การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการ กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์

โดย
เบญจมาศ ชัยพัฒนศักดิ์

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต
ปีการศึกษา 2568



DEVELOPING DIGITAL SKILLS OF CIVIL SERVANTS : A CASE STUDY OF DANMAEKHAMMAN POLICE STATION

BY

BENJAMAS CHAIPATTANASAK

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT

OF THE REQUIREMENTS FOR

THE DEGREE OF MASTER OF PUBLIC ADMINISTRATION

INSTITUTE OF PUBLIC ADMINISTRATION AND PUBLIC POLICY

GRADUATE SCHOOL, RANGSIT UNIVERSITY

ACADEMIC YEAR 2025

ใบรับรองการศึกษาค้นคว้าอิสระ

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยรังสิต

เรื่อง **การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการ กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์**

DEVELOPING DIGITAL SKILLS OF CIVIL SERVANTS : A CASE STUDY OF DANMAEKHAMMAN POLICE STATION

โดย เบญจมาศ ชัยพัฒนศักดิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต อนุมัติให้นับวิชาการศึกษาค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ประจำปีการศึกษา 2568

.....

(ดร.เฉลิมพร เย็นเยือก)

ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

.....ประธานกรรมการสอบ

รศ.ดร.จุมพล หนิมพานิช

.....กรรมการ

รศ.ดร.ปธาน สุวรรณมงคล

.....กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา

รศ.ดร.จีระ ประทีป

ลิขสิทธิ์ของหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการ กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ครั้งนี้สำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับการสนับสนุนและการอนุเคราะห์จากบุคคลและหน่วยงานหลายฝ่าย จนทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รศ.ดร.จุมพล หนิมพานิช ประธานกรรมการสอบ รศ.ดร.จีระ ประทีป กรรมการสอบ และ รศ.ดร.ปธาน สุวรรณมงคล ที่ได้กรุณาชี้แนะงานวิจัยให้สมบูรณ์ และขอขอบพระคุณ ดร.เฉลิมพร เย็นเยือก ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ รวมถึงการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ และดูแลเอาใจใส่อย่างดีตลอดระยะเวลาของการทำการวิจัย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมหาวิทยาลัยรังสิตและผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ได้กรุณาเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยได้สำเร็จการศึกษาด้วยดี ทำให้ผู้วิจัยมีความรู้และวิสัยทัศน์ ที่กว้างขึ้น และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในอนาคตได้อย่างมีคุณค่า

ขอขอบพระคุณครอบครัว ซึ่งเป็นแรงผลักดันและให้การสนับสนุนเป็นอย่างดี จนทำให้ผู้วิจัยสำเร็จการศึกษาอย่างมีคุณค่า

เบญจมาศ ชัยพัฒนศักดิ์

ผู้วิจัย

6708097 : เบญจมาศ ชัยพัฒนศักดิ์
ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ : การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการ กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์
หลักสูตร : รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา : รศ.ดร.จีระ ประทีป

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับทักษะด้านดิจิทัลและระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ 2) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เสนอแนวทางพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจ ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรที่เป็นข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจด่านแม่คำมัน จำนวน 54 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพรรณนาคือ ค่าจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วยค่า t-test และ F-test และวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลจำนวน 12 คน แล้วนำผลมาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์การวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า ระดับทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยทักษะดิจิทัลด้านความรู้ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด และ ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้ง 3 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณค่าในผลการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ กับปัจจัยส่วนบุคคลไม่แตกต่างกันในทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แนวทางพัฒนาทักษะด้านดิจทิทัลที่สำคัญคือ การที่ผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุนทรัพยากรที่ช่วยส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เหมาะสมเพียงพอ และข้าราชการตำรวจควร มีความมุ่งมั่นสืบค้นคว้าแสวงหาความรู้ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น

(การศึกษาค้นคว้าอิสระมีจำนวนทั้งสิ้น 99 หน้า)

คำสำคัญ: ทักษะด้านดิจิทัล, ข้าราชการตำรวจ, สถานีตำรวจแม่คำมัน

6708097 : Benjamas Chaipattanasak

Independent Study Title : Developing Digital Skills of Civil Servants : A Case Study of Danmaekhamman Police Station

Program : Master of Public Administration

Independent Study Advison : Assoc.Prof. Chira Prateep, Ph.D.

Abstract

The objective of this study were to 1) study the level of digital skills and performance of police officers 2) study the level of performance of police officers categorized by personal factors, and 3) propose guidelines for developing the digital skills of police officers. This study employed a mixed-methods approach, collecting data from 54 police officers at the Mae Kham Man checkpoint police station. Descriptive statistics as number, mean, standard deviation were used to analyze the data, and hypothesis testing for differences in means was conducted by t-tests and F-tests. A qualitative method were collecting data from 12 informants and analyzed according to the research objectives.

The rusults revealed that the overall level of digital skills among police officers at Dan Mae Kham Man Police Station, Uttaradit Province, was at a high level. Digital knowledge skills had the highest average score, and the overall level of performance in all three areas was also high, with the highest average score related to the value of work results. The hypothesis testing results revealed that the performance of police officers at Dan Mae Kham Man Police Station, Uttaradit Province, did not differ significantly in any aspect compared to personal factors, at a statistical significance level of 0.05. A key approach to developing digital skills is for supervisors to provide adequate and appropriate resources to promote the use of digital technology. Police officers should also be proactive in continuously researching and seeking relevant knowledge to stay abreast of technological changes and apply them to improve the efficiency of their work.

(Total 99 pages)

Keywords: Digital Skill, Civil Servants, Danmaekhamman Police Station

สารบัญ

		หน้า
กิตติกรรมประกาศ		**ก**
บทคัดย่อภาษาไทย		**ข**
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ		**ค**
สารบัญ		**ง**
สารบัญตาราง		**ฉ**
สารบัญรูป		**ฌ**
บทที่ 1	**บทนำ**	**1**
	1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	1.2 คำถามการวิจัย	8
	1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย	8
	1.4 สมมติฐานการวิจัย	9
	1.5 ขอบเขตการวิจัย	9
	1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	10
	1.7 กรอบแนวคิดการวิจัย	11
	1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ	11
บทที่ 2	**ทบทวนวรรณกรรม และ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง**	**14**
	2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะด้านดิจิทัล	14
	2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	27
	2.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานีตำรวจด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์	35
	2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	43
บทที่ 3	**ระเบียบวิธีการวิจัย**	**50**
	3.1 ประชากร	50
	3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	51
	3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล	56

สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
บทที่ 4	**ผลการวิจัย**	**57**
	4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล	57
	4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์	60
	4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์	65
	4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน	69
	4.3 ผลการสัมภาษณ์แนวทางพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์	70
บทที่ 5	**สรุป อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ**	**79**
	5.1 สรุปผลการวิจัย	80
	5.2 อภิปรายผล	82
	5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย	91
บรรณานุกรม		**95**
ประวัติผู้วิจัย		**99**

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	58
4.2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา	58
4.3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน	58
4.4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน	59
4.5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ	59
4.6	ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ด้านความรู้ (Knowledge)	60
4.7	ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ด้านความสามารถ (Abilities)	61
4.8	ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ด้านประสบการณ์ (Experience)	63
4.9	ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ด้านคุณลักษณ (Characteristic)	64
4.10	ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์	65
4.11	ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมันจังหวัดอุตรดิตถ์ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	66
4.12	ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมันจังหวัดอุตรดิตถ์ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	67
4.13	ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมันจังหวัดอุตรดิตถ์ด้านคุณค่าในผลการปฏิบัติงาน	68

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.14	ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมันจังหวัดอุตรดิตถ์	69
4.15	ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน และสถานภาพ	69

สารบัญรูป

รูปที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดการวิจัย	11
2.1	ทักษะดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐที่ควรให้การส่งเสริมและพัฒนา	22
2.2	โครงสร้างสถานีตำรวจภูธรแม่คำมัน	38
2.3	โครงสร้างการจำแนกหน้าที่งานของสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน	39

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในมิติต่างๆ ที่เกิดขึ้นนับจากอดีตจนถึงปัจจุบัน และสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในอนาคตในรูปแบบต่างๆ เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้เกิดรูปแบบใหม่ๆ จากผลการเปลี่ยนแปลงในระดับองค์การ ในระดับภูมิภาค รวมถึงในระดับสากล ที่อาจมีแนวโน้มระดับความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น อาทิ การเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันเพื่อสร้างโอกาสความได้เปรียบในด้านเศรษฐกิจ โดยอาศัยความได้เปรียบทางภูมิรัฐศาสตร์ของแต่ละพื้นที่หรือของแต่ละประเทศที่มีจุดแข็งหรือข้อได้เปรียบที่แตกต่างกันไป การสร้างโอกาสทางการเมืองจากสถานการณ์ทางการทหาร รวมถึงการสถานการณ์จากเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) ที่พบว่ามีอัตราเร่งในการปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ปัจจัยสำคัญดังกล่าวจะส่งผลให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างกันและกันในทุกมิติอย่างไร้พรมแดนของสังคมโลก แนวโน้มของการพัฒนาในด้านเทคโนโลยี ในทุกระดับ ในการใช้ประยุกต์การปฏิบัติงาน ที่อาจมีรูปแบบการใช้งานที่ต้องเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดด ที่จากเดิมมีการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้เกิดประโยชน์ในการเป็นส่วนช่วยสนับสนุน (Enabling Technology) ให้การปฏิบัติงานในทุกระดับ ในทุกกระบวนการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น แต่ปัจจุบันเทคโนโลยีได้เป็นปัจจัยสำคัญหลักในการขับเคลื่อนระบบ กลไกต่างๆ ในทุกมิติ รวมถึงเทคโนโลยีก็เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินชีวิตในระดับบุคคลทุกระดับ กล่าวได้ว่า เทคโนโลยีเป็นหนึ่งในทรัพยากรที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งในการขับเคลื่อนโครงสร้างรูปแบบการดำเนินกิจกรรมในหลากหลายมิติ อาทิ มิติทางเศรษฐกิจ (Economic Dimension) มิติในกระบวนการผลิต (Production Dimension) มิติในภาคธุรกิจหรือภาคเอกชน (Business or Private Dimension) มิติในภาครัฐ (Public Dimension) มิติทางความมั่นคง (Security Dimension) ในทุกรูปแบบ อาทิ ความมั่นคงทางพลังงาน (Energy Security)ความมั่นคงในอาหาร (Food Security) ความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตประจำวันของประชาชนของประเทศ รวมถึงในกระบวนการขับเคลื่อนทางสังคม (Social Moving)

ประเทศไทยได้มีการประกาศแนวทางการขับเคลื่อนด้านเทคโนโลยีดิจิทัลไว้ในราชกิจจานุเบกษา ฉบับที่ 136 ตอนที่ 47ก ตามประกาศเรื่องนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ.2561-2580 ลงวันที่ 11 เมษายน 2562 เป็นนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม เพื่อเป็นแนวทางการต่อยอดการพัฒนาประเทศด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่ได้มีการดำเนินการมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การขับเคลื่อนประเทศไทยในทุกภาคส่วนได้ก้าวทันต่อบริบทการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว

ทั้งนี้การประยุกต์ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในประเทศไทย พบว่ามีการนำไปประยุกต์ใช้ในทุกภาคส่วน ทุกหน่วยงาน ไม่ว่าจะเป็นในระดับบุคคล ระดับหน่วยงาน หรือในระดับประเทศอย่างกว้างขวาง อาทิ ในภาคประชาชนมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อช่วยสนับสนุนในการยกระดับคุณภาพชีวิตประชาชนในหลากหลายมิติได้เพิ่มมากขึ้น เช่น ช่วยสนับสนุนการสร้างโอกาสทางการเรียนรู้ จากการค้นหา (Searching) จากแหล่งข้อมูลต่างๆ ได้มากขึ้น หรือสำหรับผู้ประกอบการ ใช้ได้ใช้ประโยชน์จากการสร้างเนื้อหาสาระ (Content) ในการประชาสัมพันธ์สื่อสารกับลูกค้าอันจะทำให้เป็นการเพิ่มรายได้ให้กับผู้ประกอบการ และที่สำคัญคือการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสร้างความสามารถในการเข้าถึงบริการของภาครัฐในรูปแบบต่างๆ อาทิ การใช้ระบบการจองคิวของสถานพยาบาล การใช้ระบบการเสียภาษีผ่านระบบออนไลน์ ฯลฯ นอกจากนี้ ในระดับหน่วยงานหรือองค์การ ได้มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ บูรณาการใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สร้างผลสำเร็จในการทำงานได้มากยิ่งขึ้น อาทิในหน่วยงานภาคเอกชน ในผู้ประกอบการภาคอุตสาหกรรม โรงงาน และภาคบริการจะมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาทดแทนแรงงานบุคคล เนื่องด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานได้จำนวนมากกว่า หรืออาจสร้างผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากกว่าบุคคล อาทิเช่น การใช้เทคโนโลยให้บริการทางการเงิน การใช้เทคโนโลยีในการศึกษา การใช้เทคโนโลยีในการรักษาความปลอดภัย เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตาม พบว่ายังมีลักษณะงานที่ต้องใช้ความรู้และทักษะสูง เช่น นักวิทยาศาสตร์หรือผู้เชี่ยวชาญด้านข้อมูล ผู้เชี่ยวชาญด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ผู้เชี่ยวชาญด้านโซเชียลเน็ตเวิร์ค นักธุรกิจดิจิทัล ฯลฯ นอกจากนี้ ในหน่วยงานหรือองค์การภาครัฐ อาจจะมีงานบางประเภทที่อาจต้องเปลี่ยนบทบาทไป เช่น คุณครูกลายเป็นผู้อำนวยการสอนมากกว่าผู้สอน ประชาชนสามารถปรึกษาคุณหมอได้ผ่านระบบออนไลน์ รวมถึงประชาชนสามารถแจ้งความกับเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ผ่านระบบออนไลน์เช่นเดียวกัน ดังนั้น จะเห็นว่าการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมีระดับการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว การตระหนักถึงประโยชน์ในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ไม่น้อยกว่า การตระหนัก

ถึงความสำคัญในการเสริมสร้างพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้กับบุคลากรในทุกหน่วยงาน ให้เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่จะเท่ากันกับการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีคุณค่า และยังเป็นการเป็นเพิ่มคุณค่า (Value) ในทุนมนุษย์ (Human Capital) ของหน่วยงานมากยิ่งขึ้น ด้วยการเสริมสร้างทักษะด้านดิจิทัลที่มีมาตรฐานสากลให้กับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับในองค์การให้และเป็นที่ยอมรับในตลาดแรงงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ ครอบคลุมทั้งบุคลากรที่เป็นผู้เชี่ยวชาญ ในสาขาเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Specialist) และกำลังคนทั่วไปที่สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Digital Competent Workforce)

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นหน่วยงานภาครัฐขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี มีการบริหารราชการหน่วยงานให้เป็นไปตาม เป็นหน่วยงานที่มีเป้าหมายดำเนินงานตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และฉบับที่ 2 พ.ศ. 2562 ซึ่งสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนระดับที่ 2 อื่น ๆ รวมทั้ง คำแถลงนโยบาย รัฐบาล ยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ20 ปี(พ.ศ. 2561 - 2580) และนโยบายผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ตามหลักความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล (Causal Relationship : XYZ) และอยู่บนฐานข้อมูลเชิงประจักษ์นำไปสู่ การบรรลุเป้าหมายการพัฒนาตามที่กำหนด สำหรับการจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ ได้กำหนด สาระสำคัญให้เป็นไปตามองค์ประกอบในคู่มือแนวทางการจัดทำแผนระดับที่ 3 (แผนปฏิบัติราชการรายปี) ตามที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ 27 เมษายน พ.ศ. 2564 เห็นชอบคู่มือแนวทางการจัดทำแผนระดับที่ 3 และการเสนอแผนระดับที่ 3 ในส่วนของแผนปฏิบัติราชการ ตามที่ สำนักงาน สภาพัฒนาการเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ ในฐานะสำนักงานเลขานุการคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติเสนอและได้ขับเคลื่อนนโยบาย ไปสู่การปฏิบัติผ่านวงจรบริหารงานคุณภาพ (PDCA) ซึ่งมีลักษณะเป็นไปตามแนวทางการขับเคลื่อนการดำเนินงานของประเทศ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 27 กันยายน พ.ศ. 2565 เพื่อให้เกิดกระบวนการ “ตั้งเป้า ปฏิบัติ ตรวจสอบ ปรับปรุง” อย่างบูรณาการและมีความต่อเนื่อง ผ่าน 4 กลไก ได้แก่ การวางแผน (Plan) การปฏิบัติ (Do) การติดตาม ตรวจสอบประเมินผล (Check) และการปรับปรุงการดำเนินงาน (Act) อย่างครบถ้วน ทั้งนี้ สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้มีการจัดทำแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ได้นำเป้าหมายและแนวทางตามยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 - 2580 แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2566 - 2580) (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 พ.ศ. 2566 -2570 นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติ (พ.ศ. 2566 - 2570) นโยบายประเทศไทย 4.0 นโยบายสำคัญที่คณะรัฐมนตรี ได้เสนอผ่านการแถลงนโยบาย

ดังกล่าวต่อรัฐสภา และยังรวมถึงแผนดำเนินการอื่นๆ ที่เชื่อมโยงสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน ประกอบกับวิเคราะห์สถานการณ์และ แนวโน้มสำคัญในด้านความมั่นคงที่ส่งผลต่อการพัฒนาประเทศ เช่น ปัญหาด้านชายแดน การก่ออาชญากรรม ทั้งในรูปแบบปกติและอาชญากรรมทางไซเบอร์ ความรุนแรงในสังคมและครอบครัว การหลบหนีเข้าเมือง การโยกย้ายถิ่นฐานของประชาชน การเคลื่อนย้ายแรงงาน/แรงงานต่างด้าว การค้ามนุษย์ ยาเสพติด และ การทุจริตคอร์รัปชัน รวมทั้งปัญหาจากสถานการณ์ด้านการขัดแย้งที่เกิดขึ้นโดยเฉพาะการขัดแย้งทางการเมือง อันเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่อาจส่งผลกระทบต่อระดับความรัก ความสามัคคีของคนในประเทศชาติตลอดจน ปัญหาเกี่ยวกับการการเข้าสู่สังคมสูงวัย ที่ได้ส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคม การกำหนดเป้าหมาย รวมถึง การกำหนดแนวทางการพัฒนาในแผนปฏิบัติราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ทั้งในส่วนที่เป็นหน่วยรับผิดชอบหลักและหน่วยสนับสนุนของประเทศ ให้มีความครอบคลุมและสอดคล้อง กับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามภารกิจที่รับผิดชอบและในภาพรวม ของประเทศต่อไป

ทั้งนี้ การดำเนินงานตามแผนย่อยของแผนแม่บทโดยเฉพาะการดำเนินงานตามนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงของประเทศจากสภาพปัญหาที่มีอยู่ในปัจจุบัน อาทิ ปัญหายาเสพติด ปัญหาความมั่นคงทางไซเบอร์ ปัญหาการค้ามนุษย์ ที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้มีความพยายามในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือสนับสนุนการสกุดกั้นตามจุดตรวจ หรือจุดสกัดของเส้นทางคมนาคมและพื้นที่ตอนในหรือในพื้นที่รับผิดชอบผ่านการบูรณาการด้านการข่าวการสืบสวนทางเทคโนโลยี การสืบสวนทางการเงินและสกุลเงินดิจิทัล การป้องกันและแก้ไขปัญหาความมั่นคงทางไซเบอร์ (Cybersecurity) ซึ่งเป็นแนวทางดำเนินงานที่มุ่งเน้นใช้เทคโนโลยีเป็นแนวปฏิบัติในกระบวนการออกแบบเพื่อปกป้องการเข้าถึงหรือการเข้าโจมตีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานไม่ว่าจะด้วยวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายใดก็ตาม หน่วยงานที่รับผิดชอบจึงมุ่งเน้นการวางกลยุทธ์/ยุทธวิธีในการแก้ไขปัญหาด้านความมั่นคงทางไซเบอร์ ให้ครอบคลุมสภาพปัญหาของภัยคุกคามทางไซเบอร์ ซึ่งได้แก่ การโจมตีทางไซเบอร์ (Cyber Attach) ของกลุ่มแฮกเกอร์ การจารกรรมหรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขข้อมูล (Espionage / Change Information) การโจมตีต่อกลุ่มโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ และการเผยแพร่ข้อมูลเพื่อความปั่นป่วนอันก่อให้เกิดผลกระทบต่อประชาชนทั้งในระดับบุคคล หรือในระดับกลุ่ม และยังอาจเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของประเทศชาติขึ้นมาได้

โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้มีแนวคิดในการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่สำคัญ ประกอบด้วย

1) การกำหนดแนวความคิด มาตรการ มาตรฐาน ระบบบริหารจัดการในการป้องกันและแก้ไขปัญหาความมั่นคง ทางไซเบอร์ในภาพรวม

2) การจัดองค์กร โครงสร้าง อำนาจ หน้าที่ ขีดความสามารถในการป้องกันและแก้ไขปัญหาความมั่นคงทางไซเบอร์

3) การกำหนดระบบบริหารจัดการในแต่ละระดับให้ชัดเจน

4) การเสริมสร้าง และพัฒนาระบบการรายงานในสถานการณ์ฉุกเฉิน

5) การยกระดับแนวความคิดในการปกป้องโครงสร้างพื้นฐาน สำคัญทางสารสนเทศ

6) การพัฒนาการป้องกันแก้ไขปัญหาการเผยแพร่ข้อมูลที่กระทบต่อความมั่นคง

7) การสร้างความตระหนักรู้ให้แก่ประชาชนและหน่วยงาน

8) การปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และ

9) การพัฒนาศักยภาพบุคลากรและเทคโนโลยีให้ทันสมัยพร้อมรองรับสถานการณ์ทุกรูปแบบ

นอกจากแนวคิดในการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่สำคัญทั้ง 9 ประการดังกล่าวข้างต้นแล้ว ยังรวมถึงแนวคิดการดำเนินงานเกี่ยวกับการป้องกันและแก้ไขปัญหาการก่อการร้าย มุ่งป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการก่อการร้าย ซึ่งเน้นการก่อการร้ายที่มีส่วนเชื่อมโยงมาจากต่างประเทศ ที่อาจใช้ประเทศไทยเป็นสถานที่ก่อเหตุเป็นทางผ่าน หรือเป็นแหล่งระดมเงินทุนสนับสนุนแหล่งพักพิง แหล่งจัดหาอาวุธและทรัพยากร รวมทั้ง การแสวงประโยชน์ของประเทศให้สนับสนุนแก่การก่อการร้ายในทุกด้าน ตลอดทั้งการบ่มเพาะแนวคิดที่สร้างความแตกแยก สร้างความรุนแรงผ่านสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ อย่างแพร่หลาย ไปจนถึงการเกิดขึ้นมาของเทคโนโลยีใหม่ เช่น ปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence : AI) และโดรน (Drone)โดยเข้าใจถึงความสำคัญของไซเบอร์ (Cyber) ซึ่งในทางหนึ่งสามารถก่อให้เกิดประโยชน์ด้านเทคโนโลยีและคุณประโยชน์ในการพัฒนาให้เกิดความสะดวกสบายแก่ชีวิต แต่ในทางตรงกันข้าม ก็อาจมีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดภัยคุกคามคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Threat) ในมิติต่าง ๆ อาทิ มิติด้านก่อการร้ายที่สำคัญขึ้นได้

การป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในรูปแบบต่างๆ สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้รับมอบหมายเป็นผู้นำในการกำหนดแนวทางป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมดังกล่าว ตามโครงสร้างแผนแม่บทประเด็นความมั่นคงของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2566 - 2580

(ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม) โดยประเด็นความมั่นคง) มุ่งเน้นให้เกิดการบริหารจัดการข้อมูล การพัฒนาและบังคับใช้กฎหมาย การบูรณาการ การทำงาน การส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยมีแนวคิดในการดำเนินการที่สำคัญ ได้แก่ การบริหารจัดการข้อมูล ฐานข้อมูล และระบบที่เกี่ยวข้อง พร้อมกับการบูรณาการการทำงานของทุกภาคส่วนในทุกระดับและทุกมิติและการส่งเสริม การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการตำรวจให้เพิ่มมากขึ้น โดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติได้จัดทำแผนปฏิบัติราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2569 ที่มีแนวปฏิบัติสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ รวมถึง การมุ่งพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถด้านทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร ให้เพิ่มมากขึ้น และได้สื่อสาร เผยแพร่ต่อไปยังหน่วยงานทั่วประเทศในสังกัดเพื่อให้บุคลากรทุกระดับในทุกหน่วยได้รับทราบและกำหนดแนวปฏิบัติที่สอดคล้องในทิศทางเดียวกันกับส่วนกลางและสอดคล้องกับบริบทในแต่ละพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ และ การมุ่งเพิ่มความรู้ ความสามารถในระดับบุคคลมากขึ้น

จากสภาพการณ์ดังกล่าวข้างต้นที่มีรูปแบบที่หลากหลาย ส่งผลให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการสร้างและพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานให้เป็ผู้มีความสามารถสูง มีความมุ่งมั่น และมีความเป็นมืออาชีพ ตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้กำหนดไว้ในเป้าหมายในแผนย่อยของแผนแม่บทเพื่อพัฒนาบุคลากรภาครัฐทุกประเภทให้มีความรู้ความสามารถสูง มีทักษะการคิดวิเคราะห์ และการปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

โดยสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ เป็นหน่วยงานสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติที่ได้มีการดำเนินงานตามแนวปฏิบัติของแผนปฏิบัติราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติมาอย่างต่อเนื่อง และได้มีความมุ่งมั่นที่จะเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย และยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชนในพื้นที่ได้อีกด้วย โดยได้มีการวางแผนการดำเนินงานตามระบบการพัฒนาขีดความสามารถของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน ให้เป็นผู้มีสมรรถนะใหม่ ๆ มีการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาอังกฤษและภาษาที่สาม ทักษะด้านดิจิทัล มีทัศนคติและกรอบความคิดในการทำงานเพื่อให้บริการประชาชนและอำนวยความสะดวกภาคเอกชนและภาคประชาสังคมเพื่อประโยชน์การพัฒนาประเทศ สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงบริบทการพัฒนา มีการเสริมสร้างคุณธรรม และจริยธรรมการปรับเปลี่ยน

แนวคิดให้การปฏิบัติราชการเป็นมืออาชีพ มีจิตบริการ ทำงานในเชิงรุก และมองไปข้างหน้า สามารถบูรณาการการทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่นได้อย่างเป็นรูปธรรม และมีสำนึกในการปฏิบัติงานด้วยความรับผิดรับชอบและความสุจริต ปฏิบัติงานตามหลักการและหลักวิชาชีพด้วยความเป็นธรรม และเสมอภาค กล้ายืนหยัดในการกระทำที่ถูกต้อง คำนึงถึงประโยชน์ของส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ของส่วนตน ตลอดจนส่งเสริมให้มีการคุ้มครองและปกป้องบุคลากรภาครัฐที่กล้ายืดหยัดในการกระทำที่ถูกต้อง และมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพ แต่อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจด่านแม่คำมัน ยังพบข้อจำกัดในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในบริบทของความเหลื่อมล้ำทางดิจิทัล (Digital Divide) ที่สำคัญหลายประการ โดยเฉพาะความเหลื่อมล้ำด้านความแตกต่าง และช่องว่างระหว่างประชาชนที่สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล กับ ประชาชนที่ยังขาดโอกาสในการเข้าถึง ยังขาดความเข้าใจ และยังไม่สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างเหมาะสม โดยการก้าวข้ามข้อจำกัดดังกล่าวนี้ สามารถดำเนินการได้โดยการเสริมสร้างความสามารถหรือศักยภาพของข้าราชการตำรวจด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือในการพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน ยกระดับสู่สังคมฐานความรู้ เพิ่มความสามารถในการใช้หรือรู้จักใช้เทคโนโลยีและข้อมูลข่าวสารเพื่อเพิ่มคุณค่าในผลการปฏิบัติงานให้มากขึ้น และบูรณาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อช่วยให้ประชาชนได้สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์นำไปสู่การรู้เท่าทันสื่อดิจิทัลทุกรูปแบบในระดับสากล

