ทิศทางการปรับตัวขององค์กรและทรัพยากรมนุษย์สู่วิถีการทำงาน ในรูปแบบวิถีปกติใหม่

Direction of organization and human resource adaptation to a new normal way of working

ศศิวิมล คำเมือง และ กัมปนาท วงษ์วัฒนพงษ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

Sasiwimon Kummuang and Kampanart Wongwattanapong

Pibulsongkram Rajabhat University, Thailand

Corresponding Author, E-mail : Sasiwimonk@nu.ac.th

****

บทคัดย่อ

บทความวิชาการเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาทิศทางการจัดการภาครัฐและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐ และการปรับตัวและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐที่จะเตรียมความพร้อมในการขับเคลื่อนไปสู่โมเดลไทยแลนด์ 4.0 การเป็นเศรษฐกิจฐานความรู้ไปสู่องค์กรแห่งนวัตกรรมในอนาคตได้อย่างไร ปัจจัยสำคัญที่ผลักดันให้ภาครัฐต้องทบทวนบทบาทและการทำงานคือ พลวัตของการเปลี่ยนแปลงระดับประเทศและระดับโลก ภาครัฐจำเป็นที่จะต้องปรับตัวให้มีความเป็นอัจฉริยะทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งการตระหนักและให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐ ตอบสนองการพัฒนาประเทศรวมทั้งพัฒนากำลังคนภาครัฐก็ได้รับการพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ซึ่งเห็นได้จากแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 แผนปฏิรูปประเทศ และแผนอื่นๆ นอกจากนี้ รัฐบาลยังได้จัดตั้งหน่วยงานกลางระดับประเทศในการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีให้กับบุคลากรภาครัฐเพื่อเปลี่ยนแปลงขององค์การโดยเฉพาะคือ สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านดิจิทัลภาครัฐ (TDGA) และพัฒนาไปสู่รัฐบาลดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ ลดความซ้ำซ้อนขั้นตอนการทำงาน บูรณาการข้อมูลสารสนเทศระหว่างหน่วยงานเพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์ร่วมกัน โดยมีทรัพยากรมนุษย์เป็นกลไกในการขับเคลื่อนองค์กรสร้างนวัตกรรมในการทำงาน พัฒนาองค์การให้มีขีดความสามารถในการแข่งขันและสร้างผลลัพธ์เชิงนวัตกรรมตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศปัจจุบันและอนาคต

คำสำคัญ : การปรับตัวขององค์กร; ทรัพยากรมนุษย์; วิถีปกติใหม่

---

* วันที่รับบทความ: 9 มิถุนายน 2565; วันแก้ไขบทความ 5 กรกฎาคม 2565; วันตอบรับบทความ: 7 กรกฎาคม 2565

Received: June 9, 2022; Revised: July 5, 2022; Accepted: July 7, 2022

Abstracts

This academic article aims to study the governmental sectors' management directions, human resources development, and preparation for Thailand 4.0, including their transition from knowledge-based economy to innovative organizations. It was found that an important factor for the governmental sectors to revise their roles and work performances is the dynamics of both national and international changes. The governmental sectors find it necessary to adjust themselves towards not only organizational but also personnel excellence with special awareness of the importance of human resources development in response to the country's development, including the enhancement of digital literacy of the work force, as declared in the 20-year national strategic plan, the 12th national economic and social development plan, the national reform plan, and others. Also, the government has established a national organization to be responsible for its personnel's technological skills for organizational transformation; namely, Thailand Digital Government Academy (TDGA) and is in the process of developing itself towards being a full-fledged digital government, reducing the red tape but integrating information for mutual application among different organizations. Human resources are perceived as integral mechanism of work innovation and organizational development to attain the full capacities of competitiveness and of innovative output creation in response to the present and future development of the country.

Keywords : Organizational adjustment; Human Resources; New Normal

บทนำ

สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทั่วโลกเห็นได้ชัดเจนว่า เทคโนโลยีดิจิทัลมีบทบาทสำคัญในการดำเนินชีวิตของมนุษย์อย่างเต็มตัว ทรัพยากรมนุษย์ที่เคยได้รับการพัฒนาเพื่อตอบสนองภารกิจขององค์กร ทักษะ ความรู้เดิมที่เคยมีอยู่คงไม่เพียงพอต่อการพัฒนาในปัจจุบันที่จะขับเคลื่อนการเดินหน้าพัฒนาประเทศให้ทัดเทียมนานาอารยประเทศ ดังนั้น องค์กรจึงหันกลับมามอง "คน" ใหม่ โดยมองว่าคนเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ามากที่สุดในการสนับสนุนให้องค์การประสบความสำเร็จ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จึงเป็นแนวทางเป็นการทำให้มนุษย์มีคุณค่ายิ่งขึ้นด้วยวิธีการต่าง ๆ ถือได้ว่า เป็นอีกกลยุทธ์หนึ่งที่นำมาใช้ในการพัฒนาองค์การ เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นบุคลากรที่เป็นปัจจัยขับเคลื่อนหลัก อันนำไปสู่ความสำเร็จต่อไปในอนาคตในอดีตทรัพยากรมนุษย์ถูกมองเป็นแค่ต้นทุนหรือปัจจัยการผลิตที่เรียกว่า "แรงงาน"แต่ทรัพยากรมนุษย์สามารถพัฒนาไปสู่การเป็นทุนมนุษย์ได้และเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาองค์การและประเทศชาติในศตวรรษที่ 21 การพัฒนายุทธศาสตรการเรียนรู้ขององคกร ภายใตกระแสโลกาภิวัฒน์ควรเริ่มที่การกำหนดรูปแบบ และทิศทาง การบริหารจัดการ การเรียนรูขององคกรที่ยึดโยงกับเปาหมายของการยกระดับทุนทางปัญญาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พัฒนาขีดความสามารถในการเรียนรูสูความเปนเลิศทางวิชาการในระดับสากล (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2559 : 223)

ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ.2561-2580) แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ.2561-2580)และแผนการปฏิรูปประเทศ (พ.ศ.2561-2565) กำหนดให้ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานบุคลากรภาครัฐเพื่อจูงใจให้ผู้มีความรู้ความสามารถอย่างแท้จริงเข้ามาทำงานในหน่วยงานของรัฐ รวมทั้งให้มีการพัฒนาบุคลากรภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ ไม่ซ้ำซ้อน ส่งเสริมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มุ่งเน้นให้กำลังคนภาครัฐมีสมรรถนะสูง มีความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่ทันสมัย ปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ และยึดมั่นในคุณธรรม พร้อมนำการพัฒนาประเทศ (Highly Competent Public Officials) รวมทั้งแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. 2563 – 2565 ได้กำหนดสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐ **ประเด็นการพัฒนาที่ 2 พัฒนากรอบทักษะ** (Skillsets) **การทำงานในยุคดิจิทัลและศตวรรษที่ 21 และการสร้างนวัตกรรมที่ตอบสนองต่อการขับเคลื่อนภารกิจตามแผนการปฏิรูปประเทศ แผนยุทธศาสตร์ชาติ ตลอดจนการพัฒนาระบบราชการในอนาคต** เพื่อให้บุคลากรภาครัฐมีทักษะที่จำเป็นในการขับเคลื่อนการปฏิรูปภาครัฐ สร้างผลลัพธ์เชิงนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อภาครัฐและประชาชน และการผสานการทำงานและการใช้ชีวิตอย่างมีประสิทธิภาพ (คู่มือแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. 2563-2565 : ออนไลน์)

