การพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาเทศบาลตำบลบ้านซ่อง อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา[1]

Human Resource Development for Supporting Information Technology Systems : A case study of Ban song subdistrict municipality Phanomsarakham District, Chachoengsao.

นิกร บุญล้น[2]
ดร.ปะการัง ชื่นจิตร[3]

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา เทศบาลตำบลบ้านซ่อง อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานเทศบาลตำบลบ้านซ่อง ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานเทศบาลตำบลบ้านซ่อง และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานเทศบาลตำบลบ้านซ่อง การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสัมภาษณ์ แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) เพื่อศึกษาการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบ้านซ่อง โดยดำเนินการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Probabilistic Sampling) ได้แก่ นายกเทศมนตรีตำบลบ้านซ่อง หัวหน้าส่วนราชการ และบุคลากรที่ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน จำนวนทั้งหมด 13 คน

---

[1]บทความเรียงจากการศึกษาอิสระเรื่อง “การพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา เทศบาลตำบลบ้านซ่อง อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา” โดยผ่านการตรวจสอบเรียบร้อยแล้ว อาจารย์ที่ปรึกษา ดร.ปะการัง ชื่นจิตร

[2]นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (กลุ่มวิชาสหวิทยาการเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น)มหาวิทยาลัยรามคำแหง

[3]อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระ

ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านซ่อง มีนโยบายที่ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาศักยภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากร มีการตั้งงบประมาณในการฝึกอบรมเพียงพอต่อความต้องการ การตั้งงบประมาณในการจัดซื้อ จัดหาอุปกรณ์ที่รองรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และสนับสนุนส่งเสริมให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การถ่ายทอดความรู้ภายในองค์กร รวมถึงการประชุมพนักงานประจำเดือนเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลในการทำงานร่วมกัน หัวหน้าส่วนราชการมีการสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการฝึกอบรม การวางแผนการพัฒนาบุคลากรภายในองค์กร เพื่อให้บุคลากร มีความรู้ความสามารถ ทักษะ สมรรถนะในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ การวางแผนอัตรากำลังของบุคลากร และมีการส่งเสริมการถ่ายทอดความรู้ภายในองค์กร การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อรองรับการปฏิบัติงานจากบุคลากรที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติงานแทน ซึ่งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความหลากหลาย แต่ละระบบโปรแกรมจัดตั้งขึ้นมาเพื่อหลายวัตถุประสงค์ ให้องค์กรได้ดำเนินการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ หรือใช้ในการปฏิบัติงานประจำวัน ระบบโปรแกรมฯ ดังกล่าว จึงมีขั้นตอน และวิธีการที่แตกต่างกัน รวมถึงทักษะ สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน ก็จะต้องมีศักยภาพพร้อมต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้วย ปัญหาและอุปสรรคต่อการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ อัตรากำลังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานอยู่ปัจจุบันไม่สามารถเข้ารับการฝึกอบรมได้ จึงเกิดการขาดการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างต่อเนื่องและไม่ได้เข้ารับการฝึกอบรมจากผู้พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง เมื่อมีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงในระบบขั้นตอน วิธีการปฏิบัติ จึงอาศัยการเรียนรู้จากการสอนงานของผู้ที่เคยใช้งาน รวมทั้งศึกษาจากคู่มือการปฏิบัติงาน ซึ่งบางส่วนของรายละเอียดของขั้นตอนยังไม่ละเอียดเพียงพอต่อการปฏิบัติงานจริง จึงทำให้บุคลากรบางส่วนไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และบุคลากรบางส่วนขาดทักษะ สมรรถนะในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ องค์กรจึงควรสนับสนุน ส่งเสริมการพัฒนาทักษะ สมรรถนะรายบุคคล ปรับทัศนคติความคิดต่อการปฏิบัติงานร่วมกันภายในองค์กร ส่งเสริมการเรียนรู้รอบด้านของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาศักยภาพที่สูงขึ้น และมีความเป็นมือ

อาชีพ สามารถปฏิบัติงานได้ภายใต้การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในปัจจุบัน พร้อมทั้งสามารถทำให้องค์กรดำเนินการตามภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสมบูรณ์

คำสำคัญ:การพัฒนาศักยภาพบุคลากร , ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

บทนำ

ประเทศไทยได้นำแนวคิด Good Governanceมาใช้อย่างจริงจัง เมื่อปี พ.ศ.2540 โดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้ให้คำว่า Good Governance คือการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี ต่อมาเมื่อ พ.ศ.2542 รัฐบาลได้ตรากฎหมายขึ้นชื่อว่า ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการสร้างระบบบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2542 และในปี พ.ศ.2545 ได้ออกตรากฎหมายพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 กฎหมายฉบับนี้ให้แนวคิด Good Governance อย่างชัดเจน โดยให้ทุกส่วนราชการจะต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ประกอบด้วย นิติธรรม ความโปร่งใส ความมีส่วนร่วม ความรับผิดชอบได้ คุณธรรม และความคุ้มค่า มาเป็นแนวทางในการบริหารประเทศ พร้อมทำเพื่อให้ประชาชน เกิดประโยชน์สูงสุด ประกอบรัฐบาลมีแนวคิด โมเดล Thailand 4.0 ซึ่งเป็นแนวคิดที่มีวัตถุประสงค์ให้ประเทศไทยสามารถพัฒนาเศรษฐกิจโดยเน้นระบบเศรษฐกิจแบบการสร้างคุณค่า และศักยภาพในการผลิต บริการ ที่เป็นฐานของระบบเศรษฐกิจของประเทศไทย โดยการใช้นวัตกรรม เทคโนโลยี และความคิดสร้างสรรค์ การลงทุนน้อย แต่ผลผลิตได้มาก เป็นการสร้างประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

