

การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติงานสู่ยุคดิจิทัล : กรณีศึกษา
ที่ทำการปกครองอำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*

Personnel potential development in operation toward digital age:

A case study of governing office of Phachi District, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province

นางสาวทิตยา ดำชื่น**

Atitaya Damchuen

6414830033@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา เพื่อศึกษาการดำเนินงานในการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน และแนวทางแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานสู่ยุคดิจิทัล ของบุคลากรของที่ทำการปกครองอำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ จากการวิเคราะห์ข้อมูล เอกสารและการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก จำนวน 5 คน ผลการวิจัย พบว่า 1) การดำเนินงานในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติงานสู่ยุคดิจิทัลของที่ทำการปกครองอำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ การฝึกอบรม การศึกษาจากคู่มือ การพัฒนาด้วยวิธีการต่างๆ เช่น ผ่านระบบออนไลน์ 2) ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานในสถานการณ์ปัจจุบันของบุคลากรของที่ทำการปกครองอำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ ปัญหาด้านการจัดสรรงบประมาณที่ไม่เพียงพอ ขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน และบุคลากรขาดความกระตือรือร้นในการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพ 3) แนวทางแก้ไขปัญหา ในการปฏิบัติงานสู่ยุคดิจิทัลของบุคลากรของที่ทำการปกครองอำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้แก่ ให้ส่วนกลาง สนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเพิ่มทักษะความรู้ให้กับพนักงานในการนำเทคโนโลยีไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด สนับสนุนด้านงบประมาณ ในการจัดซื้อเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่อรองรับระบบที่เปลี่ยนแปลงและทันสมัยมากขึ้น มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มากขึ้น โดยการจัดอบรมผู้ใช้งานให้มีความชำนาญการเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ รวมถึงมีการทดสอบระบบการใช้งานเป็นระยะ เพื่อเวลาใช้งานหรือจะได้อื่นไม่เกิดขึ้นผิดพลาดขึ้น

คำสำคัญ: การพัฒนาศักยภาพบุคลากร; บุคลากร; ยุคดิจิทัล

Keywords: Personnel potential development; personnel; digital age

* บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่อง การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติงานสู่ยุคดิจิทัล : กรณีศึกษา ที่ทำการปกครองอำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

** นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ปัจจุบันระบบราชการในประเทศไทยได้เข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล โดยมีการนำเทคโนโลยีมาขับเคลื่อนประเทศไทยไปสู่การบริหารจัดการสมัยใหม่ที่เน้นนวัตกรรมและเทคโนโลยี ซึ่งการพัฒนาประเทศในบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปของโลกต้องอาศัยเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นตัวขับเคลื่อนไปสู่การพัฒนาประเทศ ซึ่งทิศทางและนโยบายของรัฐบาลได้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เช่น การพัฒนาศักยภาพกำลังคนในประเทศ การแก้ปัญหาความเหลื่อมล้ำในสังคม เป็นต้น

ที่ทำการปกครองอำเภอ เป็นหน่วยงานภาครัฐ ที่ดำเนินการเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมในเขตพื้นที่อำเภอ ดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของสำนักงานอำเภอ ดำเนินงานเกี่ยวกับราชการอื่นที่มีใช้ของส่วนราชการใดก็ตามที่ได้รับมอบหมาย และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย จึงได้ตระหนักถึงความสำคัญในการนำเทคโนโลยีและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ เพื่อสนับสนุนการทำงาน ทั้งในด้านงานบริการประชาชน ด้านการสนับสนุนงานต่างๆ

ในปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จากยุค Analog ไปสู่ยุค Digital และยุค Robotic จึงทำให้เทคโนโลยีดิจิทัลมีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตและการทำงาน ข้าราชการซึ่งเป็นแกนหลักของการพัฒนาประเทศ จึงต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับบริบทของการเปลี่ยนแปลง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิด culture shock เนื่องจากการเปลี่ยนผ่านเทคโนโลยี และเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการใช้เทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสม เช่น การสูญเสียการเป็นส่วนตัว ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การโจรกรรมข้อมูล การโจมตีทางไซเบอร์ เป็นต้น Digital literacy หรือทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เป็นทักษะด้านดิจิทัลพื้นฐานที่จะเป็นตัวช่วยสำคัญ สำหรับข้าราชการในการปฏิบัติงาน การสื่อสาร และการทำงานร่วมกับผู้อื่นในลักษณะ “ทำน้อย ได้มาก” และช่วยส่วนราชการสร้างคุณค่า (Value Co-creation) และความคุ้มค่าในการดำเนินงาน (Economy of Scale) เพื่อการก้าวไปสู่การเป็นประเทศไทย 4.0 อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือช่วยให้ข้าราชการ สามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพื่อให้ได้รับโอกาสการทำงานที่ดีและเติบโตก้าวหน้าในอาชีพราชการ (Learn and Growth) ด้วย

ดังนั้นจากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าบุคลากรเป็นพลังที่สำคัญในการขับเคลื่อนเทคโนโลยีดิจิทัลในที่ทำการปกครองอำเภอภาชี ทั้งสิ้น จึงอาจกล่าวได้ว่าความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับศักยภาพ ของบุคลากรในองค์กร ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ของที่ทำการปกครองอำเภอภาชี รวมถึงปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการพัฒนาศักยภาพบุคลากร ของที่ทำการปกครองอำเภอภาชี เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในที่ทำการปกครองอำเภอภาชีต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการดำเนินงานในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติงานสู่ยุคดิจิทัลของที่ทำการปกครองอำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานในสถานการณ์ปัจจุบันของบุคลากรของที่ทำการปกครองอำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. เพื่อศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหา ในการปฏิบัติงานสู่ยุคดิจิทัล ของบุคลากรของที่ทำการปกครองอำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้นำเสนอวิธีการวิจัย ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (Documentary research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ ดุษฎีนิพนธ์ รายงานการประชุม คู่มือการปฏิบัติงาน ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง เอกสารทางวิชาการ ต่างๆ รวมทั้งได้สืบค้นจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Internet)
2. การวิจัยสนาม (field research) โดยผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal Interview)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติงานสู่ยุคดิจิทัล : กรณีศึกษาที่ทำการปกครองอำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. ประชากร (Population) ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ของที่ทำการปกครองอำเภอภาชีที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานทุกฝ่าย
2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดคุณลักษณะของประชากรที่ต้องการศึกษา จึงใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants) จำนวน 5 คน โดยพิจารณาจากคุณสมบัติดังนี้
 1. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานปกครอง จำนวน 1 คน
 2. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานฝ่ายความมั่นคง จำนวน 1 คน
 3. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานทะเบียนและบัตร จำนวน 1 คน
 4. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานสำนักงาน จำนวน 1 คน

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลทั่วไปโดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่นได้แก่

1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยาย รวมถึงเอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ เป็นต้น

1.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น

1.3 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้นๆ อย่างละเอียด

1.4 เอกสารทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติ เช่น นโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ คู่มือปฏิบัติงาน ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น

2. วิธีการรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ โดยที่ผู้วิจัยเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure interview) โดยที่ผู้วิจัยต้องทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้วิจัยจะสัมภาษณ์ตามข้อที่กำหนดไว้เท่านั้น และผู้วิจัยจะใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามในการสัมภาษณ์และจดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยเรื่องการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติงานสู่ยุคดิจิทัล กรณีศึกษา : ที่ทำการปกครองอำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยกรณีศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์ โดยสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal Interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัวจะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน สุกวงค์ จันทวานิช (อ้างใน วิโรจน์ ก่อสกุล, 2565, หน้า 62) และการสัมภาษณ์จะทำการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการศึกษาคั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการวิเคราะห์ดังนี้

1. ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ไ้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นตามแต่ละประเด็น
2. นำข้อมูลที่ไ้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
3. นำข้อมูลที่ไ้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของข้อมูล ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์
4. นำข้อมูลที่ไ้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัยการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติงานสู่ยุคดิจิทัล : กรณีศึกษาที่ทำการปกครองอำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาบุคลากร โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

การศึกษาคั้งนี้ ได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) และจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) โดยวิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structure interview) จากการสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานทั้ง 5 ด้าน ซึ่งนำมาสรุปและนำเสนอข้อมูลดังกล่าวตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาการดำเนินงานในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติงานสู่ยุคดิจิทัล ของที่ทำการปกครองอำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา 2) เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานในสถานการณ์ปัจจุบัน 3) เพื่อศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหา ในการปฏิบัติงานสู่ยุคดิจิทัล ของบุคลากรของที่ทำการปกครองอำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

การสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ทำการปกครองอำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีจำนวน 5 คน พบว่า เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานปกครอง จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานฝ่ายความมั่นคง จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานทะเบียนและบัตร จำนวน 1 คน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานสำนักงาน จำนวน 1 คน และเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานศูนย์ดำรงธรรม จำนวน 1 คน โดยข้อมูลที่ไ้จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง และการสัมภาษณ์ สรุปผลการศึกษาคั้งนี้

1. การดำเนินงานในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติงานสู่ยุคดิจิทัล ของที่ทำการปกครองอำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีการดำเนินงานคั้งนี้

1.1 การสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อให้เกิดความรู้ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง และเกิดความชำนาญในงานที่รับผิดชอบตามสายงานของแต่ละบุคคล

1.2 ศึกษาการใช้งานจากคู่มือ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

1.3 ส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การศึกษาผ่านระบบออนไลน์ เพื่อให้มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติหน้าที่

2. ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานในสถานการณ์ปัจจุบันของบุคลากรของที่ทำกรปกครองอำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีดังนี้

2.1 ปัญหาด้านการจัดสรรงบประมาณที่ไม่เพียงพอ เช่น ขาดงบประมาณที่ใช้จัดอบรม การอบรมไม่ต่อเนื่อง

2.2 ปัญหาการขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ สัญญาณอินเทอร์เน็ต

2.3 ปัญหาด้านบุคลากรขาดความกระตือรือร้นในการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของตัวเอง

3. แนวทางแก้ไขปัญหา ในการปฏิบัติงานสู่ยุคดิจิทัลของบุคลากรของที่ทำกรปกครองอำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3.1 ให้ส่วนกลาง สนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเพิ่มทักษะความรู้ให้กับพนักงานในการนำเทคโนโลยีไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

3.2 สนับสนุนด้านงบประมาณ ในการจัดซื้อเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่อรองรับระบบที่เปลี่ยนแปลงและทันสมัยมากขึ้น

3.3 มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มากขึ้น โดยการจัดอบรมผู้ใช้งานให้มีความชำนาญการเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ รวมถึงมีการทดสอบระบบการใช้งานเป็นระยะ เพื่อเวลาใช้งานหรือจะได้ไม่เกิดขึ้นผิดพลาดขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

1. การดำเนินงานในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติงานสู่ยุคดิจิทัลของที่ทำกรปกครองอำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา มีประเด็นที่นำมาอภิปรายคือ วิธีการที่นำมาใช้พัฒนาศักยภาพบุคลากรไม่ว่าจะเป็น 1. การสนับสนุนให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อให้เกิดความรู้ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง และเกิดความชำนาญในงานที่รับผิดชอบตามสายงานของแต่ละบุคคล และ 2. ศึกษาการใช้งานจากคู่มือ เพื่อใช้เป็น

แนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง สอดคล้องกับแนวคิดของ วีณา พิงวิวัฒน์นิกุล (2561, หน้า 4 – 7) กล่าวว่า การฝึกอบรมและพัฒนา ระบบการฝึกอบรมและพัฒนาเป็น กระบวนการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมด้านต่าง ๆ ของมนุษย์ ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ อุปนิสัยและทัศนคติ โดยอาศัย กระบวนการเรียนรู้ที่ดำเนินการอย่างเป็นระบบและ ต่อเนื่องการฝึกอบรมและพัฒนาเป็นกระบวนการหนึ่งในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นการ พัฒนาบุคคลในขณะปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและประหยัดและทำให้การ ทำงานของบุคคลนั้นๆ เป็นไปด้วยความถึง พพอใจ ทั้งยังเป็นการเตรียมผู้ที่ได้รับการเลื่อน ตำแหน่งหน้าที่ต่อไปในอนาคตอีกด้วย ดังนั้น เพื่อให้ บรรลุวัตถุประสงค์จึงต้องมีการฝึกอบรม และพัฒนาให้ผู้ปฏิบัติงาน ได้มีความรู้ ความสามารถและ พร้อมทั้งจะทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนนอกจากเพิ่มพูนความรู้ความสามารถแล้ว ยังช่วย สร้างขวัญและกำลังใจให้กับ ผู้ปฏิบัติงานให้พร้อมที่จะทำงานด้วยความเต็มใจ 3. ส่งเสริมให้บุคลากรมีการพัฒนาด้วย วิธีการต่างๆ เช่น การศึกษาผ่านระบบออนไลน์ เพื่อให้มีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่ง สอดคล้องกับแนวคิดของ อนุชาติ ปิยนราวิชย์ (2559, หน้า 8) สรุปว่า การพัฒนาทรัพยากร มนุษย์เป็นกระบวนการสำหรับพัฒนา และสร้างคนให้มีความเชี่ยวชาญ มีความสามารถ โดย ผ่านการพัฒนาองค์การจากการ ปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อมวัฒนธรรม และโดยผ่านการ ฝึกอบรมและพัฒนาบุคคล เพื่อให้เกิดการ พัฒนาและปรับปรุงที่สมดุลทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ด้าน ระดับชาติให้ประเทศมีเศรษฐกิจที่ดี มี ความสามารถในการแข่งขัน 2) ด้านองค์การเพื่อ ปรับปรุงพัฒนาความสามารถในการผลิต และมี คุณภาพ 3) ด้านสังคม ชุมชน เพื่อเป็นการ บริบาลสังคมให้สมดุล 4) ด้านพนักงาน เพื่อให้พนักงานมี ความก้าวหน้าและมีคุณภาพชีวิตใน การทำงาน

2. ปัญหาและอุปสรรคในการนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานใน สถานการณ์ปัจจุบันของบุคลากรของที่ทำกรปกครองอำเภอภาชี จังหวัด

พระนครศรีอยุธยา มีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้ (1) ปัญหาด้านการจัดสรรงบประมาณ ที่ไม่เพียงพอ เช่น ขาดงบประมาณที่ใช้จัดอบรม การอบรมไม่ต่อเนื่อง (2) ปัญหาการขาดแคลน วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน เช่น คอมพิวเตอร์ สัญญาณอินเทอร์เน็ต และ (3) ปัญหาด้าน บุคลากรขาดความกระตือรือร้นในการเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ ชลิดา ธรรมณี (2562, หน้า 93) กล่าวไว้ว่า ปัจจัยความสำเร็จของการพัฒนา ทรัพยากรบุคคลไม่ได้ขึ้นอยู่กับหลักการ ขั้นตอน กระบวนการและเทคนิคการพัฒนาที่เหมาะสม เท่านั้น แต่ยังมีปัจจัยสำคัญอีกหลายประการที่จะช่วย ให้การพัฒนาประสบผลสำเร็จ บรรลุ เป้าหมาย เช่น การลงทุน เพื่อให้การปรับเปลี่ยนในหน่วยงานบังเกิดผลอย่างแท้จริงในการ ปรับปรุงบางอย่าง จำเป็นต้องมีการนำระบบเทคโนโลยีสมัยใหม่และอุปกรณ์การปฏิบัติงาน บางอย่างมาใช้เพื่อให้การ ทำงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการ การ จัดระบบข้อมูลต่าง ๆ ดังนั้น จึงต้อง พัฒนาทักษะของผู้ปฏิบัติงานให้มีขีดความสามารถเพียง พอที่จะใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัย ดังกล่าว การพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์การให้

มีศักยภาพเหมาะสมตลอดเวลา จึงต้องถือเป็นการ ลงทุนที่สำคัญ และต้องใช้งบประมาณ เพื่อให้การดำเนินงานพัฒนาบุคคลเป็นไปตามที่คาดหวังอย่างแท้จริง

3. แนวทางแก้ไขปัญหา ในการปฏิบัติงานสู่ยุคดิจิทัลของบุคลากรของที่ทำกรปกครองอำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประเด็นที่นำมาอภิปราย มีดังนี้

(1) ให้ส่วนกลาง สนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเพิ่มทักษะความรู้ให้กับพนักงานในการนำเทคโนโลยีไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

(2) สนับสนุนด้านงบประมาณ ในการจัดซื้อเครื่องมือ อุปกรณ์ที่ทันสมัยเพื่อรองรับระบบที่เปลี่ยนแปลงและทันสมัยมากขึ้น

(3) มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มากขึ้น โดยการจัดอบรมผู้ใช้งานให้มีความชำนาญการเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ รวมถึงมีการทดสอบระบบการใช้งานเป็นระยะ เพื่อเวลาใช้งานหรือจะได้ไม่เกิดขึ้นผิดพลาดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของชลิตา ศรมณี (2562, หน้า 90) ได้ อธิบายว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นการลงทุนที่คุ้มค่าและยั่งยืนที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับ การลงทุนประเภทอื่น ๆ ทั้งนี้เพราะความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับศักยภาพของบุคลากร องค์กรใดหากมีทรัพยากรบุคคลที่มีความสามารถสูง มีคุณธรรม มีจริยธรรม ย่อมสามารถสร้างความ ได้เปรียบทางแข่งขัน นำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ตามเป้าหมายที่ต้องการอย่างยั่งยืน องค์กรทุก องค์กรปรารถนาและให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้เป็นทั้งคนดีและคนเก่งอยู่ ตลอดเวลา การฝึกอบรมและพัฒนาถือเป็นกิจกรรมส่วนหนึ่งในกระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลโดย ที่การฝึกอบรมเป็นการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง ให้เกิดการเรียนรู้ ความชำนาญ และทัศนคติ ของตัว บุคคล ส่วนการพัฒนาอันเป็นการเตรียมบุคคลในองค์กร เพื่อรองรับงานในอนาคตและยังเป็นการ เพิ่มความสามารถของบุคคลให้พร้อมจะปฏิบัติงานในปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติงานสู่ยุคดิจิทัล :

กรณีศึกษาที่ทำกรปกครองอำเภอภาชี จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

1) ควรมีการขอรับการจัดสรรสนับสนุนงบประมาณเพิ่มเติมเพื่อใช้งบประมาณเพียงพอสำหรับการจัดสรรในการแผนการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในองค์กร

2) ควรมีการขอรับการจัดสรรงบประมาณในการจัดหาเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ทันสมัยให้ครบทุกฝ่าย เพื่อให้การปฏิบัติงานและเพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3) ควรเน้นให้เห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาศักยภาพตนเอง เพื่อให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองมากขึ้น

4) ควรมีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้กับบุคลากรในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง รวมถึงการพัฒนาการใช้งานในระบบเทคโนโลยี ให้มีความรู้ ความชำนาญ เพื่อให้การปฏิบัติงานออกมามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

จักรภพ ศรีมณี. (2565). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย ภาคพิเศษ.

ชนิดาภา ชำระหงษ์. (2562). **นวัตกรรมบริการที่ส่งผลต่อการยอมรับแอปพลิเคชันที่จอดรถ (Car Parking) ของผู้ใช้บริการใน เขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยศิลปากร.

เดช อุณหะจิรังรักษ์.(2565). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย ภาคพิเศษ.

ธนาคาร สุระพันธ์. (ม.ป.ป.). การปฏิรูประบบราชการตามหลักการจัดการภาครัฐแนวใหม่. วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์, 7(10), 93.

บุญเกียรติ การะเวกพันธ์. (2564). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารงานวิชาการและแนวคิดเชิงทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัย ภาคพิเศษ.

บุญเกียรติ การะเวกพันธ์. (2565). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารงานวิชาการและแนวคิดเชิงทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์มหาวิทยาลัย ภาคพิเศษ.

วงพัทตร์ ภูพันธ์ศรี. (2564). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารงานวิชาการและนวัตกรรมในองค์การ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย ภาคพิเศษ.

วีณา พึ่งวิวัฒน์นิกุล. (2562). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารงานวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ร่วมสมัย. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย.

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2564). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารงานวิชาการและนวัตกรรมในองค์การ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย ภาคพิเศษ.

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2565). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนการบริหารแบบวิธีวิจัยทางรัฐ
ประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

อรอุมา พัทธวรภาส. (2547). ความรู้ความเข้าใจและทัศนคติของข้าราชการพลเรือน
เกี่ยวกับการปฏิบัติระบบราชการ : กรณีศึกษาข้าราชการพลเรือนในเขต
กรุงเทพมหานคร (รายงานผลการวิจัย. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต).