

# ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ เพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

## ที่มา

คณะรัฐมนตรี ในการประชุมเมื่อวันที่ 26 กันยายน 2560 มอบหมายให้สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ร่วมกับ สำนักงาน ก.พ. จัดทำรายละเอียดทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐ

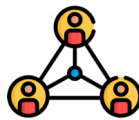
## วัตถุประสงค์

- เพื่อสนับสนุนการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล
- เพื่อให้ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐมีทักษะด้านดิจิทัลเป้าหมายที่ชัดเจน
- เพื่อให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ มีเครื่องมือในการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะดิจิทัลที่เหมาะสม

## ลักษณะเฉพาะ

- 1 เป็นทักษะทั่วไป (Generic Skill) เพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล ไม่ใช่ทักษะเฉพาะทางสำหรับวิชาชีพ (Professional Skill)
- 2 นำสมรรถนะทางการบริหารของข้าราชการพลเรือนสามัญ ตามหนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร ๑๐๐๘ / ว ๒๗ ลงวันที่ ๒๙ กันยายน ๒๕๕๒ เรื่อง มาตรฐานและแนวทางการกำหนดความรู้ ความสามารถ ทักษะ สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ มาใช้ประกอบ

## เป้าหมาย / ความคาดหวัง



Open and Connected Government

รัฐบาลที่มีการเชื่อมโยงการทำงานและเปิดเผยข้อมูล เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน



Smart Government for Citizen

รัฐบาลที่มีรูปแบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของประชาชน



Digital Culture

รัฐบาลที่มีความสร้างสรรค์ ยืดหยุ่น ใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ และมีธรรมาภิบาล

## องค์ประกอบ

ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ดังนี้

### ความรู้พื้นฐาน

- การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน
- การใช้เทคโนโลยีอย่างปลอดภัย
- การเลือกใช้และการตีความข้อมูล (Data Literacy)
- กรอบธรรมาภิบาล หลักปฏิบัติที่ดี กฎหมายดิจิทัล
- เป้าหมาย พันธกิจ กระบวนการทำงานของหน่วยงาน

### ความรู้ที่จำเป็น



23

ความรู้

- ความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)
- การควบคุมกำกับและการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการ (Digital Governance, Standard, and Compliance)
- เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology)
- การออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัล (Digital Process and Service Design)
- การบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic and Project Management)
- ผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership)
- การขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation)



39

ความสามารถ

### ประสบการณ์พื้นฐาน

- ใช้ดิจิทัลในการทำงานอย่างถูกต้องและปลอดภัย
- ใช้และตีความข้อมูลเพื่อการทำงาน
- ให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน หรือรวบรวม วิเคราะห์ และสื่อสารข้อมูลความต้องการใช้งาน (Requirement)
- ทำงานที่หลากหลายทั้งภารกิจหลัก รองและสนับสนุนในระดับที่เข้าใจความเชื่อมโยงของส่วนงาน ทั้งภายในและระหว่างหน่วยงาน
- ตีความ/บังคับใช้กฎหมาย

### ประสบการณ์ที่จำเป็น



18

ประสบการณ์



5

คุณลักษณะ

- มุ่งเป้าหมาย คิดวิเคราะห์ แก้ปัญหาได้
- เปิดรับประสบการณ์ใหม่ ริเริ่ม สร้างสรรค์ เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง
- สื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่นกล้าตัดสินใจ
- พร้อมรับความเสี่ยง รับผิดชอบ
- มีคุณธรรมจริยธรรม



4

สมรรถนะ

(จ 27/2552)

- การสอนงานและมอบหมายงาน (Coaching and Empowering Other)
- วิสัยทัศน์ (Visioning)
- การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (Strategic Orientation)
- ศักยภาพเพื่อนำการเปลี่ยนแปลง (Change Leadership)

