

การประเมินและการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว

กรุงเทพมหานคร



นายจรูญ แก่นเจริญ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2566

The Digital Skill Evaluation and Development of Personnel
at Ladprao District Office, Bangkok Metropolis



Mr. JARAN KAENJAROEN

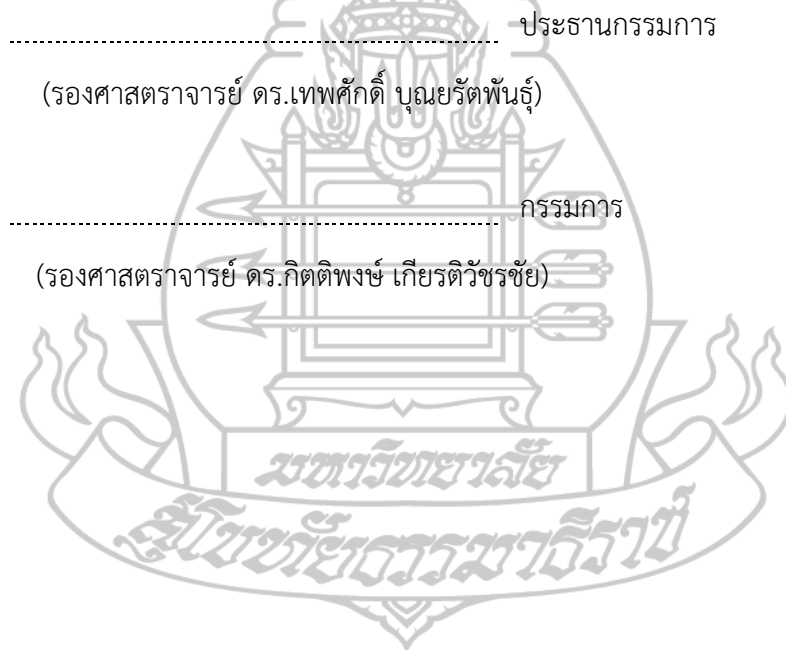
An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science Sukhothai Thammathirat Open University

2023

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	การประเมินและการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรสำนักงาน เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร
ชื่อและนามสกุล	นายจรัญ แก่นเจริญ
แขนงวิชา / วิชาเอก	บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร.เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 16 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2567

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา คำนวณค่าอิสระ การประเมินและการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานเขต
ลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

ผู้ศึกษา นายจรัญ แก่นเจริญ รหัสนักศึกษา 2613000138

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ ปีการศึกษา 2566

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ประเมินทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขต
ลาดพร้าว (2) เปรียบเทียบทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว จำแนกตามปัจจัย
ส่วนบุคคล และ (3) เสนอแนะแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการ พนักงาน
และบุคลากรอื่น ในสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำนวน 252 คน กลุ่มตัวอย่างจำนวน
155 คนจากสูตรของยามานะ เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่
ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน
ทางเดียว ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว
โดยรวมอยู่ระดับปานกลาง (2) อายุ และประเภทบุคลากรต่างกัน มีทักษะดิจิทัลแตกต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติ ส่วนตัวแปรเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ต่างกันมีระดับทักษะ
ดิจิทัลไม่แตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และ (3) แผนพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร
สำนักงานเขตลาดพร้าว ประกอบไปด้วย วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์หลัก พันธกิจ ตัวชี้วัดความสำเร็จ
จุดเน้นขอบเขตการพัฒนา โดยจำแนกตามกลุ่มบุคลากร กรอบการพัฒนา ขั้นตอนวิธีการพัฒนา
การประเมินผลการพัฒนา และการสะท้อนการเรียนรู้ และการนำความรู้ไปใช้

คำสำคัญ การประเมินทักษะดิจิทัล การพัฒนาทักษะดิจิทัล บุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว

Independent Study title: “The Digital Skill Evaluation and Development of Personnel

at Ladprao District Office, Bangkok Metropolis”

Author: “Mr. JARAN KAENJAROEN”; ID: “2613000138”;

Degree: Master of Public Administration

Independent Study Advisor: Dr. Theppasak Boonyarataphan, Associate Professor;

Academic year: 2023

Abstract

The objectives of this study were to (1) evaluate the personnel digital skill level Ladprao District Office, (2) compare the personnel digital skill level at Ladprao District Office based on personal factors, and (3) provide recommendation guidelines for a personnel digital skill development plan for Ladprao District Office

The Study was a quantitative research. The population consisted of 252 civil servants, employees, and other personnel at the Ladprao District Office. The sample size was determined by using Taro Yamane formula with a sample of 155 people. A questionnaire was used as the research instrument. The statistics used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA at a .05 level of statistical significance.

The results of the study found that (1) the overall personnel digital skills level at the Ladprao District Office was at moderate level, (2) there were statistically significant differences in digital skills based on age and type of personnel, while gender, education level, and work experience were not show significant differences in digital skills at the 0.5, and (3) the digital skills development plan for personnel at the Ladprao District Office includes vision, main objectives, mission, success indicators, focus areas for development categorized by personnel groups, development framework, development procedures, evaluation of development outcomes, and reflection on learning and application of knowledge.

Keywords : Digital Skill Evaluation, Digital Skill Development, Personnel in the
Ladprao District office

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่อง การประเมินและการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาค้นคว้าตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งในครั้งนี้นางสำเร็จลงได้ด้วยดีจากความช่วยเหลือให้คำชี้แนะแนวทางการทำที่ถูกต้องจากอาจารย์ที่ปรึกษา รศ.ดร.เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ ซึ่งผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งใจและกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ผู้ศึกษาของกราบขอบพระคุณ ท่านผู้อำนวยการสำนักงานเขตลาดพร้าว ผู้บริหารและบุคลากรของสำนักงานเขตลาดพร้าว ที่ได้ให้ความกรุณาในการเก็บรวบรวมข้อมูล และได้เสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม จนครบถ้วนสมบูรณ์

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ตลอดจนทุกคนในครอบครัวที่ได้ให้กำลังใจให้การสนับสนุนทุกด้าน จนทำให้การศึกษานี้สำเร็จลุล่วงลงได้ด้วยดี



นายจรัญ แก่นเจริญ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญ.....	1
วัตถุประสงค์ในการศึกษา.....	4
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	4
สมมติฐานการศึกษา.....	5
ขอบเขตการศึกษา.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	10
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะด้านดิจิทัล.....	25
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร.....	48
แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานและประเมินทักษะดิจิทัล.....	59
ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร.....	79
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	87
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	92
รูปแบบการศึกษา.....	93
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	93
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	94
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	96
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	97

สารบัญ (ต่อ)

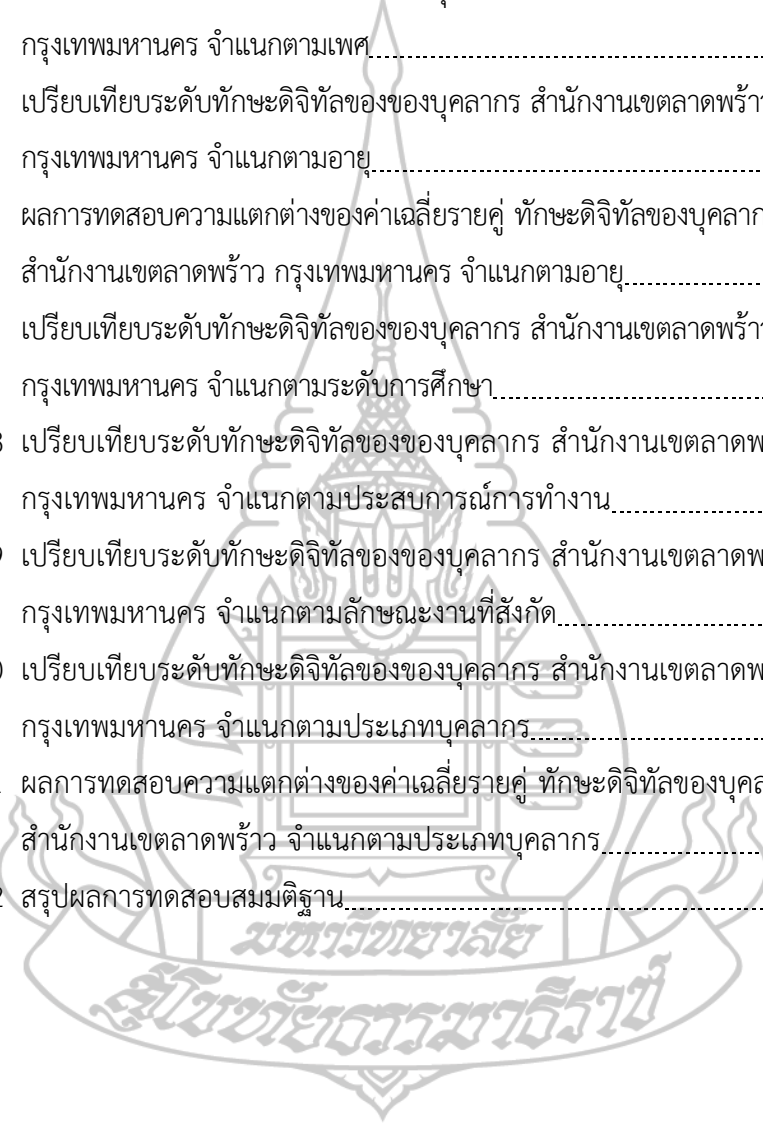
	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	98
ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	99
ส่วนที่ 2 ผลการประเมินทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร.....	103
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร.....	116
ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร.....	123
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	130
สรุปผลการศึกษา.....	130
อภิปรายผล.....	137
ข้อเสนอแนะ.....	140
บรรณานุกรม	142
ภาคผนวก	147
ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม.....	148
ข ผลการพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อความของผู้ทรงคุณวุฒิ.....	150
ค หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	173
ประวัติผู้ศึกษา	235

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 แสดงถึงการแบ่งกลุ่มบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังต่อข้าราชการและบุคลากรภาครัฐในการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล.....	46
ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	94
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	99
ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	99
ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	100
ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	100
ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	101
ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะงานที่สังกัด.....	102
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับทักษะดิจิทัลของของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร โดยรวมจำแนกตามกลุ่มของบุคลากร.....	103
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับทักษะดิจิทัลของของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร กลุ่มผู้บริหารระดับสูง.....	104
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับทักษะดิจิทัลของของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร กลุ่มผู้อำนวยการกอง.....	106
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับทักษะดิจิทัลของของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและงานวิชาการ.....	108
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับทักษะดิจิทัลของของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านบริการ.....	110
ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับทักษะดิจิทัลของของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร กลุ่มผู้ปฏิบัติงานเฉพาะ ด้านเทคโนโลยีดิจิทัล.....	112
ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทักษะดิจิทัลของของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร กลุ่มผู้ปฏิบัติงานอื่น.....	115

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบระดับทักษะดิจิทัลของของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ.....	117
ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบระดับทักษะดิจิทัลของของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ.....	117
ตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ.....	118
ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบระดับทักษะดิจิทัลของของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา.....	119
ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบระดับทักษะดิจิทัลของของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	119
ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบระดับทักษะดิจิทัลของของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะงานที่สังกัด.....	120
ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบระดับทักษะดิจิทัลของของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทบุคลากร.....	120
ตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว จำแนกตามประเภทบุคลากร.....	122
ตารางที่ 4.22 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	123



ฉ

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา..... 5



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญ

ทิศทางการพัฒนาประเทศไทยไปสู่การเป็นประเทศที่พัฒนาแล้วมีความมั่นคง มั่งคั่งและยั่งยืนในระยะยาวตามนโยบายของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 กรอบยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2579) และจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 - 2570) ได้กำหนดหมุดหมายการพัฒนา หมุดหมายที่ 13 คือ ไทยมีภาครัฐที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และตอบโจทย์ประชาชน และแนวคิดประเทศไทย 4.0 โมเดลขับเคลื่อนสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ได้มีการกล่าวถึงการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาระบบ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2566)

สถานการณ์ที่ผ่านมา ภาครัฐไทยยังคงมีข้อจำกัดในหลายประเด็นที่เป็นอุปสรรคต่อการตอบโจทย์ประชาชนได้อย่างเต็มศักยภาพ โดยเฉพาะการที่โครงสร้างภาครัฐยังมีขนาดใหญ่ มีส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐจำนวนมากที่มีการทำงานซ้ำซ้อนกัน ขาดการบูรณาการการทำงานร่วมกัน ในขณะที่การมีส่วนร่วมของภาคีพัฒนาอื่น ๆ ในการบริการ ภาครัฐยังมีข้อจำกัด ส่งผลให้การทำงานและการให้บริการของภาครัฐมักเกิดปัญหาความล่าช้า ไม่ตอบโจทย์ความต้องการของประชาชน การให้บริการไม่ครอบคลุมพื้นที่อย่างทั่วถึง ซึ่งสะท้อนจากมิติด้านความมีประสิทธิภาพของภาครัฐ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2566) ข้อจำกัดที่สำคัญอีกประการคือ การที่โครงสร้างพื้นฐานและกระบวนการทำงานของหน่วยงานของรัฐ ยังไม่สนับสนุนการทำงานของรัฐบาลดิจิทัลแบบครบวงจร โดยหน่วยงานของรัฐขาดการจัดเก็บและการเชื่อมโยง ข้อมูลในรูปแบบดิจิทัลที่เป็นระบบและบูรณาการ ส่งผลให้การจัดเก็บข้อมูลมีความซ้ำซ้อน กระจัดกระจาย ไม่มีการจัดกลุ่ม จัดหมวดหมู่ ข้อมูลไม่มีคุณภาพ ไม่มีมาตรฐาน ไม่ถูกต้องครบถ้วน ไม่เป็นปัจจุบัน และไม่อยู่ในรูปแบบที่พร้อมต่อการใช้งาน โดยเฉพาะกระบวนการขอใช้ข้อมูลซับซ้อนและใช้เวลานาน รวมถึงข้อมูลทรัพยากรต่าง ๆ ของภาครัฐเพื่อการพัฒนาประเทศยังขาดการบูรณาการและการบริหารอย่างเป็นระบบ ขาดการนำมาวิเคราะห์และใช้งานในการตัดสินใจ

การปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารราชการแผ่นดินและการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนโดยมีการเตรียมความพร้อมหลายประการ อาทิ การสร้างโครงสร้างพื้นฐานที่ทันสมัยมีขนาดเพียงพอและมีค่าบริการไม่สูงกว่าประเทศอื่นในภูมิภาค การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือ

สำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตและการเข้าถึงบริการสาธารณะของประชาชนทุกคนทุกกลุ่มทุกท้องถิ่นอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมการสร้างผู้ประกอบการและธุรกิจดิจิทัลให้เป็นกำลังสำคัญในการสร้างผลิตภาพของประเทศ การสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อประโยชน์สูงสุดของประเทศ (พนิดา จำจด, 2561)

ภาครัฐไทยได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล โดยมีการขับเคลื่อนการดำเนินงานตั้งแต่การกำหนดนโยบายปรับเปลี่ยนจากระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปสู่ระบบรัฐบาลดิจิทัล โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการให้บริการของหน่วยงานรัฐ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค สร้างบริการของรัฐที่ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงได้ โดยไม่มีข้อจำกัด มีการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐที่ไม่กระทบต่อสิทธิส่วนบุคคลและความมั่นคงของชาติ (ภสุ เขียวสะอาด, 2562) ตลอดจนภาครัฐจะเปลี่ยนเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการสร้างบริการสาธารณะโดยเอกชนและประชาชน เรียกว่า บริการร่วมกันตามหลักการออกแบบที่เป็นสากล (Universal design) เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของภาครัฐ นอกจากนี้ยังได้มีการจัดตั้ง “สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)” ขึ้นเพื่อสนับสนุนการเป็นรัฐบาลดิจิทัลโดยเฉพาะ ซึ่งมีบทบาทหน้าที่ในการพัฒนาและบูรณาการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของภาครัฐเพื่อพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government) ซึ่งเป็นยุทธศาสตร์ของประเทศสำหรับใช้ในการยกระดับระบบบริหารจัดการและการบริการภาครัฐ (ดวงชีวัน เหง้าฝอย, 2564)

จากนโยบายที่กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมได้นำมากำหนดเป็นหนึ่งใน 6 ยุทธศาสตร์ของการขับเคลื่อนแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ระยะ 20 ปี ภายใต้วิสัยทัศน์การพัฒนาประเทศไทยไปสู่ “ดิจิทัลไทยแลนด์” โดยการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล ซึ่งคณะรัฐมนตรีได้พิจารณาและให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2559 –2579) โดยได้กล่าวถึงการดำเนินงานทั้งในส่วนของการปรับเปลี่ยองค์กรและการพัฒนา “กำลังคน” ให้มีความพร้อมไว้ใน 2 ยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกัน ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2560) ยุทธศาสตร์ที่ 4 การปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล และยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนากำลังคนให้ พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล โดยในระยะเริ่มต้นของการขับเคลื่อนภาครัฐไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลให้บรรลุความสำเร็จนั้น สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2560) ได้กำหนดแนวทางพัฒนากำลังคนภาครัฐให้มีทักษะด้านดิจิทัล ดังนี้ 1) กำหนดให้ “การพัฒนาคนเพื่อสร้างและพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลของหน่วยงาน” และ “การสร้างและพัฒนาคนให้เท่าทันและสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานได้อย่างรอบรู้” เป็นหนึ่งในประเด็นหลักของการพัฒนาข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ 2) กำหนดให้หน่วยงานของรัฐส่งเสริมและดำเนินการเพื่อให้มีการพัฒนาข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเกี่ยวกับ

การสร้างและพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลของหน่วยงานเพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงประสิทธิภาพ การบริหารจัดการและการให้บริการของหน่วยงานรัฐ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลของหน่วยงาน ให้เป็นระบบที่สามารถใช้งานได้อย่างสะดวกทันสมัย มีเสถียรภาพ ปลอดภัยและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้รวมทั้งเป็นระบบที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลการทำงานและการให้บริการระหว่าง หน่วยงานที่สร้างคุณค่าร่วมกัน 3) กำหนดให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐในการนำ รูปแบบการเรียนรู้และพัฒนา 70:20:10 (ร้อยละ 70 เรียนรู้ด้วยตนเองและจากการปฏิบัติงาน ร้อยละ 20 เรียนรู้จากผู้อื่นและการสอนงาน และร้อยละ 10 เรียนรู้จากการฝึกอบรม) มาปรับใช้ในการ เพิ่มพูนและพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของตนเองและให้การส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนา ผู้ได้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน เพื่อให้รู้เท่าทันและสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ประโยชน์ในการ ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ 4) กำหนดให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานที่รับผิดชอบงาน ด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล และ หน่วยงานที่มีการกิจด้านการจัดฝึกอบรมและพัฒนา ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐรวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้รวมทั้ง จัดดำเนินการเพื่อให้ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ได้รับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล (พงษ์วัตร บุญสนองยิ่งโชค, 2563)

กรุงเทพมหานคร ในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย 50 สำนักงานเขต ได้มีการดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศขององค์กรเพื่อเปลี่ยนผ่านไปสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล โดยหัวใจสำคัญของการพัฒนาสู่องค์กรดิจิทัล คือการส่งเสริมและพัฒนาให้บุคลากรในองค์กรพร้อม รับการเปลี่ยนแปลงตั้งแต่ระดับผู้บริหารถึงระดับผู้ปฏิบัติ และจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา กรุงเทพมหานคร ระยะ 4 ปี (พ.ศ. 2564–2567) ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาและส่งเสริมข้าราชการ และบุคลากรในองค์กรอย่างรอบด้าน โดยมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร สร้างความ เข้าใจให้บุคลากรพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงไปสู่องค์กรดิจิทัล สนับสนุนให้มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม หรือวิธีการปฏิบัติงาน (กรุงเทพมหานคร, 2560) ตลอดจนส่งเสริม การนำทักษะด้านดิจิทัลมาใช้ในการ พัฒนาการงานและการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครอย่างมีประสิทธิภาพ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเกี่ยวกับทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขต ลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นสำนักงานเขตที่มีประชาชนมาใช้บริการติดต่อประสานงานอยู่ จำนวนมาก ต่อเนื่อง ดังนั้นเพื่อให้การให้บริการประชาชนมีคุณภาพ มีความสะดวกและรวดเร็ว สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566 - 2570) ที่กำหนดหมุด หมายการพัฒนาให้ไทยมีภาครัฐที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และตอบโจทย์ประชาชน และแผน ยุทธศาสตร์กรุงเทพมหานคร และแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560-2580) ที่มีมิติ ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นมาตรการขับเคลื่อนให้การบริหารราชการของกรุงเทพมหานคร

มีสัมฤทธิ์ผล ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนบุคลากรในสำนักงาน ต้องมีทักษะดิจิทัล และพัฒนาให้สำนักงานเขตลาดพร้าวเป็นองค์กรดิจิทัล

จากที่กล่าวมาข้างต้นผู้ศึกษาจึงมุ่งประเมินและการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานในการพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการมากขึ้น และสร้างความพึงพอใจสูงสุดต่อประชาชน อีกทั้งยังเป็นการเตรียมความพร้อมให้สอดคล้องกับแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานครที่ต้องการขับเคลื่อนสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลต่อไป

2. วัตถุประสงค์ในการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การประเมินและการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้กำหนดวัตถุประสงค์ในการศึกษาไว้ ดังนี้

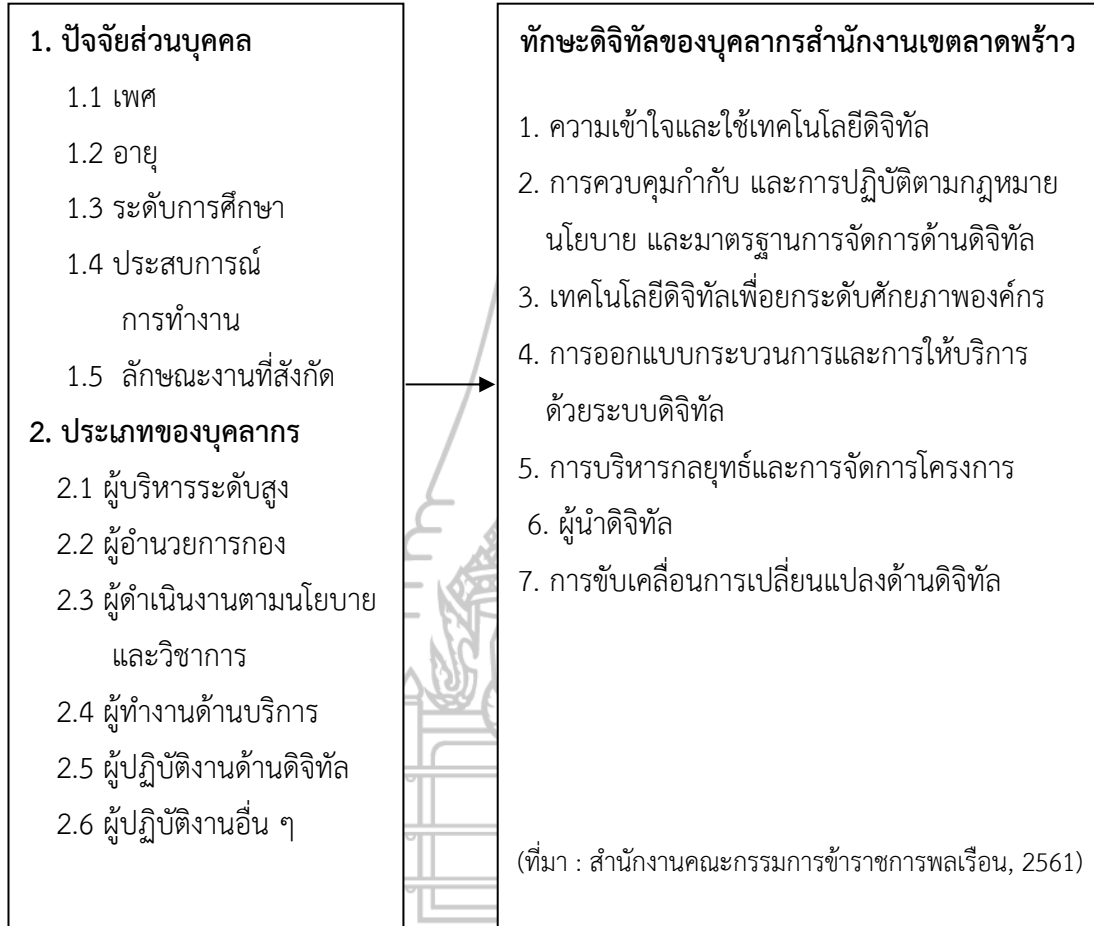
- 2.1 เพื่อประเมินทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร
- 2.2 เพื่อเปรียบเทียบทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร
- 2.3 เพื่อเสนอแนะแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษานี้มุ่งประเมินทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร และเสนอแนะการจัดทำแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร โดยผู้ศึกษาได้สังเคราะห์แนวคิดและทฤษฎีและวรรณกรรมเกี่ยวกับการประเมินทักษะดิจิทัล ประยุกต์กับแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลของสำนักงานข้าราชการพลเรือน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2561, น. 1-2) ดังภาพที่ 1.1

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

4.1 บุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีทักษะดิจิทัลแตกต่างกัน

4.2 ประเภทของบุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าวที่แตกต่างกันมีทักษะดิจิทัลแตกต่างกัน

5. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาเรื่อง การประเมินและการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ครั้งนี้มุ่งประเมินทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร และเสนอแนะแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร โดยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยออกเป็น 5 ด้านดังนี้

5.1 ขอบเขตด้านหน่วยงาน

หน่วยงานในการศึกษาครั้งนี้ได้สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้เน้นศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล โดยอ้างอิงจากทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ภายใต้หลักสูตรพัฒนาทักษะด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน จำนวน 7 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล 2) ด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการ จัดการด้านดิจิทัล 3) ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร 4) ด้านการออกแบบ กระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัล 5) ด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ 6) ด้านผู้นำดิจิทัล และ 7) ด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล และแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมาย 6 กลุ่ม ดังนี้คือ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง ผู้อำนวยการกอง ผู้ทำงานด้านนโยบายและวิชาการ ผู้ทำงานด้านบริการ ผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และผู้ปฏิบัติงานอื่น

5.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

5.3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และลักษณะงานที่สังกัด
- 2) ประเภทของบุคลากร ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูง ผู้อำนวยการกอง ผู้ดำเนินงานตามนโยบายและวิชาการ ผู้ทำงานด้านบริการ ผู้ปฏิบัติงานด้านดิจิทัล และผู้ปฏิบัติงานอื่น ๆ

5.3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว

กรุงเทพมหานคร 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล 2) ด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการ จัดการด้านดิจิทัล 3) ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร 4) ด้านการออกแบบ กระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัล

5) ด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ 6) ด้านผู้นำดิจิทัล และ 7) ด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล

5.4 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

5.4.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานและบุคลากรอื่นในสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำนวน 452 คน ซึ่งเป็นกลุ่มผู้บริหาร จำนวน 36 คน กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 416 คน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร, 2565)

5.4.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานและบุคลากรอื่นในสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำนวน 213 คน จำแนกเป็นกลุ่มผู้บริหาร จำนวน 17 คน กลุ่มผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 196 คน

5.5 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลา 12 เดือน

6. นิยามศัพท์เฉพาะ

ผู้ศึกษาได้นิยามศัพท์เฉพาะสำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ไว้ดังนี้

6.1 บุคลากร หมายถึง ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราวหรือบุคลากรอื่นที่ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงาน ของสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

6.2 ทักษะดิจิทัล หมายถึง ความสามารถในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน การสื่อสาร ถ่ายทอดความรู้ การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับเปลี่ยนการให้บริการ การประสานงานแบบข้ามหน่วยงานรวมถึงสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อรักษาข้อมูลได้อย่างปลอดภัย ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล 2) ด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการ จัดการด้านดิจิทัล 3) ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร 4) ด้านการออกแบบ กระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัล 5) ด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ 6) ด้านผู้นำดิจิทัล และ 7) ด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล

6.2.1 ด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล หมายถึง ความสามารถของบุคลากร ในสำนักงานเขตลาดพร้าวในการนำประสบการณ์ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้เพื่อการพัฒนางานและพัฒนางานองค์กร ด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างถูกต้อง เหมาะสม

และมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 7 หน่วยความสามารถได้แก่ 1) การเข้าถึงและตระหนักดิจิทัล 2) การใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน 3) การใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน 4) การประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน 5) การผลิตชุดข้อมูลเพื่อการบริการสาธารณะ 6) การใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน และ 7) การใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ

6.2.2 ด้านการควบคุมกำกับและการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบายและมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล หมายถึง ความสามารถของบุคลากร ในสำนักงานเขตลาดพร้าวในการสื่อสารถ่ายทอด และประยุกต์ใช้ความรู้ ความเข้าใจด้านนโยบายกฎหมาย และมาตรฐานต่าง ๆ เพื่อการปฏิบัติงานหรือปรับปรุงแนวทางการทำงานให้ดีขึ้นได้แก่ 1) ปฏิบัติตามกฎหมายกรอบธรรมาภิบาล 2) กำกับและตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาลและหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัล 3) ประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานร่วมกันสำหรับพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ 4) ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 5) บริหารความเสี่ยงดิจิทัล 6) แก้ไขเพิ่มเติมหรือยกเลิกกฎหมายเพื่อการปรับเปลี่ยนไปสู่รัฐบาลดิจิทัล

6.2.3 ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร หมายถึง ความสามารถของบุคลากร ในสำนักงานเขตลาดพร้าวในการคิดสรร เลือกรหรือนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในองค์กร เพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบ/กระบวนการ การดำเนินงานและการให้บริการให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัลได้แก่ 1) ใช้ เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล 2) จัดทำสถาปัตยกรรมองค์กรเพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล 3) กำกับการใช้งานสถาปัตยกรรมองค์กร 4) บริการเทคโนโลยีดิจิทัล 5) พัฒนาแผนบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยและความต่อเนื่องการให้บริการแบบดิจิทัล 6) วิเคราะห์ข้อมูล เพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ 7) พัฒนาซอฟต์แวร์ตามแนวทางพลวัตรปรับต่อเนื่อง

6.2.4 ด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัล หมายถึง ความสามารถของบุคลากร ในสำนักงานเขตลาดพร้าว ในการออกแบบและปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือการ ให้บริการ โดยคำนึงถึงการอำนวยความสะดวก ให้แก่ผู้ใช้บริการ เพิ่มความรวดเร็วและลด ข้อผิดพลาดต่าง ๆ โดยการ นำเทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสม มายกระดับคุณภาพงานบริการได้แก่ 1) กำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยง และเทคนิคการออกแบบกระบวนการ 2) วางกลยุทธ์การให้บริการสมาร์ตดิจิทัลและนำสู่การปฏิบัติ 3) ออกแบบนวัตกรรมบริการ 4) สร้างเครือข่ายเพื่อสร้าง นวัตกรรมบริการดิจิทัล 5) สร้างนวัตกรรมบริการแก่นที่ใช้การได้และสำเร็จได้ ในระยะเวลาสั้นและใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด 6) ปรับปรุงกระบวนการและพัฒนานวัตกรรมบริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง 7) บริหารจัดการประสิทธิภาพการให้ บริการและการทำงานดิจิทัล

6.2.5 ด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ หมายถึง ความสามารถของบุคลากร ในสำนักงานเขตลาดพร้าวในการขับเคลื่อนองค์กรดิจิทัลทั้งในมิติของการสร้าง/บริหาร การเปลี่ยนแปลง องค์กรเพื่อไปสู่องค์กรดิจิทัล การสร้างวัฒนธรรมองค์กรดิจิทัล การสื่อสารองค์กร การสร้างแนวร่วม/การมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกกระดับ ได้แก่ 1) กำหนดทิศทาง นโยบาย และยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาองค์กรดิจิทัล ที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานข้ามหน่วยงาน 2) ออกแบบองค์กรดิจิทัล 3) จัดเตรียมทรัพยากรเพื่อการบูรณาการสำหรับองค์กรดิจิทัล 4) ริเริ่มและวางแผนโครงการภายใต้รัฐบาลดิจิทัล 5) ดำเนินโครงการและควบคุมโครงการดิจิทัล 6) ทบทวนโครงการและปิดโครงการ

6.2.6 ด้านผู้นำดิจิทัล หมายถึง ความสามารถของบุคลากร ในสำนักงานเขตลาดพร้าว ในการเป็น ผู้นำองค์กรดิจิทัลในมิติของการทำงานเป็นทีม การบริหารจัดการทีมที่มีคุณภาพ การตัดสินใจที่มีคุณภาพ การสื่อสาร จูงใจและเจรจาต่อรอง การกระตุ้นการเรียนรู้ และการเป็นแบบอย่าง การพัฒนาภาวะผู้นำให้แก่บุคลากร เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล ได้แก่ 1) นำการพัฒนาคนพันธุ์ใหม่สำหรับพัฒนาองค์กรดิจิทัล 2) นำการพัฒนาการทำงานร่วมกันเป็นทีมแบบข้ามหน่วยงาน 3) เก่ง กระบวนการ เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง

6.2.7 ด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล หมายถึง ความสามารถของบุคลากร ในสำนักงานเขตลาดพร้าวในการขับเคลื่อนองค์กรดิจิทัล ทั้งในมิติของการสร้าง/บริหารการเปลี่ยนแปลงไปสู่องค์กรดิจิทัลการสร้างวัฒนธรรมองค์กรดิจิทัลการสื่อสารองค์กร การสร้างแนวร่วม การมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกกระดับ ได้แก่ 1) ขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล 2) บริหารจัดการ กระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล 3) สนับสนุนการปรับเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่อง และยั่งยืน

6.3 ประเภทของบุคลากร หมายถึง กลุ่มของบุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว แบ่ง 6 กลุ่ม ได้แก่ 1) ผู้บริหารระดับสูง 2) ผู้อำนวยการกอง 3) ผู้ทำงานด้านนโยบายและวิชาการ 4) ผู้ทำงานด้านบริการ 5) ผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และ 6) ผู้ปฏิบัติงาน

6.4 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และลักษณะงานที่สังกัด

6.5 แผนพัฒนาทักษะดิจิทัล หมายถึง เป็นกรอบแนวทางการพัฒนาบุคลากรของสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร เพื่อยกระดับสู่การรัฐบาลดิจิทัล โดยมีองค์ประกอบดังนี้คือ วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์หลัก พันธกิจ ตัวชี้วัดความสำเร็จ จุดเน้นขอบเขตการพัฒนาจำแนกตามกลุ่มบุคลากร ขั้นตอนวิธีการพัฒนา การประเมินผลการพัฒนาและการสะท้อนการเรียนรู้ และการนำความรู้ไปใช้

7. ประโยชน์ที่ได้รับ

7.1 ทำให้สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร สามารถยกระดับทักษะดิจิทัลของบุคลากรได้อย่างเป็นระบบ

7.2 ทำให้บุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าวมีทักษะดิจิทัลที่รองรับกับภารกิจงานในยุคดิจิทัล

7.3 เป็นต้นแบบให้กับสำนักงานเขตหรือหน่วยงานอื่น ๆ ในการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร



บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาการประเมินและการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษา ค้นคว้า ทบทวนเอกสาร หนังสือ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาโดยนำมารวบรวมเป็นประเด็นสำคัญและกำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล
2. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะด้านดิจิทัล
3. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร
4. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานและประเมินทักษะดิจิทัล
5. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสำนักงานเขตลาดพร้าว
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัล

1.1 ความหมายของเทคโนโลยีดิจิทัล

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2560) ให้ความหมายของเทคโนโลยีว่า เทคโนโลยี คือ วิทยาการที่เกี่ยวกับศิลปะในการนำเอาวิทยาศาสตร์ประยุกต์มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติ และอุตสาหกรรม

เผด็จ พรหมสาขา ณ สกลนคร และคณะ (2562) ให้ความหมายของเทคโนโลยีว่า เทคโนโลยี หมายถึง กิจกรรมเกี่ยวกับเครื่องจักรหรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ ทางอุตสาหกรรม ในแง่ของความรู้เทคโนโลยี หมายถึง ความรู้หรือศาสตร์เกี่ยวกับเทคนิคการผลิตในอุตสาหกรรม และกิจกรรมอื่น ๆ ที่เอื้ออำนวยต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์หรืออาจสรุปว่าเทคโนโลยี คือความรู้ที่มนุษย์ใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์แก่มนุษย์ ทั้งในแง่ความเป็นอยู่และการควบคุมสิ่งแวดล้อม

พินิตา จำจวด (2561) ได้สรุปความหมายของเทคโนโลยีไว้ว่า เทคโนโลยี คือ การนำความรู้ทางวิทยาศาสตร์ และ ศาสตร์อื่น ๆ มาประยุกต์ใช้เพื่อสนองตามความต้องการเฉพาะของมนุษย์ ด้วยการนำทรัพยากรต่าง ๆ มาใช้ในการผลิตและจำหน่าย ตลอดทั้งกระบวนการ

ส่วนคำว่าดิจิทัล หมายถึง เลขในทฤษฎีข้อมูลหรือระบบข้อมูล เป็นวิธีแทนความหมายของข้อมูลหรือชิ้นงานในรูปแบบของตัวเลขโดยเฉพาะเลขฐานสองที่ไม่ต่อเนื่องกันซึ่งต่างจากระบบแอนะล็อกที่ใช้ค่าต่อเนื่องหรือสัญญาณแอนะล็อกซึ่งเป็นค่าต่อเนื่อง หรือแทน ความหมายของข้อมูลโดยการใช้ฟังก์ชันที่ต่อเนื่อง (บริษัท ไวส์ โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน), 2560)

ดิจิทัลยังแบ่งออกเป็น 4 ยุค ดังนี้ (ภสุ เขียวสะอาด, 2562)

Digital 1.0 เป็นยุคเริ่มต้นของ “Internet” เป็นช่วงเวลาที่กิจกรรมและการดำเนินชีวิตของผู้คนเปลี่ยนจาก ออฟไลน์ (Offline) มาเป็นออนไลน์ (Online) มากขึ้น เช่น การส่งจดหมายทางไปรษณีย์ก็เปลี่ยนมาเป็นการส่ง E-mail เกิดเว็บไซต์ที่ทำให้สามารถเข้าถึง ทุกอย่างได้ง่ายขึ้น และทั่วถึง การอัปเดตรวดเร็วตลอด 24 ชั่วโมง เกิดกิจกรรมเชิงพาณิชย์เสมือนกับมีหน้าร้านที่ทุกคนบนโลกจะเห็นเราได้ง่ายขึ้น

Digital 2.0 เป็นยุคที่เริ่มมีการสร้างเครือข่ายติดต่อสื่อสารกันในโลกออนไลน์ เรียกว่า เครือข่ายสังคม (Social Network)

Digital 3.0 เป็นยุคแห่งข้อมูลและ Big Data เนื่องจากการเติบโตของโซเชียล มีเดีย และ E-Commerce ทำให้เกิดการขยายของข้อมูลอย่างมหาศาล ทุกแพลตฟอร์ม ไม่ว่าจะเป็น สื่อโซเชียล เว็บเบราว์เซอร์หรือแม้แต่ธุรกิจอย่างธนาคาร โลจิสติกส์ ประกันภัย ต่างมีข้อมูลเข้าออกเป็นจำนวนมากในแต่ละวัน และเริ่มมีการนำข้อมูลเหล่านั้นมาประมวลผลวิเคราะห์ถึงความต้องการของผู้บริโภคเพื่อสร้างสินค้าและบริการที่สามารถตอบสนองโจทย์ของลูกค้า ได้ในการนำ Big Data มาตอบสนองอย่างเรียลไทม์นั้นจำเป็นต้องมีระบบคลาวด์ (Cloud Computing) มาช่วยอำนวยความสะดวกจัดเก็บข้อมูลเลือกทรัพยากรตามการใช้งานและทำให้เข้าถึงข้อมูลบนคลาวด์จากที่ใดก็ได้ ผู้ใช้ทุกคนสามารถเข้าถึงระบบ หรือข้อมูลต่าง ๆ ผ่านอินเทอร์เน็ต สามารถจัดการบริหารข้อมูล และแบ่งปันข้อมูลกับผู้อื่น ลดต้นทุน ลดความยุ่งยากและเพิ่มความรวดเร็วได้ มากขึ้น บิ๊กดาต้าสามารถนำมาพัฒนาต่อยอดเป็นแอปพลิเคชันที่ให้ความสะดวกสบายแก่ผู้บริโภค ผ่านทางสมาร์ตโฟน และแท็บเล็ตอีกด้วย

Digital 4.0 เป็นยุคที่ความฉลาดของเทคโนโลยีจะทำให้อุปกรณ์ต่าง ๆ สามารถสื่อสารและทำงานได้อย่างอัตโนมัติเทคโนโลยีใน 3 ยุคแรกที่กล่าวไปเปรียบเสมือนเป็นแขนขา ให้แก่มนุษย์ เป็นเทคโนโลยีที่ช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก หยิบจับ คำนวณ ประมวลผล ให้มนุษย์มีแขน ขา แต่ไม่มีสมองเป็นของตัวเอง ในยุค 4.0 เทคโนโลยีถูกนำมาพัฒนาต่อยอด เพื่อลดบทบาทของมนุษย์ และเพิ่มศักยภาพของมนุษย์ในการใช้ความคิดสร้างสรรค์พัฒนาสิ่งใหม่ ๆ โดยใช้ชื่อยุคนี้ว่า ยุค Machine-to-Machine เช่น สามารถสั่งงานเครื่องใช้ไฟฟ้าในบ้านผ่านแอปพลิเคชันโดยไม่ต้องเดินไปกดสวิทช์หรือ การพูดคำว่า “Capture” แทนการกดถ่ายภาพ ด้วยสมาร์ตโฟน หรือแม้แต่

เทคโนโลยี Simulation จำลองสถานการณ์เพื่อฝึกอบรมพนักงาน โดยที่ไม่ต้องเดินทางไปถึงสถานที่จริง หรือเป็นสื่อการเรียนรู้แบบ Interactive เป็นต้น

จากข้อมูลดังกล่าวผู้ศึกษาสรุปความหมายของคำว่า เทคโนโลยีดิจิทัล ได้ว่าหมายถึง อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องจักร วัสดุ หรือสิ่งของที่จับต้องไม่ได้ เช่น กระบวนการต่าง ๆ ที่มีมนุษย์พัฒนาขึ้น เพื่อช่วยในการทำงาน แก้ปัญหาต่าง ๆ และอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวัน โดยมีระบบประมวลผลที่ฉลาดขึ้นและมีความเป็นอัตโนมัติมากขึ้น

1.2 ความสำคัญของเทคโนโลยีดิจิทัล

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (2559) ได้กล่าวถึงความสำคัญของเทคโนโลยีดิจิทัล ไว้ว่า ปัจจุบันโลกเริ่มเข้าสู่ยุคระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลที่เทคโนโลยีดิจิทัลจะไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือสนับสนุนการทำงานเฉกเช่นที่ผ่านมาอีก ต่อไป หากแต่จะหลอมรวมเข้ากับชีวิตคนอย่างแท้จริงและจะเปลี่ยนโครงสร้างรูปแบบกิจกรรมทางเศรษฐกิจ กระบวนการผลิต การค้า การบริการ และกระบวนการทางสังคมอื่นๆ รวมถึงการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไปอย่างสิ้นเชิง ประเทศไทยจึงต้องเร่งนำเทคโนโลยี ดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ โดยในบริบทของประเทศไทย เทคโนโลยีดิจิทัลสามารถตอบปัญหาความท้าทายที่ประเทศกำลังเผชิญอยู่หรือเพิ่มโอกาสในการพัฒนาทางเศรษฐกิจและสังคม ดังนี้

1. การก้าวข้ามกับดักรายได้ปานกลางที่เป็นหนึ่งในเป้าหมายการพัฒนาประเทศเร่งด่วนของรัฐบาล ด้วยการลงทุนและพัฒนาอุตสาหกรรมที่มีอยู่แล้วในประเทศและอุตสาหกรรมกระแสใหม่ที่จะรวมถึงอุตสาหกรรมดิจิทัล
2. การพัฒนาขีดความสามารถของธุรกิจในประเทศทั้งภาคการเกษตร การผลิต และการบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่ม SMEs และวิสาหกิจชุมชน ให้แข่งขันในโลกสมัยใหม่ได้
3. การปรับตัวและฉกฉวยโอกาสจากการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจโดยเฉพาะอย่างยิ่งการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนในปีพ.ศ. 2558 ที่มีนัยสำคัญต่อการเคลื่อนย้ายสินค้าและกำลังคนจากไทยไปสู่โลก
4. การแก้ปัญหาความเหลื่อมล้ำของสังคมโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านรายได้ การศึกษา การรักษาพยาบาล สิทธิประโยชน์การเข้าถึงข้อมูล ฯลฯ ให้เกิดการกระจายทรัพยากรและโอกาสที่ทั่วถึงเท่าเทียมและเป็นธรรมยิ่งขึ้น
5. การบริหารจัดการการเข้าสู่สังคมสูงวัย ซึ่งทำให้ประเทศไทยต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรที่มีนัยต่อผลิตภาพของประเทศรวมถึงความต้องการใช้เทคโนโลยีในการดูแลผู้สูงอายุ

6. การแก้ปัญหาคอร์รัปชัน อันเป็นปัญหาเรื้อรังของประเทศ โดยสร้างความโปร่งใสให้กับภาครัฐด้วยการเปิดเผยข้อมูลเพื่อให้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของภาครัฐได้

7. การพัฒนาศักยภาพของคนในประเทศทั้ง บุคลากรด้านเทคโนโลยี บุคลากรที่ทำงานในภาคเกษตร อุตสาหกรรม และบริการ รวมถึงคนทั่วไปที่จะต้องชาญฉลาดรู้เท่าทันสื่อเท่าทันโลก ด้วยตระหนักถึงความท้าทาย

โดยสรุปแล้วจะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ซึ่งรวมถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ทางความคิดในทุกภาคส่วน การปฏิรูปกระบวนการทางธุรกิจ การผลิต การค้า และการบริการ การปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารราชการแผ่นดิน และการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน

1.3 แนวโน้มเทคโนโลยีดิจิทัลที่สำคัญ

การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีได้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในแทบทุกมิติ ไม่เว้น แม้แต่มิติการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ โดยหน่วยงานภาครัฐสามารถนำเทคโนโลยีเหล่านั้น มาปรับใช้กับการให้บริการประชาชน การบริหารจัดการภาครัฐ รวมไปถึงการแก้ไขปัญหา อุปสรรค หรือความท้าทายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งจะทำให้รูปแบบการดำเนินการต่าง ๆ ของภาครัฐเปลี่ยนแปลงไป จากเดิมปัจจุบันแนวโน้มเทคโนโลยีที่สำคัญต่อการพัฒนาเพื่อมุ่งไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล มีดังนี้ (สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน), 2560)

1. Virtual Reality (VR)/Augmented Reality (AR) การนำเทคโนโลยี Virtual Reality (VR) และ Augmented Reality (AR) มาปรับใช้ในการจำลองภาพหรือสถานการณ์เหมือนจริง เพื่อบริหารจัดการความปลอดภัยสาธารณะ การขยายพื้นที่การรักษาสุขภาพไปยังพื้นที่ห่างไกล (Telemedicine) รวมถึงการเพิ่มรูปแบบใหม่ ๆ ในการเรียนการสอน และการท่องเที่ยว

2. Advanced Geographic Information System การนำเทคโนโลยี Advanced Geographic Information System มาใช้ในการบริหารจัดการข้อมูลในเชิงพื้นที่โดยสามารถประยุกต์ใช้สำหรับการจัดสรรทรัพยากร ด้านการเกษตร การบริหารจัดการระบบคมนาคมขนส่ง และด้านอื่น ๆ

3. Big Data การนำข้อมูล Big Data มาประมวลผลและใช้เป็นเครื่องมือในการคาดการณ์ และประเมินสภาพธุรกิจการให้บริการโดยอาศัยเทคโนโลยี (Internet of Things : IoT) และ Smart Machine เพื่อให้การวิเคราะห์และตอบสนองต่อผู้รับบริการเป็นแบบ real-time

4. Open Any Data การเปิดเผยข้อมูล (Open Data) ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการโดยปรับปรุงเว็บไซต์และฐานข้อมูล เพื่อสร้างการเข้าถึงจากสาธารณะมากขึ้น และผลักดันให้เกิดการเชื่อมโยง ข้อมูลที่เปิดเผยเหล่านั้นกับหน่วยงานทุกภาคส่วน

5. Smart Machines/Artificial Intelligence การนำเทคโนโลยี Smart Machine หรือ Artificial Intelligence (AI) มาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการและตอบสนองการให้บริการอัตโนมัติโดยระบบ Smart Machine จะพัฒนาขึ้น และสามารถประเมินปัญหาและจัดการสมดุตลอดห่วงโซ่การบริการ

6. Cloud Computing การนำเทคโนโลยีด้าน Cloud Computing มาปรับใช้ในการเก็บข้อมูล เพื่อลดความยุ่งยากในการติดตั้งระบบ ลดต้นทุนในการดูแลระบบ และต้นทุนสำหรับการสร้าง เครือข่ายด้วยตนเอง

7. Cyber Security การคำนึงถึงความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security) โดยจัดทำ มาตรฐานความปลอดภัยทางไซเบอร์ ปรับปรุงกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องให้ทันต่อเหตุการณ์ และมีความยืดหยุ่นอีกทั้งปรับเปลี่ยน Mindset ในการจัดการด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์

8. Internet of Things (IoT) การอาศัยเทคโนโลยี Internet of Things (IoT) สร้างสภาพแวดล้อมให้ภาครัฐปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการเป็นดิจิทัลมากยิ่งขึ้น ขณะเดียวกัน เทคโนโลยีดังกล่าวยังสนับสนุนภาครัฐในด้านต่าง ๆ อาทิ การสื่อสารการใช้โมบายเทคโนโลยี การวิเคราะห์ Big Data รวมถึงการประสานงานกับภาคธุรกิจและเอกชน

9. Block Chain/Distributed Ledger Technology การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี Block Chain หรือ Distributed Ledger Technology ในการจัดเก็บข้อมูลและใช้ประโยชน์จากเครือข่ายเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และลดภาระการพึ่งพาคนกลางในการทำธุรกรรมภายใต้ความปลอดภัยที่มีความน่าเชื่อถือ

1.4 การขับเคลื่อนด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของภาครัฐไทย

ประเทศไทยได้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปฏิบัติงานของภาครัฐ และให้สอดคล้องกับยุค ประเทศไทย 4.0 ภาครัฐจึงได้มีการกำหนดนโยบายและแนวทางต่าง ๆ ดังนี้

1.4.1 นโยบายปรับเปลี่ยนจากระบบรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ไปสู่ระบบรัฐบาลดิจิทัล

รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) หมายถึงการออกแบบและปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการของรัฐ โดยอาศัยข้อมูลดิจิทัลเพื่อสร้างบริการของรัฐในรูปแบบใหม่ ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลโดยมีคุณลักษณะ 4 ประการได้แก่ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2560)

1) E-government หรือ Electronic Government หมายถึง รัฐบาลซึ่งนำเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ เพิ่มความโปร่งใส และความน่าเชื่อถือ

2) Connected Government หมายถึง E-government ที่ถูกพัฒนาให้หน่วยงานภาครัฐอย่างน้อย 2 หน่วยงาน สามารถเชื่อมโยงการทำงานและข้อมูลข้ามหน่วยงาน โดยไม่

ยึดติดกับขอบเขตของหน้าที่ความรับผิดชอบตามพันธกิจของหน่วยงาน แต่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน เป็นที่ตั้ง และมีเป้าหมายในการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน

3) Open Government หมายถึง รัฐบาลที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และตรวจสอบกระบวนการวิธีการดำเนินงาน รวมถึงเอกสารและข้อมูลต่าง ๆ ของภาครัฐ

4) Smart Government หมายถึง รัฐบาลที่มีการนำเทคโนโลยีอัจฉริยะมาปรับ ใช้กับการดำเนินงานและการให้บริการต่าง ๆ ของรัฐบาล

กล่าวโดยสรุป การปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล หมายถึง การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการให้บริการของหน่วยงานรัฐ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคอย่างมีแบบแผนและเป็นระบบสร้างบริการของรัฐที่มีธรรมาภิบาลที่ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการได้ โดยไม่มีข้อจำกัดทางกายภาพ พื้นที่ และภาษา มีการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐที่ไม่กระทบต่อสิทธิส่วนบุคคลและความมั่นคงของชาติ ผ่านการจัดเก็บ รวบรวม และแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างมีมาตรฐาน และท้ายที่สุดภาครัฐจะเปลี่ยนเป็นผู้อำนวยการความสะดวกในการสร้างบริการสาธารณะโดยเอกชนและประชาชน เรียกว่าบริการร่วมกันตามหลักการออกแบบที่เป็นสากล (Universal design) ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ การปกครอง และเสนอความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของภาครัฐได้อย่างสมบูรณ์

1.4.2 แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

สำนักงานดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ได้กำหนดกรอบยุทธศาสตร์ การพัฒนา ดิจิทัลใน 6 ด้าน ดังนี้ (กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, 2559)

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลประสิทธิภาพสูงให้ครอบคลุมทั่วประเทศ โดยมุ่งพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลประสิทธิภาพสูงที่ประชาชนสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้แบบทุกที่ ทุกเวลา โดยกำหนดให้เทคโนโลยีที่ใช้มีความเร็วพอเพียงกับความต้องการ และให้มีราคาค่าบริการที่ไม่เป็นอุปสรรคในการเข้าถึง นอกจากนี้ ในระยะยาว โครงสร้างพื้นฐานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงจะกลายเป็นสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน เช่นเดียวกับ ถนน ไฟฟ้า น้ำประปาที่สามารถรองรับการเชื่อมต่อของทุกคนและทุกสรรพสิ่ง

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศโดยผลักดันให้ภาคธุรกิจไทยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการลดต้นทุน ผลิตสินค้าและบริการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนพัฒนาไปสู่การแข่งขันเชิงธุรกิจรูปแบบใหม่ในระยะยาว นอกจากนี้ยังมุ่งเน้นการสร้างระบบนิเวศสำหรับธุรกิจดิจิทัลเพื่อเสริมความสามารถในการแข่งขันของภาคธุรกิจไทยที่จะส่งผลต่อการขยายฐานเศรษฐกิจและอัตราการจ้างงานของไทยอย่างยั่งยืนในอนาคต

ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างสังคมคุณภาพที่ทั่วถึงเท่าเทียมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งให้ความสำคัญกับประชาชนทุกกลุ่มโดยเฉพาะกลุ่มเกษตรกรผู้ที่อยู่ในชุมชนห่างไกลผู้สูงอายุผู้ด้อยโอกาสและคนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากบริการต่างๆ ของรัฐผ่านเทคโนโลยี ดิจิทัล มีข้อมูลองค์ความรู้ทั้งระดับประเทศ และระดับท้องถิ่น ในรูปแบบดิจิทัลที่สามารถเข้าถึงและ นำไปใช้ประโยชน์ได้โดยง่ายและสะดวก ประชาชนรู้เท่าทันข้อมูลข่าวสาร และมีทักษะในการใช้ ประโยชน์ จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม โดยยุทธศาสตร์นี้ ประกอบด้วย แผนงานเพื่อ ขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 5 ด้าน คือ

1) สร้างโอกาสและความเท่าเทียมในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จาก เทคโนโลยี ดิจิทัลสำหรับประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่ง กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มผู้พิการกลุ่มผู้ที่อยู่อาศัยใน พื้นที่ห่างไกล

2) พัฒนาศักยภาพของประชาชนในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เกิดประโยชน์ และ สร้างสรรค์รวมถึงความสามารถในการคิดวิเคราะห์และแยกแยะ ข้อมูลข่าวสารในสังคมดิจิทัล ที่เปิดกว้างและเสรี

3) สร้างสื่อคลังสื่อและแหล่งเรียนรู้ดิจิทัล เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่ประชาชน เข้าถึงได้อย่างสะดวกผ่านทั้งระบบโทรคมนาคม ระบบแพร่ภาพกระจายเสียงและสื่อหลอมรวม

4) เพิ่มโอกาสการได้รับการศึกษาที่มีมาตรฐานของนักเรียนและประชาชน แบบทุกวัย ทุกที่ ทุกเวลา ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

5) เพิ่มโอกาสการได้รับบริการทางการแพทย์และสุขภาพที่ทันสมัยทั่วถึง และ เท่าเทียมสู่สังคมสูงวัยด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลมุ่งใช้เทคโนโลยี ดิจิทัลในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานรัฐ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ให้เกิดบริการภาครัฐที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ โดยไม่มีข้อจำกัด นำไปสู่การหลอมรวม การทำงานของภาครัฐเสมือนเป็นองค์กรเดียว นอกจากนี้รัฐบาลดิจิทัลในอนาคตจะเปิดโอกาสให้ ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนด แนวทางการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจ การบริหาร บ้านเมือง และเสนอความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของภาครัฐ

ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล เป็นยุทธศาสตร์ที่ให้ความสำคัญกับการพัฒนากำลังคนวัยทำงานทุกสาขาอาชีพทั้งบุคลากรภาครัฐ และภาคเอกชนให้มีความสามารถในการสร้างสรรค์และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างชาญฉลาดในการ ประกอบอาชีพ และพัฒนาบุคลากรในสาขาเทคโนโลยีดิจิทัลโดยตรงให้มีความรู้ความสามารถและ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในระดับมาตรฐานสากล อันจะนำไปสู่การสร้างและจ้างงานที่มีคุณค่าสูงใน ยุคดิจิทัลโดยยุทธศาสตร์นี้ประกอบด้วย แผนงานเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 3 ด้าน คือ

1) พัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้แก่บุคลากรในตลาดแรงงาน รวมถึงบุคลากรภาครัฐ ภาคเอกชน บุคลากรทุกสาขาอาชีพ และบุคลากร ทุกช่วงวัย

2) ส่งเสริมการพัฒนาทักษะความเชี่ยวชาญเทคโนโลยีเฉพาะด้านให้กับบุคลากรในสายวิชาชีพ ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่ปฏิบัติงานในภาครัฐและเอกชนเพื่อรองรับความต้องการในอนาคต

3) พัฒนาผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถวางแผนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลไปพัฒนา ภารกิจ ตลอดจนสามารถสร้างคุณค่าจากข้อมูลขององค์กร

ยุทธศาสตร์ที่ 6 สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลจะมุ่งเน้นการมีกฎหมาย กฎระเบียบ กติกาและมาตรฐานที่มีประสิทธิภาพ ทันสมัย และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์สากล เพื่ออำนวยความสะดวก ลดอุปสรรค เพิ่มประสิทธิภาพในการประกอบกิจกรรม และทำธุรกรรมออนไลน์ต่าง ๆ รวมถึงสร้างความมั่นคง ปลอดภัย และความเชื่อมั่น ตลอดจนคุ้มครองสิทธิให้แก่ผู้ใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัลในทุกภาคส่วน เพื่อรองรับการเติบโตของเทคโนโลยีดิจิทัล และการใช้งานที่เพิ่มขึ้นในอนาคต

1.4.3 ทักษะที่สำคัญของสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

ในศตวรรษที่ 21 สหภาพยุโรป มีการกำหนดกรอบความสามารถที่ต้องการโดยหนึ่งในด้านนี้ กล่าวถึง กรอบความสามารถอื่น ๆ เกี่ยวกับทักษะที่สำคัญของความรู้ดิจิทัลอันได้แก่ กรอบทักษะดิจิทัลสำหรับพลเมือง กรอบทักษะดิจิทัลสำหรับนักเรียน กรอบทักษะดิจิทัลสำหรับองค์กร ทักษะดิจิทัลการประเมินตนเองและเครื่องมือการเรียนรู้ ความสามารถในการประกอบการ (African Union, 2021, p. 5)

อัคริมา บุญอยู่ (2564, น. 29) กล่าวถึง ความรู้ดิจิทัล (Digital Literacy) หมายถึง ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แท็บเล็ต โปรแกรม คอมพิวเตอร์อินเทอร์เน็ต และสื่อสังคมออนไลน์ ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานหรือระบบงานในองค์กรให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากที่สุด

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2564: ออนไลน์) Digital literacy หมายถึง ทักษะในการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน อาทิ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แท็บเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการสื่อสารการปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานหรือระบบงานในองค์กรให้มีความทันสมัย และมีประสิทธิภาพ

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (2563, น. 10) กล่าวว่า ระบบบริหารจัดการภาครัฐจะต้องสามารถขับเคลื่อนยุทธศาสตร์การพัฒนาย่างมีบูรณาการมีความต่อเนื่อง เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งมีหลักการที่ว่า “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและโยชน์ส่วนรวม”

สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษาวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (2564) กล่าวถึง ทักษะความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล หรือ Digital literacy หมายถึง ทักษะในการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีอยู่ในปัจจุบัน อาทิ คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แท็บเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์ทำงาน หรือระบบงานในองค์กรให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพทักษะความสามารถสำหรับการรู้ดิจิทัล จึงสามารถแบ่งเป็น 4 ส่วนที่สำคัญ ได้แก่ ใช้ (Use) เข้าใจ (Understand) สร้าง(Create)และเข้าถึง (Access) เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (2561) กล่าวถึงการนำเทคโนโลยีดิจิทัลในการทำงานและการดำรงชีวิต OEECL ได้จัดประเภทของทักษะที่จำเป็นไว้ 4 ทักษะ ได้แก่

1) ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) อันเป็นทักษะพื้นฐานที่ทุกคนต้องมี ได้แก่ การอ่านออกเขียนได้ การคิดวิเคราะห์ และรู้ทันข้อมูลในโลกยุคดิจิทัล มีความรู้ความเข้าใจเรื่องความปลอดภัย ความเป็นส่วนตัว เป็นทักษะที่ประชากรยุคดิจิทัลจำเป็นต้องมีเพื่อการดำรงชีวิตในสังคมดิจิทัล

2) ทักษะที่จำเป็นขั้นพื้นฐาน (Complimentary Skill) ซึ่งเป็นทักษะ Non-Digital พื้นฐาน ที่จำเป็นสำหรับการทำงานในยุคดิจิทัล เช่น การทำงานเป็นทีม การประมวลผลข้อมูล การสื่อสาร การวางแผน และการแก้ไขปัญหา

3) ทักษะดิจิทัลพื้นฐาน (Generic Digital Skills) ซึ่งเป็นทักษะดิจิทัลพื้นฐานสำหรับการทำงานในบริษัททั่วไปในยุคปัจจุบันได้แก่ความสามารถในการค้นหาข้อมูล การใช้ซอฟต์แวร์และ อุปกรณ์ดิจิทัลต่าง ๆ

4) ทักษะระดับพิเศษ (Specialist Skills) คือ ทักษะในการทำงานด้านดิจิทัลระดับสูง ได้แก่ การเขียนโปรแกรม การสร้างแอปพลิเคชัน หรือการบริหารจัดการระบบ เป็นต้น

บาวเดน (Bowden, 2007; อ้างถึงใน พรชนิตร์ สีนาราช, 2560, น. 82) ได้กำหนดทักษะและ สมรรถนะ 7 ประการต่อไปนี้

- 1) ความสามารถในการสร้างความรู้จากสารสนเทศที่ถูกต้องจากแหล่งต่าง ๆ
- 2) การมีทักษะการค้นคืนผสมผสานกับการคิดอย่างมีวิจารณญาณในการประเมินสารสนเทศที่ค้นได้โดยมีความระมัดระวังในเรื่องความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแหล่งอินเทอร์เน็ต

3) ความสามารถในการอ่านและการทำความเข้าใจสารสนเทศที่ไม่ต่อเนื่อง และมีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

4) การตระหนักรู้คุณค่าเครื่องมือรูปแบบเดิมในบริบทร่วมกับสื่ออินเทอร์เน็ต

5) การตระหนักในความสำคัญของเครือข่ายบุคคล (People network) เสมือนเป็นแหล่ง ที่ให้คำแนะนำและให้การช่วยเหลือ

6) ความสามารถในการคัดกรองและจัดการสารสนเทศที่ได้รับเข้ามา

7) ความสามารถในการเผยแพร่ และตรวจสอบสื่อสารสนเทศเท่า ๆ กับการเข้าถึงสารสนเทศ

ธิดา แซ่ซัน และทักษิณี หมอสอน (2559, น. 121) กล่าวว่า การรู้ดิจิทัล (Digital Literacy) คือ ความตระหนักถึงความรู้ความเข้าใจ (Understand) ประเมิน (Evaluate) การจัดการ (Manage) และ ใช้ (Use) สารสนเทศอย่างมีวิจารณญาณ มีความสามารถประเมิน และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสมเพื่อสร้าง (Create) สารสนเทศได้ด้วยตนเอง โดยสามารถสื่อสาร (Communicate) ไปยังกลุ่มชุมชน เครือข่ายความรู้ มีปฏิสัมพันธ์ (Interact) ร่วมกัน และสะท้อนกลับทางสังคมอย่างจริยธรรม (Ethic)

อัญสุชา บุญขันตินาถ (2561) กล่าวว่า ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ประกอบด้วย 9 ด้าน ดังนี้

ทักษะขั้นพื้นฐาน

- 1) การใช้งานคอมพิวเตอร์
 - 2) การใช้งานอินเทอร์เน็ต
 - 3) การใช้งานเพื่อความมั่นคงและปลอดภัย ทักษะขั้นต้นสำหรับการทำงาน
 - 4) การใช้โปรแกรมประมวลคำ
 - 5) การใช้โปรแกรมตารางคำนวณ
 - 6) การใช้โปรแกรมการนำเสนอ
- ทักษะประยุกต์สำหรับการทำงาน
- 7) การใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล
 - 8) การทำงานร่วมกันแบบออนไลน์
 - 9) การใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัย

1.4.4 แนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ

เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทยให้ไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนในส่วนของ การปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและการให้บริการของภาครัฐ ด้วยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ภายใต้แนวคิด “การปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาล ดิจิทัล” จึงได้กำหนด “แนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัล สำหรับข้าราชการและ บุคลากรภาครัฐ” ที่จะนำไปใช้เป็นกรอบ

การพัฒนาข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ใน ระยะ 5 ปี ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2564 (กษัตริศร ฎภรกรดัย, 2559, น. 3- 10) ดั่งนี้

1) วัตถุประสงค์

(1) เพื่อให้ภาครัฐมีกำลังคนที่มีทักษะดิจิทัลที่เหมาะสมที่จะ เป็นกลไกขับเคลื่อนที่สำคัญในการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล ทั้งนี้เพื่อการพัฒนาประเทศไทยไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน ในยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล

(2) ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐสามารถปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามบทบาทและพฤติกรรม ที่คาดหวังในบริบทของการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลและสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2) เป้าหมาย

(1) ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ภาครัฐมีกำลังคนด้านดิจิทัลที่มีทักษะที่เหมาะสมในการดำเนินบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังในการปรับเปลี่ยนภาครัฐ เป็นรัฐบาลดิจิทัล ดังนี้

ก. ผู้บริหารระดับสูง (Executive) เป็นผู้นำด้านดิจิทัลภาครัฐที่สามารถกำหนดนโยบายและทิศทางขององค์กรรวมถึงกระตุ้นและผลักดันให้ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินงานหรือ การให้บริการขององค์กร ให้มีความทันสมัยโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นองค์กรที่ สร้างสรรค์นวัตกรรม รวมทั้งมีการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเองและ ระหว่าง ภาครัฐกับประชาชน อย่างเป็นระบบ และเป็นรัฐบาลที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามี ส่วนร่วม

ข. ผู้อำนวยการกอง (Management) เป็นผู้บริหารการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลระดับองค์กรที่สามารถสื่อสาร นโยบายขององค์กรมาสู่ระดับปฏิบัติ พร้อมทั้งสั่งการกำหนดแนวทาง วางแผน กำกับ ติดตามดูแล ให้เกิดการปรับเปลี่ยน รูปแบบการดำเนินงานหรือการให้บริการขององค์กร ให้มีความทันสมัยและอยู่ในรูปแบบ ดิจิทัล มีการสร้างสรรค์นวัตกรรม รวมทั้งสนับสนุนและผลักดันให้มีการเชื่อมโยงระหว่าง หน่วยงานภาครัฐด้วยกันเอง และระหว่างภาครัฐกับประชาชน อย่างเป็นระบบและเป็น รัฐบาลที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

ค. ผู้ทำงานด้านนโยบายและงานวิชาการ(Academic) เป็นผู้ใช้ ข้อมูลดิจิทัลเพื่อสนับสนุนนโยบายที่สามารถคิด วิเคราะห์ สังเคราะห์และใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ การกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ แผนงาน มาตรฐาน แนวทางหรือการจัดบริการขององค์กร รวมทั้งสามารถระบุความต้องการสร้างสรรค์ ออกแบบ รวมถึงสร้างความเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลที่เกี่ยวข้องแหล่งต่าง ๆ เพื่อการเชื่อมโยงหน่วยงาน ภาครัฐด้วยกันเองและระหว่างภาครัฐกับประชาชน อย่างเป็น ระบบและเป็นรัฐบาลที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในรูปแบบดิจิทัล

ง. ผู้ทำงานด้านบริการ(Service) เป็นผู้อำนวยการความสะดวก ด้านดิจิทัล ภาครัฐที่สามารถให้บริการให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก หรือให้ คำแนะนำในรูปแบบดิจิทัล ที่สร้างความประทับใจให้แก่ประชาชนและผู้รับบริการทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงาน รวมทั้ง สามารถให้ข้อมูลความต้องการบริการสร้างสรรค์ นวัตกรรม ออกแบบและปรับปรุงการบริการภาครัฐ ที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง รวมถึง สนับสนุนการสร้าง ความเชื่อมโยงการบริการข้ามหน่วยงาน ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และ ระหว่างภาครัฐกับประชาชนในรูปแบบดิจิทัล และการเป็นรัฐบาลที่ เปิดให้ประชาชนเข้ามา มีส่วนร่วม

จ. ผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Technology Specialist) เป็นผู้ปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีขององค์กรที่สามารถบริหารโครงการหรือเลือก เทคโนโลยีที่เหมาะสมมา สร้างสรรค์และออกแบบระบบอัจฉริยะให้แก่หน่วยงาน (Automated Public Service) ตลอดจน สามารถดูแลและบำรุงรักษาระบบให้มีความมั่นคง ปลอดภัยมีเสถียรภาพและอยู่ในสภาพ พร้อมใช้ งานอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสามารถพัฒนา ระบบให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปได้ซึ่ง จะสร้างให้เกิดการปรับเปลี่ยน รูปแบบการดำเนินงานหรือการให้บริการของภาครัฐ ไปสู่ระบบดิจิทัล ที่สามารถช่วยสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการในรูปแบบและช่องทางที่หลากหลาย รวมทั้ง สร้างให้เกิดการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกันเองและระหว่างภาครัฐกับ ประชาชน อย่างเป็นระบบและการเป็นรัฐบาลที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม

ฉ. ผู้ปฏิบัติงานอื่น (Others) เป็นผู้ปฏิบัติงานภาครัฐที่รู้เท่าทัน การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม ถูกต้องและ ปลอดภัย รวมทั้งสามารถเรียนรู้เพื่อพัฒนา ตนเองและผู้อื่นอย่างต่อเนื่องด้วย เทคโนโลยีดิจิทัล

ภาครัฐมีความมุ่งหมายใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการยกระดับคุณภาพ การบริหารจัดการและการบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนและผู้รับบริการสร้างความ เท่าเทียมและลดความเหลื่อมล้ำ

(3) ปัจจัยชี้วัดความสำเร็จ

ภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 หน่วยงาน ภาครัฐมีการปรับเปลี่ยน รูปแบบการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงานให้มีความทันสมัยเป็นองค์กรที่สร้างสรรค์ นวัตกรรมโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้รวมทั้งมีการเชื่อมโยงข้อมูลการทำงานและการให้บริการ ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ด้วยกันเอง (G2G) ระหว่างภาครัฐกับเอกชน (G2B) และระหว่างภาครัฐกับ ประชาชน (G2C) ในลักษณะ Connected Government รวมทั้งเป็นหน่วยงานที่มีการเปิดเผยข้อมูล ที่สนับสนุนการสร้าง รัฐบาลแบบเปิด อนึ่ง การดำเนินงานตามแนวทางนี้ จะมีส่วนสนับสนุนการ พัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจของประเทศ และสนับสนุนการจัดอันดับ ประเทศในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ก. อันดับความสามารถในการแข่งขันทางด้านเศรษฐกิจโลกของประเทศไทยจัดทำโดยสภาเศรษฐกิจโลก (World Economic Forum) อยู่ในกลุ่มประเทศที่มีอันดับสูงสุด 25 อันดับแรกของโลก (ปี 2559 ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 34 จาก 138 ประเทศ ได้คะแนน 4.64 จาก 7 คะแนน)

ข. อันดับความง่ายในการประกอบธุรกิจ จัดทำโดย The World Bank อยู่ในกลุ่มประเทศที่มีอันดับสูงสุด 40 อันดับแรกของโลกหรืออันดับ 2 ของอาเซียน (ปี 2560 อยู่ในอันดับที่ 49 จาก 190 ประเทศ ได้คะแนน 71.42 จาก 100 คะแนน)

ค. อันดับ E-Government Ranking ของประเทศไทย จัดทำโดย UN ดีขึ้นไม่น้อยกว่า ร้อยละ 25 (ปี 2559 ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 77 จาก 193 ประเทศได้ คะแนน 0.5522)

ง. อันดับ The Networked Readiness Index ของประเทศไทยจัดทำโดยสภาเศรษฐกิจโลก (World Economic Forum) อยู่ในกลุ่มประเทศที่มีอันดับสูงสุด 55 อันดับแรกของโลก (ปี 2559 ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 62 จาก 139 ประเทศ ได้คะแนน 4.2)

จ. อันดับ Open Data Index จัดทำโดย Open Knowledge International อยู่ในกลุ่มประเทศที่มีอันดับสูงสุด 30 อันดับแรกของโลก (ปี 2558 ประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 42 จาก 122 ประเทศ ได้คะแนนร้อยละ 39)

(4) ขอบเขตการดำเนินงาน

เพื่อให้การพัฒนาทักษะดิจิทัลสำหรับ ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ บรรลุเป้าหมายที่กำหนด ในช่วงระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2565 เห็นควรกำหนดขอบเขตความครอบคลุมของการส่งเสริมและจัดให้มีการพัฒนาข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ เป็น 3 ระยะ ดังนี้

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 - 2562 ครอบคลุมข้าราชการพลเรือนสามัญและผู้ปฏิบัติงานในกระทรวง กรม

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ครอบคลุมข้าราชการฝ่ายพลเรือน

ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 - 2565 ครอบคลุม ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ

(5) หลักการ

ก. การพัฒนาที่เชื่อมโยงทิศทางและแนวทางการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล มาสู่การพัฒนาในระดับบุคคล โดยการส่งเสริมและพัฒนาขีดความสามารถของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐแต่ละกลุ่มให้มีทักษะดิจิทัลที่ เหมาะสมในการดำเนินบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังในบริบทของการปรับเปลี่ยนเป็น รัฐบาลดิจิทัล โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับทิศทางและการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานและการให้บริการภาครัฐ รวมถึงการจัดเตรียม

โครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัลเพื่อ การขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคม ตามแผนพัฒนาดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคมและ แผนพัฒนารัฐบาล อิเล็กทรอนิกส์

ข. การพัฒนาที่มุ่งเน้นการสร้างผู้นำ เพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง และการพัฒนาขีดความสามารถกำลังคนในการสร้างสรรค์นวัตกรรมด้วย เทคโนโลยีดิจิทัล โดยการ สร้างและพัฒนาผู้นำด้านดิจิทัลภาครัฐ (Digital Government Leader) การเพิ่มขีดความสามารถ ของผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Technology Specialist) เพื่อเป็นกลไกขับเคลื่อนการ เปลี่ยนแปลงที่สำคัญและการยกระดับขีด ความสามารถของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐให้ สามารถปรับตัวให้เท่าทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและสร้างสรรค์นวัตกรรมการทำงานและ การให้บริการของรัฐ ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อการยกระดับงานของภาครัฐเป็นงานที่มีคุณค่าสูงขึ้น (High Value Job)

ค. การพัฒนาที่มุ่งเน้นการพัฒนากรอบความคิดที่สนับสนุนการสร้าง ระบบและการทำงานแบบดิจิทัล (Digital Mindset) โดยการปลูกฝังบรรทัดฐานหรือ แนวปฏิบัติใน การทำงานร่วมกัน ให้แก่ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐทุกระดับ อาทิ การพร้อมรับปรับเปลี่ยน (Adaptability) การเปิดรับความคิด ทำทหายสิ่งใหม่ แสวงหาโอกาส อย่างเหมาะสม (Explorers Mind) การทำงานแบบสอดประสานและสร้างความร่วมมือ แลกเปลี่ยน แบ่งปัน (Collaborative) แบ่งอำนาจหน้าที่และรับผิดชอบร่วมกัน (Empowerment and Shared Responsibility) และ การให้อิสระทางความคิดในแบบ Growth Mindset

ง. การพัฒนาที่มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะและความสามารถเพื่อการ ทำงานในปัจจุบันและการเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานในอนาคต โดยการพัฒนาทักษะ และความสามารถ (Skills and Abilities) เพื่อปฏิบัติงานตามบทบาทและลักษณะงานที่ คาดหวังใน บริบทของการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลในปัจจุบัน และการเตรียมความพร้อมด้านความรู้ ความเข้าใจ (Understanding) และประสบการณ์ (Experience) เพื่อการปฏิบัติงานตามบทบาทและ ลักษณะงานที่คาดว่าจะได้รับมอบหมาย ในอนาคต ในสัดส่วน 70 : 30

จ. การพัฒนาที่ส่งเสริมการสร้างสมดุลของกระบวนการเรียนรู้ โดยการ สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้แบบมีเป้าหมาย การเรียนรู้ด้วยวิธีการที่หลากหลาย (อาทิ การเรียนรู้ด้วย ตนเอง การเรียนรู้จากการฝึกอบรม การเรียนรู้จากการสอนงานการเรียนรู้ด้วยการปฏิบัติและ การเรียนรู้จากผู้อื่น) การเรียนรู้เพื่อให้สามารถปฏิบัติได้จริง และ การเรียนรู้ที่มีการกำกับติดตาม เป้าหมายและการให้ข้อมูล ย้อนกลับที่ชัดเจนต่อเนื่องและ เป็นระบบและการพัฒนาเพื่อสร้าง เครื่องมือและกลไกสนับสนุนการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง อาทิ การประเมินและรับรองทักษะดิจิทัล การกำหนดกรอบการพัฒนาทักษะด้าน ดิจิทัล (Development Roadmap) การสร้างบรรยากาศ

และชุมชนการเรียนรู้ การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกระบวนการพัฒนาและการให้ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานเข้ามาร่วมในกระบวนการเรียนรู้

ง. การพัฒนาที่คำนึงถึงความเชื่อมโยงและสอดคล้อง (Inter System Alignment) ระหว่างการพัฒนาบุคลากร การบริหารองค์กร และการบริหาร ทรัพยากรบุคคล

กล่าวโดยสรุป ทักษะดิจิทัลมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ผู้ศึกษาจึงเห็นได้ว่า เมื่อมีทักษะดิจิทัลในการใช้ (Use) การเข้าใจ (Understand) การสร้าง (create) และการเข้าถึง (Access) จะช่วยส่งเสริมให้มีสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เนื่องจากสามารถนำทักษะทั้งหมดไปช่วยเกื้อกูลและส่งเสริม การปฏิบัติงานจนต่อยอดองค์ความรู้สู่พฤติกรรมที่เสริมสร้าง และพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้โดดเด่นได้เป็นอย่างดี

2. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะด้านดิจิทัล

2.1 สมรรถนะ

2.1.1 ความหมายของสมรรถนะ

สมรรถนะ หรือ Competence ซึ่งนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ อย่างแตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ของการนำไปใช้ดังนี้

McClelland (1973) ให้ความหมายไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึงคุณลักษณะ ที่ซ่อนอยู่ในตัวบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันให้บุคคลสามารถสร้างผลการปฏิบัติงาน ในงานที่ตนรับผิดชอบให้สูงกว่า หรือเหนือกว่าเกณฑ์เป้าหมายที่กำหนดไว้

Boyatzis (1982) ให้ความหมายคำว่า สมรรถนะ เป็น คุณลักษณะพื้นฐาน ของบุคคล ซึ่งอาจจะเป็นแรงจูงใจ คุณลักษณะ ทักษะ อัจฉริยะแห่งตน บทบาททางสังคม หรือความรู้

Woodruffe (1993) ให้ความหมายว่า สมรรถนะเป็นชุดของรูปแบบพฤติกรรม ที่จำเป็นเพื่อให้บุคคลในองค์กรสามารถปฏิบัติงานเต็มความสามารถ

Spencer and Spencer (1993) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะ พื้นฐาน ภายในตัวบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจ อุปนิสัย อัจฉริยะ ความรู้ และทักษะ ซึ่งจะเป็นตัว ผลักดันหรือ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผล ให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบหรือ สถานการณ์ ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและ/หรือสูงกว่าเกณฑ์อ้างอิงหรือเป้าหมายที่กำหนดไว้

European Union (2006) ให้ความหมายว่า สมรรถนะ หมายถึง การผสมผสาน ระหว่างความรู้ ทักษะและคุณลักษณะที่เหมาะสมกับบริบท

ภณทิรา ดวงจินดา (2560) ให้ความหมายว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะ ภายในของบุคคลที่ประกอบด้วยความรู้ ความเข้าใจในทักษะกระบวนการทำงาน ทักษะระหว่าง บุคคลเจตคติที่มีอยู่ในตัวบุคคล การเป็นผู้นำ ความมีส่วนร่วมในการทำงาน การประกอบอาชีพ การจัดการตนเอง และการจัดการระบบการทำงานซึ่งสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ สามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างโดดเด่นและบรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของงานได้

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเมือง (2561) ได้ให้ความหมายของ สมรรถนะว่า หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่น

ผดุงชัย ภูพัฒน์และคณะ (2561) ให้ความหมายว่า สมรรถนะ หมายถึงความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ของบุคคลที่แสดงออกในเชิงพฤติกรรม ที่จำเป็นต้องมีการ ปฏิบัติงานในตำแหน่งหนึ่ง ๆ อย่างมีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จ โดยมีผลงานที่ได้ มาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้หรือมีผลงานโดดเด่นกว่าบุคคลอื่น

เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล (2563) กล่าวว่าสมรรถนะ หมายถึง ทักษะความรู้ ความสามารถหรือพฤติกรรมที่จำเป็นในการปฏิบัติงานใดงานหนึ่งกล่าวคือการทำงานหนึ่ง ๆ ต้องมี ความรู้หรือข้อมูลจากนั้นเราต้องรู้ว่าจะทำงานนั้น ๆ อย่างไรและควรมีพฤติกรรมหรือคุณ ลักษณะเฉพาะอย่างไรจึงจะทำงานประสบความสำเร็จ

พิมพ์ร่ำไพ ลายระยะพงษ์ (2565) กล่าวว่า สมรรถนะ คือ กลุ่มพฤติกรรมของ บุคคลซึ่งประกอบด้วยอย่างน้อย 3 องค์ประกอบ คือ ความรู้ ทักษะและคุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ เช่น ค่านิยม จริยธรรม บุคลิกภาพและคุณลักษณะทางกายภาพอื่น ๆ ที่แสดงออกและส่งผลต่อการ ปฏิบัติงานจนทำให้การปฏิบัติงานนั้น ๆ สำเร็จได้ตามเกณฑ์มาตรฐานหรือสูงกว่า

จากการศึกษาความหมายของสมรรถนะ สามารถสรุปได้ว่า คุณลักษณะของ บุคคลที่ ประกอบด้วยความรู้ ทักษะและคุณลักษณะที่ทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถในปฏิบัติงานได้ สำเร็จ ตามเกณฑ์หรือสูงกว่ามาตรฐาน

2.1.2 องค์ประกอบของสมรรถนะ

องค์ประกอบของสมรรถนะ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ตามหลักแนวคิด ของ David McClelland ดังนี้ (นิลรัตน์ นวกิจไพฑูรย์, 2555)

1) ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็น สาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านเครื่องยนต์ ความรู้เรื่องก่อสร้าง ความรู้เรื่องโหราศาสตร์ เป็นต้น

2) ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะ ทางคอมพิวเตอร์ ทักษะการทำอาหาร ทักษะการพูด เป็นต้น ทักษะที่เกิดได้นั้นมาจากพื้นฐานทาง ความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่างคล่องแคล่วองไว

3) บทบาททางสังคม (Social Role) หมายถึง สิ่งที่คุณต้องการสื่อให้คุณคนอื่น ในสังคมเห็นว่าตัวเขามีบทบาทอย่างไรต่อสังคม เช่น ชอบช่วยเหลือผู้อื่น

4) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self - image) คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน เช่น ความมั่นใจในตนเอง เป็นต้น

5) แรงจูงใจ/เจตคติ (Motives/Attitude) เป็นแรงจูงใจหรือแรงขับภายใน ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ

2.2 สมรรถนะดิจิทัล

2.2.1 ความหมายสมรรถนะดิจิทัล

European Union (2006) ให้ความหมายของสมรรถนะดิจิทัลว่าเป็นสมรรถนะหลักสำหรับการเรียนรู้ตลอดชีวิต เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมั่นใจ และมีวิจรรณญาณในการทำงาน การพักผ่อนและการสื่อสาร ซึ่งได้รับทักษะพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นำเสนอและแลกเปลี่ยนข้อมูลสื่อสารและมีส่วนร่วมในเครือข่ายการทำงานร่วมกันผ่านอินเทอร์เน็ต

Calvani, et al. (2008 : 186) ได้สรุปความหมายของสมรรถนะดิจิทัลเป็นความสามารถในการสำรวจและเผชิญหน้ากับสถานการณ์ทางเทคโนโลยีใหม่ ด้วยวิธีที่ยืดหยุ่นในการวิเคราะห์ข้อมูล ประเมินข้อมูลใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีเพื่อเป็นตัวแทน แก้ปัญหา สร้างและแบ่งปันความรู้ นอกจากนี้ยังสร้างความตระหนักในความรับผิดชอบส่วนบุคคล การเคารพสิทธิและหน้าที่ซึ่งกันและกัน

Ferrari, et al. (2012) ได้สรุปความหมายของสมรรถนะดิจิทัลคือชุดความรู้ ทักษะ ทักษะคิด ซึ่งรวมถึงความสามารถกลยุทธ์ ค่านิยมและความตระหนักซึ่งเป็นที่จำเป็นในการใช้เทคโนโลยีและสื่อดิจิทัลในการปฏิบัติงาน การแก้ปัญหา การสื่อสาร การจัดการข้อมูล การร่วมมือ การสร้างสรรค์และการแบ่งปันข้อมูล สร้างความรู้ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

Janssen, et al. (2013) ได้สรุปความหมายของสมรรถนะดิจิทัลคือความสามารถที่เกี่ยวข้องมากกว่าวิธีการใช้อุปกรณ์และแอปพลิเคชัน ซึ่งเชื่อมโยงกับทักษะการสื่อสาร และทักษะการใช้ข้อมูล มีความรู้ด้านกฎหมายและจริยธรรม ความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัย

Hatlevik, et al. (2015) ได้สรุปความหมายของสมรรถนะดิจิทัลเป็นทักษะความรู้ ทักษะคิดที่ทำให้สามารถใช้สื่อดิจิทัลในการมีส่วนร่วม การทำงาน และการแก้ปัญหาอย่างอิสระรวมทั้งสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นด้วยความสร้างสรรค์ มีความรับผิดชอบและมีวิจรรณญาณ

Oberlander, et al. (2019) ได้สรุปความหมายของสมรรถนะดิจิทัลว่าชุดความรู้ พื้นฐาน ทักษะ ทักษะคิดและคุณลักษณะพื้นฐานอื่น ๆ ที่ช่วยให้บุคลากรในที่ทำงานเพื่อให้งานประสบความสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพ

กนิชชา ศิริศักดิ์(2559) ได้สรุปความหมายของสมรรถนะดิจิทัล ว่าเป็นชุดความรู้ที่มาจากการรวมกันของความรู้ที่เป็นทักษะพื้นฐาน ความรู้และทัศนคติที่จำเป็นในการใช้เทคโนโลยีการ สื่อสารและสื่อดิจิทัลด้วยความมั่นใจ ความมีวิจารณญาณ ความรับผิดชอบและความสร้างสรรค์ในการทำงาน และการสื่อสาร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานส่วนบุคคล สามารถแบ่งปันข้อมูล และทำงานร่วมกันกับผู้อื่นรวมทั้งสามารถสร้างองค์ความรู้ใหม่ได้

ปราโมทย์ ถ่างกระโทก (2561) ได้สรุปความหมายของสมรรถนะดิจิทัลคือ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ในการปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสาร การเรียนรู้ การพัฒนาตนเอง และการสร้างการมีส่วนร่วมในสังคมหรือใช้เพื่อปรับปรุงพัฒนากระบวนการทำงาน หรือระบบงานในองค์กรให้มีความทันสมัยและสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับงานให้มีคุณค่าเพิ่มมากขึ้น

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องจึงสามารถสรุปความหมายของสมรรถนะดิจิทัลได้ว่า เป็นชุดความรู้ ทักษะและคุณลักษณะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อดิจิทัลอย่างมั่นใจ การมี วิจารณญาณ ความรับผิดชอบ การสื่อสาร การเคารพสิทธิของผู้อื่น การแก้ปัญหา การมีความคิด สร้างสรรค์เพื่อให้สามารถปฏิบัติงาน สร้างองค์ความรู้ใหม่ สามารถแบ่งปันข้อมูลและสามารถทำงาน ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.2 ความสำคัญของสมรรถนะดิจิทัล

ปัจจุบันเทคโนโลยีมีวิวัฒนาการและการพัฒนาอย่างรวดเร็วรวมทั้งก่อให้เกิดคุณประโยชน์อย่างมากหลายด้านในช่วงหลายปีที่ผ่านมา โดยเทคโนโลยี ดิจิทัลเป็นพลังขับเคลื่อนหลักที่สำคัญในการสร้างนวัตกรรมการสร้างโอกาสการเรียนรู้ การสร้างงาน การเพิ่มรายได้ ซึ่งสามารถยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนและสร้างความเจริญเติบโตทาง เศรษฐกิจ (Atkinson & Castro, 2008) โดยพลเมืองสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารสารสนเทศได้อย่างสะดวก รวดเร็วและมีคุณภาพสูง เทคโนโลยีดิจิทัลนับว่าเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างศักยภาพของประชากร และยกระดับไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้ ดังนั้นการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลของประชากรให้รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง รู้เท่าทันสื่อ สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลให้เกิด ประโยชน์สูงสุด จึงเป็นประเด็นที่ท้าทายในปัจจุบัน

คณะกรรมการการยุโรป (2006) ได้กำหนดให้สมรรถนะดิจิทัลเป็น 1 ใน 8 สมรรถนะหลักที่ประชาชนทุกคนควรได้รับการพัฒนาโดยเป็นทักษะที่สำคัญสำหรับการดำเนินชีวิต และการสร้างการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Lifelong learning) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้ตรงกับความต้องการของสังคมให้สามารถใช้ประโยชน์จากความรู้ก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัล และสร้างการมีส่วนร่วมและขับเคลื่อนสังคมแห่งการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ซึ่งสมรรถนะดิจิทัลเป็นทักษะที่มีความต้องการในทุกภาคส่วนและทุกสาขาอาชีพ แนวคิดเกี่ยวกับ

สมรรถนะดิจิทัลถูกนำไปใช้ในบริบทที่หลากหลาย เช่น การนำไปใช้กำหนดเป็นนโยบายในการพัฒนาสมรรถนะสำหรับพลเมือง การนำไปใช้ในการจัดการเรียนการสอนในระบบการศึกษา (Ala-Mutka et al., 2008; Balanskat & Gertsch, 2010) เพื่อพัฒนาสมรรถนะของประชากรให้รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี รู้เท่าทันสื่อสังคมออนไลน์ และสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลให้เกิดประโยชน์สูงสุด

โดยสรุปสมรรถนะดิจิทัลเป็นสิ่งที่แสดงถึงความสามารถในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์ดิจิทัลมาใช้ในการติดต่อสื่อสาร การปฏิบัติงาน การเรียนรู้ การพัฒนาตนเอง การทำงานร่วมกัน และสร้างการมีส่วนร่วมในสังคมหรือใช้เพื่อปรับปรุงพัฒนากระบวนการทำงานหรือระบบงานในองค์กรให้มีความทันสมัยและสามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการยกระดับงานให้มีคุณค่าสูงขึ้น

2.2.3 องค์ประกอบของสมรรถนะดิจิทัล

ในปัจจุบันยังไม่ได้ระบุองค์ประกอบของสมรรถนะดิจิทัลของครูอย่างชัดเจนแต่จากการทบทวนวรรณกรรม มีนักการศึกษา หน่วยงานทั้งในประเทศและต่างประเทศได้ให้รายละเอียด เกี่ยวกับองค์ประกอบของสมรรถนะดิจิทัลไว้ ดังต่อไปนี้

Ferrari, et al. (2012) ได้ระบุองค์ประกอบของสมรรถนะดิจิทัล มี 7 ด้าน

- 1) การจัดการข้อมูลรวมถึงการค้นหาข้อมูล เข้าใจถึงข้อมูลและจัดเก็บข้อมูล
- 2) การร่วมมือกับบุคคลอื่นการมีส่วนร่วมในสื่อสังคมออนไลน์
- 3) การสื่อสารและการแบ่งปันผ่านเครื่องมือออนไลน์โดยคำนึงถึงความเป็นส่วนตัว และความปลอดภัยของข้อมูล
- 4) การสร้างเนื้อหาและข้อมูลบูรณาการเนื้อหาความรู้เดิมและสร้างองค์ความรู้ใหม่
- 5) มีคุณธรรมและจริยธรรมและความรับผิดชอบปฏิบัติตนอย่างมีจริยธรรม และมีความรับผิดชอบโดยคำนึงถึงกรอบกฎหมาย
- 6) การประเมินผลและการแก้ปัญหาระบุความต้องการแก้ปัญหาด้วยวิธีการทางดิจิทัล

7) การใช้เทคโนโลยีและสื่อในการทำงานผ่านเครื่องมือดิจิทัล

Janssen, et al (2013) ได้ศึกษาองค์ประกอบสมรรถนะด้านดิจิทัลได้ 12 ด้าน

- 1) การใช้เทคโนโลยีพื้นฐาน
- 2) การผสมผสานเทคโนโลยีเข้ากับชีวิตประจำวัน
- 3) การใช้เทคโนโลยีสำหรับการทำงาน
- 4) การสื่อสารและการทำงานโดยใช้เทคโนโลยีเป็นสื่อกลาง

- 5) การรักษาความเป็นส่วนตัวและความปลอดภัยทางเทคโนโลยี
- 6) การปฏิบัติกฎหมายและจริยธรรมเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี
- 7) การใช้เทคโนโลยีเพื่อจัดการข้อมูลดิจิทัล
- 8) การแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในสื่อสังคมออนไลน์
- 9) เรียนรู้เทคโนโลยีดิจิทัลที่เกิดขึ้นใหม่
- 10) การเลือกใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เหมาะสมกับความต้องการ
- 11) การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน
- 12) การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2562) ได้จัดทำองค์ประกอบทักษะดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1) ความสามารถหมายถึง กลุ่มพฤติกรรมและความสามารถในการปฏิบัติงานที่บุคลากร ต้องมีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จคล่อง ทักษะดิจิทัลที่จำเป็นของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็น รัฐบาลดิจิทัล มีความสามารถเป็นองค์ประกอบหลักจัดแบ่งเป็น 7 ด้าน 39 หน่วยความสามารถ (Unit of Capability) ดังนี้

(1) ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) หมายถึง ความสามารถในการนำประสบการณ์ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้เพื่อการพัฒนาและพัฒนางานด้วย การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างถูกต้อง เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 7 หน่วยความสามารถดังนี้

- ก. เข้าใจถึงและตระหนักดิจิทัล
- ข. ใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน
- ค. ใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน
- ง. ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน
- จ. ผลิตชุดข้อมูลเพื่อการบริการสาธารณะ (Open Public Data)
- ฉ. ใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน
- ช. ใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ

(2) ความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบายและมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard, and Compliance) หมายถึง ความสามารถในการสื่อสาร ถ่ายทอด และประยุกต์ใช้ความรู้ความเข้าใจด้านนโยบาย กฎหมาย และ มาตรฐานต่าง ๆ เพื่อการปฏิบัติงานหรือปรับปรุงแนวทางการทำงานให้ดีขึ้น ประกอบด้วย 6 หน่วย ความสามารถดังนี้

ก. ปฏิบัติตามกฎหมายกรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดีด้านดิจิทัล

ข. กำกับและตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัล

ค. ประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานร่วมกันสำหรับพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e - Government Interoperability Framework)

ง. ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service - Level Agreement: SLA)

จ. บริหารความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Management)

ฉ. จัดทำ แก้ไขเพิ่มเติม หรือยกเลิกกฎหมายเพื่อการปรับเปลี่ยนไปสู่ รัฐบาลดิจิทัล

(3) ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology) หมายถึงความสามารถในการคัดสรรเลือกหรือนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในองค์กร เพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบ/กระบวนการ การดำเนินงานและการให้บริการให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล ประกอบด้วย 7 หน่วยความสามารถดังนี้

ก. ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล

ข. จัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) เพื่อรองรับ การเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล

ค. กำกับการใช้งานสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)

ง. บริการเทคโนโลยีดิจิทัล

จ. พัฒนาแผนบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยและความต่อเนื่อง การให้บริการแบบดิจิทัล

ฉ. วิเคราะห์ข้อมูล (Data analytics) เพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็น ประโยชน์ต่อการตัดสินใจ

ช. พัฒนาซอฟต์แวร์ตามแนวทางพลวัตรปรับต่อเนื่อง

(4) ความสามารถด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วย ระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Digital Process and Service Design) หมายถึงความสามารถในการออกแบบและปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือการให้บริการโดยคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการเพิ่มความรวดเร็วและลดข้อผิดพลาดต่าง ๆ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสมมายกระดับคุณภาพงานบริการ ประกอบด้วย 7 หน่วยความสามารถดังนี้

ก. กำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยงและเทคโนโลยีการออกแบบ
กระบวนการ

- ข. วางกลยุทธ์การให้บริการสมาร์ตดิจิทัลและนำสู่การปฏิบัติ
- ค. ออกแบบนวัตกรรมบริการ
- ง. สร้างเครือข่ายเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการดิจิทัล
- จ. สร้างนวัตกรรมบริการที่ใช้การได้และสำเร็จได้ (Minimum Viable Service) ในระยะเวลาสั้นและใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด
- ฉ. ปรับปรุงกระบวนการงานและพัฒนานวัตกรรมบริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง
- ช. บริหารจัดการประสิทธิภาพการให้บริการและการทำงานดิจิทัล

(5) ความสามารถด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic and Project Management) หมายถึง ความสามารถในการขับเคลื่อนองค์กรดิจิทัลทั้งในมิติของการ สร้าง/ บริหารการเปลี่ยนแปลงองค์กรเพื่อไปสู่องค์กรดิจิทัล การสร้างวัฒนธรรมองค์กรดิจิทัล การ สื่อสารองค์กรการสร้างแนวร่วม/การมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกระดับ ประกอบด้วย 6 หน่วย ความสามารถดังนี้

- ก. กำหนดทิศทาง นโยบาย และยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาองค์กรดิจิทัลที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานข้ามหน่วยงาน
- ข. ออกแบบองค์กรดิจิทัล (Future Design)
- ค. จัดเตรียมทรัพยากรเพื่อการบูรณาการสำหรับองค์กรดิจิทัล
- ง. ริเริ่มและวางแผนโครงการภายใต้รัฐบาลดิจิทัล (Project Initiation and Planning)
- จ. ดำเนินโครงการและควบคุมโครงการดิจิทัล
- ฉ. ทบทวนโครงการและปิดโครงการ

(6) ความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership) หมายถึง ความสามารถในการเป็นผู้นำองค์กรดิจิทัล (Digital Leadership) ในมิติของการทำงานเป็นทีม การบริหารจัดการทีมที่มี คุณภาพ การตัดสินใจที่มีคุณภาพ การสื่อสาร จูงใจและเจรจาต่อรอง การกระตุ้นการเรียนรู้ และการ เป็นแบบอย่าง (Role Model) การพัฒนาภาวะผู้นำให้แก่บุคลากรเพื่อบูรณาการเป็นองค์กรดิจิทัล ประกอบด้วย 3 หน่วย ความสามารถดังนี้

- ก. นำการพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA) สำหรับพัฒนาองค์กรดิจิทัล
- ข. นำการพัฒนาการทำงานร่วมกันเป็นทีมแบบข้ามหน่วยงาน (Across Boundaries)

ค. เก่งกระบวนงาน เข้าใจใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง

(7) ความสามารถด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation) หมายถึง ความสามารถในการขับเคลื่อนองค์กรดิจิทัล ทั้งในมิติของการสร้างและการบริหารการเปลี่ยนแปลงไปสู่องค์กรดิจิทัลการสร้างวัฒนธรรมองค์กรดิจิทัล การสื่อสารองค์การ การสร้างแนวร่วม การมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกกระดับ ประกอบด้วย 3 หน่วยความสามารถดังนี้

ก. ขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล

ข. บริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล

ค. สนับสนุนการปรับเปลี่ยน สู่องค์กรดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

2) ความรู้ หมายถึง ความรู้ความเข้าใจเชิงวิชาการและวิชาชีพที่บุคลากรต้องมีเพื่อให้ สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จจุล่งจำแนกเป็น 2 กลุ่มย่อยหน่วยความรู้ ดังนี้

(1) ความรู้พื้นฐานเพื่อการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล ความรู้พื้นฐานที่บุคลากรภาครัฐทุกกลุ่มควรต้องมีเพื่อการทำงานในบริบทการเป็นรัฐบาลดิจิทัล จำนวน 5 เรื่อง ดังนี้

ก. เทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาท หน้าที่ และการทำงานร่วมกัน

ข. ความรู้ด้านการใช้งานเทคโนโลยีอย่างปลอดภัยรวมถึงประเด็นทางสังคม ความเป็นส่วนตัว และจริยธรรม

ค. ความรู้เกี่ยวกับหลักการสำคัญเกี่ยวกับข้อมูล การเลือกใช้และการตีความข้อมูล (Data Literacy)

ง. ความรู้ด้านกรอบธรรมาภิบาล มาตรฐาน แนวปฏิบัติที่ดี กฎหมายดิจิทัลและ กฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

จ. ความรู้เกี่ยวกับเป้าหมาย พันธกิจ กระบวนการทำงานและการให้บริการของหน่วยงานความรู้ที่จำเป็นในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล

(2) ความรู้ที่ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐแต่ละกลุ่มควรต้องมีเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติตามบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังในการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัลได้จำนวน 18 เรื่อง ดังนี้

ก. ความรู้เกี่ยวกับความเชื่อมโยงทิศทางนโยบายและยุทธศาสตร์ของประเทศกับหน่วยงาน และแผนการดำเนินงานขององค์กรเพื่อการเป็นรัฐบาลดิจิทัล

ข. ความรู้เกี่ยวกับการเปลี่ยนผ่านสู่ดิจิทัล (Digital Transformation)

ค. ความรู้เกี่ยวกับสถาปัตยกรรมองค์กรและการกำกับดูแล(Enterprise Architecture)

- ง. ความรู้ด้านการจัดการโครงการ (Project Management)
- จ. ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการสร้างทีม (Team Building) และจัดการ
เครือข่ายการทำงาน
- ฉ. ความรู้เกี่ยวกับการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน
(Human Resource Management and Development)
- ช. ความรู้เกี่ยวกับการบริหารจัดการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล
เพื่อการวางแผนและการตัดสินใจ
- ซ. ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการเป็นหัวหน้างานที่ดีการสอนงาน
(Coaching and Mentoring) และการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management)
- ฌ. ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคการบริหารผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder
Management)
- ญ. ความรู้เกี่ยวกับการทำงานและประยุกต์ใช้งานแบบอไจล์ (Agile)
- ฎ. ความรู้ด้านการกระบวนการขั้นตอนการจัดทำ แก้ไขเพิ่มเติม และ
ยกเลิกกฎหมาย
- ฏ. ความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Management)
- ฐ. ความรู้เกี่ยวกับแนวทางวิธีการในการเชื่อมโยงการทำงานระหว่าง
หน่วยงานเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล
- ฑ. เทคนิคการจัดการข้อตกลงระดับการให้บริการและการทำงาน
(Service - Level Agreement Management)
- ฒ. เทคนิคการออกแบบการให้บริการ
- ณ. ความรู้เกี่ยวกับความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
(Cyber Security)
- ด. ความรู้ด้านการจัดการการให้บริการด้านไอที (IT Service Management)
- ต. ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาซอฟต์แวร์
- 3) ประสพการณ์ หมายถึง สิ่งที่บุคลากรเคยทำหรือความสำเร็จในอดีตที่
บุคลากรต้องมีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วง จำแนกเป็น 2 กลุ่มย่อย 18 หน่วยความรู้ ดังนี้
- (1) ประสพการณ์พื้นฐานเพื่อการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล ประสพการณ์
พื้นฐานที่บุคลากรภาครัฐทุกกลุ่มควรมีเพื่อการทำงานในบริบทการเป็นรัฐบาลดิจิทัล จำนวน 5
เรื่อง ดังนี้
- ก. ประสพการณ์การใช้งานดิจิทัลในการทำงานและชีวิตประจำวัน
อย่างถูกต้องและปลอดภัย

ข. ประสิทธิภาพการใช้และตีความข้อมูลเพื่อการทำงาน

ค. ประสิทธิภาพการให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน หรือมี ประสิทธิภาพในการรวบรวม วิเคราะห์และสื่อสารข้อมูลความต้องการใช้งาน (requirement) ของผู้รับบริการหรือผู้ใช้งานจนสามารถนำความเข้าใจเชิงพฤติกรรมและความต้องการของประชาชน หรือผู้รับบริการมาปรับปรุงระบบการทำงานและการให้บริการได้

ง. ประสิทธิภาพการทำงานที่หลากหลายทั้งภารกิจหลัก ภารกิจรอง และ ภารกิจสนับสนุนของส่วนราชการในระดับที่เข้าใจใจภารกิจ กฎระเบียบ กระบวนการและความ เชื่อมโยง ของส่วนงานต่าง ๆ รวมทั้งวัฒนธรรมองค์กร ทั้งภายในและระหว่างหน่วยงาน

จ. ประสิทธิภาพในการตีความและ/หรือ บังคับใช้บทบัญญัติของ กฎหมาย

(2) ประสิทธิภาพที่จำเป็นในการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล ประสิทธิภาพที่ ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐแต่ละกลุ่มควรต้องมีเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติตามบทบาทและ พฤติกรรมที่คาดหวังในการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัลได้จำนวน 13 เรื่อง ดังนี้

ก. ประสิทธิภาพการจัดทำนโยบาย ยุทธศาสตร์แผน กลยุทธ์ของ หน่วยงาน หรือแผนเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ (Policy Making)

ข. ประสิทธิภาพการนำนโยบาย ยุทธศาสตร์แผนหรือกลยุทธ์ของ องค์กรไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ (Implementation)

ค. ประสิทธิภาพการประสานความร่วมมือหรือทำงานแบบเป็น เครือข่ายกับหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานภาคเอกชน หรือประชาชน เพื่อผลสำเร็จร่วมกัน

ง. ประสิทธิภาพการใช้ข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์และสังเคราะห์หรือ เพื่อนำเสนอ ต่อผู้บริหารหรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง

จ. ประสิทธิภาพการทำงานบริหารจัดการ ควบคุม กำกับ โครงการของ หน่วยงาน

ฉ. ประสิทธิภาพการบริหารจัดการงบประมาณของหน่วยงาน

ช. เคยเป็นกรรมการหรือปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการบริหาร และการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของหน่วยงาน

ซ. ประสิทธิภาพการบริหารจัดการคุณภาพองค์กรหรือคุณภาพของ กระบวนการหรือการบริการตามมาตรฐาน

ฅ. ประสิทธิภาพการทำงาน การศึกษาดูงาน หรือการแลกเปลี่ยน ประสิทธิภาพ พัฒนาองค์กรกับส่วนราชการที่มีการปรับเปลี่ยนเป็นหน่วยงานดิจิทัล

ญ. ประสิทธิภาพการวิเคราะห์และออกแบบสถาปัตยกรรมองค์กร

ฎ. ประสบการณ์การบริหารจัดการระบบ IT ขององค์กร

ฎ. ประสบการณ์การพัฒนาซอฟต์แวร์

ฐ. ประสบการณ์การทำงานด้าน IT Security

4) คุณลักษณะ หมายถึง นิสัย ความชอบ และแรงจูงใจของบุคลากรที่ส่งผลต่อ ความพึงพอใจในการทำงานและความสำเร็จในงาน ประกอบด้วย 5 หน่วยคุณลักษณะ โดยกำหนดให้ทั้ง 5 หน่วยคุณลักษณะเป็นคุณลักษณะพื้นฐานที่ข้าราชการทุกกลุ่มจำเป็นต้องมี เพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล ดังนี้

- (1) มุ่งเป้าหมาย คิดวิเคราะห์แก้ปัญหาได้
- (2) เปิดรับประสบการณ์ใหม่ ริเริ่ม สร้างสรรค์เรียนรู้ได้ด้วยตนเอง
- (3) สื่อสารและทำงานร่วมกับผู้อื่นกล้าตัดสินใจ
- (4) พร้อมรับความเสี่ยงรับผิดชอบ
- (5) มีคุณธรรมจริยธรรม

ธรรมสันต์ สุวรรณโรจน์และคณะ (2563) ได้ศึกษาองค์ประกอบของสมรรถนะดิจิทัลที่ จำเป็นแบ่งออกเป็น 7 ด้าน ดังนี้

- 1) พื้นฐานคอมพิวเตอร์และดิจิทัล
- 2) การเข้าใจถึงข้อมูลดิจิทัล
- 3) การใช้ข้อมูลดิจิทัล
- 4) การสร้างสรรค์ข้อมูลดิจิทัลและสื่อ
- 5) การสื่อสารข้อมูลดิจิทัล
- 6) การจัดการข้อมูลดิจิทัล
- 7) การประเมินค่าดิจิทัล

มะยูริย์ พิทยาเสณีย์ และคณะ (2563) ได้ศึกษาองค์ประกอบของสมรรถนะดิจิทัลแบ่ง ออกเป็น 8 ด้าน ดังนี้

- 1) ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสื่อและเทคโนโลยีดิจิทัล
- 2) การเข้าใจถึงสารสนเทศ
- 3) การสร้างสรรค์และพัฒนานวัตกรรม
- 4) รู้เท่าทันสื่อดิจิทัลและใช้ได้อย่างปลอดภัย
- 5) การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการสอน
- 6) การติดต่อสื่อสารและการประสานงาน
- 7) การพัฒนาตนและวิชาชีพ
- 8) จรรยาบรรณในการใช้สื่อเทคโนโลยีดิจิทัล

เมษา นวลศรีและกุลชาติ พันธุ์วรกุล (2564) ได้สังเคราะห์องค์ประกอบของสมรรถนะดิจิทัล จำนวน 5 องค์ประกอบ ได้แก่

- 1) การรู้ดิจิทัล
- 2) การใช้งานดิจิทัล
- 3) การมีปฏิสัมพันธ์และติดต่อสื่อสาร
- 4) จรรยาบรรณทางดิจิทัล
- 5) การจัดการเรียนรู้

จากที่กล่าวมาข้างต้นโดยสรุปแล้วองค์ประกอบของสมรรถนะดิจิทัล ประกอบด้วยด้านความรู้ คือความสามารถของบุคคลที่เกิดจากการเรียนรู้ และนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ด้านทักษะ เป็นความสามารถในการใช้เทคนิคที่ได้รับมาจากการฝึกฝนและทำสิ่งนั้นจนเกิดความชำนาญเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานและด้านคุณลักษณะเป็นลักษณะส่วนบุคคลที่แสดงความเป็นตัวตนในด้านบทบาททางสังคม ลักษณะนิสัย ทักษะ ทักษะ แรงจูงใจ และค่านิยมเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

2.2.4 ทักษะดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ

ในการสร้างและพัฒนากำลังคนด้านดิจิทัลภาครัฐเพื่อสนับสนุนการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐมีทักษะที่ควรให้ การส่งเสริมและพัฒนา 5 มิติการเรียนรู้ 7 กลุ่มทักษะ ดังนี้

มิติที่ 1 รู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยีเป็น ประกอบด้วย 1 กลุ่มทักษะ ได้แก่ กลุ่มทักษะด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี ดิจิทัล (Digital Literacy Skill Set)

มิติที่ 2 เข้าใจนโยบาย กฎหมายและมาตรฐาน ประกอบด้วย 1 กลุ่มทักษะ ได้แก่ กลุ่มทักษะด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard and Compliance Skill Set)

มิติที่ 3 ใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา ประกอบด้วย 2 กลุ่ม ทักษะ ได้แก่ กลุ่มทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology Skill Set) และกลุ่มทักษะด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วย ระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Digital Process and Service Design Skill Set)

มิติที่ 4 ใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผน บริหารจัดการและนำองค์กร ประกอบด้วย 2 กลุ่มทักษะ ได้แก่ กลุ่มทักษะด้านการจัดการโครงการและการบริหาร กลยุทธ์ (Project and Strategic Management Skill Set) และกลุ่มทักษะด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership Skill Set)

มิติที่ 5 ใช้ดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์ ประกอบด้วย 1 กลุ่มทักษะได้แก่กลุ่มทักษะด้านการขับเคลื่อน การเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation Skill Set) อนึ่ง กลุ่มทักษะด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy Skill Set) และกลุ่มทักษะด้านการควบคุมกำกับและการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard and Compliance Skill Set) เป็นกลุ่มทักษะ พื้นฐานที่ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐทุกคนควร ได้รับการพัฒนา

ทักษะดิจิทัลที่จำเป็นของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยน เป็นรัฐบาลดิจิทัล มีความสามารถเป็นองค์ประกอบหลักจัดแบ่งเป็น 7 ด้าน ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2562)

ทักษะที่ 1 ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital literacy) หมายถึง ความสามารถในการนำประสบการณ์ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้เพื่อการพัฒนาและพัฒนาองค์กร ด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างถูกต้อง เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย 7 หน่วยความสามารถดังนี้

1. เข้าถึงและตระหนักดิจิทัล
2. ใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน
3. ใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน
4. ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน
5. ผลิตชุดข้อมูลเพื่อการบริการสาธารณะ (Open Public Data)
6. ใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน
7. ใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ

ทักษะที่ 2 ด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard, and Compliance) หมายถึง ความสามารถในการสื่อสาร ถ่ายทอด และประยุกต์ใช้ความรู้ความเข้าใจด้านนโยบายกฎหมาย และมาตรฐานต่าง ๆ เพื่อการปฏิบัติงานหรือปรับปรุงแนวทางการทำงานให้ดีขึ้น ประกอบด้วย 6 หน่วยความสามารถดังนี้

1. ปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดีด้านดิจิทัล
2. กำกับและตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมายกรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัล
3. ประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานร่วมกันสำหรับพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Interoperability Framework)

4. ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service-Level Agreement; SLA)

5. บริหารความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Management)

6. จัดทำ แก้ไขเพิ่มเติม หรือยกเลิกกฎหมายเพื่อการปรับเปลี่ยนไปสู่รัฐบาลดิจิทัล

ทักษะที่ 3 ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology) หมายถึง ความสามารถในการคัดสรร เลือกหรือนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ ในองค์กรเพื่อปรับเปลี่ยนรูปแบบ/กระบวนการ การดำเนินงาน และการให้บริการให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล ประกอบด้วย 7 หน่วยความสามารถดังนี้

1. ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล

2. จัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล

3. กำกับการใช้งานสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)

4. บริการเทคโนโลยีดิจิทัล

5. พัฒนาแผนบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยและความต่อเนื่อง การให้บริการแบบดิจิทัล

6. วิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ

7. พัฒนาซอฟต์แวร์ตามแนวทางพลวัตรปรับต่อเนื่อง

ทักษะด้านที่ 4 ความสามารถด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Digital Process and Service Design) หมายถึงความสามารถในการออกแบบและปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือการให้บริการ โดยคำนึงถึงการอำนวยความสะดวก ให้แก่ผู้ใช้บริการ เพิ่มความรวดเร็ว และลดข้อผิดพลาดต่าง ๆ โดยการนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่เหมาะสม มายกระดับคุณภาพงานบริการ ประกอบด้วย 7 หน่วยความสามารถดังนี้

1. กำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยงและเทคนิคการออกแบบกระบวนการ

2. วางกลยุทธ์การให้บริการสมาร์ตดิจิทัลและนำสู่การปฏิบัติ

3. ออกแบบนวัตกรรมบริการ

4. สร้างเครือข่ายเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการดิจิทัล

5. สร้างนวัตกรรมบริการที่ใช้การได้และสำเร็จได้ (Minimum Viable Service) ในระยะเวลาสั้นและใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด

6. ปรับปรุงกระบวนการงานและพัฒนานวัตกรรมบริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง

7. บริหารจัดการประสิทธิภาพการให้บริการและการทำงานดิจิทัล

ด้านที่ 5 ความสามารถด้านการบริหารกลยุทธ์ และการจัดการโครงการ (Strategic and Project Management) หมายถึง ความสามารถในการขับเคลื่อนองค์กรดิจิทัลทั้งในมิติของการสร้าง/ บริหารการเปลี่ยนแปลงองค์กรเพื่อไปสู่องค์กรดิจิทัล การสร้างวัฒนธรรมองค์กรดิจิทัล การสื่อสารองค์กร การสร้างแนวร่วม/การมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกกระดับ ประกอบด้วย 6 หน่วยความสามารถดังนี้

1. กำหนดทิศทาง นโยบาย และยุทธศาสตร์ เพื่อพัฒนาองค์กรดิจิทัลที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานข้ามหน่วยงาน

2. ออกแบบองค์กรดิจิทัล (Future Design)

3. จัดเตรียมทรัพยากรเพื่อการบูรณาการสำหรับองค์กรดิจิทัล

4. ริเริ่มและวางแผนโครงการภายใต้รัฐบาลดิจิทัล (Project Initiation and Planning)

5. ดำเนินโครงการและควบคุมโครงการดิจิทัล

6. ทบทวนโครงการและปิดโครงการ

ทักษะด้านที่ 6 ความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership) หมายถึง ความสามารถในการเป็นผู้นำองค์กรดิจิทัล (Digital Leadership) ในมิติของการทำงานเป็นทีม การบริหารจัดการทีมที่มีคุณภาพ การตัดสินใจที่มีคุณภาพ การสื่อสาร การจูงใจและเจรจาต่อรอง การกระตุ้นการเรียนรู้และการเป็นแบบอย่าง (Role Model) การพัฒนาภาวะผู้นำให้แก่บุคลากร เพื่อมุ่งสู่ การเป็นองค์กรดิจิทัล ประกอบด้วย 3 หน่วย ความสามารถดังนี้

1. นำการพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA) สำหรับพัฒนาองค์กรดิจิทัล

2. นำการพัฒนาการทำงานร่วมกันเป็นทีมแบบข้ามหน่วยงาน (Across Boundaries)

3. เก่งกระบวนการ เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง

ทักษะด้านที่ 7 ความสามารถด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation) หมายถึง ความสามารถในการขับเคลื่อนองค์กรดิจิทัลทั้งในมิติของการสร้าง/บริหาร การเปลี่ยนแปลงไปสู่องค์กรดิจิทัล การสร้างวัฒนธรรมองค์กรดิจิทัล การสื่อสารองค์กร การสร้างแนวร่วม การมีส่วนร่วมของบุคลากรในทุกกระดับ ประกอบด้วย 3 หน่วย ความสามารถดังนี้

1. ขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Transformation)

2. บริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล
3. สนับสนุนการปรับเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

โดยสรุปแล้วทักษะดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐประกอบด้วย 7 ทักษะ ดังนี้คือ 1) ทักษะด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี ดิจิทัล (Digital Literacy Skill Set) 2) ทักษะด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard and Compliance Skill Set) 3) ทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology Skill Set) 4) ทักษะด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วย ระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Digital Process and Service Design Skill Set) 5) ทักษะด้านการจัดการโครงการและการบริหารกลยุทธ์ (Project and Strategic Management Skill Set) 6) ทักษะด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership Skill Set) และ 7) ทักษะด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation Skill Set)

2.2.5 แนวทางพัฒนากำลังคนภาครัฐให้มีทักษะดิจิทัล

1) กำหนดให้ “การพัฒนาคนเพื่อสร้างและพัฒนาระบบเทคโนโลยี ดิจิทัลของหน่วยงาน” และ “การสร้างและพัฒนาคนให้เท่าทันและสามารถใช้เทคโนโลยี ดิจิทัลในการปฏิบัติงานได้อย่างรอบรู้” เป็นหนึ่งในประเด็นหลักของการพัฒนาข้าราชการและบุคลากรภาครัฐในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2565 (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2560)

2) กำหนดให้หน่วยงานของรัฐส่งเสริมและดำเนินการเพื่อให้มีการพัฒนาข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเกี่ยวกับการสร้างและพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัล ของหน่วยงาน เพื่อประโยชน์ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการให้บริการของหน่วยงานรัฐ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีดิจิทัลของหน่วยงานให้เป็นระบบที่สามารถใช้งานได้อย่างสะดวก ทันสมัย มีเสถียรภาพ ปลอดภัยและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้รวมทั้งเป็นระบบที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลการทำงานและการให้บริการระหว่างหน่วยงานที่สร้างคุณค่าร่วมกัน ในการนี้อาจจัดให้มีการพัฒนาข้าราชการและบุคลากรภาครัฐแบบบูรณาการโดยนำผู้บริหารระดับสูง (Executive) ผู้อำนวยการกอง (Management) ผู้ทำงานด้านนโยบายและงานวิชาการ (Academic) ผู้ทำงานด้านบริการ (Service) ผู้ทำงานเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง (Change Catalyst) และผู้ปฏิบัติงาน เฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Technology) มาพัฒนาเพื่อให้สามารถสื่อสารและมีความเข้าใจที่ตรงกันในการสร้างและพัฒนาระบบดิจิทัลของหน่วยงาน และเพื่อส่งเสริมและ สนับสนุนการทำงานแบบบูรณาการเสมือนเป็นกระบวนการเดียวกัน

3) กำหนดให้เป็นหน้าที่ของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐในการนำรูปแบบการเรียนรู้และพัฒนา 70 : 20 : 10 (ร้อยละ 70 เรียนรู้ด้วยตนเองและจากการปฏิบัติงานร้อยละ 20 เรียนรู้จากผู้อื่นและการสอนงานและร้อยละ 10 เรียนรู้จากการฝึกอบรม) มาปรับใช้ในการเพิ่มพูน

และพัฒนาทักษะดิจิทัลของตนเองและให้การส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาผู้ได้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน เพื่อให้รู้เท่าทันและสามารถนำ เทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ในการพัฒนาดังกล่าวให้ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐนำ “บทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวัง” มากำหนดเป็นเป้าหมายของ การเรียนรู้และพัฒนาทักษะดิจิทัลของแต่ละบุคคลในแต่ละช่วงเวลา รวมทั้งใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้ได้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีการเรียนรู้และได้รับการพัฒนาโดยมุ่งเน้นการพัฒนากรอบความคิดที่สนับสนุนการทำงานด้วยเทคโนโลยี ดิจิทัล การพัฒนาทักษะและความสามารถในการปฏิบัติงานในปัจจุบันและเตรียมความพร้อมเพื่ออนาคต และการพัฒนาที่ส่งเสริมการสร้างสมดุลของกระบวนการเรียนรู้รวมทั้งให้นำทักษะดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐที่ ก.พ. กำหนดมาใช้เป็นกรอบ ในการพัฒนาด้วย

4) กำหนดให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานที่ รับผิดชอบงานด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล และหน่วยงานที่มีภารกิจด้านการจัดฝึกอบรมและพัฒนาข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้รวมทั้งจัดดำเนินการเพื่อให้ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ แต่ละกลุ่มได้รับการพัฒนาทักษะดิจิทัลตามที่ ก.พ. กำหนดเพื่อให้สามารถดำเนินบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังในการขับเคลื่อน ภาครัฐไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพในการส่งเสริมสนับสนุนการเรียนรู้และจัดให้มีการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐตามวาระแรกให้ดำเนินการให้สอดคล้องกับหลักการให้นำแนวทาง การจัดการเรียนรู้แบบผสมผสานมาใช้ อาทิ การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-learning) การเรียนรู้ด้วยการฝึกอบรม (In-class Training) การเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน (On the Job Training) และการเรียนรู้ด้วยการเรียนรู้และสอนงานผู้อื่น (Learning from others และ Coaching and Developing Others) ในกรณีการจัดการเรียนรู้ด้วยการฝึกอบรม (In-class Training) ให้ มีการนำแนวทางการพัฒนารูปแบบอื่นนอกเหนือจากการบรรยายมาใช้ประกอบการฝึกอบรม เพื่อกระตุ้นให้เกิดการนำความรู้ไปปฏิบัติได้จริงด้วย อาทิ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (Discussion) การทดลองฝึกปฏิบัติ (Learning by Doing) การเรียนรู้และฝึกปฏิบัติจากกรณีศึกษา (Case study) หรือการจัดทำผลงานส่วนบุคคลหรือผลงานกลุ่ม (Assignment) ในสัดส่วนการบรรยายไม่เกินร้อยละ 60 และการพัฒนารูปแบบอื่นไม่น้อย กว่าร้อยละ 40 ของระยะเวลาทั้งหมดที่ใช้ในการจัดการฝึกอบรม 60 ในการนี้การส่งเสริม สนับสนุนและจัดการพัฒนาทักษะด้าน ดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐดังกล่าวข้างต้น ให้คำนึงถึงการนำความรู้ที่ได้รับการพัฒนาไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานด้วย

2.2.6 แนวทางการขับเคลื่อนการพัฒนา

1) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมและหน่วยงานในสังกัด อาทิ สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) และสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ส่งเสริม สนับสนุน และ ดำเนินการเพื่อให้

ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐได้รับการพัฒนาทักษะดิจิทัลโดยนำหลักการมาใช้เป็นแนวทางการดำเนินงาน นอกจากนี้ ให้จัดทำหลักสูตรการฝึกอบรม พัฒนาสื่อ เครื่องมือ เทคนิคและวิธีการพัฒนา เพื่อสนับสนุนการเรียนรู้และการพัฒนาทักษะดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ รวมทั้งดูแลจัดการให้ผู้สอน ผู้ฝึกอบรม และผู้อำนวยความสะดวก มีคุณภาพและอยู่ในมาตรฐานที่เทียบเคียงกันได้

2) ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงประจำกระทรวง กรม (Chief Information Officer: CIO) ตามมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 9 มิถุนายน 2541 รับผิดชอบการนำแนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐนี้ ไปดำเนินการให้เกิดผลสำเร็จในระดับหน่วยงาน ในกรณีที่หน่วยงานใดไม่มีผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงประจำ กระทรวง กรมตามวรรคแรก ให้หัวหน้าหน่วยงานหรือรองหัวหน้าหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงาน รับผิดชอบการนำแนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัลของข้าราชการและ บุคลากรภาครัฐไปดำเนินการให้เกิดผลสำเร็จ

3) หน่วยงานของรัฐประสานและทำงานแบบบูรณาการร่วมกับ สำนักงาน คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) และกระทรวงดิจิทัลเพื่อ เศรษฐกิจและสังคมในการพัฒนา ทักษะดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐให้ สอดคล้องกับแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และแนวทางการพัฒนาทักษะด้าน ดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ เพื่อปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัลตลอดจน ให้มีการจัดเตรียมงบประมาณสำหรับการพัฒนา และการประเมินทักษะดิจิทัลของ ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ดังนี้

(1) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561–2562 ให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐเจียดจ่ายงบประมาณที่ได้รับจัดสรรเพื่อการพัฒนาบุคลากรมาใช้สำหรับการพัฒนาและการประเมินทักษะ ด้านดิจิทัลให้แก่ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ หากไม่ เพียงพอให้นำเงินเหลือจ่ายของหน่วยงานจากการดำเนินงานตามแผนงบประมาณเดียวกันหรือต่างแผนงบประมาณมาใช้ โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าของการใช้จ่าย งบประมาณเป็น สำคัญ

(2) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563-2565 ให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ จัดทำค่าของงบประมาณเพื่อการพัฒนาทักษะดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ในการนี้ให้สำนักงบประมาณให้การสนับสนุนงบประมาณเพื่อการพัฒนาและการประเมินทักษะดิจิทัลดังกล่าวด้วย

4) กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมร่วมกับสำนักงาน ก.พ. พัฒนาการบริหารกำลังคนสำหรับผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลภาครัฐ (Technology Specialist) เพื่อเป็นกลไก ขับเคลื่อนการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่สำคัญ และให้สามารถดำเนินบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังในบริบทของการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5) คณะกรรมการบริหารพนักงานราชการ(ค.พ.ร.) สนับสนุนการสร้างและ พัฒนา กำลังคนเพื่อสร้างระบบดิจิทัลของหน่วยงานโดยในระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 – 2565

ให้พิจารณาจัดสรรกรอบอัตราพนักงานราชการเพิ่มเติม ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการพ.ศ. 2547 เพื่อใช้รองรับการจ้างพนักงานราชการศีกยภาพสูงในสายงานที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเป็นอัตรากำลังเสริมระยะสั้นให้แก่ส่วนราชการในการสร้างและพัฒนานวัตกรรมการทำงานหรือการให้บริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล การเชื่อมโยงข้อมูล ระบบงานหรือระบบการบริการข้ามหน่วยงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลหรือในภารกิจอื่นที่เกี่ยวข้องกับการปรับเปลี่ยนภาครัฐให้เป็นรัฐบาลดิจิทัล ทั้งนี้หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการคัดกรองบุคคลผู้มีความรู้ความสามารถ คุณวุฒิ พิเศษ ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านและมีศักยภาพเป็นที่ประจักษ์ เป็นพนักงานราชการ ศักยภาพสูงดังกล่าว ให้เป็นไปตามที่ ค.พ.ร. กำหนด ในการนี้ให้สำนักงบประมาณจัดสรร งบบุคลากร สำหรับการจ้างพนักงานราชการกลุ่มนี้ด้วย

6) สถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) ร่วมกับสำนักงาน ก.พ. จัดทำรายละเอียดทักษะดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ พร้อมทั้งจัดให้มีการประเมินทักษะดิจิทัลให้แก่ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐตามที่ ก.พ. กำหนด

7) การผลักดันให้มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบหรือกระบวนการทำงาน หรือการให้บริการโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้และการเชื่อมโยงการทำงานและข้อมูลข้าม หน่วยงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และการสร้างรัฐบาลแบบเปิด ตามบทบาทและพฤติกรรม ที่คาดหวังตามที่กำหนด ในข้อ 3.3.6 เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติ ราชการของข้าราชการพลเรือน ประเภทบริหารระดับสูง โดยให้ปลัดกระทรวงหรือตำแหน่ง ที่เทียบเท่าอธิบดีหรือตำแหน่งที่เทียบเท่า เอกอัครราชทูต และผู้ว่าราชการจังหวัด รายงาน ผลการปฏิบัติงานตามองค์ประกอบที่ 2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามหลักภารกิจ ยุทธศาสตร์ แนวทางปฏิรูปภาครัฐ นโยบายเร่งด่วน หรือภารกิจที่ได้รับมอบหมายเป็นพิเศษ (Agenda Based) ทั้งนี้ ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2561 เป็นต้นไป

8) กำหนดให้ “การปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล” เป็นส่วนหนึ่งที่ต้องใช้ในการประเมินส่วนราชการองค์ประกอบที่ 4 ประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและพัฒนา นวัตกรรมในการบริหารจัดการระบบงานงบประมาณ ทรัพยากรบุคคลและการให้บริการประชาชน หรือหน่วยงานของรัฐ (Innovation Based) (บังคับ) โดยอาจติดตามประเมินผลจาก

(1) การนำนวัตกรรมการทำงานหรือการให้บริการด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลมา ปรับปรุงหรือพัฒนารูปแบบและกระบวนการทำงานหลักของส่วน ราชการและการใช้นวัตกรรม ดังกล่าวในการปฏิบัติงานจริง

(2) การเชื่อมโยงข้อมูล ระบบงานหรือระบบการบริการข้าม หน่วยงาน ของกรมโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและ

(3) การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐเพื่อสร้างรัฐบาลแบบเปิด ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เป็นต้นมาโดยในการพิจารณาจัดสรรงบประมาณเพื่อการพัฒนาหรือการดำเนินการอื่น ๆ

ที่เกี่ยวข้องให้มีการนำผลการประเมินดังกล่าวมาใช้ประกอบการพิจารณาด้วย สำหรับหน่วยงานอื่นของรัฐที่ไม่อยู่ในบังคับของการประเมินการปฏิบัติงานของข้าราชการพลเรือนประเภทบริหารระดับสูง และการประเมินส่วนราชการของสำนักงาน ก.พ.ร. องค์การกลาง บริหารงานบุคคลหรือองค์กรที่ทำหน้าที่ขององค์การกลาง บริหารงานบุคคลของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐประเภทต่าง ๆ สามารถพิจารณากำหนดแนวทางการติดตามประเมินผลโดยนำแนวทางดังกล่าวไปใช้บังคับได้โดยอนุโลมด้วย (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2562)

2.2.7 บทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังเกี่ยวกับทักษะดิจิทัลของบุคลากรในบริบทของการเป็นรัฐบาลดิจิทัล

1) ในบริบทของการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ จำนวน 6 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูง (Executive) ผู้อำนวยการกอง (Management) ผู้ทำงานด้าน นโยบายและงานวิชาการ (Academic) ผู้ทำงานด้านบริการ (Service) ผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Technology) และผู้ปฏิบัติงานอื่น (Others) บุคลากรเหล่านี้มี “บทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวัง” ในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงภาครัฐใน 3 ระยะ

2) การจะกำหนดให้ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานของรัฐใดมีบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังช่วงเวลาใดให้ส่วนราชการและหน่วยงาน ภาครัฐแต่ละแห่งพิจารณากำหนดเป็นภาพรวมของหน่วยงาน โดยพิจารณาให้สอดคล้อง กับบริบทการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลของหน่วยงานนั้นและให้ประกาศให้ทราบทั่วกันบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังในช่วงเวลาที่ส่วนราชการและหน่วยงานภาครัฐ จะกำหนดตามวรรคหนึ่งให้กำหนดเป็นบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐในสังกัดที่จะต้องพัฒนาเพื่อการปฏิบัติงานในปัจจุบัน และบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังในช่วงเวลาถัดไปให้กำหนดเป็นบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐที่ต้องพัฒนาเพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต ทั้งนี้ตามหลักการที่กำหนด

3) ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐผู้ใดจะมีบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังตามกลุ่มเป้าหมายกลุ่มใด และจะมีบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังทั้งหมดหรือบางส่วนตามที่กำหนด ให้เป็นไปตามที่ได้ปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาชั้นต้นของผู้นั้นในกรณีที่ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐผู้ใดได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่หลากหลายและมีลักษณะงานสอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายของการพัฒนามากกว่า 1 กลุ่ม ให้ผู้นั้นปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาชั้นต้นเพื่อร่วมกันระบุบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังที่สอดคล้องกับภารกิจและลักษณะงานที่ปฏิบัติของผู้นั้นโดยความเห็นชอบของผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไปอีกระดับหนึ่ง

ผู้ศึกษาได้สรุปบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังต่อบุคลากรภาครัฐโดยแบ่งตามประเภทบุคลากรเป็น 6 กลุ่ม แสดงตารางที่ 2.1 (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2562)

ตารางที่ 2.1 แสดงถึงการแบ่งกลุ่มบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังต่อข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ
ในการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล

การจัดประเภทบุคลากร	บทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวัง		
	Early Stage ปีที่ 1-2	Developing Stage ปีที่ 3-5	Maturing Stage ปีที่ 6-10
ผู้บริหารระดับสูง (Executive)	ผู้กระตุ้นและสร้าง ความตระหนักรู้ถึง ความสำคัญและ การเปลี่ยนแปลงของ เทคโนโลยีดิจิทัล	ผู้นำด้านดิจิทัลภาครัฐ	ผู้สร้างวัฒนธรรม องค์กรด้านดิจิทัล ภาครัฐ
ผู้อำนวยการกอง (Management)	ผู้ปรับเปลี่ยน กระบวนการงานด้าน ดิจิทัล	ผู้บริหาร การเปลี่ยนแปลงด้าน ดิจิทัลระดับองค์กร	ผู้ขับเคลื่อนองค์กร แห่งดิจิทัล
ผู้ทำงานด้านนโยบาย และงานวิชาการ (Academic)	ผู้ใช้ข้อมูลดิจิทัล ที่ทันสมัย	ผู้ใช้ข้อมูลดิจิทัลเพื่อ สนับสนุนนโยบาย	นักคิดเพื่อการ ขับเคลื่อน รัฐบาลดิจิทัล
ผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้าน เทคโนโลยีดิจิทัล (Technology Specialist)	ผู้พัฒนาเทคโนโลยี ดิจิทัลของหน่วยงาน	ผู้ปรับเปลี่ยน เทคโนโลยีของ องค์กร	ผู้สร้างองค์กรอัจฉริยะ
ผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้าน เทคโนโลยีดิจิทัล (Technology Specialist)	ผู้พัฒนาเทคโนโลยี ดิจิทัลของหน่วยงาน	ผู้ปรับเปลี่ยน เทคโนโลยีของ องค์กร	ผู้สร้างองค์กรอัจฉริยะ
ผู้ปฏิบัติงานอื่นๆ (Others)	ผู้ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ภาครัฐ	ผู้รู้เท่าทันเทคโนโลยี ดิจิทัล	ผู้ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล อย่างชาญฉลาด

ที่มา: แนวทางพัฒนาทักษะดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาล
ดิจิทัลตามมติคณะรัฐมนตรี วันที่ 26 กันยายน 2560

โดยสรุปแล้วในการพัฒนาบุคลากรภาครัฐได้กำหนดประเภทบุคลากรออกเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง กลุ่มผู้อำนวยการกอง กลุ่มผู้ดำเนินงานตามนโยบายและวิชาการ กลุ่มทำงานด้านบริการ กลุ่มปฏิบัติงานด้านดิจิทัลและกลุ่มผู้ปฏิบัติงานอื่น ๆ ภายใต้ระยะเวลา 10 ปี ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ระยะ ประกอบด้วยปีที่ 1-2 คือ Early State, ปีที่ 3-5 คือ Develop State และ ปีที่ 6-10 คือ Maturing State ทั้งนี้ประกอบไปด้วยบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวัง จำนวน 18 บทบาท (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2562)

เมื่อพิจารณาทักษะดิจิทัล ผู้ศึกษาพบว่า ทักษะดิจิทัลโดยรวมควรมีด้วยกันทั้ง 3 ทักษะ ได้แก่

1. ทักษะขั้นพื้นฐาน เป็นการใช้งานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล
2. ทักษะขั้นต้นสำหรับการทำงาน เป็นการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ในการปฏิบัติงาน
3. ทักษะประยุกต์สำหรับการทำงานสามารถนำเทคโนโลยีเข้ามาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานร่วมกันภายในองค์กร

จากการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะด้านดิจิทัลจะเห็นได้ว่า บุคลากรภาครัฐจำเป็นต้องมีทักษะดิจิทัล ซึ่งประกอบด้วย 7 กลุ่มทักษะ ดังนี้คือ 1) กลุ่มทักษะด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยี ดิจิทัล (Digital Literacy Skill Set) 2) ทักษะด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard and Compliance Skill Set) 3) ทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology Skill Set) 4) ทักษะด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วย ระบบดิจิทัล เพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Digital Process and Service Design Skill Set) 5) ทักษะด้านการจัดการโครงการและการบริหารกลยุทธ์ (Project and Strategic Management Skill Set) 6) ทักษะด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership Skill Set) และ 7) ทักษะด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation Skill Set) จะเห็นได้ว่าทักษะดิจิทัลเป็นทักษะที่สำคัญที่บุคลากรภาครัฐได้รับการพัฒนา

3. แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร

3.1 ความหมายของการพัฒนาบุคลากร

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า “การพัฒนาบุคลากร” ไว้ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา, 2559)

Wayne Pace (1991) กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรเป็นระบบปรับปรุงประสิทธิภาพของพนักงานในการทำงานให้ดีขึ้น เมื่อใดก็ตามที่พนักงานทำงานมีประสิทธิภาพ จะส่งผลให้กลุ่มและองค์การมีประสิทธิภาพด้วย

Randy, et.al (2002) ได้อธิบายว่า การพัฒนาบุคลากร หมายถึง ชุดของกิจกรรมที่เป็นระบบและมีการวางแผน โดยที่กิจกรรม ดังกล่าวได้มีการออกแบบโดยองค์การเพื่อเปิดโอกาสให้สมาชิกขององค์การเรียนรู้ทักษะที่จำเป็น ต่อการทำงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต การเรียนรู้เป็นหัวใจของการพัฒนาบุคลากร การพัฒนาบุคลากรมุ่งตอบสนองการเปลี่ยนแปลงงานและบูรณาการแผนระยะยาวและกลยุทธ์ขององค์การเพื่อให้แน่ใจว่ามีการใช้ทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

จิระ หงส์ดารมภ์ (2555) ได้กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากร หมายถึง การปรับปรุงคุณภาพด้านทักษะการจ้างงาน โดยเน้นความสามารถของบุคลากร เพื่อให้สามารถทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

การพัฒนาบุคลากรจึงมีขอบข่ายถึงการพัฒนาบุคคล (Individual Development) รู้จักวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนของตนเองแล้วพัฒนาปรับปรุงเพื่อให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการพัฒนาองค์การ (Organization Development) และการพัฒนาอาชีพ (Career Development)

อาจกล่าวโดยสรุปว่า การพัฒนาบุคลากร เป็นกลวิธีที่ทำให้บุคลากรขององค์การมีคุณภาพและสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ในอนาคตถ้าบุคลากรมีคุณภาพและมีขวัญกำลังใจที่ดีแล้วย่อมส่งผลดีต่อผลงานทั้งในระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การในที่สุด

3.2 ความสำคัญของการพัฒนาบุคลากร

บุคลากรเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานขององค์การดังนั้น การพัฒนาบุคลากร ซึ่งเป็นการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถมีทักษะตลอดจนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญต่อองค์การหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ (กนกรัตน์ ท่าหลวง, 2562)

3.2.1 ความสำคัญต่อผู้ดำเนินการพัฒนา

ผู้ดำเนินการพัฒนาบุคลากร ประกอบด้วย ผู้บริหารองค์การผู้บริหารและ
ผู้ดำเนินการพัฒนา และผู้ให้การพัฒนา

1) ผู้บริหารองค์การ คือ ผู้บริหารหน่วยงาน ผู้บริหารหน่วยงานด้าน
ทรัพยากรมนุษย์และผู้บริหารหน่วยงานภายในองค์การ จำเป็นต้องทราบว่า การพัฒนาบุคลากรมี
จุดมุ่งหมายอย่างไร จะมีวิธีการดำเนินการอย่างไรพัฒนา กับบุคลากรกลุ่มใด ระยะเวลา งบประมาณ
ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ประมาณเท่าใด และหลังจากการพัฒนาแล้วบุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงในทาง
ที่ดีขึ้นมากน้อยเพียงใดเพียงพอที่จะสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จหรือไม่

2) ผู้บริหารและผู้ดำเนินการพัฒนา ได้แก่ ผู้บริหารโครงการ และเจ้าหน้าที่
ผู้รับผิดชอบโดยตรงในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และรับผิดชอบในกิจกรรมต่าง ๆ ทุกขั้นตอน
ของกระบวนการพัฒนา ผู้บริหารโครงการที่ทราบถึงขั้นตอนการพัฒนาจะสามารถบริหารโครงการ
และดำเนินการตามขั้นตอนการพัฒนาได้ถูกต้อง ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การพัฒนาบุคลากร
ประสบความสำเร็จหรือไม่ หากทราบและเข้าใจขั้นตอนกระบวนการพัฒนาเชิงลึก จะทำให้การ
บริหารโครงการและการดำเนินการพัฒนาบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

3) ผู้ให้การพัฒนา ได้แก่ วิทยากรผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์
ในการพัฒนาบุคคล ดังนั้น การทราบถึงกิจกรรมในกระบวนการพัฒนาจะช่วยให้สามารถเตรียมการ
พัฒนางานด้านที่ตนเองรับผิดชอบ สามารถเพิ่มพูนพัฒนาความรู้ ทักษะ ปรับเปลี่ยน ทักษะ และ
เสริมสร้างสมรรถนะบุคลากรให้ประสบความสำเร็จได้

3.2.2 ความสำคัญต่อตัวผู้เข้ารับการพัฒนา

ผู้เข้ารับการพัฒนาต้องทราบถึงกระบวนการพัฒนาเพื่อที่จะสามารถเตรียมตัว
เข้ารับการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพให้แก่ตนเอง และการที่ผู้เข้ารับการพัฒนาทราบข้อมูลของ ผู้ให้การ
พัฒนา กิจกรรมการพัฒนาวิธีการในการพัฒนาบุคคลเหล่านี้ก็จะเข้าใจสิ่งของตนเอง และองค์การจะ
ได้รับทำให้มีความตั้งใจและมุ่งมั่นที่จะเข้ารับการพัฒนาซึ่งจะทำให้การพัฒนาบุคคลบรรลุตาม
วัตถุประสงค์

3.2.3 ความสำคัญต่อองค์การ

การที่บุคลากรได้รับการพัฒนาตามจุดมุ่งหมายขององค์การจะทำให้องค์การ
ได้ผลประโยชน์จากความสามารถของบุคลากรการที่บุคลากรปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จจะส่งผล
ให้องค์การดำเนินงานได้บรรลุตามเป้าหมาย ซึ่งการกำหนดกระบวนการพัฒนาที่ชัดเจนจะ ทำให้เชื่อ
ได้ว่าการพัฒนาตามกระบวนการที่ตั้งไว้ จะสัมฤทธิ์ผลและองค์การจะได้รับผลประโยชน์จะการพัฒนา
ของบุคลากร

โดยสรุปแล้วการพัฒนาบุคลากรมีความสำคัญอย่างมากทั้งต่อองค์กร การต่อผู้บริหารและผู้ดำเนินการพัฒนา และมีความสำคัญต่อผู้เข้ารับการพัฒนาเพื่อเพิ่มศักยภาพ สมรรถนะหรือประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตนเอง ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะเป็นศึกษาเพื่อพัฒนา แผนพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรในสำนักงานเขตลาดพร้าว ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรมีประสิทธิภาพในการทำงานให้บริการประชาชนมากขึ้น

3.3 รูปแบบการพัฒนาบุคลากร

รูปแบบการพัฒนาบุคลากร มีหลากหลายรูปแบบเพื่อเสริมสร้างคุณภาพของบุคลากรโดยการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในองค์กรด้วยการฝึกอบรม การพัฒนา และให้การศึกษา เพื่อเพิ่มเติมความรู้ความสามารถพัฒนาทักษะปรับเปลี่ยนทัศนคติเสริมสร้างสมรรถนะของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลในองค์กรและสามารถปฏิบัติงานตามที่องค์กรมอบหมายให้เกิดผลสำเร็จทั้งในปัจจุบัน และในอนาคต การพัฒนาบุคลากรจึงเป็นการดำเนินการเพื่อเพิ่มคุณภาพและศักยภาพของบุคลากรในองค์กร โดยการฝึกอบรม การพัฒนา และให้การศึกษา รายละเอียดแต่ละรูปแบบเป็นดังนี้ (กนกรัตน์ ท่าหลวง, 2562)

3.3.1 การพัฒนาบุคลากรโดยวิธีการฝึกอบรม (Training)

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยวิธีการฝึกอบรม (Training) หมายถึง การจัดการให้บุคลากรได้รับการเพิ่มความรู้ ทักษะ ความสามารถปรับเปลี่ยนทัศนคติ และพัฒนา ศักยภาพส่วนบุคคลตามที่ได้มีการกำหนดไว้ในวัตถุประสงค์ของโครงการหรือหลักสูตรการพัฒนา ต่าง ๆ ที่องค์กรได้จัดขึ้น ซึ่งเป็นการเน้นการพัฒนาคุณภาพหรือศักยภาพในการปฏิบัติงาน ของทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้บุคลากรมีความสามารถที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้ รับผิดชอบได้ประสบความสำเร็จ ซึ่งอาจจะเป็นการพัฒนาเป็นรายกลุ่มหรือรายบุคคลก็ได้ ขึ้นอยู่กับ ความเหมาะสมและความต้องการขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้ เนื่องจากการฝึกอบรมจะมุ่งเน้นการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ให้สามารถนำความรู้ที่ได้นำไปปรับใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง มีความเชี่ยวชาญและ ชำนาญในงานที่ดำเนินการอย่างแท้จริงสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ มีทัศนคติใน ทางบวกต่อทั้งผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานและในงาน อยู่ในความรับผิดชอบและมีสมรรถนะในการ ปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ดังนั้น การดำเนินการจัดการฝึกอบรมบุคลากรนั้นจะจัดในช่วงระยะเวลาสั้นๆ โดยมุ่งฝึกอบรมในเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ เพื่อให้บุคลากรสามารถนำความรู้ที่ได้นำไปปรับใช้ใ นงานที่รับผิดชอบ

รุ่งนภา สาเรือง (2562) ได้กล่าวถึงการฝึกอบรมไว้ว่าเป็นการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์เพื่อการทำงาน โดยมีแนวทางดังนี้

1) การบรรยาย (Lecture) เป็นการอธิบายถึงเนื้อหาสาระและรายละเอียด ของเรื่องที่ต้องการถ่ายทอดจากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเรื่อง ส่วนใหญ่วิธีการบรรยายนี้จะเป็นการสื่อสาร

ทางเดียว แต่อาจมีการเปิดโอกาสให้สามารถซักถามได้บ้างตามความเหมาะสม โดยไม่ได้มุ่งเน้นถึงหัวข้อที่มีการปฏิบัติร่วมกัน

2) การปฐมนิเทศ (Orientation) เป็นการให้ข้อมูลเบื้องต้นกับบุคลากรใหม่ขององค์การในสิ่งที่บุคลากรใหม่จำเป็นต้องทราบเกี่ยวกับองค์การ เพื่อให้เกิดการเตรียมความพร้อมและการปรับตัวสำหรับการปฏิบัติงานใหม่ได้อย่างราบรื่น

3) การสาธิต (Demonstration) เป็นการสร้างความรู้และความเข้าใจในภาคการปฏิบัติด้วยการแสดงให้เห็นถึงวิธีการ ตลอดจนขั้นตอนของการปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินการจริง โดยวิธีนี้เหมาะกับการปฏิบัติงานที่มีลักษณะเฉพาะ และภารกิจงานที่ต้องการความปลอดภัยในระดับสูง

4) การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop training) ใช้วิธีการบรรยายเนื้อหาสาระความรู้ให้แก่บุคลากรทำที่สุดจะได้ผลิตผลของชิ้นงานภายหลังจากที่ได้รับการบรรยายความรู้นั้นแล้ว ซึ่งวิธีนี้มุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานจริง

5) การระดมสมอง (Brainstorming) โดยการกระตุ้นให้บุคลากรสามารถแสดงความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ ได้อย่างอิสระ แล้วนำมาประชุมหารือเพื่อการคัดเลือกประเด็นที่ต้องการ ซึ่งวิธีการนี้จะไม่วิพากษ์วิจารณ์ถึงผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน จึงเหมาะกับการพัฒนาบุคลากรในการใช้ความคิดสร้างสรรค์ (Creative thinking) เพื่อการพัฒนา ปรับปรุงและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้กับองค์การ

6) การอภิปราย (Discussion) เป็นการกระตุ้นจิตใจให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นและประสบการณ์เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยการวิเคราะห์ (Analysis) และการสังเคราะห์ (Synthesis) ในแง่มุมต่าง ๆ เพื่อการหาสาเหตุ ข้อสรุป ข้อเสนอแนะ และทางเลือก โดยมุ่งพัฒนาบุคลากรในด้านการใช้ความคิดเชิงวิพากษ์ (Critical thinking) รวมทั้งการสร้างเสริมให้เกิดการทำงานเป็นทีมของบุคลากรในองค์การ

7) การใช้กรณีศึกษา (Case study) เป็นการหยิบยกประเด็นที่สำคัญ ตัวอย่าง และการเกิดขึ้นจริงมาเป็นบทเรียนสำหรับการเรียนรู้ในการฝึกอบรม โดยวิเคราะห์และนำไปเทียบกับคู่เทียบ (Benchmarking) ของการปฏิบัติงาน ต่อจากนั้นจึงนำผลมาปรับใช้เพื่อป้องกันและบริหารความเสี่ยงในกิจกรรมการปฏิบัติงาน โดยเทคนิคนี้มุ่งเน้นพัฒนาบุคลากรให้เกิดการฝึกฝนทักษะเชิงประยุกต์และบูรณาการ (Applied and integration thinking) เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรและองค์การให้ดียิ่งขึ้น

8) การฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน (On the job training: OJT) โดยผู้บังคับบัญชาฝึกอบรมให้ผู้บังคับบัญชาไปพร้อม ๆ กับการปฏิบัติงานจริง โดยมุ่งเน้นในการเพิ่มพูนทักษะ (Skill) ในการปฏิบัติงาน เพื่อลดความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ความไม่รู้และ

ความไม่ชำนาญงานที่อาจส่งผลถึงไม่ความปลอดภัย รวมถึง เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กร

9) การศึกษาดูงาน (Observation) มุ่งเน้นการศึกษาดูงานในสถานที่ปฏิบัติงานจริง เพื่อเป็นการเพิ่มประสบการณ์ให้กับบุคลากรที่ได้ศึกษาดูงาน โดยเลือกให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และความต้องการในการพัฒนา เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

10) การฝึกอบรมเพื่อสุขภาพ (Health training) โดยให้ความสำคัญกับสุขภาพของบุคลากร ทั้งนี้มีการจัดสถานที่ เครื่องมือ และอุปกรณ์การออกกำลังกายไว้สำหรับบุคลากรซึ่งในกิจกรรมกีฬาและสันทนาการนี้จะช่วยส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรในองค์กร

ในการฝึกอบรมดังกล่าวนี้ องค์กรสามารถดำเนินการเองได้ภายในองค์กร (In-house training) คือ องค์กรเป็นผู้ดำเนินการและรับผิดชอบเองทั้งหมด หรืออาจจะเชิญวิทยากรจากหน่วยงานภายนอกหรือวิทยากรจากภายในองค์กรก็ได้ ซึ่งผู้รับผิดชอบจะมีภาระงานในการเตรียมการเพื่อดำเนินการค่อนข้างสูง ทั้งเรื่องของการเลือกหัวข้อการฝึกอบรม ช่วงเวลา ระยะเวลา วิธีการฝึกอบรม และสถานที่ ในขณะที่ การฝึกอบรมที่จัดโดยสถาบันฝึกอบรมจากภายนอก (Public training) สามารถจะเลือกหัวข้อและหลักสูตรที่ต้องการเพื่อการพัฒนาบุคลากรได้ตามวัตถุประสงค์ ซึ่งจะช่วยให้ลดความยุ่งยากในการเตรียมการขององค์กร แต่ก็จะมีภาระของค่าใช้จ่ายที่สูงกว่าการดำเนินการเอง

3.3.2 การพัฒนาบุคลากรโดยการศึกษา

การศึกษา หมายถึง การพยายามทำให้บุคคลพัฒนาด้านความสามารถ ทักษะ และพฤติกรรมด้านอื่น ๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งการให้การศึกษา สามารถกระทำได้ตามรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งหรือผสมกันทั้ง 3 รูปแบบ ดังนี้

1) การศึกษาในระบบ (Formal education) เป็นการศึกษาที่จัด อย่างเป็นระเบียบแบบแผน มีหลักสูตรที่แน่นอนชัดเจน มีขั้นตอนการเรียนการสอนแน่ชัด มีชั้นเรียน มีการประเมินผล มีสถาบันหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบในการเรียนการสอน การศึกษาในระบบมีความสำคัญต่อบุคลากรในหลายประการเช่น การเพิ่มพูนศักยภาพให้ชีวิตมนุษย์ เป็นการพัฒนาปัญญาของบุคคลสามารถนำไปใช้ในการประกอบอาชีพเกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นต้น

2) การศึกษานอกระบบ (Non-formal education) เป็นการศึกษา ตลอดชีวิตที่ไม่จำกัดอายุ และวิชาที่ต้องศึกษา ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง

3) การศึกษาตามอัธยาศัย (Informal education) เป็นการศึกษา ที่เกิดจากความสมัครใจจากสภาพแวดล้อมทั่วไป ซึ่งสามารถเรียนรู้จากปรากฏการณ์หรือสิ่งที่เกิดขึ้น รอบตัวได้

ตลอดเวลา เช่น การอ่านหนังสือพิมพ์ การฟังวิทยุ การชมรายการโทรทัศน์ การสนทนา การเรียนรู้จากเหตุการณ์ในชีวิตประจำวัน เป็นต้น

3.3.3 การพัฒนาบุคลากรโดยให้การสนับสนุน

การพัฒนาบุคลากรโดยการสนับสนุนนั้นมีวิธีดำเนินการได้หลากหลายรูปแบบ องค์การสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาบุคลากรได้ รุ่งนภา สาเรือง (2562) ได้สรุปวิธีการพัฒนาบุคลากรโดยการสนับสนุน 4 วิธี คือ การฝึกสอนงาน ระบบพี่เลี้ยง การให้คำปรึกษาและการหมุนเวียนงาน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1) การฝึกสอนงาน (Coaching) โดยผู้บังคับบัญชาจำลองสถานการณ์และสภาพแวดล้อมให้มีความเสมือนจริง และฝึกสอนงานในวิธีการปฏิบัติงานให้กับผู้บังคับบัญชา โดยการกำหนดระยะเวลาการฝึกสอนงานนี้จะมุ่งให้บุคลากรมีการพัฒนาในด้านทักษะ รวมถึงมีการช่วยเหลือ การปรับปรุงแก้ไข และขัดเกลาในภารกิจงานที่มีความเฉพาะเจาะจง จนกระทั่งบุคลากรนั้นสามารถพัฒนาในการปฏิบัติงานได้เป็นไปตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้ หรือมีการพัฒนาไปในทิศทางที่ดีขึ้น

2) ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring system) คือ แนวทางที่ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานได้ให้คำแนะนำ การสนับสนุน การช่วยเหลือ และการให้กำลังใจอย่างต่อเนื่องกับบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่าโดยระบบพี่เลี้ยงมีวัตถุประสงค์เพื่อการเพิ่มพูนความรู้ พัฒนาทัศนคติ เจตคติต่องานและองค์กรอันจะส่งผลต่อบุคลากรให้มีความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานขององค์กรได้ดีมากยิ่งขึ้น

3) การให้คำปรึกษา (Counseling) โดยผู้บังคับบัญชา หรือผู้ที่มีประสบการณ์ได้ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและการนำไปประยุกต์ใช้กับภารกิจงานอื่นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการปรับปรุง พัฒนา และแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ดีขึ้น อีกทั้งเพื่อความก้าวหน้าขององค์กรโดยที่ปรึกษาอาจจะเป็นบุคคลจากภายในหรือภายนอกองค์กรก็ได้ ซึ่งที่ปรึกษาต้องมีความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร

4) การหมุนเวียนงาน (Job rotation) คือ การสลับสับเปลี่ยน หมุนเวียนหน้าที่ ความรับผิดชอบของตำแหน่งงาน ภารกิจงานที่ปฏิบัติ ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรได้มีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดียิ่งขึ้น มีความรู้ความเข้าใจในตำแหน่งงานและภารกิจงานใหม่ที่รับผิดชอบ โดยที่ช่วยลดความเบื่อหน่ายจากการทำงานที่ซ้ำซาก จำเจ ข้อดีของการหมุนเวียนงานจะส่งผลให้บุคลากรมีความสามารถในการทำงานทดแทนกันได้ และมีความรอบรู้ที่หลากหลายในภารกิจงานตรงและภารกิจที่เกี่ยวข้อง ทั้งยังช่วยให้บุคลากรเกิดความเชี่ยวชาญในงานและการมีมุมมองถึงกระบวนการขององค์กรในภาพรวม ทั้งนี้ ก่อนที่จะมีการหมุนเวียนงานนั้นอาจจะต้องมีการสอนงานหรือการเรียนรู้งานในภารกิจงานใหม่ในเบื้องต้นด้วย เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่อ

การปฏิบัติงานขององค์กร และไม่ให้เกิดปัญหาที่บุคลากรจะมีความเบื่อหน่ายในความยากของงานใหม่ที่ได้ปฏิบัติ

3.3.4 การพัฒนาบุคลากรโดยการพัฒนาอาชีพ

การพัฒนาอาชีพ หมายถึง ความพยายามที่จะประเมินศักยภาพของ บุคคล เพื่อกำหนดเส้นทางอาชีพให้เหมาะสมอันเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานแต่ละคนมีโอกาสก้าวหน้า และเจริญเติบโตโดยมุ่งเน้นให้บุคลากรปฏิบัติงานในอาชีพที่ถนัด จึงต้องมีการวางแผนรวมทั้งฝึกอบรม และเสริมสร้างประสบการณ์เพื่อเตรียมบุคลากรให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลงต่อไปการพัฒนาอาชีพมีความสำคัญ ดังนี้

1) ทำให้องค์กรดึงดูดและคงไว้ซึ่งทรัพยากรที่มีความสามารถเนื่องจากการพัฒนาอาชีพเป็นการตอบสนองความต้องการที่จะเพิ่มคุณภาพชีวิตของบุคลากรให้ทำงานตามที่ถนัด และต้องการจึงทำให้บุคลากรผูกพันและภักดีต่อองค์กร

2) ช่วยลดความล้าสมัยของบุคลากรเพราะการพัฒนาอาชีพเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีการเปลี่ยนแปลงในอาชีพและตำแหน่งตามต้องการทำให้ไม่เกิด ความเบื่อหน่าย เกิดประสบการณ์ใหม่ ๆ และมีความกระตือรือร้นต่อสิ่งใหม่ ๆ อันจะช่วยจูงใจในการทำงานต่อไปได้มาก

3) เป็นหลักประกันว่าองค์กรให้ความสำคัญกับบุคลากรภายใน การพัฒนาอาชีพเป็นการเตรียมคนสำหรับความก้าวหน้าในอาชีพ ส่งผลให้บุคลากรรู้สึกมั่นใจและ มั่นคงในอาชีพ เพราะรู้สึกกว่าตนเองเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญอย่างยั่งยืนต่อองค์กรเปิดโอกาสให้มีความเจริญเติบโตและมีการลงทุนเพื่อบรรจุในตำแหน่งที่ว่าง

4) ช่วยให้บุคลากรและองค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน การพัฒนาอาชีพ คือ การหาความต้องการขององค์กรและของบุคลากร เพื่อนำมากำหนดแผนการพัฒนาอาชีพ ให้สอดคล้องกับความต้องการของทั้งสองฝ่ายทำให้องค์กรและบุคลากรเจริญเติบโตไปพร้อมกัน

3.3.5 การพัฒนาบุคลากรโดยการให้อำนาจ

การให้อำนาจ (Empowerment) เป็นแนวคิดทางการจัดการสมัยใหม่ที่มุ่งเน้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีอำนาจมากขึ้น มีอิสระในการตัดสินใจ และสามารถใช้ดุลยพินิจของตนเอง เพื่อดำเนินการให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ต้องการซึ่งเท่ากับยอมรับคุณค่าของผู้ปฏิบัติงานว่าสามารถดำเนินการได้ เป็นคนมีความรับผิดชอบ มีเหตุผล และมีศักดิ์ศรี การให้อำนาจจึงสามารถส่งผลดีต่อองค์กรได้ในที่สุด แนวทางการให้อำนาจที่มีประสิทธิภาพ การให้อำนาจบุคลากรอาจกระทำได้หลายแนวทาง แต่การให้อำนาจที่ได้ผล ควรยึดหลักเบื้องต้น ดังนี้

1) คัดเลือกบุคลากรที่จะให้อำนาจ ต้องมีการพิจารณาหาผู้ที่เหมาะสม ที่จะทำให้การปฏิบัติงานเสร็จสมบูรณ์เมื่อมีการให้อำนาจ และควรพิจารณาเลือกงานที่มีความสำคัญ และท้าทายความสามารถของบุคลากร เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ในงานและพัฒนาตนเองอีกด้วย

2) สื่อสารให้บุคลากรมีความเข้าใจถึงเหตุผลและภารกิจที่ต้องกระทำ มีความรับผิดชอบอย่างไร บุคลากรจะใช้ความสามารถของตนเองอย่างไรให้องค์กรประสบผลสำเร็จได้อย่างสมบูรณ์แบบมากที่สุด ซึ่งการสื่อสารถือว่าเป็นทักษะที่สำคัญของผู้บริหารที่จะต้องมีการเรียนรู้ ในเรื่องการสื่อสารยิ่งในองค์กรที่มีความแตกต่างทางวัฒนธรรม ยิ่งต้องอาศัยผู้บริหารที่สามารถโน้มน้าว บุคลากรให้เห็นความสำคัญและจำเป็นในการให้อำนาจ

3) มอบอำนาจหน้าที่และพันธะภาระ การให้อำนาจนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรที่ถูกให้อำนาจจะต้องมีสิทธิในการใช้ทรัพยากรและต้องรับผิดชอบต่อผลงาน กล่าวคือต้องยอมรับว่าตนเองเป็น “เจ้าภาพ” ที่จะต้องมีหน้าที่ผลักดันให้เกิดผลงานตามที่ต้องการ

4) เลือกระดับในการมอบหมายให้อำนาจกับพนักงานแล้วไม่ได้หมายความว่าหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาหมดหน้าที่ แต่จะต้องเข้าไปควบคุมและร่วมรับผิดชอบ ในผลงานด้วยการมอบอำนาจให้พนักงานผู้ใดมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับพนักงานและความสำคัญของงาน

3.3.6 การพัฒนาบุคลากรโดยใช้องค์การแห่งการเรียนรู้

องค์การแห่งการเรียนรู้หมายถึง องค์กรที่ให้ความสำคัญกับการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นกัน ทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันเป็นการเรียนรู้เพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ เพื่อให้้องค์กรสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

1) ลักษณะขององค์การแห่งการเรียนรู้

(1) มีเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างสมาชิกในองค์กรโดย สมาชิก องค์กรจะต้องมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น มีความคิดที่กว้างไกลและเปิดกว้าง

(2) มีความคิดใหม่ ซึ่งได้รับการพัฒนาขึ้นมาจากสมาชิกองค์กรดังนั้น สมาชิกต้องมีการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความชำนาญส่วนตัว ความคิดใหม่นี้จะช่วยให้ องค์กรก้าวหน้ามากกว่าคู่แข่ง

(3) มีการส่งผ่านความรู้ทั่วองค์กรการติดต่อสื่อสารเป็นปัจจัย สำคัญในความสำเร็จขององค์การแห่งการเรียนรู้ ต้องมีการเผยแพร่ความรู้และข้อมูลใหม่อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพทั้งองค์กร

(4) พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงอันเป็นผลมาจากความรู้ใหม่ สมาชิก องค์กร จะต้องมีความรู้สึกร่วมกันในการมุ่งให้เกิดการเรียนรู้ และนำความรู้นั้นมาใช้ให้เกิดประโยชน์

2) วินัย 5 ประการขององค์การแห่งการเรียนรู้

Sage กล่าวว่า การจะทำให้้องค์การกลายเป็น้องค์การแห่งการเรียนรู้ อย่างมีประสิทธิภาพ ต้องประกอบด้วยหลักการ 5 ประการดังนี้

(1) การคิดอย่างเป็นระบบ (Systems thinking) โดยพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการทั้งปัจจัยภายนอก ปัจจัยภายใน หรือปัจจัยทางตรงและ ปัจจัยทางอ้อม

(2) การเป็นเจ้านายตนเอง (Personal Mastery) หมายถึง การให้ความสำคัญกับความสามารถของตนเอง เข้าใจจุดแข็ง-จุดอ่อน และหาวิธีแก้ไขจุดอ่อนนั้นได้ ผู้ที่มีความเป็นเจ้านายตนเองสูงจะมีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง มีความเชื่อมั่นว่าวิสัยทัศน์ของตนเองมีความสำคัญ มองความจริงและความขัดแย้งเป็นพันธมิตรกัน เรียนรู้ที่จะรับมือการเปลี่ยนแปลง ชอบที่จะสื่อสาร เข้ากับผู้อื่นได้ และเข้าใจ

(3) การสร้างวิสัยทัศน์ร่วม (Shared Vision) คือ การทำให้ บุคลากรในองค์กรเข้าใจพันธกิจ และค่านิยมขององค์กรเพื่อจะได้ทราบว่าจะต้องทำอะไรบ้าง โดยพนักงานแต่ละคนอาจมีวิธีในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่แตกต่างกัน การมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน จึงทำให้องค์กรมีความมั่นคง และเจริญเติบโตในที่สุด การสร้างวิสัยทัศน์ร่วมกันสามารถทำได้ โดยการเชื่อมต่อแนวคิดของแต่ละคนเข้าหากัน เพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร

(4) แบบจำลองความคิด (Mental Model) โดยเริ่มจากการมีวิสัยทัศน์ของตน คือ การพยายามค้นหาตนเองและนำมาพิจารณา ซึ่งจะต้องมีการสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาวิสัยทัศน์ส่วนบุคคล เพราะวิสัยทัศน์ถือว่าเป็นจุดเริ่มของการกระทำ และสามารถพัฒนาไปสู่การสร้างความร่วมมือหรือการรวมพลัง (Synergy) เพื่อให้เกิดผลงานที่ต้องการได้ การพัฒนาแบบจำลองความคิดจะทำให้เกิดความคิดใหม่ ๆ ซึ่งในหลายองค์กรมักไม่ได้รับการยอมรับ เนื่องจากอาจเปลี่ยนแปลงความเคยชินของมนุษย์ การให้บุคลากรมีการพัฒนาความคิดใหม่ ๆ จะเท่ากับเป็นการฝึกฝนให้รู้จักคิดและยอมรับ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

(5) การเรียนรู้เป็นทีม (Team Learning) องค์กรจะต้องมีการส่งเสริมให้บุคลากรทำงานร่วมกันเป็นทีม (Teamwork) เนื่องจากจะทำให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ ร่วมกัน มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นเต็มที่ อันจะทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน

3.3.7 การพัฒนาบุคลากรโดยการจัดการความรู้

ความหมายของการจัดการความรู้ สมาคมฝึกอบรมและการพัฒนาของอเมริกา (American Society for Training and Development) กล่าวว่า การจัดการความรู้ (Knowledge Management) เป็นการค้นหาความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรเพื่อนำมาใช้ให้กลายเป็นสินทรัพย์เกี่ยวกับทุนทางปัญญา ศูนย์ด้านการเพิ่มผลผลิตและคุณภาพของอเมริกาอธิบายว่าการจัดการความรู้เป็นแนวทางที่จะช่วยให้ข่าวสารและความรู้ปรากฏขึ้น และมีการนำไปใช้กับบุคลากร ที่ต้องการในช่วงเวลาที่เหมาะสมเพื่อเพิ่มมูลค่า การจัดการความรู้ จึงถือเป็นวิธีการจัดการข้อมูลที่เป็นความรู้ ให้เป็นระเบียบครบถ้วนตามต้องการและง่ายต่อการค้นหา ประโยชน์ที่สำคัญอีกประการคือ การเก็บรักษาความรู้ให้อยู่กับองค์กรตลอดไป การจัดการความรู้ได้ดั่งนั้น จำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยี

1) เทคโนโลยีสำคัญ 5 ประการดังนี้

(1) Business Intelligence ได้แก่ OLAP หรือ Data Mining จะช่วยในการวิเคราะห์ข้อมูลทางธุรกิจ โดยการรวบรวมข้อมูลทั้งหมดจากรูปแบบต่างๆ เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล ต่อไป

(2) Collaboration เป็นการผสมผสานการใช้เครื่องมือหลาย ๆ ตัว เข้าด้วยกันในการจัดเก็บข้อมูล ข้อมูลอาจจะมีการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา จึงย่อมมีการใช้เครื่องมือในการจัดการที่แตกต่างกันไป

(3) Knowledge Transfer เป็นการถ่ายทอดวิชาความรู้ รูปแบบ e-Learning อันจะทำให้ผู้ใช้ระบบมีความเข้าใจในข้อมูลเหล่านี้ หรือทำอย่างไรให้พนักงานใหม่สามารถเรียนรู้งานของพนักงานที่ลาออกไปแล้วด้วยตนเองอย่างรวดเร็ว

(4) Knowledge Discovery เป็นการหาวิธีการที่จะเข้าถึงส่วนต่าง ๆ ที่ไม่เคยเข้าได้มาก่อน จึงต้องหาวิธีสกัดข้อมูลเหล่านี้ออกมาในรูปแบบที่เข้าถึงได้ทุกคน

(5) Expertise Location ช่วยในการค้นหาว่าใครในองค์กร การที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องใด มีการเก็บข้อมูลบุคคลในองค์กรและผลงานของคน ๆ นั้น ซึ่งจะทำให้รู้ว่าถนัดในเรื่องอะไร

2) องค์ประกอบของการจัดการความรู้

(1) คน (People) หมายถึง ผู้เกี่ยวข้องทั้งหลายไม่ว่าจะเป็นพนักงาน ลูกค้า หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ การจัดการความรู้จะช่วยในการรวบรวมข้อมูลของคนที่เกี่ยวข้องไว้ให้ เป็นประโยชน์ต่อการใช้งานต่อไป

(2) สถานที่ (Place) หมายถึง สถานที่ที่คนในองค์กรสามารถมา ระดมความคิดเห็นร่วมกัน หรือเปิดประเด็นแสดงความคิดเห็นในเรื่องหนึ่ง ๆ อาจอยู่ในรูปแบบของ Webboard หรือ Video Conference

