



สมรรถนะดิจิทัล : การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐในศตวรรษที่ 21*

DIGITAL COMPETENCIES: PUBLIC SECTOR HUMAN RESOURCE

DEVELOPMENT IN THE 21ST CENTURY

เยาวภา รุ่งเรือง, วิสุทธินันท์ นิลพัฒน์, ณัฐฐกฤต ชัยอริยมณี

Yaowapha Rungruang, Wisutthinan Ninlaphat, Natthakit Chairiyamethee

สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดฉะเชิงเทรา

Chachoengsao Provincial Office of Buddhism

Corresponding Author E-mail: nusita1329@gmail.com

๙๐

๙๑

บทคัดย่อ

กรอบสมรรถนะดิจิทัลที่มีความจำเป็นต่อทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรภาครัฐในศตวรรษที่ 21 จากการทบทวนแนวคิดได้สรุปแนวทางสมรรถนะดิจิทัลออกเป็น 4 ส่วน และได้รวมหน่วยสมรรถนะเข้าไว้ในองค์ประกอบแต่ละส่วนประกอบด้วย Digital Literacy (D1) การเข้าใจดิจิทัล, Digital Skill (D2) การใช้ดิจิทัล, Problem Solving Digital (D3) การแก้ปัญหาด้วยเครื่องมือดิจิทัล และ Adaptive Digital (D4) การปรับตัวสู่การเปลี่ยนแปลงดิจิทัล ทั้งหมดนี้เป็นองค์ประกอบในการส่งเสริมในการประยุกต์ใช้ในองค์กรภาครัฐเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในเรื่องของ 1. การฝึกอบรมและการเรียนรู้ Training & Learning 2. การส่งเสริมระหว่างบุคคลหรือความสามารถในการทำงานเป็นทีม Teamwork และ 3. การประเมินผล Evaluation สิ่งทั้งหลายจะเชื่อมโยงการพัฒนาทรัพยากรภาครัฐเป็นกระบวนการที่หมุนไปไม่มีที่สิ้นสุด เป็นการส่งเสริมสมรรถนะตั้งแต่การเริ่มต้นเข้าสู่การทำงาน จนสิ้นสุดหรือเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน และต้องคำนึงถึงความปลอดภัยในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เหมาะสมด้วย องค์กรต้องพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลให้กับบุคลากรภาครัฐอย่างต่อเนื่องเป็นธรรม เท่าเทียมให้ทุกช่วงอายุ ทุกกลุ่มการทำงานเพราะทรัพยากรบุคคลในแต่ละองค์กรและศักยภาพของแต่ละหน่วยงานย่อมแตกต่างกันไปผู้นำต้องส่งเสริมและผลักดันบุคลากรให้สามารถทำงานโดยใช้ดิจิทัลเทคโนโลยีเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและสังคมได้อย่างเหมาะสมในยุคดิจิทัล บุคลากรต้องเข้าใจ ใช้เป็นและสามารถบูรณาการการทำงานได้อย่างเหมาะสมบน

* Received August 5, 2023; Revised September 13, 2023; Accepted September 20, 2023



พื้นฐานของความปลอดภัยในการใช้ดิจิทัลส่วนบุคคลส่วนรวมเป็นประโยชน์ในการพัฒนาตนเองและองค์การอย่างต่อเนื่องเกิดขีดความสามารถที่เท่าทันต่อสถานการณ์ของสังคม

คำสำคัญ: สมรรถนะดิจิทัล; การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์; ศตวรรษที่ 21

Abstract

The necessary digital competency framework towards human resources development of public sector organizations in the 21st century. From the review of concepts, the digital competency approach had been summarized into 4 parts and had integrated competency units into each component as follows: Together with Digital Literacy (D1), Digital Understanding, Digital Skill (D2), Using Digital, Problem Solving Digital (D3), Solving Problems with Digital Tools, and Adaptive Digital (D4). Adapting to digital transformation All of these were elements for promoting application in government organizations to develop human resources in the areas of 1. Training & Learning 2. Promoting between individuals or the ability to work as a team. Teamwork and 3. Evaluation, all things were connected to the development of government resources as a never-ending process. It promoted competency from the beginning into work. until the end or growth in one's career, Safety in the use of digital technology must also be considered appropriately. Organizations must develop digital competencies for government personnel continuously and fairly. Equal for all age groups, every work group because the human resources in each organization and the potential of each department were different. Leaders must promote and push personnel equally to be able to work using digital technology to respond to needs of people and society appropriately in the digital age. Personnel must understand, use and be able to integrate work appropriately based on safety in the use of personal and collective digital, beneficial to the continuous development of oneself and the organization, creating capabilities that are appropriately up to date with the social situation.

Keywords: Digital Competency; Human Resource Development; 21 Centuries



บทนำ

ปัจจุบันเทคโนโลยีมีการพัฒนาได้เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทั้งด้านเทคโนโลยี ปัญญาประดิษฐ์ หรือแม้กระทั่งการใช้ทรัพยากรเทคโนโลยีร่วมกับอินเทอร์เน็ต เทคโนโลยี การพิมพ์สามมิติและเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตทุกสิ่งอย่างที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันได้ ส่งผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม วิถีชีวิต พฤติกรรมของผู้คนในสังคม ข้าราชการและ บุคลากรภาครัฐในฐานะเป็นผู้ที่กำหนดนโยบายและยุทธศาสตร์ในการทำงานเพื่อประชาชน จำเป็นต้องเตรียมการบริการขั้นพื้นฐานให้เหมาะสมแก่ประชาชนและมีความมั่นคง ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จึงต้องพัฒนาและปรับตัวให้สามารถทำงานในสภาพของ สังคมรูปแบบใหม่ที่ความต้องการของประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการได้เปลี่ยนแปลงไปด้วย โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชน สังคม ประเทศชาติ ซึ่งมีปัจจัยแห่งความสำเร็จในการขับเคลื่อนปรับเปลี่ยนของหน่วยงานภาครัฐ คือ “ทรัพยากรบุคคล” ทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะสำนักงาน ก.พ. ได้มีการหารือ และวางแนวทางในการกำหนดทักษะที่จำเป็นด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากร ภาครัฐ ที่คาดหวังว่าบุคลากรเหล่านี้จะได้ใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานและตอบสนอง ความต้องการของประชาชนเชื่อมโยงข้อมูลการทำงานในลักษณะ Interoperability รวมทั้งสร้างสรรค์เทคโนโลยีและพัฒนาแบบเปิดให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในกระบวนการ ทำงาน การตัดสินใจและตรวจสอบการทำงานได้เพื่อนำไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลที่ ตอบสนองความต้องการของประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2562)

จุดเริ่มต้นของแนวคิดสมรรถนะจึงมีพื้นฐานมาจากการมุ่งมั่นเสริมสร้าง ความสามารถในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความสามารถผลักดันให้องค์กรบรรลุ เป้าหมาย คนจะใช้ความสามารถที่มีไปผลักดันให้องค์กรขับเคลื่อนการทำงานให้เกิด ประโยชน์สูงสุดจำเป็นต้องมุ่งการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรเป็นสำคัญ (ฉัตรณรงค์ศักดิ์ สุธรรมดี และคณะ, 2560) การนำหลักสมรรถนะมาใช้ในการบริหาร ทรัพยากรของข้าราชการจึงเป็นการขยายขอบเขตของคุณสมบัติของผู้ดำรงตำแหน่ง ซึ่งเดิม เน้นเฉพาะความรู้ ความสามารถ แต่พบว่าบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในระดับใกล้เคียง กันแสดงผลงานในระดับที่แตกต่างกันมากการที่บุคคลจะแสดงผลงานที่ดีได้จึงน่าจะมี องค์ประกอบอื่น นอกเหนือจากความรู้ความสามารถ สมรรถนะในระบบการบริหาร ทรัพยากรบุคคลของข้าราชการ จึงเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นใน



องค์กร ภาคราชการจึงได้กำหนดประเภทของสมรรถนะออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ สมรรถนะหลัก สมรรถนะทางการบริหาร และสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2552)

อย่างไรก็ตามความเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกในศตวรรษที่ 21 ส่งผลต่อองค์กร ภาครัฐแบบก้าวกระโดดทำให้คนทั่วโลกเข้าสู่สภาพแวดล้อมแบบดิจิทัลในกิจกรรมต่าง ๆ ทุกองค์กรต้องหันมาศึกษาและนำเทคโนโลยีดิจิทัลต่าง ๆ มาใช้ในการขับเคลื่อนองค์กรทั้ง รูปแบบการดำเนินงาน การให้บริการที่อยู่บนความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัล ผลกระทบที่ตามมา คือทรัพยากรมนุษย์ที่อยู่ในองค์กรต้องเกิดการตื่นตัวในการที่จะต้องมี สมรรถนะดิจิทัลรองรับต่อรูปแบบการทำงานใหม่ทางดิจิทัลที่เกิดขึ้นในองค์กร การจัดการ สมรรถนะดิจิทัลต้องมองอย่างเป็นระบบตั้งแต่การกำหนดสมรรถนะดิจิทัลที่องค์กรต้องการ ให้เกิดขึ้นแก่ทรัพยากรในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นความรู้ ความสามารถทางด้านดิจิทัล ทักษะ ทางด้านดิจิทัล และคุณลักษณะทางดิจิทัล ที่ต้องอาศัยแนวทางในการพัฒนาที่หลากหลาย รวมถึงการประเมินสมรรถนะดิจิทัล เพื่อให้องค์กรทราบระดับของสมรรถนะดิจิทัลของ ทรัพยากรมนุษย์และนำมาต่อยอดการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลเพื่อรองรับการขับเคลื่อน ไปสู่การเป็นองค์กรที่มีความสามารถทางด้านดิจิทัล (เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2566)

ดังนั้น การศึกษาสมรรถนะดิจิทัลกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐให้มีความรู้ ทักษะความสามารถและคุณลักษณะที่จำเป็นต่อการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลใน องค์กรภาครัฐให้สอดคล้องกับสังคมโลกในศตวรรษที่ 21 ต้องสร้างการรับรู้และขับเคลื่อน การพัฒนาดิจิทัลให้เกิดกับบุคลากรในภาครัฐเพื่อการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ทันสมัยอย่าง ต่อเนื่องและมีความก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น

สมรรถนะดิจิทัล (Digital Competency)

สมรรถนะ (Competency) ต่างจากแนวคิดอื่นทางการบริหารซึ่งมักเริ่มต้นจาก utschakorn หรือผู้ปฏิบัติในโรงงานที่คิดค้นกระบวนการวิธีในการปรับปรุงองค์กรและงาน ของตนขึ้น หรือเกิดจากนักทฤษฎีด้านพฤติกรรมองค์กรหรือการพัฒนาองค์กรขึ้นโดยวิธีการ นิรนัย แนวคิดด้านสมรรถนะถือกำเนิดจากงานวิจัยด้านจิตวิทยาซึ่งมีรากฐานทางทฤษฎีที่ ได้รับการพิสูจน์ทดลองเชิงประจักษ์มายาวนาน แนวคิดเรื่องสมรรถนะเป็นที่รับรู้ในวงการ จากบทความเรื่อง Testing for Competence Rather Than Intelligence ซึ่ง C.McClelland ได้เขียนลงวารสาร American Psychologist g เพื่อนำเสนอวิธีการวัดผล ทางการศึกษาแบบใหม่ที่ครอบคลุมและสามารถทำนายความสำเร็จในชีวิตการทำงานของ



ผู้สำเร็จการศึกษาในยุคนั้น (ศิริรัตน์ พิริยธนาลัย และจุฑา เทพหัสดิน ณ อยุธยา, 2553) จากแนวคิดเริ่มต้นดังกล่าว นักวิชาการได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาอย่างแพร่หลาย สำหรับประเทศไทยองค์การธุรกิจหลายแห่ง เช่น บริษัทโตโยต้า มอเตอร์ ประเทศไทย จำกัด การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นต้น ต่างตื่นตัวและนำสมรรถนะมาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ รวมทั้งภาคราชการต่างให้ความสนใจในการสร้างและพัฒนาสมรรถนะของตนและนำแนวคิดนี้มาประยุกต์ใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์กันอย่างแพร่หลาย (จิระพงศ์ เรืองกุล, 2555)

สำหรับประเทศไทยในปัจจุบันจากนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2561 - 2580 มีเป้าหมายในภาพรวม คือ การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศด้วยการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล สร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียมด้วยข้อมูลข่าวสารและบริการต่าง ๆ ผ่านสื่อดิจิทัลเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของบุคลากรและเตรียมพร้อมให้บุคลากรทุกกลุ่มมีความรู้ทักษะ ที่เหมาะสมต่อการดำเนินชีวิตและประกอบอาชีพในยุคดิจิทัล และปฏิรูปกระบวนการทัศน์ในการทำงานและการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล และใช้ประโยชน์จากข้อมูลเพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ด้วยการส่งเสริมสมรรถนะดิจิทัล (Digital Competency) ให้เกิดขึ้นทุกภาคส่วน (สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ, 2563) หน่วยงานที่ให้ความสำคัญกับสมรรถนะดิจิทัลได้อธิบายความหมายไว้ดังนี้

สมรรถนะดิจิทัล หมายถึง ความสามารถในการผสมผสานระหว่างความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเพื่อใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสม ปลอดภัย สร้างสรรค์ อิสระ และมีจริยธรรม เพื่อใช้ในการทำงาน การแก้ปัญหา การสื่อสาร การจัดการข้อมูล การร่วมมือ การสร้างเนื้อหา และความรู้ (สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจ, 2563)

สมรรถนะดิจิทัล หมายถึง ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถเลือก วิเคราะห์ และประเมินข้อมูลสารสนเทศเพื่อสามารถแก้ปัญหาและใช้งานอย่างสร้างสรรค์ ด้วยความรับผิดชอบ และมีวิจารณญาณ รวมไปถึงการสร้างองค์ความรู้ใหม่อย่างต่อเนื่อง (จุฬารัตน์ บุษบก, 2566)

สรุปได้ว่า สมรรถนะดิจิทัล หมายถึง ความสามารถในการสร้างการรับรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การใช้เทคโนโลยี และการนำเทคโนโลยีไปใช้อย่างสร้างสรรค์ ให้



เหมาะสมกับงานในองค์กรและต้องเกิดความปลอดภัยต่อผู้ใช้และองค์กรในการติดต่อสื่อสาร พัฒนางาน ส่งเสริมการเรียนรู้ แก้ปัญหาทุกภาคส่วนให้คล่องตัวเท่าทัน เท่าเทียมอย่างมีวิจารณ์ญาณในเชิงสร้างสรรค์

สมรรถนะดิจิทัลสำหรับพลเมืองไทย

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้พัฒนากรอบแนวคิดในการส่งเสริมสมรรถนะดิจิทัลขึ้น โดยสำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้กำหนดสมรรถนะดิจิทัลของประเทศไทย ไว้ 4 ส่วน ดังนี้

1. การเข้าใจดิจิทัล (Digital Literacy) บุคคลมีสมรรถนะในการเข้าถึง สามารถวิเคราะห์ สร้างข้อมูลสารสนเทศที่มีเนื้อหาที่เหมาะสม ถูกต้อง ปลอดภัย ไม่ละเมิดกฎหมาย ประกอบด้วยสมรรถนะในการเข้าถึง ค้นหา คัดกรอง วิเคราะห์ สังเคราะห์ จัดการ ประยุกต์ใช้สื่อต่าง ๆ สร้างสรรค์ แบ่งปันและติดตามข้อมูล ด้วยเครื่องมือทางเทคโนโลยีที่เหมาะสมและ หลากหลาย ประกอบด้วย 9 หน่วยสมรรถนะ ได้แก่

1.1 สิทธิความรับผิดชอบยุคดิจิทัล (Digital Right) ตระหนักและปฏิบัติตามสิทธิ เสรีภาพ บนสื่อสาธารณะในสังคมดิจิทัล โดยไม่ขัดต่อกฎหมาย จริยธรรม ศีลธรรม และแนวทางการอยู่ร่วมกันในสังคมอย่างสงบสุข

1.2 การเข้าถึงดิจิทัล (Digital Access) ค้นหา เข้าถึงสื่อสารสนเทศดิจิทัลด้วยเครื่องมือและช่องทางต่าง ๆ เข้าใจข้อดีและข้อเสียของประเภทของการเข้าถึงสื่อ ชนิดของสื่อรวมถึงการใช้เครื่องมือค้นหาข้อมูลที่ต้องการ

1.3 การสื่อสารยุคดิจิทัล (Digital Communication) เข้าใจการสื่อสารผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ มีทักษะการคิดวิเคราะห์ความแตกต่างของการสื่อสารยุคดิจิทัลใช้ข้อมูลเพื่อสื่อสารอย่างสร้างสรรค์มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสาธารณะ

1.4 ความปลอดภัยยุคดิจิทัล (Digital Safety) สามารถป้องกัน ลดความเสี่ยง และสามารถแก้ไขการถูกคุกคามทางไซเบอร์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การโจรกรรมข้อมูลส่วนบุคคล การโจมตีจากมัลแวร์

1.5 การรู้เท่าทันสื่อและสารสนเทศ (Media and Information Literacy) สามารถเข้าถึง เข้าใจ ตีความ ประเมิน และสร้างข้อมูล และสื่อในรูปแบบที่หลากหลายด้วยความตระหนักถึงผลกระทบของข้อมูลและสื่อต่าง ๆ ดังกล่าว โดยไม่ถูกรวบงำ และสามารถใช้อ้างอิงให้เป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้และการดำรงชีวิตทั้งของตนเอง ครอบครัว



ชุมชนและสังคม ตามแนวทางการรู้เท่าทันสื่อและสารสนเทศขององค์การยูเนสโก (UNESCO) รวมถึงมิติของสารสนเทศ (Information) และสื่อสารมวลชน (Media)

1.6 แนวปฏิบัติในสังคมดิจิทัล (Digital Etiquette) สามารถปฏิบัติตามหลักมารยาทในสังคมดิจิทัลได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม ไม่สร้าง ความเดือดร้อน ความรำคาญให้กับบุคคลอื่น

1.7 สุขภาพดียุคดิจิทัล (Digital Health) เข้าใจอันตรายและผลกระทบด้านสุขภาพในแง่มุมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านสุขภาพกาย สุขภาพจิต โรคที่เกิดขึ้น รวมถึงความสัมพันธ์และผลกระทบต่อเยาวชน การใช้อินเทอร์เน็ต และสื่อดิจิทัล เพื่อป้องกันหลีกเลี่ยง ลดผลกระทบจนถึงวิธีการรักษาเบื้องต้น ทั้งต่อตัวเอง คนใกล้ชิด เพื่อให้สามารถใช้ชีวิตอย่างมีความสุขในยุคดิจิทัลได้

1.8 ดิจิทัลคอมเมิร์ซ (Digital Commerce) เข้าใจการทำธุรกิจออนไลน์ประเภทต่าง ๆ รวมถึงภัยอันตรายและความเสี่ยงจากการทำ ธุรกรรมนั้น พร้อมทั้งวิธีป้องกันภัยอันตราย และความเสี่ยงเหล่านั้น

1.9 กฎหมายดิจิทัล (Digital Law) เข้าใจสิทธิและข้อจำกัดที่ควบคุมการใช้สื่อดิจิทัลในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งได้ถูกกำหนดโดยภาครัฐ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานและดำเนินชีวิตได้อย่างถูกต้องตามกฎหมายระเบียบทางสังคมเป็นการเคารพสิทธิของผู้อื่นอีกด้วย

2. การใช้ดิจิทัล (Digital Skill/ICT Skill) บุคคลมีสมรรถนะในการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีต่าง ๆ ด้านดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ หลากหลาย และสามารถประยุกต์ใช้ในงานได้มากขึ้น เช่น การประกอบอาชีพ การศึกษาและเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง การดำเนินชีวิตประจำวัน ประกอบด้วย 6 หน่วยสมรรถนะ

2.1 การใช้คอมพิวเตอร์ (Computer Usage) ใช้งานฮาร์ดแวร์ ใช้งานระบบปฏิบัติการ จัดการข้อมูล สืบค้นข้อมูล ใช้งานอุปกรณ์เคลื่อนที่ และใช้งานการประมวลผลคลาวด์

2.2 การใช้อินเทอร์เน็ต (Internet Usage) ใช้งานเว็บเบราว์เซอร์สืบค้นข้อมูล ใช้งานโปรเซสยออิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานปฏิทิน ใช้งานสื่อ สังคม ใช้งานโปรแกรมการสื่อสาร และใช้ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

2.3 การใช้โปรแกรมประมวลผลคำ (Word Processing Usage) ใช้งานโปรแกรมประมวลผลคำ ในการจัดการงานเอกสาร การจัดรูปแบบข้อความ การจัดการกับย่อหน้าในเอกสาร การแทรกวัตถุลงบนงานเอกสาร การจัดรูปแบบเอกสาร การพิมพ์เอกสาร รวมถึงการตรวจทานงานเอกสาร



2.4 การใช้โปรแกรมตารางคำนวณ (Spreadsheets Usage) ใช้งานโปรแกรมตารางคำนวณ ในการจัดการตารางคำนวณ ปรับแต่งข้อมูล ในแผ่นงาน จัดรูปแบบข้อมูลในแผ่นงาน พิมพ์แผ่นงาน ใช้สูตรฟังก์ชันเพื่อการคำนวณ แทรกวัตถุลงบนแผ่นงาน รวมถึงการป้องกันแผ่นงาน

2.5 การใช้โปรแกรมนำเสนอ (Presentation Usage) ใช้งานโปรแกรมงานนำเสนอ ในการจัดการงานนำเสนอ ใช้งานข้อความบนสไลด์ แทรกวัตถุ ลงบนงานนำเสนอ กำหนดการเคลื่อนไหว รวมถึงการตั้งค่างานนำเสนอ

2.6 การใช้งานเพื่อความปลอดภัยคอมพิวเตอร์ (Cyber Security Usage) ป้องกันภัยคุกคามด้านความมั่นคงปลอดภัย ปฏิบัติตามหลักเพื่อรักษาความปลอดภัย ปฏิบัติตามหลักการใช้งานเว็บเบราว์เซอร์อย่างปลอดภัย และกำหนดรูปแบบการพิสูจน์ตัวตน

3. การแก้ปัญหาด้วยเครื่องมือดิจิทัล (Problem Solving with Digital Tools) การมีสมรรถนะในการระบุนิยาม ต้องการและทรัพยากรได้ ตัดสินใจใช้เครื่องมือดิจิทัลที่เหมาะสม ได้อย่างชาญฉลาดตามวัตถุประสงค์และความต้องการได้ แก้ปัญหา อย่างเชื่อมโยงกันด้วยเครื่องมือดิจิทัลได้ ใช้เทคโนโลยีอย่างสร้างสรรค์ สามารถแก้ปัญหาเชิงเทคนิค และสามารถปรับปรุงพัฒนาสมรรถนะ ตนเองให้เท่าทันโลกได้ ประกอบด้วย 5 หน่วยสมรรถนะ

3.1 การแก้ปัญหาทางเทคนิคของการทำงานเทคโนโลยี (Solve Technical Problems) ระบุนิยามทางเทคนิคในการใช้งานอุปกรณ์ และทรัพยากรดิจิทัล และแก้ปัญหาได้

3.2 การปรับเปลี่ยนทักษะในยุคดิจิทัล (Digital Reskill) เข้าใจได้ว่าสมรรถนะดิจิทัลของตนต้องถูกพัฒนาและปรับปรุงเมื่อไร สามารถสนับสนุนผู้อื่นในการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัล รวมถึงแสวงหาโอกาสในการพัฒนาตนเองให้เท่าทันวิวัฒนาการด้านดิจิทัล

3.3 การจัดการสิ่งแวดล้อมดิจิทัล (Digital Environment Management) ประเมินผลความต้องการและระบุประเมินคุณค่าเลือกใช้เครื่องมือดิจิทัล และผลกระทบทางเทคโนโลยีที่เป็นไปได้เพื่อแก้ปัญหา รวมถึงปรับปรุงและปรับแต่งสภาพแวดล้อมดิจิทัลให้ตรงตามความต้องการส่วนบุคคลได้

3.4 การใช้เทคโนโลยีอย่างสร้างสรรค์ (Creatively Use Digital Technologies) ใช้เครื่องมือดิจิทัลและเทคโนโลยีเพื่อสร้างความรู้ภูมิการริเริ่มสร้างสรรค์ใน



กระบวนการและสิ่งใหม่ได้ รวมถึงมีส่วนร่วมแบบส่วนตัวหรือแบบกลุ่มในการใช้กระบวนการทางปัญญา (Cognitive Processing) เพื่อเข้าใจและแก้ไขปัญหาทางความคิด และสถานการณ์ปัญหาในสภาพแวดล้อมดิจิทัล

3.5 การคิดเชิงคำนวณ (Computational Thinking) แก้ปัญหาการคิดวิเคราะห์อย่างมีเหตุผลเป็นขั้นตอน เพื่อหาวิธีการแก้ปัญหาในรูปแบบที่สามารถนำไปประมวลผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงสามารถพัฒนาซอฟต์แวร์ได้อย่างเหมาะสม

4. การปรับตัวสู่การเปลี่ยนแปลงดิจิทัล (Adaptive Digital Transformation) การมีสมรรถนะในการยืดหยุ่นและปรับตัวต่อโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและกระแสความเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เช่น การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี กระแสโลกาภิวัตน์ เป็นต้น ทำงานร่วมกับผู้อื่นที่มีสังคมและวัฒนธรรมที่หลากหลาย ริเริ่ม และเรียนรู้ด้วยตนเองประกอบด้วย

5 หน่วยสมรรถนะ

5.1 การยืดหยุ่นและปรับตัว (Flexibility and Adaptability) ความสามารถในการปรับตัวตามบทบาทงาน ความรับผิดชอบ และสภาพแวดล้อม สามารถ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในสภาวะงานที่คลุมเครือหรือไม่ชัดเจน สามารถจัดลำดับ ความสำคัญจากการเปลี่ยนแปลงของงานได้ และสามารถให้ข้อเสนอแนะอย่างมีประสิทธิภาพด้วยทัศนคติเชิงบวก

5.2 การทำงานร่วมกันในสังคมและวัฒนธรรมดิจิทัล (Digital Social and Cultural) เคารพความแตกต่างทางวัฒนธรรม และสามารถทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับผู้คน ที่มีความแตกต่างทางสังคมและวัฒนธรรม ยอมรับในความแตกต่างของแนวคิดและคุณค่า ทางสังคมและวัฒนธรรม ผลักดันความแตกต่างทางสังคมและวัฒนธรรมให้เกิดแนวคิดใหม่ และเพิ่มทั้งนวัตกรรมและคุณภาพในการทำงาน

5.3 การคิดริเริ่มและเรียนรู้ด้วยตนเอง (Initiative and Self-Directed Learning) ตั้งเป้าหมายเกณฑ์ความสำเร็จทั้งที่สามารถจับต้องได้ และ จับต้องไม่ได้ จัดสมดุลทั้งเป้าหมายระยะสั้น (Tactical) และ ระยะยาว (Strategic) จัดสรรเวลาและจัดการปริมาณงานอย่าง มีประสิทธิภาพ ตรวจสอบ กำหนด จัดความสำคัญ และ ความสมบูรณ์ในงานโดยปราศจากการควบคุมดูแลโดยตรง พัฒนาการเรียนรู้ของตนเอง และพัฒนาตนเองสู่การเป็นผู้เชี่ยวชาญ เรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong Learning) และสามารถสะท้อนเชิงวิพากษ์ต่อประสบการณ์ของตนในอดีตเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาตนเอง



5.4 การสร้างผลผลิตและการเป็นผู้ประกอบการ (Productivity and Entrepreneurship) สามารถทำงานได้หลายอย่าง มีส่วนร่วมในงานอย่างแข็งขัน มีความน่าเชื่อถือ ตรงต่อเวลา นำเสนอตัวเองอย่างมืออาชีพด้วยมารยาทที่เหมาะสม ประสานงานและร่วมงานเป็นทีมได้ อย่างมีประสิทธิภาพ เคารพและชื่นชมความหลากหลายของทีมและรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

5.5 การเป็นผู้นำ (Leadership) ความเป็นตัวแบบและเป็นผู้นำคนอื่น (Guide and Lead Others) ใช้ความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคล และทักษะการแก้ปัญหา ที่จะ เป็นแนวทางให้ผู้อื่นบรรลุเป้าหมาย ผลักดันจุดแข็ง ของผู้อื่นให้บรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายร่วมกัน สร้างแรงบันดาลใจให้ผู้อื่นได้ใช้ศักยภาพ สูงสุดในการทำงาน และการเสียสละ แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมที่ซื่อตรง มีจริยธรรม รับผิดชอบต่อผู้อื่น (Be Responsible to Others) และทำงานอย่างมีความรับผิดชอบ (สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2563)

อย่างไรก็ตามเห็นได้ว่าการรอบแนวคิดด้านสมรรถนะดิจิทัลเป็นแนวทางที่ภาครัฐกำหนดขึ้นเพื่อต้องการให้ทรัพยากรในองค์กรโดยเฉพาะคนเกิดการพัฒนาในทางดิจิทัลที่มากขึ้นให้สอดคล้องกับยุคสมัย ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน 25 หน่วยสมรรถนะ ที่ภาครัฐต้องนำมาพัฒนาทรัพยากรในองค์กรให้ทำงานได้อย่างเหมาะสมและผลักดันความสามารถที่ซ่อนเร้นหรือส่งเสริมความรู้ที่มีอยู่ให้เกิดขึ้นกับทรัพยากรบุคคลในองค์กร อาจเรียกให้สั้นว่ากระบวนการ 4D ซึ่งประกอบด้วย

D1 = Digital Literacy เป็นการสร้างการรับรู้ความเข้าใจในการใช้สื่อดิจิทัลให้เหมาะสม ตระหนักถึงคุณประโยชน์ โทษและข้อพึงปฏิบัติที่ต้องดำเนินการไปตามกฎระเบียบของสังคม ไม่ละเมิดสิทธิผู้อื่นและไม่ส่งผลกระทบต่อตนเอง องค์กร ประเทศชาติ

D2 = Digital Skill ทักษะในการใช้ดิจิทัล เป็นเครื่องมือในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผล องค์กรต้องผลักดันให้เกิดกระบวนการเรียนรู้เพิ่มเติมหรือส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้ความสามารถในการใช้ดิจิทัลในด้านการคิด วิเคราะห์ คำนวณ ประมวลผลและนำเสนอสื่อได้อย่างสร้างสรรค์เพื่อประโยชน์ในการทำงานมากยิ่งขึ้น

D3 = Problem Solving Digital การแก้ปัญหาด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล สามารถนำเอาความรู้ทางดิจิทัลมาใช้ในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ปัญหาของงานได้อย่างเหมาะสม



D4 = Adaptive Digital การประยุกต์ใช้ดิจิทัลรู้จักปรับตัว เรียนรู้ ริเริ่ม และนำไปใช้ก่อให้เกิดประสิทธิภาพเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงในทุกยุคทุกสมัยบนพื้นฐานของความถูกต้องเหมาะสม

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาองค์กร บุคลากรในองค์กรเป็นทุนมนุษย์ที่สำคัญที่สร้างความเจริญและขับเคลื่อนองค์กรให้ประสบความสำเร็จจะต้องได้รับการเอาใจใส่จากองค์กรในการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาศักยภาพ และการเรียนรู้ที่เหมาะสมทันยุคสมัยและไม่สร้างผลกระทบต่อองค์กรและผู้ร่วมงาน ทำให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้รับความสนใจจากนักวิชาการหลายท่าน เช่น Harrison และ Kesseis กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการหนึ่งในการวางแผน การสนับสนุน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ในลักษณะที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการโดยอาศัยกระบวนการสร้างการรับรู้และประสบการณ์ใหม่จากสถานที่ปฏิบัติงานและนอกสถานที่ ปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรก้าวหน้าและเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรโดยนำเอาความสามารถ การร่วมมือการปรับตัวและกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความรู้ใหม่ในการทำงานมาปรับปรุงการทำงาน นอกจากนี้ Smith ยังกล่าวไว้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นโครงการหรือกิจกรรมที่จัดให้มีขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและผลกำไรของบุคคล นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการที่กว้างออกไปและให้มองว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้และการปรับปรุงการปฏิบัติงานในระดับบุคคล ทีมงาน และองค์กร การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นการผสมผสานการพัฒนาในระดับบุคคล องค์กร กับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์และวัตถุประสงค์ขององค์กรตามทัศนะของ Kessek และ Block เช่นเดียวกับ Mondy และ Mondy กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นหน้าที่หลักของฝ่ายทรัพยากรบุคคลไม่ใช่แค่การจัดการฝึกอบรมแต่ยังหมายรวมถึงการวางแผนงานในอาชีพของแต่ละคน การพัฒนากิจกรรมและการประเมินผลงาน (ธัญญารัตน์ พรหมสุทธิ และคณะ, 2564)

สรุปได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หรือการพัฒนาคนในองค์กร เป็นสิ่งจำเป็นที่ช่วยส่งเสริมให้องค์กรประสบความสำเร็จ เป็นกระบวนการที่ฝ่ายบุคคลต้องส่งเสริมวางแผนให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้ ความสามารถ นำไปปฏิบัติควบคู่กับพฤติกรรมในการทำงานส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติมีความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ ทัศนคติ และความเชี่ยวชาญเพิ่มมากขึ้นไม่เน้นไปที่การฝึกอบรมอย่างเดียวแต่ต้องเพิ่มศักยภาพให้บุคลากรในหน่วยงาน



เกิดการพัฒนาตนเองรวมถึงพัฒนาวิชาชีพไปพร้อมกับการสร้างโอกาสทางความก้าวหน้าใน
สายงานและองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรให้มีขีดสมรรถนะที่สูง
เหมาะสมต่อการทำงาน

แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความหลากหลายในวิธีการอยู่มากมาย ขึ้นอยู่กับ
วิธีการที่บุคลากรนั้นจะนำไปใช้ อาทิเช่น การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน หรือการเสริม
แรงจูงใจ แนนเดอร์และแนนเดอร์ กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มี 3 วิธี คือ 1. การ
ฝึกอบรมเป็นการเรียนรู้งานปัจจุบันของผู้เรียน 2. การศึกษาการเรียนรู้ในอนาคตของผู้
เรียน และ 3. การพัฒนาการเรียนรู้ที่เน้นไปยังตัวองค์กรเพื่อให้องค์กรเกิดการปรับตัวได้
ในทุกสถานการณ์ สำหรับ โนต อาร์เอ มองว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะต้องดำเนินการ
ดังนี้ 1. การส่งเสริมการศึกษาอย่างเป็นทางการทั้งในหลักสูตรและนอกหลักสูตร 2. การ
ประเมินเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน พฤติกรรม ทักษะและบุคลากร
ลักษณะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน 3. ประสบการณ์ในการทำงาน การส่งเสริมในเรื่องการ
สับเปลี่ยนสายงาน การหมุนเวียนการทำงาน หรือการโยกย้าย เลื่อนตำแหน่ง ไปสู่ตำแหน่ง
ที่สูงขึ้น ซึ่งสามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาได้ 4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
การให้คำแนะนำ การสอนงาน (ทศพร พิษะระ, 2566) แนวทางในการพัฒนาทรัพยากร
มนุษย์ล้วนมีเป้าหมายในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยมีแนวทาง วิธีการ ขั้นตอน
กระบวนการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการพัฒนาตั้งแต่ระดับบุคคล หน่วยงาน
และองค์กรส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นให้เหมาะสมกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป
แต่ก็ยังคงไว้ซึ่งหลักการและแนวทางในการส่งเสริมศักยภาพของบุคลากรในองค์กร

จากแนวทางดังกล่าวสรุปได้ว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีกระบวนการสำคัญ 3
ประการ คือ 1. การฝึกอบรมและการเรียนรู้ (Training & Learning) เป็นการส่งเสริมการ
เรียนรู้เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ในปัจจุบันและนำไปพัฒนางานได้อย่างสร้างสรรค์ เปิดโอกาส
ให้ทรัพยากรมีความรู้เพิ่มขึ้น มีการพัฒนาความรู้เดิมและพัฒนาความรู้ใหม่ให้เหมาะสมต่อ
คน ต่องานต่อองค์กรให้มีการเจริญเติบโตในหน้าที่การ 2. การส่งเสริมพฤติกรรมระหว่าง
บุคคลหรือความสามารถในการทำงานเป็นทีม (Teamwork) และการอยู่ร่วมกันของคนใน
องค์การทำงาน รวมถึงความสามารถในการให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหาและนำพาองค์การ
ไปสู่เป้าหมายร่วมกันอย่างมีความสุข 3. การประเมิน (Evaluation) เป็นการรวบรวมข้อมูล
ที่เหมาะสมต่อองค์กรที่แต่ละทรัพยากรแต่ละคนแสดงออกมาตามเกณฑ์หรือลักษณะที่เป็น



ประโยชน์ต่อองค์กร และเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ
หน่วยงานภาครัฐต่อไปด้วย

การประยุกต์ใช้สมรรถนะดิจิทัลกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐ

แนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของหน่วยงานภาครัฐแต่ละแห่งอาจไม่
เท่ากันขึ้นอยู่กับศักยภาพของบุคคลและองค์การ ตลอดจนสภาพแวดล้อมในการทำงานที่
เหมาะสม บวกกับภาวะผู้นำที่จะผลักดันให้องค์กรดำเนินการหรือนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาให้
ในการทำงานได้อย่างเหมาะสมหรือไม่โดยจะประยุกต์สมรรถนะดิจิทัล 4 ส่วน ที่ภาครัฐพึง
จะให้เกิดกับหน่วยงานตามแนวทางหรือนโยบายที่รัฐกำหนดกับแนวทางการพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์ในหลัก 3 ประเด็น ดังนี้

1. เข้าใจดิจิทัล D1 (Digital Literacy) กับการฝึกอบรม และการส่งเสริมการ
เรียนรู้ตลอดจนการประยุกต์ใช้และประเมินผลควรดำเนินการไปพร้อมกันเพื่อให้เกิดการ
พัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเริ่มตั้งแต่การสรรหาบุคคลเข้ามาทำงานในองค์กร ต้องดำเนินการ
สร้างความเข้าใจของทรัพยากรบุคคลด้วยการสังเกตและสัมภาษณ์ว่าบุคคลนั้นมีความ
เข้าใจในดิจิทัลมากน้อยเพียงใดเพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการจัดการฝึกอบรม และส่งเสริมการ
เรียนรู้ หรือพัฒนาสมรรถนะที่บุคคลนั้นมีอยู่แล้วให้ดียิ่งขึ้นหรือจากที่ไม่มีให้ยอมรับการ
เปลี่ยนแปลงและเข้าใจ เข้าถึง เห็นประโยชน์จากเทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม เพราะ
เนื่องจากบุคคลในองค์กรจะมีความแตกต่างในเรื่องของอายุ การศึกษาและสภาพของ
สังคมที่อยู่ หน่วยงานภาครัฐที่ประสบปัญหาของบุคลากรที่มีอายุมากอยากยอมรับการ
เปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีได้น้อย เมื่อเทียบกับหน่วยงานที่มีบุคลากรอายุน้อยหรือ
เด็กสมัยใหม่จึงอาจส่งผลต่อความเปลี่ยนแปลงในองค์กรค่อนข้างล่าช้าและไม่ทันหน่วยงาน
ของรัฐขนาดใหญ่ ทำให้ภาครัฐต้องมีการเสริมสมรรถนะดิจิทัลให้เกิดการเรียนรู้อย่าง
ต่อเนื่อง

2. การใช้ดิจิทัล D2 (Digital Skill) กับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในการนำ
เทคโนโลยีดิจิทัลไปใช้ใน 1. การทำงาน คือการจำทำเอกสารข้อมูลโดยทั่วไปของหน่วยงาน
เช่น หนังสือราชการฯ อาจปรับปรุงให้อยู่ในรูปของสื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อลดปริมาณวัสดุ
สำนักงาน การรับ - ส่งเอกสารในรูปของสารบัญอิเล็กทรอนิกส์ 2. การจัดเก็บข้อมูลที่
สำคัญของบุคลากรภาครัฐ ข้อมูลสารสนเทศของข้อมูลสำคัญที่จำเป็นต่อการทำงาน เช่น
ทะเบียนประวัติบุคลากร หรือที่รู้จักกันคือโปรแกรม DPIS การจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น
3. การนำเสนอผลงาน ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญขององค์กร ที่เป็นประโยชน์



ตนการพัฒนาตนเองและองค์การ ในแบบของข้อความ Text กราฟิก Graphic เสียง Sound วิดีทัศน์ Vidio และภาพเคลื่อนไหว Animation ที่ใช้ในปัจจุบันนอกจากโปรแกรม Powerpoint แล้ว ยังมี โปรแกรม Macromedia โปรแกรม Swish 3D เป็นต้น ขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคคลและองค์การต้องการนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์หรือควรสร้างการรับรู้ และเปิดโอกาสให้บุคคลทำงานได้อย่างหลากหลายในทุกช่วงวัย 4. การประมวลผล ควรจัดให้มีการประเมินผลการทำงานด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองและองค์การเป็นทักษะหรือความสามารถในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคคลที่ติดตัวมาก่อน เข้าทำงานโดยมีความรู้พื้นฐานของการใช้ เช่น โปรแกรมสำเร็จรูป การประมวลผลข้อมูล และการนำเสนอข้อมูล

3. การแก้ปัญหาด้วยเครื่องมือดิจิทัล D3 (Problem Solving Digital) เป็นการใช้เครื่องมือทางดิจิทัลหรือเทคโนโลยีในทางที่สร้างสรรค์ป้องกันปัญหาที่เกิดจากการใช้งาน และสามารถอพยพทักษะในการทำงานได้อย่างเหมาะสมและใช้เทคโนโลยีให้สามารถช่วยในการตัดสินใจได้ เช่น มีการทำงานที่ยืดหยุ่น ปรับตัว และอยู่ร่วมกันในสังคมพหุวัฒนธรรม บนพื้นฐานของความเป็นผู้นำที่เหมาะสมด้วยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการแก้ปัญหาการทำงานอย่างเหมาะสม ลดระยะเวลา และขั้นตอนในการทำงาน เช่น การใช้เทคโนโลยีมาใช้ในการลดขั้นตอนการขอใบอนุญาต การจัดเก็บภาษี การบริจาคเงินการกุศล เป็นต้น สอดคล้องกับกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านการส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันอย่างสร้างสรรค์

4. การปรับตัวสู่การเปลี่ยนแปลงดิจิทัล (Digital Adaptive) เป็นขั้นตอนสำคัญที่หน่วยงานภาครัฐต้องผลักดันองค์การและนำพาทรัพยากรมนุษย์ให้สามารถปรับตัวสู่การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลได้อย่างเหมาะสมและทุกรูปแบบ จึงสอดคล้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การส่งเสริมการเรียนรู้ การฝึกอบรม การใช้ และการติดตามประเมินผล ถ้าหน่วยงานภาครัฐและคนในองค์การไม่ยอมเปลี่ยนแปลงการพัฒนา จะไม่สามารถเดินหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและจะเกิดปัญหาการเปลี่ยนงานของฝ่ายและแผนก การทำงานที่ล่าช้า ส่งผลต่อผู้ปฏิบัติ และองค์การด้วย

ดังนั้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ประกอบด้วย 1. การฝึกอบรม Training เทคโนโลยีดิจิทัลมีส่วนเกี่ยวข้องและสร้างความรู้ความเข้าใจของเทคโนโลยีดิจิทัล และการใช้เทคโนโลยี รวมถึงการปรับตัวสู่การเปลี่ยนแปลง เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ พัฒนาสมรรถนะของคนในองค์กรที่มีอยู่เดิมและเพิ่มเติมให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและองค์การในทางที่สร้างสรรค์ 2. การส่งเสริมพฤติกรรมระหว่างบุคคลการทำงานเป็นทีม Promoting



interpersonal behavior และการใช้เทคโนโลยีเกี่ยวข้องกับการนำเทคโนโลยีไปใช้ในการแก้ไขปัญหาาร่วมกันในที่ทำงานและแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการทำงานให้สะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ทรัพยากร ของหน่วยงาน และ 3. การประเมินผล Evaluation โดยรวม เกี่ยวข้องกับสมรรถนะดิจิทัลในทุกด้านเพราะการประเมินผลผู้ใช้ต้องเข้าใจ ใช้เป็น และ เห็นผลของการนำดิจิทัลมาใช้อย่างถูกต้อง และสามารถนำไปต่อยอดการพัฒนาได้ทุกคน ต้องปรับตัวสู่การเปลี่ยนแปลงพร้อมกันและสามารถประยุกต์การใช้งานดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง และเกิดการพัฒนาขึ้น เพื่อนำข้อมูลไปสู่การพัฒนาต่อไป

สรุป

สมรรถนะดิจิทัลกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐในศตวรรษที่ 21 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้กำหนดสมรรถนะดิจิทัลสำคัญของประเทศไทยไว้ 4 ด้าน แต่ละด้านจะมี องค์ประกอบของหน่วยสมรรถนะเอาไว้ตามที่ได้กล่าวไว้แล้วเบื้องต้น ประกอบด้วย 1. การสร้างความเข้าใจดิจิทัล Digital Literacy (D1) ทำให้ทรัพยากรบุคคลในองค์กรมีความรู้ ความเข้าใจ ของเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างไรให้เขาใช้เป็นและใช้ให้ถูกที่ถูกทาง ถูกกาลเวลา อย่างเหมาะสม เริ่มตั้งแต่กระบวนการได้มาซึ่งทรัพยากร การรักษาและการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ของภาครัฐ สัมพันธ์กับการพัฒนาสมรรถนะด้านการส่งเสริมการฝึกอบรม Training การเรียนรู้ Learning ของทรัพยากรในหน่วยงานภาครัฐ 2. การใช้ดิจิทัล Digital Skill (D2) เมื่อบุคลากรมีความรู้แล้วต้องนำไปใช้ให้เป็นนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานและ ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้มากขึ้น ในการใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรมประมวลผลต่าง ๆ และการ ใช้อินเทอร์เน็ต รวมถึงการนำเสนอข้อมูลด้วยโปรแกรมนำเสนอและส่งเสริมให้ทรัพยากร นำสมรรถนะดิจิทัลนี้ไปใช้ในกระบวนการแก้ปัญหาของการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้จึง สอดคล้องกับกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในกระบวนการส่งเสริมการเรียนรู้ การ ฝึกอบรม การแก้ปัญหา และการประเมินผลเช่นกัน 3. การแก้ปัญหาด้วยเครื่องมือดิจิทัล Problem Solving Digital (D3) องค์กรต้องให้บุคลากรสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ ในการแก้ปัญหาร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ลดกระบวนการขั้นตอนของการ ทำงานให้สะดวก รวดเร็ว และสามารถติดต่อสื่อสารการทำงานเชื่อมโยงกันอย่างรวดเร็วลด ระยะเวลาการทำงาน ยอมรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอย่างสร้างสรรค์ จึงเป็นการ พัฒนาทรัพยากรให้สามารถนำพฤติกรรมเหล่านี้มาใช้ในการแก้ปัญหาร่วมกัน 4. การ ปรับตัวสู่การเปลี่ยนแปลงดิจิทัล Adaptive Digital (D4) สอดคล้องกับการพัฒนา สมรรถนะของทรัพยากรในทุกองค์ประกอบ เพราะทุกคนต้องเรียนรู้และใช้เทคโนโลยีให้



เป็นในปัจจุบัน สมรรถนะดิจิทัลในทุกส่วนจึงสอดคล้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรภาครัฐในสังคมปัจจุบันเป็นอย่างยิ่ง ทุกคนล้วนมีความรู้ ความสามารถและสามารถพัฒนาได้อย่างเหมาะสม จึงจำเป็นต้องเลือกสรรคนและส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อประโยชน์ของตนเองและส่วนร่วม

เอกสารอ้างอิง

- จิระพงศ์ เรืองกุล. (2555). แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยใช้หลักสมรรถนะ ประสพการณ์จากบริษัทชั้นนำ. *วารสารวิทยาการจัดการ*, 29(2), 111-127.
- จุฬารัตน์ บุษบก. (2566). สมรรถนะดิจิทัล ทักษะเพื่อการเรียนรู้อย่างยั่งยืน ตามเป้าหมายของการประชุมเอเปคด้านการศึกษา 2020. *วารสารเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา*, 18(24), 70-85.
- ฉัตรณรงค์ศักดิ์ สุธรรมดี และคณะ. (2560). การประยุกต์ใช้สมรรถนะ เพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด*, 11(1), 262-269.
- ทศพร พิษะระ. (2566). สมรรถนะกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคการเปลี่ยนแปลง. *วารสารวิจัยวิชาการ*, 6(3), 341-358.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์. (2566). การจัดการสมรรถนะด้านดิจิทัลของทรัพยากรมนุษย์กับการออกแบบรูปแบบการทำงานเป็นทีมที่มีความคล่องตัวสูง : ความท้าทายขององค์กรในยุคดิจิทัล. *วารสารสังคมศาสตร์ นิติรัฐศาสตร์*, 7(1), 1-33.
- ธัญญารัตน์ พรหมสุทธิ และคณะ. (2564). การพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับยุคประเทศไทย 4.0. *วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง*, 10(1), 228-243.
- พสุธิดา ตันตราจิน และคณะ. (2559). ทุมนมนุษย์ : การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในศตวรรษที่ 21. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 30(พิเศษ), 115-123.
- ศิริรัตน์ พิริยธนาลัย และจุฑา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2553). *Competency สมรรถนะ เข้าใจ ใช้เป็น เห็นผล*. กรุงเทพฯ: ชิกเนเจอร์ โซลูชั่นส์.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2562). *ทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็นสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล*. มปท.
- _____. (2552). *คู่มือสมรรถนะหลัก : คำอธิบายและตัวอย่างพฤติกรรมบ่งชี้*. กรุงเทพฯ: พี.เอ.ลีฟวิ่ง.จำกัด.



สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2563). *กรอบสมรรถนะด้านดิจิทัลสำหรับพลเมืองไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

_____. (2563) *แผนพัฒนาความรู้ความเข้าใจประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.