เพื่อให้การพัฒนาศักยภาพบุคลากร เป็นไปตามนโยบาย Thailand 4.0 และกรอบแนวคิด Good Governance เทศบาลตำบลบ้านซ่อง อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา จึงได้ดำเนินการกำหนดนโยบายแนวทางในการพัฒนาบุคลากร ภายในเทศบาล พนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ พนักงานจ้างตามภารกิจ(ทักษะ) และพนักงานจ้างทั่วไป เพื่อบุคลากรภายในเทศบาล ดังกล่าว ได้มีโอกาสได้รับการพัฒนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ สมรรถนะ ทักษะ คุณธรรม จริยธรรม ทัศนคติที่ดี ศักยภาพที่สูงขึ้น ทุกตำแหน่งเป็นไปอย่างมีคุณภาพ นอกจากการพัฒนาความรู้ตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ด้านการบริการ และด้าน

คุณสมบัติเฉพาะบุคคล แล้วนั้น เทศบาลตำบลบ้านซ่อง ยังคำนึงถึงการพัฒนาตามกรอบนโยบายของรัฐบาล คือ การพัฒนาก้าวไปสู่ Thailand 4.0 ดังนั้น เทศบาลตำบลบ้านซ่อง จึงได้กำหนดแนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรภายในองค์กรไปสู่ Thailand 4.0 โดยการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาบุคลากรเพื่อยกระดับศักยภาพในการทำงานควบคู่ กับเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำถามวิจัย

1. การพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบ้านซ่อง อำเภอพนมสารคามจังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นอย่างไร

2.การพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบ้านซ่อง อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา มีปัญหาและอุปสรรคอย่างไร

3.แนวทางการแก้ไขปัญหาการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ของเทศบาลตำบลบ้านซ่อง อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทราอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการปฏิบัติงาน ของเทศบาลตำบลบ้านซ่อง อำเภอพนมสารคามจังหวัดฉะเชิงเทรา

2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ของเทศบาลตำบลบ้านซ่อง อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา

3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาการพัฒนาศักยภาพบุคลากร เพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ของเทศบาลตำบลบ้านซ่อง อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษา เรื่อง การพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ของเทศบาลตำบลบ้านซ่อง อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาค้นคว้าประเด็นการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานศึกษาวิธีการปฏิบัติงาน การเรียนรู้ของผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน และหาข้อเสนอแนะแนวทาง และการแก้ไขปัญหาในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานขอบเขตด้านแหล่งข้อมูล โดยมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 13 คน ได้แก่ นายกเทศมนตรีตำบลบ้านซ่อง จำนวน 1 คนหัวหน้าส่วนราชการ จำนวน 7 คน และบุคลากรที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานของระบบเทคโนโลยีของเทศบาลตำบลบ้านซ่อง จำนวน 5 คน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. สามารถยกระดับสมรรถนะบุคลากรของเทศบาลตำบลบ้านซ่อง อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา มีความสามารถในการปฏิบัติงานของ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้เป็นอย่างดี

2. บุคลากรเทศบาลตำบลบ้านซ่อง อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา สามารถใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถลดขั้นตอน ในการปฏิบัติงาน เพิ่มความสะดวกในการบริการประชาชน และองค์กร

3. มีแนวทางข้อเสนอแนะจากผู้วิจัย และผู้ปฏิบัติงานจริง มาประกอบกับ การบริหารจัดการ และแก้ไข เพื่อสามารถพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ของเทศบาลตำบลบ้านซ่อง อำเภอพนมสารคามจังหวัดฉะเชิงเทรา

แนวคิดในการศึกษา

1. แนวคิดการพัฒนาบุคลากร

บุษยมาศ แสงเงิน (2555) (อ้างถึงใน พรรณิดา คำนา, 2563) กล่าวว่า องค์การ หรือหน่วยงานใด ๆ จะสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพได้ย่อมจะต้องขึ้นอยู่กับคุณภาพของบุคลากรเป็นสำคัญบุคลากร ถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด ในการบริหารงานซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพนั่น หมายถึงบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญ และทัศนคติที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน การเลือกสรรบุคคลเข้าทำงาน นั้น ก็มุ่งที่จะให้ได้คนดี คนที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสม กับการทำงานอยู่แล้ว แต่เนื่องจากสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก องค์การก็มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอตลอดจนมีการค้นพบวิทยาการ และเทคโนโลยีใหม่ๆ ด้านการบริหารและด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น จึงหลีกไม่พ้นที่บุคลากรที่เลือกสรรเข้ามาในช่วงแรกที่มีความเหมาะสมกับงานจะกลับกลายเป็นผู้ที่ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ดี ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะไม่เคยทำงานประเภทนั้นมาก่อนเป็นต้น จึงเป็นหน้าที่อย่างหนึ่งขององค์การ ที่จะต้องมีการพัฒนาบุคลากรเหล่านั้นเพื่อให้องค์การมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2. ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากร

วิจิตร อาวะกุล (2540) (อ้างถึงใน นวลละออง อุทามนตรี,2556) กล่าวว่า ความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากร เพื่อลดความเฉื่อยชาในการทำงาน การไม่ยอมพัฒนาตนเอง การไม่อุทิศตนในการทำงาน ดังนั้น ความสำคัญและ ความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรจึงไม่เพียงแต่จะทำให้คนมีความรู้ความสามารถ และทักษะในการทำงานดีขึ้นเท่านั้น แต้ยังสงผลให้ได้ผลงานที่สูงขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ผลสำเร็จของหน่วยงานเป็นส่วนรวม

3. แนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้

บัณฑิต เพ็ชรประพันธ์กุล (2540) (อ้างถึงใน เสาวภาคณ์ เชาวนะสิริยธรรม, 2561) ได้เสนอแนวทางในการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ไว้ดังนี้

1) การสร้างบรรยากาศซึ่งสนับสนุนกระตุ้นให้สมาชิกแต่ละคนได้เรียนรู้ และพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่

2) การสร้างและกระตุ้นให้มีวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ทั้งในระดับบุคคล และการเรียนรู้เป็นทีม เช่น การส่งเสริมการเสวนาเพื่อพูดคุยแลกเปลี่ยนทัศนคติ ในการทำงานร่วมกันของทีมงาน หรือการแลกเปลี่ยนแนวความคิดประสบการณ์ทำงาน ของบุคลากรที่อยู่แต่ละสายงาน เพื่อเพิ่มพูนความรู้ของคนในหน่วยงานต่างๆ ให้กว้างไกลมากขึ้น

3) การออกแบบโครงสร้างขององค์กรที่เอื้อต่อการเรียนรู้ เช่น การออกแบบโครงสร้างองค์กรให้มีลักษณะในแนวนอนมากขึ้น และให้พนักงานได้มีโอกาสโยกย้ายสลับ หรือหมุนเวียนการทำงานในสายงานต่าง ๆ เพื่อให้ได้มีโอกาสเรียนรู้พฤติกรรมของคนอย่างหลากหลาย

4) การเสริมสร้างโอกาสให้พนักงานทุกคนได้เรียนรู้และพัฒนาตนเอง อยู่ตลอดเวลา เช่น มีระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ช่วยในการเรียนการสอน การมีห้องสมุด ของบริษัทเพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้าข้อมูลต่างๆ เป็นต้น

4. แนวคิดประเทศไทย 4.0 – ระบบราชการ 4.0

เพื่อรองรับต่อยุทธศาสตร์Thailand 4.0 ภาครัฐหรือระบบราชการจะต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเป็นหลัก (Better Governance, Happier Citizens) ในการนี้ หมายความว่าระบบราชการไทยจะต้องปฏิรูปขนานใหญ่ เพื่อให้สามารถเป็นที่ไว้วางใจและเป็นพึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง กล่าวคือ1) การเปิดกว้าง และเชื่อมโยงกัน (Open & Connected Government)2) ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centric Government)3) มีขีดสมรรถนะสูง และทันสมัย (Smart & High Performance Government)

ฉะนั้น ความสำเร็จของการพัฒนาไปสู่ระบบราชการ 4.0 ดังกล่าวต้องอาศัยปัจจัยสำคัญๆ อย่างน้อย สามประการ ได้แก่1) การสานพลังระหว่างภาครัฐ และภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม (Collaboration)2) การสร้างนวัตกรรม (Innovation)3) การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิตอล (Digitization/Digitalization)

ระเบียบวิธีวิจัย

ผู้ศึกษาวิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เจาะลึก ซึ่งมีกระบวนการออกแบบโครงสร้างของคำถาม ที่เป็นลักษณะแบบปลายเปิดและมีความยืนหยุ่นของคำถาม เพื่อให้ ผู้ที่มีส่วนร่วมในการศึกษาวิจัย ได้ให้ข้อมูลที่สำคัญ และมีความหลากหลายในมิติต่างๆ พร้อมทั้งทำให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ที่อาจจะปรับเปลี่ยนตามตำแหน่งหน้าที่ ที่รับผิดชอบ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แท้จริงจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญนั้นๆมีกระบวนการคัดเลือกด้วยวิธีการเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง คือการเลือกจากกลุ่มตัวอย่างที่มี ทักษะ ความรู้ประสบการณ์ในการทำงาน และผู้รับผิดชอบในการปฏิบัติงานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สอดคล้องกับ หัวข้อที่ผู้ศึกษาวิจัยเป็นหลักกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 13 คน ได้แก่ นายกเทศมนตรีตำบลบ้านซ่อง จำนวน 1 คน หัวหน้าส่วนราชการ จำนวน 7 คน และบุคลากรที่รับผิดชอบในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 5 คน สำหรับเครื่องมือในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีวิจัย คือ ใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) เพื่อสามารถสัมภาษณ์อย่างตรงประเด็น และสามารถทวนสอบในความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นหลัก และครอบคลุมทุกประเด็นครบถ้วน เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของผู้วิจัย แบบสัมภาษณ์ของกลุ่มตัวอย่างศึกษา ผู้วิจัยแบ่งแบบสัมภาษณ์ออกเป็น 3 รูปแบบคือ 1) แบบสัมภาษณ์สำหรับนายกเทศมนตรีตำบลบ้านซ่อง2)แบบสัมภาษณ์สำหรับหัวหน้าส่วนราชการ 3)แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้ปฏิบัติงานในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือศึกษาทำความเข้าใจ ทบทวนทฤษฎี แนวคิด งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกำหนดแนวทาง ประเด็นที่สำคัญในการสัมภาษณ์ ทั้งออกแบบคำถาม ในลักษณะแบบปลายเปิด เพื่อที่จะสามารถยืดหยุ่นปรับเปลี่ยนคำถามตามความเหมาะสม ในสถานการณ์เฉพาะหน้า การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านเอกสาร ซึ่งเป็นการศึกษาค้นคว้ารวบรวมข้อมูล ในบทความวิชาการ หนังสือ รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ ข้อมูลต่าง ๆ จากทางอินเทอร์เน็ต และเอกสารทางราชการของเทศบาลตำบลบ้านซ่อง อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา ได้แก่ แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปี 2562 -2565 แผนอัตรากำลัง 3 ปี ประจำปีงบประมาณ 2561 – 2563 แผนพัฒนาบุคลากร 3 ปี ประจำปีงบประมาณ 2561 – 2563 แผนการจัดการองค์ความรู้

