สมรรถนะทางเทคโนโลยีของพนักงานช่างธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

นายวชิรวิทย์ พิมสาร

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง สมรรถนะทางเทคโนโลยีของพนักงานช่างธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะทางเทคโนโลยีของพนักงานช่างธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของสมรรถนะทางเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานตามสายอาชีพของพนักงานช่าง และเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานช่างและส่งเสริมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรให้สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี

สำหรับระเบียบวิธีวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานช่าง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สังกัดฝ่ายอำนวยการ จำนวน 6 คน ใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง

ผลการวิจัย พบว่ากลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 5 คนและเป็นเพศหญิง 1 คน อายุอยู่ในช่วงระหว่าง 33 - 58 ปี สถานภาพทั้งหมดคือ สมรส ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง16,001-97,000 บาทต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงานในส่วนงานต่าง ๆ ส่วนใหญ่ไม่ถึง 20 ปี ปัจจุบันทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรของพนักงานช่างส่วนมากอยู่ในระดับ 3 คือสามารถใช้โปรแกรมเฉพาะวิชาชีพและอื่น ๆ ในการปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่ว วิธีการพัฒนาตนเองของพนักงานช่างส่วนมากคือการค้นคว้า ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจาก Internet/Application ใน Smart Phone และรองลงมาคือการอบรมหลักสูตรเฉพาะทางจากหน่วยงานและผู้เชี่ยวชาญจากภายนอก ธ.ก.ส. มีการใช้วิธีการอบรม สัมมนา ทั้งภายในองค์กรจัดขึ้นและจากหน่วยงานภายนออก รองลงมาคือการเรียน

การสอนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์หรือระบบ E-Learning ของทางธนาคารเพื่อจัดการเรียนรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานช่างให้ทันต่อเทคโนโลยีสมัยใหม่ในปัจจุบัน ปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อสมรรถนะทางเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานตามสายอาชีพของพนักงานช่าง ธ.ก.ส. ส่วนมากคือปัญหาการใช้งานโปรแกรมที่พัฒนาเพิ่มเติมนอกเหนือจากที่เรียนมาและโปรแกรมที่ไม่จำเป็นในการปฏิบัติงานประจำวัน รองลงมาคือการเข้าถึงระบบสารสนเทศขององค์กรที่อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของส่วนงานและเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานไม่รองรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่จะนำมาใช้ในองค์กรแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานช่าง ธ.ก.ส. (สำนักงานใหญ่) เพื่อเตรียมพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในปัจจุบันส่วนใหญ่เสนอแนะแนวทางการฝึกอบรม เรียนรู้และศึกษาเพิ่มเติมเมื่อมีการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งส่วนใหญ่แนะนำให้หน่วยงานต้นสังกัดของพนักงาน ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ฝ่ายปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินการตามลำดับ

คำสำคัญ สมรรถนะ สมรรถนะในการปฏิบัติงาน การจัดการเรียนรู้ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การวัดระดับสมรรถนะ พนักงานช่าง การรู้สารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ฝ่ายอำนวยการ

บทนำ (Introduction)

ในยุคสมัยของปัจจุบันนี้โลกของเราได้มีการพัฒนาและมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เริ่มจากยุค Analog ก้าวนำไปสู่ยุค Digital และจะมีการพัฒนาให้ก้าวเข้าสู่ยุค Robotic จึงทำให้เทคโนโลยีดิจิทัลและสารสนเทศก้าวเข้ามามีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตประจำวันและระบบการทำงานของทุก ๆ หน่วยงาน ข้าราชการและรัฐวิสาหกิจซึ่งเป็นแกนหลักของการทำวิจัย ขับเคลื่อนและพัฒนาประเทศให้สอดรับพร้อมทั้งมีการปรับเปลี่ยนให้ทันกับยุคสมัยและเทคโนโลยีดิจิทัลที่จะเข้ามามีส่วนสำคัญในการทำงานและดำเนินชีวิตของประชากรชาวไทย หน่วยงานรัฐจึงต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับบริบทของการเปลี่ยนแปลง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิด Culture Shock เนื่องจากการเปลี่ยนผ่านเทคโนโลยี และเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการใช้เทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสม เช่น การสูญเสียการเป็นส่วนตัว ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การโจรกรรมข้อมูล การโจมตีทางไซเบอร์ เป็นต้น โดยระบบราชการและรัฐวิสาหกิจของไทยได้ก้าวเข้าสู่ยุคการปฏิรูปเพื่อให้การบริหารและให้บริการประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นโดยรัฐบาลมีนโยบายที่ชัดเจนในการผลักดันให้เกิดรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์อย่างเป็นรูปธรรม ส่งผลให้หน่วยงานของรัฐจำเป็นต้องปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อตอบสนองต่อนโยบายดังกล่าวจากกรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พ.ศ.2561- พ.ศ. 2580 (ยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี พ.ศ.2561 – 2580, ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 135 ตอนที่ 82 ก)

ซึ่งในยุทธศาสตร์ที่ 6 คือยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐเพื่อการยกระดับงานบริการประชาชนสู่ความเป็นเลิศโดยใช้ดิจิทัลเต็มรูปแบบเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยมีการเชื่อมโยงผ่านระบบดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ มีความทันสมัย มีขีดสมรรถนะสูง และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความคุ้มค่า และเทียบได้กับมาตรฐานระดับสากล สามารถรองรับกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีความหลากหลายซับซ้อนมากขึ้นและทันต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต มีการปฏิรูประบบการบริหารจัดการและพัฒนาบุคลากรภาครัฐสู่ความเป็นมืออาชีพให้มีความทันสมัย มุ่งผลสัมฤทธิ์ มีความโปร่งใส ยืดหยุ่นและคล่องตัวสูง ลดความซ้ำซ้อน เตรียมการทำงานล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง นำนวัตกรรม

เทคโนโลยี ระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัล แนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ รวมทั้งองค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามาประยุกต์ใช้ เพื่อสร้างคุณค่าและตอบสนองกับสถานการณ์ต่างๆได้อย่างทันเวลาเปิดโอกาสให้ทุก ๆ ภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการอย่างเหมาะสม สามารถปรับตัวเข้าสู่การเป็นสำนักงานสมัยใหม่นำไปสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงสามารถปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากล สอดคล้องกับหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยต้องปรับเปลี่ยนทั้งวิธีการสรรหา/คัดเลือก (Recruit) การพัฒนาทักษะและขีดความสามารถ (Train) และการรักษา/คงไว้ซึ่งบุคลากรคุณภาพ (Retain) เพื่อให้จูงใจให้คนดีคนเก่งทำงานในภาครัฐ และเป็นการปรับเปลี่ยนกำลังคนให้สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงบทบาทภารกิจของภาครัฐที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

ในแวดวงราชการ รัฐวิสาหกิจรวมถึงภาคองค์กรทั่วไปในยุคปัจจุบันล้วนมีความใกล้ชิดกับระบบสารสนเทศโดยทั้งสืบเนื่องจากระบบสารสนเทศสามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนกระบวนการดำเนินงานขององค์กรในทุกระดับทุกภาคส่วนเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพให้แก่องค์กรไม่ว่าจะเป็นการเพิ่มความคล่องตัวในการดำเนินงานการบริหารจัดการระบบต่าง ๆ ช่วยตัดสินใจให้กับผู้บริหาร และสร้างความได้เปรียบในเชิงแข่งขันทั้งในระดับภูมิภาคและระดับโลก ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศได้มีบทบาทที่สำคัญต่อวิถีชีวิตและสังคมของมนุษย์ เทคโนโลยีสารสนเทศได้สร้างการเปลี่ยนแปลงและโอกาสให้แก่องค์กร เช่น ปรับโครงสร้างการดำเนินงานขององค์การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านต่าง ๆ เป็นต้น เนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศก่อให้เกิดรูปแบบใหม่ในการติดต่อสื่อสารและมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทำให้มีการพัฒนาและกระจายตัวของภูมิปัญญา เป็นเรื่องที่มีความสัมพันธ์โดยตรงต่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของประเทศให้เป็นผู้รู้จักคิด รู้จักทำรู้จักแก้ปัญหาตลอดจนรู้จักใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และสิ้นเปลืองน้อยที่สุดจะเห็นได้ว่าการใช้เทคโนโลยีถือเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานทุกระดับ ผู้บริหารและพนักงานในทุกระดับจึงต้องเผชิญกับสภาวการณ์ของการทำงานในสิ่งแวดล้อมที่ใช้เทคโนโลยีมากขึ้น แบบแผนการทำงานของผู้บริหารและพนักงานต่าง ๆ จึงต้องเปลี่ยนไปด้วยเทคโนโลยีที่สามารถรวบรวมข้อมูล เก็บข้อมูลนำเสนอข้อมูลและเผยแพร่ข้อมูลอย่างรวดเร็ว ผลักดันให้ผู้บริหารบางครั้งต้องมีการตัดสินใจที่รวดเร็วขึ้นการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีใหม่ๆ

ของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ทำให้ต้องเรียนรู้เพิ่มเติม เพื่อให้ทันต่อพัฒนาการของเทคโนโลยี การเปลี่ยนแปลงกระบวนการตัดสินใจของผู้บริหาร การปรับตัวให้ทันของพนักงาน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้สิ่งใหม่ตลอดเวลา รวมทั้งแบบแผน วิธีการ และกระบวนทัศน์ (Approach and Paradigm) ในการทำงานที่เปลี่ยนไป เป็นสิ่งที่ผู้บริหารและพนักงานจำต้องมีความรู้ ทักษะ และวิสัยทัศน์ (เขมนิจ ปรีเปรม, 2554,หน้า 25) จึงนำไปสู่การศึกษาการวิจัย การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาองค์กร พบว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นองค์ประกอบหลักของการจัดการองค์ความรู้ในองค์กร ซึ่งการพัฒนาการทำงานเพื่อที่จะสร้างมูลค่า และสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กรต่าง ๆ จำเป็นต้องมีการจัดการแหล่งความรู้ที่ดี โดยการนำความรู้มาพัฒนาการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ เช่น การวางแผน การแก้ปัญหาให้กับองค์กร ดังนั้นจึงถือว่าความรู้เป็นทรัพย์สินที่สำคัญขององค์กร ที่องค์กรอื่นๆ ไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ อีกทั้งยังเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างสรรค์สินค้าและการบริการให้มีความแตกต่างจากคู่แข่ง

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เป็นอีกหน่วยงานรัฐวิสาหกิจหนึ่งที่ช่วยผลักดันการดำเนินงานตามกรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และนโยบายของรัฐบาลในเรื่องต่างๆ รวมทั้งยังเป็นหน่วยงานขนาดใหญ่ที่มีบุคลากรจำนวนมากที่ปัจจุบันมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาบริหารจัดการภายในองค์กร โดยที่พนักงานช่างก็เป็นส่วนหนึ่งของกลไกในการขับเคลื่อนองค์กร ธ.ก.ส. ให้ก้าวทันต่อยุคสมัยและเทคโนโลยีสมัยใหม่ เป็นกลุ่มพนักงานที่คอยทำหน้าที่สนับสนุนกลุ่มพนักงานด้านอื่น ๆ ให้สามารถปฏิบัติงานได้รวดเร็ว ราบรื่นและตอบรับกับนโยบายของทางธนาคาร เพื่อเป็นการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การพัฒนาบุคลากรในส่วนงานช่างให้มีการดำเนินการปรับเปลี่ยนรองรับสถานการณ์ให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสอดรับกับนโยบายของทางรัฐบาลและนโยบายของทางธนาคาร ก็เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ทางธนาคารควรจะมีการศึกษาและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถให้เท่าทันต่อเทคโนโลยีที่ทันสมัย

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาสมรรถนะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของกลุ่มพนักงานช่าง ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สำนักงานใหญ่เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาความรู้และทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานของ ธ.ก.ส. ซึ่งในปัจจุบัน พนักงานโดยรวมอาจจะยังมีความจำเป็นที่ต้องมีการพัฒนาทักษะเกือบทุกด้านที่อาจจะมีการนำมาใช้ประเมิน จะมีเพียงแต่ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ทั่วไป (General Knowledge) และทักษะการใช้โปรแกรมประมวลผลคำ (Microsoft Office Words) ในระดับเบื้องต้นเท่านั้นเพื่อที่จะนำผลการศึกษาที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรในการพัฒนาให้เป็น “**ธนาคารพัฒนาชนบทที่มั่นคง มีการจัดการที่ทันสมัย ให้บริการทางการเงินครบวงจร เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกรอย่างยั่งยืน**” ตามวิสัยทัศน์ของธนาคารต่อไป

วิธีการศึกษา (Methodology)

