



การพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยี: กรณีศึกษาฝ่ายพัฒนาบุคคล
กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม
Human resource development in technology: A case study of
the Human Resource Development Division, Human Resource
Management Division, Office of the Permanent Secretary,
Ministry of Transport

อรวดี ลีละเกียรติ¹ & ศิริลักษณ์ ตันตยกุล²

Oravadee Leelakiat¹ & Sirilucksm Tantayakul²

Corresponding author: 6614832079@rumail.ru.ac.th

Received: 17/08/68 Revised: 01/09/68 Accepted: 03/09/68

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรค รวมถึงศึกษาแนวทางการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายพัฒนาบุคคล กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม โดยการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวมข้อมูลจากเอกสาร และจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 9 คน โดยการสัมภาษณ์ด้วยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured interview) ผลการวิจัยพบว่า 1. ทักษะที่บุคลากรส่วนใหญ่สามารถใช้งานได้แบบขั้นพื้นฐาน 2. ปัญหาและอุปสรรค

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

² คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

¹ Student, Master of Public administration Program, Faculty of Political Science, Ramkhamhaeng University

² Faculty of Political Science, Ramkhamhaeng University



การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ได้แก่ 1) ด้านคอมพิวเตอร์ เกิดจากคอมพิวเตอร์สำนักงานมีอายุการใช้งานที่ยาวนาน ทำให้เกิดระบบอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร 2) บุคลากรยังขาดความรู้ ความเข้าใจทักษะที่จะใช้โปรแกรมในด้านต่าง ๆ และ 3) ขาดงบประมาณในการบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์สำนักงานมีอายุการใช้งานที่ยาวนาน ทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์และบุคลากรต้องเป็นคนออกค่าใช้จ่ายในส่วนของอุปกรณ์เสริมด้วยตัวเอง 3. แนวทางการพัฒนาบุคลากรในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน 1) จัดสรรงบประมาณเพื่อจัดหาอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพ ตรงกับความต้องการในการใช้ปฏิบัติงาน 2) ควรมีการฝึกอบรมและฝึกปฏิบัติโปรแกรมต่างๆ ที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานแต่ละตำแหน่ง ทั้งที่เป็นโปรแกรมพื้นฐานที่ต้องใช้ทุกตำแหน่ง และโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมาใหม่

คำสำคัญ: การพัฒนาบุคลากร; บุคลากร; ความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

Abstract

This research aimed to study the use of digital technology in the workplace, its problems and obstacles, and ways to improve its use among personnel in the Human Resources Management Division, Office of the Permanent Secretary, Ministry of Transport. Qualitative research was conducted, gathering data from documents and nine key informants through semi-structured interviews. The findings revealed: 1. The majority of personnel possess basic skills. 2. Problems and obstacles in the use of digital technology in the workplace include: 1) Computer-related issues:



Office computers are old and inoperable, resulting in unstable internet access; 2) Personnel lack the knowledge, understanding, and skills to use various programs; and 3) a lack of maintenance budget. Office computers are old and inoperable, resulting in delays and requiring personnel to cover the costs of additional equipment. 3. Personnel development guidelines for the use of technology in the workplace: 1) Allocate a budget to acquire efficient technological equipment that meets operational needs; 2) Provide training and practice on various programs necessary for each position, including both basic and newly developed programs.

Keywords: Human resource development; personnel; Digital Literacy

บทนำ

สังคมในยุคปัจจุบันมีบริบทและสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกประเทศที่มีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และมีความซับซ้อนหลากหลายมิติ ทั้งด้านเศรษฐกิจที่ผันผวน ความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีที่ก้าวกระโดด การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่รวดเร็วและคาดการณ์ได้ยาก การเกิดขึ้นของโรคระบาด และโรคอุบัติใหม่ การเข้าสู่สังคมสูงวัย การจ้างงานและอาชีพที่จะมีรูปแบบและลักษณะงานที่เปลี่ยนไป ความต้องการแรงงานที่มีสมรรถนะสูงเพิ่มมากขึ้น การบริหารจัดการและการดำเนินการเชิงรุกเพื่อป้องกันหรือรับมือกับสถานการณ์ต่างๆ จำเป็นต้องมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีคุณภาพ มีความรู้ สมรรถนะและทักษะที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง ดังนั้น หัวใจที่สำคัญของการพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้า นั่นคือ ทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากในบรรดาทรัพยากรขององค์กรทั้งหมด ทรัพยากรมนุษย์นั้นเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะ



ส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย เพราะมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีชีวิต สติปัญญา และมีความรู้ความสามารถ ต่างจากทรัพยากรที่เป็นวัตถุหรือเครื่องมืออุปกรณ์ ดังนั้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นการพัฒนาที่สำคัญที่สุด โดยการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการพัฒนาบุคลากรภาครัฐที่ต้องเน้นให้เรียนรู้และพัฒนาตนเอง การสร้างระบบนิเวศที่ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาที่ยืดหยุ่นต่อเนื่อง พร้อมปรับให้ทัน กับการเปลี่ยนแปลง รวมถึงการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกระบวนการเรียนรู้และพัฒนา เพื่อเร่งการเสริมสร้างศักยภาพและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภาครัฐ ประกอบกับ

กรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) ได้ตามที่กำหนดให้ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานบุคคลภาครัฐเพื่อให้บุคลากรและหน่วยงานภาครัฐได้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานที่เหมาะสมทันต่อเหตุการณ์ นำการเปลี่ยนแปลงด้วยการสร้างนวัตกรรม และการตอบสนองประชาชนและส่วนรวมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และจูงใจให้ผู้มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงาน ในหน่วยงานของรัฐ รวมทั้งพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ ส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มุ่งเน้นให้กำลังคนภาครัฐมีสมรรถนะสูง มีความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่ทันสมัย ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ และยึดมั่นในคุณธรรม รวมถึงพัฒนาภาวะผู้นำในทุกระดับให้มีขีดความสามารถสูง มีความรับผิดชอบ มีความเป็นมืออาชีพ โดยการพัฒนาบุคลากรภาครัฐเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรภาครัฐสามารถขับเคลื่อน การพัฒนาประเทศภายใต้บริบทความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2560 – 2564) มีสาระสำคัญตอนหนึ่งว่า “. . .การยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพของการบริหารจัดการภาครัฐให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่าง



เป็นรูปธรรมและทันต่อสถานการณ์ โดยเร่งปรับตัวให้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง สามารถให้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐานแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียม มีการเชื่อมโยงจากส่วนกลางสู่ท้องถิ่นได้อย่างมีบูรณาการ และมีธรรมาภิบาล เพื่อรักษา เสถียรภาพทางสังคมและฟื้นฟูความเชื่อมั่นในรัฐ. . .”

จากความเป็นมาดังกล่าว ทั้งกรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566–2570) ที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะวิจัยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงาน รวมถึงศึกษาแนวทางการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของฝ่ายพัฒนาบุคคล กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงคมนาคม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายพัฒนาบุคคล กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงคมนาคม
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายพัฒนาบุคคล กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงคมนาคม
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของฝ่ายพัฒนาบุคคล กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงคมนาคม



วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ ดังนี้

วิธีวิจัยเอกสาร โดยการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสาร วารสาร หนังสือ วิทยานิพนธ์ บทความ คู่มือปฏิบัติงาน ระเบียบ คำสั่ง เอกสารราชการ รวมทั้งการ สืบค้นจากสื่ออิเล็กทรอนิกส์

วิจัยสนาม ด้วยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง

ประชากรและผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ประชากรของการวิจัย ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานฝ่ายพัฒนาบุคคล กอง บริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการวิจัย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เพื่อ เลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ โดยเจาะจงเลือกเฉพาะบุคลากรจากฝ่ายพัฒนาบุคคล กอง บริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม จำนวน 9 คน

1. นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการพิเศษ	1	คน
2. นักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ	2	คน
3. นักทรัพยากรบุคคลปฏิบัติการ	2	คน
4. ลูกจ้าง	4	คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง

การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือสำหรับใช้ในการ วิจัย ดังนี้



1. ศึกษาทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาแนวคิด ทฤษฎีที่จะนำมากำหนดขอบเขตของการศึกษาและสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
2. กำหนดประเด็นคำถามหลัก ซึ่งต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) คือ เป็นการสัมภาษณ์ที่มีทั้งคำถามแน่นอนตายตัวและคำถามที่เป็นปลายเปิด ใช้ภาษาที่ ชัดเจน ไม่ซ้ำนำ และเปิดโอกาสให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถอธิบายได้อย่างอิสระ
3. ส่งแบบร่างแบบสัมภาษณ์ให้ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระตรวจสอบ เพื่อ พิจารณาความเหมาะสมของเนื้อหา ความชัดเจนของถ้อยคำและความครอบคลุม เนื้อหาของการวิจัย
4. ปรับแก้และพัฒนาแบบสัมภาษณ์ตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ ปรีक्षा เพื่อให้เครื่องมือมีความถูกต้อง สมบูรณ์และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ของการวิจัย

