

**ความต้องการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของบุคลากร
ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ
ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019**

**The Needs for the Work Potential Development of Personnel in Information
and Communication Technologies (ICTs) of Government Agencies During
Coronavirus (COVID-19) Outbreak**

อุมพร แม้นเหมือน¹

พิพัฒน์ ไทยอารี²

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัญหาและข้อจำกัดในการนำระบบการทำงานในรูปแบบ Work from Home 2) เพื่อเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของบุคลากรในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งเป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยการสัมภาษณ์ผู้บังคับบัญชา จำนวน 4 หน่วยงาน และแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) กลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรหน่วยงานภาครัฐ โดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) คำนวณใช้สูตรของคอแครน (Cochran, 1977) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 240 คน นำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Means) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าทดสอบ F – Test (ANOVA) กำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ในการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม และการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's method)

ปัญหาและข้อจำกัดในการนำระบบการดำเนินงานแบบ Work from Home ของหน่วยงานภาครัฐในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พบว่า ส่วนใหญ่มีความพร้อมของอุปกรณ์ในการทำงาน คือ ใช้โทรศัพท์มือถือ ร้อยละ 70 มีความพร้อมของสัญญาณ

¹ นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

² ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

อินเทอร์เน็ตที่มีความเสถียร ร้อยละ 62.1 มีสภาพแวดล้อมภายในบ้านในช่วงการดำเนินงาน ส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงาน ร้อยละ 56.7 และมีความกังวลในเรื่องของลักษณะงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ร้อยละ 54.2

ระดับความต้องการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของบุคลากรในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ เกี่ยวกับทักษะประยุกต์สำหรับการทำงาน และทักษะขั้นพื้นฐานของบุคลากรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนทักษะขั้นต้นสำหรับการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของบุคลากรในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของหน่วยงานภาครัฐในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

ปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทบุคลากรที่แตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของบุคลากรในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐในด้านทักษะขั้นพื้นฐาน ทักษะขั้นต้นสำหรับการทำงาน และทักษะประยุกต์สำหรับการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่าง

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่แตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของบุคลากรในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ ในด้านทักษะขั้นพื้นฐาน ทักษะขั้นต้นสำหรับการทำงาน และทักษะประยุกต์สำหรับการทำงาน ในภาพรวม ที่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ทักษะประยุกต์สำหรับการทำงานในด้านการใช้ ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัย บุคลากรมีความต้องการพัฒนาทักษะที่ไม่แตกต่าง

ปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของบุคลากรในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐไม่แตกต่าง และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทักษะประยุกต์สำหรับการทำงานในด้านการใช้โปรแกรมสร้างสื่อ ดิจิทัลของบุคลากรหน่วยงานภาครัฐ มีความต้องการพัฒนาทักษะที่แตกต่าง

คำสำคัญ : ความต้องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร , เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร , โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 , การดำเนินงานแบบ Work from Home

บทนำ

ด้วยแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ได้ระบุแนวทางการบริหารราชการแผ่นดิน เกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีศักยภาพและเพียงพอต่อการขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงาน เพื่อให้ระบบราชการมีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพสูง หน่วยงานภาครัฐจึงได้กำหนดนโยบาย เป้าหมาย และผลสัมฤทธิ์ในการบริหารราชการ เพื่อมุ่งเน้นอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และสนับสนุนการบริหารทรัพยากรบุคคล จัดสรรและบริหารทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพ

ในช่วงการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 รัฐบาลมีประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินทั่วราชอาณาจักร และให้หน่วยงานราชการดำเนินการตามมาตรการของกระทรวงสาธารณสุข หน่วยงานภาครัฐ จึงได้มีประกาศเรื่องมาตรการการปฏิบัติงานภายในที่พัก (Work from Home) ต่อมาคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) มีแนวทางการพัฒนาข้าราชการและเจ้าหน้าที่ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง ตลอดจนนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อจำกัดในการนำระบบการทำงานในรูปแบบ Work from Home
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาศักยภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบุคลากรหน่วยงานภาครัฐในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ตามปัจจัยส่วนบุคคล

แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การใช้กลยุทธ์เชิงรุกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างต่อเนื่อง มีหลักการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ 1) สมรรถนะขั้นพื้นฐาน คือ สมรรถนะที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีในการปฏิบัติงาน 2) สมรรถนะจำแนก คือ สมรรถนะสำหรับการสร้างผลงาน (อ้างถึงใน นิพนธ์ ศศิธรเสาวภา (2560, น.4-3) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การจัดประสบการณ์การเรียนรู้อย่างเป็นระบบในห้วงเวลาที่กำหนด เพื่อให้บุคลากรในองค์กรมีสมรรถนะสูงขึ้น สามารถปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ มี 3 แนวทาง คือ 1) การเรียนรู้ 2) การฝึกอบรม และ 3) การพัฒนาบุคลากร (อ้างถึงใน ธนาชัย สุขวณิช และสิทธิชัย อรัญยกานนท์ (2561 , น. 242))

