโดยมีการติดตามประเมินผลทุกระยะของการพัฒนา

(3) ต้องมีแนวทางในการหารือเพื่อจัดทำข้อตกลงร่วมกัน หากหาข้อตกลงไม่ได้ ต้องมีการบังคับใช้โดยการออกกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ เช่น จัดทำเป็นตัวชี้วัดบังคับ หรือออกเป็นคำสั่ง

3) ด้านบุคลากร มีดังนี้

(1) ปรับเปลี่ยน mind set ของบุคลากรเกี่ยวเทคโนโลยีดิจิทัล โดยการสร้างการรับรู้ในทุกช่องการ ดังนี้ รมรณรงค์ส่งเสริมในเชิงรุก เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และการให้ความรู้

(2) สรรหาบุคลากรที่มีการรับรู้ด้านเทคโนโลยี สอนคลื่นลูกใหม่ด้วยการอบรมเพื่อให้เอาไปถ่ายทอดองค์ความรู้ต่อในหน่วยงาน

(3) ปรับหน้าที่ของบุคลากรให้เหมาะสมกับเทคโนโลยีที่ต้องใช้ ว่าใครเหมาะสมกับการทำงานในลักษณะใด และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันระหว่างผู้ที่รับหน้าที่ด้าน Content กับผู้ที่รับหน้าที่ด้านเทคโนโลยี

(4) พัฒนาการอบรมให้มากขึ้นโดยมีรูปแบบที่หลากหลาย และมีการแบ่งระดับในการพัฒนาตามความสามารถด้านเทคโนโลยีของแต่ละบุคคล เพื่อสร้างการรับรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้กับผู้ที่ต้องการรับรู้และพร้อมที่จะรับรู้

4) ด้านกระบวนการทำงาน มีดังนี้

(1) ให้มีเจ้าของงานที่แท้จริงเป็นผู้รับผิดชอบหลัก และศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นผู้ให้การสนับสนุนด้านเทคนิค

(2) ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารต้องเป็นหน่วยงานตัวอย่าง และเป็นศูนย์การเรียนรู้ส่งเสริมและสนับสนุน

(3) อย่าพยายามทำทุกอย่างพร้อมกัน คือ ให้เริ่มที่งานใดงานหนึ่ง แต่ให้ทุกคนทำร่วมกันให้สำเร็จ และมีความรู้สึกร่วมในการพัฒนาไปด้วยกัน และควรเริ่มจากระบบในระดับง่ายก่อน

แนวทางการพัฒนา และเพิ่มประสิทธิภาพกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ให้ความสำคัญกับผู้ใช้งานในแง่ของความต้องการใช้งาน และการรับรู้ทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤษณา แสงเฮ้ง (2552) ซึ่งได้ศึกษาความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียต่อสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลเพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงระบบสารสนเทศจากการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และพบว่า ตามองค์ประกอบของระบบสารสนเทศ ผู้ใช้งานของระบบหรือ End User เป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ และงานวิจัยของ คณิตินิจ พรหมเนตร (2554) ซึ่งได้ศึกษาการพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารสถานศึกษาวิทยาลัยการอาชีพเชียงราย และพบว่า ผลที่เกิดจากการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารสถานศึกษาของวิทยาลัยการอาชีพเชียงรายอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด อันเนื่องมาจากสถานศึกษาให้การอบรมความรู้ในเรื่องของการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป การผลิตสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทักษะในการใช้สื่อเทคโนโลยีสารสนเทศสนับสนุนในเรื่องของสื่อและอุปกรณ์ทางด้านเทคโนโลยีอย่างเพียงพอ เป็นไปตามความต้องการของผู้บริหาร และครู

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ในการพัฒนาด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของหน่วยงานควรเน้นผู้ใช้งานเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา (Focus User) ทั้งในด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศ หรือแอปพลิเคชันในหน่วยงาน การอบรมให้ความรู้ หรือแม้กระทั่งการแบ่งภาระงานในอำนาจหน้าที่ โดยต้องเริ่มจากการสร้างการรับรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (digital technology) ให้แก่บุคลากร

2. ควรปรับ mind set ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้แก่ผู้บริหาร และบุคลากร ให้เข้าใจว่าเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการอำนวยความสะดวก ไม่ใช่สิ่งเพิ่มภาระงาน

3. ในการปฏิรูปกระบวนการทำงานด้วยเทคโนโลยีนั้น ต้องมีแผนและแนวทางที่ชัดเจน เป็นรูปธรรม มีมาตรฐานเดียวกัน และควรมีการบูรณาการกันตั้งแต่แผนระดับประเทศ

เอกสารอ้างอิง

- กฤษณา แซ่เฮ้ง. (2552). การศึกษาความต้องการของผู้มีส่วนได้เสียต่อสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาลเพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงระบบสารสนเทศ. วิทยานิพนธ์ วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คณิงนิจ พรหมเนตร. (2554). รายงานวิจัยเรื่องการพัฒนาประเทศไทยสู่สังคมก้าวหน้า: การบริหารสถานศึกษาวิทยาลัยการอาชีพเชียงราย. วิทยาลัยอาชีวศึกษา เชียงราย, สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษากระทรวงศึกษาธิการ.
- เฉลิมพล ศรีหงษ์. (2561). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการวิจัยวิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- รุ่งทิวา เงินปัน. (2560). การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาการให้บริการประชาชน: กรณีศึกษาสารสนเทศที่ดินของกรมที่ดิน. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริลักษณ์ ตันตยกุล. (2560). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการและนวัตกรรมในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2559). ภาครัฐไทยกับการก้าวเข้าสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล. ค้นเมื่อ 15 กันยายน 2561, จาก http://library2.parliament.go.th/ejournal/content_af/2559/mar2559-7.pdf
- สุภางค์ จันทวานิช. (2559). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ, (พิมพ์ครั้งที่ 23). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.