

ทักษะการทำงานยุคดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับตัวรับความเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21

WORKING SKILLS OF GOVERNMENT PERSONNEL IN THE DIGITAL AGE TO ADAPT TO CHANGES IN THE 21ST CENTURY

ศุภโชค มณีมี^{1*} และ พรรณวิมล โกสะโยดม²

¹คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร กรุงเทพมหานคร ประเทศไทย

²สถานเอกอัครราชทูตเคนยาประจำประเทศไทย

Suppachock Maneemai^{1*} and Pannawat Kosayodom²

¹Faculty Humanities and Social Sciences, Phranakhon Rajbhat University, Bangkok, Thailand.

²Embassy of the Republic of Kenya in Bangkok, Thailand.

*E-mail: suppachock@pnru.ac.th

Received: 26-12-2022

Revised: 15-02-2023

Accepted: 21-03-2023

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอทักษะการทำงานยุคดิจิทัลที่จำเป็นของพนักงานภาครัฐเพื่อปรับตัวรับความเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 และส่งเสริมกระบวนการทำงานของตนเองต่อการบริหารภาครัฐเสนอทักษะที่จำเป็นให้กับพนักงานภาครัฐต่อการทำงานที่นำไปสู่การบริหารภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน พบว่า “ทักษะการทำงานที่จำเป็นของบุคลากรภาครัฐ” มีความสำคัญและจำเป็นต่อพนักงานภาครัฐ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมของตนเองให้มีทักษะที่เพียงพอ และองค์กรต้องสนับสนุนการพัฒนาทักษะที่จำเป็นให้กับพนักงานภาครัฐในการรองรับรูปแบบการทำงานที่เหมาะสมและสอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของโลกในปัจจุบัน โดยแนวคิดทักษะการทำงานที่เป็นที่นิยมในปัจจุบัน คือ 21st Century model ประกอบด้วย 3 ส่วนสำคัญ คือ 1) ทักษะชีวิตดิจิทัล, 2) ทักษะการเรียนรู้ 3) ทักษะชีวิต ทักษะเหล่านี้จะส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรภาครัฐและองค์กรอยู่รอดในสภาวะการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของโลกในปัจจุบันได้

คำสำคัญ: ทักษะการทำงานยุคดิจิทัล การทำงานยุคศตวรรษที่ 21 ทักษะการทำงานยุคใหม่

ABSTRACT

This academic article aimed at presenting the necessary digital work skills of public sector employees to adapt to the changes in the 21st century, promoting their work processes for public administration, and suggesting necessary skills to public sector employees leading to effective public administration in accordance with people's needs. It was found that the working skills of the government personnel were crucial and necessary for them to get ready for the fast-changing world and the organization must support personal development. The popular concepts of 21st century working skills in today's world consisted of three main parts: 1) digital life skills, 2) learning skills, and 3) life skills. These skills would promote and encourage the government personnel and organizations to survive in today's rapidly changing world.

Keywords: Digital Work Skills, 21st-Century Work, New Work Skills

บทนำ

ศตวรรษที่ 21 เป็นยุคสมัยที่เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และส่งผลต่อการใช้ชีวิตประจำวันของประชาชนทุกคนไม่น้อย อาจกล่าวได้ว่าเทคโนโลยีนี้นั้นสามารถส่งผลต่อการกำหนดค่าทางสังคมและการเมืองได้ เทคโนโลยีได้เชื่อมโยงกับชีวิตประจำวันของทุกคนอย่างเลี่ยงไม่ได้ เพราะสามารถนำมาใช้อำนวยความสะดวกในการทำงาน การใช้ชีวิต การบริการต่างๆ การใช้ชีวิตอยู่ตลอดเวลา เทคโนโลยีดิจิทัลจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม ภาครัฐจึงจำเป็นต้องปรับตัวและสร้างรูปแบบการดำเนินงานที่เหมาะสมกับเทคโนโลยี (Suttiwongkul, 2019) และพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีความพร้อมที่จะนำเทคโนโลยีมาใช้ให้บริการประชาชน ซึ่งรัฐบาลได้จัดทำ “รัฐบาลดิจิทัล” โดยนำเทคโนโลยีมาใช้อย่างมีประสิทธิภาพ การให้บริการ ดังนั้นการพัฒนาความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐจึงมี

ความจำเป็นและสำคัญต่อการพลิกโฉมการทำงานของภาครัฐอย่างมาก เพื่อให้การสนับสนุนการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศมีประสิทธิภาพ รัฐบาลมีนโยบายเพื่อส่งเสริม พัฒนา บริหารจัดการ และแนวทางการส่งเสริมเทคโนโลยีดิจิทัลและสนับสนุนการบูรณาการ แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐบาล การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Government Development, 2017) แนวทางพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล มีเป้าหมายเพื่อเปลี่ยนจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (E-Government) ให้กลายเป็นรัฐบาลดิจิทัล (Digital Government) สอดคล้องกับแนวทางพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลระหว่างปี พ.ศ. 2561-2565 ตามมติ

คณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 26 กันยายน พ.ศ.2560 โดยมีเป้าหมายการวัดความสำเร็จ 3 ส่วน ประกอบด้วย 1) เป็นองค์กรที่สร้างสรรค์นวัตกรรมโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ (Digital Government) 2) มีการเชื่อมโยงระหว่างภาครัฐ เอกชน และประชาชน (Connected Government) และ 3) การที่ภาครัฐมีความโปร่งใส รับผิดชอบต่อความต้องการของประชาชน (Open Government) โดยมีกรอบการพัฒนาข้าราชการ

และบุคลากรภาครัฐในระยะเวลา 10 ปี มีการแบ่งกลุ่มบทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวังต่อข้าราชการและบุคลากรภาครัฐในการปรับตัวเปลี่ยนภาครัฐเป็นรัฐบาลดิจิทัลออกเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มผู้บริหารระดับสูง 2) กลุ่มผู้อำนวยการกอง 3) กลุ่มผู้ดำเนินงานนโยบายและวิชาการ 4) กลุ่มทำงานด้านบริการ 5) กลุ่มปฏิบัติงานด้านดิจิทัล และกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ ของภาครัฐสรุปตามภาพประกอบดังนี้

การจัดกลุ่มบุคลากร	บทบาทและพฤติกรรมที่คาดหวัง		
	Early Stage ปีที่ 1-2	Developing Stage ปีที่ 3-5	Maturing Stage ปีที่ 6-10
ผู้บริหารระดับสูง (Executive)	ผู้กระตุ้นและสร้างความตระหนักถึงความสำคัญและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีดิจิทัล	ผู้นำด้านดิจิทัลภาครัฐ	ผู้สร้างวัฒนธรรมองค์กรด้านดิจิทัลภาครัฐ
ผู้อำนวยการกอง (Management)	ผู้ปรับเปลี่ยนกระบวนการด้านดิจิทัล	ผู้บริหารการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัลระดับองค์กร	ผู้ขับเคลื่อนองค์กรแห่งดิจิทัล
ผู้ทำงานด้านนโยบายและงานวิชาการ (Academic)	ผู้ใช้ข้อมูลดิจิทัลที่ทันสมัย	ผู้ใช้ข้อมูลดิจิทัลเพื่อสนับสนุนนโยบาย	นักคิดเพื่อการขับเคลื่อนรัฐบาลดิจิทัล
ผู้ทำงานด้านบริการ (Service)	ผู้ให้บริการดิจิทัลภาครัฐ	ผู้อำนวยความสะดวกด้านดิจิทัลภาครัฐ	ผู้นำด้านการบริการภาครัฐ
ผู้ปฏิบัติงานเฉพาะด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Technology Specialist)	ผู้พัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลของหน่วยงาน	ผู้ปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีขององค์กร	ผู้สร้างองค์กรอัจฉริยะ
ผู้ปฏิบัติงานอื่น ๆ (Others)	ผู้ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลภาครัฐ	ผู้รู้เท่าทันเทคโนโลยีดิจิทัล	ผู้ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลอย่างชาญฉลาด

ภาพที่ 1 : แนวทางพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ เพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล

ที่มา : แนวทางพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ เพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลตามมติคณะรัฐมนตรี วันที่ 26 กันยายน 2560

จากแนวทางของรัฐบาลที่ต้องการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัลนั้น บุคลากรภาครัฐจำเป็นต้องมีทักษะดิจิทัลที่เหมาะสมกับการปรับเปลี่ยนจากรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ให้กลายเป็นรัฐบาลดิจิทัล เช่น มีทัศนคติที่ดีต่อการปรับตัวสู่ยุคดิจิทัล และพร้อมปรับตัวสู่สภาพแวดล้อมของรัฐบาลดิจิทัล ไม่ว่าจะเป็นการสร้างและการเข้าถึงข้อมูลของภาคประชาชน โดยมีบทบาทเป็นได้ทั้งผู้ให้บริการ ผู้กำกับดูแล ผู้สร้างนวัตกรรม ผู้สนับสนุน และผู้ให้การศึกษา รวมทั้งการสร้างและส่งเสริมความสามารถในการปรับตัว การรับมือ และการตอบสนองอย่างรวดเร็ว เพื่อสร้างความเข้มแข็งในการขับเคลื่อนสู่โลกยุคดิจิทัลแต่ปัจจุบันจำนวนบุคลากรภาครัฐที่ผ่านการเข้าร่วมพัฒนาด้านทักษะดิจิทัลนั้นมีจำนวนน้อยทำให้ส่วนใหญ่ยังขาดทักษะความรู้ความเชี่ยวชาญต่อการนำนวัตกรรมเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการทำงาน (Suttiwongkul, 2019) ถึงแม้ว่ารัฐบาลจะส่งเสริมให้นำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน แต่เนื่องจากบุคลากรภาครัฐขาดทักษะด้านดิจิทัลทำให้ปรับตัวไม่ได้ การทำงานขาดประสิทธิภาพและไม่เป็นตามแนวทางการพัฒนาของ “รัฐบาลดิจิทัล” และผู้บริหารระดับสูงที่มีหน้าที่กำหนดนโยบายของหน่วยงานภาครัฐขาดความรู้เทคโนโลยีดิจิทัลทำให้ไม่ส่งเสริมให้บุคลากรภาครัฐนำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้งานอย่างจริงจัง ไม่ผลักดันการพัฒนาทักษะด้าน soft skill ที่ปัจจุบันเป็นทักษะที่จำเป็น และสามารถส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานด้านเทคโนโลยีดิจิทัลได้เป็นอย่างดี (Suttiwongkul, 2019) จากเหตุผลที่กล่าวมาทำให้การทำงานของบุคลากรภาครัฐยังล่าช้า ขาดการร่วมมือ

ในการทำงาน ขาดทักษะการสื่อสาร ขาดทักษะการทำงานเป็นทีม ขาดภาวะผู้นำ ทำให้รูปแบบการทำงานเป็นการทำงานแบบต่างคนต่างทำ ขาดการเชื่อมโยงการทำงานระหว่างหน่วยงาน เกิดการทำงานที่ซ้ำซ้อน ส่งผลให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่นต่อการทำงานของบุคลากรภาครัฐ และสะท้อนต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานภาครัฐที่ขาดประสิทธิภาพ ดังจะเห็นได้จากข้อเท็จจริงต่าง ๆ เช่น การตัดถนนของหน่วยงานภาครัฐ, การติดตั้งเสาไฟฟ้ากลางถนน, การทำถนนเสร็จใหม่ ๆ และมีการขุดถนนเพื่อทำท่อระบายน้ำ เป็นต้น

จากที่กล่าวบุคลากรภาครัฐส่วนใหญ่ยังขาดทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนาตนเองให้มีความพร้อมและเท่าทันต่อการเปลี่ยนที่รวดเร็วในยุคดิจิทัลได้ ผู้เขียนจึงนำเสนอทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนาตนเองโดยผ่านแนวคิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life Long Learning) มาเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาทักษะที่จำเป็น ต้องมีเพื่อการสร้างความคิดเชิงบวกต่อการเรียนรู้ และฝึกฝนทักษะอย่างต่อเนื่องจากประสบการณ์การทำงาน โดยแนวคิดของทักษะการทำงานที่เป็นที่นิยมในทศวรรษที่ 21 (21st Century model) ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วนสำคัญ คือ 1) ทักษะชีวิตดิจิทัล, 2) ทักษะการเรียนรู้ 3) ทักษะชีวิต ทักษะเหล่านี้จะส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรภาครัฐและองค์กรอยู่รอดในสภาวะการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของโลกในปัจจุบันได้ ผ่านกระบวนการแนวคิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต และแนวคิดการเรียนรู้ตามทฤษฎีคอนสตรัคติวิสต์ (Constructivist) ซึ่งทฤษฎีคอนสตรัคติวิสต์เชื่อว่าการเรียนรู้เป็นกระบวนการสร้างความรู้ได้มากกว่าการรับความรู้เป็นทฤษฎีที่มุ่งเน้นการสร้างความรู้ใหม่