ซึ่งหากพิจารณาแนวโน้มในอนาคตจะพบได้ว่าผลจากการก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญครั้งใหญ่ในมิติต่างๆ หลายประเภททั้งในเชิงลบและเชิงบวก โดยเป้าหมายของผู้บริหารหน่วยงานมีความมุ่งมั่นในการการบริหารจัดการหน่วยงานภายใต้เป้าหมายสำคัญร่วมกันกับข้าราชการตำรวจของสถานีทุกระดับประการหนึ่งคือ ต้องการสร้างความสามารถในการแข่งขันของสถานี ที่จะส่งผลต่อความเข้มแข็งของชุมชน สังคมในพื้นที่รับผิดชอบ ซึ่งการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวได้นั้น กลไกการบริหารงานขององค์การต้องมีสมรรถนะการจัดการที่เข้มแข็ง มีการใช้กลยุทธ์ต่างๆ เพื่อให้ดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย สามารถขับเคลื่อนองค์การให้ก้าวหน้า มีการใช้เทคโนโลยีสนับสนุนต่างๆ มาใช้ได้อย่างเหมาะสม แต่อย่างไรก็ตามถึงแม้จะมีวัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโนลยีรวมถึงทรัพยากรอื่นที่เข้มแข็งเพียงพออย่างไรก็ไม่เทียบเท่าทักษะความสามารถของทรัพยากรบุคคลหรือข้าราชการตำรวจในสถานีได้ และยิ่งข้าราชการตำรวจในสถานีได้รับการสนับสนุนและได้รับปฏิบัติที่ดีจากผู้บังคับบัญชา ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในทุกระดับ รวมถึงได้รับการสนับสนุนทรัพยากรในการทำงานในหน้าที่

ที่เหมาะสมเพียงพอ ก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามเป้าหมายขององค์การได้อย่างมีคุณค่า ต่อไป (Dubrin, 1981) แต่หากบุคคลไม่ได้รับการสนับสนุนทรัพยากรเพื่อใช้ประกอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้สอดคล้อง เหมาะสมกับสถานการณ์ด้านดิจิทัลในปัจจุบันและที่มีการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตอย่างรวดเร็ว กล่าวได้ว่าเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในผลการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีนัยสำคัญ

จากความเป็นมาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาถึงระดับทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ว่ามีระดับทักษะด้านดิจิทัลอยู่ในระดับใดและมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในรูปแบบใด รวมถึง แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติประจำปีงบประมาณ 2569 เพื่อให้ได้สารสนเทศมาเป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจให้สามารถปฏิบัติงานโดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และยังเป็นการเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานให้เท่ากันกับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ หรือหน่วยงานที่สนใจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 แนวทางพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของ ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ เป็นอย่างไร

1.2.2 แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำราจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน ด้วยการใช้ทักษะด้านดิจิทัลควรเป็นอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1) เพื่อศึกษาระดับทักษะด้านดิจิทัลและระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์

2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านทักษะดิจิทัลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์

3) เพื่อศึกษาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลท่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์

4) เพื่อเสนอแนวทางพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์

1.4 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยดังต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ต่างกัน

1.5 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการ กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์” ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการศึกษาดังต่อไปนี้

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

2) ปัจจัยด้านทักษะด้านดิจิทัล ในการศึกษาครั้งนี้ มุ่งเน้นศึกษาทักษะด้านดิจิทัล ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ

2.1) ด้านความรู้

2.2) ด้านความสามารถ

2.3) ด้านประสบการณ์

2.4) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านคุณค่าในการทำงาน

1.5.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ จำนวนน 54 นาย

1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

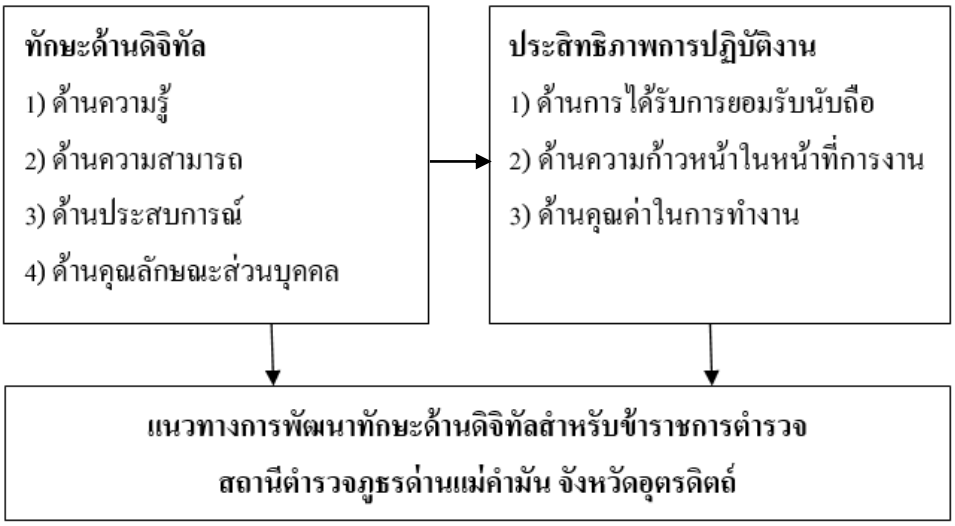
การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์และสรุปผล ระหว่างเดือน มกราคม - กุมภาพันธ์ 2569

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) ทำให้ได้สารสนเทศเกี่ยวกับทักษะด้านดิจิทัล และ ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์

2) ทำให้ได้สารสนเทศสำหรับนำไปใช้ประกอบการวางแผนพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลให้กับข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์

1.7 กรอบแนวคิดการวิจัย



รูปที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา: ผู้วิจัย, 2569

1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาครั้งนี้ เพื่อสร้างความเข้าใจในความหมายของศัพท์ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ตรงกัน ผู้วิจัยจึงนิยามความหมายของศัพท์ต่างๆ ในการวิจัยไว้ดังนี้

แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล หมายถึง การดำเนินงานด้านการพัฒนาความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ด้านดิจทัล รวมถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ประกอบด้วย

เพศ หมายถึง ลักษณะเพศสภาพของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์

อายุ หมายถึง อายุของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์

สถานภาพ หมายถึง สถานภาพสมรสปัจจุบันของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์

ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์

ทักษะด้านดิจิทัล หมายถึง ทักษะที่ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ต้องมี โดยจำแนกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1) ทักษะด้านความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความรู้ความเข้าใจเชิงวิชาการที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัลที่ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ต้องมีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสร้างสรรค์ เพิ่มผลการปฏิบัตงานตามเป้าหมาย และ ตามหน้าที่รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

2) ทักษะด้านความสามารถ (Abilities) หมายถึง การแสดงออกทางพฤติกรรมและความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ต้องมีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วง

3) ทักษะด้านประสบการณ์ (Experience) หมายถึงประสบการณ์เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลที่ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ทุกกลุ่มควรต้องมีเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน

4) ทักษะด้านคุณลักษณะ (Characteristic) หมายถึง นิสัย ความชอบ และแรงจูงใจของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ที่มีต่อเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายได้อย่างดี ประกอบด้วยการได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และความมั่นคงในการทำงาน

การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ที่มีผลการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จ ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานทุกระดับในสถานีตำรวจ รวมถึงได้รับความเชื่อมั่นในความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จได้อย่างมีคุณค่า

ความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง การที่ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ มีโอกาสได้รับการยกย่อง และเป็นแนวทางที่ทำให้สามารถได้รับการแต่งตั้ง มอบหมายหน้าที่รับผิดชอบ ทำให้เกิดความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานจากทักษะ วิชาชีพด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

คุณค่าในผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ได้รับรู้ถึงคุณค่าในผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจากความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยเพิ่มคุณค่าในผลการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มากยิ่งขึ้น และยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ อีกด้วย

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม และ ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการ กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์” ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยโดยมีสาระสำคัญดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะด้านดิจิทัล

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

2.3 สารสนเทศเกี่ยวกับสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะด้านดิจิทัล

ความหมาย : ความสำคัญของทักษะ

การศึกษาเกี่ยวกับทักษะ (Skill) ได้มีนักวิชาการจำนวนมากได้ศึกษาและให้นิยามความหมายที่สอดคล้องกันคือหมายถึง ความชำนาญหรือความสามารถในการกระทำหรือการปฏิบัติอย่างใดอย่าง หนึ่งซึ่งอาจเป็นทักษะด้านร่างกาย สติปัญญา หรือสังคม ที่เกิดขึ้นจากการฝึกฝนหรือการกระทำบ่อย ๆ และได้มีการพยายามศึกษาทักษะที่จำแนกแยกย่อยไปในมิติต่างๆ อาทิ ทักษะการทำงาน ทักษะชีวิต (Life Skills) ทักษะการบริหารจัดการ ทักษะในการทำงานร่วมกัน ฯลฯ เป็นต้น ทั้งนี้ ในการศึกษาครั้ง ได้นำแนวคิดนักวิชาการที่ได้เสนอความหมายของทักษะที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

ทักษะ (Skills) ตามความหมายที่ พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2552 ได้อธิบายไว้ว่า ทักษะ หมายถึง ความชำนาญโดยคณะกรรมการจัดทำพจนานุกรมศัพท์ศึกษาศาสตร์ร่วมสมัย ยังได้ขยายความของคำว่า ทักษะ (Skill) มากขึ้นว่าหมายถึง ความชำนาญหรือความสามารถในการกระทำหรือการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นทักษะด้านร่างกาย สติปัญญา หรือสังคม ที่เกิดขึ้นจากการฝึกฝน หรือการกระทำบ่อย ๆ เช่น ครูมีทักษะการใช้คำถาม

การนำเข้าสู่บทเรียน การใช้สื่อการสอน นักเรียนมีทักษะ การฟัง พูด อ่าน เขียน การคิดคำนวณ หรือทักษะทางสังคม ทักษะที่จะทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในการดำเนินชีวิตและการทำงาน โดยรวมแล้วประกอบด้วย สมรรถนะทักษะ (Hard skill) และจรณทักษะ (Soft skill) บุคคลที่มีจรณทักษะจะเป็นผู้ปฏิบัติงานได้ดี ส่วนบุคคลที่มีสมรรถนทักษะจะเป็นผู้ปฏิบัติงานได้เก่ง โดยสมรรถนะทักษะ (Hard Skill) หมายถึง ทักษะความสามารถในการทำงานที่ได้จากการเรียนรู้หรือการฝึกฝน วิชาการ วิชาชีพ ที่เป็นหลักสูตร หรือหลักสูตรระยะสั้น เพื่อใช้ในการเรียนต่อหรือใช้ในการประกอบอาชีพ เช่น การอ่าน การเขียน การพูด การฟัง การพิมพ์ดีด การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ การทำบัญชี การเรียนวิชาช่างอุตสาหกรรมต่าง ๆ การใช้เครื่องมือ เครื่องจักรกล การขับรถยนต์ การประกอบอาหาร การสอนวิชาการต่าง ๆ การบริหารจัดการ การเพาะพันธุ์ไม้ การทำเกษตรกรรม การประมง การวิเคราะห์วิจัย การออกแบบ การคำนวณการก่อสร้าง การเล่นกีฬาประเภทต่าง ๆ การวาดภาพ การแสดง การขับร้องเพลง การเล่นดนตรี ผลของสมรรถนทักษะมีลักษณะเป็นรูปธรรม มองเห็นได้ สัมผัสได้ และวัดและประเมินผลได้ โดยใช้เกณฑ์และวิธีการประเมินโดยทั่วไป

ทักษะด้านดิจิทัล (Digital Skill) : ความหมาย ความสำคัญ

ในยุคที่เทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญต่อชีวิตและการปฏิบัติงาน การมีทักษะดิจิทัลจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ไม่อาจมองข้าม โดยเฉพาะในมิติของการทำงาน ทักษะดิจิทัลนอกจากจะช่วยเสริมสร้างความสามารถของบุคลากร แต่ยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรให้เติบโตอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ การนำเทคโนโลยีมาใช้ร่วมกับความสามารถของทีมงานจะช่วยสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในตลาดที่เต็มไปด้วยความท้าทาย

Time Consulting (2024) ได้เสนอความหมายของทักษะดิจิทัลว่า เป็นความสามารถในการใช้เทคโนโลยีและเครื่องมือดิจิทัลเพื่อเข้าถึง จัดการ และประยุกต์ใช้ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ โดยรวมถึงการใช้งานอินเทอร์เน็ต การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ การสื่อสารผ่านช่องทางดิจิทัล และการสร้างสรรค์เนื้อหาดิจิทัลต่างๆ ทักษะเหล่านี้มีความสำคัญต่อการทำงาน การเรียนรู้ และการดำเนินชีวิตประจำวัน โดยทักษะดิจิทัลจะแตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ของการใช้งาน เช่น การใช้โปรแกรมจัดการข้อมูล การพัฒนาเว็บไซต์ หรือการใช้โซเชียลมีเดียในการสื่อสาร เป็นต้น การมีทักษะดิจิทัลที่ดีช่วยให้บุคคลสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัลได้ดีขึ้น และสามารถแข่งขันในตลาดแรงงานที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วได้อย่างมีประสิทธิภาพ และ

ทักษะดิจิทัลมีความสำคัญต่อองค์การอันเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีกำลังเข้ามามีบทบาทสำคัญในการปฏิบัติงานทั้งในองค์การภาครัฐ และองค์การภาคเอกชน รวมถึงผู้ประกอบการในทุกระดับ ทักษะดิจิทัลจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทุกองค์กรต้องให้ความสำคัญ ทักษะเหล่านี้ไม่เพียงแต่ช่วยให้บุคลากรของหน่วยงานได้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น แต่ยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนการเติบโตของขององค์การในหลากหลายมิติ เช่น ทักษะดิจิทัลช่วยให้บุคลากรสามารถปรับตัว (Adaptive) และตอบสนอง (Response) ต่อการเปลี่ยนแปลง (Change) ของตลาดและเทคโนโลยี (Technology and Market) ได้อย่างรวดเร็ว ส่งผลให้องค์การมีความสามารถในการแข่งขันสูงขึ้น การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัยช่วยให้บุคลากรสามารถปฏิบัตงานได้อย่างรวดเร็วขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น บุคลากรที่มีทักษะดิจิทัลมักมีความคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) และสามารถพัฒนานวัตกรรม (Innovation) ใหม่ ๆ ได้ ทักษะในการวิเคราะห์ (Analysis Skills) ข้อมูลของบุคลากร ยังช่วยสนับสนุนให้องค์การสามารถทำการตัดสินใจภายใต้ข้อมูลสนับสนุน ซึ่งนำไปสู่ความถูกต้อง ชัดเจนตามหลักเหตุผล และ ทำให้เกิดการพัฒนากลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพตอบสนองต่อความต้องการของทุกภาคส่วนได้อย่างดียิ่งขึ้น

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าการส่งเสริมและพัฒนาทักษะดิจิทัลในองค์การจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่นอกจากจะช่วยให้องค์การได้เติบโตก้าวหน้า ยังช่วยให้องค์การมีความสามารถในการแข่งขันในยุคดิจิทัลได้อย่างเข้มแข็งและยั่งยืน ซึ่งอาจสรุปได้ว่า “ทักษะดิจิทัล (Digital Skills) คือ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีเพื่อจัดการข้อมูลและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสำคัญต่อการทำงานและการเรียนรู้ในยุคดิจิทัล การปฏิบัติงานตามหน้าที่รับผิดชอบในองค์กร การที่บุคลากรขององค์การได้มีทักษะดิจิทัลและได้มีการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ จะเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานและสามารถขับเคลื่อนองค์การให้เติบโตอย่างเข้มแข็ง และยั่งยืน โดยเฉพาะทักษะด้านดิจิทัลที่สำคัญ อาทิ Generative AI, Data Analysis, Cloud Computing and Cybersecurity ที่ช่วยพัฒนานวัตกรรม (Innovation Development) ช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ สนับสนุนการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis) ช่วยให้การทำงานมีความยืดหยุ่นมากขึ้น (Fexible) และยังเป็นแนวทางป้องกันภัยคุกคาม เป็นต้น การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลให้กับบุคลากรในองค์กรอย่างต่อเนื่อง ด้วยการเสริมสร้างทักษะดิจิทัลให้กับบุคลากรผ่านการเรียนรู้จากแหล่งเรียนรู้ หรือจากช่องทางการเรียนรู้ต่างๆ อาทิ ออนไลน์ (Online Learning) และการฝึกอบรม (Training) จะเป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างวัฒนธรรมการทำงานที่ดี (Work Cultural) ร่วมกันในอนาคตอย่างยั่งยืน

The European Union (EU) หรือสหภาพยุโรป เป็นหน่วยงานระดับสากลที่ได้ให้ความสำคัญกับสมรรถนะของบุคคล โดยเฉพาะสมรรถนะของบุคคลในระดับพื้นฐานด้านดิจิทัลของประชากรเป็นสำคัญ โดยเฉพาะประชากรที่อยู่ในกลุ่มประเทศที่เป็นสมาชิกของกลุ่มสหภาพยุโรป ทั้งนี้ เนื่องจากกลุ่มสหภาพได้พิจารณา ตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์ต่างๆ ทั่วโลก ซึ่งปัจจัยสำคัญประการหนึ่งเกิดจากความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีที่ทั้งในเชิงสร้างสรรค์ และ ในเชิงที่ก่อให้เกิดผลกระทบ ดังนั้น การส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชากนได้ตระหนักและเห็นความสำคัญ รวมถึงผลกระทบอันเกิดจากเทคโนโลยีดิจิทัล ทั้งในเชิงสร้างสรรค์ที่ก่อให้เกิดนวัตกรรม (Innovation) ทำให้เกิดการเจริญ ก้าวหน้าและเติบโต (Growth) และการสร้างงานในโลกเศรษฐกิจ อีกทั้งสมรรถนะด้านดิจิทัลจะมีบทบาทที่สำคัญในชีวิตประจำวันของประชาชน ตลอดจนเป็นหนึ่งในปัจจัยหลักของการจ้าง

ดังนั้น The European Union (EU) หรือสหภาพยุโรป จึงได้มีการพัฒนากรอบแนวคิดที่เรียกว่า “European Digital Competence Framework” อันกล่าวได้ว่า เป็นกรอบแนวคิดสำคัญที่มุ่งเน้นถึงสมรรถนะที่จำเป็นของประชากรทางด้านเทคโนโลยี โดยเฉพาะสมรรถนะด้านความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และแนวความคิด (Thinking) ซึ่งพบว่า จะมีสมรรถนะที่สำคัญ 5 ประการหลัก ดังนี้

1) Information and Data Literacy คือ ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีของบุคคล ที่เกี่ยวข้องกับการระบุความต้องการได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม การสืบค้น การค้นหา และการเรียกใช้ข้อมูลสารสนเทศต่างๆ รวมถึงข้อมูลสารสนเทศทางด้านดิจิทัลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยที่บุคคลหรือผู้ปฏิบัติงาน สามารถระบุได้อย่างชัดเจนถึงความเชื่อมโยงกันของแหล่งที่มา (Source) และเนื้อหา (Content) รวมถึง ความสามารถในการจัดการ การจัดเก็บ ข้อมูลสารสนเทศ รวมถึงเนื้อหาดิจิทัลได้อย่างเป็นระเบียบ

2) Communication and Collaboration คือ ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสาร (Communication) การโต้ตอบ รวมถึงการทำงานร่วมกันของบุคคลจากหน่วยงานต่างๆ โดยผ่านระบบเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) โดยให้ความสำคัญในความแตกต่างของบุคคลด้านวัฒนธรรม รวมถึงการมีส่วนร่วมในสังคม ด้วยการใช้บริการดิจิทัลเป็นช่องทางสำคัญในการมีสส่วนร่วมนั้นทั้งจาก ภาครัฐและเอกชนเป็นต้น

3) Digital Content Creation คือ ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีของบุคคลในการสร้างและการปรับปรุงเนื้อหาสาระด้านดิจิทัล ภายใต้พื้นฐานความรู้ ความเข้าใจอย่างชัดเจน ในกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ ลิขสิทธิ์และใบอนุญาตต่างๆ

4) Safety คือ ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีของบุคคล ที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความสามารถในการป้องกัน อุปกรณ์ เนื้อหา ความเป็นข้อมูลส่วนบุคคล และความเป็นส่วนตัวโลกดิจิทัล จากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ให้เหมาะสม ปลอดภัย

5) Problem Solving คือ ความสามารถทางด้านเทคโนโลยีของบุคคล ที่เกี่ยวข้องกับการระบุถึงความต้องการทางด้านเทคโนโลยีในแต่ละรูปแบบ รวมถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และ แนวทางการแก้ไขปัญหา ในสภาพแวดล้อมดิจิทัล (Digital Environment) และยังรวมถึง ระดับความสามารถของบุคคลในการใช้เครื่องมือดิจิทัล (Digital tools) เพื่อประกอบการพัฒนานวัตกรรมในมิติต่างๆ ของบุคคลนั้นด้วย เช่น การใช้ในธุรกิจการค้า หรือ ธุรกิจการบริการ

กรอบแนวคิดของทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็น (The Essential Digital Skills Framework : EDSF) ที่ได้เสนอโดยแผนกการศึกษาของสหราชอาณาจักรได้ทบทวนกรอบทักษะดิจิทัลที่จำเป็นขึ้นในปี 2018 เพื่อกำหนดทักษะที่จำเป็นสำหรับประชาชนวัยทำงานให้สามารถมีส่วนร่วมในโลกดิจิทัล (Digital World) ทั้งในยุคปัจจุบันและอนาคตได้อย่างเหมาะสมและปลอดภัย โดยทักษะในกรอบดังกล่าวจะรวมถึงทักษะพื้นฐาน (Foundation skills) สำหรับประชาชนที่ไม่คุ้นเคยกับการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) และทักษะสำหรับการทำงานและการใช้ชีวิต (life and work skills) โดยประกอบด้วยทักษะดิจิทัลที่สำคัญ 5 ประเภท ดังนี้

1) Communicating หมายถึงทักษะด้านดิจิทัล ที่แสดงถึงความสามารถในการสื่อสาร อันจะนำไปสู่การปฏิบัติงานร่วมกัน การแลกเปลี่ยนความคิด

2) Handling Information and Content หมายถึง ทักษะด้านดิจิทัลของบุคคลที่แสดงถึงความสามารถในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีดิจิทัล การสืบค้นหา การจัดเก็บ การรวบรวมและการประมวลผลข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ปลอดภัย ซึ่งรวมถึงความสามารถของบุคคล ในการระบุหรือกำหนดแนวทาง และ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในเชิงเทคนิคอีกด้วย

3) Transacting หมายถึง ทักษะด้านดิจิทัลของบุคคลที่แสดงถึงความสามารถในการลงทะเบียน (Register) และสมัครใช้บริการในรูปแบบต่างๆ อาทิ บริการการซื้อ บริการการขายผลิตภัณฑ์และบริการ รวมถึงการใช้เพื่อดำเนินการทางธุรกรรมออนไลน์ได้อย่างปลอดภัย

4) Problem Solving หมายถึง ทักษะด้านดิจิทัลของบุคคลที่แสดงถึง ความสามารถในการระบุและแก้ไขปัญหา ด้วยการใช้เครื่องมือเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology Tools) หรือบริการออนไลน์ในการแก้ไขปัญหา

5) Being Safe and Legal Online หมายถึง ทักษะด้านดิจิทัลของบุคคลที่แสดงถึง ความรู้ด้านกฎหมาย กฎระเบียบและวิถีปฏิบัติบนโลกดิจิทัล ซึ่งส่งผลให้สามารถในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างปลอดภัย

2.1.1 ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ

สำนักงาน กพ.ร. ได้กำหนดความสามารถและความรู้พื้นฐานของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล ที่ประกอบด้วยองค์ประกอบสำคัญ 4 ประการ คือ 1) ความสามารถ 2) ความรู้ 3) ประสบการณ์ และ 4) คุณลักษณะ ดังต่อไปนี้

1) ความสามารถ หมายถึง กลุ่มพฤติกรรมและความสามารถในการปฏิบัติงานที่ บุคลากรต้องมีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วง

1.1) กำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยง และเทคนิคการออกแบบกระบวนการ

1.2) ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงาน ร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service-LevelAgreement)

1.3) ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน

1.4) ใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ

1.5) เข้าถึงและตระหนักดิจิทัล

1.6) ใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอพพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน

1.7) ใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน

1.8) ปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดีด้านดิจิทัล

2) ความรู้พื้นฐาน 5 ประการ หมายถึง ความรู้ความเข้าใจเชิงวิชาการและวิชาชีพที่บุคลากรต้องมีเพื่อให้ สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วง

2.1) ความรู้พื้นฐาน เทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการทำงานร่วมกัน

2.2) ความรู้ด้านการใช้งานเทคโนโลยีอย่างปลอดภัย รวมถึง ประเด็นทางสังคม ความเป็นส่วนตัว จริยธรรม

2.3) ความรู้เกี่ยวกับหลักการสำคัญเกี่ยวกับข้อมูล การเลือกใช้และการตีความข้อมูล (Data Literacy)

2.4) ความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาล มาตรฐาน หลัก แนวปฏิบัติที่ดี กฎหมายดิจิทัล และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

2.5) ความรู้เกี่ยวกับเป้าหมาย พันธกิจ กระบวนการทำงานและการให้บริการของหน่วยงาน

2.6) ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการทำงานร่วมกัน เช่น การใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Network) การใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ (Data Literacy) การใช้เทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobility) การใช้การประเมินผลผ่านกลุ่มเมฆ (Cloud Computing) การใช้อินเตอร์เน็ตในทุกสิ่ง (IoT) เป็นต้น

3) ประสบการณ์พื้นฐาน 5 ประการ หมายถึง ประสบการณ์พื้นฐานที่บุคลากรภาครัฐทุกกลุ่มควรต้องมีเพื่อการทำงานในบริบทการเป็นรัฐบาลดิจิทัล

3.1) ประสบการณ์การใช้งานดิจิทัลในการทำงานและในชีวิตประจำวันอย่างถูกต้อง และปลอดภัย

3.2) ประสบการณ์การใช้และตีความข้อมูลเพื่อการทำงาน

3.3) ประสบการณ์การให้บริการตามภารกิจของหน่วยงานหรือมีประสบการณ์ในการรวบรวม วิเคราะห์ และสื่อสารข้อมูลความต้องการใช้งาน (Requirement) ของผู้รับบริการหรือผู้ใช้งาน จนสามารถนำความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการมาปรับปรุงระบบการทำงานและการให้บริการได้

3.4) ประสบการณ์การทำงานที่หลากหลายทั้งภารกิจหลัก ภารกิจรองและภารกิจสนับสนุน ของส่วนราชการในระดับที่เข้าใจภารกิจ กฎระเบียบ กระบวนงานและความเชื่อมโยงของส่วนงานต่าง ๆ รวมทั้งวัฒนธรรมองค์กร ทั้งภายในและระหว่างหน่วยงาน

3.5) ประสบการณ์ในการตีความ และ/หรือ บังคับใช้บทบัญญัติของกฎหมาย

4) คุณลักษณะ หมายถึง นิสัย ความชอบ และแรงจูงใจของบุคลากรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความสำเร็จในงาน ประกอบด้วย 5 หน่วยคุณลักษณะ โดย กำหนดให้ทั้ง 5 หน่วยคุณลักษณะเป็นคุณลักษณะพื้นฐานที่ข้าราชการทุกกลุ่มจำเป็นต้องมี เพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล ดังนี้

4.1) มุ่งเป้าหมาย คิดวิเคราะห์ แก้ปัญหาได้

4.2) เปิดรับประสบการณ์ใหม่ ริเริ่ม สร้างสรรค์ เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง

4.3) สื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่น

4.4) กล้าตัดสินใจ พร้อมรับความเสี่ยง รับผิดชอบ

4.5) มีคุณธรรม จริยธรรม

สมรรถนะ (Competency) หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสร้างผลงานได้โดดเด่นในองค์การ ในการนี้ ได้นำสมรรถนะทางการบริหารตามหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร 1008/ว27 ลงวันที่ 29 กันยายน 2552 เรื่อง มาตรฐานและแนวทางการกำหนดความรู้ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ จำนวน 4 สมรรถนะ มาใช้เพื่อการนี้ด้วยดังนี้ (1) วิสัยทัศน์(Visioning) (2) การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation) (3) ศักยภาพเพื่อนำการเปลี่ยนแปลง (Change Leadership) (4) การสอนงานและมอบหมายงาน(Coaching and Empowering Other)

2.1.2 การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล สำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ

รัฐบาลไทยให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อรองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศ โดยเฉพาะการพัฒนาบุคลากรภาครัฐซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนเพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยคณะรัฐมนตรีได้พิจารณาในการประชุม วันที่ 26 กันยายน 2560 จึงได้มีมติเห็นชอบในหลักการเกี่ยวกับ “แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล” ตามที่ สำนักงาน ก.พ. นำเสนอ โดยมีวัตถุประสงค์จัดทำขึ้นเพื่อให้บุคลากรภาครัฐ ส่วนราชการและ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้ใช้เป็นกรอบการดำเนินงานเพื่อพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล ซึ่งเป็นการส่งเสริมสนับสนุนให้ข้าราชการมีความรู้ ความสามารถในการเข้าใจและตระหนักถึงเทคโนโลยีดิจิทัล และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยแนวทางดังกล่าวมีสาระสำคัญ สรุปได้ดังนี้

1) “แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล” เป็นแนวทางที่มีวัตถุประสงค์ในการจัดทำเพื่อให้ภาครัฐมีกำลังคนที่มีทักษะด้านดิจิทัลที่เหมาะสม สามารถปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีเพื่อสร้างความพร้อมในการปฏิบัติงาน

2) “แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล” มีเป้าหมายในการพัฒนาบุคลากรกลุ่มเป้าหมายสำคัญ 6 กลุ่ม ดังนี้

2.1) กลุ่มผู้บริหารระดับสูง (Executive) พัฒนาเพื่อให้เป็นผู้นำด้านดิจิทัลภาครัฐที่สามารถกำหนดนโยบายและทิศทางขององค์กร เพื่อปรับแปลี่ยนรูปแบบการทำงานโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้

2.2) กลุ่มผู้อำนวยการกอง (Manager) พัฒนาเพื่อให้เป็นผู้บริหารการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลระดับองค์กร ที่สามารถสื่อสารนโยบายขององค์กรมาสู่ระดับปฏิบัติ

2.3) กลุ่มผู้ทำงานนโยบายและวิชาการ (Academic) พัฒนาเพื่อให้เป็นผู้ใช้ข้อมูลดิจิทัล เพื่อสนับสนุนนโยบายที่สามารถคิด วิเคราะห์ สังเคราะห์ และใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ

2.4) กลุ่มผู้ทำงานด้านบริการ (Service) พัฒนาเพื่อให้เป็นผู้อำนวยความสะดวกด้านดิจิทัลภาครัฐ ที่สามารถให้บริการ ให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวก หรือให้คำแนะนำในรูปแบบดิจิทัล

2.5) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านดิจิทัล (Technology Specialist) พัฒนาเพื่อให้เป็นผู้ปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีขององค์กร ที่สามารถบริหารโครงการ หรือเลือกเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ปฏิบัติงาน

2.6) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานอื่น ๆ (Others) พัฒนาเพื่อให้เป็นผู้ปฏิบัติงานภาครัฐที่รู้เท่าทันการ เปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม

3) “แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล” ได้กำหนดให้มีทักษะที่ควรให้การส่งเสริมและพัฒนา จำนวน 5 มิติการเรียนรู้ 7 กลุ่ม ทักษะ ดังนี้



รูปที่ 2.1 ทักษะดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐที่ควรให้การส่งเสริมและพัฒนา

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

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

มิติที่ 3 ใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา ประกอบด้วย 2 กลุ่มทักษะ ได้แก่ กลุ่ม ทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพ องค์กร (Digital Technology Skill Set) และกลุ่ม ทักษะด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการ ด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงาน ภาครัฐ (Digital Process and Service Design Skill Set)

มิติที่ 4 ใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผน บริหารจัดการ และนำองค์กร ประกอบด้วย 2 กลุ่ม ทักษะ ได้แก่ กลุ่มทักษะด้านการจัดการโครงการและการบริหารกลยุทธ์ (Project and Strategic Management Skill Set) และกลุ่มทักษะด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership Skill Set)

มิติที่ 5 ใช้ดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์ประกอบด้วย 1 กลุ่ม ทักษะ ได้แก่ กลุ่มทักษะด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง ด้านดิจิทัล (Digital Transformation Skill Set)

โดยทักษะด้านดิจิทัลที่ปรากฏในแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล เป็นทักษะทั่วไป (Generic Skills) โดยไม่ครอบคลุม ถึงทักษะเฉพาะทางสำหรับวิชาชีพ (Professional Skills) ที่มีความแตกต่างและมีลักษณะเฉพาะที่อาจมีความซับซ้อนเพิ่มมากขึ้น ทำให้มีรูปแบบของทักษะด้านดิจิทัลที่แตกต่างไปจากพื้นฐานนี้

อย่างไรก็ตาม สำหรับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลกรภาครัฐกล่าวได้ว่า “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับยุคดิจิทัลขององค์การภาครัฐและเอกชน ได้พบว่ามีปัจจัยสำคัญที่จะช่วยขับเคลื่อนการพัฒนากำลังคนเพื่อรองรับยุคดิจิทัล ได้แก่ การกำหนดค่านิยมขององค์การ ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์กรในยุคดิจิทัล เพื่อพัฒนาให้เกิดค่านิยมร่วมกันที่ถูกต้องในการพัฒนาทรัพยากร มนุษย์เพื่อรองรับยุคดิจิทัล โดยนำค่านิยมดังกล่าวมาจัดทำเป็น

แนวทางหรือรากฐานในการสร้างพฤติกรรมที่ดีของบุคลากรของทุกคนในองค์การ จนกลายเป็นวัฒนธรรมขององค์การความสามารถ ที่จะเรียนรู้และอยู่ร่วมกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ โดยพบว่าปัจจัยด้านนโยบายของภาครัฐผนวกกับความร่วมมือในการดำเนินการของภาคเอกชน มีความสำคัญอย่างมากในการช่วยส่งเสริมการพัฒนาทักษะ ของบุคลากรให้ตรงกับงานเพื่อรองรับยุคดิจิทัลในปัจจุบันและสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในผลการปฏิบัติงานได้เพิ่มมากขึ้น”

นอกจากนี้ ยังมีผลการวิจัยที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน เช่น เพศ อายุ การศึกษา ประเภทตำแหน่ง ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรดิจิทัล แต่ทั้งนี้ ปัจจัยความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์การดิจิทัลโดยภาพรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานขององค์การดิจิทัล โดยได้ให้ข้อเสนอแนะที่สำคัญคือ การจะพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ควรมีการสำรวจความพร้อมและประเมินระดับความสามารถด้านดิจิทัลของบุคลากรก่อน แล้วจึงพิจารณากำหนดแนวทางการพัฒนาต่อไป ดังปรากฏในรายงานการศึกษาของกันฐิกา ทองสุข (2562) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพการทำงานที่เกิดจากความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์การดิจิทัล ตามนโยบายรัฐบาลดิจิทัล กรณีศึกษา สำนักงาน ก.พ.”

อย่างไรก็ตาม ในการพัฒนาทักษะทักษะด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการยังพบปัญหาอุปสรรครวมถึงข้อจำกัดที่สำคัญหลายประการ ดังที่ ดวงสมร สุทธิวงศ์กูล (2563) ได้ทำการวิจัยเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐไทยและเพื่อศึกษาข้อจำกัดและแนวทางแก้ไขการพัฒนาทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐไทย โดยพบว่า มี 3 แนวทางในการพัฒนาทักษะเทคโนโลยีดิจิทัล ได้แก่ 1) การฝึกอบรมแบบเข้าชั้นเรียน 2) การเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ และ 3) การปรับมาตรการและโครงสร้างหน่วยงาน นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้มีการดำเนินการวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่เป็นข้อจำกัดสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐไทย โดยพบว่า ขาดการกำหนดแนวทางการติดตามผลการพัฒนาทักษะ ทำให้หน่วยงานภาครัฐของไทยไม่ได้ติดตามและประเมินผลการพัฒนาทักษะ จึงทำให้หน่วยงานไม่ทราบถึงผลการเปลี่ยนแปลงของทั้งพฤติกรรมและระดับทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร เช่นเดียวกับการที่บุคลากรเองขาดแรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง เนื่องจากตามลักษณะของบุคลากรภาครัฐส่วนใหญ่ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง ซึ่งหากเกิดการเปลี่ยนแปลงทางความคิดหรือการกระทำของบุคลากรส่วนใหญ่ อาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นตัวกระตุ้นให้บุคลากรภาครัฐส่วนน้อยรู้สึกว่าตนเองต้องเร่งการพัฒนาตนเองเพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจของตนเองได้

นอกจากนี้ ยังพบว่าผลการศึกษาในอดีต ที่ได้มีการศึกษาถึงปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อการพัฒนาบุคลากร ICT ของประเทศไทย ซึ่งสามารถสรุปผลได้ว่า “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่ออุปสงค์ หรือความต้องการของบุคลากรด้าน ICT ของประเทศไทยมีปัจจัยดังนี้

1) ปัจจัยด้านองค์กร (Organization Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยความต้องการขององค์การหรือหน่วยงานซึ่งมี ความแปรผันตามเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป โดยพบว่าองค์กรยังขาดบุคลากรด้าน ICT ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งมาพร้อมทักษะจิตนาการและแนวความคิดแบบนวัตกรรม อีกทั้งองค์กร ส่วนมากยังขาดแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่เต็มรูปแบบซึ่งจะส่งผลทำให้ขาดการกำหนดสมรรถนะรายบุคคล (Individual Competency) และขาดความชัดเจนในการวางเส้นทางอาชีพ (Career Path)

2) ปัจจัยด้านบุคคล (Individual Factors) กล่าวคือตัวบุคคลต้องมีทักษะด้าน ICT และทักษะ ด้านที่ไม่ใช่ ICT ซึ่งปรับเปลี่ยนตามลักษณะงานและความต้องการของผู้ว่าจ้างอยู่เสมอ โดยทักษะหลัก ๆ ได้แก่ Hard Skills, Soft Skills, Social Skill และ Work analysis skill

3) ปัจจัยด้านอุตสาหกรรม ICT (Industry Factors) เป็นแนวโน้มของแรงงานในภาคอุตสาหกรรมมีการเปลี่ยนแปลงไป ผู้ประกอบการที่อยู่ในอุตสาหกรรม ICT มีความต้องการที่จะสร้างเครือข่ายเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนบุคลากรที่เป็นผู้เชี่ยวชาญและมีจำนวนน้อย 4) ปัจจัยด้านคู่แข่งทางธุรกิจ (Competitors) กล่าวคือเกิดการถ่ายโอนทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานไปยังองค์กรคู่แข่งส่งผลให้ขาดความต่อเนื่องในการพัฒนาตัวบุคคลตามแผนที่องค์กรวางไว้ และ (5) ปัจจัยด้านสังคม (Social) กล่าวคือความต้องการในสินค้าและบริการด้านดิจิทัลมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง เป็นผลให้การพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้าน ICT ต้องปรับรูปแบบและปริมาณการผลิตแรงงานตามไปด้วย (พรรณี สวนเพลง, 2551)

การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล สำหรับข้าราชการ กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์

สำนักงานตำรวจแห่งชาติได้ตระหนักถึงความสำคัญของแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมระยะ 20 ปี ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัล และนโยบายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัลในระดับชาติ รวมถึงแนวโน้มด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่เน้นเรื่องการบูรณาการข้อมูลระหว่าง

หน่วยงาน เพื่อเปิดเผยข้อมูล รวมถึงการให้บริการ e-Service จึงได้วางแนวทางการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยได้มุ่งเน้นให้สถานีตำรวจทุกแห่งทั่วไประเทศ ได้ปฏิบัติตามแนวทางเดียวกัน มีการส่งเสริมสนับสนุนให้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการบริปฏิบัติของสถานีให้สอดคล้องกับบริบทในพื้นที่รับผิดชอบของแต่ละสถานีให้เกิดประโยชน์สูงสุด เพื่อปรับเปลี่ยนสู่การเป็นผู้นำในยุคดิจิทัล โดยได้จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2569 ซึ่งเป็นแผนที่กำหนดทิศทางการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ที่ตอบสนองวิสัยทัศน์ พันธกิจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มุ่งสู่การเป็นองค์การอัจฉริยะ (SMART Police) เพื่อให้บริการประชาชนและสามารถสร้างความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพจากผลการปฏิบัติงานด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและสนับสนุนความเป็นอัจฉริยะ (Smart) อย่างมืออาชีพ

ทั้งนี้ ผู้บังคับบัญชา ได้กำหนดยุทธศาสตร์เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่สำคัญประการหนึ่ง คือการกำหนดทิศทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลให้กับข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ในสภาวะที่เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทอย่างมากในการปฏิบัติงาน คือการให้ทุกหน่วยงานส่วนราชการของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้ดำเนินการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจในสังกัดให้สอดคล้องกับสถานการณ์เปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ซึ่งมีภารกิจสำคัญในด้านการบำบัดทุกข์บำรุงสุข สร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ จึงได้มีการปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน ด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น ระบบรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพื่อความรวดเร็ว การติดต่อสื่อสารด้วยแอพพลิเคชั่นไลน์ ปรับเปลี่ยนการฝึกอบรมในรูปแบบออนไลน์เพื่อรองรับจำนวนผู้เข้าอบรมที่เพิ่มมากขึ้น การสร้างแหล่งจัดเก็บข้อมูลเพื่อเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างส่วนต่างๆ ในหน่วยงาน สามารถตรวจสอบย้อนกลับ และ เพิ่มคุณภาพในการบริการและการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ เพื่อให้การขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจด่านแม่คำมันได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดอย่างมีคุณค่า ผู้บังคับบัญชา รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ยังได้มีการให้การสนับสนุนอุปกรณ์ เครื่องมือ โดยจัดเตรียมอุปกรณ์และระบบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีเพื่อช่วยในการปฏิบัติงานให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว การเตรียมความพร้อมด้านทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการมุ่งเน้นฝึกอบรม เพิ่มพูนพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ให้

พร้อมเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงและความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดิจิทัล ถือเป็นสิ่งที่สำคัญเป็นอย่างมากที่จะทำให้สถานีตำรวจสามารถขับเคลื่อนได้

แต่ขณะเดียวกันถึงแม้จะมีความพยายามในการเสริมสร้างความรู้ ความสามารถทางด้านดิจิทัลให้กับข้าราชการตำรวจของสถานีแล้ว แต่ก็ยังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ ปัญหาการขาดแคลนข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมันที่มีทักษะด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงานที่เพียงพอเหมาะสมต่อการปฏิบัติงานที่เท่าทันต่อเทคโนโลยีดิจิทัล หัวหน้าสถานี รวมถึงผู้บังคับบัญชาทุกระดับ ของสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จึงจำเป็นต้องสร้าง ส่งเสริม สนับสนุนการเรียนรู้และพัฒนาข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน ให้เป็นผู้มีความรู้ ความเข้าใจและพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลอย่างเท่าทัน และสามารถสร้างสรรค์ และสามารถนำทักษะด้านดิจิทัลมาใช้ในการพัฒนางาน สร้างมูลค่าและคุณค่าในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ นอกจากนี้ทักษะด้านดิจิทัลยังเป็นสิ่งที่สำคัญยิ่งในยุคเทคโนโลยีดิจิทัล ที่จะช่วยให้ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมันได้รับโอกาสในการที่ดีและก้าวหน้าในอาชีพด้วย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้นำแนวทางพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ เพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล มาใช้เป็นกรอบแนวทางการศึกษาการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะด้านดิจิทัลที่เหมาะสม มุ่งเน้น การพัฒนาทักษะตามการเรียนรู้แบบในรูปแบบต่างๆ ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเองและลงมือปฏิบัติงาน การเรียนรู้จากผู้อื่น และการเรียนรู้จากการฝึกอบรม เพื่อให้บุคลากรสามารถปรับเปลี่ยนวิธีคิด วิธีการปฏิบัติงาน สามารถรู้เท่าทัน และนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน ได้รับการพัฒนาทักษะดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลหรือข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมันให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามวิสัยทัศน์หลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติต่อไป

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของบุคลากรในองค์การให้บรรลุเป้าหมายได้ภายใต้ความแตกต่างของบุคคลในมิติต่างๆ อาทิ ความสามารถ และความพร้อมที่จะทุ่มเทให้กับการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ มีกระบวนการและขั้นตอนในการทำงาน

อย่าง ชัดเจน ให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพถูกต้อง และได้มาตรฐาน โดยในการพิจารณาประสิทธิภาพหรือความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถบรรลุเป้าหมายการปฏิบัติงานนั้นมีความสำคัญ และได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ จะมุ่งเน้นศึกษาถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จากการใช้ทักษะด้านดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบเป็นสำคัญ ทั้งนี้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่ามีนักวิชาการจำนวนมากได้ศึกษาและให้ความหมายถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ได้รับการยอมรับในคุณค่าของผลงานจากผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน อันถือได้ว่าเป็นความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

Robbilns & Coulter (2003) เสนอว่า ประสิทธิภาพเป็นผลจากการปฏิบัติงานที่สำเร็จลุล่วงโดยที่มีต้นทุนค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด สามารถลดต้นทุนการผลิตหรือการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า

Vause (1997) เสนอว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เป็นผลอันเกิดจากความคล่องแคล่วและชำนาญในการใช้ทรัพยากรบุคคล (Human Resource) ทรัพยากรสิ่งของทางกายภาพ (Physical Resource) และ ทรัพยากรทางการเงิน (Finance Resource) อย่างคุ้มค่า หรือมีประสิทธิผล

ธิดารัตน์ สินแสง (2556) เสนอว่า ผลการปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน เช่น อัตราความแตกต่างระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) และ ผลผลิตที่ออกมา (Output) โดยสามารถพิจารณาได้ในมิติของ ค่าใช้จ่าย (Cost) หรือ ต้นทุนการผลิต (Input) เช่น การใช้ทรัพยากรทั้ง คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยี ที่มีอยู่ อย่างประหยัด คุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด หรือ แง่มุมของกระบวนการบริหาร (Process) เช่น การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกสบายกว่าเดิม หรือ แง่มุมของผลลัพธ์เช่น การทำงานที่มีคุณภาพ มีผลกำไร ผลิตทันต่อเวลาที่กำหนด ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อ การทำงาน และบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นของข้าราชการตำรวจจากการใช้ทักษะและ ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน มีการกำหนดขั้นตอนและกระบวนการทำงานที่แน่นอนและชัดเจน มีการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าและประหยัดที่สุด ภายใต้ กฎระเบียบวินัย

อย่างเป็นทางการ สามารถสร้างผลการปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย อย่างถูกต้องแม่นยำ มีคุณภาพได้มาตรฐาน และยังสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในพื้นที่ได้อีกด้วย

หลักเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพในผลการปฏิบัติงาน

Emerson (1992) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งกล่าวได้ว่าเป็นแนวทางที่ช่วยปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างสรรค์ผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ มีมาตรฐานได้รับการยอมรับ และเป็นแนวทางที่ทำให้องค์การได้มีประสิทธิภาพ บรรลุเป้าหมายและสร้างผลตอบแทนที่มีคุณค่าสมเหตุสมผล ทั้งนี้ Emerson ได้เสนอองค์ประกอบสำคัญของหลักการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพไว้ 12 ประการ ดังนี้

1) หลักการทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้ชัดเจน ด้วยการกำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน ก่อนปฏิบัติภารกิจใดๆ ผู้ปฏิบัติจะต้องทราบ จุดมุ่งหมายของภารกิจนั้นอย่างกระจ่างชัด ผู้ที่ร่วมปฏิบัติงานกับองค์กรจะต้องมีจิตใจผูกพันแน่วแน่ กับหน้าที่งานที่ปฏิบัติ มุ่งมั่นที่จะช่วยองค์กรอย่างเต็มที่ มีความรัก ห่วงใยองค์กร มีพันธะผูกพันต่อ องค์กรเป็นอย่างสูงร่วมแรงร่วมใจกนสร้างสรรค์ผลงานที่ดีให้แก่องค์กร

2) หลักการใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นของงาน (Common Sense) ในการทำงานผู้บริหารจะต้องสำรวจ ตรวจตราค้นหาปัญหาต่างๆ ในองค์กรด้วยการใช้หลักสามัญสำนึกพื้นฐาน ด้วยความใส่ใจจริงจัง ตรวจสอบอย่างต่อเนื่องจะสามารถพบความสัมพันธ์เชื่อมโยงของปัญหาต่างๆ ที่อาจจะสะสมหมักหมมอยู่ช้านานและค่อยๆ หาทางแก้ไขไปทีละเปลาะๆ อย่างสม่ำเสมอ ไม่หยุดยั้ง กระทำต่อเนื่องไปโดยตลอด ด้วยความมุ่งมันจะเอาชนะอุปสรรคทั้งหลาย ผลสุดท้ายก็คือได้รับผลสำเร็จ

3) หลักการให้คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง โดยเฉพาะการให้คำปรึกษาของผู้บริหาร ซึ่งผู้บริหารที่ดีต้องใจกว้าง ยินดี พร้อมรับคำแนะนำจากผู้อื่นเสมอ เสาะหา เลือกสรรทีมงานให้คำปรึกษาที่ทรงประสิทธิภาพ หรือสร้างทีมงานเช่นที่กล่าวขึ้นมาเอง ส่งเสริมให้ทีมงาน ที่เป็น Think Tank นี้เข้มแข็งขึ้นเรื่อยๆ เพื่อการตัดสินใจวินิจฉัยสั่งการที่ทรงประสิทธิภาพ การเจรจา

ต่อรองที่ได้ผลดี การประสานประโยชน์ที่ยอดเยี่ยมและการเพิ่มผลผลิต การเพิ่มพูนประสิทธิภาพและประสิทธิผลการผลิต ฯลฯ

4) หลักการรักษาระเบียบวินัยในการทำงาน กล่าวได้ว่า วินัยเป็นสิ่งสำคัญยิ่งสำหรับองค์กร วินัยเป็นข้อกำหนดที่ได้บัญญัติขึ้น บ่งบอกให้ทราบแนวทางในการปฏิบัติงานที่พึงปรารถนา มักจะพ่วงเอา “ระเบียบ” เข้ามาด้วย องค์กรที่ดีต้องมีวินัย อันเป็นแนวทางทำให้สังคมมนุษย์เป็นสุข สงบเรียบร้อย วินัยนี้นับเป็นรากฐานสำคัญนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การตามที่ได้กำหนดเป้าหมายไว้ ทั้งนี้ การส่งเสริมให้พนักงานมีวินัยในตนเอง ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎเกณฑ์ระเบียบปฏิบัติต่างๆอย่างเคร่งครัด จะทำให้ผลงานดี เรียบร้อย งานมีคุณภาพ และองค์กรประสบผลสำเร็จ

5) หลักการปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม ผู้บริหารต้องมีความยุติธรรม บริหารงานอย่างมีเหตุผลหนักแน่นเสมอ ผู้นำผู้บริหารที่เที่ยงธรรม มีความเมตตาอารี บริหารงานอย่างตรงไปตรงมา ไม่เห็นแก่หน้าผู้ใด ไม่ลูบ หน้าปะจมูก ใช้มาตรฐานเดียวกนในการปฏิบัติงาน กล่าวได้ว่าเป็นผู้บริหารใจดี ผู้บริหารที่มีคุณธรรม ใครทำผิดก็ว่าผิด ถูกก็ว่าถูก หากประพฤติปฏิบัติเช่นนี้เป็นประจำย่อมได้น้ำใจจากผู้ปฏิบัติ ให้รัก และศรัทธาในวัตรปฏิบัติในการทำงานของท่าน ผู้นำที่ดีต้องสุจริต ซื่อตรง ไม่กินสินบาทคาดสินบน ไม่เบียดบังฉ้อโกง ไม่ฉ้อราษฎร์บังหลวง (คอรัปชัน) เป็นแบบอย่างที่ดีแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งหลายได้ ต้องมุ่งมั่นสร้างระบบการทำงานที่ให้ความยุติธรรมเสมอหน้ากัน มีระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่แน่นอน ชัดเจน เพื่อความสบายใจของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์ร่วมกันขององค์กร ฯลฯ

6) หลักการการทำงานต้องเชื่อถือได้มีความฉับพลันมีสมรรถภาพและมีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างเป็นทางการไว้ประกอบเป็นหลักฐานการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน มีข้อมูลที่เชื่อถือได้เป็นปัจจุบันและแน่นอน ต้องมีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระเบียบเป็นข้อมูลใหม่ ทันสมัยเป็นปัจจุบัน สามารถเรียกหามาใช้ได้ทันทีและเก็บเอาไว้อย่างเดิม พร้อมสำหรับการค้นคว้าอ้างอิง ในโอกาสต่อไป หมายรวมไปถึงการจัดทำใบกำหนดหน้าที่งาน ที่ต้องเป็นปัจจุบัน มีการอัพเดตให้เหมาะสมกับสภาพการทำงาน สภาพเหตุการณ์ สิ่งแวดล้อมอยู่เสมอ ข้อมูลทุกระดับที่ใช้ต้องสอดคล้อง ต่อเนื่อง ส่งเสริมกันและกัน มิใช่คัดง้างขัดแย้งกันเองอันจะทำให้เกิดความคลุมเครือในการปฏิบัติและสับสนวุ่นวายอาจจะปฏิบัติไม่ถูก

7) หลักการปฏิบัติงาน ที่ควรมีการแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง มีความฉับไวในการจัดส่งสินค้า บริการ โดยใช้หลักการจัดการเชิงวิทยาศาสตร์ในธุรกิจทั้งหลาย การให้บริการที่ดีและรวดเร็ว ทรงประสิทธิภาพเป็นหัวใจของการทำงานนั้นๆ เมื่อมีภารกิจ หน้าที่การงานใด พึงเร่งดูแล ปฏิบัติตรวจสอบความเรียบร้อย ให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจสูงสุดเสมอ

8) หลักการปฏิบัติงานที่เสร็จทันเวลา การมีมาตรฐานและตารางเวลาที่แน่นอนชัดเจนสำหรับแต่ละหน้าที่งาน การปฏิบัติงานในแต่ละหน้าที่งาน จะต้องมีมาตรฐานของงานกำหนดไว้ชัดเจน ให้พนักงานสามารถปฏิบัติใช้เป็นแนวทาง คู่มือในการปฏิบัติ และตรวจสอบว่า ได้ปฏิบัติตามคู่มือแนวทางเหล่านั้น อย่างถูกต้องและครบถ้วนหรือไม่ การปฏิบัติหน้าที่งานได้สำเร็จตามมาตรฐานตัวชี้วัดในทุกๆ งาน จะส่งผลให้งานโดยรวมขององค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นอย่างสูง

9) หลักผลงานได้มาตรฐาน สภาพแวดล้อมของงานต้องดี มีบรรยากาศในการทำงานที่น่าพึงพอใจ มนุษย์พึงพอใจสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี หากเขาสุขกายสุขใจ สบายอกสบายใจ ทำให้มีความสุข และ อาจจะสนุกในการทำงาน มีความพึงพอใจอย่างสูงในบรรยากาศ สิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ เอื้ออำนวยเอาไว้ให้การกระทำเช่นนี้ จะทำให้ลดการสูญเสียได้มาก และสามารถเพิ่มผลผลิต เพิ่มพูนกำไร ขยายกิจการได้อย่างมากอีกด้วย

10) หลักการดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้ ผู้บริหารต้องรักษามาตรฐานของวิธีการปฏิบัติงานที่ดีเอาไว้ให้ได้ ต้องมีการ กาหนดมาตรฐานของงานแต่ละงานที่เรี ยกว่า KPI: Key Performance Index เอาไว้อย่างชัดเจน ให้การปฏิบัติหน้าที่การงานในทุกๆภารกิจ ผ่านตามมาตรฐานขั้นต่ำที่กำหนดไว้ได้เป็นอย่างน้อย หรือปฏิบัติได้ดีกว่า เหนือกว่ามาตรฐานเหล่านั้นในทุกๆ องค์ประกอบได้อย่างดี

11) หลักการกำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการแก่สอนงานได้ คำสั่งในการปฏิบัติงานนั้น จะต้องระบุมาตรฐานที่พึงประสงค์เอาไว้อย่าง ชัดเจน หน้าที่งานทุกงานจะต้องมีคู่มือ แนวทางในการปฏิบัติงาน กำหนดเอาไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนได้ปฏิบัติตามแนวทางเหล่านั้นอย่างถูกต้องสมบูรณ์ ต้องมีคำแนะนำว่าจะต้อง ปฏิบัติอย่างไร ตามขั้นตอนไหน เมื่อไร ใครเป็นผู้รับผิดชอบ เพื่อการติดตาม ตรวจสอบ และมุ่งปรับปรุง แก้ไข ให้การปฏิบัติงานนั้นๆดียิ่งขึ้นไปเรื่อยๆ