ภาครัฐได้กำหนดทิศทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐรองรับอนาคต แสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญของรัฐบาลในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง รวมไปถึงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ได้กำหนดเป้าหมายโดยยึดหลัก “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” รวมไปถึงมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 26 กันยายน 2560 เห็นชอบให้ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเร่งพัฒนาตนเองและสนับสนุนการพัฒนาผู้อื่นอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีทักษะด้านดิจิทัลในระดับที่สามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด และสามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมการทำงานหรือการให้บริการภาครัฐที่ทันสมัยและมีการเชื่อมโยงการทำงานและข้อมูลข้ามหน่วยงาน และการสร้างรัฐบาลแบบเปิดด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Transformation) และการพัฒนาประเทศไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ซึ่งแนวคิดการปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลเป็นแนวคิดที่มาจากในคราวการประชุมคณะกรรมการเตรียมการด้านดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจดิจิทัลและสังคมครั้งที่ 1/2559 เมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2559 (สำนักวิชาการ สำนักงานสภาผู้แทนราษฎร, 2559 : 4)

จากความสำคัญข้างต้น เทคโนโลยีมีบทบาทอย่างยิ่งในการพัฒนาประเทศ การปรับตัวของภาครัฐทั้งระบบเพื่อให้สอดรับกับการพัฒนาประเทศ ต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์เป็นกลไกหลักในการขับเคลื่อนที่สำคัญ บทความวิชาการเรื่องนี้จะชี้ให้เห็นถึงทิศทาง แนวโน้ม และการปรับตัวของทรัพยากรมนุษย์ในการเปลี่ยนแปลงการบริหารภาครัฐและการปรับตัวขององค์การและทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐสู่วิถีการทำงานในรูปแบบวิถีปกติใหม่ ซึ่งสอดรับกับการพัฒนาประเทศเพื่อตอบโจทย์การพัฒนาศตวรรษที่ 21 และการก้าวเข้าสู่ไทยแลนด์ 4.0 อย่างมีภูมิคุ้มกันต่อพลวัตการเปลี่ยนแปลงทั้งปัจจุบันและอนาคต

ทิศทางการปรับตัวเปลี่ยนแปลงการบริหารภาครัฐ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา-2019 ส่งผลต่อวิถีชีวิต การทำงาน การดำเนินชีวิตประจำวัน (กรมสุขภาพจิต, 2565 : ออนไลน์) และเป็นปัจจัยสำคัญที่ผลักดันให้ภาครัฐต้องทบทวนบทบาทและการทำงานของตนเองไม่ว่าจะเป็นบริบทการเปลี่ยนแปลงที่พลิกผันอย่างรวดเร็ว ความเชื่อมโยงของโลกและสภาวะวิกฤตต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบในวงกว้าง ปัญหาซับซ้อนที่มีรูปแบบไม่แน่นอน มีความเฉพาะ และไม่สามารถใช้วิธีการเดิมได้จำเป็นที่จะต้องปรับตัวเรียนรู้การใช้ชีวิตและการประกอบอาชีพตามแนวทางวิถีใหม่ (New normal)ภาครัฐจึงกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่เน้นการสร้างนวัตกรรมหรือความคิดริเริ่ม และประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ภาครัฐเป็นภาครัฐที่มีความเป็นอัจฉริยะ (Smart and High Performance Government) ตอบสนองการพัฒนาประเทศรวมทั้งพัฒนากำลังคนภาครัฐก็ได้รับการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ได้อย่างเป็นรูปธรรมและทันท่วงที เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับการพัฒนาประเทศในยุครัฐบาลดิจิทัล (Digital Government)

กรอบยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) ได้กำหนดเป้าหมายอนาคตประเทศไทยในระยะ 20 ปี โดยกำหนดเป้าหมายยุทธศาสตร์ด้านปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐ เพื่อให้ระบบการบริหารภาครัฐมีประสิทธิภาพ ทันสมัย รับผิดชอบ โปร่งใส ตรวจสอบได้และประชาชนมีส่วนร่วม กระจายอำนาจและมีการกำหนดภารกิจที่เหมาะสมระหว่างส่วนกลาง ภูมิภาค และท้องถิ่น ซึ่งต้องใช้ดิจิทัลอย่างเต็มรูปแบบ (Full Digital Employment) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการขับเคลื่อนนโยบายสาธารณะการให้บริการแก่ภาคประชาชนและภาคธุรกิจเอกชน (คู่มือแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. 2563-2565 : ออนไลน์) ที่ผ่านมา “ภาครัฐของไทย” มักจะถูกมองว่า มีการจัดการภาครัฐที่ไม่เท่าทันการเปลี่ยนแปลงไม่ยืดหยุ่น ไม่คล่องตัว ให้ความสำคัญกับความถูกต้องของกระบวนการมากกว่าผลสัมฤทธิ์ของงาน การทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานยังติดขัดไม่เชื่อมโยงเป็นกระบวนการเดียวกันการบริหารงาน ยึดติดกับกรอบอำนาจตามกฎหมายเป็นหลัก (สรนาถ รัตนโรจน์มงคล,2560 : 135) สำนักงานข้าราชการพลเรือนจึงกำหนดเป้าหมายการปฏิรูปภาครัฐและการบริหารทรัพยากรบุคคลภาครัฐสามารถสร้างข้อมูลดิจิทัลเพื่อสนับสนุนรัฐบาลที่ดำเนินการและขับเคลื่อนโดยข้อมูลอย่างแท้จริง (Data-Driven Government) โดยกรอบทิศทางการพัฒนาระบบราชการดังกล่าวได้กำหนดภาพระบบราชการในอนาคตไว้ 3 ประการคือ ระบบราชการในอนาคตจะต้อง (1) มีขนาดเล็กและมีลำดับการบังคับบัญชาที่สั้นลง (2) ใช้เทคโนโลยีมาช่วยขับเคลื่อนการทำงานภาครัฐ และ (3) ให้บริการประชาชนบนพื้นฐานของการสร้างนวัตกรรม ไม่ว่าจะเป็นนวัตกรรมนโยบาย นวัตกรรมทางด้านกฎหมาย นวัตกรรมการบริการ และนวัตกรรมเชิงกระบวนการ เป็นต้น ตลอดจนเป็นภาครัฐที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยีมีขนาดเล็กและโปร่งใส และสร้างผลผลิตและนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาประเทศและยกระดับชีวิตของประชาชน

สำหรับแนวคิดการปรับเปลี่ยนภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลถือเป็นก้าวแรกของการปรับตัวเข้าสู่ระยะเปลี่ยนผ่านการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่สำหรับประเทศไทย เป็นแนวคิดที่มุ่งใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคอย่างมีแบบแผนและเป็นระบบ คือ การประกาศนโยบายก้าวสู่การเป็น **"รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์"** เพื่อมุ่งให้ประเทศสามารถพัฒนาได้อย่างยั่งยืนและก้าวทันความเปลี่ยนแปลงในเวทีโลก โดยกำหนดเป้าหมายและวิสัยทัศน์การพัฒนารัฐบาลดิจิทัลไว้ว่า "ใน 3 ปีข้างหน้า ภาครัฐไทยจะยกระดับสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่มีการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน มีการดำเนินงานแบบอัจฉริยะให้บริการโดยมีประชาชนเป็นศูนย์กลางอย่างแท้จริง" (บรรเจิด สิงคะเนติ, 2564 : 8) โดยภาครัฐได้มีการทบทวนปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานใหม่เพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัลนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อให้รูปแบบการบริหารงานภาครัฐมีความเรียบง่าย อำนวยความสะดวก และรวดเร็วต่อการใช้บริการของประชาชนมากขึ้น เช่น การปรับระบบให้เป็น Smart Office การขออนุมัติอนุญาตหรือการให้บริการไม่จำเป็นต้องมีคนประจำสำนักงานจำนวนมาก ออกแบบหน่วยงานและวิธีการให้สามารถยื่นคำขอทางอิเล็กทรอนิกส์ นำแพลตฟอร์มรูปแบบใหม่ ๆ มาใช้ให้บริการประชาชนที่หลากหลายมากขึ้น เช่น ระบบการชำระภาษีผ่านอินเทอร์เน็ต ระบบบัตรประชาชนอิเล็กทรอนิกส์ หรือบัตรสมาร์ทการ์ด และระบบทะเบียนราษฎร์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น รวมไปถึงการจัดให้มีบริการอัจฉริยะ (smart service) สู่การบริการสาธารณะในลักษณะอัตโนมัติ(automated public services)เช่น เมื่อมีเด็กเกิดใหม่ประชาชนไม่ต้องแจ้งเกิดต่อภาครัฐ แต่ระบบจะเชื่อมโยงกับข้อมูลการแจ้งเกิดโดยโรงพยาบาล และบันทึกข้อมูลลงฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร์รวมทั้งส่งหลักฐานให้ผู้ปกครองของเด็กเกิดใหม่เอง เป็นต้น (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2559 : 43-46) ถือเป็นก้าวแรกและก้าวสำคัญที่แสดงให้เห็นถึงการปรับตัวของภาครัฐไปสู่ระบบราชการ 4.0 จากการสร้างนวัตกรรม (Innovation) บนพื้นฐานของการสานพลังความร่วมมือกัน (Collaboration) ระหว่างภาครัฐและภาคส่วนอื่นๆ ในสังคม รวมทั้งการยอมรับและใช้ประโยชน์จากความเป็นระบบเทคโลยีดิจิทัลในการคิดค้นและแสวงหาหนทางหรือวิธีการ (Solutions) ใหม่ๆ ให้สามารถตอบโจทย์การพัฒนางาน พัฒนาองค์การ และตอบโจทย์ความท้าทายของประเทศแต่อย่างไรก็ตามในหลายหน่วยงานของไทยก็ยังไม่ประสบความสำเร็จการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีมากนัก เนื่องจากมีข้อจำกัดหลายประการ เช่น ความพร้อมของบุคลากร โดยเฉพาะเรื่องความรู้ความเข้าใจและทัศนคติของบุคลากรที่ไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จในทางปฏิบัติ ประการต่อมาคือ การขาดการรับการสนับสนุนจากภาครัฐส่วนกลางอย่างจริงจัง ทำให้ไม่มีกรอบแนวทางการพัฒนาที่ชัดเจน" (ศูนย์นวัตกรรมเพื่อพัฒนาระบบราชการไทย (2560 : ออนไลน์) จากข้อจำกัดดังกล่าว แต่ละองค์กรจำเป็นที่จะต้องปรับกลยุทธ์ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐให้ทันต่อการปรับตัวเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เนื่องจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์เป็นเรื่องใหม่ที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ทุกฝ่าย ส่งเสริมบุคลากรในการฝึกอบรมเรียนรู้การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ ในการนำมาใช้พัฒนาและปรับปรุงระบบบริหารจัดการของหน่วยงาน และยอมรับการเปลี่ยนแปลงด้านนวัตกรรมโดยเร็ว (บรรเจิด สิงคะเนติ, 2564 : 4) เพราะการพัฒนามีความเป็น

พลวัตเกิดขึ้นตลอดเวลา นอกจากนี้ ปัจจุบันองค์กรและบุคลากรของไทยยังไม่มีความตื่นตัวเกี่ยวกับความก้าวหน้าของเทคโนโลยีที่จะเข้ามากระทบการทำงาน โดยองค์กรส่วนใหญ่ยังไม่มีการลงทุนด้านเทคโนโลยี เพราะอาจมองว่าไม่ใช่ทางออกในการแก้ปัญหาด้านต้นทุน ทั้งนี้ ปัญหาหลักของการพัฒนาขีดความสามารถเชิงดิจิทัลของหน่วยงานภาครัฐ ตามแนวคิดของ (นวลน้อย ตรีรัตน์ .2559 : 19) พบปัญหา 5 ประการ กล่าวคือ 1. แนวทางการพัฒนาภาครัฐไทยสู่รัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานต่างๆ ขาดวิสัยทัศน์ที่สอดคล้องกัน 2. ระบบต่างๆ ถูกพัฒนาในลักษณะ “ต่างคนต่างทำ” ทำให้ขาดมาตรฐานและไม่สามารถนำมาใช้ร่วมกันได้ 3. งบประมาณที่ได้รับไม่ต่อเนื่อง จึงไม่เกิดผลเป็นรูปธรรม 4. ขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้าน IT ที่เหมาะสม 5. กฎหมายรองรับการดำเนินงานอิเล็กทรอนิกส์ปัจจุบันยังไม่ได้ถูกนำไปใช้จริง

กล่าวโดยสรุป รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ถือเป็นแนวทางการบริการจัดการภาครัฐแบบใหม่ที่แสดงให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงในการบริหารจัดการภาครัฐ แต่ยังไม่เต็มรูปแบบที่อาจจะยังมีปัจจัยบางประการที่ยังไม่ประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะประเด็นเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐให้พร้อมต่อการใช้งานเทคโนโลยีและการตอบรับนโยบายอย่างจริงจังเพื่อให้การพัฒนาประสบผลสำเร็จ และการบูรณาการด้านข้อมูลระหว่างหน่วยงานที่เรียกว่า “ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data)” จะเป็นหัวใจสำคัญขององค์กรยุคอนาคต

การปรับตัวและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐ

การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลที่ก้าวกระโดดและการผสมผสานการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่หลากหลายสาขา ในขณะที่คนพัฒนาและจบการศึกษามาเพียงสาขาเดียว ซึ่งอาจจะไม่ตรงกับทักษะที่จำเป็นในปัจจุบัน แต่สามารถพัฒนาได้ดีกว่าทรัพยากรที่เป็นปัจจัยทางการผลิตปัจจัยอื่นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้กับองค์กรอย่างเหมาะสม มีความสำคัญไม่แพ้การมีบุคลากรที่มีศักยภาพ ซึ่ง นำพล ม่วงอวยพร (2561 : 26) กล่าวว่า การบริหารองค์การในยุคปัจจุบันจึงมิอาจที่จะใช้วิธีการแบบดั้งเดิมที่เคยใช้มาในอดีต องค์กรจะต้องพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง และการปรับตัวตลอดเวลา ดังนั้น นวัตกรรมจึงเป็นสิ่งจำเป็นของการบริหารองค์กรในยุคปัจจุบันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ จากความสำคัญดังกล่าว ทำให้สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน และสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) สร้างเครือข่ายความร่วมมือกันเพื่อพัฒนาคุณภาพบุคลากรภาครัฐให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคสมัยของรัฐบาลดิจิทัล โดยได้มีการจัดตั้งสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านดิจิทัลภาครัฐหรือ Thailand Digital Government Academy (TDGA) เพื่อเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาศักยภาพบุคลากรภาครัฐด้านดิจิทัล โดยบุคลากรภาครัฐทุกระดับจะต้องผ่านการอบรมจากสถาบันนี้ ด้วยหลักสูตรที่เหมาะสมกับความสามารถทางด้านดิจิทัลในแต่ละระดับหรือ Digital Literacy ของแต่ละบุคคล (สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านดิจิทัล.ออนไลน์.) ถือเป็นโอกาสของประเทศไทยที่มีหน่วยงานกลางที่มุ่งเน้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านเทคโนโลยีเฉพาะทาง เมื่อเปรียบเทียบกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของต่างประเทศ ยกตัวอย่าง

ของประเทศเกาหลีใต้ ได้กำหนดให้การพัฒนาทรัพยากร มนุษย์เป็นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แห่งชาติ (National Human Resource Development : NHRD) มีรวางแผนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นระบบ และสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศโดยมี กฎหมายบังคับให้มีการวางแผนอย่างชัดเจน กำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่าจะสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้และคลังแห่งอำนาจของทรัพยากร มนุษย์ โดยให้ความสามารถในการแข่งขันด้านทรัพยากรมนุษย์ของประเทศอยู่ในอันดับ 1 ใน 10 ของโลก จากนั้นได้กำหนดวัตถุประสงค์ให้เกิดสังคมแห่งความเชื่อมั่นศรัทธา โดยใช้ความรู้ในการผลักดันการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจ ส่วนยุทธศาสตร์ที่ใช้คือ นวัตกรรมระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของชาติและมีการการตรวจสอบการ ติดตามและประเมินผลอย่างเข้มข้น สำหรับการฝึกอบรมนั้นมีส่วนที่แยกออกไปดำเนินการโดยกระทรวงแรงงานด้วยในส่วนของการพัฒนาฝีมือแรงงาน (Skills Development) ภายใต้กฎหมายว่าด้วยการฝึกอาชีพ ปี 1967 (Vocational Training Act of 1967) และกฎหมายขั้น พื้นฐานว่าด้วยการฝึกอาชีพ ปี 1976 (Basic Vocational Training Act of 1976) ต่อมาได้มีกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการฝึกอาชีพ ปี 1999 (Vocational Training Promotion Act of 1999) และในปี 2004 ได้มีการแก้ไขกฎหมายฉบับนี้และเปลี่ยนชื่อ ใหม่เป็นกฎหมายว่าด้วยการพัฒนาทักษะอาชีพของคนงาน (Worker's Vocational Skills Development Act of 2004) เพื่อ ตอบสนองความต้องการในการพัฒนานวัตกรรมเพื่อพัฒนาความสามารถในอาชีพ (Initiative of Innovations for Vocational Competency Development) และนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาความสามารถในอาชีพตลอดชีวิต (Initiative of Innovations for Life-long Vocational Competency Development)(จำเนียร จวงตระกูล, 2557 : 84-101) สิ่งที่เหมือนกันของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ประเทศไทยกับประเทศเกาหลีใต้คือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตลอดชีวิต มีการพัฒนาฝีมือแรงงาน โดยมีหน่วยงานเฉพาะทาง และมีจุดมุ่งหมายที่จะผลักดันการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีขีดความสามารถ ในการแข่งขันระดับประเทศ

การขับเคลื่อนสู่ประเทศไทย 4.0 สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้จัดทำกรอบแนวทางการปฏิรูประบบ เพื่อรองรับไทยแลนด์ 4.0 โดยมีสาระสำคัญที่มุ่งเน้นองค์ประกอบ 3 ด้านคือ 1) ภาครัฐที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน (Open and Connected Government) 2) ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางการบริการและเข้าถึงความต้องการในระดับปัจเจก (Citizen – Centric and Service –Oriented Government) และ 3) ภาครัฐอัจฉริยะ มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย (Smart Performance Government) (สำนักงานคณะกรรมการาข้าราชการพลเรือน, 2560 : 8) การตอบโทย์สาระสำคัญดังกล่าว "ทุนมนุษย์" คือหัวใจของการพัฒนาและคุณภาพของทุนมนุษย์ เป็นปัจจัยสำคัญที่จะบ่งชี้ขีดความสามารถในการแข่งขันระยะยาวของประเทศต้องได้รับการปรับเปลี่ยนกระบวนการทางความคิด (Mindset) ให้ตนเองมีความเป็นสาธารณะ (Public Entrepreneurship) เพิ่มทักษะ สมรรถนะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ซึ่งจะส่งผลต่อการแสดงบทบาทของผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Leader) เพื่อสร้างคุณค่า (Public Value)

กรอบยุทธศาสตร์ชาติ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) มีแนวทางในยุทธศาสตร์ด้านปรับสมดุลและพัฒนาระบบบริหารจัดการภาครัฐที่สำคัญที่มีผลกระทบต่อกำลังคนในอนาคตโดยมีประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐมุ่งเน้นการพัฒนาขีดความสามารถบุคลากรภาครัฐให้มีสมรรถนะใหม่ ๆ สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงบริบทการพัฒนาและการดำเนินงานตามทิศทางการพัฒนาประเทศ และยกระดับขีดสมรรถนะใหม่ให้เทียบได้ในระดับสากล พร้อมทั้งวางระบบตำแหน่งที่มีความสำคัญทางยุทธศาสตร์ในบางหน่วยงานให้สามารถสรรหาบุคคลภายนอกเข้ามาบริหารราชการได้ รวมทั้งสรรหาและจูงใจให้คนรุ่นใหม่ที่มีขีดสมรรถนะสูงเข้ามาสู่ระบบราชการไทย

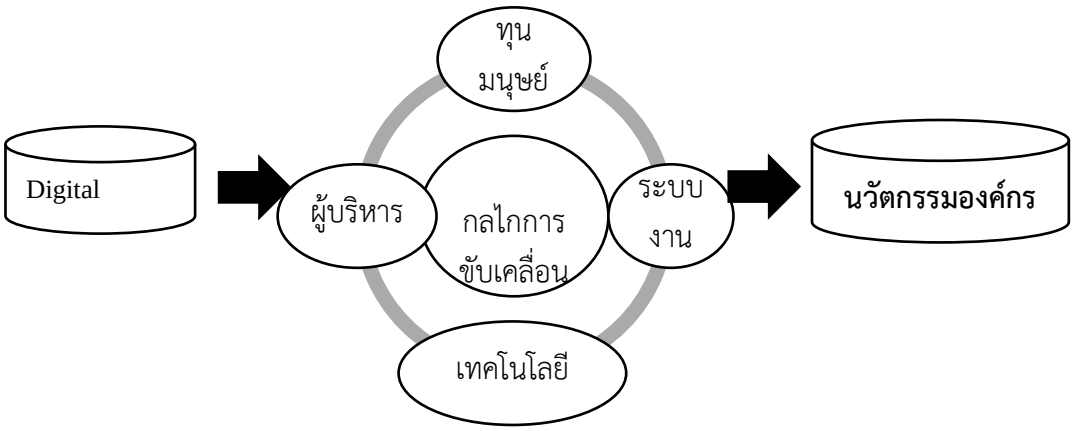
การพัฒนาบุคลากรภาครัฐเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้องค์กรภาครัฐสามารถขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศภายใต้บริบทความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงแบบพลิกผลันได้ประกอบกับบริบทผันผวนที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน ส่งผลให้ต้องมีการทบทวนหลักการ แนวทาง รูปแบบการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเปลี่ยนกระบวนทัศน์ของการพัฒนาที่ต้องเน้นให้บุคลากรภาครัฐเรียนรู้และพัฒนาตนเอง การสร้างระบบนิเวศที่ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาที่ยืดหยุ่น ต่อเนื่อง พร้อมปรับให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง รวมถึงการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในกระบวนการเรียนรู้และพัฒนา เพื่อเร่งการเสริมสร้างศักยภาพและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรภาครัฐ (สำนักงานข้าราชการพลเรือน.ม.ป.ป. : ไม่ปรากฏเลขหน้า) รวมถึงการพัฒนากรอบทักษะ (Skill sets) การทำงานในยุคดิจิทัลและศตวรรษที่ 21คงหนีไม่พ้นการสร้างนวัตกรรมที่ตอบสนองต่อการขับเคลื่อนภารกิจตามแผนการปฏิรูปประเทศแผนยุทธศาสตร์ชาติ ตลอดจนการพัฒนาระบบราชการในอนาคต เพื่อให้บุคลากรภาครัฐมีทักษะที่จำเป็นในการขับเคลื่อนการปฏิรูปภาครัฐ สร้างผลลัพธ์เชิงนวัตกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อภาครัฐและประชาชน และการผสานการทำงานและการใช้ชีวิตอย่างมีประสิทธิภาพ และการปลูกฝังบุคลากรภาครัฐให้มีกรอบความคิด (Mindset) ในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง โดยมุ่งหวังผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นคือ บุคลากรภาครัฐในอนาคต เป็นผู้ที่มองภาพใหญ่และเข้าใจภารกิจขององค์กรโดยเข้าใจบริบทแวดล้อมที่มีผลต่อภารกิจงานขององค์กรภาครัฐและบทบาทหน้าที่ของตนเอง (Big Picture Thinker) เป็นนวัตกรที่เน้นสร้างผลสัมฤทธิ์ ที่มีคุณค่าและประโยชน์ต่อส่วนรวมและประชาชน (Result oriented Innovator) ยึดมั่นในมาตรฐานจริยธรรม และการทำงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวม (Person of Integrity) และให้ความสำคัญกับการทำงานบูรณาการ และสร้างพันธมิตรกับผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียและประชาชนผู้รับบริการ (Professional Collaborator)

การพัฒนาแนวทางเชิงนโยบายด้านการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ในฐานะองค์กรกลางการบริหารงานบุคคล ซึ่งมีหน้าที่ตามมาตรา 13 (2) และ (7) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2551 ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ 2563 –2565

โดยกำหนดกรอบแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การในศตวรรษที่ 21 ซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเสริมทักษะที่ผสมผสานทักษะในการทำงานและการใช้ชีวิต ทักษะด้านการเรียนรู้และสร้างนวัตกรรม และทักษะด้านข้อมูล สื่อและเทคโนโลยีดิจิทัล (สำนักงานข้าราชการพลเรือน, 2563 : 7) และเป็นกรอบทักษะในการขับเคลื่อนการปฏิรูปภาครัฐที่บุคลากรและหน่วยงานภาครัฐจะสามารถนำไปประยุกต์ใช้ร่วมกันได้ 2 กลุ่มทักษะ คือ (1) ทักษะเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Skillset) จำนวน 4 ทักษะ และ (2) ทักษะด้านภาวะผู้นำ (Leadership Skillset) จำนวน 6 ทักษะ เพื่อเป็นเครื่องมือให้บุคลากรภาครัฐได้เรียนรู้และพัฒนาตนเองบนพื้นฐานปัจจัยความต้องการของปัจเจกบุคคลพัฒนาโดยมุ่งสู่เป้าหมายการพัฒนาคนให้มีความสามารถเฉพาะด้าน เป็นการพัฒนาเพื่อสร้างทักษะหลากหลาย (Multi-skilled) โดยผ่านการวิเคราะห์ความรู้ความสามารถและคุณลักษณะอย่างเป็นระบบ วิธีการพัฒนาจะมุ่งใช้เทคโนโลยีจัดการการเรียนรู้และพัฒนาตนเองมากขึ้น (ฉัตรณรงค์ศักดิ์ สุธรรมดี และจินตกานต์ สุธรรมดี, 2560 : 168-184) โดยมีผู้บริหารภาครัฐทำหน้าที่ส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรให้มีกรอบความคิด (Mindsets) และทักษะ (Skillsets) ที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานที่สอดรับกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงของโลกและบริบทประเทศในปัจจุบันและอนาคต (สำนักงานข้าราชการพลเรือน, 2563 : 9) มีทักษะหลากหลาย (Multi-skilled) คิดค้นวิธีการหรือการสร้างแนวทางใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มองค์ความรู้ทักษะความสามารถให้กับมนุษย์เพิ่มขีดความสามารถในการทำงานเชิงบูรณาการก่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะก่อให้เกิดผลดีต่อองค์การด้านความคิดใหม่ๆ ในการบริหารงานและได้เนื้องานที่ดีมีคุณภาพ ซึ่งแนวคิดของ Lynda Gratton และ Sumantra Ghoshal ได้ให้ความหมายของ “ทุนมนุษย์” ว่าหมายถึง ส่วนผสมของ 3 สิ่ง คือ ทุนทางปัญญา ทุนทางอารมณ์ และทุนทางสังคม เพื่อให้ทุนมนุษย์มีภูมิคุ้มกันทางปัญญา เป็นกลไกหลักในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันในยุค New normal การปรับตัวของบุคลากรภาครัฐเพื่อพัฒนาทุนทางปัญญาคือความรู้ จึงเกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาตามพลวัตการเปลี่ยนแปลง เพราะเป็นสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ แต่พัฒนาได้ ดังนั้น บุคลากรภาครัฐในอนาคต เป็นผู้ที่ “มองภาพใหญ่และเข้าใจภารกิจขององค์กร” โดยเข้าใจบริบทแวดล้อมที่มีผลต่อภารกิจงานขององค์กรภาครัฐและบทบาทหน้าที่ของตนเอง (Big Picture Thinker) เป็นนวัตกรที่เน้นสร้างผลสัมฤทธิ์ มีทุนทางปัญญาด้านดิจิทัลเป็นทักษะและสมรรถนะหลักเพิ่มขึ้น

ดังนั้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ยุค New normal ตามกรอบความคิดที่เป็นเป้าหมายในการพัฒนายุคปัจจุบันคือ กรอบความคิดในการทำงานยุคดิจิทัล (Digital Mindset) หมายถึง ทัศนคติที่ช่วยให้บุคคลเห็นโอกาสและความเป็นไปได้ในการใช้ และดึงศักยภาพของเทคโนโลยีดิจิทัลในการพัฒนาการทำงานและการใช้ชีวิต ส่งผลให้มีความสนใจใคร่รู้ถึงประโยชน์ของเทคโนโลยีดิจิทัลใหม่ ๆ เข้าใจรูปแบบและทิศทางของเทคโนโลยีและดิจิทัลที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว (Digital Landscape) จะเห็นได้ว่า ปัจจุบันองค์กรเริ่มมีการปรับตัวพัฒนาไปสู่ศตวรรษที่ 21 จะก้าวไปสู่การทำงานแบบออนไลน์มากขึ้น มีกลไกการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ให้ความสำคัญกับการศึกษาความต้องการในการพัฒนาของบุคลากร เพื่อเป็นข้อมูลตั้งต้นให้องค์กร

วางแผนการพัฒนาในรูปแบบต่างๆ ตามความต้องการของแต่ละบุคคล ไม่ว่าจะเป็นการฝึกอบรม การพัฒนาตนเองในรูปแบบอื่นๆ การเรียนรู้จากงานที่ทำ การเรียนรู้กับเครือข่ายหรือพันธมิตรระหว่างหน่วยงานที่ตนเองมองว่า จะนำมาความรู้ ทักษะประสบการณ์นั้นมาใช้ในการแก้ไขปัญหาหรือพัฒนางานของตนเองได้ ทรัพยากรมนุษย์เหล่านี้ จะเป็นทุนมนุษย์ที่สมบูรณ์แบบที่มีความพร้อมที่จะนำพาองค์กรของตนเองไปสู่องค์กรที่มีประสิทธิภาพในศตวรรษที่ 21 แต่อย่างไรก็ตาม องค์การต้องทำความเข้าใจหลักการพื้นฐานความต้องการของมนุษย์ มนุษย์มีความต้องการที่ไม่สิ้นสุด เปลี่ยนแปลงตัวเองได้ตลอดเวลาตามความต้องการและความพึงพอใจของตนเอง หากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะนำไปสู่การไม่มีสิ่งจูงใจในการแสดงพฤติกรรมออกมาในเชิงลบ แต่หากความต้องการได้รับการตอบสนองหรือมีสิ่งจูงใจในระดับต่ำแล้ว ก็จะมีความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไป การเข้าใจความต้องการพื้นฐานของบุคลากร จะช่วยให้ผู้บริหารองค์การสามารถกำหนดทิศทางการพัฒนาและกลยุทธ์ในการสร้างแรงจูงใจให้ทรัพยากรมนุษย์เกิดแรงผลักและ เห็นความสำคัญในการพัฒนาตนเอง เพื่อเป็นกงจักรที่สำหรับในการขับเคลื่อนวงล้อการพัฒนาองค์กรไปสู่องค์กรอัจฉริยะหรือองค์การแห่งการเรียนรู้ต่อไปประเทศไทยจะมีทรัพยากรมนุษย์ที่พร้อมรองรับกับการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล ซึ่งเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์สำคัญของรัฐบาลพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชาที่มองการณ์ไกลถึงศักยภาพทางการแข่งขันและเศรษฐกิจของประเทศต่อจากนี้จะเป็นเศรษฐกิจดิจิทัลการทำงานในภาครัฐจึงต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบและกระบวนการทำงานและการให้บริการประชาชนเป็น”รัฐบาลดิจิทัล” กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมได้นำมากำหนดเป็น 1 ใน 6 ยุทธศาสตร์ของการขับเคลื่อนตามแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ระยะ 20 ปี ซึ่งได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อคราววันที่ 5 เมษายน 2559 ภายใต้วิสัยทัศน์การพัฒนาประเทศไทยไปสู่ “ดิจิทัลไทยแลนด์” หรือประเทศไทยที่สามารถสร้างสรรค์และใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพในการพัฒนาประเทศ ทำให้การขับเคลื่อนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐ โดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) โดยที่ประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 26 กันยายน 2560 ได้มีมติเห็นชอบร่างแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลเพื่อให้ใช้เป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพกำลังคนภาครัฐ เพื่อเปลี่ยนแปลงขององค์การ (Sensitivity of Change) ซึ่งความรู้เป็นสิ่งจำเป็นต่อการบริหารจัดการความเปลี่ยนแปลงให้เกิดประสิทธิผลปัจจุบันหน่วยราชการในประเทศไทยการปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานใหม่เพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล ก่อนการปรับหน่วยงานและระบบให้เป็น Smart Office ทรัพยากรมนุษย์จะต้องได้รับการพัฒนาศักยภาพให้ Smart มีขีดความสามารถมีสมรรถนะใหม่ ๆ ที่สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลง และยกระดับขีดสมรรถนะใหม่ให้เทียบได้ในระดับสากลเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาระบบบริหารจัดการกำลังคนภาครัฐให้สอดคล้องกับลักษณะงานการใช้เทคโนโลยีภาครัฐและบทบาทภารกิจของภาครัฐ (สรนาถ รัตนโรจน์มงคล. (2561 : 10)