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ในการวิจัยครั้งนี้มีวิธีการวิจัยโดยการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากหนังสือตำรา เอกสารต่าง ๆ รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องตลอดจนค้นคว้าข้อมูลจากอินเตอร์เน็ตและผู้วิจัยลงพื้นที่เพื่อสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างด้วยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structure or Guided Interviews) การวิจัยครั้งนี้ได้เลือกพื้นที่ในการศึกษาแบบเจาะจง (Purposive Selection) โดยเลือกฝ่ายอำนวยการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่ กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักการศึกษาครั้งนี้คือพนักงานช่าง สังกัดฝ่ายอำนวยการ จำนวน 6 คนการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปประเด็นนำไปสู่การวิเคราะห์เนื้อหาสาระโดยการสังเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยและเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเสนอเป็นข้อมูลเชิงพรรณนา

ผลการศึกษาวิจัย (Results)

สมรรถนะ คือ บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้น สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนด ในงานที่ตนรับผิดชอบ ทำให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล บรรลุวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมายและกลยุทธ์ขององค์กร และสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นและเกิดผลงานได้สูงสุดกว่าบุคคลอื่น

องค์ประกอบของสมรรถนะหลักตามแนวคิดของแมคเคิลแลนด์ (จิรประภา อัครบวร, 2549, หน้า 4) , มี 5 ส่วน คือ

1. ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ
2. ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่บุคคลกระทำได้ดี และฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ และทักษะทางการถ่ายทอดความรู้
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self–Concept) ทัศนคติ ค่านิยมและความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนหรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น
4. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลผู้นั้น เช่น เขาเป็นคนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้
5. แรงจูงใจ/เจตคติ (Motives/Attitude) แรงจูงใจหรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่สิ่งที่เป็นเป้าหมายของเขา

สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

- สมรรถนะหลัก (Core Competency) ด้านไอซีทีประกอบด้วย 6 ประเด็น ดังนี้

1. ความรู้พื้นฐานด้านไอซีที (Basic ICT)
2. การใช้ไอซีทีเพื่อการติดต่อสื่อสาร (ICT for Communication)
3. การรู้สารสนเทศ (Information Literacy)
4. การจัดการเอกสาร (Document Management)
5. การนำเสนอด้วยไอซีที (Electronic Presentation)
6. การจัดการข้อมูลและสารสนเทศ (Data & Information Management)

-สมรรถนะประจำสายงาน (Functional Competency) หมายถึง การมีสมรรถนะในการคัดสรรไอซีทีหรือการประยุกต์ไอซีทีที่หลากหลายมาใช้งานได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้การปฏิบัติงานต่างๆ มีประสิทธิภาพ

ยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

เพื่อการยกระดับงานบริการประชาชนสู่ความเป็นเลิศโดยใช้ดิจิทัลเต็มรูปแบบเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการโดยมีการเชื่อมโยงผ่านระบบดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบมีความทันสมัย มีขีดสมรรถนะสูงและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความคุ้มค่าและเทียบได้กับมาตรฐานระดับสากลสามารถรองรับกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่มีความหลากหลายซับซ้อนมากขึ้นและทันต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต มีการปฏิรูประบบการบริหารจัดการและพัฒนาบุคลากรภาครัฐสู่ความเป็นมืออาชีพให้มีความทันสมัย มุ่งผลสัมฤทธิ์ มีความโปร่งใส ยืดหยุ่นและคล่องตัวสูงลดความซ้ำซ้อน เตรียมการทำงานล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง นำนวัตกรรม เทคโนโลยี ระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัล แนวทางปฏิบัติที่เป็นเลิศ รวมทั้งองค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามาประยุกต์ใช้ เพื่อสร้างคุณค่าและตอบสนองกับสถานการณ์ต่างๆได้อย่างทันเวลา

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคข้อมูลสารสนเทศ (Human Resource Management in the Information age)

คือการใช้กลยุทธ์เชิงรุกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่องในการบริหารทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดในองค์การนั่นคือมนุษย์หรือบุคคลที่ทางานทั้งกรณีที่ทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นจะเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วไปตามเวลาและสถานการณ์จึงต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงตลอดเวลา

คุณลักษณะของทรัพยากรมนุษย์ในยุคองค์การสารสนเทศ

1. การมุ่งมั่นเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง
2. การเปิดใจยอมรับการเปลี่ยนแปลงและปรับตัวเข้ากับโครงสร้างองค์การ
3. มีความคิดสร้างสรรค์อยู่เสมอเมื่อการปรับเปลี่ยนเพื่อให้ทันกับข้อมูลสารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

4. การทำงานเป็นทีมเป็นพื้นฐานสำคัญในการช่วยสนับสนุนและพัฒนาระบบการทำงานเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันและสร้างความประทับใจแก่ลูกค้า
5. เปิดใจยอมรับการแบ่งปันข้อมูลสารสนเทศคนที่มีความรู้ความสามารถจะมีบทบาทสำคัญในองค์การและสังคมอย่างเห็นได้ชัด
6. การสนับสนุนจากองค์การและการแสดงออกถึงการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์

จากข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักส่วนใหญ่เป็นเพศชาย 5 คนและเป็นเพศหญิง 1 คน อายุอยู่ในช่วงระหว่าง 33-58 ปี สถานภาพทั้งหมดคือ สมรส ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 16,001-97,000 บาทต่อเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงานในส่วนงานต่าง ๆ ของฝ่ายอำนวยการ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรส่วนใหญ่ไม่ถึง 20 ปี

ศึกษาสมรรถนะทางเทคโนโลยีของพนักงานช่างธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

ปัจจุบันทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรของพนักงานช่างส่วนมากอยู่ในระดับ 3 คือสามารถใช้โปรแกรมเฉพาะวิชาชีพและอื่น ๆ ในการปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่ว ซึ่งตรงตามรายละเอียดของแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะในด้านประเภทของสมรรถนะในการทำงาน

วิธีการพัฒนาตนเองของพนักงานช่างให้ทันต่อเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมกับการทำงานในปัจจุบันส่วนมากคือการค้นคว้า ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจาก Internet/Application ใน Smart Phone และรองลงมาคือการอบรมหลักสูตรเฉพาะทางจากหน่วยงานและผู้เชี่ยวชาญจากภายนอกซึ่งเป็นไปตามรายละเอียดของแนวคิดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านคุณลักษณะของทรัพยากรมนุษย์ในยุคองค์การสารสนเทศ

ธ.ก.ส. มีการใช้วิธีการอบรม สัมมนา ทั้งภายในองค์กรจัดขึ้นและจากหน่วยงานภายนอก รองลงมาคือการเรียนการสอนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์หรือระบบ E-Learning ของทางธนาคารเพื่อจัดการเรียนรู้ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานช่างให้ทันต่อเทคโนโลยีสมัยใหม่ในปัจจุบันซึ่งเป็นไปตาม

ยุทธศาสตร์ชาติด้านที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐโดยการปฏิรูประบบการบริหารจัดการและพัฒนาบุคลากรภาครัฐสู่ความเป็นมืออาชีพให้มีความทันสมัย มุ่งผลสัมฤทธิ์ มีความโปร่งใส ยืดหยุ่นและคล่องตัวสูง

โดยรวมสมรรถนะทางเทคโนโลยีของพนักงานช่างธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่นั้นได้ข้อสรุปตรงกับผลการวิจัยของคุณณัฏฐา ผิวมา เรื่องการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ผลการศึกษาพบว่านักศึกษามีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการติดต่อสื่อสาร ค้นหาข้อมูล ความบันเทิง เพิ่มเติมความรู้ และผ่อนคลายความเครียด ผ่านระบบเครือข่ายไร้สายของทางมหาวิทยาลัย ซึ่งผลการวิจัยของสมรรถนะทางเทคโนโลยีของพนักงานช่างก็พบว่าพนักงานช่างมีพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการติดต่อสื่อสาร ค้นหาข้อมูล เพิ่มเติมความรู้ ผ่านระบบเครือข่ายของทางธนาคารเช่นกันซึ่งเป็นวิธีการพัฒนาตนเองของพนักงานช่างส่วนมากที่เลือกใช้เพื่อให้ทันต่อเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงให้เหมาะสมกับการทำงานในปัจจุบัน

ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของสมรรถนะทางเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานตามสายอาชีพของพนักงานช่าง

ปัญหาและอุปสรรคของสมรรถนะทางเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานตามสายอาชีพของพนักงานช่าง ธ.ก.ส. ส่วนมากคือปัญหาการใช้งานโปรแกรมที่พัฒนาเพิ่มเติมนอกเหนือจากที่เรียนมาและโปรแกรมที่ไม่จำเป็นในการปฏิบัติงานประจำวัน รองลงมาคือการเข้าถึงระบบสารสนเทศขององค์กรที่อยู่นอกเหนืออำนาจหน้าที่ของส่วนงานและเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานไม่รองรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่จะนำมาใช้ในองค์กร

