

ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการทำงานด้านดิจิทัลกับประสิทธิภาพ  
การปฏิบัติงานของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย  
เขต 17 จันทบุรี

นางสาวเมตตา บำรุงรักษ์



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2563

**The Relationship between Digital Capability Competency and Performance  
Efficiency of the Personnel of Disaster Prevention and  
Mitigation Regional Center 17 Chanthaburi**

**Miss Metta Bamrungrak**



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for  
the Degree of Master of Public Administration  
School of Management Science  
Sukhothai Thammathirat Open University

2020

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ      ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการทำงานด้านดิจิทัลกับ  
ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ศูนย์ป้องกัน  
และบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี

ชื่อและนามสกุล                              นางสาวเมตตา บำรุงรักษ์


แขนงวิชา                                        บริหารรัฐกิจ

สาขาวิชา                                        วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

อาจารย์ที่ปรึกษา                              ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2564

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

  
..... ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม)

  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพงศ์ มีสมนัย)

  
.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

**ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ** ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการทำงานด้านดิจิทัลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี

**ผู้ศึกษา** นางสาวเมตตา บำรุงรักษ์ **รหัสนักศึกษา** 2613002068 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต **อาจารย์ที่ปรึกษา** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม **ปีการศึกษา** 2563

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับสมรรถนะการทำงานด้านดิจิทัลของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี (2) ระดับประสิทธิภาพการทำงานด้านดิจิทัลของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี (3) ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการทำงาน กับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านดิจิทัล ของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี และ (4) ปัญหา และข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างสมรรถนะ และประสิทธิภาพการทำงานด้านดิจิทัลของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรของศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี จำนวนทั้งสิ้น 150 คน ศึกษาจากประชากรทั้งหมด เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับสมรรถนะการทำงานของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (2) ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก (3) สมรรถนะการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานด้านดิจิทัลในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (4) ปัญหาที่พบคือ บุคลากรที่มีอายุมากกว่า 50 ปี ใฝ่ใจต่อการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีน้อยและไม่สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่พัฒนาการทำงานขึ้นใหม่ได้เหมาะสม ส่วนข้อเสนอแนะคือ ควรวางแผนความต้องการการพัฒนา โดยการจัดฝึกอบรมให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่ที่อย่างสม่ำเสมอ

**คำสำคัญ** สมรรถนะการทำงานด้านดิจิทัล ประสิทธิภาพการทำงาน ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย



**Independent Study title:** The Relationship Between Digital Capability Competency and Performance Efficiency of the Personnel of Disaster Prevention and Mitigation Regional Center 17 Chanthaburi

**Author:** Miss Metta Bamrungrak; **ID:** 2613002068; **Degree:** Master of Public Administration;

**Independent Study advisor:** Dr.Chamnian Rajphaetyakhom, Assistant Professor;

**Academic year:** 2020

### Abstract

The objectives of this study were to study (1) digital capability competency level of the personnel of Disaster Prevention and Mitigation Regional Center 17 Chanthaburi (2) performance efficiency level of the personnel of Disaster Prevention and Mitigation Regional Center 17 Chanthaburi (3) the relationship between digital capability competency and performance efficiency of the personnel of Disaster Prevention and Mitigation Regional Center 17 Chanthaburi, and (4) problems and recommend the guidelines to develop digital capability competency and performance efficiency of the personnel of Disaster Prevention and Mitigation Regional Center 17 Chanthaburi.

This study was a survey research. The population was 150 personnel of Disaster Prevention and Mitigation Regional Center 17 Chanthaburi. Research instrument was a questionnaire. Statistics employed for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation and Pearson Product Moment Correlation Coefficient.

The findings revealed that (1) an overall image of digital capability competency of the personnel was at the highest mean (2) an overall image of performance efficiency level of the personnel was at high mean (3) the relation between digital capability competency and performance efficiency of the personnel had correlated positively at high level at statistically significant at 0.05 level, and (4) problems was found that most of personnel who were above 50 years old paid less attention to improve digital capability competency and could not handle the job appropriately. Recommendations was there should have training need plan and promote training and knowledge to the personnel regularly.

**Keywords:** Digital Capability Competency, Performance Efficiency, The Disaster Prevention and Mitigation Regional Center 17 Chanthaburi

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการทำงานด้านดิจิทัลกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี เป็นการศึกษาค้นคว้าตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งในครั้งนี้น่าจะสำเร็จลงได้ด้วยดีจากความช่วยเหลือให้คำชี้แนะแนวทางการทำที่ถูกต้องจาก อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม ซึ่งผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งใจ และกราบ ขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างสูง

ผู้ศึกษากราบขอบพระคุณ ท่านผู้บริหารและบุคลากรของศูนย์ป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี ที่ได้อนุญาตให้ทำการศึกษา และได้เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม จนครบถ้วนสมบูรณ์

ผลการศึกษาที่ได้ศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้รับกำลังใจที่ดีจากคุณยาย คุณป้า คุณลุง สามี และ ทุกคนในครอบครัว ที่คอยให้การสนับสนุนทั้งทุนทรัพย์ ความเข้มแข็ง การอดทน จนทำให้การศึกษานี้ สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดี

เมตตา บำรุงรักษ์

สิงหาคม 2564

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ช
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	3
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
สมมติฐานการศึกษา.....	5
ขอบเขตของการศึกษา.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	11
แนวคิดเทคโนโลยีดิจิทัล และการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล.....	11
แนวคิดสมรรถนะการทำงาน.....	21
แนวคิดทฤษฎีการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	31
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี.....	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	41
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	46
ประชากรที่ศึกษา.....	46
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	46
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	50

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	54
การวิเคราะห์ระดับสมรรถนะการทำงาน.....	56
การวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร.....	62
ปัญหา และข้อเสนอแนะ แนวทางการเสริมสร้างสมรรถนะ และประสิทธิภาพ การทำงานด้านดิจิทัล.....	69
การทดสอบสมมติฐาน.....	72
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	77
สรุปการศึกษา.....	77
อภิปรายผล.....	80
ข้อเสนอแนะ.....	85
บรรณานุกรม.....	87
ภาคผนวก.....	92
ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม.....	93
ข ผลการพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามที่ต้องการของผู้ทรงคุณวุฒิ.....	95
ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	105
ง แบบสอบถาม.....	107
ประวัติผู้ศึกษา.....	117

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	54
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	55
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	55
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุงาน.....	56
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะการทำงาน โดยรวม.....	57
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะการทำงาน ด้านความรู้.....	57
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะการทำงาน ด้านทักษะ.....	58
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะการทำงาน ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง.....	59
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะการทำงาน ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล.....	60
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะการทำงาน ด้านแรงจูงใจ/เจตคติ.....	61
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัล ของบุคลากร โดยรวม.....	62
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัล ของบุคลากร ด้านคุณภาพของงาน.....	63
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัล ของบุคลากร ด้านปริมาณของงาน.....	64
ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัล ของบุคลากร ด้านความสามารถในการตัดสินใจ.....	65
ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัล ของบุคลากร ด้านความมีนวัตกรรม.....	66
ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัล ของบุคลากร ด้านความสามารถในการปรับตัว.....	67
ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัล ของบุคลากร ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน.....	68

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัล ของบุคลากร ด้านความร่วมมือ.....	68
ตารางที่ 4.19 ปัญหา และข้อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างสมรรถนะ และประสิทธิภาพ การทำงานด้านดิจิทัล ของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี.....	69
ตารางที่ 4.20 วิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการทำงาน กับประสิทธิภาพ การทำงาน ด้านดิจิทัล ของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี .....	73
ตารางที่ 4.21 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน .....	75



## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	4
ภาพที่ 2.1 หน้าแรกเมื่อเข้าสู่เมนูในระบบคลังข้อมูลสาธารณสุขเพื่อสมัครการใช้งาน.....	38
ภาพที่ 2.2 แสดงการยอมรับข้อตกลง และเงื่อนไขในการใช้งานระบบเว็บเซอร์วิส คลังข้อมูลสาธารณสุข.....	38
ภาพที่ 2.3 ผู้สมัครใช้ระบบทำการกรอกข้อมูลส่วนตัวเพื่อยืนยันตัวตนในระบบ.....	39
ภาพที่ 2.4 รายการพิจารณาคำขอการใช้งานเว็บเซอร์วิส ของกรมป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย.....	39
ภาพที่ 2.5 ระบบแสดงรายการยืนยันการอนุมัติให้ใช้ระบบงานเว็บเซอร์วิส.....	40
ภาพที่ 2.6 หน้าจอ “เมนูการใช้ระบบงานเซอร์วิส”.....	40



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลในปัจจุบัน ผู้ปฏิบัติงานของภาครัฐจะต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ดังนั้น ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐจึงควรได้รับการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถรวมถึงทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสามารถปรับตัวและมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับภาครัฐและประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ. 2562) ทั้งนี้ การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลถือเป็นการเปลี่ยนแปลงขีดความสามารถด้านทักษะดิจิทัลของบุคลากรที่มีความสอดคล้องกับแนวคิดบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ในด้านการสร้างระบบการพัฒนา สนับสนุนด้านบุคลากร ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับการดำเนินงานของหน่วยงานดิจิทัล (รุ่งนภา จันทร์อ่อน 2563, น. 1)

การพัฒนาความรู้และทักษะความเข้าใจที่บุคลากรภาครัฐควรนำเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ไปใช้ โดยรัฐควรตระหนักและเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อนำเครื่องมือด้านดิจิทัลไปใช้ในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 2563) การพัฒนาทักษะการทำงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลจะต้องพัฒนาบุคลากรทุกวัยซึ่งสามารถปรับตัวโดยใช้ทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลได้ ดังนั้น องค์กรควรจัดทำแผนในการพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อบุคลากรในยุคดิจิทัล และควรจัดทำแผนในการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสามารถปรับตัวให้เข้ากับความเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลได้ (อลิศรา เปี่ยมถาวร 2560) ทั้งนี้ การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลให้กับบุคลากรในองค์กรต่าง ๆ ที่ผ่านมามีปัญหา อุปสรรคในหลายสาเหตุ ทั้งในเรื่องของสมรรถนะในการทำงานที่ไม่สอดคล้องกับงานที่ทำ และสมรรถนะการทำงาน ยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาดิจิทัลของบุคลากรอีกด้วย

สมรรถนะการทำงาน หมายถึง ลักษณะเฉพาะของบุคลากรที่ทำงาน ที่ทำให้เกิดความรู้ การเรียนรู้ทักษะ และเจตคติ ลักษณะนิสัยหรือบุคลิกภาพต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลที่มุ่งหมายให้ผลการปฏิบัติงาน โดยมีผลต่อความเชื่อมโยงกับประสิทธิผลหรือผลการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย โดยมีองค์ประกอบสำคัญ ดังนี้คือ ความรู้ ทักษะ ความคิดเห็นเกี่ยวกับ



ตนเอง บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล และแรงจูงใจ/ เจตคติ (David Mc Clelland อ้างถึงใน สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ 2556, น. 18 – 20)

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในปัจจุบันได้นำนวัตกรรม เทคโนโลยี มาใช้ในการพัฒนาศักยภาพการจัดการสาธารณภัยให้กับหน่วยงาน จึงให้ความสำคัญในการคิดค้นนวัตกรรมที่ใช้ในการจัดการสาธารณภัย ให้มีความทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อมุ่งผู้การเป็นองค์การที่พร้อมจัดการ

สาธารณภัยทุกรูปแบบ และใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน (Digital Culture) โดยมีการเชื่อมโยงเทคโนโลยีในการวางระบบการจัดการสาธารณภัยได้ สามารถนำมาจัดทำฐานข้อมูล สาธารณภัย และพัฒนาคัดกรองข้อมูลสาธารณภัยแห่งชาติให้มีเอกภาพ การวางระบบแจ้งเตือนภัยล่วงหน้าที่เหมาะสม และเข้าถึงประชาชนในพื้นที่เสี่ยงภัยอย่างรวดเร็ว นำระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) มาใช้ในการตรวจสอบพื้นที่เสี่ยงภัยและพื้นที่ประสบภัย ใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือสำคัญในการอำนวยความสะดวก สั่งการ และแก้ไขปัญหาสาธารณภัย (กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2560, น. 1 – 2)

การเตรียมความพร้อมของบุคลากรภาครัฐในด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ต้องเริ่มต้นของการขับเคลื่อนภาครัฐไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลให้บรรลุความสำเร็จ ดังนั้น จึงต้องสนับสนุนการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทยให้ไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ในส่วนของการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน และการให้บริการของภาครัฐด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ ภายใต้แนวคิด “การปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล” จึงได้กำหนดแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล สำหรับข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ ที่จะนำไปใช้เป็นกรอบการพัฒนาข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ ในระยะ 5 ปี ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2565 คือ ต้องกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมาย หลักการ และทักษะในการพัฒนาด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรของรัฐ (สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 2563, น. 7 – 22)

ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี เป็นหน่วยงานราชการส่วนกลาง สังกัดกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติภารกิจหลักในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก ปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย ให้ความรู้ และสร้างเครือข่าย การป้องกันบรรเทา ฟื้นฟูพื้นที่ประสบสาธารณภัย ตลอดทั้งการสนับสนุนส่งเสริมกิจการอาสาสมัคร เพื่อป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยมีพื้นที่รับผิดชอบ 4 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดชลบุรี จังหวัดระยอง จังหวัดจันทบุรี และจังหวัดตราด โดยมุ่งดำเนินการภายใต้กรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579)

อันเป็นแนวทางในการขับเคลื่อนการดำเนินงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศได้อย่างเป็นรูปธรรม (ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี 2557, น. 1 – 2)

การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล เข้ามามีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการงานของหน่วยงานภาครัฐ รวมไปถึงหน่วยงานของศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี ซึ่งจำเป็นต้องศึกษาสมรรถนะการทำงานของบุคลากรเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เนื่องจากสมรรถนะการทำงานของบุคลากรที่ดีคือ บุคลากรมีความรู้ ทักษะ ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล และแรงจูงใจ/เจตคติที่ดีในการทำงาน ซึ่งสมรรถนะการทำงานที่ดีจะสามารถนำไปใช้พัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรได้ง่ายขึ้น ซึ่งจะทำให้ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี สามารถปรับตัวเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลได้ และส่งผลให้เกิดการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้าได้อีกทางหนึ่ง ดังนั้น การพัฒนาบุคลากรของศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี จำเป็นต้องศึกษาสมรรถนะการทำงานในปัจจุบัน เพื่อสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้บุคลากรในองค์กรสามารถพัฒนาความรู้ความสามารถในงานได้ตรงกับความต้องการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล ส่งผลให้องค์กรมีการพัฒนาให้เจริญก้าวหน้าสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลของประเทศ และทำให้องค์กรมีการพัฒนาสู่ความยั่งยืนได้

## 2. วัตถุประสงค์การศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะการทำงานด้านดิจิทัลของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี

2.2 เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี

2.3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการทำงานด้านดิจิทัลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี

2.4 เพื่อศึกษาปัญหาและเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างสมรรถนะ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี

### 3. กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการทำงานด้านดิจิทัลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปรที่ศึกษา ดังนี้

**3.1 ตัวแปรอิสระ** ได้แก่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้ประยุกต์จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ ศตวรรษ กล้าศิษฐ์ (2560, น. ข) ได้ทำการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรส และเสาวนีย์ มหาชัย (2562, น. 1) ได้ทำการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง แผนก/ส่วนงาน และระดับเงินเดือน เมื่อได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้ศึกษาจึงเลือกศึกษาเฉพาะในส่วนที่ผู้ศึกษาเห็นว่าสอดคล้องกับกรณีศึกษาที่เลือกศึกษา โดยเลือกศึกษา 4 ประการ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน และ 2) สมรรถนะการทำงาน ประยุกต์มาจากแนวคิดองค์ประกอบของสมรรถนะของ David Mc Clelland ซึ่งอธิบายไว้ในแนวคิดของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (2553, น. 1 – 2) แบ่งปัจจัยที่ศึกษา ประกอบด้วย ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-concept) บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล หรือคุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Attribute) แรงจูงใจ/ เจตคติ (Motives/attitude) และการศึกษาแนวคิดของสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2556, น. 18 – 20) อธิบายองค์ประกอบของสมรรถนะ ประกอบด้วย ทักษะ/ความรู้ บทบาททางสังคม ภาพพจน์ที่รับรู้ตนเอง อุปนิสัย แรงกระตุ้น ทั้งนี้ ผู้ศึกษาเลือกศึกษาสมรรถนะการทำงานที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย ปัจจัยที่ศึกษา ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล และแรงจูงใจ/เจตคติ

**3.2 ตัวแปรตาม** ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี ผู้ศึกษาได้ศึกษาตามแนวคิดของ Woodruff (1990, pp. 47-48) ซึ่งนำมาใช้ในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร มีปัจจัยที่ศึกษา 7 ประการ ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณของงาน ความสามารถในการตัดสินใจ ความมีนวัตกรรม ความสามารถในการปรับตัว ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน และความร่วมมือ

เมื่อได้ศึกษาตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ตามแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นแล้ว ผู้ศึกษาได้นำมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดการศึกษาในภาพที่ 1.1 ดังนี้



## 5. ขอบเขตของการศึกษา

### 5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ ผู้ศึกษากำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

**5.1.1 ตัวแปรอิสระ** แบ่งประเด็นที่ศึกษา 2 ส่วน ได้แก่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ประยุกต์จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ ศตวรรษ กล้าดิษฐ์ (2560, น. ข) และเสาวนีย์ มหาชัย (2562, น. 1) จำแนกได้ 4 ประการ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน และ 2) สมรรถนะการทำงาน ประยุกต์มาจากแนวคิดองค์ประกอบของสมรรถนะ ของ David Mc Clelland ซึ่งอธิบายไว้ในแนวคิดของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (2553, น. 1 – 2) และสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2556, น. 18 – 20) ซึ่งมีองค์ประกอบที่ใช้ในการกำหนดเป็นปัจจัยที่ศึกษา 5 ประการ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล และแรงจูงใจ/เจตคติ

**5.1.2 ตัวแปรตาม** ประยุกต์มาจากแนวคิดการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ Woodruff (1990, p. 749) ซึ่งนำมาใช้ในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร มีปัจจัยที่ศึกษา 7 ประการ ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณของงาน ความสามารถในการตัดสินใจ ความมีนวัตกรรม ความสามารถในการปรับตัว ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน และความร่วมมือ

### 5.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรของศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี จำนวนทั้งหมด 150 คน โดยศึกษาจากประชากรทั้งหมด

### 5.3 ขอบเขตด้านสถานที่

เก็บรวบรวมข้อมูลจากศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี เท่านั้น

### 5.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาในครั้งนี้ เริ่มศึกษาตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ 2564 - พฤษภาคม 2564 ใช้เวลาในการศึกษารวม 3 เดือน

## 6. นวัตกรรมที่เฉพาะ

**6.1 การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล** หมายถึง การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานของพนักงาน เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี ที่จะสามารถสร้างคุณค่าการทำงานโดยใช้เครื่องมือด้านเทคโนโลยีดิจิทัลจนเกิดความเชี่ยวชาญในงานที่รับผิดชอบ จนสามารถนำไปพัฒนาภารกิจขององค์กรที่สอดคล้องกับนโยบายขององค์กร ตลอดจนสามารถสร้างคุณค่าจากข้อมูลขององค์กรและเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อสาธารณะประโยชน์

**6.2 สมรรถนะการทำงาน** หมายถึง ลักษณะเฉพาะของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี ตามลักษณะตัวขับเคลื่อนที่ทำให้เกิดความรู้ การเรียนรู้ทักษะและเจตคติลักษณะนิสัยหรือบุคลิกภาพต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผล ที่มุ่งหมายให้ผลการปฏิบัติงาน โดยมีผลต่อความเชื่อมโยงกับประสิทธิผลหรือผลการปฏิบัติงานได้สำเร็จ และบรรลุผลสำเร็จ หรือผลสัมฤทธิ์ขององค์กรในที่สุด แบ่งได้ 5 ประการ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล และแรงจูงใจ/ เจตคติ อธิบายได้ดังนี้

**6.2.1 ความรู้** หมายถึง ลักษณะของความรู้เฉพาะเรื่องเทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี ซึ่งเป็นสิ่งที่ต้องรู้ในสาระสำคัญที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ ต้องการพัฒนาความรู้ด้านดิจิทัลเพิ่มเติมเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน และการมีความรู้ในเทคโนโลยีใหม่ ๆ เป็นสิ่งจำเป็นในการปฏิบัติงานได้

**6.2.2 ทักษะ** หมายถึง ความสามารถเฉพาะที่บุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ได้ โดยใช้ความสามารถในการใช้เทคนิคต่าง ๆ ในเทคโนโลยีดิจิทัลนั้น ๆ เช่น สามารถใช้ในการประมวลผลและแปลความหมาย สามารถวางระบบงาน โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้ ทักษะนี้มักจะได้มาจากการฝึกฝนทักษะด้านดิจิทัลเป็นสิ่งจำเป็นในการปฏิบัติงาน

**6.2.3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง** หมายถึง เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี เชื่อว่าตนเองสามารถพัฒนาตนเองได้ โดยการเรียนรู้ในการพัฒนาโปรแกรมหรือระบบการทำงาน โดยใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้ เช่น การพัฒนาแอปพลิเคชันในอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงานเป็นประจำได้



**6.2.4 บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล** หมายถึง สิ่งที่อยู่รอบตัวบุคคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี โดยเฉพาะของบุคคลคนนั้น เป็นคุณลักษณะ ความคิด ทักษะ ค่านิยม แรงจูงใจ และความต้องการส่วนตัวของบุคคล คุณลักษณะเป็นสิ่งที่ติดตัว และเปลี่ยนแปลงได้ไม่ถาวรนัก คุณลักษณะที่ไม่เหมาะสมกับหน้าที่มักจะก่อให้เกิดปัญหาในการทำงาน และทำให้งานไม่ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ทั้งนี้ผู้ที่สนใจด้านดิจิทัลจะทำการ ปฏิบัติงานทำได้ดี ทำให้มีความสนใจที่จะเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ อยู่เสมอ

**6.2.5 แรงจูงใจ/เจตคติ** หมายถึง ปัจจัยที่จูงใจ หรือแรงขับภายในของบุคคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี ซึ่งทำให้บุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่ เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ ได้แก่ หน่วยงานให้ความสำคัญในการปฏิบัติงาน มีการพัฒนา เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถลดขั้นตอนในการทำงาน ทำให้การทำงานเป็น ระบบขึ้น การนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ทำให้บรรลุเป้าหมายการทำงานได้ และทำให้องค์กร ไปสู่เป้าหมายได้

**6.3 การพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน** หมายถึง การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การทำงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลไปสู่ระดับของผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น โดยเป็นผลงานของบุคคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี ที่เกิดขึ้นจากความรู้และทักษะในการ ปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ของบุคคลที่ทำงาน โดยมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ทำให้ได้งาน นั้นสำเร็จตามเป้าหมาย ตามจำนวนของงาน เวลา และค่าใช้จ่ายที่กำหนด ซึ่งทำให้คนทำงานและ องค์กรเกิดความสุข แบ่งได้ 7 ประการ ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณของงาน ความสามารถในการ ตัดสินใจ ความมีนวัตกรรม ความสามารถในการปรับตัว ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน และความร่วมมือ อธิบายได้ดังนี้

**6.3.1 คุณภาพของงาน** หมายถึง คุณลักษณะของผลผลิตจากการปฏิบัติงานของ บุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี ได้แก่ การจัดระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ที่มีความครบถ้วน ถูกต้องเรียบร้อยตรงตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้ การจัดระบบงานใน แผนงานเชื่อมต่อกับส่วนกลางได้อย่างมีมาตรฐาน ทำให้ผลผลิตงานมีคุณภาพตามมาตรฐานที่ องค์กรกำหนดไว้

**6.3.2 ปริมาณของงาน** หมายถึง ปริมาณผลผลิตของผู้ปฏิบัติงานของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ ได้รับมอบหมาย ซึ่งเป็นผลผลิตที่มีปริมาณที่เพียงพอต่อความต้องการ โดยมีผู้ปฏิบัติมีงาน ควบคุมโดยตรง ได้แก่ บุคลากรสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเสร็จสิ้นตามปริมาณงานที่ได้รับ มอบหมายอยู่เสมอ และทำให้ทำงานในปริมาณงานที่มากขึ้นได้ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

**6.3.3 ความสามารถในการตัดสินใจ** หมายถึง ความสามารถของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี ที่มีพฤติกรรมในการตัดสินใจการปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลซึ่งต้องเผชิญกับปัญหาหรือสิ่งที่ไม่ได้คาดการณ์รวมทั้งการบอกกล่าวในระยะเวลาที่กระชั้นชิด ได้แก่ การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นโดยใช้เทคโนโลยีได้อยู่เสมอ และถ้าหากเกิดปัญหาการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในช่วงเวลากระชั้นชิดกับช่วงเวลาการส่งมอบงานที่ได้กำหนดไว้แล้ว บุคลากรที่ทำงานนั้นจะยินดีแข่งกับต้นสังกัด แล้วค่อย ๆ แก้ไขปัญหา โดยไม่หงุดหงิดหรือไม่อารมณ์เสีย

**6.3.4 ความมีนวัตกรรม** หมายถึง การแสดงความสามารถของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี ในการคิดค้นหรือกระทำในสิ่งใหม่ๆ โดยการปฏิบัติงานที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ที่มีผลกระทบต่อ การเปลี่ยนแปลงขององค์การ ได้แก่ บุคลากรสามารถคิดวิธีการใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากกว่าระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้อยู่ปัจจุบันได้ สามารถพัฒนาตนเองใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่องค์การได้พัฒนาขึ้นมาใหม่ ๆ ได้ โดยสามารถเรียนรู้ และฝึกทักษะการใช้งานในงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้

**6.3.5 ความสามารถในการปรับตัว** หมายถึง ความสามารถของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี ที่สามารถปรับตัวในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างรวดเร็วต่อสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และไม่สามารถคาดการณ์ถึงเหตุการณ์ในสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงานที่จะเกิดขึ้นได้ ได้แก่ การปรับตัวต่อความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลได้เสมอ และเทคโนโลยีดิจิทัล เป็นสิ่งที่ไม่สามารถคาดการณ์ถึงเหตุการณ์ที่อาจเกิดการเปลี่ยนแปลง หรือความผิดพลาดในระบบได้

**6.3.6 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน** หมายถึง คุณลักษณะของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี ที่ดำเนินการหรือทำกิจกรรมโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้วยความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย ได้แก่ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ทำให้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำได้สะดวก และมีความหลากหลาย สามารถใช้ระบบอื่นในการทำงานเพื่อทดแทนช่วงที่เกิดความขัดข้องทางเทคโนโลยีดิจิทัลได้

**6.3.7 ความร่วมมือ** หมายถึง คุณลักษณะของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี ที่ได้กระทำ หรือปฏิบัติงาน โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ร่วมกับบุคคลอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นพนักงานภายในองค์กร หรือผู้ใช้บริการอย่างเป็นทางการ มิตร ได้แก่ การปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงานกับบุคคลอื่น มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ช่วยให้ภารกิจของแต่ละฝ่ายมีความสอดคล้องกัน



6.4 บุคลากรของศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี หมายถึง พนักงาน เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี โดยทาง ศูนย์ป้องกันฯ อยู่ภายใต้หน่วยงานของ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งเป็นหน่วยงานที่เกิดขึ้นตามแนวทางการปฏิรูประบบราชการ โดยเป็นกลุ่มภารกิจด้านสาธารณภัย และพัฒนาเมือง สังกัดกระทรวงมหาดไทย โดยมีพื้นที่รับผิดชอบ 4 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดชลบุรี จังหวัดระยอง จังหวัดจันทบุรี และจังหวัดตราด ในที่นี้เป็นพนักงาน เจ้าหน้าที่ของศูนย์ป้องกันฯ ที่ใช้เครื่องมือเทคโนโลยีดิจิทัล

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะการทำงานด้านดิจิทัลของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี และหน่วยงานที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการทำงานด้านดิจิทัลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี ผู้ศึกษาได้ศึกษาจากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากแหล่งข้อมูลสำคัญต่าง ๆ โดยมีสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องเสนอหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเทคโนโลยีดิจิทัล และการพัฒนาทักษะดิจิทัล
2. แนวคิดสมรรถนะการทำงาน
3. แนวคิดทฤษฎีการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเทคโนโลยีดิจิทัล และการพัฒนาทักษะดิจิทัล

