



การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล  
ของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์  
และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)

ปิ่นธนา ศรีเพริศ

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต  
ปีการศึกษา 2566

DIGITAL GOVERNMENT AFFECTING THE NEEDS FOR DEVELOPING DIGITAL  
SKILLS OF PERSONNEL IN THE OFFICE OF THE NATIONAL  
BROADCASTING AND TELECOMMUNICATIONS  
COMMISSION (NBTC)

PILANDHANA SRIPRERT

A Thematic Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Public Administration  
Department of Public Administration  
Faculty of Public Administration,  
Dhurakij Pundit University  
Academic Year 2023

### ใบรับรองสารนิพนธ์

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต  
ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์

หัวข้อวิทยานิพนธ์ การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร  
สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม  
แห่งชาติ (กสทช.)

โดย ปิณธนา ศรีเพ็ชร  
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์แล้ว

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตรลดา ไชยะ)

ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จัญญา ปานเจริญ)

กรรมการ

ดร.วัชรวิมล คำเขียว)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี)

ผู้อำนวยการหลักสูตร

วันที่ 10 เดือน มิ.ย. พ.ศ. 2567

(รองศาสตราจารย์ ดร.วัลย์พร รัตนเศรษฐ)

คณบดี

วันที่ 10 เดือน มิ.ย. พ.ศ. 2567





Thematic Paper Title DIGITAL GOVERNMENT AFFECTING THE NEEDS FOR DEVELOPING  
DIGITAL SKILLS OF PERSONNEL IN THE OFFICE OF THE NATIONAL  
BROADCASTING AND TELECOMMUNICATIONS COMMISSION (NBTC)

Author Pilandhana Sriprert

Thematic Paper Advisor Associate Professor Dr.Sirapatsorn Wongthongdee

Program Master of Public Administration

Academic Year 2023

### ABSTRACT

This research aims to: 1) compare the digital skill development needs of personnel at the Office of the National Broadcasting and Telecommunications Commission (NBTC), categorized by individual factors; 2) analyze the impact of digital government initiatives on the digital skill development needs of NBTC personnel. This is a quantitative research using online questionnaires to collect data from a sample of 300 individuals, selected through stratified random sampling to ensure proportional representation across various departments. The statistical analysis included: 1) Descriptive statistics such as frequency, percentage, mean, and standard deviation; and 2) Inferential statistics such as the F-test (One-Way ANOVA) and Multiple Regression Analysis, with a significance level set at 0.05.

The research results identify significant differences in digital skill development needs among NBTC personnel, influenced by factors of gender, age, job position, and work experience. Moreover, digital government initiatives, emphasizing data linkage, inter-agency collaboration, open government policies, and smart services, impact personnel's digital skill requirements, accounting for 57.1% of variance.

**Keywords:** Digital Government, Digital Skills, The Office of the NBTC



---

(Associate Professor. Dr.Sirapatsorn Wongthongdee)

Thematic Paper Advisor

### กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี ขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี ที่กรุณารับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ และให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา ข้อคิดเห็น ตลอดจนตรวจทาน แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความเอาใจใส่และให้กำลังใจอย่างดีมาโดยตลอด ซึ่งผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตรลดา ไชยะ ที่ให้เกียรติเป็นประธานกรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จรัญญา ปานเจริญ และอาจารย์ ดร.วัชระวินท์ คำเขียว ที่กรุณาเป็นกรรมการในการสอบสารนิพนธ์ครั้งนี้ อีกทั้งขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ตลอดระยะเวลาการศึกษา

ขอขอบพระคุณกำลังใจและแรงสนับสนุนจากครอบครัว ศรีเพริศ และครอบครัว สุภาศักดิ์ ญาติ พี่น้อง และสามี ดร.ชวณิตย์ สุภาศักดิ์ ที่คอยให้กำลังใจสนับสนุนผู้วิจัย และได้ให้คำแนะนำในการทำสารนิพนธ์ รวมถึงกัลยาณมิตรหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต และคณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่าน ขอขอบคุณจากใจจริง

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยคาดหวังว่าสารนิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรต่าง ๆ ผู้ที่สนใจ ผู้ที่ศึกษารวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาบุคลากรภาครัฐและภาคเอกชน และหากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

ปิ่นธนา ศรีเพริศ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพ.....	ฎ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	4
1.4 ขอบเขตการวิจัย.....	5
1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	5
1.6 นิยามศัพท์.....	6
2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล.....	9
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลกับการดำเนินงานของรัฐ.....	21
2.3 การขับเคลื่อนภาครัฐไทยด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลในปัจจุบัน.....	27
2.4 ข้อมูลทั่วไปของสำนักงาน กสทช.....	43
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	54
3. ระเบียบวิธีวิจัย.....	65
3.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	65
3.2 ประชากร และวิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	66
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	68
3.4 ผลการทดสอบเครื่องมือวิจัย.....	70
3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	70
3.6 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	70

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	73
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	73
4.2 ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	74
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา.....	74
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	87
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	104
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	104
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	107
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	109
บรรณานุกรม.....	112
ภาคผนวก.....	118
ก หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์.....	119
ข แบบสอบถามการวิจัย.....	121
ค ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability).....	127
ง หนังสือตอบรับการนำเสนอบทความวิจัย.....	130
จ บทความวิจัย.....	132
ประวัติผู้เขียน.....	146

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 ตารางแสดงทักษะด้านดิจิทัลแบ่งกลุ่มตาม 5 มิติการเรียนรู้ใน 7 กลุ่มทักษะ.....	36
2.2 ตารางสรุปการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	61
3.1 ตารางแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรสำนักงาน กสทช. จำแนกตามสายงาน.....	68
3.2 ตารางแสดงระดับการรับรู้ ระดับความต้องการ และระดับการให้ค่าคะแนน.....	69
3.3 ตารางแสดงเกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ และระดับความต้องการ.....	69
4.1 ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศของบุคลากรสำนักงาน.....	75
กสทช.	
4.2 ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของบุคลากรสำนักงาน.....	75
กสทช.	
4.3 ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของบุคลากร..	76
สำนักงาน กสทช.	
4.4 ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับตำแหน่งของบุคลากร....	76
สำนักงาน กสทช.	
4.5 ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลด้านสายงานจำแนกตามภารกิจ.....	77
ขององค์กรของบุคลากรสำนักงาน กสทช.	
4.6 ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงานของ..	77
บุคลากร สำนักงาน กสทช.	
4.7 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้การเป็นรัฐบาลดิจิทัลของ..	78
บุคลากร ด้านรัฐบาลที่เน้นการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานของหน่วยงานรัฐเข้าด้วยกัน	
4.8 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้การเป็นรัฐบาลดิจิทัลของ..	79
บุคลากร ด้านภาครัฐระบบเปิด	
4.9 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้การเป็นรัฐบาลดิจิทัลของ..	80
บุคลากร ด้านแพลตฟอร์มบริการพื้นฐานภาครัฐ	
4.10 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้การเป็นรัฐบาลดิจิทัล.....	81
ของบุคลากร ด้านการบริการอัจฉริยะ	
4.11 ตารางแสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้การเป็นรัฐบาล..	82
ดิจิทัลของบุคลากร	

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.12 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความต้องการในการพัฒนา.....	82
ทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร มิติที่ 1 รู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยีเป็น	
4.13 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความต้องการในการพัฒนา.....	83
ทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร มิติที่ 2 เข้าใจนโยบาย กฎหมายและมาตรฐาน	
4.14 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความต้องการในการพัฒนา.....	84
ทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร มิติที่ 3 ใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา	
4.15 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความต้องการในการพัฒนา.....	85
ทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร มิติที่ 4 ใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผน บริหารจัดการ และนำ องค์กร	
4.16 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความต้องการในการพัฒนา.....	86
ทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร มิติที่ 5 ใช้ดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและ สร้างสรรค์...	
4.17 ตารางแสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความต้องการในการ.....	87
พัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร	
4.18 ตารางการทดสอบสมมติฐานของบุคลากรสำนักงาน กสทช. ที่มีเพศต่างกัน มีความ.....	88
ต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลแตกต่างกัน (n=300)	
4.19 ตารางการเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร.....	89
สำนักงาน กสทช. จำแนกตามเพศ ด้านมิติที่ 2	
4.20 ตารางการทดสอบสมมติฐานของบุคลากรสำนักงาน กสทช. ที่มีอายุต่างกัน มีความ.....	89
ต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลแตกต่างกัน (n=300)	
4.21 ตารางการเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร.....	91
สำนักงาน กสทช. จำแนกตามอายุ ด้านมิติที่ 4	
4.22 ตารางการทดสอบสมมติฐานของบุคลากรสำนักงาน กสทช. ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน..	92
มีความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลแตกต่างกัน (n=300)	
4.23 ตารางการทดสอบสมมติฐานของบุคลากร สำนักงาน กสทช. ที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน...	93
มีความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลแตกต่างกัน (n=300)	
4.24 ตารางการเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร.....	95
สำนักงาน กสทช. จำแนกตามระดับตำแหน่ง ด้านมิติที่ 2	

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.25 ตารางการเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร..... สำนักงาน กสทช. จำแนกตามระดับตำแหน่ง ด้านมิติที่ 3	95
4.26 ตารางการทดสอบสมมติฐานของบุคลากร สำนักงาน กสทช. ที่มีสายงานจำแนกตาม..... ภารกิจขององค์กรต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลแตกต่างกัน (n=300)	96
4.27 ตารางการทดสอบสมมติฐานของบุคลากร สำนักงาน กสทช. ที่มีประสบการณ์การ..... ทำงานต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลแตกต่างกัน (n=300)	98
4.28 ตารางการเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร..... สำนักงาน กสทช. จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน มิติที่ 4	99
4.29 ตารางสรุปสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา..... ระดับตำแหน่ง สายงานจำแนกตามภารกิจขององค์กร และประสบการณ์การทำงานที่ ต่างกันมีความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลแตกต่างกัน	100
4.30 ตารางค่าของคะแนนมาตรฐาน (Beta) และค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในการพยากรณ์..... คะแนนดิบ (B) ในสมการพหุคูณถดถอยที่ใช้ในการพยากรณ์ความต้องการในการพัฒนา ทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร	101
4.31 ตารางสรุปปัญหาและข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิด.....	103

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 ภาพแสดงกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.....	15
2.2 ภาพแสดงตัวแบบแนวความคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของแนดเลอร์.....	16
2.3 ภาพแสดงวิวัฒนาการเทคโนโลยีดิจิทัล 4 ยุค.....	24
2.4 ภาพแสดงภูมิทัศน์ดิจิทัลของประเทศไทยในระยะเวลา 20 ปี.....	34
2.5 ภาพแสดงยุทธศาสตร์การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.....	35
2.6 ภาพแสดงอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ....	46
2.7 ภาพแสดงโครงสร้างองค์กรของสำนักงาน กสทช. ....	47
3.1 ภาพแสดงกรอบแนวความคิดการวิจัย.....	66
3.2 ภาพแสดงคิวอาร์โค้ดแบบสอบถาม.....	70
4.1 ภาพแสดง Model ในรูปของคะแนนมาตรฐานจากค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในการ..... พยากรณ์	102



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและมีบทบาทต่อการขับเคลื่อนสังคมในหลายมิติ จึงทำให้เทคโนโลยีมีความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงกระบวนการหรือการดำเนินกิจกรรมของมนุษย์ในหลาย ๆ ด้าน เช่น สังคม ชีวิตความเป็นอยู่ ระบบเศรษฐกิจ รวมถึงการเมืองการปกครอง ที่ส่งผลถึงภาคบริการและคุณภาพชีวิตของประชาชน สังคมทั่วโลกจึงเริ่มมีกระบวนการเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปตามกระแสของเทคโนโลยี โดยเฉพาะด้านการสื่อสาร การแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพของการรับส่งข้อมูล และข่าวสารได้อย่างรวดเร็วทันสมัย เกิดการรับรู้อย่างสมบูรณ์โดยการกระจายข้อมูลข่าวสารทั้งภาพและเสียงที่รวดเร็วและไม่จำกัด ส่งผลให้ระบบเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองต่างได้รับอิทธิพลจากความก้าวหน้าและการพัฒนาของเทคโนโลยีด้านการสื่อสาร ซึ่งทำให้เกิดแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงหลายอย่าง เช่น ความต่อเนื่องของการพัฒนาเทคโนโลยีทำให้สังคมเปลี่ยนแปลงจากสังคมอุตสาหกรรมเป็นสังคมสารสนเทศ การพัฒนาเทคโนโลยีเพื่อนำมาตอบสนองความต้องการและลดปัญหาต่าง ๆ ของมนุษย์ รูปแบบขององค์กรหรือสถานประกอบการที่เป็นการดำเนินกิจกรรมได้ทุกสถานที่และทุกเวลาผ่านเครือข่ายการสื่อสาร เช่น การประชุม การค้า การศึกษาออนไลน์ ซึ่งเป็นการดำเนินรูปแบบกิจกรรมที่สามารถทำได้ทุกที่และทุกเวลาตลอด 24 ชม. ระบบเศรษฐกิจท้องถิ่นสามารถเชื่อมโยงสู่ระบบเศรษฐกิจระดับโลกที่มีการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการอย่างกว้างขวางและรวดเร็ว โดยสามารถเชื่อมโยงและเอื้อประโยชน์กันได้มากขึ้น ในขณะที่องค์กรที่มีการวางลำดับขั้นสายบังคับบัญชาจากบนลงล่าง มีการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานขององค์กรเป็นการสื่อสารสองทาง มีกระจายข่าวสารด้วยการใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์ และเชื่อมโยงความผูกพันและเพิ่มคุณค่าขององค์กรด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการทำให้การบริการงานองค์กรกลายเป็นเครือข่ายงานที่มีลักษณะการบังคับบัญชาแบบแนวราบมากขึ้น อีกทั้งยังมีการใช้เทคโนโลยีที่ทำให้เกิดการวางแผนการดำเนินงานในด้านการบริหารที่สร้างความได้เปรียบเพื่อให้เกิดความยั่งยืนมากขึ้นจากระบบการตัดสินใจ การวางแผนที่มีความยืดหยุ่นและมีมุมมองหลายมิติอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากความเปลี่ยนแปลงที่ได้กล่าวมานั้น จะเห็นได้ว่าเทคโนโลยีก็ยังเป็นตัวแปรที่สำคัญที่จะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมวัฒนธรรม ศาสนา การศึกษา เศรษฐกิจและการเมืองเป็นอย่างมากด้วยการเชื่อมโยงข่าวสารจากทั่วทุกมุมโลก และเกิดการเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายสังคมโลกมากขึ้น

เมื่อความก้าวหน้าและการพัฒนาการของเทคโนโลยีมีความสำคัญในการเปลี่ยนแปลง กิจกรรมของมนุษย์ องค์กร และสังคมในด้านต่าง ๆ รัฐบาลจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาและนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนและพัฒนาประเทศ ปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารราชการแผ่นดิน โดยใช้แนวคิดการปรับเปลี่ยนภาครัฐของไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่มุ่งการนำเอาเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐและส่วนภูมิภาคอย่างมีแบบแผนจนสามารถพัฒนาไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลโดยสมบูรณ์ การบริการภาครัฐหรือการบริการสาธารณะจะอยู่ในรูปแบบ

ดิจิทัลที่มีการขับเคลื่อนจากผู้ให้บริการหรือประชาชน (Citizen Driven) ที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ โดยไม่มีข้อจำกัดทางกายภาพ พื้นที่ หรือภาษา โดยเทคโนโลยีดิจิทัลจะเป็นเครื่องมือในการหลอมรวมการทำงานของภาครัฐแต่ละหน่วยให้เสมือนหนึ่งเป็นองค์กรเดียว โดยการเป็นรัฐบาลดิจิทัลจะเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการบริหารบ้านเมือง และสามารถเสนอความคิดเห็นต่อการดำเนินงานภาครัฐได้อย่างสมบูรณ์ ซึ่งการปรับเปลี่ยนและยกระดับภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลต้องดำเนินการหลายส่วน (สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2559) ประกอบด้วย

1. การปรับเปลี่ยนการทำงานโดยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและมีธรรมาภิบาล โดยมุ่งเน้นการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเข้าด้วยกัน (Connected Government) จากการบูรณาการข้อมูลข้ามหน่วยงานกันจนเสมือนเป็นองค์กรเดียว (One Government)
2. การสนับสนุนให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ของรัฐ (Open Data) และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการทำงานของรัฐ (Open Government) เพื่อนำไปสู่การเป็น Digital Thailand
3. การพัฒนาแพลตฟอร์มบริการพื้นฐานภาครัฐ (Government Service Platform) เพื่อรองรับการพัฒนาแอปพลิเคชันหรือบริการรูปแบบใหม่ที่เป็นบริการพื้นฐานของทุกหน่วยงานภาครัฐ
4. การจัดให้มีบริการอัจฉริยะ (Smart Service) ที่อำนวยความสะดวกต่อประชาชนตามความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ

จากแนวคิดการปรับเปลี่ยนภาครัฐของไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล นำไปสู่การกำหนดนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จะเป็นแผนแม่บทหลักในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) ที่กำหนดทิศทางการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศที่ยั่งยืนโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งมีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ โดยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมของประเทศไทย ที่มุ่งเน้นการพัฒนาระยะยาวอย่างยั่งยืนสอดคล้องกับการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี โดยกำหนดกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาที่สำคัญ 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลประสิทธิภาพสูงให้ครอบคลุมทั่วประเทศ ยุทธศาสตร์ที่ 2 ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล กระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศ ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างสังคมคุณภาพที่ทั่วถึงเท่าเทียมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล โดยการสร้างประเทศไทยเพื่อให้ความสำคัญแก่ประชาชนทุกกลุ่ม ยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล มุ่งใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐทั้งส่วนกลางและภูมิภาค ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล ยุทธศาสตร์ที่ 6 สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยี มุ่งเน้นการมีกฎหมาย กฎระเบียบ กติกาและมาตรฐานที่มีประสิทธิภาพ ทันสมัย และสอดคล้อง กับหลักเกณฑ์สากล (ประกาศ เรื่อง นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจสังคม, 2562) และจากยุทธศาสตร์ในด้านที่ 5 ที่ว่าด้วยการพัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลนั้น ส่งผลให้ทุกภาคส่วนหันมาให้ความสำคัญกับการพัฒนาทักษะทางดิจิทัลให้แก่บุคลากรภายในองค์กรกันอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะบุคลากรภาครัฐ ที่จำเป็นต้องพัฒนาและยกระดับการทำงานไปสู่ยุคการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาล

ดิจิทัล จึงได้เริ่มมีการกำหนดและศึกษาแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ด้านทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลโดยอย่างน้อยต้องมีความรู้ความเข้าใจในทักษะพื้นฐาน ซึ่งเป็นทักษะที่บุคลากรภาครัฐทุกคนควรได้รับการพัฒนา ซึ่งทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นทักษะในการนำเครื่องมือ อุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และสื่อออนไลน์มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการสื่อสาร การปฏิบัติงาน และการทำงานร่วมกัน หรือใช้เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน หรือระบบงานในองค์กรให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ความสามารถในการเรื่องต่าง ๆ 3 เรื่อง ได้แก่ ความสามารถในการเข้าถึงและตระหนักดิจิทัล ความสามารถในการใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน และความสามารถในการใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกันซึ่งครอบคลุมความสามารถ 4 มิติ คือ การใช้ (Use) การเข้าใจ (Understand) การสร้าง (Create) และการเข้าถึง (Access) เทคโนโลยีดิจิทัลได้อย่างมีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2560)

จากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีบทบาทกับรัฐบาลไทยซึ่งรัฐบาลได้ใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนประเทศและปรับปรุงระบบบริหารราชการแผ่นดิน ทั้งในด้านการจัดการองค์กร การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน และการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในหลาย ๆ มิติโดยการปรับเปลี่ยนการบริหารภาครัฐของประเทศไทยไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล (Digital Transformation) ในปี พ.ศ. 2560 ซึ่งการบริหารภาครัฐจะเป็นไปในลักษณะของรูปแบบดิจิทัลที่ขับเคลื่อนเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน (Citizen Driven) โดยการกำหนดกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศประการที่ 5 ในยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) ที่เป็นเรื่องการพัฒนากำลังคนของภาครัฐเพื่อให้พร้อมเข้าสู่การทำงานในระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล โดยกำลังคนของภาครัฐต้องมีความรู้ความเข้าใจพื้นฐาน และความสามารถในการใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน รวมถึงบทบาทของดิจิทัลที่มีผลต่อประชาชนในการสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศ การเพิ่มประสิทธิภาพของการส่งข้อมูลข่าวสารที่มีความทันสมัยและรวดเร็ว จนทำให้เกิด การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญต่อประเทศ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการเป็นสังคมสารสนเทศที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน การพัฒนาองค์กรทั้งกับประชาชนและสังคมไทย ซึ่งเทคโนโลยีเป็นส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิตจนทำให้แนวคิดการพัฒนาทักษะดิจิทัลในกลุ่มประชาชน และสังคมไทยมีการแพร่หลายจนทำให้เกิดแนวคิดพลเมืองดิจิทัลในปี พ.ศ. 2561 ที่เห็นว่าพลเมืองดิจิทัลควรมีทักษะความฉลาดดิจิทัล 8 ประการ (วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง, 2561) ได้แก่ 1. ทักษะในการรักษาอัตลักษณ์ที่ดีของตนเอง 2. ทักษะในการรักษาข้อมูลส่วนตัว 3. ทักษะในการคิดวิเคราะห์ที่มีวิจารณญาณที่ดี 4. ทักษะในการจัดสรรเวลาหน้าจอ 5. ทักษะในการรับมือกับการคุกคามทางโลกออนไลน์ 6. ทักษะในการบริหารจัดการข้อมูล 7. ทักษะในการรักษาความปลอดภัยของตนเองในโลกออนไลน์ และ 8. ทักษะในการใช้เทคโนโลยีอย่างมีจริยธรรม ที่สามารถสรุปได้ถึงการมีทักษะและความรู้เชิงเทคโนโลยี ความคิดสร้างสรรค์ การวิเคราะห์ ความปลอดภัย และมีจริยธรรม เพื่อการใช้ดิจิทัลให้เกิดประโยชน์สูงสุดที่ให้ความหมายไปในทางเดียวกันกับแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐที่มุ่งให้บุคลากรภาครัฐมีทักษะ ความเข้าใจ

และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อให้มีกรอบความคิดและทักษะที่จำเป็นที่จะสามารถสนับสนุนการดำเนินบทบาทในการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล

ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ซึ่งเป็นองค์กรภาครัฐที่มีอำนาจหน้าที่หลักในการบริหารจัดการ กำกับดูแล ติดตาม และประเมินผลเกี่ยวกับการสื่อสารคลื่นความถี่ กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมที่มีความเกี่ยวข้องกับการสื่อสารและเทคโนโลยีเพื่อให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรของสำนักงาน กสทช. ทุกคนจึงจำเป็นต้องมีพื้นฐานทักษะด้านดิจิทัลเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาในครั้งนี้เพื่อให้ทราบถึงทักษะด้านดิจิทัลที่บุคลากรต้องการ และนำผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านการพัฒนาบุคลากรของสำนักงาน กสทช. ให้มีทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงาน ให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับแผนและนโยบายของรัฐบาลในระบบสังคมและเศรษฐกิจดิจิทัลในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างเกิดประโยชน์สูงสุด

## 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.2.2 เพื่อวิเคราะห์การส่งผลของการเป็นรัฐบาลดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ที่มีต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล

## 1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน สายงานจำแนกตามภารกิจขององค์กร ประสบการณ์การทำงาน มีความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลแตกต่างกัน

1.3.2 การเป็นรัฐบาลดิจิทัลส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)

## 1.4 ขอบเขตการวิจัย

### 1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

สารนิพนธ์นี้เป็นการศึกษาความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ในตำแหน่งระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานส่วนกลาง

### 1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษา “การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)” มีขอบเขตการศึกษาโดยใช้แนวคิดการปรับเปลี่ยนและยกระดับภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลของสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2559) นำมาวิเคราะห์การส่งผลกระทบต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรตามแนวคิดการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อรองรับการเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่เป็นการสนับสนุนการปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ซึ่งกำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2560)

### 1.4.3 ขอบเขตด้านเวลา

งานวิจัยนี้ใช้ระยะเวลาในการทำวิจัยตั้งแต่ 1 เมษายน – 10 พฤษภาคม 2567

## 1.5 ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)” สามารถนำไปใช้ประโยชน์ ได้ดังนี้

1.5.1 สามารถนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการวางนโยบายหรือแผนกลยุทธ์การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) เพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

1.5.2 บุคลากรและสำนักที่เกี่ยวข้องด้านการพัฒนาบุคลากรสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับทักษะด้านดิจิทัลที่บุคลากรต้องการ

1.5.3 สารนิพนธ์นี้สามารถเป็นข้อมูลเบื้องต้น สำหรับผู้ที่ต้องการศึกษาเรื่องความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร รวมถึงนำข้อมูลไปต่อยอดการศึกษาหรือวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาบุคลากรภาครัฐหรือภาคเอกชน

## 1.6 นิยามศัพท์

เพื่อความเข้าใจในความหมายของคำในเล่มสารนิพนธ์นี้ ผู้ศึกษาจึงนิยามความหมายของคำต่าง ๆ ดังนี้

1.6.1 สำนักงาน กสทช. หมายถึง สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

1.6.2 บุคลากร หมายถึง บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ในตำแหน่งระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงาน กสทช. ส่วนกลาง

1.6.3 รัฐบาลดิจิทัล หมายถึง รัฐบาลที่มุ่งเน้นการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการ โดยมีลักษณะของการบริการในรูปแบบดิจิทัลที่มีการขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชน เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางหรือความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของภาครัฐ ซึ่งประกอบด้วย

(1) รัฐบาลที่เน้นการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานของหน่วยงานรัฐเข้าด้วยกัน (Connected Government) ได้แก่ รัฐบาลที่บูรณาการข้อมูลข้ามหน่วยงานจนเสมือนเป็นองค์กรเดียว มีการใช้ทรัพยากรดิจิทัลร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารจัดการทั้งหมดให้อยู่ในรูปแบบดิจิทัล ทั้งการให้บริการประชาชนและการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐ

(2) ภาครัฐระบบเปิด (Open Government) เป็นภาครัฐที่สนับสนุนให้มีการเปิดเผยข้อมูล (Open Data) และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการทำงานของรัฐ ได้แก่ ส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐและประชาชน จัดเก็บ แลกเปลี่ยนและบูรณาการข้อมูลกันอย่างเปิดเผย มีการเชื่อมโยงการบริหารจัดการซึ่งกันและกัน นำมาซึ่งการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจ การตรวจสอบการทำงานที่นำไปสู่ความโปร่งใส และลดปัญหาการทุจริต

(3) แพลตฟอร์มบริการพื้นฐานภาครัฐ (Government Service Platform) หมายถึง การส่งเสริมให้มีการพัฒนาแพลตฟอร์มบริการพื้นฐานในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำธุรกรรมหรือการให้บริการของรัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับทุกหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน เพื่อความสะดวกรวดเร็วและมีความปลอดภัยในการใช้งานและให้บริการ

(4) การบริการอัจฉริยะ (Smart Service) หมายถึง การบริการที่อำนวยความสะดวกแก่ประชาชนตามความต้องการของผู้รับบริการ ที่สามารถเลือกใช้บริการสาธารณะผ่านระบบดิจิทัลได้ตามความต้องการของแต่ละบุคคลได้ด้วยตนเอง ในลักษณะการบริการสาธารณะแบบอัตโนมัติที่เป็นสากลและเข้ากับสถานการณ์ โดยประชาชนผู้รับบริการไม่ต้องร้องขอหรือยื่นเรื่องต่อรัฐ

1.6.4 ความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล หมายถึง ความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อรองรับการเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยแบ่งเป็น 5 มิติการเรียนรู้ ใน 7 กลุ่มทักษะ ดังนี้



(1) มิติที่ 1 การรู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยีเป็น ประกอบด้วย 1 กลุ่มทักษะ ได้แก่ กลุ่มทักษะด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อให้มีความสามารถในการเข้าถึงและตระหนักดิจิทัล ใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน การประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงานและการทำงานร่วมกัน การใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน และการใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล

(2) มิติที่ 2 เข้าใจนโยบาย กฎหมายและมาตรฐานประกอบด้วย 1 กลุ่มทักษะ ได้แก่ กลุ่มทักษะด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล เพื่อให้สามารถปฏิบัติตามถึงกำกับและตรวจสอบกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล และหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัล มีความสามารถในการประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานร่วมกันสำหรับพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การบริหารความเสี่ยงดิจิทัล รวมถึงสามารถจัดทำ แก้ไขเพิ่มเติม หรือยกเลิกกฎหมายเพื่อการปรับเปลี่ยนไปสู่รัฐบาลดิจิทัล

(3) มิติที่ 3 ใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา ประกอบด้วย 2 กลุ่มทักษะ ได้แก่ 1. กลุ่มทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร เพื่อให้สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการจัดทำและกำกับการใช้งานสถาปัตยกรรมองค์กรเพื่อรองรับและสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล มีความสามารถในการบริการและพัฒนาแผนบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยและความต่อเนื่องในการให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัล สามารถวิเคราะห์ข้อมูลและพัฒนาซอฟต์แวร์ตามแนวทางพลวัตรปรับตัวต่อเนื่อง 2. กลุ่มทักษะด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ ได้แก่ ความสามารถในการกำหนดกรอบการบริการแบบเชื่อมโยง และเทคนิคการออกแบบกระบวนการ สามารถวางกลยุทธ์เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ ออกแบบนวัตกรรมและสร้างเครือข่ายเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการดิจิทัลที่ใช้การได้ให้สำเร็จในระยะเวลาสั้นและทรัพยากรน้อยที่สุด รวมถึงปรับปรุงกระบวนการงานและพัฒนานวัตกรรมบริการเพื่อยกระดับคุณภาพและบริหารจัดการประสิทธิภาพการให้บริการดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง

(4) มิติที่ 4 ใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผน บริหารจัดการ และนำองค์กร ประกอบด้วย 2 กลุ่มทักษะ ได้แก่ 1. กลุ่มทักษะด้านการจัดโครงการและการบริหารกลยุทธ์ เพื่อให้มีความสามารถในการออกแบบองค์กรดิจิทัล จัดเตรียมทรัพยากรเพื่อบูรณาการและกำหนดทิศทางนโยบายและยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาองค์กรดิจิทัลที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานข้ามหน่วยงาน ริเริ่ม วางแผน ดำเนินโครงการและควบคุมโครงการ รวมถึงทบทวนและปิดโครงการภายใต้รัฐบาลดิจิทัล 2. กลุ่มทักษะด้านผู้นำดิจิทัล เพื่อให้สามารถนำการพัฒนาคนพันธุ์ใหม่สำหรับพัฒนาองค์กร นำการพัฒนาการทำงานร่วมกันเป็นทีมแบบข้ามหน่วยงาน เก่งกระบวนการเข้าใจองค์กรดิจิทัล รวมถึงสามารถสื่อสารและต่อยอดการเปลี่ยนแปลง

(5) มิติที่ 5 ใช้ดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์ ประกอบด้วย 1 กลุ่มทักษะ ได้แก่ กลุ่มทักษะด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล ได้แก่ ความสามารถในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล การบริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงและการสนับสนุนการปรับเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง “การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลจากแนวคิด ทฤษฎี บทความและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาประกอบงานวิจัยเพื่อให้เกิดความเข้าใจและใช้เป็นแนวทางสำหรับการวิจัย โดยมีแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

#### 2.1 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

##### 2.1.1 ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

##### 2.1.2 ความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

##### 2.1.3 กระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

##### 2.1.4 กิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

#### 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลกับการดำเนินงานของรัฐ

##### 2.2.1 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีและการดำเนินงานภาครัฐ

##### 2.2.2 ความหมายของเทคโนโลยีดิจิทัล

##### 2.2.3 เทคโนโลยีพื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงาน

##### 2.2.4 เทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทกับการปรับตัวของภาครัฐดิจิทัล

#### 2.3 การขับเคลื่อนภาครัฐไทยด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลในปัจจุบัน

##### 2.3.1 การปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

##### 2.3.2 นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

##### 2.3.3 การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการเพื่อรองรับการเป็นรัฐบาลดิจิทัล

#### 2.4 ข้อมูลทั่วไปของสำนักงาน กสทช.

##### 2.4.1 ข้อมูลทั่วไปของสำนักงาน กสทช.

2.4.2 แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ที่สอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

#### 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง



## 2.1 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

### 2.1.1 ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

บัณฑิตา เฟมเดซ (2564) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการดำเนินการเพื่อให้เกิดการพัฒนาทุนมนุษย์ให้มีศักยภาพพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานตามภารกิจที่องค์กรมอบหมายเพื่อให้เกิดสมรรถนะที่จำเป็นและเหมาะสมในการปฏิบัติงานทั้งด้านความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และทัศนคติก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมโดยอาศัยกิจกรรมการฝึกอบรมซึ่งมุ่งเน้นการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันให้นำความรู้ที่ได้ไปใช้ในทันที การศึกษาเป็นวิธีการพัฒนาเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ทัศนคติ เสริมสร้างให้เกิดทักษะในการปรับตัวในทุกด้านและการพัฒนาเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง เป็นการปรับปรุงองค์กรให้มีประสิทธิภาพเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคปัจจุบัน

ในปี 2535 ชาญณรงค์ ชวงษ์ กล่าวว่า การพัฒนาบุคลากร คือกระบวนการที่จะเสริมสร้างและเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ โดยเน้นการพยายามปรับปรุง ให้ดีขึ้นทั้งด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ อุปนิสัย ทัศนคติและวิธีการในการทำงาน เพราะคนเป็นทรัพยากร ที่สำคัญที่สุด เนื่องจากคนเป็นผู้สร้างทุกอย่างทั้งวัฒนธรรม อารยธรรม ศิลปะ สุนทรีย์และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ เช่น การปกครอง ศิลธรรม จริยธรรม เพราะฉะนั้นก่อนที่จะทำการพัฒนาอย่างอื่น ต้องพัฒนาบุคลากรให้เข้าใจเห็นความสำคัญของการพัฒนาและเข้าใจความหมายอันแท้จริงของการพัฒนาบุคลากรเสียก่อน (รัฐพล เอี่ยมสวัสดิ์, 2564) และในปี 2549 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2549) ได้ให้ความหมายจากนักวิชาการหลายท่าน ดังนี้

Randy, L Desimone John M. Werner and David, M Harris ได้อธิบายว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หมายถึง ชุดของกิจกรรมที่เป็นระบบและมีการวางแผนโดยที่กิจกรรมดังกล่าวได้มีการออกแบบโดยองค์กรเพื่อเปิดโอกาสให้สมาชิกขององค์กรเรียนรู้ทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานทั้งในปัจจุบันและอนาคต การเรียนรู้เป็นหัวใจ ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มุ่งตอบสนองการเปลี่ยนแปลงงานและบูรณาการแผนระยะยาวและกลยุทธ์ขององค์กร เพื่อให้แน่ใจว่ามีการใช้ทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

จิระ หงส์ลดาธรรม์ กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึงการปรับปรุงคุณภาพด้านทักษะ การจ้างงาน โดดเน้นความสามารถของทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในด้านรัฐศาสตร์ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การเตรียมประชาชนสำหรับการเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมือง โดยเฉพาะประชาชนในระบอบประชาธิปไตย

R. Wayne Pace กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นระบบปรับปรุงประสิทธิภาพของพนักงานในการทำงานให้ดีขึ้น เมื่อใดก็ตามที่พนักงานทำงานมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้กลุ่มและองค์กรมีประสิทธิภาพด้วย การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงมีขอบข่ายถึงการพัฒนาบุคคล (Individual Development) รู้จักวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนของตนเอง แล้วพัฒนาปรับปรุงเพื่อให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้ง การพัฒนาองค์กร (Organization Development) และการพัฒนาอาชีพ (Career Development) ซึ่งมีความสอดคล้องกับ ดนัย เทียนพุ่ม ที่ได้ให้ความหมายการพัฒนาบุคลากรไว้ว่า กระบวนการของกลุ่มกิจกรรม

ที่ปฏิบัติจัดทำในช่วงเวลาที่กำหนดเพื่อให้เกิดผลในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเป็นการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เอื้ออำนวยต่อการแสดงออกของศักยภาพบุคคลในองค์กร การพัฒนาบุคลากร เป็นกระบวนการช่วยเสริมสร้างความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ ด้วยการฝึกอบรมการให้การศึกษาและกิจกรรมอื่น ๆ เพื่อเพิ่มคุณภาพผลผลิตให้มากขึ้นทั้งยังรวมไปถึงการพัฒนาองค์กรให้เกิดการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงให้มีความก้าวหน้าอยู่เสมอ ทรัพยากรบุคคลเป็นส่วนในการพัฒนาบุคลากรไม่ว่าจะเป็นรัฐวิสาหกิจ เอกชน หรือรัฐบาลได้ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรอย่างมาก เพราะจะช่วยเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรมนุษย์ที่มีอยู่ในองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ธีรวดี ยังมี และ มงคลชัย โพลิ่งศิริ (2562) การพัฒนาบุคลากร คือ กระบวนการอย่างหนึ่งที่องค์กรส่งเสริมให้บุคลากรที่อยู่ในองค์กรได้รับการพัฒนาที่ดีขึ้น โดยวิธีการต่าง ๆ เมื่อบุคลากรในองค์กรมีการพัฒนาที่ดีซึ่งแนวทางการพัฒนาบุคลากรมีวิธีการ เช่น การฝึกอบรม/สัมมนา การสอนงาน การศึกษาดูงาน หรือการพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ในด้านต่าง ๆ ตลอดจนพัฒนาความรู้สึกนึกคิดที่ดีต่อการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานที่ปฏิบัติบรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง และความก้าวหน้าขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีสมรรถนะสูงของ กัญญนันท์ เกวะระ (2563) ในการให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เป็นการมุ่งหวังของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการพัฒนาบุคลากร โดยการให้บุคลากรในหน่วยงานเพิ่มศักยภาพในการรองรับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยี และการเปลี่ยนแปลงของบริบทสังคม เพื่อให้บุคลากรมีสมรรถนะสูง โดยสามารถทำได้หลายรูปแบบ เช่น การอบรม (Training) การสอนงาน (Mentor) การเรียนรู้จากงานที่ทำ (On the job training) การศึกษาดูงาน (Outside-learning) การได้รับการถ่ายทอดความรู้จากรุ่นพี่ (Coaching) การเรียนรู้จากการได้รับข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) และการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-study)

ในส่วนของแนวคิดและความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทางตะวันตกนั้น ได้ถูกนิยามความหมายจากนักวิชาการไว้หลากหลายตามลำดับเวลาและพัฒนาการของแนวคิดได้ดังต่อไปนี้ (ศิริภัสสรศรี วงศ์ทองดี, 2564, น. 8-11)

เครก (Craig) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือกิจกรรมซึ่งเน้นที่ศูนย์กลางของการพัฒนาคุณภาพของมนุษย์ตลอดชีวิตในทุกมิติ แต่ในปีเดียวกัน โจนส์ (Jones) ได้ให้ความหมายที่แตกต่างออกไปโดยกล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การขยายขีดความสามารถในการทำงานของมนุษย์อย่างเป็นระบบ มีความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลและขององค์กร

ในปีคริสต์ศักราช 1983 นักวิชาการเห็นความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีความเชื่อมโยงสอดคล้องต่อการพัฒนาองค์กร โดยชาลอฟกีและลินคอล์น (Chalofsky & Lincoln, 1983) กล่าวถึงสาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่าเป็นการศึกษาเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงโดยผ่านการเรียนรู้ทั้งในระดับบุคคลและกลุ่มต่าง ๆ ที่อยู่ในองค์กร และอาร์ สมิท (R. smith) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นประกอบด้วยโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้จัดให้มีขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อมเพื่อเพิ่มผลิตภาพและผลกำไรของบุคคลและองค์กร

ต่อมาในปีคริสต์ศักราช 1994 มาร์สิกและวัตกินส์ (Marsick and Watkins) ได้กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นการบูรณาการของการฝึกอบรม การพัฒนาอาชีพ และการพัฒนาองค์กรเพื่อนำไปสู่สถานะการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีความสอดคล้องกับแนวคิดในการให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ของปัจเจกบุคคลและองค์กรเช่นเดียวกับ ดีลาฮาเย (Delahaye) ที่กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่สามารถแยกออกจากการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทั้งยังเกี่ยวข้องกับการบริหารความหลากหลาย การสร้างความรู้ใหม่ ๆ การบริหารสมัยใหม่ การเรียนรู้ของผู้ใหญ่ การสร้างหุ้นส่วนการเรียนรู้และการเรียนรู้ในงาน และกิลลีย์ เอ็กแลนด์ และเมย์คูนิกซ์ (Gilley et al., 2002) ที่กล่าวถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่า เป็นกระบวนการที่เป็นไปเพื่อการเรียนรู้ การเพิ่มผลงาน และการเปลี่ยนแปลงของมนุษย์ โดยผ่านกิจกรรม ความคิดริเริ่มและกิจกรรมทางการบริหาร ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในงาน ศักยภาพในคนรวมทั้งความพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและการปรับตัว

แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในปีต่อมา มีพัฒนาการเรื่องการวางแผนหรือกลยุทธ์ต่าง ๆ ขององค์กร มีแนวคิดที่ทำให้เห็นถึงการพัฒนาเพื่อให้บุคลากรและองค์กรเห็นภาพเดียวกันเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จ จากแนวคิดของกริวส์ (Grieves, 2003) ในปีคริสต์ศักราช 2003 พูดถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ที่มักจะรวม 3 สิ่ง คือ การตระหนักรู้ถึงความซับซ้อนของการจัดการการเปลี่ยนแปลง ความต้องการเพื่อความอยู่รอด และได้ปรับเปลี่ยนจากการให้ความสำคัญเฉพาะการฝึกอบรมไปสู่การแสวงหาแนวคิดและทิศทางใหม่ ๆ เพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในศตวรรษหน้า เช่นเดียวกับ ฮาร์ริสันและเคสเซลส์ (Harrison & Kessels, 2004) ที่กล่าวถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่าเป็นกระบวนการอย่างหนึ่งในองค์กร ที่ประกอบด้วยวางแผนและการสนับสนุนอย่างชำนาญ เพื่อจัดให้มีการเรียนรู้ทั้งรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ กระบวนการสร้างความรู้และจัดประสบการณ์ใหม่ ๆ ทั้งในสถานที่ปฏิบัติงานและที่อื่น ๆ เพื่อความเติบโตก้าวหน้าขององค์กร และเพิ่มศักยภาพของบุคลากรโดยผ่านการนำเอาความสามารถ การปรับตัว การร่วมแรงร่วมใจ และกิจกรรมที่ก่อให้เกิดความรู้ใหม่ของคนทำงานเพื่อองค์กร ต่อมาในปีคริสต์ศักราช 2005 มีการตระหนักถึงการให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์และพันธกิจขององค์กร โดย ยอร์ค (Yorks, 2005) ได้กล่าวถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่า เป็นการคิดรวบยอดต่อบทบาทขององค์กรและนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ร่วมกันผลักดันและสร้างควมมีประสิทธิภาพในงาน โดยให้บุคลากรสามารถนำเอาความสามารถที่มีอยู่ ผสมผสานกับการนำเอาทรัพยากรที่องค์กรมี มาพัฒนาตนเองและผลประกอบการเพื่อทำให้ทั้งบุคลากรและองค์กรต่างบรรลุยุทธศาสตร์และพันธกิจไปพร้อม ๆ กัน ต่อเนื่องมาถึงในปีคริสต์ศักราช 2009 สวอนสันและฮอลตัน (Swanson & Holton, 2009) นิยามการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า เป็นกระบวนการของการพัฒนาและปลดปล่อยพลังความรู้ความสามารถ เพื่อสร้างระบบการทำงานและกระบวนการภายใน เช่น กระบวนการกลุ่ม ระบบงาน และการทำงานของบุคลากรแต่ละคนอย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่สามารถกล่าวได้ครอบคลุมถึงนิยามจากนักวิชาการที่ได้กล่าวถึงทั้งหมดนั้น สามารถเห็นได้จากนิยามของศาสตราจารย์แกรี เอ็น. แม็กกลีน (Gary N.

McClean) ที่กล่าวถึงไว้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ กระบวนการหรือกิจกรรมใด ๆ ก็ตามที่ทำให้มีขึ้นทั้งระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งจะก่อให้เกิดการพัฒนาความรู้ในงาน ประสิทธิภาพ ผลผลิตภาพ และความพึงพอใจ ทั้งในระดับบุคคล กลุ่ม องค์กร ชุมชน ประเทศชาติ และสูงสุดเพื่อมวลมนุษยชาติ

ผู้เขียนสามารถสรุปความหมายของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลได้จากแนวคิดจากที่ศึกษาได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมที่เป็นถูกจัดอย่างเป็นระบบที่ทำให้เกิดการพัฒนาคือ ความเชี่ยวชาญในงาน เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรเพื่อให้เกิดความสามารถในการผลิตมากขึ้น ทั้งนี้เกิดจากข้อตกลงร่วมกันของบุคคลที่ทำการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในเป้าหมายหรือผลลัพธ์ร่วมกันระหว่างบุคลากรและองค์กร ซึ่งบุคคลได้รับการเรียนรู้และองค์กรได้ผลิตภาพที่มากขึ้น สามารถกล่าวได้ว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นมุ่งเน้นการพัฒนา 2 ระดับ คือ 1. ระดับมหภาค มุ่งเน้นคุณภาพชีวิตของคนในประเทศ ในชาติและโลก โดยมุ่งเน้นให้คนมีสุขภาพที่ดี จึงทำให้ต้องมียุทธศาสตร์ต่าง ๆ ของภาครัฐที่คอยสนับสนุน มุ่งเน้นการศึกษาให้คนทุกคนมีการศึกษาอย่างเป็นระบบ มุ่งเน้นศีลธรรมจริยธรรมของทุกคนให้มีชีวิตความเป็นอยู่แบบปลอดภัยในทุกระดับเพื่อให้เกิดความเชื่อใจและมีจิตสำนึก เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายต่อสังคมและมีการพัฒนาอย่างยั่งยืน 2. ระดับจุลภาค เป็นระดับที่มุ่งเน้นการพัฒนาปัจเจกบุคคล (รายบุคคล) กลุ่ม ทีม และองค์กร โดยการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นจะมีหัวใจสำคัญ คือ การเรียนรู้

### 2.1.2 ความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

จากความหมายของการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ที่เป็นเป้าหมายและผลลัพธ์ร่วมกันระหว่างบุคลากรและองค์กรเพื่อทำให้เกิดการเรียนรู้ในตัวบุคคลและเพื่อช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จากการพัฒนาอย่างยั่งยืนและต่อเนื่องนั้น ยังสามารถกล่าวถึงความสำคัญและความจำเป็นของการพัฒนาบุคลากร ได้ดังนี้

กรุณา พลใส (2550) กล่าวถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคลากรในปี 2550 ซึ่งสามารถสรุปได้ 6 ประการ ได้แก่

- 1) การพัฒนาบุคลากรช่วยทำให้ระบบและวิธีการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพในการทำงานและมีการติดต่อประสานงานที่ดียิ่งขึ้น
- 2) การพัฒนาบุคลากรเป็นวิธีการอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้เกิดการประหยัด ลดความเสี่ยงและเกิดความคุ้มค่าในการใช้วัสดุหรืออุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน
- 3) การพัฒนาบุคลากรช่วยลดระยะเวลาของการเรียนรู้งานให้น้อยลง โดยเฉพาะผู้ที่เพิ่งเข้าทำงานใหม่หรือเข้ารับตำแหน่งใหม่ ทั้งยังเป็นการช่วยลดความเสียหายต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานแบบลองผิดลองถูก
- 4) การพัฒนาบุคลากรเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้าหน่วยงานต่าง ๆ ในการตอบคำถามหรือให้คำแนะนำแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาของตน
- 5) การพัฒนาบุคลากรเป็นวิธีการอย่างหนึ่งที่จะช่วยกระตุ้นบุคลากรให้ปฏิบัติงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

6) การพัฒนาบุคลากรยังช่วยทำให้บุคคลนั้น ๆ มีโอกาสได้รับความรู้ ความคิดใหม่ ๆ

จากความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลทั้ง 6 ประการของ กรูณา พลใส (2550) ในมิติของการพัฒนาบุคคลที่ส่งผลถึงควมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของทั้งบุคลากรและองค์กรนั้น มีความสอดคล้องกับความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของอาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์ (2551, น. 17, 41) ที่กล่าวว่า ปัจจัยสำคัญที่มีส่วนผลักดันและส่งเสริมให้องค์กรเกิดการปรับปรุงและพัฒนา ทำให้องค์กรสามารถเติบโตและแข่งขันในตลาดแรงงานภายนอกได้ ทำให้องค์กรสามารถดำรงคงอยู่ต่อไปได้อย่างยั่งยืนคือการมีทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสามารถและมีศักยภาพในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงเป็นกระบวนการที่มีส่วนช่วยในการขับเคลื่อนให้องค์กรมีการเรียนรู้และการพัฒนาอย่างต่อเนื่องไม่หยุดยั้ง ทั้งนี้ อาจกล่าวได้ว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแบบค่อยเป็นค่อยไปอย่างต่อเนื่อง เป้าหมายหลักของงานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ก็คือ 1. ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานเพื่อให้สามารถส่งมอบผลงานที่มีคุณภาพและได้ปริมาณตามหรือเกินกว่าที่คาดหวังเป็นอย่างมาก และ 2. ประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร นั่นก็คือ กำไร รายได้ ผลประกอบการ ส่วนแบ่งตลาด ยอดขาย ซึ่งทั้งหมดนี้ ย่อมมาจากความสามารถในการสร้างและรักษาฐานลูกค้าเอาไว้ได้ พบว่าพื้นฐานสำคัญของประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรย่อมเกิดขึ้นจากตัวพนักงานเป็นหลัก พนักงานจึงเป็นเสมือนฐานรากที่สำคัญที่จะผลักดัน ส่งเสริม สนับสนุนให้ผลงานขององค์กรดีขึ้นสามารถแข่งขันกับตลาดหรือคู่แข่งภายนอกได้ และสามารถทำให้องค์กรนั้น ๆ เติบโตต่อไปได้อย่างยั่งยืน ซึ่งความสอดคล้องกับเป้าหมายหลักของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของ ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี (2564) ที่กล่าวถึงเป้าหมายสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ 2 ประการ คือ

ประการแรก การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้รับการออกแบบมาเพื่อสร้างการเรียนรู้ (Learning) ทั้งในระดับปัจเจกบุคคลและระดับองค์กร (Individual and organization learning) โดยการเรียนรู้ในระดับบุคคล หมายถึง การเปลี่ยนแปลงอย่างถาวรเชิงสัมพัทธ์ในพฤติกรรมหรือศักยภาพของมนุษย์ ซึ่งมีได้เป็นผลโดยตรงจากการเจริญเติบโตทางร่างกาย ส่วนการเรียนรู้ขององค์กร เป็นผลรวมของการเรียนรู้ของสมาชิกในองค์กรและอาจส่งผลหรือผลักดันให้เกิดการพัฒนาองค์กร ไปถึงการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ทั่วทั้งองค์กรได้ในที่สุด

ประการที่สอง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ถูกออกแบบมาเพื่อสร้างผลงาน (Performance) ที่ดีกว่าเดิมทั้งในระดับปัจเจกบุคคลและผลงานโดยรวมขององค์กร (Individual and organizational performance) ซึ่งผลงานนั้นหมายถึง การแสดงพฤติกรรมที่ทำให้บรรลุผลของการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งจนเกิดผลลัพธ์ตามภารกิจ ทั้งผลงานระดับปัจเจกบุคคลหรือในระดับองค์กรต่างก็มีวัตถุประสงค์เพื่อก่อให้เกิดความสำเร็จของสมาชิกและทุกคนในองค์กร

### 2.1.3 กระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

ดังความหมายและความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลที่กล่าวไว้ เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมที่เป็นถูกจัดอย่างเป็นระบบในการทำให้บุคลากรเกิดการพัฒนาความรู้และความเชี่ยวชาญในงาน โดย

มีความสำคัญเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรและประสิทธิผลแก่องค์กร ที่มีหัวใจสำคัญคือการเรียนรู้ นั่น องค์กรจึงต้องทำกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบและเป็นไปตามลำดับขั้นตอน โดยมีแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ดังนี้

ในปีพุทธศักราช 2540 พะยอม วงศ์สารศรี ได้เสนอกระบวนการพัฒนาบุคลากรไว้ 7 ขั้นตอน (จินต์จุฑา จันทรประสิทธิ์, 2559) ได้แก่

1) ขั้นตอนในการประเมินความต้องการ (Need Assessment) เป็นขั้นตอนในการศึกษาว่าจะดำเนินการพัฒนาในเรื่องอะไร ใครเป็นผู้ต้องได้รับการพัฒนา ต้องการพัฒนาเรื่องใด มากน้อยเพียงใด ตลอดจนความจำเป็นเร่งด่วนในการพัฒนา

2) ขั้นตอนในการกำหนดวัตถุประสงค์ (Objective) เป็นการกำหนดวัตถุประสงค์ขององค์กรว่าจะพัฒนาบุคลากรไปเพื่ออะไร ซึ่งขั้นตอนนี้เป็นขั้นตอนในการกำหนดทิศทางของการพัฒนา

3) การกำหนดขอบข่ายในการพัฒนา (Content) เป็นการกำหนดเนื้อหาหรือกิจกรรมต่าง ๆ ในการพัฒนา และเป็นการบ่งชี้ขั้นตอนในการพัฒนาบุคลากรเหล่านั้นอย่างไร

4) ขั้นตอนในการกำหนดวิธีการพัฒนา (Methods) เป็นขั้นตอนในการตระหนักถึงการเรียนรู้ของบุคลากรผู้เกี่ยวข้องในการพัฒนา รวมถึงการจัดลำดับง่ายของการเรียนรู้ในแต่ละวัน การจัดเวลา อุปกรณ์ บรรยากาศต่าง ๆ ตลอดจนคุณสมบัติของวิทยากรที่เกี่ยวข้องในการพัฒนา รวมถึงงบประมาณในการดำเนินการ

5) ขั้นตอนในการดำเนินการพัฒนา (Actual Program) เป็นขั้นตอนในการดำเนินการตามโครงการ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการพัฒนา

6) ขั้นตอนการประเมินผล (Evaluation) เป็นขั้นตอนที่ต้องดำเนินการทุกครั้งหลังจากการทำกิจกรรมการพัฒนา เพื่อให้ทราบถึงผลสัมฤทธิ์ในการพัฒนาบุคลากรและจุดบกพร่องต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องดำเนินการแก้ไขในการพัฒนาครั้งต่อ ๆ ไป

7) การติดตามผล (Follow-up) เป็นกระบวนการหลังจากเสร็จสิ้นการพัฒนาบุคลากรแล้ว เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ได้ว่า การพัฒนาดังกล่าวนั้นประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด คุ่มค่ากับการลงทุนในการพัฒนาหรือไม่

ทั้งนี้ จากแนวคิดกระบวนการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ ยังสอดคล้องกับแนวคิดทางตะวันตกของ Werner and DeSimone (2006) ที่ได้กล่าวถึง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการฝึกอบรม (Training and HRD Process Model) ไว้ 4 ขั้นตอน (ศิริภัสสรต์ วงศ์ทองดี, 2564, น. 161-162) ดังนี้

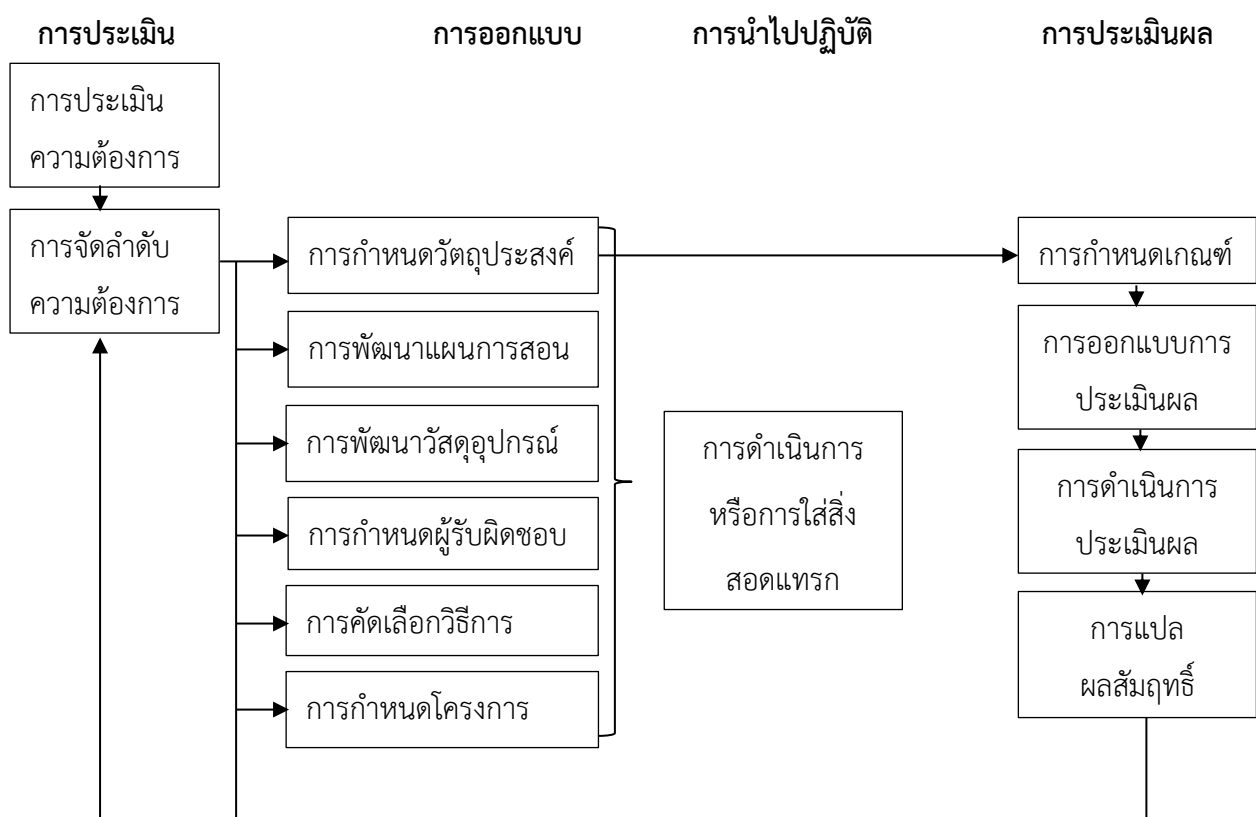
1) การประเมินความต้องการ (Need Assessment) คือ การกำหนดความต้องการเกี่ยวกับการศึกษาองค์กร สภาพแวดล้อม งาน และผลงานของพนักงาน เพื่อประโยชน์ในการจัดลำดับการใช้ความพยายามในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การกำหนดเกณฑ์การประเมินผล

2) การออกแบบ (Design) เป็นการคัดเลือกวัตถุประสงค์เฉพาะ การพัฒนาแผนการสอน การจัดหาวัสดุอุปกรณ์ การกำหนดผู้รับผิดชอบ การคัดเลือกวิธีการ และการกำหนดโครงการ



3) การนำไปปฏิบัติ (Implementation) เป็นการนำวิธีการหรือโครงการจากการออกแบบไปปฏิบัติให้เกิดผลตามที่ต้องการ เป็นขั้นตอนที่สำคัญอย่างมากเพราะเมื่อมีการออกแบบแล้วไม่นำไปปฏิบัติก็จะไม่เกิดประโยชน์ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

4) การประเมินผล (Evaluation) เป็นขั้นตอนเพื่อวัดผลและตรวจสอบความสำเร็จของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่าได้ผลตามที่กำหนดหรือไม่ กลุ่มเป้าหมายมีความรู้ความเข้าใจ และสามารถนำไปประยุกต์หรือบูรณาการกับการปฏิบัติงานได้หรือไม่ ซึ่งการประเมินผลจะช่วยให้เกิดการตัดสินใจในการกำหนดโครงการ การจัดสรรทรัพยากร และการกำหนดแนวทางในการพัฒนาอื่น ๆ รวมถึงแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอนาคต



ภาพที่ 2.1 ภาพแสดงกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตามแนวคิดของ Werner and DeSimone (2006)

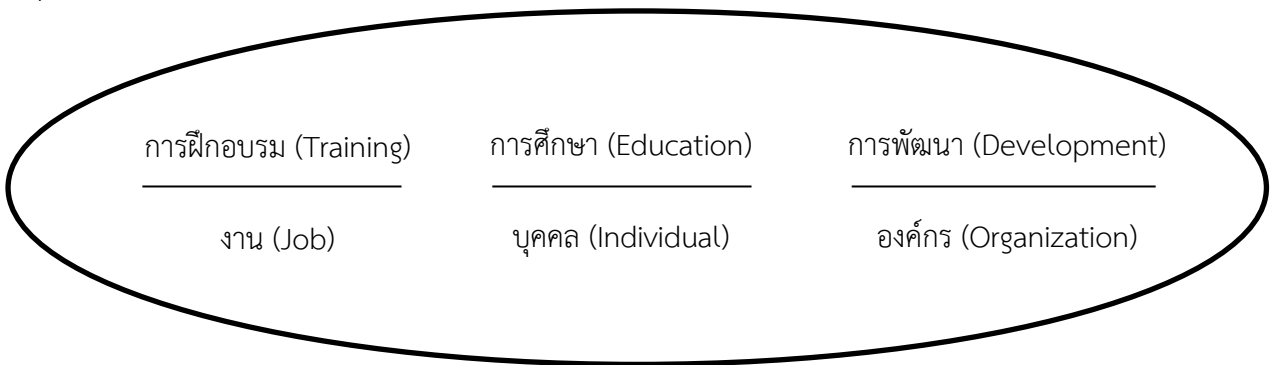
ที่มา : (ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี, 2564, น. 162)

#### 2.1.4 กิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมที่เป็นถูกจัดอย่างเป็นระบบที่ทำให้เกิดการพัฒนาคความรู้ ความเชี่ยวชาญในงาน เพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรเพื่อให้เกิดความสามารถในการผลิต โดยเป็นเป้าหมายและผลลัพธ์ร่วมกันระหว่างบุคลากรและองค์กรในการดำเนินการอย่างเป็นระบบและ

ลำดับขั้นตอนที่ทำให้เกิดหัวใจสำคัญคือ การเรียนรู้ของบุคคล เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรนั้น การดำเนินการอย่างเป็นระบบ จึงประกอบด้วยกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นส่วนสำคัญในการออกแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดความรู้ ความเชี่ยวชาญในงานได้ ทั้งนี้ กิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงสามารถวางขอบเขตตามแนวคิดของนักวิชาการ ได้ดังนี้

ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี (2564, น. 144) เสนอกรอบแนวคิดหรือตัวแบบของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ไว้ดังภาพที่ 2.5



ภาพที่ 2.2 ภาพแสดงตัวแบบแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของแนตเลอร์

ที่มา: (ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี, 2564, น. 144)

จากภาพตัวแบบแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของแนตเลอร์ ได้แสดงถึงรูปแบบของกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสมกับเป้าหมายหลักของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้ดังนี้

(1) การพัฒนางาน (Job Development) หมายถึง งานในปัจจุบันที่บุคลากรทำอยู่ การพัฒนางานถูกจัดไว้คู่กับการฝึกอบรม (Training) ซึ่งเป็นกิจกรรมการเรียนรู้ในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อพัฒนาผู้ปฏิบัติงานให้มีความพร้อมในการทำงาน ด้วยวิธีการอบรมภาคทฤษฎีในห้องบรรยาย การฝึกปฏิบัติจริงในที่ทำงาน (On The Job Training) หรือด้วยการฝึกอบรมทางไกล (Distance Training) ทั้งนี้ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ ทักษะทัศนคติ และประสบการณ์ที่เอื้อต่อการทำงานในปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(2) การพัฒนาปัจเจกบุคคล (Individual Development) การศึกษา คือการสร้างการเรียนรู้เพื่อทำงานในอนาคตที่เป็นไปได้ตามเป้าหมาย เส้นทางการเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ เพื่อเตรียมบุคลากรให้มีความพร้อมในการไปทำงานหรือดำรงตำแหน่งในอนาคต

(3) การพัฒนาองค์กร (Organization Development) การพัฒนา หมายถึง การทำให้ดียิ่งขึ้น การทำให้เติบโตอย่างยั่งยืน การพัฒนาตามแนวคิดของแนตเลอร์เน้นไปที่องค์กร เพื่อให้องค์กรปรับตัวได้ในทุกสถานการณ์ แนตเลอร์ใช้คำว่า การพัฒนาองค์กรในภาพใหญ่ และใช้คำว่า การพัฒนาในความหมายแคบ โดยมุ่งไปที่การพัฒนาปัจเจกบุคคลเพื่อจัดกิจกรรมการเรียนรู้ให้กับบุคลากรที่นอกเหนือจากการฝึกอบรมและการศึกษา เนื่องจากการพัฒนาบุคคลที่มีได้เน้นงานในปัจจุบันและงานในอนาคต คือการเรียนรู้เพื่อความเติบโต



ก้าวหน้าทั่ว ๆ ไป เป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ทักษะที่ช่วยเสริมให้มีความชาญฉลาด รอบรู้ และมีความพร้อมมากยิ่งขึ้น

จากกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสมกับเป้าหมายหลักที่ให้ขอบเขตโดยภาพรวมนั้น สามารถระบุถึงกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นรูปแบบของการพัฒนาบุคลากรได้ ดังนี้

โชติชวัล พุกิจกาญจน์ (2556) กล่าวถึง รูปแบบของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่า สามารถแบ่งได้เป็น 3 รูปแบบ คือ

(1) การศึกษา คือ การมุ่งพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อการดำเนินชีวิต และเตรียมพร้อมสำหรับการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถแบ่งได้ 5 วิธี วิธีแรก คือ การศึกษาในระบบ (Formal Education) เป็นการศึกษาที่มุ่งเน้นพัฒนามนุษย์ให้มีความรู้ความสามารถตามหลักสูตรที่กำหนดตั้งแต่หลักสูตรระดับพื้นฐานไปจนถึงระดับสูง ตั้งแต่ อนุบาล ประถมศึกษา มัธยมศึกษา หรือระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง รวมถึงระดับอุดมศึกษา และบัณฑิตศึกษา ที่มีการจัดการศึกษาในสถานศึกษาที่มีกฎระเบียบ และกำหนดเวลาเรียนแน่นอน วิธีที่สอง คือ การศึกษานอกระบบ (Non-Formal Education) เป็นการศึกษาที่มุ่งเน้นพัฒนามนุษย์ที่พลาดโอกาสจากการศึกษาในระบบ โดยเปิดโอกาสให้สมัครเข้าศึกษาโดยไม่จำกัดอายุ และมีความยืดหยุ่นในเรื่องของหลักสูตรและเวลาเรียน ผู้เรียนสามารถเลือกเรียนได้ตามความสนใจ รวมถึงวันและเวลาเรียนตามที่สะดวก ที่เรียกว่า การศึกษาผู้ใหญ่ ส่วนวิธีที่สาม คือ การศึกษาระยะสั้น (Short-Term Education) เป็นการศึกษาที่มุ่งเน้นการพัฒนาเพื่อให้สามารถนำความรู้ความสามารถไปใช้ประโยชน์ในอนาคตอันใกล้ โดยทำการศึกษาในสถานศึกษาที่มีหลักสูตร และกำหนดเวลาที่กระชับ ตั้งแต่สามเดือนถึงหนึ่งปี เช่น การศึกษาหลักสูตรภาษาอังกฤษกับสถาบันต่างประเทศ หรือการศึกษาเพื่อขอประกาศนียบัตรเฉพาะทางในวิธีที่สี่ คือ การศึกษาตามอัธยาศัย (Informal Education) เป็นการศึกษาโดยการมุ่งเน้นตัวเองเป็นหลัก โดยเป็นการศึกษาตามความสนใจของบุคคลในการดำเนินชีวิต ซึ่งจะไม่มีกฎระเบียบ และกำหนดที่แน่นอน ทั้งในเรื่องของหลักสูตร เวลารวมถึงสถานที่ และสุดท้ายวิธีที่ห้า คือ การศึกษาตลอดชีวิต (Lifelong Education) คือ การศึกษาตลอดทั้งชีวิตมนุษย์ โดยอาจรวมทั้งการศึกษาในระบบ นอกระบบ การศึกษาระยะสั้น และการศึกษาตามอัธยาศัยเข้าด้วยกัน

(2) การฝึกอบรม คือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน มักจะเริ่มต้นตั้งแต่การเข้าปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งการใช้การฝึกอบรมนั้น จะมีอยู่หลายวิธี ได้แก่

(2.1) การปฐมนิเทศ (Orientation) มักใช้เมื่อเริ่มต้นเข้าปฏิบัติงาน เป็นการให้ข้อมูลกับผู้เริ่มงานใหม่ เนื้อหาโดยทั่วไปจะเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นขององค์กรนั้น ๆ เช่น ประวัติองค์กร โครงสร้างองค์กร วิสัยทัศน์ พันธกิจ รวมถึงกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน ภาระงานที่ต้องรับผิดชอบ และการปฏิบัติงานเบื้องต้น เพื่อให้ผู้เริ่มงานได้เตรียมความพร้อมและสามารถปรับตัวให้ปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายขององค์กร

(2.2) การบรรยาย (Lecture) เป็นวิธีการฝึกอบรมที่เป็นที่นิยมและใช้เป็นวิธีพื้นฐาน เป็นการฝึกอบรมแบบการอธิบายเนื้อหาสาระโดยผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางหรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะเรื่อง แต่การฝึกอบรมโดยวิธีนี้อาจกล่าวได้ว่าเป็นการฝึกอบรมที่เป็นการสื่อสารทางเดียวจากวิทยากร ซึ่งอาจจะมีการเปิดโอกาสให้

ซักถามได้ตามความเหมาะสม การฝึกอบรมโดยการบรรยายนี้ ควรใช้กับหัวข้อที่ไม่เน้นการปฏิบัติ จึงเหมาะสมกับกลุ่มผู้เข้ารับฟังเป็นจำนวนมาก และมีเวลาจำกัด โดยสถานที่จัดการฝึกอบรมแบบบรรยายนั้นจึงอาจเป็นไปได้ในลักษณะของห้องเรียนทั่วไป จัดให้วิทยากรอยู่ด้านหน้า ผู้เข้ารับการอบรมจะนั่งเป็นแถว มีการเว้นที่ระหว่างแถวเพื่อให้วิทยากรสามารถมีปฏิสัมพันธ์กับผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้สะดวกขึ้น อีกทั้งมีการสื่อประกอบที่ผู้เข้ารับการอบรมสามารถมองเห็นได้ชัดเจน

(2.3) การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop Training) ใช้ในกรณีที่ต้องการให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมมีผลงานหลังจากการฝึกอบรมเสร็จสิ้น เป็นการฝึกอบรมโดยการบรรยายสาระหรือความรู้ พร้อมกับการให้ผู้เข้ารับการบรรยายได้ผลิตผลจากการบรรยายเสร็จสิ้น ซึ่งผลิตผลนั้นอาจให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทำคนเดียว หรือทำร่วมกันเป็นกลุ่ม การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการนี้ เป็นการฝึกอบรมที่สามารถทำให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้รับความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงาน รวมถึงเป็นการพัฒนาทักษะด้านการทำงานเป็นทีม

(2.4) การระดมสมอง (Brainstorming) เป็นการฝึกอบรมที่มุ่งเป้าให้ผู้เข้ารับการอบรมได้ฝึกใช้ความคิดในเชิงสร้างสรรค์ โดยการกระตุ้นให้แสดงความคิดเห็นในเรื่องที่กำหนดได้อย่างอิสระในการพัฒนาปรับปรุง แก้ไข อาจใช้การวิเคราะห์ (Analysis) และสังเคราะห์ (Synthesis) ข้อดี ข้อเสีย แล้วหาข้อสรุปหรือข้อเสนอแนะ หรือหาทางออกสำหรับปัญหาที่เกิดขึ้น

(2.5) กรณีศึกษา (Case Study) เป็นการนำประเด็นสำคัญที่เกิดขึ้นจริงจากองค์กรอื่นมาเรียนรู้ร่วมกันระหว่างผู้เข้ารับการฝึกอบรม โดยการวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อหาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสพัฒนา และอุปสรรค ขององค์กรเหล่านั้น และนำมาปรับใช้ในการป้องกันปัญหา และพัฒนาการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น วิธีการฝึกอบรมโดยใช้กรณีศึกษานี้ เหมาะสำหรับการพัฒนาทักษะการคิดเชิงประยุกต์ และการบูรณาการ

(2.6) การสาธิต (Demonstration) เป็นการสร้างความเข้าใจด้วยการแสดงให้เห็นวิธีการปฏิบัติจริง เพื่อความปลอดภัย และป้องกันความผิดพลาดที่จะส่งผลกระทบต่อผลผลิต วิธีนี้เป็นวิธีที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงานที่ใช้เครื่องจักร หรือเครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ เฉพาะทาง โดยมีประเด็นสำคัญคือต้องให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ทดลองปฏิบัติจริงจนสามารถปฏิบัติงานกับเครื่องจักรหรืออุปกรณ์นั้น ๆ ได้อย่างเชี่ยวชาญ

(2.7) การฝึกอบรมขณะปฏิบัติงาน (On the Job Training) เป็นการที่ผู้บังคับบัญชาฝึกอบรมผู้ปฏิบัติงานไปพร้อมกับการทำงานจริง เน้นการเพิ่มทักษะการปฏิบัติงานเพื่อลดความผิดพลาดจากการที่ผู้ปฏิบัติงานทดลองทำเองจนส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน รวมถึงทำให้การปฏิบัติงานนั้นได้รับประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

(2.8) การศึกษาดูงาน (Observation) เป็นการเพิ่มประสบการณ์ใหม่ ๆ ให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน โดยการพาผู้เข้ารับการฝึกอบรมไปศึกษาดูงานในองค์กรอื่นที่ดำเนินกิจการประเภทเดียวกันโดยมีผู้บรรยายประกอบ ประเด็นสำคัญในการเลือกใช้รูปแบบการพัฒนาโดยวิธีนี้ อยู่ที่การเลือกสถานที่ที่มีความเหมาะสมกับการเพิ่มประสบการณ์ของผู้ปฏิบัติงาน และเมื่อเสร็จสิ้นจากการศึกษาดูงานแล้ว ควรให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมสรุปประสบการณ์ที่ได้รับจากการศึกษาดูงาน พร้อมทั้งแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และนำเสนอวิธีการนำมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงาน

(3) การสนับสนุน เป็นการเพิ่มศักยภาพเฉพาะบุคคลในการปฏิบัติงาน จากผู้บังคับบัญชาหรือองค์กร โดยสามารถพัฒนาได้หลายวิธี ได้แก่

(3.1) การฝึกสอน (Coaching) เป็นการให้ผู้บังคับบัญชาจัดสถานที่ให้เหมือนปฏิบัติงานจริง และสอนวิธีการปฏิบัติงานอย่างเฉพาะเจาะจงให้กับผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานเดียวกันโดยมีกำหนดเวลา การฝึกสอนนี้เป็นรูปแบบการพัฒนาเพื่อฝึกทักษะ รวมถึงช่วยเหลือ ปรับปรุงแก้ไข และหล่อหลอมให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด หรือเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น

(3.2) กระบวนการให้คำปรึกษา (Consulting) เป็นวิธีการสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานให้สามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้น หรือเพื่อแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานที่เกิดขึ้น โดยอาจเชิญผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง เพื่อให้ข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

(3.3) ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) เป็นการให้ผู้ปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์มากกว่าคอยให้คำแนะนำ สนับสนุนช่วยเหลือ และให้กำลังใจอย่างต่อเนื่อง เป็นการสนับสนุนผู้ปฏิบัติงานให้ปฏิบัติงานได้ดีขึ้นจากการสร้างความคุ้นเคยกับองค์กร โดยที่ผู้เป็นพี่เลี้ยงนั้นไม่จำเป็นต้องเป็นต้องอยู่ในแผนกหรือฝ่ายเดียวกัน

(3.4) การหมุนเวียนงาน (Job Rotation) เป็นการพัฒนาเพื่อสนับสนุนให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ ในภาวะจำเป็น โดยองค์กรอาจใช้การสลับสับเปลี่ยนหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งงานได้

(3.5) ชุมชนนักปฏิบัติ (Community Of Practice) เป็นการสนับสนุนให้มีการรวมตัวกันอย่างไม่เป็นทางการสำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มีความสนใจ และปฏิบัติงานในสายงานเดียวกันเพื่อและเปลี่ยนเรียนรู้กัน ซึ่งเป็นการพัฒนาตนเองได้อีกทางหนึ่ง

หากกล่าวถึงรูปแบบการพัฒนาในลักษณะของกิจกรรมการพัฒนารูปแบบต่าง ๆ ที่จัดกลุ่มตามผู้ดำเนินการพัฒนา เป็นกิจกรรมการพัฒนาศักยภาพที่สามารถติดตามและวัดผลได้ ประภาวรณ สุพัฒนานนท์ (2551) จึงกล่าวถึงการพัฒนาศักยภาพตามระบบสมรรถนะ โดยแบ่งกลุ่มการพัฒนาได้ 3 รูปแบบ ดังนี้

รูปแบบที่ 1 การพัฒนาโดยองค์กร หมายถึงการพัฒนาบุคคลที่องค์กรสนับสนุนการดำเนินการ โดยอาจมอบให้หน่วยพัฒนาบุคลากร หรือหน่วยงานต่าง ๆ เป็นผู้ดำเนินการได้ และสามารถดำเนินการได้ทั้งภายในสำนักงานและภายนอกสำนักงานได้ด้วย 7 วิธี ดังต่อไปนี้

1. การบรรยายในห้องเรียน (Class Room Training) เป็นการพัฒนาที่สามารถดำเนินการได้ทั้งภายในสำนักงานหรือภายนอกสำนักงาน โดยเลือกหลักสูตรการพัฒนาที่เหมาะสมกับสมรรถนะของบุคลากรที่ต้องการพัฒนา ซึ่งสามารถจัดโดยหน่วยงานภายนอกได้ เป็นการบรรยายให้ความรู้ในห้องเรียนเป็นกลุ่มที่เหมาะสมกับหลักสูตรภาคบังคับหรือต้องการความรู้ใหม่ ๆ ในเชิงวิชาการหรือทฤษฎี โดยมีผู้เข้ารับการอบรมเป็นจำนวนมาก

2. กรณีศึกษา (Case Study) เป็นการอบรมในห้องเรียนแบบหนึ่ง แต่เน้นการปฏิบัติมากกว่าการบรรยาย เป็นการเรียนรู้จากความจริงที่เคยเกิดขึ้นและเป็นกรณีสำคัญ โดยจำลองสถานการณ์จริงหรือการนำ

ข้อมูลต่าง ๆ มาเรียบเรียงใหม่ในรูปแบบเอกสารที่ประกอบด้วยรายละเอียดที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเพื่อประกอบการพิจารณา และเปิดโอกาสให้มีการและเปลี่ยนความคิดซึ่งกันและกัน รวมถึงจัดให้มีการนำเสนอ

3. การจัดสัมมนา (Seminar) เป็นวิธีที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับบุคลากรในระดับสูง เป็นการจัดประชุมที่เปิดโอกาสให้มีการถกเถียงอภิปราย และเปลี่ยนความคิดเห็นในประเด็นหรือหัวข้อใดหัวข้อหนึ่ง โดยผู้ดำเนินการควรจัดทำเอกสารให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาก่อน วิธีกรรมนี้เหมาะสมสำหรับกรณีปัญหาที่ต้องการหาข้อสรุป

4. การศึกษาดูงาน (Study Tours) เป็นวิธีการพัฒนาบุคลากร โดยการส่งบุคลากรไปศึกษาดูงานในหน่วยงานต่าง ๆ ที่กำหนด เพื่อให้บุคลากรได้ศึกษาและเห็นตัวอย่างในการปฏิบัติงานจริง ถึงรายละเอียดและขั้นตอนต่าง ๆ ซึ่งอาจมีการบรรยายสรุป หรืออภิปรายประกอบการศึกษาดูงานเพื่อให้เกิดแนวความคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานกว้างขวางขึ้น เพื่อนำความรู้มาปรับปรุงและพัฒนางานในความรับผิดชอบ

5. จัดให้มีคู่มือปฏิบัติงาน (Job Manual) เป็นเครื่องมือช่วยให้บุคลากรได้เรียนรู้ การปฏิบัติงานได้ตามขั้นตอนการทำงาน รู้กระบวนการทำงาน รวมถึงองค์ความรู้ที่ใช้ในการทำงาน และเอกสารต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรทำงานได้เร็วยิ่งขึ้น

6. จัดให้มีสื่อการเรียนการสอนอิเล็กทรอนิกส์ (E-Learning) เป็นการทำสื่อการเรียน การสอนในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น VCD Internet หรือจัดทำชุดวิชาสำเร็จรูป (Course-Ware) ให้มีการอบรมผ่านอินเทอร์เน็ต เพื่อให้บุคลากรได้มีโอกาสเรียนรู้ได้ทุกเวลา ทุกสถานที่

7. การปรึกษาหารือกับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (Expert Briefing) เป็นการไปพูดคุยหรือปรึกษาหารือกับผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เหมาะสำหรับสมรรถนะที่เป็นเทคนิคผสมผสานและประสบการณ์ที่ได้รับจากผู้รู้ผู้ปฏิบัติในด้านนั้นอย่างแท้จริง และเป็นการพัฒนาในระยะสั้น

ในรูปแบบที่ 2 กล่าวถึงการพัฒนาด้วยตนเอง หมายถึงการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Learning) ที่ในปัจจุบันเป็นที่นิยม โดยสามารถใช้ได้กับทั้งในระดับบุคคล องค์กร และระดับประเทศ โดยรูปแบบนี้มีลักษณะสำคัญที่เน้นการให้ศึกษาทำความเข้าใจด้วยตนเอง ซึ่งทำให้การพัฒนาในรูปแบบนี้ได้ผลดีกับการพัฒนาสมรรถนะในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาความรู้ต่าง ๆ

และรูปแบบที่ 3 การพัฒนาโดยผู้บังคับบัญชา สามารถพัฒนาได้หลายวิธี ดังตัวอย่างต่อไปนี้

1. การสอนงาน (Coaching) เป็นการเรียนรู้วิธีการทำงาน โดยการสอนแบบตัวต่อตัว หรืออาจสอนเป็นกลุ่ม โดยผู้บังคับบัญชาที่มีตำแหน่งเหนือขึ้นไป 1 ระดับ โดยจะแนะนำวิธีการทำงาน และบอกถึงจุดอ่อนหรือข้อบกพร่องของผู้ที่ได้รับการสอน โดยผู้สอนนั้นจะต้องมีศิลปะในการถ่ายทอดและการสื่อสาร วิธีการสอนแบบนี้จะทำให้เกิดการใกล้ชิดกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ได้รับการสอน ทำให้เกิดกำลังใจและทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ซึ่งวิธีกรรมนี้เหมาะที่จะใช้กับผู้มาดำรงตำแหน่งใหม่ และวิธีกรรมนี้ยังให้ประโยชน์แก่ตัวผู้สอนและผู้ได้รับการสอนอีกด้วย

2. การมอบหมายงานที่มีความรับผิดชอบสูงขึ้น หรือการให้รักษาการในตำแหน่งที่สูงขึ้น (Acting) เป็นการพัฒนาบุคลากรในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการให้ทดลองให้รักษาการโดยเป็นการปฏิบัติงานจริง

3. การมอบหมายงานเป็นโครงการ (Project Assignment) เป็นการพัฒนาโดยยึดงานเป็นหลัก มอบหมายงานโครงการโดยให้ผู้รับผิดชอบอยู่ในฐานะผู้จัดการโครงการ หรือหัวหน้าคณะทำงาน เพื่อให้รับผิดชอบงานทั้งโครงการ โดยการมอบหมายงานเป็นโครงการนี้ นอกจากเป็นการพัฒนาความรู้ ทักษะในงานแล้ว ยังสามารถพัฒนาความเป็นผู้นำการบริหารงานได้ เช่น การวางแผน การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ การประเมินผล และการติดตามควบคุมงานได้อีกด้วย

4. การปรับเปลี่ยนโยกย้ายหน้าที่ (Job Rotation) เพื่อให้การทำงานได้ผลดียิ่งขึ้น การรอบรู้งานในหน้าที่อย่างเดียวยังไม่เพียงพอ ผู้ปฏิบัติงานยังต้องมีความรู้งานข้างเคียงด้วย การปรับเปลี่ยนโยกย้ายหน้าที่ จึงเป็นการพัฒนาบุคลากรอีกรูปแบบหนึ่งที่ทำให้เกิดความรอบรู้และวิสัยทัศน์ในการทำงาน ทำให้เกิดการพัฒนาคความรู้ ทักษะ และการสร้างทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน รวมถึงเป็นการเตรียมความพร้อมเพื่อให้บุคลากรสามารถก้าวไปสู่อำนาจหน้าที่ที่สูงขึ้นได้

สรุปได้ว่า กิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรบุคคลนั้น หมายรวมถึงรูปแบบการพัฒนาทรัพยากรบุคคล 3 รูปแบบในขอบเขตของแนวคิดการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ดังนี้ รูปแบบที่ 1 การศึกษาที่เป็นการพัฒนา ระดับปัจเจกบุคคล เพื่อให้มีความพร้อมในการทำงานหรือในการดำรงตำแหน่งในอนาคต การศึกษานั้นรวมถึง การศึกษาในระบบ การศึกษานอกระบบ การศึกษาระยะสั้น การศึกษาระยะยาว หรือการศึกษาตลอดชีวิต ในรูปแบบที่ 2 คือการอบรมหรือการฝึกอบรม เป็นการพัฒนาบุคลากรในงานเพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จากกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การบรรยายให้ความรู้ การอบรมเชิงปฏิบัติการ การระดมสมอง การสาธิต การยกตัวอย่างกรณีศึกษา การดูงาน และการอบรมในขณะปฏิบัติงาน เป็นต้น และรูปแบบสุดท้าย คือรูปแบบที่ 3 ได้แก่ การสนับสนุนจากองค์กร ที่เป็นฐานการพัฒนา การส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาและการเรียนรู้ เพื่อให้บุคลากรสามารถเติบโตได้อย่างยั่งยืน และองค์กรสามารถปรับตัวได้ในทุกสถานการณ์ ซึ่ง กิจกรรมการพัฒนาในรูปแบบต่าง ๆ นั้น ถือเป็นหนึ่งในการบวนการพัฒนาทรัพยากรบุคคล เพื่อให้บุคลากรเกิดการพัฒนาคความรู้และความเชี่ยวชาญในงาน โดยมีความสำคัญเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของบุคลากรและประสิทธิผลแก่องค์กรอีกด้วย

## 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีดิจิทัลกับการดำเนินงานของรัฐ

### 2.2.1 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีและการดำเนินงานภาครัฐ

(1) พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562

ประเทศไทยได้ประกาศใช้พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 เมื่อวันที่ 19 พฤษภาคม 2562 โดยได้ระบุเหตุในการใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ สืบเนื่องจาก รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยบัญญัติให้มีการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยให้มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินและการจัดทำบริการสาธารณะ และให้มีการบูรณาการฐานข้อมูลของหน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงานเข้าด้วยกันเพื่อให้เป็นระบบข้อมูล เพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดินและเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน และด้วยความก้าวหน้าของเทคโนโลยี

ที่มีเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของวิถีชีวิตและการประกอบธุรกิจของประชาชนและภาคเอกชน จึงทำให้มีกฎหมายในการขับเคลื่อนให้เกิดการปฏิรูปการบริหารราชการแผ่นดินและการบริการประชาชนตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ และเพื่อยกระดับการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐให้อยู่ในระบบดิจิทัล เพื่อนำไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่มีระบบการทำงานและข้อมูลเชื่อมโยงกันระหว่างหน่วยงานของรัฐอย่างมั่นคงปลอดภัย มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว เปิดเผยและโปร่งใส รวมทั้งประชาชนได้รับความสะดวกในการรับบริการและสามารถตรวจสอบการดำเนินงานของหน่วยงานของรัฐได้ (พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562, 2562)

(2) พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562

พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 ประกาศใช้เมื่อวันที่ 24 พฤษภาคม 2562 โดยระบุเหตุผลและความจำเป็น อันได้แก่ การบริการหรือการประยุกต์ใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต โครงข่ายโทรคมนาคม หรือการให้บริการโดยปกติของดาวเทียมในปัจจุบัน มีความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์อันอาจกระทบต่อความมั่นคงของรัฐ และความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ ดังนั้น เพื่อให้สามารถป้องกัน หรือรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ได้อย่างทันท่วงที จึงกำหนดลักษณะของภารกิจหรือบริการที่มีความสำคัญเป็นโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศทั้งหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานเอกชน ที่จะต้องมีการป้องกัน รับมือ และลดความเสี่ยงจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ มิให้เกิดผลกระทบต่อความมั่นคงในด้านต่าง ๆ รวมทั้งให้มีหน่วยงานเพื่อรับผิดชอบในการดำเนินการประสานการปฏิบัติงานร่วมกันทั้งภาครัฐและเอกชน ไม่ว่าจะในสถานการณ์ทั่วไปหรือสถานการณ์อันเป็นภัยต่อความมั่นคงอย่างร้ายแรง รวมถึงกำหนดให้มีแผนปฏิบัติการและมาตรการด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์อย่างมีเอกภาพและต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถการป้องกันและการรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562, 2562)

(3) พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565

การประกาศใช้พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 เมื่อวันที่ 11 ตุลาคม 2565 นั้น มีเหตุผลในการประกาศใช้อันเนื่องมาจาก รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยหมวด ๑๖ การปฏิรูปประเทศ มาตรา ๒๕๘ ข. ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (๑) บัญญัติให้มีการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาประยุกต์ใช้ในการบริหารราชการแผ่นดินและการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ในการบริหารราชการแผ่นดิน และเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน แต่บทบัญญัติของกฎหมายที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบันส่วนใหญ่ยังไม่เอื้อต่อการนำวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการอนุญาตในการให้บริการ หรือการให้สวัสดิการแก่ประชาชน ส่งผลให้ประชาชนมีภาระและต้นทุนสูงในการติดต่อกับภาครัฐ ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการเสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และไม่สอดคล้องกับเทคโนโลยีที่พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว จึงเห็นสมควรให้มีกฎหมายกลางว่าด้วยการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อส่งเสริมให้การทำงานและการให้บริการของภาครัฐสามารถใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลักได้ โดยการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติราชการนั้นเป็นการดำเนินการตามแผนการปฏิรูปประเทศด้านการบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับ



ปรับปรุง) กิจกรรมปฏิรูปที่ ๑ ปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริหารงานและการบริการภาครัฐไปสู่ระบบดิจิทัล (พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565, 2565)

### 2.2.2 ความหมายของเทคโนโลยีดิจิทัล

เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology) หมายถึง การนำข้อมูล อุปกรณ์และเครื่องมือที่มีอยู่ในปัจจุบัน เช่น คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ แท็บเล็ต โปรแกรมคอมพิวเตอร์ มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ในการสื่อสาร ปฏิบัติงานหรือทำงานร่วมกัน เพื่อพัฒนากระบวนการทำงาน หรือระบบงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (พัฒน์ อินทรภักดี, 2562)

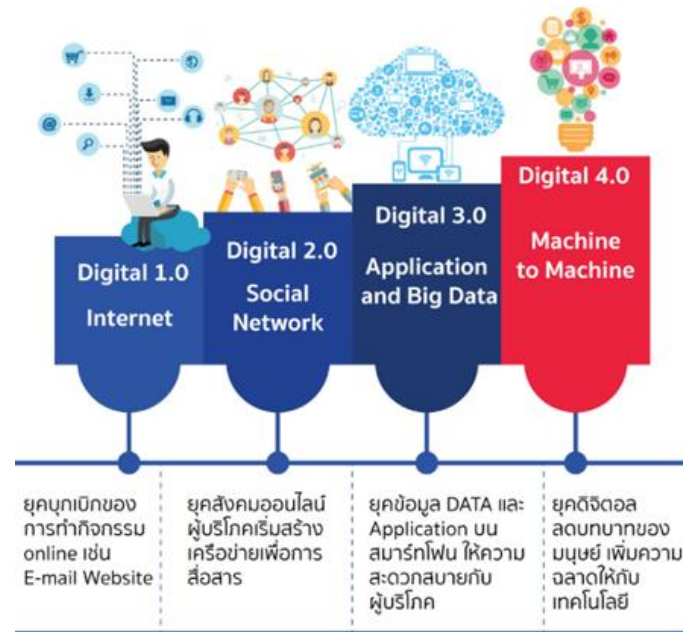
วิวัฒนาการของดิจิทัลในปัจจุบันได้มาถึงยุคที่เรียกว่า “ดิจิทัล 4.0” (WICE Logistics, ม.ป.ป.) ซึ่งเทคโนโลยีดิจิทัลสามารถแบ่งออกเป็น 4 ยุค ดังนี้

Digital 1.0 ที่เป็นยุคแรกของ Internet ผู้คนเริ่มมีการใช้ชีวิตในแบบออนไลน์มากขึ้น เช่น การส่งอีเมลล์แทนไปรษณีย์ และมีการเข้าถึง Website ซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลที่สามารถเข้าถึงทุกอย่างได้ง่ายดาย สะดวก รวดเร็วและทั่วถึง ซึ่งเห็นได้จากการเริ่มต้นของการมีกิจกรรมเชิงพาณิชย์ต่าง ๆ และการโฆษณาผ่าน Website ที่มีการเผยแพร่ในระดับโลก

Digital 2.0 หรือยุคโซเชียลมีเดีย เป็นการพัฒนาต่อยอดเพื่อทำให้เกิดการติดต่อสื่อสารที่ง่ายขึ้น ทั้งกับคนรอบตัวหรือแม้กระทั่งกลุ่มธุรกิจในเครือข่ายแบบ Social Network และเป็นยุคที่ทำให้สามารถเพิ่มการสร้างเครือข่าย และเป็นการเริ่มพัฒนาธุรกิจเครือข่ายต่าง ๆ เกือบทุกประเภทอย่างเป็นวงกว้างในระดับโลก ซึ่งทำให้เกิดการใช้ข้อมูลและแลกเปลี่ยนข้อมูลกันอย่างมหาศาล ที่เกิดจากการเติบโตของสื่อสังคมออนไลน์ และการเติบโตของการพัฒนาธุรกิจเครือข่ายระดับโลก หรือที่เรียกว่า E-Commerce

Digital 3.0 ยุคแห่งข้อมูลและ Big Data ที่สามารถนำข้อมูลมหาศาลนั้นมาใช้อย่างเกิดประโยชน์สูงสุดได้ โดยการใช้ระบบ Cloud Computing มาเป็นเครื่องมือในการช่วยอำนวยความสะดวก จัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ สามารถบริหารจัดการข้อมูล รวมถึงสามารถวิเคราะห์ข้อมูลและลดต้นทุนของธุรกิจ ซึ่งผลจากการเก็บข้อมูลจะสามารถนำมาพัฒนาต่อยอดเป็น Application ที่ให้ความสะดวกสบายแก่ผู้บริโภค ผู้ใช้งาน หรือผู้รับบริการผ่านทางอุปกรณ์ทางเทคโนโลยีต่าง ๆ เช่น สมาร์ทโฟน หรือแท็บเล็ตได้สะดวก รวดเร็วมากขึ้น

Digital 4.0 เป็นยุคที่เทคโนโลยีมีความฉลาดจนสามารถที่จะทำให้อุปกรณ์ต่าง ๆ สามารถสื่อสารและทำงานกันเองได้อย่างอัตโนมัติ ที่เทคโนโลยีต่อยอดมาเพื่อลดบทบาทของมนุษย์แต่เพิ่มในส่วนของการคิดสร้างสรรค์ หรือการพัฒนาสิ่งใหม่ หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ เรียกได้ว่าเป็นยุค Machine-to-Machine ตัวอย่างที่เห็นในปัจจุบัน เช่น การจัดการหรือการสั่งงานเปิด-ปิด เครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้านผ่าน Application โดยไม่ต้องใช้สวิตช์ (Smart Home) หรือการจำลองเหตุการณ์ต่าง ๆ ผ่านเทคโนโลยี Simulation ในการจำลองสถานการณ์จริง ทำให้สามารถลดการเดินทางและประหยัดเวลา ซึ่งดิจิทัล 4.0 นี้เป็นเทคโนโลยีที่บ่งบอกถึงการพัฒนาศักยภาพ ทั้งในด้านของปัจเจกบุคคล ภาคธุรกิจ ภาครัฐ รวมถึงประเทศอีกด้วย



ภาพที่ 2.3 ภาพแสดงวิวัฒนาการเทคโนโลยีดิจิทัล 4 ยุค

ที่มา: บริษัท ไวส์ โลจิสติกส์ จำกัด (มหาชน), ดิจิทัล 4.0

### 2.2.3 เทคโนโลยีพื้นฐานเพื่อการปฏิบัติงาน

เทคโนโลยีดิจิทัลที่เข้ามามีบทบาทและเป็นการบ่งบอกถึงการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของปัจเจกบุคคล ภาคเอกชน ภาคธุรกิจ รวมถึงภาครัฐ โดยปัจจุบันมีการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการทำงานหรือระบบงานต่าง ๆ อย่างแพร่หลาย เช่น การพิมพ์หรือแก้ไขข้อความ ตัวเลข รูปภาพ จัดการและบันทึกข้อมูลอย่างถูกต้องและประหยัดเวลา ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้มาก

ดังนั้นการมีสมรรถนะพื้นฐานในการใช้เทคโนโลยีเพื่อการปฏิบัติงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งการปฏิบัติงานโดยใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือหนึ่ง เป็นการใช้งานผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ เพื่อการทำงานในสำนักงาน ในปัจจุบันมีโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำนักงานที่นิยมใช้ในการปฏิบัติงานพื้นฐาน (โรงเรียนศูนย์อบรมคอมพิวเตอร์ ชลบุรี, 2566) ดังนี้

- (1) Microsoft Windows
- (2) Microsoft Word
- (3) Microsoft Excel
- (4) Microsoft PowerPoint
- (5) E-Mail



#### 2.2.4 เทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทกับการปรับตัวของภาครัฐดิจิทัล

จากการพัฒนาของเทคโนโลยีดิจิทัล ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อและมีความเกี่ยวข้องกับทุกมิติทั้งกับบุคคล ภาคธุรกิจ และภาครัฐ ที่บ่งบอกถึงการพัฒนาศักยภาพของการดำเนินงานหรือหน่วยงานภาครัฐจึงนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นตัวช่วยและมีการปรับใช้เพื่อการบริหารงานภาครัฐ การบริการประชาชน รวมถึงการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งในปัจจุบันการดำเนินงานของภาครัฐมีการพัฒนาเพื่อนำไปสู่การเป็นภาครัฐดิจิทัล สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (สรอ.) จึงมีการศึกษาเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทหรือแนวโน้มเทคโนโลยีที่สำคัญต่อการพัฒนาเพื่อนำไปสู่ภาครัฐดิจิทัล (สำนักงานพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์, 2560) ได้ดังนี้

(1) Virtual Reality/ Augmented Reality การนำเทคโนโลยี Virtual Reality (VR) และ Augmented Reality (AR) มาปรับใช้ในการจำลองภาพหรือสถานการณ์เหมือนจริง เพื่อบริหารจัดการความปลอดภัยสาธารณะ การขยายพื้นที่การรักษาไปยังพื้นที่ห่างไกล (Telemedicine) รวมถึงการเพิ่มรูปแบบใหม่ ๆ ในการจัดการเรียนการสอน และการท่องเที่ยว

(2) Advanced Geographic Information System การนำเทคโนโลยี Advanced Geographic Information System มาใช้ในการบริหารจัดการข้อมูลในเชิงพื้นที่ โดยสามารถประยุกต์ใช้กับการจัดสรรทรัพยากรการเกษตร การบริหารจัดการระบบคมนาคมขนส่ง และด้านอื่น ๆ

(3) Big Data การนำข้อมูล Big Data เพื่อประมวลผลและใช้เป็นเครื่องมือในการคาดการณ์และประเมินสภาพธุรกิจการให้บริการ ใช้เทคโนโลยี (Internet of Things : IoT) และ Smart Machine เพื่อสามารถวิเคราะห์และตอบสนองต่อผู้รับบริการได้ในทันที

(4) Open Any Data การเปิดเผยข้อมูล (Open Data) ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ โดยปรับปรุงเว็บไซต์และฐานข้อมูล เพื่อสร้างการเข้าถึงจากสาธารณะและผลักดันเพื่อให้เกิดการเชื่อมโยงข้อมูลที่เปิดเผยเหล่านั้นกับหน่วยงานทุกภาคส่วน

(5) Smart Machines / Artificial Intelligence การนำเทคโนโลยี Smart Machine หรือ Artificial Intelligence (AI) มาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริหารจัดการ และตอบสนองการให้บริการอัตโนมัติ โดยระบบ Smart Machine ที่พัฒนาและสามารถประเมินปัญหาและจัดการสมดุตลอดห่วงโซ่การบริการ

(6) Cloud Computing การนำเทคโนโลยีด้าน Cloud Computing มาปรับใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อลดความยุ่งยากในการติดตั้งระบบ ลดต้นทุนในการดูแลระบบ และต้นทุนสำหรับการสร้างเครือข่ายด้วยตนเอง

(7) Cyber Security การคำนึงถึงความปลอดภัยทางไซเบอร์ (Cyber Security) โดยจัดทำมาตรฐานความปลอดภัยทางไซเบอร์ ปรับปรุงกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องให้ทันต่อเหตุการณ์และมีความยืดหยุ่น และปรับเปลี่ยนทัศนคติในการจัดการประเด็นด้านความปลอดภัยทางไซเบอร์

(8) Internet of Things (IoT) การอาศัยเทคโนโลยี Internet of Things (IoT) สร้างบริบทให้ภาครัฐปรับเปลี่ยนรูปแบบการบริการให้เป็นดิจิทัลมากขึ้น และสามารถสนับสนุนภาครัฐในด้านต่าง ๆ เช่น การสื่อสาร การใช้ Mobile เทคโนโลยี การวิเคราะห์ Big Data รวมถึงการประสานงานกับภาคธุรกิจและเอกชน

(9) Block Chain / Distributed Ledger Technology การประยุกต์ใช้เทคโนโลยี Block Chain หรือ Distributed Ledger Technology ในการจัดเก็บข้อมูลและใช้ประโยชน์จากเครือข่ายเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และลดขั้นตอนการพึ่งพาคงกลางในการทำธุรกรรม โดยมีความปลอดภัยและน่าเชื่อถือ

ต่อมา เมื่อความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัลมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว แนวโน้มเทคโนโลยีที่มีความสำคัญสำหรับรัฐบาลดิจิทัลจึงมีการปรับเปลี่ยนไป (สำนักงานพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์, 2562) ดังนี้

(1) Virtual Reality/ Augmented Reality การนำเทคโนโลยี Virtual Reality (VR) มาปรับใช้ในการจำลองภาพหรือสถานการณ์เหมือนจริง เพื่อบริหารจัดการความปลอดภัยสาธารณะ ขยายพื้นที่การบริการด้านสุขภาพไปยังพื้นที่ห่างไกล (Telemedicine) รวมถึงการเพิ่มรูปแบบใหม่ ๆ ในการเรียนการสอน และการท่องเที่ยว

(2) Advanced Geographic Information System ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ขั้นสูงที่ทำหน้าที่รวบรวม จัดการวิเคราะห์ และแสดงผลโดยผ่านกระบวนการวิเคราะห์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น กราฟ ตาราง และแผนที่พื้นผิวโลก เพื่อให้สามารถบริหารจัดการข้อมูลเชิงพื้นที่ได้ โดยสามารถประยุกต์ใช้สำหรับภาคการเกษตร การคมนาคม และการขนส่ง

(3) Artificial Intelligence เทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ เป็นระบบการเรียนรู้ข้อมูลและทำนายข้อมูลด้วยเครื่องมือดิจิทัลตั้งแต่ระดับพื้นฐานจนถึงระดับขั้นสูง ที่เป็นการคำนวณเชิงตรรกะ การคำนวณเชิงสถิติ โครงข่ายประสาทเทียมและอื่น ๆ เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้มนุษย์สามารถประหยัดเวลาในการทำงานได้ เช่น การค้นหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็วขึ้น สนับสนุนข้อมูลเพื่อช่วยแพทย์วิเคราะห์โรค เป็นต้น

(4) Data and Big Data Analytics การนำกลุ่มข้อมูลหรือข้อมูลขนาดใหญ่ที่ซับซ้อนมาประมวลผลวิเคราะห์ประเมิน และคาดการณ์ โดยอาศัยเครื่องมือดิจิทัล เพื่อการตอบสนองผู้รับบริการแบบ Real-time และช่วยสนับสนุน วางแผน หรือสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ ๆ

(5) Automation ระบบอัตโนมัติมีบทบาทในการจัดทำขั้นตอนการดำเนินงานแทนมนุษย์หรือลดขั้นตอนบางอย่างลง และมีการประยุกต์ใช้เพื่อควบคุมหรือตรวจสอบในการผลิต เพื่อส่งมอบสินค้าหรือบริการ โดยระบบอัตโนมัติมีระดับความสามารถตั้งแต่ระดับน้อยจนถึงสูง ซึ่งในระดับสูงจะมีการประยุกต์ร่วมกับเทคโนโลยีอื่นร่วมด้วย เช่น การประยุกต์ระบบอัตโนมัติเข้าร่วมกับปัญญาประดิษฐ์และ IoT เพื่อใช้ในกระบวนการจัดการคลังสินค้า เป็นต้น

(6) Internet of Things การใช้เทคโนโลยี IoT ในการเชื่อมโยงข้อมูลทุกสิ่งทุกอย่างอย่างสู่โลกอินเทอร์เน็ต เพื่อเห็นความเคลื่อนไหวข้อมูลที่รวดเร็วและเป็นปัจจุบันมากขึ้น เช่น การติดอุปกรณ์เซ็นเซอร์ในพื้นที่ป่าไม้เพื่อตรวจสอบการเจริญเติบโตของพื้นที่ป่าไม้ การควบคุมอุปกรณ์ต่าง ๆ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เช่น การเปิดปิดระบบแบบอัตโนมัติ ซึ่งการใช้เทคโนโลยี IoT จะทำให้เกิดข้อมูลดิบมหาศาลที่สามารถนำไปใช้ร่วมกับเทคโนโลยี Big Data Analytics เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลต่อไปได้

(7) Next Generation Telecom โทรคมนาคมยุคใหม่ (5G) เป็นเทคโนโลยีที่รองรับการเปลี่ยนแปลงของการรับส่งข้อมูลที่ดีขึ้น มีแบนด์วิธ ความจุ และความปลอดภัยรวมทั้งความเสถียรในการรับส่งข้อมูลที่ดียิ่งขึ้น โดยเทคโนโลยี 5G นี้รองรับเทคโนโลยีอื่น ๆ เพื่อเสริมให้ทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การรับส่งข้อมูลจาก Internet of Things (IoT) นอกจากนี้เทคโนโลยี 5G จะยังมีการพัฒนาไปอย่างต่อเนื่องเพื่อเป็น 6G และ 7G

(8) Block Chain / Distributed Ledger Technology เทคโนโลยีการจัดเก็บข้อมูลแบบ Shared Database หรือที่รู้จักกันในชื่อ "Distributed Ledger Technology (DLT)" โดยเป็นรูปแบบการบันทึกข้อมูลที่รับประกันความปลอดภัยว่าข้อมูลที่ถูกบันทึกไปก่อนหน้านี้ไม่สามารถที่จะเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไข ซึ่งทุกผู้ใช้งานจะได้เห็นข้อมูลชุดเดียวกันทั้งหมด โดยใช้หลักการ Cryptography และความสามารถของ Distributed Computing เพื่อสร้างกลไกความน่าเชื่อถือ

## 2.3 การขับเคลื่อนภาครัฐไทยด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลในปัจจุบัน

ในขณะที่เทคโนโลยีได้พัฒนาอย่างต่อเนื่องภาครัฐไทยก็ได้มีได้นิ่งเฉยและให้ความสำคัญกับการพัฒนาและการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เป็นเครื่องมือสนับสนุนการพัฒนาประเทศมาโดยตลอด และเมื่อโลกเริ่มก้าวเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีดิจิทัลการเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์ทางความคิดในทุกภาคส่วนจึงเกิดขึ้นโดยเฉพาะภาครัฐไทยได้เริ่มให้ความสำคัญกับการพัฒนาและการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนและพัฒนาประเทศ รวมถึงการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารราชการแผ่นดิน ทั้งด้านการให้บริการแก่ประชาชน และการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน เทคโนโลยีดิจิทัลสามารถช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนได้ในหลากหลายมิติ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างโอกาสทางการเรียนรู้ เพิ่มรายได้ การเข้าถึงบริการของภาครัฐ ดังนั้น เพื่อให้ภาครัฐได้รับประโยชน์สูงสุดจากเทคโนโลยีดิจิทัลหน่วยงานภาครัฐจึงมีความจำเป็นที่จะต้องร่วมมือกันพัฒนาและยกระดับภาครัฐในภาพรวมให้ก้าวสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล เพื่อให้ประเทศไทยสามารถพัฒนาได้อย่างยั่งยืนและก้าวทันความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

### 2.3.1 การปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

แนวคิดการปรับเปลี่ยนภาครัฐของไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลนั้น เป็นแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐทั้งภายในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคอย่างเป็นระบบและมีแบบแผน เพื่อให้สามารถพัฒนาไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลโดยสมบูรณ์ ซึ่งลักษณะของบริการภาครัฐหรือบริการสาธารณะจะอยู่ในรูปแบบดิจิทัลที่ขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชนหรือผู้ใช้บริการ (Citizen Driven) ที่หมายถึงการที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้โดยไม่มีข้อจำกัดทั้งทางกายภาพ พื้นที่ และภาษา ซึ่งการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการดังกล่าว จะช่วยให้รัฐบาลสามารถหลอมรวมการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเสมือนเป็นองค์กรเดียว รัฐบาลดิจิทัลในอนาคตจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการบริหารบ้านเมือง และเสนอความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของภาครัฐได้อย่างสมบูรณ์ การปรับเปลี่ยนและยกระดับภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาล

ดิจิทัลนั้น จึงจำเป็นต้องดำเนินการในหลายส่วน (สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2559) ดังนี้

(1) การปรับเปลี่ยนการทำงานภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลให้มีประสิทธิภาพและมีธรรมาภิบาลเน้นการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเข้าด้วยกัน (Connected Government) โดยบูรณาการข้อมูลข้ามหน่วยงานจนเสมือนเป็นองค์กรเดียว (One Government) ทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรดิจิทัลร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งจะลดความซ้ำซ้อนในการลงทุนของการบริหารจัดการในทรัพยากรนอกจากนี้ การพัฒนา Back Office รุ่นใหม่เพื่อรองรับการปรับเปลี่ยนกระบวนการบริหารจัดการทุกอย่างของรัฐให้อยู่ในรูปแบบของดิจิทัลอย่างเป็นระบบ รวมถึงการนำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ทดแทนการใช้กระดาษ เพื่อลดขั้นตอนและเพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานของหน่วยงานภาครัฐทั้งในส่วนของการให้บริการประชาชนและการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐ โดยระบบดังกล่าวของส่วนราชการต้องรองรับการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ได้โดยสมบูรณ์ รวมทั้งต้องมีการเตรียมความพร้อมสำหรับการเพิ่มขึ้นของข้อมูลจำนวนมากในระบบในด้านการจัดเก็บข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และการจัดการความปลอดภัยไซเบอร์ ที่เรียกกันว่า “Cyber Security”

(2) การสนับสนุนให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ (Open Data) และส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการทำงานของรัฐ หรือ Open Government เพื่อนำไปสู่การเป็น Digital Thailand โดยการส่งเสริมให้หน่วยงานภาครัฐและประชาชน จัดเก็บ แลกเปลี่ยน และบูรณาการข้อมูลอย่างเปิดเผย ตามมาตรฐาน Open Data เพื่อให้ได้มาซึ่งการพัฒนารวมถึงชุดข้อมูลในด้านต่าง ๆ ที่เชื่อมโยงข้อมูลจากทุกหน่วยงานของภาครัฐโดยไม่ยึดติดกับการเป็นเจ้าของข้อมูลและมีการเปิดเผยต่อสาธารณะ เพื่อให้เกิดการพัฒนานวัตกรรมบริการ และสามารถสร้างคุณค่าทางเศรษฐกิจและสังคมได้ เช่น ทะเบียนข้อมูลประชาชนที่เก็บรวบรวมข้อมูลบุคคล นับตั้งแต่เกิดจนตายสำหรับการวางแผนพัฒนาคนตลอดช่วงชีวิต ข้อมูลสุขภาพที่สามารถพัฒนาต่อยอดสู่บริการสุขภาพถ้วนหน้า (Universal Healthcare) ทะเบียนข้อมูลเกษตร เป็นต้น และการเชื่อมโยงการบริหารจัดการ การพัฒนาและการให้บริการของภาครัฐโดยการเปิดเผยข้อมูล Open Data หรือ Open Government นั้นจะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบายและเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการตัดสินใจที่เกิดจากการหลอมรวมทางสังคม รวมทั้งเกิดการตรวจสอบการทำงานของภาครัฐ ที่นำไปสู่ความโปร่งใสและลดปัญหาการทุจริต

(3) การพัฒนาแพลตฟอร์มบริการพื้นฐานภาครัฐ (Government Service Platform) เพื่อรองรับการพัฒนาแอปพลิเคชันหรือบริการรูปแบบใหม่ต่าง ๆ ที่เป็นบริการพื้นฐานของทุกหน่วยงานของภาครัฐ โดยส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาแพลตฟอร์มบริการพื้นฐานในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำธุรกรรมและการให้บริการต่าง ๆ ที่เป็นบริการพื้นฐานของทุกหน่วยงานของภาครัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกสำหรับทุกหน่วยงานทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชน เช่น บริการใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ บริการยืนยันตัวตน บริการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ บริการโลจิสติกส์ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และมีความปลอดภัยในการใช้งานและการให้บริการ

(4) การจัดให้มีบริการอัจฉริยะ (Smart Service) ที่อำนวยความสะดวกต่อประชาชนตามความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ บริการอัจฉริยะนั้นเป็นการปรับเปลี่ยนลักษณะการบริการภาครัฐจากรูปแบบเดิมไปสู่รูปแบบการบริการที่ประชาชนหรือผู้รับบริการสามารถเลือกใช้บริการสาธารณะผ่านระบบดิจิทัลตามความต้องการของแต่ละบุคคลได้ด้วยตนเอง รวมทั้งการพัฒนาไปสู่การบริการสาธารณะในลักษณะอัตโนมัติ (Automated Public Services) ตามหลักการออกแบบที่เป็นสากลและเข้ากับสถานการณ์ โดยประชาชนผู้รับบริการไม่ต้องร้องขอหรือยื่นเรื่องต่อรัฐ เช่น เมื่อมีเด็กเกิดใหม่ ประชาชนไม่ต้องแจ้งเกิดต่อภาครัฐ แต่ระบบจะเชื่อมโยงกับข้อมูลการแจ้งเกิดโดยระบบจากโรงพยาบาล และบันทึกข้อมูลลงฐานข้อมูลทะเบียนราษฎร รวมถึงส่งหลักฐานให้ผู้ปกครองของเด็กเกิดใหม่เอง เป็นต้น

ความหมาย“การปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล” ได้มีการให้คำนิยามไว้ในยุทธศาสตร์ที่ 4 ของแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม หมายความว่า การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการให้บริการของหน่วยงานรัฐ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคอย่างมีแบบแผนและเป็นระบบ สร้างบริการของรัฐที่มีธรรมาภิบาลที่ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงบริการได้ โดยไม่มีข้อจำกัดทางกายภาพ พื้นที่ และภาษา สามารถหลอมรวมการทำงานภาครัฐเสมือนเป็นองค์กรเดียว มีการเปิดเผยข้อมูลภาครัฐที่ไม่กระทบต่อสิทธิส่วนบุคคลและความมั่นคงของชาติ ผ่านการจัดเก็บ รวบรวม และแลกเปลี่ยนข้อมูลอย่างมีมาตรฐาน ซึ่งภาครัฐจะเปลี่ยนเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการสร้างบริการสาธารณะโดยเอกชนและประชาชนเรียกว่า บริการร่วมกันตามหลักการออกแบบที่เป็นสากล (Universal design) ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการพัฒนาสังคม เศรษฐกิจ การปกครอง และเสนอความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของภาครัฐได้อย่างสมบูรณ์ และจากความหมายของ การปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัลดังกล่าว สามารถสรุปคุณลักษณะของรัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยได้ 4 ประการ (ประกาศ เรื่อง นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจสังคม, 2562) ได้แก่

1. E-government หรือ Electronic government หมายถึง รัฐบาลซึ่งนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะ เพิ่มความโปร่งใส และความน่าเชื่อถือ

2. Connected government หมายถึง E-government ที่ถูกพัฒนาถึงขั้นที่ทำให้หน่วยงานภาครัฐอย่างน้อยที่สุด 2 หน่วยงาน สามารถเชื่อมโยงการทำงานและข้อมูลข้ามหน่วยงาน โดยไม่ยึดติดกับขอบเขตของหน้าที่ความรับผิดชอบตามพันธกิจของหน่วยงาน แต่คำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นที่ตั้ง และมีเป้าหมายในการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชน รูปแบบของการปฏิสัมพันธ์ด้านดิจิทัล ระหว่างหน่วยงาน (Digital interaction) มีหลายรูปแบบ เช่น การปฏิสัมพันธ์ระหว่างประชาชนกับรัฐบาล (C2G) ระหว่างรัฐบาลกับหน่วยงานภาครัฐ (G2G) ระหว่างภาครัฐกับประชาชน (G2C) และระหว่างภาครัฐ และภาคธุรกิจ (G2B)

3. Open government หมายถึง รัฐบาลที่เปิดให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบกระบวนการ วิธีการดำเนินงาน รวมถึงเอกสารและข้อมูลต่าง ๆ ของภาครัฐ ซึ่งจะช่วยสนับสนุนการสร้างสังคมประชาธิปไตย สร้างความโปร่งใสและความเชื่อมั่นและศรัทธาของประชาชน

4. Smart government หมายถึง รัฐบาลที่มีการนำเทคโนโลยีอัจฉริยะมาปรับใช้กับการดำเนินงาน และการให้บริการต่าง ๆ ของรัฐบาล

ในปี พ.ศ. 2563 รัฐมนตรีวิษณุ เครืองาม (2563, น. 12) ได้กล่าวถึงแนวคิดการเป็นรัฐบาลดิจิทัลของ Patrick Dunleavy และคณะศาสตราจารย์มหาวิทยาลัยลอนดอน ที่กล่าวถึงแนวคิดของรัฐบาลดิจิทัลไว้ว่า เป็นการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการของรัฐ โดยใช้เทคโนโลยีในปัจจุบันเข้ามาทำให้เป็นการบริการในรูปแบบดิจิทัล โดยมีลักษณะ 3 ประการ ดังนี้

(1) Reintegration การมีส่วนร่วมของหน่วยงาน ในการดำเนินงานร่วมกันเพื่อก่อให้เกิดการทำงานที่ดีและมีประสิทธิภาพของภาครัฐ

(2) Needs-based holism การที่ภาครัฐมีความเข้าใจในการให้บริการสาธารณะรูปแบบใหม่ ที่ให้ความสำคัญจากความต้องการของประชาชนเป็นแกนหลัก

(3) Digitalization การนำระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีดิจิทัลมาพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงาน โดยเปลี่ยนรูปแบบการทำงานที่เน้นการเชื่อมโยงของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อลดความซ้ำซ้อนของขั้นตอน

พิมพ์ลิขิต แก้วหานาม และคณะ (2565, น. 14) ได้กล่าวถึงความหมายของ “รัฐบาลดิจิทัล” ในปี พ.ศ. 2565 ว่า “รัฐบาลดิจิทัล” (Digital government) หมายถึง การออกแบบและการปรับเปลี่ยนรูปแบบบริการของรัฐ โดยอาศัยข้อมูลดิจิทัลในการสร้างบริการของรัฐในรูปแบบใหม่ ผ่านเทคโนโลยี Mobile Social Cloud Technology ในยุคอินเทอร์เน็ต โดยมีลักษณะ 3 ประการ ได้แก่

(1) Reintegration เป็นการบูรณาการการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเข้าด้วยกัน เพื่อให้เกิดการกำกับควบคุมการบริหารภาครัฐอย่างมีประสิทธิภาพ

(2) Needs-based holism เป็นการปรับปรุงองค์กรภาครัฐเพื่อให้เกิดการให้บริการสาธารณะที่ให้ความสำคัญต่อการนำความต้องการของพลเมืองมาเป็นศูนย์กลาง

(3) Digitalization เป็นการนำระบบบริหารสารสนเทศมาใช้อย่างเต็มศักยภาพ รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการสื่อสารผ่านทางอินเทอร์เน็ตที่จะเข้ามาแทนที่วิธีการทำงานแบบเดิม

สามารถกล่าวได้โดยสรุปคือ รัฐบาลดิจิทัลเป็นการนำดิจิทัลเทคโนโลยีมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการยกระดับการทำงานภาครัฐให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างบริการสาธารณะที่มีคุณค่าสู่ประชาชนด้วยการบริหารจัดการการทำงานอย่างเป็นระบบแบบแผนและพึ่งพากันจากทุกภาคส่วน ทั้งหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานอิสระ ภาคธุรกิจ ภาคประชาชน และปัจเจกบุคคลที่มีบทบาทในฐานะของผู้ให้บริการและผู้รับบริการ รวมถึงมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์สาระที่จำเป็นและสำคัญต่อการให้บริการของภาครัฐ



จากแนวคิดหรือนโยบายการปรับเปลี่ยนเพื่อการเป็นรัฐบาลดิจิทัล ที่เป็นการให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทปัจจุบัน โดยการนำเทคโนโลยีเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ เพื่อให้เป็นรัฐบาลดิจิทัลโดยสมบูรณ์นั้น สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) จึงได้กำหนดแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566-2570 ที่มีวัตถุประสงค์หลัก 3 ประการ (สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล, 2566) ได้แก่

(1) เพื่อพัฒนาบริการสาธารณะของรัฐให้มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ สามารถอำนวยความสะดวกในการให้บริการโดยได้รับการยอมรับจากประชาชน

(2) เพื่อเป็นแนวทางสนับสนุนให้หน่วยงานภาครัฐยกระดับการบริหารจัดการและการดำเนินงาน โดยการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้เกิดความยืดหยุ่นคล่องตัว และมีการบูรณาการร่วมกันอย่างกลมกลืน เปิดเผย โปร่งใส ตรวจสอบได้ และสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน

(3) เพื่อเป็นกรอบทิศทางให้หน่วยงานภาครัฐจัดทำแผนดำเนินงานที่สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 และสร้างความต่อเนื่องในการพัฒนาเพื่อให้รัฐบาลของประเทศไทยเป็นรัฐบาลดิจิทัลโดยสมบูรณ์

ซึ่งแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลนี้ ได้ถูกกำหนดเพื่อเป็นการยกระดับภาครัฐของไทย เพื่อเป้าหมายการให้บริการที่ตอบสนองต่อประชาชน และลดความเหลื่อมล้ำ เป็นการเพิ่มความสามารถและศักยภาพในการแข่งขันของภาคธุรกิจ สร้างความโปร่งใส โดยเน้นการเปิดเผยข้อมูลแก่ประชาชน โดยไม่ต้องร้องขอและเป็นการสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2566-2570 จึงกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาของรัฐบาลไว้ 4 ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย

ยุทธศาสตร์ที่ 1: ยกระดับการเปลี่ยนผ่านดิจิทัลภาครัฐ เพื่อการบริหารงานที่ยืดหยุ่น คล่องตัว และขยายสู่หน่วยงานภาครัฐระดับท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ที่ 2: พัฒนาบริการที่สะดวกและเข้าถึงง่าย

ยุทธศาสตร์ที่ 3: สร้างมูลค่าเพิ่มและอำนวยความสะดวกแก่ภาคธุรกิจ

ยุทธศาสตร์ที่ 4: ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน และเปิดเผยข้อมูลเปิดภาครัฐ และจากการปรับตัวของรัฐเพื่อการเป็นรัฐบาลดิจิทัล

2.3.2 นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561 - 2580)

จากการที่เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาท โลกในปัจจุบันเกิดการเปลี่ยนแปลงเข้าสู่ยุคระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลและเกิดการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างรูปแบบกิจกรรมทางเศรษฐกิจ กระบวนการผลิต การค้า การบริการ และกระบวนการอื่น ๆ ทางสังคม การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลก็ถูกเปลี่ยนแปลงไปอย่างสิ้นเชิง จึงทำให้ประเทศไทยต้องนำเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาประเทศ จึงทำเกิดนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมที่เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล และมุ่งเน้นการพัฒนาในระยะยาวอย่างยั่งยืนให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จึงได้กำหนดภูมิทัศน์ดิจิทัลหรือทิศทางการพัฒนาและเป้าหมายออกเป็น 4 ระยะ ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอย่างรวดเร็ว และกำหนดกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนที่สำคัญ 6 ยุทธศาสตร์ (ประกาศ เรื่องนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจสังคม, 2562) ได้แก่

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลประสิทธิภาพสูงให้ครอบคลุมทั่วประเทศ มุ่งพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลประสิทธิภาพสูง ที่มีประโยชน์และประชาชนสามารถเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลาโดยกำหนดให้เทคโนโลยีมีความเร็วรองรับกับความต้องการและให้มีราคาค่าบริการที่ไม่เป็นอุปสรรคในการเข้าถึงบริการของประชาชน ทั้งนี้ ในระยะยาว อินเทอร์เน็ตความเร็วสูงจะเป็นโครงสร้างพื้นฐานของสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานต่าง ๆ เช่นเดียวกับ ไฟฟ้า น้ำประปา หรือถนน ที่สามารถรองรับการเชื่อมต่อของทุกคนและทุกสิ่งประกอบด้วยแผนงานเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 4 ด้าน ดังนี้

1. พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงให้ครอบคลุมทั่วประเทศ
2. ผลักดันให้ประเทศไทยเป็นหนึ่งในศูนย์กลางการเชื่อมต่อและแลกเปลี่ยนข้อมูลของอาเซียน
3. จัดให้มีนโยบายและแผนบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐาน คลื่นความถี่ และการหลอมรวมของเทคโนโลยีในอนาคต
4. ปรับรัฐวิสาหกิจโทรคมนาคมให้เหมาะสมกับสถานการณ์และความก้าวหน้าของอุตสาหกรรมดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล กระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศ โดยผลักดันให้ภาคธุรกิจไทยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการลดต้นทุนการผลิต ผลิตสินค้าและบริการ เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ ตลอดจนพัฒนาไปสู่การแข่งขันเชิงธุรกิจรูปแบบใหม่ ในระยะยาว โดยสร้างระบบนิเวศสำหรับธุรกิจดิจิทัล ที่เป็นการเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของภาคธุรกิจไทย เพื่อการขยายฐานเศรษฐกิจและอัตราการจ้างงานภายในประเทศ ประกอบด้วยแผนงานเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 4 ด้าน ดังนี้

1. เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของภาคธุรกิจ เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันด้วยการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลปฏิรูปการทำธุรกิจตลอดห่วงโซ่มูลค่า
2. เพิ่มโอกาสทางอาชีพเกษตรและการค้าขายสินค้าของชุมชนผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล โดยดำเนินการร่วมกันระหว่างหน่วยงานจากทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน
3. เร่งสร้างธุรกิจเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Technology Startup) เพื่อให้เป็นฟันเฟืองสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจดิจิทัล
4. พัฒนาอุตสาหกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลให้มีความเข้มแข็งและสามารถแข่งขันได้ในอนาคต

ยุทธศาสตร์ที่ 3 สร้างสังคมคุณภาพที่ทั่วถึงเท่าเทียมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล โดยการสร้างประเทศไทยเพื่อให้ความสำคัญแก่ประชาชนทุกกลุ่ม โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มเกษตรกร ผู้ที่อาศัยในชุมชนห่างไกล ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาสและคนพิการ ให้สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากบริการต่าง ๆ ของรัฐผ่านเทคโนโลยี โดยให้ข้อมูลองค์ความรู้ระดับประเทศและระดับท้องถิ่นในรูปแบบดิจิทัล ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้สามารถใช้



ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลได้ง่าย สะดวก สามารถรู้เท่าทันข่าวสาร รวมถึงมีทักษะในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีดิจิทัลอย่างมีความรับผิดชอบต่อสังคม ประกอบด้วยแผนงานเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 5 ด้าน คือ

1. สร้างโอกาสและความเท่าเทียมในการเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสำหรับประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มผู้พิการ กลุ่มผู้ที่อยู่อาศัยในพื้นที่ห่างไกล
2. พัฒนาศักยภาพของประชาชนในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เกิดประโยชน์และสร้างสรรค์รวมถึงความสามารถในการคิดวิเคราะห์ และแยกแยะข้อมูลข่าวสารในสังคมดิจิทัลที่เปิดกว้างและเสรี
3. สร้างสื่อ คลังสื่อ และแหล่งเรียนรู้ดิจิทัล เพื่อการเรียนรู้ตลอดชีวิต ที่ประชาชนเข้าถึงได้อย่างสะดวก ผ่านทั้งระบบโทรคมนาคม ระบบแพร่ภาพกระจายเสียง และสื่อหลอมรวม
4. เพิ่มโอกาสในการเรียนรู้ และได้รับบริการการศึกษาที่มีมาตรฐานของนักเรียนและประชาชนแบบทุกวัย ทุกที่ ทุกเวลา ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล
5. เพิ่มโอกาสการได้รับบริการทางการแพทย์และสุขภาพที่ทันสมัย ทัวถึง และเท่าเทียม รองรับบริการเข้าสู่สังคมสูงวัยด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล มุ่งใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐทั้งส่วนกลางและภูมิภาค ให้เกิดบริการภาครัฐในรูปแบบดิจิทัลที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้ โดยไม่มีข้อจำกัด ทางกายภาพ พื้นที่ และภาษา ที่เป็นการหลอมรวมการทำงานของภาครัฐเสมือนเป็นองค์กรเดียว ประกอบด้วยแผนงานเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 4 ด้าน ดังนี้

1. จัดให้มีบริการอัจฉริยะ (Smart Service) ที่ขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชนหรือผู้ใช้บริการ (Citizen Driven)
2. ปรับเปลี่ยนการทำงานของภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ให้มีประสิทธิภาพและมีธรรมาภิบาล
3. สนับสนุนให้มีการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ตามมาตรฐาน Open data และส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนและภาคธุรกิจ
4. พัฒนาแพลตฟอร์มบริการพื้นฐาน (Government service platform) เพื่อรองรับการพัฒนาต่อยอดแอปพลิเคชันหรือบริการรูปแบบใหม่

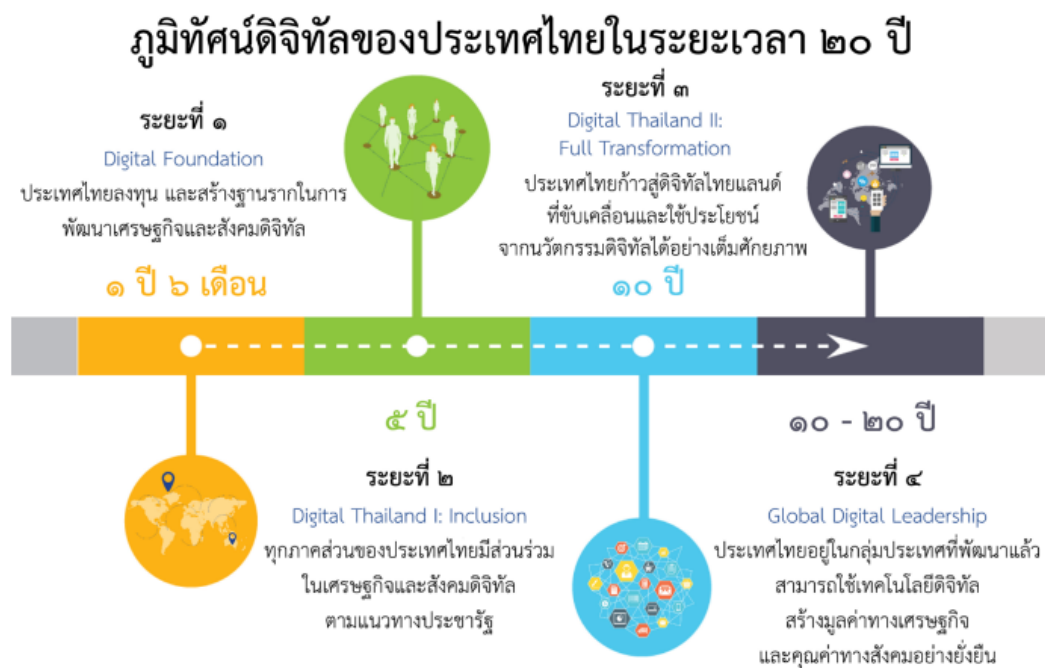
ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล เป็นการให้ความสำคัญกับการพัฒนากำลังคน วัยทำงานทุกสาขาอาชีพ ทั้งบุคลากรภาครัฐและภาคเอกชน ให้มีความสามารถสร้างสรรค์และใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างชาญฉลาดในการประกอบอาชีพ ซึ่งประกอบด้วยแผนงานเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 3 ด้าน ดังนี้

1. พัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลให้แก่บุคลากรในตลาดแรงงาน ที่รวมถึงบุคลากรภาครัฐ ภาคเอกชน บุคลากรทุกสาขาอาชีพ และบุคลากรทุกช่วงวัย
2. ส่งเสริมการพัฒนาทักษะความเชี่ยวชาญเทคโนโลยีเฉพาะด้านให้กับบุคลากรในสาขาอาชีพด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ที่ปฏิบัติงานในภาครัฐและเอกชน เพื่อรองรับความต้องการในอนาคต

3. พัฒนาผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศให้สามารถวางแผนการนำเทคโนโลยีดิจิทัลไปพัฒนาภารกิจ ตลอดจนสามารถสร้างคุณค่าจากข้อมูลขององค์กร

ยุทธศาสตร์ที่ 6 สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยี มุ่งเน้นการมีกฎหมาย ระเบียบ กติกาและมาตรฐานที่มีประสิทธิภาพ ทันสมัย และสอดคล้องกับหลักเกณฑ์สากล เพื่ออำนวยความสะดวก ลดอุปสรรคเพิ่มประสิทธิภาพในการประกอบกิจกรรมและทำธุรกรรมออนไลน์ต่าง ๆ รวมถึงสร้างความมั่นคงปลอดภัยและความเชื่อมั่น ตลอดจนคุ้มครองสิทธิให้แก่ผู้ใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล ประกอบด้วยแผนงานเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ 3 ด้าน ดังนี้

1. กำหนดมาตรฐาน กฎ ระเบียบ และกติกาด้านดิจิทัลให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพ
2. ปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลให้มีความทันสมัย สอดคล้องต่อพลวัตของเทคโนโลยีดิจิทัลและบริบทของสังคม
3. สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและการทำธุรกรรมออนไลน์ ด้วยการสร้างความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศและการสื่อสาร



ภาพที่ 2.4 ภาพแสดงภูมิทัศน์ดิจิทัลของประเทศไทยในระยะเวลา 20 ปี

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561-2580)



ภาพที่ 2.5 ภาพแสดงยุทธศาสตร์การพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561-2580)

2.3.3 การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อรองรับการเป็นรัฐบาลดิจิทัล

เพื่อการสร้างและพัฒนากำลังคนภาครัฐในด้านดิจิทัล เพื่อการสนับสนุนการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนจึงกำหนดทักษะด้านดิจิทัลที่ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐพึงมี โดยทักษะที่ควรต้องให้การส่งเสริมและพัฒนาแบ่งเป็น 5 มิติการเรียนรู้ ใน 7 กลุ่มทักษะ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2560) ดังนี้

มิติที่ 1 การรู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยีเป็น

ประกอบด้วย 1 กลุ่มทักษะ ได้แก่ กลุ่มทักษะด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (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 กลุ่มทักษะ ได้แก่ กลุ่มทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology Skill Set) และกลุ่มทักษะด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Digital Process and Service Design Skill Set)