ของเทศบาลตำบลบ้านซ่อง ประกาศเทศบาลตำบลบ้านซ่อง เรื่อง นโยบาย การบริหารงานทรัพยากรบุคคล เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ.2563 และรายงานสรุปการประชุมของหัวหน้าส่วนราชการและพนักงานประจำเดือน ปีงบประมาณ 2563 ซึ่งคัดเลือกเฉพาะที่สามารถเป็นข้อมูลสัมพันธ์ และสอดคล้องกับบทสัมภาษณ์ของผู้วิจัยการเก็บรวบรวมข้อมูล จากการสัมภาษณ์ (Interview)แบบเฉพาะเจาะจง จดบันทึก จากนายกเทศมนตรีตำบลบ้านซ่อง หัวหน้าส่วนราชการ และบุคลากร ที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานของระบบเทคโนโลยี ของเทศบาลตำบลบ้านซ่อง และการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะนำข้อมูลต่าง ๆ จากการสัมภาษณ์และข้อมูลด้านเอกสารเพื่อนำมาวิเคราะห์โดยการสังเคราะห์ให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ และนำมาเขียนบรรยายแบบพรรณนา ข้อเสนอแนะ โดยแยกประเด็นตามวัตถุประสงค์ของวิจัย

ผลการศึกษา

ผลการศึกษาตอนที่ 1 การพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา เทศบาลตำบลบ้านซ่อง อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา

พบว่า นายกเทศมนตรีตำบลบ้านซ่อง ได้ตระหนักและให้ความสำคัญถึงการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยหลักที่สำคัญ ในการที่จะนำองค์กรสู่ความสำเร็จ และมีคุณค่ายิ่งในการขับเคลื่อนการดำเนินการเป็นไปตามวัตถุประสงค์สอดคล้องเจตนารมณ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยนำนโยบายการบริหารงานทรัพยากรบุคคลที่ได้ประกาศใช้กำหนดเป็นกรอบแนวทางในการบริหารงาน ในด้านทรัพยากรบุคคล มีจำนวน 4 ด้าน คือ

1. ด้านการปรับปรุงโครงสร้างอัตรากำลัง เพื่อวางแผน สนับสนุนและส่งเสริมให้มีโครงสร้าง ระบบงาน การจัดกรอบอัตรากำลัง และการบริหารอัตรากำลังให้เหมาะสมกับภารกิจขององค์กรย่างเพียงพอ มีความคล่องตัวในการขับเคลื่อนการดำเนินงานของทุกหน่วยงานในองค์กร

2. ด้านการพัฒนาบุคลากร เพื่อส่งเสริมให้มีการพัฒนาอย่างเป็นระบบทั่วถึง และต่อเนื่องโดยการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ศักยภาพ และทักษะที่เหมาะสม สอดคล้องกับ

สถานการณ์ วิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์ขององค์กร รวมทั้งส่งเสริมคุณธรรมและจริยธรรมให้บุคลากรในองค์กร

3. ด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศ เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ทันสมัยเป็นปัจจุบัน ช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ปริมาณเอกสาร สามารถนำไปวิเคราะห์เพื่อการวางแผนตัดสินใจในการปฏิบัติงาน และใช้บริหารงานด้านบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

4. ด้านสวัสดิการ เพื่อสร้างความมั่นคง ขวัญกำลังใจ คุณภาพชีวิตที่ดี และพึงพอใจให้ผู้ปฏิบัติงานเพื่อรักษาคนดี คนเก่งไว้กับองค์กร โดยการส่งเสริมความก้าวหน้าของผู้ปฏิบัติงานที่มีผลงาน และสมรรถนะในทุกโอกาส สร้างช่องทางการสื่อสาร ให้สิ่งจูงใจ ผลประโยชน์ตอบแทนพิเศษ จัดสวัสดิการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ตามความจำเป็นและเหมาะสมเป็นไปตามกฎหมายกำหนด และมีการสนับสนุนดำเนินกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหาร และพนักงาน ทุกระดับ

ยังสนับสนุนการจัดโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ การจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความรู้ ทักษะ สมรรถนะ ให้กับบุคลากร รวมถึงความพร้อมการบริหารจัดการ ด้านงบประมาณสำหรับการจัดโครงการฝึกอบรม ส่งตัวบุคลากรเข้ารับการพัฒนาทักษะสมรรถนะตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง พร้อมทั้งงบประมาณไว้สำหรับการจัดซื้อ จัดหาในด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ทางเทคโนโลยีสารสนเทศ อาทิเช่น คอมพิวเตอร์ ระบบ Wifiภายในองค์กร

หัวหน้าส่วนราชการ มีการสนับสนุนส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพบุคลากรในองค์กร ดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการภายใต้แผนพัฒนาบุคลากร 3 ปี พัฒนาบุคลากรตามตำแหน่ง และสายอาชีพตามสมรรถนะ แผนการสืบทอดตำแหน่ง และภารกิจของเทศบาลตำบลบ้านซ่อง การพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติงาน และมีการประเมินศักยภาพบุคลากรภายในส่วนราชการ โดยการประเมินผลการปฏิบัติงาน การสำรวจความต้องการในการฝึกอบรม เพื่อนำข้อมูล ที่ผ่านการสังเคราะห์แล้ว นำมาจัดเป็นแผนพัฒนาบุคลากรประจำปี ให้กับบุคลากร แต่ละตำแหน่ง ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรเข้ารับการ

ฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง กับหน่วยงานที่น่าเชื่อถือ และมีการจัดโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ การศึกษาดูงาน

บุคลากรที่ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้อยู่ภายในองค์กรจะมีความหลากหลาย ซึ่งแต่ละบุคคลจะมี ความรับผิดชอบที่แตกต่างกัน จึงพบว่าการเข้าใช้งานในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ จะมีขั้นตอน และวิธีการใช้แตกต่างกัน รวมถึงทักษะ สมรรถนะ ของผู้ปฏิบัติงาน ก็ไม่เท่ากัน เนื่องจากแต่ละส่วนราชการ จะมีอัตรากำลังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน จึงไม่สามารถจัดสรรเวลาเข้ารับการฝึกอบรมได้ยาก แต่หากเมื่อสามารถเข้า รับการฝึกอบรมได้ จะเข้าในลักษณะโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อที่จะสามารถ นำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมปฏิบัติจริงได้ ส่วนใหญ่ผู้ปฏิบัติงานจะมีทักษะในการปฏิบัติงานในระบบงานสารสนเทศประมาณ 3-5 ปี มีอุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอ ต่อการปฏิบัติงานเพื่อรองรับระบบเทคโนลีสารสนเทศได้

ผลการศึกษาตอนที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาสักยภาพบุคลากรเพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา เทศบาลตำบลบ้านซ่อง อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา

พบว่า ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้ในการปฏิบัติงานและบริหารจัดการข้อมูลต่าง ๆ เป็นระบบโปรแกรมเฉพาะด้าน เฉพาะภารกิจ ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด และตามความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่ง อาทิเช่นระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS), ระบบสารสนเทศเพื่อการวางแผนและประเมินผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-plan), ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic GovernmentProcurement: e-GP), ระบบศูนย์บุคลากรข้อมูลบุคลากรท้องถิ่นแห่งชาติ (LHR) เป็นต้น

จากการสัมภาษณ์นายกเทศมนตรีตำบลบ้านซ่อง หัวหน้าส่วนราชการ และบุคลากรผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรคในการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยสรุปดังนี้

นายกเทศมนตรีตำบลบ้านซ่องประเด็นที่ 1 การบริหารอัตรากำลังคนภายในองค์กร การพัฒนาศักยภาพบุคลากรจะมีประสิทธิภาพได้ส่วนหนึ่งจะต้องมีอัตรากำลังที่เพียงพอด้วยแต่เหตุเนื่องจากระเบียบข้อกฎหมายที่กำหนดให้จะต้องได้รับความเห็นชอบ จากคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดฉะเชิงเทรา ก่อนทุกครั้ง ซึ่งเป็นดุลยพินิจของคณะกรรมการฯ ในการกำหนดตำแหน่ง ยุบเลิกตำแหน่ง ซึ่งเทศบาลก็มีนโยบายการปรับปรุงโครงสร้างอัตรากำลังไตรมาสละ 1 ครั้ง เพื่อที่จะสามารถวางแผนอัตรากำลังได้สอดคล้องกับสถานการณ์จริง

หัวหน้าส่วนราชการ ประเด็นที่ 1 การขาดความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการใช้โปรแกรมต่าง ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เนื่องจากบางส่วนราชการมีอัตรากำลังไม่เพียงพอต่อ การปฏิบัติงาน จึงจำเป็นต้องให้บุคลากรท่านอื่นที่ไม่ใช่ผู้ปฏิบัติงานโดยตรงมารับผิดชอบงานแทน จึงเกิดปัญหาการขาดความรู้ ความเข้าใจในการใช้โปรแกรมต่าง ๆ รวมถึงบุคลากรบรรจุใหม่ ที่ยังไม่ได้ผ่านการฝึกอบรมในการใช้ระบบสารสนเทศด้วย

