

# บทนำ

ในปัจจุบันเทคโนโลยีมีการพัฒนาและปรับเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว ดังจะเห็นได้จากการเกิดขึ้นของปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence) เทคโนโลยีการพิมพ์แบบสามมิติ (3D Printing) เทคโนโลยีการใช้ทรัพยากรร่วมกันบนอินเทอร์เน็ต (Cloud) และเทคโนโลยีอากาศยานไร้คนขับ (Unmanned Aerial Vehicle) และอินเทอร์เน็ตในทุกสิ่ง (Internet of Things) เป็นต้น ส่งผลทำให้สภาพแวดล้อมในการดำเนินชีวิต วิถีชีวิตของคนในสังคม รวมถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างพลิกโฉม ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ในฐานะผู้จัดทำนโยบายและยุทธศาสตร์ จัดเตรียมบริการขั้นพื้นฐานแก่ประชาชน และดูแลรักษาความมั่นคงของประเทศและสังคม จึงต้องมีการพัฒนาและปรับตัวให้สามารถทำงานในภูมิทัศน์ของสังคมแบบใหม่ที่ความต้องการของประชาชนและผู้รับบริการมีการปรับเปลี่ยนไป โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน สังคม และประเทศ

โดยที่ “ทรัพยากรบุคคล” เป็นหนึ่งในปัจจัยแห่งความสำเร็จในการขับเคลื่อนปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล คณะรัฐมนตรีพิจารณา ในการประชุม วันที่ 26 กันยายน 2560 จึงได้มีมติเห็นชอบในหลักการเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล ตามที่สำนักงาน ก.พ. นำเสนอ เพื่อใช้เป็นกรอบการพัฒนาข้าราชการและบุคลากรภาครัฐของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ และองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระ ที่อยู่ในกำกับของฝ่ายบริหาร ระหว่างปี พ.ศ. 2561 – 2565

เพื่อให้เป็นไปตามมติคณะรัฐมนตรีที่อ้างถึง สำนักงาน ก.พ. ได้ร่วมกับสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) จัดทำรายละเอียดทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยนำองค์ประกอบทักษะด้านดิจิทัลตามที่ระบุในมติคณะรัฐมนตรี วันที่ ๒๖ กันยายน ๒๕๖๐ และกรอบการจัดทำคุณวุฒิวิชาชีพของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) มาปรับใช้ในการจัดทำทักษะด้านดิจิทัล ในการนี้ ได้มีการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องทางทฤษฎีและแนวปฏิบัติที่ดีในต่างประเทศ มีการเชิญข้าราชการและบุคลากรซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายการพัฒนา จำนวน

มากกว่า ๒๐ คน มาประชุมร่วมกัน จำนวนมากกว่า ๔๐ ครั้ง เพื่อจัดทำและกลั่นกรองในรายละเอียดทักษะด้านดิจิทัล รวมทั้งได้มีการสัมภาษณ์เพื่อรับฟังความคิดเห็นจากผู้บริหารส่วนราชการเพื่อถอดบทเรียนจากประสบการณ์ ขั้นตอนและกระบวนการดำเนินงานที่สำคัญ ด้วย

สำนักงาน ก.พ. ได้นำทักษะด้านดิจิทัลที่จัดทำขึ้นดังกล่าว เสนอคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) พิจารณาในการประชุมเมื่อวันที่ ๑๓ มีนาคม ๒๕๖๑ เพื่อกำหนดเป็นทักษะด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ โดยคาดหวังให้บุคลากรภาครัฐ ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนากรอบความคิดและทักษะที่จำเป็นในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงานให้มีความทันสมัยเป็นองค์กรที่สร้างสรรค์นวัตกรรมโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ มีการเชื่อมโยงข้อมูล การทำงานและการให้บริการข้ามหน่วยงาน ในลักษณะ Interoperability รวมทั้งมีการสร้างและพัฒนารัฐบาลแบบเปิดที่ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการทำงาน การตัดสินใจ และสามารถตรวจสอบการทำงานของภาครัฐได้ ทั้งนี้ เพื่อนำไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ซึ่งมีคุณลักษณะสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. รัฐบาลแบบเปิดและเชื่อมโยงกัน (Open and Connected Government) ซึ่งมุ่งเน้นให้เกิด

