



ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานทางด้านดิจิทัลและทักษะทางด้านดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานจังหวัดตราด

The readiness of digital infrastructure and the digital skills of personnel of Trat Governor's Office

พัฒนภัณท์ภูมิ เจียรณัย¹ และ ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง²

วันรับ: 10 มิถุนายน 2567 วันแก้ไข: 16 กรกฎาคม 2567 ยอมรับ: 24 สิงหาคม 2567

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานทางด้านดิจิทัลของสำนักงานจังหวัดตราด ทักษะทางด้านดิจิทัลของบุคลากรในสำนักงานจังหวัดตราด ตลอดจนกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการกิจของสำนักงานจังหวัดตราดที่จะสนับสนุนในการปฏิบัติงานเพื่อเปลี่ยนผ่านสำนักงานจังหวัดตราดสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก และสรุปผลเชิงวิเคราะห์และพรรณนาในรายละเอียด โดยมีกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก 2 กลุ่ม ได้แก่ บุคลากรสำนักงานจังหวัดตราด จำนวน 9 คน และผู้มีส่วนได้เสีย จำนวน 2 คน ซึ่งผลการวิจัยพบว่า สำนักงานจังหวัดตราดมีความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานทางด้านดิจิทัลในส่วนของระบบเครือข่ายและแพลตฟอร์ม แต่สำหรับในส่วนของฮาร์ดแวร์ปัจจุบันอยู่ในสภาพที่ล้าสมัยและไม่สามารถสนับสนุนการทำงานผ่านระบบดิจิทัลของบุคลากรได้ และด้วยความไม่พร้อมของฮาร์ดแวร์นี้ส่งผลต่อเนื่องถึงความพร้อมของซอฟต์แวร์เนื่องจากการที่ฮาร์ดแวร์อยู่ในสภาพที่ล้าสมัยทำให้มีศักยภาพไม่เพียงพอต่อการรองรับซอฟต์แวร์ในปัจจุบัน และในส่วนของระบบคลาวด์สำนักงานจังหวัดตราดยังไม่ได้มีการสนับสนุน ทำให้ปัจจุบันบุคลากรสำนักงานจังหวัดตราดต้องใช้ระบบคลาวด์ของผู้ให้บริการเอกชนซึ่งเป็นที่น่ากังวลในด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ แต่อย่างไรก็ดีภายใต้สถานการณ์ที่เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของมนุษย์ส่งผลให้บุคลากรของสำนักงานจังหวัดตราดมีทักษะทางด้านดิจิทัลในอันที่สามารถขับเคลื่อนสำนักงานจังหวัดตราดเพื่อเปลี่ยนผ่านสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลได้ และสำหรับในส่วนของกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการกิจของสำนักงานจังหวัดตราดนั้นในปัจจุบันส่วนใหญ่ได้รองรับการทำงานผ่านระบบดิจิทัลแล้ว แต่ยังคงมีในส่วนของกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการเงินและพัสดุ ที่ยังไม่รองรับการทำงานผ่านระบบดิจิทัล ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องกับการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลต่อไป ทั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ (1) รัฐบาลควรส่งเสริมและพัฒนาแพลตฟอร์มสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์กลางให้ทุกหน่วยงานรัฐต่าง ๆ ได้ใช้เป็นแพลตฟอร์มเดียวกัน และควรสนับสนุนระบบคลาวด์ให้หน่วยงานรัฐต่าง ๆ ได้ใช้งาน (2) รัฐบาลควรพัฒนากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลดิจิทัลให้สอดคล้องกันทั้งกฎหมายในการปฏิบัติและกฎหมายสำหรับการตรวจสอบ และ (3) สำนักงานจังหวัดตราดต้องมีการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพทางดิจิทัลของบุคลากรอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อพัฒนาศักยภาพทางดิจิทัลของบุคลากรให้สอดคล้องกับพัฒนาการของเทคโนโลยีดิจิทัลที่แปรเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว

คำสำคัญ: ดิจิทัล, รัฐบาลดิจิทัล, โครงสร้างพื้นฐานทางด้านดิจิทัล, ทักษะทางด้านดิจิทัล, สำนักงานจังหวัดตราด

¹ นิสิตปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาสังคม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (ผู้ประพันธ์บทความ)

² อาจารย์ประจำสาขาพัฒนาสังคม, คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



Abstract

The purposes of this research were to study the readiness of the digital infrastructure of the Trat Governor's Office, the digital skills of personnel, as well as relevant laws and regulations that will support the transformation of work from the Trat Governor's Office to a digital government. The researchers used qualitative research methods, including in-depth interviews, and summarized the results through analysis and interpretation. The interview participants are classified into two main groups; 9 personnel from Trat Governor's Office and 2 stakeholders. The founded that the The Trat Governor's Office had readiness in terms of digital infrastructure, particularly in the areas of network systems and platforms. However, the outdated hardware they used could not support personnel's work through digital systems. Consequently, the inadequacy of dated hardware affected the readiness of software, which lacked sufficient potential to support modern software. When it came to the cloud system, it had not yet been supported, leading to reliance on private sector cloud systems, posing cybersecurity concerns. Nevertheless, digital technology played a significant role in daily life presently, with personnel possessing digital skills capable of driving the office toward digital government transformation. Regarding relevant laws and regulations, most now supported digital work. However, there were still areas, particularly in finance and procurement regulations, that did not fully support digital work and required updates to align with ongoing digital government initiatives. The research proposes three recommendations; (1) The government should promote and develop a central electronic document platform for all state agencies and support cloud systems for their use. (2) The government should develop laws that comprehensively support digital governance, including laws for operations and audits. (3) Trat Governor's Office should implement annual digital skills training for personnel to keep up with rapid digital technology advancements.

Keywords: Digital, Digital Government, Digital Infrastructure, Digital Skills of Personnel, Trat Governor's Office

1. บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 65 บัญญัติให้รัฐพึงจัดให้มียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืนตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนต่าง ๆ ให้สอดคล้องและบูรณาการกันเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ (สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, 2560) และต่อมาพระบาทสมเด็จพระวชิรเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ใช้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580) ตั้งแต่วันที่ 8 ตุลาคม 2561 เป็นต้นมา ซึ่งยุทธศาสตร์ชาติฯ ได้มุ่งเน้นการสร้างความสมดุลระหว่างการพัฒนาความมั่นคง เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในรูปแบบ "ประชารัฐ" โดยประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ ซึ่งในยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการ และให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว และโปร่งใส ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานของรัฐจะต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ มีระบบการบริหารจัดการที่ทันสมัย เป็นภาครัฐที่มีประสิทธิภาพและมีความโปร่งใส ประกอบกับในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 ภาครัฐมีความทันสมัย ซึ่งมุ่งเน้นในการพัฒนาและปรับระบบวิธีการปฏิบัติราชการให้ทันสมัย มีการนำเทคโนโลยี นวัตกรรม และข้อมูลขนาดใหญ่มาใช้ในการปฏิบัติราชการ (สำนักงานเลขาธิการของ



คณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ, 2561) จึงเป็นผลให้หน่วยงานของรัฐทุกแห่งจะต้องปรับตัวโดยมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติราชการอย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น เพื่อผลลัพธ์ในการส่งมอบการบริการที่มีคุณค่าให้แก่ประชาชน

ภายหลังจากการประกาศใช้ยุทธศาสตร์ชาติดังกล่าว หน่วยงานของรัฐต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้มีการยกร่างกฎหมาย พร้อมกำหนดแผน นโยบาย และแนวทาง ในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติด้านดังกล่าว อาทิ พระราชบัญญัติการบริหารงานภาครัฐและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 เป็นต้น เมื่อวิเคราะห์แล้วจะเห็นว่า รัฐบาลมีความต้องการที่จะปฏิรูประบบราชการให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมมาใช้เป็นเครื่องมือในให้บริการประชาชนและการบริหารจัดการหน่วยงาน โดยในปัจจุบันประเทศไทยได้มีการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลอย่างเป็นรูปเป็นธรรมโดยได้มีแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย 2 ฉบับ ได้แก่ แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2563 - 2565 และแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566 - 2570 ซึ่งภายหลังจากที่แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2563 - 2565 ได้มีการถอดบทเรียนและสะท้อนให้เห็นถึงสภาพปัญหาและประเด็นความท้าทายของการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานรัฐในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็น (1) ด้านโครงสร้างพื้นฐานทางด้านดิจิทัล ซึ่งหน่วยงานของรัฐมีโครงสร้างพื้นฐานทางด้านดิจิทัลทั้งในส่วนของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ไม่เพียงพอต่อการใช้งาน ประกอบกับการจัดสรรงบประมาณด้านดิจิทัลเฉลี่ยต่อหน่วยงานมีแนวโน้มลดลง (2) ด้านบุคลากร พบว่า ส่วนราชการระดับกรมมีสัดส่วนบุคลากรด้านเทคโนโลยีจำนวนน้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนบุคลากรทั้งหมดของหน่วยงาน รวมทั้งการขาดแคลนงบประมาณในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล และการขาดบุคลากรที่มีความสามารถทางด้านดิจิทัล เป็นเหตุให้การผลักดันโครงการด้านดิจิทัลของหน่วยงานราชการส่วนใหญ่ไม่ประสบผลสำเร็จ และ (3) ด้านกฎหมาย พบว่า การปรับปรุงกฎหมายและระเบียบที่เื้อื่อต่อการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม ยังคงเป็นเพียงร่างกฎหมายหรือร่างพระราชบัญญัติ ที่ยังไม่สามารถนำมาบังคับใช้ได้จริง อันอุปสรรคต่อการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ซึ่งปัญหาด้านกฎหมายที่หน่วยงานภาครัฐเผชิญมีตั้งแต่ระดับกฎหมาย กฎ ระเบียบของหน่วยงาน ไปจนถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลด้านต่าง ๆ อาทิ กฎหมายธุรกิจด้านการยื่นคำขอและเอกสารผ่านทางช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ กฎหมายด้านการยืนยันตัวตนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

ภายใต้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ได้จัดระเบียบการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค และระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2558) โดยการจัดระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ได้กำหนดให้มีส่วนราชการที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดนั่นคือจังหวัดและอำเภอ ซึ่งในจังหวัดหนึ่งจะมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นหัวหน้าบังคับบัญชาส่วนราชการต่าง ๆ ในจังหวัด โดยมีสำนักงานจังหวัดเป็นฝ่ายเลขานุการและที่ปรึกษา (Black Office) ของผู้ว่าราชการจังหวัด ซึ่งสำนักงานจังหวัดประกอบไปด้วย 4 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานอำนวยการ กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล และกลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรมจังหวัด ซึ่งแต่ละกลุ่มงานมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่แตกต่างกันในแต่ละด้าน ซึ่งครอบคลุมทุกมิติในการดำเนินงานและบริหารงานในจังหวัดทั้งการอำนวยการ การวางแผนและการกำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนาจังหวัด การบริหารทรัพยากรบุคคล และการให้บริการประชาชนโดยเป็นตัวกลางที่จะเชื่อมประสานระหว่างประชาชนผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่จะไปดำเนินแก้ไขปัญหาคความเดือดร้อนของประชาชน

ดังนั้น ในการขับเคลื่อนการดำเนินงานภายในจังหวัดให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายของรัฐบาล สำนักงานจังหวัดจึงเป็นหน่วยงานสำคัญในการเป็นหน่วยงานกลางที่จะเชื่อมโยงและบูรณาการความร่วมมือกับหน่วยงานในจังหวัดทั้งภาครัฐและเอกชน โดยในบริบทของจังหวัดตราด ซึ่งเป็นสถานที่ที่ผู้วิจัยจะดำเนินการวิจัยนั้น ประกอบไปด้วย 7 อำเภอ 38 ตำบล 261 หมู่บ้าน หน่วยงานราชการบริหารส่วนภูมิภาคประจำจังหวัด จำนวน 34 หน่วยงาน



หน่วยราชการบริหารส่วนกลางในจังหวัด จำนวน 52 หน่วยงาน หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม และชมรมสโมสรอีกกว่า 40 หน่วยงาน (สำนักงานจังหวัดตราด, 2566) ดังนั้น เมื่อสำนักงานจังหวัดตราดสามารถเปลี่ยนผ่านสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลได้ ย่อมที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารราชการในจังหวัดได้อย่างเป็นรูปธรรม

ทั้งนี้ สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะมุ่งศึกษาความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานทางด้านดิจิทัลของสำนักงานจังหวัดตราด อันได้แก่ ความพร้อมของฮาร์ดแวร์ ความพร้อมของซอฟต์แวร์ ความพร้อมของระบบเครือข่าย และความพร้อมของระบบคลาวด์ ตลอดจนทักษะทางด้านดิจิทัลของบุคลากรของสำนักงานจังหวัดตราดตามที่กำหนดใน “ทักษะทางด้านดิจิทัลที่จำเป็นสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ” โดย สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงานข้าราชการพลเรือน, 2562) อันได้แก่ ความสามารถ ความรู้ ประสบการณ์ คุณลักษณะ และสมรรถนะ รวมถึงกฎหมายและระเบียบที่จะสนับสนุนในการปฏิบัติงานเพื่อเปลี่ยนผ่านสำนักงานจังหวัดตราดสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล เฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการกิจของสำนักงานจังหวัดตราด ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานจังหวัดตราดและส่วนราชการอื่น ๆ ที่มีความมุ่งหวังที่จะเปลี่ยนผ่านองค์กรสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล รวมถึงประชาชนผู้รับบริการซึ่งจะได้รับการบริการที่มีคุณค่า รวดเร็ว และตอบสนองต่อความต้องการมากยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานทางด้านดิจิทัลของสำนักงานจังหวัดตราด
2. เพื่อศึกษาทักษะทางด้านดิจิทัลของบุคลากรในสำนักงานจังหวัดตราด
3. เพื่อศึกษากฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการกิจของสำนักงานจังหวัดตราดที่จะสนับสนุนในการปฏิบัติงานเพื่อเปลี่ยนผ่านสำนักงานจังหวัดตราดสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

3. ทบทวนวรรณกรรม

3.1 แนวคิดการเปลี่ยนผ่านทาง

องค์การเพื่อความร่วมมือและการพัฒนาทางเศรษฐกิจ (The Organization for Economic Co-operation and Development : OECD) (2019) ได้ให้คำนิยามการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลว่า การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัล คือ การแปลงข้อมูลและกระบวนการแบบอนาล็อกให้อยู่ในรูปแบบที่เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์สามารถอ่านค่าได้ และเป็นการนำเทคโนโลยีและข้อมูลดิจิทัลรวมถึงการเชื่อมต่อโครงข่ายของเทคโนโลยีและข้อมูลดิจิทัลซึ่งส่งผลให้เกิดสิ่งใหม่และการเปลี่ยนแปลงกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งมีอิทธิพลต่อเศรษฐกิจและสังคมอย่างมีนัยสำคัญ

Mergel (2019) กล่าวว่า การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัล คือ การเปลี่ยนรูปแบบวัฒนธรรมองค์กร และความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย โดยมีการวัดผลทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งการวัดผลในระยะสั้นนั้น องค์กรจะต้องมีการเพิ่มทางเลือกการเข้ารับบริการผ่านทางดิจิทัลให้แก่ผู้รับบริการ และในระยะยาวจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

สถาบันนวัตกรรมและธรรมาภิบาลข้อมูล หรือ DIGI (2022) ได้ให้นิยามของการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัล คือ กระบวนการเปลี่ยนแปลงสิ่งเก่าให้เกิดสิ่งใหม่ด้วยการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ซึ่งกระบวนการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้มักจะเกิดขึ้นตั้งแต่กระบวนการผลิตไปจนถึงการบริการลูกค้าขององค์กรและบริษัทต่าง ๆ โดยอาศัยทัศนคติที่ต้องการความเปลี่ยนแปลงของคนในองค์กร วิสัยทัศน์ของผู้บริหาร ระบบการทำงานที่ชัดเจน เป้าหมาย และการปรับเปลี่ยนเพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ มาเป็นขั้นตอนในการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัล

จากความหมายและคำนิยามของการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลดังกล่าวข้างต้น จึงสรุปได้ว่า การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัล คือ การเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสีย โดยอาศัยทัศนคติที่ต้องการเปลี่ยนแปลงของคนในองค์กรและวิสัยทัศน์ของผู้บริหารในการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ซึ่งมี



เป้าหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานทั้งระหว่างบุคลากรในองค์กรเดียวกันหรือระหว่างองค์กร ตลอดจนการส่งมอบบริการอันเป็นที่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พิมพ์กมล ไชยสมภาร (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเกษตรอุตสาหกรรม” ซึ่งผลการวิจัยพบว่า กระบวนการการนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติของสำนักงานเกษตรอุตสาหกรรม มีการกำหนดนโยบาย เพื่อวางแผนการดำเนินงาน รวมทั้งการนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ระบบดิจิทัล สารสนเทศ มาใช้ใน 2 ส่วนทั้งภายในและภายนอกองค์กร มีการพัฒนาระบบ และนำทรัพยากรที่มีอยู่มาพัฒนาระบบการปฏิบัติงานให้มีความทันสมัย ลดขั้นตอนและลดระยะเวลาการปฏิบัติงาน ยกกระดานการให้บริการประชาชน อำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลกับภาครัฐ ส่วนปัญหาและอุปสรรคพบว่า มี 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านงบประมาณ (2) ด้านความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน (3) กฎหมาย กฎ ระเบียบ ต่าง ๆ และ (4) ด้านบุคลากร ส่วนพระมหาไถยน้อย ญาณเมธี (สาลงสิงห์) และพระศิลาศักดิ์ สุเมโธ (บุญทอง) (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การปรับตัวองค์กรภาครัฐสู่ยุคความเป็นรัฐบาลดิจิทัล” ซึ่งจากการวิจัย พบว่าการปรับตัวมุ่งสู่ความเป็นรัฐบาลดิจิทัลอาจเป็นไปได้ยาก เพราะว่า การพัฒนาสู่รัฐบาลดิจิทัลนั้นมีปัญหาอุปสรรค 2 ประการที่สำคัญ ได้แก่ ประการแรก กฎหมายและระเบียบ เนื่องจากการขับเคลื่อนสู่รัฐบาลดิจิทัลนั้นมิได้อาศัยแต่กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัลเท่านั้น แต่ยังมีกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานรัฐต่าง ๆ ที่กระจัดกระจายอยู่ในกฎหมายหลายฉบับ ประการที่สอง ประชาชนยังขาดทักษะทางด้านดิจิทัล ในอันที่จะสามารถรู้เท่าทันเทคโนโลยีดิจิทัล และสามารถใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีดิจิทัลในการเข้าถึงบริการต่าง ๆ และตรวจสอบการดำเนินงานของภาครัฐ และอภิชัย กุญชรชัย (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลขององค์กรภาครัฐ (Digital Government Transformation) กรณี ศึกษา สำนักงานการต่างประเทศกรุงเทพมหานคร” ซึ่งจากวิจัย พบว่า ปัจจัยที่สำคัญในการเปลี่ยนผ่านองค์กรของรัฐ ได้แก่ (1) การให้ความสำคัญของผู้บริหารระดับสูงในการดำเนินนโยบายและการปฏิบัติ (2) สภาพแวดล้อมการทำงาน (3) วัฒนธรรมองค์กร (4) ความพร้อมและศักยภาพทรัพยากรของหน่วยงาน (5) ความรู้และทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้ง 3 เรื่องดังกล่าว สะท้อนให้เห็นถึงปัจจัยในการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล คือ (1) ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัล เนื่องจากการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัลมีเป้าหมายสำคัญ คือ การปฏิบัติงานผ่านระบบดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนและการบริหารราชการ ดังนั้น หน่วยงานรัฐจำต้องอาศัยโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัลของหน่วยงานในการปฏิบัติงาน (2) ทักษะทางด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ เนื่องจากในทุกองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรภาครัฐหรือเอกชน “ทรัพยากรมนุษย์” ถือเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญอันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพประสิทธิผลขององค์กร ดังนั้น ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ จะต้องมีความรู้และทักษะในการใช้เครื่องมืออันเป็นโครงสร้างพื้นฐานทางดิจิทัลในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งหน่วยงานรัฐจะต้องมีการพัฒนาความรู้และทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐให้มีความพร้อมในการรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล และ (3) กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องที่สนับสนุนการปฏิบัติงานผ่านระบบดิจิทัล

4. ทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัยไว้ ดังนี้

4.1 ผู้ให้ข้อมูลหลัก

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกผู้ให้ข้อมูลหลักด้วยวิธีการแบบเฉพาะเจาะจง เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลโดยแบ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลหลักกลุ่มที่ 1 บุคลากรของสำนักงานจังหวัดตราด จำนวน 9 คน โดยผู้วิจัยจะเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแต่ละท่านทำงาน ทุกระดับ และทุกกลุ่มงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความหลากหลายและครบถ้วนรอบด้าน ดังนี้



- 1) หัวหน้าสำนักงานจังหวัดตราด
- 2) ผู้อำนวยการกลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด
- 3) นิติกรชำนาญการ กลุ่มงานอำนวยการ
- 4) นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ กลุ่มงานศูนย์ดำรงธรรม
- 5) นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ กลุ่มงานอำนวยการ
- 6) นักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ กลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัด

พัฒนาจังหวัด

- 7) นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ กลุ่มงานอำนวยการ
- 8) นักวิชาการพัสดุปฏิบัติการ กลุ่มงานอำนวยการ
- 9) พนักงานทรัพยากรบุคคล (พนักงานราชการ) กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล

ผู้ให้ข้อมูลหลักกลุ่มที่ 2 ผู้มีส่วนได้เสีย จำนวน 2 คน ในฐานะหน่วยงานที่มีภารกิจปฏิบัติงานร่วมกับสำนักงานจังหวัดตราดอยู่เป็นประจำ เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงความคาดหวัง ปัญหา และอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการเปลี่ยนผ่านสำนักงานจังหวัดตราดสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ดังนี้

- 1) หัวหน้าหน่วยตรวจสอบภายในจังหวัด
- 2) ผู้ช่วยนักประชาสัมพันธ์ (พนักงานจ้าง) องค์การบริหารส่วนจังหวัดตราด

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เนื่องด้วยการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพและมุ่งเน้นการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-dept Interview) ด้วยวิธีการดำเนินการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structure Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลอย่างเป็นระดับขั้นตอนและมีความยืดหยุ่น ซึ่งการกำหนดประเด็นคำถามจะเป็นลักษณะปลายเปิด (Open-ended Questions) เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลหลักสามารถให้ความคิดเห็นได้อย่างอิสระ และผู้วิจัยจะถามเจาะลึกลงไปในแต่ละประเด็นที่มีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อการวิเคราะห์ข้อมูล โดยผู้วิจัยได้แบ่งแบบสัมภาษณ์ออกเป็น 4 หมวด ดังนี้

หมวดที่ 1 ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานทางด้านดิจิทัลของสำนักงานจังหวัดตราด - เพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลหลักสะท้อนสภาพความเป็นจริงของความพร้อมและเสถียรภาพโครงสร้างพื้นฐานทางด้านดิจิทัลของสำนักงานจังหวัดตราด ซึ่งจะประกอบไปด้วยความพร้อมของฮาร์ดแวร์ ความพร้อมของซอฟต์แวร์ ความพร้อมของระบบเครือข่าย ความพร้อมของระบบคลาวด์ และความพร้อมของแพลตฟอร์ม

หมวดที่ 2 ทักษะทางด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานจังหวัดตราด - เพื่อให้ทราบถึงทักษะทางด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานจังหวัดตราด ซึ่งประกอบไปด้วย ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ คุณลักษณะ และสมรรถนะ

หมวดที่ 3 กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการกิจของสำนักงานจังหวัดตราดที่สนับสนุนการทำงานเพื่อเปลี่ยนผ่านสำนักงานจังหวัดตราดสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล - เพื่อให้ทราบกฎหมายและระเบียบที่สนับสนุนหรือเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจของจังหวัดตราดผ่านระบบดิจิทัล ตลอดจนมุมมอง ข้อเสนอแนะ และแนวทางการแก้ไขกฎหมายหรือระเบียบ ให้มีความสอดคล้องกับการปฏิบัติงานตามภารกิจของสำนักงานจังหวัดตราด

4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลหลักของการค้นคว้าอิสระฉบับนี้ โดยผู้ศึกษาจะดำเนินการติดต่อผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งสิ้น 11 คน พร้อมส่งแบบสัมภาษณ์ให้ผู้ให้ข้อมูลหลักศึกษาล่วงหน้า 1 สัปดาห์ และนัดหมายเวลาสัมภาษณ์

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่รวบรวมจากแหล่งข้อมูลข้างต้นมาวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ และนำมาเชื่อมโยงกับแนวคิดทฤษฎี และข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากการตรวจสอบเอกสารเพื่อระบุข้อค้นพบในการตอบคำถามการวิจัยต่อไป



5. ผลการวิจัย

5.1 ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานทางด้านดิจิทัลของสำนักงานจังหวัด

1) ความพร้อมของฮาร์ดแวร์

ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานทางด้านดิจิทัลโดยเฉพาะอย่างยิ่งฮาร์ดแวร์ ถือได้ว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่มีความสำคัญอย่างมาก เพราะ เป็นเครื่องมือที่บุคลากรของสำนักงานจังหวัดตราดจะต้องใช้ในการปฏิบัติงานในการเปลี่ยนผ่านสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ซึ่งจากการวิจัยพบว่า สำนักงานจังหวัดตราดไม่มีความพร้อมในด้านของฮาร์ดแวร์ เนื่องจากฮาร์ดแวร์ ไม่ว่าจะเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ของสำนักงานจังหวัดตราดมีไม่เพียงพอที่จะรองรับการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานจังหวัดตราด ซึ่งการที่จำนวนคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในปัจจุบันที่ดูเหมือนจะเพียงพอในส่วนหนึ่งได้รับมาจากการบริจาคหน่วยงานต่าง ๆ ประกอบกับฮาร์ดแวร์ในปัจจุบันอยู่ในสภาพที่ล้าสมัย ส่วนใหญ่มีการใช้งานมาแล้วเฉลี่ยอยู่ที่ 5-7 ปี ทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ต่ำ มีศักยภาพไม่เพียงพอที่จะรองรับกับซอฟต์แวร์สมัยปัจจุบันที่พัฒนาเกินกว่าศักยภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์จะรองรับได้ ซึ่งความไม่พร้อมของฮาร์ดแวร์นี้เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานจังหวัดตราดอย่างมากทั้งในมิติของการทำงานเอกสารทั่วไป และการทำงานกับผ่านระบบเครือข่ายและแพลตฟอร์มต่าง ๆ เพราะ ฮาร์ดแวร์ที่ล้าสมัยทำให้การทำงานล่าช้าและติดขัด

ทั้งนี้ แม้ว่าสำนักงานจังหวัดตราดจะขอรับการสนับสนุนฮาร์ดแวร์ไปที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยซึ่งเป็นหน่วยงานต้นสังกัดเป็นประจำทุกปีแต่ก็มิได้รับการสนับสนุนซึ่งเหตุที่ไม่ได้รับการสนับสนุนนั้นมาจากข้อจำกัดทางด้านงบประมาณและความยุ่งยากในวิธีการทางพัสดุ เพราะ การจัดหาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มาทดแทนของเดิมทำให้การจัดซื้อคอมพิวเตอร์ใหม่ทดแทนเครื่องเก่าเป็นเรื่องที่ค่อนข้างซับซ้อน และหน่วยงานจะต้องมีกระบวนการจัดการกับคอมพิวเตอร์เก่าอย่างถูกต้องตามวิธีการทางพัสดุ ซึ่งในแง่นี้เองอาจทำให้หน่วยงานมองข้ามเรื่องนี้ไป ประกอบกับสำนักงานจังหวัดตราดก็ประสบปัญหาข้อจำกัดทางด้านงบประมาณเช่นเดียวกันทำให้สำนักงานจังหวัดตราดต้องมีการจัดลำดับการใช้งบประมาณโดยมุ่งนำไปใช้แก้ไขหรือปรับปรุงในมิติอื่นที่มีความสำคัญและเร่งด่วนกว่าการจัดหาคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มาทดแทนของเดิม

2) ความพร้อมของซอฟต์แวร์

ความพร้อมของซอฟต์แวร์ ถือได้ว่ามีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าความพร้อมของฮาร์ดแวร์ เพราะทั้งสองอย่างนี้ล้วนเป็นปัจจัยพื้นฐานที่ทำให้เกิดการทำงานเพื่อเปลี่ยนผ่านสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ซึ่งจากการวิจัยพบว่า สำนักงานจังหวัดตราดก็ไม่มีความพร้อมของซอฟต์แวร์เช่นเดียวกัน ซึ่งความไม่พร้อมนี้เป็นผลสืบเนื่องมาจากศักยภาพของฮาร์ดแวร์ไม่สามารถรองรับซอฟต์แวร์ในปัจจุบันได้ ประกอบกับสำนักงานจังหวัดตราด รวมถึงสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยซึ่งเป็นหน่วยงานต้นสังกัด ไม่มีการจัดหาซอฟต์แวร์ที่สนับสนุนการทำงานผ่านระบบดิจิทัล ซึ่งซอฟต์แวร์เหล่านี้หากประสงค์ที่จะใช้อย่างเต็มประสิทธิภาพจะต้องได้มาอย่างถูกต้องตามลิขสิทธิ์ หรือต้องมีการสมัครสมาชิกและชำระค่าใช้บริการเป็นรายเดือนหรือรายปี ซึ่งความไม่พร้อมของซอฟต์แวร์ดังกล่าวข้างต้น ทำให้สำนักงานจังหวัดตราดในฐานะ Back Office ของผู้ว่าราชการจังหวัด ที่มีภารกิจประการหนึ่ง คือ การสนับสนุนงานผู้บริหาร โดยผู้บริหารปัจจุบันได้มีดำริให้หน่วยงานจัดทำสรุปเพื่อนำเสนองานสำคัญที่แต่ละหน่วยงานได้ดำเนินการไปในแต่ละวัน โดยให้ทำอยู่ในรูปแบบ Infographic เมื่อสำนักงานจังหวัดตราดขาดแคลนซอฟต์แวร์ที่สนับสนุนการทำงานดังกล่าวทำให้เป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการทำงานอย่างมาก

แต่อย่างไรก็ดี สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบในเรื่องของการจัดหาซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์เพื่อสนับสนุนการทำงานผ่านระบบดิจิทัลโดยตรง ได้เริ่มดำเนินการที่จะจัดซื้อซอฟต์แวร์ที่ถูกต้องตามลิขสิทธิ์ทั้งในส่วนของระบบปฏิบัติการ และซอฟต์แวร์ประยุกต์สำหรับการทำงานเอกสารต่าง ๆ ให้สำนักงานจังหวัดทุกจังหวัดทั่วประเทศ ซึ่งสำนักงานทั่วประเทศมีจังหวัดละ 1 แห่ง ทั้งหมด 76 แห่ง



ประกอบกับ 1 ลิขสิทธิ์ใช้ได้เพียง 1 เครื่อง ในขณะที่เครื่องคอมพิวเตอร์ของสำนักงานจังหวัดทั่วประเทศมีจำนวนมาก ซึ่งเป็นข้อจำกัดทางด้านงบประมาณที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารไม่สามารถจัดหาซอฟต์แวร์ที่ถูกต้องตามลิขสิทธิ์ให้กับสำนักงานจังหวัดทุกจังหวัดทั่วประเทศได้

3) ความพร้อมของระบบเครือข่าย

นอกจากฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์แล้ว โครงสร้างพื้นฐานทางด้านดิจิทัลที่มีความสำคัญอย่างมากอีกประการหนึ่ง คือ ระบบเครือข่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งอินเทอร์เน็ตที่จะต้องมีเสถียรภาพเพื่อให้เกิดการทำงานเพื่อเปลี่ยนผ่านสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลเป็นไปอย่างราบรื่นไม่ติดขัด ซึ่งจากศึกษา พบว่า สำนักงานจังหวัดตราดได้รับการสนับสนุนระบบเชื่อมโยงและอินเทอร์เน็ตจากสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ซึ่งเป็นอินเทอร์เน็ตที่มีความปลอดภัยสูงและมีเสถียรภาพ ดังนั้น สำนักงานจังหวัดตราดจึงมีระบบเครือข่ายที่มีความพร้อมเพียงพอต่อการใช้งานสำหรับบุคลากรสำนักงานจังหวัดตราดทุกคน และเป็นระบบเครือข่ายที่มีเสถียรภาพและความปลอดภัยสูง