12) หลักการให้บำเหน็จแก่งานที่ดี ซึ่งการให้บำเหน็จรางวัล เป็นสิ่งสำคัญมาก ผู้บริหารจะต้องให้รางวัลแก่พนักงาน ที่สามารถทำงานได้สำเร็จผลอย่างถูกต้องสมบูรณ์เสมอ ทฤษฎีการจ่ายค่าตอบแทน ระบุว่า “งานเท่ากัน เงินเท่ากัน ” องค์กรจะต้องมีระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่เที่ยงธรรม มีมาตรฐานเดียวกัน การจ่ายเงินนั้นจะต้องจูงใจพนักงาน ให้มุ่งมั่นทำงานดี ตั้งใจทำงานเพื่อผลประโยชน์โดยรวมของ องค์กร การมีระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่จูงใจ จะส่งเสริม จูงใจ กระตุ้นพนักงาน ให้มุ่งมั่นทำงานหนักขึ้นกว่าเดิม ตั้งใจทำความดี สร้างผลงานดีๆ เพื่อจะได้รับผลตอบแทนดีๆอย่างเหมาะสมกับความเหนื่อยยากของเขาเป็นการตอบแทน

Peterson & Plowman (1989) ได้เสนอแนวคิดที่สอดคล้องกับ Emerson และสามารถสรุปปัจจัยองค์ประกอบสำคัญของประสิทธิภาพ ได้ 4 ประการ คือ

1) คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์การและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2) ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานโดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดไว้และควรมีการวางแผนบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3) เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4) ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่าย หรือ ต้นทุนการผลิตได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า มีการสูญเสียน้อยที่สุด

Woodcock (1989 อ้างถึงใน บุศรา สุดพิพัฒน์, 2553) ได้ให้ความสำคัญกับสมาชิกในองค์การ หรือการทำงานเป็นทีมที่จะทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีคุณค่า มีความสำเร็จ มีประสิทธิภาพ โดยได้นำเสนอลักษณะของทีมการทำงานที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพที่ประกอบด้วยลักษณะของทีมที่สำคัญ 11 ประการ คือ

1) ความสมดุลในบทบาท (Balanced Roles) คือ ในทีมการทำงานจะผสมผสานทักษะ ความรู้ความสามารถที่แตกต่างกันของบุคคล และใช้ความแตกต่างดำเนินบทบาทของแต่ละงานได้อย่างเหมาะสม ตามสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป

2) เป้าหมายที่ชัดเจนและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (Clear Objectives and Agreed Goals) คือ ทีมการทำงานมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน สอดคล้องกัน สมาชิกทุกคนในทีมรับรู้และยอมรับเป้าหมายและวัตถุประสงค์นั้น

3) การเปิดเผยและเผชิญ (Openness and Confrontation) คือบรรยากาศในการทำงานเป็นทีม เป็นไปอย่างเปิดเผย สมาชิกสามารถที่จะแสดงความรู้สึกความคิดเห็นของตนต่อการทำงานได้ มีการสื่อสารโดยตรง หันหน้ามาร่วมกันแก้ไขปัญหา สร้างความเข้าใจกัน

4) การสนับสนุนและการไว้วางใจ (Support and Trust) คือ สมาชิกทุกคนได้รับการช่วยเหลือ สนับสนุนซึ่งกันและกัน มีความจริงใจต่อกัน สามารถสื่อสาร นำเสนอได้อย่างตรงไปตรงมาเกี่ยวกับ ปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน พร้อมที่จะรับมือในการแก้ไขปัญหา

5) ความร่วมมือและขัดแย้ง (Co-operation and Conflict) คือ สมาชิกในทีมให้ความร่วมมือกันทำงาน พร้อมที่จะช่วยเหลือสนับสนุน ช่วยเสริมสร้างทักษะ ความรู้ความสามารถให้แก่กัน รวมทั้งการสนับสนุนแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารที่เอื้อประโยชน์ต่อการทำงาน

6) ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์เพื่อร่วมมือกันแก้ไขปัญหา คือ สมาชิกในทีมสามารถออกความคิดเห็นที่มีความแตกต่างจากสมาชิกคนอื่นในทีม โดยนำเสนอตามหลักเหตุผลอย่างสร้างสรรค์ เพื่อมุ่งสร้างคุณค่าในการทำงานในหน้าที่ได้อย่างเต็มที่ สามารถก้าวข้ามปัญหาต่างๆ ไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7) วิธีการปฏิบัติงานชัดเจน (Sound Procedures) คือ การทำงานของทีมมีการประชุมปรึกษาหารือและหาแนวทางปฏิบัติร่วมกันการตัดสินใจจะใช้ข้อมูลและความเห็นของสมาชิกทีมทุกคน

8) ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) การทำงานในทีม จะต้องมีผู้นำที่มีความสามารถและความเหมาะสมในสถานการณ์นั้น ๆ โดยสมาชิกทุกคนสามารถที่จะเป็นผู้นำทีมได้ขึ้นอยู่กับสถานการณ์นั้น

9) ทบทวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ (Regular Review) คือ การติดตามผลการ ปฏิบัติงานของทีมอย่างสม่ำเสมอ ว่ามีปัญหาใดที่จะต้องร่วมกันปรับปรุงแก้ไข

10) การพัฒนาบุคลากร (Individual Development) คือ การพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถของสมาชิกทีม ให้โอกาสสมาชิกได้ใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถที่มีในการทำงาน อย่างเต็มที่

11) สัมพันธภาพระหว่างกลุ่มที่ดี(Sound Inter-group Relations) คือ การทำงานที่มีสัมพันธภาพที่ดีมีการร่วมมือให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

12) การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communications) คือ การติดต่อสื่อสารในทีม เป็นไปอย่างถูกต้องชัดเจน เหมาะสม สื่อสารกันทางตรง สมาชิกในทีมมีการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล

แนวทางการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	แนวทางการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
การได้รับการยอมรับนับถือ	1) ผลการปฏิบัติงานที่มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ 2) ผลการปฏิบัติงานที่มีความสมบูรณ์ ครบถ้วน แม่นยำ และตรงประเด็นตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนด 3) ผลการปฏิบัติงานได้รับการยอมรับ และไว้วางใจจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ในการบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีคุณค่า 4) สาระสำคัญในการปฏิบัติงาน มีความชัดเจน กระชับ เข้าใจได้ง่าย
ความก้าวหน้าในอนาคต	1) การได้รับการยกย่องจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานจากผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพของท่าน รวมถึงได้รับการมอบหมายหน้าที่ที่สำคัญต่อองค์การ 2) มีการพยายามประยุกต์เทคโนโลยีดิจิทัลมาประกอบการปฏิบัติงานเพื่อสร้างสรรค์ผลงานให้มีคุณภาพเพิ่มขึ้นอย่าง

	ต่อเนื่อง 3) ท่านมีการพัฒนาตนเองด้านทักษะดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ประกอบการทำงานใหม่ๆ อย่างสร้างสรรค์ เพื่อให้สามารถทำงานได้ตามเป้าหมายที่กำหนดอย่างต่อเนื่อง 4) ผลการปฏิบัติงานของท่านมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง
คุณค่าในผลการปฏิบัติงาน	1) ท่านตระหนักถึงความสำคัญในหน้าที่รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายมานั้นว่ามีผลต่อคุณค่าขององค์การ 2) ท่านสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิดัลมาช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบของท่านให้เพิ่มมากขึ้น 3) การใช้เทคโนโลยีมาช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงาน ทำให้งานในหน้าที่รับผิดชอบสามารถสำเร็จและนำส่งข้อมูลต่างๆ ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้ตามเวลาที่กำหนด 4) การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานในหน้าที่ของท่าน ทำให้สถานีตำครวจภูธรของท่านมีการรับและส่ง และนำเสนอข้อมูลสารสนเทศต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้เป็นปัจจุบัน ทันท่วงที เหมาะสมกับสถานการณ์ต่างๆ ในการทำงาน 5) การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ประกอบการปฏิบัติงาน เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน

นอกจากนี้ ยังมีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับ การสืบสวนด้านดิจิทัล (Digital investigation) การพิสูจน์หลักฐานดิจิททัล (Digital Forensics) ซึ่งเป็นกระบวนการดำเนินงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บรวบรวมและดำเนินการนำเข้าสู่การวิเคราะห์พยานหลักฐานดิจิทัลอย่างเป็นระบบ โดยมุ่งเน้นความสมบูรณ์ครบถ้วนและความน่าเชื่อถือของข้อมูลสารสนเทศ (Information) เพื่อให้สามารถนำไปใช้ในการรับมือจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ (Cyber Threat) ที่มุ่งสร้างความเสียหาย หรือมุ่งประทุษรายต่อการใช้คอมพิวเตอร์ หรือระบบคอมพิวเตอร์ทุกระดับ รวมถึงการใช้โปรแกรมที่ไม่พึงประสงค์ ตามกระบวนการทางกฎหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุด

2.3 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน

สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน ซึ่งเป็นชื่อตำบล 1 ใน 7 ตำบลของอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ โดยได้จัดสร้างเมื่อปีพ.ศ.2507 ในเดิมเป็นที่พักตำรวจสายตรวจของสถานีตำรวจภูธรอำเภอลับแล จังหวัดอุตรดิตถ์ ต่อมาปีพ.ศ. 2512 ได้มีประกาศกระทรวงมหาดไทย ประกาศให้ยกฐานะจากที่พักตำรวจสายตรวจ เป็น สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน โดยมีข้าราชการตำรวจชั้นประทวนเป็นหัวหน้าสถานีอำนาจการสอบสวนขึ้น ตรงต่อสถานีตำรวจภูธรอำเภอลับแล มีข้าราชการตำรวจในปกครอง อนุญาตจำนวน 24 นาย เมื่อวันที่ 24 ธันวาคม พ.ศ. 2529 ได้ มีประกาศกระทรวงมหาดไทยให้ยกฐานะของสถานี ตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน ให้มีอำนาจการสอบสวน โดยมีนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรเป็น สารวัตรสถานีตำรวจภูธร ด่านแม่คำมัน มีกำลังข้าราชการตำรวจในปกครอง อนุญาตรวม 67 นาย แยกเป็น นายตำรวจชั้นสัญญา บัตรดำรงตำแหน่งสารวัตรหัวหน้าสถานีตำรวจภูธรด่าน แม่คำมัน 1 นาย ดำรงตำแหน่ง รองสารวัตรสืบสวน 1 นาย พนักงานสอบสวน 2 นาย รองสารวัตรป้องกันปราบปราม 2 นาย ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน 61 นาย ปัจจุบันมีกำลังข้าราชการตำรวจที่มี ตัวรับราชการจริง ชั้นสัญญาบัตร 28 นาย แยกเป็น สารวัตรใหญ่สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน 1 นาย สารวัตร ป้องกันปราบปรามสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน 1 นาย พนักงานสอบสวน 3 นาย สารวัตรสืบสวนสอบสวน 1 นาย รองสารวัตรป้องกันปราบปราม 19 นาย รองสารวัตรสืบสวนสอบสวน 2 นาย รองสารวัตรธุรการ 1 นาย ชั้น ประทวน 31 นาย โดยเมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2545 ได้ยกฐานะจาก ระดับ สารวัตรหัวหน้าสถานีเป็น ระดับ รองผู้กำกับการ เป็นหัวหน้าสถานีเมื่อวันที่ 7 กันยายน 2550 เปลี่ยน ชื่อตำแหน่ง รองผู้กำกับการหัวหน้า เป็นสารวัตรใหญ่ เป็นหัวหน้าสถานี และเมื่อวันที่ 19 มีนาคม 2546 ได้รับการจัดสรรงบประมาณจาก สำนักงานตำรวจ แห่งชาติ ให้ก่อสร้างอาคารที่ทำการหลังใหม่ จำนวน 4,980,000 บาท ทำให้ได้สถานีตำรวจที่มีความทันสมัย สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ได้รับความไว้วางใจ ความเชื่อมั่นจากประชาชนในการเป็นสถานีตำรวจที่เป็นหน่วยงานสำคัญที่บังคับใช้กฎหมาย โดยปัจจุบันมีประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจด่านแม่คำมัน จำนวนรวมทั้งสิ้น 4,951 คน มีจำนวนครัวเรือนในพื้นที่ 1,620 คน ความหนาแน่นเฉลี่ย 93.41 คน / ตารางกิโลเมตร โดยมีจำนวนหมู่บ้านในเขตพื้นที่รับผิดชอบรวม 8 หมู่บ้าน (สำนักงานทะเบียนราษฎร, 2568) ซึ่งเมื่อเทียบกับจำนวนข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจด่านแม่คำมัน จำนวน 54 นาย ถือเป็นอัตราส่วน 6 นาย ต่อ 1 หมู่บ้าน หรือ ประชาชนราว 92 คน ต่อตำรวจ 1 นาย ซึ่งอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่ทั่วถึง หรือตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนด้านความมั่นคงปลอดภัยในพื้นที่ได้ไม่ทั่วถึง ดังนั้น สถานีตำรวจด่านแม่คำมัน จึงมีความมุ่งมั่นพยายามในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบได้อย่างทั่วถึง ด้วยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและมีความพยายาม

พัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจเพื่อมาประกอบการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

สถานีตำรวจด่านแม่คำมัน จึงถือได้ว่าเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการจัดการกับปัญหาอาชญากรรม รวมถึงต้องสร้างความสัมพันธ์ ความรู้ ความเข้าใจกับภาคประชาชนร่วมกันอย่างต่อเนื่อง ถึงวิธีการบังคับใช้กฎหมาย การวิเคราะห์แนวโน้มการเกิดอาชญากรรม การบริหารองค์กร ตลอดจนการจัดสรรเครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ ให้มีความพร้อมต่อการดำเนินงาน เพื่อควบคุมปัญหาอาชญากรรมให้มีอัตราการเกิดน้อยที่สุด จากเหตุผลดังกล่าว สถานีตำรวจทุกแห่งทั่วประเทศจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการปฏิรูปและพัฒนาวิทยาการด้านการอำนวยความยุติธรรมให้ทันสมัย มีการผลักดันการใช้องค์ความรู้ เทคโนโลยีและนวัตกรรมกับงานด้านการบังคับใช้กฎหมาย ตลอดจนการสร้างมาตรการความร่วมมือระหว่างหน่วยงานทุกภาคส่วน ในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมของประเทศให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด เป็นไปตามวิสัยทัศน์สำคัญของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ดังต่อไปนี้

วิสัยทัศน์ (Vison)

เป็นองค์กรบังคับใช้กฎหมายที่ประชาชนเชื่อมั่นศรัทธา

ค่านิยม : COPS

สมรรถนะ (Competency) สุจริตเป็นธรรม (Overall Fairness) ประชาชนเป็นศูนย์กลาง (People Oriented) บริการด้วยใจ (Service Mind)

วัฒนธรรมองค์กร (Cultural)

ยึดมั่นในระเบียบวินัย บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับประชาชน และมีการทำงานเป็นทีม

ผลสัมฤทธิ์หน่วยงาน (Result)

ประชาชนมีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ สังคมและประเทศชาติมีความมั่นคง และสนับสนุนการพัฒนาประเทศ

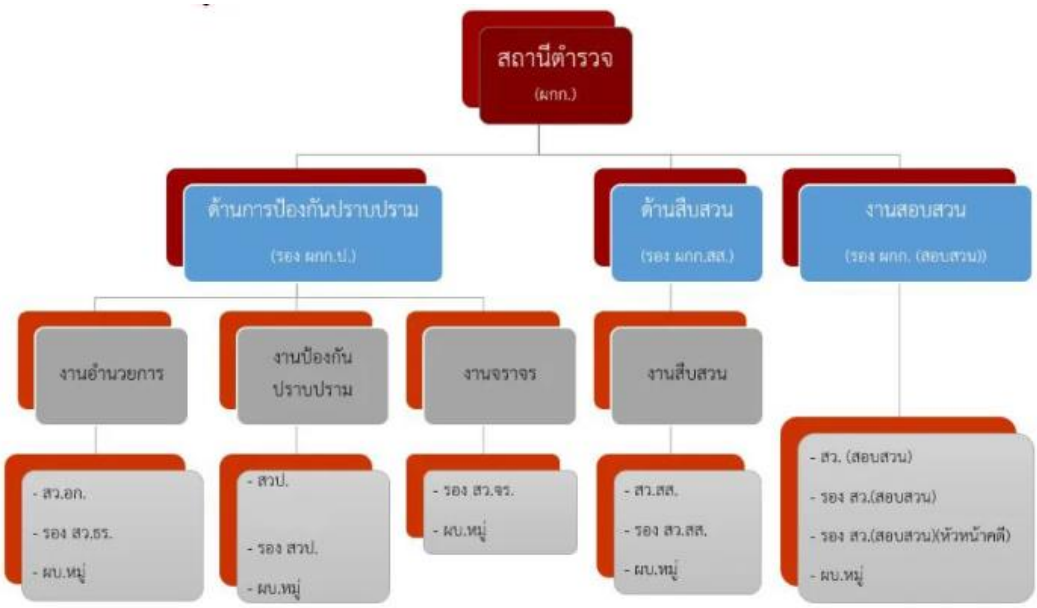
พันธกิจ (Mission)

1) ถวายความปลอดภัยพระมหากษัตริย์และพระบรมวงศานุวงศ์

2) บังคับใช้กฎหมายและอำนวยความยุติธรรมทางอาญา

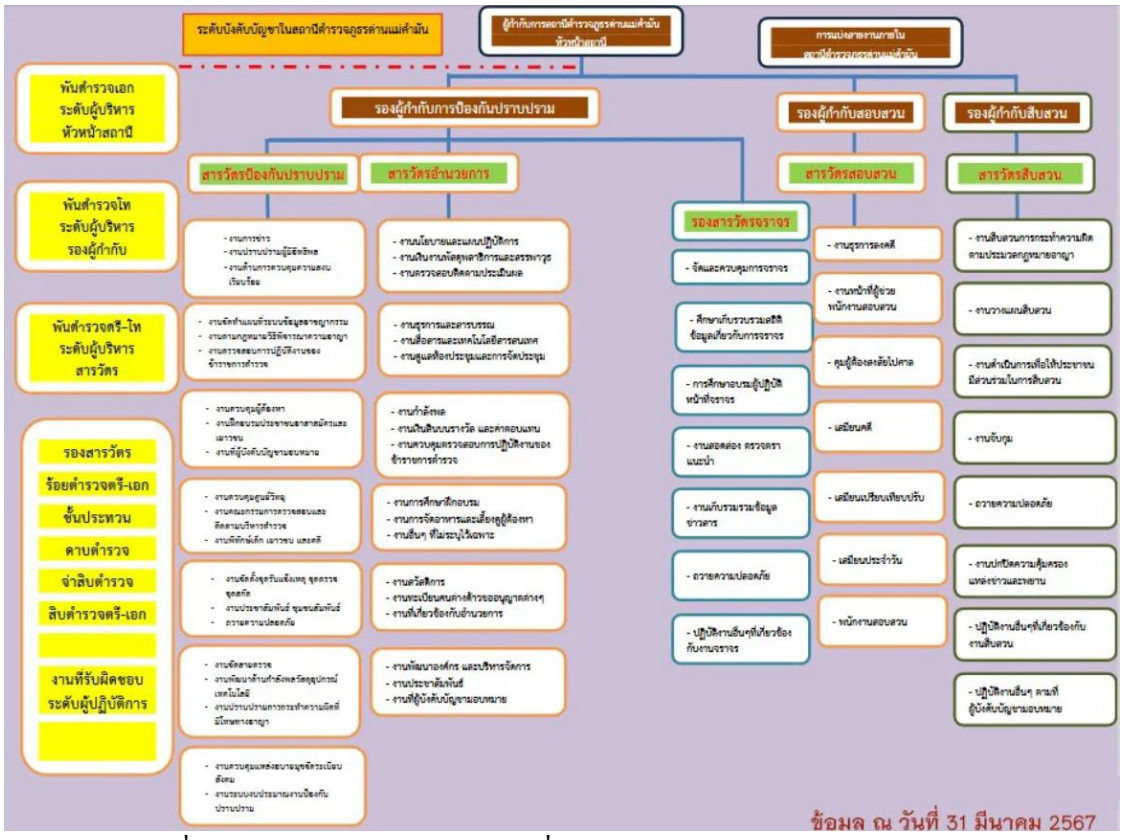
3) รักษาความสงบเรียบร้อย และความมั่นคงของราชอาณาจักร

สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน อำเภอด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ สังกัดตำรวจภูธรภาค 6 ขึ้นตรงกับตำรวจภูธรจังหวัดอุตรดิตถ์ โดยได้กำหนดโครงสร้างสถานีตำรวจเพื่อแสดงแผนผังโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของสถานีตำรวจ การแบ่งสายงานต่างๆ ภายในหน่วยงาน เพื่อให้ประชาชนผู้ติดต่อรวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบว่าในแต่ละสายงานประกอบด้วยงานในลักษณะใด โดยมีความสอดคล้องกับภารกิจของแต่ละสายงาน ตามการมอบหมายของหัวหน้าสถานีตำรวจ และการออกคำสั่งแบ่งงานภายใน โดยได้แสดงถึงอัตรากำลังของสถานีตำรวจที่ประอบด้วยผู้บริหารสถานีตำรวจ หัวหน้าสถานีตำรวจ และหัวหน้างานแต่ละสายงาน ดังแสดงตามแผนภาพต่อไปนี้



รูปที่ 2.2 โครงสร้างสถานีตำรวจภูธรแม่คำมัน

ที่มา : สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน, 2567



รูปที่ 2.3 โครงสร้างการจำแนกหน้าที่งานของสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน

ที่มา : สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน, 2567

สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน มีการดำเนินงานโดยมีคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) ทำหน้าที่ตรวจสอบและติดตาม รวมถึงสนับสนุนการดำเนินงานของข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมันอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นอย่างยั่งยืน โดยการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน ได้มุ่งมั่นปฏิบัติตามวิสัยทัศน์ พันธกิจหลักของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และ ผู้บังคับบัญชาระดับสูงที่ได้มอบนโยบายปฏิบัติงานไปยังแต่ละสถานีตำรวจโดยมุ่งเน้นการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้บริการประชาชนได้อย่างเท่าเทียม ทั่วถึงและเป็นธรรมให้กับประชาชนในพื้นที่ให้ได้มากที่สุด โดยกล่าวได้ว่า สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมันเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการเกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยของประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ สังกัดกระทรวงยุติธรรม รวมทั้งดำเนินการและกำกับดูแลการบังคับใช้ข้อกฎหมายต่างๆ ให้เป็นไปอย่างเหมาะสม รอบด้าน ถูกต้อง ตลอดจนประสานงานการเชื่อมโยงการปฏิบัติงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด รวมถึงการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศภายในและภายนอกสถานีตำรวจ ภายใต้วิสัยทัศน์ของการเป็นหน่วยงานที่มุ่งเสริมสร้างสมรรถนะ

(Competency) ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในทุกหน้าที่รับผิดชอบ และในทุกระดับอย่างรอบด้าน อาทิ การเสริมสร้างสมรรถนะ (Competency) ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล สารสนเทศและการสื่อสาร การรักษาความมั่นคงปลอดภัยให้กับประชาชน การส่งเสริมสนับสนุนและประสานงานในการขับเคลื่อนการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจทุกระดับ เพื่อยกระดับคุณภาพและเพิ่มขีดความสามารถการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน โดยมีเป้าหมายให้สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน เป็นหน่วยงานหลักในพื้นที่ในการใช้ทักษะด้านดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัยให้กับประชาชน และสร้างความร่วมมือกับทุกภาคส่วนในการแบ่งปันแลกเปลี่ยน และบูรณาการทรัพยากรที่มีอยู่ เพื่อเสริมสร้างผลการปฏิบัติงานที่มีคุณค่า ให้กับประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบอย่างเข้มแข็งและยั่งยืน

การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในกิจกรรมการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน

ปัจจุบันสังคมโลกสามารถเชื่อมต่อกันได้อย่างไร้พรมแดน ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาททั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ทำให้การดำรงชีวิตได้รับความสะดวกสบายมากขึ้น แต่ในทางกลับกันก็อาจก่อให้เกิดผลเสียตามมา ซึ่งทำให้ประเทศต่างๆ ต้องรับผลกระทบจากกระแสการเปลี่ยนแปลงทางสังคมนี้ ส่วนหนึ่งส่งผลให้เกิดปัญหาอาชญากรรมที่มีรูปแบบที่ซับซ้อนและอันตรายมากขึ้น ทำให้ยากต่อการสืบสวนหาตัวผู้กระทำผิด ก่อให้เกิดความเสียหายเป็นวงกว้างต่อบุคคล เศรษฐกิจ และความมั่นคงของประเทศ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จึงได้กำหนดแนวทางการปฏิรูปและพัฒนากระบวนการตำรวจสู่ยุคดิจิทัล ด้วยการบูรณาเทคโนโลยี นวัตกรรมและการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนกับชุมชนในพื้นที่รับผิดชอบและประชาชน โดยได้มีการนำเทคโนโลยีมาบูรณาการใช้ในกิจกรรมการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่สำคัญ อาทิ

1) การใช้ AI ในการวิเคราะห์อาชญากรรม โดยข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมันมีความพยายามประยุกต์ AI เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกจากฐานข้อมูลเพื่อลดอัตราการเกิดอาชญากรรมและติดตามแนวโน้มที่เป็นไปได้ของคดี

2) การใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลเพื่อตรวจสอบข้อมูลอาชญากรรม โดยข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน สามารถใช้ข้อมูลแบบ real-time จากระบบต่าง ๆ เพื่อจัดการอาชญากรรมและตอบสนองเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น

3) การใช้ระบบจดจำใบหน้า ด้วยการใช้เทคโนโลยีจดจำใบหน้าได้ช่วยในการติดตามตัวผู้กระทำความผิดและระบุตัวบุคคลในกรณีที่ต้องการได้อย่างรวดเร็ว

4) การเชื่อมโยงข้อมูลแบบดิจิทัล โดยร่วมกับเครือข่ายสารสนเทศของระบบตำรวจและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ที่นำมาเชื่อมโยงให้ทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อความรวดเร็วและแม่นยำในการตรวจสอบ

5) การใช้อุปกรณ์สวมใส่อัจฉริยะ โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจบางนายของสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน ได้ทดลองติดตั้งกล้องติดตามตัวและเซนเซอร์อัจฉริยะเพื่อตรวจจับและบันทึกสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในพื้นที่เสี่ยง

6) การใช้รถยนต์อัจฉริยะสำหรับตำรวจ พัฒนารถยนต์ตำรวจที่เชื่อมต่อกับระบบดิจิทัล ทำให้สามารถตรวจสอบและวิเคราะห์ข้อมูลขณะปฏิบัติงานได้ทันที

7) การพัฒนาโครงสร้าง AI-Enhanced Policing รวมถึงการพัฒนาโมเดลข้อมูลที่สามารถวิเคราะห์และคาดการณ์แนวโน้มต่าง ๆ ในด้านอาชญากรรม และความเสี่ยงในพื้นที่ต่าง ๆ

8) การเพิ่มความเร็วในการตรวจสอบข้อมูลประวัติอาชญากร ทำให้การตรวจสอบประวัติบุคคลและการติดตามผู้กระทำผิดเร็วขึ้นด้วยการประมวลผลจาก AI

9) การใช้โดรนในการลาดตระเวน โดยใช้โดรนตรวจสอบพื้นที่ต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความคล่องตัวและลดความเสี่ยงของเจ้าหน้าที่ในพื้นที่เสี่ยง

10) การพัฒนาระบบการสื่อสารระหว่างหน่วยงาน เป็นการช่วยให้ข้อมูลสำคัญสามารถส่งต่อได้รวดเร็วและแม่นยำ

11) การรู้ทันกลลวงมิจฉาชีพ 2567 ใช้ AI ก่ออาชญากรรมออนไลน์

โดยสภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัลที่ก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรม ในรูปแบบต่างๆ จำนวนมาก ซึ่งในกรณีที่เกิดขึ้นนี้ จากรายงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติเปิดเผยว่ามิจฉาชีพเริ่มใช้ AI ในการสร้างภาพและเสียงปลอมเพื่อหลอกลวงผู้เสียหายทางออนไลน์ โดยในปี 2567 พบปัญหาอาชญากรรมออนไลน์ด้วยการใช้ AI สร้างคลิป เลียนเสียงหลอกเหยื่อ ซึ่งในกรณีนี้ตำรวจได้เตือนถึงการใช้ AI ในการสร้างคลิปวิดีโอและเลียนเสียงบุคคลมีชื่อเสียงเพื่อหลอกลวงประชาชนโดยพบว่าปัญหาอาชญากรรมออนไลน์อันดับ 1 คือ ปัญหาการหลอกซื้อสินค้า หลอกลงทุนทำให้เกิดความเสียหายมากที่สุด พบว่ามีมากกว่า 150,000 คดี โดยรูปแบบของการหลอกลวงที่เกิดขึ้นคือการใช้เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ (AI) ในการสร้างเนื้อหาปลอมเพื่อใช้ในการฉ้อโกงสร้างความเสียหาย ด้วยการใช้ AI สร้างภาพหรือคลิปปลอม เพื่อนำมาแสวงหาประโยชน์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การสร้างภาพ หรือคลิปปลอมเป็นบุคคลอื่น (AI Deepfakes) เพื่อใช้ในการฉ้อโกง การ

เลียนเสียงของบุคคลที่มีชื่อเสียงหรือคนรู้จัก (AI Voice Covers) จากตัวอย่างเสียง เพื่อใช้ในการฉ้อโกง การสร้างคลิปลามกปลอม (AI Deepfakes) ทำให้บุคคลอื่นเสื่อมเสียชื่อเสียง หรือแสวงหาประโยชน์ และ การสร้างข่าวปลอม (Fake News) ที่ดูน่าเชื่อถือ ทำให้เกิดความตื่นตระหนก หรือความเข้าใจผิด ดังนั้น ข้าราชการตำรวจจึงจำเป็นต้องรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีต่างๆ ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และจำเป็นต้องมีการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนั้นด้วย สอดคล้องกับข้อเสนอของ Gartner (2023) ผู้บริหารระดับสูงด้านไอทีของโลกที่เสนอว่า หากองค์การใดขาดแคลนบุคลากรที่มีทักษะ ความสามารถด้านดิจิทัล ถือเป็นความเสี่ยงที่สร้างความเสียหายมากที่สุดต่อองค์การนั้น รวมถึงการดึงดูดและการรักษาผู้มีความรู้ ความสามารถด้านดิจิทัลก็ถือเป็นปัจจัยสำคัญอันดับต้นๆ ในด้านบุคลากรของหน่วยงาน โดยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการเรียนรู้และประยุกต์ใช้ทักษะด้านดิจิทัลกับการทำงานได้อย่างกลมกลืนจะช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมาย ช่วยเพิ่มความแม่นยำถูกต้องในการตัดสินใจดำเนินงานต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

โดยการดำเนินงานเชิงรุกเพื่อป้องกันปัญหาทางด้านดิจิทัลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยโรงเรียนนายร้อยตำรวจ ได้ตกลงทำความร่วมมือกับหน่วยบริหารและจัดการทุนด้านการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของประเทศ (บพข.) ดันพัฒนานวัตกรรม 5G – AI เพื่อป้องกันอาชญากรรมและรักษาความปลอดภัย โดยสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (บพข.) ร่วมกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พัฒนานวัตกรรม 5G และ AI เพื่อเสริมประสิทธิภาพในการติดตามและป้องกันการเกิดอาชญากรรมและสร้างความปลอดภัยในพื้นที่สาธารณะให้กับประชาชนให้มากยิ่งขึ้น โดยได้จัดทำพื้นที่ Sandbox ด้วยการกำหนดให้มีรูปแบบการตรวจจับป้ายทะเบียนจุดเข้าออกพื้นที่ การตรวจจับใบหน้า การติดตามวัตถุ (Tracking) การค้นหาเป้าหมาย (Searching) และ การแสดงผลการติดตามวัตถุบนแผนที่ที่มีความละเอียดสูง ซึ่งจะช่วยเพิ่มความมั่นใจในความปลอดภัยให้กับประชาชนได้มากยิ่งขึ้นอีกด้วย ซึ่งเป็นแนวทางที่ได้กระจายไปสู่ส่วนภูมิภาค หรือในสถานีตำรวจต่างๆ ได้รับเป็นแนวปฏิบัติเพื่อให้สอดคล้องในทิศทางและเป็นไปตามนโยบายการปฏิบัติงานที่เข้มแข็ง สามารถลดปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างแท้จริง

ดังนั้น การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ จึงจำเป็นต้องมีการรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ทางเทคโนโลยีดิจิทัล และต้องมีการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของตัวเองให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงนั้นอีกด้วย ต้องเตรียมพร้อมเป็นผู้มีความพร้อมในการสนับสนุนทางด้านเทคโนโลยีทั้งปวง อันประกอบด้วย เทคโนโลยีดิจิทัลสารสนเทศและการ

สื่อสาร การรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ กิจการงานตำรวจ เพื่อพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของปัญหาทางเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พงษ์สยาม มาสุข (2567) ศึกษาเรื่องรูปแบบการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 2 ผ่านระบบออนไลน์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ1) ศึกษาข้อมูลพื้นฐานและความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา 2) สร้างรูปแบบการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสานวิธี (Mixed Methods Research) ได้แก่ การวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี เขต 2 จำนวน 325 คน และการตรวจสอบรูปแบบโดยผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 15 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามความต้องการรูปแบบ คู่มือการดำเนินตามรูปแบบ และ แบบสอบถามความเหมาะสมและความเป็นไปได้ การวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การใช้งานเพื่อความมั่นคงมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ส่วนการทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด รูปแบบการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล ประกอบด้วย 1) หลักการของรูปแบบ 2) วัตถุประสงค์ของรูปแบบ 3) วิธีดำเนินการของรูปแบบ 4) การประเมินผลรูปแบบ และ 5) เงื่อนไขความสำเร็จ ทักษะด้านดิจิทัล 10 ด้าน ได้แก่ 1) การใช้งานคอมพิวเตอร์ 2) การใช้งานอินเตอร์เน็ต 3) การใช้งานเพื่อความมั่นคงปลอดภัย 4) การใช้โปรแกรมประมวลผลคำ 5) การใช้โปรแกรมตารางคำนวณ 6) การใช้โปรแกรมการนำเสนองาน 7) การใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล 8) การทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ 9) การใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัย 10) การเข้าใจนโยบาย กฎหมายและมาตรฐาน และวิธีการพัฒนา มี 4 วิธี ได้แก่ 1) บทเรียนออนไลน์ 2) บทเรียนสำเร็จรูป 3) Google Classroom 4) เสิร์ชเอ็นจิ้น ผลการประเมินความเหมาะสมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และความเป็นไปได้อยู่ในระดับมากที่สุด

กฤตยา กุลมงคล (2566) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร สังกัดสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบ และวิธีการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร ศึกษาปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร ศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาอุปสรรคและ ข้อเสนอแนะในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร

สังกัด สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 6 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) รูปแบบและวิธีการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร คือ การพัฒนาทักษะ ตามแบบการเรียนรู้ 70:20:10โดย 70 เป็นการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลจากการปฏิบัติจริง 20 เป็นการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลจากผู้อื่น และ 10 เป็นการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลจากหลักสูตรต่างๆ 2) ปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร คือ บุคลากรมีภารกิจมากและขาดอัตรากำลัง ทำให้ขาดโอกาสในการเข้ารับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล ขาดบุคลากรที่มีความรู้ด้านเทคโนโลยี บุคลากรขาดความกระตือรือร้นในการพัฒนาทักษะใหม่ อุปกรณ์ ไม่ทันสมัยและไม่เพียงพอ ระบบเครือข่ายไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ไม่เสถียร ล่าช้า หน่วยงานไม่มีเกณฑ์การประเมินทักษะด้านดิจิทัลและไม่มีแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลรายบุคคลอย่างชัดเจน การสนับสนุนบุคลากรเพื่อเพิ่มทักษะด้านดิจิทัลเฉพาะด้านมีน้อย 3) แนวทางแก้ไขปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร คือ ควรกระตุ้น ส่งเสริมให้บุคลากรเห็นความสำคัญในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล จัดสรรงบประมาณในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ปรับปรุงระบบเครือข่าย วางแผนการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรให้มีความชัดเจนและจัดอบรมการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรภายในหน่วยงานเฉพาะด้านอย่างต่อเนื่อง เพิ่มกรอบอัตรากำลังให้เพียงพอเพื่อให้บุคลากรมีเวลาพัฒนาตนเอง

ณภาสุ เขียววัน (2566) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการพัมนาสมรรถนะด้านดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากร ของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา (2) ศึกษาระดับการพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา (3) เปรียบเทียบการพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (4) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรกับการพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจ รัฐสภา สังกัดสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร จำนวน 128 คน โดยสุ่มตัวอย่างจากสูตรการคำนวณของเครจซี และมอร์แกน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามปลายปิด แบบมาตรา ส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน และสถิติทดสอบค่าที ค่าความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาวิจัย พบว่า (1) ระดับการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของ

บุคลากรของเจ้าหน้าที่ ตำรวจรัฐสภาในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (2) ระดับการพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภาในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (3) การพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ปัจจัยด้านเพศที่แตกต่างกันส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา ส่วนปัจจัยบุคคล ด้านอายุ ด้านระดับการศึกษา ด้านอายุราชการ และด้านรายได้ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา และ (4) ปัจจัยการพัฒนาสมรรถนะการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับการพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัลของเจ้าหน้าที่ตำรวจรัฐสภา มีค่าระดับ นัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.000 อยู่ในระดับสูงมาก ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

พิมลพรรณ เพชรสมบัติ (2566) ศึกษาเรื่อง “รูปแบบการพัฒนาทักษะดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาอาชีวศึกษาเพื่อก้าวสู่ชีวิตวิถีถัดไป” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาและยืนยันองค์ประกอบทักษะดิจิทัล 2) เพื่อพัฒนารูปแบบการพัฒนาทักษะดิจิทัล 3) เพื่อนำรูปแบบการพัฒนาทักษะดิจิทัล ไปทดลองใช้ในสถานศึกษา กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษาในสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา จำนวน 459 คน ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 9 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ แบบทดสอบ แบบประเมินรูปแบบ และแบบประเมินความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test แบบ Dependent samples และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า 1) องค์ประกอบทักษะดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาเพื่อก้าวสู่ชีวิตวิถีถัดไป 5 ด้าน ได้แก่ ความสามารถ ความรู้ ประสบการณ์ คุณลักษณะ และสมรรถนะ ผลการตรวจสอบความตรงของรูปแบบ พบว่า รูปแบบมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่า Chi-square = 1.76 ค่า p = 0.18405 ค่า df = 1 ค่ารากของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) = 0.056 ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเหมาะสม (GFI) = 1 2) ผลการพัฒนารูปแบบการพัฒนาทักษะดิจิทัลของผู้บริหาร ประกอบด้วยหลักการ วัตถุประสงค์ องค์ประกอบทักษะดิจิทัล กระบวนการพัฒนา การประเมินผลการดำเนินการและเงื่อนไขความสำเร็จ รูปแบบมีความเหมาะสมและความเป็นไปได้อยู่ในระดับมากที่สุด 3) ผลการนำรูปแบบการพัฒนาทักษะดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาไปทดลองใช้ในสถานศึกษาพบว่า ผลการทดสอบความรู้ความเข้าใจทักษะดิจิทัลของผู้บริหารถานศึกษา หลังการใช้รูปแบบการพัฒนาฯ มีคะแนนสูงกว่าก่อนการใช้รูปแบบการพัฒนาฯ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และผลการประเมินความพึงพอใจรูปแบบการพัฒนาทักษะดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งรูปแบบนี้ สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาทักษะดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา

สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาและหน่วยงานอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อการบริหารจัดการในสถานศึกษาต่อไป

ปุณณาสา คชศิลา (2565) ได้ศึกษาเรื่องแนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัลของข้าราชการในหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้สารสนเทศไปดำเนินการจัดทำข้อเสนอแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการในหน่วยงาน ใช้วิธีการสำรวจความพร้อมด้านทักษะดิจิทัลจากประชากรที่เป็นข้าราชการและบุคลากรภาครัฐในหน่วยงาน จำนวน 127 คน ซึ่งจำแนกออกเป็น 5 กลุ่ม ตามบทบาทและลักษณะงานที่ ปฏิบัติ ได้แก่ (1) ผู้บริหารระดับสูง (Executive) (2) ผู้อำนวยการกอง (Manager) (3) ผู้ทำงานนโยบาย และวิชาการ (Academic) (4) ผู้ทำงานด้านบริการ (Service) และ (5) ผู้ปฏิบัติงานด้านดิจิทัล (Technology Specialist) โดยใช้เครื่องมือระบบแบบทดสอบ Pre – Assessment ของสถาบันคุณวุฒิ วิชาชีพ (องค์การมหาชน) เป็นเครื่องมือในการประเมินสมรรถนะด้านดิจิทัลเพื่อสำรวจระดับทักษะทางดิจิทัล และทำการวิเคราะห์ข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบของสถิติเชิงพรรณา (Descriptive Statistic) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปประกอบการวิเคราะห์ค่าทางสถิติ ก่อนนำมาสังเคราะห์ร่วมกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม เพื่อจัดทำข้อเสนอแนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัลของข้าราชการในหน่วยงาน

ผลการศึกษาพบว่า

1) ผู้บริหารระดับสูง (Executive) ควรได้รับการส่งเสริมองค์ความรู้ในประเด็นด้านการวิเคราะห์ประเด็นและระบุแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน ในขณะที่ผู้อำนวยการกอง (Manager) ควรได้รับการส่งเสริมองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนการลงทุนทรัพยากรในองค์กร รวมถึงการกำหนดตัวชี้วัดในแผนการลงทุนและการติดตามประเมินผล

2) การใช้ทรัพยากร (Resource) ในส่วนผู้ทำงานนโยบายและวิชาการ (Academic) ควรได้รับการส่งเสริมองค์ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูล รวมถึงเทคนิคในการวิเคราะห์และจัดหมวดหมู่ข้อมูลสนเทศในองค์กร โดยผู้ปฏิบัติงานด้านบริการ (Service) ควรได้รับการส่งเสริมองค์ความรู้เกี่ยวกับการประมวลผลคุณภาพการให้บริการ และเทคนิคในการรวบรวมและรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ และสุดท้าย ในส่วนของผู้ปฏิบัติงานด้านดิจิทัล (Technology Specialist) ในองค์การ ควรได้รับการส่งเสริม ความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับการพัฒนาวงจรชีวิตการพัฒนาซอฟต์แวร์ (Sofeware) ผู้ปฏิบัติงานทั้ง 5 กลุ่ม ควรให้ความสำคัญกับการพิจารณาถึงการเข้าร่วม อบรมเพื่อส่งเสริมองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ ดังกล่าว ผ่านช่องทางแหล่งการเรียนรู้ด้วยตนเองในรูปแบบออนไลน์ (E-Learning) พัฒนาโดยสำนักงาน ก.พ. หรือการอบรมหลักสูตรกลางเพื่อการ

พัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ พัฒนาโดยสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านดิจิทัลภาครัฐ (TDGA) อย่างไรก็ตาม หลักสูตรที่ใช้ในการเพิ่มพูนทักษะดิจิทัลที่อาจเป็นหลักสูตรที่ได้รับการจัดทำขึ้น โดยหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน หรือสถาบันการศึกษาอื่น ๆ โดยหลักสูตรนั้นๆ ควรเป็นหลักสูตรที่ได้รับการรับรองมาตรฐานจากหน่วยงานที่เชื่อถือได้

วราพินทร์ ชาววิวัฒน์ (2565) ศึกษาเรื่อง “ แนวทางการส่งเสริมทักษะดิจิทัลของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา พิษณุโลก เขต 2” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทักษะดิจิทัลของครูและแนวทางการส่งเสริมทักษะดิจิทัลของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 2 มีวิธีการดำเนินการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาทักษะดิจิทัลของครูกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ครูผู้สอนในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 2 จำนวน 291 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วนของครูแต่ละโรงเรียน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามทักษะดิจิทัลของครูที่สร้างขึ้นโดยผู้วิจัย มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ขั้นตอนที่ 2 การศึกษาแนวทางการส่งเสริมทักษะดิจิทัลของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา พิษณุโลก เขต 2 กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 คน ได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์แนวทางการส่งเสริมทักษะดิจิทัลของครู และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัย พบว่า 1) ผลการศึกษาทักษะดิจิทัลของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา พิษณุโลก เขต 2 ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายทักษะ พบว่า ทักษะที่มีค่าเฉลี่ย สูงสุด คือ ทักษะการใช้งานอินเทอร์เน็ตอยู่ในระดับมาก และทักษะที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ทักษะการใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัลอยู่ในระดับมาก 2) ผลการศึกษาแนวทางการส่งเสริมทักษะดิจิทัลของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 2 พบว่า ควรสนับสนุนการสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ ให้กับครู ส่งเสริมให้เกิดการทำงานในรูปแบบดิจิทัลในสถานศึกษา ให้ครูนำความรู้และทักษะดิจิทัลไปใช้ ในการปฏิบัติงานและการจัดการเรียนการสอน รวมทั้งสนับสนุนงบประมาณและอุปกรณ์ให้สถานศึกษาอย่างทั่วถึง

โสมวลี ชยามฤต (2564) ได้ศึกษา เรื่อง “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับยุคดิจิทัลขององค์การภาครัฐและเอกชน” ซึ่งพบปัจจัยสำคัญที่ช่วยขับเคลื่อนการพัฒนากำลังคนเพื่อรองรับยุคดิจิทัล ผลการศึกษาพบว่า “องค์การต้องกำหนดค่านิยมให้มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และพันธกิจขององค์กรในยุคดิจิทัล เพื่อพัฒนาให้เกิดค่านิยมร่วมกันที่ถูกต้องในการพัฒนาทรัพยากร

มนุษย์เพื่อรองรับยุคดิจิทัล โดยนำค่านิยมดังกล่าวมาจัดทำเป็นแนวทางหรือรากฐานในการสร้างพฤติกรรมที่ดีของบุคลากรของทุกคนในองค์การ จนกลายเป็นวัฒนธรรมขององค์การความสามารถที่จะเรียนรู้และอยู่ร่วมกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ โดยพบว่าปัจจัยด้านนโยบายของภาครัฐผนวกกับความร่วมมือในการดำเนินการของภาคเอกชน มีความสำคัญอย่างมากในการช่วยส่งเสริมการพัฒนาทักษะของบุคลากรให้ตรงกับงานเพื่อรองรับยุคดิจิทัลในปัจจุบัน”

สุทธินันท์ ชื่นชม กัลยา ใจรักษ์ และอำนาจ โกวรรณ (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง “รูปแบบการพัฒนาทักษะการรู้ดิจิทัลของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่” โดยผลการศึกษาสามารถสรุปได้ว่า รูปแบบการพัฒนาทักษะการรู้ดิจิทัลของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบหลัก คือ 1) กระบวนการการพัฒนาทักษะการรู้ดิจิทัลของตัวนักศึกษา 2) สื่อการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาทักษะการรู้ดิจิทัล 3) ช่องทางการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการรู้ดิจิทัล และ 4) สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ในมหาวิทยาลัย และเมื่อทำการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ว่า ในทุกภาคส่วนของมหาวิทยาลัย ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาการเรียนรู้ทักษะดิจิทัลของนักศึกษา “โดยเฉพาะอย่างยิ่งมหาวิทยาลัยเองควรเป็นแกนนำในการพัฒนาสมรรถนะของนักศึกษา” ดังนั้นการมีนโยบายที่ส่งเสริมและสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการขับเคลื่อนองค์กร การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน เช่นการพัฒนาโครงข่ายแบบไร้สาย การจัดหาระบบการรักษาความปลอดภัยขั้นสูงเพื่อป้องกันการโจมตีจากโลกไซเบอร์ (Cyber) รวมถึงการเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ และพื้นที่ส่งเสริมการเรียนรู้และการทำงานร่วมกันจะเป็น กลไกสำคัญที่ช่วยเร่งกระบวนการในการกระตุ้นและส่งเสริมการพัฒนาทักษะดิจิทัลของนักศึกษา

ดวงสมร สุทธิวงศ์กูล (2563) ได้ศึกษาวิจัยถึง “แนวทางการพัฒนาทักษะ เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐไทยและเพื่อศึกษาข้อจำกัดและแนวทางแก้ไขการพัฒนาทักษะ เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐไทย” โดยผลการศึกษาพบว่า มี 3 แนวทางสำคัญในการพัฒนาทักษะเทคโนโลยีดิจิทัล คือ 1) การฝึกอบรมแบบเข้าชั้นเรียน 2) การเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ และ 3) การปรับมาตรการและโครงสร้างหน่วยงาน นอกจากนี้ ได้ทำการวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่เป็นข้อจำกัดในการพัฒนาทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลแก่บุคลากรภาครัฐไทย พบว่าปัจจัยสำคัญ คือ การขาดการกำหนดแนวทางการติดตามผลการพัฒนาทักษะ ทำให้หน่วยงานภาครัฐของไทยไม่ได้ติดตามและประเมินผลการพัฒนาทักษะ ส่งผลทำให้ไม่ทราบถึงผลการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรม และ การเปลี่ยนแปลงในระดับทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร และยังพบว่า การที่ตัวบุคลากรเอง

ขาดแรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง อันเนื่องมาจากลักษณะของบุคลากรภาครัฐส่วนใหญ่ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเมื่อใดก็ตาม หากเกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้น ในทางความคิดหรือการกระทำของบุคลากรส่วนใหญ่ อาจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ที่จะเป็นปัจจัยกระตุ้นให้บุคลากรภาครัฐเกิดความรู้สึกว่าตนเองต้องเร่งการพัฒนาตนเองเพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจของตนเองได้

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการ กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญคือเพื่อ 1) ศึกษาระดับทักษะด้านดิจิทัลและระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทักษะด้านดิจิทัลและระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ และ 3) เสนอแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน ด้วยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Methods) และวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Mothods) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร แล้วนำมาสรุปผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์การวิจัยแล้วนำเสนอผลการศึกษาเชิงพรรณนาภาพรวม โดยผู้วิจัยได้นำเสนอตามขั้นตอนในการดำเนินการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1) ประชากร

2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3) การเก็บรวบรวมข้อมูล

4) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ และ การวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์

3.1 ประชากร

ประชากร : การวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ จำนวนรวม 54 นาย ประกอบด้วย ข้าราชการตำรวจระดับชั้นยศต่างๆ ดังนี้

ลำดับที่	ตำแหน่ง ชั้นยศ	จำนวน (นาย)
1	พ.ต.อ. – พ.ต.ต.	8
2	ร.ต.อ. – ร.ต.ต.	8
3	ด.ต. - ส.ต.ต.	38
รวมทั้งสิ้น		54

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรที่เป็นข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ทั้งหมดรวม 54 นาย

ผู้ให้ข้อมูล : การวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจงตามระดับชั้นยศทั้ง 3 ระดับ รวม 12 นาย ดังนี้

ลำดับที่	ตำแหน่ง ชั้นยศ	จำนวน (นาย)
1	พ.ต.อ. – พ.ต.ต.	2
2	ร.ต.อ. – ร.ต.ต.	2
3	ด.ต. - ส.ต.ต.	8
	รวมทั้งสิ้น	12

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม Questionnaire) มีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดและปลายปิด โดยแบ่งคำถามออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน และสถานภาพของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน

ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ โดยมีลักษณะข้อคำถามแบบสเกล 5 ระดับ ประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

1) ด้านความรู้

2) ด้านความสามารถ

3) ด้านประสบการณ์

4) ด้านคุณลักษณะ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ โดยมีลักษณะข้อคำถามแบบสเกล 5 ระดับ ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

1) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

2) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และ

3) ด้านคุณค่าในการปฏิบัติงาน

โดยลักษณะของแบบสอบถาม ตอนที่ 2-3 เป็นแบบมาตราส่วนกำหนดค่าเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จากนั้นใช้เกณฑ์การวัดค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็น

5 คะแนน หมายถึงเห็นด้วยมากที่สุด

4 คะแนน หมายถึงเห็นด้วยมาก

3 คะแนน หมายถึงเห็นด้วยปานกลาง

2 คะแนน หมายถึงเห็นด้วยน้อย

1 คะแนน หมายถึงเห็นด้วยน้อยที่สุด

เกณฑ์การประเมินค่า ความคิดเห็นของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ มี 5 ระดับ สามารถกำหนดการแปลความหมายค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

$$\text{ระดับ} = \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \qquad (3.1)$$

$$\text{ระดับ} = \frac{5 - 1}{5}$$

$$\text{ระดับ} = 0.8$$

เกณฑ์การประเมินค่า สามารถกำหนดระดับคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็น เพื่อพิจารณาการแปลความหมาย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20 หมายถึง เห็นด้วยมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด (Open-Ended Question) ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการ ตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์

3.2.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับขั้นตอน เพื่อให้ได้เครื่องมือที่มีคุณภาพและเหมาะสมกับการเก็บข้อมูล โดยมีขั้นตอนหลักมีดังนี้

1) การศึกษาทฤษฎี เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการวิจัย และวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อให้สามารถสร้างคำถามที่ครอบคลุม

2) ออกแบบโครงสร้างของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านระดับทักษะด้านดิจิทัล ตอนที่ 3 ปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ โดยใช้ข้อคำถามที่มีความชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย

3) นำร่างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

4) นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขจนเรียบร้อยสมบูรณ์แล้ว ไปใช้ในการเก็บข้อมูล โดยการแจกจ่ายให้กับประชากรคือข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจด่านแม่คำมัน ตรวจสอบการตอบกลับและรอรับกลับไปตรวจสอบ เพื่อนำไปวิเคราะห์ต่อไป

3.2.2 การทดสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษาแล้ว นำไปทดสอบกับกลุ่มอื่นที่ไม่ใช่กลุ่มประชากรในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 30 ชุด แล้วนำกลับมาทดสอบความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับ 0.87 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับสูง สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาสรุปผลการวิจัยได้อย่างเหมาะสม

3.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษางานวิจัยเรื่อง การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการ กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ จำนวน 54 ชุด โดยเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามด้วยตนเองโดยนำแบบสอบถามส่งให้โดยตรงกับกลุ่มประชากร และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากประชากร แล้วผู้วิจัยรอรับกลับด้วยตัวเอง พร้อมตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ก่อนนำไปดำเนินการประมวลผลทางสถิติต่อไป

3.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ในการตอบแบบสอบถาม และนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จทางสถิติเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน และสถานภาพของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

แบบสอบถามตอนที่ 2 ข้อมูลด้านทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

แบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อมูลด้านปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

แบบสอบถามตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการสรุปความ

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์ (Interview) แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi Structure) ประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ 4 ด้านได้แก่ 1) ด้านความรู้ 2) ด้านความสามารถ 3) ด้านประสบการณ์ และ 4) ด้านคุณลักษณะ อันจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจต่อไป โดยผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรม แล้วนำมาปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อปรับปรุงให้ถูกต้องสมบูรณ์ที่สุด และเมื่อปรับแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ได้รับอนุมัติเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยจึงนำไปสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลต่อไป

1) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

2) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และ

3) ด้านคุณค่าในการปฏิบัติงาน

3.2.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือคือแบบสัมภาษณ์ตามลำดับขั้นตอน เพื่อให้ได้เครื่องมือที่มีคุณภาพและเหมาะสมกับการเก็บข้อมูล โดยมีขั้นตอนหลักมีดังนี้

1) การศึกษาทฤษฎี เอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อการวิจัย กับตัวแปรต้นและตัวแปรตาม ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยการกำหนดประเด็นการวิจัยและข้อมูลที่ต้องการและแบ่งประเด็นหลักออกเป็นหัวข้อย่อย หรือตัวแปรที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถสร้างคำถามที่ครอบคลุม

2) ออกแบบโครงสร้างของแบบสัมภาษณ์ โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ชัดเจน

3) นำร่างแบบสัมภาษณ์เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

4) นำแบบสัมภาษณ์ที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปใช้เก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูล โดยกำหนดวันนัดสัมภาษณ์ แล้วผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ด้วยตัวเอง ก่อนนำผลการสัมภาษณ์มาสรุปและนำเสนอผลการสัมภาษณ์ต่อไป

