การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลบางปู จังหวัดสมุทรปราการ *

Human Resource Development Strategies for Strengthening Digital Government in Local Government : A Case Study of Bangpu Subdistrict municipality in Muang Samutprakan District

พีรญา ทับทอง**

PEERAYA TABTHONG

6714830070@rumail.ru.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเป้าหมายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และปัญหาอุปสรรคที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัลของเทศบาลตำบลบางปู โดยใช้วิธีวิจัยเอกสาร และวิจัยสนาม การวิจัยสนามดำเนินการโดยเก็บรวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 11 คน ได้แก่ 1) นายกเทศมนตรีตำบลบางปู 2) ปลัดเทศบาลตำบลบางปู 3) รองปลัดเทศบาลตำบลบางปู 4) ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ 5) หัวหน้าฝ่ายสังกัดกองการเจ้าหน้าที่ 6) นักทรัพยากรบุคคล 7) พนักงานจ้าง ผลการวิจัยพบว่า 1. เป้าหมายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมทั้งด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติในการทำงานภายใต้บริบทของรัฐบาลดิจิทัล ให้ความสำคัญกับการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การบริการประชาชนโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ และการปรับเปลี่ยนทัศนคติในการทำงานของบุคลากรให้มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี 2. แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล มีการพัฒนาบุคลากรผ่านการฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การส่งเสริมการเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติจริง การสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ภายในองค์การ ระบบพี่เลี้ยง และการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานจากระบบเอกสารเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ 3. ปัญหาและอุปสรรค คือ ทัศนคติของบุคลากร ช่องว่างด้านทักษะดิจิทัลและความเหลื่อมล้ำระหว่างช่วงวัยของบุคลากร ข้อจำกัดด้านทรัพยากรงบประมาณ โครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยีและหลักสูตรการอบรมที่ยังไม่ตอบโจทย์การปฏิบัติงานจริง

คำสำคัญ: การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์; รัฐบาลดิจิทัล; องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Keyword: Human Resource Development; Digital Government; Local Government

*บทความนี้เรียบเรียงจากการค้นคว้าอิสระเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลบางปู อำเภอเมืองฯ จังหวัดสมุทรปราการ

**นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทนำ

ในปัจจุบัน บริบทของการบริหารงานภาครัฐของประเทศไทยกำลังเผชิญกับความเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญอันเนื่องมาจากกระแสการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล รัฐบาลได้กำหนดนโยบาย “ไทยแลนด์ 4.0” และขับเคลื่อนการปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่ “ระบบราชการ 4.0”หรือ “รัฐบาลดิจิทัล” ซึ่งมุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความโปร่งใส่ และความคล่องตัวในการให้บริการประชาชน อันเป็นการยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากลและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในศตวรรษที่ 21

ในบริบทของประเทศไทย “ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ.2561-2580)” ได้วางเป้าหมายการพัฒนาภาครัฐให้มีประสิทธิภาพสูง โปร่งใส และใช้ดิจิทัลเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อน โดยเฉพาะยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งเน้นการพัฒนาบุคลากร และการยกระดับทักษะดิจิทัลให้บุคลากรภาครัฐสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมต่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วและซับซ้อน นอกจากนี้ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ.2566-2570) ประกอบด้วย 4 เป้าหมาย 13 หมุดหมาย เป้าหมายที่ 4 ปัจจัยผลักดันการพลิกโฉมประเทศ หมุดหมายที่ 12 กำลังคนมีสมรรถนะสูง และหมุดหมายที่ 13 ภาครัฐมีความทันสมัยมีประสิทธิภาพ ตอบโจทย์ประชาชน ได้ระบุถึงความสำคัญของการพัฒนาระบบราชการที่ทันสมัย มีความยืดหยุ่น และเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่เชื่อมโยงข้อมูลและบริการประชาชนแบบครบวงจร เพื่อรองรับความท้าทายเศรษฐกิจและสังคมในอนาคต