4) ความพร้อมของระบบคลาวด์

บุคลากรของสำนักงานจังหวัดตราด ได้มีการใช้ระบบคลาวด์ในรูปแบบของ Cloud Storage เพื่อประโยชน์ในการจัดเก็บข้อมูลและสำรองข้อมูล อาทิ หนึ่งสื่อบล็อกทริกเกอร์ และเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ที่จบไปแล้ว โดยใช้บริการจากผู้ให้บริการเอกชน เช่น Google Drive ของ Google และ One Drive ของ Microsoft ซึ่งปัจจุบันสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยในฐานะหน่วยงานต้นสังกัดของสำนักงานจังหวัดตราด ยังไม่มีการสนับสนุนระบบคลาวด์สำหรับการเก็บข้อมูลให้แก่หน่วยงานและบุคลากรภายใต้สังกัด ทำให้หน่วยงานและบุคลากรสำนักงานจังหวัดตราดต้องใช้บริการระบบคลาวด์จากผู้ให้บริการเอกชนต่างชาติดังที่กล่าวข้างต้นในการเก็บจัดเก็บและสำรองข้อมูลราชการ ซึ่งเป็นที่น่ากังวลในเรื่องของความมั่นคงปลอดภัย

แต่อย่างไรก็ดี ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย โดยศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จะดำเนินการจัดสรรระบบคลาวด์ให้แก่หน่วยงานในสังกัด ภายใต้โครงการระบบบริการสารสนเทศของกระทรวงมหาดไทยด้วยโครงข่ายเสมือน ซึ่งปัจจุบันศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้ส่งหนังสือมาเพื่อสำรวจความต้องการใช้บริการโครงสร้างพื้นฐานระบบบริการสารสนเทศภายใต้โครงการดังกล่าว ซึ่งสำนักงานจังหวัดตราดได้แจ้งความต้องการใช้บริการเรียบร้อยแล้วโดยขอใช้บริการหน่วยความจำขนาด 1 TB ซึ่งเป็นขนาดที่เพียงพอสำหรับบุคลากรสำนักงานจังหวัดตราดทุกคน ดังนั้น จากข้อมูลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่าภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 สำนักงานจังหวัดตราดจะมีความพร้อมของระบบคลาวด์

5) ความพร้อมของแพลตฟอร์ม

ด้วยสำนักงานจังหวัดตราดเป็นหน่วยงานภายใต้สังกัดของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งมีศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการพัฒนาแพลตฟอร์มต่าง ๆ ให้หน่วยงานภายใต้สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยใช้บริการ สำนักงานจังหวัดตราดจึงไม่ใช่หน่วยงานที่จะต้องพัฒนาแพลตฟอร์มด้วยตนเอง แต่จะเป็นลักษณะของการไปร่วมใช้แพลตฟอร์มที่หน่วยงานต่าง ๆ พัฒนาขึ้น ซึ่งตามภารกิจของสำนักงานจังหวัดตราดมีภารกิจให้บริการประชาชนในการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ซึ่งสำนักงานจังหวัดตราดได้มีแพลตฟอร์มในการให้บริการประชาชนในเรื่องดังกล่าวผ่านทางดิจิทัล 2 แพลตฟอร์ม ได้แก่ แอปพลิเคชัน ศูนย์ดำรงธรรม 1567 และ แอปพลิเคชัน Traffy Fondue : ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตราด และมีการใช้บริการแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์เพื่อให้บริการประชาชนผ่านทาง Facebook Page “ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตราด” และแอปพลิเคชัน LINE : 0659301567 ดังนั้น สำนักงานจังหวัดตราดจึงมีความพร้อมทางด้านแพลตฟอร์มในการให้บริการประชาชนตามภารกิจของหน่วยงาน



นอกจากแพลตฟอร์มการให้บริการประชาชนดังกล่าวข้างต้นแล้ว สำนักงานจังหวัดตราดมีภารกิจในการเป็นสารบรรณกลางของจังหวัดซึ่งในมิตินี้สำนักงานจังหวัดตราดก็มีความพร้อมของแพลตฟอร์มในการดำเนินงานสารบรรณผ่านระบบดิจิทัล เนื่องจากสำนักงานจังหวัดตราดได้รับการสนับสนุนแพลตฟอร์มระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Saraban) จากสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย สำหรับเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานสารบรรณผ่านระบบดิจิทัลภายในจังหวัด

5.2 ทักษะทางด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานจังหวัดตราด

1) ความสามารถทางด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานจังหวัดตราด

บุคลากรของสำนักงานจังหวัดตราดแบ่งเป็น 2 กลุ่มหลัก ๆ คือ กลุ่มบุคลากรรุ่นใหม่และกลุ่มบุคลากรรุ่นเก่า โดยบุคลากรกลุ่มแรกคือ กลุ่มคนรุ่นใหม่จะมีความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) อยู่ในระดับที่เข้าใจและมีความสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และระบบดิจิทัลในระดับพื้นฐานได้ พร้อมทั้งสามารถใช้เครื่องมือดังกล่าวได้อย่างเหมาะสมกับหน้าที่และภารกิจที่ได้รับมอบหมาย และบุคลากรกลุ่มนี้มีความพร้อมที่จะเปิดรับและเรียนรู้ที่จะพัฒนาศักยภาพของตนอยู่เสมอ และสามารถเรียนรู้ทักษะทางด้านดิจิทัลต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีได้ในระดับดังกล่าวเพียงพอต่อการปฏิบัติราชการในภาวะปัจจุบัน

ในขณะที่กลุ่มบุคลากรรุ่นเก่าซึ่งกลุ่มนี้จะมีความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ในระดับปานกลางถึงต่ำ กล่าวคือ มีความสามารถที่จะเข้าใจและเลือกใช้คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และระบบดิจิทัลได้ในงานประจำของตนเองหรือในงานที่ตนเองเคยได้รับมอบหมายแล้ว แต่ขาดความสามารถในการประยุกต์ใช้ หากได้รับมอบหมายงานที่แตกต่างไปจากเดิมจะไม่สามารถนำโปรแกรมคอมพิวเตอร์หรือระบบดิจิทัลอื่น ๆ ที่หลากหลายมาใช้ในการทำงานได้

นอกจากนี้ แม้ภารกิจของของสำนักงานจังหวัดตราดจะเป็นงานทางด้านวิชาการ และงานบริหารทั่วไปเป็นหลัก แต่ภายใต้สภาวะการณ์ที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนผ่านสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลของสำนักงานจังหวัดตราด อันจะต้องมีการอาศัยคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และระบบดิจิทัลต่าง ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานในทุก ๆ เรื่องนั้น สำนักงานจังหวัดตราดยังคงขาดบุคลากรทางด้านดิจิทัลโดยเฉพาะ ที่จะมีส่วนสำคัญในการช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่คำปรึกษา พัฒนาระบบหรือซอฟต์แวร์ เพื่อสนับสนุนการทำงานของบุคลากรฝ่ายวิชาการ ตลอดจนการเข้ามาแก้ไขปัญหาเชิงเทคนิคต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้จากการใช้คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และระบบดิจิทัลต่าง ๆ ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นแล้วอาจจะทำให้การทำงานไม่ราบรื่น ซึ่งในปัจจุบันสำนักงานจังหวัดตราดมีบุคลากรทางด้านนี้เพียง 1 คน คือนักวิชาการคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ ซึ่งจะต้องให้บริการทั้งบุคลากรในสำนักงานจังหวัดตราด และผู้บริหารจังหวัด ตลอดจนหน่วยงานอื่น ๆ และประชาชนทั่วไป ถ้ามีการร้องขอ ทั้งนี้ ปัญหาความขาดแคลนบุคลากรทางด้านดิจิทัลโดยเฉพาะ เป็นปัญหาระดับโครงสร้างเนื่องจากอัตรากำลังของสำนักงานจังหวัดและสำนักงานจังหวัดตราด กล่าวคือ สำนักงานจังหวัดตราดมีอัตรากำลังนักวิชาการคอมพิวเตอร์ชำนาญการหรือปฏิบัติการเพียงตำแหน่งเดียว

2) ความรู้ทางด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานจังหวัดตราด

สำหรับความรู้ทางด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานจังหวัดตราด ซึ่งจะประกอบไปด้วย 2 มิติ คือ มิติแรกเทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และมิติที่สองความรู้ด้านการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างปลอดภัย ซึ่งสำหรับในมิติแรกบุคลากรสำนักงานจังหวัดตราดในทุกตำแหน่งมีเทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมายได้ ดังที่กล่าวไปข้างต้นว่าบุคลากรของสำนักงานจังหวัดตราดส่วนใหญ่เป็นคนรุ่นใหม่ ซึ่งครอบคลุมทุกตำแหน่งงาน ทุกภารกิจของสำนักงานจังหวัดตราด รวมถึงบุคลากรรุ่นเก่าก็ได้มีความพยายามที่จะเรียนรู้และปรับตัวไปตามยุค ทำให้ภาพรวมของบุคลากรสำนักงานจังหวัดตราดมีเทคนิคการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ระบบดิจิทัลต่าง ๆ รวมถึงเทคโนโลยีดิจิทัลในการสนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และภารกิจที่ได้รับมอบหมายได้



นอกจากนี้ การที่ภาพรวมของบุคลากรสำนักงานจังหวัดตราดมีความรู้ความสามารถทางด้านดิจิทัลนั้น มีเหตุผลประการหนึ่งที่สนับสนุนข้อสรุปนี้ คือ การที่สำนักงานจังหวัดตราดมีการกำหนดคุณสมบัติของพนักงานจ้างเหมาบริการว่าต้องมีความรู้ด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) และความรู้ในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่สมัคร จึงจะสามารถสมัครในตำแหน่งนั้น ๆ ได้ทำให้บุคลากรของสำนักงานจังหวัดตราดซึ่งเป็นพนักงานจ้างเหมาบริการมีความรู้และความสามารถทางด้านดิจิทัลในระดับที่สามารถนำมาสนับสนุนการทำงานได้ ซึ่งข้อเท็จจริงในการขับเคลื่อนงานในสำนักงานจังหวัดตราด จะมีพนักงานจ้างเหมาบริการเหล่านี้เป็นกำลังขับเคลื่อนหลัก เนื่องด้วยจำนวนบุคลากรของสำนักงานจังหวัดตราดจะมีประมาณ 40 - 45 คน ซึ่งถ้าข้าราชการเต็มกรอบอัตรากำลังจะมีทั้งสิ้น 23 คน และที่เหลือเป็นพนักงานราชการ และพนักงานจ้างเหมาบริการ

สำหรับในมิติที่สองความรู้ด้านการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างปลอดภัย ในมิตินี้ถือเป็นจุดอ่อนสำคัญของบุคลากรสำนักงานจังหวัดตราด บุคลากรสำนักงานจังหวัดตราดไม่มีความรู้ในด้านการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างปลอดภัย เนื่องจากการสร้างความรับรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างปลอดภัยและความมั่นคงปลอดภัยทางด้านดิจิทัลยังไม่เป็นที่พูดถึงอย่างแพร่หลายในหน่วยงานระดับผู้ปฏิบัติ แต่สำหรับในส่วนของหน่วยงานระดับนโยบายก็ได้มีการขับเคลื่อนเรื่องนี้อย่างจริงจังแล้ว ซึ่งในหน่วยงานระดับผู้ปฏิบัติอย่างสำนักงานจังหวัดตราดก็ได้มีการพูดถึงและให้การอบรมอยู่บ้าง แต่กลุ่มเป้าหมายจะเป็นนักวิชาการคอมพิวเตอร์และนายช่างไฟฟ้ายังไม่ครอบคลุมทุกตำแหน่งงาน

3) ประสพการณ์ทางด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานจังหวัดตราด

สำหรับในหัวข้อประสพการณ์ทางด้านดิจิทัลดังที่ปรากฏในบทที่ 2 จะประกอบไปด้วย 2 มิติที่สำคัญ โดยมิติแรก คือ ประสพการณ์การใช้งานดิจิทัลในการทำงานและในชีวิตประจำวัน และมิติที่ 2 คือ การนำประสพการณ์การทำงานมาเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานนั้น บุคลากรของสำนักงานจังหวัดตราดมีการใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media) ไม่ว่าจะเป็นแอปพลิเคชัน LINE, Facebook หรือ Instagram ในชีวิตประจำวัน ประกอบกับสภาพแวดล้อมของสังคมในปัจจุบันที่ผลักดันและเป็นเหมือนสภาพบังคับให้บุคลากรของสำนักงานจังหวัดตราดทุกคนจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในชีวิตประจำวันและนำมาใช้ในการทำงานจนเป็นปกติ ดังนั้น บุคลากรสำนักงานจังหวัดตราดล้วนมีประสพการณ์การใช้งานดิจิทัลในการทำงานและในชีวิตประจำวัน

นอกจากนี้ในมิติของการการนำประสพการณ์การทำงานมาเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ในมิตินี้ พบว่า บุคลากรของสำนักงานจังหวัดตราดได้มีการเรียนรู้ที่จะนำประสพการณ์การทำงานในอดีตมาพัฒนาการทำงานในปัจจุบันโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือมาอำนวยความสะดวกและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เช่น ได้มีการใช้ Google Form เข้ามาใช้ในการลงทะเบียนเข้าร่วมการประชุม หรือนำมาเป็นแบบตอบรับการเข้าร่วมงานราชการ พิธี รัฐพิธี และงานพิธีต่าง ๆ ซึ่งเกิดจากประสพการณ์ในอดีตของผู้ปฏิบัติงานที่มองว่า เมื่อก่อนใช้รูปแบบการลงทะเบียนหรือแบบตอบรับ ในรูปแบบของกระดาษซึ่งเป็นการสิ้นเปลืองทรัพยากร และต้องใช้เวลาในการส่ง ซึ่งบางครั้งก็ส่งล่าช้าทำให้เกิดข้อบกพร่องในการเตรียมงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานได้เร่งเห็นปัญหาดังกล่าวจึงใช้การลงทะเบียนหรือตอบรับผ่าน Google Form แทน ซึ่งสามารถส่งข้อมูลได้รวดเร็ว ไม่ตกหล่น ทำให้การเตรียมการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากการนำ Google Form แล้ว บุคลากรสำนักงานจังหวัดตราดยังมีการเรียนรู้ที่จะนำ QR Code และ Google Drive เข้าใช้โดยนำมาใช้ร่วมกับหนังสือหรือเอกสารทางราชการ สำหรับส่งสิ่งที่ส่งมาด้วย ซึ่งในหลาย ๆ กรณีสิ่งที่ส่งมาด้วยพร้อมกับหนังสือราชการจะมีจำนวนมาก การที่นำ QR Code และ Google Drive มาใช้ในการนี้จะช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ ซึ่งบุคลากรสำนักงานจังหวัดตราดก็ได้เรียนรู้ถึงปัญหาอุปสรรคในอดีตต่าง ๆ และนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลต่าง ๆ มาเป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหา และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานยิ่งขึ้น



4) คุณลักษณะทางด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานจังหวัดตราด

ในมิติของคุณลักษณะทางด้านดิจิทัลนั้น บุคลากรสำนักงานจังหวัดตราดมีนิสัย ความชอบ และแรงจูงใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อมุ่งเป้าหมาย วิเคราะห์ และแก้ปัญหา ในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ ตลอดจนมีความต้องการที่จะนำเทคโนโลยีดิจิทัลต่าง ๆ มาใช้ในการทำงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นจากการกระบวนการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานภายนอกของบุคลากรสำนักงานจังหวัดตราด ที่จะเลือกใช้สื่อสังคมออนไลน์โดยเฉพาะอย่างยิ่ง แอปพลิเคชัน LINE ในการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานภายนอก เพื่อประสานงาน นัดหมาย และการแลกเปลี่ยนข้อมูลดิจิทัลซึ่งกันและกัน และในขณะเดียวกันภายใต้วัฒนธรรมองค์กรทั่ว ๆ ไปของของหน่วยงานราชการทุกหน่วยงาน ก็จะต้องยึดถือหนังสือราชการที่มีการลงลายมือชื่อของผู้บริหารหน่วยงานเป็นหลัก จึงจะดำเนินการใด ๆ ตามนัยของหนังสือฉบับนั้น ๆ ซึ่งภายใต้สภาวะการณ์ของโลกยุคปัจจุบันที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลอยู่ตลอดเวลา ทำให้บุคลากรสำนักงานจังหวัดตราดเกิดพฤติกรรมการทำงานที่ยืดหยุ่นขึ้น กล่าวคือ หากได้รับข้อมูลผ่านสื่อสังคมออนไลน์ซึ่งไม่ปรากฏนามของผู้มีอำนาจสั่งการ อันเป็นที่ประจักษ์ว่าการดำเนินการดังกล่าวยังไม่มีความถูกต้องตามกฎหมาย ซึ่งบุคลากรสำนักงานจังหวัดตราดจะมีความกล้าตัดสินใจที่จะดำเนินการไปพลางก่อนและพร้อมรับผิดชอบหากการดำเนินการนั้นผิดพลาด

ในขณะเดียวกันบุคลากรสำนักงานจังหวัดตราดก็มีแนวคิดริเริ่ม และสร้างสรรค์กระบวนการทำงานใหม่โดยอาศัยเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานไม่ว่าจะเป็นการนำ Google Form มาใช้ในการลงทะเบียนหรือตอบรับการประชุมและร่วมงานพิธีต่าง ๆ มีการใช้โปรแกรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น Photoshop และ Canvas มาทำเป็น Infographic เพื่อรายงานสรุปการดำเนินงานที่สำคัญในรอบวันให้ผู้บริหารทราบ ตลอดจนการนำมาจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ให้หน่วยงานราชการและประชาชนทราบ การประยุกต์ใช้ Google Drives ในการเก็บข้อมูล แทนการเก็บในรูปแบบกระดาษในแฟ้ม และใช้แบ่งปันข้อมูลให้หน่วยงานต่าง ๆ แทนการส่งเป็นกระดาษ การสร้างกลุ่ม (Group) ในแอปพลิเคชัน LINE เพื่อให้หน่วยงานต่าง ๆ ภายในจังหวัดตราดใช้เป็นช่องทางสารบรรณในการรับ-ส่งหนังสือราชการต่าง ๆ ซึ่งการดำเนินการเหล่านี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และความคุ้มค่าอย่างมาก

5) สมรรถนะทางด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานจังหวัดตราด

สมรรถนะทางด้านดิจิทัลประกอบไปด้วย 4 สมรรถนะ ได้แก่ วิสัยทัศน์ การวางกลยุทธ์ภาครัฐ ศักยภาพเพื่อนำการเปลี่ยนแปลง และการสอนงานและการมอบหมายงาน ซึ่งในสมรรถนะแรก คือ วิสัยทัศน์ ในแง่นี้บุคลากรของสำนักงานจังหวัดตราดยังไม่แสดงสมรรถนะในด้านนี้ออกมาได้อย่างชัดเจน กล่าวคือ สำนักงานจังหวัดตราด ไม่มีการกำหนดวิสัยทัศน์ขององค์กร แต่จะมีในส่วนของวิสัยทัศน์ของสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และวิสัยทัศน์ของกระทรวงมหาดไทย ซึ่งเป็นการกำหนดวิสัยทัศน์กว้าง ๆ ประกอบกับบริบทของพื้นที่ที่มีความหลากหลายจึงไม่สอดคล้องกับบริบทของวิสัยทัศน์ที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยหรือกระทรวงมหาดไทยกำหนด อันเป็นเหตุให้บุคลากรยังไม่รู้และเข้าใจในวิสัยทัศน์ การกระทำของบุคลากรสำนักงานจังหวัดตราดจะถูกชี้นำโดยผู้บริหารจังหวัด ทั้งนี้ จากการที่สำนักงานจังหวัดตราดไม่มีวิสัยทัศน์ขององค์กร จึงส่งผลต่อเนื่องมาในสมรรถนะที่ 2 การวางกลยุทธ์ภาครัฐ กล่าวคือ เมื่อสำนักงานจังหวัดตราดไม่มีการกำหนดวิสัยทัศน์ เป็นเหตุให้บุคลากรสำนักงานจังหวัดตราดไม่สามารถที่จะนำวิสัยทัศน์มาประยุกต์ใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ขององค์กรได้

สำหรับในส่วนของสมรรถนะที่ 3 ศักยภาพเพื่อนำการเปลี่ยนแปลง สมรรถนะด้านนี้บุคลากรสำนักงานจังหวัดตราดแสดงออกมาอย่างชัดเจน โดยบุคลากรของสำนักงานจังหวัดตราด ได้เห็นความสำคัญของการเปลี่ยนผ่านองค์กรสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ประกอบกับบุคลากรสำนักงานจังหวัดตราด ได้มีการเรียนรู้ที่จะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานให้อยู่ในรูปแบบที่สอดคล้องกับเป้าหมายในการเปลี่ยนผ่านสำนักงานจังหวัดตราดสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยได้มีการสร้างแรงจูงใจให้เพื่อนร่วมงานทุกช่วงวัยหันมาใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและให้เพื่อนร่วมงานเห็นถึงประโยชน์ของการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้



ในการทำงาน เพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานในเรื่องต่าง ๆ ให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลมากยิ่งขึ้น