การทดสอบเครื่องมือ

การทดสอบใช้เครื่องมือโดยการทดลองสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured Interview) กับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อดูว่าผู้ให้สัมภาษณ์เข้าใจคำถาม หรือไม่ และคำตอบที่ได้รับตรงประเด็นตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย ดังกล่าวหรือไม่ หากพบว่าแบบสัมภาษณ์มีความยากเกินไป กว้างเกินไป หรือ ซ้ำซ้อนเกินไป ก็ต้องดำเนินการแก้ไขให้ชัดเจน



ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายพัฒนาบุคคล กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงคมนาคม

ผลการวิจัยพบว่า การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายพัฒนาบุคคล กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงคมนาคม มีดังนี้

1) ด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อสืบค้นข้อมูล กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ เพื่อนำเสนอแก่ผู้บังคับบัญชา รวมถึงการจัดทำเอกสารราชการต่าง ๆ ที่เป็นขั้นตอนของการจัดโครงการฝึกอบรม โดยมีการใช้โปรแกรมพื้นฐานอย่าง Microsoft Office เป็นต้น

2) ด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ต ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรใช้อินเทอร์เน็ตในการสืบค้นข้อมูลต่าง ๆ เช่น กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ รวมถึงข้อมูลที่เป็นในการจัดทำโครงการฝึกอบรม เช่น ที่พัก สถานที่จัดประชุมการเดินทางทั้งทางบกและทางอากาศ (เครื่องบินโดยสาร) และใช้ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งทาง E-mail line รวมถึงการประชุมต่าง ๆ ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น โปรแกรม Zoom เป็นต้น

3) ด้านการใช้โปรแกรมประมวลผลคำ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรใช้โปรแกรมในการทำหนังสือราชการ รายงานการประชุม หนังสือที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำโครงการ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของคำ การจัดรูปแบบหน้ากระดาษ โดยโปรแกรมที่ใช้คือ Microsoft Word



4) ด้านการใช้โปรแกรมตารางคำนวณ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรใช้โปรแกรมตารางคำนวณในการคิดงบประมาณในการฝึกอบรมในงบประมาณนั้นๆ ใช้ในการคิดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการโครงการฝึกอบรมต่าง ๆ ใช้คิดค่าเฉลี่ยเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลในแบบประเมินโครงการ โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel ในการคิดคำนวณ

5) ด้านการใช้โปรแกรมนำเสนอ ผลวิจัยพบว่า บุคลากรใช้โปรแกรมการนำเสนองานในด้านการทำรายละเอียดข้อมูล รูปภาพ เพื่อนำเสนอในที่ประชุม ใช้ดำเนินการโครงการฝึกอบรมตั้งแต่ขั้นตอนแรกถึงขั้นตอนสุดท้าย เช่น การใช้ทำเอกสารประกอบการบรรยายของโครงการฝึกอบรม การชี้แจงรายละเอียดต่างๆ ของโครงการฝึกอบรม ใช้สไลด์นำเสนอในพิธีเปิดและปิด โดยส่วนใหญ่ใช้โปรแกรม Power Point และโปรแกรม Canva ในการทำงาน

6) ด้านการทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ ผลวิจัยพบว่า บุคลากรจะใช้ทั้งในเรื่องของการประชุมต่าง ๆ เช่น การชี้แจงโครงการฝึกอบรมผ่านระบบโปรแกรมประชุมออนไลน์ต่าง ๆ เช่น โปรแกรม Zoom และโปรแกรม Team เนื่องจากมีความสะดวก สามารถประชุมได้ทุกที่ ทุกเวลา แม้จะไม่ได้อยู่ในสำนักงาน นอกจากนี้ ยังมีการใช้โปรแกรมและแอปพลิเคชันออนไลน์ เพื่อรับ-ส่งข้อมูลแบบออนไลน์ เช่น แอปพลิเคชัน Line และ e-mail อีกด้วย

7) ด้านการใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล ผลวิจัยพบว่า บุคลากรมีการใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัลในหลายขั้นตอนของการดำเนินการจัดโครงการฝึกอบรม เช่น การประชาสัมพันธ์โครงการ การชี้แจงโครงการ การนำเสนอต่าง ๆ รวมไปถึงการทำสรุปโครงการ การทำทำเนียบรุ่นของโครงการ ส่วนใหญ่จะใช้โปรแกรม Canva เป็นหลัก



วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายพัฒนาบุคคล กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงคมนาคม

ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาและอุปสรรคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายพัฒนาบุคคล กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงคมนาคม มีดังนี้

1) ด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีปัญหาด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ที่เกิดจากคอมพิวเตอร์สำนักงานมีอายุการใช้งานที่ยาวนาน ทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ เวลาเปิดงานหลายโปรแกรมพร้อมกันก็ทำให้เครื่องสะดุดหรือเครื่องค้าง ทำให้เกิดความล่าช้าเป็นอุปสรรคในการทำงาน

2) ด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ต ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากการที่ระบบอินเทอร์เน็ตของสำนักงานไม่เสถียร ใช้ได้บ้าง ไม่ได้บ้าง กรณีที่ใช้ได้บ้างครั้งก็มีความล่าช้าทำให้เกิดอุปสรรคในการใช้งาน เช่น การประชุมผ่านระบบออนไลน์ที่อาจทำให้เกิดการดีเลย์ของภาพและเสียง เวลาทีมงานดูนั้นก็ไม่สามารถเปิดไฟล์งานได้ เนื่องจากต้องใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อเปิดไฟล์งานที่อยู่ในระบบคอมพิวเตอร์

3) ด้านการใช้โปรแกรมประมวลผลคำ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีปัญหาในการใช้โปรแกรมประมวลผลคำ เนื่องจากผู้ใช้งานยังไม่มีความรู้ ความชำนาญในการใช้โปรแกรมเท่าที่ควร รวมถึงมีอุปสรรคที่เกิดจากการใช้งานคอมพิวเตอร์ ทำให้มีภาระการแก้ไขปัญหาเรื่อง front เพิ่มขึ้นมา

4) ด้านการใช้โปรแกรมตารางคำนวณ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีปัญหาด้านการใช้โปรแกรมตารางคำนวณ เนื่องจากยังมีความรู้ ความชำนาญไม่เพียงพอในการใช้โปรแกรมดังกล่าว ส่งผลให้ยังไม่สามารถใช้โปรแกรมได้อย่าง



เต็มประสิทธิภาพ ซึ่งจะสามารถช่วยให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการทำงานได้มากกว่าปัจจุบัน

5) ด้านการใช้โปรแกรมนำเสนอ ผลวิจัยพบว่า บุคลากรที่เป็นผู้ปฏิบัติงานผ่านโปรแกรมนำเสนอมีปัญหาในการใช้งานเพราะยังขาดทักษะการใช้โปรแกรม ทำให้ผลงานการเสนอยังไม่ดีเท่าที่ควร ขาดความน่าสนใจ และยังไม่ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย ส่วนในระดับผู้บังคับบัญชาไม่ค่อยพบปัญหา เนื่องจากไม่ได้เป็นผู้สร้างชิ้นงานจากโปรแกรมนำเสนอ

6) ด้านการทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ ผลวิจัยพบว่า บุคลากรมีปัญหาที่พบจากการทำงานร่วมกันแบบออนไลน์เกิดจากความไม่ชำนาญในการใช้โปรแกรมในการทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ เช่น โปรแกรม Zoom ที่ใช้สำหรับประชุมร่วมกันแบบออนไลน์ ทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคต่อการดำเนินการประชุม นอกจากนี้ ยังมีข้อจำกัดเรื่องการใช้โปรแกรมสำหรับการทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ ที่ใช้โปรแกรม Zoom เป็นหลัก ทำให้ขาดความรู้เรื่องการใช้โปรแกรมในลักษณะเดียวกันโปรแกรมอื่น ๆ

7) ด้านการใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล ผลวิจัยพบว่า บุคลากรมีปัญหาและอุปสรรคในการใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล เนื่องจากการขาดความรู้ในการใช้งานโปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล เพื่อที่จะสร้างชิ้นงานที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งตัวโปรแกรมมีความซับซ้อน ส่งผลให้บุคลากรบางคนไม่สามารถใช้งานโปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัลได้ด้วยตัวเอง

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของฝ่ายพัฒนาบุคคล กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงคมนาคม



ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานของฝ่ายพัฒนาบุคคล กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวงกระทรวงคมนาคม มีดังนี้

1) ควรมีการฝึกอบรมและฝึกปฏิบัติโปรแกรมต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานแต่ละตำแหน่ง ทั้งที่เป็นโปรแกรมพื้นฐานที่ต้องใช้ทุกตำแหน่ง และโปรแกรมอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับแต่ละตำแหน่ง รวมถึงโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ เพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจ และความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2) ควรมีการจัดสรรงบประมาณในการจัดหา สนับสนุนอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยี และเป็นอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพ มีความเหมาะสม สามารถใช้งานโปรแกรมต่าง ๆ ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

อภิปรายผล

การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรฝ่ายพัฒนาบุคคล กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม มีประเด็นที่น่าสนใจอภิปราย ดังนี้

ทักษะของบุคลากรฝ่ายพัฒนาบุคคล กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม ในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทักษะที่บุคลากรส่วนใหญ่สามารถใช้งานได้แบบขั้นพื้นฐาน คือ ด้านการใช้คอมพิวเตอร์ ด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ต ด้านการใช้โปรแกรมประมวลผลคำ ด้านการใช้โปรแกรมตารางคำนวณ ด้านการใช้โปรแกรมนำเสนอ ด้านการทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ และทักษะที่บุคลากรบางรายไม่ได้ใช้งานเลย คือ ด้านการใช้งานสร้างสื่อดิจิทัล สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลิดา เพชรสงค์ศรี (2566) ได้ศึกษา การพัฒนาบุคลากรฝ่ายสรรหา บรรจุ แต่งตั้งและข้อมูลบุคคล ภายใต้



การเปลี่ยนแปลงยุคดิจิทัล กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวง
คมนาคม ผลการวิจัยพบว่า ทักษะของบุคลากรฝ่ายสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง และ
ข้อมูลบุคคล ในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงาน ทักษะที่บุคลากร
ส่วนใหญ่มีขึ้นพื้นฐาน คือ ด้านการใช้คอมพิวเตอร์ ด้านการใช้งาน อินเทอร์เน็ต
และด้านการใช้งานเพื่อความมั่นคงปลอดภัย ด้านการใช้โปรแกรมประมวลผลคำ
ด้านการใช้โปรแกรมตารางคำนวณ ด้านการใช้โปรแกรมนำเสนอ ด้านการทำงาน
ร่วมกันแบบออนไลน์ และ ด้านการใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัย ส่วนทักษะที่
บุคลากรไม่ได้นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน คือ ด้านการใช้งานสร้างสื่อดิจิทัล

**ปัญหาและอุปสรรคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของ
บุคลากร ฝ่ายพัฒนาบุคคล กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงาน
ปลัดกระทรวงคมนาคม มีประเด็นมาอภิปราย ดังนี้**

1) ด้านคอมพิวเตอร์ เกิดจากคอมพิวเตอร์สำนักงานมีอายุการใช้งานที่
ยาวนาน ทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ เวลาเปิดงาน
หลายโปรแกรมพร้อมกันก็ทำให้เครื่องสะดุดหรือเครื่องค้าง ทำให้เกิดความล่าช้า
เป็นอุปสรรคในการทำงาน รวมถึงการใช้อินเทอร์เน็ตที่เกิดจากการที่ระบบ
อินเทอร์เน็ตของสำนักงานไม่เสถียร ใช้ได้บ้าง ไม่ได้บ้าง กรณีที่ใช้ได้บางครั้งก็มี
ความล่าช้าทำให้เกิดอุปสรรคในการทำงาน เช่น การประชุมผ่านระบบออนไลน์ที่
อาจทำให้เกิดการดีเลย์ของภาพและเสียง เวลาทีมงานตัวก็ไม่สามารถเปิดไฟล์งาน
ได้ เนื่องจากต้องใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อเปิดไฟล์งานที่อยู่ในระบบคอมพิวเตอร์
สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรัชญา เหลืองทองวณิช (2566) ได้ศึกษา การพัฒนา
ทักษะทางด้านดิจิทัลของบุคลากร กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงาน
ปลัดกระทรวงคมนาคม ผลการศึกษาพบว่า คอมพิวเตอร์ของหน่วยงานมีการใช้
งานเป็นเวลานาน ไม่รองรับการอัปเดตซอฟต์แวร์ใหม่ เมื่อเปิดใช้งานโปรแกรม
ต่าง ๆ พร้อมกันครั้งละหลายโปรแกรม ทำให้คอมพิวเตอร์มีอาการค้าง และ



ประมวลผลได้ช้า นอกจากนี้คอมพิวเตอร์ไม่รองรับการใช้ Zoom หรือ Webex เต็มรูปแบบ เนื่องจากไม่มีกล้องและไมโครโฟน ทำให้ต้องเพิ่มอุปกรณ์เสริม การอัปเดตรุ่นของ Microsoft Office อาจมีผลต่อการเปิดใช้งานไฟล์งาน รูปแบบข้อมูลอาจคลาดเคลื่อนได้

2) ด้านบุคลากร แม้บุคลากรส่วนใหญ่ในช่วงอายุวันกลางคน จะสามารถใช้งานโปรแกรมต่าง ๆ ในขั้นพื้นฐานได้ แต่ยังขาดความรู้ ความเข้าใจ ทักษะที่จะใช้โปรแกรมในด้านต่าง ๆ ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น นอกจากนั้น ในบุคลากรที่อายุมาก หรือมี ตำแหน่งที่สูง ก็ไม่สามารถใช้งานบางโปรแกรมที่มีความซับซ้อนได้ ต้องอาศัย ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานปฏิบัติงานแทน สอดคล้องกับ ชลิดา เพชรสง ศรี (2566) ได้ศึกษา การพัฒนาบุคลากรฝ่ายสรรหา บรรจุ แต่งตั้งและข้อมูลบุคคล ภายใต้การเปลี่ยนแปลงยุคดิจิทัล กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงาน ปลัดกระทรวงคมนาคม ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรขาดความรู้และทักษะการนำ เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานขาดแรงจูงใจที่จะเรียนรู้และทดลองทำสิ่ง ใหม่เพื่อพัฒนาตนเอง เพราะความหลากหลายช่วงอายุของบุคลากร เช่น บุคลากร ที่มีอายุเยอะ ไม่ค่อยมีความรู้ ความเข้าใจ และไม่มีทักษะในการนำเทคโนโลยี ดิจิทัลเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงแนวความคิดที่ยังยึดติดกับทำงานแบบ ดั้งเดิม และมองว่าการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานมีความยุ่งยาก ซับซ้อน เป็นการเพิ่มภาระงานและ ก่อให้เกิดความล่าช้าได้

3) ด้านงบประมาณ ปัญหาด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์เกิดจาก คอมพิวเตอร์สำนักงานมีอายุการใช้งานที่ยาวนาน ทำให้เกิดความล่าช้าในการ ทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ เวลาเปิดงานหลายโปรแกรมพร้อมกันก็ทำให้เครื่อง สะดุดหรือเครื่องค้าง ทำให้เกิดความล่าช้า เป็นอุปสรรคในการทำงาน และ บุคลากรต้องเป็นคนออกค่าใช้จ่ายในส่วนของอุปกรณ์เสริม เช่น ไมโครโฟน หูฟัง อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ เองทำให้มีค่าใช้จ่ายสูง ทำให้หากไม่ใช่กรณีที่จำเป็น



จริงๆ ก็จะไม่ใช่อุปกรณ์เสริมต่าง ๆ เห็นควรให้ทางหน่วยงานมีงบประมาณรองรับด้านอุปกรณ์เกี่ยวกับเทคโนโลยีที่จำเป็นในการใช้งานสำหรับบุคลากร สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรัชญา เหลืองทองวณิช (2566) ได้ศึกษา การพัฒนาทักษะทางด้านดิจิทัลของบุคลากร กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม ผลการศึกษาพบว่า การจัดซื้ออุปกรณ์ส่วนเสริม เช่น กล้องติดคอมพิวเตอร์ ไมโครโฟน หรือหูฟัง เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่ไม่สามารถเบิกจ่ายจากหน่วยงานได้ ซึ่งเป็นการเพิ่มภาระ ค่าใช้จ่ายให้กับบุคลากร นอกจากนี้ บุคลากรอาจไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณสำหรับการพัฒนาในด้านนี้ หรือไม่มีโอกาสเข้าร่วมการอบรม เนื่องจากไม่ใช่หน่วยงานที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง จึงอาจไม่ได้รับการสนับสนุนหรือส่งเสริมให้พัฒนาทักษะในด้านนี้

แนวทางการพัฒนาบุคลากรฝ่ายพัฒนาบุคคล กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม ในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน ประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1. จัดสรรงบประมาณเพื่อจัดหาอุปกรณ์ที่เกี่ยวกับเทคโนโลยี เช่น คอมพิวเตอร์ ไมโครโฟน หูฟัง เครื่องบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ที่มีประสิทธิภาพ ตรงกับความต้องการในการใช้ปฏิบัติงาน และระบบอินเทอร์เน็ต ที่มีความเสถียรและมีความรวดเร็ว เพื่อตอบโจทย์การปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรีดาพร อารักษ์สมบูรณ์ และณัฐพล บัวเปลี่ยนสี (2565) ได้ศึกษา การพัฒนาศักยภาพทักษะด้านดิจิทัลของทรัพยากรมนุษย์สำหรับองค์กรภาครัฐสู่การเป็นเมืองอัจฉริยะของจังหวัดจะเชิงเทรา ผลการวิจัยพบว่า ทักษะการรู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมีความจำเป็น โดยองค์กรภาครัฐควรส่งเสริมทักษะความเข้าใจ และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นทักษะในการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์



และสื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน ระบบงานในองค์กร ให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ โดยต้องครอบคลุมความสามารถในด้านการใช้งาน การเข้าใจในการทำงาน การสร้างระบบงาน และการเข้าถึงเทคโนโลยีดิจิทัล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ควรมีการฝึกอบรมและฝึกปฏิบัติโปรแกรมต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานแต่ละตำแหน่ง ทั้งที่เป็นโปรแกรมพื้นฐานที่ต้องใช้ทุกตำแหน่ง และโปรแกรมอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับแต่ละตำแหน่ง รวมถึงโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ เพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจ และความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปุณณสา คชศิลา (2565) ได้ศึกษา แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัลแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการในหน่วยงานซึ่งระบุข้อเสนอแนะในการพัฒนาทั้งแง่มุมของการเพิ่มพูนทักษะและการเสนอแนะหลักสูตรที่มีมาตรฐานและสามารถเข้าถึงได้ อย่างไรก็ตาม หลักสูตรที่ใช้ในการเพิ่มพูนทักษะดิจิทัลที่ควรได้รับการส่งเสริมและพัฒนาอาจเป็นหลักสูตรจากหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน หรือสถาบันการศึกษาอื่น ๆ โดยหลักสูตรดังกล่าวควรเป็นหลักสูตรที่ได้รับการรับรองมาตรฐานจากหน่วยงานที่เชื่อถือได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ควรจัดให้มีงบประมาณสำหรับอุปกรณ์เกี่ยวกับเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ ไมโครโฟน หูฟัง เครื่องมือบันทึกข้อมูล ฯลฯ ที่มีประสิทธิภาพ และระบบอินเทอร์เน็ตที่มีความเสถียรและมีความรวดเร็ว เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น



2. ควรจัดให้มีการฝึกอบรมโปรแกรมต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ทั้งโปรแกรมพื้นฐาน และโปรแกรมที่มีความซับซ้อน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรในยุคดิจิทัล

เอกสารอ้างอิง

- คณะกรรมการยุทธศาสตร์ชาติ. (2561). ประกาศ เรื่อง ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580). กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.
- จิรัชญา เหลืองทองวนิช. (2566). การพัฒนาทักษะทางด้านดิจิทัลของบุคลากรกองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชลิตา เพชรสงค์ศรี. (2566). การพัฒนาบุคลากรฝ่ายสรรหา บรรจุ แต่งตั้งและข้อมูลบุคคล ภายใต้การเปลี่ยนแปลงยุคดิจิทัล กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ดวงสมร สุทธิวงศ์กุล. (2562). การพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรีดาพร อารักษ์สมบูรณ์ และณัฐพล บัวเปลี่ยนสี. (2565). การพัฒนาศักยภาพทักษะด้านดิจิทัลของทรัพยากรมนุษย์สำหรับองค์กรภาครัฐสู่การเป็นเมืองอัจฉริยะของจังหวัดฉะเชิงเทรา. วารสารวิชาการสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ, 8(2),1-17.



ปุกณณาสา คชศิลา. (2565). แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการ
หน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักนายกรัฐมนตรี, สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
(2565). แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบสาม พ.ศ.
2566 - 2570. ค้นเมื่อวันที่ 30 มิถุนายน 2568, จาก
[https://www.nesdc.go.th/article_attach/article_file_20230307173518](https://www.nesdc.go.th/article_attach/article_file_20230307173518.pdf)
.pdf