เทศบาลตำบลบางปู เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ที่ได้กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562 ซึ่งเป็นกฎหมายจัดตั้ง มีภารกิจหลักในการให้บริการสาธารณะและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาล มีความใกล้ชิดประชาชนและมีบทบาทสำคัญในการให้บริการขั้นพื้นฐานและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ การขับเคลื่อนสู่ระบบราชการดิจิทัลของเทศบาลจึงไม่เพียงเป็นการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ แต่ยังสะท้อนถึงคุณภาพการบริการที่ประชาชนจะได้รับ เช่น การใช้ระบบ e-office ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และการให้บริการประชาชนผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยการปรับตัวและการเรียนรู้ของบุคลากรพร้อมรับการพัฒนาทั้งในด้านทักษะ ความรู้ และทัศนคติ

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเป้าหมายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของเทศบาลตำบลบางปูเพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล ศึกษาแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรัฐบาลดิจิทัล ศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของเทศบาลตำบลบางปูเพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล ซึ่งสามารถนำไปประกอบการวางแผนพัฒนาบุคลากรขององค์กรต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลบางปู อำเภอเมืองฯ จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยได้นำเสนอวิธีการวิจัย ดังนี้

การวิจัยเอกสาร (documentary research) โดยทำการรวบรวมข้อมูลจากบทความ หนังสือ เอกสารวิจัย วิทยานิพนธ์ และเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เทศบาลตำบลบางปู เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยสนาม (field research) ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) โดยเก็บข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informants)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ได้แก่ ผู้บริหาร ข้าราชการ และพนักงานจ้างสังกัดเทศบาลตำบลบางปู

2. กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยเจาะจง เพื่อเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยคัดเลือกจากผู้บริหาร จำนวน 1 คน ข้าราชการ จำนวน 7 คน และพนักงานจ้าง จำนวน 3 คน ซึ่งเป็นผู้มีความเกี่ยวข้องกับงานพัฒนาบุคลากรของเทศบาลตำบลบางปูและมีความรู้ในการปฏิบัติงานพัฒนาบุคลากรเป็นอย่างดี จำนวน 11 คน ประกอบด้วย 1) นายกเทศมนตรีตำบลบางปู 2) ปลัดเทศบาลตำบลบางปู 3) รองปลัดเทศบาลตำบลบางปู 4) ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ 5) หัวหน้าฝ่ายสังกัดกองการเจ้าหน้าที่ 6) นักทรัพยากรบุคคล และ 7) พนักงานจ้าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยกรณีศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง หรือการสัมภาษณ์แบบเป็นทางการ (Structured interview or Formal interview) ลักษณะของการสัมภาษณ์เป็นการสัมภาษณ์ที่มีคำถามและข้อกำหนดที่แน่นอนตายตัวจะสัมภาษณ์ผู้ใดก็ใช้คำถามเดียวกัน และการสัมภาษณ์เป็นรายบุคคล ก่อนการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ศึกษาได้กำหนดนัดหมายวันสัมภาษณ์ โดยได้แจ้งให้ผู้สัมภาษณ์ทราบก่อนล่วงหน้า ในการสัมภาษณ์ผู้สัมภาษณ์จะใช้การจดบันทึกและบันทึกเสียง โดยก่อนสัมภาษณ์จะขออนุญาตผู้ถูกสัมภาษณ์ในการจดบันทึกการสนทนาก่อนทุกครั้ง

งานวิจัยครั้งนี้ มีวิธีเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร เป็นวิธีการศึกษาค้นคว้าเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการรวบรวมเอกสารซึ่งเป็นข้อมูลที่มีการบันทึกไว้แล้วโดยผู้อื่น ได้แก่

1.1 หนังสือทั่วไป ได้แก่ ตำรา คู่มือ เอกสารประกอบการบรรยายรวมถึงเอกสารทางวิชาการ วารสารสิ่งพิมพ์ เป็นต้น