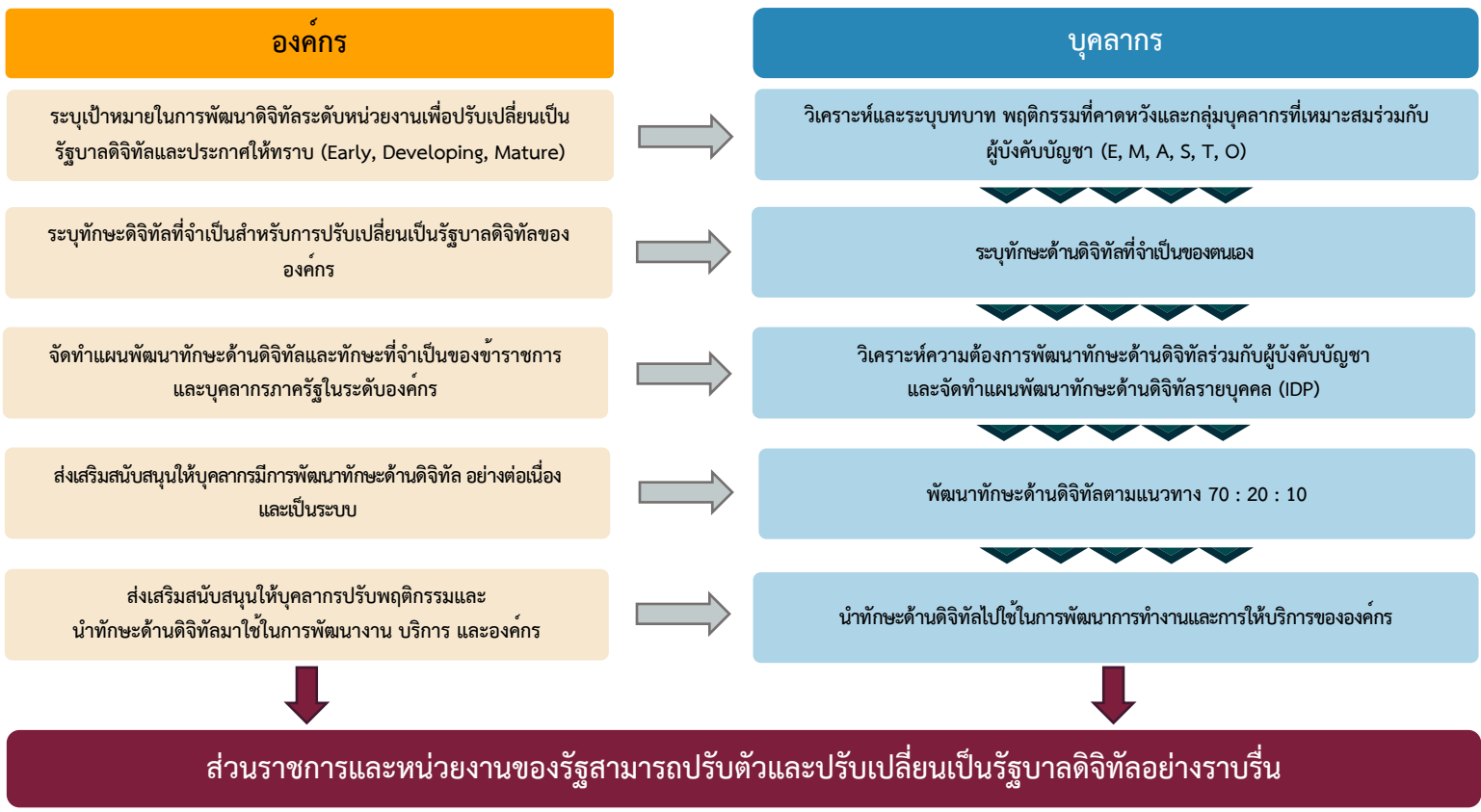
รายละเอียดเพิ่มเติม โปรดสแกน



## จำนวนหน่วยความสามารถของบุคลากรแต่ละกลุ่ม

องค์กรที่มีพัฒนาการ ด้านดิจิทัลระยะต่าง ๆ	กลุ่มบุคลากร					
	E Executive	M Management	A Academic	S Service	T Technologist	O Other
ระยะ Early	9	13	9	8	16	5
ระยะ Developing	16	22	17	14	27	8
ระยะ Mature	19	25	21	20	28	10

## แนวทางการนำทักษะด้านดิจิทัลไปใช้เพื่อพัฒนาข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ



## วิธีการพัฒนาแบบ 70 : 20 : 10

### 70% เรียนรู้ด้วยตนเองและจากการปฏิบัติงาน

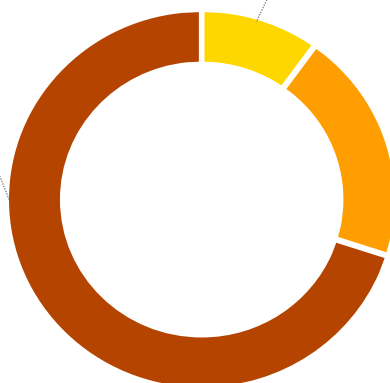
- การเรียนรู้ในรูปแบบออนไลน์ (e-Learning)
- การลงมือปฏิบัติ (On-the-job Training)
- การเพิ่มคุณค่าในงาน (Job Enrichment)
- การเพิ่มปริมาณงาน (Job Enlargement)
- การมอบหมายโครงการ (Project Assignment)
- การหมุนเวียนงาน (Job Rotation)
- การติดตาม/สังเกต (Job Shadowing)
- การทำกิจกรรม (Activity)
- การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-learning)
- การเป็นวิทยากรภายใน (Internal Trainer)
- การดูงานนอกสถานที่ (Site Visit)
- การเปรียบเทียบกับคู่แข่ง/คู่แข่งเปรียบเทียบ (Benchmarking)

### 10% เรียนรู้จากการฝึกอบรม

- การฝึกอบรมในห้องเรียน (Classroom Training)
- การประชุม/สัมมนา (Meeting/Seminar)
- การให้ทุนการศึกษา (Scholarship)

