

การบริหารการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์
ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรกระทรวงพาณิชย์
จังหวัดนนทบุรี

CHANGE MANAGEMENT OF THE ELECTRONIC
PERFORMANCE OF ADMINISTRATIVE FUNCTIONS
AFFECTING WORK EFFICIENCY OF PERSONNEL IN THE
MINISTRY OF COMMERCE, NONTHABURI PROVINCE

นายธีระ ฐปณิม

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาการบริหารการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ 2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรกระทรวงพาณิชย์ จังหวัดนนทบุรี และ 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรกระทรวงพาณิชย์ จังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างคือบุคลากรกระทรวงพาณิชย์ จังหวัดนนทบุรี จำนวน 400 ราย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่สถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ Pearson's correlation coefficient ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 30-39 ปี ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี บุคลากรประเภทข้าราชการ มีระดับความคิดเห็นต่อการบริหารการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ด้านการวางแผนและการกำกับดูแล ด้านการปรับปรุงและการพัฒนาองค์ประกอบขององค์กร ด้านภาวะผู้นำ ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของการเปลี่ยนแปลง ตามลำดับ ส่วนระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงาน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ด้านเวลา ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านค่าใช้จ่าย ตามลำดับ การทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ ต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน พบว่า ภาพรวมมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.280 ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน หากเปรียบเทียบการบริหารการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์รายด้าน ด้านการวางแผนและการกำกับดูแล มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.231 ด้านภาวะผู้นำ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.194 ด้านการปรับปรุงและการพัฒนาองค์ประกอบขององค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.271 และด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของการเปลี่ยนแปลง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.309 กล่าวคือ

เมื่อการบริหารการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ มีระดับที่เพิ่มขึ้น ระดับประสิทธิภาพการทำงาน จะเพิ่มสูงขึ้นเช่นเดียวกัน สรุปได้ว่า การบริหารการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงาน

Abstract

The objectives of this study were: (1) To study the change management of the electronic performance of administrative functions, (2) To study the work efficiency of personnel in the Ministry of Commerce, Nonthaburi province, and (3) To study the relationship of the change management of the electronic performance of administrative functions affecting the work efficiency of personnel in the Ministry of Commerce, Nonthaburi province. The sample group consisted of 400 officers of the Ministry of Commerce, Nonthaburi province. The data were collected using a questionnaire and analyzed by the statistical analysis program. The descriptive statistics for describing the data were frequency, percentage, mean, and standard deviation. The hypotheses were analyzed by using independent samples Pearson's correlation coefficient. The results show that most of the respondents were female, aged 30 – 39 years. Most of them held bachelor's degrees and were government officers. It was found that the opinion of the change management of the electronic performance of administrative functions, arranged in descending order, were navigation, enablement, leadership, and ownership. In terms of the opinion of work efficiency, arranged in descending order, were time, quality of work, the quantity of work, and cost. The result of the study to analyze the relationship between the change management of the electronic performance of administrative functions and work efficiency using Pearson's correlation coefficient method concluded that there was an overall correlation between the change management of the electronic performance of administrative functions and work efficiency, which had a correlation coefficient of 0.280, and at the statistically significant level of 0.01. Similarly, when compared with each side of the change management of the electronic performance of administrative functions, navigation, leadership, enablement, and ownership had a correlation coefficient of 0.231, 0.194, 0.271, and 0.309, respectively. In other words, when the level of change management of the electronic performance of administrative functions increases, the level of work efficiency will increase correspondingly. To summarize, the change management of the electronic performance of administrative functions is related to work efficiency.

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง และเทคโนโลยียังเข้ามามีบทบาทมากขึ้นในชีวิตประจำวัน เช่น เรื่องการศึกษา สามารถทำให้คนที่อยู่ทางไกลได้รับการศึกษาผ่านสื่ออินเทอร์เน็ตต่างๆ ส่วนคนที่อยู่ในเมืองหรือสามารถรับข้อมูลเหล่านี้ได้ง่ายก็ทำให้ได้รับความสะดวกเพิ่มขึ้นในการเรียนรู้ และการสืบค้นข้อมูลในการศึกษามากขึ้น หลายคนใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีต่อยอดความรู้ความสามารถให้กับตนเอง เรื่องการพาณิชย์คือการซื้อขายสินค้าออนไลน์ที่กำลังได้รับความนิยมอยู่ในขณะนี้ เรื่องการสื่อสาร เช่น การติดต่อสื่อสารผ่าน Social ต่างๆ ที่เราใช้กันอยู่ในทุกวัน ก็มาจากการพัฒนาของเทคโนโลยีที่ทำให้ผู้คนในสังคมสามารถเข้าถึงได้ง่ายและสะดวกรวดเร็ว ซึ่งประโยชน์ของเทคโนโลยีนี้ หากนำมาปรับใช้กับการทำงานของภาครัฐ ก็จะเป็นการเพิ่มศักยภาพภาครัฐในการให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงเป็นที่มาของ รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) คือ การที่ภาครัฐนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน และการเชื่อมโยงการเข้าถึงข้อมูลระหว่างหน่วยงานของภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน อีกทั้ง ภาครัฐยังสามารถเสนอบริการต่อประชาชนในรูปแบบที่ประยุกต์นวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง ข้อดีของรัฐบาลดิจิทัลมีหลายประการ ทั้งในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของภาครัฐ ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลที่สามารถอัปเดตทันทีและเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว รวมถึงการจัดเก็บข้อมูลผ่านระบบคลาวด์ที่สามารถรวบรวมและส่งต่อข้อมูลแบบออนไลน์ ทำให้ภาครัฐประหยัดค่าใช้จ่ายในการเก็บและการส่งต่อเอกสาร นอกจากนี้ การรวบรวมเชื่อมต่อข้อมูลประชาชน ยังจะมีส่วนช่วยภาครัฐในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แม่นยำ และนำเสนอบริการต่อประชาชนได้ตรงความต้องการมากขึ้น ส่วนด้านประชาชน ก็จะได้รับประโยชน์จากรัฐบาลดิจิทัลผ่านความสะดวกสบายและรวดเร็วในการเข้าถึงบริการสาธารณะผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชัน รวมถึงการนำข้อมูลภาครัฐไปวิเคราะห์เพื่อสร้างประโยชน์หรือตรวจสอบความโปร่งใสของภาครัฐจากข้อมูลที่เปิดเผยได้ จากแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2563 – 2565 ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (สปร.) ได้กล่าวถึงเป้าหมายของประเทศในด้าน การลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการและสวัสดิการของประชาชน และสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการขับเคลื่อนนโยบาย ทำให้เกิดความโปร่งใสในการทำงานของภาครัฐโดยมีการกำหนดยุทธศาสตร์สำหรับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลไว้ 4 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ 1) พัฒนาระบบบริการดิจิทัลเพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว รวมทั้งเพิ่มความปลอดภัยและป้องกันข้อมูลส่วนตัว 2) นำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาช่วยในภาครัฐกิจเพื่อลดระยะเวลาและต้นทุนเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ 3) สร้างศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนเชื่อมโยงข้อมูลและเปิดเผยต่อสาธารณะให้สามารถตรวจสอบได้ และ 4) ส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัลผ่านการแสดงความเห็นหรือเสนอแนะนโยบายทางช่องทางดิจิทัล อีกทั้งสถานการณ์การระบาด COVID-19 เป็นตัวเร่งสำคัญต่อการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในหลายประเทศทั่วโลก รวมถึงไทย เนื่องจากมาตรการควบคุมการระบาดทำให้การเดินทางพบปะ

เป็นเรื่องเสี่ยง การติดต่อบริการบนโลกออนไลน์จึงเป็นเรื่องที่สำคัญมากยิ่งขึ้น โดยตัวอย่างมาตรการออนไลน์ของภาครัฐไทย เช่น การติดตามการเดินทางของประชาชนและระบุจุดเสี่ยงผ่านแอปพลิเคชัน “หมอชนะ” การลงทะเบียนฉีดวัคซีนผ่านแอปพลิเคชัน “หมอพร้อม” รวมไปถึงมาตรการช่วยเหลือด้านเศรษฐกิจผ่านแอปพลิเคชัน “เป๋าตัง” เป็นต้น ซึ่งมาตรการเหล่านี้ได้สร้างพื้นฐานที่ดีต่อการพัฒนาต่อยอดรัฐบาลดิจิทัลในระยะต่อไป โดยเฉพาะในเรื่องของฐานข้อมูลของประชาชนที่จะมีการเชื่อมต่อกันมากขึ้นในแต่ละหน่วยงาน ทำให้ภาครัฐสามารถใช้ข้อมูลเหล่านี้วางแผนนโยบายหรือจัดสรรสวัสดิการให้กับประชาชนได้เหมาะสมยิ่งขึ้น ดังนั้นวิกฤติ COVID-19 ที่เกิดขึ้น จึงเป็นเหมือนโอกาสที่ทำให้ภาครัฐมีพื้นฐานที่ดีต่อการต่อยอดพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของไทยต่อไปตามยุทธศาสตร์ที่วางไว้ (สุทธิดา เลิศจุจิวนิช (2565)) โดยได้มีการประกาศใช้ พ.ร.บ. ปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ใช้บังคับแก่หน่วยงานของรัฐทุกหน่วย ยกเว้นหน่วยงานของฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายตุลาการ องค์การอิสระตามรัฐธรรมนูญ องค์การอัยการ พ.ร.บ. นี้เป็นการให้หน่วยงานราชการ บริการประชาชนด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ และเป็นการอำนวยความสะดวกให้ประชาชน ลดภาระค่าใช้จ่าย ไม่ต้องเสียเวลาเดินทางไปติดต่อราชการ เช่น การขอรับใบอนุญาต ขออนุมัติ ขอจดทะเบียน ขึ้นทะเบียน การยืนยันตัวตน การติดต่อส่งเรื่องระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐ ระหว่างหน่วยงานของรัฐ หรือประชาชนกับหน่วยงานของรัฐ และการจัดเก็บข้อมูลข่าวสารเอกสารของหน่วยงานของรัฐ

กระทรวงพาณิชย์ Ministry of Commerce เป็นหน่วยงานราชการส่วนกลางประเภทกระทรวงของไทย ที่หน้าที่เกี่ยวกับการค้า ธุรกิจบริการ ทรัพย์สินทางปัญญา และราชการอื่นๆ ตามที่มีกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกระทรวงพาณิชย์ หรือส่วนราชการที่สังกัดกระทรวงพาณิชย์

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงศึกษาการบริหารการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรกระทรวงพาณิชย์ จังหวัดนนทบุรี เพื่อศึกษาการบริหารการเปลี่ยนแปลงของการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เพราะการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ทั้งด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านระบบการทำงาน ด้านการบริการประชาชน เป็นการเปลี่ยนแปลง วิธีการทำงานของหน่วยงานรัฐ เป็นการปรับเปลี่ยนรูปแบบระบบราชการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ช่วยลดต้นทุนกระดาษและวัสดุสิ้นเปลือง ประหยัดพื้นที่จัดเก็บเอกสารเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการข้อมูล และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร เช่น การมีความรู้ความเข้าใจปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพ ผลงานที่ออกมามีคุณภาพ ขึ้นตอนในการปฏิบัติงาน จำนวนงาน สามารถทำได้ตามที่ได้รับมอบหมาย และสามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง การบริการมีความสะดวกไม่ยุ่งยาก เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการประชาชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงการบริหารการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรกระทรวงพาณิชย์ จังหวัดนนทบุรี
2. เพื่อทราบถึงประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรกระทรวงพาณิชย์ จังหวัดนนทบุรี
3. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรกระทรวงพาณิชย์ จังหวัดนนทบุรี

สมมติฐานของการวิจัย

การบริหารการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลกับประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรกระทรวงพาณิชย์ จังหวัดนนทบุรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลของงานวิจัยทำให้ทราบถึงการบริหารการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรกระทรวงพาณิชย์ จังหวัดนนทบุรี
2. ผลของงานวิจัยทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรกระทรวงพาณิชย์ จังหวัดนนทบุรี
3. ผลของงานวิจัยทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรกระทรวงพาณิชย์ จังหวัดนนทบุรี
4. สามารถนำผลของงานวิจัยนี้ไปต่อยอด การวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไปได้ในอนาคต

แนวคิดและทฤษฎี

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารการเปลี่ยนแปลง

ดร.นิธินาถ สินธุเดชะ (2549) ได้อธิบายว่า การบริหารการเปลี่ยนแปลง หมายถึง การวางแผน การดำเนินการต่างๆ ที่จะลดผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลง และสนับสนุนให้เกิดการปรับตัวและการยอมรับพร้อมทั้งสร้างศักยภาพใหม่ๆ การเปลี่ยนแปลงเป็นธรรมชาติขององค์กรที่ส่งผลให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การมองหาแนวทางใหม่ๆ การทำงานที่แตกต่างไปการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการต่างๆ ในองค์กร ถือว่าเป็นการเปลี่ยนแปลง การที่องค์กรมีการเปลี่ยนแปลงเป็นระยะๆ เพื่อเกิดการพัฒนาในประสิทธิภาพและประสิทธิผล ถือเป็นคุณสมบัติขององค์กรที่มีคุณภาพทั้งหลายที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งความคุ้นเคยขององค์กรต่อการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องก่อให้เกิดเป็นมุมมองและวัฒนธรรมองค์กรที่ตอบรับกับการเปลี่ยนแปลงได้ดี จะสังเกตได้ว่าองค์กรชั้นนำทั้งหลายทั้งในระดับโลก ระดับภูมิภาค และระดับประเทศ จะมีคุณลักษณะตรงนี้ที่ชัดเจน และมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลง

มาโดยตลอด เป็นองค์กรที่ไม่หยุดนิ่ง ปรับตัวได้ดีและทันต่อสถานการณ์เป็นองค์กรที่ทันสมัย และเป็นผู้นำในการริเริ่มสิ่งใหม่ๆ คุณลักษณะเหล่านี้เป็นสิ่งที่สร้างศักยภาพในการแข่งขันและสร้างโอกาสให้แก่องค์กร เพื่อรองรับให้การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างเป็นผลตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยตามแนวทางในการบริหารการเปลี่ยนแปลงที่มีประสิทธิภาพนั้น ต้องมองให้ครบทุกองค์ประกอบขององค์กร และองค์ประกอบที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลง เพื่อมองหาวิธีการที่จะปรับเปลี่ยนหรือสนับสนุนให้การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในการบริหารเปลี่ยนแปลง ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต้องอาศัยมุมมองที่เป็นบวกทำหน้าที่และให้การสนับสนุนในสิ่งที่จำเป็นแก่บุคลากร เพื่อให้สามารถตอบรับและปรับตัวได้ ถึงแม้การต่อต้านจะเป็นสถานการณ์ปกติที่มักจะมาพร้อมกับการเปลี่ยนแปลง เมื่อองค์กรอยู่ในกระบวนการของการเปลี่ยนแปลง และมีการบริหารจัดการที่ดี พฤติกรรมของคนในองค์กรจะพัฒนาไปสู่การยอมรับและปรับตัวได้ ซึ่งการจะไปสู่การปรับตัวและยอมรับในสิ่งใหม่ที่แตกต่าง จะต้องเริ่มจากการรับรู้ รับทราบในสิ่งที่จะเกิดขึ้น เริ่มตั้งแต่ที่มา เหตุผล รวมถึงสิ่งต่างๆ ที่จะเกิดขึ้น และเมื่อรับรู้แล้ว ตามธรรมชาติของมนุษย์ก็จะนึกถึงตนเองว่าผลกระทบต่อตนเองจะเป็นอย่างไร ดังนั้น เมื่อมีคำตอบให้อย่างชัดเจน รวมทั้งแนวทางที่องค์กรเตรียมพร้อมให้กับตนเองอย่างเหมาะสม มุมมองต่อการเปลี่ยนแปลงจะไม่เป็นลบจนเกินไปแม้ว่าอาจจะไม่เป็นบวกไปเสียทั้งหมด นอกจากนั้นการได้มองเห็นการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นอย่างชัดเจน การคาดหวังและมุมมองที่ถูกต้องก็ควรจะพัฒนาขึ้นได้ในใจของคนในองค์กร เพราะเมื่อปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอจนกลายเป็นส่วนหนึ่งของสภาพแวดล้อมปกติ จะทำให้เกิดการยอมรับ และการจะยอมรับอะไรได้อย่างเต็มที่ หรือมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งกับสิ่งที่จะเกิดขึ้นนั้น การมีส่วนร่วม ถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ ดังนั้น การให้บุคลากรได้มีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเป็นการเข้าร่วมรับรู้ การเข้ามามีส่วนร่วมในการคิดหรือกำหนดแนวทางใหม่ๆ การยอมรับก็จะเกิดขึ้นได้ง่ายขึ้น ยิ่งไปกว่านั้นการรักษาให้สิ่งที่จะเกิดขึ้นใหม่นั้นดำรงอยู่ต่อไป ต้องอาศัยมากกว่าการยอมรับ ซึ่งหมายถึงการรู้สึกเป็นเจ้าของและเป็นส่วนหนึ่งของการเปลี่ยนแปลง

กระบวนการของการบริหารการเปลี่ยนแปลง

การบริหารการเปลี่ยนแปลงส่งผลในสองระดับ คือ ระดับองค์กรและระดับบุคคล หมายถึงบุคลากรแต่ละคนในองค์กรที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงในระดับขององค์กร การเปลี่ยนแปลงมีผลหรืออาจเป็นผลจากการปรับเปลี่ยนของกลยุทธ์ซึ่งนำไปสู่การกำหนดกระบวนการทางธุรกิจขององค์กร โครงสร้างองค์กรที่อาจต้องปรับเปลี่ยนเพื่อรองรับกับวิธีการทำงานหรือกิจกรรมใหม่ๆ ซึ่งอาจส่งผลให้งานต่างๆ ที่วางไว้ต้องถูกปรับเปลี่ยนให้เหมาะสม รวมทั้งการวัดผลลัพธ์ที่จะนำไปสู่การให้รางวัลและแรงจูงใจต่างๆ ที่กำหนดไว้สำหรับบุคลากรในองค์กรเมื่อสามารถปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลงได้ในระดับของบุคลากร การเปลี่ยนแปลงเข้าสู่การรับรู้ของบุคลากรแต่ละคน มาสู่ความรู้ความเข้าใจ การทดลองปฏิบัติ และประเมินผลว่าการเปลี่ยนแปลงนั้นเป็นอย่างไร ก่อนไปสู่การยอมรับและการปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลง ในการบริหารการเปลี่ยนแปลงจำเป็นอย่างมากที่จะต้องการเปลี่ยนแปลงทั้ง 2 ระดับและบริหาร

จัดการให้ทั้งสัดส่วนไม่ว่าจะเป็นระดับองค์กรหรือบุคลากรที่จะต้องมีความสัมพันธ์กันและสนับสนุนซึ่งกันและกัน องค์กรและบุคลากรเป็นสิ่งที่ไม่สามารถแยกออกจากกันได้เพราะผลลัพธ์ขององค์กรก็คือผลรวมของผลลัพธ์ของบุคลากร หากบุคลากรไม่สามารถปรับตัวได้ ไม่มีผลการปฏิบัติงานอย่างที่ควรจะเป็นในแนวทางการทำงานใหม่ๆก็หมายความว่าองค์กรไม่สามารถปรับตัวและเปลี่ยนแปลงได้เช่นกัน และในทิศทางเดียวกันหากองค์กรไม่ปรับเปลี่ยนไม่ว่าจะเป็นโครงสร้าง การงานและจัดสรรขอบเขตหน้าที่งานต่างๆให้สอดคล้องกับสิ่งใหม่ๆ หรือสนับสนุนการพัฒนาในทักษะความรู้ใหม่ๆ ที่จำเป็นต่อการปรับตัวกับการเปลี่ยนแปลง บุคลากรก็จะปรับตัวเปลี่ยนแปลงได้ยากเช่นกัน

องค์ประกอบของการบริหารการเปลี่ยนแปลง ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่

1. การวางแผนและการกำกับดูแล เป็นการกำกับทิศทางการวัดผล และการบริหารจัดการต่างๆ ที่ทำให้มั่นใจว่าเราจะไปสู่เป้าหมายหรือจุดหมายปลายทางอย่างที่เราตั้งใจไว้ การวางแผนการเปลี่ยนแปลงต้องประกอบไปด้วยการกำหนดกิจกรรมต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นในการสร้างการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เพื่อให้รู้ว่าการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนั้นมีอะไรบ้าง เป็นอย่างไร เมื่อไหร่ รวมทั้งกิจกรรมและระยะเวลาของการปรับปรุงองค์ประกอบต่างๆ ขององค์กรเพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง การวางแผนการเปลี่ยนแปลงนี้จำเป็นต้องคำนึงถึงความสามารถและระยะในการปรับเปลี่ยนองค์ประกอบต่างๆ ด้วยประโยชน์ของแผนนี้จะช่วยให้มองเห็นภาพรวมทั้งหมดของแนวทางการเปลี่ยนแปลง นอกจากนั้นแล้วการวางแผนการเปลี่ยนแปลงจำเป็นต้องกำหนดผลลัพธ์ที่พึงจะได้เป็นระยะๆ ที่จะวัดผลได้ เพื่อแสดงให้เห็นว่า เรากำลังจะเดินไปถูกทิศทาง รวมทั้งได้มาซึ่งผลลัพธ์อย่างที่เราควรจะเป็น

2. ภาวะผู้นำ ในบริบทของการเปลี่ยนแปลง บทบาทที่สำคัญที่สุด คือผู้นำในการเปลี่ยนแปลง การมีภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพช่วยให้การกำหนดทิศทางของการเปลี่ยนแปลงชัดเจน สร้างความมั่นใจให้เห็นความมุ่งมั่นต่อผลสำเร็จในการไปสู่จุดหมายปลายทางเพื่อสร้างภาพใหม่ขององค์กรสิ่งนี้ถือเป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จในการบริหารการเปลี่ยนแปลง หากขาดการสร้างความรู้สึกรถึงความต้องการในการเปลี่ยนแปลง ขาดการทำให้รับรู้ความจำเป็นที่จะต้องปรับเปลี่ยน หรือแม้แต่ขาดตัวอย่างที่ดีในการสร้างพฤติกรรมใหม่ๆ ของ "ผู้นำ" การสร้างพฤติกรรมใหม่ๆ หรือการยอมรับของคนในองค์กรก็คงไม่อาจเกิดขึ้นได้อย่างเต็มที่ นอกจากนั้นแล้วการวางบทบาทและให้ผู้นำได้รับรู้ความสำคัญของบทบาท "Change Sponsor" หรือ "Change Leader" ก็จะช่วยให้เกิดการตัดสินใจ การแก้ปัญหา การสนับสนุนที่เหมาะสมเพื่อให้การเปลี่ยนแปลงดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ บทบาทของผู้บริหารหรือผู้นำในการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวข้องมากกับการสื่อให้คนในองค์กรเข้าใจและตระหนักให้เห็นถึงความสำคัญและความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลง หากผู้นำขาดความต้องการในการเปลี่ยนแปลงก็อาจสร้างความต้องการให้เกิดขึ้นกับบุคลากรอื่นๆ ในองค์กรได้ "Demand for

Change" เป็นสิ่งสำคัญที่เป็นพื้นฐานต่อผลสำเร็จในการเปลี่ยนแปลง หากปราศจากความต้องการที่มาจากความเข้าใจถึงเหตุผลที่มา การเปิดประตูรับการเปลี่ยนแปลงไม่อาจเกิดขึ้นได้

3. การปรับปรุงและการพัฒนาองค์ประกอบขององค์กร เป็นการสร้างศักยภาพและองค์ประกอบที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนให้การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นได้ โดยมุ่งเน้นให้กลุ่มบุคลากรที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงสามารถปรับตัวและตอบรับกับการเปลี่ยนแปลงได้ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างทักษะ ความรู้ การสนับสนุนเครื่องมือเครื่องมือใหม่ๆ การปรับปรุงกระบวนการต่างๆ เพื่อตอบสนองกับสภาพแวดล้อมในการทำงานใหม่ๆ นอกจากนั้นแล้วหากผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงมีผลต่อองค์กรในเชิงของโครงสร้างและการกำหนดขอบเขตหน้าที่ของงานต่างๆ ภายในโครงสร้าง ก็จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้เหมาะสมกับแนวทางใหม่ๆ การประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งการกำหนดแรงจูงใจต่างๆ เป็นสิ่งที่สนับสนุนให้บุคลากรเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงาน รวมทั้งปรับตัวให้ตอบรับกับการเปลี่ยนแปลงได้ไม่ว่าจะเป็นการเรียนรู้ในสิ่งใหม่ สร้างทักษะความรู้ในเรื่องใหม่ๆ ซึ่งเมื่อบุคลากรเหล่านั้นสามารถทำได้ก็ควรส่งผลในทางที่ดีต่อหน้าที่การงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยเช่นกัน การบริหารการเปลี่ยนแปลงที่ขาดการสร้างหรือปรับปรุงศักยภาพหรือองค์ประกอบที่จำเป็นย่อมไม่สามารถอยู่ได้อย่างยั่งยืนเพราะรูปแบบขององค์กรรวมทั้งการบริหารจัดการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรขาดความสอดคล้องกัน องค์กรมีธรรมชาติที่สำคัญประการหนึ่งคือทุกองค์ประกอบมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ดังนั้น หากสิ่งใดสิ่งหนึ่งมีความแตกต่างไป เปลี่ยนแปลงไป อีกหลายๆ ส่วนก็จะได้รับผลกระทบและต้องปรับเปลี่ยนตามไปด้วย มิเช่นนั้นแล้วสิ่งที่ต่างไปนั้นก็ไม่อาจเกิดขึ้นได้ เช่น การเปลี่ยนกระบวนการวิธีการในการทำงานต่างไป โดยใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามา คนทำงานต้องการทักษะความรู้ใหม่ๆ บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของบางตำแหน่งงานจำเป็นต้องต่างไปเพราะมีการปรับกระบวนการและโยกย้ายหน้าที่บางอย่างไปรวมกับบางอย่าง หากสิ่งเหล่านี้ไม่ได้ถูกปรับให้ไปในทิศทางเดียวกัน บุคลากรก็จะเกิดความสับสน การปฏิบัติงานในรูปแบบใหม่ๆ ก็เกิดขึ้นไม่ได้เต็มที่ และได้ผลลัพธ์ไม่เต็มประสิทธิภาพ

4. ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของการเปลี่ยนแปลง การสร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงและความต้องการในการเปลี่ยนแปลง เป็นสิ่งสำคัญที่จำเป็นต้องสร้างในองค์กร อย่างไรก็ตามการที่บุคลากรจะรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งหรือต้องการการเปลี่ยนแปลงได้ต้องเริ่มจากการรับรู้ที่ชัดเจนถึงที่มาเหตุผลของการเปลี่ยนแปลง ความจำเป็นและผลกระทบต่องานตัวเอง การสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของพร้อมที่จะยอมรับและรักษาให้สิ่งใหม่ที่เกิดขึ้นนี้ดำเนินต่อไปได้ในระยะยาว ต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมในกระบวนการเปลี่ยนแปลง การสื่อสารทำความเข้าใจในองค์กรเป็นกิจกรรมหลักของการสร้างความต้องการในการเปลี่ยนแปลง บุคลากรจะได้รับข้อมูลข่าวสารถึงที่มาและความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงก่อนแต่แรก รวมทั้งผลลัพธ์หากองค์กรไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ นอกจากนั้นแล้ว เป้าหมายของการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นเป็นอย่างไรจะมีผลอย่างไรกับบุคลากรและองค์กร ก็เป็นสิ่งที่จำเป็นที่จะต้องสื่อสารให้

บุคลากรเข้าใจตั้งแต่เริ่มแรก เพื่อให้ทุกคนเห็นจุดหมายปลายทางเดียวกันตั้งแต่ต้น การสร้างเครือข่าย (Network) ของการเปลี่ยนแปลงไม่ว่าจะเป็น Change Agent / Change Champion ที่จะเป็นแรงสนับสนุนให้คนในหน่วยงานของเขาเหล่านั้นเข้าใจสิ่งต่างๆ ได้ถูกต้อง ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง พร้อมทั้งปรับตัวได้ดีไม่ว่าจะเป็นการสร้างทักษะความรู้ใหม่ๆ หรือทัศนคติใหม่ๆ ก็ตาม นอกจากนั้น Network ต่างๆ นี้จะช่วยให้เข้าใจที่มาของแรงต่อต้านได้ดีมากขึ้น เพื่อจะบริหารจัดการได้ถูกประเด็น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

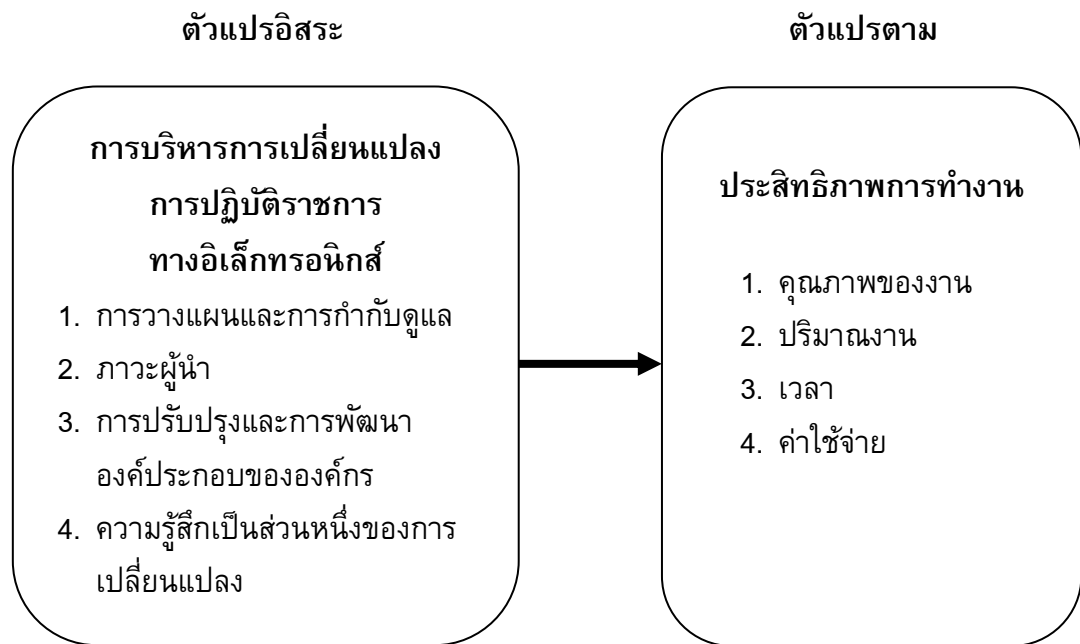
Peterson and Plowman 1953, (อ้างถึงใน สิริินภา ทาระนัด, 2561) กล่าวถึงองค์ประกอบของ ประสิทธิภาพ ประกอบด้วย คุณภาพ ปริมาณ เวลา และค่าใช้จ่าย ซึ่งสามารถอธิบายได้ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) คือ ต้องมีคุณภาพสูง ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องตามมาตรฐาน รวดเร็ว ซึ่งผลงานที่มีคุณภาพ จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับบริการ
2. ปริมาณงาน (Quantity) คือ จำนวนงานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดไว้ในแผนงานหรือเป้าหมายขององค์กร
3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงาน และทันสมัยมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้นใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อย การส่งมอบตรงตามกำหนดถูกต้อง และรวดเร็ว
4. ค่าใช้จ่าย (Costs) คือ การดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการ โดยต้องลงทุนน้อยได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือต้นทุนการผลิต ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียที่น้อยที่สุด

การปฏิบัตินโยบายทางอิเล็กทรอนิกส์

ราชกิจจานุเบกษา. (2565) การปฏิบัตินโยบายทางอิเล็กทรอนิกส์ ตาม พ.ร.บ. การปฏิบัตินโยบายทางอิเล็กทรอนิกส์ คือ กฎหมายในการปฏิบัตินโยบายทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้วยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาประเทศ เพื่อการบริหารราชการแผ่นดินและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ส่งเสริมให้รูปแบบการทำงานและการให้บริการของภาครัฐปรับเปลี่ยนไปสู่ระบบดิจิทัล โดยสอดคล้องกับการพัฒนาทางเทคโนโลยีในปัจจุบัน เป็นการอำนวยความสะดวกและลดภาระค่าใช้จ่ายของประชาชนในการติดต่อราชการ การขออนุมัติ การอนุญาต ขึ้นทะเบียน จดทะเบียน การแจ้งเพื่อประกอบกิจการของประชาชน การรับเงิน และการออกใบเสร็จรับเงินของหน่วยงาน รวมทั้งลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพแก่การปฏิบัตินโยบายของภาครัฐในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างคล่องตัว รวดเร็ว และลดปัญหาการทุจริต

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาการบริหารการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรกระทรวงพาณิชย์ จังหวัดนนทบุรี คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในกระทรวงพาณิชย์ จังหวัดนนทบุรี ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ดังนั้นผู้ศึกษาวิจัยจึงใช้การคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างและสูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรการคำนวณตามวิธีของ W.G. Cochran (1953) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ที่ความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ จากสูตรจะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 384 คน เพื่อความสะดวกในการประมวลผลข้อมูล ผู้ศึกษาวิจัยจึงได้สำรองจำนวนกลุ่มตัวอย่างไว้ 400 ตัวอย่าง ดังนั้นจึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 400 ตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถามการบริหารการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรกระทรวงพาณิชย์ แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถาม ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามนี้เกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งข้อมูลส่วนนี้มีลักษณะคำถามเป็นแบบปลายปิด (Closed-end) คือแบบสอบถามที่ให้เลือกคำตอบเพียงข้อเดียว ข้อมูลส่วนนี้จะเป็นการวิเคราะห์

เชิงพรรณนาประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด หรือที่กำลังศึกษาอยู่ และประเภทบุคลากร

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการวางแผนและการกำกับดูแล ด้านภาวะผู้นำ ด้านการปรับปรุงและการพัฒนาองค์ประกอบขององค์กร และด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของการเปลี่ยนแปลง

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรกระทรวงพาณิชย์ แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้าน ค่าใช้จ่าย

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาวิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา โดยการแจกหรือส่งแบบสอบถามไปยังบุคลากร กระทรวงพาณิชย์ จังหวัดนนทบุรี ให้ผู้ตอบแบบสอบถามส่งแบบสอบถามกลับคืนมายังผู้ศึกษาวิจัย แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ 2566

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา เป็นการอธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ในรูปแบบตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เป็นการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน ระหว่างการบริหารการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรกระทรวงพาณิชย์ จังหวัดนนทบุรี โดยใช้สถิติ Correlation

ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน พบว่า ภาพรวมมีความสัมพันธ์ในระดับสูงมาก มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.280 ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน หากเปรียบเทียบการบริหารการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์รายด้าน ด้านการวางแผนและการกำกับดูแล มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.231 ด้านภาวะผู้นำ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.194 ด้านการปรับปรุงและการพัฒนาองค์ประกอบขององค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.271 และด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของการเปลี่ยนแปลง มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.309 กล่าวคือเมื่อการบริหารการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ มีระดับที่เพิ่มขึ้น ระดับประสิทธิภาพการทำงาน จะเพิ่มสูงขึ้นเช่นเดียวกัน จึง

สามารถสรุปได้ว่า การบริหารการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์
ความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงาน เป็นไปตามสมมติฐาน

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง การบริหารการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์
ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรกระทรวงพาณิชย์ จังหวัดนนทบุรี ผู้ศึกษาวิจัย
อภิปรายผลของการวิจัย ได้ดังนี้

1. ด้านการปรับปรุงและการพัฒนาองค์ประกอบขององค์กร จากผลการทดสอบ
สมมติฐานพบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน เนื่องจากการที่องค์กรมีการวางแผนการนำ
ระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีความชัดเจน สามารถเห็นผลลัพธ์ที่ต้องการ
ร่วมกันได้ มีการตรวจสอบ/ควบคุม/วัดผลลัพธ์ และการปรับปรุงแผน ให้สอดคล้องกับผลการ
ประเมินอย่างเหมาะสม เพื่อให้แผนบรรลุเป้าหมาย ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ดังนั้นการบริหารการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการ
ปรับปรุงและการพัฒนาองค์ประกอบขององค์กร จึงส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน
สอดคล้องกับ แนวคิดของ ดร.นิธินาถ สินธุเดชะ (2549) ซึ่งได้อธิบายเรื่องการบริหารการ
เปลี่ยนแปลง ไว้ว่า องค์ประกอบของการบริหารการเปลี่ยนแปลง ด้านการวางแผนและการ
กำกับดูแล เป็นการกำกับทิศทางการวัดผล และการบริหารจัดการต่างๆ ที่ทำให้มั่นใจว่าจะไปสู่
เป้าหมายที่ตั้งใจไว้ เป็นการกำหนดกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้รู้ว่าการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นเป็น
อย่างไร ประโยชน์ของแผนนี้จะช่วยทำให้มองเห็นภาพรวมทั้งหมดของแนวทางการ
เปลี่ยนแปลง ซึ่งเป้าหมายการบริหารการเปลี่ยนแปลงเพิ่มศักยภาพของหน่วยงาน และประกัน
ว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นไปตามทิศทางที่ได้วางแผน และก่อให้เกิดความคุ้มค่า ประสิทธิภาพ
ภายในระยะเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

2. ด้านภาวะผู้นำ จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทาง
เดียวกัน เนื่องจากผู้บริหารองค์กรมีวิสัยทัศน์ สามารถกำหนดวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของ
งานได้อย่างชัดเจน การเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน กระตุ้นให้บุคลากร
เห็นความสำคัญในการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน ให้คำแนะนำในการแก้ไข
ปัญหา ให้ความเอาใจใส่ ดูแล และปฏิบัติต่อบุคลากรด้วยความเสมอภาค ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
การทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ดังนั้นการบริหารการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านภาวะผู้นำ
จึงส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน สอดคล้องกับ แนวคิดของ ดร.นิธินาถ สินธุเดชะ (2549)
ซึ่งได้อธิบายเรื่องการบริหารการเปลี่ยนแปลง เกี่ยวกับองค์ประกอบของการบริหารการ
เปลี่ยนแปลง ด้านภาวะผู้นำ ไว้ว่า การมีภาวะผู้นำที่มีประสิทธิภาพช่วยให้การกำหนดทิศทาง
ของการเปลี่ยนแปลงชัดเจน การสื่อสารในองค์กรเข้าใจและตระหนักให้เห็นถึงความสำคัญและ
ความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลง การตัดสินใจ การแก้ปัญหา การสนับสนุนที่เหมาะสมเพื่อให้
การเปลี่ยนแปลงดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ด้านการปรับปรุงและการพัฒนาองค์ประกอบขององค์กร จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน เนื่องจาก องค์กรมีส่งเสริมการสร้างทักษะความรู้เกี่ยวกับการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน สนับสนุน ทรัพยากรเครื่องมือเกี่ยวกับการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการปฏิบัติงาน มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการทำงานให้สอดคล้องกับทำงาน มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อวางแผนในการทำงานครั้งต่อไป ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ดังนั้นการบริหารการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านการปรับปรุงและการพัฒนาองค์ประกอบขององค์กร จึงส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน สอดคล้องกับ แนวคิดของ ดร.นิธินาถ สินธุเดชะ (2549) ซึ่งได้อธิบายเรื่องการบริหารการเปลี่ยนแปลง เกี่ยวกับองค์ประกอบของการบริหารการเปลี่ยนแปลง ด้านการปรับปรุงและการพัฒนาองค์ประกอบขององค์กร ระบุว่า การปรับปรุงและการพัฒนาองค์ประกอบขององค์กร เป็นการสร้างศักยภาพและองค์ประกอบที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนให้การเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้น เป็นการสร้างทักษะ ความรู้ การสนับสนุนเครื่องมือเครื่องมือใหม่ ๆ การปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองกับสภาพแวดล้อมในการทำงานใหม่ ๆ การโครงสร้างและการกำหนดขอบเขตหน้าที่ของงานต่าง ๆ ก็จำเป็นที่ต้องมีการปรับเปลี่ยนเพื่อให้เหมาะสมกับแนวทางใหม่ ๆ ก็จะทำให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพ

4. ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของการเปลี่ยนแปลง จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน แสดงให้เห็นว่า การสื่อสารทำความเข้าใจกับบุคลากรให้ทราบถึงกระบวนการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน ความจำเป็นและประโยชน์ในการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานขององค์กร การกำหนดเป้าหมายความสำเร็จของการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานให้บุคลากรมองเห็นภาพที่ชัดเจน และการมีส่วนร่วมในการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานด้านต่างๆของบุคลากร ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ดังนั้นการบริหารการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของการเปลี่ยนแปลง จึงส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ ดร.นิธินาถ สินธุเดชะ (2549) ซึ่งได้อธิบายเรื่องการบริหารการเปลี่ยนแปลง เกี่ยวกับองค์ประกอบของการบริหารการเปลี่ยนแปลง ด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของการเปลี่ยนแปลง ระบุว่า การสร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของการเปลี่ยนแปลง เริ่มจากการรับรู้ที่ชัดเจนถึงที่มาเหตุผลของการเปลี่ยนแปลง ความจำเป็นและผลกระทบต่อตัวเอง การสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของพร้อมที่จะยอมรับและรักษาให้สิ่งใหม่ที่เกิดขึ้นนี้ดำเนินต่อไปได้ในระยะยาว ต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมในกระบวนการเปลี่ยนแปลง การสื่อสารทำความเข้าใจในองค์กร บุคลากรจะได้รับข้อมูลข่าวสารถึงที่มาและความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งผลลัพธ์หากองค์กรไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ นอกจากนั้นแล้ว เป้าหมายของการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น เพื่อให้ทุกคนเห็นจุดหมายปลายทางเดียวกันตั้งแต่ต้น การเปลี่ยนแปลงจะเป็นแรงสนับสนุนให้คนในหน่วยงาน

ของเขาเหล่านั้นเข้าใจสิ่งต่างๆ ได้ถูกต้อง ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง พร้อมทั้งปรับตัวได้ดีไม่ว่าจะเป็นการสร้างทักษะความรู้ใหม่ๆ หรือทัศนคติใหม่ๆ และจะช่วยให้เข้าใจที่มาของแรงต่อต้านได้ดีมากขึ้น เพื่อจะบริหารจัดการได้ถูกประเด็น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

1.1 จากผลการศึกษาพบว่า การบริหารการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ ของบุคลากรกระทรวงพาณิชย์ จังหวัดนนทบุรี ด้านการวางแผนและการกำกับดูแล มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมาเป็นด้านการปรับปรุงและการพัฒนาองค์ประกอบขององค์กร ด้านภาวะผู้นำ และด้านความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของการเปลี่ยนแปลง ตามลำดับ ซึ่งสามารถนำไปจัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างการบริหารองค์กรต่อไป เพื่อเสริมสร้างการบริหารที่ดีขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

1.2 จากผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรกระทรวงพาณิชย์ จังหวัดนนทบุรี ด้านเวลา มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านคุณภาพของงาน ด้านค่าใช้จ่าย และด้านปริมาณงาน ตามลำดับ ดังนั้นกระทรวงพาณิชย์ จังหวัดนนทบุรี สามารถนำข้อมูลไปจัดลำดับความสำคัญในการปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างการบริหารองค์กรต่อไป มากน้อยตามวิจัยนี้ที่ได้ศึกษาค้นพบ เนื่องจากการบริหารการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

1.3 จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพบว่า การบริหารการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรกระทรวงพาณิชย์ จังหวัดนนทบุรี พบว่ามีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ดังนั้นหากต้องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในแต่ละส่วนงาน ควรให้ความสำคัญในทุกๆด้าน เพื่อให้ได้การทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในทิศทางเดียวกัน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพในประเด็นการบริหารการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรกระทรวงพาณิชย์ จังหวัดนนทบุรี ซึ่งจะได้ข้อมูลที่ละเอียดในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

2.2 ตามความคิดเห็นของผู้ศึกษาวิจัย แบบทดสอบที่ดีควรมีการพัฒนาทุกระยะเวลา 5 ปี เพราะ การปฏิบัติงานมีการปรับเปลี่ยนตามยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลา

บรรณานุกรม

ดร.นิธินาถ สินธุเดชะ. (2549). การบริหารการเปลี่ยนแปลง ค้นเมื่อ 16 ธันวาคม 2565. จาก <https://www.opdc.go.th/content/NDgyNw>

- สุทธิดา เลิศรุจิวิช. (2565). Digital Government : พลิกวิกฤตเป็นโอกาสในการก้าวเข้าสู่ “รัฐบาลดิจิทัล”. ค้นเมื่อ 16 ธันวาคม 2565. จาก <https://www.scbeic.com/th/detail/product/7792>.
- สิรินภา ทาระนัด. (2561) การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2552). คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์กรภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance Rating). ค้นเมื่อ 16 ธันวาคม 2565. จาก <http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER7/DRAWER041/GENERAL/DATA0000/00000090.PDF>.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2565). พระราชบัญญัติ การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565. ค้นเมื่อ 16 ธันวาคม 2565. จาก. http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2565/A/063/T_0001.PDF.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2565). เอกสารบรรยาย พระราชบัญญัติ การปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 ค้นเมื่อ 16 ธันวาคม 2565 จาก. https://www.banprucity.go.th/?page_id=9450.