ทฤษฎีความต้องการ

Frederick W. Taylor (อ้างถึงใน ผศ.ดร.ชนาชัย สุขวณิช และสิทธิชัย อรัญญกานนท์ ,2561, น. 194-205) ได้กล่าวว่า การทำงานมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจะต้องมีการวางแผนงานที่ดีและคัดสรรคนงานที่มีความสามารถเหมาะสมกับงาน มีทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ของอับราฮัม มาสโลว์ มี 5 ชั้น ได้แก่ 1) ด้านกายภาพ 2) ด้านความมั่นคงปลอดภัย 3) ด้านความรัก 4) ด้านเกียรติยศ และ 5) ด้านประจักษ์ของตน ทั้งนี้ ทฤษฎีความต้องการของ McClelland ได้กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ 3 ประการ ได้แก่ 1)ด้านความสำเร็จ 2)ด้านการสมาคม และ 3) ด้านอำนาจ (อ้างถึงใน ผศ.ดร.ชนาชัย สุขวณิช และสิทธิชัย อรัญญกานนท์ ,2561, น. 195-198)

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) หมายถึง การปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐโดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพ ของระบบราชการและการแสวงหาประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ โดยการนำเอาแนวทางหรือวิธีการบริหารงานภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ (อ้างถึงใน นิพนธ์ ศศิธรเสาวภา,2560, น.8-3)

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศภาครัฐ

เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology :ICTs) ประกอบด้วย เทคโนโลยีระบบคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม เพื่อใช้ในการกระบวนการจัดหา จัดเก็บ สร้างและเผยแพร่สารสนเทศในรูปแบบต่างๆ ได้แก่ ระบบจัดเก็บและประมวลผลข้อมูล ระบบสื่อสารโทรคมนาคม และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศ (อ้างถึงใน นิพนธ์ ศศิธรเสาวภา,2560,น.5-4) ตลอดจนทฤษฎีการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model) หรือ TAM เป็นทฤษฎีที่ถูกพัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุผล (The Theory of Reasoned Action - TRA) จุดประสงค์เพื่อทำนายการยอมรับและการใช้เทคโนโลยีในการทำงาน (Fred Davis,1989) มีปัจจัยหลัก ได้แก่ 1) การรับรู้ถึงประโยชน์ 2) การรับรู้ว่าเป็นระบบที่ง่ายต่อการใช้งาน (Perceive Ease of Use) 3) ทศนคติ 4) ความตั้งใจใช้ (Intention to Use) (ถวิล ธาราโกชน์. 2526: 64-6)

แนวทางทักษะด้านดิจิทัล ของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ

มีจำนวน 5 มิติ ดังนี้ 1) รู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยี เป็นกลุ่มทักษะด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล 2) เข้าใจนโยบาย กฎหมาย และมาตรฐาน เป็นกลุ่มทักษะด้านการควบคุม กำกับ และปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบายและมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล 3) ใช้ดิจิทัลเพื่อประยุกต์และพัฒนา 4) ใช้ดิจิทัลเพื่อวางแผน บริหารจัดการและนำองค์กร และ 5) ใช้ดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์ (อ้างถึงเว็บไซต์ของสำนักงาน ก.พ <https://www.ocsc.go.th/>)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จิรวรรณ ประภาณวีน (2558) ได้ศึกษาเรื่อง สภาพและความต้องการการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการจัดการเรียนการสอนของครูระดับประถมศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาขอนแก่นเขต 1 , รุ่งฤดี เพ็ชรสงคราม (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษของข้าราชการหน่วยบัญชาการทหารพัฒนา , พชรินทร์ คณิศรวงกูร (2560) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานทหารพัฒนา หน่วยบัญชาการทหารพัฒนา กองบัญชาการกองทัพไทย เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 , รุ่งรัตนา บุญ-หลง (2561) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาบุคลากรสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ภายใต้บริบทประเทศไทย 4.0 , กฤษฎา แก้วผุดผ่อง,(วารสารการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย ปีที่ 2 สิงหาคม 2558) ได้ศึกษาเรื่องสภาพการใช้ ปัญหา และความต้องการ ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบุคลากรหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล และ อรุณทัย พยัคฆงพงษ์ (วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี ปีที่ 11 ฉบับที่ 25 เดือนพฤษภาคม – สิงหาคม 2560) ได้ศึกษาเรื่องแบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีในการแข่งขันทางการตลาด

