การจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัล

Quality Management of Civil Servants' Performance in the Correctional Department in the Digital Era

ภาวิชญ์ หวั่งประดิษฐ์

PawitWangpradit

นักทัณฑวิทยาปฏิบัติการ เรือนจำจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

"Correctional Technical Officer, Prachuap Khiri Khan Provincial Prison

E-mail: pawit.wan@rmutr.ac.th

Received 04-22-2025; **Revised** 29-04-2025; **Accepted** 30-04-2025

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อประเมินการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัล (2) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัลกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการ (3) เพื่อนำเสนอรูปแบบของการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัลการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง ข้าราชการกรมราชทัณฑ์ จำนวน 278 คน เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สหสัมพันธ์เพียรสันและสมการถดถอยเชิงพหุผล การวิจัยพบว่า (1) ด้านการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัล พบว่าอยู่ในระดับ มาก 4.04 (2) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัลกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการ พบว่า เป็นเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญ (3) ด้านรูปแบบของการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัลพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการสามารถพยากรณ์ การจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัลได้ร้อยละ 73.4 โดยมีตัวแปรพยา กรณ์คือ การวางแผนภาวะผู้นำ การจัดองค์การและทักษะทางดิจิทัล

คำสำคัญ: คุณภาพการปฏิบัติราชการ ข้าราชการกรมราชทัณฑ์ ยุคดิจิทัล

Abstract

The purpose of this research were to (1) evaluate quality management of performance development approach to digital era; officer attached to Correction Department Ministry of Justice(2) explain correlation between critical success factors with quality management of performance

development approach to digital era. (3) forecast and present model of quality management of performance development approach to digital era; officer attached to Correction Department. This was quantitative approached; sample were 278 personnel attached to Correction Department Ministry of Justice. Analytical statistics were percentages standard deviation mean Pearson correlation Multiple regression. Major results were (1) quality management of performance development approach to digital era; officer attached to Correction Department was high level. (2) correlation between critical success factors with was quality management of performance development positive statistical correlation. (3) critical success factors could forecast quality management of performance development at 73.4 percent and critical factors were organization planning leading and digital literacy.

Keywords: Public Performance Quality, Correctional Officers, Digital Era

บทนำ

สำนักงาน ก.พ. ได้จัดทำ “แนวทางการปฏิบัติราชการที่รองรับชีวิตและการทำงานวิถีใหม่” ขึ้น โดยแนวทางดังกล่าว เป็นแนวทางที่ทำให้ระบบราชการมีแนวทางการปฏิบัติราชการที่ผสมผสาน (Hybrid) ทั้งการปฏิบัติงานที่ส่วนราชการและการปฏิบัติงานที่บ้านหรือนอกสถานที่ตั้ง เพื่อให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐมีแนวทางการปฏิบัติราชการรูปแบบใหม่ที่ยืดหยุ่น สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงในมิติต่าง ๆ ทั้งในเชิงเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยีได้อย่างทันการณ์ และให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในอนาคตที่ยากต่อการคาดการณ์ โดยมีเป้าหมายสำคัญ คือ จะต้องไม่กระทบต่อการปฏิบัติงานของภาครัฐและการให้บริการประชาชน ตลอดจนส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานในภาครัฐมีความสามารถในการปรับตัวและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป กรมราชทัณฑ์ยังคงมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จอย่างต่อเนื่อง ทั้งภ ารกิจด้านการควบคุมดูแลและการแก้ไขพัฒนาพฤตินิสัยผู้ต้องขัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการให้ความสำคัญกับโครงการพระราชทาน รวมถึงการขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาล และของกระทรวงยุติธรรมให้เกิดผล เป็นรูปธรรมดังเช่นที่ได้ดำเนินการในปีงบประมาณที่ผ่านมา อธิบดีกรมราชทัณฑ์ได้ให้นโยบายภายใต้แนวคิด “Next Normal” ชีวิตวิถีถัดไป โดยกรมราชทัณฑ์จะเน้นหนักเป้าหมาย 5 ด้านสำคัญ “ลดความแออัดในเรือนจำ ป้องกันการกระทำผิดซ้ำ สร้างโอกาสกลับสู่สังคม พัฒนาสิทธิผู้ต้องขัง พัฒนาบุคลากร นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ แก้ไขปัญหาทุจริตในระบบราชทัณฑ์” ซึ่งในเป้าหมายด้านที่ 4 คือ ด้านเทคโนโลยีและดิจิทัล กล่าวได้ว่ากรมราชทัณฑ์จะเข้าสู่การทำงานแบบยุคดิจิทัล ไม่ว่าจะเป็นส่วนกลางกรม หรือเรือนจำทัณฑสถาน จะเน้นเทคโนโลยีและการสื่อสารสมัยใหม่มากขึ้น เพื่อลดขั้นตอนในการทำงาน ลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง และการติดต่อที่รวดเร็วชัดเจนยิ่งขึ้น มีการจัดทำระบบปฏิบัติงานออนไลน์ในการจัดการงานการมอบหมายงานและการติดตามงาน รวมถึงภารกิจการ

