

บทความวิชาการ

การจัดทำแผนพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เพื่อช่วยขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จ

กฤตยพร ไวกฤณา *

บทคัดย่อ

การขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จในโลกที่การเติบโตทางธุรกิจมีการแข่งขันทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสูง ความสามารถและทักษะของบุคลากรในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจึงมีบทบาทสำคัญ การมุ่งเน้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรจึงต้องมีการวางแผนการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรที่ออกแบบเป็นอย่างดี บทความนี้จะเน้นถึงขั้นตอนสำคัญที่เกี่ยวข้องในการจัดทำแผนงานพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นรายบุคคล กรณีศึกษาแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เริ่มต้นด้วยการประเมินความต้องการหรือเป้าหมายขององค์กร การระบุช่องว่างของสมรรถนะและประเมินสมรรถนะ การกำหนดเป้าหมายการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรที่ชัดเจนให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร และมีการออกแบบแผนการฝึกอบรมและการพัฒนาที่เหมาะสม รวมถึงการเสริมศักยภาพบุคลากรในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยทักษะและความรู้ที่จำเป็นเพื่อให้ทันต่อการรับมือภัยคุกคามและการโจมตีทางด้านไซเบอร์ที่รุนแรงมากขึ้น ตลอดจนถึงมีความรู้ความเข้าใจในการต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องด้านระบบคอมพิวเตอร์และความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ อย่างไรก็ตามการวางแผนพัฒนาสมรรถนะบุคลากรที่ดีช่วยพัฒนาทักษะและองค์ความรู้ใหม่ ๆ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับบุคลากร บุคลากรที่ได้รับการพัฒนามีความก้าวหน้าในสายงานองค์กรมีศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจที่เพิ่มขึ้น การทำงานเป็นมาตรฐานในระดับสากล เพิ่มผลผลิต องค์กรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และสามารถขับเคลื่อนสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: สมรรถนะ, การพัฒนาสมรรถนะ, แผนพัฒนารายบุคคล, เทคโนโลยีสารสนเทศ, คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

* เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล,

Email: krittayaporn.wik@mahidol.ac.th

(Received: 13/07/23, Revised: 22/02/24, Accepted: 04/04/24)

Academic Article

Formulation of Competency Development Plan of Siriraj Information Technology Department to Help Drive the Organization Toward Success

Krittayaporn Wikuna [†]

Abstract

Driving organizations toward success in a competitive world and the era of digital disruption is challenging. It also requires competent information technology personnel to play an important role in this era. This also means that organizations that want to achieve their strategic objectives and goals must have a well-designed competency development plan for technology personnel. This article highlights the important steps in creating an individual competency development plan for personnel of Siriraj Information Technology Department, Faculty of Medicine Siriraj Hospital, Mahidol University. The process begins with assessing the organization's needs or goals; identifying competency gaps; evaluating employee competency; setting clear personnel competency development goals liking with the goals of the organization; and finally having appropriate training programs and human resource development plans. This will help the information technology personnel to have necessary skills and knowledge to cope with increasingly severe cyber threats and attacks nowadays. Furthermore, the information technology personnel will gain more understanding of laws and regulations related to current computer systems and cyber security. Finally, having an effective personnel competency development plan will help the information technology personnel progress in their careers. Ultimately, the organization overall will gain a competitive advantage and achieve long-term and sustainable success.

Keywords: competency, competency development, individual development plan (IDP), information technology, Faculty of Medicine Siriraj Hospital

[†] General Administration Officer, Siriraj Information Technology Department, Faculty of Medicine Siriraj Hospital, Mahidol University, Email: krittayaporn.wik@mahidol.ac.th

(Received: 13/07/23, Revised: 22/02/24, Accepted: 04/04/24)

1. บทนำ

ในโลกปัจจุบันที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว และองค์กรต่าง ๆ ล้วนกำลังเผชิญกับความท้าทายในการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงเหล่านั้น โดยเฉพาะภายหลังการแพร่ระบาดของโรค Covid-19 ทำให้แต่ละองค์กรมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน การติดต่อสื่อสาร ตลอดจนถึงการบริหารจัดการภายในใหม่ในการดำเนินกิจกรรมหรือการดำเนินงานขององค์กรต่าง ๆ ที่มุ่งเน้นการทำงานแบบออนไลน์ เช่น การให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home: WFH) การนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่มีลักษณะการโจมตีทางไซเบอร์ที่รุนแรงขึ้น ซึ่งหากองค์กรได้รับผลกระทบจะก่อให้เกิดความสูญเสียต่อองค์กรทั้งในแง่ของภาพลักษณ์และค่าใช้จ่ายสูงในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ตลอดจนถึงการที่องค์กรต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น พ.ร.บ. คอมพิวเตอร์ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และ พ.ร.บ. ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ การรวมแผนพัฒนาความรู้ความสามารถทางเทคโนโลยีสมัยใหม่และความรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์เข้ามาในแผนพัฒนาสมรรถนะบุคลากรแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ องค์กรต้องมั่นใจว่าแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศของตนสามารถแข่งขันได้และช่วยสนับสนุนการขับเคลื่อนองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งความสำเร็จของการดำเนินการขึ้นอยู่กับทักษะและความสามารถของบุคลากรแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นสำคัญ

แผนพัฒนาสมรรถนะบุคลากรแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีประสิทธิภาพสามารถก่อให้เกิดประโยชน์มากมายแก่องค์กรนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ผลผลิต และนวัตกรรม นอกจากนี้ยังสามารถช่วยให้องค์กรยังคงแข่งขันได้ในโลกเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รวมถึงแผนพัฒนาสมรรถนะบุคลากรที่มีประสิทธิภาพสามารถเพิ่มการมีส่วนร่วมและการรักษาบุคลากรไว้กับองค์กร เนื่องจากบุคลากรรู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนจากองค์กรอย่างต่อเนื่อง

บทความนี้เขียนขึ้นเพื่อให้ผู้ศึกษาได้พัฒนาและเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ ในการจัดทำแผนพัฒนาสมรรถนะบุคลากรแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อนำแผนมาปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ องค์กรได้เตรียมความพร้อมของบุคลากรให้มีสมรรถนะและศักยภาพในการปฏิบัติงานในตำแหน่งและเพื่อพัฒนาศักยภาพของตนในการทำงานที่สูงขึ้น อันจะส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพ ได้รับประสิทธิผล มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

2. แนวคิดที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะและการพัฒนาสมรรถนะ

สมรรถนะ (Competency) คือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ที่ทำให้บุคลากรสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ ในองค์กร (KMblog@RMUTT, 2552)

การพัฒนาสมรรถนะรายบุคคล (Individual Development Plan: IDP) หมายถึง การพัฒนาความสามารถในการทำงานของบุคลากรภายใต้ความคาดหวังขององค์กรจากจุดที่เป็นอยู่ไปสู่จุดที่ต้องการโดยพัฒนาขีดความสามารถของตนเองให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะที่พึงประสงค์ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะเน้นการสร้างจุดแข็งและกำจัดจุดอ่อนของบุคคล ซึ่งจะต้องเป็นความร่วมมือระหว่างหัวหน้ากับผู้ใต้บังคับบัญชาที่จะต้องดำเนินการร่วมกันอย่างใกล้ชิดด้วยสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน (สิริวดี ชูเชิด, 2565)

การได้มาซึ่งแผนพัฒนาสมรรถนะบุคลากรแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเป้าหมายการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จนั้น จำเป็นต้องมีการทบทวนแนวคิดที่เกี่ยวข้องเพื่อหยิบนำประเด็นที่สามารถเชื่อมโยงไปสู่การออกแบบแผนการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยสามารถอธิบายแนวคิดที่เกี่ยวข้องได้ ดังนี้

การจัดทำแผนพัฒนาสมรรถนะบุคลากรแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับบทความนี้ ผู้เขียนอ้างอิงตามหลักทฤษฎีของ Maslow ที่ว่าความต้องการของมนุษย์มีอยู่ 5 ระดับ ได้แก่ ความต้องการทางร่างกายขั้นพื้นฐาน ความต้องการในความมั่นคงและปลอดภัย ความต้องการมีพวกพ้อง ความต้องการมีเกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการความสำเร็จสมหวังในชีวิต โดยเฉพาะความต้องการประการหลังสุด คือ ความต้องการขั้นสูงสุดที่มนุษย์พึงมีพึงได้ ดังนั้นโดยธรรมชาติและความเป็นจริงแล้วมนุษย์เราทุกคนมีความต้องการที่อยากเห็นตนเองก้าวไปสู่ความสำเร็จและต้องการที่จะปรับปรุงตนเองให้ก้าวหน้าและประสบความสำเร็จในชีวิต การพัฒนาตนเองจึงเป็นพื้นฐานและเป็นสิ่งแรกที่มนุษย์เราต้องมีการพัฒนาอื่นใด การพัฒนาตนเองต้องเริ่มจากการตระหนักในคุณค่าของตนเอง มีความมั่นใจหรือพอใจและภูมิใจในตนเอง ความเป็นตัวของตัวเอง ซึ่งผู้ที่จะเป็นตัวของตัวเองได้นั้นต้องหมั่นศึกษาเรียนรู้และเลือกหาหนทางที่เหมาะสมกับตัวเองที่สุด การพัฒนาตนเองเป็นกระบวนการต่อเนื่องที่จะต้องทำอยู่ตลอดเวลา จำเป็นต้องทำตัวให้ทันสมัย ทันเหตุการณ์และถือเป็นกระบวนการต่อเนื่อง ซึ่งจะต้องดำเนินการไปเรื่อย ๆ トラバドที่ยังไม่หยุดการทำงาน (บุญยัณีนันท์ วุฑธีรพล, 2557)

2.2 แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

บทความเรื่องการจัดทำแผนพัฒนาสมรรถนะบุคลากรแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อช่วยขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จ เป็นกรณีศึกษาฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล โดยมีประวัติความเป็นมาโดยสังเขป ดังนี้

วิสัยทัศน์ฝ่ายสารสนเทศ

เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนองค์กรให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นเลิศในระดับสากลด้วยระบบสารสนเทศ

พันธกิจฝ่ายสารสนเทศ

ให้บริการระบบสารสนเทศที่สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และเชื่อถือได้ตามมาตรฐาน

ยุทธศาสตร์ฝ่ายสารสนเทศ

1. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบสารสนเทศให้ครอบคลุมและเพียงพอต่อการใช้งานภายในคณะฯ
2. สร้างและมีมาตรฐานในการพัฒนาและให้บริการด้านระบบสารสนเทศ
3. พัฒนาและจัดหาระบบสารสนเทศที่เหมาะสมเพื่อรองรับการดำเนินงานทุก ๆ พันธกิจของคณะฯ
4. ใช้งบประมาณในการพัฒนาระบบสารสนเทศให้เหมาะสม รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ
5. เพิ่มความรู้การใช้งานระบบสารสนเทศของบุคลากรในฝ่ายสารสนเทศและบุคลากรอื่น ๆ ภายในคณะฯ ร่วมกับการใช้งานบุคลากรภายนอกฯ

IT Siriraj's Strategic Map



ภาพที่ 1 แผนยุทธศาสตร์ฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ปี 2562-2567

ที่มา: <https://www.si.mahidol.ac.th/th/division/siit/>



ภาพที่ 2 โครงสร้างลักษณะงาน

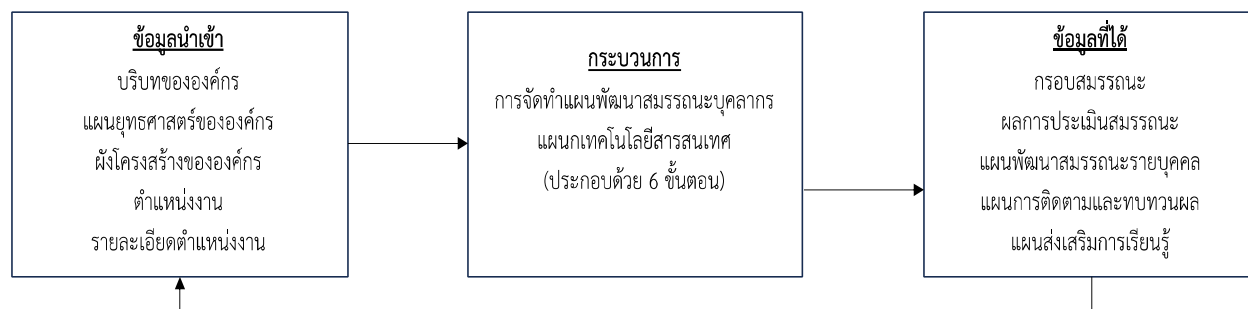
ที่มา: <https://www.si.mahidol.ac.th/th/division/siit/>

จากภาพที่ 1 และ 2 แสดงถึงแผนยุทธศาสตร์ฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ปี 2562-2567 รวมถึงการจัดโครงสร้างลักษณะงานให้มีความเหมาะสมรองรับการปฏิบัติงาน โดยจะเห็นได้ว่าฝ่ายสารสนเทศต้องการเป็นหน่วยงานที่สนับสนุนให้องค์กรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการนำเทคโนโลยีด้านสารสนเทศ และเครื่องมือต่าง ๆ มาใช้ในการพัฒนาองค์กรเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และเพื่อให้แน่ใจว่าบุคลากรมีทักษะ ความรู้ และความสามารถที่สอดคล้องกันจึงจำเป็นต้องมีการกำหนดกรอบสมรรถนะความสามารถที่ต้องการไว้สำหรับเป็นส่วนหนึ่งของการจัดแผนการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรต่อไป

จากแนวคิดที่เกี่ยวข้อง อาจสรุปโดยได้ว่า มนุษย์มีความต้องการพื้นฐาน 5 ข้อโดยเฉพาะมนุษย์มีความต้องการที่อยากเห็นตนเองประสบความสำเร็จ การพัฒนาตนเองจึงเป็นพื้นฐานและเป็นสิ่งแรกที่มนุษย์เราต้องมี มนุษย์ต้องหมั่นศึกษาเรียนรู้และเลือกหาหนทางที่เหมาะสมกับตัวเองที่สุด ทำตัวให้ทันสมัย ทันเหตุการณ์ การพัฒนาตนเองเป็นกระบวนการต่อเนื่องที่จะต้องทำอยู่ตลอดเวลา และจะต้องดำเนินต่อไปเรื่อย ๆ เพื่อให้เป็นบุคลากรที่มีทักษะ มีความสามารถ มีสมรรถนะ มีเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยสามารถปฏิบัติงานเพื่อรองรับวิสัยทัศน์ และแผนงานขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

จากประสบการณ์ของผู้เขียนที่มีโอกาสได้มาปฏิบัติงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคล และรวมถึงการได้ศึกษารวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนาสมรรถนะบุคลากรจากหลายแหล่งข้อมูล ซึ่งครอบคลุมถึงขั้นตอนกระบวนการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่การกำหนดตำแหน่งงาน รายละเอียดลักษณะงาน และการประเมินสมรรถนะ เพื่อจัดทำแผนพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ซึ่งให้เห็นว่าแต่ละองค์กรจะมีแนวทางวิธีดำเนินการที่อาจแตกต่างกันไป แต่ภาพรวมขั้นตอนการดำเนินการก็ยังคงมีความใกล้เคียงคล้ายคลึงกัน ตามภาพที่ 1 แสดงความเชื่อมโยงของข้อมูลและกระบวนการที่นำมาประกอบในการจัดทำแผนพัฒนาสมรรถนะบุคลากร โดยนำเสนอตาม IPO model ดังนี้



ภาพที่ 3 ความเชื่อมโยงของข้อมูลและกระบวนการที่เกี่ยวข้องในการจัดทำแผนสมรรถนะบุคลากร

ที่มา: ผู้เขียน

ทั้งนี้บทความนี้ขอแนะนำขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาสมรรถนะบุคลากรแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นไปตามภาพที่ 3 อ้างอิงจากประสบการณ์และการศึกษาเพิ่มเติมของผู้เขียนเป็นหลัก เพื่อหวังแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ใหม่ ๆ ในการจัดทำแผนพัฒนาสมรรถนะบุคลากรเพื่อให้ผู้ศึกษานำมาปรับใช้ในองค์กรของตนเองเพื่อสนับสนุนให้องค์กรขับเคลื่อนงานได้มีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาสมรรถนะบุคลากรแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษา ฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1: การทำความเข้าใจบริบทองค์กรและระบุเป้าหมายขององค์กร

ขั้นตอนที่ 2: การกำหนดกรอบสมรรถนะที่ต้องการ

ขั้นตอนที่ 3: การประเมินความสามารถและช่องว่างของทักษะของบุคลากรในปัจจุบัน

ขั้นตอนที่ 4: การพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรม

ขั้นตอนที่ 5: การติดตามและทบทวนผลการดำเนินการ

ขั้นตอนที่ 6: การส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

โดยมีรายละเอียดของแต่ละขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1: การทำความเข้าใจบริบทองค์กรและระบุเป้าหมายขององค์กร

การระบุเป้าหมายขององค์กรถือเป็นขั้นตอนสำคัญที่มีส่วนในการจัดทำแผนพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร การจัดทำแผนพัฒนาสมรรถนะจะต้องมีความสอดคล้องไปกับทิศทางเชิงกลยุทธ์และวัตถุประสงค์ขององค์กรโดยรวม ทำให้องค์กรมั่นใจได้ว่าบุคลากรขององค์กรจะมีทักษะและความรู้ที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนและขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ทั้งนี้ในการระบุเป้าหมาย องค์กรอาจจะพิจารณาถึงองค์ประกอบในมุมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้แก่

1. ยุทธศาสตร์หรือแผนงานขององค์กร องค์กรต้องมีเป้าหมายเพื่อดำเนินการที่ชัดเจน การปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงาน หรือการริเริ่มปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ใหม่ขององค์กร ความคิดริเริ่มแต่ละอย่างอาจต้องการความสามารถเฉพาะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้ประสบความสำเร็จ
2. แนวทางการแข่งขัน พิจารณาดำแหน่งขององค์กรในตลาดและคู่แข่ง ระบุด้านที่องค์กรแสวงหาความได้เปรียบในการแข่งขัน เช่น นวัตกรรม การลดต้นทุน หรือความพึงพอใจของลูกค้า องค์กรอาจกำหนดความสามารถเฉพาะด้านที่จำเป็นในการสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เหล่านี้
3. การเติบโตและการขยายตัวของธุรกิจ ประเมินแผนการเติบโตขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นเกี่ยวข้องกับการขยายการดำเนินงาน อาจรวมถึงการเปิดตัวผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ ด้วยการทำความเข้าใจอย่างละเอียดและรับรู้ถึงเป้าหมายขององค์กร แผนการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสามารถปรับแต่งให้เหมาะสมกับความสามารถเฉพาะที่จำเป็นในการขับเคลื่อนความสำเร็จขององค์กร พร้อมทั้งสามารถปรับแผนการพัฒนาเพื่อตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้นใหม่

ขั้นตอนที่ 2: การกำหนดกรอบสมรรถนะที่ต้องการ

การกำหนดกรอบสมรรถนะของบุคลากรถือเป็นรากฐานสำหรับการระบุทักษะ ความรู้ และพฤติกรรมเฉพาะที่จำเป็นสำหรับความสำเร็จในบทบาทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สิ่งที่ต้องนำมาพิจารณาในการกำหนดกรอบสมรรถนะของบุคลากรมีหลายองค์ประกอบ แต่เบื้องต้นจะกล่าวถึงหัวข้อหลัก ๆ ที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาสมรรถนะของฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ดังนี้

1. ลักษณะงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในส่วนนี้จะเกี่ยวข้องกับผังโครงสร้างองค์กร โดยแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศในแต่ละองค์กร ก็อาจจะมีโครงสร้างบริหารที่ภายในของแผนกที่แตกต่างกัน โดยรวมก็ยังยึดลักษณะงานหลัก ๆ ที่ควรจะมีในแต่ละที่ เช่น งานด้านระบบเครือข่าย งานด้านพัฒนาระบบงาน งานด้านความปลอดภัยระบบ เป็นต้น

2. ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคต กำหนดเทคโนโลยีและระบบที่องค์กรตั้งใจจะใช้ประโยชน์หรือปรับใช้ เช่น คลาวด์คอมพิวติ้ง ปัญญาประดิษฐ์ ความปลอดภัยทางไซเบอร์ การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นต้น เนื่องจากเทคโนโลยีพัฒนาอย่างรวดเร็ว การคาดการณ์แนวโน้มที่เกิดขึ้นใหม่และการรวมเอาความสามารถที่เกี่ยวข้องที่เกี่ยวกับเทคโนโลยีเกิดใหม่สามารถช่วยพิสูจน์ทักษะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในอนาคตและรับประกันว่าองค์กรจะก้าวหน้าในการแข่งขัน



ภาพที่ 4 แสดงถึงตัวอย่าง IT Skills ที่ควรศึกษาในปี ค.ศ. 2023

ที่มา: <https://www.channelpronetwork.com/blog/entry/top-it-skills-demand-2023>

โดยผู้เขียนได้ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน พบว่า จากภาพที่ 4 แสดงถึงตัวอย่างชุดทักษะด้านเทคโนโลยีและความรู้เฉพาะด้านที่มีความเกี่ยวข้องในสายงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นทักษะที่เป็นที่ต้องการมากที่สุดในปี ค.ศ. 2023 และมีหลายทักษะที่สอดคล้องกับตำแหน่งงานหรือลักษณะงานที่แผนกเทคโนโลยีสารสนเทศจำเป็นต้องมี องค์กรสามารถพิจารณากำหนดเป็นกรอบสมรรถนะที่ต้องการสำหรับเป็นเครื่องมือในการประเมินความสามารถและช่องว่างของทักษะบุคลากรแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศได้

3. ความสามารถหลัก จะครอบคลุมทักษะพื้นฐานและคุณสมบัติที่จำเป็นสำหรับบทบาทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมด สิ่งเหล่านี้อาจรวมถึงทักษะในการสื่อสาร ความสามารถในการแก้ปัญหา การทำงานเป็นทีม ความสามารถในการปรับตัว

4. ความสามารถทางเทคนิค หรือ ความสามารถเฉพาะทาง จะเป็นทักษะและความรู้เฉพาะที่จำเป็นสำหรับหน้าที่งานเฉพาะ เช่น ภาษาโปรแกรม การจัดการฐานข้อมูล ความปลอดภัยทางไซเบอร์ คลาวด์คอมพิวติ้ง หรือการดูแลระบบเครือข่าย

5. ความสอดคล้องกับมาตรฐานอุตสาหกรรมและแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด เมื่อกำหนดกรอบความสามารถ สิ่งสำคัญคือต้องสอดคล้องกับมาตรฐานอุตสาหกรรมและแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด เพื่อให้มั่นใจว่าความสามารถที่ระบุมีความเกี่ยวข้อง ทันสมัย และสอดคล้องกับแนวโน้มของอุตสาหกรรม อาจเกี่ยวข้องกับการอ้างถึงกรอบอุตสาหกรรม ใบรับรอง และสมาคมวิชาชีพเพื่อรับข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับทักษะและความสามารถที่จำเป็นสำหรับบทบาทด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่แตกต่างกัน

6. กำหนดระดับของความเชี่ยวชาญ เพื่อให้เส้นทางความก้าวหน้าชัดเจน กรอบความสามารถควรกำหนดระดับของความสามารถที่แตกต่างกันสำหรับแต่ละคน สิ่งนี้ช่วยให้บุคลากรสามารถประเมินระดับทักษะปัจจุบันของพวกเขาและระบุความสามารถเฉพาะที่พวกเขาจำเป็นต้องพัฒนาเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

ลำดับ	Skill Sets	หมวดทักษะ	Reference Team
งานเทคนิคและปฏิบัติการ			
24	ทักษะเกี่ยวกับการทำงานภาพรวมของระบบต่างๆ (System) ของคณะฯ	เฉพาะทาง	Network
25	ทักษะการใช้งานเครื่องแม่ข่าย (DHCP Server, Radius Server, DNS) ของคณะฯ	เฉพาะทาง	Network
26	ทักษะการใช้งานระบบอินทราเน็ต (VPN) ของคณะฯ	เฉพาะทาง	Network
27	ทักษะการใช้งานอุปกรณ์รักษาความปลอดภัย (Firewall) ของคณะฯ	เฉพาะทาง	Network
28	ทักษะการบริหารจัดการอุปกรณ์เครือข่ายไร้สาย (Wifi Controller, AP) ของคณะฯ	เฉพาะทาง	Network
29	ทักษะการบริหารจัดการอุปกรณ์เครือข่ายประจำชั้น (Access Switch) ของคณะฯ	เฉพาะทาง	Network
30	ทักษะการบริหารจัดการอุปกรณ์เครือข่ายประจำตึก (Distribute Switch) ของคณะฯ	เฉพาะทาง	Network
31	ทักษะการบริหารจัดการอุปกรณ์เครือข่ายหลัก (Core Switch) ของคณะฯ	เฉพาะทาง	Network
32	ทักษะการออกแบบและเชื่อมโยงข้อมูลไปภายนอกคณะฯ (Outside Zone)	เฉพาะทาง	Network
33	ทักษะในการจัดการและวิเคราะห์ Log	เฉพาะทาง	Security
34	ทักษะการตรวจวิเคราะห์ช่องโหว่ (VA & Pentest)	เฉพาะทาง	Security
36	ทักษะการวิเคราะห์การโจมตีของไวรัส	เฉพาะทาง	Security
37	ทักษะประเมินสถาปัตยกรรมด้านความปลอดภัย	เฉพาะทาง	Security
38	มาตรฐานด้านความปลอดภัย	พื้นฐานมาตรฐาน ISO	Security

ภาพที่ 5 การกำหนดกรอบสมรรถนะความสามารถที่สอดคล้องกับลักษณะงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่มา: <https://www.si.mahidol.ac.th/th/division/siit/>

จากภาพที่ 5 แสดงถึงตัวอย่างการกำหนดกรอบสมรรถนะความสามารถที่เป็นความสามารถทางเทคนิคเฉพาะทางของทีม Network และ ทีม Security ของฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ที่นำมากำหนดทักษะและความสามารถที่จำเป็นในการขับเคลื่อนองค์กร กำหนดมาตรฐานสำหรับการปฏิบัติงานตามลักษณะงาน เพื่อนำไปสู่การกำหนดระดับของความสามารถที่องค์กรคาดหวัง (Expectation) หรือต้องการจะมีในฝ่ายฯ

งาน																
ทีม	ทีม Network									ทีม Security						หมายเหตุ
Skill Set	ทักษะ การ บริหาร จัดการ อุปกรณ์ เครือข่าย ประจำ ชั้น (Access	ทักษะ การ บริหาร จัดการ อุปกรณ์ เครือข่าย ประจำ ตึก (Distribut	ทักษะ การ บริหาร จัดการ อุปกรณ์ เครือข่าย หลัก (Core Switch	ทักษะ เกี่ยวกับ การทำงาน อุปกรณ์ ภาพรวม ของระบบ ต่างๆ (System)	ทักษะ การใช้ งาน อุปกรณ์ รักษา ความปลอดภัย ไฟร์วอลล์ (Firewall)	ทักษะ การ ใช้ งาน การจัดการ และ เชื่อมโยง ข้อมูลไป ภายนอก (Controll	ทักษะ การ ออก แบบ ระบบ เชื่อมต่อ อินเทอร์เน็ต (Outside	ทักษะ การ ใช้ งาน ระบบ อินเทอร์เน็ต ผ่าน VPN ของ คณะฯ	ทักษะ การ ใช้ งาน เครื่องมือ เช่น DHCP Server, Radius Server,	มาตรฐาน ด้าน ความ ปลอดภัย ของ เครือข่าย คอมพิวเตอร์ ไวรัส โจมตีของ เครือข่าย อินเทอร์เน็ต ของ คณะฯ	ทักษะ การ ตรวจสอบ การ โจมตีของ เครือข่าย อินเทอร์เน็ต ของ คณะฯ	ทักษะ การ ตรวจสอบ การ โจมตีของ เครือข่าย อินเทอร์เน็ต ของ คณะฯ	ทักษะ การ ตรวจสอบ การ โจมตีของ เครือข่าย อินเทอร์เน็ต ของ คณะฯ	ทักษะ การ ตรวจสอบ การ โจมตีของ เครือข่าย อินเทอร์เน็ต ของ คณะฯ	ทักษะ การ ตรวจสอบ การ โจมตีของ เครือข่าย อินเทอร์เน็ต ของ คณะฯ	ระดับความเชี่ยวชาญ - Advance / Intermidate / Basic คะแนนประเมิน 5- สามารถกำกับดูแลผู้อื่นปฏิบัติงานได้ 4 - สามารถให้ปฏิบัติงานได้โดยไม่ต้องกำกับดูแล 3 - สามารถให้ปฏิบัติงานได้ภายใต้การกำกับดูแล 2 - สามารถให้ปฏิบัติงานตามนั้น
	Advance (A)	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
	Intermediate (I)	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4
	Basic (B)	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2

ภาพที่ 6 การกำหนดกรอบสมรรถนะความสามารถที่คาดหวัง (Expectation) ตามระดับความเชี่ยวชาญ

ที่มา: <https://www.si.mahidol.ac.th/th/division/siit/>

ด้วยการกำหนดกรอบสมรรถนะความสามารถที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร ความต้องการตามโครงสร้างและลักษณะงาน พร้อมกำหนดระดับความคาดหวังหรือความเชี่ยวชาญที่ต้องการ ตามภาพที่ 6 ตัวอย่างการกำหนดกรอบสมรรถนะความสามารถที่คาดหวัง (Expectation) ตามระดับความเชี่ยวชาญ สามารถนำไปสู่การนำไปใช้ในการประเมินความสามารถของบุคลากร และทำให้องค์กรสามารถจัดทำแผนงานพัฒนาที่เหมาะสมสำหรับบุคลากรฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ในแต่ละส่วนงานภายใต้ผังโครงสร้างองค์กรได้ ตลอดจนถึงขั้นตอนเตรียมวางแผนการฝึกอบรมเพิ่มพูนความรู้ และส่งเสริมการเติบโตอย่างมืออาชีพ

ขั้นตอนที่ 3: การประเมินความสามารถและช่องว่างของทักษะของบุคลากรในปัจจุบัน

ในการจัดทำแผนพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ จำเป็นต้องมีการประเมินความสามารถและทักษะในปัจจุบันของบุคลากร ซึ่งการประเมินนี้จะให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับจุดแข็งและจุดอ่อนของแต่ละคน และช่วยระบุส่วนที่ต้องปรับปรุงหรือพัฒนาเพิ่มเติม องค์กรสามารถเลือกใช้วิธีการและเครื่องมือมากมายเพื่อประเมินความสามารถของบุคลากร เช่น

1. การประเมินผลการปฏิบัติงาน จากข้อมูลการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีที่ผ่านมาโดยหัวหน้าหน่วยงานหรือหัวหน้างานสามารถให้ข้อมูลที่มีค่าเกี่ยวกับทักษะและผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งการประเมินเหล่านี้มักจะรวมถึงข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความเชี่ยวชาญด้านเทคนิค ความสามารถในการแก้ปัญหา ทักษะการทำงานร่วมกัน และการปฏิบัติตามแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด

2. การประเมินทักษะ การประเมินทักษะเกี่ยวข้องกับการประเมินทักษะทางเทคนิคและความรู้เฉพาะทาง โดยอาจใช้แบบทดสอบหรือการฝึกปฏิบัติงานที่องค์กรมีการกำหนดขึ้น การประเมินทักษะสามารถครอบคลุมความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่หลากหลาย เช่น ภาษาโปรแกรม การดูแลระบบ การจัดการฐานข้อมูล ความปลอดภัยของเครือข่าย หรือการจัดการโครงการ เป็นต้น

3. แบบสำรวจการประเมินตนเอง องค์กรยังสามารถใช้แบบสำรวจหรือแบบสอบถามการประเมินตนเองเพื่อให้บุคลากรสะท้อนถึงความสามารถของตนเองและให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับจุดแข็งและส่วนที่ต้องปรับปรุง การประเมินตนเองนี้สามารถเสริมด้วยคำติชมจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานเพื่อให้แน่ใจว่ามีการประเมินอย่างครอบคลุม

4. การสัมภาษณ์และการอภิปราย การสัมภาษณ์หรือการพูดคุยกับบุคลากรสามารถให้ข้อมูลเชิงลึกเพิ่มเติม เกี่ยวกับความสามารถ ประสบการณ์ และแรงบันดาลใจในอาชีพของพวกเขา การสนทนาเหล่านี้สามารถช่วยระบุความสามารถที่ซ่อนอยู่ ศักยภาพในการเป็นผู้นำ และประเด็นเฉพาะที่บุคลากรอาจต้องการการสนับสนุนหรือการพัฒนาทักษะใดเพิ่มเติม

Matrix	Incident								
	จัดทำรายงานและทักษะการนำเสนอ (Prepare a Report Skills & Data Skill)	การสังเคราะห์ข้อมูล (Synthesis)	ทักษะการวางแผนงาน (Organizing and Planning)	ทักษะการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity Skills)	ทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์ (Analytical thinking)	ทักษะในการแก้ปัญหา (Problem Solving Skills)	ทักษะในด้าน การสื่อสารและมนุษยสัมพันธ์ (Communicat)	จัดทำ การแก้ไข ปฏิบัติการ เป็น ฐานความรู้	ทักษะในด้าน เทคโนโลยี และ คอมพิวเตอร์ (Technology)
Advance (A)	4	4	4	5	5	5	5	5	5
Intermediate (I)	3	3	3	4	4	4	4	4	4
Basic (B)	2	2	2	2	2	2	2	2	2
ประเมินตัวบุคคล			*Gap (+1)						
นาย A	4	4	4	3	3	3	3	3	4
นาย B	3	2	1	2	2	1	2	2	2
			**Gap (1)						

ภาพที่ 7 ตัวอย่างการประเมินสมรรถนะของบุคลากร ตามกรอบสมรรถนะความสามารถที่กำหนดไว้

ที่มา: <https://www.si.mahidol.ac.th/th/division/siit/>

ทั้งนี้ การประเมินความสามารถและช่องว่างของบุคลากร ถือเป็นขั้นตอนสำคัญในการจัดทำแผนพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังตัวอย่างจากภาพที่ 7 แสดงให้เห็นตัวอย่างการประเมินสมรรถนะและการระบุช่องว่างของบุคลากรฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ด้วยวิธีการ

ที่องค์กรนำมาปรับใช้ ทำให้องค์กรสามารถระบุช่องว่างของทักษะ ตระหนักถึงจุดแข็งของบุคลากรแต่ละคน และกำหนดจุดที่ต้องปรับปรุง การประเมินสมรรถนะและระบุช่องว่างนี้เป็นรากฐานสำหรับการออกแบบพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมที่กำหนดขึ้น ส่งเสริมความคิดริเริ่มในการพัฒนาที่จะเพิ่มพูนความสามารถของบุคลากร ทำให้พวกเขามีส่วนร่วมในการช่วยขับเคลื่อนความสำเร็จขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนที่ 4: การพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรม

เมื่อระบุช่องว่างของทักษะได้แล้ว ขั้นตอนต่อไปคือการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมที่แก้ไขช่องว่างเหล่านั้น สำหรับการพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมนั้น มีหลากหลายรูปแบบ หลายทางเลือกที่แต่ละองค์กรสามารถดำเนินการได้ เช่น การพัฒนาหลักสูตรการฝึกอบรม ตลอดจนการสร้างแพลตฟอร์มการเรียนรู้ขึ้นเอง เพื่อจัดทำโปรแกรมการฝึกอบรมที่สอดคล้องกับผลจากการประเมินสมรรถนะของบุคลากร ช่องว่างทางทักษะ ที่ได้มาจากขั้นตอนก่อนหน้านี้ทั้งหมด หรือการจัดจ้างจัดหาผู้ให้บริการฝึกอบรมภายนอกถือเป็นทางเลือกหนึ่งที่น่าสนใจสำหรับหลาย ๆ องค์กร ที่ต้องการพัฒนาโปรแกรมฝึกอบรมอย่างรวดเร็วและทันต่อความต้องการ โดยเป็นการทำงานร่วมกันระหว่างแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศร่วมกับผู้ให้บริการฝึกอบรมภายนอกเพื่อพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมที่ปรับแต่งให้ตรงกับความต้องการของบุคลากร โปรแกรมการฝึกอบรมเหล่านี้ อาจครอบคลุมทั้งการฝึกอบรมความรู้ตามกรอบสมรรถนะที่กำหนด และรวมถึงขั้นตอนการสอบขอใบรับรองมาตรฐานทางวิชาชีพเพื่อเป็นการรับประกันความรู้ความสามารถของบุคลากรในระดับสากล ส่งเสริมวัฒนธรรมที่กระตือรือร้นแสวงหาโอกาสในการเรียนรู้ หาทักษะใหม่ ๆ ในกลุ่มบุคลากรภายในแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้สิ่งที่ต้องนำมาพิจารณาสำหรับการจัดทำโปรแกรมการฝึกอบรม ได้แก่ (ปารีญา ราพา, 2564)

1. รูปแบบของการฝึกอบรม

- 1) การฝึกอบรมแบบ On the job training ก็คือการฝึกการปฏิบัติงานจริง โดยมีผู้ชำนาญงานนั้นเป็นครูฝึก คอยดูแลการฝึกงานของผู้เข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งการฝึกอบรมแบบ On the Job Training จะไม่เน้นการเรียนรู้ทฤษฎีมากนัก แต่มุ่งเน้นไปในทางฝึกปฏิบัติ ทำให้การฝึกอบรมแบบนี้ มีความสามารถในการสร้างความรู้ความเข้าใจเหมาะกับการปฏิบัติงานโดยตรงเพราะเห็นผลในระยะสั้นค่อนข้างชัดเจน ต้นทุนต่ำ แต่ก็ไม่ควรที่จะให้มีจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมมากเกินไปเพราะอาจจะทำให้เกิดการดูแลของครูฝึกไม่ทั่วถึงเกิดการบกพร่องในการปฏิบัติงาน

- 2) การฝึกอบรมแบบ Off the job training เป็นการฝึกอบรมที่เน้นความรู้และความเข้าใจโดยเป็นการจัดฝึกอบรมอย่างเป็นทางการ ซึ่งการฝึกอบรมประเภทนี้จะให้ความรู้ผู้เข้าอบรมได้มากกว่าการอบรมแบบ On the job training เพราะผู้เข้าอบรมสามารถเรียนรู้ได้อย่างเต็มที่ แต่อาจเกิดปัญหาในเรื่องของการประยุกต์ใช้เพราะความรู้เชิงทฤษฎีที่ได้บางครั้งไม่สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ทั้งหมด เนื่องจากผู้เข้าอบรมไม่มีทักษะในการประยุกต์ความรู้เข้ากับการทำงานหรือมีเจตคติที่ไม่ดีต่อการฝึกอบรมก็จะทำให้การฝึกอบรมนั้นไม่มีประสิทธิผลเท่าที่ควร

2. กระบวนการจัดการอบรม

- 1) การหาความต้องการและความจำเป็นในการฝึกอบรม (Need assessment) หมายถึง ความต้องการ ปัญหา หรืออุปสรรค ข้อขัดข้องในเรื่องใดเรื่องหนึ่งในการทำงานของบุคคล หน่วยงานหรือองค์กร เช่น ขาดความรู้ การปฏิบัติยังไม่ถูกต้อง ทักษะความชำนาญความคล่องแคล่วในการทำงานยังไม่เหมาะสม เป็นต้น
- 2) การกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม (Training objectives) การกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมใช้ความต้องการและหรือความจำเป็นเป็นกรอบในการพิจารณา การกำหนดวัตถุประสงค์ทั่วไปมีอยู่ 4 ประการ ได้แก่ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และแนวคิดใหม่ เพื่อเพิ่มพูนทักษะและประสบการณ์ในการทำงาน เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เหมาะสม หรือเพื่อเปลี่ยนเจตคติให้สอดคล้องกับความต้องการ
- 3) การออกแบบ/กำหนดหลักสูตรการฝึกอบรม (Program content) หลักสูตรเป็นหัวใจของการฝึกอบรม เพราะเนื้อหาของหลักสูตรการฝึกอบรม คือ สารความรู้ต่าง ๆ ที่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมจะได้เรียนรู้และนำไปใช้ในการปฏิบัติงาน การกำหนดเนื้อหาของหลักสูตรคือการเตรียมโครงร่างของหลักสูตร ซึ่งการกำหนดเนื้อหาของสาระหลักสูตรการฝึกอบรมต้องคำนึงถึงความต้องการและหรือความจำเป็นของการฝึกอบรม
- 4) การกำหนดเทคนิคการฝึกอบรม (Training techniques) การฝึกอบรมต้องคำนึงถึงหลักการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรมโดยจะต้องพิจารณาว่าจะใช้วิธีการและเทคนิคใดในการฝึกอบรมให้เหมาะสมกับเนื้อหาและให้ผู้เข้ารับการอบรมเกิดการเรียนรู้ได้ประโยชน์เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามวัตถุประสงค์มากที่สุด

- 5) การวางแผนการฝึกอบรม เป็นการกำหนดสิ่งที่จะต้องกระทำเพื่อให้การฝึกอบรมสำเร็จ เป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าก่อนการฝึกอบรมและกำหนดแนวทางแก้ไข
- 6) การดำเนินการฝึกอบรม ขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนการอบรมจริง ๆ ตามขอบข่ายเนื้อหาและเทคนิคการฝึกอบรมที่กำหนดไว้ ซึ่งเป็นการปฏิบัติสิ่งต่าง ๆ ตามที่วางแผนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการระหว่างการฝึกอบรม
- 7) การประเมินและติดตามผลการฝึกอบรม การประเมินผลเป็นกิจกรรมที่ต้องทำทุกครั้ง ผู้จัดการฝึกอบรมจะรับรู้ข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องแก้ไข ป้องกัน หรือปรับปรุงแก้ไขในการอบรมครั้งต่อไป

ขั้นตอนที่ 5: การติดตามและทบทวนผลการดำเนินการ

การติดตามและทบทวนผลการดำเนินการเป็นสิ่งสำคัญเพื่อให้มั่นใจถึงประสิทธิภาพของแผนพัฒนาที่จัดทำขึ้น และเพื่อให้การติดตามและทบทวนผลการดำเนินการมีความสมบูรณ์ สามารถชี้ให้เห็นผลลัพธ์หรือประสิทธิภาพของการจัดทำแผนได้ชัดเจน ผู้เขียนขอเสนอรูปแบบหรือวิธีการที่ผู้ศึกษาสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการติดตามและทบทวนผลการดำเนินการ ดังนี้

1. กำหนดตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพหลัก (KPI) การกำหนดตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพหลักเฉพาะที่สอดคล้องกับเป้าหมายของแผนพัฒนาสมรรถนะบุคลากร ควรเป็นตัวชี้วัดที่สามารถวัดและติดตามได้
2. การประเมินประสิทธิภาพและความสามารถของบุคลากร โดยหัวข้อที่ประเมินควรสอดคล้องกับความสามารถที่กำหนดและดำเนินการอย่างยุติธรรมโปร่งใส ซึ่งการประเมินอาจรวมถึงการประเมินด้วยตนเอง การประเมินโดยหัวหน้า การทบทวนโดยเพื่อน หรือแม้แต่การประเมินจากภายนอก ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับทรัพยากรและข้อกำหนดขององค์กร ซึ่งการจัดให้มีการประเมินเป็นประจำจะส่งผลให้ผลลัพธ์ของการประเมินนี้ไปใช้ประโยชน์ให้ข้อเสนอแนะที่มีค่าและข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับจุดแข็งและจุดอ่อนด้านที่ต้องปรับปรุงของบุคลากรได้
3. รวบรวมคำติชมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การรวบรวมคำติชมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ เช่น หัวหน้า สมาชิกในทีม และผู้เกี่ยวข้องที่รับบริการเกี่ยวกับประสิทธิภาพและการเติบโตของบุคลากร คำติชมนี้สามารถให้ข้อมูลเชิงลึกอันมีค่าเกี่ยวกับประสิทธิภาพของแผนการพัฒนาความสามารถและผลกระทบที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานส่วนบุคคลและภาพรวมของทีมสะท้อนมายังองค์กร ทั้งนี้การรวบรวมคำติชมผ่านการสำรวจ การสัมภาษณ์ หรือการตรวจสอบเป็นประจำ สามารถนำไปประเมินว่าบุคลากรนำความสามารถที่ได้รับมาใหม่ไปใช้ในบทบาทของตนได้ดีเพียงใด

4. ตรวจสอบประสิทธิภาพของโปรแกรมการฝึกอบรม ประเมินประสิทธิภาพของโปรแกรมการฝึกอบรม และการพัฒนาที่ดำเนินการเป็นส่วนหนึ่งของแผนพัฒนาความสามารถ รวบรวมความคิดเห็นจากผู้เข้าร่วมเพื่อ ประเมินคุณภาพ ความเกี่ยวข้อง และประโยชน์ของโปรแกรมการฝึกอบรม ตรวจสอบอัตราการสำเร็จ ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วม และการประยุกต์ใช้ผลการเรียนรู้เพื่อพิจารณาว่าโปรแกรมบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งใจไว้หรือไม่ ใช้คำติชมนี้เพื่อปรับแต่งและปรับปรุงโปรแกรมการฝึกอบรมตามความจำเป็น

การติดตามและทบทวนผลการดำเนินงานอย่างเป็นประจำ จะทำให้เรามีข้อมูลสำหรับนำมาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อระบุแนวโน้ม ปัญหาเชิงระบบ รูปแบบ และส่วนที่ควรต้องทบทวนและปรับปรุงเกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนแผนพัฒนาสมรรถนะที่จัดทำขึ้น ครอบคลุมถึงรายละเอียดสมรรถนะ โปรแกรมการฝึกอบรม หรือแผนพัฒนารายบุคคล และระบุโอกาสในการพัฒนาเพิ่มเติม พร้อมทั้งตรวจสอบให้แน่ใจว่าแผนยังคงสอดคล้องกับเป้าหมายหรือความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปขององค์กร แนวโน้มของเทคโนโลยีและรวมถึงทักษะความสามารถของบุคลากรที่สามารถผลักดันให้องค์กรยังคงสามารถแข่งขันได้ในสภาพแวดล้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

ขั้นตอนสุดท้าย: การส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

เพื่อให้มั่นใจว่าแผนการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศประสบความสำเร็จในระยะยาว จำเป็นต้องส่งเสริมวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องภายในองค์กร ต่อไปนี้เป็นรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับวิธีส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องที่ผู้เขียนขอยกตัวอย่างเพื่อให้ผู้ศึกษาได้เลือกนำไปใช้ให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กรต่อไป

1. จัดเตรียมทรัพยากรการเรียนรู้ (Learning Resources) ทำให้บุคลากรแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถเข้าถึงทรัพยากรการเรียนรู้ได้อย่างง่ายดาย ซึ่งอาจรวมถึงการสร้างพื้นที่เก็บข้อมูลส่วนกลางของสื่อการเรียนรู้ เช่น หลักสูตรออนไลน์ แบบฝึกหัด สิ่งพิมพ์ในอุตสาหกรรม และหนังสือที่เกี่ยวข้อง สมัครสมาชิกแพลตฟอร์มการเรียนรู้ออนไลน์หรือห้องสมุดดิจิทัลที่มีทรัพยากรหลากหลาย กระตุ้นให้บุคลากรสำรวจแหล่งข้อมูลเหล่านี้เป็นประจำเพื่อรับข้อมูลล่าสุดเกี่ยวกับแนวโน้ม เทคโนโลยี และแนวทางปฏิบัติที่ดีในการนำไปปฏิบัติงาน

2. สนับสนุนการพัฒนาทางวิชาชีพ (Career Path) สนับสนุนให้บุคลากรแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ แสวงหาโอกาสในการพัฒนาทางวิชาชีพ นอกเหนือจากความรับผิดชอบในการทำงานปกติ ซึ่งอาจรวมถึงการเข้าร่วมการประชุม การสัมมนา การสัมมนาผ่านเว็บ หรือการฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับสาขาความเชี่ยวชาญของตน พิจารณาเสนอความช่วยเหลือค่าฝึกอบรม การลาหยุด หรือการจัดการงานที่ยืดหยุ่นเพื่ออำนวยความสะดวก

ความสะดวกในการเข้าร่วมในกิจกรรมเหล่านี้ รับรู้และเชิดชูความสำเร็จในการพัฒนาวิชาชีพเพื่อต่อยอดความสำเร็จของการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

3. ส่งเสริมการสร้างชุมชนแห่งการปฏิบัติภายในองค์กร (Knowledge Management) เพื่อส่งเสริมการแบ่งปันความรู้ การทำงานร่วมกัน และการเรียนรู้ระหว่างบุคลากรแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ แบ่งปันความเชี่ยวชาญ และเรียนรู้จากประสบการณ์ของผู้อื่น จัดหาแพลตฟอร์ม เช่น ฟอรัมออนไลน์ กลุ่มแชท หรือการพบปะเป็นประจำ เพื่ออำนวยความสะดวกในการสื่อสารและการทำงานร่วมกันระหว่างทีม

4. สนับสนุนการสร้างเครือข่าย (Network) สนับสนุนให้บุคลากรแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ มีส่วนร่วมในกิจกรรมเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกองค์กร ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในสมาคมที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับมืออาชีพ กลุ่มผู้ใช้ หรือฟอรัมที่ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถติดต่อกับเพื่อนแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และเรียนรู้จากกันและกัน กิจกรรมเครือข่าย เช่น การประชุมหรือการรวบรวมเฉพาะอุตสาหกรรม เปิดโอกาสให้บุคลากร ขยายเครือข่ายมืออาชีพและรับข้อมูลเชิงลึกจากผู้เชี่ยวชาญในสาขานั้น

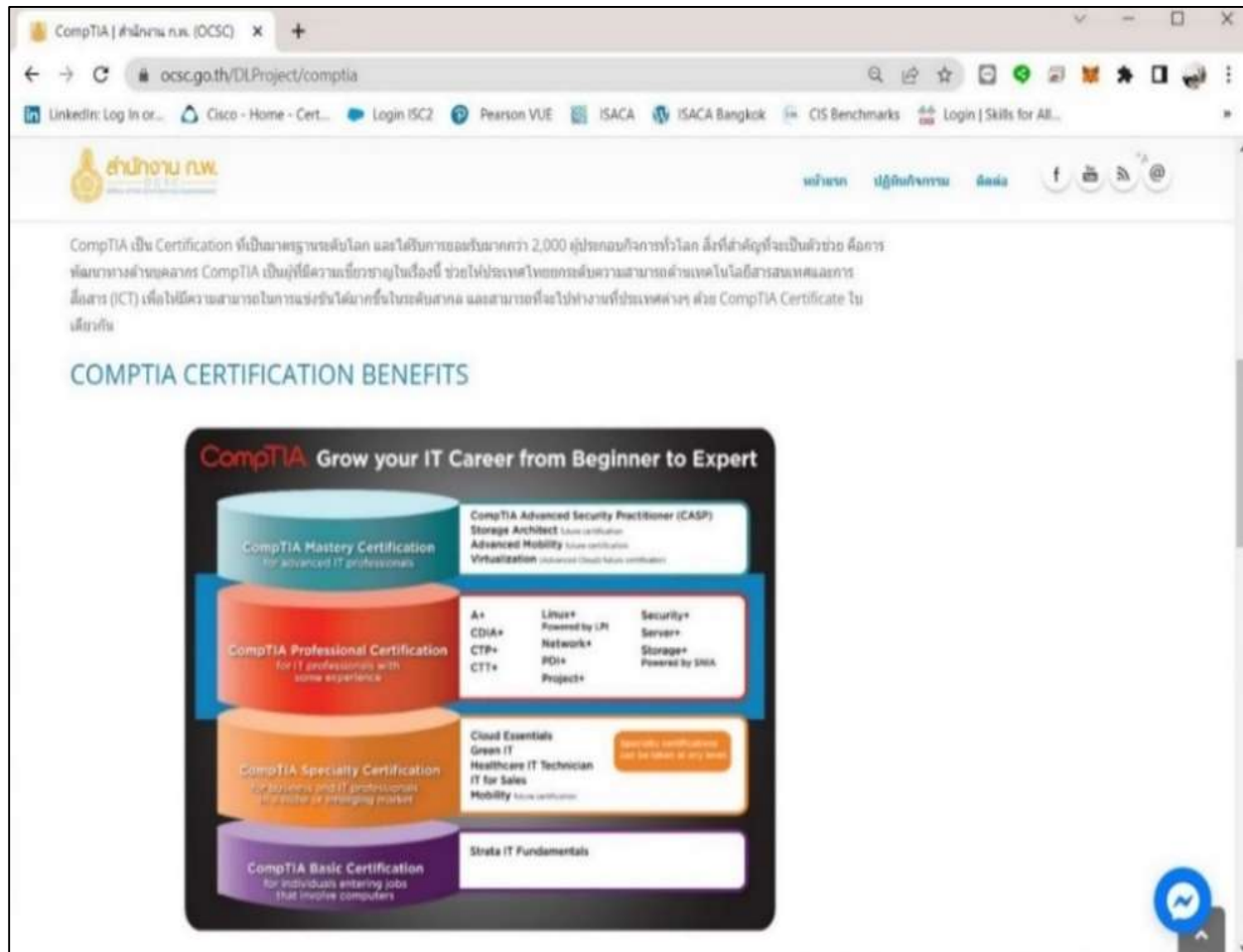
5. สนับสนุนการให้คำปรึกษาและการฝึกสอน (Mentor) ใช้โปรแกรมการให้คำปรึกษาและการฝึกสอนเพื่ออำนวยความสะดวกในการถ่ายโอนความรู้และการพัฒนาทักษะภายในองค์กร จับคู่พี่เลี้ยงที่มีประสบการณ์กับบุคลากรใหม่เพื่อให้คำแนะนำ แบ่งปันประสบการณ์ และให้คำแนะนำในงานที่เกี่ยวข้อง การให้คำปรึกษานี้อาจเป็นแบบไม่เป็นทางการหรือเป็นทางการก็ได้ ขึ้นอยู่กับโครงสร้างและความชอบขององค์กร กระตุ้นให้ผู้เข้ารับการอบรมแสวงหาข้อเสนอแนะ ตั้งเป้าหมายการพัฒนา และมีส่วนร่วมในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องภายใต้การแนะนำของผู้ให้คำปรึกษา

6. ยกย่องและให้รางวัลการเรียนรู้ (Reward) การยกย่องและให้รางวัลแก่บุคลากรที่แสดงความมุ่งมั่นในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง สร้างวัฒนธรรมที่กระตุ้นหรือรื้อฟื้นแสวงหาโอกาสในการเรียนรู้ ทักษะใหม่ ๆ หรือมีส่วนร่วมในวัฒนธรรมการแบ่งปันความรู้ภายในองค์กร

การจัดหาทรัพยากรการเรียนรู้ที่เข้าถึงได้ง่ายจะสนับสนุนการพัฒนาวิชาชีพ การจัดตั้งชุมชนแห่งการปฏิบัติ ส่งเสริมการสร้างเครือข่าย การสนับสนุนให้คำปรึกษาและการฝึกสอนสร้างให้เกิดความคิดริเริ่ม การยกย่องและให้รางวัลในความสำเร็จ เหล่านี้เป็นการสร้างสภาพแวดล้อมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากร ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรม ความสามารถในการปรับตัว และกรอบความคิดที่มองไปข้างหน้าส่งผลในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

4. กรณีศึกษาที่ดีจากหน่วยงานอื่น ๆ

ผู้เขียนขอยกตัวอย่างการดำเนินการโครงการพัฒนาทักษะความเข้าใจเทคโนโลยีดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ซึ่งจากภาพที่ 8 เป็นเว็บไซต์แนะนำโครงการดังกล่าวที่ทาง สำนักงาน ก.พ. ได้ร่วมกับองค์กรหน่วยงานภายนอกต่าง ๆ ในการจัดเตรียมโปรแกรมการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะความเข้าใจเทคโนโลยีดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ

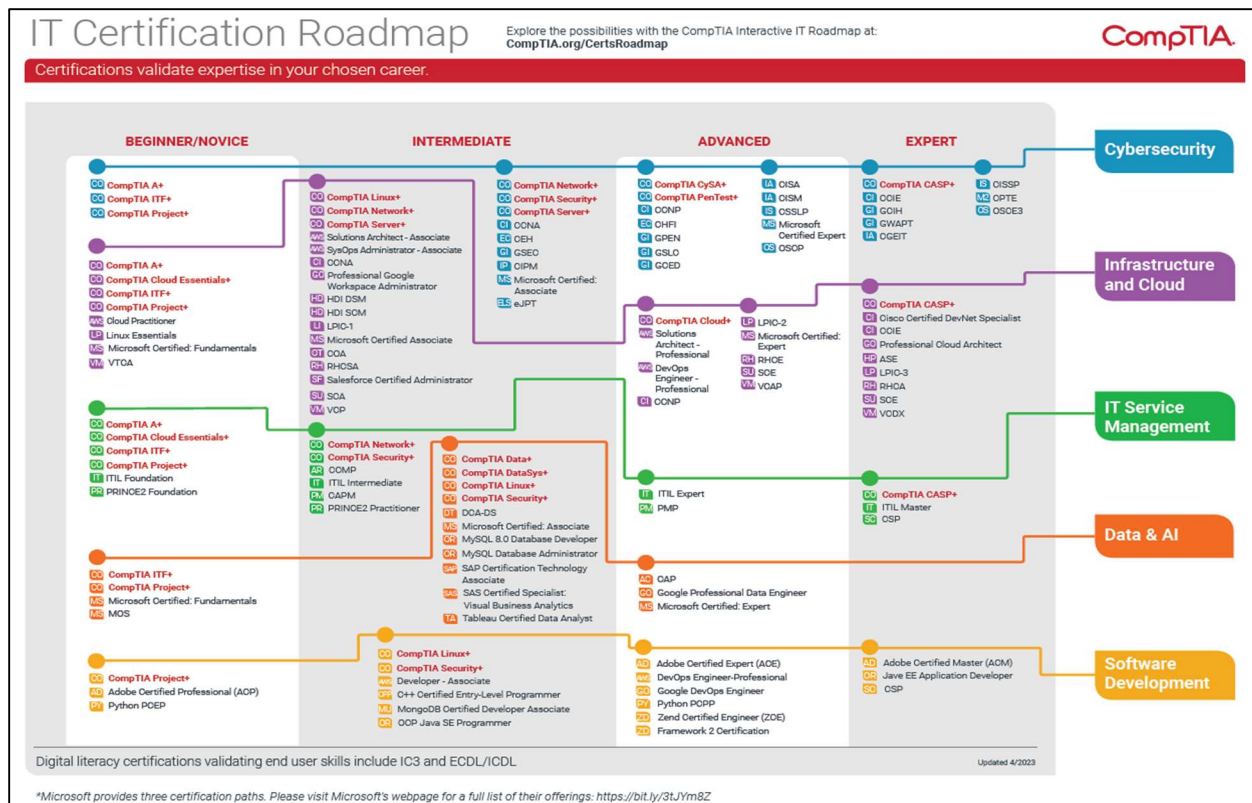


ภาพที่ 8 หน้าเว็บไซต์โครงการ Digital Literacy Project ของสำนักงาน ก.พ.

ที่มา: <https://www.ocsc.go.th/DLProject/comptia>

ในที่นี้ผู้เขียนจะขอกล่าวถึง CompTIA ซึ่งเป็นหนึ่งในหน่วยงานภายนอกที่เข้าร่วมโครงการฯ และมีความสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่ง CompTIA คือ องค์กรที่ให้ข้อมูลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology ICT) ก่อตั้ง

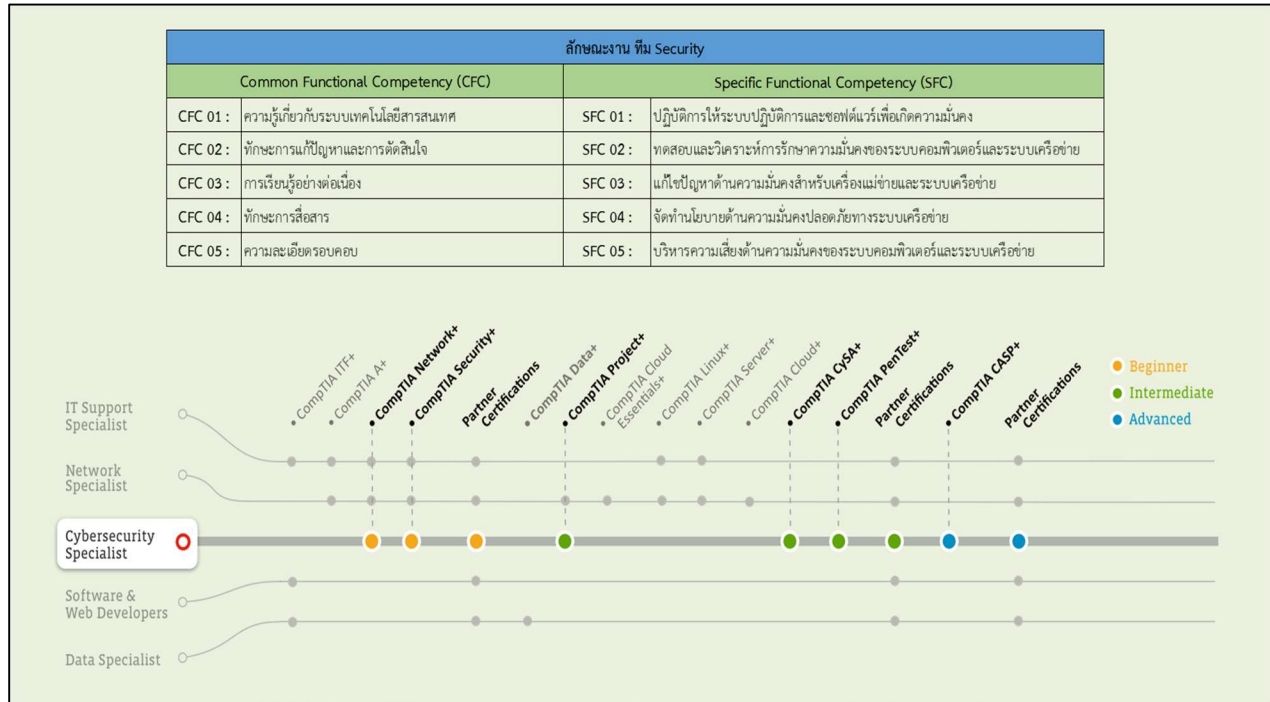
มากกว่า 30 ปี เรื่องหลักที่ทำคือการออกใบรับรอง (Certification) ให้บุคคลในวงการสารสนเทศตั้งแต่ระดับเริ่มต้นไปจนถึงระดับผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งได้แก่ Security, Networking, Cloud, Mobile โดยหลักสูตรการฝึกอบรมและการสอบขอรับใบรับรองจาก CompTIA Certification จัดว่าเป็นโปรแกรมฝึกอบรมและใบรับรองทางวิชาชีพพระดันดับสากล ซึ่งโปรแกรมการฝึกอบรมจะมีแบ่งเป็นระดับต่าง ๆ ตามระดับความเชี่ยวชาญ ได้แก่ ระดับพื้นฐาน (Basic) ระดับกลาง (Intermediate) และระดับสูง (Advance) ในแต่ละหลักสูตร



ภาพที่ 9 IT Certification Roadmap – CompTIA

ที่มา: <https://partners.comptia.org/docs/default-source/resources/08314-it-certification-roadmap-nov2020-update-8-5x11-online>

ตามภาพที่ 9 แสดงถึงแผนการพัฒนาศมรรณะทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Certification Roadmap) สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมตามลักษณะงานทั้งด้าน ระบบเครือข่าย ระบบแม่ข่าย ระบบความปลอดภัย และด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามกลุ่มงานหรือทีมภายในของแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ ใช้สำหรับเพื่อการวางแผนส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมตามหลักสูตรต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับผลการประเมินสมรรถนะ ช่องว่างของทักษะที่ได้จากการประเมินสมรรถนะของบุคลากรแต่ละคน



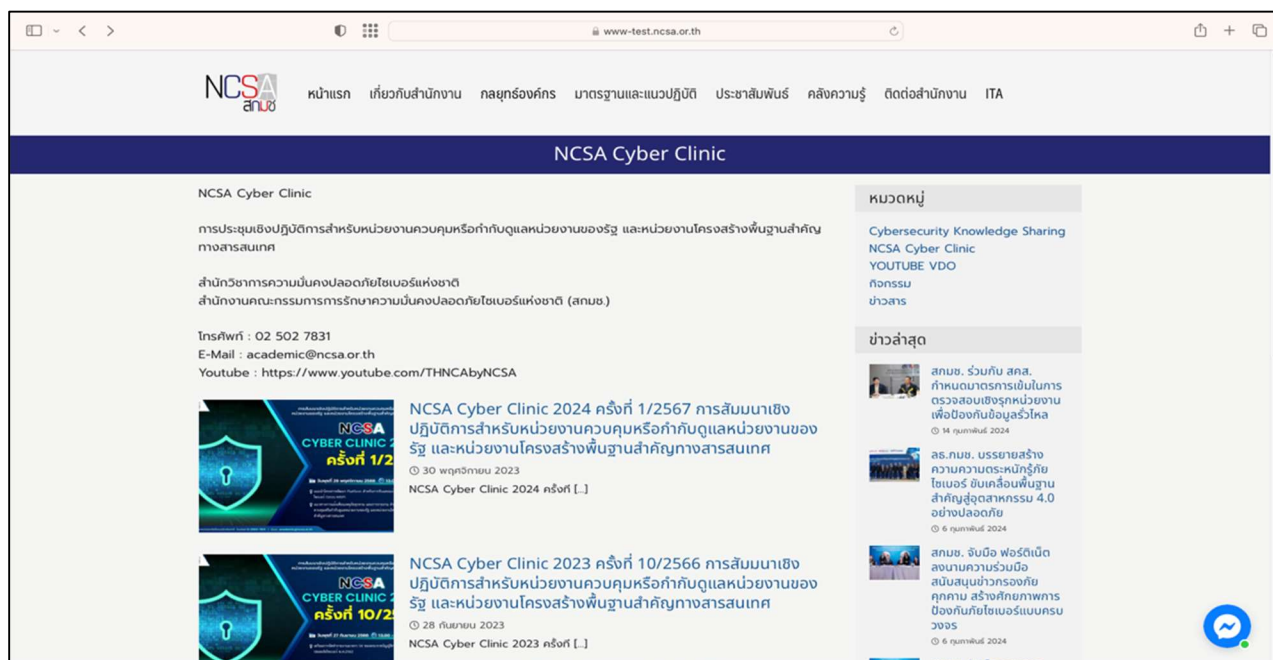
ภาพที่ 10 โปรแกรมการฝึกอบรมตามระดับความเชี่ยวชาญที่สอดคล้องตามกรอบสมรรถนะที่กำหนด

ที่มา: <https://partners.comptia.org/docs/default-source/resources/08314-it-certification-roadmap-nov2020-update-8-5x11-online>

ผู้เขียนได้ศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับโปรแกรมการฝึกอบรมหรือหลักสูตรการอบรมของ CompTIA ก็พบว่ามีการเสนอโปรแกรมฝึกอบรมหรือหลักสูตรแต่ละหลักสูตร ในแต่ละระดับความเชี่ยวชาญ ตั้งแต่ระดับพื้นฐาน (Basic) ระดับกลาง (Intermediate) และระดับสูง (Advance) สอดคล้องกับกรอบสมรรถนะที่ต้องการของบุคลากรแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งตามภาพที่ 10 แสดงการจับคู่โปรแกรมการฝึกอบรมของ CompTIA ในด้าน Cybersecurity เพื่อสอดคล้องกับทักษะทางด้านความปลอดภัยของระบบของทีมงานระบบความปลอดภัยหรือทีม Security ว่าในแต่ละระดับความเชี่ยวชาญ จะสามารถฝึกอบรมหลักสูตรใดบ้าง เป็นต้น

นอกจากนี้ ในการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศนั้น ยังสามารถติดตามศึกษาจากกิจกรรมการถ่ายทอดความรู้จากหน่วยงานที่กำลังดูแลด้านระบบสารสนเทศและความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ของประเทศได้หลายหน่วยงาน โดยเฉพาะด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของประเทศ ซึ่งกำกับดูแลโดยสำนักงานคณะกรรมการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ (สกมช.) มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดนโยบาย มาตรการ แนวทางการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ สำหรับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ ในการป้องกัน รับมือ และลดความเสี่ยงจาก

ภัยคุกคามทางไซเบอร์ มิให้เกิดผลกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ และความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ ได้มีการจัดกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง



ภาพที่ 11 เว็บไซต์เผยแพร่ความรู้ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

ของสำนักงานคณะกรรมการความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (สกมช.)

ที่มา: <https://www-test.ncsa.or.th/ncsa2/category/cyber-clinic/>

ผู้เขียนได้ศึกษาข้อมูลพบว่า ทางสำนักงานคณะกรรมการความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ได้จัดกิจกรรมการให้ถ่ายทอดความรู้ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ มากมายทั้งหน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานเอกชน รวมถึงกับประชาชนผู้สนใจได้เข้าถึงผ่านเว็บไซต์เผยแพร่ความรู้ ตามภาพที่ 11 ซึ่งแสดงถึงเว็บไซต์เผยแพร่การประชุมเชิงปฏิบัติการสำหรับหน่วยงานควบคุมหรือกำกับดูแลหน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ หรือที่เรียกว่า NCSA Cyber Clinic ซึ่งมีการจัดต่อเนื่องเป็นประจำ รวมถึงการมีช่องทางออนไลน์ในการถ่ายทอดความรู้ความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ทางออนไลน์ผ่านช่องทาง YouTube VDO การจัดกิจกรรมสัมมนาเชิงวิชาการ และการเผยแพร่ข่าวสารด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ เป็นต้น ซึ่งองค์กรสามารถเผยแพร่ต่อไปยังบุคลากร เพื่อให้บุคลากรแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศสามารถติดตาม เข้าร่วมกิจกรรม ทั้งการมีส่วนร่วมและส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องได้อย่างสม่ำเสมอมากขึ้น

5. การอภิปรายผลและบทสรุป

การดำเนินการตามแผนการพัฒนาความสามารถของบุคลากรนำไปสู่การปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน และผลผลิตภายในแผนกเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีนัยสำคัญ โปรแกรมการฝึกอบรมช่วยปิดช่องว่างทักษะและปรับปรุงความสามารถของบุคลากรให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น ส่งผลให้ผลผลิตดีขึ้น ลดข้อผิดพลาด และเวลาหยุดทำงาน การพัฒนาบุคลากรเป็นเรื่องที่สำคัญไม่ว่าจะประกอบธุรกิจอะไรก็ตามเนื่องจากบุคลากรเป็นสินทรัพย์ที่มีค่าที่สุดขององค์กร การพัฒนาสมรรถนะช่วยให้บุคลากรยกระดับทักษะ ความรู้และความสามารถที่มีอยู่ของแต่ละตัวบุคคลได้ การพัฒนานี้เป็นผลดีต่อทั้งองค์กรและตัวบุคลากรในระยะยาวอีกทั้งเป็นการลงทุนที่คุ้มค่าทั้งเงินและเวลา ดังนั้น องค์กรต่าง ๆ จึงสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาบุคลากร ผู้เขียนได้สรุปคุณประโยชน์ของการมีแผนพัฒนาสมรรถนะบุคลากรที่ดี ไว้ 6 ประการ ตามกรอบข้อเสนอของ พรหมมณท์ พัฒนกิจเรือง (2561) ดังนี้

1. เพิ่มความจงรักภักดีและเพิ่มผลผลิตขององค์กร

กลยุทธ์การรักษาไว้ซึ่งพนักงานและกระบวนการจ้างงานถือเป็นความท้าทายสำหรับนายจ้างอย่างมาก บุคลากรจะมีความยินดีอย่างมากเมื่อบริษัทมุ่งเน้นเรื่องการพัฒนาสมรรถนะ ทำให้บุคลากรมีความภักดีต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น ปัจจุบันนี้คนส่วนมากเริ่มให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรและใช้เป็นปัจจัยหนึ่งในการเลือกสมัครงาน ดังนั้นหากคุณเพิ่มความภักดีของบุคลากรได้ก็จะทำให้อัตราการลาออกของบุคลากรลดน้อยลง นอกจากนี้ ความภักดีของบุคลากรยังช่วยเพิ่มผลผลิตภายในองค์กรอีกด้วย

2. เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร

บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาสมรรถนะจะสามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้น เนื่องจากทำให้บุคลากรมีความเข้าใจในองค์กรและมีความรับผิดชอบต่องานมากขึ้น อีกทั้งยังทำให้บุคลากรมีไอเดียในการทำงานใหม่ ๆ และช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กรอีกด้วย

3. ช่วยให้อุตสาหกรรมของบุคลากร

บุคลากรส่วนใหญ่มีจุดอ่อนในทักษะการทำงานบางด้าน แต่การพัฒนาสมรรถนะบุคลากร สามารถเสริมสร้างและพัฒนาทักษะเหล่านั้นได้ ทำให้บุคลากรทุกคนมีทักษะในการทำงานที่สูงขึ้น และทำให้บุคลากรทุกคนมีระดับความรู้และทักษะในระดับที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งช่วยลดจุดอ่อนภายในองค์กรได้

4. บุคลากรมีความพึงพอใจ

บุคลากรที่ได้เข้ารับการพัฒนาศมรรถนะจะมีข้อได้เปรียบมากกว่าบุคลากรที่ไม่ได้เข้าร่วมการพัฒนาสมรรถนะบุคลากร

5. ช่วยให้บุคลากรมีความตั้งใจทำงาน

นายจ้างทุกคนล้วนแต่ต้องการที่จะให้บุคลากรตั้งใจทำงาน แต่ในความเป็นจริงอาจไม่เป็นเช่นนั้นเนื่องจากบางครั้งการทำงานอาจน่าเบื่อ การเข้าร่วมกิจกรรมพัฒนาศมรรถนะบุคลากรที่สนุกสนานและท้าทายจะช่วยให้บุคลากรคลายความเบื่อหน่ายได้

6. เป็นผลดีกับองค์กรเพื่อช่วยขับเคลื่อนองค์กรสู่ความสำเร็จ

การที่บุคลากรได้รับการพัฒนาศมรรถนะ ทำให้บุคลากรมีความรู้ มีทักษะที่หลากหลายมาใช้ในการปฏิบัติงาน ประกอบกับบุคลากรมีความรักดีต่อองค์กร ตั้งใจปฏิบัติงาน ผลงานมีประสิทธิภาพ ย่อมเป็นผลดีต่อองค์กรอย่างมากในระยะยาว

โดยสรุปแล้ว การจัดทำแผนพัฒนาศมรรถนะบุคลากรเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับองค์กรที่ต้องการคงความสามารถในการแข่งขัน โดยเฉพาะในอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ในบทความนี้เน้นถึงการทำความเข้าใจบริบทขององค์กรและระบุเป้าหมายขององค์กร การกำหนดกรอบสมรรถนะที่ต้องการ การประเมินความสามารถและช่องว่างของทักษะของบุคลากรในปัจจุบัน การพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรม การติดตามและทบทวนผลการดำเนินการ ตลอดจนการส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และเหตุผลที่แสดงให้เห็นว่าเหตุใดการพัฒนาศมรรถนะบุคลากรจึงมีความสำคัญ ทำให้ผู้ศึกษาเข้าใจวิธีการ ขั้นตอนและสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เข้ากับบริบทขององค์กรของผู้ศึกษาเอง การลงทุนในการพัฒนาบุคลากรและการวางแผนพัฒนาศมรรถนะบุคลากรที่ดีช่วยพัฒนาทักษะตลอดจนองค์ความรู้ใหม่ ๆ ให้กับบุคลากร ทำให้บุคลากรเกิดความก้าวหน้าในสายงาน ทำให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจที่เพิ่มขึ้น ลดข้อผิดพลาด ช่วยเพิ่มมาตรฐานการทำงานในระดับสากลให้กับองค์กร เพิ่มผลผลิต บุคลากรมีความพึงพอใจ องค์กรมีประสิทธิภาพ มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และสามารถขับเคลื่อนมุ่งสู่ความสำเร็จอย่างยั่งยืน

บรรณานุกรม

- ปาริญา ราพา. (2564). *การพัฒนาโปรแกรมการฝึกอบรมตามทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนเพื่อพัฒนาคุณลักษณะการเป็นผู้ประกอบการ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาเอก มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. <http://202.28.34.124/dspace/bitstream/123456789/1401/1/60010567002.pdf>
- ปุษย์ภินันท์ วุทธิธพล. (2557). *ความจำเป็นในการพัฒนาบุคลากรของสำนักงาน คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. <http://repository.cmu.ac.th/handle/6653943832/39985>
- ฝ่ายสารสนเทศ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล. (ม.ป.ป.). *วิสัยทัศน์ พันธกิจ ยุทธศาสตร์ฝ่ายสารสนเทศ*. <https://www.si.mahidol.ac.th/th/division/siit/>
- พรหมมณท์ พัฒนกิจเรือง. (2561). *เหตุผล 6 ประการที่แสดงให้เห็นว่าการพัฒนาบุคลากรเป็นเรื่องที่สำคัญ*. <https://www.pasamol.com/blog/6-reasons-why-it-is-important-to-develop-your-employees.html>
- สิริวดี ชูเชิด. (2565). *การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ*. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์*, 12(1), 223-238.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2562). *ทักษะดิจิทัลที่จำเป็นสำหรับข้าราชการและ บุคลากรภาครัฐ เพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล*. https://www.ocsc.go.th/digital_skills2#gsc.tab=0
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (ม.ป.ป.). *Digital Literacy Project โครงการพัฒนาทักษะความเข้าใจเทคโนโลยีดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ*. <https://www.ocsc.go.th/DLProject/comptia>
- สำนักงานคณะกรรมการความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (สกมช.). (2567). *NCSA cyber clinic*. <https://www-test.ncsa.or.th/ncsa2/category/cyber-clinic/>
- CompTIA. (2566). *IT certification road – CompTIA*. <https://partners.comptia.org/docs/default-source/resources/08314-it-certification-roadmap-nov2020-update-8-5x11-online>
- CompTIA. (2566). *Top IT skill in demand in 2023*. <https://www.channelpronetwork.com/blog/entry/top-it-skills-demand-2023>
- KMblog@RMUTT. (2552). *สมรรถนะคืออะไร*. <http://www.blog.rmutt.ac.th/?p=24>