### 20% เรียนรู้จากผู้อื่นและการสอนงาน

- การสอนงาน (Coaching)
- โปรแกรมพี่เลี้ยง (Mentoring Program)
- การให้คำปรึกษาแนะนำ (Consulting)
- การให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback)
- การฝึกงานกับผู้เชี่ยวชาญ (Counterpart)



# ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐกลุ่มต่าง ๆ

หน่วยความสามารถ	Early						Developing						Mature					
	E	M	A	S	T	O	E	M	A	S	T	O	E	M	A	S	T	O
	9	12	9	8	16	5	16	22	17	14	27	8	19	25	21	20	28	10
DLit100 เข้าถึงและตระหนักดิจิทัล	X		X	X		X	X		X	X		X	X		X	X		X
DLit200 ใช้งานเครื่องมือดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน			X	X		X			X	X		X			X	X		X
DLit300 ใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน			X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
DLit400 ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
DLit500 ผลิตชุดข้อมูลเพื่อการบริการสาธารณะ (Open Public Data)									X	X					X	X		
DLit600 ไขข้อมูลระหว่างหน่วยงาน									X	X	X	X			X	X	X	X
DLit700 ใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ		X	X	X						X		X				X		X
DG100 ปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดีด้านดิจิทัล	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
DG200 กำกับและตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัล															X	X	X	
DG300 ประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานร่วมกันสำหรับพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Interoperability Framework)								X	X		X			X	X		X	
DG400 ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service-Level Agreement)		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X		X	X	X	X	X
DG500 บริหารความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Management)								X			X			X				X
DG600 จัดทำ แก้ไขเพิ่มเติม หรือยกเลิกกฎหมายเพื่อการปรับเปลี่ยนไปสู่รัฐบาลดิจิทัล							X	X	X		X		X	X	X		X	
DT100 ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล					X						X				X	X	X	
DT200 จัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล											X							X
DT300 กำกับการใช้งานสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)		X			X													
DT400 บริการเทคโนโลยีดิจิทัล					X		X	X					X	X				
DT500 พัฒนาแผนบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยและความต่อเนื่องการให้บริการแบบดิจิทัล					X						X							X
DT600 วิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ					X		X	X	X		X		X	X	X	X	X	
DT700 พัฒนาซอฟต์แวร์ตามแนวทางพลวัตปรับปรุงต่อเนื่อง											X							X
DS100 กำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยง และเทคนิคการออกแบบกระบวนการ	X	X		X	X		X	X		X	X		X	X		X	X	
DS200 วางกลยุทธ์การให้บริการสมารถดิจิทัลและนำสู่การปฏิบัติ							X	X			X		X	X				X
DS300 ออกแบบนวัตกรรมบริการ									X	X	X				X	X	X	
DS400 สร้างเครือข่ายเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการดิจิทัล							X	X			X		X	X				X
DS500 สร้างนวัตกรรมบริการแทนที่ใช้งานได้และสำเร็จได้ (Minimum Viable Service) ในระยะเวลาสั้นและใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด											X							X
DS600 ปรับปรุงกระบวนการและพัฒนานวัตกรรมบริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่อง									X	X	X		X	X	X	X	X	
DS700 บริหารจัดการประสิทธิภาพการบริการและการทำงานดิจิทัล									X	X	X				X	X	X	
SPM100 กำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ดิจิทัลและทิศทางเพื่อพัฒนาองค์กรดิจิทัลที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานข้ามหน่วยงาน	X	X			X		X	X			X		X	X				X
SPM200 ออกแบบองค์กรดิจิทัลฯ (Future Design)		X	X		X			X	X		X		X	X	X	X	X	
SPM300 จัดเตรียมทรัพยากรเพื่อการบูรณาการสำหรับองค์กรดิจิทัล		X					X	X					X	X				
SPM400 ริเริ่มและวางแผนโครงการภายใต้รัฐบาลดิจิทัล (Project Initiation and Planning)		X	X		X		X	X		X			X	X				X
SPM500 ดำเนินโครงการและควบคุมโครงการดิจิทัล					X						X							X
SPM600 ทบทวนโครงการและปิดโครงการ					X		X			X			X					X
DL100 นำการพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA) สำหรับพัฒนาองค์กรดิจิทัล	X	X					X	X					X	X				
DL200 นำการพัฒนาการทำงานร่วมกันเป็นทีมแบบข้ามหน่วยงาน (Across Boundaries)							X	X					X	X				
DL300 เก่งกระบวนการงาน เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง	X	X			X		X	X			X		X	X	X	X	X	X
DTR100 ขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Transformation)	X	X					X	X					X	X				
DTR200 บริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล	X						X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	
DTR300 สนับสนุนการปรับเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน													X	X	X	X	X	

DLit = Digital Literacy, DG = Digital Governance, Standard, and Compliance, DT = Digital Technology, DS = Digital Process and Service Design, SPM = Strategic and Project Management, DL = Digital Leadership, DT = Digital Transformation