ของผู้เรียนอย่างเหมาะสม โดยผู้เรียนต้องเป็น ศูนย์กลางของการเรียนรู้ (Khlaisang, 2011) แนวคิดคอนสตรัคติวิสนี้มีวิธีการการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับการเรียนรู้ในยุคดิจิทัลมาก เนื่องจากผู้เรียนมีบทบาทในการควบคุมการเรียนรู้ที่สามารถจะประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือในการเรียนรู้องค์ความรู้และทักษะใหม่ในยุคดิจิทัล (Sa-u & Pathranarakul, 2021)

จากมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 26 กันยายน พ.ศ.2560 ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ.2563 - 2565 โดยมีเป้าหมายเพื่อการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ โดยภาครัฐมองว่าการพัฒนาบุคลากรภาครัฐเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งเสริมให้องค์กรภาครัฐสามารถขับเคลื่อนและยกระดับการพัฒนาประเทศภายใต้ความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วได้ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนได้กำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐไว้และตั้งเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ไว้ 3 ข้อ โดยคาดหวังให้บุคลากรภาครัฐใช้เป็นแนวทางการขับเคลื่อนประกอบด้วย คือ 1) บุคลากรภาครฐนำไปในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง, 2) หน่วยงานและผู้บริหารภาครัฐใช้ในการส่งเสริมให้บุคลากรมีกรอบความคิดและทักษะที่เหมาะสม และ 3) หน่วยงานภาครัฐสร้างระบบนิเวศในการทำงานที่เอื้อต่อการพัฒนาได้ และสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้สรุปแนวทางการพัฒนาทักษะให้กับบุคลากรภาครัฐ ไว้ 3 แนวทางตามวัตถุประสงค์ของแนวทางการพัฒนาภาครฐนี้สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. สร้างระบบนิเวศในการทำงานที่ส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

หน่วยงานหรือผู้บริหารควรส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้และพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานและระบบการทำงานที่ส่งเสริมการเรียนรู้และการพัฒนากรอบแนวคิดและกรอบทักษะที่เหมาะสมกับการทำงานและการดำเนินชีวิตเพื่อให้สามารถรองรับและพร้อมต่อความท้าทายในยุคดิจิทัลและศตวรรษที่ 21 แบ่งเป็น 5 แนวทางการพัฒนา

1.1 พัฒนากลไกระบบการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้เชื่อมโยงกัน

1.2 กำหนดแนวทาง/วิธีการพัฒนาที่สร้างการมีส่วนร่วมเกณฑ์มาตรฐานความสำเร็จและเครื่องมือสนับสนุนการเรียนรู้

1.3 สร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมให้บุคลากรเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

1.4 สร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี

1.5 สร้างเครือข่ายทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อพัฒนาบุคลากร

2. พัฒนารอบทักษะการทำงานในยุคดิจิทัลและศตวรรษที่ 21

การทำงานในยุคศตวรรษที่ 21 ต้องสร้างระบบการทำงานที่ส่งเสริมนวัตกรรมที่พร้อมกับการขับเคลื่อนภารกิจตามแผนงานการปฏิรูปของประเทศ เพื่อให้บุคลากรภาครัฐมีทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในยุคดิจิทัล โดยส่งเสริมการผสมผสานการปฏิบัติระหว่างการทำงานและ

การใช้ชีวิตให้มีความสุขอย่างมีประสิทธิภาพ แบ่งเป็น 3 แนวทางการพัฒนา

2.1 กำหนดแนวทางการพัฒนา สอดคล้องกับยุทธศาสตร์องค์กรและทิศทาง ประเทศ

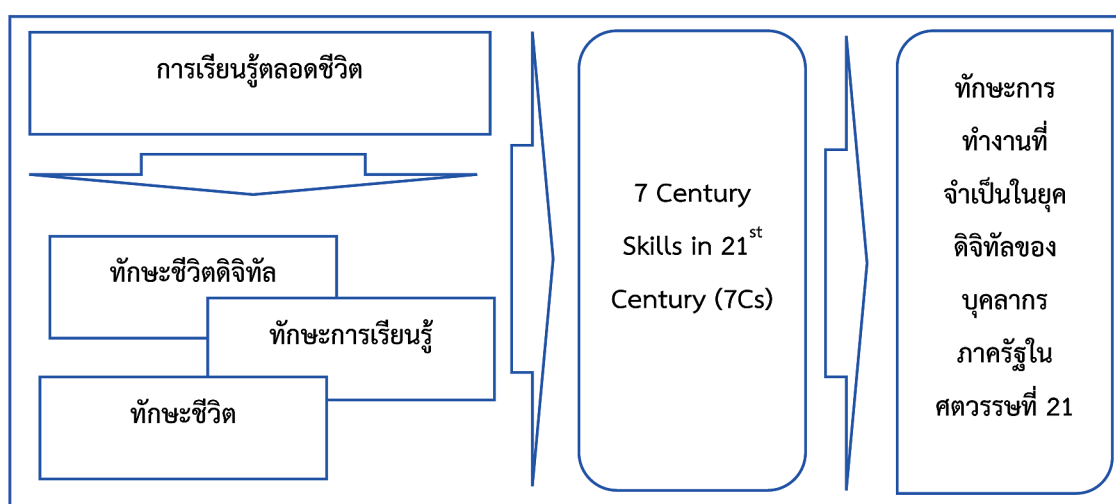
2.2 พัฒนาบุคลากรทุกระดับให้มี ทักษะที่จำเป็นในการขับเคลื่อนการปฏิรูปภาครัฐ

2.3 ส่งเสริมให้บุคลากรภาครัฐ ในส่วนกลาง และภูมิภาคและท้องถิ่นเรียนรู้ และทำงานร่วมกัน

3. การสร้างแนวคิดการเรียนรู้และพัฒนา ตนเองตลอดเวลา

การสร้างแนวคิดการเรียนรู้ตลอดเวลา จะส่งเสริมให้บุคลากรภาครัฐพร้อมที่สร้างแรงจูงใจ ให้ตนเองพัฒนากระบวนการทางความคิดให้ตนเอง พร้อมที่จะเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา มีความพร้อมเปิดรับ องค์ความรู้ใหม่ ๆ เช่น การปรับแนวคิดของตนเอง

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

การมีความรู้เท่าทันสื่อสารสนเทศ การมีความรู้เชิงคิดวิเคราะห์ มีแนวทางการแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบจากเหตุและผล มีจริยธรรมและธรรมาภิบาลต่อหน้าที่และความรับผิดชอบตามบทบาทของตน และสร้างความไว้วางใจให้กับประชาชน แบ่งเป็น 3 แนวทางการพัฒนา

3.1 ปลุกฝังกระบวนการทางความคิด ความเชื่อ ค่านิยม อุดมการณ์ในการทำงานเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม

3.2 ส่งเสริมผู้ นำให้เป็นต้นแบบทางความคิดและพฤติกรรมในการทำงานเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม และยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรม

3.3 ส่งเสริม ประชาสัมพันธ์และกระตุ้นให้บุคลากรภาครัฐยึดมั่นในค่านิยมการทำงานเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม

จากการศึกษาพบว่าแนวคิดทักษะการทำงานที่จำเป็นในยุคดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐในศตวรรษที่ 21 ผู้เขียนจึงนำเสนอทักษะที่จำเป็นต่อการพัฒนาตนเองโดยผ่านแนวคิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life Long Learning) มาเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาทักษะที่จำเป็นต้องมีเพื่อการสร้างความคิดเชิงบวกต่อการเรียนรู้และฝึกฝนทักษะอย่างต่อเนื่องจากประสบการณ์การทำงานโดยแนวคิดของทักษะการทำงานที่เป็นที่นิยมในทศวรรษที่ 21 (21st Century model) ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วนสำคัญ คือ 1) ทักษะชีวิตดิจิทัล, 2) ทักษะการเรียนรู้ 3) ทักษะชีวิต ทักษะเหล่านี้จะส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรภาครัฐและองค์กรอยู่รอดในสภาวะการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของโลกในปัจจุบันได้ ผ่านกระบวนการแนวคิดการเรียนรู้ตลอดชีวิต และนำประสบการณ์การทำงานที่ผิดพลาดมาแก้ไขอยู่ตลอดเวลาและสร้างเป็นการสร้างองค์ความรู้ของ “ทักษะทางอารมณ์” และพัฒนาเป็นกระบวนการสร้างทักษะที่จำเป็นต่อทักษะการทำงานที่จำเป็นยุคดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐในทศวรรษที่ 21 ผ่าน (7cs 21th Century Skills) “ทักษะทางอารมณ์” ที่จำเป็นต่อการทำงานในยุคทศวรรษที่ 21 โดยผู้เขียนได้อธิบายทักษะทางอารมณ์ทั้ง 7 ทักษะเพิ่มเติม ดังนี้

เนื้อหาการทำงานในยุคดิจิทัล

คำว่า “ทักษะ” จากพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2565 (Office of the Royal Society, 2022) ได้อธิบายว่าหมายถึง ความชำนาญ หรือภาษาอังกฤษใช้คำว่า “skill” และ

หากขยายความหมายให้กว้างมากขึ้น จะหมายถึง ความชำนาญหรือความสามารถในการกระทำหรือการปฏิบัติสิ่งใดสิ่งตัวอย่างสม่ำเสมอจนเกิดเป็น ความชำนาญ ความเข้าใจจากการกระทำและคุ้นเคย สิ่งนั้น ๆ โดยอาจจะเป็นเป็นทักษะด้านร่างกาย สติปัญญา หรือสังคม ทักษะความคิดความเข้าใจ ซึ่งทักษะนี้จะช่วยยกระดับการทำงานให้บุคคลมีศักยภาพที่มากขึ้นในการใช้ชีวิตและการทำงาน โดยรวมแล้วจะประกอบด้วย สมรรถนะทักษะ และ จรณทักษะ บุคคลที่มีสมรรถนะทักษะจะเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานได้เก่ง ส่วนบุคคลที่มีจรณะทักษะจะเป็นผู้ที่เน้นไปในด้านการสร้างความสัมพันธ์ การสื่อสารและการปฏิบัติงานร่วมกัน (Proyrungroj & Chansom, 2021)

คำว่า “ยุคดิจิทัล” หมายถึง ยุคสมัยของอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับชีวิตและการทำงานมากขึ้น เนื่องจากการสื่อสารมีความรวดเร็ว มีการส่งข้อมูลความรู้ต่าง ๆ ที่มีอยู่ในสังคมหรือองค์ความรู้ ข่าวสารหรือทัศนคติที่เผยแพร่ต่อสังคมของบุคคลต่าง ๆ ทุกคนสามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็ว ในทุก ๆ สถานที่อย่างไม่จำกัด โดยมีคุณลักษณะยุคดิจิทัลตามแนวคิด 3 ลักษณะ คือ

1) ความรวดเร็วในการสื่อสาร ทั้งกระบวนการจัดเก็บ การเผยแพร่ และการเข้าถึงแหล่งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

2) การใช้เทคโนโลยีการสื่อสารที่ไม่มีขอบเขตหรือข้อจำกัดในเรื่องเวลาและสถานที่ทำให้สามารถเข้าถึง รับรู้ และเรียนรู้ได้ทุกที่ ทุกเวลา

3) การใช้เทคโนโลยีเพื่อบูรณาการเชื่อมโยงเครือข่ายต่าง ๆ ให้ทุกคนสามารถจัดเก็บ

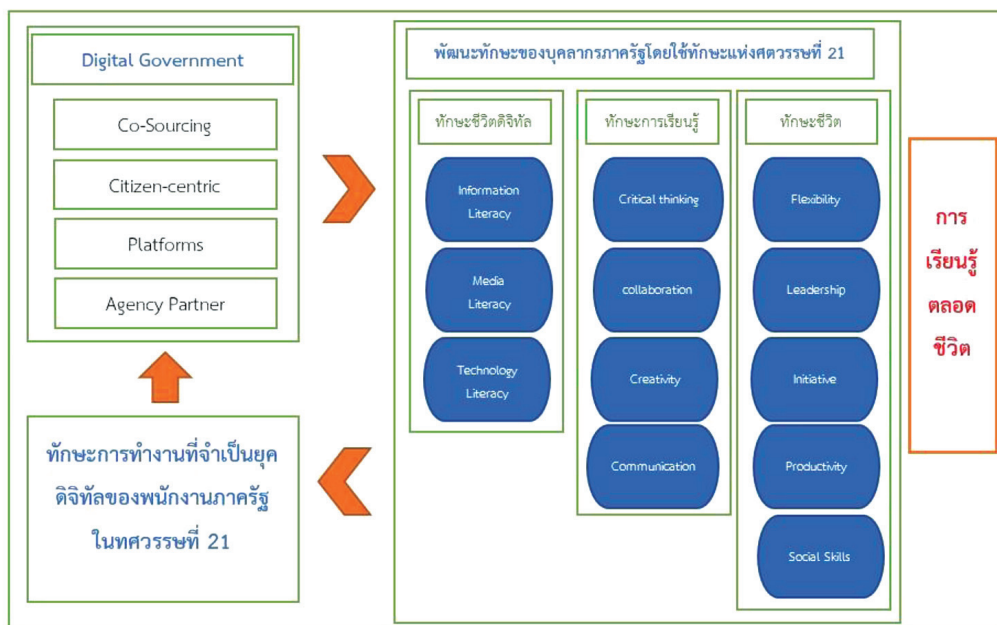
เข้าถึงใช้พัฒนาความรู้ เผยแพร่และแบ่งปันความรู้ ได้อย่างทั่วถึง (Khamsamart, Kulchittree & Chantapala, 2020)

จากที่กล่าวมา “ทักษะยุคดิจิทัล” น่าจะกล่าวได้ว่า คือ ความเชี่ยวชาญและชำนาญของการปฏิบัติหรือกระทำโดยใช้เทคโนโลยีมาบูรณาการกับการทำงาน และเชื่อมโยงเป็นเครือข่ายเพื่อเผยแพร่จัดเก็บ เข้าถึง เพื่อการพัฒนาองค์ความรู้ในการทำงาน โดยใช้ทักษะดิจิทัลเป็นเครื่องมือสำคัญในการปฏิบัติ

ทักษะที่จำเป็นในยุคดิจิทัลในทศวรรษที่ 21

21st Century Learning Framework นั้นเกิดจากการพัฒนากรอบแนวคิดการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ของนักวิชาการในองค์กรต่าง ๆ ในสหรัฐอเมริกาที่มารวมตัวกัน และแนวคิดนี้ได้รับการเผยแพร่และพัฒนาต่อยอดองค์ความรู้จากนักวิชาการ นักการศึกษา จำนวนมากทั้งในประเทศและต่างประเทศ (Turner & Petchkong, 2016) ทั้งนี้ 21st Century Skills คืออะไรบ้าง และมีอะไรบ้าง World Economic Forum ได้แบ่งออกเป็น 3 ทักษะหลัก ๆ ทักษะชีวิตดิจิทัล ทักษะการเรียนรู้ และทักษะชีวิต (Thansettakij Newspaper, 2022) โดยทั้งหมดมีความเชื่อมโยงกันและประกอบกันเป็นทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิตในยุคทศวรรษที่ 21 ซึ่งในแต่ละทักษะหลักนั้นก็จะมีทักษะเฉพาะของแต่ละทักษะด้วย ดังนี้ 1) ทักษะ

ชีวิตดิจิทัล มี 3 ทักษะย่อย คือ ความรู้ความเข้าใจข้อมูล, ความรู้เท่าทันสื่อสารสนเทศ และความรู้ความเข้าใจในคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เกี่ยวข้อง 2) ทักษะการเรียนรู้ มี 4 ทักษะย่อย คือ ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ทักษะในการทำงานร่วม ทักษะความคิดสร้างสรรค์ และ ทักษะในการสื่อสาร เช่น การพูด การเขียน การนำเสนอ และการใช้เครื่องมือ 3) ทักษะชีวิต มี 5 ทักษะย่อย คือ ความยืดหยุ่น ทักษะความเป็นผู้นำ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การใช้ชีวิตให้ได้ประโยชน์สูงสุด และทักษะด้านสังคม (Sittanomai, 2022) ได้เขียนบทความเรื่อง ทักษะการเรียนรู้ Life Long Learning 4C ประกอบด้วยทักษะองค์ความรู้ 3 ส่วน คือ 1) ทักษะการใช้ชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน 2) ทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม และ 3) ทักษะการรวบรวมข้อมูล, เท่าทันสื่อและเทคโนโลยี และหากแบ่งเป็นทักษะย่อยจะประกอบด้วย ทักษะการเรียนรู้ 7cs คือ โดยย่อมาจาก 7cs Learning framework 21st century skills และสอดคล้องกับผลวิจัยจาก World Economic Forum ระบุว่า ระบบการศึกษาต้องสร้างคนรุ่นใหม่ให้มีทักษะใหม่ ๆ เพื่อให้สามารถอยู่รอดในการเปลี่ยนแปลงจากนวัตกรรมของเทคโนโลยีที่เพิ่มมากขึ้นและต่อเนื่องตลอดเวลา โดยทักษะเหล่านี้ถูกเรียกว่า “ทักษะในศตวรรษที่ 21” (21st Century Skills)



ภาพที่ 3 รูปแบบทักษะการเรียนรู้ที่ส่งเสริมการพัฒนาทักษะในศตวรรษที่ 21

จากแนวคิด “ทักษะในศตวรรษที่ 21 (21st Century Skills)” เป็นทักษะการทำความเข้าใจและความสามารถใช้สื่อสารสนเทศในหลายรูปแบบ และจากหลายแหล่งที่มาของบุคคล และเป็นพฤติกรรมซึ่งสามารถใช้ทักษะเฉพาะหรือสมรรถนะในการทำงานรวมกันกับสารสนเทศดิจิทัล (Glistter, 1997) และนักวิชาการและนักการศึกษาได้นำแนวคิดมาใช้และปรับปรุงและเกิดเป็นทักษะทางอารมณ์ที่เหมาะสมกับการทำงานโดยแบ่งทักษะออกเป็น 2 ส่วน คือ Hard Skills เป็นทักษะด้านความรู้ ได้แก่ การอ่านออก, การเขียนได้ และคิดเลขเป็น และ Soft Skills เป็นทักษะทางอารมณ์ ได้แก่ ทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ และทักษะในการแก้ไขปัญหา ทักษะด้านการสร้างสรรค์และนวัตกรรม ทักษะความเข้าใจ

ต่างวัฒนธรรม ต่างกระบวนการทัศน์ ทักษะด้านความร่วมมือ การทำงานเป็นทีมและภาวะความเป็นผู้นำ ทักษะด้านการสื่อสารสารสนเทศและการรู้เท่าทันสื่อ ทักษะด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และทักษะด้านอาชีพ และทักษะการเรียนรู้ เป็นการความหลากหลายของทักษะส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้อง มีความเชื่อมโยง มีความสัมพันธ์กัน และทักษะทั้งหมดนั้นจะอยู่ภายใต้กรอบการรู้สื่อ (Media Literacy) การรู้เทคโนโลยี (Technology Literacy) การรู้สารสนเทศ (Information Literacy) การรู้เกี่ยวกับสิ่งที่เห็น (Visual Literacy) การรู้การสื่อสาร (Communication Literacy) และการรู้สังคม (Social Literacy) (Sa-u & Pathranarakul, 2021)

การนำทักษะที่จำเป็น (7cs 21th Century Skills)สู่การทำงานภาคปฏิบัติ

1. ทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ และทักษะในการแก้ไขปัญหา

เป็นทักษะการคิดวิเคราะห์ และการแยกแยะ เกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อเท็จจริงเพื่อสรุปข้อมูลในการตัดสินใจและการแก้ปัญหาอย่างมีวิจารณญาณ เป็นทักษะที่ใช้เสริมสร้างเพื่อใช้กับยุคใหม่และเพื่อให้สามารถจัดการงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะมีวิธีการฝึกฝนทักษะการคิดวิเคราะห์ เช่น การฝึกตั้งคำถามกับตัวเอง การฝึกนำเสนอความคิด และการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงาน นำข้อมูลที่ได้รับมาแลกเปลี่ยนและคิดวิเคราะห์ในมุมมองที่แตกต่างออกไป การคิดวิเคราะห์หามาแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อน และอธิบายเหตุผลตามสถานการณ์ในหลากหลายมุมมอง และสรุปผลลัพธ์ได้อย่างมีระบบ ประเมินและตัดสินใจได้ (Pui Ying Law, 2021)

2. ทักษะด้านการสร้างสรรค์และนวัตกรรม

เป็นทักษะความชำนาญหรือความสามารถในการใช้กระบวนการทางความคิดสร้างสรรค์ โดยใช้จินตนาการและการถ่ายทอดการสร้างสิ่งที่มีเอกลักษณ์ของตน จนทำให้เกิดสิ่งใหม่หรือนวัตกรรม ที่ทำขึ้นใหม่หรือพัฒนาขึ้นซึ่งอาจอยู่ในรูปแบบของความคิด วิธีการ การกระทำ หรือ สิ่งประดิษฐ์ต่าง ๆ โดยอาจเป็นสิ่งใหม่ทั้งหมดหรือใหม่เพียงบางส่วน และอาจใหม่ในบริบทใดบริบทหนึ่งหรือในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ทักษะการสร้างสรรค์และนวัตกรรมมีองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่ 1) การคิดสร้างสรรค์ 2) การทำงาน

ร่วมกับบุคคลอื่นอย่างสร้างสรรค์ 3) การสร้างนวัตกรรมให้เกิดผลสำเร็จ (Wongyai & Pudphon, 2019)

3. ทักษะความเข้าใจต่างวัฒนธรรมต่างกระบวนทัศน์

เป็นทักษะสร้างความเข้าใจให้เกิดการยอมรับและเคารพในความแตกต่างกันของกลุ่มชนที่มีหลากหลายวัฒนธรรมในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นความแตกต่างทางความคิด ความแตกต่างทางสถานะทางตำแหน่ง เป็นทักษะที่เป็นการเปิดใจรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างกัน โดยต้องเกิดจากการสร้างวัฒนธรรมขององค์กร ตั้งแต่ระดับผู้บริหารองค์กร ด้วยการกำหนดนโยบายขององค์กร รวมไปถึงการวางแผนการจัดโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ที่สนับสนุนให้เกิดความเข้าใจความแตกต่างทางวัฒนธรรม โดยต้องจัดให้มีการหลากหลาย เหมาะสม และต้องไม่เป็นสาเหตุของการแบ่งแยกทางสังคมจากที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าทักษะความเข้าใจในความแตกต่างทางวัฒนธรรมมีความสำคัญอย่างมาก ซึ่งต้องมีปฏิสัมพันธ์อย่างมีประสิทธิภาพกับผู้อื่น รู้ว่าเมื่อไหร่ควรฟัง เมื่อไหร่ควรพูด ให้ความเคารพ เป็นมืออาชีพทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในทีมที่มีความหลากหลายเคารพความแตกต่างทางวัฒนธรรม และ ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับผู้อื่นที่มีความแตกต่างทางสังคมและวัฒนธรรม ตอบสนองอย่างเปิดใจในความแตกต่างของแนวคิดและคุณค่ากับผู้อื่น ผลักดันความแตกต่างทางสังคมและวัฒนธรรมให้เกิดแนวคิดใหม่และเพิ่มแนวคิดเชิงบวกในการทำงานร่วมกับผู้อื่น (Trilling and Fadel, 2009; Dechakup, 2017)

4. ทักษะด้านความร่วมมือ การทำงานเป็นทีมและภาวะความเป็นผู้นำ

เป็นทักษะการทำงานร่วมกัน เป็นการสร้างระบบการทำงานร่วมกับผู้อื่น และภาวะผู้นำ เป็นทักษะที่สำคัญในศตวรรษที่ 21 ที่บุคลากรภาครัฐต้องมีติดตัว เพราะในการทำงานในปัจจุบันจำเป็นต้องทำงานร่วมกันเป็นกลุ่มงานมีความหลากหลายซับซ้อนและมีความเชื่อมโยงกันทุกภาคส่วน ลักษณะการทำงานเป็นกลุ่มหรือทีมนั้นจะต้องมีการติดต่อและประสานงานกับกลุ่มคน การทำงานเป็นทีมเป็นการกระทำร่วมกันของกลุ่มคนให้งานบรรลุเป้าหมายเดียวกัน และเป็นงานที่มาจากกลุ่มคนที่ทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการสนับสนุนซึ่งกันและกัน การสื่อสารที่ดีและการแบ่งปัน มีการกำหนดบทบาท มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ในการแก้ไขความแตกต่างและตัดสินใจ มีความเป็นผู้นำ ใช้ทรัพยากรร่วมกัน เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ กล่าวได้ว่า การทำงานเป็นทีม หัวหน้าทีมและคนในทีมจะได้รับมอบหมายงานแต่ละอย่างเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ส่วนการร่วมมือกันเป็นการทำงานที่สมาชิกมีทักษะความสามารถที่หลากหลายต่างกัน แม้ว่าจะมีความเชี่ยวชาญที่ต่างกันแต่ก็มีเป้าหมายและความเป็นผู้นำร่วมกัน มีการแบ่งปันทรัพยากรที่จะนำไปสู่การแก้ปัญหาที่ท้าทายได้สำเร็จ มีการประสานข้อคิดเห็นสู่การตัดสินใจที่เห็นพ้องต้องกัน ซึ่งเป็นการทำงานร่วมกันอย่างเท่าเทียมกันมักจะไม่มีผู้นำ แต่คิดหรือตัดสินใจร่วมกัน เพื่อให้เป้าหมายสำเร็จ (Nimsuwan & Prom-in, 2021)

5. ทักษะด้านการสื่อสารสารสนเทศและการรู้เท่าทันสื่อ

ทักษะการสื่อสาร การใช้สารสนเทศและการรู้เท่าทันการสื่อสารเป็นรากฐานสำหรับการคิด การจัดการ และการเชื่อมต่อกับคนอื่น ๆ ในหน่วยงาน องค์กร หรือสังคม บุคลากรภาครัฐทุกคนจำเป็นต้องเข้าใจการบูรณาการความรู้จากแหล่งต่าง ๆ เช่น เพลง วิดีโอ ฐานข้อมูลออนไลน์ และสื่ออื่น ๆ พวกเขาจำเป็นต้องรู้วิธีการใช้แหล่งสารสนเทศเหล่านั้นเพื่อเผยแพร่ การนำมาแลกเปลี่ยนความรู้ การมีจริยธรรมการนำข้อมูลมาใช้อ้างอิง มีความเข้าใจสารสนเทศเพื่อนำการรับรู้ดิจิทัลซึ่งครอบคลุมความสามารถในการประเมินว่าสารสนเทศใดที่นำมาใช้ได้ตามต้องการ การรู้วิธีการที่จะค้นหาสารสนเทศที่ต้องการออนไลน์ และการรู้การประเมินและการใช้สารสนเทศที่สืบค้นได้ การรู้สารสนเทศถูกพัฒนาเพื่อการใช้ห้องสมุด ที่นำมาประยุกต์ให้สามารถเข้าได้ดีกับยุคดิจิทัลซึ่งในยุคที่มีข้อมูลสารสนเทศออนไลน์มหาศาลซึ่งไม่ได้มีการกรอง ดังนั้นการรู้วิธีการคิดวิเคราะห์เกี่ยวกับแหล่งที่มาและเนื้อหาของข้อมูลนับเป็นสิ่งจำเป็น การรู้สื่อสะท้อนความสามารถของผู้เรียนเกี่ยวกับการเข้าถึงการวิเคราะห์ และการผลิตสื่อผ่านความเข้าใจและการตระหนักเกี่ยวกับทักษะนี้ ประกอบด้วย (Biggins, nd)

- 1) ศิลปะ ความหมาย และการส่งข้อความในรูปแบบต่าง ๆ
- 2) ผลกระทบและอิทธิพลของสื่อมวลชนและวัฒนธรรมที่เป็นที่นิยม

3) สื่อข้อความถูกสร้างขึ้นอย่างไร และทำไมถึงถูกผลิตขึ้น

4) สื่อสามารถใช้ในการสื่อสารความคิดของเราเองได้อย่างมีประสิทธิภาพได้อย่างไร

6. ทักษะด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ในปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว จากยุค Analog ไปสู่ยุค Digital และยุค Robotic จึงทำให้เทคโนโลยีดิจิทัลมีอิทธิพลต่อการดำรงชีวิตและการทำงาน ภาครัฐซึ่งเป็นแกนหลักของการพัฒนาประเทศ จึงต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับบริบทของการเปลี่ยนแปลง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดสภาวะการไม่เข้าใจของเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการใช้ชีวิตประจำวันและชีวิตการทำงาน และทำให้รู้สึกว่ายากจะปรับตัวตามได้ เนื่องจากการเปลี่ยนผ่านเทคโนโลยี และเพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการใช้เทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสม เช่น การสูญเสียความเป็นส่วนตัว ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การโจรกรรมข้อมูล การโจมตีทางไซเบอร์ เป็นต้น ทักษะด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นทักษะด้านดิจิทัลพื้นฐานที่จะเป็นตัวช่วยสำคัญในการปฏิบัติงาน การสื่อสารและการทำงานร่วมกันกับผู้อื่น เพื่อการก้าวไปสู่ยุคดิจิทัลแห่งศตวรรษที่ 21 การเป็นประเทศไทย 4.0 อีกทั้งยังเป็นเครื่องมือช่วยให้บุคลากรภาครัฐสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองเพื่อให้ได้รับโอกาสการทำงานที่ดีและเติบโตก้าวหน้าในอาชีพด้วย (Anutarakul, 2021)

7. ทักษะด้านอาชีพ และทักษะการเรียนรู้

ทักษะด้านอาชีพ และทักษะการเรียนรู้

เป็นการฝึกฝนทักษะการคิด และความรู้และความสามารถที่นำพาชีวิตและอาชีพที่มีความซับซ้อน ในยุคสมัยที่แหล่งข้อมูลข่าวสารเป็นข้อมูลที่สำคัญและใช้เพื่อการแข่งขันทางธุรกิจ ทั้งนี้จำเป็นต้องพัฒนาทักษะด้านชีวิตและอาชีพ โดยทักษะที่จำเป็นคือ 1.การปรับตัว คือการปรับตัวตามบทบาท งาน ความรับผิดชอบ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ ในสภาพที่คลุมเครือ และลำดับความสำคัญของการเปลี่ยนแปลง 2.ทักษะความยืดหยุ่นให้เสนอแนะอย่างมีประสิทธิภาพ มีทัศนคติเชิงบวกต่อความล้มเหลวและความล้มเหลว และคำวิจารณ์ ดังนั้นบุคลากรภาครัฐจำเป็นต้องมีทักษะความยืดหยุ่นและการปรับตัว และมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และสามารถสร้างสรรค์ผสมผสานองค์ความรู้ต่าง ๆ มาปรับใช้ในการทำงาน และทบทวนเพื่อสร้างความชำนาญและความรู้เท่าทันในด้านต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมให้กับทักษะการทำงานและการใช้ชีวิต (Somabutr, 2013)

สรุป

จากความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และความเชื่อมโยงขององค์ความรู้ต่าง ๆ เช่น ความรู้เกี่ยวกับโลก ความรู้ด้านการเงิน ความรู้ของพลเมือง ความรู้ด้านสุขภาพ และความรู้ด้านสิ่งแวดล้อม ทำให้มีความจำเป็นพัฒนาทักษะที่สามารถนำมาปรับใช้ได้ ซึ่งเป็นความท้าทายของบุคลากรภาครัฐที่ต้องนำทักษะที่จำเป็นนี้

