



การศึกษาสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

เพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัลของหน่วยงานราชการ :

กรณีศึกษาศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

โดย

นางสาวอารีญา จารุภูมิ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ)
สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2559
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

การศึกษาสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
เพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัลของหน่วยงานราชการ :
กรณีศึกษาศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

โดย

นางสาวอารีญา จารุภูมิ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ)
สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2559
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

A STUDY OF INFORMATION TECHNOLOGY COMPETENCY
FOR GOVERNMENT READINESS ON DIGITAL ECONOMY:
CASE STUDY AT INFORMATION AND COMMUNICATION
TECHNOLOGY CENTRE - OFFICE OF THE PERMANENT SECRETARY,
MINISTRY OF FINANCE

BY

MISS AREYA JARUPOOM

AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF POLITICAL SCIENCE
(PUBLIC ADMINISTRATION AND PUBLIC AFFAIRS)
EXECUTIVE PROGRAM IN PUBLIC ADMINISTRATION AND PUBLIC AFFAIRS
FACULTY OF POLITICAL SCIENCE
THAMMASAT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2016
COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์

การค้นคว้าอิสระ

ของ

นางสาวอารีญา จารุภูมิ

เรื่อง

การศึกษาสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

เพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัลของหน่วยงานราชการ :

กรณีศึกษาศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ)

เมื่อ วันที่ 15 สิงหาคม พ.ศ. 2560

ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

(รองศาสตราจารย์ ดร. ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

(รองศาสตราจารย์ ดร. สุพิน เกษาคุปต์)

คณบดี

(รองศาสตราจารย์ ดร. ศุภสวัสดิ์ ชัชวาลย์)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	การศึกษาสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัลของหน่วยงานราชการ : กรณีศึกษาศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง
ชื่อผู้เขียน	นางสาวอารีญา จารุภูมิ
ชื่อปริญญา	รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ)
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ ดร. สุพิน เกษาคุปต์
ปีการศึกษา	2559

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัลของหน่วยงานราชการ : กรณีศึกษาศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง” เป็นการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพโดยศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง การใช้แบบสอบถามเพื่อศึกษาสมรรถนะในปัจจุบัน และสมรรถนะที่ต้องการเมื่อประเทศไทยเข้าสู่สังคมเศรษฐกิจดิจิทัลของบุคลากรในสังกัดศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจำนวน 58 ท่าน โดยอัตราการตอบกลับคิดเป็นร้อยละ 51.72 และการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi Structure Interview) ขอความคิดเห็นเพิ่มเติมจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้เกิดความชัดเจนในคำตอบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจ และวิเคราะห์ช่องว่างของสมรรถนะของบุคลากร รวมถึงเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่า

(1) สมรรถนะในปัจจุบันอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน ด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านทักษะ และด้านความรู้

(2) ความต้องการสมรรถนะเมื่อประเทศไทยเข้าสู่สังคมเศรษฐกิจดิจิทัล มีความต้องการอยู่ในระดับสูงทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน และด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ทั้งนี้ช่องว่างสมรรถนะสูงสุด 5

อันดับแรก ได้แก่ ด้านความรู้ที่จำเป็นในกฎหมาย ด้านทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ทักษะการคำนวณ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ และทักษะที่จำเป็นในงาน

(3) แนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเตรียมพร้อมรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล ควรมีการส่งเสริมในเรื่อง Digital Mindset วัฒนธรรมดิจิทัลในองค์กร ได้แก่ ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีต่างๆ ความสามารถในการค้นหาข้อมูลต่างๆรวมถึงการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีคุณภาพจากข้อมูลที่มีอยู่มากมาย การเรียนรู้เกี่ยวกับทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ถูกต้อง ทักษะในการทำงานรูปแบบใหม่ การใช้เครื่องมือเพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้ในสถานที่ต่างๆ ทักษะการปกป้องข้อมูลและผู้อื่นที่เกี่ยวข้องรวมถึงจรรยาบรรณในการทำงาน

คำสำคัญ: สมรรถนะ, เศรษฐกิจดิจิทัล, เทคโนโลยีสารสนเทศ



Independent Study Title	A STUDY OF INFORMATION TECHNOLOGY COMPETENCY FOR GOVERNMENT READINESS ON DIGITAL ECONOMY: CASE STUDY AT INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY CENTRE - OFFICE OF THE PERMANENT SECRETARY, MINISTRY OF FINANCE
Author	Miss Areya Jarupoom
Degree	Master of Political Science (Public Administration and Public Affairs)
Major Field/Faculty/University	Executive Program in Public Administration and Public Affairs Political Science Thammasat University
Independent Study Advisor	Associate Professor Supin Kachacupt, Ph.D.
Academic Years	2016

ABSTRACT

“A Study of Information Technology Competency for Government Readiness on Digital Economy” is a quantitative and qualitative study from referenced document using questionnaires to study on current competences and required competences when Thailand’s Governments are driven into digital economic systems. This study relies on questionnaire responses from Information Technology personnel with semi structural interview from specialists for better clarifications on a given questionnaire and aims for analyzing personnel’s ability including a suggestion for developing competencies of I.T. personnel.

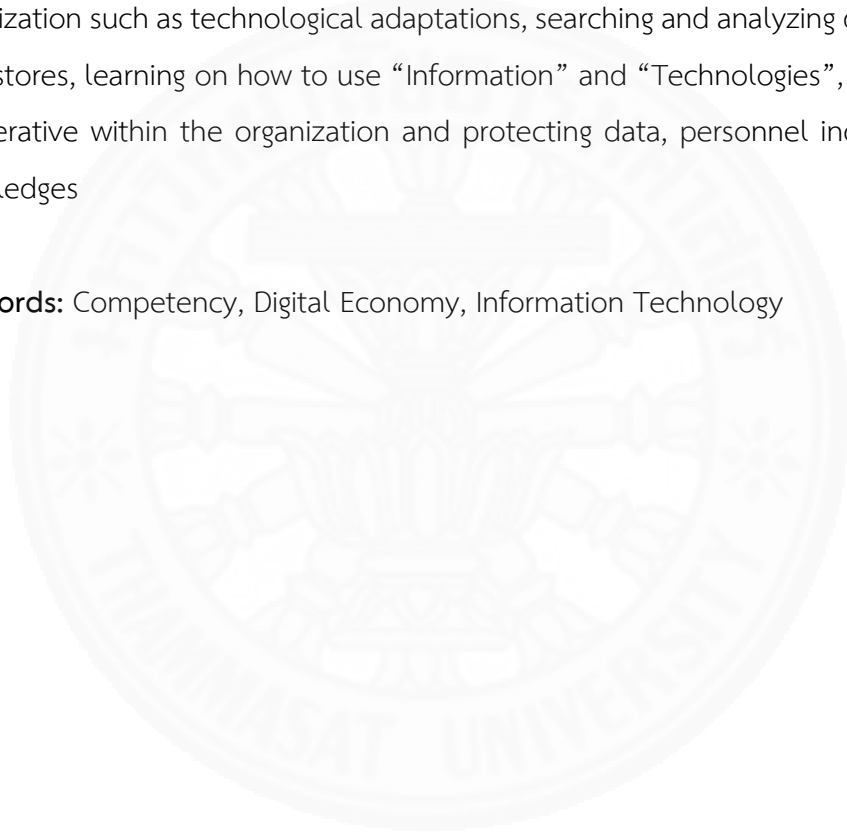
A conclusion from the study given in 3 major sections below

(1) Current personnel’s competencies are in middle level; sorting from tops: Core competencies, Functional competencies, Skills and Knowledges.

(2) Required competencies for entering Digital Economic systems are all in high levels; sorting from tops: Skills, Knowledges, Core competencies and Functional Competencies. Top 5 competency gaps sorting from tops are: Laws knowledges, English skills, Calculation skills, Achievement motivations and Functional competencies.

(3) A suggestion for development on I.T. personnel for Digital Economic readiness is to encourage “Digital Mindsets” and “Digital Cultures” within the organization such as technological adaptations, searching and analyzing data within the data stores, learning on how to use “Information” and “Technologies”, using tools for cooperative within the organization and protecting data, personnel including ethical knowledges

Keywords: Competency, Digital Economy, Information Technology



กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล กรณีศึกษาศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง” สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งของ รองศาสตราจารย์ ดร.ไตรรัตน์ โภคพลากรณ์ ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ และรองศาสตราจารย์ ดร.สุพิณ เกษาคุปต์ กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่ให้ความกรุณาในการให้คำปรึกษาและแนะนำในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งขอขอบพระคุณอาจารย์ประจำสาขาวิชาบริหารรัฐกิจ และกิจการสาธารณะ สำหรับนักบริหาร คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ได้ให้ความรู้ ต่างๆที่เป็นประโยชน์ และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อีกด้วย

ขอขอบพระคุณผู้ให้การสนับสนุนด้านเอกสารข้อมูล ตลอดจนผู้ให้ความอนุเคราะห์ ในการตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ทุกท่าน อันได้แก่ บุคลากรในสังกัดศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ตลอดจนผู้ให้คำปรึกษาในการค้นคว้า อิสระในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณมารดา ครอบครัวผู้ให้กำลังใจและความช่วยเหลือโดยไม่มีเงื่อนไข และขอขอบคุณท่านหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และกลุ่มเพื่อนทุกท่าน ที่คอยสนับสนุนและให้กำลังใจ ในการศึกษาตลอดมา

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ และหากการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้มี ข้อผิดพลาดหรือข้อบกพร่องประการใด ขออภัย ณ ที่นี้ด้วย

นางสาวอารีญา จารุภูมิ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพ	(12)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
1.3 คำถามการวิจัย	6
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	6
1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา	6
1.4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่และเวลา	7
1.4.3 ขอบเขตด้านประชากร	7
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
1.6 ข้อจำกัดของการศึกษา	7
1.7 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	8
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	9

2.1.1 เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)	9
2.1.1.1 ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ	9
2.1.1.2 ความแตกต่างระหว่างระบบสารสนเทศ กับเทคโนโลยีสารสนเทศ	10
2.1.1.3 บุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	10
2.1.1.4 นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทย	13
2.1.1.5 นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกระทรวงการคลัง	15
2.1.2 สมรรถนะในการทำงาน (Competency)	17
2.1.2.1 ความหมายของสมรรถนะ	17
2.1.2.2 องค์ประกอบของสมรรถนะ	18
2.1.2.3 ประเภทของสมรรถนะ	20
2.1.3 แนวคิดเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy)	21
2.1.3.1 ความหมายของเศรษฐกิจดิจิทัล	21
2.1.3.2 เศรษฐกิจดิจิทัลในประเทศไทย	23
2.1.4 แนวคิดในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	25
2.1.4.1 ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	25
2.1.4.2 แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	26
2.2 บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
2.2.1 บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะในการทำงาน	27
2.2.2 บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจดิจิทัล	29
2.2.3 บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	30
2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง	31
บทที่ 3 วิธีกรวิจัย	34
3.1 กรอบแนวคิดงานวิจัย	34
3.2 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย	35
3.3 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา	36
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	43
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	45

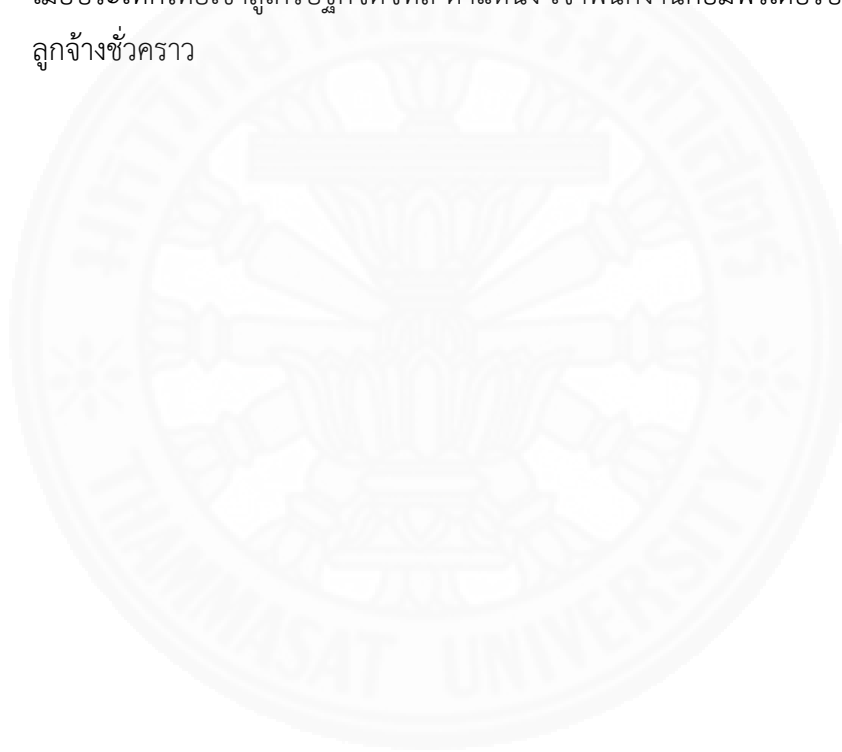
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	45
บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล	46
4.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม	46
4.2 สมรรถนะในปัจจุบันของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	47
4.3 ความต้องการสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อประเทศไทยเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล	65
4.4 เปรียบเทียบช่องว่างสมรรถนะเมื่อประเทศไทยเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล	83
4.5 การวิเคราะห์ผลสัมฤทธิ์ของผู้เชี่ยวชาญ	106
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	108
5.1 สรุปวิธีการศึกษา	108
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	108
5.2.1 สมรรถนะบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สังกัดศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	109
5.2.2 ความต้องการสมรรถนะของบุคลากรในสังกัดศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล	110
5.2.3 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล	112
5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้	114
5.3.1 ข้อเสนอแนะต่อองค์กร	114
5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป	115
รายการอ้างอิง	117
ภาคผนวก	122
ประวัติผู้เขียน	129

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม	47
4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล ภาพรวมของสมรรถนะในปัจจุบัน ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านสมรรถนะหลัก ที่จำเป็นในงาน และด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ	48
4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล ระดับสมรรถนะในปัจจุบัน ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับชำนาญการ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน และด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ	51
4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล ระดับสมรรถนะในปัจจุบัน ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์อาวุโส ระดับชำนาญการ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน และด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ	54
4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล ระดับสมรรถนะในปัจจุบัน ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน และด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ	57
4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล ระดับสมรรถนะในปัจจุบัน ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ ระดับชำนาญงาน ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน และด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ	60
4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล ระดับสมรรถนะในปัจจุบัน ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ/ ลูกจ้างชั่วคราว ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน และด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ	63

- 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลภาพรวมของระดับความต้องการ 66
 สมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านความรู้ ด้านทักษะ
 ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน และด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลภาพรวมของระดับความต้องการ 69
 สมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์
 ระดับชำนาญการ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน
 และด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลภาพรวมของระดับความต้องการ 72
 สมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
 ตำแหน่ง เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์อาวุโส ระดับชำนาญการ ด้านความรู้ ด้านทักษะ
 ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน และด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลภาพรวมของระดับความต้องการ 75
 สมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
 ตำแหน่ง เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ ด้านความรู้ ด้านทักษะ
 ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน และด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลภาพรวมของระดับความต้องการ 78
 สมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
 ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ ระดับชำนาญงาน ด้านความรู้ ด้านทักษะ
 ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน และด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลภาพรวมของระดับความต้องการ 81
 สมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
 ตำแหน่งเจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ/ลูกจ้างชั่วคราว ด้านความรู้ ด้านทักษะ
 ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน และด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- 4.14 เปรียบเทียบภาพรวมของช่องว่างสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 84
 เมื่อประเทศไทยเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล
- 4.15 เปรียบเทียบช่องว่างสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 87
 เมื่อประเทศไทยเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์
 ระดับชำนาญการ

- 4.16 เปรียบเทียบช่องว่างสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 91
เมื่อประเทศไทยเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล ตำแหน่ง เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์อาวุโส
ระดับชำนาญการ
- 4.17 เปรียบเทียบช่องว่างสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 95
เมื่อประเทศไทยเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล ตำแหน่ง เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ
- 4.18 เปรียบเทียบช่องว่างสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 98
เมื่อประเทศไทยเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ ระดับชำนาญงาน
- 4.19 เปรียบเทียบช่องว่างสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 102
เมื่อประเทศไทยเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล ตำแหน่ง เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ/
ลูกจ้างชั่วคราว



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 ภูมิทัศน์ดิจิทัลของไทยในระยะเวลา 20 ปี	21
2.2 โครงสร้างการแบ่งงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง	32
2.3 โครงสร้างการแบ่งงานภายในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง	33
3.1 กรอบแนวคิดการการศึกษาสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล	34
4.1 ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม	46
4.2 เปรียบเทียบภาพรวมของช่องว่างสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อประเทศไทยเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล	86
4.3 เปรียบเทียบช่องว่างสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อประเทศไทยเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับชำนาญการ	90
4.4 เปรียบเทียบช่องว่างสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อประเทศไทยเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล ตำแหน่ง เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์อาวุโส ระดับชำนาญการ	94
4.5 เปรียบเทียบช่องว่างสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อประเทศไทยเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล ตำแหน่ง เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ	97
4.6 เปรียบเทียบช่องว่างสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อประเทศไทยเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ ระดับชำนาญงาน	101
4.7 เปรียบเทียบช่องว่างสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อประเทศไทยเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล ตำแหน่ง เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ/ ลูกจ้างชั่วคราว	105

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

โลกยุคปัจจุบัน เทคโนโลยีสารสนเทศ มีบทบาทและอิทธิพลในชีวิตประจำวันของมนุษย์มากขึ้น โดยจุดเริ่มต้นเกิดจากแนวคิดการสร้างและนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในกิจการขององค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อเป็นตัวช่วยในด้านประสิทธิภาพของการทำงาน และมีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมากในกิจกรรมของแต่ละองค์กร และเมื่อก้าวเข้าสู่ยุคแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีระบบ ICT เข้าไปเกี่ยวข้องและมีความสำคัญในทุกๆกิจกรรมขององค์กร

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) นั้นเข้ามามีบทบาทในองค์กรภาครัฐและภาคเอกชนเป็นอย่างมาก ช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานในด้านต่างๆ ตลอดจนช่วยสนับสนุนในกลยุทธ์การแข่งขันเพื่อสร้างความเป็นเลิศในธุรกิจ ซึ่งเทคโนโลยีสารสนเทศมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว ก้าวกระโดดและใช้ประโยชน์ได้อย่างหลากหลาย ทั้งนี้หลายๆองค์กรสามารถประสบความสำเร็จได้เกิดจากการมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ ในขณะที่เดียวกันหลายๆองค์กรก็อาจจะประสบความล้มเหลวหากไม่ได้มีการวางแผนระบบสารสนเทศที่เหมาะสมให้ขับเคลื่อนตามกลยุทธ์และยุทธศาสตร์ขององค์กร

ในสังคมที่มีการแข่งขันสูง มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาไม่สามารถจะคาดคะเนได้ รวมไปถึงสภาพเศรษฐกิจและสังคมโลกที่มีความซับซ้อนเพิ่มมากขึ้น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) จะช่วยสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน รวมถึงเป็นเครื่องมือที่ทำให้องค์กรต่างๆสามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอันรวดเร็วนั้นๆได้ อย่างไรก็ตามการที่องค์กรจะพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างสำเร็จได้นั้นต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ เฉพาะทาง

รัฐบาลปัจจุบันตระหนักถึงความจำเป็นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือในการปฏิรูปประเทศไทยตามนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัลไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน โดยคณะรัฐมนตรีได้ลงมติมอบหมายให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารร่วมกับกระทรวงวิทยาศาสตร์ เมื่อวันที่ 30 กันยายน 2558 ให้จัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม เพื่อเป็น

กรอบแนวทางการดำเนินการตามนโยบายเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล¹ ให้เกิดการนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่มีความหลากหลาย ทันสมัย นำมาเปลี่ยนแปลงวิถีการดำเนินชีวิตของประชาชน เปลี่ยนแปลงวิถีการดำเนินธุรกิจ และการดำเนินงานของภาครัฐ และการดำเนินชีวิตของภาคประชาชน เพื่อให้เกิดความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และประเทศมีความมั่นคงทางสังคม

มติคณะรัฐมนตรี วันที่ 9 มิถุนายน 2541 ได้กำหนดให้ทุกกระทรวง ทบวง กรม และหน่วยงานอิสระ จัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology – ICT) จัดทำเป็นแผน 5 ปี โดยสามารถปรับได้ทุกปีตามความเหมาะสมของภารกิจ และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปควบคู่กับการเสนอแผนของหน่วยงานในการของบประมาณด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ดังนั้น เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับบริบทของการเปลี่ยนแปลง จึงต้องมีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ เพื่อกำหนดรูปแบบของการปฏิบัติที่จะช่วยให้องค์กรสามารถพัฒนาตนเองได้อย่างเหมาะสมกับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้เพราะการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ให้ความสำคัญกับการศึกษาวิเคราะห์สภาพแวดล้อม ทั้งภายในและภายนอกองค์กร การวางแผนยุทธศาสตร์เป็นการกำหนดรูปแบบของการปฏิบัติที่ช่วยให้หน่วยงานตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของตนที่มีส่วนต่อการเอื้ออำนวยความสำเร็จและความล้มเหลวต่อเป้าประสงค์ขององค์กร นอกจากนี้แล้ว ยังช่วยกำหนดรูปแบบของการปฏิบัติที่ช่วยส่งเสริมการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ที่ให้ความสำคัญของการปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐทั้งระบบ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด กล่าวคือ การปฏิรูประบบราชการ รวมถึงหน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หรือ ธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งถือว่าเป็นกระแสหลักของการบริหารรัฐกิจในปัจจุบัน

อย่างไรก็ตาม การที่เทคโนโลยีและบริบททางเศรษฐกิจและสังคมกำลังเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วเพื่อไปสู่ยุคดิจิทัล ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทต่อปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิต ทำให้สามารถผลิตสินค้าและบริการต่างๆตอบสนองความต้องการของมนุษย์มากขึ้น ทำให้ระบบการผลิตสามารถผลิตสินค้าได้เป็นจำนวนมาก สินค้ามีคุณภาพและราคาถูกลง ทำให้มีการติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวก ตลอดจนมีการนำประโยชน์จากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในองค์กรหลายประการ แต่ทว่าปัญหาใหญ่ของการพัฒนาประเทศไทยไปสู่เศรษฐกิจดิจิทัล คือ การขาดแคลนบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งความต้องการบุคลากรใน

¹ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, *แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม* (กรุงเทพฯ: ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ, 2559), 9.

ด้านนี้ในแต่ละปีมีจำนวนมากขึ้น โดยข้อมูลจากธนาคารโลกระบุว่า บุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความต้องการมากที่สุดเป็นอันดับที่ 3 และในปี พ.ศ. 2556 ทั่วโลกจะขาดแคลนบุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศ ประมาณ 2 ล้านตำแหน่ง ซึ่งจากรายงานในปีพ.ศ. 2554 – 2557 เมื่อเปรียบเทียบกับประเทศเพื่อนบ้าน พบว่า จำนวนกำลังคนด้านนี้ต่ำมาก นอกจากนี้สำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้มีการจัดการกลุ่มสายงานวิชาชีพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่คาดว่าจะเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานในประเทศไทยในระยะเวลา 5 ปี ได้แก่

1. งานด้าน Cloud Computing
2. งานด้าน Big Data และ
3. งานด้าน Mobile Application and Business solution

เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่จะสามารถรองรับพฤติกรรมและความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคที่มีความหลากหลายได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้แล้วสัดส่วนของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่ใช้คอมพิวเตอร์ในหน่วยงานต่างๆ ไม่เป็นที่แพร่หลายนัก เนื่องจากยังไม่เห็นความจำเป็นในการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ ดังนั้น การสร้างสมรรถนะด้านดิจิทัลในหน่วยงานต่างๆ จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อให้บุคลากรตระหนักถึงการใช้เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับนโยบายเศรษฐกิจดิจิทัล²

จากการศึกษาค้นคว้าในเบื้องต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่สำรวจ และวิเคราะห์ช่องว่างของสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สังกัดศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ตลอดจนนำข้อมูลที่ได้ไปเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมที่สุดในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจยุคดิจิทัล เนื่องจากกระทรวงการคลังถือว่าเป็นกระทรวงหลักที่เป็นหัวใจสำคัญต่อการดำเนินนโยบายการคลังและเศรษฐกิจการเงินของประเทศ มีเป้าหมายและภารกิจ ในการลดความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจ สนับสนุนศักยภาพ เพิ่มความสามารถในการแข่งขัน และการรักษาความยั่งยืนทางการคลัง ภายใต้วิสัยทัศน์ “เสาหลักทางการคลังและเศรษฐกิจ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน Being Fiscal and Economic Pillar for Sustainable Development” ประกอบกับวิสัยทัศน์ของกระทรวงการคลัง ด้าน ICT คือ

1. เป็นองค์กรที่สร้างนวัตกรรม ICT ด้านการบริหาร บริหารสังคม และสิ่งแวดล้อม เพื่อสนับสนุนการพัฒนาการคลังและเศรษฐกิจที่ยั่งยืน
2. เป็นศูนย์กลางก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และบริหารจัดการอย่างมืออาชีพ

² เรืองเดียวกัน, 21-22.

ตลอดจนมีการดำเนินการภายใต้กระแสการเปลี่ยนแปลงที่ก้าวเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจดิจิทัล ที่มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มุ่งสร้างและพัฒนางานเพื่อสร้างความเป็นเลิศและทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน ที่ผ่านมาในการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงานในสังกัดของกระทรวงการคลัง³ ได้แก่ สำนักงานรัฐมนตรี สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง กรมบัญชีกลาง สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต กรมศุลกากร กรมธนารักษ์ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ สำนักงานเศรษฐกิจการคลัง รัฐวิสาหกิจในสังกัด และหน่วยงานอื่นๆ สังกัด เป็นไปในลักษณะต่างคนต่างทำ ไม่ได้มีการร่วมกันปรึกษาหารือในระดับกระทรวง ทำให้เกิดปัญหาต่างๆ มากมาย เช่น การขาดความสอดคล้องเชื่อมโยงระหว่างแผนแม่บทหลักกับแผนแม่บทรองของแต่ละส่วนราชการ ความซ้ำซ้อนของแผนงานต่างๆ กระทรวงการคลังจึงดำเนินการแก้ปัญหาดังกล่าว ด้วยการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พ.ศ. 2557 – 2561 เพื่อให้การดำเนินงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับด้านเทคโนโลยี ข้อมูลข่าวสารเป็นไปในทิศทาง และมาตรฐานเดียวกัน ได้รับการยอมรับจากทุกภาคส่วน และก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการบริการสาธารณะอย่างสูงสุด

การจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นการดำเนินการของภายใต้ความดูแลของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง⁴ ซึ่งทำหน้าที่เป็นแกนกลางในการรวบรวมและบูรณาการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ประสานเชื่อมโยงข้อมูล รวมทั้งประสานแนวทางการประยุกต์การใช้ และพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบข้อมูลของกระทรวงการคลัง ประกอบกับการนำนโยบายภาครัฐกำหนดให้ทุกภาคส่วนราชการ ต้องจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อเป็นกรอบและแนวทางให้ทุกหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง มีการดำเนินการไปในทิศทางเดียวกัน และให้สอดคล้องกับกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พ.ศ. 2554- 2563 ของประเทศไทย (ICT2020) และแผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติฉบับที่ 12

³ ศูนย์บริการกระทรวงการคลัง, “รวมลิงค์หน่วยงานที่เกี่ยวข้องฯ,” กระทรวงการคลัง, http://www.mof.go.th/home/link_n1.html (สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2560).

⁴ กระทรวงการคลัง ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, *แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงการคลัง ปี พ.ศ.2557 – 2561 (ฉบับที่ 3)* (กรุงเทพฯ: กระทรวงการคลัง, 2557), 1-2.

นอกจากภารกิจในการจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีและการสื่อสารแล้ว ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ยังมีอำนาจหน้าที่และภารกิจหลัก⁵ ดังนี้

1. จัดทำแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศของกระทรวงให้สอดคล้องกับมาตรฐานกลางและนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกระทรวง
2. กำกับ ดูแล ประสานงาน และพิจารณาอนุมัติโครงการและงบประมาณระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของทุกส่วนราชการในสังกัดกระทรวง
3. บริหารจัดการและพัฒนาบุคลากรด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง
4. เป็นศูนย์รวมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานปลัดกระทรวงและกระทรวง
5. เป็นศูนย์รวมข้อมูลด้านเศรษฐกิจการคลัง และศูนย์กลางการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายสื่อสารของข้อมูลของกระทรวง
6. วางและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานปลัดกระทรวง
7. สนับสนุนและให้คำปรึกษาแนะนำด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร แก่ส่วนราชการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงและกระทรวง รวมทั้งหน่วยงานอื่นที่ได้รับอนุญาต ตลอดจนฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้แก่ส่วนราชการในสังกัด
8. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ หนึ่งในเป้าประสงค์หลักของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ได้กล่าวถึง การมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถเชื่อมโยงเพื่อรองรับการทำงานระหว่างหน่วยงานในสังกัดอย่างมีประสิทธิภาพ จึงจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารขึ้น ภายใต้การดูแลของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาสมรรถนะหลักด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศให้พร้อมรองรับกับยุคเศรษฐกิจดิจิทัล พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในอนาคต และเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ในการสร้างสัมพันธภาพและเครือข่ายให้พึ่งพากันได้ ลดอุปสรรคในการติดต่อประสานงานและเพิ่มสมรรถนะตามลักษณะงานด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับ

⁵ สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง, “วิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าประสงค์,” กระทรวงการคลัง, http://www.palad.mof.go.th/?page_id=405 (สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2560).

ส่วนราชการ ให้รองรับกับแผนยุทธศาสตร์ที่ต้องการเพิ่มขีดสมรรถนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ รวมถึงจะต้องมีนักเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อสำรวจสมรรถนะ ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน

1.2.2 เพื่อวิเคราะห์ช่องว่างของสมรรถนะ ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจดิจิทัล

1.2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร เพื่อเตรียมพร้อมรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล

1.3 คำถามการวิจัย

1.3.1 สมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สังกัดศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในปัจจุบันเป็นอย่างไร

1.3.2 สมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อประเทศไทยเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัลควรเป็นอย่างไร

1.3.3 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเตรียมพร้อมรองรับเศรษฐกิจดิจิทัลเป็นอย่างไร

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัลของหน่วยงานราชการ กรณีศึกษาศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเพื่อสำรวจสมรรถนะ และวิเคราะห์ช่องว่างของสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาบุคลากร เพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล ทั้งนี้การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research)

ซึ่งเป็นการศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง (Documentary Research) การใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi Structure Interview)

1.4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่และเวลา

ในการศึกษาสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัลของหน่วยงานราชการ ภาครัฐศึกษาศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง มุ่งเน้นศึกษาเฉพาะสมรรถนะของบุคลากรในสังกัดศูนย์เทคโนโลยีและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลังเท่านั้น

1.4.3 ขอบเขตด้านประชากร

กลุ่มเป้าหมายในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรในสังกัดศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ซึ่งทำการสำรวจและศึกษาเฉพาะหน่วยงานกลุ่มเป้าหมาย 100% โดยใช้แบบสอบถาม

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ผลการศึกษาช่วยให้เข้าใจและทราบถึงช่องว่างของสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

1.5.2 เสนอแนะแนวทางในการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมที่สุดในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจยุคดิจิทัล

1.6 ข้อจำกัดของการศึกษา

1.6.1 การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ดำเนินการบนสมมติฐานว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเข้าใจต่อความหมายและสถานการณ์เมื่อประเทศไทยเข้าสู่สังคมเศรษฐกิจดิจิทัลอย่างเท่าเทียมกัน

1.6.2 ด้วยข้อจำกัดด้านการใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล จึงไม่สามารถลำดับความสำคัญของช่องว่างสมรรถนะที่พบได้

1.6.3 ด้วยข้อจำกัดด้านเวลาและงบประมาณ ทำให้การดำเนินการศึกษาวิจัยเฉพาะกลุ่มประชากรที่คัดเลือกไว้

1.6.4 ด้วยข้อจำกัดด้านภาระงานและเวลา ทำให้อัตราการตอบกลับของแบบสอบถาม เป็นเพียงร้อยละ 51.72 เท่านั้น

1.6.5 ผลการศึกษาจากกลุ่มประชากรอาจมีอคติในการตอบแบบสอบถาม จึงต้องมีการสอบถามความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชา หรือผู้เชี่ยวชาญในด้านที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบผล การศึกษา

1.7 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

1.7.1 **สมรรถนะ (Competency)** หมายถึง ความสามารถของบุคลากรในการ ดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุตามความต้องการขององค์กร ซึ่งความสามารถในการ ปฏิบัติงานนั้นเป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของบุคคลที่จะนำไปสู่การปฏิบัติงานให้ สำเร็จตามมาตรฐานที่ได้ตั้งไว้

1.7.2 **เศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy)** หมายถึง ระบบเศรษฐกิจและสังคมที่ใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นกลไกในการขับเคลื่อนกระบวนการหรือการดำเนินการต่างๆ

1.7.3 **บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ** หมายถึง บุคลากรในสังกัดศูนย์เทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล กรณีศึกษาศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology)

2.1.1.1 ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ

ดารณี พิมพ์ช่างทอง¹ ได้ให้ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศไว้ ดังนี้

สารสนเทศ (Information) เป็นการนำข้อมูล (Data) จากการรวบรวมมาจัดเรียง วิเคราะห์ แปรรูป หรือประมวลผลใหม่ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่มีความหมาย มีคุณค่า มีสาระและสามารถนำไปใช้งานได้อย่างใดอย่างหนึ่งได้ หรือข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลแล้ว

ระบบสารสนเทศ (Information System) หมายถึง ระบบที่อาศัยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดการข้อมูลในองค์กร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ

เทคโนโลยี (Technology) หมายถึง การนำเอาความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์มาพัฒนาเป็นความรู้ใหม่เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ ซึ่งเทคโนโลยีนำมาใช้จัดการสารสนเทศต่างๆ อาจเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีทางการสื่อสารและโทรคมนาคม เป็นต้น

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) คือ การประยุกต์ความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์ มาจัดการสารสนเทศที่ต้องการ โดยอาศัยเครื่องมือทางเทคโนโลยีใหม่ๆ เช่น เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ เทคโนโลยีด้านเครือข่ายโทรคมนาคมและการสื่อสาร ตลอดจนอาศัยความรู้ในกระบวนการในการดำเนินงานสารสนเทศในขั้นตอนต่างๆ ตั้งแต่แสวงหา การวิเคราะห์ การจัดเก็บ

¹ ดารณี พิมพ์ช่างทอง, *ระบบสารสนเทศในองค์กร* (กรุงเทพฯ: บริษัท ทริเพิ้ล เอ็ดดูเคชั่น จำกัด, 2552), 10.

รวมถึงการจัดการเผยแพร่และแลกเปลี่ยนสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ความถูกต้อง ความแม่นยำ และความรวดเร็วทันต่อการนำมาใช้ประโยชน์

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับสารสนเทศ ทำให้สารสนเทศมีประโยชน์ และใช้งานได้กว้างขวางมากยิ่งขึ้น เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมไปถึงการใช้เทคโนโลยีในด้านต่างๆที่จะรวบรวม จัดเก็บ ใช้งาน ส่งต่อ หรือสื่อสารระหว่างกัน เทคโนโลยีสารสนเทศเกี่ยวข้องโดยตรงกับเครื่องมือเครื่องใช้ในการจัดการสารสนเทศ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่างๆรอบข้าง ขั้นตอน วิธีการดำเนินการ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับซอฟต์แวร์ เกี่ยวข้องกับข้อมูล เกี่ยวข้องกับบุคลากร เกี่ยวข้องกับกรรมวิธีการดำเนินงานเพื่อให้ข้อมูลเกิดประโยชน์สูงสุด

2.1.1.2 ความแตกต่างระหว่างระบบสารสนเทศ กับเทคโนโลยีสารสนเทศ

“ระบบสารสนเทศ” และ “เทคโนโลยีสารสนเทศ” มีความหมายที่คล้ายคลึงกัน แต่มีความแตกต่างกัน² ดังนี้

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) หมายถึง วิธีการใช้ การประดิษฐ์ มาตรฐาน และสินค้าโดยมุ่งเน้นเทคโนโลยีทางฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และข้อมูลของระบบสารสนเทศ

ระบบสารสนเทศ (Information System) หมายถึง องค์ประกอบ ทั้ง 5 คือ ข้อมูล ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ คน และกระบวนการงาน เพื่อสร้างสารสนเทศ

อย่างไรก็ตาม เทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่ได้ช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย แต่จะทำได้เมื่อเทคโนโลยีสารสนเทศนั้นนำไปใช้กับระบบสารสนเทศ ทั้งนี้เทคโนโลยีสารสนเทศจะมีความหมายเมื่อมีผู้นำไปใช้เพื่อทำบางสิ่งบางอย่างให้เกิดประโยชน์

2.1.1.3 บุคลากรทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ³หมายถึง บุคลากรทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถจำแนกได้ ดังนี้

² เรื่องเดียวกัน, 11.

³ บุญเลิศ วัจนะตรากุล, *กลยุทธ์การเอาต์ซอร์สเทคโนโลยีสารสนเทศ* (กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน), 2551), 70-72.

(1) ผู้ใช้ (Users) เป็นผู้ใช้งานโดยตรง มีหน้าที่ทำความเข้าใจในระบบคอมพิวเตอร์ที่จะมาใช้ และให้ความร่วมมือที่ดีในการพัฒนาระบบซอฟต์แวร์ เพื่อนำมาใช้งานแทนการทำงานด้วยมือในระบบเก่า

(2) โปรแกรมเมอร์ (Programmers) ทำหน้าที่ออกแบบโปรแกรม เขียนโปรแกรม แก้ไขปรับปรุงให้ได้ผลลัพธ์ตามต้องการ ตลอดจนร่วมตัดสินใจกับผู้บริหารและออกความคิดเห็นในที่ทำงาน

(3) นักวิเคราะห์และออกแบบระบบ (System Analysis and Designers) มีหน้าที่วิเคราะห์ ออกแบบระบบงาน วางแผนงานในการนำคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยงาน ซึ่งต้องทำความเข้าใจกับระบบธุรกิจขององค์กร ทราบถึงความต้องการของงานแต่ละระบบ

(4) ผู้ดูแลฐานข้อมูล (Database Administrators) มีหน้าที่ออกแบบเพิ่มข้อมูลและฐานข้อมูล จัดวิธีการใช้ และควบคุมการใช้เพิ่มข้อมูล และฐานข้อมูล

(5) หัวหน้างานหรือผู้จัดการระบบสารสนเทศ (Information Systems Supervisors or Managers) ได้แก่ หัวหน้าผู้ดูแลควบคุมการทำงานของหน่วยงานสารสนเทศ ทำหน้าที่รับนโยบายของผู้บริหารสารสนเทศ (Chief Information Officers) มาดำเนินการ มีตำแหน่งเท่ากับผู้บริหารระดับกลาง

(6) ผู้บริหารสารสนเทศ (Chief Information Officer) มีประสบการณ์ในการออกแบบและใช้งานโทรคมนาคม ระบบเครือข่าย ระบบจัดการฐานข้อมูล การพัฒนาคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้ (End – User Computing) เป็นตำแหน่งเทียบเท่าผู้บริหารระดับสูงในองค์กร มีหน้าที่วางแผนนโยบายการพัฒนาและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่จะทำให้เชื่อมโยงผู้ใช้เข้าด้วยกันได้อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กรเป็นอย่างดี โดยมีวิสัยทัศน์เข้าใจภารกิจและวัตถุประสงค์ขององค์กร สนับสนุนวัตถุประสงค์ด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนี้มีหน้าที่พิจารณางบประมาณในการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้พัฒนาระบบสารสนเทศ ตลอดจนประสานงาน สั่งการบังคับบัญชาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร

(7) ที่ปรึกษาคอมพิวเตอร์ (Consultant) ได้แก่ ผู้ที่ทำหน้าที่ช่วยเหลือให้คำปรึกษาด้านต่างๆ ที่เกี่ยวกับระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ อาจเป็นครูอาจารย์ ที่ปรึกษาอิสระ หรือบริษัทที่ทำกิจการด้านนี้โดยเฉพาะ

(8) ผู้ขายคอมพิวเตอร์ หรือบริษัทที่ทำกิจการด้านนี้ (Vendor) ได้แก่ ผู้ที่จัดหาคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์มาติดตั้ง ทดสอบ และช่วยเหลือในด้านการใช้งานให้แก่องค์กร รวมทั้งให้คำปรึกษาในการบำรุงรักษา และซ่อมแซมเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์นั้นๆ

มาตรฐานการกำหนดตำแหน่ง⁴ ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามเงื่อนไข และหลักเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนกำหนดไว้ ได้แก่ (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ครั้งที่ 2 วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2554)

(1) ตำแหน่งประเภท วิชาการ สายงาน วิชาการคอมพิวเตอร์

ลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการศึกษา วิเคราะห์ กำหนดคุณลักษณะของเครื่อง จัดระบบติดตั้ง เชื่อมโยงระบบเครื่องคอมพิวเตอร์ ศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบเกี่ยวกับชุดคำสั่งระบบ ชุดคำสั่งประยุกต์ การจัดทำคู่มือการใช้คำสั่งต่างๆ กำหนดคุณลักษณะ ติดตั้งและใช้เครื่องมือชุดคำสั่ง สื่อสาร การจัดและบริหารระบบสารสนเทศ รวมทั้งการดำเนินการเกี่ยวกับการกระทำผิดทาง คอมพิวเตอร์ และธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ การให้คำปรึกษาแนะนำ อบรมเกี่ยวกับวิทยาการ คอมพิวเตอร์ด้านต่างๆ แก่บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ติดตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยีใหม่ๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นๆที่เกี่ยวข้อง

ตำแหน่งในสายงานนี้ มีชื่อและระดับตำแหน่ง ดังนี้

นักวิชาการคอมพิวเตอร์	ระดับปฏิบัติการ
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	ระดับชำนาญการ
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	ระดับชำนาญการพิเศษ
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	ระดับเชี่ยวชาญ
นักวิชาการคอมพิวเตอร์	ระดับทรงคุณวุฒิ

(2) ตำแหน่งประเภท ทั่วไป สายงาน ปฏิบัติงานเครื่องคอมพิวเตอร์

ลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุมการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ ตรวจสอบ แก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการปฏิบัติงาน ติดตาม ศึกษาความก้าวหน้าเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติงานของ เครื่องคอมพิวเตอร์และปฏิบัติหน้าที่อื่นๆที่เกี่ยวข้อง

ตำแหน่งในสายงานนี้ มีชื่อและระดับตำแหน่ง ดังนี้

เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์	ระดับปฏิบัติงาน
เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์	ระดับชำนาญงาน
เจ้าพนักงานเครื่องคอมพิวเตอร์	ระดับอาวุโส

⁴ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, “บัญชีมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ฉบับ ปัจจุบัน,” <http://www.ocsc.go.th/job/standard-position> (สืบค้นเมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2560).

2.1.1.4 นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทย

นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทย⁵ ประกาศใช้ครั้งแรกในปี พ.ศ. 2539 เนื่องจากรัฐบาลเล็งเห็นว่า สังคมจะต้องมีการเตรียมการเพื่อรองรับการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมในยุคข่าวสารข้อมูล จึงได้มีการตั้งคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ เพื่อเสนอแนะนโยบายและแผนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศต่อคณะรัฐมนตรี ในเรื่องของการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การสร้างบรรยากาศให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าไปใช้ในการดำเนินการต่างๆ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางด้านโทรคมนาคม การปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจสมัยใหม่โดยสื่ออิเล็กทรอนิกส์การส่งเสริมการผลิต การบริการ การวิจัย และการพัฒนาให้มีเทคโนโลยีด้านสารสนเทศขึ้นในประเทศไทย นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ เสนอมาตรการการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศต่อคณะรัฐมนตรี

กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติฉบับแรก หรือ IT2000 กำหนดขึ้นสำหรับระยะ 5 ปี (พ.ศ. 2539 – 2543) มีสาระสำคัญซึ่งถือว่าเป็นเสาหลักในการพัฒนา 3 ประการคือ

- (1) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศแห่งชาติ (National Information Infrastructure)
- (2) พัฒนาศักยภาพมนุษย์ (Human Resource Development)
- (3) พัฒนาระบบสารสนเทศและปรับปรุงบทบาทภาครัฐเพื่อบริการที่ดีขึ้น รวมทั้งการสร้างรากฐานของอุตสาหกรรมสารสนเทศที่แข็งแกร่ง (IT for Good Governance)

คณะกรรมการฯ ได้จัดทำกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศในระยะที่ 2 หรือ IT2010 ขึ้น ครอบคลุมระยะเวลา 10 ปี (พ.ศ. 2544 – 2553) โดยให้ความสำคัญกับบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศในฐานะของเครื่องมือขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม และเน้นการประยุกต์ใช้ในสาขาหลักที่เป็นเป้าหมายของการพัฒนา โดยคำนึงถึงความสมดุลระหว่างภาคเศรษฐกิจและภาคสังคม อีกทั้งยังมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศไปสู่เศรษฐกิจและสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ (Knowledge Based Economy/ Society)

⁵ กระทรวงการคลัง ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, *แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงการคลัง ปี พ.ศ.2557 – 2561 (ฉบับที่ 3)* (กรุงเทพฯ: กระทรวงการคลัง, 2557), 15 – 44.

กรอบนโยบาย IT2010 กำหนดขึ้นโดยมีพื้นฐานของการสร้างสังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้ของประเทศ โดยแยกเป็นแผนแม่บท ICT ฉบับที่ 1 และ ฉบับที่ 2 เพื่อให้เศรษฐกิจมีความเข้มแข็งและยั่งยืน สามารถแข่งขันได้ในเวทีสากล ขณะเดียวกันเพื่อให้ประชาชนในสังคมมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความเหลื่อมล้ำที่น้อยที่สุด ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ

- (1) ลงทุนในการเสริมสร้างทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้เป็นพื้นฐานสำคัญ (Build Human Capital)
- (2) ส่งเสริมให้มีความนวัตกรรมในระบบเศรษฐกิจและสังคม (Promote Innovation)
- (3) ลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศและส่งเสริมอุตสาหกรรมสารสนเทศ (Strengthen Information Infrastructure & Industry)

ต่อมาได้มีการพัฒนากรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศ หรือ ICT2020 เพื่อกำหนดกรอบการพัฒนาในระยะ 10 ปี (พ.ศ. 2554 – 2563) โดยนำแนวคิดของกรอบนโยบายเดิมมาเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนา ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้

- (1) การพัฒนาอย่างยั่งยืนใน 3 มิติ ได้แก่ มิติสังคม มิติเศรษฐกิจ และมิติสิ่งแวดล้อม
- (2) เปิดโอกาสให้ประชาชนรับประโยชน์จาก ICT ได้อย่างเท่าเทียมกัน เพื่อลดความเหลื่อมล้ำ
- (3) ยึดหลักเศรษฐกิจพอเพียง โดยพัฒนาให้ประเทศก้าวทันโลกอย่างรู้เท่าทัน ด้วยความมีเหตุผลและรู้ความจำเป็นที่จะใช้อย่างพอประมาณ
- (4) ผลักดันกรอบนโยบายก่อนหน้านี้ให้พัฒนาไปอย่างต่อเนื่อง
- (5) ส่งเสริมให้ภาคเอกชนและประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาด้าน ICT

กรอบนโยบาย IT2020 เป็นแนวทางสู่ยุคดิจิทัลและการสื่อสารที่รวดเร็ว เช่น ให้ประชาชนเข้าถึงโครงสร้างพื้นฐาน ICT ความเร็วสูง (Broadband) อย่างเท่าเทียมเสมือนกับสาธารณูปโภคพื้นฐานทั่วไป ซึ่งเป็นการยกระดับความพร้อมด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร นำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาประเทศได้หลายด้าน เช่น เศรษฐกิจ สังคม การศึกษา สาธารณสุข สิ่งแวดล้อม และการเกษตรกรรม ฯลฯ ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์ต่อประเทศชาติ นำไปสู่คุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน

2.1.1.5 นโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกระทรวงการคลัง

กระทรวงการคลัง มีนโยบายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ⁶ ดังนี้

การจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารปี 2557 – 2561 ของกระทรวงการคลัง มีความสอดคล้องกับปัจจัยในด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนและควมมีเสถียรภาพ ดังนี้

(1) ให้ความสำคัญกับการพัฒนาและการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อลดความเหลื่อมล้ำ สร้างความเสมอภาคแก่การให้บริการประชาชนทุกระดับ อย่างเท่าเทียมและทั่วถึง

(2) มีแนวทางที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 – 2559) แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2557 – 2561) กรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารระยะ 10 ปี พ.ศ. 2554 – 2563 (IT2020) และแผนยุทธศาสตร์กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2556 – 2559

(3) พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ขยายโครงข่ายและคอมพิวเตอร์ ให้ส่วนราชการในสังกัดทุกภูมิภาค สามารถเข้าถึงบริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงอย่างเท่าเทียม เสมือนเข้าถึงสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานอื่นๆ ทั่วไป

(4) พัฒนาและสร้างมาตรฐานระบบข้อมูลและคลังข้อมูลสารสนเทศให้มีความเชื่อมโยง และสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลเพื่อให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

(5) มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการให้บริการประชาชนตามนโยบายรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์

(6) พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณภาพ โดยการสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ พัฒนาความรู้และทักษะต่างๆ เพื่อให้มีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญในระดับมาตรฐานสากลรวมทั้งเพิ่มโอกาสในการสร้างรายได้และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

กระทรวงการคลัง จัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พ.ศ. 2557 – 2561 เพื่อกำหนดทิศทางแนวนโยบาย การบริหารในเชิงบูรณาการระหว่างหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลังอย่างชัดเจน เพื่อลดความซ้ำซ้อน ให้ทุกหน่วยงานสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูล และสามารถปฏิบัติงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้การบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด มีความโปร่งใส ตรวจสอบและประเมินผลได้โดย

⁶ เรื่องเดียวกัน, 47 – 79.

มีเป้าหมายให้หน่วยงานในสังกัดใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นแกนนำในการขับเคลื่อนองค์กร สอดคล้องกับความต้องการตามภารกิจ ยุทธศาสตร์อย่างครบถ้วน สามารถยืดหยุ่นและตามทันเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วได้ สามารถพัฒนาทักษะการเรียนรู้ และการปฏิบัติงานของบุคลากรด้าน ICT ให้บริการประชาชนอย่างเตรียมรูปแบบเพื่อรองรับประชาคมอาเซียน

กระทรวงการคลังและทุกหน่วยงานในสังกัด ได้มีการจัดทำยุทธศาสตร์การพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ให้มีความทันสมัยและเหมาะสมตามความต้องการใช้งาน รวมทั้งรัฐบาลมีนโยบายให้ทุกกระทรวง ทุกกรม ใช้ระบบ ICT เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและการบริหารงาน รวมทั้งการให้บริการประชาชนให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ตามนโยบาย e-Government ของรัฐบาล ซึ่งสิ่งที่จำเป็นในการพัฒนาระบบ ICT คือ การมีโครงสร้างพื้นฐานที่ดี (Infrastructure) มีระบบสื่อสารข้อมูลที่ดี สะดวก รวดเร็ว ครอบคลุมทุกหน่วยงานทั่วประเทศ มีระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ดี มีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อการใช้งาน มีระบบข้อมูลที่ดี มีระบบงานที่เหมาะสมครอบคลุมการปฏิบัติหน้าที่รับผิดชอบของทุกกรม เพื่ออำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชน และช่วยให้การบริหารราชการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งจะต้องมีนัก ICT ที่มีคุณภาพและเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

ยุทธศาสตร์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงการคลัง พ.ศ. 2557 – 2561 (MOF ICT Mater Plan) กล่าวถึงการพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ในยุทธศาสตร์ที่ 5 โดยมีความต้องการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะและสร้างวัฒนธรรมให้มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT Professional) ให้มีความรู้ความสามารถก้าวหน้าทันต่อการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารตลอดจนการจัดรูปแบบการเรียนรู้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมุ่งเน้นให้บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีความรู้ ความสามารถ ทักษะรองรับภารกิจความสอดคล้องของยุทธศาสตร์การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศและกระทรวงการคลังจากแผนการพัฒนา ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารด้านต่างๆของประเทศ และแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกระทรวงการคลังได้

2.1.2 สมรรถนะในการทำงาน (Competency)

2.1.2.1 ความหมายของสมรรถนะ

นักวิชาการจำนวนมากให้คำนิยามเกี่ยวกับ สมรรถนะ แตกต่างกันไปตามวัตถุประสงค์ของการนำไปใช้ ดังนี้

แมคเคลแลนด์⁷ (Davids C. McClelland) กล่าวว่า สมรรถนะคือ บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล สามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ

สก็อต บี พาร์รี่⁸ (Scott B. Parry) นิยามว่า สมรรถนะเป็นองค์ประกอบของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะ (Attributes) ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกันและส่งผลกระทบต่องานหลักของตำแหน่งงานหนึ่งๆ โดยสัมพันธ์กับผลงานของตำแหน่งงานนั้นๆ และสามารถวัดผลเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ โดยสมรรถนะสามารถสร้างขึ้นได้ ผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา

ณรงค์วิทย์ แสนทอง⁹ ให้ความหมายของสมรรถนะ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ บุคลิกลักษณะที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ทศนคติ (Attitude) ความเชื่อ (Belief) และอุปนิสัย (Trait) และกลุ่มของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะของบุคคล (Attributes) หรือเรียกว่า KSAs แสดงให้เห็นได้จากพฤติกรรมการทำงานที่แสดงออกของแต่ละบุคคลที่สามารถวัดและสังเกตได้

⁷ McClelland, (1973), อ้างถึงใน ณรงค์วิทย์ แสนทอง, *รู้จัก Competency กันเถอะ* (กรุงเทพฯ: เอชอาร์ เซ็นเตอร์, 2547), 6.

⁸ Scott B. Parry (1997), อ้างถึงใน รินทร์ลภัส นิธิวัฒน์ชยากร, “การศึกษาสมรรถนะของผู้เรียนในหลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศกับความต้องการของนายจ้างในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล,” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารเทคโนโลยี, สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรมมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2557), 7.

⁹ ณรงค์วิทย์ แสนทอง, *รู้จัก Competency กันเถอะ* (กรุงเทพฯ: เอชอาร์ เซ็นเตอร์, 2547), 3.

(3) **ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Attribute)** คือทัศนคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง และความคิดเห็นหรือสิ่งที่เชื่อว่าตนเองเป็น

(4) **บุคลิกลักษณะประจำตัวบุคคล (Traits)** คือสิ่งที่อธิบายถึงตัวบุคคลนั้น ทั้งลักษณะทางกายภาพและลักษณะภายในของบุคคล เช่น ความน่าเชื่อถือความไว้วางใจ หรือความเป็นผู้นำ เป็นต้น

(5) **แรงจูงใจ (Motives)** คือสิ่งที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมายหรือความสำเร็จ

เมื่อมีการนำคุณลักษณะของสมรรถนะทั้ง 5 คุณลักษณะมาจัดกลุ่มภายใต้เกณฑ์ของพฤติกรรมที่แสดงออกและสามารถสังเกตได้ 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่สามารถมองเห็นได้ คือ ความรู้และทักษะ สามารถพัฒนาได้โดยการศึกษาค้นคว้าจนเกิดความรู้ และการฝึกปฏิบัติทำให้เกิดทักษะ และส่วนที่สังเกตได้ยากเป็นส่วนที่ซ่อนอยู่ภายใต้ ได้แก่ ทัศนคติ ค่านิยม ความเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง บุคลิกลักษณะประจำตัวบุคคล และแรงจูงใจ ซึ่งทั้งหมดนี้เป็นสิ่งที่พัฒนาได้ยาก

อาจารย์ ภูวิทย์พันธ์¹³ ให้ความหมายของสมรรถนะในหนังสือ Competency dictionary ว่า สมรรถนะหมายถึง ความสามารถ หรือศักยภาพ หรือสมรรถนะซึ่งเป็นตัวกำหนดรายละเอียดของพฤติกรรมการแสดงออก เป็นการตอบคำถามว่า ทำอย่างไรที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายประสบผลสำเร็จ (How) มากกว่าการตอบคำถามว่า อะไรเป็นสิ่งที่หัวหน้างานคาดหวังหรือต้องการ (What) ทั้งนี้ การกำหนดความสามารถหรือสมรรถนะนั้น แบ่งออกเป็น 3 มุมมอง ได้แก่

(1) **ความรู้ (Knowledge)** หมายถึง ข้อมูล หรือสิ่งที่ถูกสั่งสมมาจากการศึกษาทั้งในสถาบันการศึกษา สถาบันการฝึกอบรม/สัมมนา หรือการศึกษาด้วยตนเอง รวมถึงข้อมูลที่ได้รับจากการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์กับผู้รู้ทั้งในสายอาชีพเดียวกันและต่างสายอาชีพ

(2) **ทักษะ (Skills)** หมายถึง สิ่งที่จะต้องพัฒนาและฝึกฝนให้เกิดขึ้น ซึ่งจะต้องใช้ระยะเวลาเพื่อฝึกปฏิบัติให้เกิดทักษะนั้นขึ้นมา ทักษะจะถูกแบ่งเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ทักษะด้านการบริหาร/จัดการงาน (Management Skills) หมายถึงทักษะในการบริหารควบคุม จะเกี่ยวข้องกับระบบคิดและการจัดการในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะการมีวิสัยทัศน์ทางกลยุทธ์ และทักษะด้านเทคนิคเฉพาะงาน (Technical Skills) หมายถึงทักษะที่จำเป็นในการทำงานตามสายงานหรือกลุ่มงานที่แตกต่างกันไป

¹³ อาจารย์ ภูวิทย์พันธ์, *Competency Dictionary* (กรุงเทพฯ: เอชอาร์ เซ็นเตอร์, 2547),

(3) **คุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes)** หมายถึง ความคิด ความรู้สึก เจตคติ ทักษะ แรงจูงใจ ความต้องการส่วนบุคคล พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลนั้นจะเป็นสิ่งที่ติดตัวมา และไม่เปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาที่เปลี่ยนไป

2.1.2.3 ประเภทของสมรรถนะ

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์¹⁴ แบ่ง Competency ออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

(1) **ขีดความสามารถหลัก (Core Competency)** หมายถึง บุคลิกลักษณะหรือ การแสดงออกของพฤติกรรมของพนักงานทุกคนในองค์กร ที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ความเชื่อและอุปนิสัยของคนในองค์กรโดยรวม ถ้าพนักงานทุกคนในองค์กรมีความสามารถประเภทนี้ ก็จะมีส่วนช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้ ขีดความสามารถชนิดนี้จะถูก กำหนดจากวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายหลักหรือกลยุทธ์ขององค์กร

(2) **ขีดความสามารถด้านการบริหาร (Managerial Competency)** หมายถึง ความรู้ความสามารถด้านการบริหารจัดการ เป็นขีดความสามารถที่มีได้ทั้งในระดับผู้บริหาร และระดับ พนักงาน โดยจะแตกต่างกันตามบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ (Role-Based) แตกต่างกันตาม ตำแหน่งทางการบริหาร งานที่รับผิดชอบ ซึ่งบุคลากรในองค์กรทุกคนจำเป็นต้องมีในการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จและต้องสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร

(3) **ขีดความสามารถตามตำแหน่งงาน (Functional Competency)** หมายถึง ความรู้ ความสามารถในงานที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะของงานต่างๆ (Job-Based) หน้าที่งานที่ต่างกัน ความสามารถในงานย่อมแตกต่างกันตามอาชีพ ซึ่งอาจจะเรียกว่าขีด ความสามารถตามตำแหน่งงาน Functional Competency หรือ Job Competency เป็น Technical Competency และอาจกล่าวได้ว่า ขีดความสามารถนี้เป็นความสามารถเฉพาะบุคคลที่ สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ พฤติกรรมและคุณลักษณะของบุคคลที่เกิดขึ้นจริงตามหน้าที่หรืองาน ที่ได้รับมอบหมายที่ได้รับมอบหมาย แม้ว่าหน้าที่งานเหมือนกัน ไม่จำเป็นว่าคนที่ปฏิบัติหน้าที่นั้นจะต้อง มีความสามารถเหมือนกัน

ธำรงค์ คงคาสวัสดิ์¹⁵ แบ่งประเภทของสมรรถนะออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

(1) **สมรรถนะหลัก (Core Competency)** หมายถึง คุณลักษณะพื้นฐานที่เป็น หลักที่ทุกตำแหน่งในองค์กรจะต้องมี ถือเป็น คุณสมบัติร่วม ของทุกคนในองค์กร

¹⁴ เรื่องเดียวกัน.

¹⁵ ธำรงค์ คงคาสวัสดิ์, เริ่มต้นอย่างไรเมื่อจะนำ Competency มาใช้ในองค์กร, 10.

(2) สมรรถนะอื่นที่ไม่ใช่สมรรถนะหลัก หมายถึง คุณสมบัติที่องค์กรต้องการสำหรับแต่ละตำแหน่งที่แตกต่างกันไป

2.1.3 แนวคิดเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy)

2.1.3.1 ความหมายของเศรษฐกิจดิจิทัล

เศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล¹⁶ (Digital Economy: DE) หมายถึง เศรษฐกิจและสังคมที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร(หรือเรียกว่าเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อให้ทันสมัย) เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการปฏิรูปกระบวนการผลิต การดำเนินธุรกิจ การค้า การบริการ การศึกษา การสาธารณสุข การบริหารราชการแผ่นดิน รวมทั้งกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคม และการจ้างงานที่เพิ่มขึ้น



ภาพที่ 2.1 ภูมิทัศน์ดิจิทัลของไทยในระยะเวลา 20 ปี,¹⁷ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

¹⁶ กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม, “เอกสารเผยแพร่ สัมมนาผู้บริหารระดับสูงและผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงภาครัฐ,” <http://www.mict.go.th/view/1/Digital%20Economy> (สืบค้นเมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2560).

¹⁷ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, *แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม* (กรุงเทพฯ: ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ, 2559), 2.

เศรษฐกิจดิจิทัล¹⁸ หมายถึง เศรษฐกิจที่อาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศ หรืออินเทอร์เน็ตมาใช้ในการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคม รวมถึงการนำเทคโนโลยีการสื่อสารและโทรคมนาคมไปใช้ในการพัฒนาธุรกิจหรืออุตสาหกรรม

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร¹⁹ ได้ให้ความหมายของดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กล่าวคือ ระบบเศรษฐกิจและสังคมที่มีการติดต่อสื่อสาร การผลิต การอุปโภคบริโภค การใช้สอย การจำหน่ายจ่ายแจก การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ การคมนาคมขนส่ง การโลจิสติกส์ การศึกษา การเกษตรกรรม การอุตสาหกรรม การสาธารณสุข การเงินการลงทุน การภาษีอากร การบริหารจัดการข้อมูลและเนื้อหา หรือกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมอื่นใด หรือการใดๆ ที่มีกระบวนการหรือการดำเนินงานทางดิจิทัลหรือทางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งในกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ กิจการวิทยุคมนาคม กิจการโทรคมนาคม กิจการสื่อสารดาวเทียม และการบริหารคลื่นความถี่ โดยอาศัยโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร รวมทั้งเทคโนโลยีที่มีการหลอมรวม หรือเทคโนโลยีอื่นใดในทำนองคล้ายคลึงกัน

โครงสร้างสำคัญของเศรษฐกิจดิจิทัลนั้น มีความเกี่ยวข้องกับภาคอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วย 4 กลุ่ม คือ อุตสาหกรรมฮาร์ดแวร์ อุตสาหกรรมซอฟต์แวร์ อุตสาหกรรมด้านการสื่อสารคมนาคม และอุตสาหกรรมด้านบริการ ซึ่งในอนาคตถ้าประเทศไทยสามารถนำระบบเศรษฐกิจดิจิทัลมาใช้ได้อย่างเป็นรูปธรรมก็จะส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศดังนี้

(1) สามารถลดต้นทุนในการดำเนินธุรกิจ ทั้งด้านการผลิตและจำหน่าย เนื่องจากการใช้เทคโนโลยีในการติดต่อสื่อสาร เช่น อีเมล เป็นต้น

(2) ขยายอัตราการจ้างงานและตำแหน่งงานใหม่ เป็นผลมาจากการเกิดสินค้าการตลาดและรูปแบบการค้าแบบใหม่ เช่น Digital Marketing, Data Scientist

(3) ก่อให้เกิดการลงทุนแบบไร้พรมแดนมากขึ้น เช่น มีการจองโปรแกรมท่องเที่ยวและโรงแรม

¹⁸ เรื่องเดียวกัน, 3.

¹⁹ เรื่องเดียวกัน, 5.

สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์²⁰ (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย – ทีดีอาร์ไอ) ได้อธิบายความหมายของเศรษฐกิจดิจิทัลว่า เศรษฐกิจที่เกิดขึ้นจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในภาคการผลิตต่างๆ ซึ่งจะทำให้ประเทศไทยสามารถเพิ่มประสิทธิภาพและสร้างความสามารถในการแข่งขันได้ เศรษฐกิจดิจิทัลแบบใหม่ (New Digital Economy) ในปัจจุบันมีความแตกต่างจากเศรษฐกิจดิจิทัลแบบเดิม (Old Digital Economy) ที่เกิดขึ้นเมื่อ 2 ทศวรรษที่แล้ว กล่าวคือ ขณะที่เศรษฐกิจดิจิทัลแบบเดิมนั้นเกิดจากการใช้คอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลเชื่อมต่อเข้ากับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต แต่เศรษฐกิจดิจิทัลแบบใหม่เกิดจากใช้สมาร์ตดีไวซ์ (Smart Device) เช่น สมาร์ทโฟนและแท็บเล็ต ซึ่งจะติดต่อสื่อสารผ่านเครือข่ายไร้สายความเร็วสูง (Wireless broadband) ทั้งนี้การสมาร์ตดีไวซ์มีการใช้งานที่ง่ายกว่าคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลมาก ทำให้เกิดการใช้งานอุปกรณ์เหล่านี้ในวงกว้าง แม้กระทั่งในกลุ่มของผู้ที่ไม่เคยใช้งานคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ตมาก่อน และเกิดโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ ในแทบจะทุกสาขาเศรษฐกิจ

2.1.3.2 เศรษฐกิจดิจิทัลในประเทศไทย

เศรษฐกิจดิจิทัลในประเทศไทย²¹ คือ เศรษฐกิจและสังคมที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (หรือเรียกว่า เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อให้ทันสมัย) เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการปฏิรูปกระบวนการผลิต การดำเนินธุรกิจ การค้า การบริการ การศึกษา การสาธารณสุข การบริหารราชการแผ่นดิน รวมทั้งกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมอื่นๆ ที่ส่งผลต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจ การพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนในสังคม และการจ้างงานที่เพิ่มขึ้น

ทั้งนี้ในการขับเคลื่อนนโยบายเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลจะมีการจัดตั้งคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ โดยมีนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน มีคณะกรรมการเฉพาะด้านทำหน้าที่ช่วยเหลือคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ทำหน้าที่ชี้แนะทิศทางการพัฒนาให้แก่หน่วยงานในภาครัฐและภาคเอกชน และกำหนดนโยบายสนับสนุนด้านการสร้างแรงจูงใจนวัตกรรม จัดตลาดให้แก่ออกชน เพื่อร่วมกันสร้างเศรษฐกิจไทยให้มีความเข้มแข็ง และพัฒนาคนไทยให้มีความสามารถ

²⁰ สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์, “ความท้าทายของแรงงานไทยในยุคดิจิทัล,” สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ). <http://tdri.or.th/tdri-insight/thailaborinthedigitalage/> (สืบค้นเมื่อวันที่ 23 มกราคม 2560).

²¹ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร, *แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม*, 7.

เป้าหมายภูมิทัศน์ดิจิทัลของประเทศไทยในระยะเวลา 20 ปี

(1) สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาประเทศโดยรวม ให้สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการแก้ปัญหาและความท้าทายของประเทศ

(2) ใช้ประโยชน์สูงสุดจากพลวัตของเทคโนโลยีดิจิทัลให้สามารถใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีได้อย่างก้าวกระโดด

(3) เข้าถึงคนทุกกลุ่ม โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วม และการเข้าถึงเทคโนโลยี ข้อมูลข่าวสาร สื่อการเรียนรู้ และบริการดิจิทัลของรัฐ

(4) วางแผนจากข้อมูลความพร้อมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของประเทศที่นำไปสู่การพัฒนาที่เป็นไปได้จริงในทางปฏิบัติ

(5) รวมพลังทุกภาคส่วนในการขับเคลื่อนแผนการพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ไปสู่การปฏิบัติตามแนวทาง “ประชารัฐ” ซึ่งเน้นการร่วมมือร่วมใจและรวมพลังของทุกภาคส่วน

ปัจจุบันรัฐบาลได้ตระหนักถึงความจำเป็นเร่งด่วนในการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลมาเป็นเครื่องมือสำคัญในการปฏิรูปประเทศไทยไปสู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน โดยเมื่อวันที่ 30 กันยายน 2558 คณะรัฐมนตรี ได้ลงมติมอบหมายให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารร่วมกับ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จัดทำแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแทนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ไอซีที) ของประเทศ เพื่อเป็นกรอบแนวทางการดำเนินการตามนโยบายเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลของรัฐบาลให้เกิดการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยและหลากหลายมา เปลี่ยนเป็นวิธีการดำเนินธุรกิจ การดำเนินชีวิตของประชาชน และการดำเนินงานของภาครัฐ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจที่แข่งขันได้ในเวทีโลก และความมั่นคงทางสังคมของประเทศต่อไป

แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม จึงไม่ใช่เรื่องใหม่สำหรับประเทศไทย หากแต่เป็นการต่อยอดการพัฒนาประเทศด้วยเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทำอย่างต่อเนื่อง โดยกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และหน่วยงานอื่นๆ ทั้งจากภาครัฐ ภาคประชาชน ภาควิชาการ และภาคประชาสังคม อย่างไรก็ตาม ด้วยปัจจุบันเทคโนโลยีและบริบททางเศรษฐกิจและสังคม กำลังเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วไปสู่ยุคดิจิทัล และหลากหลายประเทศทั่วโลก เช่น สหรัฐอเมริกา กลุ่มประเทศในสหภาพยุโรป ออสเตรเลีย สิงคโปร์ มาเลเซีย อินเดีย ฯลฯ กำลังแข่งขันในการพัฒนา และขับเคลื่อนประเทศด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล ดังนั้น แผนพัฒนาดิจิทัลฯ ฉบับนี้จึงจะต้องปฏิรูปประเทศไทยให้ทันต่อบริบทดังกล่าวด้วยเช่นกัน ตั้งแต่การเร่งวางรากฐานดิจิทัล ดังนั้น แผนพัฒนาดิจิทัลของประเทศผ่านการลงทุนครั้งใหญ่ การสร้างระบบเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัลที่ทุกคนมีส่วนร่วมตามแนวทางประชารัฐ การขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจและสังคม และใช้ประโยชน์

จากนวัตกรรมดิจิทัลอย่างเต็มศักยภาพ ไปจนถึงการผลักดันให้ประเทศไทยเป็นประเทศในกลุ่มประเทศที่พัฒนาแล้วที่สามารถใช้เทคโนโลยีดิจิทัลสร้างมูลค่า และขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจและสังคม อย่างยั่งยืนในระยะยาว

2.1.4 แนวคิดในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

2.1.4.1 ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

Nadler and Nadler²² ให้ความหมายของ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การจัดประสบการณ์การเรียนรู้ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ เพื่อเพิ่มความเป็นได้ของการปรับปรุงผลการปฏิบัติงานให้มีความเจริญเติบโต โดยอาศัยประสบการณ์เรียนรู้ นั้น สามารถถูกจัดขึ้นได้ในหลายรูปแบบทั้งที่ตั้งใจ และไม่ตั้งใจ แบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ จะเป็นการทำให้เจริญเติบโตทั้งในระดับองค์กร และระดับบุคคล

สำหรับแนวทางการพัฒนาสมรรถนะภายใต้แนวคิดนี้ สอดคล้องกับองค์ประกอบของกระบวนการเรียนรู้ในผู้ใหญ่ 8 ขั้นตอน ได้แก่

- การเตรียมความพร้อมให้แก่ผู้เรียน
- การสร้างบรรยากาศ
- การวางแผนการเรียนรู้
- การวินิจฉัยความจำเป็น
- การกำหนดวัตถุประสงค์
- การออกแบบแผนการเรียนรู้
- การกำหนดกิจกรรมการเรียนรู้
- การประเมินผลการเรียนรู้

Swanson²³ กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการ และ/หรือ การปลดปล่อยศักยภาพของคนผ่านการพัฒนาองค์กร การฝึกอบรมรายบุคคล และการพัฒนาที่มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน

²² Nadler and Nadler, (1990), อ้างถึงใน พรณาริ โสภานุบุตร, “แนวทางการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพวิศวกรรม สาขาอุตสาหกรรม ระดับภาคีวิศวกร เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน,” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2555), 27 – 30.

²³ Swanson, Richard A. (1995), อ้างถึงใน เรื่องเดียวกัน, 27 – 30.

บังกอร์ โสฬส²⁴ นิยามว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการเสริมสร้าง แก้ไข และสร้างภูมิคุ้มกัน เกี่ยวกับทักษะ ความรู้ และจิตลักษณะของกลุ่มบุคคล หรือบุคคล เพื่อให้มีความรู้ ความสามารถ มีทัศนคติ และมีพฤติกรรมและการกระทำที่เหมาะสม เพื่อให้เป็นทรัพยากรที่มีค่าอย่างแท้จริงขององค์กร หรือสังคม

จากข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การจัดการเพื่อให้เกิดกระบวนการเสริมสร้างความรู้ ทักษะ และทัศนคติของบุคคล หรือกลุ่มบุคคล โดยผ่านการฝึกอบรม การจัดการศึกษาหรือการจัดการเรียนรู้ หรือการพัฒนาด้วยกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง และนำมาซึ่งผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น

2.1.4.2 แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ศิลากร กุลเจริญ²⁵ ได้ประมวลวิธีการฝึกอบรม การพัฒนา และการศึกษา ดังนี้

(1) การฝึกอบรม (Training) แบ่งเป็น 4 ประเภท ได้แก่

- การอภิปรายเป็นคณะ เช่น การชุมนุมปาฐกถา
- การฝึกอบรมที่ให้ผู้เข้าอบรมเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ เช่น การประชุมกลุ่มย่อย การประชุมปฏิบัติการ การอภิปรายเป็นกลุ่ม การระดมสมอง และกรณีศึกษา
- การฝึกอบรมเป็นรายบุคคล เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอน และการฝึกอบรมโดยใช้โปรแกรมการสอนสำเร็จรูป
- การฝึกอบรมโดยใช้สื่อทัศนูปกรณ์เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ เช่น การสอนโดยภาพยนตร์

(2) การศึกษา (Education) คือ การส่งเสริมในการศึกษาต่อ หรือการดูงาน เพิ่มเป็นการเพิ่มคุณวุฒิให้แก่บุคลากร ซึ่งจะได้ความรู้ที่ดีขึ้น หรือความรู้ใหม่ๆ เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการพัฒนาสายอาชีพ หรือการเลื่อนขั้น

(3) การพัฒนา (Development) คือ การพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมในการทำงาน ทั้งปัจจุบันและอนาคต โดยรูปแบบหรือวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย เช่น

- การมอบหมายงาน (Delegation)

²⁴ Nadler and Nadler, (1990), อ้างถึงใน เรื่องเดียวกัน, 27 – 30.

²⁵ ศิลากร กุลเจริญ, “การพัฒนาขีดความสามารถหลักและแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา บริษัท ซี.เอ็ม อุตสาหกรรม จำกัด,” (ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตรบัณฑิตศึกษา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2549), 53-64.

- การสับเปลี่ยนโอนย้ายหน้าที่ (Transfer)
- การหมุนเวียนงาน (Job Rotation)
- การสอนแนะ (Coaching)
- การใช้ระบบพี่เลี้ยง (Mentoring)
- การให้คำปรึกษา (Counseling)
- การพัฒนาตนเอง (Self-Development)

จากการศึกษาแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้น สรุปได้ว่า การเลือกแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ต้องเลือกให้สอดคล้องเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ และกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งในแต่ละแนวทางจะประกอบด้วยวิธีการที่หลากหลาย มีทั้งข้อดีและข้อเสียที่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้ที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต้องพิจารณาให้ครบถ้วนรอบด้าน เพื่อให้การพัฒนานั้นเกิดประโยชน์สูงสุดทั้งต่อตัวบุคคลและองค์กร

2.2 บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะในการทำงาน

อภิชัย พันธเสน และคณะ²⁶ ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง “ความต้องการบุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทย” ในปี พ.ศ. 2554 ศึกษาในเรื่องอุปสงค์และอุปทานของบุคลากรด้าน ICT ในภาครัฐและเอกชน ผลการวิจัยพบว่า สิ่งที่เป็นต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในการรองรับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ บุคลากรต้องแก้ปัญหาเป็นและแก้ปัญหาเฉพาะหน้าในระดับที่สูงขึ้น ได้โดยสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง มีการปรับตัวและเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง สามารถเรียนรู้และปรับตัวกับสิ่งใหม่ซึ่งจำเป็นต่อการทำงานในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

Nelson Agyemang และ Jan Kroeze²⁷ ศึกษาหัวข้องานวิจัยเรื่อง “A Framework for Sustainability of Advance ICT Education in a Developing Country” ในปี ค.ศ. 2008 เกี่ยวกับประเทศกำลังพัฒนาที่ได้มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้มีความ

²⁶ อภิชัย พันธเสน และคณะ, *ความต้องการบุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทย* (กรุงเทพฯ: คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2554), 12.

²⁷ Nelson Agyemang และ Jan Kroeze, (2008), อ้างถึงใน รินทร์ลภัส นิธิวัฒน์ชยากร, “การศึกษาสมรรถนะของผู้เรียนในหลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศกับความต้องการของนายจ้างในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล,” 19.

ต้องการบุคลากรด้าน ICT ที่มีความเชี่ยวชาญ ชำนาญในการบริหารจัดการ การค้นคว้าวิจัย และประยุกต์ใช้เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้สถาบันการศึกษาต่างๆเปิดหลักสูตรการศึกษาในระดับที่สูงขึ้นกว่าปริญญาตรีเพิ่มขึ้น แต่ก็ไม่สามารถลดปัญหาการขาดแคลนบุคลากรด้าน ICT ได้

Bloomberg²⁸ เขียนบทความวิจัยเรื่อง “Job Skills Companies Want But Can't Get” ในปีค.ศ. 2015 ได้รายงานทักษะในการทำงานโดยการสัมภาษณ์บริษัทในหลายอุตสาหกรรมถึงสิ่งที่นายจ้างกำลังมองหาจากคนที่จะถูกคัดเลือกเป็นพนักงาน โดยสิ่งที่น่าสนใจคือ นายจ้างให้ความสำคัญกับทักษะและความสามารถที่แตกต่างกันไป โดยอุตสาหกรรมที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีพบว่า ทักษะที่นายจ้างมองว่าเป็นจุดเด่นที่จะทำให้ผู้สมัครโดดเด่นขึ้นมาคือการแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ ความสามารถในการสื่อสาร การคิดเชิงกลยุทธ์ และภาวะผู้นำ ขณะที่บัณฑิตจบใหม่นั้นมีทักษะต่างๆ แต่นายจ้างกลับไม่ได้ให้ความสำคัญในส่วนนี้ เช่น การมีความคิดริเริ่ม การตัดสินใจ ความมานะ และทักษะที่เกี่ยวข้องกับตัวเลข

รัตติกาล ละเต็บชันและสิริภักดิ์ ศิริโท²⁹ ทำการวิจัยเรื่อง “สมรรถนะการจัดการของบัณฑิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตภายใต้กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ” ในปีพ.ศ. 2555 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและพัฒนากรอบแนวคิดในการประเมินสมรรถนะภายใต้กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ โดยพบว่า สมรรถนะหลักที่ต้องการประกอบด้วย 10 สมรรถนะ คือ 1.สมรรถนะในการควบคุมตนเอง 2. สมรรถนะในการเรียนรู้ 3. สมรรถนะเชิงกลยุทธ์ 4. สมรรถนะในการคิด การวางแผนและการจัดการ 5. สมรรถนะในการขับเคลื่อนนวัตกรรมและการเปลี่ยนแปลง 6. สมรรถนะด้านทีมงาน 7. สมรรถนะในการจัดการตนเอง 8. สมรรถนะด้านการวิเคราะห์และการใช้เทคโนโลยี 9. สมรรถนะในการสื่อสาร และ 10. สมรรถนะในการรับรู้เรื่องราวระหว่างประเทศ

²⁸ Bloomberg, (2015), อ้างถึงใน เรื่องเดียวกัน, 23.

²⁹ รินทร์ลภัส นิธิวัฒน์ชยากร, “การศึกษาสมรรถนะของผู้เรียนในหลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศกับความต้องการของนายจ้างในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล,” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2557), 28 – 29.

2.2.2 บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจดิจิทัล

วรารกรณ์ สามโกเศศ³⁰ ได้เขียนบทความเรื่อง “Digital Economy” โดยให้ความหมายว่า เป็นกิจกรรมทางเศรษฐกิจที่อาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) เป็นปัจจัยประกอบ ตัวอย่างเช่น การซื้อขายสินค้าทางอินเทอร์เน็ต การจองตั๋วเครื่องบิน โรงแรม การสั่งซื้อหนังสือทางอินเทอร์เน็ต ฯลฯ สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่เรียกว่า E-commerce เศรษฐกิจดิจิทัลจะทำให้เกิดงานใหม่ๆ ที่ข้ามพรมแดน เช่น ศูนย์บริการรับโทรศัพท์เพื่อให้ข้อมูลกับผู้บริโภคแต่จ้างคนอินเดียและคนฟิลิปปินส์ที่อยู่บ้านตนเอง โดยคนเหล่านี้ให้บริการ 24 ชั่วโมงด้วยต้นทุนที่ถูก ทั้งนี้เศรษฐกิจดิจิทัลใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความแข็งแกร่งของเศรษฐกิจของประเทศให้เพิ่มขึ้น

Don Tapscott³¹ ได้เขียนหนังสือเรื่อง “The Digital Economy: Promise and Peril in the Age of Networked Intelligence” กล่าวถึงเศรษฐกิจดิจิทัลในชื่ออื่น เช่น The Internet Economy, The New Economy หรือ Web Economy โดยแนวคิดเศรษฐกิจดิจิทัลเริ่มตั้งแต่ ค.ศ. 1995 กล่าวว่า อินเทอร์เน็ตจะเข้ามาเปลี่ยนการดำเนินวิถีชีวิตรวมถึงภาคธุรกิจ โดยในอนาคตทุกชีวิตจะเข้าสู่ระบบดิจิทัล เช่น ระบบการศึกษา การสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างบุคคลและการค้าที่จะกลายเป็นพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยจะมีการทำธุรกรรมผ่านอินเทอร์เน็ตแทนมนุษย์และทรัพยากรสิ้นเปลือง เช่น กระดาษและแรงงานซึ่งมีโอกาสทำผิดพลาดมากกว่าดิจิทัล

³⁰ วรารกรณ์ สามโกเศศ, *Digital Economy สิ่งละอันพันละน้อย* (กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, 2558), 20.

³¹ Don Tapscott, (1996), อ้างถึงใน รินทร์ลภัส นิธิวัฒน์ชยากร, “การศึกษาสมรรถนะของผู้เรียนในหลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศกับความต้องการของนายจ้างในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล,” 30.

2.2.3 บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

สวรรรยา ธีราวิทยางกูร³² ศึกษาเรื่อง “ความสามารถทางการจัดการของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรธุรกิจค้าปลีก” ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างในเรื่องระดับการศึกษาของผู้บริหารที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความสามารถในการจัดการด้านคุณลักษณะพิเศษของกลุ่มตัวอย่าง และปัจจัยทางด้านคุณลักษณะส่วนตัว ทักษะการทำงานและแรงจูงใจในการทำงาน ตลอดจนปัจจัยด้านตัวกระตุ้นในการทำงาน ได้แก่ วัฒนธรรมองค์กร เทคโนโลยี การจัดโครงสร้างองค์กร การฝึกอบรม และผลตอบแทน มีผลต่อความสามารถในการจัดการของผู้บริหารที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในทุกๆด้าน

ชาญพล นิลประภาพร³³ ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสามารถที่จำเป็นต่อนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจของไทย” โดยมุ่งพิจารณาความสามารถหรือสมรรถนะที่เป็นทั้งในปัจจุบันและอนาคต แยกตามบทบาทหน้าที่งานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในแต่ละด้านพบว่า ความสามารถหรือสมรรถนะด้านภาวะผู้นำ มีความจำเป็นต่องานด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในอนาคตมากที่สุด ความสามารถด้านการวิเคราะห์เป็นด้านที่ไขยากที่สุด ขณะเดียวกันพบว่า ด้านความสามารถในการจัดการตนเองมีการนำมาใช้มากที่สุด รวมถึงความสามารถด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสำคัญต่องานธุรกิจมากที่สุด และพบว่า ปัจจัยที่เอื้อต่อการนำแนวคิดเรื่องความสามารถมาใช้ คือ การตื่นตัวต่อกระแสขององค์การแห่งการเรียนรู้ และพฤติกรรมของคนรุ่นใหม่ แต่ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคของการนำแนวคิดเรื่องความสามารถหรือสมรรถนะไปใช้ในองค์กร คือ ระบบอาวุโสและทัศนคติของบุคลากร

³² สวรรรยา ธีราวิทยางกูร, (2546), อ้างถึงใน เกื้อจิตร ชีระกาญจน์, *สมรรถนะในปัจจุบันของผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย* (กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2555), 52.

³³ ชาญพล นิลประภาพร, (2547), อ้างถึงใน เรื่องเดียวกัน, 60.

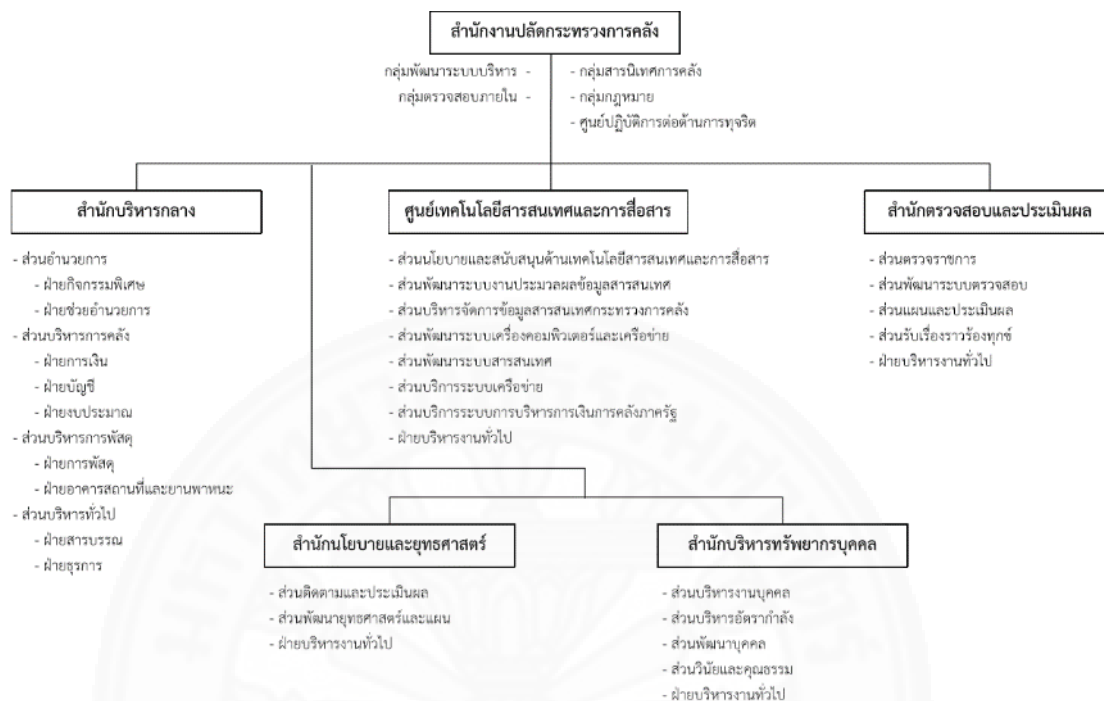
2.3 ข้อมูลเกี่ยวกับศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร³⁴ เป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง มีอำนาจหน้าที่และภารกิจหลัก ดังนี้

1. จัดทำแผนแม่บทและแผนปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศของกระทรวงให้สอดคล้องกับมาตรฐานกลางและนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกระทรวง
2. กำกับ ดูแล ประสานงาน และพิจารณาอนุมัติโครงการและงบประมาณระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของทุกส่วนราชการในสังกัดกระทรวง
3. บริหารจัดการและพัฒนาบุคลากรด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง
4. เป็นศูนย์รวมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานปลัดกระทรวงและกระทรวง
5. เป็นศูนย์รวมข้อมูลด้านเศรษฐกิจการคลัง และศูนย์กลางการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายสื่อสารของข้อมูลของกระทรวง
6. วางและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานปลัดกระทรวง
7. สนับสนุนและให้คำปรึกษาแนะนำด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร แก่ส่วนราชการในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงและกระทรวง รวมทั้งหน่วยงานอื่นที่ได้รับอนุญาตตลอดจนฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารให้แก่ส่วนราชการในสังกัด
8. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

³⁴ สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง, “แบบบรรยายลักษณะงาน ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง,” กระทรวงการคลัง, www.palad.mof.go.th/p-host/ind53/jd-290954/09ศทส.doc (สืบค้นเมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2560).

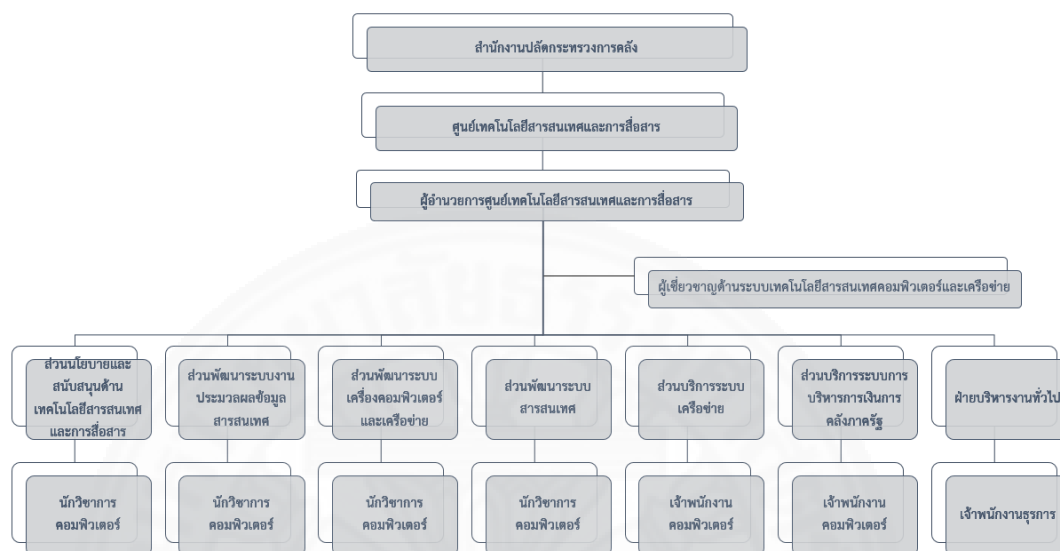
สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง มีโครงสร้างการแบ่งงานภายในส่วนราชการ³⁵ ดังนี้



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างการแบ่งงานภายในสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง, สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, “แผนภูมิโครงสร้างการแบ่งงานภายในส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง,” http://moc.ocsc.go.th/moc/sites/default/files/02_3_aephnpuumiokhrngsraangaebngngaaphaayain_17.pdf (สืบค้นเมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2560).

³⁵ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, “แผนภูมิโครงสร้างการแบ่งงานภายในส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง,” http://moc.ocsc.go.th/moc/sites/default/files/02_3_aephnpuumiokhrngsraangaebngngaaphaayain_17.pdf (สืบค้นเมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2560).

โครงสร้างการแบ่งงานภายในส่วนราชการ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง³⁶ ประกอบด้วย



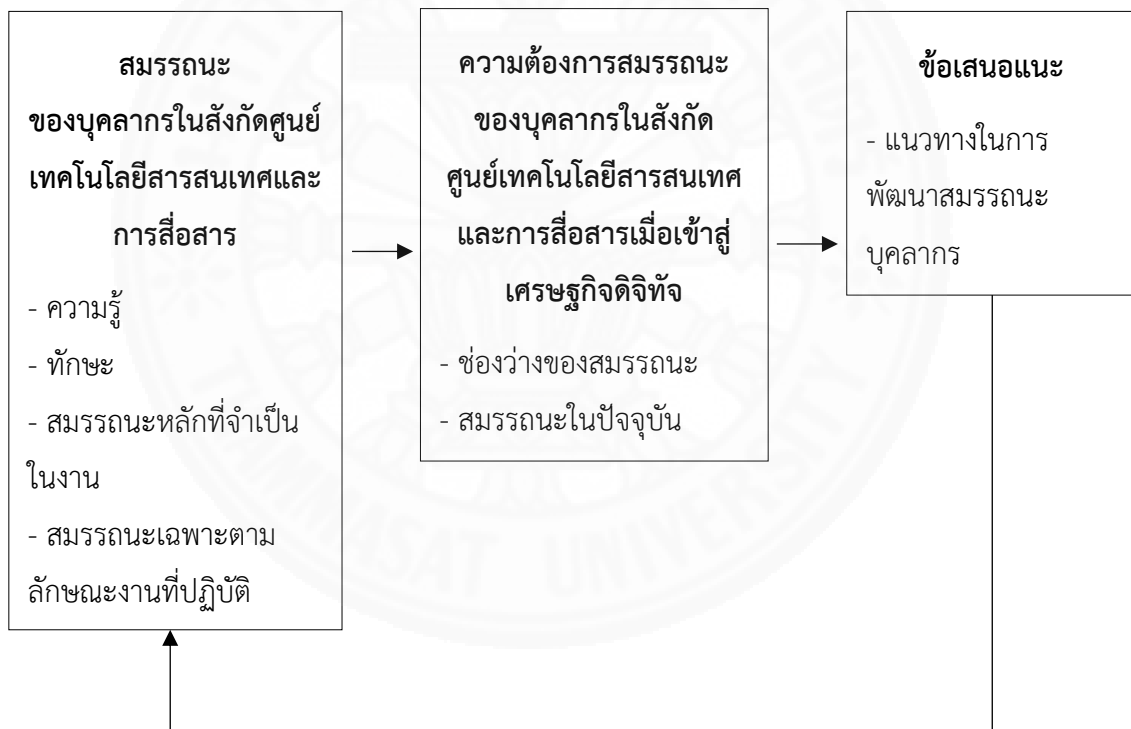
ภาพที่ 2.3 โครงสร้างการแบ่งงานภายในศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง, สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, “แผนภูมิโครงสร้างสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง,” http://moc.ocsc.go.th/moc/sites/default/files/02_4_aepnhphumiokhrngsraangaelaatraakamlang_17.pdf (สืบค้นเมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2560).