แต่อย่างไรก็ดีบุคลากรสำนักงานจังหวัดตราดผู้ที่มีการเรียนรู้ที่จะปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการทำงานให้อยู่ในรูปแบบที่สอดคล้องกับเป้าหมายในการเปลี่ยนผ่านสำนักงานจังหวัดตราดสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลแสดงดังที่กล่าวในข้างต้น จะเป็นบุคลากรระดับผู้ปฏิบัติทั้งหมด ประกอบกับบุคลากรระดับผู้ปฏิบัติเหล่านี้ก็ได้รับการสนับสนุนรูปแบบการทำงานผ่านระบบดิจิทัลต่าง ๆ จากผู้อำนวยการกลุ่มงานหรือหัวหน้าสำนักงานจังหวัดอย่างเป็นทางการผ่านระบบดิจิทัลต่าง ๆ จากผู้อำนวยการกลุ่มงานหรือหัวหน้าสำนักงานจังหวัดอย่างเป็นทางการผ่านระบบดิจิทัลแล้วผลลัพธ์ออกมาได้อย่างประทับใจ แต่ผู้อำนวยการกลุ่มงานหรือหัวหน้าสำนักงานจังหวัด ก็มีได้ยกระดับให้การปฏิบัติงานลักษณะดังกล่าวเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานครั้งต่อไป ซึ่งเมื่อเปลี่ยนผู้ปฏิบัติงานรูปแบบการทำงานก็จะเปลี่ยนแปลงไป ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญกับวิธีการแต่สนใจเพียงผลลัพธ์ ดังนั้น การที่บุคลากรสำนักงานจังหวัดตราดนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานจะส่งผลต่อตนเองมากกว่า กล่าวคือ ทำให้งานทำงานนั้นง่ายขึ้น รวดเร็วขึ้น ทันต่อกำหนดเวลา และสนใจให้เพื่อนร่วมงานหันมาใช้วิธีการเดียวกันเพื่อให้ได้ผลลัพธ์แบบเดียวกันเท่านั้น แต่ไม่ได้ส่งผลต่อการเปลี่ยนผ่านสำนักงานจังหวัดตราดสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

ตามข้อมูลดังกล่าวข้างต้นมีความสอดคล้องกับสมรรถนะด้านสุดท้าย คือ การสอนงานและการมอบหมายงาน คือ การที่ผู้อำนวยการกลุ่มงานไม่ปิดกั้นหรือขัดขวางไม่ให้การทำงานผ่านระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ให้โอกาสผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงศักยภาพในการจัดการกับการกิจที่ได้รับมอบหมายด้วยวิธีการใดก็ได้ เพียงแต่ผลลัพธ์ที่ออกมาจะต้องเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และผู้อำนวยการกลุ่มงานทุกกลุ่มงานล้วนเป็นคนที่มีคุณภาพ ครบถ้วนทั้งคุณวุฒิและวัยวุฒิ สามารถสอนงาน ชี้แนะ และให้คำปรึกษาบุคลากรในกลุ่มงานได้อย่างดี มีการวางแผนการทำงานและมอบหมายงานได้อย่างมีคุณภาพ ทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานที่สอดคล้องและเป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน แต่ในสภาวะการณ์ของโลกยุคดิจิทัล ผู้อำนวยการกลุ่มงานยังไม่มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องของดิจิทัลเท่าที่ควร ซึ่งจัดอยู่ในบุคลากรรุ่นเก่าของสำนักงานจังหวัดตราด ซึ่งแม้จะมีได้ขัดขวางการทำงานในรูปแบบดิจิทัล แต่ด้วยเหตุที่ผู้อำนวยการกลุ่มงานยังคงยึดติดกับรูปแบบการทำงานแบบเดิม ทำให้คำปรึกษา คำชี้แนะ การสอนงาน และการถ่ายทอดงานจากผู้อำนวยการกลุ่มงานมาถึงผู้ใต้บังคับบัญชาจะเป็นรูปแบบการทำงานในรูปแบบเดิม ไม่มีการให้คำปรึกษา คำชี้แนะ การสอนงาน และการถ่ายทอดกระบวนการทำงานในรูปแบบดิจิทัล

5.3 กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเพื่อเปลี่ยนผ่านสำนักงานจังหวัดตราดสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

ในมิติของกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเพื่อเปลี่ยนผ่านสำนักงานจังหวัดตราดสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษากฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเพื่อเปลี่ยนผ่านสำนักงานจังหวัดตราดสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลใน 2 มิติ โดยมิติแรก คือ กฎหมายและระเบียบที่สนับสนุนในการปฏิบัติงานเพื่อเปลี่ยนผ่านสำนักงานจังหวัดตราดสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล และมิติที่สอง คือ กฎหมายและระเบียบที่เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานเพื่อเปลี่ยนผ่านสำนักงานจังหวัดตราดสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

1) กฎหมายและระเบียบที่สนับสนุนการปฏิบัติงานเพื่อเปลี่ยนผ่านสำนักงานจังหวัดตราดสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

เพื่อให้เข้าใจกฎหมายและระเบียบที่สนับสนุนการปฏิบัติงานเพื่อเปลี่ยนผ่านสำนักงานจังหวัดตราดสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล นิสิตขอแบ่งกฎหมายและระเบียบออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ (1) กฎหมายและระเบียบที่สนับสนุนการปฏิบัติงานเพื่อเปลี่ยนผ่านสำนักงานจังหวัดตราดสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลเชิงนโยบาย และ (2) กฎหมายและระเบียบที่สนับสนุนการปฏิบัติงานเพื่อเปลี่ยนผ่านสำนักงานจังหวัดตราดสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลเชิงปฏิบัติ

สำหรับในส่วนแรกกฎหมายและระเบียบที่สนับสนุนการปฏิบัติงานเพื่อเปลี่ยนผ่านสำนักงานจังหวัดตราดสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลเชิงนโยบายนั้น รัฐบาลได้มีกลยุทธ์ในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลโดยได้มีการออกกฎหมายเชิงนโยบายที่กำหนดให้หน่วยงานของรัฐใช้

เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นหลักในการบริหารราชการ ซึ่งปรากฏตามบทบัญญัติในมาตรา 7 วรรค 1 (3) แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการบริหารงานเชิงพื้นที่แบบบูรณาการ พ.ศ.2565 ซึ่งบัญญัติไว้ว่า การบริหารแผนงาน โครงการ กิจกรรมในโครงการ งบประมาณ และบุคลากรในจังหวัด เพื่อให้เกิดการปฏิบัติราชการร่วมกันโดยใช้ดิจิทัลเทคโนโลยีเป็นหลัก

สำหรับในส่วนที่สองกฎหมายและระเบียบที่สนับสนุนการปฏิบัติงานเพื่อเปลี่ยนผ่านสำนักงานจังหวัดตราดสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลเชิงปฏิบัติ นั้น ด้วยสภาพการณ์ในปัจจุบัน อันเป็นช่วงเริ่มต้นของการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม ดังนั้น รัฐบาลจึงมุ่งที่จะขจัดกฎหมายและระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานในรูปแบบดิจิทัล พร้อมแก้ไขและออกกฎหมายที่สนับสนุนการและแก้ไขเชิงระบบมากยิ่งขึ้น ซึ่งสะท้อนให้เห็นได้จากการที่รัฐบาลแก้ไขระเบียบสำคัญ คือ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ซึ่งถูกแก้ไขเพิ่มเติมโดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 อันมีสาระสำคัญในการรับรองงานสารบรรณผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้มีผลผูกพันทางกฎหมายโดยไม่ต้องใช้หนังสือฉบับจริง และกำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องติดต่อประสานงานหรือส่งหนังสือผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นสำคัญแทนการส่งเอกสารทางไปรษณีย์ ซึ่งการแก้ไขดังกล่าวถือได้ว่าเป็นการแก้ไขหัวใจของงานราชการ เพราะ ราชการจะยึดถือหนังสือเป็นสำคัญ การที่ระเบียบดังกล่าวออกมารับรองงานสารบรรณผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ทำให้ระบบราชการคล่องตัวและรวดเร็วขึ้นอย่างมาก

นอกจากนี้ รัฐบาลได้มีการตรากฎหมายที่สนับสนุนการปฏิบัติราชการผ่านระบบดิจิทัล เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ในการเข้าถึงและเข้ารับบริการจากภาครัฐ ได้แก่ (1) พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 ซึ่งกำหนดให้ภาครัฐต้องมีศูนย์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานเพื่อเปิดเผยข้อมูลของหน่วยงานตามที่กฎหมายกำหนด เช่น โครงสร้างองค์กร โครงสร้างบุคลากร การสรุปอำนาจหน้าที่ที่สำคัญของหน่วยงาน สถานที่ติดต่อเพื่อขอรับข้อมูล ตลอดจนบรรดาข้อมูลข่าวสารที่หน่วยงานของราชการจะต้องจัดให้ประชาชนเข้าดู (2) พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 และ (3) พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ซึ่งกำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องมีวิธีการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ และอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการรับบริการจากภาครัฐ เช่น ห้ามเรียกสำเนาบัตรประชาชนหรือสำเนาทะเบียนบ้านจากประชาชน ถ้าหน่วยงานของรัฐต้องการใช้สำเนา หน่วยงานจะต้องเป็นผู้ทำสำเนาเอง เป็นต้น

2) กฎหมายและระเบียบที่เป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงานเพื่อเปลี่ยนผ่านสำนักงานจังหวัดตราดสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

ด้วยรัฐบาลได้มีการกำหนดแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2563 จนกระทั่งฉบับปัจจุบันซึ่งเป็นฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2566 - 2570) สะท้อนให้เห็นถึงความมุ่งหวังในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลให้เกิดขึ้นจริงในประเทศไทย ดังนั้น ในมิติของกฎหมายรัฐบาลก็ได้มีการสนับสนุนในการตราและแก้ไขกฎหมาย โดยมีเป้าหมายที่จะขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งรัฐบาลก็ได้มีข้อสั่งการให้กระทรวง กรม ต่าง ๆ พิจารณากฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบทั้งระบบ เพื่อดำเนินการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาให้สอดคล้องกับการขับเคลื่อนการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในประเทศไทย

เมื่อพิจารณาทิศทางของรัฐบาลที่มุ่งในการตราและแก้ไขกฎหมายและระเบียบให้สอดคล้องกับการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลให้เกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรมดังกล่าวข้างต้นแล้วในบริบทภารกิจของสำนักงานจังหวัดตราด ซึ่งมีสถานะเป็น Back Office ของผู้ว่าราชการจังหวัด งานที่เกี่ยวข้องจึงเป็นงานเอกสารเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งกฎหมายในด้านนี้ก็มีการปรับปรุงแก้ไขให้รองรับการปฏิบัติงานผ่านระบบดิจิทัลแล้ว ดังนั้น กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของสำนักงานจังหวัดตราดส่วนใหญ่ได้รับการแก้ไขให้รองรับการทำงานผ่านระบบดิจิทัลแล้ว

แต่อย่างไรก็ดี มีกฎหมายบางส่วนที่ยังคงเป็นอุปสรรค ซึ่งเป็นสาเหตุประการหนึ่งที่ทำให้สำนักงานจังหวัดตราดไม่สามารถมีกระบวนการทำงานที่เป็นดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบได้ คือ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเงินและการพัสดุ ซึ่งต้องมีการใช้หลักฐานฉบับจริงในรูปแบบของ



เอกสารในการเบิกจ่ายงบประมาณ ประกอบกับหน่วยงานตรวจสอบไม่ว่าจะเป็นหน่วยตรวจสอบภายในทั้งระดับจังหวัดหรือกระทรวง/กรม และสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน เมื่อได้มีการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณจะเรียกดูเอกสารและหลักฐานฉบับจริง อันเป็นเหตุให้งานทางด้านการเงินของสำนักงานจังหวัดตราดไม่กระทำในรูปแบบดิจิทัลได้ เพราะ กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องยังไม่รองรับการดำเนินการในรูปแบบดังกล่าว

6.การอภิปรายผล

6.1 ความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานทางด้านดิจิทัลของสำนักงานจังหวัดตราด

จากการวิจัยพบว่า สำนักงานจังหวัดตราดมีความพร้อมของระบบเครือข่ายและแพลตฟอร์ม โดยในส่วนของระบบเครือข่ายสำนักงานจังหวัดตราดได้รับการสนับสนุนระบบอินเทอร์เน็ตจากสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย และสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ทำให้ระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานจังหวัดตราดในปัจจุบันมีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งานสำหรับบุคลากรของสำนักงานจังหวัดตราด และระบบอินเทอร์เน็ตที่ได้รับการสนับสนุนดังกล่าวเป็นระบบอินเทอร์เน็ตที่มีเสถียรภาพและมีความมั่นคงปลอดภัยสูงจึงมีศักยภาพเพียงพอที่จะนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการเปลี่ยนผ่านสำนักงานจังหวัดตราดสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลได้

ประกอบกับทางด้านแพลตฟอร์มซึ่งสำนักงานจังหวัดตราดมีแพลตฟอร์มรองรับการทำงานครบถ้วนทุกภารกิจของสำนักงานจังหวัดตราดในด้านการกิจรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และการกิจในฐานะสารบรรณกลางของจังหวัด โดยในการกิจแรกการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์สำนักงานจังหวัดตราดได้มีแพลตฟอร์มสำหรับให้บริการประชาชนผ่านแอปพลิเคชัน : ศูนย์ดำรงธรรม 1567 และแอปพลิเคชัน Traffy Fondue : ศูนย์ดำรงธรรมจังหวัดตราด และสำหรับในส่วนของการกิจในฐานะสารบรรณกลางจังหวัด สำนักงานจังหวัดตราดได้มีแพลตฟอร์มสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อให้หน่วยงานในจังหวัดสามารถใช้ในการดำเนินงานสารบรรณตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดกระบวนการได้

แต่อย่างไรก็ดี สำหรับในส่วนความพร้อมของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ สำนักงานไม่มีความพร้อมในด้านนี้ ด้วยฮาร์ดแวร์ที่มีสเปกที่ล้าสมัยมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ต่ำ แม้สำนักงานจังหวัดตราดจะขอสนับสนุนฮาร์ดแวร์ไปที่สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยเป็นประจำทุกปีแต่ก็มิได้รับการสนับสนุนอันเนื่องมาจากปัญหาทางด้านงบประมาณ ประกอบกับงบประมาณของสำนักงานจังหวัดตราดที่มีอยู่อย่างจำกัดทำให้สำนักงานจังหวัดตราดต้องนำงบประมาณไปใช้ในเรื่องที่มีความสำคัญและเร่งด่วนกว่าทำให้มีงบประมาณไม่เพียงพอที่จะจัดหาฮาร์ดแวร์ใหม่เพื่อทดแทนฮาร์ดแวร์เดิมได้

ด้วยผลพวงของความไม่พร้อมของฮาร์ดแวร์นี้ส่งผลต่อเนื่องถึงความพร้อมของซอฟต์แวร์เช่นเดียวกัน กล่าวคือ ฮาร์ดแวร์อยู่ในสภาพที่ล้าสมัยและมีศักยภาพไม่เพียงพอต่อการรองรับซอฟต์แวร์ในปัจจุบัน ประกอบกับสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทยมีงบประมาณไม่เพียงพอต่อการสนับสนุนซอฟต์แวร์ที่ถูกต้องตามลิขสิทธิ์และซอฟต์แวร์ที่ต้องมีการชำระค่าบริการ เพื่อให้สามารถใช้งานซอฟต์แวร์ดังกล่าวเหล่านั้นได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ ในมิติของระบบคลาวด์ซึ่งเป็นเครื่องมือที่มีความสำคัญอย่างมากในการเปลี่ยนผ่านสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ที่ในปัจจุบันสำนักงานจังหวัดตราดยังมิได้รับการสนับสนุนระบบคลาวด์จากสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ทำให้บุคลากรของสำนักงานจังหวัดตราดต้องใช้ระบบคลาวด์ของเอกชนในการเก็บเอกสารของราชการ ซึ่งเป็นที่น่ากังวลในประเด็นความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์

จากข้อเท็จจริงดังกล่าวข้างต้น จึงสรุปได้ว่า แม้สำนักงานจังหวัดตราดจะมีความพร้อมของระบบเครือข่ายและแพลตฟอร์ม แต่การที่จะใช้เครื่องมือดังกล่าวได้จะต้องมีการใช้งานผ่านฮาร์ดแวร์ เมื่อฮาร์ดแวร์มีความล้าสมัย มีประสิทธิภาพการทำงานที่ต่ำ ทำให้ไม่สามารถใช้งานเครื่องมือที่มีความพร้อม 2 อย่างข้างต้นได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ อันเป็นปัญหาและอุปสรรคสำคัญในการเปลี่ยนผ่านสำนักงานจังหวัดตราดสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง



เรื่อง การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลขององค์กรภาครัฐ (Digital Government Transformation) กรณีศึกษาสำนักงานการต่างประเทศกรุงเทพมหานคร ของ อภิชัย ญูชรรชัย (2564) ซึ่งกล่าวไว้ว่า ภายใต้ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี แต่สิ่งที่เป็นปัญหาสำคัญคือความพร้อมและศักยภาพทรัพยากรของหน่วยงานที่ล้าสมัยและไม่สามารถรองรับกับเทคโนโลยีที่เจริญก้าวหน้าได้

6.2 ทักษะทางด้านดิจิทัลของบุคลากรในสำนักงานจังหวัดตราด

จากการวิจัยพบว่าบุคลากรสำนักงานจังหวัดตราดส่วนใหญ่เป็นคน Generation Y (กลุ่มคนที่เกิดในช่วงปี พ.ศ. 2523 - 2540) ทำให้บุคลากรสำนักงานจังหวัดตราดส่วนใหญ่เติบโตมาพร้อม ๆ กับเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ต และมีความคุ้นชินกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในชีวิตประจำวัน ทำให้บุคลากรสำนักงานจังหวัดตราดมีประสบการณ์ทางด้านดิจิทัลในชีวิตประจำวันอย่างมาก ประกอบกับสามารถนำประสบการณ์ทางด้านดิจิทัลในชีวิตประจำวันและประสบการณ์ทางด้านดิจิทัลที่ได้จากการศึกษาและการทำงานในอดีตมาประยุกต์ใช้กับการทำงานในหน้าที่และความรับผิดชอบได้ ซึ่งผลพวงจากประสบการณ์ทางด้านดิจิทัลดังกล่าวทำให้บุคลากรสำนักงานจังหวัดตราดมีความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) และมีความรู้ทางด้านเทคนิคในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ได้ ตลอดจนทักษะทางด้านดิจิทัลอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของคุณลักษณะทางด้านดิจิทัลและสมรรถนะทางด้านดิจิทัลนั้น บุคลากรสำนักงานจังหวัดตราดมีทัศนคติในการที่มุ่งนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการทำงานทุกรูปแบบ

แต่อย่างไรก็ดี สำนักงานจังหวัดตราดก็ยังคงมีบุคลากรรุ่นเก่าอยู่ในสำนักงานจังหวัดตราดด้วยเช่นกัน แม้จะอยู่ในอัตราส่วนที่น้อยมากเมื่อเทียบกับบุคลากรรุ่นใหม่ ซึ่งแม้ว่าบุคลากรรุ่นเก่าเหล่านี้ จะมีทักษะทางด้านดิจิทัลน้อยกว่าบุคลากรรุ่นใหม่ แต่ปัจจุบันด้วยสถานการณ์ที่เทคโนโลยีดิจิทัลมีอิทธิพลในชีวิตประจำวันของมนุษย์ในทุกมิติ ทำให้บุคลากรรุ่นเก่าก็จำเป็นต้องต้องยอมรับเทคโนโลยีดิจิทัลต่าง ๆ เข้ามาในชีวิตเช่นเดียวกัน ทำให้บุคลากรเหล่านี้มีทักษะทางด้านดิจิทัลในระดับที่สามารถทำงานผ่านระบบดิจิทัลในระดับพื้นฐานได้ แต่ในด้านการประยุกต์ใช้ยังคงต้องได้รับการฝึกอบรมหรือต้องเรียนรู้เพิ่มจึงจะสามารถทำได้

จากข้อเท็จจริงดังกล่าว จึงสรุปได้ว่าบุคลากรของสำนักงานจังหวัดตราดในปัจจุบันมีทักษะทางด้านดิจิทัลที่เพียงพอต่อการเปลี่ยนผ่านสำนักงานจังหวัดตราดสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล และทักษะทางด้านดิจิทัลของบุคลากรนี้มีความสำคัญอย่างมากต่อการเปลี่ยนผ่านสำนักงานจังหวัดตราดสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวคิดการเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัล (Digital Transformation) ของสถาบันนวัตกรรมและธรรมาภิบาลข้อมูล (2022) ซึ่งกล่าวไว้ว่า การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลคือการเปลี่ยนแปลงสิ่งเก่าให้เกิดสิ่งใหม่ด้วยการนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยอาศัยทัศนคติที่ต้องการเปลี่ยนแปลงของคนในองค์กร และมีความสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เรื่อง การนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม ของ พิมพ์กมล ไชยสมภาร (2562) ซึ่งได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ว่าการจะขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพต้องอาศัยทัศนคติทางด้านดิจิทัลของบุคลากรในองค์กรเป็นสำคัญ

6.3 กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการกิจของสำนักงานจังหวัดตราดที่จะสนับสนุนในการปฏิบัติงานเพื่อเปลี่ยนผ่านสำนักงานจังหวัดตราดสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

จากผลการวิจัยพบว่า ด้วยสำนักงานจังหวัดตราดมีภารกิจหลักในการอำนวยความสะดวก การสนับสนุนผู้บริหาร การวางแผนและการกำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนาจังหวัด การบริหารทรัพยากรบุคคล และการรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จึงเป็นงานทำหนังสือหรือเอกสารเป็นหลัก ซึ่งกฎหมายในปัจจุบันได้รับรองงานสารบรรณผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้มีผลผูกพันทางกฎหมายโดยไม่ต้องใช้หนังสือฉบับจริง และกำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องติดต่อประสานงานหรือส่งหนังสือผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นสำคัญแทนการส่งเอกสารทางไปรษณีย์

จากข้อเท็จจริงดังกล่าว จึงสรุปได้ว่าการปฏิบัติงานตามภารกิจของสำนักงานจังหวัดตราดไม่มีกฎหมายและระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานเพื่อเปลี่ยนผ่านสำนักงานจังหวัดตราดสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลในทางตรง เหตุที่ใช้คำว่าทางตรงเนื่องจากว่า มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการเงินและการพัสดุ ซึ่งต้องมีการใช้หลักฐานฉบับจริงในรูปแบบของเอกสารในการเบิกจ่ายงบประมาณ ประกอบกับหน่วยงานตรวจสอบไม่ว่าจะเป็นหน่วยตรวจสอบภายในทั้งระดับจังหวัดหรือกระทรวง/กรม และสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน เมื่อได้มีการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณจะเรียกดูเอกสารและหลักฐานฉบับจริง ซึ่งทำให้งานการเงินของสำนักงานจังหวัดตราดต้องมีการคงกระบวนการการทำงานบางส่วนอยู่ในรูปแบบดั้งเดิมไม่สามารถอยู่ในรูปแบบดิจิทัลได้ทั้งกระบวนการ เพราะ กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องยังไม่รองรับการดำเนินการในรูปแบบดิจิทัล จึงเป็นกฎหมายและระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานเพื่อเปลี่ยนผ่านสำนักงานจังหวัดตราดสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลในทางอ้อม ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเรื่อง การปรับตัวองค์กรภาครัฐสู่ยุคความเป็นรัฐบาลดิจิทัล ของ พระมหาไถยน้อย ญาณเมธี (สลาภสิงห์) และพระศิลาศักดิ์ สุเมธ (บุญทอง) (2564) ซึ่งได้สรุปไว้ว่า การขับเคลื่อนสู่รัฐบาลดิจิทัลนั้นมิได้อาศัยแต่กฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัลเท่านั้น แต่ยังมีกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานรัฐต่าง ๆ ที่กระจัดกระจายอยู่ในกฎหมายหลายฉบับ ทำให้ต้องมีการทบทวน และชำระกฎหมายเหล่านั้นเสียใหม่ เพื่อให้สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการพัฒนาสู่รัฐบาลดิจิทัล

7. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยสรุปได้ว่า สำนักงานจังหวัดตราดมีความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐานทางด้านดิจิทัลในส่วนของระบบเครือข่ายและแพลตฟอร์ม แต่สำหรับในส่วนของฮาร์ดแวร์ปัจจุบันอยู่ในสภาพที่ล้าสมัยและไม่สามารถสนับสนุนการทำงานผ่านระบบดิจิทัลของบุคลากรได้ และด้วยความไม่พร้อมของฮาร์ดแวร์นี้ส่งผลต่อเนื่องถึงความพร้อมของซอฟต์แวร์เนื่องจากการที่ฮาร์ดแวร์อยู่ในสภาพที่ล้าสมัยทำให้มีศักยภาพไม่เพียงพอต่อการรองรับซอฟต์แวร์ในปัจจุบัน และในส่วนของระบบคลาวด์สำนักงานจังหวัดตราดยังไม่ได้รับการสนับสนุน ทำให้ปัจจุบันบุคลากรสำนักงานจังหวัดตราดต้องใช้ระบบคลาวด์ของผู้ให้บริการเอกชนซึ่งเป็นที่น่ากังวลในด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ แต่อย่างไรก็ดีภายใต้สถานการณ์ที่เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของมนุษย์ส่งผลให้บุคลากรของสำนักงานจังหวัดตราดมีทักษะทางด้านดิจิทัลในอันที่สามารถขับเคลื่อนสำนักงานจังหวัดตราดเพื่อเปลี่ยนผ่านสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลได้ และสำหรับในส่วนกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการกิจของสำนักงานจังหวัดตราดนั้นในปัจจุบันส่วนใหญ่ได้รองรับการทำงานผ่านระบบดิจิทัลแล้ว แต่ยังคงมีในส่วนของกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการเงินและพัสดุ ที่ยังไม่รองรับการทำงานผ่านระบบดิจิทัล ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะอันประโยชน์ เพื่อให้สำนักงานจังหวัดตราดนำไปพิจารณาปฏิบัติเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จำนวน 3 ข้อ ดังนี้

7.1 ปัจจุบันการขับเคลื่อนการพัฒนาสู่รัฐบาลดิจิทัลโดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลเป็นไปอย่างไม่เป็นระบบ ตัวอย่างที่เห็นได้อย่างชัดเจน คือ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งระดับกระทรวง กรม จังหวัด อำเภอ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต่างพัฒนาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ขึ้นเพื่อใช้ในหน่วยงานตนเอง ซึ่งระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ต่างพัฒนากันขึ้นมาไม่สามารถที่จะเชื่อมโยงกันได้ ซึ่งภายใต้การขับเคลื่อนสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลซึ่งจะต้องอาศัยการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลแบบ Real-Time เพื่อให้เกิด Big Data นั้น รัฐบาลควรมีสนับสนุนให้หน่วยงานต่าง ๆ ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กลางที่สำนักงานพัฒนาสู่รัฐบาลดิจิทัลพัฒนาขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมเพียงแพลตฟอร์มเดียว นอกจากนี้รัฐบาลโดยกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมควรพัฒนาระบบที่สนับสนุนการทำงานผ่านระบบดิจิทัลในทุกมิติ เช่น ระบบ Cloud เนื่องจากปัจจุบันบุคลากรภาครัฐได้ใช้บริการระบบคลาวด์ของเอกชนไม่ว่าจะเป็น Google Drive, One Drive หรือ Dropbox ในการเก็บหนังสืออิเล็กทรอนิกส์และข้อมูลภาครัฐต่าง ๆ ซึ่งเป็นที่น่าเป็นห่วงในเรื่องของความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์



7.2 รัฐบาลควรพัฒนากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับรัฐบาลดิจิทัลให้สอดคล้องกันทั้งกฎหมายในการปฏิบัติและกฎหมายสำหรับการตรวจสอบ เนื่องด้วยในปัจจุบันระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 แก้ไขเพิ่มเติมโดยระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2563 ได้รับรองหนังสืออิเล็กทรอนิกส์แล้ว แต่หน่วยตรวจสอบไม่ว่าจะเป็นหน่วยตรวจสอบภายในจังหวัด หรือหน่วยตรวจสอบภายในกระทรวง/กรม ตลอดจนสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน ยังคงเรียกตรวจสอบเอกสารฉบับจริงอยู่ ซึ่งไม่สอดคล้องกับทางปฏิบัติ ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติยังต้องคงกระบวนการทำงานบางส่วนในรูปแบบดั้งเดิมอยู่ เพื่อป้องกันการถูกตรวจสอบ ทำให้กระบวนการทำงานไม่สามารถเป็นดิจิทัลได้อย่างเต็มรูปแบบ อันเป็นอุปสรรคต่อการขับเคลื่อนสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

7.3 ภายใต้โลกยุคดิจิทัลที่ทุกอย่างหมุนแปรเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว ดังนั้น สำนักงานจังหวัดตราด ควรจัดให้มีการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพทางดิจิทัลของบุคลากรอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อพัฒนาศักยภาพทางดิจิทัลของบุคลากรให้สอดคล้องกับพัฒนาการของเทคโนโลยีดิจิทัลที่แปรเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในเรื่องของความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างปลอดภัย ซึ่งบุคลากรสำนักงานจังหวัดตราด ขาดความตระหนักรู้ในด้านนี้ค่อนข้างมาก

8. เอกสารอ้างอิง

- จังหวัดตราด. (2564). *แผนพัฒนาจังหวัดตราด พ.ศ. 2566 - 2570 (ฉบับทบทวนปีงบประมาณ พ.ศ. 2567)*. สืบค้น 18 พฤศจิกายน 2566. จาก https://www.trat.go.th/admin/upload/file/plandev2566-2570_review2567.pdf.
- พิมพ์กมล ไชยสมการ. (2562). *การนำนโยบายรัฐบาลดิจิทัลไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ: โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- พระมหาไทยน้อย ญาณเมธี (สลาংশิ) และ พระศิลาศักดิ์ สุ่มโธ (บุญทอง). (2564). การปรับตัวองค์กรภาครัฐสู่ยุคความเป็นรัฐบาลดิจิทัล. *วารสารวิชาการธรรมทรรศน์*. 21(3), 289-299.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2558). *พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534*. สืบค้น 15 พฤศจิกายน 2566. จาก <https://www.ocs.go.th/council-of-state/#/public/doc/VTJGc2RHVmtYMTlkMG5Bdk0vandTZ0Y2OWcyUzFTNDBGZXhEUGRxV0puUT0%3D>
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2562). *ทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็นสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล*. สืบค้น 1 ธันวาคม 2566. จาก https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/_khuumuethaksadaandicchitha_lkhngkhaaraachkaaraelabukhlaakrphaakhratht.pdf,
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.). (2563). *แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2563 - 2565*. กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.).
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.). (2566). *แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566 - 2570*. กรุงเทพฯ: สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.).
- สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการสภานิติบัญญัติแห่งชาติ. (2560). *รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการสภานิติบัญญัติแห่งชาติ.



- สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). *ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 - 2580*. สืบค้น 18 พฤศจิกายน 2566. จาก http://nscr.nesdc.go.th/wp-content/uploads/2023/06/NS_PlanOct2018.pdf.
- สถาบันนวัตกรรมและธุรกรรมกบิลข้อมูล. (2022). *ไขข้อสงสัย! Digital Transformation คืออะไร และตัวอย่างในไทย?*. สืบค้น 25 พฤศจิกายน 2566. จาก <https://digi.data.go.th/blog/what-is-digital-transformation/>,
- อภิชัย กัญชรชัย. (2564). *การเปลี่ยนผ่านทางดิจิทัลขององค์กรภาครัฐ (Digital Government Transformation) กรณีศึกษาสำนักงานการต่างประเทศกรุงเทพมหานคร*. (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร.
- Mergel, Edelman and Haug. (2019). *Defining digital transformation: Results from expert interviews*. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/334028741_Defining_digital_transformation_Results_from_expert_interviews.
- OECD. (2019). *Going Digital: Shaping Policies, Improving Lives*. Retrieved from https://www.oecd-ilibrary.org/sites/9789264312012en/1/2/1/index.html?itemId=/content/publication/9789264312012en&_csp_311fc743132502e5a98ac461d9bcb3d8&itemIGO=oecd&itemContentType=book.