

การพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัลของข้าราชการและพนักงานสรรพสามิต
สามจังหวัดชายแดนภาคใต้

Digital Competency management of Officer and Personnel attached to Three Southern
border Provinces Excise department

มาริษา สักคุณี

Marisa Sukkune

นักวิชาการสรรพสามิตชำนาญการ สำนักงานสรรพสามิตพื้นที่นราธิวาส สาขาสุโข-ลก

Excise expert, Narathiwat Area Excise Office Su-ngai Kolok Branch

E-mail: mayzer4444@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 4 ประการ 1) เพื่อประเมินระดับของสมรรถนะทางดิจิทัลของ ข้าราชการ และพนักงานสรรพสามิตสำนักงานสรรพสามิตสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อ การพัฒนาสมรรถนะทางดิจิทัลของ ข้าราชการและพนักงานสรรพสามิต เมื่อจำแนกด้วยลักษณะ ประชากร 3) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ ระหว่างการพัฒนาสมรรถนะทางดิจิทัลกับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนา สมรรถนะทางดิจิทัลของข้าราชการและ พนักงานสำนักงานสรรพสามิต 4) เพื่อพยากรณ์การพัฒนาสมรรถนะ ทางดิจิทัลข้าราชการและพนักงาน

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 คน ได้แก่ข้าราชการและ พนักงาน สำนักงานสรรพสามิต สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที่ การวิเคราะห์ความ แปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และสมการถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัย (1) ด้านระดับของสมรรถนะทางดิจิทัลของข้าราชการ และพนักงานสรรพสามิตสำนักงาน สรรพสามิต สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการ พัฒนาสมรรถนะทางดิจิทัลของข้าราชการและ พนักงาน สรรพสามิต เมื่อจำแนกด้วยลักษณะประชากร พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกด้วยลักษณะประชากรด้านอายุราชการ ระดับการศึกษา สถานภาพ และตำแหน่ง และ (3) ด้านการพัฒนาสมรรถนะทางดิจิทัลของ ข้าราชการและ พนักงาน สรรพสามิต พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการพัฒนาสมรรถนะทางดิจิทัลของ อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 (4) ปัจจัยที่มีผลการพัฒนาสามารถพยากรณ์การจัดการการพัฒนาสมรรถนะทางดิจิทัล สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 18.3

คำสำคัญ: การพัฒนาสมรรถนะ ทักษะด้านดิจิทัล ข้าราชการและพนักงานสรรพสามิต สามจังหวัดชายแดน ภาคใต้

Abstract

Digital Competency management of Officer and Personnel attached to Three Southern border Provinces Excise department

This research aimed (1) to explore digital competency management of officer and Personnel attached to Three Southern border Provinces Excise department. (2) to compared digital competency management of officer and Personnel via demographic factors. (3) to explain correlation between digital competency management of officer and Personnel with affecting factors of digital competency management of officer and Personnel. (4) to forecast digital competency management of officer and Personnel by affecting factors of digital competency management.

This was quantitative approached, sample were 250 officer and Personnel attached to Three Southern border Provinces Excise department. Questionnaires was data gathering tools. Analytical Statistics were percentages mean standard deviation T test One-way ANOVA and Pearson's Multiple Regression.

The Findings were as follows; (1) digital competency management of officer and Personnel attached to Three Southern border Provinces Excise department was high level. (2) digital competency management of officer and Personnel via demographic factors were significant different via demographic factors at .05 statistical factors. (3) there was positive significant correlation between digital competency management of officer and Personnel with affecting factors of digital competency management at .01level (4) Affecting factors of digital competency management could forecast digital competency management of officer and Personnel at 18.3 percent.

Keywords: Competency Development, Digital Skills, Civil Servants and Excise Employees, Three Southern Border Provinces

บทนำ

การพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานของราชการไทยได้พัฒนามาตลอดจนกระทั่งได้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการ ครั้งแรกในปีพ.ศ.2508 เริ่มจากการให้บริการสื่อสารให้กับหน่วยงานในสังกัดของรัฐบาล และได้พัฒนา ตามแนวนโยบายและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง จนมาถึงปัจจุบันเทคโนโลยีได้มีอิทธิพลต่อการดำเนินชีวิตของประชากรและดำเนินงานของภาครัฐและภาคธุรกิจ รวมทั้งภาคประชาสังคมทุก ๆ องค์กร เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง รัฐบาลได้กำหนด Thailand 4.0 หรือ ประเทศไทย 4.0 โมเดลเป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทย หรือ โมเดลพัฒนา เศรษฐกิจของรัฐบาล ภายใต้การนำของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีและหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ที่เข้ามาบริหารประเทศบนวิสัยทัศน์ที่ว่า “มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” ที่มีภารกิจสำคัญในการขับเคลื่อนปฏิรูปประเทศด้านต่าง ๆ เพื่อปรับแก้ จัดระบบ ปรับทิศทาง และสร้างหนทางพัฒนาประเทศให้เจริญสามารถรับมือกับโอกาสและภัยคุกคามแบบใหม่ ๆ ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วรุนแรงในศตวรรษที่ 21 ได้ขับเคลื่อนประเทศไทยสู่ความ “มั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน” เป็น วิสัยทัศน์เชิงนโยบายที่เปลี่ยนเศรษฐกิจแบบเดิมไปสู่

เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม ประเทศไทยตกอยู่ช่วงรายได้ปานกลางมาเป็นเวลากว่า 20 ปีแล้ว ในขณะที่ทั่วโลกมีการแข่งขันที่สูงขึ้น ประเทศไทยจึงต้องพัฒนาในด้านต่าง ๆ เพื่อรองรับการเข้าสู่ยุค Thailand 4.0 เพื่อพัฒนาเข้าสู่การเป็นกลุ่มประเทศที่มีรายได้สูง ปัจจุบันประเทศไทยยังคงติดอยู่ในโมเดลเศรษฐกิจ แบบ “ทำมาก ได้น้อย” จึงต้องการปรับเปลี่ยนเป็น “ทำน้อย ได้มาก” ก็จะต้องเปลี่ยนจาก การบริหารจัดการแบบดั้งเดิมโดย พัฒนาเข้าสู่การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้าใช้ในการจัดการภาครัฐ ที่ขับเคลื่อนโดยข้าราชการ (กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง, <https://km.mof.go.th/th/detail/2019-08-14-10-50-16/2019-03-04-11-06-56>) สำหรับข้าราชการ ผู้ขับเคลื่อนนโยบาย ต้องได้รับการพัฒนาให้เกิดสมรรถนะทางเทคโนโลยี ดิจิทัล โดย หน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลที่จะต้องพัฒนาไปสู่ความเป็นรัฐบาลดิจิทัลประกอบด้วย 8 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านระเบียบกฎหมายที่สอดคล้องต่อการพัฒนาทักษะดิจิทัล ด้านนโยบาย/ยุทธศาสตร์ระดับประเทศ ด้านทิศทาง/ นโยบายของผู้บริหารระดับสูงด้านทัศนคติต่อการพัฒนาทักษะดิจิทัลของผู้บังคับบัญชา ด้านวัฒนธรรมของหน่วยงาน ด้านศักยภาพของบุคลากร ด้านความทันสมัยของอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และด้านเสถียรภาพของเครือข่ายไร้สาย ส่วนผลของการจัดการพัฒนา ประกอบด้วย การรู้ดิจิทัล (Digital Literacy) หมายถึง การมีสมรรถนะในการเข้าถึง ค้นหาคัดกรอง วิเคราะห์ สังเคราะห์ จัดการ ประยุกต์ใช้สื่อสาร สร้าง แบ่งปัน การติดตามข้อมูลสารสนเทศและเนื้อหา (Content Media) ได้อย่างเหมาะสม ไม่ละเมิดสิทธิผู้อื่น มีความรับผิดชอบ ปลอดภัย มีมารยาท ไม่ละเมิดกฎหมาย