(3) ข้อมูล (Thing) หมายถึง เนื้อหา ความรู้ ภูมิปัญญา หรือข่าวสารที่จะเก็บ และต้องการให้ผู้ใช้เข้าถึงข้อมูลเหล่านี้ได้โดยง่าย

3) กระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 Define เป็นการกำหนดประเภทของความรู้เพื่อตอบสนอง กลยุทธ์ขององค์กรหรือการหาองค์ความรู้หลัก ๆ ที่สามารถสร้างความแตกต่างเมื่อเปรียบเทียบกับ คู่แข่งขันได้อย่างเด่นชัด

ขั้นตอนที่ 2 Create เป็นการศึกษาเพิ่มเติม การสอนงาน การหาจาก แหล่งภายนอก ได้แก่ ที่ปรึกษา การหาหน่วยงานที่ดีที่สุด หรือจะทำให้สามารถสร้างความรู้และค้นหา ใช้ ประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่แล้ว

ขั้นตอนที่ 3 Capture เป็นการเสาะหา และการจัดเก็บความรู้ ในองค์การ ให้เป็นระบบ เพื่อให้เป็นทุนความรู้ขององค์การต่อไป ซึ่งจะทำให้สามารถยกระดับความรู้และ ขยายความรู้ใหม่ให้ทั่วทั้งองค์การได้โดยง่าย

ขั้นตอนที่ 4 Share เป็นการแบ่งปัน แลกเปลี่ยน เผยแพร่กระจายถ่ายโอน ความรู้ ซึ่งมีหลายรูปแบบหลายช่องทาง เช่น การฝึกอบรม การประชุม หรือการถ่ายโอนความรู้ใน ลักษณะผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (e -Learning) เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 5 Use เป็นการใช้ประโยชน์ การนำไปประยุกต์ใช้ก่อให้เกิด ประโยชน์และขยายผลให้ระดับความรู้และขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์การสูงขึ้น

โดยสรุปขั้นตอนในการจัดการความรู้ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ ขั้นการ กำหนดประเภทของความรู้ การศึกษาเพิ่มเติม การเสาะหาและการจัดเก็บความรู้ การแบ่งปัน และการใช้ประโยชน์

3.4 กระบวนการพัฒนาบุคลากร

Desimone,Werner และ Harris กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากรประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. การประเมินความต้องการ (Needs Assessment) คือ การกำหนดความต้องการ เกี่ยวกับการศึกษาองค์การสภาพแวดล้อม งาน และผลงานของพนักงาน เพื่อประโยชน์ในการ จัดลำดับ การใช้ความพยายามในการพัฒนาบุคลากร การกำหนดวัตถุประสงค์เฉพาะของการพัฒนา บุคลากร การกำหนดเกณฑ์การประเมินผล

2. การออกแบบ (Design) เป็นการคัดเลือกวัตถุประสงค์เฉพาะ การพัฒนาแผน การสอน การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ การกำหนดผู้รับผิดชอบ การคัดเลือกวิธีการและการกำหนดโครงการ

3. การนำไปปฏิบัติ (Implementation) มีความสำคัญอย่างมาก เพราะหากไม่ สามารถนำไปปฏิบัติให้เกิดผลตามที่ต้องการและออกแบบมาได้ก็จะมีประโยชน์ใด ๆ

4. การประเมินผล (Evaluation) เป็นขั้นตอนที่จะช่วยวัดและตรวจสอบความสำเร็จของ การพัฒนาว่าได้ผลตามต้องการหรือไม่ สามารถทำให้กลุ่มเป้าหมายมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถนำไป ประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้หรือไม่ ซึ่งการประเมินผลจะช่วยให้การตัดสินใจเกี่ยวกับการกำหนด โครงการการจัดสรรทรัพยากรและการกำหนดแนวทางการพัฒนาในอนาคต การประเมิน การออกแบบ การนำไปปฏิบัติ การประเมินผล การประเมิน ความต้องการการจัดลำดับ ความต้องการการกำหนด วัตถุประสงค์ การกำหนดเกณฑ์ การพัฒนา แผนการสอน การออกแบบ การประเมินผล การพัฒนา วัสดุอุปกรณ์ การดำเนินการหรือ การใส่สิ่งสอดแทรก การดำเนินการประเมินผล การกำหนด ผู้รับผิดชอบ การแปล ผลสัมฤทธิ์ การคัดเลือกวิธีการกำหนดโครงการ

4. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานและประเมินทักษะดิจิทัล

การประเมินผลเป็นกระบวนการบริหารที่นับว่ามีความสำคัญและจำเป็นเป็นอย่างยิ่ง กระบวนการหนึ่ง ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการวัดระดับหรือตรวจสอบประสิทธิผลการปฏิบัติงานว่าบรรลุเป้าหมายมากน้อยเพียงใด โดยเปรียบเทียบกับผลงานที่ได้รับมาตรฐานที่กำหนดผลที่คาดหวังหรือวัตถุประสงค์ที่กำหนดเอาไว้ ทั้งที่มองเห็นด้วยตาและไม่อาจมองเห็นด้วยตาได้ ผลการประเมินจะบอกให้ทราบถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลวซึ่งจะเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข ปัญหาหรืออุปสรรคทั้งในปัจจุบันและอนาคต

4.1 ความหมายของการประเมินผล

การประเมินผลมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

ศิริวัฒน์ วรรณาม (2540) กล่าวว่า การประเมิน หมายถึง วิธีการตัดสินคุณค่าหรือ ติราคาของสิ่งที่ถูกประเมินและเป็นการเสนอสารสนเทศ เพื่อช่วยเสนอทางเลือกในการตัดสินใจต่อการดำเนินการต่าง ๆ

สุวิมล ว่องวานิช (2541) ได้กล่าวไว้ว่า การประเมินผล (Evaluation) หมายถึง กระบวนการตัดสินคุณค่าของสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยนำสารสนเทศหรือผลจากการวัด มาเปรียบเทียบกับ เกณฑ์ที่กำหนดไว้

เกี่ยวกับความหมายของการประเมินผลข้างต้นนั้น นอกจากความหมายของการประเมินผลที่มาจากภาษาอังกฤษ คือ Evaluation แล้ว ยังมีคำว่า Assessment ซึ่งพบว่าได้เสนอ บางกรณีก็ใช้ในความหมายเดียวกัน โดยเฉพาะในหนังสือตำราของอเมริกัน ส่วนกลุ่มประเทศที่อยู่ใน เครือจักรภพจะใช้ 2 คำนี้ในความหมายที่แตกต่างกันนั้น Assessment จะเป็นการประเมินผล เบื้องต้นขณะที่ Evaluation เป็นกระบวนการตัดสินใจหรือตัดสินคุณค่าขั้นสุดท้าย เช่น Assessment ใช้เพื่อหาคำตอบว่านักเรียนเป็นอย่างไรได้รับความสำเร็จด้านไหน ส่วน Evaluation ใช้หาคำตอบถึง ผลหรือประสิทธิผลการจัดการเรียนการสอน เป็นต้น จึงอาจกล่าวได้ว่า Assessment เป็นส่วนหนึ่งของ Evaluation (เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2546)

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์ (2542: 3) ได้ให้ความหมายของการประเมินผลไว้ดังนี้

1. การประเมินมิได้มีความหมายจำกัดอยู่เพียงการกำหนดคุณค่าหรือความสำคัญ แต่ยังมีความหมายครอบคลุมถึงการพรรณนา การอธิบาย การวิเคราะห์และเปรียบเทียบ เพื่อการทำความเข้าใจในสิ่งนั้นด้วย

2. การประเมินหมายถึง กระบวนการที่จัดทำขึ้นเพื่อการตรวจสอบประสพการณ์ อย่างมีระบบโดยมีจุดมุ่งหมาย เพื่อการรักษาหรือดำรงไว้ของการกระทำหรือเพื่อการปรับปรุงให้ดีขึ้น

3. การประเมิน หมายถึง กระบวนการของการระบุจัดหาข้อมูลและการจัดเตรียมข้อมูล ที่เป็นประโยชน์สำหรับช่วยในการตัดสินใจคุณค่าของผลงาน

เยาเวตี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี (2544) ได้ให้ความหมายของการประเมินผลไว้ดังนี้

1. การประเมินผล หมายถึง การวัด ในช่วง ค.ศ.1900-1930 นักประเมินผลทางด้านการศึกษานิยามการประเมินว่าเป็นการวัดผลเน้นความเป็นปรนัย ความถูกต้องที่เป็นจริงอยู่แล้ว ความเที่ยงตรงของการวัด มาตรฐานของเครื่องมือที่ใช้วัดการวิเคราะห์เชิงปริมาณจาก คะแนนที่วัดได้ การค้นหาเกณฑ์มาตรฐานเพื่อนำมาใช้เปรียบเทียบกับผลการดำเนินโครงการ สำหรับการตัดสินใจและการวินิจฉัยคุณค่า

2. การประเมิน เป็นการวิจัย กล่าวคือ การประเมินเป็นการประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีวิจัย ทางสังคมเป็นวิทยาศาสตร์ประยุกต์เพื่อนำผลการวิจัยมาตัดสินใจและพัฒนาโครงการด้านการวางแผน การติดตามประสิทธิภาพและประสิทธิผลรวมทั้งการศึกษาถึงความเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากการนำนโยบาย แผนงาน โครงการไปปฏิบัติ มีการประเมิน มีการออกแบบวิจัย สร้างเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์และเชิงตรรกวิทยาอย่างเป็นระบบ เพื่อมุ่งตอบคำถามว่าโครงการนั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่และมีความสำเร็จระดับใด ผลการศึกษาจะนำไปใช้ในการตัดสินใจและเป็นทางเลือกในการปฏิบัติ

3. การประเมิน เป็นการตรวจสอบและการติดตามผลงานที่ได้ประเมินแล้ว กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือโครงการใดที่ได้ผ่านการประเมินแล้ว ก็จะทำให้การประเมินอีกครั้งเพื่อดูว่าเป็นไปตามมาตรฐานหรือไม่โดยมีกระบวนการและเทคนิควิธีสำหรับอ้างอิงผลการประเมินอย่างมีระบบ

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2544) กล่าวว่า การประเมิน หมายถึง กระบวนการ ที่ก่อให้เกิดสารสนเทศ (เชิงคุณค่า) เพื่อช่วยให้ผู้มีอำนาจหรือผู้เกี่ยวข้องได้ตัดสินใจเลือกทางเลือกใดอย่างมีประสิทธิภาพ

Alkin (อ้างใน เยาเวตี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2544) ได้นิยาม “การประเมิน” ไว้ว่าเป็นกระบวนการของการคัดเลือกประมวลข้อมูลและการจัดระบบสารสนเทศที่มีประโยชน์เพื่อนำเสนอต่อผู้มีอำนาจในการตัดสินใจ หรือเพื่อกำหนดทางเลือกในการทำกิจกรรมหรือโครงการใด ๆ โดย Alkin ได้แบ่งการประเมินออกเป็น 5 ส่วน คือ

1. การประเมินเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ของโครงการ การประเมินส่วนนี้เป็นการประเมินที่เกิดขึ้นก่อนที่จะทำกิจกรรมหรือโครงการให้สอดคล้องกับภาวะความต้องการที่เป็นอยู่

2. การประเมินเพื่อการวางแผนโครงการการประเมินส่วนนี้เป็นการประเมินเพื่อหาวิธีที่เหมาะสมที่จะวางแผนให้การดำเนินงานในโครงการนั้น ๆ ได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

3. การประเมินขณะกำลังดำเนินโครงการ การประเมินส่วนนี้จะเน้นถึงการพิจารณาขั้นตอนการทำงานว่าเป็นไปตามแผนงานที่วางไว้หรือไม่หรือได้ดำเนินการไปตามขั้นตอนที่ควรจะเป็นเพียงใด

4. การประเมินผลเพื่อการพัฒนา งาน การประเมินส่วนนี้เป็นการประเมินเพื่อค้นหารูปแบบแนวทางหรือข้อเสนอแนะใดในการที่จะทำให้งานที่กำลังดำเนินการอยู่นั้น มีประสิทธิภาพมากที่สุด

5. การประเมินเพื่อรับรองผลงานและการขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการ การประเมินส่วนนี้เป็นการประเมินภายหลังการดำเนินงานตามโครงการมีจุดมุ่งหมายเพื่อตรวจสอบผลที่ได้กับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ รวมทั้งการประเมินผล ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้กับโครงการต่อไปและเพื่อให้ข้อเสนอแนะในการที่จะยุบ เลิก ขยาย หรือปรับเปลี่ยนโครงการในช่วงระยะเวลาต่อไปด้วย

ศิริชัย กาญจนวาสี (2545) ได้สรุปความหมายของการประเมินไว้ว่าเป็นกระบวนการศึกษาสิ่งต่าง ๆ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัย (Research oriented) เป็นการตรวจสอบการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ ด้วยเสนอสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจและเป็นการตัดสินคุณค่าของสิ่งที่มีประเมิน

นงลักษณ์ วิรัชชัย (2545) ที่ได้สรุปความหมายของผู้เชี่ยวชาญด้านการประเมินหลายท่านว่า Assessment จะตัดสินโดยไม่เน้นข้อสรุปโดยรวม (Precision) ในการประเมินมากนัก เช่น การประเมินผู้เรียน (Student Assessment) การประเมินบุคลากร (Personnel Assessment) และการประเมินความต้องการจำเป็น (Need Assessment) เป็นต้น ซึ่งจะนำไปสู่กระบวนการประเมิน ที่เรียกว่า Evaluation ต่อไป จึงกล่าวได้ว่า Evaluation เป็นความหมายของการประเมินที่กว้างและ ครอบคลุมมากที่สุด

พิสนุ พองศรี (2549) ได้ให้ความหมายของการประเมินว่า การประเมิน (Evaluation) หมายถึง กระบวนการตัดสินคุณค่าของสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยนำสารสนเทศหรือผลจากการวัดมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้

อรุณ รัชธรรม (2553) กล่าวว่าไว้ว่าการประเมินผลเป็นการตรวจสอบดูว่างานที่ได้ดำเนินการ มีความก้าวหน้าไปแค่ไหน มีปัญหาในการปฏิบัติงานอย่างไร บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ หรือมีผลกระทบทั้งทางตรงทางอ้อมอย่างไร ซึ่งการประเมินผลประกอบด้วย

1. การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานกับแผนที่ตั้งไว้
2. การควบคุมและเร่งรัดการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผน
3. การศึกษาปัญหาในการปฏิบัติหรือแก้ไขแผนเพื่อให้เหมาะสมยิ่งขึ้น
4. การศึกษาแผนงานที่ได้ดำเนินการไปแล้วเพื่อทราบวาทอบสนองความต้องการหรือแก้ปัญหาที่มีอยู่อย่างไร

5. ดูผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมทั้งที่ตั้งไว้และไม่ได้ตั้งไว้ว่าจะใช้เป็นเหตุผลของการวางโครงการครั้งต่อไปหรือข้อมูลสำหรับช่วยในการตัดสินใจของฝ่ายบริหาร

นฤมล ผจญรักษ์ (2560) กล่าวว่า การประเมินผลการปฏิบัติ หมายถึง วิธีการหรือเครื่องมือที่ช่วยให้ผู้บังคับบัญชา สามารถทราบจุดเด่นจุดด้อยขีดความสามารถและศักยภาพของพนักงานแต่ละคนเพื่อที่องค์กรจะได้หาแนวทางในการแก้ไข เช่น การจัดฝึกอบรมปรับปรุงจุดด้อยให้แก่พนักงานเพื่อพัฒนาจุดเด่นได้อย่างถูกต้องเหมาะสมทั้งยังทำให้พนักงานมีขีดความสามารถที่จะปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้นอันจะนำไปสู่กระบวนการพิจารณาตำแหน่งที่สูงขึ้นรวมไปถึงการพัฒนาความก้าวหน้าในสายวิชาชีพเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2561) ให้ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ การประเมินเพื่อให้ทราบว่าคนทำงานได้ผลงานเท่าที่ควรจะทำให้เป็นไปตามความคาดหวังและความคุ้มค่าของเงินเดือนที่กำหนดไว้สำหรับตำแหน่งนั้น ๆ

จากที่กล่าวมาข้างต้นกล่าวโดยสรุปได้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือในการสร้างความเป็นธรรมในการจัดสรรทรัพยากร เช่น การให้รางวัลตอบแทนแก่พนักงานตามความสำเร็จของงานซึ่งผู้บังคับบัญชาจะต้องเป็นผู้ทำหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงานให้เกิดความเป็นธรรม ทั้งนี้การประเมินผลการปฏิบัติงานยังหมายถึงรวมถึงวิธีการประเมินประสิทธิภาพของบุคคลแต่ละบุคคลโดยเป็นระบบประเมินค่าการปฏิบัติงานส่วนบุคคลเพื่อให้ทราบว่าคนทำงานได้ผลเท่าที่ควรจะทำให้หรือไม่ ตามความคาดหวังและความคุ้มค่าของเงินเดือนที่กำหนดไว้

4.2 ความสำคัญของการประเมิน

การประเมินเป็นกิจกรรมที่บทบาทสำคัญในกระบวนการตัดสินใจเพื่อพัฒนางานต่างๆ ที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่าง ๆ เช่น ทำให้ได้สารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการกำหนดนโยบายหรือทิศทางการดำเนินงานขององค์กร ต่อการปรับปรุงสื่อ/ชิ้นงาน แผนงาน โครงการให้เหมาะสมก่อนนำไปปฏิบัติ นอกจากนี้ยังทำให้ผู้รับผิดชอบงาน/โครงการทราบจุดเด่น จุดด้อย ของงาน ซึ่งสามารถปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเป็นการลดโอกาสความสูญเสียไปในการปฏิบัติงานอีกด้วย ตลอดจนทำให้ทราบว่าปฏิบัติการใดๆ ที่ได้ลงทุนไปแล้วเกิดประโยชน์คุ้มค่าหรือไม่ หรือควรจะดำเนินการต่อไปหรือไม่ เป็นต้น

เป้าหมายของการประเมินคือสิ่งที่ต้องการประเมินอาจเป็นปัจจัยพื้นฐานในการดำเนินงาน อาทิเช่น สื่อ/อุปกรณ์/ชิ้นงาน บุคลากร งานปกติ (กิจกรรม/วิธีการทำงาน/ระบบงาน) นโยบาย แผนงาน โครงการ หลักสูตร องค์กรหรือหน่วยงาน เป็นต้น ส่วนความสำคัญของการประเมินผลการปฏิบัติงานสามารถสรุปเป็นประเด็นสำคัญต่างๆ ได้ดังนี้ (เรวดี รัตนบุรี, 2559)

1. การประเมินผลทำให้องค์กรสามารถรู้ถึงสถานะของตนเองว่าอยู่ ณ จุดไหน หรือสถานการณ์ในขณะนั้นเป็นอย่างไรดังนั้นถ้าองค์กรไม่สามารถประเมินผลการดำเนินงานของตนเองได้

ก็จะไม่สามารถบริหารตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เนื่องจากจะบริหารตนเองได้ ก็จะต้องรู้จักสถานการณ์ทั้งของตนเอง คู่แข่งขันและสภาวะแวดล้อม

2. การพัฒนาองค์กรหรือการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรต้องเริ่มจากการประเมินผลก่อน ทั้งนี้เนื่องจากการที่องค์กรจะมีการพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงมากน้อยเพียงใด ซึ่งการที่จะตอบคำถามเหล่านี้ได้ องค์กรจะต้องมีการประเมินผล

3. การกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดให้กับองค์กร สามารถทำให้บุคลากรในองค์กรได้ทราบถึงวัตถุประสงค์ขององค์กรและสามารถดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ ได้เป็นอย่างดี

4.3 ประเภทของการประเมิน

การแบ่งประเภทของการประเมินขึ้นอยู่กับเกณฑ์ที่ใช้ จำแนกได้ ดังนี้

4.3.1 โดยเกณฑ์จุดมุ่งหมายและลักษณะการใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

- 1) การประเมินความก้าวหน้า (Formative Evaluation)
- 2) การประเมินเพื่อสรุปผล (Summative Evaluation)

4.3.2 โดยเกณฑ์การยึดวัตถุประสงค์ของการประเมิน แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

- 1) การประเมินโดยยึดวัตถุประสงค์เป็นหลัก (Goal-Based Evaluation)
- 2) การประเมินที่อิสระไม่ยึดวัตถุประสงค์ของโครงการ (Goal-Free Evaluation)

4.3.3 โดยเกณฑ์ลำดับเวลาที่ประเมิน มีระยะเวลาในการประเมิน ดังนี้

- 1) ประเมินก่อนเริ่มปฏิบัติงานแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ
 - (1) การประเมินตามความต้องการจำเป็น (Need Assessment)
 - (2) การประเมินความเหมาะสมหรือความเป็นไปได้ของโครงการ (Project Appraisal)
- 2) ประเมินในระหว่างการดำเนินงาน (Implementation Evaluation)
- 3) ประเมินหลังการดำเนินงาน (Result Evaluation)

4.3.4 โดยเกณฑ์ลักษณะการใช้เกณฑ์ในการตัดสินใจ มี 2 ประเภท คือ

- 1) ประเมินแบบอิงเกณฑ์ (Criterion- Referenced Evaluation)
- 2) ประเมินแบบอิงกลุ่ม (Norm-Reference Evaluation)

รูปแบบการประเมินเป็นกรอบหรือแนวคิดที่สำคัญที่แสดงถึงกระบวนการหรือรายการที่ประเมินการใช้รูปแบบการประเมินใด ขึ้นอยู่กับจุดเน้นและจุดมุ่งหมายของการประเมิน ซึ่ง สมคิด พรหมจ้อย (2544) ได้เสนอการแบ่งรูปแบบการประเมินออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1) รูปแบบการประเมินที่เน้นจุดมุ่งหมาย (Objective Based Model) เป็นรูปแบบที่เน้นการตรวจสอบผลที่คาดหวังว่าเกิดขึ้นหรือไม่หรือประเมินโดยตรวจสอบผลที่ระบุไว้

ในจุดมุ่งหมายเป็นหลัก ได้แก่ รูปแบบการประเมินของไทเลอร์ (Tyler) ครอนบาค (Cronbach) เคริกแพททริก (Kirkpatrick) เป็นต้น

2) รูปแบบการประเมินที่เน้นการตัดสินคุณค่า (Judgemental Evaluation Model) เป็นรูปแบบการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศสำหรับกำหนดและวินิจฉัยคุณค่าของโครงการ ได้แก่ รูปแบบการประเมินของ สเตค (Stake) สคริฟเวน (Scriven) โพรวัส (Provus) เป็นต้น

3) รูปแบบการประเมินที่เน้นการตัดสินใจ (Decision-Oriental Evaluation) เป็นรูปแบบการประเมินที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ได้ข้อมูลและข่าวสารต่าง ๆ เพื่อช่วยให้ผู้บริหารในการตัดสินใจเลือกทางเลือกต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง ได้แก่ รูปแบบการประเมินของเวลช์ (Welch) สตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam) อัลคิน (Alkin) เป็นต้น

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การประเมินสอดคล้องกับหลักประชาธิปไตย ทุกคนทุกกลุ่มหรือทุกองค์กรสามารถที่จะประเมินซึ่งกันและกันโดยมุ่งเน้นประเมินเพื่อตัดสินคุณค่าของสิ่งที่ประเมินและเพื่อแสวงหาสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ ซึ่งการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาประเมินผลทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าวเพื่อที่จะได้ข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรต่อไป

4.4 เทคนิควิธีการประเมินผล

4.4.1 วิธีการให้คะแนนตามมาตราส่วนหรือขีดขนาด (Graphic Rating Scale)

วิธีนี้เป็นวิธีดั้งเดิมที่ยังคงนิยมใช้กันอยู่มาก เป็นการกำหนดคุณสมบัติต่าง ๆ ไว้บนมาตราส่วน เริ่มจากซ้ายสุดไปขวาสุด ในแต่ละช่องจะมีให้เลือกว่าคุณสมบัติของพนักงานอยู่ในระดับใดจากน้อยไปหามาก สิ่งที่เป็นปัญหาคือจะเลือกคุณสมบัติอย่างไรมาใส่ไว้ในแต่ละงาน เพราะงานแต่ละประเภทต้องการคุณสมบัติที่แตกต่างกัน โดยทั่วไปเราจึงต้องแบ่งลักษณะงานก่อน เช่นงานลักษณะปฏิบัติ กับ งานบริหาร หากเป็นงานปฏิบัติ เราจะพิจารณาจากปริมาณและคุณภาพของผลงานเกี่ยวกับความรู้ในงาน ความขยัน ความคิดสร้างสรรค์ ความร่วมมือ เป็นต้น แต่งานบริหารจะพิจารณาจากความเป็นผู้นำ ความสามารถในการวิเคราะห์ ความคิดสร้างสรรค์ เป็นต้น

4.4.2 วิธีการประเมินแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

เป็นการประเมินจากรายการคุณสมบัติของพนักงาน แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1) แบบถ่วงน้ำหนัก (Weight Checklist) ในการประเมินแบบนี้ประกอบด้วยข้อความต่าง ๆ ที่อธิบายถึงลักษณะเกี่ยวกับพฤติกรรมต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานตามหัวข้อที่กำหนดไว้ และมีการกำหนดคะแนนจากน้อยไปหามาก โดยผู้ประเมินจะทาเครื่องหมายลงในข้อที่ตรงกับพฤติกรรมของผู้รับการประเมินมากที่สุด แล้วนำคะแนนในหัวข้อต่าง ๆ มารวมกัน ในบางครั้งอาจ

กำหนดน้ำหนักคะแนนพิเศษถ่วงเป็นตัวคูณทำให้พฤติกรรมหรือปัจจัยบางข้อมีค่าคะแนนมากขึ้นหรือน้อย แตกต่างจากปัจจัยอื่น ๆ

2) แบบบังคับให้เลือก (Force Choices) วิธีนี้มีหลักการเช่นเดียวกับแบบถ่วงน้ำหนัก แต่มีข้อแตกต่างอยู่ที่ว่าการประเมินแบบนี้จะกำหนดข้อความหลาย ๆ ชุด ชุดละ 4 ข้อความ หรือมากกว่า ข้อความทั้ง 4 ข้อจะมีลักษณะที่เป็นไปในแง่บวก 2 ข้อความและในลบ 2 ข้อความ

4.4.3 วิธีแบ่งชั้น (Grading)

วิธีนี้จะมีการกำหนดคุณลักษณะของพนักงานที่จะประเมิน แล้วอธิบายคำจำกัดความของแต่ละคุณลักษณะไว้อย่างชัดเจน เช่น ความอดุสาหะพากเพียร การรู้จักตัดสินใจ การปรับตัว เป็นต้น แล้วแบ่งชั้นคุณลักษณะแต่ละอย่าง โดยทั่วไปแบ่งเป็น 3 ชั้น เช่น ดีมาก ปานกลาง ต้องปรับปรุง บางแห่งแบ่งออกเป็น 5 ชั้น คือ ชั้นที่ 1 ถึง 5 และให้คำจำกัดความแต่ละชั้นว่าเป็นอย่างไร การประเมินวิธีนี้ คล้ายคลึงกับการประเมินวิธีให้คะแนนตามมาตรฐานหรือขีดขนาด

4.4.4 วิธีการประเมินตามค่าคะแนน (Point Rating)

เป็นวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นรายบุคคล ตามรายการหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละลักษณะงานแต่ละตำแหน่ง เช่น รายการเกี่ยวกับคุณภาพและปริมาณงานที่สำเร็จ ความอดุสาหะ ความคิดริเริ่ม ความฉับไวในการแก้ปัญหาและตัดสินใจด้วยตนเอง เป็นต้น โดยผู้ประเมินจะให้คะแนนในแต่ละรายการของแบบประเมินของพนักงานแต่ละคนให้มีคะแนนรวมทั้งหมดทุกรายการเท่ากับ 100 คะแนน กล่าวคือ ถ้าพนักงานผู้ใดปฏิบัติงานได้ดี ก็มีคะแนนสูงกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานไม่ค่อยดี เช่นเดียวกับการให้คะแนนสอบไล่แบบอัตนัยนั่นเอง

สำหรับวิธีที่ 1 ถึง วิธีที่ 4 เป็นการประเมินผลแบบรายบุคคล โดยพิจารณาจากผลการปฏิบัติงานและจากคุณลักษณะหรือบุคลิกภาพของบุคคล

4.4.5 การจัดลำดับที่ (Ranking)

วิธีผู้ประเมินจะถูกกำหนดให้ทำการประเมินออกมาว่าพนักงานผู้ใดเป็นบุคคลที่ทำงานได้ดีที่สุดเรื่อยไปจนถึงลำดับต่ำสุด วิธีนี้จะพิจารณาคุณสมบัติโดยรวม เป็นวิธีที่ง่ายต่อการทำความเข้าใจ และปฏิบัติ แต่เหมาะกับกลุ่มคนที่มีจำนวนไม่มาก หากมีขนาดของกลุ่มมากเกินไปจะทำให้กลายเป็นเรื่องยากในทางปฏิบัติ ไม่ควรเกิน 20 คน

4.4.6 แบบเปรียบเทียบรายบุคคล (Comparison)

วิธีนี้เป็นการพยายามเปรียบเทียบพนักงานแต่ละคนกับคนอื่น ๆ ที่ทำงานเดียวกัน แล้วจัดเรียงลำดับ ตามลำดับจนครบทุกคน ในการเปรียบเทียบเพื่อจัดเรียงใช้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ประสิทธิภาพในงานความคิดริเริ่ม บุคลิกภาพ บางคนอาจดีเด่นบางเรื่อง ด้วยกว่าบางเรื่อง ก็ต้องคิดคะแนนเฉลี่ยของแต่ละคน แล้วจึงจัดอันดับ การจัดอันดับคนในกลุ่มเช่นนี้มี

ข้อพึงระวังในการเปรียบเทียบกับกลุ่มอื่น เพราะเปรียบเทียบกันไม่ได้ หากกลุ่มแตกต่างกันมาก หรือคนในแต่ละกลุ่มมีลักษณะแตกต่างกัน

4.4.7 การจับคู่เปรียบเทียบ (Paired Comparison)

วิธีนี้เป็นวิธีที่พัฒนาขึ้นมาเพื่อช่วยให้วิธีการจัดลำดับที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ในแง่ของความสะดวกและความถูกต้อง กล่าวคือในขั้นแรกจะมีการแยกชื่อพนักงานที่จะถูกประเมินออกจากกัน โดยบันทึกในแบบฟอร์มแต่ละแผ่นแล้วนำมาเปรียบเทียบกันเป็นคู่ ๆ ก็จะสามารถจัดลำดับได้

4.4.8 แบบกระจายเป็นกลุ่ม (Force Distribution)

การประเมินบางวิธีเปิดโอกาสให้หัวหน้างานใช้อคติส่วนตัวในการประเมิน แต่วิธีนี้เป็นการป้องกันไม่ให้เกิดความลำเอียง นั่นคือ จะต้องกระจายคุณสมบัติของพนักงานในลักษณะของการกระจายปกติ โดยกลุ่มบุคคลที่ถูกนำมาประเมินจะถูกแบ่งเป็น 5 ระดับชั้น คือ ชั้นดีที่สุดในตรงกลาง ค่อนข้างต่ำ และต่ำที่สุด ซึ่งจะมีลักษณะของการกระจาย ดังนี้ ร้อยละ 10 ให้อยู่ในช่วงดีที่สุดใน ร้อยละ 20 สำหรับระดับรองลงมา ร้อยละ 40 อยู่ระดับปานกลาง ร้อยละ 20 อยู่ระดับค่อนข้างต่ำ และ ร้อยละ 10 ที่เหลืออยู่ระดับต่ำที่สุดของกลุ่ม อย่างไรก็ตาม วิธีนี้เป็นวิธีที่กำหนดขึ้นมาผิดจากสมมติฐานที่ผิดจากความเป็นจริง เนื่องจากการกระจายที่ปกติ จะต้องเป็นข้อมูลที่ปกติและมีจำนวนมาก แต่ในการคัดเลือกคนเข้าทำงานองค์กรจะต้องเลือกคนที่มีคุณสมบัติที่ไม่ดีออก และรับคนเข้ามาเฉพาะกลุ่มคนที่มีคุณสมบัติที่ดีที่สุด ตรงกลาง หรืออย่างน้อยที่สุด ก็เป็นระดับดีปานกลาง ดังนั้นการกระจายของกราฟ จึงไม่ใช่รูปโค้งปกติ

สำหรับวิธีที่ 5 ถึง วิธีที่ 8 เป็นการประเมินผลเปรียบเทียบระหว่างบุคคล นอกจากนี้ยังมีวิธีการประเมินผลโดยพิจารณาจากเกณฑ์ต่าง ๆ หรือการประเมินผลด้วยวิธีการอื่น ๆ ดังจะกล่าวต่อไป

วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยึดพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานเป็นหลัก (Job Performance or Behavior Based Approach) แบ่งเป็น 3 วิธี คือ

4.4.9 วิธีการประเมินแบบเน้นเหตุการณ์สำคัญ (Critical Incident)

การที่จะรู้ว่าคนใดปฏิบัติงานได้ผลเพียงใดจะต้องอาศัยผลการทำงานของ คนงานที่เกิดขึ้น โดยวิธีนี้ผู้บังคับบัญชาโดยตรงจะต้องมีสมุดบันทึกเพื่อบันทึกเหตุการณ์ที่สำคัญของ ผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ละคนว่ามีพฤติกรรมที่มีผลโดยตรงต่อความสำเร็จ หรือความบกพร่องต่องานที่ทำ ในการบันทึกจะต้องแยกลักษณะของคุณสมบัติหรือพฤติกรรมของพนักงานเป็นประเภท ๆ ไป เช่น แยกเป็นการตัดสินใจ ความสามารถในการเรียนรู้งาน ประสิทธิภาพ ความเป็นอิสระในการทำงาน ความถูกต้องของงาน ความรับผิดชอบและความคิดริเริ่ม เป็นต้น การบันทึกประจำวันจะช่วยให้ ผู้บังคับบัญชาจำเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้

4.1.10 วิธีการบรรยายความ (Free-form Essay)

วิธีนี้ผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้เขียนประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน โดยเขียนได้อย่างอิสระ เป็นข้อความลงในกระดาษประเมิน โดยไม่มีรูปแบบอย่างใดอย่างหนึ่งเฉพาะ ผู้เขียนจะเขียนจะเสนอความคิดเห็นอย่างไรก็ได้ วิธีนี้ผู้บังคับบัญชาจะต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ ข้อมูลที่ได้รับมาจะต้องถ่วงงองอย่างดี ฉะนั้นผู้บังคับบัญชาจะต้องมีความสามารถวิเคราะห์ มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลและรู้จักสังเกตการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าใจผู้ใต้บังคับบัญชาว่าเป็นคนลักษณะอย่างไร

4.4.11 วิธีการประเมินผลตามแบบพรอบสต์ (Probst Rating Plan)

เป็นวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ J.B. Probst จัดทำขึ้น โดยมีหลักการจัดลำดับแบบความประพฤติหรือบุคลิกลักษณะไว้ประมาณ 100 กว่ารายการ ซึ่งแยกลักษณะพฤติกรรมหรือบุคลิกลักษณะที่กำหนดส่วนใหญ่จะเป็นลักษณะที่สังเกตง่าย สามารถแยกแยะเรียบเรียงได้ ทั้งนี้ในการกำหนดคุณลักษณะเพื่อประเมินพนักงานระดับปฏิบัติงาน จะมีความแตกต่างไปจากลักษณะที่จัดไว้เพื่อประเมินผู้ปฏิบัติงานระดับผู้บังคับบัญชา หรือระดับบริหาร และนอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้ผู้ประเมินเพิ่มเติมปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานได้ด้วย ในการประเมินให้ผู้ประเมินพิจารณาลักษณะพฤติกรรม หรือบุคลิกลักษณะของผู้รับการประเมิน แล้วทำเครื่องหมายลงในช่องน้ำหนักตามที่กำหนด จากนั้นจึงรวมคะแนนจะได้คะแนนรวมของผลการประเมิน

4.4.12 วิธีการประเมินโดยมีผู้ประเมินหลายคน (Multiple Rating, Multiple Appraisal หรือ Group Rating)

วิธีนี้ใช้ผู้ประเมินหลายคน ทำได้ 2 แบบคือ ผู้ประเมินแต่ละคนต่างคนต่างประเมินผลแล้วส่งให้ฝ่ายบุคคลรวบรวมเป็นผลประเมิน หรือ มีการอภิปรายงานของพนักงานในการประชุมหัวหน้างานที่จัดขึ้นตามระยะเวลา ที่ประชุมเสนอผลประเมินการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคน สมาชิกที่อยู่ในที่ประชุมก็จะร่วมกันประเมินสรุปอีกครั้งหนึ่ง

4.4.13 วิธีการประเมินร่วมกัน (Mutual Rating)

วิธีนี้มีองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้

- 1) สมาชิกทุกคนในกลุ่มที่ทำงานร่วมกันมีส่วนร่วม
- 2) การประเมินสมาชิกในกลุ่มที่แต่ละคนใช้วิธีลงคะแนนลับ
- 3) ประเด็นหรือปัจจัยที่จะนำมาใช้ในการประเมินตลอดจนวิธีการประเมินนั้นสมาชิกทุกคนร่วมกันกำหนด
- 4) ผลการประเมินและการติดตามผลการประเมินจะต้องเป็นที่รู้ทั่วกัน
- 5) ผลการประเมินจะถูกนำไปใช้อย่างไร สมาชิกในกลุ่มจะร่วมกันกำหนด

4.4.14 วิธีการประเมินโดยผู้ร่วมงาน (Peer Rating)

วิธีนี้เป็นวิธีการประเมินผลโดยกลุ่มพนักงานร่วมงานด้วยกัน เป็นผู้ประเมิน ซึ่งโดยทั่วไปแม้ว่าผลการประเมินโดยกลุ่มเพื่อนร่วมงานจะมีบ่อยครั้งที่สอดคล้องกับผลการประเมินของผู้บังคับบัญชาก็ตาม แต่ในทางความเป็นจริงมักจะปรากฏว่าการประเมินโดยกลุ่มเพื่อนร่วมงานจะแสดงถึงความแตกต่างเกี่ยวกับพฤติกรรมบางอย่างของพนักงานด้วยกันที่ผู้บังคับบัญชามองไม่เห็น จึงทำให้วิธีการประเมินแบบนี้แตกต่างกับวิธีอื่น ๆ เช่น เมื่อมีตำแหน่งหัวหน้างานว่างลง การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยกลุ่มเพื่อนร่วมงานจะมีผลดีกว่าวิธีอื่น ๆ เพราะจะทำให้สามารถพิจารณาบุคคลที่เหมาะสมที่เป็นที่ยอมรับในหมู่เพื่อนร่วมงาน เข้ามาดำรงตำแหน่งหัวหน้างานได้โดยไม่ขัดแย้ง

4.4.15 วิธีการประเมินด้วยตนเอง (Self-appraisal หรือ Self-rating)

วิธีนี้เป็นวิธีที่ให้พนักงานพิจารณาผลการปฏิบัติงานของตน โดยวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมในงานสำหรับระยะเวลาที่ผ่านมาและเขียนสรุป บางหน่วยงานอาจกำหนดคำถามขึ้น คำถามเหล่านี้ได้ตกลงกันกำหนดขึ้นหรือคนงานอาจถือคาอธิบายงานในตำแหน่งของตน ข้อจذبันทึก หรือโครงการที่ทำเป็นแนววิเคราะห์ แล้วเตรียมอภิปรายกับหัวหน้างาน ซึ่งได้ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในตนเองเดียวกันไว้พร้อมทั้งตั้งข้อสังเกตเกี่ยวกับการบังคับบัญชาของตนว่า สำเร็จหรือล้มเหลวเพียงใด เมื่ออภิปรายประเด็นต่าง ๆ ในการประเมินจนประนีประนอมกันแล้ว ผลการประเมินที่ประนีประนอมใหม่นี้จะเก็บรักษาไว้ในสมุดประวัติพนักงาน

4.4.16 วิธีการประเมินโดยวิธีสัมภาษณ์ (Field Interview Method หรือ Field Review Method)

วิธีนี้เจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคล จะไปทำการสัมภาษณ์ผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับงานที่เขารับผิดชอบ และรายละเอียดของบุคคลที่ต้องการจะประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลจะเตรียมคำถามที่จะถามไว้ก่อน เช่น พนักงานทำงานเป็นที่พอใจหรือไม่ แสบใดบ้าง ทำผิดพลาดอะไรบ้างและมีข้อบกพร่องอะไรบ้าง เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานอื่นแล้วเป็นอย่างไร เป็นต้น เมื่อสัมภาษณ์เสร็จก็จะจัดทำรายงานเป็นลายลักษณ์อักษรส่งคืนไปให้ผู้บังคับบัญชาพิจารณาและแก้ไขเพิ่มเติม เมื่อได้ข้อมูลรายละเอียดการประเมินผลการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลเรียบร้อยแล้วจึงทำรายงานผลการประเมินให้ผู้บังคับบัญชาของพนักงานนั้นรับรองความถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง

4.4.17 วิธีการประเมินแบบใช้ศูนย์กลางการประเมิน (Assessment Center)

วิธีนี้เป็นวิธีที่นำมาใช้เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานที่คาดหวังจากบุคลากรในอนาคต หรือประเมินหาศักยภาพบุคลากรว่า จะเหมาะสมกับงานซึ่งยังไม่เคยมีประสบการณ์มาก่อนหรือไม่ ในการประเมินตามวิธีนี้ บุคลากรที่คาดว่าจะสามารถปฏิบัติงานได้จากหน่วยงานหรือฝ่ายต่าง ๆ จะถูกจัดให้มาทำงานอยู่ร่วมกันประมาณ 2-3 วัน และจะได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานซึ่งมี

ลักษณะสอดคล้องหรือเหมือนกับงานที่จะต้องทำการปฏิบัติจริง ๆ เมื่อได้รับมอบหมายให้ทำ ในการมอบหมายงานให้ทดลองปฏิบัตินั้นอาจมอบหมายให้แต่ละคนทดลองทำโดยเอกเทศ หรืออาจให้ทำร่วมกันเป็นกลุ่ม ซึ่งผู้ถูกประเมินต้องพยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ดีที่สุด การประเมินผลแบบนี้ผู้ถูกประเมินจะถูกประเมินอย่างละเอียดด้านการสอบประวัติส่วนบุคคล ทดสอบการปฏิบัติงาน เพื่อประเมินความสามารถในอนาคต ให้เล่นเกมธุรกิจ ให้แบบฝึกหัดเกี่ยวกับการค้นหาข้อเท็จจริง การวิเคราะห์เฉพาะเรื่อง ทดสอบภาวะผู้นำ ทดสอบการตัดสินใจและทดสอบทางจิตวิทยาด้วย โดยกลุ่มผู้ประเมินกลุ่มหนึ่งซึ่งมีความรู้ หรือมีประสบการณ์ซึ่งจะคอยสังเกตบันทึกการปฏิบัติงานทั้งจุดอ่อน จุดแข็ง และศักยภาพของผู้ถูกประเมินแต่ละคน ตลอดระยะเวลาที่มาอยู่ร่วมกัน หลังจากนั้นกลุ่มผู้ประเมินจะทำการพิจารณาร่วมกัน เพื่อคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมที่สุดที่จะได้รับการมอบหมายให้ปฏิบัติงานจริง

4.4.18 วิธีการประเมินตามพฤติกรรมโดยอาศัยมาตราส่วน (Behaviorally Anchored Rating Scales-BARS)

วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ได้พัฒนาขึ้นมาใหม่ และยังไม่แพร่หลายนัก ยึดถือตามวิธีการประเมินแบบเน้นเหตุการณ์สำคัญ วิธีนี้จะกระทำโดยให้หัวหน้า อธิบายหรือบรรยายเกี่ยวกับสภาพที่ดีและไม่ดีในการปฏิบัติงาน จากนั้นผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารงานบุคคลก็จะนำเอาผลของการเขียนบรรยายดังกล่าวมาจัดกลุ่มเป็นประเภทซึ่งอาจแบ่งเป็น 5- 10 ประเภทด้วยกัน หลักจากนั้นจะกระทำเช่นเดียวกับวิธีการตรวจสอบรายการแบบถ่วงน้ำหนัก นั่นคือ แต่ละข้อความหรือรายการจะถูกประเมินโดยหัวหน้างาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้ผู้บังคับบัญชาอื่นที่ไม่ได้เป็นผู้เขียน ให้เป็นผู้ประเมินข้อความเหล่านี้แทน หลังจากนั้นก็จะมีการทดลองตรวจสอบ เพื่อดูว่าการประเมินดังกล่าวนั้นถูกต้อง ซึ่งจะเชื่อถือได้ก็ต่อเมื่อไม่มีการเบี่ยงเบนที่สำคัญ

4.4.19 วิธีการประเมินตามพฤติกรรมที่ได้จากการสังเกตการณ์โดยอาศัยมาตราส่วน (Behavioral Observation Scale)

วิธีนี้พัฒนามาจากวิธีการประเมินตามพฤติกรรมโดยอาศัยมาตราส่วน (BARS) เนื่องจากวิธีการประเมินแบบ BARS มีข้อจำกัดเกี่ยวกับข้อความที่บรรยายลักษณะเหตุการณ์ที่สำคัญที่นำมาจัดทำเป็นมาตราส่วนมีจำนวนจำกัด ข้อความบางส่วนไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์และผู้บังคับบัญชาที่ทำหน้าที่ประเมินไม่สามารถหาข้อความในแบบประเมินที่สอดคล้องกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเหตุการณ์ที่ได้จากการสังเกตการณ์ของผู้ประเมิน ไม่สามารถอธิบายได้ชัดเจน เป็นแนวทางเดียวกับข้อความที่กำหนดไว้ในแบบประเมิน ดังนั้น จึงมีการพัฒนาวิธีการประเมินตามพฤติกรรมที่ได้จากการสังเกตการณ์โดยอาศัยมาตราส่วน (BOS) ขึ้น เพื่อแก้ไขข้อจำกัดต่าง ๆ ดังที่กล่าวมา วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ BOS นี้ มีสาระสำคัญเหมือนวิธีการประเมินแบบ BARS ทุกประการ แต่แตกต่างตรงที่ การพัฒนารูปแบบของมาตราส่วน

และขั้นตอนในการคิดค่าคะแนน เท่านั้นที่ต่างกัน การวิเคราะห์ทางสถิติของวิธีนี้ สามารถระบุพฤติกรรมหรือเหตุการณ์สำคัญได้อย่างชัดเจน ระหว่างพนักงานที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับพนักงานที่ทำงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพ

4.4.20 วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยึดผลสำเร็จของงานหรือวัตถุประสงค์เป็นหลัก (Result or Objective Based Approach)

เป็นวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มุ่งประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในแง่ผลสำเร็จของงานตามวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมาย หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยมักจะประเมินในรูปของปริมาณ คุณภาพ เวลา หรือประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีทั้ง การประเมินตามผลงาน (Appraisal by Result) หรือมีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “Management by Objective” ซึ่งถือเอาผลการปฏิบัติงานเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา การพิจารณาจะคำนึงถึงผลงานเป็นหลัก แต่จะไม่คำนึงถึงวิธีการกระทำของแต่ละคน ส่วนวิธีการประเมินโดยใช้ตัวบ่งชี้โดยตรง (The Direct Index) วิธีนี้ถือหลักการประเมินโดยพิจารณาที่ผลงานเพียงด้านเดียว ไม่พิจารณาคุณลักษณะ หรือพฤติกรรมของผู้รับการประเมิน เมื่อรวมจากหลาย ๆ งานก็จะกลายเป็นกลุ่มตัวชี้ที่เป็นตัวเลข (Numerical Index) เพื่อใช้สำหรับวัดผลงานของตำแหน่งใด ตำแหน่งหนึ่ง ดังตัวอย่างเช่น ยอดการขาย ยอดเงินที่จัดเก็บได้ เป็นต้น และสำหรับวิธีการประเมินโดยเปรียบเทียบกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard of Performance) วิธีนี้จะนำผลการปฏิบัติงานที่ได้จริงมาพิจารณาเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ล่วงหน้าซึ่งคล้ายคลึงกับวิธีการประเมินโดยใช้ตัวชี้วัดโดยตรง แต่แทนที่จะใช้เพียงจำนวนตัวเลขในตัวชี้วัด ซึ่งจะแสดงเป้าหมายอย่างรวม ๆ การประเมินผลตามมาตรฐานการปฏิบัติงานจะกำหนดรายละเอียดในเป้าหมายที่จะใช้วัดผลการปฏิบัติงานชัดเจนกว่า โดยการระบุเงื่อนไขที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน โดยการใช้ข้อความบอกให้ทราบด้วย

4.4.21 วิธีจดบันทึกปริมาณงาน (Production Record)

วิธีนี้เป็นวิธีที่นิยมใช้กับงานประจำ (Routine) ซึ่งต้องทำซ้ำ ๆ เหมือนเดิม และสามารถกำหนดนับผลงานได้อย่างชัดเจน เช่น งานพิมพ์ งานผลิตทางอุตสาหกรรม งานเก็บเอกสาร เป็นต้น โดยพิจารณาเปรียบเทียบผลงานรวมทั้งคนงานได้ปฏิบัติ และนับจำนวนปริมาณงานที่ได้ทำไว้ต่อวัน สัปดาห์หรือเดือนกับมาตรฐานของงานที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ซึ่งได้จากวิธีการศึกษาจับเวลาเคลื่อนไหว เข้าช่วย

4.4.22 วิธีบันทึกผลการปฏิบัติงานตามช่วงเวลา (Periodic Test)

วิธีประเมินผลการปฏิบัติงานแบบนี้ จะวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในระยะเวลาหนึ่งที่กำหนด มักจะใช้ระยะเวลาสั้น ๆ เช่น วัดผลความเร็วในการพิมพ์ต่อหน้าที่ของพนักงานพิมพ์ดีดว่าพิมพ์ได้กี่คำ แตกต่างจากวิธีจดบันทึกปริมาณงาน ซึ่งใช้กำหนดระยะเวลาที่ต่อเนื่องกัน เช่น ทกเดือนหรือหนึ่งปีในการจดบันทึกปริมาณงานที่พนักงานทำได้

4.4.23 วิธีทดสอบผลงาน (Performance Test)

เป็นการออกแบบวิธีการทดสอบผลการปฏิบัติงาน เพื่อนำมาใช้ทดสอบและประเมินผลแล้วติดตามประเมินว่า พนักงานผู้นั้นทำงานได้ดีได้อย่างไร หลังจากนั้นก็จะทำการเลื่อนขั้นและเพิ่มเงินเดือนให้ในกรณีที่มีผลงานดี หรือลงโทษต่อไปเฉพาะกรณีที่มีผลงานต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด

4.4.24 วิธีการวิเคราะห์หน้าที่และความตามตำแหน่ง (Analysis of Position Functions and Responsibilities)

วิธีนี้หัวหน้างานให้รายละเอียดเกี่ยวกับงานของตำแหน่ง และการประเมินมุ่งพิจารณาผลงานโดยตรงมากกว่าคุณลักษณะประจำตัวและลักษณะเฉพาะบุคคล ดังเช่นพิจารณาว่างานเป็นที่พอใจหรือไม่ ถ้าไม่เป็นที่พอใจทำไมจึงปรากฏผลเช่นนั้นและจะมีทางแก้ไขข้อบกพร่องเหล่านั้นได้อย่างไร เป็นต้น

4.4.25 วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ 360 องศา (360 Degree System)

เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบผสมผสาน อีกประเภทหนึ่งที่เน้นให้ทราบถึงความรู้ ทักษะ ความสามารถและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานผู้รับการประเมิน จากหลายแหล่งข้อมูล เพื่อให้มีความถูกต้อง แม่นยำ และเชื่อถือได้มากกว่าการประเมินโดยผู้บังคับบัญชาเพียงลำพัง ทั้งนี้ ได้ใช้วิธีการประเมินผสมผสานกันหลายวิธีทั้งวิธีการประเมินผลที่ยึดคุณลักษณะบุคคลเป็นหลัก และการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นพฤติกรรมการทำงานที่ทำงานสำเร็จ ซึ่งได้แก่วิธีประเมินโดยใช้ผู้ประเมินหลายคน วิธีประเมินโดยใช้เพื่อนร่วมงานประเมิน วิธีประเมินตนเอง รวมทั้งผู้เกี่ยวข้องได้แก่ ลูกค้าภายใน ลูกค้าภายนอก ผู้ส่งวัตถุดิบ เป็นต้น

4.4.26 วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยใช้ดัชนีวัดผลงานหลัก (KPI: Key Performance Indicators)

การประเมินผลโดยใช้ดัชนีชี้วัดผลงานหลัก เป็นวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานอีกวิธีหนึ่งที่มีความนิยมอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน โดยเฉพาะองค์กรที่มุ่งเน้นการบริหารจัดการสมัยใหม่เป็นวิธีการประเมินที่ พัฒนาจากวิธีการประเมินผลที่ยึดผลสำเร็จของงานหรือวัตถุประสงค์เป็นหลัก ซึ่งมีข้อจำกัดหรือจุดอ่อนในแง่ความเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และ กลยุทธ์ การดำเนินงานขององค์กรในอันที่จะทำให้องค์กรมีความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยมีการพัฒนาเป็นดัชนีวัดผลงานหลัก เพื่อประเมินผลความสำเร็จขององค์กร เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าองค์กรจะสามารถเติบโต แข่งขันได้อย่างยั่งยืนระยะยาว

โดยสรุปแล้วเทคนิควิธีในการประเมินการปฏิบัติงานมีหลากหลายรูปแบบ ในการประเมินผลการปฏิบัติงานหรือการประเมินทักษะของบุคลากรควรเลือกรูปแบบวิธีที่เหมาะสมกับลักษณะของงาน

4.6 การประเมินทักษะดิจิทัล

การประเมินทักษะดิจิทัลทำได้โดยการทดลองทั้งแบบข้อเขียนและปฏิบัติการ ทดสอบ ข้อเขียนนั้นสามารถใช้เป็นชุดทดสอบมาตรฐานซึ่งบริบทของเทคโนโลยีขนาดใหญ่ เช่น ไมโครซอฟท์ ซิสโก้ไอบีเอ็ม ฯลฯ มีเครื่องมือในการทดสอบมาตรฐาน เครื่องมือของแต่ละสายงานว่ามีความรู้และ ทักษะในการแก้ปัญหาอย่างไรบ้าง

การประเมินทักษะดิจิทัลของบุคคลนั้น สามารถกระทำได้หลายวิธีซึ่งจะประสบความสำเร็จผลมากน้อยเพียงใดนั้น ส่วนหนึ่งก็ขึ้นอยู่กับทางเลือกวิธีการหรือเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินให้เหมาะสมซึ่งวิธีการหรือเครื่องมือในการประเมินทักษะดิจิทัลของบุคคล สามารถแบ่งเป็น 3 กลุ่มใหญ่ๆ (รัชนิวรรณ วณิชย์ถนอม, 2558) ดังนี้

1. การประเมินโดยใช้แบบทดสอบเป็นแบบทดสอบที่มุ่งวัดความสามารถของบุคคล โดยให้แสดงพฤติกรรมตามเงื่อนไขที่กำหนด เช่น แบบทดสอบที่วัดความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยแบบทดสอบนี้จะมุ่งประเมินทักษะดิจิทัลที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติ

2. การประเมินโดยการสังเกตพฤติกรรม เป็นการประเมินทักษะดิจิทัลโดยการสังเกต พฤติกรรมของผู้รับการประเมินในสถานการณ์บางอย่างซึ่งแตกต่างจากการประเมินโดยใช้แบบทดสอบ โดยประเมินโดยการสังเกตพฤติกรรมจะมีเครื่องมือในการประเมินหลายแบบด้วยกันคือ การสังเกตพฤติกรรมการปฏิบัติงานโดยตรง การสัมภาษณ์การใช้แบบประเมินหรือการประเมินด้วยเทคนิควิ หลายวิธีซึ่งเป็นการประเมินโดยใช้เครื่องมือหรือวิธีการหลาย ๆ ชนิดผสมกัน เช่น การใช้การทดสอบ การสัมภาษณ์ร่วมกับการสังเกตพฤติกรรม การฝึกปฏิบัติ ในกิจกรรมต่าง ๆ

3. การประเมินโดยการรายงานข้อมูลเกี่ยวกับตนเอง ประเมินโดยให้ผู้รับการประเมิน รายงานข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับทักษะดิจิทัลของตน

การใช้เครื่องมือประเมินทักษะดิจิทัลของบุคคลนั้นควรเป็นไปตามหลักการดังต่อไปนี้

1. จะต้องกำหนดขอบเขตเนื้อหาหรือวัตถุประสงค์ของการประเมินทักษะดิจิทัลอย่างชัดเจนว่าทักษะดิจิทัลที่ต้องการประเมินคืออะไร

2. ใช้เครื่องมือที่มีคุณภาพ การประเมินทักษะดิจิทัลจะประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับคุณภาพของเครื่องมือ ความเหมาะสมในการประเมิน โดยเฉพาะความเที่ยงตรงและความเชื่อถือได้

3. มีการดำเนินการเลือกสรรอย่างเป็นระบบ เพื่อสร้างความชัดเจนโปร่งใสเป็นธรรม และก่อให้เกิดมาตรฐาน ทั้งในส่วนของทักษะดิจิทัลที่ต้องประเมินและเครื่องมือที่เลือกใช้เกณฑ์ การตัดสินใจ ตลอดจนขั้นตอนหรือวิธีดำเนินการ

4.7 การประเมินทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว

การประเมินทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว แบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง กลุ่มผู้อำนวยการกอง กลุ่มผู้ดำเนินงานตามนโยบายและวิชาการ กลุ่มทำงานด้านบริการ กลุ่มปฏิบัติงานด้านดิจิทัล และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานอื่น ๆ ได้แก่ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานธุรการ และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอื่น ๆ บนสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร โดยประเมินทักษะดิจิทัลตามกลุ่มของบุคลากร ดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2562)