มาส่งเสริมการใช้ชีวิตของตนเอง และชีวิตการทำงาน แต่อย่างไรก็ตามการที่บุคลากรภาครัฐจะสามารถพัฒนาทักษะที่จำเป็นเหล่านี้ได้ต้องได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานของภาครัฐของตน ที่ต้องสร้างสภาพแวดล้อมและระบบนิเวศที่จำเป็นต่อการพัฒนาทักษะนี้ และสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ พ.ศ.2563 – 2565 โดยภาครัฐมองว่าการพัฒนาบุคลากรภาครัฐเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งเสริมให้องค์กรภาครัฐสามารถขับเคลื่อนและยกระดับการพัฒนาประเทศภายใต้ความท้าทายและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วได้ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนได้กำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลากรภาครัฐไว้ และตั้งเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ไว้ 3 ด้านโดยคาดหวังให้บุคลากรภาครัฐใช้เป็นแนวทางการในการขับเคลื่อนประกอบด้วย 3 ข้อ คือ 1) บุคลากรรัฐนำไปในการเรียนรู้และพัฒนาตนเอง 2) หน่วยงานและผู้บริหารภาครัฐใช้ในการส่งเสริมให้บุคลากร

มีกรอบความคิดและทักษะที่เหมาะสม และ 3) หน่วยงานภาครัฐสร้างระบบนิเวศในการทำงานที่เอื้อต่อการพัฒนาได้ ทั้งนี้จากที่กล่าวมาประเด็นที่สำคัญต่อการพัฒนาทักษะต่าง ๆ นี้ คือบุคลากรภาครัฐต้องสร้างแนวความคิดเชิงบวกต่อการพัฒนาตนเอง โดยการนำทักษะนี้ที่นักวิชาการต่าง ๆ มีความเชื่อว่าจะสามารถตอบสนองความต้องการของการเตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงนี้ได้ ทั้งนี้บุคลากรภาครัฐต้องมีความตื่นตัว และเตรียมพร้อมรับมือต่อความเปลี่ยนแปลงนี้ในทุกระดับ ตั้งแต่ นโยบายของภาครัฐ หน่วยงานภาครัฐ ผู้บริหารองค์กร ทุกระดับ ต้องส่งเสริมผลักดัน และสร้างระบบนิเวศที่เหมาะสมและเพียงพอเพื่อการพัฒนาทักษะที่จำเป็นต่อศตวรรษที่ 21 นี้ให้กับบุคลากรภาครัฐ และสุดท้ายบุคลากรภาครัฐต้องนำทักษะที่จำเป็นมาใช้ในการทำงาน เพื่อผลักดันให้เกิดผลลัพธ์ตามที่คาดหวังไว้

เอกสารอ้างอิง

- Anutarakul, S. (2021) Digital Literacy. Retrieved from <https://erp.mju.ac.th/acticleDetail.aspx?qid=1246> [2023, 13 Mar.] (In Thai)
- Biggins, O. (nd.) **Media and Information Literacy**. Retrieved from file:///E:/pattamaporn, +%7B\$userGroup%7D,+OusaBig.pdf [2023, 13 Mar.]
- Dechakup, P. (2017). **Learning in 21st Fourth publishing**. Bangkok : Printing house of Chulalongkorn University. (In Thai)
- Digital Government Development Agency (2017) Guidelines for developing digital skills of civil servants and government personnel for digital government transformation Retrieved from http://www.ocsc.go.th/digital_skills) [2023, 7 Feb.]
- Khlaisang, J. (2011). **Principles of Educational Web Design: Theory into Practice**. Bangkok: Siam Printing.

- Nimsuwan, N. & Prom-in, S. (2021). **The development of collaboration skills, Teamwork skills and Cross-Cultural Leadership skills for the youths in pakror sub-district, Songkhla province.** *Journal of Social Science and Buddhistic Anthropology*. 6(8). 73-86. (In Thai)
- Parimit, K. & Nivornrat, K. (2021). Causal Factors Influencing Cross-cultural Understanding in 21st Century Human Skills of Mathayom Susa 1 in Marginalized Secondary School Groups, Chiang Rai Province. *Interdisciplinary Academic and Research Journal*, 1(3), 13-26 (In Thai)
- Paul Gilster (1997). **Digital literacy**, United States of America, John Wiley & Sons, Inc.
- Proyrungroj, P. & Chansom, N. (2021). Soft Skills Factors Affecting to Workers Performance Effectiveness of Y Generation Group in Bangkok. *Rajapark Journal*, 15(42), 117-128. (In Thai)
- Pui Ying Law. (2021). **The 7Cs of 21st-Century Teaching and Learning.** Retrieved from The 7Cs of 21st-Century Teaching and Learning (From 4Cs to 7Cs) (teacheracademy.eu) [2023, 13 Mar.]
- Royal Thai Dictionary. (2009) Retrieved from <https://d.dailynews.co.th/article/223844/> [2022, 22 Dec.]
- Sa-u, N. & Pathranarakul, P. (2021). **Learning Development in Digital Era: Framework Toward SDGs.** *Electronic Journal of Open and Distance Innovative Learning (e-JODIL)*. 11(2). (In Thai)
- Sittanomai, N. (2022). **Life Long Learning 4C** Retrieved from <https://www.britishcouncil.or.th/english/tips/general/miscellaneous/what-skills-do-children-need-in-the-21-century> [2022, 25 Dec.]
- Somabutr, A. (2013). **Life and Career Skills.** Retrieved from <https://teacherweekly.wordpress.com/2013/09/25/life-and-career-skills/comment-page-1/> [2023, 13 Mar.] (In Thai)
- Suttiwongkul, D. (2019). Digital Skill Development of Thai Public Officials for Digital Government, *Journal of Politics, Administration and Law*, 13(1), 197-216 (In Thai)
- Thansettakij Newspaper (2022) **Skills for the future by World Economic Forum.** Retrieved from <https://www.thansettakij.com/lifestyle/535548> [2022, 8 Feb.]
- Trilling, B. and Fadel, C. (2009). **21st Century Skills: Learning for Life in Our Times.** San Francisco, CA : Jossey-Bass.

- Turner, K. & Petchkong, J. (2016). 21st Century Skills: Basic Knowledge of Nursing Education Management, **Journal of Nursing of the Ministry of Public Health**, 26(1), 1-15. (In Thai)
- Wongyai, W. & Putphon, M. (2019). **Cultivation of innovative ability**. Bangkok: Innovative Leaders Center in Curriculum & Learning (LCCL). (In Thai)
-