ประเด็นที่ 2 ระบบอินเตอร์เน็ต และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศล่าช้า มีการปรับปรุงบ่อย ประกอบกับอินเตอร์เน็ตช้า จึงทำให้บุคลากรเกิดความเบื่อหน่าย และไม่ประสงค์ที่จะศึกษาเรียนรู้ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของระบบสารสนเทศต่อเนื่อง

ประเด็นที่ 3 การเปิดใจของบุคลากร ยอมรับการเปลี่ยนแปลงระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ บุคลการบางส่วนมีแนวทางการปฏิบัติงานแบบเดิม ๆ ยังไม่ค่อยเปิดใจยอมรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี ที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

บุคลากรที่เป็นผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศประเด็นที่ 1 บุคลากรไม่ได้เข้ารับการฝึกอบรมก่อนการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศบุคลากรส่วนใหญ่ไม่ได้เข้ารับการฝึกอบรมก่อนการปฏิบัติงานจริง และไม่ได้ รับการฝึกอบรมโดยตรงจากผู้จัดทำระบบ ส่วนมากจะเรียนรู้จากการสอนงาน จากผู้ที่เคยปฏิบัติงานมาก่อน ถึงแม้ว่าจะมีผู้เคยปฏิบัติงานมาก่อน ก็ยังไม่สามารถรอบรู้ถึงทุกขั้นตอนในกระบวนการ หากบุคลากรไม่เข้าใจ ก็จะต้องศึกษาเพิ่มเติมจากคู่มือ ในการปฏิบัติหรือสอบถามภายในกลุ่ม Line เพื่อสอบถามปัญหา หรือหากไม่สามารถแก้ปัญหาได้ ก็จะโทรสอบถามจากผู้ดูแลระบบโดยตรงจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

ประเด็นที่ 2 การปิดปรับปรุงระบบบ่อยครั้ง และหากมีการบันทึกข้อมูลในปริมาณมาก ๆ และทำพร้อมกันหลายองค์กร ทำให้เกิดความล้าช้าทำให้หน่วยงานปฏิบัติงาน ไม่เสร็จตามกำหนด เกิดความเบื่อหน่ายในระบบทำให้ผู้ปฏิบัติไม่สนใจศึกษาเรียนรู้เพิ่มเติม

ประเด็นที่ 3 บุคลากรบางคนเคยเข้ารับการฝึกอบรม แต่ยังไม่มีความเข้าใจ ในทุกขั้นตอน จึงทำให้เมื่อมีการปฏิบัติงานจริง จึงเกิดข้อบกพร่องและข้อผิดพลาด และโปรแกรมบางโปรแกรม บางระบบ ไม่จำเป็นต้องเข้าใช้ทุกวัน จะใช้ก็ต่อเมื่อมีความจำเป็น ในการกรอกข้อมูล หรือการประมวลผลรายงานต่าง ๆ จึงทำให้ผู้รับผิดชอบ ในการปฏิบัติงานไม่สามารถจำขั้นตอนการปฏิบัติงานได้อย่างสมบูรณ์

ผลการศึกษาตอนที่ 3 แนวทางการแก้ไขปัญหาในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา เทศบาลตำบลบ้านซ่อง อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา

พบว่า นายกเทศมนตรีตำบลบ้านซ่อง ได้เสนอแนะแนวทางการมีส่วนร่วมของหัวหน้าส่วนราชการและผู้ปฏิบัติงาน เพื่อติดตามและแก้ไขปัญหาของการพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อรองรับระบบเทคโนลียีสารสนเทศในการปฏิบัติงานที่ปรากฏขึ้นในการทำงาน การตั้งงบประมาณให้เพียงพอต่อการพัฒนาบุคลากร รวมถึงการจัดการความรู้ภายในองค์กร การถ่ายทอดความรู้ภายในองค์กร การพัฒนาเสริมสร้างทัศนคติยอมรับการเปลี่ยนแปลง การมีความคิดสร้างสรรค์ การศึกษาเรียนรู้ อยู่ตลอดเวลา สร้างการมีส่วนร่วมวิสัยทัศน์เพื่อพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น พร้อมต่อการปฏิบัติงาน ในสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ

หัวหน้าส่วนราชการ ได้เสนอแนะแนวทางคือให้มีการสำรวจความต้องการฝึกอบรมของหัวหน้าส่วนราชการ ผู้ปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อกำหนดวางแผนการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดให้มีการอบรมย่อยเกี่ยวกับการจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การทำคู่มือการปฏิบัติงานแบบสรุปที่มีความชัดเจน เป็นขั้นตอน ในการใช้ระบบเทคโนโลยี การถ่ายทอดความรู้ภายในองค์กร ส่งเสริมบุคลากรภายในองค์กรเข้ารับการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการสำหรับการใช้ระบบเทคโนโลยี เนื่องจากระบบเทคโนโลยีบางระบบ มี

ความละเอียดของขั้นตอนในการใช้งาน มีความซับซ้อน การสร้างวัฒนธรรมขององค์กรในการปรับทัศนคติของบุคลากรในการเรียนรู้ พัฒนาศักยภาพ สมรรถนะ และทักษะ พร้อมทั้งต้องการเพิ่มจุดติดตั้งอินเทอร์เน็ต ให้ครอบคลุม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งมีความต้องการบุคลากร ที่มีความเชี่ยวชาญในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อดูแลในระบบต่าง ๆ ภายในองค์กร อาทิเช่น ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ที่รองรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

การอภิปรายผล

จากการศึกษา การพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา เทศบาลตำบลบ้านซ่อง อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา สามารถอภิปรายผลการศึกษาได้ดังนี้

การพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา เทศบาลตำบลบ้านซ่อง อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา จากการศึกษาพบว่า นายกเทศมนตรีตำบลบ้านซ่อง มีนโยบายที่สนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพให้กับบุคลากรภายในองค์กร พร้อมทั้งงบประมาณด้านการฝึกอบรม งบประมาณการจัดซื้อจัดหาเครื่องมือ อุปกรณ์เพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเตรียมความพร้อมและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน หัวหน้าส่วนราชการ มีการบริหารจัดการวางแผนส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร โดยจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรประจำปี การศึกษาดูงาน การจัดโครงการฝึกอบรม การประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ให้กับบุคลากรภายในองค์กร และบุคลากรผู้ใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสนใจในการเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพ ในการปฏิบัติงาน เรียนรู้ระบบสารสนเทศใหม่ๆ สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาบุคลากรของ บุษยมาศ แสงเงิน (2555) (อ้างถึงใน พรรณิดา คำนา, 2563) กล่าวว่า องค์การ หรือหน่วยงานใด ๆ จะสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพได้ ย่อมจะต้องขึ้นอยู่กับคุณภาพของบุคลากรเป็นสำคัญบุคลากร ถือเป็นทรัพยากร ที่สำคัญที่สุด ในการบริหารงานซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพนั่น หมายถึงบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญ และทัศนคติที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน การเลือกสรรบุคคลเข้าทำงานนั้น ก็มุ่งที่จะให้ได้คนดี คนที่มีความรู้ความสามารถ

เหมาะสม กับการทำงานอยู่แล้ว แต่เนื่องจากสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก องค์การก็มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอตลอดจนมีการค้นพบวิทยาการ และเทคโนโลยีใหม่ๆ ด้านการบริหารและด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น จึงหลีกไม่พ้นที่บุคลากรที่เลือกสรรเข้ามา ในช่วงแรกที่มีความเหมาะสมกับงานจะกลับกลายเป็นผู้ที่ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ดี ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะไม่เคยทำงานประเภทนั้นมาก่อนเป็นต้น จึงเป็นหน้าที่อย่างหนึ่งขององค์การ ที่จะต้องมีการพัฒนาบุคลากรเหล่านั้นเพื่อให้องค์การมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่า เทศบาลตำบลบ้านซ่อง มีการสร้างให้หน่วยงานเป็นองค์กร แห่งการเรียนรู้ เพื่อเพิ่มศักยภาพบุคลากร ความรู้ความสามารถ และทักษะ การศึกษาเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ด้วยตนเองอย่างมีระบบ เพื่อสามารถทำให้องค์กรดำเนินการได้ อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการนำแผนสู่การปฏิบัติงานจริง ประกอบด้วย

1. การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานขององค์กร เพื่อรองรับบุคลากรในการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันได้อย่างสะดวก เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ และสถานที่

2. การปรับเปลี่ยนขั้นตอนการทำงานให้กระชับ และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เพื่อสามารถเอื้อต่อการแลกเปลี่ยนความรู้ การสอนงาน การถ่ายทอดความรู้

3. การกำหนดสมรรถนะ และการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากร มีระบบการเชิดชูเกียรติบุคลากร การสร้างวัฒนธรรมการทำงานเชิงรุก และวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนความรู้ การถ่ายทอดความรู้ และการสอนงานบุคลากรภายในองค์กร

4. การปรับเปลี่ยนระเบียบ ข้อบังคับที่เป็นอุปสรรคต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการถ่ายทอดความรู้

สอดคล้องกับแนวคิด บัณฑิต เพ็ชรประพันธ์กุล (2540) (อ้างถึงใน เสาวภาคณ์ เชาวนะสิริยธรรม, 2561) ได้เสนอแนวทางในการพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรแห่ง การเรียนรู้ไว้ดังนี้

1) การสร้างบรรยากาศซึ่งสนับสนุนกระตุ้นให้สมาชิกแต่ละคนได้เรียนรู้ และพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่

2) การสร้างและกระตุ้นให้มีวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ทั้งในระดับบุคคล และ การเรียนรู้เป็นทีม เช่น การส่งเสริมการเสวนาเพื่อพูดคุยแลกเปลี่ยนทัศนคติ ในการทำงานร่วมกัน

ของทีมงาน หรือการแลกเปลี่ยนแนวความคิดประสบการณ์ ทำงานของบุคลากรที่อยู่แต่ละสายงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้ของคนในหน่วยงานต่างๆ ให้กว้างไกลมากขึ้น

3) การออกแบบโครงสร้างขององค์กรที่เอื้อต่อการเรียนรู้ เช่น การออกแบบโครงสร้างองค์กรให้มีลักษณะในแนวนอนมากขึ้น และให้พนักงานได้มีโอกาสโยกย้ายสลับ หรือหมุนเวียนการทำงานในสายงานต่าง ๆ เพื่อให้ได้มีโอกาสเรียนรู้พฤติกรรมของคนอย่างหลากหลาย

4) การเสริมสร้างโอกาสให้พนักงานทุกคนได้เรียนรู้และพัฒนาตนเอง อยู่ตลอดเวลา เช่น มีระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ช่วยในการเรียนการสอน การมีห้องสมุด ของบริษัทเพื่อใช้ในการศึกษาค้นคว้าข้อมูลต่าง ๆ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. เสนอแนะให้เทศบาลตำบลบ้านซ่องจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโปรแกรมต่าง ๆ ที่สำคัญ เพื่อให้บุคลากรอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

2. เสนอแนะให้เทศบาลตำบลบ้านซ่อง กำหนดตำแหน่งข้าราชการ หรือพนักงานจ้างตามภารกิจ เพื่อดูแลรับผิดชอบระบบสารสนเทศโดยตรง

3. เสนอแนะให้เทศบาลตำบลบ้านซ่อง จัดโครงการฯ กิจกรรม หรือส่งเสริมความรู้ของการใช่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่จำเป็นในองค์กร เพื่อกระตุ้นการปฏิบัติงาน ของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ

4. เสนอแนะให้เทศบาลตำบลบ้านซ่อง ปลูกจิตสำนึกการมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร การคิดอย่างเป็นระบบ ความรู้ความสามารถ ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรสามารถบริหารงานได้ตามวัตถุประสงค์

5. เสนอแนะให้เทศบาลตำบลบ้านซ่อง มีการจัดการความรู้ภายในองค์กร เน้นการสร้างทัศนคติที่ดี ความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากร เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง ของเทคโนโลยีสมัยใหม่ อย่างเป็นรูปธรรม

บรรณานุกรม

เจนจิรา ทาแกง. (2559). การพัฒนาศักยภาพหลักการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ของบริษัท ยาคอบส์ดาวเออร์ เอ็กเบิร์กส์ ทีเอช จำกัด. สารนิพนธ์. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.

เทศบาลตำบลบ้านซ่อง. (2563). เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่าย ประจำปี พ.ศ.2563 เทศบาลตำบลบ้านซ่อง อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา.

เทศบาลตำบลบ้านซ่อง. (2561). แผนการจัดการองค์ความรู้ พ.ศ.2561 เทศบาลตำบลบ้านซ่อง อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา.

เทศบาลตำบลบ้านซ่อง. (2562). แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลตำบลบ้านซ่อง ประจำปีงบประมาณ (พ.ศ.2562 – 2565).

เทศบาลตำบลบ้านซ่อง. (2561). แผนพัฒนาพนักงานเทศบาล ประจำปีงบประมาณ (พ.ศ.2561 – 2563) เทศบาลตำบลบ้านซ่อง อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา.

เทศบาลตำบลบ้านซ่อง. (2560). แผนอัตรากำลัง 3 ปี ประจำปีงบประมาณ (พ.ศ.2561 – 2563) เทศบาลตำบลบ้านซ่อง อำเภอพนมสารคาม จังหวัดฉะเชิงเทรา

นวลละออง อุทามนตรี. (2556). การศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคลากร กรณีศึกษามหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์. คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

นันทรัตน์ เจริญกุล. (2553). การจัดการความรู้ (Knowledge Management- KM). วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ปีที่ 21 ฉบับที่ 1 ค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2563 จาก https://so02.tci-thaijo.org/index.php/edubuu/article/view/5356

เบญจมาภรณ์ จันทร์เจือมาศ. (2562). การพัฒนาศักยภาพบุคลากรเพื่อรองรับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลคลองประเวศ อำเภอบ้านโพธิ์ จังหวัดฉะเชิงเทรา. การศึกษาอิสระ. สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

พรรณิดา คำนา. (2563). การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนด้านทักษะภาษาอังกฤษในต่างประเทศ. บทความวิชาการ. ค้นเมื่อวันที่ 7 กันยายน 2563 จาก https://so02.tci-thaijo.org/index.php/suedujournal/issue/view/16592

วราภรณ์ แต่งผล. (2553). การศึกษาแนวทางการดำเนินงานพัฒนาบุคลากรในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสถานศึกษาสังกัดเทศบาลเมืองแม่สอด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก. วิทยานิพนธ์. สาขาการบริหารการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

ศศิจันทร์ ปัญจทวี. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการยอมรับการใช้ระบบสารสนเทศ กรณีศึกษาสถาบันการพลศึกษาวิทยาเขตเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระ. สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ศักดิพันธ์ตันวิมลรัตน์. (2561). การพัฒนารูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อสนับสนุนการเป็นแหล่งเรียนรู้ของสำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศิลปากร. ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์ และศิลปะปีที่ 11 ฉบับที่ 3 (เดือนกันยายน–ธันวาคม 2561) ค้นเมื่อ 7 กันยายน 2563 จาก https://he02.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/155038

เสาวภาคณ์ เชาวนะสิริยธรรม. (2561). การพัฒนาสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ของวิทยาลัยชุมชนเมืองแห่งกรุงเทพมหานคร. วารสาร. วิทยาลัยพัฒนาชุมชนเมือง มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราชค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2563 จาก https://so04.tci-thaijo.org/index.php/stou-sms-pr/article/view/116310

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) ประเทศไทย 4.0 - ระบบราชการ 4.0 ค้นเมื่อวันที่ 7 กันยายน 2563 จาก https://www.opdc.go.th/content/Mzk

ทัยกิจแซ่เจี๋ย. (2560). แนวทางการพัฒนาศักยภาพบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ตด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.วิทยานิพนธ์. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต