

สมรรถนะดิจิทัลของข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นไทยในยุคดิจิทัล

Digital Competency of Local Government Officer in the Digital Era

Received: 12/09/2567

Revised: 29/12/2567

Accepted: 30/12/2567

วันชนะ บุญบรรเจิด¹, ศุทธิณี ประวิตรวงศ์²,

ชนิษฐา เจนจบ³, ภูมิรักษ์ มีอุสาห์⁴,

และอดิเรก พันเขียว⁵

Wanchanah Boonbunjerd¹, Sutthinee Prawittrawong²,

Khanittha Jenjob³, Pumirak Meeusa⁴

and Adirek Funkiew⁵

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะของข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นในยุคปัจจุบัน โดยการสำรวจและสืบค้นข้อมูลที่เผยแพร่ในเว็บไซต์ประเภทงานวิจัย บทความทางวิชาการ และวิทยานิพนธ์ และเพื่อเสนอแนะสมรรถนะดิจิทัล (K U D A) สำหรับข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในยุคดิจิทัล ดังนั้น การศึกษาสมรรถนะดิจิทัลของข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่น จึงเป็นเรื่องที่สำคัญและจำเป็นต้องศึกษาสำหรับข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะที่เพียงพอในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการประชาชนให้มีความทันสมัย มีประสิทธิภาพ และยกระดับให้เป็นองค์กรดิจิทัล

คำสำคัญ: สมรรถนะดิจิทัล, ข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่น, ยุคดิจิทัล

Abstract

This academic article aims to examine the competencies of civil servants and local government employees in the contemporary era by surveying and investigating data published on research websites, academic articles, and theses. It seeks to propose digital competencies (K U D A) for civil servants and local government employees that can be applied in the digital age. Thus, studying the digital competencies of civil servants and local government employees is crucial and necessary. This study provides a guideline for developing personnel to possess adequate competencies in utilizing digital technology to

¹⁻⁴ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

¹⁻⁴ Master's degree student, Master of Public Administration Program, Public Administration Major,
Kamphaeng Phet Rajabhat University

⁵ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก, หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด

⁵ Main Advisor, Master of Public Administration Program, Kamphaeng Phet Rajabhat University, Mae Sot

*E-mail: khanitthaj@outlook.co.th

offer modern, efficient public services and elevate the organization to a digital entity.

Keywords: Digital Competency, Local Government Officer, Digital Era

บทนำ

สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2562: 4), กล่าวไว้ว่า เป้าหมายหลัก คือ การเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของประเทศผ่านการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ โดยมุ่งเน้นไปที่การสร้างโอกาสทางสังคมอย่างเท่าเทียมผ่านข้อมูลข่าวสารและบริการดิจิทัล เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน อีกทั้งยังเตรียมความพร้อมให้บุคลากรมีความรู้และทักษะที่จำเป็นในยุคดิจิทัล และปฏิรูปการทำงานและการให้บริการของภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้การดำเนินงานมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลในยุคเศรษฐกิจและสังคมที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล มีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานของรัฐให้ตอบสนองต่อความต้องการของภาคประชาชนและภาคธุรกิจที่เปลี่ยนไป โดยรัฐบาลตระหนักถึงความสำคัญของการปรับเปลี่ยนหน่วยงานภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลจึงได้มีการตราพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 ขึ้นเพื่อเป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนการบริหารงานของภาครัฐไปสู่ระบบดิจิทัลและสามารถยกระดับการให้บริการประชาชนให้มีความสะดวกและเปิดเผยมากขึ้น ดังนั้น แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566 – 2570 จึงมีความเชื่อมโยงกับเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติฯ และสอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติ (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2566: 4)

ในส่วนของแผนปฏิบัติการดิจิทัลของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น 5 ปี พ.ศ. 2566-2570 จัดทำขึ้นเพื่อเป็นกรอบแนวทางในการบริหารจัดการพัฒนาด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้เป็นไปตามแนวนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ซึ่งผู้เขียนได้พิจารณาแล้วว่า มีความเชื่อมโยงสอดคล้องตามแผนปฏิบัติการดิจิทัลของกระทรวงมหาดไทย และแผนปฏิบัติราชการกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น โดยมีเป้าหมายหลัก คือ พัฒนาการให้มีศักยภาพมุ่งสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล และบริหารจัดการการให้บริการสาธารณะตามมาตรฐานเพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี ลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึง และการทำงานของภาครัฐมีความโปร่งใสตรวจสอบได้ มุ่งเน้นให้เป็น "องค์กรดิจิทัล" เพื่อสนับสนุนอำนวยความสะดวกให้มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการบริการสาธารณะให้กับประชาชน ผ่านช่องทางดิจิทัลมากยิ่งขึ้น (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2566: 1-2)

ทั้งนี้ แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566 – 2570 และแผนปฏิบัติการดิจิทัลของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น 5 ปี พ.ศ. 2566-2570 ได้กำหนดยุทธศาสตร์เพื่อให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และตัวชี้วัดของแต่ละแผนดังกล่าว โดยแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย ประกอบด้วย 4 ยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการดิจิทัลของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ประกอบด้วย 3 ยุทธศาสตร์ ผู้เขียนจึงสังเคราะห์และสรุปออกมา ดังนี้

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566 – 2570 และแผนปฏิบัติการดิจิทัลของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น 5 ปี พ.ศ. 2566-2570

ยุทธศาสตร์	แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ของประเทศไทย พ.ศ. 2566 – 2570	แผนปฏิบัติการดิจิทัลของกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น 5 ปี พ.ศ. 2566-2570
ยุทธศาสตร์ที่ 1	ยกระดับการเปลี่ยนผ่านดิจิทัลภาครัฐ เพื่อการบริหารงานที่ยืดหยุ่น คล่องตัว และขยายสู่หน่วยงานภาครัฐระดับ ท้องถิ่น	การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลของกรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่นและองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ให้เป็นองค์กรดิจิทัลที่มี ขีดสมรรถนะสูง
ยุทธศาสตร์ที่ 2	พัฒนาบริการที่สะดวกและเข้าถึงง่าย	การส่งเสริมการบริหารจัดการข้อมูลตาม เกณฑ์ธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ
ยุทธศาสตร์ที่ 3	สร้างมูลค่าเพิ่มอำนวยความสะดวกแก่ ภาคธุรกิจ	การพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรของ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อขับเคลื่อนไปสู่ องค์กรดิจิทัล
ยุทธศาสตร์ที่ 4	ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน และเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐ	

ที่มา: สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (2566) และ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (2566)

บทความนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมสมรรถนะดิจิทัลของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น โดยการสำรวจและสืบค้นข้อมูลที่เผยแพร่ในเว็บไซต์ประเภทงานวิจัย บทความทางวิชาการ และวิทยานิพนธ์ เพื่อแสดงให้เห็นองค์ประกอบสมรรถนะดิจิทัลสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นมากยิ่งขึ้น ดังนั้น การศึกษาสมรรถนะดิจิทัลของข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น จึงเป็นเรื่องที่สำคัญและจำเป็นต้องศึกษา เพื่อให้ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาให้มีสมรรถนะที่เพียงพอในการใช้ เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการติดต่อสื่อสาร การปฏิบัติงาน การทำงานร่วมกัน และสร้างการมีส่วนร่วมในสังคม หรือใช้เพื่อปรับปรุงพัฒนากระบวนการให้บริการประชาชนให้มีความทันสมัย มีประสิทธิภาพ และสามารถใช้ ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็น "องค์กรดิจิทัล" เพื่อ สนับสนุนอำนวยความสะดวกในการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ บริการสาธารณะให้กับประชาชนมากยิ่งขึ้น

1. สมรรถนะ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ได้นิยามสมรรถนะ ว่า คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่ เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ กล่าวคือ สมรรถนะที่มีประสิทธิภาพเกิดขึ้นจาก การผสมผสานของ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะส่วนบุคคล อย่างสมดุล การขาดองค์ประกอบใด องค์ประกอบหนึ่งอาจทำให้การ แสดงสมรรถนะไม่เต็มที่และส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงานหรือบทบาทที่ รับผิดชอบ ซึ่งมีความคล้ายคลึงกับ จันทรทา มั่งคั่ง(2562) ว่า การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรเป็นกระบวนการที่ ครอบคลุมและต่อเนื่อง โดยมุ่งเพิ่มความรู้ ทักษะ และ คุณลักษณะของบุคลากร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่าง มีประสิทธิภาพ สร้างความก้าวหน้าในอาชีพ และปรับตัวให้ทันต่อ การเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้การพัฒนาบุคลากรอย่าง เหมาะสมย่อมส่งผลดีต่อทั้งตัวบุคลากรและองค์กรในระยะยาว และ สิริวิฑู ชูเชิด (2021) กล่าวว่า สมรรถนะ คือ การรวมกันระหว่างความรู้ ทักษะ คุณลักษณะ และแรงผลักดันที่ช่วยให้บุคคลสามารถ ทำงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ทั้งในระดับส่วนบุคคลและในระดับองค์กร การพัฒนาสมรรถนะจึง เป็นสิ่ง สำคัญที่ช่วยเพิ่มศักยภาพและคุณค่าให้แก่บุคคลและองค์กรในระยะยาว ผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า สมรรถนะ คือ ความรู้ การ รวมกันระหว่างทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ในตัวบุคคล ที่จะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพแก่ ตนเองและองค์กร

1.1 สมรรถนะของข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นในยุคปัจจุบัน

ตามประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (ก.ถ.) เรื่อง กำหนดมาตรฐาน กลางการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 4) ลงวันที่ 26 ธันวาคม 2557 มีรายละเอียดเกี่ยวกับการสรรหา การแต่งตั้ง การเลื่อนขั้นเงินเดือน การให้พ้นจากตำแหน่ง การเพิ่มพูนประสิทธิภาพและ เสริมสร้าง แรงจูงใจในการปฏิบัติราชการ จะต้องคำนึงถึงความรู้ ทักษะและ “สมรรถนะที่จำเป็น” ซึ่งมีการกำหนดเป็น บัญชีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็น โดยได้มีการกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นของพนักงานส่วนท้องถิ่นไว้ 3 ประเภท ดังนี้ สมรรถนะหลัก สมรรถนะประจำผู้บริหาร และสมรรถนะประจำสายงาน เป็นต้น (คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น, 2558: 2-3)

ดังนั้น เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กรบุคคลส่วนท้องถิ่น สามารถนำสมรรถนะที่ได้มีการกำหนดโดย ก.ถ. และ ก.จ., ก.ท. และ ก.อบต. ไปใช้ได้อย่างถูกต้องและ เกิดประโยชน์สูงสุด และผู้ที่เกี่ยวข้องได้ศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับสมรรถนะทั้ง 3 ประเภท และใช้เป็น แนวทางในการประเมินได้อย่างถูกต้องและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

1.2 สมรรถนะดิจิทัล (Digital Competency)

จากผู้เขียนได้สำรวจข้อมูลต่าง ๆ จึงนำเสนอความหมาย ของสมรรถนะดิจิทัล ดังนี้ ในมุมมองของ ปราโมทย์ ถ่างกระโทก (2561, อ้างถึงใน สุนันทนา กุศลประเสริฐ, 2565: 16) กล่าวว่า สมรรถนะดิจิทัล (Digital competency) หมายถึง ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสาร การเรียนรู้ การพัฒนาตนเอง และการสร้างการมีส่วนร่วมในสังคม ซึ่งมีความคล้ายคลึงตามที่ สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (2562, อ้างถึงใน สุนันทนา กุศลประเสริฐ, 2565: 17) กล่าวว่า สมรรถนะด้านดิจิทัล คือ ความสามารถในการผสมผสานระหว่างความรู้ ทักษะและ คุณลักษณะเพื่อใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสม ปลอดภัย สร้างสรรค์อิสระและมี

จริยธรรม ได้แก่ การทำงาน การแก้ปัญหา การสื่อสาร การจัดการข้อมูล การร่วมมือ การสร้างเนื้อหาและความรู้

Oberlander et al. (2020, อ้างถึงใน กรเอก กาญจนาโกสิน, พลิชฐิติ ธนารัศมี, อุดร สุวรรณโค และ นิติธร ทฬเลื่อน, 2023: 350-351) ได้กล่าวว่า หมายถึง ชุดของความรู้ด้านพื้นฐาน (Knowledge) ด้านทักษะ (Skills) ด้านความสามารถ (Abilities) และด้านคุณลักษณะ (Other characteristic) ที่บุคคลต้องใช้ในการทำงานให้มีประสิทธิภาพและบรรลุตามเป้าหมายตามที่กำหนดไว้โดยพิจารณาจากการใช้สื่อดิจิทัลสำหรับการทำงาน

สมรรถนะด้านดิจิทัล หมายถึง ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสามารถเลือก วิเคราะห์ และประเมินข้อมูลสารสนเทศเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและใช้งานได้เป็นอย่างดี ด้วยความรับผิดชอบ และมีวิจารณญาณ รวมไปถึงสร้างองค์ความรู้ใหม่อย่างต่อเนื่อง (จุฬารัตน์ บุษบก, 2022: 74)

อย่างไรก็ดี ผู้เขียนได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะดิจิทัล หมายถึง การผสมผสานความรู้, ทักษะ และคุณลักษณะเพื่อใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสม ปลอดภัย และมีจริยธรรม ซึ่งสามารถทำได้โดยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน รวมถึงการแก้ปัญหา และการสร้างเนื้อหาและความรู้ในลักษณะที่สร้างสรรค์และเพื่อการพัฒนาทั้งตัวเองและองค์กร

กลุ่มเป้าหมายการพัฒนาทักษะดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรทางรัฐ

กลุ่มเป้าหมายด้านกำลังที่เหมาะสมกับการปรับเปลี่ยนภาครัฐให้เป็นรัฐบาลดิจิทัล แบ่งเป็น 6 กลุ่ม ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2560: 13-15)

ตารางที่ 2 กลุ่มเป้าหมายการพัฒนาทักษะดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรทางรัฐ

	ระดับ	หน้าที่/ความรับผิดชอบ
E: Executive	ผู้บริหารระดับสูง	เป็นผู้กำหนดนโยบายและเป้าหมายในองค์กร รวมถึงกระตุ้นให้ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กร
M: Management	ผู้อำนวยการกอง	เป็นผู้สื่อสารนโยบายจากผู้บริหารไปสู่ผู้ปฏิบัติ นอกจากนี้ยังดูแล กำกับ และติดตามให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
A: Academic	ผู้ทำงานด้านนโยบายและงานด้านวิชาการ	เป็นผู้ใช้ข้อมูลดิจิทัลเพื่อสนับสนุนนโยบายจากผู้บริหาร รวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูลดิจิทัล เพื่อกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์และแนวทางในการปฏิบัติงาน

	ระดับ	หน้าที่/ความรับผิดชอบ
S: Services	ผู้นำด้านการบริการ	เป็นผู้ให้บริการ และอำนวยความสะดวกในรูปแบบดิจิทัล ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน
O: Others	ผู้ปฏิบัติงานอื่น	เป็นผู้ที่รู้และสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ถูกต้องและปลอดภัย

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2560)

ดังนั้น ผู้เขียนจึงเสนอแนะว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำแนวคิดการจัดลำดับความสำคัญของกลุ่มเป้าหมายการพัฒนาทักษะดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนไปปรับใช้ เนื่องจากมีบริบทที่คล้ายคลึงกันในเรื่องของการแบ่งระดับในองค์กร เช่น คณะผู้บริหาร (ข้าราชการการเมือง) หัวหน้าส่วนราชการ นักวิเคราะห์นโยบายและแผน ผู้ดำรงตำแหน่งที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน รวมถึงตำแหน่งอื่น ๆ ที่สามารถรู้และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเหมาะสม และปลอดภัยสำหรับองค์กร

2. กรอบสมรรถนะดิจิทัล (Digital Competency Framework)

2.1 กรอบแนวคิดของการจัดการสมรรถนะด้านดิจิทัลของทรัพยากรมนุษย์

การจัดการสมรรถนะดิจิทัลของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรนั้น สามารถวางกรอบแนวคิดของการจัดการสมรรถนะดิจิทัลของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรบนพื้นฐานแนวคิดของสมรรถนะที่ถูกบุกเบิกโดย David C, McClelland ในปี ค.ศ. 1973 และ ปี ค.ศ. 1979 ที่มีการศึกษาวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยได้นำเสนอสมรรถนะออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ สมรรถนะพื้นฐานและสมรรถนะที่แยกความแตกต่าง ซึ่งเป็นที่มาของการกำเนิดของแนวคิดสมรรถนะตั้งแต่นั้นมา ซึ่งสามารถนำแนวคิดสมรรถนะดังกล่าว มาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดการจัดการสมรรถนะดิจิทัลของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ประกอบไปด้วย ขั้นตอนการกำหนดสมรรถนะดิจิทัล ขั้นตอนพัฒนาสมรรถนะดิจิทัล และขั้นตอนประเมินสมรรถนะดิจิทัล ดังภาพที่ 1 (เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์, 2566: 9-10)

1) การกำหนดสมรรถนะ (Digital Competency Formulation) องค์กรจะต้องระบุให้ชัดเจนว่า บุคลากรจะต้องมีทักษะ ความสามารถ และความรู้ด้านดิจิทัลในหัวข้อใดบ้าง ที่จะต้องเรียนรู้เพิ่มเติมสำหรับการปฏิบัติงาน และจะต้องมีคุณลักษณะอย่างไรที่จะช่วยสนับสนุนองค์กรให้เป็นองค์กรดิจิทัล เนื่องจากบุคลากรอาจมีระดับความต้องการด้านสมรรถนะดิจิทัลที่แตกต่างกันไป

2) การพัฒนาสมรรถนะดิจิทัล (Digital Competency Development) หลังจากมีการกำหนดทักษะ ความสามารถ และความรู้ด้านดิจิทัลแล้วนั้น องค์กรจำเป็นต้องเตรียมพร้อมในเรื่องของหลักสูตรการฝึกอบรม และวิธีการต่าง ๆ ที่จะช่วยส่งเสริมและพัฒนาด้านดิจิทัลของบุคลากร

3) การประเมินสมรรถนะดิจิทัล (Digital Competency Assessment) ขั้นตอนสุดท้ายในการจัดการสมรรถนะดิจิทัลของทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งองค์กรต้องนำสมรรถนะด้านดิจิทัลของบุคลากรมาเปรียบเทียบกับระดับความคาดหวังขององค์กรที่ตั้งไว้ให้เป็นองค์กรดิจิทัล



ภาพที่ 1 การจัดการสมรรถนะดิจิทัลของทรัพยากรมนุษย์

ที่มา: David C. McClelland (1973) อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญรัตน์, 2566: 9-10