วิธีการแก้ปัญหาและอุปสรรคในด้านทักษะเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานช่าง ส่วนมากจะเลือกใช้วิธีการทดลองใช้งานโปรแกรม ศึกษาและสอบถามความรู้เพิ่มเติมจากส่วนงานหรือผู้เชี่ยวชาญในด้านโปรแกรมนั้น ๆ รองลงมาคือทำการปรับปรุงระบบและเครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้ทันสมัยรองรับเทคโนโลยีในปัจจุบันซึ่งตรงกับรายละเอียดของความสำคัญของการรู้สารสนเทศ

ในปัจจุบันส่วนใหญ่ทักษะที่ส่งเสริมสมรรถนะของพนักงานคือทักษะการใช้งานเครื่องมือและโปรแกรมเฉพาะในแต่ละส่วนงาน ทักษะการจัดการข้อมูลสารสนเทศ และทักษะการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของทางธนาคารตามลำดับ

แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานช่างธ.ก.ส. (สำนักงานใหญ่) เพื่อเตรียมพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในปัจจุบันส่วนใหญ่เสนอแนะแนวทางการฝึกอบรม เรียนรู้และศึกษาเพิ่มเติมเมื่อมีการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กร ซึ่งส่วนใหญ่แนะนำให้หน่วยงานต้นสังกัดของพนักงาน ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ฝ่ายปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กรเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการดำเนินการตามลำดับ แนวทางที่พนักงานช่างแสนอแนะขึ้นมานั้นตรงกับรายละเอียดของแนวคิดสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านที่พนักงานช่างควรมีสมรรถนะที่ประกอบไปด้วย

- สมรรถนะหลัก (Core Competency) ด้านไอซีทีประกอบด้วย 6 ประเด็น ดังนี้

1. ความรู้พื้นฐานด้านไอซีที (Basic ICT)
2. การใช้ไอซีทีเพื่อการติดต่อสื่อสาร (ICT for Communication)
3. การรู้สารสนเทศ (Information Literacy)
4. การจัดการเอกสาร (Document Management)
5. การนำเสนอด้วยไอซีที (Electronic Presentation)
6. การจัดการข้อมูลและสารสนเทศ (Data & Information Management)

-สมรรถนะประจำสายงาน (Functional Competency) คือการมีสมรรถนะในการคัดสรรไอซีทีหรือการประยุกต์ไอซีทีที่หลากหลายมาใช้งานได้อย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งนี้

จากผลการศึกษาพบว่าทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศภายในองค์กรของพนักงานช่างส่วนมากอยู่ในระดับ 3 เพื่อพัฒนาความสามารถและพัฒนางานให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรหรือหน่วยงานอื่น ๆ สามารถนำผลการวิจัยดังกล่าวไปกำหนดแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในสายงานช่างหรือสายงานวิชาชีพเฉพาะอื่น ๆ ให้มีสมรรถนะทางเทคโนโลยี

สารสนเทศที่เหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่ทันสมัยในปัจจุบันเพื่อพัฒนาทั้งทรัพยากรมนุษย์และองค์กรให้สามารถก้าวเข้าสู่องค์กรแห่งเทคโนโลยีในอนาคตได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการทำวิจัยปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมกับกลุ่มพนักงานช่างในฝ่ายอำนวยการเพื่อเป็นการประเมินสมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศของแต่ละบุคคลเพื่อสามารถนำผลที่ได้ไปปรับใช้ในการพัฒนาพนักงานช่างให้มีระดับสมรรถนะทางเทคโนโลยีที่หน่วยงานนั้น ๆ ต้องการ
2. ควรมีการทำวิจัยในส่วนความต้องการสมรรถนะทางเทคโนโลยีของพนักงานช่างในมุมมองของผู้บริหาร เพื่อเป็นการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานช่างให้สอดคล้องกับนโยบายของทางองค์กรและผู้บริหาร
3. ควรมีการพัฒนาระบบสื่อ Multi Media และสื่อการสอนอื่น ๆ ประกอบการพัฒนาสมรรถนะทางเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานช่างเพื่อเป็นการพัฒนาและปรับระดับสมรรถนะของพนักงานให้อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน อีกทั้งยังเป็นการพัฒนาให้ทั้งพนักงานและองค์กรเตรียมรับกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่ทันสมัยที่กำลังจะเข้ามามีส่วนสำคัญในการบริหารจัดการและการปฏิบัติในปัจจุบัน

บรรณานุกรม

ขจรศักดิ์ ศิริมัย 2554**. แนวทางการพัฒนาระบบสมรรถนะเพื่อพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคล** ค้นเมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2562,จากhttp://competency.rmutp.ac.th/components-of-a-competency-model/, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

เขมนิจ ปรีเปรม. (2554) **สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารระบบสารสนเทศของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถม ศึกษานครปฐม เขต 1** .ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศิลปากร:นครปฐม.

จริยา เกิดไกรแก้ว. (2559) **การพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของนักศึกษา โดยใช้ตัวแบบรายการสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรณีศึกษา: นักศึกษา มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง ตรัง**.ปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ.มหาวิทยาลัยสวนดุสิต:ตรัง.

จันทิมา เขียวแก้ว. (2553) **การจัดการสารสนเทศเพื่องานนิเทศศาสตร์**.ค้นหาเมื่อวันที่ 27 กันยายน 2562 ค้นจากhttp://webstaff.kmutt.ac.th/~werapon.chi/CA301/CA305_1_2014/chapter07.pdf

จิรประภา อัครบวร. (2554). พัฒนาคนบนความยั่งยืน. กรุงเทพฯ: เต๋า (2000).

จิรประภา อัครบวร. (2554)**. Competency คืออะไรกันแน่**. ค้นเมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2562, จาก http://www.chumphon.kmitl.ac.th/person/library/know/whatisCompetency

ฉัตรณรงค์ศักดิ์ สุธรรมดี (2551), **การประยุกต์ใช้สมรรถนะเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์**. ค้นเมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2562, จาก https://rerujournal.reru.ac.th/wpcontent/uploads/2017/08/31ฉัตรณรงค์ศักดิ์-สุธรรมดี.pdf

ชุติมา ต่อเจริญ. (2549) **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการท่องเที่ยวเชิงศิลปวัฒนธรรม ในจังหวัดกระบี่ พังงา และภูเก็ต**. คณะเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตภูเก็ต:ภูเก็ต.

ณัฏฐา ผิวมา. (2558) **การพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต**.คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี,คณะมนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต:กรุงเทพฯ.

นัทธีรัตน์ พีระพันธุ์.(2557). **การพัฒนารูปแบบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 สำหรับผู้เรียนในระดับอุดมศึกษา** ปริญญาศึกษาศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต (เทคโนโลยีการศึกษา), คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ:กรุงเทพฯ

นิสดารก์ เวชยานนท์. (2551). ***บทความด้าน HR***. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี: รัตนไตร

ปรัชญนันท์ นิลสุข. (2548). **การใช้ ICT พัฒนาการบริหารกำลังคนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ**

ระบบราชการ. ค้นเมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2562, จากhttps://journal.oas.psu.ac.th /index.php/asj/article/viewFile/337/313

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ. (2553). **เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ Human Resources Development หน่วยที่ 1-7**. พิมพ์ครั้งที่ 2.นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช

ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 135 ตอนที่ 82 ก.(2561).ยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี พ.ศ.2561 – 2580,ค้นเมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2562, จากhttp://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2561/A/082/T_0001.PDF

วาสนา ศรีอัครลาภ.(2559). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์การแห่งยุคสารสนเทศสู่องค์การยุคใหม่ในอนาคต**. ค้นเมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2562, จากhttps://www.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/65036/53240

ศุภพงศ์ โง่นคำ. (2557). **ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะเทคโนโลยีสารสนเทศ การจัดการความรู้และผลปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปฏิบัติการของอุตสาหกรรมผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย** ปริญญานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์:กรุงเทพฯ

สุภางค์ จันทวานิช. (2553). **การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สาลินี บุญนาค. (2555) **การพัฒนาระบบสมรรถนะเพื่อพัฒนาทรัพยากรบุคคลของสำนักวิทยบริการแบละเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์**. มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์:ฉะเชิงเทรา.

เศกสรรค์ คงคชวัน.(2556). **การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์การบริหารส่วนตำบลควนศรี อำเภอบ้านนาสาร จังหวัดสุราษฎร์ธานี** .ค้นเมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2562, จาก https://www.tcithaijo.org/index.php /Veridian-E-Journal/article/view/30915/26661

อนิวัช แก้วจำนง.(2552). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์**. สงขลา : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยทักษิณ.