

“ทำงาน หนัก หนักใจ” รูปแบบใหม่ดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำ นักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก

นายวสันต์ ราชย์ภูมิ¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) เพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหา วิธีแก้ปัญหาคารประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก (2) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก และ (3) เพื่อประเมินความพึงพอใจในการใช้แพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก เป็นวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน กลุ่มตัวอย่าง คือ สมาชิกเครือข่าย ครู ก. ครู ข. และครู ช. ขยายผลระดับจังหวัด ในเขตพื้นที่บริการของ ศพช. นครนายก ได้แก่ จังหวัดนครนายก นนทบุรี ปทุมธานี ปราจีนบุรี พระนครศรีอยุธยา จำนวน 193 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม สถิติพรรณนาใช้ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า (1) ปัญหาการประสานงานติดต่อผู้รับผิดชอบในส่วนงานที่คล้ายกัน ปัญหาการขาดประสิทธิภาพ ปัญหาเวลาในการดำเนินการ ปัญหาความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง และปัญหาขาดตัวอย่างการดำเนินโครงการ ตามลำดับ (2) ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายกด้านต่างๆในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และ (3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้แพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก ด้านต่างๆในภาพรวม อยู่ในระดับมาก

คำสำคัญ: ผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช.; คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์; ประสิทธิภาพขององค์กร; ความพึงพอใจ ,กรมการพัฒนาชุมชน

¹ นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ, ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก , Email: hi9tan@gmail.com

“Timely, Immediate, Immediate,” a New Digital Platform for The Community Development Learning Center - Nakhon Nayok

Wasan Machaiyaphoom¹

Abstract

The purpose of this research is to study. (1) To analyze the problem condition solution. (2) To study the quality of electronic services of digital platforms. (3) To assess satisfaction with the use of the Platform. It is a Mix research method. The sample group is members of the network Teacher A, Teacher B, and Teacher B. Provincial expansion. In the service area of Nakhon Nayok C.P.C., including Nakhon Nayok Province, Nonthaburi, Pathum Thani, Prachinburi, Phra Nakhon Si Ayutthaya, a total of 193 people. Data collection used questionnaires. Descriptive statistics used frequency, percentage, mean, and standard deviation. Data collection used questionnaires. Descriptive statistics used frequency, percentage, mean, and standard deviation. (2) Opinions about the quality of electronic services of the digital platform for the coordination center for leaders and strategic drivers of change at Nakhon Nayok in various aspects as a whole. at a high level. and (3) opinions about satisfaction in using the platform for the coordination center for leaders and strategic drivers of change in the Nakhon Nayok in various aspects as a whole. at a high level.

Keywords: electronic service quality; organizational effectiveness; satisfaction; the The Community Development Learning Center - Nakhon Nayok , Community Development Department

¹ Human Resource Officer, Practitioner Level , Community Development Learning Center – Nakhonnayok , Email: hi9tan@gmail.com

บทนำ

ในยุคที่ประเทศขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อบริหารจัดการงานด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงการนำดิจิทัลแพลตฟอร์มมาใช้เป็นโมเดลใหม่ในการจัดกิจกรรมทางสังคม และกลายเป็นโมเดลหลักสำหรับการจัดกิจกรรมของมนุษย์ที่หลากหลาย รวมถึงการมีปฏิสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง (Tan et al., 2015; Kane et al., 2015) องค์กรที่ใช้ประโยชน์จากดิจิทัลแพลตฟอร์มได้ประสบความสำเร็จในการเติบโตอย่างมาก (Evans & Gawer, 2016) ด้วยเหตุนี้ ดิจิทัลแพลตฟอร์ม จึงกลายเป็นโมเดลกลยุทธ์ที่น่าดึงดูดและเป็นกลไกขับเคลื่อนการเติบโตที่มีแนวโน้มดีสำหรับภาคส่วนต่าง ๆ ดิจิทัลแพลตฟอร์มเป็นรูปแบบการใช้ดิจิทัลรูปแบบใหม่ที่รวดเร็วและเปลี่ยนแปลงบ่อย ใช้เทคโนโลยีในการแก้ปัญหาในแง่องค์กรธุรกิจดิจิทัลแพลตฟอร์มเป็นผลรวมของสถานที่สำหรับแลกเปลี่ยนของข้อมูลหรือบริการที่จะเกิดขึ้นระหว่างกันในกลุ่มที่มีปฏิสัมพันธ์กันในแพลตฟอร์ม แพลตฟอร์มมีหลายรูปแบบขึ้นอยู่กับโมเดลและวัตถุประสงค์เฉพาะที่ดำเนินการและการให้บริการ (Watts, 2020)

กรมการพัฒนาชุมชน มีภารกิจในการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของประชาชน ส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนฐานรากให้มีความมั่นคงและมีเสถียรภาพ เพื่อให้ชุมชนเข้มแข็งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน โดยมี ผู้นำชุมชน อาสาสมัคร กลุ่ม องค์กร เครือข่าย เป็นกลไกในการพัฒนาและในการบริหารจัดการชุมชนรวมทั้งเศรษฐกิจฐานรากอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุตาม “เศรษฐกิจฐานรากมั่นคง ชุมชนเข้มแข็งอย่างยั่งยืน ด้วยหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่เป็นรูปธรรมและสามารถตอบสนองการแก้ไขปัญหาและความต้องการของประชาชน ได้อย่างแท้จริง จึงได้กำหนด Change for Good Flagship Policy คือ “โครงการตำบลเข้มแข็ง ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” ขึ้น โดยใช้พื้นที่ตำบลเป็นฐานการพัฒนา ภายใต้กลไกเครือข่ายผู้นำการเปลี่ยนแปลงระดับตำบล และกลไก ๗ ภาคีเครือข่ายในการขับเคลื่อน โดยมีเป้าหมายการดำเนินงานในพื้นที่ ทุกอำเภอ จำนวน 1,000 ตำบล ต่อมากรมการพัฒนาชุมชนได้มอบหมายให้สถาบันการพัฒนาชุมชน ผูกอบรมเครือข่าย พร้อมจัดตั้งศูนย์ผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. ทั้ง 11 ศูนย์ศึกษา เพื่อเป็นศูนย์ประสานงาน สร้างความร่วมมือ การใช้ทรัพยากรร่วมกัน ตลอดจนภารกิจต่างๆในการพัฒนาชุมชนทุกระดับ ส่งเสริมบทบาทเครือข่ายการพัฒนาชุมชนให้สามารถขับเคลื่อนตำบลสู่ความเข้มแข็ง ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (กรมการพัฒนาชุมชน, 2565)

ผู้วิจัยในฐานะคณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก ได้นำดิจิทัลแพลตฟอร์มมาพัฒนาเพื่อประสานงานแก่ศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก เพื่อให้ได้ประโยชน์ในการใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์มสูงสุดจึงต้องการศึกษาถึงคุณภาพของดิจิทัลแพลตฟอร์ม ความพึงพอใจของผู้ใช้ โดยต้องการนำผลการวิจัยมาพัฒนาดิจิทัลแพลตฟอร์มให้รองรับและตอบสนองผู้ใช้งานได้ตรงประเด็นและเป็นประโยชน์สูงสุดและพัฒนาเวอร์ชันต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหา วิธีแก้ปัญหาการประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก
3. เพื่อประเมินความพึงพอใจในการใช้แพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก

การทบทวนวรรณกรรม

คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (E-service quality)

ล้นทม จอนจวบทรง และณธกร ธรรมบุญวิศ (2562) อธิบายว่า ดิจิทัลแพลตฟอร์ม เป็นหัวใจสำคัญในการช่วยบริหารจัดการข้อมูล (Data Management) และเชื่อมต่อข้อมูลระหว่างกัน กล่าวคือ การดูแลข้อมูลเป็นกลไกในการกำหนดทิศทางเพื่อควบคุมการบริหารจัดการข้อมูล ให้สามารถดำเนินการได้ถูกต้องตามกฎระเบียบหรือข้อบังคับที่ได้กำหนดไว้การดูแลข้อมูลที่ดีก่อให้เกิดการบริหารจัดการข้อมูลที่ดีส่งผลให้ข้อมูลมีความมั่นคง น่าเชื่อถือ ปลอดภัย มีคุณภาพเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน โดยแพลตฟอร์มแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ (1) แพลตฟอร์มขนาดใหญ่ และ (2) แพลตฟอร์มขนาดเล็ก โดยแพลตฟอร์มขนาดใหญ่ นั้นมีราคาสูงมากส่วนใหญ่จึงเลี่ยงมาใช้แพลตฟอร์มขนาดเล็กซึ่งมีราคาถูกกว่าและพัฒนาได้ง่ายกว่า แต่ความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลมีข้อจำกัดมาก กล่าวคือ ข้อมูลสามารถเชื่อมต่อกันได้มากขึ้นและมีการบูรณาการได้อย่างหลากหลายตั้งแต่การสร้างการจัดเก็บการประมวลผล การใช้การเผยแพร่ จนถึงการทำลายโดยมีหลักเกณฑ์และนโยบายเพื่อกำหนดรูปแบบข้อมูลที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมองค์กรของแต่ละหน่วยงานช่วยให้เห็นระดับการดำเนินการและส่งผลต่อความสำเร็จของการดำเนินงาน หรือคุณภาพของข้อมูลรอบการกำกับดูแลข้อมูลเป็นแนวทางให้หน่วยงานในส่วนภาครัฐและเอกชนนำไปปรับใช้ให้เข้ากับลักษณะเฉพาะของแต่ละหน่วยงานหรือองค์กรเพื่อให้สามารถปรับตัวตามบริบทที่เปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง

Wolfenbarger & Gilly (2003) และ Blut et al. (2015) แบ่งคุณภาพการบริการอิเล็กทรอนิกส์ออกเป็น 4 มิติ ได้แก่ 1) การออกแบบเว็บไซต์ (Website design) 2) การทำให้บรรลุเป้าหมาย (Fulfillment) 3) การบริการลูกค้า (Customer service) 4) ความเป็นส่วนตัว (Privacy) ซึ่งงานวิจัย ของ Rita et al. (2019) พบว่าการออกแบบเว็บไซต์ การทำให้บรรลุเป้าหมาย และความเป็นส่วนตัวส่งผลต่อภาพรวมคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Overall E-service quality) อย่างมีนัยสำคัญ ผู้วิจัยได้นำมาเป็นเครื่องมือในการวัดและประเมินคุณภาพแพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก โดยผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาตัวแปรต้นที่ส่งผลต่อภาพรวมของคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Overall E-service quality) ได้แก่ การออกแบบแพลตฟอร์ม (Website/App. design) ความเป็นส่วนตัว (Privacy) และความง่ายในการใช้งาน (Ease to use)

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ (Uses and Gratification Theory)

การที่บุคคลแต่ละคนจะเปิดรับสื่อใดก็จะพิจารณาว่าสื่อนั้นหรือเนื้อหาตรงกับความต้องการของตนเองหรือไม่ Katz et al (1974) นักวิชาการด้านสังคมวิทยาและสื่อสารมวลชนได้อธิบายถึงการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจ มีจุดกำเนิดทางสังคมและจิตวิทยาที่มาจากความต้องการสิ่งนี้จะก่อให้เกิดความคาดหวังจากสื่อมวลชนหรือจากแหล่งสารอื่น อันจะนำไปสู่รูปแบบต่างๆ และก่อให้เกิดผลในแง่ของความพึงพอใจสามารถสนองความต้องการที่จำเป็น และผลอื่นๆ ที่ตามมาได้ แนวทางศึกษาการใช้ประโยชน์และการได้รับความพึงพอใจคือ การศึกษาเกี่ยวกับความคาดหวังแล้วนำไปสู่การใช้ประโยชน์ในรูปแบบต่างๆ และก่อให้เกิดความพึงพอใจตามที่ต้องการรวมถึงผลอื่นๆ ที่ตามมา ซึ่งอาจจะไม่ใช่ผลที่เจตนาไว้ก็ได้ ทั้งนี้ทฤษฎีดังกล่าวมีแนวคิดดังนี้ 1) ผู้ใช้งานจะมีลักษณะเป็นผู้กระทำการแสวงหาข่าวสารโดยใช้สื่อจะมีจุดมุ่งหมายเบื้องต้น และมีการคาดหวังผลที่ได้รับจากแพลตฟอร์มจะมากขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคล 2. ให้ความสำคัญกับผู้ใช้งานเป็นหลักในการศึกษา โดยพิจารณาการเลือกใช้แพลตฟอร์มว่ามีความต้องการอย่างไร ไม่ได้มองแค่ที่แพลตฟอร์มมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมต่อผู้ใช้งานแต่เพียงด้านเดียว 3. การศึกษาโดยการเปรียบเทียบว่าผู้ใช้งานจะแสวงหาความพึงพอใจที่ได้รับจากแพลตฟอร์มเพื่อสนองความต้องการ 4. บุคคลแต่ละคนสามารถอธิบายถึงความสนใจหรือแรงจูงใจของตนเองได้ในเรื่องต่างๆ โดยมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน 5. มนุษย์ทุกคนถือว่าเป็นปัจเจกชนที่มีความต้องการส่วนตัว พฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากความต้องการ (Needs) ซึ่งความต้องการของแต่ละคนจะมีที่มาต่างๆ กัน พฤติกรรมใช้แพลตฟอร์มของบุคคลเกิดขึ้นเพื่อสนองความต้องการพื้นฐานด้านจิตใจของบุคคลนั้นๆ และประสบการณ์ที่บุคคลได้รับจากสถานการณ์ทางสังคมของเขา

แนวคิดของทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจต่อสื่อเป็นไปตามความเปลี่ยนแปลงของสังคมปัจจุบัน การปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตของผู้คนในปัจจุบันให้มีความสะดวกสบายในการเข้าถึงข้อมูลและสิ่งที่ตัวเองต้องการได้ แพลตฟอร์มออนไลน์เป็นสื่อที่ต้องปรับตัวเพื่อสร้างประโยชน์และความพึงพอใจให้ได้มากที่สุด แพลตฟอร์มออนไลน์มีจุดมุ่งหมายเบื้องต้นเพื่อสร้างความบันเทิง ติดต่อสื่อสารสร้างสัมพันธ์มิตรที่ดี สื่อที่ทุกคนสามารถที่จะแลกเปลี่ยนประสบการณ์ได้ทุกสิ่งทุกอย่างทุกสถานที่และทุกเวลาที่จะสามารถสื่อสารได้ถึงกัน ซึ่งมีบทบาทสำคัญ เป็นแหล่งข้อมูลทั้งในรูปแบบ ข้อความ รูปภาพ วีดีโอ เพื่อตอบสนองการเติบโตของสังคมความรู้ เป็นทางเลือกหนึ่งในการเก็บข้อมูล ค้นหาข้อมูล เพื่อใช้ในการวาง (ธีรพล ยั่งยืน, 2561)

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งเน้นศึกษาเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับ

1.1 คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของดิจิทัลแพลตฟอร์ม ประกอบด้วยคุณลักษณะ 4 ด้าน ดังนี้ 1) การออกแบบเว็บไซต์ (Website design) 2) การทำให้บรรลุเป้าหมาย (Fulfillment) 3) การบริการลูกค้า (Customer service) 4) ความเป็นส่วนตัว (Privacy)

1.2 ความพึงพอใจในการใช้แพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก

1.3 สภาพปัญหา วิธีแก้ปัญหาการประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรและตัวอย่าง คือ สมาชิกเครือข่าย ครู ก. ครู ข. และครู ข. ขยายผลระดับจังหวัด ในเขตพื้นที่บริการของ ศพช. นครนายก ได้แก่จังหวัดนครนายก นนทบุรี ปทุมธานี ปราจีนบุรี พระนครศรีอยุธยา จำนวน 430 คน

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการ ดังนี้

1. ประชากรและตัวอย่าง คือ สมาชิกเครือข่าย ครู ก. ครู ข. และครู ข. ขยายผลระดับจังหวัด ในเขตพื้นที่บริการของ ศพช. นครนายก ได้แก่จังหวัดนครนายก นนทบุรี ปทุมธานี ปราจีนบุรี พระนครศรีอยุธยา จำนวน 430 คน กำหนดขนาดของตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการกำหนดขนาดตามสูตรของทาโรยามาเน่ (Yamane) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 208 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับสภาพปัญหาคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของดิจิทัลแพลตฟอร์ม ความพึงพอใจในการใช้แพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก จำนวน 1 ฉบับ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยจัดส่ง QR CODE แบบสอบถามไปยังเขตพื้นที่บริการของ ศพช. นครนายกที่เป็นตัวอย่าง จนกระทั่งได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาครบตามเงื่อนไขการวิจัย

4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย หลังจากได้รับแบบสอบถามคืนมาเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม จัดระบบข้อมูล ลงรหัสข้อมูล นำไปวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยสถิติเชิงพรรณนาใช้ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติอ้างอิง (Inference Statistic) ใช้ t-test, One-Way ANOVA, Least Significant Difference Test (LSD) และ การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “ทันงาน ทันที่ ทันใจ” รูปแบบใหม่ดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก โดยผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ครู ข. และปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์เป็นดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์สภาพปัญหาและวิธีแก้ปัญหาการประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก พบว่า 1.1) ปัญหาที่พบส่วนมากเรียงลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย พบว่า ปัญหาการประสานงานติดต่อผู้ที่รับผิดชอบในส่วนงานที่คล้ายกัน ปัญหาการขาดประสบการณ์ ปัญหาเวลาในการดำเนินการ ปัญหาความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง และปัญหาขาดตัวอย่างการ

ดำเนินโครงการ ตามลำดับ 1.2) วิธีการหรือแนวทางการแก้ไข พบว่า ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาเรียงลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย พบว่า ควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสาร ที่ใช้งานง่าย สะดวก เช่น ไลน์กลุ่มหรือแอปพลิเคชัน 1.3) การประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก ในมุมมองของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เป็นศูนย์กลางที่ช่วยประสานความร่วมมือ และกิจกรรมต่างๆ เช่น การเอามือสามัคคี การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างครู ข.

2. ผลการวิเคราะห์คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก

ตารางที่ 1 คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก

| คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของดิจิทัลแพลตฟอร์ม | \bar{x} | S.D. | แปรผล |
|---|-----------|------|-------|
| ด้านการออกแบบดิจิทัลแพลตฟอร์ม | 4.05 | .534 | มาก |
| ด้านความใช้งานง่ายของดิจิทัลแพลตฟอร์ม | 4.08 | .526 | มาก |
| ด้านความเป็นส่วนตัวของดิจิทัลแพลตฟอร์ม | 4.19 | .571 | มาก |
| ภาพรวมการบริการของดิจิทัลแพลตฟอร์ม | 4.10 | .581 | มาก |
| รวม | 4.10 | .455 | มาก |

จากตารางที่ 1 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก ด้านต่างๆในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.10$, S.D. = 0.455) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นส่วนตัวของดิจิทัลแพลตฟอร์ม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.19 รองลงมาคือ ด้านภาพรวมการบริการของดิจิทัลแพลตฟอร์ม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ด้านความใช้งานง่ายของดิจิทัลแพลตฟอร์ม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และด้านการออกแบบดิจิทัลแพลตฟอร์ม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05

3. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้แพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในการใช้แพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก

| คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของดิจิทัลแพลตฟอร์ม | \bar{x} | S.D. | แปรผล |
|--|-----------|------|-----------|
| ด้านการรายงานข้อมูลที่เป็นปัจจุบันของแพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก | 4.23 | .732 | มากที่สุด |
| ด้านการรวบรวมสมาชิกไว้ในแพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก | 4.38 | .740 | มากที่สุด |

| | | | |
|---|------|------|-----------|
| แพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก เปิดโอกาสให้สมาชิกได้ทราบความเคลื่อนไหว และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ทางออนไลน์ | 4.13 | .874 | มาก |
| แพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก ทำให้ท่านรู้สึกมีที่เล็งในการปฏิบัติงาน ไม่โดดเดี่ยว | 4.20 | .821 | มาก |
| ด้านการให้สาระความรู้ นโยบาย ระเบียบ ที่จำเป็นและเป็นปัจจุบัน | 4.20 | .777 | มาก |
| รวม | 4.23 | .574 | มากที่สุด |

จากตารางที่ 2 พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้แพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก ด้านต่างๆในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.23$, S.D. = 0.574) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรวบรวมสมาชิกไว้ในแพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.38 รองลงมาคือ ด้านการรายงานข้อมูลที่เป็นปัจจุบันของแพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ด้านการให้สาระความรู้ นโยบาย ระเบียบ ที่จำเป็นและเป็นปัจจุบัน และแพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก ทำให้ท่านรู้สึกมีที่เล็งในการปฏิบัติงาน ไม่โดดเดี่ยว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และแพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก เปิดโอกาสให้สมาชิกได้ทราบความเคลื่อนไหว และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ทางออนไลน์ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13

การอภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง“ทันงาน ทันที ทันใจ” รูปแบบใหม่ดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ที่ 1

ปัญหาและวิธีแก้ปัญหาคือการประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก พบว่า ปัญหาที่พบส่วนมากเรียงลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย พบว่า ปัญหาการประสานงานติดต่อผู้ที่รับผิดชอบในส่วนงานที่คล้ายกัน ปัญหาการขาดประสบการณ์ ปัญหาเวลาในการดำเนินการ ปัญหาความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง และปัญหาขาดตัวอย่างการดำเนินโครงการ ตามลำดับ อาจเนื่องมาจากพื้นที่การรับผิดชอบงานของสมาชิกแต่ละท่านห่างไกลกันและไม่มีกิจกรรมที่ต้องมาพบปะ สัมมนา หรือทำกิจกรรมด้วยกันอย่างต่อเนื่องการที่สมาชิกจะมีหมายเลขโทรศัพท์หรือไลน์ของสมาชิกด้วยกันจึงเป็นเรื่องลำบาก และถึงแม้หน้าที่จะมีการเก็บรวบรวมไว้ให้ก็อาจมีความเกรงใจเนื่องจากยังไม่ได้ทำความรู้จักกัน

เป็นการส่วนตัว ดังนั้นดิจิทัลแพลตฟอร์มจึงต้องพัฒนาให้มีกลุ่มไลน์ มีกระดานข่าว หรือแชทบอทมาลดช่องว่างหรือปัญหาดังกล่าว สอดคล้องกับงานวิจัยของณริดา ทองรัตน์ธนดล,อรพิน ปิยะสกุลเกียรติ, รัชสรศักดิ์ ประเสริฐศรี (2565) เรื่อง ปัจจัยการยอมรับการใช้งานแพลตฟอร์ม Traffy Fondue ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการบริหารจัดการปัญหาเมืองของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครกลุ่มกรุงเทพตะวันออก พบว่า ปัญหาและอุปสรรคการยอมรับการใช้งานแพลตฟอร์ม Traffy Fondue ได้แก่ การใช้งานที่ขึ้นอยู่กับระบบอินเทอร์เน็ต ข้อมูลที่ได้รับอาจมีความคลาดเคลื่อน ยากต่อการประสานงานในหน่วยที่รับผิดชอบ ระบบสืบค้นข้อมูลย้อนหลังทำได้ยากและแอปพลิเคชันต้องมีการอัปเดตตลอดเวลา และการรับข้อมูลการร้องเรียนตลอด 24 ชั่วโมงทำให้เจ้าหน้าที่ขาดความเป็นส่วนตัวการสื่อสารเป็นแบบทางเดียวจากผู้ร้องเรียนโดยเจ้าหน้าที่ไม่สามารถสอบถามข้อมูลย้อนกลับได้

อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ที่ 2

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายกด้านต่างๆในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเป็นส่วนตัวของดิจิทัลแพลตฟอร์ม อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านภาพรวมการบริการของดิจิทัลแพลตฟอร์ม ด้านความใช้งานง่ายของดิจิทัลแพลตฟอร์ม อยู่ในระดับมาก และด้านการออกแบบดิจิทัลแพลตฟอร์มอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากปัจจุบันดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. มีทั้งข้อมูลพื้นฐานของผู้ใช้ รวมไปถึงข้อมูลจากการวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้งานว่าเข้ามาดูข้อมูลใดเป็นพิเศษ ซึ่งระบบจะช่วยวิเคราะห์จดจำเมนูหรือเนื้อหาที่เข้าชมบ่อยครั้ง แพลตฟอร์มจะถูกตรวจสอบอย่างละเอียดถี่ถ้วนอย่างที่ควรจะเป็น แอปพลิเคชันบางตัว ขอสิทธิ์เข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้มากเกินไป แต่ดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. ไม่มีขั้นตอนในการเก็บข้อมูลของผู้ใช้เกินความจำเป็นจึงไม่ทำให้สมาชิกเกิดความวิตกต่อการกรอกข้อมูลส่วนตัวเข้ามายังแพลตฟอร์ม สอดคล้องกับงานวิจัยของบุญยวีร์ วีระพงษ์ (2565) เรื่อง คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชันการศึกษา : Grab Food พบว่า ปัจจัยความใช้งานง่าย ส่งผลต่อคุณภาพการบริการทาง อิเล็กทรอนิกส์ ตามมาด้วย การออกแบบแอปพลิเคชัน รวมถึงด้านความเป็นส่วนตัว ที่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ที่ 3

ความพึงพอใจในการใช้แพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก ความพึงพอใจในการใช้แพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก ด้านต่างๆในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรวบรวมสมาชิกไว้ในแพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการรายงานข้อมูลที่เป็นปัจจุบันของแพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก อยู่ในระดับมาก ด้านการให้สาระความรู้ นโยบาย ระเบียบ ที่จำเป็นและเป็น

ปัจจุบัน อยู่ในระดับมาก แพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก ทำให้ท่านรู้สึกมีที่เลี้ยงในการปฏิบัติงาน ไม่โดดเดี่ยว อยู่ในระดับมาก และแพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก เปิดโอกาสให้สมาชิกได้ทราบความเคลื่อนไหว และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ทางออนไลน์ อยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากแพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก เป็นแหล่งรวบรวมนโยบาย ความรู้ โครงการที่สำเร็จ และรูปแบบความหลากหลาย รวมถึงช่องทางการติดต่อสมาชิกทุกประเภทเป็นแพลตฟอร์มที่ช่วยให้ผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก เกิดเป็นชุมชนออนไลน์ที่สนับสนุนการปฏิบัติกันได้อย่างต่อเนื่องลดข้อจำกัดทางด้านเวลา สถานที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของจิราณี วัชรนัทธาภรณ์ (2562) เรื่อง การประยุกต์ใช้ระบบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการประสานงานในโครงการวางท่อส่งก๊าซ ผลการประเมินความพึงพอใจพบว่าระดับความพึงพอใจในแบบรูปแบบเอกสาร การบันทึกข้อมูลและแผนงานออนไลน์อยู่ในเกณฑ์พึงพอใจสูง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.98 และ ระดับความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันอยู่ในเกณฑ์พึงพอใจสูง โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ 4.08

สรุป สมาชิกศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก มีปัญหาการประสานงานติดต่อกับสมาชิกด้วยกัน เมื่อนำดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก มาใช้งาน พบว่า ดิจิทัลแพลตฟอร์มมีคุณภาพบริการที่ดีมาก โดยด้านความเป็นส่วนตัวในการเข้าใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์มอยู่ในอันดับแรก และสมาชิกที่ทดลองใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายกอยู่ในระดับมากโดยพึงพอใจที่ดิจิทัลแพลตฟอร์มช่วยรวบรวมสมาชิกไว้ในแพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก

ข้อเสนอแนะ

1. ดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก ควรเก็บข้อมูลสมาชิกทั้งปัจจุบันและสมาชิกเก่า เพื่อประโยชน์ในการถ่ายทอดประสบการณ์ ซึ่งเป็นองค์ความรู้จากประสบการณ์จริง
2. ดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายกควรพัฒนา แชนทอปทเพื่อการสอบถามทั้งปัญหาและการประสานงานโดยมีแอดมินช่วยในการหาคำตอบหรือประสานงานที่รวดเร็ว รวมถึงเป็นเสมือนพี่เลี้ยงของสมาชิก
3. ดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก ควรพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อรวบรวมผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. ทุกจังหวัดไว้ในฐานข้อมูลเดียวกัน ไม่แยกแตกออกเป็นรายจังหวัด

บรรณานุกรม

- กรมการพัฒนาชุมชน. (2565). แนวทางการดำเนินงาน “ตำบลเข้มแข็ง ตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” สืบค้นจาก <https://district.cdd.go.th/muang-suphan/wp-content/uploads/sites/757/2023/03/แนวทางการดำเนินงานตำบลเข้มแข็ง-1.pdf>
- จิราณัฐ วัฒนภัทรภรณ์. (2562). การประยุกต์ใช้ระบบการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการประสานงานในโครงการวางท่อส่งก๊าซ. (วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร. กรุงเทพฯ.
- ธีรพล ยั่งยืน. (2561). การใช้ประโยชน์กับความพึงพอใจและพฤติกรรมผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจการท่องเที่ยวของกลุ่มผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ . กรุงเทพฯ.
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561). แผนการปฏิรูปประเทศด้านสังคม. กรุงเทพฯ : สำนักงานเลขาธิการของ คณะกรรมการปฏิรูปประเทศ.
- ณริดา ทองรัตน์ธนดล, อรพิน ปิยะสกุลเกียรติ และรังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2566). ปัจจัยการยอมรับการใช้งานแพลตฟอร์ม Traffy Fondue ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการบริหารจัดการปัญหาเมืองของเจ้าหน้าที่กรุงเทพมหานครกลุ่มกรุงเทพตะวันออก. *วารสารมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*, 14 (2), 248-261.
- บุญยวีร์ วีระพงษ์. (2565). คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจและความภักดีของผู้ใช้บริการสั่งอาหารผ่านแอปพลิเคชัน กรณีศึกษา : Grab Food. (สารนิพนธ์ปริญญาการจัดการ มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล. กรุงเทพฯ.
- ล้นทม จอนจวบทรง และณธกร ธรรมบุญวริศ. (2562). การแปลงรูปสู่ธุรกิจดิจิทัลก่อนถูกยุบสลาย. *วารสารธุรกิจปริทัศน์*, 11(2), 216-231.
- Evans, P. C. & Gawer, A. (2016). *The Rise of the Platform Enterprise a Global Survey*. The Center for Global Enterprise, USA, New York.
- Katz, Elihu et al. (1974). “Uses of Mass Communication by the Individual,” *Mass Communication Research: Major Issues and Future Directions*. W.Philip Davidson and Frederick Yu, Eds. New York: Praeger Publishers.
- Tan, B., Pan, S. L., Lu, X., & Huang, L. (2015). The Role of IS Capabilities in the Development of Multi Sided Platforms: The Digital Ecosystem Strategy of Alibaba.com. *Journal of the Association for Information Systems*, 16(4), 248–280.
- Watts, S. (2020). *Digital Platforms: A Brief Introduction*. From <https://www.bmc.com/blogs/digital-platforms/>.

ภาคผนวก

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง

“ทำงาน ทันทิ ทนใจ” รูปแบบใหม่ดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อน
ยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก

เอกสารชุดนี้เป็นแบบสอบถาม เพื่อทำวิจัยรูปแบบ R2R (Routine to Research) เรื่อง “ทำงาน ทันทิ ทนใจ” รูปแบบใหม่ดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหา วิธีแก้ปัญหาคารประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก 2) เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก 3) เพื่อประเมินความพึงพอใจในการใช้แพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก 4) สร้างแนวทางการพัฒนาแพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก โดยศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก มีเขตพื้นที่ให้บริการครอบคลุม 5 จังหวัด คือ จังหวัดนครนายก นนทบุรี ปทุมธานี ปราจีนบุรี และจังหวัดพระนครศรีอยุธยา และบุคคลทั่วไปในพื้นที่ข้างเคียงจังหวัดดังกล่าว เช่น กรุงเทพมหานคร ที่ต้องการใช้งานดิจิทัลแพลตฟอร์ม จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านให้ข้อมูลและความคิดเห็นตามแบบสอบถามนี้ การตอบคำถามในแบบสอบถามครั้งนี้ จะถูกนำมาใช้ในการวิจัยซึ่งจะเป็นประโยชน์ในเชิงวิชาการเท่านั้น จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านได้ให้ข้อมูลในการตอบแบบสอบถามตรงไปตรงมาตามข้อเท็จจริงและตามความรู้สึกนึกคิดของตัวเอง

หวังว่าจะได้รับความกรุณาจากท่านเป็นอย่างดีและขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน รวม 5 หน้า ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหา วิธีแก้ปัญหาคารประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก

ตอนที่ 3 คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะสร้างแนวทางการพัฒนาแพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก

ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่าน

นายวสันต์ มาชัยภูมิ

นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ

ศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชนนครนายก

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

ชาย

หญิง

ไม่ระบุ

2. บทบาทหน้าที่

ครู ก.

ครู ข.

ขยายผลครู ข

บุคคลทั่วไป

3. จังหวัดที่ท่านปฏิบัติงาน

นครนายก

นนทบุรี

ปทุมธานี

ปราจีนบุรี

พระนครศรีอยุธยา

นอกพื้นที่ 5 จังหวัด

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัญหา วิธีแก้ปัญหาการประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก

1. ในการประสานงานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก ท่านพบปัญหาในด้านใด อย่างไร

.....

.....

2. ท่านคิดว่าปัญหาดังกล่าวควรได้รับการแก้ไขอย่างไร

.....

.....

3. ในความคิดเห็นของท่านการประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก เป็นอย่างไรบ้าง โปรดอธิบายพอสังเขป

.....

.....

ตอนที่ 3 คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ระดับความคิดเห็นที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงตามความคิดเห็นของท่านตามรายการดังต่อไปนี้

- 5 หมายถึง ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
- 4 หมายถึง ตรงกับความคิดเห็นของท่านมาก
- 3 หมายถึง ตรงกับความคิดเห็นของท่านปานกลาง
- 2 หมายถึง ตรงกับความคิดเห็นของท่านน้อย
- 1 หมายถึง ตรงกับความคิดเห็นของท่านน้อยที่สุด

| ข้อ | คุณภาพการบริการทางอิเล็กทรอนิกส์ของดิจิทัลแพลตฟอร์ม | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|---|---|------------------|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| ด้านการออกแบบดิจิทัลแพลตฟอร์ม | | | | | | |
| 1 | มีเมนูแบ่งแยกเนื้อหาเป็นหมวดหมู่ชัดเจน | | | | | |
| 2 | แพลตฟอร์มออกแบบให้สามารถกลับสู่เมนูหลักได้จากทุกหน้า การเข้าถึงข้อมูลและย้อนกลับทำได้ง่ายไม่สับสน | | | | | |
| 3 | สามารถเพิ่มข้อมูล แก้ไขข้อมูล รายงานผลได้สะดวกและมีระบบบันทึกอัตโนมัติ | | | | | |
| ด้านความใช้งานง่ายของดิจิทัลแพลตฟอร์ม | | | | | | |
| 4 | สามารถเข้าใช้งานได้จากทุกที่ทุกเวลา | | | | | |
| 5 | การสืบค้นข้อมูลทำได้สะดวกและรายงานผลชัดเจนเพียงพอ | | | | | |
| 6 | มีเมนูแนะนำการใช้งานสำหรับผู้เข้าใช้งานครั้งแรก | | | | | |
| ด้านความเป็นส่วนตัวของดิจิทัลแพลตฟอร์ม | | | | | | |
| 7 | ท่านสามารถเลือกใช้งานได้หลายช่องทางตามความสะดวก เช่น webpage Facebook และ AppSheet ทำได้ง่าย | | | | | |
| 8 | ท่านมั่นใจว่าข้อมูลที่อัปโหลดจะไม่ถูกเปลี่ยนแปลงโดยผู้อื่น | | | | | |
| 9 | มีช่องทางติดต่อ หรือแชทบอทเพื่อการติดต่อประสานงานส่วนตัว | | | | | |
| ภาพรวมการบริการของดิจิทัลแพลตฟอร์ม | | | | | | |
| 10 | การออกแบบหน้าดิจิทัลแพลตฟอร์มเรียบง่าย ใช้สีสันทันทีสบายตา | | | | | |
| 11 | แพลตฟอร์มรองรับการเติบโตของเครือข่ายและจำนวนสมาชิกที่เพิ่มขึ้น | | | | | |
| 12 | แพลตฟอร์มได้รับการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง | | | | | |

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจในการใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ระดับความคิดเห็นที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงตามความคิดเห็นของท่านตามรายการดังต่อไปนี้

- 5 หมายถึง ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
- 4 หมายถึง ตรงกับความคิดเห็นของท่านมาก
- 3 หมายถึง ตรงกับความคิดเห็นของท่านปานกลาง
- 2 หมายถึง ตรงกับความคิดเห็นของท่านน้อย
- 1 หมายถึง ตรงกับความคิดเห็นของท่านน้อยที่สุด

| ข้อ | ความพึงพอใจในการใช้ดิจิทัลแพลตฟอร์ม | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|-----|---|------------------|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 1 | ท่านพึงพอใจด้านการรายงานข้อมูลที่เป็นปัจจุบันของแพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก | | | | | |
| 2 | ท่านพึงพอใจในด้านการรวบรวมสมาชิกไว้ในแพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก | | | | | |
| 3 | แพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก เปิดโอกาสให้สมาชิกได้ทราบความเคลื่อนไหว และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ทางออนไลน์ | | | | | |
| 4 | แพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก ทำให้ท่านรู้สึกมีที่เล็งในการปฏิบัติงาน ไม่โดดเดี่ยว | | | | | |
| 5 | ท่านพึงพอใจในการให้สาระความรู้ นโยบาย ระเบียบ ที่จำเป็นและเป็นปัจจุบัน | | | | | |

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะสร้างแนวทางการพัฒนาแพลตฟอร์มเพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก

.....

.....

“ทันงาน ทันที ทันใจ”
รูปแบบใหม่ดิจิทัลแพลตฟอร์ม
เพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำ
นักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง
ศพช. นครนายก

รองรับข้อมูลในเขตพื้นที่
บริการ 5 จังหวัด
ของ
ศพช.นครนายก

เชื่อมโยงเว็บไซต์
หลากหลาย
ทันข่าวสาร ทันสมัย
ทันที

สืบค้นข้อมูลเครื่อง่าย
รวดเร็ว ทันใจ

24
ลงกิจกรรม นัดหมาย
ทันงาน ทันเวลา

ทดลองใช้ได้แล้ววันนี้

ขอบคุณ
คำบ

<https://url.in.th/GhRvP>
แสกนคิวอาร์โค้ด

แบบสอบถามการวิจัย R2R เรื่อง “ทันงาน ทันที ทันใจ” รูปแบบใหม่ดิจิทัลแพลตฟอร์ม
เพื่อศูนย์ประสานความร่วมมือผู้นำนักขับเคลื่อนยุทธศาสตร์นำการเปลี่ยนแปลง ศพช. นครนายก

📌 ช่องทางออนไลน์ : <https://forms.gle/TvBBp7Q7cLD31yB38>

📌 ช่องทางแบบฟอร์ม PDF : <https://url.in.th/erMfa>

📍 ทดลองใช้งานแพลตฟอร์มดิจิทัล ได้ที่

1. แอปพลิเคชัน <https://www.appsheets.com/newshortcut/a42f0ff1-a5fa-4022-8fe1-76d89faf3979>
2. เว็บไซต์ <https://lookerstudio.google.com/reporting/1f356566-8f05-4938-831a-70366d4f2917>
3. เฟซบุ๊ก <https://www.facebook.com/kruKnyk>