³⁶ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, “แผนภูมิโครงสร้างสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง,” http://moc.ocsc.go.th/moc/sites/default/files/02_4_aepnhphumiokhrngsraangaelaatraakamlang_17.pdf (สืบค้นเมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2560).

บทที่ 3 วิธีการวิจัย

3.1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

การสำรวจ และการวิเคราะห์ช่องว่างของสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจดิจิทัล โดยมุ่งเน้นการศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สังกัดศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง โดยพิจารณา ดังนี้



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดการการศึกษาสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล

จากแผนภาพข้างต้น ภายใต้กรอบแนวคิดนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจที่สำรวจ และวิเคราะห์ ช่องว่างของสมรรถนะ ความรู้ ความสามารถบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สังกัดศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ตลอดจนนำข้อมูลที่ได้ไปเสนอแนะ แนวทางในการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมที่สุดในการขับเคลื่อน เศรษฐกิจดิจิทัล โดยการวิจัยเชิงปริมาณเป็นการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามเพื่อสำรวจ รวบรวม ความรู้ ความสามารถของบุคลากร และการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นการศึกษาข้อมูลเชิงนามธรรมที่ได้จาก การศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้ข้อมูลสนับสนุนในการอภิปรายผลการวิจัยเชิงปริมาณที่ ชัดเจนภายใต้ทฤษฎีต่อไปนี้

3.1.1 สมรรถนะในการทำงาน (Competency) ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามข้อกำหนดและมาตรฐานที่เหมาะสมในด้านต่างๆ ประกอบด้วย ทักษะ ความรู้ ทักษะคิด ความสามารถ เพื่อเปรียบเทียบกับผลการประเมินตนเองบุคลากร

3.1.2 แนวคิดเรื่องเศรษฐกิจดิจิทัล (Digital Economy) ศึกษาถึงข้อมูลพื้นฐานและ วิเคราะห์สถานการณ์ในปัจจุบันที่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินการพัฒนาและขับเคลื่อนเศรษฐกิจ ดิจิทัลของไทย

3.2 ขั้นตอนการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “การศึกษาสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับ เศรษฐกิจดิจิทัล กรณีศึกษาศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัด กระทรวงการคลัง” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) ประกอบด้วยการทบทวน วรรณกรรม และการศึกษาเชิงประจักษ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงศักยภาพ และสมรรถนะ (Competency) ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และวิเคราะห์สมรรถนะของบุคลากรด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยขั้นตอนการศึกษา 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ทำการศึกษาข้อมูลและบริบทขององค์กร พร้อมทั้งตั้งวัตถุประสงค์ในการ วิจัยกำหนดกรอบงานวิจัยโดยทำการทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในและ ต่างประเทศเพื่อนำมาใช้พัฒนารอบในการวิจัย

ขั้นที่ 2 พัฒนาแบบสอบถาม ทำการศึกษาตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัยจากการทบทวน วรรณกรรม ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสร้างคำถาม

ขั้นที่ 3 กำหนดประชากรเพื่อทำการเก็บข้อมูล

ขั้นที่ 4 การวิเคราะห์และสรุปผล นำผลที่ได้จากการคำนวณทางสถิติไปทำการศึกษาเชิงคุณภาพโดยวิธีการขอความเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ

3.3 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

3.3.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้มีการกำหนดประชากรที่ใช้ในการศึกษา เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ได้แก่ บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สังกัดศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ซึ่งทำการสำรวจและศึกษาเฉพาะหน่วยงาน จำนวน 58 ท่าน ประกอบด้วย

- | | |
|---|---------------|
| - ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร | จำนวน 1 ท่าน |
| - ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศฯ | จำนวน 1 ท่าน |
| - นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับชำนาญการพิเศษ | จำนวน 1 ท่าน |
| - นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับชำนาญการ | จำนวน 20 ท่าน |
| - เจ้าหน้าที่งานคอมพิวเตอร์อาวุโส ระดับชำนาญการ | จำนวน 4 ท่าน |
| - เจ้าหน้าที่งานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ | จำนวน 3 ท่าน |
| - เจ้าหน้าที่งานธุรการ ระดับชำนาญงาน | จำนวน 4 ท่าน |
| - เจ้าหน้าที่งานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ/ลูกจ้างชั่วคราว | จำนวน 24 ท่าน |

3.3.2 ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรที่ศึกษา

มาตรฐาน ความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นแต่ละในตำแหน่งงานของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง¹ ที่ได้มีการกำหนดไว้สามารถแบ่งตามแต่ละตำแหน่ง ทั้งนี้ผู้วิจัยจะทำการสอบถามโดยใช้แบบสอบถาม ในตำแหน่งดังต่อไปนี้

¹ สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง, “แบบบรรยายลักษณะงาน ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง,” กระทรวงการคลัง, www.palad.mof.go.th/p-host/ind53/jd-290954/09ศทส.doc (สืบค้นเมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2560).

3.3.2.1 นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับชำนาญการ ได้กำหนดมาตรฐานความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็น ดังนี้

ความรู้ที่จำเป็นในงาน

- | | |
|-----------------------------|-------------------|
| 1. ความรู้ที่จำเป็นในงาน | ระดับที่ต้องการ 2 |
| 2. ความรู้ที่จำเป็นในกฎหมาย | ระดับที่ต้องการ 2 |

ทักษะที่จำเป็นในงาน

- | | |
|---------------------------|-------------------|
| 3. ทักษะการคำนวณ | ระดับที่ต้องการ 2 |
| 4. ทักษะการจัดการข้อมูล | ระดับที่ต้องการ 2 |
| 5. ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ | ระดับที่ต้องการ 2 |
| 6. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ | ระดับที่ต้องการ 2 |
| 7. ทักษะที่จำเป็นในงาน | ระดับที่ต้องการ 2 |

สมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน

- | | |
|---|-------------------|
| 8. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ | ระดับที่ต้องการ 2 |
| 9. บริการที่ดี | ระดับที่ต้องการ 2 |
| 10. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ | ระดับที่ต้องการ 2 |
| 11. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม | ระดับที่ต้องการ 2 |
| 12. การทำงานเป็นทีม | ระดับที่ต้องการ 2 |

สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

- | | |
|---|-------------------|
| 13. การคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์ | ระดับที่ต้องการ 2 |
| 14. การค้นหาและจัดการข้อมูล | ระดับที่ต้องการ 2 |
| 15. การดำเนินการเชิงรุก/ความคิดสร้างสรรค์ | ระดับที่ต้องการ 2 |
| 16. สภาวะผู้นำ | ระดับที่ต้องการ 2 |
| 17. วิสัยทัศน์ | ระดับที่ต้องการ 2 |
| 18. การวางแผนกลยุทธ์ภาครัฐ | ระดับที่ต้องการ 2 |

- | | |
|------------------------------------|-------------------|
| 19. ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน | ระดับที่ต้องการ 2 |
| 20. การควบคุมตนเอง | ระดับที่ต้องการ 2 |
| 21. การสอนงานและให้อำนาจแก่ผู้อื่น | ระดับที่ต้องการ 2 |
| 22. ความเข้าใจองค์กรและระบบงาน | ระดับที่ต้องการ 2 |
| 23. ความถูกต้องของงาน | ระดับที่ต้องการ 2 |

3.3.2.2 เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์อาวุโส ระดับชำนาญการ ได้กำหนดมาตรฐาน

ความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็น ดังนี้

ความรู้ที่จำเป็นในงาน

- | | |
|-----------------------------|-------------------|
| 1. ความรู้ที่จำเป็นในงาน | ระดับที่ต้องการ 2 |
| 2. ความรู้ที่จำเป็นในกฎหมาย | ระดับที่ต้องการ 3 |

ทักษะที่จำเป็นในงาน

- | | |
|---------------------------|-------------------|
| 3. ทักษะการคำนวณ | ระดับที่ต้องการ 2 |
| 4. ทักษะการจัดการข้อมูล | ระดับที่ต้องการ 2 |
| 5. ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ | ระดับที่ต้องการ 2 |
| 6. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ | ระดับที่ต้องการ 3 |
| 7. ทักษะที่จำเป็นในงาน | ระดับที่ต้องการ 2 |

สมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน

- | | |
|---|-------------------|
| 8. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ | ระดับที่ต้องการ 2 |
| 9. บริการที่ดี | ระดับที่ต้องการ 2 |
| 10. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ | ระดับที่ต้องการ 2 |
| 11. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม | ระดับที่ต้องการ 2 |
| 12. การทำงานเป็นทีม | ระดับที่ต้องการ 2 |

สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

- | | |
|----------------------------------|-------------------|
| 13. การคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์ | ระดับที่ต้องการ 2 |
|----------------------------------|-------------------|

14. การค้นหาและจัดการข้อมูล	ระดับที่ต้องการ 2
15. การดำเนินการเชิงรุก/ความคิดสร้างสรรค์	ระดับที่ต้องการ 2
16. สภาวะผู้นำ	ระดับที่ต้องการ 2
17. วิสัยทัศน์	ระดับที่ต้องการ 2
18. การวางแผนกลยุทธ์ภาครัฐ	ระดับที่ต้องการ 2
19. ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน	ระดับที่ต้องการ 2
20. การควบคุมตนเอง	ระดับที่ต้องการ 2
21. การสอนงานและให้อำนาจแก่ผู้อื่น	ระดับที่ต้องการ 2
22. ความเข้าใจองค์กรและระบบงาน	ระดับที่ต้องการ 2
23. ความถูกต้องของงาน	ระดับที่ต้องการ 2

3.3.2.3 เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ ได้กำหนดมาตรฐานความรู้ ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็น ดังนี้

ความรู้ที่จำเป็นในงาน

1. ความรู้ที่จำเป็นในงาน	ระดับที่ต้องการ 1
2. ความรู้ที่จำเป็นในกฎหมาย	ระดับที่ต้องการ 1

ทักษะที่จำเป็นในงาน

3. ทักษะการคำนวณ	ระดับที่ต้องการ 1
4. ทักษะการจัดการข้อมูล	ระดับที่ต้องการ 1
5. ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	ระดับที่ต้องการ 1
6. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์	ระดับที่ต้องการ 2
7. ทักษะที่จำเป็นในงาน	ระดับที่ต้องการ 1

สมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน

8. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	ระดับที่ต้องการ 1
9. บริการที่ดี	ระดับที่ต้องการ 1

10. การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	ระดับที่ต้องการ 1
11. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	ระดับที่ต้องการ 1
12. การทำงานเป็นทีม	ระดับที่ต้องการ 1
<u>สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ</u>	
13. การคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์	ระดับที่ต้องการ 1
14. การค้นหาและจัดการข้อมูล	ระดับที่ต้องการ 1
15. การดำเนินการเชิงรุก/ความคิดสร้างสรรค์	ระดับที่ต้องการ 1
16. สภาวะผู้นำ	ระดับที่ต้องการ 1
17. วิสัยทัศน์	ระดับที่ต้องการ 1
18. การวางแผนกลยุทธ์ภาครัฐ	ระดับที่ต้องการ 1
19. ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน	ระดับที่ต้องการ 1
20. การควบคุมตนเอง	ระดับที่ต้องการ 1
21. การสอนงานและให้อำนาจแก่ผู้อื่น	ระดับที่ต้องการ 1
22. ความเข้าใจองค์กรและระบบงาน	ระดับที่ต้องการ 1
23. ความถูกต้องของงาน	ระดับที่ต้องการ 1

3.3.2.4 เจ้าพนักงานธุรการ ระดับชำนาญงาน ได้กำหนดมาตรฐานความรู้ ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็น ดังนี้

ความรู้ที่จำเป็นในงาน

1. ความรู้ที่จำเป็นในงาน	ระดับที่ต้องการ 1
2. ความรู้ที่จำเป็นในกฎหมาย	ระดับที่ต้องการ 2

ทักษะที่จำเป็นในงาน

3. ทักษะการคำนวณ	ระดับที่ต้องการ 1
4. ทักษะการจัดการข้อมูล	ระดับที่ต้องการ 1
5. ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	ระดับที่ต้องการ 1

6. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์	ระดับที่ต้องการ 1
7. ทักษะที่จำเป็นในงาน	ระดับที่ต้องการ 1
<u>สมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน</u>	
8. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	ระดับที่ต้องการ 1
9. บริการที่ดี	ระดับที่ต้องการ 1
10. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	ระดับที่ต้องการ 1
11. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	ระดับที่ต้องการ 1
12. การทำงานเป็นทีม	ระดับที่ต้องการ 1
<u>สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ</u>	
13. การคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์	ระดับที่ต้องการ 1
14. การค้นหาและจัดการข้อมูล	ระดับที่ต้องการ 1
15. การดำเนินการเชิงรุก/ความคิดสร้างสรรค์	ระดับที่ต้องการ 1
16. สภาวะผู้นำ	ระดับที่ต้องการ 1
17. วิสัยทัศน์	ระดับที่ต้องการ 1
18. การวางแผนกลยุทธ์ภาครัฐ	ระดับที่ต้องการ 1
19. ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน	ระดับที่ต้องการ 1
20. การควบคุมตนเอง	ระดับที่ต้องการ 1
21. การสอนงานและให้อำนาจแก่ผู้อื่น	ระดับที่ต้องการ 1
22. ความเข้าใจองค์กรและระบบงาน	ระดับที่ต้องการ 1
23. ความถูกต้องของงาน	ระดับที่ต้องการ 1

3.3.2.5 เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ/ลูกจ้างชั่วคราว ได้กำหนดมาตรฐาน
ความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็น ดังนี้

ความรู้ที่จำเป็นในงาน

- | | |
|-----------------------------|-------------------|
| 1. ความรู้ที่จำเป็นในงาน | ระดับที่ต้องการ 1 |
| 2. ความรู้ที่จำเป็นในกฎหมาย | ระดับที่ต้องการ 2 |

ทักษะที่จำเป็นในงาน

- | | |
|---------------------------|-------------------|
| 3. ทักษะการคำนวณ | ระดับที่ต้องการ 1 |
| 4. ทักษะการจัดการข้อมูล | ระดับที่ต้องการ 1 |
| 5. ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ | ระดับที่ต้องการ 1 |
| 6. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ | ระดับที่ต้องการ 2 |
| 7. ทักษะที่จำเป็นในงาน | ระดับที่ต้องการ 1 |

สมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน

- | | |
|---|-------------------|
| 8. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ | ระดับที่ต้องการ 1 |
| 9. บริการที่ดี | ระดับที่ต้องการ 1 |
| 10. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ | ระดับที่ต้องการ 1 |
| 11. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม | ระดับที่ต้องการ 1 |
| 12. การทำงานเป็นทีม | ระดับที่ต้องการ 1 |

สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

- | | |
|---|-------------------|
| 13. การคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์ | ระดับที่ต้องการ 1 |
| 14. การค้นหาและจัดการข้อมูล | ระดับที่ต้องการ 1 |
| 15. การดำเนินการเชิงรุก/ความคิดสร้างสรรค์ | ระดับที่ต้องการ 1 |
| 16. สภาวะผู้นำ | ระดับที่ต้องการ 1 |
| 17. วิสัยทัศน์ | ระดับที่ต้องการ 1 |
| 18. การวางแผนกลยุทธ์ภาครัฐ | ระดับที่ต้องการ 1 |

19. ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน	ระดับที่ต้องการ 1
20. การควบคุมตนเอง	ระดับที่ต้องการ 1
21. การสอนงานและให้อำนาจแก่ผู้อื่น	ระดับที่ต้องการ 1
22. ความเข้าใจองค์กรและระบบงาน	ระดับที่ต้องการ 1
23. ความถูกต้องของงาน	ระดับที่ต้องการ 1

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล และเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสร้างกรอบแนวคิด แล้วจึงนำกรอบแนวคิดที่ได้ไปสร้างแบบสอบถาม โดยการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ โดยมีเครื่องมือในการวิจัย ได้แก่

แบบสอบถาม (Questionnaire)

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลได้แก่ แบบสอบถามเพื่อใช้กับประชากรที่เป็นบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยข้อคำถามนั้น มาจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะในการทำงาน ทักษะต่างๆ แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ แนวคิดเศรษฐกิจดิจิทัล และจากการสัมภาษณ์ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐเพื่อให้เกิดความมั่นใจในผลของข้อมูล โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบที่ตรงกับความคิดเห็นของผู้ตอบมากที่สุด โดยโครงสร้างของแบบสอบถามมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามสมรรถนะในปัจจุบัน และสมรรถนะที่ต้องการเมื่อประเทศไทยเข้าสู่สังคมเศรษฐกิจดิจิทัล ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบมาตรวัดของ Likert โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามพิจารณาแล้วเลือกตัวเลขที่ตรงกับความคิดเห็น โดยให้ความหมายของแต่ละระดับ ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ความหมายของระดับความคิดเห็นต่อสมรรถนะในปัจจุบันและสมรรถนะที่ต้องการของสมรรถนะเมื่อประเทศไทยเข้าสู่สังคมเศรษฐกิจดิจิทัล

ระดับ ความคิดเห็น	ระดับของสมรรถนะในปัจจุบัน	ระดับความต้องการของสมรรถนะเมื่อ ประเทศไทยเข้าสู่สังคมเศรษฐกิจดิจิทัล
1	มีสมรรถนะต่ำมาก	มีความต้องการต่ำมาก
2	มีสมรรถนะต่ำ	มีความต้องการต่ำ
3	มีสมรรถนะสูง	มีความต้องการสูง
4	มีสมรรถนะสูงมาก	มีความต้องการสูงมาก

เกณฑ์การกำหนดคะแนน

$$\text{คะแนน} = \frac{\text{คะแนนรวมในแต่ละด้าน}}{\text{จำนวนข้อในแต่ละด้าน}}$$

เกณฑ์การวิเคราะห์คะแนนในการพิจารณาระดับสมรรถนะในแต่ละด้าน แบ่งออกเป็น 3 ระดับ โดยพิจารณาตามเกณฑ์การวิเคราะห์คะแนน ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{4-1}{3} = 1$$

จากหลักเกณฑ์ข้างต้น สามารถแบ่งระดับสมรรถนะที่ต้องการได้ ดังนี้

<u>ระดับคะแนน</u>	<u>การแปลความหมาย</u>
1.00 – 2.00	มีความต้องการในระดับต่ำ
2.01 – 3.00	มีความต้องการในระดับปานกลาง
3.01 – 4.00	มีความต้องการในระดับสูง

ส่วนที่ 2 การสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi Structure Interview) เพื่อให้ได้รายละเอียดในประเด็นที่ต้องการ ทั้งข้อเท็จจริงและข้อคิดเห็นเป็นการสัมภาษณ์ที่ประกอบด้วยคำถามต่างๆ แต่สามารถที่จะปรับเปลี่ยน เพิ่มเติมเพื่อให้เกิดความชัดเจนในคำตอบได้ โดยนำผลที่ได้จากการคำนวณทางสถิติไปทำการศึกษาโดยวิธีการขอความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ประเภท/ระดับตำแหน่ง
2. หน่วยงาน สำนัก/ กอง
3. ส่วนงาน/กลุ่มงาน/ฝ่าย/งาน

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย โดยการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มประชากรศึกษา

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาและค้นคว้าจากตำรา งานวิจัย วารสารวิชาการ บทความและเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษาเปรียบเทียบ

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม มาดำเนินการโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการประมวลค่าสถิติในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์เปรียบเทียบช่องว่างของสมรรถนะโดยนำเสนอในรูปแบบแผนผังใยแมงมุม

ผลการศึกษาจากกลุ่มประชากรอาจมีอคติจากการตอบแบบสอบถาม จึงต้องมีการสอบถามความคิดเห็นจากผู้บังคับบัญชา หรือผู้เชี่ยวชาญในด้านที่เกี่ยวข้อง

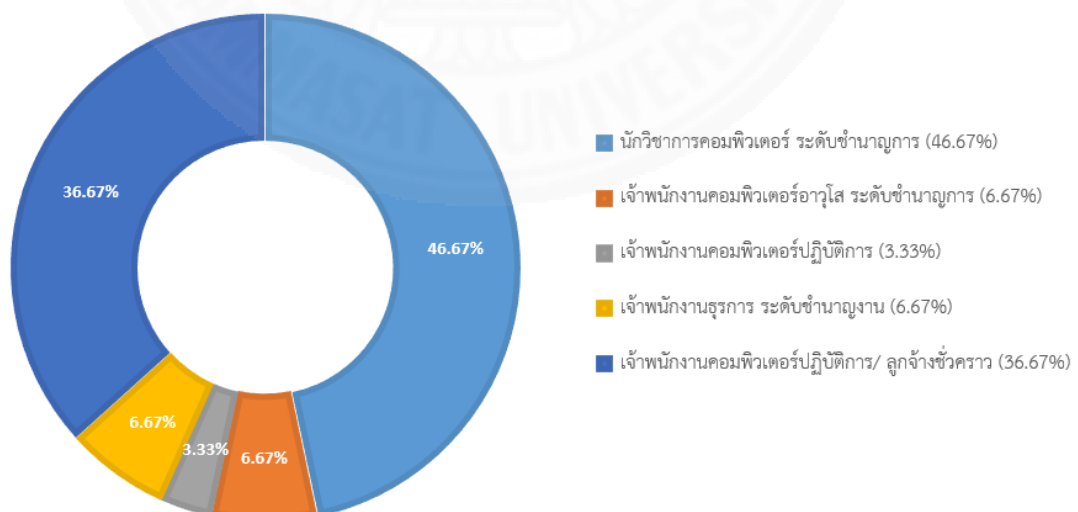
บทที่ 4

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล กรณีศึกษาศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยการใช้แบบสอบถาม เพื่อศึกษาสมรรถนะในปัจจุบัน และสมรรถนะที่ต้องการเมื่อประเทศไทยเข้าสู่สังคมเศรษฐกิจดิจิทัล ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สังกัดศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi Structure Interview) ขอความคิดเห็นเพิ่มเติมจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้เกิดความชัดเจนในคำตอบ โดยขอแนะนำเสนอผลการศึกษาดังนี้

4.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มประชากรในการสำรวจแบบสอบถามในครั้งนี้ ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง คือ บุคลากรในสังกัดศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง จำนวน 58 ท่าน อัตราการตอบกลับโดยเฉลี่ย คิดเป็นร้อยละ 51.72



ภาพที่ 4.1 ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลเบื้องต้นของกลุ่มประชากรผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน บุคลากร (N =58)	จำนวนผู้ตอบ แบบสอบถาม (n = 30)	ร้อยละ (51.72)
ประเภท/ระดับตำแหน่ง			
1. ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศฯ	1	-	0.00
2. ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศฯ	1	-	0.00
3. นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับชำนาญการพิเศษ	1	-	0.00
4. นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับชำนาญการ	20	14	24.14
5. เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์อาวุโส ระดับชำนาญการ	4	2	3.45
6. เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ	3	1	1.72
7. เจ้าพนักงานธุรการ ระดับชำนาญงาน	4	2	3.45
8. เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ/ ลูกจ้างชั่วคราว	24	11	18.79

ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม สรุปได้ ดังนี้

สำหรับประเภทหรือระดับตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับชำนาญการ ร้อยละ 46.67 รองลงมาคือ เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ/ ลูกจ้างชั่วคราว ร้อยละ 36.67

4.2 สมรรถนะในปัจจุบันของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.2.1 ภาพรวมของสมรรถนะในปัจจุบันของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ซึ่งเรียงตามลำดับ ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล ภาพรวมของสมรรถนะในปัจจุบัน ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน และด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

องค์ประกอบสมรรถนะ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	แปลผล
ความรู้			
1. ความรู้ที่จำเป็นในงาน	2.87	0.35	ปานกลาง
2. ความรู้ที่จำเป็นในกฎหมาย	1.70	0.65	ต่ำ
	2.29	-	ปานกลาง
ทักษะ			
3. ทักษะการคำนวณ	2.60	0.50	ปานกลาง
4. ทักษะในการจัดการข้อมูล	3.63	0.49	สูง
5. ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	1.90	0.61	ต่ำ
6. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์	3.50	0.73	สูง
7. ทักษะที่จำเป็นในงาน	2.63	0.49	ปานกลาง
	2.85	-	ปานกลาง
สมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน			
8. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	2.90	0.31	ปานกลาง
9. บริการที่ดี	3.00	0.00	ปานกลาง
10. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	3.13	0.63	สูง
11. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจรรยาบรรณ	3.00	0.00	ปานกลาง
12. การทำงานเป็นทีม	3.23	0.43	สูง
	3.05	-	สูง

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล ภาพรวมของสมรรถนะในปัจจุบัน ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน และด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (ต่อ)

องค์ประกอบสมรรถนะ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	แปลผล
สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ			
13. การคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์	3.23	0.43	สูง
14. การค้นหาและการจัดการข้อมูล	3.13	0.35	สูง
15. การดำเนินการเชิงรุก/ ความคิดสร้างสรรค์	2.70	0.65	ปานกลาง
16. สภาวะผู้นำ	2.77	0.43	ปานกลาง
17. วิสัยทัศน์	3.13	0.35	สูง
18. การวางกลยุทธ์ภาครัฐ	2.87	0.35	ปานกลาง
19. ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน	2.87	0.35	ปานกลาง
20. การควบคุมตนเอง	2.50	0.51	ปานกลาง
21. การสอนงานและให้อำนาจแก่ผู้อื่น	2.73	0.45	ปานกลาง
22. ความเข้าใจองค์กรและระบบงาน	3.53	0.51	สูง
23. ความถูกต้องของงาน	3.53	0.51	สูง
	3.00	-	ปานกลาง

จากการผลศึกษาภาพรวมของสมรรถนะในปัจจุบันของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า **ด้านความรู้** ได้แก่ ความรู้ที่จำเป็นในงาน (ค่าเฉลี่ย 2.87) มีระดับสมรรถนะปานกลาง ความรู้ที่จำเป็นในกฎหมาย (ค่าเฉลี่ย 1.70) มีระดับสมรรถนะต่ำ **ด้านทักษะ** ได้แก่ ทักษะในการจัดการข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.63) และทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.50) มีระดับสมรรถนะสูง ทักษะที่จำเป็นในงาน (ค่าเฉลี่ย 2.63) และทักษะการคำนวณ (ค่าเฉลี่ย 2.60) มีระดับสมรรถนะปานกลาง ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 1.90) มีระดับสมรรถนะต่ำ **ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน** ได้แก่ การทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ย 3.23) และการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (ค่าเฉลี่ย 3.13) มีระดับสมรรถนะสูง การบริการที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.00) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.00) และการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (ค่าเฉลี่ย 2.90) มีระดับสมรรถนะปานกลาง **ด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ** ได้แก่ ความเข้าใจองค์กรและระบบงาน (ค่าเฉลี่ย 3.53) มีระดับสมรรถนะสูง ความถูกต้องของงาน (ค่าเฉลี่ย 3.53) การคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์ (ค่าเฉลี่ย 3.23) การค้นหาและการจัดการข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.13) และวิสัยทัศน์ (ค่าเฉลี่ย 3.13) มีระดับสมรรถนะสูง การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (ค่าเฉลี่ย 2.87) ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (ค่าเฉลี่ย 2.87) สภาวะผู้นำ (ค่าเฉลี่ย 2.77) การสอนงานและให้อำนาจแก่ผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 2.73) การจัดการเชิงรุก/ความคิดสร้างสรรค์ (ค่าเฉลี่ย 2.70) และมีระดับสมรรถนะปานกลาง มีระดับสมรรถนะปานกลาง การควบคุมตนเอง (ค่าเฉลี่ย 2.50) มีระดับสมรรถนะปานกลาง

4.2.2 สมรรถนะในปัจจุบันของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับชำนาญการ ซึ่งเรียงตามลำดับ ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล ระดับสมรรถนะในปัจจุบัน ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับชำนาญการ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน และด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงาน ที่ปฏิบัติ

องค์ประกอบสมรรถนะ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	แปลผล
ความรู้			
1. ความรู้ที่จำเป็นในงาน	2.85	0.36	ปานกลาง
2. ความรู้ที่จำเป็นในกฎหมาย	1.64	0.63	ต่ำ
	2.25	-	ปานกลาง
ทักษะ			
3. ทักษะการคำนวณ	2.57	0.51	ปานกลาง
4. ทักษะในการจัดการข้อมูล	3.64	0.50	สูง
5. ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	1.93	0.62	ต่ำ
6. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์	3.50	0.76	สูง
7. ทักษะที่จำเป็นในงาน	2.64	0.50	ปานกลาง
	2.86	-	ปานกลาง
สมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน			
8. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	2.93	0.27	ปานกลาง
9. บริการที่ดี	3.00	0.00	ปานกลาง
10. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	3.14	0.66	สูง
11. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	3.00	0.00	ปานกลาง
12. การทำงานเป็นทีม	3.21	0.43	สูง
	3.06	-	สูง

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผล ระดับสมรรถนะในปัจจุบัน ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับชำนาญการ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน และด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงาน ที่ปฏิบัติ (ต่อ)

องค์ประกอบสมรรถนะ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	แปลผล
สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ			
13. การคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์	3.21	0.40	สูง
14. การค้นหาและการจัดการข้อมูล	3.14	0.36	สูง
15. การดำเนินการเชิงรุก/ ความคิดสร้างสรรค์	2.64	0.63	ปานกลาง
16. สภาวะผู้นำ	2.79	0.43	ปานกลาง
17. วิสัยทัศน์	3.14	0.36	สูง
18. การวางกลยุทธ์ภาครัฐ	2.86	0.36	ปานกลาง
19. ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน	2.86	0.36	ปานกลาง
20. การควบคุมตนเอง	2.50	0.52	ปานกลาง
21. การสอนงานและให้อำนาจแก่ผู้อื่น	2.71	0.47	ปานกลาง
22. ความเข้าใจองค์กรและระบบงาน	3.57	0.51	สูง
23. ความถูกต้องของงาน	3.57	0.51	สูง
	3.00	-	ปานกลาง

จากการผลศึกษาระดับสมรรถนะในปัจจุบัน ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับชำนาญการ พบว่า **ด้านความรู้** ได้แก่ ความรู้ที่จำเป็นในงาน (ค่าเฉลี่ย 2.85) มีระดับสมรรถนะปานกลาง ความรู้ที่จำเป็นในกฎหมาย (ค่าเฉลี่ย 1.64) มีระดับสมรรถนะต่ำ **ด้านทักษะ** ได้แก่ ทักษะในการจัดการข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.64) และทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.50) มีระดับสมรรถนะสูง ทักษะที่จำเป็นในงาน (ค่าเฉลี่ย 2.64) และ ทักษะการคำนวณ (ค่าเฉลี่ย 2.57) มีระดับสมรรถนะปานกลาง ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 1.93) มีระดับสมรรถนะต่ำ **ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน** ได้แก่ การทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ย 3.21) และการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (ค่าเฉลี่ย 3.14) มีระดับสมรรถนะสูง การบริการที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.00) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.00) และการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (ค่าเฉลี่ย 2.93) มีระดับสมรรถนะปานกลาง **ด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ** ได้แก่ ความเข้าใจองค์กรและระบบงาน (ค่าเฉลี่ย 3.57) ความถูกต้องของงาน (ค่าเฉลี่ย 3.57) การคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์ (ค่าเฉลี่ย 3.21) การค้นหาและการจัดการข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.14) และวิสัยทัศน์ (ค่าเฉลี่ย 3.14) มีระดับสมรรถนะสูง การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (ค่าเฉลี่ย 2.86) ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (ค่าเฉลี่ย 2.86) สภาวะผู้นำ (ค่าเฉลี่ย 2.79) การสอนงานและให้อำนาจแก่ผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 2.71) การจัดการเชิงรุก/ความคิดสร้างสรรค์ (ค่าเฉลี่ย 2.64) การควบคุมตนเอง (ค่าเฉลี่ย 2.50) มีระดับสมรรถนะปานกลาง

4.2.3 สมรรถนะในปัจจุบันของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์อาวุโส ระดับชำนาญการ ซึ่งเรียงตามลำดับ ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของระดับสมรรถนะในปัจจุบันของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์อาวุโส ระดับชำนาญการด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน และด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

องค์ประกอบสมรรถนะ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	แปลผล
ความรู้			
1. ความรู้ที่จำเป็นในงาน	3.00	0.00	ปานกลาง
2. ความรู้ที่จำเป็นในกฎหมาย	2.50	0.71	ปานกลาง
	2.75	-	ปานกลาง
ทักษะ			
3. ทักษะการคำนวณ	3.00	0.00	ปานกลาง
4. ทักษะในการจัดการข้อมูล	3.50	0.71	สูง
5. ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	1.50	0.71	ต่ำ
6. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์	3.50	0.71	สูง
7. ทักษะที่จำเป็นในงาน	2.50	0.71	ปานกลาง
	2.80	-	ปานกลาง
สมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน			
8. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	2.50	0.71	ปานกลาง
9. บริการที่ดี	3.00	0.00	ปานกลาง
10. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	3.00	0.00	ปานกลาง
11. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	3.00	0.00	ปานกลาง
12. การทำงานเป็นทีม	3.50	0.71	สูง
	3.00	-	ปานกลาง

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของระดับสมรรถนะในปัจจุบันของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์อาวุโส ระดับชำนาญการด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน และด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (ต่อ)

องค์ประกอบสมรรถนะ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	แปลผล
สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ			
13. การคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์	3.50	0.71	สูง
14. การค้นหาและการจัดการข้อมูล	3.00	0.00	ปานกลาง
15. การดำเนินการเชิงรุก/ ความคิดสร้างสรรค์	3.50	0.71	สูง
16. สภาวะผู้นำ	2.50	0.71	ปานกลาง
17. วิสัยทัศน์	3.00	0.00	ปานกลาง
18. การวางกลยุทธ์ภาครัฐ	3.00	0.00	ปานกลาง
19. ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน	3.00	0.00	ปานกลาง
20. การควบคุมตนเอง	2.50	0.71	ปานกลาง
21. การสอนงานและให้อำนาจแก่ผู้อื่น	3.00	0.00	ปานกลาง
22. ความเข้าใจองค์กรและระบบงาน	3.00	0.00	ปานกลาง
23. ความถูกต้องของงาน	3.00	0.00	ปานกลาง
	3.00	-	ปานกลาง

จากการผลศึกษาระดับสมรรถนะในปัจจุบัน ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์อาวุโส ระดับชำนาญการ พบว่า **ด้านความรู้** ได้แก่ ความรู้ที่จำเป็นในงาน (ค่าเฉลี่ย 3.00) มีระดับสมรรถนะปานกลาง ความรู้ที่จำเป็นในกฎหมาย (ค่าเฉลี่ย 2.50) มีระดับสมรรถนะปานกลาง **ด้านทักษะ** ได้แก่ ทักษะในการจัดการข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.50) และทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.50) มีระดับสมรรถนะสูง ทักษะการคำนวณ (ค่าเฉลี่ย 3.00) และทักษะที่จำเป็นในงาน (ค่าเฉลี่ย 2.50) มีระดับสมรรถนะปานกลาง ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 1.50) มีระดับสมรรถนะต่ำ **ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน** ได้แก่ การทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ย 3.50) มีระดับสมรรถนะสูง การบริการที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.00) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (ค่าเฉลี่ย 3.00) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.00) และการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (ค่าเฉลี่ย 2.50) มีระดับสมรรถนะปานกลาง กลาง **ด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ** ได้แก่ การคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์ (ค่าเฉลี่ย 3.50) การจัดการเชิงรุก/ความคิดสร้างสรรค์ (ค่าเฉลี่ย 3.50) มีระดับสมรรถนะสูง การค้นหาและการจัดการข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.00) วิสัยทัศน์ (ค่าเฉลี่ย 3.00) การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (ค่าเฉลี่ย 3.00) ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (ค่าเฉลี่ย 3.00) การสอนงานและให้อำนาจแก่ผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.00) ความเข้าใจองค์กรและระบบงาน (ค่าเฉลี่ย 3.00) ความถูกต้องของงาน (ค่าเฉลี่ย 3.00) สภาวะผู้นำ (ค่าเฉลี่ย 2.50) และการควบคุมตนเอง (ค่าเฉลี่ย 2.50) มีระดับสมรรถนะปานกลาง

4.2.4 สมรรถนะในปัจจุบันของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ ซึ่งเรียงตามลำดับ ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของระดับสมรรถนะในปัจจุบันของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน และด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

องค์ประกอบสมรรถนะ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	แปลผล
ความรู้			
1. ความรู้ที่จำเป็นในงาน	3.00	0.00	ปานกลาง
2. ความรู้ที่จำเป็นในกฎหมาย	1.00	0.00	ต่ำ
	2.00	-	ต่ำ
ทักษะ			
3. ทักษะการคำนวณ	3.00	0.00	ปานกลาง
4. ทักษะในการจัดการข้อมูล	4.00	0.00	สูง
5. ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	2.00	0.00	ต่ำ
6. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์	4.00	0.00	สูง
7. ทักษะที่จำเป็นในงาน	3.00	0.00	ปานกลาง
	3.20	-	สูง
สมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน			
8. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	3.00	0.00	ปานกลาง
9. บริการที่ดี	3.00	0.00	ปานกลาง
10. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	3.00	0.00	ปานกลาง
11. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	3.00	0.00	ปานกลาง
12. การทำงานเป็นทีม	3.00	0.00	ปานกลาง
	3.00	-	ปานกลาง

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของระดับสมรรถนะในปัจจุบันของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน และด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (ต่อ)

องค์ประกอบสมรรถนะ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	แปลผล
สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ			
13. การคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์	3.00	0.00	ปานกลาง
14. การค้นหาและการจัดการข้อมูล	3.00	0.00	ปานกลาง
15. การดำเนินการเชิงรุก/ ความคิดสร้างสรรค์	3.00	0.00	ปานกลาง
16. สภาวะผู้นำ	3.00	0.00	ปานกลาง
17. วิสัยทัศน์	3.00	0.00	ปานกลาง
18. การวางกลยุทธ์ภาครัฐ	3.00	0.00	ปานกลาง
19. ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน	3.00	0.00	ปานกลาง
20. การควบคุมตนเอง	2.00	0.00	ต่ำ
21. การสอนงานและให้อำนาจแก่ผู้อื่น	3.00	0.00	ปานกลาง
22. ความเข้าใจองค์กรและระบบงาน	4.00	0.00	สูง
23. ความถูกต้องของงาน	4.00	0.00	สูง
	3.09	-	สูง

จากการผลศึกษาระดับสมรรถนะในปัจจุบัน ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ พบว่า **ด้านความรู้** ได้แก่ ความรู้ที่จำเป็นในงาน (ค่าเฉลี่ย 3.00) มีระดับสมรรถนะปานกลาง ความรู้ที่จำเป็นในกฎหมาย (ค่าเฉลี่ย 1.00) มีระดับสมรรถนะต่ำ **ด้านทักษะ** ได้แก่ ทักษะในการจัดการข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.00) และทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีระดับสมรรถนะสูง ทักษะการคำนวณ (ค่าเฉลี่ย 3.00) และ ทักษะที่จำเป็นในงาน (ค่าเฉลี่ย 3.00) มีระดับสมรรถนะปานกลาง ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 2.00) มีระดับสมรรถนะต่ำ **ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน** ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (ค่าเฉลี่ย 3.00) การบริการที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.00) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (ค่าเฉลี่ย 3.00) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.00) และการทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ย 3.00) มีระดับสมรรถนะปานกลาง **ด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ** ได้แก่ ความเข้าใจองค์กรและระบบงาน (ค่าเฉลี่ย 4.00) และ ความถูกต้องของงาน (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีระดับสมรรถนะสูง การคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์ (ค่าเฉลี่ย 3.00) การค้นหาและการจัดการข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.00) การจัดการเชิงรุก/ความคิดสร้างสรรค์ (ค่าเฉลี่ย 3.00) สภาวะผู้นำ (ค่าเฉลี่ย 3.00) วิสัยทัศน์ (ค่าเฉลี่ย 3.00) การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (ค่าเฉลี่ย 3.00) ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (ค่าเฉลี่ย 3.00) และ การสอนงานและให้อำนาจแก่ผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.00) มีระดับสมรรถนะปานกลาง การควบคุมตนเอง (ค่าเฉลี่ย 2.00) มีระดับสมรรถนะต่ำ

4.2.5 สมรรถนะในปัจจุบันของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ ระดับชำนาญงาน ซึ่งเรียงตามลำดับ ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของระดับสมรรถนะในปัจจุบันของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ ระดับชำนาญงาน ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน และด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

องค์ประกอบสมรรถนะ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	แปลผล
ความรู้			
1. ความรู้ที่จำเป็นในงาน	3.00	0.00	ปานกลาง
2. ความรู้ที่จำเป็นในกฎหมาย	1.50	0.71	ต่ำ
	2.25	-	ปานกลาง
ทักษะ			
3. ทักษะการคำนวณ	2.50	0.71	ปานกลาง
4. ทักษะในการจัดการข้อมูล	4.00	0.00	สูง
5. ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	2.50	0.71	ปานกลาง
6. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์	4.00	0.00	สูง
7. ทักษะที่จำเป็นในงาน	3.00	0.00	ปานกลาง
	3.20	-	สูง
สมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน			
8. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	3.00	0.00	ปานกลาง
9. บริการที่ดี	3.00	0.00	ปานกลาง
10. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	3.50	0.71	สูง
11. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	3.00	0.00	ปานกลาง
12. การทำงานเป็นทีม	3.50	0.71	สูง
	3.20	-	สูง

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของระดับสมรรถนะในปัจจุบันของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ ระดับชำนาญงาน ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน และด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (ต่อ)

องค์ประกอบสมรรถนะ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	แปลผล
สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ			
13. การคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์	3.00	0.00	ปานกลาง
14. การค้นหาและการจัดการข้อมูล	3.50	0.71	สูง
15. การดำเนินการเชิงรุก/ ความคิดสร้างสรรค์	2.00	0.00	ต่ำ
16. สภาวะผู้นำ	2.50	0.71	ปานกลาง
17. วิสัยทัศน์	3.00	0.00	ปานกลาง
18. การวางกลยุทธ์ภาครัฐ	3.00	0.00	ปานกลาง
19. ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน	3.00	0.00	ปานกลาง
20. การควบคุมตนเอง	2.50	0.71	ต่ำ
21. การสอนงานและให้อำนาจแก่ผู้อื่น	2.50	0.71	ต่ำ
22. ความเข้าใจองค์กรและระบบงาน	3.50	0.71	สูง
23. ความถูกต้องของงาน	4.00	0.00	สูง
	2.95	-	ปานกลาง

จากการผลศึกษาระดับสมรรถนะในปัจจุบัน ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ ระดับชำนาญงาน พบว่า **ด้านความรู้** ได้แก่ ความรู้ที่จำเป็นในงาน (ค่าเฉลี่ย 3.00) มีระดับสมรรถนะปานกลาง ความรู้ที่จำเป็นในกฎหมาย (ค่าเฉลี่ย 1.50) มีระดับสมรรถนะต่ำ **ด้านทักษะ** ได้แก่ ทักษะในการจัดการข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.00) และทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีระดับสมรรถนะสูง ทักษะที่จำเป็นในงาน (ค่าเฉลี่ย 3.00) ทักษะการคำนวณ (ค่าเฉลี่ย 2.50) และทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 2.50) มีระดับสมรรถนะปานกลาง **ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน** ได้แก่ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (ค่าเฉลี่ย 3.50) และการทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ย 3.50) มีระดับสมรรถนะสูง การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (ค่าเฉลี่ย 3.00) การบริการที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.00) และการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.00) มีระดับสมรรถนะปานกลาง **ด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ** ได้แก่ ความถูกต้องของงาน (ค่าเฉลี่ย 4.00) กลาง การค้นหาและการจัดการข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.50) และความเข้าใจองค์กรและระบบงาน (ค่าเฉลี่ย 3.50) มีระดับสมรรถนะสูง การคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์ (ค่าเฉลี่ย 3.00) วิสัยทัศน์ (ค่าเฉลี่ย 3.00) การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (ค่าเฉลี่ย 3.00) และศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (ค่าเฉลี่ย 3.00) สภาวะผู้นำ (ค่าเฉลี่ย 2.50) การควบคุมตนเอง (ค่าเฉลี่ย 2.50) และการสอนงานและให้อำนาจแก่ผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 2.50) มีระดับสมรรถนะปานกลาง การจัดการเชิงรุก/ความคิดสร้างสรรค์ (ค่าเฉลี่ย 2.00) มีระดับสมรรถนะต่ำ

4.2.5 สมรรถนะในปัจจุบันของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ / ลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งเรียงตามลำดับ ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของระดับสมรรถนะในปัจจุบันของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ/ลูกจ้างชั่วคราว ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน และด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

องค์ประกอบสมรรถนะ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	แปลผล
ความรู้			
1. ความรู้ที่จำเป็นในงาน	2.82	0.40	ปานกลาง
2. ความรู้ที่จำเป็นในกฎหมาย	1.73	0.65	ต่ำ
	2.28	-	ปานกลาง
ทักษะ			
3. ทักษะการคำนวณ	2.55	0.52	ปานกลาง
4. ทักษะในการจัดการข้อมูล	3.55	0.52	สูง
5. ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	1.82	0.60	ต่ำ
6. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์	3.36	0.81	สูง
7. ทักษะที่จำเป็นในงาน	2.55	0.52	ปานกลาง
	2.77	-	ปานกลาง
สมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน			
8. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	2.91	0.30	ปานกลาง
9. บริการที่ดี	3.00	0.00	ปานกลาง
10. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	3.09	0.70	สูง
11. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจรรยาบรรณ	3.00	0.00	ปานกลาง
12. การทำงานเป็นทีม	3.18	0.40	สูง
	3.04	-	สูง

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลของระดับสมรรถนะในปัจจุบันของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ/ลูกจ้างชั่วคราว ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน และด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (ต่อ)

องค์ประกอบสมรรถนะ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	แปลผล
สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ			
13. การคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์	3.27	0.47	สูง
14. การค้นหาและการจัดการข้อมูล	3.09	0.30	สูง
15. การดำเนินการเชิงรุก/ ความคิดสร้างสรรค์	2.73	0.65	ปานกลาง
16. สภาวะผู้นำ	2.82	0.40	ปานกลาง
17. วิสัยทัศน์	3.18	0.40	สูง
18. การวางกลยุทธ์ภาครัฐ	2.82	0.40	ปานกลาง
19. ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน	2.82	0.40	ปานกลาง
20. การควบคุมตนเอง	2.55	0.52	ปานกลาง
21. การสอนงานและให้อำนาจแก่ผู้อื่น	2.73	0.47	ปานกลาง
22. ความเข้าใจองค์กรและระบบงาน	3.55	0.52	สูง
23. ความถูกต้องของงาน	3.45	0.52	สูง
	3.00	-	ปานกลาง

จากการผลศึกษาระดับสมรรถนะในปัจจุบัน ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ/ลูกจ้างชั่วคราว พบว่า **ด้านความรู้** ได้แก่ ความรู้ที่จำเป็นในงาน (ค่าเฉลี่ย 2.82) มีระดับสมรรถนะปานกลาง ความรู้ที่จำเป็นในกฎหมาย (ค่าเฉลี่ย 1.73) มีระดับสมรรถนะต่ำ **ด้านทักษะ** ได้แก่ ทักษะในการจัดการข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.55) และ ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.36) มีระดับสมรรถนะสูง ทักษะการคำนวณ (ค่าเฉลี่ย 2.55) และทักษะที่จำเป็นในงาน (ค่าเฉลี่ย 2.55) มีระดับสมรรถนะปานกลาง ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 1.82) มีระดับสมรรถนะต่ำ **ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน** ได้แก่ กลาง การทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ย 3.18) และการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (ค่าเฉลี่ย 3.09) มีระดับสมรรถนะสูง การบริการที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.00) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.00) และการมุ่งผลสัมฤทธิ์ (ค่าเฉลี่ย 2.91) มีระดับสมรรถนะปานกลาง **ด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ** ได้แก่ ความเข้าใจองค์กรและระบบงาน (ค่าเฉลี่ย 3.55) ความถูกต้องของงาน (ค่าเฉลี่ย 3.45) การคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์ (ค่าเฉลี่ย 3.27) วิสัยทัศน์ (ค่าเฉลี่ย 3.18) และการค้นหาและการจัดการข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.09) มีระดับสมรรถนะสูง สภาวะผู้นำ (ค่าเฉลี่ย 2.82) การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (ค่าเฉลี่ย 2.82) ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (ค่าเฉลี่ย 2.82) การสอนงานและให้อำนาจแก่ผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 2.73) การจัดการเชิงรุก/ความคิดสร้างสรรค์ (ค่าเฉลี่ย 2.73) และ การควบคุมตนเอง (ค่าเฉลี่ย 2.55) มีระดับสมรรถนะปานกลาง

4.3 ความต้องการสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อประเทศไทยเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล

4.3.1 ภาพรวมของความต้องการสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเรียงตามลำดับ ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลภาพรวมของระดับความต้องการสมรรถนะ ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน และด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

องค์ประกอบสมรรถนะ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	แปลผล
ความรู้			
1. ความรู้ที่จำเป็นในงาน	3.73	0.45	สูง
2. ความรู้ที่จำเป็นในกฎหมาย	3.63	0.49	สูง
	3.68	-	สูง
ทักษะ			
3. ทักษะการคำนวณ	3.60	0.50	สูง
4. ทักษะในการจัดการข้อมูล	3.53	0.51	สูง
5. ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	3.60	0.50	สูง
6. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์	3.87	0.35	สูง
7. ทักษะที่จำเป็นในงาน	3.53	0.51	สูง
	3.63	-	สูง
สมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน			
8. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	3.87	0.35	สูง
9. บริการที่ดี	3.27	0.45	สูง
10. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	3.53	0.51	สูง
11. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	3.23	0.43	สูง
12. การทำงานเป็นทีม	3.37	0.49	สูง
	3.45	-	สูง

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลภาพรวมของระดับความต้องการสมรรถนะ ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน และด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (ต่อ)

องค์ประกอบสมรรถนะ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	แปลผล
สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ			
13. การคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์	3.23	0.43	สูง
14. การค้นหาและการจัดการข้อมูล	3.27	0.45	สูง
15. การดำเนินการเชิงรุก/ ความคิดสร้างสรรค์	3.37	0.49	สูง
16. สภาวะผู้นำ	3.27	0.45	สูง
17. วิสัยทัศน์	3.50	0.51	สูง
18. การวางกลยุทธ์ภาครัฐ	3.13	0.35	สูง
19. ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน	3.63	0.49	สูง
20. การควบคุมตนเอง	3.13	0.35	สูง
21. การสอนงานและให้อำนาจแก่ผู้อื่น	3.37	0.49	สูง
22. ความเข้าใจองค์กรและระบบงาน	3.63	0.49	สูง
23. ความถูกต้องของงาน	3.63	0.49	สูง
	3.38	-	สูง

จากการผลศึกษาภาพรวมของระดับความต้องการสมรรถนะ ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า **ด้านความรู้** ได้แก่ ความรู้ที่จำเป็นในงาน (ค่าเฉลี่ย 3.73) มีระดับความต้องการสมรรถนะสูง ความรู้ที่จำเป็นในกฎหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.63) มีระดับสมรรถนะสูง **ด้านทักษะ** ได้แก่ ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.87) ทักษะการคำนวณ (ค่าเฉลี่ย 3.60) ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 3.60) ทักษะในการจัดการข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.55) และทักษะที่จำเป็นในงาน (ค่าเฉลี่ย 3.53) มีระดับความต้องการสมรรถนะสูง **ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน** ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (ค่าเฉลี่ย 3.87) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (ค่าเฉลี่ย 3.53) การทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ย 3.37) การบริการที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.27) และการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.23) มีระดับความต้องการสมรรถนะสูง **ด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ** ได้แก่ ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (ค่าเฉลี่ย 3.63) ความเข้าใจองค์กรและระบบงาน (ค่าเฉลี่ย 3.63) ความถูกต้องของงาน (ค่าเฉลี่ย 3.63) วิสัยทัศน์ (ค่าเฉลี่ย 3.50) การจัดการเชิงรุก/ความคิดสร้างสรรค์ (ค่าเฉลี่ย 3.37) การสอนงานและให้อำนาจแก่ผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.37) การค้นหาและการจัดการข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.27) สภาวะผู้นำ (ค่าเฉลี่ย 3.27) การคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์ (ค่าเฉลี่ย 3.23) การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (ค่าเฉลี่ย 3.13) และการควบคุมตนเอง (ค่าเฉลี่ย 3.13) มีระดับความต้องการสมรรถนะสูง

4.3.2 ความต้องการสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับชำนาญการ ซึ่งเรียงตามลำดับ ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับของความต้องการสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับชำนาญการ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน และด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

องค์ประกอบสมรรถนะ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	แปลผล
ความรู้			
1. ความรู้ที่จำเป็นในงาน	3.64	0.50	สูง
2. ความรู้ที่จำเป็นในกฎหมาย	3.71	0.47	สูง
	3.68	-	สูง
ทักษะ			
3. ทักษะการคำนวณ	3.57	0.51	สูง
4. ทักษะในการจัดการข้อมูล	3.57	0.51	สูง
5. ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	3.57	0.51	สูง
6. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์	2.71	0.83	ปานกลาง
7. ทักษะที่จำเป็นในงาน	3.57	0.51	สูง
	3.43	-	สูง
สมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน			
8. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	3.86	0.36	สูง
9. บริการที่ดี	3.29	0.47	สูง
10. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	3.57	0.51	สูง
11. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	3.21	0.43	สูง
12. การทำงานเป็นทีม	3.36	0.50	สูง
	3.46	-	สูง

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับของความต้องการสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับชำนาญการด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน และด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (ต่อ)

องค์ประกอบสมรรถนะ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	แปลผล
สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ			
13. การคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์	3.21	0.43	สูง
14. การค้นหาและการจัดการข้อมูล	3.29	0.47	สูง
15. การดำเนินการเชิงรุก/ ความคิดสร้างสรรค์	3.36	0.50	สูง
16. สภาวะผู้นำ	3.29	0.47	สูง
17. วิสัยทัศน์	3.50	0.52	สูง
18. การวางกลยุทธ์ภาครัฐ	3.14	0.36	สูง
19. ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน	3.64	0.50	สูง
20. การควบคุมตนเอง	3.14	0.36	สูง
21. การสอนงานและให้อำนาจแก่ผู้อื่น	3.36	0.50	สูง
22. ความเข้าใจองค์กรและระบบงาน	3.64	0.50	สูง
23. ความถูกต้องของงาน	3.64	0.50	สูง
	3.38	-	สูง

จากการผลศึกษาระดับความต้องการสมรรถนะ ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่งนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับชำนาญการ พบว่า **ด้านความรู้** ได้แก่ ความรู้ที่จำเป็นในงาน (ค่าเฉลี่ย 3.64) มีระดับความต้องการสมรรถนะสูง ความรู้ที่จำเป็นในกฎหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.71) มีระดับสมรรถนะสูง **ด้านทักษะ** ได้แก่ ทักษะการคำนวณ (ค่าเฉลี่ย 3.57) ทักษะในการจัดการข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.57) ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 3.57) และ ทักษะที่จำเป็นในงาน (ค่าเฉลี่ย 3.57) มีระดับความต้องการสมรรถนะสูง ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 2.71) มีระดับความต้องการสมรรถนะปานกลาง**ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน** ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (ค่าเฉลี่ย 3.86) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (ค่าเฉลี่ย 3.57) การทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ย 3.36) การบริการที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.29) และการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.21) มีระดับความต้องการสมรรถนะสูง **ด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ** ได้แก่ ความเข้าใจองค์กรและระบบงาน (ค่าเฉลี่ย 3.64) ความถูกต้องของงาน (ค่าเฉลี่ย 3.64) ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (ค่าเฉลี่ย 3.63) วิสัยทัศน์ (ค่าเฉลี่ย 3.50) การจัดการเชิงรุก/ความคิดสร้างสรรค์ (ค่าเฉลี่ย 3.36) การสอนงานและให้อำนาจแก่ผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.36) การค้นหาและการจัดการข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.29) สภาวะผู้นำ (ค่าเฉลี่ย 3.29) การคิดวิเคราะห์ และสังเคราะห์ (ค่าเฉลี่ย 3.21) การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (ค่าเฉลี่ย 3.14) และการควบคุมตนเอง (ค่าเฉลี่ย 3.14) มีระดับความต้องการสมรรถนะสูง

4.3.3 ความต้องการสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ตำแหน่ง **เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์อาวุโส** ระดับชำนาญการ ซึ่งเรียงตามลำดับ ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับของความต้องการสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์อาวุโส ระดับชำนาญการด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านสมรรถนะหลัก ที่จำเป็นในงาน และด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

องค์ประกอบสมรรถนะ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	แปลผล
ความรู้			
1. ความรู้ที่จำเป็นในงาน	3.50	0.71	สูง
2. ความรู้ที่จำเป็นในกฎหมาย	4.00	0.00	สูง
	3.75	-	สูง
ทักษะ			
3. ทักษะการคำนวณ	4.00	0.00	สูง
4. ทักษะในการจัดการข้อมูล	3.00	0.00	ปานกลาง
5. ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	4.00	0.00	สูง
6. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์	3.00	1.41	ปานกลาง
7. ทักษะที่จำเป็นในงาน	3.00	0.00	ปานกลาง
	3.40	-	สูง
สมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน			
8. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.00	0.00	สูง
9. บริการที่ดี	3.00	0.00	ปานกลาง
10. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	3.00	0.00	ปานกลาง
11. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	3.50	0.71	สูง
12. การทำงานเป็นทีม	3.50	0.71	สูง
	3.40	-	สูง

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับของความต้องการสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่งเจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์อาวุโส ระดับชำนาญการด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านสมรรถนะหลัก ที่จำเป็นในงาน และด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (ต่อ)

องค์ประกอบสมรรถนะ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	แปลผล
สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ			
13. การคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์	3.50	0.71	สูง
14. การค้นหาและการจัดการข้อมูล	3.00	0.00	ปานกลาง
15. การดำเนินการเชิงรุก/ ความคิดสร้างสรรค์	3.50	0.71	สูง
16. สภาวะผู้นำ	3.00	0.00	ปานกลาง
17. วิสัยทัศน์	3.50	0.71	สูง
18. การวางกลยุทธ์ภาครัฐ	3.00	0.00	ปานกลาง
19. ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน	3.50	0.71	สูง
20. การควบคุมตนเอง	3.00	0.00	ปานกลาง
21. การสอนงานและให้อำนาจแก่ผู้อื่น	3.50	0.71	สูง
22. ความเข้าใจองค์กรและระบบงาน	3.50	0.71	สูง
23. ความถูกต้องของงาน	3.50	0.71	สูง
	3.32	-	สูง

จากการผลศึกษาระดับความต้องการสมรรถนะ ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่งเจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์อาวุโส ระดับชำนาญการ พบว่า **ด้านความรู้** ได้แก่ ความรู้ที่จำเป็นในงาน (ค่าเฉลี่ย 3.50) มีระดับความต้องการสมรรถนะสูง ความรู้ที่จำเป็นในกฎหมาย (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีระดับสมรรถนะสูง **ด้านทักษะ** ได้แก่ ทักษะการคำนวณ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีระดับความต้องการสมรรถนะสูง ทักษะในการจัดการข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.00) ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.00) และทักษะที่จำเป็นในงาน (ค่าเฉลี่ย 3.00) มีระดับความต้องการสมรรถนะปานกลาง **ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน** ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (ค่าเฉลี่ย 4.00) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.50) และการทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ย 3.50) มีระดับความต้องการสมรรถนะสูง การบริการที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.00) และการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (ค่าเฉลี่ย 3.00) มีระดับความต้องการสมรรถนะปานกลาง **ด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ** ได้แก่ การคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์ (ค่าเฉลี่ย 3.50) การจัดการเชิงรุก/ความคิดสร้างสรรค์ (ค่าเฉลี่ย 3.50) วิสัยทัศน์ (ค่าเฉลี่ย 3.50) ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (ค่าเฉลี่ย 3.50) การสอนงานและให้อำนาจแก่ผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.50) ความเข้าใจองค์กรและระบบงาน (ค่าเฉลี่ย 3.50) และ ความถูกต้องของงาน (ค่าเฉลี่ย 3.50) มีระดับความต้องการสมรรถนะสูง การค้นหาและการจัดการข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.00) สภาวะผู้นำ (ค่าเฉลี่ย 3.00) การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (ค่าเฉลี่ย 3.00) และการควบคุมตนเอง (ค่าเฉลี่ย 3.00) มีระดับความต้องการสมรรถนะปานกลาง

4.3.4 ความต้องการสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ ซึ่งเรียงตามลำดับ ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลระดับของความต้องการสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน และด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

องค์ประกอบสมรรถนะ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	แปลผล
ความรู้			
1. ความรู้ที่จำเป็นในงาน	4.00	0.00	สูง
2. ความรู้ที่จำเป็นในกฎหมาย	4.00	0.00	สูง
	4.00	-	สูง
ทักษะ			
3. ทักษะการคำนวณ	4.00	0.00	สูง
4. ทักษะในการจัดการข้อมูล	4.00	0.00	สูง
5. ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	4.00	0.00	สูง
6. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์	2.00	0.00	ต่ำ
7. ทักษะที่จำเป็นในงาน	4.00	0.00	สูง
	3.60	-	สูง
สมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน			
8. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.00	0.00	สูง
9. บริการที่ดี	3.00	0.00	ปานกลาง
10. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	4.00	0.00	สูง
11. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	3.00	0.00	ปานกลาง
12. การทำงานเป็นทีม	3.00	0.00	ปานกลาง
	3.40	-	สูง

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลระดับของความต้องการสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน และด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (ต่อ)

องค์ประกอบสมรรถนะ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	แปลผล
สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ			
13. การคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์	3.00	0.00	ปานกลาง
14. การค้นหาและการจัดการข้อมูล	3.00	0.00	ปานกลาง
15. การดำเนินการเชิงรุก/ ความคิดสร้างสรรค์	3.00	0.00	ปานกลาง
16. สภาวะผู้นำ	3.00	0.00	ปานกลาง
17. วิสัยทัศน์	3.00	0.00	ปานกลาง
18. การวางกลยุทธ์ภาครัฐ	3.00	0.00	ปานกลาง
19. ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน	3.00	0.00	ปานกลาง
20. การควบคุมตนเอง	3.00	0.00	ปานกลาง
21. การสอนงานและให้อำนาจแก่ผู้อื่น	3.00	0.00	ปานกลาง
22. ความเข้าใจองค์กรและระบบงาน	4.00	0.00	สูง
23. ความถูกต้องของงาน	4.00	0.00	สูง
	3.18	-	สูง

จากการผลศึกษาระดับความต้องการสมรรถนะ ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่งเจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ พบว่า **ด้านความรู้** ได้แก่ ความรู้ที่จำเป็นในงาน (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีระดับความต้องการสมรรถนะสูง ความรู้ที่จำเป็นในกฎหมาย (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีระดับสมรรถนะสูง **ด้านทักษะ** ได้แก่ ทักษะการคำนวณ (ค่าเฉลี่ย 4.00) ทักษะในการจัดการข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.00) ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และทักษะที่จำเป็นในงาน (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีระดับความต้องการสมรรถนะสูง ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 2.00) มีระดับความต้องการสมรรถนะปานกลาง **ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน** ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (ค่าเฉลี่ย 4.00) และการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีระดับความต้องการสมรรถนะสูง การบริการที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.00) ความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.00) และการทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ย 3.00) มีระดับความต้องการสมรรถนะปานกลาง **ด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ** ได้แก่ ความเข้าใจองค์กรและระบบงาน (ค่าเฉลี่ย 4.00) และความถูกต้องของงาน (ค่าเฉลี่ย 4.00) มีระดับความต้องการสมรรถนะสูง การคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์ (ค่าเฉลี่ย 3.00) การค้นหาและการจัดการข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.00) การจัดการเชิงรุก/ความคิดสร้างสรรค์ (ค่าเฉลี่ย 3.00) สภาวะผู้นำ (ค่าเฉลี่ย 3.00) วิสัยทัศน์ (ค่าเฉลี่ย 3.00) การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (ค่าเฉลี่ย 3.00) ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (ค่าเฉลี่ย 3.00) การควบคุมตนเอง (ค่าเฉลี่ย 3.00) และการสอนงานและให้อำนาจแก่ผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.00) มีระดับความต้องการสมรรถนะปานกลาง

4.3.5 ความต้องการสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ ระดับชำนาญงาน ซึ่งเรียงตามลำดับ ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลระดับของความต้องการสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ ระดับชำนาญงาน ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน และด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

องค์ประกอบสมรรถนะ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	แปลผล
ความรู้			
1. ความรู้ที่จำเป็นในงาน	3.50	0.71	สูง
2. ความรู้ที่จำเป็นในกฎหมาย	4.00	0.00	สูง
	3.75	-	สูง
ทักษะ			
3. ทักษะการคำนวณ	3.00	0.00	ปานกลาง
4. ทักษะในการจัดการข้อมูล	3.50	0.71	สูง
5. ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	3.00	0.00	ปานกลาง
6. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์	3.50	0.71	สูง
7. ทักษะที่จำเป็นในงาน	4.00	0.00	สูง
	3.40	-	สูง
สมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน			
8. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.00	0.00	สูง
9. บริการที่ดี	3.50	0.71	สูง
10. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	4.00	0.00	สูง
11. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	3.00	0.00	ปานกลาง
12. การทำงานเป็นทีม	3.50	0.71	สูง
	3.60	-	สูง

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลระดับของความต้องการสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ ระดับชำนาญงาน ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน และด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (ต่อ)

องค์ประกอบสมรรถนะ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	แปลผล
สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ			
13. การคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์	3.50	0.71	สูง
14. การค้นหาและการจัดการข้อมูล	4.00	0.00	สูง
15. การดำเนินการเชิงรุก/ ความคิดสร้างสรรค์	3.50	0.71	สูง
16. สภาวะผู้นำ	3.50	0.71	สูง
17. วิสัยทัศน์	3.00	0.00	ปานกลาง
18. การวางกลยุทธ์ภาครัฐ	3.50	0.71	สูง
19. ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน	3.50	0.71	สูง
20. การควบคุมตนเอง	3.50	0.71	สูง
21. การสอนงานและให้อำนาจแก่ผู้อื่น	3.00	0.00	ปานกลาง
22. ความเข้าใจองค์กรและระบบงาน	4.00	0.00	สูง
23. ความถูกต้องของงาน	3.50	0.71	สูง
	3.50	-	สูง

จากการผลศึกษาระดับความต้องการสมรรถนะ ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ ระดับชำนาญงาน พบว่า **ด้านความรู้** ได้แก่ ความรู้ที่จำเป็นในกฎหมาย (ค่าเฉลี่ย 4.00) และความรู้ที่จำเป็นในงาน (ค่าเฉลี่ย 3.50) มีระดับความต้องการสมรรถนะสูง **ด้านทักษะ** ได้แก่ ทักษะที่จำเป็นในงาน (ค่าเฉลี่ย 4.00) ทักษะในการจัดการข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.50) และทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 3.50) มีระดับความต้องการสมรรถนะสูง ทักษะการคำนวณ (ค่าเฉลี่ย 3.00) และทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 3.00) ระดับความต้องการสมรรถนะปานกลาง **ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน** ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (ค่าเฉลี่ย 4.00) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (ค่าเฉลี่ย 4.00) การบริการที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.50) และการทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ย 3.50) มีระดับความต้องการสมรรถนะสูง การยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรมและจริยธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.00) มีระดับความต้องการสมรรถนะปานกลาง **ด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ** ได้แก่ การค้นหาและการจัดการข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.00) ความเข้าใจองค์กรและระบบงาน (ค่าเฉลี่ย 4.00) การคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์ (ค่าเฉลี่ย 3.50) การจัดการเชิงรุก/ความคิดสร้างสรรค์ (ค่าเฉลี่ย 3.50) สภาวะผู้นำ (ค่าเฉลี่ย 3.50) การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (ค่าเฉลี่ย 3.50) ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (ค่าเฉลี่ย 3.50) การควบคุมตนเอง (ค่าเฉลี่ย 3.50) และความถูกต้องของงาน (ค่าเฉลี่ย 3.50) มีระดับความต้องการสมรรถนะสูง วิสัยทัศน์ (ค่าเฉลี่ย 3.00) และการสอนงานและให้อำนาจแก่ผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.00) มีระดับความต้องการสมรรถนะปานกลาง

4.3.6 ความต้องการสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ/ลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งเรียงตามลำดับ ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับของความต้องการสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ/ลูกจ้างชั่วคราว ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน และด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ

องค์ประกอบสมรรถนะ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	แปลผล
ความรู้			
1. ความรู้ที่จำเป็นในงาน	3.64	0.50	สูง
2. ความรู้ที่จำเป็นในกฎหมาย	3.64	0.50	สูง
	3.64	-	สูง
ทักษะ			
3. ทักษะการคำนวณ	3.64	0.50	สูง
4. ทักษะในการจัดการข้อมูล	3.55	0.52	สูง
5. ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	3.64	0.50	สูง
6. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์	2.64	0.81	ปานกลาง
7. ทักษะที่จำเป็นในงาน	3.45	0.52	สูง
	3.38	-	สูง
สมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน			
8. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	3.82	0.40	สูง
9. บริการที่ดี	3.27	0.47	สูง
10. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	3.45	0.52	สูง
11. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	3.27	0.47	สูง
12. การทำงานเป็นทีม	3.36	0.50	สูง
	3.43	-	สูง

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับของความต้องการสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ/ลูกจ้างชั่วคราว ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน และด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (ต่อ)

องค์ประกอบสมรรถนะ	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่า เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D)	แปลผล
สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ			
13. การคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์	3.18	0.40	สูง
14. การค้นหาและการจัดการข้อมูล	3.18	0.40	สูง
15. การดำเนินการเชิงรุก/ ความคิดสร้างสรรค์	3.36	0.50	สูง
16. สภาวะผู้นำ	3.27	0.47	สูง
17. วิสัยทัศน์	3.64	0.50	สูง
18. การวางกลยุทธ์ภาครัฐ	3.09	0.30	สูง
19. ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน	3.73	0.47	สูง
20. การควบคุมตนเอง	3.09	0.30	สูง
21. การสอนงานและให้อำนาจแก่ผู้อื่น	3.45	0.52	สูง
22. ความเข้าใจองค์กรและระบบงาน	3.55	0.52	สูง
23. ความถูกต้องของงาน	3.64	0.50	สูง
	3.38	-	สูง

จากการผลศึกษาระดับความต้องการสมรรถนะ ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่งเจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ/ลูกจ้างชั่วคราว พบว่า **ด้านความรู้** ได้แก่ ความรู้ที่จำเป็นในงาน (ค่าเฉลี่ย 3.64) มีระดับความต้องการสมรรถนะสูง ความรู้ที่จำเป็นในกฎหมาย (ค่าเฉลี่ย 3.64) มีระดับสมรรถนะสูง **ด้านทักษะ** ได้แก่ ทักษะการคำนวณ (ค่าเฉลี่ย 3.64) ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ (ค่าเฉลี่ย 3.64) ทักษะในการจัดการข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.55) และทักษะที่จำเป็นในงาน (ค่าเฉลี่ย 3.45) มีระดับความต้องการสมรรถนะสูง ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ (ค่าเฉลี่ย 2.64) มีระดับความต้องการสมรรถนะปานกลาง **ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน** ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (ค่าเฉลี่ย 3.82) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (ค่าเฉลี่ย 3.45) การทำงานเป็นทีม (ค่าเฉลี่ย 3.36) การบริการที่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.27) และการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.27) มีระดับความต้องการสมรรถนะสูง **ด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ** ได้แก่ ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (ค่าเฉลี่ย 3.73) วิสัยทัศน์ (ค่าเฉลี่ย 3.64) ความถูกต้องของงาน (ค่าเฉลี่ย 3.64) ความเข้าใจองค์กรและระบบงาน (ค่าเฉลี่ย 3.55) การจัดการเชิงรุก/ความคิดสร้างสรรค์ (ค่าเฉลี่ย 3.36) สภาวะผู้นำ (ค่าเฉลี่ย 3.27) การคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์ (ค่าเฉลี่ย 3.18) การค้นหาและการจัดการข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 3.18) การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (ค่าเฉลี่ย 3.09) และการควบคุมตนเอง (ค่าเฉลี่ย 3.09) มีระดับความต้องการสมรรถนะสูง การสอนงานและให้อำนาจแก่ผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย 3.00) มีระดับความต้องการสมรรถนะปานกลาง

4.4 เปรียบเทียบช่องว่างสมรรถนะเมื่อประเทศไทยเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล

4.4.1 เปรียบเทียบภาพรวมของช่องว่างสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเมื่อประเทศไทยเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล

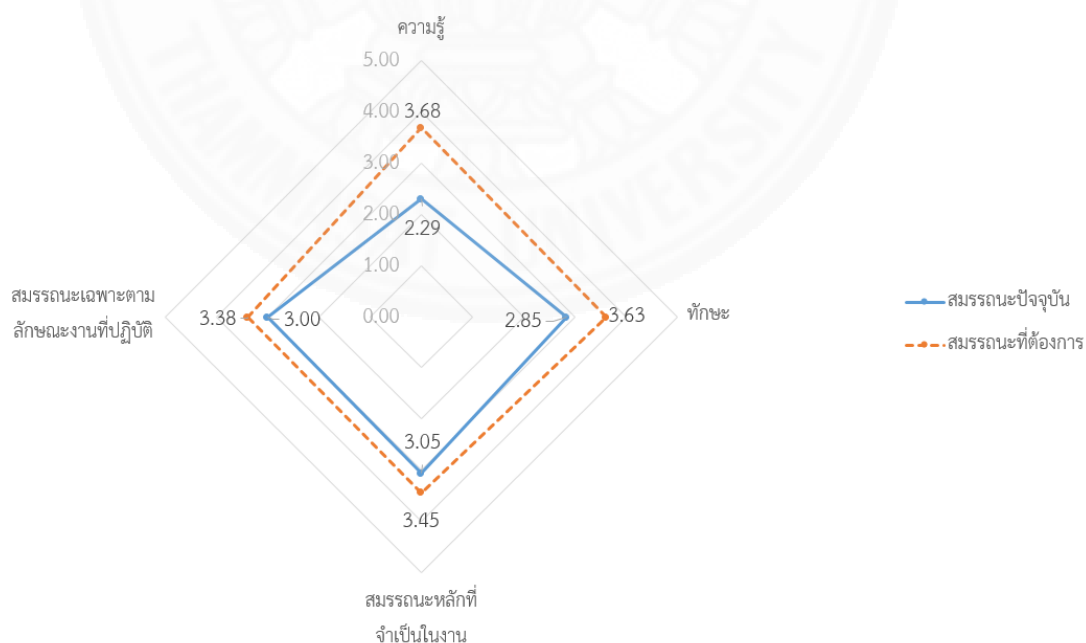
ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบภาพรวมของช่องว่างสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเมื่อประเทศไทยเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล

องค์ประกอบสมรรถนะ	สมรรถนะ ปัจจุบัน	สมรรถนะที่ ต้องการ	ช่องว่าง
ความรู้			
1. ความรู้ที่จำเป็นในงาน	2.87	3.73	0.86
2. ความรู้ที่จำเป็นในกฎหมาย	1.70	3.63	1.93
	2.29	3.68	1.40
ทักษะ			
3. ทักษะการคำนวณ	2.60	3.60	1.00
4. ทักษะในการจัดการข้อมูล	3.63	3.53	-0.10
5. ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	1.90	3.60	1.70
6. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์	3.50	3.87	0.37
7. ทักษะที่จำเป็นในงาน	2.63	3.53	0.90
	2.85	3.63	0.77
สมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน			
8. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	2.90	3.87	0.97
9. บริการที่ดี	3.00	3.27	0.27
10. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	3.13	3.53	0.40
11. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและ จริยธรรม	3.00	3.23	0.23
12. การทำงานเป็นทีม	3.23	3.37	0.14
	3.05	3.45	0.40

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบภาพรวมของช่องว่างสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเมื่อประเทศไทยเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล (ต่อ)

องค์ประกอบสมรรถนะ	สมรรถนะปัจจุบัน	สมรรถนะที่ต้องการ	ช่องว่าง
สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ			
13. การคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์	3.23	3.23	0.00
14. การค้นหาและการจัดการข้อมูล	3.13	3.27	0.14
15. การดำเนินการเชิงรุก/ ความคิดสร้างสรรค์	2.70	3.37	0.67
16. สภาวะผู้นำ	2.77	3.27	0.50
17. วิสัยทัศน์	3.13	3.50	0.37
18. การวางกลยุทธ์ภาครัฐ	2.87	3.13	0.26
19. ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน	2.87	3.63	0.76
20. การควบคุมตนเอง	2.50	3.13	0.63
21. การสอนงานและให้อำนาจแก่ผู้อื่น	2.73	3.37	0.64
22. ความเข้าใจองค์กรและระบบงาน	3.53	3.63	0.10
23. ความถูกต้องของงาน	3.53	3.63	0.10
	3.00	3.38	0.38

จากผลการศึกษาการเปรียบเทียบภาพรวมของช่องว่างสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเมื่อประเทศไทยเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล พบว่า ภาพรวมของสมรรถนะปัจจุบันของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีระดับต่ำกว่าสมรรถนะที่ต้องการในอนาคต โดยมีช่องว่างแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ **ด้านความรู้** ได้แก่ ความรู้ที่จำเป็นในกฎหมาย (ช่องว่าง 1.93) ความรู้ที่จำเป็นในงาน (ช่องว่าง 0.86) **ด้านทักษะ** ได้แก่ ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ (ช่องว่าง 1.70) ทักษะการคำนวณ (ช่องว่าง 1.00) ทักษะที่จำเป็นในงาน (ช่องว่าง 0.90) ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ (ช่องว่าง 0.37) ทักษะในการจัดการข้อมูล (ช่องว่าง -0.10) **ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน** ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (ช่องว่าง 0.97) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (ช่องว่าง 0.40) การบริการที่ดี (ช่องว่าง 0.27) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจรรยาบรรณ (ช่องว่าง 0.23) การทำงานเป็นทีม (ช่องว่าง 0.14) **ด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ** ได้แก่ ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (ช่องว่าง 0.76) การดำเนินการเชิงรุก/ความคิดสร้างสรรค์ (ช่องว่าง 0.67) การสอนงานและให้อำนาจแก่ผู้อื่น (ช่องว่าง 0.64) การควบคุมตนเอง (ช่องว่าง 0.63) สภาวะผู้นำ (ช่องว่าง 0.50) วิสัยทัศน์ (ช่องว่าง 0.37) การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (ช่องว่าง 0.26) การค้นหาและการจัดการข้อมูล (ช่องว่าง 0.14) ความเข้าใจองค์กรและระบบงาน และความถูกต้องของงาน (ช่องว่าง 0.10) การคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์ (ช่องว่าง 0.00)



ภาพที่ 4.2 เปรียบเทียบภาพรวมของช่องว่างสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเมื่อประเทศไทยเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล

จากภาพแผนภาพข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ภาพรวมของสมรรถนะปัจจุบันของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีระดับต่ำกว่าสมรรถนะที่ต้องการในอนาคตทุกด้าน โดยมีช่องว่างแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความรู้ (ช่องว่าง 1.40) ด้านทักษะ (ช่องว่าง 0.77) ด้านสมรรถนะที่จำเป็นในงาน (ช่องว่าง 0.40) และด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (ช่องว่าง 0.38)

4.4.2 เปรียบเทียบช่องว่างสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อประเทศไทยเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับชำนาญการ

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบช่องว่างสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อประเทศไทยเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับชำนาญการ

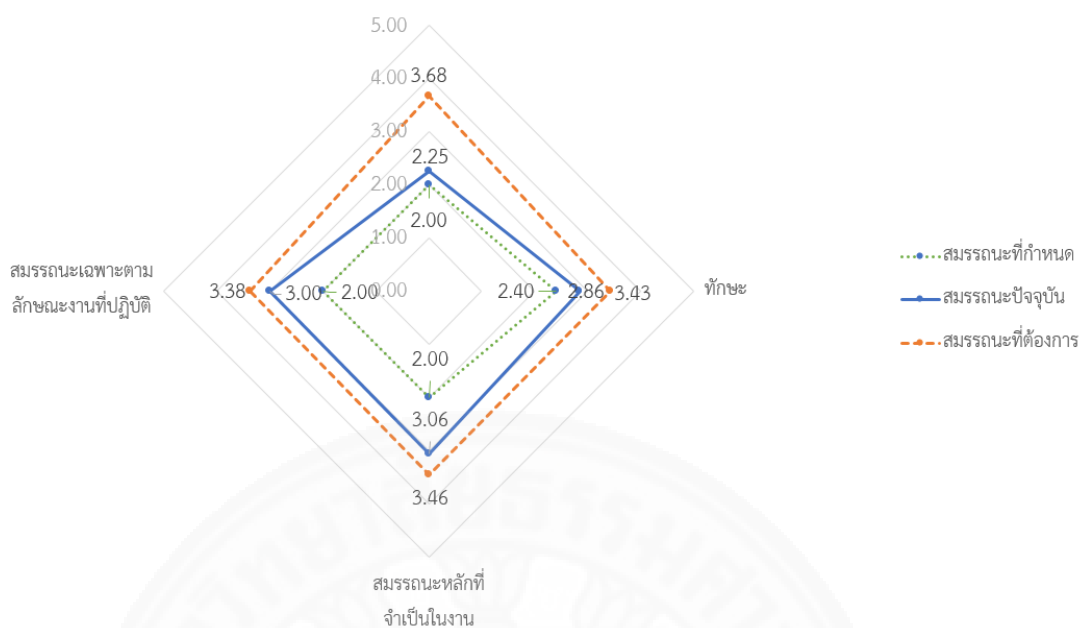
องค์ประกอบสมรรถนะ	สมรรถนะที่กำหนด	สมรรถนะปัจจุบัน	สมรรถนะที่ต้องการ	ช่องว่าง
ความรู้				
1. ความรู้ที่จำเป็นในงาน	2.00	2.85	3.71	0.86
2. ความรู้ที่จำเป็นในกฎหมาย	2.00	1.64	3.64	2.00
	2.00	2.25	3.68	1.43
ทักษะ				
3. ทักษะการคำนวณ	2.00	2.57	3.71	1.14
4. ทักษะในการจัดการข้อมูล	3.00	3.64	3.57	-0.07
5. ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	2.00	1.93	3.57	1.64
6. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์	3.00	3.50	2.71	-0.79
7. ทักษะที่จำเป็นในงาน	2.00	2.64	3.57	0.93
	2.40	2.86	3.43	0.57

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบช่องว่างสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อประเทศไทยเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับชำนาญการ (ต่อ)

องค์ประกอบสมรรถนะ	สมรรถนะที่กำหนด	สมรรถนะปัจจุบัน	สมรรถนะที่ต้องการ	ช่องว่าง
สมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน				
8. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	2.00	2.93	3.86	0.93
9. บริการที่ดี	2.00	3.00	3.29	0.29
10. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	2.00	3.14	3.57	0.43
11. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	2.00	3.00	3.21	0.21
12. การทำงานเป็นทีม	2.00	3.21	3.36	0.15
	2.00	3.06	3.46	0.40
สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ				
13. การคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์	2.00	3.21	3.21	0.00
14. การค้นหาและการจัดการข้อมูล	2.00	3.14	3.29	0.15
15. การดำเนินการเชิงรุก/ ความคิดสร้างสรรค์	2.00	2.64	3.36	0.72
16. สภาวะผู้นำ	2.00	2.79	3.29	0.50
17. วิสัยทัศน์	2.00	3.14	3.50	0.36
18. การวางกลยุทธ์ภาครัฐ	2.00	2.86	3.14	0.28
19. ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน	2.00	2.86	3.64	0.78
20. การควบคุมตนเอง	2.00	2.50	3.14	0.64
21. การสอนงานและให้อำนาจแก่ผู้อื่น	2.00	2.71	3.36	0.65
22. ความเข้าใจองค์กรและระบบงาน	2.00	3.57	3.64	0.07
23. ความถูกต้องของงาน	2.00	3.57	3.64	0.07
	2.00	3.00	3.38	0.38

จากผลการศึกษาการเปรียบเทียบช่องว่างสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อประเทศไทยเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับชำนาญการ พบว่า สมรรถนะปัจจุบันของบุคลากร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับสูงกว่าสมรรถนะที่กำหนดในทุกด้าน

สมรรถนะปัจจุบันของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับชำนาญการ มีระดับต่ำกว่าสมรรถนะที่ต้องการในอนาคตทุกด้าน โดยมีช่องว่างแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ **ด้านความรู้** ได้แก่ ความรู้ที่จำเป็นในกฎหมาย (ช่องว่าง 2.00) ความรู้ที่จำเป็นในงาน (ช่องว่าง 0.83) **ด้านทักษะ** ได้แก่ ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ (ช่องว่าง 1.64) ทักษะการคำนวณ (ช่องว่าง 1.14) ทักษะที่จำเป็นในงาน (ช่องว่าง 0.93) ทักษะในการจัดการข้อมูล (ช่องว่าง -0.07) ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ (ช่องว่าง -0.79) **ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน** ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (ช่องว่าง 0.93) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (ช่องว่าง 0.43) การบริการที่ดี (ช่องว่าง 0.29) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (ช่องว่าง 0.21) การทำงานเป็นทีม (ช่องว่าง 0.15) **ด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ** ได้แก่ ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (ช่องว่าง 0.78) การดำเนินการเชิงรุก/ความคิดสร้างสรรค์ (ช่องว่าง 0.72) การสอนงานและให้อำนาจแก่ผู้อื่น (ช่องว่าง 0.65) การควบคุมตนเอง (ช่องว่าง 0.64) สภาวะผู้นำ (ช่องว่าง 0.50) วิสัยทัศน์ (ช่องว่าง 0.36) การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (ช่องว่าง 0.28) การค้นหาและการจัดการข้อมูล (ช่องว่าง 0.15) ความเข้าใจองค์กรและระบบงาน และความถูกต้องของงาน (ช่องว่าง 0.07) การคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์ (ช่องว่าง 0.00)



ภาพที่ 4.3 เปรียบเทียบช่องว่างสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อประเทศไทยเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับชำนาญการ

จากภาพแผนภาพข้างต้นแสดงให้เห็นว่า สมรรถนะปัจจุบันของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับชำนาญการ อยู่ในระดับสูงกว่าสมรรถนะที่กำหนดในทุกด้าน

สมรรถนะปัจจุบันของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับชำนาญการ มีระดับต่ำกว่าสมรรถนะที่ต้องการในอนาคตทุกด้าน โดยมีช่องว่างแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความรู้ (ช่องว่าง 1.43) ด้านทักษะ (ช่องว่าง 0.57) ด้านสมรรถนะที่จำเป็นในงาน (ช่องว่าง 0.40) และด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (ช่องว่าง 0.38)

4.4.3 เปรียบเทียบช่องว่างสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อประเทศไทยเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล ตำแหน่ง เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์อาวุโส ระดับชำนาญการ

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบช่องว่างสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
เมื่อประเทศไทยเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล ตำแหน่ง เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์อาวุโส ระดับชำนาญการ

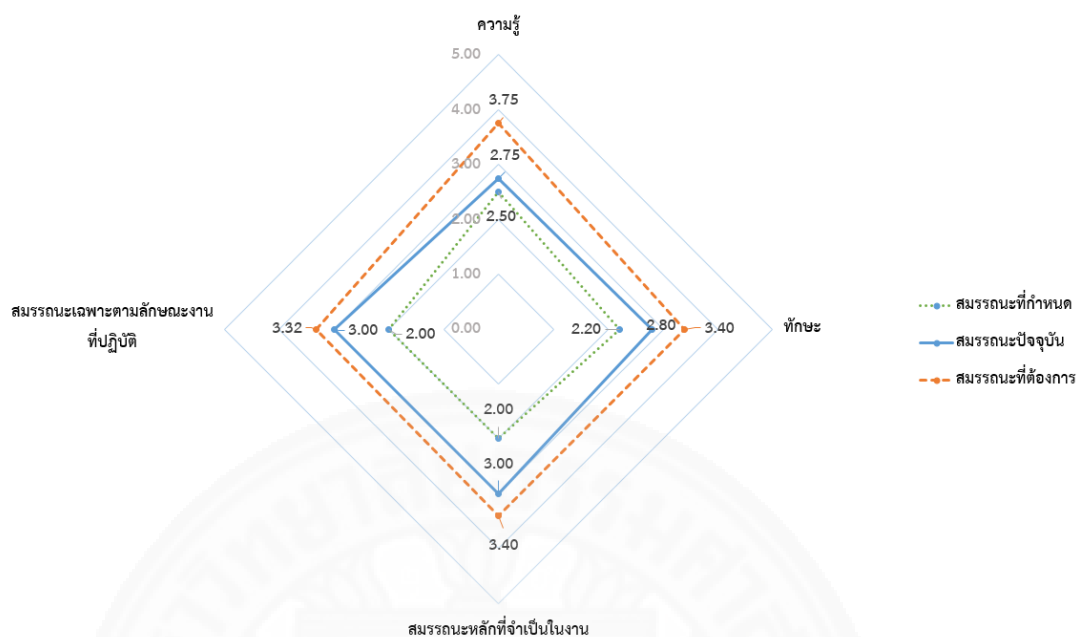
องค์ประกอบสมรรถนะ	สมรรถนะที่กำหนด	สมรรถนะปัจจุบัน	สมรรถนะที่ต้องการ	ช่องว่าง
ความรู้				
1. ความรู้ที่จำเป็นในงาน	3.00	3.00	3.50	0.50
2. ความรู้ที่จำเป็นในกฎหมาย	2.00	2.50	4.00	1.50
	2.50	2.75	3.75	1.00
ทักษะ				
3. ทักษะการคำนวณ	2.00	3.00	4.00	1.00
4. ทักษะในการจัดการข้อมูล	2.00	3.50	3.00	-0.50
5. ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	2.00	1.50	4.00	2.50
6. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์	3.00	3.50	3.00	-0.50
7. ทักษะที่จำเป็นในงาน	2.00	2.50	3.00	0.50
	2.20	2.80	3.40	0.60
สมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน				
8. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	2.00	2.50	4.00	1.50
9. บริการที่ดี	2.00	3.00	3.00	0.00
10. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญ ในงานอาชีพ	2.00	3.00	3.00	0.00
11. การยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรมและจริยธรรม	2.00	3.00	3.50	0.50
12. การทำงานเป็นทีม	2.00	3.50	3.50	0.00
	2.00	3.00	3.40	0.40

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบช่องว่างสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อประเทศไทยเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานคอมพิวเตอร์อาวุโส ระดับชำนาญการ (ต่อ)

องค์ประกอบสมรรถนะ	สมรรถนะที่กำหนด	สมรรถนะปัจจุบัน	สมรรถนะที่ต้องการ	ช่องว่าง
สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ				
13. การคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์	2.00	3.50	3.50	0.00
14. การค้นหาและการจัดการข้อมูล	2.00	3.00	3.00	0.00
15. การดำเนินการเชิงรุก/ความคิดสร้างสรรค์	2.00	3.50	3.50	0.00
16. สภาวะผู้นำ	2.00	2.50	3.00	0.50
17. วิสัยทัศน์	2.00	3.00	3.50	0.50
18. การวางกลยุทธ์ภาครัฐ	2.00	3.00	3.00	0.00
20. การควบคุมตนเอง	2.00	2.50	3.00	0.50
19. ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน	2.00	3.00	3.50	0.50
21. การสอนงานและให้อำนาจแก่ผู้อื่น	2.00	3.00	3.50	0.50
22. ความเข้าใจองค์กรและระบบงาน	2.00	3.00	3.50	0.50
23. ความถูกต้องของงาน	2.00	3.00	3.50	0.50
	2.00	3.00	3.32	0.32

จากผลการศึกษาการเปรียบเทียบช่องว่างสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อประเทศไทยเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล ตำแหน่ง เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์อาวุโส ระดับชำนาญการ พบว่า สมรรถนะปัจจุบันของบุคลากร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับสูงกว่าสมรรถนะที่กำหนด

สมรรถนะปัจจุบันของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์อาวุโส ระดับชำนาญการ มีระดับต่ำกว่าสมรรถนะที่ต้องการในอนาคตทุกด้าน โดยมีช่องว่างแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ **ด้านความรู้** ได้แก่ ความรู้ที่จำเป็นในกฎหมาย (ช่องว่าง 1.50) ความรู้ที่จำเป็นในงาน (ช่องว่าง 0.50) **ด้านทักษะ** ได้แก่ ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ (ช่องว่าง 2.50) ทักษะการคำนวณ (ช่องว่าง 1.00) ทักษะที่จำเป็นในงาน (ช่องว่าง 0.50) ทักษะในการจัดการข้อมูล และทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ (ช่องว่าง -0.50) **ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน** ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (ช่องว่าง 1.50) การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (ช่องว่าง 0.50) การบริการที่ดี การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และการทำงานเป็นทีม (ช่องว่าง 0.00) **ด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ** ได้แก่ ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน การสอนงานและให้อำนาจแก่ผู้อื่น ความเข้าใจองค์กรและระบบงาน วิสัยทัศน์ ความถูกต้องของงาน สภาวะผู้นำ และการควบคุมตนเอง (ช่องว่าง 0.50) การคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์ การวางกลยุทธ์ภาครัฐ การค้นหาและการจัดการข้อมูล การดำเนินการเชิงรุก/ความคิดสร้างสรรค์ (ช่องว่าง 0.00)



ภาพที่ 4.4 เปรียบเทียบช่องว่างสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อประเทศไทยเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานคอมพิวเตอร์อาวุโส ระดับชำนาญการ

จากภาพแผนภาพข้างต้นแสดงให้เห็นว่า สมรรถนะปัจจุบันของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานคอมพิวเตอร์อาวุโส ระดับชำนาญการ อยู่ในระดับสูงกว่าสมรรถนะที่กำหนดในทุกด้าน

สมรรถนะปัจจุบันของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานคอมพิวเตอร์อาวุโส ระดับชำนาญการ มีระดับต่ำกว่าสมรรถนะที่ต้องการในอนาคตทุกด้าน โดยมีช่องว่างแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความรู้ (ช่องว่าง 1.00) ด้านทักษะ (ช่องว่าง 0.60) ด้านสมรรถนะที่จำเป็นในงาน (ช่องว่าง 0.40) และด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (ช่องว่าง 0.32)

4.4.4 เปรียบเทียบช่องว่างสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ เมื่อประเทศไทยเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบช่องว่างสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ เมื่อประเทศไทยเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล

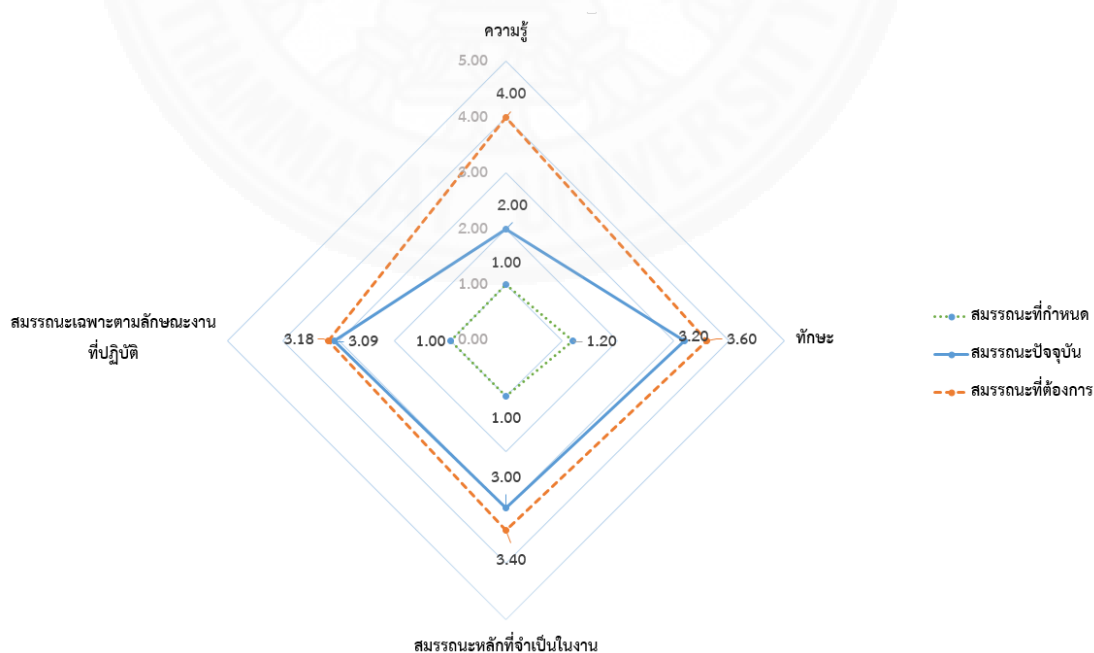
องค์ประกอบสมรรถนะ	สมรรถนะที่กำหนด	สมรรถนะปัจจุบัน	สมรรถนะที่ต้องการ	ช่องว่าง
ความรู้				
1. ความรู้ที่จำเป็นในงาน	1.00	3.00	4.00	1.00
2. ความรู้ที่จำเป็นในกฎหมาย	1.00	1.00	4.00	3.00
	1.00	2.00	4.00	2.00
ทักษะ				
3. ทักษะการคำนวณ	1.00	3.00	4.00	1.00
4. ทักษะในการจัดการข้อมูล	1.00	4.00	4.00	0.00
5. ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	1.00	2.00	4.00	2.00
6. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์	2.00	4.00	2.00	-2.00
7. ทักษะที่จำเป็นในงาน	1.00	3.00	4.00	1.00
	1.20	3.20	3.60	0.40
สมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน				
8. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	1.00	3.00	4.00	1.00
9. บริการที่ดี	1.00	3.00	3.00	0.00
10. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	1.00	3.00	4.00	1.00
11. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจรรยาบรรณ	1.00	3.00	3.00	0.00
12. การทำงานเป็นทีม	1.00	3.00	3.00	0.00
	1.00	3.00	3.40	0.40

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบช่องว่างสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ เมื่อประเทศไทยเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล (ต่อ)

องค์ประกอบสมรรถนะ	สมรรถนะที่กำหนด	สมรรถนะปัจจุบัน	สมรรถนะที่ต้องการ	ช่องว่าง
สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ				
13. การคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์	1.00	3.00	3.00	0.00
14. การค้นหาและการจัดการข้อมูล	1.00	3.00	3.00	0.00
15. การดำเนินการเชิงรุก/ความคิดสร้างสรรค์	1.00	3.00	3.00	0.00
16. สภาวะผู้นำ	1.00	3.00	3.00	0.00
17. วิสัยทัศน์	1.00	3.00	3.00	0.00
18. การวางกลยุทธ์ภาครัฐ	1.00	3.00	3.00	0.00
19. ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน	1.00	3.00	3.00	0.00
20. การควบคุมตนเอง	1.00	2.00	3.00	1.00
21. การสอนงานและให้อำนาจแก่ผู้อื่น	1.00	3.00	3.00	0.00
22. ความเข้าใจองค์กรและระบบงาน	1.00	4.00	4.00	0.00
23. ความถูกต้องของงาน	1.00	4.00	4.00	0.00
	1.00	3.09	3.18	0.09

จากผลการศึกษาการเปรียบเทียบช่องว่างสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อประเทศไทยเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล ตำแหน่ง เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ พบว่า สมรรถนะปัจจุบันของบุคลากร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับสูงกว่าสมรรถนะที่กำหนดในทุกด้าน

สมรรถนะปัจจุบันของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ มีระดับต่ำกว่าสมรรถนะที่ต้องการในอนาคต โดยมีช่องว่างแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ **ด้านความรู้** ได้แก่ ความรู้ที่จำเป็นในกฎหมาย (ช่องว่าง 3.00) ความรู้ที่จำเป็นในงาน (ช่องว่าง 1.00) **ด้านทักษะ** ได้แก่ ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ (ช่องว่าง 2.00) ทักษะการคำนวณ (ช่องว่าง 1.00) ทักษะที่จำเป็นในงาน (ช่องว่าง 1.00) ทักษะในการจัดการข้อมูล (ช่องว่าง 0.00) ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ (ช่องว่าง -2.00) **ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน** ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (ช่องว่าง 1.00) การบริการที่ดี การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม การทำงานเป็นทีม (ช่องว่าง 0.00) **ด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ** ได้แก่ การควบคุมตนเอง (ช่องว่าง 1.00) ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยนการดำเนินการเชิงรุก/ความคิดสร้างสรรค์ การสอนงานและให้อำนาจแก่ผู้อื่น สภาวะผู้นำ วิสัยทัศน์ การวางกลยุทธ์ภาครัฐ การค้นหาและการจัดการข้อมูล ความเข้าใจองค์กรและระบบงาน ความถูกต้องของงาน การคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์ (ช่องว่าง 0.00)



ภาพที่ 4.5 เปรียบเทียบช่องว่างสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อประเทศไทยเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล ตำแหน่ง เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ

จากภาพแผนภาพข้างต้นแสดงให้เห็นว่า สมรรถนะปัจจุบันของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ อยู่ในระดับสูงกว่าสมรรถนะที่กำหนดในทุกด้าน

สมรรถนะปัจจุบันของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ มีระดับต่ำกว่าสมรรถนะที่ต้องการในอนาคตทุกด้าน โดยมีช่องว่างแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความรู้ (ช่องว่าง 2.00) ด้านทักษะ (ช่องว่าง 0.40) ด้านสมรรถนะที่จำเป็นในงาน (ช่องว่าง 0.40) และด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (ช่องว่าง 0.09)

4.4.5 เปรียบเทียบช่องว่างสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานธุรการ ระดับชำนาญงาน เมื่อประเทศไทยเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบช่องว่างสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานธุรการ ระดับชำนาญงาน เมื่อประเทศไทยเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล

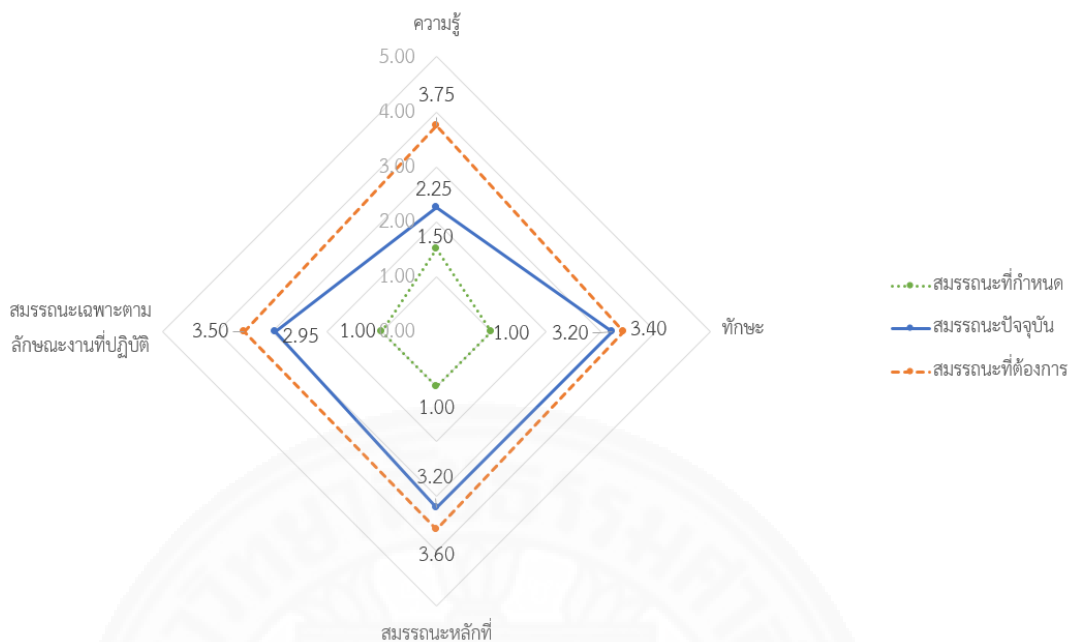
องค์ประกอบสมรรถนะ	สมรรถนะที่กำหนด	สมรรถนะปัจจุบัน	สมรรถนะที่ต้องการ	ช่องว่าง
ความรู้				
1. ความรู้ที่จำเป็นในงาน	2.00	3.00	3.50	0.50
2. ความรู้ที่จำเป็นในกฎหมาย	1.00	1.50	4.00	2.50
	1.50	2.25	3.75	1.50
ทักษะ				
3. ทักษะการคำนวณ	1.00	2.50	3.00	0.50
4. ทักษะในการจัดการข้อมูล	1.00	4.00	3.50	-0.50
5. ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	1.00	2.50	3.00	0.50
6. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์	1.00	4.00	3.50	-0.50
7. ทักษะที่จำเป็นในงาน	1.00	3.00	4.00	1.00
	1.00	3.20	3.40	0.20

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบช่องว่างสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ ระดับชำนาญงาน เมื่อประเทศไทยเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล (ต่อ)

องค์ประกอบสมรรถนะ	สมรรถนะที่กำหนด	สมรรถนะปัจจุบัน	สมรรถนะที่ต้องการ	ช่องว่าง
สมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน				
8. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	1.00	3.00	4.00	1.00
9. บริการที่ดี	1.00	3.00	3.50	0.50
10. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	1.00	3.50	4.00	0.50
11. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	1.00	3.00	3.00	0.00
12. การทำงานเป็นทีม	1.00	3.50	3.50	0.00
	1.00	3.20	3.60	0.40
สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ				
13. การคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์	1.00	3.00	3.50	0.50
14. การค้นหาและการจัดการข้อมูล	1.00	3.50	4.00	0.50
15. การดำเนินการเชิงรุก/ ความคิดสร้างสรรค์	1.00	2.00	3.50	1.50
16. สภาวะผู้นำ	1.00	2.50	3.50	1.00
17. วิสัยทัศน์	1.00	3.00	3.00	0.00
18. การวางกลยุทธ์ภาครัฐ	1.00	3.00	3.50	0.50
19. ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน	1.00	3.00	3.50	0.50
20. การควบคุมตนเอง	1.00	2.50	3.50	1.00
21. การสอนงานและให้อำนาจแก่ผู้อื่น	1.00	2.50	3.00	0.50
22. ความเข้าใจองค์กรและระบบงาน	1.00	3.50	4.00	0.50
23. ความถูกต้องของงาน	1.00	4.00	3.50	-0.50
	1.00	2.95	3.50	0.55

จากผลการศึกษาการเปรียบเทียบช่องว่างสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อประเทศไทยเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ ระดับชำนาญงาน พบว่า สมรรถนะปัจจุบันของบุคลากร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับสูงกว่าสมรรถนะที่กำหนดในทุกด้าน

สมรรถนะปัจจุบันของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ ระดับชำนาญงาน มีระดับต่ำกว่าสมรรถนะที่ต้องการในอนาคต โดยมีช่องว่างแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ **ด้านความรู้** ได้แก่ ความรู้ที่จำเป็นในกฎหมาย (ช่องว่าง 2.50) ความรู้ที่จำเป็นในงาน (ช่องว่าง 0.50) **ด้านทักษะ** ได้แก่ ทักษะที่จำเป็นในงาน (ช่องว่าง 1.00) ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ ทักษะการคำนวณ (ช่องว่าง 0.50) ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ทักษะในการจัดการข้อมูล (ช่องว่าง -0.50) **ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน** ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (ช่องว่าง 1.00) การบริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (ช่องว่าง 0.50) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม การทำงานเป็นทีม (ช่องว่าง 0.00) **ด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ** ได้แก่ การดำเนินการเชิงรุก/ความคิดสร้างสรรค์ (ช่องว่าง 1.50) สภาวะผู้นำ การควบคุมตนเอง (ช่องว่าง 1.00) การคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์ การค้นหาและการจัดการข้อมูล การวางกลยุทธ์ภาครัฐ ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน การสอนงาน และให้อำนาจแก่ผู้อื่น ความเข้าใจองค์กรและระบบงาน (ช่องว่าง 0.50) วิสัยทัศน์ (ช่องว่าง 0.00) ความถูกต้องของงาน (ช่องว่าง -0.50)



ภาพที่ 4.6 เปรียบเทียบช่องว่างสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อประเทศไทยเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ ระดับชำนาญงาน

จากภาพแผนภาพข้างต้นแสดงให้เห็นว่า สมรรถนะปัจจุบันของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ ระดับชำนาญงาน อยู่ในระดับสูงกว่าสมรรถนะที่กำหนดในทุกด้าน

สมรรถนะปัจจุบันของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ ระดับชำนาญงาน มีระดับต่ำกว่าสมรรถนะที่ต้องการในอนาคตทุกด้าน โดยมีช่องว่างแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความรู้ (ช่องว่าง 1.50) ด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (ช่องว่าง 0.55) ด้านสมรรถนะที่จำเป็นในงาน (ช่องว่าง 0.40) และด้านทักษะ (ช่องว่าง 0.20)

4.4.6 เปรียบเทียบช่องว่างสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ/ลูกจ้างชั่วคราว เมื่อประเทศไทยเข้าสู่เศรษฐกิจ
ดิจิทัล

ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบช่องว่างสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง
เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ/ลูกจ้างชั่วคราว เมื่อประเทศไทยเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล

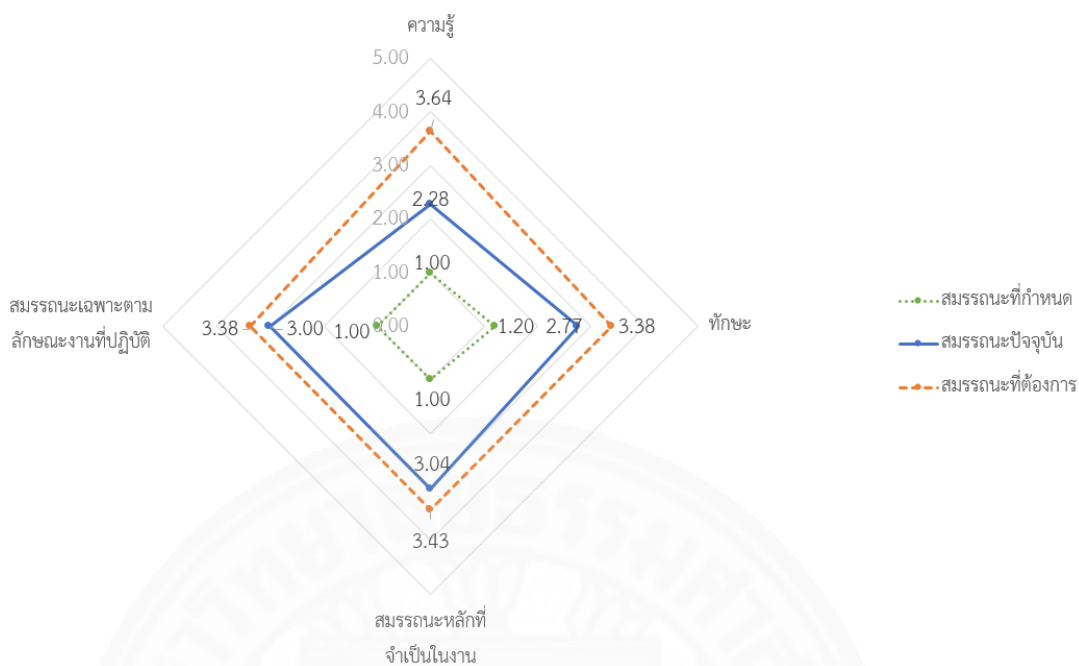
องค์ประกอบสมรรถนะ	สมรรถนะ ที่กำหนด	สมรรถนะ ปัจจุบัน	สมรรถนะที่ ต้องการ	ช่องว่าง
ความรู้				
1. ความรู้ที่จำเป็นในงาน	1.00	2.82	3.64	0.82
2. ความรู้ที่จำเป็นในกฎหมาย	1.00	1.73	3.64	1.91
	1.00	2.28	3.64	1.37
ทักษะ				
3. ทักษะการคำนวณ	1.00	2.55	3.64	1.09
4. ทักษะในการจัดการข้อมูล	1.00	3.55	3.55	0.00
5. ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	1.00	1.82	3.64	1.82
6. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์	2.00	3.36	2.64	-0.72
7. ทักษะที่จำเป็นในงาน	1.00	2.55	3.45	0.90
	1.20	2.77	3.38	0.62
สมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน				
8. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	1.00	2.91	3.82	0.91
9. บริการที่ดี	1.00	3.00	3.27	0.27
10. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญใน งานอาชีพ	1.00	3.09	3.45	0.36
11. การยึดมั่นในความถูกต้อง ชอบธรรมและจริยธรรม	1.00	3.00	3.27	0.27
12. การทำงานเป็นทีม	1.00	3.18	3.36	0.18
	1.00	3.04	3.43	0.40

ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบช่องว่างสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง
เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ/ลูกจ้างชั่วคราว เมื่อประเทศไทยเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล (ต่อ)

องค์ประกอบสมรรถนะ	สมรรถนะ ที่กำหนด	สมรรถนะ ปัจจุบัน	สมรรถนะที่ ต้องการ	ช่องว่าง
สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ				
13. การคิดวิเคราะห์และ สังเคราะห์	1.00	3.27	3.18	-0.09
14. การค้นหาและการจัดการ ข้อมูล	1.00	3.09	3.18	0.09
15. การดำเนินการเชิงรุก/ ความคิดสร้างสรรค์	1.00	2.73	3.36	0.63
16. สภาวะผู้นำ	1.00	2.82	3.27	0.45
17. วิสัยทัศน์	1.00	3.18	3.64	0.46
18. การวางกลยุทธ์ภาครัฐ	1.00	2.82	3.09	0.27
19. ศักยภาพเพื่อนำการ ปรับเปลี่ยน	1.00	2.82	3.73	0.91
21. การสอนงานและให้อำนาจ แก่ผู้อื่น	1.00	2.73	3.45	0.72
20. การควบคุมตนเอง	1.00	2.55	3.09	0.54
22. ความเข้าใจองค์กรและ ระบบงาน	1.00	3.55	3.55	0.00
23. ความถูกต้องของงาน	1.00	3.45	3.64	0.19
	1.00	3.00	3.38	0.38

จากผลการศึกษการเปรียบเทียบช่องว่างสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อประเทศไทยเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล ตำแหน่ง เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ/ ลูกจ้างชั่วคราว พบว่า สมรรถนะปัจจุบันของบุคลากร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับสูงกว่าสมรรถนะที่กำหนดในทุกด้าน

สมรรถนะปัจจุบันของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ/ลูกจ้างชั่วคราว มีระดับต่ำกว่าสมรรถนะที่ต้องการในอนาคต โดยมีช่องว่างแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ **ด้านความรู้** ได้แก่ ความรู้ที่จำเป็นในกฎหมาย (ช่องว่าง 1.91) ความรู้ที่จำเป็นในงาน (ช่องว่าง 0.82) **ด้านทักษะ** ได้แก่ ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ (ช่องว่าง 1.82) ทักษะการคำนวณ (ช่องว่าง 1.09) ทักษะที่จำเป็นในงาน (ช่องว่าง 0.90) ทักษะในการจัดการข้อมูล (ช่องว่าง 0.00) ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ (ช่องว่าง -0.72) **ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน** ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (ช่องว่าง 0.91) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (ช่องว่าง 0.36) การบริการที่ดี (ช่องว่าง 0.27) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (ช่องว่าง 0.27) การทำงานเป็นทีม (ช่องว่าง 0.00) **ด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ** ได้แก่ ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (ช่องว่าง 0.91) การสอนงานและให้อำนาจแก่ผู้อื่น (ช่องว่าง 0.72) การดำเนินการเชิงรุก/ความคิดสร้างสรรค์ (ช่องว่าง 0.63) การควบคุมตนเอง (ช่องว่าง 0.54) วิสัยทัศน์ (ช่องว่าง 0.46) สภาวะผู้นำ (ช่องว่าง 0.45) การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (ช่องว่าง 0.27) ความถูกต้องของงาน (ช่องว่าง 0.19) การค้นหาและการจัดการข้อมูล (ช่องว่าง 0.09) ความเข้าใจองค์กรและระบบงาน (ช่องว่าง 0.00) การคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์ (ช่องว่าง -0.09)



ภาพที่ 4.7 เปรียบเทียบช่องว่างสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อประเทศไทยเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัล ตำแหน่ง เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ/ลูกจ้างชั่วคราว

จากภาพแผนภาพข้างต้นแสดงให้เห็นว่า สมรรถนะปัจจุบันของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ/ลูกจ้างชั่วคราวอยู่ในระดับสูงกว่าสมรรถนะที่กำหนดในทุกด้าน

สมรรถนะปัจจุบันของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ปฏิบัติการ/ลูกจ้างชั่วคราว มีระดับต่ำกว่าสมรรถนะที่ต้องการในอนาคตทุกด้าน โดยมีช่องว่างแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความรู้ (ช่องว่าง 1.37) ด้านทักษะ (ช่องว่าง 0.62) ด้านสมรรถนะที่จำเป็นในงาน (ช่องว่าง 0.40) และด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ (ช่องว่าง 0.38)

4.5 การวิเคราะห์ผลสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญ

ผู้วิจัยได้นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ที่ได้จากการคำนวณทางสถิติในการศึกษาสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล กรณีศึกษาศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ไปดำเนินการสัมภาษณ์ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยใช้การสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง (Semi Structure Interview) จำนวน 2 ท่าน ได้แก่ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ¹ และนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับชำนาญการพิเศษ²

ผู้วิจัยสามารถสรุปผลความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญต่อผลที่ได้จากการศึกษา ดังนี้

4.5.1 สมรรถนะของบุคลากรในสังกัดศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ผู้เชี่ยวชาญ “เห็นด้วย” กับผลทางสถิติ เนื่องจากปัจจุบันกระทรวงการคลังได้มีการส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารปี 2557 – 2561³ โดยเน้นให้มีการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพมากขึ้น โดยการสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ตลอดจนการเพิ่มความรู้และทักษะต่างๆ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้สมรรถนะของบุคลากรอยู่ในระดับที่เหมาะสม อย่างไรก็ตาม ควรมีการเร่งพัฒนาสมรรถนะในด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำเป็นการเร่งด่วน ได้แก่ ความรู้ที่จำเป็นในกฎหมาย ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ เป็นต้น

¹ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศฯ, สัมภาษณ์โดย อารีญา จารุภูมิ, 12 กรกฎาคม 2560.

²นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับชำนาญการพิเศษ, สัมภาษณ์โดย อารีญา จารุภูมิ, 12 กรกฎาคม 2560.

³ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงการคลัง, *แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงการคลัง ปี พ.ศ. 2557 – 2561 (ฉบับที่ 3) (กรุงเทพฯ: กระทรวงการคลัง, 2557)*, 5.

4.5.2 ความต้องการสมรรถนะของบุคลากรในสังกัดศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร เพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล

ผู้เชี่ยวชาญ “เห็นด้วย” กับผลทางสถิติ กล่าวคือ ผลทางสถิตินั้นสะท้อนให้เห็นว่า สมรรถนะของบุคลากรในปัจจุบันนั้นต้องได้รับการพัฒนาในหลายๆด้าน เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสนับสนุนให้หน่วยงาน บรรลุเป้าหมาย อันจะส่งผลให้กระทรวงการคลัง สามารถเป็นกระทรวงการคลังดิจิทัลได้ในเวลาอันรวดเร็ว รวมถึงต้องการมีการส่งเสริมให้มีการพัฒนาในทุกๆด้านอย่างเท่าเทียมกัน แม้ว่าผลทางสถิติของสมรรถนะบางด้านจะมีค่าความต้องการในอนาคตน้อยกว่าในปัจจุบันก็ตาม

4.5.3 การวางแผนในการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล

ผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า ในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรนั้น หน่วยงานได้เปิดโอกาสให้กับบุคลากรในการพัฒนาตนเองค่อนข้างสูง และมีการจัดหลักสูตรต่างๆเพื่อรองรับความต้องการของบุคลากร ควรมีการจัดการทำแผนบุคลากรรายบุคคลที่ชัดเจน ในการจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรม ควรมีทิศทางและการประเมินผลที่ชัดเจนเพื่อให้การพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ และให้การฝึกอบรมเกิดประโยชน์สูงสุดต่อตัวบุคลากรและหน่วยงาน รวมถึงการจัดหลักสูตรต่างๆ ควรมีการวางแผนล่วงหน้า เพื่อให้บุคลากรที่สนใจสามารถจัดสรรเวลาเพื่อเข้ารับการฝึกอบรมได้อย่างทั่วถึง ตลอดจนการจัดรูปแบบการเรียนรู้ในรูปแบบใหม่ๆ เช่น การจัดการเรียนรู้ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล กรณีศึกษาศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง” ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะในปัจจุบัน และสมรรถนะที่ต้องการ เมื่อประเทศไทยเข้าสู่สังคมเศรษฐกิจดิจิทัล ตลอดจนแนวทางที่เหมาะสมในการพัฒนาสมรรถนะ เพื่อรองรับการขับเคลื่อนเศรษฐกิจดิจิทัล สามารถนำเสนอบทสรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปวิธีการศึกษา

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องสมรรถนะในการทำงาน แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แนวคิดเศรษฐกิจดิจิทัล และเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ผู้วิจัยสามารถสรุปเป็นคำถามที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งนำมาสร้างเครื่องมือเพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม จากนั้นจึงดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการทอดแบบสอบถามโดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 58 ชุด ให้แก่บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สังกัดศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง และการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi Structure Interview) ขอความคิดเห็นเพิ่มเติมจากผู้เชี่ยวชาญเพื่อให้เกิดความชัดเจนในคำตอบ (รายละเอียดคำถามในภาคผนวก)

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล กรณีศึกษาศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์บนพื้นฐานของทฤษฎี บทความงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และการขอความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ พบว่าสมรรถนะของกลุ่มประชากรที่สำคัญ 4 สมรรถนะหลัก ประกอบด้วย สมรรถนะด้านความรู้ สมรรถนะด้านทักษะ สมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน และสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ จากผลการศึกษาที่ได้สามารถวิเคราะห์เปรียบเทียบกับกรอบทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2 โดยเรียงลำดับของกรอบงานวิจัย ได้ดังนี้

5.2.1 สมรรถนะบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สังกัดศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จากการศึกษาพบว่า สมรรถนะในปัจจุบันของบุคลากรอยู่ในระดับสูงกว่าสมรรถนะที่กำหนดไว้ตามมาตรฐาน ความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นในแต่ละตำแหน่งงานของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง¹ ในทุกด้าน ได้แก่ ด้านสมรรถนะที่จำเป็นในงาน ด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านทักษะ และด้านความรู้ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับกับยุทธศาสตร์การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ปี 2557 – 2561² ที่มุ่งเน้นให้มีการพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพมาก โดยการสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ พัฒนาความรู้และทักษะต่างๆ เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญเพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตามควรมีการปรับปรุง แก้ไข มาตรฐานการกำหนดสมรรถนะในแต่ละตำแหน่งของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเนื่องจากไม่สอดคล้องตามหลักการการกำหนดมาตรฐานสมรรถนะ ของแมคเคิลแลนด์³ และอากรณ ภูวิทย์พันธุ์⁴ แบ่งสมรรถนะออกเป็น 3 มุมมอง ได้แก่ (1) ด้านความรู้ (Knowledge) (2) ด้านทักษะ (Skills) (3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes) ซึ่งในการใช้มาตรฐานสมรรถนะรูปแบบเดิมนั้นอาจไม่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงสมรรถนะของบุคลากรที่แท้จริงได้

¹ สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง, “แบบบรรยายลักษณะงาน ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง,” กระทรวงการคลัง, www.palad.mof.go.th/post/host/ind53/jd-290954/09ศทส.doc (สืบค้นเมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2560).

² ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงการคลัง, *แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงการคลัง ปี พ.ศ. 2557 – 2561 (ฉบับที่ 3)* (กรุงเทพฯ: กระทรวงการคลัง, 2557), 5.

³ McClelland, (1973), อ้างถึงใน รินทร์ภักดิ์ นิธิวัฒน์ชยากร, “การศึกษาสมรรถนะของผู้เรียนในหลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศกับความต้องการของนายจ้างในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล,” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรมมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2557), 8.

⁴ อากรณ ภูวิทย์พันธุ์, *Competency Dictionary* (กรุงเทพฯ: เอชอาร์ เซ็นเตอร์, 2547), 6.

5.2.2 ความต้องการสมรรถนะของบุคลากรในสังกัดศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล จากการศึกษา พบว่า สมรรถนะของบุคลากรของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ในปัจจุบันนั้นต้องการได้รับการพัฒนาในหลายๆด้าน เพื่อให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้วิจัยขอเสนอเฉพาะประเด็นที่น่าสนใจ ดังนี้

5.2.2.1 ด้านความรู้ที่จำเป็นในกฎหมาย พบว่า เป็นด้านที่มีความต้องการพัฒนาสูงที่สุด สะท้อนให้เห็นถึงกระบวนการทำงานบุคลากรที่ในระดับปฏิบัติการนั้น มุ่งปฏิบัติงานของตนตามความเคยชินเพียงอย่างเดียว ขาดความตระหนักในเรื่องกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศและการสื่อสาร เช่น นโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของสำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง พ.ศ. 2549 ซึ่งใช้เป็นมาตรฐานด้านรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของหน่วยงาน รวมถึงแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงการคลัง ปี พ.ศ.2557 – 2561 (ฉบับที่ 3) ดังนั้นจึงควรมีการจัดอบรมเพื่อทบทวนความรู้ อย่างสม่ำเสมอ เช่น ทุกๆ 3 เดือน หรือทุกๆ 6 เดือน ซึ่งสอดคล้องกับหนึ่งในเป้าหมายของแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงการคลัง ปี พ.ศ.2557 – 2561⁵ กล่าวคือ มีการพัฒนาความรู้ ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างต่อเนื่องแก่บุคลากรของหน่วยงานในสังกัดกระทรวงการคลัง

5.2.2.2 ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ พบว่า เป็นด้านที่มีความต้องการพัฒนารองลงมา ปัจจุบันภาษาอังกฤษมีบทบาทสำคัญทั้งในชีวิตประจำวันและการทำงานเป็นอย่างมาก ควรมีการเน้นการพัฒนาความรู้และทักษะการสื่อสารด้วยภาษาอังกฤษ โดยอาจจัดฝึกอบรมทุกๆสัปดาห์ ตลอดจนจัดทำสื่อการเรียนผ่านระบบออนไลน์ ในเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน เช่น ภาษาอังกฤษในสำนักงาน ภาษาอังกฤษทางสังคม มีการฝึกพูดประโยคสนทนา การเรียนรู้คำศัพท์ต่างๆ ซึ่งควรมีแบ่งกลุ่มผู้เรียนออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับเริ่มต้น ระดับปานกลาง และระดับสูง

5.2.2.3 ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ พบว่า เป็นทักษะที่ความต้องการพัฒนาน้อยที่สุด เนื่องจากบุคลากรอาจมีความเชื่อว่า ตนเองนั้นมีความรู้ความสามารถในหน้าที่รับผิดชอบของตนเอง รวมถึงเป็นทักษะที่ใช้อยู่ในชีวิตประจำวัน และมีการพัฒนาความรู้ในด้านนี้อย่างสม่ำเสมอ จึงมีความต้องการพัฒนาน้อยกว่าสมรรถนะในด้านอื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอภิชัย พันธเสน

⁵ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงการคลัง, *แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงการคลัง ปี พ.ศ.2557 – 2561 (ฉบับที่ 3)*, 6.