แผนภาพที่ 1 แสดงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการขับเคลื่อนไปสู่องค์กรนวัตกรรม

จากภาพอธิบายได้ว่า การขับเคลื่อนไปสู่องค์กรนวัตกรรมวงล้อจะหมุนได้ต้องใส่ปัจจัยนำเข้า (output) คือ ทักษะทางเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเสริมแรงให้วงล้อมีแรงหมุน โดยมีปัจจัยภายในคือ ทรัพยากรมนุษย์ ระบบงาน เทคโนโลยีที่จะใช้งาน และผู้บริหารองค์การ เป็นรอยต่อการพัฒนา โดยมีเทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการเรียนรู้และพัฒนาการทำงานของบุคลากรภาครัฐ หากวงล้อเชื่อมต่อกันอย่างสมบูรณ์ วงล้อจะหมุนไปเพื่อสร้างนวัตกรรมการทำงานองค์การภาครัฐประกอบด้วย เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศเกาหลีใต้มีการกำหนดวิสัยทัศน์ไว้ว่าจะสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้และคลังแห่งอำนาจของทรัพยากรมนุษย์ โดยให้ความสามารถในการแข่งขันด้านทรัพยากรมนุษย์ของประเทศอยู่ในอันดับ 1 ใน 10 ของโลก จากนั้นได้กำหนดวัตถุประสงค์ให้เกิดสังคมแห่งความเชื่อมั่นศรัทธา โดยใช้ความรู้ในการผลักดันการเจริญเติบโตของเศรษฐกิจ ส่วนยุทธศาสตร์ที่ใช้คือนวัตกรรมระบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของชาติ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ของเกาหลีใต้เป็นแผนระดับชาติที่เรียกว่า แผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แห่งชาติ (National Human Resource Development Plan : NHRD Plan) การปรับเปลี่ยนและปรับปรุงหน่วยงานที่รับผิดชอบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศตามความต้องการตามสถานการณ์ตลอดเวลา พร้อมทั้งมีการโยกย้ายและบรรจุบุคลากรที่เหมาะสมตามโครงสร้างที่ปรับเปลี่ยนด้วยนั้นเป็นจุดเด่นอย่างหนึ่งที่ทำให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของเกาหลีใต้ประสบความสำเร็จ (จำเนียร จวงตระกูล, 2557 : 84--101) ในขณะที่ประเทศสิงคโปร์จัดตั้งศูนย์วิจัย Lifelong Learning มีการเรียนรู้โดยใช้เทคโนโลยีจัดตั้ง INLab สำหรับการสร้างงานนวัตกรรมใน CET และเพิ่มโครงสร้างการเรียนรู้ในสถานที่ทำงาน

นอกจากนี้ จากงานวิจัยของ ฐิติทัตน์ นิพนธ์พิทยา, 2562 : 757-773 พบว่า ปัจจัยด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงคือ การส่งเสริมการพัฒนขีดความสามารถด้าน IT เพื่อเข้าสู่ยุคดิจิทัล ฝึกฝนในสถานการณ์ที่มีความเสี่ยงเพื่อทักษะและสมรรถนะการทำงาน ส่งเสริมให้มีการพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษ พัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นในศตวรรษที่

21 พัฒนาความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยี AI รวมทั้งคิดวิเคราะห์และแก้ปัญหาเป็นดังนั้น หากองค์การให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ของบุคลากรและมีบุคลากรที่เรียนรู้ตลอดเวลาและเรียนรู้ร่วมกันจะเป็นองค์การที่รู้เท่าทันกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่ไม่อาจคาดเดาได้ จะสามารถปรับตัวอยู่รอดและประสบความสำเร็จมากกว่าองค์การที่ไม่สามารถปรับตัวเข้ากับสถานการณ์ได้ (อำนาจ ศรีพูนสุข (2551 : 7)

อย่างไรก็ตาม การพลิกโฉม (Transform) การแก้ปัญหาทรัพยากรบุคคลด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่กำลังขาดแคลนอย่างต่อเนื่องในประเทศไทยนั้นจำเป็นต้องมีการพัฒนาทั้งปริมาณและคุณภาพบุคลากรให้เพียงพอ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสายงานวิชาชีพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่ถูกคาดการณ์ว่าจะเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในภาครัฐคือ 1) สายงานด้าน cloud computing 2) สายงานด้าน big data และ 3) สายงานด้าน mobile application and business solution นอกจากนี้ การส่งเสริมองค์ความรู้ของผู้บริหารระดับสูงในหน่วยงานภาครัฐให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล จะนำไปสู่กระบวนการปรับเปลี่ยนแนวคิด (mindset) ของภาครัฐให้เปลี่ยนผ่านเข้าสู่ยุคดิจิทัลอย่างเต็มตัวอีกด้วย (สำนักวิชาการ สำนักงานสภาผู้แทนราษฎร, 2559 : 13)

สรุป

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐได้รับการให้ความสำคัญมากขึ้นในปัจจุบัน โดยมีปัจจัยสำคัญมาจากพลวัตการเปลี่ยนแปลงจากภายนอกที่เป็นแรงผลักที่สำคัญในการปรับตัว ระดับชาติเห็นได้จากแผนยุทธศาสตร์ นโยบายต่างๆ ของประเทศได้ระบุประเด็นยุทธศาสตร์ในเรื่องของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างชัดเจน เพื่อตอบโจทย์และเตรียมความพร้อมด้านกำลังคนให้มีทักษะที่จำเป็นและหลากหลายต่อการพัฒนาประเทศ โดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการภาครัฐให้เป็นองค์กรแห่งนวัตกรรมรองรับการเป็นองค์กรแห่งอนาคต

การพัฒนาปัจจุบัน หากมองที่การพัฒนาเพื่อเตรียมความพร้อมสู่ศตวรรษที่ 21 อย่างเดียวคงไม่เท่าทันต่อการพัฒนาประเทศ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จึงมีการวางแผนการณ์ไกลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทั้งเท่าทันการพัฒนาในปัจจุบันและรองรับการพัฒนาในโลกแห่งอนาคตที่หนีไม่พ้นรูปแบบการพัมฒนาที่ใช้เทคโนโลยีอย่างเต็มรูปแบบ

การปรับตัวในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐ เกิดจากการสถานการณ์ภายนอกที่เป็นแรงกดดันให้คนต้องปรับตัวและเรียนรู้การใช้งานเทคโนโลยีอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งถือเป็นจุดเปลี่ยนที่สำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐของไทยอย่างเห็นได้ชัด ตั้งแต่ระดับประเทศ ไม่ว่าจะเป็นแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนปฏิรูปประเทศ และกรอบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐต่างมุ่งเป้ามาที่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างจริงจัง การทุ่มงบประมาณมหาศาลเพื่อส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมพัฒนา ฝึกทักษะเฉพาะทางที่จำเป็นต่อการพัฒนาองค์กร เทคโนโลยีพัฒนาทักษะคนไปโดยปริยาย ผสมกลมกลืนกับวิถีการทำงานจน

เกิดเป็นความเคยชินในการดำเนินชีวิตสอดรับการนโยบายการปรับเปลี่ยนการบริหารงานภาครัฐไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลในปัจจุบัน ดังจะเห็นได้จากช่วงการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรน่า 2019 มีการเปลี่ยนรูปแบบการทำงานจากสำนักงานเป็นการทำงานที่บ้าน รวมไปถึงโมเดลการขับเคลื่อนประเทศไทย 4.0 การเปลี่ยนเป็น “ระบบเศรษฐกิจฐานความรู้” การเกิดนวัตกรรมใหม่ที่ใช้ข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data) และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการควบคุมและปรับปรุงกระบวนการทำงาน ทุกอย่างจะกลายเป็นระบบอัตโนมัติทั้งการดำเนินชีวิตและการทำงาน เพื่อก้าวสู่องค์กรแห่งนวัตกรรม

ทิศทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จปัจจุบันไปถึงอนาคต มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะที่หลากหลาย คนๆหนึ่งมีทักษะมากกว่า 1 ทักษะที่ตอบโจทย์การทำงานของตนเอง โดยเสริมเทคโนโลยีเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาคน เพื่อให้คนใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการพัฒนา องค์กรทุกองค์กรต้องการหาคนที่เหมาะสมกับงานผูกใจคนเก่งให้อยู่กับองค์กร และการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้อย่างเหมาะสม เป็นองค์กรที่มีชีวิตภายใต้การควบคุมของสิ่งมีชีวิต คือ “ทรัพยากรมนุษย์”

เอกสารอ้างอิง

กรมสุขภาพจิต. (2565). *บทความด้านสุขภาพจิต : New normal ชีวิตวิถีใหม่.*ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 2 เมษายน 2565. แหล่งที่มา https://www.dmh.go.th/news/view.asp?id=2288.

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2565). *ภูมิทัศน์ดิจิทัลของไทยในระยะเวลา 20 ปี.* ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 25 เมษายน 2565. แหล่งที่มา https://drive.google.com/file/d/ 0B11 LkgVnaSG4Tk VtY3o5LU90a0U/view.

จำเนียร จวงตระกูล. (2557). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในประเทศเกาหลีใต้. *สถาบันทรัพยากรมนุษย์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.* 9 (2), 84-101.

ฉัตรณรงค์ศักดิ์ สุธรรมดี และจินตกานต์ สุธรรมดี. (2560). กรอบแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การในศตวรรษที่ 21. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา.* 12 (ฉบับพิเศษ), 168-184.

ฐิติทัตน์ นิพนธ์พิทยา. (2562). รูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในยุคไทยแลนด์ 4.0 ของหน่วยบัญชาการทหารพัฒนา กองบัญชาการกองทัพไทย. *วารสารบัณฑิตศึกษามหาจุฬาขอนแก่น.* 6 (4), 757-773.

นวลน้อย ตรีรัตน์. (2559). *เอกสารประกอบการบรรยายเรื่อง การปรับตัวของภาครัฐในยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล.* สถาบันเอเชียศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นำพล ม่วงอวยพร. (2561). *การขับเคลื่อนนวัตกรรมในองค์กรภาครัฐ* (M.P.A , D.P.A.). *ออนไลน์.* สืบค้นเมื่อ 22 เมษายน 2561. แหล่งที่มา: http://rcim.rmutr.ac.th/?p=11572

บรรเจิด สิงคะเนติ. (2564). *รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์กับการพัฒนาของระบบการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ.* อ้างอิงจากโครงการวิจัย “บทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในทศวรรษหน้ากับความเปลี่ยนแปลงของสังคม เศรษฐกิจและการเมือง”. สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัย และนวัตกรรม (สกสว.) เผยแพร่เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2564.

ศูนย์นวัตกรรมเพื่อพัฒนาระบบราชการไทย. (2561). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่. *ออนไลน์.* สืบค้นเมื่อ 22 เมษายน 2561. แหล่งที่มา http://www.opdc.go.th/psic/main.php?url=content&gp=1&mn=3,

สรนาถ รัตนโรจน์มงคล. (2561). อนาคตของการทำงาน สิ่งที่องค์กรควรเตรียมรับมือ. *ออนไลน์.* สืบค้นเมื่อ 22 เมษายน 2561. แหล่งที่มา https://www.marketingoops.com/news/biz-news/future-of-workplace/.

สำนักงานข้าราชการพลเรือน. (2560). *ระบบข้าราชการไทยในบริบทไทยแลนด์ 4.0*. สำนักวิจัยและพัฒนาระบบงานบุคคล สำนักงาน ก.พ.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2559). *การพัฒนายุทธศาสตร์องค์กรแห่งการเรียนรู้.* แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (2555 - 2559). กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณมหาวิทยาลัย.

สำนักงานข้าราชการพลเรือน. (2563). คู่มือแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐพ.ศ. 2563 – 2565. ออนไลน์. สืบค้นเมื่อ 25 เมษายน 2565. แหล่งที่มา: https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachmentpage/guide_civilservice_update.pdf.

สำนักวิชาการ สำนักงานสภาผู้แทนราษฎร. (2559). *เอกสารวิชาการ : ภาครัฐไทยกับการเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล.*

อำนาจ ศรีพูนสุข. (2551). *"องค์การแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้"* ในเอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หน่วยที่ 13 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.