1.2 หนังสืออ้างอิง ได้แก่ สารานุกรม พจนานุกรม เป็นต้น

1.3 งานวิจัย วิทยานิพนธ์ เป็นงานที่ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาค้นคว้าในเรื่องนั้น ๆ อย่างละเอียด

1.4 เอกสารของทางราชการ เป็นเอกสารที่ส่วนราชการจัดขึ้นเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติ เช่น แผนอัตรากำลัง แผนพัฒนาบุคลากร นโยบาย กฎระเบียบ พระราชบัญญัติ คู่มือปฏิบัติงาน ประกาศ คำสั่ง เป็นต้น

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาคสนาม ผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์โดยที่ผู้ศึกษาเลือกวิธีการสัมภาษณ์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) โดยที่ผู้ศึกษาต้องทำการสัมภาษณ์ไปตามคำถามที่กำหนดไว้ในแบบสัมภาษณ์ ซึ่งผู้ศึกษาจะสัมภาษณ์ตามข้อที่กำหนดไว้เท่านั้น และผู้ศึกษาจะใช้แบบสัมภาษณ์ซึ่งเป็นคำถามในการสัมภาษณ์และจดบันทึกข้อมูลและบันทึกเสียงตามคำบอกของผู้ถูกสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูลในการทำการศึกษาครั้งนี้ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้ศึกษามีขั้นตอนการวิเคราะห์ ดังนี้

1. ผู้ศึกษาจะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกเป็นประเด็นตามแต่ละประเด็น

2. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบความเหมือนหรือความแตกต่างของผู้ให้สัมภาษณ์แต่ละคน ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

3. นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาแยกประเด็นคำถาม แล้วนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องกัน ได้ แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อจะได้ทราบถึงลักษณะที่มีความคล้ายคลึงกันและแตกต่างกันของข้อมูล ก่อนจะนำข้อมูลนั้นไปวิเคราะห์

4. นำข้อมูลที่ได้จากการเปรียบเทียบมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน เพื่อสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ เพื่อให้ทราบถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาเทศบาลตำบลบางปู อำเภอเมืองฯ จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้การนำเสนอผลการวิจัยในรูปแบบพรรณนา

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1. เพื่อศึกษาเป้าหมายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัลของเทศบาลตำบลบางปู

ผลการวิจัยพบว่า เทศบาลตำบลบางปูมีการกำหนดเป้าหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัลอย่างชัดเจนและเป็นระบบ ซึ่งเป็นไปตามแผนแม่บทการพัฒนาบุคลากรสามปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567-2569 และแผนพัฒนาบุคลากรสามปี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567-2569 โดยเป้าหมายดังกล่าวมีความสอดคล้องทั้งในระดับนโยบายและระดับการปฏิบัติ ซึ่งวิเคราะห์ได้ว่า มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมทั้งด้านความรู้ ทักษะดิจิทัล และทัศนคติในการทำงานภายใต้บริบทของรัฐบาลดิจิทัลนอกจากนี้ เทศบาลตำบลบางปูให้ความสำคัญกับ การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและการบริการประชาชน โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน ลดความซ้ำซ้อน และเพิ่มความรวดเร็ว โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ ขณะเดียวกัน เป้าหมายของการ

พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ยังครอบคลุมถึง การปรับเปลี่ยนทัศนคติและกระบวนทัศน์ในการทำงานของบุคลากร ให้มีความพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี โดยเน้นการสร้างความเข้าใจและการยอมรับต่อระบบดิจิทัล เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนองค์กรไปสู่รัฐบาลดิจิทัลได้อย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2. เพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัลของเทศบาลตำบลบางปู

ผลการวิจัยพบว่า

1) เทศบาลตำบลบางปูมีการพัฒนาบุคลากรผ่านการฝึกอบรมและการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ทั้งในรูปแบบการจัดอบรมภายในองค์กร การส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมจากหน่วยงานภายนอก การศึกษาดูงาน และการเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์

2) การส่งเสริมการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง โดยการนำระบบดิจิทัลมาใช้ควบคู่กับการทำงานประจำ เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบแผนที่ภาษี แอปพลิเคชันบางปู และระบบ e-Service ต่าง ๆ ซึ่งช่วยให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์

3) การพัฒนาผ่านระบบสนับสนุนและการสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ภายในองค์กร โดยมีการจัดระบบพี่เลี้ยง การให้คำปรึกษา และการสนับสนุนทางเทคนิคจากบุคลากรผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก

4) การพัฒนาบุคลากรควบคู่กับการปรับเปลี่ยนระบบงานและวัฒนธรรมองค์กร โดยมุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานจากระบบเอกสารไปสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ ลดการใช้กระดาษ และส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัล

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัลของเทศบาลตำบลบางปู

ผลการวิจัยพบว่า

1) ปัญหาด้านทัศนคติและการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงของบุคลากร โดยบุคลากรบางส่วนยังยึดติดกับรูปแบบการทำงานแบบเดิม ขาดความเข้าใจและความเชื่อมั่นในระบบดิจิทัล ส่งผลให้เกิดแรงต้านต่อการเปลี่ยนแปลง ซึ่งเป็นอุปสรรคสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล

2) ช่องว่างด้านทักษะดิจิทัลและความเหลื่อมล้ำระหว่างช่วงวัย บุคลากรบางส่วนยังขาดทักษะพื้นฐานด้านดิจิทัล และไม่สามารถปรับตัวได้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการใช้งานระบบดิจิทัล

3) ข้อจำกัดด้านทรัพยากรและโครงสร้างพื้นฐานทางเทคโนโลยี ได้แก่ งบประมาณในการจัดหาอุปกรณ์และซอฟต์แวร์ที่ทันสมัย ความไม่เสถียรของระบบเครือข่าย และการเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่ยังขาดความเป็นเอกภาพ

4) ข้อจำกัดด้านรูปแบบและความเหมาะสมของการพัฒนาบุคลากร โดยหลักสูตรการอบรมบางส่วนยังไม่สอดคล้องกับการใช้งานจริง ขาดความเฉพาะทาง และบุคลากรมีภาระงานประจำจำนวนมาก ทำให้ไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาได้อย่างเต็มที่

อภิปรายผล

1. ผลการวิจัย เป้าหมายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัลของเทศบาลตำบลบางปู พบว่าเทศบาลตำบลบางปูมีเป้าหมายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัลอย่างชัดเจนและเป็นระบบ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมทั้งด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ เพื่อให้สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือสำคัญในการปฏิบัติงานและการให้บริการสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าว สอดคล้องกับแนวคิดของพิมลวรรณ เชื้อบางแก้ว และคณะ (2555) อ้างถึงใน วีณา พึงวิวัฒน์นิกุล (2568) ที่ระบุว่ามนุษย์เป็นผู้ใช้งานปัจจัยการผลิตอื่น ๆ ขององค์กร หากองค์กรมีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการพัฒนาและฝึกอบรมบุคลากรอย่างต่อเนื่อง ย่อมส่งผลให้คุณภาพของการดำเนินงานและการให้บริการขององค์กรเพิ่มสูงขึ้น

นอกจากนี้ ผลการวิจัยยัง สอดคล้องกับแนวคิดของศิริภัสสรศ์ วงศ์ทองดี (2557) ที่อธิบายเป้าหมายสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอยู่ 2 ประการ คือ ประการแรก เพื่อสร้างการเรียนรู้ทั้งในระดับบุคคลและระดับองค์กร และประการที่สอง เพื่อสร้างผลงานที่ดีกว่าเดิมทั้งผลงานในระดับบุคคลและผลงานในระดับองค์การ ซึ่งสะท้อนให้เห็นจากการที่เทศบาลตำบลบางปูให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรเพื่อให้สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วยในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีในระดับตัวบุคคลส่งผลต่อผลงานของเทศบาลในภาพรวม