1. กลุ่มผู้บริหารระดับสูง (Executive) ประกอบด้วยทักษะต่าง ๆ ดังนี้
 - 1.1 การเข้าถึงและตระหนักดิจิทัล
 - 1.2 การใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน
 - 1.3 การประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน
 - 1.4 การปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดี ด้านดิจิทัล
 - 1.5 การปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานร่วมระหว่างหน่วยงานของรัฐ
 - 1.6 การกำกับการใช้งานสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)
 - 1.7 การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ
 - 1.8 การกำหนดกรอบการให้ บริการแบบเชื่อมโยงและเทคโนโลยีการออกแบบกระบวนการ
 - 1.9 การวางกลยุทธ์การให้ บริการสมาร์ตดิจิทัลและนำสู่การปฏิบัติ
 - 1.10 การสร้างเครือข่ายเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการดิจิทัล
 - 1.11 การกำหนดนโยบายและทิศทางเพื่อพัฒนาองค์กรดิจิทัลที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานข้ามหน่วยงาน
 - 1.12 การออกแบบองค์กรดิจิทัล (Future Design)
 - 1.13 การจัดเตรียมทรัพยากรเพื่อการบูรณาการสำหรับองค์กรดิจิทัล
 - 1.14 การนำการพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA) สำหรับพัฒนาองค์กรดิจิทัล
 - 1.15 การนำการพัฒนาการทำงานร่วมกันเป็นทีมแบบข้ามหน่วยงาน (Across Boundaries)
 - 1.16 การเก่งกระบวนการงาน เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง

- 1.17 การขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Transformation)
- 1.18 การบริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล
- 1.19 การสนับสนุนการปรับ เปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน
2. กลุ่มผู้ดำเนินการกอง (Management) ประกอบด้วยทักษะทักษะดังนี้
- 2.1 การใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน
- 2.2 การประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน
- 2.3 การใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ
- 2.4 การปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดี ด้านดิจิทัล
- 2.5 การกำกับและตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัล
- 2.6 การประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานร่วมกันสำหรับพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Inter-Operability Framework)
- 2.7 การปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service Level Agreement; SLA)
- 2.8 การบริหารความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Management)
- 2.9 การปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานร่วมระหว่างหน่วยงานของรัฐ
- 2.10 การกำกับการใช้งานสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)
- 2.11 การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ
- 2.12 การกำหนดกรอบการให้ บริการแบบเชื่อมโยงและเทคนิคการออกแบบกระบวนการ
- 2.13 การวางกลยุทธ์การให้ บริการสมาร์ตดิจิทัลและนำสู่การปฏิบัติ
- 2.14 การสร้างเครือข่ายเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการดิจิทัล
- 2.15 การปรับปรุงกระบวนการงานและพัฒนานวัตกรรมบริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่อง
- 2.16 การกำหนดนโยบายและทิศทางเพื่อพัฒนาองค์กรดิจิทัลที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานข้ามหน่วยงาน
- 2.17 การออกแบบของค์กรดิจิทัล (Future Design)

- 2.18 การจัดเตรียมทรัพยากรเพื่อการบูรณาการสำหรับองค์กรดิจิทัล
- 2.19 การริเริ่มและวางแผนโครงการภายใต้รัฐบาลดิจิทัล (Project Initiation and Planning)
- 2.20 การทบทวนโครงการและปิดโครงการ
- 2.21 การนำการพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA) สำหรับพัฒนาองค์กรดิจิทัล
- 2.22 การนำการพัฒนาการทำงานร่วมกันเป็นทีมแบบข้ามหน่วยงาน (Across Boundaries)
- 2.23 การเก่งกระบวนงาน เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง
- 2.24 การขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Transformation)
- 2.25 การบริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล
- 2.26 การสนับสนุนการปรับ เปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน
3. กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านนโยบายและงานวิชาการ (Academic) ประกอบด้วยทักษะทักษะดังนี้
- 3.1 การเข้าถึงและตระหนักดิจิทัล
- 3.2 การใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน
- 3.3 การใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน
- 3.4 การประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน
- 3.5 การผลิตชุดข้อมูลเพื่อการบริการสาธารณะ (Open Public Data)
- 3.6 การใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน
- 3.7 การใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ
- 3.8 การปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดี ด้านดิจิทัล
- 3.9 การกำกับและตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัล
- 3.10 การประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานร่วมกันสำหรับพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Inter-Operability Framework)
- 3.11 การปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service Level Agreement; SLA)
- 3.12 การปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานร่วมระหว่างหน่วยงานของรัฐ

- 3.13 การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล
- 3.14 การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ
- 3.15 การออกแบบนวัตกรรมบริการ
- 3.16 การปรับปรุงกระบวนการและพัฒนานวัตกรรมบริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่อง
- 3.17 การบริหารจัดการประสิทธิภาพการบริการและการทำงานดิจิทัล
- 3.18 การออกแบบองค์กรดิจิทัล (Future Design)
- 3.19 การริเริ่มและวางแผนโครงการภายใต้รัฐบาลดิจิทัล (Project Initiation and Planning)
- 3.20 การเร่งกระบวนการ เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง
- 3.21 การบริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล
- 3.22 การสนับสนุนการปรับ เปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน
4. กลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการ (Service) ประกอบด้วยทักษะทักษะดังนี้
- 4.1 การเข้าถึงและตระหนักดิจิทัล
- 4.2 การใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน
- 4.3 การใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน
- 4.4 การประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน
- 4.5 การผลิตชุดข้อมูลเพื่อการบริการสาธารณะ (Open Public Data)
- 4.6 การใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน
- 4.7 การใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ
- 4.8 การปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดี ด้านดิจิทัล
- 4.9 การกำกับและตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัล
- 4.10 การปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service Level Agreement; SLA)
- 4.11 การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล

4.12 การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ

4.13 การกำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยงและเทคนิคการออกแบบกระบวนการ

4.14 การออกแบบนวัตกรรมบริการ

4.15 การปรับปรุงกระบวนการงานและพัฒนานวัตกรรมบริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่อง

4.16 การบริหารจัดการประสิทธิภาพการบริการและการทำงานดิจิทัล

4.17 การออกแบบองค์กรดิจิทัล (Future Design)

4.18 การแบ่งกระบวนการ เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง

4.19 การบริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล

4.20 การสนับสนุนการปรับ เปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

5. กลุ่มผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Technologist) ประกอบทักษะ ดังนี้

5.1 การใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน

5.2 การประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน

5.3 การใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน

5.4 การปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดี ด้านดิจิทัล

5.5 การประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานร่วมกันสำหรับพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Inter-Operability Framework)

5.6 การปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service Level Agreement; SLA)

5.7 การบริหารความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Management)

5.8 การปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานร่วมระหว่างหน่วยงานของรัฐ

5.9 การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล

5.10 การจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล

5.11 การกำกับการใช้งานสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)

5.12 การบริการเทคโนโลยีดิจิทัล

5.13 การพัฒนาแผนบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยและความต่อเนื่อง
การให้บริการแบบดิจิทัล

5.14 การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็น
ประโยชน์ต่อการตัดสินใจ

5.15 การพัฒนาซอฟต์แวร์ตามแนวทางพลวัตรปรับต่อเนื่อง

5.16 การกำหนดกรอบการให้ บริการแบบเชื่อมโยงและเทคนิคการออกแบบ
กระบวนการ

5.17 การวางกลยุทธ์การให้ บริการสมาร์ตดิจิทัลและนำสู่การปฏิบัติ

5.18 การออกแบบนวัตกรรมบริการ

5.19 การสร้างเครือข่ายเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการดิจิทัล

5.20 การสร้างนวัตกรรมบริการแทนที่ใช้งานได้และสำเร็จได้ (Minimum Viable
Service) ในระยะเวลาสั้นและใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด

5.21 การปรับปรุงกระบวนการและพัฒนานวัตกรรมบริการเพื่อยกระดับคุณภาพ
การให้บริการดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่อง

5.22 การบริหารจัดการประสิทธิภาพการบริการและการทำงานดิจิทัล

5.23 การกำหนดนโยบายและทิศทางเพื่อพัฒนาองค์กรดิจิทัลที่มีการเชื่อมโยง
ข้อมูลและการทำงานข้ามหน่วยงาน

5.24 การออกแบบองค์กรดิจิทัล (Future Design)

5.25 การริเริ่มและวางแผนโครงการภายใต้รัฐบาลดิจิทัล (Project Initiation
and Planning)

5.26 การดำเนินโครงการและควบคุมโครงการดิจิทัล

5.27 การทบทวนโครงการและปิดโครงการ

5.28 การเก่งกระบวนการ เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง

5.29 การบริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล

5.30 การสนับสนุนการปรับ เปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

6. กลุ่มผู้ปฏิบัติงานอื่น (Other) ประกอบด้วยทักษะทักษะดังนี้

6.1 การเข้าถึงและตระหนักดิจิทัล

6.2 การใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน

6.3 การใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน

6.4 การประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน

6.5 การใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน

6.6 การใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ

6.7 การปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดี ด้านดิจิทัล

6.8 การปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกัน ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service Level Agreement; SLA)

6.9 การเก่งกระบวนการงาน เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง โดยสรุปแล้วในการประเมินทักษะดิจิทัลเป็นวัดทักษะดิจิทัลของบุคลากรสำนักงาน เขตลาดพร้าว ตามประเภทบุคลากร เพื่อให้ทราบสภาพปัจจุบันเกี่ยวกับทักษะดิจิทัลของบุคลากรซึ่งเป็นข้อมูลสารสนเทศสำหรับการจัดทำแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพต่อไป ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาบุคลากรในสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร และผู้ศึกษาได้นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับสำนักงานเขตลาดพร้าวในหัวข้อต่อไป

5. ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

5.1 ข้อมูลทั่วไป

สำนักงานเขตลาดพร้าว ได้รับการจัดตั้งเป็นสำนักงานเขตอย่างเป็นทางการเมื่อได้มีการแยกพื้นที่ปกครองออกมาจากเขตบางกะปิ เมื่อวันที่ 4 กันยายน 2532 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทยเรื่อง การเปลี่ยนแปลงพื้นที่เขตบางกะปิและตั้งเขตลาดพร้าวและเขตบึงกุ่ม ลงวันที่ 4 กันยายน 2532 มีเนื้อที่ 30.476 ตารางกิโลเมตร แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 2 แขวง คือแขวงลาดพร้าวและแขวงจรเข้บัว มีนายชาญชัย โรหิตศิริ เป็นผู้อำนวยการเขตคนแรก เดิมตัวอาคารที่ทำการของสำนักงานเขตลาดพร้าว เป็นตึก 2 ชั้นอยู่ในที่ดินซึ่ง นายอุดม รุ่งโรจน์ธนกุล เป็นผู้บริจาครวมเนื้อที่ 3 ไร่ 19 ตารางวา ต่อมาสถานที่คับแคบ ไม่สะดวกแก่การปฏิบัติงาน และการให้บริการประชาชน จึงได้ก่อสร้างอาคารที่ทำการสำนักงานเขตขึ้นใหม่ ในพื้นที่เดียวกัน เมื่อวันที่ 6 พฤษภาคม 2534 แล้วเสร็จเมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2535 ทำพิธีเปิดอาคาร อย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 22 ธันวาคม 2535 เป็นอาคารขนาด 31.80 x 103.35 เมตร สูง 10 ชั้น ใช้งบประมาณในการก่อสร้างเป็นเงินรวมทั้งสิ้น 76,350,000 บาท ตั้งอยู่เลขที่ 77 หมู่ 8 ถนนนาคนิवास แขวงลาดพร้าว เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร 10230 ต่อมากรุงเทพมหานครมีนโยบายปรับเปลี่ยนพื้นที่ และตั้งเขตใหม่ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 21 พฤศจิกายน 2540 เขตลาดพร้าวจึงเหลือเนื้อที่ 21.062 ตารางกิโลเมตร จากการปรับเปลี่ยนพื้นที่ตามคำสั่งดังกล่าว ทำให้ประชาชนที่อาศัยอยู่บริเวณซอยแยกจากซอยสังคมสงเคราะห์ เขตวังทองหลาง พื้นที่ประมาณ 0.3 ตารางกิโลเมตร ไม่ได้รับความสะดวก

ในการเดินทางไปติดต่อราชการกับสำนักงานเขตวังทองหลาง ดังนั้นเพื่อความเหมาะสมและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนจึงให้เปลี่ยนแปลงพื้นที่เขตลาดพร้าวและเขตวังทองหลาง ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 24 มกราคม 2545 โดยให้มีผลตามประกาศวันที่ 11 มีนาคม 2545 ปัจจุบันมีเนื้อที่ทั้งหมดรวม 21.362 ตารางกิโลเมตร (สำนักงานเขตลาดพร้าว, 2565)

5.2 ที่ตั้ง อาณาเขต

ขนาดพื้นที่แยกตามแขวงเขตลาดพร้าวตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือของกรุงเทพมหานคร มีอาณาเขตดังนี้ (สำนักงานเขตลาดพร้าว, 2565)

ทิศเหนือ ติดต่อกับเขตบางเขน โดยใช้ฝั่งทิศเหนือของคลองหลุมไผ่คลองสามขา คลองโคกคราม และคลองตาแร่ เป็นเส้นแบ่งเขต

ทิศตะวันออก ติดต่อกับเขตบึงกุ่ม เขตบางกะปิ เขตวังทองหลาง โดยใช้ถนนประดิษฐ์มนูธรรม เป็นเส้นกำหนดแบ่งเขต เริ่มตั้งแต่ถนนประดิษฐ์มนูธรรมตัดกับ คลองตาแร่ฝั่งตะวันออกโดยมีผิวการจราจรของ ถนนประดิษฐ์มนูธรรมเข้าจรดขอบฟุตบาทฝั่งตะวันออก อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของ สำนักงานเขตลาดพร้าว เรื่อยไปจนถึงแนวซอยสังคมสงเคราะห์

ทิศใต้ ติดต่อกับเขตวังทองหลาง เขตห้วยขวาง โดยใช้ซอยสังคมสงเคราะห์เป็นเส้นกำหนดแบ่งเขตตั้งแต่ ริมฟุตบาทฝั่งตะวันออกถนนประดิษฐ์มนูธรรมข้ามถนนประดิษฐ์มนูธรรมเข้าซอยสังคมสงเคราะห์ฝั่งด้านเหนือของซอย (ผิวทางจราจรอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักงานเขตวังทองหลาง) เรื่อยไปจนจรดซอยโชคชัย 4 ฝั่งตะวันออก ไปทางทิศเหนือ ตามแนวขอบทางซอยโชคชัย 4 ฝั่งตะวันออกบรรจบกับคลองทรงกระเทียมฝั่งเหนือไปทางทิศตะวันตก ตามแนวคลองทรงกระเทียมฝั่งเหนือบรรจบกับคลองลาดพร้าวฝั่งตะวันออก

ทิศตะวันตก ติดกับเขตจตุจักร โดยใช้ชายคลองลาดพร้าวฝั่งตะวันออกเป็นเส้นกำหนดแบ่ง เริ่ม ตั้งแต่ปากคลองทรงกระเทียมฝั่งเหนือ (ใกล้สะพานข้ามคลองลาดพร้าว ภายในวัดลาดพร้าว) เลียบชายคลอง ลาดพร้าวฝั่งตะวันออกขึ้นไปทางทิศเหนือจรดปากคลองหลุมไผ่ฝั่งเหนือ ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อ วันที่ 24 มกราคม 2545 โดยให้มีผลตามประกาศวันที่ 11 มีนาคม 2545 ปัจจุบันมีเนื้อที่ทั้งหมดรวม 21.362 ตารางกิโลเมตร แบ่งออกเป็น 2 แขวง คือ

1. แขวงลาดพร้าว ประกอบด้วย 14 หมู่บ้าน เนื้อที่ประมาณ 16.771 ตารางกิโลเมตร
2. แขวงจรัลบุรี ประกอบด้วย 5 หมู่บ้าน เนื้อที่ประมาณ 4.591 ตารางกิโลเมตร

5.3 อำนาจหน้าที่

สำนักงานเขต มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานการปกครอง การทะเบียน การจัดทำแผนพัฒนาเขต การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบกทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ การสาธารณสุขโรค และการก่อสร้างอื่นๆ การสาธารณสุขการส่งเสริมการฝึกและการประกอบอาชีพ การส่งเสริมการลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัด การศึกษา

การสังคมสงเคราะห์การพัฒนาคุณภาพชีวิต การบำรุงรักษาประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรมที่ดีงาม และภูมิปัญญาท้องถิ่น การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์ การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยการจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การส่งเสริมกีฬา การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎร การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การสาธารณสุข การอนามัย ครอบครัว การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ การรักษาความปลอดภัยความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ การคุ้มครองดูแลบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การผังเมือง การวิศวกรรมจราจร การดูแลรักษาสาธารณะ การควบคุมอาคาร การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริม และสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยชีวิตและทรัพย์สิน การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ การจัดเก็บรายได้การบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานครหรือกฎหมายอื่นที่เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ ของกรุงเทพมหานคร และหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย โดยแบ่งส่วนราชการภายในสำนักงานเขต จำนวน 10 ฝ่าย ดังนี้

5.3.1 ฝ่ายปกครอง

มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการปกครอง การทะเบียนปกครอง (ได้แก่ ทะเบียนพินัยกรรม ทะเบียนมรดก ทะเบียนสมรส ทะเบียนมัสยิดอิสลาม ทะเบียนศาลเจ้า ทะเบียนสัตว์พาหนะ) การฌาปนกิจสงเคราะห์ การสอบสวนรับรองบุคคล การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การเลือกตั้ง การทำประชามติและประชาพิจารณ์ การจัดทำแผนพัฒนาเขต การคุ้มครองผู้บริโภค การบริหารและบริการข้อมูลข่าวสารราชการการบริหารงานบุคคลและสวัสดิการการประชาสัมพันธ์ การรับเรื่องร้องทุกข์ การสื่อสารและรับส่งวิทยุ การประชุม งานอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน งานลูกเสือชาวบ้าน งานมวลชน งานเขตเคลื่อนที่ งานสภาเขต งานราชการส่วนภูมิภาค งานยุทธศาสตร์นโยบายและแผนและการติดตามประเมิน งานบริหารงานทั่วไป งานสารบรรณและธุรการงานช่วยอำนวยความสะดวกและเลขานุการงานพิธีการงานดูแลและรักษาความปลอดภัยอาคารสถานที่และยานพาหนะกลาง งานสารสนเทศ งานราชการประจำทั่วไปของสำนักงานเขต งานที่ไม่ได้กำหนดให้เป็นส่วนราชการใดเฉพาะและหน้าที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

5.3.2 ฝ่ายทะเบียน

มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการทะเบียนราษฎร ทะเบียนบัตรประชาชน ทะเบียนแรงงานต่างด้าว สัญชาติ ทะเบียนทั่วไป (ได้แก่ ทะเบียนครอบครัว ทะเบียนชื่อบุคคล) การควบคุมดูแลศูนย์บริการจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) การจัดทำบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้งและการพิจารณากำหนดหน่วยเลือกตั้ง การดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบและหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

5.3.3 ฝ่ายโยธา

มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการก่อสร้าง ซ่อมแซมและปรับปรุง โรงเรียน ถนน ตรอก ซอย ทางเท้า ผิวจราจร สิ่งสาธารณประโยชน์และสะพานคนเดินข้าม การอนุญาตตัดคันหิน ทางเท้า การพิจารณากระทำต่าง ๆ ในที่สาธารณะของหน่วยงานสาธารณสุขโลก การเวนคืนและจัดกรรมสิทธิ์ในที่ดินที่อยู่ในพื้นที่ปิดล้อมของสำนักงานเขตเพื่อการก่อสร้างหรือเชื่อม ถนน ตรอก ซอย การดูแลรักษาที่สาธารณะและที่ของเอกชนที่ยินยอมให้ประชาชนใช้ประโยชน์ร่วมกัน การบำรุงดูแลรักษา คลอง ทางหรือท่อระบายน้ำ สะพานข้ามคลอง การป้องกันและแก้ไข ปัญหาน้ำท่วม ร่วมมือกับสำนักผังเมืองในการวางและจัดทำผังเมืองประเภทต่างๆ การควบคุมอาคาร ตามที่ได้รับมอบหมาย การประกาศเขตเพลิงไหม้และผังเฉพาะกิจ การตรวจสอบและควบคุมการใช้ ประโยชน์ที่ดิน การกำหนดพื้นที่ที่จะจัดรูปที่ดินกรณีที่เป็นพื้นที่เฉพาะภายในเขต การจัดทำติดตั้ง ซ่อมแซมดูแลรักษาความสะอาดป้ายชื่อซอยป้ายจราจรและกระจกมองโค้ง การทาสีขอบคันหิน การทาสี ติเส้น รวมทั้งเส้นทแยงเหลือง การจัดทำคันชะลอความเร็ว การติดตั้ง guard – rail อุปกรณ์ประกอบ ถนนและทางจักรยาน รวมถึงการสำรวจออกแบบหรือประมาณราคาเพื่อบประมาณ การบริหาร งบประมาณ การจัดหาวัสดุ การควบคุมการก่อสร้าง ซ่อมแซม ปรับปรุงหรือบำรุงรักษาตามสัญญา หรืออำนาจหน้าที่ที่รับผิดชอบด้วย และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

5.3.4 ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวกับการสุขาภิบาลอาหาร การสุขาภิบาล สถานที่ ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายแก่สุขภาพ การสุขาภิบาลตลาด สถานที่จำหน่ายอาหารและสะสม อาหาร การสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมการสุขาภิบาลทั่วไปให้ได้มาตรฐานทางสุขาภิบาลและถูกสุขลักษณะ รักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมศักยภาพผู้บริโภคและสร้างหรือขยายเครือข่ายการมีส่วนร่วมใน การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข การกำจัดแมลงและสัตว์นำโรค การควบคุมการเลี้ยงสัตว์หรือ ปลอยสัตว์ การควบคุม กำจัดห้ามป้องกัน และระงับเหตุรำคาญที่อาจเกิดหรือเกิดขึ้นในที่สาธารณะ สถานที่เอกชน การอนุญาตให้ใช้เครื่องขยายเสียง การออกใบอนุญาตสุสาน และฌาปนสถาน สถานี บริการเชื้อเพลิง การปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายต่าง ๆ เช่น กฎหมายว่าด้วยอาหารการใช้สารระเหย คุ้มครองผู้ไม่สูบบุหรี่ โรงงาน เป็นต้น และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

5.3.5 ฝ่ายรายได้

มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินการจัดเก็บรายได้ของกรุงเทพมหานคร (ได้แก่ ภาษี และค่าธรรมเนียมต่างๆ ค่าเช่า ค่าบริการและรายได้อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย) การสืบ ทรัพย์สิน ผู้ค้างชำระค่าภาษีที่อยู่ในพื้นที่เขต การดำเนินคดีแก่ผู้ค้างชำระภาษี การจัดทำทะเบียนควบคุม การจัดเก็บรายได้ การจัดทำสถิติการจัดเก็บรายได้แต่ละประเภท การรายงานการจัดเก็บภาษี และ หน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

5.3.6 ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ

มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวกับการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อย การรักษาสภาพสิ่งแวดล้อม การเก็บขนมูลฝอย (ยกเว้นมูลฝอยในแม่น้ำเจ้าพระยา เรือท่องเที่ยวและเรือสินค้า) การสุขาภิบาลสิ่งปฏิกูล ไชมัน และน้ำมัน การจัดเก็บค่าธรรมเนียมเก็บขนมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การปลูก การดูแลและบำรุงรักษาต้นไม้ การพิจารณาการตัดและขุดย้ายต้นไม้ในที่สาธารณะ การจัดทำแผนการปลูกต้นไม้และพื้นที่สีเขียวในพื้นที่เขตที่รับผิดชอบ การดูแลรักษาความสะอาดบริเวณโบราณสถาน สถานที่ที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์และสถาปัตยกรรม การสนับสนุนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

5.3.7 ฝ่ายการศึกษา

มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการสารบรรณและธุรการทั่วไปการงบประมาณการเงินการบัญชีและการพัสดุ การปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการศึกษาภาคบังคับ พ.ศ. 2545 งานกิจกรรมนักเรียนในสถานศึกษา (ได้แก่ จัดตั้งกลุ่ม กองลูกเสือเนตรนารีและยุวกาชาด แต่งตั้งผู้บังคับบัญชาลูกเสือและยุวกาชาด การทะเบียนลูกเสือและยุวกาชาด) ตรวจสอบเยี่ยมโรงเรียน จัดพิธีการและกิจกรรมต่างๆ ของโรงเรียน ดำเนินการเกี่ยวกับการเจ้าหน้าที่ สวัสดิการเครื่องราชอิสริยาภรณ์ และบำเหน็จบำนาญของข้าราชการครูและลูกจ้างของโรงเรียนและข้าราชการครูในฝ่ายการศึกษา การเลือกตั้ง อ.ก.ก. ข้าราชการครู การเลือกตั้งกรรมการครูสภา การนิเทศการศึกษา การดำเนินการเกี่ยวกับการส่งข้าราชการครูเข้ารับการศึกษาอบรมการประชุมสัมมนา การนิเทศและตรวจเยี่ยม การงานสนับสนุนวิชาการวิจัย ประเมินผลโครงการและเผยแพร่รายงานข้อมูลทางการศึกษา จัดทำรายงานและเผยแพร่การประสานงานวิชาการระหว่างโรงเรียนกลุ่มโรงเรียนดำเนินงานศูนย์วิชาการเขต และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

5.3.8 ฝ่ายการคลัง

มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการงบประมาณ การเงิน การบัญชีและพัสดุที่เบิกจ่ายจากเงินงบประมาณกรุงเทพมหานคร เงินอุดหนุนรัฐบาล เงินนอกงบประมาณเงินอื่นใด การรับเงิน การเบิกจ่าย การนำส่งเงินต่อคลังกรุงเทพมหานคร การเก็บรักษาเงิน การจัดทำสรรพบัญชีและทะเบียนต่างๆ การตรวจสอบหลักฐานการจ่าย การจัดทำงบเดือนแสดงรายการจ่ายเงินของหน่วยงาน การจัดทำรายงานทางการเงินตามระยะเวลาที่กำหนด การวิเคราะห์รายงานทางการเงินเพื่อการบริหาร การตรวจสอบรายงานทางการเงินของหน่วยงาน การจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี การควบคุมการจัดทำแผนการใช้จ่ายเพื่อการบริหาร การบริหารงบประมาณ การติดตามผลการดำเนินงานด้านงบประมาณ การจัดหาและควบคุมพัสดุ การควบคุมทรัพย์สิน การบริหารการเงินการคลังภาครัฐสู่ระบบอิเล็กทรอนิกส์ การปฏิบัติงานตามโครงการจัดระบบข้อมูลและรายงานระบบคอมพิวเตอร์ของกรุงเทพมหานคร (MIS) จำนวน 9 ระบบงาน ได้แก่ ระบบงาน

งบประมาณ ระบบงานการเงิน ระบบงานบัญชี ระบบงานบัญชีทรัพย์สิน ระบบงานจัดซื้อ ระบบงานจัดจ้าง ระบบงานเงินเดือน ระบบงานบริหารคลังพัสดุกลาง ระบบงานบริหารน้ำมันเชื้อเพลิงและหล่อลื่น การบริหารข้อมูลและรายงานภาพรวมของงบประมาณ การเงิน การคลัง การพัสดุและทรัพย์สินของหน่วยงาน และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

5.3.9 ฝ่ายเทคนิค

มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบังคับการให้เป็นไปตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร และกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร การควบคุมดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การส่งเสริมการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การส่งเสริมสนับสนุนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานนิติการทั่วไป งานเกี่ยวกับคดีและการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับคดี และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

5.3.10 ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการพัฒนาชุมชนและสังคมทั้งทางด้านกายภาพ เศรษฐกิจ สังคม อนามัย และคุณภาพชีวิต เช่น การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน การส่งเสริมสร้างศักยภาพของผู้นำชุมชน องค์กรชุมชนและเครือข่ายชุมชน การพัฒนาสภาพแวดล้อมและที่อยู่อาศัย การจัดทำมีองค์กรประชาชนในรูปแบบคณะกรรมการชุมชน การส่งเสริมสนับสนุนและจัดตั้งสหกรณ์ชุมชน กองทุนพัฒนาชุมชน กองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง การปรับปรุงชุมชนการรื้อย้ายชุมชน การประสานงานกับหน่วยงานอื่นเพื่อจัดหาที่อยู่ชั่วคราว การส่งเสริมอาชีพ การจัดหาแหล่งจำหน่ายผลผลิต การดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์ฝึกอาชีพ การจัดตั้งศูนย์ส่งเสริมการบริหารเงินออมครอบครัว การดำเนินการเกี่ยวกับยาเสพติด การสงเคราะห์สตรีผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาสและผู้ประสพภัย การสงเคราะห์และคุ้มครองสวัสดิภาพและส่งเสริมความประพฤติเด็ก การควบคุมดูแลการดำเนินงานสถานรับเลี้ยงเด็กและสถานสงเคราะห์ ศูนย์เยาวชน ห้องสมุด บ้านหนังสือ ศูนย์กีฬาและลานกีฬา การดำเนินการเกี่ยวกับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และคนพิการการให้บริการและจัดกิจกรรมนันทนาการด้านดนตรี กีฬา ห้องสมุด งานสภาเยาวชนเขต การอนุรักษ์ส่งเสริมเผยแพร่ฟื้นฟู บำรุงรักษาศิลปจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น งานสภาวัฒนธรรมเขต งานพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว การสนับสนุนและประสานการดำเนินงานร่วมกับเครือข่ายด้านวัฒนธรรม นันทนาการและการท่องเที่ยว การให้คำปรึกษาแนะนำทางวิชาการเกษตรและสภาพแวดล้อมเพื่อการเกษตร การดำเนินการเกี่ยวกับศูนย์บริหารและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตร และหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

5.4 วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์

5.4.1 วิสัยทัศน์

วิสัยทัศน์สำนักงานเขตลาดพร้าว “มุ่งมั่นพัฒนาสู่ความเป็นเขตที่น่าอยู่ ชุมชนที่เข้มแข็งมีคุณธรรมเพียบพร้อมด้วยการบริการที่เป็นเลิศอย่างยั่งยืน”

วิสัยทัศน์หัวหน้าหน่วยงาน “มุ่งมั่นพัฒนาพื้นที่ ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี”

5.4.2 พันธกิจ

- 1) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานตามผังเมือง
- 2) อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม พื้นฟูพื้นที่สีเขียว พื้นฟูสภาพคูคลอง
- 3) พัฒนาสังคมและเศรษฐกิจโดยส่งเสริมความพอเพียง คุณภาพชีวิตที่ดี มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินโดยมุ่งสร้างสังคมแห่งสันติสุข
- 4) พัฒนาบุคลากรบนพื้นฐานของความรู้เพื่อการดำรงชีวิตที่ดีร่วมกันและมีความพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่ประชาคมอาเซียน
- 5) พัฒนาการให้บริการที่ดีที่สุดเพื่อส่งมอบต่อประชาชน

5.4.3 เป้าประสงค์

- 1) เพื่อพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานแบบบูรณาการเพื่อมุ่งสู่การเป็นศูนย์กลางภูมิภาค
- 2) เพื่อพัฒนาศักยภาพการรองรับการแข่งขันทางเศรษฐกิจภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้
- 3) เพื่อพัฒนาเขตลาดพร้าวให้เป็นมหานครแห่งสิ่งแวดล้อม
- 4) เพื่อพัฒนาเขตลาดพร้าวให้เป็นเมืองแห่งคุณภาพชีวิตที่ดีและมีเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม
- 5) เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นต้นแบบด้านการบริหารมหานคร

5.5 การพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

กรุงเทพมหานคร ได้กำหนดยุทธศาสตร์และจัดทำแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ 20 ปี (2561-2580) โดยในยุทธศาสตร์ที่ 7 การสร้างความเป็นมืออาชีพในการบริหารจัดการมหานคร ยุทธศาสตร์ที่ 7.3 การบริหารทรัพยากรบุคคลกล่าวคือมุ่งหมายให้มีการพัฒนาบุคลากรของกรุงเทพมหานครให้มีความเป็นมืออาชีพในการบริหาร กรุงเทพมหานคร และยุทธศาสตร์ที่ 7.5 เทคโนโลยีสารสนเทศ กล่าวคือ มุ่งหมายที่จะพัฒนาระบบการให้บริการด้วยระบบสารสนเทศทั้งภายในหน่วยงานและการบริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพโดยคำนึงถึงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบการให้บริการเพื่อขับเคลื่อนภารกิจของกรุงเทพมหานคร โดยมีเป้าหมายในการพัฒนาระบบการให้บริการ e-service ของกรุงเทพมหานครให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น การพัฒนานวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ขับเคลื่อนภารกิจสำคัญเชิงยุทธศาสตร์และการพัฒนาระบบการจัดการภายใน

อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารระดับหน่วยงานและกรุงเทพมหานคร ทั้งการจัดทำชุดข้อมูลเปิดเพื่อให้บริการประชาชนและสาธารณะและการเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร และโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพที่เหมาะสมกับภารกิจของการบริหารจัดการเมือง (กรุงเทพมหานคร, 2561) ดังนั้นสำนักงานเขตในสังกัดกรุงเทพมหานคร จึงได้มีการดำเนินการตามยุทธศาสตร์หรือแผนงานดังกล่าว สำนักงานเขตลาดพร้าว จึงได้มีการกำหนดแผนงานและโครงการเพื่อพัฒนาบุคลากรให้ทักษะดิจิทัล สามารถปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชนหรือมีความพร้อมในการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานครนั้นได้กำหนดประเภทบุคลากรดังนี้

- 5.5.1 กลุ่มผู้บริหารระดับสูง ได้แก่ ผู้อำนวยการเขต และผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต
- 5.5.2 กลุ่มผู้อำนวยการกอง ได้แก่ หัวหน้าฝ่าย และรองหัวหน้าฝ่าย 10 ฝ่าย ประกอบด้วย ฝ่ายปกครอง ฝ่ายทะเบียน ฝ่ายโยธา ฝ่ายรายได้ ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ฝ่ายรักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ ฝ่ายคลัง ฝ่ายเทคนิค ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ และฝ่ายศึกษา
- 5.5.3 กลุ่มผู้ดำเนินงานตามนโยบายและวิชาการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ทำหน้าที่ในสำนักงานเลขของแต่ละฝ่าย บุคลากรที่มีหน้าที่จัดทำแผนพัฒนา
- 5.5.4 กลุ่มทำงานด้านบริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ทะเบียน เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ที่ทำหน้าที่ให้บริการประชาชนบนสำนักงานเขต
- 5.5.5 กลุ่มปฏิบัติงานด้านดิจิทัล ได้แก่ เจ้าหน้าที่ บุคลากรที่มีหน้าที่จัดระบบข้อมูลและช่างงานระบบคอมพิวเตอร์
- 5.5.6 กลุ่มผู้ปฏิบัติงานอื่น ๆ ได้แก่ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานธุรการและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอื่น ๆ บนสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

จากข้อมูลทั่วไปของสำนักงานเขตลาดพร้าวสรุปได้ว่าสำนักงานเขตลาดพร้าวได้มีการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ของกรุงเทพมหานคร มีจุดเน้นในการพัฒนาการบริหารจัดการดังที่กำหนดไว้ในวิสัยทัศน์ในการบริการที่เป็นเลิศอย่างยั่งยืน โดยมีพันธกิจข้อที่ 4 พัฒนาบุคลากรบนพื้นฐานของความรู้เพื่อการดำรงชีวิตที่ดิร่วมกันและมีความพร้อมรองรับการเปลี่ยนแปลงสู่ประชาคมอาเซียน และข้อที่ 5 พัฒนาการให้บริการที่ดีที่สุดเพื่อส่งมอบต่อประชาชนซึ่งเป็นพันธกิจที่นำมากำหนดนโยบายให้บุคลากรมีทักษะดิจิทัล สามารถที่ให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุด ตลอดจนตรงกับเป้าประสงค์ของสำนักงานเขตคือพัฒนาระบบบริหารจัดการเป็นต้นแบบด้านการบริหารมหานคร เพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวบรรลุตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ ตลอดจนเป้าประสงค์ที่กำหนด จึงมีความจำเป็น

ที่ต้องจัดทำแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลบุคลากรอันจะทำให้บุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว มีทักษะดิจิทัล และมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานในทุกด้าน

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

6.1 งานวิจัยในประเทศ

พนิตา จำจด (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน. โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับสมรรถนะ ด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรตามสภาพความเป็นจริง และตามที่คาดหวังเพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล 2) ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานตามสภาพความเป็นจริง และตามที่คาดหวัง เพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล 3) กำหนดแนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากร ผลการศึกษา พบว่า (1) ระดับสมรรถนะของบุคลากรตามสภาพความเป็นจริงโดยรวมอยู่ในระดับมาก (2) ระดับสมรรถนะตามที่บุคลากรคาดหวังโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุดเรียงลำดับ (3) ในภาพรวมสมรรถนะของบุคลากรตามสภาพความเป็นจริงมีระดับต่ำกว่าที่คาดหวังทุกประเภทสมรรถนะ โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายประเภทสมรรถนะ พบว่า สมรรถนะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงานมีช่องว่างระดับสมรรถนะมากที่สุด รองลงมาคือ สมรรถนะขั้นพื้นฐานและสมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงานมีช่องว่างระดับสมรรถนะน้อยที่สุด (4) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สังกัดสำนักงาน กศน. ควรส่งเสริมให้บุคลากรได้เข้าเรียนในสถาบันที่ได้รับมาตรฐานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลหรือเข้ารับการอบรมหลักสูตรเทคโนโลยีดิจิทัลกับหน่วยงาน/องค์กรที่มีความเชี่ยวชาญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสมรรถนะขั้นประยุกต์สำหรับการทำงานปรับกระบวนการทำงาน โดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลให้มากขึ้น

สิริศจี จินตามัย (2561) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรสำนักงาน ก.ค.ศ. เป็นการวิจัยแบบผสมผสานเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินทักษะดิจิทัลปัจจุบันของข้าราชการและบุคลากรสำนักงาน ก.ค.ศ. 2) เสนอแนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรสำนักงาน ก.ค.ศ. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการและบุคลากรในสังกัดสำนักงาน ก.ค.ศ. ผลการศึกษาพบว่า 1). ข้าราชการและบุคลากรส่วนใหญ่มีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอยู่ในระดับความสามารถในการใช้งานได้ปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายทักษะแล้วพบว่า ทักษะขั้นต้นสำหรับการทำงานด้านการใช้โปรแกรมประมวลผลคำ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และทักษะที่มีค่าเฉลี่ยต่ำมากที่สุด

เป็นช่องว่างที่จะต้องได้รับการพัฒนา ได้แก่ ทักษะประยุกต์สำหรับการทำงาน ด้านการใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล รองลงมา ด้านการใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัย และด้านการทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ 2) แนวทางในการพัฒนาทักษะดิจิทัลที่เหมาะสมของข้าราชการและบุคลากรสำนักงาน ก.ค.ศ. ประกอบด้วย (1) สนับสนุนให้ข้าราชการและบุคลากรพัฒนาตนเอง โดยกระตุ้นให้ปฏิบัติงานจริงอย่างมีอิสระในการเรียนรู้ (2) การจัดเตรียมแผนออกแบบ รูปแบบการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง (3) การมอบหมายงานให้ทำงานเป็นทีมช่วยเหลือซึ่งกันและกันให้ได้ทั้งความรู้และงาน (4) การส่งไปทำงานร่วมกับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านทักษะดิจิทัล (5) การจัดอบรมความรู้ด้านดิจิทัลใหม่ ๆ และเน้นการพัฒนาทักษะจากประสบการณ์

ภสุ เขียวสอาด (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องทักษะทางดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรกรมศุลกากรต่อความท้าทายในการพัฒนาองค์กรสู่การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่า ทักษะทางดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรกรมศุลกากรมีผลต่อการพัฒนาองค์กรไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล และศึกษาปัจจัยที่ส่งต่อการพัฒนาองค์กรสู่การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลขององค์กร เพื่อนำเสนอเป็นแนวทางในการดำเนินการของกรมศุลกากรต่อไป ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการและบุคลากร กรมศุลกากรเห็นด้วยกับการแทรกแซงการพัฒนาองค์กรที่นำไปสู่การมีทักษะทางดิจิทัล เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล และมีระดับทักษะทางดิจิทัลอยู่ในระดับมาก แต่การแทรกแซงการพัฒนาองค์กรของกรมศุลกากรที่ผ่านมา ยังไม่มีความสัมพันธ์กับการมีทักษะทางดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากร เนื่องจากกระบวนการส่วนใหญ่ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเพียงเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกทางการค้าที่ยังคงรูปแบบการทำงานแบบราชการ ข้อเสนอแนะในการศึกษา กรมศุลกากรควรเริ่มจากการปรับเปลี่ยนวิสัยทัศน์ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลที่จะเกิดขึ้น โดยนำขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงองค์กรและ การจัดการเชิงกลยุทธ์มาปรับใช้ในการสร้างค่านิยมองค์กร เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้ดิจิทัลขององค์กร นำไปสู่การเกิดทักษะทางดิจิทัล อย่างต่อเนื่องและเชื่อมโยงกัน ควรกำหนดประเด็นกลยุทธ์และโครงการที่มีกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

ณภัทช์ฐนัน ศักดิ์เจริญกุล (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการเตรียมความพร้อมของบุคลากรภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางปฏิบัติเพื่อส่งเสริมและพัฒนาทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐและเพื่อวิเคราะห์กระบวนการการพัฒนาทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ ด้วยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่า (1) แนวทางปฏิบัติเพื่อส่งเสริมและพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐเพื่อรองรับการเป็นรัฐบาลดิจิทัล ได้มีการกำหนดแนวโน้มและทิศทางการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัลภาครัฐออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่ ระยะเริ่มต้น ระยะการพัฒนา และระยะสมบูรณ์ กลุ่มเป้าหมายการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ 6 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง กลุ่มผู้อำนวยความสะดวก ผู้ทำงานด้านนโยบายและงานวิชาการ

ผู้ทำงานด้านบริการ ผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและผู้ปฏิบัติงานอื่นๆ โดยจำแนกบทบาท และพฤติกรรมที่คาดหวังของบุคลากรแต่ละกลุ่มในการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล รวม 18 บทบาท รวมทั้งกำหนดทักษะดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐออกเป็น 5 มิติการเรียนรู้ 7 กลุ่มทักษะ และ (2) กระบวนการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีของบุคลากรภาครัฐมีกลไกในการพัฒนา 3 กลไก คือ การฝึกอบรมแบบเข้มข้นเรียน การเรียนรู้ด้วยตนเอง และการปรับโครงสร้างหน่วยงาน

นางพัตน์ เกี่ยมกาแมน (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาการรู้ดิจิทัล สำหรับครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 7 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัจจุบันและสภาพที่พึงประสงค์ของการรู้ดิจิทัลของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 7 2) ศึกษาความต้องการจำเป็นในการพัฒนาการรู้ดิจิทัลสำหรับครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 7 และ 3) นำเสนอแนวทางการพัฒนาการรู้ดิจิทัลสำหรับครูสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 7 ผลการศึกษาพบว่า 1) สภาพปัจจุบันการรู้ดิจิทัลของครูภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสภาพที่พึงประสงค์การรู้ดิจิทัลของครู ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ความต้องการจำเป็นของพัฒนาการรู้ดิจิทัลสำหรับครูตามการจัดลำดับมากที่สุด 3) แนวทางการพัฒนาการรู้ดิจิทัลสำหรับครูได้แก่ (1) ด้านการใช้ การอบรมเชิงปฏิบัติเกี่ยวกับการใช้เครื่องมืออย่างมีประสิทธิภาพ (2) ด้านการสร้างสรรค์กระตุ้นการสร้างเจตคติการพัฒนาสื่อการสอนบนแพลตฟอร์มที่หลากหลาย (3) ด้านจริยธรรมการให้ความรู้ทางพระราชบัญญัติคอมพิวเตอร์และการใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัย (4) ด้านความเข้าใจ ส่งเสริมความเข้าใจที่เหมาะสมกับผู้เรียนอย่างมีวิจารณญาณ (5) ด้านการเข้าถึงสนับสนุนอุปกรณ์ทาง เทคโนโลยีให้มีความพร้อมอยู่เสมอ และ (6) ด้านการสื่อสาร ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมผ่านการใช้ดิจิทัล

ณาสส์ณัฐ สวัสดิ์ (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาข้าราชการศัลยศาสตร์ในยุคดิจิทัล:กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาข้าราชการศัลยศาสตร์ในยุคดิจิทัล:กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีทักษะพื้นฐานด้านการใช้คอมพิวเตอร์ ด้านการใช้โปรแกรมประมวลผลคำ ด้านการใช้โปรแกรมตารางคำนวณ และด้านการใช้งานอินเทอร์เน็ต ส่วนทักษะที่บุคลากรส่วนใหญ่ ยังไม่มีความเข้าใจหรือเข้าถึงน้อยมาก คือ ทักษะด้านการใช้โปรแกรมนำเสนอ ด้านการใช้งานเพื่อความมั่นคงปลอดภัย ด้านการทำงานร่วมกัน แบบออนไลน์ ด้านการใช้สื่อดิจิทัลและด้านการใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัย

ดวงสมร สุทธิวงศ์กุล (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐไทยและเพื่อศึกษาข้อจำกัดและแนวทางแก้ไขการพัฒนาทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐไทย ด้วยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ ผลการศึกษาพบว่า

แนวทางการพัฒนาทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐไทย ได้กำหนดทักษะดิจิทัลและพฤติกรรมที่คาดหวังของบุคลากรภาครัฐ โดยอาศัย 3 แนวทาง คือ การฝึกอบรมแบบเข้มข้นเรียน, การเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ และการปรับมาตรการและโครงสร้างหน่วยงาน

ดวงชีวัน เหง้าฝอย (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง สมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ 1) เพื่อศึกษาสมรรถนะดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว และ 2) เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยเก็บรวบรวมจากประชากรทั้งหมดจำนวน 47 คน โดยวิธีแบบเจาะจง ผลการศึกษา พบว่า สมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบพบว่า เพศชายกับเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยสมรรถนะ ด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงานใกล้เคียงกัน ช่วงอายุระหว่าง 18-30 ปี มีค่าเฉลี่ยสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานมากที่สุด การศึกษาระดับปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานมากที่สุด ประเภทตำแหน่งงานข้าราชการสายงานวิชาการมีค่าเฉลี่ยสมรรถนะ ด้านดิจิทัลในการปฏิบัติงานมากที่สุด และบุคลากรที่มีอายุราชการ 1-5 ปี มีค่าเฉลี่ยสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานมากที่สุด

ศุติดา ยอดเรือน และพิเศษ ชัยดีเรก (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 7 โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 7 ผลการศึกษา พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุระดับการศึกษาอัตราเงินเดือน ตำแหน่งงาน และอายุราชการไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักศาลยุติธรรม ประจำภาค 7 แสดงว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 7 ขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ และทักษะเฉพาะของบุคลากรในการปฏิบัติงาน

6.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Ala-Mutka (2011) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง รูปแบบแนวคิดหลักของสมรรถนะดิจิทัล โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับสมรรถนะดิจิทัล โดยทำการทบทวนวรรณกรรม สัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ และผู้กำหนดนโยบายระดับชาติ โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษารูปแบบแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะดิจิทัล ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบแนวคิดหลักของสมรรถนะดิจิทัล ประกอบด้วย 1) การจัดการความรู้และทักษะในการใช้เครื่องมือและการใช้สื่อสารสนเทศ 2) ทักษะและความรู้ขั้นสูง สำหรับการสื่อสาร การทำงานร่วมกัน การเรียนรู้ การแก้ปัญหา และการมีส่วนร่วม และ 3) ทักษะทัศนคติ วัฒนธรรมความคิดสร้างสรรค์ ความรับผิดชอบ และความเป็นอิสระ

จะเห็นได้ว่ารูปแบบและแนวคิดหลักของสมรรถนะดิจิทัล ที่สำคัญคือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และ ด้านทัศนคติ ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาสมรรถนะดิจิทัลของประชากรได้ แต่แนวคิดที่นำเสนอ เป็นแนวคิดกว้าง ๆ ไม่ระบุนรายละเอียดที่ชัดเจน

Nandakishwor Singh (2021) ได้ทำศึกษาวิจัยเรื่อง เส้นทางดิจิทัลเทคโนโลยี การศึกษาในยุคดิจิทัลห้องเรียน โดยมีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ ศึกษาการใช้เทคโนโลยีการศึกษาในยุคห้องเรียนดิจิทัล ผลการศึกษา พบว่า ในการทำความเข้าใจข้อดีและข้อด้อยของดิจิทัลห้องเรียน การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ สามารถเพิ่มคุณภาพการศึกษา แต่เทคโนโลยีเพียงอย่างเดียว ไม่สามารถเพิ่มคุณภาพการศึกษาได้ แต่การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้จะช่วยเพิ่มคุณภาพ การศึกษา

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้เห็นว่ามี ความสำคัญที่จะต้องทักษะดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรที่มีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการกับภาคประชาชน จะต้องมีทักษะดิจิทัลเหมาะสมสอดคล้องกับการบริหารจัดการในสถานการณ์ปัจจุบัน



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาการประเมินและการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร มีระเบียบวิธีการวิจัย ดังนี้

1. รูปแบบการศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บศึกษา
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์

1. รูปแบบการศึกษา

การศึกษาเรื่องการประเมินและการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่เน้นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานและบุคลากรอื่นในสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำนวน 252 คน ซึ่งเป็นกลุ่มผู้บริหาร จำนวน 23 คน ประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูง และผู้อำนวยการกอง ส่วนกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ผู้ดำเนินงานตามนโยบายและวิชาการ ผู้ทำงานด้านบริการ ผู้ปฏิบัติงานด้านดิจิทัลและผู้ปฏิบัติงานอื่น ๆ จำนวน 229 คน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร, 2565)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานและบุคลากรอื่นในสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำนวน 155 คน จำแนกเป็นกลุ่มผู้บริหาร จำนวน 14 คน

ประกอบด้วย ผู้บริหารระดับสูง และผู้อำนวยการกอง และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานประกอบด้วย ผู้ดำเนินงานตามนโยบายและวิชาการ ผู้ทำงานด้านบริการ ผู้ปฏิบัติงานด้านดิจิทัล และผู้ปฏิบัติงานอื่น ๆ จำนวน 141 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5% ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตร} \quad n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\ \text{เมื่อ} \quad N &\text{ แทน } \text{ขนาดของประชากรทั้งหมด} \\ n &\text{ แทน } \text{ขนาดของตัวอย่าง} \\ e &\text{ แทน } \text{ความคลาดเคลื่อนกำหนด เท่ากับ } 0.05 \\ \text{แทนค่า} \quad n &= \frac{252}{1 + [252(0.05)^2]} \\ &= 154.60 \end{aligned}$$

จากการคำนวณตามวิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโรยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 155 คน โดยกำหนดขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่างดังนี้

1. สุ่มกลุ่มตัวอย่าง 155 คนจากข้าราชการ พนักงานราชการและบุคลากรประเภทอื่น ๆ จำนวน 252 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ โดยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนประชากร ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประเภทบุคลากร	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. กลุ่มผู้บริหารระดับสูง	3	2
2. กลุ่มผู้อำนวยการกอง	20	12
3. กลุ่มผู้ดำเนินงานตามนโยบายและวิชาการ	48	29
4. กลุ่มทำงานด้านบริการ	104	64
5. กลุ่มปฏิบัติงานด้านดิจิทัล	24	15
6. กลุ่มผู้ปฏิบัติงานอื่น ๆ	53	33
รวม	252	155

2. กลุ่มตัวอย่างจำนวน 155 คน นั้นจะเลือกใช้วิธีการเก็บข้อมูลการกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 6 ฉบับ ดังนี้

1. แบบสอบถามฉบับที่ 1 (สำหรับกลุ่มผู้บริหารระดับสูง)
2. แบบสอบถามฉบับที่ 2 (สำหรับกลุ่มผู้อำนวยการกอง)
3. แบบสอบถามฉบับที่ 3 (สำหรับกลุ่มผู้ทำงานด้านนโยบาย และงานวิชาการ)
4. แบบสอบถามฉบับที่ 4 (สำหรับกลุ่มผู้ทำงานด้านบริการ)
5. แบบสอบถามฉบับที่ 5 (สำหรับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้าน เทคโนโลยีดิจิทัล)
6. แบบสอบถามฉบับที่ 6 (สำหรับผู้ปฏิบัติงานอื่นๆ)

โดยแบบสอบถามแต่ละฉบับจะประกอบด้วย 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นข้อความเปิดปลายปิดชนิดเลือกตอบ จำนวน 7 ข้อเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ข้อคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ประสบการณ์การทำงาน และลักษณะงานที่สังกัด

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว ซึ่งประยุกต์ใช้ข้อมูลจากทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐภายใต้หลักสูตรพัฒนาทักษะด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ที่สำนักงาน ก.พ. กำหนดเพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับระดับทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าวของบุคลากรตามประเภทบุคลากร ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายปิด ลักษณะการตอบจะเป็นการให้น้ำหนักความสำคัญจากมากไปหาน้อย โดยแบ่ง 5 ระดับ แบบลิเคิร์ต (Likert) กำหนดเป็นระดับความคิดเห็นที่มีเกณฑ์ดังนี้

มีทักษะในระดับ	ความหมาย
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการจัดทำแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว จำนวน 1 ข้อ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด (Open Ended Question) โดยผู้ตอบแบบสอบถามสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเป็นอิสระ

3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

3.2.1 ศึกษาค้นคว้าตำรา เอกสาร วารสาร บทความ ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและต่างประเทศเกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากร และทักษะดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของเรื่องที่ทำการศึกษาวิจัย

3.2.2 กำหนดขอบเขตการศึกษาวิจัยครั้งนี้ และกำหนดตัวบ่งชี้ทักษะดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว

3.2.3 สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมถึงเนื้อหาตามกรอบแนวคิดของการวิจัย

3.2.4 เสนอร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาแก้ไขด้านเนื้อหา ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมในการใช้ภาษา

3.2.5 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิง เนื้อหาจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

3.2.6 นำผลมาวิเคราะห์รายข้อเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือโดยหาดัชนีความสอดคล้อง ระหว่างเนื้อหากับจุดประสงค์ (IOC : Index of Item Objective Congruence) โดยกำหนดคะแนน ดังนี้

+1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามหรือข้อความนั้นสอดคล้อง

0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามหรือข้อความนั้นสอดคล้อง

-1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามหรือข้อความนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหา

เลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป และผลการตรวจสอบค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พบว่า มีค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.67 -1.00 ซึ่งสูงกว่า 0.50 ทุกข้อคำถาม

3.2.7 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลอง (Try Out) กับประชากรซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน นำผลมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha -Coefficient) ของ Cronbach (1990) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.87

3.2.8 นำแบบสอบถามที่ผ่านการหาคุณภาพแล้วมาปรับปรุงอีกครั้งหนึ่งแล้วนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 ส่วนดังนี้

4.1 การเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data)

เป็นข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของข้าราชการ พนักงานราชการและบุคลากรอื่น ในสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร โดยมีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังต่อไปนี้

4.1.1 หลังจากที่ได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพและนำไปทดลองใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้ศึกษาได้ดำเนินการขอหนังสือราชการ จากมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ถึงผู้อำนวยการสำนักงานเขตลาดพร้าว เพื่อขออนุญาตในการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

4.1.2 การส่งและรับแบบสอบถาม ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และทำความเข้าใจให้ทราบลักษณะของแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ตอบคำถามได้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ ใช้ระยะเวลาประมาณ 10 วัน

4.1.3 การตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม เมื่อได้รับแบบสอบถามคืนมาทั้งหมดแล้ว ก็ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม หากพบแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ก็จะมีกรนำแบบสอบถามไปเก็บเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ ที่สุด

4.2 การเก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data)

เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษารวบรวมหนังสือ งานวิจัย บทความทางวิชาการ และเอกสารแผนการดำเนินการของสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร แผนการพัฒนาบุคลากร แผนพัฒนาและแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเขตลาดพร้าว แผนยุทธศาสตร์กรุงเทพมหานคร เพื่อนำข้อมูลเหล่านี้มาใช้อ้างอิงผลการวิเคราะห์ข้อมูล

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

5.1.1 สถิติพรรณนา ได้แก่

- 1) การแจกแจงความถี่ (Frequency)
- 2) ค่าร้อยละ (Percentage)
- 3) ค่าเฉลี่ย (Mean)

โดยกำหนดเกณฑ์การวัดข้อมูลประเภทการวัดระดับช่วง (Interval Scale) เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ท (Likert Scale) โดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้ (พิมพา หิรัญกิตติ, 2560 : 98)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง มีทักษะดิจิทัลระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง มีทักษะดิจิทัลระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง มีทักษะดิจิทัลระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง มีทักษะดิจิทัลระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง มีทักษะดิจิทัลระดับน้อยที่สุด

- 4) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.1.2 สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Anova)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาการประเมินและการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และประเภทบุคลากร โดยกำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage) แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของตาราง และ แปลผลโดยการบรรยาย

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ได้กำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของตารางและแปลผลโดยการบรรยาย

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยการทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (F-test)

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ทำการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) เพื่อจัดทำแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร นำเสนอในรูปแบบของการบรรยายสรุป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ แสดงผลตามตารางที่ 4.1 ดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

(n = 155)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	51	32.90
หญิง	104	67.10
รวม	155	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 104 คนคิดเป็นร้อยละ 67.10 และเพศชาย จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 32.90

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ แสดงผลตามตารางที่ 4.2 ดังนี้

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

(n = 155)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	13	8.39
21-30 ปี	44	28.39
31-40 ปี	46	29.67
41-50 ปี	32	20.65
51 ปีขึ้นไป	20	12.90
รวม	155	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 29.67 รองลงมาอายุ 21-30 ปี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 28.39 อายุ 41-50 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 20.65 อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90 และอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 8.39 ตามลำดับ

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา แสดงผลตามตารางที่ 4.3 ดังนี้

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 155)

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	2.58
ปริญญาตรี	107	69.03
สูงกว่าปริญญาตรี	44	28.39
รวม	155	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 107 คนคิดเป็นร้อยละ 69.03 รองลงมาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 28.39 และ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.58 ตามลำดับ

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน แสดงผลตามตารางที่ 4.4 ดังนี้

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

(n = 155)

ประสบการณ์การทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10 ปี	46	29.68
10 - 20 ปี	75	48.39
มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	34	21.93
รวม	155	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 10 - 20 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 48.39 รองลงมาไม่เกิน 10 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 29.68 และมากกว่า 20 ปีขึ้นไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 21.93 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = 155)

ประเภทบุคลากร	จำนวน	ร้อยละ
1. ผู้บริหารระดับสูง	2	1.29
2. กลุ่มผู้อำนวยการกอง	12	7.74
3. กลุ่มผู้ดำเนินงานตามนโยบายและวิชาการ	29	18.71
4. กลุ่มทำงานด้านบริการ	64	41.29
5. กลุ่มปฏิบัติงานด้านดิจิทัล	15	9.68
6. กลุ่มผู้ปฏิบัติงานอื่น ๆ	33	21.29
รวม	155	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มปฏิบัติงานด้านบริการจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 41.29 รองลงมาเป็นกลุ่มผู้ปฏิบัติงานอื่น ๆ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 21.29 กลุ่มผู้ดำเนินงานตามนโยบายและวิชาการจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 18.71 กลุ่มปฏิบัติงานด้านดิจิทัล จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 9.68 กลุ่มผู้อำนวยการกอง จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 7.74 และกลุ่มผู้บริหารระดับสูง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.29 ตามลำดับ

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะงานที่สังกัด แสดงผลตามตารางที่ 4.6 ดังนี้

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะงานที่สังกัด

(n = 155)		
ลักษณะงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหารระดับสูง	2	1.29
ปกครอง	23	14.84
ทะเบียน	35	22.58
โยธา	12	7.74
สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ	12	7.74
รายได้	12	7.74
รักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ	12	7.74
การศึกษา	12	7.74
การคลัง	12	7.74
เทศกิจ	11	7.10
พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	12	7.74
รวม	155	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สังกัดฝ่ายงานทะเบียน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 22.58 รองลงมาสังกัดฝ่ายงานปกครอง จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 14.84 ฝ่ายงานโยธา สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ รายได้ รักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ การศึกษา การคลัง และพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวนเท่ากัน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 7.74 สังกัดฝ่ายงานเทศกิจ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10 และเป็นผู้บริหารระดับสูงไม่ได้สังกัดฝ่ายงาน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.29 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการประเมินทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว

กรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์ระดับทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ได้กำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของตารางและแปลผลโดยการบรรยาย แบ่งการนำเสนอออกเป็น 7 ส่วนได้แก่ 1) ระดับทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร โดยรวม 2) ผู้บริหารระดับสูง 3) ผู้อำนวยการกอง 4) ผู้ดำเนินงานตามนโยบายและวิชาการ 5) ผู้ปฏิบัติงานด้านบริการ 6) ผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และ 7) ผู้ปฏิบัติงานอื่น ๆ

2.1 ระดับทักษะดิจิทัลของบุคลากร โดยรวม แสดงผลตามตารางที่ 4.7

ผลการวิเคราะห์ระดับทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร โดยรวมและจำแนกตามกลุ่มบุคลากรได้ดังนี้

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับทักษะดิจิทัลของของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร โดยรวมจำแนกตามกลุ่มของบุคลากร

(n = 155)

ประเภทบุคลากร	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. ผู้บริหารระดับสูง	3.25	0.42	ปานกลาง	3
2. ผู้อำนวยการกอง	3.32	0.48	ปานกลาง	2
3. ผู้ดำเนินงานตามนโยบายและวิชาการ	3.18	0.37	ปานกลาง	6
4. ผู้ปฏิบัติงานด้านบริการ	3.22	0.32	ปานกลาง	4
5. ผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	3.61	0.45	มาก	1
6. ผู้ปฏิบัติงานอื่น ๆ	3.19	0.54	ปานกลาง	5
รวม	3.30	0.52	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผลการประเมินระดับทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) เมื่อพิจารณาตามประเภทบุคลากรเรียงลำดับได้ดังนี้ อันดับแรกกลุ่มผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) รองลงคือ กลุ่มผู้อำนวยการกอง ($\bar{X} = 3.32$) กลุ่มผู้บริหารระดับสูง ($\bar{X} = 3.25$)

กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านบริการ ($\bar{X} = 3.22$) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานอื่น ๆ ($\bar{X} = 3.19$) และอันดับสุดท้ายกลุ่มผู้ดำเนินงานตามนโยบายและวิชาการ ($\bar{X} = 3.18$) ตามลำดับ

2.2 ระดับทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร กลุ่มผู้บริหารระดับสูง

ผลการวิเคราะห์ระดับทักษะดิจิทัลของบุคลากร กลุ่มผู้บริหารระดับสูง สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับทักษะดิจิทัลของของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร กลุ่มผู้บริหารระดับสูง

(n = 2)

ทักษะดิจิทัล	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. การเข้าถึงและตระหนักดิจิทัล	3.33	.47	ปานกลาง	7
2. การใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน	3.83	.24	มาก	1
3. การประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน	3.75	.35	มาก	2
4. การปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาลและหลักปฏิบัติที่ดี ด้านดิจิทัล	3.52	.71	มาก	3
5. การปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานร่วมระหว่างหน่วยงานของรัฐ	3.30	.00	ปานกลาง	8
6. การกำกับการใช้งานสถาปัตยกรรมองค์กร	3.00	.00	ปานกลาง	12
7. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ	3.00	.00	ปานกลาง	13
8. การกำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยงและเทคโนโลยีการออกแบบกระบวนการ	2.80	.20	ปานกลาง	19
9. การวางกลยุทธ์การให้บริการสมาร์ตดิจิทัลและนำสู่การปฏิบัติ	3.00	.00	ปานกลาง	14
10. การสร้างเครือข่ายเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการดิจิทัล	3.00	.00	ปานกลาง	15
11. การกำหนดนโยบายและทิศทางเพื่อพัฒนาองค์กรดิจิทัลที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานข้ามหน่วยงาน	3.25	.35	ปานกลาง	9

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

(n = 2)

ทักษะดิจิทัล	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
12. การออกแบบองค์กรดิจิทัล	3.50	.71	ปานกลาง	4
13. การจัดเตรียมทรัพยากรเพื่อการบูรณาการสำหรับองค์กรดิจิทัล	3.00	.00	ปานกลาง	16
14. การนำการพัฒนาคนพันธุ์ใหม่สำหรับพัฒนาองค์กรดิจิทัล	3.17	.24	ปานกลาง	11
15. การนำการพัฒนาการทำงานร่วมกันเป็นทีมแบบข้ามหน่วยงาน	3.00	.00	ปานกลาง	17
16. การเก่งกระบวนการงาน เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง	3.00	.00	ปานกลาง	18
17. การขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล	3.50	.42	มาก	5
18. การบริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล	3.38	.53	ปานกลาง	6
19. การสนับสนุนการปรับเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน	3.25	.35	ปานกลาง	10
รวม	3.25	.42	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า บุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร กลุ่มผู้บริหารระดับสูง มีทักษะดิจิทัล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 ลำดับพบว่า อันดับแรกคือ ผู้บริหารระดับสูงมีทักษะดิจิทัลด้านการใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) รองลงคือ ด้านการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน ($\bar{X} = 3.75$) และการปฏิบัติตามกฎหมายกรอบธรรมาภิบาลและหลักปฏิบัติ ที่ดี ด้านดิจิทัล ($\bar{X} = 3.52$) ตามลำดับ ส่วนด้านการกำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยงและเทคโนโลยีการออกแบบกระบวนการมีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย ($\bar{X} = 2.80$) อยู่ในระดับ ปานกลาง

2.3 ระดับทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร กลุ่มผู้อำนวยการกอง

ผลการวิเคราะห์ระดับทักษะดิจิทัลของบุคลากร กลุ่มผู้อำนวยการกอง สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับทักษะดิจิทัลของของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร กลุ่มผู้อำนวยการกอง

(n = 12)

ทักษะดิจิทัล	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. การใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน	3.56	.50	มาก	4
2. การประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน	3.46	.45	ปานกลาง	7
3. การใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับงานประจำ	3.67	.25	มาก	3
4. การปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาลและ หลักปฏิบัติที่ดี ด้านดิจิทัล	3.21	.45	ปานกลาง	18
5. การกำกับและตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาลและหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัล	3.13	.23	ปานกลาง	20
6. การประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานร่วมกันสำหรับ พัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	3.79	1.05	มาก	2
7. การปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและ กระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.83	1.13	มาก	1
8. การบริหารความเสี่ยงดิจิทัล	3.13	.48	ปานกลาง	19
9. การปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการ ดำเนินงานร่วมระหว่างหน่วยงานของรัฐ	3.08	.43	ปานกลาง	22
10. การกำกับการใช้งานสถาปัตยกรรมองค์กร	3.29	.50	ปานกลาง	16
11. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็น ประโยชน์ต่อการตัดสินใจ	3.38	.47	ปานกลาง	11
12. การกำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยงและ เทคนิคการออกแบบกระบวนการ	3.42	.47	มาก	8

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

(n = 12)

ทักษะดิจิทัล	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
13. การวางกลยุทธ์การให้บริการสมารถดิจิทัลและนำสู่การปฏิบัติ	3.39	.51	ปานกลาง	9
14. การสร้างเครือข่ายเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการดิจิทัล	3.38	.43	ปานกลาง	12
15. การปรับปรุงกระบวนการงานและพัฒนานวัตกรรมบริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่อง	3.11	.50	ปานกลาง	21
16. การกำหนดนโยบายและทิศทางเพื่อพัฒนาองค์กรดิจิทัลที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานข้ามหน่วยงาน	3.33	.44	ปานกลาง	15
17. การออกแบบองค์กรดิจิทัล	3.39	.45	ปานกลาง	10
18. การจัดเตรียมทรัพยากรเพื่อการบูรณาการสำหรับองค์กรดิจิทัล	3.47	.46	มาก	5
19. การริเริ่มและวางแผนโครงการภายใต้รัฐบาลดิจิทัล	2.94	.43	ปานกลาง	25
20. การทบทวนโครงการและปิดโครงการ	2.83	.33	ปานกลาง	26
21. การนำการพัฒนาคนพันธุ์ใหม่สำหรับพัฒนาองค์กรดิจิทัล	3.36	.44	ปานกลาง	14
22. การนำการพัฒนาการทำงานร่วมกันเป็นทีมแบบข้ามหน่วยงาน	3.46	.50	มาก	6
23. การเก็งกระบวนการงาน เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง	3.25	.65	ปานกลาง	17
24. การขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล	3.07	.21	ปานกลาง	24
25. การบริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล	3.08	.12	ปานกลาง	23
26. การสนับสนุนการปรับเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน	3.38	.23	ปานกลาง	13
รวม	3.32	.48	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า บุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร กลุ่มผู้อำนวยการกอง มีทักษะดิจิทัล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 ลำดับพบว่า อันดับแรกคือการปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) รองลงคือด้านการประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานร่วมกันสำหรับพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X} = 3.79$) และ การใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ ($\bar{X} = 3.67$) ตามลำดับ ส่วนด้านการทบทวนโครงการและปิดโครงการ มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย ($\bar{X} = 2.83$) อยู่ในระดับปานกลาง

2.4 ระดับทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร กลุ่มผู้ดำเนินงานตามนโยบายและวิชาการ

ผลการวิเคราะห์ระดับทักษะดิจิทัลของบุคลากร กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านนโยบายและงานวิชาการ สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับทักษะดิจิทัลของของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านนโยบายและงานวิชาการ

ทักษะดิจิทัล	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. การเข้าถึงและตระหนักดิจิทัล	3.25	.53	ปานกลาง	4
2. การใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน	3.11	.57	ปานกลาง	15
3. การใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน	3.25	.54	ปานกลาง	3
4. การประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน	3.12	.51	ปานกลาง	13
5. การผลิตชุดข้อมูลเพื่อการบริการสาธารณะ	3.00	.44	ปานกลาง	19
6. การใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน	2.90	.49	ปานกลาง	22
7. การใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ	3.12	.20	ปานกลาง	14
8. การปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาลและหลักปฏิบัติที่ดี ด้านดิจิทัล	3.14	.50	ปานกลาง	10

(n = 29)

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

(n = 29)

ทักษะดิจิทัล	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
9. การกำกับและตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาลและหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัล	3.03	.13	ปานกลาง	17
10. การประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานร่วมกัน สำหรับพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	3.84	.88	ปานกลาง	2
11. การปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและ กระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	3.88	.92	มาก	1
12. การปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อ การดำเนินงานร่วมระหว่างหน่วยงานของรัฐ	3.01	.48	ปานกลาง	18
13. การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการ เปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล	3.21	.36	ปานกลาง	7
14. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตีความและหาข้อสรุปที่ เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ	3.22	.42	ปานกลาง	6
15. การออกแบบนวัตกรรมบริการ	3.18	.59	ปานกลาง	8
16. การปรับปรุงกระบวนการและพัฒนานวัตกรรม บริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลได้ อย่างต่อเนื่อง	3.15	.47	ปานกลาง	9
17. การบริหารจัดการประสิทธิภาพการบริการและ การทำงานดิจิทัล	2.99	.62	ปานกลาง	20
18. การออกแบบองค์กรดิจิทัล	3.22	.48	ปานกลาง	5
19. การริเริ่มและวางแผนโครงการภายใต้รัฐบาล ดิจิทัล	2.98	.50	ปานกลาง	21
20. การเร่งกระบวนการ เข้าใจองค์กรดิจิทัล และ สื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง	3.11	.70	ปานกลาง	16
21. การบริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่ องค์กรดิจิทัล	3.13	.27	ปานกลาง	12

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

(n = 29)

ทักษะดิจิทัล	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
22. การสนับสนุนการปรับเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัลได้ อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน	3.14	.30	ปานกลาง	11
รวม	3.18	.37	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.10 พบว่าบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านนโยบายและงานวิชาการ มีทักษะดิจิทัล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 ลำดับพบว่า อันดับแรก คือการปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) รองลงคือด้านการประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานร่วมกันสำหรับพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ($\bar{X} = 3.84$) และด้านการใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน ($\bar{X} = 3.25$) ตามลำดับส่วนด้านการใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงานมีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย ($\bar{X} = 2.83$) อยู่ในระดับปานกลาง

2.5 ระดับทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านบริการ

ผลการวิเคราะห์ระดับทักษะดิจิทัลของบุคลากร กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านบริการ สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับทักษะดิจิทัลของของบุคลากร สำนักงานเขต
ลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านบริการ

(n = 64)

ทักษะดิจิทัล	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. การเข้าถึงและตระหนักดิจิทัล	3.36	.52	ปานกลาง	3
2. การใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชัน ขั้นต้นสำหรับการทำงาน	3.07	.50	ปานกลาง	19
3. การใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน	3.40	.52	ปานกลาง	2

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

(n = 64)

ทักษะดิจิทัล	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
4. การประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน	3.34	.53	ปานกลาง	4
5. การผลิตชุดข้อมูลเพื่อการบริการสาธารณะ	3.06	.57	ปานกลาง	20
6. การใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน	3.24	.48	ปานกลาง	9
7. การใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล สำหรับงานประจำ	3.10	.20	ปานกลาง	16
8. การปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาลและ หลักปฏิบัติที่ดี ด้านดิจิทัล	3.26	.58	ปานกลาง	6
9. การกำกับและตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาลและหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัล	3.13	.26	ปานกลาง	15
10. การปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและ กระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง	3.59	.90	มาก	1
11. การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยน ผ่านสู่องค์กรดิจิทัล	3.16	.48	ปานกลาง	11
12. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตีความและหาข้อสรุป ที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ	3.32	.45	ปานกลาง	5
13. การกำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยง และเทคนิคการออกแบบกระบวนการ	3.24	.62	ปานกลาง	9
14. การออกแบบนวัตกรรมบริการ	3.13	.56	ปานกลาง	14
15. การปรับปรุงกระบวนการงานและพัฒนานวัตกรรม บริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลได้ อย่างต่อเนื่อง	3.15	.54	ปานกลาง	12
16. การบริหารจัดการประสิทธิภาพการบริการและ การทำงานดิจิทัล	3.20	.47	ปานกลาง	10
17. การออกแบบของค์กรดิจิทัล	3.25	.43	ปานกลาง	7

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

(n = 64)

ทักษะดิจิทัล	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
18. การเก่งกระบวนงาน เข้าใจองค์การดิจิทัล และ สื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง	3.15	.53	ปานกลาง	13
19. การบริหารจัดการกระบวนกรเปลี่ยนแปลงสู่ องค์การดิจิทัล	3.09	.21	ปานกลาง	17
20. การสนับสนุนการปรับเปลี่ยนสู่องค์การดิจิทัลได้ อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน	3.08	.24	ปานกลาง	18
รวม	3.22	.32	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.11 พบว่าบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านบริการ มีทักษะดิจิทัล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 ลำดับพบว่า อันดับแรกคือการปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนกรทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$) รองลงคือ ด้านการใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน ($\bar{X} = 3.40$) และด้านการเข้าถึงและตระหนักดิจิทัล ($\bar{X} = 3.36$) ตามลำดับ ส่วนด้านการผลิตชุดข้อมูลเพื่อการบริการสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย ($\bar{X} = 3.06$) อยู่ในระดับปานกลาง

2.6 ระดับทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร กลุ่มผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

ผลการวิเคราะห์ระดับทักษะดิจิทัลของบุคลากร กลุ่มผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับทักษะดิจิทัลของของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร กลุ่มผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

(n = 15)

ทักษะดิจิทัล	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. การใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน	4.02	.70	มาก	2
2. การประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน	3.93	.70	มาก	3

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

(n = 15)

ทักษะดิจิทัล	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
3. การใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน	3.64	.64	มาก	15
4. การปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาลและหลักปฏิบัติที่ดี ด้านดิจิทัล	3.73	.68	มาก	11
5. การประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานร่วมกันสำหรับพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์	3.33	.45	ปานกลาง	27
6. การปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.43	.84	ปานกลาง	24
7. การบริหารความเสี่ยงดิจิทัล	3.57	.65	มาก	18
8. การปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานร่วมระหว่างหน่วยงานของรัฐ	3.89	.51	มาก	7
9. การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล	3.47	.56	มาก	23
10. การจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กรเพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล	3.20	.77	ปานกลาง	28
11. การกำกับการใช้งานสถาปัตยกรรมองค์กร	3.07	.46	ปานกลาง	29
12. การบริการเทคโนโลยีดิจิทัล	3.33	.70	ปานกลาง	26
13. การพัฒนาแผนบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยและความต่อเนื่องการให้บริการแบบดิจิทัล	3.50	.76	มาก	20
14. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ	4.08	.60	มาก	1
15. การพัฒนาซอฟต์แวร์ตามแนวทางพลวัตรปรับต่อเนื่อง	3.90	.73	มาก	4
16. การกำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยงและเทคนิคการออกแบบกระบวนการ	3.67	.79	มาก	12
17. การวางกลยุทธ์การให้บริการสมาร์ตดิจิทัลและนำสู่การปฏิบัติ	3.58	.80	มาก	17

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

(n = 15)

ทักษะดิจิทัล	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
18. การออกแบบนวัตกรรมบริการ	3.56	.57	มาก	19
19. การสร้างเครือข่ายเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการดิจิทัล	3.90	.71	มาก	5
20. การสร้างนวัตกรรมบริการหลักที่ใช้การได้และสำเร็จได้ ในระยะเวลาสั้นและใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด	3.47	.75	มาก	22
21. การปรับปรุงกระบวนการงานและพัฒนานวัตกรรมบริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่อง	3.64	.67	มาก	15
22. การบริหารจัดการประสิทธิภาพการบริการและการทำงานดิจิทัล	3.87	.75	มาก	8
23. การกำหนดนโยบายและทิศทางเพื่อพัฒนาองค์กรดิจิทัลที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและทำงานข้ามหน่วยงาน	3.67	.70	มาก	13
24. การออกแบบขององค์กรดิจิทัล	3.64	.82	มาก	14
25. การริเริ่มและวางแผนโครงการภายใต้รัฐบาลดิจิทัล	3.77	.63	มาก	9
26. การดำเนินโครงการและควบคุมโครงการดิจิทัล	3.90	.65	มาก	6
27. การทบทวนโครงการและปิดโครงการ	3.49	.60	มาก	21
28. การเร่งกระบวนการงาน เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง	3.76	.75	มาก	10
29. การบริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล	3.00	.12	ปานกลาง	30
30. การสนับสนุนการปรับเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน	3.40	.69	ปานกลาง	25
รวม	3.61	.45	มาก	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า บุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร กลุ่มผู้ปฏิบัติ งานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล มีทักษะดิจิทัล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 ลำดับพบว่า อันดับแรกคือ

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$) รองลงคือ ด้านการใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน ($\bar{X} = 4.02$) และด้านการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน ($\bar{X} = 3.93$) ตามลำดับ ส่วนด้านการบริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย ($\bar{X} = 3.00$) อยู่ในระดับปานกลาง

2.7 ระดับทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานครกลุ่มผู้ปฏิบัติงานอื่น ๆ

ผลการวิเคราะห์ระดับทักษะดิจิทัลของบุคลากร กลุ่มผู้ปฏิบัติงานอื่น สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับทักษะดิจิทัลของของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร กลุ่มผู้ปฏิบัติงานอื่น

(n = 33)

ทักษะดิจิทัล	\bar{X}	S.D.	ระดับ	อันดับ
1. การเข้าถึงและตระหนักดิจิทัล	3.21	.45	ปานกลาง	3
2. การใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน	3.11	.58	ปานกลาง	7
3. การใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน	3.36	.43	ปานกลาง	2
4. การประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน	3.20	.53	ปานกลาง	4
5. การใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน	3.19	.57	ปานกลาง	5
6. การใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ	3.05	.12	ปานกลาง	9
7. การปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาลและหลักปฏิบัติที่ดี ด้านดิจิทัล	3.14	.55	ปานกลาง	6
8. การปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3.39	.50	ปานกลาง	1
9. การเก่งกระบวนการงาน เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง	3.08	.53	ปานกลาง	8
รวม	3.19	.54	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า บุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร กลุ่มผู้ปฏิบัติงานอื่น มีทักษะดิจิทัล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.19$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 ลำดับพบว่า อันดับแรกคือการปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) รองลงคือ ด้านการใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน ($\bar{X} = 3.36$) และด้านการเข้าถึงและตระหนักดิจิทัล ($\bar{X} = 3.21$) ตามลำดับ ส่วนด้านการใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย ($\bar{X} = 3.05$) อยู่ในระดับปานกลาง

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยการทดสอบค่าที (t-test) และ F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ขอแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ส่วนได้แก่ การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำแนกปัจจัยส่วนบุคคล และจำแนกตามประเภทบุคลากร ดังนี้

3.1 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1

H_0 : บุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าวที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีทักษะดิจิทัลไม่แตกต่างกัน

H_A : บุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าวที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีทักษะดิจิทัลแตกต่างกัน

3.1.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

H_0 : บุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าวที่มี เพศแตกต่างกัน มีทักษะดิจิทัลไม่แตกต่างกัน

H_A : บุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าวที่มีเพศแตกต่างกัน มีทักษะดิจิทัลแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบระดับทักษะดิจิทัลของของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

ตัวแปร	เพศ	N	Mean	S.D.	t-test	Sig
ทักษะดิจิทัล	ชาย	51	3.23	0.24	0.741	.391
	หญิง	104	3.26	0.28		

จากตารางที่ 4.14 พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกันมีระดับทักษะดิจิทัลไม่แตกต่างกัน โดยมีค่า $t = 0.741$ และค่า $Sig = .391$

3.1.2 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับทักษะดิจิทัลของของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ แสดงดังตารางที่ 4.15

H_0 : บุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าวที่มีอายุแตกต่างกัน มีทักษะดิจิทัลไม่แตกต่างกัน

H_A : บุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าวที่มีอายุแตกต่างกัน มีทักษะดิจิทัลแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบระดับทักษะดิจิทัลของของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

ทักษะดิจิทัล	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	Between Groups	0.737	4	0.184	2.659*	0.035
	Within Groups	10.388	150	0.069		
	Total	11.125	154			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุต่างกันมีระดับทักษะดิจิทัล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบรายคู่ดังนี้

ตารางที่ 4.16 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ทักษะดิจิทัลของบุคลากร
สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี				51 ปีขึ้นไป
		ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	
		3.36	3.34	3.22	3.17	3.29
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	3.36	-	0.02	0.14	0.19*	0.07
21-30 ปี	3.34	-	-	0.12	0.17*	0.05
31-40 ปี	3.22	-	-	-	0.05	0.07
41-50 ปี	3.17	-	-	-	-	0.12
51 ปีขึ้นไป	3.29	-	-	-	-	-

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.015

จากตารางที่ 4.16 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยทักษะดิจิทัล บุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ พบความแตกต่างเป็นรายคู่ จำนวน 2 คู่ คือ บุคลากรที่มีอายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี ($\bar{X} = 3.36$) มีทักษะดิจิทัลสูงกว่าบุคลากรที่มีอายุ 41-50 ปี ($\bar{X} = 3.17$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บุคลากรที่มีอายุ 21-30 ปี ($\bar{X} = 3.34$) มีทักษะดิจิทัลสูงกว่าบุคลากรที่มีอายุ 41-50 ปี ($\bar{X} = 3.17$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

3.1.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับทักษะดิจิทัลของของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา แสดงดังตารางที่ 4.17

H_0 : บุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทักษะดิจิทัลไม่แตกต่างกัน

H_A : บุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าวที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีทักษะดิจิทัลแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบระดับทักษะดิจิทัลของของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา

ทักษะดิจิทัล	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	Between Groups	0.050	2	0.025	0.340	0.712
	Within Groups	11.075	152	0.073		
	Total	11.125	154			

จากตารางที่ 4.17 พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับทักษะดิจิทัล ไม่แตกต่างกัน

3.1.4 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับทักษะดิจิทัลของของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน แสดงดังตารางที่ 4.18

H_0 : บุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าวที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีทักษะดิจิทัลไม่แตกต่างกัน

H_A : บุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าวที่มีประสบการณ์การทำงานแตกต่างกัน มีทักษะดิจิทัลแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบระดับทักษะดิจิทัลของของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ทักษะดิจิทัล	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	Between Groups	0.134	2	0.067	0.925	0.399
	Within Groups	10.991	152	0.072		
	Total	11.125	154			

จากตารางที่ 4.18 พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีระดับทักษะดิจิทัล ไม่แตกต่างกัน

3.15 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับทักษะดิจิทัลของของบุคลากร สำนักงานเขต ลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะงานที่สังกัด แสดงดังตารางที่ 4.19

H_0 : บุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าวที่มีลักษณะงานที่สังกัดแตกต่างกัน มีทักษะดิจิทัลไม่แตกต่างกัน

H_A : บุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าวที่มีลักษณะงานที่สังกัดการณการทำงานแตกต่างกัน มีทักษะดิจิทัลแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบระดับทักษะดิจิทัลของของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว
กรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะงานที่สังกัด

ทักษะดิจิทัล	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	Between Groups	1.330	10	0.133	0.956	0.422
	Within Groups	9.795	144	0.068		
	Total	11.125	154			

จากตารางที่ 4.19 พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ที่สังกัดฝ่ายงานต่างกันมีระดับทักษะดิจิทัล ไม่แตกต่างกัน

3.2 ผลการทดสอบตามสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 2

การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับทักษะดิจิทัลของของบุคลากร สำนักงานเขต
ลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทบุคลากร แสดงดังตารางที่ 4.20

H_0 : ประเภทบุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าวแตกต่างกัน มีทักษะดิจิทัลไม่แตกต่างกัน

H_A : ประเภทบุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าวแตกต่างกัน มีทักษะดิจิทัลแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบระดับทักษะดิจิทัลของของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว
กรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทบุคลากร

ทักษะดิจิทัล	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	Between Groups	2.365	5	0.473	8.047**	0.000
	Within Groups	8.760	149	0.059		
	Total	11.125	154			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.20 พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานครที่
ประเภทบุคลากรต่างกันมีระดับทักษะดิจิทัล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 จึงทำ
การทดสอบรายคู่ดังนี้



ตารางที่ 4.21 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ ที่กษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว จำแนกตามประเภทบุคลากร

ประเภทบุคลากร	\bar{X}	ผู้บริหารระดับสูง		ผู้อำนวยการกอง		ผู้อำนวยการนโยบายและวิชาการ		ผู้ทำงานด้านบริการ		ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล		ผู้ปฏิบัติงานอื่น	
		3.26	3.32	3.18	3.22	3.61	3.19						
1. ผู้บริหารระดับสูง	3.26	0.07	0.07	0.04	0.36*	0.06							
2. ผู้อำนวยการกอง	3.32	-	0.14	0.11	0.29*	0.13							
3. ผู้ดำเนินงานตามนโยบายและวิชาการ	3.18	-	-	0.03	0.43*	0.01							
4. ผู้ทำงานด้านบริการ	3.22	-	-	-	0.40*	0.02							
5. ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล	3.61	-	-	-	-	0.42*							
6. ผู้ปฏิบัติงานอื่น	3.19	-	-	-	-	-							

จากตารางที่ 4.21 เมื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยที่กษะดิจิทัล บุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทบุคลากร พบว่า มีความแตกต่างรายคู่ 5 คู่ ดังนี้ 1) ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ($\bar{X} = 3.61$) มีทักษะดิจิทัลสูงกว่า ผู้บริหารระดับสูง ($\bar{X} = 3.26$) 2) ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ($\bar{X} = 3.61$) มีทักษะดิจิทัลสูงกว่าผู้อำนวยการกอง ($\bar{X} = 3.32$) 3) ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ($\bar{X} = 3.61$) มีทักษะดิจิทัลสูงกว่าผู้ดำเนินงานตามนโยบายและวิชาการ ($\bar{X} = 3.18$) 4) ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ($\bar{X} = 3.61$) มีทักษะดิจิทัลสูงกว่าผู้ทำงานด้านบริการ ($\bar{X} = 3.22$) และ 5) ผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ($\bar{X} = 3.61$) มีทักษะดิจิทัลสูงกว่าผู้ปฏิบัติงานอื่น ($\bar{X} = 3.19$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ตารางที่ 4.22 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	ผลการทดสอบ	
		ยอมรับ	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 1	ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีทักษะดิจิทัลแตกต่างกัน		
	เพศ		✓
	อายุ	✓	
	ระดับการศึกษา		✓
	ประสบการณ์การทำงาน		✓
	ลักษณะงานที่สังกัด		✓
สมมติฐานที่ 2	ประเภทบุคลากรแตกต่างกันมีทักษะดิจิทัลแตกต่างกัน	✓	

จากตารางที่ 4.22 พบว่า อายุและประเภทบุคลากรต่างกันมีระดับทักษะดิจิทัล แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยด้านเพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงานและลักษณะงานที่สังกัดไม่แตกต่างกัน

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อคิดเห็นจากแบบสอบถามปลายเปิด

การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวจัดทำแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร นำเสนอในรูปของการบรรยายสรุป ได้ดังนี้

4.1.1 ผลการวิเคราะห์สภาพปัจจุบัน ปัญหา พบว่า

1) ผลการประเมินบุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีทักษะดิจิทัลโดยรวมอยู่ระดับปานกลาง

2) สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ยังไม่มีการจัดอบรมทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรภายในหน่วยงาน มีเพียงการส่งบุคลากรไปเข้ารับการอบรมตามหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีการจัดอบรมซึ่งเป็นการอบรม เฉพาะทฤษฎีเท่านั้นไม่มีการฝึกปฏิบัติ นอกจากนี้ยังถูกจำกัดด้วยจำนวนผู้เข้ารับการอบรม ทำให้บุคลากรได้เข้ารับการอบรมพัฒนาทักษะไม่ทั่วถึงและไม่ได้ฝึกปฏิบัติจริง

3) วัสดุอุปกรณ์และงบประมาณ คือ การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล จำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์ แต่ยังมีไม่เพียงพอต่อจำนวนบุคลากร ประกอบกับ ระบบอินเทอร์เน็ตที่ความเร็วยังไม่รองรับการใช้งานพร้อมกันหลายเครื่องได้ ซึ่งการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ และการปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตมีข้อจำกัดในเรื่องของงบประมาณ

4) บุคลากรบางส่วนที่ยังขาดความกระตือรือร้นและไม่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของตนเองให้ก้าวทันกับการใช้เทคโนโลยี เนื่องจากไม่มีเวลาเพราะมีภาระงานจำนวนมาก โดยเฉพาะงานนโยบายเร่งด่วนที่ได้รับมอบหมายเพิ่มเติมจากงานหลัก บางครั้งหน่วยงานภายนอก มีการจัดอบรมด้านเทคโนโลยีจึงไม่สามารถเข้าร่วมการอบรมได้

4.1.2 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ดังนี้

1) ควรสำรวจความต้องการของบุคลากรที่จะพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลและให้บุคลากรมีส่วนร่วม ในการจัดทำแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลบุคลากร เพื่อให้มีการพัฒนาที่เป็นระบบตรงกับความต้องการของบุคลากรเกิดการยอมรับและยินดีที่จะพัฒนาทักษะของตนเองซึ่งจะทำให้การพัฒนาดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องและสามารถประเมินผลการพัฒนาได้อย่างเป็นรูปธรรม

2) ควรจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลภายในหน่วยงาน โดยสอบถาม ความต้องการของบุคลากรว่าต้องการอบรมทักษะด้านดิจิทัลในเรื่องใดจะได้ตรงกับความต้องการของบุคลากรและสามารถนำความรู้ไปพัฒนางานได้จริง โดยให้บุคลากรที่มีทักษะด้านดิจิทัลของสำนักงานเขตลาดพร้าว มาเป็นวิทยากรเองซึ่งจะเป็นการพัฒนาบุคลากรที่เป็นวิทยากรจะต้องไปค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อนำมาใช้ในการอบรม ส่วนผู้เข้ารับการอบรมก็จะได้พัฒนาทักษะความรู้ เพิ่มขึ้นจากการอบรมด้วย

3) ขอจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อจำนวนบุคลากรและปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตให้สามารถรองรับการทำงานพร้อมกันหลายเครื่องได้

4) ควรจัดประชุมชี้แจงเน้นให้บุคลากรเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของตนเอง เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเองมากขึ้นและปรับปรุงโครงสร้างอัตรากำลังของหน่วยงานเพื่อให้มีบุคลากรที่เพียงพอต่อปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นเพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรมีเวลาในการที่จะพัฒนาตนเองเพิ่มมากขึ้น

4.2 แผนพัฒนาทักษะดิจิทัลบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยองค์ประกอบคือ วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์หลัก พันธกิจ ตัวชี้วัดความสำเร็จ จุดเน้นขอบเขตการพัฒนา โดยจำแนกตามกลุ่มบุคลากร ขั้นตอนวิธีการพัฒนา การประเมินผลการพัฒนาและการสะท้อนการเรียนรู้ และการนำความรู้ไปใช้ รายละเอียดดังนี้

4.2.1 วิสัยทัศน์ (Vision)

บุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร มีความรู้และทักษะด้านดิจิทัล ในการปฏิบัติงานตามภารกิจและบทบาทที่เหมาะสม

4.2.2 เป้าประสงค์หลัก (Goal)

พัฒนาบุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ให้มีความรู้และทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็นในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบเพื่อการพัฒนาของกรุงเทพมหานคร

4.2.3 พันธกิจ (Mission)

1) พัฒนาบทบาทผู้นำองค์กรให้เป็นผู้ดำเนินการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีดิจิทัล และพร้อมผลักดันให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานและแนวทางการให้บริการ (Work/Service Process) ของสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

2) พัฒนาบุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ให้มีความรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อสามารถปฏิบัติงาน และบริการได้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลง

3) พัฒนาผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีของกรุงเทพมหานคร ให้มีความรู้และทักษะด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

3) พัฒนาความรู้ทักษะด้านการใช้ข้อมูลสารสนเทศทรัพยากรบุคคล และพร้อมนำความรู้ไปใช้วางแผนพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศบุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

4.2.4 ตัวชี้วัดความสำเร็จ

1) บุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ผ่านกระบวนการประเมินตนเอง และมีแผนพัฒนารายบุคคล ร้อยละ 80

2) บุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ได้รับการพัฒนาตามแผน เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสอดคล้องกับพฤติกรรมและบทบาทที่คาดหวังตามประเภทบุคลากรที่กำหนด ร้อยละ 80

4.2.5 จุดเน้นขอบเขตการพัฒนาจำแนกตามกลุ่มบุคลากร

1) จากการศึกษาระดับทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วรอบการพัฒนาให้ยึดตามขอบเขตการพัฒนาของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน แต่แนวทางหรือวิธีการพัฒนาให้คำนึงถึงความเหมาะสมกับอายุของบุคลากร

2. จากการศึกษาระดับทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทของบุคลากร ควรกำหนดขอบเขตการพัฒนา ดังนี้

(1) กลุ่มผู้บริหารระดับสูง ในการพัฒนาทักษะดิจิทัลกลุ่มผู้บริหารระดับสูง ควรมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะด้านการกำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยงและเทคนิคการออกแบบกระบวนการ

(2) กลุ่มผู้อำนวยการกอง ในการพัฒนาทักษะดิจิทัลกลุ่มผู้อำนวยการกอง ควรมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะด้านการทบทวนโครงการและปิดโครงการ

(3) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านนโยบายและงานวิชาการ ในการพัฒนาทักษะดิจิทัล บุคลากรกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านนโยบายและงานวิชาการ ควรมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะด้านการใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน

(4) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านบริการ ในการพัฒนาทักษะดิจิทัล บุคลากรกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านบริการ ควรมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะด้านการผลิตชุดข้อมูลเพื่อการบริการสาธารณะ

(5) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในการพัฒนาทักษะดิจิทัล บุคลากรกลุ่มผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ควรมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะการบริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล

(6) กลุ่มผู้ปฏิบัติงานอื่น ในการพัฒนาทักษะดิจิทัลบุคลากร กลุ่มผู้ปฏิบัติงานอื่น ควรมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะด้านการใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ

4.2.6 กำหนดกรอบการพัฒนา ดังนี้

1) พัฒนาคนเพื่อให้มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับการปฏิบัติงาน และสร้างและพัฒนาคนให้เท่าทัน และสามารถใช้อย่างรอบรู้ เป็นประเด็นหลักในการพัฒนา

2) ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องต้องร่วมกันส่งเสริมและดำเนินการพัฒนาข้าราชการและบุคลากรแบบบูรณาการให้มีความรู้ทักษะด้านดิจิทัลตามแนวทางที่กำหนดขึ้น

3) กำหนดให้เป็นหน้าที่ของบุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าวกรุงเทพมหานคร ในการพัฒนาตนเองและนำวิธีการพัฒนาแบบ 70 : 20 : 10 (การพัฒนาตนเองและเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน : การเรียนรู้จากผู้อื่นและการสอนงาน : การเรียนรู้จากการฝึกอบรม) มาใช้ในการพัฒนา

4) ให้มีการปรับปรุงแบบการพัฒนาโดยนำแนวทางจัดการเรียนรู้แบบผสมผสานมาใช้ และในการฝึกอบรมให้ลดการบรรยายและเพิ่มการเรียนรู้แบบอื่นในสัดส่วน 60 : 40

4.2.7 ขั้นตอนวิธีการพัฒนา

1) บุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานครวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลโดยการประเมินตนเอง (Online Self - Assessment) ด้วยเครื่องมือการประเมินที่กำหนดให้และนำผลการประเมินไปวางแผนพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลรายบุคคล (Individual Development Plan - IDP)

.2) พัฒนาทักษะด้านดิจิทัลตามแนวทาง 70 : 20 : 10 และให้ผู้รับการพัฒนาระเมินตนเองว่าสามารถพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลได้ตามที่กำหนดในแผนพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลรายบุคคล (Individual Development Plan - IDP) หรือไม่ และให้ผู้บังคับบัญชาประเมินพัฒนาการของข้าราชการและบุคลากรในสังกัด พร้อมทั้งให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เพื่อกระตุ้นการพัฒนาให้เป็นไปตามแผนที่ได้วางแผนไว้ ทั้งนี้ หากพบว่าการพัฒนาดังกล่าวไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดซึ่งอาจเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ที่ไม่คาดคิดให้ขอรับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเพื่อปรับปรุงแผนการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลรายบุคคลให้เหมาะสมต่อไป

3) นำทักษะด้านดิจิทัลไปใช้ในการปฏิบัติงาน การบริการ หรือยกระดับการพัฒนาองค์กรให้มีความทันสมัย เป็นองค์กรที่สามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

4) จัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan - IDP) เพื่อพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล กำหนดให้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

(1) การประเมินตนเอง (Self - Assessment) ซึ่งเป็นกระบวนการที่บุคคลประเมินระดับความสามารถของตนเอง โดยการทำแบบทดสอบที่กำหนดให้ ในการนี้สามารถใช้แบบประเมินตนเองในระบบออนไลน์ของสำนักงาน ก.พ. (Online Self - Assessment) เพื่อทราบระดับความสามารถจุดแข็ง และจุดอ่อนของตนเองเกี่ยวกับความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถด้านความรู้ด้านประสบการณ์ และด้านคุณลักษณะมาพิจารณาเปรียบเทียบกับศักยภาพของตนเองในปัจจุบันว่า “มี” หรือ “ไม่มี” ทักษะด้านใด และนำผลประเมินไปใช้ในการวางแผนพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลให้เป็นไปตามระดับที่คาดหวังต่อไป

(2) วิเคราะห์ และจัดทำแผนพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลรายบุคคล (Individual Development Plan - IDP) เป็นการนำผลการประเมินระดับความสามารถของตนเองเกี่ยวกับความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล มาวางแผนร่วมกับผู้บังคับบัญชาชั้นต้น เพื่อระบุความต้องการและเป้าหมายของการพัฒนา ที่แสดงความเชื่อมโยงระหว่างบทบาท และพฤติกรรมที่คาดหวังของตำแหน่ง กับทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็นของแต่ละบุคคล พร้อมทั้งกำหนดวิธีการพัฒนาช่วงเวลาที่จะพัฒนาและแนวทางการประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน

(3) แนวทางการพัฒนาความรู้และทักษะ (Learning & Development) กำหนดให้ใช้รูปแบบการพัฒนาแบบ 70 : 20 : 10 โดยการเลือกหลักสูตร หัวข้อความรู้ที่สัมพันธ์กับรายการทักษะของตำแหน่งในประเภทบุคลากร และให้ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่มอบหมาย กำกับดูแลการพัฒนา และติดตามประเมินผลเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการพัฒนา ทั้งนี้อาจใช้วิธีการอย่างใดอย่างหนึ่งหรือพัฒนาแบบผสมผสาน ดังนี้

ก. เรียนรู้ด้วยตนเองและการพัฒนาจากการปฏิบัติงาน (Self - Learning)

ประกอบด้วย

- 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/คู่เปรียบเทียบ (Benchmarking)

ข. เรียนรู้จากผู้อื่นและการสอนงาน ประกอบด้วย

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

ค. เรียนรู้จากการฝึกอบรม ประกอบด้วย

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

4.2.8 การประเมินผลการพัฒนาและการสะท้อนการเรียนรู้ คือกระบวนการวัดผล การเรียนรู้ หรือการพัฒนาที่เกิดขึ้น โดยใช้เครื่องมือที่เหมาะสมและมีมาตรฐาน ซึ่งสามารถใช้แบบ ประเมินตนเอง เพื่อเปรียบเทียบความรู้และทักษะ ก่อน-หลังการพัฒนา ที่แสดงถึงความก้าวหน้าและ พัฒนาการด้านความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล รวมทั้งการขอรับความคิดเห็นข้อเสนอแนะจาก ผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานมาประกอบการประเมินผลได้

4.2.9 การนำความรู้ไปใช้ คือการนำทักษะด้านดิจิทัลที่ได้รับการพัฒนาไป ประยุกต์ใช้ในการทำงาน และการสร้างสรรค์นวัตกรรมการทำงานหรือการให้บริการประชาชน โดยผู้บังคับบัญชามีบทบาทในการส่งเสริม สนับสนุน และเปิดโอกาสให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ ในการสื่อสารการทำงานหรือการปฏิบัติงานร่วมกัน



บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาการประเมินและการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาวิเคราะห์เพื่อค้นพบข้อมูลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้คือ 1) เพื่อประเมินทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร และ 2) เพื่อเสนอแนะแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการ พนักงานและบุคลากรอื่นในสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำนวน 155 คน โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะดังนี้

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 67.10 มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 29.67 จบการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 107 คนคิดเป็นร้อยละ 69.03 มีประสบการณ์การทำงาน 10 - 20 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 48.39 อยู่ในกลุ่มปฏิบัติงานด้านบริการ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 41.29 และส่วนใหญ่สังกัดฝ่ายงานทะเบียน จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 22.58

1.2 ผลการประเมินทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร พบว่า โดยรวมอยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามประเภทบุคลากรเรียงลำดับได้ดังนี้ อันดับแรกกลุ่มผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงคือกลุ่มผู้อำนวยการกอง กลุ่มผู้บริหารระดับสูง กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านบริการ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานอื่น ๆ และอันดับสุดท้ายกลุ่มผู้ดำเนินงานตามนโยบายและวิชาการ ตามลำดับ โดยรายละเอียดแต่ละประเภทบุคลากรเป็นดังนี้

1.2.1 กลุ่มผู้บริหารระดับสูง พบว่า มีทักษะดิจิทัล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 ลำดับพบว่า อันดับแรกคือผู้บริหารระดับสูงมีทักษะดิจิทัลด้านการใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงคือด้านการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน และการปฏิบัติตามกฎหมายกรอบธรรมาภิบาลและ

หลักปฏิบัติ ที่ดี ด้านดิจิทัล ตามลำดับ ส่วนด้านการกำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยงและเทคนิคการออกแบบกระบวนการมีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย อยู่ในระดับปานกลาง

1.2.2 กลุ่มผู้อำนวยการกอง พบว่า มีทักษะดิจิทัล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 ลำดับพบว่า อันดับแรกคือการปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงคือด้านการประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานร่วมกันสำหรับพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และการใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ ตามลำดับ ส่วนด้านการทบทวนโครงการและปิดโครงการ มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย อยู่ในระดับปานกลาง

1.2.3 กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านนโยบายและงานวิชาการ พบว่า มีทักษะดิจิทัล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 ลำดับพบว่า อันดับแรกคือการปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงคือด้านการประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานร่วมกันสำหรับพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และด้านการใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน ตามลำดับ ส่วนด้านการใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงานมีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย อยู่ในระดับปานกลาง

1.2.4 กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านบริการ พบว่า มีทักษะดิจิทัล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 ลำดับพบว่า อันดับแรกคือการปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงคือ ด้านการใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน และด้านการเข้าถึงและตระหนักดิจิทัล ตามลำดับ ส่วนด้านการผลิตชุดข้อมูลเพื่อการบริการสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย อยู่ในระดับปานกลาง

1.2.5 กลุ่มผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล พบว่า มีทักษะดิจิทัล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 ลำดับพบว่า อันดับแรกคือการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก รองลงคือ ด้านการใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน และด้านการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน ตามลำดับ ส่วนด้านการบริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย ในระดับปานกลาง

1.2.6 กลุ่มผู้ปฏิบัติงานอื่น ๆ พบว่า มีทักษะดิจิทัล โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 ลำดับพบว่า อันดับแรกคือการปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง รองลงคือ ด้านการใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน และด้านการเข้าถึง

และตระหนักดิจิทัล ตามลำดับ ส่วนด้านการใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ มีค่าเฉลี่ยลำดับสุดท้าย อยู่ในระดับปานกลาง

1.3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

1.3.1 บุคลากรสำนักงานเขตตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ที่มีเพศต่างกันมีระดับทักษะดิจิทัลไม่แตกต่างกัน

1.3.2 บุคลากรสำนักงานเขตตลาดพร้าว กรุงเทพมหานครที่มีอายุต่างกันมีระดับทักษะดิจิทัล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่พบว่าบุคลากรที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีทักษะดิจิทัลสูงกว่าบุคลากรที่มีอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และบุคลากรที่มีอายุ 21-30 ปี มีทักษะดิจิทัลสูงกว่าบุคลากรที่มีอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

1.3.3 บุคลากรสำนักงานเขตตลาดพร้าว กรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับทักษะดิจิทัล ไม่แตกต่างกัน

1.3.4 บุคลากรสำนักงานเขตตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกันมีระดับทักษะดิจิทัล ไม่แตกต่างกัน

1.3.5 บุคลากรสำนักงานเขตตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ที่ลักษณะงานที่สังกัดต่างกันมีระดับทักษะดิจิทัล ไม่แตกต่างกัน

1.3.6 บุคลากรสำนักงานเขตตลาดพร้าว กรุงเทพมหานครที่ประเภทต่างกันมีระดับทักษะดิจิทัล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อทำการทดสอบรายคู่ พบว่าบุคลากร กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัล สูงกว่าทุกประเภทบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร พบว่า

1.4.1 สภาพปัจจุบัน ปัญหา พบว่า บุคลากรสำนักงานเขตตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีทักษะดิจิทัลโดยรวมอยู่ระดับปานกลาง สำนักงานเขตตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ยังไม่มีการจัดอบรมทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรภายในหน่วยงาน มีเพียงการส่งบุคลากรไปเข้ารับการอบรมตามหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีการจัดอบรมซึ่งเป็นการอบรม เฉพาะทฤษฎีเท่านั้นไม่มีการฝึกปฏิบัติ นอกจากนี้ยังถูกจำกัดด้วยจำนวนผู้เข้ารับการอบรม ทำให้บุคลากรได้เข้ารับการอบรมพัฒนาทักษะไม่ทั่วถึงและไม่ได้ฝึกปฏิบัติจริง วัสดุอุปกรณ์และงบประมาณ คือ การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล จำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์ แต่ยังมีไม่เพียงพอต่อจำนวนบุคลากร ประกอบกับระบบอินเทอร์เน็ตที่ความเร็วยังไม่รองรับการใช้งานพร้อมกันหลายเครื่องได้ ซึ่งการจัดหาวัสดุอุปกรณ์

และการปรับปรุงระบบอินเทอร์เน็ตมีข้อจำกัดในเรื่องของงบประมาณ และบุคลากรบางส่วนที่ยังขาดความกระตือรือร้นและไม่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของตนเองให้ก้าวทันกับการใช้เทคโนโลยี เนื่องจากไม่มีเวลาเพราะมีภาระงานจำนวนมาก โดยเฉพาะงานนโยบายเร่งด่วนที่ได้รับมอบหมายเพิ่มเติมจากงานหลัก บางครั้งหน่วยงานภายนอก มีการจัดอบรมด้านเทคโนโลยีจึงไม่สามารถเข้าร่วมการอบรมได้

1.4.2 ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร พบว่า ควรสำรวจความต้องการของบุคลากรที่จะพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลและให้บุคลากรมีส่วนร่วม ร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลบุคลากร เพื่อให้มีการพัฒนาที่เป็นระบบตรงกับความต้องการของบุคลากรเกิดการยอมรับและยินดีที่จะพัฒนาทักษะของตนเองซึ่งจะทำให้การพัฒนาดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องและสามารถประเมินผลการพัฒนาได้อย่างเป็นรูปธรรม ควรจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลภายในหน่วยงานโดยสอบถาม ความต้องการของบุคลากรว่าต้องการอบรมทักษะด้านดิจิทัลในเรื่องใดจะได้ตรงกับความต้องการของบุคลากรและสามารถนำความรู้ไปพัฒนางานได้จริง โดยให้บุคลากรที่มีทักษะด้านดิจิทัลของสำนักงานเขตลาดพร้าว มาเป็นวิทยากรเองซึ่งจะเป็นการพัฒนาบุคลากรที่เป็นวิทยากรจะต้องไปค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อนำมาใช้ในการอบรม ส่วนผู้เข้ารับการอบรมก็จะได้พัฒนาทักษะความรู้ เพิ่มขึ้นจากการอบรมด้วย ขอรับการจัดสรรงบประมาณเพื่อจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อจำนวนบุคลากรและปรับปรุง ระบบอินเทอร์เน็ตให้สามารถรองรับการทำงานพร้อมกันหลายเครื่องได้ และ ควรจัดประชุมชี้แจงเน้นให้บุคลากรเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของ ตนเอง เพื่อให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเองมากขึ้น และปรับปรุงโครงสร้างอัตรากำลังของ หน่วยงานเพื่อให้มีบุคลากรที่เพียงพอต่อปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นเพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรมีเวลาในการที่จะพัฒนาตนเองเพิ่มมากขึ้น

1.4.3 เสนอแนะแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว ควรมีองค์ประกอบ ดังนี้

1) วิสัยทัศน์ (Vision)

บุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร มีความรู้และทักษะด้านดิจิทัล ในการปฏิบัติงานตามภารกิจและบทบาทที่เหมาะสม

2) เป้าประสงค์หลัก (Goal) คือ พัฒนาบุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ให้มีความรู้และทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็นในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบเพื่อการพัฒนาของกรุงเทพมหานคร

3) พันธกิจ (Mission) ดังนี้

(1) พัฒนาคณาจารย์ผู้สอนให้เป็นผู้ดำเนินการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีดิจิทัล และพร้อมผลักดันให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานและแนวทางการให้บริการ (Work/Service Process) ของสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

(2) พัฒนาบุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ให้มีความรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อให้สามารถปฏิบัติงาน และบริการได้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลง

(3) พัฒนาผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีของกรุงเทพมหานคร ให้มีความรู้ และทักษะด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

(4) พัฒนาความรู้ทักษะด้านการใช้ข้อมูลสารสนเทศทรัพยากรบุคคล และพร้อมนำความรู้ไปใช้วางแผนพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศบุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

4) ตัวชี้วัดความสำเร็จ ดังนี้

บุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ผ่านกระบวนการประเมินตนเอง และมีแผนพัฒนารายบุคคล และได้รับการพัฒนาตามแผน เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสอดคล้องกับพฤติกรรมและบทบาทที่คาดหวังตามประเภทบุคลากรที่กำหนดร้อยละ 80

5) การกำหนดขอบเขตการพัฒนาตามอายุและประเภทบุคลากร

(1) จากการศึกษาระดับทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลแล้วรอกอบการพัฒนาให้ยึดตามขอบเขตการพัฒนาของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน แต่แนวทางหรือวิธีการพัฒนาให้คำนึงถึงความเหมาะสมกับอายุของบุคลากร

(2) จากการศึกษาระดับทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทของบุคลากร ควรกำหนดขอบเขตการพัฒนาดังนี้

ก. กลุ่มผู้บริหารระดับสูง ในการพัฒนาทักษะดิจิทัลกลุ่มผู้บริหารระดับสูง ควรมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะด้านการกำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยงและเทคนิคการออกแบบกระบวนการ

ข. กลุ่มผู้อำนวยการกอง การพัฒนาทักษะดิจิทัลกลุ่มผู้อำนวยการกอง ควรมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะด้านการทบทวนโครงการและปิดโครงการ

ค. กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านนโยบายและงานวิชาการ ในการพัฒนาทักษะดิจิทัล บุคลากรกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านนโยบายและงานวิชาการ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะด้านการใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน

ง. กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านบริการ ในการพัฒนาทักษะดิจิทัล บุคลากรกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านบริการ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะด้านการผลิตชุดข้อมูลเพื่อการบริหารสาธารณะ

จ. กลุ่มผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในการพัฒนาทักษะดิจิทัล บุคลากรกลุ่มผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะ การบริหารจัดการ การระดมทุน การเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล

ฉ. กลุ่มผู้ปฏิบัติงานอื่น ในการพัฒนาทักษะดิจิทัลบุคลากร กลุ่มผู้ปฏิบัติงานอื่น ให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะด้านการใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ

6) กำหนดกรอบการพัฒนาดังนี้ พัฒนาคนเพื่อให้มีทักษะในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับการปฏิบัติงาน และสร้างและพัฒนาคนให้เท่าทัน และสามารถใช้เทคโนโลยีอย่างรอบรู้ เป็นประเด็นหลักในการพัฒนา ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องร่วมกันส่งเสริมและดำเนินการพัฒนาข้าราชการและบุคลากรแบบบูรณาการให้มีความรู้ทักษะด้านดิจิทัลตามแนวทางที่กำหนดขึ้น กำหนดให้เป็นหน้าที่ของบุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ในการพัฒนาตนเองและนำวิธีการพัฒนาแบบ 70 : 20 : 10 (การพัฒนาตนเองและเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน : การเรียนรู้จากผู้อื่นและการสอนงาน : การเรียนรู้จากการฝึกอบรม) มาใช้ในการพัฒนา และ ให้มีการปรับรูปแบบการพัฒนา โดยนำแนวทางจัดการเรียนรู้แบบผสมผสานมาใช้ และในการฝึกอบรมให้ลดการบรรยายและเพิ่มการเรียนรู้แบบอื่นในสัดส่วน 60 : 40

7) ขั้นตอน วิธีการพัฒนา

(1) บุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ดำเนินการวิเคราะห์ความต้องการจำเป็นในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลโดยการประเมินตนเอง (Online Self - Assessment) ด้วยเครื่องมือการประเมินที่กำหนดให้ และนำผลการประเมินไปวางแผนพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลรายบุคคล (Individual Development Plan - IDP)

(2) พัฒนาทักษะด้านดิจิทัลตามแนวทาง 70 : 20 : 10 และให้ผู้รับการพัฒนาประเมินตนเองว่าสามารถพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลได้ตามที่กำหนดในแผนพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลรายบุคคล (Individual Development Plan - IDP) หรือไม่ และให้ผู้บังคับบัญชาประเมินพัฒนาการของข้าราชการและบุคลากรในสังกัด พร้อมทั้งให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เพื่อกระตุ้นการพัฒนาให้เป็นไปตามแผนที่ได้วางแผนไว้ ทั้งนี้ หากพบว่าการพัฒนาดังกล่าวไม่เป็นไปตามแผนที่

กำหนด ซึ่งอาจเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ ที่ไม่คาดคิดให้ขอรับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาเพื่อปรับปรุงแผนการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลรายบุคคลให้เหมาะสมต่อไป

(3) นำทักษะด้านดิจิทัลไปใช้ในการปฏิบัติงาน การบริการ หรือยกระดับการพัฒนาศักยภาพให้มีความทันสมัย เป็นองค์กรที่สามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมให้เกิดประโยชน์สูงสุดเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

(4) จัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (Individual Development Plan – IDP) เพื่อพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล กำหนดให้ดำเนินการตามขั้นตอน คือ การประเมินตนเอง (Self - Assessment) วิเคราะห์และจัดทำแผนพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลรายบุคคล และแนวทางการพัฒนาความรู้และทักษะ (Learning & Development) กำหนดให้ใช้รูปแบบการพัฒนาแบบ 70 : 20 : 10 โดยการเลือกหลักสูตร หัวข้อความรู้ที่สัมพันธ์กับรายการทักษะของตำแหน่งในประเภทบุคลากร และให้ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่มอบหมาย กำกับดูแลการพัฒนา และติดตามประเมินผลเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการพัฒนา ทั้งนี้อาจใช้วิธีการอย่างใดอย่างหนึ่งหรือพัฒนาแบบผสมผสาน ดังนี้

ก. เรียนรู้ด้วยตนเองและการพัฒนาจากการปฏิบัติงาน (Self - Learning) ประกอบด้วย 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) และการเปรียบเทียบกับคู่แข่ง/คู่เปรียบเทียบกับ (Benchmarking)

ข. เรียนรู้จากผู้อื่นและการสอนงาน ประกอบด้วย การสอนงาน (Coaching) โปรแกรมพี่เลี้ยง (Mentoring Program) การให้คำปรึกษาแนะนำ (Consulting) การให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) แล การฝึกงานกับผู้เชี่ยวชาญ (Counterpart)

ค. เรียนรู้จากการฝึกอบรม ประกอบด้วย การฝึกอบรมในห้องเรียน (Classroom Training) การประชุม/สัมมนา (Meeting/Seminar) และการให้ทุนการศึกษา (Scholarship)

8) การประเมินผลการพัฒนาและการสะท้อนการเรียนรู้ เพื่อเปรียบเทียบความรู้และทักษะก่อนและหลังการพัฒนา ที่แสดงถึงความก้าวหน้าและพัฒนาการด้านความเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล รวมทั้งการขอรับความคิดเห็นข้อเสนอแนะจากผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานมาประกอบการประเมินผลได้

9) การนำความรู้ไปใช้ คือการนำทักษะด้านดิจิทัลที่ได้รับการพัฒนาไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน และการสร้างสรรค์นวัตกรรมการทำงาน หรือการให้บริการประชาชน

โดยผู้บังคับบัญชาที่มีบทบาทในการส่งเสริมสนับสนุนและเปิดโอกาสให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสื่อสารการทำงานหรือการปฏิบัติงานร่วมกัน

2. อภิปรายผล

2.1 การศึกษาการประเมินทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว พบว่าโดยรวมอยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามประเภทบุคลากร เรียงลำดับได้ดังนี้ อันดับแรกกลุ่มผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยสูงสุดรองลงคือ กลุ่มผู้อำนวยการกอง กลุ่มผู้บริหารระดับสูง กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านบริการ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานอื่น ๆ และกลุ่มผู้ดำเนินงานตามนโยบายและวิชาการ ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าทักษะดิจิทัลยังเป็นทักษะใหม่ ซึ่งรัฐบาลได้เริ่มมีการพัฒนาองค์กรในภาครัฐเพื่อนำไปสู่องค์กรดิจิทัล การดำเนินการต่าง ๆ กำลังอยู่ในระยะเริ่มต้นของการพัฒนาทักษะดิจิทัล จึงทำให้บุคลากรมีทักษะดิจิทัลในระดับปานกลาง สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ ดวงชีวัน เหง้าผอย (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง สมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว พบว่า สมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาวิจัยของ สิริศจี จินดามัย (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรสำนักงาน ก.ค.ศ. ผลการประเมินทักษะดิจิทัลพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอยู่ในระดับความสามารถในการใช้งานได้ปานกลาง

2.2 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีอายุ และประเภทบุคลากรต่างกัน มีทักษะดิจิทัลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนตัวแปรเพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และประสบการณ์การทำงานต่างกันมีระดับทักษะดิจิทัลไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่า บุคลากรประเภทบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านเทคโนโลยีดิจิทัลนั้นส่วนใหญ่เป็นบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล โดยในการคัดเลือกบุคลากรในประเภทบุคลากรนี้จะมีการกำหนดคุณสมบัติด้านวุฒิการศึกษา ซึ่งเป็นสาขาที่เกี่ยวข้องโดยตรงจึงทำให้มีทักษะดิจิทัลสูงกว่าประเภทบุคลากรอื่น นอกจากนี้กลุ่มอายุบุคลากร ที่พบว่าอายุน้อยกว่ามีทักษะดิจิทัลสูงกว่ากลุ่มอายุอื่น ๆ นั้นอาจเป็นเพราะว่าเป็นกลุ่มเจนเนอเรชันวาย ซึ่งดำเนินชีวิตประจำวันผ่านสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ในยุค 4G ซึ่งมีการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลต่าง ๆ มากขึ้นจึงทำให้บุคลากรที่มีอายุต่างกันมีทักษะดิจิทัลแตกต่างกันสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ดวงชีวัน เหง้าผอย (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง สมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว

พบว่า บุคลากรที่มีช่วงอายุต่างกัน มีสมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานแตกต่างกับกลุ่มอายุอื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ตัวแปรอื่นที่พบไม่แตกต่างกันนั้นเป็นผลการศึกษาที่สอดคล้องกับผลการวิจัยของคูลิตา ยอดเรือนและพิเศษ ชัยดิเรก (2564) ที่ได้ศึกษาพบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ตำแหน่งงานและอายุราชการไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักศาลยุติธรรม ประจำภาค 7 ด้านทักษะดิจิทัล

2.3 แนวทางและข้อเสนอแนะการจัดทำแผนพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จากมุมมองของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าวควรประกอบมีประเด็นที่นำมาอภิปราย ดังนี้

2.3.1 ควรสำรวจความต้องการของบุคลากรที่จะพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลและให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้มีการพัฒนาที่เป็นระบบตรงกับ ความต้องการของบุคลากรเกิดการยอมรับและยินดีที่จะพัฒนาทักษะของตนเองซึ่งจะทำให้การพัฒนา ดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องและสามารถประเมินผลการพัฒนาได้อย่างเป็นรูปธรรม กำหนดกรอบการพัฒนาตามอายุ และประเภทของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ ริชาร์ด ร็วมงคล (2562) ที่ได้สรุปว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีแนวคิดที่สำคัญ คือ 1) เป็นกิจกรรมที่ทำให้บุคลากรเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น ซึ่งทำให้เกิดคุณค่าต่อตัวบุคลากรเองและต่อองค์กรด้วย 2) เป็นกิจกรรมที่ต้องมีการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับ การพัฒนาและฝึกอบรมให้กับบุคลากรอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง 3) เป็นกิจกรรมที่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายในองค์กรจะต้องยอมรับให้ความร่วมมือและคำนึงถึงประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรเป็นหลัก 4) เป็นกิจกรรมที่ต้องคำนึงถึงเรื่องของงบประมาณว่าคุ้มค่าหรือไม่รวมทั้งจะต้องพิจารณาถึงระยะเวลา และช่วงเวลาที่ใช้ในการพัฒนา และฝึกอบรมว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ 5) เป็นกิจกรรมที่จะต้องมีการประเมินผลและติดตามผล 6) เป็นกิจกรรมที่ผู้เข้ารับการพัฒนาและฝึกอบรมจะต้องมีการเรียนรู้เกิดขึ้น นอกจากนี้ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมนั้น ๆ สอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ ณภัทช์ฐนัน ศักดิ์เจริญกุล (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่องการเตรียมความพร้อมของบุคลากรภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล พบว่า ผู้บังคับบัญชาต้องเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชายื่นข้อเสนอและพร้อมยอมรับความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชาและจะต้องดำเนินการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาที่บุคลากรภาครัฐยังคงมีการปฏิบัติงานอยู่

2.3.2 ควรจัดอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลภายในหน่วยงาน โดยสอบถามความต้องการของบุคลากรว่าต้องการอบรมทักษะด้านดิจิทัลในเรื่องใดจะได้ตรงกับความต้องการของบุคลากรและสามารถนำความรู้ไปพัฒนางานได้จริงโดยให้บุคลากรที่มีทักษะด้านดิจิทัล สำนักงานเขตลาดพร้าว มาเป็นวิทยากรเองซึ่งจะเป็นการพัฒนาบุคลากรที่เป็นวิทยากรจะต้องไปค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อนำมาใช้ในการอบรม ส่วนผู้เข้ารับการอบรมก็จะได้พัฒนาทักษะ

ความรู้เพิ่มขึ้นจากการอบรมด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริศจี จินตามัย (2561) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง แนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรสำนักงาน ก.ค.ศ. ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะแนวทางในการเพิ่มพูนความรู้และทักษะคือ ควรมีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนสมรรถนะทั้งในด้านความรู้ ทักษะ ทักษะคิด โดยเน้นการฝึกปฏิบัติ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ฌภัทฐ์ฐนัน ศักดิ์เจริญกุล (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่องการเตรียมความพร้อมของบุคลากรภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล พบว่า กระบวนการของการฝึกอบรม (Training) ในการฝึกอบรมกำหนดสูตร 60:40 โดย 60 คือ การบรรยายส่วน 40 เป็นวิธีการอื่น ๆ อย่างเช่น Workshop, Activities, Discussion เพื่อที่จะทำให้การเรียนรู้ระหว่างกัน ให้มีความชัดเจนและมีความลุ่มลึกมากขึ้น ซึ่งเป็นสาระสำคัญของแนวทางการพัฒนาสอดคล้องกับรูปแบบการเรียนรู้และพัฒนาแบบ 70:20:10 ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2562) ในส่วนของร้อยละ 70 การเรียนรู้และพัฒนาด้วยตนเอง โดยการเป็นวิทยากรภายใน (Internal Trainer) เน้นสร้างบุคลากรที่มีความสามารถในการถ่ายทอด รักการสอนและมีความรู้ในเรื่องที่จะสอนโดยมอบหมายให้บุคคลเหล่านี้ เป็นวิทยากรภายในองค์กรทำหน้าที่จัดอบรมให้กับบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและพัฒนาความสามารถของบุคลากรช่วยให้บุคลากรได้แสดงผลงานจากการเป็นวิทยากรภายในให้กับบุคลากรภายในองค์กร และในส่วนตัวร้อยละ 10 การเรียนรู้จากการฝึกอบรม โดยลดการบรรยายและเพิ่มการเรียนรู้จากการฝึกอบรมรูปแบบอื่น

2.3.3 การจัดทำแผนพัฒนาดิจิทัล ควรประกอบด้วยองค์ประกอบดังนี้ วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์หลัก พันธกิจ ตัวชี้วัดความสำเร็จ จุดเน้นขอบเขตการพัฒนาจำแนกตามกลุ่มบุคลากร การกำหนดขอบเขตการพัฒนา ขั้นตอนวิธีการพัฒนา การประเมินผลการพัฒนาและการสะท้อนการเรียนรู้ และการนำความรู้ไปใช้ ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลของข้าราชการภาครัฐของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2562)

2.3.4 ควรจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาทักษะดิจิทัล โดยใช้กิจกรรมต่าง ๆ ดังนี้

1) เรียนรู้ด้วยตนเองและการพัฒนาจากการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย การเรียนรู้ในรูปแบบออนไลน์ (E - Learning) การลงมือปฏิบัติ การเพิ่มคุณค่าในงาน การเพิ่มปริมาณงาน การมอบหมายโครงการ การหมุนเวียนงาน การติดตาม/สังเกต การทำกิจกรรม การเรียนรู้ด้วยตนเอง การเป็นวิทยากรภายใน การดูงานนอกสถานที่ การเปรียบเทียบกับคู่แข่งคู่เปรียบเทียบ

2) เรียนรู้จากผู้อื่นและการสอนงาน ประกอบด้วย การสอนงาน (Coaching) โปรแกรมพี่เลี้ยง (Mentoring Program) การให้คำปรึกษาแนะนำ (Consulting) การให้ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) และ การฝึกงานกับคู่เชี่ยวชาญ (Counterpart)

3) เรียนรู้จากการฝึกอบรม ประกอบด้วย การฝึกอบรมในห้องเรียน (Classroom Training) การประชุม/สัมมนา (Meeting/Seminar) การให้ทุนการศึกษา (Scholarship)

ซึ่งสอดคล้องกับรูปแบบการเรียนรู้และพัฒนา ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการ พลเรือน (2562) ที่เน้นการพัฒนาอย่างหลากหลาย ให้มีพหุคูณระดมความคิดเห็นของทีมงานให้เกิดการแลกเปลี่ยนมุมมองที่หลากหลาย ผู้นำการประชุม/สัมมนาจึงมีบทบาทสำคัญมากในการกระตุ้นจูงใจ ให้ผู้เข้าร่วมประชุม/สัมมนานำเสนอความคิดเห็นร่วมกันเพื่อให้เกิดความรู้และประสบการณ์ใหม่ ๆ

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

3.1.1 สำนักงานเขตลาดพร้าว ควรพัฒนาทักษะดิจิทัล ควรกำหนดกรอบการพัฒนาหรือหลักสูตรการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร โดยเน้นการพัฒนาตามประเภทของบุคคล ดังนี้คือ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง เน้นการพัฒนาทักษะด้านการกำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยงและเทคโนโลยีการออกแบบกระบวนการ กลุ่มผู้อำนวยการกอง เน้นการพัฒนาทักษะด้านการทบทวนโครงการและปิดโครงการ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านนโยบายและงานวิชาการ เน้นการพัฒนาทักษะด้านการใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านบริการ เน้นการพัฒนาทักษะด้านการผลิตชุดข้อมูลเพื่อการบริการสาธารณะ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเน้นการพัฒนาทักษะการบริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานอื่น มุ่งเน้นการพัฒนาทักษะด้านการใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ

3.1.2 สำนักงานเขตลาดพร้าว ควรมีการจัดอบรมหรือจัดหาหลักสูตรการอบรมเพื่อพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลที่จำเป็น เหมาะสมกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ บริบทขององค์กร และหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากร และสามารถเลือกหลักสูตรที่ตนเองสนใจและสอดคล้องกับความต้องการของตนเองได้

3.1.3 สำนักงานเขตลาดพร้าว ควรจัดทำแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ระยะสั้นและระยะยาว โดยมีโครงการเฉพาะ และกิจกรรมต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน

3.1.4 ควรมีนโยบายการนำทักษะด้านดิจิทัลที่ได้รับการพัฒนาไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน และการสร้างสรรค์นวัตกรรมการทำงานหรือการให้บริการประชาชน โดยผู้บังคับบัญชามีบทบาทในการส่งเสริม สนับสนุน และเปิดโอกาสให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการสื่อสารการทำงานหรือการปฏิบัติงานร่วมกัน

3.2 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้

3.2.1 การพัฒนาทักษะดิจิทัลกลุ่มผู้บริหารระดับสูง ควรมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะด้านการกำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยงและเทคโนโลยีการออกแบบกระบวนการ

3.2.2 การพัฒนาทักษะดิจิทัลกลุ่มผู้อำนวยการกอง ควรมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะด้านการทบทวนโครงการและปิดโครงการ

3.2.3 การพัฒนาทักษะดิจิทัล บุคลากรกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านนโยบายและงานวิชาการ ควรมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะด้านการใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน

3.2.4 การพัฒนาทักษะดิจิทัล บุคลากรกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านบริการ ควรมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะด้านการผลิตชุดข้อมูลเพื่อการบริการสาธารณะ

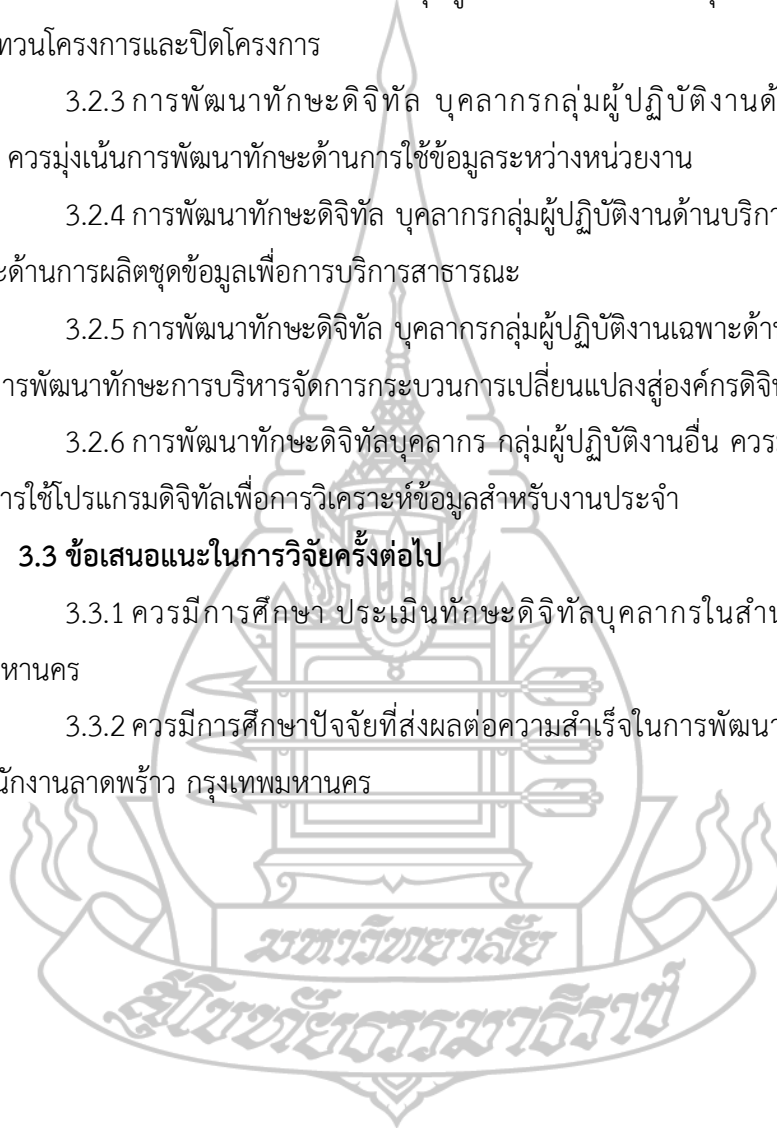
3.2.5 การพัฒนาทักษะดิจิทัล บุคลากรกลุ่มผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ควรมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะการบริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล

3.2.6 การพัฒนาทักษะดิจิทัลบุคลากร กลุ่มผู้ปฏิบัติงานอื่น ควรมุ่งเน้นการพัฒนาทักษะด้านการใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ

3.3 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.3.1 ควรมีการศึกษา ประเมินทักษะดิจิทัลบุคลากรในสำนักงานเขตอื่น ๆ ในกรุงเทพมหานคร

3.3.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร





บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์

ศูนย์วิทยบริการวชิรเวศน์

บรรณานุกรม

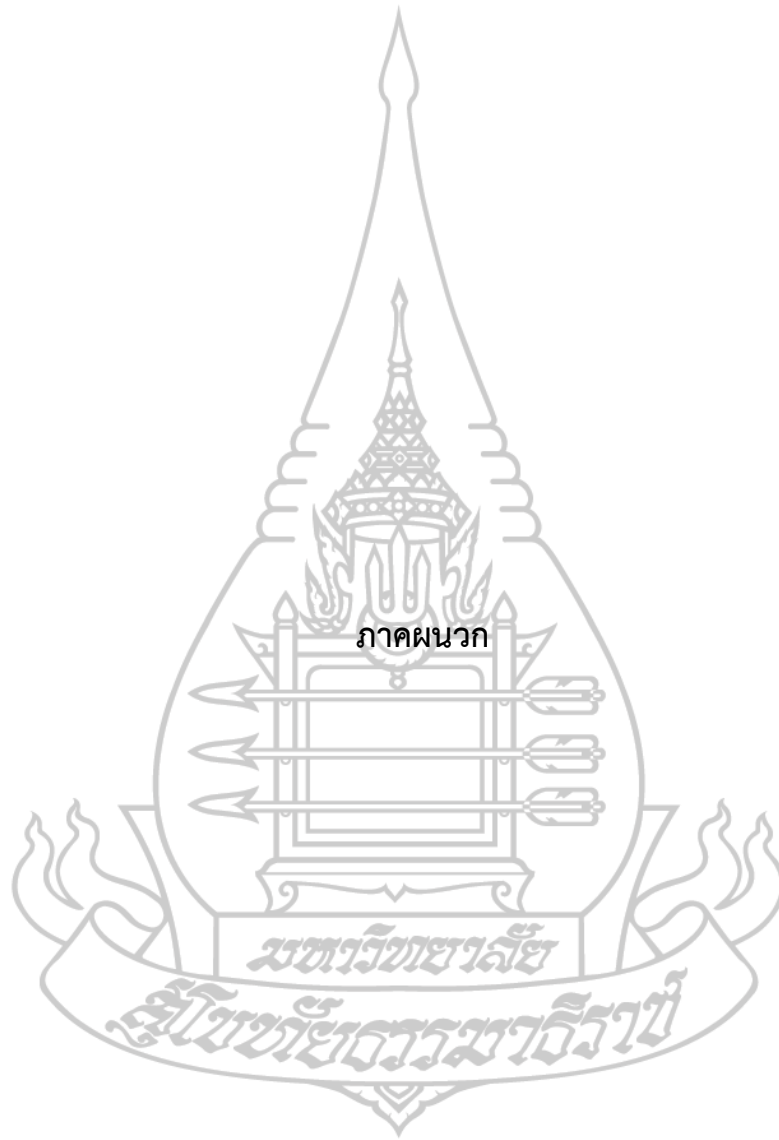
- กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2561). *แผนปฏิบัติการด้านดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2561-2564) ภายใต้นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนา ดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561-2580)*. กรุงเทพฯ : กระทรวงดิจิทัล เพื่อเศรษฐกิจและสังคม.
- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. (2559). *แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม*. สืบค้นเมื่อวันที่ 4 มกราคม 2566. จาก http://www.mdes.go.th/assets/portals/1/files/590613_4Digital_Economy_Plan-Book.pdf.
- จีระพงษ์ โฟพันธุ์. (2560). *นิยามของเทคโนโลยีสารสนเทศ*. สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2566. จาก <https://www.krui3.com/content/definition-information-technology>.
- ชุลีกร นวลสมศรี และ สุทธิศักดิ์ จันทวงษ์โส. (2563). *สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่พึงประสงค์สำหรับการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรภาครัฐในยุคประเทศไทย 4.0*. *วารสารมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์*. 12(2), 203-204.
- ณภัทฐ์ณันัน คักดีเจริญกุล. (2562). *การเตรียมความพร้อมของบุคลากรภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพฯ.
- ณภัสส์ณัฐ สวัสดิ์. (2563). *การพัฒนาข้าราชการศาลยุติธรรมในยุคดิจิทัล : กรณีศึกษาสถาบันพัฒนาข้าราชการฝ่ายตุลาการศาลยุติธรรม*. (การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- ดวงชีวัน เหง้าฝอย. (2564). *สมรรถนะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรศาลจังหวัดชุมแพ*. (ภาคินพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์) มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- ดวงสมร สุทธิวงศ์กุล. (2564). *การพัฒนาทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล*. *วารสารการเมืองการบริหารและกฎหมาย* ปีที่ 13 ฉบับที่ 1 (มกราคม-เมษายน 2564) : 197-216. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2566. จาก <http://ojslib3.buu.in.th/index.php/law/article/view/8298>.
- ดุสิตา ยอดเรือน และพิเศษ ชัยดิเรก. (2564). *ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้เทคโนโลยีกับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 7*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด, กรุงเทพฯ.

- ธิดา แซ่ซัน และ ทศนีย์ หมอสอน. (2559). การรู้ดิจิทัล: นิยาม องค์ประกอบ และสถานการณ์ในปัจจุบัน Digital Literacy: Definition, Component and Current Situation. *วารสารสารสนเทศศาสตร์*. 34(4), 121.
- นิลรัตน์ นวกิจไพฑูรย์. (2555). *องค์ประกอบของสมรรถนะ*. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/500930>.
- บริษัท ไวส์ โลกีสติกส์ จำกัด (มหาชน). *ดิจิทัล 4.0*. 2562. สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <http://www.wice.co.th/2018/01/11/digital-4-0-technology>.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2559). *การแปลผลเมื่อใช้เครื่องมือรวบรวมข้อมูลแบบมาตราส่วนประมาณค่า*. สืบค้นเมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2566. จาก https://edu.msu.ac.th/jem/home/journal_file/63.pdf.
- พนิดา จำจด. (2561). *การศึกษาสมรรถนะด้านการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงาน กศน.* (ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- พรชนิตว์ ลีนาราช. (2560). *ทักษะการรู้ดิจิทัลเพื่อพัฒนาคุณภาพการเรียนรู้*. เชียงใหม่ : ภาควิชาบรรณารักษศาสตร์ และสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภสุ เขียวสะอาด. (2562). *ทักษะทางดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรกรมศุลกากรต่อความท้าทายในการพัฒนาองค์กรสู่การเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัล (Digital Transformation)*. (ภาคนิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. (2564). *ความหมายของสมรรถนะ*. สืบค้นเมื่อวันที่ 4 กุมภาพันธ์ 2566. จาก <http://competency.rmutp.ac.th/ความหมายของสมรรถนะ>.
- _____. (2559). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource management) ประมวลสาระชุดวิชาสาขาวิชาวิทยาการจัดการ*. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วิกิพีเดียสารานุกรมเสรี. (2560). *ดิจิทัล*. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2566. <https://th.wikipedia.org/wiki/ดิจิทัล>.
- สำนักงานเขตลาดพร้าว. (2565). *แผนปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. 2565*. กรุงเทพฯ : สำนักงานเขตลาดพร้าว.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร. (2565). *แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพมหานคร: สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล.

- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2564). Digital Literacy คืออะไร. สืบค้นเมื่อวันที่ 7
 กุมภาพันธ์ 2566. จาก <https://www.ocsc.go.th/DLProject/mean-dlp>.
- _____. (2561). *ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยน
 ภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล*. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- _____. (2560). *แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ
 เพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล*. สืบค้นเมื่อวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2566.
 จาก [https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/page/process
 page/process_devskill_digital.pdf](https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/page/process/page/process_devskill_digital.pdf).
- _____. (2552). *มาตรฐานและแนวทางการกำหนดความรู้ความสามารถทักษะและสมรรถนะ
 ที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งข้าราชการพลเรือนสามัญ (ว 27)*. สืบค้นเมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์
 2566. จาก [https://www.ocsc.go.th/หนังสือเวียน/ว27-2552-มาตรฐานและแนวทางการ
 กำหนดความรู้ความสามารถ-ทักษะ](https://www.ocsc.go.th/หนังสือเวียน/ว27-2552-มาตรฐานและแนวทางการกำหนดความรู้ความสามารถ-ทักษะ).
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาข้าราชการพลเรือน. (2561). *หลักสูตรพัฒนาทักษะ ด้านความเข้าใจ
 และใช้เทคโนโลยีดิจิทัล*. สืบค้นเมื่อวันที่ 3 มกราคม 2566. จาก [https://www.ocsc.
 go.th/ DLProject/skill-dlp](https://www.ocsc.go.th/DLProject/skill-dlp).
- สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. (2564). *Digital Literacy*.
 สืบค้นเมื่อวันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2566. จาก [https://www.ops.go.th/main/index.php/
 base/article-pr/854-zxfdsdgs](https://www.ops.go.th/main/index.php/base/article-pr/854-zxfdsdgs).
- สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (2563). *การพัฒนาระบบเทคโนโลยีในการใช้บริหารงานปกครอง
 และการบริการประชาชนของกระทรวงมหาดไทย*. กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัดกระทรวง
 มหาดไทย.
- สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2560). *(ร่าง) แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของ
 ประเทศไทย พ.ศ. 2560-2564*. สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2566. จาก
[https://www.dga.or.th/upload/download/file_393911b24363a5551c13acd6
 a68ffd3a.pdf](https://www.dga.or.th/upload/download/file_393911b24363a5551c13acd6a68ffd3a.pdf).
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2566). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม
 แห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570)*. กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- สิริศจี จินตามัย. (2561). *แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรสำนักงาน
 ก.ค.ศ.* กรุงเทพฯ : สถาบันพัฒนาครุคณาจารย์และบุคลากรทางการศึกษา
 สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ.

- สุรศักดิ์ วงศ์สันติ. (2550). เทคโนโลยีกับการปฏิบัติงานสำนักงานยุคใหม่. 2550. สืบค้นเมื่อวันที่ 10 มกราคม 2566. จาก http://www.esbuy.net/_files_school/00000636/news/00000636_1_20160327-143130.pdf.
- อัคริมา บุญอยู่. (2564). เรื่องน่ารู้เกี่ยวกับ Digital Literacy. วารสารกรมวิทยาศาสตร์บริการ. สืบค้น เมื่อวันที่ 22 มกราคม 2566. จาก http://lib3.dss.go.th/fulltext/dss_J/2561_66_207_P28-29.pdf.
- African Union. Capacity Development Programme (CDP). (2021). Thematic CKP Briefs 2 Competences' Frameworks. *Journal of the African Union and the Africa-EU Partnership LEPartenariat Afrique-UE*, 2021.
- Spencer, L. M.; & Spencer, S. M. (1993). *Competency at Work: Models for Superior Performance*. New York: John Wiley & Sons.
- The European Commission. (2016). Dig Comp 2.0: The Digital Competency Framework for Citizens. *Journal of the European Union*.





ภาคผนวก

มหาวิทยาลัย

สุโขทัยธรรมาธิราช



ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม

1. รองศาสตราจารย์ ดร.กิตติพงษ์ เกียรติวัชรชัย
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นพพล อัครฮาต
3. อาจารย์ ดร.พิชยา ชวากร





ภาคผนวก ข

ผลการพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อความของผู้ทรงคุณวุฒิ

ผลการพิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง การศึกษาการประเมินและการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร
สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร (ฉบับที่ 1)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านพร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในประเด็นที่ยังไม่สมบูรณ์ เพื่อผู้วิจัยจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น			รวม	IOC	แปลผล	
	ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 1	2	3				
การเข้าถึงและตระหนักดิจิทัล							
1	ท่านสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2	ท่านสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3	ท่านสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้อย่างปลอดภัย	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
การใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน							
4	ท่านสามารถทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
5	ท่านสามารถใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัลได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
6	ท่านสามารถใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัยได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น			รวม	IOC	แปลผล	
	ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 1	2	3				
การประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน							
7	ท่านสามารถใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
8	ท่านสามารถกำหนดการใช้งานเครื่องมือดิจิทัลอย่างถูกต้อง ได้มากน้อยเพียงใด	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
การปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล(Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดี ด้านดิจิทัล							
9	ท่านสามารถอธิบายกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาลและแนวปฏิบัติดิจิทัลที่เกี่ยวข้องได้ ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
10	ท่านสามารถปฏิบัติตนด้านดิจิทัลถูกต้องมากน้อยเพียงใด	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
การปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานร่วมระหว่างหน่วยงานของรัฐ							
11	ท่านสามารถวิเคราะห์กฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการบูรณาการดำเนินงานร่วมกัน ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
12	ท่านสามารถประเมินความเป็นไปได้ของการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานร่วมกัน ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น			รวม	IOC	แปลผล	
	ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 1	2	3				
13	ท่านสามารถเสนอแนะระเบียบ ข้อบังคับหรือกฎหมายต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้มากน้อยเพียงใด	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
การกำกับการใช้งานสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)							
14	ท่านสามารถเตรียมการบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ากับกระบวนการทำงานหรือภารกิจขององค์กร ได้มากน้อยเพียงใด	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
15	ท่านสามารถควบคุมการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้เข้ากับกระบวนการทำงานหรือภารกิจขององค์กร ได้มากน้อยเพียงใด	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ							
16	ท่านสามารถกำหนดขอบเขตการวิเคราะห์ข้อมูล ได้มากน้อยเพียงใด	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
17	ท่านสามารถจัดเตรียมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ (Data Preparation) ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น			รวม	IOC	แปลผล	
	ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 1	2	3				
18	ท่านสามารถวิเคราะห์และตีความข้อมูล ได้มากน้อยเพียงใด	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
19	ท่านสามารถจัดเตรียมหลักปฏิบัติที่ดีเพื่อสร้าง ธรรมาภิบาลสำหรับทรัพย์สินข้อมูล (Data Governance) ได้มากน้อยเพียงใด	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
การกำหนดกรอบการให้ บริการแบบเชื่อมโยงและเทคโนโลยีการออกแบบกระบวนการ							
20	ท่านสามารถระบุประเด็น ปัญหา และผลกระทบของปัญหาของกระบวนการทำงาน ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
21	ท่านสามารถระบุแนวทางในการแก้ปัญหาการให้บริการดิจิทัลแบบเชื่อมโยง ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	0	2	0.67	ใช้ได้
การวางกลยุทธ์การให้ บริการสมาร์ตดิจิทัลและนำสู่การปฏิบัติ							
22	ท่านสามารถจัดทำแผนที่นำทางบริการดิจิทัลแบบเชื่อมโยง ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
23	ท่านสามารถสื่อสารประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องการให้บริการแบบเชื่อมโยง ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น			รวม	IOC	แปลผล	
	ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 1	2	3				
24	ท่านสามารถขับเคลื่อนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติ ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
การสร้างเครือข่ายเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการดิจิทัล							
25	ท่านสามารถกำหนดเป้าหมายของการดำเนินการร่วมกัน ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
26	ท่านสามารถกำหนดกรอบการดำเนินงานร่วมกัน ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
การกำหนดนโยบายและทิศทางเพื่อพัฒนาองค์กรดิจิทัลที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานข้ามหน่วยงาน							
27	ท่านสามารถวิเคราะห์ความพร้อมของการปรับสู่องค์กรดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
28	ท่านสามารถจัดทำนโยบายและยุทธศาสตร์ดิจิทัลสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ระดับชาติและแผนยุทธศาสตร์หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น			รวม	IOC	แปลผล	
	ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 1	2	3				
การออกแบบองค์กรดิจิทัล (Future Design)							
29	ท่านสามารถวิเคราะห์องค์กรปัจจุบันเปรียบเทียบกับองค์กรดิจิทัลอนาคตได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
30	ท่านสามารถออกแบบส่วนประกอบขององค์กรดิจิทัลได้มากน้อยเพียงใด	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
31	ท่านสามารถจัดทำกรอบองค์กรดิจิทัลได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
การจัดเตรียมทรัพยากรเพื่อการบูรณาการสำหรับองค์กรดิจิทัล							
32	ท่านสามารถจัดทำแผนลงทุนทรัพยากร ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
33	ท่านสามารถให้การสนับสนุนทรัพยากร ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
34	ท่านสามารถจัดการทรัพยากรให้บรรลุตามยุทธศาสตร์องค์กรดิจิทัลมากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
การนำการพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA) สำหรับพัฒนาองค์กรดิจิทัล							
35	ท่านสามารถกำหนดแนวทางการบ่มเพาะคนพันธุ์ใหม่ที่ทำงานแบบดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น			รวม	IOC	แปลผล	
	ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่						
	1	2	3				
36	ท่านสามารถพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ที่พร้อมปรับเปลี่ยนสู่วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัลมากขึ้นน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
37	ท่านสามารถมีเทคนิคและรูปแบบการรักษาคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA) ได้มากขึ้นน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
การนำการพัฒนาการทำงานร่วมกันเป็นทีมแบบข้ามหน่วยงาน (Across Boundaries)							
38	ท่านสามารถสร้างและบริหารทีมทำงานจากหลายหน่วยงานที่มีระดับทักษะดิจิทัลที่ต่างกัน ได้มากขึ้นน้อยเพียงใด	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
39	ท่านสามารถสร้างกลไกสนับสนุนการทำงานแบบดิจิทัลและแบบบูรณาการได้มากขึ้นน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
การเก่งกระบวนงาน เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง							
40	ท่านสามารถนำการเปลี่ยนแปลงกระบวนงานสู่การบูรณาการและกระบวนงานอัตโนมัติ ได้มากขึ้นน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น			รวม	IOC	แปลผล	
	ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่ 1	2	3				
41	ท่านสามารถกำหนดกรอบการทำงานองค์กรดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
42	ท่านสามารถสื่อสารและขับเคลื่อนการบูรณาการทำงานและข้อมูลที่สอดคล้องกับเป้าหมายและนโยบายองค์กรดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
การขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Transformation)							
43	ท่านสามารถกำหนดเป้าหมายและแผนงานการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
44	ท่านสามารถสร้างกลยุทธ์เพื่อเปลี่ยนผ่านสู่วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
45	ท่านสามารถสร้างทีมผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มองปัญหาแบบองค์รวม โดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น			รวม	IOC	แปลผล	
	ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่						
	1	2	3				
46	ท่านสามารถสร้างความมีส่วนร่วมและหลักคิด (Mindset) ของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
47	ท่านสามารถสร้างกลไกและทำให้การขับเคลื่อนสู่รัฐบาลดิจิทัลเป็นหลักปฏิบัติในระดับองค์กรได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
การบริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล							
48	ท่านสามารถส่งเสริมและผลักดันให้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและรูปแบบการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
49	ท่านสามารถพัฒนาศักยภาพผู้ที่เกี่ยวข้องตลอดกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่การทำงานแบบดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
50	ท่านสามารถกำกับติดตามกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่การทำงานแบบดิจิทัลและรับฟังความคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น			รวม	IOC	แปลผล	
	ผู้ทรงคุณวุฒิท่านที่						
	1	2	3				
51	ท่านสามารถคาดการณ์ปัญหา ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตและ บริหารจัดการเพื่อลดความ เสี่ยงได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
การสนับสนุนการปรับ เปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน							
52	ท่านสามารถเก็บเกี่ยวความรู้ แนวปฏิบัติที่ดีและผลกระทบ ของการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กร ดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
53	ท่านสามารถปรับเปลี่ยน รูปแบบแผนกลยุทธ์ของ องค์กรให้สอดคล้องกับ สถานการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งจาก ภายในและภายนอก องค์กร ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง การศึกษาการประเมินและการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร
สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร (ฉบับที่ 2)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านพร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะ
เพิ่มเติมในประเด็นที่ยังไม่สมบูรณ์ เพื่อผู้วิจัยจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น ผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	IOC	แปล ผล	
	1	0	-1				
การเข้าถึงและตระหนักดิจิทัล							
1	ท่านสามารถใช้งาน คอมพิวเตอร์ ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2	ท่านสามารถใช้งาน อินเทอร์เน็ต ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3	ท่านสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ต ได้อย่างปลอดภัย	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
การใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน							
4	ท่านสามารถใช้โปรแกรม ประมวลผลคำ ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
5	ท่านสามารถใช้โปรแกรมตาราง คำนวณ ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
6	ท่านสามารถใช้โปรแกรม นำเสนอ ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
การใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน							
7	ท่านสามารถทำงานร่วมกันแบบ ออนไลน์ ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
8	ท่านสามารถใช้โปรแกรมสร้างสื่อ ดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
9	ท่านสามารถใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคง ปลอดภัย ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น ผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	IOC	แปล ผล	
	1	0	-1				
การประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน							
10	ท่านสามารถใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
11	ท่านสามารถกำหนดการใช้งานเครื่องมือดิจิทัลอย่างถูกต้อง ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
การผลิตชุดข้อมูลเพื่อการบริการสาธารณะ (Open Public Data)							
12	ท่านสามารถระบุข้อสนเทศที่เปิดเผยได้ และเป็นไปตามหลักการและกฎหมายที่กำหนด ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
13	ท่านสามารถจัดทำข้อสนเทศให้อยู่ในรูปแบบมาตรฐาน Open Data ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
การใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน							
14	ท่านสามารถวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
15	ท่านสามารถกำหนดวิธีแปลงข้อมูลของหน่วยงานไปสู่รูปแบบมาตรฐาน ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
16	ท่านสามารถควบคุมคุณภาพสารสนเทศ ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น ผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	IOC	แปล ผล	
	1	0	-1				
การใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ							
17	ท่านสามารถกำหนดข้อมูลนำเข้า (Input Data) ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
18	ท่านสามารถกำหนดรูปแบบสมการ/แนวทางวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
19	ท่านสามารถกำหนดรูปแบบการแสดงผลลัพธ์ของการวิเคราะห์ข้อมูล ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
20	ท่านสามารถจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการทำงานของหน่วยงานจากข้อมูลสารสนเทศที่ได้ ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
การปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล(Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดี ด้านดิจิทัล							
21	ท่านสามารถอธิบายกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาลและแนวปฏิบัติดิจิทัลที่เกี่ยวข้องได้ ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
22	ท่านสามารถปฏิบัติตนด้านดิจิทัลได้ถูกต้อง มากน้อยเพียงใด	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น ผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	IOC	แปล ผล	
	1	0	-1				
การกำกับและตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัล							
23	ท่านสามารถกำหนดประเด็นตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาลและหลักปฏิบัติดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
24	ท่านสามารถติดตามตรวจสอบ และทำข้อสรุป ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
การประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานร่วมกันสำหรับพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Inter-Operability Framework)							
23	ท่านสามารถกำหนดประเด็นตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาลและหลักปฏิบัติดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
24	ท่านสามารถติดตามตรวจสอบ และทำข้อสรุป ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
25	ท่านสามารถจัดทำแผนปฏิบัติการ เพื่อบูรณาการ กระบวนการ และข้อมูลที่แยกส่วน ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
26	ท่านสามารถจัดทำสถาปัตยกรรมระบบตามกรอบการดำเนินงานร่วมกันสำหรับพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น ผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	IOC	แปล ผล	
	1	0	-1				
การปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service Level Agreement; SLA)							
27	ท่านสามารถกำหนดระดับการให้บริการดิจิทัลแบบเชื่อมโยง ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
28	ท่านสามารถติดตาม ประเมินระดับบริการแก่ผู้รับบริการ ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
การปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานร่วมระหว่างหน่วยงานของรัฐ							
29	ท่านสามารถวิเคราะห์กฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการบูรณาการดำเนินงานร่วมกัน ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
30	ท่านสามารถประเมินความเป็นไปได้ของการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานร่วมกัน ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
31	ท่านสามารถเสนอแนะระเบียบข้อบังคับหรือกฎหมายต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้มากน้อยเพียงใด	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น ผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	IOC	แปล ผล	
	1	0	-1				
การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล							
32	ท่านสามารถเลือกใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
33	ท่านสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
34	ท่านสามารถบำรุงรักษาเทคโนโลยีดิจิทัลให้มีความต่อเนื่อง ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ							
35	ท่านสามารถกำหนดขอบเขตการวิเคราะห์ข้อมูล ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
36	ท่านสามารถจัดเตรียมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
37	ท่านสามารถวิเคราะห์และตีความข้อมูล ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
38	ท่านสามารถจัดเตรียมหลักปฏิบัติที่ดีเพื่อสร้างธรรมาภิบาลสำหรับทรัพย์สินข้อมูล ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น ผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	IOC	แปล ผล	
	1	0	-1				
การออกแบบนวัตกรรมบริการ							
39	ท่านสามารถเข้าใจและอธิบาย ประสบการณ์ของผู้ใช้บริการได้ ตลอดกระบวนการให้บริการ แบบเชื่อมโยงได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
40	ท่านสามารถระบุองค์ประกอบ ของการออกแบบบริการเพื่อ ความสมบูรณ์ของการ ให้บริการ ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
41	ท่านสามารถจัดทำพิมพ์เขียว สำหรับพัฒนานวัตกรรม บริการ ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
การปรับปรุงกระบวนการและพัฒนานวัตกรรมบริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลได้ อย่างต่อเนื่อง							
42	ท่านสามารถประเมินความ คิดเห็นของผู้ใช้บริการ ได้มาก น้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
43	ท่านสามารถจัดทำข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงบริการดิจิทัล ได้ มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
44	ท่านสามารถถอดองค์ความรู้ เพื่อปรับปรุงคุณภาพการ ให้บริการดิจิทัล ได้มากน้อย เพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น ผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	IOC	แปล ผล	
	1	0	-1				
การบริหารจัดการประสิทธิภาพการบริการและการทำงานดิจิทัล							
45	ท่านสามารถกำหนดวิธีการวัด ประสิทธิภาพของการให้บริการ ดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
46	ท่านสามารถรวบรวมผลลัพธ์ของ จุดให้บริการย่อยต่างๆ ได้มาก น้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
47	ท่านสามารถวิเคราะห์ ประสิทธิภาพการให้บริการ ดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
48	ท่านสามารถกำหนดแนวทางใน การปรับปรุงประสิทธิภาพบริการ ดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
การออกแบบขององค์กรดิจิทัล (Future Design)							
49	ท่านสามารถวิเคราะห์ห้ององค์กร ปัจจุบันเปรียบเทียบกับองค์กร ดิจิทัลอนาคต ได้มากน้อย เพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
50	ท่านสามารถออกแบบ ส่วนประกอบขององค์กร ดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
51	ท่านสามารถจัดทำพิมพ์เขียว (Blueprint) องค์กรดิจิทัล ได้ มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น			รวม	IOC	แปล ผล	
	ผู้ทรงคุณวุฒิ	1	0				-1
การริเริ่มและวางแผนโครงการภายใต้รัฐบาลดิจิทัล (Project Initiation and Planning)							
52	ท่านสามารถกำหนดเป้าประสงค์ ของโครงการ ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
53	ท่านสามารถจัดการผู้มีส่วน เกี่ยวข้องกับโครงการ ได้มาก น้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
54	ท่านสามารถจัดทำหลักเกณฑ์ และแนวปฏิบัติของโครงการ ได้ มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
55	ท่านสามารถวางแผนการดำเนิน โครงการ ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
56	ท่านสามารถจัดทำงบประมาณ โครงการและการนำระบบดิจิทัล ไปใช้ ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
57	ท่านสามารถวางแผนจัดการการ สื่อสารโครงการ ได้มากน้อย เพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
58	ท่านสามารถวางแผนจัดการ ความเสี่ยงโครงการ ได้มากน้อย เพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
59	ท่านสามารถจัดทำแผนควบคุม คุณภาพของโครงการ ได้มาก น้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น			รวม	IOC	แปลผล	
	ผู้ทรงคุณวุฒิ						
	1	0	-1				
การเก่งกระบวนงาน เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง							
60	ท่านสามารถนำการเปลี่ยนแปลง กระบวนงานสู่การบูรณาการและ กระบวนงานอัตโนมัติ ได้มาก น้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
61	ท่านสามารถกำหนดกรอบการ ทำงานองค์กรดิจิทัล ได้มากน้อย เพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
62	ท่านสามารถสื่อสารและ ขับเคลื่อนการบูรณาการทำงาน และข้อมูลที่สอดคล้องกับ เป้าหมายและนโยบายองค์กร ดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
การบริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล							
63	ท่านสามารถส่งเสริมและผลักดัน ให้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและ รูปแบบการทำงานให้สอดคล้อง กับการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กร ดิจิทัลมากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
64	ท่านสามารถพัฒนาศักยภาพผู้ที่ เกี่ยวข้องตลอดกระบวนการ เปลี่ยนแปลงสู่การทำงานแบบ ดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ข้อคำถาม	ความคิดเห็น ผู้ทรงคุณวุฒิ			รวม	IOC	แปล ผล	
	1	0	-1				
65	ท่านสามารถกำกับติดตาม กระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่การ ทำงานแบบดิจิทัลและรับฟัง ความคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้ อย่างน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
66	ท่านสามารถคาดการณ์ปัญหาที่ อาจเกิดขึ้นในอนาคตและบริหาร จัดการเพื่อลดความเสี่ยง ได้มาก น้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
การสนับสนุนการปรับ เปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน							
67	ท่านสามารถเก็บเกี่ยวความรู้ แนวปฏิบัติที่ดีและผลกระทบของ การเปลี่ยนแปลงสู่องค์กร ดิจิทัล ได้อย่างน้อยเพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
68	ท่านสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบ แผนกลยุทธ์ขององค์กรให้ สอดคล้องกับสถานการณ์ที่ เกิดขึ้นทั้งจากภายในและ ภายนอกองค์กร ได้อย่างน้อย เพียงใด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ผลการศึกษาพบว่า ทกข้อมีค่า IOC ตั้งแต่ 0.67 – 1.00

ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item Objective Congruence : IOC) = 0.93

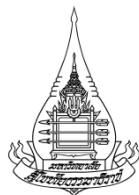
จากการตรวจสอบความเหมาะสมและครอบคลุมตามกรอบแนวคิดที่ของผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งเป็นผู้ประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม โดยประเมินจากค่าดัชนีตามสูตร ของ Rovinelli & Hambleton 1977 อ้างถึงใน ศิริชัย พงษ์วิชัย (2550, น. 141-142) ผลการประเมินแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร ค่า IOC เท่ากับ 0.93 ได้ค่า IOC ไม่น้อยกว่า 0.5 โดยได้ผลการประเมินตั้งแต่ 0.67 – 1.00 แสดงให้เห็นว่าคำถามในแบบสอบถามทุกข้อผ่านเกณฑ์การประเมินความสอดคล้อง



ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล





แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาการประเมินและการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว

กรุงเทพมหานคร

(ฉบับที่ 1 กลุ่มผู้บริหารระดับสูง)

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จึงขอความร่วมมือมาของท่านเพื่อตอบแบบสอบถาม ฉบับนี้ ตามความเป็นจริง และขอขอบพระคุณทุกท่าน มา ณ โอกาสนี้ ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

คำอธิบายในการตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นบุคลากรบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ลักษณะคำตอบเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะดิจิทัลของบุคลากร ลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด ลักษณะการตอบจะเป็นการให้นำหนักความสำคัญจากมากไปหาน้อย โดยแบ่ง 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการจัดทำแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

จึงขอความกรุณาให้ทุกท่านตอบคำถามให้ตรงกับความรู้สึกและตรงกับความคิดเห็น ของท่านมากที่สุดโปรดตอบให้ครบทุกข้อและขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบคำถามครั้งนี้

ขอแสดงความนับถือ

นายเจริญ แก่นเจริญ

นักศึกษหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หรือเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
------------------------------	-------------------------------
2. อายุ

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	<input type="checkbox"/> 21- 30 ปี
<input type="checkbox"/> 31 – 40 ปี	<input type="checkbox"/> 41 – 50 ปี
<input type="checkbox"/> 51 ปีขึ้นไป	
3. ระดับการศึกษา

<input type="checkbox"/> ต่ำกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี	
4. ประสบการณ์ในการทำงาน

<input type="checkbox"/> ไม่เกิน 10 ปี	<input type="checkbox"/> 11-20 ปี
<input type="checkbox"/> มากกว่า 20 ปีขึ้นไป	

ส่วนที่ 2 ทักษะดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หรือเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์การประเมินดังนี้

- 5 หมายถึง มีความสามารถระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความสามารถระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความสามารถระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความสามารถระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความสามารถระดับน้อยที่สุด

รายการ		ระดับความสามารถ				
		1	2	3	4	5
การเข้าถึงและตระหนักดิจิทัล						
1	ท่านสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ ได้มากน้อยเพียงใด					
2	ท่านสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ต ได้มากน้อยเพียงใด					
3	ท่านสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้อย่างปลอดภัย					
การใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน						
4	ท่านสามารถทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ ได้มากน้อยเพียงใด					
5	ท่านสามารถใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
6	ท่านสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้อย่างปลอดภัย					
การประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน						
7	ท่านสามารถใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน ได้มากน้อยเพียงใด					
8	ท่านสามารถกำหนดการใช้งานเครื่องมือดิจิทัลอย่างถูกต้อง ได้มากน้อยเพียงใด					
การปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล(Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดี ด้านดิจิทัล						
9	ท่านสามารถอธิบายกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาลและแนวปฏิบัติดิจิทัลที่เกี่ยวข้องได้ ได้มากน้อยเพียงใด					
10	ท่านสามารถปฏิบัติตามด้านดิจิทัลถูกต้องมากน้อยเพียงใด					

รายการ		ระดับความสามารถ				
		1	2	3	4	5
การปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานร่วมระหว่างหน่วยงานของรัฐ						
11	ท่านสามารถวิเคราะห์กฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการบูรณาการดำเนินงานร่วมกัน ได้มากน้อยเพียงใด					
12	ท่านสามารถประเมินความเป็นไปได้ของการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานร่วมกัน ได้มากน้อยเพียงใด					
13	ท่านสามารถเสนอแนะระเบียบ ข้อบังคับหรือกฎหมายต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้มากน้อยเพียงใด					
การกำกับการใช้งานสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)						
14	ท่านสามารถเตรียมการบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ากับกระบวนการทำงานหรือภารกิจขององค์กร ได้มากน้อยเพียงใด					
15	ท่านสามารถควบคุมการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้เข้ากับกระบวนการทำงานหรือภารกิจขององค์กร ได้มากน้อยเพียงใด					
การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ						
16	ท่านสามารถกำหนดขอบเขตการวิเคราะห์ข้อมูล ได้มากน้อยเพียงใด					
17	ท่านสามารถจัดเตรียมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ (Data Preparation) ได้มากน้อยเพียงใด					

รายการ		ระดับความสามารถ				
		1	2	3	4	5
18	ท่านสามารถวิเคราะห์และตีความข้อมูล (Analyze Data and Draw Insights) ได้มากน้อยเพียงใด					
19	ท่านสามารถจัดเตรียมหลักปฏิบัติที่ดีเพื่อสร้างธรรมาภิบาลสำหรับทรัพย์สินข้อมูล (Data Governance) ได้มากน้อยเพียงใด					
การกำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยงและเทคโนโลยีการออกแบบกระบวนการ						
20	ท่านสามารถระบุประเด็นปัญหา และผลกระทบของปัญหาของกระบวนการทำงาน ได้มากน้อยเพียงใด					
21	ท่านสามารถระบุแนวทางในการแก้ปัญหาการให้บริการดิจิทัลแบบเชื่อมโยง ได้มากน้อยเพียงใด					
การวางกลยุทธ์การให้บริการสมาร์ตดิจิทัลและนำสู่การปฏิบัติ						
22	ท่านสามารถจัดทำแผนที่นำทางบริการดิจิทัลแบบเชื่อมโยง ได้มากน้อยเพียงใด					
23	ท่านสามารถสื่อสารประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องการให้บริการแบบเชื่อมโยง ได้มากน้อยเพียงใด					
24	ท่านสามารถขับเคลื่อนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติ ได้มากน้อยเพียงใด					
การสร้างเครือข่ายเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการดิจิทัล						
25	ท่านสามารถกำหนดเป้าหมายของการดำเนินการร่วมกัน ได้มากน้อยเพียงใด					
26	ท่านสามารถกำหนดกรอบการดำเนินงานร่วมกัน ได้มากน้อยเพียงใด					

รายการ		ระดับความสามารถ				
		1	2	3	4	5
การกำหนดนโยบายและทิศทางเพื่อพัฒนาองค์กรดิจิทัลที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานข้ามหน่วยงาน						
27	ท่านสามารถวิเคราะห์ความพร้อมของการปรับสู่องค์กรดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
28	ท่านสามารถจัดทำนโยบาย และยุทธศาสตร์ดิจิทัลสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ระดับชาติ และแผนยุทธศาสตร์หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้มากน้อยเพียงใด					
การออกแบบขององค์กรดิจิทัล (Future Design)						
29	ท่านสามารถวิเคราะห์องค์กรปัจจุบันเปรียบเทียบกับองค์กรดิจิทัลอนาคต ได้มากน้อยเพียงใด					
30	ท่านสามารถออกแบบส่วนประกอบขององค์กรดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
31	ท่านสามารถจัดทำพิมพ์เขียว (Blueprint) องค์กรดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
การจัดเตรียมทรัพยากรเพื่อการบูรณาการสำหรับองค์กรดิจิทัล						
32	ท่านสามารถจัดทำแผนลงทุนทรัพยากร ได้มากน้อยเพียงใด					
33	ท่านสามารถให้การสนับสนุนทรัพยากร ได้มากน้อยเพียงใด					
34	ท่านสามารถจัดการทรัพยากรให้บรรลุตามยุทธศาสตร์องค์กรดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					

รายการ		ระดับความสามารถ				
		1	2	3	4	5
การนำการพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA) สำหรับพัฒนาองค์กรดิจิทัล						
35	ท่านสามารถกำหนดแนวทางการบ่มเพาะคนพันธุ์ใหม่ที่ทำงานแบบดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
36	ท่านสามารถพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ที่พร้อมปรับเปลี่ยนสู่วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
37	ท่านสามารถมีเทคนิคและรูปแบบการรักษาคคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA) ได้มากน้อยเพียงใด					
การนำการพัฒนาการทำงานร่วมกันเป็นทีมแบบข้ามหน่วยงาน (Across Boundaries)						
38	ท่านสามารถสร้างและบริหารทีมงานจากหลายหน่วยงานที่มีระดับทักษะดิจิทัลที่ต่างกัน ได้มากน้อยเพียงใด					
39	ท่านสามารถสร้างกลไกสนับสนุนการทำงานแบบดิจิทัลและแบบบูรณาการ ได้มากน้อยเพียงใด					
การเก่งกระบวนงาน เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง						
40	ท่านสามารถนำการเปลี่ยนแปลงกระบวนงานสู่การบูรณาการและกระบวนงานอัตโนมัติ ได้มากน้อยเพียงใด					
41	ท่านสามารถกำหนดกรอบการทำงานองค์กรดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
42	ท่านสามารถสื่อสารและขับเคลื่อนการบูรณาการทำงานและข้อมูลที่สอดคล้องกับเป้าหมายและนโยบายองค์กรดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					

