การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล : กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

ทิพย์วิมล มั่งมูล

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
พฤษภาคม 2565

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล : กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

ทิพย์วิมล มั่งมูล

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองเสนอเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
พฤษภาคม 2565
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยพะเยา

HUMAN RESOURCES MANAGEMENT IN DIGITAL ERA: A CASE STUDY OF PA SANG SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, PHAYAO PROVINCE.

TIPVIMOL MUNGMOOL

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment

of the Requirements for the Master of Public Administration Degree

in Public Policy

May 2022

Copyright 2022 by University of Phayao

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

เรื่อง

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล : กรณีศึกษา

องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง อำเภอดอกคำใต้

จังหวัดพะเยา

ของ ทิพย์วิมล มั่งมูล

ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

ของมหาวิทยาลัยพะเยา

..... ประธานกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. รักษ์ศรี เกียรติบุตร)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

(รองศาสตราจารย์ ดร. วีระ เลิศสมพร)

..... อาจารย์บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ฉัตรทิพย์ ชัยฉกรรจ์)

..... คณบดีคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ พรรณยุพา นพรัก)

เรื่อง: การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล : กรณีศึกษา
องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง อำเภอดอกคำใต้
จังหวัดพะเยา

ผู้ศึกษาค้นคว้า: ทิพย์วิมล มั่งมูล, การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง: รป.ม. (นโยบายสาธารณะ), มหาวิทยาลัยพะเยา, 2565

อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร. วีระ เลิศสมพร

คำสำคัญ: การจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง, ยุคดิจิทัล

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมอุปสรรคและปัญหา และนำไปสู่การนำเสนอแนวทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ซึ่งดำเนินการศึกษาโดยการวิจัยเชิงคุณภาพ และกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักทั้งหมด 22 คน เก็บรวบรวมข้อมูล ผ่านเครื่องมือแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ผลการศึกษาพบว่า อุปสรรคและปัญหาในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ในยุคดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง มี 4 ข้อ ได้แก่ 1) แผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ยังไม่ครอบคลุมด้านเทคโนโลยี 2) ศักยภาพด้านเทคโนโลยีขององค์กรมีจำกัด 3) ความสามารถด้านเทคโนโลยี ของบุคลากรมีน้อย 4) ทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อเทคโนโลยีมีความแตกต่างกัน จากอุปสรรคและปัญหาที่พบ สามารถนำมาพัฒนาเป็นแนวทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลขององค์กร ได้ดังนี้ 1) การรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำแผนงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพ และติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง 2) การจัดสรรงบประมาณด้านเทคโนโลยีไว้ในข้อบัญญัติอย่างชัดเจน 3) การส่งเสริมพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีอย่างสม่ำเสมอ 4) การจัดทำการประเมินผลด้านเทคโนโลยีและทัศนคติที่มีต่อเทคโนโลยีแก่บุคลากรพร้อมทั้งนำข้อบกพร่องมาดำเนินการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

Title: HUMAN RESOURCES MANAGEMENT IN DIGITAL ERA: A CASE STUDY OF PA SANG SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, PHAYAO PROVINCE.

Author: Tipvimol Mungmool, Independent Study: M.P.A. (Public Policy), University of Phayao, 2022

Advisor: Associate Professor Veera Lertsomporn , Ph.D.

Keywords: Human Resource Management of Pasang Subdistrict Administrative Organization, Digital Age

ABSTRACT

The objective of studied to collected obstacles and problems and to find out guidelines on human resource management in the digital age of Pa Sang Subdistrict Administrative Organization in Dok Khamtai District, Phayao Province. The study was conducted in a qualitative format and assigned a group of 22 key informants to collect data through a semi-structured interview tool. The study found that obstacles and problems in human resource managementin the digital age of Pa Sang Subdistrict Administrative Organization divided into 4aspects: 1) The organization's human resource development plan excludes technology.2) The organization's technological potential is limited. 3) Personnel have limited technological capabilities. 4) Employees have different perspectives on technology. A guideline can be produced because of the obstacles and problems encountered. Organizational human resource management in the digital era is as follows: 1) Data collection for development plans, efficient human resource, and continuous monitoring of operating results. 2) Allocation of funds for Technology clearly stated in the ordinance. 3) Encouragement of personnel development to gain knowledge of using technology.4) Conducting technology assessments and different perspectives on technology for personnel as well as bringing bugs to improve the system.

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์จากอาจารย์ที่ปรึกษา คือ รองศาสตราจารย์ ดร. วีระ เลิศสมพร ที่ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา ให้การติดตาม แก้ไขงานวิจัยให้มีความถูกต้องสมบูรณ์อย่างต่อเนื่อง รวมถึงคณาจารย์คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ทุกท่านที่มีส่วนในการสนับสนุนการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มากกว่านั้น คือผู้ทรงคุณวุฒิทั้งภายนอกคณะและภายในคณะ

ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย การแนะนำต่าง ๆ ให้มีความสมบูรณ์ มากขึ้น ขอขอบคุณคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา โดยเฉพาะอาจารย์ผู้สอนในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ตลอดระยะเวลาที่ได้ศึกษาสาขาวิชานี้

สุดท้ายนี้ ต้องขอขอบพระคุณผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง และบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยาที่ให้ความช่วยเหลือ

ตลอดระยะเวลาที่ศึกษา รวมถึงเป็นผู้ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้ รวมถึงครอบครัวที่เป็นกำลังใจในการศึกษาจนประสบความสำเร็จ สำหรับคุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้ ผู้วิจัยขอยกประโยชน์แด่บุพการี บูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน

ทิพย์วิมล มั่งมูล

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ
กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ
สารบัญ ..... ช
สารบัญตาราง ..... ฌ
สารบัญภาพ ..... ญ
บทที่ 1 บทนำ 1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย 4
ขอบเขตของการวิจัย 4
นิยามศัพท์เฉพาะ 6
ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย 6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ 8
ปัจจัยและความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ 16
นโยบายสาธารณะเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์และเทคโนโลยีสารสนเทศ 19
ข้อมูลพื้นฐาน และข้อมูลด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบล
ป่าซาง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา 23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 34
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา 41
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย 43
1.ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 43
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ 44
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ 45
4. การเก็บข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ 45
5. การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ 46
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 47

1. อุปสรรค ปัญหา และข้อเสนอแนะด้านการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 47
2. อุปสรรค ปัญหา และข้อเสนอแนะด้านศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ 49
3. อุปสรรค ปัญหา และข้อเสนอแนะด้านทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร 54
4. อุปสรรค ปัญหา และข้อเสนอแนะด้านพฤติกรรมรายบุคคลด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากร 57
บทที่ 5 บทสรุป 60
สรุปผลการวิจัย 60
อภิปรายผลการวิจัย 62
ข้อเสนอแนะการวิจัย 68
บรรณานุกรม 69
ภาคผนวก 72
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย 73
ประวัติผู้วิจัย 78

สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 โครงสร้างส่วนราชการและการแบ่งงานภายใน ของงค์การบริหารส่วนตำบล
ป่าซาง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา.....28

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ที่เพิ่มขึ้นกับผลผลิตที่มีคุณภาพสูงขึ้น..... 15
ภาพ 2 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา..... 42

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

“ยุคดิจิทัล” เป็นยุคที่เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีอิทธิพลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง มีความเจริญก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็วและไร้ขีดจำกัด อีกทั้งยังได้แทรกซึมอยู่ในทุกมิติของสังคม ส่งผลให้พฤติกรรมในการดำรงชีวิตของมนุษย์เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เนื่องปัจจุบันจากเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทและกลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตประจำวัน หรืออาจกล่าวได้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศ คือปัจจัยที่ 5 เพราะในปัจจุบันไม่ว่าจะทำสิ่งใดก็ตามล้วนแต่มีความเกี่ยวข้องกับความเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งสิ้น ที่เป็นเช่นนี้เพราะเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถ ทำสิ่งที่ยากให้ง่ายขึ้น สร้างความสะดวกสบายในชีวิตได้เป็นอย่างดี โดยจะเห็นได้ชัดเจน จากสมาร์ทโฟน ที่ใช้ในการสื่อสารกันในปัจจุบัน ซึ่งเป็นอุปกรณ์ที่สามารถอำนวยความสะดวกให้กับมนุษย์ได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ในปัจจุบัน ก็มีความเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าไปเป็นส่วนประกอบสำคัญ และเพราะเหตุที่เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญอย่างมากจนเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตมนุษย์ที่ไม่สามารถตัดขาดได้ จึงเป็นผลให้มนุษย์ ได้ก้าวเข้าสู่กระบวนทัศน์ใหม่ทางเทคโนโลยี (New Technological Paradigm) และในสังคมปัจจุบันเป็นสังคมยุคดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ ก่อให้เกิดกลุ่ม Generation Z ซึ่งเป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ ที่มีเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในสายเลือด และในอนาคต Generation Z จะเป็นประชากร กลุ่มใหญ่ที่เติบโตในสังคมอย่าง รวดเร็ว และจะที่มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประเทศ (สุนทร ทองกำเหนิด, 2560 ,นิตยา วงศ์ใหญ่, 2560)

ปัจจุบันที่เป็นยุคแห่งดิจิทัล คือ เป็นยุคที่เทคโนโลยีสารสนเทศมีความก้าวหน้าเป็นอย่างมาก สิ่งต่าง ๆ รอบตัวมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จนส่งผลกระทบโดยตรงในระดับบุคคลและระดับองค์กร ยกตัวอย่างเช่น สมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์ หรืออุปกรณ์ที่เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศอื่น ๆ ที่นอกจากจะใช้สื่อสารโทรหากัน และใช้กับการปฏิบัติงานในชีวิตประจำวันแล้วนั้น ยังเป็นอุปกรณ์ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในด้านอื่น ๆ อีกมากมาย ไม่ว่าจะเป็นการเข้าถึงข้อมูลที่สะดวกและรวดเร็วผ่านแพลตฟอร์มต่าง ๆ บนโลกอินเตอร์เน็ต การติดต่อสื่อสารเกี่ยวกับ การทำงานผ่านแพลตฟอร์มต่าง ๆ หรือแม้กระทั่งการย่นระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เนื่องจาก มีแอพพลิเคชั่นออนไลน์ต่าง ๆ บนโลกอินเตอร์เน็ตที่ถูกสร้างขึ้นมาเพื่อช่วยอำนวยความสะดวก ในการปฏิบัติงานของมนุษย์ เป็นต้น ดังนั้นองค์กรไม่ว่าจะเป็น

ภาครัฐหรือเอกชนจะต้อง มีการปรับตัวให้เท่าทันกับยุคสมัยที่มีการเปลี่ยนแปลง นอกจากนั้น ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งที่ยกระดับขีดความสามารถขององค์กร ซึ่งส่งผลโดยตรงกับรูปแบบ การปฏิบัติงานขององค์กรโดยการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ จะเห็นได้ชัดเจนในองค์กรที่อยู่ในภาคของเอกชนเพราะในองค์กรภาคเอกชนสามารถเปลี่ยนแปลงกระบวนการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว สามารถนำเทคโนโลยีมาทดแทนการปฏิบัติงานของมนุษย์ได้ และในส่วนขององค์กรของภาครัฐก็มีการเปลี่ยนแปลงเช่นเดียวกัน แต่ในภาพรวมอาจจะไม่ชัดเจนเท่ากับภาคเอกชนเพราะองค์กรภาครัฐเป็นองค์กรที่เป็นเครือข่ายขนาดใหญ่ ในการจะนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาทำงานทดแทนมนุษย์โดยสิ้นเชิงนั้นเป็นไปได้ยาก เนื่องจากส่วนใหญ่จะมีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการทุ่นแรงหรืออำนวยความสะดวกให้กับมนุษย์มากกว่าและด้วยปัจจัยเหล่านี้ส่งผลให้การเปลี่ยนแปลงขององค์กรของภาครัฐดำเนินไปได้อย่างล่าช้า แต่อย่างไรก็ตาม แม้ว่าจะมีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ปฏิบัติงานทดแทนมนุษย์หรือมีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยมนุษย์ในการปฏิบัติงาน ก็ไม่สามารถลดบทบาทของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ลงได้แต่อย่างใด เพราะการจัดการทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นกลไกสำคัญที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับผู้ปฏิบัติงานทั้งองค์กรในด้านการปฏิบัติงานและพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้เท่าทัน กับเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการเปลี่ยนแปลง โดยคำนึงถึงปัจจัยที่มีความสำคัญเร่งด่วนดังนั้นต้องเตรียมมาตรการรองรับความเปลี่ยนแปลง และในการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขเปลี่ยนแปลงสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานยึดถือปฏิบัติมาเป็นเวลานาน จะต้องมีการวางแผนและดำเนินการอย่างรอบครอบและเป็นที่ยอมรับเพื่อเป็นการสร้างความร่วมมือก้าวผ่านการเปลี่ยนแปลงในยุคดิจิทัล (ยืน ภู่วรวรรณ, 2564, ประคอง สุคนธจิตต์, 2562, สุนทร ทองกำเหนิด, 2560)

บริบทของประเทศไทยในยุคดิจิทัลในแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมเรื่องการใช้ประโยชน์เทคโนโลยีสารสนเทศของประชาชนและภาคสังคมไว้ว่า เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนได้ในหลากหลายมิติ เช่น การสร้างโอกาส ทางการเรียนรู้ การเพิ่มรายได้ การเข้าถึงบริการของภาครัฐ กลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตส่วนใหญ่ เป็นผู้ที่มีอายุ15–34 ปีและเทคโนโลยีสารสนเทศถือเป็นเครื่องมือสำคัญต่อการเรียนรู้และการศึกษา การเข้าถึงเทคโนโลยีสารสนเทศมีปริมาณเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากอุปกรณ์พกพา เช่น โทรศัพท์เคลื่อนที่ แท็บเล็ต สิ่งสำคัญคือการพัฒนาทักษะดิจิทัลที่จำเป็นสำหรับสังคมใหม่ ที่รวมไปถึงการคิด วิเคราะห์ แยกแยะ สื่อต่าง ๆ หรือที่เรียกว่าการรู้เท่าทันสื่อ และการใช้เทคโนโลยีอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายสำคัญของการพัฒนาประเทศคือการพัฒนาทุนมนุษย์สู่ยุคดิจิทัลด้วยการเตรียม

ความพร้อมให้บุคลากรทุกกลุ่มมีความรู้และทักษะที่เหมาะสมต่อการดำเนินชีวิตในยุคดิจิทัล มีความสามารถในการพัฒนาและใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ มีความตระหนัก ความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์และสร้างสรรค์ (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2559)

ในปัจจุบันที่ประเทศไทยขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ ส่งผลให้ทุกองค์กรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อบริหารจัดการงานด้านต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นเช่นเดียวกับหน่วยงานราชการที่ได้นำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับประยุกต์ใช้ เพื่อให้มีความทันสมัยมากขึ้น ถือเป็นการยกระดับบุคลากรสู่การเป็นข้าราชการยุคใหม่ เพื่อลบภาพจำเดิมที่เคยมีในอดีต และเพื่อให้สอดรับกับกระแสโลกยุค 4.0 และกติกาใหม่ของโลก โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาประยุกต์ใช้ในระบบการทำงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน พร้อมทั้งพัฒนาช่องทางการให้บริการใหม่ ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ให้สามารถเข้าถึงบริการได้อย่างง่ายดายและรวดเร็ว แสดงให้เห็นถึงการพัฒนาศักยภาพ ของภาครัฐ ซึ่งไม่เพียงแค่ช่วยลดขั้นตอนเพิ่มความสะดวกสบายเท่านั้น ยังช่วยประหยัดงบประมาณด้านต่าง ๆ อีกด้วย ทั้งหมดจึงเป็นแนวทางที่ช่วยผลักดันให้หน่วยงานราชการสามารถเทียบเท่าองค์กรเอกชนระดับแนวหน้า และเป็นตัวช่วยพัฒนาสังคมในยุคดิจิทัลได้อย่างยั่งยืน (องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย, 2563)

นอกจากนั้นทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ และทักษะความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศหรือนวัตกรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 โดยปัจจัยทักษะความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่าปัจจัยทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ (ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง, 2558)

องค์การบริหารส่วนตำบลป่าชาง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก ที่มีการปรับตัวเพื่อรับกับการเปลี่ยนแปลงของยุคดิจิทัลพอสมควรโดยมีการนำเอานวัตกรรมที่เป็นเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล มาปรับใช้ในการทำงานภายในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้รับบริการ กับทางองค์กร ทั้งนี้การที่นำนวัตกรรมที่เป็นเทคโนโลยีใหม่เข้ามาใช้ในการทำงาน โดยที่บุคลากรผู้ใช้งานไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเท่าที่ควร ซึ่งปัจจัยนี้ทำให้การดำเนินงานภายในองค์กร มีความล่าช้าและเกิดความผิดพลาด ส่งผลให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมาภายในองค์กร (องค์การบริหารส่วนตำบลป่าชาง, 2563) รวมไปถึงปัจจัยด้านศักยภาพ

ของนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีขีดความสามารถค่อนข้างจำกัด จนเกิดเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในองค์กร นอกจากนั้นยังมีปัญหาเกี่ยวกับทัศนคติของบุคลากรในองค์กรบางส่วน ที่ไม่เห็นความสำคัญเทคโนโลยีสารสนเทศ (องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง, 2563) ซึ่งปัญหาเหล่านี้ล้วนเป็นอุปสรรคต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร รวมไปถึงประสิทธิภาพของการพัฒนาและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ทั้งสิ้น ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Study)

การศึกษาในครั้งนี้มุ่งหวังที่จะศึกษาถึงอุปสรรคและปัญหาของการจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา เพื่อนำไปสู่การเสนอแนะแนวทางในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้มีศักยภาพและสามารถใช้งานนวัตกรรมที่เป็นเทคโนโลยีในยุคดิจิทัลให้เกิดประโยชน์แก่การดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยผลการศึกษาสามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อประกอบการตัดสินใจในการวางแผนการดำเนินงาน การกำหนดนโยบายภายในองค์กร ส่วนราชการอื่น ๆ หน่วยงานเอกชน หรือองค์การต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับบริบทได้อย่างเหมาะสม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงอุปสรรคและปัญหาที่มีผลต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา เป็นการศึกษาค้นคว้าเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เป็นการมุ่งศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล รวมไปถึงศึกษาเนื้อหาของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล

กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา เพื่อให้ให้บุคลากรขององค์กรยึดถือเป็นแนวทางปฏิบัติภายในองค์กร อีกทั้งศึกษาเกี่ยวกับอุปสรรคและปัญหาตลอดถึงข้อเสนอแนะแนวทางเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้นวัตกรรมที่เป็นเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล ของบุคลากรภายในองค์กร

2. ขอบเขตผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การศึกษาค้นคว้านี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการศึกษาคือบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยใช้คุณสมบัติของการเป็นผู้บริหารฝ่ายการเมืองและผู้บริหารฝ่ายข้าราชการที่เป็นผู้มีอำนาจในการกำหนดทิศทางด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง ร่วมกับบุคลากรสายปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา จำนวนทั้งหมด 22 คน โดยสามารถแบ่งออก เป็น 3 กลุ่ม คือ 1) ผู้บริหารฝ่ายการเมืององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง จำนวน 4 คน 2) ผู้บริหารฝ่ายข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง จำนวน 3 คน และ 3) บุคลากรสายปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซางจำนวน 15 คน รวมจำนวนผู้ให้ข้อมูล ทั้งสิ้น 22 คน ดังนี้

2.1 ผู้บริหารฝ่ายการเมืององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง

1) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง	จำนวน	1	คน
2) ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง	จำนวน	1	คน
3) สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง	จำนวน	2	คน

2.2 ผู้บริหารฝ่ายข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง

1) รองผู้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง	จำนวน	1	คน
2) ผู้อำนวยการกองคลัง	จำนวน	1	คน
3) หัวหน้าสำนักปลัด	จำนวน	1	คน

2.3 บุคลากรสายปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง

1) นักวิชาการศึกษา	จำนวน	1	คน
2) นักวิชาการสาธารณสุข	จำนวน	1	คน
3) นักพัฒนาชุมชน	จำนวน	1	คน
4) นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	จำนวน	1	คน
5) นักวิชาการพัสดุ	จำนวน	1	คน
6) นักวิชาการคลัง	จำนวน	1	คน

7) นักวิชาการจัดเก็บรายได้ จำนวน 1 คน

8) เจ้าพนักงานป้องกันฯ จำนวน 1 คน

9) เจ้าพนักงานธุรการ จำนวน 1 คน

10) ครู จำนวน 1 คน

11) ผู้ดูแลเด็ก จำนวน 1 คน

12) ผู้ช่วยช่างโยธา จำนวน 1 คน

13) ลูกจ้างประจำ จำนวน 1 คน

14) พนักงานจ้างเหมาบริการ จำนวน 2 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

4. ขอบเขตด้านเวลา

ดำเนินการศึกษาระหว่าง เดือน กรกฎาคม 2564 ถึงเดือน พฤษภาคม 2565

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง หมายถึง แนวทางเชิงกลยุทธ์ หรือชุดของนโยบาย(ด้านบุคคล)ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง ที่มีความเกี่ยวเนื่องกันในการจัดการทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดขององค์กร ซึ่งได้แก่ บุคลากรขององค์กรองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง ทั้งในแง่ของปัจเจกบุคคลและกลุ่มบุคคล หรือทีมงาน ที่มีส่วนสำคัญต่อการบูรณาการขององค์กร ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร ความยืดหยุ่น(ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์) คุณภาพชีวิต และความสำเร็จขององค์กร รวมไปถึงการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในทุกด้าน เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ ตามเป้าหมายที่วางไว้

2. ยุคดิจิทัล (Digital Age) หมายถึง ยุคที่มีการให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อช่วยให้ชีวิตของผู้คนสะดวกสบายยิ่งขึ้นและสนองความต้องการของมนุษย์ในแบบใหม่ ๆ รวมไปถึงใช้พัฒนากระบวนการทำงาน หรือระบบงานในองค์กรให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูงสุด

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย

1. การวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงอุปสรรคและปัญหาของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง

2. การวิจัยในครั้งนี้ทำให้ทราบถึงแนวทางในการแก้ไขปัญหาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง

3. องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซางสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการวางแผนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำผลจากการศึกษาไปประยุกต์ใช้ จะช่วยให้การจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

5. องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

6. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับความต้องการของหน่วยงานตนเองได้อย่างเหมาะสม

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง **“การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา”** ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์
2. ปัจจัยและความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์
3. นโยบายสาธารณะเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์และเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. ข้อมูลพื้นฐาน และข้อมูลด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์

การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีแนวคิดและทฤษฎีสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์

1.1 ความหมายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์

คำว่า “การจัดการทรัพยากรมนุษย์” มีนักวิชาการทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติได้ให้ความหมายไว้อย่างหลากหลาย ดังนี้

สวานส์เบิร์ก (1968) ให้ความหมายว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในรูปแบบของการศึกษาขณะปฏิบัติงานว่าเป็นการศึกษาที่จัดขึ้นเพื่อให้บุคลากรได้ปรับปรุงสมรรถภาพของตนเองในการปฏิบัติงาน และส่งเสริมให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจนตลอดชีวิต ซึ่งได้แก่ การศึกษาที่ได้รับขณะปฏิบัติงาน การศึกษาที่ได้รับจากนายจ้างและภายหลังจบการศึกษาแล้ว

นาสเลอร์ (1970) ให้ความหมายว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นการเตรียมคนเพื่อให้สามารถก้าวไปพร้อมกับองค์การซึ่งจะต้องพัฒนาเปลี่ยนแปลงและเติบโตได้

โทบิน (1974) ได้ให้ความหมายว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นความพยายามของหน่วยงานที่จะส่งเสริมปรับปรุง ความสามารถ และความรู้ของลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน กิจกรรมการเรียนรู้ อาจจะเป็นชนิดที่เป็นพิธีการ (Formal Learning Activities) และไม่เป็นพิธีการ (Informal Learning Activities)และต้องเป็นการเรียนรู้ที่ต่อเนื่องกันไป และจะจัดขึ้นในหน่วยงาน หรือนอกหน่วยงานนั้นก็ได้

เชี่ยวชาญ อาตุวัฒนกูล (2530) ให้ความหมายการจัดการทรัพยากรมนุษย์ว่าเป็นกิจกรรมที่ทำให้ได้ดีที่สุดเกี่ยวกับมนุษย์ในองค์การสร้างประสบการณ์ในการเรียนรู้ให้กับพนักงานทุกระดับอย่างมีความสัมพันธ์กับเป้าหมายขององค์การ และเป็นการยกระดับทัศนคติของเจ้าหน้าที่ การให้กำลังใจ ส่งเสริม สนับสนุนให้คิดและทำในสิ่งที่ถูกต้อง ปฏิบัติงานทั้งงานที่ทำในปัจจุบันหรือจะทำในอนาคต

เดรสเลอร์ (1988) ได้ให้ความหมายว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นความพยายามที่จะปรับปรุงการปฏิบัติงานในปัจจุบันหรือในอนาคต โดยการให้ความรู้ เปลี่ยนทัศนคติ และเพิ่มทักษะความสามารถ

ดนัย เทียนพุฒ (2537) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ หมายถึงกระบวนการของกลุ่มกิจกรรมที่ปฏิบัติจัดทำในช่วงเวลาที่กำหนด เพื่อให้เกิดผลในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เป็นการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เอื้ออำนวยต่อการแสดงออกของศักยภาพบุคคลในองค์การ

นงนุช วงษ์สุวรรณม (2550) ให้ความหมายของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า มีความคิด ซึ่งมีศักยภาพในตัวเองที่แต่ละคนแตกต่างกันทั้งในด้านความรู้ ด้านทักษะและเจตคติ และมีความสามารถในการปฏิบัติงานหรือผลที่ได้จากการปฏิบัติงานก็แตกต่างกันด้วย ทั้งสองประเด็นนี้จึงต้องนำมาพิจารณาร่วมกัน เพราะผลจากการปฏิบัติงาน จะสะท้อนศักยภาพของมนุษย์ และกระบวนการทำงาน ถ้าสามารถวิเคราะห์ได้ว่ามนุษย์มีศักยภาพเพียงใด ผลปฏิบัติงานเป็นอย่างไร ก็สามารถที่จะดำเนินการพัฒนาหรือดึงศักยภาพของมนุษย์ออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

เฉลิมพงศ์ มีสมนัย (2554) กล่าวว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นหน้าที่อย่างหนึ่งในองค์การที่เกี่ยวข้องกับการจัดสรรเจ้าหน้าที่ให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์การ การฝึกอบรม และการพัฒนาบุคลากรการเสริมสร้างแรงจูงใจ และการบำรุงรักษาบุคลากรที่ดีมีความรู้ความสามารถให้อยู่กับองค์การ

สตีเฟน แบช และมาร์ติน อาร์.เอ็ดวาร์ด (2013) กล่าวไว้ว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ หมายถึงการทำให้ทรัพยากรมนุษย์เกิดการเรียนรู้และพัฒนาเพื่อนำเอาทรัพยากรมนุษย์ไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์การ

จากความหมายและคำจำกัดความในข้างต้น สรุปได้ว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์ หมายถึงการสรรหา คัดเลือกบุคลากรที่มีความสามารถเข้าสู่องค์กร รวมไปถึงส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรให้มีความรู้ ความสามารถ และพัฒนาอย่างไม่หยุดนิ่งให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงที่มีอยู่ตลอดเวลาเพื่อขับเคลื่อนให้องค์กรประสบความสำเร็จ

1.2 ความสำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์

มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวเกี่ยวกับความสำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ไว้หลากหลายดังนี้

นงนุช วงษ์สุวรรณ (2550) กล่าวว่า ความสำคัญการจัดการทรัพยากรมนุษย์ช่วยให้พนักงานในองค์การได้พัฒนาตนเอง นำศักยภาพที่มีออกมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่มีความสุขจาการทำงาน มีความก้าวหน้าในการทำงาน พัฒนางานอย่างต่อเนื่องเนื่องจากมีความสำเร็จจากการทำงาน ทำให้พนักงานรักงาน รักองค์การทำให้งานขององค์การในภาพรวมเกิดความมั่นคง และบรรลุเป้าหมาย เมื่อระบบการบริหารองค์การเป็นไปได้ด้วยดี บุคลากรก้าวหน้า ประสบความสำเร็จองค์การ ย่อมเจริญก้าวหน้ามีความมั่นคง สามารถขยายงานให้กว้างขวางออกไปและยังช่วยพัฒนาระบบสังคม และประเทศชาติองค์การต่าง ๆ ทั้งภาครัฐบาลและเอกชน เมื่อองค์การมั่นคงก้าวหน้าก็ส่งผลกระทบต่อสังคมให้ก้าวหน้าตามไปด้วย เพราะบุคคลในสังคมมีอาชีพ มีรายได้จะช่วยพัฒนาระบบสังคมพื้นฐาน คือครอบครัวให้มั่นคง และขยายไปสู่ระบบสังคมชุมชนที่กว้างออกไป จนเน้นความเจริญกาวหน้าของประเทศชาติ ซึ่งหมายถึงความเจริญมั่นคงของประเทศชาติเกิดจากบุคคลในชาติมีคุณภาพที่จะต้องอาศัยระบบการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจากความสามารถส่วนบุคคลในระบบครอบครัว ระบบการทำงาน ในองค์การที่เกี่ยวพันกับระบบการบริหารที่ดีของผู้ที่รับผิดชอบระดับต่าง ๆ

พยอม วงศ์สารศรี (2552) กล่าวถึงความสำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ดังนี้

1). ช่วยพัฒนาองค์การให้เจริญเติบโต เพราะการจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นสื่อกลางในการประสานงานกับแผนกต่าง ๆ เพื่อแสวงหาวิธีการให้ได้บุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาปฏิบัติงาน

2). ช่วยให้ทรัพยากรมนุษย์ที่ปฏิบัติงานในองค์การมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานเกิดความจงรักภักดีต่อองค์การที่ตนปฏิบัติ

3). ช่วยส่งเสริมความมั่นคงแก่สังคมและประเทศ ถ้าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ดำเนินการอยางมีประสิทธิภาพแล้ว ย่อมไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างองค์การและผู้ปฏิบัติงานทำให้สังคมโดยรวมมีความเข้าใจที่ดีต่อกัน

โรเบิร์ต จี.เดลแคมโป (2011) กล่าวว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์นั้นมีความสำคัญตั้งแต่กระบวนการการศึกษาเรียนรู้ของบุคลากร เพื่อทำให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้และพัฒนาจนบุคลากรมีประสิทธิภาพ ทำให้องค์การเกิดประโยชน์สูงสุดและบรรลุเป้าหมาย ขององค์การ

วิลาวรรณ รพีพิศาล (2554) กล่าวว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญในแง่ของการบริหารจัดการในรูปของทุนมนุษย์ดังต่อไปนี้

1). ช่วยสร้างความเจริญเติบโตมันคงให้แก่องค์การ ในฐานะที่งานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์จะทำให้ได้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และมีความพร้อมเข้ามาเชื่อมโยงภารกิจต่าง ๆ ของแต่ละหน่วยงานในองค์การ

2). ช่วยสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เมื่อบุคลากรได้ปฏิบัติงานที่ตนเอง มีความรู้ ความสามารถ และยังจะส่งผลทำให้เกิดการทุ่มเท เสียสละ จงรักภักดีต่อองค์การมากขึ้น

3). ช่วยกระตุ้นให้บุคลากรตื่นตัวที่จะเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานของตนเองโดยอาศัยความรู้ ความสามารถแบบหลากหลาย

4). ช่วยสร้างความมั่นคงให้แก่สังคมและประเทศชาติ โดยเฉพาะการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ดียอมจะช่วยเสริมให้บุคลากรมีคุณภาพ มีงานทำ สร้างผลผลิตให้แก่องค์การและเพิ่มรายได้ให้แก่ประเทศชาติได้อีกทางหนึ่ง

จากความสำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ข้างต้น สรุปได้ว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญกับองค์การ คือ ช่วยสร้างความเจริญเติบโตมั่นคงให้แก่องค์การในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถในการบริหารนั้นจะทำให้บุคลากรที่มีความรู้ความสารถและมีความพร้อมในการทำงานเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ในหน่วยงาน แต่ละหน่วยงานในองค์การให้มีประสิทธิภาพและยังสามารถสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรได้ ทำให้บุคลากรทำงานเต็มความสามารถทุ่มเท เสียสละ และจงรักภักดีต่อองค์การมากขึ้น ทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้

1.3. กลุ่มความคิดเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์

จากผลพวงของสภาวะแรงกดดันที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอันส่งผลกระทบต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในกระแสโลกาภิวัตน์นี้ นักวิชาการในแต่ละสำนักมีความคิดเห็นต่อแนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่ แตกต่างกัน (Clegg, Kornberger, and Pitsis, 2008) กล่าวคือ จากกระแสของการ จัดการคนที่ได้เฟื่องฟูมาตั้งแต่ทศวรรษที่1990 เป็นต้นมา ความสำคัญอยู่ที่การพัฒนา คนให้มีศักยภาพและมีบุคลิกที่เป็นไปในทิศทางเดียวกับองค์กร (Friedman, 2015) โดยหลายทศวรรษที่ผ่านมา การศึกษาด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์โดยนักมนุษยวิทยาที่ศึกษาการทำงานของคนในสมัยโบราณ พบว่าส่วนใหญ่เป็นงานเพื่อเลี้ยงชีพการเรียนรู้ และการสร้างแนวปฏิบัติหลักการเชิงช่างฝีมือ (Craftsmanship) เมื่อเข้าสู่ยุคอุตสาหกรรมการศึกษาเกี่ยวกับคนจึงได้รับความสนใจมากขึ้นทั้งในฐานะที่เป็นปัจจัยการผลิตที่มีความสัมพันธ์กับเทคโนโลยีรวมถึงความสัมพันธ์ทางสังคมในบริบทขององค์กรและการบริหาร ขณะที่วิวัฒนาการ ที่ผ่านมาแนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์เกิดขึ้นเมื่อมีการปฏิวัติทางอุตสาหกรรม ในปี ค.ศ.1893 หลังจากนั้น กิจการในอุตสาหกรรมมีความต้องการแรงงานที่มีฝีมือ (Skill) มีความรู้ (Knowledge) มากขึ้น โดยที่ Womock, Jones และ Roos (1990) มีความเห็นในทำนองเดียวกันว่าแนวการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์เกิดขึ้น ตั้งแต่ยุคปฏิวัติอุตสาหกรรม และมีวิวัฒนาการต่อมาในยุดหลังแต่การศึกษาที่อธิบายทฤษฎีเกี่ยวกับ การจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างมีเหตุมีผลเป็นสิ่งที่ค่อนข้างใหม่โดยเริ่มต้น ในราว ทศวรรษที่ 1980 เป็นต้นมาที่มีการเปลี่ยนแปลงรากฐานความคิดของการบริหาร องค์กร ในทิศทางใหม่ของปรัชญาการผลิตในอุตสาหกรรมจากการผลิตแบบจำนวนมาก (Mass Production) สู่การผลิตที่มีวิวัฒนาการเชิงพลวัต (Dynamic Evolution)

จากการทบทวนเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีการพัฒนาตัวแบบเกี่ยวกับเรื่องนี้จากนักคิด 2 กลุ่มประเทศสำคัญ คือ กลุ่มนักคิดในประเทศสหรัฐอเมริกาและกลุ่มนักคิดในสหราชอาณาจักร โดยสามารถจำแนกกลุ่มทางความคิดได้ดังนี้

1.3.1 กลุ่มนักคิดในสหรัฐอเมริกา มีแนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management: HRM) ที่ได้เสนอให้เป็นองค์ประกอบหนึ่งของพื้นที่ศึกษา (Area of Study) ในรูปแบบสำนักคิดด้านการบริหารธุรกิจที่ริเริ่มจัดการศึกษาที่เน้นทรัพยากรมนุษย์และเป็นที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลายคือ มหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ดและมหาวิทยาลัยมิชิแกน (Clegg, Kornberger,and Pitsis, 2008) ซึ่งตัวแบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญจาก

2 สำนักคิด คือตัวแบบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์กลุ่มฮาร์วาร์ด (The Harvard Model) หรือเรียกว่ากลุ่มแนวคิดแบบ "มนุษย์นิยมเชิงพัฒนาการ" (Developmental Humanism) เป็นแนวคิดกระแสหลัก ที่มีรากฐานทางความคิดมาจากสำนักคิด **"มนุษยสัมพันธ์"** ซึ่งมุ่งเน้นความคิดเรื่องของการสื่อสารในองค์กร การสร้างทีมงาน และการใช้ความสามารถของแต่ละบุคคล ให้เกิดอัตถประโยชน์สูงสุด โดยจะให้ความสำคัญกับเรื่องการสร้างสัมพันธภาพของคนในองค์กร ขณะที่ตัวแบบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์สำนักมิชิแกน (The Michigan School) หรือแนวคิดแบบ "บริหารจัดการนิยม" (Managerialism) เป็นแนวคิดกระแสหลักที่เน้นเรื่องการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์จากมุมมองของผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการจัดการโดยให้ความสำคัญที่ผลประโยชน์ตอบแทนที่องค์กรจะได้รับ เนื่องด้วยการบริหารจัดการคน เป็นเครื่องมือเพื่อบรรลุสู่เป้าหมายขององค์กร แนวคิดกระแสหลักนี้จึงเป็นแนวคิดในเชิง**"อัตถ-ประโยชน์-กลไกนิยม"** (Utilitarian-Instrumentalism) คือ มองผลประกอบการ ขององค์กรเป็นหลัก

1.3.2 กลุ่มนักคิดในสหราชอาณาจักร มีการนำเสนอแนวคิดของ 2 กลุ่มความคิดที่เน้นความแตกต่างกันระหว่าง **"กลุ่มอ่อน"** กับ **"กลุ่มแข็ง"** โดยที่กลุ่มอ่อน(Solf) คือกลุ่มนักคิดที่ให้ความสำคัญกับคนมากกว่าการบริหารจัดการ โดยเชื่อว่าบุคลากรทุกคนเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าอยู่ในตนเอง แนวคิดนี้จึงเน้นในเรื่องของการสร้างความไว้เนื้อเชื่อใจกัน รวมถึงการสร้างความรู้สึกถึงการมีพันธกิจผูกพัน(Commitment) และการมีส่วนร่วม (Participation) สำหรับกลุ่มแข็ง (Hard) จะให้ความสำคัญกับการจัดการมากกว่าเรื่องของคน ดังนั้นแนวทาง ของกลุ่มความคิดนี้จึงมองว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นภารกิจหลักที่องค์กรจะสามารถเพิ่มพูนผลตอบแทนทางเศรษฐกิจให้ได้มากที่สุดจากการใช้ทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด อย่างไรก็ตามการจัดการทรัพยากรมนุษย์แม้ในทางความคิดจะเป็นแนวคิดที่ต่างกลุ่มต่างสำนักแต่ในที่สุดแล้วในทางปฏิบัติทั้ง 2 แนวคิดนี้จะต้องถูกบูรณาการเข้าด้วยกันเพื่อให้สอดคล้อง กับนโยบาย ด้านการจัดการทรัพยากรบุคคลให้เข้ากับแผนนโยบายและยุทธศาสตร์ขององค์กร **(Ryan and Macky, 1998)**

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์

รากฐานการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่เคยมีแนวคิดแบบตะวันตก คือการดึงศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ออกมาจากตัวมนุษย์เพื่อสร้างผลผลิต ซึ่งเป็นการคิดในเชิงเศรษฐศาสตร์ โดยที่กรอบปรัชญาด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์นั้นสามารถอธิบายได้ด้วยหลักการทางทฤษฎี ที่มิใช่อธิบายได้เพียงแค่ทฤษฎีเดียวเท่านั้นแต่ยังพบว่าหลักทฤษฎีที่นำมาใช้ในการจัดการ ทรัพยากรมนุษย์เกิดขึ้นจากการผสมผสานแนวคิดหลักทั้งสามด้าน ได้แก่

(1) ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ (Economic Theory)

(2) ทฤษฎีระบบ (System Theory

(3) ทฤษฎีจิตวิทยา (Psychological Theory)

ซึ่งถือเป็นการสนับสนุนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร Hammer และ Champy (1994) ได้อธิบายกรอบการจัดการทรัพยากรมนุษย์บนพื้นฐานของทฤษฎีทั้งสามด้านจากแนวคิด การรื้อปรับกระบวนการทางธุรกิจ (Re engineering) เป็นการมุ่งเน้นให้พนักงานทุกคนต้องลดต้นทุนค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น(ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์) ด้วยการลดขั้นตอนการทำงานที่ไม่จำเป็นให้น้อยลงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุดซึ่งเป็นแนวคิดที่มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงต่อไปยังระบบงานอื่น ๆ โดยที่ทฤษฎีระบบได้ถูกนำไปประยุกต์ใช้ในงาน ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ทั้งในปัจจุบันและอนาคตโดยที่มุ่งเน้นไปยังกระบวนการและวิธีการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นขั้นเป็นตอน ทฤษฎีระบบรวมถึงการนำหลักการทางจิตวิทยาเข้ามา ใช้ในระหว่างการรื้อปรับกระบวนการทางธุรกิจ ทฤษฎีดังกล่าวนี้ยังกล่าวถึงแนวคิดการเรียนรู้ ในองค์กรการจูงใจพนักงานในด้านจิตใจและพฤติกรรมการแสดงออก แนวคิดนี้พบว่าทฤษฎี ทางจิตวิทยาได้ถูกนำมาใช้ในการบริหารจัดการตนเองและกลุ่มคนทั้งที่อยู่ในหน่วยงานเดียวกัน ทฤษฎีจิตวิทยาทั้งสามทฤษฎีต้องผ่านการทดสอบและปฏิบัติโดยต้องสามารถยืนยันแนวคิด แต่ละด้านได้โดยทฤษฎีแต่ละด้าน จะมีปัจจัยที่ต่างกันไป ดังนี้

1)ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ในแง่มุมการจัดการเป็นการสร้างศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์เพื่อผลผลิตขององค์กร

2)ทฤษฎีระบบเป็นการมองถึงความสัมพันธ์ของกระบวนการต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์

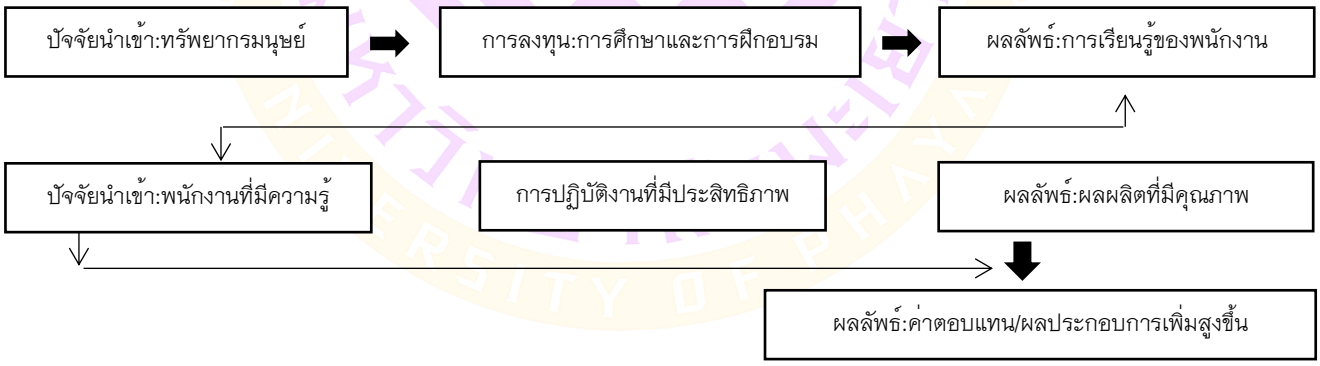
3)ทฤษฎีจิตวิทยาเป็นการเข้าถึงความการแสดงพฤติกรรมของมนุษย์ที่มีความสามารถที่จะส่งผลถึงประสิทธิผลในองค์กร

ด้วยความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกันในแต่ละกรอบทฤษฎีจึงเป็นเหตุให้การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความจำเป็นต้องศึกษาและวิเคราะห์ทฤษฎีทางด้านเศรษฐศาสตร์ให้มากขึ้นเพื่อศึกษาถึงต้นทุนที่ได้ลงทุนไปแล้วกับตัวบุคคลเมื่อเปรียบเทียบกับผลตอบแทนที่ได้รับว่าคุ้มค่าหรือไม่ วงศ์วริศ รัตนชัยสิทธิ์ (2552) ยังได้เสนอถึงการประยุกต์ใช้ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรโดยการใช้ทฤษฎีทางด้านเศรษฐศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งประกอบด้วย

1) Scarce Resource Theory หรือทฤษฎีการใช้ทรัพยากรที่จำกัด ทฤษฎีนี้กล่าวถึงข้อจำกัดของการใช้ทรัพยากร ทั้งที่เป็นงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เวลา ซึ่งองค์กรอาจเผชิญปัญหาการมีทรัพยากรไม่เพียงพอ ผู้ปฏิบัติงานจึงต้องตัดสินใจเลือกทรัพยากรอื่นมาใช้ทดแทน โดยคาดการณ์ถึงทรัพยากรที่ถูกใช้กับผลตอบแทนที่ได้รับจากการลงทุน (Return on Investment) ตลอดจนการเลือกใช้ทรัพยากรนั้นจะคุ้มค่ากับการลงทุนหรือไม่

2) Sustainable Resource Theory หรือทฤษฎีการใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน ทฤษฎีนี้มุ่งเน้นผลตอบแทนที่ได้รับและมองเป้าหมายระยะยาว ดังนั้น การลงทุนที่เกิดขึ้นจึงต้องคำนึงถึงข้อได้เปรียบในการแข่งขัน (Sustainable Advantage) โดยนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วย ในการทำงานและต้องมองถึงการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันกับคู่แข่งในระยะยาว

3) **Human Capital Theory หรือทฤษฎีมองมนุษย์ให้เป็นทุน** ซึ่งหมายถึงความรู้ทักษะความสามารถของพนักงานซึ่งมีคุณค่าในการสร้างศักยภาพให้แก่องค์กร **(Bateman and Snell, 2009)** ทฤษฎีดังกล่าวเป็นทฤษฎีทางเศรษฐศาสตร์โดยพิจารณาถึงผลผลิตที่ได้รับจากพนักงาน เปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้ลงทุนไปในรูปแบบของการฝึกอบรมและการศึกษาภายใต้การตัดสินใจของผู้บริหารเป็นการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของต้นทุน (Cost – Effectiveness Analysis) ซึ่งทฤษฎีนี้แสดงความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ที่เพิ่มขึ้นกับผลผลิตของพนักงานที่เพิ่มสูงขึ้น ตามไปด้วย และเมื่อผลผลิตเพิ่มสูงขึ้นผลตอบแทนย่อมเพิ่มสูงขึ้นด้วย เช่นกันดังภาพที่ 1



ภาพ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ที่เพิ่มขึ้นกับผลผลิตที่มีคุณภาพสูงขึ้น

ที่มา : Bateman and Snell, 2009

จากภาพที่ 1 ตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า ผ่านการศึกษาโดยการเรียนรู้ของพนักงาน จนกระทั่งถึงผลลัพธ์ที่ส่งผลต่อผลประกอบการ จะเห็นได้ว่าทฤษฎีการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เป็นการวิเคราะห์จากแนวคิดของต้นทุนและผลประโยชน์ที่ได้รับ (Cost–Benefit Analysis) และวิเคราะห์บนพื้นฐานของผลตอบแทนที่ได้รับจากการลงทุนซึ่งกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องคำนึงถึงการเพิ่มมูลค่าของมนุษย์ ที่เป็นพนักงานในองค์กรซึ่งพระพรหมคุณาภรณ์หรือ ป.อ.ปยุตโต (2551) ได้สรุปไว้ว่ามนุษย์เมื่อได้รับการพัฒนาจะมีความรู้เพิ่มขึ้นมีความคิดที่ก้าวไกล เข้าใจตนเองและเข้าใจองค์กรปฏิบัติงานอย่างเหมาะสมเกิดประโยชน์ต่อองค์กรของตนและสังคมโดยรวม นำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน(Sustainable Development) องค์กรจึงปรับตัวตอบสนองต่อสังคมอยู่ร่วมกันเกื้อกูลกันอย่างสมดุล

ปัจจัยและความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์

ปัจจัยและความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์มีดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์

ปัจจัยทางสภาพแวดล้อมที่จะมีผลกระทบต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในปัจจุบันและในอนาคตอันใกล้นี้แล้ว นักวิชาการหลายท่านให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านโลกาภิวัตน์และความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในทศวรรษหน้า

บาวาและอลิ (1999) ให้ความสำคัญกับการไหลของเทคโนโลยีการสื่อสารและทรัพยากรมนุษย์ข้ามพรมแดน ตามกระแสโลกาภิวัตน์ ทำให้กระทบต่อการดำเนินธุรกิจและการบริหารองค์การ

เรานำ (2003) ได้สรุปให้เห็นถึงโลกาภิวัตน์และเทคโนโลยีที่กระทบต่อการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยในส่วนของโลกาภิวัตน์นั้น จะเป็นปัจจัยที่กระทบต่อการบริหารขององค์การ และการบริหารจัดการในเรื่องต่าง ๆ ทั้งในมิติของเวลา สถานที่ วัฒนธรรม และการทำงานในรูปแบบใหม่ที่จะเกิดขึ้น โดยมีปัจจัยด้านเทคโนโลยีเป็นตัวเร่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลง โดยเฉพาะการผลักดันให้เกิดการทำงานในรูปแบบใหม่ที่ลดการทำงานในสถานที่ทำงานเดียวกันพร้อม ๆ กันลงในขณะที่ปัจจัยภายในองค์การก็มีความสำคัญ เพราะการทำงานในองค์การในอนาคตจะพบกับความหลากหลายของคนทำงานในวัยที่แตกต่างกันมากมายหรือมีคนต่างชาติต่างวัฒนธรรมเข้ามาทำงานร่วมกัน ซึ่งเป็นผลที่มี

วัฒนธรรมย่อยในการทำงานหรือเกิดการขัดกันของวัฒนธรรมซึ่งปัจจัยทั้งสามปัจจัยดังกล่าวจะมีผลกระทบอย่างไรต่อองค์การมากน้อยแค่ไหนเพียงไร ก็ขึ้นอยู่กับการปรับตัวของนักบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

เชอร์มัค,ลินแฮมและเรานำ (2003) สรุปว่า โลกาภิวัตน์เป็นปัจจัยพื้นฐาน ที่ส่งผลกระทบต่อการจัดการภายในองค์การและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ นอกจากนี้ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีก็เป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะทำให้รูปแบบของการพัฒนาและการจัดการทรัพยากรมนุษย์เปลี่ยนแปลงไปในอนาคต

ออสรินและสตริกแลนด์ (2003) ที่เตือนให้นักจัดการทรัพยากรมนุษย์ต้องปรับตัวให้เข้ากับโลกยุคโลกาภิวัตน์

ฮีทฟิวล์ (2009) ยังให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านเทคโนโลยี ซึ่งจะมาทำให้รูปแบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์เปลี่ยนแปลงไป

เดอ ไคลิ,ค็อกและเฟนวิค (2007) สรุปถึงผลกระทบทางสังคมที่เกิดจากโลกาภิวัตน์ที่ทำให้เกิดความหลากหลายในกำลังคน โดยมีความหลากหลายในอายุ วัฒนธรรมและเชื้อชาติ

จากความคิดเห็นของนักวิชาการหลายท่านในข้างต้น สรุปได้ว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมที่จะมากระทบต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในอนาคตเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยเกี่ยวกับกระแสโลกาภิวัตน์ ซึ่งเป็นตัวเร่งให้เกิดการเปลี่ยนแปลงปัจจัยทางสภาพเศรษฐกิจ สังคมการเมือง และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการบริหารในองค์การ และการจัดการทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง

2. ความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีผลต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์

เทคโนโลยีสารสนเทศมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศให้เจริญก้าวหน้า เพราะเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิและประสิทธิผลในทุกด้าน ทั้งในด้านการเมือง การปกครอง สังคม สาธารณสุข คมนาคม การศึกษา และความมั่นคงปลอดภัย เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีส่วนในการบริหารงานด้านต่าง ๆ เช่น การวางแผนการตัดสินใจทางธุรกิจ การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ กระบวนการผลิต การตลาด การดำเนินงาน การติดตามผลการปฏิบัติงาน การประเมินผล เป็นต้น

ระบบสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพจะจัดระบบสารสนเทศในองค์การให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานและการแก้ปัญหาสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง ซึ่งจะส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร ดังนี้

1) ช่วยให้ผู้ใช้สามารถเข้าถึงสารสนเทศที่ต้องการได้อย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์

2) ช่วยในการกำหนดเป้าหมายกลยุทธ์และการวางแผนปฏิบัติการ

3) ช่วยในการตรวจสอบการดำเนินงาน

4) ช่วยในการศึกษาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

5) ช่วยให้ผู้ใช้สามารถวิเคราะห์ปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น

6) ช่วยลดค่าใช้จ่าย

จะเห็นได้ว่า ระบบสารสนเทศมีความสำคัญในการบริหารจัดการภายในองค์กร เพราะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบัน สิ่งแวดล้อมโลกมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และมีการแข่งขันกันระหว่างองค์กรสูง องค์กรที่มีระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและเข้าถึงข้อมูลได้เร็วเท่านั้นถึงจะอยู่รอดได้ในปัจจุบัน

นอกจากนั้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ทำให้การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรมีความสะดวก รวดเร็ว และแม่นยำมากขึ้น จะเห็นได้จากเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังต่อไปนี้

1) เทคโนโลยีการเก็บข้อมูลแบบออนไลน์หรือการเก็บข้อมูลแบบคลาวด์ (Cloud Storage) ปัจจุบันมีเทคโนโลยีแหล่งเก็บข้อมูลแบบออนไลน์หรือเรียกว่าแบบคลาวด์ ซึ่งสมัยก่อนที่เรียกกัน ว่าเว็บฝากไฟล์เป็นการเก็บข้อมูลโดยใช้พื้นที่แบบออนไลน์ เนื่องจากมีข้อดีหลายประการ ได้แก่ข้อมูลไม่เกิดการสูญหายหรือถูกโจรกรรม สามารถกำหนดให้เป็นแบบส่วนตัวหรือสาธารณะได้ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ ทุกเวลา

2) การใช้ประโยชน์จากสื่อสังคม (Social Media)ปัจจุบันช่องทางสื่อสารออนไลน์ด้วยโปรแกรมประยุกต์แบบสื่อสังคมสามารถเลือกใช้ได้หลายช่องทาง เช่น เฟสบุ๊ค ทวิตเตอร์ ไลน์ (Line) หรือโปรแกรมประยุกต์อื่น ๆ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย นอกจากค่าบริการอินเตอร์เน็ต ดังนั้นฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จึงควรรณรงค์ให้บุคลากร ใช้เทคโนโลยีเหล่านี้ให้เกิดประโยชน์ ในการสื่อสารหรือแจ้งข่าวสารใด ๆ ในองค์การ เทคโนโลยีเหล่านี้ทำ ให้สามารถสื่อสารกันได้แบบทันที (Real–Time) ช่วยให้สื่อสารได้รวดเร็วและเข้าถึงบุคลากรทุกคนได้ง่ายขึ้น บุคลากรทุกคนในองค์การจึงต้องมีความพร้อมในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ตลอดเวลา

3) การใช้การประชุมทางวีดีทัศน์หรือการประชุมทางไกล(Video Conference) ระบบการประชุมทางวีดีทัศน์เป็นการนำเทคโนโลยีสาขาต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ กล้องโทรทัศน์ และ ระบบสื่อสารโทรคมนาคมมาผสมผสานกัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้บุคลากรที่อยู่ต่างสถานที่สามารถประชุม ร่วมกันได้ทุกเวลา ทำให้ผู้เข้าร่วมประชุมสามารถ

เห็นภาพ และข้อความต่าง ๆ เพื่ออภิปรายร่วมกันได้เสมือนอยู่ใน ห้องเดียวกัน สามารถแบ่งปันงานต่าง ๆ ในแต่ละจุดให้เห็น แสดงความคิดเห็นได้ เช่น การใช้โปรแกรมประยุกต์ Whiteboard, PowerPoint และ Worksheet เป็นต้น ทำให้การประชุมมีประสิทธิภาพ

4) ที่ทำงานแบบดิจิทัล (Digital Workplace) เป้าหมายสำคัญขององค์การที่ต้องการให้มีสถานที่ทำงานยุคใหม่หรือที่เรียกว่าที่ทำงานแบบดิจิทัล คือ ต้องการปรับปรุงรูปแบบการทำงานภายในองค์การให้เป็นดิจิทัลเต็มรูปแบบ เพื่อช่วยให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากขึ้น ขณะเดียวกัน ก็ทันต่อการแข่งขันที่รวดเร็วในโลกดิจิทัล ปัจจัยของการทำงานยุคดิจิทัล ประกอบด้วย 3 อย่าง ได้แก่

4.1) บุคลากรในโลกยุคดิจิทัลต้องสามารถทำงานได้ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหน ต้องทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหาร

4.2) สถานที่ต้องสามารถทำงานได้ไม่ว่าอยู่ที่ไหน เมื่อไรเป็นการทำงาน แบบยืดหยุ่น

4.3) เทคโนโลยีซึ่งเข้ามาช่วยแบ่งเบาการทำงานและทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ปัจจุบันการพึ่งพาโลกออนไลน์หรือดิจิทัลเพิ่มมากขึ้น เพราะข้อมูลทุกอย่างถูกเชื่อมโยงอยู่ในโลก อินเตอร์เน็ตในฐานะบุคลากรขององค์การต้องนำระบบดิจิทัลมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการ เสริมสร้างด้านการบริหารให้เหมาะสมกับยุคสมัย เหมาะสมกับการทำงานของคนรุ่นใหม่ที่มีทักษะความสามารถ ซึ่งหน่วยงานทรัพยากรมนุษย์ต้องปรับบทบาทกระบวนการทำงานของระบบงานทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดความสมดุลระหว่างกฎเกณฑ์กับการทำงานในรูปแบบดิจิทัล

นโยบายสาธารณะเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์และเทคโนโลยีสารสนเทศ

1. นโยบายสาธารณะเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีดังนี้

1.1 นโยบายบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการเรียนรู้ที่จะนำเอาเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลเพื่อสนับสนุน การบริหารทรัพยากรบุคคลให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้อง และเกิดประสิทธิภาพสูงสุด เช่น การสรรหาและ เลือกสรร ระบบ กระบวนการเอกสารอิเลคทรอนิกส์ ระบบการจัดการข้อมูลความรู้และการประเมินขีดความสามารถ และการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร ระบบการบริหารสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อ HIV) ระบบประกาศการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิคส์ (EGP) ระบบบันทึกบัญชี

(E-laas) ระบบศูนย์ข้อมูลบุคลากรท้องถิ่น แห่งชาติ(LHR) เป็นต้น (องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง, 2563)

1.2 นโยบายส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีความคล่องตัวในการทำงาน มุ่งมั่นสร้างสรรค์นวัตกรรมและผลงานที่เป็นเลิศ มีวิสัยทัศน์ มีการปรับเปลี่ยนทัศนคติให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน สามารถนำข้อมูลข่าวสารมาประมวลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ (องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง, 2563)

1.3 นโยบายส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนต้องมีความรับผิดชอบในหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีโดยยึดมั่นในจริยธรรม จรรยาบรรณ ค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร (องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง, 2563)

1.4 นโยบายส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง โดยมุ่งสู่การสร้างสรรค์นวัตกรรมและผลงานที่เป็นเลิศ (องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง, 2563)

1.5 นโยบายการวางแผนอัตรากำลังขององค์กร เพื่อรองรับการกระจายอำนาจจากราชการส่วนกลาง โดยให้อยู่ภายใต้กรอบภาระค่าใช้จ่ายด้านบุคลากร ตามมาตรา 35 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง, 2563)

1.6 นโยบายการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับการเข้ามาของเทคโนโลยีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นผลจากการที่ภาครัฐได้กำหนดให้ไทยแลนด์ 4.0 เป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายที่ปรับเปลี่ยนเศรษฐกิจแบบเดิมไปสู่เศรษฐกิจแบบใหม่ที่ต้องขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม ที่จะส่งผลกระทบต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเห็นสัญญาณได้ชัดถึงผลกระทบทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งเริ่มปรับตัว เปลี่ยนแปลงระบบการทำงานภายในองค์กรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงหรือการเข้ามาของเทคโนโลยี (Kasikornthai Research Center, 2016) โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเริ่มมีการจัดการอบรมและให้ความรู้เพื่อเพิ่มศักยภาพ ในการทำงานให้แก่บุคลากรในหลายช่องทางเพิ่มขึ้น เช่นการใช้เทคโนโลยีการเรียนรู้ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ด้วยตนเอง การสนับสนุนให้บุคลากรคิดริเริ่มสร้างสรรค์นวัตกรรม และการพัฒนาบุคลากรไปสู่การทำงานในอนาคต โดยการฝึกอบรมเน้นกระบวนการส่งเสริมการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นในองค์กรและมีการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบประเมินความสัมพันธ์ระหว่างผลงานกับกลยุทธ์ขององค์กร นอกจากนั้นการเปลี่ยนแปลงในเทคโนโลยีมีผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยเฉพาะอย่างยิ่ง

มีผลกระทบต่อวัฒนธรรม การทำงานในองค์กร มีการใช้ระบบเครื่องมือที่เป็นระบบอัตโนมัติมากขึ้น มีการสื่อสาร และเก็บข้อมูลผ่านในระบบ Onlineผ่าน Application ซึ่งขยายตัวอย่างรวดเร็ว ประชาชน ผู้มารับบริการ มีการเข้าถึงเทคโนโลยีเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นการจัดการประสิทธิภาพการทำงาน จึงเป็นกุญแจสำคัญที่มีส่วนช่วยผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นในการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ให้เหมาะกับรูปแบบขององค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงนวัตกรรมดิจิทัลต่าง ๆ ที่ช่วยในการออกแบบและดำเนินการด้านทรัพยากรบุคคลการบริการประชาชนมีวิวัฒนาการ มากขึ้นจากอดีตอย่างรวดเร็ว องค์กรนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริการ และเริ่มมีการยอมรับนวัตกรรมดิจิทัลมากขึ้น เพื่อความสะดวกรวดเร็วรองรับการใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง(**พงษ์ศักดิ์ ทิมประทุม, 2562**)

2. นโยบายสาธารณะเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ มีดังนี้

2.1 นโยบายการใช้งานระบบเทคโนโลยีในการใช้บริการงานปกครองและการบริการประชาชนของกระทรวงมหาดไทย ที่จะต้องนำยุทธศาสตร์ และแนวนโยบายของประเทศไปดำเนินการงานสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จึงได้กำหนดแผนปฏิบัติราชการกระทรวงมหาดไทย (พ.ศ. 2563 – 2565) เพื่อให้กระทรวงมหาดไทยมีทิศทางการดำเนินงานที่ชัดเจน โดยในยุทธศาสตร์ที่ 5 การวางรากฐานการพัฒนาองค์กรอย่างสมดุล กระทรวงมหาดไทยได้มุ่งเน้นการพัฒนา เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานองค์กร สร้างความโปร่งใสในการบริหารงานองค์กร และเพิ่มประสิทธิภาพองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเทคโนโลยี นวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์จึงเป็นสิ่งที่กระทรวงมหาดไทยได้มีการนำเข้ามาใช้ในภารกิจด้านการบริหารงานการปกครองและการบริการประชาชน

2.1.1 การใช้งานบัตรประจำตัวประชาชนแบบอเนกประสงค์ (Smart Card) และเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์กับระบบคอมพิวเตอร์ (Linkage Center) ของสำนักทะเบียนกลาง กรมการปกครองซึ่งจะช่วยให้เกิด E-government, E-business, E-commerce และที่สำคัญมีความปลอดภัยสูงในการใช้งาน และป้องกันการปลอมแปลงบัตร

2.1.2 การใช้งานระบบ Land Map และการรังวัดด้วยดาวเทียมแบบิลน์ (RTK GNSS Network) ของกรมที่ดิน คือช่องทางในการค้นหารูปแปลงที่ดิน ให้สามารถใช้งานผ่านมือถือโดยได้มีการปรับปรุงโปรแกรมให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยสามารถดำเนินการค้นหาข้อมูลรายละเอียดของแปลงที่ดินจากสถานที่สำคัญโดยไม่ต้องอาศัยเลขที่โฉนดที่ดิน อีกทั้งประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ 4 ช่องทางได้แก่

1) ทางเว็บไซต์ http://dolwms.dol.go.th

2) ผ่านแอปพลิเคชั่น LandsMaps ในสมาร์ทโฟน

3) จุดบริการประชาชนในสำนักงานที่ดินทั่วประเทศ

4) ผ่านตู้ Kiosk ซึ่งเป็นการอำนวยความสะดวกให้ประชาชนทั่วไปสามารถค้นหาและเข้าถึงข้อมูลรูปแปลงที่ดิน โดยไม่มีค่าใช้จ่าย

2.1.3 ระบบข้อมูลกลางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นระบบฐานข้อมูลที่จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจ ข้อมูลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ ซึ่งข้อมูลที่แสดงในระบบเป็นข้อมูลที่นำเข้าโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้หน่วยงานภายในกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ได้อย่างสูงสุด ระบบข้อมูลกลางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระบบใหม่ (INFO ระบบใหม่) สำรวจใน 8 เรื่อง ได้แก่

1) การจัดการภายในและธรรมาภิบาล

2) นวัตกรรมและการศึกษา

3) สาธารณภัย

4) โครงสร้างพื้นฐาน

5) การบริหารจัดการน้ำ

6) ศาสนา สังคม และวัฒนธรรม

7) สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

8) เศรษฐกิจและแหล่งท่องเที่ยว

2.1.4 นวัตกรรมผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมกระบวนการด้านการจัดการ สาธารณภัยของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยโดยได้นำนวัตกรรมและเทคโนโลยีและงานวิจัยมาเสริมสร้างศักยภาพการจัดการสาธารณภัยของประเทศ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ประเภทเครื่องตัด เครื่องถ่าง และเครื่องค้ำยัน รถเอทีวีพร้อมเปลอัตโนมัติ รถสาธิตแผ่นดินไหวแบบเคลื่อนที่เร็ว ห้องเรียนรู้บนรถแผ่นดินไหวแบบเคลื่อนที่ การดักจับ พร้อมด้วยการพัฒนาข้อมูลบน Social Media เพื่อหาข่าวภัยพิบัติในพื้นที่ต่าง ๆ ของประเทศ (Machine Learning),DDPM Reporter ซึ่งเป็น Application รายงานสถานการณ์ภัยพิบัติของศูนย์อำนวยการบรรเทาสาธารณภัยและศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ (NDWC) ไว้ด้วยกัน

จะเห็นได้ว่ากระทรวงมหาดไทยถือได้ว่าเป็นหน่วยงานระดับต้น ๆ ที่ได้มีการนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วยในการพัฒนาและยกระดับงานด้านการปกครองและงานบริการประชาชนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะงานด้านทะเบียนข้อมูลบุคคล ทะเบียนข้อมูลแปลงที่ดิน ผังเมือง และงานด้านสาธารณภัย ซึ่งเป็นงานบริการประชาชนที่สำคัญ

ที่จะส่งผลต่อการขับเคลื่อนงานในภารกิจอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอีกหลายด้าน ทั้งนี้ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่จะเข้ามามีบทบาทในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น **(พงศ์เทพ ไข่มุกด์, 2563)**

ข้อมูลพื้นฐาน และข้อมูลด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

1. ข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง (2564) ข้อมูลเชิงพื้นฐานในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง แบ่งออกเป็น 10 หัวข้อ ดังนี้

1.1.สภาพทั่วไป

องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง อยู่ในเขตอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ตำบลป่าซาง อยู่ห่างจากอำเภอดอกคำใต้ 15 กิโลเมตรและห่างจากจังหวัดพะเยา 32 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อดังนี้

– ทิศเหนือ	จรดตำบลห้วยลาน	อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา
– ทิศใต้	จรดตำบลดงสุวรรณ	อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา
– ทิศตะวันออก	จรดตำบลจุน	อำเภอจุนจังหวัดพะเยา
– ทิศตะวันตก	จรดตำบลดงเจน	อำเภอภูกามยาว จังหวัดพะเยา

1.2. ข้อมูลประชากร

ประชากรในเขตความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซางมีจำนวนทั้งสิ้น 5,086 คน โดยเฉลี่ยมีความหนาแน่นของประชากร 137 คน : ตารางกิโลเมตร แบ่งเป็นเพศชาย 2,442 คน เพศหญิง 2,644 คน และมีจำนวนครัวเรือน 1,794 ครัวเรือน (ข้อมูลจากงานทะเบียนอำเภอดอกคำใต้ ข้อมูล ณ เดือน เมษายน 2564)

1.3 สภาพภูมิประเทศ

สภาพภูมิประเทศส่วนใหญ่ของตำบลป่าซางเป็นที่ราบลุ่มและภูเขา ส่วนทางทิศตะวันออกเป็นภูเขามีพื้นที่ราบเล็กน้อยตามช่องเขาและยังมีแหล่งน้ำตามธรรมชาติที่สำคัญ คืออ่างเก็บน้ำห้วยป่าซาง อ่างเก็บน้ำราชดำริ ลำห้วยป่าซางและลำน้ำอิง

1.4. สภาพภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศประกอบไปด้วย ฤดูกาลต่าง ๆ แบ่งออกเป็น 3 ฤดูกาล ดังนี้

1.4.1 ฤดูหนาว จะเริ่มตั้งแต่ตุลาคมถึงเดือนกุมภาพันธ์ โดยจำมีอากาศหนาวเย็นประมาณช่วงเดือนธันวาคมและมกราคมอุณหภูมิโดยเฉลี่ยงประมาณ 17 – 19 องศาเซลเซียส

1.4.2 ฤดูร้อน จะเริ่มประมาณกลางเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนพฤษภาคม อุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ 37– 40 องศาเซลเซียส

1.4.3 ฤดูฝนจะเริ่มกลางเดือนพฤษภาถึงกลางเดือนตุลาคม ซึ่งฝนจะตกชุกชุมมากในช่วงเดือนสิงหาคมและเดือนกันยายน ปริมาณน้ำฝน โดยเฉลี่ยง 1,130 มิลลิเมตร/ปี

1.5. ลักษณะของดิน

ลักษณะดินเป็นดินร่วนปนทรายและดินเหนียว เหมาะสมกับการเกษตรกรรม เช่น ทำนา ทำไร่ทำสวนและการปศุสัตว์ การใช้ประโยชน์ที่ดินส่วนใหญ่จะเป็นในลักษณะการใช้ที่ดินเพื่อด้านเกษตรกรรม และที่อยู่ อาศัย

1.6. ระบบเศรษฐกิจ

1.6.1 การเกษตร อาชีพของประชากรส่วนใหญ่ของตำบลป่าซางจะประกอบอาชีพการเกษตรกรรมเป็นหลัก ได้แก่ ทำนา ทำไร่ข้าวโพด ปลูกถั่ว และทำสวนลำไย

1.6.2 การประมง การประมงในตำบลป่าซาง จะทำตามที่นา ห้วย หนอง คลอง บึง โดยเป็นการประมงเพื่อยังชีพ ซึ่งเป็นแหล่งอาหารที่สำคัญและสร้างรายได้เสริมช่วงทำนาและนอกฤดูกาลทำนา

1.6.3 การปศุสัตว์ การปศุสัตว์ในตำบลป่าซาง เป็นการเลี้ยงสัตว์เพื่อยังชีพ เช่น วัว ควาย หมู เป็ด ไก่ ซึ่งเป็นแหล่งอาหารที่ สำคัญและสร้างรายได้เสริมช่วงนอกฤดูกาลทำนา

1.7. รายได้

ประชากรในพื้นที่ตำบลป่าซาง มีรายได้ส่วนใหญ่คิดเป็นร้อยละ 80 จากพืชผลทางการเกษตร เช่น ทำนา ทำไร่ข้าวโพด ปลูกถั่ว และทำสวนลำไย

1.8. การศึกษา

1) ศูนย์เด็กเล็กประจำตำบล จำนวน 1 แห่ง คือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ตำบลป่าซาง

2) โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ โรงเรียนบ้านค่าบนและโรงเรียนบ้านค่าล่าง

3) โรงเรียนมัธยมศึกษา (ขยายโอกาสทางการศึกษา) จำนวน 1 แห่ง คือ โรงเรียนบ้านค่า เปิดสอนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1 – 3

4) การศึกษานอกระบบ จำนวน 1 แห่ง คือ ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนตำบลป่าซาง

1.9 การสาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลป่าซาง จำนวน 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลป่าซาง

1.10 การคมนาคมขนส่ง

มีถนนลาดยางเชื่อมระหว่างจังหวัด	จำนวน	1	สาย
มีถนนลาดยางเชื่อมอำเภอ	จำนวน	1	สาย
มีถนนลาดยางเชื่อมหมู่บ้าน	จำนวน	2	สาย
มีถนนลาดยางเชื่อมระหว่างตำบล	จำนวน	3	สาย
มีถนนลูกรังในหมู่บ้าน / ตำบล	จำนวน	14	สาย

สภาพถนนส่วนใหญ่ภายในหมู่บ้านทั้ง 10 หมู่ของตำบลป่าซาง เป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็กและถนนลูกรัง ถนนเข้าสู่พื้นทางการเกษตรกรรมส่วนใหญ่จะเป็นลูกรังและถนนหินคลุก

2. ข้อมูลด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

2.1 การบริหารงานบุคคล

ประกาศคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดพะเยา(ก.อบต.) เรื่อง มาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับอัตราตำแหน่ง กำหนดให้คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลกำหนดตำแหน่งพนักงานส่วนตำบล ว่าจะมีตำแหน่งใดระดับใด อยู่ในส่วนราชการใด จำนวนเท่าใด ให้คำนึงถึงภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ ลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติ ความยาก ปริมาณและคุณภาพของงาน ตลอดจนทั้งภาระค่าใช้จ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบลที่จะต้องจ่ายในด้านบุคคลโดยให้องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซางจัดทำแผนอัตรากำลังของพนักงานส่วนตำบล เพื่อใช้ในการกำหนดตำแหน่งโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล จังหวัดพะเยา ทั้งนี้ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ และวิธีการที่คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบล จังหวัดพะเยา (ก.อบต.) กำหนด

คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดพะเยา(ก.อบต.) ได้มีมติเห็นชอบประกาศการกำหนดตำแหน่งข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดแนวทางให้องค์การบริหารส่วนตำบลจัดทำแผนอัตรากำลังขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเป็นกรอบในการกำหนดตำแหน่งและการใช้ตำแหน่งพนักงานส่วนตำบล โดยเสนอให้คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดพะเยาพิจารณาให้ความเห็นชอบ โดยกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนอัตรากำลัง วิเคราะห์อำนาจหน้าที่และภารกิจขององค์การ บริหารส่วนตำบลวิเคราะห์ความต้องการกำลังคน วิเคราะห์การวางแผนการ

ใช้กำลังคน จัดทำกรอบอัตรากำลัง และกำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไข ในการกำหนดตำแหน่งพนักงาน ส่วนตำบลตามแผนอัตรากำลัง 3 ปี

องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง มีภารกิจ อำนาจหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการภายใต้กฎหมายที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 6) พ.ศ.2552 ดังนั้นจึงได้กำหนดโครงสร้างส่วนราชการออกเป็น 3 ส่วนราชการ เพื่อให้มีหน้าที่ความรับผิดตามกฎหมายที่กำหนดไว้ ดังนี้

1) **สำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล** ให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบล งานบริหารทั่วไป งานบริหารงานบุคคล งานวิเคราะห์นโยบายและแผน งานกฎหมาย และคดีงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานกิจการสภาขององค์การบริหารส่วนตำบล งานส่งเสริมการเกษตร/ปศุสัตว์ งานสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อม การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ กองทุนระบบหลักประกันสุขภาพ การส่งเสริมสุขภาพอนามัย การสุขาภิบาลอาหารและโภชนาการ การควบคุมการประกอบการค้าที่อาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ ชีวอนามัย งานด้านสุขศึกษา การวางแผนครอบครัว การรักษา ความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การรักษาความสะอาดและควบคุมโรค การป้องกันโรคระบาดการป้องกันควบคุมแก้ไขเหตุรำคาญและมลภาวะ การวางแผนการศึกษาท้องถิ่น การวางแผนการศึกษาของสถานศึกษา การจัดบริการส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษา การใช้เทคโนโลยีทางการศึกษา การเสนอแนะเกี่ยวกับการศึกษา การส่งเสริมวิจัย การวางโครงการ สำรวจ การเก็บข้อมูล สถิติการศึกษา เพื่อนำไปประกอบการพิจารณานโยบาย แผนงาน และแนวทางการปฏิบัติในการจัดการศึกษา การเผยแพร่การศึกษา การส่งเสริมกีฬา และการท่องเที่ยว การอนุรักษ์และส่งเสริมศาสนาศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญา การส่งเสริม งานประเพณีท้องถิ่น กิจกรรมทางศาสนา งานห้องสมุด งานสวนสาธารณะ การให้คำปรึกษา แนะนำ ปฏิบัติงานด้านสวัสดิการสังคม เกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์ การส่งเสริมสวัสดิการเด็กและเยาวชน การพัฒนาชุมชน การจัดให้มีและสนับสนุนกิจกรรมศูนย์เยาวชน หรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานสวัสดิการสังคม ตลอดจนงานราชการ อื่นใดที่มิได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ส่วนราชการใดในองค์การบริหารส่วนตำบลโดยเฉพาะ รวมทั้งกำกับการเร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทางและแผนการปฏิบัติราชการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

2) **กองคลัง** ให้มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการเงินและบัญชี งานการจ่าย การรับการนำส่ง การเก็บรักษาเงิน และเอกสารทางการเงิน การตรวจสอบในใบสำคัญฎีกา

งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทนเงินบำเหน็จบำนาญเงินอื่น ๆ งานเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณฐานะทางการเงิน การจัดสรรเงินต่าง ๆ การจัดทำบัญชีทุกประเภท ทะเบียนคุมเงินรายได้และรายจ่ายต่าง ๆ การควบคุมการเบิกจ่าย งานทำงบทดรองประจำเดือน ประจำปี งานพัสดุและทรัพย์สิน งานแผนที่ภาษี งานผลประโยชน์ งานพัฒนารายได้เร่งรัดรายได้และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และได้รับมอบหมาย

3) **กองช่าง** ให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสำรวจ ออกแบบ การจัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรม การจัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุ งานออกแบบและเขียนแบบการตรวจสอบ การก่อสร้าง งานควบคุมอาคารตามระเบียบกฎหมาย งานแผนการปฏิบัติงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงการควบคุมการก่อสร้างและซ่อมบำรุงงานสถาปัตยกรรม งานผังเมือง งานสาธารณูปโภค งานจัดสถานที่และการไฟฟ้าสาธารณะ งานประปา ตลอดจนงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย

4) **หน่วยงานตรวจสอบภายใน** มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานการตรวจสอบบัญชีเอกสารการเบิกจ่าย เอกสารการรับเงินทุกประเภท ตรวจสอบการเก็บรักษาหลักฐานการบัญชีงานตรวจสอบพัสดุและการเก็บรักษา งานตรวจสอบทรัพย์สินและการทำประโยชน์จากทรัพย์สินเทศบาล และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง จัดโครงสร้างออกเป็น 4 ส่วนราชการตามประกาศโครงสร้างส่วนราชการและ การแบ่งงานภายในตามแผนอัตรากำลัง 3 ปี (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 – 2566) ดังนี้

ตาราง 1 โครงสร้างส่วนราชการและการแบ่งงานภายใน ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

ส่วนราชการ	การแบ่งงานภายใน
สำนักปลัด	1.1 งานบริหารงานทั่วไป
	1.2 งานนโยบายและแผน
	1.3 งานธุรการ
	1.4 งานประชาสัมพันธ์
	1.5 งานบริหารงานบุคคล
	1.6 งานนิติการ
	1.7 งานสวัสดิการสังคม
	1.8 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
	1.9 งานการเกษตร
	1.10 งานอนามัย
	1.11 งานสิ่งแวดล้อม
	1.12 งานส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคระบาด
	1.13 งานบริหารการศึกษา
	1.14 งานงานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
	1.15 งานส่งเสริมกีฬาและการท่องเที่ยว
กองคลัง	2.1 งานบริหารงานการคลัง
	2.2 งานการเงินและบัญชี
	2.3 งานการพัสดุ
	2.4 งานการจัดเก็บรายได้
กองช่าง	3.1 งานบริหารงานช่าง
	3.2 งานแบบแผนและก่อสร้าง
	3.3 งานธุรการ
	3.4 งานออกแบบและควบคุมการก่อสร้าง
หน่วยงานตรวจสอบภายใน	4. หน่วยงานตรวจสอบภายใน
	4.1 งานตรวจสอบภายใน

ที่มา : องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง, 2563, หน้า 41

2.2. ข้อมูลอัตรากำลัง

องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง มีบุคลากรตามแผนอัตรากำลัง จำนวน 36 อัตรา อัตราที่มีคนครอง จำนวน 25 อัตรา และอัตราว่าง จำนวน 11 อัตรา โดยแยกตามส่วนราชการได้ดังนี้

1) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 อัตรา ไม่มีตำแหน่งว่าง

2) รองปลัดเทศบาล จำนวน 1 อัตรา ไม่มีตำแหน่งว่าง

3). สำนักปลัด จำนวน 23 อัตรา มีคนครอง จำนวน 18 อัตรา ตำแหน่งว่างจำนวน 5 อัตรา

4) กองคลัง จำนวน 7 อัตรา มีคนครอง จำนวน 5 อัตรา ตำแหน่งว่างจำนวน 2 อัตรา

5) กองช่าง จำนวน 6 อัตรา มีคนครอง จำนวน 1 อัตรา ตำแหน่งว่าง จำนวน 5 อัตรา

6) หน่วยงานตรวจสอบภายใน จำนวน 1 อัตรา ตำแหน่งว่าง จำนวน 1 อัตรา

(องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง, 1 ตุลาคม 2563)

2.3. แผนพัฒนาบุคลากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 – 2563 (องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง, 2562)

2.3.1 ภาวการณ์เปลี่ยนแปลง

ภายใต้กระแสแห่งการปฏิรูประบบราชการ และการเปลี่ยนแปลง ด้านเทคโนโลยีการบริหารจัดการยุคใหม่ ผู้นำหรือผู้บริหารองค์การต่าง ๆ ต้องมีความตื่นตัว และเกิดความพยายามปรับตัวในรูปแบบต่าง ๆ โดยเฉพาะการเร่งรัดพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การการปรับเปลี่ยนวิธีคิด วิธีการทำงาน เพื่อแสวงหารูปแบบใหม่ ๆ และนำระบบมาตรฐานในระดับต่าง ๆ มาพัฒนาองค์การซึ่งนำไปสู่แนวคิดการพัฒนาระบบบริหาร ความรู้ภายในองค์การ เพื่อให้องค์การสามารถใช้และพัฒนาความรู้ ที่มีอยู่ภายในองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพและปรับเปลี่ยนวิทยาการความรู้ใหม่มาใช้กับองค์การได้อย่างเหมาะสม

2.3.2 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2556

มาตรา 11 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2556 ระบุ ดังนี้

ส่วนราชการมีหน้าที่พัฒนาความรู้ในส่วนราชการเพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยต้องรับรู้ข้อมูลข่าวสารและสามารถประมวลผลความรู้

ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมต่อสถานการณ์ รวมทั้งต้องส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยน ทัศนคติของข้าราชการในสังกัด ให้เป็นบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีการเรียนรู้ร่วมกัน ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติราชการของส่วนราชการให้สอดคล้องกับการบริหารราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์

ในการบริหารราชการแนวใหม่ ส่วนราชการจะต้องพัฒนาความรู้ ความเชี่ยวชาญให้เพียงพอแก่การปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและสถานการณ์ของต่างประเทศที่มีผลกระทบต่อประเทศไทยโดยตรง ซึ่งในการบริหารราชการตามพระราชกฤษฎีกานี้จะต้องเปลี่ยนแปลงทัศนคติเดิมเสียใหม่ จากการที่ยึดแนวความคิดว่าต้องปฏิบัติงานตามระเบียบแบบแผนที่วางไว้ตั้งแต่อดีตจนต่อเนื่องถึงปัจจุบัน เน้นการสร้างความคิดใหม่ ๆ ตามวิชาการสมัยใหม่และนำมาปรับใช้กับการปฏิบัติราชการตลอดเวลาในพระราชกฤษฎีกาฉบับนี้กำหนดเป็นหลักการว่า ส่วนราชการต้องมีการพัฒนาความรู้ เพื่อให้มีลักษณะเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้อย่างสม่ำเสมอ โดยมีแนวทางปฏิบัติดังนี้

1) ต้องสร้างระบบให้สามารถรับรู้ข่าวสารได้อย่างกว้างขวาง

2) ต้องสามารถประมวลผลความรู้ในด้านต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติราชการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและเหมาะสมกับสถานการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงไป

3) ต้องมีการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถ สร้างวิสัยทัศน์และปรับเปลี่ยนทัศนคติของข้าราชการ เพื่อให้ข้าราชการทุกคนเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ ในวิชาการสมัยใหม่ตลอดเวลามีความสามารถ ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและมีคุณธรรม

4) ต้องมีการสร้างความมีส่วนร่วมในหมู่ข้าราชการให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน เพื่อการนำมาพัฒนาใช้ในการปฏิบัติราชการร่วมกันให้เกิดประสิทธิภาพ

2.3.3 แนวทางการพัฒนาข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการพัฒนาองค์กรและการพัฒนาชาติ การให้การศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมให้กับ พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง เป็นเรื่องที่หน่วยงานของรัฐจะต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะการอบรมให้ความรู้และการศึกษาดูงานเป็นส่วนหนึ่งที่จะนำมาปรับปรุงประยุกต์ใช้ในการพัฒนาองค์กรองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง ได้คำนึงถึงภารกิจ อำนาจ หน้าที่ตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ เพื่อพัฒนาให้พนักงานส่วนตำบลรู้ระเบียบแบบแผนของทางราชการ หลักและวิธีปฏิบัติราชการ บทบาทและหน้าที่ของพนักงานส่วนตำบลในระบอบประชาธิปไตย และแนวทางปฏิบัติ

ตน เพื่อเป็นพนักงานส่วนตำบลที่ดี โดยได้กำหนดหลักสูตรการพัฒนาสำหรับพนักงานส่วนตำบล แต่ละตำแหน่งให้ได้รับการพัฒนาในหลาย ๆ มิติ ทั้งในด้านความรู้พื้นฐานในการปฏิบัติราชการ ด้านการพัฒนาเกี่ยวกับงานในหน้าที่รับผิดชอบ ด้านความรู้และทักษะเฉพาะของงานในแต่ละตำแหน่ง ด้านการบริหารและด้านคุณธรรมและจริยธรรม เพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลให้สอดคล้องกับบทบาทและภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง ตามแผนพัฒนาพนักงานส่วนตำบลประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 – 2566 องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง โดยการพัฒนานอกจากการพัฒนาความรู้ทั่วไปในการปฏิบัติงาน เสริมความรู้และทักษะในแต่ละตำแหน่ง ด้านการบริหาร ด้านคุณสมบัติส่วนตัวและด้านอื่น ๆ ที่จำเป็นแล้ว องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง ตระหนักเป็นอย่างยิ่ง โดยมุ่งเน้นที่จะพัฒนา ตามนโยบายของรัฐบาลแห่งรัฐคือการพัฒนาบุคลากรตามแนวทาง ไทยแลนด์ 4.0 เพื่อประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก

ทั้งนี้ ในการพัฒนาบุคลากรในสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง ตามแนวทางข้างต้นนั้น กำหนดให้ทุกตำแหน่ง ได้มีโอกาสที่จะได้รับการพัฒนา ในช่วงระยะเวลาตามแผนอัตรากำลัง 3 ปี ซึ่งวิธีการพัฒนา อาจใช้วิธีการใดวิธีการหนึ่ง เช่น การปฐมนิเทศ การฝึกอบรม การศึกษาหรือดูงาน การประชุมเชิงปฏิบัติการ ฯลฯ ประกอบในการพัฒนาพนักงานส่วนตำบล เพื่อให้งานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลบังเกิดผลดีต่อประชาชนและท้องถิ่น ซึ่งการพัฒนาแรกจะเน้นที่การพัฒนาพื้นฐานการปฏิบัติงานพื้นฐานของพนักงานที่จำเป็นต่อการปฏิบัติราชการ เช่น

- การบริหารโครงการ
- การให้บริการ
- การวิจัย
- ทักษะการติดต่อสื่อสาร
- การเขียนหนังสือราชการ
- การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น การใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ เป็นต้น

ส่วนการพัฒนาพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง เล็งเห็นว่า มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจากว่า บุคลากรที่มาดำรงตำแหน่งในสังกัดนั้นมีที่มาของแต่ละคนไม่เหมือนกันต่างสถานที่ ต่างภาค ต่างภาษาถิ่น ดังนั้น ในการพัฒนาพฤติกรรมการปฏิบัติราชการ จึงมีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง ประกอบกับพฤติการณ์ปฏิบัติราชการ เป็นคุณลักษณะร่วมของพนักงานส่วนตำบลทุกคนที่พึงมี เป็นการหล่อหลอม

ให้เกิดพฤติกรรมและค่านิยมพึงประสงค์ร่วมกัน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง ประกอบด้วย

- การมุ่งผลสัมฤทธิ์
- การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม
- การเข้าใจในองค์กรและระบบงาน
- การบริการเป็นเลิศ
- การทำงานเป็นทีม

2.4 ข้อมูลเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในองค์การบริหาร ส่วนตำบลป่าซาง

องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง มีการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมที่เป็นระบบปฏิบัติการใหม่ ๆ มาใช้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละตำแหน่งให้สอดคล้องกับลักษณะงาน โดยได้รับการส่งเสริมและกระจายความเจริญด้านเทคโนโลยีดิจิทัลจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่ดูแลส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ โดยการผลักดันและแปลงนโยบายของรัฐบาลสู่การปฏิบัติงานในระดับท้องถิ่นเพื่อการก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างมั่นคง และช่วยยกระดับมาตรฐานในการให้บริการประชาชนให้มากขึ้นเมื่อเทียบกับในอดีต ทั้งนั้นเทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมที่เป็นระบบปฏิบัติการ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซางมีการนำเอาใช้ในการปฏิบัติงานในส่วนงานต่าง ๆ ขององค์กร มีดังนี้

2.4.1 เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ที่ถูกใช้งานโดยบุคลากรในองค์กรทุกตำแหน่ง แต่ในบางเครื่องนั้นมีการใช้งานอย่างต่อเนื่องมาเป็นเวลานาน แม้จะมีการอัพเดทศักยภาพในทุก 1–2 ปี แต่เมื่อเทียบกับความก้าวหน้าขอเทคโนโลยีดิจิทัลในปัจจุบันแล้วนั้นย่อมไม่เพียงพอ

2.4.2 เทคโนโลยีเครื่องอ่านบัตรประชาชน (Smart card reader) ถือเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการอ่านข้อมูลที่ให้ความถูกต้องและแม่นยำ โดยใช้ได้กับบัตรประชาชนในปัจจุบันที่มีชิปซึ่งเป็นตัวเก็บข้อมูลของผู้ถือบัตรฝังอยู่ ซึ่งสามารถช่วยป้องกันการปลอมแปลงข้อมูลและประหยัดเวลาในการให้บริการกับประชาชนและลดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวกับการใช้กระดาษให้กับประชาชนและองค์กร อีกทั้งยังสามารถลิงค์เข้ากับโปรแกรมอื่น ๆ เพื่อเก็บข้อมูลได้เช่น Database ของระบบนั้นในแต่ละสถานที่ ๆ มี Software รองรับ และเมื่อเปรียบเทียบถึงข้อดีของเครื่องอ่านบัตรประชาชนกับจำนวนตัวเครื่องที่มีอยู่ขององค์กรในปัจจุบันแล้วถือว่ายังมีน้อยมาก ยกตัวอย่างเช่น บุคลากรในตำแหน่งนักพัฒนาชุมชนที่เป็นตำแหน่งที่ดูแล ในเรื่องของเบี้ยยังชีพให้กับประชาชน ที่มีเครื่องอ่านบัตรประชาชนในความดูแลอยู่เพียงเครื่องเดียว

ซึ่งไม่เพียงพอกับประชาชนผู้มารับบริการที่องค์กร เพราะเมื่อเครื่องมีปัญหาจะต้องค่อยหยิบยืมจากส่วนงานอื่น ๆ ซึ่งเป็นวิธีการแก้ปัญหาที่ไม่ถูกต้อง

2.4.3 นวัตกรรมที่เป็นระบบปฏิบัติการ โดยทุกตำแหน่งงานในองค์กรจะมีระบบปฏิบัติการที่สอดคล้องกับตำแหน่งงาน เพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังนี้

– ระบบข้อมูลบุคลากรท้องถิ่นแห่งชาติ (LHR) เป็นระบบที่ใช้จัดเก็บข้อมูลของด้านต่าง ๆ ของบุคลากรในองค์กร ยกตัวอย่างเช่น ข้อมูลด้านทะเบียนประวัติ ข้อมูลด้านการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรรายบุคล ข้อมูลด้านเงินเดือน ข้อมูลด้านการเบิกจ่ายเฉพาะรายบุคคล เป็นต้น

– ระบบสารสนเทศเพื่อการวางแผน (e-Plan) เป็นระบบที่จัดทำขึ้น เพื่อ การวางแผนและประเมินผลการใช้จ่ายงบประมาณขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นระบบคอมพิวเตอร์ภายใต้แนวคิดการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนและติดตามประเมินผล การบริหารงานภายในองค์กร

– ระบบสารสนเทศการจัดการฐานข้อมูลเบียร์ยังชีพ เป็นระบบจัดเก็บข้อมูลที่ช่วยให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารการแจกจ่ายเบี้ยยังชีพได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

– ระบบข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษาท้องถิ่น เป็นระบบที่ช่วยจัดการฐานข้อมูลสารสนเทศทางการศึกษาของท้องถิ่น ทั้งด้านบุคลากร นักเรียน ด้านการเงินครุภัณฑ์กิจกรรมทางวิชาการ สื่อการเรียนการสอน อาคารสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกในการบริหารการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นแบบแผนและมาตรฐานเดียวกัน

– ระบบบันทึกบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS) เป็นระบบสำหรับการปฏิบัติงานด้านการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับจ่ายที่เกิดขึ้นจริงประจำวัน เพื่อแสดงสถานะการเงินที่แท้จริงขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ให้โปร่งใสและตรวจสอบได้

– โปรแกรมแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน (LTAX 3000) เป็นโปรแกรมที่จัดทำขึ้นเพื่อให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนำไปใช้ในการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินและพัฒนาระบบการจัดเก็บรายได้ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยโปรแกรมดังกล่าว ได้รับการจดลิขสิทธิ์โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

2.4.4 เทคโนโลยีเกี่ยวกับการติดต่อสื่อสาร โดยองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซางในอดีตนั้น มีการติดต่อสื่อสารกับทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยการติดต่อ สื่อสารผ่านทางหนังสือราชการเป็นหลัก แต่ในปัจจุบันที่เทคโนโลยีดิจิทัลถูกพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้มีช่องทางที่สามารถใช้ในการติดต่อสื่อสารเกิดขึ้นมากมายหลายช่องทางด้วยกัน ในปัจจุบันทางองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซางจึงได้เล็งเห็นถึงความสะดวก รวดเร็วและประหยัดเวลาของทางราชการ จึงได้นำเอาระบบการติดต่อสื่อสารที่มีชื่อว่า แอพพลิเคชั่นไลน์ และเฟสบุ๊ค มาใช้ในการติดต่อสื่อสารงานราชการขององค์กร ทำให้บุคลากรในองค์กรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก และรวดเร็ว แต่เมื่อมีข้อดีย่อมมีข้อเสียด้วยเช่นกัน เพราะด้วยความรวดเร็วนี้เองเมื่อมีมากเกินไปย่อมทำให้เกิดข้อผิดพลาดได้ง่าย ดังนั้นบุคลากรที่จะนำข้อมูลส่งออกไปผ่านการใช้งานแอพพลิเคชั่นดังกล่าว จะต้องทำการกลั่นกรองข้อมูล อย่างละเอียดรอบคอบ

จะเห็นได้ว่า จากข้อมูลที่กล่าวไปในข้างต้นเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล และนวัตกรรมต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซางนำมาใช้นั้น หากมีศักยภาพเพียงพอ บุคลากรสามารถเรียนรู้และประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับลักษณะงานในแต่ละตำแหน่งได้นั้น ย่อมส่งผลทำให้การดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ขององค์กรมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ แต่ในความเป็นจริงแล้วไม่ได้เป็นเช่นนั้น เพราะศักยภาพในด้านเทคโนโลยีที่มีอยู่ขององค์กรนั้นยังไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน รวมไปถึงบุคลากรในองค์กร ไม่มีศักยภาพและความพร้อมที่จะเรียนรู้ และมีทัศนคติเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่เท่าเทียมกันทุกคน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะเรียนรู้และการเปิดใจรับกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัลในปัจจุบัน ซึ่งเป็นไปตามพฤติกรรมของแต่ละบุคคล ทำให้เกิดเป็นอุปสรรคและปัญหาขององค์กร ทำให้การปฏิบัติงานในองค์การนั้นไม่ราบรื่นเท่าที่ควร และยังส่งผลถึงการให้บริการประชาชนที่ไม่ได้รับการอำนวยความสะดวกอย่างเต็มศักยภาพขององค์กร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา มีดังนี้

นัทธี จิตรสว่าง (2555) ได้ศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในระบบราชการพลเรือนสามัญของไทยในทศวรรษหน้า เพื่อศึกษาถึงการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐในระบบราชการพลเรือนสามัญของไทยในทศวรรษหน้า และเพื่อศึกษาทิศทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในรอบ 10 ปี ที่ผ่านมาที่เกี่ยวกับข้าราชการพลเรือนสามัญเท่านั้น ผลการศึกษาพบว่า

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในระบบราชการพลเรือนสามัญของไทยในทศวรรษหน้าจะได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยี โดยเฉพาะปัจจัยทางการเมือง ซึ่งมีความใกล้ชิดกับฝ่ายราชการตามระบบประชาธิปไตยในฐานะของผู้กำหนดนโยบายและข้าราชการเป็นผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ การเมืองในทศวรรษหน้าจะส่งผลกระทำต่อกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในระบบราชการสามัญของไทยเกือบทุกเรื่อง ทำให้ระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในระบบราชการพลเรือนสามัญของไทยอ่อนแอลงและจะอ่อนแอมากขึ้นในทศวรรษหน้า สำหรับปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี ก็ส่งผลกระทบต่อการจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ในระบบราชการพลเรือนสามัญของไทยในทศวรรษหน้าเช่นกัน โดยจะทำให้ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในระบบราชการพลเรือนสามัญของไทยในทศวรรษหน้ามีความหลากหลาย ผู้บริหารและบุคลากรต้องปฏิบัติงานท่ามกลางความหลากหลายทั้ง ของผู้รับบริการและบุคลากรในองค์การโดยเฉพาะการทำงานกับคนหลายรุ่นหลายยุคที่ส่งผลให้มีทักษะและความพร้อมในการทำงานด้านต่าง ๆ แตกต่างกัน ในขณะที่ปัจจัยทางเศรษฐกิจ จะทำให้คุณภาพชีวิตข้าราชการได้รับผลกระทบ แม้เงินเดือนจะขึ้นแต่ค่าครองชีพที่สูงขึ้น ตามและสวัสดิการที่ถูกจำกัดลงจะทำให้ข้าราชการที่มีคุณภาพหันไปสู่ภาคเอกชนมากขึ้น

ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (2558) ได้ศึกษาประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการศึกษาพบว่า

1) ประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3 ด้าน ประกอบด้วย การบรรลุวัตถุประสงค์ การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศประสิทธิภาพในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน พบว่าประสิทธิผลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

2) ปัจจัยทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ และทักษะความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยปัจจัยทักษะความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่าปัจจัยทัศนคติ ต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ

3) ปัญหาและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนใหญ่จะเป็นในเรื่องการให้ความรู้และการฝึกอบรม

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ไม่พอเพียงและไม่ทั่วถึง และบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศยังไม่เพียงพอ

สุนทร ทองกำเนิด (2560) ได้ศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคไทยแลนด์ 4.0 และจากการศึกษาพบว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคไทยแลนด์ 4.0 ที่ถือเป็นเรื่องใหม่สำหรับสังคมในปัจจุบัน และต้องมีการเตรียมความพร้อมอย่างมาก เพราะเป็นการเปลี่ยนแปลง ที่รวดเร็วจนตั้งรับไม่ทัน องค์กรใดปรับตัวได้เร็วกว่านำเทคโนโลยีมาใช้ได้ก่อนก็มีโอกาสที่จะก้าวหน้าและไปได้เร็วกว่าเช่นกัน แต่ก็ไม่ได้หมายความว่าจะต้องนำเทคโนโลยีมาเปลี่ยนแปลงคนที่มีชีวิตจิตใจให้กลายเป็นเครื่องจักรทำงานให้ได้ผลผลิต แต่เป็นการนำความสามารถของเทคโนโลยีมาสนับสนุนการทำงานของคนให้ผลผลิตออกมาอย่างมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ถึงแม้เทคโนโลยีสร้างมาโดยคนก็จริง แต่ก็ไม่ใช่ทุกคนที่จะหยิบจับมาช่วยงานได้ในทันทียังมีขั้นตอนอีกมากที่จะต้องดำเนินการโดยเฉพาะคนที่ไม่ประสีประสากับสิ่งเหล่านี้ ดังนั้นองค์กรจึงจำเป็นต้องวางแผน กำหนดทิศทางองค์กรเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จด้วยเทคโนโลยีให้ได้อย่างเร่งด่วน โดยจะต้องบริหารทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้อง กับการดำเนินงานขององค์กรให้ได้ด้วย และในปัจจุบัน สังคมวัฒนธรรม ที่จะต้องเปลี่ยนแปลงไปมนุษย์เป็นสัตว์สังคม จำเป็นต้องใช้ชีวิตอยู่ร่วมกัน หากเทคโนโลยีสร้างอะไรขึ้นมาให้ชาติพันธุ์มนุษย์เปลี่ยนแปลงไปจากธรรมชาติที่เคยเป็น เราอาจต้องพบกับ สิ่งที่ไม่คาดคิด เช่นเดียวกับการดัดแปลงพันธุกรรมพืชสัตว์ที่ถูกต่อต้านอยู่ในทุกวันนี้ขอให้ช่วยกันสร้างสังคมในอนาคตที่ดีด้วยความรอบครอบ เพื่อให้มนุษย์ได้สืบสายพันธุ์ดำรงชีพ และอยู่กัน อย่างมีความสุขในอนาคต

สุริยา นนทะลุน (2560) ได้ศึกษาการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยียุคดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์การ ศึกษากรณีสำนักงานเขตดินแดง เพื่อศึกษาถึงกระบวนการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์การ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานและแนวทาง การพัฒนาการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยียุคดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์การผลการศึกษาพบว่าบุคลากร เจ้าหน้าที่ลูกจ้างชั่วคราว/ประจำ รู้จักเทคโนโลยียุคดิจิทัล โดยมีการปฏิบัติหน้าที่ที่เกี่ยวข้องและใช้เทคโนโลยียุคดิจิทัลเป็นประจำและส่วนใหญ่รู้จักเครื่องมือนวัตกรรมเทคโนโลยียุคดิจิทัล ได้แก่ Facebook, messenger นอกจากนั้นยังยอมรับการใช้เทคโนโลยียุคดิจิทัล และพฤติกรรมที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยียุคดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์การของสำนักงานเขตดินแดง พบว่าความคิดเห็นส่วนใหญ่ของประชากรสำนักงานเขตดินแดงส่วนใหญ่เห็นด้วยมาก ซึ่งแสดงให้เห็นถึงการมีทัศนคติที่ดีต่อนวัตกรรมด้านเทคโนโลยียุคดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์การ ทราบกระบวนการนำนวัตกรรมด้าน

เทคโนโลยียุคดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์การ แนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานได้อย่างถูกต้อง และการพัฒนาการนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยียุคดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์การ เพื่อให้สำนักงานเขตดินแดง ซึ่งเป็นหน่วยงาน ของกรุงเทพมหานครสามารถปรับเปลี่ยนการให้บริการประชาชนให้มีความถูกต้อง รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งยังสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึงเพื่อประมวลผลเตรียมความพร้อมทำให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในสถานการณ์ปัจจุบัน ได้เป็นอย่างดี

นราวิชญ์ เรืองกุล (2561) ได้ศึกษาปัญหาของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานเขตวังทองหลาง จากการศึกษาพบว่า ปัญหาของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานเขตวังทองหลางได้แก่

1) ผู้บริหารระดับสูงมักจะให้ความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์น้อยกว่าการบริหารจัดการด้านอื่น ๆ

2) เจ้าหน้าที่รุ่นเก่า ๆ ที่ไม่มีพื้นฐานทางเทคโนโลยีไม่สามารถปรับตัวตามความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี

3)บุคลากรขาดความผูกพันและความจงรักภักดีต่อองค์กร

4) มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่เพียงพอ ทำให้เกิดภาวะงานล้นคน

5) เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแสดงความมีศักยภาพของตนเองได้ เป็นเหตุให้ไม่เป็นที่ยอมรับของผู้บริหารระดับสูง

วรพงษ์ เด่นวัฒนา (2561) ได้ศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายใต้แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของสำนักงานเขตห้วยขวาง เพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิต แรงจูงใจ ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารทรัพยากรมนุษย์รวมถึงแนวทางพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีทักษะ ความรู้ ความสามารถ และความเป็นมืออาชีพรวมถึงการเป็นผู้มีคุณธรรม จริยธรรม เป็นที่เชื่อมั่นของประชาชน ผลการศึกษาพบว่าการที่บุคลากรไม่มีความผูกพันต่อที่ทำงานทำให้เกิดการย้ายหรือการลาออกจากราชการบ่อยครั้ง เป็นสาเหตุให้บุคลากรไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดภาวะงานล้นคน สำนักงานเขตห้วยขวาง จึงต้องการปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการใช้ทรัพยากรมนุษย์ ให้เกิดความ คุ้มค่ามีมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน เน้นผลสำเร็จของงานมากกว่าระเบียบวิธีพัฒนาและสนับสนุนบุคลากร เพื่อเข้าสู่การบริหารรูปแบบใหม่ที่นำเทคโนโลยีมาใช้ในการสนับสนุนให้สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์

อาคม วะเนจร (2562) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานอัยการสูงสุด ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษ

สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพมีความถูกต้อง ได้มาตรฐานก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กร งานที่ปฏิบัติมีปริมาณ ที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน หรือตามเป้าหมายที่วางไว้การปฏิบัติงาน มีความรวดเร็ว และมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น มีการใช้ทรัพยากรและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทั้งหมดเหมาะสมกับงาน อย่างประหยัดคุ้มค่าเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด แนวทาง การเพิ่มประสิทธิภาพได้แก่ ประชุมวางแผน เพื่อสร้างความเข้าใจ จัดอบรมเพื่อเพิ่มทักษะการปฏิบัติงานกำหนดนโยบายให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน ส่วนปัญหาและอุปสรรค ได้แก่ เจ้าหน้าที่ขาดความเชี่ยวชาญ การไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากกลัวความผิดพลาดเพราะระบบที่เป็นเทคโนโลยีดิจิทัลค่อนข้างซับซ้อนและบางระบบยากต่อการใช้งานรวมไปถึงการมีทัศนคติที่ไม่เชื่อมั่นในประสิทธิภาพของเทคโนโลยีดิจิทัล ขาดการสนับสนุนด้านอุปกรณ์ และค่าใช้จ่าย ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่การส่งต่อหรือแลกเปลี่ยนข้อมูล ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องเพื่อป้องกันความผิดพลาด ผู้บริหารควรมีบทบาทในการสนับสนุน ให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้การปฏิบัติงานให้มากขึ้น และสนับสนุนการศึกษาเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ ที่สามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และควรมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิดของผู้ปฏิบัติงานให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างคล่องตัวมากขึ้น

พัชรดา รัตนะ (2562) ได้ศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคราชการ 4.0 กรณีศึกษา กองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคราชการ 4.0 ศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางการแก้ไขปัญหา อุปสรรคในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคราชการ 4.0 ของกองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมการแพทย์ ผลการศึกษาพบว่าอุปสรรคอย่างหนึ่งของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คือถึงแม้จะมีการนำเอาแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน แต่แผนงานดังกล่าวยังขาดการนำเอาข้อมูลในหลายมิติมาวิเคราะห์จึงส่งผล ให้แผนดำเนินงานดังกล่าวไม่มีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นการที่มีการบังคับใช้แผนแต่ไม่มีการติดตามผลการดำเนินงานยังเป็นสิ่งที่ส่งผลให้แผนดำเนินงานที่ถูกนำมาใช้มีข้อบกพร่องและต้องการการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาอยู่เสมอ จึงได้มีการเสนอแนะแนวทางที่จะใช้ในการพัฒนาประกอบด้วยหลักการที่สำคัญได้แก่

1) มีการวางแผนจัดการทรัพยากรมนุษย์โดยการวิเคราะห์ข้อมูลที่คลอบคลุม ทุกมิติ (Plan)

2) มีคณะทำงานแผนปฏิบัติราชการกำหนดวิธีการปฏิบัติและขั้นตอน การดำเนินงาน (Do)

3) มีกระบวนการตรวจสอบการทำงาน (Check) ทุกไตรมาส

4) มีกระบวนการปรับปรุงแก้ไข (Action) และพัฒนาอยู่เสมอ สำหรับข้อเสนอแนะในการวิจัย มีดังนี้

1) ควรมีโครงการจัดฝึกอบรมบุคลากรด้านการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานและพัฒนาหลักสูตรอย่างต่อเนื่อง

2) ควรจัดทำระบบฐานข้อมูลทรัพยากรบุคคลผ่านระบบคลาวด์ (Cloud Computing)

3) ควรมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิด(Mindset)

4) ควรมีการวางแผนงานเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงและการถ่ายทอดความรู้ของคนรุ่นเก่าสู่คนรุ่นใหม่

จันทารัตน์ แทนหลาบ (2563) ได้ศึกษาการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลของบุคลากร สำนักการระบายน้ำ กรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษาถึง ศึกษาปัญหาอุปสรรค และแนวทางในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลของบุคลากรผลการศึกษาพบว่าผู้บริหารได้ทราบและให้ความสำคัญการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล ของบุคลากร พร้อมกระตุ้นให้บุคลากรเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล โดยการพัฒนาและสร้างนวัตกรรมขององค์กร ผ่านการพัฒนาทักษะของบุคลากรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยใช้รูปแบบในการเรียนรู้และพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ได้แก่

1) การเรียนรู้ในรูปแบบออนไลน์

2) การเพิ่มคุณค่าในงาน

3) การลงมือปฏิบัติงานจริง

4) การเรียนรู้ด้วยตนเอง

5) การสอนงาน

6) โปรแกรมพี่เลี้ยง

7) การฝึกงานกับผู้เชี่ยวชาญ

8) การประชุม

9) การอบรม

โดยมีปัญหาและอุปสรรคในการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ดังนี้

1) ไม่มีการจัดอบรมทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรภายในหน่วยงาน เนื่องจากขาดแคลนบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีดิจิทัล จึงมีเพียงการส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมตามหน่วยงานต่าง ๆ

2) อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและงบประมาณไม่เพียงพอ

3) ไม่มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรเป็นการเฉพาะทำให้ไม่มีแผนการพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจนและขาดความต่อเนื่องในการพัฒนาบุคลากร

4) บุคลากรบางส่วนขาดทักษะความสามรถและขาดความกระตือรือร้นในการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของตนเอง

แนวทางการแก้ไขปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล มีดังนี้

1) ควรจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลภายในหน่วยงาน

2) ควรขอจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดหาอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีให้เพียงพอต่อบุคลากร

3) ควรสำรวจความต้องการของบุคลากรที่จะพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลและให้มีส่วนร่วมในการจัดท้าแผนพัฒนา

4) ควรชี้แจงให้บุคลากรเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของตนเอง

รจนา นันทิชุติมา (2563) ได้ศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคราชการ 4.0: กรณีศึกษาสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร เพื่อศึกษารูปแบบและกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคราชการ 4.0 ปัญหาและอุปสรรค วิธีการแก้ไขปัญหาอุปสรรค และแนวทางในการพัฒนารูปแบบและวิธีการพัฒนากระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคราชการ 4.0 ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบและกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคราชการ 4.0ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร คือ มีการจัดทำและดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ ได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ มีการพัฒนาระบบการสรรหาในเชิงรุก การพัฒนา ทรัพยากรบุคคล ใช้รูปแบบ Model 70:20:10 มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการระดับหน่วยงาน และระดับบุคคล รวมทั้งมีการบริหารค่าตอบแทนอย่างเป็นระบบ ส่วนปัญหาและอุปสรรคคือ บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจและทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล อีกทั้งไม่มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิด (Mindset) ไม่ได้รับการสนับสนุน

งบประมาณ ขาดอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ที่ทันสมัยไม่มีฐานข้อมูลกลางการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร ผู้บริหารไม่มีนโยบายให้มีการจัดทำแผนกำลังคนและกำหนดทิศทางการพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจน ซึ่งวิธีการแก้ไขปัญหา และอุปสรรค คือควรส่งเสริมการจัดการความรู้(Knowledge Management : KM) สนับสนุนงบประมาณพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การเช่าอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศจากเอกชนสร้าง Digital Platform การบริหารทรัพยากรบุคคล กำหนดให้มีการจัดทำแผนกำลังคนและทิศทาง การพัฒนาองค์การ

วิภาวรรณ เกษมสุขบท (2563) ได้ศึกษาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เพื่อพัฒนาสู่องค์การดิจิทัล ผลการศึกษาพบว่าบุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน ทั้งการสั่งงาน การสื่อสาร มีการรับ–ส่ง หนังสือราชการผ่านระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การใช้ QR Code ในการดาวน์โหลดเอกสาร จัดเก็บข้อมูลบุคลากร เข้าสู่ระบบ HR จัดทำนามานุกรมออนไลน์ มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาช่วย ในการยืม–คืน หนังสือ รวมทั้งประชุมผ่านระบบ video conference เป็นต้น ในด้านปัญหาและอุปสรรคในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล คือ 1.ปัญหาด้านบุคลากร 2.ปัญหาด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล 3.ปัญหาด้านงบประมาณ 4.ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์นอกจากนี้ผลการศึกษาพบว่าแนวทางในการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรกองกลาง มีดังนี้

1.สำรวจความต้องการจะพัฒนาทักษะความรู้ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

2.ควรมีการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ

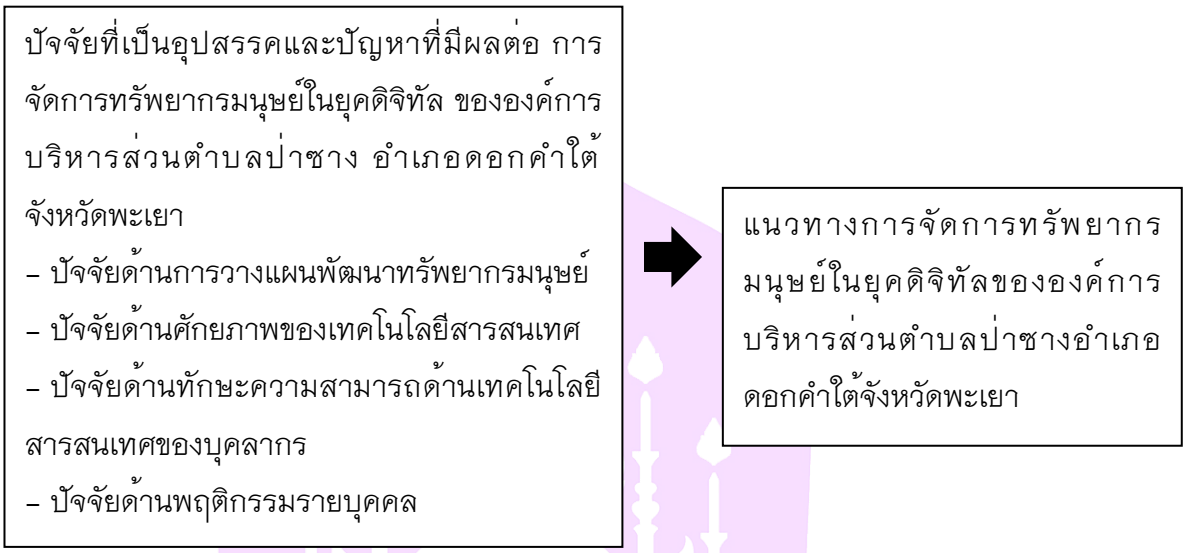
3.ผู้บริหารของหน่วยงาน ควรจะให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร

4.ขอจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่มีความทันสมัย

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ผู้วิจัยได้ศึกษาจากงานวิจัยของ **วรพงษ์ เด่นวัฒนา (2561)** ซึ่งได้ศึกษาเรื่องการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายใต้แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของสำนักงานเขตห้วยขวาง **และศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง (2558)** ซึ่งได้ศึกษาเรื่องประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้วิจัยจึงได้

นำมาประยุกต์เป็นกรอบแนวคิด ที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทในการศึกษาวิจัย ดังนี้



ภาพ 2 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล อุปสรรคและปัญหารวมไปถึง แนวทางแก้ไขปัญหาด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล เพื่อจัดทำข้อเสนอแนะ ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา โดยใช้แนวทางการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Study) และเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาให้ถูกต้องครบถ้วน ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนของการดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ
3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ
5. การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ

1.ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการศึกษา คือบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยใช้คุณสมบัติของการเป็นผู้บริหารฝ่ายการเมืองและผู้บริหารฝ่ายข้าราชการที่เป็นผู้มีอำนาจในการกำหนดทิศทางด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง ร่วมกับบุคลากรสายปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา จำนวนทั้งหมด 22 คน โดยสามารถแบ่งออก เป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1.1 ผู้บริหารฝ่ายการเมืององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง

1) นายกองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง	จำนวน	1	คน
2) ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง	จำนวน	1	คน
3) สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง	จำนวน	2	คน

1.2 ผู้บริหารฝ่ายข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง

1) รองผู้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง	จำนวน	1	คน
2) ผู้อำนวยการกองคลัง	จำนวน	1	คน
3) หัวหน้าสำนักปลัด	จำนวน	1	คน

1.3 บุคลากรสายปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง

1) นักวิชาการศึกษา	จำนวน	1	คน
2) นักวิชาการสาธารณสุข	จำนวน	1	คน
3) นักพัฒนาชุมชน	จำนวน	1	คน
4) นักวิเคราะห์นโยบายและแผน	จำนวน	1	คน
5) นักวิชาการพัสดุ	จำนวน	1	คน
6) นักวิชาการคลัง	จำนวน	1	คน
7) นักวิชาการจัดเก็บรายได้	จำนวน	1	คน
8) เจ้าพนักงานป้องกันฯ	จำนวน	1	คน
9) เจ้าพนักงานธุรการ	จำนวน	1	คน
10) ครู	จำนวน	1	คน
11) ผู้ดูแลเด็ก	จำนวน	1	คน
12) ผู้ช่วยช่างโยธา	จำนวน	1	คน
13) ลูกจ้างประจำ	จำนวน	1	คน
14) พนักงานจ้างเหมาบริการ	จำนวน	2	คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง(Sami–Structured Interview) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ได้กำหนดไว้ โดยการสัมภาษณ์ที่ไม่มีการกำหนดโครงสร้างของข้อคำถามที่ชัดเจนตายตัวแต่เป็นการกำหนดแนวข้อคำถามแบบเปิดกว้างหรือเป็นการใช้แบบสัมภาษณ์ปลายเปิด เพื่อจะได้มาซึ่งมุมมอง วิธีการแก้ไขปัญหาได้อย่างครอบคลุม และมีการบันทึกด้วยการจดบันทึกและใช้เครื่องบันทึกเสียง เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ

3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เป็นแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ และความเชี่ยวชาญเป็นเกณฑ์ในการเลือก จำนวน 3 ท่าน ประกอบด้วย อาจารย์คณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลแม่สุก อำเภอแม่ใจ จังหวัดพะเยา และนักทรัพยากรบุคคล สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลดงสุวรรณ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

4. การเก็บข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ

เป็นการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) จากข้อความที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์การศึกษาค้นคว้า ช่วยให้สามารถเลือกเก็บข้อมูลได้ตรงตามความต้องการ จากนั้นผู้วิจัยได้นำมารวบรวมเป็นชุดข้อมูลในแต่ละประเด็นคำถาม โดยมีขั้นตอนในการรวบรวมข้อมูล ดังนี้

4.1 ผู้วิจัยประสานคณะรัฐศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยพะเยา ในการออกหนังสือราชการเพื่อดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์แก่หน่วย ซึ่งเป็นกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา เพื่อให้การดำเนินการเก็บข้อมูลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และถูกต้องตามระบบราชการ อีกทั้งยังช่วยสร้างความน่าเชื่อถือแก่ข้อมูลอีกด้วย

4.2 ทำการศึกษาข้อมูลจากเอกสารประกอบต่าง ๆ เพื่อให้ทราบถึงรูปแบบ ลักษณะการจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลและความรู้พื้นฐานในการสร้างความเข้าใจเบื้องต้น เพื่อต่อยอดความคิด ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องและตั้งเป้าหมายการดำเนินการตามรูปแบบ ลักษณะ การจัดการทรัพยากรมนุษย์จากเอกสาร เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตรวจสอบความถูกต้อง

4.3 นัดหมายวัน เวลา และสถานที่ในการสัมภาษณ์ตามประเด็นที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้เพื่อให้ได้ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

4.4 ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยใช้รูปแบบการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์ตามประเด็นคำถามที่กำหนดไว้ และหลีกเลี่ยงคำถาม ที่ไม่เหมาะสมหรือคำถามที่อาจนำไปสู่ความขัดแย้ง โดยผู้สัมภาษณ์จะเริ่มสนทนาจากคำถามที่กำหนดไว้พร้อมบันทึกคำตอบทั้งหมดลงในแบบสัมภาษณ์และขออนุญาต จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญในการ ทำการบันทึกเสียงเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่ถูกต้องและแม่นยำ จากนั้นจะ

สัมภาษณ์ด้วยคำถามปลายเปิดที่จะนำไปสู่ประเด็นการศึกษา และให้อิสระ กับผู้ถูกสัมภาษณ์ในการตอบคำถามมากที่สุด

4.5 นำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มารวบรวมและจัดเป็นหมวดหมู่ แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อหาผลสรุปการวิจัย

5. การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ

5.1 หลังจากได้ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) แล้ว ผู้วิจัยได้จัดทำข้อมูลเป็นหมวดหมู่แบ่งตามเนื้อหาและประเด็นการสัมภาษณ์ จากนั้น ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิง คุณภาพทั่วไป แล้วนำข้อมูลทั้งหมดมาเรียบเรียงและวิเคราะห์หาความเชื่อมโยงในแต่ละประเด็น เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

5.2 สำหรับข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล แนวคิด ทฤษฎี รวมถึงเอกสารอื่น ๆ ซึ่งได้ทำการค้นคว้าจากแหล่งต่าง ๆ

5.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการนำข้อมูลแบบปฐมภูมิและทุติยภูมิมาทำการวิเคราะห์ภายใต้วิธีการดังนี้

5.3.1 การจำแนก และจัดระเบียบข้อมูล (Typology and Taxonomy) เป็นการนำข้อมูลที่ได้รับจากการค้นหาและเก็บรวบรวมมาจำแนกเป็นหมวดหมู่เพื่อให้ง่าย ต่อการวิเคราะห์

5.3.2 ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับโดยผ่านการใช้เครื่องมือในการตรวจสอบผู้วิจัยได้เลือกเครื่องมือการทดสอบ แบ่งออกเป็นด้านข้อมูล โดยพิจารณาจากแหล่งบุคคล ที่เป็นฝ่ายการเมือง ฝ่ายบริหาร บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง และด้านเครื่องมือโดยผู้วิจัยได้กำหนดคำถามไว้ก่อนล่วงหน้า ใช้รูปแบบการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง

5.3.3 เมื่อประเด็นใดนำมาวิเคราะห์แล้วไม่มีความชัดเจนก็จะตามไป เก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมในประเด็นต่าง ๆ เหล่านั้น เพื่อตอบคำถามหลักตามวัตถุประสงค์ ของการวิจัย ข้อมูลทั้งในเชิงคุณภาพ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาและรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสังเกตการณ์ และการสัมภาษณ์โดยแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Sami-Structured or guided Interview) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Qualitative Analysis) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอุปสรรค ปัญหา และเสนอแนะแนวทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 22 คน โดยแบ่งเป็น 1) ผู้บริหารฝ่ายการเมืององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซางจำนวน 4 คน 2) ผู้บริหารฝ่ายข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง จำนวน 3 คน และ 3) บุคลากรสายปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง จำนวน 15 คน ซึ่งทั้งหมด เป็นผู้บริหารฝ่ายการเมืองและผู้บริหารฝ่ายข้าราชการที่เป็นผู้มีอำนาจในการกำหนดทิศทาง ด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การบริหารส่วนตำบล ป่าซางและเป็นบุคลากรที่มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้กับการปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง ผู้ศึกษาขอเสนอผลการศึกษา ดังต่อไปนี้

1. อุปสรรค ปัญหา และข้อเสนอแนะด้านการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

อุปสรรค และปัญหา ด้านการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ตามกรอบแนวคิดของการวิจัย ที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 22 คน โดยผู้วิจัยประมวลสรุปความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ดังนี้

1) องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง ได้มีการดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยใช้ชื่อว่า “แผนพัฒนาบุคลากร” โดยเป็นแผนที่ใช้พัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง ซึ่งแผนพัฒนาบุคลากรได้จัดทำขึ้นภายใต้กรอบยุทธศาสตร์และแผนอัตรากำลัง 3 ปี โดยมีการแต่งตั้งคณะทำงานในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง โดยจัดให้มีการประชุมผู้บริหารและบุคลากร ที่เกี่ยวข้องเพื่อรวบรวมข้อมูลจากทุกส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง ซึ่งทำให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรจากกระบวนการที่เป็นระบบ ได้แก่ การวิเคราะห์ภาระงาน เพื่อประกอบการวิเคราะห์อัตรากำลัง การสำรวจ

ความต้องการฝึกอบรมของบุคลากรศึกษามาตรฐานการปฏิบัติงานของบุคลากร รวบรวมข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ตลอดจนข้อสรุปจากการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นรูปธรรม ให้ได้มาซึ่งแผนพัฒนาบุคลากรที่มีคุณภาพ และนำแผนดังกล่าวมาใช้ในการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง ให้เป็นบุคลากรที่มีคุณภาพและพร้อมบริการประชาชน แต่จากการวิเคราะห์ข้อมูลสึกลงไปพบว่าแผนพัฒนาบุคลากรขององค์การ บริหารส่วนตำบลป่าซางที่ใช้อยู่ในปัจจุบันมีข้อบกพร่องที่ควรจะต้องมีการปรับปรุงแก้ไข ในส่วนของการสำรวจความต้องการในการพัฒนาด้านต่าง ๆ ของบุคลากรในองค์กร ที่พบว่าส่วนใหญ่นั้น ต้องการพัฒนาในด้านพื้นฐานที่เกี่ยวกับตำแหน่งของตนเองไม่ได้มีความใส่ใจ ที่จะต้องการพัฒนาในด้านที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อจะรองรับการเปลี่ยนแปลงในอนาคตเท่าที่ควร และด้วยเหตุนี้เมื่อบุคลากรไม่ได้รับการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคตเมื่อระบบราชการของไทยมีการพัฒนาให้การปฏิบัติงานของส่วนท้องถิ่นมีความเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศมากขึ้น ก็ย่อมจะส่งผลทำให้องค์กรมีผลการดำเนินงาน ที่ขาดประสิทธิภาพ

2) องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง ได้มีการนำเอาภารกิจตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งของแต่ละตำแหน่งในองค์กร รวมไปถึงภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาที่อยู่นอกเหนือจากมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง รวมไปถึงความต้องการในการพัฒนาด้านต่าง ๆ ที่สามารถนำมาต่อยอดในการปฏิบัติงานของบุคลากรมาทำการวิเคราะห์ เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความครอบคลุมและเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรที่ใช้ได้จริงและเกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร แต่จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าการวางแผนพัฒนาบุคลากร ยังขาดการนำเอาข้อมูลผลการดำเนินการตามแผนดังกล่าวของปีที่ผ่านมา มาใช้ประกอบ ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำแผนในปีปัจจุบัน ทำให้ข้อบกพร่องของปีที่ผ่านมา ยังเกิดขึ้นกับแผนพัฒนาบุคลากรที่ถูกใช้ในปัจจุบัน

ข้อเสนอแนะด้านการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลป่าซาง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา โดยผู้วิจัยประมวลสรุปความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ดังนี้

1) องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง นำโดยนักทรัพยากรบุคคลควรนำเอาข้อมูลผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาบุคลากรของปีที่ผ่านมาวิเคราะห์ถึงอุปสรรค ปัญหาและผลสำเร็จ เพื่อใช้ประกอบกับข้อมูลในส่วนอื่น ๆ ซึ่งข้อมูลที่วิเคราะห์ได้ จะช่วยให้สามารถวางแผนการพัฒนาบุคลากรที่จะนำมาใช้ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) นักทรัพยากรบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง ควรที่จะมีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาบุคลากรในทุกไตรมาศ เพื่อให้ทราบถึงอุปสรรค และปัญหา ที่อาจจะเกิดขึ้นระหว่างการดำเนินงาน และเพื่อให้สามารถปรับปรุงแก้ได้ตลอดระยะเวลาที่ดำเนินการตามแผนพัฒนาบุคลากร

ผู้วิจัยขอนำเสนอตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ด้านการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ดังนี้

“ผมมองว่านอกจากการนำเอาข้อมูล ภารกิจ หน้าที่ และความต้องการ ในการพัฒนาของบุคลากรมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรแล้วนั้นควรที่จะนำเอาข้อมูลการรายงานผลการพัฒนาบุคลากรของปีที่ผ่านมา ใช้ประกอบ กับข้อมูลส่วนอื่น ๆ เพื่อใช้ในการวางแผนพัฒนาบุคลากรครับ”

“ผมมองว่าผู้บริหารและบุคลากรที่มีหน้าที่โดยตรงเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ควรที่จะมีการติดตามผลของการดำเนินงานตามแผนพัฒนาบุคลากรในทุกระยะ เพื่อให้การดำเนินการตามแผนดังกล่าวเกิดประโยชน์สูงสุดครับ”

“ดิฉันมองว่าความต้องการในการพัฒนาของบุคลากรในองค์กร ที่มีการดำเนินการสำรวจในแต่ละปี ค่อนข้างจะไม่มีความเปลี่ยนแปลง ซึ่งสวนทางกับการเปลี่ยนแปลงของการปฏิบัติงานในปัจจุบันที่เทคโนโลยีสารสนเทศ เริ่มมีผลต่อการปฏิบัติงานในส่วนราชการของไทยเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ค่ะ”

2. อุปสรรค ปัญหา และข้อเสนอแนะด้านศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ

อุปสรรคและปัญหา ด้านศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ตามกรอบแนวคิดของการวิจัย ที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 22 คน โดยผู้วิจัยประมวล สรุปความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ดังนี้

1) การเก็บรวบรวมข้อมูลด้านความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซางแล้วนั้น พบว่าความคิดเห็นถูกแบ่งออกเป็นสองฝ่าย ดังนี้

1.1) ฝ่ายแรกมีความเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซางมีความพร้อม ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เพียงพอแล้วต่อการปฏิบัติงาน เนื่องจากยังเห็นความสำคัญของเอกสารที่เป็นข้อมูลที่จับต้องได้ และมีความถนัดในการเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ในเอกสารที่ใช้กระดาษจริงมากกว่าการเก็บเอกสารไว้ในรูปแบบออนไลน์เพราะไม่มีความไว้ใจในความเสถียรเทคโนโลยีสารสนเทศที่ถูกนำมาใช้มากขึ้นในปัจจุบัน

1.2) ฝ่ายที่สองจากการรวบรวมข้อมูลและทำการวิเคราะห์ พบว่าบุคลากรในส่วนนี้ให้ความเห็นว่าความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซางที่มีอยู่ในปัจจุบันนั้น ยังไม่เพียงพอเมื่อเทียบกับการมีบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีต่อระบบราชการในปัจจุบัน โดยได้มีการยกตัวอย่างที่ทำให้เห็นภาพได้ชัดเจน เช่น การที่องค์กรได้ทำการส่งบุคลากรเข้าร่วมการฝึกอบรม ซึ่งในการฝึกอบรมนั้น มีการสอนการปฏิบัติงานจริงสำหรับการลงข้อมูลในระบบสารสนเทศ แต่บุคลากรท่านนั้นมีเพียงคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะที่ใช้ปฏิบัติงานภายในองค์กร ไม่ได้มีคอมพิวเตอร์พกพาเพื่อใช้ในการทำงานและนำไปด้วยเมื่อเข้ารับการฝึกอบรมดังกล่าว ทำให้เมื่อในการฝึกอบรมมีการสอนการปฏิบัติงานจริง บุคลากร รายดังกล่าวไม่ได้ลงมือฝึกปฏิบัติงานจริง ทำให้ได้รับองค์ความรู้จากการฝึกอบรมดังกล่าว อย่างไม่เต็มศักยภาพ ทำให้การส่งบุคลากรเข้าร่วมการฝึกอบรมในครั้งนั้น ไม่ประสบผลสำเร็จเท่าที่ควรองค์กรซึ่งเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ถูกล่อเลี้ยงด้วยภาษีจากประชาชน สูญเสียงบประมาณไปโดยไม่เกิดความคุ้มค่า เป็นต้น

นอกจากข้อมูลที่พบในข้างต้น ยังพบว่าในปัจจุบันจำนวนคอมพิวเตอร์พกพา ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง มีเพียง 15 เปอร์เซ็นต์ เมื่อเทียบกับจำนวนคอมพิวเตอร์ ตั้งโต๊ะทั้งหมดที่องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซางมีอยู่ ซึ่งถือว่ามีจำนวนน้อยมาก เมื่อมองถึงความจำเป็นในการปฏิบัติงานภายใต้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศในยุคปัจจุบัน

2) องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซางมีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งาน เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงาน และดูแลประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ ดังนี้

2.1) องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้งานเพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการทำงานให้กับบุคลากร ยกตัวอย่างเช่น การสร้างช่องทางการติดต่อสื่อสารกันภายในองค์กรผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ซึ่งเป็นการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้กับการปฏิบัติงานซึ่งเป็นที่นิยมอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน เพราะสามารถช่วยย่นระยะเวลาในการติดต่อสั่งงาน จากผู้บังคับบัญชาลงมาถึงบุคลากรสายปฏิบัติงาน ได้อย่างรวดเร็ว แต่ในความรวดเร็วนี้ย่อมมีข้อเสียเช่นเดียวกัน เพราะเมื่อมีการสื่อสารที่รวดเร็วย่อมทำให้ความละเอียดรอบคอบในงานลดลง ด้วยเหตุนี้ย่อมทำให้มีโอกาสเกิดความผิดพลาดในงานมากขึ้นเช่นเดียวกัน นอกจากนั้นยังมีโปรเจคเตอร์ที่บุคลากรขององค์กรสามารถนำมาใช้ในการจัดการประชุมหรือจัดการฝึกอบรม ซึ่งปัจจุบันบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง นิยมการใช้โปรเจคเตอร์ฉายภาพแทนการสั่งทำป้ายไวนิล ซึ่งช่วยให้องค์กรสามารถประหยัดงบประมาณในการจัดการประชุมหรือจัดการฝึกอบรมได้เป็นอย่างดี รวมไปถึง การมีคอมพิวเตอร์แบบพกพาส่วนกลางให้บุคลากรสามารถนำไปใช้ได้เมื่อต้องการแต่จากการ

สำรวจเมื่อเทียบความต้องการและความจำเป็นของบุคลากรและภารกิจขององค์กรยังถือว่ามีจำนวนน้อย และยังไม่มีความทันสมัยเท่าที่ควร จะเห็นได้จากการที่ไม่สามารถรองรับระบบสารสนเทศบางอย่างที่จำเป็นต่อการทำงานของบุคลากรบางตำแหน่งได้ทำให้ในบางครั้งส่งผลให้งานเกิดการล่าช้า

2.2) องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้งาน เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกในการบริการประชาชน ยกตัวอย่างเช่น การสร้างเพจ (Facebook) การสร้างเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง การสร้างช่องทาง การติดต่อสื่อสารผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ซึ่งช่องทางเหล่านี้เป็นช่องทางที่ช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร และติดต่อสื่อสารกับองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซางได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ช่วยลดขั้นตอนในการรับบริการให้กับประชาชนได้เป็นอย่างดี

นอกจากนั้นยังมีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการช่วยเหลือประชาชน และงานช่างมาให้บริการประชาชน ไม่ว่าจะเป็นระบบการจ่ายเบี้ยยังชีพฯ ระบบการจัดเก็บภาษี ระบบประมาณการก่อสร้าง ระบบการหาพิกัดทางภูมิศาสตร์ โปรแกรมการเขียนแบบ ซึ่งระบบสารสนเทศเหล่านี้เป็นระบบที่มีการเปลี่ยนแปลง และพัฒนาอยู่ตลอดเวลา การมีเพียงระบบแต่ไม่พัฒนาย่อมไม่เพียงพอต่อการบริการประชาชน

ดังนั้น เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน ย่อมต้องมีการพัฒนาระบบเพื่อความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา ซึ่งการพัฒนาระบบเหล่านี้ยอมต้องใช้งบประมาณ ทั้งในส่วนของตัวระบบสารสนเทศและบุคลากรผู้ใช้งานที่องค์กรจะต้องดำเนินการส่งเข้าฝึกอบรมและพัฒนา

3) ปัจจุบันบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง ในทุกตำแหน่ง ของสายงานการปฏิบัติ จะต้องมีการใช้งานระบบสารสนเทศที่เป็นระบบที่ถูกสร้างขึ้นจากงบประมาณของส่วนกลางทำให้มีความทันสมัยและพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ซึ่งความทันสมัย และการพัฒนาเหล่านี้เองที่ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซางประสบกับปัญหาความไม่พร้อมของอุปกรณ์ที่เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศ เพราะระบบสารสนเทศที่มีความทันสมัยย่อมต้องใช้งาน กับอุปกรณ์ที่มีความทันสมัยเช่นเดียวกัน ซึ่งพบว่าอุปกรณ์ที่เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง ส่วนใหญ่มีอายุการใช้งานที่ค่อนข้างนานทำให้ในบางครั้งประสบกับปัญหาระบบสารสนเทศมีความไม่เสถียรเนื่องจากใช้งานบนอุปกรณ์ที่ไม่มีศักยภาพเท่าที่ควรทำให้การทำงานเกิดความล่าช้าเพราะต้องใช้เวลาในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

4) องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซางไม่ได้ มีการวางแผนที่จะพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถของเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม เพราะส่วนใหญ่แล้ว

บุคลากรจะรับผิดชอบดูแล และเพิ่มศักยภาพของอุปกรณ์ที่อยู่ในความดูแลของตนเอง แต่จากการเก็บข้อมูลยังพบว่าบุคลากรบางส่วนยังมีการใช้งานอุปกรณ์ที่เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศจนถึงขีดสุดของความสามารถที่อุปกรณ์จะรองรับได้ โดยไม่มีการดูแล หรือวางแผน เกี่ยวกับการเพิ่มศักยภาพของอุปกรณ์ รวมไปถึงการวางแผนการบริหารจัดการข้อมูล เมื่อเกิดปัญหากับอุปกรณ์ที่อยู่ในความดูแลของตนเอง เมื่อข้อมูลสำคัญที่อยู่ในอุปกรณ์เกิดการสูญหาย สิ่งเหล่านี้ย่อมเกิดความเสียหายต่อตัวบุคลากรและองค์กร

5) องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซางมีช่องทางการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกองค์กรด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

5.1) องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซางมีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้เป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารกันระหว่างบุคลากรภายในองค์กร คือการติดต่อ สื่อสารผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) ซึ่งเป็นช่องทางการสื่อสารสำคัญที่ผู้บังคับบัญชา ใช้ในการมอบหมายงานให้กับบุคลากรสายปฏิบัติงาน รวมไปถึงการติดต่อสื่อสารกันระหว่างบุคลากรด้วยกันเอง เป็นช่องทางที่ช่วยให้การปฏิบัติงานในองค์กรเป็นไปด้วยความรวดเร็ว แต่จากการเก็บข้อมูลกลับพบว่าการมอบหมายงานผ่านช่องทางนี้ มีความผิดพลาดเกิดขึ้นมากเช่นกัน เพราะเป็นช่องทางการสื่อสารที่สามารถตอบโต้กันได้ง่ายและรวดเร็ว จนในบางครั้ง บทสนทนาไปทับซ้อนข้อมูลสำคัญ รวมไปถึงการที่บุคลากรไม่เข้าใจในคำสั่งที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย เนื่องจากข้อความที่ส่งไม่ใช้ภาษาราชการ หรือไม่เป็นภาษาที่เป็นทางการ และมีบ่อยครั้งที่บุคลากรเปิดอ่านข้อความล่าช้าหรือไม่ตอบรับคำสั่งเนื่องจากเทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้อยู่ไม่เอื้ออำนวย ด้วยสาเหตุเหล่านี้ทำให้งานมีความผิดพลาด และล่าช้าส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร

5.2) องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซางมีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กรและประชาชนผู้รับบริการจากองค์กร โดยได้ทำการสร้างช่องทางการติดต่อสื่อสารผ่านแอปพลิเคชั่นไลน์ (LINE) การสร้างเพจ (Facebook) การสร้างเว็บไซต์ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง ซึ่งช่องทางเหล่านี้เป็นช่องทางที่ประชาชนสามารถใช้ติดต่อสื่อสารกับองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซางได้ในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นปัญหา ด้านสาธารณูปโภค ปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ รวมไปถึงด้านข้อมูลข่าวสารก็สามารถติดต่อผ่านช่องทางเหล่านี้ได้เช่นเดียวกัน

ข้อเสนอแนะด้านศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา โดยผู้วิจัยประมวลสรุปความคิดเห็น ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ดังนี้

1) องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง ควรที่จะรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร ในระดับบุคคล รวมไปถึงวัสดุ อุปกรณ์ ในองค์กรเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ และดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถของเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ได้มาซึ่งแผนการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรม และช่วยยกระดับขีดความสามารถขององค์กร ให้มีความพร้อมที่จะรับมือกับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในยุคดิจิทัล

2) องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง ควรที่จะมีการตั้งงบประมาณที่จะใช้ยกระดับขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร ไว้ในข้อบัญญัติที่ชัดเจน รวมไปถึงกำหนดอายุการใช้งานของวัสดุ อุปกรณ์ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศให้ชัดเจน เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การมีความราบรื่น ขจัดอุปสรรคและปัญหาที่เกิดขึ้นจากอุปกรณ์ ที่ไม่ได้มาตรฐาน ทำให้การปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ ขององค์กรมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล

ผู้วิจัยขอนำเสนอตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ด้านศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

“ผมมีความเห็นว่าในปัจจุบันที่มีการติดต่อสื่อสาร และสั่งงานทางไลน์ ที่ผมเห็นว่าสะดวกและรวดเร็ว แต่ก็ทำให้เกิดปัญหาตามมาได้เช่นกัน คือในบางครั้งเนื่องจากความรวดเร็วที่มีมากเกินไปทำให้เกิดการสื่อสารที่ผิดพลาดและคลาดเคลื่อนครับ”

“ดิฉันมีความเห็นว่าบุคลากรที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการจัดการทรัพย์กรมนุษย์ควรจัดทำแผนพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถของเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นรูปธรรมค่ะ”

“ผมมีความเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง ควรตั้งงบประมาณสำหรับพัฒนาศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมไปถึงการพัฒนาบุคลากรซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้ศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศถูกใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดครับ”

“ผมมีความเห็นว่าผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง ควรที่จะมอบหมายให้บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านอุปกรณ์ที่เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศ ร่วมกับบุคลากร ด้านงานพัสดุ ดำเนินการสำรวจเพื่อกำหนดอายุการใช้งาน และสำรวจความสมบูรณ์ของอุปกรณ์ที่เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้บุคลากรในองค์กรมีอุปกรณ์ที่เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีคุณภาพพร้อมใช้งานตลอดเวลา รวมไปถึงเพื่อป้องกันอุบัติเหตุที่อาจจะเกิดขึ้น จากความไม่สมบูรณ์ของอุปกรณ์เหล่านั้นครับ”

3. อุปสรรค ปัญหา และข้อเสนอแนะด้านทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร

อุปสรรคและปัญหาด้านทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ตามกรอบแนวคิดของการวิจัยที่ได้ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 22 คน โดยผู้วิจัยประมวลสรุปความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ดังนี้

1) บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง ส่วนใหญ่สามารถใช้งานระบบ ที่เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่ง รวมไปถึงงานที่ได้รับมอบหมาย จากผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี โดยระบบที่เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้กับการปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง มีดังนี้

- ระบบข้อมูลกลางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (INFO)
- ระบบเก็บข้อมูลบุคลากรท้องถิ่นแห่งชาติ (LHR)
- ระบบบริการสาธารณสุข
- ระบบสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.)
- ระบบสารสนเทศด้านการจัดการขยะมูลฝอยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- ระบบสารสนเทศเพื่อการวางแผน (e-Plan)
- ระบบบันทึกบัญชีท้องถิ่น (e-LASS)
- ระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน
- ระบบสารสนเทศการจัดการฐานข้อมูลเบี้ยยังชีพ
- ระบบสารสนเทศทางการศึกษาท้องถิ่น (Lec)
- ระบบสารสนเทศเพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณเงินอุดหนุนของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (SOLA)
- ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- ระบบศูนย์ข้อมูลเลือกตั้ง ผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่น

- การประชุมผ่านระบบออนไลน์ (ZOOM , Ms Team)
- ระบบงานอิเล็กทรอนิกส์กองช่าง (google earth,GPS,AutoCad,)

ขณะเดียวกันก็มีบุคลากรบางส่วนที่ขาดความเชี่ยวชาญในการใช้งานระบบ ที่เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีหลายสาเหตุด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็นเพราะช่วงวัยที่ทำให้มีผล กับการเรียนรู้ระบบที่เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ ได้อย่างค่อยเป็นค่อยไป แต่จากการเก็บข้อมูล

ลึกลงไป บุคลากรกลุ่มนี้กลับมีความพร้อมจะเรียนรู้ เพียงแต่อาจจะต้องใช้ระยะเวลาและอาศัยการทำซ้ำจนเกิดความเคยชิน

นอกจากนั้นจากการเก็บข้อมูลยังพบว่ามีบุคลากรบางส่วนที่ปิดกันและไม่ยอม ที่จะเรียนรู้ระบบงานที่เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ โดยให้เหตุผลว่าระบบที่เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ ที่นำมาใช้กับระบบราชการมีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วจนเกินไป ทำให้มีความลำบากในการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้วยสาเหตุนี้ทำให้หัวหน้างานต้องมีการมอบหมายงานใหม่ เพื่อผลสำเร็จในภารกิจขององค์กร ส่งผลให้บุคลากรบางส่วนได้รับภาระงานที่มากขึ้น ซึ่งเป็นปัญหาเรื้อรังขององค์กร ที่ผู้บริหาร ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซางต้องเร่งดำเนินการแก้ไข

2) บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซางบางส่วนได้รับการฝึกอบรม และเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่เสมอ ด้วยการเข้าร่วมการฝึกอบรบเพื่อรับองค์ความรู้จากผู้เชี่ยวชาญผ่านหน่วยงานภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านต่าง ๆ รวมไปถึงการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เพื่อเพิ่มองค์ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ยูทูป (YouTube)หรือแพลตฟอร์มอื่น ๆ ที่อยู่บนโลกอินเตอร์เน็ต เป็นต้น แต่ก็จะมีบุคลากรบางส่วนที่ค่อนข้าง จะยึดติดกับหลักการทำงานแบบเดิม ๆ และไม่มีความพร้อมจะเข้ารับการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเท่าที่ควร

3) องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซางมีจำนวนบุคลากร ที่มีทักษะความสามารถเบื้องต้นในการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ที่เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศค่อนข้างน้อย เมื่อเทียบกับจำนวนอุปกรณ์ที่เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งส่วนใหญ่มีสภาพที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน เนื่องจากถูกใช้งานมาเป็นเวลานาน และถูกใช้งานมาอย่างหนักจากภารกิจในด้านต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่อุปกรณ์มีปัญหา จะต้องมีการนำผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานภายนอก เข้ามาซ่อมบำรุงอุปกรณ์ ด้วยเหตุนี้จึงส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง เพราะทำให้ปฏิบัติงานเกิดความล่าช้า และในบางครั้งทำให้ข้อมูลเกิดการสูญหาย

4) บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง มีความรู้ความสามารถ ในการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน และประชาชนในด้านระบบสารสนเทศมากกว่า ในด้านของการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ที่เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศ และในบางกรณีที่ประชาชน ขอความช่วยเหลือแต่เป็นเรื่องที่อยู่นอกเหนือความสามารถของบุคลากร ทางองค์กรจะแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

โดยการติดต่อ ไปยังผู้เชี่ยวชาญภายนอก เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนผู้รับบริการให้ได้รับการช่วยเหลืออย่างเร็วที่สุด

5) บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซางส่วนใหญ่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้ ด้วยการศึกษาวิธีการแก้ปัญหาเบื้องต้น จากยูทูป (YouTube) ที่เป็นสื่อการเรียนรู้ทางอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประโยชน์มาก และนอกจากนั้น อีกวิธีที่บุคลากรบางส่วนเลือกใช้ คือการขอความช่วยเหลือจากบุคลากรในหน่วยงานข้างเคียง ซึ่งวิธีนี้นอกจากจะช่วยแก้ปัญหาขององค์กรแล้วยังช่วยกระชับความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร ได้เป็นอย่างดี

ข้อเสนอแนะด้านทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา โดยผู้วิจัยประมวลสรุปความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ดังนี้

1) องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง ควรที่จะมีการเพิ่มบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับนวัตกรรมหรือระบบที่เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมไปถึงการซ่อมบำรุงวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาเป็นกำลังสำคัญในองค์กรเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาด้านทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร ควบคู่ไปกับการพัฒนายกระดับขีดความสามารถด้านการใช้งานนวัตกรรมหรือระบบที่เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศและการซ่อมบำรุงวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศเบื้องต้นให้กับบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง

2) ราชการส่วนกลาง ที่เป็นผู้ดูแลการสร้างนวัตกรรม หรือระบบสารสนเทศที่ถูกนำมาใช้ในหน่วยงานราชการในปัจจุบัน จะต้องดำเนินการสำรวจอุปสรรค และปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานนวัตกรรมหรือระบบสารสนเทศที่นำมาให้บุคลากรของส่วนราชการใช้งาน รวมไปถึงสำรวจความต้องการจากผู้ใช้งานจริง เพื่อนำไปปรับปรุงให้นวัตกรรม หรือระบบสารสนเทศให้มีข้อบกพร่องน้อยที่สุดและสะดวกต่อการใช้งานของผู้ปฏิบัติงานจริง เพราะในปัจจุบันบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานราชการส่วนใหญ่มีระบบสารสนเทศที่จะต้องอยู่ในความดูแลที่ค่อนข้างมีความซับซ้อน และการดึงเอาข้อมูลของระบบสารสนเทศที่แตกต่างกันมาใช้งานนั้นมีขั้นตอนที่ค่อนข้างยุ่งยาก ทำให้การปฏิบัติราชการในองค์กรเกิดความล่าช้า

ผู้วิจัยขอนำเสนอตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ด้านทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร ดังนี้

“ผมมองว่าการเพิ่มบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยนชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาในองค์กรจะช่วยให้องค์กรสามารถยกระดับขีดความสามารถและพร้อมที่จะรับมือกับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้เป็นอย่างดี”

“ดิฉันมองว่าในปัจจุบันยูทูป ร่วมไปถึงแพลตฟอร์มต่าง ๆ ที่อยู่บนโลกอินเตอร์เน็ต หากบุคลากรขององค์กรมีความพร้อม เปิดใจเรียนรู้สิ่งเหล่านี้จะทำให้การทำงานสะดวกและง่ายขึ้นอย่างแน่นอน”

“ดิฉันมองว่านอกจากการส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ด้านระบบสารสนเทศตามแผนพัฒนาบุคลากรแล้วนั้น อีกส่วนที่สำคัญและองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง ควรที่จะดำเนินการพัฒนาในส่วนนี้ควบคู่ไปด้วยคือการส่งบุคลากรเข้ารับ การพัฒนาให้มีองค์ความรู้ในด้านการดูแลและซ่อมบำรุงอุปกรณ์ที่เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศค่ะ”

“ดิฉันมีความเห็นว่าส่วนกลางที่เป็นผู้ดูแลการสร้างระบบสารสนเทศ ที่ถูกนำมาใช้ในหน่วยงานราชการ ควรที่จะมีการสำรวจความต้องการจากผู้ใช้งานจริง เพื่อนำไปปรับปรุงระบบสารสนเทศให้ง่ายและสะดวกต่อการใช้งาน เช่น บุคลากรในหนึ่งตำแหน่งจะต้องมีการใช้งานระบบสารสนเทศมากกว่าหนึ่งระบบ ซึ่งกรณีเช่นนี้หากส่วนกลางปรับปรุงและรวมเอาระบบสารสนเทศ ที่มีความเกี่ยวข้องกันเข้าด้วยกัน และแต่ละระบบสารสนเทศของหน่วยงานเดียวกัน สามารถดึงเอาข้อมูลมาแชร์กันได้ จะช่วยให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก และรวดเร็วขึ้นค่ะ”

4. อุปสรรค ปัญหา และข้อเสนอแนะด้านพฤติกรรมรายบุคคลด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากร

อุปสรรคและปัญหาด้านพฤติกรรมรายบุคคลด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ตามกรอบแนวคิดของการวิจัยที่ได้ จากการสัมภาษณ์เชิงลึกของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 22 คน โดยผู้วิจัยประมวลสรุปความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ดังนี้

1) บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง มีการประเมินผลการปฏิบัติงานจากการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยในทุก ๆ ปีงบประมาณบุคลากรทุกตำแหน่งขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง จะต้องเข้ารับการประเมิน ประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) ซึ่งเป็น การประเมินจากผู้เชี่ยวชาญที่ถูกส่งมาจากส่วนกลาง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อติดตามและยกระดับประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาและส่งเสริม

ศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการประเมินนี้จะมีการให้คะแนนโดยประเมินจากผลของการปฏิบัติงานในแต่ละด้านว่าบรรลุตามภารกิจของหน่วยงานมากน้อยเพียงใด และจากการประเมินในปีที่ผ่านมา พบว่าผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในด้านที่เกี่ยวกับการใช้งานนวัตกรรมที่เป็นระบบสารสนเทศในส่วนของกองช่าง ได้คะแนนจากการถูกประเมินที่ค่อนข้างต่ำ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานในส่วนนี้มีจำนวนน้อย เมื่อเทียบกับจำนวนงาน และระบบที่ต้องดูแลรวมไปถึงผู้ใช้งานระบบขาดความรู้ความเชี่ยวชาญเนื่องจากมีระบบงานที่ต้องดูแลมากเกินไป

2) องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซางได้มีการจัดทำการประเมินความพึงพอใจสำหรับประชาชนผู้เข้ามารับบริการ โดยมีการว่าจ้างให้หน่วยงานภายนอกดำเนินการสำรวจเพื่อให้กระบวนการประเมินเกิดความโปร่งใสที่สุด และในปีงบประมาณที่ผ่านมาพบว่าประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการมารับบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่ก็มีอีกส่วนหนึ่งที่ไม่พึงพอใจในส่วนของกองช่างที่มีการปฏิบัติงานล่าช้า ซึ่งเมื่อได้ทำการตรวจสอบพบว่ามีสาเหตุ มาจากการที่กองช่างมีบุคลากรที่มีความสามารถในการใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวกับ งานช่างไม่เพียงพอ เมื่อเทียบกับจำนวนประชาชนที่เข้ามารับบริการ

3) บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซางบางส่วน มีความพร้อมที่จะเรียนรู้และพัฒนา ด้วยการเข้ารับการฝึกอบรมจากผู้เชี่ยวชาญ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศตามแผนพัฒนาบุคลากร และศึกษาเพิ่มพูนองค์ความรู้จากสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เมื่อมีโอกาสเพื่อรองรับ กับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา เพราะเห็นแล้วว่าเป็นสิ่งที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้เนื่องจากการปฏิบัติงานในปัจจุบันฐานข้อมูลต่าง ๆ ของระบบราชการจะถูกจัดเก็บไว้ใน ระบบสารสนเทศเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งจะสวนทางกับการจัดเก็บข้อมูลแบบเอกสารที่จะค่อย ๆ ถูกลดบทบาทลง ซึ่งก็จะมีบุคลากรอีกส่วนหนึ่งที่มีความพร้อมน้อยกว่าบุคลากรที่ถูกกล่าวไปในข้างต้น เนื่องจากยังยึดติดกับระบบงานแบบในอดีต ที่ยึดเอาข้อมูล ในรูปแบบเอกสารเป็นสำคัญ รวมไปถึงมองว่าในบางระบบค่อนข้างซับซ้อนและยากต่อการใช้งาน

ข้อเสนอแนะด้านพฤติกรรมรายบุคคลด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา โดยผู้วิจัยประมวลสรุปความคิดเห็นของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ดังนี้

1) องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง ควรที่จะมีการนำเอาผลการประเมินประสิทธิภาพ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment: LPA) โดยเจาะลึกลงไปในรายตำแหน่งมาทบทวน ผ่านการจัดประชุมหารือ เพื่อหาข้อบกพร่องและอุด

รอยรั่วที่เกิดขึ้นในปีที่ผ่านมา เพื่อให้การรับการประเมินในครั้งต่อไปมีผลการประเมินที่ดีขึ้น เพื่อสะท้อนถึงผลสำเร็จในการปฏิบัติงานขององค์กร

2) องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง ควรที่จะจัดการประชุมหารือ หรือจัดการอบรมเพื่อปรับทัศนคติเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับบุคลากรในองค์กร ให้เห็นถึงความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ในปัจจุบันเข้ามามีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ อย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้

ผู้วิจัยขอนำเสนอตัวอย่างคำให้สัมภาษณ์ของกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ด้านพฤติกรรมรายบุคคลด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากร ดังนี้

“ผมมีความเห็นว่า ควรจะเร่งหาบุคลากรมาทำงานในกองช่างเพิ่มขึ้น เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของบุคลากรที่มีอยู่เดิมครับ เพราะบุคลากรที่ทำงานในกองช่างมีน้อยทำให้บุคลากรหนึ่งคนต้องดูแลระบบสารสนเทศหลายอย่าง ทำให้มีปัญหาที่ตามมาคือบุคลากรไม่มีความเชี่ยวชาญเพียงพอที่จะสามารถดูแลระบบสารสนเทศได้อย่างครบถ้วน และเป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้บุคลากรไม่ทุ่มเทกับการทำงานเท่าที่ควรครับ”

“ดิฉันมีความเห็นว่าบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ควรที่จะนำผลการประเมิน LPA ของแต่ละตำแหน่งมาทบทวนและนำเข้าที่ประชุมเพื่อร่วมกัน หาจุดบกพร่องเพื่อให้บุคลากรทุกตำแหน่งขององค์กรได้ทราบข้อบกพร่องของตนเองและปรับปรุงแก้ไขค่ะ”

“ผมมีความเห็นว่าเมื่อดำเนินการสำรวจแล้วพบว่า มีบุคลากรบางส่วนที่ไม่มี ความพร้อมสำหรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศเท่าที่ควร บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ จะต้องดำเนินการหาแนวทางเพื่อให้บุคลากรกลุ่มนี้ มีความพร้อมที่จะพัฒนาและปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งตนเองได้อย่างเต็มที่ครับ”

บทที่ 5

บทสรุป

จากการศึกษาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลขององค์การบริหารส่วน ตำบลป่าซาง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ 2 วัตถุประสงค์ ได้แก่ 1) เพื่อศึกษาถึงอุปสรรคและปัญหาที่มีผลต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา 2) เพื่อเสนอแนะแนวทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยาโดยใช้วิธีการศึกษาข้อมูลเชิงเอกสารและการสัมภาษณ์เชิงลึก ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ ด้วยแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ซึ่งมีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 22 คน แบ่งเป็น 1) ผู้บริหารฝ่ายการเมืององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง จำนวน 4 คน 2) ผู้บริหารฝ่ายข้าราชการองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง จำนวน 3 คนและ 3) บุคลากรสายปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง จำนวน 15 คน ผู้วิจัยได้เรียบเรียงหัวข้อที่จะนำเสนอ ดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยเรื่อง การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ได้ดังนี้

ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาถึงอุปสรรคและปัญหาที่มีผลต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง จากการศึกษาวิจัยพบว่าอุปสรรคและปัญหาของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลขององค์การบริหาร ส่วนตำบลป่าซาง สรุปได้ดังนี้

1) องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง มีการดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขึ้นมาใช้ในองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม แต่ข้อมูลที่นำมาใช้วิเคราะห์ในการดำเนินการจัดทำแผนดังกล่าว มีความครอบคลุมไปถึงการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในองค์กรค่อนข้างน้อย รวมไปถึงไม่ได้มีการนำเอาผลดำเนินการของปีที่ผ่านมาใช้ประกอบในการวิเคราะห์การจัดทำแผน และไม่มีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้แผน

ดังกล่าวที่ใช้อยู่ในปัจจุบันยังมีข้อบกพร่องและไม่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลง ของเทคโนโลยีสารสนเทศในระบบราชการได้เท่าที่ควร

2) ศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง มีอยู่อย่างจำกัด ทำให้ไม่เพียงพอที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศที่เริ่มมีบทบาทมากขึ้นเรื่อย ๆ กับระบบการปฏิบัติงานของราชการส่วนท้องถิ่น รวมไปถึง ไม่มีการตั้งงบประมาณและแผนดำเนินงานที่เป็นรูปธรรม ในการจะยกระดับขีดความสามารถของเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร ส่งผลให้ในบางครั้งเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน ของบุคลากรในองค์กร

3) บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซางบางส่วนมีทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ค่อนข้างน้อย เนื่องจากระบบสารสนเทศในปัจจุบันที่บุคลากรในองค์กรต้องใช้ปฏิบัติงานมีมากขึ้นอย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ รวมไปถึงในปัจจุบันที่องค์กรไม่มีบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่จะมารองรับการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ส่งผลให้การจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซางไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

4) บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง มีความพร้อมในการเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศไม่เท่ากัน ทำให้การดำเนินภารกิจขององค์กรในบางครั้งไม่ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ รวมไปถึงทัศนคติของบุคลากรบางส่วนที่มีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ไม่มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพและความเสถียรของระบบ และค่อนข้างมีความยึดติดกับหลักการปฏิบัติงานในรูปแบบเดิม ๆ

ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อเสนอแนะแนวทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง จากการศึกษาวิจัยพบว่า มีข้อเสนอแนะแนวทางการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง สรุปได้ดังนี้

1) องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง ควรมีการรวบรวมข้อมูลที่จะนำมาใช้วิเคราะห์เพื่อดำเนินการจัดทำแผนให้มีความครอบคลุม เพื่อให้ได้มาซึ่งแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่มีประสิทธิภาพ และใช้ได้จริง รวมไปถึงควรมีการติดตามผลการเดินงานตามแผนดังกล่าวในทุกไตรมาศ เพื่อให้ทราบถึงอุปสรรคและปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นและสามารถแก้ไขได้ตลอดเวลา

2) องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง ควรมีการตั้งงบประมาณไว้ในข้อบัญญัติและดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถของเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้ในการพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถของอุปกรณ์และนวัตกรรมด้านเทคโนโลยี

สารสนเทศ รวมไปถึงเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นและประชาชนที่เข้ามารับบริการได้รับการบริการที่สะดวกและรวดเร็ว

3) องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง ควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรได้รับการพัฒนายกระดับขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ที่เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศเบื้องต้น รวมไปถึงการเพิ่มบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับระบบที่เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศ และเพิ่มบุคลากรสำหรับบางภารกิจที่ขาดแคลน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของระบบการปฏิบัติราชการที่ในปัจจุบันมีนวัตกรรมที่เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเกี่ยวข้องเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ

4) องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง ควรมีการนำเอาผลการประเมินด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรแต่ละตำแหน่งของปีที่ผ่านมา มาวิเคราะห์หาข้อบกพร่องและดำเนินการปรับปรุง และหาแนวทางในการปรับทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อนวัตกรรมที่เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศให้เป็นไปในทิศทางที่ดีขึ้น และเห็นความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ในปัจจุบันเข้ามามีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ อย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ในหัวข้อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา สามารถนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. ด้านการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบล ป่าซาง มีการดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่ใช้ชื่อว่า “ **แผนพัฒนาบุคลากร** ” ขึ้นมาใช้ในองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาบุคลากรขององค์กรในด้านต่าง ๆ รวมไปถึงการพัฒนาทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับบุคลากรในองค์กร แต่อย่างไรก็ตามเมื่อได้ศึกษาการดำเนินงานตามแผนพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซางแล้ว พบว่าแผนพัฒนาบุคลากรที่ใช้อยู่ในปัจจุบันยังมีข้อบกพร่อง และไม่เพียงพอ ต่อการเปลี่ยนแปลงด้านนวัตกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศที่เข้ามามีบทบาทกับการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรมากขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องมาจากการนำข้อมูลมาใช้วิเคราะห์ในการดำเนินการจัดทำแผนดังกล่าวยังขาดความครอบคลุมในหลายมิติ และไม่มีการติดตามผลการดำเนินงานรายไตรมาศ ส่งผลให้แผนดำเนินงานดังกล่าวยังมีข้อบกพร่องที่จะต้องมีการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาอยู่เสมอ ซึ่งสอดคล้องกับการสัมภาษณ์เชิงลึก ที่บุคลากรในองค์กร