ให้บริการหรืออำนวยความสะดวกประชาชน โดยเน้นการสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันไลน์ (LINE) และ Zoom Meeting

อย่างไรก็ดีแม้ว่าเทคโนโลยีจะก้าวไกลไปเพียงใด หรือก่อให้เกิดความเป็นอยู่ที่ทันสมัยสะดวกสบายเพียงไหน แต่หากไม่มีการบริการจัดการที่ดี (Good Governance) ในทุกระดับก็คงจะไม่มีคุณค่าที่สูงขึ้นเท่าใดนัก อธิบดีกรมราชทัณฑ์ได้ให้นโยบาย “รวมพลังขับเคลื่อน 8 มิติ ยกระดับสร้างความเปลี่ยนแปลง” ซึ่งมิติที่ 8 จะเน้นเรื่องการพัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อขับเคลื่อนงานราชทัณฑ์ จึงมีการใช้หลักธรรมาภิบาลควบคู่กับการปฏิบัติงานไปด้วยโดยหลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วยหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า

หากมีแนวทางในการจัดการคุณภาพการทำงานในยุคดิจิทัล ย่อมจะนำมาซึ่งประโยชน์แก่ราชการ เนื่องจากสามารถนำงบประมาณไปใช้ในการพัฒนาได้อย่างตรงจุด ไม่สิ้นเปลืองงบประมาณและยังสามารถพัฒนาประเทศหรือหน่วยงานในด้านอื่นที่จำเป็นได้อีก จึงเป็นที่มาของการศึกษา ถึงการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัลครั้งนี้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัล
2. เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัลกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการ
3. เพื่อนำเสนอรูปแบบของการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัล

การทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักธรรมาภิบาลและการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหลักธรรมาภิบาล หมายถึง หลักการบริหารแนวใหม่ที่มุ่งเน้นหลักการทำงานที่จะก่อให้เกิดความเป็นธรรม ความสุจริต ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และรวมถึงระบบ โครงสร้าง กระบวนการที่วางกฎเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจ การเมือง และสังคมของประเทศ เพื่อให้ภาคต่าง ๆ ของสังคมได้อยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข เป็นหลักในการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เป็นแนวทางในการจัดระเบียบให้ภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน นั้นได้รับรู้ถึงความยุติธรรม การรักษาสิทธิประโยชน์ของส่วนรวมการถือมั่นในความถูกต้อง เกิดความรับผิดชอบในการพัฒนาสังคมมากยิ่งขึ้น ธรร มาภิบาลมีหลักพื้นฐาน 6 ประการ คือหลักนิติธรรมหลักคุณธรรมหลักความโปร่งใสหลักการมีส่วนร่วมหลักสำนึกรับผิดชอบและหลักความคุ้มค่า ซึ่งการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีนั้นมีองค์ประกอบ 7 ประการดังนี้ การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจาเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ประชาชนได้รับการอา

นวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และรวมถึงมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ (พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546, 2546)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการ

ในปัจจุบันองค์การหรือหน่วยงานต่าง ๆ ต้องพึ่งการบริหาร ทั้งนี้ ในบรรดากิจกรรมของมนุษย์ไม่มีสิ่งใดสำคัญไปกว่าการบริหาร เพราะงานด้านการบริหารจะเป็นงานที่สำคัญต่อการอำนวยการให้มนุษย์ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากกว่าแต่ก่อน เราจะพบว่าองค์การเกิดขึ้นและมีอยู่ในสังคมมนุษย์ทุกแห่ง เพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับการดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ ตลอดจนความพยายามของกลุ่มคนที่มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญ รวมทั้งประสบการณ์ในวิชาชีพนั้นๆ รวมตัวกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การหรือหน่วยงานซึ่งบุคคลคนเดียวไม่สามารถทำได้สำเร็จโดยลำพัง และองค์การจะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล หรือจะประสบผลสำเร็จหรือไม่ย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถของผู้ทำหน้าที่บริหารในองค์การจึงอาจกล่าวได้ว่าการบริหารเป็นสิ่งควรคู่และเกี่ยวข้องกับองค์การเสมอ (มัทนา วิไลลักษณ์, 2560)

Allen (1958) ได้คิดค้นทฤษฎีการจัดการสมัยใหม่ขึ้นมา ซึ่งมีชื่อว่าทฤษฎี POLCโดยมีหลักการง่ายๆ จำได้ไม่ยาก แต่ครอบคลุมการปฏิบัติการอย่างครบกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบ ซึ่งทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญกับการจัดการทั้งในเรื่องขององค์กรตลอดจนเรื่องของบุคลากร รวมถึงการวางแผนทุกอย่างให้ดี เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และที่สำคัญต้องไม่ลืมประเมินผลเพื่อนำผลนั้นมาวิเคราะห์ปรับปรุงตลอดจนแก้ไขให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งนั่นจะทำให้การทำงานสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้เป็นอย่างดี โดยมีองประกอบ 4 ประการดังนี้ 1.Planning คือ การวางแผน 2. Organizing คือ การจัดการองค์การ 3. Leading คือ ภาวการณ์เป็นผู้นำ 4. Controlling คือ การควบคุม

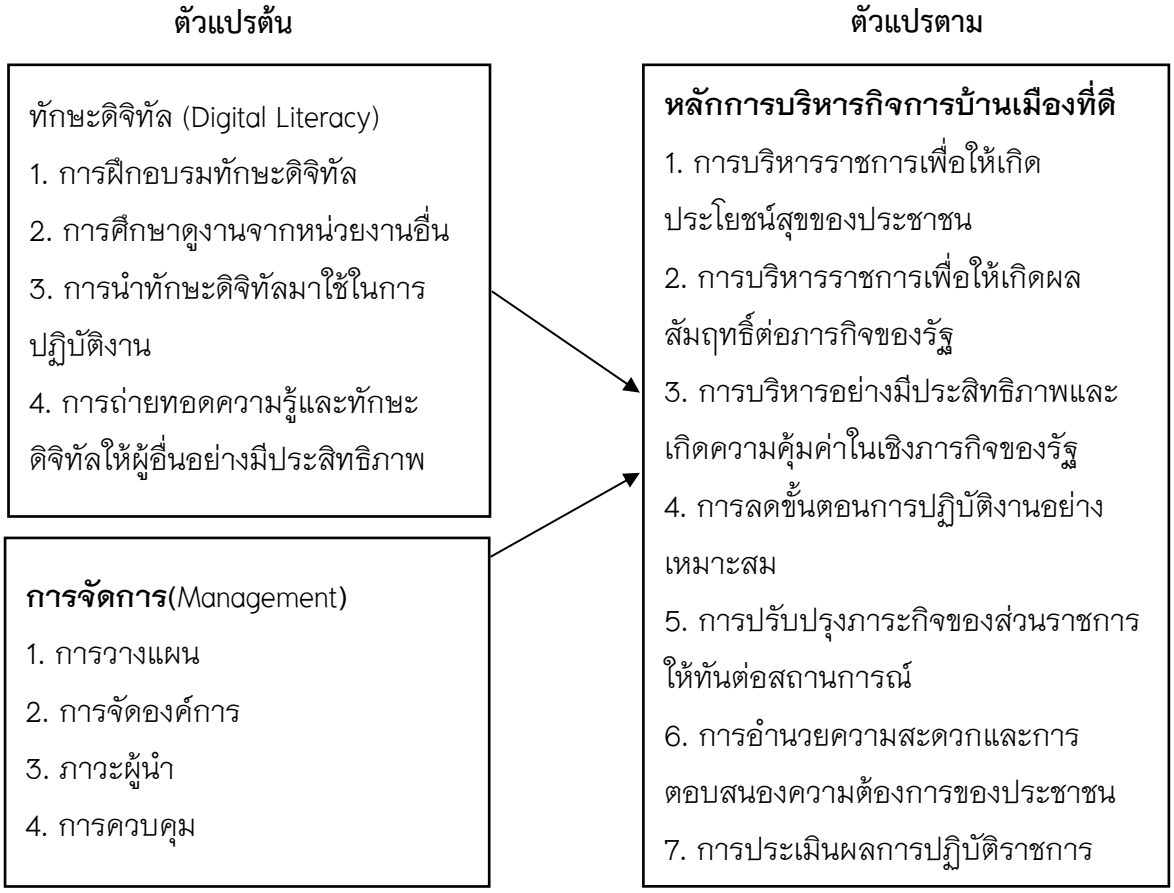
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะดิจิทัล

ทักษะการรู้ดิจิทัล มีหลากหลายองประกอบด้วยกันซึ่งอาจขึ้นอยู่กับภูมิหลังของผู้คิดค้นที่มีลักษณะแตกต่างกันออกไป ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปองค์ประกอบของทักษะดิจิทัลและแบ่งออกได้เป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1. การเข้าใจ (Understand) เป็นการช่วยให้เกิดการคิดวิเคราะห์สื่อดิจิทัลที่ทำให้เข้าใจเกี่ยวกับเนื้อหานั้นๆ และมีความรับผิดชอบต่อสิทธิความเป็นเจ้าของ 2. การเข้าถึง (Access) การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น การค้นหาข้อมูลผ่าน Search engine รู้จักช่องทางการค้นหา 3. การใช้ (Use) ความคล่องแคล่วและกระบวนการในการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตที่หลากหลาย 4. การสร้างสรรค์ (Create) ความสามารถในการผลิตเนื้อหาและการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพผ่านเครื่องมือสื่อดิจิทัลและเทคโนโลยีที่และใช้สื่อดิจิทัลเป็นเครื่องมือโดยคำนึงถึงจริยธรรมการปฏิบัติทางสังคมและการสะท้อนสิ่งที่ฝังอยู่ในการเรียนรู้ โดยมีแนวทางของการพัฒนาทักษะจาก Digital Literacy ให้เป็น Digital Fluency นั้นมีดังนี้คือ จัดอบรมแบบมืออาชีพ (Professional Development) ให้ Digital Badge กับพนักงานเพื่อเป็นสิทธิพิเศษบางอย่าง ซึ่งรางวัลนี้จะได้ก็ต่อเมื่อนำ

เทคโนโลยีไปต่อยอดใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงานหัวหน้างานสามารถสั่งงานแบบค่อย ๆ เปลี่ยนจากแบบออฟไลน์ไปเป็นแบบออนไลน์ทีละนิดทีละน้อยเพื่อสร้างความคุ้นเคย โดยเฉพาะในออฟฟิศที่เต็มไปด้วยผู้สูงอายุและไม่คุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีเท่าคนรุ่นใหม่จัดเตรียมพี่เลี้ยงเพื่อช่วยอธิบายถ่ายทอดความรู้ ให้เห็นภาพว่าวิธีทำงานเดิมที่มีอยู่สามารถเปลี่ยนไปใช้เทคโนโลยีได้ในขั้นตอนไหนบ้าง การทำให้ดูเป็นตัวอย่างจะช่วยให้เข้าใจง่ายขึ้น และปรับตัวได้ดีกว่าเดิม (HREX.asia., 2566)

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดการวิจัยเรื่อง การจัดการความเสี่ยงของเทศบาลเมืองกาญจนบุรี ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีรายละเอียดการดำเนินการวิจัยดังนี้

ประชากรในการวิจัย คือ ข้าราชการกรมราชทัณฑ์ทั่วประเทศ

กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการกรมราชทัณฑ์ จำนวน 278 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งมีโครงสร้างแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การประเมินการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัล

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการ ได้แก่ หลักธรรมาภิบาล การจัดการ และทักษะดิจิทัล

แบบสอบถามเป็นแบบมาตรประเมินค่าระดับ 5 (5-point Rating Scale) ตั้งแต่ เห็นด้วยมากที่สุด ถึง ไม่เห็นด้วยเลย

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน ประเมินความเหมาะสมของข้อคำถามในแบบสอบถาม และคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC: Item Objective Congruence) ซึ่งได้ค่าระหว่าง 0.80–1.00 แสดงว่าแบบสอบถามมีความตรงเชิงเนื้อหาอยู่ในเกณฑ์ดีมาก ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability Test) ของแบบสอบถามโดยนำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างนำร่อง (Try-out) จำนวน 30 คน และวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87 ซึ่งอยู่ในระดับสูง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยการแจกแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์และออฟไลน์ ระยะเวลาเก็บข้อมูลอยู่ในช่วงเดือนมกราคม–มีนาคม พ.ศ. 2568

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการ

ผลการศึกษาวิจัย

จากการศึกษาการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัล พบว่า ในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 ด้านที่มากที่สุดได้แก่ด้านการบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมาได้แก่ด้านการประเมินผลการ

ปฏิบัติราชการอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 ด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัล ด้านทักษะดิจิทัล พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.79 ด้านที่มากที่สุดได้แก่ ด้านการนำทักษะดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานได้จริงในหน่วยงาน อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.87 รองลงมาได้แก่ด้านการถ่ายทอดความรู้และทักษะดิจิทัลให้ผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.81 น้อยที่สุดได้แก่ด้านการศึกษาดูงานจากหน่วยงานอื่นอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.73

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัล ด้านการจัดการ พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.05 ด้านที่มากที่สุดได้แก่ ด้านการจัดองค์การอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมาได้แก่ด้านการควบคุมและการติดตามอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.03 น้อยที่สุดได้แก่ด้านการวางแผนอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.00

สมมติฐานที่1 การจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัลอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบพบว่า การจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัลอยู่ในระดับระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่าการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัลอยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่2 ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัลกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการไม่เป็นเชิงบวก ผลการทดสอบพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัลกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการเป็นเชิงบวกในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญ จึงปฏิเสธสมมติฐานศูนย์และยอมรับสมมติฐานแย้งว่าความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัลกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการเป็นเชิงบวกระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญ

สมมติฐานที่3 ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการ สามารถพยากรณ์และนำเสนอรูปแบบของการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัลได้ไม่เกินร้อยละ 30 ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการ สามารถพยากรณ์และนำเสนอรูปแบบของการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัลได้ ร้อยละ 72.9 โดยมีตัวแปรพยากรณ์ ด้านการวางแผน ด้านภาวะผู้นำ ด้านการจัดองค์กร และด้านทักษะทางดิจิทัล

อภิปรายผลการวิจัย

การจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัล พบว่าในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 ด้านที่มากที่สุดได้แก่ด้านการบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อ

ภารกิจของรัฐอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมาได้แก่ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 ด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ด้านการปรับปรุงภาระกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.91 สอดคล้องกับงานของ โสมวลี ชยามฤต (2564) ได้ศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับยุคดิจิทัลของ องค์การภาครัฐและเอกชน ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาค่านิยมในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับยุคดิจิทัลขององค์การ ภาครัฐและเอกชน องค์การต้องกำหนดค่านิยมให้มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจที่เหมาะสม กับการขับเคลื่อนเพื่อรองรับยุคดิจิทัล แล้วนำค่านิยมดังกล่าวมาจัดทำเป็นแนวทางหรือรากฐานในการ สร้างพฤติกรรมที่ดีของบุคลากรของทุกคนในองค์การ จนกลายเป็นวัฒนธรรมขององค์การ ความสามารถที่จะเรียนรู้และอยู่ร่วมกับเทคโนโลยีใหม่ๆ โดยองค์การภาครัฐและเอกชนต้องช่วยส่งเสริมให้มีการพัฒนาทักษะของบุคลากรให้ตรงกับงานในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับยุคดิจิทัลองค์ความรู้จากงานวิจัยนี้สามารถนำมาพัฒนาทักษะการทำงานให้เหมาะสมในยุคดิจิทัลให้ ได้รับผลสำเร็จโดยพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีทักษะ ความรู้ ความเชี่ยวชาญ ก้าวทันความทันสมัย