ขณะเดียวกัน ผลการวิจัยยัง สอดคล้องกับแนวคิดของเดช อุณหะจิรังรักษ์ (2568) ที่เสนอว่าการพัฒนาคนให้มีคุณภาพต้องครอบคลุมหลายมิติ ได้แก่ มิติด้านความรู้ มิติด้านทักษะ มิติด้านสุขภาพและอนามัย และมิติด้านทัศนคติหรือคุณธรรม โดยเฉพาะมิติด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ซึ่งปรากฏชัดในเป้าหมายการพัฒนาบุคลากรของเทศบาลตำบลบางปูที่มุ่งเน้นทักษะดิจิทัลควบคู่กับการสร้างทัศนคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี

และผลการวิจัยยังสอดคล้องกับแนวคิดของวิโรจน์ ก่อสกุล (2567) เกี่ยวกับการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง ซึ่งเน้นบทบาทของหน่วยงานภาครัฐในการเป็นผู้ให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน เพิ่มความรวดเร็ว ความโปร่งใส และคุณภาพของการให้บริการสาธารณะที่สะท้อนให้เห็นว่าการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของเทศบาลตำบลบางปูเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่รัฐบาลดิจิทัลอย่างยั่งยืน ซึ่งเป้าหมายดังกล่าวยังสอดคล้องกับแนวคิดของ อนุรัตน์ อนันทนาธร (2566) ที่กล่าวว่า รัฐบาลดิจิทัลเป็นระบบรัฐบาลที่นำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ใน

การเปลี่ยนแปลงระบบการทำงาน หรือขับเคลื่อนการดำเนินงานภาครัฐ มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญคือการสร้างประสิทธิภาพภาครัฐ สร้างการบริการสารธารณะที่ดี

2. ผลการวิจัยแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัลของเทศบาลตำบลบางปู พบว่ามีการพัฒนาบุคลากรผ่านการฝึกอบรม การศึกษาดูงาน การส่งเสริมการเรียนรู้ผ่านการปฏิบัติจริง การสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ภายในองค์การ ระบบพี่เลี้ยง และการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานจากระบบเอกสารเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของบุญเลิศ ไพรินทร์,2533 หน้า 12-17 อ้างถึงใน วีณา พึงวิวัฒน์นิกุล, 2568 หน้า 4 ที่อธิบายว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีขั้นตอนที่สำคัญ 10 ขั้นตอน โดยแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัลของเทศบาลตำบลบางปูที่พบคือ การฝึกอบรมและการพัฒนา ซึ่งอยู่ในขั้นตอนที่ 5 ของกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของจักรภพ ศรมณี (2568) ที่ระบุแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หนึ่งในนั้น คือ คุณภาพการศึกษาเกิดจากการฝึกอบรม ทั้งการฝึกอบรมทั่วไปและการฝึกอบรมเฉพาะ ซึ่งสะท้อนให้เห็นจากการที่เทศบาลตำบลบางปูได้มีการฝึกอบรมทั่วไปที่ใช้ในการปฏิบัติงานและการฝึกอบรมเฉพาะ เช่น การฝึกอบรมการใช้งานแอปพลิเคชันบางปู พร้อมทั้งส่งบุคลากรในสังกัดเข้ารับการฝึกอบรมเฉพาะด้านดิจิทัลกับหน่วยงานภายนอกที่ให้การสนับสนุน ทั้งจากสถาบันพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นหรือมหาวิทยาลัยที่ร่วมดำเนินการกับกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น

และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Nadler & Wiggs (1989) ที่เสนอแนวทางการที่จะเป็นเครื่องมือสำคัญให้บุคลากรเกิดศักยภาพสูงตามที่องค์การต้องการ ประกอบด้วย 3 เรื่อง คือ1) การฝึกอบรม 2) การศึกษา 3) การพัฒนา ซึ่งสะท้อนจากแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัลของเทศบาลตำบลบางปูที่พบ คือ การฝึกอบรม และการพัฒนาระบบงานของเทศบาลที่ช่วยในการปฏิบัติงานให้มีความสะดวกรวดเร็วและการบริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพขึ้น ในแนวทางการส่งเสริมการเรียนรู้ เทศบาลตำบลบางปูมีการส่งเสริมการเรียนรู้จากการปฏิบัติงานจริง โดยการนำระบบดิจิทัลมาใช้ควบคู่กับการทำงานประจำ เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ระบบแผนที่ภาษี แอปพลิเคชันบางปู และระบบ e-Service ต่าง ๆ ซึ่งช่วยให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้จากประสบการณ์ และการจัดระบบพี่เลี้ยง มีการให้คำปรึกษา และการสนับสนุนทางเทคนิคจากนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ซึ่งสอดคล้องแนวคิดองค์การแห่งการเรียนรู้ ที่ Marquardt and Reynolds (1994) ที่อธิบายว่า การพัฒนาองค์การให้ไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ เพื่อที่จะทำให้องค์การสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มและนำไปสู่การนวัตกรรมองค์การได้ ในส่วนของมีการสร้างสรรค์องค์ความรู้ คือ มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ไปสู่สมาชิกอื่นในองค์การเพื่อให้เกิดผลงาน และมีเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ โดยทำวิทยาการคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยเข้ามาสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เกิดการเรียนรู้

อีกทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพัฒน์รวี วัยวุฒิ (2564) ที่ศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระบบราชการ 4.0 กรณีศึกษาสำนักงานออกแบบ สำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระบบราชการ 4.0 นั้นต้องมี การฝึกอบรม เป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดการ

เรียนรู้ มุ่งเน้นเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่ประจำ และการพัฒนาเป็นกระบวนการปรับปรุงองค์การให้มีประสิทธิภาพ มีจุดเน้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตามที่องค์การต้องการและพร้อมที่จะปฏิบัติงานกับองค์การในอนาคตเพื่อให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

3. ผลการวิจัย ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัลของเทศบาลตำบลบางปู ที่พบทั้งปัญหาด้านทัศนคติและการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงของบุคลากร ช่องว่างหรือความแตกต่างด้านทักษะดิจิทัลของบุคลากร ความเหลื่อมล้ำระหว่างช่วงวัย ข้อจำกัดด้านทรัพยากรและโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยี ข้อจำกัดด้านรูปแบบและความเหมาะสมของการพัฒนาบุคลากร ในส่วนของหลักสูตรการอบรมที่ยังไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง และภาระงานประจำจำนวนมากทำให้ไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมการพัฒนาได้อย่างเต็มที่มีความสอดคล้องกับแนวคิดของบุญรวย ฤชัย (2559) ที่กล่าวถึงปัจจัยที่จะทำให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลว ในปัจจัยของหลักสูตรของการพัฒนา งบประมาณ อุปกรณ์ที่ใช้ในการพัฒนาและฝึกอบรม และที่สำคัญที่สุดคือ ผู้เข้ารับการพัฒนาและอบรมว่ามีทัศนคติที่ดีเห็นด้วยกับการพัฒนาหรือฝึกอบรมหรือไม่

สอดคล้องกับงานวิจัยของพัฒน์รวี วัยวุฒิ (2564) ที่ศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระบบราชการ 4.0 กรณีศึกษาสำนักงานออกแบบ สำนักงานออกแบบ สำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระบบราชการ 4.0 คือบุคลากรบางส่วนยังยึดติดกับวัฒนธรรมแบบเก่า ไม่เปิดรับกระบวนการทำงานใหม่ๆ และไม่นำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ภายในองค์การ และปัญหาด้านวัสดุ อุปกรณ์ ในด้านเทคโนโลยี ซึ่งคล้ายกับผลงานวิจัยของภัทรชัย กฤษสุริยา (2567) ที่ศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล กรณีศึกษากลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร พบว่าปัญหาและอุปสรรคสำคัญ ได้แก่ ทักษะดิจิทัลของบุคลากรที่ยังไม่ทั่วถึง แรงต้านต่อการเปลี่ยนแปลง ข้อจำกัดด้านโครงสร้างพื้นฐาน งบประมาณ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. เทศบาลตำบลบางปูควรกำหนดเป้าหมายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัลให้มีความเป็นรูปธรรมมากขึ้น โดยเชื่อมโยงเป้าหมายดังกล่าวกับแผนพัฒนาท้องถิ่น แผนแม่บทการพัฒนาบุคลากร และแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศ เพื่อให้การพัฒนาบุคลากรด้านดิจิทัลมีทิศทางที่ชัดเจนและสามารถขับเคลื่อนองค์กรไปสู่รัฐบาลดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

2. เทศบาลตำบลบางปูควรพัฒนารูปแบบการฝึกอบรมให้สอดคล้องกับบริบทการทำงานและภาระงานของแต่ละบุคคล เช่น บุคลากรที่มีภาระงานมากอาจใช้รูปแบบงานพัฒนาหรือฝึกอบรมรูปแบบออนไลน์แทน และเน้นการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติและการเรียนรู้จากประสบการณ์จริงให้มาก รวมถึงส่งเสริมการเรียนรู้ผ่านระบบดิจิทัลการเรียนรู้ภายในองค์กร เพื่อให้บุคลากรสามารถนำความรู้และทักษะด้านดิจิทัลไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดรับกับนโยบายรัฐบาลดิจิทัล

3. เทศบาลตำบลบางปูควรให้ความสำคัญกับการสร้างความเข้าใจและปรับเปลี่ยนทัศนคติของบุคลากรต่อการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ควบคู่กับการจัดสรรงบประมาณและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีให้มีความเพียงพอและเหมาะสม รวมถึงการออกแบบหลักสูตรการพัฒนาบุคลากร ให้ตรงกับเป้าหมายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณควบคู่กับเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครอบคลุม และสามารถวิเคราะห์เชิงสถิติได้อย่างชัดเจน ซึ่งจะช่วยสนับสนุนการสรุปผลและเสนอแนวทางที่มีความแม่นยำในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล

2. ควรศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมด้วยหลายๆแห่ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความชัดเจนและหลากหลายมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

จักรภพ ศรมณี. (2568). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 7302 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

เดช อุณหะจิรังรักษ์. (2568). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 7302 การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

เทศบาลตำบลบางปู. (2567). แผนพัฒนาบุคลากรสามปี พ.ศ. 2567-2569.สมุทรปราการ: ผู้แต่ง.

บุญรวย ฤชัย. (2559). การจัดการเพื่อความก้าวหน้าในงานอาชีพ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พัฒน์รวี วัยวุฒิ. (2564). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในระบบราชการ 4.0 กรณีศึกษา สำนักงานออกแบบสำนักการโยธา กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ภัทรชัย กฤษสุริยา. (2567). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล กรณีศึกษากลุ่มบริหารงานบุคคล สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา กรุงเทพมหานคร. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2568). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 6102 ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

วิโรจน์ ก่อสกุล. (2567). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 6201 องค์การและนวัตกรรมในองค์การ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

วีณา พึงวิวัฒน์นิกุล. (2568). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชา PAD 6301 การจัดการทรัพยากรมนุษย์ร่วมสมัย. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, โครงการรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.

ศิรภัสสรศ์ วงศ์ทองดี. (2564). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2566). แผนแม่บทการพัฒนาบุคลากรสามปีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2567-2569. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

อนุรัตน์ อนันทนาธร. (2566). รัฐบาลดิจิทัลของไทย. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์.