การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคราชการ 4.0 : กรณีศึกษาสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดตราด

Human Resource Management in Government 4.0 : A Case Study of Trat Probation Office.

คำรณ เหลืองธนะผล**

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการ ปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งแสวงหาแนวทางพัฒนารูปแบบและวิธีการพัฒนากระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคราชการ 4.0 ของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดตราด เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยวิธีวิจัยเอกสารและวิจัยสนาม โดยการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) สัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informants) จำนวน 10 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) รูปแบบและกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคราชการ 4.0 ของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดตราด มีการจัดทำและดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ ขับเคลื่อนองค์กรตามนโยบาย 4 P เน้นการทำงานเชิงรุก โดยใช้วิธีการทำงานแบบ Smart Probation และได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ปรับเปลี่ยนการทำงานโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการพัฒนาทรัพยากรบุคคลโดยการส่งบุคคลากรของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดตราดเข้ารับการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในยุคดิจิตอล มีการจัดองค์ความรู้ (KM) แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกระบวนงานคุมประพฤติให้ทันยุคสมัย มีการประเมินผลการปฏิบัติงานตัวชี้วัดตามที่กรมคุมประพฤติกำหนด 2) ปัญหาและอุปสรรค พบว่าบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจและทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล อีกทั้งขาดการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิด (Mindset) ขาดการสนับสนุนงบประมาณ ขาดอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย ขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน 3) วิธีการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค คือ ควรส่งเสริมการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล สนับสนุนงบประมาณพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรยกระดับขวัญและกำลังใจโดยการดูแลทั้งปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายใน ที่ส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน 4) แนวทางในการพัฒนารูปแบบและวิธีการพัฒนา คือ ควรกำหนดอัตรากำลังที่เหมาะสมและสอดคล้องกับบทบาทภารกิจของกรมคุมประพฤติและภารกิจของสำนักงานคุมประพฤติ ควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในทุกกระบวนการทำงาน ควรส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาศักยภาพด้านทักษะ ด้านสมรรถนะ และความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีดิจิทัลผ่านหลักสูตรออนไลน์จากเว็บไซต์ต่าง ๆ

คำสำคัญ : การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคราชการ 4.0 ศึกษาสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดตราด

***บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่องการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคราชการ 4.0 : กรณีศึกษาสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดตราด**

****นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง**

บทนำ

ปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีอย่างรวดเร็วและการเข้าสู่สังคมดิจิทัลที่ทันสมัย มีความก้าวหน้าอย่างมาก ส่งผลให้การเรียนรู้ การรับข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนการสื่อสารมีความรวดเร็ว เชื่อมโยงทั้งโลกเข้าด้วยกันอย่างไร้พรมแดน จากอิทธิพลดังกล่าวทำให้ประเทศไทยต้องมีการปรับตัวด้วยการกำหนดนโยบายและวิสัยทัศน์ของประเทศ โดยการตั้งเป้าหมายในการนำพาประเทศเข้าสู่โมเดล “ประเทศไทย 4.0” เป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยหรือโมเดลพัฒนาเศรษฐกิจของรัฐบาล ภายใต้การนำของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ที่เข้ามาบริหารประเทศบนวิสัยทัศน์ที่ว่า “มั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” มีภารกิจที่สำคัญในการขับเคลื่อนปฏิรูปประเทศด้านต่าง ๆ เพื่อปรับแก้ จัดระบบ ปรับทิศทาง และสร้างหนทางพัฒนาประเทศให้เจริญสามารถรับมือกับโอกาสและภัยคุกคามแบบใหม่ที่เปลี่ยนแปลงอย่างเร็ว โดยใช้โมเดล “ประเทศไทย 4.0” ปรับเปลี่ยนโครงสร้างไปสู่ “เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม” เปลี่ยนจากการขับเคลื่อนประเทศอุตสาหกรรมไปสู่การขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม เมื่อรูปแบบการพัฒนาประเทศมีการเปลี่ยนแปลงย่อมส่งผลกระทบต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของภาครัฐ ที่ต้องมีการปรับตัวตามเพื่อตอบสนองการพัฒนา พร้อมทั้งการรับผลกระทบที่จะเกิดขึ้นตามมา ดังนั้นองค์การภาครัฐจึงต้องมีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป ระบบราชการ 4.0 จึงเป็นแนวทางหนึ่งของรัฐบาลที่จะนำพาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐให้ปรับตัวเข้ากับการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมในยุคดิจิทัล ซึ่งต้องเป็นที่พึ่ง เป็นที่เชื่อถือและเป็นที่ไว้วางใจของประชาชน โดยการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์การของภาครัฐ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีการวางแผนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เหมาะสมกับองค์กรของตนและสอดคล้องกับกระแสโลกที่ปรับเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 16 การปฏิรูปประเทศ มาตรา 258 ข. ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (1)(2)(3)(4) กำหนดว่า “...ให้มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินและการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดิน และเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ให้มีการบูรณาการฐานข้อมูลของหน่วยงานของรัฐ ทุกหน่วยงานเข้าด้วยกัน เพื่อให้เป็นระบบข้อมูลเพื่อการบริหารราชการแผ่นดินและการบริการประชาชน ให้มีการปรับปรุงและพัฒนาโครงสร้างและระบบการบริหารงานของรัฐและแผนกำลังคนภาครัฐให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายใหม่ ๆ โดยต้องดำเนินการให้เหมาะสมกับภารกิจของหน่วยงานของรัฐแต่ละหน่วยงานที่แตกต่างกัน ให้มีการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานบุคคลภาครัฐเพื่อจูงใจให้ผู้มีความรู้ความสามารถอย่างแท้จริงเข้ามาทำงานในหน่วยงานของรัฐ และสามารถเจริญก้าวหน้าได้ตามความสามารถและผลสัมฤทธิ์ของงาน ของแต่ละบุคคล มีความซื่อสัตย์สุจริต กล้าตัดสินใจและกระทำในสิ่งที่ถูกต้องโดยคิดถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว มีความคิดสร้างสรรค์และคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อให้การปฏิบัติราชการและการบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ...” ประกอบกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี โดยเฉพาะยุทธศาสตร์ที่ 6 การปรับสมดุลและ

พัฒนาระบบจัดการภาครัฐ กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการและให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส มีขนาดเล็กลง เหมาะสมกับภารกิจ ส่งเสริมให้ประชาชนและทุกภาคส่วน มีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศ และภาครัฐมีความทันสมัย ทันการเปลี่ยนแปลง และมีขีดสมรรถนะสูง สามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนบุคลากรภาครัฐเป็นคนดีและเก่งยึดหลักคุณธรรม จริยธรรม มีจิตสำนึก มีความสามารถสูง มุ่งมั่น และเป็นมืออาชีพ

กรมคุมประพฤติเป็นหน่วยงานที่ให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งได้กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์กรมคุมประพฤติ พ.ศ.2561-2564 ประกอบด้วยประเด็นยุทธศาสตร์ที่สำคัญ ได้แก่ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพบุคลากร คือ บุคลากรมีสมรรถนะสูง มีคุณธรรม จริยธรรมและประสิทธิภาพในการบริการประชาชน ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 ด้านพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัล คือ บริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศและการปรับระบบการทำงานเป็นดิจิทัล ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 ด้านพัฒนาการบริหารจัดการองคการ คือ การบริหารจัดการองคการที่มีประสิทธิภาพ จึงเห็นได้ว่าแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าวเป็นแนวทางให้การบริหารทรัพยากรบุคคลของกรมคุมประพฤติสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งได้รับการพัฒนาศักยภาพ คุณภาพชีวิต ตอบสนองต่อการบรรลุเป้าหมายของกรมคุมประพฤติ สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อกรมคุมประพฤติได้อย่างเต็มศักยภาพ กำหนดทิศทางและการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์และพันธกิจของกรมคุมประพฤติเพื่อปรับเข้าสู่การเป็นระบบราชการ 4.0

สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดตราดเป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดกรมคุมประพฤติที่ต้องดำเนินการแผนยุทธศาสตร์กรมคุมประพฤติ พ.ศ.2561-2564 เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายของกรมคุมประพฤติ และเพื่อเป็นแนวทางให้แก่บุคลากรในสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดตราดที่ต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าวให้เป็นไปตามเป้าหมายของการพัฒนาสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดตราดที่กำหนดไว้เช่นเดียวกัน รวมทั้งก็ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานให้รองรับระบบราชการ 4.0 ด้วยการพัฒนาศักยภาพบุคลากรควบคู่ไปกับการปรับโครงสร้างของหน่วยงานรวมทั้งนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการทำงานมากขึ้น เพื่อพัฒนาและสร้างองค์การให้มีประสิทธิภาพ ปฏิบัติงานตามภารกิจให้สัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้สามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดตราดได้อย่างเต็มศักยภาพ

ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดตราด จึงมีความสนใจที่จะศึกษารูปแบบและกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดตราดในยุคราชการ 4.0 ศึกษาปัญหา อุปสรรคในกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคราชการ 4.0 และศึกษาวิธีการแก้ไขปัญหาอุปสรรคในกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคราชการ 4.0 เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางพัฒนารูปแบบและวิธีการพัฒนากระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานคุม

ประพฤติจังหวัดตราดให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ประหยัดเวลา ตอบสนองและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน ต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยทำการวิจัย 2 วิธี ประกอบด้วย

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์รายงาน การประชุม คู่มือปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารทางราชการที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคราชการ 4.0

2. การวิจัยสนาม (Field research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยการสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) สัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key informants)

ประชากรผู้ให้ข้อมูลหลัก

1. ประชากร (Population) คือ บุคลากร เจ้าหน้าที่ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดตราด ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคราชการ 4.0 จำนวน 19 คน

2. ผู้ให้ข้อมูลหลักที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) เป็นการเลือกตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) ใช้วิธีการเลือกโดยยึดวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยเป็นหลัก โดยเลือกจากบุคคลที่มีความรู้ มีประสบการณ์และสามารถให้ข้อมูลในประเด็นที่ต้องการศึกษาวิจัยได้เป็นอย่างดี โดยจำแนกผู้ให้ข้อมูล จำนวน 10 คน ดังนี้

1) ผู้อำนวยการสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดตราด ซึ่งมีหน้าที่ กำกับ ดูแล อำนวยการ ปกครองบังคับบัญชา และสนับสนุนการดำเนินงานของกลุ่มยุทธศาสตร์และอำนวยการและกลุ่มคุมประพฤติพื้นที่

2) คัดเลือกจากผู้แทนกลุ่มยุทธศาสตร์และอำนวยการ เป็นผู้ที่รับผิดชอบ ปฏิบัติหน้าที่วิเคราะห์วางแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติราชการ แผนปฏิบัติการ แผนงาน โครงการ กิจกรรม การติดตามผล การรายงานผล ดำเนินงานกิจกรรมหรือโครงการตามนโยบายในภาพรวมของสำนักงาน อำนวยการและประสานงานในการดำเนินงานกิจกรรมและโครงการ และจัดทำรายงานการปฏิบัติงานตามแผนงานหรือโครงการของสำนักงานคุมพฤติ จำนวน 2 คน

3) คัดเลือกจากผู้แทนกลุ่มคุมประพฤติพื้นที่ รับผิดชอบดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงของจำเลยตามกฎหมายอาญาและนักโทษเด็ดขาด ดำเนินการแสวงหาข้อเท็จจริงของผู้กระทำผิดตามกฎหมายยาเสพติด ดำเนินการควบคุมและสอดส่องผู้ถูกคุมประพฤติให้ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ศาลหรือเจ้าพนักงานผู้มีอำนาจกำหนด โดยเป็นหัวหน้ากลุ่มคุมประพฤติพื้นที่และผู้ปฏิบัติหน้าที่แสวงหาข้อเท็จจริงของจำเลยตามกฎหมายอาญาและนักโทษเด็ดขาด, แสวงหาข้อเท็จจริงของผู้กระทำผิดตามกฎหมายยาเสพติด, ดำเนินการจัดกิจกรรมแก้ไขฟื้นฟู ติดตาม ดูแล ช่วยเหลือ สงเคราะห์ผู้ถูกคุมความประพฤติและผู้ที่อยู่ในกระบวนการคุมประพฤติ จำนวน 3 คน

4) คัดเลือกจากผู้แทนฝ่ายบริหารงานทั่วไป รับผิดชอบและปฏิบัติหน้าที่ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารงานทั่วไป งานบุคลากร งานสารบรรณ งานธุรการ งานรวบรวมข้อมูล งานประชุม การเงิน บัญชี

งบประมาณ พัสดุ ครุภัณฑ์ โดยจะต้องผู้ปฏิบัติหน้าที่บริหารงานทั่วไป กำกับ ดูแล การดำเนินงานฝ่ายบริหารงานทั่วไป จำนวน 4 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยสนาม ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบไม่เป็นทางการ (Informal Interview) เป็นการสัมภาษณ์แบบเปิดกว้างไม่จำกัดคำตอบ สัมภาษณ์เป็นรายบุคคลตามประชากรผู้ให้ข้อมูลหลัก ที่ได้กำหนดคุณลักษณะไว้

วิธีการเก็บและรวบรวมข้อมูล

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย รวมถึงเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น

1.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น

1.3 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ดุษฎีนิพนธ์เป็นงานที่ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้น ๆ อย่างละเอียด

1.4 เอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติ เช่น นโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติคู่มือปฏิบัติงาน ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้ติดต่อกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นรายบุคคล เพื่อขอนัดหมายวัน เวลาสัมภาษณ์ เป็นการล่วงหน้า พร้อมทั้งอธิบายประเด็นของการสัมภาษณ์ให้ทราบอย่างคร่าว ๆ และก่อนการสัมภาษณ์ผู้วิจัยจะอธิบายวัตถุประสงค์ของการวิจัยอย่างชัดเจนว่าจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ไปใช้ในการวิเคราะห์เชิงวิชาการเท่านั้น รวมทั้งขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการจดบันทึกการสนทนาและบันทึกเสียงทุกครั้ง

ผลการวิจัยและการอภิปราย

ผลการวิจัย

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ สามารถนำมาวิเคราะห์แยกเป็นประเด็นต่าง ๆ เรียงลำดับตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ 4 ประเด็น ดังนี้

1.รูปแบบและกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคราชการ 4.0 ของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดตราด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีดังนี้

1.1.ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดตราด เพื่อกำหนดเป้าหมายและทิศทางการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดตราดให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์กรมคุมประพฤติ พ.ศ.2561-2564 ตลอดจนขับเคลื่อนองค์กรตามนโยบาย 4 P ของกรมคุมประพฤติ ประกอบด้วย 1) Probation คือ การสร้างระบบงานคุมประพฤติให้เป็นหลักประกันความปลอดภัยของชุมชนและสร้างสมดุลระหว่างการแก้ไขฟื้นฟูและการบังคับใช้กฎหมาย 2) Professional คือ การทำงานอย่างมืออาชีพ สร้างมาตรฐานทั้งบุคลากร การปฏิบัติงาน และหน่วยงาน 3) Progressive เร่งพัฒนาระบบงานให้ทันสมัยด้วยการนำเทคโนโลยีเข้ามาขับเคลื่อนการทำงานและการให้บริการ 4) Proactive เน้นการทำงานเชิงรุก

โดยใช้วิธีการทำงานแบบ Smart Probation เพื่อให้เข้าสู่ยุคคุมประพฤติ 4.0 หรือ Probation 4.0 ซึ่งหมายถึงการเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย ทำงานอย่างเปิดกว้างให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม สามารถเชื่อมโยงการทำงานกับหน่วยงานอื่นๆ ทั้งในระดับพื้นที่และสากล และทำงานโดยตอบสนองความต้องการของประชาชน ด้วยการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม และนำระบบสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ลดภาระงานโดยใช้เทคโนโลยีมาช่วย หรือบูรณาการกับหน่วยงานอื่นๆ ที่มีความเชี่ยวชาญหรือทรัพยากรเพียงพอมาร่วมดำเนินการโดยมีเป้าหมายร่วมกันและมีการจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี เพื่อเป็นกรอบแนวทางและคู่มือในการดำเนินงานของข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างในสังกัดสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดตราด อีกทั้งมีการวิเคราะห์ความต้องการหรือขาดแคลนทรัพยากรมนุษย์ในอนาคตและมีการวิเคราะห์งาน (Job analysis) อยู่เสมอ เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

1.2 ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีการจัดส่งบุคลากรของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดตราดเข้ารับการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในยุคดิจิตอล และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกระบวนงานให้ทันยุคสมัย อีกทั้งยังมีการจัดการความรู้ เป็น Good Practice/Best Practice ประกอบด้วย ขั้นตอนการทำงาน วิธีสู่ความสำเร็จ และการจัดองค์ความรู้ (KM) งานคุมประพฤติ นำมาถ่ายทอด แลกเปลี่ยนกัน เพื่อให้ทุกคนในสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดตราดสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ รูปแบบ และวิธีการถ่ายทอดตัวชี้วัดค่าเป้าหมายของผู้อำนวยการสำนักงานคุมประพฤติสังกัดส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานองค์กรสู่ระดับบุคคลกรมคุมประพฤติ

2. ปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคราชการ 4.0 ของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดตราด มีดังนี้

2.1 ปัญหาด้านบุคลากร คือ บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจ การเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน และขาดการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิด (Mindset) ยังคงยึดติดการทำงานในระบบและรูปแบบเดิม ๆ

2.2 ปัญหาด้านงบประมาณ คือ ได้รับการสนับสนุนงบประมาณในการจัดหาและพัฒนาเครื่องมือและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์น้อยเกินไป

2.3 ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มีจำนวนที่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และอุปกรณ์มีการใช้งานที่มีอายุนานเกินไป ทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า ไม่คล่องตัว และไม่ทันต่อเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

2.4 ปัญหาด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน คือ ลักษณะงานที่รับผิดชอบไม่สอดคล้องกับจำนวนบุคลากร อีกทั้งมีสวัสดิการน้อยมากเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่นในสังกัดกระทรวงเดียวกัน

3. การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคราชการ 4.0 ของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดตราด

3.1 ปัญหาด้านบุคลากร ควรส่งเสริมการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) ในการเรียนรู้และพัฒนาความรู้ความเข้าใจทางเทคโนโลยีดิจิทัลภายในสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดตราด นอกจากนี้ควรปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิด (Mindset) ของบุคลากรสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดตราด ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3.2 ปัญหาด้านงบประมาณ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาระบบงานต่าง ๆ

3.3 ปัญหาด้านอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรจัดสรรอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทันสมัย พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา

3.4 ปัญหาด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารควรดูแลขวัญและกำลังใจ ทั้งปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายใน ที่ส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน

4. แนวทางพัฒนารูปแบบและวิธีการพัฒนากระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคราชการ 4.0 ของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดตราด

4.1 ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ควรมีการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ให้รองรับระบบราชการ 4.0 ทั้งในเรื่องของการกำหนดอัตรากำลังที่เหมาะสมและสอดคล้องกับบทบาทภารกิจของกรมและภารกิจของสำนักงาน รวมถึงการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการหรือการจัดสรรบุคลากรเพิ่มเติม

4.2 ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ควรให้ผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมมาถ่ายทอดความรู้ให้บุคลากรในหน่วยงานเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหน่วยงาน นอกจากนี้ควรส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาศักยภาพด้านทักษะ ด้านสมรรถนะ และความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรผ่านหลักสูตรออนไลน์จากเว็บไซต์ต่าง ๆ

4.3 ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ควรนำระบบประมวลผลการบริหารผลงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยที่ค้นพบดังกล่าวข้างต้น มีประเด็นที่นมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1.รูปแบบและกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคราชการ 4.0 ของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดตราด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1.1.ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดตราดมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อกำหนดเป้าหมายและทิศทางการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดตราดให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์กรมคุมประพฤติ พ.ศ.2561-2564 ตลอดจนขับเคลื่อนองค์กรตามนโยบาย 4 P ประกอบด้วย 1) Probation คือ การสร้างระบบงานคุมประพฤติให้เป็นหลักประกันความปลอดภัยของชุมชนและสร้างสมดุลระหว่างการแก้ไขฟื้นฟูและการบังคับใช้กฎหมาย 2) Professional คือ การทำงานอย่างมืออาชีพ สร้างมาตรฐานทั้งบุคลากร การปฏิบัติงาน และหน่วยงาน 3) Progressive เร่งพัฒนาระบบงานให้ทันสมัยด้วยการนำเทคโนโลยีเข้ามาขับเคลื่อนการทำงานและการให้บริการ 4) Proactive เน้นการทำงานเชิงรุก โดยใช้วิธีการทำงาน

แบบ Smart Probation เพื่อให้เข้าสู่ยุคคุมประพฤติ 4.0 หรือ Probation 4.0 ซึ่งหมายถึง การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย ทำงานอย่างเปิดกว้างให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม สามารถเชื่อมโยงการทำงานกับหน่วยงานอื่นๆ ทั้งในระดับพื้นที่และสากล และทำงานโดยตอบสนองความต้องการของประชาชน ด้วยการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรม และนำระบบสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์ ลดภาระงานโดยใช้เทคโนโลยีมาช่วย หรือบูรณาการกับหน่วยงานอื่นๆ ที่มีความเชี่ยวชาญหรือทรัพยากรเพียงพอมาร่วมดำเนินการโดยมีเป้าหมายร่วมกัน ซึ่งผลการศึกษามีความสอดคล้องกับแนวคิด ระบบราชการ 4.0 ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการที่ว่าคุณลักษณะของ“ราชการไทย 4.0” ต้องเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government) ต้องเปิดกว้างให้กลไกหรือภาคส่วนอื่น ๆ เช่น ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม ได้เข้ามามีส่วนร่วม และก็ยังต้องเชื่อมโยงการทำงานภายในภาครัฐด้วยกันเองให้มีเอกภาพและสอดรับประสานกัน ไม่ว่าจะเป็นราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น และสอดคล้องกับแนวคิดปัจจัยแห่งความสำเร็จของระบบราชการ 4.0 ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ ได้กล่าวสรุปว่า การสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม (Collaboration) อันเป็นการยกระดับการทำงานให้สูงขึ้นไปกว่าการประสานงานกัน (Coordination) หรือทำงานด้วยกัน (Cooperation) ไปสู่การร่วมมือกัน (collaboration) อย่างแท้จริง โดยจัดระบบให้มีการวางแผนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ต้องการร่วมกันมีการระดมและนำเอาทรัพยากรทุกชนิดเข้ามาแบ่งปันและใช้ประโยชน์ร่วมกัน มีการยอมรับความเสี่ยงและรับผิดชอบต่อผลสำเร็จที่เกิดขึ้นร่วมกันเพื่อพัฒนาประเทศหรือแก้ปัญหาความต้องการของประชาชนที่มีความสลับซับซ้อนมากขึ้นจนไม่มีภาคส่วนใด ในสังคมจะสามารถดำเนินการได้ลุล่วงด้วยตนเอง โดยลำพังอีกต่อไปหรือเป็นการบริหารกิจการบ้านเมือง ในรูปแบบ “ประชารัฐ” นอกจากนี้สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดตราดยังมีการจัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีเพื่อเป็นกรอบแนวทางและคู่มือในการดำเนินงานของข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างในสังกัด และมีการวิเคราะห์ความต้องการหรือขาดแคลนทรัพยากรมนุษย์ในอนาคต และมีการวิเคราะห์งาน (Job analysis) อยู่เสมอเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

1.2 ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดตราดให้ความสำคัญด้านการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยมีการจัดส่งบุคลากรของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดตราดเข้ารับการอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในยุคดิจิตอลและมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกระบวนงานให้ทันยุคสมัย อีกทั้งยังมีการจัดการความรู้ เป็น Good Practice/Best Practice ประกอบด้วย ขั้นตอนการทำงาน วิธีสู่ความสำเร็จ และการจัดองค์ความรู้ (KM) งานคุมประพฤติ นำมาถ่ายทอดแลกเปลี่ยนกันเพื่อให้ทุกคนในสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดตราดสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการศึกษามีความสอดคล้องกับแนวคิดของ เดช อุณหะจิรังรักษ์ อธิบาย ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความเชื่อมโยงกับบริบทของการพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับประเทศที่กำลังพัฒนาทั้งหลายก็คือการทำให้ทรัพยากรมนุษย์นั้น ๆ มีคุณภาพ หรือการทำให้คนมีคุณภาพ แต่คุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ หรือคุณภาพของคน ในลักษณะใดจึงจะเป็นปัจจัยเกื้อหนุนกระบวนการพัฒนา ควรสอดคล้องกับบริบททางสังคมและวัฒนธรรมของประเทศนั้น ๆ ด้วย

เมื่อพิจารณาสิ่งหนึ่งที่จะเป็นเรื่องที่สำคัญของการขับเคลื่อนองค์การได้รับการช่วยเหลืออย่างยั่งยืนและได้รับการเปลี่ยนแปลงอย่างมากมายในอนาคตได้รับนั่นคือการดูแลคนในองค์การ ประกอบไปด้วย 4 ด้าน หรือที่เรียกว่า 4 H

1. ด้านสติปัญญา (Head)

2. ด้านทักษะและการปฏิบัติงาน (Hand)

3. ด้านสุขภาพ (Health)

4. ด้านจิตใจ (Heart)

จะเห็นได้ว่าทั้ง 4 ตัวเป็นสิ่งที่มีค่าซึ่งจะเกิดขึ้นได้อย่างไรและสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็จะส่งผลพิจารณา H ทั้ง 4 ตัวแล้วก็จะพบว่าการเชื่อมโยงไปยังเนื้อหาที่สำคัญของคนใน 3 ส่วนนั่นคือ กาย สมอง จิตใจ ที่จะต้องได้รับการดูแลและพัฒนาให้เกิดความสมดุลอย่างเหมาะสมถึงจะทำให้เราสามารถดำรงอยู่ได้อย่างรู้คุณค่าและมีความสุขที่แท้

1.3 ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดตราด มีการดำเนินการตามหลักเกณฑ์ รูปแบบ และวิธีการถ่ายทอดตัวชี้วัดค่าเป้าหมายของผู้อำนวยการสำนักงานคุมประพฤติสังกัดส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานองค์กรสู่ระดับบุคคลกรมคุมประพฤติ ประกอบด้วย 1) ตัวชี้วัดผู้อำนวยการสำนักงานคุมประพฤติ รวมจำนวน 8 ตัว 2) ตัวชี้วัดหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่ายคุมประพฤติพื้นที่ รวมจำนวน 10 ตัว 3) ตัวชี้วัดผู้ปฏิบัติกลุ่ม/ฝ่ายคุมประพฤติพื้นที่ รวมจำนวน 8 ตัว 4) ตัวชี้วัดหัวหน้ากลุ่ม/ฝ่ายยุทธศาสตร์และอำนวยการ รวมจำนวน 5 ตัว 5) ตัวชี้วัดผู้ปฏิบัติฝ่าย/งานยุทธศาสตร์ รวมจำนวน 4 ตัว 6) ตัวชี้วัดหัวหน้าฝ่าย/งานบริหารงานทั่วไป รวมจำนวน 8 ตัว 7) ตัวชี้วัดผู้ปฏิบัติฝ่าย/งานบริหารงานทั่วไป รวมจำนวน 15 ตัว

ผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิดระบบราชการ 4.0 ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ อธิบายว่าคุณลักษณะของ “ราชการไทย 4.0” ต้องมีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart & High Performance Government) ต้องทำงานอย่างเตรียมการณ์ไว้ล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรม หรือความคิดริเริ่ม และประยุกต์องค์ความรู้ ในแบบสหสาขาวิชา เข้ามาใช้ในการตอบโต้กับโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน เพื่อสร้างคุณค่า มีความยืดหยุ่น และความสามารถในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างทันเวลา ตลอดจนเป็นองค์การที่มีขีดสมรรถนะสูงและปรับตัวเข้าสู่สภาพความเป็นสำนักงานสมัยใหม่ รวมทั้งทำให้ข้าราชการมีความผูกพันต่อการปฏิบัติราชการและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสมกับบทบาทของตน และสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่ว่า แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) มุ่งเน้นให้ความสำคัญในเรื่องของประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความคุ้มค่า คุณภาพ ภาระรับผิดชอบต่อผลงาน และยังได้นำเสนอเครื่องมือ หรือวิธีการสำหรับใช้ในการปฏิรูปประเภทต่าง ๆ เช่น การบริหารเชิงกลยุทธ์การบริหารคุณภาพโดยรวม การจัดทำข้อตกลง และวัดผลการดำเนินงาน เป็นต้น

2. ปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคราชการ 4.0 ของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดตราด มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

2.1 ปัญหาด้านบุคลากร คือ บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจ การเรียนรู้ทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล มาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน และไม่มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิด (Mindset) ยังคงยึดติดการทำงานในระบบและรูปแบบเดิม ๆ

2.2 ปัญหาด้านงบประมาณ คือ ได้รับการสนับสนุนงบประมาณในการจัดหาและพัฒนาเครื่องมือและอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์น้อยเกินไป

2.3 ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์มีจำนวนที่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน และอุปกรณ์มีการใช้งานที่มีอายุนานเกินไป ทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า ไม่คล่องตัว และไม่ทันต่อเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

2.4 ปัญหาด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน คือ ลักษณะงานที่รับผิดชอบไม่สอดคล้องกับจำนวนบุคลากร อีกทั้งมีสวัสดิการน้อยมากเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่นในสังกัดกระทรวงเดียวกัน

ผลการศึกษามีความสอดคล้องกับการวิจัยของ กุสุมา ภูสมสี (2560) ซึ่งศึกษาการบริหารทรัพยากรบุคคล ระหว่างปี พ.ศ. 2560 – 2563 กรณีศึกษาสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษากระบวนการ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน ผลการวิจัยพบว่า “คน” คือศักยภาพสูงสุดและเป็นทรัพยากรที่สำคัญด้วยเป็นกลไกทำให้เกิดงานที่มีคุณภาพนั้นต้องเกิดจากคนที่มีคุณภาพ การบริหารงานทรัพยากรบุคคลจึงเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จขององค์การ

3. การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคราชการ 4.0 ของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดตราด มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

3.1 ปัญหาด้านบุคลากร ควรส่งเสริมการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) ในการเรียนรู้และพัฒนาความรู้ความเข้าใจทางเทคโนโลยีดิจิทัลภายในสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดตราด นอกจากนี้ควรปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิด (Mindset) ของบุคลากรสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดตราด ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3.2 ปัญหาด้านงบประมาณ ผู้บริหารควรให้ความสำคัญในการจัดสรรงบประมาณเพื่อพัฒนาระบบงานต่าง ๆ

3.3 ปัญหาด้านอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรจัดสรรอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทันสมัย พร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา

3.4 ปัญหาด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารควรดูแลขวัญและกำลังใจ ทั้งปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายใน ที่ส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน

4. แนวทางพัฒนารูปแบบและวิธีการพัฒนากระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคราชการ 4.0 ของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดตราด มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

4.1 ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดตราดควรมีการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ให้รองรับระบบราชการ 4.0 ทั้งในเรื่องของการกำหนดอัตรากำลังที่เหมาะสมและสอดคล้องกับบทบาทภารกิจของกรมและภารกิจของสำนักงาน รวมถึงการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการ หรือการจัดสรรบุคลากรเพิ่มเติม

4.2 ด้านการฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดตราดควรให้ผู้ที่ได้รับการฝึกอบรมมาถ่ายทอดความรู้ให้บุคลากรในหน่วยงานเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหน่วยงาน นอกจากนี้ควรส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาศักยภาพด้านทักษะ ด้านสมรรถนะ และความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรผ่านหลักสูตรออนไลน์จากเว็บไซต์ต่าง ๆ

4.3 ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดตราดควรนำระบบประมวลผลการบริหารผลงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการของข้าราชการ

ผลการศึกษามีความสอดคล้องกับการวิจัยของ รจนา นันทิชุติมา (2563) ซึ่งศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคราชการ 4.0 กรณีศึกษาสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบและกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ในยุคราชการ 4.0 ปัญหาและอุปสรรค วิธีการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค และแนวทางในการพัฒนารูปแบบและวิธีการพัฒนากระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคราชการ 4.0 ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า 1) รูปแบบและกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคราชการ 4.0 ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร คือ มีการจัดทำและดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ ได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในกระบวนการสอบแข่งขันเข้ารับราชการ โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการพัฒนาระบบการสรรหาในเชิงรุก การพัฒนาทรัพยากรบุคคลใช้รูปแบบ Model 70:20:10 มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงานและระดับบุคคลรวมทั้งมีการบริหารค่าตอบแทนอย่างเป็นระบบและเป็นไปตามที่กรุงเทพมหานครกำหนด 2) ปัญหาและอุปสรรค คือ บุคลากร ขาดความรู้ความเข้าใจและทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล อีกทั้งไม่มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิด (Mindset) ไม่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณ ขาดอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย ไม่มีฐานข้อมูลกลางการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร ผู้บริหาร ไม่มีนโยบายให้มีการจัดทำแผนกำลังคนและกำหนดทิศทางการพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจน 3) วิธีการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค คือ ควรส่งเสริมการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) สนับสนุนงบประมาณพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การเช่าอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศจากเอกชนสร้าง Digital Platform การบริหารทรัพยากรบุคคล กำหนดให้มีการจัดทำแผนกำลังคนและทิศทางการพัฒนาองค์การ แนวทางในการพัฒนารูปแบบและวิธีการพัฒนา คือ ควรกำหนดอัตรากำลังที่เหมาะสมพัฒนาระบบการสรรหาและคัดเลือกให้มีรูปแบบที่หลากหลายและนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในทุกกระบวนการ

ทำงาน การคัดเลือกบุคลากรให้เหมาะสมกับหลักสูตรฝึกอบรม นำระบบประมวลผลการบริหารผลงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ มีระบบการบริหารค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานอีกทั้งทบทวนโครงสร้างบัญชีอัตราเงินเดือนของข้าราชการกรุงเทพมหานครให้เหมาะสมเป็นธรรมและได้มาตรฐาน

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ผู้บริหารและบุคลากรของสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดตราดควรได้รับการพัฒนาไปพร้อม ๆ กัน เพื่อให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิด (Mindset) และเพิ่มทักษะให้มีสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

2. ควรสร้างระบบกลไกการจูงใจตลอดจนสวัสดิการให้บุคลากรสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดตราดปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ

3. ควรส่งเสริมและผลักดันให้มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการการปฏิบัติงานหรือการให้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น

4. ควรนำกลยุทธ์การสื่อสารเพื่อบริหารการเปลี่ยนแปลงมาใช้ในการเปลี่ยนแปลงสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดตราด ไปสู่ระบบราชการ 4.0 และความเป็นดิจิทัล (Digitalization) เพื่อลดการต่อต้านของบุคลากร ในสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดตราดและสร้างความเข้าใจในการเปลี่ยนแปลงในครั้งนี้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไปดังต่อไปนี้

1. การวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างข้าราชการสำนักงานคุมประพฤติจังหวัดตราดเป็นการเลือกศึกษาเฉพาะองค์กรเพียงแห่งเดียวซึ่งอนาคตผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคราชการ 4.0 ของหน่วยงานและสำนักงานคุมประพฤติอื่น ๆ เพื่อขยายขอบเขตการศึกษา เนื่องจากการศึกษาดังกล่าวจะช่วยส่งเสริมให้บุคลากรสำนักงานคุมประพฤติอื่น ๆ ได้รับรู้การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคราชการ 4.0 ขององค์กรที่ถูกต้องและจะได้นำไปใช้ปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีต่อองค์กรและประชาชนผู้รับบริการ

2. ควรศึกษาถึงอิทธิพลของผู้นำองค์กรที่มีต่อระบบราชการ 4.0 เพราะผู้นำองค์กรมีผลต่อการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานไปสู่ความสำเร็จในระบบราชการ 4.0

เอกสารอ้างอิง

กรมคุมประพฤติ. (2561). *แผนยุทธศาสตร์กรมคุมประพฤติ พ.ศ.2561-2564*. ค้นเมื่อ 3 ธันวาคม 2564, จาก https://probation.go.th

กระทรวงยุติธรรม. (2560). *ยุทธศาสตร์กระทรวงยุติธรรม ระยะ 20 ปี พ.ศ. 2560–2579*. ค้นเมื่อ 3 ธันวาคม 2564, จาก https:// www.moj.go.th

กุสุมา ภูสมสี. (2560). *การบริหารทรัพยากรบุคคล: กรณีศึกษาสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

คำแถลงนโยบายคณะรัฐมนตรีรัฐบาล พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา พ.ศ. 2562. (2562, กรกฎาคม 25). *ราชกิจจานุเบกษา*, 136(186ง), 1-64.

เดช อุณหะจิรังรักษ์. (2564). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

พัชรดา รัตนะ. (2562). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคราชการ 4.0: กรณีศึกษา กองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

รจนา นันทิชุติมา. (2563). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคราชการ 4.0: กรณีศึกษาสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560. (2560, เมษายน 6). *ราชกิจจานุเบกษา*, 134(40ก), 1-90.

วีณา พึงวิวัฒน์นิกุล. (2564). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย*.กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง,โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2556). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ.2556-2561*. ค้นเมื่อ 6 ธันวาคม 2564, จาก https:// www.opdc.go.th

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (ม.ป.ป.). *ระบบราชการ 4.0*. ค้นเมื่อ 3 ธันวาคม 2564, จาก https:// https://opdc.go.th/content/Mzk