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัล ด้านทักษะดิจิทัล พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.79 ด้านที่มากที่สุดได้แก่ ด้านการนำทักษะดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานได้จริงในหน่วยงาน อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.87 รองลงมาได้แก่ด้านการถ่ายทอดความรู้และทักษะดิจิทัลให้ผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.81 น้อยที่สุดได้แก่ด้านการศึกษาดูงานจากหน่วยงานอื่นอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.73 สอดคล้องกับงานของ ธัญญารัตน์ พรหมสุทธิ์ (2564) กล่าวว่าการพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับยุคประเทศไทย 4.0 ตามนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการให้เป็น “ประเทศไทย 4.0” เศรษฐกิจขับเคลื่อนด้วยความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรม เทคโนโลยี และการบริการระดับสูง เพื่อผลักดันการเติบโตของรายได้ในประเทศให้สูงขึ้น ส่งผลให้ทั้งภาครัฐและเอกชนต้องมีการปรับเปลี่ยนการทำงานและต้องมีการพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพสูงและทักษะด้านดิจิทัลมากยิ่งขึ้น ในด้านความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะด้านของบุคคล ด้านทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดจากการฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Attribute) คือ ทัศนคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนหรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น และด้านแรงจูงใจ (Motives) คือ สิ่งที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมายหรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เพื่อนำไปพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจาก “คน” เป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์การที่จะต้องมีการพัฒนาเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ให้เกิดความรู้ ความสามารถ นำไปปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานควบคู่กันไป โดยมีวิธีการพัฒนาในกิจกรรมต่าง ๆ เช่นการฝึกอบรม การให้ความรู้หรือวิธีการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ ทักษะและทัศนคติ ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรนั้นๆ มีขีดความสามารถในการปฏิบัติงานสูงขึ้นทันต่อความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีในยุคประเทศไทย 4.0

ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัล ด้านการจัดการ พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.05 ด้านที่มากที่สุดได้แก่ด้านการจัดองค์การอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมาได้แก่ด้านการควบคุมและติดตามอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.03 น้อยที่สุดได้แก่ ด้านการวางแผนอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.00 สอดคล้องกับงานของไพโรจน์ คเชนทองสุวรรณ์ (2562) ได้ศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของครู กศน. ตำบล จังหวัดสงขลา ผลการศึกษาพบว่า สภาพการปฏิบัติงานและความต้องการที่คาดหวังของครู กศน.ตำบล จังหวัดสงขลา ภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และ 4.22 ตามลำดับ มีลักษณะข้อมูลไม่กระจายตัว เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมาก ในขั้นตอนของการดำเนินการศึกษา เมื่อผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลการสำรวจสภาพปฏิบัติงาน ความต้องการที่คาดหวังและความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของปัญหา และนำข้อมูลมาวิเคราะห์สังเคราะห์เพื่อสร้างประเด็นในการประชุมสัมมนากลุ่ม จำแนกตามสภาพ ความคาดหวัง ปัญหาและแนวทางการพัฒนา ข้อเสนอแนวทางพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของ ครู กศน. ตำบล จังหวัดสงขลา มีความเหมาะสมทุกด้าน ยกเว้นบางข้อที่มีผู้เชี่ยวชาญเห็นว่าไม่มี ความเหมาะสม เช่น ด้านการวางแผนการจัดการเรียนรู้ตลอดชีวิต ในรายข้อจัดหน่วยเคลื่อนที่ภายใน อำเภอ เพื่อสำรวจปัญหาที่สำคัญเพื่อนำมาวางแผน และด้านการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ จัดตั้งศูนย์ภาษาใน กศน. อำเภอ เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้เพิ่มเติมสำหรับครู และการเรียนภาษาเพื่อนบ้าน เช่น ภาษาพม่า ภาษาเขมร