##### 1.1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล

ปัจจุบันประเทศไทยก้าวสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 ซึ่งแสดงให้เห็นจากประชาชนมีการใช้เทคโนโลยีในชีวิตประจำวัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีดิจิทัลซึ่งมีคุณสมบัติที่ตอบสนองความต้องการของโลกยุคปัจจุบันอย่างมาก จึงอธิบายได้ว่า เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้สร้าง เก็บ และประมวล ข้อมูลในลักษณะ 2 สถานะ คือ บวก (positive) และไม่บวก (non-positive) บวก (positive) แสดงด้วยเลข 1 และไม่บวก (non-positive) แสดงด้วยเลข 0 ดังนั้น ข้อมูลส่งผ่านหรือเก็บด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เป็นการแสดงด้วยข้อความของ 0 และ 1 แต่ละค่าของตำแหน่งสถานะเหล่านี้เป็นการอ้างแบบ binary digital โดยมีองค์ประกอบการทำงานของเทคโนโลยีดิจิทัล เป็นการนำส่งข้อมูลเป็นสัญญาณอิเล็กทรอนิกส์ โดยการเปลี่ยนแปลงของความถี่หรือความสูงซึ่งเพิ่มเข้าสู่คลื่นตัวนำที่ให้ความถี่ การส่งผ่านการกระจายใช้เทคโนโลยีแบบอะนาล็อก เทคโนโลยีดิจิทัล ใช้ในตัวกลางการสื่อสารทางกายภาพ เช่น การส่งผ่านด้วยดาวเทียม และไฟเบอร์ออปติก โมเด็ม ใช้ในการแปลงสัญญาณโทรศัพท์ ให้เป็นสารสนเทศดิจิทัลสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์ (อุษา บานเย็น 2560, น. 6-7)

เทคโนโลยีดิจิทัลมีข้อเด่น คือ สัญญาณรบกวนที่น้อยกว่า ความผิดพลาดในการแปลงสัญญาณมีน้อย ความคมชัดมีมากกว่า การเข้าถึงข้อมูลที่รวดเร็วกว่า การเก็บรักษาที่สามารถอยู่ได้เป็นร้อยปี การรักษาความปลอดภัยข้อมูลที่ยากต่อการถอดรหัส และการออกแบบ และพัฒนา ระบบที่ทำได้ง่ายและรวดเร็วด้วย โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เช่น MATLAB และที่สำคัญผลิตภัณฑ์ สามารถผลิตคราวละจำนวนมาก ๆ โดยมีคุณภาพเหมือนกันทุกประการ ทำให้สินค้ามีราคาถูก ปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้อย่างกว้างขวาง ที่เห็นเด่นชัดคือ Compact Disk (CD) การสื่อสาร (Communication) เช่น โทรศัพท์บ้าน ระบบอินเทอร์เน็ต ระบบ โทรศัพท์ไร้สาย (มือถือ) ระบบอินเทอร์เน็ต การผลิตสื่อดิจิทัล (Medias) เช่น ข้อความ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว เสียง และวิดีโอ เป็นต้น (ศูนย์วิจัย และการพัฒนาการทหาร 2559, น. 1-2)

## 1.2 การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล

การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล ซึ่งผู้คนส่วนใหญ่ในปัจจุบันจะใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในชีวิตประจำวัน ผ่านเครื่องมือที่ใช้หลากหลายทั้งสมาร์ทโฟน แท็บเล็ต หรือคอมพิวเตอร์ ดังนั้น ผู้ที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลจะมีทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลเบื้องต้น นอกจากนั้นยังมีผู้ปฏิบัติงานที่ต้องใช้เทคโนโลยีในการทำงาน ซึ่งต้องมีทักษะในการใช้ความหลากหลายของการใช้งานเทคโนโลยี ไม่ว่าจะเป็นทักษะด้านการทำงานของเทคโนโลยีที่ใช้ประโยชน์ในการทำงานต่าง ๆ อาทิเช่น ทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์หรือการประเมินสารสนเทศดิจิทัล ทักษะการทำงานร่วมกันทางออนไลน์ และทักษะการสร้างความรู้ในการใช้เทคโนโลยี ทั้งหมดนี้ ถูกเรียกว่าเป็น “ทักษะการรู้ดิจิทัล” (เด่นพงษ์ สุดภักดี 2557, น. 156) ทักษะของบุคคลในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ต้องสามารถเข้าถึงและสื่อสารกันเพื่อใช้ในการจัดการ วิเคราะห์ประเมินผลสารสนเทศ เพื่อนำไปสู่การสร้างความรู้ใหม่ และสื่อสารไปยังผู้อื่นได้ซึ่งมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นการเปิดโอกาสของการมีส่วนร่วมในการเรียนรู้แบบใหม่ มีผลต่อสังคมโดยรวม และยังเป็นการสร้างโอกาสการเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ เกิดความคิดสร้างสรรค์ในการสร้าง นวัตกรรม และความเป็นพลเมืองดิจิทัล (Sommarat Pibulmanee 2017, น. 1)

ทักษะเทคโนโลยีดิจิทัล จึงเป็นทักษะที่เกี่ยวข้องกับการรู้สารสนเทศ (Information Literacy) ดังนั้นผู้ใช้จึงต้องมีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีและการสื่อสารเพื่อค้นหา ประเมิน สร้าง และสื่อสารสารสนเทศดิจิทัล ซึ่งต้องเป็นการใช้งานอย่างมีวิจารณญาณและมีความตระหนักรู้ทางสังคม ดังนั้นทักษะการรู้ดิจิทัลจึงเป็นทักษะที่สำคัญในยุคปัจจุบันและอนาคต ซึ่งถูกกำหนดเป็นทักษะสำคัญของการเรียนรู้สำหรับศตวรรษที่ 21 และเป็นสมรรถนะหลักในการเรียนรู้ตลอดชีวิตของกลุ่มสหภาพยุโรป (แวนดา เตชาทวิวรรณ 2559, น. 126) ทั้งนี้ทักษะการรู้ดิจิทัล (Digital Literacy) ในปัจจุบันได้ถูกปรับเปลี่ยนรูปแบบไปด้วยการใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น

จึงต้องมีทักษะด้านข้อมูล และการสื่อสารทักษะในการคิด และการแก้ไขปัญหาทักษะการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และทักษะในการรู้จักใช้ประโยชน์จากเครื่องมือสมัยใหม่ อย่างเช่น เทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร (วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง และอชิป จิตตฤกษ์ 2554, น. 49)

การรู้ดิจิทัลเป็นทักษะในการค้นหา การประเมินผล การใช้ร่วมกัน และการสร้างเนื้อหาโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและอินเทอร์เน็ต ความสามารถสำหรับทักษะการรู้ดิจิทัลสามารถแบ่งเป็นส่วนสำคัญ 3 ส่วน ดังนี้ (สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ 2559, น. 1)

1) การใช้ (Use) หมายถึง ทักษะมวลรวมในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่หลากหลายตั้งแต่พื้นฐาน เช่น การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เบื้องต้น ไปถึงเทคนิคขั้นสูงสำหรับการเข้าถึงและใช้ความรู้ เช่น การใช้โปรแกรมค้นหา (search engine) และเทคโนโลยีอุบัติใหม่

2) การเข้าใจ (Understand) หมายถึง ทักษะที่ช่วยให้เกิดการคิด วิเคราะห์ ประเมินสังเคราะห์ สื่อดิจิทัล จนทำให้เข้าใจถึงบริบทต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหานั้น ๆ การพัฒนาทักษะการจัดการสารสนเทศ และความรับผิดชอบต่อสิทธิความเป็นเจ้าของการมีส่วนร่วมในสังคมดิจิทัล

3) การสร้างสรรค์ (Create) หมายถึง ทักษะในการผลิตหรือสร้างเนื้อหาผ่านเทคโนโลยีที่หลากหลายอย่างถูกต้องและสร้างสรรค์ การสื่อสารโดยใช้ความหลากหลายของสื่อดิจิทัลเป็นเครื่องมือโดยคำนึงถึงจริยธรรม การปฏิบัติทางสังคม และการสะท้อนสิ่งที่ฝังอยู่ในการเรียนรู้ และการใช้ชีวิตประจำวัน

### 1.3 การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ

ในการศึกษาความพร้อมของภาครัฐของไทยในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่ผ่านมา จะเห็นว่าได้มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็วระดับหนึ่ง ดังจะเห็นได้จากผลการจัดอันดับความพร้อมของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในรายงาน UN e-Government Readiness Ranking 2016 (พ.ศ. 2559) ที่ประเทศไทยได้รับการจัดให้อยู่ในอันดับที่ 77 จาก 193 ทั้งนี้หากพิจารณาเปรียบเทียบกับประเทศอื่น ๆ ประเทศไทยยังได้รับการจัดอยู่ในกลุ่มประเทศที่ได้คะแนนระดับปานกลาง (World Average) และเมื่อเปรียบเทียบกับประเทศในกลุ่มอาเซียนด้วยกัน ประเทศไทยมีความพร้อมอยู่ในระดับที่ 4 รองจากประเทศสิงคโปร์ (อันดับ 4) ประเทศมาเลเซีย (อันดับ 60) และประเทศฟิลิปปินส์ (สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 2563, น. 6)

สำหรับความพร้อมของบุคลากรภาครัฐในด้านเทคโนโลยีดิจิทัล โดยที่ในระยะเริ่มต้นของการขับเคลื่อนภาครัฐไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลให้บรรลุความสำเร็จนั้น ต้องอาศัยความพร้อมของบุคลากรภาครัฐใน 2 กลุ่ม ได้แก่ (สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 2563, น. 7-8)

1) กลุ่มผู้บริหารระดับสูงของส่วนราชการที่มีความเป็นผู้นำด้านดิจิทัลภาครัฐ ผู้ซึ่งสามารถกระตุ้นและผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงนโยบาย รวมถึงรูปแบบ และกระบวนการทำงานขององค์กรด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ และ

2) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Technology Specialists) ผู้ซึ่งมีทักษะที่เหมาะสมที่จะสนับสนุนการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในกระบวนการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน อย่างไรก็ตาม “ผู้นำด้านดิจิทัลภาครัฐ” ในปัจจุบันยังมีจำนวนไม่มากนัก ดังจะเห็นได้จากจำนวนหน่วยงานภาครัฐที่มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานหลัก (Core Business Process) และการให้บริการประชาชนพร้อมทั้งสร้างความเชื่อมโยงด้านข้อมูล และการให้บริการระหว่างหน่วยงานด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้อย่างเต็มรูปแบบและเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม มีไม่มากนัก นอกจากนี้ยังพบว่า หน่วยงานภาครัฐยังขาดการเตรียมบุคลากรเพื่อสานต่อภารกิจของผู้นำด้านดิจิทัลของหน่วยงาน (Leadership Continuity Plan) หากภาครัฐไม่เร่งสร้างและเตรียมบุคลากรกลุ่มนี้ การขับเคลื่อนภาครัฐไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลอาจชะงักงันและไม่เกิดผลสำเร็จตามที่คาดหวัง

สำหรับความพร้อมของบุคลากรภาครัฐกลุ่มอื่น ๆ ซึ่งเป็นผู้ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Users) ในการปฏิบัติงานและการให้บริการประชาชนนั้น พบว่า บุคลากรภาครัฐส่วนใหญ่ยังขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน และการพัฒนาตนเอง และยังขาดศักยภาพการปรับตัวให้เท่าทันกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป ส่งผลทำให้ไม่สามารถตอบสนองการปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน และความต้องการของประชาชนในการได้รับบริการจากภาครัฐด้วยช่องทางที่หลากหลาย และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทยไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ในส่วนของการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน และการให้บริการของภาครัฐด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ ภายใต้แนวคิด “การปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล” จึงได้กำหนด แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล สำหรับข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ ที่จะนำไปใช้เป็นกรอบการพัฒนาข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ ในระยะ 5 ปี ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2565 ดังนี้ (สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 2563, น. 9-22)

1) วัตถุประสงค์ในการพัฒนาด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรของรัฐ มีดังนี้

(1) เพื่อให้ภาครัฐมีกำลังคนที่มีทักษะด้านดิจิทัลที่เหมาะสม ที่จะเป็นกลไกขับเคลื่อนที่สำคัญ ในการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล ทั้งนี้เพื่อการพัฒนาประเทศไทยไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ในยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล

(2) ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐสามารถปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลง ของเทคโนโลยีมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามบทบาท และพฤติกรรมที่คาดหวังในบริบทของการปรับเปลี่ยน เป็นรัฐบาลดิจิทัล และสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2) เป้าหมายการพัฒนาด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรของรัฐ มีดังนี้

ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ภาครัฐมีกำลังคนด้านดิจิทัลที่มีทักษะที่เหมาะสม ในการดำเนินงาน และพฤติกรรมที่คาดหวังในการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล ดังนี้

(1) ผู้บริหารระดับสูง (Executive) เป็นผู้นำด้านดิจิทัลภาครัฐที่สามารถกำหนดนโยบายและทิศทางขององค์กร รวมถึงกระตุ้นและผลักดันให้ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงาน หรือการให้บริการขององค์กร ให้มีความทันสมัยโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เป็นองค์กรที่สร้างสรรค์นวัตกรรม รวมทั้งมีการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเอง และระหว่าง ภาครัฐกับประชาชน อย่างเป็นระบบ และเป็นรัฐบาลที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

(2) ผู้อำนวยการกอง (Management) เป็นผู้บริหารการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลระดับองค์กร ที่สามารถสื่อสารนโยบายขององค์กรมาสู่ระดับปฏิบัติ พร้อมทั้งสั่งการ กำหนดแนวทางวางแผน กำกับ ติดตามดูแลให้เกิดการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานหรือการให้บริการขององค์กร ให้มีความทันสมัยและอยู่ในรูปแบบดิจิทัล มีการสร้างสรรค์นวัตกรรมรวมทั้งสนับสนุนและผลักดันให้มีการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเอง และระหว่างภาครัฐกับประชาชน อย่างเป็นระบบ และเป็นรัฐบาลที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

(3) ผู้ทำงานด้านนโยบาย และงานวิชาการ (Academic) เป็นผู้ใช้ข้อมูลดิจิทัลเพื่อสนับสนุนนโยบาย ที่สามารถวิเคราะห์ สังเคราะห์ และใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ การกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน มาตรฐาน แนวทาง หรือการให้บริการขององค์กร รวมทั้งสามารถระบุนความต้องการสร้างสรรค์ ออกแบบ รวมถึงสร้างความ



เชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลที่เกี่ยวข้องแหล่งต่าง ๆ เพื่อการเชื่อมโยงหน่วยงาน ภาครัฐด้วยกันเอง และระหว่างภาครัฐกับประชาชน อย่างเป็นระบบ และเป็นรัฐบาลที่เปิดให้ประชาชนเข้ามา มีส่วนร่วมในรูปแบบดิจิทัล

(4) ผู้ทำงานด้านบริการ (Service) เป็นผู้อำนวยการความสะดวกด้านดิจิทัลภาครัฐ ที่สามารถให้บริการ ให้ความช่วยเหลือ อำนาจความสะดวก หรือให้คำแนะนำในรูปแบบดิจิทัล ที่สร้างความประทับใจให้แก่ประชาชนและผู้รับบริการ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งสามารถให้ข้อมูลความต้องการบริการ สร้างสรรค์ นวัตกรรม ออกแบบ และปรับปรุงการบริการ ภาครัฐที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง รวมถึงสนับสนุนการสร้างเชื่อมโยงการบริการข้าม หน่วยงาน ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และระหว่างภาครัฐกับประชาชนในรูปแบบดิจิทัล และการ เป็นรัฐบาลที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

(5) ผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Technology Specialist) เป็น ผู้ปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีขององค์กรที่สามารถบริหาร โครงการหรือเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสม มาสร้างสรรค์และออกแบบระบบอัจฉริยะให้แก่หน่วยงาน (Automated Public Service) ตลอดจน สามารถดูแลและบำรุงรักษาระบบให้มีความมั่นคงปลอดภัย มีเสถียรภาพ และอยู่ในสภาพพร้อม ใช้งานอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสามารถพัฒนาระบบให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปได้ ซึ่งจะสร้างให้เกิดการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานหรือการให้บริการของภาครัฐไปสู่ระบบ ดิจิทัลที่สามารถช่วยสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการในรูปแบบและช่องทางที่ หลากหลาย รวมทั้งสร้างให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเอง และระหว่าง ภาครัฐกับประชาชนอย่างเป็นระบบ และการเป็นรัฐบาลที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

(6) ผู้ปฏิบัติงานอื่น (Others) เป็นผู้ปฏิบัติงานภาครัฐที่รู้เท่าทันการ เปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม ถูกต้อง และปลอดภัย รวมทั้งสามารถเรียนรู้เพื่อพัฒนา ตนเองและผู้อื่นอย่างต่อเนื่องด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

3) หลักการในการพัฒนาด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรของรัฐ มีดังนี้

(1) การพัฒนาที่เชื่อมโยงทิศทางและแนวทางการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็น รัฐบาลดิจิทัล มาสู่การพัฒนาระดับบุคคลโดยการส่งเสริมและพัฒนาขีดความสามารถของข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐแต่ละกลุ่มให้มีทักษะด้านดิจิทัลที่เหมาะสมในการดำเนินบทบาทและ พฤติกรรมที่คาดหวังในบริบทของการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยคำนึงถึงความสอดคล้อง กับทิศทางและการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานและการให้บริการภาครัฐ รวมถึง การจัดเตรียม โครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลเพื่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคม ตามแผนพัฒนา ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ และสังคมและแผนพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

(2) การพัฒนาที่มุ่งเน้นการสร้างผู้นำเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง และการพัฒนาขีดความสามารถกำลังคนในการสร้างสรรค์นวัตกรรมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล โดยการสร้างและพัฒนาผู้นำด้านดิจิทัลภาครัฐ (Digital Government Leader) การเพิ่มขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Technology Specialist) เพื่อเป็นกลไกขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ และการยกระดับขีดความสามารถของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐให้สามารถปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และสร้างสรรค์นวัตกรรมการทำงาน และการให้บริการของรัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อการยกระดับงานของภาครัฐเป็นงานที่มีคุณค่าสูง (High Value Job)

(3) การพัฒนาที่มุ่งเน้นการพัฒนารอบความคิดที่สนับสนุนการสร้างระบบและการทำงานแบบดิจิทัล (Digital Mindset) โดยการปลูกฝังบรรทัดฐานหรือแนวปฏิบัติในการทำงานร่วมกัน ให้แก่ข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐทุกระดับ อาทิ การพร้อมรับปรับเปลี่ยน (Adaptability) การเปิดรับความคิด ทำทาสสิ่งใหม่ แสวงหาโอกาสอย่างเหมาะสม (Explorers Mind) การทำงานแบบสอดคล้องประสาน และสร้างความร่วมมือ แลกเปลี่ยนแบ่งปัน (Collaborative) แบ่งอำนาจหน้าที่และรับผิดชอบร่วมกัน (Empowerment and Shared Responsibility) และการให้อิสระทางความคิดในแบบ Growth Mindset ที่มีความเจริญก้าวหน้าทางความคิด

(4) การพัฒนาที่มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะ และความสามารถเพื่อการทำงานในปัจจุบัน และการเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานในอนาคต โดยการพัฒนาทักษะ และความสามารถ (Skills and Abilities) เพื่อปฏิบัติงานตามบทบาท และลักษณะงานที่คาดหวังในบริบทของการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลในปัจจุบัน และการเตรียมความพร้อมด้านความรู้ความเข้าใจ (Understanding) และประสบการณ์ (Experience) เพื่อการปฏิบัติงานตามบทบาทและลักษณะงานที่คาดว่าจะได้รับมอบหมายในอนาคต ในสัดส่วน 70 : 30

(5) การพัฒนาที่ส่งเสริมการสร้างสมดุลของกระบวนการเรียนรู้ โดยการสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้แบบมีเป้าหมาย การเรียนรู้ด้วยวิธีการที่หลากหลาย (อาทิการเรียนรู้ด้วยตนเอง การเรียนรู้จากการฝึกอบรม การเรียนรู้จากการสอนงาน การเรียนรู้ด้วยการปฏิบัติ และการเรียนรู้จากผู้อื่นการเรียนรู้เพื่อให้สามารถปฏิบัติได้จริง และการเรียนรู้ที่มีการกำกับติดตามเป้าหมาย และการให้ข้อมูลย้อนกลับที่ชัดเจน ต่อเนื่อง และเป็นระบบ และการพัฒนาเพื่อสร้างเครื่องมือและกลไกสนับสนุนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง อาทิ การประเมิน และรับรองทักษะด้านดิจิทัล การกำหนดกรอบการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล (Development Roadmap) การสร้างบรรยากาศและชุมชนการเรียนรู้ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในกระบวนการพัฒนา และการให้ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเข้ามาร่วมในกระบวนการเรียนรู้



(6) การพัฒนาที่คำนึงถึงความเชื่อมโยงและสอดคล้องประสาน (Inter System Alignment) ระหว่างการพัฒนาบุคลากร การบริหารองค์การ และการบริหารทรัพยากรบุคคล

4) ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ

(1) ในการสร้างและพัฒนากำลังคนด้านดิจิทัลภาครัฐ เพื่อสนับสนุนการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐมีทักษะที่ควรให้การส่งเสริมและพัฒนา 5 มิติการเรียนรู้ 7 กลุ่มทักษะ ดังนี้

มิติที่ 1 รู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยีเป็น ประกอบด้วย 1 กลุ่มทักษะ ได้แก่ กลุ่มทักษะด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy Skill Set)

มิติที่ 2 เข้าใจนโยบาย กฎหมายและมาตรฐาน ประกอบด้วย 1 กลุ่มทักษะ ได้แก่ กลุ่มทักษะด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard and Compliance Skill Set)

มิติที่ 3 ใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา ประกอบด้วย 2 กลุ่มทักษะ ได้แก่ กลุ่มทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์การ (Digital Technology Skill Set) และกลุ่มทักษะด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Digital Process and Service Design Skill Set)

มิติที่ 4 ใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผน บริหารจัดการ และนำองค์การ ประกอบด้วย 2 กลุ่มทักษะ ได้แก่ กลุ่มทักษะด้านการจัดการโครงการ และการบริหารกลยุทธ์ (Project and Strategic Management Skill Set) และกลุ่มทักษะด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership Skill Set)

มิติที่ 5 ใช้ดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์ ประกอบด้วย 1 กลุ่มทักษะ ได้แก่ กลุ่มทักษะด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation Skill Set) อนึ่ง กลุ่มทักษะด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy Skill Set) และกลุ่มทักษะด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐาน การจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard and Compliance Skill Set) เป็นกลุ่มทักษะ พื้นฐานที่ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐทุกคนควรได้รับการพัฒนา

(2) ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ จะประกอบด้วย ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และคุณลักษณะใด และข้าราชการและบุคลากรภาครัฐกลุ่มใด ควรได้รับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลใดบ้าง ให้เป็นไปตามที่คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) กำหนด

ในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล มีผู้กำหนดแนวทางในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลไว้หลายประการ ซึ่งผู้ศึกษาได้สรุปเลือกศึกษาจากแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

McClelland David (1985, pp. 546-551) ได้อธิบายถึงการสร้างสมรรถนะหรือทักษะ มีองค์ประกอบ 5 ส่วน ดังนี้

- 1) ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะทางของบุคคล เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ เป็นต้น
- 2) ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่บุคคลต้องการทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น ซึ่งเกิดจากการฝึกฝน และปฏิบัติมาเป็นเวลานาน มีพื้นฐานทางความรู้จนกลายเป็นทักษะ
- 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self – Concept) คือ ทศนคติ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความมั่นใจในตนเอง เป็นต้น
- 4) บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึง บุคคลนั้นโดยเป็นทั้งลักษณะภายในและภายนอกของบุคคล เช่น คนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือ มีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น
- 5) แรงจูงใจ (Motives) เป็นแรงจูงใจ ที่จะทำให้บุคคลแสดง พฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เป็นต้น

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ. 2560, น. 1) อธิบายว่า ทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล คือ การนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน อาทิ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แท็บเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน หรือระบบงานในองค์กรให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ โดยมีองค์ประกอบของการทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ 4 องค์ประกอบ คือ ความสามารถ ความรู้ ประสบการณ์ คุณลักษณะ และสมรรถนะ

อลิศรา เปี่ยมถาวร (2560, น. 119) ได้สร้างโมเดลการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล โดยกำหนดเป็นสมรรถนะทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้สรุปประเด็นที่สำคัญ ได้ดังนี้

1) ด้านความรู้ เป็นความรู้ที่เกี่ยวข้องกับองค์การ ลูกค้า ซึ่งเกิดจากความเข้าใจพื้นฐานทางเครื่องมือทางดิจิทัล การมีความรู้ในเทคโนโลยีใหม่ ๆ จึงทำให้สามารถเข้าใจเทคโนโลยีดิจิทัล

2) ด้านความสามารถ มีทักษะในการใช้เทคนิคต่าง ๆ ในเทคโนโลยีดิจิทัลนั้น ๆ เช่น สามารถใช้ในการประมวลผลและแปลความหมาย สามารถวางระบบงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้

3) ด้านทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง สามารถพัฒนาตนเองได้ โดยการเรียนรู้ในการพัฒนาโปรแกรมหรือระบบการทำงาน โดยใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้ เช่น การพัฒนาแอปพลิเคชันมือถือ หรือไอแพดที่ใช้เป็นประจำได้

4) ด้านคุณลักษณะ เป็นผู้มีความอดทน มุ่งมั่นสู่ความสำเร็จในการทำงาน สามารถทำงานเป็นทีม มีทัศนคติที่ดีต่อการใช้ระบบการทำงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล มีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ

5) ด้านการแสดงการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล เป็นการป้องกันการปกป้องตนเองที่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในข้อมูลส่วนตัว และข้อมูลในการทำงาน

6) ด้านการปรับตัวในการทำงาน โดยสามารถปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ ๆ ได้ตลอดเวลา

เนตรชนก ดวนใหญ่ (2562, น. 58) ได้ศึกษาประเด็นการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล แบ่งได้ 3 ด้าน ดังนี้

1) ด้านสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานดิจิทัล ต้องผ่านการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง และการพัฒนาตนเองด้วยวิธีต่าง ๆ จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีการพัฒนาทักษะในการใช้เทคโนโลยี และสามารถปฏิบัติงาน โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ซึ่งส่งผลให้การบริการกับประชาชนได้รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

2) ด้านความรู้ ผู้ปฏิบัติงานเทคโนโลยีดิจิทัล ได้รับการพัฒนาศักยภาพความรู้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน และขับเคลื่อนองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) ด้านอุปนิสัยและการปรับตัวในการทำงาน เกิดจากการพัฒนาศักยภาพ ให้มีทักษะ ความรู้เพิ่มขึ้น จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล จึงส่งผลต่อการเกิดอุปนิสัยที่ดีในการทำงาน และการปรับทัศนคติการเรียนรู้ด้วยตนเองได้ตลอดเวลา เพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีได้มากขึ้น

ในการศึกษาแนวคิดเทคโนโลยีดิจิทัลและการพัฒนาทักษะดิจิทัลตามรายละเอียดข้างต้น ผู้ศึกษาเลือกศึกษาตัวแปรอิสระ เกี่ยวกับสมรรถนะการทำงานด้านดิจิทัล ตามแนวคิดของ McClelland David (1985, pp. 546-551) ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้ 1) ความรู้ 2) ทักษะ 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง 4) บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล และ 5) แรงจูงใจ/เจตคติ ทั้งนี้จะนำไปศึกษารายละเอียดที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะการทำงานเพิ่มเติมจากแนวคิดสมรรถนะการทำงานเพิ่มเติม

## 2. แนวคิดสมรรถนะการทำงาน

### 2.1 ความหมายสมรรถนะ

Arnauld de Nadaillac (2003, p. 156) ได้อธิบายความหมายของ สมรรถนะ หมายถึง สิ่งที่ต้องลงมือปฏิบัติและทำให้เกิดขึ้น กล่าวคือความสามารถที่ใช้เพื่อให้เกิดการบรรลุผลและวัตถุประสงค์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อนที่ทำให้เกิดความรู้ (Knowledge) การเรียนรู้ทักษะ (Know-how) และเจตคติ ลักษณะนิสัยหรือบุคลิกภาพต่าง ๆ (Attitude) ที่ช่วยให้สามารถเผชิญและแก้ไขปัญหาสถานการณ์หรือปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้จริง

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (2553, น. 3) ได้อธิบายว่าความหมายของ สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ (Knowledge, Skills, Personal Attribute) ของบุคคลที่จำเป็นต้องมี เพื่อใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้ประสบผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้

จรรยาพร ศิริมัย (2554, น. 8) ได้สรุปความหมายของ สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะความสามารถของบุคคลที่แสดงออกมาในเชิงพฤติกรรม ที่ส่งผลให้บุคคลกรปฏิบัติงานหรือกระทำสิ่งต่าง ๆ ได้ตามมาตรฐานและส่งผลให้องค์กรดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้ตามวัตถุประสงค์ ประสบความสำเร็จ และบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ ซึ่งสามารถวัดและสังเกตเห็นได้ว่าเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ ทักษะ และลักษณะอื่น ๆ ที่โดดเด่นกว่าบุคคลอื่น ๆ ในองค์กร

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2556, น. 2) อธิบายว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะความสามารถของบุคคลที่แสดงออกมาในเชิงพฤติกรรม ที่ส่งผลให้บุคคลกรปฏิบัติงานหรือกระทำสิ่งต่าง ๆ ได้ตามมาตรฐานและส่งผลให้องค์กรดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ได้ตามวัตถุประสงค์ ประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ ซึ่งสามารถวัดและสังเกตเห็นได้ว่าเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และลักษณะอื่น ๆ ที่โดดเด่นกว่าบุคคลอื่น ๆ ในองค์กร ทั้งนี้ สมรรถนะ เป็นพื้นฐานที่เกิดจากการมุ่งเสริมสร้างความสามารถให้