ได้มีการชี้แจงถึงกระบวนการดำเนินงานตามแผนพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง ที่ถูกใช้อยู่ในปัจจุบัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ที่ถูกกล่าวไปในข้างต้นแสดงให้เห็นว่าแผนพัฒนาบุคลากร ขององค์กรที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน มีกระบวนการที่ไม่เป็นไปตามขั้นตอนที่ควรจะเป็นส่งผลให้ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซางไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ**พัชรดา รัตนะ** (2562) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคราชการ 4.0 กรณีศึกษา กองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุขที่ได้ศึกษาแล้วพบว่า อุปสรรคอย่างหนึ่งของการจัดการทรัพยากรมนุษย์คือถึงแม้จะมีการนำเอาแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มาใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน แต่แผนงานดังกล่าวยังขาดการนำเอาข้อมูลในหลายมิติมาวิเคราะห์จึงส่งผลให้แผนดำเนินงานดังกล่าวไม่มีประสิทธิภาพ นอกจากนั้นการที่มีการบังคับใช้แผนแต่ไม่มีการติดตามผลการดำเนินงานยังเป็นสิ่งที่ส่งผลให้แผนดำเนินงานที่ถูกนำมาใช้มีข้อบกพร่องและต้องการการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาอยู่เสมอ

ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง ควรมีการรวบรวมข้อมูลที่จะนำมาใช้วิเคราะห์เพื่อดำเนินการจัดทำแผนให้มีความครอบคลุม เพื่อให้ได้มาซึ่งแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ และใช้ได้จริงรวมถึงควรมีการติดตามผลการเดินงานตามแผนดังกล่าว ในทุกไตรมาศ เพื่อให้ทราบถึงอุปสรรคและปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นและสามารถแก้ไขได้ตลอดเวลาซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ**พัชรดา รัตนะ** (2562) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคราชการ 4.0 กรณีศึกษา กองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ที่ได้มีการเสนอแนะแนวทางที่จะใช้ในการพัฒนาประกอบด้วยหลักการที่สำคัญ ได้แก่ 1) มีการวางแผนจัดการทรัพยากรมนุษย์โดยการวิเคราะห์ข้อมูลที่คลอบคลุมทุกมิติ **(Plan)** 2) กำหนดวิธีการปฏิบัติและขั้นตอนการดำเนินงาน **(Do)** 3) มีกระบวนการตรวจสอบการทำงาน **(Check)** ทุกไตรมาส 4) มีกระบวนการปรับปรุงแก้ไข **(Action)** และพัฒนาอยู่เสมอ

2. ด้านศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง ยังมีไม่เพียงพอต่อภารกิจต่าง ๆ ขององค์กรและไม่เพียงพอที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศที่เริ่มมีบทบาทมากขึ้นเรื่อย ๆ กับระบบการปฏิบัติงานของราชการส่วนท้องถิ่น ทั้งในแง่ของอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศอีกทั้งยังไม่มีแผนดำเนินงาน และการตั้งงบประมาณที่เป็นรูปธรรมเพื่อใช้สำหรับการยกระดับ ขีดความสามารถของเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร เป็นที่มาของอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร และประสิทธิภาพในการดำเนินภารกิจต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่ง

สอดคล้องกับผลการวิจัยของ**รจนา นันทิชุติมา** (2563) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคราชการ 4.0: กรณีศึกษาสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร แล้วพบว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร มีปัญหาและอุปสรรคในเรื่องของการจัดสรรงบประมาณที่ไม่เพียงพอ รวมไปถึงอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ ที่ใช้ ในการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพและขาดความทันสมัยไม่มีแผนดำเนินงานที่ชัดเจน

ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง ควรมีการตั้งงบประมาณเพื่อใช้พัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ในข้อบัญญัติให้ชัดเจนและดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถของเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้ในการพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถ ของอุปกรณ์และนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยการรวบรวมข้อมูลให้ครอบคลุมทุกมิติ เพื่อให้ได้มาซึ่งแผนงานที่มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลกับองค์กร และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในองค์กรมากที่สุด ซึ่งสอดคล้อง กับผลการวิจัยของ**รจนา นันทิชุติมา** (2563) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคราชการ 4.0: กรณีศึกษาสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร แล้วมีการกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยการสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จัดสรรงบประมาณ ในการเช่าอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ วางแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล กำหนดให้มีการจัดทำแผนเพื่อกำหนดทิศทางในการพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

3) **ด้านทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร** พบว่าบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง บางส่วนมีทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ค่อนข้างน้อย เนื่องจากนวัตกรรมที่เป็นระบบสารสนเทศในปัจจุบัน ที่บุคลากร ในองค์กรต้องใช้ปฏิบัติงานมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลง อย่างต่อเนื่อง และยังมีมากขึ้นเรื่อย ๆ อย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ส่งผลกระทบต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และทำให้การพัฒนาทักษะความสามารถตามแผนพัฒนาบุคลากรที่ใช้อยู่ในปัจจุบันย่อมไม่เพียงพอต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว รวมไปถึงการที่ในปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง มีภาวะการขาดแคลนบุคลากรในบางภารกิจ และไม่มีบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ ในนวัตกรรมหรือระบบที่เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศมารองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ด้วยเหตุนี้เองจึงส่งผลให้การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และส่งผลกระทบโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัย ของ **จันทารัตน์ แทนหลาบ** (2563) ที่ได้ทำการศึกษา เรื่องการพัฒนาทักษะ

ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อการปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลของบุคลากร สำนักการระบายน้ำ กรุงเทพมหานครแล้วพบว่าปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล คือ ไม่มีการจัดอบรมทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรภายในหน่วยงาน เนื่องจากขาดแคลนบุคลากร ที่มีความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีดิจิทัล จึงมีเพียงการส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมตามหน่วยงานต่าง ๆ อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและงบประมาณไม่เพียงพอ ไม่มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรเป็นการเฉพาะทำให้ไม่มีแผนการพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจน และขาดความต่อเนื่องในการพัฒนาบุคลากร ส่งผลให้บุคลากรบางส่วนขาดทักษะความสามารถและขาดความกระตือรือร้นในการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของตนเอง

ดังนั้นเพื่อให้การจัดการทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง จะต้องเร่งพัฒนาบุคลากรที่มีอยู่ในปัจจุบัน ให้มีทักษะความรู้ความสามารถในการใช้งานและซ่อมบำรุงเบื้องต้นด้านเทคโนโลยีสารสนเทศรวมไปถึงการเพิ่มบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับนวัตกรรมหรือระบบที่เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศและเพิ่มบุคลากรสำหรับภารกิจที่ขาดแคลนเพื่อเข้ามา เป็นกำลังสำคัญให้กับองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของ **เชอร์มัค,ลินแฮมและเรานำ** (2003) (Ruona, W., Lynham, S. A. และ Chermack, T.) ที่ได้สรุปไว้ว่า โลกาภิวัตน์เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร นอกจากนี้ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน ก็เป็นปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่ง ที่ส่งผลให้รูปแบบของการพัฒนาและการจัดการทรัพยากรมนุษย์จะต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไข เนื่องจากรูปแบบการพัฒนา และรูปแบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ที่ได้ดำเนินการอยู่ในปัจจุบันไม่สามารถนำพาองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง ให้ประสบความสำเร็จได้

นอกจากนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง จะต้องดำเนินการพัฒนาแผนพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพและครอบคลุมในทุกมิติโดยเฉพาะอย่างยิ่งมิติด้านทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร เพื่อเตรียมความพร้อมบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานภายใต้การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกิดขึ้นตลอดเวลาในปัจจุบัน ความสำคัญ อีกประการ คือ การให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการฝึกอบรมที่เป็นการอบรมเชิงปฏิบัติการ จะเป็นอีกหนึ่งส่วนสำคัญ ที่จะทำให้บุคลากรมีทักษะความสามารถและความเชี่ยวชาญในการใช้งานนวัตกรรม ที่เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัย ของ **วิภาวรรณ**

เกษมสุขบท (2563)ที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เพื่อพัฒนาสู่องค์การดิจิทัลแล้วพบว่า ปัญหาและอุปสรรค ในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข คือ ปัญหาด้านทักษะความสามารถด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร จึงได้มีการกำหนดแนวทางในการแก้ไข โดยการให้ความสำคัญกับการสำรวจทักษะความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรเพื่อนำไปปรับปรุงแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และให้ความสำคัญกับการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อเสริมสร้างทักษะความรู้และความเชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสารเทศให้กับบุคลากร

4) ด้านพฤติกรรมรายบุคคลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร พบว่าทักษะความสามารถและความพร้อมในการเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรแต่ละคนในองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซางมีมากน้อยแตกต่างกัน ซึ่งเห็นได้จากการนำเอาผลการประเมิน ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรแต่ละตำแหน่งของปีที่ผ่านมา มาวิเคราะห์หาข้อบกพร่องและหาแนวทางในการพัฒนาให้การประเมิน ในครั้งต่อไปได้ผลการประเมินที่ดียิ่งขึ้น และเมื่อนำเอาผลการประเมิน มาวิเคราะห์ประกอบกับข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ พบว่าสาเหตุที่ทักษะความสามารถ และความพร้อม ในการเรียนรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมหรือระบบที่เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรแต่ละคนในองค์กรมีมากน้อยแตกต่างกันมาจากหลายปัจจัย ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยในเรื่องของอายุ ที่ส่งผลให้บุคลากรที่มีอายุค่อนข้างมาก จะมีการเรียนรู้และพัฒนาในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้ค่อนข้างช้ากว่าบุคลากรที่มีอายุน้อยแต่ในขณะเดียวกัน คนกลุ่มนี้กลับมีความต้องการ ที่จะเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา เพราะเมื่อทราบว่าอายุเป็นปัจจัยที่ทำให้การเรียนรู้ช้าลงจึงแก้ไข ด้วยการใช้ความพยายามและทำการฝึกฝนเพื่อเพิ่มทักษะเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัย ของ **นัทธี จิตรสว่าง (2555)** ที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในระบบราชการพลเรือนสามัญของไทยในทศวรรษหน้า พบว่าปัญหาและอุปสรรคของการจัดการทรัพยากรมนุษย์คือผู้บริหารและบุคลากรต้องปฏิบัติงานท่ามกลางความหลากหลายทั้งของผู้รับบริการและบุคลากรในองค์การโดยเฉพาะการทำงานกับคนหลายรุ่นหลายยุคที่ส่งผลให้มีทักษะและความพร้อมในการทำงานด้านต่าง ๆ แตกต่างกัน

ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซางจึงต้องมีการจัดการอบรม และส่งบุคลากรกลุ่มนี้เข้ารับการอบรมเชิงปฏิบัติการกับหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญภายนอกอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของ **โทบิน (1974) (Tobin, H. M.)** ที่ได้สรุปไว้ว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นความพยายามของหน่วยงานที่จะส่งเสริมปรับปรุง

ความสามารถ และความรู้ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน กิจกรรมการเรียนรู้ต้องเป็นการเรียนรู้ที่ต่อเนื่องกันไปและจะจัดขึ้นในหน่วยงานหรือนอกหน่วยงานนั้นก็ได้

และอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลให้บุคลากรในองค์กรมีทักษะความสามารถและความพร้อมในการเรียนรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมหรือระบบที่เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับ ที่แตกต่างกันคือทัศนคติ เพราะบุคลากรบางส่วนมีทัศนคติและมีความเชื่อมั่นในนวัตกรรมหรือระบบ ที่เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศค่อนข้างน้อย เนื่องจากไม่เชื่อถือในประสิทธิภาพและความเสถียร ของเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าว รวมไปถึงการมองว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีความซับซ้อนและมีความซ้ำซ้อนที่ยากต่อการนำมาใช้ปฏิบัติงานในองค์กร และยังมีความเชื่อมั่นการปฏิบัติงานในรูปแบบเดิม ๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัย ของ **อาคม วะเนจร** (2562) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานอัยการสูงสุด พบว่า ปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานอัยการพิเศษ คือเจ้าหน้าที่ขาดความเชี่ยวชาญการไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงเนื่องจากกลัวความผิดพลาดเพราะระบบที่เป็นเทคโนโลยีดิจิทัลค่อนข้างซับซ้อนและบางระบบยากต่อการใช้งาน รวมไปถึงการมีทัศนคติที่ไม่เชื่อมั่นในประสิทธิภาพของเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งจากปัจจัยดังกล่าวนี้หากไม่ได้รับ การแก้ไขจะส่งผลถึงประสิทธิภาพด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์และความสำเร็จขององค์กร อย่างแน่นอน

ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลป่าชาง ซึ่งนำโดยผู้บริหารและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์จะต้องหาแนวทางในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคลากรกลุ่มนี้ให้มองเห็นถึงความสำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากการปฏิบัติงานตามภารกิจในทุก ๆ ด้านขององค์กรในปัจจุบันนั้น มีเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเกี่ยวข้องเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ อย่างไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ ดังนั้นเมื่อองค์กรมีบุคลากรที่ไม่มีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากไม่เห็นความสำคัญของทักษะด้านนี้ ย่อมส่งผลให้ภารกิจขององค์กรไม่ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย เพราะการมีทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศย่อมส่งผลถึงความพร้อมในการพัฒนาเพื่อเพิ่มทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ**ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง** (2558) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แล้วพบว่าปัจจัยทักษะความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลต่อประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานมากกว่าปัจจัยด้านการมีทัศนคติที่ดีต่อเทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา ผู้วิจัยขอนำเสนอข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง มีการกำหนดแนวทางและให้ความสำคัญกับการติดตามผลการดำเนินงานของแผนพัฒนาบุคลากรในทุกไตรมาศ เพื่อให้การดำเนินงาน ตามแผนดังกล่าวมีประสิทธิภาพมากที่สุด

2) องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง มีการกำหนดแนวทางและให้ความสำคัญ กับการวางแผนงบประมาณ และดำเนินการจัดทำแผนงานเพื่อยกระดับขีดความสามารถ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้รองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคต

3) องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง มีการประเมินทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมไปถึงสำรวจความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรในองค์กร เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร

4) องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง มีการตั้งงบประมาณและกำหนดโครงการเพื่อจัดการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับบุคลากรในองค์กร

5) องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง มีการกำหนดแนวทางและให้ความสำคัญ กับการวางแผนอัตรากำลังเพื่อเพิ่มบุคลากรเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กรตามแผนงานที่มีความขาดแคลน

6) องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง มีการจัดการการประชุมเพื่อรับทราบปัญหาเกี่ยวกับทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น รวมไปถึงปรับทัศนคติให้บุคลากรมีมุมมองเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศในเชิงบวก

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ เพื่อศึกษาข้อเปรียบเทียบถึงปัญหาและอุปสรรค ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล

บรรณานุกรม

จันทารัตน์ แทนหลาบ. (2563). **การพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการปรับเปลี่ยนสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลของบุคลากร สำนักการระบายน้ำ กรุงเทพมหานคร**. การค้นคว้าอิสระ รป.ม., มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.

ธเนศ ยุคันตวนิชชัย. (2560). การจัดการทรัพยากรมนษย์ในเศรษฐกิจยุคใหม่. **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**, 8(1), 48-67.

นัทธี จิตรสว่าง. (2555). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในระบบราชการพลเรือนสามัญของไทยในทศวรรษหน้า**. ดุษฎีนิพนธ์ ปร.ด. (รัฐประศาสนศาสตร์), มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพ.

นิตยา วงศ์ใหญ่. (2560). แนวทางการพัฒนาทักษะการรู้ดิจิทัลของดิจิทัลเนทีฟ. **Veridian E-Journal**, 10 (2), 1630-1642.

นราวิชญ์ เรืองกุล. (2561). ปัญหาของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานเขตวังทองหลาง. **วารสารรามคำแหง ฉบับรัฐประศาสนศาสตร**, 1(2), 95-113.

ประคอง สุคนธจิตต์. (2562). ทรัพยากรมนุษย์ยุค 4.0. **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์นายเรืออากาศ**, 7(1), 17-28.

ปรารถนา หมี้แสน. (2542). **การเปรียบเทียบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ของฝ่ายการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลที่เข้าร่วมและไม่เข้าร่วมโครงการพัฒนาคุณภาพ**. วิทยานิพนธ์ พย.ม., จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.

พัชรดา รัตนะ. (2562). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคราชการ 4.0 กรณีศึกษากองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข**. การค้นคว้าอิสระ รป.ม., มหาวิทยาลัยรามคำแหง,กรุงเทพฯ.

พระมหาชูชัย ดวงสกาวพิสุทธิ์. (2558). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์ของโรงงานอุตสาหกรรมจังหวัดปทุมธานี**. วิทยานิพนธ์ บธ.ม., มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

ยืน ภู่วรวรรณ. (2564). **ทักษะดิจิทัลกับชีวิตวิถีใหม่**. สืบค้นเมื่อ วันที่ 27 กรกฎาคม 2564, จาก https://learningdq-dc.ku.ac.th/course/?c=4&l=1.

รจนา นันทิชุติมา. (2563). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคราชการ 4.0:กรณีศึกษาสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร**. การค้นคว้าอิสระ รป.ม., มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.

วิภาวรรณ เกษมสุขบท. (2563). **การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรกองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เพื่อพัฒนาสู่องค์การดิจิทัล**. การค้นคว้าอิสระ รป.ม., มหาวิทยาลัยรามคำแหง,กรุงเทพฯ.

วรพงษ์ เด่นวัฒนา. (2561). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายใต้แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ ของสำนักงานเขตห้วยขวาง**. การค้นคว้าอิสระ รป.ม., มหาวิทยาลัยรามคำแหง,กรุงเทพฯ.

วรรณากร พรประเสริฐ, เทียมจันทร์ พานิชย์ผลินไชย, ปกรณ์ ประจันบาน, และน้ำทิพย์ องอาจวาณิชย. (2563). ตัวบ่งชี้ความเป็นพลเมืองดิจิทัลของนิสิตนักศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา Student Digital Citizenship Indicators in Higher Education Institutions. **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**, 26 (2), 134–150.

ศิริวัฒน์ เปลี่ยนบางยาง. (2558). **ประสิทธิผลของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. **วารสาร Veridian E-Journal**, 8 (3), 1051–1062.

สุนทร ทองกำเหนิด. (2560). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุคไทยแลนด์ 4.0**. เอกสารการวิจัยส่วนบุคคล. วิทยาลัยการทัพบก, กรุงเทพฯ.

สุริยา นนทะลุน. (2562). **การนำนวัตกรรมด้านเทคโนโลยียุคดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในองค์การศึกษากรณีสำนักงานเขตดินแดง**. การค้นคว้าอิสระ รป.ม., มหาวิทยาลัยรามคำแหง,กรุงเทพฯ.

องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย. (2563). **เทคโนโลยีกุญแจสำคัญของข้าราชการยุคใหม่ยกระดับการบริการสู่โลกอนาคต.** สืบค้นเมื่อ วันที่ 31 สิงหาคม 2564, จาก https://www.tot.co.th/blogs/detail/SME-tips/2020/12/09/modern-civil-servants-elevate-service.

องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง. (1 ตุลาคม 2563). **แผนอัตรากำลัง 3 ปี (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 – 2566) ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง.**

องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง. (6 ตุลาคม 2563) พย 75301/–. **รายงานการประชุมของพนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง ประจำปีงบประมาณ 2563**.

อาคม วะเนจร. (2562). **ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรสำนักงาน อัยการสูงสุด**. การค้นคว้าอิสระ รป.ม., มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.

Ruona, W., Lynham, S. A. และChermack, T. (2003). **Insights on emerging trends and the future of HRD**. L.A.: Sage.

Tobin, H. M. (1974). **The process of staff develop: Component of change**. St. Louis: Mosby.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล

: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

คำชี้แจง แบบสัมภาษณ์ชุดนี้ ใช้สัมภาษณ์บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซางเกี่ยวกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา เป็นการศึกษาค้นคว้าอิสระ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเพื่อศึกษาถึงอุปสรรคและปัญหารวมไปถึงเสนอแนะแนวทาง การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัลขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้สัมภาษณ์

ชื่อ – สกุล นางสาวทิพย์วิมล มั่งมูล วัน/เดือน/ปี ที่สัมภาษณ์.....

เวลา..... สถานที่สัมภาษณ์.....

ตอนที่ 2 ข้อมูลผู้ถูกสัมภาษณ์

สังกัด องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง อายุ.....ปี ระดับการศึกษา.....

ตอนที่ 3 ปัจจัยด้านการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง

1. องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซางได้ดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องดำเนินการขององค์กรหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

2. องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซางมีการนำเอาภารกิจและความต้องการในการพัฒนาด้านต่าง ๆ ของบุคลากรมาวิเคราะห์เพื่อใช้ในการดำเนินการวางแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

3. ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ตอนที่ 4 ปัจจัยด้านศักยภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง

1. องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซางประสบปัญหาด้านความพร้อมของเทคโนโลยีสารสนเทศ มากน้อยเพียงใด

.....

.....

.....

2. องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซางมีการนำเอาเทคโนโลยีต่าง ๆ มาช่วยอำนวยความสะดวก ในการทำงาน และดูแลประชาชนที่เข้ามาใช้บริการอย่างเพียงพอหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

3. อุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความทันสมัยและเหมาะสมในการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

4. องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซางมีการวางแผนที่จะพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถของเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรอย่างสม่ำเสมอหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

5. องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซางมีช่องทางการติดต่อสื่อสารภายนอกและภายในองค์กรด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

6. ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ตอนที่ 5 ปัจจัยด้านทักษะความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง

1. บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซางสามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งและงานที่ได้รับมอบหมายได้หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

2. บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซางได้รับการฝึกอบรมและเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่อย่างสม่ำเสมอหรือไม่ อย่างไร.....

.....

.....

.....

3. บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซางมีทักษะความสามารถเบื้องต้นในการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ที่เป็นเทคโนโลยีสารสนเทศมากน้อยเพียงใด

.....

.....

.....

4. บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซางสามารถประสานงานและให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับเพื่อนร่วมงาน รวมไปถึงประชาชนที่เข้ามา ใช้บริการได้มากน้อยเพียงใด

.....

.....

.....

5. บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดจากปัญหาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้หรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

6. ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ตอนที่ 6 ปัจจัยด้านพฤติกรรมรายบุคคลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง

1. องค์การบริหารส่วนตำบลป่าซางได้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างสม่ำเสมอหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

2. ประชาชนผู้มารับบริการมีการให้คะแนนความพึงพอใจเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซางหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

3. บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง มีความพร้อมที่จะเรียนรู้และพัฒนาตนเองสำหรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ตลอดเวลาหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

.....

4. ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	ทิพย์วิมล มั่งมูล
วัน เดือน ปี เกิด	17 ธันวาคม 2534
สถานที่เกิด	พะเยา
วุฒิการศึกษา	นบ. (นิติศาสตร์บัณฑิต), มหาวิทยาลัยพายัพ, เชียงใหม่
ที่อยู่ปัจจุบัน	432 หมู่ที่ 3 ตำบลดอกคำใต้ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยา 56120
ผลงานตีพิมพ์	ทิพย์วิมล มั่งมูล (ผู้บรรยาย). (23 เมษายน 2565). การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลป่าซาง อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดพะเยาใน การประชุมวิชาการบัณฑิตศึกษา ครั้งที่ 8 (หน้า 868-890). พะเยา: กองบริหารงานวิจัย มหาวิทยาลัยพะเยา.