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎี รวมถึงผลวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษากำหนดแนวความคิดไว้ดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. ประเภทบุคลากร
5. ลักษณะงาน
6. รายได้

1. นโยบายการใช้ระบบการดำเนินงานแบบ Work from Home
2. ปัญหาและข้อจำกัดในการใช้ระบบการดำเนินงานแบบ Work from Home

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ความต้องการพัฒนาศักยภาพในการทำงาน ของบุคลากรในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและ การสื่อสาร

1. ทักษะขั้นพื้นฐาน
2. ทักษะขั้นต้นสำหรับการทำงาน
3. ทักษะประยุกต์สำหรับการทำงาน

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรหน่วยงานภาครัฐ กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของคอเชรัน (Cochran, 1977) ได้กลุ่มตัวอย่าง 240 คน วิธีการสุ่มตัวอย่างเป็นการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) แล้วสุ่มอย่างง่าย เพื่อให้ได้จำนวนตามสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 กลุ่มผู้บังคับบัญชา 4 หน่วยงาน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์

กลุ่มที่ 2 กลุ่มบุคลากรทั่วไป มีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) จำนวน 240 ฉบับ โดยแจกแบบสอบถาม แบ่งเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของบุคลากร ลักษณะงาน รายได้ต่อเดือน และหน่วยงานในสังกัด จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับนโยบายการใช้ระบบการดำเนินงานแบบ Work from Home ของหน่วยงานภาครัฐในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โควโรนา 2019 เป็นคำถามปลายปิด และเป็นแบบปลายเปิด จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัญหาและข้อจำกัดในการนำระบบการดำเนินงานแบบ Work from Home ของบุคลากรหน่วยงานภาครัฐ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความต้องการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของบุคลากรในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของหน่วยงานภาครัฐ เป็นคำถามปลายปิด โดยใช้มาตราส่วนประเมินค่าคะแนน (Rating Scale) ตามแบบของ Likert Scale มีทางเลือกตอบได้ 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ 1=ระดับน้อยที่สุด , 2=ระดับน้อย, 3=ระดับปานกลาง , 4=ระดับมาก และ 5=ระดับมากที่สุด

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จำนวน 1 ข้อ

วิธีวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ระดับ 0.05 โดยใช้สถิติ 1) เชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อบรรยายลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง 2) สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่าทดสอบ F – Test (ANOVA) วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มี ตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's method) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์ผู้บังคับบัญชา 4 หน่วยงาน พบว่า

1. นโยบายการทำงานในการดำเนินการแบบ Work from Home ของหน่วยงานภาครัฐ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เนื่องจากรัฐบาลได้มีนโยบายในการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หน่วยงานภาครัฐจึงได้มีนโยบายให้บุคลากรดำเนินงานแบบ Work from Home เพื่อลดความแออัดของบุคลากร และลดอัตราความเสี่ยงในการติดเชื้อในหน่วยงาน ด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยผู้บังคับบัญชา พิจารณาลักษณะงาน และอัตราของบุคลากรที่จะเข้าดำเนินงานในหน่วยงานให้สอดคล้องกับภารกิจและสนับสนุนกลุ่มบุคลากรที่ดำเนินงานแบบ Work from Home

2. ปัญหาและข้อจำกัดในการนำระบบการดำเนินงานแบบ Work from Home ของบุคลากร หน่วยงานภาครัฐ ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พบว่า (1) ระบบฐานข้อมูล (Data) ขาดการอัปเดตข้อมูลอย่างต่อเนื่อง (2) ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document) ช่วยสนับสนุนในการปฏิบัติงานแบบ Work from Home ได้ดี แต่ต้องมีการปรับปรุงให้สามารถใช้งานได้ง่าย สะดวก และมีเสถียรภาพมากขึ้น (3) ลักษณะงานของแต่ละหน่วยงานมีภารกิจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ผู้บังคับบัญชาดำเนินการจัดแผนการดำเนินงานและอัตรากำลังคน ที่ชัดเจนในการปฏิบัติงานในหน่วยงาน และสนับสนุนงานให้กับกลุ่มบุคลากรที่ดำเนินงานแบบ Work from Home โดยเฉพาะงานบริการประชาชน , การเงิน การคลัง พัสดุ และงบประมาณ (4) กลุ่มอายุของบุคลากรมีผลกระทบต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากระดับทักษะของกลุ่มคนแต่ละวัย จะมีความรู้ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน (5) ความพร้อมของอุปกรณ์ในการทำงาน เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ต คอมพิวเตอร์ (6) ค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากการใช้อินเทอร์เน็ตหรือการซื้ออุปกรณ์ในการทำงานต่างๆ