มิติที่ 4 ใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผน บริหารจัดการ และนำองค์กร

ประกอบด้วย 2 กลุ่มทักษะ ได้แก่ กลุ่มทักษะด้านการจัดโครงการและการบริหารกลยุทธ์ (Project and Strategic Management Skill Set) และกลุ่มทักษะด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership Skill Set)

มิติที่ 5 ใช้ดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์

ประกอบด้วย 1 กลุ่มทักษะ ได้แก่ ความสามารถในการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation)

ทั้งนี้ จากมิติการเรียนรู้ทักษะด้านดิจิทัลทั้ง 5 มิติที่ประกอบด้วยกลุ่มทักษะทั้ง 7 กลุ่มสามารถแบ่งหน่วยความสามารถทั้งหมด 39 หน่วย ตามรายละเอียดได้ดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 2.1** ตารางแสดงทักษะด้านดิจิทัลแบ่งกลุ่มตาม 5 มิติการเรียนรู้ใน 7 กลุ่มทักษะ

มิติที่ 1 การรู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยีเป็น	
ทักษะที่ 1	ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)
ความสามารถ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เข้าถึงและตระหนักดิจิทัล               <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 การใช้งานคอมพิวเตอร์</li> <li>1.2 การใช้งานอินเทอร์เน็ต</li> <li>1.3 การใช้งานเพื่อความมั่นคงปลอดภัย</li> </ol> </li> <li>2. ใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน               <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1 การใช้โปรแกรมประมวลผลคำ</li> <li>2.2 การใช้โปรแกรมตารางคำนวณ</li> <li>2.3 การใช้โปรแกรมนำเสนอ</li> </ol> </li> <li>3. ใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน               <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1 การทำงานร่วมกันแบบออนไลน์</li> <li>3.2 การใช้โปรแกรมสร้างสื่อดิจิทัล</li> <li>3.3 การใช้ดิจิทัลเพื่อความมั่นคงปลอดภัย</li> </ol> </li> <li>4. ประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน               <ol style="list-style-type: none"> <li>4.1 การใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน</li> <li>4.2 การกำหนดการใช้งานเครื่องมือดิจิทัลอย่างถูกต้อง</li> </ol> </li> </ol>

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

มิติที่ 1 การรู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยีเป็น	
ทักษะที่ 1	ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy)
ความสามารถ	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. หน่วยความสามารถผลิตชุดข้อมูลเพื่อการบริหารสาธารณะ               <ol style="list-style-type: none"> <li>5.1 ระบุข้อสนเทศที่เปิดเผยได้ และเป็นไปตามหลักการและกฎหมายที่กำหนด</li> <li>5.2 จัดทำข้อสนเทศให้อยู่ในรูปแบบมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูล</li> </ol> </li> <li>6. หน่วยความสามารถใช้ข้อมูลระหว่างหน่วยงาน               <ol style="list-style-type: none"> <li>6.1 วิเคราะห์ความเป็นไปได้ในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน</li> <li>6.2 กำหนดวิธีแปลงข้อมูลของหน่วยงานไปสู่รูปแบบมาตรฐาน</li> <li>6.3 ควบคุมคุณภาพสารสนเทศ</li> </ol> </li> <li>7. หน่วยความสามารถใช้โปรแกรมดิจิทัลเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับงานประจำ               <ol style="list-style-type: none"> <li>7.1 กำหนดข้อมูลนำเข้า</li> <li>7.2 กำหนดรูปแบบสมการ/แนวทางวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมดิจิทัล</li> <li>7.3 กำหนดรูปแบบการแสดงผลลัพธ์ของการวิเคราะห์ข้อมูล</li> <li>7.4 จัดทำข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการทำงานของหน่วยงานจากข้อมูลสารสนเทศ</li> </ol> </li> </ol>
มิติที่ 2 เข้าใจนโยบาย กฎหมาย และมาตรฐาน	
ทักษะที่ 2	ความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐาน การจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard, and Compliance)
ความสามารถ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล และหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัล               <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 อธิบายกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาลและหลักปฏิบัติด้านดิจิทัลที่เกี่ยวข้องได้</li> <li>1.2 นำกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาลและหลักปฏิบัติด้านดิจิทัลไปใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง</li> </ol> </li> <li>2. กำกับและตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล และหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัล               <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1 กำหนดประเด็นตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาลและหลักปฏิบัติดิจิทัล</li> <li>2.2 ติดตามตรวจสอบและทำข้อสรุป</li> </ol> </li> <li>3. ประยุกต์ใช้กรอบการดำเนินงานร่วมกันสำหรับพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์               <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1 จัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อบูรณาการกระบวนการและข้อมูลที่แยกส่วน</li> <li>3.2 จัดทำสถาปัตยกรรมระบบตามกรอบการดำเนินงานร่วมกันสำหรับพัฒนาธรรมาภิบาลอิเล็กทรอนิกส์</li> </ol> </li> </ol>

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

มิติที่ 2 เข้าใจนโยบาย กฎหมาย และมาตรฐาน	
ทักษะที่ 2	ความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐาน การจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard, and Compliance)
ความสามารถ	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. ปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง               <ol style="list-style-type: none"> <li>4.1 กำหนดระดับการให้บริการดิจิทัลแบบเชื่อมโยง</li> <li>4.2 ติดตาม ประเมินระดับบริการแก่ผู้รับบริการ</li> </ol> </li> <li>5. บริหารความเสี่ยงดิจิทัล               <ol style="list-style-type: none"> <li>5.1 ประเมินความเสี่ยงดิจิทัลในกระบวนการทำงาน</li> <li>5.2 จัดการความเสี่ยงดิจิทัล</li> </ol> </li> <li>6. จัดทำ แก้ไขเพิ่มเติม หรือยกเลิกกฎหมายเพื่อการปรับเปลี่ยนไปสู่รัฐบาลดิจิทัล               <ol style="list-style-type: none"> <li>6.1 วิเคราะห์กฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการบูรณาการดำเนินงานร่วมกัน</li> <li>6.2 ประเมินความเป็นไปได้ของการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานร่วมกัน</li> <li>6.3 เสนอร่างกฎหมายต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</li> </ol> </li> </ol>
มิติที่ 3 ใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา	
ทักษะที่ 3	ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology)
ความสามารถ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนผ่านสู่องค์กรดิจิทัล               <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 เลือกใช้เทคโนโลยีดิจิทัล</li> <li>1.2 ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัล</li> <li>1.3 บำรุงรักษาเทคโนโลยีดิจิทัลให้มีความต่อเนื่อง</li> </ol> </li> <li>2. จัดทำสถาปัตยกรรมองค์กรเพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล               <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1 ศึกษาองค์ประกอบของสถาปัตยกรรมองค์กรปัจจุบัน</li> <li>2.2 จัดทำแบบสถาปัตยกรรมองค์กรเป้าหมาย</li> </ol> </li> <li>3. กำกับการใช้งานสถาปัตยกรรมองค์กร               <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1 เตรียมการใช้งานสถาปัตยกรรมองค์กร</li> <li>3.2 ควบคุมการใช้งานสถาปัตยกรรมองค์กร</li> </ol> </li> <li>4. บริการเทคโนโลยีดิจิทัล               <ol style="list-style-type: none"> <li>4.1 ให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัล</li> <li>4.2 พัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลสำหรับบุคลากรขององค์กร</li> </ol> </li> </ol>

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

มิติที่ 3 ใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา	
ทักษะที่ 3	ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology)
ความสามารถ	<p>5. พัฒนาแผนบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยและความต่อเนื่องการให้บริการแบบดิจิทัล</p> <p>5.1 จัดการความมั่นคงปลอดภัย</p> <p>5.2 พัฒนาแผนการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร</p> <p>6. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อตีความและหาข้อสรุปที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจ</p> <p>6.1 กำหนดขอบเขตการวิเคราะห์ข้อมูล</p> <p>6.2 จัดเตรียมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิเคราะห์</p> <p>6.3 วิเคราะห์และตีความข้อมูล</p> <p>6.4 จัดเตรียมหลักปฏิบัติที่ดีเพื่อสร้างธรรมาภิบาลสำหรับทรัพย์สินข้อมูล</p> <p>7. พัฒนาซอฟต์แวร์ตามแนวทางพลวัตรปรับต่อเนื่อง</p> <p>7.1 จัดการผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการพัฒนาซอฟต์แวร์</p> <p>7.2 จัดทำแผนการพัฒนาซอฟต์แวร์แบบพลวัตรปรับต่อเนื่อง</p> <p>7.3 จัดทำซอฟต์แวร์ ตามแนวทางพลวัตรปรับต่อเนื่อง</p> <p>7.4 ตรวจสอบควบคุมคุณภาพซอฟต์แวร์</p>
ทักษะที่ 4	ความสามารถด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Digital Process and Service Design)
ความสามารถ	<p>1. กำหนดกรอบการให้บริการแบบเชื่อมโยง และเทคนิคการออกแบบกระบวนการ</p> <p>1.1 ระบุประเด็นปัญหา และผลกระทบของปัญหาของกระบวนการทำงานและการให้บริการแบบแยกส่วน</p> <p>1.2 ระบุแนวทางในการแก้ปัญหาและกำหนดกรอบการให้บริการดิจิทัลแบบเชื่อมโยง</p> <p>2. วางกลยุทธ์การให้บริการสมาร์ตดิจิทัลและนำสู่การปฏิบัติ</p> <p>2.1 จัดทำแผนที่นำทางบริการดิจิทัลแบบเชื่อมโยง</p> <p>2.2 สื่อสารประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแบบเชื่อมโยง</p> <p>2.3 ขับเคลื่อนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการสู่การปฏิบัติ</p>



ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

มิตินี้ 3 ใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา	
ทักษะที่ 4	ความสามารถด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัลเพื่อการพัฒนาคุณภาพงานภาครัฐ (Digital Process and Service Design)
ความสามารถ	<p>3. ออกแบบนวัตกรรมบริการ</p> <p>3.1 เข้าใจและอธิบายประสบการณ์ของผู้รับบริการได้ตลอดกระบวนการบริการแบบเชื่อมโยง</p> <p>3.2 ระบุองค์ประกอบของการออกแบบบริการเพื่อความสมบูรณ์ของการให้บริการ</p> <p>3.3 สร้างพิมพ์เขียวบริการสำหรับพัฒนานวัตกรรมบริการ</p> <p>4. สร้างเครือข่ายเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการดิจิทัล</p> <p>4.1 กำหนดเป้าหมายของการดำเนินการร่วมกัน</p> <p>4.2 กำหนดกรอบการดำเนินงานร่วมกัน</p> <p>5. สร้างนวัตกรรมบริการแทนที่ใช้การได้และสำเร็จได้ในระยะเวลาสั้นและใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด</p> <p>5.1 ออกแบบกระบวนการทำงานของบริการดิจิทัล</p> <p>5.2 ออกแบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการ</p> <p>5.3 ออกแบบองค์กรสำหรับการให้บริการ</p> <p>5.4 พัฒนานวัตกรรมบริการดิจิทัล ด้วยเทคนิคพลวัตรปรับต่อเนื่อง</p> <p>6. ปรับปรุงกระบวนการงานและพัฒนานวัตกรรมบริการเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง</p> <p>6.1 ประเมินความคิดเห็นของผู้รับบริการ</p> <p>6.2 จัดทำข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงบริการ</p> <p>6.3 ถอดองค์ความรู้เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ</p> <p>7. บริหารจัดการประสิทธิภาพการให้บริการและการทำงานดิจิทัล</p> <p>7.1 กำหนดวิธีการวัดประสิทธิภาพการให้บริการดิจิทัล</p> <p>7.2 รวบรวมผลลัพธ์ของจุดให้บริการย่อยต่าง ๆ</p> <p>7.3 วิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการดิจิทัล</p> <p>7.4 กำหนดแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพบริการดิจิทัล</p>

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

มิติที่ 4 ใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผน บริหารจัดการ และนำองค์กร	
ทักษะที่ 5	ความสามารถด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic and Project Management)
ความสามารถ	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. กำหนดทิศทางนโยบายและยุทธศาสตร์เพื่อพัฒนาองค์กรดิจิทัลที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานข้ามหน่วยงาน               <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1 วิเคราะห์ความพร้อมของการปรับสู่องค์กรดิจิทัล</li> <li>1.2 จัดทำนโยบาย และยุทธศาสตร์ดิจิทัลสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ระดับชาติและแผนยุทธศาสตร์หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</li> </ol> </li> <li>2. ออกแบบองค์กรดิจิทัล               <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1 วิเคราะห์องค์กรปัจจุบันเปรียบเทียบกับองค์กรดิจิทัลอนาคต</li> <li>2.2 ออกแบบส่วนประกอบขององค์กรดิจิทัล</li> <li>2.3 ส่งมอบพิมพ์เขียวองค์กรดิจิทัล</li> </ol> </li> <li>3. จัดเตรียมทรัพยากรเพื่อการบูรณาการสำหรับองค์กรดิจิทัล               <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1 จัดทำแผนลงทุนทรัพยากร</li> <li>3.2 ให้การสนับสนุนทรัพยากร</li> <li>3.3 จัดการทรัพยากรให้บรรลุตามยุทธศาสตร์องค์กรดิจิทัล</li> </ol> </li> <li>4. ริเริ่มและวางแผนโครงการภายใต้รัฐบาลดิจิทัล               <ol style="list-style-type: none"> <li>4.1 กำหนดเป้าประสงค์ของโครงการ</li> <li>4.2 จัดการผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับโครงการ</li> <li>4.3 จัดทำกฎบัตรโครงการ</li> <li>4.4 วางแผนการดำเนินโครงการ</li> <li>4.5 จัดทำงบประมาณโครงการและการนำระบบดิจิทัลไปใช้</li> <li>4.6 วางแผนจัดการการสื่อสารโครงการ</li> <li>4.7 วางแผนจัดการความเสี่ยงโครงการ</li> <li>4.8 จัดทำแผนควบคุมคุณภาพของโครงการ</li> </ol> </li> <li>5. ดำเนินโครงการและควบคุมโครงการดิจิทัล               <ol style="list-style-type: none"> <li>5.1 ควบคุมและประกันคุณภาพโครงการ</li> <li>5.2 บริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น</li> <li>5.3 ติดตามผลและควบคุมการดำเนินการโครงการ</li> <li>5.4 ควบคุมการเปลี่ยนแปลงขอบเขตโครงการ</li> </ol> </li> </ol>

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

<b>มิติที่ 4 ใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผน บริหารจัดการ และนำองค์กร</b>	
ทักษะที่ 5	ความสามารถด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic and Project Management)
ความสามารถ	6. ทบทวนโครงการและปิดโครงการ 6.1 ตรวจสอบงานส่งมอบตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ 6.2 ประเมินและสรุปผลสำเร็จของโครงการเพื่อใช้อ้างอิงในโครงการต่อไป 6.3 จัดทำงบประมาณบำรุงรักษา
ทักษะที่ 6	ความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership)
ความสามารถ	1. นำการพัฒนาคนพันธุ์ใหม่สำหรับพัฒนาองค์กรดิจิทัล 1.1 กำหนดแนวทางการบ่มเพาะคนพันธุ์ใหม่ที่ทำงานแบบดิจิทัล 1.2 พัฒนาคนพันธุ์ใหม่ที่พร้อมปรับเปลี่ยนสู่วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัล 1.3 มีเทคนิคและรูปแบบการรักษาคนพันธุ์ใหม่ 2. นำการพัฒนาการทำงานร่วมกันเป็นทีมแบบข้ามหน่วยงาน 2.1 สร้างและบริหารทีมทำงานจากหลายหน่วยงานที่มีระดับทักษะดิจิทัลที่ต่างกัน 2.2 สร้างกลไกสนับสนุนการทำงานแบบดิจิทัลและแบบบูรณาการ 3. เก่งกระบวนงาน เข้าใจองค์กรดิจิทัล และสื่อสารต่อยอดการเปลี่ยนแปลง 3.1 นำการเปลี่ยนแปลงกระบวนงานสู่การบูรณาการและกระบวนงานอัตโนมัติ 3.2 กำหนดกรอบการทำงานองค์กรดิจิทัล 3.3 สื่อสารและขับเคลื่อนการบูรณาการการทำงานและข้อมูลที่สอดคล้องกับเป้าหมายและนโยบายองค์กรดิจิทัล
<b>มิติที่ 5 ใช้ดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์</b>	
ทักษะที่ 7	ความสามารถด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation)
ความสามารถ	1. ขับเคลื่อนการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล 1.1 กำหนดเป้าหมายและแผนงานการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล 1.2 สร้างกลยุทธ์เพื่อเปลี่ยนผ่านสู่วัฒนธรรมการทำงานแบบดิจิทัล 1.3 สร้างทีมผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มองปัญหาแบบองค์รวม โดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า 1.4 สร้างความมีส่วนร่วมและหลักคิดของผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล 1.5 สร้างกลไกและทำให้การขับเคลื่อนสู่รัฐบาลดิจิทัลเป็นหลักปฏิบัติในระดับองค์กร

ตารางที่ 2.1 (ต่อ)

มิติที่ 5 ใช้ดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์	
ทักษะที่ 7	ความสามารถด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation)
ความสามารถ	<p>2. บริหารจัดการกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล</p> <p>2.1 ส่งเสริมและผลักดันให้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและรูปแบบการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล</p> <p>2.2 พัฒนาศักยภาพผู้ที่เกี่ยวข้องตลอดกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่การทำงานแบบดิจิทัล</p> <p>2.3 กำกับติดตามกระบวนการเปลี่ยนแปลงสู่การทำงานแบบดิจิทัลและรับฟังความคิดเห็นจากผู้ที่เกี่ยวข้อง</p> <p>2.4 คาดการณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตและบริหารจัดการเพื่อลดความเสี่ยง</p> <p>3. สนับสนุนการปรับเปลี่ยนสู่องค์กรดิจิทัลได้อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน</p> <p>3.1 เก็บเกี่ยวความรู้ แนวปฏิบัติที่ดีและผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสู่องค์กรดิจิทัล</p> <p>3.2 ปรับเปลี่ยนรูปแบบแผนกลยุทธ์ขององค์กรให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร</p>

## 2.4 ข้อมูลทั่วไปของสำนักงาน กสทช.

### 2.4.1 ข้อมูลทั่วไปของสำนักงาน กสทช.

สำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรอิสระของรัฐ ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 อันเป็นกฎหมายที่ตราขึ้นให้เป็นไปตามมาตรา 60 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ที่บัญญัติว่า "คลื่นความถี่ที่ใช้ในการส่งวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และโทรคมนาคมเป็นทรัพยากรสื่อสารของชาติเพื่อประโยชน์สาธารณะ ให้มีองค์กรของรัฐที่เป็นอิสระองค์กรหนึ่งทำหน้าที่จัดสรรคลื่นความถี่ตามวรรคหนึ่ง และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ"

กสทช. มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน โดยมีสำนักงาน กสทช. เป็นหน่วยงานธุรการ ซึ่งได้รับโอนบรรดากิจการ ทรัพย์สิน สิทธิ หน้าที่ หนี้ พนักงานและลูกจ้างและเงินงบประมาณมาจากสำนักงาน กทช. ตั้งแต่วันที่ 20 ธันวาคม 2553 เป็นต้นมา และในระหว่างที่การแต่งตั้ง

กสทช. ยังไม่แล้วเสร็จ กฎหมายกำหนดให้คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือ กทช. ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะ กสทช. ไปพลางก่อนตามบทเฉพาะกาล

เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม 2554 ประเทศไทยก็ได้มีคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือ กสทช. จำนวน 11 ท่าน ประกอบด้วยผู้เชี่ยวชาญจากสาขาต่าง ๆ ที่ผ่านการสรรหาและคัดเลือกมาอย่างเข้มข้น ก่อนที่วุฒิสภาจะมีมติเลือกภายในกรอบเวลาที่กฎหมายกำหนด จนได้รับพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งให้เข้ามาดำรงตำแหน่ง กสทช. เพื่อมีอำนาจในการกำกับดูแลกิจการสื่อสารของประเทศอย่างเต็มรูปแบบได้ในที่สุด และเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติการกิจกฎหมายกำหนดให้มีคณะกรรมการย่อย 2 คณะ ปฏิบัติการแทน กสทช. ในด้านที่เกี่ยวข้อง กล่าวคือ “คณะกรรมการกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ หรือ กสท.” ปฏิบัติการแทนในส่วนภารกิจเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการกระจายเสียงและกิจการโทรทัศน์ และ “คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคม หรือ กทค.” ปฏิบัติการแทนในส่วนภารกิจเกี่ยวกับการกำกับดูแลกิจการโทรคมนาคม และเนื่องจากทั้ง กสท. และ กทค. เป็นคณะกรรมการย่อยใน กสทช. การกำหนดนโยบายและตัดสินใจในเรื่องสำคัญ ยังต้องเป็นการตัดสินใจร่วมกันของ กสทช. ทั้ง 11 คน และใช้บุคลากรของสำนักงาน กสทช. ซึ่งมีเลขาธิการ กสทช. เป็นผู้ดูแลในการสนับสนุนการขับเคลื่อนภารกิจ

ดังนั้น จึงสามารถกล่าวได้ว่า การจัดสรรคลื่นความถี่และการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมของประเทศไทย ได้เข้าสู่ระบบการกำกับดูแลโดย กสทช. อันจะนำมาซึ่งประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและก่อให้เกิดการแข่งขันโดยเสรีและเป็นธรรม

### วิสัยทัศน์

สำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรชั้นนำในระดับอาเซียนในการกำกับดูแลและพัฒนากิจการสื่อสารเพื่อการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน

### พันธกิจ

สำนักงาน กสทช. ทำหน้าที่สนับสนุน กสทช. ในการบริหารคลื่นความถี่และสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม และการกำกับดูแลการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม กิจการดาวเทียม กิจการวิทยุคมนาคม อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศและประชาชน

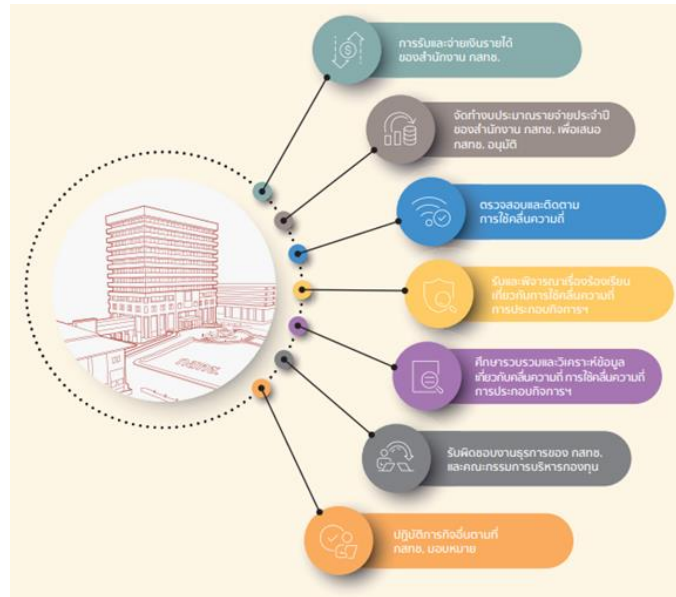
### ค่านิยมหลัก

- N Navigating to International ก้าวไกลสู่สากล
- B Building Innovation สร้างสรรค์นวัตกรรม
- T Teamwork & Transparency ทำงานเป็นทีมและโปร่งใส
- C Consistent Professionalism เชี่ยวชาญอย่างมืออาชีพ

อำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ตามมาตรา 56 และมาตรา 60 แห่งพระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้บัญญัติให้สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง

กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เป็นนิติบุคคล มีฐานะเป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดินและไม่เป็นรัฐวิสาหกิจ ตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณหรือกฎหมายอื่นและอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของประธานกรรมการ โดยให้สำนักงาน กสทช. มีเลขาธิการ กสทช. คนหนึ่งเพื่อรับผิดชอบการปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ขึ้นตรงต่อประธานกรรมการ และเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานและลูกจ้างของสำนักงาน กสทช. ประกอบกับมาตรา 57 ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- 1) รับผิดชอบในการรับและจ่ายเงินรายได้ของสำนักงาน กสทช.
- 2) จัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีของสำนักงาน กสทช. เพื่อเสนอ กสทช. อนุมัติ โดยรายจ่ายประจำปีของสำนักงาน กสทช. ให้หมายความรวมถึงรายจ่ายใด ๆ อันเกี่ยวกับการดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ของ กสทช. คณะกรรมการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน และสำนักงาน กสทช. งบประมาณรายจ่ายประจำปีดังกล่าวต้องจัดทำโดยคำนึงถึงความคุ้มค่า การประหยัด และประสิทธิภาพ รายการหรือโครงการใดที่ตั้งงบประมาณไว้แล้วและมิได้จ่ายเงินหรือก่อหนี้ผูกพันภายในปีงบประมาณนั้น ให้รายการหรือโครงการนั้นเป็นอันพับไปและให้สำนักงาน กสทช. นำส่งงบประมาณสำหรับรายการหรือโครงการดังกล่าวเป็นรายได้แผ่นดิน
- 3) ตรวจสอบและติดตามการใช้คลื่นความถี่
- 4) รับและพิจารณาเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับการใช้คลื่นความถี่ การประกอบกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม เพื่อตรวจสอบและแก้ไขปัญหาหรือเสนอความเห็นต่อ กสทช. เพื่อพิจารณาตามหลักเกณฑ์ที่ กสทช. กำหนด
- 5) ศึกษารวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคลื่นความถี่ การใช้คลื่นความถี่ การประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม
- 6) รับผิดชอบงานธุรการของ กสทช. กสท. กทค. และคณะกรรมการบริหารกองทุน
- 7) ปฏิบัติการอื่นตามที่ กสทช. กสท. และ กทค. มอบหมาย



ภาพที่ 2.6 ภาพแสดงอำนาจหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. (สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, 2565)

### โครงสร้างองค์กร

สืบเนื่องจากบทบัญญัติใน พ.ร.บ. องค์กรจัดสรรคลื่นความถี่ฯ พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม บัญญัติให้ กสทช. มีอำนาจหน้าที่ตามมาตรา 27 ในส่วนที่เกี่ยวกับกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ และ กิจการโทรคมนาคมตามลำดับ ดังนั้น สำนักงาน กสทช. จึงจัดโครงสร้างการแบ่งส่วนงานภายในตามประเภท ของภารกิจ โดยมุ่งเน้นให้สามารถรองรับภารกิจของ กสทช. ตามระเบียบ กสทช. ว่าด้วยการแบ่งส่วนงาน ภายในของสำนักงาน กสทช. พ.ศ. 2562 และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยแบ่งโครงสร้างออกเป็น 6 สายงาน สายงาน หลัก ประกอบด้วย สายงานบริหารองค์กร สายงานยุทธศาสตร์และกิจการองค์กร สายงานกิจการภูมิภาค สายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ สายงานกิจการโทรคมนาคม และสายงานวิชาการ มีจำนวนสำนัก ทั้งสิ้น 47 สำนัก 1 สถาบัน 1 ศูนย์ และ 4 สำนักงาน กสทช. ภาค และมีหน่วยงานย่อยเพื่อการกระจายการ ให้บริการจากส่วนกลางสู่ภูมิภาค คือ สำนักงาน กสทช. เขต จำนวน 21 เขต





ภาพที่ 2.7 ภาพแสดงโครงสร้างองค์กรของสำนักงาน กสทช. (สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ, 2565)

2.4.2 แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ที่สอดคล้องกับนโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

สำนักงาน กสทช. ที่เป็นองค์กรของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการกำกับดูแล ติดตาม และประเมินผลเกี่ยวกับการสื่อสารทั้งคลื่นความถี่ กิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ที่มีความเกี่ยวข้องกับการสื่อสารและเทคโนโลยีนั้น สำนักงาน กสทช. จึงตระหนักและให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว รวมถึงพัฒนาการและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสามารถสร้างการบริการของรัฐให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับนโยบายของรัฐ จึงได้มีการกำหนดแนวคิดและแนวปฏิบัติในเรื่องเกี่ยวกับเทคโนโลยี เพื่อปรับตัวและพัฒนาองค์กรให้ไปในทิศทางที่เหมาะสม ดังจะเห็นได้จากแผนยุทธศาสตร์สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 -2570) โดยมีวิสัยทัศน์ เพื่อให้สำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรกำกับดูแลชั้นนำในระดับสากล เพื่อพัฒนากิจการสื่อสารเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนและประเทศอย่างยั่งยืน ประกอบกับพันธกิจของแผนยุทธศาสตร์ที่ให้สำนักงาน กสทช. ทำหน้าที่สนับสนุนคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ในการบริหารคลื่นความถี่ และสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม และการกำกับดูแลการประกอบกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม กิจการดาวเทียม กิจการวิทยุคมนาคมอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประเทศและประชาชน โดยพันธกิจดังกล่าว ตั้งอยู่บนพื้นฐานของอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด ประกอบด้วย พระราชบัญญัติองค์กรจัดสรรคลื่นความถี่และกำกับการประกอบกิจการวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม พ.ศ. 2553 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง โดยใช้ค่านิยมหลักอันได้แก่ N – ก้าวไกลสู่สากล (Navigating to international) B - สร้างสรรค์นวัตกรรม (Building innovation) T – การทำงานเป็นทีม และโปร่งใส และ C – เชี่ยวชาญอย่างมืออาชีพ (Consistent professionalism) ที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมหลักของสำนักงาน กสทช. ทั้งนี้ เป้าประสงค์ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. จึงเน้นในการมุ่งพัฒนาสำนักงาน กสทช. ให้เป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง มีธรรมาภิบาล โปร่งใส เป็นที่เชื่อถือและพึ่งพาได้ของประชาชน และพัฒนากิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม กิจการดาวเทียม และกิจการวิทยุคมนาคมให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล

จากเป้าหมายในการมุ่งพัฒนาองค์กรเพื่อให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล และเพื่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการบริการด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม กิจการดาวเทียม และกิจการวิทยุคมนาคมให้แก่ประชาชนนั้น แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565-2570) จึงได้กำหนดปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Critical Success Factors : CSFs) ไว้ 6 ปัจจัย ได้แก่

1) ผู้บริหารสำนักงาน กสทช. มีความเข้าใจในแผนยุทธศาสตร์และเป็นผู้นำแห่งการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) สามารถกระตุ้นชี้แนะ (Encouragement) ให้บุคลากรของสำนักงาน กสทช. ปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ให้บรรลุผลสำเร็จ

2) บุคลากรทุกระดับของสำนักงาน กสทช. เป็นผู้ที่ยอมรับการเปลี่ยนแปลง สามารถปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และมีจิตใจที่เปิดกว้างยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น (Open-mindedness) รวมทั้งมุ่งมั่นปฏิบัติงานโดยยึดยุทธศาสตร์เป็นสำคัญ

3) สำนักงาน กสทช. สนับสนุนทรัพยากรที่เอื้อต่อการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อบรรลุยุทธศาสตร์อย่างเหมาะสม พอเพียง และทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

4) หน่วยงานภายในของสำนักงาน กสทช. ทุกหน่วยงาน ต้องนำแผนยุทธศาสตร์ฯ ไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดแผนการดำเนินงานประจำปีของหน่วยงาน ร่วมกับการดำเนินตามแผนแม่บทต่าง ๆ ที่แต่ละหน่วยงานจะต้องรับผิดชอบดำเนินการ

5) ทุกหน่วยงานของสำนักงาน กสทช. ต้องให้ความสำคัญกับการทำงานร่วมกันระหว่างสายงานต่าง ๆ เพื่อให้การกำกับดูแลการประกอบกิจการฯ มีความสอดคล้องและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและการดำเนินธุรกิจของผู้ประกอบกิจการฯ

6) มีการดำเนินการ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ฯ เป็นระยะ พร้อมทั้งนำผลการติดตามและประเมินผล มาศึกษาวิเคราะห์ และจัดทำแผนพัฒนาการดำเนินงาน (Improvement Plan) ของสำนักงาน กสทช. ต่อไป

ลักษณะของการเป็นองค์กรภาครัฐของสำนักงาน กสทช. ที่เป็นการให้บริการด้านกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการโทรคมนาคม กิจการดาวเทียม และกิจการวิทยุคมนาคมแก่ประชาชน การกำหนดแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 – 2570) จึงมีความสอดคล้องกับนโยบายที่นายกรัฐมนตรีและคณะรัฐมนตรีในสมัยพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา ได้แถลงต่อที่ประชุมรัฐสภา 12 นโยบายหลักและ 12 นโยบายเร่งด่วน โดยสำนักงาน กสทช. มีการดำเนินการที่สอดคล้องและขับเคลื่อนนโยบายของรัฐบาลประเด็นการพัฒนาเศรษฐกิจและความสามารถในการแข่งขันของไทย การรักษาเสถียรภาพและสิทธิในการเข้าใช้วงจรรายดาวเทียมอันเป็นสมบัติของชาติให้เกิดประโยชน์แก่ประเทศชาติและประชาชน และลงทุนในอินเทอร์เน็ตเกตเวย์ และเทคโนโลยีสื่อสารไร้สายในระบบ 5G และประเด็นนโยบายเร่งด่วนในการวางรากฐานระบบเศรษฐกิจของประเทศสู่อนาคต การสนับสนุนการลงทุน “เขตพัฒนาพิเศษภาคตะวันออก” “เขตเศรษฐกิจพิเศษ” “เมืองอัจฉริยะ” และการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานที่ทันสมัย และวางรากฐานการพัฒนาเทคโนโลยีสื่อสารไร้สายในระบบ 5G เพื่อพัฒนาทักษะผู้ประกอบการ ส่งเสริมการให้บริการสาธารณสุขและการศึกษาทางไกล ฯลฯ และเชื่อมโยงถ่ายทอดแผนระดับต่าง ๆ ดังนี้

(1) แผนระดับที่ 1 เชื่อมโยงแผนระดับชาติ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) ประกอบด้วยยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความมั่นคง ด้านการสร้างความสามารถในการ

แข่งขัน ด้านการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ด้านการสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และด้านการปรับสมดุลและพัฒนา ระบบการบริหารจัดการภาครัฐ

(2) แผนระดับที่ 2 เชื่อมโยงกับแผนระดับชาติ ได้แก่

- (2.1) แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 23 ประเด็น
- (2.2) แผนการปฏิรูปประเทศ 13 ด้าน
- (2.3) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
- (2.4) นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยความมั่นคงแห่งชาติ

(3) แผนระดับที่ 3 เชื่อมโยงกับแผนระดับชาติ ได้แก่

(3.1) นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561 – 2580) ประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่

- (3.1.1) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลประสิทธิภาพสูงให้ครอบคลุมทั่วประเทศ
- (3.1.2) ขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยเทคโนโลยี
- (3.1.3) สร้างสังคมคุณภาพที่ทั่วถึงเท่าเทียมด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล
- (3.1.4) ปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล
- (3.1.5) พัฒนากำลังคนให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล
- (3.1.6) สร้างความเชื่อมั่นในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล

(4) แผนระดับที่ 3 เชื่อมโยงกับแผนระดับหน่วยงาน ได้แก่

- (4.1) แผนแม่บทการบริหารคลื่นความถี่ (พ.ศ. 2562)
- (4.2) แผนการบริหารสิทธิในการเข้าใช้วงโคจรดาวเทียม (พ.ศ. 2563)
- (4.3) แผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2562 – 2566)
- (4.4) แผนแม่บทกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2563 – 2568)

จากการที่สำนักงาน กสทช. ตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญของเทคโนโลยี โดยการนำแนวคิดและการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี ในการกำหนดแผนกลยุทธ์การดำเนินงานของสำนักงาน เป้าประสงค์ และความสอดคล้องของแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565 - 2570) กับแผนระดับชาติ และระดับหน่วยงานที่กล่าวไปข้างต้นนั้น แผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ฉบับดังกล่าวจึงมีการถ่ายทอดยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ โดยกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์จำนวน 4 ยุทธศาสตร์ ได้แก่

- 1) ยุทธศาสตร์ที่ 1 : ยกระดับการพัฒนาธรรมาภิบาลและเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในยุคดิจิทัล
- 2) ยุทธศาสตร์ที่ 2 : พัฒนาคูคลองให้มีความเป็นเลิศในด้านการกำกับดูแลให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล

3) ยุทธศาสตร์ที่ 3 : พัฒนาขีดความสามารถการบริหารคลื่นความถี่และกิจการดาวเทียมเพื่อประโยชน์สูงสุดของประเทศชาติและประชาชน และยกระดับศักยภาพของสำนักงาน กสทช. ส่วนภูมิภาค เพื่อการกำกับดูแลและการบริการประชาชน

4) ยุทธศาสตร์ที่ 4 : พัฒนาศักยภาพในการกำกับดูแลและส่งเสริมกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมให้เหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไป

และความสำคัญของเทคโนโลยีที่มีบทบาทต่อการถ่ายทอดยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ทำให้เห็นถึงการให้ความสำคัญในเรื่องของการพัฒนาบุคลากรในด้านดิจิทัลของสำนักงาน กสทช. ที่ถูกกำหนดอยู่ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 : การพัฒนาบุคลากรให้มีความเป็นเลิศในด้านการกำกับดูแลให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล ซึ่งเป็นประเด็นยุทธศาสตร์ในมิติด้านประสิทธิผลตามพันธกิจของสำนักงาน กสทช. ที่มีเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ ดังนี้

1) บุคลากรของสำนักงาน กสทช. ทุกระดับมีขีดสมรรถนะสูงเพื่อรองรับนโยบายของ กสทช. ภารกิจตามอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบและแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน กสทช. ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล

2) ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม รวมทั้งประชาชนให้มีความรู้ในด้านที่เกี่ยวข้องให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล

จากความต้องการพัฒนาบุคลากรของสำนักงาน กสทช. ทุกระดับให้มีขีดความสามารถด้านดิจิทัล รวมถึงส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรและประชาชนให้มีความรู้ในด้านที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีในเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ที่ 2 นั้น องค์กรจึงกำหนดตัวชี้วัดเพื่อให้สามารถวัดความสำเร็จของยุทธศาสตร์ดังกล่าว 3 ตัวชี้วัด ได้แก่ 1. ระดับความสำเร็จในการพัฒนาบุคลากรของสำนักงาน กสทช. ทั้งในและต่างประเทศ 2. ระดับความสำเร็จของการพัฒนาบุคลากรในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมให้พร้อมเข้าสู่ยุคสังคมดิจิทัล 3. ระดับความสำเร็จของการเสริมสร้างสำนักงาน กสทช. ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างยั่งยืน และเพื่อให้การดำเนินการปฏิบัติตามเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ของยุทธศาสตร์ที่ 2 ประสบความสำเร็จได้นั้น ยุทธศาสตร์ที่ 2 จึงประกอบด้วยกลยุทธ์การดำเนินการ 3 กลยุทธ์ ได้แก่

กลยุทธ์ที่ 1 เพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน กสทช. ให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล

#### วัตถุประสงค์

1) เพื่อพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของสำนักงาน กสทช. ให้มีความรู้ในด้านที่เกี่ยวข้อง มีความเป็นเลิศตามภารกิจ อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ และสามารถดำเนินงานภายใต้นโยบาย กสทช. และแผนยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช. ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และพร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล

2) เพื่อส่งเสริมบุคลากรของสำนักงาน กสทช. มุ่งสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการที่สนับสนุนภารกิจของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. ในด้านต่าง ๆ และสามารถนำผลงานทางวิจัย หรือผลงานวิชาการไปพัฒนาระบบงาน หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

#### แนวทางการดำเนินงาน

- 1) จัดทำแผนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรของสำนักงาน กสทช.
- 2) ทบทวน ปรับปรุง หรือจัดหลักสูตรการฝึกอบรมของบุคลากรของสำนักงาน กสทช. ให้มีความรู้ความสามารถทันกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ และบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การทำงานแบบหลายภาระงาน (Multi-function) ทั้งที่เป็นการ Re-skill (การสร้างทักษะใหม่ที่เป็นในการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการ) และ Up-skill (การพัฒนาเพื่อยกระดับทักษะเดิมให้ดีขึ้น เพื่อรองรับการเติบโตในอนาคต)
- 3) พัฒนาสมรรถนะบุคลากรของสำนักงาน กสทช. ด้วยวิธีที่หลากหลาย เช่น เพิ่มทักษะทางด้านดิจิทัล ส่งเสริมการเรียนรู้ด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงาน
- 4) สนับสนุนทุนเพื่อพัฒนาบุคลากรของสำนักงาน กสทช. ทุกระดับ ในสาขาที่สอดคล้องกับความต้องการและทิศทางการพัฒนาของสำนักงาน กสทช.
- 5) สนับสนุนความร่วมมือทางด้านวิชาการและฝึกอบรมกับหน่วยงานต่างประเทศ
- 6) สนับสนุนให้บุคลากรของสำนักงาน กสทช. จัดทำผลงานวิจัยและผลงานทางวิชาการที่สนับสนุนภารกิจของสำนักงาน กสทช. ในด้านต่าง ๆ และนำผลงานวิจัยและผลงานทางวิชาการไปพัฒนาระบบงาน หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

กลยุทธ์ที่ 2 การเสริมสร้างสำนักงาน กสทช. ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างยั่งยืน

#### วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อยกระดับสำนักงาน กสทช. เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) โดยใช้เครื่องมือคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีพลวัตสูงและบุคลากรสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการ รวมทั้งสนับสนุนการบรรลุวิสัยทัศน์พันธกิจ และเป้าหมายขององค์กร
- 2) เพื่อส่งเสริมกิจกรรมการเรียนรู้ผ่านระบบการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรในระบบเปิด (Massive Open Online Course – MOOC)

#### แนวทางในการดำเนินงาน

- 1) ส่งเสริมบุคลากรสำนักงาน กสทช. ให้ได้รับโอกาสในการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่องและมีทัศนคติรักการเรียนรู้เพื่อเพิ่มเติมความเป็นเลิศให้กับตนเองและเพื่อเป็นทุนมนุษย์ให้องค์กร
- 2) ส่งเสริมกิจกรรมการจัดการความรู้ (Knowledge Management: KM) ของสำนักงาน กสทช. อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน เช่น การแลกเปลี่ยน การรวบรวมและการสร้างการถ่ายทอดและแบ่งปัน การจัดเก็บและการเผยแพร่ความรู้ เพื่อให้บุคลากรใช้และต่อยอดความรู้ในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล บรรลุเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งการแลกเปลี่ยน บูรณาการความรู้ที่เป็นประโยชน์จากภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง และการประยุกต์ใช้ผลงานวิจัยให้เกิดประโยชน์ รวมถึงการส่งเสริมกิจกรรมการเรียนรู้ผ่านระบบเปิด



(Massive Open Online Course – MOOC) โดยอาจเป็นระบบที่สำนักงาน กสทช. พัฒนาขึ้นมาเองหรือระบบ MOOC ที่จัดทำโดยหน่วยงานอื่น ๆ หรือการพัฒนาแบบ MOOC ร่วมกับหน่วยงานภายนอกก็ได้

3) การสร้างวัฒนธรรมหรือสภาพแวดล้อมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้เหมาะสม การสอนงาน (Coaching) และระบบพี่เลี้ยง (Mentoring) ให้กับบุคลากรที่เข้าใหม่หรือเพิ่งย้ายมาจากหน่วยอื่นในองค์กรอย่างเป็นระบบ และส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและการประสานงานอย่างมีประสิทธิภาพ

4) ขยายขีดความสามารถในการให้บริการของห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์ สำนักงาน กสทช. เพื่อเป็นแหล่งรวมข้อมูลวิชาการด้านการกำกับดูแลเพื่อให้บริการบุคลากรของสำนักงาน กสทช. รวมทั้งประชาชนและผู้เกี่ยวข้อง

5) ศึกษาความเป็นไปได้ในการพัฒนาพื้นที่สำนักงาน กสทช. (ซอยสายลม) ให้เกิดประสิทธิภาพเพื่อรองรับภารกิจของสำนักงาน กสทช. ในอนาคต

กลยุทธ์ที่ 3 พัฒนาบุคลากรในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมเพื่อให้พร้อมเข้าสู่ยุคสังคมดิจิทัล

#### วัตถุประสงค์

1) เพื่อพัฒนาบุคลากรในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม รวมทั้งประชาชนให้มีความรู้ในด้านที่เกี่ยวข้องให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล

2) เพื่อสนับสนุนการพัฒนากำลังคนด้านดิจิทัลของประเทศตามนโยบายของรัฐบาล เพื่อให้มีทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

#### แนวทางการดำเนินงาน

1) จัดทำแผนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาบุคลากรในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม รวมทั้งประชาชน ให้มีความรู้ในด้านที่เกี่ยวข้อง และมีทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของประเทศ

2) จัดหลักสูตรฝึกอบรมบุคลากรในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม ทั้งที่เป็นหลักสูตรด้านการสื่อสารโทรคมนาคมให้กับผู้บริหารระดับต้น ระดับกลางและระดับสูง ทั้งภายนอกและภายในองค์กรเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยน เสริมสร้างองค์ความรู้และพัฒนาเครือข่ายความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน รวมถึงหลักสูตรสำหรับประชาชนในแต่ละปี

3) ทรนรงค์สร้างองค์ความรู้ในสถานศึกษาทั้งในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน อาชีวศึกษาและอุดมศึกษาเพื่อสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับภารกิจของ กสทช. และสำนักงาน กสทช. เช่น การกำกับดูแล การคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งการพัฒนาทักษะดิจิทัล

4) ร่วมมือกับสถาบันการศึกษาในการจัดทำหลักสูตรอบรมที่สอดคล้องกับความต้องการของสำนักงาน กสทช. และหรือสอดคล้องกับการพัฒนากำลังคนด้านดิจิทัลของประเทศ



## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อารีรัตน์ อาษาไชย (2566) ได้ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรในพื้นที่สำนักงานอัยการภาค 3 จังหวัดนครราชสีมา” โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ข้อ ได้แก่ 1. เพื่อวิเคราะห์ทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรในพื้นที่สำนักงานอัยการภาค 3 จังหวัดนครราชสีมา 2. เพื่อเปรียบเทียบทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรในพื้นที่สำนักงานอัยการภาค 3 จังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3. เพื่อเสนอแนวทางในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรในพื้นที่สำนักงานอัยการภาค 3 จังหวัดนครราชสีมา การวิจัยชิ้นนี้เป็นการศึกษาแบบผสม ได้แก่ การวิจัยเชิงปริมาณ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 203 คน ได้แก่ ข้าราชการอัยการในพื้นที่สำนักงานอัยการภาค 3 โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย และการวิจัยเชิงคุณภาพ มีผู้ให้ข้อมูลจำนวน 8 คน ได้แก่ ผู้อำนวยการในพื้นที่สำนักงานอัยการภาค 3 ใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา ได้มาซึ่งผลการวิจัย ดังนี้ 1. บุคลากรมีความพร้อมต่อการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล อยู่ในระดับมาก 2. บุคลากรที่มีเพศ อายุ และประสบการณ์การทำงาน มีทักษะด้านดิจิทัลไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีระดับการศึกษาและตำแหน่ง มีทักษะด้านดิจิทัลแตกต่างกัน 3. แนวทางในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรในพื้นที่สำนักงานอัยการภาค 3 จังหวัดนครราชสีมา ได้แก่ ทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลให้เกิดประโยชน์สูงสุด การสร้างและพัฒนาคนให้เท่าทันและสามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการปฏิบัติงานได้อย่างรอบรู้ และมีประสิทธิภาพ

ปรีดาพร อารักษ์สมบูรณ์ และ ณัฐพล บัวเปลี่ยนสี (2565) ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาศักยภาพทักษะด้านดิจิทัลของทรัพยากรมนุษย์สำหรับองค์กรภาครัฐ สู่การเป็นเมืองอัจฉริยะของจังหวัดฉะเชิงเทรา” ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาศักยภาพทักษะด้านดิจิทัลของทรัพยากรมนุษย์สำหรับองค์กรภาครัฐ สู่การเป็นเมืองอัจฉริยะของจังหวัดฉะเชิงเทรา งานวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม ใช้การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจากผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานขององค์กรภาครัฐจังหวัดฉะเชิงเทรา ผู้นำชุมชน นักวิชาการและอาจารย์ด้านสังคมวิทยา รวมทั้งสิ้น 24 คน และวิเคราะห์ผลในลักษณะพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาศักยภาพทักษะด้านดิจิทัลของทรัพยากรมนุษย์สำหรับองค์กรภาครัฐสู่การเป็นเมืองอัจฉริยะของจังหวัดฉะเชิงเทรา ประกอบด้วย 5 มิติ คือ 1) ทักษะการรู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยีเป็น โดยบุคลากรควรมีทักษะความรู้ ความเข้าใจการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และสามารถซ่อมบำรุงรักษาเบื้องต้นได้อย่างถูกต้อง 2) ทักษะการเข้าใจนโยบายกฎหมายและมาตรฐาน โดยบุคลากรควรมีทักษะการเรียนรู้เรื่องแนวปฏิบัติในสังคมดิจิทัล และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) เพื่อการใช้งานอย่างถูกต้องตามกฎหมาย 3) ทักษะการใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา โดยบุคลากรควรมีทักษะการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ในการทำงานร่วมกันทั้งภายในหน่วยงานและงานบริการประชาชนภายนอกหน่วยงาน 4) ทักษะการใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผนบริหารจัดการและนำองค์กร บุคลากรควรมีทักษะการใช้ดิจิทัลตามสมรรถนะงานในแต่ละตำแหน่งงาน และสอดคล้องตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์กร และ 5) ทักษะการใช้ดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและ

สร้างสรรค์ บุคลากรควรมีทักษะในการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานมาดิจิทัลเพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมการทำงาน ตลอดจนสามารถถ่ายทอดการใช้งานดิจิทัลไปยังประชาชนผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปณณสา คชศิลา (2565) ได้ศึกษา “แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง” ที่มีจุดมุ่งหมายเพื่อจัดทำข้อเสนอแนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัลของข้าราชการในหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง โดยใช้การสำรวจความพร้อมด้านทักษะดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐในหน่วยงานจำนวน 127 คน มีการจำแนกบุคลากรออกเป็น 5 กลุ่ม ตามบทบาทและลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยใช้เครื่องมือระบบแบบทดสอบ Pre – Assessment ของสถาบันคุณวุฒิวิชาชีพ (องค์การมหาชน) เป็นเครื่องมือในการประเมินสมรรถนะด้านดิจิทัลและวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบของสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์และหาค่าทางสถิติต่าง ๆ และนำมาสังเคราะห์ร่วมกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ได้จากการทบทวนวรรณกรรม เพื่อจัดทำข้อเสนอเป็นแนวทางการพัฒนาทักษะดิจิทัลของข้าราชการในหน่วยงาน และจากการศึกษาพบว่าผู้บริหารระดับสูง (Executive) ควรได้รับการส่งเสริมองค์ความรู้ในประเด็นด้านการวิเคราะห์ประเด็นและระบุแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการทำงาน ในขณะที่ผู้อำนวยการกอง (Manager) ควรได้รับการส่งเสริมองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนการลงทุนทรัพยากรในองค์กร รวมถึงการกำหนดตัวชี้วัดในแผนการลงทุน และการติดตามประเมินผลการใช้ทรัพยากร โดยในส่วนผู้ทำงานนโยบายและวิชาการ (Academic) ควรได้รับการส่งเสริมองค์ความรู้เกี่ยวกับมาตรฐานการเปิดเผยข้อมูล รวมถึงเทคนิคในการวิเคราะห์และจัดหมวดหมู่ข้อมูลสนเทศในองค์กร นอกจากนี้ผู้ทำงานด้านบริการ (Service) ควรได้รับการส่งเสริมองค์ความรู้เกี่ยวกับการประมวลผลคุณภาพการให้บริการ และเทคนิคในการรวบรวมและรับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ และท้ายที่สุดผู้ปฏิบัติงานด้านดิจิทัล (Technology Specialist) ควรได้รับการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการพัฒนาวงจรชีวิตของการพัฒนาซอฟต์แวร์ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานทั้ง 5 กลุ่มควรพิจารณาเข้าร่วมการอบรมเพื่อส่งเสริมองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ ดังกล่าว ผ่านช่องทางแหล่งการเรียนรู้ด้วยตนเองในรูปแบบออนไลน์ (E-LEARNING) พัฒนาโดยสำนักงาน ก.พ. หรือการอบรมหลักสูตรกลางเพื่อการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ พัฒนาโดยสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านดิจิทัลภาครัฐ (TDGA) อย่างไรก็ตาม หลักสูตรที่ใช้ในการเพิ่มพูนทักษะดิจิทัลที่อาจเป็นหลักสูตรที่ได้รับการจัดทำขึ้นโดยหน่วยงานภาครัฐ หน่วยงานภาคเอกชน หรือสถาบันการศึกษาอื่น ๆ โดยหลักสูตรนั้น ๆ ควรเป็นหลักสูตรที่ได้รับการรับรองมาตรฐานจากหน่วยงานที่เชื่อถือได้

ชลธิชา ทิพย์วัฒน์ (2563) ได้ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเพื่อก้าวไปสู่การเป็น SMART Parliament” ที่มีวัตถุประสงค์ในการศึกษาระดับสมรรถนะของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรในปัจจุบันและสมรรถนะที่คาดหวังต่อการเป็น SMART Parliament และศึกษารูปแบบในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะที่จะนำไปสู่การเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะ สำรวจโดยการใช้แบบสอบถาม จำนวน 370 คน เพื่อให้ข้าราชการประเมินตนเองถึงระดับสมรรถนะต่อการเป็น Smart Parliament และจากผลการวิจัยสามารถสรุปได้ว่า

สมรรถนะของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรต่อการเป็น SMART Parliament ที่เป็นอยู่จริง และที่คาดหวัง ตามคุณลักษณะของระบบราชการ 4.0 มีค่าเฉลี่ยสมรรถนะที่ต้องได้รับการพัฒนาโดยภาพรวมอยู่ในระดับน้อยที่สุดทุกด้าน ทั้งนี้ ผู้ศึกษาได้จัดกลุ่มตามค่าระยะห่างช่องว่างสมรรถนะ (Gap Analysis) เพื่อแบ่งระดับความเร่งด่วนของการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อให้สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรได้ทราบว่าสมรรถนะใดควรได้รับการพัฒนาและควรให้ความสำคัญในแต่ละประเด็นอย่างไร ซึ่งจากผลการศึกษา พบว่า อันดับที่ 1 สมรรถนะที่ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎรต้องการได้รับการพัฒนามากที่สุด คือ ด้านระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง อันดับที่ 2 ด้านระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน อันดับที่ 3 ด้านระบบราชการที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย ประกอบกับด้านลักษณะงาน ลักษณะตำแหน่ง ของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการ สภาผู้แทนราษฎร (Smart Work) โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทำให้เห็นว่า ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีความเห็นว่าลักษณะงาน ลักษณะตำแหน่งทำให้มีความพร้อมที่ได้อยู่ในระดับหนึ่ง และยังเป็นส่วนที่ช่วยส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพส่งต่อการพัฒนาสมรรถนะ ทั้งนี้ รูปแบบในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเพื่อการเป็น SMART Parliament นั้น 3 อันดับแรก ได้แก่ การศึกษาระยะยาว การหมุนเวียนงาน การศึกษาระยะสั้น และระบบการสอนงาน

งานวิจัยเรื่อง “การประเมินความพร้อมทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ)” ของพรศรา สารภี (2563) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคเหนือ) 2) เพื่อเปรียบเทียบและประเมินความพร้อมในทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคเหนือ) และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคเหนือ) ให้สอดคล้องกับทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยกำหนดให้พนักงานที่ปฏิบัติงานในสังกัดการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคเหนือ) เป็นประชากรที่ใช้ในการศึกษาและมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 339 คน และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม ได้ผลการศึกษา ดังนี้ โดยภาพรวมมีทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 อยู่ในระดับปานกลาง โดยทักษะที่พนักงานมีมากที่สุด คือ ทักษะด้านความร่วมมือ การทำงานเป็นทีม และภาวะผู้นำ มีระดับทักษะอยู่ในระดับมาก ทักษะด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ภาพรวม มีระดับทักษะอยู่ในระดับมาก ทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณและการแก้ปัญหา ภาพรวมมีระดับทักษะอยู่ในระดับปานกลาง ทักษะด้านการสื่อสารและการรู้เท่าทันสื่อ ภาพรวมมีระดับทักษะอยู่ในระดับปานกลาง ทักษะด้านการเปลี่ยนแปลง ภาพรวมมีระดับทักษะอยู่ในระดับปานกลาง และทักษะที่พนักงานมีน้อยที่สุด คือ ทักษะด้านการสร้างสรรค์และนวัตกรรม ภาพรวมมีระดับทักษะอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากผลของการศึกษายังมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาทักษะของพนักงาน คือ อยากให้องค์กรมีการจัดกิจกรรมเสริมความรู้ด้านนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้มากขึ้น เพื่อที่จะนำมาเพิ่มพูนประสบการณ์ในการทำงาน รวมทั้งควรมีการ

สนับสนุนด้านงบประมาณในการฝึกอบรมให้มากขึ้น ทั้งภายในและภายนอกองค์การ และควรมีการประชาสัมพันธ์ให้พนักงานได้ทราบอย่างทั่วถึง

กัญญิกา ทองสุข (2562) ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพการทำงานที่เกิดจากความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์การดิจิทัลตามนโยบายรัฐบาลดิจิทัล กรณีศึกษา สำนักงาน ก.พ.” การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงาน ก.พ. ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์การดิจิทัล และ 2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์การดิจิทัลที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานขององค์การดิจิทัล โดยงานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจที่มีกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรสำนักงาน ก.พ. จำนวน 258 ราย โดยผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 55.80) มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี (ร้อยละ 34.50) มีสถานภาพสมรสแล้ว (ร้อยละ 46.10) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 43.80) ตำแหน่งประเภทวิชาการ (ร้อยละ 55.00) และระยะเวลาปฏิบัติงาน 1 - 5 ปี (ร้อยละ 31.80) ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์การดิจิทัลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ด้านสิ่งแวดล้อม (ร้อยละ 3.82) ด้านการเปลี่ยนพฤติกรรม (ร้อยละ 3.79) ด้านการรับรู้ (ร้อยละ 3.75) และด้านการฝึกฝน (ร้อยละ 3.59) ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ด้านเวลา (ร้อยละ 4.12) ด้านคุณภาพและความคุ้มค่า (ร้อยละ 4.12) และด้านความพึงพอใจ (ร้อยละ 3.96) ผลการทดสอบสมมติฐาน ด้านปัจจัยส่วนบุคคล สรุปผลได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันโดยภาพรวมไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์การดิจิทัล ยกเว้นประเภทตำแหน่ง ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์การดิจิทัลแตกต่างกัน และผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์การดิจิทัล มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานขององค์การดิจิทัล สรุปผลได้ว่า ปัจจัยความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์การดิจิทัลโดยภาพรวมในทุก ๆ ด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานขององค์การดิจิทัล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ในปี พ.ศ. 2562 วิทยานิพนธ์ของณภัทช์ฐนัน ศักดิ์เจริญกุล (2562) ได้ศึกษาเรื่อง “การเตรียมความพร้อมของบุคลากรภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการปฏิบัติเพื่อส่งเสริมและพัฒนาทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ และเพื่อวิเคราะห์กระบวนการพัฒนาทักษะเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพ รวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีศึกษาเอกสาร สัมภาษณ์เชิงลึก และการสังเกตการณ์ มีการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การกำหนดรหัสและจัดกลุ่มข้อมูลเชิงคุณภาพ วิเคราะห์ตามประเภทของเนื้อหาโดยจำแนกข้อมูลผ่านการวิเคราะห์คำหลัก และนำมาเปรียบเทียบโดยมีผลการศึกษาดังนี้

(1) แนวทางปฏิบัติเพื่อส่งเสริมและพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐเพื่อรองรับการเป็นรัฐบาลดิจิทัล ได้มีการกำหนดแนวโน้มและทิศทางการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัลภาครัฐออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่ ระยะเริ่มต้น ระยะการพัฒนา และระยะสมบูรณ์ และมีการแบ่งกลุ่มเป้าหมายการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง กลุ่มผู้อำนวยการ ผู้ทำงานด้านนโยบาย และงานวิชาการ ผู้ทำงานด้านบริการ ผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และผู้ปฏิบัติงานอื่น ๆ โดย

จำแนกบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังของบุคลากรแต่ละกลุ่มในการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัลรวม 18 บทบาท มีการกำหนดทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐออกเป็น 5 มิติการเรียนรู้ 7 กลุ่มทักษะ

(2) กระบวนการพัฒนาทักษะด้านเทคโนโลยีของบุคลากรภาครัฐมีกลไกในการพัฒนา 3 กลไก คือ การฝึกอบรมแบบเข้มข้นเรียน การเรียนรู้ด้วยตนเอง และการปรับโครงสร้างหน่วยงาน เมื่อคาดการณ์อีก 10 ปี ข้างหน้า พ.ศ. 2569 การพัฒนาโดยการฝึกอบรมทั้งการเข้าชั้นเรียนและการเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ที่กำหนดไว้ว่าจะไม่เพียงพอต่อการพัฒนาบุคลากรให้มีทักษะดิจิทัลตามที่กำหนด ภาครัฐควรพิจารณานำสื่อเกษแบบคอนโซลเทียมมาประยุกต์ใช้เพื่อรวบรวมหลักสูตรฝึกอบรม

พณณิณ อินทรภักดี (2562) ได้ศึกษา “สมรรถนะและการพัฒนาบุคลากรสายงานทรัพยากรบุคคลในยุค Digital HR ของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง” ซึ่งเป็นการวิจัยแบบผสมผสานที่ประกอบด้วยการศึกษาเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถามในการศึกษาระดับสมรรถนะด้านดิจิทัลในปัจจุบัน และระดับสมรรถนะที่คาดหวังในการทำงานยุค Digital HR และการวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้สัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง ในการศึกษาแนวทางการพัฒนาบุคลากรสายงานทรัพยากรบุคคลที่เหมาะสม จากความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญสายงานทรัพยากรบุคคล มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะด้านดิจิทัลของบุคลากรสายงานทรัพยากรบุคคลในปัจจุบัน ศึกษาช่องว่างของสมรรถนะด้านดิจิทัลของบุคลากรสายงานทรัพยากรบุคคลในปัจจุบันกับระดับของสมรรถนะที่คาดหวังเพื่อรองรับการทำงานในยุค Digital HR และเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรสายงานทรัพยากรบุคคล เพื่อเตรียมพร้อมรองรับการทำงานในยุค Digital HR พบว่า ระดับสมรรถนะด้านดิจิทัลของบุคลากรสายงานทรัพยากรบุคคลในปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง และระดับสมรรถนะที่คาดหวังด้านดิจิทัลอยู่ในระดับสูง ดังนั้นจากความแตกต่างของสมรรถนะในแต่ละด้าน จึงต้องมีการนำวิธีที่เหมาะสมมาปรับใช้เพื่อพัฒนาบุคลากร โดยมีสมรรถนะด้านดิจิทัลที่เหมาะสมในการนำมาใช้พัฒนาบุคลากรสายงานทรัพยากรบุคคลด้านความรู้คือ เทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ สมรรถนะด้านทักษะ คือ การประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน และสมรรถนะด้านคุณลักษณะ คือ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ของครู กศน.ตำบล สังกัด สำนักงาน กศน. จังหวัดชลบุรี” ของ ธัญลักษณ์ จำจด (2561) เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยศึกษาจากสมรรถนะปัจจุบันและสมรรถนะที่คาดหวังของครู กศน.ตำบล สังกัดสำนักงาน กศน. จังหวัดชลบุรี จำนวน 92 คน โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสมรรถนะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ของครู กศน.ตำบล ในระดับสมรรถนะปัจจุบันและสมรรถนะที่คาดหวัง และเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับสมรรถนะปัจจุบันและสมรรถนะที่คาดหวัง รวมถึงเสนอแนะแนวทางการพัฒนาด้านสมรรถนะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) เพื่อให้สามารถจัดกระบวนการเรียนรู้ได้ ซึ่งผลการศึกษาที่ได้ ได้แก่

(1) ระดับสมรรถนะปัจจุบันของครู กศน.ตำบล อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับสมรรถนะจากมากไปน้อย ได้แก่ สมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงาน สมรรถนะขั้นพื้นฐาน และสมรรถนะประยุกต์สำหรับการทำงาน



(2) ระดับสมรรถนะที่คาดหวังของครู กศน. ตำบล อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับสมรรถนะจากมากไปน้อย ได้แก่ สมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงาน สมรรถนะขั้นพื้นฐาน และสมรรถนะประยุกต์สำหรับการทำงาน

(3) ช่องว่างระดับสมรรถนะระหว่างสมรรถนะปัจจุบันและที่คาดหวัง มีความแตกต่างกันโดยเรียงลำดับช่องว่างสมรรถนะจากมากไปน้อย ได้แก่ สมรรถนะประยุกต์สำหรับการทำงาน สมรรถนะขั้นพื้นฐาน และสมรรถนะขั้นต้นสำหรับการทำงาน

(4) แนวทางการพัฒนาด้านสมรรถนะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ของครู กศน. ตำบล เพื่อเตรียมความพร้อมในการจัดการกระบวนการเรียนรู้ในยุคดิจิทัลควรมีการออกแบบนโยบายและแผนการพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัลให้ครอบคลุมถึงบุคลากรทุกประเภทในสังกัด ที่ชัดเจนและครอบคลุมในทุกระดับ สร้างการรับรู้ปรับสภาพแวดล้อม เครื่องมืออุปกรณ์ และบรรยากาศให้เอื้อต่อการเรียนรู้ดิจิทัล ได้แก่ ปรับรูปแบบวิธีการทำงานโดยเป็นการเน้นการทำงานออนไลน์ จัดทำหลักสูตรและจัดอบรมพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านดิจิทัล ที่เน้นสมรรถนะด้านประยุกต์สำหรับการทำงาน จัดการความรู้ด้านดิจิทัล (Digital KNOWLEDGE MANAGEMENT) และสร้างการมีส่วนร่วม โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรจัดทำแผนการพัฒนาตนเอง โดยเน้นการพัฒนาสมรรถนะด้านดิจิทัล รวมถึงกำหนดเป็นข้อบังคับ/แนวปฏิบัติ/มาตรฐาน ให้บุคลากรต้องพัฒนาสมรรถนะด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างจริงจังและส่งเสริมให้บุคลากรมีการประเมินความรู้ทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลตามมาตรฐานสากล อีกทั้งติดตามผลการพัฒนาสมรรถนะด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากร เพื่อให้ทราบถึงระดับการพัฒนาการของแต่ละบุคคล

จินตจุฑา จันทร์ประสิทธิ์ (2559) ได้ทำการศึกษา “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรทางการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์” การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรทางการศึกษา ศึกษาปัญหาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และระดับปัญหาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรทางการศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ โดยใช้วิธีดำเนินการวิจัยใช้แนวทางการวิจัยเชิงผสมวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ จากบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์จำนวน 171 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติและใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก รองอธิการบดีผู้อำนวยการกองกลาง และหัวหน้าฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ผลการวิจัยพบว่า 1) สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านการฝึกอบรมการศึกษาต่อ และการพัฒนาตนเอง 2) สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์มีปัญหาในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการศึกษาต่อ 3) บุคลากรทางการศึกษาที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศอายุระดับการศึกษา อายุราชการสถานภาพการรับราชการและหน่วยงานที่สังกัดที่ต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และปัญหาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของ

สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ไม่แตกต่างกัน และ 4) แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ ได้แก่ ด้านการฝึกอบรม ควรมีการสำรวจความต้องการของบุคลากร ควรมีการวางแผนการฝึกอบรม ทบทวนแผน ด้านการศึกษาต่อ ควรมีการชี้แจงหลักเกณฑ์ วิธีการ ระเบียบ ข้อบังคับเกี่ยวกับการศึกษาต่อ และด้านการพัฒนาตนเอง ควรมีการสร้างแรงจูงใจ กระตุ้นให้บุคลากรสนใจที่จะพัฒนาตนเอง

ดังนั้น จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังที่ได้กล่าวข้างต้น สามารถสรุปเพื่อให้เห็นถึงความสอดคล้องของการทบทวนวรรณกรรมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ ดังตารางที่ 2.2



**ตารางที่ 2.2** ตารางสรุปการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ลำดับ	ชื่อผู้แต่ง/ผู้วิจัย	ชื่องานวิจัย/แนวคิดทฤษฎี	ประเด็น/ผลการวิจัย
1.	อารีรัตน์ อาษาไชย (2566)	“การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรในพื้นที่สำนักงานอัยการภาค 3 จังหวัดนครราชสีมา”	บุคลากรมีความพร้อมต่อการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลระดับมาก และบุคลากรที่มีเพศ อายุ และประสบการณ์การทำงานมีทักษะดิจิทัลไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีระดับการศึกษาและตำแหน่ง มีทักษะด้านดิจิทัลแตกต่างกัน
2.	ปรีดาพร อารักษ์สมบูรณ์ และณัฐพลบัวเปลี่ยนสี (2565)	“การพัฒนาศักยภาพทักษะด้านดิจิทัลของทรัพยากรมนุษย์สำหรับองค์กรภาครัฐสู่การเป็นเมืองอัจฉริยะของจังหวัดฉะเชิงเทรา”	แนวทางการพัฒนาศักยภาพทักษะด้านทรัพยากรมนุษย์สำหรับองค์กรภาครัฐสู่การเป็นเมืองอัจฉริยะของจังหวัดฉะเชิงเทรา” ประกอบด้วย 5 มิติ ได้แก่ คือ 1) ทักษะการรู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยี 2) ทักษะการเข้าใจนโยบายกฎหมายและมาตรฐาน 3) ทักษะการใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา 4) ทักษะการใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผนบริหารจัดการและนำองค์กร และ 5) ทักษะการใช้ดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์
3.	ปยุตนาสา คชศิลา (2565)	“แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง”	ผู้ปฏิบัติงานทั้ง 5 กลุ่มตามบทบาทและลักษณะงานที่ปฏิบัติควรพิจารณาเข้าร่วมการอบรมเพื่อส่งเสริมองค์ความรู้ด้านต่าง ๆ ผ่านช่องทางการเรียนรู้ด้วยตนเองในรูปแบบออนไลน์ที่พัฒนาโดยสำนักงาน ก.พ. หรือการอบรมหลักสูตรกลางเพื่อการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐที่พัฒนาโดยสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านดิจิทัลภาครัฐ (TDGA)
4.	ชลธิชา ทิพย์วัฒน์ (2563)	“การพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเพื่อก้าวไปสู่การเป็น SMART Parliament”	สมรรถนะที่ควรได้รับการพัฒนาอันดับ 1 ได้แก่ ด้านระบบราชการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง อันดับ 2 ด้านระบบราชการที่เปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน อันดับ 3 ด้านระบบราชการที่มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย และให้ความสำคัญกับ ลักษณะงาน และลักษณะตำแหน่งทำให้มีความพร้อมที่ดีและช่วยส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพส่งต่อการพัฒนาสมรรถนะ

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อผู้แต่ง/ผู้วิจัย	ชื่องานวิจัย/แนวคิดทฤษฎี	ประเด็น/ผลการวิจัย
5.	พริศรา สารภี (2563)	“การประเมินความพร้อมทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ)”	ภาพรวมมีทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ระดับปานกลาง โดยทักษะที่พนักงานมีมากที่สุด ได้แก่ ทักษะด้านความร่วมมือ การทำงานเป็นทีม และภาวะผู้นำ อยู่ในระดับมาก ทักษะด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร อยู่ในระดับมาก ทักษะด้านการทำงาน การเรียนรู้ และการพึ่งตนเอง อยู่ในระดับมาก ทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณและการแก้ปัญหา ทักษะด้านการสื่อสารและการรู้เท่าทันสื่อ อยู่ในระดับปานกลาง ทักษะด้านการเปลี่ยนแปลง อยู่ในระดับปานกลาง และทักษะที่พนักงานมีน้อยที่สุด ได้แก่ ทักษะด้านการสร้างสรรค์และนวัตกรรม อยู่ในระดับปานกลาง
6.	กัญฉิกา ทองสุข (2562)	“ประสิทธิภาพการทำงานที่เกิดจากความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์การดิจิทัล ตามนโยบายรัฐบาลกรณีศึกษา สำนักงาน ก.พ.”	ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันโดยภาพรวมไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์การดิจิทัล ยกเว้น ประเภทตำแหน่ง ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์การดิจิทัลแตกต่างกัน และปัจจัยความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์การดิจิทัลภาพรวมในทุก ๆ ด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานขององค์การดิจิทัล อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01
7.	ณภัทช์ฐนันท์ ศักดิ์เจริญกุล (2562)	“การเตรียมความพร้อมของบุคลากรภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล”	การกำหนดแนวโน้มและทิศทางการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีดิจิทัลภาครัฐออกเป็น 3 ระยะ ได้แก่ ระยะเริ่มต้น ระยะการพัฒนา และระยะสมบูรณ์ และมีการแบ่งกลุ่มเป้าหมายการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารระดับสูง กลุ่มผู้อำนวยการ ผู้ทำงานด้านนโยบายและงานวิชาการ ผู้ทำงานด้านบริการ ผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และผู้ปฏิบัติงานอื่น ๆ โดยจำแนกบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังของบุคลากร

## ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อผู้แต่ง/ผู้วิจัย	ชื่องานวิจัย/แนวคิดทฤษฎี	ประเด็น/ผลการวิจัย
			แต่ละกลุ่มในการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัลรวม 18 บทบาท มีการกำหนดทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐออกเป็น 5 มิติการเรียนรู้ 7 กลุ่มทักษะ
8.	พัฒนิน อินทรภักดี (2562)	“สมรรถนะและการพัฒนาบุคลากรสายงานทรัพยากรบุคคลในยุค Digital HR ของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง”	ระดับสมรรถนะที่คาดหวังด้านดิจิทัลอยู่ในระดับสูง โดยสมรรถนะด้านดิจิทัลที่เหมาะสมในการนำมาใช้พัฒนาบุคลากรสายงานทรัพยากรบุคคลด้านความรู้ คือ เทคนิคการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ สมรรถนะด้านทักษะ คือ การประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน และสมรรถนะด้านคุณลักษณะ คือ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง
9.	ฉัญลักษณ์ จำจด (2561)	“การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ของครู กศน.ตำบล สังกัดสำนักงาน กศน. จังหวัดชลบุรี”	ระดับสมรรถนะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีในปัจจุบันของครู อยู่ในระดับมาก และระดับสมรรถนะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีที่คาดหวังของครู อยู่ในระดับมาก
10.	จันทจุฑา จันทร์ประสิทธิ์ (2559)	“การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรทางการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์”	สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านการฝึกอบรมและศึกษาต่อ และการพัฒนาตนเอง และบุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุราชการ สถานภาพ การรับราชการ และหน่วยงานที่สังกัดต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และปัญหาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

ลำดับ	ชื่อผู้แต่ง/ผู้วิจัย	ชื่องานวิจัย/แนวคิดทฤษฎี	ประเด็น/ผลการวิจัย
11.	สำนักงาน คณะกรรมการ ข้าราชการพล เรือน (2560)	“แนวคิดการพัฒนาทักษะ ด้านดิจิทัลของข้าราชการ และบุคลากรภาครัฐเพื่อ รองรับการเป็นรัฐบาล ดิจิทัล”	ทักษะที่ควรต้องให้การส่งเสริมและพัฒนา แบ่งเป็น 5 มิติการเรียนรู้ใน 7 กลุ่มทักษะ ได้แก่ 1. มิติที่ 1 การรู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยีเป็น 2. มิติที่ 2 เข้าใจนโยบาย กฎหมาย และมาตรฐาน 3. มิติที่ 3 ใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา 4. มิติที่ 4 ใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผน บริหารจัดการ และนำองค์กร 5. มิติที่ 5 ใช้ดิจิทัลเพื่อการขับเคลื่อนและนำองค์กร
12.	สำนักวิชาการ สำนักงาน เลขาธิการสภา ผู้แทนราษฎร (2559)	“แนวคิดการปรับเปลี่ยน ภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาล ดิจิทัล”	การปรับเปลี่ยนและยกระดับเป็นภาครัฐดิจิทัล ประกอบด้วย 1. รัฐบาลที่เน้นการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงาน ของหน่วยงานรัฐเข้าด้วยกัน 2. ภาครัฐระบบเปิด 3. แพลตฟอร์มบริการพื้นฐานภาครัฐ 4. การบริการอัจฉริยะ

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)” ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ได้แก่

- 3.1 กรอบแนวคิดการวิจัย
- 3.2 ประชากร และวิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 ผลการทดสอบเครื่องมือวิจัย
- 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

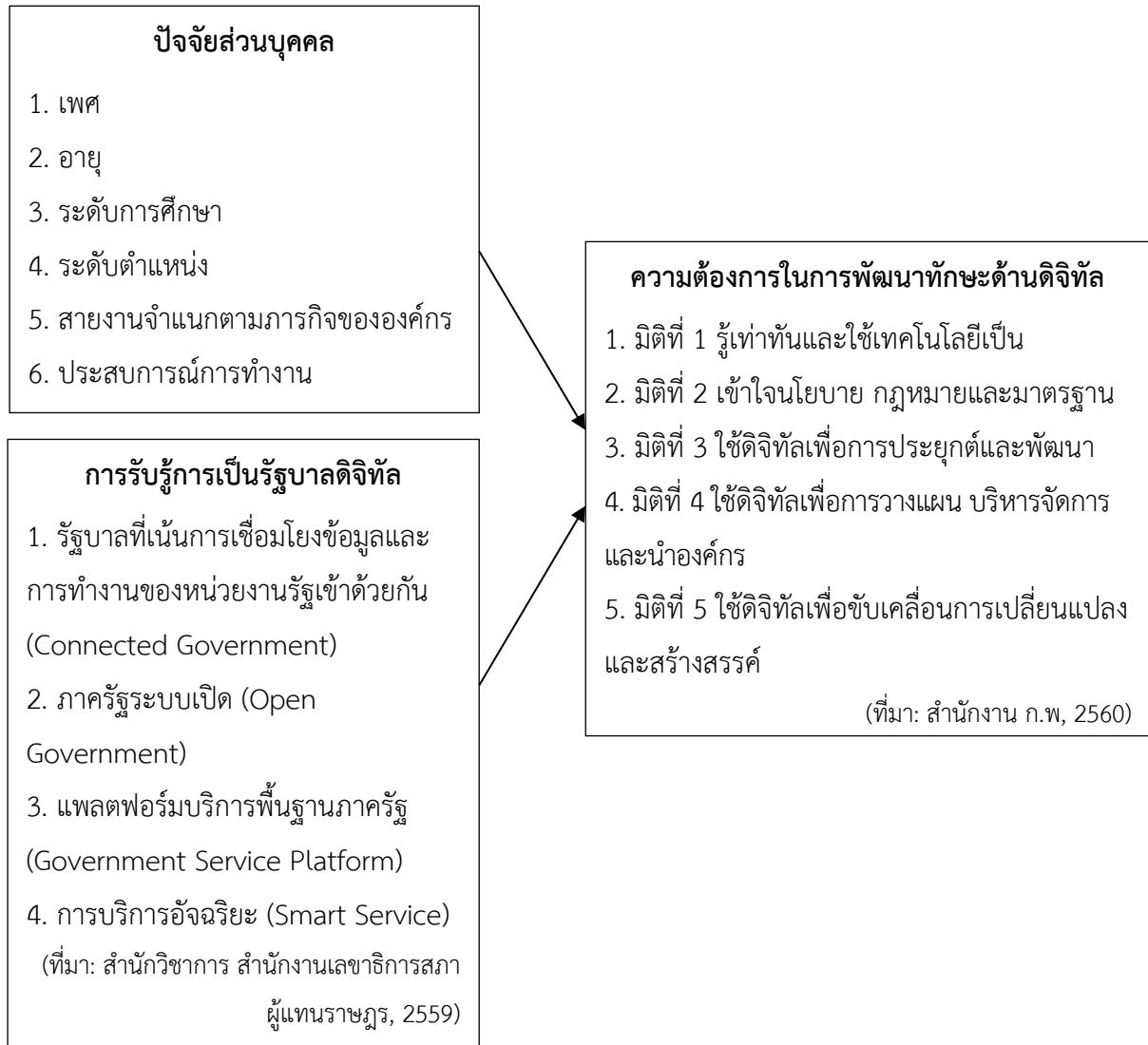
เพื่อการตอบคำถามการวิจัยและเพื่อให้งานวิจัยบรรลุวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยได้พัฒนากรอบแนวคิดการวิจัยเพื่อทำให้เห็นถึงความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร สำนักงาน กสทช. ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานจริงในปัจจุบัน ที่สามารถนำไปเสนอแนะแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร และสอดคล้องกับการมีทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพรองรับรัฐบาลดิจิทัล ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดการเป็นรัฐบาลดิจิทัลของสำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (2559) ที่กล่าวว่า การเป็นรัฐบาลดิจิทัลต้องดำเนินการในหลายส่วน ได้แก่

1. รัฐบาลที่เน้นการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานของหน่วยงานรัฐเข้าด้วยกัน (Connected Government)
2. ภาครัฐระบบเปิด (Open Government)
3. แพลตฟอร์มบริการพื้นฐานภาครัฐ (Government Service Platform)
4. การบริการอัจฉริยะ (Smart Service) เป็นตัวแปรอิสระเพื่อหาระดับการรับรู้การเป็นรัฐบาลดิจิทัลของบุคลากร ส่วนตัวแปรตามผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อรองรับการเป็นรัฐบาลดิจิทัล ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2560) เป็นตัวแปรในการหาระดับความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร ได้แก่

1. มิติที่ 1 รู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยีเป็น
2. มิติที่ 2 เข้าใจนโยบาย กฎหมายและมาตรฐาน
3. มิติที่ 3 ใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา
4. มิติที่ 4 ใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผน บริหารจัดการ และนำองค์กร
5. มิติที่ 5 ใช้ดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์

**ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)**

**ตัวแปรตาม (Dependent Variables)**



**ภาพที่ 3.1** ภาพแสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

**3.2 ประชากร และวิธีการสุ่มตัวอย่าง**

**3.2.1 ประชากร**

ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงาน กสทช. ส่วนกลาง จากทั้งหมด 5 สายงาน ได้แก่ 1. สายงานบริหารองค์กร 2. สายงานยุทธศาสตร์และกิจการองค์กร 3. สายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ 4. สายงานกิจการโทรคมนาคม และ 5. สายงานวิชาการ รวมจำนวน 1,291 คน (อ้างอิงข้อมูลจากสำนักทรัพยากรบุคคล สำนักงาน กสทช. เมื่อวันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2567)

**3.2.2 การกำหนดขนาดตัวอย่าง**

ผู้วิจัยได้กำหนดตัวอย่างที่จะใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ โดยใช้สูตรของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากประชากรที่เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงาน กสทช. ส่วนกลาง

ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 มีค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณไม่เกินร้อยละ 5 และสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากรเท่ากับ 0.5 จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตร ดังนี้

$$\text{สูตร} \quad n = \frac{x^2 N p(1-p)}{e^2(N-1) + x^2 p(1-p)}$$

โดย

- n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
- N = ขนาดประชากร
- e = ระดับความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้
- $x^2$  = ค่าไคสแควร์ที่ df เท่ากับ 1 และระดับความเชื่อมั่น 95%
- p = สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร

แทนค่าจากสูตร

$$n = \frac{3.841 \times 1,291 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2 \times (1,291 - 1) + 3.841 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 296.20$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการวิจัยในครั้งนี้คือพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงาน กสทช. ส่วนกลางที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามไม่น้อยกว่าจำนวน 296 ชุด โดยในงานวิจัยนี้จะใช้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 300 ตัวอย่าง เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของงานวิจัยมากยิ่งขึ้น

### 3.2.3 การสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ แบ่งชั้น ภูมิโดยอาศัยสัดส่วน (Proportional Stratified Sampling) โดยเลือกตัวอย่างพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงาน กสทช. ส่วนกลางแต่ละสายงานจำแนกตามภารกิจขององค์กร และเทียบสัดส่วนเพื่อหาขนาดที่เหมาะสมในแต่ละสายงาน โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างแต่ละสายงาน} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละสายงาน}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

การสุ่มตัวอย่างที่กล่าวข้างต้นในแต่ละสายงานจำแนกตามภารกิจขององค์กรจึงได้จำนวนตามตารางต่อไปนี



**ตารางที่ 3.1** ตารางแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรสำนักงาน กสทช. จำแนกตามสายงาน

สายงานตามภารกิจขององค์กร	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่าง
1. สายงานบริหารองค์กร	309	72
2. สายงานยุทธศาสตร์และกิจการองค์กร	282	65
3. สายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์	261	61
4. สายงานกิจการโทรคมนาคม	373	87
5. สายงานวิชาการ	66	15
รวม	1,291	300

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยเรื่องนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ในลักษณะของงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ด้วยเครื่องมือแบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Closed – ended Questionnaire) ซึ่งจัดทำขึ้นด้วยการศึกษาค้นคว้างานวิจัยและข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการจัดทำแบบสอบถามตามบริบทและความสอดคล้องต่องานวิจัย โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ 1. เพศ 2. อายุ 3. ระดับการศึกษา 4. ระดับตำแหน่ง 5. สายงานจำแนกตามภารกิจขององค์กร 6. ประสบการณ์การทำงาน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเพื่อสำรวจระดับการรับรู้การเป็นรัฐบาลดิจิทัลของบุคลากร 4 ด้าน จำนวน 12 ข้อ ดังนี้

1. รัฐบาลที่เน้นการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานของหน่วยงานรัฐเข้าด้วยกัน (Connected Government) จำนวน 3 ข้อ

2. ภาครัฐระบบเปิด (Open Government) จำนวน 3 ข้อ

3. แพลตฟอร์มบริการพื้นฐานภาครัฐ (Government Service Platform) จำนวน 3 ข้อ

4. การบริการอัจฉริยะ (Smart Service) จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเพื่อสำรวจระดับความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร 5 ด้าน จำนวน 15 ข้อ ดังนี้

1. มิติที่ 1 รู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยีเป็น จำนวน 3 ข้อ

2. มิติที่ 2 เข้าใจนโยบาย กฎหมายและมาตรฐาน จำนวน 3 ข้อ

3. มิติที่ 3 ใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา จำนวน 3 ข้อ

4. มิติที่ 4 ใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผน บริหารจัดการ และนำองค์กร จำนวน 3 ข้อ

5. มิติที่ 5 ใช้ดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์ จำนวน 3 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

แบบสอบถามในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ผู้วิจัยกำหนดระดับลักษณะการตอบแบบสอบถามตามมาตรวัด (Likert Scale) ทั้งหมด 4 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ตารางที่ 3.2 ตารางแสดงระดับการรับรู้ ระดับความต้องการ และระดับการให้ค่าคะแนน

ระดับการรับรู้/ความต้องการ	ระดับการให้ค่าคะแนน
มากที่สุด	4
มาก	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

โดยจากตารางจะใช้เกณฑ์การอธิบายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยการคำนวณช่วงกว้างระหว่างชั้นตามหลักการหาพิสัย ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{4 - 1}{4} \\
 &= 0.75
 \end{aligned}$$

จากช่วงคะแนนเฉลี่ยและการแปลผลสามารถกำหนดระดับความสำคัญเป็น 4 ระดับ คือ

ตารางที่ 3.3 ตารางแสดงเกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ และระดับความต้องการ

ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
3.26 – 4.00	ระดับการรับรู้/ความต้องการในระดับมากที่สุด
2.51 – 3.25	ระดับการรับรู้/ความต้องการในระดับมาก
1.76 – 2.50	ระดับการรับรู้/ความต้องการในระดับน้อย
1.00 – 1.75	ระดับการรับรู้/ความต้องการในระดับน้อยที่สุด

ที่มา: สักเมธ จตุรพรชัย (2561)

### 3.4 ผลการทดสอบเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ อันได้แก่ แบบสอบถาม โดยการหาความชัดเจนในเนื้อหาสาระและการใช้คำในแบบสอบถามเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อมากยิ่งขึ้น ซึ่งมีรายละเอียดในการดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

3.4.1 การหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยได้นำเสนอเครื่องมือต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบเนื้อหาและโครงสร้างของแบบสอบถาม หลังจากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามมาตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้แบบสอบถามมีความชัดเจนและเหมาะสม

3.4.2 การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามไปทดลอง (Try-out) โดยนำไปใช้กับบุคคลที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนั้นดำเนินการหาคุณภาพของเครื่องมือ จากการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ (Alpha Coefficient) ที่เป็นค่าความเชื่อมั่นตามวิธีของครอนบาค (Cronbach, 1970) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามซึ่งสามารถยอมรับได้ในแต่ละตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรอิสระ ด้านการรับรู้การเป็นรัฐบาลดิจิทัล เท่ากับ .866 และตัวแปรตาม ด้านความต้องการในการพัฒนาทักษะดิจิทัล เท่ากับ .867 ดังนั้น ค่าถามในแบบสอบถามจึงมีความน่าเชื่อถือและได้ข้อคำถามที่สอดคล้องกับการศึกษาในครั้งนี้

### 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยนี้ ได้จัดทำแบบสอบถามออนไลน์ในรูปแบบลิงก์และคิวอาร์โค้ดให้กับบุคลากร โดยเริ่มจัดส่งแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ 11 เมษายน ถึงวันที่ 3 พฤษภาคม 2567 รวมระยะเวลา 23 วัน



ภาพที่ 3.2 ภาพแสดงคิวอาร์โค้ดแบบสอบถาม

### 3.6 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์จากกลุ่มตัวอย่างได้ครบทั้ง 300 ชุด จึงนำไปประมวลผลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ในการคำนวณหาสถิติต่าง ๆ ที่ได้จากแบบสอบถาม ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละของเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง สายงานจำแนกตามภารกิจขององค์กร และประสบการณ์การทำงาน โดยมีสูตร ดังนี้

การหาค่าความถี่ (Frequency)

$$\text{สูตร } f = \frac{1}{T}$$

เมื่อ T = การเกิดขึ้นแต่ละครั้ง

การหาค่าร้อยละ (Percentage)

$$\text{สูตร } P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ P = ร้อยละ

F = ความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นร้อยละ

n = จำนวนความถี่ทั้งหมด

2. ระดับการรับรู้การเป็นรัฐบาลดิจิทัล และระดับความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สูตรการหาค่าเฉลี่ย (Mean)

$$\text{สูตร } \bar{X} = \frac{\sum fx}{n}$$

เมื่อ  $\bar{X}$  = ค่าเฉลี่ย

$\sum fx$  = ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

สูตรการหาส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

$$\text{สูตร } S.D. = \sqrt{\frac{\sum fx^2}{n} - \left[ \frac{\sum fx}{n} \right]^2}$$

เมื่อ S.D. = ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum fx$  = ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนน

$\sum fx^2$  = ผลรวมของผลคูณระหว่างความถี่กับคะแนนแต่ละจำนวนที่ยกกำลังสอง

n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

3. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ F-test (One-Way ANOVA)

สูตรการหาค่าเอฟ (F-test)

$$\text{สูตร } F = \frac{Ms_b}{Ms_w}$$

F = อัตราส่วนของความแปรปรวน (Variance Ratio)

Ms<sub>b</sub> = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

Ms<sub>w</sub> = ค่าเฉลี่ยความแปรปรวนภายในกลุ่ม

4. การวิเคราะห์การรับรู้การเป็นรัฐบาลดิจิทัลของบุคลากรที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ผู้วิจัยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) กำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ในการหาผลกระทบระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง “การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)” มีวัตถุประสงค์การวิจัย คือ 1. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 2. เพื่อวิเคราะห์การส่งผลของการเป็นรัฐบาลดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ที่มีต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล โดยผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายในการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา
- 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

#### 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยกำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
2.  $\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
3. S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
4. F แทน ค่าสถิติการทดสอบเอฟ (F-test)
5. LSD แทน การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยการใช้การเปรียบเทียบพหุคูณ ตามวิธีการ Least Significant Difference
6. B แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยพหุคูณของตัวแปรต้น
7.  $\beta$  (Beta) แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยในรูปแบบมาตรฐานแสดงถึงน้ำหนักของ ความสำคัญหรืออิทธิพลของตัวแปรต้นแต่ละด้านต่อตัวแปรตาม
8. Std. Error แทน ค่าระดับของความคลาดเคลื่อนที่เกิดจากการใช้ตัวแปรต้นทั้งหมดมาพยากรณ์ตัวแปรตาม
9. R แทน ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ความถดถอยเชิงพหุคูณ
10. Sig แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

11. \* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
12. \*\* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### 4.2 ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัย เรื่อง “การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)” ผู้วิจัยได้เสนอผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยแจกแจงความถี่ แสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง สายงานจำแนกตามภารกิจขององค์กร และประสบการณ์การทำงาน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้การเป็นรัฐบาลดิจิทัลของบุคลากร

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

(1) สมมติฐานที่ 1

บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง สายงาน จำแนกตามภารกิจขององค์กร และประสบการณ์การทำงาน มีความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลแตกต่างกัน

(2) สมมติฐานที่ 2

การเป็นรัฐบาลดิจิทัลส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิด

#### 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการแจกแจงความถี่ แสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง สายงานจำแนกตามภารกิจขององค์กร และประสบการณ์การทำงาน



ตารางที่ 4.1 ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศของบุคลากรสำนักงาน กสทช.

(n=300)		
เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ชาย	119	39.7
2. หญิง	150	50.0
3. ไม่ระบุ	31	10.3
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.1 พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 และไม่ระบุเพศ จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุของบุคลากรสำนักงาน กสทช.

(n=300)		
อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	46	15.3
2. 26-35 ปี	68	22.7
3. 36-45 ปี	107	35.7
4. 46-55 ปี	65	21.6
5. 56 ปี ขึ้นไป	14	4.7
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.2 พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 รองลงมาคือ อายุ 26-35 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 22.7 อายุ 46-55 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 และอายุ 56 ปี ขึ้นไป จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาของบุคลากรสำนักงาน กสทช.

(n=300)		
ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.ปริญญาตรี	119	39.7
2.ปริญญาโท	176	58.7
3.ปริญญาเอก	5	1.6
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.3 พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 58.7 รองลงมาคือปริญญาตรี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 และปริญญาเอก จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับตำแหน่งของบุคลากรสำนักงาน กสทช.

(n=300)		
ระดับตำแหน่ง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.พนักงานปฏิบัติการระดับต้น	138	46.0
2.พนักงานปฏิบัติการระดับกลาง	137	45.7
3.พนักงานปฏิบัติการระดับสูง	25	8.3
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.4 บุคลากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการระดับต้น จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 รองลงมาคือพนักงานปฏิบัติการระดับกลาง จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 และพนักงานปฏิบัติการระดับสูง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.5** ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลด้านสายงานจำแนกตามภารกิจขององค์กรของบุคลากรสำนักงาน กสทช.

(n=300)		
สายงานจำแนกตามภารกิจ ขององค์กร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. สายงานบริหารองค์กร	72	24.0
2. สายงานยุทธศาสตร์และกิจการองค์กร	65	21.7
3. สายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์	61	20.3
4. สายงานกิจการโทรคมนาคม	87	29.0
5. สายงานวิชาการ	15	5.0
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.5 บุคลากรที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในสายงานจำแนกตามภารกิจขององค์กร ได้แก่ สายงานกิจการโทรคมนาคม จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 29.0 รองลงมาคือ สายงานบริหารองค์กร จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 สายงานยุทธศาสตร์และกิจการองค์กร จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 สายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์ จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 และสายงานวิชาการ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.6** ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลด้านประสบการณ์การทำงานของบุคลากรสำนักงาน กสทช.

(n=300)		
ประสบการณ์การทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. 0-3 ปี	46	15.3
2. 4-6 ปี	67	22.3
3. 7-9 ปี	106	35.3
4. ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป	81	27.1
<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.6 พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 7-9 ปี จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 รองลงมาคือ ประสบการณ์การทำงาน ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 81 คน

คิดเป็นร้อยละ 27.1 ประสบการณ์การทำงาน 4-6 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 22.3 และประสบการณ์การทำงาน 0-3 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้การเป็นรัฐบาลดิจิทัลของบุคลากร

**ตารางที่ 4.7** ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้การเป็นรัฐบาลดิจิทัลของบุคลากรด้านรัฐบาลที่เน้นการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานของหน่วยงานรัฐเข้าด้วยกัน

รัฐบาลที่เน้นการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานของหน่วยงานรัฐเข้าด้วยกัน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ประเทศไทยจะสามารถเป็นรัฐบาลดิจิทัลได้อย่างเต็มรูปแบบตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล	2.94	.812	มาก
2. ประเทศไทยปรับเปลี่ยนการทำงานภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลเน้นการเชื่อมโยง และบูรณาการข้อมูลและการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเข้าด้วยกัน ทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ	2.55	.958	มาก
3. หน่วยงานของท่านมีนโยบายและแผนปฏิบัติการในการเตรียมความพร้อมสำหรับการเป็นรัฐบาลดิจิทัล	2.71	.925	มาก
<b>รวม</b>	<b>2.73</b>	<b>.898</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้การเป็นรัฐบาลดิจิทัลของบุคลากรด้านรัฐบาลที่เน้นการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานของหน่วยงานรัฐเข้าด้วยกัน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}$  = 2.73, S.D. = 0.898) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับการรับรู้การเป็นรัฐบาลดิจิทัลของบุคลากรด้านรัฐบาลที่เน้นการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานของหน่วยงานรัฐเข้าด้วยกัน ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ข้อที่ 1 ประเทศไทยจะสามารถเป็นรัฐบาลดิจิทัลได้อย่างเต็มรูปแบบตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ ( $\bar{X}$  = 2.94, S.D. = 0.812) รองลงมา ข้อที่ 3 หน่วยงานของท่านมีนโยบายและแผนปฏิบัติการในการเตรียมความพร้อมสำหรับการเป็นรัฐบาลดิจิทัลมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ ( $\bar{X}$  = 2.71, S.D. = 0.898) และอันดับสุดท้ายคือ ข้อที่ 2 ประเทศไทยปรับเปลี่ยนการทำงานภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลเน้นการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูล และการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเข้าด้วยกัน ทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ ( $\bar{X}$  = 2.55, S.D. = 0.958) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.8** ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้การเป็นรัฐบาลดิจิทัลของบุคลากรด้านภาครัฐระบบเปิด

ภาครัฐระบบเปิด	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. หน่วยงานของท่านมีการจัดทำระบบฐานข้อมูลภายในหน่วยงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และเชื่อมโยงหรือการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อใช้ประโยชน์ร่วมกัน	2.74	.940	มาก
2. หน่วยงานของท่านมีระบบ/วิธีการจัดการการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ มีช่องทางเข้าถึงได้ง่ายและสะดวกสอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย	2.70	.934	มาก
3. ข้อมูลที่หน่วยงานท่านได้เปิดเผยต่อสาธารณะตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการในรูปแบบข้อมูลดิจิทัลที่สามารถเข้าถึงและใช้ได้อย่างเสรี	2.15	.985	น้อย
<b>รวม</b>	<b>2.53</b>	<b>.953</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้การเป็นรัฐบาลดิจิทัลของบุคลากรด้านภาครัฐระบบเปิด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.53$ , S.D. = 0.953) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับการรับรู้การเป็นรัฐบาลดิจิทัลของบุคลากรด้านภาครัฐระบบเปิดที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อที่ 1 หน่วยงานของท่านมีการจัดทำระบบฐานข้อมูลภายในหน่วยงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และเชื่อมโยงหรือการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อใช้ประโยชน์ร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ ( $\bar{X} = 2.74$ , S.D. = 0.940) รองลงมา ข้อที่ 2 หน่วยงานของท่านมีระบบ/วิธีการจัดการการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ มีช่องทางเข้าถึงได้ง่ายและสะดวกสอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ ( $\bar{X} = 2.70$ , S.D. = 0.934) และอันดับสุดท้ายคือ ข้อที่ 3 ข้อมูลที่หน่วยงานท่านได้เปิดเผยต่อสาธารณะตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการในรูปแบบข้อมูลดิจิทัลที่สามารถเข้าถึงและใช้ได้อย่างเสรี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย เท่ากับ ( $\bar{X} = 2.15$ , S.D. = 0.985) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.9** ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้การเป็นรัฐบาลดิจิทัลของบุคลากรด้านแพลตฟอร์มบริการพื้นฐานภาครัฐ

ด้านแพลตฟอร์มบริการพื้นฐานภาครัฐ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านมีการใช้งานแพลตฟอร์มฯ ที่ต้องทำการลงทะเบียนเพื่อเปิดบัญชีผู้ใช้งาน (Digital ID) และสมัครใช้บริการแพลตฟอร์มฯ โดยต้องลงทะเบียนด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง เป็นจริง และเป็นปัจจุบัน	3.32	.682	มากที่สุด
2. หน่วยงานท่านให้บริการต้องตอบกลับข้อมูลเพื่อขอรับบริการจากผู้ให้บริการในระยะเวลาที่เหมาะสม ทั้งในกรณีที่เป็นการตอบกลับอัตโนมัติ หรือการตอบกลับหลังการดำเนินงานโดยเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผู้ร่วมให้บริการ	3.31	.676	มากที่สุด
3. หน่วยงานของท่านมีการเลือกใช้เทคโนโลยีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัย เพื่อป้องกันข้อมูลของผู้ใช้บริการที่มีการประมวลผลและจัดเก็บบนแพลตฟอร์มฯ	2.83	.927	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.15</b>	<b>.762</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้การเป็นรัฐบาลดิจิทัลของบุคลากรด้านแพลตฟอร์มบริการพื้นฐานภาครัฐ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.15$ , S.D. = 0.762) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับการรับรู้การเป็นรัฐบาลดิจิทัลของบุคลากรด้านแพลตฟอร์มบริการพื้นฐานภาครัฐที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อที่ 1 ท่านมีการใช้งานแพลตฟอร์มฯ ที่ต้องทำ การลงทะเบียนเพื่อเปิดบัญชีผู้ใช้งาน (Digital ID) และสมัครใช้บริการแพลตฟอร์มฯ โดยต้องลงทะเบียนด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง เป็นจริง และเป็นปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ ( $\bar{X} = 3.32$ , S.D. = 0.682) รองลงมา ข้อที่ 2 หน่วยงานท่านให้บริการต้องตอบกลับข้อมูลเพื่อขอรับบริการจากผู้ให้บริการในระยะเวลาที่เหมาะสม ทั้งในกรณีที่เป็นการตอบกลับอัตโนมัติหรือการตอบกลับหลังการดำเนินงานโดยเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผู้ร่วมให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับ ( $\bar{X} = 3.31$ , S.D. = 0.676) และอันดับสุดท้ายคือ ข้อที่ 3 หน่วยงานของท่านมีการเลือกใช้เทคโนโลยีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัย เพื่อป้องกันข้อมูลของผู้ใช้บริการที่มีการประมวลผลและจัดเก็บบนแพลตฟอร์มฯ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ ( $\bar{X} = 2.83$ , S.D. = .927) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.10** ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้การเป็นรัฐบาลดิจิทัลของบุคลากร ด้านการบริการอัจฉริยะ

การบริการอัจฉริยะ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. หน่วยงานของท่านมีการติดตามผลการใช้งานของผู้ใช้บริการและตรวจสอบระบบอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้งานระบบ Smart Service ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	2.85	.792	มาก
2. หน่วยงานของท่านมี Smart Service ให้ผู้รับบริการสามารถเลือกใช้บริการตามความต้องการได้ด้วยตนเอง	2.99	.725	มาก
3. หน่วยงานของท่านมีการนำระบบ Smart Service ไปเผยแพร่และแนะนำการใช้แก่ผู้ใช้บริการพร้อมทั้งรับฟังคำแนะนำเพื่อนำมาปรับปรุงระบบ	2.98	.736	มาก
<b>รวม</b>	<b>2.94</b>	<b>.751</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้การเป็นรัฐบาลดิจิทัลของบุคลากรด้านการบริการอัจฉริยะ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.94$ , S.D. = 0.751) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับการรับรู้การเป็นรัฐบาลดิจิทัลของบุคลากรด้านการบริการอัจฉริยะที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อที่ 2 หน่วยงานของท่านมี Smart Service ให้ผู้รับบริการสามารถเลือกใช้บริการตามความต้องการได้ด้วยตนเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ ( $\bar{X} = 2.99$ , S.D. = 0.725) รองลงมา ข้อที่ 3 หน่วยงานของท่านมีการนำระบบ Smart Service ไปเผยแพร่และแนะนำการใช้แก่ผู้ใช้บริการพร้อมทั้งรับฟังคำแนะนำเพื่อนำมาปรับปรุงระบบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ ( $\bar{X} = 2.98$ , S.D. = 0.736) และอันดับสุดท้ายคือ ข้อที่ 1 หน่วยงานของท่านมีการติดตามผลการใช้งานของผู้ใช้บริการและตรวจสอบระบบอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้งานระบบ Smart Service ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ ( $\bar{X} = 2.85$ , S.D. = 0.792) ตามลำดับ



**ตารางที่ 4.11** ตารางแสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้การเป็นรัฐบาลดิจิทัลของบุคลากร

ระดับการรับรู้การเป็นรัฐบาลดิจิทัล	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านรัฐบาลที่เน้นการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานของหน่วยงานรัฐเข้าด้วยกัน	2.73	.898	มาก
2. ด้านภาครัฐระบบเปิด	2.53	.953	มาก
3. ด้านแพลตฟอร์มบริการพื้นฐานภาครัฐ	3.15	.762	มาก
4. ด้านการบริการอัจฉริยะ	2.94	.751	มาก
<b>รวม</b>	<b>2.84</b>	<b>.841</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.11 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้การเป็นรัฐบาลดิจิทัลของบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.84$ , S.D. = 0.841) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าระดับการรับรู้การเป็นรัฐบาลดิจิทัลของบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อที่ 3 ด้านแพลตฟอร์มบริการพื้นฐานภาครัฐ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ ( $\bar{X} = 3.15$ , S.D. = 0.762) รองลงมา ข้อที่ 4 ด้านการบริการอัจฉริยะ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ ( $\bar{X} = 2.94$ , S.D. = 0.751) ข้อที่ 1 ด้านรัฐบาลที่เน้นการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานของหน่วยงานรัฐเข้าด้วยกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ ( $\bar{X} = 2.73$ , S.D. = 0.898) และอันดับสุดท้ายคือ ข้อที่ 2 ด้านภาครัฐระบบเปิด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ ( $\bar{X} = 2.53$ , S.D. = 0.953) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร

**ตารางที่ 4.12** ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร มิติที่ 1 รู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยีเป็น

มิติที่ 1 รู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยีเป็น	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านต้องการพัฒนาทักษะในการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน	3.04	.800	มาก
2. ท่านต้องการพัฒนาทักษะการใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน	2.56	.907	มาก
3. ท่านต้องการพัฒนาทักษะในการผลิตชุดข้อมูลเพื่อการบริการสาธารณะ	2.55	.819	มาก
<b>รวม</b>	<b>2.72</b>	<b>.842</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร มิติที่ 1 รู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยีเป็น ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.72$ , S.D. = 0.842) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร มิติที่ 1 รู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยีเป็นที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อที่ 1 ท่านต้องการพัฒนาทักษะในการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เท่ากับ ( $\bar{X} = 3.04$ , S.D. = 0.800) รองลงมา ข้อที่ 2 ท่านต้องการพัฒนาทักษะการใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน มีค่าเฉลี่ยในระดับมากเท่ากับ ( $\bar{X} = 2.56$ , S.D. = 0.907) และอันดับสุดท้ายคือ ข้อที่ 3 ท่านต้องการพัฒนาทักษะในการผลิตชุดข้อมูลเพื่อการบริหารสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากเท่ากับ ( $\bar{X} = 2.55$ , SD = 0.819) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.13** ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร มิติที่ 2 เข้าใจนโยบาย กฎหมายและมาตรฐาน

มิติที่ 2 เข้าใจนโยบาย กฎหมายและมาตรฐาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านต้องการพัฒนาทักษะเพื่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาลและหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัล	2.73	.883	มาก
2. ท่านต้องการพัฒนาทักษะเพื่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	2.77	.938	มาก
3. ท่านต้องการพัฒนาทักษะเพื่อให้เกิดความรู้ในด้านการกำกับและตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาลและหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัล	2.85	.874	มาก
<b>รวม</b>	<b>2.78</b>	<b>.898</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร มิติที่ 2 เข้าใจนโยบาย กฎหมายและมาตรฐาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.78$ , S.D. = 0.898) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร มิติที่ 2 เข้าใจนโยบาย กฎหมายและมาตรฐานที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อที่ 3 ท่านต้องการพัฒนาทักษะเพื่อให้เกิดความรู้ในด้านการกำกับและตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาลและหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เท่ากับ ( $\bar{X} = 2.85$ , S.D. = 0.874) รองลงมา ข้อที่ 2 ท่านต้องการพัฒนาทักษะเพื่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่

เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เท่ากับ ( $\bar{X} = 2.77$ , S.D. = 0.938) และอันดับสุดท้ายคือ ข้อที่ 1 ท่านต้องการพัฒนาทักษะเพื่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาลและหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เท่ากับ ( $\bar{X} = 2.73$ , S.D. = 0.883) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.14** ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร มิติที่ 3 ใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา

มิติที่ 3 ใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านต้องการพัฒนาทักษะเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจด้านการจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (EA) เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล	2.70	.898	มาก
2. ท่านต้องการพัฒนาทักษะเพื่อให้ทราบและสามารถพัฒนาแผนบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยและความต่อเนื่องฯ	3.31	.712	มากที่สุด
3. ท่านต้องการพัฒนาทักษะเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจหรือสามารถพัฒนาซอฟต์แวร์ตามแนวทางพลวัตรปรับต่อเนื่อง	3.04	.859	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.02</b>	<b>.823</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร มิติที่ 3 ใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.02$ , S.D. = 0.823) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร มิติที่ 3 ใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนาที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อที่ 2 ท่านต้องการพัฒนาทักษะเพื่อให้ทราบและสามารถพัฒนาแผนบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยและความต่อเนื่องฯ มีค่าเฉลี่ยในระดับมากที่สุด เท่ากับ ( $\bar{X} = 3.31$ , S.D. = 0.712) รองลงมา ข้อที่ 3 ท่านต้องการพัฒนาทักษะเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจหรือสามารถพัฒนาซอฟต์แวร์ตามแนวทางพลวัตรปรับต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เท่ากับ ( $\bar{X} = 3.04$ , S.D. = 0.859) และอันดับสุดท้ายคือ ข้อที่ 1 ท่านต้องการพัฒนาทักษะเพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจด้านการจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (EA) เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เท่ากับ ( $\bar{X} = 2.70$ , S.D. = 0.898) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร มิติที่ 4 ใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผน บริหารจัดการ และนำองค์กร

มิติที่ 4 ใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผน บริหารจัดการ และนำองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านต้องการพัฒนาทักษะเพื่อให้สามารถวางกลยุทธ์การให้บริการสมารถดิจิทัลและนำสู่การปฏิบัติ	2.62	.807	มาก
2. ท่านต้องการพัฒนาทักษะเพื่อให้สามารถสร้างเครือข่ายเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการดิจิทัล	2.52	.852	มาก
3. ท่านต้องการพัฒนาทักษะเพื่อให้สามารถปรับปรุงกระบวนการและพัฒนานวัตกรรมบริการ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง	2.52	.875	มาก
รวม	2.55	.845	มาก

จากตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร มิติที่ 4 ใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผน บริหารจัดการ และนำองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.55$ , S.D. = 0.845) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรมิติที่ 4 ใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผน บริหารจัดการ และนำองค์กรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อที่ 1 ท่านต้องการพัฒนาทักษะเพื่อให้สามารถวางกลยุทธ์การให้บริการสมารถดิจิทัลและนำสู่การปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เท่ากับ ( $\bar{X} = 2.62$ , S.D. = 0.807) รองลงมา ข้อที่ 2 ท่านต้องการพัฒนาทักษะเพื่อให้สามารถสร้างเครือข่ายเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เท่ากับ ( $\bar{X} = 2.52$ , S.D. = 0.852) และอันดับสุดท้ายคือ ข้อที่ 3 ท่านต้องการพัฒนาทักษะเพื่อให้สามารถปรับปรุงกระบวนการและพัฒนานวัตกรรมบริการ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เท่ากับ ( $\bar{X} = 2.52$ , S.D. = 0.875) ตามลำดับ

**ตารางที่ 4.16** ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร มิติที่ 5 ใช้ดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์

มิติที่ 5 ใช้ดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ท่านต้องการพัฒนาทักษะเพื่อให้สามารถกำหนดทิศทางนโยบายและยุทธศาสตร์ดิจิทัลเพื่อพัฒนาองค์กร ที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานข้ามหน่วยงาน	2.53	.843	มาก
2. ท่านต้องการพัฒนาทักษะเพื่อให้สามารถจัดเตรียมทรัพยากรเพื่อการบูรณาการสำหรับองค์กรดิจิทัล	2.71	.907	มาก
3. ท่านต้องการพัฒนาทักษะเพื่อให้สามารถริเริ่มและวางแผนโครงการภายใต้รัฐบาลดิจิทัล	2.78	.905	มาก
<b>รวม</b>	<b>2.67</b>	<b>.885</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.16 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร มิติที่ 5 ใช้ดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.67$ , S.D. = 0.885) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มาตรฐานระดับความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรมิติที่ 5 ใช้ดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์ ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ข้อที่ 3 ท่านต้องการพัฒนาทักษะเพื่อให้สามารถริเริ่มและวางแผนโครงการภายใต้รัฐบาลดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เท่ากับ ( $\bar{X} = 2.78$ , S.D. = 0.905) รองลงมา ข้อที่ 2 ท่านต้องการพัฒนาทักษะเพื่อให้สามารถจัดเตรียมทรัพยากรเพื่อการบูรณาการสำหรับองค์กรดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เท่ากับ ( $\bar{X} = 2.71$ , S.D. = 0.907) และอันดับสุดท้ายคือ ข้อที่ 1 ท่านต้องการพัฒนาทักษะเพื่อให้สามารถกำหนดทิศทางนโยบายและยุทธศาสตร์ดิจิทัลเพื่อพัฒนาองค์กร ที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานข้ามหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ย ในระดับมาก เท่ากับ ( $\bar{X} = 2.53$ , S.D. = 0.843) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 ตารางแสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร

ระดับความต้องการในการพัฒนาทักษะด้าน ดิจิทัลของบุคลากร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มิติที่ 1 รู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยีเป็น	2.72	0.842	มาก
2. มิติที่ 2 เข้าใจนโยบาย กฎหมายและ มาตรฐาน	2.78	0.898	มาก
3. มิติที่ 3 ใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา	3.02	0.823	มาก
4. มิติที่ 4 ใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผน บริหาร จัดการ และนำองค์กร	2.55	0.845	มาก
5. มิติที่ 5 ใช้ดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนการ เปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์	2.67	0.885	มาก
<b>รวม</b>	<b>2.75</b>	<b>.859</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.17 แสดงภาพรวมค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.75$ , S.D. = 0.859) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อที่ 3 มิติที่ 3 ใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เท่ากับ ( $\bar{X} = 3.02$ , S.D. = 0.823) รองลงมา ข้อที่ 2 มิติที่ 2 เข้าใจนโยบาย กฎหมายและมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เท่ากับ ( $\bar{X} = 2.78$ , S.D. = 0.898) และอันดับสุดท้ายคือ ข้อที่ 4 มิติที่ 4 ใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผน บริหารจัดการ และนำองค์กร มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เท่ากับ ( $\bar{X} = 2.55$ , S.D. = 0.845) ตามลำดับ

#### 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

##### (1) สมมติฐานที่ 1

เปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักงาน กสทช. จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง สายงานจำแนกตามภารกิจขององค์กร และประสบการณ์การทำงาน โดยใช้วิธีทดสอบ One-way ANOVA (F-test)

ตารางที่ 4.18 ตารางการทดสอบสมมติฐานของบุคลากรสำนักงาน กสทช. ที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลแตกต่างกัน (n=300)

ความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล	เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	ผลการทดสอบ
มิตินี้ 1 รู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยีเป็น	ชาย	119	2.72	.653	F = .089
	หญิง	150	2.70	.656	Sig = .915
	ไม่ระบุ	31	2.74	.702	ไม่แตกต่างกัน
<b>รวม</b>		300	2.71	.658	
มิตินี้ 2 เข้าใจนโยบายกฎหมายและมาตรฐาน	ชาย	119	2.85	.713	F = 3.061
	หญิง	150	2.78	.753	Sig = .048*
	ไม่ระบุ	31	2.48	.806	แตกต่างกัน
<b>รวม</b>		300	2.78	.748	
มิตินี้ 3 ใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา	ชาย	119	3.06	.592	F = 1.021
	หญิง	150	3.00	.632	Sig = .361
	ไม่ระบุ	31	2.89	.679	ไม่แตกต่างกัน
<b>รวม</b>		300	3.01	.621	
มิตินี้ 4 ใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผน บริหารจัดการและนำองค์กร	ชาย	119	2.61	.773	F = .825
	หญิง	150	2.53	.707	Sig = .439
	ไม่ระบุ	31	2.43	.785	ไม่แตกต่างกัน
<b>รวม</b>		300	2.55	.741	
มิตินี้ 5 ใช้ดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์	ชาย	119	2.71	.795	F = 1.247
	หญิง	150	2.68	.740	Sig = .289
	ไม่ระบุ	31	2.47	.749	ไม่แตกต่างกัน
<b>รวม</b>		300	2.67	.764	
<b>รวม</b>	ชาย	119	2.79	.577	F = 1.391
	หญิง	150	2.74	.555	Sig = .250
	ไม่ระบุ	31	2.60	.604	ไม่แตกต่างกัน
<b>รวม</b>		300	2.74	.570	



จากตารางที่ 4.18 การทดสอบสมมติฐานของบุคลากรสำนักงาน กสทช. ที่มีเพศต่างกัน มีภาพรวมความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลไม่แตกต่างกัน ผลการทดสอบพบว่ามิติที่ 2 เข้าใจนโยบาย กฎหมายและมาตรฐานแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อทดสอบว่าเพศคู่ใดบ้างที่มีความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลแตกต่างกัน โดยใช้วิธี LSD สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 4.19

**ตารางที่ 4.19** ตารางการเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักงาน กสทช. จำแนกตามเพศ ด้านมิติที่ 2

เพศ	$\bar{X}$	ชาย	หญิง	ไม่ระบุ
ชาย	2.85	-	.474	.014*
หญิง	2.78	-	-	.038*
ไม่ระบุ	2.48	-	-	-

\*มีนัยสำคัญในทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 เมื่อเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักงาน กสทช. จำแนกตามเพศ ด้านมิติที่ 2 เป็นรายคู่พบว่า ไม่ระบุเพศมีความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านมิติที่ 2 เข้าใจนโยบาย กฎหมายและมาตรฐานน้อยกว่าเพศหญิงและเพศชาย

**ตารางที่ 4.20** ตารางการทดสอบสมมติฐานของบุคลากรสำนักงาน กสทช. ที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลแตกต่างกัน (n=300)

ความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล	อายุ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	ผลการทดสอบ
มิติที่ 1 รู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยีเป็น	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	46	2.78	.572	F = .384 Sig = .820 ไม่แตกต่างกัน
	26-35 ปี	68	2.66	.629	
	36-45 ปี	107	2.70	.718	
	46-55 ปี	65	2.75	.646	
	56 ปี ขึ้นไป	14	2.64	.685	
<b>รวม</b>		300	2.71	.658	

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล	อายุ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	ผลการทดสอบ
มติที่ 2 เข้าใจนโยบายกฎหมายและมาตรฐาน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	46	2.80	.799	
	26-35 ปี	68	2.73	.736	F = .805
	36-45 ปี	107	2.85	.755	Sig = .523
	46-55 ปี	65	2.67	.708	ไม่แตกต่างกัน
	56 ปี ขึ้นไป	14	2.92	.786	
<b>รวม</b>		300	2.78	.748	
มติที่ 3 ใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	46	3.11	.576	
	26-35 ปี	68	2.87	.686	F = 1.649
	36-45 ปี	107	3.00	.621	Sig = .162
	46-55 ปี	65	3.11	.569	ไม่แตกต่างกัน
	56 ปี ขึ้นไป	14	2.95	.611	
<b>รวม</b>		300	3.01	.621	
มติที่ 4 ใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผน บริหารจัดการและนำองค์กร	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	46	2.59	.709	
	26-35 ปี	68	2.43	.742	F = 2.598
	36-45 ปี	107	2.47	.703	Sig = .036*
	46-55 ปี	65	2.67	.778	แตกต่างกัน
	56 ปี ขึ้นไป	14	3.02	.789	
<b>รวม</b>		300	2.55	.741	
มติที่ 5 ใช้ดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	46	2.65	.769	
	26-35 ปี	68	2.61	.805	F = .784
	36-45 ปี	107	2.66	.742	Sig = .536
	46-55 ปี	65	2.70	.759	ไม่แตกต่างกัน
	56 ปี ขึ้นไป	14	3.00	.751	
<b>รวม</b>		300	2.67	.764	

ตารางที่ 4.20 (ต่อ)

ความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล	อายุ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	ผลการทดสอบ
รวม	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	46	2.79	.510	
	26-35 ปี	68	2.66	.610	F = .783
	36-45 ปี	107	2.74	.598	Sig = .537
	46-55 ปี	65	2.78	.525	ไม่แตกต่างกัน
	56 ปี ขึ้นไป	14	2.90	.545	
	รวม	300	2.74	.570	

\*มีนัยสำคัญในทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 การทดสอบสมมติฐานของบุคลากรสำนักงาน กสทช. ที่มีอายุต่างกัน มีภาพรวมความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลไม่แตกต่างกัน ผลการทดสอบพบว่าสถิติที่ 4 ใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผน บริหารจัดการ และนำองค์กรแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อทดสอบว่าระดับการศึกษาคู่ใดบ้างที่มีความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลแตกต่างกัน โดยใช้วิธี LSD สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 ตารางการเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร สำนักงาน กสทช. จำแนกตามอายุ ด้านมิติที่ 4

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	26 - 35 ปี	36 - 45 ปี	46 - 55 ปี	56 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	2.59	-	.261	.377	.584	.056
26 - 35 ปี	2.43	-	-	.703	.065	.007*
36 - 45 ปี	2.47	-	-	-	.097	.010*
46 - 55 ปี	2.67	-	-	-	-	.105
56 ปี ขึ้นไป	3.02	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญในทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 เมื่อเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักงาน กสทช. จำแนกตามอายุ ด้านมิติที่ 4 เป็นรายคู่ พบว่า อายุ 56 ปี ขึ้นไปมีความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านมิติที่ 4 ใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผน บริหารจัดการ และนำองค์กร มากกว่าอายุ 26-35 ปี และอายุ 36-45 ปี

**ตารางที่ 4.22** ตารางการทดสอบสมมติฐานของบุคลากรสำนักงาน กสทช. ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลแตกต่างกัน (n=300)

ความต้องการในการพัฒนา ทักษะด้านดิจิทัล	ระดับการศึกษา	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	ผลการทดสอบ
มิติที่ 1 รู้เท่าทันและใช้ เทคโนโลยีเป็น	ปริญญาตรี	119	2.69	.656	F = .229
	ปริญญาโท	176	2.73	.660	Sig = .796
	ปริญญาเอก	5	2.60	.722	ไม่แตกต่างกัน
<b>รวม</b>		300	2.71	.658	
มิติที่ 2 เข้าใจนโยบาย กฎหมายและมาตรฐาน	ปริญญาตรี	119	2.72	.762	F = 1.301
	ปริญญาโท	176	2.81	.742	Sig = .274
	ปริญญาเอก	5	3.20	.505	ไม่แตกต่างกัน
<b>รวม</b>		300	2.78	.748	
มิติที่ 3 ใช้ดิจิทัลเพื่อการ ประยุกต์และพัฒนา	ปริญญาตรี	119	2.99	.590	F = .194
	ปริญญาโท	176	3.03	.647	Sig = .824
	ปริญญาเอก	5	2.93	.494	ไม่แตกต่างกัน
<b>รวม</b>		300	3.01	.621	
มิติที่ 4 ใช้ดิจิทัลเพื่อการ วางแผน บริหารจัดการ และนำองค์กร	ปริญญาตรี	119	2.53	.686	F = .054
	ปริญญาโท	176	2.56	.786	Sig = .947
	ปริญญาเอก	5	2.53	.380	ไม่แตกต่างกัน
<b>รวม</b>		300	2.55	.741	
มิติที่ 5 ใช้ดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อน การเปลี่ยนแปลงและ สร้างสรรค์	ปริญญาตรี	119	2.64	.750	F = .152
	ปริญญาโท	176	2.69	.777	Sig = .859
	ปริญญาเอก	5	2.60	.722	ไม่แตกต่างกัน
<b>รวม</b>		300	2.67	.764	

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล	ระดับการศึกษา	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	ผลการทดสอบ
รวม	ปริญญาตรี	119	2.71	.554	F = .272
	ปริญญาโท	176	2.76	.588	Sig = .762
	ปริญญาเอก	5	2.77	.264	ไม่แตกต่างกัน
รวม		300	2.74	.570	

\*มีนัยสำคัญในทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 การทดสอบสมมติฐานของบุคลากร สำนักงาน กสทช. ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีภาพรวมและรายด้านความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 ตารางการทดสอบสมมติฐานของบุคลากร สำนักงาน กสทช. ที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลแตกต่างกัน (n=300)

ความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล	ระดับตำแหน่ง	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	ผลการทดสอบ
มิติที่ 1 รู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยีเป็น	พนักงานปฏิบัติการระดับต้น	138	2.74	.688	F = .252
	พนักงานปฏิบัติการระดับกลาง	137	2.68	.642	Sig = .777
	พนักงานปฏิบัติการระดับสูง	25	2.73	.585	ไม่แตกต่างกัน
รวม		300	2.71	.658	
มิติที่ 2 เข้าใจนโยบายกฎหมายและมาตรฐาน	พนักงานปฏิบัติการระดับต้น	138	2.88	.748	F = 3.239
	พนักงานปฏิบัติการระดับกลาง	137	2.66	.732	Sig = .041*
	พนักงานปฏิบัติการระดับสูง	25	2.88	.769	แตกต่างกัน
รวม		300	2.78	.748	
มิติที่ 3 ใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา	พนักงานปฏิบัติการระดับต้น	138	3.10	.651	F = 3.093
	พนักงานปฏิบัติการระดับกลาง	137	2.95	.568	Sig = .047*
	พนักงานปฏิบัติการระดับสูง	25	2.85	.680	แตกต่างกัน
รวม		300	3.01	.621	

ตารางที่ 4.23 (ต่อ)

ความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล	ระดับตำแหน่ง	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	ผลการทดสอบ
มิตินี้ 4 ใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผน บริหารจัดการ และนำองค์กร	พนักงานปฏิบัติการระดับต้น	138	2.64	.750	F = 1.957
	พนักงานปฏิบัติการระดับกลาง	137	2.49	.753	Sig = .143
	พนักงานปฏิบัติการระดับสูง	25	2.38	.582	ไม่แตกต่างกัน
	<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>2.55</b>	<b>.741</b>	
มิตินี้ 5 ใช้ดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนกาเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์	พนักงานปฏิบัติการระดับต้น	138	2.74	.792	F = 1.319
	พนักงานปฏิบัติการระดับกลาง	137	2.63	.756	Sig = .269
	พนักงานปฏิบัติการระดับสูง	25	2.50	.624	ไม่แตกต่างกัน
	<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>2.67</b>	<b>.764</b>	
<b>รวม</b>	พนักงานปฏิบัติการระดับต้น	138	2.82	.595	F = 2.204
	พนักงานปฏิบัติการระดับกลาง	137	2.68	.545	Sig = .112
	พนักงานปฏิบัติการระดับสูง	25	2.67	.528	ไม่แตกต่างกัน
	<b>รวม</b>	<b>300</b>	<b>2.74</b>	<b>.570</b>	

จากตารางที่ 4.23 การทดสอบสมมติฐานของบุคลากร สำนักงาน กสทช. ที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน มีภาพรวมความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลไม่แตกต่างกัน ผลการทดสอบพบว่ามิตินี้ 2 เข้าใจนโยบาย กฎหมายและมาตรฐาน และมิตินี้ 3 ใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนาแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อทดสอบว่าระดับการศึกษาใดบ้างที่มีความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลแตกต่างกัน โดยใช้วิธี LSD สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 4.24 และ 4.25

**ตารางที่ 4.24** ตารางการเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร สำนักงาน กสทช. จำแนกตามระดับตำแหน่ง ด้านมิติที่ 2

ระดับตำแหน่ง	$\bar{X}$	พนักงานปฏิบัติการ ระดับต้น	พนักงานปฏิบัติการ ระดับกลาง	พนักงานปฏิบัติการ ระดับสูง
พนักงานปฏิบัติการระดับต้น	2.88	-	.015*	.980
พนักงานปฏิบัติการระดับกลาง	2.66	-	-	.183
พนักงานปฏิบัติการระดับสูง	2.88	-	-	-

\*มีนัยสำคัญในทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 เมื่อเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร สำนักงาน กสทช. จำแนกตามระดับตำแหน่ง ด้านมิติที่ 2 เป็นรายคู่ พบว่า ระดับตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการระดับต้นมีความต้องการในการพัฒนาทักษะ ด้านมิติที่ 2 เข้าใจนโยบาย กฎหมายและมาตรฐาน มากกว่า พนักงานปฏิบัติการระดับกลาง

**ตารางที่ 4.25** ตารางการเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร สำนักงาน กสทช. จำแนกตามระดับตำแหน่ง ด้านมิติที่ 3

ระดับตำแหน่ง	$\bar{X}$	พนักงานปฏิบัติการ ระดับต้น	พนักงานปฏิบัติการ ระดับกลาง	พนักงานปฏิบัติการ ระดับสูง
พนักงานปฏิบัติการระดับต้น	3.10	-	.038*	.060
พนักงานปฏิบัติการระดับกลาง	2.95	-	-	.466
พนักงานปฏิบัติการระดับสูง	2.85	-	-	-

\*มีนัยสำคัญในทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 เมื่อเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร สำนักงาน กสทช. จำแนกตามระดับตำแหน่ง ด้านมิติที่ 3 เป็นรายคู่ พบว่า ระดับตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการระดับต้นมีความต้องการในการพัฒนาทักษะ ด้านมิติที่ 3 ใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา มากกว่า พนักงานปฏิบัติการระดับกลาง



ตารางที่ 4.26 ตารางการทดสอบสมมติฐานของบุคลากร สำนักงาน กสทช. ที่มีสายงานจำแนกตามภารกิจขององค์กรต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลแตกต่างกัน (n=300)

ความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล	สายงานจำแนกตามภารกิจขององค์กร	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	ผลการทดสอบ
มิตินี้ 1 รู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยีเป็น	สายงานบริหารองค์กร	72	2.73	.664	F=1.110 Sig=.357
	สายงานยุทธศาสตร์และกิจการองค์กร	65	2.67	.641	
	สายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์	61	2.60	.619	ไม่แตกต่างกัน
	สายงานกิจการโทรคมนาคม	87	2.81	.666	
	สายงานวิชาการ	15	2.64	.791	
<b>รวม</b>		300	2.71	.658	
มิตินี้ 2 เข้าใจนโยบายกฎหมายและมาตรฐาน	สายงานบริหารองค์กร	72	2.80	.737	F=.159 Sig=.959
	สายงานยุทธศาสตร์และกิจการองค์กร	65	2.77	.745	
	สายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์	61	2.77	.752	ไม่แตกต่างกัน
	สายงานกิจการโทรคมนาคม	87	2.80	.746	
	สายงานวิชาการ	15	2.64	.895	
<b>รวม</b>		300	2.78	.748	
มิตินี้ 3 ใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา	สายงานบริหารองค์กร	72	3.00	.634	F=.320 Sig=.865
	สายงานยุทธศาสตร์และกิจการองค์กร	65	3.00	.606	
	สายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์	61	2.95	.665	ไม่แตกต่างกัน
	สายงานกิจการโทรคมนาคม	87	3.06	.603	
	สายงานวิชาการ	15	3.04	.602	
<b>รวม</b>		300	3.01	.621	

ตารางที่ 4.26 (ต่อ)

ความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล	สายงานจำแนกตามภารกิจขององค์กร	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	ผลการทดสอบ
มิติที่ 4 ใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผน บริหารจัดการ และนำองค์กร	สายงานบริหารองค์กร	72	2.56	.782	F=.097 Sig=.983  ไม่แตกต่างกัน
	สายงานยุทธศาสตร์และกิจการองค์กร	65	2.54	.703	
	สายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์	61	2.51	.705	
	สายงานกิจการโทรคมนาคม	87	2.55	.761	
	สายงานวิชาการ	15	2.64	.821	
	<b>รวม</b>	300	2.55	.741	
มิติที่ 5 ใช้ดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์	สายงานบริหารองค์กร	72	2.68	.820	F=.545 Sig=.703  ไม่แตกต่างกัน
	สายงานยุทธศาสตร์และกิจการองค์กร	65	2.61	.654	
	สายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์	61	2.59	.718	
	สายงานกิจการโทรคมนาคม	87	2.75	.815	
	สายงานวิชาการ	15	2.73	.847	
	<b>รวม</b>	300	2.67	.764	
<b>รวม</b>	สายงานบริหารองค์กร	72	2.76	.604	F=.380 Sig=.823  ไม่แตกต่างกัน
	สายงานยุทธศาสตร์และกิจการองค์กร	65	2.72	.547	
	สายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์	61	2.68	.554	
	สายงานกิจการโทรคมนาคม	87	2.80	.564	
	สายงานวิชาการ	15	2.74	.642	
	<b>รวม</b>	300	2.74	.570	

\*มีนัยสำคัญในทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 การทดสอบสมมติฐานของบุคลากร สำนักงาน กสทช. ที่มีสายงานจำแนกตามภารกิจขององค์กรต่างกัน มีภาพรวมและรายด้านความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 ตารางการทดสอบสมมติฐานของบุคลากร สำนักงาน กสทช. ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลแตกต่างกัน (n=300)

ความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล	ประสบการณ์การทำงาน	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	ผลการทดสอบ
มิตินี้ 1 รู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยีเป็น	0 - 3 ปี	46	2.78	.572	
	4 - 6 ปี	67	2.65	.628	F = .497
	7 - 9 ปี	106	2.69	.720	Sig = .684
	ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป	81	2.74	.646	ไม่แตกต่างกัน
	<b>รวม</b>	300	2.71	.658	
มิตินี้ 2 เข้าใจนโยบายกฎหมายและมาตรฐาน	0 - 3 ปี	46	2.80	.799	
	4 - 6 ปี	67	2.72	.733	F = .586
	7 - 9 ปี	106	2.85	.758	Sig = .625
	ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป	81	2.73	.723	ไม่แตกต่างกัน
	<b>รวม</b>	300	2.78	.748	
มิตินี้ 3 ใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา	0 - 3 ปี	46	3.11	.576	
	4 - 6 ปี	67	2.85	.677	F = 2.347
	7 - 9 ปี	106	3.00	.624	Sig = .073
	ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป	81	3.09	.577	ไม่แตกต่างกัน
	<b>รวม</b>	300	3.01	.621	
มิตินี้ 4 ใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผน บริหารจัดการและนำองค์กร	0 - 3 ปี	46	2.59	.709	
	4 - 6 ปี	67	2.41	.732	F = 3.014
	7 - 9 ปี	106	2.47	.706	Sig = .030*
	ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป	81	2.74	.783	แตกต่างกัน
	<b>รวม</b>	300	2.55	.741	
มิตินี้ 5 ใช้ดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์	0 - 3 ปี	46	2.65	.769	
	4 - 6 ปี	67	2.59	.800	F = .596
	7 - 9 ปี	106	2.66	.745	Sig = .618
	ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป	81	2.76	.760	ไม่แตกต่างกัน
	<b>รวม</b>	300	2.67	.764	

ตารางที่ 4.27 (ต่อ)

ความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล	ประสบการณ์การทำงาน	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	ผลการทดสอบ
รวม	0 - 3 ปี	46	2.79	.510	
	4 - 6 ปี	67	2.64	.602	F = 1.162
	7 - 9 ปี	106	2.74	.601	Sig = .325
	ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป	81	2.81	.529	ไม่แตกต่างกัน
	รวม	300	2.74	.570	

\*มีนัยสำคัญในทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 การทดสอบสมมติฐานของบุคลากร สำนักงาน กสทช. ที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีภาพรวมความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลไม่แตกต่างกัน ผลการทดสอบพบว่ามิติที่ 4 ใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผน บริหารจัดการ และนำองค์กรแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และเมื่อทดสอบว่าประสบการณ์การทำงานคู่ใดบ้างที่มีความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลแตกต่างกัน โดยใช้วิธี LSD สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.28 ตารางการเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร สำนักงาน กสทช. จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน มิติที่ 4

ประสบการณ์การทำงาน	$\bar{X}$	0 - 3 ปี	4 - 6 ปี	7 - 9 ปี	ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป
0 - 3 ปี	2.59	-	.211	.371	.267
4 - 6 ปี	2.41	-	-	.601	.007*
7 - 9 ปี	2.47	-	-	-	.014*
ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป	2.74	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญในทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 เมื่อเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักงาน กสทช. จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ด้านมิติที่ 4 เป็นรายคู่ พบว่า ประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไปมีความต้องการในการพัฒนาทักษะ ด้านมิติที่ 4 ใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผน บริหารจัดการ และนำองค์กร มากกว่าประสบการณ์การทำงาน 4 - 6 ปี และ 7 - 9 ปี

ตารางที่ 4.29 ตารางสรุปสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง  
สายงานจำแนกตามภารกิจขององค์กร และประสบการณ์การทำงาน มีความต้องการในการพัฒนาทักษะด้าน  
ดิจิทัลแตกต่างกัน

สมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาทักษะด้าน ดิจิทัลแตกต่างกัน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	เป็นไปตามสมมติฐาน (แตกต่างกัน)	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน (ไม่แตกต่างกัน)
เพศ	✓	-
อายุ	✓	-
ระดับการศึกษา	-	✓
ระดับตำแหน่ง	✓	-
สายงานจำแนกตามภารกิจขององค์กร	-	✓
ประสบการณ์การทำงาน	✓	-

(2) สมมติฐานที่ 2 การเป็นรัฐบาลดิจิทัลส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของ  
บุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ  
(กสทช.) ใช้วิธีทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตารางที่ 4.30 ตารางค่าของคะแนนมาตรฐาน (Beta) และค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในการพยากรณ์คะแนนดิบ (B) ในสมการพหุคูณถดถอยที่ใช้ในการพยากรณ์ความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร

การรับรู้การเป็นรัฐบาลดิจิทัล	ความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร						
	B	Std. Error	$\beta$	t	Sig.	Tolerance	VIF
Constant	.644	.126		5.099	.000		
รัฐบาลที่เน้นการเชื่อมโยงข้อมูล และการทำงานของหน่วยงานรัฐเข้า ด้วยกัน	.242	.040	.303	6.076	.000*	.586	1.708
ภาครัฐระบบเปิด	.245	.029	.364	8.481	.000*	.791	1.265
แพลตฟอร์มบริการพื้นฐานภาครัฐ	.045	.048	.047	.939	.349	.579	1.727
การบริการอัจฉริยะ	.232	.044	.262	5.297	.000*	.596	1.678

R = .756 R Square = .571 Adjusted R Square = .565 F = 98.283 Sig. = 0.000

\*มีนัยสำคัญในทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 พบว่าผลการวิเคราะห์ภาวะร่วมความสัมพันธ์พหุเชิงเส้น (Multicollinearity) โดยการทดสอบด้วยสถิติ Tolerance และ VIF เพื่อตรวจสอบปัญหาความสัมพันธ์และความแปรปรวนของตัวแปรอิสระด้านการรับรู้การเป็นรัฐบาลดิจิทัลพบว่า ค่า Tolerance มากกว่า 0.1 และ VIF น้อยกว่า 10 ทำให้เห็นว่าตัวแปรทั้งหมดไม่มีปัญหาภาวะร่วมความสัมพันธ์พหุเชิงเส้น (อุทัยวรรณ สายพัฒนา และ ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์, 2547) จากนั้นจึงนำมาทำการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ด้วยวิธี Enter ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่า การรับรู้การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ได้แก่ รัฐบาลที่เน้นการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานของหน่วยงานรัฐเข้าด้วยกัน ภาครัฐระบบเปิด และการบริการอัจฉริยะส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรและสามารถอธิบายความแปรปรวนของความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล ได้ร้อยละ 57.1 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยที่ด้านภาครัฐระบบเปิด ( $\beta=0.364$ ) มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านรัฐบาลที่เน้นการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานของหน่วยงานรัฐเข้าด้วยกัน ( $\beta=$

0.303) และ การบริการอัจฉริยะ ( $\beta=0.262$ ) ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 42.9 เป็นการส่งผลจากปัจจัยอื่น ๆ ที่ผู้วิจัยไม่ได้นำมาศึกษา โดยสามารถเขียนสมการทำนายการรับรู้การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรได้ดังนี้

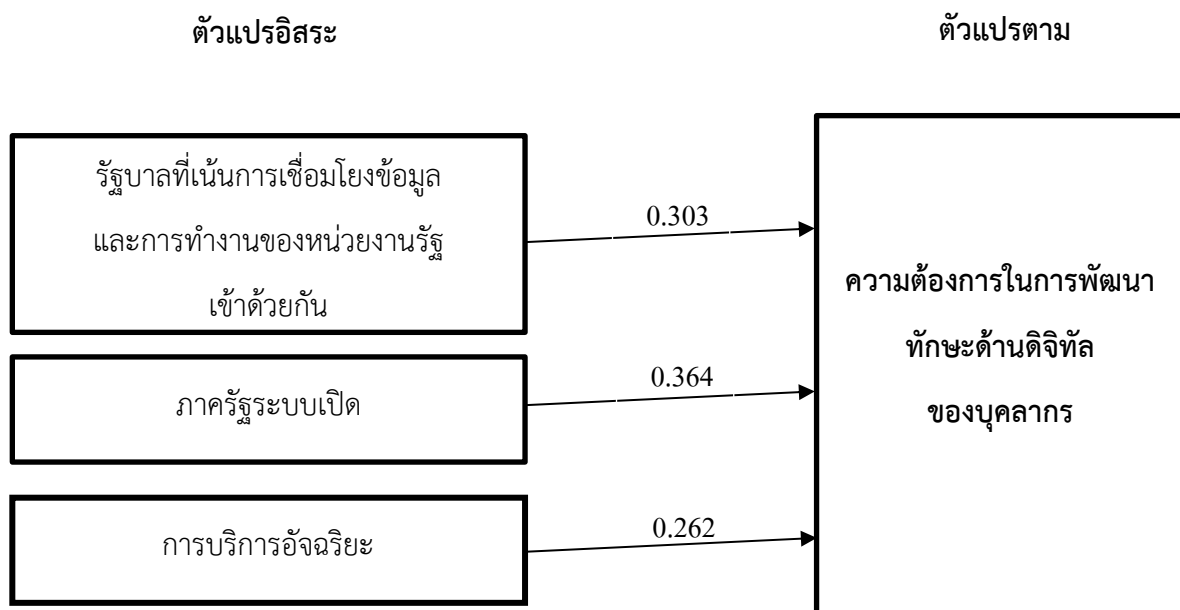
เขียนสมการทำนายในรูปของคะแนนดิบได้ ดังต่อไปนี้

$$\hat{y} = 0.644 + 0.242 \text{ รัฐบาลที่เน้นการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานของหน่วยงานรัฐเข้าด้วยกัน} + 0.245 \text{ ภาครัฐระบบเปิด} + 0.232 \text{ การบริการอัจฉริยะ}$$

สมการทำงานในรูปแบบของคะแนนมาตรฐาน

$$zy = 0.303 \text{ รัฐบาลที่เน้นการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานของหน่วยงานรัฐเข้าด้วยกัน} + 0.364 \text{ ภาครัฐระบบเปิด} + 0.262 \text{ การบริการอัจฉริยะ}$$

โดยสามารถนำผลของค่าสัมประสิทธิ์ถัดถอยในการพยากรณ์มาเขียนเป็น Model ในรูปของคะแนนมาตรฐาน ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 4.1 ภาพแสดง Model ในรูปของคะแนนมาตรฐานจากค่าสัมประสิทธิ์ถัดถอยในการพยากรณ์

จากภาพ Model ในรูปของคะแนนมาตรฐานจากค่าสัมประสิทธิ์ถัดถอยในการพยากรณ์ สามารถแสดงผลการวิเคราะห์สมมติฐานที่ 2 การเป็นรัฐบาลดิจิทัลส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ได้ว่า ตัวแปรอิสระ ได้แก่ รัฐบาลที่เน้นการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานของหน่วยงาน



ภาครัฐเข้าด้วยกัน มีค่าคะแนนมาตรฐาน 0.303 ภาครัฐระบบเปิด มีค่าคะแนนมาตรฐาน 0.364 และการบริการอัจฉริยะ มีค่าคะแนน 0.262 ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร

ทั้งนี้ จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิด ได้แก่ ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ (ถ้ามี) พบว่า บุคลากรกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน มีบุคลากรแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ จำนวน 1 คน ดังตารางที่ 4.31

**ตารางที่ 4.31** ตารางสรุปปัญหาและข้อเสนอแนะจากคำถามปลายเปิด

ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (n=1)
1. การพัฒนาทักษะ จริง ๆ แล้วเป็นสิ่งที่จำเป็น แต่ด้วยภาวะการทำงานในปัจจุบัน คนทำงานมีจำนวนมาก แต่ทำงานได้จริงมีน้อย ข้อจำกัดคือพอจะไปพัฒนาทักษะก็ไม่มีคนแทนในการทำงาน	1	100
<b>รวม</b>	<b>1</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.31 พบว่า มีบุคลากรที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนบุคลากรที่แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติม และให้ความเห็นว่า การพัฒนาทักษะเป็นสิ่งที่จำเป็น แต่ด้วยภาวะการทำงานในปัจจุบันที่มีคนจำนวนมากแต่สามารถทำงานได้จริงมีน้อย จึงทำให้มีข้อจำกัดในการพัฒนาทักษะเพราะไม่มีคนทำงานทดแทน

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่อง “การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)” เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 300 คน โดยผู้ศึกษาได้สรุป อภิปรายผล และให้ข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### 5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

##### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### 5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

(1) ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงาน กสทช.

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในงานศึกษาครั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 36-45 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาโท อยู่ในระดับตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการระดับต้น สายงานจำแนกตามภารกิจขององค์กรสายงานกิจการโทรคมนาคม และมีประสบการณ์การทำงาน 7-9 ปี

(2) การรับรู้การเป็นรัฐบาลดิจิทัลของบุคลากรสำนักงาน กสทช.

ระดับการรับรู้การเป็นรัฐบาลดิจิทัลของบุคลากร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.84$ ) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านแพลตฟอร์มบริการพื้นฐานภาครัฐ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเท่ากับ ( $\bar{X} = 3.15$ ) รองลงมาด้านการบริการอัจฉริยะ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ ( $\bar{X} = 2.94$ ) ด้านรัฐบาลที่เน้นการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานของหน่วยงานรัฐเข้าด้วยกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ ( $\bar{X} = 2.73$ ) และด้านภาครัฐระบบเปิด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ ( $\bar{X} = 2.53$ ) ตามลำดับ สามารถจำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านรัฐบาลที่เน้นการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานของหน่วยงานรัฐเข้าด้วยกัน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.73$ ) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ประเทศไทยจะสามารถเป็นรัฐบาลดิจิทัลได้อย่างเต็มรูปแบบตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล ( $\bar{X} = 2.94$ ) รองลงมา หน่วยงานของท่านมีนโยบายและแผนปฏิบัติการในการเตรียมความพร้อมสำหรับการเป็นรัฐบาลดิจิทัล ( $\bar{X} = 2.71$ ) และประเทศไทยปรับเปลี่ยนการทำงานภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลเน้นการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูล และการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเข้าด้วยกัน ทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 2.55$ ) ตามลำดับ

ด้านภาครัฐระบบเปิด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.53$ ) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ หน่วยงานของท่านมีการจัดทำระบบฐานข้อมูลภายในหน่วยงานโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล และเชื่อมโยงหรือการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อใช้ประโยชน์ร่วมกัน ( $\bar{X} = 2.74$ ) รองลงมาหน่วยงานของท่านมีระบบ/วิธีการจัดการการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพ มีช่องทางเข้าถึงได้ง่ายและสะดวกสอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย ( $\bar{X} = 2.70$ ) และข้อมูลที่หน่วยงานท่านได้เปิดเผยต่อสาธารณะตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสารของราชการในรูปแบบข้อมูลดิจิทัลที่สามารถเข้าถึงและใช้ได้อย่างเสรี ( $\bar{X} = 2.15$ ) ตามลำดับ

ด้านแพลตฟอร์มบริการพื้นฐานภาครัฐ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.15$ ) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ท่านมีการใช้งานแพลตฟอร์มฯ ที่ต้องทำการลงทะเบียนเพื่อเปิดบัญชีผู้ใช้งาน (Digital ID) และสมัครใช้บริการแพลตฟอร์มฯ โดยต้องลงทะเบียนด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง เป็นจริง และเป็นปัจจุบัน ( $\bar{X} = 3.32$ ) รองลงมาหน่วยงานท่านให้บริการต้องตอบกลับข้อมูลเพื่อขอรับบริการจากผู้ให้บริการในระยะเวลาที่เหมาะสม ทั้งในกรณีที่เป็นการตอบกลับอัตโนมัติหรือการตอบกลับหลังการดำเนินงานโดยเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผู้ร่วมให้บริการ ( $\bar{X} = 3.31$ ) และหน่วยงานของท่านมีการเลือกใช้เทคโนโลยีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัย เพื่อป้องกันข้อมูลของผู้ใช้บริการที่มีการประมวลผลและจัดเก็บบนแพลตฟอร์มฯ ( $\bar{X} = 2.83$ ) ตามลำดับ

ด้านการบริการอัจฉริยะ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.94$ ) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ หน่วยงานของท่านมี Smart Service ให้ผู้รับบริการสามารถเลือกใช้บริการตามความต้องการได้ด้วยตนเอง ( $\bar{X} = 2.99$ ) รองลงมา หน่วยงานของท่านมีการนำระบบ Smart Service ไปเผยแพร่และแนะนำการใช้แก่ผู้ให้บริการพร้อมทั้งรับฟังคำแนะนำเพื่อนำมาปรับปรุงระบบ ( $\bar{X} = 2.98$ ) และหน่วยงานของท่านมีการติดตามผลการใช้งานของผู้ใช้บริการและตรวจสอบระบบอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้งานระบบ Smart Service ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{X} = 2.85$ ) ตามลำดับ

(3) ความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล

ความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.75$ ) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ มิติที่ 3 ใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา ( $\bar{X} = 3.02$ ) รองลงมามิติที่ 2 เข้าใจนโยบาย กฎหมายและมาตรฐาน ( $\bar{X} = 2.78$ ) และมิติที่ 4 ใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผน บริหารจัดการ และนำองค์กร ( $\bar{X} = 2.55$ ) เป็นลำดับสุดท้ายตามลำดับ สามารถจำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้

มิติที่ 1 รู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยีเป็น ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.72$ ) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ท่านต้องการพัฒนาทักษะในการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน ( $\bar{X} = 3.04$ ) รองลงมา ท่านต้องการพัฒนาทักษะการใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน ( $\bar{X} = 2.56$ ) และท่านต้องการพัฒนาทักษะในการผลิตชุดข้อมูลเพื่อการบริหารสาธารณะ ( $\bar{X} = 2.55$ ) ตามลำดับ

มิติที่ 2 เข้าใจนโยบาย กฎหมายและมาตรฐาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.78$ ) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ท่านต้องการพัฒนาทักษะเพื่อให้เกิดความรู้ในด้านการกำกับและตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาลและหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัล ( $\bar{X} = 2.85$ ) รองลงมาท่านต้องการพัฒนาทักษะเพื่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ( $\bar{X} = 2.77$ ) และท่านต้องการพัฒนาทักษะเพื่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาลและหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัล มีค่าเฉลี่ยในระดับมาก เท่ากับ ( $\bar{X} = 2.73$ ) ตามลำดับ

มิติที่ 3 ใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.02$ ) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ท่านต้องการพัฒนาทักษะเพื่อให้ทราบและสามารถพัฒนาแผนบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยและความต่อเนื่องฯ ( $\bar{X} = 3.31$ ) รองลงมาท่านต้องการพัฒนาทักษะเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจหรือสามารถพัฒนาซอฟต์แวร์ตามแนวทางพลวัตรปรับต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.04$ ) และท่านต้องการพัฒนาทักษะเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจด้านการจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (EA) เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล ( $\bar{X} = 2.70$ ) ตามลำดับ

มิติที่ 4 ใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผน บริหารจัดการ และนำองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.55$ ) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ท่านต้องการพัฒนาทักษะเพื่อให้สามารถวางกลยุทธ์การให้บริการสมาร์ตดิจิทัลและนำสู่การปฏิบัติ ( $\bar{X} = 2.62$ ) รองลงมาท่านต้องการพัฒนาทักษะเพื่อให้สามารถสร้างเครือข่ายเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการดิจิทัล ( $\bar{X} = 2.52$ ) และท่านต้องการพัฒนาทักษะเพื่อให้สามารถปรับปรุงกระบวนการงานและพัฒนานวัตกรรมบริการ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 2.52$ ) ตามลำดับ

มิติที่ 5 ใช้ดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.67$ ) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ท่านต้องการพัฒนาทักษะเพื่อให้สามารถริเริ่มและวางแผนโครงการภายใต้รัฐบาลดิจิทัล ( $\bar{X} = 2.78$ ) รองลงมาท่านต้องการพัฒนาทักษะเพื่อให้สามารถจัดเตรียมทรัพยากรเพื่อการบูรณาการสำหรับองค์กรดิจิทัล ( $\bar{X} = 2.71$ ) และท่านต้องการพัฒนาทักษะเพื่อให้สามารถกำหนดทิศทางนโยบายและยุทธศาสตร์ดิจิทัลเพื่อพัฒนาองค์กร ที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานข้ามหน่วยงาน ( $\bar{X} = 2.53$ ) ตามลำดับ

#### 5.1.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

(1) สมมติฐานข้อที่ 1 บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน สายงานจำแนกตามภารกิจขององค์กร และประสบการณ์การทำงาน มีความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลแตกต่างกัน ซึ่งพบว่าบุคลากรที่มี เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง และ

ประสบการณ์การทำงานที่ต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P < .05$ )

(2) สมมติฐานข้อที่ 2 การเป็นรัฐบาลดิจิทัลส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) พบว่า รัฐบาลที่เน้นการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานของหน่วยงานรัฐเข้าด้วยกัน ภาครัฐระบบเปิด และการบริการอัจฉริยะ ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร และสามารถอธิบายความแปรปรวนของความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลได้ร้อยละ 57.1

สมการทำงานในรูปแบบของคะแนนมาตรฐาน

$ZY = 0.303$  รัฐบาลที่เน้นการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานของหน่วยงานรัฐเข้าด้วยกัน +  $0.364$  ภาครัฐระบบเปิด +  $0.262$  การบริการอัจฉริยะ

## 5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

5.2.1 ความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ มิติที่ 3 ใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา รองลงมามิติที่ 2 เข้าใจนโยบาย กฎหมายและมาตรฐาน และมิติที่ 4 ใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผน บริหารจัดการ และนำองค์กร ตามลำดับ เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการมีทักษะเพื่อเพิ่มความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร และยกระดับการให้บริการของรัฐให้สอดคล้องตามนโยบายการเป็นรัฐบาลดิจิทัลในระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพรศรา สารภี (2563) ศึกษาเรื่อง “การประเมินความพร้อมทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของพนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคเหนือ)” ผลวิจัยพบว่าทักษะที่พนักงานมีมากที่สุด คือ ทักษะด้านความร่วมมือ การทำงานเป็นทีม และภาวะผู้นำ มีระดับทักษะอยู่ในระดับมาก ทักษะด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ภาพรวม มีระดับทักษะอยู่ในระดับมาก ทักษะด้านการทำงาน การเรียนรู้ และการพึ่งตนเอง ภาพรวม มีระดับทักษะอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัฒนิน อินทรภักดี (2562) เรื่อง “สมรรถนะและการพัฒนาบุคลากรสายงานทรัพยากรบุคคลในยุค Digital HR” พบว่า ระดับสมรรถนะที่คาดหวังด้านดิจิทัลของบุคลากรอยู่ในระดับสูง และการศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ของครู กศน.ตำบล สังกัด สำนักงาน กศน. จังหวัดชลบุรี” ของธัญลักษณ์ จำจด (2561) โดยผลการศึกษาพบว่า ระดับสมรรถนะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่คาดหวังของครู กศน.ตำบลอยู่ในระดับมาก ซึ่งความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลระดับมากในภาพรวมนั้น อาจกล่าวได้ถึงการมีความพร้อมต่อการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักงาน กสทช. ที่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรในพื้นที่ สำนักงานอัยการภาค 3 จังหวัดนครราชสีมา” ของอารีรัตน์ อาษาไชย (2566) ที่มีผลการวิจัยว่า พนักงานมีความพร้อมต่อการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล อยู่ในระดับมาก

ทั้งนี้ ผลการวิเคราะห์ภาพรวมของความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก จึงทำให้ผู้วิจัยเห็นถึงประเด็นการยอมรับการใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และการปรับตัวของบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในประโยชน์และข้อดีของการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาองค์กรสู่การเป็นองค์กรดิจิทัลตามนโยบายกฎหมาย และมาตรฐาน รวมถึงเป็นการเสริมสร้างการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากรและองค์กรอย่างยั่งยืน

5.2.2 เพศ อายุ ระดับตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงานที่ต่างกันส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลแตกต่างกัน เนื่องจากลักษณะงานและบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ที่เป็นการบริหารจัดการ กำกับดูแล ติดตาม และประเมินผลการจัดสรรคลื่นความถี่ กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมที่มีความเกี่ยวข้องกับการสื่อสารและเทคโนโลยีในการบริการประชาชน ดังนั้น บุคลากรของสำนักงาน กสทช. ที่แม้ว่าจะมีอายุมากกว่า 56 ปีขึ้นไป การมีระดับตำแหน่งงานที่เป็นพนักงานปฏิบัติการระดับต้น และการที่บุคลากรนั้นมีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป แต่บุคลากรก็ยังมีความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลที่เป็นการพัฒนาสมรรถนะการทำงานเพื่อการปฏิบัติงานในสำนักงาน กสทช. ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของกันฐิติกา ทองสุข (2562) ที่ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพการทำงานที่เกิดจากความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์กรดิจิทัลตามนโยบายรัฐบาลดิจิทัล กรณีศึกษา สำนักงาน ก.พ.” ผลวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันโดยภาพรวมไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรดิจิทัล ยกเว้น ประเภทตำแหน่ง ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรดิจิทัลแตกต่างกัน รวมถึงงานวิจัยของอารีรัตน์ อาษาไชย (2566) ได้ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของ บุคลากรในพื้นที่สำนักงานอัยการภาค 3 จังหวัดนครราชสีมา” พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษามีทักษะด้านดิจิทัลแตกต่างกัน แต่ผลการวิเคราะห์ประเด็นด้านระดับตำแหน่งงานที่ต่างกันส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะดิจิทัลแตกต่างกัน มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลธิชา ทิพย์วัฒน์ (2563) ที่ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเพื่อก้าวไปสู่การเป็น SMART Parliament” ถึงสิ่งที่ควรให้ความสำคัญในแต่ละประเด็นในการพัฒนาสมรรถนะ ผลการศึกษาพบว่า ความสำคัญในประเด็นด้านลักษณะงาน ลักษณะตำแหน่งของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (Smart Work) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทำให้เห็นว่า ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีความเห็นว่าลักษณะงาน ลักษณะตำแหน่งทำให้มีความพร้อมที่ดีอยู่ในระดับหนึ่งและยังเป็นส่วนที่ช่วยส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพส่งต่อการพัฒนาสมรรถนะ

5.2.3 ผลการศึกษา การเป็นรัฐบาลดิจิทัลด้านรัฐบาลที่เน้นการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานของหน่วยงานรัฐเข้าด้วยกัน ด้านภาครัฐระบบเปิด และการบริการอัจฉริยะส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของกันฐิติกา ทองสุข (2562) ที่ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพการทำงานที่เกิดจากความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์กรดิจิทัลตามนโยบายรัฐบาลดิจิทัล กรณีศึกษา สำนักงาน ก.พ.” โดยผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์กรดิจิทัล มี



ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรดิจิทัล และสรุปผลได้ว่า ปัจจัยความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์กรดิจิทัลโดยภาพรวมในทุก ๆ ด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรดิจิทัล ซึ่งผู้วิจัยยังวิเคราะห์ได้ถึงการรับรู้และความสนใจของบุคลากรต่อแผนยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565-2570) ที่ตระหนักและให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสร้างบริการที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับนโยบายของรัฐ โดยการถ่ายทอดยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติในยุทธศาสตร์ ที่ 2 เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความเป็นเลิศในด้านการกำกับดูแลให้พร้อมเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล ทั้งนี้มีการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อให้เกิดความสำเร็จในการพัฒนาบุคลากรและเป็นการเสริมสร้างสำนักงาน กสทช. ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างยั่งยืน สอดคล้องกับความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของยอร์ก (York, 2005) อ้างถึงใน ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี (2564, น. 10) ที่กล่าวว่า เป็นการคิดรวบยอดต่อบทบาทขององค์กรและนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ร่วมผลักดันและสร้างความมีประสิทธิภาพในงาน เพื่อให้ทั้งบุคลากรและองค์กรต่างบรรลุยุทธศาสตร์และพันธกิจไปพร้อม ๆ กันอย่างต่อเนื่อง รวมถึงสอดคล้องกับเป้าหมายหลักของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 2 ประการของศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี (2564) ได้แก่ 1) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้รับการออกแบบมาเพื่อสร้างการเรียนรู้ในระดับปัจเจกบุคคลและองค์กร ที่เป็นการเรียนรู้ของสมาชิกในองค์กรที่ส่งผลและผลักดันให้เกิดการพัฒนาองค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ 2) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ถูกออกแบบมาเพื่อสร้างผลงานที่ดีกว่าเดิมทั้งในระดับปัจเจกบุคคลและผลงานโดยรวมขององค์กร ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อก่อให้เกิดความสำเร็จของสมาชิกและทุกคนในองค์กร

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง “การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)” ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

(1) จากผลการวิจัย “การเป็นรัฐบาลดิจิทัลส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรสำนักงาน กสทช.” พบว่า ภาครัฐระบบเปิด รัฐบาลที่เน้นการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานของหน่วยงานรัฐเข้าด้วยกัน และการบริการอัจฉริยะ ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักงาน กสทช. ดังนั้น เพื่อเป็นการเพิ่มระดับการรับรู้การเป็นรัฐบาลดิจิทัลของบุคลากรสำนักงาน กสทช. ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

(1.1) ด้านภาครัฐระบบเปิด สำนักงาน กสทช. ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนานวัตกรรมบริการและการให้ข้อมูลเปิดเผยต่อสาธารณะของหน่วยงาน โดยสำรวจความต้องการของประชาชนด้วยเครื่องมือและช่องทางที่หลากหลาย เพื่อนำผลที่ได้มาสังเคราะห์เป็นการบริการรูปแบบใหม่ที่นำเทคโนโลยี



ดิจิทัลมาเป็นเครื่องมือ ตอบสนองการให้บริการที่ซับซ้อนมากขึ้น เพื่อให้เกิดความสะดวก และรวดเร็ว และสามารถเข้าถึงและใช้ได้อย่างเสรี

(1.2) ด้านรัฐบาลที่เน้นการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานของหน่วยงานรัฐเข้าด้วยกัน สำนักงาน กสทช. ควรมีนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาหรือปรับปรุงแผนการปฏิบัติงานแบบบูรณาการที่เป็นการปฏิบัติงานระหว่างสำนักหรือฝ่ายต่าง ๆ และหน่วยงานภายนอกให้มีความสอดคล้องต่อวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรอย่างชัดเจนร่วมกัน รวมทั้งติดตามความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย เช่น การจัดทำฐานข้อมูลในรูปของข้อมูลดิจิทัลที่รองรับการแลกเปลี่ยน การใช้ข้อมูลร่วมกัน และการเชื่อมโยงระหว่างกันอย่างชัดเจน

(1.3) ด้านการบริการอัจฉริยะ สำนักงาน กสทช. ควรกำหนดขั้นตอนการติดตามผลการใช้งานระบบ Smart Service ของผู้ใช้บริการและมีการตรวจสอบระบบอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้รับบริการสามารถใช้งานระบบ Smart Service ของสำนักงาน กสทช. ได้อย่างมีประสิทธิภาพรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น

(2) จากผลการวิจัย “บุคลากรของสำนักงาน กสทช. ที่มีเพศ อายุ ระดับตำแหน่ง และ ประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลแตกต่างกัน ดังนั้น สำนักงาน กสทช. ควรมีนโยบายการจัดโครงการอบรม สัมมนา หรือหลักสูตรเพื่อเป็นการเพิ่มพูนทักษะด้านดิจิทัลที่เป็นการรองรับการปรับเปลี่ยนเป็นองค์กรภาครัฐดิจิทัลแก่บุคลากรทุกสายงานอยู่เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยีและนโยบายการเป็นรัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย โดยยึดหลักการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อรองรับการเป็นรัฐบาลดิจิทัลทั้ง 5 มิติ การเรียนรู้ใน 7 กลุ่มทักษะ ที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน เพื่อเป็นการสร้างพื้นฐานทักษะด้านดิจิทัล การรับรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีของบุคลากรที่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐ ซึ่งเป็นโครงการอบรม สัมมนา หรือหลักสูตรที่จัดขึ้นจากหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน หรือสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานจากหน่วยงานที่เชื่อถือได้ โดยเน้นการพัฒนาทักษะดิจิทัลสำหรับการวางแผน บริหารจัดการ และนำองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ รวมถึงภาวะผู้นำด้านดิจิทัลซึ่งเน้นไปที่บุคลากรที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไปที่มีความต้องการในการพัฒนาทักษะมากกว่าบุคลากรอายุ 26-35 และ 36-45 ปี และผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไปที่มีความต้องการมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ 4-6 และ 7-9 ปี รวมถึงหลักสูตรการพัฒนาทักษะเรื่องการใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา และการเข้าใจนโยบาย กฎหมายและมาตรฐาน ให้แก่พนักงานปฏิบัติการระดับต้นที่มีความต้องการในการพัฒนาทักษะมากกว่าพนักงานปฏิบัติการระดับกลาง และมีการทดสอบหรือการติดตามประเมินผลทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรอยู่เป็นระยะ เพื่อนำมาซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน รวมถึงการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลยังเป็นส่วนช่วยในการปรับตัวและพัฒนาความรู้ความสามารถ และสมรรถนะของบุคลากรที่เป็นการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อการเติบโตก้าวหน้าของบุคลากรและเป็นการพัฒนาสำนักงาน กสทช. อย่างยั่งยืน

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

(1) เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะสำนักงาน กสทช. เท่านั้น ดังนั้น ในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาในหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลว่าข้อมูลของสำนักงาน กสทช. มีระดับความต้องการในการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรมากน้อยเพียงใด ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อไป

(2) ควรศึกษาเชิงคุณภาพเพื่อเก็บรวบรวมในเชิงลึกถึงวิธีการสร้างเสริมความต้องการในการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร หรืองานวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ซึ่งจะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่อไป

## บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรรณา พลใส. (2550). *แนวทางการพัฒนาบุคลากรเพื่อมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ของสำนักงานคณะกรรมการอ้อยและน้ำตาลทราย* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. TU DIGITAL COLLECTIONS.  
[https://digital.library.tu.ac.th/tu\\_dc/frontend/Info/item/dc:111258](https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:111258)
- กัญญนันท์ เกษระ. (2563). *แนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักเพื่อการเป็นบุคลากรภาครัฐที่มีสมรรถนะสูง: กรณีศึกษาข้าราชการสำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน* [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. Chula Digital Collections. <https://doi.org/10.58837/CHULA.IS.2020.461>
- กันฐิกา ทองสุข. (2562). *ประสิทธิภาพการทำงานที่เกิดจากความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์การดิจิทัลตามนโยบายรัฐบาลดิจิทัล กรณีศึกษา สำนักงาน ก.พ. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 2(2), 39-49.  
<https://so04.tci-thaijo.org/index.php/SSRUJPD/article/view/248464>
- จันทจุฑา จันทร์ประสิทธิ์ (2559). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรทางการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ [การศึกษาอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์]. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์.*
- ชลธิชา ทิพย์วัฒน์ (2563). *การพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อก้าวไปสู่การเป็น Smart Parliament* [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. TU DIGITAL COLLECTIONS.  
[https://digital.library.tu.ac.th/tu\\_dc/frontend/Info/item/dc:274235](https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:274235).
- โชติชวัล พุทธิกาญจน์. (2556). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์: รูปแบบ วิธีการ และแนวทางการนำไปปฏิบัติ. วารสารปัญญาภิวัฒน์*, 4(2), 104-112.  
<https://so05.tci-thaijo.org/index.php/pimjournal/article/view/12090>
- ฐิติชญานี ริชชญทรัพย์. (2563). *การเพิ่มประสิทธิภาพในการเป็นสำนักงานดิจิทัลของ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ* [สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. CUIR at Chulalongkorn University  
<http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/76430>
- ณภัทรฐนันท์ ศักดิ์เจริญกุล. (2562). *การเตรียมความพร้อมของบุคลากรภาครัฐไทยสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล* [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย]. CUIR at Chulalongkorn University. <http://cuir.car.chula.ac.th/handle/123456789/64830>

บรรณานุกรม (ต่อ)

- दनัย เทียนพุม. (2552). *การจัดการทรัพยากรบุคคล : ภารกิจที่ท้าทาย*. บัณฑิต. กรุงเทพฯ.
- ธัญลักษณ์ จำจด. (2561). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ของครู กคน.ตำบล สังกัดสำนักงาน กศน.จังหวัดชลบุรี [การค้นคว้าอิสระปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]*. TU DIGITAL COLLECTION.  
[https://digital.library.tu.ac.th/tu\\_dc/frontend/Info/item/dc:168565](https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:168565)
- ธีรวดี ยิงมี และ มงคลชัย โพล่งศิริ. (2562). *ความต้องการในการพัฒนาตนเองของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี (รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์)*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. <http://www.repository.rmutt.ac.th/xmlui/handle/123456789/3996>
- บัณฑิตา เพิ่มเดช. (2564). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินส่วนกลาง [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง]*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ประกาศ เรื่อง นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจสังคม. (2562, 11 เมษายน). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 136 ตอนที่ 47 ก. หน้า 1.  
<https://onde.go.th/assets/portals/1/files/620425-Government%20Gazette.PDF>
- ประภาวรรณ สุพัฒนานนท์. (2551). *การพัฒนาระบบสมรรถนะในการบริหารทรัพยากรบุคคล: ศึกษากรณี สำนักงานศาลปกครอง [ภาคนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]*. TU DIGITAL COLLECTIONS. [https://digital.library.tu.ac.th/tu\\_dc/frontend/Info/item/dc:125014](https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:125014)
- ปรีดาพร อารักษ์สมบูรณ์ และ ญัฐพล บัวเปลี่ยนสี. (2565). *การพัฒนาศักยภาพทักษะด้านดิจิทัลของ ทรัพยากรมนุษย์สำหรับองค์กรภาครัฐสู่การเป็นเมืองอัจฉริยะของจังหวัดฉะเชิงเทรา. วารสารวิชาการสถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ, 8(2), 239-255.*  
<https://so04.tci-thaijo.org/index.php/svittj/article/view/259259/177885>
- ปุกณาสา คชศิลา. (2565). *แนวทางการพัฒนาด้านดิจิทัลของข้าราชการหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]*. TU DIGITAL COLLECTIONS.  
[https://digital.library.tu.ac.th/tu\\_dc/frontend/Info/item/dc:302750](https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:302750)
- พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562. (2562, 22 พฤษภาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 136 ตอนที่ 67 ก. หน้า 57.  
<https://www.dga.or.th/wp-content/uploads/2021/02/5.pdf>
- พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565. (2565, 12 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 139 ตอนที่ 63 ก. หน้า 1.  
<https://www.royalthaipolice.go.th/downloads/651012-1.pdf>

### บรรณานุกรม (ต่อ)

- พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562. (2562, 27 พฤษภาคม). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 136 ตอนที่ 69 ก. หน้า 20.  
[https://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2562/A/069/T\\_0020.PDF](https://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2562/A/069/T_0020.PDF)
- พิศรา สารภี. (2563). *การประเมินความพร้อมทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ)* [การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่].  
CMU Intellectual Repository.  
<http://cmuir.cmu.ac.th/jspui/handle/6653943832/69745>
- พัฒนิน อินทรภักดี. (2562). *สมรรถนะและการพัฒนาบุคลากรสายงานทรัพยากรบุคคลในยุค Digital HR ของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง* [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย].  
Chula Digital Collections. <https://digital.car.chula.ac.th/chulaetd/7118/>
- พิมพ์ลิขิต แก้วหานาม, อาริยา ป้องศิริ, จริยา อินทนิล, กตัญญู แก้วหานาม, และ สิริจินดา กมลเขต. (2565). *รัฐบาลดิจิทัลกับกลไกการสร้างนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาเชิงพื้นที่ : นโยบายและการนำไปปฏิบัติ* (รายงานผลการวิจัย). มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช. (2549). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management), ประมวลสาระชุดวิชาสาขาวิชาวิทยาการจัดการ*. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช.
- รัฐพล เอี่ยมสวัสดิ์. (2564). *กลยุทธ์การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรตามตำแหน่งงาน : กรณีศึกษา บริษัท เมืองไทยประกันชีวิต* [สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล]. CMMU Digital Archive. <https://archive.cm.mahidol.ac.th/handle/123456789/4193>
- โรงเรียนศูนย์อบรมคอมพิวเตอร์ ชลบุรี. (2566). *หลักสูตรคอมพิวเตอร์สำหรับข้าราชการตามมติคณะรัฐมนตรี, 2566*. <https://bit.ly/4boxikh>
- วรพจน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง. (2561, 14 มิถุนายน). *คู่มือพลเมืองดิจิทัล*. สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. <https://thaidigizen.com/digital-citizenship-handbook/>
- ศิริภัสสรศรี วงศ์ทองดี. (2564). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ Human Resource Development* (พิมพ์ครั้งที่ 4). โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมศักดิ์ วานิชยาภรณ์. (2564). *การพัฒนาทักษะดิจิทัลกับการทำงานในยุคชีวิตวิถีใหม่ (New Normal)*. ใน *การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 13* (น. 2033-2042). มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- สักเมธ จตุรพรชัย (2561). *การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมของพนักงานคหบดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์* [วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต]. ศูนย์เรียนรู้และหอสมุดมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.  
<https://opacdb01.dpu.ac.th/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=114721>

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ. (2565, 15 ธันวาคม). *แผนยุทธศาสตร์ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565-2570)*. ผู้แต่ง.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2560). *แนวทางพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล มติคณะรัฐมนตรี วันที่ 26 กันยายน 2560*.  
[https://www2.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/page/process\\_devskill\\_digital.pdf](https://www2.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/page/process_devskill_digital.pdf)
- สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (ม.ป.ป.). *นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม*. สดช. <https://bit.ly/4eyhoXk>
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (2565, 21 มิถุนายน). *แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของไทย พ.ศ. 2566-2570*. สพร. <https://www.dga.or.th/policy-standard/policy-regulation/dga-019/dga-027/dg-plan-2566-2570>
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน). (2560). (ร่าง) *แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2560-2564*. สพร. <https://www.dga.or.th/policy-standard/policy-regulation/dga-019/dga-025/plan-dg2/>
- สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2559). *เอกสารวิชาการ ภาครัฐไทยกับการเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล*. คลังสารสนเทศของสถาบันนิติบัญญัติ.  
<https://dl.parliament.go.th/handle/20.500.13072/476901>
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์. (2551). *กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์*. เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- อารีรัตน์ อาษาไชย. (2566). การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรในพื้นที่สำนักงานอัยการภาค 3 จังหวัดนครราชสีมา. *วารสารการจัดการการเมืองการปกครองและท้องถิ่น*, 1(3), 50-60.
- อุทัยวรรณ สายพัฒนา และ ฉัตรศิริ ปิยะพิมลสิทธิ์. (2547). Collinearity. *วารสารปริชาต*, 17(1), 55-62.  
<https://so05.tci-thaijo.org/index.php/parichartjournal/article/view/69983>
- WICE Logistics. (ม.ป.ป.). *ดิจิทัล 4.0*. <https://www.wice.co.th/2018/01/11/digital-4-0-technology/>
- Chalofsky, N., & Lincoln, C. L. (1983). *Up the HRD Ladder: A Guide for Professional Growth*. Addison-Wesley.
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of Psychological Testing*. Harper & Row.
- Gilley, J. W., Egglund, S. A., & Gilley, A. M. (2002). *Principles of human resource development* (2nd ed.). Perseus.
- Grieves, J. (2003). *Strategic Human Resource Development*. SAGE.

บรรณานุกรม (ต่อ)



- Harrison, R., & Kessels, J. (2004). *Human Resource Development in a Knowledge Economy: An Organization View*. PALGRAVE MACMILLAN.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607–610.
- Swanson, R. A., & Holton, E. F. (2009). *Foundations of human Resource Development* (2nd ed.). Berrett-Koehler.
- Weinberger, L. A. (1998). Commonly Held Theories of Human Resource Development. *Human Resource Development International*, 1(1),75-93.
- Werner, J. M., & DeSimone, R. L. (2006). *Human Resource Development* (5th ed.). South-Western Cengage Learning.
- Yorks, L. (2005). *Strategic Human Resource Development*. Thomson.

ภาคผนวก

**ภาคผนวก ก**

หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์



ที่ ร.ป.ม.04011(1)/พิเศษ

19 เมษายน 2567

เรื่อง ขออนุญาตเก็บข้อมูลเพื่อประกอบการทำสารนิพนธ์  
เรียน เลขาธิการสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคม  
แห่งชาติ  
เอกสารแนบ แบบสอบถามรูปแบบ QR Code

ด้วย นางสาวปิ่นธนา ศรีเพริศ นักศึกษาหลักสูตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต มีความประสงค์ขออนุญาตเก็บข้อมูลประกอบการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)” โดยมีอาจารย์ที่ปรึกษา คือ รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาทำการเก็บข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามแบบรูปแบบ QR Code ให้กับ สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ เพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อมูลประกอบการทำสารนิพนธ์ซึ่งเป็นงานวิจัยเชิงวิชาการ ตามหัวข้อข้างต้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วัลย์พร รัตนเศรษฐ์)

คณบดีคณะรัฐประศาสนศาสตร์



แบบสอบถาม



หลักสูตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์  
ผู้ประสานงาน นางสาวปิ่นธนา ศรีเพริศ  
โทรศัพท์มือถือ 063 8744445 หรืออีเมล 65230105@dpu.ac.th

มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต 110/1-4 ถนนประชาชื่น เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210  
Dhurakij Pundit University 110/1-4 Prachachuen Road, Laksi, Bangkok 10210, Thailand  
Tel. (66) 2954-7300 www.dpu.ac.th

**ภาคผนวก ข**  
แบบสอบถามการวิจัย

### แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง “การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)”

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งในการทำสารนิพนธ์ ระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 2) เพื่อวิเคราะห์การส่งผลของการเป็นรัฐบาลดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.) ที่มีต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 การรับรู้การเป็นรัฐบาลดิจิทัลของบุคลากร

ส่วนที่ 3 ความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็น หรืออื่นๆ

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

##### 1. เพศ

1. ชาย  2. หญิง  3. ไม่ระบุ

##### 2. อายุ

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี  2. 26 – 35 ปี  
 3. 36 – 45 ปี  4. 46 - 55 ปี  
 5. 56 ปี ขึ้นไป

##### 3. ระดับการศึกษา

1. ปริญญาตรี  2. ปริญญาโท  
 3. ปริญญาเอก

##### 4. ระดับตำแหน่ง

1. พนักงานปฏิบัติการระดับต้น  2. พนักงานปฏิบัติการระดับกลาง  
 3. พนักงานปฏิบัติการระดับสูง

5. สายงานจำแนกตามภารกิจขององค์กร

1. สายงานบริหารองค์กร  2. สายงานยุทธศาสตร์และกิจการองค์กร  
 3. สายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์  4. สายงานกิจการโทรคมนาคม  
 5. สายงานวิชาการ

6. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

1. 0 - 3 ปี  2. 4 - 6 ปี  
 3. 7 - 9 ปี  4. ตั้งแต่ 10 ปี ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 การรับรู้การเป็นรัฐบาลดิจิทัลของบุคลากร

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในตารางระดับการรับรู้ที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

เพียงช่องเดียวเท่านั้น 4 = มากที่สุด, 3 = มาก, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

การรับรู้การเป็นรัฐบาลดิจิทัลของบุคลากร	ระดับการรับรู้			
	ระดับมากที่สุด	ระดับมาก	ระดับน้อย	ระดับน้อยที่สุด
	4	3	2	1
<b>รัฐบาลที่เน้นการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานของหน่วยงานรัฐเข้าด้วยกัน</b>				
1. ประเทศไทยจะสามารถเป็นรัฐบาลดิจิทัลได้อย่างเต็มรูปแบบตามแผนพัฒนา รัฐบาลดิจิทัล				
2. ประเทศไทยปรับเปลี่ยนการทำงานภาครัฐด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลเน้นการ เชื่อมโยง และบูรณาการข้อมูล และการทำงานของหน่วยงานภาครัฐเข้าด้วยกัน ทำให้เกิดการใช้ทรัพยากรร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ				
3. หน่วยงานของท่านมีนโยบายและแผนปฏิบัติการในการเตรียมความพร้อม สำหรับการเป็นรัฐบาลดิจิทัล				
<b>ภาครัฐระบบเปิด</b>				
4. หน่วยงานของท่านมีการจัดทำระบบฐานข้อมูลภายในหน่วยงานโดยใช้ เทคโนโลยีดิจิทัล และเชื่อมโยงหรือการบูรณาการข้อมูลระหว่างหน่วยงานเพื่อใช้ ประโยชน์ร่วมกัน				
5. หน่วยงานของท่านมีระบบ/วิธีการจัดการการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องอย่างมีประสิทธิภาพมีช่องทางเข้าถึงได้ง่ายและ สะดวกสอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย				
6. ข้อมูลที่หน่วยงานท่านได้เปิดเผยต่อสาธารณะตามกฎหมายว่าด้วยข้อมูลข่าวสาร ของราชการในรูปแบบข้อมูลดิจิทัลที่สามารถเข้าถึงและใช้ได้อย่างเสรี				



การรับรู้การเป็นรัฐบาลดิจิทัลของบุคลากร	ระดับการรับรู้			
	ระดับมากที่สุด	ระดับมาก	ระดับน้อย	ระดับน้อยที่สุด
	4	3	2	1
<b>แพลตฟอร์มบริการพื้นฐานภาครัฐ</b>				
7. ท่านมีการใช้งานแพลตฟอร์มฯ ที่ต้องทำการลงทะเบียนเพื่อเปิดบัญชีผู้ใช้งาน (Digital ID) และสมัครใช้บริการแพลตฟอร์มฯ โดยต้องลงทะเบียนด้วยข้อมูลที่ถูกต้อง เป็นจริง และเป็นปัจจุบัน				
8. หน่วยงานของท่านให้บริการต้องตอบกลับข้อมูลเพื่อขอรับบริการจากผู้ใช้บริการ ในระยะเวลาที่เหมาะสม ทั้งในกรณีที่เป็นการตอบกลับอัตโนมัติ หรือการตอบกลับ หลังการดำเนินงานโดยเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผู้ร่วมให้บริการ				
9. หน่วยงานของท่านมีการเลือกใช้เทคโนโลยี มาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัย เพื่อป้องกันข้อมูลของผู้ใช้บริการที่มีการประมวลผล และจัดเก็บบนแพลตฟอร์มฯ				
<b>การบริการอัจฉริยะ</b>				
10. หน่วยงานของท่านมีการติดตามผลการใช้งานของผู้ใช้บริการและตรวจสอบระบบอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถใช้งานระบบ Smart Service ได้อย่างมีประสิทธิภาพ				
11. หน่วยงานของท่านมี Smart Service ให้ผู้รับบริการสามารถเลือกใช้บริการตามความต้องการได้ด้วยตนเอง				
12. หน่วยงานของท่านมีการนำระบบ Smart Service ไปเผยแพร่และแนะนำการใช้แก่ผู้ให้บริการพร้อมทั้งรับฟังคำแนะนำเพื่อนำมาปรับปรุงระบบ				

**ส่วนที่ 3** ความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร

**คำชี้แจง** โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในตารางระดับความต้องการที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

เพียงช่องเดียวเท่านั้น 4 = มากที่สุด, 3 = มาก, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด

ความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร	ระดับความต้องการ			
	ระดับมากที่สุด	ระดับมาก	ระดับน้อย	ระดับน้อยที่สุด
	4	3	2	1
<b>มิติที่ 1</b> รู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยีเป็น				
13. ท่านต้องการพัฒนาทักษะในการประยุกต์ใช้เครื่องมือดิจิทัลเพื่อการทำงาน				
14. ท่านต้องการพัฒนาทักษะการใช้งานเครื่องมือด้านดิจิทัลหรือแอปพลิเคชันขั้นต้นสำหรับการทำงาน				
15. ท่านต้องการพัฒนาทักษะในการผลิตชุดข้อมูลเพื่อการบริการสาธารณะ				
<b>มิติที่ 2</b> เข้าใจนโยบาย กฎหมายและมาตรฐาน				
16. ท่านต้องการพัฒนาทักษะเพื่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถปฏิบัติตามกฎหมายกรอบธรรมาภิบาล และหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัล				
17. ท่านต้องการพัฒนาทักษะเพื่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการร่วมกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง				
18. ท่านต้องการพัฒนาทักษะเพื่อให้เกิดความรู้ในด้านการกำกับและตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎหมาย กรอบธรรมาภิบาล และหลักปฏิบัติที่ดีด้านดิจิทัล				
<b>มิติที่ 3</b> ใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา				
19. ท่านต้องการพัฒนาทักษะเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจด้านการจัดทำสถาปัตยกรรมองค์กร (EA) เพื่อรองรับการเปลี่ยนผ่านสู่รัฐบาลดิจิทัล				
20. ท่านต้องการพัฒนาทักษะเพื่อให้ทราบและสามารถพัฒนาแผนบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยและความต่อเนื่องฯ				
21. ท่านต้องการพัฒนาทักษะเพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจหรือสามารถพัฒนาซอฟต์แวร์ตามแนวทางพลวัตปรับเปลี่ยน				
<b>มิติที่ 4</b> ใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผน บริหารจัดการ และนำองค์กร				
22. ท่านต้องการพัฒนาทักษะเพื่อให้สามารถวางกลยุทธ์การให้บริการสมาร์ตดิจิทัลและนำสู่การปฏิบัติ				
23. ท่านต้องการพัฒนาทักษะเพื่อให้สามารถสร้างเครือข่ายเพื่อสร้างนวัตกรรมบริการดิจิทัล				

ความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร	ระดับความต้องการ			
	ระดับมากที่สุด 4	ระดับมาก 3	ระดับน้อย 2	ระดับน้อยที่สุด 1
24. ท่านต้องการพัฒนาทักษะเพื่อให้สามารถปรับปรุงกระบวนการและพัฒนานวัตกรรมบริการ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการดิจิทัลอย่างต่อเนื่อง				
มิติที่ 5 ใช้ดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์				
25. ท่านต้องการพัฒนาทักษะเพื่อให้สามารถกำหนดทิศทาง นโยบายและยุทธศาสตร์ดิจิทัลเพื่อพัฒนาองค์กร ที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานข้ามหน่วยงาน				
26. ท่านต้องการพัฒนาทักษะเพื่อให้สามารถจัดเตรียมทรัพยากรเพื่อการบูรณาการสำหรับองค์กรดิจิทัล				
27. ท่านต้องการพัฒนาทักษะเพื่อให้สามารถริเริ่มและวางแผนโครงการภายใต้รัฐบาลดิจิทัล				

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

**ภาคผนวก ค**

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

## ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

### 1. ภาพรวมแบบสอบถามทั้งฉบับ

SCALE: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.916	27

### 2. ตัวแปรอิสระ: การรับรู้การเป็นรัฐบาลดิจิทัล

SCALE: INDEPENDENT VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.866	12

3. ตัวแปรตาม: ความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล

SCALE: INDEPENDENT VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.867	15

**ภาคผนวก ง**

หนังสือตอบรับการนำเสนอบทความวิจัย



มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต  
110/1-4 ถนนประชาชื่น หลักสี่  
กรุงเทพฯ ๑ 10210

ที่ ผวจ.0501(1)/5030

14 มิถุนายน 2567

เรื่อง ตอบรับการนำเสนอบทความวิจัยในการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 19 และเครือข่ายวิจัยประชาชื่น ครั้งที่ 8 โดยมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

เรียน คุณปัทมธนา ศรีเพริศ

ตามที่ท่านได้ส่งบทความวิจัย เรื่อง “การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)” เพื่อนำเสนอในรูปแบบ ONLINE ในการประชุมวิชาการระดับชาติมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต ครั้งที่ 19 และเครือข่ายวิจัยประชาชื่น ครั้งที่ 8 ในวันที่ 12 กรกฎาคม 2567 ณ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต แล้วนั้น

คณะกรรมการการจัดประชุมวิชาการ ขอตอบรับการนำเสนอบทความวิจัยดังกล่าว ซึ่งผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ ท่านจะได้รับกำหนดการนำเสนอและหรือลิงก์เข้าร่วมการประชุมออนไลน์ทางอีเมลที่ได้ลงทะเบียนไว้ก่อนวันประชุมวิชาการ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและขอพระคุณท่านที่เข้าร่วมการประชุมมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลีลา เตีย่งสูงเนิน)

ผู้อำนวยการศูนย์วิจัย

ศูนย์วิจัย พัฒนา และนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

โทรศัพท์ 02-9547300 ต่อ 152,431,633

e-mail : rdiconference@dpu.ac.th

Website: <https://www.dpu.ac.th/conference>



ภาคผนวก จ  
บทความวิจัย

การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร  
สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์  
และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)

Digital Government Affecting the Needs for Developing Digital Skills of  
Personnel in the Office of the National Broadcasting and  
Telecommunications Commission (NBTC)

ปิลันธนา ศรีเพริศ\*

Pilandhana Sriperit\*

นักศึกษาปริญญาตรีรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต\*

Student of Master of Public Administration\*

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี\*

Associate Professor. Dr.Sirapatsorn Wongthongdee\*

ผู้อำนวยการหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต\*

Director of Master of Public Administration Program\*

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต\*

Department of Public Administration Program

Faculty of Public Administration Dhurakij Pundit University\*

อีเมลล์ : 65230105@dpu.ac.th

### บทคัดย่อภาษาไทย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักงาน กสทช. จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 2) วิเคราะห์การส่งผลของการเป็นรัฐบาลดิจิทัลของบุคลากรสำนักงาน กสทช. ที่มีต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักงาน กสทช. เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามออนไลน์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก 300 ตัวอย่าง โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิแบบสัดส่วน สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย 1) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2) สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ F-test (One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัย พบว่า 1) บุคลากรของสำนักงาน กสทช. ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน มีความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2) การเป็นรัฐบาลดิจิทัลส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักงาน กสทช. โดยพบว่า การเป็นรัฐบาลที่เน้นการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานของหน่วยงานรัฐเข้าด้วยกัน การเป็นภาครัฐระบบเปิด และการบริการอัจฉริยะ ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสามารถอธิบายความแปรปรวนของความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลได้ร้อยละ 57.1

**คำสำคัญ :** รัฐบาลดิจิทัล, ทักษะดิจิทัล, สำนักงาน กสทช.

### Abstract

This research aims to: 1) compare the digital skill development needs of personnel at the Office of the National Broadcasting and Telecommunications Commission (NBTC), categorized by individual factors; 2) analyze the impact of digital government initiatives on the digital skill development needs of NBTC personnel. This is a quantitative research using online questionnaires to collect data from a sample of 300 individuals, selected through stratified random sampling to ensure proportional representation across various departments. The statistical analysis included: 1) Descriptive statistics such as frequency, percentage, mean, and standard deviation; and 2) Inferential statistics such as the F-test (One-Way ANOVA) and Multiple Regression Analysis, with a significance level set at 0.05.

The research results identify significant differences in digital skill development needs among NBTC personnel, influenced by factors of gender, age, job position, and work

experience. Moreover, digital government initiatives, emphasizing data linkage, inter-agency collaboration, open government policies, and smart services, impact personnel's digital skill requirements, accounting for 57.1% of variance.

**Keywords :** Digital Government, Digital Skills, The office of the NBTC

### บทความ

#### บทนำ

ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีบทบาทกับรัฐบาลไทยในการใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนประเทศและปรับปรุงระบบบริหารราชการแผ่นดินทั้งในด้านการจัดการองค์กร การให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน และการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในหลาย ๆ มิติ โดยการปรับเปลี่ยนการบริหารภาครัฐของประเทศไทยไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล (Digital Transformation) ในปี พ.ศ. 2560 การบริหารภาครัฐจะเป็นไปในลักษณะของรูปแบบดิจิทัลที่ขับเคลื่อนเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน (Citizen Driven) จากแนวคิดการเป็นรัฐบาลดิจิทัล ที่ให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการหน่วยงานภาครัฐ ทั้งภายในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เพื่อให้สามารถพัฒนาไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่สมบูรณ์ (สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2559) ประกอบด้วย 1. รัฐบาลที่เน้นการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานของหน่วยงานรัฐเข้าด้วยกัน (Connected Government) 2. ภาครัฐระบบเปิด (Open Government) 3. แพลตฟอร์มบริการพื้นฐานภาครัฐ (Government Service Platform) 4. การบริการอัจฉริยะ (Smart Service) ดังนั้น การพัฒนากำหนดคนภาครัฐจึงเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการสนับสนุนการปรับเปลี่ยนการทำงานสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล รัฐบาลจึงกำหนดกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศประการ ที่ 5 ในยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) ที่เป็นเรื่องการพัฒนากำลังคนของภาครัฐเพื่อให้พร้อมเข้าสู่การทำงานในระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล โดยกำลังคนของภาครัฐต้องมีความรู้ความเข้าใจพื้นฐาน และความสามารถในการใช้ดิจิทัลเพื่อการทำงานร่วมกัน (สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, 2562) เพื่อการใช้ดิจิทัลให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยมุ่งให้บุคลากรภาครัฐมีทักษะ ความเข้าใจและการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อให้มีรอบความคิดและทักษะที่จำเป็นที่จะสามารถสนับสนุนการดำเนินบทบาทในการปรับเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัล จึงมีการกำหนดแนวคิดการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อรองรับการเป็นรัฐบาลดิจิทัล โดยทักษะด้านดิจิทัลที่ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐควรได้รับการส่งเสริมและพัฒนาแบ่งเป็น 5 มิติการเรียนรู้ (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2560) ได้แก่ มิติที่ 1 รู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยีเป็น มิติที่ 2 เข้าใจนโยบาย กฎหมายและมาตรฐาน มิติที่ 3 ใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา มิติที่ 4 ใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผน บริหารจัดการ และนำองค์กร มิติที่ 5 ใช้ดิจิทัล

เพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์ รวมถึงบทบาทของดิจิทัลที่มีผลต่อประชาชนในการสื่อสาร แลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศ การเพิ่มประสิทธิภาพของการส่งข้อมูลข่าวสารที่มีความทันสมัยและรวดเร็ว จนทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญต่อประเทศ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการเป็นสังคมสารสนเทศที่ตอบสนอง ความต้องการของผู้ใช้งาน การพัฒนาองค์กรทั้งกับประชาชนและสังคมไทย ซึ่งรวมถึงการที่เทคโนโลยี กลายเป็นส่วนหนึ่งของการดำรงชีวิต

ทั้งนี้ สำนักงาน กสทช. ซึ่งเป็นองค์กรภาครัฐที่มีอำนาจหน้าที่หลักในการบริหารจัดการ กำกับดูแล ติดตาม และประเมินผลเกี่ยวกับการสื่อสารคลื่นความถี่ กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมที่มีความ เกี่ยวข้องกับการสื่อสารและเทคโนโลยีเพื่อให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรของสำนักงาน กสทช. จึงจำเป็นต้องมีทักษะด้านดิจิทัลเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและสนับสนุนระบบ การทำงานภาครัฐดิจิทัล ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาในครั้งนี้เพื่อให้ทราบถึงความต้องการในการพัฒนาทักษะด้าน ดิจิทัลของบุคลากร สำนักงาน กสทช. ศึกษาโดยใช้แนวคิดการเป็นรัฐบาลดิจิทัล (สำนักวิชาการ สำนักงาน เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2559) นำมาวิเคราะห์การส่งผลกระทบต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล ของบุคลากร โดยใช้แนวคิดการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อรองรับการเป็น รัฐบาลดิจิทัล ซึ่งกำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการ พลเรือน, 2560) ที่สามารถนำไปเสนอแนะแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรเพื่อให้สอดคล้องกับ การมีทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล และนำผลที่ได้เป็นแนวทาง ในการดำเนินงานด้านการพัฒนาบุคลากรของสำนักงาน กสทช. ให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการ ปฏิบัติหน้าที่เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับแผนและนโยบายของ รัฐบาลในระบบสังคมและเศรษฐกิจดิจิทัลในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนอย่างเกิดประโยชน์สูงสุด

#### วัตถุประสงค์การวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเปรียบเทียบความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร สำนักงาน กสทช. จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 2) เพื่อวิเคราะห์การส่งผลของการเป็นรัฐบาลดิจิทัลของ บุคลากรสำนักงาน กสทช. ที่มีต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล

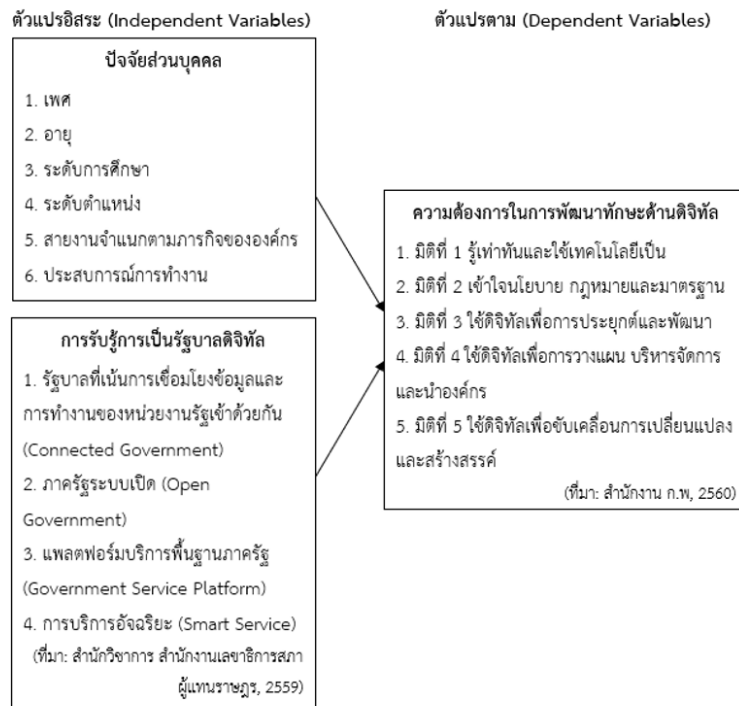
#### สมมติฐานการวิจัย

1. บุคลากรของสำนักงาน กสทช. ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง งาน สายงานจำแนกตามภารกิจขององค์กร ประสบการณ์การทำงาน มีความต้องการในการ พัฒนาทักษะด้านดิจิทัลแตกต่างกัน
2. การเป็นรัฐบาลดิจิทัลส่งผลกระทบต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักงาน กสทช.

อุปกรณ์และวิธีการดำเนินงานวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกากระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กสทช.)” เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. กรอบแนวคิดการวิจัย เพื่อให้นักวิจัยบรรลุวัตถุประสงค์ ผู้วิจัยได้พัฒนากรอบแนวคิดการวิจัยเพื่อให้เห็นถึงความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร สำนักงาน กสทช. ให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงานจริงในปัจจุบัน ที่สามารถนำไปเสนอแนะแนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร และสอดคล้องกับการมีทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล ซึ่งผู้วิจัยใช้แนวคิดการเป็นรัฐบาลดิจิทัล (สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2559) เป็นตัวแปรอิสระเพื่อหาระดับการรับรู้การเป็นรัฐบาลดิจิทัลของบุคลากร ส่วนตัวแปรตามผู้วิจัยใช้แนวคิดการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อรองรับรัฐบาลดิจิทัล (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2560) เพื่อหาระดับความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร ดังนี้



ภาพที่ 1 ภาพแสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

2. ประชากร การกำหนดขนาดตัวอย่าง และวิธีการสุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงาน กสทช. ส่วนกลาง รวมจำนวน 1,291 คน (อ้างอิงข้อมูล

จากสำนักทรัพยากรบุคคล สำนักงาน กสทช. เมื่อวันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2567) จากทั้งหมด 5 สายงาน ได้แก่  
1. สายงานบริหารองค์กร 2. สายงานยุทธศาสตร์และกิจการองค์กร 3. สายงานกิจการกระจายเสียง  
และโทรทัศน์ 4. สายงานกิจการโทรคมนาคม และ 5. สายงานวิชาการ

2.1 กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970) ที่ระดับ  
ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 มีค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกินร้อยละ 5 และมีสัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร  
เท่ากับ 0.5 จึงทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างเพื่อตอบแบบสอบถามไม่น้อยกว่าจำนวน 296 ชุด โดยผู้วิจัยใช้จำนวนกลุ่ม  
ตัวอย่างทั้งหมด 300 ชุด เพื่อเพิ่มความน่าเชื่อถือของงานวิจัยมากยิ่งขึ้น

2.2 การสุ่มตัวอย่าง เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิโดยอาศัยสัดส่วน (Proportional  
Stratified Sampling) โดยเลือกตัวอย่างพนักงานแต่ละสายงานจำแนกตามภารกิจขององค์กร และเทียบ  
สัดส่วนเพื่อหาขนาดที่เหมาะสมในแต่ละสายงาน ดังตารางต่อไปนี้

**ตารางที่ 1** ตารางแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรสำนักงาน กสทช. จำแนกตามสายงาน

สายงานตามภารกิจขององค์กร	จำนวนประชากร	จำนวนตัวอย่าง
1. สายงานบริหารองค์กร	309	72
2. สายงานยุทธศาสตร์และกิจการองค์กร	282	65
3. สายงานกิจการกระจายเสียงและโทรทัศน์	261	61
4. สายงานกิจการโทรคมนาคม	373	87
5. สายงานวิชาการ	66	15
รวม	1,291	300

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย งานวิจัยเรื่องนี้ใช้เครื่องมือแบบสอบถามออนไลน์ มีลักษณะเป็น  
แบบสอบถามปลายปิดที่จัดทำขึ้นด้วยการศึกษาค้นคว้างานวิจัยและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่  
ส่วนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามแบบให้เลือกตอบ (Check List)  
ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเพื่อสำรวจระดับการรับรู้การเป็นรัฐบาลดิจิทัลของบุคลากร 4 ด้าน  
ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเพื่อสำรวจระดับความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร 5 ด้าน  
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

แบบสอบถามในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ผู้วิจัยกำหนดระดับลักษณะการตอบแบบสอบถามตามมาตรวัด  
(Likert Scale) ทั้งหมด 4 ระดับ และมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังตารางที่ 2

**ตารางที่ 2** ตารางแสดงระดับการรับรู้ ระดับความต้องการ และระดับการให้ค่าคะแนน

ระดับการรับรู้/ความต้องการ	ระดับการให้ค่าคะแนน
มากที่สุด	4
มาก	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1



จากตารางจะใช้เกณฑ์การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับข้อมูลประเภท  
อันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยการคำนวณช่วงกว้างระหว่างชั้นตามหลักการหาพิสัย ซึ่งช่วงคะแนนเฉลี่ย  
และการแปลผลสามารถกำหนดระดับความสำคัญเป็น 4 ระดับ ดังนี้

**ตารางที่ 3** ตารางแสดงเกณฑ์ค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ และระดับความต้องการ

ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
3.26 – 4.00	ระดับการรับรู้/ความต้องการในระดับมากที่สุด
2.51 – 3.25	ระดับการรับรู้/ความต้องการในระดับมาก
1.76 – 2.50	ระดับการรับรู้/ความต้องการในระดับน้อย
1.00 – 1.75	ระดับการรับรู้/ความต้องการในระดับน้อยที่สุด

ที่มา: สักเมธ จตุรพรชัย (2561)

4. ผลการทดสอบเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ โดยการหาความ  
ชัดเจนในเนื้อหาและการใช้คำในแบบสอบถามเพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ ตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

4.1 การหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยการนำเสนอเครื่องมือต่ออาจารย์ที่  
ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบเนื้อหาและโครงสร้างของแบบสอบถาม และนำมาตรวจสอบอีกครั้งเพื่อ  
ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้มีความชัดเจนและเหมาะสม

4.2 การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยการนำแบบสอบถามไปทดลอง  
(Try-out) กับบุคคลที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และนำข้อมูลที่ได้มาดำเนินการหา  
คุณภาพของเครื่องมือ จากการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ (Alpha  
Coefficient) ที่เป็นค่าความเชื่อมั่นตามวิธีของครอนบาค (Cronbach, 1970) และได้ค่าความเชื่อมั่นของ  
แบบสอบถามซึ่งสามารถยอมรับได้ของตัวแปรอิสระ เท่ากับ .866 และตัวแปรตาม เท่ากับ .867

5. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล งานวิจัยนี้ได้จัดทำแบบสอบถามออนไลน์ในรูปแบบลิงก์และคิวอาร์โค้ด  
ให้กับบุคลากร โดยเริ่มจัดส่งแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ 11 เมษายน ถึง 3 พฤษภาคม 2567 รวมระยะเวลา 23 วัน

6. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์จากกลุ่มตัวอย่างได้ครบทั้ง 300 ชุด จึงนำไปประมวลผลทาง  
สถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ในการคำนวณหาสถิติต่าง ๆ ที่ได้จาก  
แบบสอบถาม ดังนี้

6.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ  
(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

6.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test  
(One-Way ANOVA) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยกำหนดระดับ  
นัยสำคัญที่ 0.05



### สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยตามอุปกรณ์และวิธีการดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังที่กล่าวไปแล้วนั้น ผู้วิจัยสามารถสรุปและอภิปรายผลการวิจัยได้ ดังต่อไปนี้

#### 1. สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

1.1 ลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามในงานศึกษาคั้งนี้ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 50) มีอายุระหว่าง 36-45 ปี (ร้อยละ 35.7) จบการศึกษาระดับปริญญาโท (ร้อยละ 58.7) อยู่ในระดับตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการระดับต้น (ร้อยละ 46) สายงานจำแนกตามภารกิจขององค์กร สายงานกิจการโทรคมนาคม (ร้อยละ 29) และมีประสบการณ์การทำงาน 7-9 ปี (ร้อยละ 35.3)

1.2 การรับรู้การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ระดับการรับรู้การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=2.84$ , S.D.=.841) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านแพลตฟอร์มบริการพื้นฐานภาครัฐ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ ( $\bar{X}=3.15$ , S.D.=.762) รองลงมาด้านการบริการอัจฉริยะ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ ( $\bar{X}=2.94$ , S.D.=.751) ด้านรัฐบาลที่เน้นการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานของหน่วยงานรัฐ เข้าด้วยกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ ( $\bar{X}=2.73$ , S.D.=.898) และด้านภาครัฐระบบเปิด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ ( $\bar{X}=2.53$ , S.D.=.953) ตามลำดับ

1.3 ความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล ความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=2.75$ , S.D.=.859) โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ มิติที่ 3 ใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา ( $\bar{X}=3.02$ , S.D.=.823) รองลงมามิติที่ 2 เข้าใจนโยบาย กฎหมายและมาตรฐาน ( $\bar{X}=2.78$ , S.D.=.898) มิติที่ 1 รู้เท่าทันและใช้เทคโนโลยีเป็น ( $\bar{X}=2.72$ , S.D.=.842) มิติที่ 5 ใช้ดิจิทัลเพื่อขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงและสร้างสรรค์ ( $\bar{X}=2.67$ , S.D.=.885) และมิติที่ 4 ใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผน บริหารจัดการ และนำองค์กร ( $\bar{X}=2.55$ , S.D.=.845) เป็นลำดับสุดท้ายตามลำดับ

#### 2. สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 บุคลากรของสำนักงาน กสทช. ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน สายงานจำแนกตามภารกิจขององค์กร และประสบการณ์การทำงาน มีความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลแตกต่างกัน ซึ่งพบว่า ไม่ระบุเพศ มีความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านมิติที่ 2 เข้าใจนโยบาย กฎหมายและมาตรฐาน น้อยกว่าชายและหญิง บุคลากรอายุ 56 ปีขึ้นไป มีความต้องการในการพัฒนาด้านมิติที่ 4 ใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผน บริหารจัดการ และนำองค์กร มากกว่าอายุ 26-35 ปี และอายุ 36-45 ปี ระดับตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการระดับต้นมีความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านมิติที่ 2 เข้าใจนโยบาย กฎหมายและมาตรฐาน และมิติที่ 3 ใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา มากกว่าพนักงานปฏิบัติการระดับกลาง และบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป มีความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านมิติที่ 4 ใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผน บริหารจัดการ และนำองค์กร มากกว่า 4-6 ปี และ 7-9 ปี ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า เพศ อายุ ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงาน ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4 ตารางสรุปสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งสายงานจำแนกตามภารกิจขององค์กร และประสบการณ์การทำงาน มีความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลแตกต่างกัน

สมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลแตกต่างกัน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
	เป็นไปตามสมมติฐาน (แตกต่างกัน)	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน (ไม่แตกต่างกัน)
เพศ	✓	-
อายุ	✓	-
ระดับการศึกษา	-	✓
ระดับตำแหน่ง	✓	-
สายงานจำแนกตามภารกิจขององค์กร	-	✓
ประสบการณ์การทำงาน	✓	-

2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 การรับรู้การเป็นรัฐบาลดิจิทัลส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักงาน กสทช. พบว่า รัฐบาลที่เน้นการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานของหน่วยงานรัฐเข้าด้วยกัน มีค่าคะแนนมาตรฐาน 0.303 ภาคีระบบเปิด มีค่าคะแนนมาตรฐาน 0.364 และการบริการอัจฉริยะ มีค่าคะแนนมาตรฐาน 0.262 ส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร และสามารถอธิบายความแปรปรวนของความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลได้ร้อยละ 57.1 ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ตารางสรุปสมมติฐานการรับรู้การเป็นรัฐบาลดิจิทัลส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักงาน กสทช.

การรับรู้การเป็นรัฐบาลดิจิทัล	ความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากร				
	B	Std. Error	$\beta$	t	Sig.
Constant	.644	.126		5.099	.000
รัฐบาลที่เน้นการเชื่อมโยงข้อมูล และการทำงานของหน่วยงานรัฐเข้าด้วยกัน	.242	.040	.303	6.076	.000*
ภาคีระบบเปิด	.245	.029	.364	8.481	.000*
แพลตฟอร์มบริการพื้นฐานภาครัฐ	.045	.048	.047	.939	.349
การบริการอัจฉริยะ	.232	.044	.262	5.297	.000*

R = .756 R Square = .571 Adjusted R Square = .565 F = 98.283 Sig. = 0.000

### 3. อภิปรายผลการวิจัย

3.1 ความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัล ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ มิติที่ 3 ใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา รองลงมามิติที่ 2 เข้าใจนโยบาย กฎหมายและมาตรฐาน และมิติที่ 4 ใช้ดิจิทัลเพื่อการวางแผน บริหารจัดการ และนำองค์กร

ตามลำดับ เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับการมีทักษะเพื่อเพิ่มความสามารถด้านเทคโนโลยี ดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร และยกระดับการให้บริการของรัฐให้สอดคล้องตามนโยบายการเป็นรัฐบาล ดิจิทัลในระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพริศรา สารภี (2563) ศึกษาเรื่อง “การประเมินความพร้อมทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของพนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคเขต 1 (ภาคเหนือ)” ผลวิจัยพบว่าทักษะที่พนักงานมีมากที่สุด คือ ทักษะด้านความร่วมมือ การทำงานเป็นทีม และภาวะผู้นำ มีระดับทักษะอยู่ในระดับมาก ทักษะด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ภาษรวม มีระดับทักษะอยู่ในระดับมาก ทักษะด้านการทำงาน การเรียนรู้ และการพึ่งตนเอง ภาษรวมมีระดับทักษะอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัฒนฉิน อินทรภักดี (2562) เรื่อง “สมรรถนะและการพัฒนาบุคลากรสายงานทรัพยากรบุคคลในยุค Digital HR” พบว่า ระดับสมรรถนะที่คาดหวังด้านดิจิทัลของบุคลากรอยู่ในระดับสูง และการศึกษาวิจัยเรื่อง “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ของครู กศน.ตำบล สังกัด สำนักงาน กศน. จังหวัดชลบุรี” ของธัญลักษณ์ จำจด (2561) พบว่า ระดับสมรรถนะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่คาดหวังของครู กศน.ตำบลอยู่ในระดับมาก ซึ่งความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลระดับมากในภาพรวมนั้น อาจกล่าวได้ถึงการมีความพร้อมต่อการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักงาน กสทช. ที่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรในพื้นที่ สำนักงานอัยการภาค 3 จังหวัดนครราชสีมา” ของอารีรัตน์ อาษาไชย (2566) ที่มีผลการวิจัยว่า พนักงานมีความพร้อมต่อการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิเคราะห์ภาพรวมของความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทำให้ผู้วิจัยเห็นถึงประเด็นการยอมรับการใช้เทคโนโลยีเพื่อส่งเสริมประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และการปรับตัวของบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจในประโยชน์และข้อดีของการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อการพัฒนาองค์กรสู่การเป็นองค์กรดิจิทัล รวมถึงเป็นการเสริมสร้างการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องเพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากรและองค์กรอย่างยั่งยืน

3.2 เพศ อายุ ระดับตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงานที่ต่างกันส่งผลต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลแตกต่างกัน โดยลักษณะงานและบทบาทหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ที่มีความเกี่ยวข้องกับการสื่อสารและเทคโนโลยีในการบริการประชาชน ดังนั้น บุคลากรของสำนักงาน กสทช. ที่แม้ว่าจะมีอายุมากกว่า 56 ปีขึ้นไป การมีระดับตำแหน่งงานที่เป็นพนักงานปฏิบัติการระดับต้น และบุคลากรที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป ยังมีความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลเพื่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของกันฐิภา ทองสุข (2562) ที่ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพการทำงานที่เกิดจากความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์กรดิจิทัลตามนโยบายรัฐบาลดิจิทัล กรณีศึกษา สำนักงาน ก.พ.” ผลวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันโดยภาพรวมไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรดิจิทัล ยกเว้น ประเภทตำแหน่ง ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรดิจิทัลแตกต่างกัน รวมถึงงานวิจัยของอารีรัตน์ อาษาไชย (2566) ได้ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรในพื้นที่สำนักงานอัยการภาค 3 จังหวัดนครราชสีมา” พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษา มีทักษะด้านดิจิทัลแตกต่างกัน แต่ผลการวิเคราะห์ประเด็นด้านระดับตำแหน่งงานที่ต่างกันส่งผลต่อ

ความต้องการในการพัฒนาทักษะดิจิทัลแตกต่างกัน มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลธิชา ทิพย์วัฒน์ (2563) ที่ศึกษาเรื่อง “การพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรเพื่อก้าวไปสู่การเป็น SMART Parliament” ถึงสิ่งที่ควรให้ความสำคัญในแต่ละประเด็นในการพัฒนาสมรรถนะ ผลการศึกษาพบว่า ให้ความสำคัญในประเด็นด้านลักษณะงานและลักษณะตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทำให้เห็นว่าข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎรมีความเห็นว่าลักษณะงาน ลักษณะตำแหน่งทำให้มีความพร้อมที่อยู่ในระดับหนึ่งและยังเป็นส่วนที่ช่วยส่งเสริมการทำงานให้มีประสิทธิภาพส่งต่อการพัฒนาสมรรถนะ

3.3 ผลการศึกษา การเป็นรัฐบาลดิจิทัลส่งผลกระทบต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักงาน กสทช. มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของกันฐิกา ทองสุข (2562) ที่ศึกษาเรื่อง “ประสิทธิภาพการทำงานที่เกิดจากความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์กรดิจิทัลตามนโยบายรัฐบาลดิจิทัลกรณีศึกษา สำนักงาน ก.พ.” ที่พบว่า ปัจจัยความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์กรดิจิทัล มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรดิจิทัล และสรุปผลได้ว่า ปัจจัยความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์กรดิจิทัลโดยภาพรวมในทุก ๆ ด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานขององค์กรดิจิทัล ซึ่งวิเคราะห์ได้ถึงการรับรู้และความสนใจของบุคลากรต่อแผนยุทธศาสตร์ สำนักงาน กสทช. ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2565-2570) ที่ตระหนักและให้ความสำคัญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อสร้างบริการที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับนโยบายของรัฐ มีการกำหนดตัวชี้วัดเพื่อให้เกิดความสำเร็จในการพัฒนาบุคลากรและเป็นการเสริมสร้างสำนักงาน กสทช. ให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างยั่งยืน สอดคล้องกับความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของยอร์ก (York, 2005) อ้างถึงใน ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี (2564, หน้า 10) ที่กล่าวว่า เป็นการคิดรวบยอดต่อบทบาทขององค์กรและนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ร่วมผลักดันและสร้างความมีประสิทธิภาพในงาน เพื่อทำให้ทั้งบุคลากรและองค์กรต่างบรรลุยุทธศาสตร์และพันธกิจไปพร้อม ๆ กันอย่างต่อเนื่อง รวมถึงสอดคล้องกับเป้าหมายหลักของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ 2 ประการของศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี (2564, หน้า 28-30) ได้แก่ 1) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้รับการออกแบบมาเพื่อสร้างการเรียนรู้ในระดับปัจเจกบุคคลและองค์กร ที่เป็นการเรียนรู้ของสมาชิกในองค์กรที่ส่งผลและผลักดันให้เกิดการพัฒนาองค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ 2) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ถูกออกแบบมาเพื่อสร้างผลงานที่ดีกว่าเดิมทั้งในระดับปัจเจกบุคคลและผลงานโดยรวมขององค์กร ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อก่อให้เกิดความสำเร็จของสมาชิกและทุกคนในองค์กร

#### ข้อเสนอแนะ

##### 1. ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากผลการวิจัย “การเป็นรัฐบาลดิจิทัลส่งผลกระทบต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรสำนักงาน กสทช.” พบว่า ภาครัฐระบบเปิด รัฐบาลที่เน้นการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานของหน่วยงานรัฐเข้าด้วยกัน และการบริการอัจฉริยะ ส่งผลกระทบต่อความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรสำนักงาน กสทช. ดังนั้น เพื่อเป็นการเพิ่มระดับการรับรู้การเป็นรัฐบาลดิจิทัลของบุคลากรสำนักงาน กสทช. ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ 1. ด้านภาครัฐระบบเปิด สำนักงาน กสทช. ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนา

นวัตกรรมบริการและการให้ข้อมูลเปิดเผยต่อสาธารณะของหน่วยงาน โดยสำรวจความต้องการของประชาชน ด้วยเครื่องมือและช่องทางที่หลากหลาย เพื่อนำผลที่ได้มาสังเคราะห์เป็นการบริการรูปแบบใหม่ที่นำเทคโนโลยี ดิจิทัลมาเป็นเครื่องมือ ตอบสนองการให้บริการที่ซับซ้อนมากขึ้น เพื่อให้เกิดความสะดวก และรวดเร็ว และสามารถเข้าถึงและใช้ได้อย่างเสรี 2. ด้านรัฐบาลที่เน้นการเชื่อมโยงข้อมูลและการทำงานของหน่วยงานรัฐเข้าด้วยกัน สำนักงาน กสทช. ควรมีนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาหรือปรับปรุงแผนการปฏิบัติงานแบบบูรณาการที่ เป็นการปฏิบัติงานระหว่างสำนักหรือฝ่ายต่าง ๆ และหน่วยงานภายนอกให้มีความสอดคล้องต่อวัตถุประสงค์และ เป้าหมายขององค์กรอย่างชัดเจนร่วมกัน รวมทั้งติดตามความก้าวหน้าของการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย เช่น การจัดทำฐานข้อมูล ในรูปของข้อมูลดิจิทัลที่รองรับการแลกเปลี่ยน การใช้ข้อมูลร่วมกันและการเชื่อมโยง ระหว่างกันอย่างชัดเจน 3. ด้านการบริการอัจฉริยะ สำนักงาน กสทช. ควรกำหนดขั้นตอนการติดตามผลการ ใช้งานระบบ Smart Service ของผู้ใช้บริการและมีการตรวจสอบระบบอยู่เสมอ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถ ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพรองรับความต้องการของผู้ใช้บริการมากขึ้น

จากผลการวิจัย “บุคลากรของสำนักงาน กสทช. ที่มีเพศ อายุ ระดับตำแหน่ง และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความต้องการในการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลแตกต่างกัน ดังนั้น สำนักงาน กสทช. ควรมี นโยบายการจัดโครงการอบรม สัมมนา หรือหลักสูตรเพื่อเป็นการเพิ่มพูนทักษะด้านดิจิทัลที่เป็นการรองรับการ ปรับเปลี่ยนเป็นองค์กรภาครัฐดิจิทัลแก่บุคลากรอยู่เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง โดยยึดหลักการพัฒนาทักษะด้าน ดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อรองรับการเป็นรัฐบาลดิจิทัลทั้ง 5 มิติการเรียนรู้ใน 7 กลุ่มทักษะ ที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน โดยเน้นการพัฒนาทักษะดิจิทัลสำหรับการวางแผน บริหารจัดการ และนำองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ รวมถึงภาวะผู้นำด้าน ดิจิทัลซึ่งเน้นไปที่บุคลากรที่มีอายุ 56 ปีขึ้นไป และผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปีขึ้นไป รวมถึง เน้นหลักสูตรการพัฒนาทักษะเรื่องการใช้ดิจิทัลเพื่อการประยุกต์และพัฒนา และการเข้าใจนโยบาย กฎหมาย และมาตรฐาน ให้แก่พนักงานปฏิบัติการระดับต้น โดยติดตามประเมินผลทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรเป็น ระยะ เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน รวมถึงการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลยังเป็นส่วนช่วย ในการปรับตัวและพัฒนาความรู้ ความสามารถ และสมรรถนะของบุคลากรที่เป็นการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อ การเติบโตก้าวหน้าของบุคลากรและเป็นการพัฒนาสำนักงาน กสทช. อย่างยั่งยืน

## 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะสำนักงาน กสทช. เท่านั้น ดังนั้น ในการศึกษา ครั้งต่อไปควรทำการศึกษาในหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อเปรียบเทียบข้อมูลว่าข้อมูลของสำนักงาน กสทช. มีระดับ ความต้องการในการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรมากน้อยเพียงใด ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ในการ พัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อไป

2.2 ควรศึกษาเชิงคุณภาพเพื่อเก็บรวบรวมในเชิงลึกถึงวิธีการสร้างเสริมความต้องการในการพัฒนา ทักษะดิจิทัลของบุคลากร หรืองานวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ซึ่งจะเป็นแนวทางใน การปฏิบัติงานของหน่วยงานต่อไป



เอกสารอ้างอิง

- กันฐิกา ทองสุข. (2562). ประสิทธิภาพการทำงานที่เกิดจากความรู้ความเข้าใจในการเป็นองค์การดิจิทัลตามนโยบายรัฐบาลดิจิทัล กรณีศึกษา สำนักงาน ก.พ.. วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 2(2), 39-49.
- ชลธิชา ทิพย์วัฒน์ (2563). การพัฒนาสมรรถนะของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร เพื่อก้าวไปสู่การเป็น Smart Parliament. การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธัญลักษณ์ จำจด (2561). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้านทักษะความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) ของครู กคน. ต่าบล สังกัด สำนักงาน กคน.จังหวัดชลบุรี (การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- พริศรา สารภี (2563). การประเมินความพร้อมทักษะแห่งศตวรรษที่ 21 ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขต 1 (ภาคเหนือ) (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่). สืบค้นจาก <http://cmuir.cmu.ac.th/jspui/handle/6653943832/69745>
- พัฒนิน อินทรภักดี (2562). สมรรถนะและการพัฒนาบุคลากรสายงานทรัพยากรบุคคลในยุค Digital HR ของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี (2564). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ Human Resource Development (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สักเมธ จตุรพชัย (2561). การยอมรับเทคโนโลยีและพฤติกรรมของพนักงานคหบดีปกครองที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพการให้บริการระบบกฎหมายและกฎหมายออนไลน์. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2560). แนวทางพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล มติคณะรัฐมนตรี วันที่ 26 กันยายน 2560. สืบค้นเมื่อ 21 มกราคม 2567 จาก [https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/page/process\\_devskill\\_digital.pdf](https://www.ocsc.go.th/sites/default/files/attachment/page/process_devskill_digital.pdf)
- สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (2562). นโยบายและแผนระดับชาติว่าด้วยการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (พ.ศ. 2561 – 2580) สืบค้นเมื่อ 25 มกราคม 2567 จาก <https://onde.go.th/assets/portals/1/files/620425Government%20Gazette.PDF>
- สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร (2559). เอกสารวิชาการ ภาครัฐไทยกับการเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล. สืบค้นเมื่อ 1 กุมภาพันธ์ 2567 จาก <https://dl.parliament.go.th/handle/20.500.13072/476901>
- อารีรัตน์ อาษาไชย. (2566). การพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรในพื้นที่สำนักงานอัยการภาค 3 จังหวัดนครราชสีมา. วารสารการจัดการการเมืองการปกครองและท้องถิ่น 1(3), 50-60.

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - นามสกุล      ปิรันธนา ศรีเพริศ

### ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2550 - ปริญญาตรี ศิลปศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

### ประสบการณ์ทำงาน

พ.ศ. 2565 - ลูกจ้างชั่วคราว สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์  
และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

พ.ศ. 2564 - เจ้าหน้าที่ธุรการส่วนกลาง บริษัท สถาปนิกชุมชนและสิ่งแวดล้อมอาสาสมัครศิลป์ จำกัด

พ.ศ. 2556 - เจ้าหน้าที่บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเนชั่น ศูนย์เนชั่นบางนา