2.2 กรอบแนวคิดสมรรถนะด้านดิจิทัล

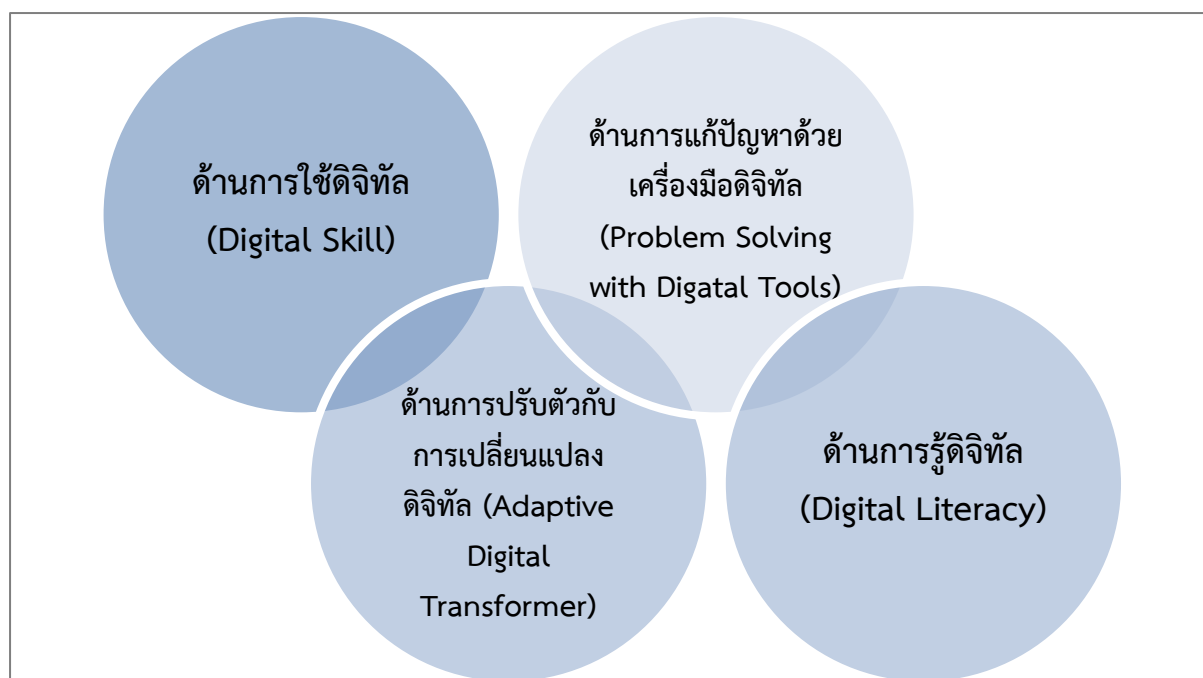
กรอบสมรรถนะดิจิทัลมีหลายหน่วยงานพัฒนาขึ้น โดยสำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ไว้ดังนี้ (รองศาสตราจารย์ ดร.วิชัย วงษ์ใหญ่ และรองศาสตราจารย์ ดร.มารุต พัฒนาผล, 2564: 1-2)

2.1 ด้านการรู้ดิจิทัล (Digital Literacy) หมายถึง การมีสมรรถนะในการเข้าถึง ค้นหาคัดกรอง วิเคราะห์ สังเคราะห์ จัดการ ประยุกต์ใช้สื่อสาร สร้าง แบ่งปัน การติดตามข้อมูลสารสนเทศและเนื้อหา) ได้อย่างเหมาะสม เช่น การค้นหาและการคัดกรองข้อมูล การใช้สื่อออนไลน์ การรักษาความปลอดภัย เป็นต้น

2.2 ด้านการใช้ดิจิทัล (Digital Skill/ICT Skill) หมายถึง การมีสมรรถนะในการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีต่างๆ ด้านดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ หลากหลาย และสามารถประยุกต์ใช้ในงานได้มากขึ้น เช่น การใช้ซอฟต์แวร์และแอปพลิเคชัน การแก้ไขและการสร้างเนื้อหา การใช้งานอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

2.3 ด้านการแก้ปัญหาด้วยเครื่องมือดิจิทัล (Problem Solving with Digital Tools) หมายถึง การมีสมรรถนะในการระบุความต้องการและทรัพยากรได้ ตัดสินใจใช้เครื่องมือดิจิทัลที่เหมาะสมได้อย่างชาญฉลาดตามวัตถุประสงค์และความต้องการได้ แก้ปัญหาอย่างเชื่อมโยงกันด้วยเครื่องมือดิจิทัลได้ เช่น การเลือกเครื่องมือที่เหมาะสม การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี เป็นต้น

2.4 ด้านการปรับตัวการเปลี่ยนแปลงดิจิทัล (Adaptive Digital Transform) หมายถึง การมีสมรรถนะในการยืดหยุ่นและปรับตัวต่อโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและกระแสความเปลี่ยนแปลงต่างๆ เช่น การเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ การจัดการกับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล เป็นต้น



ภาพที่ 2 กรอบสมรรถนะดิจิทัล

ที่มา: สมรรถนะดิจิทัล: Digital Competency (2564)

2.3 ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ จะประกอบด้วย ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์และคุณลักษณะ ตามที่คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) กำหนด นอกจากนี้ การสร้าง และพัฒนาข้าราชการและบุคลากรภาครัฐในด้านดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการปรับเปลี่ยนให้เป็นไปตาม รัฐบาลดิจิทัลนั้น ควรส่งเสริมใน 5 มิติการเรียนรู้ และ 7 กลุ่มทักษะ ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2560: 30-31)

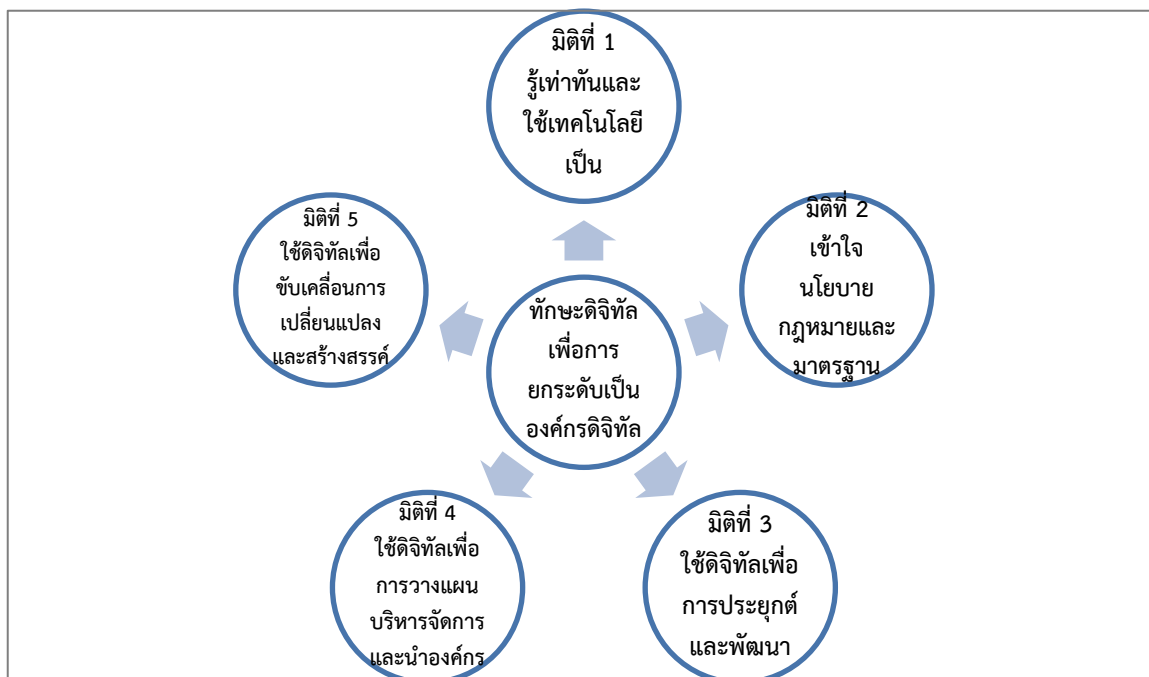
มิติที่ 1 รู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยีเป็น ประกอบด้วย 1 กลุ่มทักษะ ได้แก่ กลุ่มทักษะด้านความเข้าใจ และใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy Skill Set)

มิติที่ 2 เข้าใจนโยบาย กฎหมายและมาตรฐาน ประกอบด้วย 2 กลุ่มทักษะ ได้แก่ กลุ่มทักษะด้านการควบคุม กำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย (Digital Governance, Standard and Compliance Skill Set)

มิติที่ 3 ใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา ประกอบด้วย 2 กลุ่มทักษะ ได้แก่ กลุ่มทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology Skill Set) และกลุ่มทักษะด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Digital Process and Service Design Skill Set)

มิติที่ 4 ใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผน บริหารจัดการ และสามารถนำองค์กร ประกอบด้วย 2 กลุ่มทักษะ ได้แก่ กลุ่มทักษะด้านการจัดการโครงการและการบริหารกลยุทธ์ (Project and Strategic Management Skill Set) และกลุ่มทักษะด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership Skill Set)

มิติที่ 5 ใช้ดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์ ประกอบด้วย 1 กลุ่มทักษะ ได้แก่ กลุ่มทักษะด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation Skill Set)



ภาพที่ 3 มิติการเรียนรู้ในการสร้างและพัฒนากำลังคน

ที่มา: [file:///C:/Users/USER/Downloads/process_dev_digital%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/process_dev_digital%20(4).pdf)

จากข้อมูล 3 กรอบสมรรถนะดังกล่าว ผู้เขียนจึงนำมาสังเคราะห์ได้ดังนี้

เนื่องจาก 3 กรอบสมรรถนะ สามารถนำไปปรับใช้และพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลของข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นในยุคดิจิทัล เพื่อช่วยยกระดับในการให้บริการประชาชนให้มีความทันสมัยและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงสร้างตารางสังเคราะห์ดังนี้

ตารางที่ 3 การสังเคราะห์ 3 กรอบแนวคิด

กรอบแนวคิด	ประกอบด้วย
กรอบแนวคิดของการจัดการสมรรถนะด้านดิจิทัลของทรัพยากรมนุษย์	- การกำหนดสมรรถนะ - การพัฒนาสมรรถนะ - การประเมินสมรรถนะ
กรอบสมรรถนะด้านดิจิทัล	ด้านการรู้ดิจิทัล - ด้านการใช้ดิจิทัล - ด้านการแก้ปัญหาด้วยเครื่องมือดิจิทัล - ด้านการปรับตัวเปลี่ยนแปลงดิจิทัล

กรอบแนวคิด	ประกอบด้วย
ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ เพื่อการ ปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล	มิติที่ 1 รู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยีเป็น มิติที่ 2 เข้าใจนโยบาย กฎหมายและมาตรฐาน มิติที่ 3 ใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา มิติที่ 4 ใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผน บริหารจัดการ และ สามารถนำองค์กร มิติที่ 5 ใช้ดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและ สร้างสรรค์

หมายเหตุ: สังเคราะห์โดยผู้วิจัย

สมรรถนะดิจิทัลของข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นที่ควรจะมีในยุคดิจิทัล เพื่อการพัฒนาให้มีสมรรถนะที่เพียงพอในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการให้บริการประชาชนให้มีความทันสมัยและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นนั้น ควรจะมีดังนี้

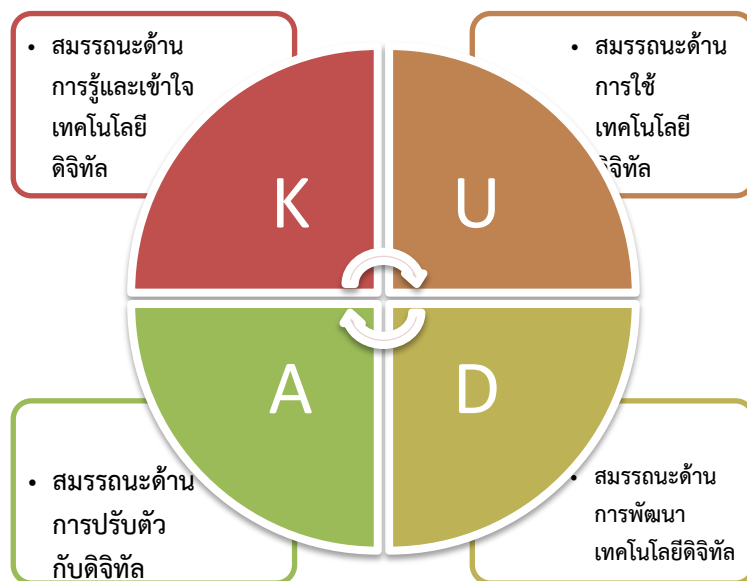
“K U D A”

1. สมรรถนะด้านการรู้และเข้าใจเทคโนโลยีดิจิทัล (Knowing and Understanding) ข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นสามารถรู้และเข้าใจเทคโนโลยีดิจิทัลมาปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

2. สมรรถนะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Using) ข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นสามารถวิเคราะห์และเลือกใช้เครื่องมือทางเทคโนโลยีดิจิทัลอื่น ๆ มาใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ รวมถึงการแก้ปัญหาด้วยเครื่องมือดิจิทัล

3. สมรรถนะการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล (Development) ข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นสามารถออกแบบ สร้าง และปรับปรุงเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างสร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน รวมถึงพัฒนาการให้บริการประชาชนด้วยเครื่องมือดิจิทัล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพภายในและภายนอกองค์กร

4. สมรรถนะการปรับตัวกับดิจิทัล (Adaptivity) ข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นสามารถปรับตัวและเรียนรู้เพื่อรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาในโลกดิจิทัลอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ ๆ การพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล รวมถึงการปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่มีความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ



ภาพที่ 4 สมรรถนะดิจิทัล K U D A

ที่มา: สังเคราะห์โดยผู้วิจัย

บทสรุป

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่สำคัญในการเตรียมความพร้อมเพื่อให้บริการประชาชนในยุคดิจิทัล ซึ่งถือเป็นความท้าทายของข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นที่ถูกคาดหวังให้ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาความสามารถทางดิจิทัลที่จำเป็นและเป็นแบบอย่างที่ดีในเรื่องสมรรถนะดิจิทัลที่เป็นไปได้ และสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลไปให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พ.ศ. 2561-2580 ซึ่งมีเป้าหมายในภาพรวม คือ ปฏิรูปกระบวนการทำงานและการให้บริการของภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลและการใช้ประโยชน์จากข้อมูล เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นอกจากนี้ อีกทั้งมีการสร้างและการพัฒนากรอบทักษะดิจิทัล (Digital Skillsets) ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) และทัศนคติ (Digital Mindset) ตามแผนปฏิบัติการดิจิทัลของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น 5 ปี พ.ศ. 2566-2570 ซึ่งผู้วิจัยทบทวนวรรณกรรม กรอบแนวคิด รวมถึงวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะดิจิทัล เพื่อเป็นแนวทางด้านการให้บริการสาธารณะในรูปแบบใหม่ที่สอดคล้องกับเทคโนโลยีดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงในปัจจุบันรวมถึงอนาคต และเป็นแนวทางในการบูรณาการกรอบการทำงานเข้ากับนโยบายของรัฐบาลได้อีกทางหนึ่ง โดยผู้วิจัยจึงขอเสนอ “สมรรถนะดิจิทัล K U D A” สำหรับข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นที่จำเป็นในยุคดิจิทัล ประกอบด้วย 1. สมรรถนะด้านการรู้และเข้าใจเทคโนโลยีดิจิทัล (K: Knowing and Understanding) 2. สมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (U: Using) 3. สมรรถนะด้านการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล (D: Development) และ 4. สมรรถนะด้านการปรับตัวกับดิจิทัล (A: Adaptivity)

นอกจากนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลในการยกระดับองค์กรให้เป็น "องค์กรดิจิทัล" รวมถึงสนับสนุนอำนวยความสะดวกในการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการบริการสาธารณะให้กับประชาชนมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2567). *แผนปฏิบัติการดิจิทัลกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ๕ ปี(พ.ศ. 2566-2570)*. สืบค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2567, เข้าถึงได้จาก https://www.dla.go.th/upload/ebook/column/2566/8/23819_26621.pdf กรเอก กาญจนโกคิน, พลสิษฐ์ดิธนาธิม, อุดร สุวรรณโค และนิติธร ทัพเลื่อน. (2023). แนวทางการพัฒนา สมรรถนะดิจิทัลเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยในการทำงานระดับวิชาชีพ (จป.ว). *วารสารศิลปการจัดการ*, 7 (2): 350-351 จุฬารัตน์บุษบงก์. (2022). สมรรถนะดิจิทัล: ทักษะเพื่อการเรียนรู้อย่างยั่งยืนตามเป้าหมายของการประชุมเอเปคด้านการศึกษา 2022. *วารสารเทคโนโลยีและสื่อสารการศึกษา*, 18 (24): 74 เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์. (2566). การจัดการสมรรถนะด้านดิจิทัลของทรัพยากรมนุษย์กับการออกแบบรูปแบบการทำงานเป็นทีมที่มีความคล่องตัวสูง:ความท้าทายขององค์กรในยุคดิจิทัล. *วารสารสังคมศาสตร์นิติรัฐศาสตร์*, 7 (1) : 1-33 นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561 – 2580). (2562, 11 เมษายน). *ราชกิจจานุเบกษา*. (เล่ม 136 ตอนที่ 47 ก, น 1).
- ประกาศคณะกรรมการกลางการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น (ก.ต.) เรื่อง กำหนดมาตรฐานกลางการบริหารงาน บุคคลส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 4). (2558, 13 กุมภาพันธ์). *ราชกิจจานุเบกษา* (เล่ม 132 ตอนพิเศษ 36 ง, น. 2-3).
- ประกาศคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล เรื่อง แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566 - 2570. (2566,10 เมษายน). *ราชกิจจานุเบกษา* (เล่ม 140 ตอนพิเศษ 84 ง, น. 6).
- วิชัย วงษ์ใหญ่ และ มารุต พัฒนาผล. (2564). *สมรรถนะดิจิทัล: Digital Competency*. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ผู้นำนวัตกรรมหลักสูตรและการเรียนรู้.
- สำนักงาน ก.พ. (2560). *แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยน เป็นรัฐบาลดิจิทัล*. สืบค้นเมื่อ 4 สิงหาคม 2567, เข้าถึงได้จาก <file:///C:/Users/USER/Downloads/07092018-025313-5228.pdf>
- สุนันทา กุศลประเสริฐ. (2565). *การวิเคราะห์องค์ประกอบสมรรถนะดิจิทัลของผู้บริหารสถานศึกษาโรงเรียนมัธยมศึกษาจังหวัดพิษณุโลก (วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยนเรศวร)*. พิษณุโลก. มหาวิทยาลัยนเรศวร. สืบค้นเมื่อ 15 มิถุนายน 2567 เข้าถึงได้จาก <https://nuir.lib.nu.ac.th/dspace/handle/123456789/5516?mode=full>
- McClelland, David C. (1973). "Testing for Competence rather than Intelligence." *American Psychologist*. Retrieved from <https://www.ei.Haygroup.com>