ทรัพยากรบุคคลมีความเชื่อว่าเมื่อพัฒนาคนให้มีความสามารถแล้วคนจะใช้ความสามารถที่มีไปผลักดันให้องค์การบรรลุเป้าหมาย

อลิสรา เปี่ยมถาวร (2560, น. 10) ได้สรุปความหมาย สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถของบุคคล ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นของบุคคลในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้หากได้รับการพัฒนา จะทำให้บุคลากรสามารถสร้างผลงานได้ตามเกณฑ์หรือได้สูงกว่ามาตรฐานที่กำหนด

จากความหมายของสมรรถนะข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า สมรรถนะ หมายถึง ลักษณะเฉพาะบุคคลตามลักษณะตัวขับเคลื่อนที่ทำให้เกิดความรู้ การเรียนรู้ทักษะ และเจตคติ ลักษณะนิสัยหรือบุคลิกภาพต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผล ที่มุ่งหมายให้ผลการปฏิบัติงานโดยมีผลต่อความเชื่อมโยงกับประสิทธิผลหรือผลการปฏิบัติงานได้สำเร็จ และบรรลุผลสำเร็จ หรือผลสัมฤทธิ์ขององค์การในที่สุด

## 2.2 องค์ประกอบของสมรรถนะ

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (2553, น. 3) และสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2556, น. 18-20) ได้อธิบาย องค์ประกอบของสมรรถนะ 5 ประการ ตามทฤษฎีของ David Mc Clelland ไว้ดังนี้

1) ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความรู้ในที่นี้เป็นลักษณะของความรู้เฉพาะเรื่องในสิ่งที่ต้องรู้ ซึ่งเป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ ถ้าไม่มีความรู้พนักงานก็ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง ความรู้นี้มักจะได้จากการศึกษาอบรม สัมมนา รวมไปถึงการแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้มีความรู้ในด้านนั้น ๆ

2) ทักษะ (Skills) หมายถึง ทักษะ ความสามารถเฉพาะที่จำเป็นในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเกิดจากพื้นฐานความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่างคล่องแคล่วว่องไว เพราะถ้าหากไม่มีทักษะแล้ว ก็ยากที่จะทำให้พนักงานทำงานให้มีผลงานออกมาดีและตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้ ทักษะนี้มักจะได้มาจากการฝึกฝนหรือกระทำซ้ำ ๆ อย่างต่อเนื่อง จนทำให้เกิดความชำนาญในสิ่งนั้น

3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-concept) คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น

4) บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล หรือคุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Attribute) หมายถึง สิ่งที่อธิบายถึงบุคคลคนนั้น เป็นคุณลักษณะ ความคิด ทศนคติ ค่านิยม แรงจูงใจ และความต้องการส่วนตัวของบุคคล คุณลักษณะเป็นสิ่งที่ติดตัวและเปลี่ยนแปลงได้ไม่บ่อยนัก

คุณลักษณะที่ไม่เหมาะสมกับหน้าที่มักจะก่อให้เกิดปัญหาในการทำงาน และทำให้งานไม่ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย

5) แรงจูงใจ/ เจตคติ (Motives / attitude) เป็นแรงจูงใจหรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2556, น. 18-20) ได้อธิบายองค์ประกอบของสมรรถนะไว้ 2 ส่วน ดังนี้

1) ส่วนที่อยู่เหนือน้ำ คือ ทักษะ / ความรู้ สามารถอธิบายได้ดังนี้

(1) ทักษะ (Skills) หมายถึง สิ่งที่บุคคลรู้และสามารถทำได้เป็นอย่างดี เช่น ทักษะการอ่าน ทักษะการฟัง ทักษะในการขับรถ เป็นต้น

(2) ความรู้ (Knowledge) หมายถึง สิ่งที่บุคคลรู้และเข้าใจในหลักการ แนวคิด เฉพาะด้าน เช่น มีความรู้ด้านบัญชี มีความรู้ด้านการตลาด การเมือง

2) ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ คือ คุณลักษณะอื่น ๆ ของบุคคลนั้น ๆ ซึ่งสังเกตเห็นได้ยาก ได้แก่ บทบาททางสังคม ภาพพจน์ที่รับรู้ตนเอง อุปนิสัย แรงกระตุ้น ดังนี้

(1) บทบาททางสังคม (Social Image) หมายถึง สิ่งที่บุคคลต้องการสื่อให้บุคคลอื่นในสังคมเห็นว่าตนเป็นอย่างไรต่อสังคม เช่น ชอบช่วยเหลือผู้อื่น เป็นต้น

(2) ภาพพจน์ที่รับรู้ตัวเอง (Self Image) หมายถึง ภาพพจน์ที่บุคคลมองตัวเองว่าเป็นอย่างไร เช่น เป็นผู้นำ เป็นผู้เชี่ยวชาญ เป็นศิลปิน เป็นต้น

(3) อุปนิสัย (Traits) หมายถึง ลักษณะนิสัยใจคอของบุคคลเป็นพฤติกรรมถาวร เช่น เป็นนักฟังที่ดีเป็นคนใจเย็น เป็นคนอ่อนน้อมถ่อมตน เป็นต้น

(4) แรงกระตุ้น (Motive) หมายถึง พลังขับเคลื่อนที่เกิดจากภายในจิตใจของบุคคล ที่จะส่งผลกระทบต่อกรกระทำ เช่น เป็นคนที่มีความอยากที่จะประสบความสำเร็จ การกระทำสิ่งต่าง ๆ จึงออกมาในลักษณะของการมุ่งไปสู่ความสำเร็จตลอดเวลา

จะเห็นได้ว่าจากองค์ประกอบของ Competencies เป็นเรื่องที่ยากซึ่งยากที่จะรับรู้เพราะอาจจะต้องใช้เวลานาน และแต่ละคนมีความแตกต่างกันอีก ดังนั้น การเรียนรู้เกี่ยวกับ Competencies จึงไม่ได้หมายถึงพฤติกรรมที่แสดงออกมาให้เห็นเท่านั้น แต่รวมถึงที่มาของพฤติกรรมนั้นด้วยว่าเกิดจากองค์ประกอบในเรื่องใด ดังนั้นส่วนประกอบของสมรรถนะจึงเป็นสิ่งที่บุคคล แสดงพฤติกรรมในการทำงานอย่างไรขึ้นอยู่กับคุณลักษณะที่บุคคลมีอยู่นั่นเอง



### 2.3 ประเภทของสมรรถนะการทำงาน

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2556, น. 27) ได้อธิบายประเภทของสมรรถนะ ไว้ดังต่อไปนี้

1) สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competencies) เป็นความสามารถที่มีเฉพาะตัวของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเท่านั้น เช่น ความสามารถในการวาดภาพของศิลปิน การแสดงกายกรรมของนักกีฬาบางคน นักประดิษฐ์คิดค้นสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ถือเป็นความสามารถเฉพาะตัวที่ยากต่อการเรียนรู้หรือลอกเลียนแบบได้

2) สมรรถนะเฉพาะงาน (Job Competencies) เป็นความสามารถเฉพาะบุคคลที่ตำแหน่งหรือบทบาทนั้น ๆ ต้องการเพื่อทำให้งานบรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้ เช่น ความสามารถในการเป็นผู้นำทีมงานของผู้บริหารตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงาน ความสามารถในการวิเคราะห์วิจัยในตำแหน่งงานทางด้านวิชาการ เป็นความสามารถที่สามารถฝึกฝนและพัฒนาได้

3) สมรรถนะองค์กร (Organization Competencies) เป็นความสามารถที่เป็นลักษณะเฉพาะขององค์กรที่มีส่วนทำให้องค์กรนั้น ไปสู่ความสำเร็จ และเป็นผู้นำในด้านนั้น ๆ ได้ เช่น โรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์ เป็นสถานศึกษามีความเชี่ยวชาญด้านการสอนวิทยาศาสตร์ เป็นต้น

4) สมรรถนะหลัก (Core Competencies) ความสามารถสำคัญที่บุคคลต้องมีหรือต้องทำเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น พนักงานเลขานุการสำนักงาน ต้องมีสมรรถนะหลักคือ การใช้คอมพิวเตอร์ได้ ติดต่อประสานงานได้ดี เป็นต้น หรือผู้จัดการบริษัทต้องมีสมรรถนะหลักคือ การสื่อสาร การวางแผน และการบริหารจัดการ และการทำงานเป็นทีม เป็นต้น

5) สมรรถนะในงาน (Functional Competencies) เป็นสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานในที่นี้คือสมรรถนะของข้าราชการครูที่ต้องมี ต้องเป็นและต้องทำในแต่ละกลุ่มงานหรือตำแหน่งงาน โดยในบางกลุ่มงานหรือบางตำแหน่งอาจแบ่งละเอียดออกเป็นสมรรถนะร่วมของกลุ่มงานและสมรรถนะเฉพาะของกลุ่มงานงานในแต่ละด้านลงไปอีกตามความจำเป็นของแต่ละลักษณะงาน เช่น พนักงานคหิที่ทำงานประจำองค์คณะกับพนักงานคหิที่ทำงานวิจัยต้องมีสมรรถนะร่วมที่เหมือนกันคือ ต้องมีความสามารถเกี่ยวกับคหิปกครองเหมือนกันและมีความสามารถเฉพาะที่แตกต่างกันตามลักษณะงานที่แตกต่างกัน พนักงานคหิประจำองค์คณะต้องเน้นทักษะการจัดทำสำนวนเป็นพิเศษ ส่วนพนักงานคหิที่ทำงานวิจัยก็จะเน้นทักษะเทคนิคการศึกษาและระเบียบวิธีวิจัย เป็นต้น

### 2.4 ประโยชน์ของสมรรถนะ

นุชนาฎ ผ่องพุฒิ (2554, น. 53-55) กล่าวถึงการนำระบบสมรรถนะไปใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กรมีประโยชน์ต่อบุคลากร ผู้บริหาร หน่วยงาน ผู้บริหารระดับสูง และฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ดังนี้

1) ประโยชน์สมรรถนะของบุคลากร (Operators)

(1) ช่วยให้บุคลากรทราบถึงระดับสมรรถนะของตนเอง (ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ) ว่าอยู่ในระดับใด มีจุดแข็งจุดอ่อนในเรื่องใดบ้าง และจะต้องพัฒนาสมรรถนะในเรื่องใดบ้าง

(2) ช่วยให้บุคลากรทราบกรอบพฤติกรรมมาตรฐาน หรือพฤติกรรมที่องค์กรคาดหวังให้ตน แสดงพฤติกรรมในตำแหน่งนั้นอย่างไรบ้าง และสามารถใช้เป็นเกณฑ์ในการวัดผลความรู้ ทักษะ และพฤติกรรมในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน และเป็นระบบมาตรฐานเดียวกันทั้งองค์กร

(3) ช่วยให้พนักงานทราบถึงเส้นทางความเจริญเติบโตก้าวหน้าในสายวิชาชีพ (Career Development) ของตนเอง และแนวทางการพัฒนาศักยภาพของตนเองให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างชัดเจน

2) ประโยชน์สมรรถนะของผู้บริหารระดับหน่วยงาน (Director, Dean)

(1) ช่วยให้ผู้บริหารระดับหน่วยงานทราบถึงสมรรถนะ (ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ) ที่บุคลากรในหน่วยงานของตนเองจำเป็นต้องมีเพื่อให้การปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นประสบความสำเร็จ และบรรลุเป้าหมาย

(2) เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานของตนเป็นรายบุคคล

(3) ใช้เป็นเครื่องมือในการพิจารณาสรรหาและคัดเลือกบุคลากรของหน่วยงานให้ตรงกับ คุณสมบัติของตำแหน่งงานนั้น ๆ

3) ประโยชน์สมรรถนะผู้บริหารระดับสูง (Top Executive)

(1) สามารถเชื่อมโยงหรือแปลงวิสัยทัศน์ พันธกิจ วัฒนธรรมองค์กร หรือยุทธศาสตร์ขององค์กรมาสู่กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลได้อย่างชัดเจน

(2) ใช้สมรรถนะเป็นตัวผลักดัน (Driver) ให้วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัฒนธรรมองค์กรหรือยุทธศาสตร์ขององค์กรบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงาน

(3) ช่วยให้องค์กรสามารถประเมินจุดแข็งและจุดอ่อนในศักยภาพของบุคลากรในองค์กร และสามารถนำไปใช้ในการกำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคน ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

(4) สามารถนำไปใช้วัดผลการดำเนินงานขององค์กรได้อย่างเป็นระบบและชัดเจน



(5) เห็นภาพรวมของสมรรถนะองค์การ สมรรถนะหลัก และสมรรถนะตามกลุ่มงานสาขาวิชาชีพของบุคลากรทุกตำแหน่งงาน

(6) สามารถวิเคราะห์ความจำเป็นในการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรในองค์การได้ตรงตามความต้องการของบุคลากรและหน่วย

(7) นำไปใช้เป็นพื้นฐานในการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์การ อาทิเช่น การสรรหาและคัดเลือก การพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงานการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ การดูแลรักษาบุคลากร และการจ่ายผลตอบแทน เป็นต้น

## 2.5 สมรรถนะด้านดิจิทัลของระบบราชการ 4.0

ระบบราชการ 4.0 หมายถึง การนำนวัตกรรมมาใช้ในการปรับเปลี่ยน และปฏิรูประบบราชการเพื่อรองรับ และส่งเสริมไทยแลนด์ 4.0 เพื่อสร้างระบบราชการให้มีความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ทั้งนี้ภาครัฐต้องปรับตัวให้สามารถอำนวยความสะดวก ดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคม ยุคดิจิทัลท่ามกลางความรวดเร็ว และไม่สามารถคาดเดาได้ จึงต้องมุ่งเน้นความคล่องตัว ภารกิจพิเศษ (Agenda Based) และนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในระบบราชการ (สำนักงานข้าราชการพลเรือน 2560, น. 4)

จิรวดี บรรพบุตร (2563, น. 2-3) อธิบายถึงนโยบายประเทศไทย 4.0 เป็นการนำเทคโนโลยีหรืออุตสาหกรรมใหม่ ๆ เข้ามาช่วยในการพัฒนาประเทศ ทั้งที่จริงแล้วเป็นเพียงส่วนหนึ่งเท่านั้น ซึ่งความจริงแล้วประเทศไทย 4.0 คือ โมเดลในการขับเคลื่อนประเทศไทยไปสู่เป้าหมาย "มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน" ตามแนวคิดของคณะกรรมการความสงบแห่งชาติ (คสช.) ที่พยายามผลักดันให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม ดังนั้น การปฏิรูปประเทศเพื่อไปสู่การเป็นประเทศไทย 4.0 ถือเป็นวาระแห่งชาติที่รัฐบาล และทุกภาคส่วนต่างต้องให้ความสำคัญ โดยมีข้าราชการเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง จึงต้องเร่งปรับตัวให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง พัฒนาตนเอง และส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรในทุกด้าน ให้มีขีดความสามารถที่เหมาะสมในการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการพัฒนาประเทศ ทั้งนี้ ภาพลักษณ์ของภาคราชการมักถูกมองว่ามีการจัดการที่ล่าสมัย ไม่ยืดหยุ่น ไม่คล่องตัว เพราะมีขนาดใหญ่ การขับเคลื่อนค่อนข้างช้า และมักให้ความสำคัญกับกระบวนการมากกว่าผลสัมฤทธิ์ของงาน การบริหารยึดติดกับกรอบอำนาจตามกฎหมายเป็นหลัก การปฏิบัติงานไม่ได้นำความต้องการของประชาชนมาเป็นที่ตั้ง และไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม การให้บริการประชาชนล่าช้า ไม่ทันสมัย และไม่สามารถสนองความต้องการที่แท้จริงของประชาชนได้

ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในด้านความรู้ ความสามารถ และทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการในสังกัด ตามระบบราชการ 4.0 มีดังนี้ (จิรวดี บรรพบุตร 2563, น. 8-11)

1) กำหนดนโยบาย ทิศทาง และเป้าหมายการพัฒนาด้านดิจิทัลให้ชัดเจน เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติ หรือการดำเนินการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือเทคโนโลยีดิจิทัล ให้สอดคล้องกับการขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์ ด้านการพัฒนาดิจิทัลของประเทศ โดยจะต้องถ่ายทอดและสื่อสารให้ทั่วถึงทั้งองค์กร จึงจำเป็นต้องจัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลที่ใช้ในการกำหนดแนวทางในการปรับปรุงองค์กรเพื่อรองรับการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน การให้บริการสารสนเทศภายในองค์กร เพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนให้สามารถตอบสนองนโยบายประเทศไทย 4.0 ดิจิทัลไทยแลนด์ และระบบราชการ 4.0 พัฒนาคุณภาพการให้บริการและเพิ่มศักยภาพของบุคลากรให้สอดคล้องกับการพัฒนา เพื่อนำไปสู่การเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงต่อไป ดังนั้นจึงต้องสนับสนุนระบบเครื่องมือหรืออุปกรณ์ ฯลฯ ในการพัฒนาสมรรถนะความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้กับบุคลากรในระบบราชการ

2) กำหนดแนวทางการพัฒนาองค์กรที่ครอบคลุมการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลทั้งระบบ โดยจะต้องให้ความสำคัญกับการกำหนดแผนงาน หรือโครงการ กลยุทธ์งบประมาณให้มีความสมดุลและเหมาะสมกับสถานการณ์ไม่เน้นไปในด้านใดด้านหนึ่งเป็นการเฉพาะ โดยจะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลสำหรับการปฏิบัติงาน ยกย่องการให้บริการ และอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน พัฒนาระบบให้รองรับกับการปฏิบัติงานแบบดิจิทัล ปรับปรุงระเบียบกฎหมายให้รองรับ และอำนวยความสะดวกในการทำงาน โดยมุ่งเน้นที่จะใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นหัวใจในการทำงานองค์กร รวมทั้งการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลในแต่ละประเภท ระดับ และตำแหน่งอย่างเหมาะสม โดยจะต้องเร่งรัดการพัฒนาทักษะดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรเพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลด้วย ทั้งนี้ จะต้องกำหนดทิศทางให้ชัดเจน เพื่อนำสู่กระบวนการ Digital Transformation เปลี่ยนระบบการทำงานแบบ Analog เป็นแบบดิจิทัลแบบเต็มรูปแบบได้ ซึ่งควรนำเทคโนโลยีดิจิทัลหรือนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ประโยชน์อย่างจริงจัง เช่น ระบบสำนักงานอิเล็กทรอนิกส์ (SMART Office) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Sarabun) การจองห้องประชุมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Meeting) ฯลฯ เพื่อช่วยให้หน่วยงานได้รับข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว ทันต่อความต้องการ ข้อมูลที่มีความถูกต้อง ประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่าย ลดเวลาการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการ ซึ่งจะช่วยลดงานด้านการจัดทำเอกสาร และการจัดเก็บเอกสาร โดยลดปริมาณกระดาษที่ใช้ และลดกำลังคนในการ

ปฏิบัติงาน ซึ่งหากสามารถดำเนินการได้ทั้งองค์กรจะเป็นการส่งเสริมให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และสามารถลดค่าใช้จ่ายในระยะยาวได้เป็นอย่างดี

3) ปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงาน และอัตรากำลังให้เหมาะสม พิจารณา ทบทวน บทบาท และภารกิจของแต่ละหน่วยงาน ในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ให้เหมาะสม และสอดคล้องกับการพัฒนาไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยกำหนดแนวทางในการจัดสรรบุคลากร ตามภารกิจที่ต้องดำเนินการตามหลักความรู้ความสามารถ ที่จะต้องมีการบริหารอัตรากำลัง และการ เลื่อนไหลของบุคลากรให้เหมาะสมกับรูปแบบการปฏิบัติงาน และมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งต้องมีการ จัดทำแผนอัตรากำลังด้านดิจิทัล มีการอบรมให้ความรู้ด้านดิจิทัลอย่างสม่ำเสมอ

4) การปรับ Mindset ของข้าราชการและบุคลากรให้มี Digital Mindset ดังนี้

(1) เตรียมความพร้อมให้กับบุคลากร โดยการพัฒนาและจัดให้มีหลักสูตรที่ เป็นการสร้างความรู้ ความเข้าใจ เพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติ แนวคิด เพื่อแสวงหาวิธีการทำงานรูปแบบ ใหม่ ๆ การใช้ความคิดสร้างสรรค์ และการสร้างนวัตกรรม ฯลฯ โดยผู้นำหรือผู้บริหาร ต้องเป็น แบบอย่าง โดยให้ความสำคัญ และมีนโยบายที่ชัดเจน อันจะนำไปสู่การปรับเปลี่ยนที่ยั่งยืน

(2) สร้างค่านิยม และวัฒนธรรมในการทำงานในรูปแบบใหม่ ส่งเสริมให้ ข้าราชการและบุคลากรใช้เทคโนโลยีในการทำงานมากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สนับสนุนให้บุคลากรคิดค้นวิธีการทำงานที่แตกต่างไปจากเดิม เพื่อให้ง่ายขึ้น ไม่ใช่เป็นเพียงการใช้ ระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานเพียงเท่านั้น แต่รวมไปถึงการหาวิธีการทำงานที่ไม่เคย มีมาก่อน การทำงานเชิงรุกที่มองถึงความต้องการของประชาชน เพื่อสร้างการทำงานที่ง่ายและมี ประสิทธิภาพมากขึ้น

(3) กรณีที่ข้าราชการและบุคลากรที่มีทัศนคติในเชิงลบ หรือมีแนวโน้มที่จะ ต่อต้านการเปลี่ยนแปลง ควรส่งเสริมความเข้าใจ เหตุผลความจำเป็น และประโยชน์ของการเป็น รัฐบาลดิจิทัล หรือระบบราชการ 4.0 เพื่อจะนำไปสู่การมีทัศนคติในทางบวกกับการเปลี่ยนแปลง เมื่อมีทัศนคติในทางบวกแล้ว ก็จะแสดงออกทางพฤติกรรมเกิดความสนใจแสวงหาความรู้ และ พร้อมที่จะปรับตัวเข้าสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 ต่อไป และควรมีการติดตามอย่างใกล้ชิด

(4) การพัฒนาระบบและเครื่องมือเพื่อช่วยสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาอย่าง ต่อเนื่อง โดยการสร้างกลไกที่จะพัฒนาข้าราชการให้มีการเรียนรู้ตลอดชีวิตแบบยั่งยืน เช่น การสร้าง บรรยากาศ และชุมชนการเรียนรู้ การสร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้ การนำผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และ เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการกระบวนการพัฒนาจนประสบความสำเร็จ

5) ให้ความสำคัญกับพัฒนาทักษะดิจิทัลให้กับข้าราชการ และบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยใช้แนวทางที่คณะกรรมการพัฒนาข้าราชการ (ก.พ.) กำหนดให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติการ ด้านการสร้างและพัฒนากำลังคนภาครัฐเชิงกลยุทธ์ เพื่อการไปสู่ดิจิทัลไทยแลนด์ พ.ศ. 2561 – 2565 ที่ได้กำหนดแนวทางในการสร้าง และพัฒนากำลังคนภาครัฐให้เป็นไปตามเป้าหมาย และตัวชี้วัดที่กำหนด และสอดคล้องกับบริบทการพัฒนาประเทศตามแผนแม่บท ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ซึ่งมีประเด็นที่เกี่ยวข้องจำนวน 4 ประเด็น ได้แก่

- (1) การพัฒนาผู้บริหารระดับสูงให้เป็นผู้ขับเคลื่อนดิจิทัลไทยแลนด์
- (2) การส่งเสริมกำลังคนให้มีศักยภาพสูงเพื่อการขับเคลื่อนสู่ดิจิทัลไทยแลนด์ (Change Agents)
- (3) การสรรหา และพัฒนากำลังคนที่มีทักษะแบบใหม่ เพื่อรองรับการทำงานในบริบท การเป็นดิจิทัลไทยแลนด์
- (4) การสร้างระบบนิเวศเพื่อการสร้าง และพัฒนากำลังคนภาครัฐเชิงกลยุทธ์อย่างยั่งยืน โดยใช้กลไกที่มีอยู่แล้ว ได้แก่ ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง (Chief Information Officer : CIO) ผู้นำการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Chief Change Officer: CCO) คณะทำงาน 4.0 เป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อน โดยจะต้องเตรียมความพร้อมผู้ที่จะเป็น ผู้บริหารระดับสูงรุ่นใหม่ของหน่วยงานของรัฐให้มีความสามารถในการนำองค์กรเพื่อเข้าสู่ยุคดิจิทัลไทยแลนด์อย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

สำนักงานข้าราชการพลเรือน (2560, น. 4-6) ยังได้อธิบายถึงการเตรียมระบบราชการ เพื่อให้รองรับต่อยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 คือ ต้องมีการพัฒนาระบบราชการ โดยปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานใหม่ เพื่อพลิกโฉม (transform) ให้สามารถเป็นที่เชื่อถือไว้วางใจและเป็นที่ยิ่งของประชาชนอย่างแท้จริง (Credible and Trusted Government) ดังนี้

- 1) การเปิดกว้าง และเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government) ต้องมีความเปิดเผยโปร่งใสในการทำงาน โดยบุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของทางราชการ หรือมีการแบ่งปันข้อมูลซึ่งกันและกัน และสามารถเข้ามาตรวจสอบการทำงานได้ ตลอดจนเปิดกว้างให้กลไกหรือภาคส่วนอื่น ๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ได้เข้ามามีส่วนร่วม และโอนถ่ายภารกิจที่ภาครัฐไม่ควรดำเนินการเองออกไปให้แก่ภาคส่วนอื่น ๆ เป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการแทน โดยการจัดระเบียบความสัมพันธ์ในเชิงโครงสร้างให้สอดคล้องกับการทำงานแนวระนาบ ในลักษณะของเครือข่าย มากกว่าตามสายการบังคับบัญชาในแนวดิ่ง ขณะเดียวกันต้องเชื่อมโยงการทำงานในภาครัฐด้วยกันเองให้มีเอกสารและสอดคล้องประสานกัน ไม่ว่าจะเป็นราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น

2) ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government) ต้องทำงานในเชิงรุกและมองไปข้างหน้า โดยตั้งคำถามกับตนเองเสมอว่า ประชาชนจะได้อะไร มุ่งเน้นแก้ไขปัญหา และตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยไม่ต้องรอให้เข้ามาติดต่อขอรับบริการหรือร้องขอความช่วยเหลือจากทางราชการ (Proactive Public Services) รวมทั้งใช้ประโยชน์จากข้อมูลภาครัฐ (Big Government Data) และระบบดิจิทัลสมัยใหม่ในการจัดบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน (Personalized หรือ Tailored Services) พร้อมทั้งอำนวยความสะดวก โดยมีการเชื่อมโยงกันเองของทางราชการเพื่อให้บริการได้เสร็จสิ้นในจุดเดียว ประชาชนสามารถเรียกใช้บริการของทางราชการได้ตลอดเวลาตามความต้องการของตนและผ่านการติดต่อได้หลายช่องทางผสมผสานกันทั้งการติดต่อมาด้วยตนเอง เว็บไซต์ โซเชียลมีเดีย หรือแอปพลิเคชันทางโทรศัพท์มือถือ

3) มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government) ต้องทำงานอย่างเตรียมการไว้ล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่ม และประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามาใช้ในการตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลง ในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันเวลา ตลอดจนเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูง และปรับตัวเข้าสู่สภาพความเป็นสำนักงานสมัยใหม่ รวมทั้งทำให้ข้าราชการมีความผูกพันต่อการปฏิบัติราชการและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทของตน

จากการศึกษาแนวคิดสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานข้างต้น สรุปได้ว่า เป็นลักษณะเฉพาะตัวบุคคลที่ขับเคลื่อนทำให้เกิดพฤติกรรมที่พัฒนาตามองค์ประกอบต่าง ๆ ของสมรรถนะที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผล และมุ่งหมายให้ผลการปฏิบัติงาน มีผลต่อพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาโดยเชื่อมโยงกับประสิทธิผลหรือผลการปฏิบัติงานได้สำเร็จ และบรรลุผลสำเร็จของงาน ในส่วนของสมรรถนะที่ผู้ศึกษาเลือกศึกษานี้ จะมีเนื้อหาที่ได้สรุปไว้ในสมรรถนะการทำงานด้านดิจิทัลข้างต้น ผู้ศึกษาเลือกศึกษาตัวแปรอิสระ เกี่ยวกับสมรรถนะการทำงานด้านดิจิทัลตามแนวคิดของ McClelland David (1985, น. 546-551) และจากการศึกษาสมรรถนะการทำงานตามแนวคิดของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (2553, น. 3) และสำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2556, น. 27) เห็นว่ามีองค์ประกอบที่ใช้ในการกำหนดเป็นปัจจัยที่ศึกษา 5 ประการ ดังนี้ 1) ความรู้ 2) ทักษะ 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง 4) บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล และ 5) แรงจูงใจ / เจตคติ



### 3. แนวคิดทฤษฎีการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

#### 3.1 ความหมายประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

John D.Millet (1954, p. 4) ได้อธิบายถึงความหมายของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน

David Pardey (2007, pp. 7-8) อธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในหลายรูปแบบของการเปลี่ยนทรัพยากรไปเป็นผลผลิต (Outputs) ด้วยการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด มีของเสียน้อยที่สุด เสียเวลาน้อยที่สุด และได้มาซึ่งผลผลิตมากที่สุดโดยลงทุนน้อยที่สุด มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ให้ได้มาซึ่งความสำเร็จของการผลิตสินค้าและบริการ

วีระพันธ์ เขมะนุเชษฐ์ (2559, น. 48) อธิบายว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการดำเนินงานที่มีลักษณะดังนี้ 1) ประหยัด ได้แก่ ประหยัดต้นทุน (Cost) ประหยัดทรัพยากร (Resources) และประหยัดเวลา (Time) 2) เสร็จทันตามกำหนดเวลา 3) คุณภาพ โดยพิจารณาทั้งกระบวนการตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือวัตถุดิบ มีการคัดสรรอย่างดีมีกระบวนการดำเนินงาน กระบวนการผลิตที่ดี และมีผลผลิตที่ดี ดังนั้นการมีประสิทธิภาพจึงต้องพิจารณากระบวนการดำเนินงานว่าดำเนินงานว่าประหยัดรวดเร็ว มีคุณภาพของงานซึ่งเป็นกระบวนการดำเนินงานทั้งหมด

พิรญา ชื่นวงศ์ (2560, น. 94) อธิบายว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประสิทธิภาพจึงมุ่งทำให้เกิดการทำสิ่งที่ถูกต้อง (Doing the Right Things) และประสิทธิภาพเป็นวิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เป็นผลของงานที่เกิดขึ้นจากความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานของบุคคลที่ทำงาน ในที่นี้เป็นการศึกษาถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านจิตพิสัยของบุคลากร ประกอบด้วย คุณภาพของงาน ปริมาณของงาน ความสามารถในการตัดสินใจ ความมีนวัตกรรม ความสามารถในการปรับตัว ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน และความร่วมมือ

### 3.2 ประโยชน์การพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

บุคลากรถือเป็นหัวใจสำคัญในการนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ และเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ การบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นการที่องค์กรจะกระทำภารกิจหลักให้บรรลุวัตถุประสงค์และมีประสิทธิภาพนั้น หน่วยงานจำเป็นจะต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับงาน ซึ่งประโยชน์ของการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีดังนี้ (คณะวิทยากรจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 2559, น. 1-2)

- 1) ช่วยทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการหรือวิธีการปฏิบัติงานใหม่ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 2) ช่วยเพิ่มกลยุทธ์ในการสร้างความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และช่วยลดความซ้ำซ้อนของงาน
- 3) ช่วยทำให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ด้วยวิธีการที่รวดเร็ว
- 4) ช่วยทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า หรือพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ
- 5) ทำให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพ ลดความสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลาทรัพยากร และกำลังคน
- 6) องค์กรมีความสามารถในการกำหนดกลยุทธ์ เทคนิค วิธีการ ด้วยวิธีการปฏิบัติงานที่เหมาะสม ลดปัญหาอุปสรรคและมีความสุขในการทำงาน
- 7) ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาตนเอง เมื่อพัฒนาตนเองแล้วจะสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการพัฒนานั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่องานและองค์กรต่อไป

### 3.3 องค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

Perterson & Plowman (1953, p. 438) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

- 1) คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูงคือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ
- 2) ปริมาณ (Quantity) งานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน
- 3) เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องเหมาะสมกับหลักการและทันสมัย
- 4) ค่าใช้จ่าย (Cost) เป็นในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด

Woodruff (1990, pp. 47-48) ได้ศึกษาถึงหลักเกณฑ์ในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การภาครัฐที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงาน ตามคุณลักษณะ 8 ประการ ดังนี้

- 1) คุณภาพของงาน (Quality of Work) หมายถึง คุณลักษณะของผลผลิตที่มีความครบถ้วน ถูกต้องเรียบร้อยตรงตามมาตรฐาน
- 2) ปริมาณของงาน (Quantity of Work) หมายถึง ปริมาณผลผลิตของผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งเป็นผลผลิตที่มีปริมาณที่เพียงพอต่อความต้องการ โดยมีผู้ปฏิบัติมีงานควบคุมโดยตรง
- 3) ความสามารถในการตัดสินใจ (Judgment Ability) หมายถึง ความสามารถของพนักงานที่มีพฤติกรรมในการตัดสินใจเมื่อเผชิญกับปัญหาหรือสิ่งที่ไม่ได้คาดการณ์รวมทั้งการบอกกล่าวในระยะเวลาที่กระชั้นชิด
- 4) ความรู้และทักษะในงาน หมายถึง คุณลักษณะโดยรวมของพนักงานที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ เมื่อได้รับมอบหมายงานให้ทำงาน
- 5) ความมีนวัตกรรม (Innovativeness) หมายถึง การแสดงความสามารถของพนักงานในการคิดค้นหรือกระทำในสิ่งใหม่ ๆ ที่มีผลกระทบต่อเปลี่ยนแปลงขององค์การ
- 6) ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) หมายถึง ความสามารถของพนักงานที่สามารถปรับตัวอย่างรวดเร็วต่อสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และไม่สามารถคาดการณ์ถึงเหตุการณ์ในสภาพแวดล้อมของการปฏิบัติงานที่จะเกิดขึ้นได้
- 7) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน (Job Initiation) หมายถึง คุณลักษณะของพนักงานที่ดำเนินการหรือทำกิจกรรมด้วยความคิดสร้างสรรค์ ในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย
- 8) ความร่วมมือ (Cooperation) หมายถึง คุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานที่ได้กระทำหรือปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นพนักงานภายในองค์การ หรือผู้ใช้บริการอย่างเป็นมิตร

จากการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า เป็นผลของงานที่เกิดขึ้นจากความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานของบุคคลที่ทำงาน โดยมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ทำให้ได้งานนั้นสำเร็จตามเป้าหมาย ตามจำนวนของงาน เวลา และค่าใช้จ่ายที่กำหนด ซึ่งทำให้คนทำงานและองค์การเกิดความสุข โดยจะนำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จ และเป้าหมายที่องค์การตั้งไว้ ทั้งนี้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจะมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับผลที่ได้รับจากการวัดระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถพิจารณา แนวความคิด 3 ประการ คือ (พีรญา ชื่นวงศ์ 2560, น. 94)



1) การบรรลุเป้าหมาย ในที่นี้หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการได้มา และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีจำกัด และมีคุณค่าให้เป็นประโยชน์ที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ ในการปฏิบัติตามเป้าหมาย

2) แนวความคิดด้านระบบการวิเคราะห์เป้าหมายตามแนวความคิดนี้ มุ่งที่การกระทำในรูประบบซึ่งหมายถึง เป้าหมายไม่ได้อยู่นิ่งกับที่เปลี่ยนแปลงได้ตามเวลา

3) การเน้นเรื่องพฤติกรรม เป็นการเน้นบทบาทของพฤติกรรมของบุคคลใน องค์กรที่มีต่อความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว หรือการยอมรับว่าเป้าหมายขององค์กรจะสามารถ บรรลุถึงได้โดยอาศัยพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร

จากการศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาได้นำมากำหนดเป็น ตัวแปรตาม ซึ่งเลือกศึกษาจากแนวคิดการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของ Woodruff (1990, pp. 47-48) ซึ่งนำมาใช้ในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร มีปัจจัยที่ศึกษา 7 ประการ ได้แก่ คุณภาพของงาน ปริมาณของงาน ความสามารถในการตัดสินใจ ความมีวินัย วัตรกรรม ความสามารถในการปรับตัว ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน และความร่วมมือ ทั้งนี้การ กำหนดตัวแปรดังกล่าวข้างต้นจะสามารถนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาการดำเนินการที่ยังไม่มี ผู้รับผิดชอบหลักโดยตรง ในการความช่วยเหลือ และสงเคราะห์ผู้ประสบภัยที่ล่าช้า และไม่คล่องตัว ของศูนย์ป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย เขต 1-18 ดังนั้นหากบุคลากรมีการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล จะสามารถนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการแก้ไขปัญหา และดำเนินการพัฒนาประสิทธิภาพการ ทำงานทักษะด้านดิจิทัลได้

#### 4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี

ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี สังกัดกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานใหม่ซึ่งเกิดขึ้นตามแนวทางการปฏิรูประบบราชการดังกล่าว จัดอยู่ในกลุ่มภารกิจด้านสาธารณสุขและพัฒนาเมือง ก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหาร ราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 ซึ่ง มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 3 ตุลาคม 2545 พระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งหน่วยงานซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 9 ตุลาคม 2545 ประกอบกับกฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการ กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2545 ประกอบด้วยบุคลากรที่ถ่ายโอนมาจาก 5 หน่วยงาน คือ กรมการเร่งรัดพัฒนาชนบท กองป้องกันภัย ฝ่ายพลเรือน กรมการปกครอง สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริต สำนักงานปลัดสำนัก นายกรัฐมนตรี กองสงเคราะห์ผู้ประสบภัย กรมประชาสัมพันธ์ และศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการ

พัฒนาชุมชน เขต 1 – 9 กรมการพัฒนาชุมชน จากพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 โครงสร้างกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในระยะแรกที่ได้รับการออกแบบจากการปฏิรูปโครงสร้างระบบราชการเป็นโครงสร้างที่มีแต่เฉพาะหน่วยงานส่วนกลางที่เข้าไปปฏิบัติงานในระดับกลุ่มจังหวัด นั่นคือศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 1-12 ดังนั้นการไม่มีการบริหารราชการส่วนภูมิภาคของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยทำให้ประสบปัญหาการบริหารจัดการระบบราชการและการปฏิบัติการกิจในด้านสาธารณภัยในระดับจังหวัด กล่าวคือ ไม่มีหน่วยงานเจ้าภาพหลักในการรับผิดชอบภารกิจด้านสาธารณภัย ซึ่งถ้าหากเกิดภัยพิบัติหรือสาธารณภัยในพื้นที่ของจังหวัด และมีความจำเป็นเร่งด่วนในการดำเนินการให้ความช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบภัยจะกระทำไม่ได้ล่าช้าและไม่คล่องตัว เนื่องจากต้องขอความเห็นชอบจากกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผ่านศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ทั้ง 12 เขต ก่อนถึงจังหวัด และนอกจากนี้หน่วยงานในระดับจังหวัดยังเป็นจุดเชื่อมต่อสำคัญที่จะนำนโยบาย และแผนงาน/โครงการของกรมที่จัดทำขึ้นลงไปสู่การปฏิบัติให้ถึงภาคประชาชน ซึ่งเป็นผู้ที่จะได้รับผลจากการดำเนินงานตามภารกิจของกรม (กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2560)

ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี เป็นหน่วยงานราชการส่วนกลางสังกัดกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติภารกิจหลักในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก ปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย ให้ความรู้และสร้างเครือข่าย การป้องกัน บรรเทา ฟื้นฟูพื้นที่ประสบสาธารณภัย ตลอดจนทั้งการสนับสนุนส่งเสริมกิจการอาสาสมัคร เพื่อป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยมีพื้นที่รับผิดชอบ 4 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดชลบุรี จังหวัดระยอง จังหวัดจันทบุรี และจังหวัดตราดศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี ได้ดำเนินการตามภารกิจ ด้วยความมุ่งมั่น ปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน โดยการพัฒนาศักยภาพ บุคลากร เครื่องจักรกล และอุปกรณ์ต่าง ๆ สนับสนุนและประสานการปฏิบัติกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ มีอำนาจหน้าที่ดังนี้ (ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี, 2557)

- 1) อำนวยความสะดวกปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัยและพื้นที่เกิดภัยขนาดใหญ่
- 2) สนับสนุนและปฏิบัติการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และช่วยเหลือผู้ประสบภัย และฟื้นฟูสภาพพื้นที่

3) ให้ความรู้ คำแนะนำ ตลอดจนติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง

4) สนับสนุนและจัดให้มีการฝึกอบรมซ้อมแผนป้องกันสาธารณภัย

5) บริหารจัดการกิจการอาสาสมัครเพื่อการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

6) ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

แผนยุทธศาสตร์กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2560 – 2564 ประกอบด้วย กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (2560) มีแผนยุทธศาสตร์กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2560 – 2564 ไว้ดังนี้

1) วิสัยทัศน์ กำหนดไว้ว่า เป็นองค์กรชั้นนำด้านการจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัยในระดับสากล เพื่อประเทศไทย ปลอดภัยอย่างยั่งยืน

2) พันธกิจ มีดังนี้

(1) พัฒนาระบบ กลไกการจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัยของประเทศไทยและดำเนินการจัดการสาธารณภัย ทั้งก่อนเกิดภัย ขณะเกิดภัย และหลังเกิดภัยให้มีมาตรฐานสากล

(2) บูรณาการความร่วมมือองค์กรและเครือข่ายด้านการจัดการสาธารณภัยทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ

(3) พัฒนาระบบ ทรัพยากรและเครือข่ายให้มีความพร้อมและเพียงพอในการป้องกันและลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยอย่างมีประสิทธิภาพ

(4) ศึกษาวิจัย และพัฒนาองค์ความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัย

(5) เผยแพร่ประชาสัมพันธ์และถ่ายทอดความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัย เพื่อสร้างการรับรู้และตระหนักให้แก่ทุกภาคส่วน

(6) ช่วยเหลือสงเคราะห์ผู้ประสบภัยและบรรเทาทุกข์ในเบื้องต้นแก่ผู้ประสบภัย พัฒนาระบบ การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเบื้องต้นให้ทั่วถึงและเป็นธรรม

(7)ฟื้นฟูบูรณะพื้นที่ประสบภัยที่ได้รับผลกระทบจากสาธารณภัยให้กลับสู่สภาพปกติโดยเร็ว และพัฒนาให้ดีขึ้นกว่าเดิม

(8) ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในแต่ละระดับ

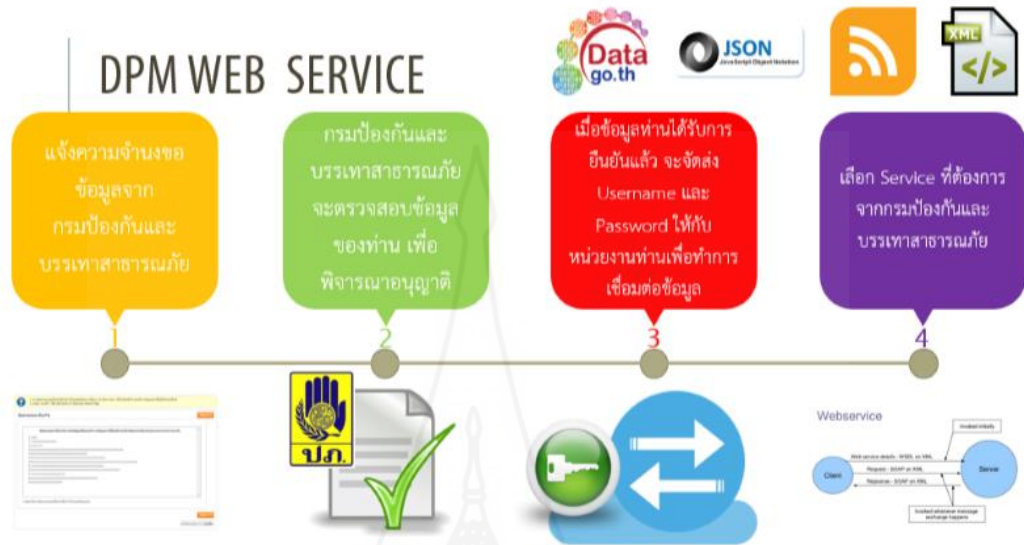
แผนยุทธศาสตร์ฉบับนี้จึงเป็นการมุ่งเน้นให้กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นองค์กรชั้นนำในระดับสากล ด้านการจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัย เพื่อประเทศไทย ปลอดภัยอย่างยั่งยืน จะเห็นได้ว่ากรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ยุทธศาสตร์ที่ 4 เน้นการพัฒนาองค์กรและบุคลากร ไปสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงและสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงได้ พร้อมทั้งกำหนดแนวทางในการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าวไปสู่การปฏิบัติ อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจะใช้ในการวางแผนเพื่อให้องค์กรมีความพร้อมทั้งในด้านวิชาการ ด้านอำนาจการ และด้านปฏิบัติการ ให้สามารถบรรลุเป้าหมายตาม วิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ร่วมกันได้

3) ปก.4.0 (พ.ศ. 2560 – 2579) ในการจัดการสาธารณภัยอย่างยั่งยืน มีดังนี้

- (1) ประสานพลัง “ประชารัฐ” ขับเคลื่อนการจัดการสาธารณภัย
- (2) น้อมนำแนวพระราชดำริ “เศรษฐกิจพอเพียง” และหลักการทรงงาน “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา” เพื่อค้ำคูณองคมนตรีจัดการสาธารณภัย
- (3) นำนวัตกรรม เทคโนโลยีและงานวิจัยเสริมสร้างศักยภาพการจัดการสาธารณภัย ของประเทศ
- (4) มุ่งสู่การเป็นองค์กรที่พร้อมจัดการสาธารณภัยทุกรูปแบบ และใช้เทคโนโลยี ในการปฏิบัติงาน (Digital Culture)

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้จัดให้มีการใช้ดิจิทัลในด้านต่าง ๆ หลายด้าน และมีการใช้ดิจิทัลในกระบวนการขอใช้บริการ Web Service เป็นระบบเว็บเซอร์วิสจากคลังข้อมูล สาธารณภัยแห่งชาติที่ได้ออกแบบขึ้น เป็นการสร้างเว็บเซอร์วิสไว้ใช้งานสำหรับกรมป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย กระบวนการสมัครใช้งานระบบเว็บเซอร์วิสสำหรับหน่วยงานภายนอก และ บุคคลทั่วไป และรายการเว็บเซอร์วิสที่เปิดให้ใช้งานเบื้องต้น ทั้งนี้กระบวนการสมัครใช้งาน แลกเปลี่ยนข้อมูลนั้น โดยใช้เว็บเซอร์วิสในการแลกเปลี่ยนข้อมูลที่มีการเข้ารหัสข้อมูล และเพิ่ม ความปลอดภัยของข้อมูล โดยมีการสร้าง Authorization เพื่อระบุตัวตนของผู้ที่เข้ามาใช้งาน Web Services ได้ กระบวนการเรียกใช้งานระบบเว็บเซอร์วิสกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ดังนั้น จึงได้ออกแบบระบบการ สมัครการใช้งาน เพื่อให้หน่วยงานภายนอกที่มีความต้องการที่จะ เชื่อมโยงข้อมูลกับ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยใช้งาน ดังนี้ (กรมป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย (กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2564)

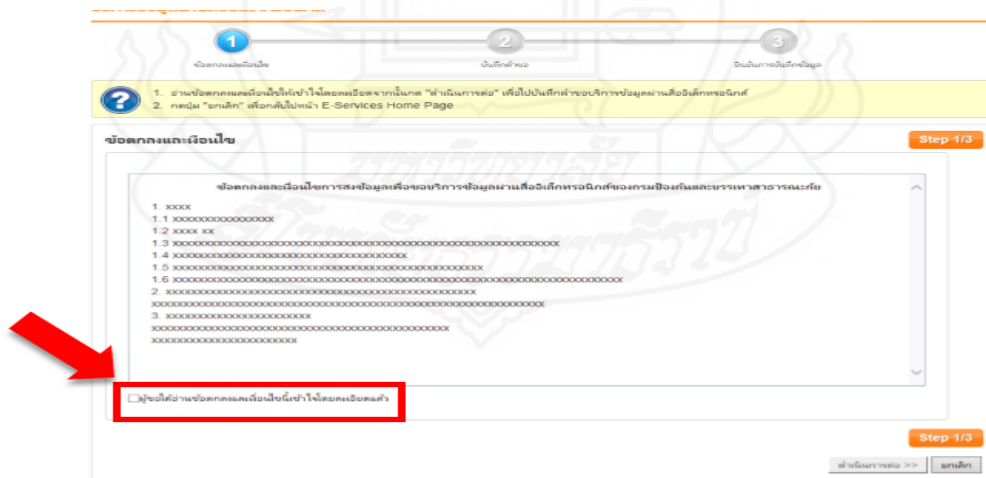
1) หน่วยงานภายนอก หรือบุคคลที่สนใจที่จะเชื่อมโยงข้อมูลกับคลังข้อมูลสาธารณภัยทำการสมัครการใช้งาน ผ่านทางหน้าเว็บไซต์ <http://portal.disaster.go.th>



ภาพที่ 2.1 หน้าแรกเมื่อเข้าสู่เมนูในระบบคลังข้อมูลสาธารณภัยเพื่อสมัครการใช้งาน

ที่มา : กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (2564)

2) ทำการยอมรับข้อตกลง และเงื่อนไขในการใช้งานระบบเว็บเซอร์วิสคลังข้อมูลสาธารณภัย



ภาพที่ 2.2 แสดงการยอมรับข้อตกลง และเงื่อนไขในการใช้งานระบบเว็บเซอร์วิสคลังข้อมูลสาธารณภัย

ที่มา : กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (2564)



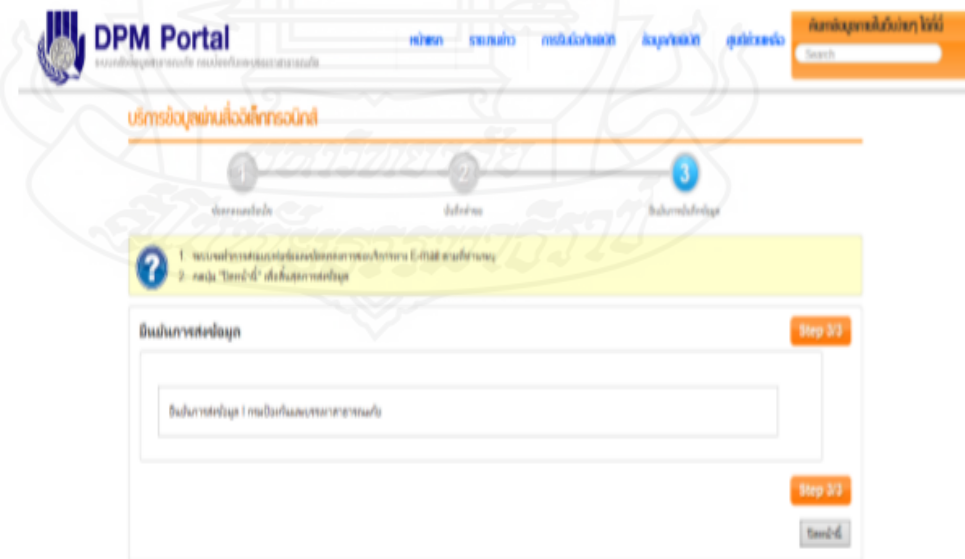
3) ทำการกรอกข้อมูล เพื่อแสดงตัวตนในระบบ พร้อมกับเลือกเว็บไซต์ที่ต้องการ จะขอทำการเชื่อมโยงข้อมูล



ภาพที่ 2.3 ผู้สมัครใช้ระบบทำการกรอกข้อมูลส่วนตัวเพื่อยืนยันตัวตนในระบบ

ที่มา : กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (2564)

4) ระบบจะทำการส่งคำขอการใช้งานเว็บไซต์ มาให้กับทางกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อทำการระบุตัวตน และพิจารณาคำขอการใช้งานเว็บไซต์

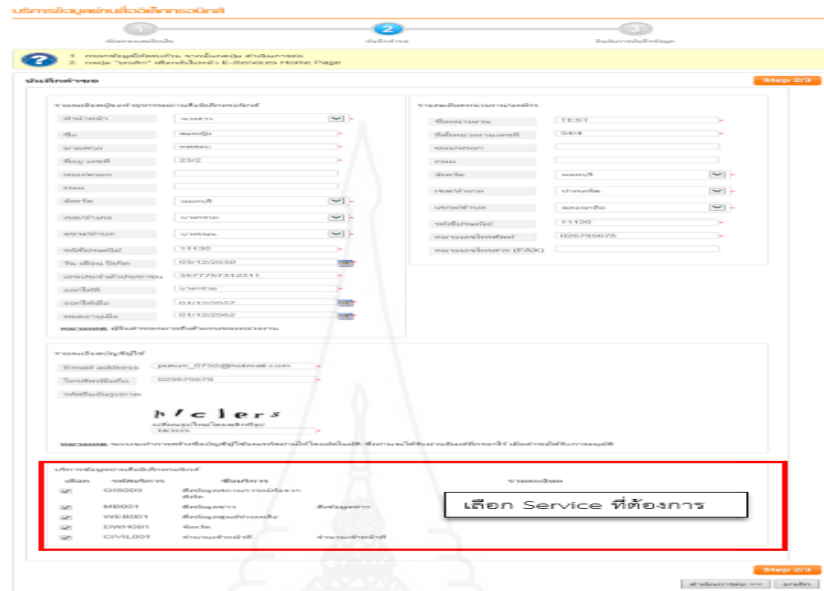


ภาพที่ 2.4 รายการพิจารณาคำขอการใช้งานเว็บไซต์ ของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ที่มา : กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (2564)



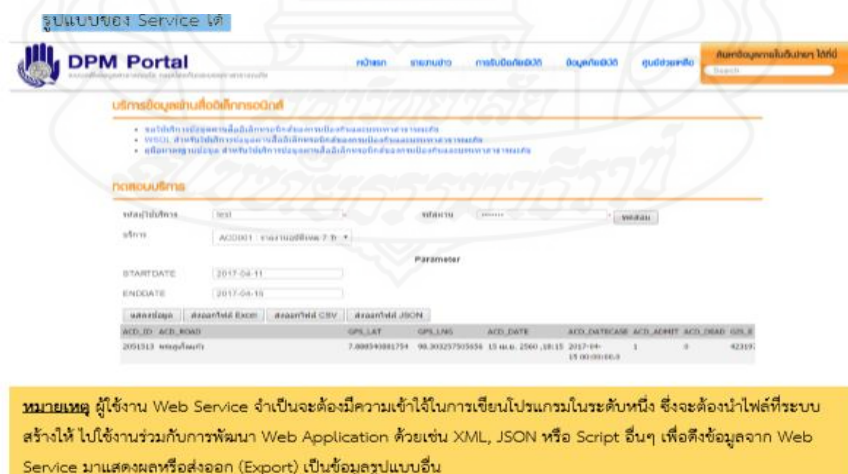
5) เมื่อคำขอได้รับการอนุมัติ ระบบจะส่งข้อความยืนยันและ URL เพื่อ Login เข้าสู่ระบบตาม e-Mail Address ที่ระบุไว้



ภาพที่ 2.5 ระบบแสดงรายการยืนยันการอนุมัติให้ใช้ระบบงานเว็บเซอร์วิส

ที่มา : กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (2564)

6) หลังจากผู้ขอบริการ Login จากนั้นสามารถเลือก Service ตามที่ได้ระบุไว้ในคำขอใช้บริการ และสามารถเลือกรูปแบบของ Service ได้



ภาพที่ 2.6 เมนูการใช้ระบบงานเซอร์วิส

ที่มา : กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (2564)

จากรายละเอียดข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี สรุปว่า เป็นหน่วยงานราชการส่วนกลางสังกัดกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย ปฏิบัติภารกิจหลักในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก การปฏิบัติกรให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย ให้ความรู้ และสร้างเครือข่าย การป้องกันบรรเทา ฟื้นฟูพื้นที่ประสบสาธารณภัย ตลอดจนการสนับสนุน ส่งเสริมกิจการอาสาสมัคร เพื่อป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยมีพื้นที่รับผิดชอบ 4 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดชลบุรี จังหวัดระยอง จังหวัดจันทบุรี และจังหวัดตราด ทั้งนี้ได้นำการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการงานภายในศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี ดังนั้นบุคลากรจำเป็นต้องพัฒนาสมรรถนะการทำงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล จึงจะทำให้ห้องค์การสามารถปรับตัวเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สาธิตา ชลศิริ (2558, น. 145-147) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการคลังและพัสดุในสำนักงานอธิการบดี การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านการคลังและพัสดุของผู้บริหารระดับต้น ศึกษาสภาพทั่วไป ปัญหา อุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ความต้องการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ของผู้ปฏิบัติงานด้านการคลังและพัสดุ ในสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัย/สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า และเพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เพิ่มประสิทธิภาพและนำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ของผู้ปฏิบัติงานด้านการคลังและพัสดุ ให้แก่ผู้บริหาร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและแผนพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานด้านการคลังและพัสดุให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาด้าน โปรแกรมเมอร์และช่างเทคนิคส่งผลกระทบต่อการทำงานมากที่สุด โดยเฉพาะ กรณีโปรแกรมเมอร์ภายในมีจำนวนไม่เพียงพอ การแก้ปัญหาที่ต้องการคือเพิ่มอัตรากำลังในตำแหน่งโปรแกรมเมอร์ให้เพียงพอ และต้องเป็น โปรแกรมเมอร์ที่มีความรู้ ความสามารถ ความคิดเห็นในด้านอื่น ๆ พบว่า เครื่องคอมพิวเตอร์ควรมีประสิทธิภาพเหมาะสมกับโปรแกรมที่ใช้งาน และพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา และต้องการให้พัฒนาปรับปรุงโปรแกรมที่ใช้งานอยู่ เช่น โปรแกรมระบบบัญชี 3 มิติ ให้ทำงานได้เต็มประสิทธิภาพ ครบถ้วน และมีความเชื่อมโยงถึงกันทุกระบบ และควรเป็น โปรแกรมที่ใช้งานง่าย มีความรวดเร็ว ถูกต้อง

ครบถ้วน ปลอดภัย ตรงตามความต้องการของทุกฝ่าย และต้องการระบบเครือข่ายที่มีความทันสมัย พร้อมใช้งาน ได้ตลอดเวลาเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว การแต่งตั้งผู้บริหารระดับสูงเพื่อเข้ามาดูแล การพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานด้านการคลังและพัสดุ โดยเฉพาะจะทำให้การทำงาน ร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีความราบรื่น และประสบผลสำเร็จตามต้องการอย่างเต็มที่ หน่วยงานควรมีนโยบายการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศตามการเปลี่ยนแปลงในทุก ๆ ด้าน โดย จัดทำเป็นแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน จากปัญหาต่าง ๆ ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถนำ เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานได้อย่างสมบูรณ์ ดังนั้น ผู้บริหารควรสนับสนุน ผู้ปฏิบัติงาน เช่น ส่งไปอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานในกรณีที่ ผู้ปฏิบัติงานมีภาระงานหลักปริมาณมาก ผู้ปฏิบัติงานควรแบ่งเวลาบางส่วนเพื่อศึกษาเรียนรู้การใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศเพิ่มเติมด้วยตนเอง

นิตยา วงศ์ใหญ่ (2560, น. 1630-1640) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาทักษะการรู้ ดิจิทัลของดิจิทัลเนทีฟ การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเกี่ยวกับพื้นฐานความรู้ แนวคิด ความสำคัญของทักษะการรู้ดิจิทัล รวมทั้งบทบาทของทักษะการรู้ดิจิทัลของ ดิจิทัลเนทีฟ และเพื่อ เสนอแนวทางในการพัฒนาทักษะการรู้ดิจิทัลของดิจิทัลเนทีฟ อันซึ่งจะนำไปสู่การเตรียมความ พร้อมของดิจิทัล เนทีฟในการมุ่งไปสู่การเป็นพลเมืองดิจิทัลที่ติดต่อไป ในการศึกษานี้ใช้การ วิเคราะห์แนวทางการพัฒนาทักษะการรู้ดิจิทัลของดิจิทัลเนทีฟ เพื่อให้กรอบแนวคิดและแนวทาง สำหรับนักวิจัยและบุคลากรทางการศึกษาได้นำไปใช้ เพื่อเตรียมความพร้อมในการพัฒนาการรู้ ดิจิทัลของดิจิทัลเนทีฟ ผลการศึกษาสรุปว่า การเตรียมความพร้อมของดิจิทัลเนทีฟในการมุ่งไปสู่ การเป็นพลเมืองที่ดีเป็นผู้ซึ่งเติบโตขึ้นด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัยมากมาย ไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยี อินเทอร์เน็ต เทคโนโลยีของอุปกรณ์สื่อสารที่ทันสมัย สื่อหรือข้อมูลมากมายในโลกดิจิทัล จึงควร สอนให้พวกเขารู้จักที่จะเป็นพลเมืองดิจิทัลที่มีความรับผิดชอบและสามารถใช้สิ่งต่างๆ เหล่านั้นใน การมีปฏิสัมพันธ์และใช้ประโยชน์กับสารสนเทศได้อย่างปลอดภัย และมีความรับผิดชอบ สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้ที่เปลี่ยนไป ทักษะการรู้ดิจิทัลเป็นทักษะหลักที่มีความสำคัญ และมีความ จำเป็นต่อการศึกษา และการดำรงชีวิต ดังนั้นสถาบันครอบครัวและสถาบันการศึกษา จึงถือเป็น แกนสำคัญในการส่งเสริม พัฒนา และให้ความรู้แก่เยาวชนกลุ่มดิจิทัลเนทีฟเกี่ยวกับการดำรง อยู่ในโลกดิจิทัลอย่างปลอดภัยและรู้เท่าทัน เพื่อให้สังคมเกิดคุณภาพท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดิจิทัลเนทีฟ จึงควรรู้จักการใช้สื่อ ดิจิทัลให้เป็นประโยชน์ทั้งต่อตนเอง และส่วนรวมให้มากที่สุด

ศตวรรษ กล้าดิษฐ์ (2560, น. ข) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของ พนักงานฝ่ายผลิต ในอุตสาหกรรมการผลิตสายไฟฟ้า กรณีศึกษาบริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยาสากิ

จำกัด การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน การเปรียบเทียบสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทสายไฟฟ้าไทย - ยะชาภา จำกัด ผลการศึกษา พบว่า ภาพรวมในทุกด้านของสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ฝ่ายผลิตของบริษัทสายไฟฟ้าไทย - ยะชาภา จำกัด อยู่ในระดับที่ส่งผลมาก เมื่อทำการพิจารณา ในสมรรถนะแต่ละด้าน พบว่า สมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ด้านทักษะ รองลงมาคือ ด้านความรู้ และในด้านคุณลักษณะพึงประสงค์ มีระดับสมรรถนะที่ส่งผลมากเท่ากัน สุดท้ายคือ ด้านทัศนคติมีระดับสมรรถนะที่ส่งผลปานกลาง และทำการพิจารณาหัวข้อของสมรรถนะที่ส่งผลมากที่สุดในแต่ละด้าน พบว่า หัวข้อที่ส่งผลมากที่สุดในด้านของความรู้ คือ มีความรู้เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ในด้านของทักษะคือ มีทักษะการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง ในด้านของทัศนคติคือ มีความคิดที่จะพัฒนาสมรรถนะของตนเองให้สูงขึ้นอยู่เสมอ สุดท้ายในด้านคุณลักษณะพึงประสงค์ คือ มีความซื่อสัตย์ ยุติธรรม และมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ของตนเองสูง เมื่อทำการพิจารณาเปรียบเทียบสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต ของบริษัทสายไฟฟ้าไทย - ยะชาภา จำกัด โดยจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา อายุการทำงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพสมรส พบว่า ทุกหัวข้อมีความคิดเห็นต่อระดับสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

อติศรา เปี่ยมถาวร (2560, น. 1) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของบุคลากรในสายวิชาชีพด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ปฏิบัติงานในภาคเอกชน กรณีศึกษา บริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศ งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะและแนวทางการพัฒนาบุคลากรในสาย วิชาชีพด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานในภาคเอกชนในยุคเศรษฐกิจ และสังคมดิจิทัล ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะที่ควรพัฒนา มีทั้งหมด 9 สมรรถนะ ดังนี้ 1) การปรับตัว ให้สามารถทำงานได้กับทุกวัย 2) ทักษะในการเจรจากับลูกค้า 3) ความรู้กฎหมายเกี่ยวกับลิขสิทธิ์ สิทธิบัตร การปกป้องข้อมูลส่วนบุคคล 4) ความรู้นโยบายบริษัทลูกค้า 5) ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง 6) ความต้องการรู้สิ่งใหม่ๆ 7) ความกระตือรือร้น 8) การทำงานเป็นทีม และ 9) ทักษะการสื่อสาร ในส่วนการนำแนวทางไปพัฒนาควรแบ่งการพัฒนาเป็น 2 แผน ดังนี้ 1) แผนระยะยาว 3 ปี เพื่อเพิ่มโอกาสในการขยายธุรกิจและองค์การปรับตัวให้เข้ากับยุคดิจิทัลได้ และ 2) แผนระยะสั้น 1 ปี เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของสมรรถนะที่จำเป็นต่อบุคลากรในยุคดิจิทัล

กัมพล เกศสาตี (2561, น. 503) ได้ศึกษาเรื่อง การรู้ดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาสภาพการรู้ดิจิทัลในการปฏิบัติงาน และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัย ที่ส่งผลต่อการรู้ดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏ ผลการวิจัย พบว่า (1) สภาพการรู้ดิจิทัลในการปฏิบัติงาน โดย ภาพรวม อยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความปลอดภัยในการทำงานกับสารสนเทศดิจิทัล รองลงมา คือ ด้านความตระหนักในวัฒนธรรมและสังคม ด้านการสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน ด้านการวิเคราะห์และการประเมินผลสารสนเทศดิจิทัล ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การค้นหาและจัดเก็บสารสนเทศดิจิทัล ตามลำดับ (2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรู้ดิจิทัลในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ปัจจัยโครงสร้างพื้นฐาน รองลงมา คือ ปัจจัยด้านนโยบายของมหาวิทยาลัย ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัย ด้านกระบวนการพัฒนา ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมภายนอก ตามลำดับ

เสาวนีย์ มหาชัย (2562, น. 1) ได้ศึกษาเรื่อง การใช้เทคโนโลยีมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสังกัด สำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้เทคโนโลยีมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล การยอมรับการใช้เทคโนโลยี ปัจจัยอื่นที่มีความสัมพันธ์กับการใช้เทคโนโลยี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง แผนก/ส่วนงาน และระดับเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรม ในจังหวัดนครราชสีมา แตกต่างกัน และปัจจัยอื่น ได้แก่ ทักษะคิดที่มีต่อการใช้เทคโนโลยี ความเชื่อมั่นของผู้ใช้งาน และความวิตกกังวล มีความสัมพันธ์กับการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูง ต่อการใช้เทคโนโลยีในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา

รุ่งนภา จันทรอ่อน (2563, น. 1-2) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ ผู้การเปลี่ยนเป็นหน่วยงานดิจิทัล การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพัฒนาการเปลี่ยนแปลงขีดความสามารถด้านทักษะดิจิทัล ในการนำมาใช้ดำเนินงาน การกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจและยุทธศาสตร์ขององค์กร แนวทางและทิศทางในการเตรียมความพร้อมบุคลากรด้านการพัฒนาทักษะดิจิทัล ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ภายใต้แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management : NPM) ผลศึกษาพบว่า การพัฒนาการเปลี่ยนแปลงขีดความสามารถ



ด้านทักษะดิจิทัลมีความสอดคล้องกับแนวคิดบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ในด้านการสร้างระบบการพัฒนา สนับสนุนด้านบุคลากร ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านระบบ E-learning และนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับการดำเนินงานของหน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างบรรลุวัตถุประสงค์ แต่ระหว่างการดำเนินงาน พบสาเหตุของปัญหา อุปสรรคในด้านช่วงอายุวัยที่แตกต่าง ซึ่งมีสำคัญต่อการปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงาน นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงาน อีกทั้งการปรับทัศนคติหรือ Mindset ของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์ เป็นส่วนสำคัญในสร้างการรับรู้ เข้าใจต่อการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล และตระหนักถึงความสำคัญในการขับเคลื่อนองค์การให้เป็นหน่วยงานดิจิทัล





### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการทำงานด้านดิจิทัลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่ศึกษา
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. ประชากรที่ศึกษา

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาจากประชากรทั้งหมด คือ บุคลากรของศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี และหน่วยงานในพื้นที่รับผิดชอบ 4 จังหวัด ได้แก่ สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดชลบุรี สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดระยอง สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดจันทบุรี และสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด จำนวนทั้งหมด 150 คน

### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น โดยศึกษาแนวทางการสร้างเครื่องมือจากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ตามแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วกำหนดรูปแบบของเครื่องมือ เพื่อสามารถตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้อย่างครบถ้วน การศึกษานี้กำหนดเป็นการเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็น

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษานี้ คือ เครื่องมือที่สร้างขึ้น โดยพิจารณาจากกรอบแนวคิดที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

### 2.1 แบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นบุคลากรของศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน ลักษณะคำตอบเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะการทำงาน แบ่งได้ 5 ด้าน ดังนี้

1) ความรู้ 2) ทักษะ 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง 4) บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล และ 5) แรงจูงใจ/เจตคติ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านจิตพิสัยของบุคลากร แบ่งได้ 7 ด้าน ดังนี้ 1) คุณภาพของงาน 2) ปริมาณของงาน 3) ความสามารถในการตัดสินใจ 4) ความมีวินัย 5) ความสามารถในการปรับตัว 6) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน และ 7) ความร่วมมือ

แบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เป็นลักษณะคำตอบเป็นมาตรวัดแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) จำนวน 5 ระดับ โดยกำหนดค่าคะแนนเป็น 5 ระดับดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง มากที่สุด
- 4 คะแนน หมายถึง มาก
- 3 คะแนน หมายถึง ปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง น้อย
- 1 คะแนน หมายถึง น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านจิตพิสัยของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี โดยเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

### 2.2 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการทำงานด้านจิตพิสัยกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี โดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

2.2.1 ศึกษาวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิด และขอบเขตของการศึกษา

2.2.2 ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.2.3 นิยามศัพท์เพื่อสร้างแบบสอบถาม

2.2.4 สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมขอบเขตการศึกษาวิจัย เสนออาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ ทั้งด้าน โครงสร้างเนื้อหาและภาษาที่ใช้

2.2.5 นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Validity) จากนั้นวิเคราะห์ความเที่ยงตรงของเครื่องมือโดยดูค่าความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) โดยประเมินจากค่าดัชนีตามสูตรของ Rovinelli & Hambleton 1977 (อ้างถึงใน ศิริชัย พงษ์วิชัย 2550, น. 141-142) โดยใช้สูตรดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา

$\sum R$  แทน ผลรวมของคะแนนความคิดของผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาทั้งหมด

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ไม่ตรงตามวัตถุประสงค์

ข้อคำถามที่ดีต้องมีค่า IOC ใกล้เคียง 1 โดยกำหนดเกณฑ์ค่าดัชนีความสอดคล้องตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ถือว่าสอดคล้องในเกณฑ์ที่ผู้ศึกษายอมรับได้

ผลการศึกษาพบว่า ทุกข้อมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67 – 1.00 โดยมีค่าเฉลี่ย IOC = 0.93 แสดงว่า แบบสอบถามนี้มีความเที่ยงตรง เมื่อได้แบบสอบถามที่ผ่านเกณฑ์ความเที่ยงตรง โดยประเมินจากค่า IOC เรียบร้อยแล้ว ผู้ศึกษาจึงนำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้นตามคำชี้แนะของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน

2.2.6 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้ว ไปทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability) หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม มีวิธีการดังนี้ เมื่อได้แบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาจากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงเชิงเนื้อหาแล้ว ผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากร ณ ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 3 ปราจีนบุรี จำนวน 30 คน

หลังจากนั้นนำข้อค้นพบที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามอีกครั้ง ก่อนนำไปใช้จริง โดยการใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของ Cronbach (1990 อ้างถึงใน ศิริชัยพงษ์วิชัย 2550)

โดยมีเกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้

มากกว่า 0.9	ดีมาก
มากกว่า 0.8	ดี
มากกว่า 0.7	พอใช้
มากกว่า 0.6	ค่อนข้างพอใช้
มากกว่า 0.	ต่ำ
น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 0.5	ไม่สามารถรับได้

ผลการศึกษาแบบสอบถามส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการทำงานด้านดิจิทัล ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี ค่า Alpha เท่ากับ 0.956 แบบสอบถามส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร ค่า Alpha เท่ากับ 0.9175 แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามทั้ง 2 ส่วน มีค่าเข้าใกล้ 1 ถือได้ว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือหรือมีความสอดคล้องกันภายในชุดเดียวกัน สามารถนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลได้

2.2.7 นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและความเชื่อมั่นแล้ว ไปใช้จริงกับประชากรที่กำหนดในการศึกษา

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดเพื่อใช้สำหรับข้อมูลปฐมภูมิตามขั้นตอนการดำเนินการ ดังนี้

3.1 **ขั้นตอนที่ 1** ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยใช้โปรแกรม Google Drive ในการสร้างแบบสอบถามผ่านใน Google Forms จัดส่งแบบสอบถามไปยังเมลข้อความใน Facebook และ Line ให้กับประชากรซึ่งเป็นบุคลากร ของศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี โดยแจกให้กับประชากร จนครบตามประชากร 150 คน

3.2 **ขั้นตอนที่ 2** นำข้อมูลแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับทาง Google Drive โดยผู้ศึกษาได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของผลตอบในแบบสอบถาม จากนั้นนำข้อมูลจาก Google Drive เข้าสู่โปรแกรม เพื่อกำหนดวิธีการประมวลผลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคำนวณสำเร็จรูปทางสถิติ

3.3 **ขั้นตอนที่ 3** ผู้ศึกษาได้นำผลลัพธ์ของการวิเคราะห์ ไปดำเนินการตามขั้นตอนการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ทำการเก็บข้อมูล โดยการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากบุคลากรของศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี และหน่วยงานในพื้นที่รับผิดชอบ 4 จังหวัด จำนวน 150 คน โดยสามารถเก็บแบบสอบถามและมีความสมบูรณ์ได้จำนวน 150 คน คิดเป็น 100%

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษานี้ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลจากประชากรทั้งหมดมาวิเคราะห์ทางสถิติและการประมวล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์ตามขั้นตอนดังนี้

4.1 **นำข้อมูลแบบสอบถามที่ได้รับการตอบกลับทาง Google Drive มาตรวจสอบข้อมูล (Editing)** ในแต่ละรายการ หากรายการใดข้อมูลไม่ครบ ผู้ศึกษาจะนำไปศึกษากับประชากรทั้งหมดจนได้รับข้อมูลที่สมบูรณ์ครบตามจำนวน 150 คน ไปใช้ในขั้นตอนต่อไป

4.2 **นำข้อมูลแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับผ่านโปรแกรม Google Drive มาประมวลผลในโปรแกรมคำนวณสำเร็จรูปทางสถิติ**

4.3 **ทำการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติ ดังนี้**

4.3.1 **สถิติพื้นฐาน** ซึ่งผู้ศึกษาได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เป็นสถิติที่นำมาใช้บรรยายคุณลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาจากกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษา เพื่อหาค่าพื้นฐานทางสถิติ ดังนี้ ปัจจัยส่วนบุคคล ใช้การคำนวณด้วยค่าร้อยละ (Percentage) ในส่วนของปัจจัยสมรรถนะการทำงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัล ใช้การคำนวณด้วยค่าคะแนนเฉลี่ย ( $\mu$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ซึ่งแปลความหมายระดับความคิดเห็นตามปัจจัยต่าง ๆ โดยแปลค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	เกณฑ์คะแนนที่กำหนด
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

ทั้งนี้ ได้กำหนดการแปลผลจะใช้ระดับเกณฑ์การให้คะแนนเฉลี่ยโดยที่ กำหนดความสำคัญของคะแนน โดยใช้หลักการแบ่งช่วงการแปลผลตามหลักการแบ่งอันตรภาคชั้น (Class Interval) ตามหลักการหาค่าพิสัย ดังนี้ (สุพัตร์ พิบูลย์ 2552)

$$\begin{aligned} \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

ดังนั้น จึงนำไปใช้ในการกำหนดช่วงของการแปลผลโดยใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต สามารถกำหนดเกณฑ์ของการแปลความหมาย ตามผลการคำนวณ 0.80 ได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.00 – 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 1.81 – 2.60	หมายถึง	น้อย
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2.61 – 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.41 – 4.20	หมายถึง	มาก
ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.21 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด

**4.3.2 สถิติอนุमान** โดยวิเคราะห์เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านจิตพิสัย ของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ 0.05 โดยวิเคราะห์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ 1 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง แต่หากมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย หรือไม่มีเลย ซึ่งผู้ศึกษาเลือกใช้เกณฑ์ ค่า r ระดับของความสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ดังนี้ (Hinkle D. E. 1998, p.118)



ระดับ .90 – 1.00	หมายถึง	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก
ระดับ .70 - .90	หมายถึง	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
ระดับ .50 - .70	หมายถึง	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
ระดับ .30 - .50	หมายถึง	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
ระดับ .00 - .30	หมายถึง	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

โดยเครื่องหมาย +, - หน้าตัวเลขสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะบอกถึงทิศทางของความสัมพันธ์ ซึ่งหาก  $r$  มีเครื่องหมาย + หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และหาก  $r$  มีเครื่องหมาย - หมายถึง การมีความสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้าม

**4.3.3 สรุปผลการศึกษาและให้ข้อเสนอแนะเพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนด**



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการทำงานด้านดิจิทัลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี” โดยประชากรคือ บุคลากรของศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี จำนวนที่ศึกษารวมทั้งสิ้น 150 คน โดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับมาผู้ศึกษาได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามแล้วมาทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติด้วย โปรแกรมคำนวณสำเร็จรูปทางสถิติ ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบของตารางซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน โดยกำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage) แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของตารางและแปลผลโดยการบรรยาย

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับสมรรถนะการทำงานด้านดิจิทัลของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี ได้กำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของตารางและแปลผลโดยการบรรยาย

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการทำงานด้านดิจิทัลของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี ได้กำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของตารางและแปลผลโดยการบรรยาย

ส่วนที่ 4 ปัญหา และข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างสมรรถนะ และประสิทธิภาพการทำงาน ด้านดิจิทัล ของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี ได้นำเสนอในรูปแบบของการบรรยายสรุป

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการทำงาน กับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านดิจิทัล ของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี การวิเคราะห์ โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation)

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงผลตามตารางที่ 4.1 – 4.4 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (N = 150 คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า/เท่ากับ 25 ปี	12	8.00
26 - 30 ปี	21	14.00
31-35 ปี	24	16.00
36-40 ปี	36	24.00
41-45 ปี	23	15.33
46-50 ปี	14	9.33
51-55 ปี	10	6.67
56 ปีขึ้นไป	10	6.67
รวม	150	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 36 – 40 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 รองลงมา อายุ 31 – 35 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 อายุ 41 – 45 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 15.33 อายุ 26 – 30 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 อายุ 46 – 50 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.33 อายุ น้อยกว่า/เท่ากับ 25 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 และอันดับสุดท้าย มีจำนวนเท่ากัน 2 รายการ ได้แก่ อายุ 51 – 55 ปี และอายุ 56 ปีขึ้นไป รายการละ 10 คน และคิดเป็นร้อยละ 6.67 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (N = 150 คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	40	26.67
ปริญญาตรี	81	54.00
สูงกว่าปริญญาตรี	29	19.33
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 19.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน (N = 150 คน)	ร้อยละ
ข้าราชการ	89	59.33
ลูกจ้างประจำ	11	7.33
พนักงานราชการ	30	20.00
จ้างเหมาบริการ	20	13.34
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานเป็นข้าราชการ จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 59.33 รองลงมา เป็นพนักงานราชการ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 จ้างเหมาบริการ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 13.34 และลูกจ้างประจำ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	จำนวน (N = 150 คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า/เท่ากับ 5 ปี	47	31.33
6 – 10 ปี	42	28.00
11 – 15 ปี	19	12.67
16 – 20 ปี	16	10.67
21 – 25 ปี	12	8.00
26 ปีขึ้นไป	14	9.33
รวม	150	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุงานน้อยกว่า/เท่ากับ 5 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 31.33 รองลงมา 6 – 10 ปี จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 อายุงาน 11 – 15 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12.67 อายุงาน 16 – 20 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 10.67 อายุงาน 26 ปีขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 9.33 และอันดับสุดท้าย อายุงาน 21 – 25 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับสมรรถนะการทำงาน

การวิเคราะห์ระดับสมรรถนะการทำงานด้านดิจิทัลของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี ได้กำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) แสดงผลตามตารางที่ 4.5 – 4.10 ดังนี้

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะการทำงาน โดยรวม

(N = 150)

สมรรถนะการทำงาน	$\mu$	S.D.	อันดับ	ระดับความเห็น
ด้านความรู้	4.36	0.574	3	มากที่สุด
ด้านทักษะ	4.23	0.847	5	มากที่สุด
ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง	4.30	0.681	4	มากที่สุด
ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล	4.37	0.598	2	มากที่สุด
ด้านแรงจูงใจ/ เจตคติ	4.65	0.607	1	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.35	0.564	-	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะการทำงาน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยรวมเฉลี่ยเท่ากับ ( $\mu = 4.35$ ) ในรายด้าน เรียงลำดับได้ดังนี้ อันดับแรก ด้านแรงจูงใจ/ทัศนคติ ( $\mu = 4.65$ ) รองลงมา ด้านบุคลิกลักษณะ ประจำตัวของบุคคล ( $\mu = 4.37$ ) อันดับสาม ด้านความรู้ ( $\mu = 4.36$ ) ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ( $\mu = 4.30$ ) และอันดับสุดท้าย ด้านทักษะ ( $\mu = 4.23$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะการทำงาน ด้านความรู้

(N = 150)

สมรรถนะการทำงาน ด้านความรู้	$\mu$	S.D.	อันดับ	ระดับ ความเห็น
- มีความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่เพียงพอกับการปฏิบัติงาน ในหน้าที่	4.19	0.783	3	มาก
- ต้องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่เพิ่มเติม เพื่อนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน	4.65	0.545	1	มากที่สุด
- สามารถเรียนรู้งานเทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้ในการปฏิบัติงานได้ไม่ ยาก (ไม่ต้องใช้เวลาเรียนรู้หรือไม่ใช้เวลาทำความเข้าใจนานมากนัก)	4.15	0.784	4	มาก
- การมีความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นสิ่งจำเป็น ในการปฏิบัติงาน	4.45	0.681	2	มากที่สุด
รวม	4.36	0.574	-	มากที่สุด



จากตารางที่ 4.6 พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะการทำงานด้านความรู้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยรวมเฉลี่ยเท่ากับ ( $\mu = 4.36$ ) ในรายชื่อเรียงลำดับได้ดังนี้ ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรก ต้องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่เพิ่มเติมเพื่อนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน ( $\mu = 4.65$ ) รองลงมา การมีความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นสิ่งจำเป็นในการปฏิบัติงาน ( $\mu = 4.45$ ) ลำดับถัดไป ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ในอันดับสาม มีความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่เพียงพอกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ ( $\mu = 4.19$ ) และอันดับสุดท้าย สามารถเรียนรู้งานเทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้ในการปฏิบัติงานได้ไม่ยาก (ไม่ต้องใช้เวลาเรียนรู้หรือไม่ใช้เวลาทำความเข้าใจนานมากนัก) ( $\mu = 4.15$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะการทำงาน ด้านทักษะ

(N = 150)				
สมรรถนะการทำงาน ด้านทักษะ	$\mu$	S.D.	อันดับ	ระดับความเห็น
- สามารถประมวลผล/แปลความหมายในระบบงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้	3.91	0.877	4	มาก
- สามารถฝึกฝนเรียนรู้งานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ผ่านมาได้ด้วยตนเอง	4.03	0.811	3	มาก
- ปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นประจำ ทำให้สามารถทำงานนั้น ๆ ซ้ำ ๆ บ่อย ๆ จนมีความชำนาญในงานที่ตนเองทำเป็นประจำ	4.39	0.749	2	มากที่สุด
- การฝึกทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นสิ่งจำเป็นในการปฏิบัติงาน	4.61	0.600	1	มากที่สุด
รวม	4.23	0.847	-	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะการทำงานด้านทักษะมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยรวมเฉลี่ยเท่ากับ ( $\mu = 4.23$ ) ในรายชื่อเรียงลำดับได้ดังนี้ ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรก การฝึกทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นสิ่งจำเป็นในการปฏิบัติงาน ( $\mu = 4.61$ ) รองลงมา ปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นประจำทำให้สามารถทำงานนั้น ๆ ซ้ำ ๆ บ่อย ๆ จนมีความชำนาญในงานที่ตนเองทำเป็นประจำ ( $\mu = 4.39$ ) ลำดับถัดไป ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ สามารถฝึกฝนเรียนรู้งานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ผ่านมาได้ด้วยตนเอง ( $\mu = 4.03$ ) และสามารถประมวลผล/แปลความหมายในระบบงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้ ( $\mu = 3.91$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะการทำงาน ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง

(N = 150)				
สมรรถนะการทำงาน ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง	$\mu$	S.D.	อันดับ	ระดับ ความเห็น
- เชื่อมั่นตนเองว่าท่านจะสามารถเรียนรู้และพัฒนางานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อยู่เสมอ	4.41	0.706	1	มากที่สุด
- สามารถทำงานผ่านการพัฒนาโปรแกรมและระบบการทำงานทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้ โดยไม่เกิดความเบื่อหน่ายที่จะเรียนรู้ หรือพัฒนางานด้านเทคโนโลยี	4.19	0.754	2	มาก
รวม	4.30	0.681	-	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะการทำงานด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยรวมเฉลี่ยเท่ากับ ( $\mu = 4.30$ ) ในรายชื่อ เรียงลำดับได้ดังนี้ ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรก เชื่อมั่นตนเองว่าท่านจะสามารถเรียนรู้และพัฒนางานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อยู่เสมอ ( $\mu = 4.41$ ) และสามารถทำงานผ่านการพัฒนาโปรแกรมและระบบการทำงานทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้ โดยไม่เกิดความเบื่อหน่ายที่จะเรียนรู้ หรือพัฒนางานด้านเทคโนโลยี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.19$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะการทำงาน ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล

(N = 150)

สมรรถนะการทำงาน ด้านบุคลิกลักษณะ ประจำตัวของบุคคล	$\mu$	S.D.	อันดับ	ระดับ ความเห็น
- มีพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีมาก่อน ที่จะปฏิบัติหน้าที่ ที่รับผิดชอบงานในปัจจุบันที่ต้องใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	4.05	0.822	5	มาก
- มีความเต็มใจ / ยินดีต่อการฝึกอบรม หรือเรียนรู้ ทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ ๆ ที่ต้องใช้ ในการพัฒนางานอยู่เสมอ	4.60	0.624	1	มากที่สุด
- ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของท่าน จะทำให้งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ ประสบผลสำเร็จ ตามเป้าหมายได้	4.40	0.695	3	มากที่สุด
- บุคลากรที่สนใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้ มักจะปฏิบัติงานได้ดี	4.34	0.713	4	มากที่สุด
- มีความสนใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลง อยู่เสมอ	4.47	0.711	2	มากที่สุด
รวม	4.37	0.598	-	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะการทำงาน ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยรวมเฉลี่ย เท่ากับ ( $\mu = 4.37$ ) ในรายชื่อ เรียงลำดับได้ดังนี้ ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับแรก มีความเต็มใจ / ยินดีต่อการฝึกอบรม หรือเรียนรู้ทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ ๆ ที่ต้องใช้ในการ พัฒนางานอยู่เสมอ ( $\mu = 4.60$ ) รองลงมา มีความสนใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลง อยู่เสมอ ( $\mu = 4.47$ ) ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของท่าน จะทำให้งานที่ท่าน รับผิดชอบอยู่ ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายได้ ( $\mu = 4.40$ ) บุคลากรที่สนใจและใช้เทคโนโลยี ดิจิทัลได้มักจะปฏิบัติงานได้ดี ( $\mu = 4.37$ ) และอันดับสุดท้าย มีพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีมาก่อน ที่จะปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในปัจจุบันที่ต้องใช้เทคโนโลยีดิจิทัล มีความคิดเห็นอยู่ในระดับ มาก ( $\mu = 4.05$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะการทำงาน ด้านแรงจูงใจ/เจตคติ

(N = 150)				
สมรรถนะการทำงาน ด้านแรงจูงใจ/เจตคติ	$\mu$	S.D.	อันดับ	ระดับ ความเห็น
- หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญต่อการนำใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน	4.57	0.708	1	มากที่สุด
- หน่วยงานของท่าน มีการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้คุณสามารถลดขั้นตอนในการทำงาน และทำให้การทำงานของ您是ระบบขึ้น	4.43	0.763	3	มากที่สุด
- การนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงาน ทำให้ท่านบรรลุเป้าหมายในการทำงาน	4.41	0.667	4	มากที่สุด
- การนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ ทำให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานสู่เป้าหมาย และความสำเร็จได้ง่ายขึ้น	4.45	0.640	2	มากที่สุด
รวม	4.65	0.607	-	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะการทำงาน ด้านแรงจูงใจ/เจตคติ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยรวมเฉลี่ยเท่ากับ ( $\mu = 4.65$ ) ในรายชื่อทุกข้อ ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับได้ดังนี้ อันดับแรก หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญต่อการนำใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน ( $\mu = 4.57$ ) รองลงมา การนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ ทำให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานสู่เป้าหมาย และความสำเร็จได้ง่ายขึ้น ( $\mu = 4.45$ ) หน่วยงานของท่าน มีการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้คุณสามารถลดขั้นตอนในการทำงาน และทำให้การทำงานของ您是ระบบขึ้น ( $\mu = 4.43$ ) และอันดับสุดท้าย การนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงาน ทำให้ท่านบรรลุเป้าหมายในการทำงาน ( $\mu = 4.41$ ) ตามลำดับ

### ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านจิตทัณฑ์ของบุคลากร

ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพการทำงานด้านจิตทัณฑ์ของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี ได้กำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย ( $\mu$ ) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของตารางและแปลผลโดยการบรรยาย แสดงผลตามตารางที่ 4.11 – 4.18

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านจิตทัณฑ์ของบุคลากร โดยรวม

(N = 150)				
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านจิตทัณฑ์ของบุคลากร	$\mu$	S.D.	อันดับ	ระดับความเห็น
ด้านคุณภาพของงาน	4.27	0.637	2	มากที่สุด
ด้านปริมาณของงาน	4.32	0.664	1	มากที่สุด
ด้านความสามารถในการตัดสินใจ	3.79	0.706	6	มาก
ด้านความมีวินัย	3.66	0.617	7	มาก
ด้านความสามารถในการปรับตัว	3.93	0.492	5	มาก
ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน	4.07	0.550	4	มาก
ด้านความร่วมมือ	4.25	0.610	3	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.04	0.469	-	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านจิตทัณฑ์ของบุคลากร โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยรวมเฉลี่ยเท่ากับ ( $\mu = 4.04$ ) ในรายด้าน ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับ ดังนี้ อันดับแรกด้านปริมาณของงาน ( $\mu = 4.32$ ) รองลงมา ด้านคุณภาพของงาน ( $\mu = 4.27$ ) อันดับสาม ด้านความร่วมมือ ( $\mu = 4.25$ ) ลำดับถัดไปความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน ( $\mu = 4.07$ ) ด้านความสามารถในการปรับตัว ( $\mu = 3.93$ ) ด้านความสามารถในการตัดสินใจ ( $\mu = 3.79$ ) และอันดับสุดท้าย ด้านความมีวินัย ( $\mu = 3.66$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร ด้านคุณภาพของงาน

(N = 150)

ประสิทธิภาพการทำงานด้านดิจิทัลของบุคลากร ด้านคุณภาพของงาน	$\mu$	S.D.	อันดับ	ระดับ ความเห็น
- หน่วยงานมีการจัดระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่ดี ครอบคลุม ถูกต้องตามมาตรฐาน ที่ส่วนกลางได้กำหนดไว้	4.31	0.761	2	มากที่สุด
- หน่วยงานมีการจัดระบบงาน และแผนงานที่ท่านสังกัด โดยต้องใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเชื่อมต่อกับส่วนกลางได้ อย่างมีมาตรฐาน	4.33	0.737	1	มากที่สุด
- สามารถปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้ผลผลิต งานที่มีคุณภาพตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้	4.18	0.724	3	มาก
รวมเฉลี่ย	4.27	0.637	-	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร ด้านคุณภาพของงาน โดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยรวมเฉลี่ยเท่ากับ ( $\mu = 4.27$ ) ในรายชื่อ ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดเรียงลำดับได้ดังนี้ อันดับแรก หน่วยงานมีการจัดระบบงาน และแผนงานที่ท่านสังกัด โดยต้องใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเชื่อมต่อกับส่วนกลางได้อย่างมีมาตรฐาน ( $\mu = 4.33$ ) รองลงมา หน่วยงานมีการจัดระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่ดี ครอบคลุม ถูกต้องตามมาตรฐาน ที่ส่วนกลางได้กำหนดไว้ ( $\mu = 4.31$ ) และอันดับสุดท้าย ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดได้แก่ สามารถปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้ผลผลิตงานที่มีคุณภาพตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ ( $\mu = 4.18$ ) ตามลำดับ



ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร ด้านปริมาณของงาน

(N = 150)

ประสิทธิภาพการทำงานด้านดิจิทัลของบุคลากร ด้านปริมาณของงาน	$\mu$	S.D.	อันดับ	ระดับ ความเห็น
- สามารถทำงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เสร็จสิ้นตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายได้อยู่เสมอ	4.39	0.684	1	มากที่สุด
- สามารถทำงานในปริมาณที่มากขึ้นโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	4.24	0.748	2	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.32	0.664	-	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร ด้านปริมาณของงาน โดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยรวมเฉลี่ยเท่ากับ ( $\mu = 4.32$ ) ในรายชื่อทุกข้อ ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดเรียงลำดับ ได้ดังนี้ อันดับแรก สามารถทำงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เสร็จสิ้นตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายได้อยู่เสมอ ( $\mu = 4.39$ ) และอันดับสุดท้าย สามารถทำงานในปริมาณที่มากขึ้นโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ( $\mu = 4.24$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร ด้านความสามารถในการตัดสินใจ

(N = 150)

ประสิทธิภาพการทำงานด้านดิจิทัลของบุคลากร ด้านความสามารถในการตัดสินใจ	$\mu$	S.D.	อันดับ	ระดับ ความเห็น
- สามารถแก้ไขปัญหาในงานที่เกิดจากความขัดข้อง ในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อยู่เสมอ	3.68	0.789	2	มาก
- ถ้าหากเกิดปัญหาการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ในช่วงเวลากระชั้นชิด กับช่วงเวลาการส่งมอบงานที่ได้ กำหนดไว้แล้ว จะยินดีแข่งกับต้นสังกัด แล้วค่อย ๆ แก้ไข ปัญหา โดยไม่หงุดหงิด หรือไม่อารมณ์เสีย	3.89	0.778	1	มาก
รวมเฉลี่ย	3.79	0.706	-	มาก

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร ด้านความสามารถในการตัดสินใจ โดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากโดยค่าเฉลี่ยรวมเฉลี่ยเท่ากับ ( $\mu = 3.79$ ) ในรายชื่อทุกข้อ ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากเรียงลำดับได้ดังนี้ อันดับแรก ถ้าหากเกิดปัญหาการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ในช่วงเวลากระชั้นชิด กับช่วงเวลาการส่งมอบงานที่ได้กำหนดไว้แล้ว จะยินดีแข่งกับต้นสังกัด แล้วค่อย ๆ แก้ไขปัญหา โดยไม่หงุดหงิด หรือไม่อารมณ์เสีย ( $\mu = 3.89$ ) และอันดับสุดท้าย สามารถแก้ไขปัญหาในงานที่เกิดจากความขัดข้องในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อยู่เสมอ ( $\mu = 3.68$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร ด้านความมีนวัตกรรม

(N = 150)

ประสิทธิภาพการทำงานด้านดิจิทัลของบุคลากร ด้านความมีนวัตกรรม	$\mu$	S.D.	อันดับ	ระดับ ความเห็น
- สามารถคิดวิธีการใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากกว่า ระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันได้	3.25	0.861	2	ปานกลาง
- สามารถพัฒนาตนเองโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่องค์กรได้พัฒนาขึ้นใหม่ ๆ ได้ โดยสามารถเรียนรู้ และฝึกทักษะการใช้งานให้งานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้	4.07	0.646	1	มาก
รวมเฉลี่ย	3.66	0.617	-	มาก

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร ด้านความมีนวัตกรรม โดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยรวมเฉลี่ยเท่ากับ ( $\mu = 3.66$ ) ในรายชื่อ เรียงลำดับได้ดังนี้ อันดับแรก สามารถพัฒนาตนเองโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่องค์กรได้พัฒนาขึ้นใหม่ ๆ ได้ โดยสามารถเรียนรู้ และฝึกทักษะการใช้งานให้งานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้ ( $\mu = 4.07$ ) ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากและอันดับสุดท้าย สามารถคิดวิธีการใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากกว่า ระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันได้ ( $\mu = 3.25$ ) ความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านจิตพิสัยของบุคลากร ด้านความสามารถในการปรับตัว

(N = 150)

ประสิทธิภาพการทำงานด้านจิตพิสัยของบุคลากร ด้านความสามารถในการปรับตัว	$\mu$	S.D.	อันดับ	ระดับ ความเห็น
- ปรับตัวต่อความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลได้เสมอ	4.25	0.695	1	มากที่สุด
- เทคโนโลยีดิจิทัล เป็นสิ่งที่ไม่สามารถคาดการณ์ถึง เหตุการณ์ที่อาจเกิดการเปลี่ยนแปลง หรือความผิดพลาด ในระบบได้	3.61	0.809	2	มาก
รวมเฉลี่ย	3.93	0.492	-	มาก

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านจิตพิสัยของบุคลากร ด้านความสามารถในการปรับตัว โดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยรวมเฉลี่ยเท่ากับ ( $\mu = 3.93$ ) ในรายชื่อ เรียงลำดับได้ดังนี้ อันดับแรก ปรับตัวต่อความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลได้เสมอ ( $\mu = 4.25$ ) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้าย เทคโนโลยีดิจิทัล เป็นสิ่งที่ไม่สามารถคาดการณ์ถึงเหตุการณ์ที่อาจเกิดการเปลี่ยนแปลง หรือความผิดพลาดในระบบได้ ( $\mu = 3.61$ ) มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน

(N = 150)

ประสิทธิภาพการทำงานด้านดิจิทัลของบุคลากร ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน	$\mu$	S.D.	อันดับ	ระดับ ความเห็น
- การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ทำให้ความริเริ่มสร้างสรรค์ทำได้สะดวกและมีความหลากหลาย	4.21	0.559	1	มากที่สุด
- สามารถใช้ระบบอื่นในการทำงาน เพื่อทดแทนช่วงที่เกิดความขัดข้องทางเทคโนโลยีดิจิทัลได้	3.93	0.720	2	มาก
รวมเฉลี่ย	4.07	0.550	-	มาก

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน โดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากโดยค่าเฉลี่ยรวมเฉลี่ยเท่ากับ ( $\mu = 4.07$ ) ในรายชื่อ เรียงลำดับได้ดังนี้ อันดับแรก การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ทำให้ความริเริ่มสร้างสรรค์ทำได้สะดวกและมีความหลากหลาย ( $\mu = 4.21$ ) ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้าย สามารถใช้ระบบอื่นในการทำงาน เพื่อทดแทนช่วงที่เกิดความขัดข้องทางเทคโนโลยีดิจิทัลได้ ( $\mu = 3.93$ ) ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร ด้านความร่วมมือ

(N = 150)

ประสิทธิภาพการทำงานด้านดิจิทัลของบุคลากร ด้านความร่วมมือ	$\mu$	S.D.	อันดับ	ระดับ ความเห็น
- การปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงานกับบุคคลอื่น	4.23	0.647	2	มากที่สุด
- การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยให้งานกิจของแต่ละฝ่ายมีความสอดคล้องกัน	4.28	0.636	1	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.25	0.610	-	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร ด้านความร่วมมือ โดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยรวมเฉลี่ยเท่ากับ ( $\mu = 4.25$ ) ในรายชื่อทุกข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับได้ดังนี้ อันดับแรก การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยให้งานของแต่ละฝ่ายมีความสอดคล้องกัน ( $\mu = 4.28$ ) และอันดับสุดท้าย การปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงานกับบุคคลอื่น ( $\mu = 4.23$ ) ตามลำดับ

#### ส่วนที่ 4 ปัญหา และข้อเสนอแนะ แนวทางการเสริมสร้างสมรรถนะ และประสิทธิภาพการทำงานด้านดิจิทัล ของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จังหวัดจันทบุรี

ปัญหา และข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างสมรรถนะ และประสิทธิภาพการทำงานด้านดิจิทัล ของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี ได้นำเสนอในรูปแบบของการบรรยายสรุป แสดงผลตามตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 ปัญหา และข้อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างสมรรถนะ และประสิทธิภาพการทำงานด้านดิจิทัล ของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี

ปัญหา	จำนวน (คน)	ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
- บุคลากรที่มีอายุมาก ไม่ใส่ใจต่อการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยี	4	- ควรจัดผู้ที่มีประสบการณ์ มาทำการฝึกอบรม เพื่อให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ	7
- องค์กร ไม่ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลให้กับบุคลากรมากนัก	2	- ดึงสังกัดควรปรับทัศนคติในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรมีความสนใจต่อการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และนำไปพัฒนาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดความรวดเร็ว เป็นระบบมากยิ่งขึ้น	3



ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ปัญหา	จำนวน (คน)	ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
- บุคลากรในองค์กรมีวัฒนธรรมในการพัฒนาตนเองค่อนข้างน้อย ทำให้ทำงานโดยใช้เทคโนโลยีไม่เป็น	2	- ควรมีการทบทวนลำดับขั้นตอนการทำงานใหม่ และการให้ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกับเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอเหมาะสม	2
- บุคลากรบางส่วนขาดความรู้ความเข้าใจในการประสานงานกับผู้อื่น	2	- ควรนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้กับทุกงานขององค์กร เนื่องจากปริมาณงานมีเป็นจำนวนมาก ซึ่งการใช้นวัตกรรมจะช่วยลดระยะเวลาในการทำงาน และผลลัพธ์ออกมาเป็นที่น่าพอใจ	2
- บุคลากรที่บรรจุใหม่ จะได้รับการสอนงานจากบุคลากรรายเก่า โดยใช้วิธีการสอนงานด้วยการทำงานแบบเดิม (ไม่เน้นการใช้เทคโนโลยี)	2	- ควรรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานให้มากขึ้น เพื่อให้เพียงพอ เหมาะสมกับปริมาณงาน และจะส่งผลให้การบริหารจัดการงานดีมากขึ้น	2
- บุคลากรมีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานไม่ตรงกับงานที่ถูกมอบหมาย	1	- ควรพัฒนาฝึกอบรมทักษะด้านการประสานงานให้กับเจ้าหน้าที่	1
- บุคลากรในองค์กรบางส่วนยึดความคิดเห็นตนเองเป็นหลัก และไม่รับฟังความคิดบุคคลอื่น	1	- ควรมุ่งเน้นส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนให้ความสนใจต่อการเรียนรู้ในการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน	1

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ปัญหา	จำนวน (คน)	ข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
-	-	- ควรมุ่งเน้นส่งเสริมความรู้ทักษะ การปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ให้กับผู้บริหารให้มากขึ้น	1
-	-	- ควรบรรจุแต่งตั้งและมอบหมายงาน บุคลากรที่ดูแลระบบเทคโนโลยีที่เป็น ผู้มีความรู้ ความสามารถด้านนวัตกรรม เทคโนโลยี	1
รวมผู้แสดงความคิดเห็น	14	รวมผู้แสดงความคิดเห็น	20

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ปัญหา และข้อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างสมรรถนะ และประสิทธิภาพการทำงานด้านดิจิทัล ของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี มีดังนี้

ปัญหาการเสริมสร้างสมรรถนะ และประสิทธิภาพการทำงานด้านดิจิทัล ของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี พบว่า ส่วนใหญ่บุคลากรที่มีอายุมากกว่า 50 ปี ไม่ใส่ใจต่อการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยี มีจำนวน 4 คน รองลงมา มี 3 รายการ ๆ ละ 2 คน ได้แก่ องค์กรไม่ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลให้กับบุคลากรมากนัก บุคลากรในองค์กรมีวัฒนธรรมในการพัฒนาตนเองค่อนข้างน้อย ทำให้ทำงานโดยใช้เทคโนโลยีไม่เป็น บุคลากรที่บรรจุใหม่ จะได้รับการสอนงานจากบุคลากรรายเก่า โดยใช้วิธีการสอนงานด้วยการทำงานแบบเดิม (ไม่เน้นการใช้เทคโนโลยี) และบุคลากรบางส่วนขาดความรู้ความเข้าใจในการประสานงานกับผู้อื่น รายการต่อไป มี 2 รายการ มีผู้แสดงความคิดเห็นรายการละ 1 คน ดังนี้ บุคลากรมีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานไม่ตรงกับงานที่ถูkmอบหมาย และ บุคลากรในองค์กรบางส่วนยึดความคิดเห็นตนเองเป็นหลัก และไม่รับฟังความคิดเห็นคนอื่น

ข้อเสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างสมรรถนะ และประสิทธิภาพการทำงานด้านดิจิทัล ของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี ส่วนใหญ่พบว่า ควรจัดผู้มีประสบการณ์มาทำการฝึกอบรม เพื่อให้มีความรู้กับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ จำนวน 7 คน รองลงมา ต้นสังกัดควรปรับทัศนคติในการทำงานให้กับบุคลากร เพื่อให้มีความสนใจต่อการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อจะนำไปพัฒนาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดความรวดเร็ว เป็นระบบ

มากยิ่งขึ้น และส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นเป้าหมายในการทำงาน มีจำนวน 3 คน ลำดับถัดไป มีผู้แสดงความคิดเห็น 4 รายการ ๆ ละ 2 คน ดังนี้ ควรมีการทบทวนลำดับขั้นตอนการทำงานใหม่ การให้ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกับเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอเหมาะสม และควรมานวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้กับทุกงานขององค์กร เนื่องจากปริมาณงานมีเป็นจำนวนมาก ซึ่งการใช้นวัตกรรมจะช่วยลดระยะเวลาในการทำงาน และผลลัพธ์ออกมาเป็นที่น่าพอใจ ควรรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานให้มากขึ้นเพื่อให้เพียงพอและเหมาะสมกับปริมาณงาน และจะส่งผลให้การบริหารจัดการงานดีมากขึ้น และลำดับถัดไป มีจำนวน 4 รายการ ๆ ละ 1 คน ดังนี้ ควรพัฒนาฝึกอบรมทักษะด้านการประสานงานให้กับเจ้าหน้าที่ ควรมุ่งเน้นส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนให้ความสนใจต่อการเรียนรู้ในการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน ควรมุ่งเน้นส่งเสริมความรู้ทักษะการปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้กับผู้บริหารให้มากขึ้น และควรบรรจุแต่งตั้งและมอบหมายงานบุคลากรที่ดูแลระบบเทคโนโลยีที่เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถด้านนวัตกรรมเทคโนโลยี

## ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน ความสัมพันธ์ของสมรรถนะการทำงานด้านดิจิทัล เชิงบวกในระดับมาก กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี ดังนี้

$H_0$  = สมรรถนะการทำงานด้านดิจิทัล (X) กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร (Y) ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี ไม่มีความสัมพันธ์กัน

$H_1$  = สมรรถนะการทำงานด้านดิจิทัล (X) กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร (Y) ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี มีความสัมพันธ์กัน

เมื่อนำข้อมูลลงตารางเพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติอนุมาน ซึ่งที่ใช้ในการวิเคราะห์โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation)



ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ประสิทธิภาพ การทำงาน (Y <sub>1-7</sub> )	ค่าสถิติ	สมรรถนะการทำงาน (X <sub>1-5</sub> )					
		X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X <sub>1-5</sub>
ความสามารถ ในการปรับตัว	Correlation	0.278*	0.305*	0.358*	0.397*	0.428*	0.389*
	p	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ ในการทำงาน	Correlation	0.472*	0.435*	0.410*	0.513*	0.475*	0.506*
	p	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
ความร่วมมือ	Correlation	0.621*	0.642*	0.630*	0.689*	0.684*	0.719*
	p	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
โดยรวม	Correlation	0.686*	0.702*	0.669*	0.774*	0.739*	0.785*
	p	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

\* ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

X<sub>1</sub> หมายถึง ความรู้

X<sub>2</sub> หมายถึง ทักษะ

X<sub>3</sub> หมายถึง ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง

X<sub>4</sub> หมายถึง บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล

X<sub>5</sub> หมายถึง แรงจูงใจ/เจตคติ

จากตารางที่ 4.20 สามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการทำงาน กับ ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านดิจิทัล ของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี พบว่า ปฏิเสธ H<sub>0</sub> ทุกด้าน อธิบายได้ว่า สมรรถนะการทำงานด้านดิจิทัล (X<sub>1-5</sub>) กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Y<sub>1-7</sub>) ของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเรียงลำดับของระดับ ความสัมพันธ์ ดังนี้ สมรรถนะการทำงาน ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (X<sub>4</sub>) (R = 0.774) ด้านแรงจูงใจ/เจตคติ (X<sub>5</sub>) (R = 0.739) และด้านทักษะ (X<sub>2</sub>) (R = 0.702) ความสัมพันธ์เชิงบวกใน ระดับสูง นอกจากนั้นยังพบว่า สมรรถนะการทำงาน ด้านความรู้ (X<sub>1</sub>) (R = 0.686) และด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (X<sub>3</sub>) (R = 0.669) มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทั้งนี้ สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ตามตารางที่ 4.21 ดังนี้

ตารางที่ 4.21 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ยอมรับ $H_0$	ปฏิเสธ $H_0$
1. สมรรถนะการทำงาน โดยรวม ( $X_{1-5}$ ) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านดิจิทัล ของบุคลากร ( $Y_{1-7}$ ) ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี		✓
2. สมรรถนะการทำงาน ด้านความรู้ ( $X_1$ ) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านดิจิทัล ของบุคลากร ( $Y_{1-7}$ ) ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี		✓
3. สมรรถนะการทำงาน ด้านทักษะ ( $X_2$ ) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านดิจิทัล ของบุคลากร ( $Y_{1-7}$ ) ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี		✓
4. สมรรถนะการทำงาน ด้านความคิดเกี่ยวกับตนเอง ( $X_3$ ) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านดิจิทัล ของบุคลากร ( $Y_{1-7}$ ) ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี		✓
5. สมรรถนะการทำงาน ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว ( $X_4$ ) ของบุคคล มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านดิจิทัล ของบุคลากร ( $Y_{1-7}$ ) ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จังหวัดจันทบุรี		✓
6. สมรรถนะการทำงาน ด้านแรงจูงใจ/เจตคติ ( $X_5$ ) มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านดิจิทัล ของบุคลากร ( $Y_{1-7}$ ) ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี		✓

$H_0$  = สมรรถนะการทำงานด้านดิจิทัล (X) กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร (Y) ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี ไม่มีความสัมพันธ์กัน

$H_1$  = สมรรถนะการทำงานด้านดิจิทัล (X) กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร (Y) ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี มีความสัมพันธ์กัน



จากตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปฏิเสธ  $H_0$  อธิบายได้ว่า สมรรถนะการทำงานด้านดิจิทัล ( $X_{1.5}$ ) ด้านความรู้ ( $X_1$ ) ด้านทักษะ ( $X_2$ ) ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ( $X_3$ ) ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล ( $X_4$ ) และด้านแรงจูงใจ/เจตคติ ( $X_5$ ) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ( $Y_{1.7}$ ) ของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



## บทที่ 5

### สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการทำงานด้านดิจิทัลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี” ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาวิเคราะห์เพื่อสามารถค้นพบข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้เพื่อ 1) ศึกษาระดับสมรรถนะการทำงานด้านดิจิทัลของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี 2) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการทำงานด้านดิจิทัล กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี และ 4) ศึกษาปัญหา และเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างสมรรถนะ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัล ของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี โดยประชากร คือ บุคลากรของศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี จำนวนที่ศึกษารวมทั้งสิ้น 150 คน ซึ่งผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถามจนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ ผลการศึกษาสามารถสรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 1. สรุปการศึกษา

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นบุคลากรศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี ส่วนใหญ่มีอายุ 36 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.00 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 54.00 ตำแหน่งเป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 59.33 และมีอายุงานน้อยกว่า/เท่ากับ 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.33

##### 1.1 ผลการศึกษาระดับสมรรถนะการทำงานด้านดิจิทัลของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี

สมรรถนะการทำงาน ของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี โดยในรายละเอียดทุกด้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก เรียงลำดับได้ ดังนี้ อันดับแรก ด้านแรงจูงใจ/ทัศนคติ รองลงมา ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล อันดับสาม ด้านความรู้ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง และอันดับสุดท้าย ด้านทักษะ ตามลำดับ โดยสรุป

รายละเอียดทุกรายการในแต่ละด้าน พบว่า ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก ซึ่งสรุปอันดับแรก และอันดับสุดท้าย ในแต่ละด้าน ดังนี้ 1) ด้านความรู้ อันดับแรก ต้องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่เพิ่มเติมเพื่อนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน และอันดับสุดท้าย สามารถเรียนรู้งานเทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้ในการปฏิบัติงานได้ไม่ยาก (ไม่ต้องใช้เวลาเรียนรู้หรือไม่ใช้เวลาทำความเข้าใจนานมากนัก) 2) ด้านทักษะ อันดับแรก คือ การฝึกทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นสิ่งจำเป็นในการปฏิบัติงาน และอันดับสุดท้าย สามารถประมวลผล/แปลความหมายในระบบงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้ 3) ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง อันดับแรก เชื่อมั่นตนเองว่าท่านจะสามารถเรียนรู้และพัฒนางานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างเสมอ และสามารถทำงานผ่านการพัฒนาโปรแกรมและระบบการทำงานทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้ โดยไม่เกิดความเบื่อหน่ายที่จะเรียนรู้ หรือพัฒนางานด้านเทคโนโลยี มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย 4) ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล อันดับแรก มีความเต็มใจ / ยินดีต่อการฝึกอบรม หรือเรียนรู้ทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ ๆ ที่ต้องใช้ในการพัฒนางานอยู่เสมอ และอันดับสุดท้าย มีพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีมาก่อน ที่จะปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในปัจจุบันที่ต้องใช้เทคโนโลยีดิจิทัล มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย และ 5) ด้านแรงจูงใจ/เจตคติ อันดับแรก หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญต่อการนำใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน และอันดับสุดท้าย การนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงาน ทำให้ท่านบรรลุเป้าหมายในการทำงาน

## 1.2 ผลการศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานด้านดิจิทัลของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร โดยรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ในรายด้าน ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก เรียงลำดับดังนี้ อันดับแรก ด้านปริมาณของงาน รองลงมา ด้านคุณภาพของงาน อันดับสาม ด้านความร่วมมือ ลำดับถัดไปความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน ด้านความสามารถในการปรับตัว ด้านความสามารถในการตัดสินใจ และอันดับสุดท้าย ด้านความมีวินัย อดทน ตามลำดับ โดยสรุปรายละเอียดทุกรายการในแต่ละด้าน ที่มีผลการศึกษาอยู่ในอันดับแรก และอันดับสุดท้าย ในแต่ละด้าน ดังนี้ 1) ด้านคุณภาพของงาน โดยรวม อันดับแรก หน่วยงานมีการจัดระบบงาน และแผนงานที่ท่านสังกัด โดยต้องใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเชื่อมต่อกับส่วนกลางได้อย่างมีมาตรฐาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และอันดับสุดท้าย ความสามารถปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้ผลผลิตงานที่มีคุณภาพตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ คิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย 3) ด้านปริมาณของงาน ทุกรายการ ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก อันดับแรก สามารถทำงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เสร็จสิ้นตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายได้

อยู่เสมอ และอันดับสุดท้าย สามารถทำงานในปริมาณที่มากขึ้น โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล 4) ด้านความสามารถในการตัดสินใจ ทุกรายการ ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย อันดับแรก ถ้าหากเกิดปัญหาการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ในช่วงเวลากระชั้นชิด กับช่วงเวลาการส่งมอบงานที่ได้กำหนดไว้แล้ว จะยินดีแข่งกับต้นสังกัด แล้วย่อย ๆ แก้ไขปัญหา โดยไม่หงุดหงิด หรือไม่อารมณ์เสีย และอันดับสุดท้าย สามารถแก้ไขปัญหในงานที่เกิดจากความขัดข้องในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อยู่เสมอ ตามลำดับ 5) ด้านความมีนวัตกรรม อันดับแรก สามารถพัฒนาตนเองโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่องค์การได้พัฒนาขึ้นมาใหม่ ๆ ได้ โดยสามารถเรียนรู้ และฝึกทักษะการใช้งานให้งานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้ ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย และอันดับสุดท้าย สามารถคิดวิธีการใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากกว่า ระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันได้ ความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นใจ 6) ด้านความสามารถในการปรับตัว อันดับแรกปรับตัวต่อความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลได้เสมอ ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก และอันดับสุดท้าย เทคโนโลยีดิจิทัล เป็นสิ่งที่ไม่สามารถคาดการณ์ถึงเหตุการณ์ที่อาจเกิดการเปลี่ยนแปลง หรือความผิดพลาดในระบบได้ ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย 7) ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน โดยรวม อันดับแรก การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ทำให้ความริเริ่มสร้างสรรค์ทำได้สะดวกและมีความหลากหลาย ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก และอันดับสุดท้าย สามารถใช้ระบบอื่นในการทำงาน เพื่อทดแทนช่วงที่เกิดความขัดข้องทางเทคโนโลยีดิจิทัลได้ ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย และ 8) ด้านความร่วมมือ ในรายชื่อทุกข้อ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก โดยอันดับแรก การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ช่วยให้ภารกิจของแต่ละฝ่ายมีความสอดคล้องกัน และอันดับสุดท้าย การปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้เกิดความร่วมมือในการทำงานกับบุคคลอื่น

### 1.3 ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการทำงาน กับประสิทธิภาพการทำงานด้านดิจิทัล ของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี

ผลการศึกษา สรุปได้ว่า สมรรถนะการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานด้านดิจิทัล ของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี ทางบวกในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า สมรรถนะการทำงานทุกด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกทุกรายการ กับประสิทธิภาพการทำงานด้านดิจิทัล ของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี โดยสรุปผลการทดสอบสมมติฐานในรายด้าน พบว่า ปฏิเสธ  $H_0$  อธิบายได้ว่า สมรรถนะการทำงานด้านดิจิทัล ( $X_{1-5}$ ) ด้านความรู้ ( $X_1$ ) ด้านทักษะ ( $X_2$ ) ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ( $X_3$ ) ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล ( $X_4$ )

และด้านแรงจูงใจ/เจตคติ ( $X_3$ ) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ( $Y_{1-7}$ ) ของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

#### 1.4 ผลการศึกษาปัญหาและเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างสมรรถนะและประสิทธิภาพการทำงานด้านดิจิทัล ของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี

ปัญหา/ข้อเสนอแนะสมรรถนะการทำงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านดิจิทัล พบปัญหาสำคัญอันดับแรกตรงกัน คือ บุคลากรที่มีอายุมากหรือปฏิบัติงานมานานมีความเคยชินในการปฏิบัติงานแบบเก่า ไม่เห็นความสำคัญต่อการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยี และบางส่วนขาดทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล นอกจากนั้นหากมีบุคลากรบรรจุเข้ามาทำงานใหม่ จะถูกสอนงานโดยบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่องค์กรนี้มานานแล้ว จึงมักใช้วิธีการสอนงานให้บุคลากรที่บรรจุเข้าทำงานใหม่ ในการเรียนรู้การทำงานแบบเดิม จึงเสนอแนะให้จัดผู้มีประสบการณ์ มาทำการฝึกอบรม เพื่อให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ และควรศึกษาถึงประเด็นที่บุคลากรในองค์กรให้ความสนใจต่อการพัฒนาฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถได้ตรงตามความต้องการของบุคลากรและการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานมีการพัฒนางานได้ตรงกับสภาพงานมากที่สุด

## 2. อภิปรายผล

### 2.1 การศึกษาระดับสมรรถนะการทำงานด้านดิจิทัลของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี

**2.1.1 สมรรถนะการทำงานของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี** โดยในรายละเอียดทุกด้าน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก เรียงลำดับได้ดังนี้ อันดับแรก ด้านแรงจูงใจ/ทัศนคติ รองลงมา ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล อันดับสาม ด้านความรู้ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง และอันดับสุดท้าย ด้านทักษะ ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า บุคลากรของศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี มีสมรรถนะการทำงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมาก โดยบุคลากรจะสามารถปฏิบัติงานโดยใช้อุปกรณ์ในด้านดิจิทัลได้ เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่าผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ เนตรชนก ดวนใหญ่ (2562, น. 58) พบว่า สมรรถนะการทำงานด้านเทคโนโลยีอยู่ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับระบบราชการในปัจจุบันที่อยู่ในช่วงที่ระบบราชการมีการปรับเปลี่ยนเป็นราชการ 4.0 ตามแนวคิดของ

สำนักงานข้าราชการพลเรือน (2560) อธิบายว่า ระบบราชการ 4.0 ภาครัฐต้องปรับตัวให้สามารถอำนวยความสะดวกกับสังคมยุคดิจิทัล เพื่อมุ่งเน้นความคล่องตัว โดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในระบบราชการ ซึ่งงานวิจัยและแนวคิดข้างต้นนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาที่ศึกษา ซึ่งผู้ศึกษาจะอภิปรายผลในข้อที่ 2.1.2

**2.1.2 สมรรถนะการทำงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ในอันดับสุดท้าย** คือ ด้านทักษะ ดังนั้น ผู้ศึกษาเห็นว่า ควรต้องฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น และมีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในองค์กรจึงต้องพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านระบบเทคโนโลยี เพื่อให้บุคลากรส่วนใหญ่ในองค์กรมีศักยภาพในด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีมากขึ้น ซึ่งประเด็นนี้สอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ. 2560, น. 1 – 2) อธิบายว่า บุคลากรที่มีทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล คือ การนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน อาทิ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แท็บเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานหรือระบบงานในองค์กรให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาต่อไปเห็นว่าควรนำข้อเสนอแนะของ จิรวดี บรรพบุตร (2563) มาประยุกต์ใช้ โดยองค์กรควรพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะด้านดิจิทัลให้กับบุคลากร มุ่งเน้นการดำเนินการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้สอดคล้องกับการขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์ ด้านการพัฒนาดิจิทัล โดยจัดทำแผนปฏิบัติการดิจิทัลเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงองค์กร โดยการกำหนดงบประมาณให้มีความสมดุลเพื่อนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ทั้งระบบ มีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลสำหรับการปฏิบัติงานเพื่อยกระดับการให้บริการและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

**2.1.3 จากการศึกษาข้อเสนอแนะในการศึกษาคั้งนี้** สรุปได้ว่า ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี ควรพัฒนาหลายส่วนที่มีปัญหาทั้งเรื่องของเครื่องมือ อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ยังไม่ครอบคลุมงานส่วนต่าง ๆ รวมไปถึงบุคลากรที่มีอายุมาก หรือปฏิบัติงานมานาน มักเคยชินกับการทำงานด้วยระบบการทำงานแบบเดิม ในส่วนของบุคลากรที่เข้ามาใหม่มักจะได้รับการสอนงานจากผู้ปฏิบัติงานรายเดิม ซึ่งไม่ได้นำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในกระบวนการทำงานมากนัก ดังนั้น จากการอภิปรายผลข้อ 2.1.1 – 2.1.2 เห็นว่า ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี ควรมีการวางแผนการสรรหา และพัฒนากำลังคนที่จะบรรจุเป็นบุคลากรในองค์กร โดยพิจารณาเลือกผู้ที่มีทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อรองรับการทำงานในบริบทการเป็นดิจิทัลไทยแลนด์ และระบบราชการ 4.0 ในส่วนของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่เดิม ต้องเร่งรัดการพัฒนาทักษะดิจิทัลให้กับบุคลากร รวมถึงการสนับสนุนระบบเครื่องมือหรือ



อุปกรณ์ ฯลฯ ในการพัฒนาคู่ขนานกับการพัฒนาสมรรถนะความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้กับบุคลากรในระบบราชการ 4.0 ควรส่งเสริมการสร้างค่านิยม และวัฒนธรรมในการทำงานในรูปแบบใหม่ ส่งเสริมความเข้าใจให้ข้าราชการและบุคลากรทุกคนในองค์กร ยอมรับ การเปลี่ยนแปลงระบบราชการ 4.0 ซึ่งจะเป็นประโยชน์ของการเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยต้องสร้างบรรยากาศ สร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้ มุ่งเน้นการอบรมให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลอย่าง สม่ำเสมอ เพื่อให้บุคลากรสามารถนำไปให้บริการประชาชน มีการอำนวยความสะดวกในการทำงาน ทำให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง ประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่าย ลดเวลาการทำงาน ลดค่าใช้จ่ายในระยะยาวได้เป็นอย่างดี และเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงานได้ดี เพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดได้

## 2.2 การศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานด้านดิจิทัลของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี

2.2.1 *ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร โดยรวม* มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ในรายด้าน ความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างมาก เรียงลำดับดังนี้ อันดับแรก ด้านปริมาณของงาน รองลงมา ด้านคุณภาพของงาน อันดับสาม ด้านความร่วมมือ ลำดับถัดไปความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน ด้านความสามารถในการปรับตัว ด้านความสามารถในการตัดสินใจ และอันดับสุดท้าย ด้านความมีนวัตกรรม ตามลำดับ เมื่อพิจารณาถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในอันดับสุดท้าย คือ ด้านความมีนวัตกรรม แล้วเห็นว่า จำเป็นต้องพัฒนา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของความสามารถคิดวิธีการใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานให้ได้มีประสิทธิภาพมากกว่าระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้อยู่ในปัจจุบันได้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ดังนั้น จึงควรเพิ่มประสิทธิภาพด้านเทคโนโลยี ดังที่งานวิจัยของสาธิตา ชลศิริ (2558, น. 145-147) ได้เสนอแนะไว้ว่า การใช้เทคโนโลยีให้การทำงานมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องพัฒนาระบบของโปรแกรมที่ใช้งานอย่างเหมาะสมอยู่ตลอดเวลา และต้องพัฒนาปรับปรุงโปรแกรมที่ใช้งานให้เต็มประสิทธิภาพครบถ้วน และมีความเชื่อมโยงถึงกันทุกระบบ และควรเป็นโปรแกรมที่ใช้งานง่าย มีความรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน ปลอดภัย ตรงตามความต้องการของทุกฝ่าย และต้องการระบบเครือข่ายที่มีความทันสมัยพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลาเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว

## 2.2.2 ผลการอภิปรายความสอดคล้องกับข้อค้นพบในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องใน

**ข้อ 2.2.1** นี้ มีประเด็นข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกับแนวคิดของ วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง และอธิป จิตตฤกษ์ (2554, น. 49) พบว่า ทักษะการรู้ดิจิทัลในปัจจุบันได้ถูกปรับเปลี่ยนรูปแบบไปด้วยการใช้อุปกรณ์ที่ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น จึงต้องมีการพัฒนาทักษะด้านข้อมูล การสื่อสารทักษะในการคิด การแก้ไขปัญหา การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการรู้จักใช้ประโยชน์จากเครื่องมือสมัยใหม่อยู่เสมอ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลมีตลอดเวลา จึงจำเป็นต้องพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีอยู่เสมอ โดยสามารถประยุกต์ใช้ในแนวคิดของสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (2563, น. 9-22) อธิบายว่า ข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐต้องสามารถปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามบทบาท และพฤติกรรมที่คาดหวังในบริบทของการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล และสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด จึงจำเป็นที่ต้นสังกัดต้องปรับทัศนคติในการทำงานให้กับบุคลากร เพื่อให้มีความสนใจต่อการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลอยู่ตลอดเวลา เพื่อจะนำไปพัฒนาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดความรวดเร็ว เป็นระบบมากยิ่งขึ้น และส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นเป้าหมายในการทำงาน

## 2.3 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการทำงาน กับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านดิจิทัลของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี

**2.3.1 ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า** สมรรถนะการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานด้านดิจิทัลของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี ทางบวกในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า สมรรถนะการทำงานทุกด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกทุกรายการ กับประสิทธิภาพการทำงานด้านดิจิทัลของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี โดยสรุปผลการทดสอบสมมติฐานในรายด้าน พบว่า สมรรถนะการทำงาน ด้านความรู้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานด้านดิจิทัลของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของสมรรถนะการทำงาน ด้านความรู้ มีความสัมพันธ์ของสมรรถนะการทำงานโดยรวม ในระดับสูง เมื่อพิจารณาแล้วเห็นว่า ผลการศึกษา สอดคล้องกับงานวิจัยหลายเล่ม ดังนี้ งานวิจัยของ ศตวรรษ กล้าดิษฐ์ (2560, น. ๖) พบว่า ภาพรวมในทุกด้านของสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับระดับของสมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานในระดับมากได้ดังนี้ ด้านทักษะ รองลงมาคือ ด้าน

ความรู้ และในด้านคุณลักษณะพึงประสงค์ ส่งผลในระดับมาก งานวิจัยของ กัมพล เกศสาตี (2561, น. 503) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรู้ดิจิทัลในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านนโยบาย ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการพัฒนา รวมไปถึงปัจจัยโครงสร้างพื้นฐาน ยังส่งผลต่อการรู้ดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากร เรียงลำดับดังนี้ การอำนวยความสะดวกในเรื่องของอุปกรณ์ต่าง ๆ ทางคอมพิวเตอร์ เพื่อให้มีความทันสมัย และเอื้อต่อการใช้งานได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว

**2.3.2 การอภิปรายผลข้างต้น เห็นได้ว่า สมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล** ส่งผล และสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงาน และควรพัฒนาในส่วนของคุณธรรมขององค์กรให้ทันสมัยมากยิ่งขึ้น เพื่อให้มีเครื่องมือและระบบดิจิทัลที่ดี ทันสมัย รวดเร็ว และถูกต้องได้มากยิ่งขึ้น ดังนั้น หากพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัลของบุคลากร จะทำให้ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี สามารถพัฒนางานขององค์กรสู่ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้

**2.4 การศึกษาปัญหา และเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างสมรรถนะ และประสิทธิภาพการทำงานด้านดิจิทัลของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี**

**2.4.1 ปัญหาของการเสริมสร้างสมรรถนะ** ที่สำคัญอันดับแรก คือ บุคลากรที่มีอายุมาก ไม่ใส่ใจต่อการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยี และไม่สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่พัฒนาการทำงานขึ้นมาใหม่ได้ จึงเสนอแนะให้จัดผู้มีประสบการณ์ มาทำการฝึกอบรม เพื่อให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่ได้อย่างสม่ำเสมอ ดังนั้น ต้นสังกัดควรปรับทัศนคติในการทำงานให้กับบุคลากร เพื่อให้มีความสนใจต่อการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลอยู่ตลอดเวลา เพื่อจะนำไปพัฒนาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดความรวดเร็ว เป็นระบบมากยิ่งขึ้น และส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นเป้าหมายในการทำงาน

**2.4.2 แนวทางการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยี** จำเป็นต้องพัฒนาผ่านการฝึกอบรมบุคลากรด้านเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เนื่องจากเทคโนโลยีมีการพัฒนาอยู่เสมอ ดังนั้น สามารถประยุกต์จากแนวคิดของสำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (2563, น. 7-8) อธิบายว่า ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐต้องสามารถปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามบทบาท และพฤติกรรมที่คาดหวังในบริบทของการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล และสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ดังนั้น ต้นสังกัดควรปรับทัศนคติในการทำงานให้กับบุคลากร เพื่อให้มีความสนใจต่อการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลอยู่ตลอดเวลา เพื่อจะนำไปพัฒนาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดความรวดเร็ว เป็นระบบมากยิ่งขึ้น และส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มุ่งเน้นให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นเป้าหมายในการทำงาน

### 3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ควรจัดทำแผนการสรรหา และพัฒนากำลังคนที่จะบรรจุเป็นบุคลากรในองค์กร โดยพิจารณาเลือกผู้ที่มีทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อรองรับการทำงานในบริบทการเป็นดิจิทัล ไทยแลนด์ และระบบราชการ 4.0

3.2 ควรจัดทำแผนการฝึกอบรม โดยให้ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เข้ามา ฝึกอบรมให้กับบุคลากร ของศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี อยู่เสมอ เพื่อ พัฒนางานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรและการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานมีการพัฒนางานได้ตรงกับสภาพงานมากที่สุด และส่งผลให้ศูนย์ป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย เขต 17 จังหวัดจันทบุรี มีประสิทธิภาพการทำงานที่ดี และนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้

3.3 ควรจัดทำแผนส่งเสริมแรงจูงใจในการเรียนรู้ดิจิทัลที่ใช้ในการทำงานให้กับ บุคลากร อย่างเช่น บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่เดิม ควรศึกษาความต้องการในการพัฒนาทักษะดิจิทัล รวมถึงการสนับสนุนระบบเครื่องมือหรืออุปกรณ์ ฯลฯ เพื่อให้ระบบดิจิทัลขององค์กรมีความ ทันสมัยมากยิ่งขึ้น รวดเร็ว และถูกต้องได้มากยิ่งขึ้น ซึ่งควรพัฒนาคู่ขนานกับการพัฒนาสมรรถนะ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ให้กับบุคลากรในระบบราชการ 4.0 เพื่อให้พนักงานเกิด ความสนใจต่อการเรียนรู้ด้านดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง เพื่อจะนำไปพัฒนาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิด ความรวดเร็ว เป็นระบบมากยิ่งขึ้น และส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มุ่งเน้น ให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นเป้าหมายในการทำงาน

3.4 ควรจัดทำแผนระยะสั้น และแผนระยะยาว ที่จะนำไปกำหนดและปฏิบัติตาม แผนยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาบุคลากร เกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน โดยใช้เทคโนโลยี ดิจิทัลในด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของ บุคคล และด้านแรงจูงใจ/ทัศนคติ ซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน และยังส่งผลต่อ ตัวแปรสมรรถนะการทำงานในแต่ละด้านด้วยเช่นกัน

3.5 ควรส่งเสริมการสร้างค่านิยม ทัศนคติทางบวก และวัฒนธรรมในการทำงานใน รูปแบบใหม่ โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยส่งเสริมความเข้าใจให้ข้าราชการและบุคลากรทุกคน ในองค์กร ขอมรับการเปลี่ยนแปลงระบบราชการ 4.0 ซึ่งจะเป็นประโยชน์ของการเป็นรัฐบาล ดิจิทัล โดยต้องสร้างบรรยากาศ สร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้ มุ่งเน้นการอบรมให้ความรู้ด้าน

เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บุคลากรสามารถนำไปให้บริการประชาชน มีการอำนวยความสะดวกในการทำงาน ทำให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง ประหยัดเวลา ประหยัดค่าใช้จ่าย ลดเวลาการทำงาน ลดค่าใช้จ่ายในระยะยาวได้เป็นอย่างดี และเพิ่มประสิทธิภาพสูงสุด ในการปฏิบัติงานได้ดี เพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดได้





บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ



## บรรณานุกรม

- กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย. (2564). *การจัดการสาธารณภัยอย่างยั่งยืน*. สืบค้นเมื่อ 24 มกราคม 2564 จาก <https://disaster.go.th/th/about/about-vision.php>.
- \_\_\_\_\_. (2560). *ระบบคลังข้อมูลสาธารณภัย*. สืบค้นเมื่อ 24 มกราคม 2564 จาก <http://portal.disaster.go.th/portal/public/index.do?ms=1611382505729>.
- กัมพล เกศสาตี. (2561). การรู้ดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย. *ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสารสนเทศ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม*, 12(2), 503.
- คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. (2553). *คู่มือ สมรรถนะในการทำงานหน่วยงานสนับสนุน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล*. สืบค้นเมื่อ 24 มกราคม 2564 จาก <file:///C:/Users/W10/Downloads/Documents/compentency.pdf>.
- คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. (2559). *การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน*. สืบค้นเมื่อ 24 มกราคม 2564 จาก <file:///C:/Users/W10/Downloads/Documents/7.pdf>.
- จิรวดี บรรพบุตร. (2563). *การเพิ่มประสิทธิภาพและสนับสนุน การบริหารทรัพยากรบุคคล ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย เพื่อให้สอดคล้องกับการพัฒนา ตามแนวทางประเทศไทย 4.0 และระบบราชการ 4.0*. กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. สืบค้นเมื่อ 20 มีนาคม 2564 จาก <http://www.personnel.moi.go.th/recruitment/2563/%E0%B9%B8%A54.0.pdf>.
- เด่นพงษ์ สุดภักดี. (2557). เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการพัฒนาสื่อการเรียนรู้ดิจิทัลเพื่อการวิจัย. *ณ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ [การบรรยาย]*.
- นิตยา วงศ์ใหญ่. (2560). *แนวทางการพัฒนาทักษะการรู้ดิจิทัลของดิจิทัลเนทีฟ. วารสารฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปะ*, 10 (2), 1630 – 1640.
- เนตรชนก ดวนใหญ่. (2562). *การพัฒนาศักยภาพบุคลากรของศาลอาญาในยุคดิจิทัล ประจำปี 2562 (การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา, กรุงเทพมหานคร.

- นุชนาถ ผ่องฟูติ. (2554). การพัฒนาชุดการเรียนรู้สำหรับผู้ขอใบอนุญาตประกอบวิชาชีพครู เพื่อเพิ่มสมรรถนะด้านการจัดการเรียนรู้กับความเป็นครู. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- พิรญา ชื่นวงศ์. (2560). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา ธุรกิจการขนส่ง ในจังหวัดเชียงราย. วารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการ, 4(2), 94.
- รุ่งนภา จันทร์อ่อน. (2563). การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรกรมประชาสัมพันธ์สู่การ เปลี่ยนเป็นหน่วยงานดิจิทัล (การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง และอชิป จิตตฤกษ์. (2554). ทักษะแห่งอนาคตใหม่: การศึกษาเพื่อศตวรรษ ที่ 21. กรุงเทพฯ: โอเพ่นเวิลด์ส์.
- วีระพันธ์ เขมะนุเชษฐ์. (2559). ความหมายของประสิทธิภาพและประสิทธิผล. สืบค้นเมื่อ 24 มีนาคม 2564 จาก <http://bankusayei.blogspot.com/2015/01/blog-post.html>.
- แหวตตา เตชาทวีวรรณ. (2559). การรู้สารสนเทศสำหรับการเรียบเรียงโครงการ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศตวรรษ กล้าดิษฐ์. (2560). สมรรถนะที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต ใน อุตสาหกรรมการผลิตสายไฟฟ้า กรณีศึกษาบริษัท สายไฟฟ้าไทย-ยาสากิ จำกัด (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ, กรุงเทพมหานคร.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2550). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี. (2557). ความเป็นมาศูนย์ป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี. สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2564 จาก <http://dpmrc17.disaster.go.th/in.DPMRC17-9.162>.
- ศูนย์วิจัย และการพัฒนาการทหาร. (2559). หลักรเมืองออนไลน์ รักเรียนรู้. สืบค้นเมื่อ 12 กุมภาพันธ์ 2564 จาก <http://lakmuangonline.com/?p=4207>.
- สาธิตา ชลศิริ. (2558). การพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการคลังและพัสดุในสำนักงานอธิการบดี. วารสารวิชาการศิลปศาสตร์ประยุกต์, มกราคม – มิถุนายน 2558, 145 – 147.
- สุพัตร์ พิบูลย์. (2552). การสร้างเครื่องเก็บรวบรวมข้อมูลแบบประมวลค่า. นนทบุรี: สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- สำนักงานข้าราชการพลเรือน. (2560). *ระบบราชการไทยในบริบทไทยแลนด์ 4.0*. สืบค้นเมื่อ 1 สิงหาคม 2564 จาก <https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/>.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.). (2560). *แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ เพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล*. สืบค้นเมื่อ 26 กันยายน 2564 จาก [https://www.ocsc.go.th/digital\\_skills\\_](https://www.ocsc.go.th/digital_skills_).
- \_\_\_\_\_. (2562). *โครงการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy Project)*. สืบค้นเมื่อ 26 กันยายน 2564 จาก <https://www.ocsc.go.th/DLProject/about-dlp>.
- สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ. (2556). *สมรรถนะการทำงาน*. กรุงเทพฯ: กระทรวงศึกษาธิการ.
- สำนักงานปลัดกระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม. (2563). *แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ด้านทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy : DL)*. (ทส 0202/ว2752, ลว. 23 กันยายน 2563).
- สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. (2559). *การรู้ดิจิทัล (Digital Literacy)*. สืบค้นเมื่อ 20 มิถุนายน 2564 จาก <https://www.nstda.or.th/th/nstda-knowledge/142-knowledges/2632>.
- เสาวนีย์ มหัทธชัย. (2562). *การใช้เทคโนโลยีมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสังกัดสำนักงานศาลยุติธรรมในจังหวัดนครราชสีมา, (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต "ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- อลิศรา เปี่ยมถาวร. (2560). *แนวทางการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของบุคลากรในสายวิชาชีพด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ปฏิบัติงานในภาคเอกชน กรณีศึกษา บริษัทเทคโนโลยีสารสนเทศ (การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต "ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- อุษา บานเย็น. (2560). *การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) เพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางการศึกษาของเยาวชนใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ กองอำนวยการรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร*. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยการทัพบก.
- Arnauld de Nadaillac. (2003). *ความหมายของสมรรถนะ*. สืบค้นเมื่อ 20 มิถุนายน 2564 จาก <http://competency.rmutp.ac.th>.

- Burda, D. & Teuteberg, F. (2015). Understanding Service Quality and System Quality Success Factors in Cloud Archiving From an End-User Perspective. *Journal of management information systems*, 32(4), 266-284.
- David Pardey. (2007). *Planning to Work Efficiency* (5<sup>th</sup> ed.). Elsevier: Salmon.
- Delone, W. H. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of management information systems*, 19(4), 9-30.
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley & Sons.
- Hinkle, D.E. (1998). *Applied Statistics for the Behavioral Sciences*. Boston: Houghton Mifflin.
- Hsiu-Fen Lin & Gwo-Hshiung Tzeng (2014). Contextual factors affecting knowledge management diffusion in SMEs. *Industrial Management & Data Systems*, 114(9), 1415-1437.
- Hyonsong Chong, Dewaynna Cates and Rupak Rauniar. (2010). *Validity of Delone and Mclean's E-commerce Model in B2C Student Loan Industry*. *Journal of International Technology and Information Management*, 19(1), 76-90.
- John D. Millet. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw Hill Book.
- Krejcie V. Robert and Morgan W. Earyle. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 116.
- McClelland, D.C. (1985). *Human motivation*. Cambridge: Cambridge University Press Management.
- Peterson, E. & Plowman, G. E. (1953). *Business Organization and Management* (3<sup>rd</sup> ed.). Ill: Irwin.
- Sommarat Pibulmanee. (2017). *Librarian Space: Digital Literacy*. Retrieved from <http://km.li.mahidol.ac.th/librarian-space-digital-literacy/>.
- Sprinthall, N. A., & Sprinthall, R. C. (1991). *Education psychology: A developmental Approach* (5<sup>th</sup> ed.). New York: McGraw-Hill.
- Woodruff. Mary Martha. (1990). *Relationship between Faculty Participation in the Decision Making Process and Job Satisfaction at Urban*. Private University in Connecticut. (University of New Haven, Sacred Haven, Sacred Heart University, University of Hartford, Quinnipiac college) ProQuest – Dissertation Abstracts, University of Bridgeport (0749) Degree: EDD.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

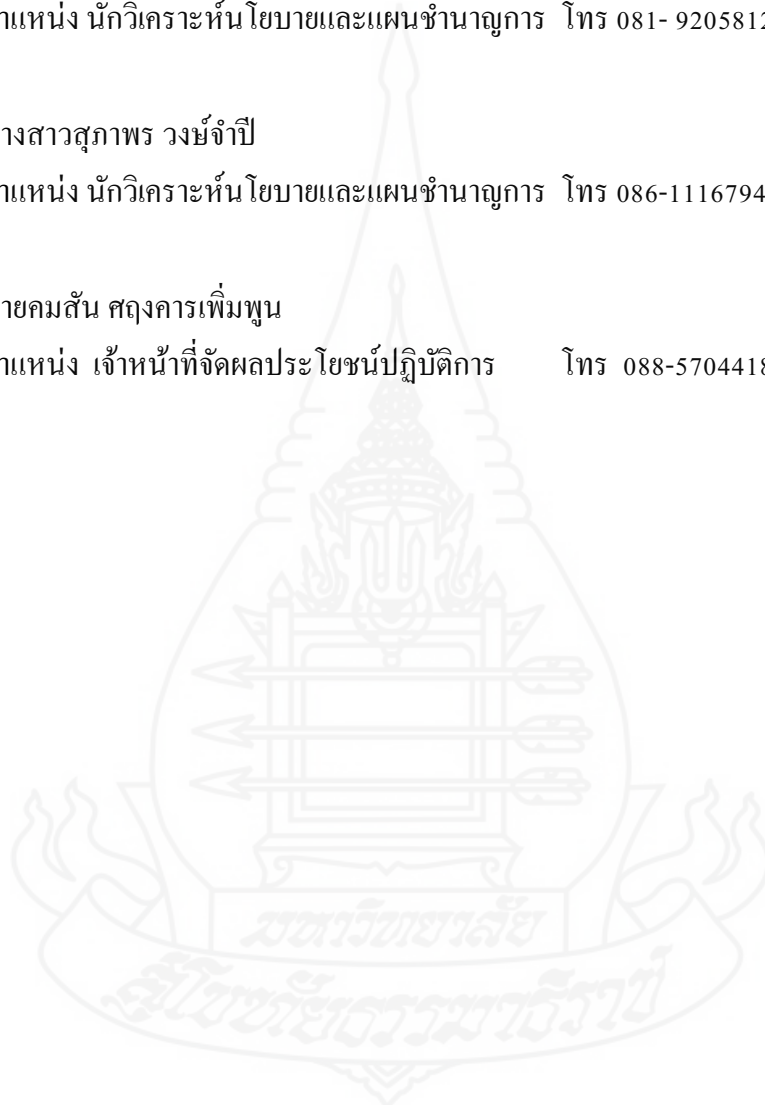
รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม





### รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

1. นางสาวโสภิตรสุดา จิตปัญญา  
ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ โทร 081- 9205812
2. นางสาวสุภาพร วงษ์จำปี  
ตำแหน่ง นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ โทร 086-1116794
3. นายคมสัน ศฤงคารเพิ่มพูน  
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่จัดผลประโยชน์ปฏิบัติการ โทร 088-5704418



**ภาคผนวก ข**

ผลการพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อกำหนดที่โครงการของผู้ทรงคุณวุฒิ



ผลการพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อความที่ต้องการของผู้ทรงคุณวุฒิ

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการทำงานด้านดิจิทัลกับ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี

ประเด็นคำถามด้านสมรรถนะ การทำงานด้านดิจิทัล ศูนย์ป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี	ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนน รวม	IOC	ความ หมาย	ข้อเสนอแนะ ของ ผู้เชี่ยวชาญ	ข้อเสนอแนะ ของอาจารย์ ที่ปรึกษา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3					
<b>ด้านความรู้</b>								
1. ท่านมีความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ที่จำเป็นต้องใช้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ด้วยตนเอง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้		ใช้ได้
2. ท่านสามารถเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ ๆ ที่ต้องนำมาปรับใช้ในหน้าที่ของตนเองได้อยู่เสมอ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้		ใช้ได้
3. ท่านสามารถเรียนรู้งานเทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้ในการปฏิบัติงานได้ไม่ยาก (ไม่ต้องใช้เวลาเรียนรู้หรือไม่ใช้เวลาทำความเข้าใจนานมากนัก)	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้		ใช้ได้
<b>ด้านทักษะ</b>								
4. ท่านสามารถประมวลผล/แปลความหมายในระบบงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้		ใช้ได้

ประเด็นคำถามด้านสมรรถนะ การทำงานด้านดิจิทัล ศูนย์ป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย เขต 17 จังหวัดบุรี	ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนน รวม	IOC	ความ หมาย	ข้อเสนอแนะ ของ ผู้เชี่ยวชาญ	ข้อเสนอแนะ ของอาจารย์ ที่ปรึกษา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3					
5. ท่านสามารถฝึกฝนเรียนรู้งาน โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ ผ่านมาได้ด้วยตนเอง	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้		ใช้ได้
6. ท่านปฏิบัติงานโดยใช้ เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นประจำ ทำให้สามารถทำงานนั้น ๆ ซ้ำ ๆ บ่อย ๆ จนมีความชำนาญในงาน ที่ตนเองทำเป็นประจำ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้		ใช้ได้
<b>ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง</b>								
7. ท่านเชื่อมั่นตนเองว่าท่านจะ สามารถเรียนรู้และพัฒนางาน โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้ อยู่เสมอ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้		ใช้ได้
8. ท่านคิดว่าท่านจะสามารถ ทำงานผ่านการพัฒนาโปรแกรม และระบบการทำงานทาง เทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้ โดยไม่ เกิดความเบื่อหน่ายที่จะเรียนรู้ หรือพัฒนางานด้านเทคโนโลยี	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้		ใช้ได้
<b>ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล</b>								
9. ท่านมีพื้นฐานทางด้าน เทคโนโลยีมาก่อน ที่จะปฏิบัติ หน้าที่ที่รับผิดชอบงานใน ปัจจุบันที่ต้องใช้เทคโนโลยี ดิจิทัล	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้		ใช้ได้

ประเด็นคำถามด้านสมรรถนะ การทำงานด้านดิจิทัล ศูนย์ป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี	ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนน รวม	IOC	ความ หมาย	ข้อเสนอแนะ ของ ผู้เชี่ยวชาญ	ข้อเสนอแนะ ของอาจารย์
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3					
10. ท่านมีความเต็มใจ / ยินดี ต่อการฝึกอบรม หรือเรียนรู้ ทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ใหม่ ๆ ที่ต้องใช้ในการ พัฒนางานอยู่เสมอโดย ร่วมกันทำงาน	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้		ใช้ได้
11. ท่านคิดว่าความสามารถ ในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ของท่าน จะทำให้งานที่ท่าน รับผิดชอบอยู่ ประสบผลสำเร็จ ตามเป้าหมายได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้		ใช้ได้
<b>ด้านแรงจูงใจ / เจตคติ</b>								
12. ท่านคิดว่า บุคลากรใน หน่วยงานของท่าน ส่วนใหญ่ ให้ความสนใจและยินดีพัฒนา ความรู้และทักษะการใช้ เทคโนโลยีดิจิทัลในการ ปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้		ใช้ได้
13. ท่านคิดว่าหน่วยงานของ ท่าน มีการพัฒนาเทคโนโลยี ดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ท่านสามารถลดขั้นตอน ในการทำงาน และทำให้การ ทำงานของท่านเป็นระบบ ระเบียบดีขึ้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้		ใช้ได้
14. ท่านคิดว่าการนำระบบ เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการ ทำงาน ทำให้ท่านตั้งใจทำงาน ได้มากขึ้น	+1	+0	+1	2	0.67	ใช้ได้		ใช้ได้

ประเด็นคำถามด้านสมรรถนะ การทำงานด้านดิจิทัล ศูนย์ป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี	ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนน รวม	IOC	ความ หมาย	ข้อเสนอแนะ ของ ผู้เชี่ยวชาญ	ข้อเสนอแนะ ของอาจารย์ ที่ปรึกษา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3					
15. ท่านคิดว่าการนำระบบ เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ ทำให้ บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงาน สู่เป้าหมาย และความสำเร็จ ได้ง่ายขึ้น	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้		ใช้ได้





ประเด็นคำถาม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านดิจิทัลของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี	ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนน รวม	IOC	ความ หมาย	ข้อเสนอแนะ ของ ผู้เชี่ยวชาญ	ข้อเสนอแนะ ของอาจารย์ ที่ปรึกษา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3					
<b>ด้านคุณภาพของงาน</b>								
1. หน่วยงานของท่านมีการจัดระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่ท่านรับผิดชอบอยู่ไว้อย่างครบถ้วน ถูกต้องตามมาตรฐาน ที่ส่วนกลางได้กำหนดไว้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้		ใช้ได้
2. หน่วยงานของท่านมีการจัดระบบงาน และแผนกงานที่ท่านสังกัด โดยต้องใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเชื่อมต่อกับส่วนกลางได้อย่างมีมาตรฐาน	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้		ใช้ได้
3. ท่านสามารถปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อให้ได้ผลผลิตงานที่มีคุณภาพตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้		ใช้ได้
<b>ด้านปริมาณของงาน</b>								
4. ท่านสามารถทำงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เสร็จสิ้นตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายได้อยู่เสมอ	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้		ใช้ได้
5. ท่านสามารถทำงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้ตามคำสั่งงานของผู้หัวหน้างานหรือผู้ที่ประสานงานกับท่านได้ตามความต้องการของผู้เกี่ยวข้องได้เสมอ	+1	+0	+1	2	0.67	ใช้ได้		ใช้ได้

ประเด็นคำถาม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านดิจิทัลของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี	ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนน รวม	IOC	ความ หมาย	ข้อเสนอแนะ ของ ผู้เชี่ยวชาญ	ข้อเสนอแนะ ของอาจารย์ ที่ปรึกษา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3					
<b>ด้านความสามารถในการตัดสินใจ</b>								
6. ท่านสามารถแก้ไข ปัญหาในงานที่เกิดจาก ความขัดข้องในการใช้ เทคโนโลยีดิจิทัล ได้อยู่เสมอ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้		ใช้ได้
7. ถ้าหากเกิดปัญหาการ ทำงานโดยใช้เทคโนโลยี ดิจิทัล ในช่วงเวลากระชั้น ชิด กับช่วงเวลาการส่งมอบ งานที่ได้กำหนดไว้แล้ว ท่าน จะยินดีแจ้งกับต้นสังกัด แล้วค่อย ๆ แก้ไขปัญหา โดยไม่หงุดหงิด หรือไม่ อารมณ์เสีย	+1	+1	+0	2	0.67	ใช้ได้		ใช้ได้
<b>ด้านความรู้และทักษะในงาน</b>								
8. ทุกครั้งที่เกิดปัญหาใน ระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ใน หน่วยงาน ท่านจะมีความรู้ และทักษะในการแก้ไขงาน ในระบบเทคโนโลยีดิจิทัล นั้น ๆ ได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้		ใช้ได้
9. หากไม่สามารถแก้ไข ปัญหาในระบบเทคโนโลยี ดิจิทัล ได้ทันเวลาที่กำหนด ส่งงาน ท่านจะใช้ความรู้และ ทักษะในงาน โดยใช้เครื่องมือ อื่น ๆ หรือใช้การแก้ไขปัญหา ด้วยวิธีอื่นแทนได้	+1	+1	1	3	1	ใช้ได้		ใช้ได้

ประเด็นคำถาม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านดิจิทัลของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี	ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนน รวม	IOC	ความ หมาย	ข้อเสนอแนะ ของ ผู้เชี่ยวชาญ	ข้อเสนอแนะ ของอาจารย์ ที่ปรึกษา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3					
<b>ด้านความมีนวัตกรรม</b>								
10. ท่านสามารถคิดวิธีการ ใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานได้ มีประสิทธิภาพมากกว่า ระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ที่ใช้ อยู่ในปัจจุบันได้	+0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้		ใช้ได้
11. ท่านสามารถพัฒนา ตนเองโดยใช้เทคโนโลยี ดิจิทัลที่องค์กรได้พัฒนาขึ้น ใหม่ ๆ ได้ โดยสามารถ เรียนรู้ และฝึกทักษะการใช้ งานให้งานมีประสิทธิภาพ เพิ่มขึ้นได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้		ใช้ได้
<b>ด้านความสามารถในการปรับตัว</b>								
12. ท่านเตรียมตัวต่อความ เปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ดิจิทัลไว้อยู่เสมอ โดยท่าน มักจะศึกษาเรียนรู้ เทคโนโลยีใหม่ ๆ ด้วย ตนเองก่อนที่หน่วยงานจะมี การพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ	+1	+1	+0	2	0.67	ใช้ได้	คล้ายข้อ 16	ใช้ได้
13. ท่านคิดว่าเทคโนโลยี ดิจิทัล เป็นสิ่งที่ไม่สามารถ คาดการณ์ถึงเหตุการณ์ที่อาจ เกิดการเปลี่ยนแปลง หรือ ความผิดพลาดในระบบได้ ดังนั้นท่านจึงมีการเตรียมตัว ต่อการใช้งาน หรือความ ผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้นได้ อยู่เสมอ	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้		ใช้ได้

ประเด็นคำถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนน รวม	IOC	ความ หมาย	ข้อเสนอแนะ ของ ผู้เชี่ยวชาญ	ข้อเสนอแนะ ของอาจารย์ ที่ปรึกษา
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3					
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านดิจิทัลของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี								
<b>ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน</b>								
14. ท่านสามารถพัฒนางาน ที่ท่านรับผิดชอบ ให้ สอดคล้องกับความ เปลี่ยนแปลงทางด้าน เทคโนโลยีที่ต้องใช้ในงานได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้		ใช้ได้
15. ท่านสามารถใช้ระบบ อื่นในการทำงาน เพื่อทดแทน ช่วงที่เกิดความขัดข้องทาง เทคโนโลยีดิจิทัลได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้		ใช้ได้
<b>ด้านความร่วมมือ</b>								
16. ท่านสามารถปฏิบัติงาน ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ร่วมกับบุคคลอื่นได้	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้		ใช้ได้
17. ท่านสามารถให้บริการ ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล กับ ผู้ร่วมงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้		ใช้ได้
18. ท่านสามารถให้บริการ ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลกับ ผู้ปฏิบัติงานอื่น / ผู้ใช้บริการ ด้วยความเป็นมิตร	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้		ใช้ได้

ผลการศึกษาพบว่า ทุกข้อมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67 – 1.00

ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) = 0.93

จากการตรวจสอบความเหมาะสมและครอบคลุมตามกรอบแนวความคิดของผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งเป็นผู้ประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม โดยประเมินจากค่าดัชนี ตามสูตรของ Rovinelli & Hambleton 1977 อ้างถึงใน ศิริชัย พงษ์วิชัย (2550, น. 141-142) ผลการประเมินแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการทำงานด้านดิจิทัลศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี ค่า IOC เท่ากับ 0.956 แบบสอบถามส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร ค่า IOC เท่ากับ 0.9175 ได้ค่า IOC ไม่น้อยกว่า 0.5 โดยได้ผลการประเมินตั้งแต่ 0.67 – 1.00 แสดงให้เห็นว่าคำถามในแบบสอบถามทุกข้อผ่านเกณฑ์การประเมินความสอดคล้อง





ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ที่ ๐๐๑/๒๕๖๔

นางสาวเมตตา บำรุงรักษา  
๗๘ / ๔ หมู่ ๓ ต.มะขาม  
อ.มะขาม จ.จันทบุรี ๒๒๑๕๐  
๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

ศูนย์ฯ ปก.เขต 17 จบ.  
เลขรับที่ 343  
วันที่ - ๙/ก.พ. ๒๕๖๔


เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย  
เรียน ผู้อำนวยการศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต ๑๗ จันทบุรี  
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

ด้วยข้าพเจ้า นางสาวเมตตา บำรุงรักษา นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการทำงานด้านดิจิทัลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต ๑๗ จังหวัดจันทบุรี ซึ่งมีผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลแบบออนไลน์ google forms รายละเอียดปรากฏตามสิ่งที่ส่งมาด้วย

ในการนี้ ข้าพเจ้ามีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยจากบุคลากรในหน่วยงานของท่าน จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตดำเนินการเก็บข้อมูลเพื่อทำการวิจัย หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม สามารถติดต่อผู้วิจัยได้ที่หมายเลขโทรศัพท์ ๐๘๙-๒๔๖-๓๖๕๖

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

  
(นางสาวเมตตา บำรุงรักษา)  
นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ชื่อองค์กร ผอ.ศูนย์ ปก.เขต ๑๗ จันทบุรี  
 สกต.  สปบ.  สสภ.  สผอ.  ผ.บ.ท.  
เพื่อดำเนินการ  
- (นายอดิศักดิ์ อุดมสุข)  
(ลงชื่อ)  
(นายอดิศักดิ์ อุดมสุข)  
ผอ. ปก.เขต 17 จบ.  
วันที่



ภาคผนวก ง

แบบสอบถาม





## แบบสอบถาม

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการทำงานด้านดิจิทัลกับ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร

ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี

### คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาตรีประกาศนียบัตรมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมีวัตถุประสงค์  
เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการทำงานด้านดิจิทัลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ  
บุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี จึงขอความร่วมมือของท่านเพื่อตอบ  
แบบสอบถามฉบับนี้ ตามความเป็นจริง และขอขอบพระคุณทุกท่าน มา ณ โอกาสนี้ ที่กรุณาตอบ  
แบบสอบถาม

### คำอธิบายในการตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็น  
บุคลากรของศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา  
ตำแหน่งงาน และอายุการทำงาน ลักษณะคำตอบเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะการทำงาน แบ่งได้ 5 ด้าน ดังนี้ 1) ความรู้  
2) ทักษะ 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง 4) บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล และ 5) แรงจูงใจ/  
เจตคติ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร  
แบ่งได้ 7 ด้าน ดังนี้ 1) คุณภาพของงาน 2) ปริมาณของงาน 3) ความสามารถในการตัดสินใจ  
4) ความมีนวัตกรรม 5) ความสามารถในการปรับตัว 6) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน และ  
7) ความร่วมมือ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านดิจิทัล ของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี โดยเป็นแบบสอบถามปลายเปิด

จึงขอความกรุณาให้ทุกท่านตอบคำถามให้ตรงกับความรู้สึกและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โปรดตอบให้ครบทุกข้อและขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบคำถามในครั้งนี้

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวเมตตา บำรุงรักษ์

นักศึกษาหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



QR Code แบบสอบถามออนไลน์

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdBWHtYzTya3](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdBWHtYzTya3sgngzyXbZ7qHg_ofg0GIuDN3i7xYp7oHf6OA/viewform)

[sgngzyXbZ7qHg\\_ofg0GIuDN3i7xYp7oHf6OA/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdBWHtYzTya3sgngzyXbZ7qHg_ofg0GIuDN3i7xYp7oHf6OA/viewform)

## แบบสอบถาม

เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการทำงานด้านดิจิทัลกับ  
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร  
ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี ”

## ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย  $\surd$  ในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่านมากที่สุด

## 1. อายุ

- |                          |                          |                          |               |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. น้อยกว่า/เท่ากับ 25ปี | <input type="checkbox"/> | 2.26–30 ปี    |
| <input type="checkbox"/> | 3. 31–35ปี               | <input type="checkbox"/> | 4.36–40ปี     |
| <input type="checkbox"/> | 5. 41 – 45ปี             | <input type="checkbox"/> | 6.46 – 50ปี   |
| <input type="checkbox"/> | 7. 51 –55ปี              | <input type="checkbox"/> | 8.56 ปีขึ้นไป |

## 2. ระดับการศึกษา

- |                          |                     |                          |             |
|--------------------------|---------------------|--------------------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี | <input type="checkbox"/> | 2.ปริญญาตรี |
| <input type="checkbox"/> | 3. สูงกว่าปริญญาตรี |                          |             |

## 3. ตำแหน่งงาน

- |                          |                  |                          |                   |
|--------------------------|------------------|--------------------------|-------------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. ข้าราชการ     | <input type="checkbox"/> | 2. ลูกจ้างประจำ   |
| <input type="checkbox"/> | 3. พนักงานราชการ | <input type="checkbox"/> | 4. จ้างเหมาบริการ |

## 4. อายุการทำงาน

- |                          |                  |                          |                |
|--------------------------|------------------|--------------------------|----------------|
| <input type="checkbox"/> | 1. น้อยกว่า 5 ปี | <input type="checkbox"/> | 2. 6 – 10 ปี   |
| <input type="checkbox"/> | 3. 11 – 15 ปี    | <input type="checkbox"/> | 4. 16 – 20 ปี  |
| <input type="checkbox"/> | 5. 21 – 25 ปี    | <input type="checkbox"/> | 6. 26 ปีขึ้นไป |

ส่วนที่ 2 ให้ท่านระบุระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการทำงานโดยทำเครื่องหมาย ✓ ใน  
ช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด บนสเกล 1 – 5 ดังนี้

1. น้อยที่สุด      2. น้อย      3. ปานกลาง      4. มาก      5. มากที่สุด

ข้อความ	ระดับความเห็น				
	1	2	3	4	5
<b>ด้านความรู้</b>					
1. ท่านมีความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ที่จำเป็นต้องใช้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ด้วยตนเอง					
2. ท่านสามารถเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ ๆ ที่ต้องนำมาปรับใช้ในหน้าที่ของตนเองได้อยู่เสมอ					
3. ท่านสามารถเรียนรู้งานเทคโนโลยีดิจิทัลที่ใช้ในการปฏิบัติงานได้ไม่ยาก (ไม่ต้องใช้เวลาเรียนรู้หรือไม่ใช้เวลาทำความเข้าใจนานมากนัก)					
<b>ด้านทักษะ</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
4. ท่านสามารถประมวลผล/แปลความหมายในระบบงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้					
5. ท่านสามารถฝึกฝนเรียนรู้งานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ผ่านมาได้ด้วยตนเอง					
6. ท่านปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นประจำ ทำให้สามารถทำงานนั้น ๆ ซ้ำ ๆ บ่อย ๆ จนมีความชำนาญในงานที่ตนเองทำเป็นประจำ					
<b>ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
7. ท่านเชื่อมั่นตนเองว่าท่านจะสามารถเรียนรู้และพัฒนางานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อยู่เสมอ					
8. ท่านคิดว่าท่านจะสามารถทำงานผ่านการพัฒนาโปรแกรมและระบบการทำงานทางเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้ โดยไม่เกิดความเบื่อหน่ายที่จะเรียนรู้ หรือพัฒนางานด้านเทคโนโลยี					

ข้อความ	ระดับความเห็น				
	1	2	3	4	5
<b>ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล</b>					
9. ท่านมีพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีมาก่อน ที่จะปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบงานในปัจจุบันที่ต้องใช้เทคโนโลยีดิจิทัล					
10. ท่านมีความเต็มใจ / ยินดีต่อการฝึกอบรม หรือเรียนรู้ทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ ๆ ที่ต้องใช้ในการพัฒนางานอยู่เสมอ					
11. ท่านคิดว่าความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของท่าน จะทำให้งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายได้					
<b>ด้านแรงจูงใจ / เจตคติ</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
12. ท่านคิดว่า บุคลากรในหน่วยงานของท่าน ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญและยินดีพัฒนาความรู้และทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน					
13. ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่าน มีการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ท่านสามารถลดขั้นตอนในการทำงาน และทำให้การทำงานของท่านเป็นระบบ ระเบียบดีขึ้น					
14. ท่านคิดว่าการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงาน ทำให้ท่านตั้งใจทำงาน ได้มากขึ้น					
15. ท่านคิดว่าการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ ทำให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานสู่เป้าหมาย และความสำเร็จได้ง่ายขึ้น					

ส่วนที่ 3 ให้ท่านระบุระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านดิจิทัลของบุคลากร โดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด บนสเกล 1 – 5 ดังนี้

1. น้อยที่สุด      2. น้อย      3. ปานกลาง      4. มาก      5. มากที่สุด

ข้อความ	ระดับความเห็น				
	1	2	3	4	5
<b>ด้านคุณภาพของงาน</b>					
1. หน่วยงานของท่านมีการจัดระบบเทคโนโลยีดิจิทัลที่ท่านรับผิดชอบอยู่ ไว้อย่างครบถ้วน ถูกต้องตามมาตรฐานที่ส่วนกลางได้กำหนดไว้					
2. หน่วยงานของท่านมีการจัดระบบงาน และแผนงานที่ท่านสังกัด โดยต้องใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเชื่อมต่อกับส่วนกลางได้อย่างมีมาตรฐาน					
3. ท่านสามารถปฏิบัติงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้ได้ผลผลิตงานที่มีคุณภาพตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้					
<b>ด้านปริมาณของงาน</b>					
4. ท่านสามารถทำงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เสร็จสิ้นตามปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายได้อยู่เสมอ					
5. ท่านสามารถทำงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้ตามคำสั่งงานของผู้หัวหน้างาน หรือผู้ที่ประสานงานกับท่านได้ตามความต้องการของผู้เกี่ยวข้องได้เสมอ					
<b>ด้านความสามารถในการตัดสินใจ</b>					
6. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในงานที่เกิดจากความขัดข้องในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อยู่เสมอ					
7. ถ้าหากเกิดปัญหาการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ในช่วงเวลากระชั้นชิด กับช่วงเวลาการส่งมอบงานที่ได้กำหนดไว้แล้ว ท่านจะยินดีแข่งกับต้นสังกัด แล้วค่อย ๆ แก้ไขปัญหาโดยไม่หงุดหงิด หรือไม่อารมณ์เสีย					



ข้อความ	ระดับความเห็น				
<b>ด้านความรู้และทักษะในงาน</b> 8. ทุกครั้งที่เกิดปัญหาในระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ในหน่วยงาน ท่านจะมีความรู้และทักษะในการแก้ไขปัญหาในระบบเทคโนโลยีดิจิทัลนั้น ๆ ได้	1	2	3	4	5
9. หากไม่สามารถแก้ไขปัญหาในระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ได้ทันเวลาที่กำหนดส่งงาน ท่านจะใช้ความรู้และทักษะในงาน โดยใช้เครื่องมืออื่น ๆ หรือใช้การแก้ไขปัญหาด้วยวิธีอื่นแทนได้					
<b>ด้านคุณภาพของงาน</b> 10. หน่วยงานของท่านมีการจัดระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ที่ท่านรับผิดชอบอยู่ ใว้อย่างครบถ้วน ถูกต้องตามมาตรฐาน ที่ส่วนกลางได้กำหนดไว้	1	2	3	4	5
11. หน่วยงานของท่านมีการจัดระบบงาน และแผนงานที่ท่าน สังกัด โดยต้องใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเชื่อมต่อกับ ส่วนกลางได้อย่างมีมาตรฐาน					
<b>ด้านความมีนวัตกรรม</b> 10. ท่านสามารถคิดวิธีการใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงานได้มี ประสิทธิภาพมากกว่า ระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ที่ใช้อยู่ ในปัจจุบันได้	1	2	3	4	5
11. ท่านสามารถพัฒนาตนเองโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่องค์กร ได้พัฒนาขึ้นใหม่ ๆ ได้ โดยสามารถเรียนรู้ และฝึกทักษะ การใช้งานในหน่วยงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้					
<b>ด้านความสามารถในการปรับตัว</b> 12. ท่านเตรียมตัวต่อความเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัลไว้ อยู่เสมอ โดยท่านมักจะศึกษาเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ด้วยตนเอง ก่อนที่หน่วยงานจะมีการพัฒนาเทคโนโลยีใหม่ ๆ	1	2	3	4	5
13. ท่านคิดว่าเทคโนโลยีดิจิทัล เป็นสิ่งที่ไม่สามารถคาดการณ์ถึง เหตุการณ์ที่อาจเกิดการเปลี่ยนแปลง หรือความผิดพลาดในระบบ ได้ ดังนั้นท่านจึงมีการเตรียมตัวต่อการใช้งาน หรือความ ผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น ได้อยู่เสมอ					

ข้อความ	ระดับความเห็น				
	1	2	3	4	5
<b>ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน</b>					
14. ท่านสามารถพัฒนางานที่ท่านรับผิดชอบ ให้สอดคล้องกับ ความเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีที่ต้องใช้ในงานได้					
15. ท่านสามารถใช้ระบบอื่นในการทำงาน เพื่อทดแทน ช่วงที่เกิดความขัดข้องทางเทคโนโลยีดิจิทัลได้					
<b>ด้านความร่วมมือ</b>					
16. ท่านสามารถปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ร่วมกับ บุคคลอื่นได้					
17. ท่านสามารถให้บริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล กับ ผู้ร่วมงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว					
18. ท่านสามารถให้บริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลกับ ผู้ปฏิบัติงานอื่น / ผู้ใช้บริการด้วยความเป็นมิตร					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหา และแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน  
ด้านดิจิทัล ของบุคลากร ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวเมตตา บำรุงรักษ์
วัน เดือน ปีเกิด	24 กันยายน 2530
สถานที่เกิด	อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จังหวัดจันทบุรี
สถานที่ทำงาน	ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 17 จันทบุรี อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี
ตำแหน่ง	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