กรมสรรพสามิตกระทรวงการคลัง มีนโยบายการพัฒนาการบริหารงานบุคคลที่รับผิดชอบโดยสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล ที่เป็นหน่วยงานหลักในการนำนโยบายไปปฏิบัติโดยแปลงความเป็นนามธรรมของนโยบายไปสู่โครงการตามหลักเกณฑ์ และแผนงาน/โครงการพัฒนาบุคลากร ปงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีนโยบายพัฒนาทางด้านดิจิทัลให้แก่ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ เพื่อให้สามารถปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังในบริบทของการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล และสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด (กรมสรรพสามิต, 2564)

สำนักงานสรรพสามิต สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ จังหวัดสงขลา จังหวัดปัตตานี และจังหวัดนราธิวาส เป็นจังหวัดชายแดน ที่มีสถานะทางเศรษฐกิจดีเนื่องจากมีการค้าชายชายแดนและมีการท่องเที่ยว จากนักท่องเที่ยวจากประเทศเพื่อนบ้านนิยมเข้ามาท่องเที่ยวจำนวนมาก ทำให้สำนักงานสรรพสามิต ต้องทำงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้ทักษะภาษาและเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นประจำในการปฏิบัติราชการ

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาบุคลากรโดยใช้สมรรถนะหลัก เพื่อเป็นการศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคลากรและการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรด้านดิจิทัล ในการตอบสนองความต้องการของกรมสรรพสามิตเพื่อเป็นการขับเคลื่อน และมุ่งเน้นให้บุคลากรมีสมรรถนะสูง มีความสามารถ มีทักษะ และทัศนคติในการทำงานที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์กรและส่วนรวม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับของสมรรถนะทางดิจิทัลของ ข้าราชการและ พนักงานสรรพสามิตสำนักงานสรรพสามิตสามจังหวัดชายแดนภาคใต้
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อ การพัฒนาสมรรถนะทางดิจิทัลของข้าราชการและพนักงานสรรพสามิตสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ เมื่อจำแนกด้วยลักษณะประชากร
3. เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาสมรรถนะทางดิจิทัล กับปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาสมรรถนะทางดิจิทัลของข้าราชการและพนักงานสำนักงานสรรพสามิตสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

4. เพื่อพยากรณ์การพัฒนาสมรรถนะทางดิจิทัลข้าราชการและพนักงานสำนักงานสรรพสามิตสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาสมรรถนะทางดิจิทัล

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะแนวคิดสมรรถนะถูกนำมาใช้ในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบันอย่างแพร่หลาย และมุ่งเน้นที่การพัฒนาบุคลากรตามแนวสมรรถนะ ตามที่ Boyatzis, R. E. (1982) กล่าวว่าสมรรถนะในที่นี้หมายถึงคุณลักษณะที่อยู่ภายในบุคคล เช่น แรงจูงใจ คุณลักษณะ ทักษะ มโนทัศน์ต่อตนเอง บทบาททางสังคม และความรู้ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานและความสำเร็จขององค์การ สมรรถนะนี้ถูกแบ่งออกเป็น 2 ประเภทตาม McClelland, D.C. (1993) คือ สมรรถนะพื้นฐาน และสมรรถนะที่แยกความแตกต่าง กล่าวคือ สมรรถนะพื้นฐานคือ ความรู้หรือทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานทุกคน ในขณะที่สมรรถนะที่แยกความแตกต่างเน้นไปที่ปัจจัยที่ทำให้ผู้ที่มีสมรรถนะดีมีผลต่องานในระดับที่ดีกว่าผู้ที่มีสมรรถนะปานกลาง การสำรวจสมรรถนะสามารถแบ่งออกเป็น 3 มุมมอง คือ ความรู้ (Knowledge), ทักษะ (Skill), และการกระทำ (Action) การนำแนวคิดนี้มาปรับใช้ในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จในการแข่งขันในยุคปัจจุบันที่เน้นการแข่งขันทางบุคลากรมากขึ้นในทุกๆ ด้านของธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือภาคเอกชน

เมื่อพิจารณาตามมุมมองสมรรถนะ แบ่งออกเป็น 3 มุมมอง ได้แก่ K-S-A

K: ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ข้อมูลที่มาจากการศึกษา การอบรม การสนทนา และประสบการณ์ ที่สร้างเข้าใจและความรู้ในระดับต่าง ๆ

S: ทักษะ (Skills) หมายถึง การพัฒนาและฝึกฝนทักษะต่าง ๆ ซึ่งจำเป็นต้องใช้เวลาในการฝึกเพื่อให้เกิดขึ้น ทักษะแบ่งเป็น 2 ด้าน: 1. ทักษะด้านการบริหาร/จัดการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการบริหารควบคุมงานและการจัดการเพื่อให้มีประสิทธิภาพ 2. ทักษะด้านเทคนิคเฉพาะงาน ซึ่งเป็นทักษะที่จำเป็นในการทำงานในสายงานหรือกลุ่มงานที่แตกต่างกัน

A: คุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes) หมายถึง ความคิด ความรู้สึก เจตคติ แรงจูงใจ และความต้องการส่วนบุคคล ซึ่งเป็นสิ่งที่ติดตัวมาและมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล คุณลักษณะบุคคลแบ่งออกเป็น 3 ด้าน: 1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง 2. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล 3. แรงจูงใจและเจตคติ

2. แนวคิดและทฤษฎีการจัดการ

Bateman, S.T. & Snell, S. (2009) ได้สรุปแนวการจัดการพื้นฐาน 4 ด้าน คือ P-O-L-C ดังนี้

1. การวางแผน (Planning) คือ เป็นกระบวนการที่มอบหมายแผนงานและกลยุทธ์จากการตัดสินใจของระดับบริหารเพื่อกำหนดเป้าหมายและวางแผนการดำเนินงานกิจกรรมที่ต้องทำทั้งในระดับบริหารสูงสุด ระดับกลาง ระดับฝ่าย แผนก และระดับปฏิบัติการ

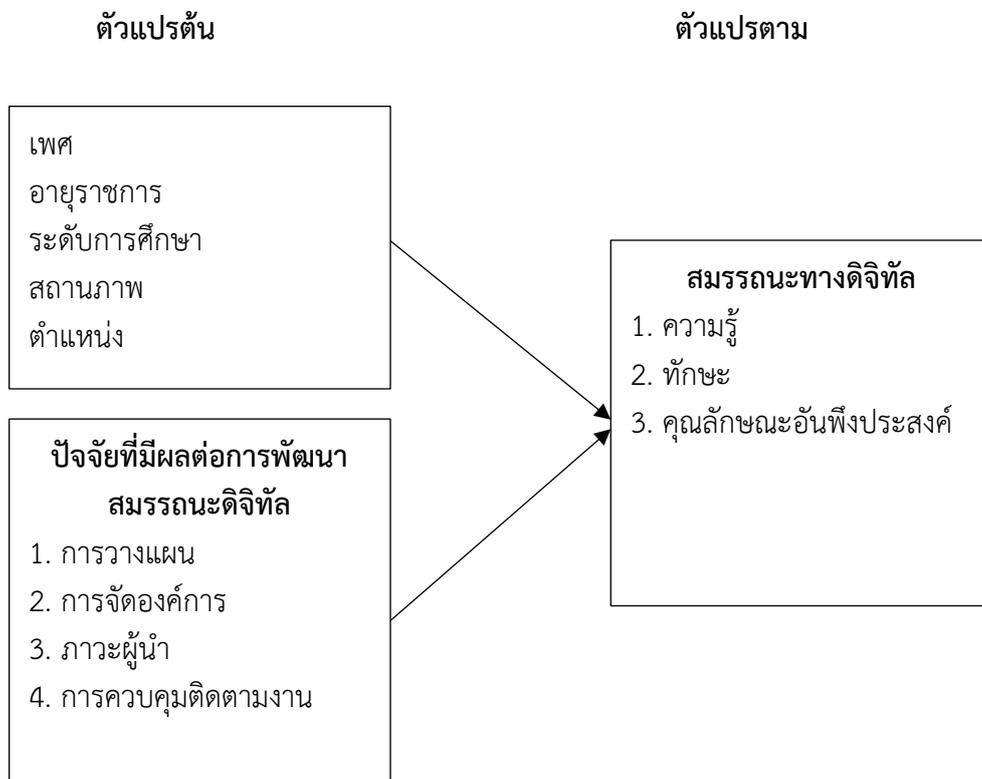
2. การจัดองค์การ (Organizing) คือ การจัดทำองค์การให้มีชีวิตและไม่หยุดนิ่ง โดยการกำหนดโครงสร้างขององค์การ การประชุมและการประสานงานที่เกี่ยวข้องกับทรัพยากรมนุษย์ การเงิน โครงสร้างทางกายภาพ และข้อมูลอื่น ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ รวมถึงการดึงดูดบุคลากร จัดสรรงาน มอบหมายงาน และจัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอ

3. การนำ (Leading) คือ ความสามารถของผู้บริหารในการกระตุ้นและส่งเสริมให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน โดยการสร้างแรงจูงใจ การสื่อสารทั้งระดับบุคคลและกลุ่ม เพื่อช่วยเหลือให้พนักงานสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

4. การควบคุม (Controlling) คือ เป็นหน้าที่ของผู้บริหารในการกำกับดูแลและควบคุมแผนงานว่าได้ตามผลลัพธ์ที่วางแผนไว้หรือไม่ และสามารถปรับเปลี่ยนแผนได้เมื่อผลงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย การควบคุมนี้เป็นกระบวนการสำคัญ ที่จะประเมินผลและให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านคุณภาพและความปลอดภัย

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัลของข้าราชการและพนักงานสรรพสามิต สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยโดยได้บูรณาการแนวคิดของ Bateman, S.T. & Snell, S. (2009) เกี่ยวกับการจัดการพื้นฐาน 4 ด้าน คือ P-O-L-C ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์กร ภาวะผู้นำ และการควบคุมติดตามงาน และศึกษาแนวคิดของ McClelland, D.C. เกี่ยวกับรูปแบบของสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความรู้ด้านทักษะ และด้านทัศนคติ ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการและพนักงานสำนักงานสรรพสามิตสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ รวมทั้งสิ้น 665 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ข้าราชการและพนักงาน สำนักงานสรรพสามิตสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ รวม 250 คน โดยวิธีการสุ่มอย่างง่ายจากกลุ่มประชากรโดยมีขั้นตอนดังนี้

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรการคำนวณของ Yamane, T. (1973) จากจำนวนประชากรทั้งหมด 665 คน เพื่อหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ค่าระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และให้มีค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม (e) 0.05 ซึ่งจะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 โดยมีวิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่ม (0.05) หรือ 5%

แทนค่า ขนาดของประชากรที่ศึกษามีจำนวน 665 คน ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่าง คือ

$$n = \frac{665}{1+665(0.05)^2}$$

$$n = \frac{665}{1+1.663}$$

$$n = \frac{665}{2.663}$$

$$n = 249.72$$

ดังนั้น เพื่อให้ได้ตัวเลขเป็นจำนวนเต็ม ผู้วิจัยจึงกำหนดให้จำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 250 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือวัด คือ แบบสอบถาม เพื่อทำการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นข้าราชการและพนักงานสำนักงานสรรพสามิตสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ จำนวน 250 คน โดยได้ออกแบบเครื่องมือการวิจัยดังกล่าวโดยใช้แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งปรับจากเครื่องมือการวิจัยในลักษณะเดียวกัน เพื่อให้ได้คำถามที่มีความสอดคล้องกับบริบทขององค์กรที่ศึกษามากที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 250 ชุด แล้วส่งให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถามด้วยตนเองและติดตาม ทวงถาม จนได้แบบสอบถามกลับมารอบทั้ง 250 ชุด พร้อมตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้องของแบบสอบถาม และนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนทั้ง 250 ชุด บันทึกข้อมูลลงคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล หลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามในการวิจัยแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาแปลงรหัสตัวเลข (Code) และสร้างตัวแปร แล้วบันทึกลงโปรแกรมเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการวิเคราะห์ค่าที่การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันและสมการถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัย

สรุปผลการศึกษาเชิงพรรณนา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุราชการ ระดับการศึกษา สถานภาพ และตำแหน่ง มีรายละเอียดดังนี้

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 157คน คิดเป็นร้อยละ 59.4 รองลงมาคือ เพศชายจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6

อายุราชการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มี อายุราชการ 6-10 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมาคือ 1-5 ปีขึ้นไปจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4 รองลงมา อายุราชการ 11 – 20 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ อายุราชการมากกว่า 21ปี ขึ้นไปจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 180คน คิดเป็นร้อยละ 72.0 รองลงมาระดับปริญญาโท จำนวน 38คนคิดเป็นร้อยละ 15.2 ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 32 คิดเป็นร้อยละ 12.8

สถานภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นข้าราชการจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 รองลงมาลูกจ้างจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6 และ พนักงานราชการจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 ตามลำดับ

ตำแหน่ง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่มีตำแหน่ง จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6รองลงมา ข้าราชการจำนวน 33คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 รองลงมาชำนาญการ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 และ อื่นๆ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 ตามลำดับ

ผลการวิจัยด้านการจัดการ

การจัดการการพัฒนาสมรรถนะทางดิจิทัลของ ข้าราชการและ พนักงาน สรรพสามิต สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย = 4.33 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมิน พบว่า ด้านความรู้ อยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย = 4.39 รองลงมาคือด้านทักษะด้านสมรรถนะหลักมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ = 4.34 รองลงมาคือ ด้านสมรรถนะหลักด้านคุณลักษณะอันพึงประสงค์อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.33 และ ด้านสมรรถนะตามสายงานหน่วยงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.90 ตามลำดับ

ผลการวิจัยด้านปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการพัฒนาสมรรถนะ

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการพัฒนาสมรรถนะทางดิจิทัลของ ข้าราชการและ พนักงาน สรรพสามิต สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวม = 4.4 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุด ตามเกณฑ์การประเมินพบว่า ข้อ 3 การโน้มนำ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.54 รองลงมาคือ ข้อ 1. การวางแผน อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.40 และ การควบคุมและติดตามผลอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.40 ตามลำดับด้านน้อยที่สุดการจัดองค์การอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.29

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การพัฒนาสมรรถนะทางดิจิทัลของ ข้าราชการและ พนักงาน สรรพสามิต สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.33 จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่าการจัดการการพัฒนาสมรรถนะทางดิจิทัลของ ข้าราชการและ พนักงาน สรรพสามิตสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ อยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 2 การพัฒนาสมรรถนะทางดิจิทัลของ ข้าราชการและ พนักงาน สรรพสามิต สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ จากความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อจำแนกด้วยลักษณะประชากรด้าน อายุราชการ สถานภาพ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่าการจัดการการพัฒนาสมรรถนะทางดิจิทัลของ ข้าราชการและ พนักงาน สรรพสามิตสามจังหวัดชายแดนภาคใต้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 จากผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการพัฒนาสมรรถนะทางดิจิทัลของ ข้าราชการและ พนักงาน สรรพสามิตสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการพัฒนาสมรรถนะทางดิจิทัลของ ข้าราชการและ พนักงาน สรรพสามิตสามจังหวัดชายแดนภาคใต้

จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่า การจัดการการพัฒนาสมรรถนะทางดิจิทัลของ ข้าราชการและพนักงานสรรพสามิต มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการจัดการการพัฒนาสมรรถนะทางดิจิทัลของ ข้าราชการและ พนักงานสรรพสามิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การทดสอบสมมติฐานที่ 4 สรุปว่า ปัจจัยที่มีผลการพัฒนาสามารถพยากรณ์ การพัฒนาสมรรถนะทางดิจิทัลข้าราชการและพนักงาน สำนักงานสรรพสามิตสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ สามารถพยากรณ์การพัฒนาสมรรถนะทางดิจิทัลข้าราชการและพนักงานสำนักงาน สรรพสามิตสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ได้ร้อยละ 18.3 ไม่เกินร้อยละสามสิบส่วนที่เหลือเป็นปัจจัยอื่น ๆ ยอมรับสมมติฐานศูนย์

การอภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยพบว่า การจัดการการพัฒนาสามารถพยากรณ์การจัดการการพัฒนาสมรรถนะทางดิจิทัล ข้าราชการและพนักงาน สำนักงานสรรพสามิตสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.30 ด้านความรู้อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.39 รองลงมาคือด้านทักษะด้านสมรรถนะหลัก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ = 4.34 รองลงมาคือด้านสมรรถนะหลักด้านคุณลักษณะอันพึงประสงค์ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.33 และด้านสมรรถนะตามสายงานหน่วยงานอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย = 3.90 ตามลำดับสอดคล้องกับงานของ ญัฐกุล ภูกลาง (2561) ด้านควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมอบรมสัมมนาเพื่อนำมาพัฒนาการทำงานตามตำแหน่งหน้าที่เนื่องจากบุคลากรยังต้องการการเรียนรู้ทางดิจิทัลเพื่อ ก้าวให้ทันการเปลี่ยนแปลง และสอดคล้องกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพด้านปัจจัยที่มีผลต่อด้านการศึกษาเพื่อ การพัฒนาบุคลากรรองรับการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคดิจิทัลด้านที่น้อยที่สุดการจัดการศึกษา ด้วยหลัก STEM (Science, Technology, Engineering, Mathematic ค่าเฉลี่ยที่ 3.73 อยู่ในระดับมากและสอดคล้องกับ ัญญารัตน์ พรหมสุทธิ (2564) นำเสนอการพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับยุคประเทศไทย 4.0 ตามนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการให้เป็น “ประเทศไทย 4.0” ในด้านด้านความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้ เฉพาะด้านของบุคคลด้านทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดจากการฝึกปฏิบัติเป็น ประจำจนเกิดความชำนาญ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Attribute) คือ ทักษะคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนหรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็นด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้นและด้านแรงจูงใจ (Motives)

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการพัฒนาสมรรถนะทางดิจิทัลของข้าราชการและพนักงาน สรรพสามิต สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวม = 4.4 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ โดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากระดับค่าเฉลี่ยมากที่สุดลงไปหาน้อยสุดตามเกณฑ์การประเมินพบว่า ข้อ 3 การโน้มนำอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.54 รองลงมาคือ ข้อ 1. การวางแผนอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.40 และการควบคุมและติดตามผลอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.40 ตามลำดับ ด้านน้อย ที่สุดการจ้องการอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 4.29 สอดคล้องกับธนาภรณ์ บุญทอง (2556) ในด้าน ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านทัศนคติ ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวบุคคล และด้านแรงจูงใจ และงาน ของโสมวลี ชยามฤต (2564) ในการที่องค์กรต้องกำหนดค่านิยมให้มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ ที่เหมาะสม กับการขับเคลื่อนเพื่อรองรับยุคดิจิทัล แล้วนำค่านิยมดังกล่าวมาจัดทำเป็นแนวทางหรือรากฐานใน การ สร้างพฤติกรรมที่ดีของบุคลากรของทุกคนในองค์การจนกลายเป็นวัฒนธรรมขององค์การ ความสามารถที่

จะเรียนรู้และอยู่ร่วมกับเทคโนโลยีใหม่ๆ โดยองค์การภาครัฐและเอกชนต้องช่วย ส่งเสริมให้มีการพัฒนาทักษะของบุคลากรให้ตรงกับงานในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับยุค ดิจิทัล องค์ความรู้จากงานวิจัยนี้สามารถนำมาพัฒนาทักษะการทำงานให้เหมาะสมในยุคดิจิทัลให้ ได้รับผลสำเร็จ โดยพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ก้าวทันความทันสมัย

สรุป

การพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัลของข้าราชการมีความสำคัญอย่างมากในสมัยปัจจุบัน เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและการใช้งานข้อมูลอย่างรวดเร็ว ดังนั้น ข้าราชการทุกคนต้องการพัฒนาความรู้ และทักษะด้านดิจิทัลเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลต้องเริ่มต้นการศึกษาและการพัฒนาตนเองในด้านดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง มุ่งมั่นที่จะเรียนรู้และปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลง การมีโอกาสฝึกปฏิบัติงานในโครงการที่เกี่ยวข้องกับดิจิทัลจะช่วยให้ข้าราชการได้รับประสบการณ์และความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือดิจิทัลต่าง ๆ อย่างแท้จริง และนำความรู้และทักษะด้านดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานจริง รวมถึงตัวผู้น้ององค์กร ผู้นำสามารถเป็นตัวอย่างในการใช้เทคโนโลยีและดิจิทัลในการทำงานอย่างเหมาะสม และสร้างวัฒนธรรมที่สนับสนุนการพัฒนาด้านดิจิทัลขององค์กร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ผลการวิจัยด้านการจัดการการพัฒนาสมรรถนะทางดิจิทัลของ ข้าราชการและ พนักงาน สรรพสามิต สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ด้านบุคลิกลักษณะ อยู่ในระดับมากค่าเฉลี่ยรองลงมาได้แก่ด้านแรงจูงใจในองค์กรสู่การเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล อยู่ในระดับมากด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ ด้านความรู้อยู่ในระดับมาก แสดงว่าความรู้ทางด้านดิจิทัลของข้าราชการต้องได้รับการพัฒนา จาก การให้การศึกษาและการฝึกอบรมและการสร้างแรงจูงใจจากการให้รางวัลหรือการให้วุฒิบัตร เชิดชู เพื่อเป็นแรงจูงใจ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการการพัฒนาสมรรถนะทางดิจิทัลของ ข้าราชการและพนักงาน สรรพสามิต สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ด้านการควบคุมและติดตามผลการปฏิบัติ ด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ด้านการจัดองค์การ กรมสรรพสามิตควรจะนำผลการวิจัยไปแสวงหาทางพัฒนาโครงสร้าง และการจัดองค์การให้เหมาะสม

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรมีการจัดการฝึกอบรมด้านการสื่อสารและผลิต ข้อมูลข่าวสาร อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อพัฒนา บุคลากรของกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง

2. ควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อยกย่องเชิดชู หน่วยงานและบุคลากรที่ได้รับรางวัล

3. การนำนโยบายการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ ลงไปสู่หน่วยงานระดับกองและแผนก เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติราชการ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ทำการวิจัยแบบมีส่วนร่วมกับข้าราชการและ บุคลากรของกรมสรรพสามิต กระทรวงการคลัง เพื่อการพัฒนาสมรรถนะในภาพรวม

2. ทำการวิจัยรูปแบบการพัฒนาคุณภาพความรู้ทางด้านดิจิทัล

3. ทำการวิจัยรูปแบบการพัฒนา ศักยภาพ ของข้าราชการและบุคลากร เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่ ยุคดิจิทัล

เอกสารอ้างอิง

- กรมสรรพสามิต. (2564). *แผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล 5 ปี (พ.ศ.2564-2569)*. กรุงเทพมหานคร: สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล กรมสรรพสามิต.
- กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง. (2560). *Thailand 4.0*. เข้าถึงได้จาก <https://km.mof.go.th/th/detail/2019-08-14-10-50-16/2019-03-04-11-06-56>.
- ณัฐกุล ภูกลาง. (2561). *การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม*. (รายงานการวิจัย). มหาสารคาม: คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ชนาภรณ์ บุญทอง. (2556). *การพัฒนาศักยภาพในการทำงานของบุคลากร: กรณีศึกษา กองสถานที่ ยานพาหนะ และรักษาความปลอดภัย สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี*. (การค้นคว้าอิสระรัฐ ประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธัญญารัตน์ พรหมสุทธิ. (2564). การพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับยุคประเทศไทย 4.0. *วารสาร วิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง*, 10(1), 228-243.
- โสมวลี ชยามฤต. (2564). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับยุคดิจิทัลขององค์การภาครัฐและเอกชน. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์*, 4(1), หน้า 38-50.
- Bateman, S.T. & Snell, S. (2009). *Management: leading & collaborating in a competitive world*. Boston: McGraw-Hill
- Boyatzis, R. E. (1982). *The competent manager: A model of effective performance*. New York: John Wiley and Sons Inc.
- McClelland, D.C. (1993). *Test for competence rather than for intelligence*. *American Psychologist*.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: an introductory analysis*. (3rd ed). New York: Harper and Row.