รายการ		ระดับความสามารถ				
		1	2	3	4	5
การขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Transformation)						
43	ท่านสามารถกำหนดเป้าหมายและแผนงานการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล (Improving Digital Experiences in Government) ได้มากน้อยเพียงใด					
44	ท่านสามารถสร้างกลยุทธ์เพื่อเปลี่ยนผ่านสู่วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
45	ท่านสามารถสร้างทีมผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มองปัญหาแบบองค์รวม (Holistic View) โดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ได้มากน้อยเพียงใด					
46	ท่านสามารถสร้างความมีส่วนร่วมและทัศนคติ (Mindset) ของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
47	ท่านสามารถสร้างกลไกและทำให้การขับเคลื่อนสู่รัฐบาลดิจิทัลเป็นหลักปฏิบัติในระดับองค์กร (Institutionalization) ได้มากน้อยเพียงใด					
การบริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล						
48	ท่านสามารถส่งเสริมและผลักดันให้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและรูปแบบการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
49	ท่านสามารถพัฒนาศักยภาพผู้ที่เกี่ยวข้องตลอดกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่การทำงานแบบดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					

รายการ		ระดับความสามารถ				
		1	2	3	4	5
50	ท่านสามารถกำกับติดตามกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่การทำงานแบบดิจิทัลและรับฟังความคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้มากน้อยเพียงใด					
51	ท่านสามารถคาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตและบริหารจัดการเพื่อลดความเสี่ยง ได้มากน้อยเพียงใด					
การสนับสนุนการปรับเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน						
52	ท่านสามารถเก็บเกี่ยวความรู้ แนวปฏิบัติที่ดี และผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
53	ท่านสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบแผนกลยุทธ์ขององค์กรให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร (New S-Curve) ได้มากน้อยเพียงใด					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะการจัดทำแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว

ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระท่านทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาการประเมินและการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว

กรุงเทพมหานคร

(ฉบับที่ 2 กลุ่มผู้อำนวยการกอง)

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จึงขอความร่วมมือมายังท่านเพื่อตอบแบบสอบถาม ฉบับนี้ ตามความเป็นจริง และขอขอบพระคุณทุกท่าน มา ณ โอกาสนี้ ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

คำอธิบายในการตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นบุคลากรบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และลักษณะงานที่สังกัด ลักษณะคำตอบเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะดิจิทัลของบุคลากร ลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด ลักษณะการตอบจะเป็นการให้น้ำหนักความสำคัญจากมากไปหาน้อย โดยแบ่ง 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการจัดทำแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

จึงขอความกรุณาให้ทุกท่านตอบคำถามให้ตรงกับความรู้สึกและตรงกับความคิดเห็น ของท่านมากที่สุดโปรดตอบให้ครบทุกข้อและขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบคำถามในครั้งนี้

ขอแสดงความนับถือ

นายจรูญ แก่นเจริญ

นักศึกษหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หรือเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี 21- 30 ปี
 31 – 40 ปี 41 – 50 ปี
 51 – 60 ปี มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 สูงกว่าปริญญาตรี

3. ประสบการณ์ในการทำงาน

ไม่เกิน 10 ปี 11-20 ปี
 มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป

4. ลักษณะงานที่สังกัด

ปกครอง ทะเบียน
 โยธา สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
 รายได้ รักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ
 การศึกษา การคลัง
 เกษตร พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ส่วนที่ 2 ทักษะดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หรือเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์การประเมินดังนี้

- 5 หมายถึง มีความสามารถระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความสามารถระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความสามารถระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความสามารถระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความสามารถระดับน้อยที่สุด

รายการ		ระดับความสามารถ				
		1	2	3	4	5
การใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน						
1	ท่านสามารถทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ ได้ อย่างน้อยเพียงใด					
2	ท่านสามารถใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล ได้มาก น้อยเพียงใด					
3	ท่านสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้อย่าง ปลอดภัย					
การประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน						
4	ท่านสามารถใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน ได้ อย่างน้อยเพียงใด					
5	ท่านสามารถกำหนดการใช้งานเครื่องมือดิจิทัล อย่างถูกต้อง ได้อย่างน้อยเพียงใด					
การใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ						
6	ท่านสามารถกำหนดข้อมูลนำเข้า (Input Data) ได้อย่างน้อยเพียงใด					
7	ท่านสามารถกำหนดรูปแบบสมการ/แนวทาง วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมดิจิทัล ได้มาก น้อยเพียงใด					

รายการ		ระดับความสามารถ				
		1	2	3	4	5
8	ท่านสามารถกำหนดรูปแบบการแสดงผลลัพธ์ของการวิเคราะห์ข้อมูล ได้มากน้อยเพียงใด					
9	ท่านสามารถจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการทำงานของหน่วยงานจากข้อมูลสารสนเทศที่ได้ ได้มากน้อยเพียงใด					
การปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล(Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดี ด้านดิจิทัล						
10	ท่านสามารถอธิบายกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาลและแนวปฏิบัติดิจิทัลที่เกี่ยวข้องได้ ได้มากน้อยเพียงใด					
11	ท่านสามารถปฏิบัติตามด้านดิจิทัลถูกต้องมากน้อยเพียงใด					
การกำกับและตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัล						
12	ท่านสามารถกำหนดประเด็นตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาลและหลักปฏิบัติดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
13	ท่านสามารถติดตามตรวจสอบและทำข้อสรุป ได้มากน้อยเพียงใด					
การประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานร่วมกันสำหรับพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Inter-Operability Framework)						
14	ท่านสามารถจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อบูรณาการ (De-Siloed) กระบวนการและข้อมูลที่แยกส่วน ได้มากน้อยเพียงใด					
15	ท่านสามารถจัดทำสถาปัตยกรรมระบบตามกรอบการดำเนินงานร่วมกันสำหรับพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ได้มากน้อยเพียงใด					

รายการ		ระดับความสามารถ				
		1	2	3	4	5
การปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service Level Agreement)						
16	ท่านสามารถกำหนดระดับการให้บริการดิจิทัลแบบเชื่อมโยง ได้มากน้อยเพียงใด					
17	ท่านสามารถติดตาม ประเมินระดับบริการแก่ผู้รับบริการ ได้มากน้อยเพียงใด					
การบริหารความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Management)						
18	ท่านสามารถประเมินความเสี่ยงดิจิทัลในกระบวนการทำงาน ได้มากน้อยเพียงใด					
19	ท่านสามารถจัดการความเสี่ยงดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
การปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานร่วมระหว่างหน่วยงานของรัฐ						
20	ท่านสามารถวิเคราะห์กฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการบูรณาการดำเนินงานร่วมกัน ได้มากน้อยเพียงใด					
21	ท่านสามารถประเมินความเป็นไปได้ของการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานร่วมกัน ได้มากน้อยเพียงใด					
22	ท่านสามารถเสนอแนะระเบียบ ข้อบังคับหรือกฎหมายต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้มากน้อยเพียงใด					
การกำกับการใช้งานสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)						
23	ท่านสามารถเตรียมการบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ากับกระบวนการทำงานหรือภารกิจขององค์กร ได้มากน้อยเพียงใด					

รายการ		ระดับความสามารถ				
		1	2	3	4	5
24	ท่านสามารถควบคุมการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้เข้ากับกระบวนการทำงานหรือภารกิจขององค์กร ได้มากน้อยเพียงใด					
การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ						
25	ท่านสามารถกำหนดขอบเขตการวิเคราะห์ข้อมูล ได้มากน้อยเพียงใด					
26	ท่านสามารถจัดเตรียมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ ได้มากน้อยเพียงใด					
27	ท่านสามารถวิเคราะห์และตีความข้อมูล ได้มากน้อยเพียงใด					
28	ท่านสามารถจัดเตรียมหลักปฏิบัติที่ดีเพื่อสร้างธรรมาภิบาลสำหรับทรัพย์สินข้อมูล ได้มากน้อยเพียงใด					
การกำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยงและเทคนิคการออกแบบกระบวนการ						
29	ท่านสามารถระบุประเด็นปัญหา และผลกระทบของปัญหาของกระบวนการทำงาน ได้มากน้อยเพียงใด					
30	ท่านสามารถระบุแนวทางในการแก้ปัญหาการให้บริการดิจิทัลแบบเชื่อมโยง ได้มากน้อยเพียงใด					
การวางกลยุทธ์การให้บริการสมารถดิจิทัลและนำสู่การปฏิบัติ						
31	ท่านสามารถจัดทำแผนที่นำทางบริการดิจิทัลแบบเชื่อมโยง ได้มากน้อยเพียงใด					
32	ท่านสามารถสื่อสารประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องการให้บริการแบบเชื่อมโยง ได้มากน้อยเพียงใด					

รายการ		ระดับความสามารถ				
		1	2	3	4	5
33	ท่านสามารถขับเคลื่อนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติ ได้มากน้อยเพียงใด					
การสร้างเครือข่ายเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการดิจิทัล						
34	ท่านสามารถกำหนดเป้าหมายของการดำเนินการร่วมกัน ได้มากน้อยเพียงใด					
35	ท่านสามารถกำหนดกรอบการดำเนินงานร่วมกัน ได้มากน้อยเพียงใด					
การปรับปรุงกระบวนการงานและพัฒนานวัตกรรมบริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่อง						
36	ท่านสามารถประเมินความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ได้มากน้อยเพียงใด					
37	ท่านสามารถจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงบริการดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
38	ท่านสามารถถอดองค์ความรู้ เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
การกำหนดนโยบายและทิศทางเพื่อพัฒนาองค์กรดิจิทัลที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานข้ามหน่วยงาน						
39	ท่านสามารถวิเคราะห์ความพร้อมของการปรับสู่องค์กรดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
40	ท่านสามารถจัดทำนโยบาย และยุทธศาสตร์ดิจิทัลสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ระดับชาติและแผนยุทธศาสตร์หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้มากน้อยเพียงใด					

รายการ		ระดับความสามารถ				
		1	2	3	4	5
การออกแบบของค์กรดิจิทัล (Future Design)						
41	ท่านสามารถวิเคราะห์องค์กรณ์ปัจจุบันเปรียบเทียบกับองค์กรดิจิทัลอนาคต ได้มากน้อยเพียงใด					
42	ท่านสามารถออกแบบส่วนประกอบขององค์กรดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
43	ท่านสามารถจัดทำ พินช์เขียวของค์กรดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
การจัดเตรียมทรัพยากรเพื่อการบูรณาการสำหรับองค์กรดิจิทัล						
44	ท่านสามารถจัดทำแผนลงทุนทรัพยากร ได้มากน้อยเพียงใด					
45	ท่านสามารถให้การสนับสนุนทรัพยากร ได้มากน้อยเพียงใด					
46	ท่านสามารถจัดการทรัพยากรให้บรรลุตามยุทธศาสตร์องค์กรดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
การริเริ่มและวางแผนโครงการภายใต้รัฐบาลดิจิทัล (Project Initiation and Planning)						
47	ท่านสามารถกำหนดเป้าประสงค์ของโครงการ ได้มากน้อยเพียงใด					
48	ท่านสามารถจัดการผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการ ได้มากน้อยเพียงใด					
49	ท่านสามารถจัดทำหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติของโครงการ ได้มากน้อยเพียงใด					
50	ท่านสามารถวางแผนการดำเนินโครงการ ได้มากน้อยเพียงใด					
51	ท่านสามารถจัดทำงบประมาณโครงการและการนำระบบดิจิทัลไปใช้ ได้มากน้อยเพียงใด					

รายการ		ระดับความสามารถ				
		1	2	3	4	5
52	ท่านสามารถวางแผนจัดการการสื่อสารโครงการ ได้มากน้อยเพียงใด					
53	ท่านสามารถวางแผนจัดการความเสี่ยงโครงการ ได้มากน้อยเพียงใด					
54	ท่านสามารถจัดทำแผนควบคุมคุณภาพของโครงการ ได้มากน้อยเพียงใด					
การทบทวนโครงการและปิดโครงการ						
55	ท่านสามารถตรวจรับงานส่งมอบตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ ได้มากน้อยเพียงใด					
56	ท่านสามารถประเมินและสรุปผลสำเร็จของโครงการเพื่อใช้อ้างอิงในโครงการต่อไป ได้มากน้อยเพียงใด					
57	ท่านสามารถจัดทำงบประมาณบำรุงรักษา ได้มากน้อยเพียงใด					
การนำการพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA) สำหรับพัฒนาองค์กรดิจิทัล						
58	ท่านสามารถกำหนดแนวทางการบ่มเพาะคนพันธุ์ใหม่ที่ทำงานแบบดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
59	ท่านสามารถพัฒนาคนพันธุ์ใหม่ที่พร้อมปรับเปลี่ยนสู่วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
60	ท่านสามารถมีเทคนิคและรูปแบบการรักษาคนพันธุ์ใหม่ (Digital DNA) ได้มากน้อยเพียงใด					
การนำการพัฒนาการทำงานร่วมกันเป็นทีมแบบข้ามหน่วยงาน (Across Boundaries)						
61	ท่านสามารถสร้างและบริหารทีมงานจากหลายหน่วยงานที่มีระดับทักษะดิจิทัลที่ต่างกัน ได้มากน้อยเพียงใด					

รายการ		ระดับความสามารถ				
		1	2	3	4	5
62	ท่านสามารถสร้างกลไกสนับสนุนการทำงานแบบดิจิทัลและแบบบูรณาการ ได้มากน้อยเพียงใด					
การเร่งกระบวนการงาน เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง						
63	ท่านสามารถนำการเปลี่ยนแปลงกระบวนการงานสู่การบูรณาการและกระบวนการอัตโนมัติ ได้มากน้อยเพียงใด					
64	ท่านสามารถกำหนดกรอบการทำงานองค์กรดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
65	ท่านสามารถสื่อสารและขับเคลื่อนการบูรณาการงานและข้อมูลที่สุดคล้องกับเป้าหมายและนโยบายองค์กรดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
การขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล (Digital Government Transformation)						
66	ท่านสามารถกำหนดเป้าหมายและแผนงานการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล (Improving Digital Experiences in Government) ได้มากน้อยเพียงใด					
67	ท่านสามารถสร้างกลยุทธ์เพื่อเปลี่ยนผ่านสู่วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
68	ท่านสามารถสร้างทีมผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มองปัญหาแบบองค์รวม (Holistic View) โดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า ได้มากน้อยเพียงใด					
69	ท่านสามารถสร้างความมีส่วนร่วมและหลักคิด (Mindset) ของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					

รายการ		ระดับความสามารถ				
		1	2	3	4	5
70	ท่านสามารถสร้างกลไกและทำให้การขับเคลื่อนสู่รัฐบาลดิจิทัลเป็นหลักปฏิบัติในระดับองค์กร (Institutionalization) ได้มากน้อยเพียงใด					
การบริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล						
71	ท่านสามารถส่งเสริมและผลักดันให้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและรูปแบบการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
72	ท่านสามารถพัฒนาศักยภาพผู้ที่เกี่ยวข้องตลอด 73กระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่การทำงานแบบดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
73	ท่านสามารถกำกับติดตามกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่การทำงานแบบดิจิทัลและรับฟังความคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้มากน้อยเพียงใด					
74	ท่านสามารถคาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตและบริหารจัดการเพื่อลดความเสี่ยง ได้มากน้อยเพียงใด					
การสนับสนุนการปรับเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน						
75	ท่านสามารถเก็บเกี่ยวความรู้ แนวปฏิบัติที่ดี และผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
76	ท่านสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบแผนกลยุทธ์ขององค์กรให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร (New S-Curve) ได้มากน้อยเพียงใด					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะการจัดทำแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว
ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร
สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระท่านทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม





แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาการประเมินและการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว

กรุงเทพมหานคร

(ฉบับที่ 3 กลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านนโยบายและงานวิชาการ)

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จึงขอความร่วมมือมายังท่านเพื่อตอบแบบสอบถาม ฉบับนี้ ตามความเป็นจริง และขอขอบพระคุณทุกท่าน มา ณ โอกาสนี้ ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

คำอธิบายในการตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นบุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และลักษณะงานที่สังกัด ลักษณะคำตอบเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะดิจิทัลของบุคลากร ลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด ลักษณะการตอบจะเป็นการให้น้ำหนักความสำคัญจากมากไปหาน้อย โดยแบ่ง 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการจัดทำแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

จึงขอความกรุณาให้ทุกท่านตอบคำถามให้ตรงกับความรู้สึกและตรงกับความคิดเห็น ของท่านมากที่สุดโปรดตอบให้ครบทุกข้อและขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบคำถามในครั้งนี้

ขอแสดงความนับถือ

นายจรัญ แก่นเจริญ

นักศึกษาหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หรือเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี 21- 30 ปี
 31 – 40 ปี 41 – 50 ปี
 51 – 60 ปี มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประสบการณ์ในการทำงาน

ไม่เกิน 10 ปี 11-20 ปี
 มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป

5. ลักษณะงานที่สังกัด

ปกครอง ทะเบียน
 โยธา สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
 รายได้ รักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ
 การศึกษา การคลัง
 เกษตร พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ส่วนที่ 2 ทักษะดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หรือเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์การประเมินดังนี้

- 5 หมายถึง มีความสามารถระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความสามารถระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความสามารถระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความสามารถระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความสามารถระดับน้อยที่สุด

รายการ		ระดับความสามารถ				
		1	2	3	4	5
การเข้าถึงและตระหนักดิจิทัล						
1	ท่านสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ ได้มากน้อยเพียงใด					
2	ท่านสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ต ได้มากน้อยเพียงใด					
3	ท่านสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้อย่างปลอดภัย					
การใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน						
4	ท่านสามารถใช้โปรแกรมประมวลผลคำ ได้มากน้อยเพียงใด					
5	ท่านสามารถใช้โปรแกรมตารางคำนวณ ได้มากน้อยเพียงใด					
6	ท่านสามารถใช้โปรแกรมนำเสนอ ได้มากน้อยเพียงใด					
การใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน						
7	ท่านสามารถทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ ได้มากน้อยเพียงใด					
8	ท่านสามารถใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					

รายการ		ระดับความสามารถ				
		1	2	3	4	5
9	ท่านสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้อย่างปลอดภัย					
การประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน						
10	ท่านสามารถใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน ได้มากน้อยเพียงใด					
11	ท่านสามารถกำหนดการใช้งานเครื่องมือดิจิทัลอย่างถูกต้อง ได้มากน้อยเพียงใด					
การผลิตชุดข้อมูลเพื่อการบริการสาธารณะ (Open Public Data)						
12	ท่านสามารถระบุข้อสนเทศที่เปิดเผยได้ และเป็นไปตามหลักการและกฎหมายที่กำหนด ได้มากน้อยเพียงใด					
13	ท่านสามารถจัดทำข้อสนเทศให้อยู่ในรูปแบบมาตรฐาน Open Data ได้มากน้อยเพียงใด					
การใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน						
14	ท่านสามารถวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ได้มากน้อยเพียงใด					
15	ท่านสามารถกำหนดวิธีแปลงข้อมูลของหน่วยงานไปสู่รูปแบบมาตรฐาน ได้มากน้อยเพียงใด					
16	ท่านสามารถควบคุมคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ได้มากน้อยเพียงใด					
การใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ						
17	ท่านสามารถกำหนดข้อมูลนำเข้า (Input Data) ได้มากน้อยเพียงใด					

รายการ		ระดับความสามารถ				
		1	2	3	4	5
18	ท่านสามารถกำหนดรูปแบบสมการ/แนวทางวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
19	ท่านสามารถกำหนดรูปแบบการแสดงผลลัพธ์ของการวิเคราะห์ข้อมูล ได้มากน้อยเพียงใด					
20	ท่านสามารถจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการทำงานของหน่วยงานจากข้อมูลสารสนเทศที่ได้ ได้มากน้อยเพียงใด					
การปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล(Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดี ด้านดิจิทัล						
21	ท่านสามารถอธิบายกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาลและแนวปฏิบัติดิจิทัลที่เกี่ยวข้องได้ ได้มากน้อยเพียงใด					
22	ท่านสามารถปฏิบัติตามด้านดิจิทัลถูกต้องมากน้อยเพียงใด					
การกำกับและตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัล						
23	ท่านสามารถกำหนดประเด็นตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาลและหลักปฏิบัติดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
24	ท่านสามารถติดตามตรวจสอบและทำข้อสรุป ได้มากน้อยเพียงใด					
การประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานร่วมกันสำหรับพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Inter-Operability Framework)						
23	ท่านสามารถกำหนดประเด็นตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาลและหลักปฏิบัติดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					

รายการ		ระดับความสามารถ				
		1	2	3	4	5
24	ท่านสามารถติดตามตรวจสอบและทำ ข้อสรุป ได้มากน้อยเพียงใด					
25	ท่านสามารถจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อบูรณา การ กระบวนการและข้อมูลที่แยกส่วน ได้มาก น้อยเพียงใด					
26	ท่านสามารถจัดทำสถาปัตยกรรมระบบตาม กรอบการดำเนินงานร่วมกันสำหรับพัฒนา รัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ได้มากน้อยเพียงใด					
การปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง (Service Level Agreement; SLA)						
27	ท่านสามารถกำหนดระดับการให้บริการดิจิทัล แบบเชื่อมโยง ได้มากน้อยเพียงใด					
28	ท่านสามารถติดตาม ประเมินระดับบริการแก่ ผู้รับบริการ ได้มากน้อยเพียงใด					
การปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานร่วมระหว่างหน่วยงานของรัฐ						
29	ท่านสามารถวิเคราะห์กฎหมายที่เป็นอุปสรรค ต่อการบูรณาการดำเนินงานร่วมกัน ได้มาก น้อยเพียงใด					
30	ท่านสามารถประเมินความเป็นไปได้ของการ ปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการ ทำงานร่วมกัน ได้มากน้อยเพียงใด					
31	ท่านสามารถเสนอแนะระเบียบ ข้อบังคับหรือ กฎหมายต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้มากน้อย เพียงใด					

รายการ		ระดับความสามารถ				
		1	2	3	4	5
การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล						
32	ท่านสามารถเลือกใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
33	ท่านสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
34	ท่านสามารถบำรุงรักษาเทคโนโลยีดิจิทัลให้มีความต่อเนื่อง ได้มากน้อยเพียงใด					
การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ						
35	ท่านสามารถกำหนดขอบเขตการวิเคราะห์ข้อมูล ได้มากน้อยเพียงใด					
36	ท่านสามารถจัดเตรียมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ (Data Preparation) ได้มากน้อยเพียงใด					
37	ท่านสามารถวิเคราะห์และตีความข้อมูล ได้มากน้อยเพียงใด					
38	ท่านสามารถจัดเตรียมหลักปฏิบัติที่ดีเพื่อสร้างธรรมาภิบาลสำหรับทรัพย์สินข้อมูล ได้มากน้อยเพียงใด					
การออกแบบนวัตกรรมบริการ						
39	ท่านสามารถเข้าใจและอธิบายประสบการณ์ของผู้ใช้บริการได้ตลอดกระบวนการให้บริการแบบเชื่อมโยง (User Experience and User Journey) ได้มากน้อยเพียงใด					
40	ท่านสามารถระบุองค์ประกอบของการออกแบบบริการเพื่อความสมบูรณ์ของการให้บริการ ได้มากน้อยเพียงใด					

รายการ		ระดับความสามารถ				
		1	2	3	4	5
41	ท่านสามารถจัดทำพิมพ์เขียว สำหรับพัฒนา นวัตกรรมบริการ ได้มากน้อยเพียงใด					
การปรับปรุงกระบวนการงานและพัฒนานวัตกรรมบริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลได้ อย่างต่อเนื่อง						
42	ท่านสามารถประเมินความคิดเห็นของ ผู้ให้บริการ ได้มากน้อยเพียงใด					
43	ท่านสามารถจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง บริการดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
44	ท่านสามารถถอดองค์ความรู้ เพื่อปรับปรุง คุณภาพการให้บริการดิจิทัล ได้มากน้อย เพียงใด					
การบริหารจัดการประสิทธิภาพการบริการและการทำงานดิจิทัล						
45	ท่านสามารถกำหนดวิธีการวัดประสิทธิภาพของ การให้บริการดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
46	ท่านสามารถรวบรวมผลลัพธ์ของจุดให้บริการ ย่อยต่างๆ ได้มากน้อยเพียงใด					
47	ท่านสามารถวิเคราะห์ประสิทธิภาพการ ให้บริการดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
48	ท่านสามารถกำหนดแนวทางในการปรับปรุง ประสิทธิภาพบริการดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
การออกแบบองค์กรดิจิทัล (Future Design)						
49	ท่านสามารถวิเคราะห์องค์กรปัจจุบัน เปรียบเทียบกับองค์กรดิจิทัลอนาคต ได้มาก น้อยเพียงใด					
50	ท่านสามารถออกแบบส่วนประกอบขององค์กร ดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					

รายการ		ระดับความสามารถ				
		1	2	3	4	5
51	ท่านสามารถจัดทำพิมพ์เขียว (Blueprint) องค์กรดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
การริเริ่มและวางแผนโครงการภายใต้รัฐบาลดิจิทัล (Project Initiation and Planning)						
52	ท่านสามารถกำหนดเป้าประสงค์ของโครงการ ได้มากน้อยเพียงใด					
53	ท่านสามารถจัดการผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการ ได้มากน้อยเพียงใด					
54	ท่านสามารถจัดทำหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติของโครงการ ได้มากน้อยเพียงใด					
55	ท่านสามารถวางแผนการดำเนินโครงการ ได้มากน้อยเพียงใด					
56	ท่านสามารถจัดทำงบประมาณโครงการและการนำระบบดิจิทัลไปใช้ ได้มากน้อยเพียงใด					
57	ท่านสามารถวางแผนจัดการการสื่อสารโครงการ ได้มากน้อยเพียงใด					
58	ท่านสามารถวางแผนจัดการความเสี่ยงโครงการ ได้มากน้อยเพียงใด					
59	ท่านสามารถจัดทำแผนควบคุมคุณภาพของโครงการ ได้มากน้อยเพียงใด					
การเฝ้าระวังและติดตามงาน เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง						
60	ท่านสามารถนำการเปลี่ยนแปลงกระบวนการบูรณาการและกระบวนการอัตโนมัติ ได้มากน้อยเพียงใด					
61	ท่านสามารถกำหนดกรอบการทำงานองค์กรดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					

รายการ		ระดับความสามารถ				
		1	2	3	4	5
62	ท่านสามารถสื่อสารและขับเคลื่อนการบูรณาการทำงานและข้อมูลที่สุดคล้องกับเป้าหมายและนโยบายขององค์กรดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
การบริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล						
63	ท่านสามารถส่งเสริมและผลักดันให้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและรูปแบบการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัลมากน้อยเพียงใด					
64	ท่านสามารถพัฒนาศักยภาพผู้ที่เกี่ยวข้องตลอดกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่การทำงานแบบดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
65	ท่านสามารถกำกับติดตามกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่การทำงานแบบดิจิทัลและรับฟังความคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้มากน้อยเพียงใด					
66	ท่านสามารถคาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตและบริหารจัดการเพื่อลดความเสี่ยง ได้มากน้อยเพียงใด					
การสนับสนุนการปรับเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน						
67	ท่านสามารถเก็บเกี่ยวความรู้ แนวปฏิบัติที่ดี และผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
68	ท่านสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบแผนกลยุทธ์ขององค์กรให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร (New S-Curve) ได้มากน้อยเพียงใด					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะการจัดทำแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว

ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขต
ลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระท่านทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม





แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาการประเมินและการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร (ฉบับที่ 4 กลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริการ)

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จึงขอความร่วมมือมาของท่านเพื่อตอบแบบสอบถาม ฉบับนี้ ตามความเป็นจริง และขอขอบพระท่านทุกท่าน มา ณ โอกาสนี้ ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

คำอธิบายในการตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นบุคลากรบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และลักษณะงานที่สังกัด ลักษณะคำตอบเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะดิจิทัลของบุคลากร ลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด ลักษณะการตอบจะเป็นการให้น้ำหนักความสำคัญจากมากไปหาน้อย โดยแบ่ง 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการจัดทำแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

จึงขอความกรุณาให้ทุกท่านตอบคำถามให้ตรงกับความรู้สึกและตรงกับความคิดเห็น ของท่านมากที่สุดโปรดตอบให้ครบทุกข้อและขอขอบพระท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบคำถามในครั้งนี้

ขอแสดงความนับถือ

นายจรัญ แก่นเจริญ

นักศึกษหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หรือเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี

21- 30 ปี

31 – 40 ปี

41 – 50 ปี

51 – 60 ปี

มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประสบการณ์ในการทำงาน

ไม่เกิน 10 ปี

11-20 ปี

มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป

5. ลักษณะงานที่สังกัด

ปกครอง

ทะเบียน

โยธา

สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

รายได้

รักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ

การศึกษา

การคลัง

เทศกิจ

พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ส่วนที่ 2 ทักษะดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หรือเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์การประเมินดังนี้

- 5 หมายถึง มีความสามารถระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความสามารถระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความสามารถระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความสามารถระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความสามารถระดับน้อยที่สุด

รายการ		ระดับความสามารถ				
		1	2	3	4	5
การเข้าถึงและตระหนักดิจิทัล						
1	ท่านสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ ได้มากน้อยเพียงใด					
2	ท่านสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ต ได้มากน้อยเพียงใด					
3	ท่านสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้อย่างปลอดภัย					
การใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน						
4	ท่านสามารถใช้โปรแกรมประมวลผลคำ ได้มากน้อยเพียงใด					
5	ท่านสามารถใช้โปรแกรมตารางคำนวณ ได้มากน้อยเพียงใด					
6	ท่านสามารถใช้โปรแกรมนำเสนอ ได้มากน้อยเพียงใด					
การใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน						
7	ท่านสามารถทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ ได้มากน้อยเพียงใด					
8	ท่านสามารถใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					

รายการ		ระดับความสามารถ				
		1	2	3	4	5
9	ท่านสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้อย่างปลอดภัย					
การประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน						
10	ท่านสามารถใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน ได้มากน้อยเพียงใด					
11	ท่านสามารถกำหนดการใช้งานเครื่องมือดิจิทัลอย่างถูกต้อง ได้มากน้อยเพียงใด					
การผลิตชุดข้อมูลเพื่อการบริการสาธารณะ (Open Public Data)						
12	ท่านสามารถระบุข้อสนเทศที่เปิดเผยได้ และเป็นไปตามหลักการและกฎหมายที่กำหนด ได้มากน้อยเพียงใด					
13	ท่านสามารถจัดทำข้อสนเทศให้อยู่ในรูปแบบมาตรฐาน Open Data ได้มากน้อยเพียงใด					
การใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน						
14	ท่านสามารถวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ได้มากน้อยเพียงใด					
15	ท่านสามารถกำหนดวิธีแปลงข้อมูลของหน่วยงานไปสู่รูปแบบมาตรฐาน ได้มากน้อยเพียงใด					
16	ท่านสามารถควบคุมคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ได้มากน้อยเพียงใด					

รายการ		ระดับความสามารถ				
		1	2	3	4	5
การใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ						
17	ท่านสามารถกำหนดข้อมูลนำเข้า (Input Data) ได้มากน้อยเพียงใด					
18	ท่านสามารถกำหนดรูปแบบสมการ/แนวทางวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
19	ท่านสามารถกำหนดรูปแบบการแสดงผลลัพธ์ของการวิเคราะห์ข้อมูล ได้มากน้อยเพียงใด					
20	ท่านสามารถจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการทำงานของหน่วยงานจากข้อมูลสารสนเทศที่ได้ ได้มากน้อยเพียงใด					
การปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล(Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดี ด้านดิจิทัล						
21	ท่านสามารถอธิบายกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาลและแนวปฏิบัติดิจิทัลที่เกี่ยวข้องได้ ได้มากน้อยเพียงใด					
22	ท่านสามารถปฏิบัติตามด้านดิจิทัลถูกต้องมากน้อยเพียงใด					
การกำกับและตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล (Governance Framework) และหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัล						
23	ท่านสามารถกำหนดประเด็นตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาลและหลักปฏิบัติดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
24	ท่านสามารถติดตามตรวจสอบและทำข้อสรุป ได้มากน้อยเพียงใด					

รายการ		ระดับความสามารถ				
		1	2	3	4	5
การปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service Level Agreement; SLA)						
25	ท่านสามารถกำหนดระดับการให้บริการดิจิทัลแบบเชื่อมโยง ได้มากน้อยเพียงใด					
26	ท่านสามารถติดตาม ประเมินระดับบริการแก่ผู้รับบริการ ได้มากน้อยเพียงใด					
การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล						
27	ท่านสามารถเลือกใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
28	ท่านสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
29	ท่านสามารถบำรุงรักษาเทคโนโลยีดิจิทัลให้มีความต่อเนื่อง ได้มากน้อยเพียงใด					
การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ						
30	ท่านสามารถกำหนดขอบเขตการวิเคราะห์ข้อมูล ได้มากน้อยเพียงใด					
31	ท่านสามารถจัดเตรียมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ (Data Preparation) ได้มากน้อยเพียงใด					
32	ท่านสามารถวิเคราะห์และตีความข้อมูล ได้มากน้อยเพียงใด					
33	ท่านสามารถจัดเตรียมหลักปฏิบัติที่ดีเพื่อสร้างธรรมาภิบาลสำหรับทรัพย์สินข้อมูล ได้มากน้อยเพียงใด					

รายการ		ระดับความสามารถ				
		1	2	3	4	5
การกำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยงและเทคโนโลยีการออกแบบกระบวนการ						
34	ท่านสามารถระบุประเด็นปัญหา และผลกระทบของปัญหาของกระบวนการทำงาน ได้มากน้อยเพียงใด					
35	ท่านสามารถระบุแนวทางในการแก้ปัญหาการให้บริการดิจิทัลแบบเชื่อมโยง ได้มากน้อยเพียงใด					
การออกแบบนวัตกรรมบริการ						
36	ท่านสามารถเข้าใจและอธิบายประสบการณ์ของผู้ใช้บริการได้ตลอดกระบวนการให้บริการแบบเชื่อมโยง (User Experience and User Journey) ได้มากน้อยเพียงใด					
37	ท่านสามารถระบุองค์ประกอบของการออกแบบบริการเพื่อความสมบูรณ์ของการให้บริการ ได้มากน้อยเพียงใด					
38	ท่านสามารถจัดทำพิมพ์เขียว (Blueprint) สำหรับพัฒนานวัตกรรมบริการ ได้มากน้อยเพียงใด					
การปรับปรุงกระบวนการงานและพัฒนานวัตกรรมบริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่อง						
39	ท่านสามารถประเมินความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ได้มากน้อยเพียงใด					
40	ท่านสามารถจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงบริการดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
41	ท่านสามารถถอดองค์ความรู้ เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					

รายการ		ระดับความสามารถ				
		1	2	3	4	5
การบริหารจัดการประสิทธิภาพการบริการและการทำงานดิจิทัล						
42	ท่านสามารถกำหนดวิธีการวัดประสิทธิภาพของการให้บริการดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
43	ท่านสามารถรวบรวมผลลัพธ์ของจุดให้บริการย่อยต่าง ๆ ได้มากน้อยเพียงใด					
44	ท่านสามารถวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
45	ท่านสามารถกำหนดแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพบริการดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
การออกแบบองค์กรดิจิทัล (Future Design)						
46	ท่านสามารถวิเคราะห์องค์กรปัจจุบันเปรียบเทียบกับองค์กรดิจิทัลอนาคต ได้มากน้อยเพียงใด					
47	ท่านสามารถออกแบบส่วนประกอบขององค์กรดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
48	ท่านสามารถจัดทำพิมพ์เขียว (Blueprint) องค์กรดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
การเก่งกระบวนงาน เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง						
49	ท่านสามารถนำการเปลี่ยนแปลงกระบวนงานสู่การบูรณาการและกระบวนงานอัตโนมัติ ได้มากน้อยเพียงใด					
50	ท่านสามารถกำหนดกรอบการทำงานองค์กรดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
51	ท่านสามารถสื่อสารและขับเคลื่อนการบูรณาการทำงานและข้อมูลที่สอดคล้องกับเป้าหมายและนโยบายขององค์กรดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					

รายการ		ระดับความสามารถ				
		1	2	3	4	5
การบริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล						
52	ท่านสามารถส่งเสริมและผลักดันให้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและรูปแบบการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
53	ท่านสามารถพัฒนาศักยภาพผู้ที่เกี่ยวข้องตลอดกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่การทำงานแบบดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
54	ท่านสามารถกำกับติดตามกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่การทำงานแบบดิจิทัลและรับฟังความคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้มากน้อยเพียงใด					
55	ท่านสามารถคาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตและบริหารจัดการเพื่อลดความเสี่ยง ได้มากน้อยเพียงใด					
การสนับสนุนการปรับเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน						
56	ท่านสามารถเก็บเกี่ยวความรู้ แนวปฏิบัติที่ดี และผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
57	ท่านสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบแผนกลยุทธ์ขององค์กรให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร (New S-Curve) ได้มากน้อยเพียงใด					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะการจัดทำแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว
ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร
สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร อย่างไรบ้าง

.....
.....
.....
.....

ขอขอบพระท่านทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม





แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาการประเมินและการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร (ฉบับที่ 5 กลุ่มผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล)

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จึงขอความร่วมมือมาของท่านเพื่อตอบแบบสอบถาม ฉบับนี้ ตามความเป็นจริง และขอขอบพระคุณทุกท่าน มา ณ โอกาสนี้ ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

คำอธิบายในการตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นบุคลากรบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และลักษณะงานที่สังกัด ลักษณะคำตอบเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะดิจิทัลของบุคลากร ลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด ลักษณะการตอบจะเป็นการให้น้ำหนักความสำคัญจากมากไปหาน้อย โดยแบ่ง 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการจัดทำแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

จึงขอความกรุณาให้ทุกท่านตอบคำถามให้ตรงกับความรู้สึกและตรงกับความคิดเห็น ของท่านมากที่สุดโปรดตอบให้ครบทุกข้อและขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบคำถามในครั้งนี้

ขอแสดงความนับถือ

นายจรัญ แก่นเจริญ

นักศึกษาหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หรือเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี

21- 30 ปี

31 – 40 ปี

41 – 50 ปี

51 – 60 ปี

มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประสบการณ์ในการทำงาน

ไม่เกิน 10 ปี

11-20 ปี

มากกว่า 20 ปี ขึ้นไป

5. ลักษณะงานที่สังกัด

ปกครอง

ทะเบียน

โยธา

สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

รายได้

รักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ

การศึกษา

การคลัง

เทศกิจ

พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ส่วนที่ 2 ทักษะดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หรือเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์การประเมินดังนี้

- 5 หมายถึง มีความสามารถระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความสามารถระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความสามารถระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความสามารถระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความสามารถระดับน้อยที่สุด

รายการ		ระดับความสามารถ				
		1	2	3	4	5
การใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน						
1	ท่านสามารถทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ ได้ อย่างน้อยเพียงใด					
2	ท่านสามารถใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล ได้มาก น้อยเพียงใด					
3	ท่านสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้อย่าง ปลอดภัย					
การประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน						
4	ท่านสามารถใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน ได้มากน้อยเพียงใด					
5	ท่านสามารถกำหนดการใช้งานเครื่องมือดิจิทัล อย่างถูกต้อง ได้มากน้อยเพียงใด					
การใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน						
6	ท่านสามารถวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการ เชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ได้มากน้อย เพียงใด					
7	ท่านสามารถกำหนดวิธีแปลงข้อมูลของ หน่วยงานไปสู่รูปแบบมาตรฐาน ได้มากน้อย เพียงใด					

รายการ		ระดับความสามารถ				
		1	2	3	4	5
8	ท่านสามารถควบคุมคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ได้มากน้อยเพียงใด					
การปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล(Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดี ด้านดิจิทัล						
9	ท่านสามารถอธิบายกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาลและแนวปฏิบัติดิจิทัลที่เกี่ยวข้องได้ ได้มากน้อยเพียงใด					
10	ท่านสามารถปฏิบัติตามด้านดิจิทัลถูกต้องมากน้อยเพียงใด					
การประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานร่วมกันสำหรับพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Inter-Operability Framework)						
11	ท่านสามารถจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อบูรณาการ กระบวนการและข้อมูลที่แยกส่วน ได้มากน้อยเพียงใด					
12	ท่านสามารถจัดทำสถาปัตยกรรมระบบตามกรอบการดำเนินงานร่วมกันสำหรับพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ได้มากน้อยเพียงใด					
การปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service Level Agreement; SLA)						
13	ท่านสามารถกำหนดระดับการให้บริการดิจิทัลแบบเชื่อมโยง ได้มากน้อยเพียงใด					
14	ท่านสามารถติดตาม ประเมินระดับบริการแก่ผู้รับบริการ ได้มากน้อยเพียงใด					

รายการ		ระดับความสามารถ				
		1	2	3	4	5
การบริหารความเสี่ยงดิจิทัล (Digital Risk Management)						
15	ท่านสามารถประเมินความเสี่ยงดิจิทัลในกระบวนการทำงาน (Digital Risk Assessment in Business Process) ได้มากน้อยเพียงใด					
16	ท่านสามารถจัดการความเสี่ยงดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
การปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานร่วมระหว่างหน่วยงานของรัฐ						
17	ท่านสามารถวิเคราะห์กฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการบูรณาการดำเนินงานร่วมกัน ได้มากน้อยเพียงใด					
18	ท่านสามารถประเมินความเป็นไปได้ของการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานร่วมกัน ได้มากน้อยเพียงใด					
19	ท่านสามารถเสนอแนะระเบียบ ข้อบังคับหรือกฎหมายต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้มากน้อยเพียงใด					
การใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล						
20	ท่านสามารถเลือกใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
21	ท่านสามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
22	ท่านสามารถบำรุงรักษาเทคโนโลยีดิจิทัลให้มีความต่อเนื่อง ได้มากน้อยเพียงใด					

รายการ		ระดับความสามารถ				
		1	2	3	4	5
การจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล						
23	ท่านสามารถศึกษาองค์ประกอบของสถาปัตยกรรมองค์กรปัจจุบัน (AS IS) ได้มากน้อยเพียงใด					
24	ท่านสามารถจัดทำแบบสถาปัตยกรรมองค์กรเป้าหมาย (TO BE) ได้มากน้อยเพียงใด					
การกำกับการใช้งานสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture)						
25	ท่านสามารถเตรียมการบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ากับกระบวนการทำงานหรือภารกิจขององค์กร ได้มากน้อยเพียงใด					
26	ท่านสามารถควบคุมการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้เข้ากับกระบวนการทำงานหรือภารกิจขององค์กร ได้มากน้อยเพียงใด					
การบริการเทคโนโลยีดิจิทัล						
27	ท่านสามารถให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
28	ท่านสามารถพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับบุคลากรขององค์กร ได้มากน้อยเพียงใด					
การพัฒนาแผนบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยและความต่อเนื่องการให้บริการแบบดิจิทัล						
29	ท่านสามารถจัดการความมั่นคงปลอดภัย ได้มากน้อยเพียงใด					
30	ท่านสามารถพัฒนาแผนการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร ได้มากน้อยเพียงใด					

รายการ		ระดับความสามารถ				
		1	2	3	4	5
การวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ						
31	ท่านสามารถกำหนดขอบเขตการวิเคราะห์ข้อมูล ได้มากน้อยเพียงใด					
32	ท่านสามารถจัดเตรียมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ (Data Preparation) ได้มากน้อยเพียงใด					
33	ท่านสามารถวิเคราะห์และตีความข้อมูล ได้มากน้อยเพียงใด					
34	ท่านสามารถจัดเตรียมหลักปฏิบัติที่ดีเพื่อสร้างธรรมาภิบาลสำหรับทรัพย์สินข้อมูล ได้มากน้อยเพียงใด					
การพัฒนาซอฟต์แวร์ตามแนวทางพลวัตรปรับตัวต่อเนื่อง						
35	ท่านสามารถจัดการผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาซอฟต์แวร์ ได้มากน้อยเพียงใด					
36	ท่านสามารถจัดทำแผนการพัฒนาซอฟต์แวร์แบบ พลวัตรปรับตัวต่อเนื่อง ได้มากน้อยเพียงใด					
37	ท่านสามารถจัดทำซอฟต์แวร์ ตามแนวทางพลวัตรปรับตัวต่อเนื่อง ได้มากน้อยเพียงใด					
38	ท่านสามารถตรวจสอบควบคุมคุณภาพซอฟต์แวร์ ได้มากน้อยเพียงใด					
การกำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยงและเทคนิคการออกแบบกระบวนการ						
39	ท่านสามารถระบุ ประเด็นปัญหา และผลกระทบของปัญหาของกระบวนการทำงาน ได้มากน้อยเพียงใด					
40	ท่านสามารถระบุแนวทางในการแก้ปัญหาการให้บริการดิจิทัลแบบเชื่อมโยง ได้มากน้อยเพียงใด					

รายการ		ระดับความสามารถ				
		1	2	3	4	5
การวางกลยุทธ์การให้บริการสมาร์ตดิจิทัลและนำสู่การปฏิบัติ						
41	ท่านสามารถจัดทำแผนที่นำทางบริการดิจิทัลแบบเชื่อมโยง ได้มากน้อยเพียงใด					
42	ท่านสามารถสื่อสารประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องการให้บริการแบบเชื่อมโยง ได้มากน้อยเพียงใด					
43	ท่านสามารถขับเคลื่อนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติ ได้มากน้อยเพียงใด					
การออกแบบนวัตกรรมบริการ						
44	ท่านสามารถเข้าใจและอธิบายประสบการณ์ของผู้ใช้บริการได้ตลอดกระบวนการให้บริการแบบเชื่อมโยง (User Experience and User Journey) ได้มากน้อยเพียงใด					
45	ท่านสามารถระบุองค์ประกอบของการออกแบบบริการเพื่อความสมบูรณ์ของการให้บริการ ได้มากน้อยเพียงใด					
46	ท่านสามารถจัดทำพิมพ์เขียว สำหรับพัฒนานวัตกรรมบริการ ได้มากน้อยเพียงใด					
การสร้างเครือข่ายเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการดิจิทัล						
47	ท่านสามารถกำหนดเป้าหมายของการดำเนินการร่วมกัน ได้มากน้อยเพียงใด					
48	ท่านสามารถกำหนดกรอบการดำเนินงานร่วมกัน ได้มากน้อยเพียงใด					

รายการ		ระดับความสามารถ				
		1	2	3	4	5
การสร้างนวัตกรรมบริการหลักที่ใช้การได้และสำเร็จได้ (Minimum Viable Service) ในระยะเวลาสั้นและใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด						
49	ท่านสามารถออกแบบกระบวนการทำงานของบริการดิจิทัลได้มากน้อยเพียงใด					
50	ท่านสามารถออกแบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการ ได้มากน้อยเพียงใด					
51	ท่านสามารถออกแบบองค์การสำหรับการให้บริการ ได้มากน้อยเพียงใด					
52	ท่านสามารถพัฒนานวัตกรรมบริการดิจิทัลด้วยเทคนิคพลวัตปรับตัวต่อเนื่อง ได้มากน้อยเพียงใด					
การปรับปรุงกระบวนการงานและพัฒนานวัตกรรมบริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่อง						
53	ท่านสามารถประเมินความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ได้มากน้อยเพียงใด					
54	ท่านสามารถจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงบริการดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
55	ท่านสามารถถอดองค์ความรู้ เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
การบริหารจัดการประสิทธิภาพการบริการและการทำงานดิจิทัล						
56	ท่านสามารถกำหนดวิธีการวัดประสิทธิภาพของการให้บริการดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
57	ท่านสามารถรวบรวมผลลัพธ์ของจุดให้บริการย่อยต่างๆ ได้มากน้อยเพียงใด					
58	ท่านสามารถวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					

รายการ		ระดับความสามารถ				
		1	2	3	4	5
59	ท่านสามารถกำหนดแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพบริการดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
การกำหนดนโยบายและทิศทางเพื่อพัฒนาองค์กรดิจิทัลที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานข้ามหน่วยงาน						
60	ท่านสามารถวิเคราะห์ความพร้อมของการปรับสู่องค์กรดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
61	ท่านสามารถจัดทำนโยบาย และยุทธศาสตร์ดิจิทัลสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ระดับชาติและแผนยุทธศาสตร์หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้มากน้อยเพียงใด					
การออกแบบองค์กรดิจิทัล (Future Design)						
62	ท่านสามารถวิเคราะห์องค์กรปัจจุบันเปรียบเทียบกับองค์กรดิจิทัลอนาคต ได้มากน้อยเพียงใด					
63	ท่านสามารถออกแบบส่วนประกอบขององค์กรดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
64	ท่านสามารถจัดทำพิมพ์เขียว (Blueprint) องค์กรดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
การริเริ่มและวางแผนโครงการภายใต้รัฐบาลดิจิทัล (Project Initiation and Planning)						
65	ท่านสามารถกำหนดเป้าประสงค์ของโครงการ ได้มากน้อยเพียงใด					
66	ท่านสามารถจัดการผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการ ได้มากน้อยเพียงใด					
67	ท่านสามารถจัดทำหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติของโครงการ ได้มากน้อยเพียงใด					
68	ท่านสามารถวางแผนการดำเนินโครงการ ได้มากน้อยเพียงใด					

รายการ		ระดับความสามารถ				
		1	2	3	4	5
69	ท่านสามารถจัดทำงบประมาณโครงการและการนำระบบดิจิทัลไปใช้ ได้มากน้อยเพียงใด					
70	ท่านสามารถวางแผนจัดการการสื่อสารโครงการ ได้มากน้อยเพียงใด					
71	ท่านสามารถวางแผนจัดการความเสี่ยงโครงการ ได้มากน้อยเพียงใด					
72	ท่านสามารถจัดทำแผนควบคุมคุณภาพของโครงการ ได้มากน้อยเพียงใด					
การดำเนินโครงการและควบคุมโครงการดิจิทัล						
73	ท่านสามารถควบคุมและประกันคุณภาพโครงการ (Quality Assurance and Control) ได้มากน้อยเพียงใด					
74	ท่านสามารถบริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น (Risk Response) ได้มากน้อยเพียงใด					
75	ท่านสามารถติดตามผลและควบคุมการดำเนินการโครงการ ได้มากน้อยเพียงใด					
76	ท่านสามารถควบคุมการเปลี่ยนแปลงขอบเขตโครงการ ได้มากน้อยเพียงใด					
การทบทวนโครงการและปิดโครงการ						
77	ท่านสามารถตรวจรับงานส่งมอบตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ ได้มากน้อยเพียงใด					
78	ท่านสามารถประเมินและสรุปผลสำเร็จของโครงการเพื่อใช้อ้างอิงในโครงการต่อไป ได้มากน้อยเพียงใด					
79	ท่านสามารถจัดทำงบประมาณบำรุงรักษา ได้มากน้อยเพียงใด					

รายการ		ระดับความสามารถ				
		1	2	3	4	5
การเก่งกระบวนงาน เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง						
80	ท่านสามารถนำการเปลี่ยนแปลงกระบวนงานสู่การบูรณาการและกระบวนงานอัตโนมัติ ได้มากน้อยเพียงใด					
81	ท่านสามารถกำหนดกรอบการทำงานองค์กรดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
82	ท่านสามารถสื่อสารและขับเคลื่อนการบูรณาการทำงานและข้อมูลที่สอดคล้องกับเป้าหมายและนโยบายองค์กรดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
การบริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล						
83	ท่านสามารถส่งเสริมและผลักดันให้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและรูปแบบการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
84	ท่านสามารถพัฒนาศักยภาพผู้ที่เกี่ยวข้องตลอดกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่การทำงานแบบดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
85	ท่านสามารถกำกับติดตามกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่การทำงานแบบดิจิทัลและรับฟังความคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้มากน้อยเพียงใด					
86	ท่านสามารถคาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตและบริหารจัดการเพื่อลดความเสี่ยง ได้มากน้อยเพียงใด					

รายการ		ระดับความสามารถ				
		1	2	3	4	5
การสนับสนุนการปรับเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน						
87	ท่านสามารถเก็บเกี่ยวความรู้ แนวปฏิบัติที่ดี และผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
88	ท่านสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบแผนกลยุทธ์ขององค์กรให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร (New S-Curve) ได้มากน้อยเพียงใด					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะการจัดทำแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว

ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

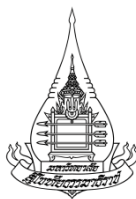
.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระท่านทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



แบบสอบถาม

เรื่อง การศึกษาการประเมินและการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร (ฉบับที่ 6 กลุ่มผู้ปฏิบัติงานอื่น)

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จึงขอความร่วมมือมาของท่านเพื่อตอบแบบสอบถาม ฉบับนี้ ตามความเป็นจริง และขอขอบพระคุณทุกท่าน มา ณ โอกาสนี้ ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

คำอธิบายในการตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นบุคลากรบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และลักษณะงานที่สังกัด ลักษณะคำตอบเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะดิจิทัลของบุคลากร ลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด ลักษณะการตอบจะเป็นการให้น้ำหนักความสำคัญจากมากไปหาน้อย โดยแบ่ง 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะการจัดทำแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว เป็นแบบสอบถามปลายเปิด

จึงขอความกรุณาให้ทุกท่านตอบคำถามให้ตรงกับความรู้สึกและตรงกับความคิดเห็น ของท่านมากที่สุดโปรดตอบให้ครบทุกข้อและขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบคำถามในครั้งนี้

ขอแสดงความนับถือ

นายจรัญ แก่นเจริญ

นักศึกษหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หรือเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี

21- 30 ปี

31 – 40 ปี

41 – 50 ปี

51 – 60 ปี

มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประสบการณ์ในการทำงาน

ไม่เกิน 10 ปี

11-20 ปี

มากกว่า 20 ปีขึ้นไป

5. ลักษณะงานที่สังกัด

ปกครอง

ทะเบียน

โยธา

สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ

รายได้

รักษาความสะอาดและสวนสาธารณะ

การศึกษา

การคลัง

เทศกิจ

พัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ส่วนที่ 2 ทักษะดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง หรือเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด โดยกำหนดเกณฑ์การประเมินดังนี้

- 5 หมายถึง มีความสามารถระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีความสามารถระดับมาก
- 3 หมายถึง มีความสามารถระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีความสามารถระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีความสามารถระดับน้อยที่สุด

รายการ		ระดับความสามารถ				
		1	2	3	4	5
การเข้าถึงและตระหนักดิจิทัล						
1	ท่านสามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ ได้มากน้อยเพียงใด					
2	ท่านสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ต ได้มากน้อยเพียงใด					
3	ท่านสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้อย่างปลอดภัย					
การใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน						
4	ท่านสามารถใช้โปรแกรมประมวลผลคำ ได้มากน้อยเพียงใด					
5	ท่านสามารถใช้โปรแกรมตารางคำนวณ ได้มากน้อยเพียงใด					
6	ท่านสามารถใช้โปรแกรมนำเสนอ ได้มากน้อยเพียงใด					
การใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน						
7	ท่านสามารถทำงานร่วมกันแบบออนไลน์ ได้มากน้อยเพียงใด					
8	ท่านสามารถใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					

รายการ		ระดับความสามารถ				
		1	2	3	4	5
9	ท่านสามารถใช้งานอินเทอร์เน็ตได้อย่างปลอดภัย					
การประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน						
10	ท่านสามารถใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน ได้มากน้อยเพียงใด					
11	ท่านสามารถกำหนดการใช้งานเครื่องมือดิจิทัลอย่างถูกต้อง ได้มากน้อยเพียงใด					
การใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน						
12	ท่านสามารถวิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน ได้มากน้อยเพียงใด					
13	ท่านสามารถกำหนดวิธีแปลงข้อมูลของหน่วยงานไปสู่รูปแบบมาตรฐาน ได้มากน้อยเพียงใด					
14	ท่านสามารถควบคุมคุณภาพสารสนเทศ (Information Quality) ได้มากน้อยเพียงใด					
การใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ						
15	ท่านสามารถกำหนดข้อมูลนำเข้า (Input Data) ได้มากน้อยเพียงใด					
16	ท่านสามารถกำหนดรูปแบบสมการ/แนวทางวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
17	ท่านสามารถกำหนดรูปแบบการแสดงผลลัพธ์ของการวิเคราะห์ข้อมูล ได้มากน้อยเพียงใด					
18	ท่านสามารถจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการทำงานของหน่วยงานจากข้อมูลสารสนเทศที่ได้ ได้มากน้อยเพียงใด					

รายการ		ระดับความสามารถ				
		1	2	3	4	5
การปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล(Governance Framework) และหลักปฏิบัติ (Principles) ที่ดี ด้านดิจิทัล						
19	ท่านสามารถอธิบายกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาลและแนวปฏิบัติดิจิทัลที่เกี่ยวข้องได้ ได้มากน้อยเพียงใด					
20	ท่านสามารถปฏิบัติตนด้านดิจิทัลถูกต้องมากน้อยเพียงใด					
การปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการและกระบวนการทำงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (Service Level Agreement; SLA)						
21	ท่านสามารถกำหนดระดับการให้บริการดิจิทัลแบบเชื่อมโยง ได้มากน้อยเพียงใด					
22	ท่านสามารถติดตาม ประเมินระดับบริการแก่ผู้รับบริการ ได้มากน้อยเพียงใด					
การเก่งกระบวนการงาน เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง						
23	ท่านสามารถนำการเปลี่ยนแปลงกระบวนการสู่การบูรณาการและกระบวนการอัตโนมัติ ได้มากน้อยเพียงใด					
24	ท่านสามารถกำหนดกรอบการทำงานองค์กรดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					
25	ท่านสามารถสื่อสารและขับเคลื่อนการบูรณาการทำงานและข้อมูลที่สอดคล้องกับเป้าหมายและนโยบายองค์กรดิจิทัล ได้มากน้อยเพียงใด					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะการจัดทำแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว

ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร สำนักงานเขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระท่านทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อสกุล	นายจรูญ แก่นเจริญ
วัน เดือน ปี เกิด	1 มีนาคม 2521
สถานที่เกิด	จังหวัดสุโขทัย
ที่อยู่ปัจจุบัน	ราชบุรี
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ประวัติการทำงาน	พนักงาน