และคณะ⁶ ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความต้องการบุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศ ไทย” ผลการวิจัยพบว่า สิ่งที่สำคัญต่อการพัฒนาบุคลากรในการรองรับเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ บุคลากรต้องสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง มีการปรับตัวและเรียนรู้กับสิ่งใหม่ๆ ที่จำเป็นต่อการทำงาน ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งนี้ควรส่งเสริมสมรรถนะในด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อให้ สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาเทคโนโลยีและการสื่อสารของประเทศไทย⁷ โดยมุ่งเน้นให้เข้าถึง นวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ๆ ส่งเสริมความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่างๆ รวมถึงการยกระดับ ความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความทัดเทียมกับมาตรฐานสากล

5.2.2.4 ทักษะในการจัดการข้อมูล พบว่า เป็นทักษะที่มีความจำเป็นในการพัฒนา เป็นอย่างมาก เนื่องจากปัจจุบันเป็นยุคแห่งข้อมูลข่าวสาร กล่าวคือ ข้อมูลมีอยู่จำนวนมาก และมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว บุคลากรจะต้องสามารถวิเคราะห์ได้ว่า ข้อมูลใดคือข้อมูลที่มี คุณภาพแต่เป็นเรื่องที่สามารถทำได้ยาก ต้องอาศัยประสบการณ์ส่วนบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของชาญพล นิลประภาพร⁸ ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสามารถที่จำเป็นต่อนักทรัพยากรมนุษย์ในภาค ธุรกิจของไทย” ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะที่มีความจำเป็นมากที่สุด คือ ความสามารถด้านการ วิเคราะห์เป็นด้านที่ไ้ยากที่สุด ดังนั้นควรมีการพัฒนาบุคลากรโดยเน้นเกี่ยวกับความสามารถ วิเคราะห์และประเมินผลข้อมูล ระบุข้อดีข้อเสียโดยอ้างอิงจากข้อมูลที่ตนเองมีอยู่ ตลอดจนการ จัดการข้อมูลที่มีประโยชน์ต่องานอย่างเป็นระบบ ให้สามารถเข้าถึง เป็นหมวดหมู่ และค้นหาได้ง่าย

5.2.2.5 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ พบว่า บุคลากรมุ่งที่จะทำงานตามหน้าที่และ ความรับผิดชอบของตนเองให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา แต่ในบางครั้งอาจไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่ ได้กำหนดไว้ หรือไม่สามารถวัดออกมาเป็นรูปธรรมที่ชัดเจน รวมถึงบุคลากรขาดการประสานงานและ ถ่ายทอดความรู้ระหว่างกันในห้องค์กร รวมถึงบุคลากรขาดการเรียนรู้และการฝึกทักษะอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับสรุปผลวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและภาวะคุกคามต่อการพัฒนาเทคโนโลยี

⁶ อภิชัย พันธเสน และคณะ, *ความต้องการบุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทย* (กรุงเทพฯ: คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2554), 12.

⁷ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงการคลัง, *แผนแม่บทเทคโนโลยี สารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงการคลัง ปี พ.ศ.2557 – 2561 (ฉบับที่ 3)*, 18-23.

⁸ ชาญพล นิลประภาพร, (2547), อ้างถึงใน เกื้อจิตร์ ชีระกาญจน์, *สมรรถนะในปัจจุบันของผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย* (กรุงเทพฯ: คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2555), 60.

สารสนเทศและการสื่อสารของกระทรวงการคลัง⁹ ดังนั้นจึงควรมีการส่งเสริมหรือมีการสื่อสารให้บุคลากรเกิดความรู้ความเข้าใจในเป้าหมายของหน่วยงาน โดยอาจจัดการประชุมเพื่อรับฟังความคิดเห็นระหว่างผู้บริหารและบุคลากรทุกๆเดือน เพื่อสร้างเสริมความสัมพันธ์และสร้างเข้าใจที่ถูกต้องในนโยบายต่างๆไปในทิศทางเดียวกัน และส่งเสริมบุคลากรตื่นตัว และมีความต้องการในการเรียนรู้ในการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง

โดยรวมแล้วสรุปได้ว่า ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์นั้น อาจจะไม่เพียงพอต่อการขับเคลื่อนและการนำไปใช้เป็นต้นแบบในการพัฒนาบุคลากรเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัลได้ เนื่องจากเป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่เลือกไว้ รวมถึงผู้วิจัยดำเนินการบนสมมติฐานว่า กลุ่มประชากรผู้ตอบแบบสอบถามนี้มีความรู้ความเข้าใจต่อความหมายและสถานการณ์เมื่อประเทศไทยเข้าสู่สังคมเศรษฐกิจดิจิทัลอย่างเท่าเทียมกัน นอกจากนี้แล้วในการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลควรเป็นการศึกษาที่เปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างในหลากหลายกลุ่ม เพื่อให้ทราบถึงประเด็นการพัฒนาสมรรถนะ โดยคำนึงถึงสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่สามารถระบุถึงระดับความจำเป็นเร่งด่วนได้ รวมถึงเพื่อให้ทราบแนวทางการพัฒนาสมรรถนะในเชิงลึกได้

5.2.3 แนวทางการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเตรียมพร้อมรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล พบว่า การที่จะพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะที่สามารถรองรับเศรษฐกิจดิจิทัลได้นั้น ควรมีการเสริมสร้างศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัลเป็นอย่างมาก กล่าวคือ ความเข้าใจผิดว่า คนไทยและเด็กรุ่นใหม่เน้นเก่งด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งการใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรมต่างๆ หรือ Social Media แต่ทักษะทางด้านดิจิทัลไม่ได้เป็นเพียงแค่การใช้อุปกรณ์หรือซอฟต์แวร์เท่านั้น กล่าวคือ ต้องมีความเข้าใจพฤติกรรมและวัฒนธรรมของสิ่งเหล่านั้นด้วย รวมถึงทักษะของบุคลากรภาครัฐ ยังขาดความรู้เข้าใจในเรื่อง Digital Mindset วัฒนธรรมดิจิทัลในองค์กร¹⁰ ดังนั้นควรต้องมีการเสริมสร้างและพัฒนาทักษะบุคลากรทั้งภาครัฐและเอกชนให้มีทักษะต่าง ดังนี้

ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีต่างๆ ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ต้องมีทักษะความเข้าใจพื้นฐานว่าเครื่องมือต่างๆเหล่านั้นมีการทำงานอย่างไร ความสามารถของเทคโนโลยีแต่ละประเภทมีข้อจำกัดอะไรบ้าง

⁹ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงการคลัง, *แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงการคลัง ปี พ.ศ.2557 – 2561 (ฉบับที่ 3)*, 77-79.

¹⁰ Thanachart, “Digital Skill ที่คนไทยควรจะมีถ้าต้องการก้าวไปสู่ Thailand 4.0,” <https://thanachart.org/2016/11/06/digital-skill> (สืบค้นเมื่อวันที่ 30 มิถุนายน 2560).

ความสามารถในการค้นหาข้อมูลต่างๆ รวมถึงความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลที่มีคุณภาพจากข้อมูลที่มีอยู่มากมาย ตลอดจนเข้าใจถึงลิขสิทธิ์ของข้อมูลและการนำไปใช้

การเรียนการสอนในรูปแบบใหม่จะต้องมีการเรียนรู้เกี่ยวกับทักษะการใช้เทคโนโลยีและดิจิทัลที่ถูกต้อง

การสื่อสารที่มีรูปแบบที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้ทุกคนเชื่อมต่อกัน สื่อสารกันได้ง่ายขึ้น ส่งผลให้รูปแบบการทำงานเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย จึงทำให้มีความจำเป็นในทักษะการทำงานแบบใหม่ การใช้เครื่องมือต่างๆ เช่น Email, Video Conference เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้ในสถานที่ต่างๆ

การสร้างนวัตกรรมในรูปแบบต่างๆ ทั้งข้อความ รูปภาพ หรือบริการต่างๆ รวมถึงการมีทักษะในการสร้างเนื้อหาดิจิทัล เช่น Graphics Design, Infographic และการเขียนโปรแกรมต่างๆ เพื่อสามารถสร้างสิ่งใหม่ๆ

ความเสี่ยงต่อการใช้งานจากภัยคุกคามต่างๆ ต้องมีทักษะที่เข้าใจในเรื่องการปกป้องข้อมูลของตนเอง รวมถึงความรับผิดชอบในการดูแลและป้องกันข้อมูลของผู้อื่นๆ ตลอดจนมีจรรยาบรรณในการใช้งานอีกด้วย

ดังนั้นอาจสรุปได้ว่า การที่บุคลากรจะสามารถขับเคลื่อนองค์กรให้รองรับการเข้าสู่เศรษฐกิจดิจิทัลได้นั้น จะต้องมีการปรับเปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานในรูปแบบใหม่ๆ โดยเน้นการบูรณาการเชื่อมโยงข้อมูลและการดำเนินงานร่วมกันระหว่างหน่วยงานในทุกๆ ระดับ รวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนในการทำงานในองค์กร เทคโนโลยี และกฎระเบียบ ที่สำคัญที่สุดคือ บุคลากรทุกคนจะต้องมีคุณสมบัติด้านเทคโนโลยีสารสนเทศติดตัว นอกจากนี้แล้วควรมีการมุ่งพัฒนาทักษะที่เกี่ยวกับดิจิทัลให้แก่ นักเรียน นักศึกษา ผู้ประกอบการต่างๆ และบุคคลทั่วไปอีกด้วย

ในประเด็นของการเชื่อมโยงการทำงานในภาครัฐนั้น ควรดำเนินการอย่างมีเอกภาพ สอดรับประสานกัน ไม่ว่าจะเป็หน่วยงานในระดับใดก็ตาม และควรเป็นในลักษณะของเครือข่ายมากกว่าการทำงานแบบสายการบังคับบัญชา

ในประเด็นด้านกระบวนการทำงานของภาครัฐ ควรทำงานโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางอย่างแท้จริง มีการทำงานในเชิงรุก โดยต้องตั้งคำถามกับตนเองอยู่เสมอว่า ประชาชนจะได้อะไรจากการกระทำและการตัดสินใจเพื่อดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง มุ่งเน้นการแก้ไขปัญหาและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน รวมถึงการใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่หน่วยงานต่างๆ มีอยู่ และพัฒนาข้อมูลภายใต้ระบบดิจิทัลในการจัดการบริการสาธารณะที่ตรงกับความต้องการของประชาชน พร้อมทั้งมีการเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานราชการต่างๆ ด้วยกันเองเพื่อให้ประชาชนสามารถมาติดต่อขอรับบริการได้อย่างสะดวกและมีช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย

และประเด็นด้านสมรรถนะของบุคลากรภาครัฐนั้น จะต้องมีการพัฒนาสมรรถนะให้เพิ่มสูงขึ้นและทันสมัย โดยบุคลากรต้องทำงานเชิงรุกโดยมีการคาดการณ์ล่วงหน้า มีการวิเคราะห์ความเสี่ยง สร้างนวัตกรรมใหม่ๆ หรือมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และประยุกต์องค์ความรู้ในแบบสหสาขาวิชาเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และมีความยืดหยุ่น สามารถตอบสนองพร้อมรับมือต่อสถานการณ์ต่างๆได้

5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการศึกษาไปใช้

5.3.1 ข้อเสนอแนะต่อองค์กร

5.3.1.1 เพื่อให้การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศประสบความสำเร็จ องค์กรควรมีการแก้ไขมาตรฐานการกำหนดสมรรถนะในแต่ละตำแหน่ง จากเดิมคือ ด้านความรู้ ด้านทักษะที่จำเป็นในงาน ด้านสมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน และด้านสมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ ซึ่งจะสอดคล้องตามหลักการกำหนดมาตรฐานสมรรถนะออกเป็น 3 มุมมอง ของอาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์¹¹ ได้แก่ (1) ด้านความรู้ (Knowledge) คือ ข้อมูล หรือสิ่งที่ถูกส่งสมมาจากการศึกษา รวมถึงประสบการณ์ที่ผ่านมาของบุคลากร (2) ด้านทักษะ (Skills) คือ สิ่งที่จะต้องพัฒนาและฝึกฝนให้เกิดขึ้น แบ่งเป็น 2 ด้าน ได้แก่ ทักษะด้านการบริหาร จัดการ (Management Skill) หมายถึง ทักษะในการบริหารควบคุม เกี่ยวข้องกับระบบคิดและการจัดการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ และทักษะด้านเทคนิคเฉพาะงาน (Technical Skills) หมายถึง ทักษะที่จำเป็นในการทำงานตามสายงานหรือกลุ่มงานที่แตกต่างกันไป (3) ด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes) คือ ความคิด ความรู้สึก เจตคติ ทัศนคติ แรงจูงใจ ความต้องการส่วนบุคคล ซึ่งจะเป็นที่ติดตัวมาและไม่เปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลาที่เปลี่ยนไป

5.3.1.2 หน่วยงานต้องให้ข้อมูลว่า การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรนั้นมีความจำเป็นต่อความก้าวหน้าของบุคลากร และความจำเป็นต่อการอยู่รอดขององค์กรอย่างไร โดยจะต้องคำนึงถึงแรงจูงใจที่เหมาะสมเป็นรายบุคคลเพื่อให้พนักงานได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาสมรรถนะ นอกจากนี้แล้ววิธีในการพัฒนาสมรรถนะนั้น องค์กรควรเลือกให้เหมาะสมเป็นรายบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ไม่ควรกำหนดเป็นวิธีการเรียนรู้แบบเดียวกันทั้งหมด เพราะบุคคลมีความแตกต่างกัน ควรเปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบและวางแผนการพัฒนาสมรรถนะ ในกรณีที่บุคลากรมีสมรรถนะที่โดดเด่น ควรมีการส่งเสริมในการพัฒนาสมรรถนะนั้นๆเป็นกรณีพิเศษ รวมถึง

¹¹ อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์, *Competency Dictionary*, 6.

มีการจัดแผนพัฒนารายบุคคลที่มีความชัดเจน สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งอาจประกอบด้วย การอบรมที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพทั้งในและต่างประเทศ อบรมความรู้พื้นฐานและความรู้เพิ่มเติมที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการเพิ่มศักยภาพในการทำงาน

5.3.1.3 ควรก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาทั้งผู้บริหาร กลุ่มเป้าหมาย และผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยมุ่งเน้นให้เกิดการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ทำงานจริง คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลในการพัฒนาสมรรถนะ ซึ่งนอกจากความแตกต่างทางด้านความรู้ ความชำนาญแล้ว ต้องคำนึงถึงความแตกต่างทางค่านิยมอีกด้วย ทั้งนี้เพื่อลดอคติและการต่อต้านการพัฒนาสมรรถนะ ควรส่งเสริมและเปิดโอกาสในการมีส่วนร่วมจากบุคลากร และควรดำเนินการให้ผสมกลมกลืนไปกับกระบวนการทำงาน

5.3.1.4 บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรตระหนักถึงการพัฒนาสมรรถนะให้มีความสอดคล้องกับความต้องการ โดยเลือกใช้วิธีการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับตนเอง เปิดโอกาสให้ตนเองเข้าไปหรือแนวทางในการพัฒนาตนเองร่วมกับผู้บังคับบัญชา หรือนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และนำพาตนเองไปสู่การทำงานที่เอื้อให้สามารถใช้ความรู้ ความสามารถของตนได้อย่างเต็มที่ รวมถึงควรสร้างสมดุลระหว่างความรู้ทางเทคนิค ความรู้ทางบริหาร ทักษะความชำนาญการบริหาร การสื่อสาร และทัศนคติให้มีความสอดคล้องกับความต้องการในงาน และสภาพแวดล้อมขององค์กรที่อาจเปลี่ยนแปลงไปเมื่อเข้าสู่สังคมเศรษฐกิจดิจิทัล

5.3.1.5 หน่วยงานภาครัฐ ควรมีการเพิ่มระดับความร่วมมือกับภาคเอกชน เพื่อยกระดับการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความชัดเจน ทันท่วงทีต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รวมถึงการสร้างความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาเพื่อปรับปรุงหลักสูตรการเรียนการสอนให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน ควรมุ่งเน้นกิจกรรมการพัฒนาผู้เรียน ที่จะก่อให้เกิดค่านิยม ทัศนคติ ที่เหมาะสม และตอบสนองพลวัตทางสังคม ตลอดจนส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างนักศึกษาและองค์กรต่างๆ

5.3.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

5.3.2.1 การศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับเศรษฐกิจดิจิทัลในครั้งนี้ เป็นการศึกษาภาพรวมเฉพาะกลุ่มตัวอย่างที่ได้เลือกไว้ การศึกษาในครั้งต่อไปควรเป็นการศึกษาที่เปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างในหลากหลายกลุ่ม เพื่อให้ทราบถึงประเด็นการพัฒนาสมรรถนะ โดยคำนึงถึงสถิติที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่สามารถระบุถึงระดับความจำเป็นเร่งด่วนได้ รวมถึงเพื่อให้ทราบแนวทางการพัฒนาสมรรถนะในเชิงลึกได้

5.3.2.2 การศึกษาแนวทางการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้ศึกษาเปรียบเทียบผลการนำไปใช้ระหว่างกลุ่มบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในหน่วยงาน และองค์กรอื่นๆต่อไป



รายการอ้างอิง

หนังสือและบทความในหนังสือ

- เกื้อจิตร ชีระกาญจน์. *สมรรถนะในปัจจุบันของผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2555.
- กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. *แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ, 2559.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. *รู้จัก Competency กันเถอะ*. กรุงเทพฯ: เอซอาร์ เซ็นเตอร์, 2547.
- ดารณี พิมพ์ช่างทอง. *ระบบสารสนเทศในองค์กร*. กรุงเทพฯ: บริษัท ทริเพิ้ล เอ็ดดูเคชั่น จำกัด, 2552.
- อึ้ง คงคาสวัสดิ์. *เริ่มต้นอย่างไรเมื่อจะนำ Competency มาใช้ในองค์กร*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น, 2548.
- ชาญพล นิลประภาพร. (2547). อ้างถึงใน เกื้อจิตร ชีระกาญจน์. *สมรรถนะในปัจจุบันของผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2555.
- บุญเลิศ วัจนะตรากุล. *กลยุทธ์การเอาต์ซอร์สเทคโนโลยีสารสนเทศ*. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด (มหาชน), 2551.
- วารสารณ สามโกเศศ. *Digital Economy สิ่งละอันพันละน้อย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2558.
- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงการคลัง. *แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงการคลัง ปี พ.ศ.2557 – 2561 (ฉบับที่ 3)*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการคลัง, 2557.
- สวรรยา อีราวิทยากร. (2546). อ้างถึงใน เกื้อจิตร ชีระกาญจน์. *สมรรถนะในปัจจุบันของผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2555.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. *คำจำกัดความและรายละเอียดสมรรถนะ (Competency) สำหรับตำแหน่งในราชการพลเรือน*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2545.
- อภิชัย พันธเสน และคณะ. *ความต้องการบุคลากรเทคโนโลยีสารสนเทศของประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2554.

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์. *Competency Dictionary*. กรุงเทพฯ: เอชอาร์ เซ็นเตอร์, 2547.

วิทยานิพนธ์

บังอร โสฬส. (2552). อ้างถึงใน พรณารี โสภานุตร. “แนวทางการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพวิศวกรรม สาขาอุตสาหกรรม ระดับภาคีวิศวกร เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2555.

ปวีณ พิมพ์สุวรรณ และคณะ. “ปัจจัยที่มีผลต่อการส่งเสริมการเรียนรู้ระดับบุคคล เพื่อพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษา บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน).” ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2547.

พรณารี โสภานุตร. “แนวทางการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพวิศวกรรม สาขาอุตสาหกรรม ระดับภาคีวิศวกร เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2555.

รินทร์ลภัส นิธิวัฒน์ชยากร. “การศึกษาสมรรถนะของผู้เรียนในหลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศกับความต้องการของนายจ้างในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2557.

ศิลากร กุลเจริญ. “การพัฒนาขีดความสามารถหลักและแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา บริษัท ซี.เอ็ม อุตสาหกรรม จำกัด.” ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, โครงการบัณฑิตศึกษา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2549.

เอกกร เอกมงคลกิตติ. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการโอนความรู้ในกระบวนการนำไปใช้.” การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2556.

Bloomberg. (2015). อ้างถึงใน รินทร์ลภัส นิธิวัฒน์ชยากร. “การศึกษาสมรรถนะของผู้เรียนในหลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศกับความต้องการของนายจ้างในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2557.

- Don Tapscott. (1996). อ้างถึงใน รินทร์ลภัส นิธิวัฒน์ชยากร. “การศึกษาสมรรถนะของผู้เรียนในหลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศกับความต้องการของนายจ้างในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารเทคโนโลยี, สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2557.
- McClelland. (1973). อ้างถึงใน รินทร์ลภัส นิธิวัฒน์ชยากร. “การศึกษาสมรรถนะของผู้เรียนในหลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศกับความต้องการของนายจ้างในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารเทคโนโลยี, สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2557.
- Nadler and Nadler. (1990). อ้างถึงใน พรณารี โสภานุบุตร. “แนวทางการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพวิศวกรรม สาขาอุตสาหกรรม ระดับภาคีวิศวกร เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารเทคโนโลยี, คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2555.
- Nelson Agyemang และ Jan Kroeze. (2008). อ้างถึงใน รินทร์ลภัส นิธิวัฒน์ชยากร. “การศึกษาสมรรถนะของผู้เรียนในหลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศกับความต้องการของนายจ้างในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารเทคโนโลยี, สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2557.
- Scott B. Parry. (1997). อ้างถึงใน รินทร์ลภัส นิธิวัฒน์ชยากร. “การศึกษาสมรรถนะของผู้เรียนในหลักสูตรเทคโนโลยีสารสนเทศกับความต้องการของนายจ้างในยุคเศรษฐกิจดิจิทัล.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารเทคโนโลยี, สาขาวิชาการบริหารเทคโนโลยี วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2557.
- Swanson Richard A. (1995). อ้างถึงใน พรณารี โสภานุบุตร. “แนวทางการพัฒนาสมรรถนะผู้ประกอบการวิชาชีพวิศวกรรม สาขาอุตสาหกรรม ระดับภาคีวิศวกร เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารเทคโนโลยี, คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2555.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

- กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. "เอกสารเผยแพร่ สัมมนาผู้บริหารระดับสูง และผู้บริหาร เทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูงภาครัฐ. <http://www.mict.go.th/view/1/Digital%20Economy> (สืบค้นเมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2560).
- ศูนย์บริการกระทรวงการคลัง. "รวมลิงค์หน่วยงานที่เกี่ยวข้องฯ." กระทรวงการคลัง. http://www.mof.go.th/home/link_n1.html (สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2560).
- สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์. "ความท้าทายของแรงงานไทยในยุคดิจิทัล." สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ). <http://tdri.or.th/tdri-insight/thailaborinthedigitalage/> (สืบค้นเมื่อวันที่ 23 มกราคม 2560).
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. "แผนภูมิโครงสร้าง สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง." http://moc.ocsc.go.th/moc/sites/default/files/02_4_aepnphuumiokhrngsraan_gaelaatraakamlang_17.pdf (สืบค้นเมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2560).
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. "แผนภูมิโครงสร้างการแบ่งงานภายในส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง." http://moc.ocsc.go.th/moc/sites/default/files/02_3_aepnphuumiokhrngsraangaebngngaanphaayain_17.pdf (สืบค้นเมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2560).
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. "แผนภูมิโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง." http://moc.ocsc.go.th/moc/sites/default/files/02_2_aepnphuumiokhrngsraangaebngswnraachkaar_17.pdf (สืบค้นเมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2560).
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. "บัญชีมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ฉบับปัจจุบัน." <http://www.ocsc.go.th/job/standard-position> (สืบค้นเมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2560).
- สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง. "แบบบรรยายลักษณะงาน ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง." กระทรวงการคลัง. www.palad.mof.go.th/p-host/ind53/jd-290954/09ศทส.doc (สืบค้นเมื่อวันที่ 3 มีนาคม 2560).
- สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง. "วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าประสงค์." กระทรวงการคลัง. http://www.palad.mof.go.th/?page_id=405 (สืบค้นเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม 2560).
- Thanachart, "Digital Skill ที่คนไทยควรมีถ้าต้องการก้าวไปสู่ Thailand 4.0," <https://thanachart.org/2016/11/06/digital-skill> (สืบค้นเมื่อวันที่ 30 มิถุนายน 2560).

การสัมภาษณ์

ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศฯ. สัมภาษณ์โดยอารียา จารุภูมิ, 12 กรกฎาคม 2560.

นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ระดับชำนาญการพิเศษ. สัมภาษณ์โดยอารียา จารุภูมิ, 12 กรกฎาคม 2560.





แบบสอบถามเพื่อใช้ประกอบการค้นคว้าอิสระ เรื่อง การศึกษาสมรรถนะของบุคลากร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัลของหน่วยงานราชการ

ที่มาและความสำคัญ

ปัญหาใหญ่ของการพัฒนาประเทศไทยไปสู่ Thailand 4.0 คือ การขาดแคลนบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งความต้องการบุคลากรในด้านด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในแต่ละปีมีจำนวนมากขึ้น โดยข้อมูลจากธนาคารโลกระบุว่า บุคลากรทางด้านด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความต้องการมากที่สุดเป็นอันดับที่ 3 และในปี 2566 ทั่วโลกจะขาดแคลนบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ประมาณ 2 ล้านตำแหน่ง

จากการศึกษาค้นคว้าในเบื้องต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่สำรวจ และวิเคราะห์ช่องว่างของสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สังกัดศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการคลัง ตลอดจนนำข้อมูลที่ได้ไปเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาบุคลากรด้านไอทีให้เหมาะสมที่สุดในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจยุคดิจิทัล เนื่องจากกระทรวงการคลังถือว่าเป็นกระทรวงหลักที่เป็นหัวใจสำคัญต่อการดำเนินนโยบายการคลังและเศรษฐกิจการเงินของประเทศ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

- 1 เพื่อสำรวจสมรรถนะ ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน
2. เพื่อวิเคราะห์ช่องว่างของสมรรถนะ ของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจดิจิทัล
3. เสนอแนะแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร เพื่อเตรียมรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล

ประโยชน์ที่จะได้รับ

- 1 ผลการศึกษาช่วยให้เข้าใจและทราบถึงช่องว่างของสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 2 เสนอแนะแนวทางในการพัฒนาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้เหมาะสมที่สุดในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจยุคดิจิทัล

คำชี้แจง

การศึกษาในครั้งนี้จะไม่ประสบผลสำเร็จหากไม่ได้รับความกรุณาตอบแบบสอบถามจากท่าน ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามจะได้รับการเก็บเป็นความลับ และนำเสนอผลการศึกษาในภาพรวมทั้งหมด ดังนั้น จึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามทั้งหมดทุกข้อด้วยความคิดเห็นของท่าน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามสมรรถนะที่ใช้ในการทำงานของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล

โปรด X ตัวเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยในช่องตาราง ‘สมรรถนะปัจจุบัน’ หมายถึง ระดับของความสามารถในปัจจุบัน และช่องตาราง ‘สมรรถนะที่ต้องการเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล’ หมายถึง ระดับความต้องการของสมรรถนะเมื่อประเทศไทยเข้าสู่สังคมเศรษฐกิจดิจิทัล โดยให้ความหมายของแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับ ความคิดเห็น	ระดับของสมรรถนะในปัจจุบัน	ระดับความต้องการของสมรรถนะเมื่อ ประเทศไทยเข้าสู่สังคมเศรษฐกิจดิจิทัล
1	มีสมรรถนะต่ำมาก	มีความต้องการต่ำมาก
2	มีสมรรถนะต่ำ	มีความต้องการต่ำ
3	มีสมรรถนะสูง	มีความต้องการสูง
4	มีสมรรถนะสูงมาก	มีความต้องการสูงมาก

สมรรถนะ	ระดับสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ							
	สมรรถนะในปัจจุบัน				สมรรถนะที่ต้องการเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล			
ความรู้								
1. ความรู้ที่จำเป็นในงาน	1	2	3	4	1	2	3	4
2. ความรู้ที่จำเป็นในกฎหมาย	1	2	3	4	1	2	3	4
ทักษะ								
3. ทักษะการคำนวณ	1	2	3	4	1	2	3	4
4. ทักษะในการจัดการข้อมูล	1	2	3	4	1	2	3	4
5. ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษ	1	2	3	4	1	2	3	4
6. ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์	1	2	3	4	1	2	3	4
7. ทักษะที่จำเป็นในงาน	1	2	3	4	1	2	3	4
สมรรถนะหลักที่จำเป็นในงาน								
8. การมุ่งผลสัมฤทธิ์	1	2	3	4	1	2	3	4
9. บริการที่ดี	1	2	3	4	1	2	3	4
10. การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ	1	2	3	4	1	2	3	4
11. การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม	1	2	3	4	1	2	3	4
12. การทำงานเป็นทีม	1	2	3	4	1	2	3	4

สมรรถนะ	ระดับสมรรถนะของบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ							
	สมรรถนะในปัจจุบัน				สมรรถนะที่ต้องการเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล			
สมรรถนะเฉพาะตามลักษณะงานที่ปฏิบัติ								
13. การคิดวิเคราะห์และสังเคราะห์	1	2	3	4	1	2	3	4
14. การค้นหาและการจัดการข้อมูล	1	2	3	4	1	2	3	4
15. การดำเนินการเชิงรุก/ความคิดสร้างสรรค์	1	2	3	4	1	2	3	4
16. สภาวะผู้นำ	1	2	3	4	1	2	3	4
17. วิสัยทัศน์	1	2	3	4	1	2	3	4
18. การวางกลยุทธ์ภาครัฐ	1	2	3	4	1	2	3	4
19. ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน	1	2	3	4	1	2	3	4
20. การควบคุมตนเอง	1	2	3	4	1	2	3	4
21. การสอนงานและให้อำนาจแก่ผู้อื่น	1	2	3	4	1	2	3	4
22. ความเข้าใจองค์กรและระบบงาน	1	2	3	4	1	2	3	4
23. ความถูกต้องของงาน	1	2	3	4	1	2	3	4

ท่านคิดว่านอกเหนือจากที่ได้ระบุไว้ข้างต้นแล้ว บุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ควรมีสมรรถนะใดเพิ่มเติมอีกบ้าง (ถ้ามี โปรดระบุ)

ส่วนที่ 2 ประเด็นในการสัมภาษณ์ เพิ่มเติมเพื่อให้เกิดความชัดเจนในคำตอบได้ โดยนำผลที่ได้
จากการคำนวณทางสถิติไปทำการศึกษาโดยวิธีการขอความคิดเห็นจากผู้เชี่ยวชาญ

1. ท่านคิดว่ารูปแบบวิธีการพัฒนาสมรรถนะที่เหมาะสม ควรเป็นลักษณะใด

2. ท่านคิดว่าในการวางแผนเพื่อพัฒนาสมรรถนะเพื่อรองรับเศรษฐกิจดิจิทัล ควรเป็นอย่างไร
เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม (ถ้ามี โปรดระบุ)

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. ประเภท/ระดับตำแหน่ง
2. หน่วยงาน สำนัก/ กอง
3. ส่วนงาน/กลุ่มงาน/ฝ่าย/งาน

“ขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามนี้”

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาวอารีญา จารุภูมิ
วันเดือนปีเกิด	18 ตุลาคม 2531
วุฒิการศึกษา	ปีการศึกษา 2553: รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ตำแหน่ง	Resource Manager Dimension Data (Thailand) Limited
ประสบการณ์ทำงาน	2557 - ปัจจุบัน: Resource Manager Dimension Data (Thailand) Limited 2557 - 2557: HR & ADMIN OFFICER aCommerce Co., Ltd. 2554 - 2557: เจ้าหน้าที่พัฒนาบุคลากร โรงเรียนเพลินพัฒนา