3.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์จากข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ จำนวน 12 ชุด จำแนกตามระดับชั้นยศ โดยกำหนดวันสัมภาษณ์ตามวันและเวลาที่ผู้ให้ข้อมูลสะดวก เมื่อได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำไปสรุป วิเคราะห์และจัดทำรายงานผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ต่อไป

3.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลการสัมภาษณ์ด้วยการสรุปเนื้อหาข้อมูลตามวัตถุประสงค์การวิจัยเป็นสำคัญ เพื่อให้สามารถผลการสัมภาษณ์ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยที่สมบูรณ์ถูกต้องมากที่สุด ก่อนนำไปเรียบเรียงและจัดทำรายงานประกอบการนำเสนอผลสรุปต่อไป

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการ กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญคือเพื่อ 1) ศึกษาระดับทักษะด้านดิจิทัลและระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ 2) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เสนอแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน ด้วยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Methods) และวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Mothods) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากร และผู้ให้ข้อมูลแล้วนำมาสรุปผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์การวิจัย แล้วนำเสนอผลการศึกษาเชิงพรรณนาภาพรวม โดย ผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิจัย แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

2) ผลการวิเคราะห์ระดับทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์

3) ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์

4) ผลการทดสอบสมมติฐาน

5) ผลการสัมภาษณ์

4.1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของประชากร

ข้อมูลส่วนบุคคลของประชากร ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน และสถานภาพ ดังแสดงในตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (นาย)	ร้อยละ
น้อยกว่า 30 ปี	4	7.41
30 – 40 ปี	10	18.52
41 – 50 ปี	22	40.74
มากกว่า 50 ปี	18	33.33
รวม	54	100.00

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 40.74 และน้อยที่สุด คืออายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.41

ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (นาย)	ร้อยละ
น้อยกว่าปริญญาตรี	13	24.07
ปริญญาตรี	31	57.41
สูงกว่าปริญญาตรี	10	18.52
รวม	54	100

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 57.41 และการศึกษาระดับน้อยที่สุดคือ สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 18.52

ตารางที่ 4.3 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	จำนวน (นาย)	ร้อยละ
น้อยกว่า 10 ปี	16	29.62
10 – 25 ปี	23	42.59
มากกว่า 25 ปี	15	27.78
รวม	54	100.00

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมาก มีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 10 – 25 ปี มากที่สุด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 42.59 และ น้อยที่สุด คือ ระยะเวลาทำงานมากกว่า 25 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78

ตารางที่ 4.4 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ระดับรายได้ต่อเดือน	จำนวน (นาย)	ร้อยละ
ไม่เกิน 20,000 บาท	18	33.33
20,000 – 30,000 บาท	23	42.59
30,000 – 40,000 บาท	7	12.96
มากกว่า 40,000 บาท	6	11.11
รวม	54	100.00

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระดับรายได้ระหว่าง 20,000 – 30,000 บาทต่อเดือน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 42.59 และ น้อยที่สุดคือ รายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (นาย)	ร้อยละ
โสด	21	38.89
สมรส	31	57.41
ม่าย / หย่าร้าง	2	3.70
รวม	54	100.00

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีสถานภาพสมรสมากที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 57.41 และ น้อยที่สุดคือ ม่าย / หย่าร้าง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70 ตามลำดับ

สรุปผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคลของประชากร คือ ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน ส่วนมากมีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 40.74 และน้อยที่สุด คืออายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.41 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 57.41 และการศึกษาระดับน้อยที่สุดคือ สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 18.52 มีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 10 – 25 ปี มากที่สุด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 42.59 และ น้อยที่สุด คือ ระยะเวลาทำงานมากกว่า 25 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78 มีระดับรายได้ระหว่าง 20,000 – 30,000 บาทต่อเดือน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 42.59 และ น้อยที่สุด คือ รายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 และมีสถานภาพสมรสมากที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 57.41 และ น้อยที่สุดคือ ม่าย / หย่าร้าง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ระดับทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ด้านความรู้ (Knowledge)

ทักษะดิจิทัล ด้านความรู้ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความ	ลำดับที่
ท่านมีความรู้ความเข้าใจในการเข้าถึง และการใช้ข้อมูลด้านเทคโนโลยีดิจิทัลจากแหล่งต่างๆ ที่สอดคล้องกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.72	0.66	มาก	5
ท่านมีความรู้เรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดทางเทคโนโลยีดิจิทัล	4.13	0.43	มาก	1
ท่านมีความรู้ความเข้าใจว่า ข้อมูลใดสามารถเปิดเผยได้ ข้อมูลใดไม่สามารถเปิดเผยได้ ข้อมูลใดเป็นส่วนตัวตามหลักจริยธรรม	4.10	0.57	มาก	2
ท่านสามารถประเมิน วิเคราะห์ ความน่าเชื่อถือของข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาดิจิทัลได้	4.07	0.55	มาก	3

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ด้านความรู้ (Knowledge) (ต่อ)

ทักษะดิจิทัล ด้านความรู้ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความ	ลำดับที่
ท่านรู้ และ เข้าใจถึงเป้าหมายในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการทำงานเป็นสำคัญ ไม่ใช้เพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล	3.98	0.62	มาก	4
รวม	4.08	0.68	มาก	

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีค่าเฉลี่ยระดับทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ด้านความรู้ (Knowledge) ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68) โดยด้านการมีความรู้เรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดทางเทคโนโลยีดิจิทัลมีระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.13 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43) และ น้อยที่สุด คือ ด้านระดับความรู้ความเข้าใจในการเข้าถึง และ การใช้ข้อมูลด้านเทคโนโลยีดิจิทัลจากแหล่งต่างๆ ที่สอดคล้องกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 3.72 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ด้านความสามารถ (Abilities)

ทักษะดิจิทัล ด้านความสามารถของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความ	ลำดับที่
ท่านสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเสริมสร้างการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.98	0.57	มาก	2
ท่านสามารถปฏิบัติตามขั้นตอน หรือกระบวนการในการดำเนินงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างเหมาะสม	3.74	0.69	มาก	4

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ด้านความสามารถ (Abilities) (ต่อ)

ทักษะดิจิทัล ด้านความสามารถของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความ	ลำดับที่
ท่านสามารถใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.62	0.76	มาก	5
ท่านสามารถใช้อุปกรณ์ หรือเครื่องมือด้านดิจิทัล หรือแอพพลิเคชั้นสำหรับสนับสนุนการปฏิบัติงานของท่านได้อย่างดี	3.80	0.64	มาก	3
ท่านสามารถปฏิบัติตามกฎหมาย ตามกรอบธรรมาภิบาลและหลักปฏิบัติด้านดิจิทัลที่ดีได้อย่างเหมาะสม	4.21	0.55	มากที่สุด	1
รวม	3.87	0.78	มาก	

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีค่าเฉลี่ยระดับทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ด้านความสามารถ (Abilities) ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78) โดยด้านสามารถปฏิบัติตามกฎหมาย ตามกรอบธรรมาภิบาลและหลักปฏิบัติด้านดิจิทัลที่ดีได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.21 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55) และ น้อยที่สุด คือ ด้านความสามารถในการใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.62 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ด้านประสบการณ์ (Experience)

ทักษะดิจิทัล ด้านประสบการณ์ของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความ	ลำดับที่
ท่านเคยใช้งานดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบได้อย่างเหมาะสม มีประสิทธิภาพ	4.01	0.72	มาก	3
ท่านใช้งานดิจิทัลในชีวิตประจำวัน ได้อย่างเหมาะสม เช่น การแอพพลิเคชั่นสั่งซื้อสินค้า	4.19	0.63	มาก	1
ท่านเคยใช้ข้อมูลที่สืบค้นจากเทคโนโลยีดิจิทัลมาประกอบการปฏิบัติงาน และใช้เป็นข้อมูลเพื่อแปลความหมายหรือวิเคราะห์เพื่อนำมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน	4.08	0.57	มาก	2
ท่านเคยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อจัดเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของท่าน แล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงพัฒนาการทำงานของท่านและหน่วยงาน	3.95	0.83	มาก	4
ท่านใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือในการตีความหมาย สืบค้น หรือช่วยเหลือท่านในการบังคับใช้ข้อกฎหมายต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.76	0.76	มาก	5
รวม	4.00	0.70	มาก	

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีค่าเฉลี่ยระดับทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ด้านประสบการณ์ (Experience) ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70) โดยด้านประสบการณ์การ

ใช้งานดิจิทัลในชีวิตประจำวัน ได้อย่างเหมาะสม เช่น การแอพพลิเคชั่นสั่งซื้อสินค้า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.19 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63) และ น้อยที่สุด คือ ด้านประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือในการตีความหมาย สืบค้น หรือช่วยเหลือท่านในการบังคับใช้ข้อกฎหมายต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.76 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ด้านคุณลักษณะ (Characteristic)

ทักษะดิจิทัล ด้านคุณลักษณะของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความ	ลำดับที่
ท่านมีความมุ่งมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อประกอบการปฏิบัติงาน และนำมาใช้ในการแก้ปัญหาต่างๆ ให้ท่านได้	4.00	0.70	มาก	3
ท่านเป็นผู้มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ มีการแสวงหาเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลด้วยตนเอง พร้อมเปิดรับรับข้อมูลจากรอบด้าน	3.78	0.73	มาก	5
ท่านมีการติดต่อสื่อสารและประสานงานกับผู้อื่นโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือสนับสนุนให้รวดเร็วยิ่งขึ้น	4.08	0.48	มาก	1
ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงาน และ พร้อมรับผิดชอบในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น	3.89	0.68	มาก	4
ท่านตระหนักถึงหลักคุณธรรม จริยธรรมที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานของท่านจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	4.01	0.71	มาก	2
รวม	3.95	0.66	มาก	

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีค่าเฉลี่ยระดับทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ด้านคุณลักษณะ (Characteristic) ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66) โดยคุณลักษณะด้านการติดต่อสื่อสารและประสานงานกับผู้อื่นโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือสนับสนุนให้รวดเร็วยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.08 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48) และ น้อยที่สุด คือ ด้านการเป็นผู้มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ มีการแสวงหาเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลด้วยตนเอง พร้อมเปิดรับรับข้อมูลจากรอบด้าน (ค่าเฉลี่ย 3.78 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์

ระดับทักษะด้านดิจิทัล	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	อันดับ
ด้านความรู้ (Knowledge)	4.08	0.68	มาก	1
ด้านความสามารถ (Abilities)	3.87	0.78	มาก	4
ด้านประสบการณ์ (Experience)	4.00	0.70	มาก	2
ด้านคุณลักษณะ (Characteristic)	3.95	0.66	มาก	3
เฉลี่ยรวม	3.98	0.71	มาก	

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีค่าเฉลี่ยระดับทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71) โดยทักษะดิจิทัลด้านความรู้ (Knowledge) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.08 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68) รองลงมาคือด้านประสบการณ์ (Experience) (ค่าเฉลี่ย 4.00 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70) และ น้อยที่สุด คือ ด้านความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.87 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78)

4.3 ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ประกอบด้วย 3 ด้านคือ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านคุณค่าในผลการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมันจังหวัดอุตรดิตถ์ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความ	ลำดับที่
ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานจากผลการปฏิบัติงานที่มีคุณค่าจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยการปฏิบัติงาน	3.89	0.69	มาก	1
แนวปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยการทำงานของท่านมักได้รับการยอมรับและนำไปประกอบเป็นแนวปฏิบัติงานของหน่วยงานอยู่เสมอ	3.72	0.76	มาก	3
ท่านสามารถให้คำแนะนำช่วยเหลือกับเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงานของหน่วยงานอยู่เสมอ	3.76	0.56	มาก	2
รวม	3.79	0.67	มาก	

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีค่าเฉลี่ยความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67) โดยด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานจากผลการปฏิบัติงานที่มีคุณค่าจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.89 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69) และ น้อยที่สุด คือ ด้านแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยการทำงานมักได้รับการยอมรับและนำไปประกอบเป็นแนวปฏิบัติงานของหน่วยงานอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.72 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความ	ลำดับที่
ท่านมีโอกาสความก้าวหน้าในสายงาน หรือมีโอกาสเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งจากผลการปฏิบัติงานที่ดีด้วยการใช้เทคโนโลยีช่วยการทำงานของท่าน	4.11	0.65	มาก	1
ท่านเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับเพื่อนร่วมงานได้ตระหนักถึงความสำคัญในการใช้เทคโนโลยีช่วยปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบอย่างเต็มกำลังความสามารถ	3.78	0.85	มาก	2
ท่านได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานทุกระดับรวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอยู่เสมอจากผลการปฏิบัติงานที่มีคุณค่าของท่าน	3.71	0.84	มาก	3
รวม	3.87	0.78	มาก	

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีค่าเฉลี่ยความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78) โดยด้านท่านมีโอกาสความก้าวหน้าในสายงาน และสามารถได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งจากผลการปฏิบัติงานที่ดีด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.11 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65) และ น้อยที่สุด คือ ด้านการได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานทุกระดับรวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอยู่เสมอจากผลการปฏิบัติงานที่มีคุณค่าของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.71 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ด้านคุณค่าในผลการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านคุณค่าในผลการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความ	ลำดับที่
ผลการปฏิบัติงานของท่าน สามารถบรรลุเป้าหมายหรือแผนงานตามที่กำหนดไว้ได้อยู่เสมอ ภายใต้ทรัพยากรที่ท่านมีอยู่	4.09	0.47	มาก	3
ท่านสามารถปฏิบัติหน้าที่ที่มีความท้าทายให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล	4.07	0.53	มาก	4
ผลการปฏิบัติงานของท่าน เป็นผลงานที่สร้างผลกระทบในวงกว้างต่อประชาชนหรือหน่วยงานให้เกิดประโยชน์ เช่นการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ตรวจสอบได้	4.10	0.63	มาก	2
ท่านรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง จากการทำปฏิบัติงานที่มีคุณค่าต่อตนเอง ต่อหน่วยงานและต่อสังคม	4.22	0.71	มากที่สุด	1
รวม	4.12	0.59	มาก	

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีค่าเฉลี่ยความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ด้านคุณค่าในผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59) โดยด้านท่านรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง จากการทำปฏิบัติงานที่มีคุณค่าต่อตนเอง ต่อหน่วยงานและต่อสังคม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71) และ น้อยที่สุด คือ ด้านความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความท้าทายให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (ค่าเฉลี่ย 4.07 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53)

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	อันดับ
ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ	3.79	0.67	มาก	3
ด้านความก้าวหน้า	3.87	0.78	มาก	2
ด้านคุณค่าในผลการปฏิบัติงาน	4.12	0.59	มาก	1
เฉลี่ยรวม	3.93	0.68	มาก	

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีค่าเฉลี่ยความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ทั้ง 3 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.93 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68) โดยเห็นว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณค่าในผลการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.12 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59) ส่วนด้านการได้รับความยอมรับนับถือมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.79 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67)

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน และสถานภาพ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์		SS	df	MS	F	Sig.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	.909	3	0.303	2.761	0.067
	ภายในกลุ่ม	12.738	116	0.110		
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	.184	2	0.092	0.055	0.814
	ภายในกลุ่ม	13.464	117	0.115		

ตารางที่ 4.15 ผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีค่าเฉลี่ยความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ แตกต่างกัน จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน และสถานภาพ (ต่อ)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์		SS	df	MS	F	Sig.
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	.395	4	0.099	0.857	0.492
	ภายในกลุ่ม	13.253	115	0.115		
รายได้ต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	.607	3	0.401	.257	0.863
	ภายในกลุ่ม	11.317	116	0.121		
สถานภาพ	ระหว่างกลุ่ม	.006	1	0.006	0.801	0.451
	ภายในกลุ่ม	13.642	118	0.116		

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ กับปัจจัยส่วนบุคคลไม่แตกต่างกันในทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.5 สรุปผลการสัมภาษณ์ แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์

สรุปผลการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัลด้านความรู้ (Knowledge) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ได้ดังนี้

> “...การเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ เราควรต้องมีการวางแผนดำเนินการเพื่อเพิ่มทักษะคาวมรู้ ความสามารถด้านดิจิทัลให้กับข้าราชการตำรวจของเราให้ครอบคลุมอย่างเป็นระบบ โดยตัวอย่างที่เห็นที่เคยได้คุยกัน คือ การพิจารณาถึงรูปแบบ หรือวิธีการพัฒนา

ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน ที่ตรงกับความต้องการในการทำงาน...” (ผู้ให้ข้อมูล, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 มกราคม 2569)

“....การวางแผนการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เรายังได้ยึดตามแนวปฏิบัติการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรตามแนวทางการพัฒนาที่ สำนักงานตำรวจแห่งชาติกำหนด รวมถึงสำนักงาน ก.พ. กำหนด ซึ่งต่างก็มีเป้าหมายที่เหมือนๆ กัน คือ ให้ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมันได้เรียนรู้ได้อย่างเต็มที่ และมีประสิทธิภาพสูงสุด...” (ผู้ให้ข้อมูล, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 มกราคม 2569)

“...วิธีการพัฒนาทักษะดิจิทัล เช่น Learning by doing เรียนรู้ทักษะด้านดิจิทัลจากการลงมือปฏิบัติจริง การมอบหมายงาน มีการหมุนเวียนงาน เพื่อให้เกิดทักษะด้านดิจิทัลแบบ Multi Skill ทำงานแทนกันได้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน ของข้าราชการตำรวจ การสอนงานกันภายใน และการส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจได้ออกไปอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้จากแหล่งเรียนรู้ต่างๆ รวมถึงในระบบออนไลน์ที่มีข้อมูลต่างๆ ที่หาได้ง่ายในปัจจุบัน...” (ผู้ให้ข้อมูล, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 มกราคม 2569)

“...พยายามเรียนรู้จากการทำงานร่วมกันระหว่างข้าราชการตำรวจด้วยกัน ซึ่งแต่ละคนก็จะมีความชำนาญเฉพาะ หรือวิธีการใช้งานที่เฉพาะด้านดิจิทัล ก็จะคอยช่วยถ่ายทอดความรู้ช่วยแนะนำการใช้งานจากโปรแกรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน รวมถึงการสื่อสารกันในการทำงาน ที่ใช้ประจำจนทำให้เรียนรู้ได้ง่ายก็ใช้ไลน์ในการสื่อสารกัน ทำให้สะดวกรวดเร็วขึ้นมาก และยังเป็นช่องทางสื่อสารกับประชาชนในพื้นที่เพื่อแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ได้มากขึ้นด้วย...” (ผู้ให้ข้อมูล, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 มกราคม 2569)

“....การเรียนรู้ทักษะด้านดิจิทัลที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของข้าราชการตำรวจ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ ก็เกิดขึ้นได้มาก ได้เรียนรู้ได้มากจากการลงมือแก้ไขทำ ทำให้เรียนรู้ได้อย่างรวดเร็วขึ้น กว่าการไปเรียนโดยไม่ได้ใช้งานเทคโนโลยีนั้นจริงๆ ซึ่งที่เห็นชัดเจนคือ เวลามีปัญหาเกิดขึ้นในระหว่างปฏิบัติงาน การช่วยเหลือกันโดยผ่านช่องทางเทคโนโลยีการสื่อสาร จะช่วยสนับสนุนให้การทำงานเป็นทีม ทำงานกันได้ใกล้ชิดกันมากขึ้น...” (ผู้ให้ข้อมูล, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 มกราคม 2569)

"...แหล่งเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล โดยเฉพาะวิธีการใช้งานต่างๆ เดี๋ยวนี้หาอ่าน หาศึกษาด้วยตนเองได้ง่าย ทั้งจากแหล่งออนไลน์ หรือจากคู่มือการใช้ คู่มือการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล ต่างๆ มากมาย ทำให้ทุกหน่วยงานได้สามารถสืบค้นคว้าสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองได้ง่ายขึ้น อีกทั้งการที่ข้าราชการตำรวจได้แลกเปลี่ยน ได้สอนกันและกัน ทำให้ใกล้ชิดกัน และยังทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างข้าราชการตำรวจด้วยกันเองอีกด้วย...." (ผู้ให้ข้อมูล, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 มกราคม 2569)

"... การส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจของหน่วยงานได้เรียนเรียนในรูปแบบต่างๆ ทั้งการเข้ารับการฝึกอบรม แบบ Observe จากเพื่อนร่วมงาน รวมถึง การเรียนรู้ด้วยตนเองจากแหล่งเรียนรู้ต่างๆ ตามความสนใจของข้าราชการตำรวจเอง ทำให้เกิดการเรียนรู้ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ได้ตลอดเวลา สามารถนำความรู้นั้นมาพัฒนาการทำงานได้จริง เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้จริงด้วย..." (ผู้ให้ข้อมูล, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 มกราคม 2569)

สรุปผลการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัลด้านความสามารถ (Abilities) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ได้ดังนี้

"...การเสริมสร้างความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล มีหลากหลายรูปแบบ อาทิ การพัฒนาทักษะดิจิทัล เช่น การฝึกอบรมตามหลักสูตรการฝึกอบรมทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่เป็นทางการ เช่น หลักสูตรฝึกอบรมการพัฒนาทักษะดิจิทัล ด้านการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน เช่น การใช้โปรแกรมคำนวณ โปรแกรมการประมวลผลขั้นพื้นฐาน โปรแกรมการสืบค้นข้อมูล โปรแกรมการสร้างการนำเสนอผลการปฏิบัติงานเพื่อรายงานผู้บังคับบัญชา การสร้างสื่อดิจิทัลเพื่อสื่อสารไปยังประชาชนให้รับรู้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง..." (ผู้ให้ข้อมูล, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 มกราคม 2569)

"....ความสามารถของข้าราชการตำรวจในการพัฒนาทักษะดิจิทัลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และได้ตรงตามศักยภาพของข้าราชการตำรวจ ทั้งทักษะเดิมที่มีอยู่แล้วของข้าราชการตำรวจและทักษะที่ต้องการพัฒนาเพิ่มเติมให้มีความชำนาญเชี่ยวชาญมากยิ่งขึ้น และทักษะที่ยังไม่มีเลยหรือมีอยู่เพียงเล็กน้อย จำเป็นต้องมีการเรียนรู้

เพิ่มเติม เพื่อให้สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้มากยิ่งขึ้น....” (ผู้ให้ข้อมูล, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 มกราคม 2569)

“....ข้าราชการตำรวจเรา ตอนนี้ส่วนใหญ่ก็มีการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จากความสามารถในการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ ที่ต้องใช้เป็นประจำอยู่แล้ว ดังนั้น จึงต้องมีการเพิ่มเติมความสามารถทางด้านโปรแกรมต่างๆ ที่สอดคล้องกับอุปกรณ์ที่มีเพื่อให้เสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติที่เพิ่มขึ้น และยังได้เพิ่มทักษะ ความรู้ความสามารถของตัวเราเองอยู่อย่างต่อเนื่องด้วย...” (ผู้ให้ข้อมูล, การสื่อสารส่วนบุคคล, 11 มกราคม 2569)

“....ข้าราชการตำรวจทุกระดับ มีการการแลกเปลี่ยนข้อมูลกันอยู่ตลอดเวลา คนที่เป็นอยู่แล้ว ก็จะช่วยเหลือให้คำปรึกษาเพื่อนๆ ร่วมงานกันอยู่เสมอ ก็ถือว่าเป็นความสะดวก เป็นการเสริมทักษะ และความสามารถของข้าราชการตำรวจเรา...” (ผู้ให้ข้อมูล, การสื่อสารส่วนบุคคล, 11 มกราคม 2569)

“...จากเดิมที่พวกเรายังไม่มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์เทคโนโลยีดิจิทัลต่างๆ ที่มีอยู่ในมืออยู่แล้วได้อย่างเต็มที่ เต็มศักยภาพของเครื่องมือ แต่ตอนนี้ ที่พวกเราได้แชร์ข้อมูลกัน ได้เรียนรู้ ระหว่างกันด้วยการสอนงานกันและกัน และใช้งานเครื่องมือได้จริงในการปฏิบัติงาน ทำให้พวกเรามีความสามารถในการใช้เครื่องมือ ใช้อุปกรณ์ และใช้โปรแกรมต่างๆ ได้เพิ่มมากขึ้น นำมาใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มากขึ้น...” (ผู้ให้ข้อมูล, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 มกราคม 2569)

สรุปผลการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัลด้านประสบการณ์ (Experience) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ได้ดังนี้

“....ประสบการณ์พื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่ต้องมีก็จะเกี่ยวข้องกับประสบการณ์การใช้งานเครื่องมือในการปฏิบัติงาน และก็ได้มีการเพิ่มเติมการใช้โปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเข้ามามากขึ้น...” (ผู้ให้ข้อมูล, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 มกราคม 2569)

"...ข้าราชการตำรวจเรามีการพยายามการเสริมสร้างประสบการณ์เพิ่มเติมอยู่เสมอ มีการเรียนรู้วิธีการพัฒนาทักษะดิจิทัลจากผู้อื่นที่มีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์อย่างต่อเนื่อง เช่น การเรียนรู้ การแลกเปลี่ยน การสอนงานกัน เพื่อให้มีทักษะเพิ่มขึ้น..." (ผู้ให้ข้อมูล, การสื่อสารส่วนบุคคล, 11 มกราคม 2569)

"...ประสบการณ์ทางด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจทุกระดับ จะแสดงออกมาผ่านผลงาน ผลการปฏิบัติงาน ที่มีการพัฒนาจากเดิม มีการสอนงานกันและกัน มีการแลกเปลี่ยนความรู้ ทักษะ และความสามารถเฉพาะตัว ทั้งเป็นแบบกลุ่มหรือ เป็นแบบตัวต่อต่ออยู่เสมอ.." (ผู้ให้ข้อมูล, การสื่อสารส่วนบุคคล, 12 มกราคม 2569)

"....มีการมอบหมายให้รุ่นพี่ หรือ ข้าราชการตำรวจที่มีทักษะ ความสามารถ ทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงให้กับข้าราชการตำรวจรุ่นน้อง ได้มีการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ ประสบการณ์ ข้อมูลต่าง ๆ เพื่อส่งเสริม สนับสนุนกันและกัน และยังเป็นการผลักดันให้ข้าราชการตำรวจทุกฝ่ายของสถานีตำรวจได้มีการเตรียมพร้อมปฏิบัติงาน..." (ผู้ให้ข้อมูล, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 มกราคม 2569)

"...ผู้บังคับบัญชาทุกระดับ รวมถึงหัวหน้าสถานี ก็คอยให้กำลังใจ ให้คำปรึกษาหารือ มีการประชุมแลกเปลี่ยน ประชุมเพื่อรับฟังแนวคิดใหม่ๆ หรือ แสดงถึงผลการปฏิบัติงานใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยเสริมสร้างการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น..." (ผู้ให้ข้อมูล, การสื่อสารส่วนบุคคล, 13 มกราคม 2569)

"....หน่วยงานพยายามส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยน ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการระดมความคิดเห็นระหว่างกันในกลุ่มข้าราชการตำรวจของโรงพัก และยังช่วยกันออกแบบเทคนิคการทำงานใหม่ๆ โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยทำงาน เพื่อทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ มีการเพิ่มพูนพัฒนาทักษะดิจิทัลที่สำคัญ ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้ได้ดีขึ้นอยู่เรื่อยๆ ...." (ผู้ให้ข้อมูล, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 มกราคม 2569)

สรุปผลการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัลด้านคุณลักษณะ (Characteristic) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ได้ดังนี้

“...จริงๆ แล้ว ข้าราชการตำรวจทุกนาย เป็นผู้มีผลการปฏิบัติงานที่อยู่ในระดับที่สามารถพัฒนาเพิ่มเติมได้อีกมาก โดยเฉพาะหากมีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ของข้าราชการตำรวจแต่ละนาย จะส่งผลทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นอีก อันเป็นผลมาจากคุณลักษณะส่วนบุคคลของทุกนายเป็นสำคัญ....” (ผู้ให้ข้อมูล, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 มกราคม 2569)

“... ข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจเรา ก็มีเป้าหมายในการปฏิบัติงานเพื่อมุ่งที่จะเพิ่มคุณค่าในผลการปฏิบัติงานอยู่แล้ว จนทุกวันนี้ เห็นอย่างชัดเจนว่ามีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงานอยู่ตลอดเวลา ทั้งการสื่อสารกับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือ การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาที่ทำได้อย่างดี ทำได้อย่างรวดเร็ว มีความกระตือรือร้นในการรายงานข้อมูลการปฏิบัติงานต่างๆ หรือ เหตุการณ์ต่างๆ อยู่อย่างต่อเนื่อง ก็ทำให้มีผลการปฏิบัติงานดีขึ้นเรื่อยๆ...” (ผู้ให้ข้อมูล, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 มกราคม 2569)

