

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของฝ่ายการศึกษา
สำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของ
ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid - 2019)*

The application of information technology in the operation of the
Education Department, Bangkhunthian District Official Bangkok in the
epidemic situation of the coronavirus disease 2019 (Covid - 2019)

ปาหนัน เวฬุวัน**

บทคัดย่อ

การวิจัยฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประเภทและวิธีการในการปฏิบัติงาน ปัญหา อุปสรรค พร้อมทั้งศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid - 2019) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 คน ผลการศึกษาพบว่า มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศคอมพิวเตอร์และการสื่อสารโทรคมนาคม เชื่อมต่อเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เครื่องมือสมาร์ทโฟนใช้งานด้วยสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในการสื่อสารประสานงาน รับ-ส่งข้อมูลผ่าน Line, Facebook และ E-mail ส่วนการจัดเก็บ การรวบรวมข้อมูลและการรายงานผ่าน google ไดรฟ์ และ google ชีต และการประชุมการสื่อสารทางไกลผ่าน Microsoft Teams, Zoom และ Google meet ปัญหาและอุปสรรค พบว่า 1)บุคลากรยังขาดทักษะ ความรู้ 2)ยังยึดติดกับแนวคิดการปฏิบัติงานในรูปแบบเดิมไม่เปิดใจต่อการเปลี่ยนแปลง 3)สื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ที่หลากหลาย ส่งผลต่อการปฏิบัติ 4) เครือข่ายอินเทอร์เน็ตยังไม่ค่อยเสถียร 5)เครื่องมือวัสดุ-อุปกรณ์ ที่ยังล้าสมัย ส่วนแนวทางการแก้ไขปัญหา พบว่า 1)ควรพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะ มีความรู้การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ 2)ควรปรับเปลี่ยนทัศนคติและเน้นให้ปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ 3)ควรอบรมการใช้งานสื่ออิเล็กทรอนิกส์ 4) ควรสำรวจสัญญาณเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีความเพียงพอ 5)ควรสำรวจเครื่องมือวัสดุ-อุปกรณ์ ให้มีความทันสมัย มีสภาพพร้อมใช้งาน และแนวทางในการพัฒนา พบว่า 1)ก่อนปฏิบัติงานควรมีการอบรมจัดทำคู่มือการใช้งานเทคโนโลยี 2)ควรมีการปรับเปลี่ยนทัศนคติ ตระหนักถึงความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ 3)จัดสรรงบประมาณ ด้านความพร้อมเครือข่ายอินเทอร์เน็ต วัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอ

คำสำคัญ : เทคโนโลยีสารสนเทศ; บุคลากรฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ; โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19)

* บทความนี้เรียบเรียงจากการศึกษาอิสระเรื่อง “การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid - 2019)”

** นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งเป็นโรคระบาดที่ทำให้ผู้ที่ได้รับเชื้อไวรัสมีอาการปอดอักเสบรุนแรงจนถึงขั้นเสียชีวิต โดยเชื้อไวรัสสามารถแพร่กระจายจากคนผ่านการไอ จาม หรือสัมผัสกับสารคัดหลั่งของผู้ป่วย ทำให้การแพร่เชื้อเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทวีความรุนแรงและแพร่ระบาดไปทั่วโลก กระทรวงสาธารณสุข, กรมควบคุมโรค (2564) รายงานสถานการณ์ผู้ติดเชื้อ Covid-19 ภายในประเทศไทยว่า ได้มีการพบผู้ป่วยภายในประเทศอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเขตพื้นที่กรุงเทพฯ และปริมณฑล ซึ่งมักเป็นการติดเชื้อจากการระบาดเป็นกลุ่มก้อนในครอบครัวและชุมชน ซึ่งรัฐบาลโดยพนักงานเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ได้ดำเนินการอย่างเข้มแข็งและจริงจังในการเพิ่มศักยภาพด้านการตรวจคัดกรองการรักษาพยาบาลและการเร่งรัดการจะฉีดวัคซีนให้กับประชาชน รวมทั้งการออกมาตรการควบคุมต่างๆ แต่ยังไม่อาจชะลออัตราการเพิ่มของจำนวนผู้ติดเชื้อได้

ราชกิจจานุเบกษา (2564, กรกฎาคม 18) ข้อกำหนดออกตามความในมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 ฉบับที่ 28 ได้กำหนดข้อปฏิบัติแก่ส่วนราชการ ดังนี้ (ข้อ 1) ความมุ่งหมายของมาตรการ มาตรการและข้อปฏิบัติต่างๆ ในข้อกำหนดฉบับนี้มุ่งหมายเพื่อกำหนดมาตรการที่จำเป็นและต้องเร่งดำเนินการโดยด่วน เพื่อลดการออกนอกเคสสถานของประชาชนอันเป็นเหตุให้เกิดความเสี่ยงต่อการแพร่ของโรคติดเชื้อโควิด-19 โดยเฉพาะในพื้นที่กรุงเทพมหานครและจังหวัดปริมณฑล และจังหวัดที่ได้กำหนดเป็นพื้นที่ควบคุมสูงสุดและเข้มงวด เนื่องจากมีจำนวนผู้ติดเชื้อเพิ่มสูงขึ้นและโดยส่วนใหญ่เป็นการติดเชื้อโรคกลายพันธุ์ สายพันธุ์เดลต้าที่แพร่ระบาดอย่างรวดเร็วและส่งผลกระทบต่อชีวิตและสุขภาพ...(ข้อ 9) การปฏิบัติงานของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐให้หัวหน้าส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐที่ตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ควบคุมสูงสุดและเข้มงวด สั่งการให้เจ้าหน้าที่และบุคลากรในความรับผิดชอบ ดำเนินมาตรการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งชั้นสูงสุดเต็มจำนวนและมุ่งเน้นการปฏิบัติงานหรือจัดกิจกรรม โดยวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์ให้มากที่สุด เพื่อลดจำนวนและจำกัดการเคลื่อนย้ายเดินทางของบุคคลรวมทั้งให้งดการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้เกิดการรวมกลุ่มหรือการเคลื่อนที่ของคนจำนวนมาก เช่น การจัดประชุม การสัมมนา การจัดสอบ หรือจัดฝึกอบรม ทั้งนี้ ให้หัวหน้าส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ พิจารณาอนุญาตให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ณ สถานที่ที่ตั้งได้เฉพาะเท่าที่จำเป็นเท่านั้น จากสถานการณ์ดังกล่าวได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบใหม่ขึ้นในสังคมไทย โดยการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินกิจกรรมประจำวันในรูปแบบต่างๆ มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็น การซื้อ-ขายสินค้าผ่านระบบออนไลน์ การทำธุรกรรมผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ การทำงานที่บ้าน (Work from Home) และการเรียนการสอนผ่านระบบออนไลน์ เป็นต้น โดยเทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทสำคัญ ภาครัฐต้องปรับตัว โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อพัฒนาระบบการบริการ การพัฒนากระบวนการภายในและการเสริมสร้างศักยภาพของทรัพยากรบุคคลในภาครัฐ เพื่อให้การติดต่อสื่อสารและการปฏิบัติงานสะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรของฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตบางขุนเทียน จึงมีความสนใจที่จะวิจัยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid - 2019) ศึกษาประเภทและวิธีการในการปฏิบัติงาน ปัญหา อุปสรรค พร้อมทั้งศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการพัฒนาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานในหน่วยงานต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) มีวิธีการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร โดยการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ ตำรา วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ รายงานการประชุม คู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์โควิด-19
2. การวิจัยสนาม โดยผู้วิจัยทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญ ฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตบางขุนเทียน จำนวน 32 คน ประกอบด้วย ข้าราชการ จำนวน 29 คน และลูกจ้างประจำ จำนวน 3 คน
2. กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2564, หน้า 45) จึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ที่มีความรู้ความสามาถ มีประสบการณ์ มีส่วนเกี่ยวข้องใกล้ชิดและสามารถให้ข้อมูลประเด็นที่ต้องการศึกษาได้เป็นอย่างดี จำนวน 10 คน ประกอบด้วย

2.1 หัวหน้าฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตบางขุนเทียน 1 คน

2.2 ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญที่ปฏิบัติงานในฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตบางขุนเทียนประเภททั่วไป ระดับชำนาญงาน และระดับปฏิบัติงาน อย่างละ 1 คน และประเภทวิชาการระดับปฏิบัติการ จำนวน 1 คน

2.3 ข้าราชการกรุงเทพมหานครสามัญที่ปฏิบัติงานในโรงเรียน กทม. เขตบางขุนเทียน จำนวน 6 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยกรณีศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างหรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัว จะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2564, หน้า 51) และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกและบันทึกเสียงการสัมภาษณ์ก่อนทุกครั้ง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไป โดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย รวมถึงเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้เป็นต้น

1.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น

1.3 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้นๆ อย่างละเอียด

1.4 เอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ ในการปฏิบัติ เช่น นโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ คู่มือปฏิบัติงาน ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยที่ผู้วิจัย เลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure interview) โดยผู้วิจัยต้องทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ ในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ตามข้อที่กำหนดไว้เท่านั้น และผู้วิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามในการ สัมภาษณ์และจดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียง ตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์ (วิโรจน์ ก่อสกุล, 2564 หน้า 48)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น

2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือน หรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูล เอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทราบถึงลักษณะที่มีความ คล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของข้อมูล ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัย “การนำ เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid - 2019)” โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

ผลการวิจัย

ประเภทของเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานของฝ่ายการศึกษา สำนักงาน เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

(Covid - 2019) ได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม เชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต WiFi และใช้ทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เครื่องมือสมาร์ตโฟนหรือแท็บเล็ต ในการบริการจัดการข้อมูลและการทำงานต่างๆ มีการนำสื่ออิเล็กทรอนิกส์รูปแบบต่างๆ ได้แก่ Line, E-mail, google ไดรฟ์, Zoom, Microsoft Teams มาปรับใช้ให้สอดคล้องและเหมาะสมกับภารกิจและปฏิบัติงานด้วยวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบออนไลน์ เพื่อนำมาใช้ในการดำเนินการ ส่งเสริมสนับสนุนการประสานงานระหว่างโรงเรียนในสังกัด การดำเนินงานตามนโยบายของการศึกษาและนำไปใช้บริหารจัดการระบบงานและจัดการข้อมูล

วิธีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid - 2019) ดังนี้

- 1) การสื่อสาร ประสานงาน รับ - ส่งข้อมูล การสั่งการ การแจ้งข้อมูลข่าวสารในส่วนที่ต้องดำเนินงานต่างๆ และการประชาสัมพันธ์ภารกิจของหน่วยงาน โดยวิธีการปฏิบัติทางช่องทาง Line Facebook และ E-mail เพื่อแจ้งข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องให้บุคลากรได้รับทราบและปฏิบัติอย่างทั่วถึง
- 2) การจัดเก็บ การรวบรวม ข้อมูล สถิติต่างๆ และการรายงานผลการปฏิบัติงานโดยวิธีการปฏิบัติผ่าน google ไดรฟ์ และ google sheet เพื่อการบริหารจัดการข้อมูล จัดเก็บไฟล์ข้อมูลและผลการปฏิบัติงานต่างๆ ร่วมกันทางออนไลน์
- 3) การประชุมการสื่อสารทางไกล ด้วยเครือข่ายอินเทอร์เน็ตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์จะปฏิบัติโดยวิธีการผ่านแพลตฟอร์มการประชุมออนไลน์ของ Microsoft Teams, Zoom และ Google meet เพื่อการพบปะชี้แจงข้อราชการ ผ่านการแชทวิดีโอคอล และสามารถบันทึกการประชุม เพื่อรับชมและรับฟังย้อนหลังได้

ปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid - 2019) ดังนี้

- 1) ปัญหาด้านบุคลากรของฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตบางขุนเทียน ยังขาดทักษะ ความรู้ ความเข้าใจและความชำนาญของผู้ปฏิบัติที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการงานของฝ่ายการศึกษา
- 2) ปัญหาด้านทัศนคติของบุคลากร ฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตบางขุนเทียน ยังยึดติดกับแนวคิดกับการปฏิบัติงานในรูปแบบเดิม และไม่เปิดใจต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 3) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์มาใช้มีตัวเลือกที่หลากหลาย และมีข้อจำกัดของพื้นที่ ทำให้เกิดความยุ่งยากในการนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน
- 4) ปัญหาของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานร่วมกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ยังไม่ค่อยเสถียรและมีคลื่นสัญญาณค่อนข้างน้อย เกิดปัญหาต่อการเชื่อมต่อข้อมูลผ่านระบบออนไลน์
- 5) ปัญหาด้านเครื่องมือวัสดุ - อุปกรณ์ ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานยังล้าสมัยไม่สอดคล้องและรองรับการปฏิบัติงานในการเชื่อมต่อเครือข่ายกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานของฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตบางขุนเทียน

แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาด

ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid - 2019) ดังนี้ 1) ควรมีการส่งเสริม พัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานให้มีทักษะ มีความรู้ มีความเข้าใจในวิธีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการข้อมูลของฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตบางขุนเทียน เพื่อเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน 2)ควรมีการปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน เน้นให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นหลัก เป็นการสร้างความคุ้นชินต่อการปฏิบัติงาน และปรับเปลี่ยนแนวคิดจากเดิม เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน และการบริหารจัดการข้อมูลจนเกิดเป็นวัฒนธรรมใหม่ในองค์กร 3) ควรจัดให้มีการอบรมให้กับบุคลากรให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ที่หลากหลาย มีความเหมาะสมต่อการใช้งาน การบริหารจัดการข้อมูลอย่างครอบคลุม และเต็มประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อสร้างความชำนาญให้แก่ผู้ปฏิบัติและเกิดความสะดวก รวดเร็วในการเรียกใช้ข้อมูลต่างๆ 4)ควรมีการสำรวจสัญญาณเครือข่ายในการเชื่อมต่อข้อมูลให้มีความเพียงพอต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในการบริหารจัดการข้อมูลของฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตบางขุนเทียน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถเชื่อมต่อข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ที่รวดเร็วและเหมาะสมกับการใช้งาน 5)ควรมีการสำรวจเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานให้มีความทันสมัย มีสภาพพร้อมใช้งาน สามารถรองรับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบออนไลน์และการปฏิบัติงานต่างๆ มาใช้ในการบริหารจัดการข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังเป็นการสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

แนวทางในการพัฒนาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid - 2019) ดังนี้ 1)ก่อนการเริ่มปฏิบัติงานด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบออนไลน์ใหม่ๆ ที่มีความหลากหลาย มาใช้ในการบริหารจัดการงานของฝ่ายการศึกษา ควรมีการจัดอบรม จัดทำคู่มือแนวทางการใช้เทคโนโลยีให้ผู้ปฏิบัติ เน้นการฝึกปฏิบัติทุกขั้นตอนทั้งก่อนการใช้งาน และระหว่างการใช้งาน เพื่อพัฒนาและเพิ่มทักษะให้บุคลากรสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้งานได้จริง และสามารถใช้เครื่องมือต่างๆ ได้ตามที่คาดหวังและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์กร 2)ควรมีการจัดประชุมปรับเปลี่ยนความคิด ทัศนคติ และสร้างความเข้าใจร่วมกัน สนับสนุนให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานทางอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบออนไลน์มากที่สุด เน้นย้ำถึงประโยชน์ในความสะดวก ลดภาระ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย เกิดการทำงานร่วมกันได้ในทุกสถานที่และทุกเวลา เพื่อสนับสนุนให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายตามภารกิจได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ 3)ควรมีการส่งเสริม สนับสนุนการจัดสรรงบประมาณ และสำรวจความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต วัสดุอุปกรณ์

เครื่องมือที่สนับสนุนการปฏิบัติงานให้มีความพร้อมและเพียงพอต่อการใช้งานที่ทันสมัย รองรับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติอย่างเต็มรูปแบบและเกิดเสถียรภาพต่อการนำมาปฏิบัติงาน

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัยดังกล่าวข้างต้น มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

ประเภทของเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานของฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid - 2019)

ได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม เชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต WiFi และใช้ทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เครื่องมือสมาร์ทโฟนหรือแท็บเล็ต ในการบริการจัดการข้อมูลและการทำงานต่างๆ มีการนำสื่ออิเล็กทรอนิกส์รูปแบบต่างๆ ได้แก่ Line, E-mail, google ไดรฟ์, Zoom, Microsoft Teams มาปรับใช้ให้สอดคล้องและเหมาะสมกับการกิจ และปฏิบัติงานด้วยวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบออนไลน์ เพื่อนำมาใช้ในการดำเนินการ การส่งเสริม สนับสนุนการประสานงานระหว่างโรงเรียนในสังกัด การดำเนินงานตามนโยบายของการศึกษา และนำไปใช้บริหารจัดการระบบงานและจัดการข้อมูล เช่น คำให้สัมภาษณ์ของ “อริศรา รัตนพงษ์สถิตย์” ได้กล่าวว่า เทคโนโลยีที่จะต้องนำมาใช้ในช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 นั้น จะเป็นการสื่อสาร โทรคมนาคมผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้วยการนำอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต โทรศัพท์มือถือ สมาร์ทโฟน นำมาประยุกต์ใช้งานร่วมกัน ผ่านสื่อออนไลน์และแอปพลิเคชันต่าง ๆ เช่น Line Facebook และ Microsoft Teams และคำให้สัมภาษณ์ของ “จิราภรณ์ เจริญทรัพย์” ได้กล่าวว่า ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้วยการนำเครื่องคอมพิวเตอร์กับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และโทรศัพท์มาใช้ในการทำงาน ด้วยสื่อดิจิทัล คือ Line และ Google ไดรฟ์ และคำให้สัมภาษณ์ของ “วาสนา ทองร้อยยศ” ได้กล่าวว่า ได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศคอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน กับสัญญาณ อินเทอร์เน็ต wifi ใช้งานร่วมกันผ่านสื่อออนไลน์ google ไดรฟ์ , line , Zoom มาใช้งานสารสนเทศ สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 - 2561) ของบุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ (2564, หน้า 28-37) ได้อธิบายว่า แผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบราชการไทยได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับการบริหารภาครัฐแนวใหม่ ในส่วนของหน่วยงานภาครัฐที่จะต้องปรับเปลี่ยนการปฏิบัติงานและบริหารจัดการในทุกมิติ ตามประเด็น การพัฒนาองค์การให้มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย ด้วยการนำเทคโนโลยีมาใช้ภายในองค์การ เพื่อปรับปรุงระบบการบริหารจัดการภาครัฐการบริหารงานของรัฐบาลมีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) ของสำนักงานเลขาธิการของ คณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ, สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้อธิบายว่า ภาครัฐ มีความทันสมัย ทันการเปลี่ยนแปลง และมีขีดสมรรถนะสูง สามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

มีความคุ้มค่า เทียบได้กับมาตรฐานสากล สามารถรองรับกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีความหลากหลายซับซ้อนมากขึ้น และทันต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต สามารถพัฒนาและปรับระบบวิธีการปฏิบัติราชการให้ทันสมัย โดยนำนวัตกรรม เทคโนโลยี ข้อมูลขนาดใหญ่ ระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัล มาใช้ในการบริหารและการตัดสินใจ รวมทั้ง นำองค์ความรู้ ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามาประยุกต์ใช้ เพื่อสร้างคุณค่าและแนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ ในการตอบสนองกับสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างทันเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของ นาดยา บุรพา (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดีของสำนักงานอัยการประจำศาลล้มละลายกลาง ผลจากการวิจัยพบว่า การนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น คอมพิวเตอร์ สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์มาใช้ประโยชน์สูงสุดในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานหรือระบบในศาลให้มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

วิธีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid - 2019)

วิธีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย (1) การสื่อสารประสานงานรับ - ส่งข้อมูล การสั่งการ การแจ้งข้อมูลข่าวสารในส่วนที่ต้องดำเนินงานต่างๆ และการประชาสัมพันธ์ภารกิจของหน่วยงาน โดยวิธีการปฏิบัติทางช่องทาง Line Facebook และ E-mail เพื่อแจ้งข้อมูลในส่วนที่เกี่ยวข้องให้บุคลากรได้รับทราบและปฏิบัติอย่างทั่วถึง (2) การจัดเก็บ การรวบรวมข้อมูล สถิติต่างๆ และการรายงานผลการปฏิบัติงานโดยวิธีการปฏิบัติผ่าน google ไดรฟ์ และ google sheet เพื่อการบริหารจัดการข้อมูล จัดเก็บไฟล์ข้อมูลและผลการปฏิบัติงานต่างๆ ร่วมกันทางออนไลน์ (3) การประชุม การสื่อสารทางไกล ด้วยเครือข่ายอินเทอร์เน็ตผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จะปฏิบัติโดยวิธีการผ่านแพลตฟอร์มการประชุมออนไลน์ ของ Microsoft Teams, Zoom และ Google meet เพื่อการพบปะชี้แจงข้อราชการ ผ่านการแชทวิดีโอคอล และสามารถบันทึกการประชุม เพื่อรับชมและรับฟังย้อนหลังได้ เช่น คำให้สัมภาษณ์ของ “วาสนา ดีหว่าง” ได้กล่าวว่า วิธีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานในส่วนของการรับ-ส่งงาน จะดำเนินงานผ่านช่องทาง e-mail ,การติดต่อประสานงาน และแจ้งข้อมูลต่างๆ จะนำแอปพลิเคชัน line มาประยุกต์ใช้ ระหว่างฝ่ายการศึกษากับโรงเรียนในสังกัด และคำให้สัมภาษณ์ของ “กันตา แก้วพรม” ได้กล่าวว่า ได้นำเทคโนโลยี แอปพลิเคชัน Line , E-mail, Google ไดรฟ์ ในการจัดทำเอกสาร กรอกเอกสาร เพื่อลดการสัมผัสในการปฏิบัติงาน และเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน สามารถส่งข้อมูลถึงผู้รับที่ได้เพิ่มขึ้น และใช้ระบบการประชุมผ่านทางระบบ Zoom, Google meet เพื่อชี้แจง รับฟังแนวทางการคิด ประสานงานในการปฏิบัติงานร่วมกันผ่านระบบ และคำให้สัมภาษณ์ของ “กาหลง เสริมทรัพย์” ได้กล่าวว่า ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้นำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ มาเก็บไฟล์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และใช้มือถือร่วมกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย ด้วยผ่านแอปพลิเคชัน line ติดต่อประสานข้อมูล ส่งไฟล์ข้อมูลและประชาสัมพันธ์ และรายงานข้อมูล

ผลการดำเนินการ ผ่าน google sheet สอดคล้องกับแนวคิดแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) ของสำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ได้อธิบายว่า การสร้างความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการมหานคร เป็นการดำเนินการเพื่อนำไปสู่การดำเนินงานที่ทันสมัย จะต้องมุ่งเน้นการสร้างแนวทางวิธีการกระบวนการใหม่ๆ เพื่อพัฒนาหรือปรับปรุงรูปแบบการบริหารจัดการภายในให้มีความคล่องตัว รวมถึงมีการปรับวิธีการทำงาน แนวคิด และระบบคิดภายในองค์กรให้สามารถสร้างนวัตกรรม และทำงานบนความคล่องตัวได้ อีกทั้ง มุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงองค์กร โดยการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้แก้ปัญหา ด้านการทำงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานในปัจจุบันสามารถดำเนินการได้สะดวก รวดเร็ว และให้ผลลัพธ์ที่ดีกว่า สอดคล้องกับงานวิจัย ของปิ่นฉัตร ชุนสอาดศรี (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยี มาใช้ในระบบงานทะเบียนที่ราชพัสดุ ผลจากการวิจัยพบว่า ระบบงานทะเบียนที่ราชพัสดุ ได้นำระบบสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน โดยการใช้เทคโนโลยีมาช่วยในการจัดส่งข้อมูลด้านทะเบียนที่ราชพัสดุ เพื่อความสะดวกรวดเร็ว เป็นการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน เช่น การส่งข้อมูลผ่าน E-mail , Apps. LINE และส่งเอกสารทางโทรสาร (FAX) โดยสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบงานทะเบียนที่ราชพัสดุได้อย่างเหมาะสมและเกิดประโยชน์ต่อการบริหารจัดการที่ราชพัสดุได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาระบบงานทะเบียนที่ราชพัสดุ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภิวารวรรณ เกษมสุขบท (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ผลจากการวิจัยพบว่า บุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ทั้งการสั่งงาน การสื่อสาร มีการรับ-ส่ง หนังสือราชการผ่านระบบสารบรรณ อิเล็กทรอนิกส์ การใช้ QR Code ในการดาวน์โหลดเอกสาร จัดเก็บข้อมูลบุคลากรเข้าสู่ระบบ HR จัดทำนามานุกรมออนไลน์ มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการยืม - คืน หนังสือ รวมทั้งประชุมผ่านระบบ VDO Conferrent

ปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid - 2019) ดังนี้

1. ปัญหาด้านบุคลากรของฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตบางขุนเทียน ยังขาดทักษะ ความรู้ ความเข้าใจและความชำนาญของผู้ปฏิบัติที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการงานของฝ่ายการศึกษา เช่น คำให้สัมภาษณ์ของ “จิราภรณ์ เจริญทรัพย์” บางตอนได้กล่าวว่า บุคลากรยังขาดทักษะการนำเทคโนโลยีมาร่วมใช้ในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานยังเกิดการต่อต้านในการรายงานข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ เนื่องจากยังยึดติดกับการทำงานในรูปแบบเดิม สอดคล้องกับแนวคิดของ Drucker (อ้างถึงใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2563, หน้า 78) ได้กล่าวสรุปว่า นวัตกรรมเป็นการเปลี่ยนแปลงที่สร้างสรรค์ มิติใหม่ๆ ของผลงาน ดังนั้น การสร้างนวัตกรรมทางการบริหารจึงจำเป็นต้องอาศัยความเข้าใจและ

ความร่วมมือจากทุกฝ่ายที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลง ไม่ว่าจะเป็นการประยุกต์ใช้สิ่งใหม่ๆ เข้ากับกิจกรรมหรือธุรกรรมต่างๆ ขององค์การและรวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงรูปแบบ

2. ปัญหาด้านทัศนคติของบุคลากรฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตบางขุนเทียน ยังยึดติดกับแนวคิดกับการปฏิบัติงานในรูปแบบเดิม และไม่เปิดใจต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น คำให้สัมภาษณ์ของ “ชนิดา สายสุข” บางตอนได้กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศทำให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว แต่บุคลากรยังขาดทักษะด้านเทคโนโลยี จึงคิดว่าเป็นการเพิ่มภาระงานจากเดิมที่เคยปฏิบัติ ส่งผลให้บุคลากรเกิดการต่อต้านและไม่ปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของปิ่นฉัตร ขุนสอาดศรี (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยี มาใช้ในระบบงานทะเบียนที่ราชพัสดุ ผลจากการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานด้านทะเบียนที่ราชพัสดุด้านบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่ ยังขาดความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัย ยังยึดติดกับแนวทางการปฏิบัติงานแบบเดิม ไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง ในการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน

3. การนำเทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์มาใช้มีตัวเลือกที่หลากหลาย และมีข้อจำกัดของพื้นที่ ทำให้เกิดความยุ่งยากในการนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น คำให้สัมภาษณ์ของ “อริศรา รัตนพงษ์สถิตย์” บางตอนได้กล่าวว่า ปัญหาเกิดจากการขาดทักษะและไม่มี ความเข้าใจในระบบการทำงานต่างๆ ของอุปกรณ์แต่ละประเภท เนื่องจากเทคโนโลยีที่นำมาใช้งานเป็นเทคโนโลยีที่ใหม่ สอดคล้องกับงานวิจัย ของนิธิตี จิตราวาสน์ (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง สภาพปัจจุบันและแนวโน้มของการพัฒนาและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในงานสื่อสารมวลชนในประเทศไทย ผลจากการวิจัยพบว่า ปัญหาของการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ คือ ต้องมีการฝึกอบรมแก่พนักงานเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต การไม่ยอมรับที่จะเรียนรู้ระบบใหม่ และความไม่เหมาะสมของระบบที่นำมาใช้งาน

4. ปัญหาของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานร่วมกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ยังไม่ค่อยเสถียรและมีคลื่นสัญญาณค่อนข้างน้อย เกิดปัญหาต่อการเชื่อมต่อข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ เช่น คำให้สัมภาษณ์ของ “ชพากร ชูรัตน์” บางตอนได้กล่าวว่า ปัญหาและอุปสรรคเกิดจากสัญญาณเครือข่าย Internet ที่ไม่เสถียร คลื่นสัญญาณต่ำ ทำให้บางครั้งการโหลดงานต้องใช้เวลาานาน สอดคล้องกับงานวิจัยของมนัสชัย อุ่นศิริ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยี มาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร ผลจากการวิจัยพบว่า ปัญหาของข้อจำกัดทางเทคโนโลยีทำให้ไม่สอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติ และปัญหาด้านระบบเครือข่ายที่ยังไม่เสถียรภาพพอ ทำให้การปฏิบัติงานมีความล่าช้า

5. ปัญหาด้านเครื่องมือวัสดุ - อุปกรณ์ ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานยังล้าสมัยไม่สอดคล้องและรองรับการปฏิบัติงานในการเชื่อมต่อเครือข่ายกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน

ของฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตบางขุนเทียน เช่นคำให้สัมภาษณ์ของ “กาหลง เสริมทรัพย์” บางตอนได้กล่าวว่า เครื่องมือ อุปกรณ์ และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ยังขาดประสิทธิภาพ เกิดความไม่เสถียรของระบบและ เครื่องมืออุปกรณ์บางรุ่นยังไม่รองรับการใช้งาน สอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณศร จันทโสสิลิต (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในองค์กร จากการวิจัยพบว่า การใช้งาน เทคโนโลยีสารสนเทศคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร มีปัญหาและอุปสรรคของระบบฐานข้อมูลยังไม่ควบคุม งานที่ปฏิบัติและมีการจำกัดการเข้าถึงข้อมูลทางเว็บไซต์และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้งานอยู่มีความเร็วต่ำ

แนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการ ปฏิบัติงานของฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์ การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid - 2019) ดังนี้

1. ควรมีการส่งเสริม พัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานให้มีทักษะ มีความรู้ มีความเข้าใจในวิธีการ นำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการข้อมูลของฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตบางขุนเทียน เพื่อเตรียมความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เช่น คำให้สัมภาษณ์ของ “วาสนา ทองร้อยยศ” ได้กล่าวว่า การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้วยการพัฒนา บุคลากรให้มีความรู้ มีทักษะที่พร้อมเรียนรู้และปฏิบัติงานด้วยเทคโนโลยีผ่านระบบออนไลน์ได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พรวิวีร์ เขียววิจิตร (2558) ได้ศึกษา อิทธิพลของความพร้อมด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ และการพัฒนาความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการ ปฏิบัติงานผ่านศักยภาพในการประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงาน ปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ผลจากการวิจัยพบว่า การพัฒนาความสามารถด้านเทคโนโลยี สารสนเทศมีอิทธิพลทางบวกต่อศักยภาพในการประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและประสิทธิผลในการ ปฏิบัติงาน ศักยภาพในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางบวกต่อ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2. ควรมีการปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน เน้นให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นหลัก เป็นการสร้างความคุ้นชิน ต่อการปฏิบัติงาน และปรับเปลี่ยนแนวคิดจากเดิม เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมต่อการนำเทคโนโลยี มาใช้ในการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการข้อมูล จนเกิดเป็นวัฒนธรรมใหม่ในองค์กร เช่น คำให้ สัมภาษณ์ของ “จิราภรณ์ เจริญทรัพย์” ได้กล่าวว่า การแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ควรมีการอบรมให้ ความรู้ในวิธีการใช้งานของสื่อดิจิทัลต่างๆ และทำความเข้าใจร่วมกับผู้ปฏิบัติงาน เพื่อปรับเปลี่ยนทัศนคติ ต่อการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทใน ชีวิตประจำวันมากขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา รัฐบาลไทย (พ.ศ. 2556 - 2561) ของบุญเกียรติ การะเวกพันธ์ (2564, หน้า 28-37) ได้อธิบายว่า

การส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ ค่านิยม และหล่อมการสร้างวัฒนธรรมองค์การ ให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีจิตใจที่เชื่อต่อการให้บริการที่ดี เพื่อพัฒนางานบริหารของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ สอดคล้องกับแนวคิดของสำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล (2560, หน้า 12-13) ได้อธิบายว่า ความสำเร็จของการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 สำหรับข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐ ต้องได้รับการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ทางความคิด (Mindset) ให้ตนเองมีความเป็นผู้ประกอบการสาธารณะ (Public Entrepreneurship) เพิ่มทักษะ สมรรถนะที่จำเป็นและเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งจะส่งผลต่อการแสดงบทบาทของการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Leader) เพื่อสร้างคุณค่า (Public Value) และประโยชน์สุขให้แก่ประชาชน ปัจจัยสำคัญอย่างน้อย 3 ประการ คือ (1) การสานพลังระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่นๆ ในสังคม (2) การสร้างนวัตกรรม (3) การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัล

3. ควรจัดให้มีการอบรมให้กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานทุกคนสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ที่หลากหลายที่มีความเหมาะสมต่อการใช้งาน การบริหารจัดการข้อมูลอย่างครอบคลุมและเต็มประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อสร้างความชำนาญให้แก่ผู้ปฏิบัติและเกิดความสะดวกรวดเร็วในการเรียกใช้ข้อมูลต่างๆ เช่น คำให้สัมภาษณ์ของ “อริศรา รัตนพงษ์สถิตย์” ได้กล่าวว่า ควรมีการจัดการฝึกอบรมการใช้งานของเครื่องมือทุกประเภทอย่างละเอียด เพื่อให้การนำสื่อต่างๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิธิวดี จิตรวาสน์ (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง สภาพปัจจุบันและแนวโน้มของการพัฒนาและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานสื่อสารมวลชนในประเทศไทย ผลจากการวิจัยพบว่า การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศจะไม่เกิดประโยชน์เลยหากผู้ใช้ไม่มีความรู้หรือทักษะในการใช้งาน หรือผู้รับสารไม่มีเทคโนโลยีหรือมีเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพไม่เพียงพอในการใช้งาน การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้จะต้องมีการฝึกอบรมแก่พนักงานเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต

4. ควรมีการสำรวจสัญญาณเครือข่ายในการเชื่อมต่อข้อมูล ให้มีความเพียงพอต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานของบุคลากรผู้ปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในการบริหารจัดการข้อมูลของฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตบางขุนเทียน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถเชื่อมต่อข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ที่รวดเร็วและเหมาะสมกับการใช้งาน เช่น คำให้สัมภาษณ์ของ “สุกัญญา ลาโสภี” ได้กล่าวว่าการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค ต้องมีการเพิ่มความแรงของสัญญาณ Internet ให้มากขึ้น มีการแบ่งแยกสัดส่วนที่ชัดเจนสำหรับการให้ใช้ Internet ในที่การทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัย ของมนัสชัย อุ่นศิริ (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานเลขาธิการสภากรุงเทพมหานคร ผลจากการวิจัยพบว่า ระบบเครือข่ายที่ยังไม่เสถียรภาพพอ ทำให้การปฏิบัติงานมีความล่าช้า ควรพัฒนานวัตกรรมให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานและใช้อุปกรณ์และเครือข่ายส่วนบุคคลเข้าใช้งาน

ทดแทนเครือข่ายของหน่วยงานในช่วงที่ขัดข้อง เห็นควรมีการศึกษาเชิงลึกนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีที่นำมาใช้ เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ลดความซ้ำซ้อน และเสนอให้หน่วยงานผู้รับผิดชอบด้านเทคโนโลยีปรับปรุงระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เชื่อมต่อให้มีคุณภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา

5. ควรมีการสำรวจเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานให้มีความทันสมัย มีสภาพพร้อมใช้งาน สามารถรองรับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศในรูปแบบออนไลน์และการปฏิบัติงานต่างๆ มาใช้ในการบริหารจัดการข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และยังเป็นการสนับสนุนให้บุคลากรปฏิบัติงานด้วยวิธีทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร เช่น คำให้สัมภาษณ์ของ “วาสนา ทองร้อยยศ” บางตอนได้กล่าวว่า ควรตรวจสอบระบบและเครื่องมือ อุปกรณ์ที่สนับสนุนการทำงานผ่านออนไลน์ ให้มีความพร้อม สอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณศร จันทโสติด (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย ผลจากการวิจัยพบว่า การจัดสรรเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร สำหรับผู้บริหารที่ดี ช่วยให้สามารถประหยัดเวลาในการดำเนินงาน การจัดสรรเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับบุคลากรขององค์กร ทำให้มีความสะดวก สบายและง่ายต่อการใช้งาน ซึ่งช่วยให้การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสะดวกรวดเร็ว และการจัดสรรด้านซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์มีความเหมาะสมกับการทำงาน การจัดสรรเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อส่งเสริมการศึกษาเรียนรู้ของมหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย

แนวทางในการพัฒนาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานของฝ่ายการศึกษา สำนักงานเขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid - 2019) ดังนี้

แนวทางในการพัฒนาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย (1) ก่อนการเริ่มปฏิบัติงานด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบออนไลน์ใหม่ๆ ที่มีความหลากหลาย มาใช้ในการบริหารจัดการงานของฝ่ายการศึกษา ควรมีการจัดอบรม จัดทำคู่มือแนวทางการใช้เทคโนโลยีให้ผู้ปฏิบัติ เน้นการฝึกปฏิบัติทุกขั้นตอนทั้งก่อนการใช้งานและระหว่างการใช้งาน เพื่อพัฒนาและเพิ่มทักษะให้บุคลากรสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้งานได้จริง และสามารถใช้เครื่องมือต่างๆ ได้ตามที่คาดหวังและเกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์กร (2) ควรมีการจัดประชุมปรับเปลี่ยนความคิด ทักษะ และสร้างความเข้าใจร่วมกัน สนับสนุนให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานทางอิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบออนไลน์มากที่สุด เน้นย้ำถึง ประโยชน์ในความสะดวก ลดภาระ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย เกิดการทำงานร่วมกันได้ในทุกสถานที่และทุกเวลา เพื่อสนับสนุนให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายตามภารกิจได้ อย่างเต็มประสิทธิภาพ (3) ควรมีการส่งเสริม สนับสนุนการจัดสรรงบประมาณและสำรวจความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เครือข่ายอินเทอร์เน็ต วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่สนับสนุนการปฏิบัติงานให้มีความพร้อมและเพียงพอต่อการใช้งานที่ทันสมัย รองรับการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติ

อย่างเต็มรูปแบบและเกิดเสถียรภาพต่อการนำมาปฏิบัติงาน เช่น คำให้สัมภาษณ์ของ “อริศรา รัตนพงษ์สถิตย์” ได้กล่าวว่า ก่อนการเริ่มใช้งาน ควรมีการอบรมวิธีการใช้งานให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงาน ในส่วนของวัสดุอุปกรณ์ที่นำมาใช้ควรมีการตรวจสอบสภาพให้เหมาะสมและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ และจัดสรรงบประมาณให้หน่วยงานจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย และเช่นคำให้สัมภาษณ์ของ “วาสนา ดีหว่าง” ได้กล่าวว่า ควรให้มีการสำรวจวัสดุอุปกรณ์ เครื่องคอมพิวเตอร์ สัญญาณเครือข่าย อินเทอร์เน็ต ให้มีสภาพพร้อมใช้งานและเพียงพอต่อการใช้งาน และควรสำรวจให้มีการจัดอบรมเพิ่มทักษะ ความรู้ ปรับเปลี่ยนทัศนคติ ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการปฏิบัติงาน เน้นย้ำถึงประโยชน์ในความสะดวก รวดเร็ว ตัดทอนขั้นตอนที่ไม่จำเป็นและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ วงพักตร์ ภูพันธ์ศรี (2563, หน้า 150-154) ได้ให้ความหมายว่านวัตกรรม คือ กระบวนการที่เริ่มความคิด การปฏิบัติที่ไม่เคยมีหรือดัดแปลงปรับปรุงลงมือประดิษฐ์ พัฒนาให้ดีขึ้น เกิดผลลัพธ์ เป็นนวัตกรรมทำให้แสวงหาผลประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ และสังคมจากความคิดหรือทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานเพิ่มขึ้น โดยนวัตกรรมจะเป็นเครื่องมือที่สำคัญเพื่อแก้ไขปัญหาในการทำงานก่อให้เกิดความแตกต่างและความเป็นเลิศ ซึ่งองค์ประกอบของการจัดการนวัตกรรมในองค์กร ประกอบด้วย (1) โครงสร้างองค์การต้องอาศัยความร่วมมือของคนในองค์กร ทั้งผู้บริหารระดับสูง – ผู้ปฏิบัติการระดับล่างต้องมีการติดต่อสื่อสารการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ จึงจะทำให้เกิดนวัตกรรมในองค์กรได้ (2) บุคลากรต้องมีความรู้ความสามารถและช่วยกันระดมความคิดสร้างสรรค์ จึงจะทำให้เกิดนวัตกรรมที่ดีในองค์กร (3) กระบวนการในการผลิตตลาดการเงินจะต้องไม่ซับซ้อนจนเกินไป (4) กลยุทธ์และยุทธวิธีในการแข่งขันต้องอาศัยวิธีการต่างๆ (5) เครื่องมือและเทคโนโลยีสารสนเทศมีความเหมาะสมกับการใช้งาน สอดคล้องกับงานวิจัย ของปณณร ชุนสาตศรี (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนที่ราชพัสดุ ผลจากการวิจัยพบว่า การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในระบบงานทะเบียนที่ราชพัสดุ โดยการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์อุปกรณ์ประกอบที่เกี่ยวข้องมาใช้งาน ให้มีความทันสมัย และสามารถรองรับระบบงานได้ดี พร้อมทั้งพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน ด้านที่ราชพัสดุ ให้มีรูปแบบที่ทันสมัย เป็นมาตรฐานสากลและสามารถเชื่อมโยงไปยังข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องกับงานวิจัย ของวิภาวรรณ เกษมสุขบท (2563) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ผลจากการวิจัยพบว่า แนวทางในการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร กองกลาง มีดังนี้ (1) สำรวจความต้องการจะพัฒนาทักษะความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (2) ควรมีการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ (3) ผู้บริหารของหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร (4) ขอจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีความทันสมัย

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการสำรวจพื้นฐานความรู้ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรก่อนจัดให้มีการอบรมพัฒนาทักษะในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากร เพื่อวัดระดับความรู้ ประเมินทักษะเบื้องต้น และสามารถนำผลมาปรับปรุงวิธีการพัฒนาบุคลากรได้อย่างตรงเป้าหมาย

2. ควรส่งเสริม สนับสนุน ให้บุคลากรพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน สนับสนุนให้มีการเรียนรู้เสริมสร้างความเข้าใจในการใช้งานคอมพิวเตอร์ การใช้งานอินเทอร์เน็ตและการทำงานร่วมกันในรูปแบบออนไลน์ของบุคลากรในทุกระดับ เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรพัฒนาการเรียนรู้ด้วยตนเอง อย่างต่อเนื่องได้ทุกสถานที่ ทุกเวลา

3. ควรส่งเสริม สนับสนุน การพัฒนาศักยภาพบุคลากร โดยเน้นให้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานเป็นหลัก เพื่อเสริมสร้างทักษะในการเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่สำคัญและเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอและรองรับการเปลี่ยนแปลงของโลกจนเกิดเป็นวัฒนธรรมใหม่ในองค์กร

4. ควรจัดสรรงบประมาณในการเตรียมความพร้อมทางด้านอุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่ายการสื่อสารมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เพียงพอต่อการใช้งานของบุคลากร พร้อมทั้งให้มีการตรวจสอบ บำรุง รักษา วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือและปรับปรุงโปรแกรมระบบปฏิบัติการที่นำมาสนับสนุนการทำงานต่างๆ ให้มีความเหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการปฏิบัติงานในปัจจุบันอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

เอกสารอ้างอิง

- กระทรวงสาธารณสุข, กรมควบคุมโรค. (2564). โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19). ค้นเมื่อ 12 ธันวาคม 2564, จาก <https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/>
- นิตยา บูรพา. (2563). *การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการงานคดีของสำนักอำนวยการประจำศาลล้มละลายกลาง*. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นิธิวดี จิตรวาสน์. (2545). *สภาพปัจจุบันและแนวโน้มของการพัฒนาและประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานสื่อสารมวลชนในประเทศไทย*. วิทยาสภาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ : สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์. (2564, มกราคม). *เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 6202 การบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต.
- ปรวีร์ เขียววิจิตร. (2558). *อิทธิพลของความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการพัฒนาความสามารถด้านเทคโนโลยี สารสนเทศที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานผ่านศักยภาพในการประยุกต์ใช้*

- ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. วิทยานิพนธ์หลักสูตร ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ปณณธร ชุนสอาดศรี. (2563). การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยี มาใช้ในระบบงานทะเบียนที่ราชพัสดุ กรณีศึกษาสำนักงานธนารักษ์พื้นที่นนทบุรี. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มนัสชัย อุ่นศิริ. (2563). การนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเลขานุการสภากรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2564, กรกฎาคม 18). ข้อกำหนดออกตามความในมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 ฉบับที่ 28. ค้นเมื่อ 31 กรกฎาคม 2564, จาก http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2564/E/160/T_0001.PDF
- วงพัทตร์ ภูพันธ์ศรี. (2563, พฤศจิกายน). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการ PAD 6201 องค์การและนวัตกรรมในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วรรณศร จันทโสไลต์. (2560). การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในองค์กร กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย. งานค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- วิภาวรรณ เกษมสุขบท. (2563). การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเพื่อพัฒนาสู่องค์กรดิจิทัล. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2564, กรกฎาคม). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการ PAD 6102 ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- วิโรจน์ ก่อสกุล. (2563, พฤศจิกายน). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการ PAD 6201 องค์การและนวัตกรรมในองค์กร. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล. (2560, มิถุนายน). ระบบราชการไทยในบริบท ไทยแลนด์ 4.0. ค้นเมื่อ 15 สิงหาคม 2564, จาก <https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/document/thai-gov-system-context-thailand-4-0.pdf>
- สำนักงานเลขานุการของคณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ, สำนักงานพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2561, ตุลาคม). ยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2561 – 2580 (ฉบับประกาศราชกิจจานุเบกษา). กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท.
- สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล.(ม.ป.ป.). แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) ฉบับปรับปรุง. กรุงเทพมหานคร: ม.ป.ท.