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. การจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัล พบว่าในภาพรวมอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.04 ด้านที่มากที่สุดได้แก่ ด้านการบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.15 รองลงมาได้แก่ด้านการประเมินผลการปฏิบัติราชการอยู่ที่ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.11 ด้านที่น้อยที่สุดได้แก่ ด้านการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.91 ข้าราชการกรมราชทัณฑ์ควรได้รับการพัฒนาแนวทางการบริหารราชการที่เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ด้วยการศึกษาหรือการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัลด้านทักษะดิจิทัล พบว่าในภาพรวม อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.79 ด้านที่มากที่สุดได้แก่ ด้านการนำทักษะดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานได้จริงอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.87 รองลงมาได้แก่ ด้านการถ่ายทอดความรู้และทักษะดิจิทัลให้ผู้อื่นอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.81 และน้อยที่สุดได้แก่น้อยที่สุดได้แก่ ด้านการศึกษาดูงานจากหน่วยงานอื่นอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 3.73 กรมราชทัณฑ์จะต้องมีการจัดการสัมมนาให้ความรู้แลกเปลี่ยนทักษะการถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านดิจิทัล ให้กับบุคลากรและบุคคลภายนอกที่สนใจ

3. ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัล ด้านการจัดการ พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.05 ด้านที่มากที่สุดได้แก่ ด้านการจัดองค์การ อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมาได้แก่ด้านการควบคุมและการติดตามอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.03 และน้อยที่สุดได้แก่ด้านการวางแผนอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย 4.00 กรมราชทัณฑ์จะต้องมีการจัดการความรู้ความเข้าใจในองค์ความรู้ด้านดิจิทัล ให้กับบุคคลากรระดับสูง เพื่อพัฒนาตนให้รองรับการเข้าสู่การทำงานในยุคดิจิทัล

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. การจัดการคุณภาพการปฏิบัติราชการของข้าราชการกรมราชทัณฑ์ยุคดิจิทัลรัฐบาลควรให้ความสำคัญในนโยบายด้านการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลให้ทุกภาคส่วนมีว่าภาครัฐ ภาคเอกชน หรือชุมชน

2.ภาครัฐต้องมีนโยบายที่ชัดเจนในการจัดการศึกษานอกโรงเรียนโดยเฉพาะทางด้านความรู้ทางดิจิทัลเพื่อยกระดับความรู้ความเข้าใจของประชาชนให้สามารถเรียนรู้เข้าใจและใช้ความรู้ทางดิจิทัลในการประกอบกิจการ

3.ภาครัฐต้องมีนโยบายที่ชัดเจนในการทำให้ข้าราชการในหน่วยงานภาครัฐสามารถพัฒนาตนเองตามกรอบการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและทักษะดิจิทัล

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัยเชิงปฏิบัติการในการปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพความรู้ทางดิจิทัลที่ทันกับการเปลี่ยนแปลงของโลก

2. ควรทำวิจัยการเรียนการสอนทุกระดับของประเทศให้เหมาะสมกับความก้าวหน้าทางวิทยาการ

เอกสารอ้างอิง

โสมวลี ชยามฤต. (2564). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับยุคดิจิทัลขององค์การภาครัฐและเอกชน. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์, 4*(1), 38–50.

ไพโรจน์ คเชนทองสุวรรณ์. (2562). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานของครู กศน. ตำบลงหวัดสงขลา*.นครปฐม: สถาบันพัฒนาครู คณาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษา.

มัทนา วิไลลักษณ์. (2560). *การจัดการองค์กรทางศิลปวัฒนธรรม: กรณีศึกษา มูลนิธิดุริยประณีต* [วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. TU Digital Collection.https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:137191.

ธัญญารัตน์ พรหมสุทธิ์. (มกราคม–เมษายน 2564). การพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับยุคประเทศไทย 4.0. *วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง, 10*(1), 228–243.

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีพ.ศ. 2546. (2546, 9 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 120 ตอนที่ 100 ก หน้า 1–15.

Allen, L. A. (1958). *Management and Organization*. McGraw–Hill, 1958.

HREX.asia. (24 พฤษภาคม 2566). *Digital Literacy และ Digital Fluency ทักษะดิจิทัลแห่งอนาคตที่ทุกองค์กรต้องรู้*. https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/230526–digital–literacy/