“... ในหน่วยงานมีกิจกรรมเพื่อมุ่งเสริมสร้างทักษะ ส่งเสริมการเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลให้กับข้าราชการตำรวจอยู่แล้ว แต่ข้าราชการตำรวจของเราก็มีคุณลักษณะที่กระตือรือร้น มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล มีการเรียนรู้ผ่านเครื่องมือ หรืออุปกรณ์ต่างๆ ที่ตัวเองมี หรือ เพื่อนๆ มีแล้วมาแชร์กัน มานำเสนอกัน ก็เป็นแนวทางหนึ่งในการส่งเสริมให้เกิดคุณลักษระการเรียนรู้ ทำให้เกิดความสำเร็จในการทำงานมากขึ้น...” (ผู้ให้ข้อมูล, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 มกราคม 2569)

“... ผู้บังคับบัญชา ก็ได้มีการสร้างกิจกรรมเพื่อสร้างแรงจูงใจให้กับพวกเราข้าราชการตำรวจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ เพื่อมุ่งเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้เพิ่มมากขึ้น และ ยังมีการชี้แจงข้อมูลที่เกี่ยวกับการแสดงข้อมูลที่ต้องอยู่ในกรอบของจริยธรรม กรอบความถูกต้อง ตามหลักการเปิดเผยข้อมูล การแสดงข้อมูล ก็มีการส่งข้อมูลให้ข้าราชการตำรวจได้ตระหนัก ได้ระมัดระวังในการสื่อสารต่างๆ ให้รอบคอบให้มากที่สุด และยังช่วยป้องกันพวกเราข้าราชการตำรวจ ไม่ให้ถูกร้องเรียน หรือถูกตำหนิจากการขาดความรอบรอบ ในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลด้วย...” (ผู้ให้ข้อมูล, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 มกราคม 2569)

"...ถ้าเป็นไปได้ในการเสริมสร้างแรงจูงใจให้กับข้าราชการตำรวจทุกนาย ทุกระดับ ที่สำคัญ ก็ควรเพิ่มแรงจูงใจที่สำคัญ อาทิ เป็นแรงจูงใจในรูปแบบของค่าตอบแทน หรือสิทธิพิเศษ หรือ รางวัลต่างๆ เมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ประสบผลสำเร็จ และเป็นตัวแบบที่ดีให้กับหน่วยงานหรือให้กับเพื่อนๆ ข้าราชการตำรวจ ก็จะทำให้พวกเราข้าราชการตำรวจได้เกิดแรงกระตุ้นจูงใจ กระตือรือร้นเพิ่มมากขึ้นไปอีก...." (ผู้ให้ข้อมูล, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 มกราคม 2569)

"....การเพิ่มเติมความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้กับข้าราชการตำรวจ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ก็เป็นส่วนหนึ่งที่ผู้บังคับบัญชาคาดหวังจากผู้ปฏิบัติงานหรือลูกน้อง และ ก็ยังเป็นความคาดหวังของลูกน้องที่จะมุ่งปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีคุณค่า มีผลการดำเนินงานที่เกิดความคาดหวังของทุกฝ่าย รวมถึงประชาชนที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบด้วย โดยการเพิ่มคุณลักษณะที่สร้างสรรค์ มีการฝึกฝน กระตุ้นให้ข้าราชการตำรวจได้ออกความคิดสร้างสรรค์ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ก็น่าจะส่งผลต่อความสำเร็จ ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น..." (ผู้ให้ข้อมูล, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 มกราคม 2569)

"...การได้รับการสนับสนุน การส่งเสริมทรัพยากร หรือปัจจัยสนับสนุนการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ ก็จะเป็นการส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจได้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จากความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากผลการปฏิบัติงาน คิดว่าสิ่งที่ตามมาคือ การได้รับการยอมรับ การได้รับการยกย่องในการทำงาน มีโอกาสเติบโตก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และ ยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันของข้าราชการตำรวจของบหน่วยงานอีกด้วย..." (ผู้ให้ข้อมูล, การสื่อสารส่วนบุคคล, 10 มกราคม 2569)

สรุปผลการสัมภาษณ์จากผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ได้ดังนี้

การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจากการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ให้ข้อมูลที่มีความ

สอดคล้องกันถึงแนวทางสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน ดังต่อไปนี้

1) การเพิ่มความรู้ ความสามารถ ให้กับข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจด่านแม่คำมัน ทั้งนี้ เนื่องจากข้าราชการตำรวจส่วนใหญ่มีภารกิจที่ต้องรับผิดชอบหลาย ๆ ด้าน ทั้งในงานด้านสืบสวน สอบสวน ธุรการ หรืออื่นๆ อาจส่งผลต่อความสามารถในการเข้าถึงแหล่งเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะเพิ่มเติม หรือการเข้ารับการพัฒนาทักษะดิจิทัลในรูปแบบต่างๆ ได้ ซึ่งผู้บังคับบัญชา ผู้บริหาร ผู้เกี่ยวข้องได้พยายามเพิ่มทักษะความรู้ ความสามารถให้กับข้าราชการตำรวจด้วยการสร้างความรู้ ความเข้าใจ สร้างทัศนคติที่ดีต่อรูปแบบในการปฏิบัติงาน ให้การสนับสนุน สร้างแรงจูงใจ ค่านิยมให้ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมันได้มีความคิดที่จะพัฒนาทักษะดิจิทัล มีความคิดสร้างสรรค์ตลอดเวลาและต่อเนื่อง รวมถึงเพิ่มกรอบอัตรากำลังตำแหน่งนักเทคโนโลยีวิชาการ คอมพิวเตอร์เพื่อช่วยสนับสนุน ดูแล ในเรื่องระบบคอมพิวเตอร์หรือระบบงานอื่น ๆ ปรับปรุงโครงสร้าง และรักษาอัตรากำลังของสถานีตำรวจให้มีจำนวนข้าราชการตำรวจเพียงพอต่อปริมาณงานในหน้าที่รับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น เพื่อให้ข้าราชการตำรวจได้มีโอกาสในการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มทักษะด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น และยังเป็นการส่งเสริมข้าราชการตำรวจให้เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ ทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มขึ้น สร้างแรงกระตุ้นจูงใจให้ข้าราชการตำรวจได้เกิดความกระตือรือร้นที่จะพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล และตระหนักรู้ในความสำคัญของทักษะดิจิทัลที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในอนาคต

2) การสนับสนุนทรัพยากร หรือ งบประมาณ รวมถึงการจัดหา วัสดุ อุปกรณ์ ครุภัณฑ์ทางด้านเทคโนโลยี ที่เพียงพอ และมีความทันสมัย รวมถึงระบบสัญญาณ Internet ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ให้มีความเสถียร รวดเร็ว สามารถตอบสนองต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ มีระบบเครือข่ายและมีเครื่องมือ อุปกรณ์ ที่เพียงพอ เหมาะสม และทันสมัย เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ทุกระดับของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน

3) การส่งเสริม และสนับสนุนให้มีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ มีระบบข้อมูลสารสนเทศ ที่ช่วยสนับสนุนการวางแผนปฏิบัติงาน และ การกำหนดเกณฑ์การประเมินทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจ เพื่อลดช่องว่างในการปฏิบัติงาน ด้วยการพัฒนาตามแบบแผน มีการกำหนดหลักเกณฑ์หรือแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลรายบุคคลที่ชัดเจน มีการจัด

อบรมทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมันเป็นการเฉพาะภายในหน่วยงาน เพื่อจะทำให้สามารถจัดการฝึกอบรม หรือจัดหลักสูตรฝึกอบรมได้สอดคล้องกับความต้องการได้อย่างเต็มที่ ดังนั้นผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน หรือผู้เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน ควรมีการกำหนดแนวทางการพัฒนา มีการวางแผน และ มีการกำหนดเกณฑ์การประเมินผลทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจและการประเมินถึงความพร้อมในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน ว่าอยู่ในระดับใด เพื่อนำมาวิเคราะห์ความพร้อมในการพัฒนาและกำหนดหลักเกณฑ์หรือแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลเป็นรายบุคคลได้อย่างชัดเจน สอดคล้องตรงกับความต้องการของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน และให้ข้าราชการตำรวจได้มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการพัฒนาข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน โดยเฉพาะแผนพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจ ให้เป็นแผนประจำปีอย่างต่อเนื่อง

4) การสนับสนุนด้านงบประมาณของผู้บังคับบัญชา หัวหน้าหน่วยงาน หรือผู้เกี่ยวข้องเพื่อจัดกิจกรรมในการดำเนินโครงการการฝึกอบรมและ การบริหารโครงการฝึกอบรมให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ให้ข้าราชการตำรวจผู้เข้าอบรมได้มีโอกาสแสดงความรู้ ความสามารถ ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้มากที่สุด และ ให้มีโอกาสเข้ารับการฝึกอบรมที่สอดคล้องกับความต้องการของตัวเองให้มากที่สุด มีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานในหน้าที่หน้าที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น ข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมันจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ ซึ่งถึงแม้สถานีตำรวจจะไม่มีงบประมาณในการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล รวมถึงงบประมาณในการจัดซื้อจัดหา วัสดุอุปกรณ์เทคโนโลยีต่างๆ ที่ทันสมัย ให้เพียงพอต่อจำนวนข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน และการปรับปรุงสัญญาณอินเตอร์เน็ตให้ความแรง มีความเร็วเพียงพอที่จะรองรับการใช้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่หัวหน้าสถานี รวมถึงผู้บังคับบัญชาทุกระดับ ก็ได้มีความพยายามในการจัดหา หรือจัดสรรงบประมาณเพื่อนำมาสนับสนุนการจัดกิจกรรมเพื่อการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้กับข้าราชการตำรวจได้อย่างเหมาะสม และยังได้มีการจัดสรรคงบประมาณเพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมันได้มีโอกาสเข้ารับการฝึกอบรม พัฒนาเพื่อเพิ่มทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมันอย่างต่อเนื่อง อันจะเป็นแนวทางสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้เพิ่มมากขึ้นอีกด้วย

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการ กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบผสมผสาน ด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญคือเพื่อ 1) ศึกษาระดับทักษะด้านดิจิทัลและระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ 2) ศึกษาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) เสนอแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ทั้งนี้ ผู้วิจัยจักได้นำเสนอผลสรุปและการอภิปรายผลการวิจัย ตามลำดับ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 สรุปผลข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน ส่วนมากมีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 40.74 และน้อยที่สุด คืออายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 7.41 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 57.41 และการศึกษาระดับน้อยที่สุดคือ สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 18.52 มีระยะเวลาการปฏิบัติงานระหว่าง 10 – 25 ปี มากที่สุด จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 42.59 และ น้อยที่สุด คือ ระยะเวลาทำงานมากกว่า 25 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78 มีระดับรายได้ระหว่าง 20,000 – 30,000 บาทต่อเดือน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 42.59 และ น้อยที่สุดคือ รายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 11.11 และมีสถานภาพสมรสมากที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 57.41 และ น้อยที่สุดคือ ม่าย / หย่าร้าง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 3.70 ตามลำดับ

5.1.2 สรุปผลข้อมูลด้านทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีค่าเฉลี่ยระดับทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ด้านความรู้ (Knowledge) ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.08 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68) โดยด้านการมีความรู้เรื่องกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระทำความผิดทางเทคโนโลยีดิจิทัลมีระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.13 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.43) และ น้อยที่สุด คือ ด้านระดับความรู้ความเข้าใจในการเข้าถึง และ การใช้ข้อมูลด้านเทคโนโลยีดิจิทัลจากแหล่งต่างๆ ที่สอดคล้องกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย 3.72 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีค่าเฉลี่ยระดับทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ด้านความสามารถ (Abilities) ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78) โดยด้านสามารถปฏิบัติตามกฎหมาย ตามกรอบธรรมาภิบาลและหลักปฏิบัติด้านดิจิทัลที่ดีได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.21 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.55) และ น้อยที่สุด คือ ด้านความสามารถในการใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.62 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีค่าเฉลี่ยระดับทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ด้านประสบการณ์ (Experience) ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.00 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70) โดยด้านประสบการณ์การใช้งานดิจิทัลในชีวิตประจำวัน ได้อย่างเหมาะสม เช่น การแอพพลิเคชั่นสั่งซื้อสินค้า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.19 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.63) และ น้อยที่สุด คือ ด้านประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือในการตีความหมาย สืบค้น หรือช่วยเหลือท่านในการบังคับใช้ข้อกฎหมายต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย 3.76 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีค่าเฉลี่ยระดับทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ด้านคุณลักษณะ (Characteristic) ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.95 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66) โดยคุณลักษณะด้านการติดต่อสื่อสารและประสานงานกับผู้อื่นโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือสนับสนุนให้รวดเร็วยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยมาก

ที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.08 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.48) และ น้อยที่สุด คือ ด้านการเป็นผู้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีการแสวงหาเรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลด้วยตนเอง พร้อมเปิดรับรับข้อมูลจากรอบด้าน (ค่าเฉลี่ย 3.78 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีค่าเฉลี่ยระดับทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.98 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71) โดยทักษะดิจิทัลด้านความรู้ (Knowledge) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.08 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.68) รองลงมาคือด้านประสบการณ์ (Experience) (ค่าเฉลี่ย 4.00 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.70) และ น้อยที่สุด คือ ด้านความสามารถ (ค่าเฉลี่ย 3.87 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78)

5.1.3 สรุปผลข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีค่าเฉลี่ยความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.79 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67) โดยด้านการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานจากผลการปฏิบัติงานที่มีคุณค่าจากการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.89 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.69) และ น้อยที่สุด คือ ด้านแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยการทำงานมักได้รับการยอมรับและนำไปประกอบเป็นแนวปฏิบัติงานของหน่วยงานอยู่เสมอ (ค่าเฉลี่ย 3.72 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.76)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีค่าเฉลี่ยความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.78) โดยด้านท่านมีโอกาสความก้าวหน้าในสายงาน และสามารถได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งจากผลการปฏิบัติงานที่ดีด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.11 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65) และ น้อยที่สุด คือ ด้านการได้รับการยกย่องจากเพื่อนร่วมงานทุกระดับรวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอยู่เสมอจากผลการปฏิบัติงานที่มีคุณค่าของท่าน (ค่าเฉลี่ย 3.71 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.84)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีค่าเฉลี่ยความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ด้านคุณค่าในผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.12 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59) โดยด้านท่านรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง จากการทำปฏิบัติงานที่มีคุณค่าต่อตนเอง ต่อหน่วยงานและต่อสังคม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.22 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71) และ น้อยที่สุดคือ ด้านความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ที่มีความท้าทายให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (ค่าเฉลี่ย 4.07 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.53)

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีค่าเฉลี่ยความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ทั้ง 3 ด้านในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.22 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.71) โดยเห็นว่า ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านคุณค่าในผลการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.12 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.59) ส่วนด้านการได้รับความยอมรับนับถือมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.79 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67)

5.1.4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ กับปัจจัยส่วนบุคคลไม่แตกต่างกันในทุกด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การดำเนินการวิจัย เรื่อง “การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการ กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์” ครั้งนี้ สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ด้าน อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับรายได้ต่อเดือน และสถานภาพ ของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมันที่ต่างกันมีระดับความเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกันใน

ทุกด้าน ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ถึงแม้ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมันจะมีความแตกต่างกันในลักษณะส่วนบุคคล แต่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน อันเนื่องจากแนวทางการปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา หรือ การปฏิบัติที่มีต่อกันระหว่างข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมันทุกระดับเป็นไปด้วยความรัก สามัคคี ช่วยเหลือ เกื้อกูลกัน ไม่คำนึงถึงความแตกต่างกันในลักษณะบุคคล แต่ให้ความสำคัญในความเท่าเทียมกันของเพื่อนร่วมงาน มุ่งหวังในผลลัพธ์การปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายร่วมกันอย่างมีคุณค่า จึงทำให้ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมันทุกนายสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ และให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลระหว่างงานร่วมกัน โดยเฉพาะในลักษณะงานที่มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน จนทำให้งานสำเร็จลงได้ด้วยดี ส่งผลต่อระดับการรับรู้ถึงความสัมพันธ์ที่ดี อันเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่มีคุณค่า ตามแนวคิดของ Belch (2005) ที่เสนอว่า การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา และบุคลากรที่เป็นเพื่อนร่วมงานในหน่วงานที่ได้มีการช่วยเหลือสนับสนุนกัน มีการแลกเปลี่ยน แบ่งปัน (Share) ทรัพยากรร่วมกัน มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบ และเพื่อยกระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยลดขั้นตอนการทำงาน ส่งผลทำให้สามารถปฏิบัติงานได้คล่องตัว สะดวกและรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Belch (2005) ที่ว่าหากผู้บังคับบัญชาตระหนักถึงความความแตกต่างของบุคลากรในองค์การ และสามารถรับรู้ได้ถึงความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชาทุกระดับ ทำให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่ความแตกต่างนั้นได้อย่างเหมาะสม จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือในที่นี้หมายถึงข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจด่านแม่คำมันได้เกิดพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ สามารถตัดสินใจปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ตามหลักเหตุผลได้อย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพ หน่วยงานจะได้พฤติกรรมที่พึงปรารถนาของบุคลากรที่เป็นไปตามต้องการ และยังเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจที่ดีให้กับข้าราชการของสถานีตำรวจด่านแม่คำมันอีกด้วย ซึ่งมีความสอดคล้องกับการศึกษาของ สุทธินันท์ ชื่นชม กัลยา ใจรักษ์ และอำนาจ โกวรรณ (2564) ที่ศึกษาเรื่อง “รูปแบบการพัฒนาทักษะการรู้ดิจิทัลของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่” โดยผลสรุปพบว่ารูปแบบการพัฒนาทักษะการรู้ดิจิทัลของนักศึกษาที่สำคัญประการหนึ่งคือ การมีช่องทางการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะการรู้ดิจิทัล และการมีสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ในมหาวิทยาลัยที่เหมาะสม ดังนั้น ทุกภาคส่วนในมหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาการเรียนรู้ทักษะดิจิทัลของนักศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งมหาวิทยาลัยเองที่ควรเป็นแกนนำในการพัฒนาสมรรถนะของนักศึกษา ดังนั้นผู้บริหารจึงควรมีการกำหนดนโยบายเพื่อช่วยส่งเสริมและสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการขับเคลื่อนองค์การ มีการปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานทางด้าน

เทคโนโลยีดิจิทัลล เช่นการพัฒนาโครงข่ายแบบไร้สาย (Wireless) การจัดหาระบบการรักษาความปลอดภัยขั้นสูงเพื่อป้องกันการโจมตีจากแหล่งอาชญากรรมต่างๆ ทางไซเบอร์ รวมทั้งการเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ (Hardware) และพื้นที่ส่งเสริมการเรียนรู้ (Learning Areas) และการทำงานร่วมกัน จะเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยทำให้กระบวนการในการส่งเสริมการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรได้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งกล่าวได้ว่าการที่ข้าราชการตำรวจได้รับการสนับสนุนในโครงการพื้นที่ที่เพียงพอ เหมาะสม นอกจากจะเป็นแนวทางหนึ่งในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้กับข้าราชการตำรวจแล้ว ยังเป็นการการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจด่านแม่คำมัน ให้มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของที่พบว่าขวัญและกำลังใจมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของข้าราชการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานมากที่สุด ส่งผลให้ผลลัพธ์จากงานที่เกิดขึ้นนั้นมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อค้นพบจากผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้น ที่พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมันที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน สรุปได้ว่าสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีนโยบาย ข้อบังคับระเบียบการปฏิบัติงานที่เป็นทางการ ชัดเจนและเป็นสารสนเทศที่บุคลากรทุกระดับในหน่วยงานได้รับทราบร่วมกัน และมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ประกอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ ซึ่งเมื่อข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน ได้รับการสนับสนุนทรัพยากรสำคัญที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน จึงอาจส่งผลทำให้ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุข ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรสร้างการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายการปฏิบัติงานร่วมกันในหน่วยงานในทุกระดับอย่างต่อเนื่องให้เป็นบุคลากรของหน่วยงานได้พัฒนาศักยภาพของตนให้เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ มีทักษะ มีความพร้อมและมีความสุขในการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ให้มีคุณค่าตอบสนองต่อลูกค้าหรือประชาชนผู้รับบริการเพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดของชุมชน เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ยั่งยืนต่อไป

ผลการสัมภาษณ์พบว่า ทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลด้านความสามารถ (Abilities) มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยข้าราชการตำรวจที่มีพฤติกรรมอันแสดงออกถึงความสามารถที่สำคัญในการปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบจะสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยการที่

ผู้บังคับบัญชาได้มีนโยบายสนับสนุนให้ข้าราชการตำรวจได้มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยตัวเอง โดยเฉพาะในหน้างานที่ต้องเผชิญกับเหตุการณ์หรือสถานการณ์ต่างๆ ที่บางครั้งอาจมีความเสี่ยงเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาประกอบการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะทักษะด้านดิจิทัลที่สำคัญ อาทิ Generative AI, Data Analysis, Cloud Computing and Cybersecurity ที่ช่วยพัฒนานวัตกรรม (Innovation Development) ช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ สนับสนุนการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis) ช่วยให้การทำงานมีความยืดหยุ่นมากขึ้น (Fexible) จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลช่วยการสื่อสารจะทำให้ได้รับทราบข้อมูลต่างๆ เพื่อประกอบการตัดสินใจดำเนินการต่างๆ ได้อย่างเพียงพอ ถูกต้อง ส่งผลต่อการตัดสินใจที่มีคุณภาพ และความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของข้าราชการตำรวจยังเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์จากการติดต่อสื่อสารกันและกันอย่างต่อเนื่อง ได้ทำงานร่วมกัน และ เรียนรู้กันและกัน อันจะทำให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอีกด้วย จากแนวทางดังกล่าว สอดคล้องกับการศึกษาของ อมรรัตน์ สิทธิศักดิ์ (2563) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับ “ความสามารถ หรือ สมรรถนะเกี่ยวกับดิจิทัลที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น” โดยทำการศึกษาจากบุคลากรทางการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า “บุคลากรในคณะมีความเห็นว่า ปัจจัยด้านนโยบายของมหาวิทยาลัยเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะการรู้ดิจิทัลในระดับมากที่สุด โดยมหาวิทยาลัยต้องมีการให้ความสำคัญกับสมรรถนะ ด้านการรู้ดิจิทัลโดยกำหนดให้เป็นคุณสมบัติหนึ่งในอัตลักษณ์ของบุคลากรในคณะ” เช่นเดียวกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมภายนอก ซึ่งในที่นี้หมายถึงการตื่นตัวในการเปลี่ยนผ่านสู่สังคมยุคดิจิทัลจากการเกิดโรคระบาด และ ได้มีการนำเสนอแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคคลากร จากผลการศึกษาของ นิตยา วงศ์ใหญ่ (2560) ที่ได้เสนอแนวทางการพัฒนาทักษะการรู้ดิจิทัลของดิจิทัลเนทีฟไว้ว่า “สารสนเทศ (Information) คือเครื่องมือสำคัญในการเรียนรู้ทักษะดิจิทัล ดังนั้นการจัดหา หรือจัดสรรค หรือการกำหนดให้มีอุปกรณ์ เครื่องมือการเรียนรู้ดิจิทัลที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของบุคลากร จะเป็นปัจจัยสำคัญในการสนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ อันจะนำไปสู่ทักษะ ความสามารถในการประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานในหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด” เช่นเดียวกับผู้บังคับบัญชาที่มีบทบาทสำคัญในการส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้กับข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมันทุกระดับ การกำหนดนโยบายเพื่อเสริมสร้างทักษะ ความสามารถที่เหมาะสมจะช่วยให้ข้าราชการตำรวจทุกระดับได้มีการพัฒนาตนเองจากการพัฒนาและการฝึกการตัดสินใจภายใต้สถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังเป็นไปตามกรอบแนวคิดของ EU ที่เสนอกรอบแนวคิดเกี่ยวกับความสามารถ

ด้านดิจิทัล (Digital Competence Framework) ที่สำคัญประการหนึ่งคือ ความสามารถในการระบุความต้องการและปัญหา อันจะนำไปสู่แนวทางการแก้ไขปัญหา (Problem Solving) ในสภาพแวดล้อมดิจิทัล (Digital Enviornment) และความสามารถในการใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อพัฒนานวัตกรรมในการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็ว มีความยืดหยุ่น มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผลการสัมภาษณ์พบว่า ทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลด้านความรู้ (Knowledge) มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่มีความคิดเห็นสอดคล้องกันที่ว่า ข้าราชการตำรวจด่านแม่คำมันที่มีความรู้ ความเข้าใจในเชิงวิชาการ และ ในเชิงปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบนั้น จะส่งผลทำให้เกิดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้มากขึ้น โดยความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลนอกจากจะหมายถึงความรู้ ในการใช้เทคนิคเทคโนโลยีดิจิทัลในขั้นพื้นฐานที่จำเป็นและสนับสนุนต่อการปฏิบัติงานในหน้าที่ และยังรวมถึงความรู้ในหลักการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสม ปลอดภัย และอยู่ในกรอบธรรมาภิบาลตามแนวปฏิบัติที่ดี มีการเลือกใช้และตีความข้อมูล (Data Literacy) ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และสอดคล้องกับเป้าหมายพันธกิจ กระบวนการปฏิบัติงานของหน่วยงานหรือสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมันอีกด้วย ทักษะด้านความรู้ในเทคโนโลยีดิจิทัลจะช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และการปฏิบัติงานที่ต้องมีการประสานงานร่วมกัน เช่น การใช้สื่อสังคมออนไลน์ (Social Network) การใช้ข้อมูลประกอบเพื่อการตัดสินใจ (Data Literacy) การใช้เทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobility) การใช้การประเมินผลผ่านกลุ่มเมฆ (Cloud Computing) การใช้อินเตอร์เน็ตในทุกสิ่ง (loT) เพื่อสนับสนุนภารกิจให้ลุล่วงด้วยดี มีประสิทธิภาพ โดยกล่าวได้ว่า ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน ได้ตระหนักถึงความสำคัญในหน้าที่ที่รับผิดชอบของตนเองนั้น ว่าเป็นงานที่ส่งผลกระทบในวงกว้างต่อชุมชนพื้นที่รับผิดชอบ เป็นงานที่เกิดประโยชน์ต่อสังคม (Social Relevance) อันเป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่งที่ Walton (1973) ได้เสนอไว้ว่า “หากบุคลากรของหน่วยงานได้ตระหนักเห็นความสำคัญของงานในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง ว่าเป็นงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม อันจะเป็นการแสดงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม รวมทั้งเกิดภาคภูมิใจ” ดังที่สถานีตำรวจด่านแม่คำมัน ซึ่งเป็นหน่วยงานที่สร้างความสงบสุขให้กับประชาชนในพื้นที่ จะเป็นการเพิ่มความตระหนักในคุณค่าความสำคัญในอาชีพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจที่จะมุ่งมั่น ทุ่มเทความรู้ ความ สามารถอย่างเต็มกำลังเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในผลการปฏิบัติงาน โดยหากข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมันได้มีความรู้ในสภาพปัญหาต่างๆ ความรู้ในศักยภาพของอุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยีต่างๆ สามารถตระหนักรู้ถึงความต้องการ รู้แหล่งการสืบค้นและเรียกใช้ข้อมูล สารสนเทศ รวมถึงเนื้อหาดิจิทัลอื่น ๆ (Information

and Data Literacy) โดยสามารถรับรู้ได้ถึงความสัมพันธ์เชื่อมโยงของความเกี่ยวข้องของแหล่งที่มาและเนื้อหา รวมถึงสามารถจัดเก็บจัดการ และจัดระเบียบข้อมูลสารสนเทศ เนื้อหาดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาทักษะดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐที่ควรให้การส่งเสริมและพัฒนาของ ก.พ. (2560) ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อ “พัฒนาทักษะด้านดิจิทัล ซึ่งเป็นการส่งเสริมสนับสนุนให้ข้าราชการมีความรู้ ความสามารถในการเข้าใจและตระหนักถึงเทคโนโลยีดิจิทัล และการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะการรู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยีเป็น” โดยจะต้องมีทักษะที่สำคัญได้แก่ ทักษะด้านความรู้ ความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy Skill Set) ซึ่งประกอบด้วยทักษะทั่วไป (Generic Skills) และทักษะเฉพาะทางวิชาชีพ (Professional Skills) ที่มีความแตกต่างและมีลักษณะเฉพาะที่อาจมีความซับซ้อนเพิ่มมากขึ้น ทำให้มีรูปแบบของทักษะด้านดิจิทัลที่ต้องเรียนรู้จะมีความแตกต่างกันไป โดยการส่งเสริมความรู้ความสามารถทางทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคคลจถเป็นแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้มากขึ้น ดังผลการศึกษาของ กันฐิกา ทองสุข (2562) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับ “ประสิทธิภาพการทำงานที่เกิดจากความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์การดิจิทัลตามนโยบายรัฐบาลดิจิทัล” ผลการศึกษาได้พบว่า ปัจจัยความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์การดิจิทัลโดยภาพรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานขององค์การดิจิทัล โดยได้ให้ข้อเสนอแนะที่สำคัญคือ การจะพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ควรมีการสำรวจความพร้อมและประเมินระดับความสามารถด้านดิจิทัลของบุคลากรก่อน แล้วจึงพิจารณากำหนดแนวทางการพัฒนาต่อไป

ผลการสัมภาษณ์พบว่า ทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลด้านประสบการณ์ (Experience) มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยผลการสัมภาษณ์สรุปได้ว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ให้ข้อมูลสอดคล้องกันว่าหากข้าราชการตำรวจมีประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องแล้วจะทำให้ผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาทักษะของบุคลากรภาครัฐที่ให้เป็นผู้มีความสามารถในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีประกอบการปฏิบัติงานได้มากที่สุด โดยประสบการณ์ที่สำคัญในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้แก่ ประสบการณ์การใช้งานดิจิทัลในการทำงานและในชีวิตประจำวันอย่างถูกต้อง และปลอดภัย มีประสบการการตีความแปลความหมายของข้อมูลต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง เหมาะสมและสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานหรือมีประสบการณ์ในการรวบรวม วิเคราะห์ และสื่อสารข้อมูลความต้องการใช้งาน (Requirement) ของผู้รับบริการหรือผู้ใช้งาน จนสามารถนำความเข้าใจพฤติกรรมและความต้องการของประชาชนหรือผู้รับบริการมา

ปรับปรุงระบบการทำงานและการให้บริการได้ จากประสบการณ์การปฏิบัติงานที่ผ่านมาที่อาจมีความหลากหลายในรูปแบบต่างๆ มีความเชื่อมโยงกับหน่วยงานต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ซึ่งหากบุคคลได้มีการสะสมประสบการณ์ทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างต่อเนื่องแล้ว จะส่งผลทำให้เกิดความเชี่ยวชาญในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้การเสริมสร้างประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานนั้น อาจดำเนินการได้โดยการใช้วิธีการฝึกอบรม (Training) การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self Learning) ผ่านช่องทางหรือแหล่งเรียนรู้ต่างๆ รวมถึง การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างการทำงานจากข้าราชการตำรวจด้วยกันเอง หรือ การสนับสนุนจากหน่วยงาน ให้เข้ารับการฝึกอบรมจากแหล่งฝึกอบรมต่างๆ ซึ่งจากเดิมถึงแม้ จะมีความพยายามในการเสริมสร้างความรู้ ความสามารถทางด้านดิจิทัลให้กับข้าราชการตำรวจของสถานีแล้ว แต่ก็ยังมีอุปสรรคสำคัญ คือ การขาดแคลนข้าราชการตำรวจที่มีประสบการณ์ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน

ดังนั้น หัวหน้าสถานี รวมถึงผู้บังคับบัญชาทุกระดับ ของสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จึงได้กำหนดวางแผนการ ส่งเสริม สนับสนุนการเรียนรู้และพัฒนาข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมันให้เป็นผู้มีความรู้ ความเข้าใจและพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลอย่างเท่าทัน และสามารถสร้างสรรค์ และสามารถนำทักษะด้านดิจิทัลมาใช้ในการพัฒนาผลการปฏิบัติงานให้มีคุณค่ามีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ นอกจากนี้การเสริมสร้างพัฒนาประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างต่อเนื่องยังจะเป็นการทำให้ข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน ได้รับโอกาสในการที่ดีและก้าวหน้าในอาชีพด้วย สอดคล้องกับแนวคิดของ Vause (1997) ที่เสนอว่า “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เป็นผลอันเกิดจากประสบการณ์การปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความคล่องแคล่วและชำนาญในการใช้ทรัพยากรบุคคล (Human Resource) ทรัพยากรสิ่งของทางกายภาพ (Physical Resource) และ ทรัพยากรทางการเงิน (Finance Resource) อย่างคุ้มค่า และสอดคล้องกับ Woodcock (1989) ที่เสนอไว้ว่า หากบุคคลมีประสบการณ์การปฏิบัติงาน และมีการทบทวนฝึกปฏิบัติงานการทำงานอย่างสม่ำเสมอ (Regular Review) มีการติดตามผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ทราบถึงปัญหาที่จะต้องร่วมกันปรับปรุงแก้ไข อันจะเป็นการพัฒนาบุคลากร (Individual Development) ทั้งพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถของบุคลากรให้โอกาสบุคลากรทุกระดับได้ฝึกประสบการณ์ ได้ใช้ทักษะ ความรู้ ความสามารถที่มีในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และต่อเนื่อง อันส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามมา” สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ วราพินทร์ ชาววิวัฒน์ (2565) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “ แนวทางการส่งเสริมทักษะดิจิทัลของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา

พิษณุโลก เขต 2” ที่พบว่า แนวทางการส่งเสริมทักษะดิจิทัลของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาพิษณุโลก เขต 2 พบว่า ควรสนับสนุนการสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ ให้กับครู ด้วยการส่งเสริมให้เกิดประสบการณ์การทำงานในรูปแบบดิจิทัลในสถานศึกษา ให้ครูมีประสบการณ์ในการนำความรู้และทักษะดิจิทัลไปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง และ ต่อเนื่องในการจัดการเรียนการสอน รวมทั้งสนับสนุนงบประมาณและอุปกรณ์ให้ สถานศึกษาอย่างทั่วถึงอันจะทำให้เกิดการฝึกฝน ฝึกปฏิบัติ ที่จะส่งผลทำให้เกิดความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นนั้นเอง

ผลการสัมภาษณ์พบว่า ทักษะเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลด้านคุณลักษณะ (Characteristic) มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยผลการสัมภาษณ์สรุปได้ว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ให้ข้อมูลสอดคล้องกันว่าหากข้าราชการตำรวจมีนิสัย มีความชอบในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัลอยู่แล้ว จะทำให้ข้าราชการตำรวจสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลนั้นมาประยุกต์ใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพได้เพิ่มมากขึ้น หรือหากข้าราชการตำรวจได้รับแรงกระตุ้นจูงใจที่เหมาะสม ได้รับการยกย่อง ยอมรับในผลการปฏิบัติงาน ย่อมจะส่งผลต่อความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของตนเองที่ประสบความสำเร็จ ปัจจัยดังกล่าวนี้ ถือเป็นคุณลักษณะพื้นฐานที่ข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมันจำเป็นต้องมี อันจะทำให้สามารถปฏิบัติงานในหน้าที่รับผิดชอบได้บรรลุเป้าหมาย ผ่านการวางแผน การคิดวิเคราะห์ แก้ปัญหาได้ด้วยการใช้ระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาสนับสนุนการปฏิบัติงาน รวมถึงคุณลักษณะของบุคคลในการเปิดรับประสบการณ์ใหม่ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นผู้มีคุณลักษณะมุ่งมั่นใฝ่เรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง มีการแลกเปลี่ยนสารสนเทศ มีการติดต่อสื่อสาร ประสานงานร่วมกับผู้อื่นรวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่งผลให้มีสารสนเทศที่เพียงพอต่อการตัดสินใจ ทำให้ผลการตัดสินใจมีคุณภาพตามหลักเหตุผลและหลักคุณธรรมจริยธรรม มีการเตรียมพร้อมรับความเสี่ยงที่เกิดขึ้น และ การกล้าตัดสินใจ พร้อมรับความเสี่ยงที่เกิดขึ้นอย่างเต็มความสามารถ คุณลักษณะของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานไม่เพียงแต่ช่วยให้หน่วยงานได้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ยังเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานของสถานีตำรวจด่านแม่คำมัน ในหลากหลายมิติ อาทิเช่น คุณลักษณะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลจะช่วยให้ข้าราชการตำรวจสามารถเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน จากการประสานงานกันผ่านระบบเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง ช่วยให้สามารถปรับตัวและตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในสถานการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว มีการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัยช่วยให้ข้าราชการตำรวจสามารถปฏิบัตงานได้อย่างรวดเร็วขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ข้าราชการตำรวจที่มีคุณลักษณะชอบความท้าทาย หรือเป็นผู้มีความคิด

สร้างสรรค์และสามารถพัฒนานวัตกรรมใหม่ ๆ ขึ้นมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ช่วยสนับสนุนให้ผลการปฏิบัติงานของสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมันประสบความสำเร็จ ได้รับความไว้วางใจ ความเชื่อมั่นจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง เป็นไปตามแผนที่กำหนดทิศทางการพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ที่ตอบสนองวิสัยทัศน์พันธกิจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มุ่งสู่การเป็นองค์การอัจฉริยะ (SMART Police) เพื่อให้บริการประชาชนและสามารถสร้างความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพจากผลการปฏิบัติงานด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและสนับสนุนความเป็นอัจฉริยะ (Smart) อย่างมืออาชีพ และสอดคล้องกับการศึกษาของ ดวงสมร สุทธิวงศ์กูล (2563) ได้ทำการวิจัยเพื่อ “ศึกษาแนวทางการพัฒนาทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐไทยและเพื่อศึกษาข้อจำกัดและแนวทางแก้ไขการพัฒนาทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐไทย” โดยผลการศึกษาพบว่าหากหน่วยงานขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งมาพร้อมกับคุณลักษณะของบุคคลด้านจิตนาการและแนวความคิดแบบนวัตกรรม องค์การส่วนมากที่ยังขาดแผนพัฒนาทรัพยากรที่ชัดเจน จะส่งผลทำให้เสียโอกาสในการพัฒนาคุณลักษณะของบุคคลากรให้เป็นผู้มีคุณลักษณะเฉพาะเป็นรายบุคคล (Individual Competency) และขาดความชัดเจนในการวางเส้นทางอาชีพ (Career Path) ดังนั้น ผู้บริหาร รวมถึงตัวผู้ปฏิบัติงานเอง ควรเป็นผู้มีคุณลักษณะที่มุ่งมั่นเสริมสร้างความรู้ ประสบการณ์ใหม่ๆ ให้กับตนเองอยู่เสมอ และต่อเนื่อง และสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามลักษณะงานที่รับผิดชอบ โดยคุณลักษณะที่สำคัญ ได้แก่คุณลักษณะทางด้านวิชาการ อาทิ Hard Skills, Soft Skills, Social Skill และ Work analysis skill และ คุณลักษณะทางด้านคุณธรรมจริยธรรม รวมถึงการรับรู้ในกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ได้อย่างถ่องแท้ ชัดเจน และ ข้อเสนอของ กฤตยา กุลมงคล (2566) ที่ได้เสนอแนวทางการพัฒนาคุณลักษณะของบุคคลากรในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลคือ ผู้บริหารหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรกระตุ้น ส่งเสริมให้บุคลากรเห็นความสำคัญในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล จัดสรรงบประมาณในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ปรับปรุงระบบเครือข่าย วางแผนการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรให้มีความชัดเจน และควรวางแผนดำเนินการจัดกิจกรรมฝึกอบรมการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรภายในหน่วยงานเฉพาะด้านอย่างต่อเนื่อง เพิ่มอัตรากำลังให้เหมาะสมเพียงพอกับการปฏิบัติงาน เพื่อให้บุคลากรได้มีเวลาวางแผนเพื่อพัฒนาตนเอง รวมถึงควรสร้างสภาพแวดล้อมในองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งความสุข โดยให้ข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน ได้ร่วมกันออกแบบ และสร้างสรรค์สภาพแวดล้อมให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน เพื่อจะส่งผลระยะยาวต่อความผูกพันองค์กรของบุคลากรต่อไป

จากผลสรุปจากการศึกษาครั้งนี้ อาจกล่าวได้ว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ เกิดจากผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ทั้งด้านการได้รับการยอมรับ ด้านการการเปลี่ยนแปลงที่จะกระทบในการทำงานเพื่อความก้าวหน้าของ องค์กร กล้าแสดงออกในการเสนอความคิดใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ด้านการกำหนดทิศทาง มีการกำหนดระยะเวลาที่จะดำเนินการและระบุแผนระยะเวลาการปฏิบัติงานตามกำหนดระยะเวลาของแผนอย่างชัดเจน มีการกำหนดเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน และคาดหวังในการปฏิบัติงานจากบุคลากร เพื่อผลักดันความก้าวหน้าขององค์กรและด้านความร่วมมือของข้าราชการตำรวจ สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ได้มีการประสานงานให้ความร่วมมือกันระหว่าง หน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์การ การเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่หน่วยงานจัดขึ้น รวมถึงกิจกรรมระหว่างหน่วยงานอาทิเช่น กิจกรรมกีฬาสี กิจกรรมสังสรรค์ส่งท้ายปีเก่า ต้อนรับปีใหม่ กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ หรือกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างศักยภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ เป็นต้น ได้รับมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบที่มีคุณค่าต่อสังคมและองค์การในวงกว้าง มีโอกาสได้รับการพัฒนาศักยภาพอย่างเต็มที่ ไม่มีการโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่หรือเปลี่ยนแปลงหน้าที่โดยไม่มีเหตุผล มีการส่งเสริมความก้าวหน้าโดยการให้ดำรงตำแหน่งที่จะก้าวขึ้นตามผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่รับผิดชอบ มีโอกาสเติบโตก้าวหน้าและมั่นคงในการทำงาน การได้รับมอบหมายหน้าที่รับผิดชอบที่มีคุณค่า มีความสำคัญต่อหน่วยงาน อันจะส่งผลต่อความมั่นคง การเติบโตในอนาคต สถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน มีการดำเนินการตามนโยบาย กฎ ระเบียบข้อบังคับทางราชการในการปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด เหมาะสม ปัจจัยดังกล่าวนี้ กล่าวได้ว่า ส่งผลต่อคุณค่า หรือประสิทธิภาพในผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจภูธรด่านแม่คำมันให้สำเร็จอย่างมีคุณค่า มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลอย่างยั่งยืน

5.3 ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

การดำเนินการวิจัย เรื่อง “การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการ กรณีศึกษาข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์” ครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1) ผู้บังคับบัญชา ผู้บริหาร หัวหน้าหน่วยงาน หรือผู้เกี่ยวข้องทุกระดับ รวมถึงหน่วยงานหลักและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควรตระหนักถึงความสำคัญและสนับสนุนในการนำนโยบายด้านบุคลากรตามแผนพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ พ.ศ.2565 – 2570 มาดำเนินการปฏิบัติอย่างเข้มแข็ง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่มุ่งให้ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมันเป็นผู้มี

ทักษะด้านดิจิทัล และมีสมรรถนะในการปฏิบัติภารกิจอย่างมืออาชีพบนพื้นฐาน คุณธรรม จริยธรรม มีส่วนร่วมในการดำเนินงานเพื่อบำบัดทุกข์ บำรุงสุขในการดำรงชีวิตของประชาชน พร้อมเป็นผู้ที่ก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล และในศตวรรษที่ 21 ตามวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยมุ่งพัฒนาในมิติต่าง ๆ ที่หลากหลายและครอบคลุมพันธกิจรับผิดชอบอาทิ การพัฒนาบุคลากรของสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน ให้เป็นผู้มีความพร้อมในการปฏิบัติภารกิจในศตวรรษที่ 21 การเสริมสร้าง คุณธรรม จริยธรรม การต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบ การพัฒนาเสริมสร้างทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร ควบคู่กับการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน เสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร รวมทั้งการสนับสนุนให้ข้าราชการตำรวจได้มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง และสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวทางปฏิบัติที่ดี และเพื่อเสริมสร้างทักษะด้านดิจิทัลให้เข้มแข็งอย่างต่อเนื่อง

2) ผู้บังคับบัญชา หรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน ควรมีการประเมินทักษะด้านดิจิทัลและความพร้อม ในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน รวมทั้งวิเคราะห์ความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล ของบุคลากร และนำข้อมูลมาประกอบการวิเคราะห์ในการจัดทำแผนการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของหน่วยงานให้มีแบบแผนชัดเจนและมีการกำหนดตัวชี้วัดประเมินผลการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลอย่างเป็นรูปธรรม พร้อมทั้งรายงานผลการพัฒนาให้ผู้บริหารทราบ เพื่อใช้ในการประกอบการตัดสินใจในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง

3) ในระดับหน่วยงานแต่ละหน่วยงาน ควรสนับสนุนให้ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน ทุกระดับได้มีการพัฒนา เสริมสร้างศักยภาพในการปฏิบัติงาน ให้เป็นผู้มีความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติที่ดีกับหน้าที่รับผิดชอบในหน่วยงาน และ ส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจได้ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล อย่างสร้างสรรค์ มีความพยายามในการแสวงหาวิธีการหรือเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประกอบใช้ในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถบูรณาการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า

4) ผู้บังคับบัญชาควรสนับสนุน ส่งเสริม ให้ข้าราชการตำรวจทุกนายต้องมีการจัดทำแผนพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล ของตนเอง (Individual Development Plan) และแนะแนวการค้นคว้า

วิธีการพัฒนา และค้นหาแหล่งการเรียนรู้ เพื่อการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล โดยสามารถเลือกใช้สื่อการเรียนรู้ทั้งในรูปแบบออนไลน์ที่สำนักงาน ก.พ. หรือหน่วยงานต่างๆ มาใช้ในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรทุกช่องทาง ตามหลักการ Anytime Anywhere

5) ควรมีการจัดอบรมหรือจัดหาหลักสูตรการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็นเกี่ยวกับ การฝึกอบรมให้ครอบคลุมทุกมิติ เหมาะสมกับภารกิจของสถานีตำรวจ และหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร ส่งเสริมให้บุคลากรสามารถเลือกศึกษา หาความรู้ในการพัฒนาทักษะดิจิทัลจากหลักสูตรที่ตนเองสนใจและ ตอบสนองความต้องการของตนเองได้ รวมถึงการจัดสรรงบประมาณเพื่อเตรียมความพร้อมด้านวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัล ให้เพียงพอต่อจำนวนบุคลากร และปรับปรุงระบบโครงสร้างพื้นฐาน เครือข่ายอินเตอร์เน็ตที่รองรับการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดความคล่องตัว ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

6) ควรจัดสภาพแวดล้อมการทำงานเพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ปรับทัศนคติ ปรับเปลี่ยนความคิดและรูปแบบการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน โดยเน้นให้ข้าราชการตำรวจได้ตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของตนเอง และควรมีการปรับปรุงโครงสร้างอัตรากำลังของสถานีตำรวจเพื่อให้มีข้าราชการตำรวจที่เพียงพอต่อปริมาณงานที่เพิ่มขึ้น เพื่อเปิดโอกาสให้ข้าราชการตำรวจได้มีเวลาในการที่จะพัฒนาตนเองมากขึ้น รวมถึง เปิดโอกาสให้ข้าราชการตำรวจทุกระดับในสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน ได้มีโอกาสหรือเวทีในการแสดงถึงความคิดเห็น รวมถึงเสนอปัญหาและอุปสรรคต่างๆจากการปฏิบัติงาน โดยผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญกับความคิดเห็นนั้นอย่างจริงใจ และ นำไปปรับปรุงพัฒนา แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ควรศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน การผูกพันของสมาชิกข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมันต่อหน้าที่รับผิดชอบ และต่อองค์การ รวมถึงศึกษาระดับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เป็นองค์ประกอบสำคัญอันจะส่งผลต่อการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ ที่จะทำให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการตำรวจในหน้าที่รับผิดชอบที่มีภารกิจที่แตกต่างกันไป พร้อมกับนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบเพื่อพิจารณาหาแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best

Practice) มาเป็นแนวทางในการบูรณาการการเสริมสร้างพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรด่านแม่คำมัน จังหวัดอุตรดิตถ์ให้มีความเข้มแข็ง ที่จะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่มีคุณค่าต่อหน่วยงานอย่างยั่งยืนต่อไปในอนาคต

บรรณานุกรม

กฤตยา กุลมงคล. (2566.). *การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร สังกัดสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร*. สืบค้นจาก https://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/files/2565_1747804523_6414832050.pdf

กันฐิกา ทองสุข. (2019). ประสิทธิภาพการทำงานที่เกิดจากความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์การดิจิทัลตาม นโยบายรัฐบาลดิจิทัล กรณีศึกษา สำนักงาน ก.พ., *วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา, 2*(2), 39-49.

คมสัน พันธุ์ชัยเพชร และ มาลี กาบมาลา. (2014). พฤติกรรมสารสนเทศในการปฏิบัติงานของ บุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยขอนแก่น. *Journal of Information Science, 32*(2), 24-64.

จันทารัตน์ แทนหลาบ. (2564). *การพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานเลขานุการ สำนักการระบายน้ำ กรุงเทพมหานคร*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.

ณภาส์ณัฐ สวัสดิ์. (2563). *การพัฒนาข้าราชการศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัล กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาข้าราชการ ฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.

นิตยา วงศ์ใหญ่. (2017). แนวทางการพัฒนาทักษะการรู้ดิจิทัลของดิจิทัลเนทีฟ. Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and arts), 10(2), 1630-1642.

นิตยา สุริน. (2562). *การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการเปลี่ยนสู่ยุคดิจิทัล : กรณีศึกษาสำนักงานเลขานุการ คณะกรรมการวินิจฉัยชี้ขาดอานาจหน้าที่ระหว่างศาล สำนักงานศาลยุติธรรม*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.

ปวีณา วิริยภาพ. (2565). *การพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ : ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอัยการสูงสุด*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.

ปุณณาสา คชศิลา. (2565). *แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง* (Unpublished Master'Independent study). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

ผกามาศ เจียกสูงเนิน และ ธนินท์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ. (2566). วัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้ความสามารถตนเองที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อความสำเร็จขององค์กร. *วารสารนวัตกรรมการจัดการศึกษาและการวิจัย, 5*(3), 519-532.

พงษ์วัตร บุญสนอง โชคยิ่ง. (2563). *การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเลขานุการ สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ

บรรณานุกรม (ต่อ)

พงษ์วัตร บุญสนองโชคยิ่ง. (2563). *การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเลขานุการ สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ

พงษ์สยาม มาสุข. (2567). รูปแบบการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาอุบลราชธานี เขต 2 ผ่านระบบออนไลน์. *Journal of Professional Routine to Research (JPR2R), 11*(1), 68-75.

พรรณี สวนเพลง. (2551). *การพัฒนาบุคลากร ICT ของประเทศไทย ปี 2548-2557: รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์*. สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม.

พิมลพรรณ เพชรสมบัติ. (2566). รูปแบบการพัฒนาทักษะดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาอาชีวศึกษาเพื่อก้าวสู่ชีวิตวิถีถัดไป. *วารสารอิเล็ก ทรอนิกส์ มหาวิทยาลัยศิลปากร (สังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และศิลปศาสตร์), 43*,(2), 42-52.

พีรญา ชื่นวงศ์ (2561). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา ธุรกิจการขนส่งในจังหวัดเชียงราย* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, เชียงราย.

รัชนีกร คุ้มศรีมูล. (2564). การพัฒนาศักยภาพบุคลากรของสำนักงานเขตมีนบุรีในยุคดิจิทัล. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ

รัมย์ประภา บุญทะระ (2563). *วัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงานใน สถาบันอุดมศึกษา สายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน,

วราพินทร์ ชาววิวัฒน์. (2565). แนวทางการส่งเสริมทักษะดิจิทัลของครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา พิษณุโลก เขต 2. สืบค้นจาก https://nuir.lib.nu.ac.th/dspace/bitstream/123456789/5373/3/WarapinChawwiwat.pdf

วันนิวัต เต็งสุวรรณ (2561). การรับรู้ความสามารถในตนเอง การเสริมสร้างพลังอำนาจ และความสุขในการทำงานของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ. *วารสารรังสิตบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและ สังคมศาสตร์, 6*(2), 15-27.

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2566). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สมใจ ลักษณะ (2549). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน* (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2556). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2556 – พ.ศ. 2561*. สืบค้นจาก https://www.cpd.go.th/cpdth2560/images/document/ text_yutasad_2.pdf.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ.2560 – 2564.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2560). *แนวทางพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ เพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล.* สืบค้น จาก http://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/page/process_devskill_didigit.pdf

สิรินันท์ เกษมธาดาศักดิ์ (2560). *อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลการปฏิบัติงานตามบทบาท หน้าที่ผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงานบริษัท ส.ขอนแก่นฟู้ดส์ จำกัด (มหาชน) อำเภอ บางพลี จังหวัดสมุทรปราการ* (Unpublished Master's thesis). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.

สุธิพงษ์ โมทารัตน์. (2565). *การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการก้าวสู่ศาลยุติธรรมดิจิทัลกรณีศึกษาสำนักงานคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม สำนักงานศาลยุติธรรม.* มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ

โสมวลี ชยามฤต. (2021). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับยุคดิจิทัลขององค์การภาครัฐและเอกชน. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 4*(1), 38-50.

อลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัชฌุกร (2555). *การประเมินผลการปฏิบัติงาน การประเมินโดยใช้Competency* (พิมพ์ครั้งที่ 14). กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย-ญี่ปุ่น).

Arnold, H.J. and D.C. Feldman. (1986). Organizational Behavior. Singapore: McGraw-Hill Inc.

Chuenchom, S., Jairak, K., & Kowan, U. (2021). รูปแบบการพัฒนาทักษะการรู้ดิจิทัลของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เพื่อพัฒนาคุณภาพการเรียนรู้. Journal of Information Science, 39(2).

Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing* (5th ed.). New York : Harper Collins Publishers.

Cummings, T. G., & Worley, C.G. (2009). Organization Development & Change. (9th ed.). Ohio: South Western Cengage Learning.

Herzbreg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1 9 5 9). The Motivation to Work. New York: McGrawHill.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Herzbreg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1 9 5 9). The Motivation to Work. New York: McGrawHill.

Kaeophanuek, S., Na-Songkhla, J., & Nilsook, P. (2018). How to Enhance Digital Literacy Skills among. International Journal of Information and Education Technology, 8(4).

Kessalee, K., & Kwiecien, K. (2018). การรู้ดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏเลย. Humanities and Social Sciences Journal of Pibulsongkram Rajabhat University,12(2), 503-514.

McClelland, D. C (1985). Human Motivation. Cambridge: Cambridge University Press.

Newstrom, J. W., & Davis, K. (2002). Human Behavior at Work: Organizational Behavior. (8thed). New York: McGraw-Hill.

Sittisak, A. (2020). Digital Literacy Competency for Personnel of the Faculty of Humanities and Social Sciences, Khon Kaen University. Journal of Information Science, 38(4), 61-81.

Suikraduang, A. (2019). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อการรู้ดิจิทัลของนักเรียนมัธยมศึกษาชั้นปีที่ 6 ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ: การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างพหุระดับ. Journal of Educational Measurement Mahasarakham University, 25(2), 296-312.

Suttiwongkul, D. (2021). การพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล. Journal of politics, administration and law, 13(1), 197-216.

Walton, R.E. (1973). Quality of Working Lift: What Is It?. Stone Management Review. 15 (September 1973): 12-16

Yamane, T. (1973). Statistics: An Introductory Analysis. New York: New York: Harper & Row.

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	เบญจมาศ ชัยพัฒนศักดิ์
ประวัติการศึกษา	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ปริญญาบัณฑิต, 2566 มหาวิทยาลัยรังสิต ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, 2568
ที่อยู่ปัจจุบัน	4/5 หมู่ 4 ซอย ทรัพย์บุญชัย 28 ถนนทรัพย์พัฒนา-แพรกษา ตำบลบางเมือง อำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัด สมุทรปราการ รหัสไปรษณีย์ 12070
สถานที่ทำงาน	-
ตำแหน่งปัจจุบัน	-