- (1) การบูรณาการกระบวนการงานและข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสร้างคุณค่าร่วมกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐ เอกชน และประชาชน
- (2) การเปิดเผยและให้บริการข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน
- (3) การมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งรัฐ เอกชน และประชาชนในการบริหารจัดการภาครัฐ

2. รัฐบาลที่มีความทันสมัยและยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Smart Government for Citizen) ซึ่งมุ่งเน้นให้เกิด

- (1) การปรับเปลี่ยนรูปแบบและวิธีการทำงานเพื่อนำไปสู่องค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง โดยนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

(2) การพัฒนาการให้บริการประชาชนและการอำนวยความสะดวกของภาครัฐสู่ความเป็นเลิศ ตรงกับความต้องการของประชาชน (Personalized Public Services) โดยการสร้างสรรค์นวัตกรรม (Innovation)

### 3. วัฒนธรรมดิจิทัลภาครัฐ (Digital Culture) ซึ่งประกอบด้วย

- (1) ริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เพื่อประชาชนและผู้รับบริการ
- (2) พร้อมรับปรับตัว ยืดหยุ่น ปรับเปลี่ยนรวดเร็ว (Agility)
- (3) ทำงานร่วมกัน (Collaboration)
- (4) ใช้ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ (Data Driven)
- (5) มีธรรมาภิบาล (Digital Governance)

ในการนี้ เพื่อให้ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐสามารถนำทักษะด้านดิจิทัลดังกล่าวไปใช้สำหรับการพัฒนาบุคลากรได้ตรงตามเจตนารมณ์ของการจัดทำ สำนักงาน ก.พ. จึงได้จัดทำ “คู่มือแนวทางการนำทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐไปใช้ในระดับองค์กรและระดับบุคคล” ภายในคู่มือดังกล่าว ประกอบด้วย

- หนังสือสำนักงาน ก.พ. ที่ นร 1013.4/ว 6 ปี พ.ศ. 2561 เรื่องทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ที่ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ และข้าราชการและบุคลากรภาครัฐสามารถใช้เป็นรายละเอียดในการนำทักษะด้านดิจิทัลไปใช้ประกอบการวางแผนเพื่อพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร
- แนวทางการนำทักษะด้านดิจิทัลไปปรับใช้ เพื่ออธิบายวิธีการในการนำทักษะด้านดิจิทัลดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคล รวมทั้ง
- คำถามและคำตอบเกี่ยวกับการนำทักษะด้านดิจิทัลไปใช้ เพื่ออธิบายวิธีการในการนำทักษะด้านดิจิทัลดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ทั้งในระดับองค์กรและระดับบุคคล
- แบบฟอร์มการวางแผนพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลในระดับองค์กร (Human Resource Development Planning Template) และระดับบุคคล (Individual Development Plan Template)

- เครื่องมือตามรูปแบบการเรียนรู้และพัฒนาแบบ 70 : 20 : 10 ซึ่งส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ รวมทั้งข้าราชการและบุคลากรภาครัฐสามารถใช้ประกอบการวางแผนพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล

สำนักงาน ก.พ. หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือแนวทางการนำทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐไปใช้ในระดับบองค์กรและระดับบุคคลนี้ จะทำให้ท่านมีความรู้ ความเข้าใจ และสามารถนำทักษะด้านดิจิทัลที่จัดทำขึ้นมาใช้พัฒนาตนเอง เพื่อนร่วมงาน และบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ให้สามารถขับเคลื่อนการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลได้เป็นผลสำเร็จ