3. ความต้องการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของบุคลากรในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ (1) พิจารณาลักษณะงานและหน้าที่รับผิดชอบ (2) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาปรับใช้ประโยชน์ในการพัฒนาบุคลากรได้แก่ การเรียนรู้ทางไกล (e-learning) (3) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานอื่นๆประเมินระดับทักษะของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคคลกร โดยเฉพาะความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเบื้องต้น ได้แก่ MS Word , MS Excel , MS Power point เป็นต้น และ(4) การพัฒนาความรู้ทักษะอื่นๆ ที่บุคลากรสนใจและสามารถนำมาใช้งาน เช่น Photoshop , Social Media ใหม่ๆ เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ผลการศึกษาจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 240 คน พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 189 คน (ร้อยละ 78.8) และเป็นเพศชาย จำนวน 51 คน (ร้อยละ 21.3) มีอายุระหว่าง 31 - 35 ปี จำนวน 59 คน (ร้อยละ 24.6) ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 176 คน (ร้อยละ 73.3) ประเภทบุคลากรรับข้าราชการ จำนวน 98 คน (ร้อยละ 40.8) ลักษณะงานเป็นงานสนับสนุน งานอำนวยการ และงานธุรการ จำนวน 68 คน (ร้อยละ 28.3) และมีรายได้ต่อเดือน อยู่ระหว่าง 15,000 – 17,999 บาท จำนวน 77 คน (ร้อยละ 32.1)

2. ผลการวิเคราะห์นโยบายการใช้ระบบการดำเนินงานแบบ Work from Home ของหน่วยงานภาครัฐในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ทราบถึงนโยบายฯ จำนวน 233 คน (ร้อยละ 97.1) และไม่ทราบ ถึงนโยบายฯ จำนวน 7 คน (คิดเป็นร้อยละ 2.9) ความเป็นมาของนโยบายฯ เนื่องจากรัฐบาลได้มีนโยบายในการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เพื่อลดความแออัดของบุคลากร และลดอัตราความเสี่ยงในการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หน่วยงานภาครัฐจึงได้กำหนดแนวปฏิบัติ นโยบายฯ โดยการมอบหมายให้ผู้บังคับบัญชาของแต่ละหน่วยงาน พิจารณาลักษณะงาน และกำหนดอัตราของบุคลากรที่จะเข้ามาทำงานในหน่วยงาน เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจและไม่มีผลกระทบต่อให้บริการประชาชน หรือภารกิจหลักของแต่ละหน่วยงาน โดยการกำหนดขั้นตอนในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในการวางแผนทางระบบการดำเนินงานแบบ Work from Home ตามแนวทางของสำนักงาน ก.พ มาปรับรูปแบบการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรโดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงาน ที่มีอยู่ในปัจจุบันมาใช้ประโยชน์ ทั้งนี้ หน่วยงานได้มีการกำหนดการควบคุมและตรวจสอบการติดตามผลนโยบายฯ พบว่า ส่วนใหญ่ ทราบว่ามีการกำหนดการควบคุมและตรวจสอบการติดตามผล จำนวน 174 คน (ร้อยละ 72.5) ไม่ทราบ ว่ามีการกำหนดการควบคุมและตรวจสอบการติดตามผล จำนวน 59 คน (ร้อยละ 24.6) และไม่ได้กำหนดการควบคุมและตรวจสอบการติดตามผล จำนวน 7 คน (ร้อยละ 2.9) โดยได้มอบหมายให้ผู้บังคับบัญชา ติดตามการตรวจสอบผลของบุคลากร

3. ผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อจำกัดในการนำระบบการดำเนินงานแบบ Work from Home ของหน่วยงานภาครัฐในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พบว่า

(1) ความพร้อมของอุปกรณ์ในการทำงาน มากที่สุด คือโทรศัพท์มือถือ ร้อยละ 70 รองลงมา คือ Notebook ตามด้วยคอมพิวเตอร์ (PC), IPAD หรือ Tablet และมีการซื้ออุปกรณ์ใหม่ตามลำดับ สำหรับผู้ที่ไม่มีความพร้อมด้านอุปกรณ์ในการทำงาน มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6

(2) ความพร้อมของสัญญาณอินเทอร์เน็ต มากที่สุด คือ อินเทอร์เน็ตมีความเสถียร คิดเป็นร้อยละ 62.1 รองลงมาอินเทอร์เน็ตไม่เสถียร และไม่มีความพร้อมของสัญญาณอินเทอร์เน็ต ตามลำดับ

(3) ความพร้อมของโปรแกรมที่ใช้ในการทำงาน มากที่สุด คือระบบลงเวลา Intranet ร้อยละ 89.2 รองลงมาคือระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document) ตามด้วยโปรแกรมสื่อสารตอบโต้ข้อความทันทีทันใด , โปรแกรมสำนักงานในการทำงาน, โปรแกรมเพื่อการประชุมออนไลน์ และสุดท้ายโปรแกรมการบริหารจัดการโครงการ

(4) ทักษะในการใช้โปรแกรมในการทำงาน มากที่สุด คือทักษะการใช้ระบบลงเวลา Intranet ร้อยละ 91.3 รองลงมาคือทักษะการใช้โปรแกรมเพื่อการประชุมออนไลน์ , ตามด้วยทักษะการใช้โปรแกรมสื่อสารตอบโต้ข้อความทันทีทันใด , ทักษะการใช้โปรแกรมสำนักงานในการทำงาน , ทักษะการใช้ระบบรวบรวมไฟล์หรือเอกสาร, ทักษะการใช้โปรแกรมเพื่อการประชุมออนไลน์ ทักษะการใช้โปรแกรมการบริหารจัดการโครงการ และสุดท้ายทักษะการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document)

(5) สภาพแวดล้อมภายในที่พัก พบว่า ไม่มีปัญหา/อุปสรรคในการทำงาน มากที่สุด ร้อยละ 56.7 รองลงมามีอุปสรรคในการทำงาน คือ การมีเด็กเล็ก และผู้สูงอายุอยู่ในบ้านพัก สภาพแวดล้อมของบ้านพักโดยรวมไม่สะดวก เช่น มีเสียงดัง อาศัยอยู่กับเพื่อน ตามด้วยมีสิ่งรบกวนสมาธิในการทำงาน เช่น ดูหนัง ฟังเพลง เล่นเกม และอื่นๆ ได้แก่ ไม่มีข้อมูลและอุปกรณ์ที่ต้องใช้ในการทำงาน

(6) ความกังวลในช่วงการดำเนินงาน พบว่า มีความกังวลในเรื่องลักษณะงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่มากที่สุด ร้อยละ 54.2 รองลงมาคือค่าใช้จ่ายที่สูงขึ้น ,ตามด้วยขาดปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ,ความสามารถด้านระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศในการทำงาน ,ไม่มีบุคลากรที่สนับสนุน ให้คำปรึกษาและสอนการใช้โปรแกรมต่างๆ ในการทำงาน ,ระบบความปลอดภัยของข้อมูล ,และอื่นๆ ได้แก่ การติดต่อสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา ข้อจำกัดของข้อมูลและอุปกรณ์ที่ต้องใช้ในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ระดับความต้องการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของบุคลากรในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของหน่วยงานภาครัฐ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความต้องการพัฒนาศักยภาพในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ลำดับที่ 1 ทักษะประยุกต์สำหรับการทำงาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.46) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ทักษะการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document) (ค่าเฉลี่ย 3.65) รองลงมาทักษะการใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัย (ค่าเฉลี่ย 3.52) ตามด้วยทักษะการทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ (ค่าเฉลี่ย 3.47) และสุดท้ายคือทักษะการใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล (ค่าเฉลี่ย 3.22)

ลำดับที่ 2 ทักษะขั้นพื้นฐาน อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.41) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทักษะการใช้งานเพื่อความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.54) รองลงมาทักษะ การใช้งานคอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.39) และสุดท้ายทักษะการใช้งานอินเทอร์เน็ต (ค่าเฉลี่ย 3.31)

ลำดับที่ 3 ทักษะขั้นต้นสำหรับการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.35) พบว่า ค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ทักษะการใช้โปรแกรมตารางคำนวณ (ค่าเฉลี่ย 3.40) รองลงมาคือ ทักษะการใช้โปรแกรมประมวลคำ (ค่าเฉลี่ย 3.39) และสุดท้ายทักษะการใช้โปรแกรมนำเสนอ (ค่าเฉลี่ย 3.26)

สมมติฐานของการวิจัย

บุคลากรหน่วยงานภาครัฐ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาศักยภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ต่างกัน

ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้องการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของบุคลากรในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ โดยพิจารณาจาก ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า T-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่า Sig. พบว่า

1. ปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทบุคลากรที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์ ส่งผลต่อความต้องการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของบุคลากรในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ ในด้านทักษะขั้นพื้นฐาน ทักษะขั้นต้นสำหรับการทำงาน และทักษะประยุกต์สำหรับการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

2. ปัจจัยด้านลักษณะงานที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์ส่งผลต่อความต้องการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของบุคลากรในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ ในด้านทักษะขั้นพื้นฐาน ทักษะขั้นต้นสำหรับการทำงาน และทักษะประยุกต์สำหรับการทำงานในภาพรวมที่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความต้องการพัฒนาทักษะประยุกต์สำหรับการทำงานในด้านการใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.133 ซึ่งมีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แปลความหมายได้ว่า ปัจจัยลักษณะงานที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์ส่งผลต่อความต้องการพัฒนาทักษะประยุกต์สำหรับการทำงานในด้านการใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัยของบุคลากรหน่วยงานภาครัฐที่ไม่แตกต่างกัน

3. ปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความสัมพันธ์ส่งผลต่อความต้องการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของบุคลากรในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐในด้านทักษะขั้นพื้นฐาน ทักษะขั้นต้นสำหรับการทำงาน และทักษะประยุกต์

สำหรับการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทักษะประยุกต์สำหรับการทำงานในด้านการใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แปลความหมายได้ว่า ปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์ส่งผลต่อความต้องการพัฒนาทักษะประยุกต์สำหรับการทำงานในด้านการใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล ของบุคลากรหน่วยงานภาครัฐแตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องความต้องการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของบุคลากรในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของหน่วยงานภาครัฐในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

1. นโยบายการใช้ระบบการดำเนินงานแบบ Work from Home ของหน่วยงานภาครัฐในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ทราบว่ามีนโยบายในการดำเนินงานแบบ Work from Home เพื่อดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาลในการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หน่วยงานภาครัฐจึงได้กำหนดแนวทางขั้นตอนการปฏิบัติงานและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ตลอดจนการกำหนดการควบคุมตรวจสอบ ประเมินผลในช่วงดำเนินงานแบบ Work from Home โดยมอบหมายให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาจากลักษณะงาน อัตราของบุคลากรที่จะเข้ามาทำงานในหน่วยงาน เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจและไม่มีผลกระทบต่อการให้บริการประชาชนหรือภารกิจหลักของแต่ละหน่วยงาน ทั้งนี้ มีการกำหนดขั้นตอนในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ส่งเสริมให้บุคลากรสามารถเข้าไปเรียนรู้ด้วยตนเอง (e-learning) ในเว็บไซต์ของสำนักงาน ก.พ หรือการเรียนรู้ออนไลน์ (e-learning) ของสถาบันต่างๆ สอดคล้องกับหลักการของการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (อ้างถึงใน นิพนธ์ ศศิธรเสาวภา(2560, น.8-3)

จากผลการวิจัยวิเคราะห์ได้ว่า หน่วยงานภาครัฐ มีการกำหนดแนวทางในการดำเนินงานแบบ Work from Home ที่ดีและชัดเจนโดยมีการกำหนดแนวทางปฏิบัติ การควบคุมและการตรวจสอบ ติดตามผล ตลอดจนบุคลากรในหน่วยงานทราบถึงแนวทางปฏิบัติในการดำเนินงานแบบ Work from Home และนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน การบริหารจัดการและขับเคลื่อนงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ปัญหาและข้อจำกัดในการนำระบบการดำเนินงานแบบ Work from Home ของบุคลากรหน่วยงานภาครัฐในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จากผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่บุคลากรมีความพร้อมของอุปกรณ์ในการทำงานในช่วงการดำเนินงานแบบ Work

from Home มากที่สุด คือโทรศัพท์มือถือ ร้อยละ 70 , มีความพร้อมในด้านสัญญาณอินเทอร์เน็ต มีความเสถียร ร้อยละ 62.1 มีโปรแกรมที่ใช้ในการทำงาน คือ ระบบ E-document ร้อยละ 91.30 , มีทักษะในการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document) ร้อยละ 91.3 และไม่มีอุปสรรคในการทำงาน ร้อยละ 56.70 ซึ่งบุคลากรในกลุ่มนี้จะมีความพร้อมในการดำเนินงานแบบ Word from Home เนื่องจากมีความพร้อมในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ทั้งนี้ จากผลการวิจัย พบว่า มีบุคลากรที่ไม่มีความพร้อมของอุปกรณ์ ร้อยละ 14.6 , ไม่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 9 , และมีความกังวลเรื่องสภาพแวดล้อมภายในบ้าน ได้แก่ มีเด็กเล็ก และผู้สูงอายุ อยู่ในบ้านพัก ร้อยละ 20 สำหรับบุคลากรกลุ่มนี้ หน่วยงานจะต้องมีการสนับสนุนและช่วยเหลือ เช่น การสนับสนุนเรื่องของอุปกรณ์ เช่น มี Notebook ให้ยืม เป็นต้น ซึ่งจะสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กฤษฎา แก้วผุดผ่อง,(วารสารการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย ปีที่ 2 สิงหาคม 2558) ได้ศึกษาเรื่องสภาพการใช้ ปัญหา และความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบุคลากรหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่ได้รับความรู้จากการเรียนรู้ด้วยตนเอง และได้รับการฝึกอบรมที่จัดขึ้นโดยหน่วยงานในมหาวิทยาลัย มีทักษะความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน สำหรับปัญหาและความต้องการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารของบุคลากร พบว่า มีความสอดคล้องกันในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ และด้านการส่งเสริมและพัฒนาความรู้จากหน่วยงาน

4. ระดับความต้องการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของบุคลากรในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ของหน่วยงานภาครัฐ พบว่า ทักษะประยุกต์สำหรับการทำงาน ทักษะขั้นพื้นฐาน อยู่ในระดับมาก และทักษะขั้นต้นสำหรับการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง

จากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า บุคลากรมีความต้องการในการพัฒนาทักษะประยุกต์สำหรับการทำงานมากที่สุด โดยเฉพาะทักษะการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-Document) เนื่องจากเป็นระบบที่มีความจำเป็นในการปฏิบัติงานของบุคลากร รองลงมา คือ ทักษะขั้นพื้นฐาน โดยเฉพาะทักษะการใช้งานเพื่อความปลอดภัย เนื่องจากข้อมูลบางชนิดและลักษณะงานบางประเภท มีความจำเป็นต้องมีการเก็บข้อมูลที่เป็นชั้นความลับ และสุดท้าย คือ ทักษะขั้นต้นสำหรับการทำงาน เนื่องจากโปรแกรมประมวลคำ โปรแกรมตารางคำนวณ และโปรแกรมนำเสนอ เป็นโปรแกรมพื้นฐานที่บุคลากรจะต้องใช้ในการปฏิบัติงาน ดังนั้นหน่วยงานควรมีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงาน ในด้านต่างๆ เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพในการทำงานของบุคลากรในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ผลการวิเคราะห์สมมติฐาน บุคลากรหน่วยงานภาครัฐที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาศักยภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 แตกต่างกัน

1. ปัจจัยด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทบุคลากร จากการศึกษาพบว่า บุคลากรหน่วยงานภาครัฐที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประเภทบุคลากรต่างกัน มีความต้องการพัฒนาศักยภาพในด้านทักษะขั้นพื้นฐาน ทักษะขั้นต้นสำหรับการทำงาน และทักษะประยุกต์สำหรับการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกันในทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รุ่งฤดี เพ็ชรสงคราม (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษของข้าราชการหน่วยบัญชาการทหารพัฒนา พบว่า เพศ อายุ อัตราเงินเดือน ชันยศ และระดับการศึกษา มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษของข้าราชการ สังกัดหน่วยบัญชาการทหารพัฒนาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านลักษณะงาน จากการศึกษาพบว่า บุคลากรหน่วยงานภาครัฐที่มีลักษณะงานแตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาศักยภาพในด้านทักษะขั้นพื้นฐาน ทักษะขั้นต้นสำหรับการทำงาน และทักษะประยุกต์สำหรับการทำงานในภาพรวมที่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่าความต้องการพัฒนาทักษะประยุกต์สำหรับการทำงานในด้านการใช้ดิจิทัล เพื่อความมั่นคงปลอดภัย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.133 มากกว่า 0.05 แปลความหมายได้ว่า ปัจจัยลักษณะงานที่แตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาทักษะประยุกต์สำหรับการทำงานในด้านการใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัยของบุคลากรหน่วยงานภาครัฐที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งพิจารณาได้ว่าบุคลากรของหน่วยงานภาครัฐให้ความสำคัญกับความปลอดภัยของข้อมูล

3. ปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือน จากการศึกษาพบว่า บุคลากรหน่วยงานภาครัฐที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาศักยภาพในด้านทักษะ ขั้นพื้นฐาน ทักษะขั้นต้นสำหรับการทำงาน และทักษะประยุกต์สำหรับการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ทักษะประยุกต์สำหรับการทำงานในด้านการใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แปลความหมายได้ว่า ปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความต้องการพัฒนาทักษะประยุกต์สำหรับการทำงานในด้านการใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล ของบุคลากรหน่วยงานภาครัฐที่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

1. หน่วยงานต้องมีความพร้อมของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อรองรับการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีของบุคลากร และเป็นฐานข้อมูลในการปฏิบัติงานในอนาคต เช่น ระบบฐานข้อมูล (Data)

2. การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรมีการฝึกอบรมทักษะขั้นพื้นฐาน ทักษะขั้นต้นสำหรับการทำงาน และทักษะประยุกต์สำหรับการทำงาน ให้แก่บุคลากรของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อเป็นการประเมินทักษะในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในเบื้องต้น เพื่อจัดกลุ่มในการพัฒนาทักษะในด้านต่างๆต่อไป ทั้งนี้ หน่วยงานควรมีการจัดทำคู่มือการเรียนรู้ในการใช้งานระบบต่างๆ

3. ส่งเสริมและประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรในหน่วยงานภาครัฐ เรียนรู้และพัฒนา ศักยภาพของตนเองในด้านต่างๆ ผ่านการเรียนรู้ด้วยตนเองแบบออนไลน์ (e-learning) ของสถาบันต่างๆ ตลอดจนทางหน่วยงานจะต้องมีการอบรมโครงการเรียนรู้ใหม่ๆ เพื่อพัฒนาบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ

4. บุคลากรที่มาให้ความรู้จะต้องมีความเชี่ยวชาญในด้านการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศการสื่อสาร เพื่อวางแผนงาน วิธีการฝึกอบรมและพัฒนาอย่างเหมาะสม

5. บุคลากรทุกตำแหน่งจะต้องพัฒนาตนเองในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอยู่เสมอ เพื่อเตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในอนาคต

6. หน่วยงานควรกระตุ้นให้บุคลากรสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน ส่งเสริมประสิทธิภาพของงานและองค์กร สร้างขวัญกำลังใจแก่ผู้ที่คิดค้นและสร้างผลประโยชน์แก่องค์กรด้วยการให้รางวัลตามความเหมาะสม เพื่อนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว ตลอดจนการเตรียมความพร้อมต่อสถานการณ์ฉุกเฉินในอนาคต

8. หน่วยงานจะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างสม่ำเสมอเช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (E-document) และจะต้องมีการจัดอบรมบุคลากรในหน่วยงานเพื่อเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ๆ ตลอดจนจะต้องมีการอัปเดตข้อมูล และเพิ่มทักษะการเรียนรู้ใหม่ๆ

9. หน่วยงานจะต้องมีการสนับสนุนอุปกรณ์เครื่องมือที่ครบถ้วน ที่สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน Work from Home เช่น การให้ยืม Notebook ที่เพียงพอต่อความต้องการ

ของบุคลากร ซึ่งจากการวิจัย พบว่า ปัญหาและข้อจำกัดความพร้อมของอุปกรณ์ในการทำงานมีบุคลากร ร้อยละ 14.6 ที่ไม่มีความพร้อมในด้านอุปกรณ์ในการทำงาน และติดต่อประสานงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาความต้องการพัฒนาศักยภาพในการทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบุคลากรในส่วนภูมิภาคเพิ่มเติม เพื่อที่จะได้นำมาเป็นแนวทางหรือข้อมูลในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรหน่วยงานภาครัฐได้ทั่วถึง

2. ในการวิจัยครั้งถัดไป ควรมีการวิจัยในประเด็นอื่นๆในหน่วยงานภาครัฐหรือภาคเอกชน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กฤษฎา แก้วผุดผ่อง,(วารสารการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย (ปีที่ 2 สิงหาคม 2558) สภาพการใช้
ปัญหา และความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบุคลากรหอสมุด
และคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล
- จิรวรรณ ประภาณาวิน (2558) ได้ศึกษาเรื่อง สภาพและความต้องการการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
และการสื่อสารในการจัดการเรียนการสอนของครูระดับประถมศึกษา ในสังกัดสำนักงาน
เขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษานครปฐมเขต 1
- ธนาชัย สุขวณิช , สิทธิชัย อรัณยกันนท์.(2561). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐและเอกชน.
กรุงเทพมหานคร : ทริปเฟลด์ เอ็ดดูเคชั่น
- นิพนธ์ ศศิธรเสาวภา.(2560). หลักสูตรประกาศนียบัตร. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- พัชรินทร์ คณิตขจรการ.(2560). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสำนักงานทหารพัฒนา หน่วย
บัญชาการทหารพัฒนา กองบัญชาการกองทัพไทย เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่ยุคไทย
แลนด์ 4.0”
- พิมพ์ชนก วงษ์เจริญ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อบ่มบ
บ่มองค์กรแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษาโรงพยาบาลบำรุงราษฎร์
- รุ่งรัตนา บุญ-หลง (2561) ได้ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาบุคลากรสำนักงานปลัดสำนัก
นายกรัฐมนตรี ภายใต้บริบทประเทศไทย 4.0
- รุ่งฤดี เพ็ชรสงคราม และรองศาสตราจารย์พัฒน์ ไทยอารี (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความ
ต้องการพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษของข้าราชการหน่วยบัญชาการทหารพัฒนา
โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สำนักงาน ก.พ :เว็บไซต์ของสำนักงาน ก.พ <https://www.ocsc.go.th/>
- ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี.(2559). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ศักดิ์เมธ จตุรพรชัย (2561). การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมของพนักงานคหบดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อ
การรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์
- อรุโณทัย พยัคฆพงษ์ (วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี ปีที่ 11 ฉบับที่ 25 เดือนพฤษภาคม –
สิงหาคม 2560) แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีในการแข่งขันทางการตลาด